

B4 要保護者が生活困難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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	52	31.7	77.6	77.6
特に重要な項目	15	9.1	22.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

B5 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	56	34.1	83.6	83.6
特に重要な項目	11	6.7	16.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

B6 保護の決定を法定期間内に行うよう努める

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	44	26.8	65.7	65.7
特に重要な項目	23	14.0	34.3	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	32	19.5	47.8	47.8
特に重要な項目	35	21.3	52.2	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	45	27.4	67.2	67.2
特に重要な項目	22	13.4	32.8	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

B9 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	52	31.7	77.6	77.6
特に重要な項目	15	9.1	22.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

B10 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	64	39.0	95.5	95.5
特に重要な項目	3	1.8	4.5	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	39	23.8	58.2	58.2
特に重要な項目	28	17.1	41.8	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

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)

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	64	39.0	95.5	95.5
特に重要な項目	3	1.8	4.5	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

B13 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編員等に対応方法を相談する

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	58	35.4	86.6	86.6
特に重要な項目	9	5.5	13.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

援助過程C 処遇方針／援助計画の策定 N=67
(過程BとCあわせて5つまで選択)

C1 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に支援する

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	58	35.4	86.6	86.6
特に重要な項目	9	5.5	13.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

C2 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	63	38.4	94.0	94.0
特に重要な項目	4	2.4	6.0	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	50	30.5	74.6	74.6
特に重要な項目	17	10.4	25.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	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、タイムラインに配慮しながら、被保護者に目標設定をうながす

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	42	25.6	62.7	62.7
特に重要な項目	25	15.2	37.3	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	48	29.3	71.6	71.6
特に重要な項目	19	11.6	28.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	51	31.1	76.1	76.1
特に重要な項目	16	9.8	23.9	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

C7 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・活用の目安をたてる

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	59	36.0	88.1	88.1
特に重要な項目	8	4.9	11.9	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	54	32.9	80.6	80.6
特に重要な項目	13	7.9	19.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

C9 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	54	32.9	80.6	80.6
特に重要な項目	13	7.9	19.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

C10 処遇方針(援助計画)を具体的に・明確に記録する

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	55	33.5	82.1	82.1
特に重要な項目	12	7.3	17.9	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

C11 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	58	35.4	86.6	86.6
特に重要な項目	9	5.5	13.4	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

C12 処遇方針(援助計画)について、関係者と役割を分担する

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	62	37.8	92.5	92.5
特に重要な項目	5	3.0	7.5	100.0
合計	67	40.9	100.0	
欠損値	97	59.1		
合計	164	100.0		

援助過程D 保護の実施(保護費の決定と相談援助)N=54
(過程D、E、Fあわせて5つまで選択)

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	15	9.1	27.8	27.8
特に重要な項目	39	23.8	72.2	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	25	15.2	46.3	46.3
特に重要な項目	29	17.7	53.7	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	42	25.6	77.8	77.8
特に重要な項目	12	7.3	22.2	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	38	23.2	70.4	70.4
特に重要な項目	16	9.8	29.6	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

D5 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が回復・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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	45	27.4	83.3	83.3
特に重要な項目	9	5.5	16.7	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

D6 被保護者が行う必要がある事項や、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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	42	25.6	77.8	77.8
特に重要な項目	12	7.3	22.2	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

D7 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	41	25.0	75.9	75.9
特に重要な項目	13	7.9	24.1	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	35	21.3	64.8	64.8
特に重要な項目	19	11.6	35.2	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

D9 被保護者の努力や意欲を尊重し、認める

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	43	26.2	79.6	79.6
特に重要な項目	11	6.7	20.4	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

D10 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	44	26.8	81.5	81.5
特に重要な項目	10	6.1	18.5	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

D11 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に間があったりする場合に、生活上の必要な支援を行う

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	54	32.9	100.0	100.0
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

D12 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

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	52		31.7	96.3	96.3
特に重要な項目	2		1.2	3.7	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		100.0		

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、警察指導員による同行訪問や同席面談により、組織的な対応を行う

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	39		23.8	72.2	72.2
特に重要な項目	15		9.1	27.8	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		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

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	49		29.9	90.7	90.7
特に重要な項目	5		3.0	9.3	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		100.0		

D15 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

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	49		29.9	90.7	90.7
特に重要な項目	5		3.0	9.3	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		100.0		

D16 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

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	46		28.0	85.2	85.2
特に重要な項目	8		4.9	14.8	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		100.0		

D17 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

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	45		27.4	83.3	83.3
特に重要な項目	9		5.5	16.7	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		100.0		

D18 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

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	51		31.1	94.4	94.4
特に重要な項目	3		1.8	5.6	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		100.0		

援助過程E 処遇方針(援助計画)の評価・見直し N=54
(過程D, E, Fあわせて5つまで選択)

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

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	35		21.3	64.8	64.8
特に重要な項目	19		11.6	35.2	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		100.0		

E2 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

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	44		26.8	81.5	81.5
特に重要な項目	10		6.1	18.5	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		100.0		

E3 被保護者が、これまでの自身の取り組みや支障のあり方、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

	有効	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
0	43		26.2	79.6	79.6
特に重要な項目	11		6.7	20.4	100.0
合計	54		32.9	100.0	
欠損値	110		67.1		
合計	164		100.0		

E4 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	46	28.0	85.2
特に重要な項目	8	4.9	14.8	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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態にあるか等、タイムラインに配慮しながら、被保護者に目標設定をうながす

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	32	19.5	59.3
特に重要な項目	22	13.4	40.7	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	39	23.8	72.2
特に重要な項目	15	9.1	27.8	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	41	25.0	75.9
特に重要な項目	13	7.9	24.1	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

E8 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・活用の目処をたてる

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	50	30.5	92.6
特に重要な項目	4	2.4	7.4	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	35	21.3	64.8
特に重要な項目	19	11.6	35.2	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

E10 修正された処遇方針(援助計画)を具体的に・明確に記録する

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	49	29.9	90.7
特に重要な項目	5	3.0	9.3	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

E11 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、同意を得るよう努める

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	51	31.1	94.4
特に重要な項目	3	1.8	5.6	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

E12 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	50	30.5	92.6
特に重要な項目	4	2.4	7.4	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

E13 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

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	0	44	26.8	81.5
特に重要な項目	10	6.1	18.5	100.0
合計	54	32.9	100.0	
欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

援助過程F 保護の廃止 N=54
(過程D, E, Fとあわせて5つまで選択)

F1 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

有効 0	度数	ハート	有効ハート	累積ハート
特に重要な項目	47	28.7	87.0	87.0
合計	7	4.3	13.0	100.0
欠損値	54	32.9	100.0	
システム欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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

有効 0	度数	ハート	有効ハート	累積ハート
特に重要な項目	26	15.9	48.1	48.1
合計	28	17.1	51.9	100.0
欠損値	54	32.9	100.0	
システム欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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覚悟をもって臨めるよう、必要な助言を行う

有効 0	度数	ハート	有効ハート	累積ハート
特に重要な項目	27	16.5	50.0	50.0
合計	27	16.5	50.0	100.0
欠損値	54	32.9	100.0	
システム欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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

有効 0	度数	ハート	有効ハート	累積ハート
特に重要な項目	24	14.6	44.4	44.4
合計	30	18.3	55.6	100.0
欠損値	54	32.9	100.0	
システム欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

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

有効 0	度数	ハート	有効ハート	累積ハート
特に重要な項目	38	23.2	70.4	70.4
合計	16	9.8	29.6	100.0
欠損値	54	32.9	100.0	
システム欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

F6 引継ぎ先に、必要な情報を可能な範囲で引き継ぐ

有効 0	度数	ハート	有効ハート	累積ハート
特に重要な項目	44	26.8	81.5	81.5
合計	10	6.1	18.5	100.0
欠損値	54	32.9	100.0	
システム欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

F7 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

有効 0	度数	ハート	有効ハート	累積ハート
システム欠損値	54	32.9	100.0	100.0
合計	110	67.1		
	164	100.0		

F8 今後困ったときにはいつでも相談に応じること、被保護者に伝える

有効 0	度数	ハート	有効ハート	累積ハート
特に重要な項目	38	23.2	70.4	70.4
合計	16	9.8	29.6	100.0
欠損値	54	32.9	100.0	
システム欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

F9 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

有効 0	度数	ハート	有効ハート	累積ハート
特に重要な項目	49	29.9	90.7	90.7
合計	5	3.0	9.3	100.0
欠損値	54	32.9	100.0	
システム欠損値	110	67.1		
合計	164	100.0		

4. 「評価項目（案）」を利用した実務者アンケート調査の概要（2）：自由記述

根本久仁子

要旨

本稿は、実務者アンケート調査における自由記述（設問 3 と 4）に寄せられた回答（164 名のうち 91 名）を通じて、生活保護担当職員が日々どのような思いや考えをもちながら相談援助活動に従事しているのかを把握、分析することを試みた。

まず、相談援助活動をしていく際に心がけていること（設問 3）については、生活保護業務の一連の過程のなかでも過程 A に多様なコメントが寄せられていた。アンケート調査票の項目（評価項目[案]）と重複するものが多かったが、ほかに「生活保護制度の説明をし、理解を促す」や、「保護の要件と照らし、生活保護に該当するかどうか検討しながら相談にあたる」など、生活保護制度に直結することがとくに重視されていた。生活保護の業務過程全体を通して、「制度の理解の促進」と「傾聴」が心がけられていたが、過程 BC ではほかに資力調査に付随する業務が重視されていたり、過程 D から F では、じっくり利用者と向き合いながら課題に取り組むのを支援するといった姿勢がうかがえた。

ついで、「援助ができてい」と感じられるとき（設問 4）については、どの過程でも基本的に利用者の反応やようす、社会資源の情報提供や活用支援を通して、実感をもつに至っている。生活保護の相談援助活動の質や成果を評価するにあたっては、そうした日々の業務におけるささやかな実感を何らかのかたちで明示して指標とし、それらが積み上げられることをもって評価する仕組みが必要ではないかと指摘した。

4-1 アンケート調査における自由記述への回答状況

「生活保護の相談援助活動に関する調査」（実務者アンケート調査）（以下、「アンケート調査」とする）では、自由記述によって回答してもらう設問を設け（設問 3 および 4）、実務者¹（以下、「生活保護担当職員」とする）が日々どのような思いや考えをもちながら相談援助活動に従事しているのかを把握することを意図した。

設問 3 では、設問 2 で選んだ項目（評価項目[案]）以外に、回答した質問紙タイプ²の業務の過程において、どのようなことを心がけながら相談援助活動にあたっているのか尋ね

¹ 調査では、生活保護の現業員（地区担当員）を中心に、面接相談員、査察指導員に回答していただいた。

² アンケート調査では、生活保護業務の過程を A から F に整理した。これをもとに 3 つの質問紙タイプに分類し、いずれかに回答していただいた。タイプ①過程 A 「相談の受付から申請受理まで」。タイプ②過程 B 「保護の決定のための調査および要否判定」および過程 C 「処遇方針（援助計画）の策定」。タイプ③過程 D 「保護の実施（保護費の決定と相談援助）」、過程 E 「処遇方針（援助計画）の評価・見直し」、および過程 F 「保護の廃止」。

た。生活保護担当職員自身の言葉で表現された回答を通して、より率直な思いに触れられるのではないかと考えた。

設問 4 では、回答した質問紙タイプの過程において、相談者（要保護者）（以下、被保護者も含め「利用者」とする）に対して「援助ができています」と感じられるのは、利用者がどのような状態になったときか、回答者自身の経験にもとづいて記入してもらった。これにより、相談援助活動を質や成果の視点から評価することに関連して、生活保護担当職員自身の思いや実感を把握することを意図した。

アンケート調査の設問 3 または設問 4 のいずれかに記入のあった件数を、福祉事務所および質問紙タイプごとに整理すると表 1 のようになる。

表 1 自由記述設問への回答者数（カッコ内は調査そのものへの回答者数）

	タイプ①	タイプ②	タイプ③	タイプ②③ ³	回答者数
福祉事務所 1	6 (8)	5 (8)	5 (8)	0	16 (24)
福祉事務所 2	6 (11)	4 (12)	5 (9)	0	15 (32)
福祉事務所 3	2 (4)	5 (8)	3 (6)	0	10 (18)
福祉事務所 4	4 (5)	10 (13)	5 (12)	0	19 (30)
福祉事務所 5	4 (5)	9 (12)	4 (15)	0	17 (32)
福祉事務所 6	1 (1)	1 (1)	0 (1)	11 (15)	13 (18)
福祉事務所 7	1 (1)	0	0	0 (9)	1 (10)
計	24 (35)	34 (54)	22 (51)	11 (24)	91 (164)

このように、調査へ回答のあった 164 名のうち、91 名（55.5%）が自由記述へ回答を寄せている。これをもって一定の傾向を導くには十分なデータとは言いがたいものの、記述の内容面から示唆されるものも少なからずある。以下では、設問 3 および設問 4 の回答を通して見出される点を整理し、評価項目（案）の修正にからめて考察を加える。また、アンケート調査の最後では調査全般を通じての自由意見を求めているので、それについても若干触れることとする⁴。

³ 同一人物が 2 つの質問紙タイプに回答したというもの。

⁴ アンケート調査における自由記述の回答一覧については、章末に資料として添付する。

4-2 自由記述の結果と考察：相談援助活動をしていく際に心がけていること（設問3）

「心がけていること」への記述は、質問紙タイプによって一生活保護業務の過程によって異なる傾向が見られた。そこで、以下では質問紙タイプの過程別に整理する。

4-2-1 過程A「相談の受付から申請受理まで」

生活保護業務の一連の過程のなかでも、この過程に最もさまざまなコメントが寄せられている。それらは以下のようにまとめられる。

（1）アンケート調査票の項目（評価項目[案]）と共通しているもの

①傾聴し、話しやすい雰囲気を作る

「相手が困っていることを気がねなく話せるように」、「本音で話せるように」心がけたり、「相手がいろいろと話せる状況づくり」や「相談者のペースで話を聞く」ことに配慮するという回答があった。また、「聞く」ではなく「聴く」と書いている人もいた。こうした相手の話を傾聴するという姿勢は、調査票中の過程Aの項目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」や、項目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」に通じるものである。

②緊急性や優先度を見極める

これは、項目8「ニーズの緊急性や優先度を判断する」と同じである。「必要性、優先度、緊急性を整理」したり、「急迫している状況にあるか」を判断するという記述があった。

③利用者の主訴を把握し、抱えている生活問題・課題を整理する

「主訴をとらえ」、「主訴（問題）を整理し」といった言葉や、「何に対して困っているのかを確認する」、「相談内容となっている課題の原因を相談者に認識させる。その後、課題の整理を図り」という記述などが見られる。これは、項目7「相談者（要保護者）の主訴やニーズを明らかにする」と同様である。

④社会資源について情報を提供したり、その活用について助言や支援をしたりする

これは、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」、項目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」、項目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）」に含まれると言えよう。自由記述でもこうした表現が用いられている。

（2）その他

このほかに、調査票の項目に該当するものがあるがその一部分が強調されていたり、該当する項目がなく新たに指摘されているものでは、複数の人が次のようなことを心がけている。評価項目（案）の修正に向けて示唆するものがある。

①生活保護制度の説明をし、理解を促す

項目10で「利用可能な制度（生活保護制度ないし他法他施策）」とあるが、自由記述では生活保護制度に特化して指摘されていた。制度の理解があつて適切な利用につながることに加え、生活保護制度は非常に複雑な仕組みであるため、これは生活保護の受付・申請

段階では極めて重要である。生活保護担当職員も意識的に取り組んでいることがわかった。なお、この際に「生活保護のしおり」の意図的な活用もされている。

②保護の要件と照らし、生活保護に該当するかどうか検討しながら相談にあたる

「稼働能力の活用が十分果たされているか。真にやむを得ない実情にあるか。他法、資産活用がどうか。扶養義務者の援助等がどうか」という記述がある。また、「保護の要件に該当しない方にでも」、「生保制度に該当しない相談については」といった表現が見られ、生活保護に該当するかを視野にいれながら相談にあたっていることがわかる。

そして、保護の要件に該当しなかったり、申請に至らなかったりする相談について「いずれ要保護状態になりそうな方には、どういう状態になったら保護の要件になるかを説明する」、「申請受理に至らない場合でも、困った時はいつでも相談に乗ることを付け加える」などの配慮がなされていた。

以上の①と②は、生活保護の相談・受付窓口での対応であるという性質からも、業務を円滑に進めていくために必然的に要求されていると理解できる。

③わかりやすい言葉を用いたり、言葉づかいに配慮したりする

項目 14 でも「理解できるように分かりやすく説明する」ことをあげているが、申請手続きについての項目だったため、改めてここに記した。申請手続きだけでなく、相談から申請へ至る場面全体で心がけるべきこととして指摘されたものと理解される。

また、言葉づかいに関しては「まちがえたり、言い忘れたりすると回復不可能となる」、「間違った期待感を与える言葉は控える」のように、生活保護担当職員による説明と利用者の理解状況の確認に慎重さが求められるというニュアンスがうかがえた。

④生活保護の申請権を尊重する

「誰でも申請が可能な旨を最初に説明する」、「申請権を守る」といった記述があった。

4-2-2 過程 B「保護の決定のための調査および要否判定」および過程 C「処遇方針（援助計画）の策定」

この過程では、4-2-1 過程 A で指摘したもののうち、(1) ①「傾聴し、話しやすい雰囲気を作る」と、(2) ①「生活保護制度の説明をし、理解を促す」が共通して見られた。これらも含め、全体的に資力調査に付随する業務に関する心がけになっている。

たとえば、生活困窮に至った経緯、これまでの生活歴や職歴、資産その他事実関係の把握に努めることに意識が向けられている。また、そうして聞き取った内容を「就労に活かしていく」や、「今後の将来ビジョンを明確にしてもらおう。それに向け支援していく」など、この時期の利用者とのやりとりを今後の援助に結びつける姿勢もあった。

また、扶養義務者や親族と連絡を取ったり、交流を促したりすることも心がけている。これは保護の補足性の原理にもとづき、資力調査の際に扶養義務者に対し扶養能力や意思を問い合わせる業務を行っていることから、意識されていると思われる。

なお、生活保護担当職員としての苦労や所感に触れたものも見られる。処遇（援助）方針について「難しいのは保護歴がある人、長くなっている人の方針」である、「最も苦労する点は生活歴の聴取です。だれしも、他人には話したくないことはあるわけであって……ただ、ここで共感的な態度をとれるかによって、その後のケースとの関係づくりがかわってくると思っています。ただ、すべてが共感的というわけではなく、『うそ』を見ぬく力も必

要だと思えます。悲しいことですが・・・」のように、日々の業務で苦慮していることがらについても語られている。また、「面接相談員に十分な時間を与えない体制こそ、そしてそれをよしとする考えかたこそ問題です。問題を整理し、将来展望を聞いていく手助けをしていくべきで、相談が数回になる方が自然なはずです」のように、課題を指摘しているものもある。

4-2-3 過程D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）」、過程E「処遇方針（援助計画）の評価・見直し」、過程F「保護の廃止」

この過程でも4-2-2同様に、4-2-1過程Aで指摘したもののうち、(2)①「生活保護制度の説明をし、理解を促す」が共通して見られた。(1)①「傾聴し、話しやすい雰囲気を作る」については、ここでは「本人の話をじっくりと聞き」、「相談に十分に耳を傾け」る姿勢や、利用者の希望や理解度をふまえつつ「一緒に考え」ていく姿勢を示す記述となっていた。

このほか、利用者自身が意識を変えたり自己決定したりできるよう促すかかわりについても述べられている。稼働年齢にある人や子どもがいる家庭に対しては、よりよい生活に向けて次のステップへ一歩踏み出す足がかりとして、生活保護を活用してほしいという思いからのかかわりもうかがえた⁵。

生活保護の受給段階では、保護費の支給により最低限度の生活を送るための生活費は保障されるので、じっくり利用者向き合ったり、課題に取り組むのを支援したりすることに力が注がれるのであろう。

4-3 自由記述の結果と考察：「援助ができています」と感じられるとき（設問4）

「援助ができています」と感じられるときについて、3つの質問紙タイプに寄せられた記述を見ると、大きく質問紙タイプ①とタイプ②③に分けて整理することができる。

4-3-1 過程A「相談の受付から申請受理まで」

生活保護の受付・申請にあたるこの過程では、大きく次の2つの側面を通して、「援助ができています」という実感をもっている。

①利用者の反応やようすを通して

利用者に「安堵感が見られる」、「納得のいった顔をしている」、「理解を得られた」、「ていねいな礼を述べられた」などである。また利用者が意欲をもつ姿を通して、そうした感じをもつに至っている。

支援の初期の場面では、利用者は大きな不安や緊張感、切迫感を抱いていると思われるだけに、安心してもらえることが重要な指標になっていることがうかがえる。

②社会資源の情報提供や活用を通して

社会資源について情報を提供すること、活用に向けた具体的な支援を行うこと、それによって問題解決の目処が立ったり軽減の助けになったりしたと感じられること、などがあ

⁵ このような記述は、4-2-2過程BCの回答にも1つ見られる。

げられている。こうしたとき、援助ができていているという実感を伴うようである。

4-3-2 過程B「保護の決定のための調査および要否判定」から過程F「保護の廃止」

資力調査から受給段階を経て終結に至るまでの一連の過程は、4-3-1の①②と基本的に共通するが、もう少し具体的に示すことができる。

①利用者から感謝の言葉が聞かれる

『『ありがとう』と言われた時』、「お礼を言ってくれる時」といった回答である。

②利用者自身が意欲をもち、行動に移す

「自分の意思で生活行動や就労について変化を求めた時」、「相手がその気になった時」、「要保護者が自分自身で要求や希望を表現し、自力でやってみようと行動を始めたとき」などの回答がある。

③利用者との間に信頼にもとづく援助関係が構築され、ともに取り組んでいるという意識を共有できる

利用者との間に信頼関係ができたと感じられることは、生活保護担当職員にとって自分の関わりを肯定的にとらえられる瞬間であることがわかる。「信頼がおける存在として心を開いて語ってくれる時」、「相応の信頼関係が構築されて真の相談相手と見てもらえた時」といった記述に代表される。

「相談者の課題に対し、同じ方向性をもって取り組んでいる時」という記述や、「一緒に立てた目標へ向って本人が努力している、もしくは目標を達したとき一緒に喜びあうようにしている」という記述からは、課題解決に向けて一緒に歩んでいるという連帯感が充実感をもたらしていることがわかる。

④必要な社会資源の活用を図って具体的な支援を行い、生活の安定や安心につながる

「社会資源の活用が図られ、生活面、経済面での自立に役立った時」、「新たなサービス導入の調整をして、生活の質が上がったと思われる時」などの回答である。とくに、就労支援によって就労への意欲をもち就労につながったときや、緊急時に速やかに対応できた際にも、その実感が強いようである。

以上4-3-1、4-3-2の結果から、相談援助活動の質や成果についての実感は、何らかの目に見えるかたちで物事が進められたり、利用者の言葉や態度で示されたりしているときに、感じられることがわかる。「目に見える」とは、必ずしも収入増加や保護の廃止など、数字や件数で表されるものだけでなく、社会資源の活用に結びついたとか、課題の軽減に役立ったといったことも含まれている。生活保護の相談援助活動の質や効果を評価するにあたっては、こうした日々の業務におけるささやかな実感を何らかのかたちで明示して指標とし、それらが積み上げられることをもって評価する仕組みが必要ではないだろうか。

4-4 自由記述の結果と考察：調査全般に対する感想や意見

調査に対する意見として述べられたもののなかには、調査の設問や調査票の項目（評価項目[案]）に対する疑問、要望なども投げかけられている。

たとえば設問4に対しては、「『援助ができています』と感じる必要はないと思います」、「ケースワーカーが、『援助ができています』と思うとき、それは単なる自己満足の場合もある。…『援助が出来ている』そう思うのは危険です」のようなコメントが寄せられた。なお、調査者の設問の意図は、相談援助活動の質や成果を評価する指標について検討するにあたり、保護費の節減や保護廃止以外の指標を見出したい、ということにあった。

調査全体に対しては、「現場の実情に即していない設問が多いように感じられた」という記述があり、評価項目の最終版の策定に向けて真摯に受けとめたい。「CWの業務の中で苦労している点という項目を設けてほしい。CWが何に一番苦しんでいるかを汲み取ってほしい」と書いた方もいた。

「評価指標についてのアンケートにはプレッシャーがあります」という記述も見られた。生活保護担当職員としてよりよい相談援助活動が行えるように、そして職員自身が充実感ややりがいをもちながら取り組めるようにという視点から、評価指標の開発にあたりたい。

資料 実務者アンケート調査における自由記述の回答一覧¹

設問3 設問2で選んだ項目以外に、回答した質問紙タイプの援助過程において、相談援助をしている際に心がけていること（具体的行動や考え方）（自由記入）

質問紙① 過程A「相談の受付から申請受理まで」

「真正面にはではなく、少し斜めに相対して、傾聴し、聴いてくれていると思ってもらえるようにすること。」 「途方に暮れた表情では帰させない。」
①福祉（生保）サービスを利用するや否やの自己決定のための資料提示、助言となるように心がけている。 ②批判はしない。プライバシー関与は最小に抑え「機関」としての面接員たる立場、視点から申立をそのまま記録をするのではなく、専門的に理解しての記録化に心がけている。③エードと機関との「つなぎ」という意味でのケースワークをしているつもり。このため事後の申請の流れをオリエンテーションしている。 ④面接員たる自己を来所者の立場に置きかえてみる。
相手がいろいろと話せる状況づくり。
急迫している状況にあるか。稼働能力の活用が十分果たされているか。真にやむを得ない実情にあるか。他法、資産活用がどうか。扶養義務者の援助等がどうか。
現在、保護の要件に該当しない方にでもいずれ要保護状態になりそうな方には、どういう状態になったら保護の要件になるかを説明する。
申請者の意とする考え方がどこにあるか、意識して相談に応じている。出来る限り人として尊重していくこと。
生活保護のしおりを渡し、説明しながら相談する。
生活保護の制度的説明をし、理解してもらう。
生活保護法の適正な運用。受容。
生保制度の補足性の原理について説明。努力してできない分を支援すること。依存度が高いケースについては特に強調している。（生保制度に該当しない相談については慎重にし、制度説明をしている。）
相談者が困っていることを気がねなく話せるように心がけている。（接遇）相談者の訴えをよく聴き、必要性、優先度、緊急性を整理して、現状を打破できるように助言する。相談者の生活保護の申請権を守ること。
相談者が保護相談となった経過を相談者から導き出し、相談内容となっている課題の原因を相談者に認識させる。その後、課題の整理を図り、自助努力や周囲・身内からの援助、他法・施策のアドバイスをを行っている。
相談者が本音で話せる様に心掛けている。（具体的には話すペースをゆっくりと相手の話にならずきながら良く聞く。）申請受理に至らない場合でも、困った時はいつでも相談に乗ることを付け加える様にしている。申請を受理した場合、調査担当 CW に面接記録票に記載されない点（面接時の雰囲気や様子）を伝える様にしている。
相談者の訴えを十分に聴く。相談者の立場になって一緒に考えていく。わかりやすい言葉で説明する。
相談者の主訴をとらえ、その解決について道を示し、保護制度に頼らないで生活できるように支援すること。
相談者の話をよく聞き、主訴を整理し助言する。保護のしおりを活用し、案内する。

¹ 設問3および設問4への回答、ならびに調査への感想・意見として寄せられたものを一覧にした。明らかな誤字脱字のみ訂正したほかは、原文のまま掲載している。

相談者は、今日の情報社会の中で、スマートな見方をすれば、自己選択の自由があるが、殆んどが放置状態にさらされていると思われる。故に、可能な限り、制度を使えるよう相談者の状態を把握し、自身に合うものを導き、知ってもらう事が第一歩。
疎遠でも身内と連絡を取ること。
誰でも申請が可能な旨を最初に説明すること。申告内容に虚偽が有った場合には、罪に問われることを説明する。何に対して困っているのかを確認すること。(例えば、生活費であれば、いくら足りないのか etc)
特に電話での応接の場合、まちがえたり、言い忘れたりすると回復不可能となる。とって細かく説明も難しく年に数回は悔やむことがある。
プライバシーは保護されているので安心して話して欲しい旨伝える。相談者のペースで話しを聞き問題を整理する。整理ができたなら必要な情報(施策、社会資源等)は相手が理解できたか確かめながら伝える。緊急に保護が必要と思われる場合は、その旨をすぐに地区担当に伝え何らかの対応をとってもらう。
プライベートな内容に言及する為、言葉使いに注意。相談相手に間違った期待感を与える言葉は控える。
法令遵守。公平。

質問紙② 過程B「保護の決定のための調査および要否判定」および過程C「処遇方針(援助計画)の策定」

「生活保護」がゴールではなく、「過程」である事を強調して話す。特に稼働年齢層、及び「母子」。制度を理解してもらい、自立への希望、意志を強く持ってもらう様、心がけている。
①世帯の状況を十分に把握し、担当員の押しつけにならないように心がける。②世帯(世帯員)の話に耳を傾け共感しながら助言する。③事務的に対応しない。④人である事。生きる権利があること。⑤長期的な目標を設定する。
W0に過度に依存しないように、常に「生活保護がなければどうするのか」「世間一般がどのように見るか」を考えさせる。CWも情報公開を意識しなければならないと考える。処遇方針を徹底させずに保護を甘受させているようでは、財政状況が厳しい中、真面目に努力している方々からの批判に耐えられないであろう。
共感的に話をきくようにする。
苦情の傾聴。
経験が浅いため、また不安もあり、必ず回りの先輩に相談して決定している。
経済的困窮に至った経緯、身体状況・病状を早急に把握すること。
ケース本人と日常にかかわりのある親族などへの説明・連絡を心がけている。
これまでの生育歴、職歴等を聞き、現在に至った経緯を十分に把握すること。
今後の将来ビジョンを明確にしてもらう。それに向け支援をしていく!
資格や前職の内容を把握し、就労に活かしていく。
資産等についての正確な申告に対する理解を求める。
事実を知ること。
人権、道徳、人の心、接し方、などに注意し、心がけている。
親族等扶養義務者との交流や援助を促すこと。
生活保護制度を分かりやすく説明できるようにする。
説明は、話すだけでなく書かれたもの(内容、形式など個別に作成しています。)をわたして説明しています。類型化してみずに、個別化して考えようとしています。最近の自立支援プログラムなどの発想、ノウハウは、類型化に走りすぎていると感じます。
設問1の3、7、8、11及び5について心がけている。〈入力者注・「保護の決定のための調査および要否判定の過程」の項目3、7、8、11及び「処遇方針(援助計画)の策定の過程」の項目5。〉

その人の人生にとって担当員がかかわれるのはごく一部であるが、その人の人生にどうかかわるのがよいかを考えるが、保護決定の時の処遇方針は本人の話聞きながら、当面の方針はむしろ立てやすい。難しいのは保護歴がある人、長くなっている人の方針をどうするかです。いつも苦勞するのは社会資源の少ないことです。
保護の決定のための調査時に、今後の見通し、なぜ家庭訪問しているか相手のわかる言葉で説明する。
調査時に生活保護のしおり等を使い、制度をわかりやすく説明するようにしています。
なごやかに話ができるようにする。気持ちの部分もきくようにする。
被保護者に自己決定させるように。要保護状態であれば、迅速に保護開始する。
被保護者の立場を考える。
扶養義務者との連絡の確立。
扶養義務調査について、感情的対立がある場合が多く、CWの判断で6ヶ月以内で自立が見込まれるような場合は、新規開始時保留するようにしている。
法令の順守。
保護の決定にあたり最も苦勞する点は生活歴の聴取です。だれしも、他人には話したくないことはあるわけであって、それを初対面であるCWに話すことは保護を申請しているからといって、嫌なものだと思います。ただ、ここで共感的な態度をとれるかによって、その後のケースとの関係づくりがかわってくると思ってます。ただ、すべてが共感的というわけではなく、「うそ」を見ぬく力も必要だと思います。悲しいことですが・・・。
保護を申請をするかどうかの面接に際し、優しく接し心が和んだ状況で、よく話をきくことがとても大切だと思います。面接相談を一回だけで終わらせ、まして時間がないから早く済ませてしまおうと暗に相手をせかすようなことはよくないと思います。面接相談員に十分な時間を与えない体制こそ、そしてそれをよしとする考えかたこそ問題です。問題を整理し、将来展望を聞いていく手助けをしていくべきで、相談が数回になる方が自然なはずで、1回の面接で申請を受理しない事が申請権を侵害することではないはずで、相手が納得したうえで、次の相談や自助努力につなげていくこと、そしてその勇気を与える手助けをすることを先ず考えるべきです。
本人の気持ちと援助方針にミスマッチが生じないこと。
まだ分からない事だらけだから、少しでも分からなかったり迷ったりしたらあやふやなまま進めず誰かに聞く。
面接中の相手の表情や、服装などを観察する。
戻入金や生命保険の63条のあつかいなど、金銭的な説明は間違いのないようにしています。
要保護者の持つ可能性を信じる心。
わかりやすい説明。

質問紙③ 過程D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）」、過程E「処遇方針（援助計画）」の評価・見直し、過程F「保護の廃止」

お金の有効な使い方。無気力や怠惰な生活を送らない様にさせる。人生において勉強や学歴はある程度必要であることやその理由について話し、主や子供達に将来、社会に有用な人間になって欲しいと思う。
稼働年齢層に対しては、あくまでも一時的な支援であり、生活を保障し続けるものではないことを説明し、就労阻害要因の排除とそれに伴う行動を取ることを求めていく。
基本的に保護者の意識や行動はワーカーの援助で変わるものではない事を肝に銘じております。保護者の生活困窮の原因はその人自身の生活様式と社会情勢に決定される事が多く、自立へは時間がかかることを感じております。

<p>ケースとのコミュニケーションを密に接触の努力をしているが、ケースを把握するには担当区域の担当する期間が最低でも2年は必要と感じる。</p>
<p>心がけていることとは異なるが、本アンケートの項目のほとんど総てについて意識の有無で訊かれている為、返答が難しかった。意識しているかについては、ほぼ総て1または2である。しかし、実際出来ているかと云えば3ないし4となる。理想論としての返答ではない内容となったが、項目の総てを非常に意識(1)していきたいとは思っている。忙しい中、優先順位をつけざるを得ないことを反映した回答と受け止めてほしい。</p>
<p>最近殊に「自己決定」責任論を耳にしますが、本人の理解程度によってその自己決定の意味も違ってきます。状況把握をしっかりと行い、利用者本人には適正な「選択メニュー」を提示することが「自己決定」を促すうえで最低限必要なことと感じています。(これを選択したならばこういうリスクがあるという説明も含めて。)</p>
<p>処遇方針については、できるだけ世帯の実態の把握の中で変更すべき時は迅速に対応するよう心掛けている。(完璧にできているとは言えないが・・・)時には、世帯の思いとは違う厳しい方針を樹立することも必要。(それは、CWとしては、世帯の自立を思っただけのことだが・・・)保護の廃止については、世帯としてかなり不安なことだと思うため、保護の廃止の過程番号8については、非常に意識している。</p>
<p>誠実な対応。話しを良く聞く。</p>
<p>説明や扶助費にまちがいが無い様にする。相手の話をよくきくこと。できればなるべく時間をかけること。</p>
<p>他施策や関係機関を活用しながら意識の変化や動機づけを促すよう指導すること。</p>
<p>できるだけ詳しく被保護者に説明をする。</p>
<p>手続き等はすべて自分で行わせる。</p>
<p>とりあえず話(相手の言いたいこと)を聞く。</p>
<p>被保護者の立場を自分に置き換えて無理のない方向性を考えていく。</p>
<p>被保護者本人からの情報をなるべく引き出すこと。複数の問題を抱えている場合に、優先順位と、その理由を説明して、解決への道筋を立てる。</p>
<p>本人の希望、自主性を大切にしつつ、どのようにすれば経済的に自立出来るか、を一緒に考えたい。また就労出来ない方については自立とは、健康とは、を一緒に考えたい。社会や地域から孤立することのないような社会生活とは？を本人と一緒に考えてゆきたい。</p>
<p>本人の話をじっくりと聞き、できる限りアドバイスをする。生活状況を把握するために、部屋へ上がり、不衛生な室内であれば、強い指導を行う。</p>
<p>要保護者や相談者からの相談に十分に耳を傾け、どこに問題や課題があるのか、一緒に考え、その上、保護の要件を十分に説明、理解するように心がけている。</p>
<p>分かりやすい言葉で伝え、充分理解出来ているのか確認しながら相談にのり、ケースの力に応じて関わり方をかえています。</p>

設問4 回答した質問紙タイプの援助過程において、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か(自由記入)

質問紙① 過程A「相談の受付から申請受理まで」

①ていねいな礼を述べられたとき。②他法施策で問題が解決(具体的に)された時。③自己決定により申請受理の時。
経済的困窮は精神的にも追いこまれており、経済的支援をまずなされることの見通しにより、相談者自身申請したことでの安ど感がみられる。
困窮している状況から、生活がある程度落ちついた状況と思われる時。(課題が克服された時。)
社会資源の活用の方途を把握できていない相談者に対し相当の助言等ができた時。
助言に耳をかたむけて真剣に聞きいつている時。
自立の意欲を持って、申請した時。
生活上の問題が解決できる見通しがたったとき。
生活出来る目途が立った時。
生活の見通しが立って安心した時。ちょっとやってみようかなと気持ちの変容が感じられたとき。協力体制がうまくつながったとき。
生活保護申請受理に至った場合。他制度で見通しがたった場合。
生活保護の申請をせずに、自分の力で生きて行こうと決意した時。
生命保険に加入している申請者に対し、申請前に解約返戻金について自ら調べてみる様助言のところ、申請者は保護申請を優先したい気持ちで頭が一杯になっており、当初助言したことを申請させない理由と受け止めた様子だった。しかし、申請してしまうと解約返戻金は全額返還(場合によっては却下や保有を認めることもある。)となることから、整理すべき負債等がある場合、それに活用出来なくなることを説明すると、理解し、数ヵ月後、解約金で負債を整理して再申請したが、この間の対応に感謝された。
相談が終わり相談者が納得のいった顔をしている時。
相談者が「相談に来てよかった」と言った時。窮地から脱することができたとき。他法、他施策、生活保護を含めて、何らかの対応ができることを相談者に提供できた時、または、提供できることが判明し、相談者が安心の表情を見せた時。
相談者が今日におけるあらゆる情報、施策を把握しているとは言い難いと思われる。その中で、CWとして提供できるモノは、できる限り提供(情報)し、そこから選択・決定を相談者自身ができるようになり、各々より良い方向へ満足できるものとなったとき。
他法他施策の手続きができたとき、など。
病気の為、就労が出来ない。高齢(50才以上)の為再就職が出来ない。高齢の為、転居先が見つからない。
他法他施策(児扶手、年金等)を活用することで、生活保護(要否判定で否)を受けなくても、最低生活維持が判明、理解された時。
他法の活用に対して説明の中で理解を得られた時。
面接相談員に「援助ができています」と感じる必要はないと思いますが・・・。
感情の吐露ができて、(泣く場合もある。)これで、「生きていけるんだな」というような「ホッ」とした表情を見せた時や、客観的には要保護状態であることは当方としてはすでにわかっているなか、必死さ故に誇張した言辞ばかりを並べたててきた方が1つでも誇張をやめたときなど。

質問紙② 過程B「保護の決定のための調査および要否判定」および過程C「処遇方針（援助計画）の策定」

相手がCWの考える援助内容目標を理解、共感し、それに向けて行動を始めた時。問題行動の多かったケースがCWの援助により以前と比較し少しでも落ち着きをみせたとき。
各種制度を説明した時に理解してもらえた場合。
急激に介護が必要となった人に速やかにケアを入れられた時等。
ケースが自分から話しをするようになった時。
現場の人間として、率直に要保護者から感謝の言葉を聞いた時。
こちらの助言に対し、要保護者が行動し、自立へ向けて前進した場合。
様々な場面、ケースがあり一概には言えない。ケースワーカーが、「援助できている」と思うとき、それは単なる自己満足の場合もある。本当に相手と心が通い、その過程の中で必要な援助を行い、援助ができているようなという感じを持つことはあるが、ワーカー側が「援助が出来ている」そう思うのは危険ですかと思う。「こういう〇〇の状態になった時に、援助が出きている」と感じられるなんて、ありえないと思いますし、設問が良くないですよ。
仕事を解雇になったケースに対する就労支援の結果、就職が決まり笑顔で報告に来所し、“ありがとう”という言葉もらったとき。家の中で死にかけていたケースを発見し、救急→入院となった高齢者。介護サービス拒否、認知症もあり、対応が非常に難しいケースだったが最後はヘルパーも受け入れ、おだやかな生活を送ることができた。結局はガンが見つかり亡くなったが、亡くなる1w前の訪問時に「あんたは命の恩人」と言われ、それまで苦しかったことすべて忘れるくらいうれしい思いをした。
就労支援など、相手がその気になった時。（通院、受診、介護認定など）→担当者の助言を受け入れてくれた時。
就労相談等を活用して、結果が出た時。
自立に向けて努力している姿勢を見れた時。指導・助言により、世帯が抱える問題が改善された時。
生活費・通院等、要保護者の生活が安定し始めた時。
生活不安に対する逼迫感が薄い場合。具体的に言えば自家用車の所有や使用について、就労の条件（通勤距離、勤務時間等）について等。
前夫が残した暴力団絡みの負債の取立てに恐怖を覚えていた母子世帯の保護申請に対し、迅速に処理し、無料法律相談の活用により、それらを排除したとき。障害基礎年金の受給資格を再度調査し、申請に至ったとき。立退に際し、転居費用の負担を渋る大家に対し、法律相談の活用により大家に全額負担させたとき。転居に際し法外な現状復帰費用を請求してきた大家に対し、法律相談の活用によりそれを撤回させたとき。
相談者が抱えている問題を、生活状況ききとりの中で浮上させ、アドバイスをし当人が了承する時。
相談者が自分の課題にきちんと向き合えた時、また、相談者の課題に対し、同じ方向性をもって取り組んでいる時。
相談者に感謝された時。
他法他施策の活用ができたとき。
初めて自分一人で一時扶助の申請を受理して処理をした時。
早く結果を出すことで可・否どちらかの結果でも相談者は安心できると思う。
引き籠もり状態からアルバイトが出来るまでになった時。
他の部署と連携して、各種サービス等につながったとき。
保護の受給が決定されたあとは、ずい分と精神的な不安が取り除かれたと話してくれたとき。
保護を受け、本人が日常生活をおくれている時。

本人なりの安定した生活が出来るようになったとき。
要保護者が自分自身で要求や希望を表現し、自力でやってみようとして行動を始めたとき、エンパワメントできたと感じます。
要保護者が処遇方針の計画に沿って就労できたり、通院をできるような状態になったとき。
要保護者自身が気づいていない（見えていない）状況が見えてきて（大丈夫なんだ）と前向きになった時。信頼がおける存在として心を開いて語ってくれる時。
要保護者自身の抱える問題に向き合い、整理できるようになった時。又、自身で目標設定ができた時。要保護者が処遇方針に同意し、自立に向けての意欲が見られる時。社会資源の活用が図られ、生活面、経済面での自立に役立った時。
要保護者の方から処遇についての相談があるとき。
要保護者のニーズ（通院、介護等）にこたえられた時。
要保護者の表情、態度が変わった時（明るく）。生活状況がよくなったとき。
よく話をしたとき、表情が和み、「よかった」と言われたとき。

質問紙③ 過程D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）」、過程E「処遇方針（援助計画）の評価・見直し」、過程F「保護の廃止」

「処遇方針の評価・見直し」において、見直しの際、母子支援事業との関係で介護事業所へのボランティアへ行ってもらい、ヘルパー資格を取得し、そのままボランティア先へ就労が決まり稼働開始になった時。
新たなサービス導入の調整をして、生活の質が上がったと思われる時。就職意欲薄かった人が就労につながった時。
一緒に立てた目標へ向って本人が努力している、もしくは目標を達したとき一緒に喜びあうようにしている。このことは生活保護は給付だけではない、の大切な部分だと思う。
援助が出来ているかどうかは、援助される側でないと分からないと思います。
援助ができていると思ったことはありません。要保護者が自分で合理的な目標設定をして努力したり達成したりすることは何度かありましたが、ご本人の力だったと思います。他のサービスや機関を紹介したり一時扶助を役立ててもらうために相談してもらえる関係をなるべくつくりたいとは思っています。
ケースに「ありがとう」と言われた時。
ご本人が納得して支援方針として立てたことを、取りくみ始めた時。（こちら側が先導するのではなく。）ご本人が、少しでも自分の力（就労だけでなく、高齢者であれば少しでも自分で家事をするなども含む。）で生活していると実感できている時。
困っている本人が、安心した表情をした時。
自分の説明に納得してもらった時。
就職、勉強などやる気を出した時。
就労指導に基づき就労できた時・・・。たとえ廃止にならなくてもよい。
就労収入が増加し、保護停止となったケースから、「頑張ってるよ」との電話を受けた時。
受給者が笑顔でもしくは泣きながら最後にお礼を言ってくれる時。
主の将来への希望に沿った処遇が達成した時。特に、就労自立（保護廃止に至ったケース）した時に感じられる。
迅速な金銭（給付）に対しての事務処理。迅速な医療券・意見書等の発行手続き。
相談者は生活等で不安になってきているので、その不安を取り除くことができた時。
廃止の説明をしている際に、CW、WOに対し感謝の言葉を聞いたとき。
頻ばんに連絡してこなくなった時。