

表 1 評価項目案（2006年度）と評価項目確定版（2007年度）との対比

過程 A. インテーク（保護の相談の受付から申請受理までの過程）

旧(2006年度報告書)		2007年度 評価項目 確定版	
A 相談の受付から申請受理までの過程		A 相談の受付から申請受理までの過程	
1	窓口や電話に入る相談に迅速に応じ、相談者を待たせない	1	窓口や電話に入る相談にすみやかに応じる
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	2	相談者(要保護者を含む。以下、「相談者」とする。)に自己紹介し、相談者の生活課題の解決がはかれるよう支援することが職務であることを説明する
3	相談者(要保護者)に自己紹介し、相談者(要保護者)の問題解決がはかれるよう支援することが職務であることを説明する	3	相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する
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	4	相談者の相談を、相手を非難・批判することなくよく聞く
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	5	相談者の主訴やニーズを明らかにし、ニーズの緊急性や優先度を判断する
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	6	相談者に対し、利用可能な制度(生活保護ないし他法他施策)の内容について、理解できるよう分かりやすく説明する
7	相談者(要保護者)の主訴やニーズを明らかにする	7	相談者が家族や地域・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し、当面の生活の目途をたてられるようにする
8	ニーズの緊急性や優先度を判断する	8	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
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	9	生活保護の申請方法(申請書の記載方法、申請時の提出書類、申請後の調査方法など)について、理解できるよう分かりやすく説明する
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	10	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する
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)	11	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、必要な場合にはすみやかに査察指導員等に連絡・相談する
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		
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		
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)		
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		
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		
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		

過程B. アセスメント (保護の決定のための調査および要否判定の過程)

旧 (2006年度報告書)

過程B 保護の決定のための調査および要否判定の過程		
1	要保護者に対し、保護の決定のための調査・聞き取りを行うことについて説明し、協力をあおぐ	
2	申請を受理した後、速やかに訪問調査にとりかかる	6と統合
3	個々の要保護者の事情や気持ちに配慮しながら、調査・聞き取りの方法を工夫する	統合
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	
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	「～よう努める」
6	保護の決定を法定期間内に行うよう努める	
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	統合
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	
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	
10	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	
11	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	省略(過程Dで対応)
12	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(紹介や直接の引き継ぎなど)	省略(過程Aで対応)
13	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	省略(過程Aで対応)

2007年度 評価項目 確定版

過程B 保護の決定のための調査および要否判定の過程	
1	申請者に対し、保護の決定のための調査・聞き取りを行うことについて説明する
2	調査・聞き取りにあたり、申請者の事情や気持ちに配慮する
3	調査・聞き取りにあたり、申請者の了解を得るよう努める
4	収集した情報にもとづいてニーズを把握し、生活課題の解決や自立にむけて活用できそうな申請者・世帯の能力やよい面を検討する
5	保護の決定を法定期間内(14日以内)に行う
6	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
7	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

過程C. プランニング (援助計画[処遇方針]の策定の過程)

旧 (2006年度報告書)

C 処遇方針(援助計画)の策定の過程		
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	3に統合
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	12に統合
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	
4	被保護者がその人なりの自立に向けた目標を考えられる状況にあるか等、タイミングに配慮しながら、被保護者に目標設定をうながす	
5	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	阻害要因等は削除
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	
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	6に統合
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	過程Dへ移動
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	
10	処遇方針(援助計画)を具体的・明瞭に記録する	明瞭削除
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	冒頭へ・同意削除
12	処遇方針(援助計画)について、関係者と役割を分担する	

2007年度 評価項目 確定版

C 処遇方針(援助計画)の策定の過程	
1	被保護者に対し、福祉事務所では処遇方針(援助計画)を策定し、それにもとづいてかかわることを説明する
2	被保護者の希望や意思にもとづいた処遇方針(援助計画)を策定する
3	策定された処遇方針(援助計画)について、被保護者から了解をえるよう努める
4	生活の安定や自立に向けて、短期的、中長期的な目標を設定する
5	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
6	複雑な生活課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
7	処遇方針(援助計画)をできるだけ具体的に記録する
8	処遇方針(援助計画)について、関係者や関係機関・団体と連携・協働する

過程D. 保護の実施（保護費の決定と相談援助の過程）

旧(2006年度報告書)

過程D 保護の実施(保護費の決定と相談援助)の過程		
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	
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	
3	処遇方針（援助計画）にそって、就労自立に向けた具体的な指導・支援を行う	
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	
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	
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	文言修正
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	3, 4, 5と重複
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	
9	被保護者の努力や意欲を尊重し、認める	
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	
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	省略
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	省略
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	
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	被保護者については別扱い
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	
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	報告削除
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	省略
18	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	文言修正・廃止

2007年度 評価項目 確定版

過程D 保護の実施(保護費の決定と相談援助)の過程	
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
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
3	被保護者の就労に向けた具体的な相談援助(社会資源の活用も含む)を行う
4	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、具体的な相談援助(社会資源の活用も含む)を行う
5	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、具体的な相談援助(社会資源の活用も含む)を行う
6	被保護者が活用できる一時扶助や減免制度などについて、具体的に情報提供する
7	被保護者からの相談や要望・苦情をうけとめ、すみやかに対応する
8	被保護者の努力や意欲を尊重し、認める
9	被保護者の生活状況や健康状態等の変化に応じてすみやかに対応する
10	関係者からの情報提供や苦情、相談をうけとめ、すみやかな対応をする
11	必要ときに活用・連携が図れるよう、社会資源との関係づくりを行う
12	複雑な生活課題を抱えたケースや対応が困難なケースについて、複数の職員による組織的な対応を行う
13	保護の変更・廃止の際に、その理由と不服申し立て制度について、被保護者に分かりやすく説明する
14	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する

過程E. モニタリング、再アセスメントおよび再プランニング (援助計画[処遇方針]の評

価・見直しの過程)

旧(2006年度報告書)

E 処遇方針(援助計画)の評価・見直し の過程		
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	
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	1に統合
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	
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	
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	3に統合
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	省略
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	
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	7に統合
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	
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	
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、同意を得よう努める	同意削除
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	
13	拒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	省略(過程Dと重複)

2007年度 評価項目 確定版

E 処遇方針(援助計画)の評価・見直し の過程	
1	被保護者の生活に比較的大きな変化が起こった時や一定期間ごとに、これまでの処遇方針(援助計画)を見直す
2	被保護者が、これまでの自身の取り組みや支援のあり方、生活の変化や課題について、自分の言葉で表現できるよう支援する
3	処遇方針(援助計画)を、被保護者の希望や意思にもとづいて修正する(あらためて策定する)
4	修正された処遇方針(援助計画)について、被保護者から了解をえるよう努める
5	修正された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
6	複雑な生活課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)の見直し・修正を組織的に検討する
7	修正された処遇方針(援助計画)をできるだけ具体的に記録する
8	修正された処遇方針(援助計画)について、関係者や関係機関・団体と連携・協働する

過程 F. 終結（保護の廃止の過程）

旧(2006年度報告書)

F 保護の廃止の過程		
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	
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	同意削除
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	
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	統合
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、必要に応じて手続きの支援をする	
6	引継ぎ先に、必要な情報を可能な範囲で引き継ぐ	9と統合
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	場所移動
8	今後も困ったときにはいつでも相談に応じることを、被保護者に伝える	3と統合
9	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	

2007年度 評価項目 確定版

F 保護の廃止の過程		
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	
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する	
3	廃止に対する不服申し立ての制度の内容や手続きの方法について、被保護者に分かりやすく説明する	
4	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	
5	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、被保護者に分かりやすく説明し、必要に応じて手続きの支援をする	
6	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	

4 おわりに

本研究では、最終的に、A. インテーク（保護の相談の受付から申請受理までの過程）11項目、B. アセスメント（保護の決定のための調査および要否判定の過程）7項目、C. プランニング（処遇方針[援助計画]の策定の過程）8項目、D. 保護の実施（保護費の決定と相談援助の過程）14項目、E. モニタリング、再アセスメントおよび再プランニング（処遇方針[援助計画]の評価・見直しの過程）8項目、F. 終結（保護の廃止の過程）6項目の、合計54項目の評価項目が設定された³。

策定した相談援助過程の評価項目をもちいることにより、相談援助の内容に踏み込んだ状況把握・分析が可能になると思われる。また、評価項目を活用した「業務の見直しのためのツール（業務支援ツール）」があれば、生活保護業務に携わる個人および組織が、相談援助の実施状況を網羅的に確認点検することも可能となろう。評価項目は、「業務指針」として、相談援助の質の標準化や底上げに寄与するといえる⁴。

参考文献

- ・岡部卓『改訂 福祉事務所ソーシャルワーカー必携』2003年、社会福祉協議会。
- ・岡部卓「板橋区自立支援プログラムの位置づけと意義」東京都板橋区・首都大学東京（編）『生活保護自立支援プログラムの構築』2007年、ぎょうせい、第1編、2-15頁。

³ なお、平成20年度の生活保護の実施要領より、「処遇方針」の表記が「援助方針」に変更になることが、本研究の終了間際である2008年3月に明らかとなった。しかし、本研究は、研究年度が平成19年度までであったことから、最終報告書内の表記を含めて以前の表記法にもとづいた記述となっている。但し、別冊子として作成した業務支援ツール『相談援助を見直してみよう！～「生活保護実践のための業務支援ツール」の手引き』は、平成20年度以降の現場での活用をふまえ、新たな表記法（「援助方針」）に変更した。

⁴ こうした項目を活用し、研究レベルでどのように業務実施状況を把握できるかについては、本研究報告書の第2章および第4章で、実際に評価項目をもちいた実証分析を試みている。また、評価項目を活用した「業務支援ツール」の開発・活用について、第5章と第6章で扱っている。

第 1 章 資料

資料 相談援助 評価項目一覧 (2007 年度確定版)

相談援助 評価項目一覧 (2007 年度確定版)

	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
1	窓口や電話に入る相談にすみやかに応じる	申請者に対し、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する
2	相談者（要保護者を含む。以下、「相談者」とする。）に自己紹介し、相談者の生活課題の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	調査・聞き取りにあたり、申請者の事情や気持ちに配慮する
3	相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する	調査・聞き取りにあたり、申請者の了解を得るよう努める
4	相談者の相談を、相手を非難・批判することなくよく聞く	収集した情報にもとづいてニーズを把握し、生活課題の解決や自立にむけて活用できそうな申請者・世帯の能力やよい面を検討する
5	相談者の主訴やニーズを明らかにし、ニーズの緊急性や優先度を判断する	保護の決定を法定期間内（14日以内）に行う
6	相談者に対し、利用可能な制度（生活保護ないし他法他施策）の内容について、理解できるよう分かりやすく説明する	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
7	相談者が家族や地域・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し、当面の生活の目途をたてられるようにする	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
8	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	
9	生活保護の申請方法（申請書の記載方法、申請時の提出書類、申請後の調査方法など）について、理解できるよう分かりやすく説明する	
10	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する	
11	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、必要な場合にはすみやかに査察指導員等に連絡・相談する	

	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
1	被保護者に対し、福祉事務所では処遇方針(援助計画)を策定し、それにもとづいてかかわることを説明する	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
2	被保護者の希望や意思にもとづいた処遇方針(援助計画)を策定する	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
3	策定された処遇方針(援助計画)について、被保護者から了解をえるよう努める	被保護者の就労に向けた具体的な相談援助(社会資源の活用も含む)を行う
4	生活の安定や自立に向けて、短期的、中長期的な目標を設定する	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、具体的な相談援助(社会資源の活用も含む)を行う
5	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	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、具体的な相談援助(社会資源の活用も含む)を行う
6	複雑な生活課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	被保護者が活用できる一時扶助や減免制度などについて、具体的に情報提供する
7	処遇方針(援助計画)をできるだけ具体的に記録する	被保護者からの相談や要望・苦情をうけとめ、すみやかに対応する
8	処遇方針(援助計画)について、関係者や関係機関・団体と連携・協働する	被保護者の努力や意欲を尊重し、認める
9		被保護者の生活状況や健康状態等の変化に応じてすみやかに対応する
10		関係者からの情報提供や苦情、相談をうけとめ、すみやかな対応をする
11		必要なときに活用・連携が図れるよう、社会資源との関係づくりを行う
12		複雑な生活課題を抱えたケースや対応が困難なケースについて、複数の職員による組織的な対応を行う
13		保護の変更・停止の際に、その理由と不服申し立て制度について、被保護者に分かりやすく説明する
14		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する

	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
1	被保護者の生活に比較的大きな変化が起こった時や一定期間ごとに、これまでの処遇方針（援助計画）を見直す	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
2	被保護者が、これまでの自身の取り組みや支援のあり方、生活の変化や課題について、自分の言葉で表現できるよう支援する	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する
3	処遇方針(援助計画)を、被保護者の希望や意思にもとづいて修正する（あらためて策定する）	廃止に対する不服申し立ての制度の内容や手続きの方法について、被保護者に分かりやすく説明する
4	修正された処遇方針（援助計画）について、被保護者から了解をえるよう努める	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
5	修正された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	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、被保護者に分かりやすく説明し、必要に応じて手続きの支援をする
6	複雑な生活課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）の見直し・修正を組織的に検討する	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
7	修正された処遇方針（援助計画）をできるだけ具体的に記録する	
8	修正された処遇方針（援助計画）について、関係者や関係機関・団体と連携・協働する	

第2章 相談援助の実施状況——アンケート調査の単純集計結果の概要

新保美香、根本久仁子、森川美絵

要旨

アンケート調査では、生活保護の相談の受付から保護の終結に至るまでの一連の過程をAからFの6つに分類して、過程ごとに具体的な活動項目を設定し、その実施状況を回答してもらった。単純集計の結果からは、過程によっても実施状況にバラツキがあり、とくに過程C「処遇方針（援助計画）の策定」と過程E「処遇方針（援助計画）の評価・見直し」という、処遇方針に関する過程で一般的に相談援助の実施状況が低いことが明らかになった。具体的な項目では、保護の決定・実施のために必要だったり、その手続きに直接的にかかわったりする項目は、いずれの過程でもよく実施されており、そこでは相談者・被保護者に対する説明も行われていた。一方、福祉事務所としての決定事項や今後の関与についての説明、不服申し立てについての説明といったことからは、あまりなされていないという結果を示した。また、記録や組織的対応に関する項目は、どの過程でも実施状況は比較的高かった。

全体を通じて、最低生活を相談者や被保護者の不利益にならないように保障し、相談者、あるいは被保護者が訴えてくる内容についてすみやかに、組織的に対応しようとしているケースワーカー像がうかびあがってきた。一方で、自己紹介を行うこと、一人ひとりの希望や要望をよく聴くことや、秘密が守られることを伝えることなど、相談者あるいは被保護者と「よりよい援助関係」を形成するために必要な働きかけは、まだあまり意識的に行われていない状況が拝察された。相談援助を実施していくうえで、過程別の基本的な活動事項のみならず、必要になる機能あるいは役割を明らかにして、それらをふまえて相談援助ができるような「業務支援ツール」を開発していくことが求められる。

1 はじめに

この研究では、相談援助過程について、一定の内容妥当性と汎用性を備えた評価項目として、6過程7機能別に54の評価項目を抽出した（詳細は第1章参照）。この評価項目により、相談援助の過程別の実施状況を網羅的に確認点検することが可能になる。そうした作業を具体的に実施することを目的として、全福祉事務所の約1割の協力を得て（12

0 福祉事務所)、評価項目ごとの実施状況と所属組織の査察指導・業務管理体制を尋ねたアンケート調査(「生活保護の進め方に関するアンケート調査」)を実施した。

本章では、その調査の単純集計の結果をまとめ、若干の考察を行うことにする。なお、調査では、「生活保護について、日ごろお感じなされていること」という自由記載欄を設け、多数の回答が寄せられたが、これについては、別途、第3章で整理している。

2 調査の目的と実施方法

目的

研究班が策定した相談援助の評価項目を用いて、相談援助の過程別の実施状況を、より詳細かつ網羅的に把握することを目的とする。

「生活保護の進め方に関するアンケート調査」実施概要

実施時期：2007年7月～8月

対象者：生活保護担当の現業員で、地区担当経験が1年以上(いない場合は1年未満)

対象者の抽出方法：国立保健医療科学院が開催した2007年度福祉事務所新任所長研修に参加した福祉事務所(120箇所)の所長に協力依頼を行い、生活保護担当係の各係につき1名、対象該当者を任意に選定していただいた。

回答方法：自記式郵送

配布回収：配布数276 返送数220(うち無効3)、有効回答数217(78.6%)

※なお、コメントを付さない単純集計結果については、「速報」として調査協力先に配布している(2007年10月)。質問紙および単純集計結果「速報」は、章末に資料として掲載している。

3 結果(1)——属性、業務の進め方など

(1) 属性など(所属事務所のタイプ、性別年齢、経験年数、所持資格)

回答者の所属する福祉事務所のタイプは、8割以上が市部・特別区であった。

回答者の性別は、7割が男性、年齢は、20代・30代を合わせて約7割にのぼった。

回答者の経験年数は、3年未満が5割、5年以上は4分の1弱と、経験年数の浅い者が多

くなっている。社会福祉主事の資格をもっているものは、回答者の4分の3程度、社会福祉士資格は1割程度となっている。

表 1 所属する福祉事務所のタイプ

	度数	パーセント
郡部(都道府県)	28	12.9
市部(市・特別区)	187	86.2
町村	1	0.5
無回答	1	0.5
合計	217	100.0

表 2 性別と年齢

①性別	度数	パーセント	②年齢	度数	パーセント
男性	152	70.0	20 歳代	55	25.3
女性	64	29.5	30 歳代	95	43.8
無回答	1	0.5	40 歳代	37	17.1
合計	217	100.0	50 歳以上	30	13.8
			合計	217	100.0

表 3 生活保護現業員（地区担当員）としての経験年数（通算）

	度数	パーセント
1 年未満	2	0.9
1 年以上 3 年未満	108	49.8
3 年以上 5 年未満	57	26.3
5 年以上 10 年未満	39	18.0
10 年以上	11	5.1
合計	217	100.0

表 4 所持資格

	度数	全回答者に占める割合(%)
何らかの資格を選択	163	75.1
選択なし	54	24.9
合計	217	100.0

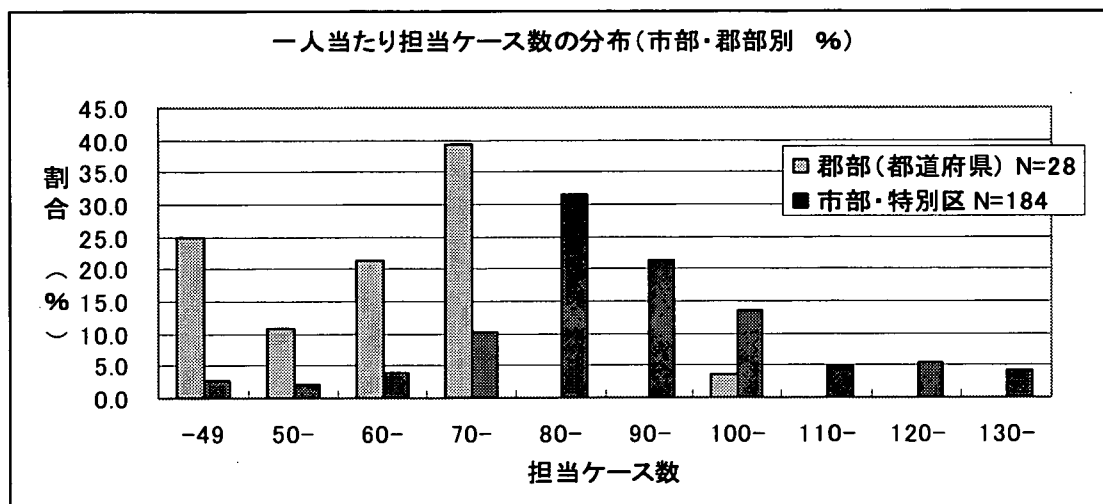
所持資格の内訳	度数	全回答者に占める割合(%)
社会福祉主事	161	74.2
社会福祉士	24	11.1
介護支援専門員	8	3.7
その他	10	4.6

(2) 業務の量、やりがい、負担、進め方

業務量については、地区担当1人当たりの担当ケース数を尋ねている。都道府県(郡部)福祉事務所の場合、平均は57.0世帯、70ケース以上80ケース未満が約4割であった。市部・特別区の福祉事務所の場合、平均は90.0世帯、80ケース以上90ケース未満が3割強、90ケース以上の担当がほぼ5割となった。

表5 1人当たり担当ケース数(世帯)

ケース数	-49	50-	60-	70-	80-	90-	100-	110-	120-	130-	計	平均
都道府県	7	3	6	11	0	0	1				28	57.0
	25.0%	10.7%	21.4%	39.3%	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%		
市部	5	4	7	19	58	39	25	9	10	8	184	90.0
	2.7%	2.2%	3.8%	10.3%	31.5%	21.2%	13.6%	4.9%	5.4%	4.3%		



生活保護の現業員としての仕事全体に対するやりがいと負担について、「感じる、ある程度感じる、あまり感じない、感じない」の4件法で尋ねたところ、やりがいについては、「感じる」と「ある程度感じる」をあわせて6割であった。負担については、「感じる」が5割であり、「あまり感じない」と「感じない」の合計は1割未満となった。

表 6 生活保護の現業員としての仕事全体に対するやりがいと負担

①やりがい	度数	パーセント	②負担感	度数	パーセント
感じる	25	11.5	感じる	109	50.2
ある程度感じる	105	48.4	ある程度感じる	88	40.6
あまり感じない	62	28.6	あまり感じない	17	7.8
感じない	24	11.1	感じない	1	0.5
計	216	99.5	計	215	99.1
無回答	1	0.5	無回答	2	0.9
合計	217	100.0	合計	217	100.0

やりがいと負担感をクロス集計すると、負担感を「感じる」割合は、やりがいを「感じる」人では48%、やりがいを「ある程度感じる」人では41%であり、生活保護の業務にやりがいを持っている者でも、その4～5割は強い負担感を持ちつつ業務に従事していた。他方、負担感を「感じる」割合は、やりがいを「感じない」人では75%に達しており、業務にやりがいを持ってないことは、強い負担感と密接に結びついていることが示唆される。

表 7 やりがいと負担感とのクロス表

			負担感				合計
			感じる	ある程度感じる	あまり感じない	感じない	
やりがい	感じる	度数	12	12	1	0	25
		やりがいの%	48.0%	48.0%	4.0%	.0%	100.0%
	ある程度感じる	度数	43	53	9	0	105
		やりがいの%	41.0%	50.5%	8.6%	.0%	100.0%
あまり感じない	度数	36	21	4	0	61	
	やりがいの%	59.0%	34.4%	6.6%	.0%	100.0%	
感じない	度数	18	2	3	1	24	
	やりがいの%	75.0%	8.3%	12.5%	4.2%	100.0%	
合計	度数	109	88	17	1	215	
	やりがいの%	50.7%	40.9%	7.9%	.5%	100.0%	

普段の生活保護の業務の進め方について、ア. 所内の同僚の現業員との協議、イ. 係長や査察指導員との協議、ウ. 自立支援員や就労支援員といった相談援助の専門職員との協議、エ. 援助に関する行政マニュアルの参照、の4点について尋ねたところ、以下のような結果となった（表8）。

同僚の現業員や査察指導員との協議は、9割以上のものが日常的に行っていた。自立支援員や就労支援員といった相談援助の専門職員との協議は、日常的に行っている者が、約6割いる一方、あまり協議しない者が約2割、そうした職員がいないと回答したのも2割いた。行政マニュアルを参照するものは、約7割にのぼっていたが、マニュアルがないとの回答も1割弱いた。

表8 普段の生活保護の業務のすすめ方

ア. 所内の同僚の現業員と協議しながらすすめる		
	度数	パーセント
する	117	53.9
ある程度する	81	37.3
あまりしない	15	6.9
しない	4	1.8
合計	217	100.0

イ. 係長や査察指導員と協議しながらすすめる		
	度数	パーセント
する	128	59.0
ある程度する	76	35.0
あまりしない	12	5.5
しない	1	0.5
合計	217	100.0

表 8 (続)

ウ. 自立支援員や就労支援員といった相談援助の専門職員と協議しながらすすめる		
	度数	パーセント
する	50	23.0
ある程度する	82	37.8
あまりしない	37	17.1
しない	6	2.8
そういう職員はいない	42	19.4
合計	217	100.0

エ. 援助に関する行政のマニュアルを参照する		
	度数	パーセント
する	61	28.1
ある程度する	89	41.0
あまりしない	37	17.1
しない	9	4.1
そういうマニュアルはない	20	9.2
合計	216	99.5

(3) 職場での査察指導および組織的なとりくみ

査察指導は大きく分けて、ケースワーカーに対する査察指導員による個別的なかかわり（個別的スーパービジョン）と、組織的ないしグループ単位でのなかかわり（グループスーパービジョン）の二つがある。また、スーパーバイザーの主な役割には、教育的役割（生活保護業務に必要な知識・技術・考え方を、現業員に教えること）、管理的役割（現業員の業務進行が適切か、無理な仕事をしていないか、把握管理すること）、支持的役割（有形無形の支援や励ましを、現業員におこなうこと）、の3つがある。

調査では、問8で、「あなたに対する査察指導」として、個別スーパービジョンにおける教育・管理・支持の各役割の実施程度を評価してもらった。教育・管理・支持の各役割は、「されている」と回答した者が3～4割である一方、「あまりされていない」と「されていない」と回答した者も、教育的役割で17.5%、管理的役割で23.1%、支持的役割で22.1%

など、2割前後いた（表9）。

表9 査察指導（個別スーパービジョン）の実施状況

ア. 生活保護業務に必要な知識・技術・考え方を教えること		
	度数	パーセント
されている	92	42.4
ある程度されている	86	39.6
あまりされていない	28	12.9
されていない	10	4.6
計	216	99.5
欠損値	1	0.5
合計	217	100.0
イ. 現業員の業務進行が適切か、無理な仕事をしていないか、把握管理すること		
	度数	パーセント
されている	73	33.6
ある程度されている	94	43.3
あまりされていない	36	16.6
されていない	14	6.5
合計	217	100.0
ウ. 有形無形の支援や励ましを、現業員におこなうこと		
	度数	パーセント
されている	79	36.4
ある程度されている	90	41.5
あまりされていない	33	15.2
されていない	15	6.9
合計	217	100.0