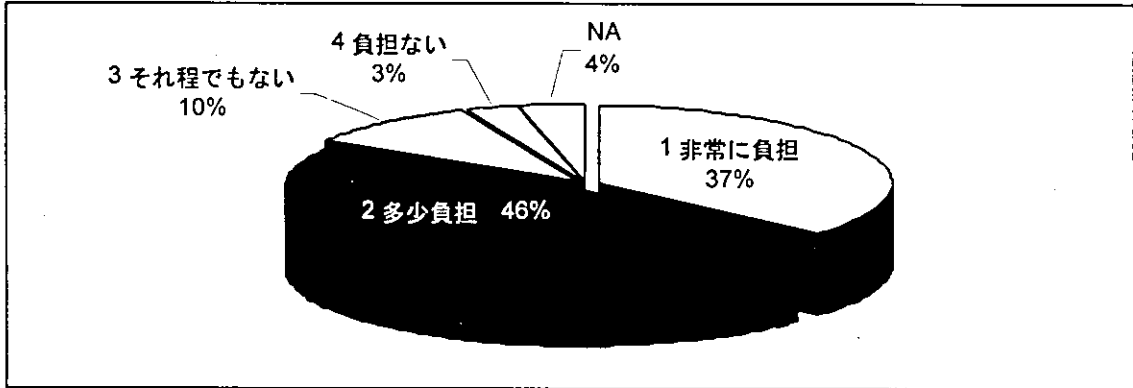


業務負担感は、全回答者のうち「非常に負担」が37%、「多少負担」の46%で、あわせて85%以上を占める<図表11>。「担当ケース数別」にみると、50ケース未満の場合では「非常に負担」は25%と全体平均よりかなり少なく、「それ程でもない」と答えるものも他よりも多い。これに対し、90ケース以上の場合は、「非常に負担」の割合が45%以上と大きくなっている<図表12>。

<図表 11> Q8. 業務の負担感 (N=713)

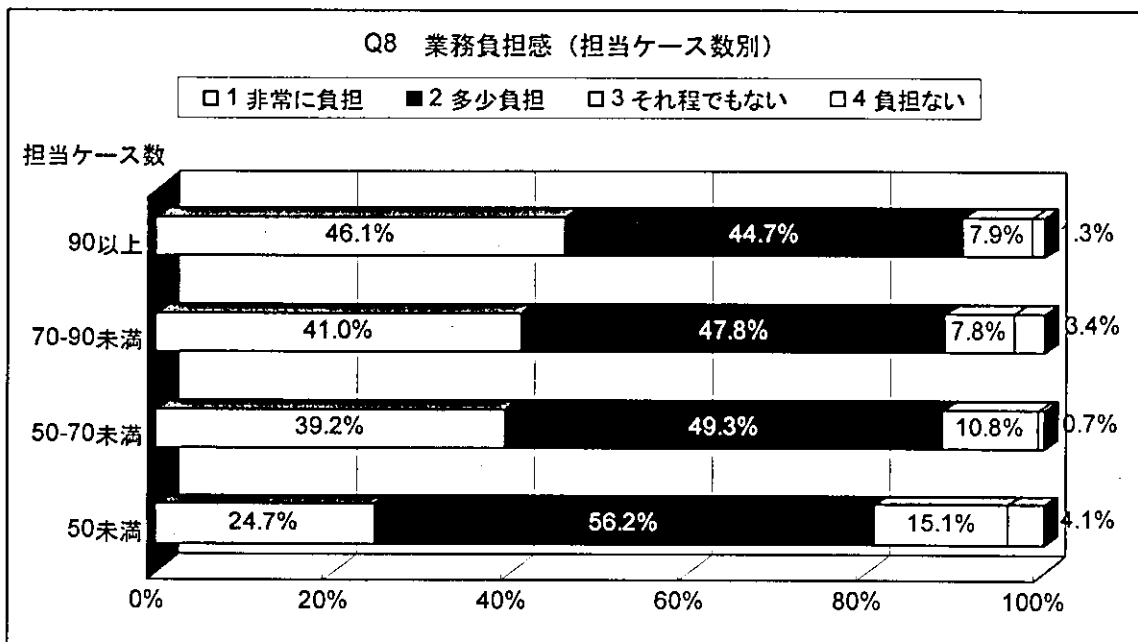


<図表 12> 業務の負担感 (担当ケース数別) (N=651)

	N	1 非常に負担	2 多少負担	3 それ程でも	4 負担ない
全体	651	38.1%	49.3%	10.1%	2.5%
50 未満	146	24.7% **(-)	56.2%	15.1% *(+)	4.1%
50-70 未満	148	39.2%	49.3%	10.8%	0.7%
70-90 未満	205	41.0%	47.8%	7.8%	3.4%
90 以上	152	46.1% *(+)	44.7%	7.9%	1.3%

有意な関連あり (カ二乗検定 1%水準有意)

残差分析 *1%有意、**5%有意; (-)全体行より低、(+)全体行より高



業務負担感があると答えた人（問 8 で「負担なし」「NA」を選んだ人以外）について、負担感の理由をたずねた（図表 13）。回答者全体では、「ケースの抱える問題が複雑」（回答者の 65%）、「全体の業務量が多すぎる」（47%）、「十分な時間をかけて行うことができない」（27%）、「相談援助についての自身の専門性が不足」（24%）、「適切なスーパーバイズが不在」（6%）、「業務が自分に不向き」（7%）であった。ワーカー個人の専門性・能力や組織の業務管理体制よりも、ケースの抱える問題の複雑さや全体としての業務量が、負担の要因としてワーカーに認識されている。

負担感の構成が、負担感の程度や実際の担当ケース数の規模によって異なるのかどうかみてみよう（図表 13、図表 14）。

まず、負担感の理由を「負担感の強さ」別にみてみる（図表 13）。「ケースの問題が複雑」という理由は負担感の強弱とは関連なく、負担感の最大の理由とされている。これに対し、「全体の業務量が多すぎる」という理由は、負担感が大きい人ほど選ぶ率が高くなり、負担が「それ程でもない」人では 22%、「多少負担」の人では 42%、「非常に負担」な人では 60%が選んでいる。興味深いことに、「相談援助についての自身の専門性が不足」という理由は負担感が低い人ほど選ぶ率が高くなり、「非常に負担」の人は 16%しか選んでいないが、「多少負担」の人は 28%、「それ程でもない」人は 33%が選んでいる。また、「適切なスーパーバイズがない」という理由は、全体でも現業員が負担を感じる理由としてはマイナーだが、負担感が「それ程でもない」人は他の人よりも、業務負担感の理由としてあげる割合が高くなっている。

こうしたことから、負担感をそれほど感じていないひとは、全体の業務量は負担ではないが、複雑なケースが多いなか、それに向き合おうとしたときに相談援助のあり方や個別の問題解決に費やす労力とその効果について、振り返り悩むだけの余裕がある状況にいる、ともいえよう。これに対し、負担感が非常に大きい人は、複雑なケースが多く、しかし、ひたすら全体の業務量をこなすことにおわれ、援助についてのあり方・ケースへの関わり方を追求する余裕もない状況に追い込まれている、といえる。

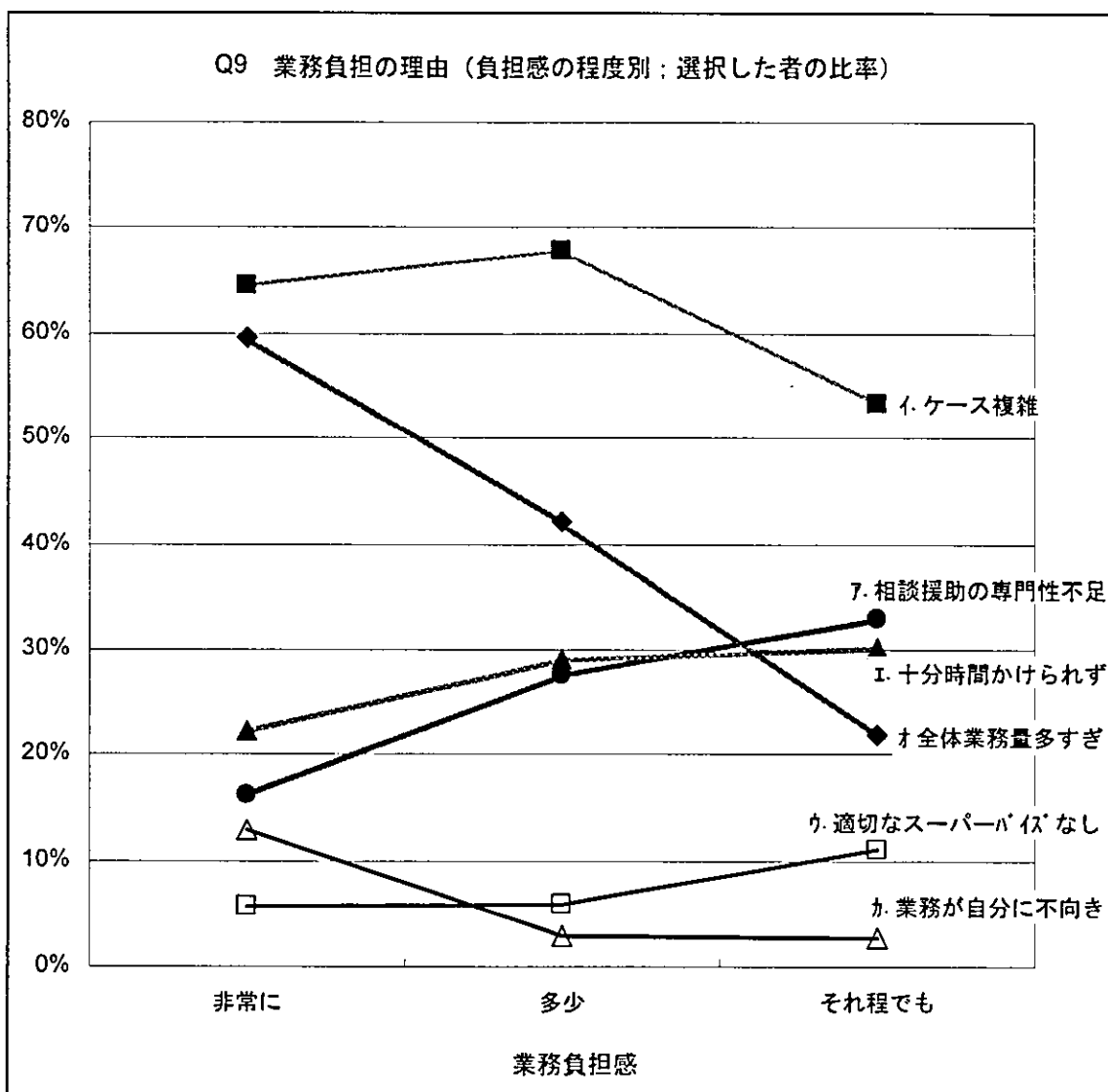
次に、負担感の理由を担当ケース数別にみてみよう（図表 14）。「適切なスーパーバイズの不在」という理由は、担当ケース数の多寡とは関係ない。「相談援助の専門性が不足している」という理由は、担当ケース数が 50 ケース未満の場合には 37%もの人が負担の理由としてあげているが、担当ケース数が多くなるにつれ理由としての相対的位置は低くなり、担当ケース数が 90 以上の場合には 13%の人しか理由としてあげていない。また、「ケースの問題が複雑」という理由は、一人当たり 90 ケース未満の場合は最大の理由であるが、90 ケース以上では第 2 位に後退する。90 ケース以上の場合には、「全体の業務量が多すぎる」が最大の理由であり、十分な時間かけられないという理由も、他に比べて大きくなっている。

このことから、一人あたりの担当ケース数が 90 以上の場合、業務の負担・困難を「相談援助の専門性」や「ケース側の問題の複雑さ」に帰する以前の問題として、全体の業務量をこなすことにおわれ、個々のケース支援に費やす時間をとることがままならない状況におかれるという、業務体制の問題が非常に大きくなっているといえる。

〈図表 13〉 Q9. 業務負担感の理由（負担感とのクロス）（N=678、2つまで回答）

	N (回答 人数)	ア 相談援助 の専門性 不足	イ ケース 複雑	ウ 適切なス ーパーバ イズなし	エ 十分な時 間かけら れない	オ 全体の業 務量多 すぎ	カ 業務が自 分に不向 き	キ その他
全員（負 担感 1-3）	678	23.9%	65.3%	6.3%	27.0%	47.1%	6.8%	8.1%
非常に	265	16.2% **(-)	64.5%	5.7%	22.3% *(-)	59.6% *(+)	12.8% *(+)	9.4%
多少	340	27.6% *(+)	67.9%	5.9%	29.1%	42.1%	2.9% **(-)	6.2%
それ程 でも	73	32.9% *(+)	53.4%	11.0% *(+)	30.1%	21.9% **(-)	2.7%	11.0%

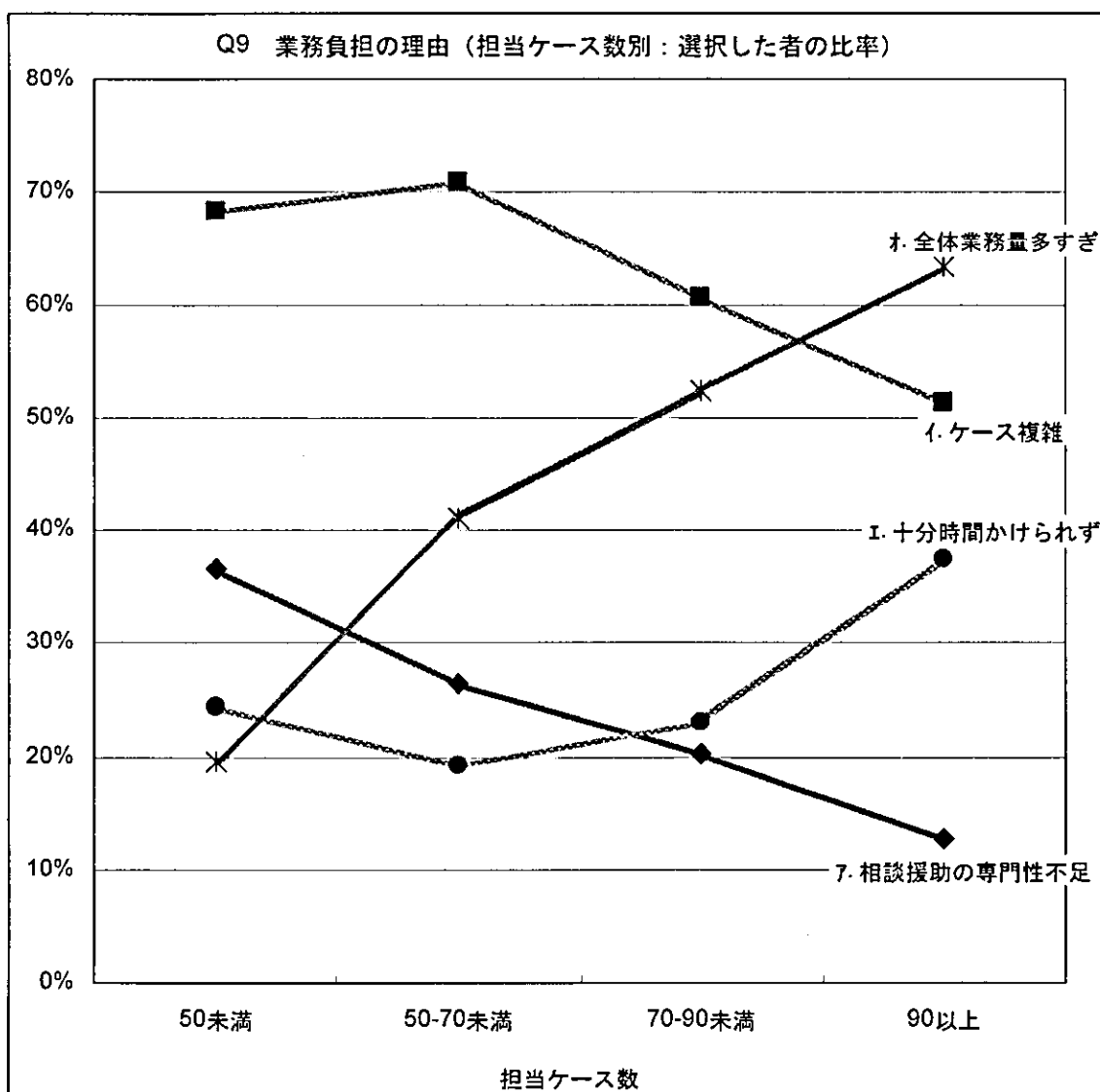
有意な関連あり（カイ二乗検定 1%水準有意） 但し、「延べ回答数」に対する回答数についての検定
残差分析 *1%有意、**5%有意；(-)全体行より低、(+)全体行より高



〈図表 14〉 Q9. 業務負担の理由 (担当ケース数別) (N=665、2 つまで回答)

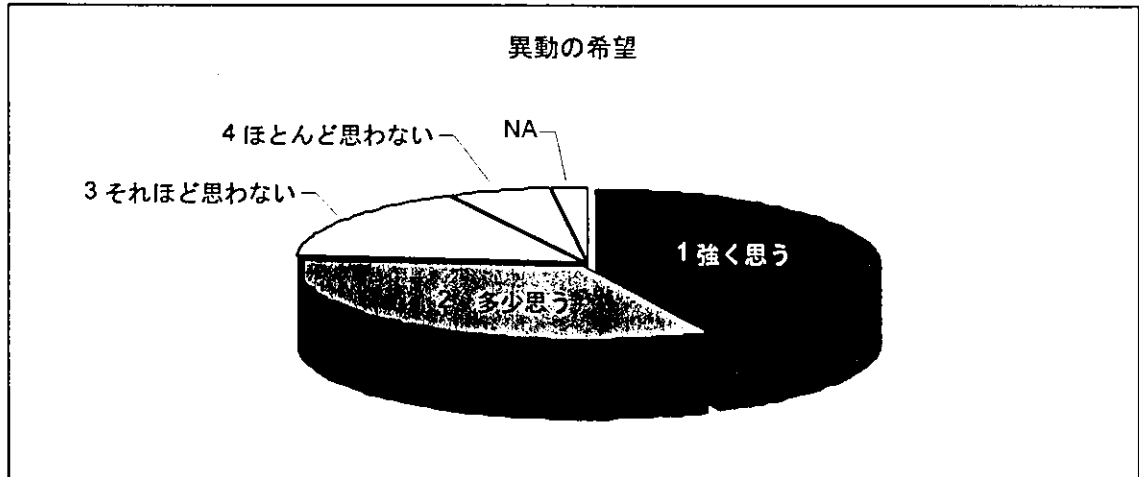
ケース数	N (回答 人数)	7 相談援助 の専門性 不足	イ ケース 複雑	リ 適切なス ーパーバ イズなし	エ 十分な時 間かけら れない	オ 全体の業 務量多 すぎ	カ 業務が自 分に不向 き	キ その他
全体	665	23.5%	62.4%	6.0%	25.9%	45.1%	6.3%	4.1%
50 未満	148	36.5% **(+)	68.2%	8.8%	24.3%	19.6% **(-)	4.1%	5.4%
50-70 未満	151	26.5%	70.9%	7.3%	19.2% *(-)	41.1%	9.3%	2.0%
70-90 未満	208	20.2%	60.6%	5.3%	23.1%	52.4% *(+)	7.2%	1.9%
90 以上	158	12.7% **(-)	51.3% **(-)	3.2%	37.3% **(+)	63.3% **(+)	4.4%	7.6% *(+)

有意な関連あり (カ二乗検定 1%水準有意) 但し、「延べ回答数」に対する回答数についての検定クロス集計表の残差分析 *1%有意、**5%有意; (-) 全体行より低、(+) 全体行より高



現在の職からの異動希望については、「強く思う」が43%、「多少思う」が34%、「それほど思わない」が16%、「ほとんど思わない」が6%であった<図表15>。異動希望の強さは、担当ケース数とは関連がなかった。

<図表15> Q10. 異動の希望 (N=713)



<業務負担の考察>

多くのケースワーカーは、「相談申請受理」や「家庭訪問」を通じた個々のケースとの直接的なつながり／かかわりが業務の中核をなすなかで、(近年増加していると言われる) 困難ケースへの対応に苦慮するという、業務実態がうかがえる。そして、こうした業務の負担感は、担当ケースが少なければそれほどでもないが、ケース数が増えるにしたがって、負担感の度合いも強くなっていく。

とくに、一人あたり 90 ケース以上を担当する現業員の増加は、膨大な担当ケースの定期的な訪問・指導業務や保護変更にとまなう書類作成など、こなさねばならない膨大な業務量のもとで、新規相談に十分時間をかけることがままならず、非常に強い負担感をもって業務にあたっている状況が、垣間みえる。それは、援助についてのあり方・ケースへの関わり方を追求する余裕のない状況に追い込まれるケースワーカーの増加にもつながる。

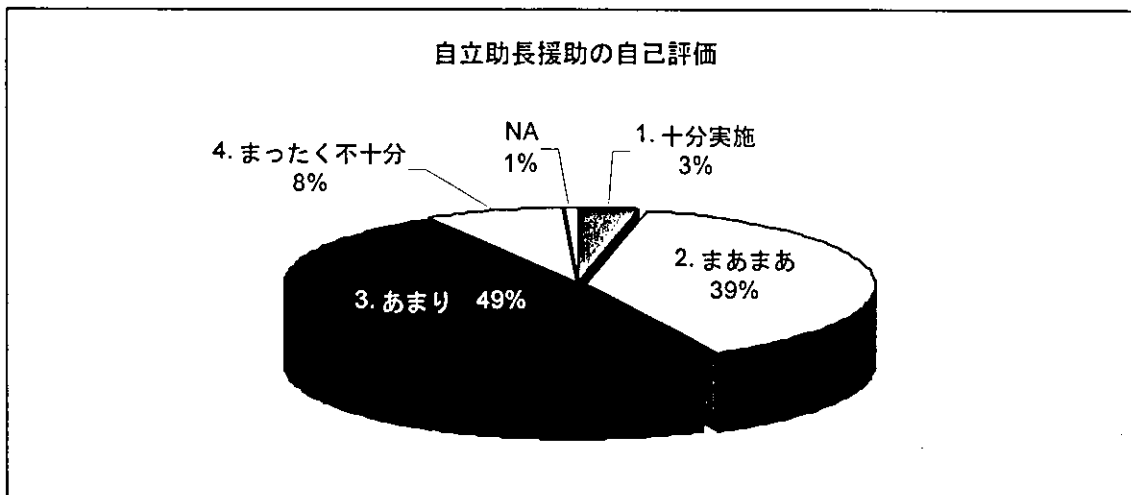
担当ケース数の規制が撤廃されたことによる担当ケース数の増加傾向が指摘されているが、90 ケース以上を担当する現業職員の増加は、生活保護制度における相談援助機能や現業員の業務環境の著しい(一層の?) 悪化として、大いに危惧すべき事態といえる。また、近年、ワーカーの援助技術の専門性、経験の蓄積の必要などが指摘され、対応策として福祉事務所での社会福祉専門職の採用や、研修体制の充実などの専門職化策が打ち出されている。そうした方策自体の意義は大きいとはいえ、現状の業務組織体制を前提に一人当たり担当ケース数が90以上という業務条件でワーカーの専門性を高めても、ワーカーの業務量が加重で、ケースの直接的な援助業務に費やす時間が絶対的に不足するなど、職員の専門性を発揮できる環境基盤自体が不在のまま、ということになりかねない。

こうした点から、ワーカーの過重負担を抑制しつつ援助業務の充実をはかるための方策として、ワーカーの一人あたりの担当ケース数を抑制する(配置人数を増加)する方策や、ワーカーの業務範囲・内容を限定するという方策などが検討されてもよいであろう。後者の場合、個々のワーカーが受け持っている業務のうち、一定部分を分離ないし委託するといった業務体制の変更も視野にはいってこよう。

4. 自立を助長する援助（問 11、問 12）

自立を助長するための業務（自立助長のための指導及び関係機関とのサービス調整、家庭訪問等）の自己評価は、全体では「十分に行えている」はわずか3.2%、「まあまあ行えている」が39%、「あまり行えていない」が49%、「まったく不十分」が8%であった（図表16）。「不十分」（「あまり・・・」と「まったく・・・」の合計）と感じているものが全体の57%を占める。

〈図表 16〉 Q11. 自立助長のための援助業務の自己評価（N=713）



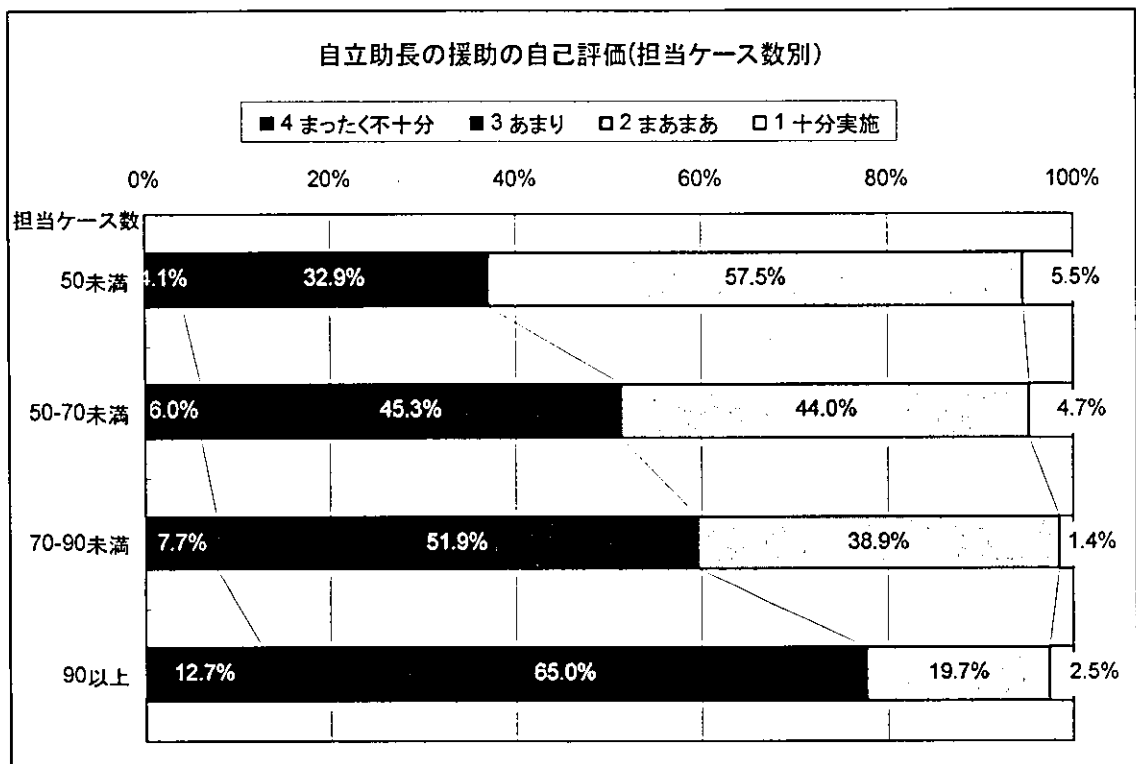
こうした自己評価の傾向は、一人あたり担当ケース数により異なる（図表17）。ケース数が50未満では、「できている」（「十分実施」と「まあまあ・・・」の合計）が63%と、「不十分」37%をかなり上回る。ケース数が70以上90未満では、「できている」が40%、「不十分」が60%になる。ケース数が90以上になると、「できている」が22%、「不十分」が78%となる。ケース数が90以上の場合、自立助長の相談援助業務に十分に意識や手を回すことができないという意識をもつものが顕著に多くなっている。

〈図表 17〉 Q11. 自立助長援助の自己評価（担当ケース数別）

ケース数	n	1 十分実施	2 まあまあ	3 あまり	4 まったく不十分
50 未満	146	5.5%	57.5% **(+)	32.9% **(-)	4.1%
50-70 未満	150	4.7%	44.0%	45.3%	6.0%
70-90 未満	208	1.4%	38.9%	51.9%	7.7%
90 以上	157	2.5%	19.7% **(-)	65.0% **(+)	12.7% **(+)

有意な関連あり（カイニ乗検定 1%水準有意）

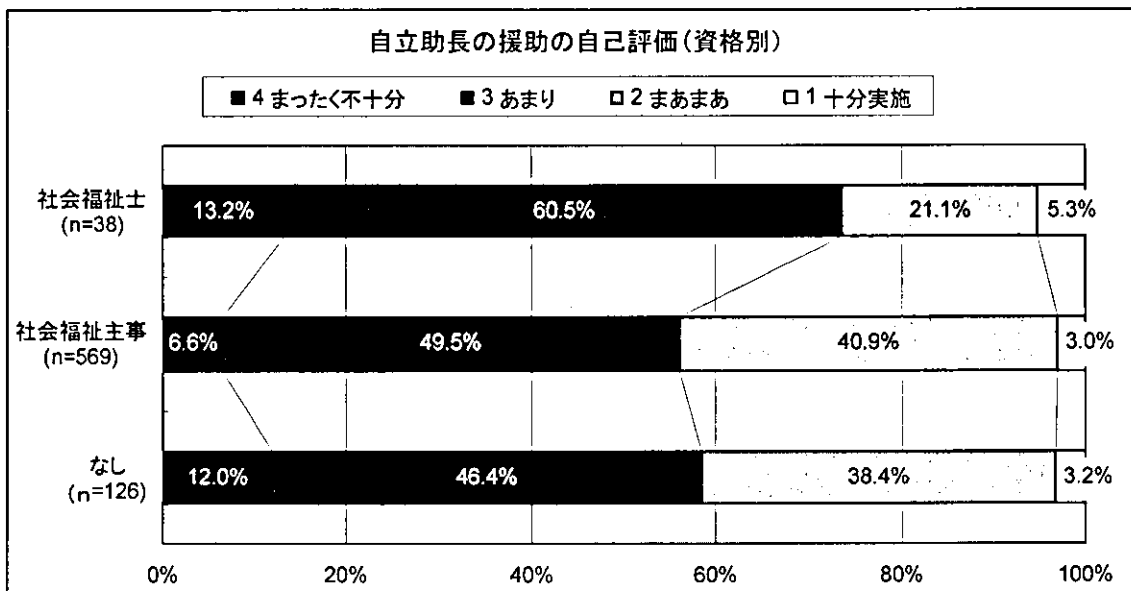
クロス集計表の残差分析 *1%有意、**5%有意；（-）全体行より低、（+）全体行より高



自立助長の援助の自己評価と、現業員としての経験年数の長短や、主事資格の有無とは、統計的に有意な関連はみられない（5%水準のカイ二乗検定、参考資料参照）。

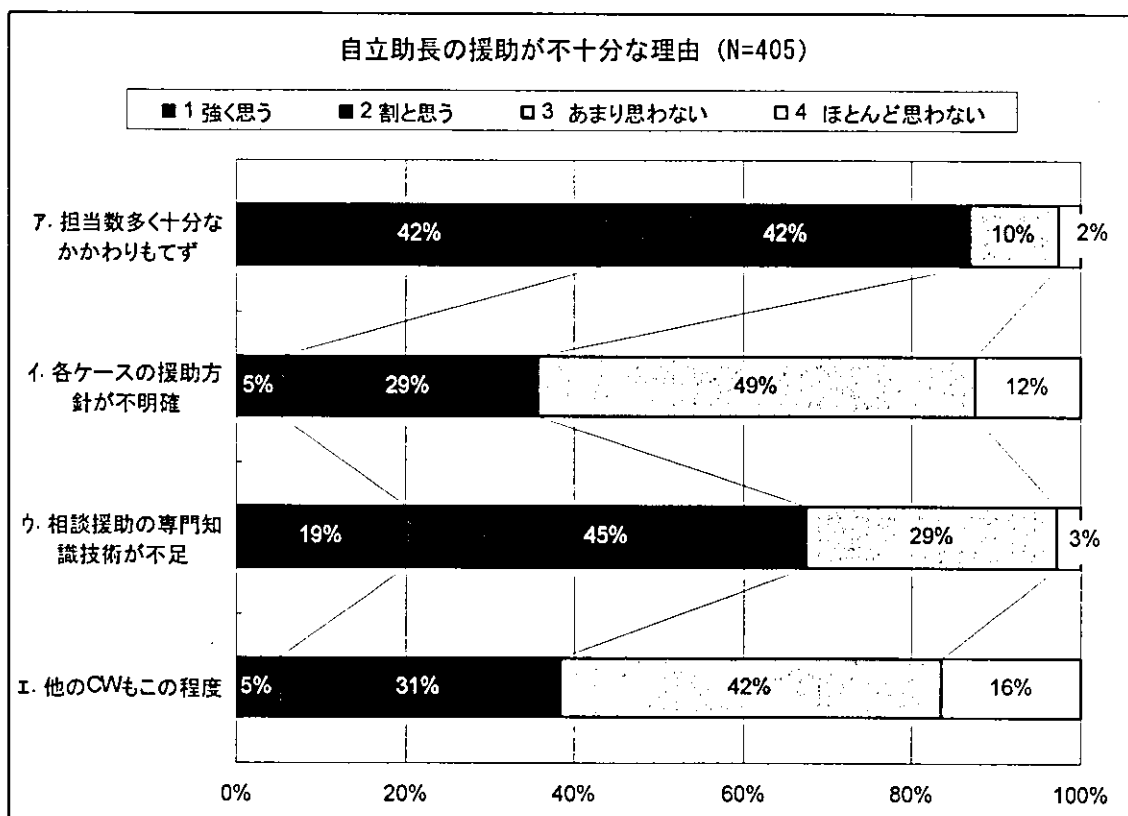
但し、社会福祉士の有資格者については、「不十分」が74%も占めるなど自己評価が著しく低くなっている（図表18）。標本数が38と著しく少ないので想像の域をでないが、社会福祉士としての専門的な教育を受けたものにとって、学んだ自立支援の理念や援助のあり方と現実の生活保護業務との乖離をより自覚的にうけとめている、という解釈も可能かもしれない。

〈図表18〉 Q11. 自立助長援助の自己評価（資格別）



自立助長の援助が「不十分」とした者について、その理由をたずねた。全体としては、「担当件数が多く十分なかかわりがもてない」と思うものは84%、「ケースごとの自立援助の方針が担当者またはチームのなかで不明確」は34%、「自立助長の相談援助に関する専門的知識や技術が自分には足りない」が64%、「他のケースワーカーもこの程度」が36%であった(図表 19)。多くのものは、自立助長のための援助の方針や目標がある程度定まっているにもかかわらず、目標達成にむけて個々のケースとのかかわる時間が十分とれないと感じたり、相談援助者としての自らの能力に疑問をもったりしていることが分かる。

〈図表 19〉 Q12. 自立助長の援助が不十分な理由



自立助長の援助が不十分な理由と、担当ケース数との関連をみてみよう(図表 20)。

援助方針について、担当ケース数が70以上90未満の場合、方針が不明確と感じているのは27%に過ぎない。これに対し、ケース数が90以上では、方針が不明確と考える割合は44%と大きくなる。担当ケース数が90以上になるような業務環境では、ケースの援助について検討する現業員のゆとりや、援助方針を確認しあうという組織としての環境が、うまく機能していないのかもしれない。

「相談援助の専門知識や技術が自分には足りないため」という理由については、担当ケース数の多寡との有意な関連はみられなかった(カイ二乗検定5%水準)。このことは、自立助長のための援助を進める上で、担当ケース数の過多という問題とは別の次元で、相談援助の専門知識技術の必要が、現場で比較的強く認識されていることを示唆する。

〈図表 20〉 Q12. 自立助長の援助が不十分な理由 (担当ケース数別)

Q12_7 担当数多く十分なかかわりもせず				Q12_イ 各ケースの援助方針が不明確			
担当ケース数	N	yes	no	担当ケース数	N	yes	no
全体	368	86.7%	13.3%	全体	359	35.4%	64.6%
50 未満	50	42.0% **(-)	58.0%	50 未満	50	30.0%	70.0%
50-70 未満	76	82.9%	17.1%	50-70 未 満	75	38.7%	61.3%
70-90 未満	121	95.9% **(+)	4.1%	70-90 未 満	119	26.9% *(-)	73.1%
90 以上	121	98.3% **(+)	1.7%	90 以上	115	44.3% *(+)	55.7%

有意な関連あり (カ二乗検定 5%水準有意)

残差分析 * 1%有意、** 5%有意; (-) 全体行より低、(+) 全体行より高

また、理由の「その他」欄への記入が、103名と回答対象者(405名)の4分の1にのぼり、選択肢以外に自立助長の援助の阻害要因が多く存在することが明らかになった。自由記述を整理すると〈図表 21〉、「兼務のため時間とれない」「関係機関とのネットワーク不足」といった業務体制にかかわる要因、「制度の網からまれるケースへの対応に苦慮」といった制度的な要因、「担当地域における就労先の不足・確保困難」「精神・痴呆への社会的援助不足」といった地域資源・基盤にかかわる要因、「ケースの自立の能力・意志に問題」といったケースの性質にかかわる要因があげられている。

〈図表 21〉 Q12. 自立助長の援助が不十分な理由(〈その他〉で記載が多かったもの)

要因	
業務体制	兼務のため時間取れない 関係機関とのネットワーク不足 自立助長に関する CW の権限弱い
制度	制度の網からまれるケース
地域基盤	地域における就労先の確保困難 精神・痴呆への社会的援助不足
ケース性質	複雑ケースの増加 ケースの自立の能力・意志に問題

<自立助長の援助の考察>

自立助長のための援助の充実を阻害する要因として多くのものは担当数の多さをあげていた。そして、担当ケース数が 90 以上と特に多いワーカーの場合、各ケースへの援助方針も明確でないまま援助にあたるものが 4 割を超えている。

このことから、自立助長の援助にむけた具体的な援助方針をたてるという観点からも、ワーカーの一人当たりの担当数の増加には一定の歯止めをかける必要がある。また、担当数の多寡とはかかわりなく、相談援助の専門知識・技術への必要性が、現場で強く認識されていることが伺える。また、援助が不十分な理由に関する回答からは、自立支援の推進のためには、業務体制、制度、社会資源整備など、総合的・複合的な取り組みが求められていることが明らかになった。

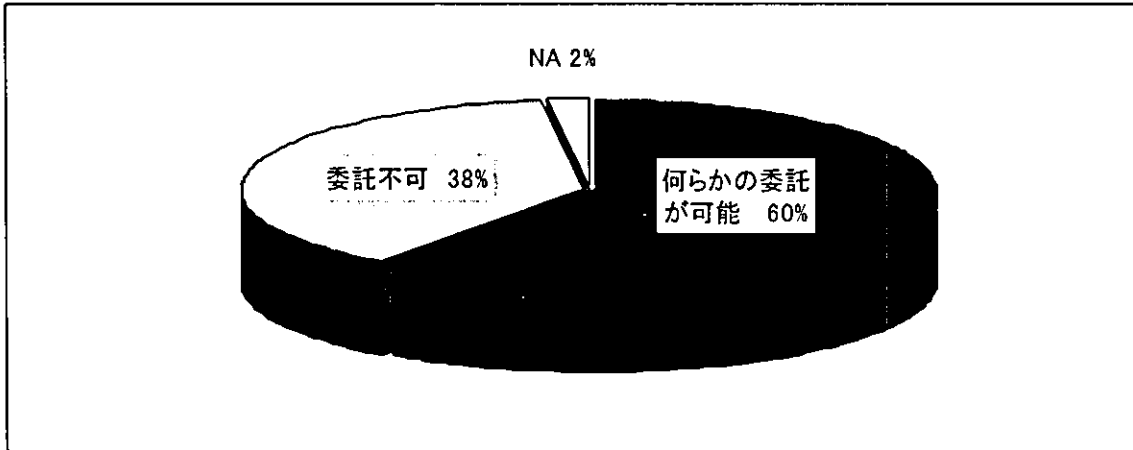
今回の調査では、自立助長の援助の具体的な評価基準を示していないため、「自己評価」の中身（何に対して、どのような基準で）は明らかではない。援助目標や援助プロセスに対して、各回答者によって評価・判断基準が異なっている可能性も大きい。社会福祉士資格所持者の標本数が 38 と少なく、それ以外の者との相違を統計的に明らかにするのは難しいが、社会福祉士資格の保持者とそれ以外の現業員との間では、援助の自己評価の基準が異なることも予測される。

自立助長のための相談援助をより充実させるために相談援助専門職の登用をすすめることや、研修の充実が、今後の施策のひとつにあげられている現状において、専門職とそれ以外の現業員との間、研修の前後で、援助の質がどのように異なるのか、客観的に評価していく作業の必要性も大きくなるように思われる。援助の評価指標の開発は、今後の重要な研究課題であろう。今後導入される「自立支援プログラム」をはじめとした自立支援策についても、整備のためのガイドラインや取り組みの評価指標が策定されていくことになろうが、その際に本調査での設問を参考・活用することが期待できる。

5. 生活保護業務の民間委託（問 13、問 14、問 16）

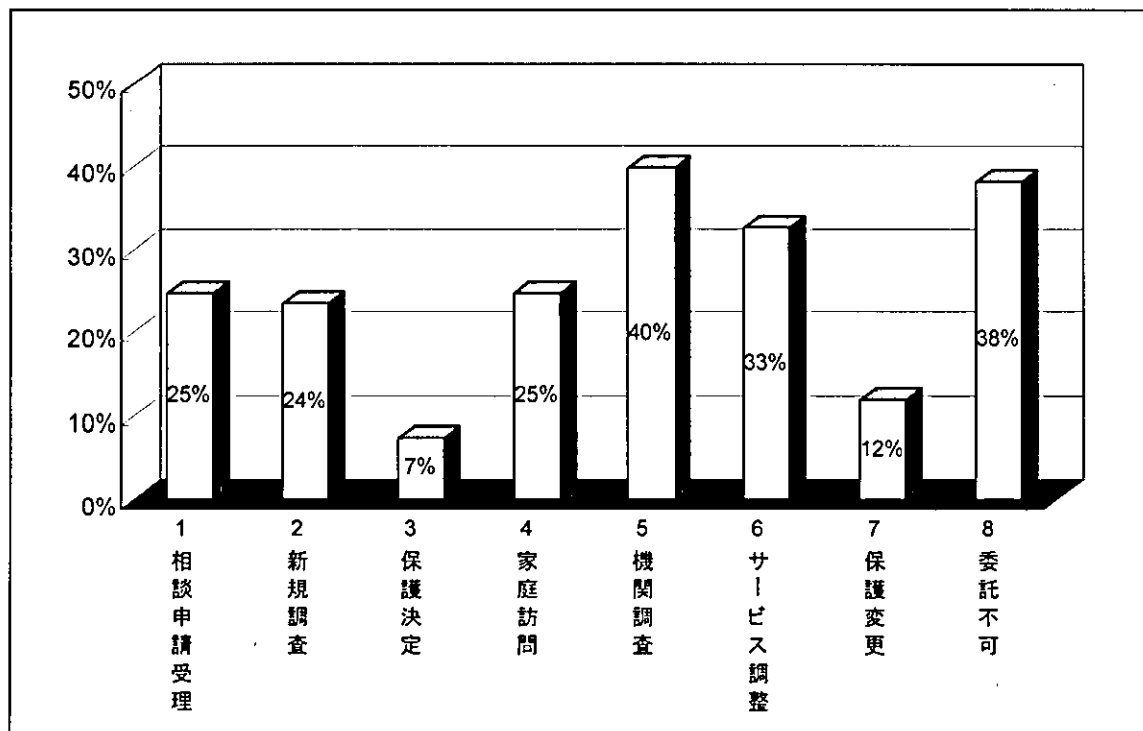
生活保護業務について、民間委託の検討可能性のある業務をひとつでも選んだものは、全回答者の60%（430名）、どの業務も委託不可と答えたのは38%であった<図表22>。

<図表 22> Q13. 民間委託の可能性の有無（N=713、複数回答）



業務の流れにそって具体的業務別でみると、「1. 相談・申請受理」を委託可能としたのは全回答者の25%、以下、「2S. 新規調査」24%、「3. 保護決定」7%、「4. 家庭訪問」25%、「5. 関係機関調査」40%、「6. 関係機関とのサービス調整」33%、「7. 保護の変更」12%、であった<図表23>。

<図表 23> Q13. 民間委託の検討可能性のある業務（N=713、回答者の比率）



どの業務とどの業務とがセットにされて委託の余地ありとみなされているか、委託可能な業務の選択の組み合わせを整理した(図表 24)。保護の決定・変更を除くすべての業務を委託可能とした人は、全体の9%である。また、「5. 関係機関調査」と「6. 関係機関とのサービス調整」の両方を委託可能と答えたものは全回答者の4分の1、何らかの委託が可能と答えたもののうちの4割であった。こうした意見の傾向は、担当ケース数の多寡とは関連がみられない。

<図表 24> Q13. 委託可能業務の組み合わせ

1 相談申請受理	2 新規調査	3 保護決定	4 家庭訪問	5 機関調査	6 サービス調整	7 保護変更	全回答者 (n=713)に対する割合	何らかの委託可とする人 (n=430)に対する割合
				●	●		24.0%	39.8%
	●			●			17.5%	29.1%
			●	●			17.1%	28.4%
●	●		●	●	●		9.3%	15.3%
●	●	●	●	●	●	●	6.5%	10.7%

ひとつでの委託可と答えた人を対象に、委託先として想定できる団体等をすべて選んでもらった(図表 25)。上位三つは、「社会福祉協議会」(ひとつでも委託可を選択した人のうち54%が選択)、「社会福祉法人」(45%)、「独立開業の相談援助職(ソーシャルワーカー、カウンセラー等)」(29%)、である。「家庭訪問」「機関調査」「サービス調整」などの業務内容によって、委託先の想定の傾向が大きく異なることはない。但し、委託先として「独立開業の相談援助職」を選んだ人の割合は、「相談申請受理」業務を委託可とした人のなかで4割弱(37%)と、若干高い。申請にいたるまでの専門的な相談援助サービスを充実させる上で、独立型の相談援助職にも期待がよせられている。

<図表 25> Q14. 委託先として想定できる団体等(すべて選択)(選択した者の比率)

	N回答者数	ア 社会福祉協議会	イ 社会福祉法人	ウ 民間非営利団体	エ 医療法人	オ 民間企業	カ 独立開業の相談援助職	キ 分からない	ク その他
全体(ひとつでも委託可を選択)	430	56%	46%	22%	17%	21%	30%	20%	7%
相談申請受理	176	60%	48%	24%	16%	24%	37%	19%	7%
新規調査	168	58%	46%	26%	17%	28%	27%	18%	6%
家庭訪問	177	67%	58%	28%	22%	23%	33%	12%	11%
機関調査	284	53%	48%	23%	19%	24%	29%	20%	5%
サービス調整	233	60%	56%	24%	23%	21%	32%	14%	5%

「その他」の委託先をあげた人は少ないが、民生委員などの「相談援助の住民・コミュニティ資源活用型」、市の外郭団体・100%出資の会社、嘱託員などの「準公的機関型」、社会福祉士会、福祉専門職を採用した法人、ケアマネージャーのいる介護事業所などの「相談援助の専門職型」、職安および職安職員OB、福祉事務所職員OBなどの「就労支援・経験者型」、社会保険庁など国の機関を民営化しそこに委託、探偵、警察・警察OBなどの「調査機関型」などがあつた<図表26>。

<図表26> Q14. 委託先として想定できる団体等（「その他」の記述 抜粋）

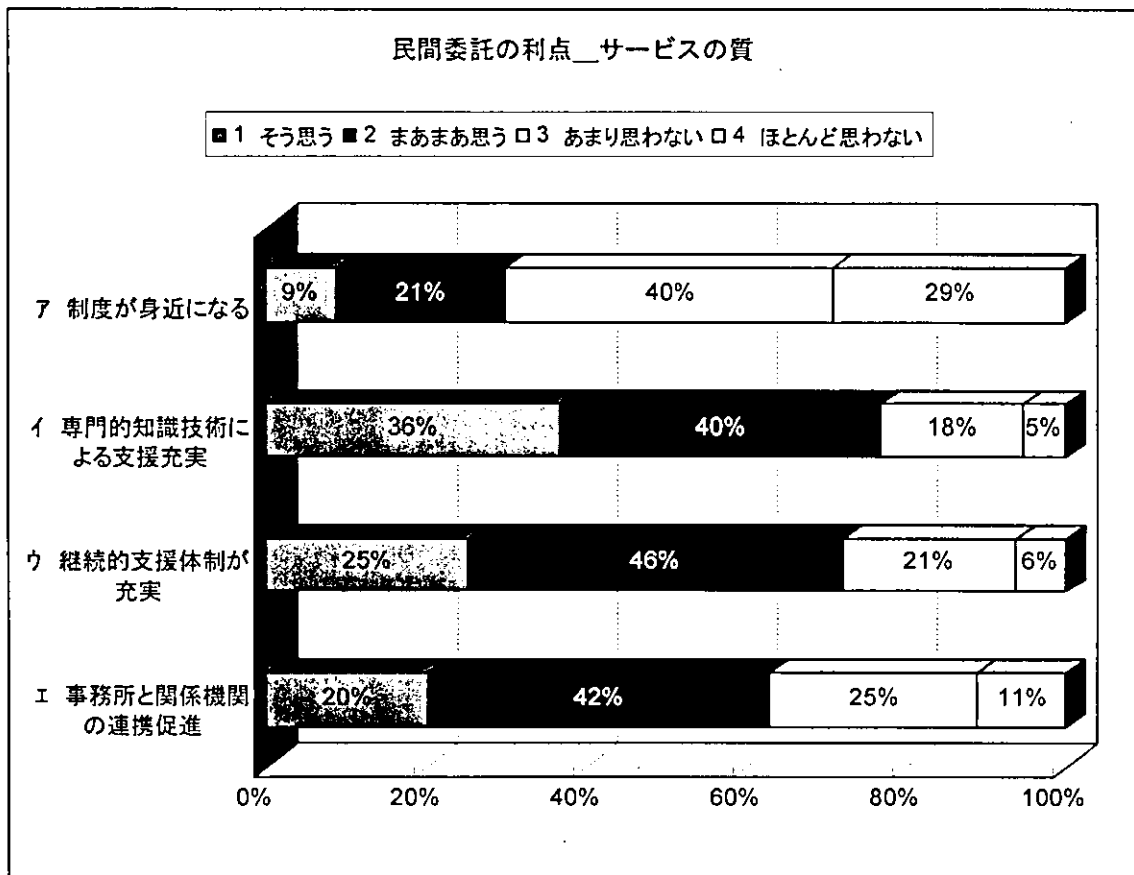
タイプ1	住民・コミュニティ資源活用型	民生委員
タイプ2	準公的機関型	外郭団体、市が100%出資する会社 嘱託員を福祉事務所に置く 単純で事務量の多いものは、特別な資格はいらない
タイプ3	相談援助専門職型	社会福祉士会、福祉専門職を採用した法人 介護ケアマネージャーを含む介護事業所
タイプ4	就労支援・経験者型	公共職業安定所、職安OB 福祉事務所職員OB 社会保険労務士
タイプ5	調査機関型	社会保険庁など国の機関を民営化し、そこに委託 探偵 警察、警察OB

「どの業務も委託できない」以外を選んだ人（441名）を対象に、委託の利点と問題点に関する賛否を、サービスの質と業務効率のふたつの側面についてたずねた（カッコ内の数値は「そう思う」と「まあまあ思う」をあわせた割合）。

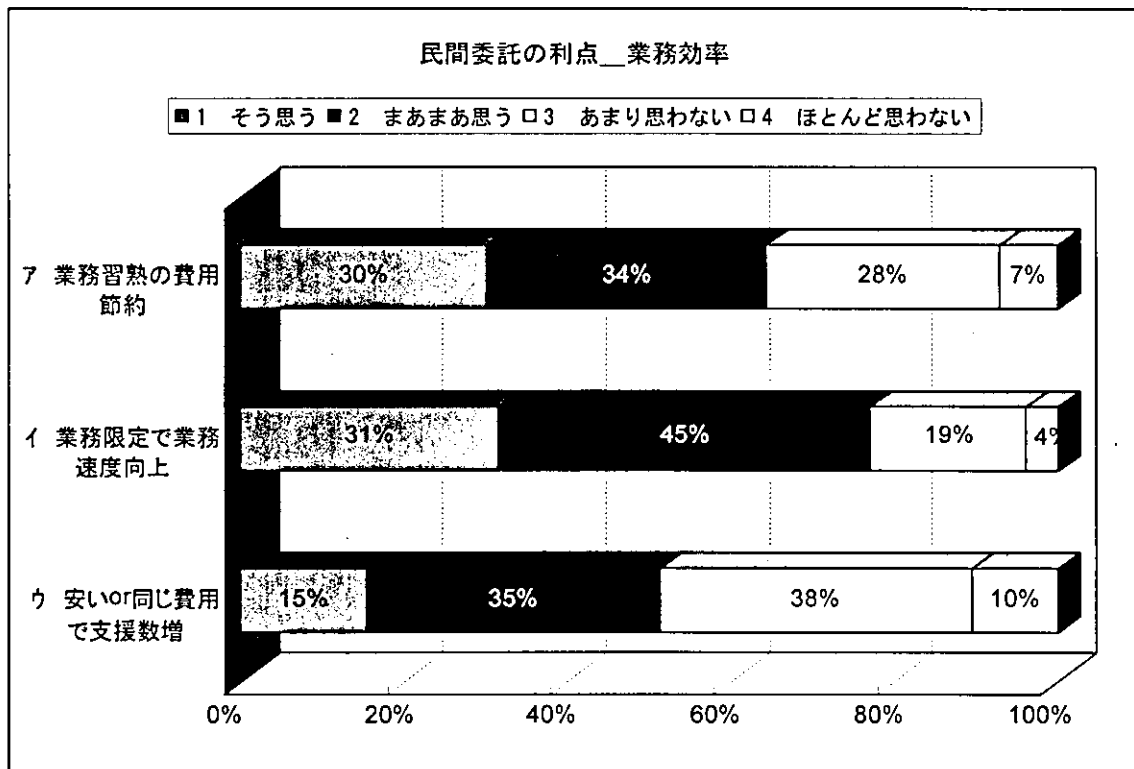
利点については、サービスの質の観点からは「ケースに対する専門的知識・技術による支援の充実」（76%）、「ケースに対する継続的支援体制の充実」（71%）への期待が大きい<図表27>。業務効率の観点からは、「福祉事務所の業務範囲が限定され事務所の業務処理速度があがる」（76%）、への期待が大きい<図表28>。

問題点については、サービスの質の観点からは「ケースのプライバシーが侵害されやすくなる」（65%）への危惧が大きい一方で、「福祉事務所自身の相談援助機能が低下する」（34%）への危機感はそれ程大きくない<図表29>。業務効率の観点からは、「職員の配置人数が減らされ業務負担は変わらないか増える」（60%）への危惧が比較的大きい<図表30>。

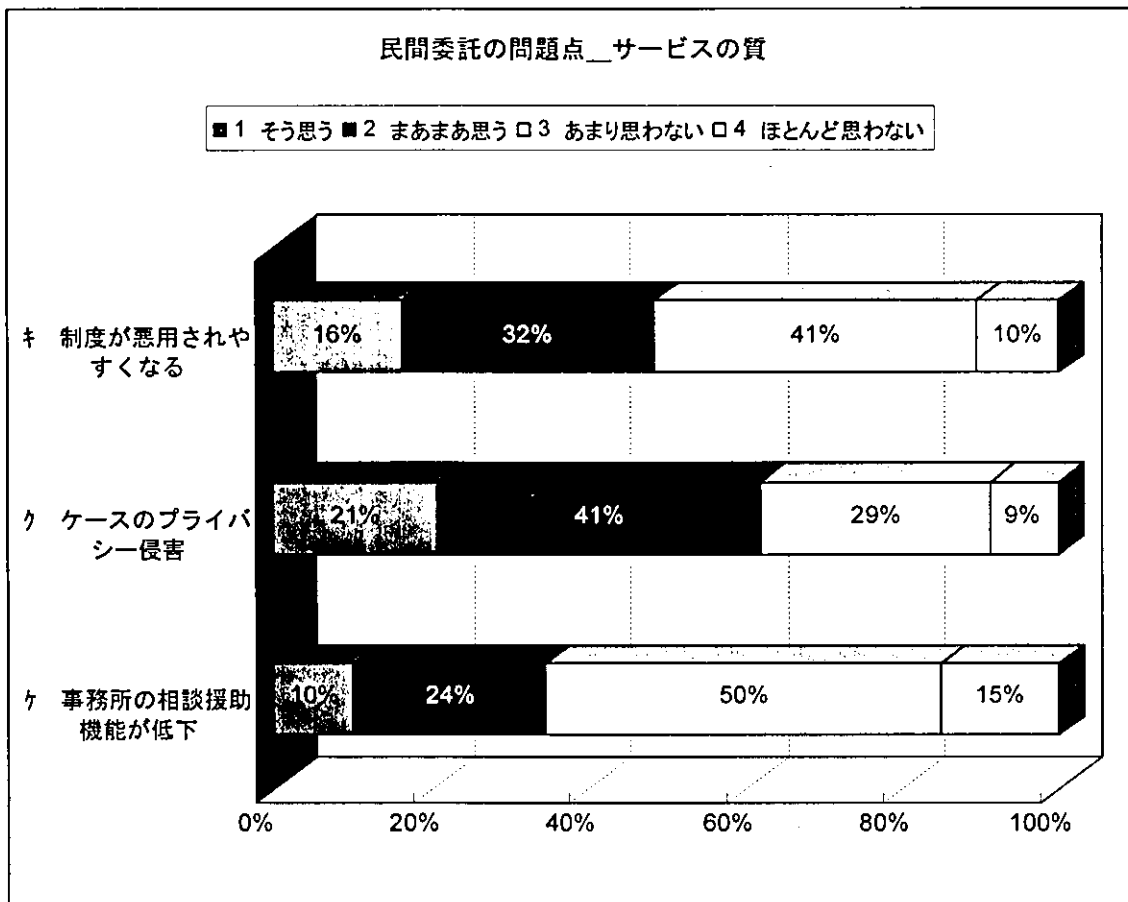
<図表 27> Q16. 民間委託の利点_サービスの質 (N=441「委託不可」以外)



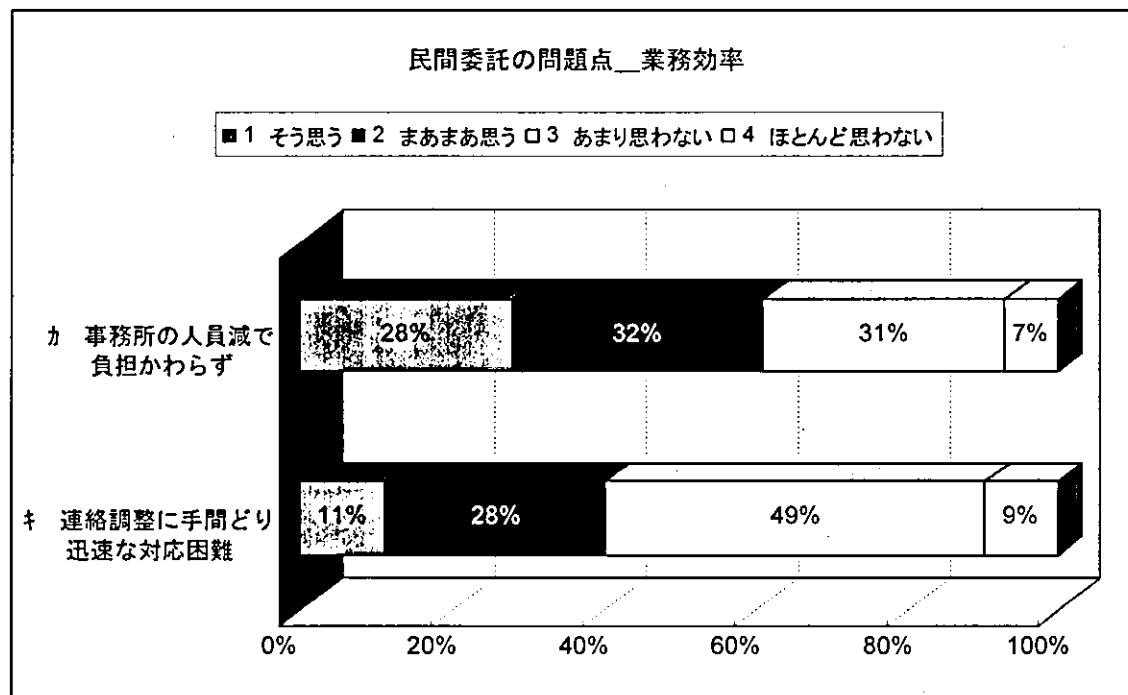
<図表 28> Q16. 民間委託の利点_業務効率 (N=441「委託不可」以外)



〈図表 29〉 Q16. 民間委託の問題点_サービスの質 (N=441「委託不可」以外)



〈図表 30〉 Q16. 民間委託の問題点_業務効率 (N=441「委託不可」以外)



<民間委託の考察>

生活保護業務のどの業務も委託不可と答えたものは4割弱と、かなりの割合で存在している。他方で、民間委託の検討可能性がある業務をひとつでも選んだものも全回答者の6割おり、委託は業務改革のオプションのひとつとして、現場でも一定程度の認知をえているといえる。

委託の余地ありとみなされることが多かった業務は、「関係機関調査」（全回答者の5人に2人）と「関係機関とのサービス調整」（全回答者の3人に1人）である。これらは経済給付事務およびサービス・マネジメント業務であり、ケースないしケースとの対面的な関係をあまり伴わない。これに対し、要／被保護者との直接的・対面的な関係を伴って相談援助が展開される「相談・申請受理」や「家庭訪問」といった業務の委託の余地は、全回答者の4人に1人が指摘するにとどまった。ワーカーは、ケースとの直接的・対面的な関係を生活保護業務の重要な要素とみなし——実際には、ケース数が多くなるにつれ、そうした側面に割く時間が縮小ないし圧迫されているのだが——、それ以外の業務について効率的処理を期待するのかもしれない。また、「相談・申請受理」の委託の余地があると考える職員は、その4割弱が委託先として「独立開業の相談援助職」を選んでおり、申請にいたるまでの場面における専門的な相談援助サービスの充実への期待があらわれている。

以上から、委託については支援の充実という共通の目標をもちつつ、その具体策にかかわる委託の方向性については、二タイプの志向性を読み取ることができる。委託志向の第一のタイプは、調査業務やマネジメント業務を委託によって効率化することにより、福祉事務所の現業員自身による直接的な相談援助関係を充実していこうとするタイプである。これは、被保護者との対面的関係のもとでの援助を業務の核にすえている現在の多くの現業員にとって、そのアイデンティティとも適合的な方向性かもしれない。

こうした委託の課題としては、経済給付にかかわる事務や調査権限を外部化することの法理論的な是非（詳細は後章を参照）という課題や、被保護者へのサービスの連携調整・マネジメントという機能を外部化することと福祉事務所の今後のあり方との整合性をどのようにとるかという課題があげられよう。福祉事務所の業務が直接的なサービスからサービス調整的業務へと比重を移してきている近年の流れから、生活保護についてもサービス調整を含めた総合調整機能を福祉事務所の主要機能として強化すべきとの見解が、自治体から提言されている。これに対し、本調査では「サービス調整」を委託の余地ありと感じている現業員が比較的多かった。現業員の業務意識と、今後の福祉事務所機能の位置づけとの整合性を図ることが、今後求められよう。

委託志向の第二のタイプは、要／被保護者との直接的・対面的な関係を伴うような相談援助活動について、外部の相談援助専門職に委託することで、より専門的なサービスの充実をはかろうとするタイプである。このタイプは、現業員のなかでは、第一のタイ

プよりは少数派であるが、一定数の人々からの賛同を得ているようである。

委託によって期待される効果については、相談援助の充実や、継続的支援体制の充実、業務の限定化・処理速度の向上があげられる。また、危惧される問題としては、ケースのプライバシーが侵害されることや、配置人数抑制により業務負担はかわらない、などがあげられる。委託に一定の賛同を得られるといっても、期待される効果の実現性、危惧された問題点への対応のあり方により、委託に対する現場の認識は大きく変化する可能性がある。委託によってより効果があがるような仕組、すなわち本調査で示された委託への期待を実現し、危惧された問題を極力抑えるような、具体的な制度設計のあり方が、問われてこよう。委託の二つのタイプのどちらが望ましいかも、こうした効果の測定によって実証的に判断されるべきものかもしれない。³

³ 東京都『生活保護制度改善に向けた提言』平成 16 年 7 月、p33-42。

6. 結論

生活保護において、サービスの質の向上をはかるには、福祉事務所におけるケースワーク担当者の業務量の軽減、個々のケースとかがかわる時間の確保、業務処理速度の向上（業務の定型化）、専門的な相談援助の知識・技術、が必要とされている。

近年、担当ケース数の規制が撤廃されたことでケース数の増加傾向が指摘されているが、一人で90ケース以上を担当する現業職員の増加は、現業員の業務環境の著しい悪化として、大いに危惧すべき事態であることが、本調査でも証明された。

自立助長のための援助については、担当ケース数が90以上であるワーカーの場合、各ケースへの援助方針も明確でないまま援助にあたるものも4割を超えていた。このことから、自立助長の援助にむけた具体的な援助方針をたてるという観点からも、ワーカーの一人当たりの担当数の増加には一定の歯止めをかける必要がある。また、担当数の多寡とはかわりなく、相談援助の専門知識・技術への必要性が、現場で強く認識されていることも確認された。また、自立助長の援助の充実のためには、ワーカーの担当ケース数や専門性とは別に、業務体制、制度、社会資源整備など、総合的・複合的な取り組みが求められていることにも留意すべきである。

ワーカーの業務体制に限れば、ワーカーの過重負担を抑制しつつ援助業務の充実をはかるための方策として、一人あたりの担当ケース数を抑制する（配置人数を増加）する方策や、業務範囲・内容を限定するという方策などが検討されてもよいであろう。後者の場合、個々のワーカーが受け持っている業務のうち、一定部分を分離ないし委託する方策も、視野に入れることになる。

業務の（一部）民間委託について、現場には、一定数の「すべきでない」意見がある一方で、業務の過重負担の軽減、サービス向上のための対策の一環として受け入れられる余地もそれなりにある。どのような業務を委託するかについては、相談援助機能の外部化への志向も一定程度みられたが、それ以上に委託の余地ありとみなされることが多かった業務は、経済給付事務の「関係機関調査」と、サービス・マネジメント業務である「関係機関とのサービス調整」である。相談援助業務の分離・外部化のほかに、経済給付事務の効率化・外部化、およびサービス・マネジメント機能の委託、というオプションも考えられることになる。後者の場合には、経済給付にかかわる事務や調査権限を外部化することの法理論的なぜひという検討課題や、生活保護業務におけるサービス調整機能の位置づけと、福祉事務所に今後求められるとされる総合調整機能との整合性といった検討課題がある。

生活保護業務における経済給付事務と相談援助業務との関係は、統合論と分離論の論争として、現在もなお決着がついていない。本調査では、6割の現業員は委託という方針を受け入れている時点で、「分離」派に属するといえるかもしれない。そして、本調査では、「分離」派が一枚岩ではなく多面的な様相をもっていることも、明らかになった。すなわち、一方の委託志向性は、経済給付にかかわる調査事務の外部化志向を含んでおり、相談援助の分離・外部化という、公的扶助論で頻繁に引き合いに出される意味での分離論ではない。もうひとつの志向性は、相談援助部分の外部化を含んでおり、いわゆる今日的な分

離論に対応するものであろう。以上より、業務委託にある程度 of 了解を得られるということ
とで委託を促進しようとしても、委託の具体的な方向性について現場意識レベルで共通了
解を得ることには、大きな困難が伴うことになる。

他方、委託の効果には、相談援助の充実や、継続的支援体制の充実、業務の限定化・処
理速度の向上があげられている。また、危惧される問題としては、ケースのプライバシー
が侵害されることや、配置人数抑制により業務負担はかわらない、などがあげられている。
委託に関しては、こうした効果を実現し問題を極力抑えるような具体的な制度設計のあり
方が、問われている。経済給付事務の効率化・外部化にせよ、相談援助の分離・外部化に
せよ、その是非は、効果の測定により実証的に判断されるべきものかもしれない。

今後は、要/被保護者の総合的な支援体制の見取り図を明らかにしつつ、そこでの委託
の効果を政策科学的、実証ベースで評価検討する作業が、求められてこよう。