

#### 6-2-4 援助過程別、評価項目別にみた回答

援助過程に添って、項目別に回答を要約・整理したところ、以下ようになった。なお、回答の一覧表は、章末の資料1「全回答の一覧」に、また、一覧表作成の根拠となる具体的な当事者の語りは、章末の資料2「質問項目別分類」に掲載されている。

##### 過程A：相談の受付から申請受理までの過程

- ・相談への迅速な対応は比較的されているが、その場での助言はあまり得られず、また自己紹介・職務の説明は回答者の半数にしかおこなわれていない。
- ・守秘義務についての事前説明が、あまりされていない。話しやすいような対応、あるいは傾聴の態度も、回答者の半分に対しては行われていなかった。
- ・自分の最も訴えたいこと、生活の必要については、比較的明らかにしているが、どのような社会資源が活用できるかの検討は、十分されていない。生活保護やその他制度についての説明は、あまりされていない。また、制度やサービスを利用する手続きを、あまり支援してくれていない。さらには、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もあまりされていない。
- ・申請意思が確認された場合に申請を受け付けることの説明や、申請手続きの支援について、十分おこなわれていない。相談については、回答者の半分が、何等かの目途がたったように感じている。

##### 過程B：保護の決定のための調査および要否判定の過程

- ・保護決定のための調査への協力依頼について、利用者の中には説明がなかった者もいる。しかし、調査は、速やかに行われている。利用者以外の人から情報収集への了解は、ほとんどされていない。
- ・調査への配慮がされている、共感的態度であると回答した者は、約半数であった。
- ・法定期間の説明あるいは決定について、説明はあまり行われていないが、決定はほぼされている。
- ・利用者のニーズは、明らかにされている割合が高かったが、利用者の能力やよい面を引き出すようなはたらきかけは、ほとんどなかった。
- ・不服申立制度の教示はされているが、それ以外の権利義務関係については、利用者にとってわかりやすい説明が十分されていない。

##### 過程C：処遇方針（援助計画）の策定の過程

- ・処遇方針について、利用者からの意向聴取が、ほとんどされていない。また、処遇方針についての説明がなく、方針を見せてもらっていない。話し合いが、行われていない。
- ・活用できる一時扶助や地域の社会資源について、情報の提供を受けたと回答した者は少なく、支援については、ある場合とない場合がある。

##### 過程D：保護の実施（保護費の決定と相談援助）の過程

- ・月々の保護費の計算について、説明はあまりないが、半数の者が正確であると感じている。

- ・生活保護の仕組みや権利義務について、わかりやすい説明がされていると感じている者は、半数であった。
- ・就労自立に向けた具体的な指導・支援を受けた者が多い。しかしながら、健康管理、日常生活・社会生活の支援については、ほとんど支援がない。
- ・活用できる一時扶助や地域の社会資源についての助言・支援は、ほとんどされていない。
- ・家庭訪問や所内面接では、その目的や理由の説明がされていない。
- ・傾聴的態度がされている場合は一部ある。利用者の努力や意欲の尊重は、ほとんどされていない。
- ・緊急的対応に関わるものとして、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の必要な支援は、されていない。また、(身寄りのない方に対して)家族代行的な役割は、されていない。
- ・利用者や関係者の苦情や要望について、耳を傾けてもらうことはあまりない。
- ・保護の停廃止、変更についての説明は、行われている。

#### 過程E：処遇方針（援助計画）の評価・見直しの過程

- ・処遇方針の見直しは、されているかわからない。
- ・担当ケースワーカーの変更時に、引き継ぎの紹介はされている時とない時がある。また、必要な申し送りについても、されている場合とされていない場合がある。
- ・これまで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、意見がいえるよう支援してくれるかどうかは、そうである場合と、ない場合がある。
- ・利用者が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、目標設定をうながすような対応、短期的、中長期的な目標の設定がされているかについては、利用者の回答からは明らかにされなかった。
- ・活用できる一時扶助や地域の社会資源の情報提供については、不明確である。

#### 過程F：保護の廃止の過程

(該当者少数のため省略)

### 6-3 おわりに～利用者評価の可能性と課題

生活保護における相談援助活動は、利用者である被保護者の自立にどの程度効果があるものか、明らかにされる必要がある。評価の目的は、データに裏付けられたよりよき相談援助活動の実現にある。それは、被保護者である利用者及びその世帯対して、援助側が説明責任を果たすことでもある。

評価には、評価の主体別に、生活保護ソーシャルワーカーないし援助者側による評価、被保護者である利用者による評価、そして援助者や利用者といったかかわる当事者以外の第三者による評価がある。評価の方法別にみると、相談援助活動によってもたらされる結果を分析する方法をとるアウトカム評価（効果測定）と、相談援助活動の過程を分析する方法をとるプロセス評価がある。アウトカム評価（効果測定）は、相談援助活動によってもたらされた結果を測定することにより、相談援助の効果を判断するものと言える。プロ

セス評価は、相談援助活動の経過を継続的に観察し、利用者およびその世帯の問題解決・ニーズ充足に影響しているか評価する方法である。こうした、評価の三つの主体と二つの方法が組み合わされながら、相談援助活動が点検され、よりよい相談援助活動へと展開されていくことになる。

本インタビュー調査においては、利用者の視点から、相談援助活動の各段階にて援助者側が行っている相談援助活動が、利用者にとって寄与する内容になっているのかが、明らかにされている。これは、利用者によるプロセス評価の試行とも言える。

調査からは、以下のような援助の傾向が示された。すなわち、受付段階においては、利用者の気持ちや問題・課題に対応すべく傾聴的・受容的態度で臨んでいないこと、生活保護の申請の有無にかかわらず相談に寄与することにはなっていないこと、生活保護制度の内容や手続きの説明が十分されていないこと、地域の社会資源についての説明が十分されていないこと等が、示された。また、保護の決定のための調査および要否判定の過程においては、調査に関する利用者への説明と同意や制度説明の手続きが、十分おこなわれていないことが、明らかにされた。さらに、処遇方針の策定過程においては、利用者の意向を聴取せずに処遇方針がたてられていた。保護の実施過程においては、利用者は、就労に向けた指導指示以外の相談援助活動が、十分展開されていないと感じていた。また、処遇方針の見直し・評価について、利用者への理解・説明が十分でないことも、明らかになった。

このように、利用者の視点からは、援助者が利用者に行う相談援助活動が、必ずしも利用者に寄与する内容とはなっていないことが、明らかとなった。

今後、援助者が行う相談援助活動を、より利用者の満足・効果のあるものにしていくためには、どのような方策を考え実行する必要があるだろうか。

具体的には、第一に、面接技法、説明と同意にもとづく相談援助活動の展開（制度の仕組み内容・説明・手続きの説明と同意）、アセスメント、利用者主体の援助計画の策定、訪問活動や社会資源の活用方法、援助計画の見直し・評価等について、援助にあたる職員に対して、研修・現任訓練等を通してその質の向上を図っていくことが必要であろう。それとともに、利用者が援助過程を評価・見直す仕組みを、援助過程の中に組み込むことや、評価事業として実施することが、必要かもしれない。その際、利用者が、評価の主体になることにより不利な立場に立たされることのないよう、評価方法についての工夫も必要となろう。今回の調査では、行政にも利用者にも関係のない第三者の立場である研究者が、利用者の意見を面接で聞き取るという手法を採用したが、利用者の声を反映する仕組みをどのように具体的に構築するのかについての検討課題は、まだまだ大きいといえる。

なお、今回の報告では、個人インタビューについての詳細な記述・分析にはいたっていない。別の機会に改めて行うことにしたい。

## 6章資料

野田博也

(資料1) 全回答の一覧

(資料2) 質問項目別分類

## 資料1 全回答の一覧

	利用者①	利用者②	利用者③	利用者④	利用者⑤-1(男性E1)	利用者⑤-2(女性E2)
■質問A						
A1	すぐに対応してくれた	すぐに対応してくれた * 不明確、受理拒否理由は聞いた	迅速な対応だった 助言なかった	すぐに対応した 助言あった	対応してくれなかった 助言なかった	
A2	助言なかった					
A3	自己紹介などあった	* 不明確、推測: 自己紹介があった	自己紹介なかった	自己紹介や役割の説明があった	自己紹介や役割の説明なかった	説明あった
A4	* 不明確	説明を受けた	説明はなかった	秘密保持の説明あった	秘密保持の説明なかった	説明なかった
A5	対応してくれた		長いやりとりなかった	話しを聞いてくれた	話し易い対応ではなかった	ひどい対応ではなかった
A6	話しを聞いてくれた	話しを聞いてくれた	耳を傾けなかった	話しを聞いてくれた	一方的な対応だった	最初はよかった
A7	主訴などを明らかにしてくれた		主訴などを明らかにしなかった	主訴などを明らかにした	主訴などを明らかにした	
A8	ニーズの整理してくれた	* 不明確	ニーズの判断なかった	ニーズの判断あった	全くなかった	ニーズの判断あった
A9	社会資源の検討あった	聞かなかった	社会資源の検討なかった	社会資源の検討あった	全くなかった	資源の検討あった
A10	大雑把には教えてくれる	* 不明確	制度の説明なかった	制度の説明あった	制度の説明あった	制度の説明あった
A11	手続きの支援はなかった		手続きの支援なかった	手続きの支援あった	全くなかった	支援あった場合とない場合あった
A12	* 不明確、推測: 非該当	* 不明確	生活上の支援なかった	* 非該当	* 非該当	
A13	受理してくれた、障害課職員が同行		1回目は拒否、2回目は受理した	すぐに受理した	拒否、支援団体の介入により受理	* 不明確
A14	説明あった	* 不明確	1回目は説明なく、2回目はあった	説明あった	説明あった	
A15		生活の目途立った	生活の目途立った	生活の目途立った		生活の目途立った
A16						
A17						

	利用者①	利用者②	利用者③	利用者④	利用者⑤-1(男性E1)	利用者⑤-2(女性E2)
■質問B						
B1	* 不明確	調査の依頼受けた	調査の依頼受けた	訪問理由などの説明なかった	調査依頼あった	調査依頼あった
B2	* 不明確	速やかに調査受けた	速やかに調査受けた	速やかに調査受けた	速やかに調査受けた	速やかに調査受けた
B3	* 不明確	* 不明確	事情への配慮あった	* 不明確、簡単に見ただけ		事情への配慮あった
B4	* 不明確	* 不明確	共感的な理解あった	理解を示した		理解を示した
B5	本人の了承なかった	本人の了承あった	本人の了承なかった	本人の了承なかった	了承なく調査結果のみ知らされた	
B6	法定期間内に決定した		法定期間内に決定した	法定期間の説明なかった	法定期間内に決定した	法定期間内に決定した
B7	ニーズを明らかにした	* 不明確	ニーズを明らかにした	ニーズを明らかにした	ニーズを明らかにしたとは感じなかった	
B8	* 不明確、CWに悪いイメージはない		よい面を明らかにした	あまりなかった	なかった、就労努力への要請はあった	
B9						
B10	申立の説明を受けた	* 不明確	申立の説明を受けた	申立の説明なかった	申立の説明受けた	
B11		特にない、収入申告の言及あった	権利義務の説明を受けた	* 不明確、収入申告はあった	収入申告のみあった	説明なかった
B12						
B13						

	利用者①	利用者②	利用者③	利用者④	利用者⑤-1(男性E1)	利用者⑤-2(女性E2)
■質問C						
C1	* 不明確、夫は意見を言っていた	* 不明確	意見言えるような対応だった	対応なかった	対応あった	
C2						
C3	処遇方針は知らないが、処遇に方針があることは察している	処遇方針見たことない	処遇方針を知らなかった	* 非該当	処遇方針を知らなかった	処遇方針を知らなかった
C4	支援ある場合とない場合がある	話し合いはない	目標の話し合いなかった	* 非該当	特にない	特にない、早く自立できるようにとは言われる
C5	支援ある場合とない場合がある	特にない	息子のことで話しがあった	* 非該当	特にない	
C6	支援ある場合とない場合がある	情報受けた、葬儀代や納骨の旅費	情報受けた	情報受けていない	情報受けていない	
C7	対応する場合としない場合がある	* 不明確	病院などの対応してくれた	* 非該当	* 非該当	
C8	対応する場合としない場合がある	* 不明確	感じられる	* 非該当	支援とは感じられない	
C9						
C10						
C11	* 不明確、トラブルの際に説明あり	なかった	同意はなかった	同意はなかった	* 非該当	
C12						

	利用者①	利用者②	利用者③	利用者④	利用者⑤-1(男性E1)	利用者⑤-2(女性E2)
■質問D						
D1	正確だと感じる	* 不明確	正確だと感じる	説明なかった	よく分からない、間違いを訂正した	よく分からない
D2	自分達が先に質問する	説明なかった	説明あった	説明なかった	* 不明確	* 不明確
D3	本人には就労努力求められた。子どもにはまだ言われない	就労努力求められない	現在就労支援受けている	就労努力への要請ある	* 不明確	* 不明確
D4	支援なし	* 不明確、推測：特になし	なし、就労要請が中心	医療機関の情報提供のみあり	* 不明確	* 不明確
D5		* 不明確、推測：特になし	支援ない	支援ない	* 不明確	* 不明確
D6			支援ない	支援ない	支援ない	
D7	説明ない	* 不明確	説明ない	* 非該当	* 不明確、推測：感じない	
D8	話しはしてくれる		就労要請のみあり	耳を傾けない		今は耳を傾ける
D9	* 不明確		* 不明確	努力を認めている	認めてくれているかもしれない	
D10	* 不明確、推測：対応ない		対応する場合としない場合がある	対応している	相談に行ったことはない	* 不明確、障害加算減額に不満
D11			支援ない	* 非該当	支援ない	支援ない
D12			* 非該当	* 非該当	支援ない	支援ない
D13						
D14	対応は早い	* 非該当	耳を傾けない	耳を傾けている	言えば耳を傾ける	対応した
D15	対応は早い	* 非該当	* 非該当	苦情はあまりない		
D16						
D17						
D18	変更あった。説明受けた	* 非該当	説明あるが、納得しない	* 非該当	廃止は通知のみの対応だった	



	利用者①	利用者②	利用者③	利用者④	利用者⑤-1(男性E1)	利用者⑤-2(女性E2)
■ 質問E						
E1	細やかに対応している	特にない	* 不明確 推測:非該当	* 非該当	特に感じない	特に感じない
E2	引き継ぎされている事とない事がある	引き継ぎはされている	引き継ぎはされている	* 非該当	引き継ぎはされている	
E3	対応してくれている	意見がいえる	意見がいえる	* 不明確、支援という感じではない	意見を促す支援はない	意見を促す支援はない
E4	対応してくれている		* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 非該当
E5	* 不明確	* 不明確	* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 非該当
E6	* 不明確		* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 非該当
E7			* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 非該当
E8	* 不明確、情報があるが利用が困難		* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 非該当
E9						
E10						
E11			* 非該当	* 質問なし、推測:非該当	* 非該当	* 非該当
E12						
■ 質問F						
F1						
F2	説明受けた	* 非該当	* 非該当	* 非該当	廃止は文書のみ、口頭での説明なかった	* 不明確
F3	自分で聞く	* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 不明確、推測:支援ない	
F4	* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 非該当	特にない	
F5	* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 非該当		
F6						
F7	* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 不明確 推測:説明ない	* 不明確
F8	* 非該当	* 非該当	* 非該当	* 非該当	説明あった	

### ■記入上の注意

「\*非該当」…その利用者には当てはまらない質問を指す。

「\*不明確」…質問の主旨から逸れている回答を指す。なお、前後の文脈から質問に対する回答を推測できる場合は、「\*不明確、推測、～」として示した。また、推測できない場合は、関連する情報を「\*不明確、～」として示した。推測も関連情報も付記できない場合は、「\*不明確」とだけ記した。

空欄…質問が見あたらない場合は空欄とした。(なお、利用者②は空欄が多いが、ほとんどが「非該当」だと思われる)

### ■利用者の特徴

\*利用者②について:ほとんどCWとの接点がないため、空欄は「非該当」だと思われる。また質問に対して答えが対応していない場合が多いため「不明確」が多くなっている。

\*利用者⑤について:男性(E1)と女性(E2)が1人で答えている。保護の申請時は婚姻関係になく別々に行った経験があるため分けて記入した。受給後などの質問は男性が中心であるが、女性が主に答える時もあるなど一様ではない。

### ■質問項目の特徴

\*質問Eについて:処遇方針自体を知らない利用者がほとんどであるため、「非該当」が多くなっている。

\*質問Fについて:保護の廃止を経験した利用者が少ないため、「非該当」が多くなっている。

## 資料2 質問項目別分類

〔留意点〕

- 「①」＝利用者1
- 「②」＝利用者2
- 「③」＝利用者3
- 「④」＝利用者4
- 「⑤」＝利用者5



## ＜A 相談の受付から申請受理までの過程＞

## A1 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

— Aの1、最初に窓口や電話で生活保護を受ける相談をされると思うのですが、そういったときに相手の職員の方はすばやくというか、スッと対応していただけたかという質問です。

A 氏 あ、うちの場合はですね、傷病手当のときから、もうさかのぼって、税務関係のところから障害者になっちゃったものですから、税務署のほうで、納税課のほうから……ためちやったんですね、結局、働けないということで。だから、うちの場合はね、それで障害認定をもらって、すぐ障害福祉課のほうに行きましたんです。

で、傷病手当って、やっぱり生活基準があるんで、最低生活にはたとえ10円でも100円でも多くなっていると、保護を受けられないんですね。だから、3ヵ月ぐらいは一応、連絡を取ったんです。納税課のほうに行って、生活保護課のほうに。それで連絡を取っていたので、で、障害福祉課のほうに行きましても、前にデータを取っていたんで、すんなりと我が家は申請ができたんですね。

で、障害福祉課の今、ワーカーをされていますFさんという方が「じゃあ、おれが一緒に行ってあげるよ」って言って、それで生活援護課に行ったんで。で「その前に、あ、Aさんはこういうふうに、いつも毎月毎月、来てますよ」ということで。

で、傷病手当の中でも、やっぱり失業保険も払っていたんですけど、社会保険とか。働く人のための失業保険だということ、一応そのときタクシーをやっていたんですけど、命がけの仕事でね。やっぱりほら、殺人とか色々な問題があったんで。それでもやっぱり働く人のためになってことで、もらえなかったんですね、はい。

— では、比較的、うちの的には割とうまくいったという？

A 氏 はい、うちはそのままといい感じ。何のトラブルもなく。はい、ありがとうございます。

②

— では、Aの1番ということで、先ほども生活保護を受けるまでのいきさつを話してくださいましたが、その窓口で相談したときに、すぐに対応していただけたかということです。

B 氏 うん。対応は、あの、電話を先に市会議員の人がしてくれたので、対応はしてもらったんですけども、2回目に行ったときから、受けれるようになりました。

③

— 配偶者の方とご一緒にご相談に行かれたのですよね？ そこでお話をされて、役所のほうはすぐに対応してくれましたか。

C 氏 え？ あ、こっちのこと？

— いえ、そうではなくて役所のほうです。

C 氏 ああ……「だめですよ」って断られて、うちのと「ああ、こんなもんなんだね」って言って。「しょうがないね」って。

— 待たずにすぐ相談には入ったのですか。

C 氏 はい。

— すぐ相談をして、そこで役所の方は、どうしてだめなのかといった形のお話はされましたか。な

ぜ受けられないのかとおっしゃっていましたか。

④

D1氏 はい。

— では、待たせずに聞いてくれたということですね？

D1氏 はい。まあ、お忙しい方だから、結局は「電話を掛けても、なかなか捕まらないときがありますよ」って言われたもんだけど、1回、掛けてすぐ捕まって、あと会えて、それで「何月何日に」ってことで、Nさんのほうに相談に行ったわけです。

— あ、その電話したのはNさんのところに行って、役所はNさんと一緒に行ったわけですね？

D1氏 ええ、そうです。役所で待ち合わせして、それでNさんと一緒に上へ上がって、あと、あれした……そのときは、もうすでに書類は全部、自分のところで書いて、それでNさんと一緒に行ったわけです。

— ああ、そうですか。すると、会の事務所のほうで申請の書類をもう持っていて、それを持って、役所のほうに相談に行ったわけですね？

D1氏 はい、そういうことです。はい。

⑤

— まずAの1です。窓口や電話を通した相談に、速やかに福祉事務所の人が対応してくれたかどうかということですが、いかがでしたか。

E1氏 私は対応してもらえなかった。事務所へいったん……あ、福祉事務所へ行って。結局、働いていたんだけど、会社が倒産しちゃって……親会社が倒産して、うちの社長のが子会社だったもんですから、社長がどこか逃げちゃって、いなくなって、3ヵ月分の給料、もらえないで……半年ぐらい、仕事を探したんだけど、結局、その……蓄えていうの？ 家賃を払ったり、生活代っていうんで、全然なくなっちゃって。で、ちょうどこの……白内障だったもんでね、目が悪いからっていうことで、使ってもらえなかったわけです。

で「こういうところあるよ」って教えてもらって、福祉センターへ行ったんですけど。こうカウンターがあって、カウンターの下で書類を見てるんですよ、ワーカーさんが。それで「あんた、仕事したほうがいいよ」「まだ40代だから、仕事したほうがいいよ」と。

ただ、私はね「目を治すだけで結構です」と。要するに、一生保護を受けたいと言っているわけじゃないんで、目を治すだけのお金を出してもらいたいと、そういうお願いをしに来たんですけどって言ったけど、それでも「福祉課の4階に行けば職安があるから、そこで仕事を探してください」の一点張り……4回ほど行きました。

— 4回ぐらい行っても、同じようにもう？

E1氏 同じことの繰り返しです。

#### A2 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

— ではAの2、相談窓口で生活保護の相談をしたときに、もうすぐに助言というか「こうしたほうがいい」とか、そういったことも、ではその場でしていただけた？

A氏 うちの場合は事前にやっていたので、障害の担当の方も一緒に行っていたので、あまり根掘り葉掘りは……。ただ、このあいだ見せた、あの中には細かく書きましたけども。はい。

②

B氏 やっぱりそのときはまだ車があったものですから「ああ、車があるんじゃないかだね」って言われたんですよ。で、その人は、もう一つ上にリーダーがいるんですけど「リーダー、こういうふうと言っているんですけど」って「ああ、だめだめ」って言われたんですよ、そのリーダーから。「車はもちろんのこと、ちゃんとして、それからまた相談に来なさい」って言われたものですから。

それでまた、あの……市議員の方に相談に行ったら「いや、そんなことは、まだ本人は治ったら働くつもりでいるんだから」っていうことで、また電話していただいて、そして、あの……もう保護生活を受けられるようになったんですよ。

③

C 氏 もう忘れまして。

— そうですか。今、テープに入れていますが、今、私はA1の質問をしました。A2の質問は「窓口や電話に入る相談にその場で一定の助言を提示したか」という形。直接行って、助言は得られなかったということです。特に何か生活の手立て等をおっしゃっていただかなかったということですね。はい、分かりました。

④

— では、Aの2番に行きます。相談に行って、その場で役所の人は、生活保護の相談という形で来られたので「それを受理しますよ」という形になったのですか。

D2氏 はい。

— 受理してくれたと？

D2氏 その場でね、はい。

— では、A2は生活保護の相談のことで、一定の助言とは生活保護の相談ということになります。

⑤

E1氏 アドバイスっていうか、その、ただ「職安に行きなさい」だけで、あとは何も言ってくれない。だから、申請書も何も出してくれない。

— はい、出してくれなかったわけですね。

A3 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

— なるほど。それでは、窓口に行ったときに、障害の担当の方も一緒だったということですが、生保の担当で引き継いだ方は、これからの生活のことを相談して、できるだけ……例えば支援することが自分の職務だといった、自分の自己紹介などていねいにされたでしょうか。

A 氏 はい。Sさんという、建築課から……今、住んでいる市営住宅の、建築課に越したときに「おお、なつかしいな」と言った方が、もうほぼ、ほぼ、今、担当になっている、長いこと。その方はやっぱりきちんとした性格で、はい、やっていただきました。はい。

— なるほど。最初にそういうのがあると、割と？

A 氏 ええ、違いますね、やっぱりね。はい。

②

— あとはAの3番ですね。最初にその窓口に行かれたときに、普通、係の方に言うときに、その担当者の方は自己紹介したりとか、どんなことが自分の職務だということを伝えたりはされましたか。

B 氏 うん。あのね、「お宅のほうの地域を受け持っている」と言って、その頃はAさんという方だったと思うんですけど「一度、お宅のほうへ伺うかもしれませんけど、よろしいですか」って言われたから「どうぞ」って。何も隠すものはないですからね、「どうぞ」って言って来てもらって、それで上がって、あの、こういうクーラーが付いているんですよ。で「こういうクーラーはどうしたんですか」って「これは防音工事をしたときに、国からのあれで付けてもらっているから、うちから付けたわけじゃないですよ」って「はあはあ、あの、こういうあれはみんなそうなんですか」って言うから「そうですね。この貸屋全部、入っているんじゃないですかね」って言ったら「はあ、そうですね、分かりました」って言って。あんまりね、悪い印象はなかったですよ。

③

C 氏 自己紹介もなくて、ただ私達が、あの……一緒に「こういう状況で困っている」って話したら「それはだめですよ」ということで、あの、そんなに長い時間じゃなかったと思うんですけどね。はい。

## ④

- D 2氏 はい、紹介されました。  
 — Nさんではなく、役所の人は何かしましたか。
- D 2氏 はい、一応。はい。  
 — 「面接の担当員です」とか？
- D 2氏 はい、「担当員です」と……。  
 — 「生活保護の相談を受け付ける人です」といった話をされたのですね？
- D 2氏 はい、はい。  
 — ああ、そうですか。では、あなたの話や相談内容、困りごとを聞かせていただいた上で、そのような話をされたわけですね？
- D 2氏 はい。

## ⑤

- E 1氏 その男性…？…には、そういうのは伝えてもらってない。  
 — もらっていない？
- E 2氏 私の場合と彼との違いがありますので、分断してお聞きになるっていうことはできますか、一緒に進んでいったほうがいいですか。  
 — できれば一緒にのほうが。同じ質問に対して、お二人それぞれという形で。
- E 2氏 ああ、そうですか。私の場合はね、結局、病院からの紹介だったんですよね。あの、精神障害者として、もうずっと長いこと入院したあと、あの……えーと、あの……60歳過ぎてから、Y市へ来たものですから。だから、その……お手伝いさんと一緒に仕事をしながら来たんですけど、そこでのお仕事が全然めっちゃめっちゃで、体をすっかり壊しちゃって。  
 あの、医者には、預かってくれた人も身内でも何でもない人なんだから、もう70も80にもなりましたからね。だから、あの「生活保護の申請をなささい」と言われて行ったら、まあ、とにかく最初は年金だから、社会保険庁のほうをね「調べてください」と言われて。  
 で、社会保険庁に行って、私の年金がどうしてね、もらえなかったのか、それを聞きに行ってもか、あの……申請書、申請書は割と早く出してくれたですね、私の場合。1人のだから、こう、流れとか何かの中で預かってくれた人からか、家族として？準備できたもんですから、とにかくでも、書類を書くのはね、もう2日がかりぐらいでね、必死に書かなきゃなかったですね。  
 — ええ、そういう書くものがね。
- E 2氏 ええ、でも、それでも通りましたのでね、ようやく。それまでは兄夫婦から、何……あの、世話になっていたのが初めて、あの……そうですね、今から3年ちょっと前ですけど、あれ、受けることができたんです。  
 — なるほど。ではE 2さんの場合は、最初に病院のワーカーさんからつながってということで、では、そのワーカーさんが例えば電話を1本、入れるとか、一緒に事務所に連れて行ってくれるとかは？
- E 2氏 それはなかったですね。  
 — では、そのへんは全部、E 2さんが独りで？
- E 2氏 はい。  
 — なるほど。そのとき、事務所のケースワーカーは、自己紹介などはしてくれましたか。自分の仕事のことを説明したり。さきほどE 1さんは、説明や自己紹介は全くしてくれなかったということでしたが？
- E 2氏 あの「地域担当の誰それです」ということで、親切でしたよ。Kさんという人でしたけど、あの「私が担当になります」とって、どんな書類に書けばいいかっていうのも全部、教えてくれましたね。  
 — そうですか。E 1さんも、最初はここの事務所で相談だったのですか。
- E 1氏 うん。最初ね、えー……ホームレスになったんですよ。仕事がなくお金もない。仕事があっても金がないから、行けないんですよ。電車賃もない、食事代もないっていうことで。で、たまたま公園を通った人が、こういうの、ほら、目が悪くて倒れちゃったもんですから……倒れちゃって、けがしちやっただけで、救急車呼んでくれて。  
 それで、病院のソーシャルワーカーっていうんですか、そっちのほうで、おれを病院に運んでく

れた人がそういうふう頼んで、入院させてもらったんですよ。病院のほうも最初は「入院はだめだ」って言われたんですけども。

そしたら、それでワーカーが福祉センターのほうから2人来て「入院費だけは保護課のほうで出すから、もうよくなったら、あんたは田舎が秋田だから、秋田へ帰れ」と。

—— そういった応対だったのですね。

E1氏 うん。それで秋田へ帰ったら、お兄さんが百姓でも何でもやっているだろうから、畑の隅っこのほうでも借りて、掘っ立て小屋でも建ててもらって、大根食ってでも生きていけるんだ。「だから、そうしなさい」って言われたんですけど、うちのほうの知り合いのSさんがこのS会の人に話してくれて、で、S会のほうに来てくれたんですよ。

で、ワーカーがどうしても言うんだつたらば、S会の名前を出していいよってことで、S会の名前、出したんですよ。そしたら、その出した、その次の日にワーカーがその、申請書？ 持ってきてくれて。

—— ああ、そうですか。

E1氏 「何でそんな怖い会を知ってるんですか」って言われましたけど。(笑)

—— そうですか。では最初、お独りで事務所に4回ぐらい行ったときは、もうけんもほろろの扱いですか？

E1氏 そうですね。

—— 入院されたあとにS会を知って、そしてようやくと変わったわけですね？

E1氏 そうですね。それだけ…？…3ヵ月ほど入院してましたから。

#### A4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

—— あとは、ご自身が相談された内容は、秘密がきちんと守られるということは、事前に説明を受けていましたか。

A氏 うーん、秘密というのを……うちらは、さっきもお話したように、秘密というよりも公の場でも話をしてもいいというようなことなので。だいたい相談事という、やっぱり暮らしの中に、あの、生保と関係している、その制度と違ったりなんかすると、やっぱりすぐ夫が抗議しました。

それに対しては上司がやっぱりすぐ出てきて、あの……やっぱり、あの、ワーカーさんにしゃべられては困るという意見もあると思うんですけど、すぐに「ちょっとお待ちください、上司を呼んできますので」ということで。はい。

だから、秘密を守られるってことは、あまり話ほしなないんですけど、何かにつけて、上司の方を呼びます、上司の方を呼びますということは多々ありました

②

—— 次はAの4番、ご自分が相談された内容について、そういった個人の情報ということで、きちんとその秘密が守られますということは、事前に説明を受けましたか。

B氏 ええ。その代わりに、私のきょうだいと主人のきょうだいのほうに手紙を……便りを出して、少しでも……ねえ、援助されるかどうかっていうことを聞きますけども「いいですか」って言われたから「いいですよ」って。「だけど、もう年代が同じようなもんですから、ちょっと無理だと思いますよ」って、住所も教えてあげたら、やっぱり無理だという返事が来たんだと思います、その返事は聞いてませんが。うん。それで、すぐ受けられるようになりましたけど。

③

C氏 そうなの……あの、なかったと思うんです。とにかく時間が短かったので、あの、あの……「民生委員さんに行ってみたらって言われて来ました」って言ったんで、そんなね、あの、あれはなかったような気がします。こっちも分かんないから、単純に「ああ、だめなんだ」って言って、すぐ帰ってきちゃったもんで。ええ。

④

D2氏 それは言われました。

⑤

E 2氏 いや、特にそんなことを言ったような記憶はないですけどね。ええ。

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

①

— ああ、なるほど。ではAの5番、自分が話しやすいように対応していただけたかということです。自分はこのように困っていることをこのようにしゃべりたいけれども、例えば相手から、それこそ相手のペースでバーッと聞き取られるというよりは、自分がしゃべりやすいように色々雰囲気を作っていたかでしょうか。

A 氏 あ……はいはい、それはありました。だから、割と余裕を持っていただいて、はい。あの、こう、せつつかれるということはあまりなかったです。はい。うちの場合の担当とお会いできて。

②

(\*答えなし)

③

C 氏 ただ「だめですよ」って言うだけで。

— 自分の話をよく聞いてくれたというようではないですか。

C 氏 そういう長いやりとりはなかった……はい。

④

D 2氏 はい、ちゃんと聞いてくれました。

⑤

— なるほど。では次のAの5ですけれども、ケースワーカーは相談のときに、E 2さんやE 1さんがお話ししやすいように対応してくれましたか。

E 1氏 あんまりそういう対応はなかったですけどね。うん。

E 2氏 私もこう、そんな……あの、最初のあれのときは、そんなにひどいことはなかったですね。ただ、あの……結局その、訪ねてきて、また生活保護を受けるようにしてくれたうちの人からの虐待っていうんですか、ひどくて。

で、Y市にいるようになってね、「もう、あなたは帰りなさい」って言われたんですけど。その……そのときに何て言うのかな……の対応は、あの……もうひどかったですね。あの、ケースワーカーのね、あの……でない、チーフのほうはね、まるで……とにかく「Y市からは出ていきなさい」っていうふうな言い方をされましたけど、最初のときはそんなことはなかったですね。ええ、ええ。

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

①

— はい、もちろん、もちろん。ではAの6番、ご自身が生活保護の申請・相談に来たときに、生活事情というものもお話しになると思うのですが、その職員の方はそのときに、ご自分の生活のこれまでのことを非難したり、批判したりというのでしょうか、「そういうふう生きてきたのがいけない」とか「こうすればよかったのに」とか、非難めいたことや批判めいたことを言われたりはされたでしょうか。

A 氏 うーん、それはちょっと難しいんですけども。まあ、うちの場合は前の夫がすぐ近くにいるんですよ。で、そこは子供2人がいたんですけど、父子家庭で。で、今の夫はもう、あの、子供さんが卒業しまして、社会人になってから来て知り合ったんですけども、やっぱりあの、元気で働いていたんですけど、ぎっくり腰が結局、手遅れになっちゃって、？バビ神経っていう神経を切られたために、下半身が麻痺になっちゃったんですね。

で、あの、本来は裁判すればいいんですけども、K大学だとね、やっぱり有名な大学だけど、資料がないために裁判を起こすこともできないし、やっぱり生活保護を受けていると、あの、生活保護を受ける前でも、やっぱり傷病手当でも、その前の資金が要りますよね、裁判するというのは？



そういうものがあるもので、やっぱり裁判には勝てなかったんですけども。

やっぱり医療ミスの関係で、私達はこういうふうに住生活保護を受けるようになったんですけども。やっぱりそういう事情を話、やっぱりしました。何でこういう生活保護を受けるようになったかといういきさつをね。そうしましたら「ああ、それはしょうがないですね、病気でなったんだから」ということで。はい。

— なるほど。では、よく耳を傾けてというか、状況を？

A 氏 その辺の内容はよく聞いてくれましたので、ありがたかったです。

②

— あとはAの6番、その担当の方は、お話しされたこととか、相談された内容について、親身になって聞いてくれましたか。

B 氏 そうです、うん。私の場合はよかったですね。悪い印象はありませんでした。

③

C 氏 ないと思います。

— ないと思います？ 要するに「だめですよ」とポンと言われたということですね。

C 氏 はい。

④

D1氏 そうですね……そういうほうだな、まあ。

D2氏 ええ、聞いてもらっていますね。

— 聞いてくれましたか、そうですか。

D1氏 結構、何ていうの、分かりが早いっていうんですか。

D2氏 うん、行動力がありますね、その方って。

D1氏 対応がすごく早い人なもんで。

⑤

— ああ、なるほど。はい。では次、Aの6に行きます。ケースワーカーはお話の内容について、親身になって聞いてくれましたか。

E2氏 ええ……。

— 最初の段階のときは……？

E2氏 まあ、聞いてくれました。ええ、ええ。

— 聞いてくれたということですね。E1さんの場合は、あまり……？

E1氏 もう一方的……向こうの一方的ですね。

— うん、そんな感じですね。

E1氏 まあ、受けられてからはね、そんな……そんなことはないんだけどね。

#### A7相談者(要保護者)の主訴やニーズを明らかにする

①

— ではAの7番、一番ご自身の訴えたいこととか、自分の生活でどのようなことが必要なのかというのを、もちろんきちんとご自身でも表現されて、相手の方も、それは分かってくださったということですね？

A 氏 はい、はい。

— なるほど。あとはAの8番、生活で今、どのぐらい緊急事態だとか、どんなことをまず優先して、援助がどんなところで必要だとか、そういったことをワーカーさんは話の中できちんと整理して下さったかということですね。

A 氏 あ、それはありましたね、ちゃんと。はい。

②

(\*答えなし)

③

C 氏 なかったですけどね。

④

D 2 氏 ああ、一番最初のときにね、してくれました。

— してくれましたか、はい。

D 2 氏 でも早速、すぐ……ほら、病院……「医療費が大変だから、すぐに手続きしましょう」って。

— ああ、手続きをしてくれましたか。

D 2 氏 すぐやってくれました。

⑤

— 次にAの7ですが、自分が最も伝えたいことや困っていることなどをケースワーカーさんにお話ししながら、それをはっきり明らかにするような対応とはしてくれましたか。

E 2 氏 うん、してくれましたね。あの、何年ものあいだ、生活保護も何ももらえない、年金のほうももらわないで入院していたって……退院して間もなく就職という形になりましたからね、それから、その就職先した先でパニック障害とか、もう、うつだけじゃなくて統合失調症で、もちろん来ちゃったんですけど。

あの、今、こういった話をしているときはね、普通にあれしてますけども、さっき、つい1時間前まではね、もう本当にこうしてね、声出したりね、話ができなくなったり……変わるんですよ。

そのことを知っているのは彼だけですけども。

— なるほど。すると、やはり時間や日によって体の調子が？

E 2 氏 そうです、ええ。

## A 8 ニーズの緊急性や優先度を判断する

①

— なるほど。あとはAの8番、生活で今、どのぐらい緊急事態だとか、どんなことをまず優先して、援助がどんなところで必要だとか、そういったことをワーカーさんは話の中できちんと整理して下さったかということですね。

A 氏 あ、それはありましたね、ちゃんと。はい。

②

— あとは、ご自分の色々な困った状況がある中で、どんなことがまず一番対処しなければいけないことだとか、どんなことが今、生活の中で必要なことだということを整理しながら一緒に考えて下さったかということですね。

B 氏 うん、細かいことはね、あんまり聞かれませんでした。で、反対に「何か困ったことがあったら相談に来てください、こっちで解決できるものはしますから」ということでした。

③

C 氏 なかったと思います。

④

D 2 氏 はい。

⑤

— なるほど、はい。では次、Aの8です。生活援助の必要性などについて、どれからまず取り組まなければいけないといった緊急性や、お手伝いすべきことの優先順位のようなことを、ケースワーカーがきちんと判断してくれましたか。

E 1 氏 私はそういうことは全然なかったですけどね。うん。だんだん……救急に行くとき、夜間とかに病院に行くときは、これを持って行きなさいというのが書いてあるからね、読めば分かるけど。

そういうの以外は何も教えてもらえなかったね。うん。

だから、市役所行って……書類なんかは特に何も。一応、あれ持っていけば、救急車にでも乗っていけば、ただになるとかっていうのは全然、教えてもらってないし。

— そうですか、はい。

E2氏 私の場合はありますね、ある程度。まあ、私も質問マンだったもんですから、もうどんどん質問して……生きていられないんだっていうことをね。

— なるほど。では、E2さんのほうから色々、苦しいこととお話しすることで、ワーカーさんが理解を示してくれたという感じですね？

E2氏 ええ、そうです。

#### 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

①

— ではAの9番、そのあと保護を受けながら生きていくというときに、地域の中で生活していくにあたって、活用できる援助とか社会資源といったものは、何か「こういうものが使えるよ」とか「こういうサービスが使えるよ」ということを検討したりしてくれましたか。

A氏 あ、それはフル活動させていただいています。はい、おかげさまで。ただ、うちの場合は生活保護と医療事務所と、それから介護保険と三つが重なっちゃうんですね。だもんですから、何かにつけて、その真ん中のコンパスじゃないけども、三つあったときに、この真ん中が空洞になってしまうので、三つ「あっちへ行け」「こっちへ行け」って、しょっちゅう回されます、何か相談すると。「これは生保の関係じゃない」「これは介護保険の関係じゃない」「これは医療の関係じゃない」って。「じゃあ真ん中はどうするんですか」って。はい、それが一番悩んでいますね。

②

— あとはAの9番、色々な生活に困っているときは生活保護だけではなく、それこそ親族なりその他、地域の色々な……社会資源とよく言いますが、どんな制度やサービスがあるかとか、どんな地域の方の活動が今、役に立つかとか、どのようなところに行ったら生活に役に立つようなことが教えてもらえるとか、そういった情報というものは？

B氏 そういうことは聞いていません。

— では、あとは銀行とか、生命保険とか、そういったのも一応、何か制度上は調査もするという、そういったことも？

B氏 そうです、そうです。だから「もう生命保険も解約してつぎ込んで、それで、もうどうしようもなくなって相談に来たので」って言ったらね……だから、みんなの話を聞くと、私のほうが楽だったんじゃないかなと思いました。

— 割とすんなり？

B氏 そうです、うん。だから「まあ、調べられても、別に隠すものは何もないからいいですよ、どうぞ」って言ったら、それ……調べられたかどうかは分からないんですけど、スムーズに行きました。

③

C氏 なかったと思います。

④

D2氏 あ、それは言われました、はい。

⑤

— はい。では、Aの9です。例えば生活保護、生活保護以外の福祉制度や年金といったもので「こういうものが使えますよ」といったことを検討してくれたり、またはそのような説明をしてくれましたか。

E1氏 私はそういうことは全然ないんですけども……私は何も聞かなかったですね。

— はい、なるほど。

E2氏 私の場合はね、あの……なぜそうだったかっていうことを調べるために、Sの社会保険庁のほう

もだ一っと電話かけて、あと、市役所のあの、困って……生活相談のほうも紹介してくれましたね。

**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に分かりやすく説明する**

①

—— なるほど。ではAの10番、生活保護担当のケースワーカーさん自体は、生活保護の制度とか、その他の保険とか福祉の制度について、分かりやすく説明してくださいましたか。

A氏 こちらが問い合わせをすると、親切でいいけどまでは行かないけど、大ざっぱには教えていただけます。やっぱり向こうさんも時間がないので、もうかいつまんでっ感じ。はい。

②

—— これは特に聞いていないということですね。あとはAの10番、今と関わりがあると思いますが、生活保護だけではなく、その他の減免とか、福祉の制度とか、どんなサービスが利用できるかといったことについて、紹介とか説明は？

B氏 あの、保険なんかもね、生命保険なんかも入っていたんですよ。だけど、もうそれこそ主人の支払いがあるもんですから、全部解約したんですね。そうしたら、あの、保険屋さんが、あの……「生命保険だけは残しておいたほうがいいんじゃないんですか」って言われたんですけど。でも、もう、その……相談する前に支払いのことがあったもんですから「いや、もう支払いが、とてもじゃないけども、あれしないといけないから、全部とにかく解約してください」って。その前に、あの……配当金ってあるでしょう？

—— はい。

B氏 そんなのも全部もう、借りて使っていたんですよ。それでも足りなくなって「もういい」「もうこうなったらどうしようもないから、もう解約してください」って、解約したとたんに、1ヵ月もしないうちに亡くなったんですよ、うん。だから、それこそもう何もなかったんですよ。

—— ええ、ええ。

B氏 それで、あの、子供達は、まあ身内だけで送りだそうということで、身内だけで、子供達は出して、葬儀を出したんですけど。だから、もう私の手元にはもう、それこそもう、一銭ももう、「明日のあれはどうしようか」というぐらいしかなかったんですね。

③

—— そうですね、分かりました。10番目に行きます。では、他の制度が利用できるとか、サービスが利用できるとか、分かりやすく説明ということはなかったと理解してよろしいですね？

C氏 はい。

④

D2氏 ええ。

⑤

—— あ、そうですね。では、E2さんはワーカーさんのほうから「こういうところに行ってください」とか「この辺を調べてください」という形でお話があったのですね？

E2氏 うん。

**A11 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。**

①

—— なるほど。では、あとはAの11番、そうした制度とかサービスを利用するときに、実際にケースワーカーさんが一緒に同行したりとか、手続きと一緒に手伝ってくださるということはあるか。

A氏 あ、それはあまりないですね。もう自分達が、もう動くっていうのが早いので、はい。

—— では、助言というか「こういうのがありますよ」とは？

A氏 え、はい。それはよく事前に電話しまして「こういうことで相談に行きたいんですけど」と言う