

生活保護ケースワーカーの業務と意識

——新潟における福祉事務所調査の結果から——

小 澤 薫

本研究では、生活保護ケースワーカー、査察指導員の業務とそれへの意識から福祉事務所が直面している課題を明らかにすることを目的としている。研究対象は、新潟県内の福祉事務所で、生活保護業務を担当する現業員と査察指導員の全員とし、郵送で調査を行った。「担当ケース数」「所持資格」「経験年数」「訪問計画通りの訪問」「仕事への意識」などの項目から分析を行った。「希望の部署でなかった」「早く異動したい」という現在の職場・仕事に対して否定的な回答が多かった。その背景として、過重な業務量、専門性の欠如、指導支援体制の未確立という点が挙げられた。住民の福祉を守る最前線としての福祉事務所において、生活保護業務の意義を確認し、1人ひとりの住民、利用者に向き合う体制、組織として課題に取り組む体制が求められている。あわせて、国の決定だけでなく、自治体として住民の福祉を支えていく体制の在り方を見直していく必要がある。

1. はじめに

生活保護担当の現業員の配置基準は、社会福祉法第16条で規定をされている（標準数として市部80世帯、郡部65世帯に現業員1人）。しかし、厚生労働省「平成21年福祉事務所現況調査」によると、全国で現業員の充足率100%を満たしていない福祉事務所が3分の1に及んでいる。

こうした現状に対し、国は「現在、ケースワーカーの標準数が定められているが、地方自治体では、生活保護受給者、特に稼働年齢層の急増にケースワーカーの増員が追いつかず、個々のケースワーカーによる支援も限界に近づきつつある（ケースワーカー1人あたりのケース数は、93世帯（2012）」（2012年10月17日の社会保障審議会生活困窮者の生活の支援の在り方に関する特別部会資料「生活支援戦略」に関する主な論点（案））とし、法令遵守への取り組みが求められている。国民の最低生活を保障する生活保護制度を運用する福祉事務所の役割は、国民の生活保障のために不可欠な存在であり、現業員の労働の質が住民の暮らしに直結している。

こうしたなか、元田（2014）は、福祉事務所における体制の脆弱性を指摘し、業務の外部委託などの改善に向けた提言を行っている。森川他（2006）は、アンケート調査からケース

ワーカーの業務の負担感の構成，自立助長援助の自己評価の構成を捉え，ケースワーカーの困難の軽減のために，援助を振り返るための時間の確保，支援体制の充実に挙げている。

本研究では，2009年以降「福祉事務所現況調査」が実施されていない状況のなかで，生活保護の現業員，査察指導員の業務とそれへの意識から福祉事務所が直面している課題について明らかにする。

2. 方 法

2-1 対象者と調査方法

新潟県内には32の福祉事務所がある（内訳：政令指定都市8，市部19，郡部5）。これら新潟県内すべての福祉事務所で勤務する生活保護の現業員（以下，ケースワーカーという）と査察指導員が対象である（2015年4月もしくは7月段階で新潟市福祉総務課と新潟県福祉保健課が把握している全員を対象に調査を行った）。新潟県内の各福祉事務所長宛に，所内の該当職員全員分の調査票を郵送し，ケースワーカー，査察指導員に配布を依頼した。調査票の返送については調査票とともに同封した返送用封筒によって，各人から大学研究室宛の個人郵送とした。ケースワーカーへの配布数は210部で，110名から回答が得られ，有効回答率は52.4%であった。査察指導員については，配布42部で，29名から回答が得られた。そのうち有効回答数は28票で（項目の50%以上が無回答だった1票は無効票として分析の対象から除外），有効回答率は66.7%であった（小澤，2016）。

2-2 調査項目

「基本属性」，「担当ケースへの対応」，「他機関との関係」，「仕事への意識」（「希望の部署であった」「早く異動したい」），「課題」等の構造化された調査票を用いてアンケートを実施した。調査は，2015年8月から10月に行われた。

2-3 分析方法

担当ケースへの対応，仕事への意識の変化をみるため，「担当ケース数」（5区分），「所持資格」（「社会福祉士」，「社会福祉主事のみ」，「資格なし」の3区分），「ケースワーカーの経験年数」（4区分）を設定した。データの解析にはSPSS23.0を用いた。

2-4 倫理的配慮

本研究は，新潟県立大学倫理委員会の規定に従って手続きを行い，委員会の承認を得た。収集したデータについては統計的処理を行い，結果の公表に関して個人が特定されないことのないよう配慮している。上記のような配慮を行う旨を調査の目的・趣旨とともに調査票表紙

もしくは別紙に明記した。

3. 結果と考察

3-1 回答者の属性

回答者である現業員の性別は男性が6割、平均年齢は35.3歳、30代が4割弱を占めている(表3-1)。ケースワーカーの平均経験年数は2年半であった。1年未満が3割、3年未満では6割強を占め、5年以上は1割に過ぎなかった。

所持資格は、社会福祉主事62.7%、社会福祉士27.3%であった。これらの資格を持たないものが37.3%であった。なお、所持資格による平均ケースワーカー歴をみると、「社会福祉士」4.20年、「社会福祉主事」4.51年、「資格なし」1.98年であった。

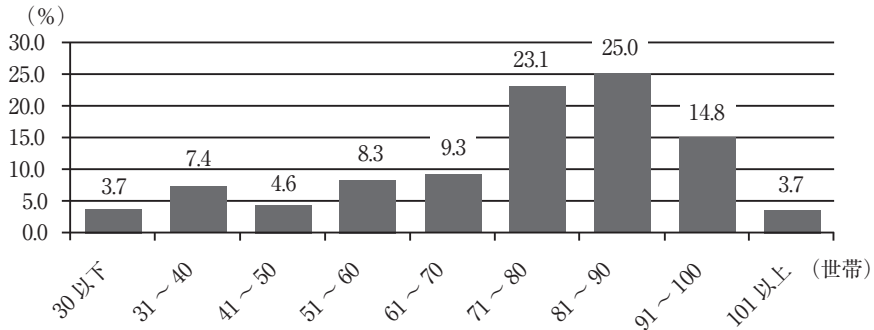
1人あたりの平均担当ケース数(世帯)は73.9ケースである。分布をみると、市部の標準数80を超えるものが43.5%、91ケース以上が18.5%を占めていた(図3-1)。

表3-1 回答者(ケースワーカー)の属性(n=110)

	割合(%)
性別	
男性	64.5
女性	34.5
年齢	
20歳代	30
30歳代	38.2
40歳代	26.4
50歳代以上	4.5
経験年数	
1年未満	27.3
1～3年	37.3
3～5年	26.4
5年以上	9.1
所持資格(重複あり)	
社会福祉主事	62.7
社会福祉士	27.3
資格なし	37.3

(出所) 小澤(2016)より作成。

図 3-1 担当ケース数の分布



(出所) 表 3-1と同じ。

表 3-2 回答者 (査察指導員) の属性 (n=28)

	割合 (%)
性別	
男性	82.1
女性	10.7
年齢	
40代前半	14.3
40代後半	39.3
50代前半	14.3
50代後半	28.6
ケースワーカー経験年数	
なし	39.3
1~3年	17.9
3~5年	21.4
5年以上	17.9
所持資格 (重複あり)	
社会福祉主事	60.7
社会福祉士	3.6
資格なし	35.7

(出所) 図 3-1と同じ。

回答者である査察指導員は、40代後半が4割を占め、50歳代が4割強であった(表3-2)。ケースワーカーとしての平均経験年数は2.8年であった。ただし、全体の4割はケースワーカー経験がなかった。

所持資格は、社会福祉主事63.0%，社会福祉士3.7%であった。これらの資格をもたないものが35.7%であった。

担当のケースワーカー数は平均4.5人で、「2人」は21.4%，7人以上が17.9%であった。担当のケース数は平均335ケースで、最小は31ケース，最大700ケースであった。「100ケース以下」，「501ケース以上」がともに2割弱を占めていた。

3-2 担当ケース数の妥当性とケースワークへの影響

(1) 担当ケース数と滞在時間

現在の担当ケース数について、ケース数が「妥当」47.3%，「多い」48.2%，「少ない」3.6%であった。約半数がいまの担当ケースを「多い」と感じている。これを担当ケース数別にみると「80ケース以下」では、「妥当」が50%以上を占め、「50ケース以下」では76.5%と担当ケース数が減ることによって「妥当」と捉える比率が高まっている。その一方で、「81～90ケース」では「多い」が6割に及び、91ケース以上になると「多い」が9割を占めている（表3-3）。標準数の80は、ケースワーカーの意識の上で、大きな分岐点になっている。

現在の担当ケースについて「多い」と回答した人に対して、希望する担当ケース数を尋ねている。「50ケース以下」32.1%，「51～70ケース」35.8%，「71～80ケース」24.5%であった。現在の担当ケースごとに希望ケースの平均をみると、「65ケース以下」で40ケース，「66～80ケース」54.9ケース，「81ケース以上」65.3ケースであった。希望ケース数としては、現在の担当ケース数より10ケース以上、標準数より15ケース以上少なかった。

次に、ケースワーカーの訪問格別構成についてみていく。回答された訪問格別構成から

表3-3 ケース数と担当ケース数の妥当性

ケース数 (5区分)	担当ケース数の妥当性							
	妥当		多い		少ない		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%
50以下	13	76.5	1	5.9	3	17.6	17	100.0
51～70	12	63.2	6	31.6	1	5.3	19	100.0
71～80	14	56.0	11	44.0	0	0.0	25	100.0
81～90	11	40.7	16	59.3	0	0.0	27	100.0
91以上	2	10.0	18	90.0	0	0.0	20	100.0
合計	52	48.1	52	48.1	4	3.7	108	100.0

(注) 無回答は欠損値として集計した。

(出所) 図3-1と同じ。

年間の延べ訪問件数を算出し、それを月平均にした。訪問の月平均「10件未満」2.7%、「10～19件」22.7%、「20～29件」47.3%、「30件以上」15.5%であった。担当ケース数が「70ケース以下」であれば、月の訪問数20件未満が半数を占めるが、「81ケース以上」では、月の訪問数は20ケース以上で、そのうちの3割は月の訪問件数が30件以上であった（表3-4）。担当ケース数の多さが、月の訪問件数の多さに直結していた。

あわせて、訪問における世帯あたりの平均滞在時間をみると、「30分未満」30.0%、「30～45分未満」51.8%、「45分以上」16.4%であった。これを所持資格からみると、「資格なし」、「社会福祉主事のみ」では「29分以下」が3割程度を占めているが、「社会福祉士」では、「30分以上」が9割弱を占めていた（表3-5）。担当ケース数では、「30分未満」が担当ケース数が増えると減少し、その分、「91ケース以上」では、滞在時間「45分以上」が21.1%と、担当ケース80ケース以下と比べると大きくなっている（表3-6）。社会福祉士、ケース数の多いケースワーカーの方が滞在時間が長い傾向がみられた。

表3-4 ケース数と月の訪問件数

ケース数 (5区分)	月の訪問件数									
	10件未満		10～20件		20～30件		30件以上		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%
50以下	3	18.8	11	68.8	2	12.5	0	0.0	16	100.0
51～70	0	0.0	8	47.1	9	52.9	0	0.0	17	100.0
71～80	0	0.0	6	27.3	11	50.0	5	22.7	22	100.0
81～90	0	0.0	0	0.0	18	72.0	7	28.0	25	100.0
91以上	0	0.0	0	0.0	12	70.6	5	29.4	17	100.0
合計	3	3.1	25	25.8	52	53.6	17	17.5	97	100.0

(注) 無回答は欠損値として集計した。

(出所) 図3-1と同じ。

表3-5 資格と平均滞在時間

資格(3区分)	平均滞在時間							
	30分未満		30～45分未満		45分以上		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%
社会福祉士	4	13.8	18	62.1	7	24.1	29	100.0
社会福祉主事	15	38.5	17	43.6	7	17.9	39	100.0
無資格	14	35.0	22	55.0	4	10.0	40	100.0
合計	33	30.6	57	52.8	18	16.7	108	100.0

(注) 無回答は欠損値として集計した。

(出所) 図3-1と同じ。

表 3-6 ケース数と平均滞在時間

ケース数 (5区分)	平均滞在時間							
	30分未満		30～45分未満		45分以上		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%
50以下	7	43.8	7	43.8	2	12.5	16	100.0
51～70	5	26.3	12	63.2	2	10.5	19	100.0
71～80	7	28.0	14	56.0	4	16.0	25	100.0
81～90	7	25.9	15	55.6	5	18.5	27	100.0
91以上	6	31.6	9	47.4	4	21.1	19	100.0
合計	32	30.2	57	53.8	17	16.0	106	100.0

(2) 訪問計画と実際の訪問

次に訪問計画通りに訪問することができているか尋ねた。訪問計画通りに「できている」37.3%、「できていない」62.7%で、6割は訪問計画通りに訪問ができていないと回答している。その理由について(自由記述)、大きく分類すると、①「事務処理業務(ケースワーク以外の業務)が多い」、②「突発的な対応を迫られるため」、③「世帯との日程調整」、④「担当ケース数が多い」、⑤「困難ケースへの対応」、⑥その他、であった。

①については、「ケースワーク以外の業務が多いため」、「日々の仕事量が多いため」、「訪問以外の業務に追われ、時間の確保がたいへん」、「急ぎの事務処理等があり、計画通り訪問することは難しいため」、「事務処理が多くなると訪問に行ける時間が少なくなるため」、「保護業務以外に他業務をかかえており、時間を作り出せない。休職している上司のフォローにまわることで訪問に専念できない」など、事務処理業務の多さ、生活保護以外の業務を担っていることが、理由に挙げられていた。

②については、「日々突発的な問題が発生するため」、「新規申請があるなど訪問に時間がとれないため」、「突発的な相談等により、訪問をキャンセルせざるを得ない」、「頻繁に訪問依頼の入電があり、可能な限り対応しているため(実際には格付より非常に多い頻度で訪問している)」、「突発的な予期せぬトラブルの対応に追われる機会が多いため」など、新規申請の業務、予期せぬトラブルなど突発的な業務が世帯訪問の時間と競合していた。

③については、「ケースが不在の場合がある」、「キャンセルが入ることがある」、「連絡が取りづらいケースや日程調整ができない場合、当月の訪問ができない時がある」など、利用者との調整がうまくいっていないことが挙げられていた。

④については、「担当世帯数が国基準80より多いため。新規申請取扱件数が例年より多いため」、「担当世帯数が多いことに加えて、他の事業の業務をこなす必要がある」、「1ヶ月の

訪問ケースが多い。思っていたように業務が進まず時間がとれない」など、日常的な業務に支障がでるほど、絶対的な担当ケース数が多いことが指摘されている。

⑤については、「援助が困難なケースでは、計画通り訪問することはできない」、「被保護者に係る問題が多様化しており、対応に時間がかかり、計画どおり訪問ができない」など、世帯の課題が多様化し、対応が困難であることが指摘されている。

さらに、訪問計画通りに訪問できているかどうかと担当ケース数をクロスすると、「70ケース以下」であれば7割弱が「できている」と回答しているが、「71～80ケース」では2割、「91ケース以上」では1割と担当ケース数が増えるに従って訪問計画通りに訪問できていると答える割合が減少していた（表3-7）。同様に月の訪問件数（訪問格別構成）が増えるに従って、「計画通りできている」という回答が減少している（表3-8）。

表3-7 ケース数と訪問計画通りの訪問

ケース数 (5区分)	訪問計画通りの訪問					
	できている		できていない		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%
50以下	12	70.6	5	29.4	17	100.0
51～70	13	68.4	6	31.6	19	100.0
71～80	6	24.0	19	76.0	25	100.0
81～90	8	29.6	19	70.4	27	100.0
91以上	2	10.0	18	90.0	20	100.0
合計	41	38.0	67	62.0	108	100.0

(注) 無回答は欠損値として集計した。

(出所) 図3-1と同じ。

表3-8 月の訪問件数と訪問計画通りの訪問

月の訪問件数	訪問計画通りの訪問					
	できている		できていない		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%
10件未満	3	100.0	0	0.0	3	100.0
10～20件	15	60.0	10	40.0	25	100.0
20～30件	17	32.7	35	67.3	52	100.0
30件以上	4	23.5	13	76.5	17	100.0
合計	39	40.2	58	59.8	97	100.0

(注) 無回答は欠損値として集計した。

(出所) 図3-1と同じ。

表 3-9 経験年数と訪問計画通りの訪問

経験年数	訪問計画通りの訪問					
	できている		できていない		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%
1年未満	11	34.4	21	65.6	32	100.0
2～3年未満	12	30.0	28	70.0	40	100.0
3～5年未満	10	37.0	17	63.0	27	100.0
5年以上	8	72.7	3	27.3	11	100.0
合計	41	37.3	69	62.7	110	100.0

(注) 無回答は欠損値として集計した。

(出所) 図 3-1と同じ。

次に、訪問計画通りの訪問とケースワーカーの経験年数をクロスすると、「5年以上」とそれ以下で、「できている」の回答に違いがあった(表 3-9)。5年以上では「できている」が7割を超えるが、5年未満では「できている」が3～4割となる。

また、訪問計画通りにできているかどうか別に、経験年数の平均をみると訪問計画通りに「できている」と回答している人の平均は4.59年、「できていない」と回答した人は2.83年であり、経験が業務遂行にあたって大きな部分を占めていることがわかる。

3-3 仕事への意識

(1) 希望の職場、異動したい職場

現在の生活保護ケースワーカーの仕事についての意識を尋ねている。現在の部署が「希望の部署でなかった」という回答は75%であった。また、現在の部署から「早く異動したい」という回答は72%であった。このため、7割の人が配属前の意識として希望の部署ではなく、7割の人がいまの職場から早く異動をしたいと考えていることがわかる。

査察指導員についても同様の意識をみると、「希望の部署でなかった」という回答は約9割(88.5%)でケースワーカーよりも高かった。「早く異動したい」という回答は5割でケースワーカーよりは異動希望は低いが、半数が早く異動したいと考えている。つまり、ケースワーカー、査察指導員ともに多くの人が希望する部署ではなく、異動の希望も高かった。

ケースワーカーが早く異動したい理由については(自由記述)、業務そのものの多さ・重さから精神面、ストレスを挙げる人が多かった。また、生活保護制度の社会における評価の低さが業務に取り組む意欲をそぐものにもつながっているという回答もあった。

「事務作業が多忙でケースワークができない。人が足りず、担当世帯数が多い。低賃金。上司に相談しづらい」(20代、ケースワーカー(CW)歴4～5年目、81ケース以上、社福

士),「ケースワークの他に医療事務, 介護事務その他の関連業務を抱えており, 毎日残業したり休日出勤したりしても, 全ての業務を処理し切れないため」(30代, CW 歴4~5年目, 65ケース以下, 主事),「単純な事務職より高度な対人技術が要求されるが, ……財務を圧迫するだけで成績が悪いと見られ特別昇給もなく, 労働の対価として見合う給与をもらえず, 精神的に疲弊するばかりであるため」(30代, CW 歴6年目以上, 65ケース以下, 主事),「ケースと相性が悪い。仕事が向いていない」(40代, CW 歴1年目, 66~80ケース, 無資格)。「ケースが問題をおこすと, 24時間, 毎日でも対応しなければならないことや, (問題が)多岐にわたるケースや新規相談者がいるため, 精神的にきつい。また, ……家族に生徒がいると学校行事でもケース世帯と会うことがあるし, 日頃買い物でも会うことがあり, 苦痛である」(40代, CW 歴4~5年目, 66~80ケース, 主事),「適しているとは思いますが事務作業が多すぎてケースワークができない」(50代, CW 歴6年目以上, 81ケース以上, 主事)。

「福祉関係の職務経験がないのに他法優先などと言われてもほとんど分からない。自身が行っているケースワークに常に不安を感じてしまう」(30代, CW 歴1年目, 81ケース以上, 無資格),「行政全体の仕事の中では特殊であり, 行政における一般事務にブランクが生じるため」(30代, CW 歴1年目, 81ケース以上, 無資格),「興味がある仕事であるが自身が非正規雇用であり不安定な立場で業務を行っており, 将来について非常に不安である。明日は我が身であるとさえ考える」(30代, CW 歴2~3年目, 81ケース以上, 主事)。

「個人に対しての重圧と職権の重圧」(30代, CW 歴1年目, 66~80ケース, 主事),「被保護者の生活そのものを左右するプレッシャーを感じている。生活・性格など問題のある被保護者が多すぎる。自分自身の心身が危険にさらされるときがある」(30代, CW 歴2~3年目, 66~80ケース, 主事),「業務量が非常に多く, 日頃から緊張感のある現場であると感じる。しばらくやる分には諸制度について詳しくなり, 特殊なケースへの接遇の能力は他の部署の職員と比べ格段につくと思うためよいと思うが, 困っている人を支援するとはすなわち, 人の不幸に接し続けるという事であり, あまり長くこれをやるとこちら側の精神を病むと思う」(30代, CW 歴2~3年目, 81ケース以上, 無資格),「毎日22~23時に仕事を終え, 家には寝に帰るだけ, プライベートや休日にも影響が出て3年も心療内科に通いながら仕事をしている。……その上むくわれないことや周囲に理解されないこともたくさんあり, 世間からはたたかれる。割に合わなすぎる。人生捨てる覚悟, 命を捨てる覚悟で臨まなければ本当に成り立たない。仕事が終わらず押しつぶされそうなストレス, ケースと言いつい合いになるストレスがひどい」(30代, CW 歴6年目以上, 81ケース以上, 社福士)。

これらの意識について, 所持資格とクロスしてみると,「社会福祉士」では半数が希望の部署ではないと回答しているが,「資格なし」では9割以上が希望の部署ではないと回答し

表 3-10 資格と「希望の部署であった」

資格 (3区分)	希望の部署であった									
	そう思う		ややそう思う		あまりそう思わない		そう思わない		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%
社会福祉士	7	23.3	8	26.7	9	30.0	6	20.0	30	100.0
社会福祉主事	4	10.5	5	13.2	7	18.4	22	57.9	38	100.0
無資格	0	0.0	2	4.9	7	17.1	32	78.0	41	100.0
合計	11	10.1	15	13.8	23	21.1	60	55.0	109	100.0

(注) 無回答は欠損値として集計した。

(出所) 図 3-1と同じ。

表 3-11 資格と「早く異動したい」

資格 (3区分)	早く異動したい									
	そう思う		ややそう思う		あまりそう思わない		そう思わない		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%
社会福祉士	5	16.7	14	46.7	6	20.0	5	16.7	30	100.0
社会福祉主事	18	48.6	10	27.0	5	13.5	4	10.8	37	100.0
無資格	16	39.0	17	41.5	6	14.6	2	4.9	41	100.0
合計	39	36.1	41	38.0	17	15.7	11	10.2	108	100.0

(注) 無回答は欠損値として集計した。

(出所) 図 3-1と同じ。

ている(表3-10)。「早く異動したい」については、「資格なし」では8割が早く異動したいと回答しており、「社会福祉士」の6割を大きく超えていた(表3-11)。所持資格によって、生活保護の業務への意識が大きく異なることがわかる。社会福祉士もしくは社会福祉主事の資格なしに、生活保護の業務に携わることは、職員にとっても負担であり、不安に感じていた。

(2) 上司による指導監督の体制

次に、ケースワーカーに対する上司からの指導監督はどうなっているのか。ケースワーカーは「上司による指導監督が適切である」については8割近くが肯定的な回答を示していた。これを所持資格でみると、資格なしは9割が肯定的な回答であるが、「社会福祉士」、「社会福祉主事のみ」ではともに肯定的な回答が7割程度であり、有資格者では、上司の指導監督に対する肯定的な回答が低くなっていた(表3-12)。

その一方で、査察指導員が「部下への指導監督ができていない」という回答は28.5%で、査察指導員の肯定的な回答はあまり高くなかった。この点は、査察指導員の悩み不安にあらわれている。「ケースワーカーを指導監督すべき査察指導員に生活保護の現業経験のない者を配置することは適切ではないと考えます」、「ケースワーカーどころか福祉行政さえ未経験の者が人事異動でいきなり査察指導員になるケースがあるが、制度の細かい部分まで知識がな

表 3-12 資格と「上司による指導監督が適切である」

資格 (3区分)	上司による指導監督が適切である									
	そう思う		ややそう思う		あまりそう思わない		そう思わない		合計	
	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%	実数	%
社会福祉士	9	30.0	13	43.3	5	16.7	3	10.0	30	100.0
社会福祉主事	13	33.3	14	35.9	7	17.9	5	12.8	39	100.0
無資格	23	57.5	13	32.5	2	5.0	2	5.0	40	100.0
合計	45	41.3	40	36.7	14	12.8	10	9.2	109	100.0

(注) 無回答は欠損値として集計した。

(出所) 図 3-1と同じ。

いため、やはりある程度の経験者の配置が望ましい」など、ケースワーカーの経験がないことや福祉の専門的な知識がないことについての不安が挙げられ、査察指導員としての業務の遂行について疑念を感じていた。資格についても、社会福祉士資格をもったケースワーカーが増えている一方で、査察指導員では、ほとんど社会福祉士資格は取得していなかった。

あわせて、査察指導員は兼業業務の負担、担当ケースワーカー数・ケース数が多い。「他の業務を兼務しているため、生活保護業務に集中できない。若いケースワーカーへの心のケア」、「対象ケースが多すぎる。スーパーバイズ以外の業務（市の係長としての業務）が多い。査察指導の時間が十分にとれないこと」など、生活保護業務に専念できないことが挙げられていた。組織としての指導体制・教育体制に課題がみられた。

4. 結 語

ケースワーカー、査察指導員の仕事の状況についてみてきた。負担の軽減として、他機関と連携をしながら対応する姿もみられるが、業務量の多さ、経験不足から、積極的に連携できない姿もある（小澤，2017）。

厚生労働省「平成21年福祉事務所現況調査」と比較すると、本調査では社会福祉士の取得者が3割近くを占めていた。地域によってひろがっている福祉職採用が、生活保護の現場における専門職の配置の一翼を担っている。しかし、その一方で、社会福祉主事の資格のないケースワーカーが多数を占める福祉事務所も存在している。重ねて、専門性の確保が求められている。

何よりもケース数の多さ、業務量の多さがケースワーカーの過重な負担につながっていることがわかる。介護支援専門員は、常勤換算1人あたり40世帯を超えた場合、居宅介護支援費を減される。つまり介護支援専門員の場合は、担当ケース数40世帯が目安となっている。これと比べると、市部のケースワーカーの標準数は80世帯であり、介護支援専門員の倍の数を担当することになっている。

国としてもケースワーカー業務の過重さは把握しているが、標準数の確保が最優先になっている。地域によっては、年度当初はケースワーカーの配置人員が配置標準数を満たしているが、欠員等の補充は難しく、また、欠員が埋まったとしても非正規雇用の場合もあり、常勤換算すると、標準数を満たしていない所がより多くなる。そのなかで標準数を引き下げる議論は進んでいない。こうした状況に対して、池谷(2017)は「ケースワーカーの人員配置は、自治体の地域事情や被保護者の状況により、生活保護行政が十分に機能するように、場合によっては標準数以上のケースワーカーを配置する責任が自治体に求められている」と指摘している。

住民の福祉を守っていくために、福祉事務所は大きな役割を担っている。そのなかで、組織の体制が重要である。生活保護の業務に対する肯定的な回答が高いのは若い世代であった。特に、資格を有したケースワーカーが仕事への希望、やりがいを重ねられる体制の強化が求められている。それを支えていく体制づくり、指導・支援体制、あわせて、生活保護制度に対する社会的認知を高めていくことが重要である。

参考文献

- 池谷秀登(2017)『生活保護ハンドブック』日本加除出版株式会社, 32頁。
小澤薫(2016)「新潟県における福祉事務所のあり方に関するアンケート結果報告書」(平成27年度新潟県立大学地域連携センター地域貢献推進事業報告書)。
小澤薫(2017)「他機関との連携に対するケースワーカーの意識」『季刊 公的扶助研究』(244)。
元田宏樹(2014)「福祉事務所における職員の現況と課題」『公共政策志林』(2) 法政大学公共政策研究科。
森川美絵他(2006)「生活保護現業員の困難経験とその改善に関する研究」『厚生の指標』(53) 5。