

訪問調査

— 目 次 —

◎はじめに

- ・ 研修の目的
- ・ TALK ABOUT「訪問調査」

◎本編

- ・ 訪問調査の目的
- ・ 訪問調査の種類と方法
- ・ 訪問調査の際に行うこと（ここまでのまとめ）
- ・ 訪問調査（家庭訪問）の意義
- ・ 訪問調査において確認すべきこと
- ・ 訪問調査をよりよいものにするために
- ・ 訪問調査に向かう前に…。
- ・ こんなとき、どうしていますか？
- ・ 訪問調査で「困ったな」と感じたときに

◎おわりに

- ・ 研修の振り返り
- ・ 出典

研修の目的



本項での 学び

- ▶ 訪問調査の目的および意義を理解する
- ▶ 訪問調査において確認すべきことを理解する
- ▶ 訪問調査をよりよいものにするためのポイントを理解する

◎ あなた（受講者）自身が考える、この研修の目的を書いてみましょう。

2

TALK ABOUT 「訪問調査」

近くの人と、自由に話してみましよう

例：訪問調査（家庭訪問） について思うこと

- 計画どおりに訪問できていますか？
- 訪問時に工夫していることは？



グラウンドルール

- ・批判しない
- ・みんなの意見を聞く
- ・答えを出さない



ケースワーカーにとって
訪問調査とは…。

3

訪問調査の目的

⇒実施要領で確認しよう！

ケースワーカーの日々の実践において、「訪問調査」は大きな位置を占めているのではないのでしょうか。訪問調査は、生活保護実践に固有の活動であり、ケースワーカーが被保護者の生活状況に即して適切に相談援助、自立支援を行っていくために不可欠なものです。訪問調査の目的について、「実施要領」では以下のように記されています。

- ① **要保護者の生活状況等を把握し、援助方針に反映させることや、これに基づく自立を助長するための指導を行うことを目的として、世帯の状況に応じ、訪問を行うこと。**
- ② **訪問の実施にあたっては、訪問時の訪問調査目的を明確にし、それを踏まえ、年間訪問計画を策定のうえ行うこと。**
- ③ **なお、世帯の状況に変化があると認められる等訪問計画以外に訪問することが必要である場合には、随時に訪問を行うこと。**
- ④ **また、訪問計画は被保護者の状況の変化等に応じ見直すこと。**

『生活保護手帳 2018年度版』 P426

出典：新保美香『生活保護実践講座－利用者とともに歩む社会福祉実践－』全国社会福祉協議会,2018年,p20
『生活保護手帳 2018年度版』中央法規出版

4

訪問調査の種類と方法

⇒実施要領で確認しよう！

「実施要領」では、訪問の種類や方法について、以下のように示されています。

①申請時等の訪問

保護の開始または変更の申請等のあった場合は、申請書を受理した日から1週間以内に訪問し、実地に調査すること。

②訪問計画に基づく訪問

ア 家庭訪問 世帯の状況に応じて必要な回数訪問することとし、少なくとも1年に2回以上訪問すること。

(ただし、一定の条件のもと、1年に1回以上とする場合があります。
実施要領を確認してください。)

イ 入院入所者訪問

③臨時訪問（臨時訪問を行う場合も、実施要領に示されています。）

『生活保護手帳 2018年度版』 P426

5

訪問調査の際に行うこと（ここまでのまとめ）

訪問調査の際には、実施要領の内容にもとづき、以下のことを行う必要があると考えられます。

① 申請時の訪問

保護の要否判定、および援助方針策定のために必要な、情報収集を行う。援助方針策定においては、援助目標（短期・中長期）を設定する必要があり、訪問時の面接を通じて状況を把握し、検討する。

② 定例訪問

計画に基づき実施する。訪問の際には、援助方針として策定した内容の進捗状況について確認する。また、生活の変化や、新たに対応を必要とすることがないか確認し、援助方針の見直しにつなげる。

③ 臨時訪問

臨時訪問の目的に沿って、面接を通じて、状況の把握につとめる。

6

訪問調査（家庭訪問）の意義

訪問調査には、以下の二つの意義があると考えられます。

- ▶被保護者が自らすすんで相談することのない生活上の変化や、世帯が必要としていることを積極的に把握できること。
- ▶被保護者がより安心して話せる場所（日々生活している場所など）で面接できること。

生活保護は、被保護者の生活上の変化や必要に応じて、“オーダーメイド”で実施される制度です。訪問調査を通じて、ケースワーカーが被保護者の「生活の変化」「必要となっていること」「かかえている課題」などを、客観的にとらえたり、被保護者がリラックスして話せる面接のなかで把握したりすることで、保護を適切に実施することができるのです。

7

訪問調査において確認すべきこと

訪問調査、特に家庭訪問では、被保護者が困っていることや、生活上の変化がないか確認するとともに、被保護者が安心して話のできる環境のなかで、本音や真意が把握できるよう心がけてください。

- A. 世帯員に関わること
- B. 住環境に関わること
- C. 身体に関わること
- D. 社会生活に関わること
- E. 家計に関わること
- F. 将来に向けた希望や展望

A～Eは、被保護者の「現在」をとらえる視点です。

訪問調査では、こうした「現在」だけでなく、

Fの「未来」にも視点を広げてください。

ぜひ「将来の希望や展望」も話題とし、確認していただきたいと思います。

出典：新保美香『生活保護実践講座－利用者とともに歩む社会福祉実践－』全国社会福祉協議会,2018年,p21-22をもとに作成
『生活保護手帳 2018年度版』中央法規出版

8

訪問調査において確認すべきこと

A. 世帯員に関わること

- 世帯員に変化はないか。
- 世帯員をとりまく人間関係に変化はないか。
- 親族の状況はどうか。

⇒「稼働能力のある世帯員」「いつも在宅している世帯員」だけが面接対象ではないことに留意しましょう。

世帯の子どもの状況を把握することを心がけてください。

出典：新保美香『生活保護スーパービジョン基礎講座－ソーシャルワーカー・利用者とともに歩む社会福祉実践－』全国社会福祉協議会,2005年,p58をもとに作成。

9

B. 住環境に関わること

- 住環境は世帯が生活するのに適切かどうか。
- 住環境に変化はないか。
- 家具什器の状況はどうか。
- 住居の契約更新、立ち退きの有無等。

C. 身体に関わること

- 健康状態はどうか。
- 病気の状況はどうか。
- 通院・服薬の状況はどうか。
- ADLに変化がみられるか。
- 介護の状況はどうか。
- 介護サービスの利用状況はどうか。

D. 社会生活に関わること

- 就労の状況はどうか。
- 通学や施設への通所の状況はどうか。
- 地域活動への参加状況はどうか。
- 近隣との関係はどうか。
- 友人、知人とのつながりはあるか。

出典：新保美香『生活保護スーパービジョン基礎講座－ソーシャルワーカー・利用者とともに歩む社会福祉実践－』全国社会福祉協議会,2005年,p58をもとに作成。

12

E. 家計に関わること

- 収入の状況はどうか。
- 家計のやりくりの状況はどうか。
- 必要な金品の有無等。

F. 将来に向けた希望や展望

- 世帯員それぞれのもつ希望や展望について。

⇒援助方針を策定するための、援助目標（中期・長期）につながる項目です。ぜひ、個々の世帯員の希望や展望を訪問時に確認してください。

「将来への希望」がもたらす被保護者の主体性

被保護者は、ともすると「生活保護が開始された」ということで安心し、生活保護受給をゴールであるかのように感じてしまいます。そうになると、ワーカーの援助を「生活保護を受けるために仕方ないこと」として受けとめたり、仕事をするを「生活保護を受けるためにしなければならないこと」と考えてしまいがちです。

しかし、生活保護制度やケースワーカーの援助は、被保護者が生活を安定させていくために活用できる社会資源の一つにすぎません。被保護者に将来への希望を確認していくことは、被保護者から前向きな意欲を引き出すきっかけとなります。そして、「希望」を語ることを通して、被保護者はそれを実現させるために自分が今後何をしていく必要があるか、自ら主体的に考えることができるようになります。

ケースワーカーと被保護者が可能な限り協働し、被保護者の生活の安定に向けたプロセスを歩んでいくためにも、「将来への希望を聴く」ことを、心がけておきたいものです。

訪問調査をよりよいものにするために

訪問調査をよりよいものにするための、2つのポイントを紹介します。

▶被保護者に家庭訪問の意味を正しく伝え、理解を得ること。

訪問調査は、生活保護を適切に実施するためにも不可欠です。

何のために訪問調査するか、理解を得ることが大切です。

もし、説明のないままに家庭訪問が行われてしまうと、被保護者は「生活を監視しに来ている」「おしゃべりの相手に来てくれている」など、それぞれの感覚でケースワーカーの訪問を受け止めてしまいます。ぜひ被保護者にケースワーカーの家庭訪問に協力してもらえよう、働きかけていきたいものです。

▶プライバシーの保護に配慮すること。

被保護者が生活保護を受給していることを不用意に近隣に知らせる以下のようなことは、可能な限り避けたいものです。

- ・玄関先で「福祉事務所の者です」と近隣に聞こえる声で名乗る。
- ・同じ集合住宅の世帯を、次々と訪問する。
- ・福祉事務所名の入った不在票を見えるところに置く。

ケースワーカーには守秘義務があり、細やかな対応が求められています。

出典：新保美香『生活保護実践講座－利用者とともに歩む社会福祉実践－』全国社会福祉協議会,2018年,p22-23 をもとに作成。

16

訪問調査に向かう前に…。

▶訪問調査で把握すべきことを、確認してからでかけよう

訪問調査は、目的を持って行われています。

①世帯の援助方針、②今回の訪問時で把握すべきことを、確認してから訪問調査にでかけるとよいでしょう。

▶持っていくと便利なもの

- ・保護のしおり
- ・各種書類（申請書、変更届、収入申告書等）
- ・各種パンフレット など

みなさんは、どんな工夫をしていますか？
ぜひ話し合ってみてください！



17

こんなとき、どうしていますか？

🗨️🗨️ 近くの人と、自由に話してみましよう

訪問に来なくていいと言われてしまった…。

「話すことは特にありません」と言われてしまった…。

話が途切れず、長時間終わらない…。

いつ行っても「不在」。応答がない…。

ケースワーカーひとりで訪問するのが不安…。

💡
訪問時における悩みは、いろいろありますね…。

18

訪問調査で「困ったな」と感じたときに①

▶ 被保護者が訪問に拒否的…

無理に訪問することはありません。まずは所内面接を実施し、訪問を拒否する理由を把握したうえで対応することが望めます。被保護者に「わざわざ来てくれなくてもいいのに」と軽く言われた程度であれば、その場で「訪問の目的」を伝え、理解してもらえるようにはたらきかけるとよいでしょう。

場合によっては、スーパーバイザーが同席し、ケースワーカーの訪問調査について被保護者に理解を求めていくことが必要なこともあります。

▶ 被保護者の訴えや話が長く、訪問時間が長時間になる…

これも、訪問の目的を理解していないことが原因となっていることが多いようです。対応できる時間をあらかじめ提示した上で、予定の時間には話を切り上げ、次回面接の約束をするなどの工夫が考えられます。

話を始める前に、はじめに確認すべきことを被保護者にお伝えするのも一つの方法です。

19

訪問調査で「困ったな」と感じたときに②

▶「話すことは特にありません」と言われたとき…

安定的な生活をしている世帯の場合、訪問しても「話すことは特にありません」と返答され、それ以上話をするのに困ってしまうことがあるかもしれません。このような時には、ぜひ「保護のしおり」にもとづき、あらためて生活保護制度の説明をしたり、保護基準や保護費支給額について説明するなど「制度説明」を試みてください。ケースワーカーの信頼につながるとともに、保護の適正実施にもむすびついていきます。

▶長期間「不在」が続いており、応答がない…

訪問しても不在が続き、連絡票を置いても連絡がない場合、また、連絡がなく保護費の受け取りに来所しないような場合には、利用者の安否確認をする必要があります。このような時、ケースワーカーは一人では対応せず、まず査察指導員に報告し、組織的な対応を検討することが求められます。

臨時訪問をしたり、連絡のつく親族、民生委員、関係機関に状況を確認したり、場合によっては警察と連携しながら、対応してください。

20

訪問調査で「困ったな」と感じたときに③

▶ケースワーカーひとりで訪問することが不安…

ケースワーカーひとりで訪問することが不安な時には、無理をすることはありません。そのことを査察指導員に伝え、複数で訪問するようにしてください。ケースワーカーは、地区担当制で世帯を担当していることが多いと思いますが、被保護者の状況によっては組織的に判断し、被保護者に適切に対応できる職員を担当者とする場合もあります。また、保健師や、関係機関の専門職等に同行してもらうことも検討してよいでしょう。

～メモ～

21

研修の振り返り

研修前にあなたが考えた目標に対する達成度をチェックしてみましょう

- ▶ チェックしてみましょう→ 達成！ ・ まあまあ達成！ ・ もう少し！ ・ いまいち！
- ▶ なぜそう思いましたか？理由を書いてみましょう

この研修で学べてよかったと思うことを書いてみましょう

学んだことを支援にどう「活かす」か、考えてみましょう

22

出典

【本研修教材作成に用いた資料】

- 新保美香『生活保護実践講座－利用者とともに歩む社会福祉実－』全国社会福祉協議会,2018年.
- 新保美香『生活保護スーパービジョン基礎講座－ソーシャルワーカー・利用者とともに歩む社会福祉実践－』全国社会福祉協議会,2005年.
- 『生活保護手帳 2018年度版』中央法規出版.

ぜひ一度、目を通してみてください！



23