

問9では、「被保護者／世帯への対応方法や社会資源へのはたらきかけについて、現業員が参加して検討協議する場（検討会、協議会、研究会、会議など）」が開催される頻度を尋ね、グループスーパービジョンに現業員の参加する機会がどの程度あるかについて、把握した（表10）。もっとも多かったのは、ひと月に1～3回で、回答者の約半数であり、ひと月に1回以上の者は回答者の約6割となった。他方で、半年に1回以下と回答した者の割合も、回答者の5分の1以上（22.1%）いた。相談援助について組織的に検討協議する場が、どの程度確保されているかは、それぞれの福祉事務所ないし係によってかなりばらつきがあることが示唆される。

表10 グループスーパービジョンへの参加機会

	度数	パーセント
1週間に1回以上	21	9.7
ひと月に1～3回	109	50.2
3ヶ月に1～2回	39	18.0
6ヶ月に1回程度	13	6.0
1年に1回程度	15	6.9
そういう場はない	20	9.2
合計	217	100.0

相談援助・自立支援の充実にむけた組織的取り組みの一環として、「自立支援プログラムの策定」が国の政策として推進されている。問10では、生活保護の自立支援プログラムの活用経験や、活用したプログラムの内容を尋ねている。

プログラムを活用したことがある（活用中含む）者は、回答者の7割強であった。回答者が活用した（活用中含む）プログラムをみると、「就労支援」プログラムを活用した経験のある者が、全回答者の約7割と圧倒的に高い割合を占めた一方で、その他のプログラムを活用した/活用していると回答したものは、いずれのプログラムについても、1割に満たなかった。各自治体では多様なプログラムが準備されつつあるが、「現業員による実際の活用」という観点からは、就労支援以外のプログラムが活用されにくい状況も示唆された。

表 11 生活保護の自立支援プログラムの活用経験

	度数	パーセント
活用したことがない	61	28.1
活用したことがある (活用中も含む)	156	71.9
合計	217	100.0

表 12 活用した(している)自立支援プログラム

	応答数	活用あり (N=156) に占める割合	全回答者 (N=217) に占める割合
ア 就労支援	153	98.1	70.5
イ 社会参加・社会とのつながりの維持回復支援	18	11.5	8.3
ウ 高齢者・障害者等の退院支援	17	10.9	7.8
エ 退院後の居宅生活の支援	16	10.3	7.4
オ 生活習慣改善・健康管理維持向上の支援	12	7.7	5.5
カ 多重債務整理の支援	8	5.1	3.7
キ 教育進学支援	14	9.0	6.5
ク その他の支援プログラム	2	1.3	0.9

4 結果（2）——相談援助過程別の評価項目（活動項目）の実施状況

この調査では、生活保護業務は所得保障の過程であると同時に相談援助の過程でもあるとの観点にたち、業務をAからFまでの6つの過程に整理し、過程ごとに具体的な活動項目を設定している（第1章を参照）。

過程A 保護の相談の受付・申請受理
⇒過程B 保護の決定のための調査、要否判定
⇒過程C 処遇方針（援助計画）の策定 ⇒過程D 保護の実施
⇒過程E 処遇方針（援助計画）の評価・見直し ⇒過程F 終結（保護の廃止）

回答者には、過去3年間で申請段階の面接相談の経験がある場合は、過程A（問11）を含め、経験がない場合は、過程A（問11）を除いて、各項目の実施程度を、1.実施している、2. 多少実施している、3. あまり実施していない、4. ほとんど実施していない、の4つの選択肢から選んでもらった。

以下、過程ごとに、回答結果を表で示した上で、その概要を説明する。

①過程A「相談の受付から申請受理までの過程」

表 13 過程A「相談の受付から申請受理までの過程」(回答の割合%)

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施 している	2. 多少 実施し ている	3. あま り実施 してい ない	4. ほと んど実 施して いない
1	窓口や電話に入る相談にすみやかに応じる	128	92.2	6.3	1.6	0.0
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	128	57.0	28.9	10.9	3.1
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	128	54.7	20.3	19.5	5.5
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	128	67.2	31.3	1.6	0.0
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	128	77.3	21.9	0.8	0.0
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	128	78.1	21.1	0.8	0.0
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	128	48.4	44.5	7.0	0.0
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	128	81.3	15.6	2.3	0.8
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	128	81.3	16.4	1.6	0.8

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	128	79.7	20.3	0.0	0.0
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	128	86.7	11.7	1.6	0.0

過程 A では、「実施している」の回答が多い項目は、順に以下のとおりであった。

まず、「1. 窓口や電話に入る相談にすみやかに応じる」92.2%であり、相談者を待たせない迅速な対応がなされている。ついで、「11. 組織的対応の必要性を検討し、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」86.7%で、いわば生活保護の入り口段階にあたるこの過程では、広範かつ多様な相談が寄せられると思われ、組織的な対応を常に念頭におきながら相談にあたっているようすがうかがえる。そして、「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」と「9. 生活保護の申請方法について、理解できるよう分かりやすく説明する」が81.3%で並んだ。生活保護の申請行為に直接的に関係するこの2つもよくなされていることがわかった。

一方、「あまり実施していない」と「ほとんど実施していない」もので高い数値を示したのは、「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」がそれぞれ19.5%と5.5%で、あわせて25.0%、ついで「2. 相談者に自己紹介し、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」が10.9%と3.1%をあわせて14.0%であった。2つとも、生活保護担当現業員の役割や相談者と対するときのスタンスを相談者に伝える項目であるが、こうした点があまり実施されていない傾向にあることがわかった。

また、「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」は「実施している」48.4%、「多少実施している」44.5%となっていて、回答がほぼ半数ずつにわかれるかたちで分散した。そして、これ以外の項目はすべて「実施している」人の割合が2分の1を超えていた。

②過程B「保護の決定のための調査および要否判定の過程」

表 14 過程B「保護の決定のための調査および要否判定の過程」(回答の割合%)

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施 している	2. 多少 実施し ている	3. あま り実施 してい ない	4. ほと んど実 施して いない
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	215	92.6	6.0	1.4	0.0
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	215	63.7	33.5	2.8	0.0
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	215	81.4	16.7	1.4	0.5
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	215	56.7	35.3	6.5	1.4
5	保護の決定を法定期間内（14日以内）に行う	215	51.2	22.3	13.5	13.0
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	212	82.1	15.1	2.8	0.0
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	213	45.1	39.9	13.1	1.9

過程Bで「実施している」の回答では、もっとも多かったのが「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」92.6%、3番目には「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」81.4%で、この過程ではいわゆる資力調査に関して申請者に説明し了解を得ながら進めている。2番目に多かったのが「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」82.1%であった。要否判定と保護の決定にかかる文書資料の整備が実務上も重要であることを反映していると思われる。

「あまり実施していない」と「ほとんど実施していない」ものでは、「5. 保護の決定を法定期間内（14日以内）に行う」がそれぞれ13.5%と13.0%をあわせて26.5%と約4分の1を占めた。多方面にわたる調査を法定期間の14日以内で行うことが現実にはなかなかむずかしく、それ以上の日数を要する場合も多いことがこの数値にあらわれている。ついで、「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」が13.1%と1.9%で、あわせて15.0%である。調査を行うことに関しては手厚い説明がなされるが、調査の結果とその後の部分については、それほど意識的になされていないことがうかがえた。

③過程C「処遇方針(援助計画)の策定の過程」

表 15 過程C「処遇方針(援助計画)の策定の過程」(回答の割合%)

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施 している	2. 多少 実施し ている	3. あま り実施 してい ない	4. ほと んど実 施して いない
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	214	29.4	28.5	30.8	11.2
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	214	18.2	47.2	24.8	9.8
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	214	23.4	34.6	25.2	16.8
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	214	33.6	48.6	14.0	3.7
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	213	45.1	44.1	10.8	0.0
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	214	48.6	29.4	15.4	6.5
7	処遇方針(援助計画)をできるだけ具体的に記録する	214	41.1	44.9	11.7	2.3
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	213	32.9	40.4	18.3	8.5

過程Cでは、「実施している」が過半数を超える項目がなく、全般的に低い実施状況にあることが明らかになった。「実施している」が多い順に、「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を組織的に検討す

る」48.6%、「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」45.1%、「7. 処遇方針をできるだけ具体的に記録する」41.1%であった。

また、「実施している」と「多少実施している」の合計で見ると、「5.」が89.2%ともっとも高くなり、ついで「7.」86.0%、そして3番目には「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」82.2%が新たに入っている。

「5.」は、生活保護では他法他施策の活用が優先されることもあって、よく実施されていると考えられる。また、処遇方針はケース記録に整備される基本的事項のひとつであることから、それを具体的に記録すること（「7.」）や、処遇方針に関する組織的検討（「6.」）なども、高い値になったと思われる。

一方、「あまり実施していない」と「ほとんど実施していない」の合計では、「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」と「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」が42.0%で、これに「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」34.6%と続いている。処遇方針について被保護者にはあまり伝えられていないため、了解をえることや、希望や意思を反映させることもあまりなされていないといえよう。

④過程D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）の過程」

表 16 過程D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）の過程」（回答の割合％）

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施 している	2. 多少 実施し ている	3. あま り実 施し てい ない	4. ほ んど実 施し てい ない
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	215	95.8	4.2	0.0	0.0
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	215	73.5	24.2	2.3	0.0
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	214	50.5	38.8	9.8	0.9
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	215	42.8	45.6	9.3	2.3
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	213	29.1	42.7	22.5	5.6
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	215	54.4	36.7	7.0	1.9
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	215	50.2	44.7	4.7	0.5
8	被保護者の努力や意欲を尊重し、認める	214	55.1	40.2	4.7	0.0
9	被保護者の生活状況や健康状態等の変化に応	215	57.2	36.3	6.5	0.0

	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	215	51.2	43.7	5.1	0.0
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	215	34.4	44.2	17.7	3.7
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	215	54.0	32.1	11.2	2.8
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	214	39.3	38.3	17.8	4.7
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	216	63.4	34.3	2.3	0.0

過程 D では、「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」について 95.8%の人が「実施している」と回答しており、他の項目から突出している。この項目は「あまり実施していない」「ほとんど実施していない」が 0%である。「実施している」との回答が多かった項目は、「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」73.5%、「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」63.4%と続く。

「あまり実施していない」と「ほとんど実施していない」の合計で多い順に見ると、「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、具体的な相談援助を行う」28.1%、「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」22.5%、「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」21.4%となった。

「5.」は、生活保護の自立支援プログラムでいう「社会生活自立」を意味する項目である。アンケート調査では、ほかに「3.」で「就労自立」を、「4.」で「日常生活自立」を配置しており、これら 3つの自立に関する支援がどの程度実施されているのかを把握した。その結果、実施率が高い順に就労自立、日常生活自立、社会生活自立となっていること、

社会生活自立は過程 D の項目全体で見てももっとも実施されにくい傾向にあるというデータが出た。

「13.」については、先の過程 B でも同様の項目（「7.」）で同じような結果があらわれていた。「11.」は、被保護者への支援を具体的に展開するうえで、こうした関係機関・者とのつながりを構築することは大切であるが、なかなか意識的にはなされていないことがうかがえた。

また、「8. 被保護者の努力や意欲を尊重し、認める」は55.1%の人が「実施している」と回答して5番目に高い実施率であり、「多少実施している」とあわせると95.3%になる。

⑤過程E「処遇方針(援助計画)の評価・見直しの過程」

表 17 過程E「処遇方針(援助計画)の評価・見直しの過程」(回答の割合%)

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施 している	2. 多少 実施し ている	3. あま り実施 してい ない	4. ほと んど実 施して いない
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	216	64.8	27.3	7.9	0.0
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	215	19.1	46.0	27.9	7.0
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)	217	13.4	40.1	35.0	11.5
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	217	18.9	32.7	32.7	15.7
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	217	35.5	44.2	16.1	4.1
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	217	45.2	31.3	17.5	6.0
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	216	46.8	38.0	13.0	2.3
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	216	27.8	41.7	23.6	6.9

過程 E では、「実施している」と回答した人が過半数を超えたのは、「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を見直す」64.8%のみで、全般的に実施状況が低かった。続いて「実施している」が多い順に、「7. 修正された処遇方針をできるだけ具体的に記録する」46.8%、「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の見直し・修正を組織的に検討する」45.2%となっていた。この2つの項目は、先の過程 C で指摘したことと同様のことが言えよう。

「ほとんど実施していない」が多かった3つの項目は、「あまり実施していない」との合計を見たときと同じ順位となった。すなわち、「4. 修正された処遇方針について、被保護者から了解を得るよう努める」があわせて48.4%、「3. 処遇方針を、被保護者の希望や意思にもとづいて修正する」46.5%、「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」34.9%である。「3.」と「4.」は、「ほとんど実施していない」人が1割以上存在している。

以上から、被保護者の生活に比較的大きな変化が起こったり一定期間が過ぎたりするごとに、処遇方針（援助計画）の見直しはなされている（「1.」）が、その際に本人の希望や意思（「3.」）であるとか、本人の語るどころ（「2.」）は、考慮されにくい実態があった。

⑥過程 F 「保護の廃止の過程」

過程 F 「保護の廃止の過程」 (回答の割合%)

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施している	2. 多少実施している	3. あまり実施していない	4. ほとんど実施していない
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	217	62.7	26.3	11.1	0.0
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	217	85.3	13.8	0.9	0.0
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	217	32.3	30.9	26.7	10.1
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	216	68.1	25.5	5.6	0.9
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	217	82.9	15.7	1.4	0.0
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	217	60.4	31.3	6.9	1.4

過程 F では、「実施している」の回答が多い順に、「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」85.3%、「5. 廃止に伴い必要となる各制度の手続きや変更事項、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」82.9%、「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」68.1%であった。とくに「2.」と「5.」は高い実施率であり、保護の廃止についての説明や、廃止に伴って必要な手続き等の支援がよくなされているという結果を示した。

一方、「ほとんど実施していない」が10.1%で、この過程で他を抜きん出て多かったのが「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」であった。不服申し立ての説明に関する項目は、これまで見たどの過程においても実施されにくい状況にある。

「ほとんど実施していない」と「あまり実施していない」の合計では、「3.」が36.8%でもっとも高く、ついで「1. 保護の廃止にあたり、これまでの処遇経過を振り返り、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」11.1%の順である。それ以外の項目は合計でも1割を下回っており、全体的に「実施している」と「多少実施している」をあわせた実施率が高い傾向がうかがえた。

5 まとめと考察

本章では、生活保護の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した、「生活保護の進め方に関するアンケート調査」の結果を整理した。そのうえで、以下のような内容が考察される。

①本調査について

今回は、調査を実施するにあたり、全国の福祉事務所の約1割（120福祉事務所）の協力が得られた。回答者の所属する福祉事務所の8割以上が市部・特別区であったが、平成18年4月における全国の福祉事務所の数と割合¹は、都道府県246カ所（20%）、市979カ所（79.4%）町村8カ所（0.6%）であり、今回の回答者の属性と大きな相違はなかった。特定の地域に限らず、全国的なレベルにおける相談援助の実施状況を把握するために有意なことであったと考えられる。

②生活保護現業員としての仕事のやりがいと負担感

本調査では、相談援助の過程別実施状況を把握する前提として、回答者の仕事のやりが

¹ 平成18年5月15日「全国福祉事務所長会議」社会・援護局長 説明資料より

いと負担感についても把握した。やりがいについては、ある程度感じる者も含めると6割であった。一方、4割がやりがいを感じられないままに仕事を続けていることには、着目しなければならないであろう。

また、9割を越える回答者が、負担感を覚えながら仕事をしている状況も、調査からは明らかになった。やりがいと負担感のクロス集計からは、やりがいを持つ者も約半数が強い負担感を持っていることや、やりがいを感じられない者が負担感を強く覚えることなどが把握された。

やりがいは、業務に安定的に取り組むための大切な要素である。今回は、やりがいや負担感の具体的な状況については把握できなかったが、それらをていねいに見ていくことで、今後開発する「業務支援ツール」の内容やありかたにも、示唆が与えられることと思われる。

③業務の組織的な取り組み

生活保護の相談援助は、第一義的には、個々のケースワーカーが要保護者に対して行っているが、ケースワーカーはあくまでも福祉事務所という機関を代表する一員である。このため、通常福祉事務所には、ケース記録に相談援助の内容を記し所内で決済を受けることにより業務を復命したり、口頭で査察指導員に相談したり、あるいは、ケース検討会議を開催するなど、業務を組織的に取り組むしくみが存在している。

こうした状況の中で、大多数の回答者が同僚や係長、査察指導員などと協議をしながら業務をすすめているという現況が、今回の調査で把握できたものと考えられる。しかしながら、少数であっても職場内の同僚や係長等と協議しながら仕事をすすめることをしないと回答した者があったことや、グループスーパービジョンができる場がないと答えた者があったことは気にかかる点である。

業務の組織的取り組みの一環として「自立支援プログラム」の活用状況についても質問したが、就労支援プログラムの活用経験が多い状況については、調査を実施した時点での、全国の自治体における自立支援プログラムの取り組み状況²がおおむね反映されているものと受けとめられた。

² 厚生労働省 社会・援護局「生活保護自立支援プログラムの概要(平成19年度)」によれば、平成19年3月時点で、全福祉事務所のうち、就労支援プログラムを策定した自治体は60%となっている。平成19年度には、全自治体で就労支援プログラムを策定することが目標とされており、こうした状況が調査結果にもあらわれているものと考えられる。

④A～Fの過程ごとの実施状況について

それぞれの過程における特徴を簡略にまとめると以下のようになる。

<過程>	比較的实施されている項目	あまり実施されていない項目
A	1. 相談者へのすみやかな対応 1 1. 組織的対応の検討 8、9. 申請の受付と説明	3. 秘密保持の説明 2. 自己紹介と職務の説明
B	1. 調査聴き取りに関する説明 2. 調査結果やニーズを記録する 3. 聴き取りにあたる了解を得る	5. 保護の決定を法定期間（14日以内）に行うことに関する説明
C	（実施している項目は、全体的に過半数を超えない状況にあった）	1. 被保護者に処遇方針等の説明を行う 3. 処遇方針の内容の了解を得る 2. 被保護者の希望に基づく処遇方針の策定
D	1. 正確な扶助費の認定 2. 保護の権利義務に関する説明 1 4. 要点をおさえた記録	5. 社会生活支援を意識した相談援助 1 3. 不服申し立て制度の説明 1 1. 社会資源との関係づくり
E	1. 処遇方針の見直し （この項目以外は、過半数以下であった）	4. 修正された処遇方針の了解を得る 3. 処遇方針の修正の了解を得る 5. 被保護者が自分の言葉で語る支援を行う
F	2. 保護廃止に関するわかりやすい説明 5. 他法への引き継ぎの説明と支援 4. 廃止に伴う不安の理解と助言	3. 廃止に対する不服申し立ての説明

こうしたAからFまでの調査結果を概観したうえで、以下のような点を指摘したい。

- 1) 取り組みの状況は、過程によってバラツキがあったが、全体的に、保護の決定実施にかかわる項目や、その手続きに必要な項目については、よく実施されていた。また、そこでの説明もよく行われている状況にあった。加えて、記録や組織的対応に関する項目は、いずれの過程においても実施状況が高かった。
- 2) 処遇方針にかかわる過程である、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」において、全般的に相談援助項目として提示された内容への取り組みの実施状況が低かった。処遇方針の策定については、被保護者に

処遇方針をたてていることを説明したり、被保護者の希望を考慮した処遇方針を策定したり、その内容について説明するというような対応が十分になされていない状況が把握された。これは、ケースワーカーの行う相談援助の意味が被保護者によく理解されない中で、相談援助が被保護者の意志とは関係なく、一方的に行われていってしまうことを危惧させる結果であった。ケースワーカーが、今後このプロセスを意識して取り組んでいくことが期待される。

- 3) 福祉事務所としての決定事項や、今後の関与、不服申し立てに関する説明は、全般的にあまりなされていない状況にあった。現在、行政や社会福祉領域においては「説明と同意」の重要性が問われている。しかしながら、実際にはそれを具体的にどのように行うか、その方法等は必ずしも明示されておらず、福祉事務所における共通認識が形成されているとはいえない状況にある。そのことが、調査結果にもあらわれているように受けとめられた。今後は、「業務支援ツール」においても「説明と同意」の必要性を喚起していくとともに、ケースワーカー等の担当者が、それを具体的に実践できるような方法を示していく必要が認められる。
- 4) 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課題として残された。³

³ このような問題意識が、本報告書の第5章で取り上げた、「相談援助における7つの機能」の実施状況が把握できるような業務支援ツールの開発につながっていった。

第2章 資料

資料1 質問紙

資料2 単純集計結果一覧