

【第4章 添付資料】

(資料 4-1) ヒアリング項目一覧

(資料 4-2) ヒアリング時提出資料（一部抜粋）～京都市

- ① 「就労支援の事例」（『就労支援の手引』内資料）
- ② 「稼働年齢者の総点検（要綱）」（『就労支援の手引』内資料）
- ③ 「自立助長推進世帯の選定と指導（要綱）」（『就労支援の手引』内資料）
- ④ 「生活保護 精神障害者への援助充実に向けて」（目次一覧）
- ⑤ 「生活保護 母子世帯に対する処遇の充実に向けて～処遇の視点と方策」（目次一覧）

(資料 4-3) ヒアリング時提出資料（一部抜粋）～北九州市

- ・「マネジメントサイクルに従った処遇の推進 及び 具体的な処遇方針の樹立について（案）」

資料 4-1 ヒアリング項目一覧

I 本庁保護担当の方に対して

<基本的な事項に関すること>

- ・生活保護ワーカーの担当ケース数、地区担当替えの年数
- ・社会福祉主事資格保有割合
- ・人事異動の状況（平均の在職年数、配属希望がどの程度反映されているかなど）
- ・長期病気療養者などの状況（仕事の精神的負担）

1. マニュアルに関して

- ① どのような経緯で策定されたのですか。
- ② 誰が、どのように、どのくらいの頻度で改訂しているのですか。
- ③ どのような仕組みで配布されているのですか。
（どの部署に、どれ位、どのような形で？）
- ④ マニュアルの中身として、どのような点が重要と考えておられますか
- ⑤ マニュアルで、「これだけは盛り込まなくてはならない」「必ずのせなくてはならない」部分というのがありますか。
- ⑥ マニュアルにしにくい、しきれない部分・範囲というのは、あるのでしょうか。あるとすれば、どのような事柄でしょうか。
- ⑦ マニュアルでカバーしきれない範囲がある場合、それらについてはどのように対応なさっていますか。（研修の実施など）
- ⑧ 今後、新たにマニュアルをつくる予定はありますか。今後は、どのようなマニュアルが必要とお考えでしょうか。

2. 生活保護業務について

2-1 概要について

- ① 貴自治体の業務運営の特色、特徴的な点、長所について、お聞かせください。
- ② 業務において、どのような点の充実および改善が必要とお考えですか。
（そのために具体的にどのような取り組みをされていますか。）
- ③ 福祉事務所と関係機関との連携や外部人材・機関の活用などが言われていますが、貴市での連携や活用の状況についてお聞かせください。

2-2 自立支援（自立助長）および相談援助について

- ① どのような点を重視して、自立支援（自立助長）を推進しておられますか。
- ② 各福祉事務所が自立支援（自立助長）に積極的に取り組んでいるか、または、自立支援（自立助長）がどの程度充実しているかを、どのような観点から判断・評価なさっていますか。（どのような評価基準がありますか）

- ③ 自立支援プログラムの導入状況についてお聞かせください。
- ④ 自立支援プログラムの実施は、業務体制に何か変化をもたらすとお考えでしょうか。(変化ありの場合はどのような変化でしょうか、変化なしの場合の理由は何でしょうか。)
- ⑤ 特に、プログラム導入により、「相談援助」部分が生活保護業務に占める厚み・重み(実際の業務量に占める比重や、業務遂行上の重要性)は、増すとお考えですか。
- ⑥ 相談援助を充実するために、貴市では何か取り組みをされていますか。また、現時点でのとりくみの効果や課題がありましたら教えてください。
- ⑦ 相談援助の充実度・達成度・良し悪しをはかる何らかの「ものさし」がありますか(個人の経験則として、また、組織的な仕組みとして)

以上

Ⅱ 福祉事務所の方に対して

- ※ ◆マークのついた項目は、管理指導にあられる方、現業に従事される方、それぞれからお話を伺いたく存じます。

<基本的な情報に関すること>

- ・生活保護ワーカーの担当ケース数、地区担当替えの年数
- ・社会福祉主事資格保有割合
- ・人事異動の状況(平均の在職年数、配属希望が
どの程度反映されているかなど)
- ・長期病気療養者などの状況(仕事の精神的負担)

1. マニュアルについて

- ① 市で策定しているマニュアルは、どのような仕組みで福祉事務所に配布され、また、事務所内の職員に配布しているのですか。(どの部署に、どれ位、どのような形で。)
- ② マニュアルは、どのような時に、どの程度、参照・活用なさっていますか。◆
- ③ マニュアルの中身として、どのような点が重要と考えておられますか。◆
- ④ マニュアルは、生活保護業務のどこまでをカバーしているとお考えでしょうか
逆に、マニュアルでカバーしきれない範囲というものは、あるのでしょうか。あるとすれば、どのような事柄でしょうか。◆
- ⑤ 現在、マニュアルでカバーしきれない範囲がある場合、それらについてはどのように対応なさっていますか。◆
- ⑥ 今後、どのような内容について、マニュアルがあるとよいと思われますか。◆

2. 生活保護業務について

2-1 生活保護の業務運営について

- ① 貴福祉事務所の保護業務運営の特色、特徴的な点、長所について、お聞かせください。
- ② 業務のどのような点の充実および改善が必要とお考えですか。(そのために具体的にどのような取り組みをされていますか。) ◆
- ③ 福祉事務所と関係機関との連携や外部人材・機関の活用などが言われていますが、貴福祉事務所での連携や活用の状況についてお聞かせください。

2-2 自立支援（自立助長）および相談援助について

- ① どのような点を重視して、自立支援（自立助長）を推進しておられますか。◆
- ② 貴福祉事務所において自立支援（自立助長）がどの程度充実しているか、どのような観点から判断・評価なさっていますか。(どのような基準がありますか) ◆
 (現業の方への質問は次のようになります。「ご自分の業務について、自立支援（自立助長）がどの程度充実しているか、どのような観点から判断なさっていますか。また、福祉事務所のなかで、ご自身の自立支援（助長）のための努力や達成具合は、どのように、どのような基準で評価されているとお考えでしょうか。」)
- ③ 自立支援プログラムの導入状況についてお聞かせください。
- ④ 自立支援プログラムの実施は、業務体制に何か変化をもたらすとお考えですか。
 (変化ありの場合はどのような変化でしょうか、変化なしの場合の理由は何でしょうか。) ◆
- ⑤ プログラム導入により、「相談援助」部分が生活保護業務に占める厚み・重み（実際の業務量に占める比重や、業務遂行上の重要性）は、増すとお考えですか。◆
- ⑥ 相談援助を実施する上で、どのような要素・事柄が重要であるとお感じでしょうか。また、どのような点に困難をお感じでしょうか。◆
- ⑦ 相談援助を充実するために、貴福祉事務所または現業員個人のレベルでは、どのような取り組み（努力）をなさってきましたか。また、そうした取り組みについて、これまで明らかになった効果や課題がありましたら教えてください。◆
- ⑧ 相談援助の充実度・達成度・良し悪しをはかる何らかの「ものさし」がありますか（個人の経験則として、また、組織的な仕組みとして） ◆

以上

ケース処遇事例

ここで紹介する5つの事例は、実際の事例です。

比較的良好に見られる事例を、掲載させていただいたつもりですので、係会議等での事例検討の材料として使用していただくとともに、事例の中にみられる参考となる取組が、皆さんの就労支援技術の向上のきっかけとなれば、幸いです。

○ 事例1

長期にわたり不就労であった中高年齢者に対する取組事例

| 世帯の概要 | |
|---|--|
| 47歳（男） 単身世帯 就労阻害要因なし。 | |
| <p>独身。23歳から十数年間、病院で医療事務に従事。職場の人間関係が原因で40歳のときに退職してからは、父からの仕送りで生計維持していた。</p> <p>平成14年9月に父が死亡してから、求職活動を行うが、仕事が見つからず、生計維持が困難となったため、平成15年4月にA福祉事務所で保護申請し保護開始となる。</p> <p>しかし、高額家賃であったため、転居指導により、平成15年7月にB福祉事務所にケース移管となった。</p> | |

1 指導援助の経過

| 年月 | 内容 |
|--------|---|
| 15.6.4 | <p>◇ 保護申請受理後、保護係長と協議</p> <p>A福祉事務所が行った検診命令結果では、「何をしても差し支えない」であり、現在もその状況に変動はないと考えられるため、短期集中的な就労指導を行う方向で家庭訪問を実施することとした。</p> |
| 15.6.6 | <p>◇ 家庭訪問</p> <p>部屋の中は物が散乱し、入れない状態。</p> <p>傷病等の新たな就労阻害要因が発生していないことを確認。世帯主に対して、3箇月先を自立の目途として目標を立て、求職活動に努めるよう助言指導を行う。</p> <p>世帯主は、「パソコン技能なく年齢的なことから就職は無理」と反論するが、無制限に保護が継続されるとも考えていない様子が窺えたので、世帯主に対し、補足性の原理のほか、自立意欲を喚起する意味からも、就労の必要性を繰り返し説明。</p> |
| 同日 | <p>◇ 保護係長と協議</p> <p>粘り強く就労指導を行うこととして、次のとおり処遇方針を樹立。</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><処遇方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自立助長推進世帯に選定し、自立に向けた就労指導を行う。 ・収入申告書は毎月徴取とし、求職活動申告書は2週間に1回の頻度で日付指定のうえ提出を求める。 ・訪問格付は「A」。 </div> |

| | |
|---------|---|
| 15.7.4 | <p>◇ 世帯主来所（初回保護費支払日）</p> <p>世帯主に処遇方針を伝え、2週間に1回（金曜日の午後4時）、求職活動の状況を報告するために、来所するよう伝える。</p> |
| 15.7.18 | <p>◇ 世帯主来所（1回目の求職活動報告日）</p> <p>求職活動申告書受理。しかし、氏名以外は白紙。</p> <p>世帯主に対し、なぜ求職活動を行わないのか尋ねると、「ハローワークへは毎日通っているが、40歳代後半の年齢とパソコン技能がないため、就職は無理」との申立て。</p> <p>ケースワーカーからみて、求職活動に対する意欲が感じられず、このままでは目的達成が困難と考えられたため、ハローワーク同行を打診。世帯主は、当初は難色を示すものの、最終的には了解。</p> <p>7月22日にハローワークへ行く約束をする。</p> |
| 15.7.22 | <p>◇ ハローワーク同行</p> <p>求職の手順は、わかっている様子で、ハローワークへ通っていることは窺えた。ハローワーク職員と面接し、1件紹介を受ける。</p> <p>今後とも職種の選り好みをせずに広く求職するよう指導する。</p> |
| 15.8.1 | <p>◇ 世帯主来所（2回目の求職活動報告日）</p> <p>求職活動申告書受理。</p> <p>内容は、ハローワーク同行訪問時に紹介を受けた会社のみ。会社との面接まで至らず。</p> <p>ケースワーカーからみて、求職活動に対する意欲が感じられなかったため、本気で求職活動を行うよう指導。</p> |
| 15.8.4 | <p>◇ ケース診断会議</p> <p>ケースワーカーからみて、このままでは目的達成が困難と考えられたため、ケースワーカーから保護係長にケース診断会議の開催を打診。</p> <p>ケース診断会議の結果、9月末までは引き続き2週間に1回の頻度で求職活動の報告を求め、進展がなければ文書指示を検討する。</p> |
| 15.8.4 | <p>◇ 世帯主来所（保護費支払日）</p> <p>保護係長同席。ケースワーカーから世帯主に対し、ケース診断会議で決定した内容を伝える。世帯主から「仕事が見つからなくても9月末で保護廃止になるのか。収入がないのに保護廃止は納得できない」と申立て。</p> <p>保護係長から世帯主に対し、精一杯、求職活動をしているにも関わらず就職できない場合は仕方ないが、世帯主の場合、切迫感が感じられず、本気で求職活動をしているとは思えない。なお一層努力するよう指導する。</p> |
| 15.8.15 | <p>◇ 世帯主来所（3回目の求職活動報告日）</p> <p>求職活動申告書受理。</p> <p>結果は出ていないが、2週間に5回、会社との面接を受けている。少し自覚が出てきた様子が窺えたので、世帯主に対し、この調子で頑張るよう伝える。</p> |

| | |
|---------|---|
| 15.8.26 | <p>◇ 家庭訪問</p> <p>相変わらず部屋の中は物が散乱している。</p> <p>世帯主から「この1箇月ちょっと行ってきた求職活動の経験からいうと、年齢的にも技能的にも可能性があるのは、清掃関係か調理補助関係と思うので、それを中心に探しているが、厳しいなあ」と申立て。</p> <p>世帯主に分析をしており、意欲も感じられる。世帯主に対し、年齢的にも難しいだろうが、頑張れば必ず結果は出るので、引き続き頑張るよう励ます。</p> |
| 15.8.29 | <p>◇ 世帯主来所（4回目の求職活動報告日）</p> <p>求職活動申告書受理。</p> <p>世帯主から、8月21日に面接を受けたP清掃会社から、二度目の面接に来るよう言われていると報告がある。</p> |
| 15.9.4 | <p>◇ 世帯主来所（保護費支払日）</p> <p>「先日話していた二度目の面接の結果、9月8日に来社するよう言われた。やっと採用されそうである」と報告がある。</p> <p>清掃員の管理業務でメンテナンスリーダーと呼ばれており、パートではなく契約社員。</p> <p>世帯主に対し、この間の求職活動の頑張りの成果であると伝えるが、どうも気乗りしていない様子。</p> |
| 15.9.12 | <p>◇ 世帯主来所（5回目の求職活動報告日）</p> <p>求職活動申告書受理。</p> <p>「P清掃会社から採用に当たって、保証人が必要と言われた。親戚とは絶縁状態で保証人になってくれる者はいない」と申立て。</p> <p>世帯主に対し、せっかくのチャンスであり、なんとか親戚に頼むよう伝える。</p> |
| 15.9.29 | <p>◇ 世帯主来所（6回目の求職活動報告日）</p> <p>求職活動申告書受理。</p> <p>P清掃会社については、保証人なく断ったと報告がある。世帯主に対し、めげることなく引き続き求職活動に頑張るよう伝える。</p> <p>また、事前に保護係長と協議した結果、世帯主の求職活動を評価し、当面、文書指示を行わずに指導援助を続ける旨、また、年内には就労実現できるように頑張るよう伝える。</p> |
| 15.10.6 | <p>◇ 家庭訪問</p> <p>P清掃会社に採用されそうになった際の態度がどうも、消極的であったため、そのあたりをそれとなく聞き出すと、世帯主から「実は、この6~7年、ろくな仕事をしてなかったのに、いきなり清掃員の管理業務を正社員並みですることに不安があった。保証人の話は、作り話であり、申し訳なかった」と報告がある。</p> <p>世帯主に対し、「新たな生活は、誰でも勇気のいることであるし、その気持ちがわからないわけでもないが、やる前から自信がないと言っているは何もできない。まず、チャレンジしてみる事が重要ではないか」と助言。</p> |

| | |
|----------|---|
| 15.10.16 | ◇ 世帯主来所（7回目の求職活動報告日） 求職活動申告書受理。進展なし。 |
| 15.10.31 | ◇ 自立助長推進世帯に対する所長定例ヒアリング とりあえず1回は採用内定された実績があるので、11月末まで状況を見守り、求職活動が低調であれば、その段階で文書指示を検討する。 |
| 15.11.4 | ◇ 世帯主来所（8回目の求職活動報告日） 求職活動申告書受理。保護係長同席。 2週間に5件のペースで求職活動を続けているが、結果が出ていない。 世帯主に対し、「なぜ、結果がでないか、自分なりにどう考えている？」と投げかける。 世帯主からは、「ハローワークを通じてブラックリストのようなものが会社に出回っているのではないかと。」 世帯主は、真夏でも黒のダウンジャケットか、黒のマントのようなコートを着ており、長い髪を束ねることなく、バサバサ状態。 聞きにくいことであるが、世帯主に対し、「いつも黒色の服装だが、会社に面接に行くときは、どんな服装でいっているのか？」と聞く。 世帯主は、不服そうに「いつもこの格好だ。これはソフトフォーマルで、どこへ出ても恥ずかしくない。何が言いたいのだ」と語気を荒め返答。 世帯主に対し、自分のポリシーも大切だが、採用担当者に気にいられるよう努力することも大切ではないかと伝える。 |
| 15.11.14 | ◇ 世帯主来所（9回目の求職活動報告日） 求職活動申告書受理。進展なし。 |
| 15.11.28 | ◇ 世帯主来所（10回目の求職活動報告日） 求職活動申告書受理。 2週間で3つの会社の面接を受けており、結果待ちの状態。Q会社は、面接でよい感触であったと。 しかし、世帯主にやる気が今ひとつ感じられず、どうも、求職活動を報告することが目的となっているようにも感じられたが、そのことを、ストレートに伝えるにこだわったため、「求職一般がどんな状況か、ケースワーカーもみておきたいので、もう一度、一緒にハローワークに行こう」と誘う。 |
| 15.12.1 | ◇ ハローワーク同行 世帯主は、自己検索パソコンで仕事を探しているものの、窓口に行こうとしない。ケースワーカーが探した仕事について面接予約をとりハローワーク職員と面接すると、当該職員から「なぜ、Q会社の面接を無断で欠席したんだ」と注意を受けるが、世帯主は、謝罪するどころか逆上し、当該職員に暴言を吐いてしまう。 面接後、世帯主に対し、「なぜ、Q会社の面接を受けてもいないのに、受けたと嘘をついたのか」と尋ねると、「面接を受けても無駄だからだ」と聞き直る。 |

| | |
|----------|--|
| 15.12.2 | <p>◇ ケース診断会議</p> <p>これまでの求職活動の報告内容も疑われ、世帯主にやる気が感じられないため、文書指示が必要と判断。</p> <p>履行期限を16年1月末とし、就労開始するよう文書指示を行うこととした。</p> |
| 15.12.4 | <p>◇ 世帯主来所（保護費支払日） 保護係長同席</p> <p>保護係長から世帯主に対し、理由等を説明のうえ文書指示書を交付する。</p> <p>ケースワーカーから世帯主に対し、これまでの求職活動について、自分でどう評価しているのかと尋ねると、「今のままで十分だと思っている。これだけ探して採用されないのは、超常現象が働いているとしか思えない」と申立て。</p> <p>面接後、保護係長と協議。世帯主の発言から、精神的な問題も念頭に入れて、きめ細かく様子をみることとする。</p> |
| 15.12.15 | <p>◇ 世帯主来所（11回目の求職活動報告日）</p> <p>求職活動申告書受理。</p> <p>R食品で面接を受けたところ、採用が決定した。1月下旬から採用予定。</p> <p>世帯主に対し、「長い期間、へこたれずに頑張ってきた。おめでとう」と言葉をかけると、世帯主は幾分、照れ笑いを浮かべながら、「続くかどうかわからんけど、頑張ってみますわ」と。</p> |
| 16.1.5 | <p>◇ 家庭訪問</p> <p>部屋内は相変わらず物が散乱している。</p> <p>1月17日からの勤務が決定。S病院の調理場での調理補助で、月14万円の見込み。社会保険あり。</p> <p>世帯主に対し、「7年ぶりの仕事だし、はじめは大変かもしれないが、それは皆同じ。今以上の生活ができるように頑張ってください。仕事がしんどくなったら、辞める前に相談してください」と激励する。</p> |
| 16.2.4 | <p>◇ 世帯主来所（保護費支払日）</p> <p>3勤1休や4勤1休と、やや不規則であるが、月22日間の就労である。月収が保護費を上回るため、保護辞退したいと申立て。笑顔を浮かべ、「ケースワーカーさんには、世話を掛けただけ、就職できたのはケースワーカーさんのおかげですわ。ありがとうございました」と。</p> <p>世帯主に対し、「何かあったら、遠慮なく福祉事務所に相談にきてください。本当によかった。おめでとう」と言葉をかける。</p> <p>3月1日付け保護廃止とする。</p> |

2 コメント

(1) 概要

大きな就労阻害要因はないものの、年齢が40歳代後半に差し掛かり、特に技能もなく、長期間にわたって就労から遠ざかっていた者に対する就労指導事例です。

よく見受けられる事例ですが、現在の厳しい雇用情勢を考えると、就労実現には、かなりの苦労と努力が、本人は当然ながら、ケースワーカーにも必要となります。

当事例は、2週間に1回の求職活動報告と対象者との面接という、短期集中的な指導援助を、世帯主の意欲に気を配りながら、就労実現に絞って粘り強く行ったものです。

(2) ポイント

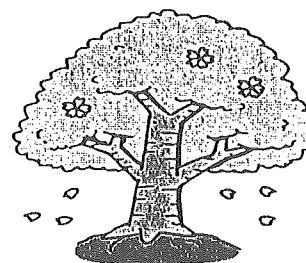
ポイントとして、以下の4点が考えられ、当該事例のような場合に、参考となる取組が随所にみられました。

| |
|--|
| ① 保護申請受理後、直ちに保護係長とケースワーカーが協議し、具体的な処遇方針を樹立、その方針を世帯主に理由を含め、正確に説明のうえ指導援助に入ったこと。 |
| ② 世帯主の就労意欲に常に留意し、厳しい指導のみならず、求職範囲のアドバイスや励まし、ハローワークへの同行等のきめ細かな対応を行ったこと。 |
| ③ 節目節目にケース診断会議や所長ヒアリングを開催し、文書指示を含むはじめある処遇方針を樹立し、その方針を世帯主に理由を含め、正確に説明のうえ指導援助を行ったこと。また、時宜をとらえ、保護係長が同席するなどして、組織として指導を行ったこと。 |
| ④ 求職活動の報告日を、指定のうえ取り組んだこと (社会一般的な約束事の履行) |

(3) その他

当該事例は、文書指示履行期限までに世帯主が就労を開始しましたが、当該事例のような場合、結果として、文書指示違反による保護廃止とせざるを得ない場合もあります。

しかし、当該事例のような取組は、結果は別にして、ケースワーカーにとって今後の指導援助手法の習熟や自信に繋がるでしょうし、保護廃止時の世帯主の言葉が、ケースワーカー業務のやりがいを感じる瞬間にもなったのではないかと思います。



○ 事例2

軽作業は可能だが、意欲が低下している者に対する取組事例

| 世帯の概要 |
|---|
| 45歳(女) 単身世帯 内科疾患により軽作業可 |
| <p>独身。高校卒業後、家事見習いとして家にいたが、25歳のとき結婚。27歳のときに出産するがすぐに離婚し、昭和60年に生計維持困難なため保護開始。</p> <p>子どもは、中学卒業後、定職に就かず、平成13年8月に16歳のとき家出。音信不通となる。</p> <p>世帯主は、内科疾患のため週2回医療機関に受診。高校時代を含め、就労歴は一切なし。</p> |

1 指導援助の経過

| 年月 | 内容 |
|----------|---|
| 14.10.6 | <p>◇ 主治医訪問</p> <p>長期間、主治医からの病状聴取を行っていなかったため、主治医訪問し以下聴取。</p> <p>体調不良の訴えが強い患者。週1~2回の頻度で受診している。医学的には軽作業なら可能と考えるが、本人は無理と思い込んでいる。通院についても、月2回程度で十分だが、受診することが本人の精神的安定に繋がっているのであれば、やむを得ないかと考える。</p> <p>ケースワーカーから主治医に対し、「就労は可能であり、できる範囲で頑張るよう」世帯主に対し、助言していただくよう依頼する。</p> |
| 14.10.16 | <p>◇ 家庭訪問</p> <p>部屋はきれいに整理整頓されている。</p> <p>身体状況を聴取する。世帯主は、体調不良を訴え、とてもではないが、就労はできないと申し立てる。</p> <p>主治医からの病状把握の結果を伝えると、若干、不快な表情を浮かべ、「軽作業でもできる状態ではない」と。世帯主に対し、今度、医療機関に受診した際に、主治医から就労について聞いておくよう助言する。</p> <p>その他として、1年前に家出した子どもの近況を尋ねると、世帯主は急に表情が暗くなり、涙声で「連絡がなく、生きているかどうかもわからない」と訴える。</p> <p>とても就労に対する意欲を喚起できるような状態ではないため、「お子さんから連絡があるといいですね」と励まして退室。</p> |

| | |
|---------|--|
| 15.1.20 | <p>◇ 家庭訪問</p> <p>医療機関受診時に、主治医から就労について聞いたところ、やる気さえあれば軽作業ならできると言われた。信頼している主治医なので、本当に私は働けるのだろうか？</p> <p>世帯主に対し、「体のことからフルタイムの就労は無理だろうが、病気であっても、可能な範囲で仕事をすることは可能ではないか。要は、やる気であって、一度頑張ってみないか」と助言。</p> <p>世帯主は、これまで働いたことがないので、自信ないと。</p> <p>世帯主に対し、「厳しいことを言うようだが、身体状態から軽作業可であれば、仕事を探す努力は必要。仕事の探し方がわからなければ相談に乗るので、頑張ろう」助言するとともに、補足制の原理の説明を行う。</p> |
| 15.4.10 | <p>◇ 家庭訪問</p> <p>家庭訪問すると、いきなり、世帯主から「ケースワーカーさん。これ、読んでみてください」と笑顔で手紙をみせられる。</p> <p>行方不明となっていた子どもからの手紙であり、消印は 2 週間前となっている。「〇〇県のカソリンスタンドで住み込み就労している。心配かけているが安心してほしい」という内容のものであった。</p> <p>世帯主に、本当によかったね。これで心のつかえも取れたのでは。今度は、お子さんのためにも〇〇さんが頑張ってみる番だと思いますよ」と助言。</p> <p>世帯主は、笑顔のまま、「一度、チャレンジしてみようかな」と意外な反応があったため、世帯主に対し、働き出しても、安心して生活できるまで保護が保障されることを伝え、チャレンジしてみようを励ます。また、よければ一緒にハローワークへ行こうかと誘うが、友達に相談してみるとのこと。</p> |
| 15.4.25 | <p>◇ 世帯主来所</p> <p>友達の紹介で、今日から小料理屋で働くことになった。勤務時間は夕方の 4 時から 8 時までで週 3 日である。</p> <p>ケースワーカーとしては、いつも体調不良を訴え、顔色のよくない世帯主が、客商売ができるのか、一抹の不安があったが、世帯主に対し、よく踏ん切りをつけたと褒め、また、無理をせずに楽しんで仕事をするよう助言。</p> |
| 15.5.4 | <p>◇ 世帯主来所（保護費支払日）</p> <p>給与は 5 月下旬に受領予定。世帯主から、「まだ、3 日しか働いていないが、体がとても疲れる。辞めたらダメですか」と申立て。</p> <p>世帯主に対し、「誰でも仕事を始めたときは、生活が一変するので疲れるもの。ケースワーカーも働き始めたときはそうだった。無理をしない程度にあと 1 箇月は頑張る。どうしても大変なら、辞める前に必ずケースワーカーに相談してほしい」と助言。</p> |

| | |
|---------|---|
| 15.5.20 | <p>◇ 世帯主来所（給与明細書持参）</p> <p>世帯主から、「ちょっと慣れてきたが、やはり疲れる。もっと楽な仕事が見つからないものかと考えている」と報告。</p> <p>世帯主に対し、現在の雇用情勢では、過去にこれといった就労歴がなく、資格もない世帯主では、正直に言って仕事はなかなかみつからない旨を伝え、このチャンスをいかすよう励ます。とりあえず、6月の保護費支払日に報告に来るよう助言。</p> |
| 15.6.4 | <p>◇ 世帯主来所（保護費支払日）</p> <p>世帯主から、「仕事にだいぶ慣れてきました。なじみの客も増えてきて、面白さを感じています」と報告。</p> <p>世帯主に対し、よく頑張っていると言葉をかけるとともに、励ます。また、医療機関への受診を尋ねると、「忙しくて、月1回くらいしか行ってないんです」と報告。</p> <p>ケースワーカーからみても、世帯主の顔つきが以前と変わっており、にこやかに対応する。</p> |
| 15.7.4 | <p>◇ 世帯主来所</p> <p>世帯主から「7月から、店のチーフ役をまかされ、週5日、夕方4時から10時までの勤務となった。多少、体は疲れるが、やりがいを持って仕事できています。給与も7月下旬から15万円程度もらえるようになる。長年お世話になったが、そろそろ保護を廃止してもらって、一人立ちした方がよいだろうか?」と。</p> <p>世帯主に対し、要否判定を行えば保護は8月1日付け廃止となること、また、困ったことがあれば、いつでも相談に来てもらえばよいこと、自分でできる時期は、独力で頑張ってみることを伝える。また、あわせて、国民健康保険の加入と国民年金保険料の申請免除手続のため、8月上旬に来所するよう助言。</p> <p>8月1日付け保護廃止とする。</p> <p>（ケースワーカー所感）</p> <p>「たまたまの定期訪問時に、子どもからの手紙を見せていただき、「今度は、お母さんの番」と励ましたが、まさか、本当に仕事を始めるとは、思っていなかった事例である。</p> <p>対象者が、子どもの件で喜んでいたときに、ケースワーカーも素直に喜びを共感したこと、また、対象者がケースワーカーに事前に相談なく、仕事をやめてはいけなさと考えてもらったことが、このような結果に結びついた要因の一つではないかと感じている。</p> |

2 コメント

(1) 概要

傷病により稼働能力としては軽作業可の状態の者が、長期にわたって不就業状態となっている事例です。

長期間、不就業の状態が続くと、傷病のほか、「仕事をする」といったことに不安感を持つ傾向にあり、世帯主も傷病を前面に出して「就業できない」と訴え、ケースワーカーとしても、就業意欲が低下している者への指導援助には、困難を伴うことが少なくないでしょう。

当事例は、世帯主が信頼している主治医に協力を依頼し、主治医から「仕事することは可能」と働きかけてもらったこと、また、世帯主の心配事（子の状況）が解消されたときに、ケースワーカーが喜びを共感しながら励ますという、タイミングのよい働きかけが就業開始に結び付いたといえます。

(2) ポイント

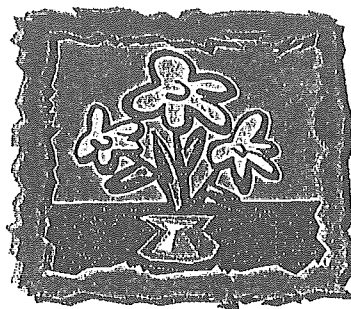
ポイントとしては、以下の4点が考えられ、当該事例のような場合に、参考となる取組が随所にみられました。

| |
|---|
| ① 主治医訪問により、病状を把握するほか、世帯主への働きかけについて、主治医の協力を得たこと |
| ② 世帯主の就業意欲の喚起を目的に、病状把握の結果を世帯主に伝えるとともに、主治医と相談するよう助言したこと |
| ③ 世帯主の心配事（子の問題）が解消したことについて、ともに喜び、頑張りを喚起したこと |
| ④ 過去に就業歴のない世帯主を考慮し、きめ細かに相談対応していたことにより、世帯主に安心を与え、信頼を得ていたこと |

(3) その他

当該事例のように、スムーズに就業開始に結び付く事例は、少ないかも知れませんが、どのような事例においても、以下の取組の重要性については、変わりありません。

| |
|-----------------------------------|
| ① 主治医訪問による適切な病状把握 |
| ② 主治医の協力による世帯主への働きかけ |
| ③ タイミングを逃さない指導援助 |
| ④ 相手の立場に立ち、ときには厳しくも、安心を与え、信頼を得ること |



○ 事例3

若年層で、求職活動に意欲が感じられない者に対する取組事例

世帯の概要

世帯主 35歳（男） 精神障害による障害厚生年金2級受給
 妻 33歳（女） 不就労。就労阻害要因なし（保護開始時には、子の保育が必要）
 長男 10歳（男） 小学校4年生
 長女 3歳（女） 保育園（保護開始時は、未入所）

世帯主の就労収入により生計を維持してきたが、精神疾患により退職。蓄えと障害厚生年金収入で生活してきたが、蓄えがなくなり、生計維持困難となったため、平成15年1月にC福祉事務所で保護申請し保護開始となる。

妻は、高校卒業後に就労歴があるが、結婚後の10年間は無職。

なお、世帯主は、保護開始時の主治医からの病状聴取の結果、就労は不可能だが病状は安定しており、特に妻からの介助等は不要である。

1 指導援助の経過

| 年月 | 内容 |
|---------|--|
| 15.1.23 | <p>◇ 家庭訪問（新規申請受理後の初回訪問）</p> <p>長女の保育所申請済み。長女が保育所に入所すれば、妻は就労可能となるため、今から求職活動を本格的に行うよう、助言指導を行う。また、4月に就労開始し、短期間で保護から脱却することを目標に、頑張るよう助言。</p> <p>妻からは、どうも就労意欲が感じられなかった。</p> |
| 同日 | <p>◇ 保護係長と協議</p> <p>妻に対する就労指導に焦点をあて、次のとおり処遇方針を樹立。</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><処遇方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自立助長推進世帯に選定し、妻に対して就労指導を行う。 ・ 収入申告書、求職活動申告書は月に1回の頻度で提出を求める。 ・ 訪問格付は「A」。 </div> |

| | |
|---------|--|
| 15.2.14 | <p>◇ 妻来所（保護費支払日）</p> <p>求職活動の状況を聞か、妻から「ハローワークには行っているが断られる。自宅から近所で短時間の仕事を探している」と報告。</p> <p>妻に対し、就労阻害要因はなく、30歳代前半でもあることから、もっと条件を広くして求職するよう指導。本気で仕事を探しているのか疑問であったため、ハローワークへ同行することとする。</p> |
| 15.2.22 | <p>◇ ハローワーク同行</p> <p>自己検索パソコンの操作方法がわからない様子。妻は、ハローワークへ行っていると申し立てていたが、疑問である。そのことは妻に言わずに、操作方法を助言。</p> <p>その後、ハローワーク職員と面接し1件紹介を受ける。</p> <p>妻に対し、面接結果を報告するとともに、今後とも職種の選り好みをせずに、週2回はハローワークへ行き、求職するよう指導する。</p> |
| 15.3.20 | <p>◇ 家庭訪問</p> <p>求職活動の報告がないため、福祉事務所との約束事は守るよう指導し、求職活動状況の報告を求める。</p> <p>妻からは、「面接に行ったのはケースワーカー同行でハローワークに行ったところだけで、後は面接まで行き着いていない」と申立て。</p> <p>また、長女がよく風邪をひくので、継続した仕事はできない、仕事をしたとしても短時間のところしか無理と訴える。</p> <p>妻に対し、同じような条件でも世間では皆、働いていることを伝える。4月中に仕事を見つけるよう、また、週2回はハローワークへ行くよう再度指導。</p> |
| 15.4.22 | <p>◇ 妻来所（求職活動の報告がないため、来所指示をしたもの）</p> <p>毎週火曜日にハローワークへ行っているが、なかなかみつからない。長女はよく風邪をひくので、本当なら家でみていたい。</p> <p>妻に対し、なぜ週1回なのか、それ以外の日は何をしているのか、また、面接は何回受けたかを尋ねる。</p> <p>妻から「ハローワークでは自己検索パソコンのみで、面接には1件も至っていない。また、ハローワークに行かない日には、世帯主への食事や掃除、洗濯等の家事で忙しい。このまま保護を受けられないか」と訴える。</p> <p>妻に対し、生活保護制度の説明を行うとともに、求職活動に努力するよう指導するが、なかなか納得しない。当初は言い訳を色々していたが、最後には、妻から「頑張ります」と意思表示あり。</p> |
| 15.5.23 | <p>◇ 家庭訪問</p> <p>求職活動申告書受理。週に1回しかハローワークに行っておらず、福祉事務所との約束をどう考えているのか問いただすが、色々忙しいのだと聞き直ったうえで黙り込んでしまう。</p> <p>粘り強く生活保護制度の説明を行ったところ、最後には妻から「頑張ります」と意思表示があったが、どうも、本気さが足りないと感じた。</p> |

| | |
|---------|--|
| 15.5.24 | <p>◇ ケース診断会議 ケースワーカーからの報告を保護係長が受けて、このままでは目的達成が困難と考えられたため、ケース診断会議を開催。 ケース診断会議の結果、7月末を履行期限とし、文書指示を行うことを決定。また、文書指示後に再度、ハローワーク同行を行う方向で対応する。</p> |
| 15.5.27 | <p>◇ 世帯主、妻来所（来所指示していたもの）。保護係長同席。 保護係長から妻に対し、文書指示書を交付。 妻に対し、求職活動状況について聴取するが、具体的な内容が出てこない。ハローワークへの同行を打診し、同行することとする。</p> |
| 15.6.7 | <p>◇ ハローワーク同行 求職登録票に、希望勤務時間を「15時まで」と記入しようとしたり、医療機関への受診もないのに「腰痛」と記入しようとする。 妻に対し、腰痛の状況を聞くと、たいしたことはないが、ときどき重くなることがあると申し立てるため、それではなかなか仕事が見つからないし、雇用主からよくみられないのではないかと助言。最終的に、勤務時間は「17時まで」とし、身体状況については「健康」と記入。 また、ケースワーカーが探した地下鉄1本で通勤できる会社を、妻に打診するも、勤務地が遠いと難色を示す。職種については、工場のみ希望するため、清掃や食器洗いなど、他の仕事も対象とするよう指導。</p> |
| 15.7.4 | <p>◇ 妻来所（保護費支払日） 妻から「仕事が見つからない。もう少し保護を継続してほしい」と申立て。妻に求職活動の報告を求めると、努力している姿がみえてこない。なぜ、求職活動に努めないのか、妻に問いたすが、妻からは「家事で色々忙しいので、ハローワークばかり行ってられない。なぜ、働かないといけいないのか。他にも働かずに保護を受けている人はたくさんいるのに、なぜ私だけに言うのか」と。 妻に対し、所として行った文書指示であるので、履行期限まで求職活動に努めるよう、また、7月末に来所するよう指導する。</p> |
| 15.8.2 | <p>◇ 妻来所。保護係長同席（7月末までに報告なく、来所指示をしたもの） 妻から「7月に1回面接に行ったが不採用であった。もう少し保護を継続してほしい」と申立て。 保護係長から妻に対し、求職期間について、長女が保育所入所した後からだけでも4箇月間みており、また、求職活動に努力しているとは認められないため、文書指示期限の延長はできない旨を伝える。また、弁明供与の場を設定することもあわせて伝える。</p> |
| 15.8.10 | <p>◇ 世帯主、妻来所。保護課長、保護係長同席 弁明供与日として通知していたもの。妻からは以前と同じ主張で、求職活動に努力しているとは認められない。 妻からは、「働いていない者の保護を廃止してよいのか。保護を廃止できるものならしてみよう」と訴え。</p> |

| | |
|----|---|
| 同日 | <p>◇ ケース診断会議</p> <p>求職活動期間として、1月下旬から6箇月以上経過しているが、その間、求職に対する努力がみられなかったため、指示違反により、8月1日付で保護廃止する。</p> |
| 同日 | <p>◇ 妻へ連絡。来所するよう伝える。</p> <p>ケース診断会議結果を伝え、保護廃止決定書を交付。また、区役所保険年金課に同行し、国民健康保険の加入手続及び国民年金保険料の申請免除手続を行う。</p> <p>妻に対しては、引き続き求職活動に努めるよう、また、生活が大変になれば、福祉事務所に相談に来るよう助言。</p> <p>(ケースワーカー所感)</p> <p>ケースワーカーとしては、「これからの生活は大丈夫だろうか」と、一抹の不安を感じながらの廃止処分であったが、きめ細かな対応を行ってもなお、被保護者が努力を怠った場合には、一方で、法の趣旨からけじめある指導が必要である。</p> <p>せめてものと思い、生活が大変になれば相談に来るよう助言したが、妻からは「今、生活が大変なんだ。保護を継続してくれるというのか」と詰め寄られ、精神的に苦慮した事例である。</p> |

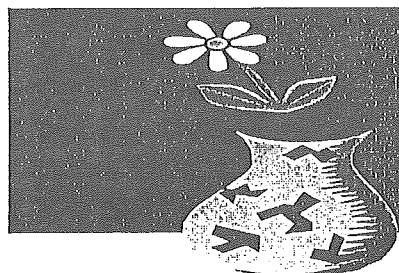
2 コメント

若年層で、特に大きな就労阻害要因はないものの、求職活動を本気で行う意欲がない者に対する就労指導事例です。

福祉事務所としては、短期集中的なきめ細かな指導援助を行ってきましたが、目的が達成されず、文書指示の不履行による指示違反廃止となりました。

ケースワーカー所感にもありますが、保護廃止となって、本当に生活はやっていけるのだろうか、という不安を持ちながらも、けじめある指導を徹底した事例であり、最後の抛り所である生活保護制度に携わる者からすれば、常に悩む案件でもあります。

保護廃止後もケースワーカーの頭から「生活は大丈夫だろうか。子どもは大丈夫だろうか」という不安がひと時も離れなかったそうですが、保護廃止後、2箇月ほどで、妻は就労開始したそうです。



○ 事例4

三人の幼少の子を抱える母子家庭の世帯主に対する取組事例

| 世帯の概要 | |
|-------|--|
| 世帯主 | 32歳(女) 専業主婦。身体状態上は、就労阻害要因なし |
| 長男 | 6歳(男) 家庭内保育。てんかんにより月1回通院。 精神保健福祉法第32条適用中だが、服薬により特に問題なし。 |
| 次男 | 4歳(男) 家庭内保育 |
| 三男 | 0歳(男) 家庭内保育 |

世帯主は、平成4年に結婚するも、自営業の夫の交通事故が原因で、仕事がなくなり、夫は平成11年10月に蒸発。

以後、E区に居住する両親(年金生活)からの援助により生計維持してきたが、それも困難となり、平成12年1月にD福祉事務所に保護申請し、保護開始となる。

世帯主は、高校卒業後に約7年間の就労歴があるが、結婚後は、一切就労歴なし。

なお、世帯主からは、中学時代に右膝の半月盤の手術を受けており、あまり長く立ってするような仕事は難しいため、以前やっていた電話交換手のような仕事を希望しているとの申立てがある。

世帯主宅は、公団で、約8万円の高額家賃。

1 指導援助の経過

| 年月 | 内容 |
|---------|--|
| 12.1.17 | ◇ 家庭訪問(新規申請受理後の初回訪問) 母子家庭となったこと、これからの生活のこと、子どもの健全育成のことなど様々な不安を、泣きながらケースワーカーに訴える。 世帯主に対し、当面はできることから、一つずつ片付けていけばよいと助言。 また、長男が2箇月後に小学校入学であること、世帯主宅は高額家賃であることから、次男と三男の新年度保育所入所申請のため、まずは、転居先の確保と転居先での保育所入所申請を第一優先に、取り組むよう助言指導する。 |
| 12.2.29 | ◇ 世帯主来所 子の面倒をみてもらうことも考えて、両親のいるE区に転居することとした。 長男は、3月からE区内の小学校入学が決定し、次男と三男については、保育所は違うものの、4月からの入所が決定したとの報告。 新規申請受理時に比べ、少し落ち着きを取り戻してきた様子だったので、ケースワーカーから、求職活動にそろそろ取り掛かろうという話をすると、「今後のことを考えると、何か資格を取って働いた方がよいだろうか?」との質問がある。 |