

のと同様の研修を実際実施するためには、以下のような条件が必要となる。

- 1)人数の制限：グループでの作業を行う際に、参加者集団があまり大きくなりすぎると、結果のまとめや共有をすることが難しくなる。12～20名が望ましい人数であり、30名程度が上限ではないかと考えられる。
- 2)準備の必要：グループワークをするために、事前に用紙や用品を準備しておく必要がある。準備には、用紙や用品の費用や、それを整えるための一定の時間がかかることをふまえておく必要がある。
- 3)進行役確保：この研修を行うには、進行役として、1名のファシリテーターと、数名の進行補助者が必要である。進行役は事前に流れを確認し、役割分担を明確にして研修に臨む必要がある。進行役を少人数で行うことを可能とする展開方法などを更に検討する必要がある。

今後、機会があれば研修を実施しながら研修方法を検討し、効率的に、誰でも、どこでも行えるように改良していく必要がある。また、あらたな研修方法を開発することにもひきつづき取り組んでいきたい。

④「業務支援ツール」の活用方法の検討と検証

本年度は、3年間の研究のまとめとして、業務支援ツールの総体である『相談援助項目を見直してみよう！～「生活保護実践のための業務支援ツール」のてびき』を開発することができた。今後は、この「てびき」を、生活保護担当職員に様々な形で試行的に活用してもらい、その結果をモニターしながら、「てびき」の活用方法や「てびき」そのものの有用性について検証していく必要が認められる。

このことは、今後の課題としてぜひ取り組んでいきたいと考えている。

第6章 資料

作成者 野田博也

- 資料1 第1回研修 グループワークの書き出し
- 資料2 第2回研修 グループワークの書き出し

グループワークの書き出し

〔相談援助項目一覧(再掲)〕

- 項目A「相談の受付から申請受理までの過程」
- 項目B「保護の決定のための調査と要否判定の過程」
- 項目C「処遇方針(援助計画)の策定の過程」
- 項目D「保護の実施(保護費の決定と相談援助)の過程」
- 項目E「処遇方針(援助計画)の評価・見直しの過程」
- 項目F「保護の廃止の過程」

〔項目A「相談の受付から申請受理までの過程」〕

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 申請の意志の確認
- 訴えの内容の聞き出し
- 緊急時の対応(結核→病状の悪化がみられる→特診券でかからせる)
- 生活保護制度の説明
- 他法・他制度の利用
- 権利・義務関係の説明
- 相談しやすい雰囲気づくり
- プライバシー保護に留意する
- 面接員がワーカーに情報をきちんと説明する
- 急迫性があるか否かを確認
- (急迫性があれば)資料の提示がなくても受理する

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- 健康状態の確認
- 資金が残っている場合に受理前に必要なものを消費してもらう
- 収入の状況→要否判定(賃貸契約書の提示など)

- 世帯の認定
- 手持金の確認 現金・預金などの資料の提示を求める
- 住所の確認(住民登録地)→管轄の問題
 - ※たとえば逃げ母子などへの対応が必要 →住所だけでは追いつけない
- 住居の確認が必要な場合の対応
- 扶養(援助者)の確認
- 保護を受けられた後のイメージを明確に伝える(保護費額など)
- 資産保有の状況
- 困窮に至った経過・理由
- 訪問日の確認(認定など)
- 手持金があっても受理する
- 本音が話やすいワーカーの話術
- 受理後、急な判断を的確に行う(HP、宿泊所、施設)
- 申請意思があれば受理する

[項目B「保護の決定のための調査と要否判定の過程」]

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 今後の居宅生活の検討 自立が可能か？
- ・稼働収入(過去3ヶ月間の収入状況) ・年金 ・手当
- 収入状況→要否判定
- 家庭訪問
 - ・室内が清潔に保たれているか ・金銭管理能力 ・親族の介在があるか ・扶養が出来るか ・自炊出来ているか
- 年金調査
- プライバシーの保護(声の大きさ etc.)
- 本人の希望 保護受給自立に向けての考え方を聞く
- 家族構成→扶養紹介(経済支援の可否)
- 職歴→年金受給のため会社の住所 etc も聞く
- 傷病歴
- 生活歴 なぜ保護を必要とするような状態になったのかを詳しく聞き出す

- 資産調査→生活歴・職歴からも
- 医療券の受け取り方の説明
- CWが訪問に来るよという説明
- 受給中の義務、権利の説明
- 通院状況 病状にあった医療機関を選んでいるか
- 実家賃による指導の決定(高額家賃) ※逆に高齢者・障害者への適切な居住環境への検討
- 病院への実態調査
- 介護サービスが入っているか
- 法63条の説明通知
- 能力活用について説明
- 最低生活費(需要)の算定
- 滞納(ローン等)の状況確認
- 世帯類型・訪問類型を決める
- CWは何をする人かきちんとわかり易く説明する

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- 民生委員の説明
- 網戸があるか確認
- NHK, 上下下水道減免申請
- 申請日以降に医療機関にかかっていないか
- 介護保険料の確認
- 風呂の確認(入浴券)

[項目C「処遇方針(援助計画)の策定の過程」]

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 本人の意欲を引き出す
- 計画について本人と確認
- 本人の希望を聴く
- 実現可能な目標設定に心がける

- 期間を明確にして考える
- 職場の協力(行き詰った時は自己完結せず、周りの人に相談し意見に耳を傾ける)
- 関係機関と連携する
- 処遇方針は相手に伝える
- 訪問類型を立てる
- 世帯の状況の変化に合わせて方針も変えていく
- 世帯員ごとの方針を策定する

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- 就労状況把握、支援
- 能力・資質を判断する
- 生活問題の把握
- 社会資源を調査する
- 世帯人員に関する情報を集める・把握する(病状・社会参加の程度、子の就学)
- 病状把握(身体・精神・知的障害)
- 居宅生活が今後可能かどうか判断する
- 処遇方針が本人の意向に反した場合の判断
- ワーカーがアプローチを頭にいれた処遇を立てる
- 就労が可能かどうか判断する
- 世帯の一番重要阻害要因のみきわめ→一気に解決できない場合小さい問題の具体化と実現
- 外来に同行する(病状照会では把握できないことがわかる)

[項目D「保護の実施(保護費の決定と相談援助)の過程」]

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 就労能力の把握
- 就労相談専門員へ繋げる
- 子供のいる世帯の虐待、不登校、給食費、進路の問題への対応
- 一般扶助の臨時的な需要の把握、開始時の説明漏れ
→相談変更の際にもう一度案内をする
- 負債の整理

- 困ったことの相談を受け、しかるべき機関への案内
- 高齢者(世帯)の次のステップの検討(施設、介護、アパートを1階にする)
- 収入申告書の提出指導→程度の決定
- 生活状況の把握(家の中の状態)
- 健康状態の把握
- 収入の認定、方法の説明
- 保護の決定に関しては主にわかり易く通知を出す
- 今後の見通しがわかればお伝えする(収入(年金・給与)の増加でどうなるか、子の加算の削除等)
- 加算の必要性検討
- 法外の援護の必要
- 専門用語を使っていないか?
- 病状意見書の発行(在宅患者加算)
- 都住 etc 申込の確認

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- 会えない世帯員に会う工夫をする
- 定期的な家庭訪問
- 他法(年金等)の活用の案内。自立支援 58 条
- 長期未訪問世帯のそうなった理由の検討と解決(就労世帯、精神世帯など)
- 立場は対等であることを伝え、社会的なルールをお互い(時間・約束の変更)に守り、気持よくコミュニケーションできるようにする
- 扶養義務者への照会
- 通勤・通学費の経過(一番安くできる方法 6ヶ月ごと等)
- 戸籍調査
- 高額家賃の転宅指導
- 頻回受診チェック
- 相手への接し方が失礼になっていないか?(尊厳を守っているか、など)
- レセプトチェック

[項目E「処遇方針(援助計画)の評価・見直しの過程」]

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 世帯類型／訪問類型
- ケースと、目標の到達点を確認し合う。(今後、お互いがどうすれば良いか言語化してみる)
- 年金受給資格の確認
- 支援困難ケースにおいては、ネット会議を開催し全体像の洗い直しを行う
- 就労指導・支援の要否(増収・転職含む)
- 在宅の可否の確認(介護サービス利用状況)
- 分離の確認
- 保有を認めた物の再検討(車、家、保険等)
- 査察と協議の上、個別検討を行う
- 年に1回、適宜必要に応じて見直しを図る
- 基準改定時、分離の見直しをする

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- 世帯の状況を把握する
- 家庭内面接(訪問)
- 問題の個別化
- 就労、就学状況確認
- 58条等手帳の期限確認
- 子どもの進路確認
- 病状の確認
- 精神保健手帳有効期限の確認
- 手帳の等級確認(加算可否)
- 増収指導検討
- 収入申告書(無収入申告書の場合も1日/y 必ず提出)
- 各種現況届の確認
- 子どもとの面接(中退していないか)、学生証の提示
- 就学扶助、高校準備金の貸付返済方法
- 通院のルートを(タクシー移送の可否)再確認
- 扶養照会の再検討

- 緊急連絡先の確認
- 長期入院患者への訪問→施設・居宅の検討
- 長期入院・入所者の手持ち金等の確認

〔項目F「保護の廃止の過程」〕

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 移管の手続き
- 民生委員に連絡
- 医療機関への連絡
- 何かあった時は相談するように伝える(再申請 etc)
- 国保加入手続、ひとり親家庭、医療費助成
- 都住減免
- 境界層廃止の減免手続
- 廃止後の他法などの手続助言
- 指示義務違反の廃止の場合(一回に廃止になってもまた保護が受けられるという説明する)
- 要保護状態であるにもかかわらず辞退した場合
→関係(民生委員・保健師CMなどとの連携を確保しておく)時々、様子見の訪問もする?
- 障害者・高齢者 保険の案内 おむつがもらえる
- 廃止後の生活の見通し(停止か廃止か)
- 年金保険料の申請免除指導

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- 何に基く廃止か? →正確か?
- 収入増廃止の場合、きちんとした要否判定
- 死亡廃止(単身)の場合、家財処分、遺留金
- 親族調査(死亡時)
- 要保護状態でないことの確認
- 単身で死亡の場合、遺骨の保管法
- 転出廃止の場合、転出先の確認
- 返還金が未納の場合、返済方法の確認

- 失踪の場合、どの程度様子を見るか、ラインを設定する

グループワークの書き出し

[相談援助項目一覧 (再掲)]

- 項目 A 「相談の受付から申請受理までの過程」
- 項目 B 「保護の決定のための調査と要否判定の過程」
- 項目 C 「処遇方針 (援助計画) の策定の過程」
- 項目 D 「保護の実施 (保護費の決定と相談援助) の過程」
- 項目 E 「処遇方針 (援助計画) の評価・見直しの過程」
- 項目 F 「保護の廃止の過程」

[項目 A 「相談の受付から申請受理までの過程」]

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 申請権も含めて、保護を受ける権利ということを伝えていく
- 申請権を侵害しない
- 家族、親族との関係
- 家族の把握
- 話やすい雰囲気
- 緊張を解く!!!
- 相談に来たことをねぎらう。「よく来てくれましたね！」
- 福祉事務所(または町役場)に相談に来てよかったと思ってもらえるように丁寧に相談・対応する
- 守秘義務の説明
- できるだけ安心させて何に困っているか具体的に聞き出す
- 何が問題かを良く聞く
- 「人生山あり谷あり 今は最低だが後押しします」などという
- 新規か再開か? 今までどのように暮らしていてどのようにして困窮するに至ったのか?
- 生活問題困窮の原因について把握すること

- 本人で問題点を整理できるように、聞く
- 問題点の把握に必要なことを聞き出す
- 何の問題・課題が今の状況をつくっているか
- 家族、HP、他の機関 これまでのその人の相談歴(できている状況だったか)
- 本人の生活能力の把握(経済以外でも)
- 生活問題の制度説明
- 他の方法はどうか?について極めて具体的に聞いて行く
- 他法他施策の活用について、キチンとアドバイスする。具体的に利用できるように!
- 制度のアウトラインを示す「保護とは何ぞや」
- 保護の制度をできるだけ正確にわかりやすく説明
- 他法への案内
- 高齢者・字の書けない人等がいた場合 代筆
- 申請書記載までに扶養義務者への通知を送付する事を説明
- 傾聴する
- 主訴の把握
- 緊急を要するのかどうか
- 身内に頼れないか
- 当面の生活が可能か? 手持ち金いくらか なかったらどうするのか、相談

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- その人の「人となり」をイメージしていく
- もし却下になったときの道筋を考えておく。
- 民生委員さんにTEL番号を教えて良いか否かの確認
- 1日のスケジュール 生活スタイル 日にち約束をする際に

[項目B「保護の決定のための調査と要否判定の過程」]

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 扶養義務者の調査 ・高齢単身者 ・単身入院の頻度の多い人
- 一日のスケジュールを書いてもらうことも
- 世帯員の健康状態 ・就労可否 ・傷病状況 ・今度の回復見込

- 家計簿の確認 家計簿がなければ概ね“何に”“いくら”使ったか書いてもらう(金銭管理に問題のある人について)
- 民生委員の意見について文書だけでなく口頭でも情報収集する
- 本・DVD等その他趣味等も聴取(人間関係、生活状況等のヒントになる)
- 暴力団関係者かどうか
- 扶養親族の状況
- 稼働状況把握
- 疾病状況
- 決定までの期間の助言(生活、医療)
- 年金加入歴 受給権調査を実施
- 迅速な預貯金調査
- 登記簿等不動産調査
- 主治医訪問等病状把握に努める
- 年金が受給できるか
- HPの相談、ケアマネ等より生活状況(扶養義務者との交流、金銭、通院状況…)を聴く
- 医療費の状況 月々の支払い額はいくらか 減額すれば保護を受けずにすむのでは？
- 借金はないか、あるなら、どうなっているのか
- 健康保険の状況 社保 or 国保 or 無
- 帰来先はあるのか？(現在地の人)
- ケガの場合 労災？
- 課税調査
- 自動車の保有状況
- 扶養調査は利用者の役立つようにやっていく。
- 決定までの助言の中で今後の主との関係を築く(少しでも良い関係)
- 「借金」については気持ちをほぐしたうえでつつこんで聞く
- 訪問調査を円満に
- できるだけ扶養義務者へ会う
- 親族の中でのつきあいの程度の把握
- 稼働能力の把握は利用者の全体像から把握する
- 主訴の裏をとる。(困窮の訴えなど)

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- (住んでいた)住んでいる地域の金融機関
- 借家の場合の家賃
- 29条調査についてネット銀行についても対象にする

[項目C「処遇方針(援助計画)の策定の過程」]

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 援助計画の内容を利用者とともに作り上げることが必要と考える!
- 主の意向を生かす(協力してつくる)
- 被保護者も「引き込む」ようにする
- 中長期的な目標と短期的目標を明確にして援助計画を立てる
- 短期的な目標を立てる(優先順位)
- その世帯の5年先・10年先を考えて(生活設計を考えて)今取り組むことを検討していく!
- 他法援助を必要なもの、できるだけ
- 個別過ぎるようなものもあえて入れることもある「部屋を片付けさす」etc
- 課題解決に協力していける他機関はどこか?
- 他制度等の活用にあたりCWによる他法他施策の十分の理解と(主)へも理解してもらう取組み
- HP(Dr.相談)。民選委員、社協、その他(主)と関わりのある社会資源との調整(特に、病気のある人の就労や社会参加などなど)
- 地域との連携

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- 世帯の類型を考える。老・生活での不安はないか。障・住居様式。母子・子育ての状況
- 収入。年金はもらえる人か。障害者の場合より詳しく。
- 病状等の把握のうえ他制度の確認
- 好きな仕事を聞き出す。
- 就労阻害要因は何か。病気・子供、他。
- 介護サービス、検討。
- 仕事はしているか 継続は可能か

- (主)の関係のある周囲の人との交流状況、家族、近所の人、HPのSW
- 子供の状況、学校、保育所、との関わり
- 扶養義務者はいるか、どのような援助が受けられるか
- 今の住所に住むに至った理由は？ 転入の場合は何故そうしたのか
- 今までの就労経験→何ができるのか、したいのか
- 世帯構成は場合によって自立の芽はないか
- 世帯員全員の生活状況の把握
- 保護申請に至った直接の原因。・健康状況、就労経歴・家族構成(→幼児の場合の保育所入所)、世帯主の年齢・当面向こう3ヶ月をメドにした獲得目標(ex.年金請求)
- 病気の状況、通院、入院の可能性は？ →援助する家族いるのか。
- 主、員がどのような人生を歩み、社会観、生活観を持っているかもベースに考える
- 解決しなければならない問題は何か？就労・多重債務 →ここから処遇方針を考える、決定する
- 「病状把握」のみで終わらない
- 自立計画の作成
- 世帯の自立最優先の方針とする

〔項目D「保護の実施（保護費の決定と相談援助）の過程〕〕

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 正確な保護費の支給
- 保護費の計算を間違わないように(収入認定 etc)
- 保護費決定の根拠資料をしっかりと
- 決定通知わかりやすい表現にする
- 加算については「何であるのか」を説明する
- 説明は、紙などでわかりやすく
- 主が自立計画を立てやすいようわかりやすい説明
- しおり等による制度説明(改めて)
- 生活費の内訳は「何がなんぼ」と詳しく説明書きする
- 援助の実施にあたって制度や施策、社会資源についてしっかりと説明し、理解と納得を得る

- 自立支援プログラムの活用に留意する
- 生活問題の解決をどこから始めていくか利用者としっかり話しあう
- 方針については「あなたの課題はこれです」と具体的に伝える
- 生育歴など主の事を知るよう努力(何が役立つかわからない)
- 処遇方針を(主の意向)確認する。
- 援助が上手いかない場合、何が原因かを振り返る。
- 些細な事でも相談できる関係づくり
- 人間関係を作る。よく家行く
- 処遇方針等の説明とそのタイムスケジュール等を説明、理解を得る(CWの指導等の理由・趣意を分かってもらうため)
- 季節モノの説明 ・冬季加算 ・期末一時扶助
- HP、地域など周りの人々も含めての保護制度の説明(周知徹底)
- 実態の把握とそれについての支給の可否等をいちいち説明
- 進学、新規就労時。受験料、奨学金、就労控除の説明など
- 脱却後の夢を語る
- 増収指導
- (主)の生活状況の変化等について、他の社会資源と情報共有できる仕組みをつくること
- 公営住宅、インフルエンザ等、時期ものについての情報提供。((主)は情報弱者であることが多いので)
- “ありがたい姿”について考えてもらう取り組み→継続して
- 自立に向けてモチベーションを下げないように励ます
- CWより(主)の訪問格付けを説明→(主)の生活状況の変化等があれば何でもいいから TEL等するように伝える
- 信頼関係づくり
- 要所に状況確認 変化に気づけるようにする
- 生存確認
- 人生設計を考える機会づくり
- 扶養義務者との交流についての確認

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- 世帯で飼っているペットをほめる
- 保護に関する時事問題を話す(ニュース、新聞)
- 世間話
- 不正受給してないか
- ニーズ把握
- 時には厳しく時には優しくアメとムチ
- 保護を受けなくなったときのメリットを話す
- 計画的な訪問

〔項目E「処遇方針（援助計画）の評価・見直しの過程〕〕

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 時期に合った変更(タイミングよく遅きに失しないように)
- 初期の計画の達成度
- 個人の能力の応じた就労指導
- 主訴再確認
- 生業扶助検討
- レベルアップのために必要な技能習得を考える
- 他法他施策の利用・活用
- 他法他施策適用の再確認
- 係会議の活用など(処方箋の例)
- CWの“決定”(判断)についての評価をどうするか(SVが表面をなぞるだけではダメ、もっと深く判断)
- 変更につき特に必要であれば、SVその他先輩CW等に意見を求める(タイミングよく)
- 方針を見れば実態が分かる程度の内容に(大雑把すぎるのはダメ)
- 方針について(主)以外にDVや社協、ケアマネ等より実態を確認することが必要
- 就園・学(進学)について各校・園との連携
- 主治医との面代を行って通院指導
- 年に1度SVとの検討 現在の状況を確認する機会として
- 改めて短・中・長期の目標をつくる

- 問題解決しない場合、主が考えている原因を尋ねる
- 主と一緒に見直しをする
- 援助計画の見直しは受給者と共にやっていく

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- (就労)阻害要件の除去
- 増収指導の結果、どれくらい成果があったか？
- 転居指導
- 生活指導！！
- 年金受給可能年齢に近づいたら年金受給指導
- 転院指導
- 主治医面談などを行い適正な就労指導
- 年齢到達による進学先検討
- 年齢到達による福祉手当等、受給可否検討
- 方針に係る“事実”の確認を(主訴)による他様々な社会資源を活用して“真実”を把握する
- 収入認定見直し児童手当終了等
- 資産・預貯金再確認
- 何が問題で、何ができて、何ができていないかわかるように記載する
- (主)はもちろん子ども等世帯員についても目を配る
- 就労における 増収 転職 早期就労
- 養育状況はどうか？ できていない→どんな支援が必要か
- 自立支援医療は利用できるか。
- 就労は順調か？ 格付け変更
- 要は生活状況をきっちりと把握することだが言うは易し行うは難しい

[項目 F 「保護の廃止の過程」]

(既定内容に該当する参加者の意見)

- 移管の場合 連絡調整
- 施設入所による場合、施設との連絡調整
- 保護廃止の申し出の理由の検討(自立廃止の場合)ex.収入と生活費の関係
- 収入が生活費を越えるか

- 死亡廃止の場合、親族の確認と家財整理の問題整理
- 死亡廃止の葬祭費用・オムツ代等の確認
- 転居廃止の場合の転居確認
- 明日からの生活の見通し、(主)と共に収入、支出、をきっちり把握する
- 借金等の返還金の場合、今度の生活についてしっかり考えてもらう時間必要
- 国保の加入(保険料のこと、手続のこと)母子・障害の場合は福祉の手続き、説明
- 辞退の時は前準備を十分にしておく
- 特に死亡廃止の時は後に仕事が残らないように他課の諸手続きに注意する
- 廃止になる生計の内容を説明。一時金など散財しないよう説明
- 辞退届による廃止の場合は、生活の見通しを確認してから。
- 国保加入 etc 廃止後に必要な手続きや活用できる制度・施策を案内する。実際に手続きしたかを確認する
- 年金の免除について案内(必要な手続き全般の案内)
- 就労廃止の場合など状況が変わったらいつでも相談に来るようにアナウンスしておく
- 「また何かあったら相談してください。できることなら仕事上では再会しないことを望みます」と言うておく。
- 廃止後にも「もし何かあったら相談を！」と事態が変わった時のことも一応想定しておく
- HP 相談室、社協など各関係機関と連携している場合の連絡・調整
- また元気な顔を見せて下さいと言うておく
- 廃止後に生活に困ったら社協の貸付制度もありますよ、と伝えておく
- 自立した後の自立を阻害すると想定されることの心構え等つけさせる(ex.職場の人間関係、親族に世話になるのなら金銭、その人間関係など)
- 保護廃止となるメリット、束縛されない解放感を説明し、再受給にならない様に説明

(既定内容に該当しない参加者の意見 *参加者による区分)

- 停止→廃止 状況かわらないかチェック
- 居住の実態が確認できるか
- 定期的な 29 条調査(1 年に 1 回とか)
- 不安定な就労自立の場合はしばらく停止とし様子を見る
- 自立の場合担当も「よろこぶ」おおげさに

- 葬祭扶助はこちらからは案内しない