

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

	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 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 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。

	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 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。

	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 1 1 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 1 2 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 1 3 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 1 4 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 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。(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 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。(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

自由記述（生活保護ついて、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不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 町のみの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、いくらか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に対応しきれません。
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	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>	<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」がいがないため、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>
<p>20 歳代 1 年以上 3 年未満</p>	<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>
<p>20 歳代 1 年以上 3 年未満</p>	<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>
<p>50 歳以上 5 年以上 10 年未満</p>	<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認め、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し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。地域でみると言っても、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いろな手段で試みても、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の主體的に知識・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勞が報われない。
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事は出来るが、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。何かしようとして国が動く、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、活用できるものが多くなるのは、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する。
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と。
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のでしょうか。
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、保護制度の悪用者が増える。）
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い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、生活保護制度に対しての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はどうか。(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の自治体で増加している中、国は一時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。
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。