

生活保護業務の健全化に向けて

～更なる健全化に向けた改善策～

1. 職員意識と組織風土の改革

人権研修を継続的に実施し、利用者の尊厳を守る意識を高めます。実務研修や人事交流により制度理解を深め、傾聴・共感・分かりやすい説明などのコミュニケーション能力を強化します。

2. 生活保護利用者などの視点に立った制度運用の確立

申請方法や制度内容を分かりやすく説明した「保護のしおり」の作成や、HPの改善を行います。プライバシーに配慮した、相談対応をします。来所困難な場合は、自宅訪問により相談に対応します。

3. 市民の声の積極的な傾聴とコンプライアンス体制の整備

市民や利用者へのアンケート、当事者参加型会議を定期的実施し、意見を計画に反映させます。

4. 生活困窮世帯の適切な把握と支援

生活困窮率を把握・分析し、効果的な支援につなげます。生活困窮者に直接声をかける取り組みによ

り、生活保護利用への抵抗感を軽減し、適切な利用を促進します。

5. ケースワークに専念できる環境整備

ケースワーカー1人あたりの担当世帯数が、標準(80世帯)以下となるよう職員を配置します。専門研修を継続的に実施し、ケースワークの質向上を図ります。

6. 関係機関との連携強化

関係機関との連携強化により、ケースワーカーの専門性補完と精神的負担軽減を図ります。

7. 不適切な取り扱いを再発させない仕組みづくり

面接・電話相談の会話録音の実施により、対応の質向上とトラブル防止を図ります。内部通報制度の周知を図り、職員の倫理感や規範意識を高めます。

☎地域福祉課保護係(☎44 - 8238)

市の生活保護業務において、保護費の毎日分割支給・未支給・支給決定遅延など多くの不適切な対応がありました。

利用者ならびに相談者の皆様に対して、耐え難い苦痛や不利益を与えてしまったことを、改めて心より深くお詫び申し上げます。

問題が発覚して以来、本市では生活保護業務の改善に誠心誠意努めてまいりましたが、この取り組みを一層推進するため、昨年12月には「桐生市生活保護業務健全化計画」を策定し、2月には健全化検証委員会を設置しました。

この健全化計画を着実に実行することにより、生活にお困りの方に寄り添った支援体制を構築し、信頼される福祉行政の実現を目指してまいります。

桐生市は、皆様が安心して暮らせるまちの実現に向け、全力で取り組んでまいります。

生活をしていくうえで何か不安や相談ごとがございましたら、どうか一人で抱え込まず、いつでも遠慮なく地域福祉課へご相談ください。

令和8年4月

桐生市長 荒木 恵司