

せい かつ ほ ご かん ちよう さ けつ か
生活保護に関するアンケート調査結果

れいわ ねん がつ
令和7年6月
堺市

も く じ
目 次

- アンケート調査の概要
- ケースワーカーの対応
- 制度に関する情報媒体
- 受給者が意見を発信しやすい手法
- その他意見

アンケート調査の概要

はい けい
背景

令和4年11月に本市中区で生活保護を受給されていた方が別の受給者による暴行でお亡くなりになられたとされる事件を受けて設置された「中区における生活保護制度運用上の課題に関する検証委員会」より、改善策の一環として「生活保護受給者からの意見を聞く機会の設置」の提案を受けた。

もく てき
目的

生活保護受給者から得られた意見を本市生活保護行政の改善に活用する。また、生活保護受給者が意見を発信しやすい手法を調査し、意見を聞く機会の設置につなげる。

はっ そ
発送

れい わ ねん がつ にち
令和7年1月17日

かい とう き げん
回答期限

れい わ ねん がつ にち
令和7年2月28日

はっ そ けん すう
発送件数

けん
1,000件

くご と せ たい るい けい ひ りつ せい りつ
※区毎に世帯類型比率 (令和6年4月の受給世帯数で算出)

おう む さく い ちゆう しゆつ
に応じ無作為に抽出

かい とう けん すう
回答件数

けん
374件

かい とう む き めい
※回答は無記名

せつ もん
設問

るい けい
類型

とい とい
問1から問5

たい おう
ケースワーカーの対応

とい とい
問6から問11

せい ど かん じょう ほう ばい たい
制度に関する情報媒体

とい
問12

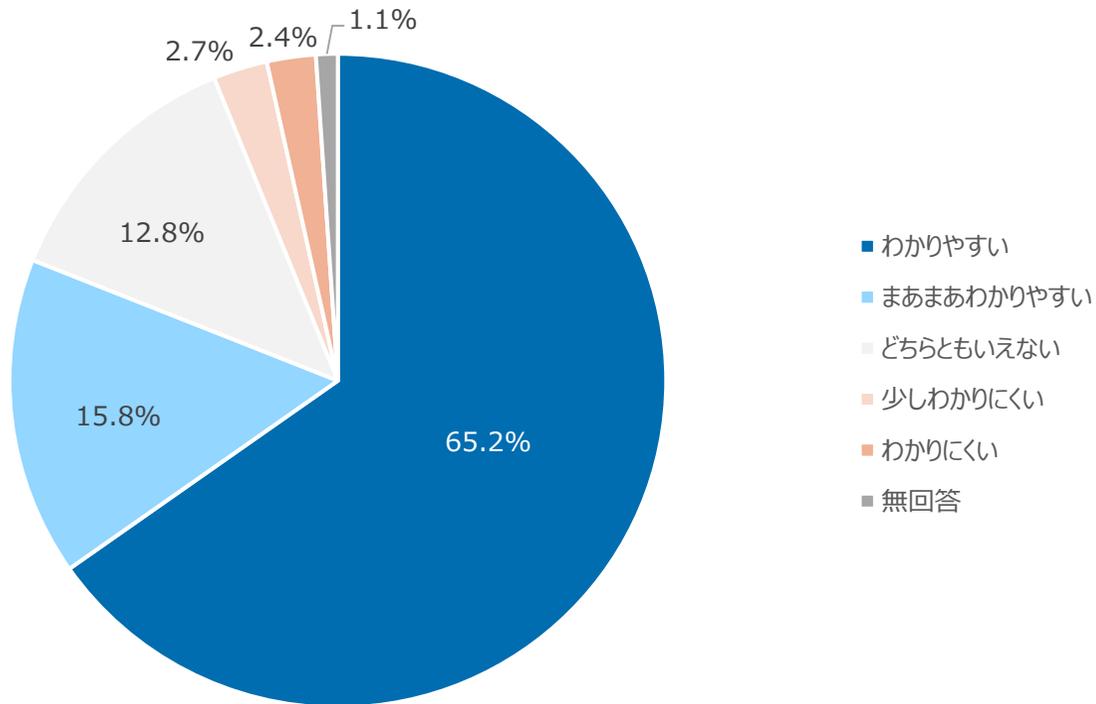
せい かつ ほ ご じゅ きゅう しゃ い けん はっ しん
生活保護受給者が意見を発信
しやすい手法

とい
問13

た い けん
その他意見

ケースワーカーの^{たい}^{おう}対応

とい せつ めい
問1 ケースワーカーの説明は、わかりやすいですか。

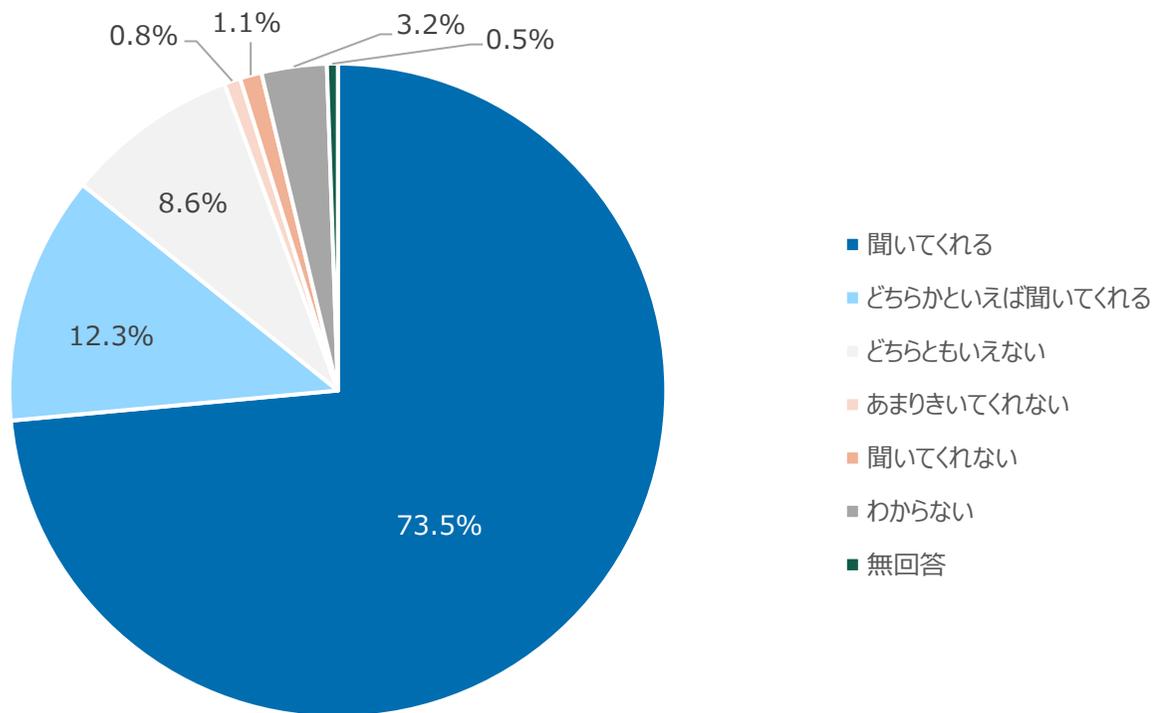


選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
わかりやすい	244	65.2%
まあまあわかりやすい	59	15.8%
どちらともいえない	48	12.8%
少 (すこ) しわかりにくい	10	2.7%
わかりにくい	9	2.4%
無回答 (むかいとう)	4	1.1%

おも かい どう
主な回答

- ^{かみ か}いつも紙に書いて^{せつ めい}説明してくれる。
- ^{てい ねい}こちらがわかるまで丁寧に^{せつ めい}説明してくれる。
- ^いゆっくりと^{き と}言ってくれるので聞き取りやすい。
- ^{しつ もん たい}質問に対してちゃんと^{こた}答えてくれる。
- ^い言っていることが^{むず}難しくてわからない。
- ^{り かい}ケースワーカーもよく理解せず^{せつ めい}あいまいに説明される。
- ^{はや ぐち}早口で喋るので^{き と}聞き取りにくい。
- ^{せいしんてき}精神的な疾病^{しつべい}があるので^{まいかいおな}毎回同じ事^{こと}を聞かれる^きのが^{つか}疲れる。

問2 ケースワーカーは、あなたの話をよく聞いてくれますか。



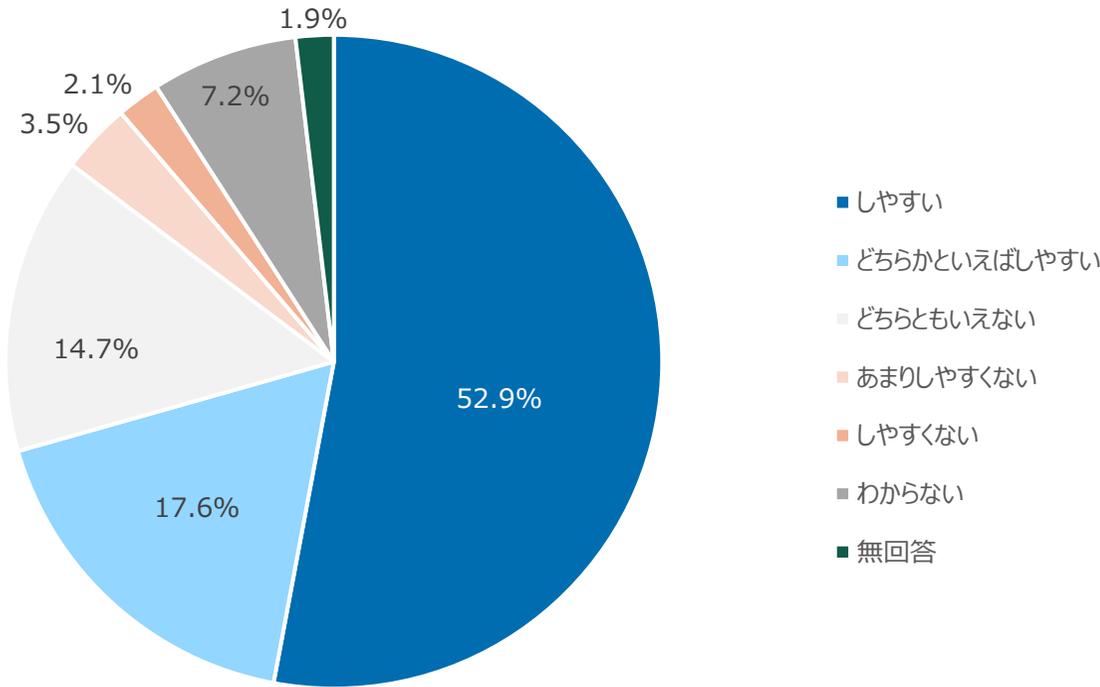
選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
聞 (き) いてくれる	275	73.5%
どちらかといえば聞 (き) いてくれる	46	12.3%
どちらともいえない	32	8.6%
あまり聞 (き) いてくれない	3	0.8%
聞 (き) いてくれない	4	1.1%
わからない	12	3.2%
無回答 (むかいとう)	2	0.5%

問2-2 問2について、そう感じた理由は何ですか。

おも かい どう
主な回答

- 些細なことで相談すれば、話を聞いてアドバイスをくれる。
- 話を最後まで聞いてくれる。
- 拙い話し方をしても我慢強く聞いてくれる。
- 親身になって聞いてくれる。
- 担当者による違いはあるが、話を聞こうとする意図を感じる。
- 一方的に話をされて終わることがある。
- もう少し時間をかけて聞いてほしい。
- 常に忙しそう。

とい こま ふあん かん とき
問3 ケースワーカーは、あなたが困りごとや不安を感じた時に
そうだん
相談しやすいですか。



選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
しやすい	198	52.9%
どちらかといえばしやすい	66	17.6%
どちらともいえない	55	14.7%
あまりしやすくない	13	3.5%
しやすくない	8	2.1%
わからない	27	7.2%
無回答 (むかいとう)	7	1.9%

おも かい どう
主な回答

- ^{おだ} ^{くちょう} ^{ひょうじょう} ^{そうだん} 穏やかな口調や表情で相談しやすい。
- ^{こま} ^か ^{ふあん} ^{せっきよくてき} ^き 困ったことや変わったこと、不安なことなどが^{ない}か積極的に聞いてくれる。
- ^{そうだん} ^{しんみ} ^{いっしょ} ^{かんが} 相談したことを親身に一緒に考えてくれる。
- ^{いそが} ^{なか} ^{たいおう} ^{かなら} ^お ^{かえ} ^{れんらく} 忙しい中でも対応してくれ、必ず折り返しの連絡をくれる。
- ^{そうだん} ^{ざつだん} ^{たんとう} ^{いそが} ^{じかん} ^{おも} 相談や雑談をしたいが、担当が忙しすぎて時間がないように思う。
- ^{しんみ} ^き ^た ^{にんごと} ^き 親身になって聞いてくれず、他人事のように聞いている。
- ^{うえ} ^め ^{せん} ^{かん} 上から目線に感じる。
- ^{はな} ^{つら} ^わ ^{おも} 話しても辛いのは分かってもらえないと思うから。

問4 あなたがケースワーカーに求めたいことはなんですか。

おも かい どう
主な回答

- こちらが話しやすい雰囲気^{はな ふんいき}で接^{せつ}してもらいたい。
- つらい時^{とき}には相談^{そうだん}に乗^のってほしい。
- 困^{こま}ったとき、悩^{なや}みがあつたとき^きに聞^きいてほしい。
- もし自分^{じぶん}が逆^{ぎやく}の立場^{たちば}になったらどう思^{おも}うか^{かんが}を考^{たいおう}えて対^{たいおう}応^{たいおう}してほしい。
- 頑^{がんば}張^わっているのが分^{いま}かるので、今^{とく}は特^{とく}にない。
- 明^{あか}るくて元^{げんき}氣^{たいおう}な対^{たいおう}応^{たいおう}である。
- それぞ^{じょうきよう}れの状^{じょうきよう}況^{ひつよう}から、必^{など}要^{おし}なサ^{おし}ービ^{おし}ス^{おし}等^{おし}を教^{おし}えてほ^{おし}しい。
- 担^{たんとうこうたい}当^{たんとう}交^{はや}代^{はや}のサイ^{なが}クル^{たんとう}が早^{はや}いので、で^{はや}きるこ^{はや}と^{はや}なら長^{なが}く担^{たんとう}当^{たんとう}してほ^{おし}しい。

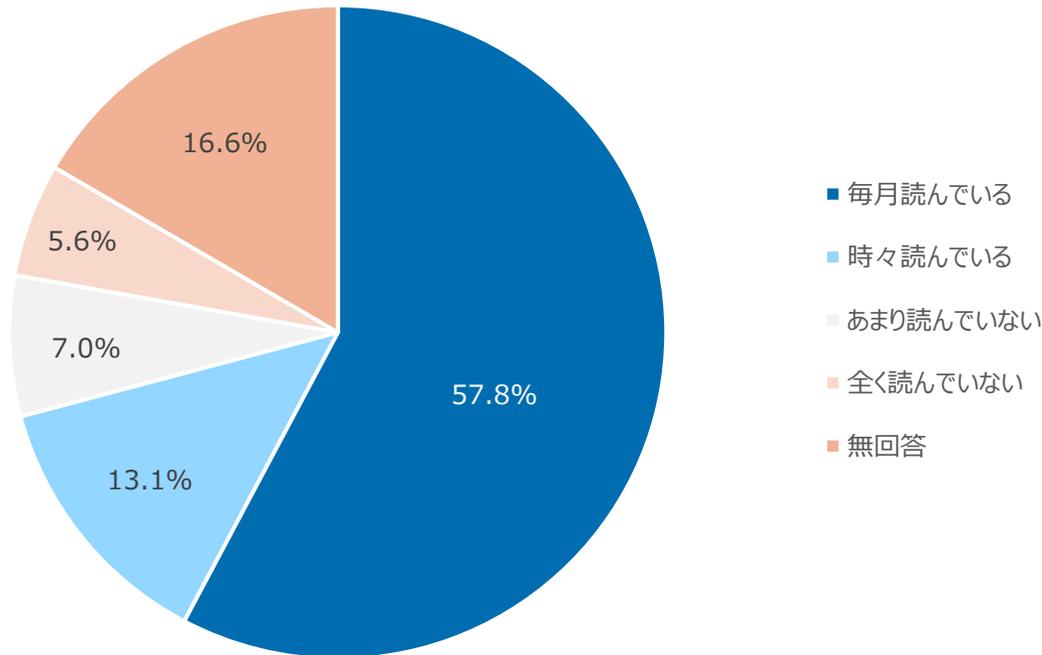
問5 ケースワーカーとの関わりで、
印象に残っていることはありますか。

おも かい どう
主な回答

- 「いつでも相談に来てください」と言ってくれたこと。
- なんでも気持ちよく相談に乗ってくれる。
- 経験豊富なベテランケースワーカーが何事も相談しやすい。
- 暑い中も、寒い中も訪問してくれ、仕事とはいえ、大変だと感じる。
- 病気で大変な時に親切にサポートしてくれた。
- 話し方のせいか、時々命令されているような印象を受けた。
- 制度の説明で行き違いがあり、対応に不安を感じた。
- 話し方がきつく感じることもある。

せい ど かん じょう ほう ばい たい
制度に関する情報媒体

とい せい かつ えん ご か おく ゆう びん ぶつ よ
問6 生活援護課から送られる郵便物を読んでいますか。

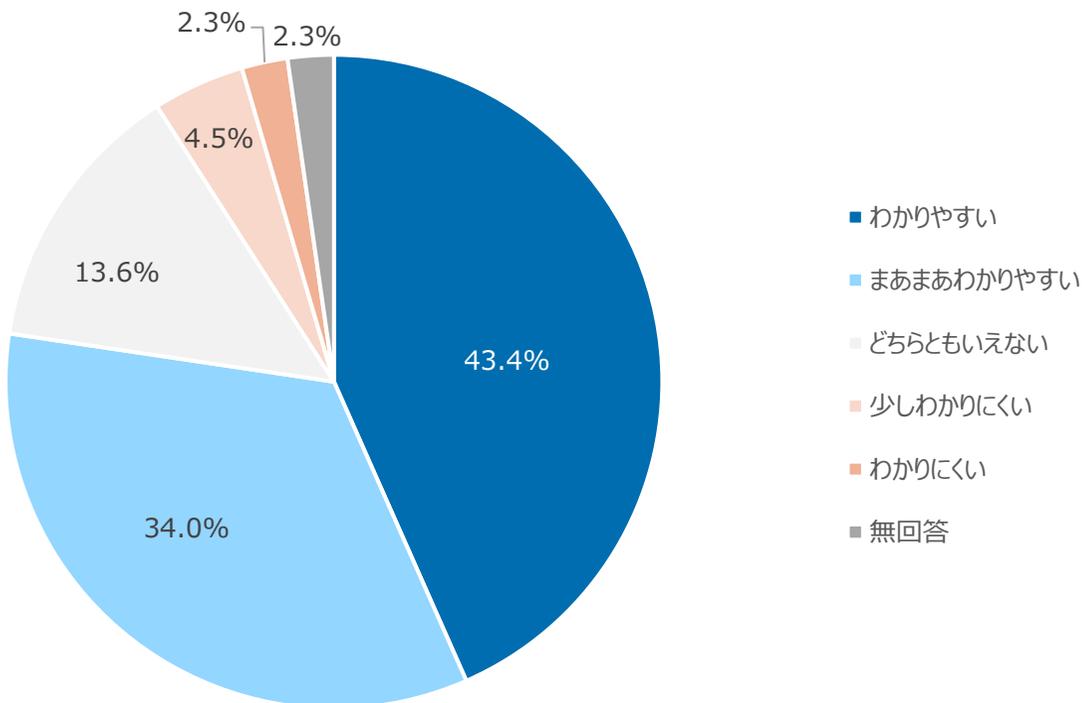


選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
毎月 (まいつき) 読(よ) んでいる	216	57.8%
時々 (ときどき) 読 (よ) んでいる	49	13.1%
あまり読 (よ) んでいない	26	7.0%
まったく読 (よ) んでいない	21	5.6%
無回答 (むかいとう)	62	16.6%

おも かい どう
主な回答

- きちんと内容を把握したいため。
ないよう は あく
- 受けていることに感謝しているため、自分が間違ったことをしていないか確かめるため。
う かんしゃ じぶん まちが たし
- 生活保護を受けている以上必要なことだと思っている。
せいかつ ほ ご う いじょう ひつよう おも
- 大切な内容のものだから。
たいせつ ないよう
- 平仮名を振って来ていないときは読まない。
ひらがな ふ よ
- 施設にいたので、事務所に任せている。
しせつ じむしょ まか
- 視力がないため。
しりょく
- 郵便物があることを知らない。
ゆうびんぶつ し

とい とい まいつきよ ときときよ こた かた うかが
問7 問6で「1.毎月読んでいる」「2.時々読んでいる」と答えた方にお伺いします。
せいかつえん ご か おく ゆうびんぶつ
生活援護課から送られる郵便物はわかりやすいですか。

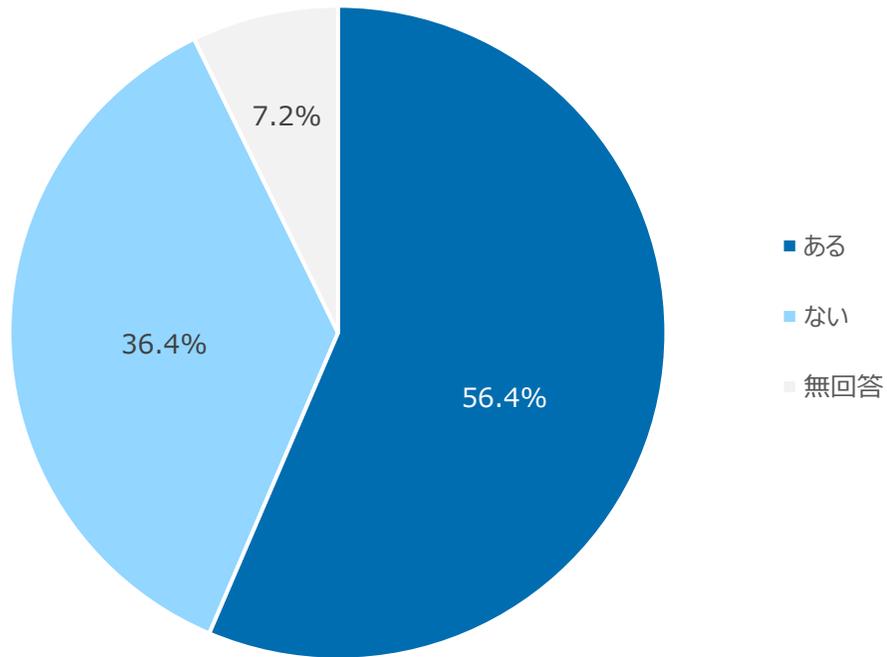


選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
わかりやすい	115	43.4%
まあまあわかりやすい	90	34.0%
どちらともいえない	36	13.6%
少 (すこ) しわかりにくい	12	4.5%
わかりにくい	6	2.3%
無回答 (むかいとう)	6	2.3%

おも かい どう
主な回答

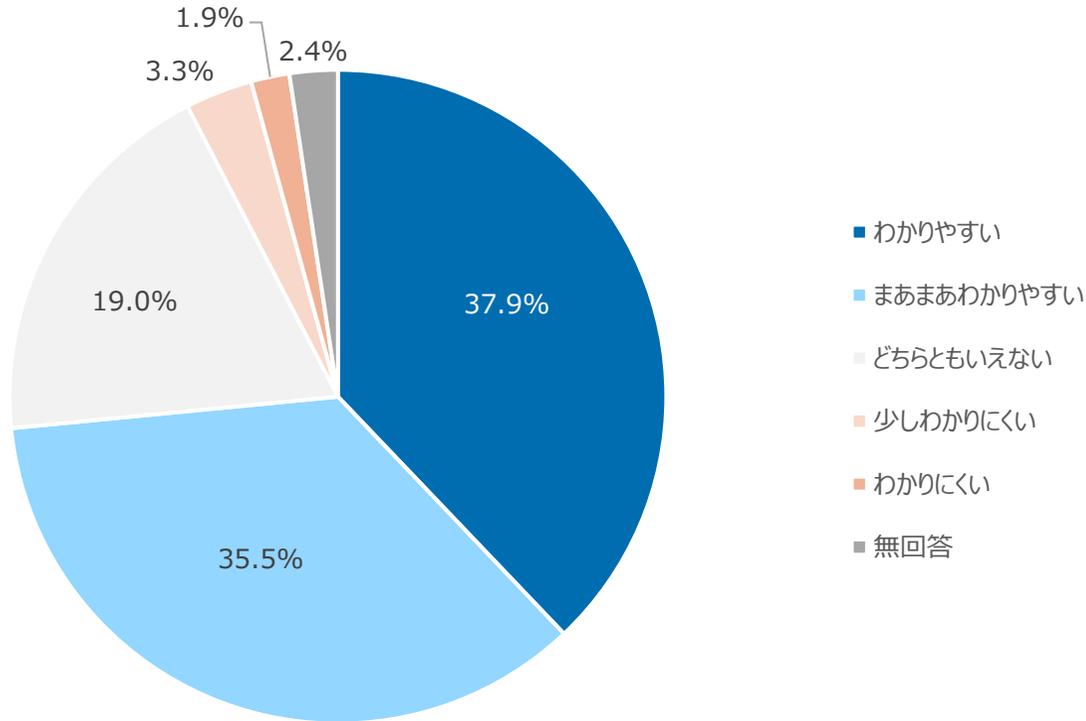
- 文書が読みやすい。
- 学校出てないので漢字にふりがなを打ってくれているので助かる。
- 分からないときは人に聞いている。
- 難しい言葉が分からない。専門用語が難しい。
- 目が悪い。視覚的に困難である。
- 金額や計算方法が分かりにくい。
- 分からない時は郵送物を保管し、次回訪問の時に聞くようにしている。
- 分かりやすく説明されている。

とい せい かつ ほ ご よ
問8 生活保護のしおりを読んだことはありますか。



選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
ある	211	56.4%
ない	136	36.4%
無回答(むかいとう)	27	7.2%

問9 問8で「1. ある」と答えた方にお伺いします。
「生活保護のしおり」はわかりやすいですか。

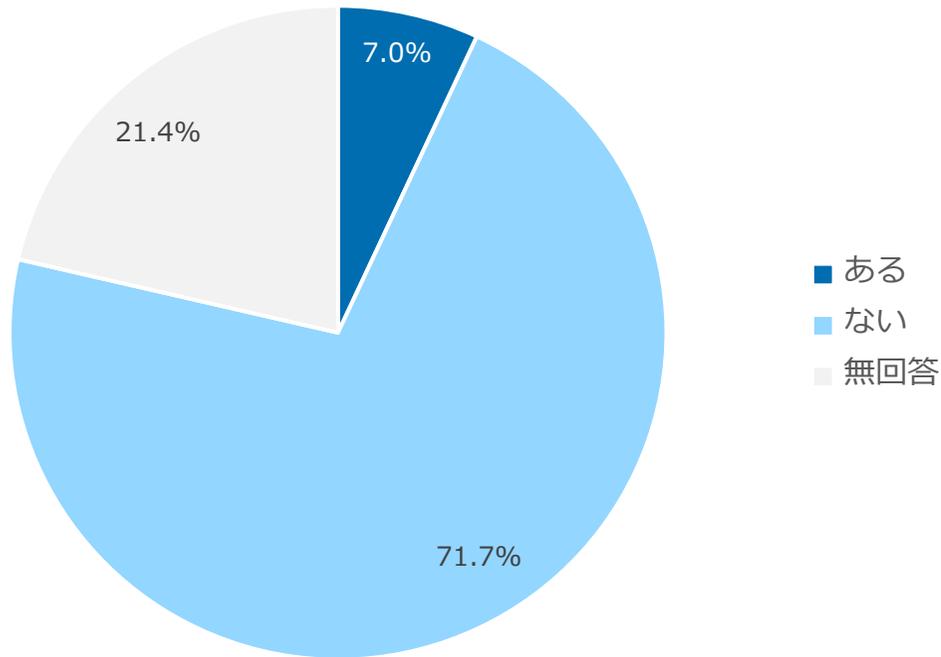


選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
わかりやすい	80	37.9%
まあまあわかりやすい	75	35.5%
どちらともいえない	40	19.0%
少 (すこ) しわかりにくい	7	3.3%
わかりにくい	4	1.9%
無回答 (むかいとう)	5	2.4%

おも かい どう
主な回答

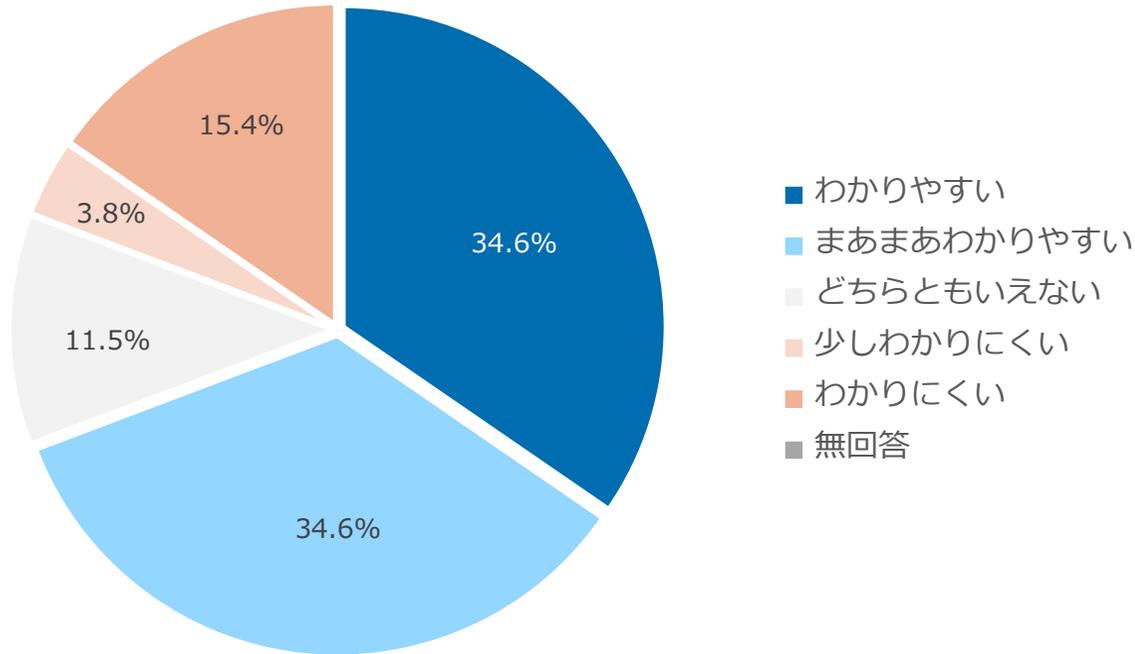
- 項目ごとに書かれている。
こうもく か
- 生活に沿って書いているので理解できる。
せいかつ そ か りかい
- 難しいことがあまり書いていない。
むずか か
- 丁寧に書いてある。
ていねい か
- 文字が続いていて少し読みづらい。
もじ つづ すこ よ
- 難しい言葉がある。
むずか ことば
- 理解するのに時間がかかる。
りかい じかん
- 読むところが私には少ないと思う。
よ わたし すく おも

とい さかいし せいかつ ほご せいど
問10 堺市ホームページの「生活保護制度について」
のページを見たことはありますか。



選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
ある	26	7.0%
ない	268	71.7%
無回答 (むかいとう)	80	21.4%

とい 問11 とい 問10で「1.ある」と答えた方にお伺いします。堺市ホームページの
せい「生活保護制度せいどについて」のページの内容は、ないようわかりやすいですか。



選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
わかりやすい	9	34.6%
まあまあわかりやすい	9	34.6%
どちらともいえない	3	11.5%
少 (すこ) しわかりにくい	1	3.8%
わかりにくい	4	15.4%
無回答 (むかいとう)	0	0.0%

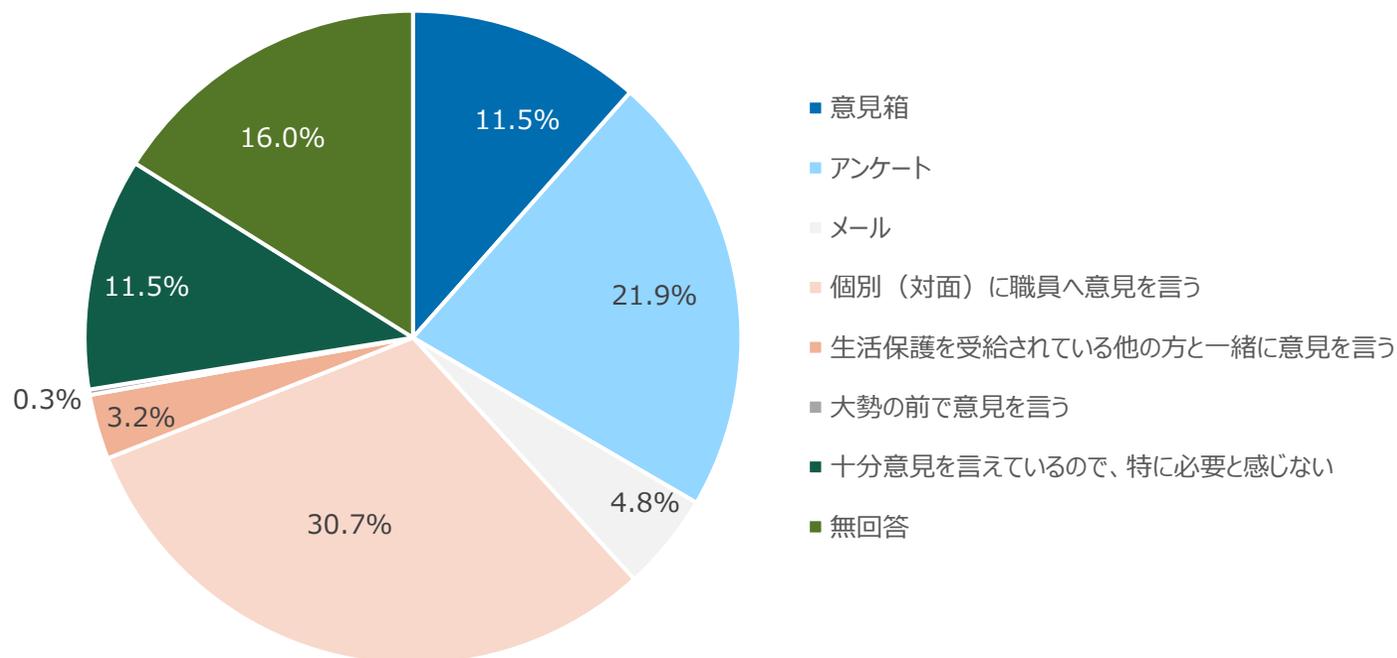
おも かい どう
主な回答

- 記載内容が細かく分かりやすい。
- 自分のことなので読んでいます。
- 相談窓口への連絡先や関連のあて先が明記されていて分かりやすい。
- スマホでうまくアクセスできない。
- 何でもデジタル化しないでほしい。
- 日本語が分からない。
- みづらいし、内容が分かりにくいから。
- 携帯をあまり見ない。

じゅ きゆう しゃ い けん はつ しん しゅ ほう

受給者が意見を発信しやすい手法

問12 堺市の生活保護行政に対して、あなたが意見を言う場合、どの方法が良いですか。



選択肢 (せんたくし)	回答数 (かいとうすう)	割合 (わりあい)
意見箱 (いけんばこ)	43	11.5%
アンケート	82	21.9%
メール	18	4.8%
個別 (こべつ) (対面) (たいめん) に職員 (しよくいん) へ意見 (いけん) を言 (い) う	115	30.7%
生活保護 (せいかつほご) を受給 (じゅききゅう) されている他 (ほか) の方 (かた) と一緒 (いっしょ) に意見 (いけん) を言 (い) う	12	3.2%
大勢 (おおぜい) の人 (ひと) の前 (まえ) で意見 (いけん) を言 (い) う	1	0.3%
十分 (じゅうぶん) 意見 (いけん) を言 (い) えているので、特 (とく) に必要 (ひつよう) と感 (かん) じない	43	11.5%
無回答 (むかいとう)	60	16.0%

た い けん
その他意見

とい ほか い けん きにゆう
問13 その他にご意見があれば、ご記入ください。



おも かい どう
主な回答

- いつもお世話になり感謝してます。ありがとうございます。
せ わ かんしゃ
- 生活保護のおかげでなんとか生きていけるのだと思います。
せいかつ ほご い おも
- もっと親身になって話を聞いてほしい。
しんみ はなし き
- 高齢者に話すときはゆっくり話してほしい。
こうれいしゃ はな はな
- 物価も上がりっぱなしなので、保護費も上げてくれないと生活が苦しい。
ぶつ か あ ほごひ あ せいかつ くる
- 生活がここ1～2年非常に苦しくなっている。
せいかつ ねん ひじょう くる
- 生活保護制度があることをもっと早く知りたかった。
せいかつ ほご せいど はや し
- 生活保護の受給者も、他の方と同じく節約して暮らしていることを知ってほしい。
せいかつ ほご じゅきゆうしゃ ほか かた おな せつやく くる し