

ださっているでしょうか。

- A 氏 はい、うちの場合はしょっちゅうカウンターに行っておしゃべりさんと話をしているし、障害福祉課のほうにもときどき行くもんですから。車椅子を修理したとか、コルセットを修理したとかっていうときに一応、報告に行くんですね、やっぱり「してもらいました」ということで。で、そのときに必ず帰りに保護課のほうに寄りまして「誰々さん、いますか」と言ったら「今こういう状態で、障害福祉課に来たのですけども、あの、こういうふうになりました」ということを、両方に一応、報告してますので、そういう点では対応は早いですね。

②

- Dの14番ですね、ご自身で何か苦情などを言われたことはありますか。
B 氏 福祉からですか？
— いえ。
B 氏 福祉のほうへ？
— はい。
B 氏 いや、今はないです。
— 今のところはないですか。

③

- C 氏 それはありませんでした、あの……違う、そういうあれが……何て言うんですか、相談したこともないし。
— あちらから「相談してくださいよ」という雰囲気もない？
C 氏 雰囲気っていうか、こちらから何か問題があって行けば、対応して下さったと思うのですが、格別そういうのがなかったの。
— ああ、そうですか。例えば「お身体の具合はどうですか」とか「お仕事で何か辛いことはないですか」とか、そういう話や言葉掛けはないですか。
C 氏 うんと……ありましたけど、うんと……「仕事がうまく行ってますか」って「あ、行ってます」って、それだけ。

④

- D14に行きます。あなたやあなたに関係する方々からの苦情や要望に、ていねいに耳を傾けてくれていますか。
D1氏 普通……。
D2氏 …?…には言ってるけど、まあ、耳は傾けてくれているほうじゃないの、Kさんは？
D1氏 だろうな。そんだけパッと、こういうふうにやって答えられるんだから。まあ、言ったことは、必ず答えてくれてますしね。「それはだめだ」というようなことは絶対ないしね。そういう無理な……こっちは結局、あれは持っていけないけどね。
D2氏 そうだよ、やってくれてるほうだと思いますよ。

⑤

- 苦情や要望などに対して耳を傾けてくれますか、聞く耳を持っていてくれますか。「こうして欲しい」とか「ここは納得が行かない」とか、色々なことに？
E1氏 私の場合、こっちで言えばね、対応してくれるかもしれないんだけど、うん。
— 言えば、耳は傾けてくれるかなと？
E2氏 特に拒絶ってことはないですよ。
E1氏 ただ、こっちが言わないだけで。
— なるほど。あまり言わずに、できるだけがんばるという感じですか。
E1氏 うん、おれはそうやっているから。
— 飲み込むというか？
E1氏 そうですね。
— ふうん、なるほど。

E1氏 こっちが積極的に言えばいいんだろうけどね。

— あまり言わない？ それは？

E1氏 しゃべるのってあんまり好きじゃないから。今日、おれがしゃべったんで、汗かいてきちゃって。
(笑)

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

①

— では、あとは苦情のことです。Dの14と15ということで、あなたご自身や関係する方からの苦情や要望があったとき、まずていねいに耳を傾けてくださるかということと、言ったことに対して、その検討結果や対応方法を可能な範囲できちんと伝えて、もう1回、ちゃんと反応として返して下さっているでしょうか。

A氏 はい、うちの場合はしょっちゅうカウンターに行ってワーカーさんと話をしているし、障害福祉課のほうにもときどき行くもんですから。車椅子を修理したとか、コルセットを修理したとかっていうときに一応、報告に行くんですね、やっぱり「してもらいました」ということで。で、そのときに必ず帰りに保護課のほうに寄りまして「誰々さん、いますか」と言ったら「今こういう状態で、障害福祉課に来たのですけども、あの、こういうふうになりました」ということを、両方に一応、報告してますので、そういう点では対応は早いですね。

②

(*答えなし)

③

— ああ、そういう形ですか。分かりました、はい。D15ですね。これは「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を申し立てた方に、可能な範囲で伝えてくれましたか」ということ。あなたが例えば職場でのトラブルとか、病院や地域でトラブルが起きたことはないですね？

C氏 はい。

— そうですね。だから、これは非該当ですね。

④

— では、D15に行きます。苦情や要望を聞いてくれて、それについてていねいに検討した結果、すぐ回答をくれているわけですね？

D2氏 うん。

D1氏 いや、苦情っていうものは……。 (笑)

D2氏 ないから。

D1氏 ほとんどないしね、今のところな？

D2氏 回答はすぐ出してくれます。

— 回答はすぐ出してきていますね？

D2氏 はい。

D1氏 そういう、今も結局、まだ、そういう……。

— Kさんという方は、非常にそういったことでは、すぐにやってくれる？

D1氏 うん、月日もまだたってないしね。

— ああ、そうですね。

D2氏 自分達自身がまだ分かってないから。

D1氏 苦情っていう苦情も、あまり言わないし。

D2氏 ないですね、うん。

⑤

— Dの15です。今まで苦情や要望に対しては、きちんと対応してくれましたか。何か言ったとき

には、きちんとそれに対して反応を示してくれる、答えてくれる？

E 2氏 病院関係のものですけどね。

— なるほど。では、一応、伝えてくれるということですね？

E 2氏 ええ。

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 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

→ (非該当)

D 18 保護の変更・廃止とその理由、不服申し立て制度・・・について、説明する。

①

— ああ、なるほど。あとは、先ほどの認定が変わったということと少し重なるかもしれませんが、Dの18、保護の金額が変わったり、一時的に支払われなくなる、停止とか廃止にこれまでだったことはありますか。

A 氏 いや、あの、その……障害の等級が変わったときだけと、あと、あの……病院に入院したときなんかも、やっぱりあの、月の限度を超えた月と超えない月とかあるんですね。ええ。そのときにはやっぱりこう、あの……生活保護のあれが変わるものですから、あの、説明書が変わるものですから、そういうところはやっぱり、その医療費の……医療費じゃなくて、生活保護費の紙を持っていて、あの、一応……あの、聞きにいったことはありますね。

だから、そういう点では、うちの場合はまめに体を動かして、こっちは大変なんですけど、介助しなくちゃいけないから。だけど、やっぱり相手の顔を見て、色々な質問をしたり、答えをもらったりするのが、もう、あの……やっぱり商売柄と言っちゃ申しわけないんだけど、そういう性格なものですから、何かにつけてやっぱり、その……あの、「これはどうしたんだろう」というのは一応、紙でも何でも持って行って。はい、窓口で一応……。

で、「窓口でちょっとまずいな」ってときは、ちょっと特別室のほうとか、あとこっち側のほうのところ。やっぱり、ほら……ね、あの、「いついつ行きますよ」って言っても、やっぱり予定外の人が入るわけじゃないですか。そうすると「ちょっとここで聞かれちゃまずいな」というときは、奥のほうの個室のほうに通されたりして……うん、お話ししたこともあります。はい。でも、だいたい答えは返ってきますので。

— ああ、なるほど。で、納得いかない場合には、それこそ不服を申し立てることができるということも、まあ、S会に入っていらっしゃるから、そもそもご自身もご存じだとは思いますが、それは先方からも「でも、これで納得いかなければ、もう一段、上のところにもちろん」といったことは？

A 氏 はい、それはよくやってくれます。

②

— それからDの18番、保護のお金が変わるとか、一時的に一定期間支払われなくなる時期があるとか、そのようなことはありますか。

B 氏 いえ、そういうのはないです。はい。

③

C 氏 あ、そういう話は、うんと……だから「子供と2人で協力してやっていくような方向に」ってはいわれます。

— 言われます？

C 氏 はい。でも、ちょっと……。

— それでは生活できないですね？

C 氏 はい。

— 収入によって、毎月の保護費が変わるときがあるでしょう？

- C 氏 はい。
 — それはなぜなのかとか、そういった説明はありましたか。
- C 氏 あ、あります。はい。
 — ありましたか。納得が行かないということはないですか？
- C 氏 はい。
 — ないですね、はい。

④

— では、D18は非該当ですね。

⑤

- Dの18ですが、個々の金額が変わったり、一時的に停止になったり、あるいは保護が廃止になったりしたことはありますか。
- E1氏 廃止も停止もないね。
 — 廃止も停止もない？
- E2氏 ないですね。
- E1氏 ただ、おれ、…？…辞めるって……辞めたことは1回あったけどね。
 — 辞めて、それでまた再開ということはあったのですね。
- E1氏 うん、ありましたね。
 — なるほど。あとは、保護費の金額が変わるということは割とあるようですけども、そのときはきちんと理由の説明などはしていますか。
- E1氏 いや……受けてないですね。
 — 受けていない？ では、もう通知書で、変わったことを知るという？
- E2氏 そうですね。
- E1氏 年に一度、うちの新聞で計算がきちんと出ていますからね、うん。計算が出てますから。で、いくら変わったかというのは、そこで計算して、で、それで…？…。
 — なるほど。では、期末一時補助が…？…とか、冬季加算がいつからいつまで出るとか、そういった説明もあまり？
- E1氏 そういふのは受けていますよ。税金とか…？…とか、あと、12月が年末給付金？ 前は夏はね、…？…というのが出てたんですけども、廃止になっちゃって。
 — そうでしたね。では、そういうたぐいの説明は、ある程度はあるということですね。



< E 処遇方針（援助計画）の評価・見直し の過程 >

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

①

- 次はEの1番、体調とか生活の大きな変化があったときに、それに応じて担当の方は「これまではこのように関わっていたけれども、大きな生活の変化があったから、こうしていこう」というように、関わり方の見直しはこまめにされているのでしょうか。
- A 氏 そうですね、うちは介護保険の制度が変わったときも、やっぱり支援介護のときもそうなんですけど、やっぱり制度が変わると対応が違うじゃないですか、生活保護を受けながらも。そうすると、やっぱり「じゃあ、うちでらちがあかないので、介護保険課のほうに一応、担当が替わるけども、そちらのほうで話し合ってもらいましょう」とかって、そういう対応はすごく細やかに。はい。

②

- はい。あとはEの1番です。保護を受けるようになってから、生活で大きな変化があったとき、ワーカーさんほどのように関わりを変えられたかということです。ご主人がいらしたときと、そのあとお独りになられたということで、ずいぶん大きな生活の変化があったと思うのですが、そういったときにワーカーさんは何かこう？

- B 氏 うーん……。
- そのときにいらしたとか、そういったことは？
- B 氏 ないです……うん、ないですね。とにかくうちは人が替わって1回、お互いに3人替わって、1回ずつしか見えてないんで。
- では、例えばお独りになったときに「そのお金が変わりますよ」といった連絡は？
- B 氏 それはあの、1人分が減るわけですから。うん、それは、あの……「もうこのぐらいになりますよ、ご主人がいなくなったんで」って言われて、それは「もうしょうがないな」と思って「分かりました」と言いましたけど。
- それは窓口のほうに報告に？
- B 氏 ええ、そのときにね……そのときはまだね、福祉のほうまで行ってましたから、頂きに。うん。だから、あの……「こういうふうになりますけど」って言って「分かりました」って言って。
- では、その月々の受け取りに行くときに、生活の近況報告をされていたということですね？
- B 氏 ええ、そうですね、うん。で、そのときに「いちいちね、電車賃を使ってくるのも大変だから、振り込みにしてもいいですよ」って言われて「じゃあ、してください」っていうことで、振り込みにしたんです。

③

- E1に行きます。「あなたの日常生活に大きな動きがあったときに、それに応じてケースワーカーは、あなたの支援の目標や仕方を見直していると感じますか」。処遇方針とか、支援の目標は何かとか、どういった援助の方法を今、考えているのかということをお話しされたことはないわけですね？
- C 氏 いや、だから、その……もうあの「2人でやってください」という、それだけです。
- そうですね。ということは、要するにその話がないということですね、分かりました。

④

E1は処遇方針を聞いていないわけだし、大きな目標設定もないから、非該当です。

⑤

- Eの1です。あなたの日常生活に大きな変化があったときに、ケースワーカーはあなたに対する支援の目標とか、支援の仕方の見直しをしていると感じられますか。
- E2氏 見直しをっていうのは、よいほうにですか。
- そうですね。事務所として、どのようにお手伝いしていったらいいかということ、例えばお二人がご結婚されて新しい生活を始められるというとき、事務所側でも「では、Eさんは今度、夫妻になったから、こんなお手伝いをしていけばいいかな」ということを、事務所のほうでも考えてくれたと感じられますか。
- E2氏 特に感じないけどね。
- 特に感じない？
- E2氏 うん。
- E1氏 ただね、医者の方からすごくやってくれて、よくはなっているけどね。
- では、反対もしないし賛成もしないという感じでしょうか。
- E2氏 うん。
- では「事務所としてこういったことを、これからお二人に対してお手伝いしましょう」という感じでもない？
- E1氏 そういっただけじゃないですか……。
- E2氏 でも、あの……ほら、本籍の父方とか何か、教えてくれたり。
- E1氏 それはね。だって、あれは市役所行っても分かることだし。援護課で聞かなくても市役所に行けばね、分かるわけですから。
- では、ご結婚するときにちょっと調べたりするときには、聞けば教えてくれるという？
- E2氏 ええ。

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、引き継ぎ事項を整理する

①

— なるほど。ではEの2番になります。担当のワーカーさんはこれまでに何回か替わられていると思うのですが、担当のワーカーさんが替わるとき、新しいワーカーさんを紹介されていらっしゃるかということと、A家への関わりについて、前のワーカーさんから必要な申し送りというか、引き継ぎはされているようでしょうか。

A 氏 ええとね、あるものかないものがあります。あるものかないものというのは、実は、あるものというの、今まで通りの通院の……あの、病院に行く回数とか、そういうのはあるんですけど。あの、正直な話、あの、前の担当の方がタクシー券というのを一応、3万というのをもらいますね。これはY市で出しているものなんですけど。だけど、前の方があの……タクシー券はタクシー券で3万円があるんだけど、万が一の場合、やっぱりうちなんかも病院だけでしか使わないんですけども、あの、大事に大事に使ってはいるんですけど、あの、病気が病気になるものですから、どうしてもっていうときには、月2回まではタクシーの通院を認めますということだったんですね。

で、本当に雨が土砂降り、あの、痛みが止まらず「どうしてもこの日、注射してもらわなちゃだめだ」って。まあ、雨の降った日は一応、我慢させて、私が次の日の晴れたって……もう、あの、ヘルパーさんは使えないんでね、もう決まりが決まっているもんですから、私が次の日に連れていくことになるんだけど。痛みがやっぱり我慢できないときは「月2回までは認めますよ」って言われたんですね。

で、まあ、あの……ちょうど梅雨時なんかも、やむにやまれず1回だけか2回、使ったことがあるんですよ。それで、その領収書、今でもあると思います。「領収書を持ってくれば出しますからね」って言われて。それで、次の生活保護費の中に、そのタクシーの通院費の中に含まれていたんですね。で、それを今度は今の担当のSという方に、その旨を申し伝えたいんですよ。そうしたら「いや、そんな話は聞いていません」って。

— 記録とかにも書いてないのでしょうか。

A 氏 何か分からないです。そこはやっぱりもやもやしていましたけど、うちも納得いかないんでね。今度、暖かくなったときに、あの……まあ、今はもう、ほら、だいぶよくなってきたからいいんですけど。使う、使わないの問題じゃなくてね、ケースワーカーが替わるときに、何でそれが一緒に引き継ぎされないのかっていうことをね、やっぱり問いただして、あの、明確な答えをもらいたいです。

まあ、その「タクシー券があるからいいんじゃないか」というのじゃなくて、タクシー券があるんだけど、やっぱり大事に使っていても、足りないときは、あの……大変じゃないですか。で、やっぱり家族もその……介護するのに大変な思いをしなくちゃいけないんで「じゃあ、月2回だけは認めます」っていうことで、2、3回使わせてもらったんですけども、それが引き継ぎになったときの、あの……話をされてなかったもんですから。

たまたま「いや、実はSさん、こういうわけでタクシー券があといくらしかないんですけど、こういう説明を受けて、使ってもいいってことになっているんですけど、話、聞いていますか」と言ったら「いや、聞いてません」って。「でも、記録は残っているはずだよ。こちらはタクシーに使ったときの領収書をきっちり持って行って、あの、通院費の中に入れてもらっているから」と言って。

だから、どうしてもそれができなくなったのかっていう理由をね、あの……何て言うんですか、「何でもかんでも生活保護だから使えばいいや」というんじゃないで、そのときのワーカーさんには使えて、次に引き継ぎしたワーカーさんには説明も何も受けてないで、で、断られたって、こっちは納得して断られているならいいけども……ね、「いや、聞いてませんから分かりませんよ」と言って断られても……。

— 説明ではないですね。

A 氏 はい、はい。だもんだから、それをね、やっぱりきちんと……うん。あの、生活保護はね、途中でやめて、また改めてまた生活保護を受けているというなら別なんだけど、ずっと同じ状態で受けているのに、そういう言葉が出てくるなんて「やっぱりおかしいよ」って言って。

— 使えないという制度上の決まりだったら、それはそれで説明してもらえれば納得するし。

A 氏 そうなのです、はい、はい。

— 「聞いてなくてよく分からない」というのは一番ちょっと……ワーカーさんが事前に。

- A 氏 ええ。でも……ねえ、ワーカーさんが自腹を切って出したお金じゃないと思うんですよね。やっぱり上司のほうが納得して認めてくれたと思うんですよ。うん。だから今はまあ、使わないんですけども、使う、使わないの問題じゃなくてね、このときのワーカーさんには「いい」って言われて、このときのワーカーさんは「知りません」「聞いてません」って……ねえ、話がかみ合わないじゃないですか。同じ生活保護に行って、同じ状態で、同じ病気で掛かっているのに。
だから、そういうところはね、やっぱりきっちりと説明してもらいたいから、今度、問い合わせしてみる。問い合わせって「向き合ってみる」って言っていました。やっぱり細かいことでもね、1回出したものが却下されるってことは、やっぱり内容をきちんと説明してもらって却下する分にはいいけども……。

②

- はい。あとはEの2、今までに3人、ワーカーさんが替わったとおっしゃいましたが、新しいワーカーさんに、これまでの自分のこととか、今どのような状況かといったことは「伝わっているな」という？
- B 氏 ……と思いますけど。あの、やっぱり前の方の引き継ぎがあるんだと思うんで、ええ。だから、あの、いちいち「どこの病院ですよ」「どこの歯医者さんですよ」って、私は言ってないですけど。何か、あの……本当は1回、1回こう、医療費の用紙に書いて、ハンコを押してもらって出すということになっているらしいんですけど、別に何も言われません。うん。そのままずっと同じ病院で、歯医者さんも同じですから。

③

- C 氏 はい。
— 「また、あなたの支援に関して、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。これは大丈夫ですね？」
- C 氏 はい。

④

- 担当さんも替わっていないですね？
- D1氏 まだ替わっていません。
— では、E2は非該当です。

⑤

- Eの2です。担当のケースワーカーが変わるときに、新しいワーカーさんは紹介されますか。
- E1氏 一切来ません。
— なるほど。そのとき、担当のワーカーのあいだで、引継ぎというか申し送りというか、そういったものがされているとは思いますが。
- E1氏 うん、そういうのはされていますね。
— では、そういった、そのあとケースワーカーさんが変わるときも、また同じことを何度も説明しなければいけないといったことは？
- E1氏 そういうことはないですね。

E3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

⑥

- 分かりました。ではEの3です。これまでの取り組みや生活の変化、今後の希望について、相手のケースワーカーさんの言うことにばかりに従うのではなく、Aさんご自身の意見をきちんと伝えるような雰囲気づくりを、ケースワーカーさんはしてくれているのでしょうか。
- A 氏 あ、うちの場合は大丈夫です。はい。あ、ごめんね、12時までの予定だったのね。
— いや、全然……私達は全然構わないです。
- A 氏 私、Nさんに「Aさん、10時半からです」「結構です」って。ああ、そうだ、もう12時過ぎてい

る。大丈夫ですか。

— 1時ぐらいまでを目途に伺ったので、はい。

A 氏 大丈夫ですか。

— はい。

A 氏 私は平気なんですけど。はい、その点、だから、私達は本当に、あの……ワーカーさんにその「働け、働け」と言っただけで脅迫されたこと以外は、まあ、だいたいはその場その場で対処してもらっています。

— ああ、そうですか。

A 氏 はい。ただ、あの、性格が性格なだけに、大きな声で怒鳴るけども。この耳が聞こえないんでね、ついつい大きな声で怒鳴るんですけど。でも、やっぱりきちんと対応してもらいまして。はい、返事を頂いていますので。はい。

— では、これはE4も兼ねますね？

A 氏 はい。

②

(*答えなし)

③

— はい、分かりました。Eの3です。「これまでのあなたの取り組みや支援の仕方、生活の変化や課題、今後の希望などについて、あなたの意見が言えるように支援してくれますか」。あなたがしゃべりやすいようにしてくれて？

C 氏 それはあるかと……はい。

— あるんですね。

④

— 担当さんも替わっていないですね？

D1氏 まだ替わっていません。

— では、E2は非該当です。

⑤

— Eの3です。これまでのあなたの取り組みや生活の変化、今後の希望などについて、意見が言えるように支援してくれますかという質問ですが。

E2氏 保護課のほうが、そういう方針を取ってくれるかどうかですか。

— はい。

E2氏 特にないよね、それはね。

— はい、分かりました。

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

①

— 分かりました。ではEの3です。これまでの取り組みや生活の変化、今後の希望について、相手のケースワーカーさんの言うことにばかりに従うのではなく、Aさんご自身の意見をきちんと伝えるような雰囲気づくりを、ケースワーカーさんはしてくれているでしょうか。

A 氏 あ、うちの場合は大丈夫です。はい。あ、ごめんね、12時までの予定だったのね。

— いや、全然……私達は全然構わないです。

A 氏 私、Nさんに「Aさん、10時半からです」「結構です」って。ああ、そうだ、もう12時過ぎている。大丈夫ですか。

— 1時ぐらいまでを目途に伺ったので、はい。

A 氏 大丈夫ですか。

— はい。

A 氏 私は平気なんですけど。はい、その点、だから、私達は本当に、あの……ワーカーさんにその「働

け、働け」と言って脅迫されたこと以外は、まあ、だいたいはその場その場で対処してもらっています。

— ああ、そうですか。

A 氏 はい。ただ、あの、性格が性格なだけに、大きな声で怒鳴るけども。この耳が聞こえないんでね、つつい大きな声で怒鳴るんですけど。でも、やっぱりきちんと対応してもらいまして。はい、返事を頂いていますので。はい。

— では、これはE4も兼ねますね？

A 氏 はい。

②

(*答えなし)

③

これは処遇方針についてお話しされていないので、非該当という扱いにします。

④

— 分かりました、はい。Eの4、処遇方針を聞いていないわけですから、意思や希望を反映されるように対応してくれているかどうかという形は分からないので、非該当にします。

D1氏 うーん。だから、そういう自分達のように、何て言うの、希望なんていうものを……。

D2氏 だから、よく分かんないよね？

D1氏 うん。今のところ、ちょっと分かんないしね。結局、これから苦労して……来るかもしれないけど、そのときに結局、対応してもらえるかどうかってことですよ。

— そうですね。

D1氏 ハローワークみたいな感じのやつがあると思うんですよ、これから。

⑤

— Eの4、5あたりは該当しないかな……処遇方針を見直すということ自体も、あまり感じられないわけですね。事務所のほうで処遇方針というものを毎年作り変えているということ自体が、感じられないですね？

E2氏 ちょっと意味が分からないんですけどね。処遇方針の修正に？

— はい、Eさん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。つまり、毎年、処遇方針という、どのようにお手伝いしたらいいかという計画を、事務所で作り変えていくのですが、その作り変えをしていくときに、Eさんのご希望や思いといったものを、そこに盛り込んでくれるような対応をしてくれているかということなのですが。

E1氏 それはいいですね、私も言わないから。

E2氏 うん。

— そうですね、うん。

E1氏 ワーカーが…？…また言わないですし、ただ「体のほうはどうですか」ぐらいですね。

— 体の具合を確認する程度ですね。こういった援助の方法とか目標といったことは？

E1氏 そんなことは聞かないですね。

— ないですね。では「目標を立てて今後、生活していきましょうね」みたいなことも、あまり向こうからはないですか。

E2氏 たぶんないですね。

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

①

(*答えなし)

②

- 今、ご自身が生活されている中で「目標」という言い方も変ですが、どのようなことに気を付けるかとか、こんなことができるようになればいいとか？
- B 氏 うーん、気を付けているのはもう、まず体を壊さないようにですよ。私ももう、あんまり病院に行きたくないし、薬にも頼りたくないし。あとはもう、こういう寒いときですから……うち、灯油風呂なんですよ、お風呂がね。
- ええ。
- B 氏 うん。だから、タンクに1本買っても、お風呂と……家にいるとストーブをたくでしょう？ すると、やっぱり1週間ないんですよ。だから、灯油代が大変だなと思って。まあ、昼間はここに来て新聞の手伝いもするし。だから、その分ストーブたかななくても、朝晩ちょっと部屋を暖める程度にたくだけで……。お風呂はやっぱり毎日入りたいですからね。だから、その1本はちょっとね。でも、なるだけ安くしたいからっていうんで、子供達に頼んで、ガソリンスタンドまで買いに行ってもらうんですよ。うん。持ってきてもらうと高いでしょう？
- ええ、ええ。
- B 氏 うんうん、だから、スタンドまで行って、もう本当は1.8だと少しく、隙間がありますよね。だけど、それをいっぱい入れてきてくれるんで、助かってます。
- ああ、なるほど。では、これがEの5。

③

これも、この話し合いをしておりますので、非該当の扱いにします。

④

- 分かりました、はい。Eの4、処遇方針を聞いていないわけですから、意思や希望を反映されるように対応してくれているかどうかという形は分からないので、非該当にします。
- D1氏 うーん。だから、そういう自分達のように、何て言うの、希望なんていうものを……。
- D2氏 だから、よく分かんないよね？
- D1氏 うん。今のところ、ちょっと分かんないしね。結局、これから苦労して……来るかもしれないけど、そのときに結局、対応してもらえるかどうかってことですよ。
- そうですね。
- D1氏 ハローワークみたいな感じのやつがあると思うんですよ、これから。

⑤

(*答えなし)

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

①

- で、E5は飛ばしてE6に行きます。自立とは単に働くということだけではないのですが、生活の安定やそれなりの自立に向けて、今どのような課題があるとか、どのような生活上の問題があるかということのをワーカーさんのほうで検討しながら、短期的な細々とした問題だけではなく、中期的にこれからの生活について一緒に考えたり、これからどのように生活していこうということをお話になったりするのでしょうか。
- A 氏 やっぱり夫が病気なものですから、その点ではやっぱりあの、自分が……ねえ、もう10年近い介助をしたもんですから、やっぱり今、デイサービスにお世話になっているんですけど「デイサービスに行っているからいいや」っていう問題じゃなくて、やっぱりデイサービスの方が我が家と同じ状態になったときに、やっぱりお風呂だ何だと世話するときに、もう大変なんですよ。だから、Sさんが来たときも「車椅子があるのに」とは言われるんですよ。車椅子があってもわずか……あの、トイレ、ここから本当にそこまでのトイレの区間しか歩けないんですけど、そのトイレ行くだけでもね、けんかしながらも、その代わり後ろをこう、付いて……。
- やっぱり車椅子で……本来は車椅子に乗ってトイレに行かなくちゃいけないんですけど、やっぱりワーカーさんに言われるとか、そういうんじゃないかと、やっぱり自分がその介護していた、例えば立場で考えた場合に、預けた先でね、やっぱり、あの……人の世話になる以上は、やっぱりお互

いにかんばっていかなくちゃいけないってことで……やっぱりトイレに行きながらも、こう、付き添いをしながらはなるべく……あの、一時ね、車椅子、あの、越したときに車椅子を全部、使わせたんですね。そうしたら、ここのふくらはぎがまるっきりなくなっただけです。やっぱり退化しちゃうんですよ。ええ。

それで「いや、お父さん、かわいそうだけでも、自分が介護している立場になって、お風呂のときに何かあったとき困るから、せめて脚の筋肉だけでも、少しでも」って言って、付き添いしながら、トイレだけでも歩行訓練はしてますけど、あとは全部、車椅子です。

だから、やっぱり、そういう点ではね、あの、このあいだも……あの、筋肉の身体検査に行っただけですけど、筋肉をさすっても、痛いもかゆいも分からないんですけど、ここの、こういうふうにけいれんが激しいんですね、やっぱり。

そうすると、クッと前に倒れた場合に、後ろは支えているけど、前には誰もいないし、危ないじゃないですか。だから、こういうふうになって、カクンとやっぱり……ねえ、よくなるんですけども、それがどんどん激しくなってるんで……だから「ああ、車椅子をそろそろ使わせなくちゃいけないかな」とは思うんですけども。やっぱり本人も「車椅子、車椅子」とは騒ぐんだけど「お父さん、これも一生懸命訓練してがんばらないと、どんどんひどくなるから」ってことで。だから、常にこう、押さえながら、もう、あの……犬の散歩じゃないけど。(笑)

だから、こう、上がり台も一応、あの、あの……ワーカーさんと相談しまして、あの、いっぺんにこう、あの……今までは、あの、同じ立場のところ、ベッドを置くことができたんですけども、今の障害者住宅はちょうど1mぐらい高いのかな、このくらい。で、車椅子で立ち上がるにしても、何にしても、うちの場合は上がることができないんですね、もう足を持ち上げることができないんで。で、2年前に一応、あの……このくらいの座卓みたいな椅子をうちでやっていたんですね、危ないからって。

そうしたら、あの、何という……あの、何ていうの、これに……あ、そこにある、あの腰掛けみたいな、ちょっとベッドの下にあるんですが、あれだとうち、立ち上がったたり降りたりするときに、動いた場合にこけちゃうということ。

それで、あの……本当は市営住宅は穴を空けたりしなきゃいけないんですけども、一応、許可をもらいまして、そのつかまり棒と腰掛けの踏み台をね、一応、認めてもらったんですけど。そこに上がる……上がるにしても、足が持ち上がらないんですよ、もうこうやって震えができて。だから「お父さん、こっちをしっかり持っていてね」って言って、持たせておいて「はい、左足から」「はい、右足から」とかって、こう、号令を掛けて、その介助がやっぱり増えてきました。

ああ、だから、こっちもくたびれてね。「やれやれ、病院が終わってやっと一段落しようかな」と思っていたんだけど。やっぱり、だから、デイサービスから帰ってきて、しばらくこう、車椅子につかまわっていて、もう5分以上はこう、足を慣らさないと、靴を脱いでも足が付けられないんですよ。だから、もうヘルパーさんに「もうすいません、次の方が待っているから」って、もうデイサービスの方も、もう……。

行くときは、ほらね、まあ、スッと乗れるんですけど、帰ってきてからやっぱり、ほら、あの……送迎バスの中でこう、あの、こう……あの、車椅子に座った状態にいるもんですから、やっぱり足の動作が鈍くなるんですね。だから、帰りの場合はいつも、もう寒かろうが暑かろうが、もうずっと私がリハビリ……こう、足をさすったりなんかしながらやるもんだから。

だから、デイサービスの方には「申しわけないんですけど、こういう状態だから……」。本当はね、家の中まで入る、認めなくちゃいけないんだけど「時間掛かるからいいですよ」って。最初はね、待っていてくれたんですよ。でも、5分間も待たせるほうも気がね……やっぱり申しわけないんで。うん、だから「あとここでいいです」と言って、とりあえずうちの前まで、出入り口まで送ってもらって「あとはこのままでいいですから」って言って。

最初はね、やっぱり「いや、仕事ですから、そうはいきません」って言われたんだけど、やっぱりほら、だんだん体が不自由になるんで、やっぱり、その……ね、あの、自分も納得してこう、収まってからでないと足が付けられないんで。やっぱりこけた場合に、今度は骨折した場合に大変なんですよ。うーん。



(*答えなし)

③

これも、援助計画について利用者にお話しされていませんので、非該当の扱いにします

④

(*答えなし)

E 6、非該当。

⑤

(*質問なし…非該当だと思われる)

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

①

(*答えなし)

②

(*答えなし)

③

目標そのものを設定しておりませんので、非該当という扱いにさせていただきます

④

E 7、非該当。

⑤

—— なるほどね。では、地域の中の色々な制度、「こういうのが使えますよ」といったことも、今もあり事務所のほうからはないですね？

E 2氏 ええ、そうですね。こっちだけ、あの……から入ってね、考えてお願いしにいくということはあるけども、事務所のほうから相談っていうことはないですね。

—— そうですか。では、Eの8までは該当しないということになりますね。

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

①

—— だんだん体がそのように弱くなっていらして、そのあとずっと介護し続けるのも、だんだん大変になってくるから、これからどのようにされるかといったお話は、生活保護のワーカーさんではなく、介護保険のケアマネージャーさんとされるのでしょうか。

A 氏 ケアマネージャーさんと……えーっと、生活保護課と、それから介護保険課の方も来たんですけども。このあいだも三者面談みたいにしたときも、やっぱり来てくれたんですけど、あくまでもやっぱり、あの……お互いになすりつけるといったら申しわけないんですけど「枠が違うから」ってことで、全部外されちゃうんですね。はい。

—— なるほど。

A 氏 じゃあ私達はこのね、さっきも言いましたように、この三つもある中のこの真ん中はね、「じゃあ、どこへ訴えればいいんだ」ってことで。うん。「いや、これは生活援護課の枠の中には入っていませんから、じゃあ、介護保険課のほうに回しますよ」と言われたって、みんな枠の中から外れているから。

—— 使えるサービスは「使ってもいいですよ」と言うけれども、肝心の「じゃあ、それをどうする」というとき「そこはもうしょうがない」というような？

A 氏 そう。もう「あきらめなさい」っていうような感じで。うーん。

— そうですね、それこそ10年後、20年後と考えていったときに……。

A 氏 そうなんですよね。で「やっぱり基準は基準だから、基準の分しか出せません」って……まあ、そんなことを言ったら本当に申しわけない。ごめんね、しゃべっていて、こんなことを言って、本当に申しわけないんですけど、やっぱり援護課にしろ、介護課にしろ、基準の枠の分は応援してくれるけれども、それ以上の分は「自分達で自腹でやりなさい」って。

だから、ヘルパーさんがね、待ち時間がなくなった場合は私達もがんばって、とりあえず国のお世話になっていても、何とか生活を切り詰めてもやろうと言ったら「そんな最低生活のときにね、生活費を切り詰めてやるとは何事だ」って言われまして。

たまたま県庁の、神奈川県庁のところに、11月6日に、Nさんから前もって電話を頂いたもので「Aさん、行かれる？」って……午後の部だったもんですから「じゃあ、午後ならね、ラッシュ時間じゃないから行かれるよ」っていうことで、行ったんですけども。そのときに「最低生活の中でね、生活保護を減らしてね、そんなヘルパーさんに払うお金があるなんてとんでもない」「ここに載っているから、これを一応、検討して、その生活援護課と相談しなさい」って言われて、事の発端は。

それで、質問の中にあつたところに対して、そういう答えが来たもんですから。で、生活保護課の方とワーカーさんと一緒に交じって、向こうも生活保護課の方とこっこの市役所のほうから介護保険の上司の方が来られて、話をしたんですけども、やっぱりだめなものはだめということで。はい。

それで、あの……家族の中にも、その……あの、家族の援助をするってお金があるから、それでね、その……あの、ヘルパーさんとかそういうのに、家族が大変なときは、そのお金を使ってやってもらいなさいってことで交渉したんですけど「重度の障害者じゃないと」ってことなんですよね。

— なるほど、難しいですね。

A 氏 でも、それが市長さんあてに出して、市長さんあてからね、あの……返事ならいいんですけど、何か、その……まあ、よく、裏を返せば失礼な言い方かも知れないけど、その医療課と、介護保険課と、その、生活援護課が相談して決めたことにみたいな、本当にこんな点、ちょうどこういう感じの返事なんです。

だから、裏は何もないから、すぐにNさんに見せたら「いや、これは返事になってないから」ってことで。で、お父さんも……ね、一応「直接話したことなから、おれがちゃんと体調のいいときと、向こうのワーカーさんの都合のいい日を合わせて、どっちみち断られたんだから、もうこれ以上のことは返事が来ないだろうから、直接、話を聞いて聞きに行くから」って言ったから、Nさんのほうに一応、話は待ってもらっているんですけど。はい。

だから、何かにつけて、やっぱりね、65歳っていうのが、やっぱりいいのか悪いのかということ……介護支援課のほうのときは、まだ「何かあって大変なときは、入院もできますよ」って状態でよかったですけど、もうどんなに体がひどくなくても、介護保険のほうで、あの……使えるから、まあ、今でいえば、あの、ショートステイですか、うん、「そういうのを利用してください」というふうに今度、こう、話がかわつちゃうもんですから。

— ああ、なるほど。

A 氏 うーん。だから、本当に65歳っていうのはいいのか……まあ、生活保護を受けている人にしてみれば、いいのか悪いのかっていうのは……うーん、切実ですよ、やっぱりね。

— それまでは生活保護の中での制度で、今度はそのに介護保険になると、障害認定が出てきますものね。

A 氏 そうなのです。変わってきますのでね。

— 今のがEの8、ご自身のそういった希望があつて、どのような扶助が使えるか使えないかということは、色々情報はあるけれども、枠の中でそれが難しいということですね。

A 氏 そう、決められているからね。はい。なかなか使えないものが多いで……はい。

②

(*答えなし)

③

同じように非該当の扱いにさせていただきます。

④

E 8、非該当。

⑤

(*答えなし)

— なるほどね。では、地域の中の色々な制度、「こういうのが使えますよ」といったことも、今あまり事務所のほうからはないですね？

E 2氏 ええ、そうですね。こっちだけ、あの……から入ってね、考えてお願いしにいくということはあるけど、事務所のほうから相談っていうことはないですね。

— そうですね。では、Eの8までは該当しないということになりますね。

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 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

→（非該当）

E 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、同意を得るよう努める

①

(*答えなし)

②

(*答えなし)

③

これは援助計画そのものについて話をしていません。説明同意がありませんので、非該当という扱いにさせていただきます。

④

(*質問なし…おそらく、非該当)

⑤

該当しない

E 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

→（非該当）

E 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

→（非該当）



< F 保護の廃止の過程 >

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)

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

①

— あ、いいのです、いいのです。今度はFに入りまして「保護の変更や停止になるときにはきちんとした説明を」という、これは先ほども同じものがあつたので飛ばします。

②

(*答えなし)

— 今度はFです。今のところ、保護費の変更や廃止ということはないですね？

B 氏 ないです、はい。

③

生活保護の申請、受給されて、現在に至っておりますので、非該当です

④

非該当

⑤

— Fの最後の段階です。保護費の変更や停止、廃止についてですが、保護費が変更のときには説明がありますかということで、ここは先ほどもお尋ねしましたね？

E 2氏 文書での連絡……うん。

— 文章が主ですね、はい。では、その期末一時扶助など、決まりの変更に関してはある程度、お話しはしてくれるという？

E 1氏 話っていうか、文書で来るだけです。

— では、文書で「何月から何月まではこれが出ますよ」という、それを確認する程度ということですね。ワーカーさんからは口頭でも説明はない？

E 1氏 ないですね。

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

①

— あとは、変更になったとき、ケースワーカーさんは心配とか疑問に答えていらっしゃいますかという質問ですが、これはご自身のほうから聞きに行くということですから。

A 氏 はい。うちのほうは、はい。ちゃんと答えが出してもらいますので、ありがたいです。

②

(*答えなし)

③

生活保護の申請、受給されて、現在に至っておりますので、非該当です

④

非該当

⑤

— 分かりました。では、保護費が変更になって何か心配があつたりするときには、それにきちんと答えたりして、不安にならないような助言等はしてくれますか。

E 1 氏 うーん、そこんところはどうかね……。

E 2 氏 まあ、4 ヶ月に分けてくれたとかね。そういう……。

E 1 氏 それはやってくれないとね。それは何か？ 1 回、出してからね、頼んで。

—— こちらから頼んでいって、何とかということですね？

E 2 氏 そうですね。まあ、70～100 人も持っているワーカーさんらしいから、…？…ね。

—— では、何か忙しそうだと思って、あまり相談も持ちかけないように遠慮されていらっしやるのですかね？

E 2 氏 ええ。

—— なるほど。

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

①

(*非該当)

②

(*答えなし)

③

生活保護の申請、受給されて、現在に至っておりますので、非該当です

④

非該当

⑤

—— F 4 にかかってくるのですが、そのとき保護を辞めるにあたって必要な、例えば国保の加入、あるいは各種の生活保護の減免がなくなることとか、他の制度が使えるといったことについての説明はありましたか。または、それに対する支援とか？

E 1 氏 それは何も無い。ただね、「今度は健康保険がありますよ」「だから、市役所に行って、その手続きをしてきてくださいね」というのはあったけど、他のことは何もなかったですね。

—— では「国民健康保険に入りなさいよ」ということだけで、あとの説明も、手続きの支援などもなかったと？

E 1 氏 うん。

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

①

(*非該当)

②

(*答えなし)

③

生活保護の申請、受給されて、現在に至っておりますので、非該当です

④

非該当

⑤

(*ない、と思われる)

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)

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

①

(*非該当)

②

(*答えなし)

③

生活保護の申請、受給されて、現在に至っておりますので、非該当です

④

非該当

⑤

—— あとはFの7ですね。保護費が変更になったりするときに、納得が行かない場合に不服申し立てができることは、ワーカーから説明を受けていますかということですが？

E 2氏 それは受けて、あの……私から言ってね、そしたらそうなるっていうことは。うん。

—— 「不服申し立てがありますよね」ということを申しあげて……。

E 2氏 …?…を持っているのですよね。それが3級になったことを私、知らないで。まあ、ばかだといえればかなんですけど。(笑)

—— 等級が変わっちゃうんですか。

E 2氏 等級が変わったことを気付かなかったの、私が。このあいだ、?最初に入ったときにね、ここは今まで2級だったのが、3級になってきたんですよ。

—— ああ、今回の更新ですか。

E 2氏 今回の更新でね。だから、これに対して「2級にしてください」ということを医師の診断書と、それから、あの、こう……あの、福祉課に文書ももらって、今それを出しているところなんですね。だから、医師は「大丈夫、2級になるはずだ」とは言ってくれてるんですけど、何かこの、自立支援法とか何かできてからは、本当にひどい方向に行ってて、あの……。

—— 今回、E 2さんが2級から3級になったのはいつですか。自立支援法ができてから？

E 2氏 できてからでなくて、その前のあれからなんですよ、私。

—— あ、そうですか。では、この交付日となっている平成15年からですか。

E 2氏 そうですね、うん、平成15年から。

—— 変更は18年ですよ。

E 2氏 更新だから……違う、15年じゃない、17……2年間なんだよね。2年間に……今頃更新……2年にいっぱいだから、18年か。

—— 18年。今年、更新をされて、そうしたら2級から3級になってしまったと？

E 2氏 うん……うん。

—— ああ、なるほど。

E 2氏 だから「前も3級でしたよ」と言われたの。だから、これの分過払いらしいけど、それはそのままにしておくからって言われて。

—— 前も3級だったのですって？

E 2氏 うん。だから、そんなに私……2級だとばかり思ってたから、いつもこうやって見ても、3級になったことに気が付かなかったの。そしたら、友達……それも友達が言ってくれたんだよね、Sさんって友達が、あの……更新のときに「どうしたって7000円ぐらい違うはずだよ」と言うから、「えっ、私は付かないでた」と言って、それで障害福祉課のほうに訪ねたんですね。

- そうしたら、もともと3級だった？
- E2氏 ええ、そうです。だから「えーっ」ってびっくりしたんですけどね。
- では、その辺の障害の認定を、もう1回してもらおうということ、今やっているのですか？
- E2氏 ええ……ええ、そうです。その結果はまだ来てませんが、1ヶ月ぐらい前にやったことですか。
- それは生活保護ではなくて、むしろ障害の課のことですね。
- E2氏 ええ、そうです。
- で、保護費のところ……のほうに使う。ああ、そうですか。
- E2氏 福祉課で分からなければね、色々な友達の見解だとか、何か言ってくれる人がいるからね。だけど、本当はこういうS会がね、言ってくれなきゃないとこなんだけど。
- S会でもあまり、不服の申し立てとかは？
- E1氏 不服の申し立てはあるよっていうのはね、S会でも聞いてたんだけどね、やり方をどうやってやるかっていうのは……？
- では、やり方はその……？……ですね。
- E2氏 私みたいな病気を持った人が、会の中にいないということもあるんでしょうけども。うん。
- E1氏 まあ、身体障害者はS会にいるけども、精神のほうはいないもんだからね。
- ああ、そうか。では、障害の等級についても、あまり多くをご存知でなかったりして……ああ、そうですか。なるほど、分かりました。

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。

①

(*非該当)

②

— ふだんの関わりとしては、今後も「困ったときには相談してください」というような？

- B氏 うんうん、あの……「来てください」って言われてるんで、そのときは行こうかなと思ってますけど。うん。今のところはまだ……。

③

生活保護の申請、受給されて、現在に至っておりますので、非該当です

④

非該当

⑤

— そうだったのですか。その廃止のときは「働けるだろうから働きなさい」ということで「じゃあ」とE1さんも自分で辞退されたということでしたか。

- E1氏 そのときにワーカーが「どうしても働けなかったら、また来なさい」と。

— はい、どうしても働けなくなって……。

- E1氏 うん。それで「じゃあ、また保護出しますから」とは言ってくれたんだけど。

- E2氏 それは返してもらったって言わなかった？

- E1氏 うん。……？……ワーカーにね。ちゃんと……？……。

— 自分から保護を辞める代わりに、本当に困ったときにはあとで？

- E1氏 うん。再発したらやってもらいたいというふうに。

- E2氏 そのあいだ、仕事したの？

- E1氏 したよ。

— いったん……？……して、それで……。

- E2氏 …？…生活保護、また2回目の保護を受けるときに「その金があるだろう」と。働いていた金があるでしょうということで、その辺はちょっと働いたからね。「申請しなさい」って言われて申請したのはいいんだけど、お金を最初からもらったのはいいんだけど、財布ごと、それを落っことしち

やってね。

— そうですか。

E 2 氏 それで一応、交番に届けて。おまわりさんが「あんたが言っただけじゃ信用しないだろうから、私が一筆、書いてあげますよ」と。

— ああ、紛失したということ？

E 1 氏 うん。それで、それでも何だか、色々出したらば、その……明日行くのなら、明日なら本署のほうにいるからってということで。

— 連絡しなさいと？

E 1 氏 うん。あんたがみんなで作れって言わなかったって、向こうでこっちへ近くに来るよって言ってね。(笑)

— でも、色々大変な目に遭われましたね。

E 2 氏 うん。だから、ぜひね、彼の話……あの、聞いて欲しかったのね。私はこのあいだしゃべったから、ちょっとあれだけでも。うん。

— ありがとうございます。これでほとんど大丈夫ですね。Fの8のところまで。Fの8は、困ったときにはいつでも相談に応じることを伝えてくれましたかという質問なのですが、Eさんの場合はそうではなく、どうしても困ったときにいらっしやいということだったわけですね。



<その他：追加した質問（福祉事務所との関連事項のみ）>

①

(*なし)

②

(*なし)

③

(*なし)

G1 CWによる対応の嫌なところ

— 受け付け、申請、受給段階のところまでは色々伺いましたが、福祉事務所のケースワーカーについてどう考えるか、ちょっとお聞きしたいのです。事務所の関わり方は伺ったのですが、今までうれしかったこととか、嫌なことは何かありますか。関わった中で「これは聞かれて嫌だったな」とか「こういうことを言われて嫌だった」ということはありますか。

C 氏 うん、あの……仕事のことです。「もうちょっと長くしなさい」とか、うん……それぐらいのものですね。

— ああ、あまり言われると、ちょっと「一生懸命、がんばっているのに」ということですね？

C 氏 そうです。

— それ以上言われるのはちょっと辛いという形ですね。

C 氏 はい、ちょっと……。

— それがちょっと嫌な感じ？

C 氏 はい、体調が悪かったときに、こっちも「体調が悪い」って言わなかった……あまり言わなかったんですけど「もっと長時間するように」とかって言われたときに、ちょっと「嫌だな」と……。

— そうですか、分かりました。うれしかったことは？生活保護費が決定されて受けられるようになったのは、うれしかったことですか。

C 氏 ああ、それからお葬式のときに。

— 葬祭の費用が？

C 氏 はい。

— ああ、役所で葬祭扶助というものがあって、それで費用が出ることになっているのですが「どうしようか」と心配してしまいますね？

C 氏 ええ。

— 「心配しなくていいんですよ」と言われた？ ああ、よかったですね。

C 氏 はい。

G2 よいCWとは？

— あなたにとって、いい担当さん、よくない担当さんとはどんな人ですか。だいたいワーカーの人も色々……。

C 氏 あ、皆さんいい方ですけどね、ちょっと今の方は「厳しいな」って思うだけで、よくないっていうんじゃない。

— ああ、そうですか。口の利き方などはどうですか？ シャベリ方とか？

C 氏 あ、ちょっと意地悪なときもありま……あ、あつて。

— 色々な人。例えばシャベリ方として、すごく上からものを言うような言い方をされているのか、自分と同じような目線でしゃべってくれているのか。

C 氏 あ、あのね、うんと……まあ、うーん……うちのが亡くなって、あの「仕事しなさいよ」っていうまでは、あの、割とこう……ね、いい対応っていうか、優しい方だったんですけど「亡くなって落ち着いたから、そろそろ仕事しなさいよ」って言い始めてから「週に5日じゃなくてはいけない」とか「自立に向けて、もっと長い時間」って、こっちの健康を考慮しないで……こっちも去年の体力はもうないんですよ、本当は。

— そうですね。ここのところで、その次「その他、生活を通じて関わるようになった人達との関わりについて聞かせてください」という形で、民生委員さんという形ですが「民生委員さんは近所なので、親切でよかった」と。民生委員さんは親切な人なのですね？

C 氏 はい、そうです。

— 医療機関は、とてもよくしてくれているという形ですか。

C 氏 はい。

— はい。では、その次のところ、生活保護の支給の関係ですね。支給日で銀行振り込みですか、それとも直接？

C 氏 直接行きます。

— なぜ銀行振り込みにしないのですか。

C 氏 何かやっぱり、あの……うんと、収入が……まだ私の収入が定まってないので「働く場所もあれだから」って言われました。

— でも、支給日のときに並ぶのはどうですか。別に気にならない？ 並ぶ場所がありますね？

C 氏 ええ。

— あれは別に気にならないですか。

C 氏 はい。

— 銀行振り込みは別に、それでなくても銀行振り込みができると思いますが。どちらでもいいのですが、銀行振り込みだと、並ばなくても済みますから。

C 氏 そうですね。

— だから、銀行振り込みにしてもらったほうがいいと思うのですが。

C 氏 うん、だから「もうやめる方向で行ってください」って言われているんで「来てもらってるんですよ」って言われました。

— ああ、そうなのですか。分かりました。「生活保護を受けることで、生活がどのように変わりましたか」というのは「生活が良くなったことや、悪くなった、良くないと感じることがありますか」。それは良くなったという形ですね？

C 氏 はい。

G3 制度に対する要望

— 生活の制度について、生活保護を「こういう制度にして欲しい」といった希望などはありますか。

C 氏 ありません。今、非常に……はい、ありがたく思っているの。

— ずっとくれるといいですね。

C 氏 そうなんです。

— 今、一生懸命がんばっているから、それ以上というのは、やはりまた不安になりますね。