

平成 29 年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業

自治体の社会福祉行政職員の業務や役割及び組織体制等
の実態に関する調査研究事業

報告書

平成 30（2018）年 3 月

一般財団法人日本総合研究所

< 目 次 >

第1章 調査研究の概要

| | |
|--------------------|---|
| 1. 事業の目的と背景 | 1 |
| 2. 調査研究の方法 | 2 |
| 3. 検討の実施体制 | 4 |
| 4. 調査結果の概要（ポイント抜粋） | 5 |

第2章 生活保護業務に従事する社会福祉主事に関する先行研究レビュー

| | |
|---------------------------|----|
| 1. 社会福祉主事の専門性 | 15 |
| 2. 業務遂行上の課題（体制、業務内容等） | 18 |
| 3. 生活保護業務に対する職員の意識、制度への信頼 | 24 |
| 4. 実態調査に向けた検討の視点 | 25 |

第3章 福祉事務所職員の業務及び組織体制等に関する実態調査

| | |
|-----------------------------------|-----|
| 1. 福祉事務所へのアンケート調査 | 26 |
| （1）調査の目的 | 26 |
| （2）調査実施概要 | 26 |
| （3）福祉事務所の業務体制（福祉事務所長調査） | 28 |
| （4）職員の業務遂行能力向上のための取組 | 38 |
| （5）ケースワーク業務の負担感 | 48 |
| （6）社会福祉主事任用資格について | 63 |
| （7）業務への取組意欲 | 71 |
| （8）現業員、査察指導員の業務遂行上の困難さ | 77 |
| 2. 都道府県・政令指定都市本庁および福祉事務所へのヒアリング調査 | 93 |
| （1）調査の目的 | 93 |
| （2）調査実施概要 | 93 |
| （3）都道府県・政令指定都市本庁向けヒアリング調査結果の概要 | 94 |
| （4）福祉事務所向けヒアリング調査結果の概要 | 104 |
| 3. 都道府県・政令指定都市による研修等実施状況調査 | 114 |
| （1）調査の目的 | 114 |
| （2）調査実施概要 | 114 |
| （3）都道府県・政令指定都市による研修等実施状況の概要 | 115 |
| 4. 結果のとりまとめと考察 | 123 |
| （1）現業員が抱く負担感の要因 | 123 |
| （2）専門性の確保 | 124 |
| （3）業務負担の軽減や業務環境改善に向けた取組 | 128 |

第4章 今後に向けて

1. 現業員等の育成に向けて -----131
2. 働きやすい職場環境づくりの推進 -----131

参考資料

- アンケート調査票 -----133
- 社会福祉主事及び国家資格の有無別「業務上の困難さ」の有意差検定 -----143

第 1 章 調査研究の概要

1. 事業の目的と背景

(1) 目的

人口の少子・高齢化や世帯人員の縮小、近隣地域との関係の希薄化、経済活動の停滞など我が国の社会構造変化の中で、生活困窮をはじめとして様々な生活課題を複合的に抱える国民が増加している。これらの相談は自治体窓口に寄せられ個別に対応がなされているが、自治体で相談援助業務に携わる職員の多くは「社会福祉主事」として社会福祉行政に携わっている。社会福祉主事については、平成 11 年～12 年にかけて指定科目の改正や具体的な研修カリキュラムの提示がなされ資質向上策が図られてきたが、昨今の複合化・複雑化する住民の支援ニーズに対応できる専門的知識・技術が担保されているか、あるいは今後求められる包括的な相談支援体制を担うためのスキルが担保されているかが課題となっている。一方で、支援を必要とする住民・世帯の増加等により、社会福祉主事等の業務負担増大も指摘されており、職員が働きやすい環境の整備も求められている。

本研究事業では、住民等から直接相談を受ける自治体の窓口（福祉事務所等）で相談援助業務に携わっている自治体職員（社会福祉主事）のうち、特に生活保護業務に従事する職員を対象として、相談援助業務の現状や課題を把握し、今後の社会福祉主事のあり方や活用の方角性を検討するための基礎資料とすることを目的とする。また、社会福祉主事が所属する福祉事務所に対して、職員配置や業務体制の実態や課題、職員の相談援助スキル向上のための取組の実態を把握し、より効果的・効率的な相談援助業務体制（人材活用等）の推進や、働きやすい業務環境整備に向けた検討を行うための基礎資料とする。

(2) 背景

「誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現 ―新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン―」では、新しい地域包括支援体制（高齢者、障害者、児童等の分野を問わない包括的な相談支援及び分野横断的・包括的なサービスの提供）の確立とともに、総合的な福祉人材の確保・育成の必要性が提言されている。

また、「ニッポン一億総活躍プラン」においては、高齢者・障害者・子どもなどすべての人々が地域、暮らし、生きがいを共に創り、高め合うことができる「地域共生社会」の実現が提唱され、そのひとつとして市町村における（育児、介護、障害、貧困など世帯全体の複合化・複雑化した課題を受け止める）総合的な相談支援体制づくりが提唱されている。

さらに「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部の下に設置された「地域における住民主体の課題解決能力強化・相談支援体制の在り方に関する検討会（地域力強化検討会）」の中間報告では、「丸ごと」の総合相談支援の体制整備を進めるため、市町村における包括的な相談支援体制として協働の中核を担う機能の必要性が指摘されている。また、自治体組織についても、福祉部局の横断的な体制や保健所等も含めた包括的な相談体制の構築についての指摘がなされている。

このように、介護や疾病・障害、育児、DV、生活困窮、社会的孤立など複合的で複雑化した

生活課題を抱える個人や世帯に対する包括的な相談支援体制の構築が住民に身近な地域で求められている。これらの相談支援ニーズは市区町村等に寄せられる場合も多く、相談を受ける担当職員の相談援助に関する技術（専門性）が非常に重要となる。相談内容は特定の問題に関して寄せられることが多いが、背景には個人や世帯が抱える複合的な生活課題が隠れていることも少なくなく、相談面接時における課題の把握（アセスメント）とともに関係部署・機関等との連携による適切な支援計画の立案（プランニング）や介入（インターベンション）、その後の評価（エバリュエーション）に関するスキルも必要であり、相談援助に関わる職員には「自立支援」と「社会統合」に向けた専門的知識・技術が求められている。

2. 調査研究の方法

（1）先行研究レビュー

生活保護業務に従事する社会福祉主事や福祉事務所に関する文献や先行研究等をもとに、業務実態や課題を整理するとともに、実態調査において把握すべき調査項目の検討を行った。

（2）福祉事務所に対するアンケート調査

社会福祉主事のあり方や活用の方向性を検討するための基礎資料とするため、全国の福祉事務所を対象に、生活保護業務に従事する社会福祉主事等の取組実態や課題を把握するとともに、業務効率化や職員負担軽減・援助の質向上につながる取組（業務委託、関係機関等との連携強化等）、職員のスキル向上に向けた取組（内部研修・外部研修等）の実態を把握した。

あわせて、福祉事務所職員に対する意識調査（業務への取組意欲や負担感、業務遂行上の課題、スキルアップに必要な研修等）を行った。

1) 調査対象

都道府県、指定都市、中核市、市区町村の福祉事務所 1,248 か所悉皆
 ※調査票は、福祉事務所長、査察指導員1名、現業員3名に配布

2) 調査方法

郵送による自記式調査

3) 調査実施時期

平成29年11月～12月

4) 有効回収率

図表 1-1 アンケート調査回収率

| | 発送数 | 回収数 | 回収率 |
|----------|-------|-------|-------|
| 福祉事務所長向け | 1,248 | 873 | 70.0% |
| 査察指導員向け | 1,248 | 958 | 76.8% |
| 現業員向け | 3,744 | 2,620 | 70.0% |

(3) 福祉事務所等に対するヒアリング調査

本事業では都道府県・政令指定都市本庁および福祉事務所へのヒアリング調査を実施した。

都道府県・政令指定都市本庁へのヒアリング調査では、各自治体で実施している生活保護担当職員向けの研修プログラムやニーズの把握方法等とともに、都道府県・政令指定都市本庁の役割に関する意見を収集した。

また、福祉事務所に対しては、生活保護現業員のスキル向上を図る取組とともに業務負担・精神的な負担軽減の取組実態や課題、社会福祉主事資格の意義、庁内外関係機関との連携等に関する実態や課題の把握を目的とした。

1) 調査対象

都道府県・政令指定都市本庁は、職員経験年数別・業務内容別にきめ細やかな研修プログラムを組み立てていることを訪問先選定のポイントとした。

また、福祉事務所（実施機関）は、都市規模や地域を考慮しつつ、アンケート調査結果や既存情報から生活保護現業員の資質向上や業務負担軽減に資する取組を実施していると考えられる機関を選定した。

【都道府県・政令指定都市本庁】

都道府県 2 自治体

指定都市 2 自治体

【福祉事務所】

指定都市：2 福祉事務所

一般市：3 福祉事務所

2) 調査期間 平成 29 年 12 月～平成 30 年 2 月

3) 調査方法 訪問による聞き取り調査

(4) 都道府県・政令指定都市による研修等実施状況調査

本事業では、業務効率化や職員負担軽減・援助の質向上につながる取組、職員のスキル向上に向けた取組について検討するための基礎資料とすることを目的として、都道府県・政令指定都市が管内福祉事務所の生活保護に係る職員に対する研修や人材育成の実施状況、内容等に関する調査を実施した。

1) 調査対象 都道府県・政令指定都市本庁 67 自治体

2) 調査期間 平成 29 年 12 月～平成 30 年 2 月

3) 調査方法 郵送による自記式調査（回答調査票はホームページからダウンロード）

4) 回収状況 郵送又は電子メールにより、60 自治体から回答を得た。

3. 検討の実施体制

全国の福祉事務所において福祉行政に従事する自治体職員（社会福祉主事）のあり方や活用の方角性検討に向けた論点整理を行うため、学識経験者及び行政職員による検討委員会を設置した。検討委員会では、福祉事務所を対象としたアンケート調査項目の検討や集計結果の分析を行い、現状把握や課題整理を行った。また、ヒアリング調査等から得られた自治体の取組等に関しても分析を行い、今後の課題検討を行った。

<平成 29 年度厚生労働省社会福祉推進事業>

自治体の社会福祉行政職員の業務や役割及び組織体制等の実態に関する調査研究事業

委員名簿

■委員

五十音順、敬称略

| 氏名 | 所属 |
|--------|-------------------------|
| 泉 房穂 | 明石市長 |
| 片山 睦彦 | 藤沢市 福祉健康部長 |
| 篠田 浩 | 大垣市 福祉部 高齢介護課 課長 |
| ◎平野 方紹 | 立教大学 コミュニティ福祉学部 福祉学科 教授 |
| 船水 浩行 | 東海大学 健康科学部 社会福祉学科 教授 |

◎：委員長

■オブザーバー

厚生労働省社会・援護局

| | |
|----------|-------|
| 総務課長 | 藤原 朋子 |
| 総務課 課長補佐 | 高坂 文仁 |
| 保護課 課長補佐 | 安西 慶高 |
| 社会福祉専門官 | 添田 正揮 |

4. 調査結果の概要（ポイント抜粋）

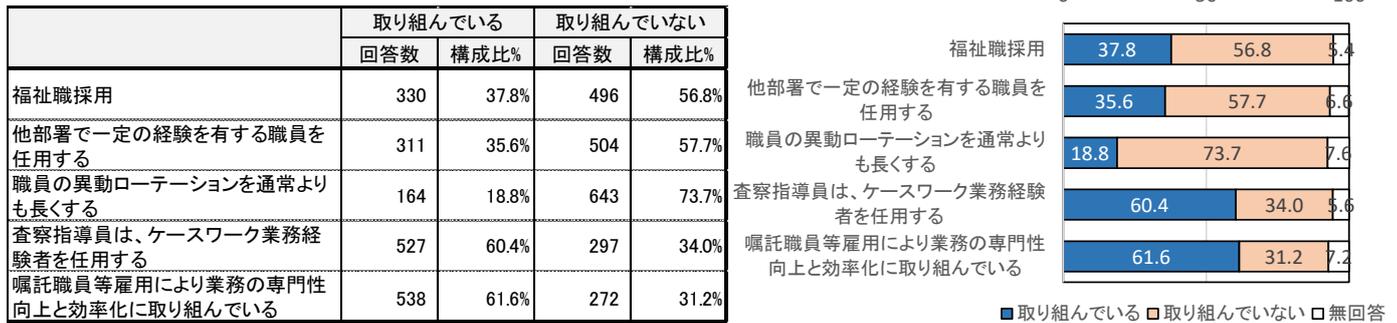
(1) アンケート調査

1) 福祉事務所の業務体制

○職員の採用・任用に関する取組（福祉事務所長調査） p. 28～29

- ・福祉職採用を行っている福祉事務所は37.8%。

図表 1-2 職員の採用・任用に関する取組の実施状況



○現業員の確保や人事異動に関する課題（福祉事務所長調査） p. 31

- ・経験者や有資格者、適性のある人材確保が困難であること、人事異動が早く他部署への異動希望者が多いこと、職員数の確保自体が困難であること等を指摘する意見が多い。

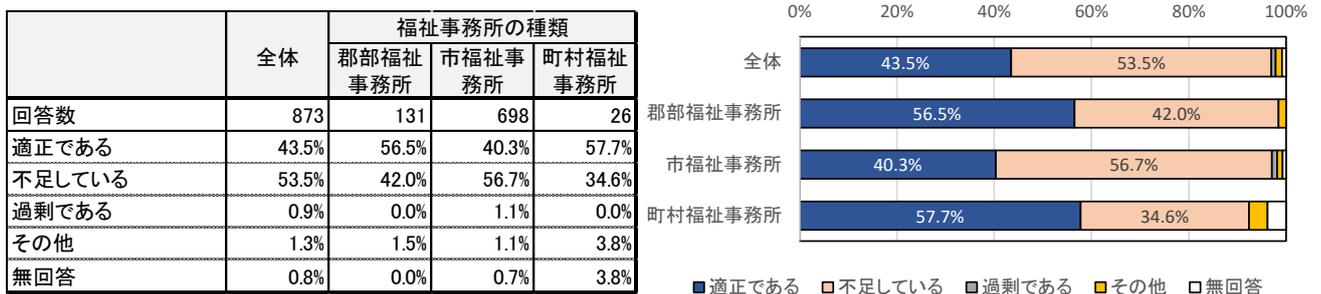
図表 1-3 現業員の確保や人事異動に関する課題（上位項目のみ）

| 課題 | 回答数 |
|-----------------------------|-----|
| 経験者、有資格者、福祉職採用、適性のある人材確保が困難 | 109 |
| 人事異動が早い、他部署への異動希望者が多い | 101 |
| 標準数、必要数を確保できない | 82 |
| 人事担当部局の無理解、全庁的画一的人事異動 | 77 |
| 配属希望者がいない | 69 |
| 新卒、若手が配属される | 70 |

○現業員配置職員数の水準（福祉事務所長調査） p. 33

- ・福祉事務所ごとの現業員一人あたりの担当世帯数は、回答が寄せられた福祉事務所平均では市部 81.7 件、郡部 58.2 件、町村 40.2 件。
- ・業務を遂行する上で、現在の配置職員数が「適正である」と回答した割合は 43.5%（市部 40.3%、郡部 56.5%、町村 57.7%）、「不足している」は 53.5%（市部 56.7%、郡部 42.0%、町村 34.6%）。

図表 1-4 職員の採用・任用に関する取組の実施状況



2) 職員の業務遂行能力向上のための取組

○現業員の研修等受講状況と研修の有効性（現業員調査） p. 39～40

- ・同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言・指導（OJT）をはじめ、都道府県（市）本庁が行っている新任・現任職員向け研修会、勤務先福祉事務所で実施する新任職員向け研修会や事例検討会の受講経験者が多い。
- ・いずれの研修についても、受講経験者の多くが知識・技術の習得において「有効である」と回答しており、特にOJTが有効との回答が際立って高い。

図表 1-5 各種研修会等の受講経験者割合と研修が有効と考える割合

| | 受講経験 | | 受講経験者のうち 研修が有効と考える割合 | | |
|----------------------------------|--------|---------|-------------------------|--------------------|-------------------|
| | 受講経験者数 | 受講経験者割合 | 合計 | (内訳) ある程度 有効 | (内訳) とても 有効 |
| 1 生活保護担当ケースワーカー全国研修会(厚生労働省) | 1,092 | 41.7% | 85.9% | 59.2% | 26.6% |
| 2 生活保護自立支援推進研修(国立保健医療科学院) | 630 | 24.0% | 70.4% | 58.8% | 11.7% |
| 3 都道府県(市)本庁が行う新任職員向け研修会 | 2,438 | 93.1% | 82.9% | 57.7% | 25.2% |
| 4 都道府県(市)本庁が行う現任職員(2年目以降)向け研修会 | 1,630 | 62.2% | 82.0% | 60.5% | 21.5% |
| 5 都道府県(市)本庁が行う生活保護自立支援研修会 | 1,053 | 40.2% | 77.4% | 60.4% | 16.9% |
| 6 勤務する福祉事務所が行う新任職員向け研修会 | 1,605 | 61.3% | 87.1% | 58.0% | 29.1% |
| 7 勤務する福祉事務所が行う現任職員(2年目以降)向け研修会 | 1,189 | 45.4% | 83.0% | 59.8% | 23.2% |
| 8 勤務する福祉事務所内での事例検討会 | 1,923 | 73.4% | 93.1% | 53.8% | 39.2% |
| 9 他福祉事務所等への派遣による実習等 | 815 | 31.1% | 72.7% | 50.5% | 22.2% |
| 10 連携・協働する関係機関・団体等の見学や援助方法の研修 | 1,369 | 52.3% | 84.1% | 62.7% | 21.4% |
| 11 同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導(OJT) | 2,507 | 95.7% | 97.8% | 28.9% | 68.9% |

○現業員に必要な研修テーマ等（現業員調査） p. 43

- ・半数以上の現業員が「生活保護法など関係法令に関する知識、具体的な運用に関する知識」や「福祉や保健・医療、雇用分野等の他法他施策に関する基本的知識」の必要性を指摘。
- ・また、適正な事務処理方法や記録の書き方、利用者理解を促す基本的知識、自立意欲を高める援助技術、他自治体の取組、事例検討を通じた演習などが上位を占めた。

図表 1-6 現業員に必要な研修テーマ等（上位項目のみ）

| | 回答数 | 構成比% |
|--|------|-------|
| 生活保護法など関係法令に関する知識、具体的な運用に関する知識 | 1494 | 57.0% |
| 福祉や保健・医療、雇用分野等の他法他施策に関する基本的知識 | 1502 | 57.3% |
| 適正な事務処理の方法、記録の書き方 | 951 | 36.3% |
| 各種疾患や障害、生活困窮の要因、要保護者の心理状態など、利用者理解を促すための基本的知識 | 958 | 36.6% |
| 利用者の自立意欲を高める援助技術 | 825 | 31.5% |
| 他自治体における援助の取組 | 839 | 32.0% |
| 事例検討を通じた演習 | 792 | 30.2% |

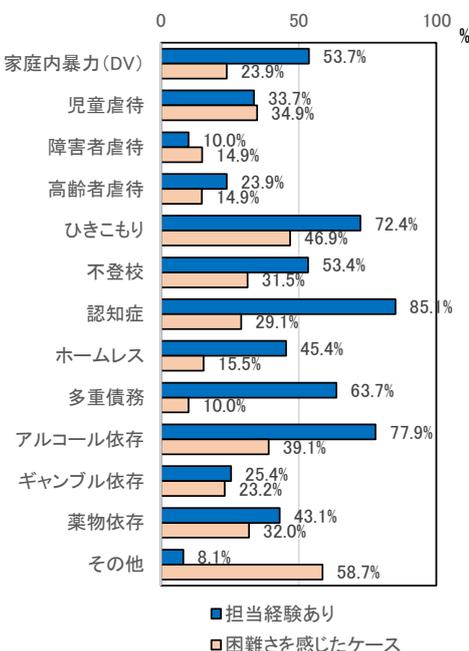
3) ケースワーク業務の負担感

○担当経験のある被保護世帯と支援の困難さ（現業員調査） p. 48

- ・現業員の中で「認知症」や「アルコール依存」、「ひきこもり」ケースの担当経験者は70～85%、「多重債務」や「家庭内暴力（DV）」、「不登校」などのケースも半数以上が担当経験がある。
- ・援助の困難さを感じたケース（上位3つを選択）は、「ひきこもり」のほか、「アルコール依存」や「薬物依存」など依存症ケース、「児童虐待」や「不登校」など児童が関係するケースが上位。

図表 1-7 担当経験のある被保護世帯と困難さを感じたケース

| | 担当経験 | | 困難さを感じたケース | |
|-------------|------|--------|------------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 家庭内暴力(DV) | 1407 | 53.7% | 336 | 23.9% |
| 2 児童虐待 | 883 | 33.7% | 308 | 34.9% |
| 3 障害者虐待 | 261 | 10.0% | 39 | 14.9% |
| 4 高齢者虐待 | 626 | 23.9% | 93 | 14.9% |
| 5 ひきこもり | 1897 | 72.4% | 890 | 46.9% |
| 6 不登校 | 1398 | 53.4% | 440 | 31.5% |
| 7 認知症 | 2230 | 85.1% | 650 | 29.1% |
| 8 ホームレス | 1190 | 45.4% | 184 | 15.5% |
| 9 多重債務 | 1669 | 63.7% | 167 | 10.0% |
| 10 アルコール依存 | 2041 | 77.9% | 798 | 39.1% |
| 11 ギャンブル依存 | 665 | 25.4% | 154 | 23.2% |
| 12 薬物依存 | 1129 | 43.1% | 361 | 32.0% |
| 13 その他 | 213 | 8.1% | 125 | 58.7% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 2620 | 100.0% |

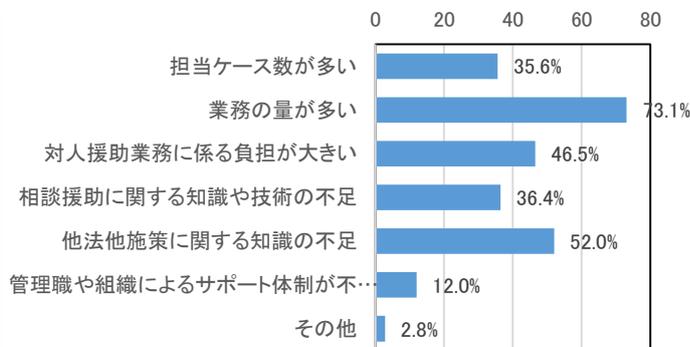


○業務負担（現業員調査） p. 49～53

- ・現業員の7割以上が「業務量の多さ」を負担と感じている。また、「他法他施策に関する知識の不足」や「対人援助業務に係る負担」を指摘する回答者も半数前後を占めた。

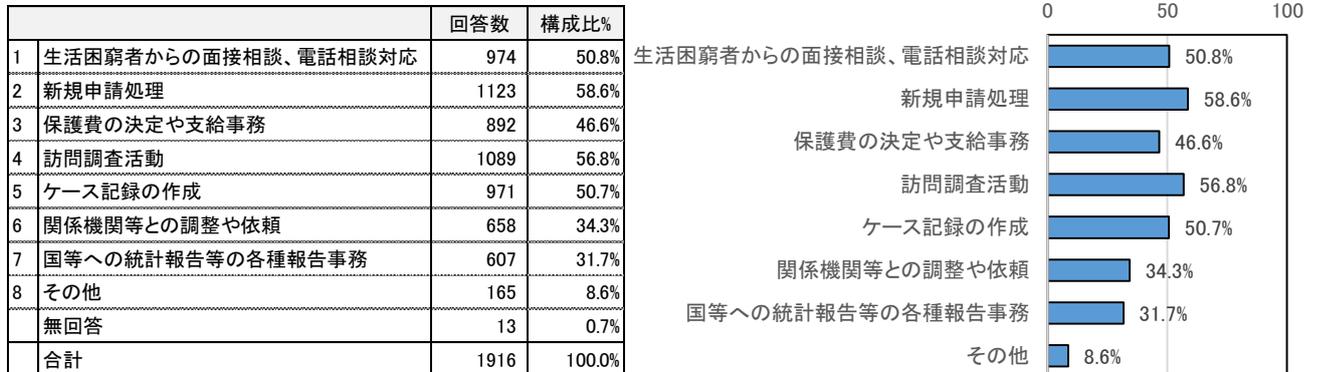
図表 1-8 業務負担と感ること

| | 回答数 | 構成比% |
|-----------------------|------|--------|
| 1 担当ケース数が多い | 933 | 35.6% |
| 2 業務の量が多い | 1916 | 73.1% |
| 3 対人援助業務に係る負担が大きい | 1219 | 46.5% |
| 4 相談援助に関する知識や技術の不足 | 953 | 36.4% |
| 5 他法他施策に関する知識の不足 | 1362 | 52.0% |
| 6 管理職や組織によるサポート体制が不十分 | 314 | 12.0% |
| 7 その他 | 73 | 2.8% |
| 無回答 | 61 | 2.3% |
| 合計 | 2620 | 100.0% |



- ・「業務量の多さ」を指摘した回答者が負担と感じている業務内容は、「面接相談、電話相談対応」(50.8%)や「新規申請処理」(58.6%)、「訪問調査活動」(56.8%)や「ケース記録の作成」(50.7%)が上位。

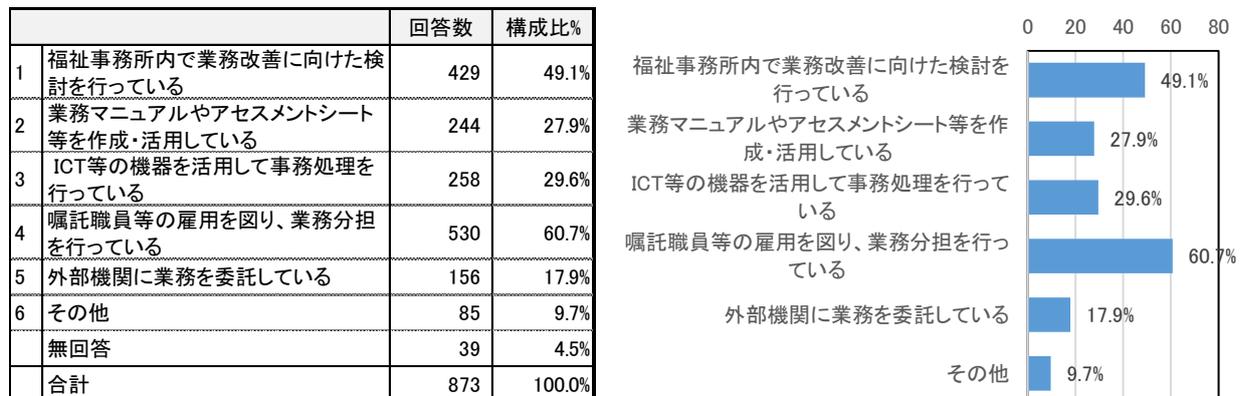
図表 1-9 負担を感じる業務内容（業務量の多さを指摘した回答者）



○業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた取組や工夫（福祉事務所長調査） p. 54～55

- ・「嘱託職員等の雇用を図り、業務分担を行っている」が60.7%。また、「福祉事務所内で業務改善に向けた検討を行っている」割合が49.1%を占めた。
- ・「業務マニュアルやアセスメントシート等の作成・活用」や「ICT等の機器を活用した事務処理」を行っている福祉事務所は30%弱。

図表 1-10 業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた取組や工夫



○業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた提案（福祉事務所長調査） p. 56～62

- ・「職員体制の見直し」(人員増、標準世帯数の見直し、嘱託職員や事務職員の活用による業務分担、費用補助等)、「システム等の活用」(ICTの活用と費用補助、マイナンバーシステムとの連携、統一様式システムの作成等)、「制度運用面の簡素化・事務処理負担の軽減」等が提案されている。

図表 1-11 業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた提案

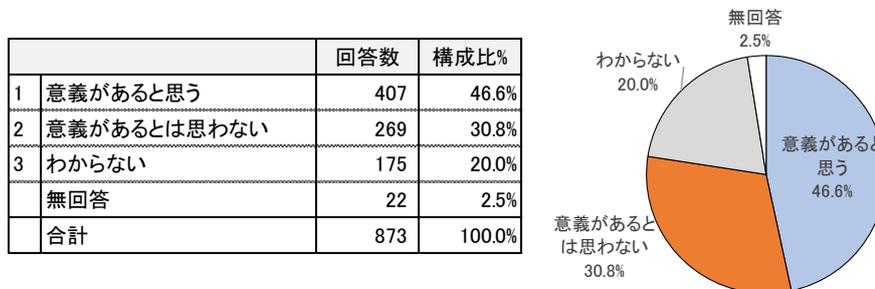
| | 回答数 |
|----------------------------------|-----|
| <職員体制等の見直し> | |
| 人員増、標準世帯数見直し | 78 |
| 業務分担、嘱託採用の活用 | 67 |
| 嘱託・事務職採用の義務化、費用補助 | 20 |
| <システム等の活用> | |
| ICTの活用、費用補助 | 28 |
| マイナンバー活用、システム連携 | 14 |
| 統一様式、統一システムの作成 | 14 |
| <制度の簡素化・事務処理負担の軽減等> | |
| 制度運用面の簡素化 | 24 |
| 事務処理軽減 | 18 |
| 報告・監査の削減・減少 | 12 |
| 他法他施策の活用・調整 | 9 |
| その他 | 49 |

4) 社会福祉主事任用資格について

○現業員に社会福祉主事資格を義務づけていることの意義（福祉事務所長調査） p. 63～65

- ・社会福祉主事資格の義務付けについて、「意義があると思う」が46.6%、「意義があるとは思わない」は30.8%であった。

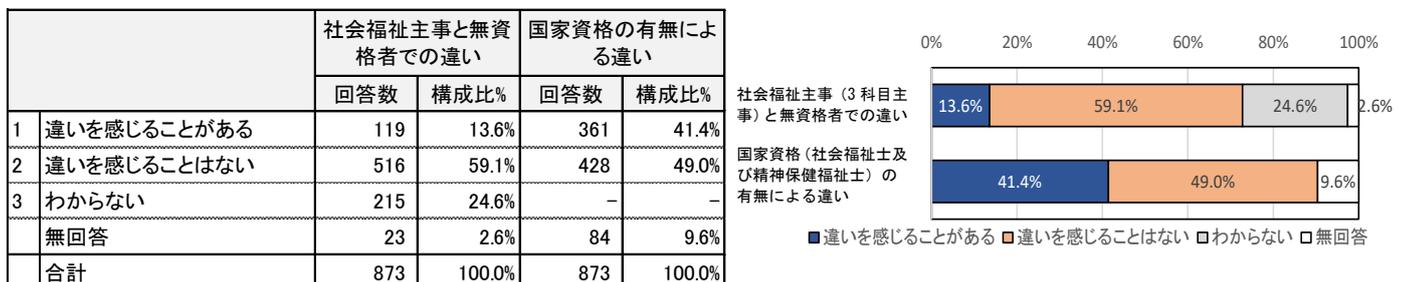
図表 1-12 現業員に社会福祉主事資格を義務づけていることの意義



○資格の取得状況による業務上の違い（福祉事務所長調査） p. 66～68

- ・生活保護業務を遂行する上で、社会福祉主事取得者（3科目主事）と無資格者で「違いを感じることもある」と回答した割合は13.6%、「違いを感じることはない」は59.1%。
- ・国家資格取得者（社会福祉士及び精神保健福祉士）と未取得者では、「違いを感じることもある」が41.4%を占めるが、「違いを感じることはない」も半数近くを占める。

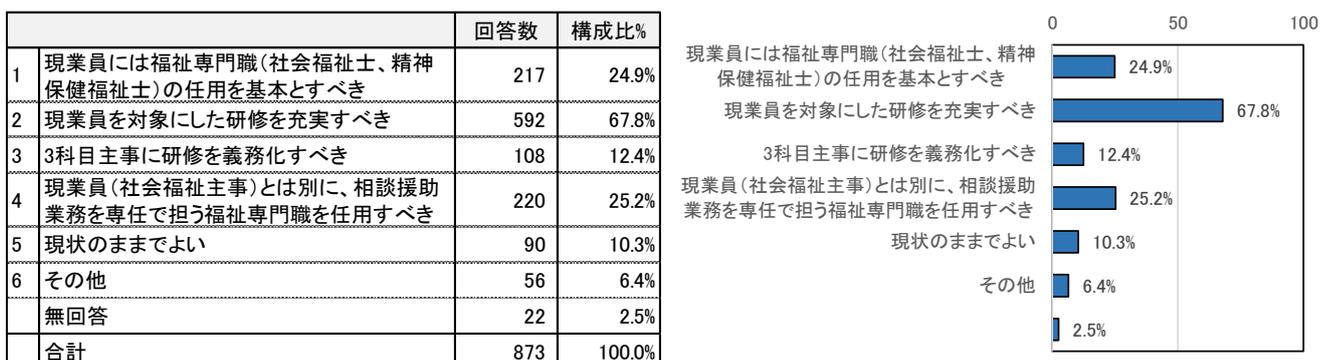
図表 1-13 資格の取得状況による業務上の違い



○現業員の質の確保・向上のための方策（福祉事務所長調査） p. 69～70

- ・「現業員を対象とした研修を充実すべき」が67.8%で最も高い。
- ・「現業員には福祉専門職（社会福祉士、精神保健福祉士）の任用を基本とすべき」や「現業員（社会福祉主事）とは別に、相談援助業務を専任で担う福祉専門職を任用すべき」など福祉専門職の活用も24～25%を占めた。

図表 1-14 現業員の質の確保・向上のための方策

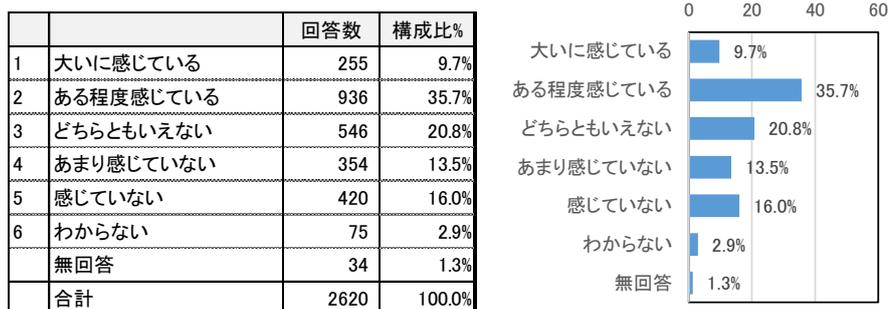


5) 業務への取組意欲

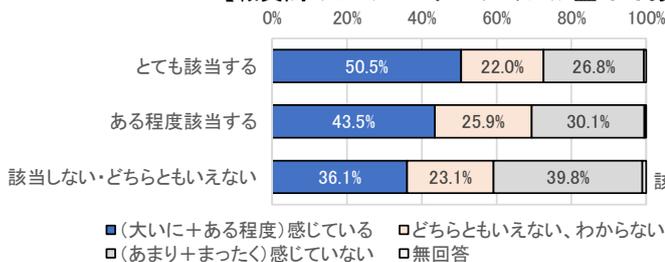
○ケースワーク業務のやりがい (現業員調査) p. 71~74

- ・回答した現業員の半数近く (45.4%) がケースワーク業務へのやりがいを感じていると回答 (「大いに感じている」9.7%、「ある程度感じている」35.7%)。やりがいを感じていない割合は30%弱 (「あまり感じていない」13.5%、「感じていない」16.0%)。
- ・ケースワーク業務のやりがいを感じている割合には職場環境の影響もみられた。「職員間のコミュニケーションが盛ん」、「困難発生時には上司がサポート」、「業務改善に向けた取組」を実施している福祉事務所の現業員はやりがいを感じている割合が高い。

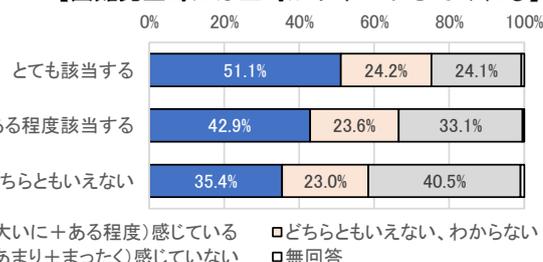
図表 1-15 ケースワーク業務のやりがい



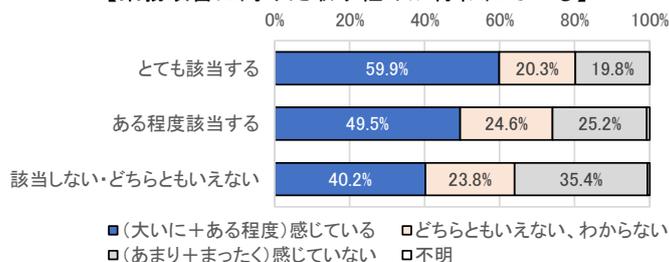
図表 1-16 職場環境別にみた業務のやりがい
【職員間のコミュニケーションが盛んである】



図表 1-17 職場環境別にみた業務のやりがい
【困難発生時には上司がサポートしてくれる】



図表 1-18 職場環境別にみた業務のやりがい
【業務改善に向けた取り組みが行われている】



○職員のモチベーションの維持・確保のための取組 (福祉事務所長調査) p. 75~76

- ・支援困難ケースへの複数職員での対応など担当職員の負担軽減を図る取組のほか、支援目標や達成状況の可視化、関係者への共有等が行われている。また、職員主体の委員会活動による業務環境改善やメンタルヘルス研修の導入に取り組んでいる福祉事務所もみられる。

職員のモチベーションの維持・確保のための取組例

- ・処遇困難な対象者には、複数の職員や管理職が同席するなど担当者の精神的負担が過重とならないような体制をとっている。
- ・職場の中で、市民から感謝された事例や、職員個人の「よかったこと」の事例共有を通し、モチベーションの向上を図る。
- ・困難事例の対応を課内だけでとどめず、区長にも報告をする。直接、区長から助言やねぎらいを得ることにより、モチベーションをあげる
- ・職場における業務改善等の提案については、トップダウンで行うのではなく、代表職員で構成される「研修委員会」を職場内に設置し、ケースワーカー自身で検討、提案していく方法を取っている。
- ・産業カウンセラーによる研修、メンタル研修 (臨床心理士による) を取り入れている。

6) 業務遂行上の困難さ(現業員調査) p. 77~85

- ・ケースワーク業務を7段階に分け(「受付～申請受理」、「調査と要否判定」、「援助方針の策定」、「保護の実施」、「訪問調査」、「評価・見直し」、「保護の廃止」)、それぞれに細目を設けて業務の困難さを把握した。
- ・「保護の実施」段階では、現業員が困難さを感じる(「少し感じる」と「強く感じる」の合計)割合が8割前後を占めた項目が多い。下表は困難さを感じる割合が高い業務。

図表 1-19 困難さを感じる割合が高い業務

| 【保護の実施】(困難さを感じる割合が高い業務を抜粋) | 回答割合 |
|--|-------|
| ・被保護者が地域社会の一員として生活を送ることができるよう具体的な相談援助を行う | 82.4% |
| ・課題を抱える子どもがいる世帯に対して、学校などの関係機関と連携して対応する | 79.6% |
| ・被保護者からの相談や要望・苦情を受け止め、適切に対応する | 79.5% |
| ・関係者からの情報提供や苦情、相談を受け止め、速やかに対応する | 79.3% |
| ・被保護者が自立した日常生活を送ることができるよう、具体的な相談援助を行う | 77.9% |
| ・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 | 77.2% |

- ・社会福祉主事資格の有無により困難さを感じる割合に統計的有意差がみられた項目の例を下表に示す。特に、無資格者と国家資格所持者の比較では、アセスメント^{*1}やストレングス・アプローチ^{*2}などの援助技術とともに、「保護の実施」段階における「被保護者の努力や意欲を尊重し受け止める」(受容)、「必要な時に連携を図ることができるよう、社会資源との関係づくりを行う」の項目で差がみられた。
- ・また、多くの項目で経験年数が長くなるほど困難さを感じる割合が低減していた。

※1:「調査と要否判定」段階の「収集した情報に基づいてニーズを把握し、申請者・世帯の能力や良い面を検討する」

※2:「援助方針の策定」段階の「被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える」

図表 1-20 社会福祉主事資格の有無および任用要件別に困難さを感じる割合に差がみられたもの

| | 全体 | 任用要件別 | | |
|---|-------|-------|------------------|---------------|
| | | 資格なし | 社会福祉主事(3科目・養成課程) | 社会福祉士・精神保健福祉士 |
| 【受付～申請受理】 | | | | |
| ケースワーカーの職務を相談者が理解できるように説明する | 52.9% | 58.2% | 51.9% | 50.3% |
| 利用可能な制度の内容を理解できるように説明する | 65.9% | 68.5% | 66.6% | 60.9% |
| 【調査と要否判定】 | | | | |
| 収集した情報に基づいてニーズを把握し、申請者・世帯の能力や良い面を検討する | 70.3% | 73.3% | 70.8% | 63.3% ※ |
| 判断に迷った時は、査察指導員等と協議することや、ケース診断会議にかけ等を行う | 34.3% | 41.5% | 32.9% | 31.6% |
| 【援助方針の策定】 | | | | |
| 被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える | 75.5% | 80.1% | 75.9% | 68.5% ※ |
| 【保護の実施】 | | | | |
| 被保護者の努力や意欲を尊重し受け止める | 54.7% | 59.5% | 54.9% | 49.3% ※ |
| 障害のある被保護者の状況に応じた適切な支援や相談援助を行う | 69.3% | 74.5% | 69.2% | 62.8% |
| 必要な時に連携を図ることができるよう、社会資源との関係作りを行う | 68.2% | 70.5% | 68.9% | 63.1% ※ |
| 【訪問調査】 | | | | |
| 訪問調査活動の目的に沿って、必要な指導援助を行う | 54.5% | 59.5% | 53.4% | 51.9% |
| 【評価・見直し】 | | | | |
| 活用できる一時扶助や地域の社会資源を被保護者に具体的に情報提供する | 60.7% | 65.4% | 60.4% | 56.4% |
| 【保護の廃止】 | | | | |
| 被保護者の不安等の感情を理解し、生活の見通しを立てられるよう、必要な助言を行う | 57.6% | 65.4% | 56.5% | 56.0% |
| 必要となる各制度の手続きや変更事項等を説明し、必要に応じて手続きの支援をする | 50.9% | 60.8% | 49.6% | 45.7% |

注: 欄外の※印は、無資格者と国家資格所持者(社会福祉士・精神保健福祉士)で統計的有意差が認められた項目。

※印のない項目は、無資格者と3科目主事・養成課程修了者、無資格者と国家資格取得者ともに統計的有意差が認められた項目。

(2) ヒアリング調査結果

図表 1-21 都道府県・政令指定都市本庁向けヒアリング調査結果の概要

| | |
|--------------------------|---|
| <p>都道府県・指定都市本庁 A</p> | <p>○研修内容：職員の段階別できめ細やかにプログラムを設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初任者向けは制度理解を促す研修が中心、2～3年目職員にはニーズに応じて研修内容を検討 ・研修ニーズは、監査時ヒアリングでケースワーカーの業務上の困難さを把握するとともに、研修会受講者へのアンケート結果等から把握 <p>○研修方法：座学研修とグループ討議の組み合わせ</p> <p>○業務負担軽減の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケースワーク業務経験のない査察指導員にむけた査察指導業務マニュアルの作成 ・本市の生活保護システムにおけるデータ抽出機能を活用した定期的な状況確認 <p>○本庁が担うべき役割：問題が起きる前に、監査や研修を通して未然に防ぐこと</p> |
| <p>都道府県・指定都市本庁 B</p> | <p>○研修内容：職員の段階別できめ細やかにプログラムを設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・監査時ヒアリングでCWの業務上の困難さを把握し研修内容へ反映 ・産育休により一旦現場を離れた職員向けの復職者向け研修なども開催 <p>○研修方法：座学研修とグループ討議の組み合わせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループ討議形式の研修により、職員同士の悩みやノウハウの共有、交流を促進 <p>○本庁が担うべき役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・監査や研修を通して区ごとで業務の進め方にばらつきが出ないようにするためのとりまとめ【実施機関について】 ・福祉分野への従事を希望する3科目主事を「社会福祉職」として採用（開始50周年） |
| <p>都道府県・指定都市本庁 C</p> | <p>○研修内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初任者研修では、人権意識や個人情報など業務遂行上の基盤となる部分から開始 ・上手な書き方をしているケース記録の共有も実施 ・中堅職員向け研修では、受講者のニーズに応じたテーマを検討。ニーズは研修会受講者へのアンケート結果等に基づいて把握。 <p>○研修方法：座学研修とグループ討議の組み合わせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループ討議形式の研修により、職員同士の悩みやノウハウの共有、交流を促進 ・10名前後の少人数でのブロック別研修（グループ討議形式・29年度初めて実施） <p>○業務負担軽減の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巡回指導員（福祉事務所OB）による県内全福祉事務所への巡回を通じた研修や監査後のフォロー、優良事例の紹介 <p>○本庁が担うべき役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施体制等に難のある福祉事務所の、実施水準の底上げ ・実施機関同士で問題点を確認し合えるような関係づくりの支援 |
| <p>都道府県・指定都市本庁 D</p> | <p>○研修内容：その時々により重要度が高いと思われるテーマを研修プログラムに設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初任者研修はケースワーカーとしての基本的な役割や心構え、対応、制度の理解と習得が目的 ・テーマに関心があれば、基本的には主な参加対象の職員でなくとも研修への参加が可能 <p>○研修方法：座学研修とグループ討議の組み合わせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループ討議での研修により、他地域の査察指導員やケースワーカー同士で日ごろの悩みや疑問点を解消できるような関係づくりを促進 <p>○業務負担軽減の取組：「面接相談の手引き」作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の最低生活保障と自立助長を適切に援助するため、27年度よりワーキンググループを立ち上げ1年間をかけて作成 ・電子媒体で各福祉事務所に配布しており、研修で活用 <p>○本庁が担うべき役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各福祉事務所が業務上の様々な場面において判断がしやすくなるような根拠の明示 |

図表 1-22 福祉事務所向けヒアリング調査結果の概要（その1）

| | |
|--------------------|---|
| <p>福祉事務所 A</p> | <p>○特徴 各係からの選抜職員による業務検討委員会での業務負担軽減と事務作業改善の検討 ○地域概要 (H28.10月): 人口: 174,939 被保護世帯数: 6,343 現業員数: 79人 (充足率 89%) ○人員体制および配置 ・福祉職採用: なし ・「高齢世帯」担当制を設けている (担当世帯数は 220 世帯/人)。「地域生活支援員 (ケアマネジャーやヘルパーの有資格者)」が主に家庭訪問とケース記録を行い、変更業務等を行うケースワーカーとのペアによる業務を実施 ・一般担当ではペア制を導入し、処遇困難ケースに対応 ○福祉事務所内外での独自研修 ・査察指導員研修、専門員 (係長級) 研修において一部の主幹が中心となり研修を実施 ○ツールの作成および活用 (ICT 含む) ・職員によるデータベースソフトを活用した独自の管理システム (「アセスメントシート」) 作成 ○ケースワーカーの業務負担軽減 ・業務負担軽減と事務作業改善の検討を目的とした業務検討委員会を設立 ○ケースワーカーの精神的な負担軽減・モチベーション向上 ・困難ケースがあれば都度ケース検討会議を実施 ○現行の社会福祉主事制度および資格 ・社会福祉士や社会福祉主事と無資格者の違いは特になし ○都道府県・政令指定都市本庁に期待する役割 ・同等規模の都市と関係構築できるような機会の設定</p> |
| <p>福祉事務所 B</p> | <p>○特徴 査察指導員が強力な旗振り役となり推進する若手人材育成および風通しのよい職場環境づくり ○地域概要 (H28.10月): 人口: 165,005 被保護世帯数: 2,002 現業員数: 18人 (充足率 72%) ○人員体制および配置 ・福祉職採用: あり ・新人職員に依拠しなければ業務がまわらないことから若手職員が多い (名古屋市全体の傾向) ・OB2名を「訪問支援員」として採用し高齢世帯への訪問を実施。ケースワーカーの業務をサポート ○福祉事務所内外での独自研修 ・新任者向けオリエンテーションでは、ベテラン査察指導員から現業員の心構えを伝達 ・2年目職員が関心のあるテーマや経験した業務をテーマに設定し、所内研修で講師を務める ・社会資源 (ハローワーク等) の視察 ○ケースワーカーの精神的な負担軽減・モチベーション向上 ・風通しの良い職場づくりのための査察指導員によるケースワーカーへの積極的な声掛け ○現行の社会福祉主事制度および資格 ・ケースワーク業務は人と関わる仕事であるため人をどう見るかという視点を学んでいることが大切。社会福祉主事は、その資質を担保している</p> |
| <p>福祉事務所 C</p> | <p>○特徴 近隣市との合同研修の実施およびチーム制による査察指導員候補者の育成 ○地域概要: 人口: 100,721 (※H30.3.31現在) 被保護世帯数: 607 (※H30.3.31時点) 現業員数: 8人 (充足率 114%) ○人員体制および配置 ・福祉職採用: なし ・主幹と主幹相当級をリーダーに据え、マネジメント力の養成およびケースワーカー同士でのケース状況共有の促進を目的とした4人1組の2チーム制 ・後輩ケースワーカーと先輩ケースワーカー (指導係) を隣同士の座席にする ○福祉事務所内外での独自研修 ・ケース検討会議を月2回実施 (全員参加) ・同一基準での保護の実施および連携強化をめざした近隣他市との合同研修 (月1回) ○ケースワーカーの業務負担の軽減 ・3段階の相談体制 (チーム内、チーム同士、査察指導員) ○現行の社会福祉主事制度および資格 ・ケースワーク業務はコミュニケーション能力が大きな要素を占めるが、福祉政策の薄く広い知識があると円滑に進む。社会福祉主事制度は、その知識があることの裏打ちにはなっている ○都道府県・政令指定都市本庁に期待する役割 ・生活保護運用事例集の作成 (東京都等が作成しているもの) ・現場の課題や疑義照会の整理、判断困難な状況における方向性の明示</p> |

図表 1-22 福祉事務所向けヒアリング調査結果の概要（その2）

| | |
|--------------------|---|
| <p>福祉事務所 D</p> | <p>○特徴：若手職員主導の情報共有化検討委員会による風通しの良い職場づくりへの取組 ○地域概要：人口：219,396 被保護世帯数：4,086（※H27 時点） 現業員数：39 人（※H27 時点） （標準数に対する充足率 76%、条例で定めた定数に対する充足率 97.5%） ○人員体制および配置 ・福祉職採用：あり（他の職員と同様 3～5 年のサイクルで異動） ○福祉事務所内外での独自研修 ・中堅職員（30 代前後）がリーダーとなり独自研修を企画実施 独自研修：各係間の交流を深めるための「ゲーム形式」、「先輩職員へのインタビュー形式」 ・連携強化および相談先の明確化をめざした他課との事例検討（今後実施予定） ○ツールの作成および活用（ICT 含む） ・若手職員発信による福祉事務所独自の業務マニュアル作成（市のマニュアルをより簡易に） ・職員による表計算ソフトを活用した独自の訪問支援システム作成 ○ケースワーカーの精神的な負担軽減・モチベーション向上 ・風通しの良い職場づくりのための若手職員中心の業務検討委員会（より良い職場を目指して委員会）の設立 ・職場内目安箱（御意見ポケット）の設置と社内報（互まる通信）での共有 ・負担を感じている職員に対しての声掛け（係長と課長が同じ言葉をかけるように配慮） ○現行の社会福祉主事制度および資格 ・ケースワークの仕事に気に入り自ら資格取得する職員もいる ○都道府県・政令指定都市本庁に期待する役割 ・ICT の活用（ケース記録の電子化）に向けた旗振り（業務改善だけでなくリスク管理面からも ICT 活用を積極的に推進することが必要）</p> |
| <p>福祉事務所 E</p> | <p>○特徴 ICT ツールの活用による業務負担軽減 ○地域概要：人口：167,484（H29.4.1 現在） 被保護世帯数：2,167（※H29 年度当初） 現業員数：27 人（充足率 100%）（※H29 年度当初） ○人員体制および配置 ・福祉職採用：なし ・2 年で担当地区替えを行い地区に関する知識の属人化を防ぐ ○庁内外での独自研修 ・ケースワーカー（主任やリーダー級の職員）が講師を担う所内研修 ・同一基準での保護の実施及び連携強化をめざした近隣他市との合同研修（年 1 回の事例検討会） ・ケース記録の書き方研修 ○ツールの作成および活用（ICT 含む） ・タブレットを利用した訪問活動による事務作業の効率化および会議資料のペーパーレス化 →訪問先で過去の訪問記録や扶養調査等の各種情報が確認できる、領収書等をその場で写真撮影できる（借用して持ち帰る必要がない）、訪問記録のメモ書きが可能等、業務が効率化 ・3 年後の庁舎建替の際には電子決済システムを導入予定 ○ケースワーカーの精神的な負担軽減・モチベーション向上 ・困難ケースがあれば都度ケース検討会議を実施し、困難ケースには複数人で対応 ・後輩ケースワーカーを先輩ケースワーカーで挟んだ形の座席配置 ○都道府県・政令指定都市本庁に期待する役割 ・現場の課題や疑義照会の整理 ・判断困難な状況においての方向性の明示</p> |

- 福祉事務所内における、業務効率化にむけた検討委員会の設置
福祉事務所 A、福祉事務所 D
- 福祉事務所内外での独自研修
福祉事務所 A、福祉事務所 B、福祉事務所 C、福祉事務所 D、福祉事務所 E
- 査察指導員や中堅現業員（査察指導員候補となり得る職員）の意識醸成
福祉事務所 C、福祉事務所 E
- 係内でのチームづくり : 福祉事務所 C
- 風通しのよい職場づくり : 福祉事務所 B、福祉事務所 D
- ICT 機器等の活用 : 福祉事務所 E

第2章 生活保護業務に従事する社会福祉主事に関する先行研究レビュー

本章では、生活保護業務に従事する社会福祉主事や福祉事務所の業務実態に関する先行研究や調査結果等から現状における論点や課題を整理し、実態調査に向けた検討を行った。

1. 社会福祉主事の専門性

生活保護業務に従事する社会福祉主事の多くは、第1号経路（いわゆる3科目主事）が多く、対人援助業務における専門性を如何に確保するかが課題であり、研修システムや内容、査察指導員や同僚職員とのスーパービジョンのあり方等に関する検討の必要性が指摘されている。

また、無資格の現業員やケースワーク業務経験のない査察指導員も一定割合いるため、専門職の採用や無資格者への資格取得を促す取り組みなど、組織的な取組の必要性が課題として指摘されている。

(国家資格との関係)

- 社会福祉主事は、必ずしも高い専門教育に裏付けられた資格ではなく、査察指導員や現業員として任用されるために必要な「任用資格」であること、国家資格としての社会福祉士制度が創設されたこと等により、社会福祉主事という資格そのものに対する評価は時代とともに低下している。

(第1号経路主事の専門性の確保)

- 特に第1号経路は“3科目主事”と称され、専門性を如何に担保していくかが重要な課題である。

出典：「社会福祉主事制度の概要」、潮谷有二・上原紀美子、長崎純心大学紀要

(第1号経路主事)

- いわゆる“3科目主事”は、専門性の確保という面からみれば問題がある。
- 生活保護受給者の大半が高齢者や障害者であり解決できない多くの問題を抱えている人も多いため、法の規定「人格が高潔で、思慮が円熟し、社会福祉の増進に熱意があり…」の要件を備えた職員が対応すべきである。

(無資格者)

- 社会福祉主事任用資格保有割合は、査察指導員・現業員（ケースワーカー）ともに7割程度にとどまり、無資格者が一定数存在する。

(経験年数)

- 査察指導員・現業員（ケースワーカー）の経験年数は、「1年未満」が25～26%、「1年以上3年未満」が38～39%を占める（64～65%が3年未満、平成21年福祉事務所現況調査）。

(査察指導員の配置)

- 査察指導員のうちケースワーカー経験のない職員は31.1%（東京都「生活保護を変える東京提言」2007）。ケースワーカーを指導監督すべき立場にある査察指導員の職員配置に何らかの対応が必要。

(専門性を担保するために)

- 福祉専門職の採用を拡大する必要があるのではないか。都道府県や政令指定都市では、概ね福祉職の採用実績があり、中でも東京都や特別区では社会福祉士資格の所持を条件としている。
- しかし、それ以外の自治体では福祉専門職としての採用試験を実施している自治体は少ない。その理由は、職員の定年に至るまでの期間において、規模の大きな自治体であれば福祉職として異動できる部署が多くあるが、規模の小さな自治体ではそれが困難となることが考えられる。
- 改善方策として、法改正等が必要になるものの任命権者を超えて異動できる仕組みを構築し、福祉専門職の採用枠を増やすことを検討する必要があるのではないか。
- 無資格者については、養成機関において講習会参加や通信養育等の方法により早急に社会福祉主事任用資格を得るよう取り組むべきである。

出典：「福祉事務所における職員の現況と課題」、元田宏樹、Hosei University Repository, 2014

(専門性の整理と確保)

- ・ケースワーカーや査察指導員の多くは福祉専門職ではない現状にある。このため、ケースワーカーや査察指導員に求められる専門性に関して一定の整理が必要である。
- ・ケースワーカー・査察指導員の個々の能力を最大限引き出すため、また継続した質の担保が図られるよう、組織に専門性が求められる。

(研修内容)

- ・要保護者の生活問題は複雑になっており、経験が蓄積されていないケースワーカーにとっては、対応が困難で疲労も伴いやすく、仕事に対する嫌悪感が生じている。
- ・自分自身が実施している生活保護業務について過小評価し、誇れる仕事をしていないという感覚があるのではないかと。
- ・こうしたことから仕事の意義が感じられ、仕事に取り組む意欲や知識・経験の不足を補うような研修が必要である。

(研修システム)

- ・経験や知識等の差が国民・住民への対応の公平性を損なわないために、何をどこまで求めるかを前提とした体系的なシステムと、研修の参加を義務付けるケースワーカーや査察指導員の研修参加の環境整備が必要である。

出典：「生活保護担当職員の資質向上に関する提言」（平成 15 年 3 月、生活保護担当職員の資質向上検討委員会）

(専門性修得に影響する要因)

- ・生活保護ケースワーカーが実践に際して最も影響を受けた人・事柄は、同僚ケースワーカーが最多である。⇒良好な職場環境の中で、ケースワーカー同士が互いの実践に関して専門性の修得に影響を及ぼしている。通常のスーパーバイザーによるスーパービジョンにとどまらず、日常的にピアスーパービジョンが実施されることが専門性修得につながる。
- ・援助方針については、スーパーバイザーからの影響が大きい。
- ・利用者理解については、利用者からの影響が大きい。⇒利用者を理解するためには実践経験を積む必要があり、ケースワーク実践から専門性を修得している。
- ・利用者との援助関係では、研修からの影響が第 1 位。⇒法制度の理解とともに、面接技法などのケースワーク実践と融合した研修体制の確立が喫緊の課題である。

出典：「生活保護ケースワーカーの専門性に関する研究—ケースワーカー・スーパーバイザー・利用者評価からの考察—」, 内田充範, 日本社会福祉学会中国・四国ブロック 第 2 号, 2013. 3

(現業員の意識調査：「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成 26 年 8 月、総務省行政評価局 より)

○社会福祉主事の資格を有していない者が現業員の業務を実施することは、知識・技能不足から困難だと思うか

| | |
|-------------|-------|
| ア そのとおりだと思う | 18.1% |
| イ そうだとは思わない | 80.2% |
| 未回答 | 1.7% |

必要となる知識、技能を習得していく方法

| | |
|------------------------|-------|
| 都道府県等が実施する研修で | 45.8% |
| 福祉事務所で実施する研修で | 58.3% |
| ケースワーカーの業務や補助業務に従事する中で | 88.1% |
| その他 | 11.9% |

出典：「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成 26 年 8 月、総務省行政評価局

(社会福祉主事資格に関する幹部職員の意見)

「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成26年8月、総務省行政評価局 より

| 区 分 | 意見の概要 |
|-------------|---|
| 社会福祉主事制度の意義 | <ul style="list-style-type: none"> 生活保護業務を実施するにあたって必要となる<u>一定程度の識見を担保する上で社会福祉主事資格は必要である</u>。それぞれのケースで、問題や状況も異なることから、現業員は色々な科目を学んでいることが重要である。 なお、当市は福祉職の採用を始めたが、これまでより長く活躍してくれるだろうと期待している。(福祉事務所課長) 当方では、福祉職職員の採用を行っており、社会福祉主事に必要な資格は採用時点で取得済みとなっている。<u>現業員にとって人を捉える目、視点等が重要であり、社会福祉主事の資格を持った人材は必要である</u>と考える。(福祉事務所課長) |
| 資格規制に係る問題点等 | <ul style="list-style-type: none"> 修得した知識や技法を活かせる社会福祉主事の有資格者が生活保護業務に携わることとは理想とするところである。しかし、有資格者が少ない現況にあつては、<u>有資格者のみで生活保護行政を運営することになれば、人事の硬直化を招き、柔軟な福祉事務所の運営実施を妨げることになってしまいかねない</u>と推察する。 また、平成17年度から導入した自立支援プログラムのように、近年の生活保護事務は、担当職員個人の努力や経験等に依存した取組だけでなく、担当職員の経験等を組織全体として共有し、被保護世帯に対する支援等を組織的に取り組むことになっている。こうした取組が、現業員の知識や経験の不足を補い、各福祉事務所の生活保護事務の実施に役立っていると感じている。 生活保護行政の携わる職員には、<u>生活保護制度利用者の周辺にある社会資源を活かせるコーディネイト力を問われているものと思う</u>。(指定都市本庁課長) |
| その他の意見 | <ul style="list-style-type: none"> 現業員は事務職員ではなく、現業業務において適切な指導等を行うには対人折衝能力等が必要であるため、社会福祉法第15条第6項の規定を削除して社会福祉主事の資格を保有しない者でも配置できるように仕組みを変えるということは現実的ではない。社会福祉主事の資格の有無により<u>業務に必要な能力(対人折衝能力等)を適切に測られるようにする</u>など、現行の仕組みで力量を持った者を現業員として配置できるような仕組みにした方が良いと考える。(福祉事務所長) 現業員、査察指導員のいずれについても社会福祉主事資格の有無による業務処理能力の差はない。<u>職務経験で資格取得できるようにすることを検討してもよいのではないか</u>。(福祉事務所主幹) 資格はあくまでも現業員としての能力の目安に過ぎず、いわゆる三科目主事と言われるように現業業務にとって必要な知識を担保するものではないため、<u>意欲・資質を有する者ならば資格を有していなくても問題ない</u>。(福祉事務所長) |

出典：「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成26年8月、総務省行政評価局

2. 業務遂行上の課題（体制、業務内容等）

（1）業務負担に対する職員の意識

平成 25 年度に実施された総務省による現業員向け実態調査では、量的側面での負担を感じる業務は「ウ 訪問計画に基づく訪問調査」が 31.7%で最も高く、次いで「オ その他被保護者世帯に対する事務」(23.4%) や「イ 新規申請処理」(21.5%) の順となっている。

現行の配置基準に関しては、「エ 業務量は単に世帯数で決まるものではないので、実態に即した適切な基準だとは思わない」との回答が半数近くを占めており、担当する世帯類型を考慮した基準の検討を求めている。

①業務量面での負担

| | |
|---|-------|
| ア 生活困窮者からの面接相談など被保護者以外からの相談や苦情への対応（事前相談を含む。）及びこれらに付随する事務 | 15.2% |
| イ 新規申請処理（申請の受付～訪問調査、稼働能力（病状）調査、資産・収入調査、扶養能力調査～保護の要否決定、援助方針・訪問計画の策定）及びこれに付随する事務 | 21.5% |
| ウ 被保護世帯に対する訪問計画に基づく訪問調査 | 31.7% |
| エ 被保護世帯の状況に応じて実施する臨時の訪問調査等（ウを除き、被保護者と直接面談等（電話も含む。）を行い、助言（就労支援等を含む。）、指導指示若しくは調査を行うもの。） | 19.6% |
| オ その他被保護世帯に対する事務（保護費計算、稼働能力（病状）調査、資産・収入調査、扶養能力調査）及びこれらに付随する事務 | 23.4% |
| カ 国等への統計報告等の各種報告事務、その他（生活保護以外を含まない。） | 3.7% |

出典：「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成 26 年 8 月、総務省行政評価局

調査対象は 102 社会福祉事務所の現業員 757 人。調査時期は平成 25 年 8 月～9 月。

②社会福祉法第 16 条の配置基準について

| | |
|--|-------|
| ア 実態に即した適切な基準だと思う | 22.5% |
| イ 80 世帯（又は 65 世帯）以上の世帯に係る業務を 1 人で現に処理しており、基準とされている世帯数は少なすぎると思う | 2.4% |
| ウ 80 世帯（又は 65 世帯）に係る業務を 1 人で処理することは困難であり、基準とされている世帯数は多すぎると思う | 20.2% |
| エ 現業員の業務量は単に世帯数で決まるものではないので、実態に即した適切な基準だとは思わない | 48.9% |
| オ その他 | 6.1% |

②で「エ」を選択した場合、どのような基準にすべきか（複数回答）

| | |
|--|-------|
| (ア) 現業員の業務量は、保護実施中の業務よりも、新規保護申請に係る業務に左右されるので、それを考慮した基準とすべき | 27.0% |
| (イ) 現業員の業務量は、担当する世帯類型による影響が高いため、世帯類型を考慮した基準とすべき | 75.9% |
| (ウ) その他 | 21.4% |

出典：「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成 26 年 8 月、総務省行政評価局

(2) 適切な業務体制構築の必要性（配置人数、異動サイクル、適材適所）

要保護者数の増加に伴って生活保護ケースワーカーの担当件数も増加しており、平成 21 年の福祉事務所現況調査によれば、配置標準数を下回る福祉事務所は 414 か所（全体の 33.3%）となっている。先行研究においても、担当件数の増加に伴う業務負荷の増大や要保護者への援助内容への影響が危惧されており、適切な人員配置に向けた取組の必要性が指摘されている。

(職員体制)

- 生活保護受給世帯数や生活困窮者の増加を受け、就労・自立支援策の強化、総合的な相談体制の構築、貧困の連鎖の防止等の対策が相次いで行われたが、厳しい財政事情を抱える多くの自治体では、深刻な人員不足により思うような対応ができていない。
- 生活保護ケースワーカーの場合、1 人が受け持つ生活保護受給世帯数は標準で 80 世帯だが、実際にはそれを大きく上回ることが多い。また、ケースワーカーの多くは一般行政職であり、社会福祉士などの資格を持つ者は少なく、その育成も OJT による職場での教育が中心となりがちである。

出典：「都市自治体における『行政の専門性』－日本都市センターの調査研究成果をもとに－」
大谷基道，都市とガバナンス Vol. 26, 2016

(職員配置人数)

- ケースワーカーの定数は、1999 年の地方分権一括法に伴う社会福祉事業法の改正時に「法定」数から「標準」数へと変更された。そのため、自治体によってはケースワーカーの担当数が標準数を大きく上回ることもあり、被保護者の訪問や相談に応じることはもとより新規申請の対応も含め職員の業務量は増大している。さらに、ミーンズテスト（資力調査）にかける労力も奪われ不正受給の発見が遅れる弊害も生じている。

(専門性の継続が困難な環境)

- 福祉事務所内では職員に余裕がなくなり、ベテラン職員から経験の浅い職員へノウハウの引継ぎを行うことも困難になり、後継の職員が育たない職場環境に陥っている。査察指導員やベテラン職員からのアドバイスで相談援助技術を磨く必要があるがその仕組みが機能していない。その結果、職員の育成はもとより、様々な社会資源を駆使し被保護者を自立につなげる取組もおろそかになっている。

(適切な人員配置に向けて)

- 福祉事務所に配置されるケースワーカーの人事異動は、自治体内の通常の異動基準で実施されることが多く、異動前まで税務や建設といった福祉とは関係のない仕事をしてきた職員がケースワーカーとして配置されることもある。一般的に異動サイクルは 3～4 年程度であり、組織として知識やノウハウが蓄積されにくく、一定水準の業務レベルを保つのが困難な場合もあり、特に団塊世代の大量退職に伴い業務に必要な知識が大幅に失われている。
- ケースワーカーの人事異動サイクルは、通常の自治体内の事務職より長くする必要があるのでないか。長期的な視点に立ってベテラン職員のノウハウを確実に継承することを可能とし、若手職員の育成も時間をかけて取り組むことも可能となる。
- 生活保護の現場は不人気職場であり、通常の人事異動では需給バランスが維持できていない。広く庁内から職員を公募する方法も考えられる。職員の適性や意欲を汲み取る任用方法として通常の人事異動ローテーションとは別に本人の自己申告による異動の仕組みをつくることで、やる気のある職員を集めることが可能となる。

出典：「福祉事務所における職員の現況と課題」，元田宏樹，Hosei University Repository, 2014

(3) 援助内容の不明確さ、組織マネジメント

生活保護ケースワーカーは、「生活保護の適正実施」と要保護者の自立に向けた「対人援助」という専門的業務に従事している。ケースワーカーは要保護者の生活全般に関わっており、業務範囲の不明確さ等によって確信が持てないまま業務に従事しており、自己評価も低い状況に陥っていることが指摘されている。

また小田原市の報告書では、組織としての目標設定とマネジメントの失敗が指摘されている。

(業務に対する確信が持てない)

- ・ケースワーカーの自己評価は、ほとんどの項目でスーパーバイザーや利用者の評価を下回っていた。
⇒生活保護ケースワークに関して、どこまでやったから良いという基準はなく、業務に対して確信を持っていない。

(時間的余裕がない)

- ・「記録の整備」の小項目「記録を後回しにせず速やかに書いていますか」は、ケースワーカーの自己評価の中で最も低い。⇒時間的余裕のなさ。

(自己評価の低さ)

- ・公務員として通常業務で必要とされる資質に加え、生活保護ケースワーカーとしての専門性修得が自覚できなければ、自身の業務実践評価は高まらない。自立助長という指導を伴う業務は、公務員としての一般的な業務に比べ、より特殊性、困難性を持っている

出典：「生活保護ケースワーカーの専門性に関する研究－ケースワーカー・スーパーバイザー・利用者評価からの考察－」, 内田充範, 日本社会福祉学会中国・四国ブロック 第2号, 2013.3

(ケースワーク/査察指導業務内容の明確化)

- ・ケースワーカー個人が抱え込み、個人で悩む典型的な個人ワークになっているのではないか。
- ・ケースワーク・査察指導業務の範囲が不明確であり、達成感が得られないのではないか。
- ・このため現状を踏まえて、業務を明確化していく必要がある。

出典：「生活保護担当職員の資質向上に関する提言」(平成15年3月, 生活保護担当職員の資質向上検討委員会)

(援助を必要とする側の視点の軽視、支援者としての意識の弱さ (ケースワーカー))

- ・生活保護制度や法的支援等の基礎的な知識の不足に、組織的な孤立感、自己完結感が重なったことで「援助を必要とする側の視点」が軽視され、生活困窮者に対する「支援者としての意識」が弱かった。
- ・今後は、ケースワーカーの本来業務に立ち返り、生活保護利用者の声に耳を傾け、その業務が対人支援であることを再認識できるようにすること、支援の専門性を高めることが必要。

(組織としての目標設定とマネジメントの失敗 (保護係))

- ・平成19年の傷害事件をきっかけとして深まった組織的な孤立感に、「就労自立」「経済的自立」だけに「自立」を狭く設定した状況が重なり、自己完結型の団結力で乗り越えようとする空気が高まり、目標を不正受給の「摘発」や防止に偏らせてしまった。組織としての目標設定・マネジメントの失敗である。
- ・この問題は、現場で「不正」と「自立支援」への対処の両面を抱えるケースワーカー業務と大きく関係しており、今後、「自立」の考え方を広く取り、当事者はもちろん、ケースワーカーの自尊感情を育てていく自立支援の取組を通じ、生活保護行政を庁内にも、市民にも「ひらいていく」必要がある。

出典：小田原市「生活保護行政のあり方検討会報告書」(平成29年4月6日, 生活保護行政のあり方検討会)

(4) 関係機関との連携・協働の推進

要保護者の自立に向けて質の高い援助を行うにあたっては、様々な関係部署・関係機関との連携・協働が必要不可欠である。社会福祉事務所内や庁内関係部署はもとより、福祉行政機関や関連団体、医療機関、警察等の司法機関、サービス提供事業者、地域住民など、要保護者を取り巻く様々な機関・団体との連携・協働を進めることの必要性が指摘されている。

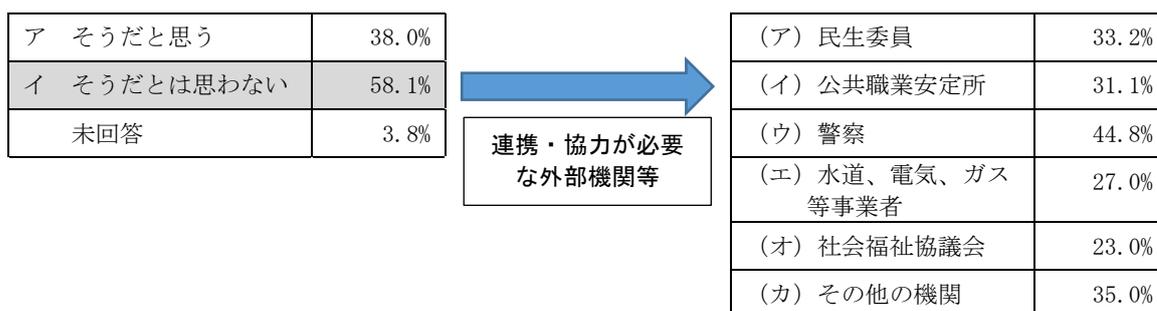
- ・雇用、健康、住宅、教育、家族関係などの複雑な問題を抱える人々に対し、ケースワーカー個人や福祉事務所だけで対応することは困難である。
- ・質量両面の理由から、福祉事務所を中心とする行政機関が関係機関と連携を図ることで必要な専門性を確保し、生活困窮者自立支援・生活保護行政を推進することが求められる。
- ・福祉事務所が連携・協働を進める具体的な範囲は、福祉部門の庁内関係課はもちろん、児童相談所、女性相談センター、心身障害者福祉センターなどの相談機関、児童養護施設や女性保護施設などの保護機関、社会福祉協議会などの関係団体がまず挙げられる。さらに、保健・医療、労働、教育、住宅、司法・警察等の福祉分野以外の関係機関や、民生・児童委員、町内会・自治会、親族、近隣住民をはじめとする地域との連携も考えられる。
- ・多様な主体による総合的・一体的な取組が求められる業務においては、個々の職員が専門性を確保するだけでなく、専門人材同士が連携・協力し、組織として専門性を確保することも求められる。

(人材活用の視点に加え、組織体制構築の視点も重要)

出典：「都市自治体における『行政の専門性』－日本都市センターの調査研究成果をもとに－」
大谷基道，都市とガバナンス Vol. 26, 2016

(現業員の意識調査：「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成 26 年 8 月、総務省行政評価局 より)

○生活困窮者や被保護者の適切な保護、不正・不適正需給対策や自立支援対策等を行う上で必要となる外部機関等との連携、協力は十分に図られていると思いますか。



出典：「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成 26 年 8 月、総務省行政評価局

(5) 業務の効率化に向けた取組

ケースワーク業務の量的・質的負担が拡大する中で、業務効率化への取組は不可欠である。すでに、就労支援や医療レセプト点検など一部業務の外部委託や関係機関OBの嘱託職員雇用を通じて支援の専門性を維持しながら業務効率化に取り組んでいる福祉事務所も少なくない。ケースワーカー業務の効率化を図るための取組の必要性が指摘されている。

(ケースワーク業務の一部委託)

- 生活困窮者への支援方策は、複雑化・多様化しており、ケースワーカーには経済問題の解決法に加え精神面でのサポートも含めた社会資源の活用などの幅広い知識が求められる（例えば、借金の整理、年金保険の減免、ハローワークの利用方法等）。
- 生活保護業務の二本柱であるケースワーク業務と保護費支給業務について、前者は社会福祉士会等の専門職能団体に委託することも検討すべき。（すでに、就労支援や資産調査についてはハローワークや年金事務所OB職員を嘱託職員として雇用するなど専門性の確保を図りつつケースワーカーの負担軽減を実施。医療費のレセプト点検なども外部委託している自治体が半数以上）
- ただし、現行法では「社会福祉主事は、都道府県知事又は市町村長の補助機関である職員とし」（第19条）とあり、ケースワーク業務自体を外部委託することは法改正が必要になると思われるため、就労支援等と同様に被保護者の支援方針の計画策定や処遇方針の進め方についてアドバイスを受けるといふ取組からはじめてはどうか。
- ベテラン職員の異動や退職に対処するためにも外部の専門家を交えることで、複雑化した被保護者の課題解決に多角的な見地から関与することが可能となり、停滞している自立助長の状況を改善することが予想される。

出典：「福祉事務所における職員の現況と課題」, 元田宏樹, Hosei University Repository, 2014

(現業員の意識調査：「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成26年8月、総務省行政評価局 より)

○現業員が従事するとされている業務（社会福祉法第15条第4項）の、現業員以外の職員（事務職員（一般職員）や専門職員等（臨時職員））の活用について

| | |
|---|-------|
| ア 現業員以外の職員は、どのような場合であっても現業員の業務に活用すべきでない | 11.8% |
| イ 現業員以外の職員は、現業員の業務の全部又は一部について活用すべき | 86.3% |
| 未回答 | 2.0% |

どのように活用すべきか

| | 事務職員（一般職員）の活用 | 専門職員等（臨時職員）の活用 |
|---|---------------|----------------|
| ア 現業員の業務全般について、現業員と同等に活用すべき | 71.4% | 53.3% |
| イ 現業員の業務の一部（若しくは一部の世帯）について、現業員と同等に活用すべきではない | 17.0% | 27.6% |
| ウ 現業員の業務全般について、現業員と同等に活用すべきではない | 9.6% | 15.3% |
| 未回答 | 2.0% | 3.8% |

出典：「生活保護に関する実態調査結果報告書」平成26年8月、総務省行政評価局

(6) 効果的な執行体制の検討の必要性

ケースワークの専門性を維持しながら更なる業務効率化を図るためには、業務の執行体制の見直しも必要となる。

先行研究においては、地区担当制から対象世帯種別の担当制への移行や、就労支援の必要性が低い高齢者世帯、障害者世帯の生活保護制度からの分離、広域連携による福祉専門職の活用なども提案されており、より効果的な業務運営のあり方を検討する必要がある。

(世帯種類に応じた担当制への見直し)

- ・支援対象は、高齢世帯、障害世帯、母子世帯、稼働可能世帯等多岐に渡り、一人の地区担当ケースワーカーが複雑化した市民ニーズに専門的に対応することは難しい。
- ・ケースワーカーの担当を保護世帯の種別ごとに分け、自治体内の高齢、障害、母子等のセクションと連携して支援する体制を構築する必要がある。生活困窮者はすべて生活保護部門が担当する傾向を改め、各施策担当部門との連携できめ細かく市民のニーズに応えられる体制を構築することが望ましい。

(高齢者世帯、障害者世帯への支援の一般施策化)

- ・生活保護の目的は、健康で文化的な生活の維持と自立助長である。しかし、高齢者世帯と障害者世帯が半数以上を占めている現在、これらの被保護者に対しては自立助長としての就労支援は行わない。「高齢者世帯」「障害者世帯」については生活保護制度から切り離し、それぞれ高齢者施策、障害者施策、医療施策等として経済的自立に捉われることなく、きめ細かく処遇する仕組み作りも検討すべきである。

出典：「福祉事務所における職員の現況と課題」, 元田宏樹, Hosei University Repository, 2014

(広域連携による福祉専門職の活躍の場の確保)

- ・2014年の地方自治法改正により、自治体間の広域連携を図るための「連携協約」、都道府県による市町村の補完を測るための「事務の代替執行」という2つの制度が新たに創設された。これらは、単独でフルセットの行政を担うことが難しくなりつつある小規模自治体が、自治体間の連携によって行政サービスの提供体制を整備することを目的としたものである。この体制においては、自治体の事務を連携あるいは代替して処理するに際し、限られた専門人材を複数の自治体で共同活用することも考えられる。
- ・自治体が優秀な専門人材を確保することは決して容易ではない。仮に首尾よく採用できたとしても、小さな自治体では異動先もあまりなく、同じポストに長期にわたり配置されることで、専門性の陳腐化、モチベーションの低下などが懸念される。現在、自治体間の異動は、地方自治法252条の17にもとづく職員の派遣によるもの以外はほとんど行われていない。複数の自治体が共同で専門人材の人事管理を行えるようになれば、少ない人材をより効率的・効果的に活用できるはずである。

出典：「都市自治体における『行政の専門性』－日本都市センターの調査研究成果をもとに－」
大谷基道, 都市とガバナンス Vol. 26, 2016

3. 生活保護業務に対する職員の意識、制度への信頼

小田原市の報告書では、生活保護をめぐる市民レベルにおいて深い社会的分断が生じていることが指摘されている。また、市役所内における生活保護行政に対する関心の低さ、理解の低さが指摘されており、生活保護業務に対するマイナスイメージ（休日夜間でも呼び出される、受給世帯のことが頭から離れず精神的に病んでしまう、相手によっては身の危険がある、家族への被害の恐れ、等）から、生活保護担当部署への異動を希望する職員がほぼいないことも明らかとなっている。このような職場環境の中では、生活保護担当として配属された職員の業務意欲は低下し、要保護者への自立支援にも悪影響を及ぼす可能性も否定できない。生活保護担当が魅力ある職場となるための取組の必要性が指摘されている。

(生活保護をめぐる深い社会的な分断：市民レベルでの課題)

- ・ジャンパー等の問題に対し全国から寄せられた意見は多数あるが、内訳は批判と擁護が半々であり、小田原市民からの意見もほぼ同様に意見が割れている。
- ・これは、生活保護をめぐる深い社会的な分断が全国的にあり、小田原市の中だけでもそれが存在することを意味する。この克服が大きな社会的課題となる。

(生活保護行政に対する市役所全体としての関心や理解の低さ：市役所レベルでの課題)

- ・平成 19 年の傷害事件後、組織的にケースワーカーの置かれている状況改善がなされなかったことに立ち返る必要がある。市役所の仲間としての保護係へのまなざしを含め、生活保護行政に対する市役所全体としての関心や理解の低さの問題である。
- ・この問題は、ケースワーカーの標準数が充足されていないことや、新採用職員や男性職員に職員配置が偏在していることにもつながり、今後、組織的な対応として、利用者に寄りそい、ケースワーカーが職務に専念できる体制をつくっていく必要がある。
- ・加えて、傷害事件以後、自分たちは何を恐れて「怖い職場だ」と言い続けてきたかに意識を向ける必要もある。「怖い」とは「利用者は悪人だ」という理解と紙一重である。こうしたあやまった認識を断ち切り、生活保護業務の見直しと併せて、みんなが異動したいと思える職場づくりを組織的に目指していく必要がある。

出典：小田原市「生活保護行政のあり方検討会報告書」（平成 29 年 4 月 6 日、生活保護行政のあり方検討会）

(生活保護業務への意欲)

- ・「俗に、自治体職員の行きたくない職場は『NHK 職場』（納税 N、福祉 H、国保 K）と言われているが、そのような状態を放置しては、改善する意欲とスキルのある職員配置は期待できない」（吉永）
- ・被保護者への支援は対人援助技術等のソーシャルワーク技法を用いていく必要があるところ、現実には経験や知識が乏しいばかりか不本意ながら業務を遂行せざるを得ないという逆の人員配置がなされているといっても過言ではない。
- ・このような状況では、生活困窮者に対するアドバイスが適切に行われているかどうか疑わしくなってしまう。さらに被保護者の側からみれば担当のケースワーカーの技量や熱意に差があることは、その後の自立への方向性に影響が出てくる。公平性が求められる行政サービス上あってはならないことではないか。

出典：「福祉事務所における職員の現況と課題」, 元田宏樹, Hosei University Repository, 2014

(制度の周知と理解促進)

- ・生活保護制度の機能や役割は、住民にあまり知られていない法定受託事務ということもあってか、地方公共団体の業務としての位置づけが薄いと指摘もあること等から、内外に向けて生活保護制度の周知や地域福祉における生活保護の役割を発信していく必要がある。

出典：「生活保護担当職員の資質向上に関する提言」（平成 15 年 3 月、生活保護担当職員の資質向上検討委員会）

4. 実態調査に向けた検討の視点

これまでみたように、生活保護業務に従事する社会福祉主事や組織環境に関しては、様々な視点からの課題が提起されている。ここでは、実態調査を行うにあたっての視点について、特に下記の点に着目して検討を行った。

(1) 支援の専門性の確保

生活保護業務に従事する社会福祉主事等に関しては、多様化・複雑化する被保護世帯の増加を踏まえ、特に3科目主事の援助スキル＝専門性を如何に確保するかが大きな課題となっている。そこで、福祉事務所として実施している職員育成の取組等について把握することが必要である。

一方で、人員に限られる福祉事務所等においては社会福祉主事資格未取得者を任用せざるを得ない実情があり、また人事異動によって比較的短期間（3～5年程度）での異動となるため福祉事務所として援助のスキルが定着しづらい等の要因も課題も提示されている。これらを踏まえれば、職員の採用・任用や人事異動に関する配慮や工夫などもあわせて把握する必要もある。

視点1：「援助の専門性を福祉事務所として如何に担保するか」

- ・3～5年程度の人事異動サイクルの中で福祉事務所に配属された現業員等の育成に関する組織的な取組や工夫
- ・福祉職採用や人事異動面での配慮・工夫点
- ・外部研修の受講状況、福祉事務所内での研修内容
- ・3科目主事と無資格者による業務遂行上の差異の有無、異なる点等

(2) 増加する生活保護業務への対応や負担軽減の方策

援助対象世帯の増大や関連制度の運用改変等に伴って発生する業務負担の増大に対して、どのような組織的対応を図っているかが大きな課題といえよう。そのため、現業員配置人数（一人あたり担当世帯数）をはじめ、嘱託職員等の活用や関係機関との連携、その他の取組状況等について把握することが必要である。

視点2：「業務の適正実施や業務負担軽減に向けて、どのような取組や工夫がなされているか」

- ・様々なケースに対し、職員が一人で抱え込まず適切に対応していくために有効な取組や工夫
- ・現業員一人あたり担当世帯数
- ・嘱託職員等の業務分担の状況、関係機関等との連携状況や課題
- ・業務改善に向けた組織内での取組（マニュアル等標準化、ICT等活用、その他）

なお、生活保護業務に対するマイナスイメージが浸透している状況において、採用・任用された職員の業務意欲が低いことも指摘されている。これは、援助の困難さや業務負担による要因も大きいと考えられることから、育成の取組や業務負担軽減策など職員をサポートする組織環境についても把握し、職員の業務意欲との関係性を確認することも必要である。

視点3：「職員の業務意欲ややりがいを維持・向上するために必要なことは何か」

- ・業務への取組意欲、職場環境（育成や業務改善への取組、サポート体制、他）

第3章 福祉事務所職員の業務及び組織体制等に関する実態調査

1. 福祉事務所へのアンケート調査

(1) 調査の目的

社会福祉主事のあり方等を検討するための基礎資料として、全国の福祉事務所を対象に、生活保護業務に従事する現業員等の取組実態や課題とともに、業務効率化や負担軽減・援助の質向上につながる取組（業務委託、関係機関等との連携強化等）、職員のスキル向上に向けた取組（内部研修・外部研修等）の実態把握を目的として実施した。あわせて、現業員等に対する意識調査（業務への取組意欲や負担感、業務遂行上の課題、スキルアップに必要な研修等）を実施した。

(2) 調査実施概要

1) 調査対象

都道府県、指定都市、中核市、市区町村の福祉事務所 1,248 か所（悉皆）

※回答者は福祉事務所長、査察指導員、現業員 3 名を対象とした。

なお、現業員 3 名については、生活保護業務の経験年数（3 年未満、3～5 年未満、5 年以上）等を目安として、対象者の選定を各福祉事務所に依頼した。

2) 調査方法

郵送による自記式調査

3) 調査実施時期

平成 29 年 11 月～12 月

4) 有効回収率

図表 3-1 調査回収率

| | 発送数 | 回収数 | 回収率 |
|----------|-------|-------|-------|
| 福祉事務所長向け | 1,248 | 873 | 70.0% |
| 査察指導員向け | 1,248 | 958 | 76.8% |
| 現業員向け | 3,744 | 2,620 | 70.0% |

図表 3-2 回収数内訳

| | 福祉事務所長 | | 査察指導員 | | 現業員 | |
|---------|--------|--------|-------|--------|------|--------|
| | 回答数 | 構成比 | 回答数 | 構成比 | 回答数 | 構成比 |
| 郡部福祉事務所 | 131 | 15.0% | 152 | 15.9% | 343 | 13.1% |
| 市部福祉事務所 | 698 | 80.0% | 772 | 80.6% | 2172 | 82.9% |
| 町村福祉事務所 | 26 | 3.0% | 29 | 3.0% | 82 | 3.1% |
| 無回答 | 18 | 2.1% | 5 | 0.5% | 23 | 0.9% |
| 合計 | 873 | 100.0% | 958 | 100.0% | 2620 | 100.0% |

5) 主な調査内容

- 福祉事務所の業務体制
 - ・福祉事務所職員の採用・任用に関する取組及び課題
 - ・業務体制
 - ・関係機関との連携

- 職員の業務遂行能力向上のための取組
 - ・研修への取組
 - ・現業員に必要な研修テーマ等
 - ・職員育成の観点

- ケースワーク業務の負担感
 - ・担当経験のある被保護世帯と支援の困難さ
 - ・業務負担
 - ・業務負担の軽減、簡素化・効率化

- 社会福祉主事任用資格について
 - ・現業員に社会福祉主事資格を義務付けていることの意義
 - ・資格取得状況による業務遂行上の違い
 - ・現業員の質の確保・向上のための方策

- 業務への取組意欲
 - ・ケースワーク業務のやりがい
 - ・職員のモチベーション維持・確保のための取組

- 業務遂行上の困難さ

(3) 福祉事務所の業務体制（福祉事務所長調査）

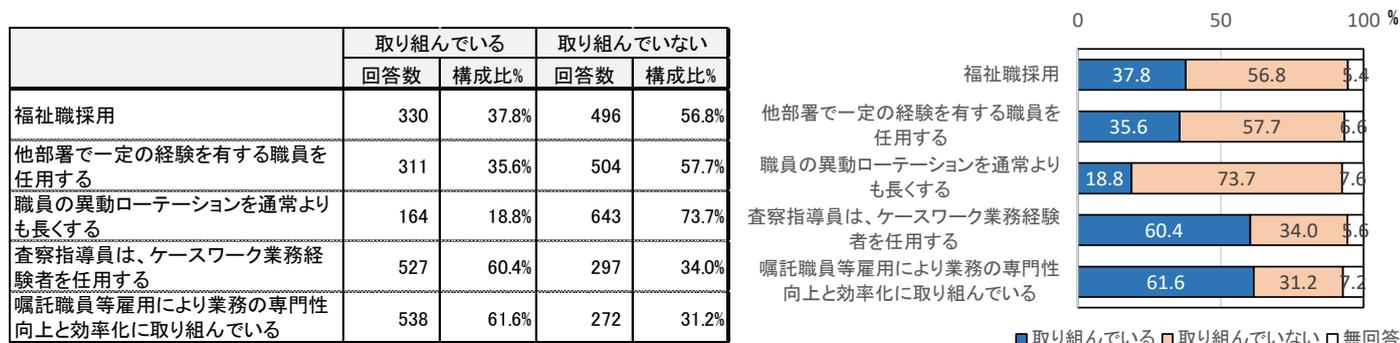
1) 福祉事務所職員の採用・任用

ア. 採用・任用における取組

回答のあった福祉事務所において、「福祉職採用」を行っている割合は37.8%を占めた。また、「査察指導員はケースワーク業務経験者を任用」している福祉事務所は60.4%であった。

福祉事務所の種類別にみると、「福祉職採用」を行っている割合は、郡部福祉事務所では34.4%、市部福祉事務所では39.0%、町村福祉事務所では26.9%であった。また、査察指導員の「ケースワーク業務経験者を任用」している割合は、郡部福祉事務所では65.6%、市部福祉事務所では60.0%、町村福祉事務所では46.2%であった。

図表 3-3 福祉事務所職員の採用・任用に関する取組の実施状況



図表 3-4 福祉事務所職員の採用・任用に関する実施割合（福祉事務所種類別）

| | 全体 | 福祉事務所の種類 | | |
|--------------------------------|-------|----------|--------|---------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市福祉事務所 | 町村福祉事務所 |
| 福祉職採用 | 37.8% | 34.4% | 39.0% | 26.9% |
| 他部署で一定の経験を有する職員を任用する | 35.6% | 32.8% | 36.8% | 23.1% |
| 職員の異動ローテーションを通常よりも長くする | 18.8% | 8.4% | 20.6% | 15.4% |
| 査察指導員は、ケースワーク業務経験者を任用する | 60.4% | 65.6% | 60.0% | 46.2% |
| 嘱託職員等雇用により業務の専門性向上と効率化に取り組んでいる | 61.6% | 48.9% | 65.6% | 34.6% |

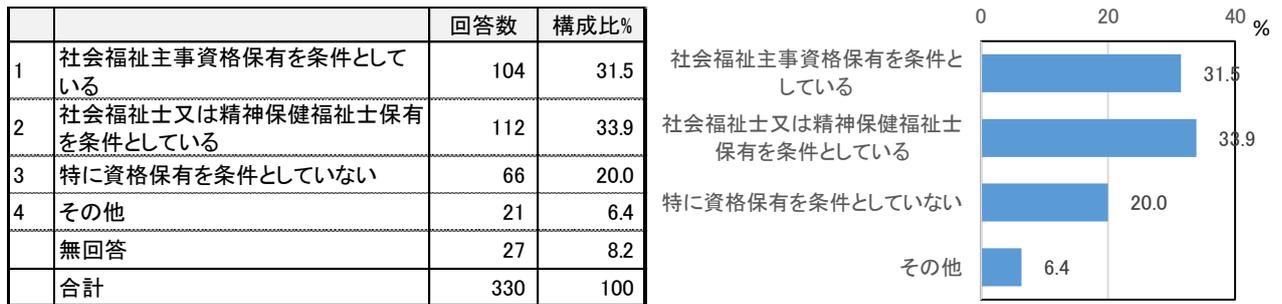
イ. 福祉職採用（福祉職採用を行っている福祉事務所）

福祉職採用を行っている福祉事務所の採用要件をみると、「社会福祉主事資格保有」は 31.5%、「社会福祉士又は精神保健福祉士資格保有」が 33.9%となっていた。

福祉職採用にあたってのメリットは、「知識や福祉の心がある」ことが最も多く指摘されており、「即戦力、研修の必要がない」、「援助技術を持っている」、「モチベーションが高い」、「心構え、覚悟がある」といった意見も出されている。

一方、福祉職採用における課題では、「人材の確保」（応募が少ない、採用計画等による制約がある、他部署に配置される等）とともに、「異動・キャリアアップ」に関する課題（異動先が限られる、ポストやキャリア育成が難しい、人事異動が固定化・長期化する等）、その他の課題（行政知識や事務処理能力が乏しい、福祉職でも適性があるとは限らない等）も指摘されている。

図表 3-5 福祉職採用の資格要件



図表 3-6 福祉職採用のメリット

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=321) | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------|-----|-----|
| 知識を持っている・福祉の心がある | 129 | 40% |
| 即戦力、研修の必要がない | 86 | 27% |
| 援助技術を持っている | 57 | 18% |
| モチベーションが高い | 48 | 15% |
| 業務への心構え・覚悟がある | 40 | 12% |
| 異動範囲が福祉部門のみであり経験を蓄積できる | 26 | 8% |
| 専門知識を活用できる | 20 | 6% |
| 現業員や職員の指導・養成を任せられる | 16 | 5% |
| 人脈、ネットワークへの期待 | 9 | 3% |
| 長期的な人材確保 | 5 | 2% |
| その他 | 13 | 4% |

図表 3-7 福祉職採用における課題

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=255) | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------|-----|-----|
| <人材の確保> | | |
| 人材不足、応募が少ない | 59 | 23% |
| 採用計画や枠、人事部局が担当等により制限される | 29 | 11% |
| 保護課以外の部署にとられる | 13 | 5% |
| <異動・キャリアアップ> | | |
| 異動先が限られていること | 35 | 14% |
| ポスト、キャリア育成が難しい | 33 | 13% |
| 人事異動が停滞、固定化・長期化 | 15 | 6% |
| 適性がない場合の人事異動先 | 8 | 3% |
| <その他> | | |
| 行政知識、事務処理能力が乏しい | 36 | 14% |
| 福祉職採用であっても適性があるとは限らない | 28 | 11% |
| 一般職員との業務分担、評価の違い | 11 | 4% |
| 福祉の理想と現実とのギャップ | 6 | 2% |
| その他 | 31 | 12% |

ウ. 未経験者が現業員になる場合の困難さ

生活保護業務に携わる現業員には、生活保護制度のみならず様々な他法他施策に関する知識や援助技術が求められるが、未経験者ではこれらの知識・技術を身につける以前にケースワーク業務を行わなければならない、信頼関係の構築に時間がかかること、トラブルに発展することがあることが指摘されている。また、新任職員育成に時間がかかることや育成期間中の周囲の負担感もある。

一方で、新任者にとって精神的負担の大きな業務であることも指摘されている。

図表 3-8 未経験者が現業員になる場合の困難さ

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=728) | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------------|-----|-----|
| ＜知識・技術・経験の不足＞ | | |
| 福祉・他法他施策に関する知識や経験が必要/不足 | 171 | 23% |
| 援助技術の不足 | 80 | 11% |
| 制度を理解してなくてもすぐにケースワーカーとして活動しなければならない | 54 | 7% |
| コミュニケーション能力不足、信頼構築に時間がかかる/困難 | 63 | 9% |
| 間違いが多い、トラブルになることが多い | 22 | 3% |
| 事務処理の多さ/遅さ | 15 | 2% |
| ＜育成環境＞ | | |
| 育成に時間がかかる、育つ頃に人事異動になる | 169 | 23% |
| 周囲の現業員、指導員への負担増、指導者不足・時間不足 | 100 | 14% |
| 養成課程や研修等への受講に実務時間が費やされる | 20 | 3% |
| ＜精神的負担＞ | | |
| ストレス・精神的負担が大きい | 89 | 12% |
| クレーマー、元暴、困難ケース等への対応 | 59 | 8% |
| 人間性、適正、人生経験の薄さ | 48 | 7% |
| 年上の経験豊かな被保護者への対応・指導の難しさ | 9 | 1% |
| その他 | 57 | 8% |

エ. 現業員の確保や人事異動に関する課題

生活保護業務を担当する現業員の確保や人事異動に関する課題として、「職員確保の困難さ」（経験者や有資格者、適正のある人材確保が困難等）とともに、「人事異動」により配置される職員層のアンバランスさ（新卒や若手職員、未経験者や無資格者等の配置、中堅職員やベテラン層の不足等）を指摘する意見が多い。そのため、「人材育成、知識やノウハウ、信頼関係の継承」の難しさも指摘されている。

また、配置された職員の中で「体調不良、メンタルヘルス不調になる者が多い」という指摘や「モチベーションの維持に苦慮」といった困難さも指摘されている。

図表 3-9 現業員の確保や人事異動に関する課題

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=709) | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------|-----|-----|
| <職員の確保> | | |
| 経験者、有資格者、福祉職採用、適性のある人材確保が困難 | 109 | 15% |
| 標準数、必要数を確保できない | 82 | 12% |
| 配属希望者がいない | 69 | 10% |
| 行政職員自体が人数削減傾向 | 66 | 9% |
| 希望者・適格者が少なく、在課・在籍年数が長くなる | 30 | 4% |
| <人事異動> | | |
| 人事担当部局の福祉への無理解、全庁的画一的人事異動 | 77 | 11% |
| 人事異動が早い、他部署への異動希望者が多い | 101 | 14% |
| 新卒、若手が配属される | 70 | 10% |
| 中堅、ベテラン不足 | 55 | 8% |
| 未経験者、無資格者、一般事務職を配属される | 44 | 6% |
| 適性のない職員が配置される | 29 | 4% |
| 男女比のバランス | 19 | 3% |
| <人材育成> | | |
| 人材育成、知識やノウハウ、信頼関係の継承が難しい | 59 | 8% |
| <業務負担> | | |
| 体調不良、メンタルヘルス不調になる者が多い | 19 | 3% |
| モチベーションの維持に苦慮 | 16 | 2% |
| <業務体制、その他> | | |
| 養成課程の受講への対応 | 13 | 2% |
| 育休・産休、病休への対応 | 16 | 2% |
| 兼務の影響 | 10 | 1% |
| 小規模、島しょ部、被災地等地域性による弊害 | 22 | 3% |
| その他 | 51 | 7% |

2) 業務体制

ア. 業務別の担当者

生活保護業務の担当者をみると、現業員のほかに嘱託職員等が担当（サポート）している割合が高い業務は、「相談の受付業務」（42.0%）、「申請書の受理」（29.0%）、「年金等受給支援業務」（24.9%）、「医療券の発行、レセプト管理業務」（34.8%）、「就労支援プログラム業務」（63.9%）等であった。なお、「債権管理業務（返還金の督促等）」や「医療券の発行、レセプト管理業務」は事務職員が担当している福祉事務所も半数近くを占めている。

図表 3-10 業務別の担当者

| | 回答割合% | | | | |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 現業員 | 嘱託職員等 | 業務委託 | 事務職員 | 無回答 |
| 1 相談の受付業務 | 84.5% | 42.0% | 0.5% | 8.4% | 0.9% |
| 2 申請書の受理 | 87.9% | 29.0% | 0.2% | 7.8% | 1.0% |
| 3 保護の決定のための調査(資産収入調査) | 92.7% | 17.9% | 1.1% | 6.4% | 1.0% |
| 4 保護の決定のための調査(稼働能力調査) | 96.0% | 8.7% | 0.3% | 4.1% | 1.0% |
| 5 保護の決定のための調査(扶養調査) | 94.7% | 14.5% | 0.5% | 5.2% | 1.3% |
| 6 訪問調査活動の実施 | 97.6% | 13.9% | 0.3% | 3.3% | 0.8% |
| 7 年金等受給支援業務 | 92.1% | 24.9% | 3.3% | 4.4% | 0.9% |
| 8 債権管理業務(返還金の督促等) | 73.0% | 10.2% | 0.6% | 49.6% | 1.4% |
| 9 医療券の発行、レセプト管理業務 | 62.5% | 34.8% | 9.3% | 45.9% | 0.8% |
| 10 健康管理面の支援業務 | 87.2% | 21.2% | 3.2% | 8.5% | 3.8% |
| 11 長期入院者等の退院支援業務 | 89.8% | 17.5% | 3.3% | 8.4% | 3.9% |
| 12 就労支援プログラム業務 | 70.9% | 63.9% | 18.0% | 6.3% | 1.3% |
| 13 日常生活自立支援プログラム業務 | 79.7% | 19.5% | 11.2% | 5.2% | 8.8% |
| 14 社会生活自立支援プログラム業務 | 77.1% | 19.2% | 11.1% | 4.8% | 11.3% |
| 15 その他の自立支援プログラム業務 | 75.1% | 18.2% | 10.9% | 5.0% | 14.7% |
| 16 援助方針(援助計画)の評価・見直し | 96.3% | 5.2% | 0.6% | 6.0% | 1.6% |
| 17 その他業務1 | 2.5% | 1.3% | 0.7% | 1.3% | 95.8% |
| 18 その他業務2 | 1.3% | 0.6% | 0.0% | 0.3% | 98.3% |

イ. 配置職員の偏り

生活保護業務に従事する職員については、性別や年齢層、経験年数の偏りや専門的知識を有する職員が少ないと回答した福祉事務所がそれぞれ 40%前後を占めた。

図表 3-11 配置職員の偏り

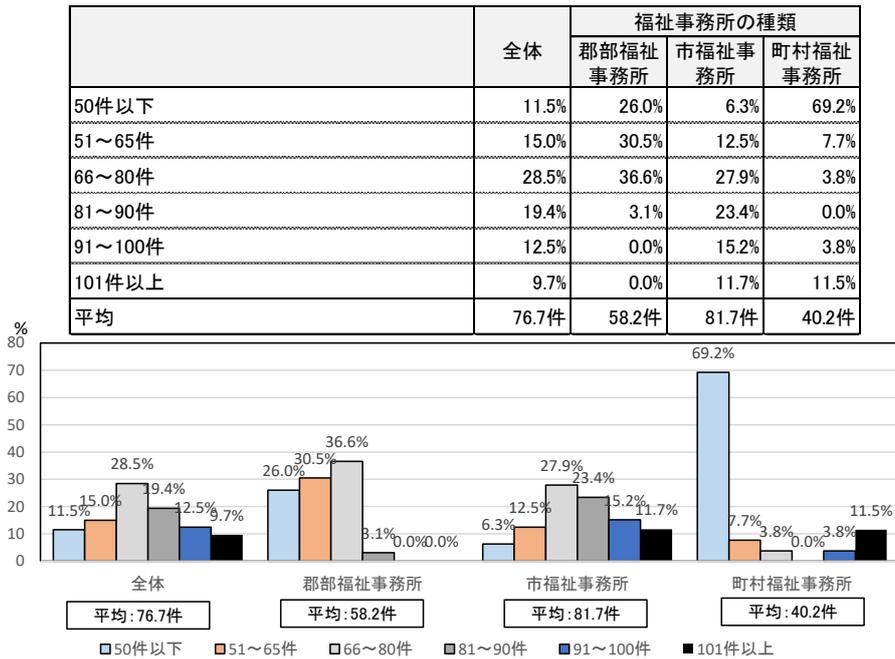
| | 全体 | 福祉事務所の種類 | | |
|---------------------|-------|----------|--------|---------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市福祉事務所 | 町村福祉事務所 |
| 回答数 | 873 | 131 | 698 | 26 |
| 職員の性別割合が偏っている | 46.7% | 34.4% | 50.0% | 23.1% |
| 職員の年齢層が偏っている | 38.0% | 39.7% | 39.3% | 7.7% |
| 職員の経験年数が偏っている | 39.3% | 46.6% | 39.0% | 23.1% |
| 専門的な知識や経験を有する職員が少ない | 43.0% | 42.0% | 43.6% | 34.6% |
| その他 | 1.9% | 3.8% | 1.4% | 3.8% |
| 特に偏りはない | 14.5% | 9.9% | 14.5% | 34.6% |
| 無回答 | 0.9% | 0.8% | 0.9% | 3.8% |

ウ. 現業員一人あたり担当被保護世帯数及び配置水準の評価

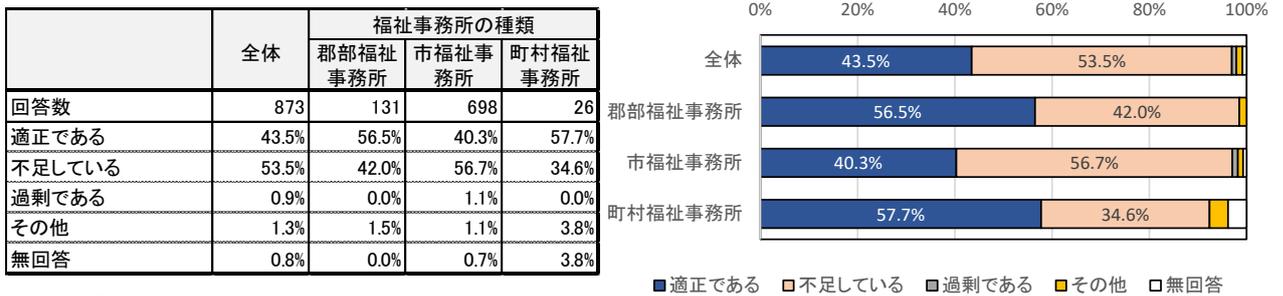
回答が寄せられた福祉事務所の現業員一人あたり担当被保護世帯数は、全体では平均 76.7 件であった。福祉事務所の種類別に見ると、郡部福祉事務所では平均 58.2 件、市福祉事務所では 81.7 件、町村福祉事務所では 40.2 件である。

被保護世帯数に対する配置職員数が（標準数にかかわらず）実質的に適正か否かを尋ねたところ、全体では「適正である」と回答した割合は 43.5%、「不足している」と回答した割合は 53.5%であった。福祉事務所の種類別にみると、郡部福祉事務所や町村福祉事務所では半数以上が「適正である」と回答しているが、市福祉事務所では「適正である」との回答は 40.3%にとどまり、「不足している」が 56.7%を占めた。

図表 3-12 現業員一人あたり担当被保護世帯数



図表 3-13 配置職員数の水準



エ. 現業員の担当世帯を決めるルール

「地区担当制」を導入している福祉事務所が全体の 90%を占めているが、「世帯類型等による担当制」を導入している福祉事務所も一部みられる。

図表 3-14 現業員の担当世帯を決めるルール

| | 全体 | 福祉事務所の種類 | | |
|----------------------|-------|----------|--------|---------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市福祉事務所 | 町村福祉事務所 |
| 全体 | 873 | 131 | 698 | 26 |
| 地区担当制 | 89.6% | 92.4% | 90.1% | 65.4% |
| 世帯類型等による担当制(一部、又は全部) | 2.4% | 0.8% | 2.3% | 11.5% |
| その他 | 7.2% | 6.9% | 6.6% | 23.1% |
| 無回答 | 0.8% | 0.0% | 1.0% | 0.0% |

3) 関係機関との連携

ア. 関係機関等との連携状況

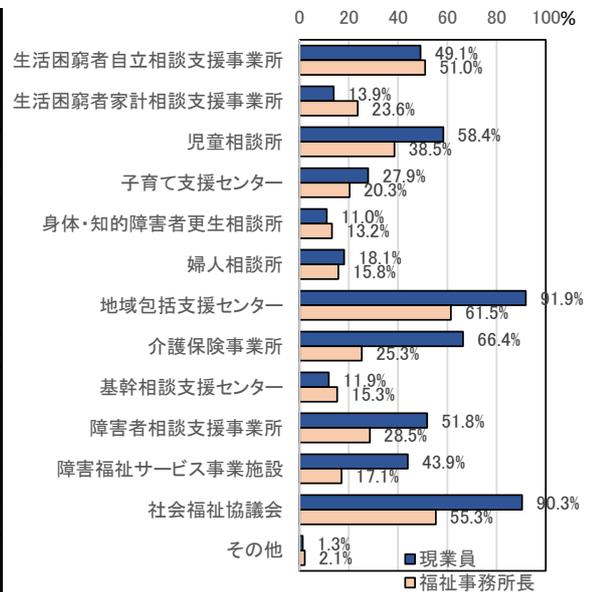
生活保護業務を遂行する上では、被保護者一人ひとりの支援ニーズに即した形で関係機関との連携対応を図ることが求められている。今回の調査においても、現業員は様々な機関と連携した対応が行われている実態が明らかとなった。

①福祉各法担当機関

現業員が連携したことがある機関としては、「地域包括支援センター」や「社会福祉協議会」、「介護保険事業所」、「児童相談所」、「障害者相談支援事業所」、「生活困窮者自立相談支援事業所」等が上位を占める。

図表 3-15 関係機関との連携状況 <福祉各法担当機関> ①福祉各法担当機関

| | | 現業員 | | 福祉事務所長 | |
|----|----------------|-----------------|--------|----------------|--------|
| | | 連携したことがある機関・団体等 | | 連携・協働関係が必要な団体等 | |
| | | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 | 生活困窮者自立相談支援事業所 | 1,287 | 49.1% | 445 | 51.0% |
| 2 | 生活困窮者家計相談支援事業所 | 364 | 13.9% | 206 | 23.6% |
| 3 | 児童相談所 | 1,531 | 58.4% | 336 | 38.5% |
| 4 | 子育て支援センター | 731 | 27.9% | 177 | 20.3% |
| 5 | 身体・知的障害者更生相談所 | 289 | 11.0% | 115 | 13.2% |
| 6 | 婦人相談所 | 475 | 18.1% | 138 | 15.8% |
| 7 | 地域包括支援センター | 2,409 | 91.9% | 537 | 61.5% |
| 8 | 介護保険事業所 | 1,739 | 66.4% | 221 | 25.3% |
| 9 | 基幹相談支援センター | 311 | 11.9% | 134 | 15.3% |
| 10 | 障害者相談支援事業所 | 1,357 | 51.8% | 249 | 28.5% |
| 11 | 障害福祉サービス事業施設 | 1,149 | 43.9% | 149 | 17.1% |
| 12 | 社会福祉協議会 | 2,367 | 90.3% | 483 | 55.3% |
| 13 | その他 | 34 | 1.3% | 18 | 2.1% |
| | 合計 | 2,620 | 100.0% | 873 | 100.0% |

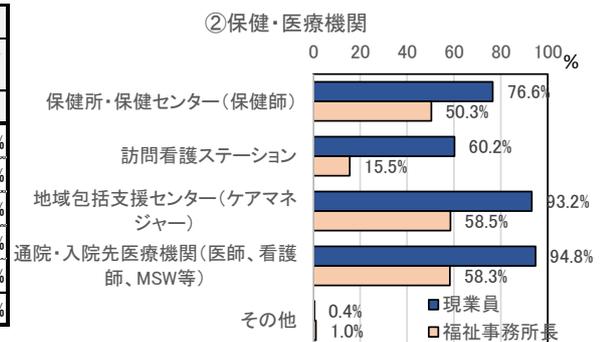


②保健・医療機関

「通院・入院先医療機関（医師、看護師、MSW等）」や「地域包括支援センター（介護支援専門員）」はほとんどの現業員が連携した経験を有している。また「保健所・保健センター（保健師）」と連携した経験のある現業員も76%を占めている。

図表 3-16 関係機関との連携状況 <保健・医療機関>

| | | 現業員 | | 福祉事務所長 | |
|---|-------------------------|-----------------|--------|----------------|--------|
| | | 連携したことがある機関・団体等 | | 連携・協働関係が必要な団体等 | |
| | | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 | 保健所・保健センター（保健師） | 2,007 | 76.6% | 439 | 50.3% |
| 2 | 訪問看護ステーション | 1,577 | 60.2% | 135 | 15.5% |
| 3 | 地域包括支援センター（介護支援専門員） | 2,443 | 93.2% | 511 | 58.5% |
| 4 | 通院・入院先医療機関（医師、看護師、MSW等） | 2,484 | 94.8% | 509 | 58.3% |
| 5 | その他 | 11 | 0.4% | 9 | 1.0% |
| | 合計 | 2,620 | 100.0% | 873 | 100.0% |

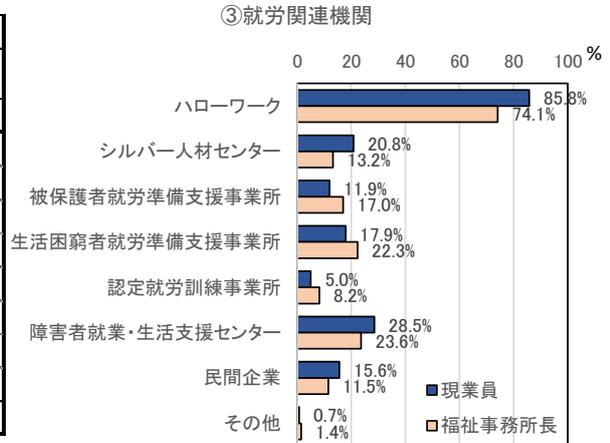


③就労関連機関

現業員の85%が「ハローワーク」と連携した経験を有するが、それ以外の就労関連機関との連携状況は30%未満にとどまっている。

図表 3-17 関係機関との連携状況 <就労関連機関>

| | | 現業員 | | 福祉事務所長 | |
|---|----------------|-----------------|--------|----------------|--------|
| | | 連携したことがある機関・団体等 | | 連携・協働関係が必要な団体等 | |
| | | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 | ハローワーク | 2,248 | 85.8% | 647 | 74.1% |
| 2 | シルバー人材センター | 544 | 20.8% | 115 | 13.2% |
| 3 | 被保護者就労準備支援事業所 | 312 | 11.9% | 148 | 17.0% |
| 4 | 生活困窮者就労準備支援事業所 | 470 | 17.9% | 195 | 22.3% |
| 5 | 認定就労訓練事業所 | 130 | 5.0% | 72 | 8.2% |
| 6 | 障害者就業・生活支援センター | 747 | 28.5% | 206 | 23.6% |
| 7 | 民間企業 | 410 | 15.6% | 100 | 11.5% |
| 8 | その他 | 18 | 0.7% | 12 | 1.4% |
| | 合計 | 2,620 | 100.0% | 873 | 100.0% |

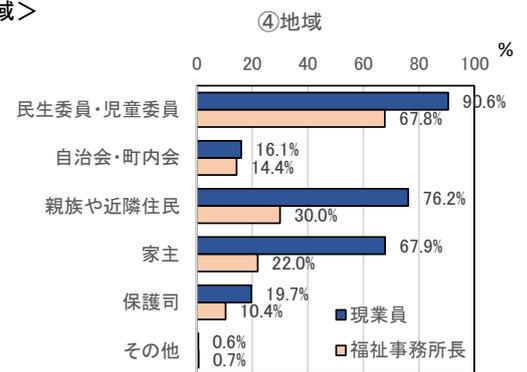


④地域

地域の関係者の中では、「民生委員・児童委員」(90.6%)のほか、「親族や近隣住民」、「家主」と連携している現業員が多い。

図表 3-18 関係機関との連携状況 <地域>

| | | 現業員 | | 福祉事務所長 | |
|---|-----------|-----------------|--------|----------------|--------|
| | | 連携したことがある機関・団体等 | | 連携・協働関係が必要な団体等 | |
| | | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 | 民生委員・児童委員 | 2,373 | 90.6% | 592 | 67.8% |
| 2 | 自治会・町内会 | 422 | 16.1% | 126 | 14.4% |
| 3 | 親族や近隣住民 | 1,997 | 76.2% | 262 | 30.0% |
| 4 | 家主 | 1,778 | 67.9% | 192 | 22.0% |
| 5 | 保護司 | 515 | 19.7% | 91 | 10.4% |
| 6 | その他 | 16 | 0.6% | 6 | 0.7% |
| | 合計 | 2,620 | 100.0% | 873 | 100.0% |

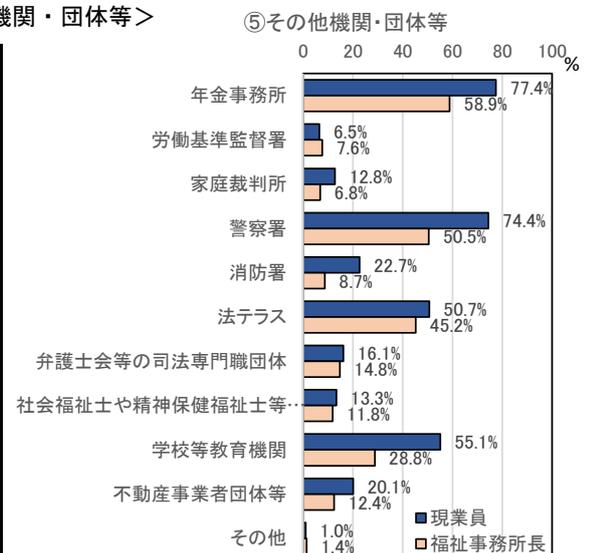


⑤その他機関・団体等

その他、「年金事務所」や「警察署」と連携経験のある現業員は74~77%、「学校等教育機関」や「法テラス」では50~55%を占めた。

図表 3-19 関係機関との連携状況 <その他機関・団体等>

| | | 現業員 | | 福祉事務所長 | |
|----|----------------------|-----------------|--------|----------------|--------|
| | | 連携したことがある機関・団体等 | | 連携・協働関係が必要な団体等 | |
| | | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 | 年金事務所 | 2,029 | 77.4% | 514 | 58.9% |
| 2 | 労働基準監督署 | 170 | 6.5% | 66 | 7.6% |
| 3 | 家庭裁判所 | 335 | 12.8% | 59 | 6.8% |
| 4 | 警察署 | 1,950 | 74.4% | 441 | 50.5% |
| 5 | 消防署 | 595 | 22.7% | 76 | 8.7% |
| 6 | 法テラス | 1,328 | 50.7% | 395 | 45.2% |
| 7 | 弁護士会等の司法専門職団体 | 422 | 16.1% | 129 | 14.8% |
| 8 | 社会福祉士や精神保健福祉士等の専門職団体 | 349 | 13.3% | 103 | 11.8% |
| 9 | 学校等教育機関 | 1,443 | 55.1% | 251 | 28.8% |
| 10 | 不動産事業者団体等 | 526 | 20.1% | 108 | 12.4% |
| 11 | その他 | 27 | 1.0% | 12 | 1.4% |
| | 合計 | 2,620 | 100.0% | 873 | 100.0% |



【連携強化が必要な理由（福祉事務所長調査）】

図表 3-20 連携強化が必要な理由（その1）

| | |
|---------------|---|
| 高齢者関連 | |
| | 被保護者のうち高齢者世帯が5割を超える現在、特に介護、障害、医療との連携が必要。 |
| | 高齢者世帯が増加しており、地域での見守りや生活支援サービスの適切な利用の観点から、地域包括支援センターとの連携は重要である。 |
| | 高齢単身世帯が増えてきているため、関係機関との連携強化は必要と思われる。 |
| | 高齢者の生活保護受給が増加傾向にあるため、とくに地域包括支援センターとの連携が必要である。 |
| | 地域での見守りの目が多くなればなるほど、被保護者の自立に向けた支援の充実に繋がるため。 |
| | 今後、高齢化が進み高齢世帯の増加が見込まれることから、在宅での支援にあたり保健医療機関（特に、地域包括支援センター）との連携が必要となってくると予測される。 |
| | 現業員の定期的な訪問だけでは生活実態の把握が不十分なケースがあるため、普段より民生委員には状況把握に努めてもらいたい。 |
| 精神障害への対応・サポート | |
| | 精神障害のケースが多く、就労も含め、対応に苦慮しているため。 |
| | 精神障害がある場合、医療保健あるいは警察の力が必要な場合がある。 |
| | 精神障害者のケースが増えてきており所内に専門職がないため。 |
| | 稼働対象年齢世帯では、障害を抱えていることも多く、専門家のサポートもかせないと考えている。 |
| 就労支援 | |
| | 生活困窮となっている場合、生活保護に至る前に就労支援を行う必要がある。 |
| | 一般就労が難しい者に対して、就労前段階における支援の充実が必要。 |
| | 障害世帯の自立を考えた場合、中間的就労の場が少ないため、各種就労準備支援所等との連携が必要。 |
| | シルバー人材センターは、高齢者（60才以上）の就労がなかなか望めない。当市では、一般就労に加えて、活用を図る必要がある。 |
| | 就労指導において、生活習慣から身につける必要がある者も多く、就労準備支援事業所との連携できめ細かく指導を行う必要があるため。 |
| | 近年高齢世帯の保護割合が8割を超える状況となっており、地域での支援体制や就労、生きがい面から、シルバー人材センターとのつながりが必要となっている。 |
| 保護前後の体制づくり | |
| | 保護前後を一体的に管理することで要保護・再保護となることを未然に防ぐ。 |
| | 生活保護に至る前に自立を促す必要がある。そのためには、地域や関係機関との連携による早期発見が不可欠である。 |
| | 特に、生活困窮者（自立、家計）相談をしている事業所及びハローワーク等との連携は強化して、生活保護にならない体制、生活保護から抜ける体制をつくる必要がある。 |
| | 特に、生活困窮者自立支援制度を所管する課とは緊密な連携のもと、それぞれの制度を持続的に機能させていくことが重要である。 |
| 住宅関連 | |
| | 法第14条の住まいの確保にあたり、賃貸契約により入居し難い状況（高齢独居等の貸ししぶり等）があるため。 |
| | 住居を借りるに当たり、保証人等が無く、苦勞することが多い。 |
| | 最近の新規申請者の傾向として、他管内から派遣会社の寮に居住し就労開始したが、1か月程度で働けなくなり、居所を失い申請に至るケースが多い。このため、新たな居所の確保が困難なケースが多くなってきている。 |
| | 事が起きた場合に、すぐに対応してくれる事業所等の入院・入所施設があまりにも少ないため。 |
| DV、児童虐待、貧困対策 | |
| | 貧困の連鎖を絶つために、母子世帯や子どもへの虐待があるケースへの援助を手厚くしたいため。 |
| | 児童の世帯の場合、学校や児童相談所がもっと踏み込んだ形で連携していくことが必要である。 |
| | 児童虐待等の問題が深刻化している。 |
| | DVによる保護の申請が多い。 |
| | 現在も連携しているが、子どもがいる世帯には、さらに連携してチームとして関与していく必要があると感じている。 |
| | 子どもの貧困に対するアプローチを強化していくことが貧困の連鎖の防止という観点からも、今後ますます重要と考えている。ひとり親、DVケース等への支援を行なううえでも児童福祉所管、学校等との連携は重要である。 |
| | 緊急時のサポートをより迅速・確実に行うため（措置入院、DV被害、児童虐待被害者保護等） |
| | 教育委員会：子どもの貧困が話題になっているが、子どもたちの健康に関する情報は、主に学校にあり、福祉部門と共有する必要がある。 |

図表 3-20 連携強化が必要な理由（その2）

| | |
|----------------|---|
| 警察との連携強化 | |
| | 職員に対する暴力行為、不当要求行為が増加傾向にあるため、警察との連携強化は必要と考える。 |
| | 適正化を図るには、強制力が必要な場合があるため。 |
| | 社協、警察署とも、福祉事務所にはない情報や機能を有していることから、連携を強化することで利用者へのきめ細やかな対応が可能となるため。 |
| 弁護士・法テラスとの連携強化 | |
| | 弁護士による法律相談をモデル的に実施しているが、非常に役立っていると感じている。 |
| | 最近、弁護士に意見を求めたい案件が頻発しているため。 |
| | 多重債務を抱えるケースが多いため。 |
| | 法テラス：多額の負債を抱えた生活保護受給者の債務整理を進めることが、生活保護から脱する上で必要なため。 |
| | 今後増加するであろう独居老人世帯受給者の死亡後における財産処分対策を見据え、扶養者等の確認及び相続の承認業務に控えるため。 |
| その他 | |
| | 高齢者世帯が多い小規模離島地域のため、判断能力が不十分な方をサポートする社会福祉協議会の日常生活自立支援事業の専門員・生活支援員との連携が今後重要と考えている。 |
| | 地域内に連携・協働できる相談機関が少なく相談先が限られているため、限られた機関を有効に活用したい。 |
| | 3法しかもたない郡部福祉事務所では、提供できるサービスは少なく、町役場や関係機関と協働することで、支援の充実を図る。 |
| | 当区の特徴として、女性保護施設や薬物・アルコール依存者対応施設が複数あるため、さらなる連携が必要。 |
| | 地域の実情に明るい隣保館と顔の見える関係構築を通じて、単身高齢世帯や不登校児童生徒を抱える世帯への見守り活動の推進が可能と考えるため。 |
| | 長期入院患者等、病状から自宅への帰宅が困難な場合は退院先を探す必要があるが、医師が近日中での退院を一方的に決めてしまうことがあり、対応に苦慮するケースが見受けられるため。 |
| | 社協の金銭管理、インフォーマルサービス(食糧支援など)との連携強化。 |
| | 遡及年金に伴う費用返還事務について、手続が非常に複雑な上、受給者が返還前に費消してしまうリスクも高い。年金事務所側と福祉事務所間で直接精算調整できる制度設計の必要性を強く感じる。 |

イ. 関係機関等との連携上の課題（現業員調査）

関係機関と連携する上では、「業務範囲外のこともケースワーカーに押し付けられる」ことや「役割分担、支援方針の考え方や違いの調整」が必要になること、「個人情報、プライバシー、守秘義務への対応」が必要になること、「連携機関間での押し付け合いになる」等の課題があることが現業員からは指摘されている。

図表 3-21 関係機関等との連携上の課題

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=976) | 回答数 | 割合 |
|--------------------------------|-----|-----|
| 業務範囲外のこともケースワーカーに押し付けられること | 281 | 29% |
| 役割分担を決めること、支援方針や考え方の違いの調整 | 198 | 20% |
| 個人情報、プライバシー、守秘義務への対応 | 191 | 20% |
| (自分が、または、相手が)他法他施策への知識不足による困難さ | 151 | 15% |
| 縦割り、非協力的、連携機関間での押し付け合い | 84 | 9% |
| 業務多忙による時間不足、日程調整に時間がかかること | 75 | 8% |
| その他 | 125 | 13% |
| (内数) 病院との連携 | 43 | 4% |
| (内数) 年金機構との連携 | 12 | 1% |
| (内数) 警察との連携 | 12 | 1% |
| (内数) 学校・児童相談所との連携 | 14 | 1% |

(4) 職員の業務遂行能力向上のための取組

1) 研修への取組

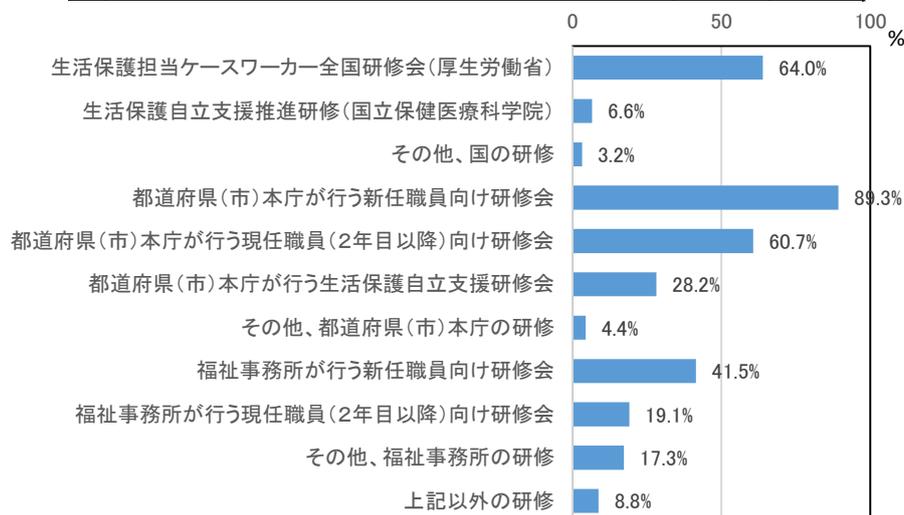
ア. 職員の業務遂行能力を高めるために活用している研修機会（福祉事務所長調査）

職員の研修機会として都道府県（市）本庁が実施する新任職員・現任職員向け研修会や、厚生労働省の生活保護担当ケースワーカー全国研修会を活用している割合が高い。

福祉事務所独自の研修会実施割合は、「新任職員向け」が41.5%、「現任職員向け」が19.1%であった。

図表 3-22 職員の業務遂行能力を高めるために活用している研修機会

| | 回答数 | 構成比% |
|--------------------------------|-----|--------|
| 1 生活保護担当ケースワーカー全国研修会(厚生労働省) | 559 | 64.0% |
| 2 生活保護自立支援推進研修(国立保健医療科学院) | 58 | 6.6% |
| 3 その他、国の研修 | 28 | 3.2% |
| 4 都道府県(市)本庁が行う新任職員向け研修会 | 780 | 89.3% |
| 5 都道府県(市)本庁が行う現任職員(2年目以降)向け研修会 | 530 | 60.7% |
| 6 都道府県(市)本庁が行う生活保護自立支援研修会 | 246 | 28.2% |
| 7 その他、都道府県(市)本庁の研修 | 38 | 4.4% |
| 8 福祉事務所が行う新任職員向け研修会 | 362 | 41.5% |
| 9 福祉事務所が行う現任職員(2年目以降)向け研修会 | 167 | 19.1% |
| 10 その他、福祉事務所の研修 | 151 | 17.3% |
| 11 上記以外の研修 | 77 | 8.8% |
| 無回答 | 11 | 1.3% |
| 合計 | 873 | 100.0% |



【現業員：各種研修機会への参加状況】

各種研修への現業員の参加状況をみると、「都道府県（市）本庁が行う新任職員向け研修会」には回答者の90%以上が、また「都道府県（市）本庁が行う現任職員（2年目以降）向け研修会」にも60%以上が参加経験があると回答している。

勤務先の福祉事務所が行う研修の中では「事例検討会」への参加経験者が73.4%で最も多い。また、「新任職員向け研修会」の参加経験者は61.3%、「現任職員（2年目以降）向け研修会」の参加経験者は45.4%であった。

なお、厚生労働省の「生活保護担当ケースワーカー全国研修会」への参加経験者は41.7%である。

図表 3-23 各種研修の受講者割合（現業員）

| | 受講経験者数 | 受講経験者割合 |
|----------------------------------|--------|---------|
| 1 生活保護担当ケースワーカー全国研修会(厚生労働省) | 1,092 | 41.7% |
| 2 生活保護自立支援推進研修(国立保健医療科学院) | 630 | 24.0% |
| 3 都道府県(市)本庁が行う新任職員向け研修会 | 2,438 | 93.1% |
| 4 都道府県(市)本庁が行う現任職員(2年目以降)向け研修会 | 1,630 | 62.2% |
| 5 都道府県(市)本庁が行う生活保護自立支援研修会 | 1,053 | 40.2% |
| 6 勤務する福祉事務所が行う新任職員向け研修会 | 1,605 | 61.3% |
| 7 勤務する福祉事務所が行う現任職員(2年目以降)向け研修会 | 1,189 | 45.4% |
| 8 勤務する福祉事務所内での事例検討会 | 1,923 | 73.4% |
| 9 他福祉事務所等への派遣による実習等 | 815 | 31.1% |
| 10 連携・協働する関係機関・団体等の見学や援助方法の研修 | 1,369 | 52.3% |
| 11 同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導(OJT) | 2,507 | 95.7% |

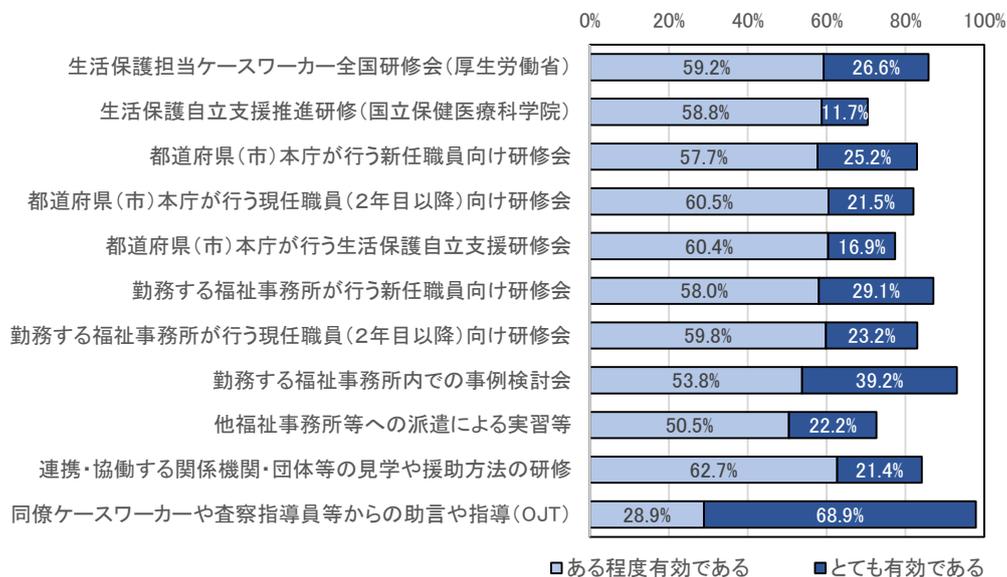


【現業員：知識・技術面の習得における有効性】

研修受講経験者を対象に、各研修に対するケースワーク業務の知識・技術を習得する上での有効性を尋ねたところ、「同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導（OJT）」を筆頭に、それぞれの研修が「有効である」と評価している。

図表 3-24 知識・技術面の習得における有効性（現業員）

| | 回 受 答 講 数 経 験 者 | ※受講経験者のみの回答割合(%) | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------------|----------------------------|
| | | な 有 い 効 と は 思 わ | は あ ま り な い 有 効 と | で あ る 程 度 有 効 | あ と も 有 効 で |
| 1 生活保護担当ケースワーカー全国研修会(厚生労働省) | 1092 | 4.3% | 9.8% | 59.2% | 26.6% |
| 2 生活保護自立支援推進研修(国立保健医療科学院) | 630 | 6.3% | 23.3% | 58.8% | 11.7% |
| 3 都道府県(市)本庁が行う新任職員向け研修会 | 2438 | 5.4% | 11.7% | 57.7% | 25.2% |
| 4 都道府県(市)本庁が行う現任職員(2年目以降)向け研修会 | 1630 | 4.8% | 13.2% | 60.5% | 21.5% |
| 5 都道府県(市)本庁が行う生活保護自立支援研修会 | 1053 | 4.5% | 18.2% | 60.4% | 16.9% |
| 6 勤務する福祉事務所が行う新任職員向け研修会 | 1605 | 3.9% | 9.0% | 58.0% | 29.1% |
| 7 勤務する福祉事務所が行う現任職員(2年目以降)向け研修会 | 1189 | 5.1% | 11.9% | 59.8% | 23.2% |
| 8 勤務する福祉事務所内での事例検討会 | 1923 | 1.1% | 5.9% | 53.8% | 39.2% |
| 9 他福祉事務所等への派遣による実習等 | 815 | 6.8% | 20.6% | 50.5% | 22.2% |
| 10 連携・協働する関係機関・団体等の見学や援助方法の研修 | 1369 | 3.3% | 12.6% | 62.7% | 21.4% |
| 11 同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導(OJT) | 2507 | 0.5% | 1.7% | 28.9% | 68.9% |



【現業員：有効と感じた組織内研修】

福祉事務所独自研修の中で有効と感じた研修内容を尋ねたところ、事例検討会や他法他施策等に関する研修が有効であったと指摘している回答者が多い。

図表 3-25 有効と感じた組織内研修（現業員）

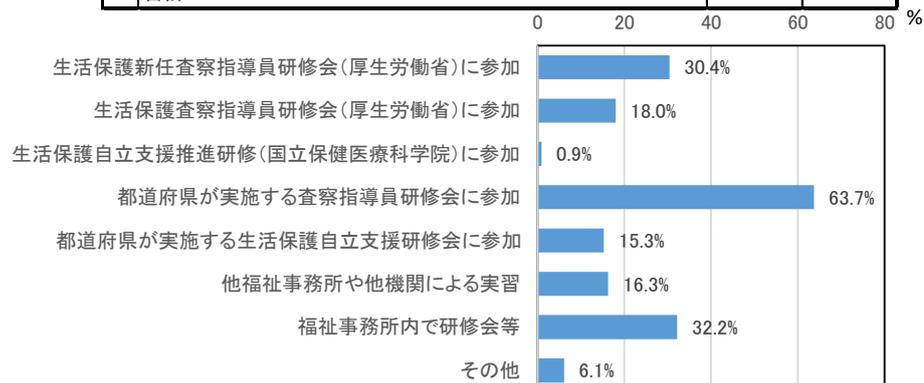
| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=844) | | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------|-------------------|-----|-----|
| OJT | | 60 | 7% |
| 新任研修 | | 101 | 12% |
| ケース検討会議・事例検討会等 | ケース検討会議 | 56 | 7% |
| | 困難ケース等の事例検討会 | 165 | 20% |
| | 定例会議、グループ討議 | 93 | 11% |
| 全国・他市町村との交流・研修 | 全国研修 | 21 | 2% |
| | 他市町村との合同研修、交流会 | 60 | 7% |
| 他機関・他部署との交流・研修 | 他機関との連携研修 | 27 | 3% |
| | 他課・他部署の業務内容、制度の研修 | 36 | 4% |
| 他法・他施策活用研修 | | 185 | 22% |
| | (内数)年金関連 | 54 | 6% |
| | (内数)医療関連 | 42 | 5% |
| | (内数)介護関連 | 28 | 3% |
| 関連施設見学 | | 18 | 2% |
| 援助活動技術研修 | 事務処理研修 | 29 | 3% |
| | 面接ロールプレイ | 22 | 3% |
| | 暴力やクレマーへの対応研修 | 16 | 2% |
| | 法63条、78条に関する研修 | 7 | 1% |
| | 就労支援、就学支援の研修 | 22 | 3% |
| | 特別講師による講義・講演等 | 13 | 2% |
| | その他 | 55 | 7% |

【査察指導員：各種研修機会への参加状況】

査察指導員の研修機会への参加状況を見ると、「都道府県が実施する査察指導員研修会」に参加経験のある回答者が 63.7%を占めた。次いで、「福祉事務所内での研修会等」(32.2%)、「生活保護新任査察指導員研修会（厚生労働省）」(30.4%)の順となっている。

図表 3-26 各種研修の受講者割合（査察指導員）

| | 回答数 | 構成比% |
|------------------------------|-----|--------|
| 1 生活保護新任査察指導員研修会(厚生労働省)に参加 | 291 | 30.4% |
| 2 生活保護査察指導員研修会(厚生労働省)に参加 | 172 | 18.0% |
| 3 生活保護自立支援推進研修(国立保健医療科学院)に参加 | 9 | 0.9% |
| 4 都道府県が実施する査察指導員研修会に参加 | 610 | 63.7% |
| 5 都道府県が実施する生活保護自立支援研修会に参加 | 147 | 15.3% |
| 6 他福祉事務所や他機関による実習 | 156 | 16.3% |
| 7 福祉事務所内で研修会等 | 308 | 32.2% |
| 8 その他 | 58 | 6.1% |
| 無回答 | 67 | 7.0% |
| 合計 | 958 | 100.0% |

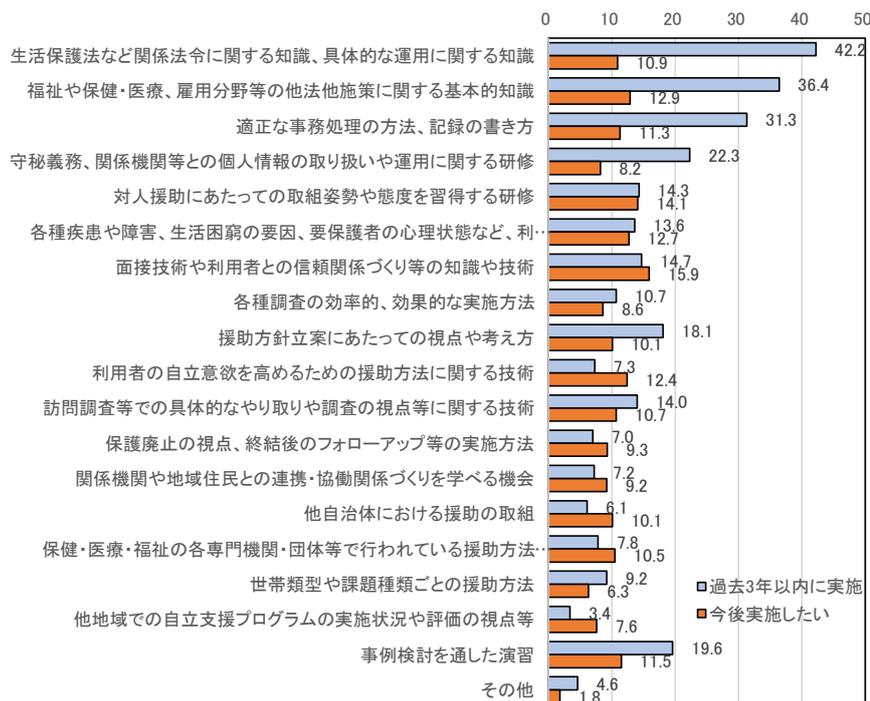


イ. 福祉事務所における研修等の取組状況と今後の意向（福祉事務所長調査）

各福祉事務所において過去3年間に実施した研修等の内容を見ると、「生活保護法など関係法令に関する知識、具体的な運用に関する知識」や「福祉や保健・医療、雇用分野等の他法他施策に関する基本的知識」をテーマとした研修が40%前後の福祉事務所において実施されていた。また、「適正な事務処理の方法、記録の書き方」の研修を実施している福祉事務所も31%を占める。その他、対人援助に関する知識や技術に関する研修の実施割合は総じて10～20%にとどまっているが、これらは事例検討やOJTで実践的に習得しているものと考えられる。

図表 3-27 福祉事務所における研修等の取組状況と今後の意向

| | 過去3年以内に実施 | | 今後実施したい研修 | |
|--|-----------|------|-----------|------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 生活保護法など関係法令に関する知識、具体的な運用に関する知識 | 368 | 42.2 | 95 | 10.9 |
| 2 福祉や保健・医療、雇用分野等の他法他施策に関する基本的知識 | 318 | 36.4 | 113 | 12.9 |
| 3 適正な事務処理の方法、記録の書き方 | 273 | 31.3 | 99 | 11.3 |
| 4 守秘義務、関係機関等との個人情報の取り扱いや運用に関する研修 | 195 | 22.3 | 72 | 8.2 |
| 5 対人援助にあたっての取組姿勢や態度を習得する研修 | 125 | 14.3 | 123 | 14.1 |
| 6 各種疾患や障害、生活困窮の要因、要保護者の心理状態など、利用者理解を促すための基本的知識 | 119 | 13.6 | 111 | 12.7 |
| 7 面接技術や利用者との信頼関係づくり等の知識や技術 | 128 | 14.7 | 139 | 15.9 |
| 8 各種調査の効率的、効果的な実施方法 | 93 | 10.7 | 75 | 8.6 |
| 9 援助方針立案にあたっての視点や考え方 | 158 | 18.1 | 88 | 10.1 |
| 10 利用者の自立意欲を高めるための援助方法に関する技術 | 64 | 7.3 | 108 | 12.4 |
| 11 訪問調査等での具体的なやり取りや調査の視点等に関する技術 | 122 | 14.0 | 93 | 10.7 |
| 12 保護廃止の視点、終結後のフォローアップ等の実施方法 | 61 | 7.0 | 81 | 9.3 |
| 13 関係機関や地域住民との連携・協働関係づくりを学べる機会 | 63 | 7.2 | 80 | 9.2 |
| 14 他自治体における援助の取組 | 53 | 6.1 | 88 | 10.1 |
| 15 保健・医療・福祉の各専門機関・団体等で行われている援助方法の実際 | 68 | 7.8 | 92 | 10.5 |
| 16 世帯類型や課題種類ごとの援助方法 | 80 | 9.2 | 55 | 6.3 |
| 17 他地域での自立支援プログラムの実施状況や評価の視点等 | 30 | 3.4 | 66 | 7.6 |
| 18 事例検討を通じた演習 | 171 | 19.6 | 100 | 11.5 |
| 19 その他 | 40 | 4.6 | 16 | 1.8 |
| 無回答 | 362 | 41.5 | 471 | 54.0 |
| 合計 | 873 | 100 | 873 | 100 |



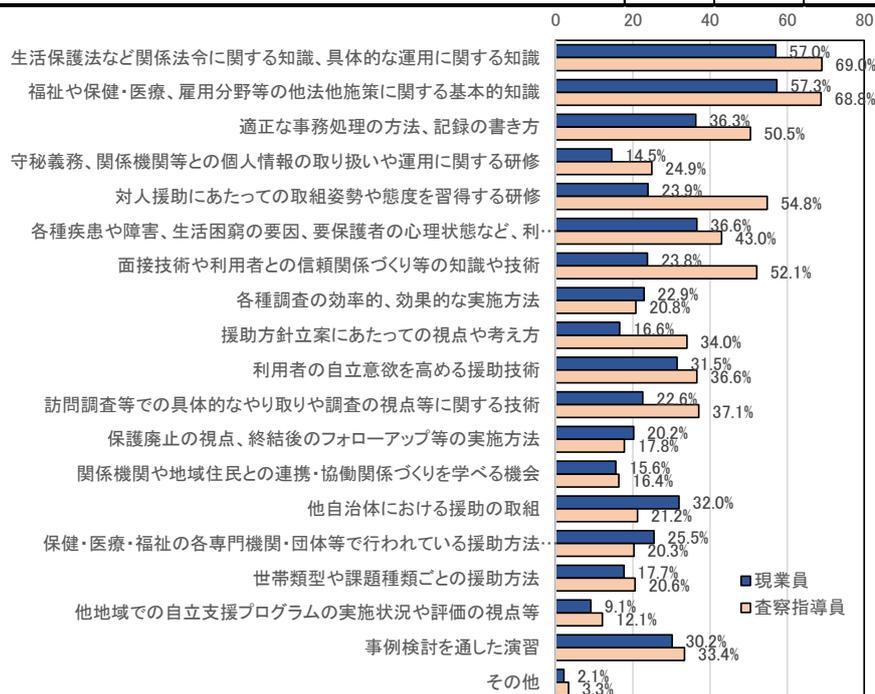
2) 現業員に必要な研修テーマ等

現業員に必要な研修テーマとしては、現業員・査察指導員ともに「生活保護法など関係法令に関する知識、具体的な運用に関する知識」や「福祉や保健・医療、雇用分野等の他法他施策に関する基本的知識」の必要性が指摘されている。

一方、査察指導員の半数以上が「対人援助にあたっての取組姿勢や態度を習得する研修」や「面接技術や利用者との信頼関係づくり等の知識や技術」が必要と回答しているが、現業員では23～24%にとどまっており、乖離が大きい。

図表 3-28 現業員に必要な研修テーマ等（現業員、査察指導員）

| | 現業員 | | 査察指導員 | |
|--|------------------|--------|-------------------|--------|
| | 受講・参加したいと思う研修テーマ | | CWが受講すべきと思う研修テーマ等 | |
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 生活保護法など関係法令に関する知識、具体的な運用に関する知識 | 1,494 | 57.0% | 661 | 69.0% |
| 2 福祉や保健・医療、雇用分野等の他法他施策に関する基本的知識 | 1,502 | 57.3% | 659 | 68.8% |
| 3 適正な事務処理の方法、記録の書き方 | 951 | 36.3% | 484 | 50.5% |
| 4 守秘義務、関係機関等との個人情報の取り扱いや運用に関する研修 | 380 | 14.5% | 239 | 24.9% |
| 5 対人援助にあたっての取組姿勢や態度を習得する研修 | 625 | 23.9% | 525 | 54.8% |
| 6 各種疾患や障害、生活困窮の要因、要保護者の心理状態など、利用者理解を促すための基本的知識 | 958 | 36.6% | 412 | 43.0% |
| 7 面接技術や利用者との信頼関係づくり等の知識や技術 | 624 | 23.8% | 499 | 52.1% |
| 8 各種調査の効率的、効果的な実施方法 | 599 | 22.9% | 199 | 20.8% |
| 9 援助方針立案にあたっての視点や考え方 | 435 | 16.6% | 326 | 34.0% |
| 10 利用者の自立意欲を高める援助技術 | 825 | 31.5% | 351 | 36.6% |
| 11 訪問調査等での具体的なやり取りや調査の視点等に関する技術 | 592 | 22.6% | 355 | 37.1% |
| 12 保護廃止の視点、終了後のフォローアップ等の実施方法 | 528 | 20.2% | 171 | 17.8% |
| 13 関係機関や地域住民との連携・協働関係づくりを学べる機会 | 409 | 15.6% | 157 | 16.4% |
| 14 他自治体における援助の取組 | 839 | 32.0% | 203 | 21.2% |
| 15 保健・医療・福祉の各専門機関・団体等で行われている援助方法の実際 | 667 | 25.5% | 194 | 20.3% |
| 16 世帯類型や課題種類ごとの援助方法 | 464 | 17.7% | 197 | 20.6% |
| 17 他地域での自立支援プログラムの実施状況や評価の視点等 | 239 | 9.1% | 116 | 12.1% |
| 18 事例検討を通じた演習 | 792 | 30.2% | 320 | 33.4% |
| 19 その他 | 55 | 2.1% | 32 | 3.3% |
| 合計 | 2,620 | 100.0% | 958 | 100.0% |



3) 職員育成の観点

ア. 現業員育成において重視していること、課題（福祉事務所長調査）

現業員の育成においては、援助の原則となる「寄りそい、受容・傾聴、信頼関係づくり、権利の尊重」や「法令遵守、根拠の明確化」、「公平・公正・客観性」等とともに、「援助技術」（支援力、コミュニケーション力、他法他施策を含む知識、等）、「業務への取組方法」（報連相、抱え込まない、考える力や目的意識、自己管理能力、積極性等）などが指摘されている。

一方で、現業員育成における課題としては、「業務が忙しく育成する時間がない」ことや「人事異動」、「ベテラン層や指導員の不足」による育成の困難さ、「モチベーションの維持、メンタル面」での支援の必要性などが指摘されている。

なお、現業員の育成に関しては、研修機会の増加や規模の拡大を望む意見が複数寄せられている。また、教材の開発や具体的な業務マニュアルの作成、外部のスーパーバイザーの活用等を望む意見もみられた。

図表 3-29 現業員育成において重視していること

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=649) | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------|-----|-----|
| <援助の原則> | | |
| 寄り添い、受容・傾聴、信頼関係づくり、権利の尊重 | 70 | 11% |
| 法令順守、根拠の明確化 | 55 | 8% |
| 公平、公正、客観性 | 14 | 2% |
| 個人情報の取扱い、守秘義務 | 7 | 1% |
| <援助技術> | | |
| 援助技術向上、適切な援助支援力 | 83 | 13% |
| コミュニケーション力、説明力、面談技能 | 43 | 7% |
| 訪問調査、ケース記録の書き方 | 29 | 4% |
| 事務処理力 | 23 | 4% |
| 他法他施策も含む知識の取得 | 94 | 14% |
| 他法他施策との連携・活用、交流 | 21 | 3% |
| <業務への取組み方、その他> | | |
| 報連相、相談しやすい組織、情報共有、指導体制 | 155 | 24% |
| メンタルケア、抱え込まない | 73 | 11% |
| 多種多様な経験を積ませる、現場主義 | 30 | 5% |
| 考える力、目的意識、自己管理能力 | 19 | 3% |
| 積極性、モチベーション、やりがい | 20 | 3% |
| 現業員の資質・援助方策の均一性 | 5 | 1% |
| 資格の取得 | 5 | 1% |
| OJT | 51 | 8% |
| 研修 | 45 | 7% |
| その他 | 51 | 8% |

図表 3-30 現業員育成における課題

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=386) | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------|-----|-----|
| 課題 | | |
| 業務が忙しく育成する時間がない | 76 | 20% |
| モチベーションの維持、メンタル関連 | 36 | 9% |
| 所内研修、育成体制 | 26 | 7% |
| 人事異動関連 | 48 | 12% |
| 育成には時間が必要 | 12 | 3% |
| 新卒、若手職員、新任者への教育 | 22 | 6% |
| 個人の資質、意識 | 13 | 3% |
| ベテランがいない、指導員不足 | 28 | 7% |
| 個別的・具体的な能力育成への課題 | 35 | 9% |
| 小規模団体による弊害 | 5 | 1% |
| その他 | 29 | 8% |
| 要望 | | |
| 標準数の見直し | 18 | 5% |
| 研修、交流会の増加 | 55 | 14% |
| その他 | 25 | 6% |

図表 3-31 現業員育成に関する要望等

| | |
|--------------|---|
| 要望：研修、交流会の増加 | |
| | 研修費の国の補助を増やしてほしい。 |
| | 全国、ブロック、県の研修を、もっと増やしてほしい。具体的マニュアルがほしい。 |
| | 幅広い他法他施策の知識が必要なため、県主催による他法他施策の基本知識の研修を実施してほしい。 |
| | 全国単位の研修会を都道府県単位で行ってほしい。 |
| | 県本庁での研修会の実施。 |
| | 県レベルでの初任者研修等の実施。 |
| | 福祉事務所内単独での研修が難しいため、県レベルの広域研修を充実してほしい。 |
| | 現業員の経験年数に応じた内容での研修を行ってほしい。 |
| | ハードクレームに対する援助技術を社会福祉主事研修や国の研修で取り入れ、心のケアの方法を指導してほしい。 |
| | 関東や関西では、研究者等との勉強会が開催されているようである。そのような勉強会があれば、モチベーションが高まると思う。 |
| | 福祉事務所内では研修機会が取りにくいいため、国や県で開催してほしい。 |
| | 県担当者会議などに市も出席したい。 |
| | 国による研修のブロック別開催や参加経費の財政的支援など、参加しやすくなる措置がほしい。 |
| | 国による研修には、機会の乏しい遠隔地の職員を優先的に参加させてほしい。 |
| | 全国研修の定員数を増してほしい。 |
| | 新人、中堅のケースワーカーへの全国研修会の規模を拡大し、より多くの職員が研修に参加できるようにしてほしい。 |
| 要望：その他 | |
| | 現業員業務についての映像教材の作成(DVD等)、「心の扉をひらく」の改定版の作成。 |
| | インターネットを使った教材やお助けサイトの作成。 |
| | 困難ケースには外からのスーパーバイズもほしい。 |
| | 国や県の研修機会はあるが、日々の業務に直結又は個々の状況に合わせたアドバイスや指導の機会が少ない。 |
| | 他法他施策に関する資料を整理したものが欲しい。 |
| | 生活困窮者自立支援制度における養成研修と同様のレベルの研修を必須としてはどうか。 |
| | 課題への対処方針を検討する際に、アドバイスをしてくれるような指導員を県へ配置してほしい。 |

イ. 査察指導員育成において重視していること、課題（福祉事務所長調査）

査察指導員の育成に関しては、「管理的機能」や「教育的機能」、「支持的機能、現業員とのコミュニケーション」、「法の理解、根拠、法令遵守、他法他施策を含む知識」等の習得が重視されている。

査察指導員育成における課題としては、「現業員未経験者や経験の浅い職員が配置される」ことや「業務が忙しく研鑽が出来ない」、「人事異動で育成できない」などの指摘がなされている。

なお、査察指導員の育成に関しても、研修機会の増加や規模の拡大、情報交換の場の設置、具体的な業務マニュアルの作成等を望む意見が寄せられている。

図表 3-32 査察指導員育成において重視していること

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=566) | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------|-----|-----|
| 管理的機能 | 167 | 30% |
| 教育的機能 | 136 | 24% |
| 支持的機能、ケースワーカーとのコミュニケーション | 106 | 19% |
| 法の理解、根拠、法令遵守、他法他施策を含む知識 | 77 | 14% |
| 研修、交流会への参加 | 37 | 7% |
| 報連相、情報共有、組織的対応 | 34 | 6% |
| 判断力、困難ケース等への対応力 | 22 | 4% |
| メンタルケア、抱え込まない | 16 | 3% |
| 適正な支援の実施 | 15 | 3% |
| 幅広い経験と知識 | 14 | 2% |
| 事務処理能力 | 12 | 2% |
| 広い視点 | 11 | 2% |
| よりよい職場環境づくり | 9 | 2% |
| 他機関との連携、調整力 | 9 | 2% |
| 公平、公正、客観性 | 6 | 1% |
| OJT | 5 | 1% |
| ケースワーカー経験者の配置 | 46 | 8% |
| その他 | 81 | 14% |

図表 3-33 査察指導員育成における課題

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=350) | 回答数 | 割合 | |
|-------------------------------|-------------------------|-----------|-----|
| 課題 | CW未経験者やCW経験の浅い職員が配置される | 72 | 21% |
| | 業務が忙しく研鑽できない | 42 | 12% |
| | CW経験者不足、中堅不足 | 41 | 12% |
| | 具体的能力育成への課題 | 41 | 12% |
| | SV育成体制、待遇がない | 28 | 8% |
| | 経験者、適任者の適切な全庁的人事異動体制の構築 | 13 | 4% |
| | 人事異動で育たない | 11 | 3% |
| | 長期配属になる | 8 | 2% |
| | 兼務による弊害 | 7 | 2% |
| | 小規模団体による弊害 | 7 | 2% |
| | その他 | 6 | 2% |
| | 要望 | 研修、交流会の増加 | 75 |
| その他 | | 29 | 8% |

図表 3-34 査察指導員の育成に関する要望等

| | |
|--------------|---|
| 要望:研修、交流会の増加 | |
| | 人材育成のため、研修会等への積極的な参加ができる予算。 |
| | 全国、ブロック、県の研修をもっと増やしてほしい。 |
| | 全国新人査察研修会は新人査察全員が参加できる規模としてほしい。 |
| | 査察の心構えといった目線での研修材料がほしい。 |
| | 全国査察指導員新任研修実施後、数年経過した後のフォローアップ研修。 |
| | 事例研究等、研修の機会を増やしてほしい。 |
| | 県単位で年に数回、研修を実施してほしい。 |
| | 査察指導員研修を県レベルでも充実するとともに、担当ケースワーカーへの復命研修を実施することで査察指導員とケースワーカーお互いがよりレベルアップすると思われる。 |
| | 県において日頃から査察指導員の活動を支援できるしくみを作ってもらいたい。県単位での事例検討会なども実施してもらいたい。 |
| | 具体的スキル及び全国の査察指導員との意見交換の場がほしい。 |
| | 頻繁に審査請求が行われるケースがあり、対応に多くの時間労力を要している。そのような生活保護に係る審査請求の事例や対応方法等について、研修機会があれば助かる。 |
| | 小規模事務所のため、査察指導員が1名の配置であり、偏った考えに陥るおそれがあるため、近隣市町村との事例検討会などの機会を増やしてほしい。 |
| | ハードクレーマーに対する援助実践研修と心のケア研修の実施。(国・県による) |
| | 未経験の査察指導員に対しては早期に研修を実施してほしい。 |
| | 県の査察指導への同行など、実例に即した研修ができればよい。 |
| 要望:その他 | |
| | 具体的マニュアルがほしい。 |
| | 査察指導員の資格として、現業員経験やそれを補う講習の受講等を義務付ければ良いと思う。 |
| | 女性査察指導員の育成。 |
| | 査察指導員の標準数の確保を担保するために国の補助が不可欠であるとする。 |
| | 査察指導員一人あたりの担当ケースワーカー標準数の緩和、政令による規定。 |
| | 査察指導員がケースワーカーを管理するための事務システム的なものがあれば提供してほしい。 |
| | 現業未経験で、知識や経験のない職員では厳しいポストであり、明確な条件(国家資格の有無)を設定すべきである。 |

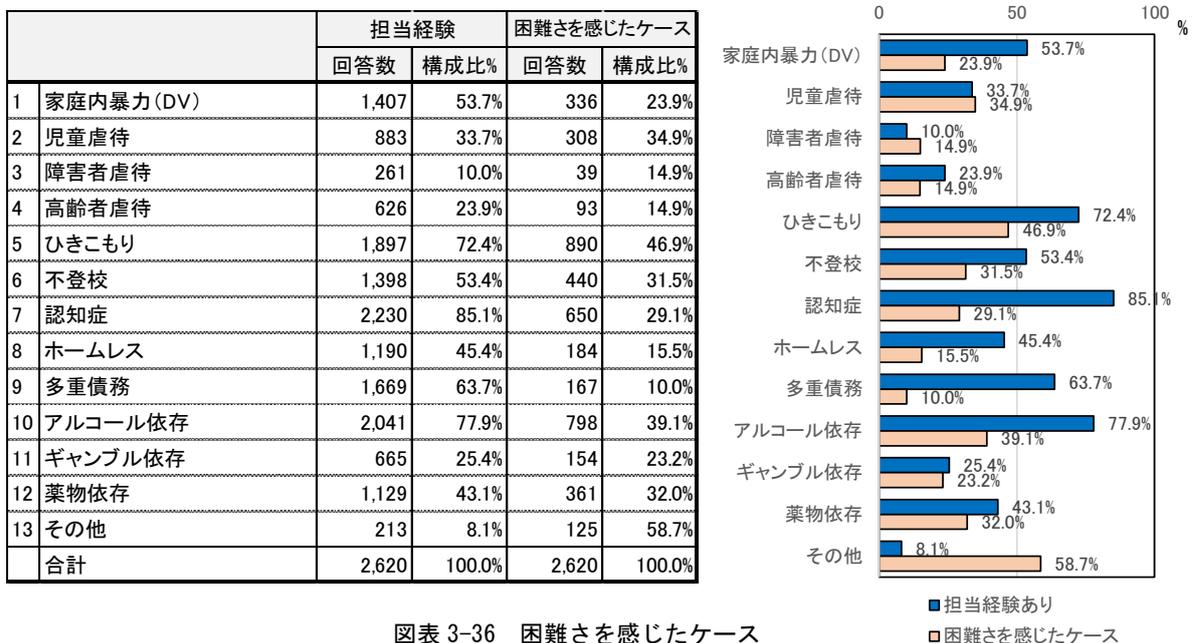
(5) ケースワーク業務の負担感

1) 担当経験のある被保護世帯と支援の困難さ (現業員調査)

現業員が担当経験のある被保護世帯をみると、「認知症」や「アルコール依存」、「ひきこもり」ケースの担当経験者が70～85%を占めていた。また、「多重債務」や「家庭内暴力(DV)」、「不登校」などのケースも回答者の半数以上が担当経験があると回答している。

担当経験のある中で援助の困難さを感じたケースを挙げてもらったところ、「ひきこもり」(46.9%)のほか、「アルコール依存」(39.1%)や「薬物依存」(32.0%)など依存症のケース、「児童虐待」(34.9%)や「不登校」(31.5%)など子どもが関係するケースが上位を占めた。

図表 3-35 担当経験のある被保護世帯と困難さを感じたケース



図表 3-36 困難さを感じたケース

| | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | |
|-----------|-------|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4～5年目 | 6年以上 |
| 家庭内暴力(DV) | 23.9% | 21.2% | 23.9% | 37.5% | 28.8% | 23.6% | 22.8% | 22.2% | 26.0% | 25.0% | 22.7% | 22.3% |
| 児童虐待 | 34.8% | 29.0% | 35.2% | 47.4% | 37.5% | 34.2% | 36.2% | 27.3% | 35.6% | 36.4% | 34.4% | 36.1% |
| 障害者虐待 | 14.9% | 3.3% | 16.7% | 0.0% | 12.5% | 14.7% | 12.5% | 25.0% | 29.6% | 19.1% | 13.3% | 7.4% |
| 高齢者虐待 | 14.9% | 8.6% | 15.9% | 7.1% | 14.3% | 16.4% | 11.5% | 18.4% | 28.6% | 13.0% | 11.6% | 10.3% |
| ひきこもり | 46.9% | 43.6% | 47.4% | 51.2% | 47.8% | 45.5% | 51.8% | 33.7% | 43.9% | 49.0% | 50.6% | 50.9% |
| 不登校 | 31.5% | 29.8% | 31.8% | 29.6% | 32.8% | 30.2% | 34.6% | 32.6% | 31.6% | 36.9% | 29.1% | 28.0% |
| 認知症 | 29.1% | 23.5% | 30.2% | 23.7% | 35.3% | 28.9% | 24.9% | 28.2% | 32.3% | 27.7% | 33.4% | 23.2% |
| ホームレス | 15.5% | 18.8% | 15.2% | 11.8% | 21.9% | 15.9% | 10.5% | 22.7% | 21.2% | 19.5% | 13.7% | 10.2% |
| 多重債務 | 10.0% | 16.0% | 8.9% | 13.0% | 17.2% | 8.9% | 10.0% | 23.2% | 14.1% | 8.8% | 5.2% | 7.2% |
| アルコール依存 | 39.1% | 38.5% | 39.1% | 37.0% | 38.3% | 37.1% | 47.4% | 29.3% | 38.8% | 39.6% | 42.5% | 40.1% |
| ギャンブル依存 | 23.2% | 27.9% | 21.7% | 56.3% | 23.6% | 21.1% | 29.9% | 27.5% | 35.6% | 22.6% | 22.2% | 16.2% |
| 薬物依存 | 32.0% | 24.3% | 32.8% | 34.8% | 31.6% | 31.5% | 32.2% | 28.2% | 36.6% | 31.8% | 33.4% | 29.3% |
| その他 | 58.7% | 76.2% | 58.3% | 27.3% | 68.4% | 53.4% | 74.2% | 57.7% | 53.3% | 71.8% | 62.2% | 55.6% |

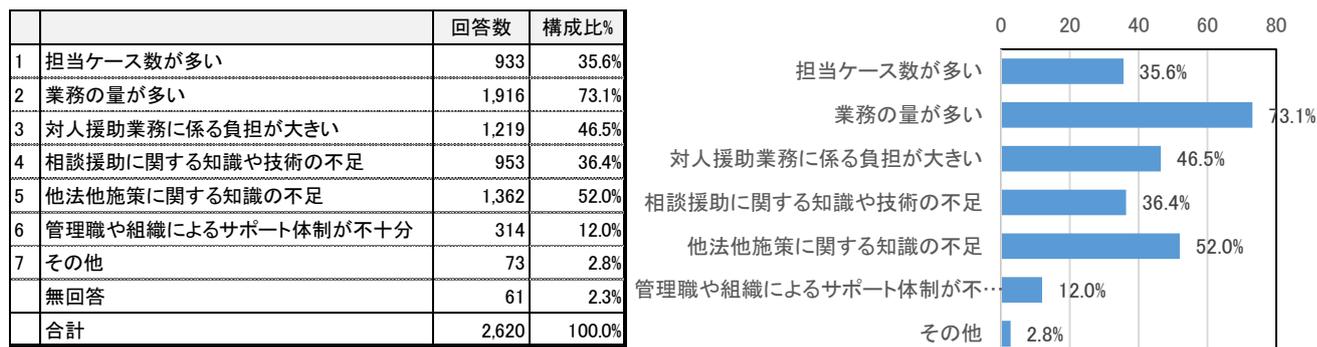
※母数は担当経験者

2) 業務負担（現業員調査）

現業員が負担を感じていることでは、「業務量の多さ」を指摘する回答が73.1%を占めて最も高い。次いで「他法他施策に関する知識の不足」(52.0%)、「対人援助業務に係る負担」(46.5%)であり、「担当ケース数が多い」と回答した割合は35.6%であった。

なお、「他法他施策に関する知識の不足」や「対人援助業務に係る負担」は、社会福祉主事任用資格の状況や現業員経験年数、取組意欲（やりがい）との関連性が見られる。

図表 3-37 業務の実施にあたり負担や困難さを感じる事



図表 3-38 業務の実施にあたり負担や困難さを感じる事（属性別）

| | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | |
|---------------------|-------|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4~5年目 | 6年以上 |
| 回答数 | 2,620 | 343 | 2,172 | 82 | 393 | 1,700 | 422 | 361 | 529 | 471 | 592 | 445 |
| 担当ケース数が多い | 35.6% | 24.5% | 38.0% | 12.2% | 39.9% | 33.6% | 38.9% | 32.1% | 32.9% | 39.5% | 35.0% | 39.3% |
| 業務の量が多い | 73.1% | 73.2% | 73.5% | 62.2% | 70.5% | 71.9% | 79.4% | 72.3% | 73.3% | 74.5% | 71.1% | 75.1% |
| 対人援助業務に係る負担が大きい | 46.5% | 44.3% | 46.8% | 47.6% | 45.5% | 48.1% | 40.5% | 44.0% | 45.7% | 48.6% | 47.3% | 45.2% |
| 相談援助に関する知識や技術の不足 | 36.4% | 37.9% | 36.0% | 37.8% | 44.5% | 36.8% | 26.8% | 58.2% | 44.0% | 35.9% | 28.9% | 20.4% |
| 他法他施策に関する知識の不足 | 52.0% | 56.6% | 51.4% | 46.3% | 59.8% | 51.8% | 45.7% | 75.3% | 63.1% | 52.0% | 42.7% | 33.5% |
| 管理職や組織によるサポート体制が不十分 | 12.0% | 15.7% | 11.5% | 8.5% | 12.2% | 11.1% | 14.9% | 8.6% | 10.8% | 12.1% | 13.2% | 14.4% |
| その他 | 2.8% | 2.0% | 2.9% | 3.7% | 2.3% | 2.9% | 3.1% | 1.1% | 1.7% | 3.0% | 3.2% | 4.7% |
| 無回答 | 2.3% | 2.9% | 2.2% | 2.4% | 2.0% | 2.7% | 1.2% | 0.3% | 2.1% | 3.8% | 3.2% | 2.5% |

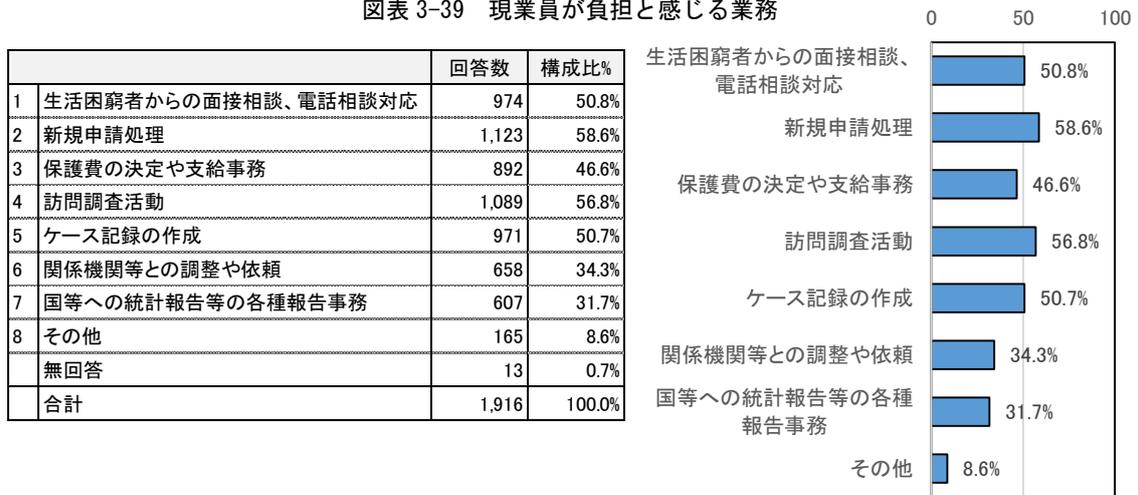
| | 全体 | 担当ケース数(対標準数比率) | | | 生活保護部署への配置希望 | | | やりがい | | |
|---------------------|-------|----------------|-----------|--------|--------------|---------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | 75%未満 | 75~125%未満 | 125%以上 | 希望していた | どちらでもない | 希望していなかった | (大いに+ある程度)感じている | どちらともいえない、わからない | (あまり+まったく)感じていない |
| 回答数 | 2,620 | 450 | 1,678 | 423 | 404 | 907 | 1,296 | 1,191 | 621 | 774 |
| 担当ケース数が多い | 35.6% | 6.9% | 33.3% | 74.5% | 39.1% | 30.3% | 38.4% | 33.9% | 30.4% | 43.0% |
| 業務の量が多い | 73.1% | 58.9% | 73.7% | 85.1% | 77.0% | 69.6% | 74.5% | 73.8% | 69.9% | 76.1% |
| 対人援助業務に係る負担が大きい | 46.5% | 44.9% | 47.9% | 42.8% | 33.9% | 41.6% | 54.0% | 35.8% | 48.0% | 63.0% |
| 相談援助に関する知識や技術の不足 | 36.4% | 41.6% | 36.9% | 29.8% | 26.0% | 35.9% | 40.0% | 31.0% | 39.3% | 42.9% |
| 他法他施策に関する知識の不足 | 52.0% | 54.7% | 53.3% | 45.4% | 43.3% | 53.7% | 53.2% | 50.7% | 53.9% | 53.4% |
| 管理職や組織によるサポート体制が不十分 | 12.0% | 10.0% | 11.4% | 16.5% | 12.4% | 9.3% | 13.7% | 10.0% | 8.7% | 17.8% |
| その他 | 2.8% | 3.6% | 2.6% | 2.8% | 4.7% | 2.0% | 2.8% | 2.4% | 2.7% | 3.4% |
| 無回答 | 2.3% | 4.0% | 2.1% | 1.4% | 1.5% | 3.2% | 2.0% | 2.1% | 1.8% | 1.2% |

【現業員が負担と感じる業務】

「業務量の多さ」を指摘した回答者が負担と感じている業務は、「面接相談、電話相談対応」(50.8%)や「新規申請処理」(58.6%)、「訪問調査活動」(56.8%)や「ケース記録の作成」(50.7%)が上位を占めている。

現業員からは、指導困難ケースへの対応における負担感(無茶な要望をしてくる、一日中振り回される、理解力がない、指導に従わない等)、訪問調査活動における負担感(時間が取れない、日中訪問してもいない、身の危険性や衛生面の不安等)、他機関との連携面での課題(身元引受人がない場合に医療機関等から現業員に署名や手続きを求められる、他市と考え方が異なる、現業員に丸投げされる等)などの回答も寄せられている。

図表 3-39 現業員が負担と感じる業務



図表 3-40 負担と感じる業務(属性別)

| | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | |
|---------------------|-------|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4~5年目 | 6年以上 |
| 回答数 | 1,916 | 251 | 1,597 | 51 | 277 | 1,223 | 335 | 261 | 388 | 351 | 421 | 334 |
| 生活困窮者からの面接相談、電話相談対応 | 50.8% | 37.5% | 53.1% | 49.0% | 55.2% | 50.1% | 50.4% | 47.9% | 56.4% | 50.7% | 49.2% | 47.0% |
| 新規申請処理 | 58.6% | 64.1% | 57.6% | 62.7% | 57.8% | 58.2% | 60.0% | 56.7% | 61.6% | 59.5% | 59.4% | 54.2% |
| 保護費の決定や支給事務 | 46.6% | 50.2% | 46.0% | 49.0% | 46.2% | 43.8% | 54.6% | 49.4% | 47.7% | 47.6% | 45.4% | 43.1% |
| 訪問調査活動 | 56.8% | 48.2% | 58.6% | 43.1% | 61.0% | 56.7% | 52.8% | 52.1% | 58.2% | 58.1% | 59.9% | 52.1% |
| ケース記録の作成 | 50.7% | 47.4% | 51.2% | 52.9% | 50.5% | 50.5% | 48.7% | 47.1% | 50.0% | 54.7% | 52.5% | 47.3% |
| 関係機関等との調整や依頼 | 34.3% | 30.7% | 35.1% | 31.4% | 35.4% | 34.2% | 31.9% | 36.8% | 37.1% | 34.2% | 35.9% | 29.9% |
| 国等への統計報告等の各種報告事務 | 31.7% | 32.3% | 31.7% | 25.5% | 28.9% | 30.8% | 37.0% | 23.8% | 30.7% | 33.0% | 36.8% | 35.6% |
| その他 | 8.6% | 11.6% | 8.0% | 9.8% | 6.5% | 9.5% | 7.5% | 9.2% | 6.7% | 9.1% | 8.8% | 9.6% |
| 無回答 | 0.7% | 0.8% | 0.7% | 0.0% | 0.7% | 0.7% | 0.3% | 0.4% | 0.8% | 0.3% | 0.5% | 0.9% |

| | 全体 | 担当ケース数(対標準数比率) | | | 生活保護部署への配置希望 | | | やりがい | | |
|---------------------|-------|----------------|-----------|--------|--------------|---------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | 75%未満 | 75~125%未満 | 125%以上 | 希望していた | どちらでもない | 希望していなかった | (大いに+ある程度)感じている | どちらともいえない、わからない | (あまり+まったく)感じていない |
| 回答数 | 1,916 | 265 | 1,237 | 360 | 311 | 631 | 966 | 879 | 434 | 589 |
| 生活困窮者からの面接相談、電話相談対応 | 50.8% | 49.8% | 51.9% | 49.4% | 38.9% | 51.0% | 54.3% | 43.8% | 50.5% | 61.5% |
| 新規申請処理 | 58.6% | 60.0% | 59.7% | 55.0% | 46.6% | 56.3% | 64.1% | 51.8% | 59.4% | 68.1% |
| 保護費の決定や支給事務 | 46.6% | 43.8% | 46.0% | 49.7% | 45.0% | 44.4% | 48.4% | 44.1% | 46.1% | 51.1% |
| 訪問調査活動 | 56.8% | 51.7% | 56.0% | 63.6% | 46.0% | 54.0% | 62.3% | 49.3% | 56.0% | 68.6% |
| ケース記録の作成 | 50.7% | 52.1% | 50.0% | 52.5% | 47.3% | 46.9% | 54.5% | 47.7% | 52.8% | 53.7% |
| 関係機関等との調整や依頼 | 34.3% | 32.5% | 34.8% | 35.8% | 28.6% | 35.0% | 35.8% | 28.7% | 36.4% | 41.1% |
| 国等への統計報告等の各種報告事務 | 31.7% | 36.6% | 29.5% | 34.4% | 34.4% | 31.1% | 31.3% | 29.6% | 33.4% | 33.8% |
| その他 | 8.6% | 10.9% | 8.5% | 6.9% | 11.3% | 7.8% | 8.3% | 9.6% | 6.9% | 8.5% |
| 無回答 | 0.7% | 0.8% | 0.8% | 0.3% | 0.3% | 0.5% | 0.9% | 0.5% | 0.9% | 0.8% |

図表 3-41 業務の実施にあたり負担や困難さを感じていること：現業員調査（その1）

| | |
|----------------|---|
| 担当ケース数・業務量が多い | <p>小規模な事務所でありながらケースワーカー1人あたりのケース数は市内で最も多く、事務処理や相談業務、電話対応にかなり時間を割かれ、十分な訪問活動ができない状況にある。対応困難な人も多く、精神的ストレスが非常に大きい職務である。</p> <p>3週に1回は新規調査を行っている。決定処理が多いためケース記録の作成を行う時間が少ない。日中が電話、窓口対応で事務処理ができない。</p> <p>「もっと関わる時間を持てれば自立してもらえそうなのに」と感じることもある。業務を最低限の身中でこなすだけで毎月終わってしまい、さらに一歩踏みこんだ支援までは行う余裕がない。</p> <p>ケースワーク等の専門性の高い業務と、支給事務等の事務処理との兼ね合いに難しさを感じている。</p> <p>標準数(1人あたり80世帯)自体が、そもそも多すぎるように感じる。様々な世帯類型を担当する場合はもう少し減らした方がよい。</p> <p>面接相談や新規申請があると通常業務が滞る場合もあり、一度生じた遅れを取り戻すのはかなりの労力が必要である。</p> <p>電話対応の多さに疲弊している。新規申請については、調査決定まで担当ケースワーカーが行うため負担を感じている。</p> <p>基準であるケースを越えて、100ケース以上を対応している。</p> <p>標準をはるかに上回る担当ケース数の中、日々緊急対応や面接相談、電話、窓口、事務処理等に追われ、自身のキャパシティを越える状況にある。人事としては人材不足(職員)を課題としていると思われるが、法定受託事務である以上、国による業務改善措置(ワーカー増員や業務負担軽減など)を強くしてほしい。</p> |
| 兼務による負担 | <p>小さい福祉事務所のため兼務業務となっていること。</p> <p>ケースワーカーと生活困窮の業務を兼務しているため。</p> <p>ケースと別に医療・介護も兼務しているため、報告等含め業務が多い。</p> <p>市役所職員としての他業務が併せて課されること。</p> <p>生活保護業務だけでなく生活困窮+各種事務処理の負担が大きく、現業員としての業務に集中して取り組めない。</p> <p>ケース数は少ないが、新規、医療介護、統計等も全て兼任で行っているためケースに専念できない。</p> <p>児童福祉全般とケースワーカーを1人で担当することは非常に困難と毎日感じている。小さい福祉事務所のため、兼務になり、対応が浅く広くになってしまうことが精神的につらい。</p> |
| 困難ケース対応における困難さ | <p>処遇困難ケースへの対応、無茶な要望をしてくるケースなど、担当員への精神的負担が大きい。</p> <p>理解力がない、または、あえて理解をしても従わない被保護者が何ケースもいるため難しさを感じている。</p> <p>また、関係機関等から家族と同じ様な、またはそれ以上の対応を求められる事が多く負担となっている。</p> <p>外国人に対する対応が難しい。</p> <p>被保護者に身寄りがない場合、本人の「何」を「誰」がするかという問題でモメることが多い。</p> <p>認知症、障害、傷病等がある被保護者で支援者のいない一人世帯の人は自分で各種手続き等ができないため、ケースワーカーの仕事でないこともケースワーカーが対応せざるを得ない状況となっており困っている。</p> <p>精神障害のある方などの場合、話が前に全く進まないまま1日中振り回されることが頻繁にあり、仕事が計画的に進められない。</p> <p>基準となる80ケースは受けていないが、困難ケース1件は10件分以上の負担に感じる。</p> |
| 危険性 | <p>暴力的な行動に対して組織的な対策がなく、身の危険性を感じるがそれに対する保証やインセンティブがない。</p> <p>元暴の対応に苦慮している。</p> <p>ケースワーカーに危害が加わる危険性が高い。自分の身を守るために、指導をしない選択をすることがある。</p> <p>身の危険を感じることもある。ケースの人権だけではなく、現場の職員の安全にも国が配慮すべき。</p> <p>自分の生活圏内の人を担当することになるため、恨みをかって家族に危害が加えられる心配がある。特に63条・78条や指導指示など、相手に不利になることも行わなくてはならないため不安がある。</p> |
| 訪問調査の負担・困難さ | <p>不衛生な環境や男性ケース宅に女性ケースワーカーが1人で訪問するなど、訪問業務は最も負担が大きく危険性も高い。</p> <p>就労者は日中いないため、夜間訪問に対する組織・体制を作るべき。</p> <p>どんなに汚い家でも訪問しなければならない。</p> <p>訪問がただのノルマ化している。</p> <p>1~2か月に1回訪問を必要としている人が、毎月福祉事務所でも報告をしてくる場合でも訪問面接を行う必要があるか。</p> <p>業務量が多くて訪問調査活動に時間を割けない。</p> <p>担当ケース数は少ないが訪問先への距離が遠いため、訪問に行くだけで1日や半日かかる場合がある。ケースワーカー1年目のため、制度の根本的などころを理解できていないことが多く、その場で回答ができないため時間がかかる。</p> |
| 他法他施策活用の困難さ | <p>他法他施策等に関して一度習得しても頻繁に勉強を繰り返さないと忘れる。また、毎年、金額の変更や新制度ができる等、わかりにくい。</p> <p>他法を知らないことで収入として本来の認定ができていないことがあった。</p> <p>制度や他法他施策について学ぶ機会がなく個々の努力にまかされているため、担当者により制度実施に差がある。</p> <p>あまり使われない他法他施策についての知識不足により、正しい判断や案内ができていないのではないかと心配である。</p> <p>受けた方がよい研修があっても、通常業務に影響が出るため、参加を見送ることが多い。</p> <p>社労士、ケアマネ、社会福祉士、PSW等を取得できるような法的サポート(補助金条件緩和)がほしい。</p> <p>保険・税務・登記等の専門性を帯びた話について、知識不足で対応できないことが多い(特に新規申請の調査時)。</p> <p>他法他施策について詳しくないため、問い合わせの時に苦労する。</p> <p>自身が知識不足のため、活用できる制度を知らないでいること。</p> |

図表 3-41 業務の実施にあたり負担や困難さを感じていること：現業員調査（その2）

| | |
|---|--|
| 医療関係の負担 | |
| 身元引受人不在・家族不在の被保護者の入院・手術・施設入所の際にケースワーカーに署名を求められたり、入所を拒否されること。 | |
| 身寄りがない方に万が一のことがあったり入退院したりする場合、本来身内が行う諸手続き等を福祉事務所でやらなければならないことがある。 | |
| 身寄りがない高齢者の緊急連絡先や保証人を求められた際、明確な対応ができず結局どこかの機関が負担を強いられることが多々ある。 | |
| 医療通知書発行業務（窓口）、医療機関からの電話による医療券発行依頼はメール等ですべきと思う（無駄な時間がかかる）。 | |
| 保護受給者が多数の病院にかかっており、医療券の入力・発行業務に多くの時間を要する。 | |
| 医療系の報告物が多すぎと感じる。また、内容が細かく、理解できない。 | |
| 医療機関は自立に協力的でない。 | |
| 後発医薬品や自立支援医療、重複処方（薬）などの調査や是正など、医師・看護師・薬剤師などの「専門家」が行うべき業務も課せられている実状がある。 | |
| 他の支援者のいない単身高齢者等の入院時の病院からの支援依頼要請。 | |
| 年金関連の負担 | |
| 年金収入の1円単位認定、端数調整事務などはとくに徒労感が大きい。 | |
| 3ヵ月平均や臨時収入の8,000円控除等を行う一方で、年金や介護保険料、就労収入の課税調査等では1円まで合わせるよう要求されることに疑問を感じる。 | |
| 年金等の申請を代わりに行うこと。 | |
| 年金受給資格の10年短縮に伴い、被保護者らの申請手続きをケースワーカーが代行すること。本来は年金機構側が全て行うべきと思う。 | |
| 年金や債務整理など、複雑でわかりづらい。 | |
| 年金の基礎年金番号不明者（関係書類は紛失）の年金受給権を知るためにはどうしたら良いか。 | |
| IT化が進んでいるはずなのに、手作業的ルーティンがある。例えば、年金額変更等。 | |
| 組織体制による負担・困難さ | |
| やる気がない査察指導員が福祉事務所にいる。 | |
| 管理職の生活保護制度に対する知識レベルの低さ。 | |
| 周りの職員が、職務放棄と取れる程意欲が低い者が多い。 | |
| 上級官庁へ問い合わせても即答してもらえない。 | |
| 人事担当部局が、標準数（80:1）を無視する。 | |
| 人員不足であるが、役所の行革部門との間で人員配置への考え方に相違がある。 | |
| 新人や若手職員ばかり配置される。 | |
| 業務が忙しすぎるため、後輩の育成が思うようにできない。 | |
| 研修を行うタイミングが早く、何のことも分からないまま（実感がないまま）受講することがあり、せっかく研修を受けても身につかない。 | |
| 業務マニュアルが不十分であり、事務所として統一した処理を行っていない、もしくは処理に時間を要する等、非効率な点が見られる。 | |
| 自転車（訪問調査）やパソコン（事務処理）台数が少なく順番待ちが発生している。 | |
| 管理職が知識不足、力不足のため管理職としての機能が果たされていない。 | |
| 上司が仕事を理解していない場合、対立が発生し効率も上がらない。また、組織が団結していないと非常に孤独で病みやすい職だと思う。 | |
| 他機関連携の困難さ | |
| 身近なところに、医療、精神保健など専門知識を持つ人がほとんどおらず、技術支援を受けたい時に受けられない。 | |
| 社会資源が少ない地域を担当しており、深刻な状態のひきこもりや軽労働ができそうでも就労につながらない等、複雑なケースへの対応や事務処理に時間がかかることが多い。 | |
| 他機関の業務の理解とつながりの確保に困難を感じる。 | |
| 他市との考え方の相違。 | |
| 県のスタンスが不明なこと。こちらが質問や確認を求めても「各福祉事務所で決めて下さい」という回答が多い。また、こちらよりも知識がない職員も見受けられる。 | |
| 関係機関からケースワーカーの権限を越えた依頼を何度もされ、説明しても理解を得られず時間を取られること。 | |
| 担当課が対応すべきところを、被保護者というだけですべてケースワーカーに丸投げされることがある。 | |
| 業務委託を受けている機関の非協力的な業務体制が、よりよい福祉を妨害している。 | |

図表 3-41 業務の実施にあたり負担や困難さを感じていること：現業員調査（その3）

| その他 |
|--|
| 申請から原則14日以内の結果通知は困難。 |
| 土日祝日にも電話が来ることがある。 |
| 扶養義務者調査について理解が得られず、非協力的である場合の困難さを痛切に感じている。 |
| 法63条処理の煩雑さを工夫して、早急に処理できるようにしたい |
| 処理に時間のかかる63条・78条が後回しになって溜まっていく。 |
| 課税調査では上がってこない水商売や夜の仕事に関する就労収入を把握できないこと。 |
| 調査は現在保護受給している者だけでなく、廃止になった者（過去5年など）まで調査を行うこととなっており、疑義のあるものは再調査を行うため負担が大きい。 |
| ゴミ屋敷の片づけや身寄りのない方が亡くなった時の様々な手続きなど、「制度外」のことは心理的負担が大きい。 |
| 受給者が死亡した際の扶養義務者との調整が困難（親族に迷惑をかけたケースが多く、支援や引き取りを拒まれることがある）。 |
| 地区割制により担当しているため、同業務に従事している同僚のサポートが受けづらい部分がある（地区別副担当なし）。 |
| 統計上には出てこない不正やケースからの圧力が日常的にあるため、ケースワーカーは疲弊が大きい。 |
| 「病院のケアマネに言われたからきてみた」等、最後のセーフティネットにも関わらず一番最初的手段として考える人が多すぎる。 |
| 障害者加算の誤認定等は手帳や問答集に明確に示されていないため、分かりやすい解説書がほしい。 |
| 事務処理が要綱・要領で定められているため簡素化できない。突然依頼のある、国からの照会物への対応が困難。 |
| 資産申告等、現場の状況を考えずに業務量を増やしている印象である。 |
| 援助方針の過剰な見直しの強制は、事務を増やすだけであり不必要である。必要最低限にして簡潔にすべきである。 |
| 生活保護ソフト（システム）の使い難さ。 |
| 電算システムが非効率であるために、一括認定できないことや遡及処理の煩雑さがある。 |
| 紙媒体であるがために、対人援助・相談・支援以外に割かなければならない時間が膨大。 |
| 一括認定（冬加算等）時の書類が多い。 |
| マイナンバーとの連携システム等、本当に必要か疑問がある。 |
| 効果に疑問のある統計、重複した調査が多すぎる。 |
| ワークライフバランスの均衡を保てない。優先順位をつけて業務にあたっているが、効率があがらず苦勞している。 |
| 業務や法内容について上位機関からの明確な回答がないため、事務所ごとやケースワーカーごとに違いが生まれ、受給者へ不信感を持たれる状況がある。 |
| 生活保護業務について、他課があまり理解されていないように感じる。 |
| マニュアルが古く、東京や兵庫の問答集に頼っている状況である。 |

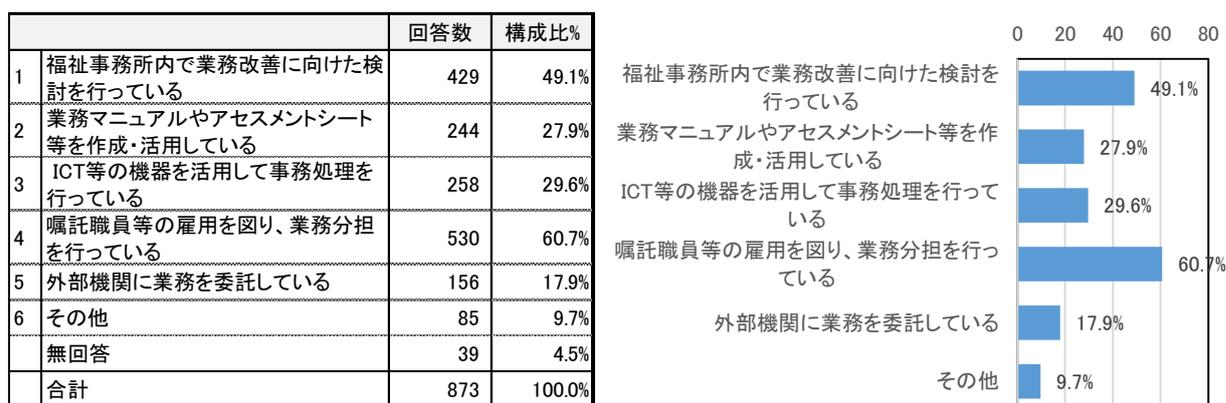
3) 業務負担の軽減、簡素化・効率化

ア. 業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた取組や工夫（福祉事務所長調査）

現業員等の業務負担軽減のために行っている取組としては、「嘱託職員等の雇用を図り、業務分担を行っている」が60.7%を占めた。また、「福祉事務所内で業務改善に向けた検討を行っている」割合も49.1%を占めた。

「業務マニュアルやアセスメントシート等の作成・活用」や「ICT等の機器を活用した事務処理」を行っている福祉事務所は30%弱となっている。

図表 3-42 業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた取組や工夫



図表 3-43 業務負担の軽減、簡素化・効率化に向けた取組や工夫（福祉事務所種類別）

| | 全体 | 福祉事務所の種類 | | |
|------------------------------|-------|----------|--------|---------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市福祉事務所 | 町村福祉事務所 |
| 回答数 | 873 | 131 | 698 | 26 |
| 福祉事務所内で業務改善に向けた検討を行っている | 49.1% | 47.3% | 50.0% | 46.2% |
| 業務マニュアルやアセスメントシート等を作成・活用している | 27.9% | 26.0% | 28.5% | 15.4% |
| ICT等の機器を活用して事務処理を行っている | 29.6% | 24.4% | 30.1% | 34.6% |
| 嘱託職員等の雇用を図り、業務分担を行っている | 60.7% | 47.3% | 64.9% | 34.6% |
| 外部機関に業務を委託している | 17.9% | 12.2% | 18.6% | 23.1% |
| その他 | 9.7% | 9.2% | 10.0% | 11.5% |
| 無回答 | 4.5% | 4.6% | 4.0% | 15.4% |

※具体的な取組内容については、次頁に示した取組例を参照。

図表 3-44 業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けての取組や工夫の例

| | |
|------------------------------|---|
| 福祉事務所で業務改善に向けた検討を行っている | |
| | 各種専門部会を設け、業務負担軽減に向けた検討をしている。 |
| | ケースワーカーの年齢に偏りが無い4人グループで班編成を行い、査察指導員に相談する前にグループ内で情報共有と具体的方策を検討している。人材育成にも役立っている。 |
| | ケース診断会議の他にグループ会議を開催し、問題の討議や解決のための検討等を行っている |
| | ケース検討会にすべての現業員が参加して情報の共有を図るとともに、同じような事例には同じように対応するよう指導している。 |
| | 地区担当制を基本としているが、業務が集中した場合には、柔軟に他の担当が応援をすることとしている。また、困難ケースについては全所態勢で臨んでいる。 |
| | 月例及び週間での訪問計画書を作成し、査察指導員の判断のもと効率的な業務量となるよう調整している |
| | “高齢者世帯”や“グループホーム入所者”を専門に担当する現業員を配置し、1人当たりが担当する世帯を100世帯以上とすることで、地区担当者1人当たりの担当世帯数を減らしている。 |
| | 新規申請のあった地区管轄の係内で、輪番制にて処理し、ケースワーカーの負担が偏らないようにしている。 |
| 業務マニュアルやアセスメントシート等を作成・活用している | |
| | 事務点検のための確認シートを利用している。 |
| | 家庭訪問や収入申告の状況確認のためのエクセルファイルを作成し利用している。 |
| | 開始時、3ヶ月時点、援助方針策定時等のチェックシートを活用し、効率的に誤りや漏れがないようにしている。 |
| | ケース記録の様式集を作成し、事務の軽減を図っている。 |
| ICT等の機器を活用して事務処理を行っている | |
| | ICT等をバージョンアップし、統計処理やミスのチェック機能付加など、事務処理の効率化を検討している。 |
| | 手書きや手計算による事務を電算化するなど時間短縮を図っている。 |
| | 保護費の変更等決定処理のみならずケース記録、照会文書等を電子化し、電子決裁としている。また、ケース記録等は可能な限り定型文化している。 |
| | 訪問調査時にケース記録簿(原本)を持たずにタブレット端末が活用できないか検討中。 |
| 嘱託職員等の雇用を図り、業務分担を行っている | |
| | 就労支援員、面接相談員、学習支援員を嘱託職員として配置している。 |
| | レセプト点検、年金調査、医療扶助相談、面接相談、就労支援、援助困難ケース対策等の嘱託職員等の雇用により、効率化は進んでいると考える。 |
| | 保護支援係と経理係の配置、面接相談員(社協派遣職員)、就労支援員(嘱託職員)、健康管理支援員(嘱託職員)を配置し、業務負担の軽減と効率化を図っている。 |
| | 受給者の自立に向けた就労支援や子供の就学支援に関して、それぞれの支援員を雇用し、窓口相談や訪問、就職斡旋や養育相談などにあたっている。 |
| | 生活困窮者関係は嘱託職員で対応している。 |
| | 健康管理支援のため常勤の保健師を1名配置。 |
| | 29条調査に関しては事務職員が行っている。 |
| | 警察OBを特別指導員(非常勤職員)として市役所で一括採用し、各区で暴力的行為に及ぶ恐れがある者などへの対応時にフォローにあたらせている。 |
| | 他業務で雇用されている嘱託職員の補助業務への活用。 |
| | 戸籍、生命保険等の事務的調査は非常勤職員に調査を依頼。 |
| 外部機関に業務を委託している | |
| | 健康管理支援員・被保護就労準備支援事業を外部団体に業務委託している。 |
| | 就労支援に関しては外部に委託。 |
| | ハローワークに行かなくても、ハローワーク求人情報が閲覧できるよう、オンライン提供を行っている。また、求人紹介ができるよう、職業安定法による無料職業紹介事業を行っている。 |
| | ハローワーク常設窓口を生活支援課に隣設している。 |
| | 生活困窮者就労相談室を社会福祉課内に設置し、面接相談の業務負担を軽減。 |
| その他 | |
| | 「ケースワーカーのためのサポートハンドブック」(他法他施策や諸制度を一冊にまとめた)を作成し、ケースワーカーや査察指導員へ配布し、活用している。 |
| | 説明時間の短縮のためのわかりやすいパンフレットづくり。 |
| | めんどくさいと感じる仕事をケースワーカーが問題提起し、上司がそれを解決するための「めんどくさいノート」の仕組みを作り、事務改善の一助としている。 |
| | ケース診断会議を他の福祉事務所に見学してもらい、各所のやり方について情報交換を行った。 |
| | 医療券の窓口交付を削減し、一括交付の促進及び病状調査の文書化の促進。 |
| | 訪問調査の時間・内容の統一化、ケース記録の箇条書き等小さなことから進めている。 |
| | 訪問類型の変更。 |

イ. 業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けた提案

①福祉事務所長

福祉事務所長からは、「職員体制の見直し」（人員増、標準世帯数の見直し、嘱託職員や事務職員の活用による業務分担、費用補助等）を求める意見とともに、「システム等の活用」（ICTの活用と費用補助、マイナンバーシステムとの連携、統一様式システムの作成等）、「制度運用の簡素化、事務処理負担軽減」の必要性が指摘されている。

図表 3-45 業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けた提案（総括表）：福祉事務所長

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=290) | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------|-----|-----|
| <職員体制等の見直し> | | |
| 人員増、標準世帯数の見直し | 78 | 27% |
| 業務分担、嘱託採用の活用 | 67 | 23% |
| 嘱託・事務職採用の義務化、費用補助 | 20 | 7% |
| <システム等の活用> | | |
| ICTの活用、費用補助 | 28 | 10% |
| マイナンバー活用、システム連携 | 14 | 5% |
| 統一様式、統一システムの作成 | 14 | 5% |
| <制度の簡素化・事務処理負担の軽減等> | | |
| 制度運用面の簡素化 | 24 | 8% |
| 事務処理軽減 | 18 | 6% |
| 報告・監査の削減・減少 | 12 | 4% |
| 他法他施策の活用・調整 | 9 | 3% |
| その他 | 49 | 17% |

※上記各項目の具体については、次頁以降に示した提案例を参照。

図表 3-46 業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けた提案の例：福祉事務所長（その1）

| | |
|--------------------|--|
| 人員増、担当数削減 | |
| | <p>定年者の再任用。専門員を任期付職員として雇用する。</p> <p>社会福祉主事資格の義務付け廃止による現業員数の確保。</p> <p>ケースワーカーの担当ケースをさらに減らすべき。</p> <p>ケース数にとられない、実態に合わせた職員配置。</p> |
| 専門職の採用 | |
| | <p>経理、医療、介護職員の配置。</p> <p>就労、就学等、細分化した専門知識のある職員を配置してほしい。</p> <p>社労士に年金請求について協力してほしい。</p> <p>障害、母子世帯には特別な支援についてのノウハウが必要であり、福祉専門職を中心とするチーム対応が望ましい。</p> <p>面接相談員を1人以上雇用するよう義務づけてほしい。</p> <p>元暴や薬物中毒者等、威圧的な者への対策として警察の配置を実現してほしい。</p> <p>資産調査、債務整理について等、専門員の導入や活用。</p> <p>返還処理は専門家が対応すべき。</p> |
| 担当の専門化、分業制 | |
| | <p>事務処理と対人援助を分業する。</p> <p>相談業務、医療介護担当、経理事務等、それぞれ分業制にする。</p> <p>現業員と事務職の分離を法令等で定めてほしい。地方では職員数の少なから、現業員の事務負担が大きく、本来業務を阻害されている。</p> |
| 一部業務の外部委託 | |
| | <p>返還金徴収業務については専門の業者等に任せる。</p> <p>単純な事務作業のシステム化、委託、分業等を確一的に行う。</p> <p>施設に入所している人や生活に大きな変化のない高齢者については訪問業務を委託してほしい。</p> <p>保護費の計算は外部に委託するなど、業務を簡素化してほしい。</p> <p>支援体制をより構築し、困難ケース（ひきこもり、障害者など）の支援を委託できれば良いと思う。</p> <p>インテーク業務の完全な委託。</p> |
| 事務負担の軽減 | |
| | <p>要綱・要領を改正し、事務処理を簡略化してほしい。照会は数字を使って表すことのできない実績もあるため、評価指標の見直しをお願いしたい。</p> <p>定形的な業務（保護費の支給）についてはケース記録を省略し、決定調書に一本化（簡易な記録付き）すべき。</p> <p>ケース診断会議の簡素化ができないか。準備に時間や手間がかかり必要時に開催ができない。</p> <p>無駄な帳票は減らすべきである。</p> |
| 国・県からの統計報告事務量の減少 | |
| | <p>国や県への各種報告が多過ぎる。</p> <p>統計報告等、真に必要な事項を選別し、指示すべき。</p> <p>調査報告（国等へ）の重複したものの中止。</p> <p>国からの依頼業務が多いため、減らしてほしい。</p> |
| 医療・介護券事務の簡素化 | |
| | <p>医療券、介護券の電子化（毎月膨大な紙の印刷を残業で行っているため）。</p> <p>医療券、介護券をなくす。専用の保険証のようなものを作り、支払いだけ行う。</p> <p>医療券・介護券については事務の簡略化が可能ではないかと思う。事後になって「実は～病院を受診していた」と分かること確認作業が困難。発行漏れの対応も困難。</p> |
| 業務マニュアル、事務マニュアルの作成 | |
| | <p>医療事務、要否判定等、マニュアル化できるものは国で作成してほしい。</p> <p>事例等のマニュアル集を作ってほしい。</p> |
| 監査の廃止、負担低減 | |
| | <p>監査の指摘事項が実際の現場業務と乖離している。</p> <p>国・県等の事務監査が福祉事務所の負担にならないよう実施方法を検討する。</p> <p>県や厚労省等の監査については、必要性は感じるが資料作り等が手間である。個出しにせず、ある程度まとめて早期に通知してほしい。</p> <p>指導監査において適正実施が重要なのはわかるが、業務の簡素化・効率化についてもアドバイスしてほしい。</p> |

図表 3-46 業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けた提案の例：福祉事務所長（その2）

| | |
|----------------|--|
| 統一様式、統一システムの作成 | <p>事務処理の流れや記録の書き方などを記載した新任向けのテキストがあればよい。現行の保護手帳や別冊問答集では分かりにくい。</p> <p>生活保護制度は複雑で、手帳や別冊問答集、運用事例集など、判断する際に参照しなければならない基準が数多くあり、査察指導員やケースワーカーが判断を誤まらないように基準はできる限り体系的・具体的に明示すべき。また、判断基準をパソコン等で検索できるようなシステムを提供してほしい。</p> <p>ケース記録の書き方や新規ケースの処理等の手引き(マニュアル)等を全社協等で作成してほしい。</p> <p>生活保護システムの全国統一化と現業員の研修プログラムの整備拡充。</p> <p>困難ケースの対応等で、過去の事例・判例を照会できる問合せ窓口又はデータベースの設置。職員の業務管理が過重になるのは個別の困難ケースの対応であり、その補助となる仕組みが必要。</p> <p>国レベルでシステム開発を行い、システムでの事務処理の範囲を拡大する。</p> <p>保護手帳を活用しやすくするため、検索機能付きの電子辞書が作れないか。</p> <p>事務処理、記録のモデル化による軽減化。</p> <p>わかりやすい初任者マニュアルの作成等。</p> <p>他法他施策活用・資産把握活用に関するマニュアル作成・配布。</p> <p>統一されたマニュアルや他法他施策のチェックシート等を情報提供してほしい。</p> |
| 制度運用の簡素化 | <p>生活保護制度のシンプル化。</p> <p>扶養調査は1回行った後、2回、3回と行っても、ほとんど初回と同じ回答となる。労多く、益は少ない。</p> <p>専門性をもった非常勤職員(嘱託)の活用で現業員の負担軽減に努力しているが、限界もある。国による制度の簡素化の検討も必要ではないか。</p> <p>継続治療を要する被保護者に係る手続きについて、国保等の健康保険のように被保険者証を用いて受診させる方法に変えられないか。</p> <p>国の制度設計が複雑。結果、事務ミスによる返還等多く発生していることから通知の簡素化が必要。</p> <p>生活保護受給者が福祉事務所に対して残して死んだ債務(負債)は、法律で限定承認とあらかじめ定め、資産が負債を下回る場合は自動的に相続対象外とすべき。(家裁での相続放棄手続まで求めるのは無理があり過ぎる)</p> <p>年金や介護保険料の額改定が多いとそれだけ保護費の算定事務が煩雑になるため、年額を12で割った額で認定してもよいとするなど柔軟な対応を望む。63条返還金についても保護費との相殺を認めてほしい。</p> |
| 事務処理軽減 | <p>求められる事務作業が年々増加していることから、各種台帳の作成等について見直しも必要と思われる。</p> <p>適正実施における各種台帳等で形骸化しているものは精査して発展的に解消していくことを検討すべきである。</p> <p>法第63条返還金について毎月支給する保護費と調整可(引き去り)とする等、業務負担を簡素化してほしい。</p> <p>変化のない世帯の訪問記録報告の簡素化。</p> |
| 報告・監査の削減・減少 | <p>定期的な調査や毎年行われる監査資料の簡素化。(重複調査が多い)</p> <p>国や県への様々な調査・報告等(システム改修等も含め)が負担となっており、簡素化を図ってほしい。</p> |
| 他法他施策の活用・調整 | <p>就労を要さない世帯に対する支援は別の制度で実施(特に高齢世帯)⇒金銭給付を中心に。</p> <p>高齢世帯の経済給付は生活保護法枠外で実施すること。</p> <p>高齢者に対する住宅費助成制度があれば高齢世帯の増加は抑えられるのではないか。</p> <p>就労支援やジェネリック等、本来ハローワークや医療機関に求めるべき業務を生活保護担当に求め過ぎではないか。</p> <p>生活保護受給開始と同時に年金の支給(遡及金を含む)を止め、全て日本年金機構から厚生労働省に代理納付する。こうして年金の収入認定を無くし、年金の収入認定漏れ及び遡及金の不正受給等が発生させないようにする。</p> <p>年金は全額収入認定され、生活保護受給者のメリットはない。他法他施策優先を前提としながらも、生活保護受給者に対しては、年金支給対象としないことによって、年金収入認定事務が不要となる。</p> |
| その他 | <p>ギャンブル、車両の保有等について明確にしてほしい。</p> <p>簡素化・効率化の事例を教示してほしい。</p> <p>生活保護業務には守秘義務の問題もあり、支援に関しては総合的な判断が必要であるため、一部業務を除き業務委託等は困難であると思う。</p> <p>全国の中で取り組みの進んでいる自治体を紹介してもらいたい。とくに、業務システムの中で業務効率を図られている事例が知りたい。</p> <p>刑期を終えて社会復帰される場合、頼れる親族や住居もなく、もちろん仕事もないため、すぐに保護担当係へ相談に来る事例が多発している。保証人もないと住居も借りれないため、保護のケースワーカーは処々に苦労している。</p> <p>現業員の増員が厳しい環境にある中、業務負担の軽減等に向けて対応を進めざるを得ないが、有資格者の嘱託職員等を多く配置し、いわゆる分業が進みすぎると、主体的な現業員活動を損なうおそれがある。</p> <p>現状でも相当部分を嘱託職員に委ねているが、分業化が進む中で、ケースワーカーの業務に対する自覚・責任感が、希薄化しているようにも感じる。簡素化・効率化を進める場合は、この点をどう補うかが課題となるのではないか。</p> |

②現業員

現業員からも、「職員体制等の見直し」（人員増や担当数の削減、専門職の採用、専門化や分業化等）を求める提案が数多く寄せられている。

また、「事務処理負担の軽減、業務の効率化」に関する提案事項（事務負担の軽減、報告事務の削減、業務マニュアル等の作成、医療・介護事務の簡素化、監査負担の軽減等）、「システム等の活用」に関する提案事項（ケース記録や決済調書等の電子化、税や年金等とのシステムの連携、統一した管理システムや様式、通知等の閲覧システム・報告システムの開発等）、「制度運用の改善・簡素化、他法他施策との調整等」の提案事項（訪問頻度の低減、制度運用の簡素化、他法他施策との調整や充実、収入認定事務負担の軽減、その他）なども寄せられている。

図表 3-47 業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けた提案（総括表）：現業員

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=1062) | 回答数 | 割合 |
|--|-----|-----|
| <職員体制等の見直し> | | |
| 人員増、担当数削減 | 390 | 37% |
| 専門職の採用 | 100 | 9% |
| 担当の専門化、分業制 | 155 | 15% |
| 一部業務の外部委託 | 24 | 2% |
| 兼務の廃止 | 7 | 1% |
| <事務処理負担の軽減、業務の効率化> | | |
| 事務負担の軽減 | 48 | 5% |
| 国・県からの統計報告事務量の減少 | 32 | 3% |
| 業務マニュアル、事務マニュアルの作成 | 24 | 2% |
| 医療・介護事務の簡素化 | 11 | 1% |
| 監査の廃止、負担低減 | 10 | 1% |
| <システム等の活用> | | |
| ケースファイルや決定調書等の電子化、システム機能向上 | 102 | 10% |
| 税・年金・他法とのシステム連携、マイナンバー活用 | 44 | 4% |
| 国統一のシステムや様式 | 27 | 3% |
| 電子決済の導入 | 8 | 1% |
| 法改正等の通知一覧Web、国・県への統計報告システム | 7 | 1% |
| <制度運用の改善・簡素化、他法他施策との調整、その他> | | |
| 訪問頻度の低減 | 37 | 3% |
| 制度運用の改善・簡素化 | 29 | 3% |
| 29条等、ケースワーカー権限強化 | 19 | 2% |
| 他法他施策との調整・活用・充実 | 14 | 1% |
| 年金等の収入認定処理の軽減 | 12 | 1% |
| その他 | 190 | 18% |

※上記各項目の具体については、次頁以降に示した提案例を参照。

図表 3-48 業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けた提案の例：現業員（その1）

| | |
|--------------------|--|
| 人員増、担当数削減 | <p>定年者の再任用。専門員を任期付職員として雇用する。</p> <p>社会福祉主事資格の義務付け廃止による現業員数の確保。</p> <p>ケースワーカーの担当ケースをさらに減らすべき。</p> <p>ケース数にとらわれない、実態に合わせた職員配置。</p> |
| 専門職の採用 | <p>経理、医療、介護職員の配置。</p> <p>就労、就学等、細分化した専門知識のある職員を配置してほしい。</p> <p>社労士に年金請求について協力してほしい。</p> <p>障害、母子世帯には特別な支援についてのノウハウが必要であり、福祉専門職を中心とするチーム対応が望ましい。</p> <p>面接相談員を1人以上雇用するよう義務づけてほしい。</p> <p>元暴や薬物中毒者等、威圧的な者への対策として警察の配置を実現してほしい。</p> <p>資産調査、債務整理について等、専門員の導入や活用。</p> <p>返還処理は専門家が対応すべき。</p> |
| 担当の専門化、分業制 | <p>事務処理と対人援助を分業する。</p> <p>相談業務、医療介護担当、経理事務等、それぞれ分業制にする。</p> <p>現業員と事務職の分離を法令等で定めてほしい。地方では職員数の少なから、現業員の事務負担が大きく、本来業務を阻害されている。</p> |
| 一部業務の外部委託 | <p>返還金徴収業務については専門の業者等に任せる。</p> <p>単純な事務作業のシステム化、委託、分業等を確一的に行う。</p> <p>施設に入所している人や生活に大きな変化のない高齢者については訪問業務を委託してほしい。</p> <p>保護費の計算は外部に委託するなど、業務を簡素化してほしい。</p> <p>支援体制をより構築し、困難ケース（ひきこもり、障害者など）の支援を委託できれば良いと思う。</p> <p>インテーク業務の完全な委託。</p> |
| 事務負担の軽減 | <p>要綱・要領を改正し、事務処理を簡略化してほしい。照会には数字を使って表すことのできない実績もあるため、評価指標の見直しをお願いしたい。</p> <p>定形的な業務（保護費の支給）についてはケース記録を省略し、決定調書に一本化（簡易な記録付き）すべき。</p> <p>ケース診断会議の簡素化ができないか。準備に時間や手間がかかり必要時に開催ができない。</p> <p>無駄な帳票は減らすべきである。</p> |
| 国・県からの統計報告事務量の減少 | <p>国や県への各種報告が多過ぎる。</p> <p>統計報告等、真に必要な事項を選別し、指示すべき。</p> <p>調査報告（国等へ）の重複したものの中止。</p> <p>国からの依頼業務が多いため、減らしてほしい。</p> |
| 医療・介護事務の簡素化 | <p>医療券、介護券の電子化（毎月膨大な紙の印刷を残業で行っているため）。</p> <p>医療券、介護券をなくす。専用の保険証のようなものを作り、支払いだけ行う。</p> <p>医療券・介護券については事務の簡略化が可能ではないかと思う。事後になって「実は～病院を受診していた」と分かると確認作業が困難。発行漏れの対応も困難。</p> |
| 業務マニュアル、事務マニュアルの作成 | <p>医療事務、要否判定等、マニュアル化できるものは国で作成してほしい。</p> <p>事例等のマニュアル集を作ってほしい。</p> |
| 監査の廃止、負担低減 | <p>監査の指摘事項が実際の現場業務と乖離している。</p> <p>国・県等の事務監査が福祉事務所の負担にならないよう実施方法を検討する。</p> <p>県や厚労省等の監査については、必要性は感じるが資料作り等が手間である。個出しにせず、ある程度まとめて早期に通知してほしい。</p> <p>指導監査において適正実施が重要なのはわかるが、業務の簡素化・効率化についてもアドバイスをしてほしい。</p> |

図表 3-48 業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けた提案の例：現業員（その2）

| | |
|--|--|
| | <p>ケースファイルや決定調書等の電子化、システム機能向上</p> <p>ケースファイルの完全電子化、電子決裁化。 手書きの医療扶助の決定調書などを作成しなくてすむようなシステムにしてほしい。 算定、ケース記録の電算化。 記録や情報のデータベース化。 生活保護手帳の電子化。一々手帳を見て調べるのは時間がかかる。検索が出きると便利。 紙ベースでの記録ではなく、電子媒体でのチェックリスト等で記録を残し、監査を受ける方がよい。 訪問時iPad導入。→援助分析、場所自動音声案内。二人一組で訪問し、片方が運転一方がiPadで訪問記録作成。</p> |
| | <p>税・年金・他法とのシステム連携、マイナンバー活用</p> <p>行政が支給する収入、年金、手当等を自動取込して保護費の変更に関わる事務を減らすことが急務である。 年金収入については債権を行政に移し、収入認定額変更や遡及年金返還等の業務を削減する。就労収入についてもマイナンバー活用で収入認定業務の軽減を。 29条調査の照会先が1ヶ所で出来れば手間が減り、調査漏れがなくなる。 国民年金の把握が負担が大きい。回答をもらえないことが多い。 児童扶養手当や年金など、担当部署との情報共有をシステムで自動的にを行い、保護費に反映してほしい。 マイナンバーを徹底的に活用して、年金、手当、金融機関等と連携した自動算定できるシステムの構築。 年金は厚労省の管轄であり、ケースの年金額は福祉事務所で分かるようにしてほしい。 福祉総合システムの構築を義務づける。</p> |
| | <p>国統一のシステムや様式</p> <p>効率的で効果的なシステムを全国統一で導入し、運用を担当官署が示す。 国の統一した生活保護システムの作成。 各種様式の統一化。 行政報告、国庫補助金申請、実績、毎月件数報告等を紙ベースではなく、一括で送信できるシステム。 報告事務の軽減。国と各福祉事務所をコンピュータ専用回線でつなぎ統計等の業務をなくすこと。 記録のテンプレート(チェック方式等)化。 できれば全国、せめて県単位でシステムの統一、連携。 統計調査はシステムにより情報を把握するようにし、ケースワーカーの手間を省きたい。</p> |
| | <p>法改正等の通知一覧Web、国・県への統計報告システム</p> <p>通知などをwebですぐに探せるよう、厚生労働省がシステム整備してほしい。 法改正、通知、各自治体ごとのルール等の情報が1ヶ所にまとまっていると良い。 生活保護手帳や別冊問答集に合わない内容が散積し、困難である。さらに簡単な表現にしたり、データ化し検索しやすくしてほしい。</p> |
| | <p>訪問頻度の低減</p> <p>訪問調査の規定回数を少なくし、面接回数を重視すべきではないか。 訪問格付ごとの訪問頻度の削減。 あまり浸透していない「4ヶ月に1回」の訪問の普及。 訪問格付調査の考え方(回数・内容)。電話連絡でも可とする等。 訪問は格付けによるが、事務所の来庁であれば負担は若干減る。 十分に見守りが計れている動きの少ない単身高齢者世帯などを重点的に、地区にこだわらず担当する人員の配置。 生活状況が安定している世帯の訪問頻度の削減。</p> |
| | <p>制度運用の改善・簡素化</p> <p>複雑すぎる保護基準内容の抜本的見直し。 制度が複雑であり、自身が理解することはもちろん、受給者の理解を得ることに相当の労力を伴う。 生活保護制度の改善。結果のみでなく受給に至った過程も考慮すること。 制度の簡素化(各種加算、I類、II類の算出など)。 冬期加算、期末一時扶助の廃止。 法63条返還金の天引きをできるようにすべき。 保護費の決定プロセスの簡略化。制度そのものを付け足しの制度をやめて、抜本的に変えないと受給者への説明が難しくなる。</p> |

図表 3-48 業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けた提案の例：現業員（その3）

| | |
|-----------------------|--|
| 29条等、CW権限強化 | <p>生活保護法第29条調査権について、保護の決定に必要な範囲で回答義務を課せられないか。</p> <p>不正に対する罰則と調査権限の強化。不正を追求しても言い逃れされて労力と時間がムダになる。</p> <p>ケースワーカーの権限の強化、29条調査の法的な強制力。</p> <p>受給要件の厳格化、強制力を持たせる。（権限強化）</p> <p>指導・指示等での現業員の権限強化。現状指導指示がブラフにしかっていない。</p> |
| 他法他施策との調整・活用・充実 | <p>年金額や介護保険料の変更等、保護費の算定に当たり様々な制度の影響を受けるため、他制度との関係を簡素化してほしい。</p> <p>自立の可能性が低い高齢者世帯は別制度にし、事務量の軽減を図ったほうがよい。</p> <p>国民健康保険の継続。生活保護だけ国保から脱退し個別に運用しているが、脱退しなければならない理由が分からない。</p> <p>介護保険は脱退せずに本人負担分を事業者が請求してくる方式のため、こちらに変えてはどうか。</p> <p>就労困難な高齢者世帯や障害者世帯の制度的な分離。</p> <p>住宅費助成等、保護以外のセーフティーネットの整備。</p> <p>生活保護以外の社会保障の充実。（就労保障、医療費無償化など）</p> |
| 知識の充実、他法他施策を把握できるシステム | <p>国レベル・都道府県レベル・市町村レベルのすべての他法他施策の適用条件や範囲が把握できる索引表があると分かりやすい。</p> <p>他法を学ぶ参考書がほしい。</p> |
| その他 | <p>各福祉事務で行っているか分からないが、福祉事務所ケース診断会議判例集はつくるべき。</p> <p>査察指導員にこそ社会福祉士等の資格保持を義務づけないと、他の職場から何の知識もなく異動してくる人にとっては未知の世界であり、業務の内容もわからず時間がかかり、作業効率が悪くなり、業務負担につながるのでは。</p> <p>1地区1人制ではなく、2地区2人制。</p> <p>ケースワーカーと査察指導員の比率の見直し。</p> <p>生活保護、生活困窮者への支援は、各自治体の役割（生活支援）を明確に位置づけるべき。</p> <p>指導困難ケースに対する組織的な対応方法の確立と関係機関（警察等）との連携強化。</p> <p>指導指示に従わない者に対する対応策について明示してほしい。</p> <p>人員配置基準や給与などについて、国が何らかの方針を掲げる。</p> <p>世帯類型に応じた画一的な対応、措置。</p> <p>監査の指摘事項が実際の現場業務と乖離している。</p> <p>扶養親族調査等、費用対効果を望めないものは削減すること。</p> <p>国や県が直接事務を掌握し事務にあたる職員を出向とすれば、最も事務負担の多い定期監査・厚労省監査をかなり軽減できるのではないか。</p> <p>できれば現業員となるまでの予備期間（研修等学ぶための）が欲しい。</p> <p>身寄りのない高齢者が入院した際、本人の保証人となる様、医療機関から求められるケースが多くなってきている。医療機関に対しては、そのような方について、リビング・ウィルを活用した生前の意志確認を行う等の対応をしてもらいたいと感じる。また身寄りのない方に対して葬祭扶助の適用範囲をもっと広げてもらいたいと感じる。</p> <p>福祉業務手当（特殊勤務手当）を増やしてほしい。（ケースワーカーを希望する職員が少ない。税務手当より低い金額。）</p> <p>独居用公営住宅を生活保護専用で持つことを義務化。</p> <p>面接相談員の設置義務化。査察指導員・福祉事務所長の研修を義務化。</p> <p>家主や保障会社等と情報共有が行える同意書を作って欲しい。</p> <p>交付税措置の場合、財政当局で査定されるため、人員について国から直接負担金を支給してほしい。</p> <p>ケースワーカーの業務範囲の明確化。</p> <p>「ケースワーカーは何でもできる」という関係機関の誤解を解くこと、ケースワーカーの業務範囲を明確にする事が大切である。</p> |

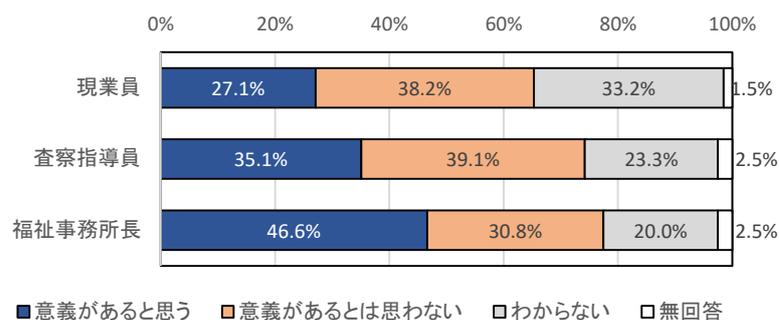
(6) 社会福祉主事任用資格について

1) 現業員に社会福祉主事資格を義務づけていることの意義

現業員に社会福祉主事資格を義務づけていることに対して、「意義がある」と回答した割合は、現業員では27.1%、査察指導員では35.1%、福祉事務所長では46.6%であり、立場によって意見が異なっている。一方、「意義があるとは思わない」と回答した割合は現業員、査察指導員が38～39%、福祉事務所長30.8%である。

図表 3-49 現業員に社会福祉主事資格を義務づけていることの意義

| | 現業員 | | 査察指導員 | | 福祉事務所長 | |
|---------------|------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 意義があると思う | 711 | 27.1% | 336 | 35.1% | 407 | 46.6% |
| 2 意義があるとは思わない | 1000 | 38.2% | 375 | 39.1% | 269 | 30.8% |
| 3 わからない | 871 | 33.2% | 223 | 23.3% | 175 | 20.0% |
| 無回答 | 38 | 1.5% | 24 | 2.5% | 22 | 2.5% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% | 873 | 100.0% |



「意義があると思う」と回答した理由として、福祉事務所長からは「幅広い知識を有する職員の配置が必須」、「専門性の高い業務であることの明示」、「人命に関わる業務であり専門的な知識が必要。自覚を持った行動が期待できる」、「熱意を持った人材を確保できる」、「最低ラインの確保」などの意見が寄せられた。

一方で、「意義があるとは思わない」と回答した理由としては、「(3科目)主事は特別な資格とは思えない」、「3科目主事は業務の知識や技術を修得しないまま業務に携わらざるを得なく、資格制度としては不十分」、「資格よりも個々の能力と経験によるところが大きい」、「資格取得にかかる負担が大きい」、「資格を取得しても異動してしまう」など、3科目主事資格の有効性への疑問や資格取得に係る負担を指摘する意見が寄せられている。

図表 3-50 回答理由の例：福祉事務所長

| |
|--|
| 回答：1. 意義があると思う |
| 福祉分野や他法の幅広い知識を有する職員の配置が必須であるため。 |
| 本来は専門性の高い業務であることの明示として意義があるが、現状、3科目主事の任用が認められている間は無意味。 |
| 資格取得のために勉強することは業務に活かされることもある。 |
| 何らかの資格が必要。 |
| 人命にかかわる業務であり、家庭訪問や生活指導等の知識が必要である。また自覚をもった行動が期待できる。 |
| クライアントへの安心感。 |
| 熱意を持った人材を確保できる。 |
| 最低ラインの人材確保に役立つ。 |
| 人事当局に具体的に伝えやすい。 |
| 知識があつてこそその支援業務である。 |
| 回答：2. 意義があるとは思わない |
| 主事資格自体が有名無実。業務遂行に必要な知識、技能を習得させる研修、受講を必須とすべき。 |
| 社会福祉主事資格は、大学で法学部・経済学部等を出ていれば普通に履修する科目のみを修めれば該当するため、特別な資格とは思えないため。 |
| 資格よりも個々の能力と経験によるところが大きい。 |
| 養成課程はともかく、3科目主事は全く意味がない。 |
| そもそも義務づけていないと思っている。 |
| 一般行政職としてある程度の経験を有していれば、特に資格を義務づける必要性を感じない。 |
| 福祉制度全般の広く浅い知識の修得という意味では意義はあるが、実際の現業員の業務を行う上ではあまり意義は感じられない。 |
| 取得しても異動がある。 |
| 3科目主事はソーシャルワークの知識や技術を十分に修得できていないまま実務に当たらざるを得ない状況もあり、資格制度としては不十分な面があるため。 |
| いわゆる「3科目」を履習しただけで、対人援助業務ができるとは思わない。この資格がなくても適任者はいる。もっと門戸を広げるためにもこの条件はなくすべき。 |
| 世帯数の増に対して人数確保ができない。 |
| 資格取得にかかる学習がハードワークすぎる。 |
| 門戸を狭くするため。 |
| 3科目主事について、大学卒業後、数十年経ってから福祉部門に異動してきても、社会福祉に関する知識は無資格と違いはない。そのため、3科目主事については卒業後、一定期間福祉業務に従事していない場合は養成講座受講を義務化すべき。 |
| 資格よりも実務的な研修等を集中的に実施したほうが良いと思う。 |
| 社会福祉主事有資格に限定すると有能な人材を任務に当たらせることができない。 |
| 多彩な人材を配置できない。かえって足枷になっている。 |
| 回答：3. わからない |
| スタートに違いがあるとすれば必要であるが、それには疑問があるし、現業員に必要なのは経験であると思っている |
| 文系大卒者が学生の時にどれほど意識していたかがわからない。すべての現業員が一度しっかり研修を受けた方が良いと考えている。 |
| 無資格でも、事務は可能。 |
| 近年のケースワーカーに社会福祉主事の資格を有する者がいないため。 |
| 個人の能力・資質によるところが大きい。資格の有無では無いと考える。 |
| 3科目主事であれば義務づけの意義は感じられないため。 |
| 資格の有無とケースワークの質は関係がない状況である。 |
| 主事資格がなくても、意欲をもって取り組んでいる現業員はいる。自分自身がいわゆる3科目主事であり、現業員生活には全く役にたっていないかった。 |
| 法律により定められているので資格を取っている。 |
| 専門性を有するとまで言えない。 |
| 3科目主事の場合、福祉職としての専門性があるかどうかは疑問であるため。 |
| 義務づけている理由がよくわからない。 |
| 該当者が存在しない。 |
| 有資格者が必ずしも良いケースワーカーではない。しかし、体系的に福祉全般を理解しているため、若干広い視野で対応ができるようにはなっている。 |

図表 3-51 回答理由の例：現業員

| | |
|--------------------------|---|
| <p>回答：1. 意義があると思う</p> | <p>知識の有無により、差があると思う。 保護の実施にあたっては福祉関係制度の習熟度・広さが求められるため、資格保有というよりはベースの知識・経験・勤務の継続性が重要だと思う。 業務を行う上で相談内容は多岐に渡るため、資格が義務づけられていないと学ぶ機会もなく、適格な指導・助言もできない。専門性が必要なため。 最低限の知識は必要なため。 保護を受けている方は、専門的なケースワーカーの方が安心できると思う。 福祉的視点のない者が対応すると、被保護者の人権を侵害しかねないため。 3科目でもないよりはまし。 福祉関係に全く知識がなかったため、全体像の把握などに役立った。 医療や介護等の専門知識がないと、適切な対応がとれないため。 何を以ってケースワーカーをしている(名乗っている)のかを問われることがあるから。 3科目主事の人も受講して再度養成するとよいと思う。保健師なので受講しなくてもよかったのだが、養成課程で各科目の再勉強となり、新しい知識が身についた。</p> |
| <p>回答：2. 意義があるとは思わない</p> | <p>ほとんどの現業員が3科目主事であり専門性はない。 3科目主事が多く、これでは余り意味がない。やはり、社会福祉士等を一定数配置すべき。 自分自身資格があるが、あまり実感がないため。 主事資格があっても福祉について学べているとは限らないため。 業務を遂行する上で、資格の有無で差が出るとは思えないため。 仕事を通じて制度を学ぶ事が多く、勉強(授業)で学んだことはほとんど活用できていないため。 実務経験が大切と考えているため。 最終的には、資格の有無ではなく実戦経験。1年目の有資格者より5年目の無資格の方が役に立つ。 異動等によりケースワーク業務に従事するため必要性を感じない。 社会福祉士と精神保健福祉士に限定すべき。 義務化すると人手不足が進む。実務期間中の取得は業務への負担が大き。形式的な問題であり実務には関係がない。 3、4日の通いで取れる資格に意味を感じない。ほぼ無資格と変わらない。 福祉職に就くために3科目を受講する者はいないと思われる。たまたま受講したにすぎず、知識も残っていないため。 高卒でもできている現状がある。</p> |
| <p>回答：3. わからない</p> | <p>ケースワーカー業務にどのように生かされているかわかりにくい。 資格がない状態で現業に就くことが多く、資格より実践での経験が有益。 学習した知識よりも現場で覚えたことの方が役に立っている気がする。 自身が取得していないため有用であることが判断できない。 法律の知識よりも人柄のほうが現場では重要。 なぜ社会福祉主事でないといけないのか不明。 基本的に社会福祉主事資格を持っている者が現業員となっているため、意義について意識したことはない。 資格がある方もない方も一生懸命なのでわからない。 急ぎで取得するので、短期間で知識が得られているか不安である。 1年目は研修を受けながら資格なしで業務にあたっていたが、それで特に困難な事があったとは言えない。 自分が資格を有していると思っていなかった。 小論文と1日のスクーリングのみで十分な知識を得ていない者が多いと思う。 自身が資格を有していないため。</p> |

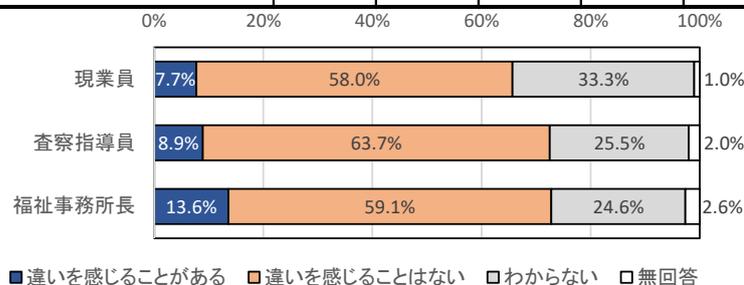
2) 資格取得状況による業務遂行上の違い

ア. 社会福祉主事（3科目主事）と無資格者での違い

社会福祉主事取得者（3科目主事）と無資格者において、生活保護業務を遂行する上で「違いを感じることもある」と回答した割合は、現業員 7.7%、査察指導員 8.9%、福祉事務所長 13.6%であり、「違いを感じることはない」がそれぞれ 60%前後を占めた。

図表 3-52 業務上の違いを感じること（3科目主事と無資格者）

| | 現業員 | | 査察指導員 | | 福祉事務所長 | |
|---------------|------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 違いを感じることもある | 203 | 7.7% | 85 | 8.9% | 119 | 13.6% |
| 2 違いを感じることはない | 1520 | 58.0% | 610 | 63.7% | 516 | 59.1% |
| 3 わからない | 872 | 33.3% | 244 | 25.5% | 215 | 24.6% |
| 無回答 | 25 | 1.0% | 19 | 2.0% | 23 | 2.6% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% | 873 | 100.0% |



図表 3-53 3科目主事と無資格者で違いを感じる場面等の例：福祉事務所長

| |
|--|
| 多方面の知識、関係機関との連携。 |
| 被保護者に対する自立や援助について、知識や対応が違う。 |
| 知識があることで、違ったケース対応を考えることができる。 |
| 3科目主事でも有資格者として自信を持って業務に臨んでいる。 |
| 新人であれば感じるが、それ以外はあまり感じない。 |
| 相談援助技術に違いが出ると思われる。(意欲や業務遂行力については資格は関係ないと思われる) |
| 福祉関係学部で学んできた者は違いを感じる。しかし単なる3科目主事ならば違いは感じない。 |
| とくに業務に対する意欲、態度、接遇の傾向に違いがあるように思う。 |
| 3科目主事は文系大学出身者が多いため、基本的な法律知識を有している場合が多い。 |
| 福祉的発想の幅に違いを感じる。 |
| 相談援助技術。 |
| 無資格者でもケースワーク業務が可能であれば、モチベーションが下がる。ある程度の知識や経験が要求され、3科目主事でもそのよりどころとなる。 |
| 大きな違いではないが、社会福祉主事の方が関係機関との連携への認識が高く感じる。 |
| 資格を持っていることである程度心構えを持っており、ケースワークもしっかり行えている。 |
| 少なくとも必ず大卒者である。 |
| 一概には言えないが、受容を心掛けた接遇面で違いが出ることもある。 |

図表 3-54 3科目主事と無資格者で違いを感じる場面等の例：現業員

| |
|---|
| 基礎的な知識が備わっているため全般的に無資格者よりもケースワークを効率的に行える。 |
| 障害や病気などに対する理解度に差があると感じる。 |
| 無資格者で資格を取ろうとしない者は、一人よがりの勝手なケースワークを行いがちである。 |
| 基礎知識があるのとないのでは差が出る。 |
| 相手が知識を有している場合などでの対応力に大きな差が出る。 |
| 基礎的な知識がないと、 unnecessary 費用を相手の要望どおりに支出しようとする傾向がある(転居費用等)。 |
| 社会福祉主事がある場合、相手の意向に沿った支援を行うが、無資格者よりも、相手の意向に沿いすぎる場合があると感じる。 |
| 生活保護法だけでなく、他法の考え方を持ち合わせることができる。また、連携先を見出しやすくなる。 |
| 3科目主事では履修科目に幅がありすぎ、知識の差がかなりある。 |

イ. 国家資格の有無による違い

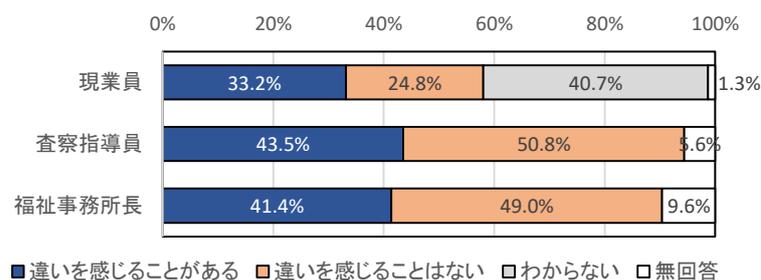
国家資格取得者とそれ以外の職員において業務遂行上の「違いを感じることもある」と回答した割合は、現業員 33.2%、査察指導員 43.5%、福祉事務所長 41.4%を占めた。

違いを感じる場面等では、専門的な知識や意欲が高いこと、相手の話を聞く姿勢、見立てによる速やかな関係機関との連携、支援困難ケース（障害やひきこもり等）への対応力等を指摘する意見が多い。

一方で、生活保護行政は相談援助業務のみではないため、バランスが悪くなりがちであることを指摘する意見もある。

図表 3-55 国家資格取得者とそれ以外の職員間で業務上の違いを感じる事（国家資格の有無）

| | 現業員 | | 査察指導員 | | 福祉事務所長 | |
|---------------|------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 違いを感じることもある | 870 | 33.2% | 417 | 43.5% | 361 | 41.4% |
| 2 違いを感じることはない | 650 | 24.8% | 487 | 50.8% | 428 | 49.0% |
| 3 わからない | 1067 | 40.7% | - | - | - | - |
| 無回答 | 33 | 1.3% | 54 | 5.6% | 84 | 9.6% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% | 873 | 100.0% |



図表 3-56 国家資格取得者とそれ以外の職員間で違いを感じる場面等の例：福祉事務所長

| |
|---|
| <業務への肯定的な違い> |
| 査察指導員や管理する側になった時に、より高度な知識(専門的知識)があると、より適切な判断や指導ができる。 |
| 専門知識が豊富で対応がスムーズである。 |
| 専門的(広く深い)知識、スキルを業務遂行に役立てている。 |
| 精神疾患の被保護者が増加し苦慮している現況からも、専門知識を有する国家資格の職員のケースワークは有用である。 |
| 困難事例に対し多様な対応ができていているように感じる。 |
| 福祉に関する知識や意欲が高い。 |
| 知識の差、業務遂行能力。 |
| 市町村等関係機関との連携の仕方。 |
| 他法他施策の活用や、ケース記録のつけ方などで高い専門性を感じる。 |
| 相手の話を聴く姿勢。 |
| 生活支援の視点や相談援助技術、関係機関との連携調整力、受給者や関係機関の可能性を信じ支援をあきらめない意識で違いを感じる。 |
| 国家資格を有することは能力を実証されていることだから。 |
| 業務に対する意欲・理解と、何よりケースワーカーになるという覚悟のほどが違う。また、対人援助技術を学んだというベースがあるため面接対応時に違いを感じる。 |
| 人それぞれだとは思いますが、やはり有資格者は知識・意欲の部分で勝っている場合もある。 |
| 精神失患、その疑いがある者の相談援助において、その言動からどの疾病に関する症状であるかの見立てができ、速やかに関係機関への連携ができる。 |
| 国家資格者がいないので分からないが、意欲、業務遂行力に違いがあると思う。 |
| <業務への否定的な違い> |
| 国家資格を持っていることによる違いというよりも、様々なケースに対応しているかどうかという違いによると思う。 |
| 関係施策を含め制度の趣旨や知識が豊富であり、意欲も高いため業務全般において差が感じられる。反面、被保護者(相談者)側に偏る傾向も感じられる。 |
| 社会福祉主事有資格の事務職員が任用されているため、他法他施策への理解(法律、制度)は高い水準を期待できるが、相談援助技術はゼロからのスタートとなる。社会福祉士等であれば、相談援助はスムーズに始められると思うが、生活保護行政はそれだけではないため、一長一短かと思う。(児童福祉の専門職を見ると、結局人かなと思う)。 |
| 知識は豊富にあるが実践で生かすことができない人が多いように感じる。行政がやる仕事は税金を使うことになるため、納税者の気持ちとのバランスが必要となるが、バランスが悪い人が多いように感じる。仕事として、「しなければならないこと」「できること」「してはならないこと」を正しく理解し、実践の場で使い分けができない人が多いように感じる。 |

図表 3-57 国家資格取得者とそれ以外の職員間で違いを感じる場面等の例：現業員

| |
|--|
| <業務への肯定的な違い> |
| 相談援助技術に違いがある。社会福祉士は資源に結びつける職であり、社会資源の知識に違いがある。 |
| 被保護者の心身の疾患に対する理解力が違う。接する時も、どの程度のことを言っているのかがわかるため援助の質が違う。 |
| 基礎知識量の違い。福祉業務に対する意識の差。 |
| 医療機関等とのカンファレンス時。 |
| 困難なケースに対する対応の仕方(障害、引きこもり等)。 |
| 意欲と本人がどのような生きづらさを感じているか(原因)を一番に考えるところ。解決策しか考えない人が多い。 |
| 資格をもとに経験を積んだ人であれば、対応が専門的に行えると思う。介護は介護、精神は精神とスペシャリストとして動くことができる。 |
| 要保護者に対し、安心感を与える。精神疾患等で対応困難な方へのアプローチが上手い。 |
| 被保護者への接し方(特に新任の場合)や関係機関との連携(専門的知識の有無による差)が違う。無資格でも経験により補えるかもしれないが知識的にはスタートラインが違う。意欲にも違いがありそう。 |
| 社会福祉士、精神保健福祉士は、一緒に仕事をしていて社会福祉主事に比べるとやはり専門性の高さを感じる。コミュニケーション力が高く、知識が多く、深い。 |
| 他機関と連携する際の相手側に対するの安心感。 |
| <業務への否定的な違い> |
| 専門知識を有することは、ある時は大切になるが、現場では逆に対応をせよとされているため、有資格者の方が不利に思う所がある。 |
| 知識、応対について、ケースワーク業務を始めたばかりのころは差異が認められる。 |
| 有資格者は、福祉サービスを押しつける人が多い。 |
| 国家資格をとる段階で、福祉に対する意欲があったと思うので、もちろん良い援助はできていると思う。しかし国家資格のないケースワーカーでも良い援助ができる人は実際にいるので、国家資格がないからダメとは思わない。 |
| 福祉全般において、基礎ができていていると思う。ただし、能力が高いとは限らないが。 |

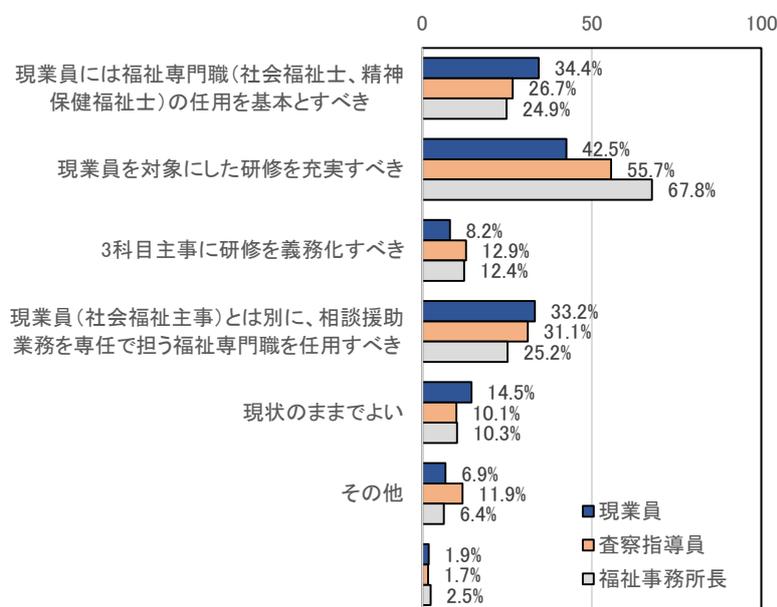
3) 現業員の質の確保・向上のための方策

現業員の質の確保・向上のための方策としては、「現業員を対象とした研修を充実すべき」と回答した割合が最も高く、現業員では42.5%、査察指導員では55.7%、福祉事務所長では67.8%を占めた。

また、「現業員には福祉専門職（社会福祉士、精神保健福祉士）の任用を基本とすべき」や「現業員（社会福祉主事）とは別に、相談援助業務を専任で担う福祉専門職を任用すべき」など福祉専門職の活用を回答した割合は、現業員33～34%、査察指導員26～31%、福祉事務所長24～25%であった。福祉専門職（社会福祉士、精神保健福祉士）の確保が困難なことや、任用後のキャリア形成の困難さ等が反映されているとも考えられる。

図表 3-58 現業員の質の確保・向上のための方策

| | 現業員 | | 査察指導員 | | 福祉事務所長 | |
|---|------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 現業員には福祉専門職(社会福祉士、精神保健福祉士)の任用を基本とすべき | 900 | 34.4% | 256 | 26.7% | 217 | 24.9% |
| 2 現業員を対象にした研修を充実すべき | 1114 | 42.5% | 534 | 55.7% | 592 | 67.8% |
| 3 3科目主事に研修を義務化すべき | 214 | 8.2% | 124 | 12.9% | 108 | 12.4% |
| 4 現業員(社会福祉主事)とは別に、相談援助業務を専任で担う福祉専門職を任用すべき | 871 | 33.2% | 298 | 31.1% | 220 | 25.2% |
| 5 現状のままでよい | 381 | 14.5% | 97 | 10.1% | 90 | 10.3% |
| 6 その他 | 182 | 6.9% | 114 | 11.9% | 56 | 6.4% |
| 無回答 | 51 | 1.9% | 16 | 1.7% | 22 | 2.5% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% | 873 | 100.0% |



図表 3-59 現業員の質の確保・向上のための方策回答理由：現業員調査

| |
|--|
| 回答 : 1. 現業員には福祉専門職(社会福祉士、精神保健福祉士)の任用を基本とすべき |
| 対象者の困難化に対応するため。 |
| 複合的な課題を抱えている世帯が多く、より専門的な知識が求められている。 |
| 業務の専門性というよりも、他制度・他機関との連携が重要であり、広く福祉系の知識が要求されるため。 |
| 専門職がやるべき。事務職がやることではない。 |
| 新人を配置すると被保護者が十分な支援を受けられない可能性があるため。 |
| 専門知識を有した職員が長期的に携わるべき内容の業務内容だと思うが、現在は主事資格のない新規採用職員が配置から2~3年で入れかわっていくため、業務の質が担保できていない。 |
| 行政職員にとって財政視点を福祉と切り離すことは不可能であるため。 |
| スキルの違い、モチベーションの違いが如実。 |
| 福祉専門職には福祉に対する姿勢に、期待できるところがあると思う。 |
| 回答 : 2. 現業員を対象にした研修を充実すべき |
| 資格がなくても研修等で十分に補えるため。 |
| 新任・2年目研修以降研修がない。 |
| 地域の福祉事務所によってサービス等に格差を発生させないため。 |
| 研修が少なく、OJTで覚えるという風潮はよくない。 |
| 定期的な知識の再確認等は必要。 |
| 専門職任用の必要性も感じるが、現在の現業員の質の向上のために、ロールプレイを含めた具体的な研修が必要。 |
| 大卒の専門職だけでどうかなとは思えない。専門職の数はそろえつつも、職員自体の多様性があつた方がよい。その上で、質の向上を図るべき。 |
| ケースワーク業務の技術が1人1人バラバラであると感じるため。 |
| 専門職と一般職では知識量が違う。それを補うためには研修等を充実させるべき。 |
| 回答 : 3. 3科目主事に研修を義務化すべき |
| 3科目主事は社会福祉主事を意識して取得するわけではないため。 |
| ソーシャルワーク演習等の実践を学んでからの方が現場に入りやすい。 |
| 福祉専門職の任用を基本とした方がよいが人員不足が懸念されるため、現行のまま研修等を行い、技術向上に繋げる方法がよい。 |
| みなし主事を廃止すべき。 |
| 分かっているようで分かっていない事が多い(特に未経験の分野)。 |
| ケースワーカーに対する精神的負担が大きいので、しっかりした研修等で知識をつけさせてから現場へ出すべき。 |
| 様々な観点は必要となるため、福祉専門職だけとすることは望まない。 |
| 回答 : 4. 現業員(社会福祉主事)とは別に、相談援助業務を専任で担う福祉専門職を任用すべき |
| 相談業務は大変重要な業務であり、専門職員として相談援助業務を担う人が頼りになるため。 |
| 現業員が相談業務を兼務しているため業務の負担になっている。 |
| 相談業務の重要性は高い。 |
| 事務の極度な複雑化により、保護費算定と相談援助を1人で行うのが困難となりつつある。 |
| 早急に実現されるべき課題である。 |
| 面接担当等インテークを担当する職員は専門職がふさわしい。 |
| 相談に来た方も安心できるのではないと思う。 |
| 専門的な知識を要するため。 |
| 知識量により他法案内に差が出ないようにする必要があるため。 |
| 回答 : 5. 現状のままでよい |
| 理想としては、現業員には福祉専門職の任用を基本とし、3科目主事に研修を義務化すべきであるが、物理的・時間的に無理であり、現状のままで仕方ない。 |
| なり手が少ないため制限をつけたくない。 |
| 資格取得より人員を増やすべき。 |
| 資格の有無に関わらず、ケースワーカーの人間性・力量によって変わってくるため。 |
| 実際のケースワークの中で学んでいってもよいと思う。 |
| 主事資格すら取得しない自治体もまだあることから、まずは主事資格者100%を実現することが先決と考えるため。 |
| 事務に支障はないと思う。 |
| 困難事例については事務所全体で検討しており、特に業務上で問題等はないと思われるため。 |
| 現状のままで、ケースワーク業務は成立していると思うため。 |
| 資格を持っていても違いを感じないため。資格があるならあるで良いとは思っている。 |
| 職場内の研修等が充実しているため。 |
| 当市職員に有資格者がほとんどいないため。 |

(7) 業務への取組意欲

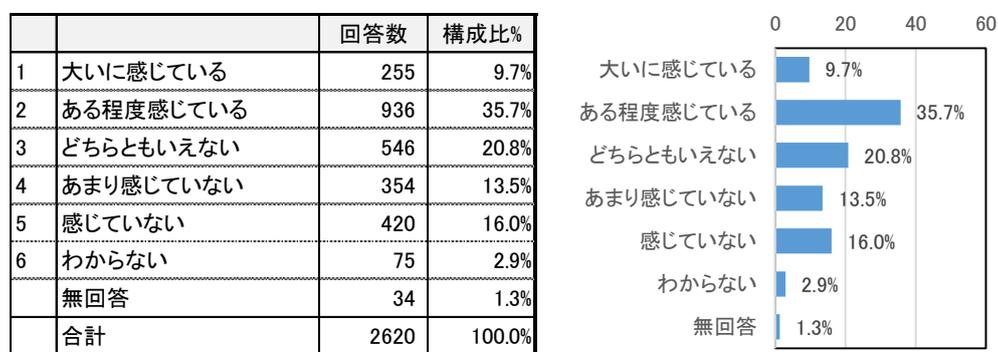
1) ケースワーク業務のやりがい (現業員調査)

現業員に対してケースワーク業務のやりがいを尋ねたところ、回答者の半数近く (45.4%) がやりがいを「感じている」と回答している (「大いに感じている」9.7%、「ある程度感じている」35.7%)。

一方、やりがいを「感じていない」と回答した割合は30%弱であった (「あまり感じていない」13.5%、「感じていない」16.0%)。

なお、業務のやりがいに関しては、社会福祉主事資格任用状況との関連性がみられるものの、経験年数や担当ケース数といった要因との関連性はみられない。

図表 3-60 ケースワーク業務のやりがい



図表 3-61 ケースワーク業務のやりがい (属性別)

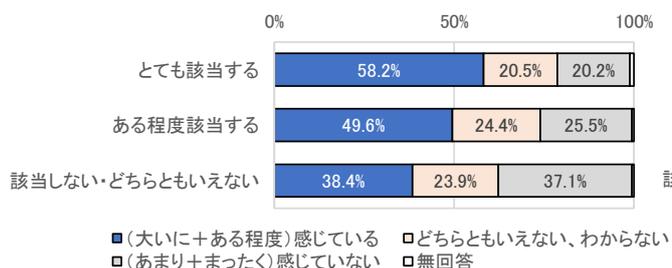
| | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | |
|-----------|-------|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4~5年目 | 6年以上 |
| 回答数 | 2620 | 343 | 2172 | 82 | 393 | 1700 | 422 | 361 | 529 | 471 | 592 | 445 |
| 大いに感じている | 9.7% | 9.6% | 9.7% | 9.8% | 7.6% | 8.7% | 16.1% | 7.2% | 8.9% | 8.1% | 10.5% | 14.4% |
| ある程度感じている | 35.7% | 43.4% | 34.3% | 41.5% | 28.5% | 35.1% | 46.2% | 39.1% | 31.6% | 36.3% | 35.5% | 41.1% |
| どちらともいえない | 20.8% | 17.5% | 21.0% | 26.8% | 23.7% | 20.3% | 20.6% | 21.9% | 23.4% | 18.3% | 18.6% | 20.2% |
| あまり感じていない | 13.5% | 12.2% | 13.8% | 12.2% | 16.8% | 14.0% | 8.8% | 11.1% | 14.4% | 15.7% | 14.5% | 9.2% |
| 感じていない | 16.0% | 13.1% | 16.9% | 6.1% | 17.0% | 18.1% | 6.4% | 15.5% | 17.2% | 17.8% | 18.1% | 11.2% |
| わからない | 2.9% | 2.9% | 2.9% | 3.7% | 4.6% | 2.6% | 1.2% | 4.4% | 3.2% | 1.9% | 2.2% | 1.8% |
| 無回答 | 1.3% | 1.2% | 1.4% | 0.0% | 1.8% | 1.3% | 0.7% | 0.8% | 1.3% | 1.9% | 0.7% | 2.0% |

| | 全体 | 担当ケース数(対標準数比率) | | | 生活保護部署への配置希望 | | |
|-----------|-------|----------------|-----------|--------|--------------|---------|-----------|
| | | 75%未満 | 75~125%未満 | 125%以上 | 希望していた | どちらでもない | 希望していなかった |
| 回答数 | 2620 | 450 | 1678 | 423 | 404 | 907 | 1296 |
| 大いに感じている | 9.7% | 8.4% | 9.7% | 10.4% | 23.0% | 10.0% | 5.4% |
| ある程度感じている | 35.7% | 37.8% | 34.9% | 36.2% | 52.5% | 43.4% | 25.0% |
| どちらともいえない | 20.8% | 22.4% | 20.9% | 18.2% | 15.8% | 25.7% | 19.0% |
| あまり感じていない | 13.5% | 12.0% | 13.5% | 16.3% | 4.2% | 10.3% | 18.6% |
| 感じていない | 16.0% | 12.7% | 17.5% | 14.7% | 2.7% | 6.6% | 26.9% |
| わからない | 2.9% | 5.1% | 2.6% | 2.1% | 1.0% | 2.4% | 3.8% |
| 無回答 | 1.3% | 1.6% | 1.0% | 2.1% | 0.7% | 1.5% | 1.3% |

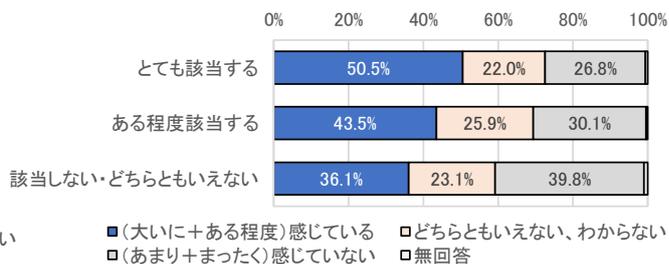
職場環境別にみると、職員間のコミュニケーションが盛んである職場や、業務上の困難が発生した際には同僚や上司がサポートしている職場環境においては、ケースワーク業務のやりがいを感じている現業員の割合が高い。

さらに、「スキルアップの取組を積極的に実施している」福祉事務所や、「業務改善に向けた取組が行われている」福祉事務所においてもやりがいを感じている現業員の割合が高く、これらの取組も現業員のやりがいに影響していることが窺える。

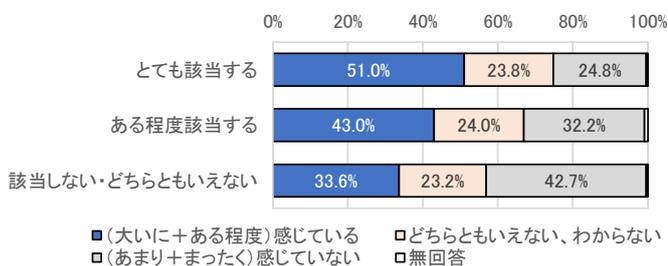
図表 3-62 職場環境別にみた業務のやりがい
【生活保護業務の方針・目標を明確化している】



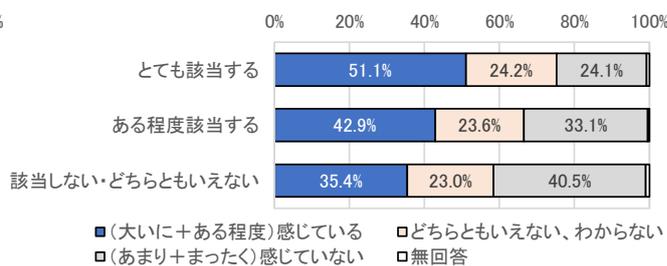
図表 3-63 職場環境別にみた業務のやりがい
【職員間のコミュニケーションが盛んである】



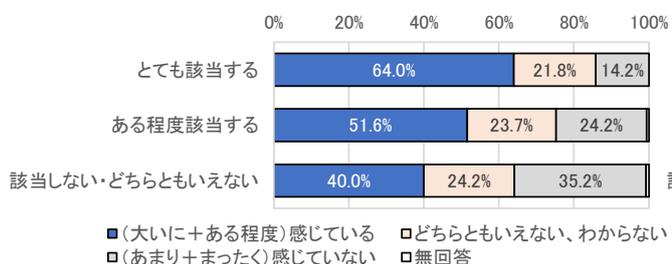
図表 3-64 職場環境別にみた業務のやりがい
【困難発生時には同僚がサポートしてくれる】



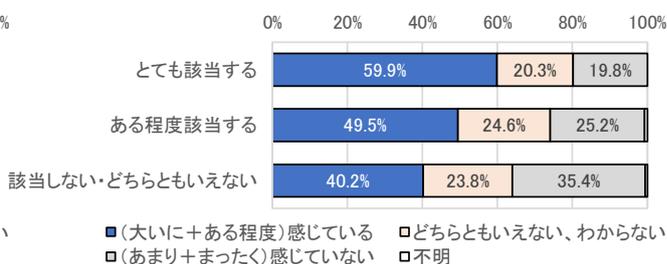
図表 3-65 職場環境別にみた業務のやりがい
【困難発生時には上司がサポートしてくれる】



図表 3-66 職場環境別にみた業務のやりがい
【スキルアップのための取組を積極的に実施している】



図表 3-67 職場環境別にみた業務のやりがい
【業務改善に向けた取組が行われている】



図表 3-68 ケースワーク業務のやりがい回答理由（その1）

| |
|---|
| 回答：1. 大いに感じている |
| お金の支援だけでなく、サービスを活用することにより生活の質が向上し、笑顔が増えたことを実感できるため。 |
| ケースワーカー同士が助け合って仕事できている。何かあれば査察指導員等にすぐ相談できる体制がある。援助方針を立て、1つ1つ改善できるよう支援できる時もある(できないことも多々あるが)。 |
| 受給者一人一人の人生を左右するような仕事であると考えため。 |
| 自立した時などで感じる。 |
| 他部署の一般職員と比べて、ケースワーカーは自分で判断・方針の決定をする権限が多い。権限が大きいと、その分責任も伴うが、現場でスピーディーに判断ができることはやりがいに繋がっている。 |
| 生活保護業務につきたくて公務員になったため。 |
| 市役所の仕事の中で一番の“人助け”につながる仕事であるため。 |
| 困難さはあるが、やりがいは感じる。 |
| セーフティネットとしての役割を全うすることは、確実に誰かの役に立っていると実感できるため。 |
| 苦しみもあるが、この仕事でないと体験できない喜びや驚きがあるため。 |
| 回答：2. ある程度感じている |
| 被保護者への支援が実を結んだときに感じる。 |
| 誰でもできる仕事ではないと思っているため。 |
| 日々思いもしないことが多発しストレスは多いが、現在の職場環境がよく、楽しく上司や同僚と乗りきっている。 |
| 圧倒的に大変なことの方が多いが、自立に結びついた時の達成感は大きい。 |
| 自分の人生観も変わってきている。 |
| 相談者に応じた援助方法を考え行動しなければならぬため、ルーティンワークにならず、刺激を持って仕事に取り組んでいる。 |
| 自分も勉強でき、知識を増やすことができる。 |
| 他の経験部署と違い、業務量が多いというだけでもやりがいは感じる。 |
| やりがいをを感じるが、ケース数が多く、一人一人について時間をかけられず、はがゆい。 |
| 回答：3. どちらともいえない |
| 世帯によってやりがいが様々であり、平均した場合にはどちらともいえない。 |
| 公務員として業務しているというみの感覚。 |
| 担当ケース数が多すぎてほとんど事務に追われており、ケースワークができていないため。 |
| 仕事と割り切っているため。 |
| 担当する被保護者が高齢者が多く、援助を行っても保護が不要となる方がほとんどいないため。仕事に対する成果が見えづらく、やりがいを生み出すことが難しい。ただ、就労支援等を必要とする世帯などが多い人は、稼働を開始した時などに成果が見えるので、やりがいが出ると思う。 |
| 不平不満の意見は多々あるが、改善された良い変化はまだ少ないから。 |
| やりがいをみつけられるほど、ケースワーカーの経験年数が長くはない。 |
| やりがいと同じ程度の精神的ストレスを感じるため。 |
| 自立意思の低い受給者が多く、自分の仕事は税金を無駄遣いしているのではないかとさえ感じることもある。 |
| 向いていない。 |

図表 3-68 ケースワーク業務のやりがい回答理由（その2）

| |
|--|
| 回答：4. あまり感じていない |
| 身の危険を感じる事が多く、精神的に辛い。 |
| 福祉全搬の知識を得ることはできるが、ケースワーカーとしての仕事の業務量が多大であるため。 |
| 業務内容への慣れ・飽き。 |
| 高齢世帯等の自立困難なケースが多く、達成感があまり感じられないため。 |
| 指導に基づく就労開始からの廃止事案以外にやりがいはない。 |
| 多少の達成感はあるが、精神的に辛い思いをすることが多く、自分の生活を犠牲にしてまで仕事にのめり込む必要はあるのかと度々考えるため。 |
| 保護者に対し怒りや憤り、やるせなさを感じるシーンが多い。 |
| 一年目ということもあり、目の前の業務遂行で精一杯である。 |
| 「働きたくない」「自立したくない」「楽をしてお金をもらいたい」等の意識で生活保護を受給している人もおり、本当に必要の人に活用されている制度か疑問に思うため。 |
| 勤務年数が長くなればなるほど、自分の仕事に対して自問自答する場面が多々ある。結果が見えない仕事であるため、達成感が得られず、自身の成長を感じる場面が少ない。事務に大半の時間をとられ、保護者と向きあう時間はほぼ皆無である。 |
| 不正受給があるため。また事務処理が多いため。 |
| もともと興味のある分野ではないため。 |
| 回答：5. 感じていない |
| 処遇困難なケースが多く、業務量も膨大であり、ケースワークにより精神的負担しか感じないため、今の仕事にやりがいは感じない。 |
| 若者のケースワーカーの場合、被保護者になめられることが多い。指導指示をしても、ほぼ効力がない。 |
| 希望してケースワーカーになったわけではない。できることならやりたくない。 |
| 自治体内で、高度の専門性を要する業務であることを認識されておらず、正当に職務を評価されていない。 |
| 時代に合った制度ではなく、制度内容に疑問を感じるため。 |
| 人間の怠惰な部分ばかりが目立ち、仕事に対してあまり前向きな気持ちで取り組めないため。 |
| 人の生活に深く関わりすぎており、責任が大きすぎる。 |
| 福祉職に魅力を感じないため。 |
| やりがいうんぬんの仕事ではない。 |
| 回答：6. わからない |
| 判断できるほどの経験がないため。 |
| 自立した時はある程度やりがいを感じる。しかし、保護の優先が絶対で、制度を悪用している人もいる。 |
| それぞれの相談をさばけるようになれば考えも変わらと思うが、現状ではやりがいを見出せない。 |
| 5年目を向かえると、飽きて来る。 |
| 制度そのものに疑問があるため。 |
| 忙しすぎてよくわからない。 |
| 向いているかもしれないが専門性が求められるため、市の一般職員が行う業務として疑問がある。 |

2) 職員のモチベーションの維持・確保のための取組（福祉事務所長調査）

職員の業務に対するモチベーションを維持するためには、「情報共有、抱え込まない組織的対応」とともに「声掛け、コミュニケーション、面談」、「相談しやすい、風通しの良い職場環境構築」等の必要性が指摘されている。

また、職場内で産業カウンセラーや心理士によるメンタルヘルス研修を取り入れる、若手職員が主体的に活動する委員会活動等を実施して職員相互の連携意識や業務への取組意欲を高めている等の回答も寄せられている。

図表 3-69 職員のモチベーションの維持・確保のための取組（総括表）

| 集計カテゴリ(回答内容から作成：複数回答) (n=424) | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------|-----|-----|
| 情報共有、会議、抱え込まない組織的対応 | 193 | 46% |
| 声かけ、コミュニケーション、面談 | 136 | 32% |
| 相談しやすい、風通しのよい職場環境構築 | 53 | 13% |
| 同調、ねぎらい、ほめる | 29 | 7% |
| 職場内での研修 | 17 | 4% |
| 困難ケースにはSVや警察OBの同行等、複数人に対応 | 14 | 3% |
| 目標設定、達成感、人事評価 | 21 | 5% |
| 朝礼、終礼を実施 | 12 | 3% |
| 懇親会を実施 | 21 | 5% |
| 積極的な休暇取得を奨励 | 7 | 2% |
| 適切な人事異動、担当変更 | 17 | 4% |
| 福祉の重要性の認識 | 10 | 2% |
| 研修、交流会への参加 | 12 | 3% |
| ワークライフバランスの推進 | 9 | 2% |
| その他 | 36 | 8% |

図表 3-70 職員のモチベーションの維持・確保のための取組（その1）

| | |
|------------------------------|---|
| 職場内での研修 | <p>所内全体としてメンタルヘルス研修を開催するなど精神的負担軽減を図っている。</p> <p>産業カウンセラーによる傾聴研修、臨床心理士によるメンタル研修を取り入れている。</p> <p>職場における業務改善等の提案については、トップダウンで行うのではなく、各係の代表職員で構成される「研修委員会」を職場内に設置し、ケースワーカー自身で検討・提案していく方法を取っている。</p> <p>職場環境に留意し、職員間のコミュニケーション・交流を伺し、小集団(係レベル)でのミーティングや研修等の活動をあえてつくる。</p> |
| 困難ケースには査察指導員や警察OBの同行等、複数人に対応 | <p>処遇困難な対象者には、複数の職員や管理職が同席するなど、担当者の精神的負担が過重とならないような体制をとっている。</p> <p>対応困難ケースなどの場合はできるだけベテラン職員が随行する。</p> <p>ケース訪問(家庭訪問)は適正保護推進員(嘱託員)等と複数人で行うよう、日程調整している。</p> <p>トラブル発生時には複数職員対応、管理職対応、警察OB対応や同行訪問を実施。</p> <p>暴力行為等対策要綱を策定するとともに、警察OBの嘱託配置等により、危険が予見されるときは管理職をはじめ全職員が協力し、暴力等の未然防止を図り、安心して言うべきことを言える体制をとっていること。</p> <p>庁内での不当要求等対策会議を実施。警察官OBの配属(支援員 嘱託職員)。</p> |

図表 3-70 職員のモチベーションの維持・確保のための取組（その2）

| | |
|---------------|--|
| 目標設定、達成感、人事評価 | |
| | 目的や目標、評課基準を明確にする。 |
| | 効果的なケースワークにより、自立が達成されたり処遇困難ケースが生活自立となった場合は、成果として評価するように努めている。 |
| | 個々の業務においてケースワーカーが目標を見失わないように配慮する。 |
| | モチベーションの維持・向上は、上司の評価で反映。 |
| | 人事評価制度に基づき、各自の業務目標の設定と、それに係る評価を実施している。 |
| | 支援難度の高い世帯については査察指導員や担当職員に助言し、少しでも効果が見られた場合は、評価を担当職員に伝えている。 |
| | プラン作成により短期目標を設定し、ケースワークにより目標が達成されていくことを可視化することで達成感が得られるようにしている。 |
| | 職員表彰制度の活用。 |
| | 区長による職員表彰。 |
| 適切な人事異動、担当変更 | |
| | ケースワーク業務職員の異動は、原則3年と考えている。 |
| | ケースワーカーのモチベーションが下降する前に、ある一定期間(3~4年)での異動を希望している。 |
| | 異動ローテーション(4年)の堅持。 |
| | ある程度専門性は必要ではあるが、職務上、長期(5年超)での配属はしていない。 |
| | できる限り、毎年、担当替えを行っている。 |
| | 生活保護の現業員に対しては、同じ福祉の中でも障害、高齢者、児童等、どの分野の業務を希望しているかを個人面談等で聞き、本人の希望を人事当局にも伝えている。 |
| | 問題発生時は無論、定期的に現業員と個別に面談を行う等状況の把握に努め、査察指導員と協力して、職員のケアにあたっている。問題発生時は職員の人事異動も含め対応している。 |
| 福祉の重要性の認識 | |
| | ケースワーカーは「人の役に立っている」ことをしている業務であることを伝えている。 |
| | 福祉のもつ意義について、機会を捉えながら話している。 |
| | ケースワーカーの業務に誇りと熱意を持って従事するよう助言し、実践しているケースワーカーを尊敬する。 |
| | ケースワーカー会議時に、市民から感謝された事例を通してモチベーションの向上を図るとともに、個人の良い例などを共有する。 |
| 研修、交流会への参加 | |
| | 研修等の受講機会に配慮する。 |
| | 全国研修へ参加し他自治体の進んでいるところを取り入れるとともに、全国の仲間を増やし、困った時に助けあえる関係性を築く。 |
| | 福祉に関するものだけでなく個人のブラッシュ・アップのための研修にも積極的に参加させるようにしている。 |
| | 他自治体への視察。 |
| | できるだけ全国研修や外部研修への参加を促している。 |
| | 警察や民生委員、保護司会等との交流機会の拡大。 |
| | 他の福祉事務所のケースワーカーとの交流。研究会参加・意見交換。 |
| その他 | |
| | 「逃げずに責任をとる姿勢」「部下を信頼しているという態度」「情熱と謙虚さ」を意識している。 |
| | ある程度自由に仕事をしてもらう雰囲気づくり。 |
| | ケースワーカー全員に社会福祉主事養成課程を修了してもらっている。 |
| | 所長をトップとする生活保護業務適正化会議を月1回開催するとともにケース診断会議等、機会があるごとに、ケースワーカー1人で悩まず、所として決定に責任を持つ旨を伝え、モチベーションの維持に努めている。 |
| | 職員へのアンケート調査(職場内における無記名調査)やストレスチェックを実施している。 |
| | 困難事例の対応を課内だけでとどめず、区長にも報告をする。直接、区長から助言やねぎらいを得ることにより、モチベーションをあげている。 |
| | 人員確保。 |

(8) 現業員、査察指導員の業務遂行上の困難さ

1) ケースワーク業務の困難さ（現業員調査）

生活保護業務全般の中で、現業員がどのような支援や事務処理に困難さを感じているかを明らかにするため、下記の業務ごとに細目を設けて困難さの測定を行った。

- ①「受付～申請受理」、②「調査と要否判定」、③「援助方針の策定」、④「保護の実施」、
⑤「訪問調査」、⑥「評価・見直し」、⑦「保護の廃止」

全体的な傾向としては、④「保護の実施」に関する業務において、困難さを感じている割合が高くなっており、特に下表に示した援助については8割前後が困難さを感じていた。

図表 3-71 「保護の実施」の中で困難さを感じる割合が高い業務（抜粋）

| | 困難さを感じる割合 |
|--|-----------|
| ・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 | 77.2% |
| ・被保護者が自立した日常生活を送ることができるよう、具体的な相談援助を行う | 77.9% |
| ・被保護者が地域社会の一員として生活を送ることができるよう具体的な相談援助を行う | 82.4% |
| ・被保護者からの相談や要望・苦情を受け止め、適切に対応する | 79.5% |
| ・課題を抱える子どもがいる世帯に対して、学校などの関係機関と連携して対応する | 79.6% |
| ・関係者からの情報提供や苦情、相談を受け止め、速やかに対応する | 79.3% |

また、その他の業務の中でも困難さを感じている割合が高い項目がみられた。

図表 3-72 その他業務で困難さを感じる割合が高い業務（抜粋）

| | 困難さを感じる割合が高い業務（抜粋） | 困難さを感じる割合 |
|------------|--|-----------|
| ①「受付～申請受理」 | ・利用可能な制度の内容を理解できるように説明する | 65.9% |
| | ・地域の社会資源等につながるよう支援し、当面の生活の目処をたてられるようにする | 69.9% |
| ②【調査と要否判定】 | ・不要照会にあたり、申請者や照会先の心情や関係に配慮する | 66.4% |
| | ・収集した情報に基づいてニーズを把握し、申請者・世帯の能力や良い面を検討する | 70.3% |
| | ・保護が却下となった相談者を支援し、今後の生活の目途をたてられるようにする | 70.4% |
| ③【援助方針の策定】 | ・被保護者が生活上の問題を自分の言葉で表現し、それに向き合えるよう支持的に関わる | 70.8% |
| | ・被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える | 75.5% |
| | ・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 | 67.0% |
| | ・援助方針（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 | 68.1% |
| ⑤【訪問調査】 | ・訪問計画に則り、訪問調査活動を行う | 69.2% |
| | ・被保護者の不在が続く場合には、訪問方法を工夫する | 68.6% |
| ⑥【評価・見直し】 | ・被保護者が、支援のあり方等について、自分の言葉で表現できるよう支援する | 67.1% |
| | ・被保護者の強さ・力・可能性を、被保護者や関係者と共有する | 70.2% |

ア. 受付～申請受理

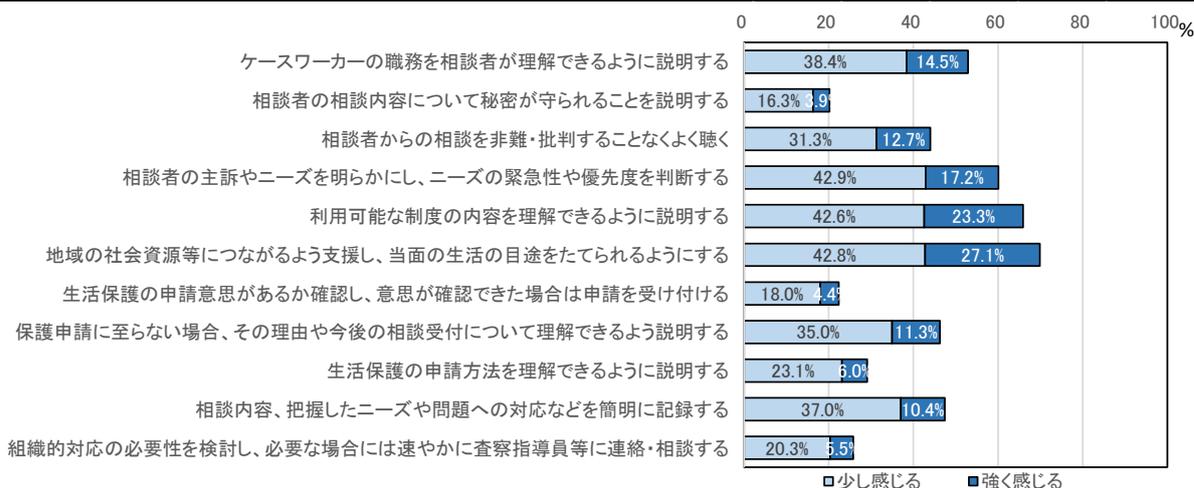
「受付～申請受理」段階で困難さを感じる割合が高い業務は下記のものであった。

- ・「利用可能な制度の内容を理解できるように説明する」65.9%
- ・「地域の社会資源等につながるよう支援し、当面の生活の目途をたてられるようにする」69.9%

「受付～申請受理」段階の業務の困難さは回答者の経験年数に応じて低減しているものが多く、一定の業務経験が求められるものと解釈できる。

図表 3-73 「受付～申請受理」段階の業務における困難さ

| 【受付～申請受理】 | | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる | 無回答 | 少し+強く感じる |
|-----------|--|--------|---------|-------|-------|-------|----------|
| 1 | ケースワーカーの職務を相談者が理解できるように説明する | 4.0% | 31.0% | 38.4% | 14.5% | 12.2% | 52.9% |
| 2 | 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 | 15.9% | 51.8% | 16.3% | 3.9% | 12.1% | 20.2% |
| 3 | 相談者からの相談を非難・批判することなくよく聴く | 7.3% | 36.1% | 31.3% | 12.7% | 12.6% | 44.0% |
| 4 | 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 | 2.6% | 25.1% | 42.9% | 17.2% | 12.3% | 60.1% |
| 5 | 利用可能な制度の内容を理解できるように説明する | 2.4% | 19.3% | 42.6% | 23.3% | 12.4% | 65.9% |
| 6 | 地域の社会資源等につながるよう支援し、当面の生活の目途をたてられるようにする | 1.3% | 16.5% | 42.8% | 27.1% | 12.3% | 69.9% |
| 7 | 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 | 19.7% | 45.3% | 18.0% | 4.4% | 12.6% | 22.4% |
| 8 | 保護申請に至らない場合、その理由や今後の相談受付について理解できるように説明する | 6.8% | 34.3% | 35.0% | 11.3% | 12.7% | 46.3% |
| 9 | 生活保護の申請方法を理解できるように説明する | 13.3% | 45.0% | 23.1% | 6.0% | 12.6% | 29.1% |
| 10 | 相談内容、把握したニーズや問題への対応などを簡明に記録する | 6.2% | 33.9% | 37.0% | 10.4% | 12.4% | 47.4% |
| 11 | 組織的対応の必要性を検討し、必要な場合には速やかに査察指導員等に連絡・相談する | 16.3% | 45.6% | 20.3% | 5.5% | 12.4% | 25.8% |



図表 3-74 「受付～申請受理」段階の業務において困難さを感じる割合（属性別）

| 【受付～申請受理】 | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | | |
|-----------|--|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4～5年目 | 6年以上 | |
| 1 | ケースワーカーの職務を相談者が理解できるように説明する | 52.9% | 57.7% | 52.1% | 54.9% | 58.2% | 51.9% | 50.3% | 59.8% | 61.9% | 52.2% | 47.3% | 43.1% |
| 2 | 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 | 20.2% | 20.5% | 20.4% | 18.3% | 23.9% | 19.4% | 16.8% | 21.0% | 21.2% | 18.7% | 17.7% | 18.9% |
| 3 | 相談者からの相談を非難・批判することなくよく聴く | 44.0% | 38.5% | 45.4% | 34.1% | 43.0% | 45.2% | 38.3% | 42.4% | 44.4% | 43.5% | 44.8% | 42.0% |
| 4 | 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 | 60.1% | 63.6% | 59.5% | 64.7% | 63.6% | 59.6% | 56.9% | 72.1% | 65.0% | 58.6% | 54.5% | 51.0% |
| 5 | 利用可能な制度の内容を理解できるように説明する | 65.9% | 71.4% | 64.8% | 75.6% | 68.5% | 66.6% | 60.9% | 75.1% | 71.5% | 67.7% | 59.9% | 56.2% |
| 6 | 地域の社会資源等につながるよう支援し、当面の生活の目途をたてられるようにする | 69.9% | 71.4% | 69.4% | 80.5% | 71.7% | 70.7% | 64.3% | 78.6% | 75.2% | 70.5% | 64.7% | 60.7% |
| 7 | 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 | 22.4% | 24.5% | 21.8% | 28.1% | 26.7% | 21.0% | 23.2% | 29.4% | 25.3% | 19.3% | 17.3% | 18.9% |
| 8 | 保護申請に至らない場合、その理由や今後の相談受付について理解できるように説明する | 46.3% | 48.4% | 46.0% | 47.5% | 48.4% | 45.4% | 44.8% | 51.8% | 51.3% | 45.3% | 40.3% | 39.8% |
| 9 | 生活保護の申請方法を理解できるように説明する | 29.1% | 31.4% | 28.5% | 34.1% | 33.0% | 27.9% | 27.3% | 36.0% | 35.0% | 27.6% | 23.3% | 19.1% |
| 10 | 相談内容、把握したニーズや問題への対応などを簡明に記録する | 47.4% | 51.3% | 46.4% | 59.8% | 52.4% | 46.8% | 45.2% | 55.4% | 53.5% | 43.1% | 42.5% | 41.2% |
| 11 | 組織的対応の必要性を検討し、必要な場合には速やかに査察指導員等に連絡・相談する | 25.8% | 28.9% | 25.3% | 26.8% | 30.5% | 24.7% | 24.7% | 30.5% | 27.2% | 22.5% | 22.1% | 24.1% |

イ. 調査と要否判定

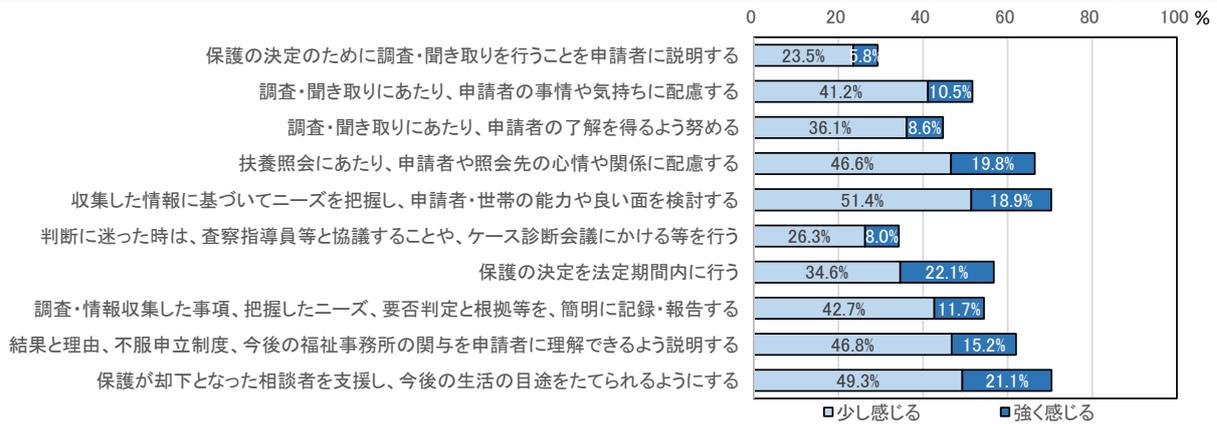
「調査と要否判定」段階で困難さを感じる割合が高い業務は下記のものであった。

- ・「収集した情報に基づいてニーズを把握し、申請者・世帯の能力や良い面を検討する」70.3%
- ・「保護が却下となった相談者を支援し、今後の生活の目処をたてられるようにする」70.4%

「調査と要否判定」段階の業務の困難さも回答者の経験年数に応じて低減しているものが多い。

図表 3-75 「調査と要否判定」段階の業務における困難さ

| 【調査と要否判定】 | | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる | 無回答 | 少し+強く感じる |
|-----------|--|--------|---------|-------|-------|------|----------|
| 1 | 保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを申請者に説明する | 18.2% | 52.0% | 23.5% | 5.8% | 0.5% | 29.3% |
| 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 | 6.9% | 41.0% | 41.2% | 10.5% | 0.4% | 51.7% |
| 3 | 調査・聞き取りにあたり、申請者の了解を得よう努める | 9.0% | 45.6% | 36.1% | 8.6% | 0.7% | 44.7% |
| 4 | 扶養照会にあたり、申請者や照会先の心情や関係に配慮する | 5.0% | 28.0% | 46.6% | 19.8% | 0.6% | 66.4% |
| 5 | 収集した情報に基づいてニーズを把握し、申請者・世帯の能力や良い面を検討する | 3.1% | 26.1% | 51.4% | 18.9% | 0.6% | 70.3% |
| 6 | 判断に迷った時は、査察指導員等と協議することや、ケース診断会議にかける等を行う | 18.1% | 47.0% | 26.3% | 8.0% | 0.5% | 34.3% |
| 7 | 保護の決定を法定期間内に行う | 11.7% | 31.0% | 34.6% | 22.1% | 0.6% | 56.7% |
| 8 | 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 | 7.2% | 37.8% | 42.7% | 11.7% | 0.5% | 54.4% |
| 9 | 結果と理由、不服申立制度、今後の福祉事務所の関与を申請者に理解できるよう説明する | 4.4% | 33.2% | 46.8% | 15.2% | 0.4% | 62.0% |
| 10 | 保護が却下となった相談者を支援し、今後の生活の目途をたてられるようにする | 2.7% | 26.3% | 49.3% | 21.1% | 0.6% | 70.4% |



図表 3-76 「調査と要否判定」段階の業務において困難さを感じる割合（属性別）

| 【調査と要否判定】 | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | |
|-----------|-------|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4~5年目 | 6年以上 |
| 1 | 29.3% | 32.1% | 28.7% | 35.4% | 33.6% | 28.4% | 26.7% | 30.2% | 28.2% | 28.7% | 28.8% | 26.7% |
| 2 | 51.7% | 56.2% | 50.9% | 54.9% | 56.0% | 50.7% | 47.4% | 51.0% | 52.0% | 53.5% | 49.8% | 49.2% |
| 3 | 44.7% | 47.9% | 44.2% | 43.9% | 50.2% | 43.7% | 41.5% | 43.2% | 46.2% | 44.2% | 43.4% | 42.7% |
| 4 | 66.4% | 70.2% | 65.9% | 63.4% | 67.4% | 66.2% | 66.2% | 62.3% | 67.1% | 67.1% | 68.1% | 64.2% |
| 5 | 70.3% | 73.2% | 69.7% | 71.9% | 73.3% | 70.8% | 63.3% | 82.2% | 74.1% | 70.9% | 65.7% | 58.8% |
| 6 | 34.3% | 37.0% | 33.7% | 39.1% | 41.5% | 32.9% | 31.6% | 37.9% | 35.3% | 32.9% | 30.6% | 33.0% |
| 7 | 56.7% | 68.8% | 54.7% | 56.1% | 57.5% | 56.6% | 55.9% | 64.6% | 59.2% | 57.1% | 50.1% | 53.7% |
| 8 | 54.4% | 61.2% | 52.9% | 63.4% | 61.3% | 51.7% | 58.8% | 65.7% | 57.4% | 48.2% | 48.9% | 51.9% |
| 9 | 62.0% | 64.5% | 61.8% | 58.6% | 63.6% | 61.6% | 61.8% | 64.8% | 65.4% | 62.7% | 59.5% | 54.9% |
| 10 | 70.4% | 71.7% | 70.0% | 78.1% | 73.5% | 70.2% | 67.8% | 78.1% | 76.7% | 71.1% | 65.3% | 60.2% |

ウ. 援助方針の策定

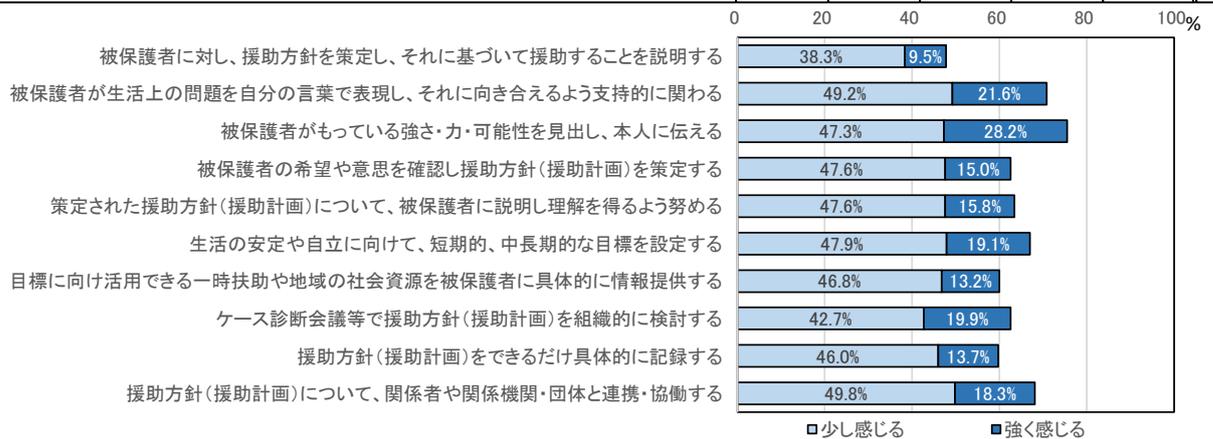
「援助方針の策定」段階で困難さを感じる割合が高い業務は下記のものであった。

- ・「被保護者が生活上の問題を自分の言葉で表現し、それに向き合えるよう支持的に関わる」70.8%
- ・「被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える」75.5%

「援助方針の策定」段階の業務の困難さも回答者の経験年数に応じて低減しているものが多いが、最も困難さが高い「被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える」では、経験年数だけでなく社会福祉主事資格の任用状況による差異もみられる。

図表 3-77 「援助方針の策定」段階の業務における困難さ

| 【援助方針の策定】 | | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる | 無回答 | 少し+強く感じる |
|-----------|---|--------|---------|-------|-------|------|----------|
| 1 | 被保護者に対し、援助方針を策定し、それに基づいて援助することを説明する | 7.1% | 44.8% | 38.3% | 9.5% | 0.3% | 47.8% |
| 2 | 被保護者が生活上の問題を自分の言葉で表現し、それに向き合えるよう支持的に関わる | 3.3% | 25.5% | 49.2% | 21.6% | 0.3% | 70.8% |
| 3 | 被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える | 2.9% | 21.3% | 47.3% | 28.2% | 0.4% | 75.5% |
| 4 | 被保護者の希望や意思を確認し援助方針(援助計画)を策定する | 3.7% | 33.2% | 47.6% | 15.0% | 0.5% | 62.6% |
| 5 | 策定された援助方針(援助計画)について、被保護者に説明し理解を得よう努める | 4.0% | 32.0% | 47.6% | 15.8% | 0.6% | 63.4% |
| 6 | 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 | 2.8% | 29.7% | 47.9% | 19.1% | 0.5% | 67.0% |
| 7 | 目標に向け活用できる一時扶助や地域の社会資源を被保護者に具体的に情報提供する | 4.2% | 35.4% | 46.8% | 13.2% | 0.5% | 60.0% |
| 8 | ケース診断会議等で援助方針(援助計画)を組織的に検討する | 5.6% | 31.2% | 42.7% | 19.9% | 0.5% | 62.6% |
| 9 | 援助方針(援助計画)をできるだけ具体的に記録する | 5.3% | 34.7% | 46.0% | 13.7% | 0.4% | 59.7% |
| 10 | 援助方針(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 | 3.2% | 28.4% | 49.8% | 18.3% | 0.4% | 68.1% |



図表 3-78 「援助方針の策定」段階の業務において困難さを感じる割合（属性別）

| 【援助方針の策定】 | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | | |
|-----------|---|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4~5年目 | 6年以上 | |
| 1 | 被保護者に対し、援助方針を策定し、それに基づいて援助することを説明する | 47.8% | 56.0% | 46.3% | 53.7% | 51.4% | 46.5% | 48.6% | 49.6% | 48.8% | 49.1% | 42.8% | 45.6% |
| 2 | 被保護者が生活上の問題を自分の言葉で表現し、それに向き合えるよう支持的に関わる | 70.8% | 73.5% | 70.2% | 78.1% | 72.0% | 70.4% | 71.3% | 74.0% | 72.6% | 73.3% | 68.6% | 65.4% |
| 3 | 被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える | 75.5% | 76.1% | 75.1% | 82.9% | 80.1% | 75.9% | 68.5% | 79.5% | 79.2% | 76.2% | 74.2% | 67.8% |
| 4 | 被保護者の希望や意思を確認し援助方針(援助計画)を策定する | 62.6% | 69.4% | 61.4% | 69.6% | 64.9% | 62.4% | 61.4% | 67.5% | 63.1% | 64.3% | 58.3% | 57.6% |
| 5 | 策定された援助方針(援助計画)について、被保護者に説明し理解を得よう努める | 63.4% | 68.3% | 62.9% | 61.0% | 64.9% | 62.8% | 63.7% | 65.9% | 64.1% | 63.0% | 61.5% | 59.5% |
| 6 | 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 | 67.0% | 67.3% | 66.8% | 68.3% | 67.1% | 65.7% | 70.6% | 70.6% | 69.3% | 69.2% | 63.7% | 59.1% |
| 7 | 目標に向け活用できる一時扶助や地域の社会資源を被保護者に具体的に情報提供する | 60.0% | 60.7% | 59.7% | 67.1% | 65.2% | 59.0% | 58.0% | 71.7% | 64.6% | 59.7% | 55.8% | 47.7% |
| 8 | ケース診断会議等で援助方針(援助計画)を組織的に検討する | 62.6% | 65.0% | 61.9% | 69.6% | 68.2% | 61.6% | 61.2% | 65.7% | 65.0% | 60.5% | 60.9% | 58.4% |
| 9 | 援助方針(援助計画)をできるだけ具体的に記録する | 59.7% | 63.2% | 58.9% | 62.2% | 64.7% | 58.3% | 59.2% | 66.3% | 61.4% | 58.0% | 54.9% | 55.5% |
| 10 | 援助方針(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 | 68.1% | 71.1% | 67.4% | 69.5% | 72.6% | 67.5% | 66.1% | 72.8% | 72.3% | 65.6% | 63.5% | 65.1% |

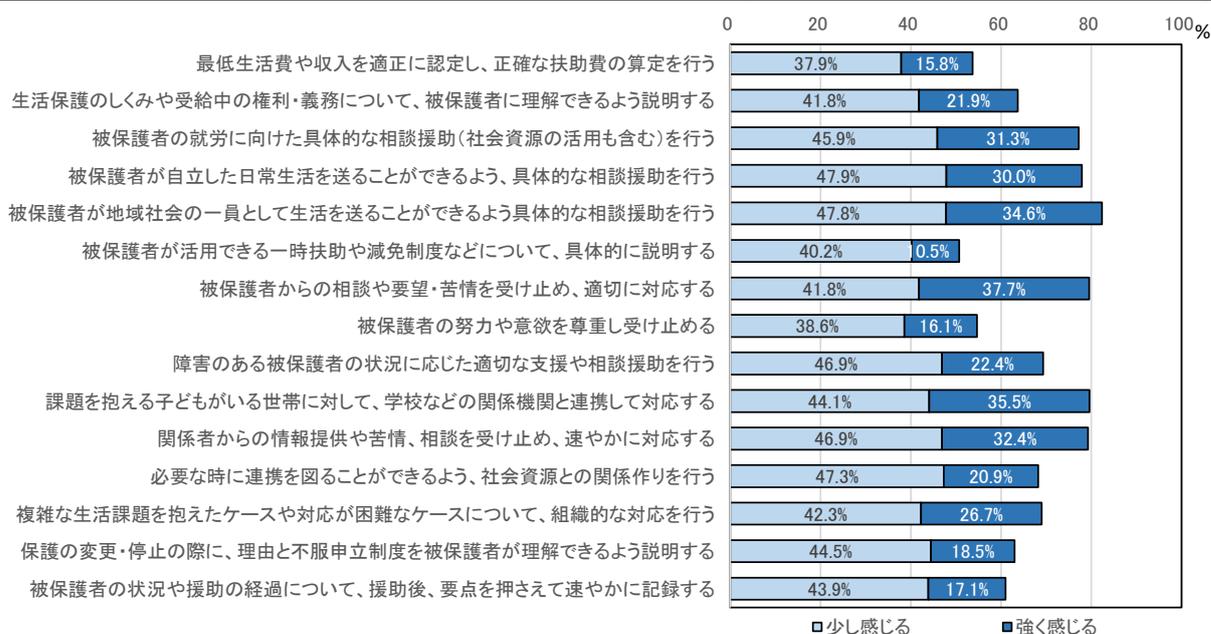
エ. 保護の実施

現業員が困難さを感じる業務の中では、「保護の実施」段階ものが最も多い。特に困難さを感じる割合が高い業務は下記のものであった。

- ・「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」77.2%
- ・「被保護者が自立した日常生活を送ることができるよう、具体的な相談援助を行う」77.9%
- ・「被保護者が地域社会の一員として生活を送ることができるよう具体的な相談援助を行う」82.4%
- ・「被保護者からの相談や要望・苦情を受け止め、適切に対応する」79.5%
- ・「課題を抱える子どもがいる世帯に対して、学校などの関係機関と連携して対応する」79.6%
- ・「関係者からの情報提供や苦情、相談を受け止め、速やかに対応する」79.3%

図表 3-79 「保護の実施」段階の業務における困難さ

| 【保護の実施】 | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる | 無回答 | 少し+強く感じる |
|---|--------|---------|-------|-------|------|----------|
| 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 | 8.1% | 37.8% | 37.9% | 15.8% | 0.3% | 53.7% |
| 2 生活保護のしくみや受給中の権利・義務について、被保護者に理解できるよう説明する | 5.1% | 30.8% | 41.8% | 21.9% | 0.3% | 63.7% |
| 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 | 2.5% | 19.8% | 45.9% | 31.3% | 0.6% | 77.2% |
| 4 被保護者が自立した日常生活を送ることができるよう、具体的な相談援助を行う | 2.4% | 19.4% | 47.9% | 30.0% | 0.3% | 77.9% |
| 5 被保護者が地域社会の一員として生活を送ることができるよう具体的な相談援助を行う | 2.2% | 15.0% | 47.8% | 34.6% | 0.3% | 82.4% |
| 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、具体的に説明する | 6.9% | 42.0% | 40.2% | 10.5% | 0.4% | 50.7% |
| 7 被保護者からの相談や要望・苦情を受け止め、適切に対応する | 2.4% | 17.6% | 41.8% | 37.7% | 0.5% | 79.5% |
| 8 被保護者の努力や意欲を尊重し受け止める | 6.8% | 38.1% | 38.6% | 16.1% | 0.3% | 54.7% |
| 9 障害のある被保護者の状況に応じた適切な支援や相談援助を行う | 3.2% | 27.1% | 46.9% | 22.4% | 0.4% | 69.3% |
| 10 課題を抱える子どもがいる世帯に対して、学校などの関係機関と連携して対応する | 2.5% | 16.9% | 44.1% | 35.5% | 1.0% | 79.6% |
| 11 関係者からの情報提供や苦情、相談を受け止め、速やかに対応する | 2.3% | 18.2% | 46.9% | 32.4% | 0.3% | 79.3% |
| 12 必要な時に連携を図ることができるよう、社会資源との関係作りを行う | 3.3% | 28.1% | 47.3% | 20.9% | 0.3% | 68.2% |
| 13 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、組織的な対応を行う | 4.3% | 26.3% | 42.3% | 26.7% | 0.4% | 69.0% |
| 14 保護の変更・停止の際に、理由と不服申立制度を被保護者が理解できるよう説明する | 4.4% | 32.2% | 44.5% | 18.5% | 0.4% | 63.0% |
| 15 被保護者の状況や援助の経過について、援助後、要点を押さえて速やかに記録する | 5.6% | 33.1% | 43.9% | 17.1% | 0.3% | 61.0% |



「保護の実施」段階の業務の困難さも、全般的には回答者の経験年数に応じて低減しているものが多い。また、社会福祉主事資格の任用状況による差異がみられるものも複数ある。

図表 3-80 「保護の実施」段階の業務において困難さを感じる割合（属性別）

| 【保護の実施】 | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | |
|---|-------|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4～5年目 | 6年以上 |
| 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 | 53.7% | 58.9% | 52.9% | 53.6% | 56.8% | 52.8% | 53.8% | 62.9% | 58.2% | 52.8% | 46.4% | 46.5% |
| 2 生活保護のしくみや受給中の権利・義務について、被保護者に理解できるよう説明する | 63.7% | 69.4% | 63.1% | 56.1% | 66.5% | 62.5% | 64.7% | 66.7% | 69.4% | 67.9% | 61.5% | 51.3% |
| 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 | 77.2% | 84.3% | 76.0% | 78.0% | 79.1% | 77.3% | 76.3% | 82.0% | 80.0% | 77.1% | 74.3% | 69.6% |
| 4 被保護者が自立した日常生活を送ることができるよう、具体的な相談援助を行う | 77.9% | 79.6% | 77.7% | 78.0% | 80.9% | 77.6% | 76.8% | 81.5% | 81.6% | 77.5% | 75.5% | 69.8% |
| 5 被保護者が地域社会の一員として生活を送ることができるよう具体的な相談援助を行う | 82.4% | 84.3% | 82.1% | 86.6% | 83.9% | 81.6% | 83.7% | 87.8% | 85.5% | 80.7% | 82.1% | 74.6% |
| 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、具体的に説明する | 50.7% | 56.0% | 49.7% | 53.7% | 58.2% | 49.2% | 48.8% | 68.4% | 54.6% | 47.0% | 44.6% | 38.4% |
| 7 被保護者からの相談や要望・苦情を受け止め、適切に対応する | 79.5% | 81.9% | 79.1% | 81.7% | 82.9% | 78.1% | 81.3% | 82.6% | 80.7% | 80.9% | 78.5% | 73.7% |
| 8 被保護者の努力や意欲を尊重し受け止める | 54.7% | 54.8% | 54.6% | 57.3% | 59.5% | 54.9% | 49.3% | 54.1% | 54.1% | 55.9% | 55.4% | 50.8% |
| 9 障害のある被保護者の状況に応じた適切な支援や相談援助を行う | 69.3% | 70.0% | 69.1% | 69.5% | 74.5% | 69.2% | 62.8% | 77.5% | 72.4% | 69.3% | 66.4% | 61.6% |
| 10 課題を抱える子どもがいる世帯に対して、学校などの関係機関と連携して対応する | 79.6% | 77.8% | 80.4% | 70.8% | 80.4% | 78.9% | 80.5% | 82.2% | 77.7% | 81.6% | 80.0% | 77.3% |
| 11 関係者からの情報提供や苦情、相談を受け止め、速やかに対応する | 79.3% | 81.9% | 79.2% | 74.4% | 81.9% | 79.0% | 77.5% | 80.3% | 78.6% | 80.1% | 78.1% | 77.8% |
| 12 必要な時に連携を図ることができるよう、社会資源との関係作りを行う | 68.2% | 68.2% | 68.4% | 62.2% | 70.5% | 68.9% | 63.1% | 73.4% | 70.2% | 66.9% | 66.6% | 64.8% |
| 13 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、組織的な対応を行う | 69.0% | 72.6% | 68.4% | 65.9% | 70.7% | 67.8% | 70.6% | 72.3% | 70.5% | 68.0% | 64.2% | 69.5% |
| 14 保護の変更・停止の際に、理由と不服申立制度を被保護者が理解できるよう説明する | 63.0% | 65.9% | 62.4% | 67.1% | 67.2% | 62.0% | 62.1% | 70.6% | 65.4% | 60.3% | 59.8% | 56.6% |
| 15 被保護者の状況や援助の経過について、援助後、要点を押さえて速やかに記録する | 61.0% | 64.5% | 60.1% | 67.1% | 64.1% | 58.4% | 66.8% | 66.8% | 63.2% | 57.7% | 57.6% | 57.3% |

オ. 訪問調査

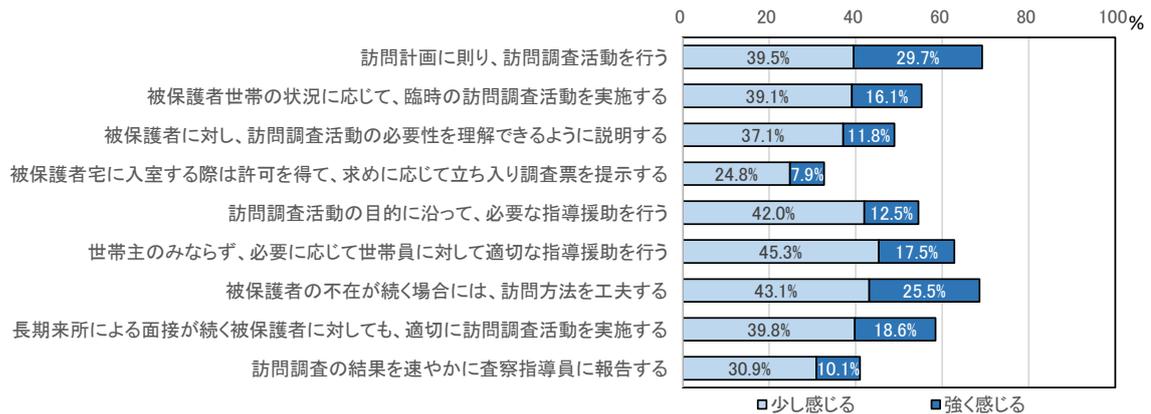
「訪問調査」業務に関して困難さを感じる割合が高い業務は下記のものであった。

- ・「訪問計画に則り、訪問調査活動を行う」69.2%
- ・「被保護者の不在が続く場合には、訪問方法を工夫する」68.6%

「訪問調査」業務では、経験年数に応じて困難さが低減している項目が少なく、また社会福祉主事資格任用状況による差異も認められなかった。

図表 3-81 「訪問調査」業務における困難さ

| 【訪問調査】 | | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる | 無回答 | 少し＋強く感じる |
|--------|--------------------------------------|--------|---------|-------|-------|------|----------|
| 1 | 訪問計画に則り、訪問調査活動を行う | 6.7% | 23.9% | 39.5% | 29.7% | 0.3% | 69.2% |
| 2 | 被保護者世帯の状況に応じて、臨時的訪問調査活動を実施する | 8.1% | 36.4% | 39.1% | 16.1% | 0.3% | 55.2% |
| 3 | 被保護者に対し、訪問調査活動の必要性を理解できるように説明する | 7.0% | 43.5% | 37.1% | 11.8% | 0.6% | 48.9% |
| 4 | 被保護者宅に入室する際は許可を得て、求めに応じて立ち入り調査票を提示する | 17.2% | 49.7% | 24.8% | 7.9% | 0.5% | 32.7% |
| 5 | 訪問調査活動の目的に沿って、必要な指導援助を行う | 5.7% | 39.5% | 42.0% | 12.5% | 0.3% | 54.5% |
| 6 | 世帯主のみならず、必要に応じて世帯員に対して適切な指導援助を行う | 5.2% | 31.8% | 45.3% | 17.5% | 0.3% | 62.8% |
| 7 | 被保護者の不在が続く場合には、訪問方法を工夫する | 5.8% | 25.3% | 43.1% | 25.5% | 0.3% | 68.6% |
| 8 | 長期来所による面接が続く被保護者に対しても、適切に訪問調査活動を実施する | 7.9% | 33.2% | 39.8% | 18.6% | 0.5% | 58.4% |
| 9 | 訪問調査の結果を速やかに査察指導員に報告する | 13.4% | 45.3% | 30.9% | 10.1% | 0.3% | 41.0% |



図表 3-82 「訪問調査」業務において困難さを感じる割合（属性別）

| 【訪問調査】 | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | |
|--------|-------|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4～5年目 | 6年以上 |
| 1 | 69.2% | 65.9% | 69.6% | 68.3% | 69.4% | 68.8% | 69.2% | 72.8% | 69.2% | 66.4% | 69.9% | 66.3% |
| 2 | 55.2% | 57.4% | 55.1% | 48.7% | 57.8% | 56.0% | 49.6% | 55.1% | 55.8% | 53.7% | 54.7% | 53.5% |
| 3 | 48.9% | 51.3% | 48.5% | 46.3% | 51.4% | 48.5% | 47.6% | 52.4% | 51.4% | 45.7% | 47.7% | 44.7% |
| 4 | 32.7% | 30.3% | 33.0% | 34.2% | 35.9% | 31.5% | 32.2% | 35.2% | 34.2% | 28.7% | 32.6% | 26.9% |
| 5 | 54.5% | 61.2% | 53.4% | 54.9% | 59.5% | 53.4% | 51.9% | 64.6% | 57.1% | 54.2% | 47.3% | 49.2% |
| 6 | 62.8% | 67.9% | 61.9% | 64.7% | 62.8% | 62.4% | 63.9% | 66.8% | 63.5% | 62.2% | 61.3% | 57.5% |
| 7 | 68.6% | 75.3% | 67.6% | 64.6% | 68.2% | 69.2% | 65.0% | 70.3% | 70.9% | 67.7% | 68.1% | 64.4% |
| 8 | 58.4% | 60.9% | 60.9% | 60.9% | 58.7% | 57.6% | 60.9% | 57.3% | 59.4% | 54.6% | 58.5% | 60.7% |
| 9 | 41.0% | 41.4% | 41.0% | 37.8% | 43.3% | 40.1% | 41.2% | 43.4% | 42.0% | 38.9% | 38.5% | 39.8% |

カ. 評価・見直し

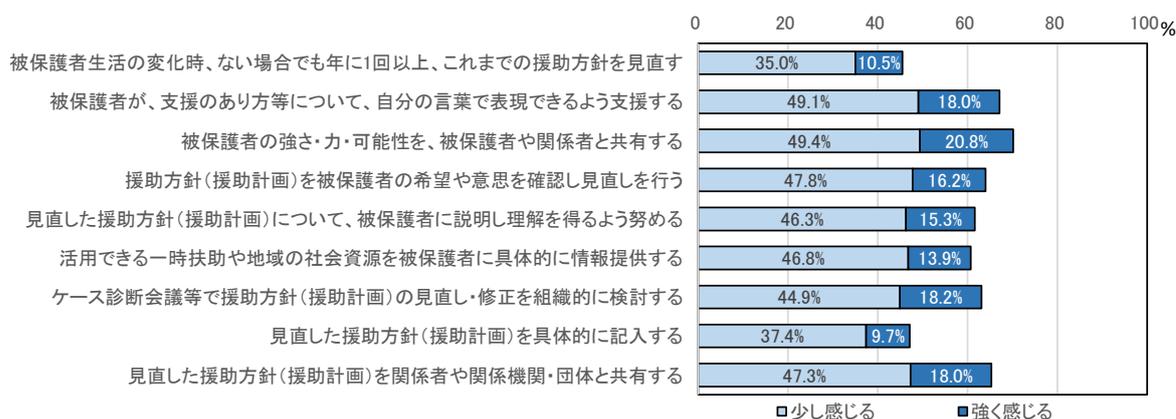
「評価・見直し」段階で困難さを感じる割合が高い業務は下記のものであった。

- ・「被保護者が、支援のあり方等について、自分の言葉で表現できるよう支援する」67.1%
- ・「被保護者の強さ・力・可能性を、被保護者や関係者と共有する」70.2%

「評価・見直し」段階の業務の困難さも回答者の経験年数に応じて低減しているものが多い。

図表 3-83 「評価・見直し」段階の業務における困難さ

| 【評価・見直し】 | | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる | 無回答 | 少し+強く感じる |
|----------|---------------------------------------|--------|---------|-------|-------|------|----------|
| 1 | 被保護者生活の変化時、ない場合でも年に1回以上、これまでの援助方針を見直す | 12.6% | 41.4% | 35.0% | 10.5% | 0.5% | 45.5% |
| 2 | 被保護者が、支援のあり方等について、自分の言葉で表現できるよう支援する | 3.9% | 28.6% | 49.1% | 18.0% | 0.5% | 67.1% |
| 3 | 被保護者の強さ・力・可能性を、被保護者や関係者と共有する | 3.4% | 25.9% | 49.4% | 20.8% | 0.5% | 70.2% |
| 4 | 援助方針(援助計画)を被保護者の希望や意思を確認し見直しを行う | 3.6% | 31.9% | 47.8% | 16.2% | 0.5% | 64.0% |
| 5 | 見直した援助方針(援助計画)について、被保護者に説明し理解を得よう努める | 3.6% | 34.4% | 46.3% | 15.3% | 0.5% | 61.6% |
| 6 | 活用できる一時扶助や地域の社会資源を被保護者に具体的に情報提供する | 3.5% | 35.3% | 46.8% | 13.9% | 0.5% | 60.7% |
| 7 | ケース診断会議等で援助方針(援助計画)の見直し・修正を組織的に検討する | 4.8% | 31.6% | 44.9% | 18.2% | 0.5% | 63.1% |
| 8 | 見直した援助方針(援助計画)を具体的に記入する | 8.3% | 44.2% | 37.4% | 9.7% | 0.5% | 47.1% |
| 9 | 見直した援助方針(援助計画)を関係者や関係機関・団体と共有する | 4.1% | 30.2% | 47.3% | 18.0% | 0.5% | 65.3% |



図表 3-84 「評価・見直し」段階の業務において困難さを感じる割合 (属性別)

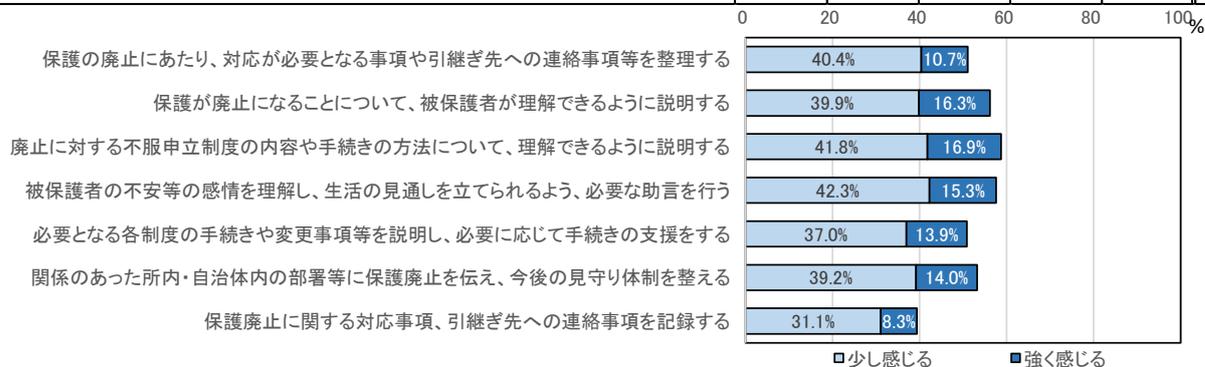
| 【評価・見直し】 | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | |
|----------|-------|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4~5年目 | 6年以上 |
| 1 | 45.5% | 47.2% | 45.4% | 37.8% | 49.6% | 44.8% | 43.1% | 54.6% | 45.8% | 42.0% | 41.9% | 40.2% |
| 2 | 67.1% | 71.4% | 66.3% | 68.3% | 70.2% | 66.3% | 68.5% | 72.3% | 70.0% | 67.6% | 63.4% | 61.5% |
| 3 | 70.2% | 74.3% | 69.5% | 73.1% | 71.3% | 71.6% | 64.7% | 72.6% | 71.9% | 72.0% | 69.8% | 63.1% |
| 4 | 64.0% | 67.6% | 63.3% | 68.3% | 62.6% | 64.2% | 63.3% | 70.1% | 63.0% | 62.6% | 61.8% | 63.2% |
| 5 | 61.6% | 68.2% | 60.3% | 64.6% | 64.9% | 60.6% | 62.6% | 62.0% | 63.7% | 60.3% | 60.8% | 57.1% |
| 6 | 60.7% | 64.2% | 60.1% | 62.2% | 65.4% | 60.4% | 56.4% | 70.9% | 64.6% | 59.8% | 56.8% | 51.9% |
| 7 | 63.1% | 66.8% | 62.9% | 56.1% | 65.4% | 61.9% | 65.0% | 66.8% | 64.1% | 62.3% | 60.2% | 61.1% |
| 8 | 47.1% | 51.9% | 46.0% | 54.9% | 51.9% | 46.2% | 45.9% | 56.0% | 46.0% | 46.3% | 44.5% | 41.6% |
| 9 | 65.3% | 69.4% | 64.8% | 57.4% | 66.9% | 65.6% | 62.5% | 69.8% | 63.7% | 64.8% | 64.3% | 62.9% |

キ. 保護の廃止

「保護の廃止」段階では、すべての業務において困難さを感じる割合は60%未満であった。また、すべての業務が回答者の経験年数に応じて困難さが低減している。

図表 3-85 「保護の廃止」段階の業務における困難さ

| 【保護の廃止】 | | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる | 無回答 | 少し+強く感じる |
|---------|---|--------|---------|-------|-------|------|----------|
| 1 | 保護の廃止にあたり、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 | 7.5% | 41.0% | 40.4% | 10.7% | 0.4% | 51.1% |
| 2 | 保護が廃止になることについて、被保護者が理解できるように説明する | 7.1% | 36.3% | 39.9% | 16.3% | 0.4% | 56.2% |
| 3 | 廃止に対する不服申立制度の内容や手続きの方法について、理解できるように説明する | 5.0% | 35.9% | 41.8% | 16.9% | 0.5% | 58.7% |
| 4 | 被保護者の不安等の感情を理解し、生活の見通しを立てられるよう、必要な助言を行う | 5.2% | 36.8% | 42.3% | 15.3% | 0.4% | 57.6% |
| 5 | 必要となる各制度の手続きや変更事項等を説明し、必要に応じて手続きの支援をする | 9.0% | 39.7% | 37.0% | 13.9% | 0.5% | 50.9% |
| 6 | 関係のあった所内・自治体内の部署等に保護廃止を伝え、今後の見守り体制を整える | 6.8% | 39.6% | 39.2% | 14.0% | 0.5% | 53.2% |
| 7 | 保護廃止に関する対応事項、引継ぎ先への連絡事項を記録する | 9.3% | 50.9% | 31.1% | 8.3% | 0.4% | 39.4% |



図表 3-86 「保護の廃止」段階の業務における困難さ（属性別）

| 【保護の廃止】 | 全体 | 勤務先 | | | 社会福祉主事資格 | | | 生活保護業務経験年数(通算) | | | | |
|---|-------|---------|---------|---------|----------|----------|---------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4~5年目 | 6年以上 |
| 1 保護の廃止にあたり、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 | 51.1% | 54.8% | 50.3% | 57.4% | 57.8% | 49.4% | 51.1% | 63.4% | 52.7% | 51.0% | 44.8% | 45.0% |
| 2 保護が廃止になることについて、被保護者が理解できるように説明する | 56.2% | 63.6% | 54.9% | 57.3% | 61.6% | 55.1% | 55.7% | 61.2% | 59.9% | 58.3% | 49.8% | 49.5% |
| 3 廃止に対する不服申立制度の内容や手続きの方法について、理解できるように説明する | 58.7% | 58.9% | 58.6% | 59.8% | 65.9% | 57.3% | 57.2% | 69.0% | 62.0% | 57.1% | 52.8% | 52.6% |
| 4 被保護者の不安等の感情を理解し、生活の見通しを立てられるよう、必要な助言を行う | 57.6% | 65.9% | 56.1% | 58.6% | 65.4% | 56.5% | 56.0% | 70.0% | 59.7% | 56.3% | 51.2% | 50.6% |
| 5 必要となる各制度の手続きや変更事項等を説明し、必要に応じて手続きの支援をする | 50.9% | 61.2% | 48.9% | 56.1% | 60.8% | 49.6% | 45.7% | 66.8% | 55.0% | 45.0% | 44.4% | 42.3% |
| 6 関係のあった所内・自治体内の部署等に保護廃止を伝え、今後の見守り体制を整える | 53.2% | 57.2% | 52.1% | 58.5% | 56.7% | 52.3% | 53.8% | 64.6% | 54.1% | 52.0% | 49.5% | 47.2% |
| 7 保護廃止に関する対応事項、引継ぎ先への連絡事項を記録する | 39.4% | 45.4% | 38.4% | 39.0% | 45.5% | 38.3% | 37.2% | 51.2% | 38.4% | 38.0% | 35.0% | 35.2% |

2) 査察指導員業務の困難さ（査察指導員調査）

査察指導員が困難さを感じている業務の上位には、下記のもの挙げられた。

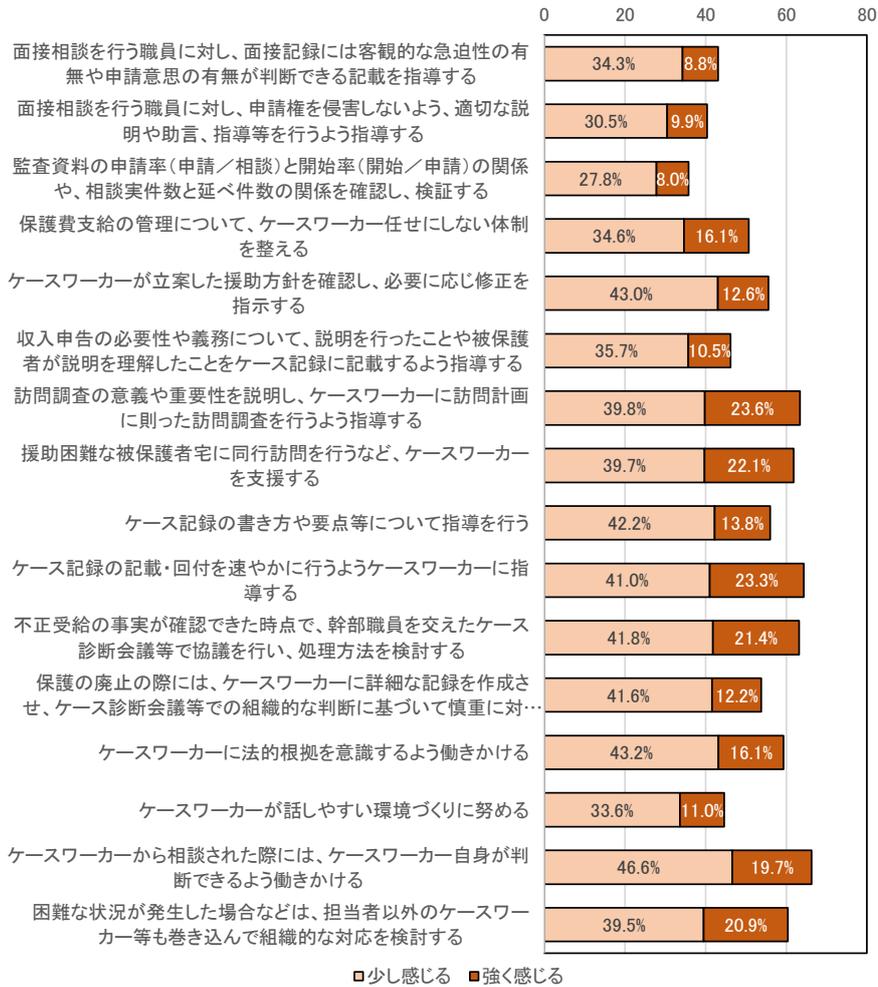
- ・「訪問調査の意義や重要性を説明し、ケースワーカーに訪問計画に則った訪問調査を行うよう指導する」63.4%
- ・「援助困難な被保護者宅に同行訪問を行うなど、ケースワーカーを支援する」61.8%
- ・「ケース記録の記載・回付を速やかに行うようケースワーカーに指導する」64.3%
- ・「不正受給の事実が確認できた時点で、幹部職員を交えたケース診断会議等で協議を行い、処理方法を検討する」63.2%
- ・「ケースワーカーから相談された際には、ケースワーカー自身が判断できるよう働きかける」66.3%
- ・「困難な状況が発生した場合などは、担当者以外のケースワーカー等も巻き込んで組織的な対応を検討する」60.4%

なお、査察指導員業務の困難さに関して、現業員と異なり経験年数による困難さの低減傾向はみられなかった。また、社会福祉主事資格任用状況にみると、専門的な資格保持者ほど困難さを感じている割合が高くなる業務もみられる。

図表 3-87 査察指導員業務における困難さ

| | な全 いく 感じ | じあ なま いり 感 | る少 し感 じ | る強 く感 じ | 無 回 答 | く少 感し じ十 る強 |
|--|----------------|---------------------|---------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1 面接相談を行う職員に対し、面接記録には客観的な急迫性の有無や申請意思の有無が判断できる記載を指導する | 10.0% | 39.2% | 34.3% | 8.8% | 7.6% | 43.1% |
| 2 面接相談を行う職員に対し、申請権を侵害しないよう、適切な説明や助言、指導等を行うよう指導する | 11.6% | 40.5% | 30.5% | 9.9% | 7.5% | 40.4% |
| 3 監査資料の申請率（申請／相談）と開始率（開始／申請）の関係や、相談実件数と延べ件数の関係を確認し、検証する | 10.3% | 44.9% | 27.8% | 8.0% | 9.0% | 35.8% |
| 4 保護費支給の管理について、ケースワーカー任せにしない体制を整える | 9.3% | 36.6% | 34.6% | 16.1% | 3.4% | 50.7% |
| 5 ケースワーカーが立案した援助方針を確認し、必要に応じ修正を指示する | 6.1% | 36.6% | 43.0% | 12.6% | 1.7% | 55.6% |
| 6 収入申告の必要性や義務について、説明を行ったことや被保護者が説明を理解したことをケース記録に記載するよう指導する | 7.6% | 43.9% | 35.7% | 10.5% | 2.2% | 46.2% |
| 7 訪問調査の意義や重要性を説明し、ケースワーカーに訪問計画に則った訪問調査を行うよう指導する | 4.5% | 30.5% | 39.8% | 23.6% | 1.7% | 63.4% |
| 8 援助困難な被保護者宅に同行訪問を行うなど、ケースワーカーを支援する | 7.1% | 29.3% | 39.7% | 22.1% | 1.8% | 61.8% |
| 9 ケース記録の書き方や要点等について指導を行う | 4.7% | 37.6% | 42.2% | 13.8% | 1.8% | 56.0% |
| 10 ケース記録の記載・回付を速やかに行うようケースワーカーに指導する | 4.6% | 29.5% | 41.0% | 23.3% | 1.6% | 64.3% |
| 11 不正受給の事実が確認できた時点で、幹部職員を交えたケース診断会議等で協議を行い、処理方法を検討する | 5.8% | 29.2% | 41.8% | 21.4% | 1.8% | 63.2% |
| 12 保護の廃止の際には、ケースワーカーに詳細な記録を作成させ、ケース診断会議等での組織的な判断に基づいて慎重に対応する | 5.9% | 38.2% | 41.6% | 12.2% | 2.0% | 53.8% |
| 13 ケースワーカーに法的根拠を意識するよう働きかける | 5.8% | 32.8% | 43.2% | 16.1% | 2.1% | 59.3% |
| 14 ケースワーカーが話しやすい環境づくりに努める | 11.2% | 42.2% | 33.6% | 11.0% | 2.1% | 44.6% |
| 15 ケースワーカーから相談された際には、ケースワーカー自身が判断できるよう働きかける | 4.0% | 28.0% | 46.6% | 19.7% | 1.8% | 66.3% |
| 16 困難な状況が発生した場合などは、担当者以外のケースワーカー等も巻き込んで組織的な対応を検討する | 6.4% | 31.3% | 39.5% | 20.9% | 2.0% | 60.4% |

図表 3-87 査察指導員業務における困難さ



図表 3-88 査察指導員業務において困難さを感じる割合 (属性別)

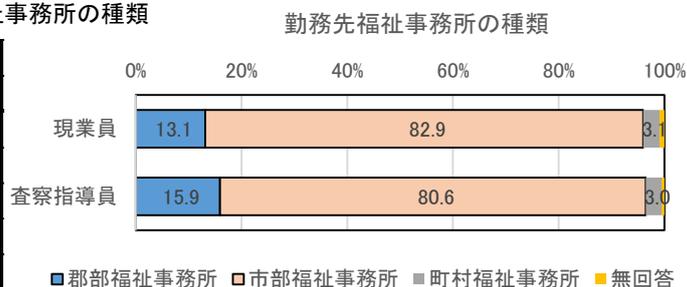
| | 全体 | 勤務先 | | | SV業務経験(通算) | | | | | 任用状況 | | |
|---|-------|---------|---------|---------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|---------------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4~5年目 | 6年以上 | 資格なし | 3科目主事・養成課程 | 社会福祉士・精神保健福祉士 |
| 面接相談を行う職員に対し、面接記録には客観的な急迫性の有無や申請意思の有無が判断できる記載を指導する | 43.1% | 40.8% | 43.6% | 41.4% | 44.7% | 42.1% | 40.7% | 42.9% | 44.9% | 46.9% | 42.5% | 43.5% |
| 面接相談を行う職員に対し、申請権を侵害しないよう、適切な説明や助言、指導等を行うよう指導する | 40.4% | 36.8% | 41.3% | 34.4% | 42.2% | 38.3% | 39.3% | 42.9% | 40.9% | 44.3% | 39.5% | 40.0% |
| 監査資料の申請率(申請/相談)と開始率(開始/申請)の関係や、相談案件数と延べ件数の関係を確認し、検証する | 35.8% | 27.0% | 37.5% | 37.9% | 41.0% | 35.6% | 35.0% | 34.7% | 31.8% | 43.0% | 34.3% | 37.7% |
| 保護費支給の管理について、ケースワーカー任せにしない体制を整える | 50.7% | 48.1% | 51.3% | 41.3% | 50.9% | 48.1% | 52.1% | 52.9% | 51.7% | 48.1% | 51.1% | 45.9% |
| ケースワーカーが立案した援助方針を確認し、必要に応じ修正を指示する | 55.6% | 52.0% | 56.5% | 55.1% | 59.7% | 51.9% | 52.8% | 58.8% | 59.7% | 46.8% | 57.5% | 48.3% |
| 収入申告の必要性や義務について、説明を行ったことや被保護者が説明を理解したことをケース記録に記載するよう指導する | 46.2% | 41.4% | 47.8% | 31.0% | 42.2% | 43.7% | 47.2% | 48.9% | 49.5% | 43.1% | 46.5% | 43.6% |
| 訪問調査の意義や重要性を説明し、ケースワーカーに訪問計画に則った訪問調査を行うよう指導する | 63.4% | 59.2% | 64.6% | 48.3% | 59.0% | 67.3% | 63.6% | 64.7% | 66.5% | 62.1% | 62.6% | 70.6% |
| 援助困難な被保護者宅に同行訪問を行うなど、ケースワーカーを支援する | 61.8% | 63.2% | 61.6% | 58.6% | 54.0% | 67.8% | 63.6% | 65.3% | 60.8% | 64.6% | 62.4% | 51.8% |
| ケース記録の書き方や要点等について指導を行う | 56.0% | 52.0% | 56.5% | 55.1% | 55.3% | 60.1% | 57.1% | 55.3% | 52.3% | 49.3% | 55.7% | 62.4% |
| ケース記録の記載・回付を速やかに行うようケースワーカーに指導する | 64.3% | 58.6% | 66.2% | 44.8% | 57.1% | 68.4% | 69.2% | 68.2% | 64.7% | 57.0% | 64.6% | 69.4% |
| 不正受給の事実が確認できた時点で、幹部職員を交えたケース診断会議等で協議を行い、処理方法を検討する | 63.2% | 61.2% | 63.6% | 58.6% | 63.4% | 61.2% | 64.3% | 65.9% | 63.0% | 59.5% | 65.0% | 49.4% |
| 保護の廃止の際には、ケースワーカーに詳細な記録を作成させ、ケース診断会議等での組織的な判断に基づいて慎重に対応する | 53.8% | 46.0% | 55.1% | 62.1% | 56.5% | 48.6% | 54.3% | 55.9% | 55.2% | 50.7% | 55.4% | 41.1% |
| ケースワーカーに法的根拠を意識するよう働きかける | 59.3% | 52.7% | 60.5% | 58.6% | 57.7% | 60.6% | 59.3% | 63.6% | 60.8% | 54.4% | 60.7% | 49.4% |
| ケースワーカーが話しやすい環境づくりに努める | 44.6% | 36.8% | 46.4% | 34.5% | 43.5% | 43.7% | 44.3% | 48.3% | 42.6% | 35.4% | 46.0% | 40.0% |
| ケースワーカーから相談された際には、ケースワーカー自身が判断できるよう働きかける | 66.3% | 63.1% | 66.5% | 75.9% | 63.3% | 65.6% | 69.3% | 75.3% | 61.4% | 59.5% | 66.8% | 69.4% |
| 困難な状況が発生した場合などは、担当者以外のケースワーカー等も巻き込んで組織的な対応を検討する | 60.4% | 57.3% | 61.4% | 48.3% | 57.8% | 59.6% | 63.6% | 63.0% | 60.8% | 56.9% | 61.1% | 55.2% |

参考 回答者プロフィール

1) 勤務先福祉事務所の種類

図表 3-89 勤務先福祉事務所の種類

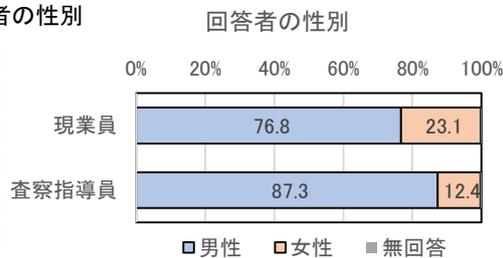
| | 現業員 | | 査察指導員 | |
|-----------|------|--------|-------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 郡部福祉事務所 | 343 | 13.1% | 152 | 15.9% |
| 2 市部福祉事務所 | 2172 | 82.9% | 772 | 80.6% |
| 3 町村福祉事務所 | 82 | 3.1% | 29 | 3.0% |
| 無回答 | 23 | 0.9% | 5 | 0.5% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% |



2) 回答者の性別、年齢

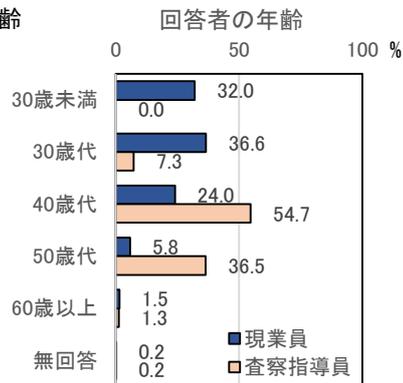
図表 3-90 回答者の性別

| | 現業員 | | 査察指導員 | |
|------|------|--------|-------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 男性 | 2012 | 76.8% | 836 | 87.3% |
| 2 女性 | 604 | 23.1% | 119 | 12.4% |
| 無回答 | 4 | 0.2% | 3 | 0.3% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% |



図表 3-91 回答者の年齢

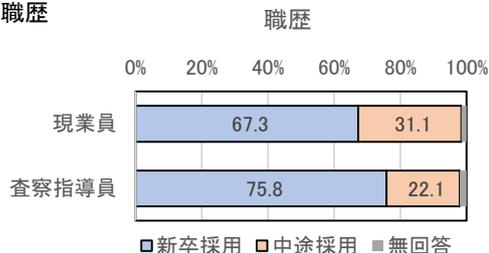
| | 現業員 | | 査察指導員 | |
|---------|------|--------|-------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 30歳未満 | 839 | 32.0% | 0 | 0.0% |
| 2 30歳代 | 958 | 36.6% | 70 | 7.3% |
| 3 40歳代 | 628 | 24.0% | 524 | 54.7% |
| 4 50歳代 | 151 | 5.8% | 350 | 36.5% |
| 5 60歳以上 | 38 | 1.5% | 12 | 1.3% |
| 無回答 | 6 | 0.2% | 2 | 0.2% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% |



3) 職歴

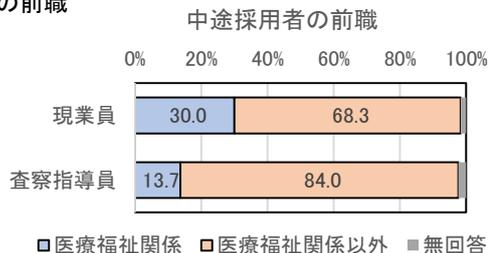
図表 3-92 回答者の職歴

| | 現業員 | | 査察指導員 | |
|--------|------|--------|-------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 新卒採用 | 1762 | 67.3% | 726 | 75.8% |
| 2 中途採用 | 816 | 31.1% | 212 | 22.1% |
| 無回答 | 42 | 1.6% | 20 | 2.1% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% |



図表 3-93 中途採用者の前職

| | 現業員 | | 査察指導員 | |
|------------|-----|--------|-------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 医療福祉関係 | 245 | 30.0% | 29 | 13.7% |
| 2 医療福祉関係以外 | 557 | 68.3% | 178 | 84.0% |
| 無回答 | 14 | 1.7% | 5 | 2.4% |
| 合計 | 816 | 100.0% | 212 | 100.0% |



4) 公務員としての勤務年数

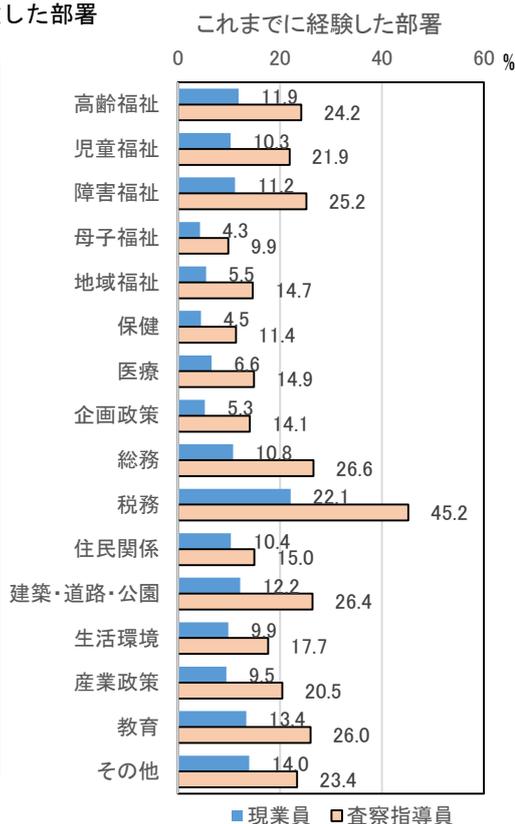
図表 3-94 公務員としての経験年数（現業員、査察指導員）

| | | 現業員 | | 査察指導員 | |
|---|----------|------|--------|-------|--------|
| | | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 | 1年未満 | 107 | 4.1% | 24 | 2.5% |
| 2 | 1～3年未満 | 423 | 16.1% | | |
| 3 | 3～5年未満 | 376 | 14.4% | | |
| 4 | 5～10年未満 | 580 | 22.1% | | |
| 5 | 10～15年未満 | 272 | 10.4% | 133 | 13.9% |
| 6 | 15～20年未満 | 316 | 12.1% | | |
| 7 | 20～25年未満 | 513 | 19.6% | | |
| | 25～30年未満 | | | 330 | 34.4% |
| | 30年以上 | | | 235 | 24.5% |
| | 無回答 | 33 | 1.3% | 5 | 0.5% |
| | 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% |

5) これまで経験した部署

図表 3-95 これまで経験した部署

| | | 現業員 | | 査察指導員 | |
|----|----------|------|--------|-------|--------|
| | | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 | 高齢福祉 | 312 | 11.9% | 232 | 24.2% |
| 2 | 児童福祉 | 270 | 10.3% | 210 | 21.9% |
| 3 | 障害福祉 | 293 | 11.2% | 241 | 25.2% |
| 4 | 母子福祉 | 112 | 4.3% | 95 | 9.9% |
| 5 | 地域福祉 | 143 | 5.5% | 141 | 14.7% |
| 6 | 保健 | 119 | 4.5% | 109 | 11.4% |
| 7 | 医療 | 172 | 6.6% | 143 | 14.9% |
| 8 | 企画政策 | 138 | 5.3% | 135 | 14.1% |
| 9 | 総務 | 283 | 10.8% | 255 | 26.6% |
| 10 | 税務 | 578 | 22.1% | 433 | 45.2% |
| 11 | 住民関係 | 272 | 10.4% | 144 | 15.0% |
| 12 | 建築・道路・公園 | 319 | 12.2% | 253 | 26.4% |
| 13 | 生活環境 | 259 | 9.9% | 170 | 17.7% |
| 14 | 産業政策 | 249 | 9.5% | 196 | 20.5% |
| 15 | 教育 | 351 | 13.4% | 249 | 26.0% |
| 16 | その他 | 368 | 14.0% | 224 | 23.4% |
| | 無回答 | 662 | 25.3% | 15 | 1.6% |
| | 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% |



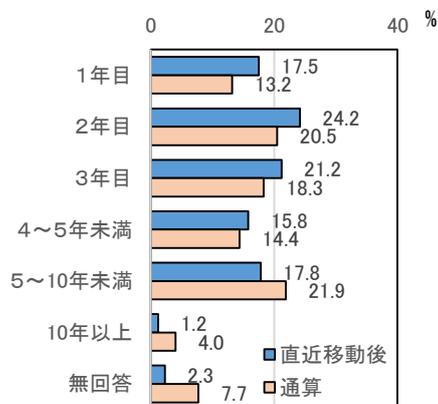
6) 生活保護業務の経験年数

① 現業員

図表 3-96 生活保護業務の経験年数：現業員

| | 直近移動後 | | 通算 | |
|-----------|-------|--------|------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 1年目 | 449 | 17.5% | 340 | 13.2% |
| 2 2年目 | 621 | 24.2% | 529 | 20.5% |
| 3 3年目 | 545 | 21.2% | 471 | 18.3% |
| 4 4～5年未満 | 407 | 15.8% | 370 | 14.4% |
| 5 5～10年未満 | 456 | 17.8% | 565 | 21.9% |
| 6 10年以上 | 30 | 1.2% | 102 | 4.0% |
| 無回答 | 60 | 2.3% | 198 | 7.7% |
| 合計 | 2568 | 100.0% | 2575 | 100.0% |

生活保護業務の経験年数:現業員

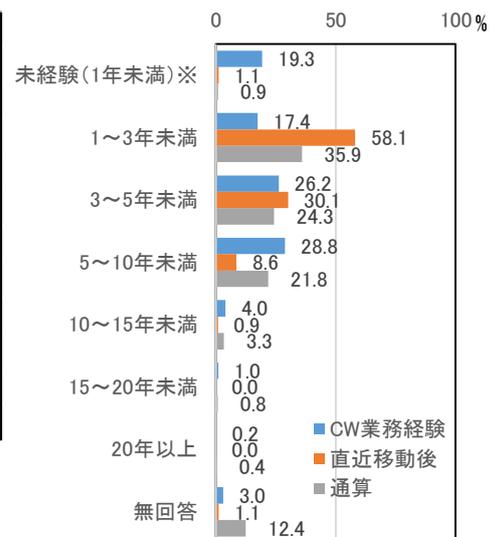


② 査察指導員

図表 3-97 生活保護業務の経験年数：査察指導員

| | 現業員 | | 査察指導員経験年数 | | | |
|--------------|------|--------|-----------|--------|-----|--------|
| | 経験年数 | | 直近移動後 | | 通算 | |
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 未経験(1年未満)※ | 185 | 19.3% | 11 | 1.1% | 9 | 0.9% |
| 2 1～3年未満 | 167 | 17.4% | 557 | 58.1% | 344 | 35.9% |
| 3 3～5年未満 | 251 | 26.2% | 288 | 30.1% | 233 | 24.3% |
| 4 5～10年未満 | 276 | 28.8% | 82 | 8.6% | 209 | 21.8% |
| 5 10～15年未満 | 38 | 4.0% | 9 | 0.9% | 32 | 3.3% |
| 6 15～20年未満 | 10 | 1.0% | 0 | 0.0% | 8 | 0.8% |
| 7 20年以上 | 2 | 0.2% | 0 | 0.0% | 4 | 0.4% |
| 無回答 | 29 | 3.0% | 11 | 1.1% | 119 | 12.4% |
| 合計 | 958 | 100.0% | 958 | 100.0% | 958 | 100.0% |

査察指導員の業務経験



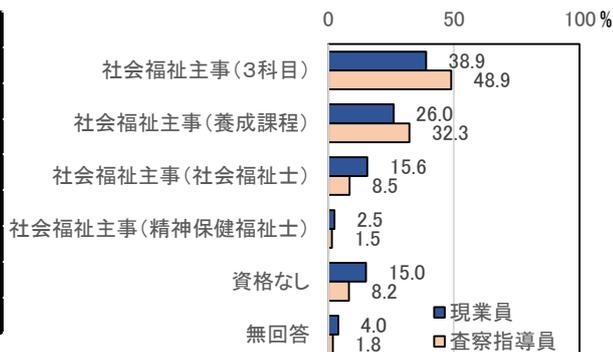
※現業員経験年数は「未経験」、査察指導員経験年数は「1年未満」

7) 社会福祉主事資格の任用状況

図表 3-98 社会福祉主事資格の任用状況

| | 現業員 | | 査察指導員 | |
|-------------------|------|--------|-------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 社会福祉主事(3科目) | 1018 | 38.9% | 468 | 48.9% |
| 2 社会福祉主事(養成課程) | 682 | 26.0% | 309 | 32.3% |
| 3 社会福祉主事(社会福祉士) | 408 | 15.6% | 81 | 8.5% |
| 4 社会福祉主事(精神保健福祉士) | 65 | 2.5% | 14 | 1.5% |
| 5 資格なし | 393 | 15.0% | 79 | 8.2% |
| 無回答 | 105 | 4.0% | 17 | 1.8% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% |

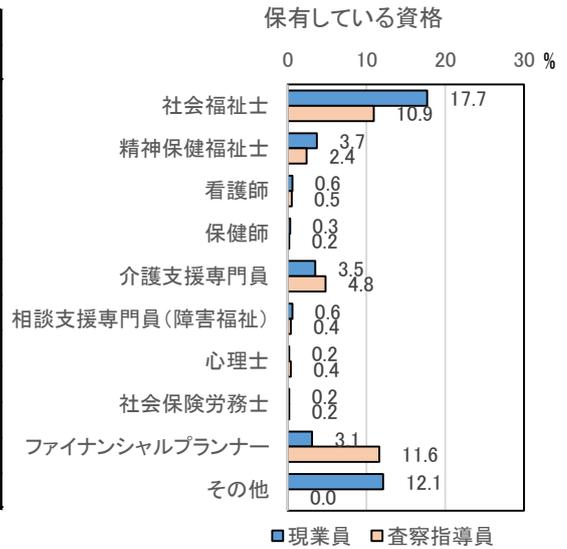
社会福祉主事任用状況



8) 保有している資格

図表 3-99 保有資格

| | 現業員 | | 査察指導員 | |
|-----------------|------|--------|-------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 社会福祉士 | 465 | 17.7% | 104 | 10.9% |
| 2 精神保健福祉士 | 98 | 3.7% | 23 | 2.4% |
| 3 看護師 | 17 | 0.6% | 5 | 0.5% |
| 4 保健師 | 7 | 0.3% | 2 | 0.2% |
| 5 介護支援専門員 | 91 | 3.5% | 46 | 4.8% |
| 6 相談支援専門員(障害福祉) | 17 | 0.6% | 4 | 0.4% |
| 7 心理士 | 5 | 0.2% | 4 | 0.4% |
| 8 社会保険労務士 | 6 | 0.2% | 2 | 0.2% |
| 9 ファイナンシャルプランナー | 81 | 3.1% | 111 | 11.6% |
| 10 その他 | 318 | 12.1% | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 1794 | 68.5% | 724 | 75.6% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% |



9) 担当件数

①現業員

図表 3-100 世帯種類別担当世帯数

| | 平均値 | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 |
|-------|-------|---------|---------|---------|
| 高齢者世帯 | 41.5件 | 33.1件 | 43.5件 | 22.0件 |
| 母子世帯 | 4.6件 | 2.8件 | 4.9件 | 2.2件 |
| 障害者世帯 | 10.2件 | 7.4件 | 10.8件 | 5.8件 |
| 傷病者世帯 | 11.6件 | 8.9件 | 12.2件 | 5.9件 |
| その他世帯 | 12.3件 | 9.2件 | 13.1件 | 6.3件 |
| 計 | 78.6件 | 60.5件 | 82.9件 | 39.4件 |

図表 3-101 訪問格付け別担当世帯数

| | 平均値 | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 |
|-----------|--------|---------|---------|---------|
| 1ヶ月に1回以上 | 3.8件 | 4.2件 | 3.7件 | 3.9件 |
| 2ヶ月に1回以上 | 6.4件 | 7.0件 | 6.4件 | 4.6件 |
| 3ヶ月に1回以上 | 25.3件 | 22.5件 | 26.2件 | 12.3件 |
| 4ヶ月に1回以上 | 21.7件 | 15.1件 | 22.9件 | 13.0件 |
| 6ヶ月に1回以上 | 23.5件 | 11.6件 | 25.6件 | 9.5件 |
| 12ヶ月に1回以上 | 9.9件 | 8.5件 | 10.3件 | 6.3件 |
| 年間訪問回数※ | 267.8回 | 229.7回 | 278.5回 | 155.0回 |

②査察指導員

図表 3-102 担当現業員数

| | 全体 | 勤務先 | | |
|---------|-------|---------|---------|---------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 |
| 全体 | 948 | 152 | 772 | 29 |
| 5人未満 | 35.7% | 57.2% | 29.0% | 89.7% |
| 5~10人未満 | 58.4% | 40.1% | 63.5% | 3.4% |
| 10人以上 | 3.6% | 2.0% | 4.0% | 0.0% |
| 無回答 | 2.3% | 0.7% | 2.2% | 6.9% |
| 平均人数 | 5.7人 | 4.3人 | 6.1人 | 2.4人 |

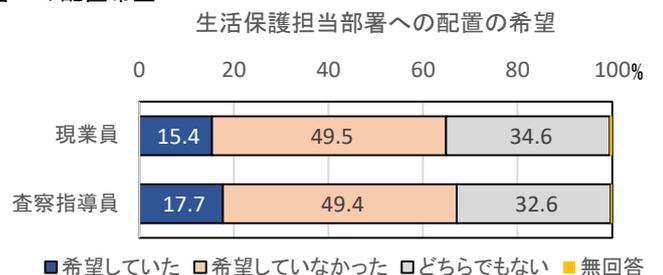
図表 3-103 担当世帯総数

| | 全体 | 勤務先 | | |
|------------|-------|---------|---------|---------|
| | | 郡部福祉事務所 | 市部福祉事務所 | 町村福祉事務所 |
| 全体 | 958 | 152 | 772 | 29 |
| 100ケース未満 | 13.2% | 19.7% | 9.7% | 72.4% |
| 100~199ケース | 11.9% | 25.7% | 9.2% | 13.8% |
| 200~299ケース | 10.0% | 13.2% | 9.8% | 0.0% |
| 300~399ケース | 9.4% | 13.8% | 8.8% | 3.4% |
| 400~499ケース | 10.3% | 13.8% | 10.1% | 0.0% |
| 500ケース以上 | 38.4% | 11.8% | 45.1% | 0.0% |
| 無回答 | 6.8% | 2.0% | 7.3% | 10.3% |
| 平均ケース数 | 417 | 264 | 461 | 62 |

10) 生活保護担当部署への配置希望

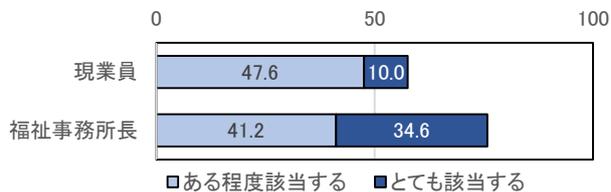
図表 3-104 生活保護担当部署への配置希望

| | 現業員 | | 査察指導員 | |
|-------------|------|--------|-------|--------|
| | 回答数 | 構成比% | 回答数 | 構成比% |
| 1 希望していた | 404 | 15.4% | 170 | 17.7% |
| 2 希望していなかった | 1296 | 49.5% | 473 | 49.4% |
| 3 どちらでもない | 907 | 34.6% | 312 | 32.6% |
| 無回答 | 13 | 0.5% | 3 | 0.3% |
| 合計 | 2620 | 100.0% | 958 | 100.0% |

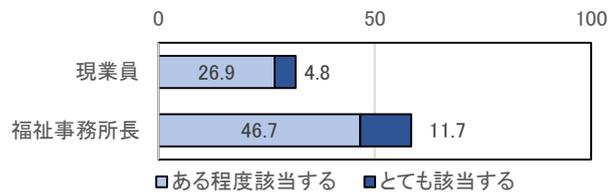


11) 業務環境の評価（福祉事務所長、現業員）

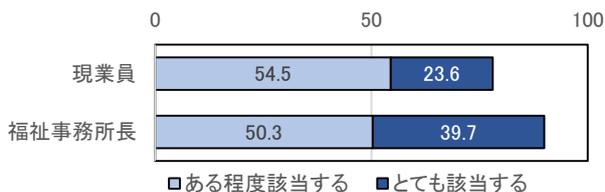
図表 3-105 業務環境の評価
（援助等の在り方について福祉事務所の方針や目標を明確にしている）



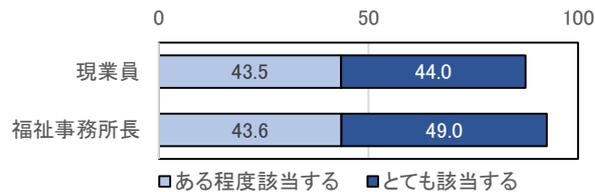
図表 3-106 業務環境の評価
（業務に対してやりがいを持って取り組んでいる職員が多い）



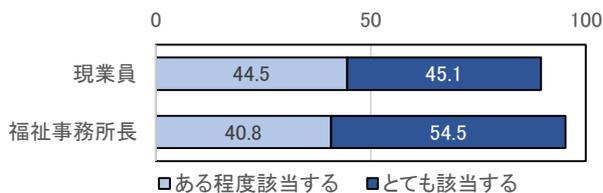
図表 3-107 業務環境の評価
（職員は保護の適正化に向けて熱心に取り組んでいる）



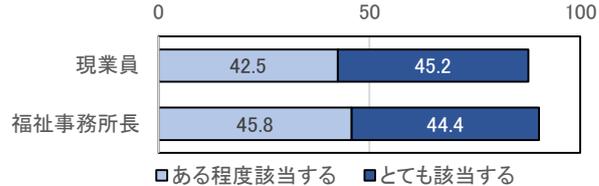
図表 3-108 業務環境の評価
（職員間のコミュニケーションが盛んである）



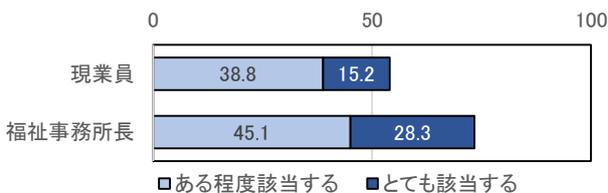
図表 3-109 業務環境の評価
（業務上で困難が発生した時には、同僚がサポートしている）



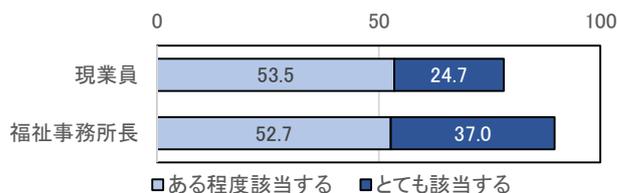
図表 3-110 業務環境の評価
（業務上で困難が発生した時には、上司がサポートしている）



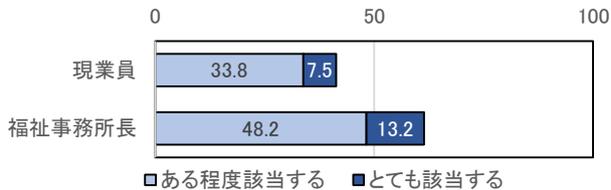
図表 3-111 業務環境の評価
（組織として職員の身を守るための取組を行っている）



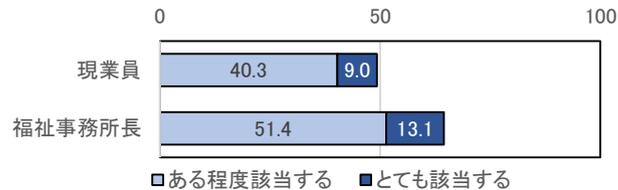
図表 3-112 業務環境の評価
（職員同士が互いに信頼感を持って業務にあたっている）



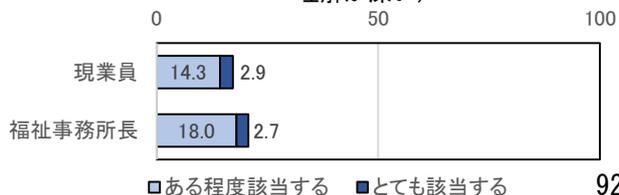
図表 3-113 業務環境の評価
（スキルアップのための取組を組織として積極的に実施している）



図表 3-114 業務環境の評価
（業務改善に向けた取組を行っている）



図表 3-115 業務環境の評価
（行政内の他部署において生活保護業務に対する理解が深い）



2. 都道府県・政令指定都市本庁および福祉事務所へのヒアリング調査

(1) 調査の目的

本事業では、都道府県・政令指定都市本庁および福祉事務所へのヒアリング調査を実施した。

都道府県・政令指定都市本庁へのヒアリング調査では、各自治体で実施している生活保護担当職員向けの研修プログラムやニーズの把握方法等とともに、都道府県・政令指定都市本庁の役割に関する意見を収集した。

また、福祉事務所に対しては、生活保護現業員のスキル向上を図る取組とともに業務負担・精神的な負担軽減の取組実態や課題、社会福祉主事資格の意義、庁内外関係機関との連携等に関する実態や課題の把握を目的とした。

(2) 調査実施概要

1) 調査対象

都道府県・政令指定都市本庁は、職員経験年数別・業務内容別にきめ細やかな研修プログラムを組み立てていることを訪問先選定のポイントとした。また、福祉事務所（実施機関）は、都市規模や地域を考慮しつつ、アンケート調査結果や既存情報から生活保護現業員の資質向上や業務負担軽減に資する取組を実施していると考えられる機関を選定した。

【都道府県・政令指定都市本庁】

都道府県 2 自治体

指定都市 2 自治体

【福祉事務所】

指定都市：2 福祉事務所

一般市：3 福祉事務所

2) 調査期間 平成 29 年 12 月～平成 30 年 2 月

3) 調査方法 訪問による聞き取り調査

4) 主な調査項目

<都道府県・政令指定都市本庁>

- ・生活保護業務担当者を対象とする育成研修の取組状況について
- ・研修以外での実施機関に対する支援の取組状況について
- ・職員の業務負担軽減にむけた方策について
- ・都道府県・政令指定都市本庁が担うべき役割について

等

<福祉事務所>

- ・組織および人員体制や業務の状況について
- ・職員の質の向上に向けた取組について
- ・業務効率化、業務負担軽減に向けた取組について
- ・職員の精神的な負担を軽減するための取組（職場環境づくり）について
- ・現行の社会福祉主事制度および資格について
- ・都道府県に期待する役割について

等

(3) 都道府県・政令指定都市本庁向けヒアリング調査結果の概要

○共通の特徴

<研修プログラムの流れ（年度を通して）>

- ・ 新任者向け研修では、年度の始め（4～5月）に制度理解やケースワーク業務に臨むにあたっての心構えといった、生活保護業務に従事する職員が身に着けるべき基礎的な内容が設定されていた。その後、各福祉事務所での所内研修や実際の業務を経て、年度の後半では対人援助や困難事例について学ぶというプログラムが設定されていた。
- ・ 中堅職員研修は、主に2年目以上の中堅層を対象に実施されていた。内容としては、困難事例のグループ討議や他法他施策の理解、監査での指摘事項のポイント等がみられた。なお、2年目と3年目の職員では、担当業務の状況や抱える課題が異なることから、2年目と3年目の職員それぞれに研修を設定している自治体もある。
- ・ 新任査察指導員研修では、査察指導員の実務に関する基礎知識が行われていたが、ケースワーク業務未経験の査察指導員もいることを踏まえて、法制度の理解を促す研修を実施している自治体もある。

<効果的な研修の手法>

- ・ 今回ヒアリング調査を行った全ての都道府県、政令指定都市本庁で、座学研修とグループワークを組み合わせた形での研修が実施されていた。座学研修を通して正しい知識を習得し、グループワークを通して他の福祉事務所の職員と関係構築を図り、現場同士で日々の悩みごとの相談やノウハウの共有ができるようになってもらうことがねらいとされていた。

<研修プログラムに関するニーズ把握の状況>

- ・ 研修受講者に対して、研修後又は研修前にアンケートを実施しニーズを把握していた。
- ・ また、監査時のヒアリングで職員から業務上困難を感じることを聞き取り、その結果をもとに研修内容に反映させる自治体もみられた。

<研修以外で現場職員を支える取組>

- ・ 各地域で、現場の業務負担軽減のための独自マニュアルが作成されていた。（ケースワーク業務経験のない査察指導員にむけた査察指導員マニュアル、面接相談の手引き、事務処理や生活保護システムに関するマニュアル、質疑応答をまとめた参考資料集、等）
- ・ 嘱託職員が管内の福祉事務所を年に1度巡回し、研修や監査のフォローを行っている自治体もある。独自研修を行うことが難しい、監査における書面上の通知だけでは改善することが難しい状況にある小規模福祉事務所の底上げを図っている。

<本庁が担うべき役割>

- ・ 研修等の場を積極的に設けることで、福祉事務所の職員同士で日常的に疑問点等を確認できるような「顔の見える関係」構築の支援することであるという意見が多くみられた。
- ・ 監査や研修を通して、福祉事務所ごとに業務進行上のばらつきが出ないようにするためのとりまとめを行い、問題の発生を未然に防ぐことであるという意見もみられた。

参考 各地域における研修の実施状況 ※平成 28 年度実績

| 自治体名 | 名称 | 日数 |
|------------------------|------------------------|------|
| 都道府県・政令 指定都市本庁 A | 新任職員研修会 | 6日 |
| | システム操作研修会 | 6日 |
| | 2年目職員研修会 | 1日 |
| | 中堅職員研修会 | 1日 |
| | 新任面接員研修会 | 0.5日 |
| | 面接員研修会（面接員会議） | 0.5日 |
| | 面接員一日研修会 | 1日 |
| | 新任査察指導員研修会 | 1日 |
| | 査察指導員研修会（保護係長会） | 1日 |
| | 査察指導員一日研修会 | 1日 |
| | 新任嘱託職員研修会 | 0.5日 |
| | 就労支援員会議 | 5.5日 |
| | 新任医療・介護扶助事務担当者及び嘱託員研修会 | 1日 |
| | 医療・介護扶助事務担当者会 | 4日 |
| | 法律専門相談員派遣事業 | 1日 |
| | 法律専門相談研修会 | 1日 |
| | 生活保護経理事務担当者会（研修会） | 0.5日 |
| 生活保護経理事務担当者向けシステム操作研修 | 1日 | |
| 生活保護経理事務担当者会（研修会） | 1.5日 | |
| 都道府県・政令 指定都市本庁 B | 新任生活保護現業員研修 | 5日 |
| | 生活保護担当新採用・新任職員フォロー研修 | 1日 |
| | 2年目生活保護現業員フォロー研修 | 1日 |
| | 3年目生活保護現業員フォロー研修 | 1日 |
| | 生活支援課面接担当者研修 | 1日 |
| | 生活支援課職場復帰者研修 | 1日 |
| | 新任査察指導員研修 | 3日 |
| | 新任嘱託職員研修 | 1日 |
| 都道府県・政令 指定都市本庁 C | 新任ケースワーカー研修会 | 1日 |
| | 新任査察指導員研修会（前期・後期） | 2日 |
| | 査察指導員研修会 | 1日 |
| | 中堅ケースワーカー研修会 | 1日 |
| 都道府県・政令 指定都市本庁 D | 生活保護経理・統計・医療・介護事務等研修会 | 1日 |
| | 福祉事務所生活保護担当新任職員研修会 | 1日 |
| | 福祉事務所査察指導員研修会 | 1日 |
| | 面接相談員研修会 | 1日 |
| | 生活保護自立支援研修会 | 1日 |

■生活保護業務担当者を対象とする育成研修の取組状況について

[研修の内容・ねらい]

【基本的な考え方】

- ・市の研修では、市内で働くケースワーカー全員に知っておいてもらいたいことを研修内容に設定している。また、業務経験年数別、業務内容（担当者）別にプログラムを作成し、基本的な事項とともに受講者のニーズに即した特定テーマ研修等を実施している。

【初任者向け研修】

- ・年間 6 回。4～5 月は制度理解を促し、年度後半は対人援助研修を実施。

【中堅職員向け研修】

- ・2 年目職員向け、3 年目以上職員向けの研修会を開催。毎年内容は異なっており、監査時のヒアリングや研修会アンケート等によって内容を決めている。平成 28 年度の中堅職員向けには、支援が困難であるとの意見が多かった児童や母子世帯への支援について、外部講師の講義やグループワークを交えて実施した。平成 29 年度は、健康管理支援プログラム（市独自の自立支援プログラム）、医療扶助に関連する他法他施策、生活困窮者自立支援制度、ケースワーカーについてという内容で実施した。

【新任査察指導員向け研修】

- ・独自に作成した「査察指導業務マニュアル」（後述）の内容に沿って、現業員のマネジメントをいかに行うかという狙いで実施している。

【専門研修】

- ・アンケート調査の結果、精神疾患を抱えた方や自殺に傾いてしまう方への接し方に困難さを感じる職員が多いことがわかり、29 年度はこの内容で全体研修を実施することになった。講師は市の他部署や精神保健福祉センター所長、自殺防止担当の主査等に依頼。
- ・また、法律相談については県弁護士会と契約し、年 3 回保護課による研修会と、各区から希望する内容での講義を依頼している。内容は、賃貸借契約や遺留金品など保護手帳に記載のない内容等が多く、研修後には具体的なケースの相談にも応じてもらうこともある。

【業務担当者別研修】

- ・就労支援員会議（年 6 回）、医療・介護扶助事務担当者会（年 5 回）、生活保護経理事務担当者会（年 5 回）、新任嘱託職員研修会（年 1 回）などを開催。（平成 28 年度）

[研修の手法]

- ・座学研修とグループ討議形式の研修を組み合わせ実施している。
- ・新任現業員向け研修 6 回目のグループ討議では、「援助困難事例について」と題して実際に支援困難な担当ケースを匿名で出してもらい、他の現業員から意見がもらえるようにしている。

[研修ニーズの把握方法]

- ・監査の際に、現業員が困難さを感じている業務についてヒアリングして把握し、研修内容に反映させているほか、研修受講者へのアンケート結果等からニーズを把握している。

■研修以外での実施機関に対する支援の取組状況について

【査察指導業務マニュアル】

- ・人員不足により、ケースワーク業務の経験がないまま査察指導員になった職員もいる状況を踏まえ、査察指導業務マニュアルを作成。ケース記録回覧時や、進行管理の際に確認すべきポイントが記されている。査察指導員向け研修は、このマニュアルに沿って実施している。

【指導・監査項目に関するフォローアップ】

- ・監査を通して、現場ができていない部分とできていない部分を両面から把握できる。そのため、指摘したことに対して研修を実施するという形をとっている。指摘するだけであれば簡単だが、指摘の原因となっているものを研修でフォローアップしなければ、同じ指摘を毎年繰り返すのみになってしまう。そういう意味では研修は非常に大きな意味がある。

【ケース記録確認の促進】

- ・市独自の生活保護システムにおけるデータ抽出機能を活用して、一月毎に確認事項を抽出して各区に4～5種類のリストを送っている。このリストを確認することで業務の抜け漏れの有無が確認できるため、問題が大きくなる前に対応することができる。

■ケースワーカーの業務負担軽減にむけた方策について

【就労支援員等の嘱託職員の活用】

- ・一部の自立支援プログラムにおいては、業務を部分的に就労支援員等の嘱託職員の専門性を活用することによりきめ細やかな支援が可能となり、ケースワーカーの負担も軽減される。一方で、自立支援プログラムの活用にあたり、報告に関する処理が必要となるため、そこで新たな事務負担が発生するという面もある。

【訪問活動支援員の活用】

- ・高齢者や長期入院者など生活状況が安定している人であっても一定の訪問回数が必要であるが、被保護者数の増大に伴って確保が十分にできていない現状がある。市では嘱託職員が高齢者宅を訪問してケースワーク業務をサポートする仕組みを導入しているが、嘱託職員等がどこまでの業務に関与できるのか明確でないため、国に一定の線引きや条件を示してもらいたいとの意向を持っている。
- ・ケースワーカーからすれば、自立できる方には就労支援員と連携して短期集中で自立に向けたきめ細かな支援をしていきたいという思いがある一方で、現状では生活が安定している高齢者等にも訪問しなければならない。重点的な対応が必要なところに注力できるような方策が取れることが望ましい。

【面接相談員】

- ・任用はケースワーカーと同じく社会福祉主事である。担当地区の中で面接および相談や申請受理を主要業務として担っている。面接相談は、入口段階での制度説明はもとより必要に応じて他機関への案内をすることとなるため、できれば経験豊富で優秀な人材が担うのが望ましい。

■都道府県・政令指定都市本庁が担うべき役割について【意見】

- ・問題が起きる前に、監査や研修を通して未然に防ぐことが重要な役割であると考えている。

■生活保護業務担当者を対象とする育成研修の取組状況について

[研修の内容・ねらい]

【基本的な考え方】

- ・福祉部局に従事する職員の総合的な育成を目的としており、生活保護分野に特化した研修のみでなく、高齢、障害、子どもと分野を横断した形で、経験年数別を実施するものもある。
- ・チーム制による「地域支援」を行っている区については、分野を横断した「地域支援研修」が実施されているため、縦の研修と横の研修の整合を図っている。
- ・生活保護分野のみでなく、総合的な福祉職を育成することを目的に研修を実施している。

【新任職員向け研修】

- ・生活保護ケースワーカーとして必要な基礎知識及び事務実施方法の習得を目的に、年間5日間の研修会を開催。(平成28年度)
- ・多忙中でもスケジュール管理を円滑に進められるよう、グループワークを通じた業務の進行管理についての研修を実施。
- ・また、年度の後半には「フォローアップ研修」を実施。グループ討議形式で、業務のおもしろさや日頃の楽しみについてざっくばらんに話し、1年間の振り返りや、次年度の目標設定を行っている。

【中堅職員向け研修】

- ・以前は2年目職員向け研修のみを実施していたが、経験年数の浅い職員に十分な知識・技術を身に付けてもらう必要があることから、平成28年度より、2年目職員向け研修に加えて3年目職員向け研修を実施することになった。状況や課題が異なることから、年次別を実施することになった。平成28年度は、それぞれ業務の振り返りと生活保護現業員の基本や3年目職員としての心構えを学ぶ内容としている。

【復職者向け研修】

- ・リーマンショック後に採用した、現在20代後半～30代の職員が集中して育児休暇を取得している。その間にも制度は変化しているため、一度現場を離れた職員を対象とした研修を実施している。

【新任査察指導員向け研修】

- ・査察指導員として必要な実務に関する基礎知識及び技術習得のため、年3回の研修会を開催(平成28年度)

【業務担当者別研修会】

- ・面接担当者研修会、新任嘱託職員研修会を実施。(各1回)

[研修の手法]

- ・座学研修とグループ討議形式の研修を組み合わせている。グループ討議を通して、職員同士の悩みやノウハウの共有、交流を促進している。
- ・いずれの階層の研修にもグループ討議を設けている。これによって、他区職員と情報交換が可能となる。区によって事務作業の流れが多少異なっていたり、独自の管理ツールを開発しているところもあつたりするため、互いにそういった話をできることがメリットである。

- ・また、ある程度同じ立場の職員が集まり、グループ討議形式で研修を行うことの最大のメリットは、悩みの共有ができること。そこに、座学研修で「正しい知識を伝える」ということが加わることで、より大きな効果が生まれるのではないかと考えている。

【研修ニーズの把握方法】

- ・監査等を通して、加算の付け方や収入認定等が躓きやすい部分ではないかと感じている。
- ・業務量が多すぎるため、どこから着手してよいか、どのようにスケジュール管理すればよいか等がわからないという状況が見られたため、研修会では制度の知識を伝えるだけでなく、業務の管理能力も高めてもらいたいという思いから、進行管理についてのグループワークも実施した。

■現業員の業務負担軽減にむけた方策について

【嘱託職員の活用】

- ・ケースワーカーのみで全ての業務を行うのは難しい。担当ケース数そのものを減らすことはできないため、就労支援や教育支援（高校進学に際して活用できる奨学金や学習支援機関への案内、高校進学後のフォローを行う）等においては嘱託職員を活用し、業務を分担している。
- ・ケースへの支援に嘱託職員が入ることで、1対1での支援ではなく、チームとしての支援ができる。それにより、ケースワーカーの抱え込みが解消され、考え方や方針がよい方向に変化することもある。

【地域支援】

- ・区によっては、特定の地域に対して社会福祉職と事務職の横断的なチームを組み、「地域支援」に取り組むところもある。連合町内会長や民生委員をはじめ、「この人に相談しておけば大丈夫だ」ということが把握できることがよい。地域との良好な関係も築くことができる。

【その他】

- ・監査を通して、人員不足等で体制に問題がありそうな福祉事務所については人事当局に報告している。ただし、改善がされるかどうかは人事当局が判断するところとなる。

■都道府県・政令指定都市本庁が担うべき役割について【意見】

- ・監査や研修を通して区ごとに業務の進め方にばらつきが出ないように、保護の実施についてのスタンダードを示すことが役割であると考えます。
- ・多くの課題を抱える方への支援に際し、様々な人や機関との調整力、事業の推進力が求められていることから、本庁としてもそういった趣旨の研修を企画、実施している。

■生活保護業務担当者を対象とする育成研修の取組状況について

[研修の内容・ねらい]

【新任職員向け研修】

- ・人権意識や個人情報など、業務遂行上の心構えの基盤となるものを内容に設定している。
- ・ケースワーカーにより記録の書き方が異なっているため、要点を上手にまとめて記入しているケース記録を見本として示しながら、誰が見ても分かりやすいケース記録の作成方法を研修している。

【中堅職員向け研修】

- ・ケースワーカー経験年数3年目の職員が対象。他法の知識を学ぶことで幅広い視点で業務を担ってもらうことが目的。内容は毎年変えている。

【査察指導員向け研修】

- ・前年度に研修を受けた職員が、経験談を話す時間を設けている。また、29年度には初の取組としてブロック別に10名前後でのグループワーク研修を企画した。テーマは、事前に実施した職員へのアンケート結果に基づいて決定する。

[研修の手法]

- ・座学研修とグループ討議形式の研修を組み合わせ実施している。グループ討議形式の研修を通して、福祉事務所同士の横のつながりを作り、業務の問題点を相談できる関係づくりを目的としている。

[外部講師の確保]

- ・専門研修の講師に研修を依頼する場合は、直接架電している。

[研修ニーズの把握]

- ・研修受講者へのアンケート結果等から把握している。
- ・受給者の半数が高齢世帯となっており、施設に入所している受給者もいる。そのため、ケースワーカーには高齢者福祉をはじめ、生活保護以外の分野でも幅広く知識を持ってもらえるようにしたいと考えている。

■研修以外での実施機関に対する支援の取組状況について

【嘱託職員の活用】

- ・現場で保護課長、所長を経験した経験豊富なOBを嘱託職員として雇用し、巡回指導員として2名雇用している。巡回指導員は、県内全ての福祉事務所に年に数回ずつ巡回し、研修や監査後のフォローを行っている。中でも、事務所の規模が小さく、経験豊富な職員がいない、あるいは所内研修ができないといった課題を抱える福祉事務所のボトムアップは重要な課題の一つだと認識している。また、巡回指導員による研修は、各福祉事務所のニーズに応じた内容が設定される。

【福祉事務所との意見交換】

- ・監査後に「研究協議会」という名目で各福祉事務所と意見交換を行っている。

■現業員の業務負担軽減にむけた方策について

【ケース記録の書式の共有】

- ・書き方の例を示し、記録の確認も円滑に進めることができるよう、模範的なケース記録をケースワーカーと共有している。

【参考資料集の作成】

- ・質疑応答をまとめた参考資料集を作成している。

【業務のアウトソーシング】

- ・ケースワーク業務の中に、省略できるものはないが、自立支援、年金事務、就労支援等、専門分野についてはアウトソーシングが考えられる。特に、高齢世帯への訪問についてはアウトソーシングできないかと思う。訪問調査員を雇用できればよいと思う。
- ・一方で、訪問基準に関わらず、何度も訪問して直接話をしなければわからないことも多々ある。単なる効率化ではなく、血の通ったケースワークをできるようにするための方策が必要である。

【福祉事務所への情報共有】

- ・毎年度末に、その時のトピックスやQ&A、事務所紹介、先進的な取組紹介、新任ケースワーカー紹介等をコンテンツとした「保護だより」を作成し、各事務所に配布している。

■都道府県・政令指定都市本庁が担うべき役割について【意見】

- ・現場で判断ができない時に、県としての判断を求められる。また、ケースの移管の際には実施責任をめぐり福祉事務所間で主張が異なり、最終的に県が調整を図ることもある。
- ・全体的な状況として、査察指導員が孤立しがちになっている。福祉事務所を横断して、日々の点検やちょっとした悩みの共有、ケース移管の調整、県に聞くまでもないことを実施機関同士で解決できるような関係づくりができるよう支援する必要がある。

■生活保護業務担当者を対象とする育成研修の取組状況について

[研修の内容・ねらい]

【基本的な考え方】

- ・各実施機関で行っている研修を補完するものとして実施しており、その時々で必要であると思われるもの、重要度が高いと思われるものを内容として設定している。

【新任職員向け研修】

- ・行政機関には異動があり、辞令により突然、生活保護担当部局に配属されることになる。そのため、ケースワーカーとしての基本的な役割や心構え、対応、制度を身に付けてもらうことを目的として実施している。

【面接相談員向け研修】

- ・平成 28 年度に作成した「面接相談の手引き」（後述）の解説および外部講師による講習、グループワークを行う。グループワークは、面接対応を見直すことができる重要な機会である。
- ・なお、小規模な事務所においては、現業員が面接相談員を担っているところがある。研修の対象者は面接相談員としているが、内容に関心があればそれ以外の職員や管理職でも参加が可能である。

【査察指導員向け研修】

- ・内容は毎年変えている。平成 29 年度は、小田原のジャンパー事件を題材とした。どの福祉事務所にも共通して存在するような課題であるためということが選定の理由である。
- ・査察指導員同士で情報交換ができる機会が少ないため、研修を通して互いの事務所のノウハウを共有してもらいたい。

【生活保護自立支援研修】

- ・内容は、10 年年金と障害者の就労支援（平成 28 年度）、就労支援とアルコール依存症（平成 29 年度）である。特に就労支援が重要であることから、平成 28 年度は障害者を対象とした就労支援研修、平成 29 年度は全世帯を対象とした就労支援研修を実施した。
- ・「依存症」には様々なものがあるが、講師から「最初に学ぶテーマとしては、アルコール依存症が分かりやすいのではないか」というアドバイスを受けたことから、アルコール依存症がテーマとなった。
- ・自立支援研修の対象者は、現業員と査察指導員等としているが、就労支援員や医療担当の職員であっても参加可能である。特に、平成 29 年度テーマの就労支援については、全国的にも有名な方に講師として来ていただけることとなったため、より多くの職員に講義を聞いてもらえればという考えから、平成 28 年度までは研修対象者に含んでいなかった政令市各区の職員も参加対象とした。

【職員からのニーズが高い研修テーマ】

- ・法解釈、困難ケースへの対応、クレーム対応、薬物依存の方への対応、他市の取組紹介などが挙げられている。一方、ニーズとして挙げられていても、件数が多い、個別性が高いなどでなかなか研修テーマとして取り上げづらいものもある。具体的には、以前「審査請求に関する事例検討について研修をしてほしい」という要望があった。しかし、件数が多く、個別

性が高いため整理するにも工夫が必要であり、研修として実施するのは困難であった。

[研修の手法]

- ・グループ討議形式での研修を重要視している。対応に困ることや、他市との間で実施責任についての問題が発生した際も、最後は現場で判断しなければならない。査察指導員だけでなく、ケースワーカー同士であっても、横のつながりがあることには意味がある。

[外部講師の確保]

- ・非常に苦勞している。他の自治体がどういった方に講師を依頼しているのかを知りたい。

■研修以外での実施機関に対する支援の取組状況について

【「面接相談の手引き」の作成】

- ・相談者に対し、専門的な立場から生活保護法や他法他施策について助言、指導を行い、相談者の最低生活保障と自立助長を適切に援助するため、平成 27 年度、各市から選出された代表者によるワーキンググループを開催。検討を重ね、平成 28 年度に面接相談の手引きを作成した。手引きは、府内の福祉事務所に電子媒体で配布されており、面接相談員向け研修においてその解説がなされている。職員からは「参考にしたい」という声が寄せられている。

■都道府県・政令指定都市本庁が担うべき役割について【意見】

- ・実施機関の業務の中で、取扱い等、判断に迷う事例が起きたとしても、都道府県や本庁が直接判断し、指示を出すことはできない。そのため、日々の業務を進める上での疑問点に対する助言や、各福祉事務所において実施責任の所在を判断するための材料は、提供できるようにしたいと考えている。

(4) 福祉事務所向けヒアリング調査結果の概要

福祉事務所 A

特徴：各係からの選抜職員による「業務検討委員会」の取組

| |
|--|
| ■概況 |
| ○人口 : 174,939 人 (H28.10 現在) ○被保護世帯数 : 6,343 世帯 (H28.10 現在) |
| ■組織および人員体制や業務の状況について |
| <ul style="list-style-type: none">・職員配置については、社会福祉法に規定される現業員の標準数に慢性的に充足しない状況をどのように改善するかが課題となっている。また、現業員の社会福祉主事資格者が少ないため、都道府県監査において毎年指摘を受けている。そのため、平成 30 年度の予算査定において、予算担当課と資格取得にむけての協議を行った。・福祉事務所 A では、「高齢世帯担当」を設けている。安定的な状況にある高齢世帯のみ担当し、それ以外の担当件数を少なくすることで担当ケース数を標準数より増やしている。高齢世帯担当では、「地域生活支援員（ケアマネージャーやヘルパーの有資格者）」が主に家庭訪問とケース記録を行い、変更業務等を行うケースワーカーとのペアにより現在 220 世帯を担当している。・「一般担当」では、ペア制を導入し、処遇困難ケースに対応している。・ここ数年においては、大卒職員が 4 名程度採用され、3 年で異動している。・福祉職採用は行っていない。 【嘱託職員の活用】 <ul style="list-style-type: none">・福祉事務所 A では、1 人の現業員に対して、複数の地域生活支援員がサポートしている。地域生活支援員は、訪問、記録、軽微な書類の作成、領収書処理のための下準備等を担っており、介護支援専門員やヘルパーの資格保有者である。正職員ではないため、ケースワーク業務を任せてよいかどうかという議論はある。地域生活支援員の人件費は市で全額を賄っている。・地域生活支援員のほか、年金相談員（10 年年金、障害年金書類作成を担当）、特別指導員（暴力団対策を担当する警察 OB）、資産・扶養義務者調査員、面接相談員、自立生活支援員、就労支援員といった嘱託職員がいる。 |
| ■職員のスキル向上および業務負担軽減に向けた取組について |
| 【研修の実施・参加状況】 <ul style="list-style-type: none">・新任職員向け研修では、生活保護制度の基本的な知識や法律等を学ぶこと、相談援助を行う上で必要な知識や技術を学ぶこと、生活保護制度に密接に関わりのある他法他施策について必要な知識を学ぶことを重視している。・国が実施している全国研修、都道府県等で実施している研修については、できるだけ参加し、他の参加者や国の関係者と関係構築をするよう促している。・ニーズの高い研修内容は、「他法他施策」「介護」「年金」「ケースワーク業務の進め方」となっている。・福祉事務所 A では、「査察指導員研修、専門員（係長級）研修」を独自に実施。企画の経緯と |

しては、経験を積んだ職員が、個々の事例に対処する際、実施要領を拠り所とせず自らの経験のもと判断するという事態が発生していた。そうした判断は、議会で質問されたり、訴訟に発展したりすることも考えられる。そこで、保護の適正化を促進するため、平成29年度より一部の主幹が中心となり、独自研修に取り組んでいる。

【業務検討委員会】

- ・平成13年、受給者数の増加と職員数の不足から、業務負担軽減と事務作業改善の検討を目的とした業務検討委員会を設立。委員会は、所長、主幹（課長級職員）5名、各係から1名ずつの選抜によるメンバー構成となっている。業務検討委員会でなされた検討の結果は、福祉事務所の人員体制に係る人事当局への提案につなげており、高齢世帯担当制や、地域生活支援員の配置といったことが実現している。

【業務効率化ツールの活用】

- ・メインの業務システムを補助するものとして、職員がデータベースソフトのシートを利用して「アセスメントシート」を開発した。一部のチェック項目を埋めることで、援助方針や中長期目標が具体的な文言で自動入力されるものとなっている。

【業務の外部委託】

- ・生活保護レセプト点検および入力業務委託、精神保健福祉支援プログラム業務委託については、外部委託を行っている。

■職員の精神的な負担を軽減するための取組（職場環境づくり）について

- ・困難ケースがあれば都度ケース検討会議を開催する。所長、主幹5名、担当査察指導員、担当のケースワーカーにより実施する。
- ・若手職員が多いこともあり、職員同士の交流が活発に行われている。福祉事務所特有のことであるかもしれないが「みんなが同じ仕事をしている」という意識が、一体感を醸成しているように思う。

■現行の社会福祉主事制度および資格について

- ・社会福祉士や社会福祉主事と無資格者の違いは特にない。

■都道府県に期待する役割について

- ・監査では、積極的に指摘してほしい。
- ・同等規模の都市と関係を構築し、情報交換ができるような機会を設定してほしい。他地域の取組状況についての情報はあまりないため、横のつながりを作っておくことで情報交換したいと考えている。

福祉事務所B

特徴：人材育成と福祉事務所内外での独自研修の実施

| |
|--|
| ■概況 |
| ○人口 : 165,005 人 (H28.10 現在) ○被保護世帯数 : 2,002 世帯 (H28.10 現在) |
| ■組織および人員体制や業務の状況について |
| <ul style="list-style-type: none">・現在の状況としては、若手職員が多い。新人職員に依拠しなければ生活保護業務を進められない状況になっている。一方で、年配になってから福祉事務所に異動してきた職員もいる。・ケースワーカーには様々なケースを経験してほしいという意図もあり、あえて世帯別担当制を取り入れようとは考えていないが、地区で分けると自然に、高齢者が多い地区、母子世帯が多い地区といった特徴が明らかになる。・福祉事務所Bでは、福祉職採用を行っている。福祉職採用の職員は、福祉事務所も含め福祉部局に配属されることが明確であるため、ケースワーク業務に対して拒否反応を示す者はいない。ただ、性別が女性に偏りがちになるという部分もある。 |
| ■職員のスキル向上および業務負担軽減に向けた取組について |
| 【研修の実施状況】 <ul style="list-style-type: none">・福祉事務所Bの新任職員向け研修では、ベテラン査察指導員からケースワーカーとしての心構えを伝達。ケースに寄り添うスキルと、一方で駄目なものは駄目だという強さを併せ持つてほしいという意図がある。・福祉事務所Bでは、会議中に20分ほど時間を設け、1つの内容について学ぶ所内研修を実施している。以前、新任職員が配属されてすぐのタイミングで「死後事務の流れ」という研修を実施した。ケースワーカーは、「ゆりかごから墓場まで」ケースに関わる中で、いつかは死亡時の対応をする場面が訪れる。そのため、配属されてすぐ、この内容の研修を行った。・所内研修では、2年目の職員が、自分の関心や経験した業務を研修内容に設定し、所内研修の講師を務めることもある。講師を務め、他の職員に説明することで知識や経験が整理され、より理解が深まるという効果もある。・社会資源（ハローワーク等）の視察に行き、雇用保険の勉強会や、実際に自分で端末を操作し求人票を獲得するという体験をしている。求職活動の流れを体験することで、ケースに対して自信をもって「(求人が)ある」もしくは「ない」と言える。・所内研修の取組はまだ始まったばかりで、組織として根付いているわけではない。今後は、取組を継続させていけるよう検討する必要がある。 |
| 【嘱託職員の活用】 <ul style="list-style-type: none">・2名のOB職員が「訪問支援員」として、200件近くの高齢世帯への訪問と訪問後の記録作成を担当している。・訪問支援員がいるのといないのとでは、ケースワーカーの負担感は全く違うだろう。高齢世帯は、生活上の異変に気づきにくいことや、容体の急変も起こり得るため、担当のケースワーカーのみに対応を任せるのは負担が大きい。・訪問支援員を導入している理由は、職員の数が増えないからである。ケースワーカーの事務 |

負担を軽減するために、高齢世帯の訪問を分業化したというだけであり、現業員の不足という問題そのものが解決できているわけではない。

【業務の外部委託】

- ・福祉事務所のみで全ての支援を行うのは不可能であり、連携は不可欠。地域のあらゆる機関が、連携先になり得る。他機関の職員と「顔の見える関係」が構築できていれば、抱え込みもなくなり、負担も軽減される。一方で、現状は担当者ベースのつながりに留まっており、組織的に連携ができていない。今後は、誰が担当しても課題が解決できるような、システムとしてのサポート体制の構築が求められる。
- ・就労支援プログラムの一環として、就労カウンセリングやセミナーを開いている。
- ・学習支援については、NPO 法人に委託している。
- ・現状の多職種カンファレンスは、介護、障害など、本人のもつ「要因」により開催されているが、「その人自身」に関わっている福祉事務所の職員が連携の要になればベストである。
- ・他機関との連携でボトルネックとなっているのは、個人情報の取扱いに関するのではないか。ケースの方のプライバシーも保護しつつ連携できるような後ろ盾がほしい。

■職員の精神的な負担を軽減するための取組（職場環境づくり）について

【風通しの良い職場づくりにむけた取組】

- ・福祉事務所Bでは、査察指導員が職場内を巡回し、積極的にケースワーカーに声掛けを行っている。ケースワーカーが「こんなことを相談してもいいのかな」と思わないような、常にオープンな職場づくりを心掛けている。また、受給者への家庭訪問に同行することもある。

【書籍や雑誌等の活用】

- ・生活保護を題材にした漫画や、「生活と福祉」、厚生労働省が作成した映像資料「心の扉をひらく」といったものを事務所に置いたり、ケースワーカーに配布したりしている。

【インターネット教材の提案】

- ・分からないことを調べる、相談するといったことができるインターネット教材があるとよいのではないか。インターネットには良くも悪くも情報が氾濫している一方で、若手職員にとってはインターネットの活用に慣れているであろうことから、ケースワーカーが活用できるWEB サイトのようなものがあるとよいかと思う。

■現行の社会福祉主事制度および資格について

- ・ケースワーク業務は人と関わる仕事であるため、人をどう見るかという視点を学んでいることが大切。社会福祉主事資格は、その資質を担保している。
- ・社会福祉主事資格を所持していない職員に対しては、養成課程に参加するよう推奨している。

福祉事務所 C

特徴：近隣市との合同研修の実施およびチーム制による査察指導員候補者の育成

| |
|--|
| ■概況 |
| ○人口 : 100,721 人 (H30.3.31 現在) ○被保護世帯数 : 607 世帯 (H30.3.31 時点) |
| ■組織および人員体制や業務の状況について |
| <ul style="list-style-type: none">・ケースワーカーは8名おり、毎年1~2名が異動で入れ替わる。2年に1度は担当地区替えを行っている。平均在籍年数は4~5年となっている。職員には社会福祉主事養成課程の受講を通して社会福祉主事の資格を取得させているため、2~3年で異動されてしまうと、コストの面で困る部分はある。・男女のバランスとしては、男性の方が多い。数十年前、女性のケースワーカーが訪問先で殴られることがあって以降、女性のケースワーカーを配置していなかったが、係長級の女性職員が異動してきた。ケースとの対人関係もうまく構築できるような年齢でもあったため、ケースワーカーになった。・時間外労働は平均で20時間となっているが、職員によってまちまちである。仕事が早い現業員のそばに仕事があまり早くない職員を配置し、業務の進め方について指導を受けられるようにしている。指導を円滑化するため、席替えも実施している。 【4人1組のチーム制】 <ul style="list-style-type: none">・将来の査察指導員候補でもある主幹と主幹相当級の職員をリーダーに据え、マネジメント力の養成およびケースワーカー同士でのケース状況共有の促進を目的として、福祉事務所内に4人1組のチームを2つ作った。業務を進める上で、係長に全ての判断を求めるのではなく、チーム内、チーム同士、ケース検討会議という3段階で相談できる体制が構築されている。このチーム体制が運営できるのは、職場全体にある程度余裕があるからだと考えている。・福祉職採用は行っていない。 |
| ■職員のスキル向上および業務負担軽減に向けた取組について |
| 【研修の実施・参加状況】 <ul style="list-style-type: none">・新任者向け研修や育成において重視しているのは「ケースへの寄り添い方」。仕事だからといって「月に一度会いに行けばいい」「記録を書けばいい」といった意識でいけばよいのではなく、この職場に来た以上は「自分も生活保護を受給する立場になるかもしれない」という考え方を持ってもらおうようにしている。自分が同じ立場に立った時にどうなるか、何が必要かを考えることを重視している。・15年以上前より、月に一度、近隣9市の査察指導員が集まり合同研修を開催している。近隣他市と同一基準での保護の実施と連携強化を目的としており、基本的には情報交換が趣旨となっている。5~6月には新任者向け研修を合同で実施し、翌年1月には現業員向け研修を実施した。研修を通して日常的に疑問点等を確認し合える関係が構築されており、査察指導員のよりどころとなっている。 |

【嘱託職員の活用】

- ・レセプト点検や管理業務を外部委託している。
- ・ハローワーク勤務経験者の嘱託職員が、就労支援を担当している。スキルが高く経験豊富であり、「その他世帯」の自立にも多数つながっている。
- ・一方で、嘱託職員の人材確保も難しくなっている。よい条件が提示できないのも要因の1つである。
- ・自立支援プログラムの実施においてもスキルの高い嘱託職員がいることで、ある程度業務を任せられるというメリットがある。受給者の状況は、台帳を通して現業員に情報提供し、連携している。

■職員の精神的な負担を軽減するための取組（職場環境づくり）について

- ・訪問は基本的に複数人で行う。経験豊富な嘱託職員がケースワーカーをフォローしている。
- ・ケース検討会議は全員参加のもと開催する。月に2度実施している。

■現行の社会福祉主事制度および資格について

- ・ケースワーク業務の遂行においては、知識だけでなくコミュニケーション能力も求められる。ただ、業務を裏打ちするための、福祉政策についての薄く広い知識があると円滑に進むのではないかと考えている。新任職員には経験がないため、ある程度の基礎知識があった方がよいのではないかと考えている。そういった意味では、養成講座は役に立つのではないかと。受講した際には分からないかもしれないが、実際に現場でケースワーク業務を実施するようになってから、納得することがあるのではないかと。仕事をしながら養成講座の課題をこなしていくのは負担が大きいようには思う一方で、自学自習やOJTで知識を習得することは難しく、できれば養成講座を活用した方がよいだろう。

■都道府県に期待する役割について

- ・生活保護運用事例集（東京都等が作成しているもの）を作成してほしい。また、福祉事務所で判断困難な事案が発生した場合において、方向性を明示してほしい。

福祉事務所D

特徴：若手職員主導による情報共有化検討委員会の取組および独自研修の実施

| |
|---|
| ■概況 |
| ○人口 : 219,396人 (H27時点) ○被保護世帯数 : 4,086世帯 (H27時点) |
| ■組織および人員体制や業務の状況について |
| <ul style="list-style-type: none">生活保護業務に従事する職員以外も含めて福祉事務所全体で人員体制について見たところ、他の地区や一般企業と同様に、30～40代の職員が少ない。福祉職採用を行っており、他の職員と同様、3～5年のサイクルで異動している。業務においては福祉職と一般行政職で全く区別なく扱われており、話をする際にも福祉職を重宝するということは決してない。そのため、職員自身も特段意識していないだろう。ただ、福祉職の職員は、この世界で生きていくために磨くべきスキルについて考えているだろう。「なぜ福祉職なのか」と聞かれた時に、「こういう部分に注力している」ということが答えられないと恥ずかしいのではないだろうか。 |
| ■職員のスキル向上および業務負担軽減に向けた取組について |
| 【研修の実施・参加状況】 <ul style="list-style-type: none">就労支援研修を7月に実施している。就労支援員へのつなぎ方、ワークサポートというハローワークの出先機関へのつなぎ方、就労準備支援事業の活用方法を学ぶ。就労支援担当係長が中心となり実施する。暴力対策研修を9月に実施している。警察の方を講師に招いている。学習支援研修を実施することもある。面接研修は、2年目以上の職員に対して実施している。中堅職員の活躍の場をつくり、更なるプラスアルファの効果を生み出すため、福祉事務所Dでは平成28年度より独自研修の取組を開始した。福祉部局における生活保護担当部署以外の部署での業務経験がある2名の中堅職員をリーダーとし、生活保護課の各係に1名ずついる研修委員と、研修委員会において1年間の研修メニューを企画している。平成28年度は、<ol style="list-style-type: none">①各係間での交流および他人の仕事の仕方を知る すごろく形式での研修 →福祉事務所Dの管轄エリアの地図をすごろくの盤面にし、代表的な地区をすごろくのマス目としている。マス目には、業務やプライベートに関する質問が書かれており、止まったマス目の質問に、グループ全員が回答するというものである。 1グループ5名ほどで構成し、2時間かけて実施した。②ベテランと若手双方の考えを知る インタビュー形式での研修 →若手職員からの質問に、ベテラン職員が答えるという形式とした。ベテラン職員は、ケースワークに非常に長けている。研修を通して、若手職員は「この人でも今の私たちと同じような経験をされて今があるんだ」ということがわかり、ほっとしていた。今後実施予定のものとして、連携の強化および相談先の明確化をめざした他課（精神障害、児童虐待担当部局の保健師）とのグループワークによる研修の開催を検討している。 |

【業務マニュアルの作成】

- ・情報共有化検討委員会（後述）の若手職員により、本庁が作成している業務マニュアルをより簡易なものにした福祉事務所独自の業務マニュアルを作成。そのマニュアルを更に簡易化したものも作成した。

【独自のツール開発】

- ・業務効率化に向けた検討を行っていた係長が、表計算ソフトを活用した独自の訪問支援システムを開発した。システムは、個人で記録し係長が集約できる。必要な項目を入力すると、訪問ができていない世帯や、訪問計画上で当月訪問する世帯を地区ごとに確認できる。
- ・情報共有化検討委員会を活用し、職員に対してシステムの利用を呼び掛けた。入力作業には手間がかからないが、どうしてもPCの操作に不慣れな職員の分は、係長が代わりに入力している。

■職員の精神的な負担を軽減するための取組（職場環境づくり）について

【情報共有化検討委員会】

- ・風通しの良い職場づくりをめざして、若手職員中心による委員会が設立された。設立後、職員の発案で「より良い職場を目指して委員会」という名称になった。
- ・職場内に、日ごろの困りごとを匿名で投函できる「目安箱（＝ご意見ポケット）」を設置。記名式ではないため、気軽に投函できるようになっている。投函された意見や意見に対する回答は、業務検討委員会が発行する社内報にて周知されている。
- ・平成29年度より、月に1度、昼食をもって会議室でランチミーティングを実施している。管理職は参加せず、職員のみで話をしながら昼食をとるものである。
- ・委員会の運営については、概ね月に1度定例会を実施している。
- ・もともと、若手職員は優秀かつ熱心で、業務を覚えるのも早い。そのため、業務以外に何か力を発揮できる場がなければ力を持て余してしまう。
- ・少数派の意見が消されたり、誰かの顔色を伺ったりすることがないように、委員会は「体育会のまとまり」ではなく「ゆるやかなまとまり」であるようにと伝えている。課長職からは、繰り返し「この取組を大切に育てていこう」と職員に伝え、意識付けるようにした。
- ・取り組む前と取り組んだ後では、課全体の雰囲気が変わった。

【負担を感じている職員への声掛け】

- ・負担を感じている職員に対して声掛けをする。声掛けの際には、係長と課長が同じ言葉をかけるように配慮している。そこで、委員会運営に携わることでモチベーションが上がればというねらいもある。課のために働き、改善されるのが目に見えることで、本人のモチベーションも高まるという副産物もあった。

■都道府県に期待する役割について

- ・ICTの活用（ケース記録の電子化）に向けて旗振りをしてほしい。ICTの活用により、業務の効率化だけでなく、決裁の滞りや、1人で対処できずにケースワーカーが抱え込んでしまっている案件について早期に発見し、リスク管理を行うことが可能になると考える。
- ・また、ICT活用を進めるにあたって、職員がICTを活用するための技量を上げる必要はある。

福祉事務所 E

特徴：ICT ツールの活用による業務負担軽減

| |
|---|
| ■概況 |
| ○人口 : 167,484 人 (H29.4.1 現在) ○被保護世帯数 : 2,167 世帯 (※H29 年度当初) |
| ■組織および人員体制や業務の状況について |
| <ul style="list-style-type: none">生活保護担当課内には 5 つの係 (給付係、保護 1~4 係) があり、保護 1~4 係に 1 名「主任」というケースワーカーのとりまとめ役がいる。人事異動サイクルは、係長を除きおおむね 3~5 年ほどである。毎年、各係で 1~2 名が異動している。新たに入ってきた職員は、先輩職員が挟むような形の座席配置にしている。ケースワーク業務には、経験の差が出ることもある。勤務年数が長くても、経験したことのない事例に遭遇することもあるため、ケースワーカー同士でフォローできるよう、係間で気軽に困りごとを相談できる関係づくりを重要視している。ケースの中でも特徴のある方がおり、係を越えて相談し合うこともあるため、他の職員のケースや困難さについてはある程度把握している。2 年で担当地区替えを行い、地区に関する知識の属人化を防いでいる。 |
| ■職員のスキル向上および業務負担軽減に向けた取組について |
| 【所内外での研修】 <ul style="list-style-type: none">配属後の新任職員に、10 日間ほどかけて研修を行う。講師は査察指導員と主任ケースワーカーが担っている。その中で、主任ケースワーカーが講師となり「ケース記録の書き方研修」を実施している。同一基準での保護の実施及び連携強化をめざし、近隣他市との合同研修を実施している。相談し合えるような関係性が構築できている。 |
| 【嘱託職員の活用】 <ul style="list-style-type: none">就労支援、就学生活支援 (就学前、就学中の子を抱える世帯への就学面からの生活支援)、健康管理支援といった自立支援プログラムについては、それぞれの分野において専門的な知識を有する支援員を活用することにより、密度の高い支援を行うとともに、ケースワーカーの負担を軽減したいと考えている。就労支援員はハローワーク業務経験者であり、就学生活支援員は教員 OB。警察 OB を嘱託職員として雇用し、粗暴なケースの対応時には同席、同行を依頼。1 人で対応するよりは複数人で対応した方がよい。就労支援に関する相談の場合は、別室に相談員が 2 名待機しているため、そこにケースをつなぎ対応してもらうこともある。 |
| 【ICT の活用】 <ul style="list-style-type: none">タブレットを利用した訪問活動による事務作業の効率化および会議資料のペーパーレス化に取り組んでいる。訪問システムを導入したタブレットを利用することで、訪問先で過去の訪問記録や扶養調査等の各種情報が確認できる、領収書等をその場で写真撮影できる (借用し |

て持ち帰る必要がない)、訪問記録のメモ書きが可能である等、業務が効率化した。システムの中には定型文が入っているため、訪問先でチェックやメモ程度に利用し、帰庁後に詳細を記録している。その段階で、タブレットにて持ち出した受給者の情報は全て削除し、個人情報保護している。

- ・不注意でタブレットを置き去りにしようとする時、警報音が鳴って知らせてくれる。
- ・また、会議資料をペーパーレス化したことにより、印刷や資料綴じの作業時間が削減された。タブレットの活用のみによる影響ではないと考えているが、ケースワーカー1名あたりの月の時間外労働が1～2時間ほど削減され、全体では年間で320時間ほど削減された。現在、決裁は紙で行っているが、3年後に庁舎を建替えた際には電子決済システムを導入する予定である。

【近隣市との関係構築】

- ・毎年1回、県央部5市による連絡会議を実施し、各自で持ち寄った議題について協議している。各市2名ほど、現業員もしくは査察指導員が参加する。会議を通して相談し合えるような関係性が構築できている。

■職員の精神的な負担を軽減するための取組（職場環境づくり）について

【ケース検討会議】

- ・状況次第で突発的に実施する。会議という大げさなものではなく、何か困りごとがあった際に、机の周りに集まって適宜協議するというものである。

■都道府県に期待する役割について

- ・実施責任の所在やケース対応といった不明点を相談した際、明確な方向性を示してほしい。

3. 都道府県・政令指定都市による研修等実施状況調査

(1) 調査の目的

本事業では、業務効率化や職員負担軽減・援助の質向上につながる取組、職員のスキル向上に向けた取組について検討するための基礎資料とすることを目的として、都道府県・政令指定都市が管内福祉事務所の生活保護に係る職員に対する研修や人材育成の実施状況や内容等に関する調査を実施した。

(2) 調査実施概要

1) 調査対象

都道府県・政令指定都市本庁 67 自治体（悉皆）

2) 調査期間

平成 29 年 12 月～平成 30 年 1 月

3) 調査方法

調査協力依頼は、郵送により送付。また、厚生労働省より担当部署宛に調査協力依頼のメールを送信。

調査票（研修実施状況一覧表）については、調査機関ホームページからダウンロードし、記入後に調査機関担当者宛にメール送信を依頼。また、研修資料等については、郵送またはメールによる送付を依頼した。

4) 回収状況

郵送又は電子メールにより、60 自治体から回答を得た。

図表 3-116 研修等実施状況調査の回答状況

| | 依頼数 | 回答数 | 回答率 |
|--------|-----|-----|-------|
| 都道府県 | 47 | 43 | 91.5% |
| 政令指定都市 | 20 | 17 | 85.0% |
| 計 | 67 | 60 | 89.6% |

(3) 都道府県・政令指定都市による研修等実施状況の概要

都道府県・政令指定都市では、管内福祉事務所の新任職員や現任職員を対象にケースワーク業務の円滑な実施にむけて様々な研修会等の運営に取り組んでいる。

前述のアンケート調査では、現業員のほとんどが都道府県や政令指定都市本庁が実施する新任職員向け研修会を受講していた。また、2年目以降の現任職員向け研修会に関しても6割以上の現業員が参加経験ありと回答しており、新任者向け・現任者向け研修会ともに知識・技術の習得面で有効であると評価がなされていた。この結果を踏まえれば、都道府県や政令指定都市が実施する研修会は現業員や査察指導員の育成において中心的な役割を果たしていると考えられる。

今回、都道府県や政令指定都市が実施している管内福祉事務所の生活保護に係る職員に対する研修等の内容を確認したところ、新任者向け研修では共通する内容が多いものの自治体によって実施方法が異なる部分もみられた。またヒアリング調査では、現任職員向け研修会では監査や要望等のニーズに応じて研修テーマを毎年変えている自治体も複数みられた。

以下では、寄せられた回答の中からいくつかの自治体を抽出し、研修内容を受講対象者別に整理して傾向を把握した。なお、都道府県と政令指定都市本庁では研修会の位置づけが異なると考えられるため、同列では比較できないことに注意する必要がある。

1) 新任現業員を対象とする研修等

各自治体が実施している生活保護関係職員向け研修では、新任の現業員や査察指導員を主な対象とするものや、新任者も含む現業員を対象とした研修などが混在している。

特に新任現業員に向けた研修の内容をみると、年度の前半に開催される研修では生活保護制度の概要、現業員の業務内容、医療扶助・介護扶助に関する知識、他法他施策に関する知識、保護の実施要領、記録の書き方や対人援助の基礎知識など、生活保護業務全般に係る基本的な知識や実務の習得を目指す内容が多い。

また、年間を通して研修会を複数回実施している自治体も複数みられた。年度後半の研修内容を見ると、業務の振り返りを促す内容や特定テーマ研修とともに、グループワーク等の演習によって相談援助のスキル向上を目指す内容が確認できた。

なお、A県では全国で唯一、社会福祉主事資格未取得者に対する「社会福祉主事資格認定講習会」を開催しており、生活保護制度概論や生活保護制度演習について5月、9月、11月の48日間をかけて実施していた。

図表 3-117 新任現業員向け研修会等の実施状況例（抜粋 その1）

| | 研修名称 | 内容 | 実施時期 | 日数 |
|--------|----------------------------------|---|----------------------|------------------|
| A都道府県 | 平成 28 年度社会福祉主事資格認定講習会 | <ul style="list-style-type: none"> 生活保護制度概論 生活保護制度演習 | 5 月 9 月 11 月 | 48 日 |
| B 都道府県 | 平成 28 年度生活保護行政新任職員研修会 | <ul style="list-style-type: none"> 生活保護の実務 生活困窮者自立支援制度 保護の実施要領 医療扶助運営要領 介護扶助運営要領 生活保護適用の考え方について | 4 月 5 月 6 月 | 3 日 |
| C都道府県 | 平成 28 年度生活保護関係新人職員研修会 | <ul style="list-style-type: none"> 生活保護制度の概要 医療扶助、介護扶助の運営実施 面接技法（DVD 視聴）等 | 4 月 | 2 日 |
| D都道府県 | 福祉事務所地区担当員（新任）研修 | <ul style="list-style-type: none"> ケースワーカーの業務 対人援助の基礎知識 自立支援プログラム 依存者への支援 精神障害者の支援 | 前期：5 月 後期：9 月 | 前期 3 日 後期 2 日 |
| E都道府県 | 新任地区担当員研修（全2回） ※2回目はフォローアップ研修 | <p>< 1 回目 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 生活保護の現状と課題について 記録の書き方 他法他施策について 医療扶助、介護扶助について 保護の要否判定の仕方 新任ケースワーカーのみなさんへ <p>< 2 回目 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 保護の実施要領等 解決策を見つけよう 制度の趣旨目的に沿った生活保護の実施について | 1 回目：6 月 2 回目：2 月 | 2 日 1 日 |
| F都道府県 | 平成29年度生活保護担当初任者研修会 | <ul style="list-style-type: none"> 生活保護制度の概要と動向 生活困窮者自立支援制度について 生活福祉資金について 医療扶助、介護扶助、経理事務について 行旅病人、行旅死亡人について 先輩ケースワーカーの話 グループ討議「CWになって思うこと」 演習（下記の検討） <ul style="list-style-type: none"> ①面接相談記録票 ②辞退届の提出による保護廃止 ③指導指示違反による保護廃止 | 4 月 | 2 日 |
| G都道府県 | 平成 29 年度福祉事務所生活保護地区担当員初任者研修 | <ul style="list-style-type: none"> ケースワーカーとしての心得 生活保護に係る面接相談業務について ケースワーク業務について 事例検討 生活保護法施行事務の留意点 | 5 月 | 1 日 |

図表 3-117 新任現業員向け研修会等の実施状況例（抜粋 その2）

| | 研修名称 | 内容 | 実施時期 | 日数 |
|---------|----------------------|--|---------------------------------------|--------------------------------------|
| H都道府県 | 平成 28 年度福祉事務所新人職員研修会 | <p><前期></p> <ul style="list-style-type: none"> 生活保護制度について 先輩ケースワーカーからの活動報告 ケースワーカーの業務について より良いケースワークを進めるために グループワーク「日常業務で疑問に思ったこと、聞いてみたいこと」 <p><後期></p> <ul style="list-style-type: none"> 特定求職者雇用開発助成金について 就労困難事例に対する取組報告 グループワーク「現業活動を通じて疑問に思ったこと、聞いてみたいこと」 | 前期：6月 後期：11月 | 前期 1日 後期 1日 |
| I都道府県 | 新任ケースワーカー研修 | <p><1回目></p> <ul style="list-style-type: none"> 女性保護施設見学 面接相談時の留意点について 精神障害者等の面接相談について 事例研究 ほか <p><2回目></p> <ul style="list-style-type: none"> 生活保護をめぐる最近の動向等について 「座談会」～元気の出るケースワークのために～ ほか | 1回目：5月 2回目：2月 | 1回目 2日 2回目 2日 |
| a政令指定都市 | 平成 28 年度新任ケースワーカー研修 | <p><1回目></p> <ul style="list-style-type: none"> 生活保護法の基礎と実施要領 医療扶助の原則 訪問調査活動、ケース記録の書き方 <p><2回目></p> <ul style="list-style-type: none"> 医療扶助・介護扶助の実務 年金の基礎知識 費用返還・費用徴収決定について <p><3回目></p> <ul style="list-style-type: none"> 法テラスの概要 精神医学の基礎知識 就労支援の方法 グループ演習 <p><4回目></p> <ul style="list-style-type: none"> 年金制度（障害年金）について 事例検討・導入編 | 1回目：4月 2回目：6月 3回目：8月 4回目：11月 | 1回目 1日 2回目 1日 3回目 1日 4回目 半日 |

図表 3-117 新任現業員向け研修会等の実施状況例（抜粋 その3）

| | 研修名称 | 内容 | 実施時期 | 日数 |
|---------|-------------------------|--|---|---|
| b政令指定都市 | 平成 28 年度 生活保護新人・新任職員研修 | <p><1 回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2か月を振り返って ・生活保護業務に携わるみなさんへ <p><2 回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・初めて生活保護業務に就く皆さんへ ・金銭の取扱いについて ・指導員及び訪問調査について ・課税調査について <p><3 回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療扶助等について ・訪問調査について ・収入認定等の留意点 ・保護決定調書の見方 <p><4 回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・CW1年目を振り返る ・合議のポイント ・生活保護手帳の活用 ・CW2年目に向けて | <p>1 回目:5 月</p> <p>2 回目:6 月</p> <p>3 回目:9 月</p> <p>4 回目:2 月</p> | <p>1 回目半日</p> <p>2 回目半日</p> <p>3 回目半日</p> <p>4 回目半日</p> |
| c政令指定都市 | 平成 29 年度新任保護課職員研修 | <p><前期></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本市の生活保護行政の現状 ・自立支援事業・不正受給対策について ・自殺予防の援助について ・認知症の方を対象とした事業について ・医療扶助・介護扶助適正化事業について ・生活保護業務従事の留意点について ・生活保護制度の概要について ・生活保護の実務について <p><後期></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケースワークを行うにあたっての接遇・コミュニケーションについて ・依存症対策について ・障害者施策について ・介護保険サービスについて ・介護保険以外の高齢者向け施設、居住系サービス等について ・介護保険以外の高齢者向け在宅サービスについて ・介護扶助 10割について | <p>前期:4~5 月</p> <p>後期:10 月</p> | <p>前期 2 日</p> <p>後期 1 日</p> |
| d政令指定都市 | 平成 28 年度 生活保護新任現業職員基礎研修 | <p><1 回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施要領の読み方・使い方について ・医療扶助の概要について ・介護扶助の概要について ・精神疾患について ・基礎的な対人援助技術について ・DVD 上映「心の扉をひらく」 <p><2 回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハローワークの概況 ・「生活保護受給者等就労自立促進事業」のナビゲーター支援 ・求職者支援制度及び職業訓練の現状 ・施設見学及び求人情報検索機実習等 <p><3 回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・雇用保険制度の概要と申請手続等について ・年金制度について～障害年金申請手続きなど～ | <p>1 回目:5 月</p> <p>2 回目:5 月</p> <p>3 回目:12 月</p> | <p>1 回目 2 日</p> <p>2 回目 1 日</p> <p>3 回目 1 日</p> |

図表 3-117 新任現業員向け研修会等の実施状況例（抜粋 その4）

| | 研修名称 | 内容 | 実施時期 | 日数 |
|----------|---------|--|--|---|
| e 政令指定都市 | 新任職員研修会 | <p><1回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活保護業務に携わる職員の心構え ・生活保護法のあらまし ・医療扶助について ・介護扶助について ・保護施設・住居のない者の援護施策について <p><2回目></p> <p>地区担当員の職務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事の流れについて ・援助方針、訪問調査活動について ・扶養義務の取扱いについて ・保護の要件調査について ・ケース記録について <p><3回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療扶助決定事務 ・介護扶助決定事務 ・最低生活費と収入の認定 ・演習：最低生活費と扶助費の計算 ・個人情報保護と情報セキュリティ対策について ・生活保護業務データシステムについて <p><4回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・病状把握について ・就労指導・援助について ・自立支援プログラムについて ・長期入院患者に対する退院支援について ・指導指示について ・保護の廃止について ・収入申告と課税状況の照合調査事業について <p><5回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金制度の基礎知識（外部講師） ・雇用保険制度と求職者支援制度の基礎知識（外部講師） ・医療扶助の他法他施策について ・加算の認定について <p><6回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・こころを病む人たちに対応するには（外部講師） ・自殺に傾いた人に対するケースワーク（外部講師） ・グループ討議 <p>※上記のほか、生活保護システムの操作研修、新任面接員研修を実施 （新任面接員研修内容 5月に0.5日）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住居のない者の援護施策について ・面接相談業務について ・グループ討議（面接相談業務について、面接員の役割について、その他自由テーマ） | <p>1回目：4月</p> <p>2回目：4月</p> <p>3回目：4月</p> <p>4回目：5月</p> <p>5回目：6月</p> <p>6回目：11月</p> | <p>1回目1日</p> <p>2回目1日</p> <p>3回目1日</p> <p>4回目1日</p> <p>5回目1日</p> <p>6回目1日</p> |

2) 2年目、3年目の現業員を対象とする研修

多くの自治体において現任現業員向け研修会が実施されていたが、特にここでは2年目や3年目の現業員を対象として実施している研修を抽出した。

内容は、ケースワーク業務における個別援助事項や他法他施策との関係などのほか、業務の振り返りを促す、事例検討やグループ討議等によって実践力を高めるといった内容が多くみられた。

図表 3-118 2年目・3年目現業員向け研修会等の実施状況例（抜粋）

| | 研修名称 | 内容 | 実施時期 | 日数 |
|---------|--------------------------------|--|------------------|------------------|
| a政令指定都市 | 平成 28 年度2年次ケースワーカー研修 | ・就労支援におけるハローワークの活用方法 ・事例検討・応用編 | 7月 | 0.5日 |
| | 平成 28 年度3年次ケースワーカー研修 | ・生活困窮者自立支援法について ・事例検討・応用編 | 6月 | 0.5日 |
| f政令指定都市 | 平成29年度生活保護関係職員地区担当員研修 I (2年目) | ・介護保険について ・不正受給対策について ・自立支援事業について ・援助方針策定のポイント ・実施要領について ・事例研究、事例検討 | 7月 | 1日 |
| | 平成29年度生活保護関係職員地区担当員研修 II (3年目) | ・介護保険施設等における生活保護受給者の個室利用の取扱いについて ・不正受給対策について ・医療扶助関係について ・指導職員の業務について ・事例研究、事例検討について | 8月 | 1日 |
| g政令指定都市 | 平成 28 年度2年目生活保護現業員フォロー研修 | ・業務の振り返り ・生活保護現業員の基本 | 9月 | 1日 |
| | 平成 28 年度3年目生活保護現業員フォロー研修 | ・業務の振り返り ・3年目職員としての心構え | 8月 | 1日 |
| e政令指定都市 | 二年目職員研修会 | ・自立支援医療及び難病医療費助成制度について ・介護扶助と障害者総合支援法に基づく自立支援給付との関係について ・生活保護経理について ・費用の返還と徴収について ・グループ討議（援助方針の策定） | 7月 | 1日 |
| | 中堅職員研修会 (3年目以上) | <1回目> ・中学生の進路に関する基礎知識 ・母子父子寡婦福祉資金貸付制度について（外部講師） ・高等学校等就学費等について ・グループ討議（中高生に対するケースワーク） <2回目> ・ケースワークを行うにあたって（説明の重要性） ・グループ演習（効果的な説明方法について） | 1回目 7月 2回目 2月 | 1回目 半日 2回目 半日 |
| h政令指定都市 | 平成 28 年度2年目ケースワーカー研修 | <前期> ・第三者行為求償権 ・リバースモーゲージほか <後期> ・債権管理について ・特定個人情報の取扱いほか | 前期 8月 後期 1月 | 前期 2日 後期 2日 |
| | 平成 28 年度3年目ケースワーカー研修 | ・生活保護施行事務監査 | 10月 | 1日 |
| i政令指定都市 | 生活保護担当2年目等ケースワーカー研修 | ・債権管理について ・年金制度について ・相談・面接における留意点 ・グループワーク（事例検討） | 2月 | 1日 |

3) 経験年数を限定しない現任現業員向けに実施されている研修

業務経験年数を限定しない現任現業員向け研修会においても、児童や女性、精神障害者など特定層に対する援助方法（関係機関との連携方法を含む）や就労支援・学習支援等に関する取組、事例検討やグループ討議等によって実践力を高める内容が多い。

図表 3-119 経験年数を限定しない現任現業員向け研修会等の実施状況例（抜粋 その1）

| | 研修名称 | 内容 | 実施時期 | 日数 |
|--------|--|--|------------------------------------|----------------------------------|
| D 都道府県 | 福祉事務所地区担当員（現任）研修 | <ul style="list-style-type: none"> ・精神障害者の支援 ・ケースワーカーの現状と課題 ・援助方針の立て方 | 前期 10 月 後期 1 月 | 前期 1 日 後期 1 日 |
| | 福祉行政課題別研修 | <1 回目> <ul style="list-style-type: none"> ・医療扶助、介護扶助について <2 回目> <ul style="list-style-type: none"> ・女性への援助と関係機関の連携について ・児童への援助と関係機関の連携について ・暴力団排除活動について ・精神障害者の支援 <3 回目> <ul style="list-style-type: none"> ・審査請求事例について ・精神障害者の支援 | 1 回目 9 月 2 回目 10 月 3 回目 11 月 | 1 回目 1 日 2 回目 1 日 3 回目 1 日 |
| | 被保護者自立支援に関する研修 | <1 回目> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体の就労支援の取組状況 ・就労支援プログラムに関する意見交換 <2 回目> （自立支援専門支援員向け研修） <ul style="list-style-type: none"> ・自立支援の取組状況等 ・グループワーク <3 回目> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体の次世代育成支援の取組状況 ・子どもの支援に係るプログラムに関する意見交換 | 1 回目 8 月 2 回目 1 月 3 回目 2 月 | 1 回目 半日 1 回目 半日 3 回目 半日 |
| | 被保護者自立支援に関する研修（被保護精神障害者地域生活移行・定着支援普及推進事業分） | <1 回目> <ul style="list-style-type: none"> ・精神障害者の支援を考える～障害特性と相談に応じる際の構え～ ・〇〇市における健康管理支援員の設置とその経緯（実践報告） <2 回目> <ul style="list-style-type: none"> ・大人の発達障害の理解と支援 <3 回目> <ul style="list-style-type: none"> ・“地域に” 住まうを考える～被保護精神障害者の居住支援 | 1 回目 7 月 2 回目 11 月 3 回目 12 月 | 1 回目 1 日 2 回目 1 日 3 回目 1 日 |

図表 3-119 経験年数を限定しない現任現業員向け研修会等の実施状況例（抜粋 その2）

| | 研修名称 | 内容 | 実施時期 | 日数 |
|--------|--|---|--|--|
| E 都道府県 | 地区担当員研修(全3回) ※3回目は生活保護就労支援員研究協議会と合同開催 | <p><1回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施要領取扱いのポイント ・仕事で燃え尽きないために <p><2回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉事務所に対する行政対象暴力等への対応について ・審査請求における審理員制度等について ・ケースワーカーのための生活保護実践講座 <p><3回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・就労に向けてできること ・特定求職者雇用開発助成金(生開コース)の概要 ・子ども、若者の職業的自立に向けた取り組み ・生活困窮者等の農業体験・社会参加促進支援事業について ・制度の趣旨目的に沿った生活保護の実施について | <p>1回目 7月</p> <p>2回目 10月</p> <p>3回目 2月</p> | <p>1回目 1日</p> <p>2回目 1日</p> <p>3回目 1日</p> |
| | 生活保護・子ども支援研修(全2回) | <p><1回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・学習支援等の実践報告 ・子どもの健全育成事業の情報交換 ・子どもの貧困と地域の関わり <p><2回目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貧困を子どもの困りごとから考える ・子どもの貧困マインドマップ作成 | <p>1回目 6月</p> <p>2回目 12月</p> | <p>1回目 1日</p> <p>2回目 1日</p> |
| H 都道府県 | 平成 28 年度福祉事務所中堅職員研修会 | <ul style="list-style-type: none"> ・中堅現業員に期待されるもの ・平成 28 年度生活保護担当ケースワーカー全国研修会参加報告 ・グループワーク「処遇困難ケースの対応について」 | 9月 | 1日 |
| I 都道府県 | 現任ケースワーカー研修 | <ul style="list-style-type: none"> ・スクールソーシャルワーカーとの協働について ・子どもの貧困について（グループ討議） ほか | 2月 | 1日 |
| J 都道府県 | 生活保護担当職員研修会 | <p><第1部></p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活保護事例研究～実施要領のポイント等 <p><第2部></p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活保護事例研究・事例検討等 | <p>第1部 9月</p> <p>第2部 11月</p> | <p>第1部 2日</p> <p>第2部 2日</p> |
| K 都道府県 | 被保護世帯法律問題研修 | <p>「1コース:扶養」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相続手続きについて(遺産分割を中心に) ・成年後見制度について ・家事事件概説(扶養を中心に) ・児童虐待の現状と課題等について 他 <p>「2コース:資産」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不動産鑑定に関する現状について ・不動産権利登記について ・生活福祉資金貸付制度について ・破産手続き開始決定について 他 <p>「3コース:他法他施策」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者総合支援法について ・地域における精神障害者の自立支援 ・生活保護受給者への就労支援について ・医療保険制度の基礎知識 他 | <p>1コース 9月</p> <p>2コース 10月</p> <p>3コース 11月</p> | <p>1コース 2日</p> <p>2コース 2日</p> <p>3コース 2日</p> |

4. 結果のとりまとめと考察

ここでは、福祉事務所に対するアンケート調査及びヒアリング調査結果や検討委員会において出された意見等をもとに、現業員の専門性確保や業務負担軽減に向けた検討事項を整理した。

(1) 現業員が抱く負担感の要因

ケースワーク業務に従事する現業員のうち、業務へのやりがいを感じている割合は半数を下回っていた。これは、ケースワーク業務遂行上の様々な困難さ（業務量の多さや各種事務処理の煩雑さ、それに伴う時間的余裕の無さ、他法他施策に関する幅広い知識や関係機関との連携調整が求められること、指導困難ケースの存在等）に伴う業務負担が要因と考えられる。

また、検討委員会では現業員の負担感に関して、適切な支援機関や相談先がない場合等には「振り回され感」や「押し付けられ感」が生じ、それが被害者意識を生じさせている可能性があることや、ケースワーク業務自体の困難さ（公務員としての「公正・公平」性の担保とケースごとの個別性のバランスのとり方が難しいこと、援助対象者を理解することが難しい等）、指導・助言する立場の査察指導員も多忙のため十分な役割が果たせていない可能性があること等が指摘された。

【検討委員会での意見】

○「振り回され感」「押し付けられ感」から生じる被害者意識

- 適当な受け入れ先のない方（アルコール依存、引きこもり等）については負担感が大きいと聞く。児童虐待であれば児童相談所に相談できるが、そういった機関がない場合、福祉事務所で背負い込むことになり、解決もできないという状況に陥る。
- 現業員の中に「ふり回され感」がある。認知症の場合は地域包括支援センターに相談するなど対応方法が分かっているが、それができないと負担が大きい。加えて、他機関、他部署、場合によっては部署内でも対応を押し付けられる（「押し付けられ感」）ことも負担になっているのではないかと思う。
- ケースの抱える問題が複雑化、困難化し、保護制度や他法制度も緻密化していく中で、現業員が対応しなければならない範囲も広がっている。また、確認や照会業務が緻密になって業務量が増えており、以前ほどゆとりがなくなっている。また、ケース移管等をめぐり他の自治体と対立が生じる場合もある。そのため、本心で話すということが難しく、中で固まるしかないという状況も生じている。
- ケース対応の困難化によって現業員に被害者意識が生まれてしまう状況がある。公務員は公平かつ公正でなければならないが、一方でケースワークは非常に個別性が高い。そのバランスをとることが難しいのではないかと思う。若手職員には「公平、公正に」「税金は適切に」という行政感覚が強い。それは悪いことではないが、福祉の現場ではその感覚が合わないこともある。
- バランスが取れるようアドバイスすることが査察指導員の役割だが、それができていないため現業員に被害者意識が生まれ、やりがいを感じられなくなっているのではないか。査察指導員は、事務プロセスを正すだけでなく、援助の考え方の面でも現業員をサポートできることが理想。

○援助対象者への理解の不足

- 現業員への面談の中で「何が負担になっているか」を聞いているが、「現業員は何をすればよいのかわからない」、「障害者や高齢者と接した経験がないため、どう接したらよいのかわからない」という声が聞かれる。また、社会資源との連携方法が分からず、抱え込んでしまい、最終的にベテラン職員が調整するといった傾向もある。

(2) 専門性の確保

1) 現業員の質の確保・向上のための方策

アンケート調査では、社会福祉主事任用資格のうち特に3科目主事と無資格者においては業務遂行上で違いはないという結果であった。(ただし、福祉事務所長の半数近くは、現業員に社会福祉主事資格を義務づけていることに「意義がある」と回答している。)

また、現業員の質の確保・向上のための方策としては「現業員を対象にした研修を充実すべき」との回答が最も多く、任用資格の種類にかかわらずすべての現業員のスキル向上が求められている。なお、現業員を対象とした研修の充実を求める理由としては、現状では研修機会が少ないことに加え、専門職と比べて不足している知識を補うためには研修等が必須であること、定期的に関連する知識を再確認する必要があること、さらには担当者や福祉事務所によって援助内容に差異が生じないようケースワーク業務の標準化を図る必要があること等が指摘されていた。

検討委員会では、現業員の援助の質を高めるためには援助内容についてチーム内外で話し合うことが重要であり、特にケース診断会議等の機会を活用することが職員全体のスキル向上につながるなどの指摘がされている。

また、ケースワーク業務では「良い処遇」や「専門性」の評価が困難である(見える化が難しい)ため、専門性を測定するためには「業務の見える化」を進めることの必要性が指摘された。

【検討委員会での意見】

○ケース診断会議の活用

- 現業員は裁量権が大きいですが、自分の判断が正しいかどうか自信がない。だからこそ、査察指導が必要となる。グループ単位で話し合い、他のグループの状況が見えると安心できる。
- 難しいかもしれないが「これをやるとまずい」という、失敗ケースの共有ができることがベスト。所内会議では成功事例の紹介をしがちだが、そうすると「〇〇さんだからできたんだ」という話になってしまう。しかし「これをやるとまずい」ということは全ての職員に共通である。
- 業務量は増えるかもしれないが、ケース診断会議は非常に意義がある。ベテラン現業員からよい意見を聞くこともできるため、職員全体の勉強にもなる。そういった機会を頻繁に持つことができればよい。ケース診断会議はグループ同士でのスーパービジョンにもつながると思う。

○専門性の見える化

- 社会福祉主事について、「意義があると思えない」という回答があるのは当然である。事務処理と違い、「良い処遇」は目に見えず、評価しようがないことが大きな要因であり、現業員自身にもフラストレーションや無力感が蓄積されている。そのため、「事務処理が遅れて足を引っ張るのであれば、福祉職は必要ないではないか」と、マイナス評価にもつながってしまう。良い処遇や対応が実感できるようになれば、福祉職の必要性も見えてくるのではないかと。
- 高齢福祉分野には「介護職員のキャリア段位制度」がある。これまで評価や説明ができなかった介護について、例えば「入浴介助」という1つの項目を分解し、それぞれの業務の見える化を行った。処遇の見える化は難しいが、それができれば対外的な説明がしやすくなるかもしれない。
- 専門性の有無を測るために、業務を「見える化」することはよいのではないかと。

2) 求められている研修内容

現業員等の援助技術向上を図るため、多くの福祉事務所では、国や都道府県等が開催する研修機会の活用や、所内研修会や事例検討会を開催して現業員の育成に取り組んでいた。これらの研修会等に対する現業員の評価は高く、更なる研修機会の充実を希望する意見も少なくない。また、参加者同士の横の関係づくりの場としても国や都道府県等の研修会は期待されている。

本事業において現業員等が必要を感じている研修テーマを把握したところ、下記の研修内容に対するニーズが高いことが明らかとなった。

①生活保護法など関係法令や他法他施策に関する知識

現業員が必要と感じている研修テーマの上位には、生活保護法や関係法令、他法他施策に関する知識の習得を目的とした研修が挙げられている。これらは、経験年数に関わらず最もニーズの高い研修テーマであった。

生活保護に関する業務は法制度に則って行われる必要があり、その根拠となるべき法制度運用に関する知識は常に更新が必要な事項である。そのため、これらの研修は生活保護業務に従事する職員が定期的に受講すべき研修テーマと考えられる。

<現業員に必要な研修テーマ等> ※p43 参照

「生活保護法など関係法令に関する知識、具体的な運用に関する知識」：現業員 57.0%、査察指導員 69.0%

「福祉や保健・医療、雇用分野等の他法他施策に関する基本的知識」：現業員 57.3%、査察指導員 68.8%

②対人援助に関する知識や技術

査察指導員からは、現業員に必要な研修テーマとして「対人援助にあたっての取組姿勢や態度」や「面接技術や利用者との信頼関係づくり等の知識や技術」など、対人援助の基本となる事項を習得する研修の必要性も指摘されている。ケースワーク業務においては、様々な困難を抱える被保護者と信頼関係を構築し、寄り添いながら自立を支援することが求められており、対人援助の基本的な原則や手法を身につけることが求められている。

特に、現業員が担当経験のある中で援助の困難さを感じたケースとしては、「ひきこもり」のほか「アルコール依存」や「薬物依存」など依存症のケース等が上位を占めていた。これらのケースは本来であれば専門機関等の関与が必要と考えられるが、適切な支援機関がないため福祉事務所が抱え込まざるをえず、解決も困難な状況になっている場合もあると考えられる。専門機関や支援機関情報の把握とともに、それらの機関との適切な連携手法の習得も必要になる。

また、ケースワーク業務を遂行する中で、現業員は下表に示す援助に困難さを感じていることも明らかとなっている。特に「保護の実施」段階において困難さを感じている現業員が多く、被保護者の自立生活に向けた具体的な相談援助の実施、被保護者からの相談・要望・苦情への適切な対応、関係機関と連携した対応などに関しては現業員の8割前後が困難さを感じていた。「調査と要否判定」段階におけるニーズのアセスメント、「援助方針の策定」におけるストレングスアプローチなど、対人援助技術が求められる業務内容についても困難さを感じている現業員は7割以上を占めている。

これらの援助項目には、経験年数に応じて困難さを感じる割合が低減する項目も多数含まれていることから、生活保護担当に配属された後、早い段階からケース検討やロールプレイング研修等を積み重ねることによって困難さが緩和される可能性がある。

図表 3-120 業務上の「困難さ」を感じる割合が高い項目（再掲）

| | 業務上の「困難さ」を感じる割合が高い項目 |
|---------|--|
| 受付～申請受理 | ①「利用可能な制度の内容を理解できるように説明する」65.5% ②「地域の社会資源等につながるよう支援し、当面の生活の目途をたてられるようにする」69.9% |
| 調査と要否判定 | ③「収集した情報に基づいてニーズを把握し、申請者・世帯の能力や良い面を検討する」70.3% ④「保護が却下となった相談者を支援し、今後の生活の目処をたてられるようにする」70.4% |
| 援助方針の策定 | ⑤「被保護者が生活上の問題を自分の言葉で表現し、それに向き合えるよう支持的に関わる」70.8% ⑥「被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える」75.5% |
| 保護の実施 | ⑦「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」77.2% ⑧「被保護者が自立した日常生活を送ることができるよう、具体的な相談援助を行う」77.9% ⑨「被保護者が地域社会の一員として生活を送ることができるよう具体的な相談援助を行う」82.4% ⑩「被保護者からの相談や要望・苦情を受け止め、適切に対応する」79.5% ⑪「課題を抱える子どもがいる世帯に対して、学校などの関係機関と連携して対応する」79.6% ⑫「関係者からの情報提供や苦情、相談を受け止め、速やかに対応する」79.3% |
| 訪問調査 | ⑬「訪問計画に則り、訪問調査活動を行う」69.2% ⑭「被保護者の不在が続く場合には、訪問方法を工夫する」68.6% |
| 評価・見直し | ⑮「被保護者が、支援のあり方等について、自分の言葉で表現できるよう支援する」67.1% ⑯「被保護者の強さ・力・可能性を、被保護者や関係者と共有する」70.2% |

検討委員会では、ケースワーク業務に不可欠となる多職種連携に関する実践的な取組とともに、利用者の理解を深めるための研修の必要性が指摘されている。

【検討委員会での意見】

○多職種連携に関する実践機会

・現在は、高齢、障害、子育て、それぞれの分野において社会資源が非常に増加しており、現業員がそれらを全て活用するのは大変である。本市では、各課合同で社会資源について学ぶ座学研修を実施している。しかし座学研修だけではなく、例えば現在高齢福祉分野で実施されている地域ケア会議のような形で多職種が関係し、実際のケースをいかにして解決していくかを OJT で学べる機会があるとよいのではないか。

○利用者の理解を深める研修

・高学歴の自治体職員は生活保護受給者とは価値観が異なっており、なかなか理解することができない。援助対象者を理解できずに苦しむ職員は大勢いるのではないか。

・一方で、職員は公務員として「よい仕事をしたい」と考えている。「よい仕事」の価値観をどう考えるかが重要である。生活保護受給者のセーフティネットとなることが「よい仕事である」と思ってもらえるようなサポートが必要になるのではないか。

・障害について、誤解のないよう正しく理解できる研修が必要ではないか。専門性が高くなるかもしれないが、特にケースとして多い自閉症スペクトラムについての考え方も取り入れることで、ひきこもりの方やアルコール依存症の方との関係構築を目指すことができる。腹が立つこともあるが、正しい理解をすることで、その人を「人」として受け入れるためのスキルを培うことができる。昨今はパーソナリティ障害の方が多く、疲弊することもある。接し方もすぐに身に付く訳ではないが、現業員である以上、「人」を正しく理解するための知識はあった方がよい。そういった研修も実施していただきたい。

現業員等の育成において求められる研修テーマの例
(関係法令や他法他施策に関する知識以外)

【対人援助に関する基本的な態度、知識や技術】

- 「対人援助にあたっての取組姿勢や態度」
- 「面接技術や利用者との信頼関係づくり等の知識や技術」
- 「援助対象者の理解を深めるための知識や技術」 等

【現業員が困難さを感じる割合が高いケースワーク業務への対応】

- 「ニーズを把握し申請者・世帯の能力や良い面を検討する」
- 「被保護者の持つ強さ・力・可能性を、被保護者や関係者と共有する」
- 「被保護者の日常生活自立、社会生活自立、就労自立に向けた具体的な相談援助」 等

【援助困難ケースへの対応】※関係機関との連携を含む

- 「ひきこもり者への援助」
- 「アルコールや薬物依存者への援助」
- 「児童虐待や不登校など児童への援助」 等

なお、一部の福祉事務所からは人員体制の問題や地理的条件等によって国や都道府県等の研修会への参加が困難、あるいは独自研修の実施が困難であるとの意見も寄せられている。

このような福祉事務所に対しては、都道府県等によるサポートが必要と考えられる。ヒアリング調査では、福祉事務所OBによる巡回指導によって管内福祉事務所に訪問し、ニーズに応じた研修を実施し、実務への具体的な助言等を行っている事例もみられた。また、福祉事務所からは事例集に対するニーズも挙げられていた。

研修の実施方法の工夫や参考ツールの開発なども含め、都道府県等による福祉事務所現業員への支援強化が望まれる。

また、現業員がケースワーク業務の知識や技術を修得する上では、福祉事務所内でのOJTが最も有効な手段として認識されている。ケース診断会議や事例検討をはじめ、日常業務の中で中堅・ベテラン職員からの助言や職員同士での方針検討を行うことにより、現業員はより適切な援助のあり方を習得することが可能となる。日常的に様々な形でOJTが可能となる職場環境や体制づくりも重要と考えられる。

(3) 業務負担の軽減や業務環境改善に向けた取組

福祉事務所では、業務改善の検討をはじめ、嘱託職員の雇用、業務マニュアルやアセスメントツールの開発、ICT機器の活用など業務の効率化や負担軽減に向けた様々な取組がなされていた。

1) 嘱託職員等の雇用

アンケート調査では、「嘱託職員等の雇用を図り、業務分担を行っている」福祉事務所が6割を占めた。嘱託職員等が担当している業務は「相談の受付業務」(42.0%)や「申請書の受理」(29.0%)、「年金等受給支援業務」(24.9%)、「医療券の発行、レセプト管理業務」(34.8%)、「就労支援プログラム業務」(63.9%)等であった。

ヒアリング調査で訪問した福祉事務所でも嘱託職員等が雇用されており、現業員の訪問活動のサポートや、就労・就学支援、健康管理など自立支援プログラム等において専門性を活かした業務分担が行われていた。特に現業員が不足している福祉事務所や若い現業員が多い福祉事務所においては、経験豊かな嘱託職員等のサポートや連携が不可欠との意見も聞かれた。

一方で、嘱託職員等が担当可能な業務範囲が明確でない等の課題も指摘されている。

2) 業務改善に向けた所内検討

アンケート調査では、業務改善に向けた検討を行っている福祉事務所も半数近くを占めていた。

ヒアリング調査で訪問した福祉事務所では、業務負担軽減と事務作業改善の検討を目的として、所長や主管5名、各係からの選抜者各1名で構成される業務検討委員会を運営しており、業務担当の仕組みや嘱託職員配置等に関する提案をとりまとめるなど業務環境改善に向けた取組が行われていた。

他の福祉事務所では、係を越えた職員同士での意思疎通機会を増やしたいと考えた若手職員からの提案で委員会活動が始まった。1～3年目の若手職員が主体となり、風通しの良い職場づくりを目指して業務環境改善や情報共有（瓦版発行、ランチミーティング、定例会等）に取り組んでいる。また、新任者にも理解しやすい簡易な業務マニュアル作成も若手職員中心で取り組まれた。中堅職員やベテラン職員は、若手職員の活動を支援する立場として関わっている。他部署での業務経験のある中堅職員をリーダーとして、研修委員会において年間の研修メニューを企画し、ベテラン職員や他職員の仕事のやり方や考え方を理解する研修等も開催されていた。これらの取組の結果、課内の雰囲気が変わって業務環境の改善が図られるとともに、若手職員のモチベーションも向上した。また、係を超えて困っていることが共有できるようになり、困りごとへの対応を課全体で考えることができる環境が構築されている。

職員体制の改善や効果的・効率的な業務遂行を目指した取組は、職員の業務負担を軽減するとともに、被保護者への援助の質を高めることにも寄与するものである。また、このような取組が職員の取組意欲にも影響を及ぼしていることはアンケート調査結果からも明らかとなっている。特に、若手職員や中堅職員が活躍できる機会を設けることで職員の成長を促すとともに組織の活性化につながる効果も期待できると考えられる。

3) 現業員のリーダー層の育成

ヒアリング対象のある福祉事務所では、人員体制面から査察指導員を1名にせざるを得ないため、8人いる現業員を2チーム制としている。各チームには現業員のリーダーを配置し、係員の業務をある程度マネジメントし、方針も決めてから査察指導員に報告する体制としていた。

また、検討が必要な事項が発生した場合、現業員は直ちに査察指導員に判断を仰ぐのではなく、①チーム内での検討、②チーム間での検討、③査察指導員を交えたケース検討会での検討という3段階の体制を取ることで、職員相互の担当ケースの理解とスーパービジョンの獲得につながっている。

検討委員会においても現業員のリーダー層育成の必要性が指摘されており、職場の風土づくりや職員のモチベーション向上面でも査察指導員や現業員リーダーへの期待が寄せられている。

これらの人材育成にあたっては、福祉事務所内だけでなく都道府県等での研修機会を活用して横の連携を深めながら育成を図ることも有効と考えられる。

【検討委員会での意見】

○現業員リーダー層の育成

- ・査察指導員の下にあるチームの中に現業員のリーダーを配置する方法は非常に機能した。直接査察指導員に相談するのではなく、まずはチームリーダーに相談するという流れが作られる。ただ、そういったリーダーを育成しなければならないという難しさはある。
- ・保護の適正実施という視点における研修も非常に重要ではあるが、職場内での風土づくり、モチベーション向上に取り組んでいけるような査察指導員や現業員リーダーを育成するような仕組みも必要ではないか。
- ・都道府県等において、現業員のリーダー的な人材を育成するための研修を実施してもらえると非常によい。
(横の連携強化にもつながる)
- ・リーダー養成については、高齢福祉分野で数年前から実施している「介護予防リーダー研修会」のようなものを県で実施してもらえるとよいのではないかと思う。介護予防リーダー研修会は1泊2日で実施しているが、メリットとして、講習以外の時間も勉強になり、それぞれの人脈も広がるということがある。地域は異なっても同じ仕事をしている以上、他の受講者から学ぶことは多いだろう。また、研修が終わった後も、築いた人間関係を継続できる。そういったことをしていただけるとよいかと思う。

○査察指導員の育成

- ・査察指導員に向けた、査察指導の仕方や役割についての研修は検討した方がよいのではないか。現業員を経験していれば制度に関する知識はあるが、現業員の指導の仕方やケース記録の書き方についてフォローできた方がよいかと思う。ケース記録は、以前であれば背景にあるものやそれに基づきどうしていかかが書かれていたが、現在は実施したこととその証拠が書かれているだけで、警察の調書のようなものになっているような印象がある。
- ・査察指導員の育成にも苦労している。内部で養成できればよいが、なかなかうまくいかない。楽しく仕事ができる環境づくりができるのは査察指導員である。査察指導員のあり方を検討することも重要である。

4) ICT 等の機器活用、システム化の促進

ヒアリング対象の別の福祉事務所においては、タブレットを活用した訪問活動や会議のペーパーレス化に取り組んでいた。タブレット活用の利点としては、訪問先で過去の訪問記録や扶養関係など各種情報が確認できるとともに、領収書等の書類をその場で写真撮影することができること（借用して持ち帰る必要がない）、訪問記録の簡易なメモ書きが可能であること等が挙げられていた。なお、ヒアリング調査対象の福祉事務所ではタブレット活用にあたっての情報取扱いルールを定め、二重三重のセキュリティ対策を施した上で運用していた。タブレット導入による効果を厳密に評価することはできないが、そこでは現業員 1 人あたりの残業時間が月 1～2 時間、職員全体で年間 320 時間削減されている。

アンケート調査では、生活保護管理システムの標準化やマイナンバーとの連携などシステム改善を求める意見や、各種通知や Q&A、提出書類等のオンライン化等を求める意見が数多く寄せられている。事務処理の効率化を図る観点からも、各福祉事務所における ICT 機器の活用状況や各種システム化の状況等を詳細に調査し、効果的・効率的な取組を推進することが求められている。

第4章 今後に向けて

本事業では、ケースワーク業務を担う現業員が感じている困難さや負担感について、業務内容や援助内容から把握した。現業員が業務負担を感じる要因は様々であるが、ここでは特に援助技術に関する困難さと職場環境に着目し、今後に向けた検討課題を整理した。

1. 現業員等の育成に向けて

今回の調査結果からは、援助の質の確保・向上を図る方策として現業員を対象とした研修の充実が求められていることが明らかとなった。

現業員等に対する研修は、国や都道府県等が実施する研修会、福祉事務所内での独自研修、OJTが中心である。このうち、都道府県等が実施している研修会に対する参加者の評価は高く、更なる研修の充実を求める意見も寄せられている。なお、都道府県等が実施している研修内容は、新任職員向けでは共通点が多いものの、現任職員向けでは自治体ごとに様々なテーマが設定されており、また研修方法も様々であった。

一方、福祉事務所では新任者向け研修会は4割以上の福祉事務所で開催しているものの、2年目以降の現業員向け研修会を実施している割合は2割を下回っている。人員体制や業務負担等から独自の研修会開催が困難な福祉事務所が多いことが窺われる。

現業員等の育成に向けては、様々な主体による重層的な研修機会を設けることが理想的であるが、限られた資源（人材・時間・費用等）の中で効果的に現業員等の育成を図ることが求められている。そのためには、現業員等の本来あるべき研修のあり方について検討した上で、標準的な研修プログラムや教材等についての検討が望まれる。また、検討に当たっては、現業員の業務経験における段階や、国、都道府県等と各福祉事務所における研修の役割分担を踏まえた検討が必要である。

また、各福祉事務所において現業員を指導する査察指導員の役割も重要である。現業員の業務管理とともに、現業員がより質の高い援助を実践するために査察指導員に求められる指導のあり方など、査察指導員の育成研修のあり方についても検討が望まれる。

2. 働きやすい職場環境づくりの推進

今回の調査結果では、ケースワーク業務にやりがい（取組意欲）を感じている現業員は半数に満たなかった。ただし、職員同士のコミュニケーションが盛んな職場や、困難が発生した際には上司がサポートしてくれる職場、あるいは業務改善に向けて積極的に取り組んでいる職場では、現業員の取組意欲が高まる傾向がみられた。また、取組意欲の程度によって業務負担を感じる割合にも差が見られることから、働きやすい職場環境は現業員の負担感軽減に寄与することが推測される。

ヒアリング調査では、若手職員を中心とした業務改善の取組によって福祉事務所内のコミュニケーションが活発になり、係を越えて職員の困りごとに対応できる環境がつけられたという事例もある。また、この取組によって若手職員のモチベーションが向上するとともに、サポートするリーダー層の中堅・ベテラン職員や査察指導員のマネジメント力が鍛えられるなど、人材育成面での効果も指摘されている。

現業員が孤立することなく、同僚やリーダー層職員、査察指導員など幅広く相談しながら、ケースワーク業務に対する誇りとやりがいを持って被保護者への援助に取り組める職場環境づくりが求められている。なお、職場環境においては現業員リーダー層や査察指導員の影響力が大きいと考えられるため、これらの職員育成にも積極的に取り組むことが望まれる。

現業員向け調査票

調査票番号

1-

＜ご記入にあたって＞

- ご記入は、黒または青のボールペン・サインペン等でお願いたします。
- 調査対象者ご本人様のご自分の考えをご回答くださるようお願いいたします。
- 本調査票への回答をもちまして、ご協力について同意いただいたものとさせていただきます。
- ご記入後は、無記名のまま 11月30日(木)までに、同封の返信用封筒にてご返送願います。
- ご不明の点がございましたら日本総合研究所事務局(TEL: 03-3351-7575 担当: 坂本、毛利)までお問い合わせください。

F 質問にご回答いただいているご自身についてお答えください。

| | |
|--------------|---|
| 勤務先 | 1. 郡部福祉事務所 2. 市部福祉事務所 3. 町村福祉事務所 |
| 性別 | 1. 男性 2. 女性 |
| 年代 | 1. 30歳未満 2. 30歳代 3. 40歳代 4. 50歳代 5. 60歳以上 |
| 公務員としての勤務年数 | 1. 新卒採用 (前職) 1. 医療福祉関係 2. 中途採用 → 2. 医療福祉関係以外 年 月 日 年 月 日 年 月 日 |
| 生活保護業務の経歴年数 | 【ケースワーカー業務経歴】 (直近異動後) 年 月 日 (通算年数) 年 月 日 |
| 社会福祉主事任用状況 | 1. 社会福祉主事(3科目) 2. 社会福祉主事(養成課程) 3. 社会福祉主事(社会福祉士) 4. 社会福祉主事(精神保健福祉士) 5. 資格なし |
| 担当ケース数(回答時点) | 【担当世帯の訪問格付の件数】 1ヶ月に1回以上 件 2ヶ月に1回以上 件 3ヶ月に1回以上 件 4ヶ月に1回以上 件 6ヶ月に1回以上 件 12ヶ月に1回以上 件 主担当: 件 副担当: 件 |
| 世帯の担当方法 | 【担当世帯の類型別件数】 ①高齢者 件 ②母子 件 ③障害者 件 ④傷病者 件 ⑤その他 件 1. 地区担当制 2. 世帯類型等による担当制(一部、又は全部) 3. その他() |

(1) あなたが保有している資格として該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- 社会福祉士
- 精神保健福祉士
- 看護師
- 保健師
- 介護支援専門員
- 相談支援専門員(障害福祉)
- 心理士
- 社会保険労務士
- ファイナンシャルプランナー
- その他()

(2) あなたがこれまで着任したことがある部署として該当するものを選んでください。(複数回答可)

- 高齢福祉
- 児童福祉
- 障害福祉
- 母子福祉
- 地域福祉
- 保健
- 医療
- 企画政策
- 総務
- 税務
- 住民関係
- 建築・道路・公園
- 生活環境
- 産業政策
- 教育
- その他()

(3) あなたは生活保護担当部署への配属を希望していましたが。(1つに○)

- 希望していた 2. 希望していなかった 3. どちらでもない

(4) あなたがこれまで担当したことがある被保護世帯について伺います。下記項目について、該当する番号をお選びください。(複数回答可)

- 家庭内暴力(DV)
- 児童虐待
- 障害者虐待
- 高齢者虐待
- ひきこもり
- 不登校
- 認知症
- ホームレス
- 多重債務
- アルコール依存
- ギャンブル依存
- 薬物依存
- その他()

SQ (4) の中で困難を感じたケースの番号を挙げてください(3つ以内)。

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

参考資料 アンケート調査票

問1 生活保護の相談援助活動の過程に関するあなたの自身の業務遂行上の困難さをお答えください。

以下の各項目に関して、業務を遂行するにあたり、あなたがどの程度困難さを感じているのかを、「全く感じない<1>」～「強く感じる<4>」から1つ選択して○をつけてください。

(1) 相談援助の受付から申請受理までについて

※「相談援助の受付」または「申請の受理」を担当していない場合は回答不要。

| | 業務遂行の困難さ | | | |
|---|----------|---------|-------|-------|
| | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる |
| 1 ケースワーカーの職務を相談者が理解できるように説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 相談者からの相談を非難・批判することなくよく聴く | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 利用可能な制度の内容を理解できるように説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 相談者が親族や組織内の関係部署、地域の社会資源等につながるよう支援し、当面の生活の目的をたてられるようにする | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 相談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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 保護の申請に至らない場合、その理由や今後の相談受付について相談者が理解できるように説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 生活保護の申請方法を理解できるように説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 相談内容、把握したニーズや問題への対応などを簡明に記録する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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、必要な場合には速やかに査察指導員等に連絡・相談する | 1 | 2 | 3 | 4 |

※上記質問等は、『生活保護の相談援助活動 自己点検ワークブック』(岡部、森川、新保、根本)中央法規、2009をもとに見直ししたもの。以下、同様。

(2) 保護の決定のための調査と要否判定について

| | 業務遂行の困難さ | | | |
|---|----------|---------|-------|-------|
| | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる |
| 1 保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを申請者に説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 調査・聞き取りにあたり、申請者の理解を得よう努める | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 扶養照会にあたり、申請者や照会先の心情や関係に配慮する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 収集した情報に基づいてニーズを把握し、生活課題の解決や自立に向けて活用できそうな申請者・世帯の能力や良い面を検討する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 判断に迷った時は、査察指導員等と協議することや、ケース診断会議にかける等を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 保護の決定を法定期間内に行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 要否判定の結果とその理由、不服申立制度、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に説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 要否判定の結果、保護が却下となった相談者が、他の社会資源につながるよう支援し、今後の生活の目的をたてられるようにする | 1 | 2 | 3 | 4 |

(5) 訪問調査について

| | 業務遂行の困難さ | | | |
|---|----------|---------|-------|-------|
| | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる |
| 1 訪問計画に則り、訪問調査活動を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 被保護者世帯の状況に応じて、臨時の訪問調査活動を実施する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 被保護者に対し、訪問調査活動の必要性を理解できるように説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 被保護者宅に入室する際は許可を得て、求めに応じて立ち入り調査票を提示する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 訪問調査活動の目的に沿って、必要な指導援助を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 世帯主のみならず、必要に応じて世帯員に対して適切な指導援助を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 被保護者の不在が続く場合には、訪問方法を工夫する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 長期にわたって来所による面談が続く被保護者に対しても、適切に訪問調査活動を実施する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 訪問調査の結果を速やかに査察指導員に報告する | 1 | 2 | 3 | 4 |

(6) 援助方針（援助計画）の評価・見直しについて

| | 業務遂行の困難さ | | | |
|--|----------|---------|-------|-------|
| | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる |
| 1 被保護者の生活に比較的大きな変化が起こった時や、変化がない場合でも年に1回以上、これまでの援助方針（援助計画）を見直す 被保護者が、これまでの自身の取り組み、生活の変化や課題、支援のあり方について、自分の言葉で表現できるように支援する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 被保護者の強さ・力・可能性を、被保護者や関係者と共有する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 援助方針（援助計画）を被保護者の希望や意思を確認し見直しを行う（改めて策定する） | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 見直した援助方針（援助計画）について、被保護者に説明し理解を得よう努める | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 見直した目標に向けて、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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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援助方針（援助計画）の見直し・修正を組織的に検討する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 見直した援助方針（援助計画）を具体的に記入する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 見直した援助方針（援助計画）を関係者や関係機関・団体と共有する | 1 | 2 | 3 | 4 |

(3) 援助方針（援助計画）の策定について

| | 業務遂行の困難さ | | | |
|--|----------|---------|-------|-------|
| | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる |
| 1 被保護者に対し、福祉事務所では援助方針（援助計画）を策定し、それに基づいて援助することと説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 被保護者が生活上の問題について自分の言葉で表現し、それに向き合えるように、支持的に関わる | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 被保護者ももっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 被保護者の希望や意思を確認し援助方針（援助計画）を策定する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 策定された援助方針（援助計画）について、被保護者に説明し理解を得よう努める | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 目標に向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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 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援助方針（援助計画）を組織的に検討する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 援助方針（援助計画）をできるだけ具体的に記録する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 援助方針（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 | 1 | 2 | 3 | 4 |

(4) 保護の実施（保護費の決定と相談援助）について

| | 業務遂行の困難さ | | | |
|--|----------|---------|-------|-------|
| | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる |
| 1 最低生活費や収入を適正に設定し、正確な扶助費の算定を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 生活保護のしくみや受給中の権利・義務について、被保護者に理解できるように説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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・生活管理を行う等、自立した日常生活を送ることができるよう、具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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生活を送ることができるよう、具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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、具体的に説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 被保護者からの相談や要望・苦情を受け止め、適切に対応する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 被保護者の努力や意欲を尊重し受け止める | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 障害のある被保護者の状況に応じた適切な支援や相談援助を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 不登校など課題を抱える子どもがいる世帯に対して、学校などの関係機関と連携して対応する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 関係者からの情報提供や苦情、相談を受け止め、速やかに対応する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 必要な時に連携を図ることができるよう、社会資源との関係作りを行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 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、組織的な対応を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 保護の変更・停止の際に、その理由と不服申立制度について、被保護者が理解できるように説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 被保護者の状況や援助の経過について、援助後、要点を押さえて速やかに記録する | 1 | 2 | 3 | 4 |

(7) 保護の廃止について

| | 業務遂行の困難さ | | | |
|--|----------|---------|-------|-------|
| | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる |
| 1 保護の廃止にあたり、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 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 保護が廃止になることについて、被保護者が理解できるように説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 廃止に対する不服申立制度の内容や手続きの方法について、被保護者が理解できるように説明する | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 廃止に伴う被保護者の不安等の感情を理解し、被保護者が生活の見通しを立てられるよう、必要な助言を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 廃止に伴い必要となる各制度の手續き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなる等）の通知を行う | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 これまで関係のあった所内・自治体内の部署等に保護廃止となることを伝え、今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整える | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 保護廃止に関する対応事項、引継ぎ先への連絡事項を記録する | 1 | 2 | 3 | 4 |

問2 (1) これまでに連携したことがある機関・団体等を下欄からお選びください。(複数選択可)

| | |
|--------------|--|
| 1. 福祉各法担当機関 | 1. 生活困窮者自立相談支援事業所 2. 生活困窮者家計相談支援事業所 3. 児童相談所 4. 子育て支援センター 5. 身体・知的障害者更生相談所 6. 婦人相談所 7. 地域包括支援センター 8. 介護保険事業所 9. 基幹相談支援センター 10. 障害者相談支援事業所 11. 障害福祉サービス事業施設 12. 社会福祉協議会 13. その他 () |
| 2. 保健・医療機関 | 1. 保健所・保健センター (保健師) 2. 訪問看護ステーション 3. 地域包括支援センター (ケアマネジャー) 4. 通院・入院先医療機関 (医師、看護師、MSW等) 5. その他 () |
| 3. 就労関連機関 | 1. ハローワーク 2. シルバー人材センター 3. 被保護者就労準備支援事業所 4. 生活困窮者就労準備支援事業所 5. 認定就労訓練事業所 6. 障害者就業・生活支援センター 7. 民間企業 |
| 4. 地域 | 1. 民生委員・児童委員 2. 自治会・町内会 3. 親族や近隣住民 4. 家主 5. 保護司 6. その他 () |
| 5. その他機関・団体等 | 1. 年金事務所 2. 労働基準監督署 3. 家庭裁判所 4. 警察署 5. 消防署 6. 法テラス 7. 弁護士会等の司法専門職団体 8. 社会福祉士や精神保健福祉士等の専門職団体 9. 学校教育機関 10. 不動産事業者団体等 11. その他 () |
| 6. その他 | 上記に該当するものがない場合はご記入ください |

(2) 他機関・団体等との連携を行う上で困難さを感じるものがあれば、下欄にご記入ください。

| | |
|--------------------------|--|
| 【他機関との連携を行う上で困難さを感じること等】 | |
|--------------------------|--|

問3 ケースワークの専門性や業務について

(1) ケースワーク業務を行う上で、あなたが常に意識していること、心がけていること等があればお聞かせください。

| | |
|------------------------|--|
| 【常に意識していること、心がけていること等】 | |
|------------------------|--|

(2) ケースワーク業務に必要な知識や技術を習得するうえで、どのような機会が有効とお考えですか。下記項目について、お答えください。(それぞれ○は1つ)

| | 知識・技術面の習得において | | | | |
|-------------------------------------|---------------|----------|------------|--------|-------|
| | これまでない経験 | 少ないと思わない | あまりないと思わない | ある程度有効 | とても有効 |
| 1. 生活保護担当ケースワーカー全国研修会 (厚生労働省) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 生活保護自立支援推進研修 (国立保健医療科学院) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 都道府県 (市) 本庁が行う新任職員向け研修会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 都道府県 (市) 本庁が行う現任職員 (2年目以降) 向け研修会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 都道府県 (市) 本庁が行う生活保護自立支援研修会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 勤務する福祉事務所が行う新任職員向け研修会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 勤務する福祉事務所が行う現任職員 (2年目以降) 向け研修会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 勤務する福祉事務所内の事例検討会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. 他福祉事務所等への派遣による実習等 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. 連携・協働する関係機関・団体等の見学や援助方法の研修 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. 同僚ケースワーカーや査察指導員等からの助言や指導 (OJT) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. その他、有効な研修等の機会があれば右欄にご記入ください | | | | | |

(3) あなたが勤務する福祉事務所が実施している研修等の中で、援助活動を行うにあたり有用と感じた研修等の内容にはどのようなものがありますか。下欄にできる限りご記入ください。

| | |
|-------------------|--|
| 【有用と感じた組織内研修等の内容】 | |
|-------------------|--|

(4) あなたは今後どのような方法による研修を受けたいと思いますか。(複数回答可)

| | | |
|-----------------|------------------------------|---------|
| 1. 講義形式 | 2. グループ討議 | 3. 事例検討 |
| 4. 演習 (ロールプレイ等) | 5. 実習 (他機関・他福祉事務所等の現場で学ぶ機会等) | |
| 6. その他 () | | |

査察指導員向け調査票

調査票番号

2

<ご記入にあたって>

1. ご記入は、黒または青のボールペン・サインペン等でお願いたします。
2. 調査対象者ご本人様がご自身の考えをご回答くださるようお願いいたします。
3. 本調査票への回答をもちまして、ご協力について同意いただいたものとさせていただきます。
4. ご記入後は、無記名のまま 11月30日(木)までに、同封の返信用封筒にてご返送願います。
5. ご不明の点がございましたら日本総合研究所事務局 (TEL: 03-3351-7575 担当: 坂本・毛利) までお問い合わせください。

F 質問にご回答いただいているご自身についてお答えください。

| | | |
|----------------|---|-------------------------------|
| 勤務先 | 1. 郡部福祉事務所 2. 市部福祉事務所 3. 町村福祉事務所 | |
| 性別 | 1. 男性 2. 女性 | |
| 年代 | 1. 30歳未満 2. 30歳代 3. 40歳代 4. 50歳代 5. 60歳以上 | |
| 公務員としての勤務年数 | 職 歴 | 1. 新卒採用 2. 中途採用 |
| 生活保護業務の経験年数 | 【ケースワーカー業務】 (通算年数) _____ 年目 (通算年数) _____ 年目 | (前職) 1. 医療福祉関係 2. 医療福祉関係以外 |
| 社会福祉主事任用資格 | 1. 社会福祉主事 (3科目) 2. 社会福祉主事 (養成課程) 3. 社会福祉主事 (社会福祉士) 4. 社会福祉主事 (精神保健福祉士) 5. 資格はない | |
| 担当しているケースワーカー数 | 【査察指導員業務】 (直近異動後) _____ 年目 (通算年数) _____ 年目 | |
| 担当しているケース総数 | | |

(1) あなたが保有している資格として該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

| | | | | |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|
| 1. 社会福祉士 | 2. 精神保健福祉士 | 3. 看護師 | 4. 保健師 | 5. 介護支援専門員 |
| 6. 相談支援専門員 (障害福祉) | 7. 心理士 | 8. 社会保険労務士 | 9. その他 () | |

(2) あなたがこれまで着任したことがある部署として該当するものを選んでください。(当てはまるもの全て)

| | | | | | | |
|----------|---------|-------------|----------|--------------|----------|-------|
| 1. 高齢福祉 | 2. 児童福祉 | 3. 障害福祉 | 4. 母子福祉 | 5. 地域福祉 | 6. 保健 | 7. 医療 |
| 8. 企画政策 | 9. 総務 | 10. 税務 | 11. 住民関係 | 12. 建築・道路・公園 | 13. 生活環境 | |
| 14. 産業政策 | 15. 教育 | 16. その他 () | | | | |

(3) あなたは生活保護担当部署への配属を希望していませんか。(○は1つ)

| | | |
|-----------|-------------|------------|
| 1. 希望していた | 2. 希望していません | 3. どちらでもない |
|-----------|-------------|------------|

問1 以下の査察指導員業務に関するあなた自身の取組状況についてお答えください。

以下の各項目に関して、現在のあなた自身の取組状況を、「全く実施していない<1>」～「十分に実施している<4>」から1つ選択して○をつけてください。
また、各項目の業務を遂行するにあたり、あなたがどの程度困難を感じているのかを、「全く感じない<1>」～「強く感じる<4>」から1つ選択して○をつけてください。

| 現在取組状況 | 現在の取組状況 | | | | 業務遂行の困難さ | | | | |
|---|-----------|------------|------------|-----------|----------|---------|-------|-------|---|
| | 全く実施していない | あまり実施していない | ある程度実施している | 十分に実施している | 全く感じない | あまり感じない | 少し感じる | 強く感じる | |
| 面接相談を行う職員に対し、面接記録には客観的な急迫性の有無や申請意思の有無が判断できる記載を指導する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 面接相談を行う職員に対し、申請権を侵害しないよう、適切な説明や助言、指導等を行うよう指導する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 監査資料の申請率 (申請/相談) と開始率 (開始/申請) の関係や、相談案件数と延べ件数の関係を確認し、検証する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 保護費支給の管理について、ケースワーカー任せにしない体制を整える | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ケースワーカーが立案した援助方針を確認し、必要に応じ修正を指示する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 収入申告の必要性や義務について、説明を行ったことや被保護者が説明を理解したことをケース記録に記載するよう指導する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 訪問調査の意義や重要性を説明し、ケースワーカーに訪問計画に即した訪問調査を行うよう指導する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 援助困難な被保護者宅に同行訪問を行うなど、ケースワーカーを支援する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ケース記録の書き方や要点等について指導を行う | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ケース記録の記載・回付を速やかに行うようケースワーカーに指導する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 不正支給の事実が確認できた時点で、幹部職員を交えたケース診断会議等で協議を行い、処理方法を検討する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 保護の廃止の際には、ケースワーカーに詳細な記録を作成させ、ケース診断会議等の組織的な判断に基づいて慎重に対応する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ケースワーカーに法的根拠を意図するよう働きかける | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ケースワーカーが話しやすい環境づくりに努める | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ケースワーカーから相談された際には、ケースワーカー自身が判断できるよう働きかける | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 困難な状況が発生した場合などは、担当者以外のケースワーカー一等人も巻き込んで組織的な対応を検討する | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |

SQ1 査察指導員業務の中で特に困難さや難しさを感じることがあれば、具体的にお願いします。

【困難と感じていること、課題と感じていること等】

SQ2 査察指導員として求められる資質 (経験、資格等) や査察指導業務のあり方について、お考えをお願いします。

【査察のあり方等】

問2 研修機会についてうかがいます。

(1) 査察指導員としてこれまでに受講した研修機会をお答えください。(複数回答可)

1. 生活保護新任査察指導員研修会(厚生労働省)に参加
2. 生活保護査察指導員研修会(厚生労働省)に参加
3. 生活保護自立支援推進研修(国立保健医療科学院)に参加
4. 都道府県が実施する査察指導員研修会に参加
5. 都道府県が実施する生活保護自立支援研修会に参加
6. 他福祉事務所や他機関による実習
7. 福祉事務所内で研修会等
8. その他()

(2) 査察指導員向けの研修として必要な内容等があれば、下欄にご記入ください。

【査察指導員向けの研修として必要な内容等】

問3 ケースワーカーの育成についてうかがいます。

(1) 未経験者がケースワーク業務を担当する場合、どのような困難さがあると思いますか。具体的にお願いします。

【未経験者が現場員になる場合の困難さ等】

(2) 貴福祉事務所のケースワーカーが受講すべきと思う研修テーマ等があれば○印をつけてください。(複数回答可)

1. 生活保護法など関係法令に関する知識、具体的な運用に関する知識
2. 福祉や保健・医療、雇用分野等の他法他施策に関する基本的知識
3. 適正な事務処理の方法、記録の書き方
4. 守秘義務、関係機関等との個人情報取り扱いや運用に関する研修
5. 対人援助にあたっての取組姿勢や態度を習得する研修
6. 各種疾患や障害、生活困窮の要因、要保護者の心理状態など、利用者理解を促すための基本的知識
7. 面接技術や利用者との信頼関係づくり等の知識や技術
8. 各種調査の効率的、効果的な実施方法
9. 援助方針立案にあたっての視点や考え方
10. 利用者の自立意欲を高める援助技術
11. 訪問調査等での具体的なやり取りや調査の視点等に関する技術
12. 保護廃止の視点、終結後のフォローアップ等の実施方法
13. 関係機関や地域住民との連携・協働関係づくりを学べる機会
14. 他自治体における援助の取組
15. 保健・医療・福祉の各専門機関・団体等で行われている援助方法の実際
16. 他地域での自立支援プログラムの実施状況や評価の視点等
17. 事例検討を通じた演習
18. その他()
19. その他()

(3) ケースワーカーの育成において、特に重視していることがあれば、お聞かせください。

【ケースワーカーの育成において、特に重視している事項等】

(4) ケースワーカーの育成に関して、組織的に取り組む必要があると思われることがあれば、具体的にお願いします。

【現場員の育成に関する課題、要望等】

問4 現行の社会福祉主事制度及び資格に関して伺います。

(1) 現場員に社会福祉主事資格を義務づけていることの意義についてお伺いします。(○は1つ)

1. 意義があると思う
2. 意義があると思わない
3. わからない

【左記の回答理由をお聞かせください】

(2) ケースワーク業務を行うにあたり、社会福祉主事(3科目主事)と無資格者では違いがあると思いますか。(意欲、業務遂行力、相談援助技術等)(○は1つ)

1. 違いを感じる必要がある
2. 違いを感じることはない
3. わからない

【どのような場面でどのような違いを感じるか、具体的にお願いします】

(3) ケースワーク業務を行うにあたり、国家資格(社会福祉士、精神保健福祉士)の有無による違いがあるとお考えですか。(意欲、業務遂行力、相談援助技術等)(○は1つ)

1. 違いを感じる必要がある
2. 違いを感じることはない

【どのような場面でどのような違いを感じるか、具体的にお願いします】

(4) ケースワーク業務における現場員(社会福祉主事)の質の確保・向上について、どのようなお考えですか。該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

1. 現場員には福祉専門職(社会福祉士、精神保健福祉士)の任用を基本とすべき
2. 現場員を対象にした研修を充実すべき
3. 3科目主事に研修を義務化するべき
4. 現場員(社会福祉主事)とは別に、相談援助業務を専任で担う福祉専門職を任用すべき
5. 現状のままよい
6. その他()

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

福祉事務所長向け調査票

調査票番号

3

くご記入にあたって

- ご記入は、黒または青のボールペン・サインペン等でお願ひします。
- 調査対象者ご本人様がご自分の考えをご回答くださるようにお願ひいたします。
- 本調査票への回答をもちまして、ご協力について同意いただいたものとさせていただきます。
- ご記入後は、11月30日(木)までに、同封の返信用封筒にてご返送願ひします。
- ご不明の点がございましたら日本総合研究所事務局 (TEL: 03-8351-7575 担当: 坂本・毛利) までお問い合わせください。

1. 職員体制

(1) 【社会福祉主事資格を有しない職員がいる福祉事務所の方にうかがいます】

貴福祉事務所では、社会福祉主事資格を有しない職員に対して、資格取得に向けてどのような働きかけを行っていますか。下記項目の中から該当するものに○印をつけてください。

| 資格取得の方法 (○はいくつでも) | 福祉事務所としての対応 | | | |
|----------------------|-------------|-----------|--------|---------|
| 1. 養成課程の受講 | 1. 義務付けている | 2. 推奨している | 3. その他 | 4. 特にない |
| 2. 都道府県等講習会の受講 | 1. 義務付けている | 2. 推奨している | 3. その他 | 4. 特にない |
| 3. その他 (右欄に記入) | | | | |
| 4. 特に行っていない | | | | |

(2) 貴福祉事務所では、生活保護業務に従事する職員の採用や任用の際に下記のような取り組みや働きかけを行っていますか。(それぞれ○は1つ)

| | | | |
|---|--|---------|----------|
| 1. 福祉職採用 | | 取り組んでいる | 取り組んでいない |
| 2. 他部署で一定の経験を有する職員を任用する | | | |
| 3. 職員の異動ローテーションを通常よりも長くする | | | |
| 4. 査察指導員は、ケースワーク業務経験者を任用する | | | |
| 5. 嘱託職員等雇用により業務の専門性向上と効率化に取り組んでいる | | | |
| 6. その他、職員の採用や任用において取り組んでいることがあればご記入ください | | | |

(3) 現業員 (ケースワーカー) の確保や人事異動に関してどのような課題があるか、お聞かせください。

【現業員の確保や人事異動に関する課題】

(4) 未経験者が現業員 (ケースワーカー) になる場合、どのような困難さがあるか、お聞かせください。

【未経験者が現業員になる場合の困難さ等】

(5) 【福祉職採用を行っている場合に伺います】

①福祉職採用を行うにあたって、資格の有無を採用の条件としていますか。(○は1つ)

- 社会福祉主事資格保有を条件としている
- 社会福祉士又は精神保健福祉士保有を条件としている
- 特に資格保有を条件としていない
- その他 ()

②福祉職採用のメリットや良い点についてご記入ください。

【福祉職採用のメリット】

③福祉職の採用にあたって、どのような課題があるか、お聞かせください。

【福祉職採用の課題】

(6) 職員配置状況について伺います。

①ケースワーク業務のそれぞれについて、貴福祉事務所の担当職員の種類をお選びください。
(それぞれの項目について該当する職員すべてに○)

| | 業務を担当する職員 (補助的な業務を含みます) | | |
|------------------------|----------------------------|-------|------------|
| | 現業員 | 嘱託職員等 | 事務委託 職員 |
| 1. 相談受付、申請の受理等 | 1 | 2 | 3 |
| 2. 保護の決定のための調査 | 1 | 2 | 3 |
| 3. 保護の実施 (保護費の決定と相談援助) | 1 | 2 | 3 |
| 4. 評価・見直し | 1 | 2 | 3 |
| 5. その他の業務1 | 1 | 2 | 3 |
| 6. その他の業務2 | 1 | 2 | 3 |

②貴福祉事務所の現業員が担当する1人当たりの平均世帯数は何世帯ですか。
また、業務実態から見て現在の配置職員数は適正な水準にあると思われませんか。
国の示す標準数に関わらず、適切に業務が遂行できているかどうかの観点から回答願います。

1人当たり担当被保護世帯数(平均) _____ 世帯(小数点以下四捨五入)

配置職員数の水準(○は1つ)

1. 適正である 2. 不足している 3. 過剰である 4. その他()

③貴福祉事務所では配置職員に下記のような偏りがありますか。(複数回答可)

1. 職員の性別割合が偏っている(男性職員が多く女性職員が少ない、等)
2. 職員の年齢層が偏っている(若い職員が多く、中堅・ベテラン層が少ない、等)
3. 職員の経験年数が偏っている(新任者の割合が高い、等)
4. 専門的な知識や経験を有する職員が少ない
5. その他()
6. 特に偏りはない

④貴福祉事務所では、現業員の担当世帯をどのようなルールで決めていきますか。(○は1つ)

1. 地区担当制 2. 世帯類型等による担当制(一部、又は全部)
3. その他()

2. 業務負担について

(1)業務量の面からみて、現業員の負担が大きイと思われる業務に○印をつけてください。
(複数回答可)

1. 生活困窮者からの面接相談、電話相談対応
2. 新規申請処理
3. 保護費の決定や支給事務
4. 訪問調査活動
5. ケース記録の作成
6. 関係機関等との調整や依頼
7. 国等への統計報告等の各種報告事務
8. その他()
- 【具体的に記入ください】

(2)業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けて、貴福祉事務所ではどのような取組や工夫を行っていますか。(複数回答可)

1. 福祉事務所内で業務改善に向けた検討を行っている
2. 業務マニュアルやアクセスメントシート等を作成・活用している
3. ICT等の機器を活用して事務処理を行っている
4. 嘱託職員等の雇用を図り、業務分担を行っている
5. 外部機関に業務を委託している
6. その他、貴福祉事務所独自に取り組んでいる取組や工夫があれば、下記にご記入ください
- 【業務負担軽減に向けた取組や工夫等】

(3)現業員の業務負担の軽減や簡素化・効率化等の観点から、嘱託職員での対応や業務委託が可能と考えられる業務について①欄に○印をつけ、②欄に具体的な業務の範囲を記入してください。(複数回答可)

| | ① | ②具体的な条件や業務の範囲 例)金融機関への文書送付作業、データ入力業務など |
|---------------|----------------------|---|
| 1.相談受付、申請の受理等 | 1. 相談の受付業務 | |
| | 2. 申請書の受理 | |
| 2.保護の決定のための調査 | 3. 資産収入調査 | |
| | 4. 稼働能力調査 | |
| | 5. 扶養調査 | |
| | 6. 訪問調査活動の実施 | |
| | 7. 年金等受給支援業務 | |
| 3.保護の実施 | 8. 債権管理業務(返還金の督促等) | |
| | 9. 医療券の発行、レセプト管理業務 | |
| | 10.健康管理面の支援業務 | |
| | 11.長期入院者等の退院支援業務 | |
| | 12.就労支援プログラム業務 | |
| | 13.日常生活自立支援プログラム業務 | |
| | 14.社会生活自立支援プログラム業務 | |
| | 15.その他の自立支援プログラム業務 | |
| 4.評価・見直し | 16.援助方針(援助計画)の評価・見直し | |
| 5.その他の業務1 | 17. () | |
| | 18. () | |

(4)生活保護を担当する職員の業務負担の軽減や簡素化・効率化に向けて、ご提案等があれば下欄にご記入ください。

【業務負担軽減に向けた提案等】

3. 関連部署や関係機関等との連携・協働について

(1) 今後、貴福祉事務所として連携・協働関係の強化が必要な関係機関・団体等があれば、下欄からお選びください。また、併せてその理由についてお聞かせください。(複数回答可)

| | |
|------------------|--|
| 1. 福祉各法 担当機関 | 1. 生活困窮者自立相談支援事業所 2. 生活困窮者家計相談支援事業所 3. 児童相談所 4. 子育て支援センター 5. 身体・知的障害者更生相談所 6. 婦人相談所 7. 地域包括支援センター 8. 介護保険事業所 9. 基幹相談支援センター 10. 障害者相談支援事業所 11. 障害福祉サービス事業施設 12. 社会福祉協議会 13. その他 () |
| 2. 保健・医療機 関 | 1. 保健所・保健センター (保健師) 2. 訪問看護ステーション 3. 地域包括支援センター (ケアマネジャー) 4. 通院・入院先医療機関 (医師、看護師、MSW等) 5. その他 () |
| 3. 就労関連機 関 | 1. ハローワーク 2. シルバー人材センター 3. 被保護者就労準備支援事業所 4. 生活困窮者就労準備支援事業所 5. 認定就労訓練事業所 6. 障害者就業・生活支援センター 7. 民間企業 8. その他 () |
| 4. 地域 | 1. 民生委員・児童委員 2. 自治会・町内会 3. 親族や近隣住民 4. 家主 5. 保課司 6. その他 () |
| 5. その他機 関・団体等 | 1. 年金事務所 2. 労働基準監督署 3. 家庭裁判所 4. 警察署 5. 消防署 6. 法テラス 7. 弁護士会等の司法専門職団体 8. 社会福祉士や精神保健福祉士等の専門職団体 9. 学校等教育機関 10. 不動産事業者団体等 11. その他 () |
| 6. その他 | 上記に該当するものがない場合はご記入ください |

【連携・協働関係の強化が必要と考える理由】

(2) ケースワーク業務を遂行する上で、関係機関・団体との連携を進める中でどのような課題があるとお考えですか。該当するものすべてに○印をつけてください。(複数回答可)

| |
|-----------------------------------|
| 1. 相互の役割について、担当者の理解が不足している |
| 2. 利用者の情報や生活課題、援助目標等の共有が難しい |
| 3. 利用者に寄りそって支援してくれる機関・団体等が少ない |
| 4. 自立支援プログラムを担う機関・団体等の社会資源がない・少ない |
| 5. その他 () |
| 6. 特になし |

4. 職員の業務遂行能力の担保について

(1) 貴福祉事務所では、職員の業務遂行能力を高めるためにどのような研修機会を活用していますか。該当するものすべてに○印をつけてください。(複数回答可)

| | |
|------------|--|
| (国)による研修機会 | 1. 生活保護担当ケースワーカー全国研修会 (厚生労働省) 2. 生活保護自立支援推進研修 (国立保健医療科学院) 3. その他の研修 () (都道府県 (市) 本庁による研修機会) 4. 都道府県 (市) 本庁が行う新任職員向け研修会 5. 都道府県 (市) 本庁が行う現任職員 (2年目以降) 向け研修会 6. 都道府県 (市) 本庁が行う生活保護自立支援研修会 7. その他の研修 () (貴福祉事務所による研修機会) 8. 福祉事務所が行う新任職員向け研修会 9. 福祉事務所が行う現任職員 (2年目以降) 向け研修会 10. その他の研修 () 11. 上記1～10以外の研修 () |
|------------|--|

(2) 貴福祉事務所内で独自に集合研修や事例検討会を実施している場合、過去3年以内に実施した研修 (今年度予定を含む) 内容と、今後実施したい研修内容について、該当するものすべてに○印をつけてください。(複数回答可)

| ※実施した研修資料等がある場合は、調査票に同封いただけると幸いです。 | 内 過 に 去 る 3 年 以 上 | 今 後 実 施 し |
|---|---|-----------------------|
| 1. 生活保護法など関係法令に関する知識、具体的な運用に関する知識 | | |
| 2. 福祉や保健・医療、雇用分野等の他法他施策に関する基本的知識 | | |
| 3. 適正な事務処理の方法、記録の書き方 | | |
| 4. 守秘義務、関係機関等との個人情報取り扱いや運用に関する研修 | | |
| 5. 対人援助にあたっての取組姿勢や態度を習得する研修 | | |
| 6. 各種疾患や障害、生活困窮の要因、要保護者の心理状態など、利用者理解を促すための基本的知識 | | |
| 7. 面接技術や利用者との信頼関係づくり等の知識や技術 | | |
| 8. 各種調査の効率的、効果的な実施方法 | | |
| 9. 援助方針立案にあたっての視点や考え方 | | |
| 10. 利用者の自意欲を高めるための援助方法に関する技術 | | |
| 11. 訪問調査等での具体的なやり取りや調査の視点等に関する技術 | | |
| 12. 保護廃止の視点、最終後のフォローアップ等の実施方法 | | |
| 13. 関係機関や地域住民との連携・協働関係づくりを学べる機会 | | |
| 14. 他自治体における援助の取組 | | |
| 15. 保健・医療・福祉の各専門機関・団体等で行われている援助方法の実際 | | |
| 16. 世帯類型や課題種類ごとの援助方法 | | |
| 17. 他地域での自立支援プログラムの実施状況や評価の視点等 | | |
| 18. 事例検討を通じた演習 | | |
| 19. その他 () | | |

(3) 現業員の育成において、特に重視していることをお聞かせください。

【現業員の育成において、特に重視している事項等】

(4) 現業員の育成に関する課題や要望等があれば、お聞かせください。

【現業員の育成に関する課題、要望等】

(5) 査察指導員の育成において、特に重視していることをご記入ください。

【査察指導員の育成において、特に重視している事項等】

(6) 査察指導員の育成に関する課題や要望等があれば、お聞かせください。

【査察指導員の育成に関する課題、要望等】

5. 現行の社会福祉主事制度及び資格について

(1) 現業員に社会福祉主事資格を義務づけていることの意義についてお伺いします。(○は1つ)

- 1. 意義があると思う
- 2. 意義があるとは思わない
- 3. わからない

【左記の回答理由をお聞かせください】

(2) ケースワーク業務を行うにあたり、社会福祉主事（3科目主事）と無資格者では違いがあると思いますか。(意欲、業務遂行力、相談援助技術等) (○は1つ)

- 1. 違いを感じる
- 2. 違いを感じることはない
- 3. わからない

【どのような場面でどのような違いを感じるか、具体的にお願いします】

(3) ケースワーク業務を行うにあたり、国家資格（社会福祉士、精神保健福祉士）の有無による違いがあると思いますか。(意欲、業務遂行力、相談援助技術等) (○は1つ)

- 1. 違いを感じる
- 2. 違いを感じることはない

【どのような場面でどのような違いを感じるか、具体的にお願いします】

(4) ケースワーク業務における現業員（社会福祉主事）の質の確保・向上について、どのような考えですか。該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- 1. 現業員には福祉専門職（社会福祉士、精神保健福祉士）の任用を基本とすべき
- 2. 現業員を対象にした研修を充実すべき
- 3. 3科目主事に研修を義務化すべき
- 4. 現業員（社会福祉主事）とは別に、相談援助業務を専任で担う福祉専門職を任用すべき
- 5. 現状のままでよい
- 6. その他（ ）

6. 職場環境について

(1) 貴福祉事務所の職場環境について、下記項目に該当する番号に○をつけてください。(それぞれ○は1つ)

| | 該当しない | あまのこ ない 該当 | どちら でもない | 該当する 程度 | 該当する |
|---|-------|------------------|-------------|------------|------|
| 1. 生活保護業務や援助の在り方について福祉事務所の方針や目標を明確にしている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ケースワーク業務に対してやりがいを持って取り組んでいる職員が多い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 職員は保護の適正化（濫給・漏給防止等）に向けて熱心に取り組んでいる | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 職員間のコミュニケーションが盛んである | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 業務上で困難が発生した時には、同僚がサポートしている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 業務上で困難が発生した時には、管理職がサポートしている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 組織として職員の身を守るための取組を行っている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 職員同士が互いに信頼感を持って業務にあたっている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. 職員のスキルアップのための取組を組織として積極的に実施している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. 業務改善に向けた取組を行っている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. 行政内の他部署において生活保護業務に対する理解が深い | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

(2) 職員の精神的負担を軽減したり、ケースワーク業務に対するモチベーションの維持・向上のために取り組んでいること、意識していること等があれば、お聞かせください。

【職員のモチベーションを高める（維持する）ための取組等】

【福祉事務所プロフィール】

| | | | |
|---------|--|------|--|
| 福祉事務所名称 | 福祉事務所 | | |
| 所在地 | 福祉事務所の種類： 1. 郡部福祉事務所 2. 市福祉事務所 3. 町村福祉事務所 都道府県 市区町村 | | |
| 連絡先 | TEL： | FAX： | |
| 回答者氏名 | 役職名 | | |

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

参考資料 社会福祉主事及び国家資格の有無別「業務上の困難さ」の有意差検定

現業員調査では、ケースワーク業務全般の中でどのような支援や事務処理に困難さを感じているか、下記の業務段階ごとに細目を設けて困難さの測定を行った。（本編 p77～85 参照）

- ①「受付～申請受理」、②「調査と要否判定」、③「援助方針の策定」、④「保護の実施」、
⑤「訪問調査」、⑥「評価・見直し」、⑦「保護の廃止」

ここでは、参考として現業員が感じる「業務上の困難さ」について、社会福祉主事資格の有無による有意差検定（カイ二乗検定）を実施した。なお、有意差検定は下記の 2 ケースについて実施している。

【有意差検定の比較対象ケース】

- 無資格者と 3 科目主事・養成課程修了者の比較
- 無資格者と国家資格所持者（社会福祉士・精神保健福祉士）の比較

検定を行った結果は下表のとおりであり、上記 2 ケースともに 71 の質問項目中 31～32 項目において社会福祉主事資格の有無による統計的有意差が確認された。特に、①「受付～申請受理」段階や⑦「保護の廃止」段階では、質問項目のほとんどが社会福祉主事資格の有無によって困難さを感じる割合に差があることが認められる。

参考表 社会福祉主事資格の有無別「業務上の困難さ」の有意差検定（現業員調査）総括表

| | 質問項目数 | 無資格者と3科目主事・養成課程修了者の比較 | | | | 無資格者と国家資格所持者(社会福祉士・精神保健福祉士)の比較 | | | |
|----------------|-------|-----------------------|-------|-------|---------|--------------------------------|-------|-------|---------|
| | | 有意差なし | 有意差あり | | | 有意差なし | 有意差あり | | |
| | | | 95%水準 | 99%水準 | 99.9%水準 | | 95%水準 | 99%水準 | 99.9%水準 |
| ①「受付～申請受理」 | 11 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 0 |
| ②「調査と要否判定」 | 10 | 6 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 0 |
| ③「援助方針の策定」 | 10 | 6 | 3 | 1 | 0 | 6 | 3 | 0 | 1 |
| ④「保護の実施」 | 15 | 10 | 4 | 1 | 0 | 11 | 1 | 2 | 1 |
| ⑤「訪問調査」 | 9 | 8 | 1 | 0 | 0 | 7 | 2 | 0 | 0 |
| ⑥「評価・見直し」 | 9 | 7 | 2 | 0 | 0 | 6 | 2 | 1 | 0 |
| ⑦「保護の廃止」 | 7 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 計 | 71 | 39 | 17 | 10 | 5 | 40 | 17 | 11 | 3 |
| 有意差が認められた項目の割合 | | | 45.1% | | | | 43.7% | | |

【有意差検定について】

[カイ二乗検定]

2つの質的変数の関連（独立性）を分析する手法。フィッシャー（Fisher）の正確検定やピアソン（Pearson）の χ^2 検定などの検定法を用いて検定を行う。

[分析に用いた手法]

フィッシャー（Fisher）の正確検定による両側検定。

[次頁「有意差」欄の結果の見方]

* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$

「*」の場合は、5%水準（ $p < 0.05$ ）で有意差が認められる。（「2変数間に関連（独立性）がない」というカイ二乗値検定の帰無仮説が支持される可能性が5%）＝「95%の確率で2つの変数は独立しているとみなせる」

今回の分析結果（次頁）の場合は「各業務の困難さ（感じる・感じない）」と「資格の有無（資格なしと3科目・養成課程、資格なしと社会福祉士・精神保健福祉士）」に関連性（独立性）があるかないかを判定しており、例えば「***」の場合は、「0.1%水準で資格の有無による当該業務の困難さに違いがあると認められる（2変数間に関連性がない可能性は0.1%未満）」となる。

参考図表 社会福祉主事資格の有無別「業務上の困難さ」の有意差検定（現業員調査）その1

※割合は無回答を除く合計数に対する割合

| 問1 生活保護の相談援助活動の過程に関するあなた自身の業務遂行上の困難さ | 回答した選択肢 | 回答数 | | | 割合※ | | | 有意差 | 回答数 | | | 割合※ | | |
|--------------------------------------|---|------------|-------|----------|-------|----------|-----|-----|------|---------------|------|---------------|-----|----|
| | | 合計 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 合計 | | 資格なし | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 資格なし | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 有意差 | |
| (1) 相談援助の受付から申請受理まで | 1 ケースワーカーの職務を相談者が理解できるように説明する | (少し・強く)感じる | 1,110 | 229 | 881 | 69% | 58% | *** | 441 | 229 | 212 | 69% | 59% | ** |
| | 2 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 | (少し・強く)感じる | 424 | 94 | 330 | 28% | 22% | * | 165 | 94 | 71 | 28% | 20% | ** |
| | 3 相談者からの相談を非難・批判することなくよく聴く | (少し・強く)感じる | 937 | 169 | 768 | 51% | 51% | | 331 | 169 | 162 | 51% | 45% | |
| | 4 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 | (少し・強く)感じる | 1,263 | 250 | 1,013 | 75% | 67% | ** | 490 | 250 | 240 | 75% | 66% | * |
| | 5 利用可能な制度の内容を理解できるように説明する | (少し・強く)感じる | 1,402 | 269 | 1,133 | 81% | 75% | * | 526 | 269 | 257 | 81% | 71% | ** |
| | 6 相談者が親族や組織内の関係部署、地域の社会資源等につながるよう支援し、当面の生活の目的をたてられるようにする | (少し・強く)感じる | 1,483 | 282 | 1,201 | 85% | 80% | * | 553 | 282 | 271 | 85% | 75% | ** |
| | 7 相談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 | (少し・強く)感じる | 461 | 105 | 356 | 32% | 24% | ** | 203 | 105 | 98 | 32% | 27% | |
| | 8 保護の申請に至らない場合、その理由や今後の相談受付について相談者が理解できるように説明する | (少し・強く)感じる | 962 | 190 | 772 | 58% | 51% | * | 379 | 190 | 189 | 58% | 53% | |
| | 9 生活保護の申請方法を理解できるように説明する | (少し・強く)感じる | 604 | 130 | 474 | 40% | 31% | ** | 245 | 130 | 115 | 40% | 32% | * |
| | 10 相談内容、把握したニーズや問題への対応などを簡明に記録する | (少し・強く)感じる | 1,001 | 206 | 795 | 62% | 53% | ** | 397 | 206 | 191 | 62% | 53% | * |
| | 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、必要な場合には速やかに査察指導員等に連絡・相談する | (少し・強く)感じる | 539 | 120 | 419 | 36% | 28% | ** | 224 | 120 | 104 | 36% | 29% | * |
| (2) 保護の決定のための調査と要否判定 | 1 保護の決定のために調査・聞き取りを行うことを申請者に説明する | (少し・強く)感じる | 615 | 132 | 483 | 34% | 29% | * | 245 | 132 | 113 | 34% | 27% | * |
| | 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 | (少し・強く)感じる | 1,081 | 220 | 861 | 56% | 51% | | 420 | 220 | 200 | 56% | 48% | * |
| | 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 | (少し・強く)感じる | 940 | 197 | 743 | 50% | 44% | * | 372 | 197 | 175 | 50% | 42% | * |
| | 4 扶養照会にあたり、申請者や照会先の心情や関係に配慮する | (少し・強く)感じる | 1,391 | 265 | 1,126 | 68% | 67% | | 544 | 265 | 279 | 68% | 67% | |
| | 5 収集した情報に基づいてニーズを把握し、生活課題の解決や自立に向けて活用できそうな申請者・世帯の能力や良い面を検討する | (少し・強く)感じる | 1,492 | 288 | 1,204 | 73% | 71% | | 555 | 288 | 267 | 73% | 64% | ** |
| | 6 判断に迷った時は、査察指導員等と協議することや、ケース診断会議にかける等を行う | (少し・強く)感じる | 723 | 163 | 560 | 42% | 33% | ** | 296 | 163 | 133 | 42% | 32% | ** |
| | 7 保護の決定を法定期間内に行う | (少し・強く)感じる | 1,188 | 226 | 962 | 58% | 57% | | 462 | 226 | 236 | 58% | 56% | |
| | 8 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 | (少し・強く)感じる | 1,120 | 241 | 879 | 62% | 52% | *** | 489 | 241 | 248 | 62% | 59% | |
| | 9 要否判定の結果とその理由、不服申立制度、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に説明する | (少し・強く)感じる | 1,297 | 250 | 1,047 | 64% | 62% | | 511 | 250 | 261 | 64% | 62% | |
| | 10 要否判定の結果、保護が却下となった相談者が、他の社会資源につながるよう支援し、今後の生活の目的をたてられるようにする | (少し・強く)感じる | 1,483 | 289 | 1,194 | 74% | 71% | | 575 | 289 | 286 | 74% | 68% | |

無資格者と3科目主事・養成課程修了者の比較

無資格者と国家資格所持者（社会福祉士・精神保健福祉士）の比較

参考図表 社会福祉主事資格の有無別「業務上の困難さ」の有意差検定（現業員調査）その2

※割合は無回答を除く合計数に対する割合

| 問1 生活保護の相談援助活動の過程に関するあなた自身の業務遂行上の困難さ | | 回答した選択肢 | 回答数 | | | 割合※ | | 有意差 | 回答数 | | | 割合※ | | 有意差 |
|--------------------------------------|----|--|-------|------|----------|------|----------|-----|-----|------|---------------|------|---------------|-----|
| | | | 合計 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 資格なし | 3科目・養成課程 | | 合計 | 資格なし | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 資格なし | 社会福祉士・精神保健福祉士 | |
| (3) 援助方針（援助計画）の策定 | 1 | 被保護者に対し、福祉事務所では援助方針（援助計画）を策定し、それに基づいて援助することを説明する | 993 | 202 | 791 | 52% | 47% | | 407 | 202 | 205 | 52% | 49% | |
| | 2 | 被保護者が生活上の問題について自分の言葉で表現し、それに向き合えるように、支持的に関わる | 1,481 | 283 | 1,198 | 72% | 71% | | 584 | 283 | 301 | 72% | 71% | |
| | 3 | 被保護者がもっている強さ・力・可能性を見出し、本人に伝える | 1,605 | 315 | 1,290 | 81% | 76% | | 604 | 315 | 289 | 81% | 68% | *** |
| | 4 | 被保護者の希望や意思を確認し援助方針（援助計画）を策定する | 1,316 | 255 | 1,061 | 66% | 63% | | 514 | 255 | 259 | 66% | 61% | |
| | 5 | 策定された援助方針（援助計画）について、被保護者に説明し理解を得るよう努める | 1,322 | 255 | 1,067 | 66% | 63% | | 524 | 255 | 269 | 66% | 64% | |
| | 6 | 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 | 1,382 | 264 | 1,118 | 68% | 66% | | 562 | 264 | 298 | 68% | 71% | |
| | 7 | 目標に向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 | 1,260 | 256 | 1,004 | 65% | 59% | * | 501 | 256 | 245 | 65% | 58% | * |
| | 8 | 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援助方針（援助計画）を組織的に検討する | 1,316 | 268 | 1,048 | 69% | 62% | ** | 526 | 268 | 258 | 69% | 61% | * |
| | 9 | 援助方針（援助計画）をできるだけ具体的に記録する | 1,245 | 254 | 991 | 65% | 58% | * | 504 | 254 | 250 | 65% | 59% | |
| | 10 | 援助方針（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 | 1,431 | 285 | 1,146 | 73% | 68% | * | 564 | 285 | 279 | 73% | 66% | * |
| (4) 保護の実施（保護費の決定と相談援助） | 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 | 1,120 | 223 | 897 | 57% | 53% | | 450 | 223 | 227 | 57% | 54% | |
| | 2 | 生活保護のしくみや受給中の権利・義務について、被保護者に理解できるように説明する | 1,325 | 261 | 1,064 | 67% | 63% | | 534 | 261 | 273 | 67% | 65% | |
| | 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 | 1,625 | 311 | 1,314 | 80% | 78% | | 633 | 311 | 322 | 80% | 77% | |
| | 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・生活管理を行う等、自立した日常生活を送ることができるよう、具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う | 1,636 | 318 | 1,318 | 81% | 78% | | 642 | 318 | 324 | 81% | 77% | |
| | 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生活を送ることができるよう、具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う | 1,718 | 330 | 1,388 | 84% | 82% | | 683 | 330 | 353 | 84% | 84% | |
| | 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、具体的に説明する | 1,066 | 229 | 837 | 59% | 49% | ** | 435 | 229 | 206 | 59% | 49% | ** |
| | 7 | 被保護者からの相談や要望・苦情を受け止め、適切に対応する | 1,653 | 326 | 1,327 | 83% | 78% | * | 669 | 326 | 343 | 83% | 81% | |
| | 8 | 被保護者の努力や意欲を尊重し受け止める | 1,167 | 234 | 933 | 60% | 55% | | 442 | 234 | 208 | 60% | 49% | ** |
| | 9 | 障害のある被保護者の状況に応じた適切な支援や相談援助を行う | 1,470 | 293 | 1,177 | 75% | 69% | * | 558 | 293 | 265 | 75% | 63% | *** |
| | 10 | 不登校など課題を抱える子どもがいる世帯に対して、学校などの関係機関と連携して対応する | 1,657 | 316 | 1,341 | 81% | 80% | | 656 | 316 | 340 | 81% | 82% | |
| | 11 | 関係者からの情報提供や苦情、相談を受け止め、速やかに対応する | 1,664 | 322 | 1,342 | 82% | 79% | | 649 | 322 | 327 | 82% | 77% | |
| | 12 | 必要な時に連携を図ることができるよう、社会資源との関係作りを行う | 1,448 | 277 | 1,171 | 71% | 69% | | 543 | 277 | 266 | 71% | 63% | * |
| | 13 | 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、組織的な対応を行う | 1,431 | 278 | 1,153 | 71% | 68% | | 576 | 278 | 298 | 71% | 71% | |
| | 14 | 保護の変更・停止の際に、その理由と不服申立制度について、被保護者が理解できるように説明する | 1,318 | 264 | 1,054 | 68% | 62% | * | 526 | 264 | 262 | 68% | 62% | |
| | 15 | 被保護者の状況や援助の経過について、援助後、要点を押さえて速やかに記録する | 1,246 | 252 | 994 | 64% | 59% | * | 534 | 252 | 282 | 64% | 67% | |

参考図表 社会福祉主事資格の有無別「業務上の困難さ」の有意差検定（現業員調査）その3

※割合は無回答を除く合計数に対する割合

| 問1 生活保護の相談援助活動の過程に関するあなた自身の業務遂行上の困難さ | | 回答した選択肢 | 回答数 | | | 割合※ | | 有意差 | 回答数 | | | 割合※ | | 有意差 | |
|--------------------------------------|---|---|------------|-------|----------|-------|----------|--------|-----|------|---------------|------|---------------|--------|---|
| | | | 合計 | 資格なし | 3科目・養成課程 | 資格なし | 3科目・養成課程 | | 合計 | 資格なし | 社会福祉士・精神保健福祉士 | 資格なし | 社会福祉士・精神保健福祉士 | | |
| (5) 訪問調査 | 1 | 訪問計画に則り、訪問調査活動を行う | (少し・強く)感じる | 1,443 | 273 | 1,170 | 70% | 69% | | 565 | 273 | 292 | 70% | 69% | |
| | 2 | 被保護者世帯の状況に応じて、臨時の訪問調査活動を実施する | (少し・強く)感じる | 1,180 | 227 | 953 | 58% | 56% | | 436 | 227 | 209 | 58% | 50% | * |
| | 3 | 被保護者に対し、訪問調査活動の必要性を理解できるように説明する | (少し・強く)感じる | 1,027 | 202 | 825 | 52% | 49% | | 403 | 202 | 201 | 52% | 48% | |
| | 4 | 被保護者宅に入室する際は許可を得て、求めに応じて立ち入り調査票を提示する | (少し・強く)感じる | 677 | 141 | 536 | 36% | 32% | | 277 | 141 | 136 | 36% | 32% | |
| | 5 | 訪問調査活動の目的に沿って、必要な指導援助を行う | (少し・強く)感じる | 1,142 | 234 | 908 | 60% | 54%* | | 453 | 234 | 219 | 60% | 52%* | |
| | 6 | 世帯主のみならず、必要に応じて世帯員に対して適切な指導援助を行う | (少し・強く)感じる | 1,308 | 247 | 1,061 | 63% | 63% | | 517 | 247 | 270 | 63% | 64% | |
| | 7 | 被保護者の不在が続く場合には、訪問方法を工夫する | (少し・強く)感じる | 1,445 | 268 | 1,177 | 69% | 69% | | 542 | 268 | 274 | 69% | 65% | |
| | 8 | 長期にわたって来所による面接が続く被保護者に対しても、適切に訪問調査活動を実施する | (少し・強く)感じる | 1,209 | 231 | 978 | 59% | 58% | | 488 | 231 | 257 | 59% | 61% | |
| | 9 | 訪問調査の結果を速やかに査察指導員に報告する | (少し・強く)感じる | 852 | 170 | 682 | 44% | 40% | | 344 | 170 | 174 | 44% | 41% | |
| (6) 援助方針（援助計画）の評価・見直し | 1 | 被保護者の生活に比較的大きな変化が起こった時や、変化がない場合でも年に1回以上、これまでの援助方針（援助計画）を見直す | (少し・強く)感じる | 956 | 195 | 761 | 50% | 45% | | 377 | 195 | 182 | 50% | 43%* | |
| | 2 | 被保護者が、これまでの自身の取り組み、生活の変化や課題、支援のあり方について、自分の言葉で表現できるよう支援する | (少し・強く)感じる | 1,403 | 276 | 1,127 | 71% | 67% | | 565 | 276 | 289 | 71% | 68% | |
| | 3 | 被保護者の強さ・力・可能性を、被保護者や関係者と共有する | (少し・強く)感じる | 1,496 | 280 | 1,216 | 72% | 72% | | 553 | 280 | 273 | 72% | 65%* | |
| | 4 | 援助方針（援助計画）を被保護者の希望や意思を確認し見直しを行う（改めて策定する） | (少し・強く)感じる | 1,338 | 246 | 1,092 | 64% | 64% | | 513 | 246 | 267 | 64% | 63% | |
| | 5 | 見直した援助方針（援助計画）について、被保護者に説明し理解を得よう努める | (少し・強く)感じる | 1,286 | 255 | 1,031 | 66% | 61% | | 519 | 255 | 264 | 66% | 63% | |
| | 6 | 見直した目標に向けて、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 | (少し・強く)感じる | 1,284 | 257 | 1,027 | 66% | 61%* | | 495 | 257 | 238 | 66% | 56%** | |
| | 7 | 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援助方針（援助計画）の見直し・修正を組織的に検討する | (少し・強く)感じる | 1,310 | 257 | 1,053 | 66% | 62% | | 531 | 257 | 274 | 66% | 65% | |
| | 8 | 見直した援助方針（援助計画）を具体的に記入する | (少し・強く)感じる | 990 | 204 | 786 | 53% | 46%* | | 398 | 204 | 194 | 53% | 46% | |
| | 9 | 見直した援助方針（援助計画）を関係者や関係機関・団体と共有する | (少し・強く)感じる | 1,378 | 263 | 1,115 | 68% | 66% | | 527 | 263 | 264 | 68% | 63% | |
| (7) 保護の廃止 | 1 | 保護の廃止にあたり、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 | (少し・強く)感じる | 1,067 | 227 | 840 | 58% | 50%** | | 443 | 227 | 216 | 58% | 51%* | |
| | 2 | 保護が廃止になることについて、被保護者が理解できるように説明する | (少し・強く)感じる | 1,178 | 242 | 936 | 62% | 55%* | | 477 | 242 | 235 | 62% | 56% | |
| | 3 | 廃止に対する不服申立制度の内容や手続きの方法について、被保護者が理解できるように説明する | (少し・強く)感じる | 1,232 | 259 | 973 | 67% | 57%*** | | 500 | 259 | 241 | 67% | 57%** | |
| | 4 | 廃止に伴う被保護者の不安等の感情を理解し、被保護者が生活の見通しを立てられるよう、必要な助言を行う | (少し・強く)感じる | 1,219 | 257 | 962 | 66% | 57%*** | | 493 | 257 | 236 | 66% | 56%** | |
| | 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、被保護者が理解できるように説明し、必要に応じて手続きの支援をする | (少し・強く)感じる | 1,083 | 239 | 844 | 62% | 50%*** | | 432 | 239 | 193 | 62% | 46%*** | |
| | 6 | これまで関係のあった所内・自治体内の部署等に保護廃止となることを伝え、今後の見守り体制（フォローアップ体制）を整える | (少し・強く)感じる | 1,113 | 223 | 890 | 57% | 53% | | 450 | 223 | 227 | 57% | 54% | |
| | 7 | 保護廃止に関する対応事項、引継ぎ先への連絡事項を記録する | (少し・強く)感じる | 830 | 179 | 651 | 46% | 38%** | | 336 | 179 | 157 | 46% | 37%* | |

平成 29 年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業

自治体の社会福祉行政職員の業務や役割及び組織体制等の実態に関する調査研究事業
報告書

平成 30 年 3 月

一般財団法人 日本総合研究所