

の点は、どのような形でそうした知恵や知見を拾い集め、蓄積・継承していくことが可能なのかも含めて、今後の課題と思われる。そもそも「相談援助」に関するマニュアルを充実化させることの適否について検討することも、ここには含まれるだろう。

また、現在の実施体制や実務をめぐる状況からは、まずすべての職員が事務処理を適切に行えるレベルまで標準化を図ることで精一杯なのだとも、受けとめられる。しかし、利用者をめぐる生活状況やニーズはますます多様化・複雑化し、生活保護ケースワーカーは数多くの担当ケースを抱えながら、対応に苦慮しつつ取り組んでいる実態がある。相談援助に関するより専門的で体系的な知識や技術を習得することが求められていると考えられ、そのための組織的な働きかけや、活動の基盤となる体制整備が課題と思われる。

【第3章 添付資料】

資料3-1-1	B マニュアル	「生活保護の法令・通知と文献」	・ ・ ・ ・ ・	No.1
資料3-1-2		「ケース事例」	・ ・ ・ ・ ・	No.2
資料3-2-1	C マニュアル	「生活保護関係用語集」	・ ・ ・ ・ ・	No.4
資料3-2-2		「面接相談」	・ ・ ・ ・ ・	No.10
資料3-3	E マニュアル	「査察指導のチェックポイント」(一部抜粋)	・ ・ ・ ・ ・	No.13
資料3-4		「新福祉事務所運営指針」	・ ・ ・ ・ ・	No.18
		(面接の進め方	・ ・ ・ ・ ・	No.18)
		(職員の職務内容	・ ・ ・ ・ ・	No.20)
		(処遇方針を立てるための指針、世帯類型別の問題傾向および処遇方策	No.26)	
		(就労指導、保健指導	・ ・ ・ ・ ・	No.27)
資料3-5		「生活保護の査察指導(試論)」	・ ・ ・ ・ ・	No.30
		(ケース診断会議とケース研究会の比較	・ ・ ・ ・ ・	No.30)
		(世帯類型別の問題傾向および処遇方策、老人・母子・障害者ケース	No.31)	
資料3-6		「指導監査からみた生活保護の実務」	・ ・ ・ ・ ・	No.35
資料3-7	G マニュアル	「ケース記録の具体例」	・ ・ ・ ・ ・	No.41
資料3-8	H マニュアル	「自立助長」「処遇(支援)方針の具体例」	・ ・ ・ ・ ・	No.49
		(自立助長とは何か	・ ・ ・ ・ ・	No.49)
		(世帯類型別の処遇(支援)方針の具体例	・ ・ ・ ・ ・	No.50)

資料 3-1-1 B マニュアル「生活保護の法令・通知と文献」

1. 生活保護の法令・通知（医療扶助・介護扶助を除く）について
 (7) 生活保護制度を根拠づける法令・通知

○日本国憲法第25条第1項
 「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する。」

○生活保護法
 ○生活保護法実施要領
 生活保護法に関する厚生労働省通知の総称。種類別通知及び文庫。

通知	厚生労働省から関係機関や職員に対し、法令の解釈や運用方針を示したものです。
厚生労働省告示	最低生活費の基準・程度・級地、範囲などを示す。(旧職制)
府令	法令の解釈を示す。(職制)
府令	法令の実際の運用を示す。(旧職制)
府令	問答の形で、法令の具体的な運用を示す。(旧職制)

※以上が生活保護手帳にまとめられており、その他、実施要領を補足するものとして「別冊問答集」があり、生活保護制度を具体的に運用していく際の指針を示すことにより、事務の公平性や統一性を図ります。

(1) 参考となる文献

文献名	区分	配付
○生活保護手帳		各SV・CM1冊
○生活保護手帳（別冊問答集）		各SV・CM1冊
○社会保障の手引き	厚生労働省	各所1～数冊
○医療扶助ハンドブック		
○生活保護関係法令通知集		
○生活保護法の解釈と運用（速報情報版）		
○「生活と福祉」相談室・実施要領改正記事（解5期）		
○保護のてびき		
○市生活保護業務解説集		
○生活保護の手引		
○面接相談の手引		
○民生・児童委員手帳		
○各種手引		
・母子世帯に対する処遇の充実に向けて		
・精神障害者への援助充実に向けて		
・生活保護 調査指導の手引き		
・此が生活保護マニュアルにも掲載		
○各種マニュアル		
・介護扶助マニュアル		
・福祉課78年1月改編後27期、他		
○市生活保護関係基本通知集（小ワケ）		各SV1冊

#業務関係文献（主な文献）

文献名	内容	発行
○生活保護手帳	生活保護法、施行令、施行規則等を載せた、最も重要な文献	
○生活保護手帳（別冊問答集）	生活保護手帳の補足として、具体的な事例を問答、あるいは解説によって示した判断基準	
○社会保障の手引き	社会福祉における施策の概要と基礎資料	厚生労働省
○医療扶助ハンドブック	医療扶助における主な疾病の概要、ケース指導におけるレセプトの役割等を記したテキスト	
○保護のてびき	民生委員・児童委員等のための生活保護制度の概要説明	
○市生活保護業務解説集	問答形式による、法令、実施要領及び医療扶助運営要領等の職責を示したものの生活保護業務についての要点や具体的な業務要領をまとめた手引書	
○生活保護の手引	面接相談にあたっての基本的な心構えや面接技術、精神的な手続さについて簡潔にまとめた手引書	
○面接相談の手引	民生委員・児童委員向けの手帳で、民生委員・児童委員関係の内容以外に各種施策のあらましを紹介	

MEMO 日常的によく使われる略語

CW	ケースワーカー	長ケース	長期入院患者ケース
SV	調査指導員（保護係長）	MSW	福利サービスカー
WO	福祉事務所	PSW	福利サービスカー
(主)	世帯主	出張医	生活保護初診に来たときも、相談員は出張医が来ない場合は訪問で行う
ケース	保護世帯	診断会議	ケース診断会議
自立助長	自立助長推進世帯	民協	民生児童委員協議会
処困	処遇困難世帯		
63(ウケテ)	注63(ウケテ)による煩雑な手続		
78(ナナハチ)	注78(ナナハチ)による煩雑な手続		
行旅(コウ)	市旅行(同上)に於ける、引取りの扱い		
ホムレス	住所を有しない世帯		

略語の理解は時刻表により、ウケテ引取りが理解しやすくなります。

＜カ ケース事例＞

【ケース事例①】 高齢世帯

76歳（女性）、単身でアパートに居住

- ▷ 年金収入（月額5万円）のみで持ち金方底をついたため、10年前から生活保護受給。
- ▷ 前住居のアパートが立ち退きとなり、半年前に現住居に転入してきたため、近隣の交流はほとんどない。
- ▷ 腰痛等のため近所の診療所に通院しており、最近は歩行及び重い荷物の運搬などがつらいとの訴えあり。
- ▷ 扶養義務者（子3人）がいるが、最近の交流状況等は不明。

◎着眼点：単身の居宅生活を支えるには、どのような援助が必要か。

【CWに求められる取組例】

- 家事援助の必要性の検証
（→必要に応じ、診療所のDrからも意見聴取）
- 扶養義務者の交流状況及び援助の可能性の検証
（→必要に応じ、扶養調査書の発送、近隣に居住している場合は訪問調査）

【取組結果】

- ▷ 家事援助の必要性の訴えがあり、介護保険の要介護認定を受けていなかったため、申請援助を行った結果、「要介護1」の判定。以後、1週間に2回（月と木）、おもに買い物目的としたホームヘルパーが派遣されることになる。
- ▷ 扶養義務者の状況を確認したところ、週末に長女が訪問して援助を行っていることがわかり、連絡先（住所、電話番号）を確認。
- ▷ 上記の状況を民生委員に報告し、今後の協力依頼を行う。

☆今後の課題：将来の生活設計の検討

居宅生活の支援
（民生委員や近隣住民との交流、扶養義務者との同居の可能性）

【ケース事例②】 母子世帯

29歳の世帯主と4歳の長男との母子家庭

- ▷ 前夫は借金のため行方不明となり、3箇月前から生活保護開始。
- ▷ 世帯主は中卒で不就労。
最近では体調不良からあまり外出せず、家事も十分できず室内が散らかっている状況。
- ▷ 長男は保育所に通所しているが、民生委員からの情報では最近では休みがち。
- ▷ 離婚については、調停裁判中。

◎着眼点：世帯の生活安定（子どもの健全な成長環境を整える等）を図るにはどのような援助が必要か。

【CWに求められる取組例】

- 子どもの生育状況の確認
→ 家庭訪問時における詳細な把握
- 保育所からの状況把握
- 世帯主に対する医療機関への受診指導等

【取組結果】

- ▷ 世帯主が受診した結果、前夫の家出など生活の変化によるストレスが原因の胃潰瘍であることが判明。約3ヶ月を自費で通院治療を行うことになる。
- ▷ 世帯主の体調不良から保育所に無断で休んでいることが多いことが確認されたため、民生委員にも協力を依頼したうえ指導を行う。

☆今後の課題

- ▷ 世帯主療養後に主治医からの意見聴取のうえ就労開始に向けた援助（→自立計画の協議）
- ▷ 離婚調停の経過を見守る。

【ケース事例③】傷病世帯

53歳（男性）、単身で市営住宅に居住

▷慢性肝炎のため不就業となり、生活保護受給開始。

▷病院には2週間に1回通院中で、保護開始時（2年前）の検診命令結果では「軽作業可」との判定。療養生活上は特に課題がみられない。

▷就業意欲乏しく、時々ハローワークに顔を出すが就業開始には至らない。

◎着眼点：再度、稼働能力を検証し、どのような援助が必要かを検討する。

【CWに求められる取組例】

- 稼働能力を検証
 - (→主治医訪問の実施により、病状、稼働能力、今後の治療の見直し等について確認)
- 効果的な指導方策の検討

【取組結果】

- ▷主治医訪問を実施した結果、病状が軽快しており、重労働を除けば、通常の就労は差し支えないとの回答を得る。
- ▷求職状況を詳細に聴取したところ、ハローワークでのパソコンの端末の使用方法が理解できず、効果的にハローワークを活用できていなかったため、CWが同行訪問を行う。

☆今後の課題

- ▷求職活動状況届の活用等により求職活動を把握し、課題（求職先の振り・不適合）がみられた場合は必要な助言指導を行い、自立に向けた指導を継続する。

【ケース事例④】障害（精神疾患）世帯

23歳（男性）、単身でアパートに居住

▷19歳頃に精神分裂病が発病。本人は薬の副作用が嫌で最近では定期的な通院ができていない。

▷就労について積極性に乏しく、日常は家でゴロゴロしていることが多い。

▷かつては、母親と同居していたが、関係悪化のため2年前から単身生活を始める。

◎着眼点：療養生活の安定を図るためには、どのような援助が必要か。

【CWに求められる取組例】

- 療養生活の課題を検証
 - (→医療機関主治医から通院・服薬に関する課題等を検証)
 - (→生活状況の詳細な聴取)
- 母親から交流状況と世帯主の生活状況を確認

【取組結果】

- ▷主治医訪問の結果、早急に通院が必要とのことで、精神科PSWとともに家庭訪問を行い、通院を働きかけた結果、2週間に1回の定期的な通院が再開。
- ▷母親宅に訪問したところ、今後は1週間に1回程度（主）宅を訪問し様子を伺うとのこと。

☆今後の課題

- ▷社会的な自立に向けた援助（作業所・療養所への通所等）
- ▷他法活用に向けた援助（精神保健福祉手帳の取得、精神保健福祉法第32条の適用、障害年金の受給可否検討等）



資料 3-2-1 C マニュアル 「生活保護関係用語集」

1 50 音順

【あ】 【い】	移送費	<p>いわゆる交通費のことを生活保護では移送費と呼んでいます。移送費には医療移送費、生活移送費、介護移送費があります。</p> <p>医療移送費とは、被保護者が病気やケガの治療で病院に通院したときの交通費の負担を、必要最小限の範囲内で被保護者に支給する費用のことです。</p> <p>生活移送費とは、被保護者がやむを得ない事情により交通費を必要とする場合に、必要最小限の範囲内で被保護者に支給する費用のことです。例えば断酒会への参加の交通費や、施設入所に伴う交通費、転居に伴う引越し費用などがあります。</p> <p>介護移送費とは、被保護者が歩行が不能又は著しく困難であり、介護保険給付による送迎が行われず、各介護サービスを利用する為に必要な交通機関を利用する場合に被保護者に支給する費用のことです。</p>	<参照> P.48
遺留品の処分	券	<p>⇒ 76 条</p> <p>被保護者が受診した医療機関からの医療要否意見書で照会医審査を受けた後、福祉事務所から、被保護者が受診する医療機関へ医療の実施を依頼するために発行するもので、医療機関はこれに基づき医療費の請求を行います。</p>	
医療単給 (医療)	給	<p>生活保護の8種類の扶助のうち、医療扶助のみを適用する場合を指します。例えば、医療費以外の日常生活費は、ほぼ毎日変動がないため何とか収入でまかなえるが、医療費となると毎月定額ではなく高額になりがちがちなため、どうしてもかなうことができない場合に適用することがあります。</p> <p>(⇒併給)</p>	
医療扶助	助	<p>被保護者が病院にかかるための費用で、現物により給付します。</p>	<参照> P.49
【う】 【え】 【お】 【か】	介護券	<p>福祉事務所から介護サービス事業者に対し発行するもので、介護サービス事業者はこれに基づき、介護報酬の請求を行います。</p>	

介護サービス計画	介護支援専門員（ケアマネジャー）が、要介護者の認定基準の範囲内で、そのニーズを把握し、必要なサービスを提供するための計画のことです。ケアプランともいいます。	基礎 控 除	動労収入・農業収入・農薬以外の事業収入を収入認定すること 際、動労に伴う経費的経費として収入から控除すること をいいます。	< 参照 > P 54
介護支援専門員	介護保険制度の利用者の相談のついでにケアプランを作成したり、サービスを適正に利用してもらうために、サービス事業者や施設などと、連絡や調整を行う人のことをいいます。	期 末 一 時 扶 助	年越しするための一時金で、毎年12月に支給します。	< 参照 > P 68
介護施設入所者基本生活費	介護施設に入所している場合に、介護費用以外の生活費として支給されるものです。	却	保護の申請を受けて、調査の結果、保護を適用しない決定を行うことです。	< 参照 > P 68
介 護 扶 助	被保護者が介護サービスを利用するための費用で現物により支払いいます。	下	身体上又は精神上障害があるために日常生活を営むのが困難な被保護者を入所させ、生活支援を行うことを目的とする施設です。（一生活保護法第38条）	< 参照 > P 50
介護保険制度	保険料を徴収して高齢者に介護サービスを提供する新たな社会保険制度で、平成12年4月より実施されました。高齢者が病状や寝たきり状態になった場合に、本人や家族の肉体的・精神的負担を軽減するのが目的です。	教 護 施 設	生活保護を受けながら、介護施設など生活保護法に定められた施設に入所している場合に、生活費として支給されるものです。	< 参照 > P 43
介護予防・地域支え合い事業	介護保険サービスの対象者だけでなく、一人暮らし高齢者や高齢者のみの世帯、閉じこもりがちな高齢者等に対し、必要な援助を行うことにより生活を支え、要介護状態への進行を予防する事業をいいます。 （市町の要請に応じて取り組めます。）	教 護 施 設 等 基 準 生活費	世帯を単位として算定するもので、その額は第1類（飲食費や被服費など個人単位に消費する生活費）、と第2類（世帯としてまとめて支出される電気代、ガス代、水道代などの光熱水費や家具什器費）の合計額です。	< 参照 > P 46
介護療養型医療施設	長期間療養が必要な要介護者が病状・診療所に入院しながら医学的な管理のもとで看護やリハビリテーションなどを要けられる施設です。	居 宅 基 準 生 活 費	生活保護法による生活扶助、住宅扶助、葬祭扶助の基準額は被保護者の所在地によって差がつけられており、その区分を級地とします。級地は市町村単位で1～3級地があり1級地＝大都市及び周辺地域、2級地＝県庁所在地など中核都市及び周辺地域、3級地＝それ以外、となっています。さらに、生活扶助の基準生活費においては各級地を1級地-1、1級地-2というように2段階に分けています。	< 参照 > P 45
介護老人福祉施設	特別養老老人ホームともいいます。入所している要介護者に対し、日常生活上の世話、機能訓練、健康管理、康養上の世話をすることを目的とする施設です。	級	被保護世帯に小・中学生がいる場合に支給されるものです。	< 参照 > P 48
介護老人保健施設	病気やケガで治療を受けた後、病状が安定している要介護者に対し、介護サービス計画に基づいて、看護・介護・リハビリテーションなど、日常生活上の世話をを行う施設です。	教 育 扶 助	現金を支給することです。（＝現物給付）	< 参照 > P 67
加 算	特別の必要がある者だけに、基準生活費に上積みすること が認められている生活保護上の制度です。	金 銭 給 付	働いて得る収入については、被保護者の勤労意欲の助長を配慮し、次のような控除を認めています。	< 参照 > P 54
カンファレンス	ケースに対して、的確な援助を行うために関係者が集まり必要な方法などを検討する会議のことをいいます。	動 労 控 除	・収入金額別に必要経費を定めた「基礎控除」 ・臨時経費のための「特別控除」 ・新規就労後6か月間に一定額を控除する「新規就労控除」 ・20歳に達するまでの間控除する「未成年者控除」	< 参照 > P 46
【き】基準生活費	居宅や介護施設などで生活している場合に基準となる生活費のことです。	【く】グループホーム	地域社会の一般住宅で、障害を持つ数人の者が、家賃や生活費を出し合い共同で生活する形態をいい、同居又は近くに居住する専任の世話人により食事の提供、相談などの日常的援助が行われます。知的障害者、精神障害者及び痴呆性高齢者を対象とした施設があります。	< 参照 > P 46
基 準 改 定	通常年に1回、国が最低生活基準の見直しを行うことをいいます。			

<p>傷病届 (保護変更申請書)</p>	<p>被保険者が病気やケケがで医療機関に初めて受診するとき福祉事務所に提出する書類です。</p>	<p><参照> P 75</p>	<p>世帯分離</p>	<p>保護は世帯を単位として行うのが原則ですが、例外的に世帯の一部にのみ保護を適用する取扱いのことで、世帯分離により保護を適用したケースは、原則として最低でも年に1回程度見直しを行います。</p>	<p><参照> P 26</p>
<p>嘱託医</p>	<p>医療扶助の決定・実施に伴う専門的判断及び必要な助言指導を行うために、福祉事務所が配置される医師のことです。</p>	<p><参照> P 75</p>	<p>【七】 【た】第1号被保険者</p>	<p>介護保険制度の被保険者で、65歳以上の人のことです。</p>	<p><参照> P 26</p>
<p>新規(申請)</p>	<p>新しく保護を申請する手続きのことです。保護を受けるためには、申請が原則となっています。ただし、窮迫した状況にあるときは、申請が無くとも職権で保護することもできます。</p>	<p><参照> P 59</p>	<p>第2号被保険者</p>	<p>介護保険制度の被保険者のうち、40歳以上65歳未満で医療保険に加入している人のことです。</p>	<p><参照> P 42</p>
<p>審査請求</p>	<p>⇒不服申立て</p>	<p><参照> P 107</p>	<p>他法他施策</p>	<p>生活保護法以外で活用できる制度や施策のことです。</p>	<p><参照> P 42</p>
<p>身体障害者手帳</p>	<p>身体障害者福祉法に基づき交付される手帳のことです。対象となる障害は、①視覚障害、②聴覚又は平衡機能の障害、③音声機能、④肢体不自由、⑤内部機能障害(心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう、直腸、小腸又はヒト免疫不全ウイルスによる免疫の機能障害)、⑥永続し、かつ、日常生活が著しい制限を受けると認められるもの)で、障害の程度により1級から6級まで区分されています。</p>	<p><参照> P 107</p>	<p>単独券</p>	<p>医療機関に生活保護法(医療扶助)のみで医療費の全額を支払うために、福祉事務所が発行する医療券のことです。 (⇒併用券)</p>	<p><参照> P 42</p>
<p>診療依頼書</p>	<p>福祉事務所が医療機関に診療を依頼する書類です。</p>	<p><参照> P 46</p>	<p>治療材料</p>	<p>義肢、義具、眼鏡、歩行器具つえなどのことです。</p>	<p><参照> P 104 P 108</p>
<p>【す】スーパーバイザー</p>	<p>⇒調査指導員(SV)</p>	<p><参照> P 46</p>	<p>【つ】通所事業(デイケア)</p>	<p>デイケアとは、在宅の高齢者や障害者などに対し、健康増進、機能維持、回復訓練等の医療ケアを取り入れ、集団活動、娯楽、食事サービス、入浴サービスなどを提供するものです。デイサービスとは、在宅介護を要する高齢者や障害者などに対し、入浴・食事・日常動作訓練、また介護方法の指導などを行う福祉サービスのことで、いずれも通所にて行う事業です。</p>	<p><参照> P 70</p>
<p>【せ】生活扶助</p>	<p>被保護者に対し、衣・食・光熱水費など日常生活を営む上での基本的な需要を満たすための費用を、金銭により支給します。</p>	<p><参照> P 107</p>	<p>【て】停止</p>	<p>収入増や他の制度の活用などにより、一時的に保護を要しなくなった場合で、おおむね6か月以内の保護の再開が予想される場合に保護費の支給停止を行うことです。ただし、この間の収入などの生活実態把握は必要です。</p>	<p><参照> P 54</p>
<p>生活保持義務関係</p>	<p>夫婦間又は親の未成年の子(中学3年以下の子をいう)に対する関係をいいます。</p>	<p><参照> P 107</p>	<p>【と】特別控除(特控)</p>	<p>就労による収入の年間額の1割を限度として認められる控除で、就労に伴う臨時経費のために設けられています。</p>	<p><参照> P 54</p>
<p>精神32条</p>	<p>精神障害者に対して適用される通院医療費の公費負担制度です。この制度を利用することで、患者が負担する医療費は総医療費の5%となります。</p>	<p><参照> P 107</p>	<p>特別児童扶養手当(特児)</p>	<p>20歳未満の障害児を養育する父母などに支給される手当で、障害の程度に応じ1級、2級に区分されています。支給資格者の所得制限があります。</p>	<p><参照> P 68</p>
<p>精神障害者保健福祉手帳</p>	<p>一定の精神障害の状態にあることを認定して交付されるもので、各種の支援を受け精神障害者の社会復帰・自立並びに社会参加の促進を図ることを目的とする手帳で、障害の程度により1級から3級まで区分されています。</p>	<p><参照> P 26</p>	<p>特別養護老人ホーム(特養)</p>	<p>⇒介護老人福祉施設</p>	<p><参照> P 68</p>
<p>施設</p>	<p>柔道整復、あん摩、マッサージ、はり・きゅうのことで、医療扶助の一環として受け入れることができます。</p>	<p><参照> P 26</p>	<p>取り下げ</p>	<p>生活保護申請書の受理後、開始又は却下が決定される前に、申請者が自己の意思により申請行為を撤回することです。</p>	<p><参照> P 68</p>
<p>世帯の認定</p>	<p>生活保護は原則として、世帯を単位として保護を適用します。同一世帯に居住し、生計を一に行っている者は原則として同一世帯として認定することになります。なお、出稼きのように世帯を一に行っていないけれども、同一世帯として認定することがあります。</p>	<p><参照> P 26</p>	<p>取得</p>	<p>生活保護申請書の受理後、開始又は却下が決定される前に、申請者が自己の意思により申請行為を撤回することです。</p>	<p><参照> P 68</p>

<p>【な】78条 (生活保護法 第78条)</p> <p>76条 (生活保護法 第76条)</p> <p>【に】29条調査 (生活保護法 第29条)</p>	<p>偽りの申請や不正手段によって受けた(又は他人に受けさせた)保護費の全部又は一部を、福祉事務所がその者から徴収することができます。</p> <p>葬祭扶助を行う場合、その死者の遺留の金銭、有価証券を保護費に充て、なお足りない時は、遺留の物品を売却し、その代金をこれに充てることができます。</p> <p>福祉事務所が保護の決定又は実施のため必要があるとき、要保護者又は扶養義務者の資産や収入の状況を、官公署に調査を嘱託したり、銀行などに対して報告を求めることができます。</p> <p>福祉事務所が被保護者に対して、保護の目的達成に必要な指図又は指示を文書などにより行うことで、被保護者はこれに従わなければなりません。</p>	<p><参照> P 71</p> <p><参照> P 51</p> <p><参照> P 97</p> <p><参照> P 73</p> <p><参照> P 46</p>	<p>【ふ】不正受給 不服申立て 扶養義務者</p> <p>【へ】併給 併用券 返還免除</p> <p>【ほ】ホームレス 母子生活支援施設</p> <p>【ま】 【み】 【む】 【め】 【も】 【や】 【ゆ】 【よ】要介護度 要介護認定 養護老人ホーム</p>	<p>偽りの申請や不正手段による不正受給などの不正手段によって、保護費を不正に受給することです。(→78条)</p> <p>福祉事務所が行った生活保護の処分(変更、停止、廃止など)に不服がある者が、都道府県知事に対し審査請求をすることです。なお、都道府県知事の裁量に不服がある者は、さらに厚生労働大臣に対して再審査請求を行うことができます。</p> <p>扶養する義務を負っている者のことです。民法では、配偶者、直系血族(父母・祖父母・子・孫など)及び兄弟姉妹、それ以外の三親等内の親族が扶養義務者と定められています。</p> <p>通常、医療扶助と他の扶助(生活扶助など)を併せて支給することをいいます。(→医療単給)</p> <p>被保護者の医療費が、生活保護法だけでなく、社会保険・精神保健福祉法・結核予防法などの法律でも認められる場合に、福祉事務所が発行する医療券のことです。(→単独券)</p> <p>→80条</p> <p>都市公園、河川、道路、駅舎その他の施設を故なく起原の場所とし、日常生活を営んでいる者をいいます。</p> <p>配偶者のいない女子又はこれに準ずる事情にある女子とその他の者の監護すべき児童を居所に入所させて保護することを目的とする施設をいいます。</p> <p>介護保険法上で介護が必要な状態のことです。</p> <p>申請に基づいて、介護が必要かどうか、また、どれくらい介護が必要か(要介護度)を判断・決定することです。</p> <p>心身及び環境上・経済上の理由で居宅での生活が困難な65歳以上の者を入所させる施設で、市町村が行う老人福祉法の措置により入所します。</p>	<p><参照> P 71</p> <p><参照> P 51</p> <p><参照> P 97</p> <p><参照> P 73</p> <p><参照> P 46</p> <p><参照> P 70</p> <p><参照> P 71</p>
<p>入院患者日用品費</p> <p>【ぬ】 【ね】 【の】 【は】廃止</p>	<p>病院や診療所に1か月以上入院する場合に、医療費以外の生活費として支給されるものです。</p> <p>生活保護の適用を取り止めることです。 収入が最低生活費を上回る状態や他法の下での生活などにより、おおむね6か月以上保護を要しない場合には、保護を廃止します。また、単身の被保護者が死亡・海外へ転出した場合や被保護者の意思により辞退の届け出があった場合も保護を廃止します。</p> <p>保護の変更、廃止又は停止に伴い、保護金品の全部又は一部を被保護者から返還させるべき場合において、やむを得ない理由があるときは、返還免除することできます。</p>	<p><参照> P 71</p> <p><参照> P 71</p>	<p>【ひ】被保護者 費用徴収 費用返還 病状調査</p>	<p>介護保険法上で介護が必要な状態のことです。</p> <p>申請に基づいて、介護が必要かどうか、また、どれくらい介護が必要か(要介護度)を判断・決定することです。</p> <p>心身及び環境上・経済上の理由で居宅での生活が困難な65歳以上の者を入所させる施設で、市町村が行う老人福祉法の措置により入所します。</p>	<p><参照> P 71</p> <p><参照> P 71</p>

2 アルファベット略語

<参照> P 82

要否意見書には医療要否意見書と給付要否意見書（治療材料）、給付要否意見書（施術）などがあります。福祉事務所が各々の要否について医師などに意見を求める番類のことです。

医療要否意見書は、福祉事務所が該当医療機関に対して医療の要否を問う番類で、これにより医療券を発行し医療費の支払いが行われます。

給付要否意見書（治療材料）は、福祉事務所が該当医療機関に対し治療材料給付の要否を問う番類で、これにより治療材料券を発行し支払いが行われます。

給付要否意見書（施術）は、福祉事務所が施術者に柔道整復・あん摩・マッサージ・はり・きゅうの要否を問う番類で、一部を除き医師の同意が必要です。

要保護者 現に保護を受けているにもかかわらず、保護を必要とする状態にある者のことです。

知的障害者（児）に対して交付される手帳で、障害の程度をA、B1、B2に区分し、これにより福祉医療や運賃割引などの援助をうけることができます。

ドイツ語で「処方せん」という意味ですが、一般に診療報酬明細書のことを指します。医療機関が診療報酬を社会保険診療報酬支払基金などに請求する場合に、請求書に添付する内訳明細書のことです。

被保護者が資力があるにもかかわらず保護を受けたとき、その受けた保護費の範囲内で、保護の実施機関が定めた額を返還しなければなりません。例えば、保者が認められない山林などの資産を売却した場合などです。

参考：「社会福祉用語辞典」（中央法規出版）
「広辞苑」第五版（岩波書店）

要 否 意 見 書

【ら】

【れ】

【ろ】

【わ】

【を】

【ん】

ADL	(Activities of Daily Living) 身の回りのことや移動などの生活のための基本的活動のことです。	<参照> P 154
CW	(Case Worker) ケースワーカー	
DV	(Domestic Violence) 対面類暴力や幼児虐待を含む家庭内暴力の中で、特に夫や恋人など親密な関係にある異性から受ける暴力をいいます。	
HC	(Health Center) 保健所	
HP	(Hospital) 病院	
M SW	(Medical Social Worker) 医療ソーシャルワーカー 保健・医療機関に従事し、社会福祉援助を行う専門職のことです。	
NPO	(Non-Profit Organization) 非営利法人。民間非営利団体。市民運動やボランティア活動などをすすめる人々が結成します。	
OT	(Occupational Therapist) 作業療法士 医師の指示の下に、身体に障害のある者の能力回復を図るため手芸・工作などの作業療法を行うことを業務とする者のことです。	
P SW	(Psychiatry Social Worker) 精神科ソーシャルワーカー 精神障害者及びその家族を援助する事を業務とする専門職のことです。	<参照> P 83
PT	(Physio Therapist) 理学療法士 医師の指示の下に、身体に障害のある者の能力回復を図るためマッサージなど物理的療法を行うことを業務とする者のことです。	
ST	(Speech Therapist) 言語聴覚士 音声機能・言語機能又は聴覚に障害がある者の機能維持上のための訓練・援助を行うことを業務とする者のことです。	
SV	(Super Visor) スーパーバイザー 調査指導員	
WO	(Welfare Office) 福祉事務所	

資料 3-2-2 C マニュアル 「面接相談」

2 面接相談の心構え

生活保護制度は、最低生活の保障とともに自立助長を図ることにあります。これは、人はすべてそれぞれの立場において何らかの自立、独立の可能性を保持していることから、その内在的な可能性を発見し、それを助長、育成し、その人の能力等にふさわしい状態で社会生活に適応できるようサポートすることが、真実の意味において「最低生活の保障と自立助長を図ること」即ち生存権を保障すると考えられるためです。

したがって、要保護者との面接は、単に生活保護をするか否かといった保護の決定実施に必要な事項を確認する場だけではなく、要保護者の自立助長を図るために援助する場でもあります。

ケースワーカーの心掛け

ケースワーカーには、公務員とりわけ福祉行政職員の中核として常日頃から次のことに心掛けておかなければなりません。

- (1) 温かい心 (heart)

ごく普通のことです。温かくなれば、温かい心は、福祉行政に携わる職員にとっての前提条件です。このような心のない人は福祉行政では通用しないとも言えます。
- (2) 冷静な判断 (head)

温かい心だけでは福祉行政を遂行できません。専門的な知識と考察を持って客観的に問題点を捉え、科学的な個別援助と適切な制度運営が求められます。ケースワーカーには自分自身の個人的感情が個別援助の場面に出不いよう自己コントロールし冷静に対応する態度が望まれます。
- (3) 優れた技能 (hand)

専門的な技術、関わり方の習得が大切です。觀念的あるいは知識的に理解するだけで実行が伴わないことには真の福祉行政を遂行することにはなりません。実地に移す「実行力」が重要です。觀念から体得への努力が常に必要です。また、他法施策等を効果的に反映するため関係機関・部局との調整の役割も重要です。
- (4) 円満な人間関係 (human relationship)

ケースワーカーは、法を執行する立場から非常に権威を持った存在として外部（要保護者）に映ります。それだけに、要保護者の同じ目線、同じ立場に立つことが大切です。要保護者の話しを同じ目線で共感をもって聞く、「並列的な存在」であること

が望まれます。

一方、福祉事務所の一員であり「一過性の存在」であることも認識する必要があり、ケースワーカーが担当部局や地区担当が変われば要保護者との直接的関係はなくなりますが、福祉事務所としての要保護者への個別援助の一貫性が保たれなければならないと、日常生活において信頼関係、人間関係の第一歩となるケース台帳の整理等を常に行っておくことが肝要です。

(5) 心身の健康 (health)

ケースワーカーは、その職務の内容から常に身体的、精神的な健康に留意しておかなければなりません。常に研ぎ澄まされた心身状態を維持できるよう条件整備をしておくことこそ、要保護者へ必要な個別援助が達成できると言っても過言ではありません。ケースワーカーが要保護者等との約束を心身上的理由に断わるということは、即ち信頼関係に亀裂が入ることにもなりかねません。

(1) 面接の心構え

自立助長は、要保護者の経済的側面と精神的側面に支援していくことが必要です。自分自身では解決できないような困難な問題に直面すると、心理的混乱や葛藤が生じやすくなります。また、人によっては困窮状態から、ともすれば敗北感から無力になり、困難に立ち向かう努力を失ってしまうこともあります。要保護者がこのような状態にあるのを防ぎ、またはこのような状態から立ち直り、精神的にも自立するような援助が必要となってきます。

しかし、自立を援助するといっても、ケースワーカーが思うことを一方的に押しつけるのではなく、要保護者の置かれている状況や立場を考えた、面接には次のような心構えが求められます。

- ア 要保護者の人格を尊重する。その考え方や価値観をむやみに否定しない。
- イ 要保護者が自分から問題に積極的に取り組むように援助する。
- ウ ケースワーカーとしての責任を自覚し、法令根拠に基づかない無責任な発言等しない。

(2) 面接の方法

ア 面接の日時、場所

面接日時は、要保護者の事情を十分考慮して決定します。

面接場所は、福祉事務所（面接室）や要保護者の家庭等で行います。

(ウ) 福祉事務所（面接室）での面接

要保護者には、日々の生活に疲れ困惑し、将来の自活の道を見失っている人が多く見受けられます。こういった要保護者の相談内容を適切に把握し、問題点を整理しながら、助言や指導によって、希望ある明日の生活を支援するのがケースワーカーの大きな役割です。相談の内容を適切に把握するためには、まず、要保護者が何でも話せる場や雰囲気づくりが必要です。家庭や職場、親族等には話せない訴えなどもありますので、特に次のことに留意することが大切です。

- a ケースワーカー（面接員）は、親しみ深い態度で要保護者を迎え入れる。
- b 寛容な精神と態度で接する。
- c 相手の立場に立って懇切丁寧に耳を傾ける。
- d 強制的な言い方を避け、無理なく話を引き出す。

要保護者の訴え、言い替えると最大限の情報を的確に把握するためには、要保護者に対する話し易い雰囲気づくりとケースワーカー自身が聞き上手になることが不可欠です。Yes、Noといった一問一答の尋問形式が進めると、せっかくなり上げられた雰囲気が壊れてしまい要保護者の訴え、欲しい情報が正確に把握できなくなります。

タイミングを見計らいながら、制度の趣旨、他法他施策等社会資源を懇切丁寧に説明し、あわせて、関係機関・部局との連携を図りながら、担当窓口を紹介していくことが大切です。

(イ) 家庭での面接

家庭の生活状況等を現実感を持って把握することができ、ケースワーカーにとっても大切な機会であり、ケース処遇の柱と言っても過言ではありません。まず、自分の自分を明らかに紹介し、訪問目的を述べます。「ちょっとお邪魔します」とか「失礼していいですか。」と声を掛け相手の了解を必ず得、承諾がないまま家庭の中に入ることは控えます。

中には、家族間の関係や近所への気遣いなど肩身の狭い思いをしている人がいるかも知れません。事務所名の入った公用車で訪問するときは少し離れた場所に駐車しておく心配りも必要です。また、玄関の外から声を掛けるときは、氏名のみを名乗り、身分は家庭内に入ってから告げるようにし、ほかに人がある場合は特に配慮が必要です。

イ 面接の手法等

面接には、一定の方式や特別な型式はありませんが、一般的に心掛けることや守るべきこと等は次のとおりです。

(ウ) 面接の準備及び初期段階

- a 面接の目的を十分理解する。また、気持ちを整理して、個人的な感情や先入観を持って面接に臨まないように注意する。
- b 要保護者が話しやすい雰囲気作りに努める。

例) ① 日常生活の話題から話を始める。

- ② 要保護者の顔色、表情、態度などに気をつけて、話のきっかけをつかむ。

(イ) 面接中の留意事項

- a 要保護者の言葉だけではなく、その態度、反応の仕方、表情などにも気を配り、その感情的側面も考える。

- b 話し上手ではなく、聞き上手になる。この場合、相手の立場に立ち、相手を理解しようとする。

例) ① 相手の顔を注視する、あいづちを打つなど、関心を寄せる。

② 要保護者の言葉を途中で遮り、意見等を言うのは避ける。

- c 私事や秘密の事項など要保護者があまり話したがらない事項について、執拗に迫ることは避ける。

- d ケースワーカー自身の考え方や価値観を押しつけないように注意する。

- e ケースワーカー自身の責任とできない事項とできない事項を区別し、安易な約束や引き受けをしない。

(ウ) 質問の仕方

同じことを聞いても、聞き方でかなり変わってきます。正確に要保護者から訴えを引き出していくことが望まれます。

- a それはいつですか。
- b それは昨日ですか。昨日でなければいつですか。
- c それは昨日ですか。
- d それは昨日ではありませんか。
- e それは、今日ですか、昨日ですか、それとも—昨日ですか。

- イ) 要保護者の家庭の状況。
同居の家族の続柄、氏名、年齢等を記入する。
- ロ) 住居の状況
自家、他家の状況等を記入する。
- ハ) 収入の状況
稼働によるもの、稼働によらないもの全ての状況をその内容別に月収、必要費等を記入する。
- ニ) 資産及び負債の状況
資産の有無及びその保有・活用状況、負債の有無及びその内容について記入する
- ホ) 扶養義務者の状況
親、子、兄弟、姉妹等の氏名、住所、職業、稼働の状況・期待性等を記入する
- ヘ) 他法関係の状況
医療保険、年金・手当等の他法他施策の状況等を記入する。
- ウ ケースの特性
要保護者の問題点を主眼として、生活困難に陥ったことについての内在的な点を記入する。
- エ 面接結果
1) 申請指導 2) 相談指導の要 3) 関係機関への連絡等具体的内容を記入する。
- オ 訪問経路図
訪問の目安となる経路を記入する。
- カ 面接員の所見
要保護者全般にわたる問題点を記入する。
未解決事項、不明な点等は必ず査察指導員等の助言指導を受け処理する。

- 3 保護申請書の受理
生活保護の内容、手続き、権利義務等を「保護のしおり」等を用いて懇切丁寧に説明し、申請意思のある要保護者に申請書を交付します。(法第7条)
申請書の受理に伴う処理はおおむね次のとおりです。
(1) 申請書には、一緒に生活している者全員が記載されているかを確認します。
(2) 保護申請者は、要保護者本人のほか、法律で規定された次の者であるかを確認します。

面接相談

面接の体制は、福祉事務所により異なりますが、「面接」は福祉事務所に生活相談に訪れる人にとっては、最初の窓口です。したがって、ここでの印象が、いきおい福祉事務所全体の印象へとつながります。

ケースワーカーは、まず受容の姿勢で聴き、相談者（要保護者）からの主訴を十分傾聴したうえで、ケース診断を行い、適切な助言や具体的な解決策を相談者に提示します。提示したメモニューの中からどの策を選択し手続きを行うかは、相談者の自己決定が原則です。そのため、生活保護をはじめ関係諸制度を適切に説明できる力量が問われることになります。

ケースワーカーは相談者の生活保護を受けようとする申請権を決して阻害してはなりません。たとえ保護の却下の可能性が大であっても、相談者が生活保護を受けようとする申請意思があれば申請を受理しなければなりません。相談者の申請権の尊重が基本です。

面接では、生活保護制度の目的のほか、四つの基本原理（国家責任による最低生活保障の原理、無差別平等の原理、最低生活の原理、補正性の原理）や四つの基本原則（申請保護の原則、基準及び程度の原則、必要即応の原則、世帯単位の原則）、さらに、権利義務等を「保護のしおり」等を用いてわかりやすく説明し、制度の理解を求めなければなりません。相談者の中には、「いったん生活保護を受給すれば、料来もずっと受給できる」とか「保護費のみでは生活できないので、ほかに年金手当等を申請しよう」とか、誤解や錯誤している例もありますので懇切丁寧に助言指導を行うことが必要です。

- (3) 面接後の処理
要保護者の主訴、内容等を面接相談記録票を作成し速やかに所長等の決裁を受けます。おおむね次の内容等を項目ごとに整理し、順序立てて記録します。
- ア 来訪の目的
来訪目的、面接内容を具体的に記入する。関係機関等経由の場合、その経由機関も記入する。
- イ ケースの概要
(7) 保護受給の経歴の有無と期間
保護歴、内容、実施機関等を記入する。

資料 3-3 E マニュアル「査察指導のチェックポイント」

査察指導のチェックポイント

4 生活保護業務の進行管理
【事務標準化等】

1	業務単位の標準的日数は定められているか(例：申請受理から訪問調査⇒5日以内、ケース記録の処理⇒5日以内、療病届の処理⇒3日以内)。	<input type="checkbox"/>
2	事務処理の標準的手順が確立しているか(各種調査等の様式の標準化及び事務処理要綱等の作成)。	<input type="checkbox"/>
3	ケースワーカー間の業務量に偏りはないか(標準業務量の設定)。	<input type="checkbox"/>
4	査察指導台帳及び関係帳票は整備されているか。	<input type="checkbox"/>

【申請処理の管理】

1	申請が1人のケースワーカーに集中していないか(組織的な対応を図る)。	<input type="checkbox"/>
2	初回調査は申請受理日から標準的日数以内に完了しているか。	<input type="checkbox"/>
3	安給要件調査等は受理後、遅滞なく処理(陪会の実施)がされているか。	<input type="checkbox"/>
4	ケースの抱えている問題を分析し、必要な助言は行ったか。	<input type="checkbox"/>
5	ケースワーカーだけでは処理困難なケースへの応援体制は整っているか。	<input type="checkbox"/>

【ケースワーカーに対し注意を与えるとき】

1	ケースワーカーに過失があったときは、適切に指導助言(放任することなく、遅滞なく是正する判断能力を培うよう)をしているか。	<input type="checkbox"/>
2	感情が高ぶっているときは、冷静になるまで待って、注意を与えるゆとりを持っているか(自他共に)。	<input type="checkbox"/>
3	注意を与えるときには、査察指導員自身もその責任を負うという謙虚な態度で対応しているか。	<input type="checkbox"/>
4	やる気や、励みを起こさせるような配慮がされているか。	<input type="checkbox"/>

■ 犯しやすすいミスポイント

- 1 ケースワーカーの能力にあった配分(業務量)となっていない。
- 2 査察指導台帳及び関係帳票が整備されていない。
- 3 ワーカーに助言、指導した事項の結果確認がなされていない。

■ 指導ポイント

- 1 業務の進行状況は随時簡潔に報告を行わせること。
- 2 アクシデントがあった場合には、その都度報告をさせ指示を与えること。

5 ケース審査

【事実把握の正確、完全性】

1	必要な事実が漏れなく系統的に把握されているか。	<input type="checkbox"/>
2	集められた情報、資料は事実のものであって、出所は明らかか。	<input type="checkbox"/>
3	本人からの申告内容は裏づけがあり、客観性が立証されているか。	<input type="checkbox"/>
4	評価の基礎となる事実が正確に記録されているか。	<input type="checkbox"/>

【措置の適法性】

1	最低生活費の計上にあたり漏れはないか。認定額の積算誤りはないか。	<input type="checkbox"/>
2	収入額の認定、控除額の認定が適正に行われているか。	<input type="checkbox"/>
3	世帯の受給に即して取るべき措置が確実にとられているか。	<input type="checkbox"/>

【記録の明瞭性と処理の迅速性】

1	記録は具体的かつ明瞭・正確で、表現は適切か。	<input type="checkbox"/>
2	記録は常に被保護世帯の現状が映し出されているか。	<input type="checkbox"/>
3	事態に対処して、その処理が日程設定に基づいて迅速に行われているか。	<input type="checkbox"/>
4	方針の適用にあたって、時機を失していないか。	<input type="checkbox"/>

【保護内容の妥当性・事態に対する客観的取り組み】

1	保護申請時には、制度の仕組み、内容、保護の要件及び事務手続きを要保護者に十分説明しているか。	<input type="checkbox"/>
2	要保護者の言動、態度等に対し常に冷静に客観的な態度で接しているか。	<input type="checkbox"/>
3	被保護者の個別事情に対応した、きめ細やかな処遇が実践されているか。	<input type="checkbox"/>
4	必要な社会資源、他法他施策の活用、関係機関との相互の連携はどうか。	<input type="checkbox"/>
5	保護の目的を達成するための、適切な指導指示が行われているか。	<input type="checkbox"/>

■ 犯しやすすいミスポイント

- 1 ケースワーカーの活動状況が十分把握されていない(今何が問題でどう処理されているか)。
 - 2 審査にあたってケースワーカーと同じ視点で見えてしまう(多角的視野からの検討が必要)。
- 指導ポイント
- 1 立場を変えて、物事を見る習慣をつけること(客観的、冷静な判断を常に心がける)。
 - 2 処理状況等の見直しを日頃から励行すること。

6 ケースワーカーへの面接相談の指導
【面接における基本的態度・姿勢】

1	親しみと信頼感を与え、常に話しやすい雰囲気づくりに努めているか。	<input type="checkbox"/>
2	質問責めや説教調にならないなど、面接員主導による対応となっていないか。	<input type="checkbox"/>
3	自分の経験に基づき主観や価値観を持ち込んでいないか。	<input type="checkbox"/>
4	福祉事務所として、保護できるできないことをはっきりと伝えているか。	<input type="checkbox"/>

【面接技術と進め方】

1	面接を始めるにあたって、話の糸口を作る等、不安感や緊張感を和らげる努力はされているか。	<input type="checkbox"/>
2	相談者の言葉だけでなく、態度・表現(依存性、攻撃性、拒否的、警戒的等)にも注意しているか。	<input type="checkbox"/>
3	適時、話の内容の整理と確認を行っているか。	<input type="checkbox"/>
4	相談者が理解できる言葉を使用しているか。	<input type="checkbox"/>
5	面接の結果、どうなのか、具体的な取扱方針を伝えているか。	<input type="checkbox"/>

【暴力行為等を伴う相談者に対する対応】

1	必ず複数職員による対応としているか。	<input type="checkbox"/>
2	暴力行為の恐れのあるときは未然防止の観点から、面接の中止と退所を求める等、組織として毅然たる処置を講じているか。	<input type="checkbox"/>
3	面接室は緊急時において避難可能なように、出入り口が確保されているか。	<input type="checkbox"/>
4	明らかに恫喝や威嚇行為が認められる場合、警察への通報が検討されているか。	<input type="checkbox"/>

- 犯しやすすいミスポイント
- 1 同伴者がいる場合の配慮がされていない。
 - 2 話し中に面接者が時間を気にする。

- 指導ポイント
- 1 はじめに、言いづらいいことも含め聴取しなければならいことの了解を得る。
 - 2 話を聞く時間をあらかじめ伝えておくこと(1時間又は1時間半)。
 - 3 聞き聞き手となること。また、メモを取ることでその了解を得る。

7 保護申請の事務処理
【保護申請の受理】

1	同意書は世帯全体を対象とした、包括的な内容となっているか。	<input type="checkbox"/>
2	保有資産でない資産の有無の把握はされているか。	<input type="checkbox"/>
3	他法他施策の活用について十分検討されているか。	<input type="checkbox"/>
4	法定処理期間内に処理できよう計画は立てられているか。	<input type="checkbox"/>
5	必要に応じて査察指導員の同行訪問は計画されているか。	<input type="checkbox"/>

【調査】

1	29条に関する調査は、すぐに取り掛かっているか。	<input type="checkbox"/>
2	調査にあたって、必ず申請者の家庭を訪問しているか(住所不定者等は除く)。また、不在者の状況は把握されているか。	<input type="checkbox"/>
3	通帳、保険・年金証書の提示を求めているか(写しを取ることに許可は)。	<input type="checkbox"/>
4	生活の困窮の期間・理由及びそれまでの生計内容は十分に把握されているか。	<input type="checkbox"/>
5	今後の生活設計は、考えられているか(自立計画書の提出)。	<input type="checkbox"/>

【保護の決定】

1	要否判定は適切か。	<input type="checkbox"/>
2	申請時活用困難な資力に対し、法第63条の適用通知はなされているか。	<input type="checkbox"/>
3	稼働年齢層を含むケース、申請却下ケース、63条ケース等について診断会議は実施されているか。	<input type="checkbox"/>
4	関係機関への連絡・通知は行っているか。	<input type="checkbox"/>

■ 犯しやすすいミスポイント

- 1 申請理由等から判断される緊急度に応じた処理期限及び対応(小口資金の貸付け等)が考慮されていない(明かに急迫状態であれば、29条調査結果を待たず処理する。)
- 2 生活歴等の聴取が、世帯主のみとなっている(世帯員全員について必要である。)

■ 指導ポイント

- 1 申請に伴う調査結果は、とりあえず口頭により報告する。
- 2 面接調査において、話の内容に不明確な点があれば、その場で解決を行うこと。
- 3 保護の要否が不明な段階で、期待感を与えないように注意する。

査察指導のチェックポイント

10 ケース診断会議
【診断会議の対象】

1	福祉事務所としてあらかじめ対象を定めているか。 ・生活実態に問題のあるケース。 ・要保護ケースであって、その取扱い上特別の留意を要するケース。 ・療養指導、更生指導の面で特にその取扱いが複雑、困難なケース。 ・保護の要件を欠く疑いがあり、指導指示及び検診命令を要するケース。 ・法第63条による返還、法第78条による職収の適用が予想されるケース。 ・その他、ケース取扱い上複雑、困難な問題点を持つケース。	<input type="checkbox"/>
---	--	--------------------------

【情報・資料の事前整理】

1	何が問題なのか、分析されているか。	<input type="checkbox"/>
2	申請者(被保護者)はどうか考えているか、意見聴取は行っているか。	<input type="checkbox"/>
3	今までの指導経過はまとめてあるか。	<input type="checkbox"/>
4	検討すべき問題に関する資料、情報は事前に整理してあるか。	<input type="checkbox"/>
5	ケース検討票は作成されているか(緊急な場合を除く。)	<input type="checkbox"/>

【診断会議の運営】

1	決裁権者の出席を、原則として求めているか。	<input type="checkbox"/>
2	会議は必要な程度(随時)開催されているか。	<input type="checkbox"/>
3	出席者全員が積極的に意見を発言できるよう配慮されているか。	<input type="checkbox"/>
4	診断会議の結果はまとめられ、決裁を受けているか。	<input type="checkbox"/>

■ 犯しやすすいミスポイント

- 1 担当ケースワーカーが往々にして被告席に座るような雰囲気となることがある。
- 2 意見発表が特定の人に偏っている(特に管理職員に偏ると意見はますます減少。)
- 3 事前情報、資料が十分に整理されていないため、結論が曖昧なまま終了している。

■ 指導ポイント

- 1 問題が発生する恐れが生じた場合、査察指導員へ早期相談報告を行うこと(時機を失すると手遅れとなり、診断会議の結果も功を奏さないものとなる。)
- 2 何を判断してもらいたいのか、また、ケースワーカーとしては、どう処理したいかポイントをまとめておく。
- 3 情報の提供は、偏らないように、客観的な考えでまとめらるること。

査察指導のチェックポイント

11 処遇方針の樹立と処遇指導
【阻害要因の分析における観点】

1	最低生活の維持に必要な物的条件は、備わっているか。	<input type="checkbox"/>
2	健康の状態及び保健衛生の状態はどうか。	<input type="checkbox"/>
3	就労条件及び就労能力はどうか。	<input type="checkbox"/>
4	社会的接点の度合い及び社会的活動の状況はどうか。	<input type="checkbox"/>
5	対象者の感情と行動の適合状態はどうか。	<input type="checkbox"/>

【処遇方針の樹立】

1	予期される問題傾向は何か、把握分析されているか。	<input type="checkbox"/>
2	世帯の意思、希望、計画を十分に尊重しているか。	<input type="checkbox"/>
3	世帯の実態(健康面、能力面、生活環境等)は、客観的に正しく把握されているか。	<input type="checkbox"/>
4	利用できる社会資源等は十分に検討されているか。	<input type="checkbox"/>
5	具体的かつ実行可能なものであるか。	<input type="checkbox"/>
6	処遇方針が、ケース記録又は処遇方針樹立票等へ記載されているか。	<input type="checkbox"/>

【処遇方針の実行と結果評価】

1	訪問頻度の決定は、処遇方針を十分取り入れたものとなっているか。	<input type="checkbox"/>
2	訪問は、処遇方針を踏まえたものとなっているか。	<input type="checkbox"/>
3	処遇方針に基づき、一連の指導援助がなされているか。	<input type="checkbox"/>
4	指導結果は十分分析されているか。	<input type="checkbox"/>
5	ケースの変動に応じた処遇方針の再検討がされているか。	<input type="checkbox"/>

■ 犯しやすすいミスポイント

- 1 処遇方針の見直しは、適期に行われていない(年1回以上の見直しを)。
- 2 世帯の実態に即した実質的な処遇方針となっていない(具体性が欠けている。)
- 3 福祉事務所側だけの判断で、被保護者の意思が反映されていない。

■ 指導ポイント

- 1 被保護者の意思が反映されたものでなければ、効果的な処遇は期待できないこと。
- 2 ケース処遇は、断片的、一時的な指導に終わらないよう計画的かつ継続的な指導とすること。

査察指導のチェックポイント

13 訪問調査活動の管理と指導

【ケース格付け】

1	処遇方針との整合性はどうか。	<input type="checkbox"/>
2	ケース実態が十分に反映されているか。	<input type="checkbox"/>
3	格付けが固定的となっていないか(世帯の実態により流動するべき。)	<input type="checkbox"/>
4	ケースワーク一かごと及び事務所全体から見て、格付けバランスはどうか。	<input type="checkbox"/>

【進行管理】

1	目的を持った訪問となっているか(事前準備のない場当たり的な訪問となっていないか。)	<input type="checkbox"/>
2	会うべき人に会い、確かめるべき点をしっかりと確認しているか。	<input type="checkbox"/>
3	現在被保護者が直面している問題点は何か、その解決又は軽減方法は検討されているか。	<input type="checkbox"/>
4	理由もなく不在が続いている場合、その対応は適切か(メモによる伝言指導や、場合によっては保護費の窓口支払いへの変更措置等。)	<input type="checkbox"/>

【報告と同行訪問等】

1	訪問活動の結果が、随時、口頭報告されているか(複雑問題ケース等)。	<input type="checkbox"/>
2	訪問はしているが、記録はしていないか(このことではない)。	<input type="checkbox"/>
3	文書により指導指示を予定するようケースについては、積極的に同行訪問をしているか。	<input type="checkbox"/>
4	ケースとケースワーカーとの信頼関係及びケースワーカーの面接態度はどうか。	<input type="checkbox"/>
5	ケースの義務履行に対する姿勢(態度)はどうか。	<input type="checkbox"/>

- 覆犯しやすいミスポイント
- 1 不在が続いているが、翌月の計画樹立の際、何ら指示も出していない。
- 2 訪問記録がされていないにも関わらず、そのまま黙認している(情報の個人化)。
- 3 目的の曖昧な訪問が繰り返されている。

- 指導ポイント
- 1 事前準備に基づき、目的(収入把握、指導指示、生活実態等)を持った訪問を心がけること。
- 2 訪問結果の口頭報告は帰庁後直ちに、ケース記録は速やかに決裁を受けること。

査察指導のチェックポイント

12 自立助長ケースの選定

【自立助長に向けての阻害要因の分析及び組織的取組み】

1	自立(就労)阻害要因の把握、分析がされているか。	<input type="checkbox"/>
2	処遇方針は、世帯の要望を捉えているか。	<input type="checkbox"/>
3	処遇方針及び世帯の選定は、組織的に評価検討がなされているか。	<input type="checkbox"/>
4	自立援助のため、関係機関等との組織的連携は十分行われているか。	<input type="checkbox"/>

【自立助長ケースの選定基準(下記世帯について検討されているか)】

1	稼働能力(年齢、病状等を考慮)はあるが稼働していない者のいる世帯。	<input type="checkbox"/>
2	傷病等を理由に自立できないうが、傷病が治癒し、併せて訪問調査活動を積極的に行う等により自立可能と認められる世帯。	<input type="checkbox"/>
3	稼働しているが、その能力に比し稼働収入の少ない者のいる世帯。	<input type="checkbox"/>
4	環境等から勤労意欲を阻害されている者のいる世帯。	<input type="checkbox"/>
5	他法他施策の活用により自立助長が可能と認められる者。	<input type="checkbox"/>

【自立に向けての指導・援助】

1	自立更生計画書、求職活動状況報告書の提出等の指導が積極的に行われているか。	<input type="checkbox"/>
2	稼働能力等の活用についての指示指導は、必要に応じ、文書指示により徹底されているか。	<input type="checkbox"/>
3	必要に応じて、公共職業安定所等への同行訪問の援助がなされているか。	<input type="checkbox"/>
4	自立援助のための各種貸付制度等他法他施策活用について、適切に指導されているか。	<input type="checkbox"/>

- 覆犯しやすいミスポイント
- 1 年金申請指導において、口頭指導の繰返して、一向に進展しない(同行訪問)。
- 2 効果的な処遇方針が検討されていない(何が自立に必要なか、項目を立てる)。
- 3 計画的、継続的(一貫性)な自立援助・指導となっていない(場あたりの指導)。

- 指導ポイント
- 1 自立は何よりも、本人の自任意欲の高揚から。
- 2 自立の機会を少しでも逃さない(子供の卒業就職時を捉えるなど)。
- 3 関係機関等には、普段から顔つなぎを行い、情報収集を行うこと。

査察指導のチェックポイント

査察指導のチェックポイント

14 ケース記録

【主な記録事項】

1	次のような場合は必ず所要事項が記録されているか。 ・保護の開始、変更、廃止を行ったとき。 ・家庭訪問したとき。 ・関係機関を訪問したとき(病院、勤務先、職安、扶養義務者宅等)。 ・処方針を変えたとき(就業、失業者)。 ・生活状況に大きな変化があったとき(世帯員の転入・転出、出生、死亡、入退院、就職、転職、退職)。 ・重要な指導指示又は措置を行ったとき(就労指導、療養指導、検診命令、自動車処分指導、63条・78条適用、施設入所措置等)。 ・その他の重要な問題が生じたとき。	<input type="checkbox"/>
---	--	--------------------------

【基本的事項】

1	記録の原則は守られているか(SW1H)。	<input type="checkbox"/>
2	家庭訪問、来庁面接、電話連絡等が明確に区分されているか。	<input type="checkbox"/>
3	情報の出所は明確にされているか。	<input type="checkbox"/>
4	ケースの申立の検証、学証資料等は整理されているか。	<input type="checkbox"/>

【記録漏れしやすい事項】

1	開始時における要否判定は記録されているか(程度の決定のみ記載)。	<input type="checkbox"/>
2	資産医者の認否は明確にされているか。	<input type="checkbox"/>
3	世帯分離する場合、要件及び根拠規定は明確にされているか。	<input type="checkbox"/>

■ 犯しやすいミスポイント

- 1 記録がワンパターン化していて、ケースの実態が見えてこない。
- 2 記録が長々と記載され、要点が不明。
- 3 記録の処理(決裁)が遅く、ケースワーカーのみ知る状況となっている。

■ 指導ポイント

- 1 記録はできる限り簡潔書きとし、要点を要約した簡潔な記録とすること。
- 2 関係書類との重複記録は避けること。
過去の記録の参照例・・・〇月〇日記録参照
- 3 ケース記録はすみやかに(1週間以内)回覧(決裁)を行うこと。

15 処遇困難ケース、暴力関係ケース

【処遇困難ケースの分析と指導体制】

1	処遇困難ケースの原因(問題)の分析は十分されているか。	<input type="checkbox"/>
2	問題解決の処方箋はあるか。	<input type="checkbox"/>
3	問題解決のキーマンはいるか。	<input type="checkbox"/>
4	指導方針は診断会議等による組織的なものであるか。	<input type="checkbox"/>
5	関係機関との連携は、十分図られているか。	<input type="checkbox"/>
6	ケース指導がケースワーカー一任せとっていないか(複数での対応)。	<input type="checkbox"/>

【現役暴力団組員への対応】

1	暴力団活動をしない旨の誓約書は徴取しているか。	<input type="checkbox"/>
2	必要に応じ、自立更生計画書は徴取されているか。	<input type="checkbox"/>
3	原則として暴力団組員脱退届出書及び所属組長の承諾書は徴取しているか。	<input type="checkbox"/>
4	細活動のおそれのないことを、警察より確認しているか。	<input type="checkbox"/>
5	細事務所で生活している者を保護していないか(認められない)。	<input type="checkbox"/>
6	暴力団関係者の保護申請は、決定後直ちに原に報告しているか。	<input type="checkbox"/>

【暴力常習者(暴力的言動による威嚇、指示違反)への対応】

1	法第27条による文書指示を行っても、暴力的言動を繰り返すようであれば、所定の手続きにより、停廃止を検討しているか。	<input type="checkbox"/>
2	暴力行為等があった場合は、すみやかに警察に通報しているか。	<input type="checkbox"/>

■ 犯しやすいミスポイント

- 1 処遇困難(問題)ケースであるにも関わらず保護費を口座払いとしている。
- 2 ケースワーカー一任せとなり、組織的対応がなされていない。
- 3 警察との連携が不十分(暴力団の活動有無を電話で確認し情報提供を断られている)。

■ 指導ポイント

- 1 一人で悩まないこと。
- 2 できないものではないと毅然たる態度で、対応すること。
・ 曖昧な対応は、言いがかり等、相手に付け入る隙を与える。
・ 一度でも誤った要求を受け入れると、要求はエスカレートし、界限がなくなる。
- 3 危険を感じたら、決して無理をしないこと(対応を組織として検討し再挑戦)。

よい聴き手になること

よい面接とは傾聴面接のことだといわれる。面接員がよい聴き手になり、対象者に十分いわせられる機会を与え、心理的にも重要な意味を含んでいる。人は誰でも心の中に入りっ積していることを何らかの方法で外に吐き出すことができれば、気持ちが楽になって、それだけでかなりの治療面的な意味を持つ援助になる。

傾聴面接になっていくか否かを判断する一つの方法として、面接の会話を仮に速記したとして、面接員の言葉と、対象者の言葉を別々にして順に並べてみる。両者の発言量を比べてみて、面接員の発言量より対象者のそれの方が多いときは、傾聴面接になっており、大体においてよい面接だといえる。反対に面接員の発言量が多い面接は、とかく面接員の側からの指示、暗示などが多く含まれていて、望ましくないといえよう。

3 面接の技法

面接には一定の公式や型というものはないが、それでもいくつもの守るべき規準や、質問の仕方、展開の仕方が研究されているので、これらを紹介して参考に供することにする。

＜ 日本社会事業大学仲村教授「面接の進め方」 ＞

面接の準備段階ないしは初期の段階における注意

- 1 面接の行なわれる理由について、よく理解すること。できれば、あらかじめ面接計画を立て、十分な準備をもつてのぞむようにすべきである。
- 2 ケース記録をあらかじめ読むなどして、できるだけ手がかりを集め、話題を整理してクライエントへの近接の手段に活用すること。
- 3 クライエントの顔色、表情、態度などに気をつけ、話のきっかけになる話題をひき出し、クライエントが話しやすい雰囲気をつくるようにつとめること。
- 4 話題は、時によっては、面接問題の焦点にすぐ入らずに、日常生活の明るい話題や身近な楽しい経験などを語りあい、クライエントの気持ちを和らげるように心掛けること。ただし、いつまでも問題の周辺だけをめぐっているような面接は望ましくない。適当な機会を見て、核心に触れるよう心がけるべきである。
- 5 ワーカー自身の気持ちをよく整理して、個人的感情や先入観を面接過程にもちこま

ないよう注意すること。

6 面接の日時、場所は、ワーカーとクライエントの両者の相談で定め、ワーカーはその約束を厳守するよう気をつけること。家庭訪問の場合でも、あらかじめ連絡して訪問日時を約束するのが本来の原則である。

面接過程での一般的注意

- 1 クライエントの言葉だけでなく、その態度、反応のしかた、表情などにも気をつけ、その感情的側面への応答をも試みること。
- 2 クライエントの言葉を途中でさえぎってワーカーの意見をのべたり、質問したりしないように気をつけること。よい面接の第一条件は、耳を傾けて聴くこと——傾聴面接——である。
- 3 クライエントの顔を注視し、クライエントに関心を集中して話しあうこと。クライエントの面接は、余程のやむをえない理由がない限り、中断しないこと。
- 4 ワーカーの責任において出来ることと出来ないことをはっきり分け、簡単に受けあったり約束したりしないこと。
- 5 ワーカー自身の個人的関心事や個人的経験を持ち出さないようにすること。常に、その話題がクライエントの問題解決にとって意味をもつか否かということに、ワーカーの関心がなければならぬ。
- 6 クライエントに感情的な反ばつを起させざるよるような批判的質問や発言をしないこと。
- 7 ワーカー自身の倫理的価値判断や価値観をクライエントに押しつけることにならないように注意すること。
- 8 質問のしかたに気をつけること。すなわち、答を予測して行なう誘導質問、クライエントが意味を理解できないような質問、問題に直接関係がないと思わせるような質問など避けること。
- 9 私事や秘密のことからで、クライエントがあまり話したがらないようなことを、曖昧さがるような遠及をしないこと。それが本題につながる重要なことだと考えられる場合は、少し時間をおいて別の機会にとりあげるのも一法である。
- 10 なるべくクライエントの答えた内容に即した質問や応答を続けてゆくようにし、話題を急に変えないこと。
- 11 面接時間が比較的長くなるような場合には、時々話の要点を整理して確認することが効果的である。それは、面接が一本調子になるのを防ぎ、ワーカーがクライエントの言ったことを的確に理解したか否かを確かめることができる。とくに、クライエントに、このワーカーは自分の言ったことを正しく理解してくれたという感じを与えることになるからである。
- 12 クライエントが普通の知的理解力をもち、感情的にも安定しており、しかも面接の主たる目的が事実の確認におかれるような場合には、面接中にメモをとった方がよ