

## 5-4 おわりに

本稿では、生活保護における社会福祉実践の各過程、並びに全過程に共通する留意点について、実務者アンケート調査の結果をもとに援助意識の実際を分析してきた。そこからは、留意点によってはもとより過程や項目によっても、意識や重要視の度合いには高低やばらつきがあった。これは一方では、相談援助活動の質を評価する上で過程別に評価指標を設けることの意義を示しているとも言えよう。今後、評価項目（案）を修正し最終的に確定していくにあたっては、今回の分析をふまえ、たとえば次のようなことが考えられる。

意識が弱い援助の留意点からみて重要な項目は残す。意識が高い項目や似たような回答傾向にあった項目は、外したり精選したりして、全体的に相談援助活動の質の保持・向上という観点から項目を絞り込んでいく。また、各項目の表現や内容についてより吟味していく。

援助の留意点に対する意識は全体的にされている傾向にあった。今後はそれが実際にも提供されているか、また、生活保護の枠内だけでなくより広く生活課題・支援をとらえた上での意識になっているかなどについても、点検・評価できるような項目の設定に向けて検討していくことが課題となる。

## &lt;参考文献&gt;

- 岡部卓 2003『福祉事務所ソーシャルワーカー必携—生活保護における社会福祉実践』改訂版、全国社会福祉協議会。
- 岡部卓 2006「生活保護における相談援助活動」福祉士養成講座編集委員会編『新版社会福祉士養成講座 6 公的扶助論』第4版、中央法規、第7章。
- 川村隆彦 2006『支援者が成長するための50の原則—あなたの心と力を築く物語』中央法規。
- 黒木保博・山辺朗子・倉石哲也編 2002『福祉キーワードシリーズ ソーシャルワーク』中央法規。
- 小山進次郎 1951『改訂増補 生活保護法の解釈と運用』中央社会福祉協議会。
- 新保美香 2005『生活保護スーパービジョン基礎講座—ソーシャルワーカー・利用者とともに歩む社会福祉実践』全国社会福祉協議会。
- 新保美香 2006a「公的扶助のゆくえとソーシャルワークの展望—『自立支援』の流れにおける生活保護実践の展開と課題」『ソーシャルワーク研究』31(4)、相川書房：26-32。
- 新保美香 2006b「生活保護制度と自立支援」『月刊福祉』2006年7月号、全国社会福祉協議会：26-29。
- 主任研究者 森川美絵 2006「厚生労働科学研究費補助金（政策科学推進研究事業）平成17年度 総括・分担研究報告書 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」。
- 生活保護制度の在り方に関する専門委員会 2004「生活保護制度の在り方に関する専門委員会 報告書」。

根本久仁子 2006「生活保護における相談援助活動」伊藤秀一編『臨床に必要な公的扶助』弘文堂：129-151。

山田容 2005「ソーシャルワークの援助過程」基礎からの社会福祉編集委員会編『シリーズ・基礎からの社会福祉2 社会福祉援助技術』ミネルヴァ書房、第4章第2節。

山辺朗子 2003『ワークブック社会福祉援助技術演習2 個人とのソーシャルワーク』ミネルヴァ書房。

渡部律子 1999『高齢者援助における相談面接の理論と実践』医歯薬出版。

渡部律子 2002「ソーシャルワークの実践過程」北島英治ほか編『ソーシャルワーク実践の基礎理論』有斐閣。

## 6. 利用者評価の可能性

岡部 卓

### 要旨

本章は、利用者評価の可能性を、利用者評価項目（案）にもとづいた利用者へのインタビュー調査を通じ、検討する。第一節では、生活保護における相談援助活動の位置づけと内容を確認した。第二節では、調査の概要と結果を示し、第三節では、結果の示唆を整理した。利用者の視点からは、援助者による相談援助活動が、必ずしも利用者に寄与する内容とはなっていないと感じられていた。受付段階での傾聴的・受容的な態度、生活保護の申請の有無にかかわらない相談への寄与、生活保護制度の内容・手続きや社会資源の説明等、また、保護決定の調査および要否判定の過程における調査に対する説明・同意の手続き等が、十分でないことが、示唆された。処遇方針策定の過程で、利用者の意向は聴取されていなかった。また、利用者には、就労に向けた指導指示以外の相談援助活動が、十分とは感じられていなかった。処遇方針の見直し・評価の過程について、利用者は十分な説明と理解を得られていなかった。利用者視点の評価をふまえた相談援助活動の見直し・充実が必要であるとともに、利用者が不利にならない具体的な評価の仕組みづくりにむけての課題が大きいことを、指摘した。

### 6-1 生活保護における相談援助活動の位置づけと内容

#### 6-1-1 生活保護における相談活動の位置づけ

公的扶助の中核をなす生活保護制度は、「最低生活保障」と「自立助長」を法の目的としている。そのため、生活保護の対象は、主として要保護（生活困窮）状態にある人・世帯（要保護者・世帯、以下、利用者とする）である。生活保護の実施機関である福祉事務所は、最低生活を保障しながら利用者の経済的自立のみならず広く社会的自立に向かっての相談援助活動を行なうことを主要な任務としている。この相談援助活動は、生活保護の実施過程ともいわれ、次のプロセス、すなわち、受付→申請調査・要否判定→決定（開始・却下）→支給（変更・停止）→廃止、をとる。それは、同時に、ソーシャルワーク（生活保護法においては指導・指示などを通して行われる相談援助活動）を通して利用者の生活全体に支援していく社会福祉実践過程である。

生活保護実施過程が、単に経済給付を行なう過程にとどまらず、経済給付を通して利用者の社会的自立に向けての相談援助活動になるかは、その中に社会福祉実践が行われているかどうかに関わってくる。生活保護における社会福祉実践とは、生活保護の対象となる利用者に対するこれら一連の相談援助活動を指すだけでなく、生活相談ということで福祉事務所に関わってくる全ての相談を含めて考えられ、そこでの実践はそれぞれの相談に応じて問題の解決に寄与する内容をもっていなければならない。従って、生活困窮ということで直接・間接に相談したが生活保護の対象とならない利用者に対する相談援助活動も、当然そこに含まれる。

### 6-1-2 生活保護における相談援助活動の範囲

生活保護における相談援助活動の範囲は、大きくは、次の3つの点からとらえる必要がある。

(1) 生活保護における相談援助活動は、福祉事務所に直接・間接に関わってくる全ての相談を含めて考えている。

福祉事務所に直接相談に来る人ばかりではない。それ以外に、<一>電話や手紙などの通信手段を通して生活の相談をする人、<二>親族・近隣・知人などを通して相談する人、<三>民生委員・自治会などを通して相談する人、<四>関係機関などを通して相談する人など、いろいろな経路を通して相談が福祉事務所に持ち込まれてくる。また、<一>を除き、そのどれもが、必ずしも利用者本人の意向を受けて福祉事務所に連絡がされているというわけではない。相談の中には、本人の知らないところで、また本人が相談することを望んでいないところで、福祉事務所に連絡してくることが、往々にしてある。しかしながら、そのどれもが、本人の生活状態が思わしくないことを心配して連絡してくることは共通している。

(2) 生活保護実践に、生活保護の対象にならない利用者の相談も含めて考えている。

生活に困っていると相談されたからといって、その人が必ずしも生活保護の受給に結びつくとは限らない。結びつかない例のほうが多いのが、実情ではないだろうか。大半の人は、生活保護制度がどのような制度か知らないし、また仮に知っていたとしても、その理解が不十分であったり、偏っていたりする。また、それぞれの人・世帯が考える生活のレベルがあるため、生活保護基準を大きく上回る収入を得ていても、生活の窮状を訴えたりすることもある。その反対に、生活保護基準を明らかに下回る極貧の生活をしているにも関わらず、生活保護の申請をしない場合もある。このことは、生活保護基準という客観的な尺度とは別に、それぞれの人・世帯固有の生活構造があり、それに見合う尺度をもっていることでもある。生活の窮乏感も自分のこれまで営んできた生活に見合っていないというところから生じていると解することができる。このように、ほとんどの人は、十分な情報など持たずに直接・間接に相談に来ていると考え、関わっていくことが必要である。また、このことは利用者に、生活保護制度以外の社会資源の活用をすすめる場合にも同様のことがいえ、できるだけ利用者に役立つ正確な情報提供や助言などの相談援助をおこなっていくようにしなければならない。生活保護に結びつくかどうかに関わらず、利用者の生活問題の解決に寄与する生活相談、そしてその選択肢の一つとして生活保護制度の活用があると考えるべきである。

(3) 生活保護における相談援助活動は、生活保護廃止後の相談を含めて考えていくことである。

生活保護受給の必要がなくなったからといって、福祉事務所からまったく手が離れてしまうわけではない。生活保護が廃止となることは、利用者が経済的に自分の生活を支える基盤ができたということであり、その人の心理的社会的側面からの支援が必要なくなったということではない。また将来的にも経済的に保障されているわけでもない。そのため、一定の期間は経済的に安定していくかどうかの確認と心理的社会的支援を行う必要がある。廃止以降も、福祉事務所での見守りが必要である。そのためには、生活保護給付時に利用者とは生活保護ソーシャルワーカーとの関係性が信頼あるものとして確立されていなければ

ならない。生活保護が廃止になってからも、何か困ったことがあったとき、また順調にきている時も、気兼ねなく報告・連絡・相談できる関係であることが必要である。利用者が生活困窮状態から抜け出し、新しい生活が軌道に乗るまでの間、いろいろなことがあります。福祉事務所が、後方から温かく見守ることが、利用者にとって大きな支えとなるのである。

以上、福祉事務所に直接・間接に関わるすべての相談を含めて考えること、生活保護の対象とならない利用者の相談を含めて考えること、生活保護廃止後の相談も含めて考えること、この三つを念頭におき、相談援助活動を進めることが大切である。

### 6-1-3 相談援助過程における留意事項

生活保護における相談援助活動のそれぞれの過程においてどのようなことを留意していたらよいのか、を見てみることにする。それは、ここでは、生活保護における相談援助活動の過程を、①相談援助活動の導入に当たる受付（インテーク）段階、②調査や要否判定を行う生活保護申請段階（アセスメント）、③生活保護の決定とこれからの援助の方向性づけ（援助計画の立案、プランニングともいう）④その実施（介入、インターベンションともいう）⑤相談援助の見直しと評価（モニタリング・エバリエーションともいう）を行う生活保護受給段階、そして⑥経済給付と相談援助が終結する生活保護廃止段階、に分けて考えることができる。

#### （1）受付段階

利用者が、福祉事務所と利用者に関わる最初の場面は受付段階である。そこでは生活保護ソーシャルワーカー（面談員、インテークワーカーともいう）が、どのような相談援助を展開するかによって、その後の援助関係は変わる。

一つには、利用者の置かれている状況を知ることである。

生活保護における相談援助活動は、利用者の抱える生活問題の緩和・解決が図られるよう側面から支援していくことにある。そのため、まず利用者がどのような状況に置かれているのかを知ることが大切となってくる。

二つには、利用者の不安・緊張の緩和・解消を図ることである。

利用者たちは、不安や緊張、あるいは期待をもって福祉事務所に関わってくるということを認識することが必要である。そのため、不安や緊張の緩和・解消につながる、相談しやすい雰囲気づくりをしていくことが大事となってくる。

そこで、はじめにワーカーと利用者の関係づくりを行うことが重要となってくる。その第一歩として、自己紹介がある。ワーカーが自分の名前と職名を利用者に伝えることから始まる。これで利用者の緊張感がときほぐれ、利用者とワーカーの心理的距離が縮まる。

その次に、ワーカーは、利用者の秘密や相談内容を他者に口外することはないこと、また、利用者の問題解決が図れるよう側面から支援することが職務であることを説明する。

その上で、利用者の相談に耳を傾けることをする。利用者は通常、もっとも話したいこと、相談したいこと、気に留めていることなどから話をはじめ。だから、一定時間話をした後、こちらから利用者に対して基本的な事柄や生活問題を把握するための確認を行う。

三つには、利用者が理解できる言葉を使うということである。

そこで面接場面、とりわけ受付段階では、相手が理解することが難しい、あるいは話し言葉で使用するには不都合であると思われる言葉をできるだけ使用しないよう心がけることが必要である。

四つには、利用者が訴えたいこと、望んでいること、福祉事務所にやってもらいたいことを、明らかにすること、すなわち、利用者の主訴（最も問題を感じていること事柄）の明確化を図ることである。

利用者の多くは、複雑に絡み合った複数の問題をかかえている。また、それぞれの問題には、悩み、葛藤、不安、悲しみ、怒りなどいろいろな思いや感情が伴っている。そのため、受付場面で、利用者は自分の問題を話すとき、興奮したり、沈黙したり、話が前後したり、言い淀んだりする。これは、利用者の置かれている状況から判断して、やむを得ないことと理解した方がよい。問題を抱えた利用者が客観的に自分の問題をとらえ、それを初対面の人に要点を押さえて説明し理解を求めること、このようなことは、なかなかできにくい状況にあるのだ。

そこで、生活保護における相談援助活動においては、利用者の感情や置かれている状況をありのままに受けとめ、また共感しながら、利用者の問題の所在や課題などを明らかにしていく作業を行っていく。このことは、利用者自身が、どのような事柄が自分の問題としてあるのかを明確化することでもある。このプロセスは、利用者とワーカーとの信頼関係を築く大事な時期でもあることを認識することが必要である。

五つには、懇切丁寧な生活保護制度の説明と申請意思の確認である。

利用者の問題の所在や課題が明らかになった場合、問題解決に対応してどのような社会資源を活用し相談援助を展開できるかを検討する。社会資源としては、大きく、制度・サービスといった公的（フォーマル）な社会資源と、親族、友人、地域などといった私的（インフォーマル）な社会資源の二つが考えられる。

受付段階においては、これら二つの社会資源、利用者の生活問題、解決する能力・意欲などがどの程度あるのかについて確認する必要がある。とりわけ制度・サービスといった公的な社会資源の説明とその活用方法を問題解決に即して話すことがとくに求められる。

## （2）申請・決定段階

この段階における地区担当ワーカーの主要な業務は、資産調査（ミーンズテスト）等を通して生活保護に該当するかどうかを判断する保護の要否判定や生活保護の決定を行うとともに利用者の問題・課題解決に向けて今後の援助の方向性を示すことにある（図参照）。

この段階は、利用者の生活状況を把握するという側面があると同時に自助の程度を問い、また促していく過程でもあるので、スティグマ（社会的恥辱感）を伴いがちである。そのため、利用者の心理的・社会的状況を十分に考慮に入れた生活保護実践にしなければならない。またいろいろな理由で生活困窮となっているため、私的要因だけでなく広く社会的要因に目を向けていく必要がある。そこでは以下のことに気をつける必要がある。

一つには、説明と同意を通して生活保護実践がすすめられていくことである。

地区担当ワーカーは、受付段階と同様に、はじめにワーカーの名前と職名を伝えることから始める。次いで、ワーカーは、利用者の秘密や相談内容を他者に口外しないこと、ま

た、利用者の問題解決が図れるよう側面から支援することが職務であることを説明する。そして、これまで受けた生活保護制度や生活保護決定実施プロセスの説明で理解できない、あるいは不明な点などがないかを利用者に見つけ確認する。このことにより利用者は、地区担当ワーカーの役割とは何か、また自分の問題がどのようにとらえられ、すすめられていくのかを知ることができるようになる。

その後、利用者の気持ちやその置かれている生活状態、具体的に悩みや訴えたいことに耳を傾けながら、利用者が何を求めているのか、またどのような状況に置かれているのかを明らかにしていく。

二つには、利用者個々の事情に即して調査がすすめられなければならないことである。

生活保護において行われる各種調査は、大きくは、最低生活保障に関わる調査と利用者の社会的自立を促進支援する調査の二つに分けて考えることができる。前者は、個々の世帯の生活需要の把握に努める調査であり、その世帯に見合った経常的最低生活費と臨時的最低生活費を算定し収入との対比を行い、保護の要否や扶助費の支給を行うことを主眼としている。経済的保障に着目した調査とよいかと思う。後者は、利用者世帯の健康状態、労働、社会的関係、感情や行動、社会資源の配置や活用などを調査し、利用者の自立を促進することを主眼としている。対人サービスに着目した調査とよいかと思う。両者は、調査の重点の置き方には差異はあるが、密接不可分の関係にあり、通常、一体となって行われることが一般的である。利用者が生活に困っているという訴えとしては同じであっても、利用者の置かれている状況、生活困窮という事態に至るプロセスはそれぞれ違う。調査にあたっては、利用者個々の事情により調査のやり方を工夫していかなければならない。

三つには、利用者参加の援助計画を策定することである。

利用者の問題や課題を解決する主体は、あくまでも利用者本人である。地区ワーカーは、利用者の問題・課題をどのような方向で解決していったらよいか、利用者の意向や意欲・能力を測り引き出しながら援助計画づくりをしていくことが必要である。

生活保護の要否判定が行われ生活保護に該当するか否かの決定がなされる。この要否判定そのものは、最低生活費と収入の対比で決定されていくものである。そこでは、次のことを確認しておく必要がある。一つには、必要とされている情報に漏れがないか、またその情報が客観的事実(根拠)に基づいているのか、二つには、情報の分析が偏りがなく行われているのか、三つには、とられた措置が合法でかつ妥当性をもっているのか、四つには、事務手続きに漏れがなく遅延していないか、である。

そこで、却下の措置となる場合には、どのような理由で却下となったか文書で連絡するが、利用者に口頭でその旨説明されることが望ましいと思う。生活保護の適用にはならないが、できる限り利用者の今後の生活に役立つ情報や相談援助をすることが大事であると考えられる。

生活保護が開始の措置となると、経済給付を行いながら自立に向けた援助活動が展開されるのである。そこで今後どのような援助を行うかその援助の方向性を示す必要性が出てくる。それが一般的にいわれている処遇方針という援助計画であり、その計画に添って援助をすすめていくことになる。

もっとも大切なことは、利用者とソーシャルワーカー双方が、利用者の問題・課題は何

かを探り、問題・課題解決に向けてどうすすめていったらよいのか、またどの問題・課題から問題解決していったらよいのかという順位づけを双方で確認する必要がある。そして、具体的な目標設定を行い、そのためにどのようなことを具体的にすすめていったらよいのかを決めて行動に移していく。このとき、利用者が主体となって行っていくわけであるので、現時点で利用者が実現可能なレベルでの目標設定でなければならない。利用者に積極的に発言してもらい、その解決策を共に考えてもらうようにするべきである。

### (3) 保護受給段階

生活保護実践の目的は、最低生活を保障するとともに自立の助長を行うことにある。そのため、地区担当ワーカーは利用者の生活状態を把握するとともに、利用者の生活問題の解決・緩和を図れるよう側面から支援していくことが必要である。

そこで前述したように、生活保護決定にあたり、通常、処遇方針といわれる援助計画を策定し、その方向で相談援助を実施(介入、インターベンション)していくことになる。

ここでは、生活保護決定後の利用者への関わりにおいて、どのようなことに気を付け、社会福祉実践を進めていったらよいのかを見つめることにする。

利用者が生活保護を受給している段階で、地区担当ワーカーは、主として次の事柄を行う必要がある。

- ①利用者の経済状態に即して収入認定を行い、扶助費を提供すること。
- ②利用者の生活実態に即して生活保護法や他法他施策などの活用を行い、生活の安定・向上を図ること。
- ③利用者の健康の回復・維持・向上を図れるよう相談援助ならびに医療サービスを提供すること。
- ④家族、親族などの人間関係の調整や新たな関係性の構築などが図れるよう側面から支援すること。

そこで、ソーシャルワーカーが常に念頭におかなければならないことは、経済的に自立するしないにかかわらず、社会のなかでできるだけ自分の力で生活する力、すなわち精神的・物質的可能性を追求することにある。社会的自立という広い観点から生活保護実践をとらえていくことが必要である。

## 6-2 インタビュー調査を通してみる相談援助活動に対する利用者評価

### 6-2-1 調査の概要

前節で記述した相談援助活動の各段階を、利用者はどのようにとらえているのか、明らかにするため、利用者への聞き取り調査を実施した。

- ・調査主体：「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」班
- ・調査対象：生活保護の当事者団体に参加している生活保護制度の利用者
- ・調査方法：当事者団体の会合に出向き、そこに参加した当事者で調査協力の回答を得た個人に、後日、インタビュー調査を実施した。なお、依頼文は、別途実施した当事者団体の会員へのグループインタビューの際に用いたものと同内容であ



る（7章の資料1を参照）。

- ・調査者（面接者）：当事者とは直接利害関係のない研究スタッフが当たった。
- ・調査時期：12月16日～21日
- ・調査項目：個人インタビュー調査においては、以下の質問をあらかじめ用意し、それ以外については特に設問を設けず各人が自由に回答できるようにした。

### 6-2-2 利用者評価項目（案）（インタビュー調査項目）の作成

インタビューの設問は、援助プロセスによって次の6つに分けて作成した。

- 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
- 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
- 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

実務者向けに作成したプロセス評価項目（案）（第2章参照）に依拠し、それを利用者用に修正した利用者評価項目（案）を作成した。その際、利用者にとり不要な設問については、削除した。

項目の一覧は以下の通り（アルファベットは、相談援助過程の区分を示す）。なお、上段に援助者（実務者）用の項目、下段の矢印（→）の後ろにそれに対応した利用者評価用の項目を示す。

設問の記述が二通りある設問については、調査者が聞き取りの状況に応じて使いやすい方を選ぶこととした。また、質問の主旨に反しない限りにおいて、各調査者が設問を相手に分かりやすく言い換えてもかまわないこととした。

#### ●利用者評価項目（案）の一覧

- A 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。  
→ 窓口や電話を通した相談に、迅速に対応してくれる。
- A 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  
→ 窓口や電話を通した相談に、その場で一定の助言を与えてくれた。
- A 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  
→ ケースワーカーは最初に自己紹介をし、あなたのお話や相談内容（or 困りごと）を聞かせていただいたうえで、その解決方法をいっしょに考えるのが役目であることを伝えましたか？
- A 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  
→ 自分の相談内容について、秘密を守ることを事前に説明してくれた。
- A 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  
→ 自分が話しやすいように、対応してくれたか。
- A 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

- ケースワーカーはあなたのお話や相談内容について、親身になって聞いてくれましたか？
- あなたが、保護の相談や申請のために窓口の相談員に生活事情をお話するとき、対応した職員の人は、あなたのことを非難したり批判したりせずに、あなたのお話によく耳を傾けてくれましたか？
- A 7 相談者（要保護者）の主訴やニーズを明らかにする
- 自分の最も訴えたいことや、生活の必要を明らかにしてくれたか。
- A 8 ニーズの緊急性や優先度を判断する
- 生活の必要についての緊急性や優先度を、判断してくれたか。
- A 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
- どのような社会資源が活用できるか、検討してくれましたか。
- A 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
- ケースワーカーは、あなたに生活保護やその他の福祉・保健などの制度について、わかりやすく説明してくれましたか？
- あなたが生活の相談をされたとき、あなたがどのような制度やサービスを利用することができるか、分かりやすく教えてくれましたか。
- A 11 要保護者が家族や地域・他法他施策の関係期間／者などの社会資源につながるのを支援する。
- また、そうした制度やサービスを利用する手続きを、実際に手伝ってくれたことはありますか。
- A 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
- 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してくれましたか。
- A 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
- 生活保護の申請意思があるか確認し、申請を受け付けてくれましたか。
- A 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）
- 生活保護の申請手続きについて、理解できるように分かりやすく説明してくれましたか（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）。
- A 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。
- 相談の結果として保護の申請になる・ならないにかかわらず、相談したことで、ご自分の生活について、当面は何らかの目途がたったように感じられましたか。
- A 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
- （非該当）
- A 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

→ (非該当)

B 1 要保護者に対し、保護の決定のための調査・聞きとりを行うことについて説明し、協力をあおぐ

→ あなたが生活保護の申し込みをした後、ケースワーカーは生活保護を利用できるかどうかについてお宅を訪問するなどしてくわしく調査する必要があることを説明し、あなたに協力を頼みましたか？

→ 保護の手続きでは、保護の申請をされた後、保護が利用できるかできないかを定めるために、行政は申請した人の生活状況や資産について、自宅を訪問して聞き取りをしたり、書類の調査をしたりします。このような、保護の決定のために様々な調査を行政がすることについて、あなたは行政の職員から丁寧な説明を受けましたか？ また、調査への協力をお願いされましたか？

B 2 申請を受理した後、速やかに訪問調査にとりかかる

→ 申請が受理された後、速やかに訪問調査に来てくれましたか。

B 3 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

→ 自分の事情や気持ちに配慮しながら、調査・聞き取りをしてくれましたか。

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

→ ケースワーカーは生活保護を利用したいと思うに至ったこれまでの暮らしぶりや、現在の生活の苦しさについて、理解を示してくれましたか？

→ 保護を申請された後、あなたは、あなたの担当となった職員に、あらためて生活に困っていることや、これまでのあなた自身の暮らしぶり、生活が困難になった事情などについて、お話を聞いたことがあると思います。そのとき、あなたの担当となった福祉事務所の職員（ケースワーカーとも呼ばれています）は、あなたのこれまでのご苦勞について、理解や共感を示しましたか？それとも、あなたは、あなたのお気持ちやご苦勞を分かってもらえていないとお感じになりましたか？

B 5 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

→ 自分以外の人から情報を収集する場合には、あなたの了解を得てくれましたか。

B 6 保護の決定を法定期間内に行うよう努める

→ 保護が受けられることを、一定期間内（14日以内）に知らせてくれましたか。

B 7 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

→ 調査にもとづいて、あなたが困っていることを明らかにしてくれましたか。

B 8 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

→ 調査にもとづいて、困ったことを解決するように、あなたの能力やよい面を明らかにしてくれましたか。

B 9 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

→ (非該当)

- B 1 0 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
- 生活保護が利用できるかどうか調査した結果や、福祉事務所の決めたことに納得がいかない場合に不服申し立て制度があること、また、生活保護を利用してからの福祉事務所やケースワーカーとのかかわりについて、ケースワーカーはわかりやすく説明してくれましたか？
- B 1 1 保護が適用になった人に対し、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
- 保護が利用できることが決まったあとで、あなたには保護を利用するものとしてどのような権利が保障されているのか、また、どのような義務を果たさなければならないのかについて、担当の職員から説明を受けましたか？その説明は、分かりやすいものでしたか？
- 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)
- (非該当)
- B 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
- (非該当)
- C 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
- あなたの今後について、あなた自身の意見が言えるように対応してくれましたか。
- C 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
- (非該当)
- C 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
- あなたは、ケースワーカーが生活保護利用中のあなたへの支援の目標や仕方について書いたものがあることを知らされたり、見せてもらったりしたことがありますか？
- C 4 その人なりの自立にむ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
- あなたの状況にあわせて、今後の目標が設定できるように対応してくれましたか。
- C 5 生活の安定や自立にむけて、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
- 「これからの生活」について・・・当面のことや、長い目でみた場合にどうしていくかについて・・・ケースワーカー(担当の職員)と一緒に考えたことはありますか？あなたが今後どうされたいか、あなた自身のお気持ちや希望を伝えたことはありますか？それは受けとめてもらえましたか？

- C 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  
→ あなたが活用できる一時扶助や地域の社会資源について、情報の提供を受けましたか。
- C 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  
→ あなたの意向に配慮して、一時扶助や地域の社会資源を活用できるように対応してくれましたか。
- C 8 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  
→ ケースワーカーや福祉事務所では、あなたが地域でよりよい暮らしができるように、地域にあるさまざまな人や病院、施設、ハローワーク、学校、職場などをよく知り、それらと協力しているように感じられますか？
- C 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  
→ （非該当）
- C 10 処遇方針（援助計画）を具体的・明瞭に記録する  
→ （非該当）
- C 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  
→ ケースワーカーは、生活保護利用中のあなたへの支援の目標や仕方について説明し、あなたの理解を得られるようにしていますか？
- C 12 処遇方針（援助計画）について、関係者と役割を分担する  
→ （非該当）
- D 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  
→ 月々の保護費の計算は、正確にされていると感じますか？
- D 2 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  
→ あなたは生活保護で出せるお金や、利用しているときの決まりごとについて、ケースワーカーからわかりやすく説明されていますか？
- 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・支援を行いましたか。  
→ あなたの処遇方針（援助計画）にそって、就労自立に向けた具体的な指導・支援を受けましたか。
- D 4 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  
→ 処遇方針（援助計画）にそって、あなた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・支援を受けましたか。

- D 5 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  
→ 処遇方針（援助計画）にそって、あなた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・支援を受けましたか。
- D 6 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  
→ あなたにとって必要な事柄で、活用できる一時扶助や地域の社会資源について、助言・支援してくれましたか。
- D 7 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  
→ ケースワーカーは、あなたのお宅を訪問をしたり福祉事務所で会ったりするとき、目的や理由をもって臨んでいると感じますか？
- D 8 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  
→ ケースワーカーは、あなたの話や相談内容をよく聞いてくれ、いっしょに考えてくれていますか。
- D 9 被保護者の努力や意欲を尊重し、認める  
→ あなたの努力や意欲を尊重し、認めてくれましたか。
- D 10 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  
→ 生活上の困ったことが起こったとき、あなたの相談に職員はよく耳を傾けてくれますか？ また、的確な助言したり、すぐに何らかの対応をしてくれますか？
- D 11 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  
→ 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してくれましたか。
- D 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  
→ （身寄りのない方に対して）、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してくれましたか。
- D 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  
→ （非該当）
- D 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  
→ あなたやあなたに関係する方からの苦情や要望に、丁寧に耳を傾けてくれましたか。
- D 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  
→ （苦情・要望をした方に対して）あなたやあなたに関係する方からの苦情や要望に対する検討結果や対応方法を、申し立てた方に可能な範囲で伝えてくれましたか。
- D 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  
→ （非該当）

- D 1 7 保護の変更・停廃止等について判断し、根拠とともに記録・報告する  
→ (非該当)
- D 1 8 保護の変更・停廃止とその理由、不服申し立て制度・・・について、説明する。  
→ 保護の金額が変わったり、一時的に支払われなくなったり、保護が廃止になったりしたことはありますか？ そのとき、その理由について説明を受けましたか？また、そうしたことに納得がいかなければ、不服を申し立てることができることについて、説明を受けましたか？
- E 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  
→ あなたの日常生活に大きな動きがあったとき、それに応じてケースワーカーはあなたへの支援の目標や仕方を見直していると感じますか？
- E 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  
→ 担当ケースワーカーが変わるとき、新しいケースワーカーを紹介されていますか？また、あなたへの支援に関して、ケースワーカーから必要な申し送りがされていると感じますか？
- E 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  
→ これまでのあなた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、あなたの意見がいえるように支援してくれましたか。
- E 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  
→ 処遇方針（援助計画）の修正に、あなたの希望や意思が反映されるように対応してくれましたか。
- E 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  
→ あなたが、あなた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、あなたに目標設定をうながすように対応してくれましたか。
- E 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  
→ 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してくれましたか。
- E 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  
→ 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してくれましたか。
- E 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  
→ 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・活用の目処をたててくれましたか。

- E 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  
→ （非該当）
- E 1 0 修正された処遇方針（援助計画）を具体的・明瞭に記録する  
→ （非該当）
- E 1 1 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  
→ 修正された処遇方針（援助計画）について、あなたに説明し、あなたの同意を得るよう  
にしてくれましたか。
- E 1 2 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  
→ （非該当）
- E 1 3 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  
→ （非該当）
- F 1 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  
→ （非該当）
- F 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  
→ 保護費が変更になったり、停止になったりするときには、ケースワーカーはきちん  
とした説明をしてあなたの理解を得るようにしていますか？
- F 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  
→ 保護費が変更になったり、停止になったりするときには、ケースワーカーはあなた  
の心配や疑問に答え、不安にならないですむようにしてくれていますか？
- F 4 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  
→ （保護の廃止を経験したことがある方に対して）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、あなたに理解できるよう分かりやすく説明してくれましたか。
- F 5 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  
→ （保護の廃止を経験したことがある方に対して）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してくれましたか。
- F 6 引継ぎ先に、必要な情報を可能な範囲で引き継ぐ  
→ （非該当）
- F 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  
→ 保護費が変更になったり、停止になったりするときには、それらに納得がいかない  
場合に不服申し立てができることを、ケースワーカーからわかりやすく説明されてい



ますか？

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。

→ (保護の廃止を経験したことがある方に対して) 今後も困ったときにはいつでも相談に応じることを、あなたに伝えてくれましたか。

### 6-2-3 利用者インタビューの概要

利用者別のインタビューの概要は以下の通り。

#### (1) 利用者① (A氏)

実施日：2006年12月16日、実施場所：当事者団体事務所

質問者：森川、記録：冨江

女性。

- ・受付段階の対応について
 

傷病手当を受けていたので、障害福祉課からの引き継ぎが円滑にできた。  
話しやすい雰囲気、ケースワーカーの対応は親切だった。しかし、上司との間で話が異なることがあり、戸惑うことがあった。  
事前から頻繁に連絡をとっていたため、受給をスムーズに始めることができた。  
自分から積極的に意見を言い、ありのままを話していたため、根掘り葉掘り聞かれることもなかった。
- ・保護の決定、制度の説明について
 

ケースワーカーが問題の解決に向けてのアドバイスを親切にしてくれた。  
不服申し立てなどの制度の説明もしてくれた。  
自分たちも六法全書であらかじめ勉強していたので、適切な対応をしてもらえた。
- ・処遇方針について
 

処遇方針に対して自分たちの意見をきちんと伝えることができた。  
子どもの独立後のことなどもケースワーカーと相談している。
- ・就労自立に向けた指導・支援について
 

以前に就労を強いられたことがあった。今は、これ以上働くようには言われていない。
- ・身体や精神の健康について
 

受けられる医療に制限があることが辛い。  
介護者が疲れて倒れそうなどの支援がほしい。  
生活保護、医療、介護保険の3つの部局の間をたらい回しにされることがあり、困った。
- ・ケースワーカーの訪問について
 

3か月に1回、様子を見に来てくれる。  
事情をよく理解してくれている。
- ・苦情、要望への対応について
 

迅速に、よく対応してくれる。
- ・担当ケースワーカーの交代の際の引き継ぎについて
 

きちんと申し送りをされている場合とされていない場合とがあった。  
担当ワーカーの交代で、前には使っていたタクシー券が使えなくなって困った。

## (2) 利用者② (B氏)

実施日：2006年12月21日、実施場所：当事者団体事務所

実施者：森川、記録：森川

70代前半の女性。夫が、癌を患い手術費用がかさみ、生活困窮となり夫婦で保護受給。その後、夫は死去し2年経過。

議員の紹介で生活保護の申請を行った。申請まで3回の相談。1回目は自動車を保有していたため、「自動車もっている？ダメダメ」とのこと。しかし、当時、夫は病氣回復後に就労する意欲があり、自動車処分せずに受給可能なはずと議員に言われ、再度相談し、2回目には申請受理され、保護OKの雰囲気はそれとなく伝えられる。困窮については親身に話を聞いてもらえた。受理後の訪問調査は迅速で、部屋をみにきた程度。改めて生活歴などを聴取されることはなかった。受給中に申告、連絡すべきこと、不服申立についての説明はあったが、それ以外の権利については特に話はなかった。夫の病状悪化に伴い、自動車もローンが残っていたが処分を進められる。その時は、仕方が無いが、非常に悲しい思いをした。機会があれば働きたいと思い、自主的にいくつか就職活動をしたこともあったが、雇ってはもらえなかった。

処遇方針については、そのような方針が立てられているということを知らなかった。これまで担当者が3人いたが、それぞれ最初（引継ぎ時）に1回挨拶にきただけで、それ以降の訪問はない。近々、夫の納骨のために遠方に出向く必要があるが、その旅費がどの程度出るかなど、気がかりである。担当者からは、葬儀や納骨のための費用は支給できるとの説明を受けたが、その程度費用がカバーされるのかなど、よく分からない。以前は保護費の直接支給で、受け取りの時に扶助の説明等を受けていたが、毎回窓口に来るのも面倒でしょうからと言われ、口座振込みに変更。以来、担当者との対人関係はほとんどなし。

申請および受給中のワーカーとのやりとりで、特に嫌な思いなどはない。よくしてもらっていると思う。保護費の支給で、ギリギリの生活費で何とかやりくりし、健康に気を付けている。支給日と家賃支払日との関係で、家賃の支払いが、月々きちんと支払ってはいるが遅れてしまう。不動産屋からは、「遅れた日数分」の差額はサラ金から借りて支払っているとされたが、サラ金から借りるものの事前説明もなく、おかしいのではと感じている（この件については、福祉事務所のワーカーに特に相談はしていない模様。当事者団体などが相談にあたっている模様）。

## (3) 利用者③ (C氏)

実施日：2006年12月18日、場所：当事者団体事務所

実施者：岡部、記録：野田

60代前半の女性。20代半ばの次男との二人世帯であり、その二人が生活保護を受給している。

支援団体の支援者が同行して生活保護の申請を行った。その際の福祉事務所の対応は迅速であった。しかし、担当者から自己紹介や助言はなく、長いやりとりはなかった。担当者は、本人のニーズやニーズの緊急性などは明らかにしてくれなかった。また、利用可能な制度（社会資源）についても説明がなかった。申請においては、自分と配偶者（故人）の二人で相談した際は受理してくれなかったが、当事者団体の支援者と同行したらすぐに

受け付けてくれた。その後は、申請に必要な書類について丁寧に説明をしてくれた。

保護の決定のために必要な調査などについては協力を求められ、そのことに関する説明は受けた。また、速やかに訪問調査が行われ、自分の事情や気持ちに配慮して聞き取りをしてくれた。自分以外からの情報収集については同意書もらったが、口頭による説明はなかった。それらの調査に基づいて、自分の問題や良い面などを明らかにしてくれた。なお、不服申立についての説明は受けた。

処遇方針については、そのような方針が立てられているということを知らなかった。タイミングに合わせた目標設定なども特にない。ただし、配偶者（故人）の病気のことは気に掛けてくれた。受給後、地域の社会資源については説明を受け、利用できるように対応してくれた。福祉事務所が他の機関と協力しているようには感じられる。

保護費の計算については、正確に行われていると感じる。受給における権利と義務については説明を受けた。現在は、就労面での支援が行われており、働くことが優先されている。他方で、社会的なつながりを回復するような支援は行われていない。生活上に困った時は、変化に応じて対応してくれた。特に配偶者の葬儀については支援をしてくれた。担当者に対する苦情などはなかった。就労によって保護費が減額された時には、説明がなされた。

#### （４）利用者④（D1氏〔夫〕、D2氏〔妻〕）

実施日時：2006年12月18日、実施場所：回答者の自宅

実施者：岡部、記録：野田

調査対象者は60代前半の男性と50代後半の女性の夫婦である。二人世帯であり、その二人が生活保護を受給している。

支援団体の支援者が同行して、生活保護の申請を行った。すぐに対応してくれた。福祉事務所の窓口では、生活保護について相談にのってくれた。担当者からの自己紹介があり、自分達の言葉で表現できるような支援がなされ、非難・批判することなく話を聞いてくれた。相談内容の理解が早かった。担当者は自分達のニーズや優先度などを明らかにしてくれ、社会資源などについても検討してくれた。生活は安定させることができると感じた。

保護の決定に要する調査について、その目的についての説明は特になかった。家庭訪問は申請した数日後に行われ、すぐに対応してくれた。聞き取りはあまり行われなかった。自分達以外の者から情報収集が行われることはなかった。しかし、自分達が抱える問題などについては明らかにしてくれた。不服申立については口頭では聞いた。また、保護の受給に関する権利と義務については聞かなかった。

処遇方針については聞いたことがない。保護費の計算についてはよくわからない。就労支援については、身体障害者手帳4級を持っている男性には行われず、特に障害をもっていない女性には行われ、ハローワークに通っている。健康については、医療機関の話は持ち出される。社会的なつながりとしては、同じ宗教団体に所属する者同士の交流はあるが、近隣との交流はない。ケースワーカーが自宅訪問などをする際、何か目的をもって望んでいるとは感じない。自分達の努力や意欲については尊重し、認めてくれていると感じる。ケースワーカーに対する苦情などは特にない。

## (5) 利用者⑤ (E1氏〔夫〕、E2氏〔妻〕)

実施日：2006年12月18日、実施場所：回答者の自宅

実施者：根本、記録：根本

E2[妻]	E1[夫]
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 60代前半</li> <li>● 生活保護受給歴3年</li> <li>● 精神障害のため入院を経て、病院ケースワーカーから生活保護の申請をすすめられ申請、居宅生活に入る。親族にはこれ以上頼ることはできない状態であった。これまではお手伝い、裁縫の仕事に従事してきた。</li> <li>● 精神障害3級、その他疾患あり</li> <li>● 福祉事務所の対応は申請も含め、全体的にすんなりと受けられる方向で対応してくれた。</li> <li>● 精神障害手帳2級と思い、障害者加算もついていたが、今年度更新時3級だったことが判明。障害者加算がつかないといわれた。数か月の過支給分の戻入をする必要あるといわれ、4回に分割させてもらうことにした。等級について障害担当課の方に不服申し立てをしているところである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 50代後半</li> <li>● 生活保護受給歴6～7年(その間に一度辞退廃止)</li> <li>● 4回福祉事務所で相談するが申請に至らず。ホームレス生活を3ヶ月して、入院。その間に守る会と出会い、生活保護を申請し受給しはじめる。働くようにと何度も言われていたため、体調回復後いったん自分から生活保護を辞退。再び身体をこわし、そのまま自宅で引きこもっていたところ、守る会の会員が訪問し、生活保護を再受給することになる。</li> <li>● 糖尿病、心臓病</li> <li>● 生活保護受給までの福祉事務所の対応は非受容的であったが、受給後現在に至るまではそのようなことはない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 今年結婚した。</li> <li>● 夫婦とも、生活保護や社会資源についての情報伝達・支援については、福祉事務所からの文書に書かれていたものを自分で読み、知るという程度である。また、何かわからなかったり困ったりしたときに、自分から尋ねたりすればそれに対応してくれる。ケースワーカーから伝えたり積極的に働きかけたりするということはない。</li> <li>● とくに医療面については、安心して受けられるようケースワーカーが対応してくれていると感じる。</li> <li>● 生活保護を受給できてとても助かっているので、福祉事務所やケースワーカーには感謝している。同じように生活困窮になった人たちがすこしでもスムーズに生活保護を受けられたり、相談に乗ったりしてもらえたらよいと願い、守る会の活動にも参加している。</li> <li>● 生活保護に対しては、国民の最低生活保障という観点から最近の加算等の減額をなんとかしてほしいこと、申請をしやすくしてほしいこと、アパート設定の際の保証人を立てる際の支援がほしいことなどが主たる希望である。</li> </ul>	