

図 7

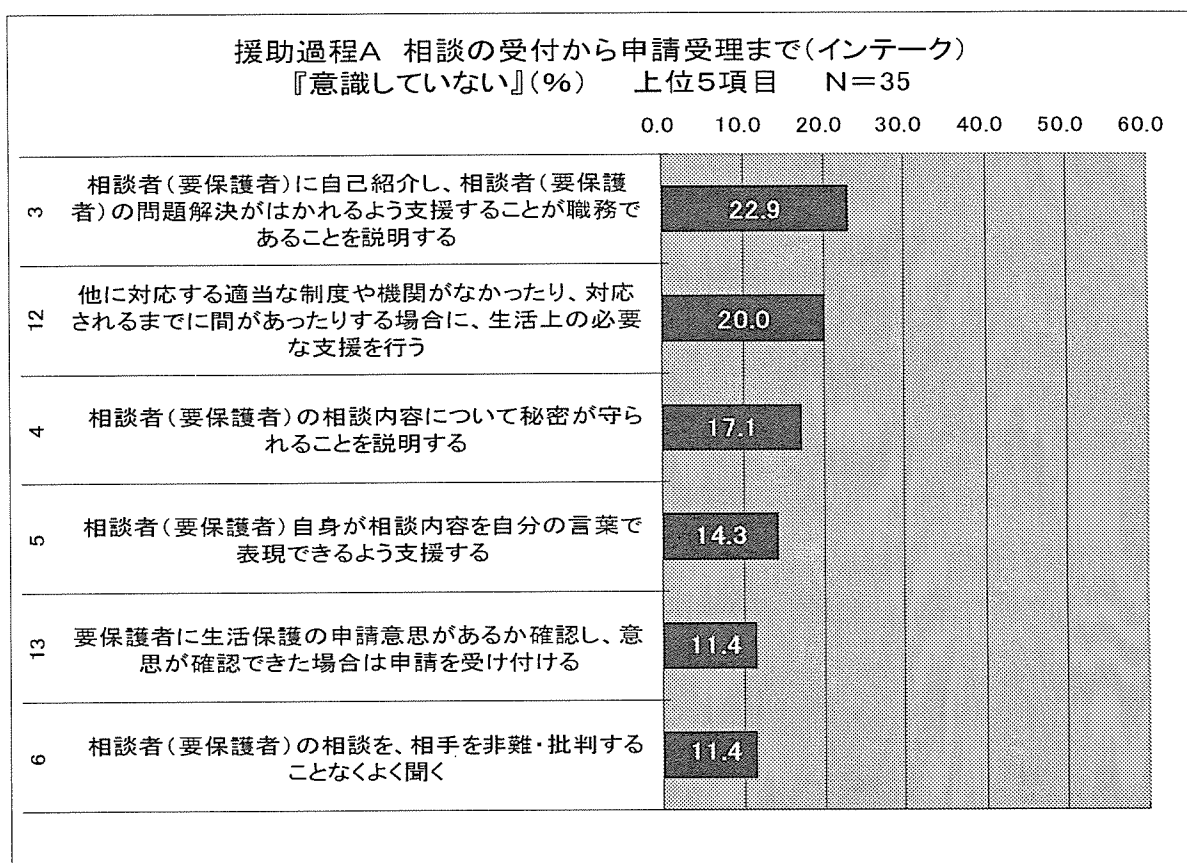


図 8

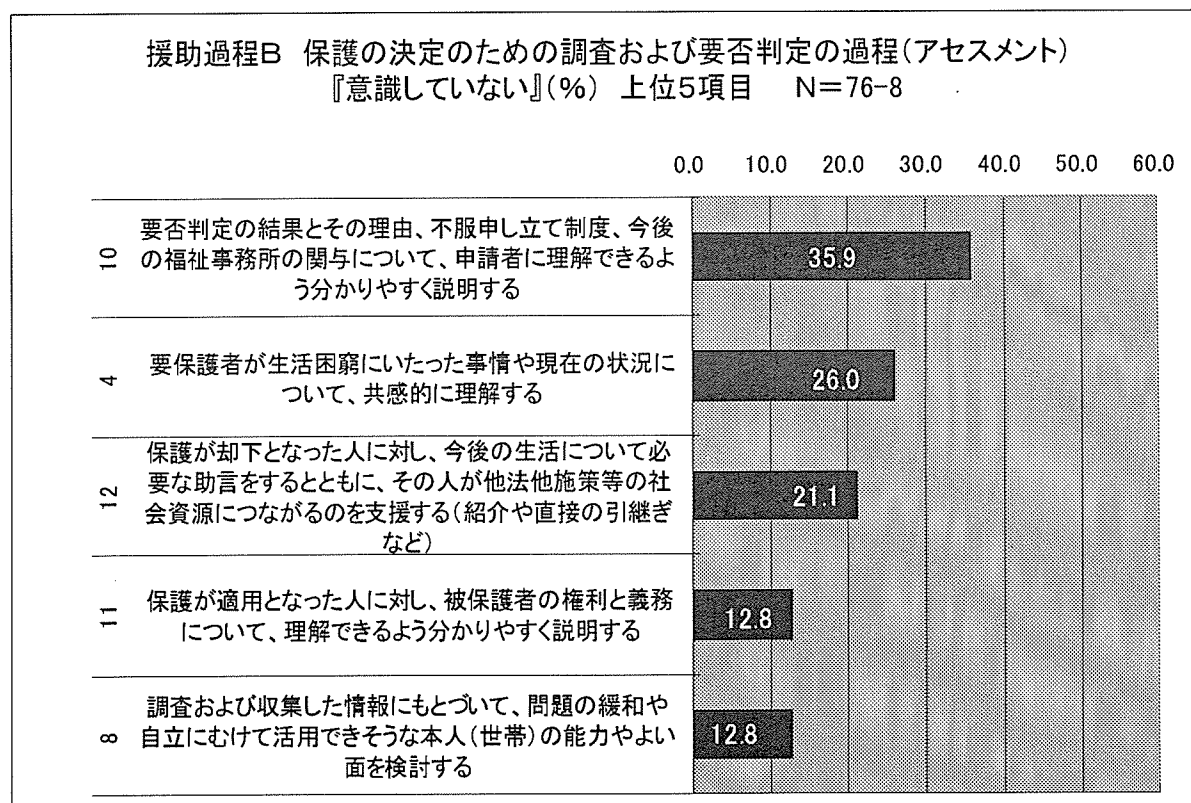


図 9

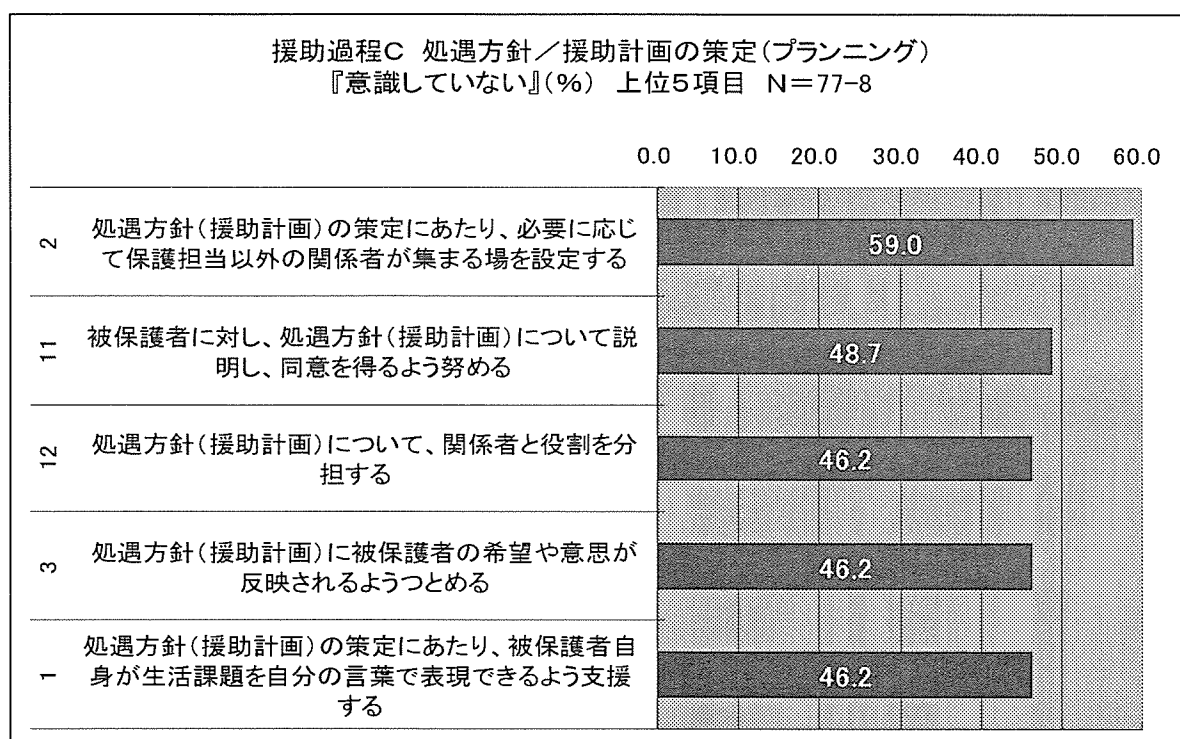


図 10

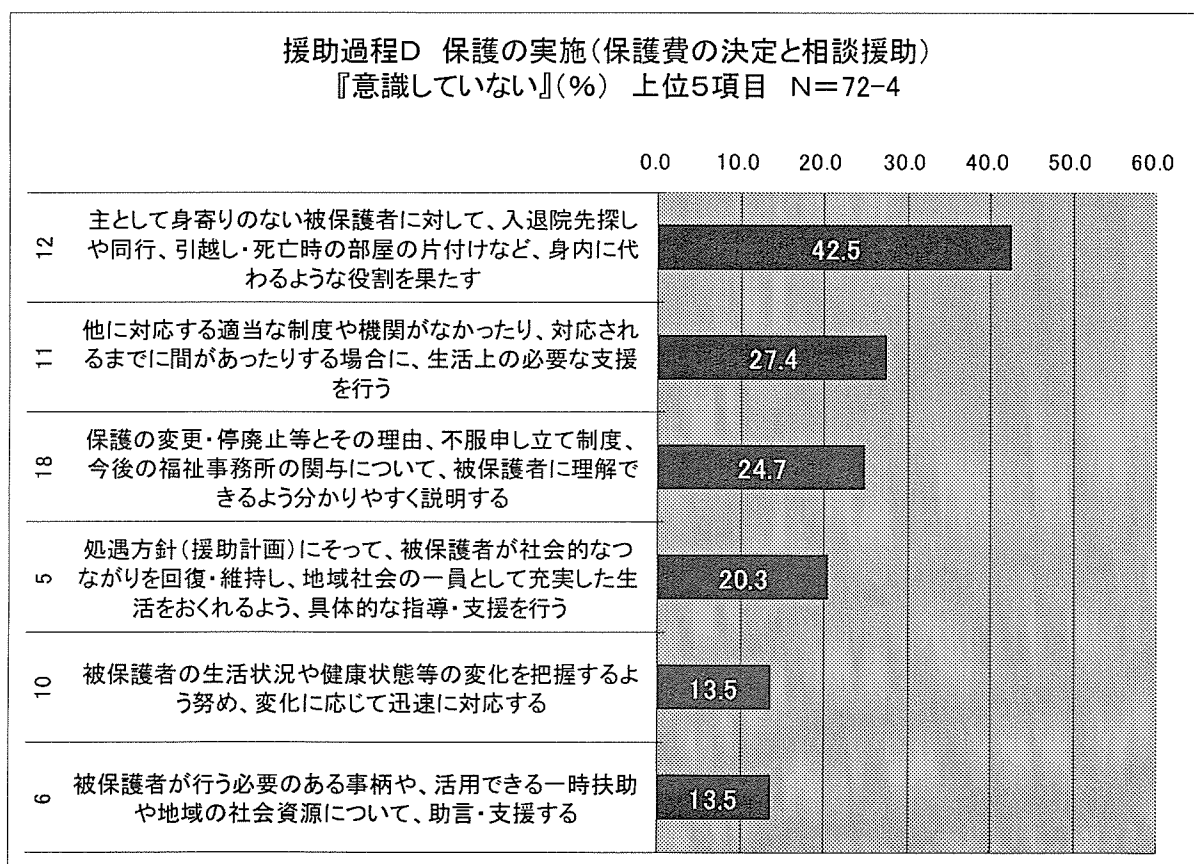


図 11

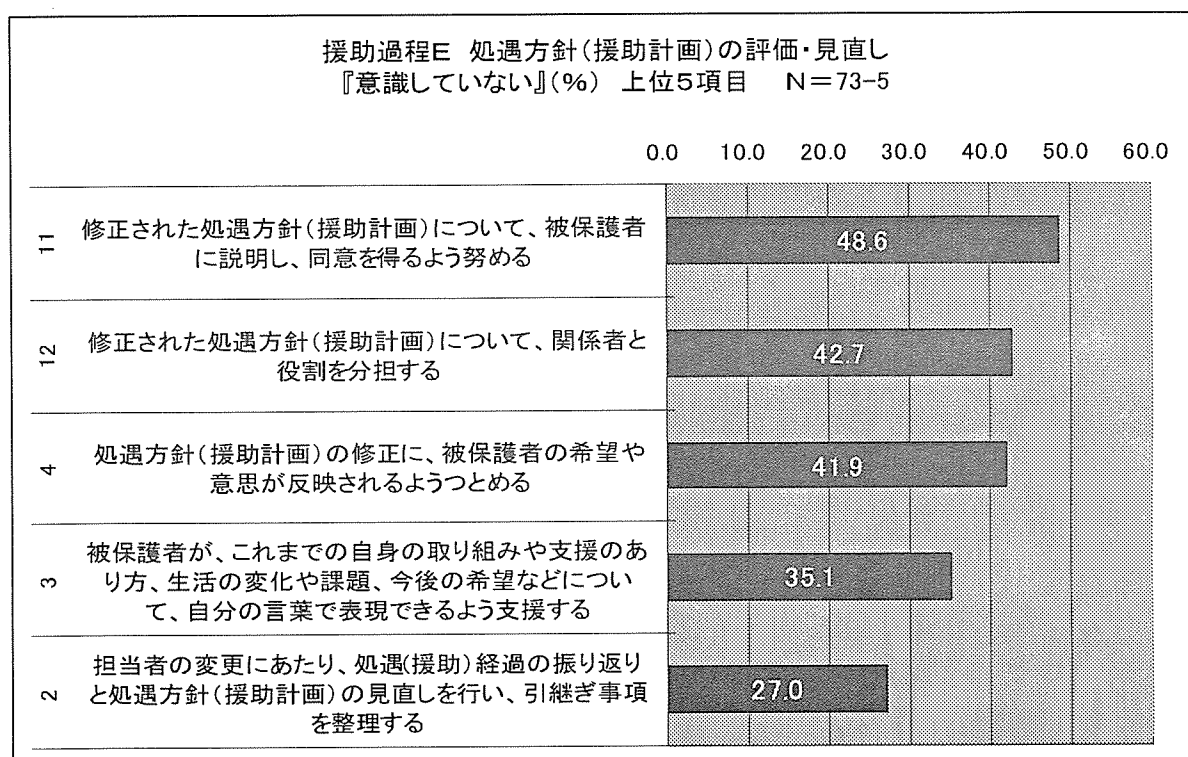
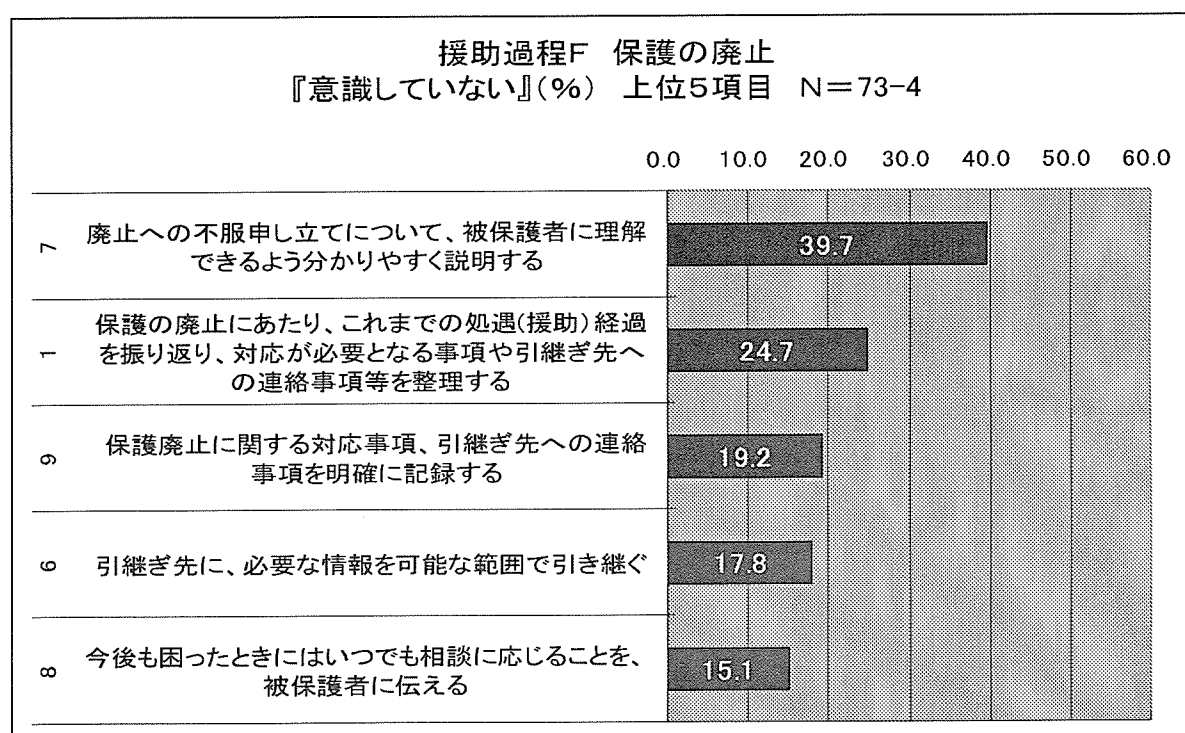


図 12



以上より、援助者側に意識されていない項目が多かった過程は、援助計画（処遇方針）の策定や評価と見直しの過程であり、具体的な項目としては、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）に関わる項目であった。また、援助者側に意識されていない項目が少ないその他の過程においても、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については、意識されていなかった。また、保護実施中の、直接的な利用者との関わりにおいては、インフォーマルな資源の補充・代替とみなされるような活動については、援助活動として意識されにくかった。

3-4-3 福祉事務所間の比較

それでは、福祉事務所という組織の単位により、援助活動のあり方にどのような差が生じるのであろうか。福祉事務所間で回答の傾向に差があるかを把握するために、回答を点数化し⁶、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（各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（章末資料5）。その上で、平均の最大差の大きかった項目上記3つを、過程ごとに抽出したところ、以下のような結果となった（表6）。

過程Aの項目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」は、全回答者の平均が3.3点と比較的高いが、福祉事務所ごとの平均の差もかなり大きく、平均が2.6点の福祉事務所もあれば、3.8点に達する事務所もあった。3-4-2でみた「援助者側に意識されていない項目」に着目してみると、過程Cの項目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」は、福祉事務所ごと平均の最大値が3.3点、最小値が2.1点となっている。また、過程Fの項目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」は、福祉事務所ごと平均の最大値が3.1点、最小値が2.0点となっている。これらの項目は、全体として強く意識されてはいないものの、比較的意識されている福祉事務所とほとんど意識されていない福祉事務所がある可能性もうかがえる。

こうした結果は、統計的検定を施す以前の段階であるため、福祉事務所単位の平均値に統計的な有意差があるかを示すものではない。しかし、一定の活動項目に対して、組織ごとにと組の違がある可能性を示唆するものとなっている。

⁶ 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。平均値の理論上の最大値は4点、最小値は1点となる。

表 6 福祉事務所ごとの平均値の差が大きい項目（上位3つ）

		全平均	平均 最大	平均 最小
過程 A 相談の受付から申請受理まで				
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	3.0	3.6	2.8
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	3.2	3.6	2.5
1 3	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	3.3	3.8	2.6
過程 B 保護の決定のための調査および要否判定				
4	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	2.9	3.2	2.5
6	保護の決定を法定期間内に行うよう努める	3.4	3.8	3.0
1 3	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	3.3	3.5	2.8
過程 C 処遇方針（援助計画）の策定				
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	2.6	3.3	2.1
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	3.0	3.3	2.4
1 2	処遇方針（援助計画）について、関係者と役割を分担する	2.6	2.9	2.2
過程 D 保護の実施（保護費の決定と相談援助）				
1 2	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	2.6	3.2	2.1
1 5	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	3.0	3.7	2.7
1 8	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	2.9	3.3	2.5
過程 E 処遇方針（援助計画）の評価・見直し				
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	2.8	3.3	2.3
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	2.9	3.3	2.3

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	3.0	3.3	2.6
過程 F 保護の廃止				
6	引継ぎ先に、必要な情報を可能な範囲で引き継ぐ	3.1	3.5	2.8
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	2.7	3.1	2.0
8	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	3.1	3.7	2.8

3-4-4 経験年数による比較

生活保護業務の問題として、経験年数の浅い職員が増加し、専門性に裏付けられた相談援助活動が困難になっているとの指摘がある。そこで、過程 B～F について、経験年数による回答の差をみるために、回答者を地区担当員としての経験年数「1 年未満／1 年以上」および「3 年未満／3 年以上」にグループ分けした。各項目の回答を、『意識している』（「非常に意識している」と「意識している」の合計）と『意識していない』（「あまり意識していない」と「意識していない」の合計）に二分し、経験年数とのクロス集計をおこなったところ、有意差がありそうな項目は、以下のようになった。（表 7、表 8）⁷。

まず、経験年数が 1 年未満と 1 年以上の差をみてみよう（表 7）。B 1 2 「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）」、C 4 「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」は、経験 1 年以上では 8 割以上が『意識している』のに対し、1 年未満では半数にとどまった。また、D 3 「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」は、経験 1 年以上では 95% 近くが『意識している』が、1 年未満では 60% であった。

次に、経験年数が 3 年未満と 3 年以上での差をみてみよう（表 8）。B 4 「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」は、経験 3 年以上では『意識していない』が 8 分の 1 だが、3 年未満では 3 分の 1 以上となった。F 8 「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」は、3 年以上ではほぼ全員が『意識している』が、3 年未満では 4 分の 1 近くが『意識していない』。

以上より、経験年数が少ない場合、利用者の生活の安定や自立支援にむけた相談援助、とりわけ、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に対して、『意識している』割合が低くなる傾向がうかがえる。

⁷ カイ 2 乗検定の有意確率 5 % 未満。セルの期待度数が 5 未満のものがあるため、あくまで参考程度の掲載である。

表 7

経験年数(1年未満/以上)による意識の違い

B12 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)

	経験年数(地区担当)		合計
	1年未満	1年以上	
意識している	5 50.0%	51 82.3%	56 77.8%
意識していない	5 50.0%	11 17.7%	16 22.2%
合計	10 100.0%	62 100.0%	72 100.0%

C4 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

	経験年数(地区担当)		合計
	1年未満	1年以上	
意識している	5 50.0%	55 85.9%	60 81.1%
意識していない	5 50.0%	9 14.1%	14 18.9%
合計	10 100.0%	64 100.0%	74 100.0%

D3 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

	経験年数(地区担当)		合計
	1年未満	1年以上	
意識している	6 60.0%	60 93.8%	66 89.2%
意識していない	4 40.0%	4 6.3%	8 10.8%
合計	10 100.0%	64 100.0%	74 100.0%

E9 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

	経験年数(地区担当)		合計
	1年未満	1年以上	
意識している	10 100.0%	46 70.8%	56 74.7%
意識していない	0 0.0%	19 29.2%	19 25.3%
合計	10 100.0%	65 100.0%	75 100.0%

表 8

経験年数(3年未満/以上)による意識の違い

B4 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

	経験年数(地区担当)		合計
	3年未満	3年以上	
意識している	27 65.9%	28 87.5%	55 75.3%
意識していない	14 34.1%	4 12.5%	18 24.7%
合計	41 100.0%	32 100.0%	73 100.0%

D14 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

	経験年数(地区担当)		合計
	3年未満	3年以上	
意識している	37 86.0%	30 100.0%	67 91.8%
意識していない	6 14.0%	0 0.0%	6 8.2%
合計	43 100.0%	30 100.0%	73 100.0%

E9 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

	経験年数(地区担当)		合計
	3年未満	3年以上	
意識している	37 84.1%	19 61.3%	56 74.7%
意識していない	7 15.9%	12 38.7%	19 25.3%
合計	44 100.0%	31 100.0%	75 100.0%

F8 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

	経験年数(地区担当)		合計
	3年未満	3年以上	
意識している	32 76.2%	30 96.8%	62 84.9%
意識していない	10 23.8%	1 3.2%	11 15.1%
合計	42 100.0%	31 100.0%	73 100.0%

3-5 結果（設問2）

設問2では、質問紙のタイプ①～③に応じて対象となる過程を区切った上で、その区分のなかで「あなたが相談援助をしていく上で特に重要であるとお考えになる」項目を、5つ以内で選んでもらった。区分は、「過程A」、「過程B～C」、「過程D～F」である（度数分布の詳細は、章末の資料6を参照）。

「特に重要」を選んだ回答者の割合を算出し、各過程上位5項目を抽出したのが、表9（過程A）、表10（過程B～C）、表11（過程D～F）である。表では設問1の回答「非常に意識している」および『意識していない』も並列した。設問2では、対象の過程が多い程回答がばらつきやすく、設問1とは回答形式も異なるため、設問2と設問1の数値を単純に比較することはできないが、「特に重要」と認識している項目について、日々の業務実践では「どの程度意識しているか」の傾向はうかがえよう。以下、「特に重要」と「非常に意識している」の差に着目してみていく。

過程A「相談の受付から申請受理まで」について。「特に重要」の上位5項目は、全て「非常に意識している」割合も高く、『意識していない』はほとんどいなかった。（表9）

過程B「保護の決定のための調査および要否判定」では、「特に重要」の上位2項目は、B7「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」（52.2%）と、B11「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」（41.8%）であった。これらを「非常に意識して」実践をおこなっていると回答した割合は25%前後にとどまった。（表10）

過程C「処遇方針（援助計画）の策定」の過程では、全体として「特に重要」の割合は高くなかった。最も高い割合は、C4「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」（37.3%）だが、これを「非常に意識して」いるのは15.4%に過ぎなかった。C3「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」は、回答者の4分の1（25.4%）が「特に重要」とする一方、「非常に意識している」のは1割未満、『意識していない』が半数近くにのぼった。（表10）

過程D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）」の過程について。D1「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」は、「特に重要」としたものが7割以上、「非常に意識している」ものも6割に達している。D2「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」は、「特に重要」が53.7%と高く、「非常に意識」は37.8%とやや低くなるものの『意識していない』ものは皆無であった。（表11）

過程E「処遇方針（援助計画）の評価・見直し」では、「特に重要」と「非常に意識している」の割合の差が大きかった。E5「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」は、「特に重要」と認識している者が40.7%であるのに対し、「非常に意識している」としたのは12.3%に過ぎず、『意識していない』が26.0%にのぼった。（表11）

過程F「保護の廃止」では、「特に重要」の割合が5割以上の項目が3つと多く、これら3項目は、「非常に意識している」割合も4割以上と比較的高く、『意識していない』は

ほとんどいなかった。(表11)

表9 「特に重要」(過程Aから5つまで選択)

援助過程A 相談の受付から申請受理まで(インテーク)(N=32)		設問1		
番号	項目	特に重要(%)	非常に意識している(%) (n=35)	『意識していない』
A8	ニーズの緊急性や優先度を判断する	53.1	60.0	5.7
A10	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	53.1	54.3	0.0
A7	相談者(要保護者)の主訴やニーズを明らかにする	50.0	57.1	2.9
A9	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	40.6	60.0	0.0
A14	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)	40.6	51.4	2.9

表10 「特に重要」(過程B～Cから5つまで選択)

援助過程B 保護の決定のための調査および要否判定の過程(N=67)		設問1		
番号	項目	特に重要(%)	非常に意識している(%) (N=)	『意識していない』
B7	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	52.2	24.4	1.3
B11	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	41.8	26.9	12.8
B3	個々の要保護者の事情や気持ちに配慮しながら、調査・聞きとりの方法を工夫する	38.8	37.2	1.3
B6	保護の決定を法定期間内に行うよう努める	34.3	44.9	5.1
B8	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	32.8	21.8	12.8

援助過程C 処遇方針(援助計画)の策定(N=67)		設問1		
番号	項目	特に重要(%)	非常に意識している(%) (N=)	『意識していない』
C4	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	37.3	15.4	17.9
C5	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	28.4	11.7	20.8
C3	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	25.4	9.0	46.2
C6	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	23.9	18.2	18.2
C8	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	19.4	12.8	29.5

表 11 「特に重要」(過程D～Fから5つまで選択)

援助過程D 保護の実施(保護費の決定と相談援助)(N=54)		設問1		
番号	項目	特に重要(%)	非常に意識している(%) N=	『意識していない』
D1	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	72.2	59.5	0.0
D2	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	53.7	37.8	0.0
D8	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	35.2	29.7	2.7
D4	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	29.6	16.2	9.5
D13	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	27.8	28.4	9.5
援助過程E 処遇方針(援助計画)の評価・見直し(N=54)		設問1		
番号	項目	特に重要(%)	非常に意識している(%) N=	『意識していない』
E5	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	40.7	12.3	26.0
E1	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	35.2	17.3	14.7
E9	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	35.2	21.3	25.3
E6	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	27.8	9.5	25.7
E7	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	24.1	10.8	18.9
援助過程F 保護の廃止(N=54)		設問1		
番号	項目	特に重要(%)	非常に意識している(%) N=	『意識していない』
F4	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	55.6	49.3	5.5
F2	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	51.9	43.8	1.4
F3	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	50.0	42.5	5.5
F5	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	29.6	33.8	9.5
F8	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	29.6	32.9	15.1

3-6 考察

本章では、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、単純集計の結果を中心に示した。

以下、結果の要旨の整理を整理し、その示唆する点を示す。

強く意識されている活動

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。

「非常に意識している」割合が少ない（強く意識して取り組まれていない）ことの解釈として、以下が考えられる。第一に、そうした相談援助活動に強い関心が払われていない場合である。第二に、個々のケースに対する具体的な相談援助活動には強い関心が払われているが、そうした活動が一段抽象度の高い、標準化された言葉で整理されて実行されることが少ない場合である。第三に、相談援助活動は行われているが、評価項目（案）の内容が妥当性を欠いている場合である。

内容妥当性の問題があてはまる余地もあろう。しかし、この調査で用いた評価項目（案）は、1章および2章で示したように、「自立支援」重視時代に必要とされる相談援助のあり方から演繹的に、また、経験豊富な実務者の経験の抽象化から帰納的に導いたものであり、一定以上の内容妥当性はあると思われる。

第一の場合は、保護実施中の援助計画の作成とその見直し（過程C、E）や、具体的な相談援助の実施（過程D）に関わる諸活動に強い関心が払われていないことになる。この場合、「自立支援」という理念を具体化するために、どのような業務に関心を払うべきかについて、現場でどのようなコンセンサスを形成するかが大きな課題となる。

第二の場合には、担当者は個別ケースに即した援助活動を展開しているが、それが、標準化した活動として整理されず、混沌として日々遂行されている可能性がある。もちろん、援助に求められるのは、標準化した手続きを個々のケースに型どおりにあてはめることではなく、「利用者の実状に即した個別化」である。しかし、「個別化した援助」の「骨格」が整理され、意識されていなければ、ワーカー個人ないし相互での援助の反省的な点検や見直しが難しくなる。こうした意味で、保護実施中の援助活動の諸項目に対して「非常に意識」の割合が少ない状況は、やはり問題であろう。

意識されていない活動

援助者側に意識されていない項目が多かった過程は、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。具体的な項目としては、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）に関わる項目であった。また、その他の過程においても、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については、意識されていなかった。また、保護実施中の、直接的な利用者との関わりにおいては、インフォーマルな資源の補充・代替とみなされるような活動については、援助活動として意識されにくかった。

『意識していない』割合が高い状況の解釈は、いくつか考えられる。第一に、「意識的に取り組む」のではなく、「意識するまでもなく行っている」という状況が考えられる。インフォーマルな資源の補充・代替と見なされる活動については、そうした解釈があてはまりやすいかもしれない。第二に、そうした活動が想定しにくい状況がある。例えば、不服申し立てについて、利用者が分かりやすい説明を受け、理解することは、利用者の権利という観点からは重要であろう。しかし、保護の廃止の実際が、利用者の死亡に伴うものであったり、保護脱出への希望・意欲の高い利用者に適用されたりするのであれば、保護廃止に対する利用者の不服も想定されにくい。この場合、不服申し立ての説明が職員側に意識されにくくなるのは、ある意味当然かもしれない。第三に、重要であるとの認識が欠如している可能性もある。例えば、廃止の適用が、上述のケース以外にもあり、また、「意識するまでもなく行っている」わけではないとすれば、廃止時の不服申し立てに対する援助者側の意識の低さは、利用者の権利保障という点で大きな問題を抱えるかもしれない。

組織や実施体制との関連

担当者の意識は、制度・組織の運営指導のあり方や実施体制といった組織的ないし構造的な要因とどのようにかかわっているのだろうか。本章では、福祉事務所間および経験年数の違いにより、活動に対する意識がどのように異なるか、クロス集計によりみてみた。

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のは、「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」、「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」といった項目であった。

また、経験年数が少ない担当者には、「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」、「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）」、「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」といった、利用者の生活の安定や自立支援にむけた相談援助、とりわけ、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項目が、意識されにくい傾向がうかがえた。

このように、担当職員の相談援助過程の諸活動に対する意識は、組織や経験年数によっても異なる可能性がある。組織として生活保護業務をどのように捉え現業員にどのような業務遂行を期待するのか、現業員が特定の活動をしようとする場合に、その活動を促進する雰囲気や組織環境としてあるのか、それとも抑制的な環境であるのか、こうした組織的

要因を相談援助過程の評価においても吟味していくことが求められよう。また、生活保護制度において利用者との直接的・対面的な関わりを通じた相談援助に対する制度上の要請が高まる一方で、経験年数の浅い職員が劇的に減ることは考えにくい。本章の3-3（結果（回答者の属性））で記したように、地区担当員に占める経験年数1年未満の割合は、近年では全福祉事務所で4分の1程度、経験年数3年未満の割合は相当になろう。これらの諸活動を担保・促進する職員体制をどのように組むのかは、制度・組織運営上の大きな課題であるとともに、援助過程を評価する上でも重要なポイントとなるように思われる。

以上、評価項目（案）を用いた意識調査の結果を検討した。評価指標・項目の設定という観点からは、『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さらなる吟味、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、次年度の課題となろう。

3章資料

- (資料1) 実務者アンケート「配布と回収の手引」および「調査票」
- (資料2) 実務者アンケート 配布・回収状況
- (資料3) 実務者アンケート 回答者の属性
- (資料4) 実務者アンケート 設問1 度数分布
- (資料5) 設問1 回答の分布(%)と平均点(全体・福祉事務所別)
- (資料6) 実務者アンケート 設問2 度数分布

(資料1) 実務者アンケート「配布と回収の手引」および「調査票」

(別添) **質問紙の配布と回収の手引** 福祉事務所保護担当課ご担当の方へ

1. 質問紙の配布について

1) 質問紙のタイプについて

質問紙には3つのタイプ(①～③)があります。質問紙は封筒に入っておりますが、封筒の表に質問紙のタイプが記載されています。

★質問紙①は、生活保護の相談受付から申請受理までの過程についてお尋ねしています。

★質問紙②は、生活保護の要否判定から処遇方針(援助計画)の策定までの過程についてお尋ねしています。

★質問紙③は、生活保護の実施から見直し、廃止までの過程についてお尋ねしています。

2) 対象者

生活保護担当の現業員(地区担当員、ケースワーカー)全員が対象です。

面接担当員(専任および兼任)がいる場合は、その方たちも含めてください。

3) 配布方法

各タイプをできるだけ均等に配布してください。

★質問紙①は、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方に配布してください。(面接担当、相談受付にも携っている地区担当員など)

★質問紙②、質問紙③は、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)に携っている方に配布してください。(地区担当員など)

(配布例1) ①面接担当員 10名、②保護第一係 10名、③保護第二係 10名 計 30名

(配布例2) ①面接担当員 2名と地区担当員 5名、②③を地区担当員 7名ずつ、計 21名

※質問紙が不足する場合は、大変恐縮ですが、増刷でご対応くださいますようお願いいたします。(増刷された質問紙は封筒に入れてから各対象者にお渡しください。)

2. 質問紙の回収について

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てください。

(回答内容が職場内で閲覧されることのないよう、十分なお配慮をお願いいたします。)

担当者の方は、回収した質問紙を一括の上、**8月4日(金)までに**

研究班(担当 森川)にご返送ください。

平成18年7月19日

現業員（生活保護担当）および面接担当員の皆様

森川美絵（国立保健医療科学院）
岡部卓（首都大学東京）
新保美香（明治学院大学）
根本久仁子（聖隷クリストファー大学）

「生活保護の相談援助活動に関する調査（実務者調査）」へのご協力のお願い

本調査は、厚生労働科学研究「生活保護の相談援助業務に関する評価指標の開発と、指標の業務支援ツールとしての応用に関する研究」（H17～19年度）の一環です。本調査の目的は、生活保護業務における相談援助活動について、現場の皆様が何に留意されているか、どのような思いをもたれているのかを伺うことにあります。それを通じ、生活保護の援助においてどのような点がチェックポイントとなるのか（なるべきか）を明らかにしていきたいと考えております。

本調査は、数箇所の自治体の保護担当課・福祉事務所に依頼させていただいており、調査結果は、年度末（平成19年3月）に報告書として公表の予定です（報告書は、調査にご協力いただいた福祉事務所に1部送付いたします）。ご回答は個別封入の上ご提出いただき、調査結果はすべて匿名処理を施すなど、調査データの処理や結果の公表にあたり回答者および所属自治体・福祉事務所の匿名性は守られます。その他、ご協力いただいた皆様に不利の生じることのないよう、細心の注意を払います。業務が多忙を極めていらっしゃる中でのお願いで大変恐縮ではございますが、どうか研究の趣旨をご理解くださり、本調査にご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

- ・ 質問紙の配布と回収は、福祉事務所でとりまとめておこないます。
- ・ 記入済の質問紙は、封筒に戻した上で、担当者にご提出ください。
- ・ 担当者への提出は、**7月31日(月)**までにお願いします。

ご不明な点等がございましたら、下記までお問い合わせください。

【連絡先】 国立保健医療科学院福祉サービス部 森川美絵
〒351-0197 埼玉県和光市南2-3-6 E-Mail: m.morikawa@niph.go.jp
Tel: 048-458-6143 (直通) Fax: 048-458-6715 (福祉サービス部)

【参考】 生活保護制度は、「最低生活保障」という所得保障的な機能と、「自立助長」という社会福祉の相談援助（対人援助）的な機能を、法の目的としてもっています（生活保護法第1条）。本調査では、生活保護業務は所得保障（経済給付）の過程であると同時に相談援助（対人援助）の過程でもあるとの観点にたち、業務を以下のようなAからFまでの過程に整理しています。

生活保護業務の過程（流れ）

A 保護の相談の受付・申請受理
⇒B 保護の決定のための調査、要否判定 ⇒C 処遇方針（援助計画）の策定
⇒D 保護の実施 ⇒E 処遇方針の評価・見直し ⇒F 保護の廃止

このアンケートでは、Aの過程についてお尋ねしています。

質問紙①

生活保護の「相談の受付から申請受理までの過程」における相談援助について伺います

設問1 生活保護の「相談の受付から申請受理までの過程」で、あなたは、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。すべての項目について、あなたのお考えにもっとも近い選択肢（1から4）をマルで囲んでください。

番号	項目	1. 非常に意識している	2. 意識している	3. あまり意識していない	4. 意識していない
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
7	相談者（要保護者）の主訴やニーズを明らかにする	1.	2.	3.	4.
8	ニーズの緊急性や優先度を判断する	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.

質問紙①

番号	項目	1. 非常に意識している	2. 意識している	3. あまり意識していない	4. 意識していない
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	1.	2.	3.	4.
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）	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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）	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.

設問2 生活保護の「相談の受付から申請受理までの過程」において、あなたが相談援助をしていく上で特に重要であるとお考えになるのはどのようなことですか。設問1の項目から、5つ以内で選んでください。

（設問1の項目左にある番号を○で囲んでください）

質問紙①

設問3 設問2で選んだ項目以外に、「相談の受付から申請受理までの過程」において、あなたが相談援助をしていく際に心がけていること（具体的行動や考え方）がありますか。いくつでもご記入ください。（自由記入）

設問4 生活保護の「相談の受付から申請受理までの過程」で、あなたが相談者（要保護者）に対して「援助ができています」と感じられるのは、相談者（要保護者）がどのような状態になった時でしょうか。ご自身の経験にもとづき、いくつでも具体的にご記入ください。（自由記入）

設問5 あなたの職務に関してお聞かせください。

(1)あなたの現在のご担当(職務)は、何ですか。ア～ウの該当する記号にマルをつけてください。また、専任、兼任の別についても教えてください。

ア. 面接相談員 ⇒ a. 専任 b. 兼任(兼任の職務:)

イ. 現業員(地区担当員) ⇒ a. 専任 b. 兼任(兼任の職務:)

ウ. 査察指導員 ⇒ a. 専任 b. 兼任(兼任の職務:)