

平成 19 年 7 月 25 日

福祉事務所 生活保護現業員（地区担当員）の皆様

森川美絵（国立保健医療科学院）  
岡部卓（首都大学東京）  
新保美香（明治学院大学）  
根本久仁子（聖隷クリストファー大学）

## 「生活保護の進め方に関するアンケート調査」ご協力をお願い

皆様方におかれましては、平素から生活保護業務の円滑な推進に取り組まれているところであり、深く敬意を表します。

生活保護制度は、「最低生活保障」という所得保障的な機能と、「自立助長」という社会福祉の援助的な機能を、法の目的としてもっています。近年、生活保護制度は自立支援の制度として再編期にあり、被（要）保護者の視点を尊重した個別かつ体系的な援助が、求められています。他方、被保護者・世帯のニーズの複雑化、担当職員の配置数不足や経験年数の短縮化等から、業務を現業員個人にもっぱら依存した実施体制には、援助の質、職員の抱えるストレスの両面で問題の大きいことも指摘されており、組織的な取り組みの必要性も一層高まっています。

こうした背景のもと、本調査は、生活保護における援助充実の観点から、業務の進められ方の現状について、皆様から率直なご意見をうかがい、今後の生活保護行政の向上に資することを目的とします。

本調査は、厚生労働省の試験研究機関である国立保健医療科学院・福祉サービス部と大学の研究者が協働して、厚生労働科学研究費補助金を得て実施するものです（厚生労働科学研究「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」）。調査結果は、本年度末に報告書としてとりまとめた後、公表いたします（調査にご協力いただいた福祉事務所には報告書を1部送付いたします）。

ご回答は個別に封入・返送していただき、調査データの処理や結果の公表にあたり回答者の皆様やご所属の匿名性は守られます。その他、ご協力いただいた皆様に不利の生じることのないよう、細心の注意を払います。

ご多忙中のお願いで大変恐縮ではございますが、どうか研究の趣旨をご理解くださり、本調査にご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

### アンケート用紙のご回答・ご返送にあたって

- ① アンケート用紙は、生活保護の担当係 1 係につき 1 部、配布されています。
- ② 回答者は 1 係につき 1 名 です。生活保護担当の現業員で、地区担当員としての経験が 1 年以上の方（いらっしゃらない場合は 1 年未満の方）が、ご回答ください。
- ③ 回答を終えたアンケート用紙は、回答されたご本人が返信用封筒に入れ、平成 19 年 8 月 17 日（金）までに、ご投函ください。

ご不明な点等がございましたら、下記までお問い合わせください。

【連絡先】 国立保健医療科学院福祉サービス部 森川美絵  
〒351-0197 埼玉県和光市南 2-3-6 E-Mail : [m.morikawa@niph.go.jp](mailto:m.morikawa@niph.go.jp)  
Tel : 048-458-6143 (直通) Fax : 048-458-6715 (部)

※以下、該当する記号や番号をマルで囲んでください。記号や番号のない場合には、直接回答をご記入ください。

あなたの所属する福祉事務所、あなた自身等についてお答えください。

問 1 あなたの所属する福祉事務所はどのタイプですか。

ア. 郡部の事務所（都道府県） イ. 市部の事務所（市、特別区） ウ. 町村の事務所

問 2 あなたの性別と年齢をおたずねします。

①性別 ア. 男性 イ. 女性

②年齢 ア. 20歳未満 イ. 20歳代 ウ. 30歳代 エ. 40歳代 オ. 50歳以上

問 3 あなたの生活保護現業員(地区担当員)としての経験年数(通算)をおたずねします。

ア. 1年未満 イ. 1年以上3年未満 ウ. 3年以上5年未満

エ. 5年以上10年未満 オ. 10年以上

問 4 以下の資格について、所持しているものがありましたらすべて選んでください。

ア. 社会福祉主事 イ. 社会福祉士 ウ. ケアマネジャー（介護支援専門員）

エ. その他（ ）

ご自身の業務の全体的なことについてうかがいます。

問 5 あなたの担当件数をご記入ください。 およそ \_\_\_\_\_ ケース（世帯）

問 6 あなたは今、生活保護の現業員としての仕事全体に、どの程度のやりがいと負担を感じていますか。それぞれ、最もあてはまるものを1つ選んでください。

①やりがい (1. 感じる 2. ある程度感じる 3. あまり感じない 4. 感じない)

②負担 (1. 感じる 2. ある程度感じる 3. あまり感じない 4. 感じない)

問 7 生活保護の業務を普段どのようにすすめておられますか。ア～エのそれぞれについて、あてはまるものを1つ選んでください。

ア. 所内の同僚の現業員と協議しながらすすめる

(1. する 2. ある程度する 3. あまりしない 4. しない)

イ. 係長や査察指導員と協議しながらすすめる

(1. する 2. ある程度する 3. あまりしない 4. しない)

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

(1. する 2. ある程度する 3. あまりしない 4. しない)

5. そういう職員はいない)

エ. 援助に関する行政のマニュアルを参照する

(1. する 2. ある程度する 3. あまりしない 4. しない)

5. そうしたマニュアルはない)

ご所属の職場での業務のすすめ方についてうかがいます。

問 8 あなたに対する査察指導について教えてください。以下のア～ウがどの程度実施されているとお感じになりますか。それぞれ、最もあてはまるものを1つ選んでください。

ア. 生活保護業務に必要な知識・技術・考え方を、あなた(現業員)に教えること

(1. されている 2. ある程度されている 3. あまりされていない 4. されていない)

イ. あなた(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

(1. されている 2. ある程度されている 3. あまりされていない 4. されていない)

ウ. 有形無形の支援や励ましを、あなた(現業員)におこなうこと

(1. されている 2. ある程度されている 3. あまりされていない 4. されていない)

問 9 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、どの程度の頻度で設けられていますか。課内・係内の合計で、最もあてはまるものを1つ選んでください。

ア. 1週間に1回以上    イ. ひと月に1～3回    ウ. 3ヶ月に1～2回

エ. 6ヶ月に1回程度    オ. 1年に1回程度    カ. なし

問 10 生活保護の自立支援プログラムについてうかがいます。あなたは、これまでに、何らかのプログラムを活用したことがありますか。

1. 活用したことがない → 次ページにお進みください。  
2. 活用したことがある(活用中も含む) → 以下(問10SQ)にお進みください。

問 10SQ 以下の選択肢に、現在の職場であなたが活用した(している)プログラム、または、それに類するものがあれば、すべて選んでください。(該当する選択肢がない場合は、「ク. その他」に活用しているプログラムをご記入ください。)

ア. 就労の支援に関するプログラム

イ. 社会参加活動(社会とのつながりの維持・回復)の支援に関するプログラム

ウ. 高齢者、精神障害者等の退院の支援に関するプログラム

エ. 元ホームレス、退院した精神障害者等の居宅生活の支援に関するプログラム

オ. 生活習慣の改善や心身の健康管理・維持向上の支援に関するプログラム

カ. 多重債務者の債務整理の支援に関するプログラム

キ. 教育・進学に関するプログラム

ク. その他(具体的に: \_\_\_\_\_ )

以下では、相談援助の過程についてうかがいます。

本調査では、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、業務を以下のAからFまでの過程に整理しています。

**生活保護業務の過程**

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

お手数ですが、もれなくご回答くださいますよう、どうか宜しくお願い申し上げます。

- ◆ここ3年間で、申請段階の面接相談の経験がある方 →問11から 始めてください
- ◆ここ3年間で、申請段階の面接相談の経験がない方 →問12から 始めてください

問 11 過程A「相談の受付から申請受理までの過程」で、あなたは、以下の項目を、どの程度実施しています／いましたか。項目ごとに、あてはまるものを1つ選んでください。

番号	項目	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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.

番号	項目	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
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.

問 12 過程 B「保護の決定のための調査および要否判定の過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。項目ごとに、あてはまるものを1つ選んでください。

番号	項目	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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
5	保護の決定を法定期間内（14日以内）に行う	1.	2.	3.	4.

番号	項目	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
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.

問 13 過程C「処遇方針(援助計画)の策定の過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。項目ごとに、あてはまるものを1つ選んでください。

番号	項目	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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
7	処遇方針(援助計画)をできるだけ具体的に記録する	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.

問 14 過程D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）の過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。項目ごとに、あてはまるものを1つ選んでください。

番号	項目	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	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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
8	被保護者の努力や意欲を尊重し、認める	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.

番号	項目	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
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.

問 15 過程 E「処遇方針(援助計画)の評価・見直しの過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。項目ごとに、あてはまるものを1つ選んでください。

番号	項目	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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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)	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.



問 16 過程 F「保護の廃止の過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。項目ごとに、あてはまるものを1つ選んでください。

番号	項目	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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.
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	1.	2.	3.	4.

最後に、生活保護について、日ごろお感じになられていることを、ご自由にご記入ください。

質問は以上です。長時間にわたりご協力いただき、大変ありがとうございました。  
回答を終えたアンケート用紙は、封入の上、ご返送ください。

## 「生活保護の進め方に関するアンケート調査」単純集計結果

実施主体：厚生労働科学研究政策科学推進研究事業「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

主任研究者 森川美絵（国立保健医療科学院）

分担研究者 岡部 卓（首都大学東京）

新保美香（明治学院大学）

根本久仁子（聖隷クリストファー大学）

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（平成19年7月25日付文書「「生活保護の進め方に関するアンケート調査」ご協力のお願い」）。

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%）

あなたの所属する福祉事務所、あなた自身等についてお答えください。

問 17 あなたの所属する福祉事務所はどのタイプですか。

	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

問 18 あなたの性別と年齢をおたずねします。

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

問 19 あなたの生活保護現業員(地区担当員)としての経験年数(通算)をおたずねします。

	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

問 20 以下の資格について、所持しているものがありましたらすべて選んでください。

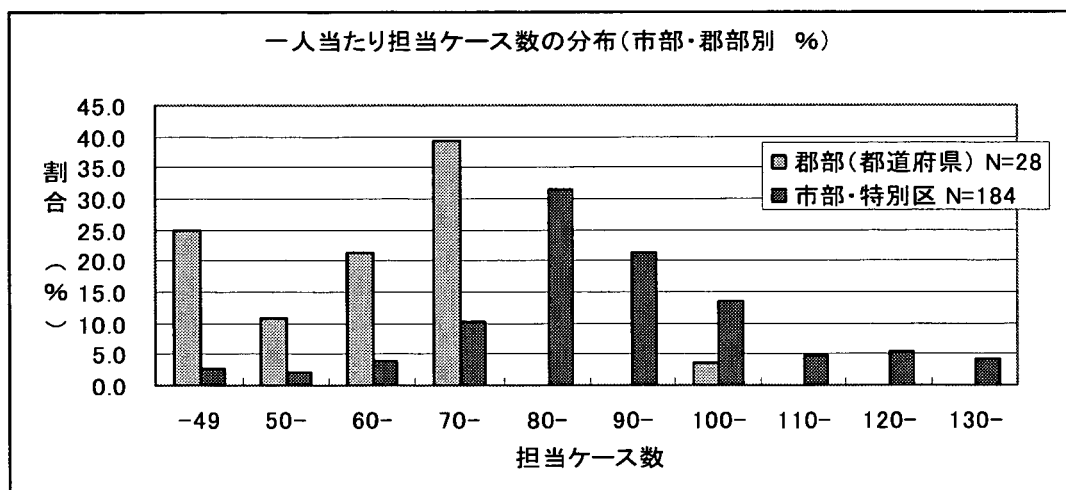
	度数	全回答者に占める割合(%)
何らかの資格を選択	163	75.1
選択なし	54	24.9
合計	217	100.0

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

ご自身の業務の全体的なことについてうかがいます。

問 21 あなたの担当件数をご記入ください。 およそ ケース (世帯)

ケース数	-49	50-	60-	70-	80-	90-	100-	110-	120-	130-	合計	平均値	中央値
郡部(都道府県)	7	3	6	11	0	0	1				28	57.0	65.5
市部・特別区	5	4	7	19	58	39	25	9	10	8	184	90.0	88.5



問 22 あなたは今、生活保護の現業員としての仕事全体に、どの程度のやりがいと負担を感じていますか。それぞれ、最もあてはまるものを1つ選んでください。

①やりがい			②負担感		
	度数	パーセント		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

問 23 生活保護の業務を普段どのようにすすめておられますか。ア～エのそれぞれについて、あてはまるものを1つ選んでください。

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

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
計	216	99.5
無回答	1	0.5
合計	217	100.0

ご所属の職場での業務のすすめ方についてうかがいます。

問 24 あなたに対する査察指導について教えてください。以下のア～ウがどの程度実施されているとお感じになりますか。それぞれ、最もあてはまるものを1つ選んでください。

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

問 25 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、どの程度の頻度で設けられていますか。課内・係内の合計で、最もあてはまるものを1つ選んでください。

	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

問 26 生活保護の自立支援プログラムについてうかがいます。あなたは、これまでに、何らかのプログラムを活用したことがありますか。

	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

「活用したことがある（活用中も含む）」を選択した場合 → 問10SQ

問10SQ 以下の選択肢に、現在の職場であなたが活用した(している)プログラム、または、それに類するものがあれば、すべて選んでください。（該当する選択肢がない場合は、「ク. その他」に活用しているプログラムをご記入ください。）

	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

以下では、相談援助の過程についてうかがいます。

本調査では、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、業務を以下のAからFまでの過程に整理しています。

#### 生活保護業務の過程

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

- ◆ここ3年間で、申請段階の面接相談の経験がある方 →問11から 始めてください  
 ◆ここ3年間で、申請段階の面接相談の経験がない方 →問12から 始めてください

問 27 過程A「相談の受付から申請受理までの過程」で、あなたは、以下の項目を、どの程度実施しています/いましたか。(回答の割合%)

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施 している	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

問 28 過程 B「保護の決定のための調査および要否判定の過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。(回答の割合%)

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施 している	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



問 29 過程C「処遇方針(援助計画)の策定の過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。(回答の割合%)

番号	項目	有効票(N)	1. 実施している	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

問 30 過程D「保護の実施(保護費の決定と相談援助)の過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。(回答の割合%)

番号	項目	有効票(N)	1. 実施している	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	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

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施 している	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
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じてすみやかに対応する	215	57.2	36.3	6.5	0.0
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

問 3 1 過程 E「処遇方針(援助計画)の評価・見直しの過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。(回答の割合%)

番号	項目	有効票(N)	1. 実施している	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

問 3 2 過程F「保護の廃止の過程」で、あなたは、以下の項目をどの程度実施していますか。  
項目ごとに、あてはまるものを1つ選んでください。(回答の割合%)

番号	項目	有効票 (N)	1. 実施 している	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