

自由記述（生活保護について、日ごろお感じになられていること）

年齢	地区担当 経験	自由記述
都道府県（郡部）		
30 歳代	1 年以上 3 年未満	個別支援プログラムを各人に設定しているが、その実行と日常ケースを効率的に実施する必要がある。他にスタッフがいない中では個別プログラムの内容を日常ケースワークの中で少しでも実現できるよう努めることとしている。（個別支援の実現とケースワークの両立）自立支援の実現には、被保護者との関わりの難しさがあり、相当な努力を要するケースがある。働きかけの実施が必ずしも成果に結びつかない。
40 歳代	1 年以上 3 年未満	生活保護の自立支援プログラムを活用したことがないのは、制度を知らないのではなく、CWがいかにくくすすめても、ケースのやる気が見られないことが多く活用にはいたっていません。それをCWの力量だと言われればそれまでなのですが、相談援助の限界を感じます。
40 歳代	3 年以上 5 年未満	生活保護制度は最終的なセーフティネットとして必要であり、受給することによって精神の安定を得られたり、自立（経済的）していくケースもあり、その点については仕事にやりがいを感じられる。しかし生活保護を受給するために画策し不正に受給している者は多い。現行法では受給者の権利が擁護されすぎており、福祉事務所の調査権が保障されてなく、指導・処分等の強制力がない。また、医療扶助の現物給付や通院移送費を含めた各種の一時扶助等を総合すると、一般の低所得世帯よりも経済的に恵まれている。一部ではあるが、怠惰な人間が生活保護を受け、まじめにコツコツと働く人間がバカを見るといった現実に、非常に憤りを感じる。
30 歳代	1 年以上 3 年未満	最近の生活保護関係のニュースでは福祉事務所の対応の下手際が大きく取り上げられ、受給者側の稼働能力の活用不足で難なく受給している人たちはあまり取り上げられません。最低生活の保障の観点からむやみに保護廃止にはできないので保護が長期化する傾向が見られます。自立助長を目的とすれば有期の保護（短期間保護）を適用すれば世帯の自立心も高くなると思うので制度を拡充できたらと思います。反対に高齢世帯は自立度が低いので生活状況を把握し必要な援助をすれば足りるので専門にワーカーを充て、就労ケースよりも多く担当するなど柔軟に対応するのが望ましいと思っています。
30 歳代	1 年以上 3 年未満	当事務所は1町のみ管轄の県福祉事務所であるため、生活保護に関わる職員や現業員経験者が非常に少なく、相談しながら仕事をすすめられない状態にある。一担当者が、現業員から医療・介護事務、統計等生活保護全般を担っており、SVはCW経験がなく、他法業務と兼務で、体制的に問題があると思われる。（仕事自体は興味深くさせていただいていますが）当事務所は従来からCW1名体制で、上記の問題を抱えやすい状況だったが、市町村合併がすすみ、同様の課題を抱える県福祉事務所は増えているのではないかと考えている。

30 歳代	3 年以上 5 年未満	制度が年々複雑化しており、ケースワーカー自身の向上を図る必要がある。(他方、他施策についても同様) 権利を主張し義務を果たさないケースへの対応が難しい。(特に稼働年齢層)
30 歳代	1 年以上 3 年未満	このアンケートを記入してみて、処遇方針にケースの方の意見や希望が反映されているかどうか考えるきっかけになりました。私の担当地区はほとんどが高齢者で、具体的に自立と言ってもなかなか難しい面がありますが、経済的な支援にとどまらず生活の質が少しでもよくなるよう、対応していきたいと思います。
40 歳代	5 年以上 10 年未満	経済的負担が無い場合、医療を受ける受けないの判断は、それがあある場合とやはり違ってくる。生活費と医療費が同じ位かかっている現状はやはり問題あり。(例えば、1人あたり1ヶ月医療費がある一定以下だと、いくら生活費として受給できる等) (若しくは一部負担金を設け立て替え払いしてもらい、後に受給する等)
30 歳代	3 年以上 5 年未満	法の趣旨が他法優先となっている以上、該当する法律に振り回される感じがする。時代が変わり、人の考え方も変化してきている以上、生活保護法の見直しを行うべきと考える。現行法の下では、ケースワーカーの負担は増えていくものと感じてしまう。例として、強制調査できる権限を与えるなど、抜本的改正を望む。
40 歳代	5 年以上 10 年未満	被保護者の中には、援助はあたりまえといった考えを持っている人が多いように感じます。本当に援助費がさまざままで対応しきれません。
40 歳代	1 年以上 3 年未満	医療について、国民健康保険の資格を失うことによる当事者の不利益、又、保護費に占める医療扶助の割合の高さ。介護保険と同様の扱いが妥当、制度の見直しが必要。
30 歳代	5 年以上 10 年未満	都市部と田舎では求人状況が大きく違い、一律的な自立支援計画のおしつけは非常に困っている。
50 歳以上	1 年以上 3 年未満	問 8 について、本庁保護係に、現業員経験者が少なく(平成 18 年 4 月、平成 19 年 4 月に 1 人ずつ配属されたが、経験年数は私と同様 3 年程度)、又、現在の査察指導員、所長、次長共、生活保護業務未経験者です。幸い、前査察指導員と前職場の上司が、生活保護業務経験が長い方なので、判断に窮すると、現査察指導員に申し訳なく思いながらも、指導・助言を仰いでいる現状があります。組織として考えてほしいです。問 12 の 5 について、現在はケースが少ないので 14 日以内に決定できています。前職場では、1 人当たり 55 ケース程度担当していましたが、継続ケースの処遇をしながらの法定期間内決定は日程的に難しく、市町村合併前に決定しなければならなかった 1 ケースのみでした。連休など関係ない仕事なので大変です。最後に、被保護世帯、扶養義務者共に、生活保護は当然であり、お互いに助け合おうという気持ちを感じられません。扶養義務照会の際、時々様子をたずねるなどの交流をお願いするのですが、精神的支援可能との回答は、1 件も受け取ったことがありません。

20 歳代 1 年以上 3 年未満	<p>昨今メディア等で生活保護行政への不審が挙げられますが、一方で不正受給も後をたちません。親身になって相談対応すると同時に不正受給への警戒も怠れない現場の現実を、報道機関が勇気をもって報道してほしいものです。</p>
40 歳代 1 年以上 3 年未満	<p>県の福祉事務所は市町村合併が進む中で生活保での専任ができなくなった上、「同等の立場で話せる同りょう」がないため、自分で決めるか、査察指導員・所長と協議するかしなくて、話の中から生まれる「名案」がないのが現状です。20 世帯しかない（一町のみ）のため、他の福祉業務も事務分掌として多々あるため、そちらの業務におわれ、私の「本業」と思っている生活保護業務が、じっくりととり組めないのが残念です。ひとり 30～50 ケース位で専任で、数名の仲間と就労支援等いくつかの専門員がいる環境があったら、今以上にやりがいを感じることができると思います。</p>
20 歳代 1 年以上 3 年未満	<p>小さな事務所のため、現業員が申請相談や介護券・医療券発行 etc の庶務事務を全部こなしている。担当ケースひとりひとりにじっくり向き合える時間がほとんどない。また、生活保護業務は医療・年金・障害・児童各法の知識が必要になるにもかかわらず、経験年数の少ない職員ばかりで知識の受け渡しが進んでいかない。組織的なマニュアルがないため、個々の CW の力量に頼っているのが現状。CW にかかる負担が重い。（CW になる者は若手ばかりである。）査察指導員に CW の経験どころか福祉部署の経験がない。具体的に相談にのってもらえたり、一緒に物事を解決してくれればよいのだが。査察機能がうまく働いていないと思う。</p>
20 歳代 1 年以上 3 年未満	<p>当福祉事務所は、CW2 名で約 100 世帯を担当している小規模 W0 です。主査業務（医療、経理 etc）も 2 名で分けて担当するため、負担が大きいです。生活保護以外にも、DV や児童虐待も担当しているため、会議出席も多いです。問題のあるケースが 1 つでもあると対応に追われ、その他の通常業務は残業でどうにか処理している状況です。（毎日夜 10 時頃まで残業です。ほとんどがサービス残業です。）自立支援をもっと丁寧にしたいという気持ちはあるのですが、なかなか実際に動ける時間は限られていて、ジレンマを感じます。また、稼働能力がありながら、何かと理由をつけて働かない保護者や、ささいな事にクレームをつけてくる保護者への対応は、こちらが多忙で余裕がないときは特に大きなストレスを感じます。時には、保護者から脅迫を受け、身の危険を感じることもあります。有期保護制度の導入など、生活保護制度の抜本的な改革と、労働環境の改善を現場では望んでいます。P.S. 福祉制度は改正が多く、新任の CW は制度（他法）を理解するのが精一杯で、ケースワークができるようになるまでには、時間がかかるのも大変です。</p>
50 歳以上 5 年以上 10 年未満	<p>長い期間、就労支援をしているケースで保護にあまえる惰性となり、一生懸命さが失われる傾向も見られるので、保護を切る勇気も必要なこともあり得る。（このケースは妻が就労中だったので、自ら保護を切ってほしい意向があったため）報告もの及びレセプトなどの業務についてやす時間が多すぎて、本来業務におわれる現状である。（合併により人不足である）</p>

<p>5年以上 40歳代 10年未 満</p>	<p>担当職員の配置不足や経験年数の浅い査察指導員の中にあつて、業務を現業員個人に依存した傾向については大きな問題と考える。保護の開始ケースについても、障害や傷病といった就労阻害要因を持たない稼働年齢層にある50代の単身世帯が生活困窮に陥るケースが近年目立って増えており、雇用の下支えがない社会全体の構造が生活保護に陥りやすくなっていると思われ、ケース数の増加によって、現業員の負担が増え、やりきれない状況となっている。また、ボーダーラインといわれた世帯が、社会保障制度改革により、自己負担が増えたことにより、生活保護制度に陥りやすいくみとなっていることも問題である。特に高齢者など介護を必要とする者の受け皿となる施設もユニット型が増えている現状の中で生活保護受給者が入れないなど、生活保護制度そのものが多様なニーズに対応しきれていないことも問題と考える。こうした現状を考えると、生活保護の仕事から一日も早く逃れたいといった気持ちになって来る。</p>
<p>50歳以 上 1年以上 3年未満</p>	<p>ケース担当数が少なく、個別に手厚く相談・対応ができる。高齢加算の廃止で、高齢被保護者が苦しんでいる。3級地で扶助費が少なく、被保護者が当然不満をもたれる。最生費が低いせいでもある。“自立援助”に行政方針のウエイトがかかり、この間の通知でもにぎやかであります。“廃止プログラム”にならないよう気を配っていきたいと考えます。</p>

		市部・特別区・町村
20歳代	1年以上 3年未満	被保護者の大部分が自立の意欲に欠けている。生活保護の仕組が自立が難しいケースにとって就労意欲をそぐものとなっていると思う。生活の管理もできないケースに対する生活指導は困難。こちらでお金の管理できるよう生活扶助以外を別送にしたい。
50歳以上	5年以上 10年未満	質問内容が抽象的で理解しにくい部分がありました。さらに言わせて貰うと、アンケートの趣旨『業務を現業員個人にもっぱら依存した…』と質問内容、さらに、この数年で様変わりした福祉事務所の現状がリンクしているようには思えません。かと言って、全体で常に会議して進める状況も物理的にないのは自明です。特に『処遇方針』の趣旨が理解できません。このお題目をケースの方に伝えているCWは皆無です。それも今後やる様にと云うことなんでしょうか？相手は時々刻々変化するし、虚偽も多い中、一度の面接で全てが分かるわけじゃない。毎日が、綱渡りの中、国に一つだけ言っておきたい。医療難民、介護難民のことです。前任者がうつ病で倒れ、昨年8月から対応しているアルコール依存で通院しているケースです。この一年、入院を断られ続け、介護業者に断られ、最近では痴呆状態が発現し今週からは失禁状態。糞の処理も私が毎日出向いてやっています。毎日、1/3の時間をこの方に費やしています。入院に社会的もくそもない必要だから入院しているんです。施設も必要だから昔からあるんです。施設の職員もいんながらばっています。地域で見ると言っても、もう地域社会は崩壊してるじゃありませんかあ！だから全ては福祉事務所！さらに今度は不動産のモバイルモーケージ、生保じゃない方も民事上の債務関係の業務をやらなくてはならない！ふざけるな！しかし、5年に一度の国の監査は金のことだけ！私は元々理工系ですが、福祉は学問と言えない、言葉が並んでいるだけ。なんだかプログラムは記録が二重になっただけ、システムがない。教科書と、現実がこれだけ異なり、ケースワーカーという言葉を知っていても現実の仕事や中身を殆どだれも知らない(私も、そうでした)。24時間TVでやることもないだろうし。ワーカー本来の仕事じゃないことに神経とエネルギーを消費するのはもう沢山です。かなり巷に危ない人間があふれていますが、そのうち国が訴えられますよ。
30歳代	5年以上 10年未満	被保護者の自己中心的な発言に接することが多く、仕事のやる気を維持することが非常に難しい職場です。仕事でやりがいを感じることは皆無です。
20歳代	1年以上 3年未満	被保護者に対してか保護しているのではないかと思うケースがある。どこまでの援助が適切なのか、よく分からない。被保護者の保護者のようになってしまう時がある。
30歳代	1年以上 3年未満	生活保護業務は何かにつれて板挟みの立場になることが多いと思う。関係者から生活保護課のスタンスについて理解を得ることが難しい。保護課の立場を制度の概要を含めて、より周知することが必要だと感じる。

50歳以上	1年以上 3年未満	日常的な業務が多すぎて、各ケースへの対応がしきれない現状である。担当の件数が多すぎることによるもので、ケースワーカーの処理能力をこえての仕事量となり、毎日の仕事が苦痛となり、3年で異動することをまちのぞんでいます。（これが多くのケースワーカーの声です）
20歳代	3年以上 5年未満	最低生活費が高すぎるように思います。そんな違和感を感じながら仕事をしています。母子家庭について言えば、担当のケースワーカー以上の収入を保護費として受給している家庭が多々あり、制度的な問題があるように思います。
40歳代	3年以上 5年未満	問題ケース、例えば、所の指導をきかず、逆に暴言をはいたり、また、所にかくれて、禁止されている行為をしたり、さらには就労指導をいろんな手段で試みても、本人がやる気がなく明らかに求職活動の振りをしているだけのような姿勢が見られ、このようなケースの対応にたいへん苦慮しているところです。なかなか、国、県の指導のように保護廃止するには現場の対応は非常に難しく、今後、このようなケースが増えていくと思います。
40歳代	1年以上 3年未満	生活保護の趣旨や、生活保護に伴う義務を履行することが被保護者自身の権利を守ることにつながることを理解せずに、福祉事務所への要求や権利のみ声高に主張する被保護者等への対応に苦心している。医療機関等一部の関係者にも見受けられるが、生活保護が何でも対応できる制度と錯覚している人が多いように感じる。病院入院時に福祉事務所へ保証人を要求したり、親族間で協議すべきことについて福祉事務所へ解決を求めたり等、生活保護法の枠を超えている。
20歳代	1年以上 3年未満	生活保護の仕事は裁量の広い仕事。徹底的に人の生活を支援しようと思えば、記録に書けないことでも引き受ける必要が出てくる。
40歳代	1年以上 3年未満	他施策が充実してきていることにより保護制度が複雑かつ制度疲労している印象を強く感じている。
20歳代	3年以上 5年未満	保護者の生活に踏み込んで仕事をおこなうため、相手にふりまわされるなど、精神的な疲労を強く感じる。
50歳以上	10年以上	ケース数の増加と職員の平均経験年数が低くなる現状から、「専門員の配置」「事務処理のマニュアル化」「一斉一括調査・点検」など導入された。このことは、CWの経験の有無に関係無く、処理がすすめ易くなり、事務処理（一部処遇含）の標準化できた事には評価している。しかし、一方で、個々のCWの主体的に知識・技術を獲得する意欲は低下している。CW自身の生活と関係を見ずに仕事がすすめられ、社会問題としての貧困という視点は失われている。CW1人80ケースは、最低限必要な手立であると思っている。
40歳代	3年以上 5年未満	被保護者の希望や意思はまちがった選択をしていることも多く、そういう場合はよりよい方向に向いていける様長期間にわたり関わっていくこともよくあります。アンケート形式ではなかなか本音のところは調査できません。面接調査が最適です。

30 歳代	3 年以上 5 年未満	幅広い業務でありながら深みのある仕事である。社会的にもっと評価されてもよいと思う。つぎはぎだらけの制度であり、周知が困難であり、トラブルの温床となっている。
20 歳代	1 年以上 3 年未満	被保護者と、生活保護を受けていない方を比べると、被保護者に対する援助が手厚すぎると感じる。社会の中では、能力や資産を活用し努力しながら生きることが常識だが、被保護者は医療費は無料、困った時は CW に相談と、依存心が強くなっていると感じる。努力する必要が薄れている気がする。生活保護を受けておらず、自分の年金や給与収入で工夫して生活している方たちが損をしている様に感じる。そのような制度は時代に合わないと思われる。自身の努力も必要な制度へかわるよう願う。
40 歳代	5 年以上 10 年未満	生活保護業務の現場は、生活保護適用要件といえる各種義務の不履行や、意に沿わない指示への反抗との戦いの連続である。利益だけを欲し、義務を履行しない対象者の対応に苦慮している。福祉という語感だけで、理想だけを描かれては、最前線の現業員の苦労が報われない。
30 歳代	1 年以上 3 年未満	最低生活費の基準額が高い。
30 歳代	3 年以上 5 年未満	自立の一助である生活保護制度にも関わらず、長期化・半永久的なケースが、増加傾向である。また、母子世帯等は、生活保護制度を一度受けてしまうと、自立阻止ではないが、依存するケースが多く、非常に対応に苦慮するところです。
50 歳以上	3 年以上 5 年未満	制度の説明を保護者にすることは出来るが、働く意欲がない等に対して不安を解決したり援助する時間がない。長い間、生活苦の中で暮らして来た人達も多く、精神的なケアの必要な人に関わる事の出来る行政の制度や人員があれば良いと思います。
30 歳代	5 年以上 10 年未満	法律が古いため、時代に合っていない。最低生活費が高すぎて、被保護者が仕事をする気にならない。わがままな被保護者が多すぎて、ケースワーカーが召し使いのようになり、なにがなんだかわからなくなってしまっている。ケースワーカーの権限がなさすぎて、開き直った被保護者になにも言えなくなる。何かしようと国が動くと、ケースワーカーの負担だけが増え、何も変わらない。被保護者にも国保に入らせるべき。そして一定の自己負担を求めるべき。介護保険はあるのに国保をとりあげる理由がわからない。
30 歳代	3 年以上 5 年未満	ケースワーカー5 年目となっても、生活保護制度、他法についての勉強不足を痛感します。特に他法優先ということで、他法についてもある程度の知識がないといけないのに、実際はなかなか分かりにくく、困ってしまうこともあります。ここ数年の生活保護制度の改正は、自立支援に向けた取り組みがいろいろ出てきていますが、活用できるものが増えるのは、被保護者にとって良いこととは思いますが、制度を理解していないと、もれてしまっていることがおるのでは、と不安に思うことも増えました。処遇方針については、被保護者の希望や意思を確認し、一緒に考えていくのが理想的とは思いますが、100 世帯近くある 1 つ 1 つに、ゆっくり向き合っ一緒に考えるだけの時間がないかと思われます。

30 歳代 3 年以上 5 年未満	収入だけを物差しにあらゆる生活困窮者を無差別に法の適用対象とすることが社会保障制度として妥当であるとは思われない。生活保護法は廃止し、高齢者、障害者など対象を特化した生活保障制度を個別に創設すべきであると考える。
30 歳代 3 年以上 5 年未満	生活保護業務は多岐にわたることや対人関係でストレスを抱え込む職員が多く存在するのを日々感じる。高齢者世帯は生活保護から分離して、別の社会保障制度に移行させた方がよいのではないか。
20 歳代 3 年以上 5 年未満	1 ケースに対応時間をとられ、日常業務や他ケースの対応が滞ることがよくある。受持ちケース数に余裕を持たせてほしいです。
30 歳代 1 年以上 3 年未満	最近流行の言葉を使うまでもなく、保護世帯の生活水準よりも納税者たる一般市民のそれが下回るといった現象は、行政をはじめ福祉に関わる人達には以前から広く知られていたところである。多人数世帯を中心に基準額が高すぎるうえ、税・料の負担が無い生活扶助、限度額内であればその全額を支給する住宅扶助、どれだけ治療を受けようとも無料の医療扶助、さらに、生活保護という制度が、基本的にはこれらすべての扶助をひっくるめて「する」か「しない」かのどちらかしかないという制度であることの問題も指摘されているところである。そして、保護実施にあたっては、仕送り等を含めた親族との交流の様子や税情報では確認できない収入を始め、実際には男と同居する母子世帯といった、保護世帯の生活実態を地区担当者による訪問や調査だけで正確に把握することは不可能である。すなわち、真に「保護の適正実施」をすることは不可能なのである。これを解決するには、福祉事務所等の関係機関に、より強力な調査権限を付与し、各世帯を調査・監視する専門の人員や予算を確保するなどの方法が考えられる。しかし、福祉全般における幅広く確実な実務上の専門知識が必要であり、福祉の専門化であるべきケースワーカーは、一部の大都市を除く全国の福祉事務所では、福祉専門職として採用されたのではなく、一般行政職として採用され、組織内のローテーション（人事異動）の結果担当しているに過ぎないのが実態である。また、近年の書く自治体の財政状況は言うまでも無い。そして、生活保護の関係法令がそもそも曖昧な上に、その他の社会保障制度を中心とした社会全体の枠組みとのズレや矛盾を指摘されているところであり、現場任せの対症療法的な方策では根本的な解決にならないことも確かである。また、制度上の各種義務違反に対して、廃止・停止などのペナルティーを制度上認めているが、重篤な義務違反に対して関係法令や生活保護手帳に定められた手続を踏み、保護廃止等の決定を福祉事務所が行ったとしても、それに対する不服申立や訴訟提起がなされた場合には、その決定が覆されることも珍しくなく、結果的に「やったもん勝ち」となっている。そして、生活保護というものに存在するすべての問題のしわ寄せは、福祉事務所のケースワーカーをはじめとした現場で働く人間達に押し付けられ、その心と身体を蝕んでいるのが現実である。

30 歳代	3 年以上 5 年未満	生活保護制度の目的といえば最低生活の保障と自立の助長ですが、日頃のケースワークの中では、どうしても自立助長に重きを置く傾向があるため、ときには少し強引な廃止につながる場合も考えられます。ただし、北九州市のように廃止後の生活が成り立たないような場合に無理に廃止することはあってはならないと思います。被保護者それぞれにあった処遇を行い、本当の意味での自立を目指していきたいと思います。
30 歳代	3 年以上 5 年未満	さまざまなケースがあり、考えさせられることが多い。
20 歳代	3 年以上 5 年未満	私が所属する福祉事務所は現業員 1 人当たり 80 世帯を担当しています。しかし、経済給付、および相談援助業務をおこなうには負担が大きいと感じています。当区では就労促進事業、健康管理対策事業をおこなっていますが、特に就労促進事業については被保護者の経済的自立に多大な効果を得ていると実感しています。これからの被保護者の自立支援については、専門的・組織的な対応が必要なのではないでしょうか。
40 歳代	5 年以上 10 年未満	ケース数が多いため、処遇や計画についてまでの時間をとることが難しいところがある。専門性が本来なら要求される業務であるが、単なる行政職員の異動先のひとつでしかない。今後の情勢の変化で、生活保護制度が変容していくことが予測されるが、現実的な方向に向くことを祈りたい。
40 歳代	3 年以上 5 年未満	最近は特に病的（精神科系）な事情をかかえている申請者が多い。稼働阻害となっているものだが、果して医師の判断が妥当かどうか常に疑問です。
40 歳代	1 年以上 3 年未満	非常に重要な仕事であることを、各ケースワーカーがもっと自覚し、勉強・努力する必要があると感じる。保護の停止・廃止をもっとしっかりやる。（一度保護を受けると、ずるずると続けるため、保護制度の悪用が増える。）
30 歳代	3 年以上 5 年未満	“働く気がない” “生保を抜けたくない” 方々に対する対応がやはり困難です。社会性を育む支援が今後もっと必要だと感じます。モラルについて学ぶ機会もあればと思います。代々生保世帯といった貧困の再生産があり、それが制度的な問題なのか家庭内の問題なのかわかりませんが、大きな課題だと思います。
50 歳以上	10 年以上	北九州市で 50 歳男性が自立メドなく保護辞退強要で餓死の事件ですが、マスコミ報道と実態とは、かなりかけはなれているのではないかと感じます。この種のニュースが出るたびに福祉事務所の現場ではもっと詳しい真相が知りたいが、情報が入って来ない。対象ケースの人々からは、●市も北九州市と同じ様なことをしているのではないかと疑惑の目で見られ仕事がやりにくい。
50 歳以上	1 年以上 3 年未満	稼働年齢層でありながら、ノラリ、クラリし支援にのらない（一部の）、自活しようという気にならない人達を相手に一生懸命仕事をするのは本当に疲れ、やりがいなくなる。又、病状意見書は就労可能であるのに、病気をたてに（特にうつ病）されると、どうにもならない。

50歳以上	1年以上 3年未満	憲法が13条で「人間としての尊厳」を、25条で「健康で文化的な最低生活」を保障しているにもかかわらず、昨今の福祉をめぐる状況の危うさを現場にいる職員としても感じています。それは、北九州市の事例にもあるような生活保護行政の在り方をはじめとして、最低生活費であるはずの生活保護費以下の生活をしている人の存在と、それらの人々の生活水準を超えるのはけしからんと生活保護費を下げようとする動きがあることです。私は現業員になり3年目を迎えています。今回のアンケートへの答えを記入していて、改めて被保護者とのかかわりのうえでの現業員の役割の重要さと自分自身のいたらない点を勉強させられました。できることなら異動せずに、現業員として被保護者とのかかわりを強め、自立に向けた援助に努めて行きたいと思っています。
40歳代	5年以上 10年未満	業務量が多すぎる。
40歳代	1年以上 3年未満	ケースワーカーのメンタル面でのケアが現場では大きな問題になっていると感じます。そのためにも、組織的な対応・体制が重要であると思います。
20歳代	1年以上 3年未満	被保護者の認識・希望と実施機関としての処遇方針が合致しておらず、生活保護制度に対する理解が困難な場面が多くみられる。
30歳代	3年以上 5年未満	本当に必要な人への生活保護は積極的に行うべきだが、不正就労については厳しい対応が必要である。また、能力活用を怠る場合に、保護停止をすみやかにできるような制度にしてほしい。母子家庭の母などは、生活保護受給後の職業訓練を義務化し、従わない場合は保護停止するなどが必要では。期間を定めた形での保護ができるようにしてほしい。（病気など、就労阻害要因のあるひとは除く）
50歳以上	10年以上	今回、多重債務者の債務整理をさせようとしたところ不正就労の返還金も対象になると聞きショックを受けています。生活保護の返還金は法律違反の決定による上で成立したものです。返還金が自己破産の対象になるようなら、ケースワーカーはやる気を失ってしまいます。一日も早い法整備を要求して下さい。
50歳以上	1年以上 3年未満	被保護者や相談者が義務を果たさず権利を主張する場合、理解を得られるように接することで、心身ともに疲れてしまう。訪問調査を通じて被保護者の信頼を得、よりよい支援・指導に結びつけようと努力するが、報われないことがほとんどである。
30歳代	5年以上 10年未満	困窮におちいった理由について問い、自己責任の範囲内で受給の可否や支給額に変化をつけた方がよいと思う。
20歳代	1年以上 3年未満	別段、大変な仕事だとは思わない。
20歳代	5年以上 10年未満	被保護者のニーズは多様化・複雑化を感じることが多い。また、一担当者では判断が難しい状況も多くなっている。根本的な解決策が見出せないことも多い。

30 歳代	3 年以上 5 年未満	他の福祉サービス（医療や年金等）の扶助とのバランスが取れていない。過去の経歴をとわない制度である為、正直者や真面目に生きてきた人が馬鹿を見ている気が強くしている。一生懸命がんばったが、結果的に生活困窮した人を支援するのはやりがいを感じるが、実際には 8～9 割の人は、適当に人生を歩んできた人が多く、その人たちを支援するのは虚しい。
30 歳代	1 年以上 3 年未満	本当に困っている方々がいる一方で、かなりの割合で不正に受給する人々がいる事に大きな矛盾を感じます。
30 歳代	3 年以上 5 年未満	最生費が高く、自立を妨げている。収入認定の基礎控除は要否判定には必要ない。
40 歳代	1 年以上 3 年未満	最近の高齢化や地域の格差拡大により、生活保護申請が多く自治体で増加している中、国は一方的な補助金のカットや負担率の切り下げなど、地方へ責任を押しつけているように感じられることが多い。
20 歳代	1 年以上 3 年未満	まだ CW としての経験は浅いので勉強の日々だが、1 つのケースを通して福祉の様々な分野（障害、高齢、母子）を学べるので視野が広がります。みんなで協力するというよりは、個人作業が多いので、1 人でストレスを抱えこまないように気を付けています。（それだけでなくこの仕事はストレスが多いです…）それぞれのケースにとって何が自立なのか？ということを考えさせられる仕事です。
30 歳代	1 年以上 3 年未満	当業務を始めて 3 年になりますが、日々新たな事態が起こり、慣れるというよりも難しさをますます強く感じています。
50 歳以上	1 年以上 3 年未満	生活保護のワーカーとして「最後のセーフティネット」としての仕事の重要性を強く感じている。しかし、ルールを守らない一部の困難ケースについてはとても苦慮している。そういう場合に法令に従い、淡々と対応していくしかないのがジレンマがある。
30 歳代	5 年以上 10 年未満	不当要求する者、決定に対して大声を上げるなどして聞き入れようとしない者がいるのは事実で、これらの者への対応が苦勞する所です。
30 歳代	1 年以上 3 年未満	福祉だけではなく全般的な行政の知識や医療など、様々な知識や技術が必要とされるのに加え、暴力的な者、精神を病んでいる者、不正をはたらかこうとする者などの対応など、CW の負担、ストレスはかなり大きなものだと思う。これは、ほとんど何の訓練も積んでいない、3 年程度で異動のある市職員が行う仕事ではなく、国税専門官のように、国が、その責任において、専門の職員をもってあたる仕事だと考える。
30 歳代	1 年以上 3 年未満	生活保護受給者と年金受給者（年間 100 万円を少し上回るくらい）との格差が問題である。前者には医療・住宅扶助など生活費だけでなく様々な「特典」があるが、後者にはそれら医療・住宅にかかる費用が重くのしかかる現状にある。自立助長、自助努力の観点から、生活保護水準の引き下げ等、抜本的に見直していき、年金保険料を支払うことと生活保護受給に公平感が出るようにしていくべきである。また、高齢者以外の被保護者に対しては、保護期間の制限など、何らかの歯止めをもうけるべき。

30 歳代	10 年以上	今後下記の点を研究課題としてみてください。①権利以上のサービスを要求する行政対象暴力が保護の実務上増加していること。②本法が機能しない部分がでてきていること。具体的には失業ケースで具体的求職姿勢が伴わない者など、「強制労役システム」を作るとか現場は何か実効性に結びつくものを切実に求めています。権利のみを要求する者どもにとって、現在の指導、指示の規定は何の意味もなく実効性に乏しい限りです。
40 歳代	10 年以上	1CW 当たり、80 ケースの割合が、標準数となったため、本市では 110～120 ケースを持ち、SV も 800～1000 ケースを担当しています。市当局では、固有事務となった組織基準をたてにして、ケース数に伴う職員の増加を考えていません。むしろ、今以上の減員を予定しています。セーフティネットとしての生活保護制度を守るために、国の強力な地方に対する指導が必要と考えます。
20 歳代	1 年以上 3 年未満	生活保護制度の見直しが必要だと思う。
30 歳代	1 年以上 3 年未満	非常に難しい。多岐に渡る知識が必要であり、猫の目のように変化する。また、CW となる職員はダメというレッテルを貼られた者が多く、ほんの一握りに負担のかかる組織体制になりがち。専門職が絶対に必要と強く感じる。
20 歳代	1 年以上 3 年未満	年金担保による生活苦を理由とした保護受給が多い。暴力団構成員ではないが、威圧的な態度での保護申請が増加しているような気がする。人格障害である被保護者への指導や援助に苦慮することが多い。
20 歳代	1 年以上 3 年未満	最低生活費の算出根拠を各ケースワーカーレベルまでわかるように情報提供してほしい。
30 歳代	3 年以上 5 年未満	社会情勢等の変化に伴ってか、対象ケースも傷病等での困窮といった古典的なものから、DV、生別母子（個人的に死別母子ケースもったこと無）、精神疾患、路上生活者 etc と多岐に渡り、各 CW が対応に苦慮していると思われる。一方 CW も、経験豊富な方が少なくなる現状も感じ、様々なケースに対する対人援助スキルの継承等の難しさも感じている。個人的には私が出ることとして、対応事例としてまとめるようにしている。
20 歳代	1 年以上 3 年未満	人生経験の浅い CW が、人生の様々な局面にいる被保護者に対し、処遇指導を行っていくのは非常に困難です。また、被保護世帯が抱える問題は非常に複雑で、対応が難しく、家族形態も様々です。1 ケースワーカー80 世帯の基準では、処遇が行いきれないのが現状です。80 世帯の基準にとっても疑問をもちつつ、時間も身も削りながら業務にあたっています。
30 歳代	3 年以上 5 年未満	社会保障制度とはいえ、現状に必ずしも即した制度とも思えない点多くあり、今後の高齢化や雇用問題も視野に入れ抜本的な見直しが必要な制度だと感じています。

20 歳代 1 年以上 3 年未満	暴力的ケースや問題ケースの対応など、CW 個人にかかる負担が大きすぎるように感じます。医学や福祉について精通した職員の導入、もしくは関係機関との連携が必要ではないでしょうか。保護の長期化も少なくなく、母子家庭などでは特に保護を受けていない一般家庭との均衡がとれていないと思います。加算や移送費も含め見直しが必要だと感じます。
40 歳代 1 年以上 3 年未満	生身の人間の生活を全般に渡って関わるという“仕事”の難しさ、厳しさを日々感じています。自立に向けケースが一生懸命努力している様子を見守る喜びと、現実の社会の壁の厚さに共に苦しみ歎きと相半ばしている状態です。一日一年が本当にあつという間に過ぎ、様々な苦労を経て自立したケースの笑顔を見るとホッとしています。保護することにより、安定した生活を得て生き生きする人、逆に保護に安住し、自ら努力することを放棄し、さらに荒廃してしまう人、生活保護のジレンマに陥ることしばしです。
20 歳代 3 年以上 5 年未満	就労意欲のない被保護者に対する就労指導が難しい。稼働能力の判定について、審査会の開催を実現させ、もっと慎重に処遇方針を決定したい（強く就労指導すべきか、本人の意志に任せるか、など）。CW 個人で判断するのは重い。CW の力量や考え方にバラつきがあり、担当地区が変わるたびに苦労する。被保護者とスムーズに関わりにくいことがある。威圧的、暴力的な被保護者が多くなっているような気がする。
30 歳代 1 年以上 3 年未満	保護率に増加傾向にあるにも関わらず、職員増が見込まれない現状において、被保護者に対してのみ焦点を当てるのではなく、生活保護現業員に焦点を当てた施策の作成。
20 歳代 1 年以上 3 年未満	女性ワーカーは单身男性の世帯へ訪問する際、こわい気持ちがある。部屋へは上がらず、玄関先で面接をするなど対応している。20 代だと被保護者はほとんどが自分よりも年上、母子の親になめられたり、一生懸命指導しても、伝わらないことがある。
20 歳代 1 年以上 3 年未満	最生費が高い。もっと低くするべき。ほとんどの受給者が保護に甘えており、正直者がバカをみている状態。
30 歳代 3 年以上 5 年未満	生活保護の目的は「最低限度の生活の保障及び自立助長」であるが、近年、不正受給者の増加・虐待の増加の傾向がある。被保護者の生活保護に対する理解の不足・意識の低下により不正受給者が増加しているが、ケースワーカーの調査権では限界を感じる。本当の生活困窮者が受ける制度であり、営利目的での制度ではないことを理解してもらう必要がある。また、虐待の増加においては、核家族化が進み時間的な余裕がなくなり、気持ちにも余裕がなくなる。そのため、自我がある子供に対して、正面から向き合えず受け入れられないことから虐待につながる。また、扶養義務者からの「精神的な支援」「金銭的な援助」の減少も原因の一つである。生活保護行政においては、被保護者の理解・社会的自立なしでは経済的自立はありえず、法（制度）の主旨・目的を再認識する必要がある。

30 歳代	5 年以上 10 年未 満	生活保護法、他関係法令の抜本的な改正を強く希望する。
30 歳代	5 年以上 10 年未 満	生活能力の低い人間に金銭給付を行うことは穴の空いた容器に水を注ぐのと同じこと。制度そのものに問題あり。
30 歳代	5 年以上 10 年未 満	正しい手続きの上処理した場合に苦情を言われることがあるが、1 福祉事務所ではどうにも出来ない問題が多い（制度上のため）と思う。各種手続や業者選定において、簡単なものでも斡旋することが出来ず、本人もよく分からないので時間がかかる。担当として、色々やってあげたいこともあるが、身内がいる限り絶縁していても手を出せない部分があると感じる。
20 歳代	1 年以上 3 年未 満	年金を全く納めていなかった人が、納めた年金以上の保護費をもらえる制度に疑問を感じる。冬季加算、期末一時扶助の金額が高いと思う。期末一時扶助は、世帯員の人数分支給するのではなく、世帯で、決められた金額等、減額できると思う。
40 歳代	1 年以上 3 年未 満	本市では福祉の経験のない者が人事異動によりいきなりケースワーカーとして生活保護業務をやることになるが、生保業務は、知識、経験のない者には厳しい業務であるため、専門職の配置をしてもらいたい。
30 歳代	3 年以上 5 年未 満	様々なケースを接して、日々勉強になります。嫌なこともあります、係長、同僚と連携して、がんばっています。
30 歳代	3 年以上 5 年未 満	介護保険に予防があるように、生活保護にも予防の制度を設け、段階的な制度とし、要援護者の拡大により、保護制度利用者（現状における全ての扶助受給者）から、どれか1つだけの扶助受給者、援護のみの受給者と、世帯に合った扶助ができるのでは。
30 歳代	1 年以上 3 年未 満	私見として、現在の生活保護制度は被保護者の立場が尊重されすぎ、ともすれば被保護者が自己の状況を誤解してしまうことも生じていると思います。言うまでもなく、福祉制度を維持する財源は国民の皆様から納税された税金です。今後とも世間の大多数を占める納税者の方々の理解を得て、健全な制度運営を行っていくためには、「有期保護制度」など、被保護者自身の自立意欲を高める改善を積極的に行っていくべきであると思います。
30 歳代	1 年以上 3 年未 満	担当地区により明らかに仕事量に差異が見られる。他人の仕事を手伝おうという姿勢の人とそうでない人がはっきりわかる。そうしたフォローはなかなかされず、結局自分で、できませんといわないと手伝ってもらえない（新規が集中してるなど）。そうした意味で頑張る人は損をするような気がする。

<p>50歳以上 1年以上 3年未満</p>	<p>精神疾患のケースが多く、感情が激高し処遇困難なケースに手こずる。就労支援して就職しても長続きしないケースに対してはどうすればいいのか。就労意欲が全くないケースについて虚しさを感じる。保護の子供の進路について、学校の勉強について行けず、高校に進学できない子や、ひきこもりになって学校に行けない子、就職が難しい子等、生活保護予備軍に対する施策を考えてほしい。</p>
<p>20歳代 1年以上 3年未満</p>	<p>北九州市の対応は行き過ぎだったのでは、と感じますが、そのくらいの気持ちで対応しなければ稼働能力を適切に活用してもらうことはできないと思います。依存心が強く制度に甘えている人があまりにも多いと日頃から感じています。本当に必要な人が気持ち良く使える制度にするためにも有期限付の制度にしてほしいです。</p>
<p>40歳代 10年以上</p>	<p>生活保護は最後の受け皿という意味があるためか、政治・社会の様々なひずみや問題がそのまま反映されます。たとえば、年金の不備、母子世帯の増加や養育料請求権がないこと（実質的に）、外国人や中国帰還者への援助体制の不備等々。このような社会全般の不備が原因で生活保護にならざるをえない人々へいくら個々に援助しても、すぐ限界にぶち当たります。しかし生保は「個々のケースワーカーの頑張りで何とかしなさい」と言っているような制度であり、現場の無力感はかなりのものです。</p>
<p>20歳代 1年以上 3年未満</p>	<p>制度自体が時代に合わないと感じることが多い。本来他法他施策で救済されるべき人々が、生活保護に頼らざるを得なくなっている。年金制度を含め、社会保障制度を抜本的に見直すべきではないかと思う。</p>
<p>50歳以上 1年以上 3年未満</p>	<p>自身が必要な努力をしたにもかかわらず保護が必要となるケース（例、国民年金をほぼ満額受給しているのに生活費が不足する）は、国が政策を適切に行えば保護が不必要になると思われる。老後を支える適切な政策の立案が必要と感じる。なるべくして生活保護になる人も確実に存在すると思う。それらの人については、国が正しい分析を行い、保護を受けなくとも生活できるような社会のしくみを作ることが必要と感じる。生活保護は権利であり、必要な人に保護を行うことは正しいことだが、同時に本人の自由な生活を制限することにもなる。なので、できるだけ保護が必要となる人を減らすようにすべきだ。</p>
<p>40歳代 5年以上 10年未満</p>	<p>1円2円の不足分まで保証する今の法律をやめ、手当制度に変えてほしい。他の一般世帯から見て不公平感が高い。特に医療給付は非難的。</p>

<p>50歳以上 5年以上 10年未満</p>	<p>一人で130人以上のケースプラス新規開始業務・死亡した時のアパートの片付けや疎遠な親族への連絡、火葬処理など、現業職員の抱える業務は、毎日毎日忙殺される日常であります。今は権利意識も強く、攻撃にさらされ、大変ストレスが強い職場で、職員の中には疲労し、病気で休む職員も毎年出る状況ですので、やはり一人80ケース位の人員配置が必要と思います。ケースの人達は、孤独の人が多く、病院へ行くのが多くなる人が目立ちます。又、医療機関・介護業者も、過剰な位サービス（例えば、熱が出ただけでMR・CT・採血・レントゲン・尿検査 etc）で経費を押し上げてますので、生保の人が健康を保てるような保健所とタイアップした健康・栄養教室への参加義務や簡単な作業所などの仕事場の設定が必要と日頃感じます。あと、経験年数が少なく異動して、処遇ややり方が伝承されない傾向を感じます。</p>
<p>30歳代 5年以上 10年未満</p>	<p>近年、クライアントの要望等が強くなっている。（10年前と比して）マスコミ等、社会の監視も厳しい中で、そろそろCWの「役割」「権限」を明らかにすべきである。（現行、「グレー」な部分が多すぎる）</p>
<p>30歳代 3年以上 5年未満</p>	<p>幸い自分の地区では大きな問題はなく、ほとんどは問題がない人（単に年金が足りない）ですが、やはり問題ばかり起こし、親族から相手にされない人もいます。そういう人を担当しても不快ではあるのですが、そういう人こそ生活保護が必要なのかもしれません。誰もが消費税を払っていることだし。被保護者よりも被保護者をくいのものにする人間が多数いるのに何もできないのはくやしいです。しかし、北九州市と三郷市はひどい。どうやったらあそこまでできるのでしょうか。事情があるのか聞いてみたいものです。</p>
<p>30歳代 3年以上 5年未満</p>	<p>ケースワークは、担当者の経験・力量の差がとてもある仕事だと思う。被保護者も担当者によって、病状等が左右される部分が多いので、何らかの形で、ある程度統一をしていく必要があると思われる。本当に困っている人には保護の制度が行き渡らず、不正受給が横行していることに対し、矛盾を感じる。</p>
<p>40歳代 5年以上 10年未満</p>	<p>就労可ということで一方的に生保打ち切りとなって社会問題となっているケースがあり、福祉事務所単位での取扱いがまちまちであると感じます。一律であることが望ましいとは思いますが、状況を判断してから廃止としている福祉事務所も多いと思いますので、研究の一環として調査を進めていただきたいと思います。</p>
<p>30歳代 3年以上 5年未満</p>	<p>現在のメディアも取り上げられており、社会的にも認知度が上がってきたと思える。</p>
<p>50歳以上 5年以上 10年未満</p>	<p>介護保険を始め、種々の事務的な作業が増大し、訪問等基本的な部分がほとんどできない。ケースの要求が多様化複雑化していて、対応しきれず振り回されている状態。支援法はどれもハードが不足していて対応に困難をきわめる。生活保護受給者のすべてを家族代わりにケースワーカーが動かなければならない状態。ケースワークに当てる時間がない。</p>

30 歳代	1 年以上 3 年未満	生活保護ケースワーカーは、被保護者の「人生」と「握る」ことになるので、役所の他の業務と異なる面を持ちます。それ故に、やはり役人側にも向き不向きがあり、ストレスも強く、現に長期休暇や年度途中の異動もかなり多いです。当市では一般職の人間がケースワーカーの大半を占めており、専門職化していません。被保護者や社会が求めているような「専門的業務」を遂行しなければならない一方で、2～3 年で異動になる環境から「役所業務の一種」として取り扱う、その狭間で仕事をしています。役所内部の人事改革として、ケースワーカーを専門職化する必要はありますが、急激に変えられるものではありません。他都市の状況は分かりませんが、おそらくどこも理想と現実、本音と建前で業務を遂行しているのが本当ではないでしょうか。その辺りを踏まえて、調査・研究していただければと存じます。
20 歳代	3 年以上 5 年未満	CW に期待されている業務について、素人ではできないことばかり。4 年やってなんとなくわかってきた。就労支援はキャリアカウンセリング、精神は精神保健福祉士等、専門家の業務までやらなければ、対処できない。CW1 人 1 人で仕事へのスタンスがちがうから、被保護者が仕事もしないでサボってるわけです。私自身、納税者としてゆるせません。
20 歳代	3 年以上 5 年未満	財源的な問題、世論をきちんと受けとめていかなければいけない状況のなかで、被保護者の主張を受け入れていく必要があり、そのバランスがとても難しい。被保護者は理解力・能力的に様々な問題を抱えていることが多いが、社会資源利用のためには、保証人・契約の問題があり、1 人のケースワーカーがカバーできる範囲に限界を感じる。
30 歳代	1 年以上 3 年未満	新規の相談・申請件数が年々増加し、その対応に追われており、継続ケースに対して十分なケアを行う時間が少なくなっている。
40 歳代	10 年 上	ご質問の内容については、できる限り実施したいとは考えていますが、現実には 200 ケースも担当させられ、全く余裕なくその実現は物理的かつ精神的に不可能な状況です。せめて、100 件ぐらいを担当できれば、クライアントに対して、懇親丁寧な対応ができるのに…と思う日々です。厚生省は現場の我々 CW が置かれた状況をご存知なのではないでしょうか？現状をお伝え頂ければ幸いです。
40 歳代	1 年未満	前担当と比較され、試されている感を受けることがある。権利を主張し、義務を行わない保護者が多い様に感じる。
福祉事務所のタイプ不明		
30 歳代	1 年以上 3 年未満	生活保護法と実際の処遇をしていく時に壁にあたる時がある。不正を見つけても法にのっとり仕事を進めていくしかないのがジレンマを感じる時がある。

第3章 生活保護ワーカーの思い——自由記述欄の声から

富江直子

要旨

本章では、自由記述欄に記入していただいた回答から、生活保護ワーカーの方が生活保護について日頃感じておられること、仕事や利用者への思いを見ていく。生活保護ワーカーは、生活保護の実施過程を担当し、利用者の生存の保障に深く関わる者として、「生活保護の代弁者」でありうる。同時に、ワーカーは一般の市民や納税者に対して責任を負う公務員でもある。そして、ワーカー自身、一人の市民であり納税者である。ワーカーは、これらの立場の間で、一筋縄では行かない難しいバランスを求めて苦悩している。生活保護法の理念と世論との間、利用者に寄り添うことと「社会」の良識に寄り添うこととの間に、ワーカーは立ち続けなければならない。一人一人のワーカーの肩に、利用者の抱える問題だけでなく、制度の問題、「社会」の問題が、過多にそして過重にのしかかっている現実が見えてきた。

1 はじめに

本章では、現業員（生活保護ワーカー）の方が生活保護について日ごろ感じておられることを記入していただいた自由記述欄の内容を見ていく。生活保護ワーカーの方々の声から、仕事や利用者への思いや、生活保護制度の問題点や課題を読み取っていききたい。

生活保護法の実施過程を担当する生活保護ワーカーは、生活保護法を、困窮している人びとの生存を守り、支えるものとして現実の社会の中で生かしていく役割を担っている。生活保護ワーカーは、第一に、生活困窮者や生活保護利用者の立場に立つ「生活保護の代弁者」でありうる。

また、生活保護ワーカーは公務員として、一般の市民や納税者に対して責任を負う立場でもある。ワーカーは、必ずしも一般市民や納税者に対して現行の生活保護制度を守るという意味での「生活保護の代弁者」でのみあるわけではない。市民としての良識や納税者の利益という観点から、生活保護制度のあり方を批判することもまた、生活保護ワーカーの役割となりうる。

さらに、ワーカー自身も一人の人間であり、市民であり、納税者である。ワーカーが一

人の人間として、あるいは市民として、納税者として、生活保護制度や利用者に対して抱く思いもある。

このように、生活保護ワーカーの生活保護に対するまなざしは、生活困窮者や生活保護制度の代弁者としての立場、一般の市民や納税者に対して責任を負う公務員としての立場、一人の人間として、あるいは市民、納税者としての立場という、少なくとも3つの立場が重なり合うところから注がれていると考えられる。

ワーカーはこうした3重の立場から生活保護制度に対して様々な思いを抱きながら、ケースワークやその他の業務に携わっている。利用者や生活保護業務に関わっていく中でワーカーが抱える悩みや葛藤の中に、これら3つの立場の間のせめぎ合いを見ることができ

2 取り巻く状況と仕事への思い

まずは、ワーカーが業務を遂行していく上で置かれている状況と、そうした状況の中でワーカーが抱える悩みや葛藤を見てみよう。

相談援助活動に関する意見としては、実施体制の問題の指摘が多く見られた。「担当ケース数やその他の業務が多すぎること」「ケースワーカー個人にかかる責任の重さや孤独」「高度な知識や技術を要する業務であるにも関わらず、専門職が充てられていないこと」等、現業員に量的にも質的にも大きな負担がかかっていることが窺える。記述からは、ケースにじっくり向き合うことができないことへのいらだちや、人の人生の機微に立ち入る複雑で高度な業務を1人で抱えなければならないことのストレスが切実に伝わってくる。

○担当ケースひとりひとりにじっくり向き合える時間がほとんどない。また、生活保護業務は医療・年金・障害・児童各法の知識が必要になるにもかかわらず、経験年数の少ない職員ばかりで知識の受け渡しが進んでいかない。組織的なマニュアルがないため、個々のCWの力量に頼っているのが現状。

○（毎日夜10時頃まで残業です。ほとんどがサービス残業です。）自立支援をもっと丁寧にしたいという気持ちはあるのですが、なかなか実際に動ける時間は限られていて、ジレンマを感じます。また、稼働能力がありながら、何かと理由をつけて働かない保護者や、

ささいな事にクレームをつけてくる保護者への対応は、こちらが多忙で余裕がないときは特に大きなストレスを感じます。時には、保護者から脅迫を受け、身の危険を感じることもあります。有期保護制度の導入など、生活保護制度の抜本的な改革と、労働環境の改善を現場では望んでいます。

○担当職員の配置不足や経験年数の浅い査察指導員の中にあって、業務を現業員個人に依存した傾向については大きな問題と考える。

○ケースワーカー5年目となっても、生活保護制度、他法についての勉強不足を痛感します。特に他法優先ということで、他法についてもある程度の知識がないといけないのに、実際はなかなか分かりにくく、困ってしまうこともあります。ここ数年の生活保護制度の改正は、自立支援に向けた取り組みがいろいろ出てきていますが、活用できるものが増えるのは、被保護者にとって良いこととは思いますが、制度を理解していないと、もれてしまっていることがおるので、と不安に思うことも増えました。処遇方針については、被保護者の希望や意思を確認し、一緒に考えていくのが理想的とは思いますが、100世帯近くある1つ1つに、ゆっくり向き合っ一緒に考えるだけの時間がないかと思われます。

○ケース数が多いため、処遇や計画についてまでの時間をとることが難しいところがある。専門性が本来なら要求される業務であるが、単なる行政職員の異動先のひとつでしかない。

○福祉だけではなく全般的な行政の知識や医療など、様々な知識や技術が必要とされるのに加え、暴力的な者、精神を病んでいる者、不正をはたらこうとする者などの対応など、CWの負担、ストレスはかなり大きなものだと思う。これは、ほとんど何の訓練も積んでいない、3年程度で異動のある市職員が行う仕事ではなく、国税専門官のように、国が、その責任において、専門の職員をもってあたる仕事だと考える。

○本市では福祉の経験のない者が人事異動によりいきなりケースワーカーとして生活保護業務をやることになるが、生保業務は、知識、経験のない者には厳しい業務であるため、専門職の配置をしてもらいたい。