

200701008B

厚生労働科学研究費補助金
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

(H17-政策-一般-020)

平成17年度～19年度 総合研究報告書

主任研究者 森川 美絵
分担研究者 岡部 卓
新保 美香
根本 久仁子

平成20(2008)年3月

平成17年度～19年度 総合研究報告書

目次

I 総合研究報告	
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	森川美絵 1
II 研究成果の刊行に関する一覧表 等	9
資料1. 相談援助の「活動過程一覧 項目案」 (平成17年度分担研究報告書 第7章表7-2改訂版)	13
資料2. 「プロセス評価項目(案)」 (平成18年度分担研究報告書 第2章資料2)	19
資料3. 「相談援助項目一覧」(評価項目の確定版(過程別・機能別分類済)) (平成19年度分担研究報告書 第5章資料)	23
資料4. 平成18年度「生活保護の相談援助活動に関する調査(実務者調査)」	27
(1) 質問紙 (平成18年度分担研究報告書 第3章資料1)	28
(2) 結果抜粋(平成18年度分担研究報告書 第3章資料3、5)	47
資料5. 平成19(2007)年度「生活保護の進め方に関するアンケート調査」	59
(1) 単純集計結果および自由記述 (平成19年度分担研究報告書 第2章資料)	59
(2) 分析結果抜粋 (平成19年度分担研究報告書 第2章「5まとめと考察」、第4章表6)	87
資料6. 業務支援ツール『相談援助活動を見直してみよう!～「生活保護実践のための 業務支援ツール」のてびき』 (平成19年度分担研究報告書 第5章資料(1))	89
資料7. 業務支援ツールの効果検証(平成19年度分担研究報告書 第6章抜粋)	111
(1) 業務支援ツールを用いた研修方法の概要	111
(2) 研修の結果(A自治体、B自治体)	112

厚生労働科学研究費補助金（政策科学推進研究事業）

総合研究報告書

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

主任研究者 森川 美絵 国立保健医療科学院 福祉サービス部研究員

【研究要旨】

生活保護における相談援助は、近年ソーシャルワークとしての役割を増し、その質が一層問われる段階にきている。一方で、相談援助の質のバラツキという問題もあり、業務評価システムの導入が質向上にむけた課題である。しかし、現状では、評価の前提として求められる相談援助活動の体系的言語化が不十分であるなど、生活保護の相談援助業務の評価指標や評価システムの研究は、未発達である。そこで、本研究は、生活保護の相談援助業務に関する評価項目・指標の開発を行い、評価項目・指標の業務支援ツールとしての応用可能性について検討することを目的とした。研究期間は3年間である。

本研究では、生活保護分野における社会福祉実践の質を問うための基盤づくりとして、生活保護における相談援助の重要かつ標準的な活動の体系的項目化を行った上で、最終的に、相談援助過程について一定の内容妥当性と汎用性を備えた評価項目として、6過程7機能別に54の評価項目を抽出した。また、評価項目を用いた相談援助の現状分析からは、援助計画の策定やその評価・見直しの過程における実施程度の低さ、よりよい援助関係を形成するための意識的な働きかけの弱さ、などがうかがえた。こうした現状にある現場に有用な業務支援ツールの開発という観点から、業務支援ツールとして、冊子『相談援助活動を見直してみよう！～「生活保護実践のための業務支援ツール」のてびき』を作成した。さらに、業務支援ツールの効果の検証を通じ、業務支援ツールが相談援助の業務指針の役割を果たすこと等を確認した。

【研究実施体制】

主任研究者

塚本 力 国立保健医療科学院福祉サービス部長 (当時、平成17年6月まで)

森川美絵 国立保健医療科学院福祉サービス部研究員 (平成17年7月以降)

※主任研究者・塚本の移動に伴い、分担研究者・森川が主任研究者となった。

分担研究者

岡部 卓 首都大学東京都市教養学部教授

新保美香 明治学院大学社会学部准教授

根本久仁子 聖隷クリストファー大学社会福祉学部准教授

森川美絵 国立保健医療科学院福祉サービス部研究員 (平成17年6月まで)

研究協力者 (所属は当時)

平成17年度

岸田正寿 埼玉県福祉部福祉政策課主査

長友祐三 目黒区健康福祉部生活福祉課相談援護係長

巻口 徹 横浜市中区福祉保健センター保護課面接業務担当課長

堅田香緒里 東京都立大学大学院社会科学部研究科博士課程

平成18年度

岸田正寿 埼玉県福祉部社会福祉課主査

巻口 徹 横浜市神奈川区福祉保健センター保護担当課長

富江直子 流通経済大学社会学部非常勤講師

野田博也 首都大学東京大学院人文科学研究科博士課程

平成19年度

富江直子 東京大学大学院人文社会系研究科助教

野田博也 首都大学東京大学院人文科学研究科博士課程

A 研究目的

生活保護制度は自立支援の充実に向け再編期にあり、現業員（ケースワーカー）の相談援助の質が問われている。生活保護の相談援助は質のバラツキが問題とされ、業務評価システムの導入が質的向上のための課題のひとつとされている。しかし、生活保護の相談援助業務の評価指標や評価システムの研究は、未発達である。本研究は、生活保護の相談援助業務に関する評価項目・指標の開発を行い、評価項目・指標の業務支援ツールとしての応用可能性について検討することを目的とする。研究期間は3年間である。

本研究の特色は、周辺領域での研究成果を活用しながらも、生活保護に即した具体的な評価項目を提示する点にある。生活保護行政および生活保護・公的扶助研究では、これまで相談援助の評価の具体的手法の研究は未開拓であり、先駆的かつ独創的な研究である。また、業務支援ツールとしての応用可能性・有効性の検討をする点で、行政的に意義の高い研究と言える。

研究事業は3つの柱からなる。第一に、評価の枠組みを設定し評価項目案を抽出する。第二に、行政機関や利用者団体への調査により、項目の妥当性・信頼性を検討し、評価項目を確定する。第三に、評価項目を応用した業務の現状分析、および、実務者向けの業務支援ツールを策定する。初年度は第一の柱を、

二年次は第二の柱を、最終年度は第三の柱を中心に、取り組んだ。

B 研究方法

研究班による月1回程度の定例会議を通し、主任・分担研究者全員で課題の実施方法や結果の検討を行うなど、精力的かつ綿密な協力体制のもとで研究を実施した。また、福祉事務所や民間団体等の協力を得て、現場からの意見を積極的に収集しながら、円滑に研究を遂行することができた。

年次ごとの主要テーマ、実施事項および実施方法は以下の通り。

1. 生活保護における相談援助の位置づけの把握と活動項目の抽出（1年次）

ア. 生活保護における援助の位置づけとサービス評価の意義についての論点整理
方法：文献収集と研究班による議論により実施した。

イ. 地方自治体レベルでの相談援助業務の標準化・質向上の取り組みの概況把握

方法：①2指定都市でのヒアリング。②全都道府県指定都市を対象に、業務マニュアルの策定状況や相談援助充実への取り組みに関するアンケート調査。有効回答数（率）56（91.8%）。

ウ. 相談援助過程の活動項目化

方法：相談援助を過程と局面の2次元で整理し、複数名の実務家の協力を得ながら各過程の各局面に関する活動を言語化、項目化した。

2. 相談援助過程の評価項目の策定(2年次)

ア. 援助過程の評価項目(案)の抽出

方法：1年次の成果を応用し、実務者向けに相談援助過程の評価項目案を策定した。

イ. 内容妥当性の検討

方法：①福祉事務所の生活保護担当職員を対象に、項目へのコンセンサスや実施の程度について郵送自記式の質問紙調査を実施した。7福祉事務所、配布数計224、回収数計188、回収率計83.9%。②当事者視点からみた望ましい相談援助との整合性を検討するため、当事者団体及び団体会員からの聞き取りを実施した。

ウ. 評価項目の確定(※3年次に実施)

方法：イの結果をふまえ、研究班全員の協議により、項目案の精選・修正補足を行い、評価項目を確定した

3. 業務支援ツールとしての応用可能性の検討(3年次)

ア. 相談援助の実施状況および実施体制と

の関連の把握

方法：全福祉事務所の約1割の協力を得て(120福祉事務所)、生活保護担当現業員を対象に(生活保護担当係の1係につき1名任意抽出)、評価項目ごとの実施状況と所属組織の査察指導・業務管理体制を尋ねたアンケート調査を実施した。郵送自記式。配布数276、有効回答数217(78.6%)。

イ. 実務者向け業務支援ツールの開発

方法：①「相談援助項目一覧」の作成：評価項目を、過程別に、相談援助の主要機能との対応関係も含めて一覧表に整理した。②「ふりかえりシート」の作成：実務者が、「相談援助項目一覧」を活用して業務実施状況の整理・視覚化・考察を行う作業シートを作成した。③「てびき」の作成：「相談援助項目一覧」「ふりかえりシート」を用いた相談援助活動のふりかえり・研修方法について検討した「てびき」を作成した。

ウ. ツールの効果の検証

方法：2自治体、計6つの福祉事務所の協力を得て、生活保護担当職員に対して業務支援ツールを用いた研修を、研究協力者の協力を得ながら複数の研究班員で現地に行い、ツールの効果および効果的活用に関するフィードバックを参加者より得た。計2回実施(2007年12月)。参加者は、第1回11名、

第2回12名であった。

(倫理面への配慮)

調査の依頼および実施にあたり、研究事業および調査の趣旨、データの記録と活用、匿名性の確保について、事前に書面にて説明し、了解が得られた場合のみ調査に参加していただいた。また、調査に協力していただいたことでその人・組織に不利の生じる事のないよう、匿名処理を施すなど細心の注意を払った。

C 研究結果 および D 考察

1. 生活保護における相談援助の位置づけの把握と活動項目の抽出

生活保護における相談援助の充実にむけた自治体独自の有意義な取組が確認される一方で、相談援助の評価の前提として求められる相談援助の体系的言語化が進んでいない状況が確認された。

本研究では、相談援助の過程を、A. インテーク、B. アセスメント、C. プランニング、D. 実施、E. モニタリング、再アセスメントおよび再プランニング、F. 終結、に整理し、標準的かつ重要な活動事項をまとめた「援助過程一覧 項目案」を作成し、活動の体系的な言語化・項目化を実現した（◆資料1参照）。

2. 相談援助過程の評価項目の策定

「援助過程一覧 項目案」をもとに、6過程82項目のプロセス評価項目（案）が設定された（◆資料2参照）。

この項目（案）に対する実務者の意識としては、記録の整備や組織的対応については比較的強く意識されている一方、援助計画の策定や見直しの諸項目、関係者との協議役割分担や利用者参加、決定理由や不服申し立ての説明に関する項目は、比較的意識が弱いことが示された（◆資料4参照）。当事者サイドからは、権利擁護活動および利用者のエンパワメント、利用者の精神的支えと連帯の場等が重視されていた。

担当者に意識されにくい項目の妥当性、全過程に共通する援助の留意点、当事者サイドが重視する点の反映等に留意して、評価項目の内容妥当性の検討と精選を行った結果、最終的に、A. インテーク（保護の相談の受付から申請受理までの過程）11項目、B. アセスメント（保護の決定のための調査および要否判定の過程）7項目、C. プランニング（援助計画[処遇方針]の策定の過程）8項目、D. 保護の実施（保護費の決定と相談援助の過程）14項目、E. モニタリング、再アセスメントおよび再プランニング（援助計画[処遇方針]の評価・見直しの過程）8項目、F. 終結（保護の廃止の過程）6項目、合計54項目の評価項目が設定された。

なお、確定した評価項目は、業務支援ツール開発の過程で、相談援助の主要な機能との対応関係も含めて「相談援助項目一覧」として整理された（◆資料3参照）。

3. 業務支援ツールとしての応用可能性の検討

評価項目にもとづく相談援助の実施状況の分析からは、過程によるバラツキ、援助計画の策定やその評価・見直しの過程における実施程度の低さ、よりよい援助関係を形成するための意識的な働きかけの弱さ、一人一人のワーカーの肩に生活保護をとりまく多くの問題が重くのしかかっていること等が示された。また、実施状況と業務体制との関連については、定期的なグループ・スーパービジョンの開催が、個人の人相談援助に多面的にプラスの影響を及ぼすこと等が示された（◆資料5参照）。

相談援助の現状をふまえ、現場に求められる業務支援ツールの機能を、相談援助を過程や機能の観点から網羅的・平易に確認できるもの、前向きに相談援助に取り組めるようになるもの、個人のみならずグループ研修等でも活用できるもの、と位置づけた。最終的に、そうした機能を備えた業務支援ツールとして、冊子『相談援助活動を見直してみよう！～「生活保護実践のための業務支援ツール」のてびき』を作成した（◆資料6参照）。

業務支援ツールの効果検証を目的に研究班が実施した研修のフィードバックからは、業務

支援ツールが、相談援助業務で必要とされる業務内容やそこで大切にしなければならないことを示す指針として、一定の意義を持つものであることが確認された。一方、業務支援ツールが真に利用者の相談援助によりよく用いられていくためには、ツールの使用目的や業務への応用方法について、実践現場の状況を考慮しつつ、より明確にしていく必要も認められた（◆資料7参照）。

E 結論

生活保護における相談援助は、近年ソーシャルワークとしての役割を増し、その質が一層問われる段階にきている一方、相談援助の評価の前提として求められる活動の体系的言語化が不十分であった。本研究は、生活保護分野における社会福祉実践の質を問うための基盤づくりとして、生活保護における相談援助の重要かつ標準的な活動の体系的項目化を行った上で、最終的に、相談援助過程について一定の内容妥当性と汎用性を備えた評価項目として、6過程7機能別に54の評価項目を抽出した。この評価項目により、相談援助の実施状況を過程別、機能別に網羅的に確認点検することが可能になる。

また、生活保護業務の支援ツールとして、現場ですぐに活用できる冊子（『相談援助活動を見直してみよう！～「生活保護実践のための業務支援ツール」のてびき』）を作成するな

ど、現場への貢献度の高い研究事業となった。

業務支援ツールのより効果的な活用のためには、ツールの使用目的や業務への応用方法が、現場のスーパーバイザーや研修担当者、参加者等に明確に伝わる必要がある。研修ないしスーパービジョンのスキルをいかに全国レベルで担保するかという点は、今回の業務支援ツールの普及活用の上で課題となるのみならず、生活保護における相談援助の充実という広い観点からも、重要な政策課題であり、今後一層の研究が必要である。

F 健康危険情報 なし

G 研究発表

1. 論文発表

<書籍>

- (1) 森川美絵 (2007). 『義務としての自立の指導』と『権利としての自立の支援』の狭間で——生活保護におけるストリート官僚の裁量と構造的制約」三井さよ，鈴木智之，編『ケアとサポートの社会学』東京：法政大学出版局；pp. 259-94.
- (2) 岡部卓 (2006). 「生活保護における相談援助活動」福祉士養成講座編集委員会，編『公的扶助論（第4版）』東京：中央法規出版；pp. 209-54.
- (3) 岡部卓 (2007). 「自立支援プログラムをとおして行う支援活動の実際」根本嘉

昭，岡部卓，編『公的扶助論』東京：全国社会福祉協議会；pp. 211-5.

- (4) 岡部卓 (2007). 「公的扶助と援助方法」岩田正美，岡部卓，杉村宏，編『公的扶助論』京都：ミネルヴァ書房；pp. 48-70.
 - (5) 根本久仁子 (2006). 「生活保護における相談援助活動」伊藤秀一，編『臨床に必要な公的扶助』東京：弘文堂；pp. 130-51.
 - (6) 根本久仁子 (2008). 「社会福祉の供給システム」遠藤興一，北川清一，編『社会福祉の理解—社会福祉入門』（シリーズ・ベーシック社会福祉第1巻）京都：ミネルヴァ書房；第7章，pp. 105-18.
 - (7) 根本久仁子 (2008). 「社会福祉の現代的課題② 制度改革の隘路」遠藤興一，北川清一，編『社会福祉の理解—社会福祉入門』（シリーズ・ベーシック社会福祉第1巻）京都：ミネルヴァ書房；第12章，pp. 191-208.
- #### <雑誌>
- (1) 森川美絵，根本久仁子，岡部卓，新保美香 (2006). 「生活保護における相談援助過程の評価にむけて」『賃金と社会保障』1431：20-33.
 - (2) 新保美香 (2006). 「公的扶助のゆくえとソーシャルワークの展望 —「自立支援」の流れにおける生活保護実践の展開と課題」『ソーシャルワーク研究』31(4)：26-32.
 - (3) 新保美香 (2006). 「生活保護制度と自

立支援」『月刊福祉』2006年7月号：26-9.

(4) 新保美香, 根本久仁子 (2007). 「生活保護担当職員を支える研修プログラムに関する研究—シェアリング・セッションを通して」『明治学院大学社会学部附属研究所 研究所年報』37：81-7.

(5) 根本久仁子・森川美絵・岡部卓・新保美香 (2008). 「地方自治体における生活保護業務マニュアルの分析—相談援助充実の観点から」『聖隷クリストファー大学社会学部福祉学部紀要』第6号：17-28.

2. 学会発表

(1) 森川美絵, 根本久仁子, 岡部卓, 新保美香, 堅田香緒里. 生活保護における相談援助活動の評価にむけて——枠組みの設定と活動過程の項目化. 日本社会福祉学会第54回全国大会；2006年10月；埼玉県新座市. 日本社会福祉学会第54回全国大会報告要旨集. p. 381.

(2) 根本久仁子, 森川美絵, 岡部卓, 新保美香, 堅田香緒里. 地方自治体における生活保護業務マニュアルの実際——マニュアルの策定状況と相談援助に関する記述内容の分析から. 日本社会福祉学会第54回全国大会；2006年10月；埼玉県新座市. 日本社会福祉学会第54回全国大会報告要旨集. p. 380.

(3) 森川美絵. 生活保護における相談援助

の質の標準化——現状および質評価の課題.

社会政策学会第113回大会；2006年10月；大分県大分市. 社会政策学会第113回大会報告要旨集. p. 11.

(4) 岡部卓, 森川美絵, 根本久仁子, 冨江直子. 生活保護受給過程における利用者の意識. 福祉社会学会第5回大会；2007年6月；東京都小平市. 福祉社会学会第5回大会予稿集. pp. 52-3.

(5) 根本久仁子, 森川美絵, 岡部卓, 冨江直子. 生活保護における社会福祉実践に対する生活保護担当職員の意識に関する考察. 福祉社会学会第5回大会；2007年6月；東京都小平市. 福祉社会学会第5回大会予稿集. pp. 54-5.

H 知的財産権の出願・登録状況 なし

謝辞 本研究事業にご参加・ご協力くださった皆様に、厚く御礼申し上げます。皆様からの率直なご意見、熱心なご参加やフィードバック等は、研究班にとって大きな励みとなり、また、調査者としての責任を強く感じさせるものとなりました。心より感謝いたします。

II 研究成果の刊行に関する一覧表

書籍

著者氏名	論文タイトル名	書籍全体の編集者名	書籍名	出版社名	出版地	出版年	頁
岡部卓	生活保護における相談援助活動	福祉士養成講座編集委員会	公的扶助論 (第4版)	中央法規出版	東京	2006年1月	209-54
岡部卓	「公的扶助の歴史」「自立支援プログラムをとおして行う支援活動の実際」「資料編」	根本嘉昭・岡部卓	公的扶助論	全国社会福祉協議会	東京	2007年2月	9-23, 211-5, 293-301
岡部卓	「公的扶助と援助方法」「福祉事務所の業務と組織」	岩田正美・岡部卓・杉村宏	公的扶助論	ミネルヴァ書房	京都	2007年2月	48-70, 72-85
岡部卓	公的扶助	柳川洋他	社会福祉マ ニュアル	南山堂	東京	2006年 10月	42-6
根本久 仁子	生活保護における相談援助活動	伊藤秀一	臨床に必要な公的扶助	弘文堂	東京	2006年 11月	130-51

森川美 絵	「義務としての 自立の指導」と 「権利としての 自立の支援」の 狭間で——生活 保護におけるス トリート官僚の 裁量と構造的制 約	鈴木智之・ 三井さよ	ケアとサポ ートの社会 学	法政大学出 版局	東京	2007年3 月	259-94
根本久 仁子	社会福祉の供給 システム	遠藤興一, 北川清一	社会福祉の 理解—社会 福祉入門	ミネルヴァ 書房	京都	2008年3 月	105-8
根本久 仁子	社会福祉の現代 的課題② 制度 改革の隘路	遠藤興一, 北川清一	社会福祉の 理解—社会 福祉入門	ミネルヴァ 書房	京都	2008年3 月	191-208

雑誌

発表者氏 名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	頁	出版年
新保美香	公的扶助のゆくえとソーシャ ルワークの展望 —「自立支援 」の流れにおける生活保護実践 の展開と課題	ソーシャルワーク 研究	Vol. 31 No. 4	26-32	2006 年
新保美香	生活保護制度と自立支援	月刊福祉	2006年7 月号	26-9	2006 年
森川・根本 ・岡部・新 保	生活保護における相談援助過 程の評価にむけて	賃金と社会保障	1431巻	20-33	2006 年

新保美香 ・根本久仁子	生活保護担当職員を支える研修プログラムに関する研究—シェアリング・セッションを通して	明治学院大学社会学部付属研究所『研究所年報』	37号	81-7	2007年
根本・森川 ・岡部・新保	地方自治体における生活保護業務マニュアルの分析	『聖隷クリストファー大学社会学部福祉学部紀要』	第6号	17 - 28 (予定)	2008年

学会発表

- (1) 森川美絵, 根本久仁子, 岡部卓, 新保美香, 堅田香緒里. 生活保護における相談援助活動の評価にむけて——枠組みの設定と活動過程の項目化. 日本社会福祉学会第54回全国大会; 2006年10月; 埼玉県新座市. 日本社会福祉学会第54回全国大会報告要旨集. p.381.
- (2) 根本久仁子, 森川美絵, 岡部卓, 新保美香, 堅田香緒里. 地方自治体における生活保護業務マニュアルの実際——マニュアルの策定状況と相談援助に関する記述内容の分析から. 日本社会福祉学会第54回全国大会; 2006年10月; 埼玉県新座市. 日本社会福祉学会第54回全国大会報告要旨集. p.380.
- (3) 森川美絵. 生活保護における相談援助の質の標準化——現状および質評価の課題. 社会政策学会第113回大会; 2006年10月; 大分県大分市. 社会政策学会第113回大会報告要旨集. p.11.
- (4) 岡部卓, 森川美絵, 根本久仁子, 富江直子. 生活保護受給過程における利用者の意識. 福祉社会学会第5回大会; 2007年6月; 東京都小平市. 福祉社会学会第5回大会予稿集. pp.52-3
- (5) 根本久仁子, 森川美絵, 岡部卓, 富江直子. 生活保護における社会福祉実践に対する生活保護担当職員の意識に関する考察. 福祉社会学会第5回大会; 2007年6月; 東京都小平市. 福祉社会学会第5回大会予稿集. pp.54-5.

特許権等の知的財産権の出願・登録状況

なし

◆資料1 相談援助の「活動過程一覧 項目案」

(平成17年度分担研究報告書第7章表7-2改訂版)

相談援助活動の局面		II 利用者-CW間-社会資源間		III CW側の対応・判断	
I 利用者-CW間		II (1) 利用者-社会資源-CW間		III (1) CW単独の対応・判断	
II (2) 社会資源-CW間		III (2) 組織的な対応・判断			
A 援助の過程 インタビュー(受付、面接相談、申請受理)	1 利用者から相談を受ける	2 地域の関係者・他法他施策担当者から相談連絡を受け把握する	7 相談者の主訴および生活問題を把握する	4 圧力団体や支援団体への対応について判断する	
	5 利用者の不安・緊張を緩和し、信頼関係を確立するよう努める	3 引継ぎ担当者との意見・判断の調整を図る	8 ニーズの緊急性・優先度を判断する		
	6 利用者自身が問題を認知し、ニーズを表出することを支援する		9 活用可能な社会資源、および生活保護の適用可能性について検討する(他の社会資源の利用や引き継ぎが困難なケースへの対応も検討する)		
	10 他法他施策の紹介や、生活保護制度の説明をする	11 利用者が地域関係者・他法他施策関係者につながるのを支援する(紹介、直接の引継ぎなど)	12 地域や他法他施策での引継ぎ先を確保する。引継ぎ・役割分担のための語調整を社会資源と行う。		
	13 申請意思を確認する			16 相談内容・把握した問題やニーズ・対応事項等を簡明に記録し、報告する	18 記録にもとづき初期対応の適切さを判断する
	14 申請手続きの援助(申請書の記載方法、申請時の必要書類、申請後の調査内容等について説明など)をする			17 組織的対応(同僚やSVへの相談)の必要性を検討し、必要な場合には早急に連絡・相談する	19 不適切対応やCWから相談されたケースについて、組織としての対応方針を協議し明らかにする
15 当面の生活の目的がたてられるよう、対応する					

相談援助活動の局面		II 利用者-CW間-社会資源間		II (2) 社会資源-CW間		III CW側の対応・判断		
I 利用者-CW間		II (1) 利用者-社会資源-CW間		III (1) CW単独の対応・判断		III (2) 組織的対応・判断		
B 援助の過程 アセスメント(最低生活保障のための資力調査と要否判定、および、自立支援のための情報収集と分析) ①保護の決定実施に関わる項目について把握する ②自立助長のための必要を確認するための項目について把握する ③要否判定とフォローアップを行う ※①②の例 生活歴(困窮に至る背景)、資産収入、家族親族状況、その他生活状況、 他方他施策活用状況、生活に対する興味や関心など	1	アセスメントについて説明し、同意を得る	3	利用者が同意したアセスメント事項について、適正・適切な方法で関係者に問い合わせる	4	総合的にアセスメントする	11	
	2	項目に準拠したアセスメントを行う	16	利用者が地域関係者・他方他施策関係者につながるのを支援する(紹介、直接の引き継ぎなど)	5	利用者が生活困窮に至った背景・現状について共感的に理解する		19
	12	要否判定の結果を連絡する			6	利用者のニーズを確認する		
	13	保護決定時の心理的抵抗・不安の軽減をはかる	14	保護却下時の不安を緩和し、今後の課題解決にむけた対応について協議する	7	利用者と関係する社会資源を確認する	10	
	14	保護却下時の不安を緩和し、今後の課題解決にむけた対応について協議する	15	不服申し立てについて説明し、必要に応じて手続の支援をする	8	利用者や家族の能力・可能性を確認する		
	15	不服申し立てについて説明し、必要に応じて手続の支援をする	17	地域や他法他施策における引継ぎ先の確保や、引継ぎ・役割分担のための諸調整を行う	9	生活保護の要否判定をおこなう		
					10	アセスメント事項、把握したニーズ、要否判定と根拠、支援方針等を簡明に記録し、報告する		
					18	他の社会資源への引き継ぎが困難なケースや手続上のトラブルが生じたケース等について、対応を判断し、必要に応じてSV・上司に相談する		

相談援助活動の局面		II 利用者-CW間-社会資源間		III CW側の対応・判断	
I 利用者-CW間		II (1) 利用者-社会資源-CW間		II (2) 社会資源-CW間	
C 当面の援助計画(処遇方針)の策定	1 援助計画の策定について説明し、同意を得る	2 必要に応じて、関係者が集まる場を設定する	6 当面の生活の安定にむけた諸課題を明確にし、諸課題の優先度を判断する	III (1) CW単独の対応・判断	III (2) 組織的対応・判断
	3 利用者による現状の問題・課題の認知や表出を支援する	5 課題や目標が家族内や関係者内で調整されるのを支援する	7 当面の生活安定にむけて達成すべき目標を明確にする		
	4 利用者による目標設定を支援する		8 目標達成の阻害要因や、促進要素について検討する		
	9 より具体的な小目標、活用可能な扶助やサービス/プログラム、その他の社会資源等を一緒に検討する		10 具体的な小目標と、それに対応した具体的な支援方針を設定する	14 適切なプログラム、サービスの企画・提供にむけ、他の機関との連携体制を整える	
	18 当面の援助計画(処遇方針)について利用者確認する	13 サービスや社会資源に利用者がつながるよう支援する	11 活用可能な生活保護の扶助およびサービス/プログラムを探索し、選定する	15 扶助支給や援助方針・方法の裁量的部分について、組織として一致した方針や見解をたす	
19 援助計画(処遇方針)のなかで、利用者の納得・同意が得られない点について十分協議し、利用者が納得・同意できない援助計画(処遇方針)にする	20 援助計画、当面の具体的な支援方針を、可能な範囲で共有する	16 課題、大目標、阻害要因、具体的目標、支援方針、活用可能な扶助やサービス/プログラム、その他の社会資源を明記した援助計画を作成する	17 援助計画の内容の適切さを判断し、不適切部分の是正を図る	23 他機関との役割・責任の分担、連絡調整・情報管理の方法を組織レベルでとりきめる	
	21 援助計画の評価時期について確認をする	22 関係者間で、役割・責任の分担、連絡調整・情報管理の方法等を確認する			

相談援助活動の局面		II 利用者-CW間-社会資源間		III CW側の対応・判断		
援助の過程	I 利用者-CW間		II (1) 利用者-社会資源-CW間		III (2) 組織的対応・判断	
	D 保護の実施(扶助費の支給と自立支援の実施) ①収入認定と扶助費の支給を行う ②援助計画に基づきサービスを導入する ③扶助支給やサービスの開始時およびその後の経過の状況を把握する ④苦情に対応する ⑤緊急的・臨時的なニーズや状況変化に対応し、迅速に対応する	2	適正に扶助費を支給する	3	個別ケースの援助方針、対応方法、役割分担について打ち合わせをする	1
4		援助計画に基づきサービス/プログラムを実施する	5	援助計画に基づき、利用者のサービス/プログラムや他の社会資源への主体的な関わりを支援する	7	利用者の適応度の適否を判断し、不適応の原因と対処法を検討する
6		訪問や所内面接等により、扶助やサービス/プログラムの開始時およびその後の経過・適応状況を把握する			11	苦情の原因と対処法を検討する
8		利用者の努力や意欲を尊重し、激励する			12	苦情や不適応ケースへの対処法の適否を判断する
9		利用者からの苦情を受け、フィードバックを行う	10	関係者からの苦情を受け、フィードバックを行う	13	苦情や不適応ケースへの対応方法について意見調整を促したり再調整を促したりする
14		利用者に生じた臨時または緊急のニーズ・環境変化を確認し、迅速に必要な対応を図る	15	本人または関係機関・関係者から臨時または緊急のニーズ・環境変化について連絡を受け、確認する	16	確認された臨時または緊急のニーズや環境の変化への対処法を検討する
			19	必要な対応について、他機関・他の社会資源へのばらつきかけ、資源間の調整等を行い、迅速に実行に移す	20	利用者の経過(収入面、生活面、就労面、健康面など)、ニーズ充足の状況、臨時/緊急のニーズ発生の際、その対応について、随時、記録する

相談援助活動の局面		II 利用者-CW間-社会資源		III CW側の対応・判断	
援助の過程	I 利用者-CW間	II (1) 利用者-社会資源-CW間	II (2) 社会資源-CW間	III (1) CW単独の対応・判断	III (2) 組織的対応・判断
	E 援助計画の評価と見直し ①一定期間の援助活動について評価をおこなう ②課題(問題)・目標・支援方針の再設定、保護の可否の再判断をする ③地域/コミュニケーションレベルの問題・課題を明確にする	1 一定期間後の生活実態やニーズ、および環境(サービスマニエール)の変化を確認する	6 再アセスメントの場を設定する		2 一定期間後、援助計画の見直し時期(転換期)であるかの判断をする (または、定期的な見直し時期に援助方針やニーズを再確認・再検討する)
4 担当者の変更にあたり、今後の方針や現在のニーズを利用者と一緒に再確認する		8 利用者や関係者と一緒に、これまでにの援助活動の結果・成果について、評価を行う	9 援助の展開の仕方や連携体制について、関係機関・関係者との間で評価および改善策を協議検討する	3 担当者の変更にあたり、前任者から引き継いだケースの援助方針やニーズを記録などから把握する	
5 援助の評価、再アセスメントの必要性について説明し、同意をえる					
7 利用者による現状認識や意見の裏出しを支援する				10 生活保護担当としての援助の展開や関係機関・関係者との連携体制について、評価および改善策を検討する	11 組織として、援助の展開の仕方や他機関との連携等についての課題と改善策をたてる
12 利用者自身が新しい課題や目標を認知し、表出するのを支援する				13 評価を集約し、現在のニーズの優先度や、活用可能な社会資源、利用者の能力を判断する	
16 保護の停止の可能性(の有無)について伝える				14 保護の停止の可否について判断し、根拠とともに記録する	15 保護の停止の判断が適切か確認する
20 修正した援助計画書(処遇方針)について利用者に確認する		17 評価を集約し、援助計画の修正点を検討する		18 修正・改善点を反映させた援助計画書を作成する	19 修正版・援助計画書の内容を確認し、不適切部分の是正をほかる
21 修正した援助計画書(処遇方針)のなかで、利用者の納得・同意が得られない点について十分協議し、利用者が納得・同意できる援助計画(処遇方針)にする			22 援助内容の修正に伴い、関係機関・関係者との間で援助の一貫性や継続性が確保されるよう、調整を図る		
		23 地域/コミュニケーションレベルの問題・課題を明らかにする	24 新たな地域資源を開拓・アレンジする		25 新たな地域資源の開拓・アレンジへの組織的な取り組みの方針を立てる

		相談援助活動の局面		II 利用者-CW間-社会資源間		II-(2) 社会資源-CW間		III CW側の対応・判断		III-(2) 組織的対応・判断		
援助の過程		I 利用者-CW間		II-(1) 利用者-社会資源-CW間				III-(1) CW単独の対応・判断				
F 終結	①廃止の手続きをすすめる	3	廃止手続きについて説明し、同意をえる					1	廃止による影響を予測する			
		4	廃止に伴う利用者の不安を理解し、緩和する					2	対応事項、引継ぎ先への連絡事項を検討する			
		5	廃止に伴い必要になる各制度の手続き(国保加入、年金、税金等)や変更事項(各種減免がなくなること等)について、説明および支援をすすめる		7	廃止に伴う引継ぎの方向性について、利用者と引継ぎ先に確認する						
	②廃止に伴い必要になる手続きの説明・支援を行う	6	他法他施策での引継ぎ(がある場合は)について説明する					8	引継ぎ先への利用者による主体的な関わりを支援する			
		10	不服申し立てについて説明する					9	引継ぎ先に必要な情報を可能な範囲で引き継ぐ			
		11	今後も困ったときにはいつでも相談に来ることができることを明確に伝える									
	②廃止後のフォローアップをおこなう	13	廃止後、一定期間後の生活状況やニーズを把握し、必要に応じて対応する						12	対応事項、引継ぎ先への連絡事項を明確に記録する		

◆資料2 「プロセス評価項目（案）」

（平成18年度分担研究報告書 第2章資料2）

	A 相談の受付から申請受理までの過程	B 保護の決定のための調査および要否判定の過程
1	窓口や電話に入る相談に迅速に応じ、相談者を待たせない	要保護者に対し、保護の決定のための調査・聞きとりを行うことについて説明し、協力をあおぐ
2	窓口や電話に入る相談に、その場で一定の助言を提示する	申請を受理した後、速やかに訪問調査にとりかかる
3	相談者（要保護者）に自己紹介し、相談者（要保護者）の問題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	個々の要保護者の事情や気持ちに配慮しながら、調査・聞きとりの方法を工夫する
4	相談者（要保護者）の相談内容について秘密が守られることを説明する	要保護者が生活困窮にいたった事情や現在の状況について、共感的に理解する
5	相談者（要保護者）自身が相談内容を自分の言葉で表現できるよう支援する	要保護者本人以外から情報を収集する場合には、本人の了解を得る
6	相談者（要保護者）の相談を、相手を非難・批判することなくよく聞く	保護の決定を法定期間内に行うよう努める
7	相談者（要保護者）の主訴やニーズを明らかにする	調査および収集した情報にもとづいて、要保護者（世帯）の抱える問題やニーズを明らかにする
8	ニーズの緊急性や優先度を判断する	調査および収集した情報にもとづいて、問題の緩和や自立にむけて活用できそうな本人（世帯）の能力やよい面を検討する
9	家族や地域・他法他施策などの社会資源が活用できるかどうか検討する	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
10	相談者（要保護者）に対し、利用可能な制度（生活保護制度ないし他法他施策）について理解できるよう分かりやすく説明する	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
11	要保護者が家族や地域・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する（紹介や直接の引継ぎなど）	保護が適用となった人に対し、被保護者の権利と義務について、理解できるよう分かりやすく説明する
12	他に対応する適当な制度や機関がなかったり、対応されるまでに間があったりする場合に、生活上の必要な支援を行う	保護が却下となった人に対し、今後の生活について必要な助言をするとともに、その人が他法他施策等の社会資源につながるのを支援する（紹介や直接の引継ぎなど）
13	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	他の社会資源への引き継ぎが困難なケースや手続き上のトラブルが生じたケース等について、必要に応じて査察指導員等に対応方法を相談する
14	生活保護の申請手続きについて、理解できるよう分かりやすく説明する（申請書の記載方法、申請時の必要書類、申請後の調査内容等の説明など）	
15	生活保護を申請する、しないにかかわらず、相談者（要保護者）が当面の生活の目途をたてられるよう助言する	
16	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し、報告する	
17	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、必要な場合には早急に査察指導員等に連絡・相談する	