

○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。

○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。

○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。

○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。

○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。(それでなくても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。

○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。

○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。

○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。

こうした厳しい条件の中でケースワークを行う中で、ワーカーが抱える悩みとして、「利用者の側に自立への意欲がない場合」「権利のみを主張して義務を果たそうとしない場合」への対応の難しさが多く挙げられていた。

○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。

○CW がいかにすすめても、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。

○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)

○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。

○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。

○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。

一方で、次の記述のように、個々の利用者にじっくりとかかわっていくケースワークの実践をされている例もあった。本来ケースワークには、熱意とともに、時間と経験を要するのだということがわかる。

○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。

○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。

3 利用者への思い

次に、利用者に対するワーカーの思いを見てみよう。ワーカーは、利用者をイメージとしてではなく、具体的な一人の人として知ることができる立場にいる。また、生活保護制度の意義や問題点についても、日々具体的な形で向き合うことができ、また向き合わなければならない。ワーカーであるからこそ、利用者に寄り添う目線から、生活保護の代弁者となり得る。次に挙げるように、あくまでも利用者の側に立つ立場からの意見があった。

○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。

○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。

○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。

○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。

しかし、自立支援への熱意や、最後のセーフティネットとしての生活保護を担う者としての責任感が、時としてある種の利用者へのいらだちや厳しいまなざしとなって表れることもまれではないようだ。また、一市民としての良識から、自立への意欲を見せない利用者に対して不満を抱く場面もあるのかも知れない。利用者と人間的な関係を結ぶがゆえに、利用者によって報われることも、逆に失望することもあるようだ。

○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。

○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。（中略）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、非常に憤りを感じる。

○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。

○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。

○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（一部の人）、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。

○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。

利用者に寄り添い、かつ世論や自らの良識にも向き合いつつ、利用者を「社会」の中に迎え入れるという困難な仕事に、悩み、疲れていくワーカーの姿が想像される。

4 生活保護法への批判

生活保護法を実施するにあたって、ワーカーが生活保護法のあり方に対する違和感を抱くことも少なくないようである。生活保護法の原理原則そのものの問題について見られた意見として、無差別平等の原理に対する違和感、給付の期限や利用者の義務を設けないという意味での「無条件」の保護に対する違和感があった。たとえば、「あらゆる生活困窮者を対象とする生活保護制度ではなく、高齢や障害など、対象別の制度のほうがよい」「困窮に陥った理由によって給付のあり方を決めるべき」「自立助長のために有期の保護を適用したほうがよい」などの意見があった。

特に、働ける利用者に対しては就労義務を強く求める志向が見られた。これは、高齢者に比べて母子世帯（稼働能力者）に対して自立への努力を強く求める意見が目立ったことから窺える。

○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する。

○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。

○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、その人たちが支援するのは虚しい。

○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。

○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。

○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。

○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はどうか。（病気など、就労阻害要因のあるひとは除く）

○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。

現行生活保護法においては、貧困の原因を問わず、生活に困窮していることのみを要件

として給付を行う。しかし、現実には、生活保護を受給している世帯のほとんどが、非稼働世帯で占められている。杉村宏は、法律上は保護の対象になんら制限を設けていないにもかかわらず、実際の受給者には稼働世帯が少ないということについて、生活保護法の運用において、「生活困窮」という要件の上に、高齢、母子、傷病障害など稼働が困難であることを事実上の要件として要求するという「選別」が行われていることを指摘している。そして、そうした「選別」の目安となっているのが、生活保護基準以下の生活に陥っている「理由」であるという（杉村 1981）。畠山弘文は、こうした「選別」の基準が示す第一線職員の職業上の規範的な価値判断が、一種の「血税論」であることを指摘している。すなわち、働けるものは働いて生活をたてるのが原則であり、生活保護は致し方ない事情がある場合にはじめて例外的に給付されなければならない、それは権利であるとしても貴重な公金の支出であるからには労働が可能である限りは生活保護の権利は自動的に生じるものではない、という考え方である（畠山 1989 : 399）。

こうした「血税論」からくる生活保護法への違和感や、相談援助における悩みは、次に挙げる声に見られるように、一般の市民の視点からの公正さや公平さへの感覚として表現されている。納税者の立場から公正さを問題にする意見、利用者と一般世帯や、生活保護を受けていない貧困層との間の公平さを問題にする意見が多く見られた。

○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。

○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。

○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ると不公平感が高い。特に医療給付は非難的。

○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。

生活保護を受けていない世帯との公平さを問題にする文脈でも、保護期間の制限が提案されている。

○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。

○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。

5 利用者と「社会」との間に立って

生活保護は、金銭的給付によって経済的な面での最低生活保障をすることのみにつきるものではない。生活保護法の目的が「最低生活保障」と「自立助長」とされているように、経済給付以外の面でも利用者にかかわっていくのが生活保護である。生活保護がめざす「自立」とは、経済的自立に限定されるものではなく、社会的自立というべきより広い概念である。機械的に経済的給付を行うだけでなく、そもそも「自立」とは何か、ということの問題としなければならないところが、生活保護の難しさであるといえるだろう。そして、そこにこそ生活保護ワーカーの仕事の重みがある。

「自立」とは何かを考える時、人としてあるいは市民として望ましいあり方といったものが、「自立」支援の社会的な規範として想定されることもあるだろう。また、利用者にと

っての「自立」のあり方を、利用者に寄り添い、共に模索していくこともあるだろう。「自立」を追求していくことが、経済的困窮以外の基準によって利用者を「選別」することにつながることもあれば、ワーカーと利用者との関係を、広がりのある、継続的なものにし、福祉を実現する制度としての生活保護の意義を深めていくこともあるだろう。「自立」支援をめぐって、多くのワーカーは、「社会」の中に利用者を迎え入れること（しばしばそれは「社会」の側に利用者が寄り添うことであるだろう）と、利用者の側に寄り添うこととの間で、悩み、苦しんでいるように思われた。

次の短い記述には、利用者と「社会」との間に立つ生活保護ワーカーが背負うものが凝縮されているようだ。

○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。

[参考文献]

畠山弘文 1989 『官僚制支配の日常構造』三一書房

杉村宏 1981 「生活保護受給世帯の実態」 江口英一編著『社会福祉と貧困』法律文化社：367-386

第4章 相談援助の実施程度に関連する要因の検討

——業務量、専門性、スーパービジョン、組織的取り組み

森川美絵

要旨

本章では、現業員の相談援助の充実に関連する要因を検討した。相談援助の全体的な、および機能別の実施状況を、評価項目の点数化により把握した。その上で、相談援助の実施に関連する要因として業務量、専門性、スーパービジョン（以下、SV）、組織的取り組みをとりあげ、各要因により相談援助の程度に差が生じるか検討した。結果から、ワーカーの担当ケース数に加え、以下の充実が、相談援助の実施程度を高めることが示唆された。①査察指導員による管理的役割、②グループSVへの定期的な参加機会、③就労支援員や自立支援員といった相談援助の専門職との協議、④援助に関する行政のマニュアルや自立支援プログラムの活用。特に②と③は、相談援助の多くの機能にプラスの影響を及ぼしていた。これらは、相談援助充実にむけ、組織として取り組むことの重要性を示すものである。また、利用者の権利擁護の充実には標準数以内の担当ケース数が重要なこと、生活保護業務における「説明と同意」のあり方を根本的に問い直す必要があることも示唆された。

1 はじめに

本章では、相談援助の実施状況について、機能別の実施状況と関連要因という観点から検討を行う。相談援助の実施状況に影響を及ぼすと考えられる主な要因としては、個々のワーカーの業務量、専門性（経験や福祉専門資格）、相談援助に対する組織的な取り組み等が、今回の調査の自由記載や先行研究から指摘されている。そこで、相談援助の実施状況（全体および機能別）と、業務量や専門性、組織的取り組みとの関連を検討する。

但し、組織的取り組みは、査察指導の充実に限定されるものではない。就労支援員や自立支援員など相談援助に特化した専門職の配置や、マニュアルを通じた業務の標準化（一定の質の保証）なども、取り組み事項としてあげることができる。今回の調査でも、こうした組織的取り組みに関連する設問がいくつかあるので、それらと相談援助の実施状況との関連についてもみていく。相談援助の実施状況を把握するにあたっては、各評価項目を実施の程度別に点数化した上で、その合計点を算出したり（全体の実施状況）、相談援助の

機能ごとの合計点を算出したりして（機能別の実施状況）、把握することとした。なお、以下では、ここ3年間で申請段階の面接相談（過程A）の経験があり、全過程の項目について実施の程度を回答した115名を、主な分析対象とする¹。

2 評価項目の機能別得点

本研究では、生活保護ケースワーカーが備えるべき基本的な相談援助機能として、(ア)受容・傾聴、(イ)説明と同意、(ウ)利用者の権利等の擁護、(エ)社会資源の理解・連携・活用、(オ)所内での連携・共有、(カ)計画的・意図的な実践、(キ)記録の整備、の7つを設定し、全54の評価項目に関して1項目につき1つの機能を割り当てている²。相談援助の実施状況は、相談援助の評価項目を実施の程度別に点数化した上で（実施している4点、まあまあ実施している3点、あまり実施していない2点、実施していない1点）、全体的な実施状況については全項目の合計点を、相談援助の機能ごとの実施状況については機能別に項目の合計点を算出した。全体的な、および機能別の実施状況の平均点は以下の通り（何れも得点は正規分布していない）。

表 1 相談援助の合計および機能別の平均得点 (n=115)

	最小値 (理論上)	最大値 (理論上)	平均値	標準 偏差
合計点	138(54)	216(216)	184.55	18.25
(ア)受容傾聴	11(5)	20(20)	17.20	1.86
(イ)説明同意	24(10)	40(40)	33.97	4.12
(ウ)権利擁護	21(8)	32(32)	27.60	2.97
(エ)社会資源	21(10)	40(40)	33.84	4.42
(オ)所内連携	9(4)	16(16)	14.30	1.82
(カ)計画的意図的な実践	22(11)	44(44)	36.24	4.73
(キ)記録整備	13(6)	24(24)	21.38	2.57

¹ 生活保護における相談援助の過程は、A「相談の受付から申請受理までの過程」からF「保護の廃止の過程」までである。しかし、過程Aについては、生活保護の地区担当員が全過程に関わる場合もあれば、「総合相談窓口」や「相談部門」を設けて「地区担当」とは別に担当をたてるなど、福祉事務所により対応の体制は様々である。こうした事情から、今回のアンケート調査の回答者には、過程Aにしばらく携わっていない方も相当数含まれている。調査結果では、ここ3年間で申請段階の面接相談（過程A）の経験があり、全過程の項目について実施の程度を回答したのは115名であり、有効回答数217の約半数であった。

² 機能別の項目数は、(ア)受容・傾聴：5項目、(イ)説明と同意：10項目、(ウ)利用者の権利等の擁護：8項目、(エ)社会資源の理解・連携・活用：10項目、(オ)所内での連携・共有：4項目、(カ)計画的・意図的な実践：11項目、(キ)記録の整備：6項目。各機能の説明と、評価項目の機能別の分類については、次章「業務支援ツールの開発」を参照。

3 業務量（担当ケース数）、専門性（経験・資格）との関連

（1）業務量（担当ケース数）との関連

業務量の指標として、地区担当一人当たりの担当ケース数をとりあげ、設定されている「標準数」（県・郡部福祉事務所 65、市部・特別区 80）以下の場合と、それを上回る場合で、相談援助の全体の得点や機能別の得点に差があるかどうか検討した。

県・郡部福祉事務所の場合、有意な差が得られなかった。市部・特別区においては、担当ケース数が標準数以下の者のほうが、標準数を上回る者よりも、（ウ）利用者の権利等の擁護、（エ）社会資源の理解・連携・活用、において、得点が有意に高かった（ウ：Mann-Whitney の $U=751.5$ 、 $p<.05$ 、エ：Mann-Whitney の $U=737$ 、 $p<.05$ ）。

（2）専門性との関連

相談援助の専門性と、相談援助の全体の得点や機能別の得点との関連について、専門性の指標として経験年数と資格を取り上げ、これらの有無により差があるかを検討した。

経験について、地区担当としての経験年数を「3年未満」「3年以上5年未満」「5年以上」に分けて検討した。有意な差がみられたのは、（エ）社会資源の理解・連携・活用、であり（ $\chi^2=6.06$ 、 $p<.05$ ）、経験年数が「3年以上5年未満」の者は「3年未満」の者より得点が有意に高かった（ $p=.012$ ）

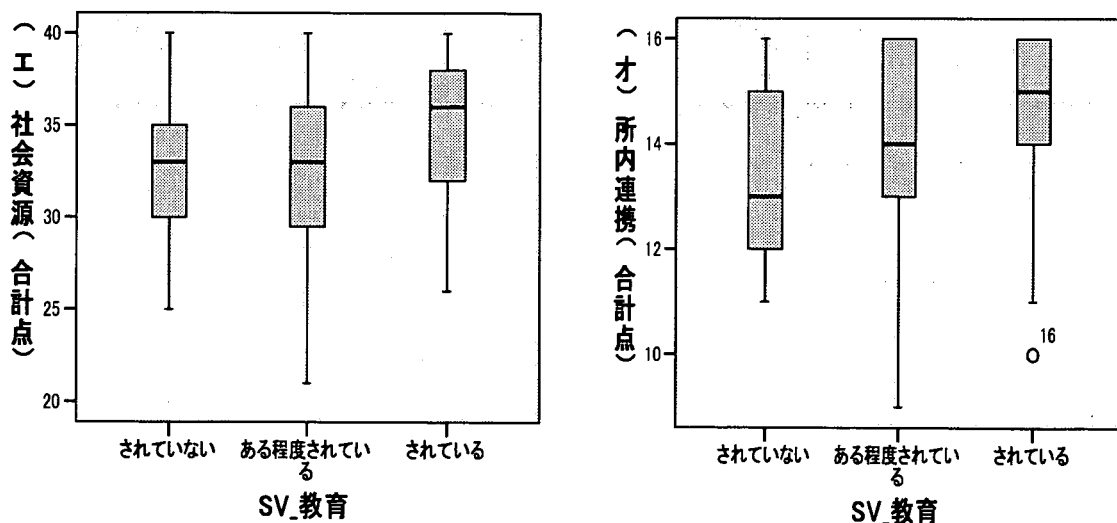
資格については、「社会福祉主事」「社会福祉士」「介護支援専門員」等何らかの資格を持つ者と、何の資格も持たない者とを比較したが、有意な差は見られなかった。社会福祉主事は、社会福祉の専門性を担保する資格とみなされない場合も多いことから、「社会福祉士」「介護支援専門員」に限定して資格の有無による比較をしたが、有意な差は認められなかった。

4 スーパービジョン (SV) との関連

相談援助の充実にむけた組織的な取り組みのひとつに、査察指導の充実があげられる。査察指導は、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SV)と、組織的ないしグループ単位でのかかわり(グループSV)の二つが大きくある。SVの役割は、主として、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つである。調査では、問8「あなたに対する査察指導」として、個別SV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。査察指導の実施程度を「されている、ある程度されている、されていない」の3段階にまとめ³、査察指導の役割発揮の程度により現業員の相談援助の実施状況に違いがあるか、全体の得点および機能別の得点の差をみた。

(1) 個別スーパービジョン (SV) ～教育的役割との関連

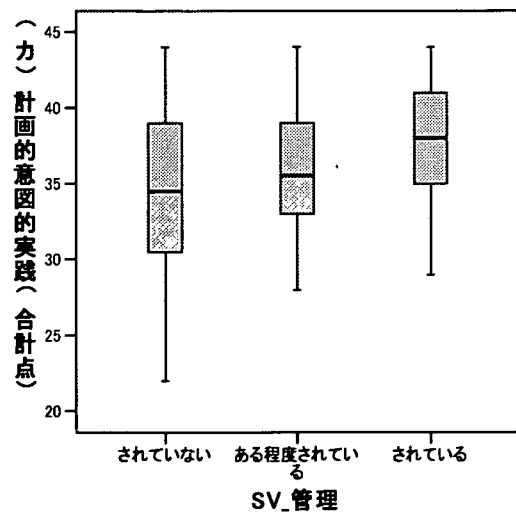
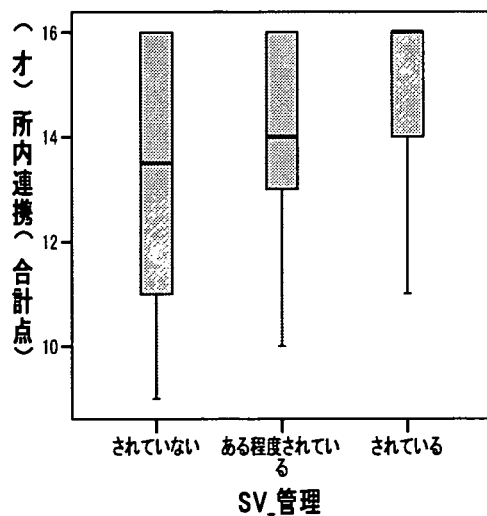
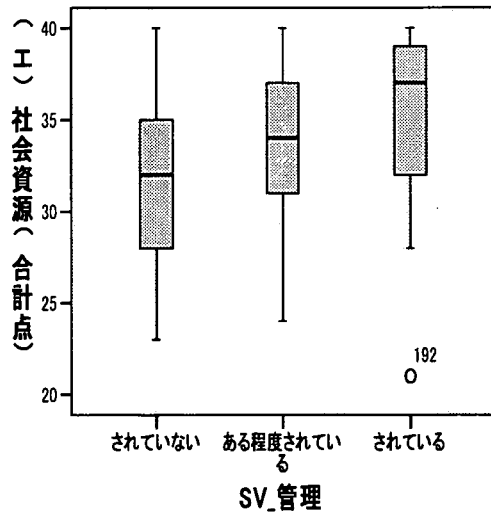
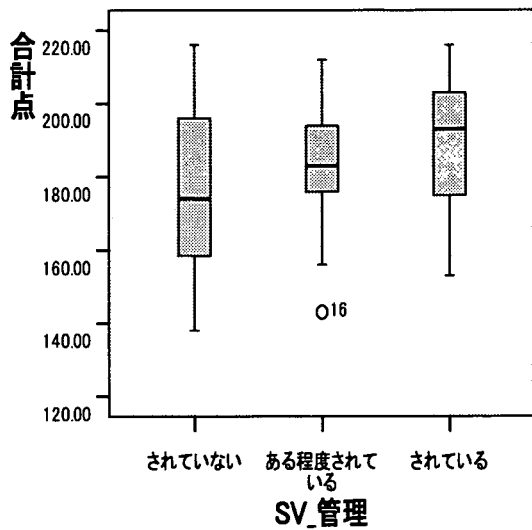
査察指導の教育的役割の程度により相談援助の実施状況に差が認められたのは、(エ)社会資源の理解・連携・活用($\chi^2=10.20$, $p<.01$)、(オ)所内での連携・共有($\chi^2=6.89$, $p<.05$)についてであった。これらについては、査察指導員による教育が「されている」場合のほうが、「されていない」場合より得点が有意に高かった(エ $p=.013$ 、オ $p=.011$)。



³ 選択肢「3.あまりされていない」「4. されていない」をまとめ、「されていない」とした。

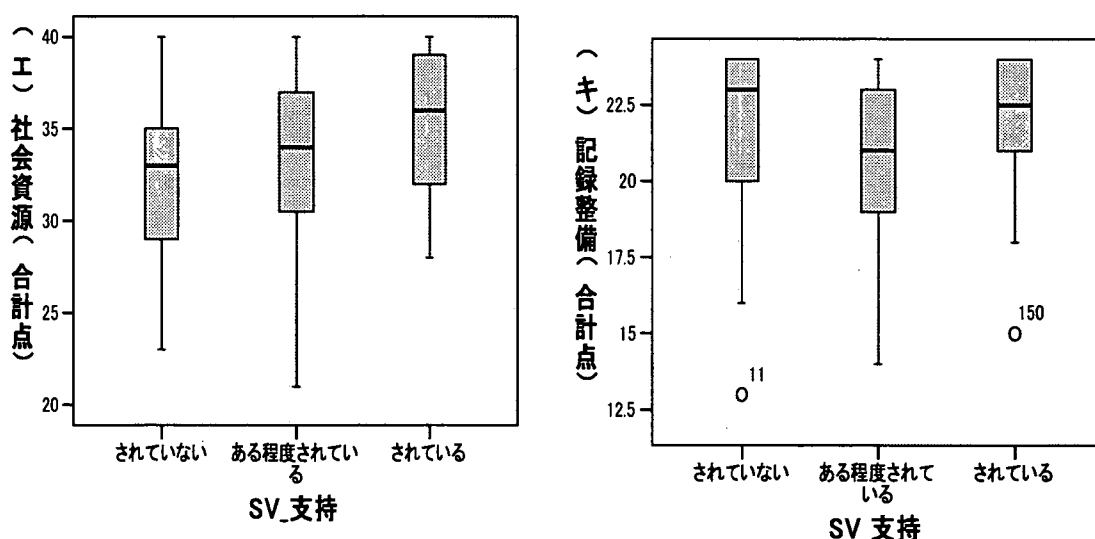
(2) 個別スーパービジョン (SV) ～管理的役割との関連

査察指導の管理的役割の程度により、相談援助の実施状況に差がみられたのは、全体 ($\chi^2=7.49$, $p<.05$)、(エ) 社会資源の理解・連携・活用 ($\chi^2=12.31$, $p<.01$)、(オ) 所内での連携・共有 ($\chi^2=9.88$, $p<.01$)、(カ) 計画的・意図的な実践 ($\chi^2=7.82$, $p<.05$) であった。合計点やこれらの機能については、管理的役割が「されている」と回答した現業員と比べ、「されていない」と回答した現業員で相談援助の点数が有意に低かった (合計点 $p=.013$ 、エ $p=.001$ 、オ $p=.003$ 、カ $p=.016$)。



(3) 個別スーパービジョン (SV) ～支持的役割との関連

査察指導の支持的役割の程度により、相談援助の機能別の実施状況について差が認められたのは、(エ) 社会資源の理解・連携・活用 ($\chi^2=9.52$, $p<.01$)、(キ) 記録の整備 ($\chi^2=7.90$, $p<.05$) であった。(エ) では、査察指導員の支持的役割が「されている」場合のほうが、「ある程度されている」や「されていない」場合より有意に得点が高かった (それぞれ $p=.009$, $p=.009$)。また、(キ) では、査察指導員の支持的役割が「されている」場合のほうが、「ある程度されている」場合より有意に得点が高かった ($p=.003$)。



(4) グループスーパービジョン (SV) との関連

調査票では、グループSVに現業員が参加する機会を尋ねている (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。))。

グループSVへの参加の機会が、1ヶ月に1回以上ある現業員 ($n=75$) と、1回未満の現業員 ($n=40$) との間で、相談援助の実施の程度に差があるか検討した。結果、(イ) 説明と同意、および、(オ) 所内での連携・共有、の2つを除き、参加機会が1ヶ月に1回以上ある現業員のほうが、1ヶ月に1回未満の現業員よりも相談援助の得点が有意に高くなった ($p<.05$)。

表 2 グループSV参加機会1ヶ月1回以上/未満による相談援助得点の差

		N	平均ランク	順位和	Mann-Whitney のU
合計点	1ヶ月1回以上	75	64.63	4847.50	1002.50
	1ヶ月1回未満	40	45.56	1822.50	**
(ア)受容傾聴	1ヶ月1回以上	75	62.76	4707.00	1143.00
	1ヶ月1回未満	40	49.08	1963.00	*
(イ)説明同意	1ヶ月1回以上	75	62.62	4696.50	1153.50
	1ヶ月1回未満	40	49.34	1973.50	N.S.
(ウ)権利擁護	1ヶ月1回以上	75	62.87	4715.50	1134.50
	1ヶ月1回未満	40	48.86	1954.50	*
(エ)社会資源	1ヶ月1回以上	75	62.72	4704.00	1146.00
	1ヶ月1回未満	40	49.15	1966.00	*
(オ)所内連携	1ヶ月1回以上	75	61.99	4649.00	1201.00
	1ヶ月1回未満	40	50.53	2021.00	N.S.
(カ)計画的 意図的实践	1ヶ月1回以上	75	64.39	4829.50	1020.50
	1ヶ月1回未満	40	46.01	1840.50	**
(キ)記録整備	1ヶ月1回以上	75	63.73	4780.00	1070.00
	1ヶ月1回未満	40	47.25	1890.00	**

** p<.01 * p<.05

5 その他の組織的取り組みとの関連

——相談援助専門職との協議、マニュアル・プログラムの活用

相談援助の充実に向けた組織的取り組みとしては、査察指導の充実にとどまらず、就労支援員や自立支援員など相談援助に特化した専門職の配置、マニュアルを通じた業務の標準化（一定の質の保証）などがあげられている。アンケート調査では、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」のなかで、「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」「援助に関する行政のマニュアルを参照する」という項目を設定し、それぞれの実施の程度を尋ねている。以下では、日常業務において、①相談援助の専門職員との協議を積極的に行う場合/行わない場合、②援助に関する行政のマニュアルを比較的参照する場合/しない場合とで、相談援助の実施内容に差が生じるか検討する。また、自立支援プログラムの活用の有無による差も、検討する。

(1) 相談援助の専門職員との協議の程度による違い

就労支援員や自立支援員といった相談援助の専門職員と協議する程度について4件法の設問により得られた回答を、「協議する」（1. する、2. ある程度する、の合計）および「協

「協議しない」(3.あまりしない、4.しない、5.そういう職員はいない、の合計)に再分類した。「協議する」は56名(48.7%)、「協議しない」は59名(48.7%)となった。

(イ)説明と同意、を除く全ての機能と全体において、「協議をする」者のほうが「協議しない」者よりも得点が高い傾向が見られた($p < .05$)。

表 3 相談援助の専門職員との協議程度による相談援助得点の差

		N	平均ランク	順位和	平均値	標準偏差	Mann-WhitneyのU	t値
合計点	協議する	56			190.68	15.81		3.70 **
	協議しない	59			178.73	18.62		
(ア)受容傾聴	協議する	56	66.70	3735.00			1165.00	**
	協議しない	59	49.75	2935.00			**	
(イ)説明同意	協議する	56	63.92	3579.50			1320.50	N.S.
	協議しない	59	52.38	3090.50				
(ウ)権利擁護	協議する	56	65.78	3683.50			1216.50	*
	協議しない	59	50.62	2986.50			*	
(エ)社会資源	協議する	56	69.31	3881.50			1018.50	**
	協議しない	59	47.26	2788.50			**	
(オ)所内連携	協議する	56	64.73	3625.00			1275.00	*
	協議しない	59	51.61	3045.00			*	
(カ)計画的意図的实践	協議する	56			37.71	4.20		3.40 **
	協議しない	59			34.85	4.80		
(キ)記録整備	協議する	56	68.98	3863.00			1037.00	**
	協議しない	59	47.58	2807.00			**	

** $p < .01$ * $p < .05$

(2) 相談援助に関する行政マニュアルの参照程度による違い

相談援助に関する行政マニュアルの参照の程度について4件法の設問により得られた回答を、「参照する」(1.する、2.ある程度する、の合計)および「参照しない」(3.あまりしない、4.しない、5.そうしたマニュアルはない、の合計)に再分類した。「参照する」が73名(63.5%)、「参照しない」が41名(35.7%)、無回答が1名であった。

相談援助の全体の得点や機能別の得点をみたところ、「参照する」者のほうが「参照しない」者よりも有意に得点が高かったのは、全体、および(オ)所内での連携・共有、であった($p < .05$)。

表 4 援助に関する行政マニュアルの参照程度による相談援助得点の差

		N	平均ランク	順位和	平均値	標準偏差	Mann-Whitney の U	t値
合計点	参照する	73			187.30	16.80		2.12
	参照しない	41			179.85	20.07		*
(ア)受容傾聴	参照する	73	59.50	4343.50			1350.50	
	参照しない	41	53.94	2211.50			N.S.	
(イ)説明同意	参照する	73	60.18	4393.00			1301.00	
	参照しない	41	52.73	2162.00			N.S.	
(ウ)権利擁護	参照する	73	60.30	4402.00			1292.00	
	参照しない	41	52.51	2153.00			N.S.	
(エ)社会資源	参照する	73	61.58	4495.50			1198.50	
	参照しない	41	50.23	2059.50			N.S.	
(オ)所内連携	参照する	73	64.16	4684.00			1010.00	
	参照しない	41	45.63	1871.00			**	
(カ)計画的 意図的实践	参照する	73	61.86	4515.50			1178.50	
	参照しない	41	49.74	2039.50			N.S.	
(キ)記録整備	参照する	73	60.45	4413.00			1281.00	
	参照しない	41	52.24	2142.00			N.S.	

** p<.01 * p<.05

(3) 自立支援プログラムの活用の有無による相談援助得点の差

生活保護の自立支援プログラムの活用経験の有無（問10）により、相談援助の全体の得点や機能別の得点に違いがでるか検討した。「活用したことがある」者のほうが「活用したことがない」者よりも得点が高くなる傾向がみられ、有意な差が見られたのが、全体、(エ)社会資源の理解・連携・活用、(オ)所内での連携・共有、(カ)計画的・意図的な実践、(キ)記録の整備、であった(p<.05)。

表 5 自立支援プログラム活用の有無による相談援助得点の差

		N	平均ランク	順位和	平均値	標準偏差	Mann-Whitney の U	t値
合計点	活用あり	80			187.26	17.43		2.47
	活用なし	35			178.34	18.80		*
(ア)受容傾聴	活用あり	80	61.33	4906.50			1133.50	
	活用なし	35	50.39	1763.50			N.S.	
(イ)説明同意	活用あり	80	58.59	4687.00			1353.00	
	活用なし	35	56.66	1983.00			N.S.	
(ウ)権利擁護	活用あり	80	60.03	4802.00			1238.00	
	活用なし	35	53.37	1868.00			N.S.	
(エ)社会資源	活用あり	80	63.11	5048.50			991.50	
	活用なし	35	46.33	1621.50			*	
(オ)所内連携	活用あり	80	63.18	5054.00			986.00	
	活用なし	35	46.17	1616.00			**	
(カ)計画的 意図的实践	活用あり	80	64.07	5125.50			914.50	
	活用なし	35	44.13	1544.50			**	
(キ)記録整備	活用あり	35	43.74	1531.00			1238.00	
	活用なし	80	64.24	5139.00			**	

** p<.01 * p<.05

6 考察

本章では、相談援助の充実に関連する要因として、個々のワーカーの業務量、専門性、SV、その他の組織的取り組み（相談援助の専門職員の配置、マニュアル・プログラムの活用）をとりあげ、これらと相談援助の実施程度との関連を検討した。これまでの結果を整理すると、以下の一覧表のようになった。

表 6 相談援助の実施程度（合計、機能別得点）と関連要因との関係

	業務量 (標準数 以内)	経験 資格	SV教育	SV管理	SV支持	グルー プSV (月1以 上)	専門職 員との 協議	援助マ ニユア ル参照	自立支 援P活 用
合計点				*		**	**	*	*
ア 受容傾聴						*	**		
イ 説明同意									
ウ 権利擁護	*					*	*		
エ 社会資源	*	*		**	**	*	**		*
オ 所内連携	市部	3年未満 /以上		*	**		*	**	**
カ 計画的 意図的实践				*		**	**		**
キ 記録整備					*	**	**		**

** p<.01, * p<.05

限られたサンプルの分析結果からではあるが、相談援助を総体的に充実させる要因として、以下があげられる。

- ① 査察指導員による管理的役割（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）が発揮されていること。
- ② グループSV（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）への参加機会が、定期的に（ひと月に1回以上）確保されていること。
- ③ 就労支援員や自立支援員といった相談援助の専門職と協議しながら、日々の業務をすすめること。
- ④ 援助に関する行政のマニュアルや自立支援プログラムを活用すること。

また、上記の要因は、(エ) 社会資源の理解・連携・活用、(オ) 所内での連携・共有、(カ) 計画的・意図的な実践、(キ) 記録の整備、といった相談援助の側面（機能）を充実させる上でも、有意義といえる。

特に重要な要因は、②グループSVへの参加機会の定期的な確保（ひと月に1回以上）、③相談援助の専門職との日常的な協議、の二つである。これらは、(エ)～(キ)のみならず、(ア) 受容・傾聴、(ウ) 利用者の権利等の擁護を含め、相談援助の多くの機能にプラスの影響を及ぼすと考えられる⁴。

ケースワーク業務に関して、業務量の過多（担当ケース数が多すぎる）や専門性を持たない職員の多さといった点が問題として指摘されることが多い。しかし、今回の分析では、専門資格を持っているか、いないかによる相談援助の実施程度の差は認められなかった。もちろん、相談援助を充実させる重要な要因である「相談援助専門職との協議機会の確保」には、相談援助専門職の生活保護担当内での確保も検討されるべきであり、生活保護担当の職員に相談援助の専門資格がなくてもよい、ということではない。

担当ケース数については、(ウ) 利用者の権利等の擁護（利用者の希望や要望、権利を尊重し、守るようにすること）に関わっている。担当ケース数が標準数を上回る状況は、こうした側面の充実をしにくくしているようである。近年の、自立支援重視の流れのなかで、利用者の希望や要望に即した援助、権利を尊重しながらの援助が、理念的にはあらためて重視されている。しかし、現実において担当ケース数が恒常的に多ければ、現業員は、埋まらない理念と現実の狭間で多くの葛藤を抱えやすくなるといえる。

最後に、注意しなくてはならないのは、いずれの要因によっても実施程度に差がみとめられなかった相談援助の機能がある、ということである。それは、(エ)「説明と同意」である。生活保護業務の経験の積み重ねやSV、その他の組織的取り組みの充実が、「説明と同意」の充実には反映されないということは、生活保護における相談援助において、「説明と同意」という側面を重視する視点が、そもそも弱いということかもしれない。そうだとすれば、「説明と同意」という側面の充実のためには、生活保護の相談援助における「説明と同意」のあり方を根本的に問い直す作業が、現場レベルでの取り組みを超え厚生行政全体と

⁴ 但し、意外なことに、「グループSVへの参加機会の定期的な確保（ひと月に1回以上）」という要因は、日常的な相談援助における「(オ) 所内での連携・共有」の程度増加には、直接的に結びついていなかった。このことは、グループSVを通じ、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関する現業員個人の能力が向上することで、その現業員にとっての「困難ケース、査察指導員に相談するケース」の割合が減る、独力の対処にむけた現業員の意欲が高まる、という解釈も可能かもしれない。