

30 歳代	10 年以上 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あるので。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 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。個人的には私ができることとして、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。

<p>20 歳代 1 年以上 3 年未満</p>	<p>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様に感じます。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。</p>
<p>40 歳代 1 年以上 3 年未満</p>	<p>生身の人間の生活を全般に渡って関わるといふ“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。</p>
<p>20 歳代 3 年以上 5 年未満</p>	<p>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。</p>
<p>30 歳代 1 年以上 3 年未満</p>	<p>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。</p>
<p>20 歳代 1 年以上 3 年未満</p>	<p>女性ワーカーは単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。</p>
<p>20 歳代 1 年以上 3 年未満</p>	<p>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。</p>
<p>30 歳代 3 年以上 5 年未満</p>	<p>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。</p>

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、色々と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、すぐ限界におち当たります。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>

50歳以上	5年以上 10年未満	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、孤独の人が多いため、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。
30歳代	5年以上 10年未満	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）
30歳代	3年以上 5年未満	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。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。
30歳代	3年以上 5年未満	ケースワークは、担当者の経験・力量の差がとと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。
40歳代	5年以上 10年未満	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。
30歳代	3年以上 5年未満	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。
50歳以上	5年以上 10年未満	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。

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 年以 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。

◆資料5 (続)

(2) 分析結果抜粋

相談援助過程ごとの実施状況の特徴

(平成19年度分担研究報告書 第2章「5まとめと考察」)

<過程>	比較的实施されている項目	あまり実施されていない項目
A	1. 相談者へのすみやかな対応 1 1. 組織的対応の検討 8、9. 申請の受付と説明	3. 秘密保持の説明 2. 自己紹介と職務の説明
B	1. 調査聴き取りに関する説明 2. 調査結果やニーズを記録する 3. 聴き取りにあたる了解を得る	5. 保護の決定を法定期間(14日以内)に行うことに関する説明
C	(実施している項目は、全体的に過半数を 超えない状況にあった)	1. 被保護者に処遇方針等の説明を行う 3. 処遇方針の内容の了解を得る 2. 被保護者の希望に基づく処遇方針の策定
D	1. 正確な扶助費の認定 2. 保護の権利義務に関する説明 1 4. 要点をおさえた記録	5. 社会生活支援を意識した相談援助 1 3. 不服申し立て制度の説明 1 1. 社会資源との関係づくり
E	1. 処遇方針の見直し (この項目以外は、過半数以下であった)	4. 修正された処遇方針の了解を得る 3. 処遇方針の修正の了解を得る 5. 被保護者が自分の言葉で語る支援を行う
F	2. 保護廃止に関するわかりやすい説明 5. 他法への引き継ぎの説明と支援 4. 廃止に伴う不安の理解と助言	3. 廃止に対する不服申し立ての説明

相談援助の実施程度(合計、機能別)と関連要因との関係

(平成19年度分担研究報告書 第4章表6)

	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 意図的実践				*		**	**		**
キ 記録整備					*	**	**		**

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

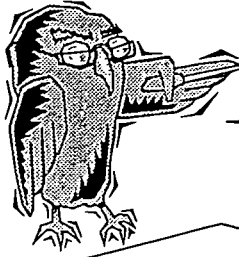
- ◆資料6. 業務支援ツール『相談援助活動を見直してみよう！
～「生活保護実践のための業務支援ツール」のてびき』
(平成19年度分担研究報告書 第5章資料(1))

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～



厚生労働科学研究「生活保護の評価指標」班 作成
(2008年3月 改定版)



このてびきの使い方

てびきの目的

このてびきは、生活保護業務に携わるみなさまに、日ごろのお仕事を相談援助者としてふりかえっていただき、利用者にとってよりよい支援を行えるようになるとともに、明日からの仕事にやりがいや期待を見出しただけになることを目的として作成しました。

業務支援ツールである「相談援助項目一覧」と「ふりかえりシート」を用いることによって、ひとりで、あるいはグループで、業務のふりかえりに取り組むことができます。

生活保護の業務をふりかえる際のポイントは、2点あります。

- ①「保護の実施過程にそって」ふりかえるということです。
- ②「相談援助の観点から」ふりかえるということです。

てびきのねらい

このてびきを活用していただくことを通して、次のようなことが可能になります。

<① 自分の業務内容の確認>

生活保護ワーカーの仕事の内容は、ほんとうにさまざまです。ふりかえりを通して、自分が日ごろ、どのような業務をしているのか、時間や労力を割いている・いない業務は何か、などを確認できるでしょう。

<② 自分自身の傾向や価値観の確認>

そして、どのようなことに自分の意識が向けられがちなのか、どのような姿勢で利用者に対応しているのかといった、相談援助者としての自分自身の傾向や価値観を知ることができるでしょう。

<③ 自分自身の今後のあり方や目標の確認>

これらを通して、相談援助の過程や、相談援助者としての自分自身の今後のあり方について考え、前向きなイメージや目標をもてるようになるでしょう。

てびきの使い方

この業務支援ツールは、生活保護の実務の流れを6つの過程にわけ、過程ごとに相談援助項目を整理して、一覧にしています（「相談援助項目一覧」）。項目は、相談援助の観点から見て、日ごろのお仕事で大切にしていきたいことから成り立っています。

てびきには、この相談援助項目を用いてのふりかえり作業のやり方について、シートとして落とし込んでいます（「ふりかえりシート」）。「相談援助項目一覧」と「ふりかえりシート」は、個別でも、またいっしょにも、活用することができます。

<① 相談援助項目一覧のみを活用する>

相談援助項目一覧を、机のいつも見えるところに置いておきましょう。そして、利用者との面接をはじめめる前に、ふと時間があいたときに、お茶を飲みながらなど、折に触れて見てください。

<② 相談援助項目一覧とふりかえりシートの両方を使ってみる>

ふりかえりシートにそって、取り組んでみてください。

具体的には、次に述べるようなさまざまな使い道が考えられます。

てびきの使い道

このてびきは、いろいろなかたちで活用することができます。

<グループまたは個人の研修用として>

①所内での研修用として

所内の研修で、グループで話し合いながらふりかえり作業を行うことができます。ふりかえりシートにそって時間配分を決め、グループ内で報告をして、みなさんと共有しながらステップをふんでいく方法があります。また、次のような方法もあります。

- i 相談援助項目一覧を見る前に、まずはグループで「生活保護の相談援助の過程で、ふだんどんなことに気をつける必要があると思うか」を書き出します。
- ii その後、相談援助項目一覧と照らし合わせます。その際、項目一覧と同じもの、違うものなどをチェックしていくと、より具体的にふりかえることができます。

②各自の自己研修用として、一人ひとりで、ふりかえりシートにそって、作業を行うことができます。

<業務全体または個別の利用者に対する支援のふりかえりとして>

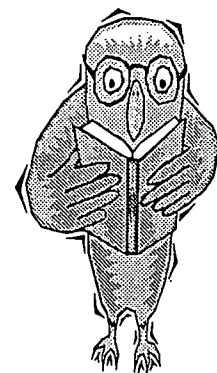
③日々の業務のふりかえりとして

日ごろの業務の全体を、ふりかえることができます。

④個別の利用者に対する相談援助業務のふりかえりとして

個別の利用者に対する支援やかかわりにおける、相談援助者としての自分自身をふりかえることができます。

なお、「ふりかえりシート」はステップ1～5まであります。ステップ1～3までは、できれば一度に行うことをお勧めします。ステップ4と5は、すこし時間をおいてからでもよいでしょう。



<ふりかえりシート>



<スタート：ステップ1>

「相談援助項目一覧」をチェックしてみよう！

- ① 別添の「相談援助項目一覧」をご覧ください。

それぞれの項目には、チェック欄が設けられています。まずは、6つの過程について、あなたが日ごろ業務で行っていると思う項目を、チェックしてください。

(チェック欄内にある記号を○で囲んでください。)

(例)

	A 相談の受付から申請受理までの過程	チェック欄 (○記入)
1	窓口や電話に入る相談にすみやかに応じる (ウ)	ウ
2	相談者に自己紹介し、・・・職務であることを説明する (イ)	イ

これにはかなり気をつけているぞ。
→○にしよう！

自己紹介って、あまりやっていないかも。
→○はナシだな

- ② 記号 (ア) ~ (キ) の説明をよんでみましょう。

それぞれの過程の項目の最後や、チェック欄に、(ア) ~ (キ) の記号が書いてあります。これは、その項目が相談援助のなかのどんな機能にあたるのかを、おおまかに分類したものです。

項目のなかには、(ア) ~ (キ) の複数にまたがるものもありますが、ここでは、あえて1つの項目につき1つの機能というかたちで分類しました。その際、項目で述べている業務において、とくに重視したいことがらに注目しました。

(ア) 受容・傾聴

利用者自身やその気持ち、困りごとを理解しようと努める姿勢、利用者をありのままに受けとめ共感的に対応すること、利用者の話によく耳を傾けることなどです。

(イ) 説明と同意

利用者の状況や気持ち、理解度に配慮しながら説明を行うこと、そして利用者が納得できるようにすることなどです。

(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です。ここでは、生活保護を利用する方は社会的に不利な立場におかれやすいという状況をふまえて、保護が法規定どおりに適切に実施されること、生活保護を利用するにあたっての諸権利が保障されるようにすること、不服申立制度について説明されることなどを重視しています。

(工) 社会資源の理解・連携・活用

生活保護はもちろんですが、それ以外のさまざまな制度・サービス、人などの社会資源を把握・理解し、それを利用者が活用できるように支援することです。また、必要なときに社会資源と利用者とを結びつけることができるように、ふだんから支援ネットワークを構築することも含めています。

(オ) 所内での連携・共有

福祉事務所のなかで、関係する部署・職員の間で情報を共有すること、協力しながら取り組むこと、判断に迷うことなどについて査察指導員等に相談しながら取り組むこと、などです。

(カ) 計画的・意図的な実践

相談援助を、援助方針（援助計画）のように計画を立てて行うこと、目的やねらい、見通しをもって利用者とかかわり支援することなどです。利用者のニーズの緊急性や優先度、変化をふまえた支援を行うこと、利用者のもつ力やよさに着目した支援なども、ここに含めています。

(キ) 記録の整備

利用者との面接でのやりとりや、関係機関・関係者とのやりとり、生活保護費の支給事務など、行ったことがらについて記録を書き、必要な文書資料を綴じるなどして、整理することです。

③ 業務の実施状況を整理してみましょう。

作業1 次ページの「実施状況の整理表」を使って、業務の実施状況を、整理してみましょう。

A から F の過程で、アからキまでの記号が、それぞれいくつありましたか？

チェックした〇の数を、以下の表に、記入していきましょう。

作業2 相談援助の過程（A～F）別に、自分の業務をみてみましょう。

相談援助の過程 A～F 別に、〇の合計を数えてください。表の右側にある「過程別〇合計」の数はいくつになりましたか？その数を、過程別の項目の総数と比べてみましょう。

例えば・・・過程 A（相談の受付から申請受理までの過程）について、項目の総数は 11 です。総数の 9 割以上（過程 A では 10 個以上）であれば、この過程については、相談援助の観点から見て、日ごろのお仕事で大切にしていきたいことがらが、ほぼ網羅されていると言えそうです。逆に、〇が総数の 4 割以下（過程 A なら 4 個以下）、6 割以下（過程 A なら 7 個以下）だった場合、いま以上に充実した相談援助をおこなえる余地も、沢山ありそうです。

作業3 相談援助の機能（ア～キ）別に、自分の業務をみてみましょう。

相談援助の機能ア～キ別に、〇の合計を数えましょう。表のやや下側にある「機能別〇合計」の数はいくつになりましたか？ 表の一番下段にある評価基準を参考に、「4 段階評価」の欄に、該当する評価の数字（1～4）を記入してみましょう。

例えば・・・(ア) 受容・傾聴の「機能別〇合計」が 3 つの場合、評価基準を参考にすると 4 段階「評価」は 3 となります。

実施状況の整理表

作業2: A~Fの過程ごとに
○の合計を記入します

機能 過程	(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	過程別 ○合計	総数
A 受付～ 申請受理									11
B 決定の 調査判定									7
C 援助計 画の策定									8
D 保護の 実施									14
E 援助計 画の見直し									8
F 保護の 廃止									6
機能別 ○合計									—
総数	5	10	8	10	4	11	6		計54
4段階評価									
★評価基準	1: 2個 2: 3個 3: 4個 4: 5個	1: 4個 2: 6個 3: 8個 4: 9個	1: 3個 2: 5個 3: 6個 4: 7個	1: 4個 2: 6個 3: 8個 4: 9個	1: 1個 2: 2個 3: 3個 4: 4個	1: 4個 2: 7個 3: 9個 4: 10個	1: 2個 2: 4個 3: 5個 4: 6個		

作業3-1
ア～キ別に
○の合計を
記入します

作業3-2
4段階評価
(1～4)を記
入します

(参考) 4段階評価の考え方について

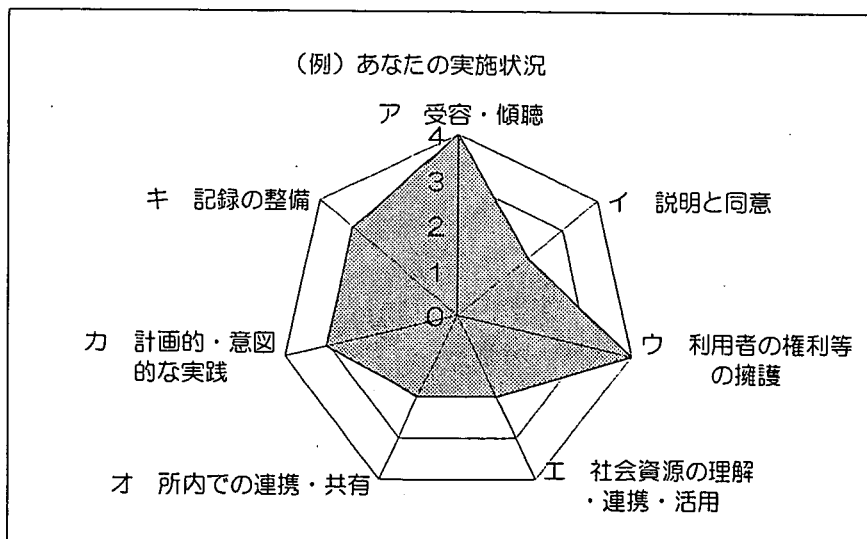
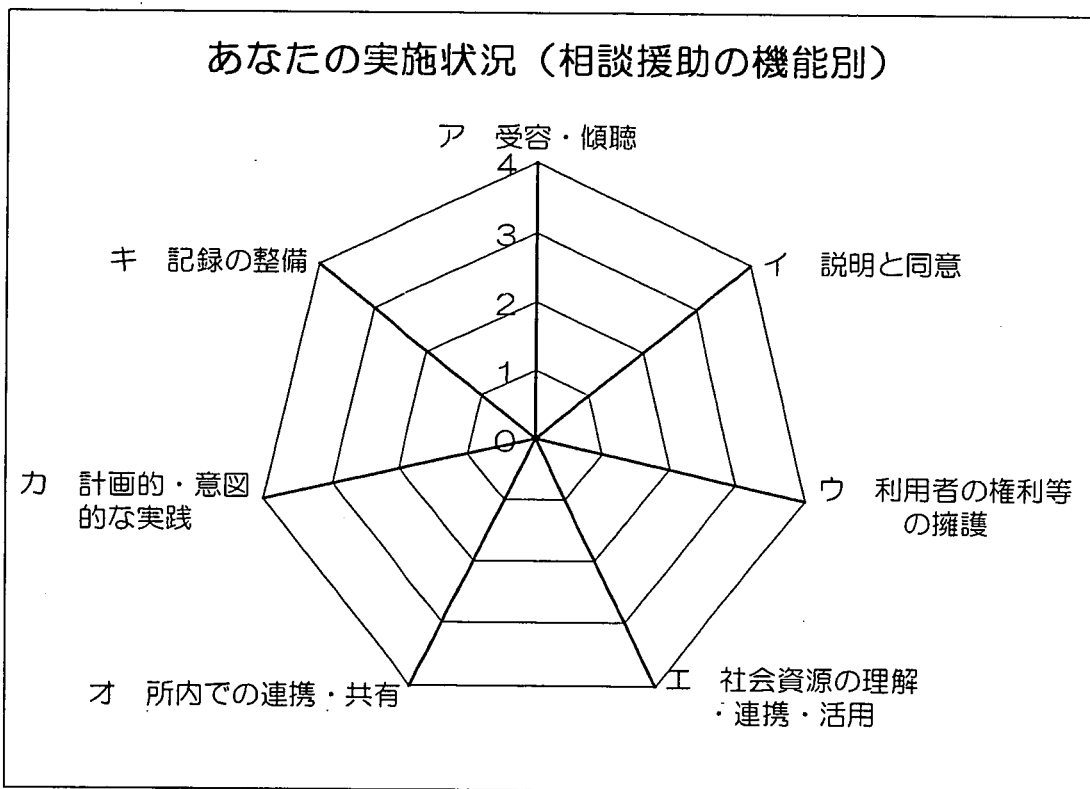
○の数が、評 価項目数の	4段階評価	「相談援助の観点から見て大切にしたい基本的なことがら」が、日ごろのお仕事のなかで・・・
4割以下	1	沢山あります。全面的見直しを。
6割以下	2	まだまだあります。一層の積み重ねを。
8割以下	3	ある程度されています。見落としの確認を。
9割以上	4	ほぼ網羅されています。さらなる充実を。

<ステップ2>

「レーダーチャート」を使ってふりかえってみよう！



ここでは、相談援助の機能（ア～キ）の実施状況を、より見やすいグラフ（レーダーチャート）の形で振り返ってみます。前ページ「実施状況の整理表」に記入された「4段階評価」の結果を、以下のレーダーチャート「あなたの実施状況」に、例を参考にしながら記入してみましょう。



2-(1) レーダーチャートの結果について、どのように感じますか？

2-(2) ア～キまでのそれぞれの機能が、実施できている・できていない理由は、どのような点にあると思いますか？

ワンポイントアドバイス

— 相談援助における7つの機能に磨きをかけるために —

レーダーチャートを使った、「相談援助の7つの機能」の取り組みの結果はいかがでしたか？
ここでは、それぞれの機能にさらに磨きをかけ、実践力をアップするのに役立つワンポイントアドバイスをご紹介します。気になった項目の内容を、ぜひ確認してみてください。

(ア) 受容・傾聴 ～利用者によりよい援助関係を形成するために～

- ★受容は、「ありのままの利用者の姿や利用者の考えを、事実としてそのまま受けとめること」を意味します。「受容」は利用者を「許容」することとは異なります。利用者の状況や考えを、客観的な立場から受けとめることを、意識してみてください。それでも、利用者を受けとめることができない時があるかもしれません。自分のなかに沸き起こる感情があるときは、相手にぶつける前にひと呼吸おいてみてください。冷静に、おちついて・・・。
- ★傾聴は、利用者の話をよく聴くことです。まずは利用者にできるだけ自由に、思う存分話していただくことが大切です。人は自分のなかにあるものを語ることによって、自分自身の考えを、自ら再確認することができるのです。自分の思いを十分に語り、はじめて他者の話を聴く準備が整っていきます。「聴いている」姿勢が利用者につながるよう心がけてみてください。

(イ) 説明と同意 ～利用者の主体性を引き出すために～

- ★利用者にわかる言葉を使い、ゆっくり落ち着いて話をしてみてください。
- ★説明をするときには、利用者が理解できているかどうか、途中で話の内容を要約したり、明確にしたりしながら確認することも大切です。これでよいか、何か気になることはないかなども、尋ねてみてください。
- ★ことばでの説明だけでなく、要点を書いたメモなどを利用者に渡すことも大切です。その際、図や表を活用して視覚的にもわかりやすくするなど、ぜひ工夫してみてください。
- ★一度に多くの情報を伝えようとすると、利用者は混乱してしまうことがあります。必要なことから順番に伝えていってください。少しずつ前のことを確認しながら、次の一歩へとすすんでいくとよいと思います。
- ★さいごに、「わからないことがあればいつでも聞いてください」と、伝えることで利用者は安心できます。

(ウ) 利用者の権利等の擁護 ～生活保護の担当者だからこそ大切にしたいこと～

- ★自分には権利や価値がありそれが尊重されていると、利用者自身がこころから感じられるような態度や言葉で対応することは、利用者自身のもっている力や前向きな気持ちを引き出すことにつながっていきます。
- ★生活保護法の目的と理念、すなわち、誰もがひとしく生活保護を利用して、その人らしい健康で文化的な市民生活を営む権利があること、一人のかけがえのない尊厳ある存在であることをいつも心にとめながら、利用者とともに歩んでいただきたいと思います。

(エ) 社会資源の理解・連携・活用 ～援助の幅を広げるネットワークづくり～

- ★生活保護は利用者の生活全体に対応できるすぐれた制度です。そのため、何から何まで生活保護ワーカーの肩にかかってしまうように感じられることがあるかもしれません。でも、ワーカーは利用者の支援にかかわる者のひとりです。様々な人々と連携していきましょう。
- ★利用者の生活課題を解決・軽減したり、利用者が望む生活やその人らしい暮らしを実現したりしていくために、どのような制度やサービス、人的・物的な資源が利用できるでしょう。まずは利用者を中心に、柔軟にいろいろな視点から考えてみてください。
- ★その時に活用できる社会資源がないときは、新しい発想で資源を開発していきましょう。
- ★これらをすすめる際には、常に仲間を増やしていく気持ちで、そして、利用者の意向を大切にしながら取り組みましょう。

(オ) 所内での連携・共有 ～一人で抱え込まず安心して仕事に取り組める職場に～

- ★自分自身の仕事や、仕事の大変さを、一人で抱え込んでいませんか？
- ★利用者的大変さにかかわることの多い生活保護の仕事をするうえで大切なことは、仕事を一人で抱え込まないことに尽きます。職場のみなさんと、いろいろなことを話しあい、情報を共有するとともに、大変さやよかったことをぜひ分かち合ってください。失敗やうまくいかない経験は、この仕事をしていれば誰にでもあることです。それらをオープンにできるような雰囲気をつくっていくことが求められています。
- ★業務時間内に、何気ない仕事の話をする時間を持つことも大切です。雑談のような会話でもOKです。お互いの状況を知っておくことが、組織的な対応をしていくことにつながっていくのです。

(カ) 計画的・意図的な実践 ～相談援助をよりよいものにしていくために～

- ★計画的・意図的な実践は、あなたの日々の取り組みを、よりよく、実りあるものにしていくために必要な視点です。生活保護ワーカーが、利用者の今、そしてこれからの見すえてかわることによって、利用者も自分自身で取り組むべきことが明確になり、課題解決に向けて歩み出すことができるようになります。
- ★利用者のもっている、よいところ、持ち味に着目しながら、利用者の潜在的な力を引き出し、それを発揮していただけるように支援していきましょう。利用者の願いや希望を大切に、利用者にできることから取り組んでいくことが、大きな目標達成につながっていきます。

(キ) 記録の整備 ～相談援助を支える基礎として～

- ★相談援助の記録は、日々の業務に追われてあとまわしになってしまいがちです。まずは、気負わずに「とにかくすぐ書くこと」を目指してください。
- ★慣れてきたら、「ポイントは何か」を考えながら記すようにところがけてみます。
- ★他のワーカーが書いた記録や、関係機関の人が書く記録から、すぐれていると思うところを真似てみることも大事です。その積み重ねをとおして、少しずつ、自分なりの記録のスタイルができあがっていくことでしょう。



<ステップ3>

これからの相談援助にむけて・・・

3- (1) ステップ2をふまえて、あなた自身の相談援助における、今後の課題や目標について、どんなことを思いますか？

3- (2) あなたは今後どんなことを心がけて相談援助に取り組もうと思いますか？

- ① 明日からとりあえずやってみようと思うこと
- ② 今後半年くらいの間に、取り組んでみたいと思うこと
- ③ 時間をかけて取り組んでいきたいと思うこと

3- (3) 生活保護の相談援助業務が、あなた自身の仕事のやりがいに結びつくには、どのようなことが大切だと思いますか？

① 職場について

② 生活保護制度について

③ 利用者について

④ 自分自身について



<ステップ4>

「実践のふりかえり」からの気づき

4- (1) あなたのこれまでの利用者とのやりとりのなかで、あなたが相談援助者として成長するうえで大切なことを教えてくれた利用者を思い浮かべてください。その利用者から、どんなことを教わりましたか？