

相談援助活動の局面		II 利用者-CW間-社会資源間		III CW側の対応・判断			
I 利用者-CW間		II (1) 利用者-社会資源-CW間		II (2) 社会資源-CW間			
援助の過程 D 保護の実施(扶助費の支給と自立支援の実施) ①収入認定と扶助費の支給を行う ②援助計画に基づきサービスを導入する ③扶助支給やサービスの開始時およびその後の状況把握する ④苦情に対応する ⑤緊急的・臨時的なニーズや状況変化に対応し、迅速に対応する	2	適正に扶助費を支給する	3	個別ケースの援助方針、対応方法、役割分担について打ち合わせをする	III (1) CW単独の対応・判断 1 収入認定および扶助費の支給手続きを適切に行う	III (2) 組織的対応・判断	
	4	援助計画に基づきサービス/プログラムを実施する	5	援助計画に基づき、利用者のサービス/プログラムや他の社会資源への主体的な関わりを支援する	7	利用者の適応度の適否を判断し、不適応の原因と対処法を検討する	
	6	訪問や所内面接等により、扶助やサービス/プログラムの開始時およびその後の経過・適応状況を把握する			10	苦情の原因と対処法を検討する	12 苦情や不適応ケースへの対処法の適否を判断する
	8	利用者の努力や意欲を尊重し、激励する			11		
	9	利用者からの苦情を受け、フィードバックを行う			13	苦情や不適応ケースへの対応方法について意見調整を促したり再調整を促したりする	
	14	利用者に生じた臨時または緊急のニーズ・環境変化を確認し、迅速に必要な対応を図る	15	本人または関係機関・関係者から臨時または緊急のニーズ・環境変化について連絡を受け、確認する	18	臨時的・緊急的ニーズへの対応方針・方法について関係者と協議し確認する	16 確認された臨時または緊急のニーズや環境の変化への対処法を検討する
			19	必要な対応について、他機関・他の社会資源へのはたらきかけ、資源間の調整等を行い、迅速に実行に移す			17 扶助支給や援助方法の裁量的部分について、組織として一致した方針や見解をだす
							20 利用者の経過(収入面、生活面、就労面、健康面など)、ニーズや環境の変化への時/緊急的ニーズ発生時の事情、その対応について、随時、記録する

相談援助活動の場面		II 利用者-CW間-社会資源間		III CW側の対応・判断		
E 援助の過程 援助計画の評価と見直し	I 利用者-CW間	II (1) 利用者-社会資源-CW間	II (2) 社会資源-CW間	III (1) CW単独の対応・判断	III (2) 組織的対応・判断	
	①一定期間の援助活動について評価をおこなう	1 一定期間後の生活実態やニーズ、および環境(サービス・制度)の変化を確認する			2 一定期間後、援助計画の見直し時期(転換期)であるかの判断をする(または、定期的な見直し時期に援助方針やニーズを再確認・再検討する)	
4 担当者の変更にあたり、今後の方針や現在のニーズを利用者と一緒に再確認する				3 担当者の変更にあたり、前任者から引き継いだケースの援助方針やニーズを記録などから把握する		
5 援助の評価、再アセスメントの必要性について説明し、同意をえる		6 再アセスメントの場を設定する				
7 利用者による現状認識や意見の表出を支援する		8 利用者や関係者と一緒に、これまででの援助活動の結果・成果について、評価を行う	9 援助の展開の仕方や連携体制について、関係機関・関係者との間で評価および改善策を協議検討する	10 生活保護担当としての援助者の展開や関係機関・関係者との連携体制について、評価および改善策を検討する	11 組織として、援助の展開の仕方や他機関との連携等についての課題と改善策をたてる	
12 利用者自身が新しい課題や目標を認知し、表出するのを支援する				13 評価を集約し、現在のニーズの優先度や、活用可能な社会資源、利用者の能力を判断する		
16 保護の廃止の可能性(の有無)について伝える				14 保護の廃止の可否について判断し、稼働とともに記録する	15 保護の廃止の判断が適切か確認する	
20 修正した援助計画書(処遇方針)について利用者に確認する		17 評価を集約し、援助計画の修正点を検討する		18 修正・改善点を反映させた援助計画書を作成する	19 修正版・援助計画書の内容を確認し、不適切部分の是正をはかる	
21 修正した援助計画書(処遇方針)のなかで、利用者の納得・同意が得られない点について十分協議し、利用者が納得・同意できる援助計画(処遇方針)にする			22 援助内容の修正に伴い、関係機関・関係者との間で援助の一貫性や継続性が確保されるよう、調整を図る			
③地域/コミュニケーションレベルの問題・課題を明確にする		23 地域/コミュニケーションレベルの問題・課題を明らかにする	24 新たな地域資源を開拓・アレンジする			25 新たな地域資源の開拓・アレンジへの組織的な取り組みの方針を立てる

相談援助活動の局面		II 利用者-CW間-社会資源間		III CW側の対応・判断			
援助の過程	I 利用者-CW間	II (1) 利用者-社会資源-CW間	II (2) 社会資源-CW間	III (1) CW単独の対応・判断	III (2) 組織的対応・判断		
	F 終結	①廃止の手続きをすすめる	3 廃止手続きについて説明し、同意をえる			1 廃止による影響を予測する	
②廃止に伴い必要になる手続きの説明・支援を行う		4 廃止に伴う利用者の不安を理解し、緩和する			2 対応事項、引継ぎ先への連絡事項を検討する		
		5 廃止に伴い必要になる各制度の手続き(国保加入、年金、税金等)や変更事項(各種減免がなくなる等)について、説明および支援をすすめる	7 廃止に伴う引継ぎの方向性について、利用者と引継先に確認する				
		6 他法他施策での引継ぎ(がある場合は)について説明する	8 引継ぎ先への利用者による主体的な関わりを支援する	9 引継ぎ先に必要な情報を可能な範囲で引き継ぐ			
②廃止後のフォローアップをおこなう		10 不服申し立てについて説明する					
		11 今後も困ったときにはいつでも相談に来ることができることを明確に伝える					
		13 廃止後、一定期間後の生活状況やニーズを把握し、必要に応じて対応する			12 対応事項、引継ぎ先への連絡事項を明確に記録する		

## (資料2) 生活保護の相談援助過程の評価項目(案)

	A 相談の受付から申請受理までの過程	B 保護の決定のための調査および要否判定の過程
1	窓口や電話に入る相談に迅速に応じ、相談者を待たせない	要保護者に対し、保護の決定のための調査・聞き取りを行うことについて説明し、協力をあおぐ
2	窓口や電話に入る相談に、その場で一定の助言を提示する	申請を受理した後、速やかに訪問調査にとりかかる
3	相談者(要保護者)に自己紹介し、相談者(要保護者)の問題解決がはかれるよう支援することが職務であることを説明する	個々の要保護者の事情や気持ちに配慮しながら、調査・聞き取りの方法を工夫する
4	相談者(要保護者)の相談内容について秘密が守られることを説明する	要保護者が生活困窮にいたった事情や現在の状況について、共感的に理解する
5	相談者(要保護者)自身が相談内容を自分の言葉で表現できるよう支援する	要保護者本人以外から情報を収集する場合には、本人の了解を得る
6	相談者(要保護者)の相談を、相手を非難・批判することなくよく聞く	保護の決定を法定期間内に行うよう努める
7	相談者(要保護者)の主訴やニーズを明らかにする	調査および収集した情報にもとづいて、要保護者(世帯)の抱える問題やニーズを明らかにする
8	ニーズの緊急性や優先度を判断する	調査および収集した情報にもとづいて、問題の緩和や自立にむけて活用できそうな本人(世帯)の能力やよい面を検討する
9	家族や地域・他法他施策などの社会資源が活用できるかどうかを検討する	調査・情報収集した事項、把握したニーズ、要否判定と根拠等を、簡明に記録・報告する
10	相談者(要保護者)に対し、利用可能な制度(生活保護制度ないし他法他施策)について理解できるよう分かりやすく説明する	要否判定の結果とその理由、不服申し立て制度、今後の福祉事務所の関与について、申請者に理解できるよう分かりやすく説明する
11	要保護者が家族や地域・他法他施策の関係機関/者などの社会資源につながるのを支援する(紹介や直接の引継ぎなど)	保護が適用となった人に対し、被保護者の権利と義務について、理解できるよう分かりやすく説明する
12	他に対応する適当な制度や機関がなかったり、対応されるまでに間があったりする場合に、生活上の必要な支援を行う	保護が却下となった人に対し、今後の生活について必要な助言をするとともに、その人が他法他施策等の社会資源につながるのを支援する(紹介や直接の引継ぎなど)
13	要保護者に生活保護の申請意思があるか確認し、意思が確認できた場合は申請を受け付ける	他の社会資源への引き継ぎが困難なケースや手続き上のトラブルが生じたケース等について、必要に応じて査察指導員等に対応方法を相談する
14	生活保護の申請手続きについて、理解できるよう分かりやすく説明する(申請書の記載方法、申請時の必要書類、申請後の調査内容等の説明など)	
15	生活保護を申請する、しないにかかわらず、相談者(要保護者)が当面の生活の目途をたてられるよう助言する	
16	相談内容、把握した問題やニーズへの対応などを簡明に記録し、報告する	
17	組織的対応(同僚や査察指導員等への相談)の必要性を検討し、必要な場合には早急に査察指導員等に連絡・相談する	

	C 処遇方針(援助計画)の策定 の過程	D 保護の実施(保護費の決定と相談援助) の過程
1	処遇方針(援助計画)の策定にあたり、被保護者自身が生活課題を自分の言葉で表現できるよう支援する	最低生活費や収入を適正に認定し、正確な扶助費の算定を行う
2	処遇方針(援助計画)の策定にあたり、必要に応じて保護担当以外の関係者が集まる場を設定する	生活保護の仕組みや受給中の権利・義務について、被保護者に理解できるよう分かりやすく説明する
3	処遇方針(援助計画)に被保護者の希望や意思が反映されるようつとめる	処遇方針(援助計画)にそって、就労自立に向けた具体的な指導・支援を行う
4	被保護者がある人なりの自立に向けた目標を考えられる状況にあるか等、タイミングに配慮しながら、被保護者に目標設定をうながす	処遇方針(援助計画)にそって、被保護者が身体や精神の健康を回復・維持し、自分で自分の健康・生活管理を行なう等、日常生活において自立した生活に近づくことができるよう、具体的な指導・支援を行う
5	生活の安定や自立に向けて、課題の優先度や阻害要因を検討し、短期的、中長期的な目標を設定する	処遇方針(援助計画)にそって、被保護者が社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として充実した生活をおくれるよう、具体的な指導・支援を行う
6	目標にむけて活用できる一時扶助や地域の社会資源について、被保護者に具体的に情報提供する	被保護者が行う必要のある事柄や、活用できる一時扶助や地域の社会資源について、助言・支援する
7	被保護者の意向に配慮しながら、一時扶助や地域の社会資源の選択・活用の目処をたてる	具体的な目的や問題意識をもって、本人や関係者への訪問面接や所内面接を行う
8	担当地域や地域の社会資源を理解し、必要ときに社会資源の活用・連携が図れるよう、ワーカー個人または組織として関係づくりに努める	被保護者からの相談によく耳を傾け、必要な助言・指導を行う
9	複雑な問題を抱えたケースや、対応が困難なケースについて、ケース診断会議等で処遇方針(援助計画)を組織的に検討する	被保護者の努力や意欲を尊重し、認める
10	処遇方針(援助計画)を具体的に・明瞭に記録する	被保護者の生活状況や健康状態等の変化を把握するよう努め、変化に応じて迅速に対応する
11	被保護者に対し、処遇方針(援助計画)について説明し、同意を得るよう努める	他に対応する適当な制度や機関がなかったり、対応されるまでに間があったりする場合に、生活上の必要な支援を行う
12	処遇方針(援助計画)について、関係者と役割を分担する	主として身寄りのない被保護者に対して、入退院先探しや同行、引越・死亡時の部屋の片付けなど、身内に代わるような役割を果たす
13		複雑な問題を抱えたケースや対応が困難なケースについて、査察指導員による同行訪問や同席面接により、組織的な対応を行う
14		被保護者や関係者からの苦情や要望に、丁寧に耳を傾ける
15		被保護者や関係者からの苦情や要望に対する検討結果や対応方法を、申し立てた人に可能な範囲で伝える
16		被保護者の状況や援助の経過について、要点をおさえて記録・報告する
17		保護の変更・廃止等について判断し、根拠とともに記録・報告する
18		保護の変更・廃止等とその理由、不服申し立て制度、今後の福祉事務所の関与について、被保護者に理解できるよう分かりやすく説明する

	E 処遇方針(援助計画)の評価・見直し の過程	F 保護の廃止の過程
1	被保護者の生活に比較的大きな変化が起こった時、これまでの処遇方針(援助計画)を見直す	保護の廃止にあたり、これまでの処遇(援助)経過を振り返り、対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する
2	担当者の変更にあたり、処遇(援助)経過の振り返りと処遇方針(援助計画)の見直しを行い、引継ぎ事項を整理する	保護が廃止になることについて、被保護者に分かりやすく説明し、同意を得る
3	被保護者が、これまでの自身の取り組みや支援のあり方、生活の変化や課題、今後の希望などについて、自分の言葉で表現できるよう支援する	保護の廃止に伴う被保護者の不安等の感情を理解するとともに、被保護者が廃止後の生活に見通しをもって臨めるよう、必要な助言を行う
4	処遇方針(援助計画)の修正に、被保護者の希望や意思が反映されるようつとめる	保護廃止に伴い必要となる各制度の手続き(国保加入、年金等)や変更事項(各種減免がなくなること等)、他法他施策への引継ぎ等について、被保護者に理解できるよう分かりやすく説明する
5	被保護者がその人なりの自立に向けた目標を考えられる状況にあるか等、タイミングに配慮しながら、被保護者に目標設定をうながす	保護廃止に伴い被保護者に必要となる各制度の手続き等について、必要に応じ手続きの支援をする
6	生活の安定や自立に向けて、課題の優先度や阻害要因を検討し、短期的、中長期的な目標を設定する	引継ぎ先に、必要な情報を可能な範囲で引き継ぐ
7	目標にむけて活用できる一時扶助や地域の社会資源について、被保護者に具体的に情報提供する	廃止への不服申し立てについて、被保護者に理解できるよう分かりやすく説明する
8	被保護者の意向に配慮しながら、一時扶助や地域の社会資源の選択・活用の目処をたてる	今後も困ったときにはいつでも相談に応じることを、被保護者に伝える
9	複雑な問題を抱えたケースや、対応が困難なケースについて、ケース診断会議等で処遇方針(援助計画)の修正・見直しを組織的に検討する	保護廃止に関する対応事項、引継ぎ先への連絡事項を明確に記録する
10	修正された処遇方針(援助計画)を具体的・明瞭に記録する	
11	修正された処遇方針(援助計画)について、被保護者に説明し、同意を得よう努める	
12	修正された処遇方針(援助計画)について、関係者と役割を分担する	
13	担当地域や地域の社会資源を理解し、必要なときに社会資源の活用・連携が図れるよう、ワーカー個人または組織として関係づくりに努める	

### 3. 「評価項目（案）」実務者アンケート調査の概要（1）：単純集計

森川美絵

#### 要旨

生活保護担当職員を対象に実施した、生活保護の相談援助過程の質に関する「評価項目（案）」の項目に対する意識調査について、主に単純集計の結果を分析した。

「非常に意識している」項目が多かったのは、保護の相談・申請や要否判定、廃止といったいわゆる保護の「水際ないし入り口」と「出口」の過程であった。保護の実施中の活動項目については、強く意識して取り組まれることはほとんどなかった。『意識されていない』項目が多かったのは、援助計画（処遇方針）の策定およびその評価・見直しの過程であった。項目としては、策定における関係者との協議や役割分担・調整に関わる項目や、援助計画への利用者の参加（利用者の意向・希望の表明とその反映、利用者への説明と同意）に関わる項目、保護の決定（要否）や廃止といった決定事項の理由と不服申し立てに関する利用者への分かりやすい説明などが、意識されていなかった。

組織や実施体制との関連についても検討した。「申請意思が確認できた場合は申請を受け付ける」、「処遇方針（援助計画）に被保護者の希望や意思が反映されるようつとめる」、「廃止への不服申し立てについて、被保護者に理解できるよう分かりやすく説明する」といった活動は、福祉事務所ごとに取り組みの違いが大きい可能性が示唆された。また、経験年数が少ない担当者には、利用者（要保護者、被保護者）に直接的・対面的に関わったりはたらきかけたりする活動が、意識されにくい可能性もうかがえた。

評価指標・項目の設定における今後の課題としては、『意識していない』割合の高かった項目を中心とした項目の妥当性の吟味とともに、組織として現業員にどのような業務遂行を期待するのか、利用者への直接的・対面的はたらきかけをどのように担保するかといった組織レベルの変数を評価指標にどのように組み込むかの検討などがあげられる。

#### 3-1 目的

生活保護担当職員を対象に、生活保護の相談援助過程の質に関する「評価項目（案）」の項目に対する意識を調査し、担当職員の相談援助業務に対する認識、評価項目の妥当性を検討するための基礎的データを収集する。

#### 3-2 方法

##### 1) 調査協力自治体・福祉事務所の確保

研究班とこれまでに面識のある自治体生活保護担当課・福祉事務所に、個別に調査の趣旨説明、協力依頼を行った（2006年6月～7月）。

協力の得られた特別区ないし市部の7福祉事務所（W01～W07と表記）に、質問紙を送付した。

## 2) 質問紙の作成（タイプ分け）

評価項目（案）は、A. インテーク17項目、B. アセスメント13項目、C. 援助計画策定13項目、D. 実施18項目、E. 援助計画の評価・見直し13項目、F. 終結9項目、合計82となり、非常に項目数が多い。回答に費やす時間的・身体的労力を勘案し、同一の者が全項目に回答することが困難であると判断し、過程A～Eを3つに区切り3タイプの質問紙を作成した。

- ・質問紙①過程A：生活保護の相談受付から申請受理までの過程）
- ・質問紙②過程B～C：生活保護の要否判定から処遇方針（援助計画）の策定までの過程
- ・質問紙③過程D～F：生活保護の実施から見直し、廃止までの過程

質問紙のタイプ別に、回答する者を指定した。

- ・質問紙①・・・生活保護の相談受付から申請受理までの業務に携っている「面接担当」および「相談受付にも携っている地区担当員ないしケースワーカー」
- ・質問紙②、質問紙③・・・生活保護の申請受理以降の業務（調査・要否判定～実施・見直し～廃止）に携っている「地区担当員ないしケースワーカー」

質問紙の構成は、質問紙①～③まで共通して、以下の通りである。

【設問1】相談援助過程ごとの評価項目（案）に対する意識の程度の4段階評価

（非常に意識している、意識している、あまり意識していない、意識していない）

【設問2】相談援助過程で特に重要と考える項目（設問1の項目から5つ以内）

【設問3】相談援助の実施の上での心がけ（自由記入）

【設問4】援助効果の指標となる相談者（要保護者）の状態（自由記入）

【設問5】回答者の属性（職務、経験年数、担当ケース数、所持資格、年齢）

調査票の詳しい内容は、章末の資料1を参照のこと。

## 3) 質問紙の配布回収の手続き

質問紙は、福祉事務所で調査協力の窓口となっただく担当者に研究班から渡し、窓口担当者が回答者（面接相談および地区担当）に配布を行った。各福祉事務所への質問紙の送付数は、原則として、上記「回答者」に該当する人数分とし、該当者全員に配布してもらった。また、質問紙の各タイプができるだけ均等に配布されるよう、依頼した。記入済の質問紙は、回答者が各自で封入の上、担当者に提出してもらった。その際、担当者には、回答内容が職場内で閲覧されることのないよう、十分な配慮をお願いした。そして、窓口担当者が、記入済の質問をとりまとめて研究班に返送した（2006年7～8月）。

調査協力の自治体ないし福祉事務所との連絡調整の結果、原則と異なる取扱いも部分的に生じた。異なる取扱いは以下の通り。

※1つの福祉事務所（WO1）では、所内の該当者全員ではなく一部への配布を条件とした調査協力であったため、一部への配布とした。

※2つの福祉事務所（WO6, WO7）では、調査協力自治体の判断で、一人の地区担当が質問紙②と③の両方を回答することとなった。また、記入済みの調査票は個別封入されずに福祉事務所ごとに回収され、返送された。



尚、調査表の配布と回収の手続きの詳細については章末の資料1を参照のこと。

#### 4) 配布数と回収数

- ・配布数：合計224（質問紙①42、質問紙②91、質問紙③91）
- ・回収数（のべ回答者数）：合計188（質問紙①35、質問紙②78、質問紙③75）
- ・回答者実数：合計164

※WO6、WO7では、1人の地区担当員が質問紙②と③の両方を回答したため、回収した質問紙数（のべ回答者数）と回答者実数が異なる。

- ・回収率（配布質問紙数に対する回収質問紙数の割合）

83.9%（質問紙①83.3% 質問紙②85.7% 質問紙③82.4%）

福祉事務所別の職員規模、質問紙配布数と回収数の詳細は、章末資料2を参照のこと。

#### 5) 入力と分析

質問紙に回答者番号を割り振り、回答者番号ごとの回答をExcelに入力し、データベースを作成した。質問紙②と③の両方を同一人物が回答しているWO6とWO7については、（返送時に②と③は分別されていたが、フェイスシートと筆跡より同一人物の回答と確認されたものについて）質問紙②と③に同一の回答者番号を割りあてた。

データベースの集計分析には、統計ソフトSPSS14.0Jを用いた。

### 3-3 結果（回答者の属性）

回答者（実数）164名の担当職種、経験年数、年齢、所持資格、担当ケース数は以下の通り。尚、詳細は章末の資料3を参照のこと。

回答者（実数）164名の担当職種は、面接相談員が11名（6.7%）、現業員が139名（84.8%）、査察指導員が12名（7.3%）、無記入2

名（1.2%）であった（表1）。原則として調査対象者ではない査察指導員が回答者に含まれたのは、福祉事務所の業務体制として、査察指導員が面接を担当する場合や、地区担当員の職務の一部を代替ないし補充して直接的なケースワークを担当している場合があったためである。回答者の年齢は、20代が2割弱、30代、40代、50代がいずれも2.5割程度であった。

地区担当員としての経験年数は、3年未満が半数、うち、1年未満の割合は、11.6%であった。

5年以上が3分の1強であった（表2）。経験年数に関する大規模なデータによれ

表1 担当

	度数	%
面接相談員	11	6.7
現業員	139	84.8
査察指導員	12	7.3
無記入	2	1.2
合計	164	100.0

表2 地区担当員としての経験年数

	度数	%
1年未満	19	11.6
1年以上3年未満	63	38.4
3年以上5年未満	20	12.2
5年以上	58	35.4
無記入	4	2.4
合計	164	100.0

ば、1年未満の割合は、全福祉事務所で23.5%（平成13年）<sup>1</sup>、東京都では4分の1（平成14年）<sup>2</sup> となっている。このことから調

査の回答者は、全国一般的な状況と比較して、現業経験の長い者が多くなっている点には留意が必要である。

回答者の所持資格について、「社会福祉主事、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、ケアマネジャー、その他」の選択肢から所持しているもの全てを選択してもらったところ、社会福祉主事44.5%、社会福祉士5.5%であった。任用資格の社会福祉主事の割合が、他のデータと比較してかなり低いのは（H14年東京都では62.9%）<sup>3</sup>、無回答者が多いためと考えられる（設問では、「資格はない」という選択肢を設定しなかったため、無資格と無回答との判別ができない）。

地区担当員1人あたりの担当ケース数は、全体の平均では93.7ケースであり、標準数80をかなり上回っていた。福祉事務所ごとの平均では、80ケース以上90ケース未満の福祉事務所が4つ、90ケース以上100ケース未満が2つ、110ケース以上が1つであった。

表3 資格（複数選択）

N=164	度数	%
社会福祉主事	73	44.5
社会福祉士	9	5.5
精神保健福祉士	1	0.6
保健師	0	0
ケアマネジャー	15	9.1

表4 担当ケース数（CWのみ）

	平均値
全体	93.7
W01	81.9
W02	113.8
W03	92.1
W04	87.6
W05	94.1
W06	82.2
W07	82.4

### 3-4 結果（設問1）

設問1「生活保護の相談援助の各過程で、以下の項目を実際にどの程度意識して日々の実践をおこなっていますか」について、選択肢（非常に意識している、意識している、あまり意識していない、意識していない）の度数分布を算出した（度数分布表の詳細は、章末の資料4を参照）。また、回答を点数化し（非常に意識している＝4点、意識している＝3点、あまり意識していない＝2点、意識していない＝1点）、7福祉事務所全体の平均点、福祉事務所別の平均点、平均点の最大差（福祉事務所平均点の最も高い値と最も低い値の差）を算出した。度数分布（%）と平均点とを対応させた一覧表は、章末の資料5を参照）。

以下では、非常に意識されている項目、意識されていない項目、それぞれの分布について、過程間および過程内の大まかな比較、経験年数や福祉事務所間での差を示す。

<sup>1</sup> 生活保護担当職員の資質向上検討委員会『生活保護担当職員の資質向上に関する提言』平成15年3月、29頁。

<sup>2</sup> 東京都福祉局『生活保護制度改善に向けた提言』平成16年7月、20頁。

<sup>3</sup> 東京都福祉局『生活保護制度改善に向けた提言』平成16年7月、21頁

### 3-4-1 強く意識されている項目

各過程の項目を「非常に意識している」割合の多い順に並び替えると、過程AからFまで以下の図1～6のようになった。

過程A「相談の受付から申請受理まで」では、多くの項目が強く意識されていた。「非常に意識」されている上位3項目は、項目7「相談者（要保護者）主訴やニーズを明らかにする」（57.1%）、項目8「ニーズの緊急性や優先度を判断する」（60.0%）、項目9「家族や地域・他法他施策などの社会資源が活用できるかどうか検討する」（60.0%）であった。主に相談者のニーズないし要保護性のアセスメント、生活保護やその他の利用可能な制度についての丁寧な説明（項目10、14）について、強く意識されていた。（図1）

過程B「保護の決定のための調査および要否判定の過程」では、過程Aほどではないが強く意識されている項目が多かった。「非常に意識」されている上位3項目は、項目1「要保護者に対し、保護の決定のための調査・聞き取りを行うことについて説明し、協力をあおぐ」（46.2%）、項目2「申請を受理した後、速やかに訪問調査にとりかかる」（47.4%）、項目6「保護の決定を法定期間内に行うよう努める」（44.9%）であり、主に申請受理後の訪問調査や決定の手続きに関するものであった。（図2）

過程C「処遇方針／援助計画の策定」は、全項目で「非常に意識」している者の割合が低かった。最も高い割合は、項目9のいわゆる困難ケースへの組織的検討にあたる項目の24.4%であり、それ以外は20%未満となった。（図3）

過程D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）」では、上位3項目以外は、「非常に意識している」が3割以下にとどまった。上位項目のなかでも、項目1「最低生活費や収入を適正に認定し、正確な扶助費の算定を行う」が59.5%と、高い割合であった。（図4）

過程E「処遇方針／援助計画の評価・見直し」では、過程Cと同様、ほとんど全項目で、強く意識されていることがなかった。最も割合の高かった項目は、過程Cと同様、項目9のいわゆる困難ケースへの組織的検討だが、その割合自体は21.3%と低く、それ以外は20%未満となった。（図5）

過程F「保護の廃止」では、強く意識されている項目が比較的多かった。「非常に意識」されている上位3項目は、項目2「保護が廃止になることについて、被保護者に分かりやすく説明し、同意を得る」（43.8%）、項目3「保護の廃止に伴う被保護者の不安等の感情を理解するとともに、被保護者が廃止後の生活に見通しをもって臨めるよう、必要な助言を行う」、項目4「保護廃止に伴い必要となる各制度の手続きや変更事項、他法他施策への引継ぎ等について、被保護者に理解できるよう分かりやすく説明する」となり、廃止にあたっての利用者への説明、必要となる手続きの支援・フォローアップへの意識の強さが伺えた。（図6）

図 1

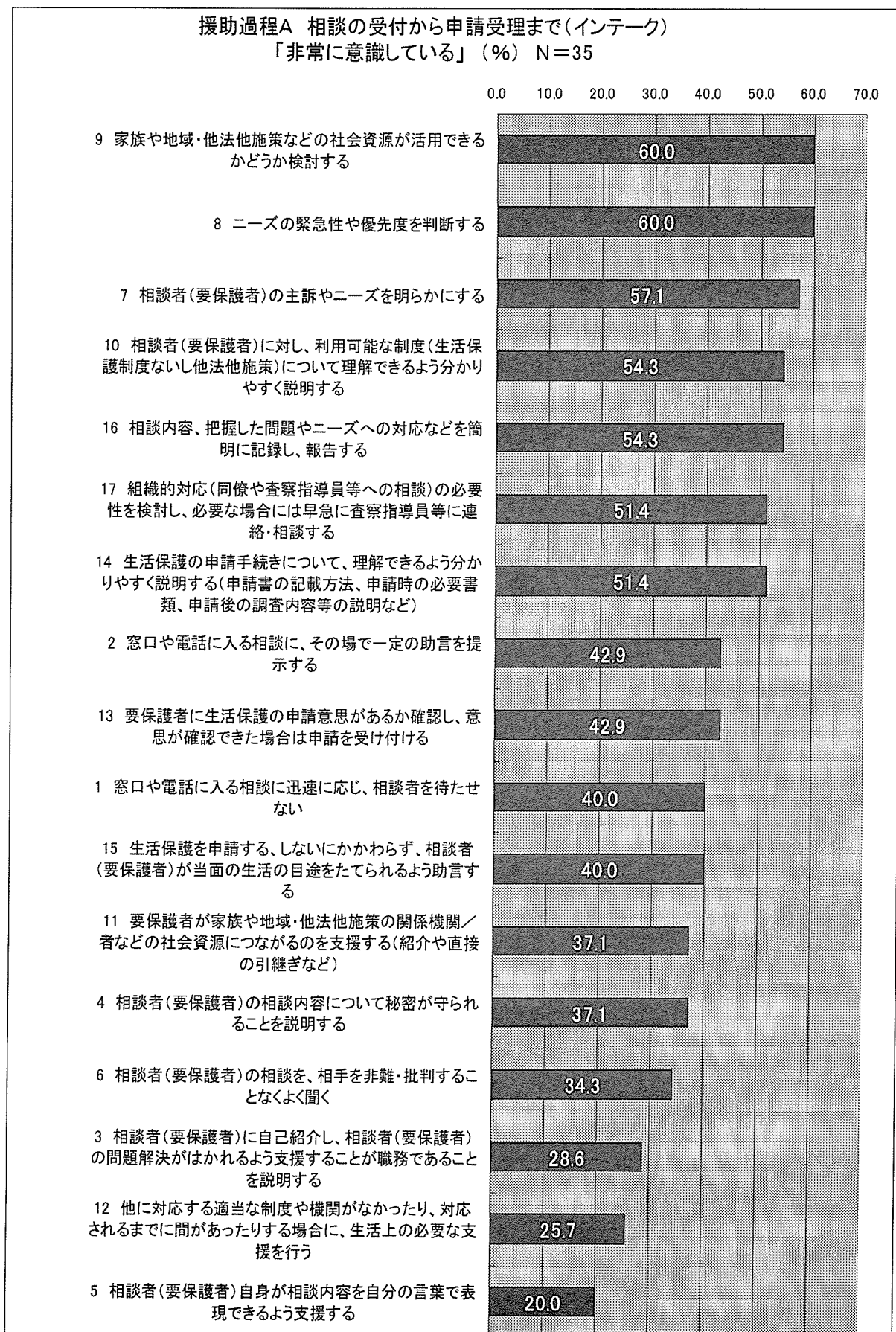


図 2

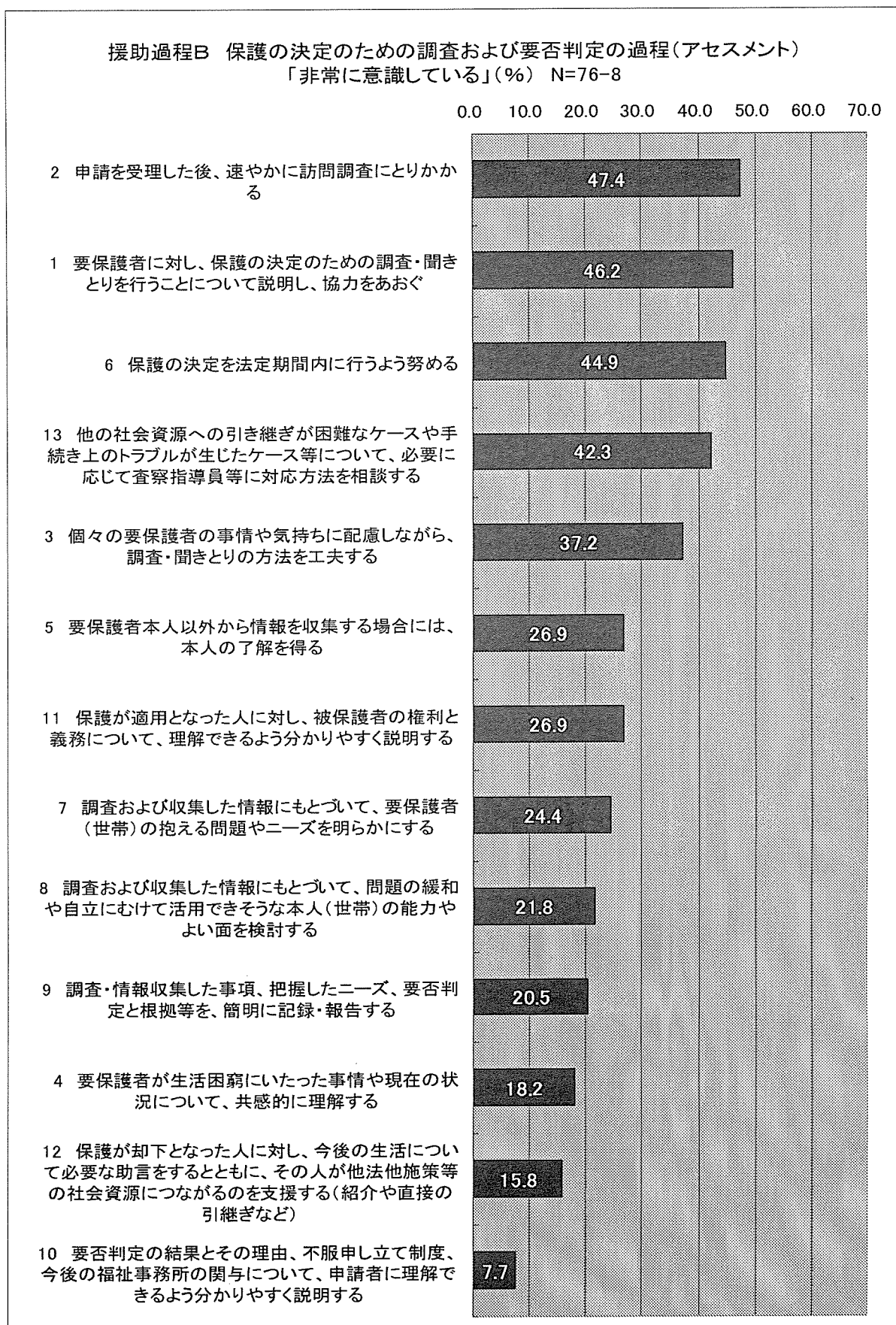


図 3

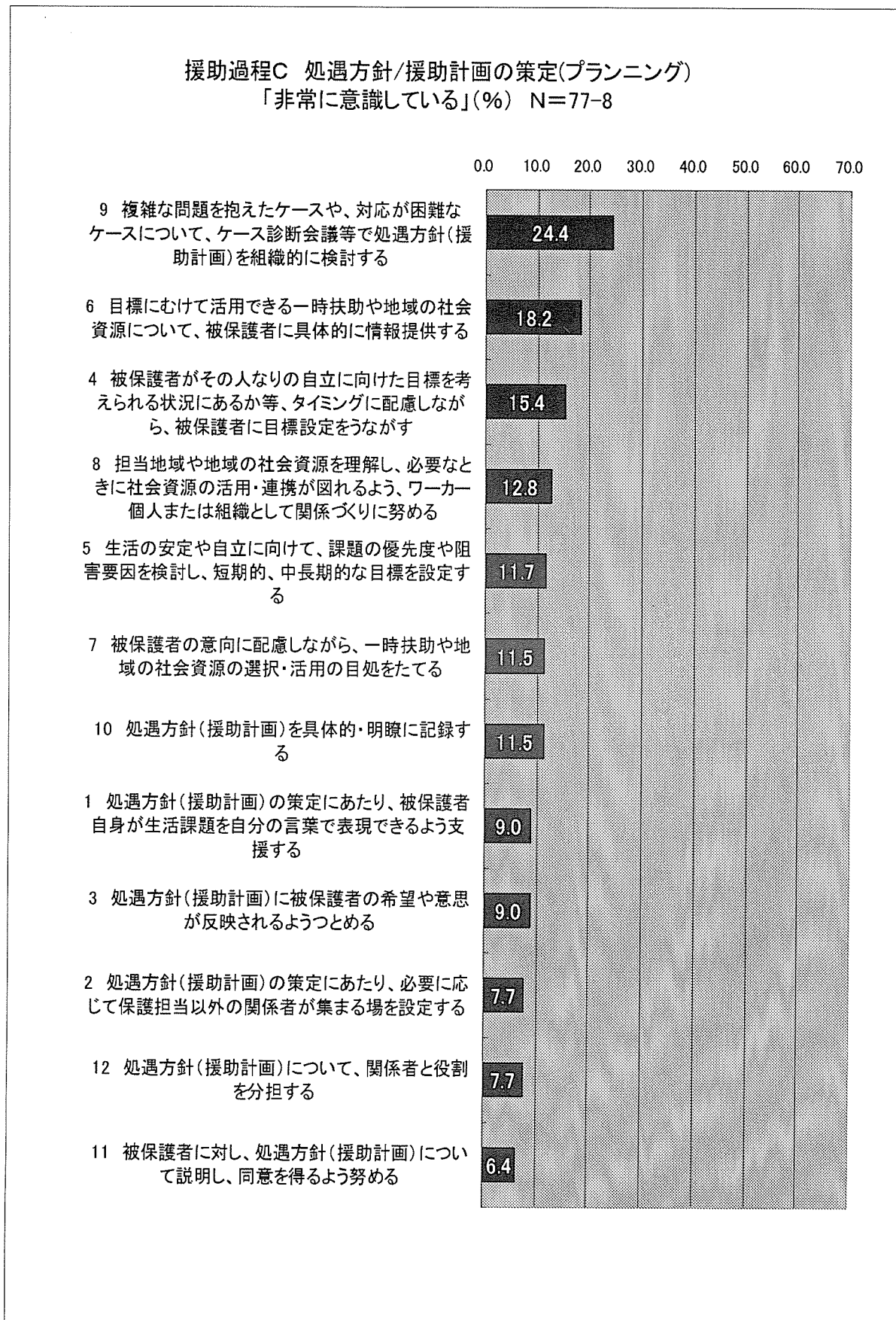
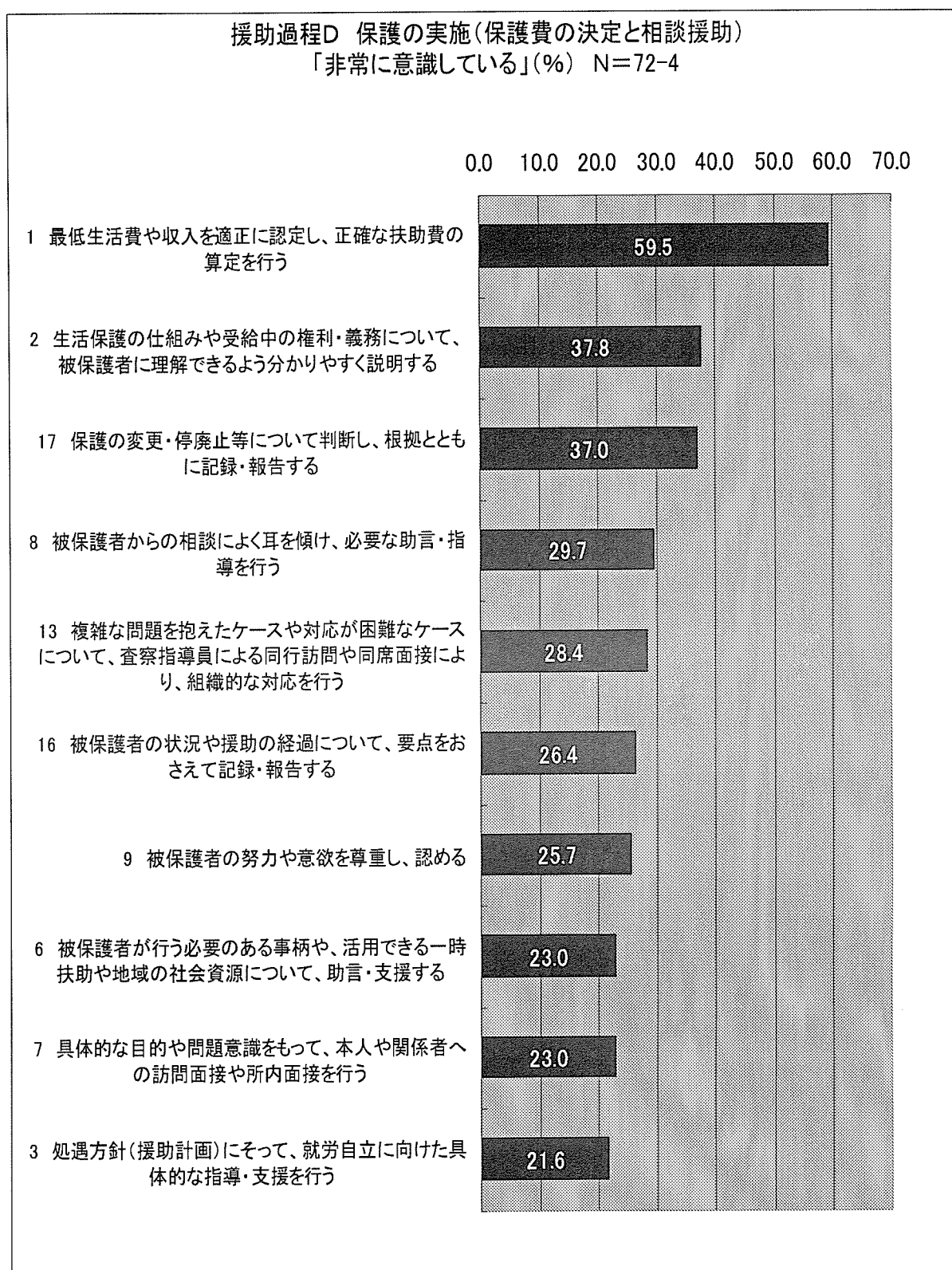




図 4



(続)援助過程D 保護の実施(保護費の決定と相談援助)  
「非常に意識している」(%) N=72-4

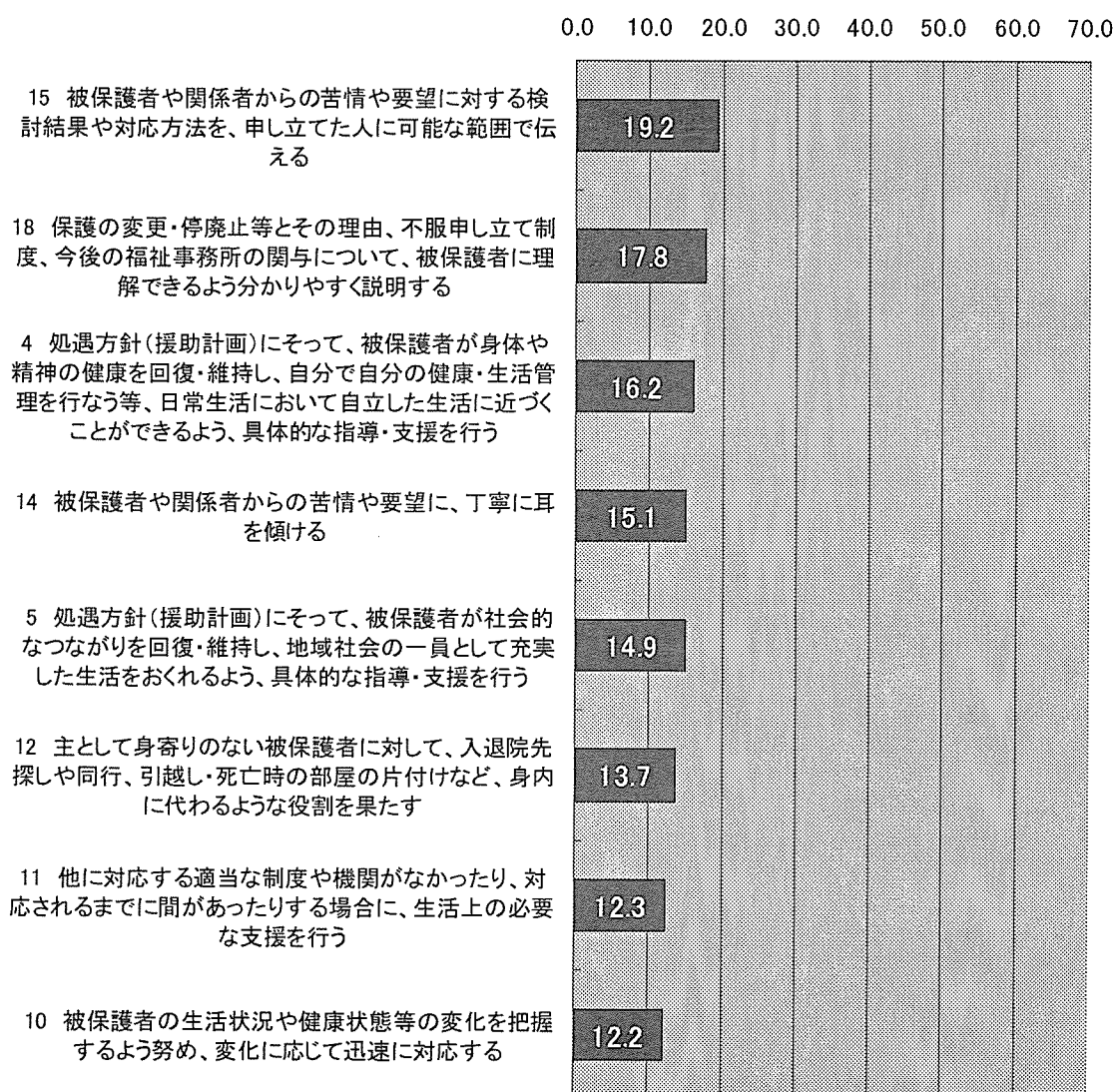




図 5

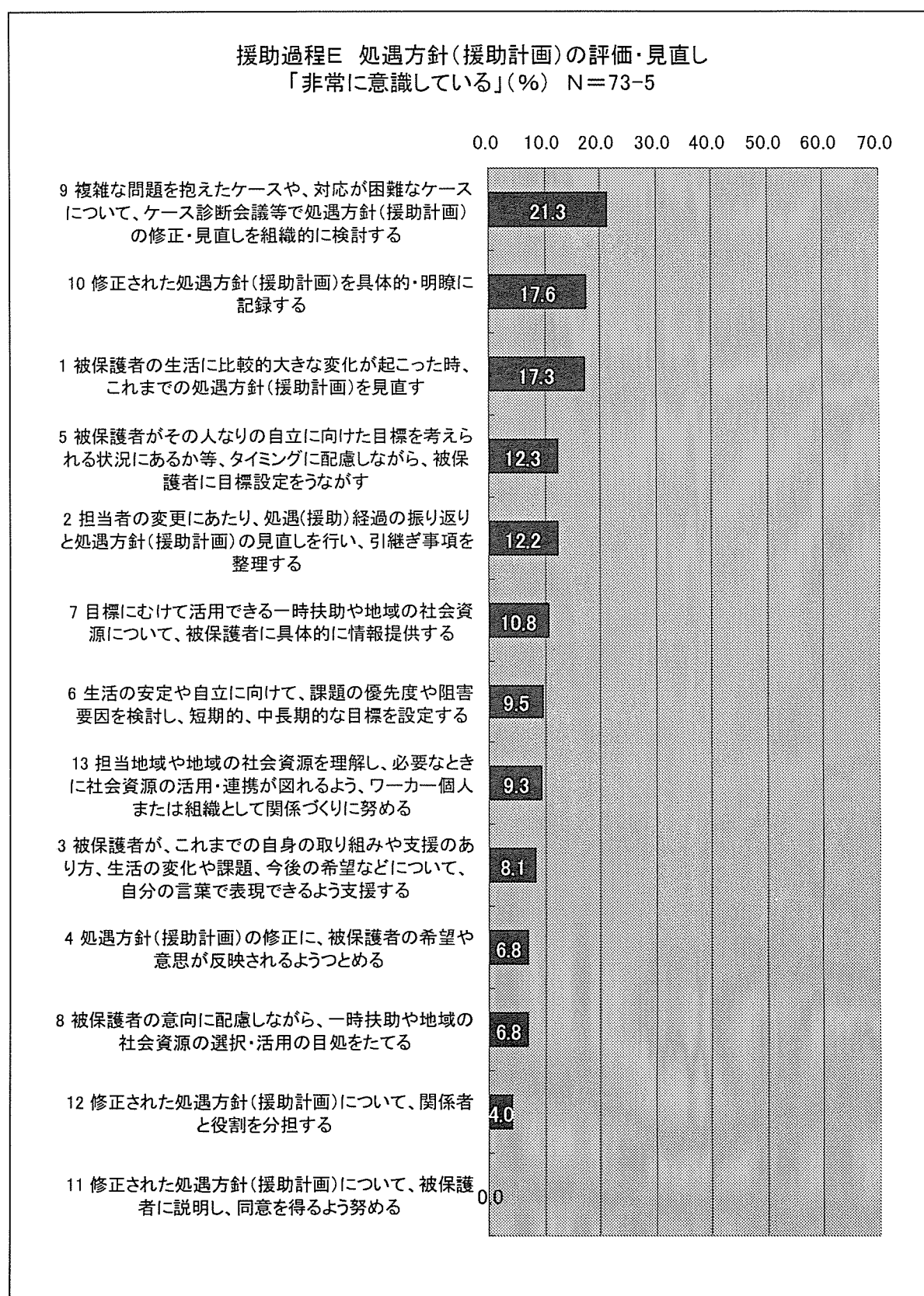
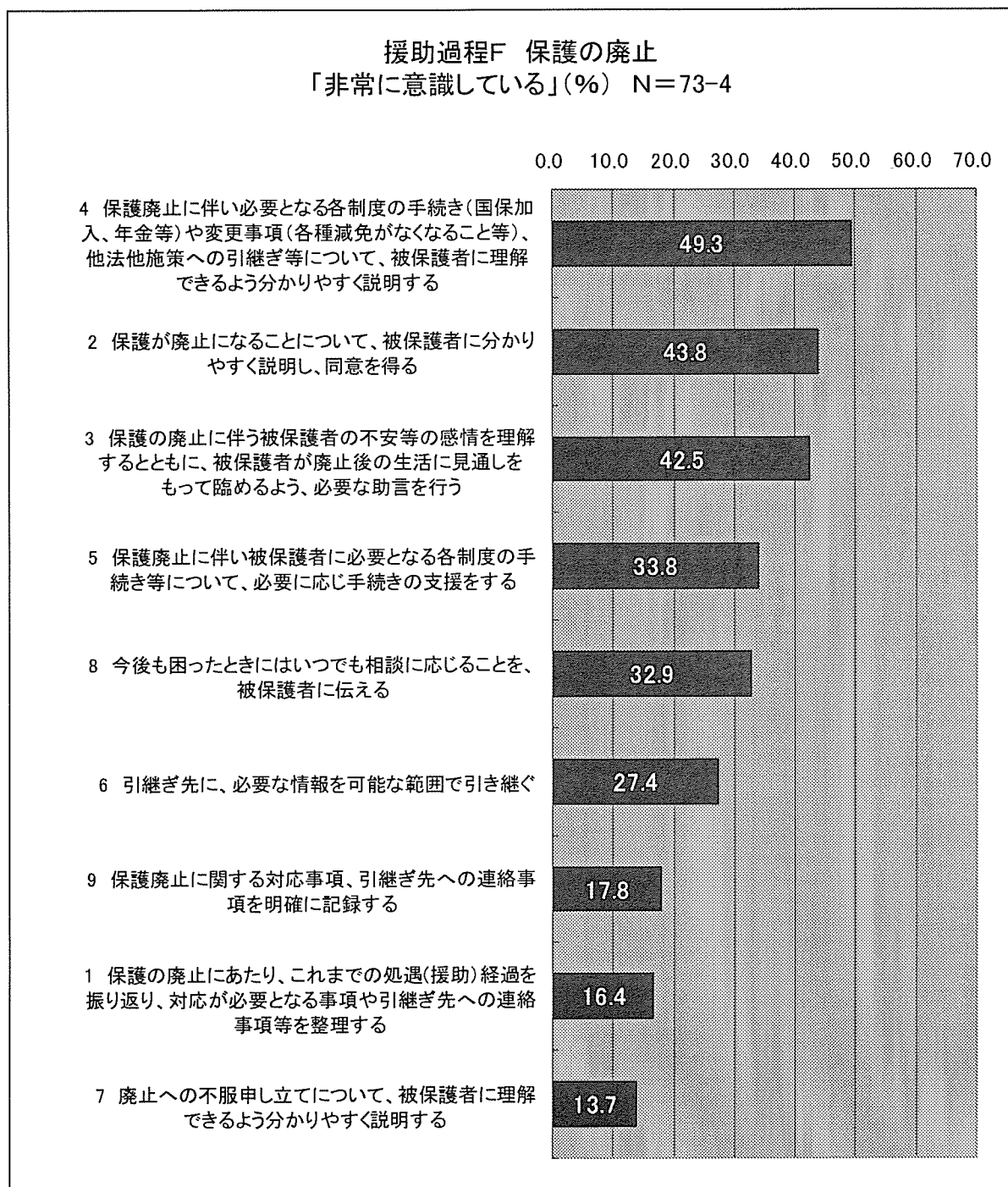


図 6



次に、「非常に意識している」者が回答者の4割以上となった項目の数を、全体および各過程別に整理すると、以下のようになった(表5)。

回答者の4割以上が「非常に意識」している項目は、全過程では18.3%(82項目中15項目)あった。過程別では、過程A「相談の受付から申請受理まで」が41.2%(17項目中7項目)と最も多く、過程F「保護の廃止」33.3%(9項目中3項目)、過程B「保護の決定のための調査および要否判定の過程」30.8%(13項目中4項目)と続く。これに対し、過程C「処遇方針/援助計画の策定」と過程E「処遇方針/

援助計画の評価・見直し」は0%（0項目）、過程D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）」は5.6%（18項目中1項目）であった。

表5 「非常に意識」が4割以上を占める項目の数（全体、援助過程別）

過程	評価項目数	「非常に意識」 が4割以上
過程A「相談の受付から申請受理まで」	17	7（41.2%）
過程B「保護の決定のための調査および 要否判定の過程」	13	4（30.8%）
過程C「処遇方針／援助計画の策定」	13	0（0.0%）
過程D「保護の実施（保護費の決定と相 談援助）」	18	1（5.6%）
過程E「処遇方針／援助計画の評価・見 直し」	13	0（0.0%）
過程F「保護の廃止」	9	3（33.3%）
全体	82	15（18.3%）

以上より、相談援助の諸過程のなかでも、保護の相談・申請や要否判定、廃止といったいわゆる保護の「水際ないし入り口」と「出口」の場面では、非常に意識して個々の活動が行われることが多かった。なかでも、「保護の水際・入り口」において「非常に意識」されている活動は、相談者のニーズと要保護性のアセスメント、生活保護やその他の利用可能な制度についての説明、要否判定の手続き（訪問調査、法定期間内の決定）であった。

「出口」において強く意識されていた活動は、廃止にあたっての利用者への説明、必要となる手続きの支援・フォローアップであった。これに対し、保護の実施中（利用者にとっては「受給中」）の個々の活動項目については、日々の業務のなかで強く意識して取り組まれることはほとんどなかった。

### 3-4-2 意識されていない項目

設問1の各項目について、日々の実践において『意識していない』と回答した者の割合を算出した。『意識していない』者とは、「あまり意識していない」または「意識していない」を選択した者とする。過程A～Fのそれぞれの項目について、『意識していない』者の割合（%）の高い順に並び替え上位5項目を選んだところ、以下の図7～12のようになった。

過程Aでは、『意識していない』の割合自体は高くない。上位項目の多く、項目3、4、5、6は、利用者の不安・緊張の緩和に関わる項目であった<sup>4</sup>。（図7）

過程Bでは、『意識していない』とする割合の高いのは、項目10「要否判定の結果と

<sup>4</sup> 後出の第5章表1の整理を参照。

その理由、不服申し立て制度、今後の福祉事務所の関与について、申請者に理解できるよう分かりやすく説明する」(35.9%)であった。(図8)

過程Cでは、『意識していない』とする割合が、上位5項目いずれも非常に高かった。上位項目のなかの、項目2(59.0%)と項目12(46.2%)は、処遇方針(援助計画)の策定における関係者との協議や役割分担・調整に関わる項目である。項目1(46.2%)と項目3(46.2%)は、援助計画の策定における利用者(被保護者)の意向・希望の表明とその反映に関わるものである。項目11(48.7%)は、援助計画に対する利用者への説明と同意に関わるものである。後者の3つの項目は、援助計画への利用者の参加に関わる項目といえる。(図9)

過程Dでは、『意識していない』とする割合は、項目12「主として身寄りのない被保護者に対して、入退院先探しや同行、引越し・死亡時の部屋の片付けなど、身内に代わるような役割を果たす」(42.5%)が最も高く、次いで、項目11「他に対応する適当な制度や期間がなかったり、対応されるまでに間があったりする場合に、生活上の必要な支援を行う」(27.4%)となった。項目11は、フォーマルな制度・資源の補充・代替に対応する項目、項目12は、インフォーマルな資源の補充・代替に対応する項目である。これら2項目が、業務実態の反映という観点から追加的に設定された評価項目である経緯をふまえると<sup>5</sup>、これらの活動は業務実態としてはあるが「相談援助の一活動」としては意識されにくいということかもしれない。(図10)

過程Eでは、『意識していない』割合の高い項目が多く、上位3項目で4割以上、上位4項目で3分の1以上に達した。項目12(42.7%)は、処遇方針(援助計画)にもとづいた関係者との役割分担・調整に関わるものである。他の3つの項目は、項目3(35.1%)および項目4(41.9%)が、援助計画の見直し・再作成における利用者(被保護者)の意向・希望の表明とその反映に関わるもの、項目11(48.6%)は、援助計画に対する利用者への説明と同意に関わるものであり、あわせて援助計画への利用者の参加に関わる項目といえる。(図11)

過程Fで、『意識していない』割合が高いものは、項目7「廃止への不服申し立てについて、被保護者に理解できるよう分かりやすく説明する」(39.7%)となった。(図12)

---

5 詳しくは、第2章、2-4「評価項目」への変換(2-4-1変換にむけた課題)を参照。