

特集

生活保護査察指導員座談会

ワーカーを見守り、支え合える組織を



生活保護ニーズが増加、多様化する状況下で、生活保護実践における職場づくりをはじめとする査察指導員の役割はさらに重要なものとなっている。そこで、組織活性化に向けた情報提供強化を図るため査察指導員による座談会を催し、身近なケースやスーパービジョンの実践経験などを通じて、査察指導員としての仕事のやりがい、楽しさから、逆に大変さとその克服法、さらに今後の抱負・問題意識まで、大いに語っていただいた。

〔2002年10月21日(月)・全社協にて収録〕

コーディネーター
明治学院大学社会学部
助教授

新保 美香

平成元年より8年間、福祉事務所に勤務。平成5年から4年間生活保護業務を経験。平成9年より明治学院大学に勤務。公的扶助論等を担当。「生活保護スーパービジョン基礎講座」を本年1月号より今号まで本誌連載。



福岡県古賀市福祉事務所
保護係長

森 一郎

現在の古賀市が平成9年10月1日に市政施行する以前の町役場に昭和52年、一般職で入庁。戸籍・住民基本台帳、児童福祉、税務・徴収を経験し、福祉事務所開設準備の後、開設と同時に保護担当係長就任。SV歴5年。



滋賀県大津市福祉事務所
主担兼保護第三係長

戸田 典樹

昭和56年に一般職採用で大津市入庁。老人福祉課、社会福祉課に勤務後、平成4年から社会福祉協議会に4年間出向し、「ふれあいの街づくり事業」の地域福祉コーディネーターとなる。本年4月よりSV。



神奈川県横浜市戸塚区
福祉保健センター
保護担当係長

四居 恵子

東京都社会福祉協議会を経て昭和48年、横浜市に福祉職採用で入庁。南福祉事務所、磯子福祉事務所、金沢福祉事務所、中福祉事務所に勤務し、中区でSVになり、神奈川区を経て、現在、戸塚区勤務。SV歴6年。



はじめに——職場の状況

新保 本日は全国から三名の査察指導員の皆様にお集まりいただきました。

生活保護に関する相談が全国的に増加し、制度への関心も非常に高まっているなかで、ケースワーカー（以下、CWと表記）を支え、職場づくりの要を担う査察指導員の役割は、ますます重要になっていきます。

私自身もCWの経験がありますが、査察指導員の皆様のサポートがあつて、ワーカーを無事にやっていたな、本当にありがたかったな、なくてはならない存在だったな、ということを実感している一人です。

お集まりいただいた皆様には、仕事のやりがい、それぞれの職場での取り組みなどをお話していただき、一緒に考えることで、査察指導員、スーパーバイザー（以下、SVと表記）の仕事の意義を見直す機会になればと期待します。

そして、この座談会でのお話が、全国の査察指導員の皆様、生活保護行政に関係する皆様が、査察指導のあり方や生活

保護行政のあり方を検討する上で、参考になればと願っています。

それでは最初に、それぞれの職場の状況をお伺いしたいと思います。

四居 横浜市戸塚区の四居です。

戸塚区は人口が約二十五万人。地理的には横浜の一番西側に位置し、ベッドタウンで豊かな自然のある町、商業あるいは工業の町でもあります。大手企業の工場もあるため、活気のある区です。

保護の現況は、平成十四年八月一日現在で千百三十一世帯、保護人員は千八百十五人で保護率が七・一％です。申請件数は月平均三十件、開始件数も三十件ほど、廃止件数は月二十件ほどです。

平成十四年一月に、保健と福祉が一体



となった組織として区の福祉保健センターができました。そのなかのサービス課に「保護担当」という名前前で生活保護の部門が設けられ、SV二名、CW十三名の計十五名で仕事をしています。

生活保護専任の課長職がいなくなり、サービス課長が保健・福祉関係六部門をまとめて統括するため、課長には本分のご相談をなかなか細かくできない昨今です。SVは男女各一名、CWは十三名のうちの八名が女性で、五名が男性です。

横浜市は現在、千人ほどが福祉職採用ですが、男女比を見ますと女性五七％、男性四三％で、私の職場同様、女性のほうが多くなっています。

今年は六十名ほどの採用のうち八〇％が女性、二〇％が男性で、ますます女性の割合が高くなっています。女性のSVも八名います。

戸田 滋賀県大津市の戸田です。

大津市は平成十四年四月一日現在、人口二十九万五千五百三十九人です。毎年約三千人程度増えますので、あと数年で中核市になると思います。

大津は南北に四十五・六キロメートルと細長い市で、大津駅から新大阪駅まで

四十九キロメートルですから、同程度の長さが大津だけであるわけです。市内にJRの駅が九駅、京阪の駅が二十一駅あります。地理的には京都市の隣にあり、滋賀県内で唯一の村、朽木村の横にもあります。そういう意味で、三十三ある小学校の学区が、それぞれの特色をもつ地域です。

滋賀県は人口増加率が全国一番で、四・三四%、大津市も四・三二%で、人口が徐々に増えています。

大津市福祉事務所には四課あり、生活福祉課は職員が二十四名、嘱託職員が三名の合計二十七名で構成されています。SVが三名おり、平均年齢は四十五歳、経験年数(SVとCWの通算)は平均六・五三年。CWは十七名おり、平均年齢が三十・四一歳、経験年数は平均二・四年です。一人当たり八十七・一七世帯を担当しています。

保護世帯は千四百八十二世帯、被保護者数二千二百九十人で、保護率は七・七〇%です。年間三十六億円くらいの予算を使っており、約半分が医療扶助になっています。月一億三千万円くらいが生活扶助です。

大津市の特徴としては、母子世帯が全国と比べて、また滋賀県のなかでも多くなっています。一三・四%ほどが母子世帯となっています。

森 福岡県古賀市の森です。

古賀市は平成九年十月一日に市政を施行し、福祉事務所も開設しました。それ以前は町でしたので、県福祉事務所への取り次ぎをしていました。開設時に私は生活保護担当の係長の発令を受けました。人員体制は、保護課長以下、CW四名、経理・医療その他の管理係、そして係長は管理係と保護係の二名、保護係長が査察指導員を兼ねる構成でした。

CWも生活保護を知らず、私自身も生活保護もわからず、SVのことも何もわからない、すべてゼロから出発したというところは、ほかの市の方とは少し違うと思います。逆に、ゼロからということ仲間意識もできました。SVが一人ですの、何もなければ大変だったと思うのですが、二つの助けがありました。

一つ目が、市政施行前後の半年ずつ、県から生活保護に詳しい方を派遣していただいて指導を受けました。その方が県へ帰る際、今度は面接相談員というかた

ちで県のOBの紹介を得て、二年間来ていただきました。その二年半が基礎となつて、いまの私があると思っています。もう一つは、福岡都市圏のベッドタウンの市はいずれもSV一人の福祉事務所ばかりですので、八つの市と一つの町が入った都市圏生活保護研修協議会をつくり、毎月係長会議をしています。そこで何かわからないことを聞いたり、先輩のSVから心得を聞いたり、お互いに話し合ったりして助けていただきました。

人事異動で各市町の係長も変わってきますので、いままで助けてもらった分、今度は私が他市町の新任の方にお返しができるばと考えています。その係長会議のなかでもCWの経験のないSVが三



四名います。むしろ、経験がないところでの助け合いや支え合いができているのがよいのかなとも思っています。

古賀市の保護の状況は、平成十四年十一月一日現在、三百六十六世帯、五百五十二人、保護率は九・九%と高めに推移しています。一人平均担当も九十ケースを超えています。

古賀市は福岡市のベッドタウンで、人口の伸びがいまも続いており、去年から今年にかけて平均で月五十人ずつほど増えています。高齢化率は若干低めに推移しているのですが、それでも保護世帯の半分以上が高齢者の世帯ですので、高齢者関連でいろいろな問題点が吹き上がりつつあるところです。

新保 ありがとうございます。皆様の働いていらっしゃる自治体の状況の分かち合いができました。

仕事のやりがい、楽しさ

CWの一所懸命さがSVのエネルギー

新保 続いて早速、査察指導員としての仕事のやりがいについてお伺いします。査察指導員になってよかったと思った経

験、仕事の難しさと楽しさなど、いま査察指導員として感じていらっしゃることをお話しください。

戸田 やはりCWが被保護者のために一所懸命になっている姿を見るとうれい

です。
懐古主義になってはいけないのですが、私がCWだった時代は、「生活保護における人権はどうか」「この子どものことをよくするためにどうしたらいいのか」といった議論をたくさんしました。行動面でも、不登校の子どもがいたら毎朝八時にその子の家に行って起こして学校に連れて行ったり、勉強しない子がいたら家庭教師をしたり、その活動の妥当性は別として、そういう熱心なCWがたくさんい



ました。

いま、平均在職年数は二年弱くらいですし、福祉がやりたいということが入ってきた人ばかりではなく、いろいろな職員がいます。そういうなかで、私の間いかけに対して、CWが一所懸命考えてくれたり、活動してくれると大変うれい

です。査察指導員になってよかったと思います。
四居 CWは本当に一所懸命やっていますので、私はそのエネルギーをもらっています。生活保護の業務では、SVとしてCWから事前に相談を受けたりすることが大変多いものですから、いままでの仕事の蓄積を還元できてありがたいと思っています。

新保 ご自身が生かされているということですね。

森 新しいCWが異動で着任したときに必ず言っているのが、生活保護は千分の一、%の世界ですから、当市で約一%未満。残りの九九%以上は少なくとも生活保護を受けていない、つまりマイノリティーの世界のなかで仕事ができるということです。九九%の問題が一%のなかにぎゅーぎゅー詰めに詰まっているという

視点を会得すれば、ほかの部署に行っても当然それは役に立つだろうという話は、必ずしています。

九九%の人は他法だけで生活をしているわけですから、生活保護を受けていなかったら、この世帯の問題はほかの法律でどのように対処できるのかと、問題提起のかたちでほかの部署の方にいうことがあります。逆にいうと、生活保護があるので、ほかの福祉法とかかわれるのではないかと考えるようになりました。

下支えという言い方をよくしますが、福祉事務所の基礎体力として生活保護の基本があるのではないのでしょうか。

新保 いまの仕事のなかに、皆様それぞれやりがいを見出していらつしやるとお



見受けします。

仕事の大変さとその克服法①

会議での話し合いを通じた共通認識を

新保 さて、全国の査察指導員の皆様も、この仕事のやりがいとともに「大変さ」も感じていらつしやるのではないでしょう。皆様のこれまでのご経験から、査察指導員としての仕事の大変さと、その大変さをどのように克服されているかお聞かせください。

戸田 この仕事で大変なことは、職員が短期間で異動してしまうことです。専門性を身につける間もなく異動するので、CWがそれぞれの個性でしか仕事ができないことです。

税務課にいたり、建設部にいたり、それぞれの前職のカラーをもとに仕事をしてしまうということがあります。それは大変いいことでもあり、悪いことでもあります。

いま、毎月一回「研修会」をしています。新生活保護法と旧生活保護法の違いを説明するなど、どういう姿勢で生活保護の仕事をしなければならないのか、

生活保護のCWの役割を伝えているのが現状です。

CWによっても受け止め方は人それぞれです。なかには、なじめなくて早く異動したいという人もいます。

新保 研修会などを通じて、CWの意識は変わっていきますか。

戸田 この前、ケース会議で自立についての話題になったとき、私は「これまで経済的自立だけを問題にしてきた。自立には身辺自立や精神的な自立もあるだろう。被保護者がどういう自立、前向きな行為、能動的な行為をしたのかを話し合おう」と言いました。会議終了後、ベテランCWが「これまで、そういうことを言われたのは初めてで、いい気づきでした」と言ってくれ、大変うれしく思いました。

森 いまのお話の自立についてですが、法律のなかで「自立」という言葉はどのくらい使われているのかを調べるところから私ははじめました。いろいろな法律で、それぞれ「自立」が違うことがわかりました。

自立にもたくさんあり、小さな自立の積み重ねも大事なのではないでしょうか。

私の職場は人数が少ないものですから、毎週ケース会議を開いて、お互いにそういう話し合いをしながらやっています。

個々の概念もそれを考える人の個性、見方の多様性に支えられるのではないかと感じています。そういう意味では、CWの苦勞から力をいただいています。

新保 ケース会議を毎週というのは、新規ケースとか継続ケースの処遇検討などについてですか。

森 それらを含めてです。小さな職場なので、申請が月に十件も出ると大変です。それでも頑張ってもらっています。

戸田 私たちの事務所では、「ケース会議」「ケース診断会議」「査察指導員会議」「課内会議」、そして先ほどの「研修会」をそれぞれ毎月一回ずつ行っています。

ケース会議はCW間の横の閉塞を防ぎ、一人で悩みを抱えないことを目的に行います。ケース診断会議はCWから所長までの縦の閉塞を防ぎ、問題の共有化を図るものです。査察指導員会議は係間の閉塞を防ぎ、処遇のバランス等を図ります。課内会議は課の方針を検討するなどの目的で行います。研修会では、専門研修等を企画しています。

四居 査察指導員の役割は三つあるといわれていますね。「教育的な役割」「管理的な役割」「支持的な役割」です。難しい面も多々あると思うのですが、どれもそろそかににはできない。会議の運営も教育的な部分できちんとしていかなければいけません。

横浜市では、CWが抱えている多種多様な問題を、ケース診断会議に出してもらいます。私の区では月に五、六件をCWから出してもらっています。そこには部長や課長も参加され、時間がとれればセクター長にも出席していただきます。

また、今年度からの課題である頻回受診や入院基本料の特定療養費化、収入申告書徴収方法の変更など、厚生労働省からの文書を極力早くコピーをしてみんなに渡し、読み込みをしてもらって、月一回の係会議で徹底を図っています。今年の四月からは月一回、就労支援会議もはじめました。

でも、会議などに取られる時間が多くて、訪問活動が十分にできないという声もあります。今年は特に事務量が多いので、なかなか訪問しきれない。すると、生活実態の把握が弱くなってきました。

そこで、支持的な役割として、「このあいだ私に話してくれた通りに進めばいい

ね」「難しいけれど、その考え方で話し合おう」などと常に声をかけて、個別の取り組みを後押しすることが大事だと思います。みんなの仕事をしやすくする工夫をしなければなりません。

管理的な役割としては、時間から時間までをどうするかではなく、仕事が偏りなく平準化しているかをチェックしなければいけません。私のところは、「あれはどうなっているの」という査察指導機能が、そういう意味では、まだ少し弱いと思います。

とても和氣あいあいとした雰囲気職場で、関係性もいい分、もう一步、踏みこんでいければいいと思っています。

仕事の大変さとその克服法② 視点を広げ、実践の蓄積を理論化する

戸田 被保護者に対する個別支援を充実することと、定期的に会議を開催していくというような組織を動かしていくことを、並行していかなければならないだろうと思います。CWは被保護者のことด้วย手一杯ですから、SVが組織的な取り組みや事務の簡素化の取り組みなどに目を

配る必要があります。

具体的には、気がかりなことがあれば所長まで話を通しておくとか、ケース数が多い分、もう少し効率的に訪問できるように電算システムをつくるという部分は私たちがやらなければならないと思っています。意識的に、CWと性質の違う仕事をしようと思います。

森 それぞれの世帯を訪問して記録を書いてくるCWは、木を見て木の葉の状況に気づいたり、「自立」という森のような部分を考えたりしなければなりません。しかし、木を見るあまりに森を見なかったり、木の葉を見落したりといったことも起こりがちです。私たちは森から木を見るという発想をしておかないといけないと思います。

戸田 CWにとっては、保護費を計算していく作業は大変な苦勞です。いわゆる「計数ワーカー」になりがちです。けれども、私たちはケース記録を見て、処遇方針がうまく進んでいるのかどうか、常に検証していきたいと意識しています。

四居 処遇方針を自分たちだけで立てて、相手に伝えていないこともあるのが問題です。われわれの側のひとり相撲という



のでしうか。生活を維持していくために生活保護をうまく使ってもらって、本人の弱い部分や希望を支えていくのだから、処遇方針も相手に伝えられていけば、CW側も本当はすごく仕事がしやすくなるのですが、伝えきれていない。

戸田 処遇方針については、公営住宅に転居するとか、就労を継続するようにとか、いまでも昔と変わらない処遇方針がパターン化されています。自己決定の視点が現場で根づいていない点は、生活保護を運用する側の発想が古い状態のままだ

と思います。

四居 就労継続の方針でいくとか、療養専念の方針でいくとか、相手と共有していれば、私たちの活動もわかってもらえてはまずです。方針を共有していないと、生活保護は年金とは違うので、「いつ打ち切られるのか」と不安にさせてしまうのだと思います。

戸田 処遇方針を当事者によく理解してもらうことが課題です。「体が元気になったから頑張って就職してみようか」というように、被保護者とCWとが一緒につくる処遇方針だといいますが……。

四居 そういうかたちが一番望ましいですね。「それでは、そういうふうに行うね」と必ず返し続けることが、不安を解消するためにも大事だと思います。

生活保護制度は、受けている人にも、福祉関係の人にも、まだまだ十分には理解されていない面があります。センターのなかでも、生活保護はどのくらいのこととされるのか、ということを知って、一方では、他の担当部門について、こちらもわかっていない面があります。介護保険担当と高齢者支援担当と障害者支援

担当と子ども家庭支援担当などのみんなと連携する必要性を感じます。課長を中心にケースカンファレンスも行っていますが、さらに充実させたいと考えています。

戸田 介護保険が導入されるときに「ケースマネジメント」「ケアマネジメント」という言葉が出てきて、すごくショッキングな取り扱いがされましたけれども、生活保護では、ケースマネジメントもケアマネジメントも、すでに実践している手法だったんです。そういう意味では、児童担当を呼んできたり、老人ホームの担当を呼んできたりするなかでケースカンファレンスをしてきた実績が理屈になっていない、生活保護のなかで一つの理論になっていなかった、共通のものになっていなかったという点で残念に思いました。

いま、生活保護を考える場合、もう少しこうした貴重な実践の蓄積を理論化していくかどうかと思うのです。

四居 介護保険は生活保護の方法とよく似ていますよね。

森 そうですね。例えば、介護保険でもケアマネジャーが訪問記録を書きますが、

プライバシーの問題はどうなのかとか聞かれたことがあります。「これ、どう扱えばいいの」「見せてくれと言われたけれども、見せていいの」といったことなども時々聞かれます。

確かに、戦後からここまでずっと、生活保護には相当いろいろな蓄積があると思います。いままで生活保護という制度の内側に向けて蓄積してきたものを、外側に向けて出していくべき状況にあるのではないのでしょうか。

私も小さな福祉事務所で、ほかの課の人間とも顔なじみなので、何かあったときにはあまり意識せずに集まりやすく、共通認識も得やすいかもしれません。新保 いままでのお話を通じて、皆様が、CWとは異なる立場や視点をもつことを生かし、CWの業務を見守り、必要な助言を行っていらっしやることを感じました。これは、とても大切なことだと改めて思います。

また、査察指導の三機能を果たすというのは大変難しいことですが、そのことを意識し、バランスよく行うことを心がけていらっしやることは、素晴らしいことです。

研修会や会議の場を活用して、あらゆる方向に問題解決の道を求めることなど、それぞれの職場での取り組みについても伺いできて、参考になりました。

生活保護法を利用者や関係機関の方たちに理解していただくことや、これまでの生活保護実践の蓄積をかたちにしていくことなども、これからの課題として心に留めておきたいことです。

ケースワーカーのサポート

SVの見守りと組織内の支え合いで

新保 ここで一つお聞きしたいのは、CWになられた方は、「この仕事は大変！」とおっしゃる方が多いのです。そのワーカーの大変さ、一人ひとり個別の大変さを皆さんはどのように察知されて、どのようなサポートをなさっていらっしやるのでしょうか。

四居 例えば、生活保護は初めての新任のCWで、すごく気づきが多い分、一件開始するのに大変な仕事量になるような人がいました。仕事の段取りが不十分なため、三十日ギリギリまで新規の起案ができないんです。

特別控除や収入認定を落としたり、生活費を間違ったりしたら、今後の対象者との関係もうまういかなくなるので、しばらくは訪問を中止して事務処理に専念してもらいました。その結果、基本的な最低生活費の処理ができるようになり、いまでは訪問も含め、一所懸命に現業活動に対応してくれています。

新保 仕事の優先順位を査察指導員が見極めて提示するということですね。それは助けになりますね。新任者は、何を先に着手したらよいか、わからないことが多いものです。

四居 新人や新任職員に対しては、横浜市ではずいぶん前から市の保護課の研修のほかに、各配属先のベテラン生保ワーカーが実務指導員となって事務処理を指導する仕組みがあります。また、この実務指導員がSVに「この点がうまくいっていないからお願います」といってくれますので、困っている状態を早く把握しやすいのです。

森 当市では、CW同士の支え合いですね。そのなかに私も入りますけれど、周りの人間が異動で来た新しい人間を支えます。わからないときはだれでも捕

まえて質問します。私でもいいし、先輩のCWにも聞く。もちろん私は顔色などは見ますけれども、CW同士でもお互いに助け合っています。大変なことはCWも私もみんな知っているので、お互いに変化をカバーし合うという意識はあると思います。

「大変だ、大変だ」といいながらも、帰ってきたら、「こういうことがあった」「こういうわれた」とすぐその場で言ってくれます。帰って来てもジツと黙って記録を書いているということはあまりありません。そういう意味では、自分のもっているケースの共有化をお互いの言葉でできているのがいいと思っています。

毎週ケース会議を行っていますので、新規が出たら「初回訪問行ったの」「どのあたりまでいっているの」と聞きながら進めています。ギリギリ三十日であっても、途中経過はその都度つかまえて、ある程度聞いていますので、何とか運営できていると思います。

新保 皆さんで大変さを支えて、個々の世帯の進行状況も、査察指導員を含めた職場内で共有しているわけですね。

戸田 やはり、「現場に行つて学べ」とか、

「被保護者の大変さや苦しみを取ってこい」とか、「それに対して何か自分が役に立つことができたらしめたものだ」とかの話をしています。

訪問してきたケースについて些細なことでもみんな大きな声で話し合っていました。やりがいが出てくるのかなと思います。私の場合は、席が離れているCWでも「どうやった」「掃除しとったか」「病院行つてるか」とか直接聞くやり方です。そういうことを離れた席から大きな声でいって、問題を共有化していく。自分のなかでだけ考えるのではなくて、みんなで愚痴をいったり、「こうしたらどうだろう」と考えるような状況にします。

ケース会議をたびたびできればいいですけれど、それはできないので、厳しい問題があったら、気軽に相談するような雰囲気をつくっています。新人のCWには、徒弟制度ではないですけど、「おまえ、弟子入りや。この人に教えてもらえ」と、ベテランCWをつけます。ベテランCWに教えてもらって新人が台帳を作成した場合、私が「こういう視点もあるだろう」と議論を提起するとベテランCWもこれに加わってきて、活発な意見交換

ができます。

そういう議論のなかで、新人のCWはいろいろな考え方に接したり、根拠を明確に考え方を合理的にしていったり、CWとしての力量が高まっていきます。

新保 一人で抱え込まないようにするというのが、CWが元気に仕事をしていくための大切な要素だと思います。皆さん非常に上手にサポートしていられるように、ワーカーさんたちがうらやましいなと思います。

ストレスマネジメント

個人生活の重視と仲間づくり

新保 CWも査察指導員も、自分の仕事上のストレスを上手に解消していくことが大切だと思うのですが、皆様は、どんなふうにご自分のストレスマネジメントをしていらっしゃるのか、教えていただけますか。

戸田 私はインターネットが好きで、よくやっています。若いときには福祉事務所でバンドを組んでいました。保健師さんと仲よくコンサートをしたりしていたのですが、いま、福祉事務所のなかにそ

ういう土壌がないので、ちよつと無理してフットサルチームをつくってしまいましたが。いまはどちらかというとタテ割りになって、隣の課との関係があっさりしています。昔は、福祉事務所はもつと仲がよかったのです。「福祉事務所は最後の砦だ」という感じで協業が成り立つためにも、趣味を通して、みんながもつともつとりフレッシュしたり、仲よくできればいいと思います。

森 私の趣味はレコードを聴いたりすることです。昔からジャズが好きで、アナログ派なので、レコード屋さんに行つて選ぶなどをして過ごしています。私自身はみんなが集まって何かつくるといのは苦手なほうなので、いまのところしていません。

しかし、事務所の職員たちはそれぞれにボランティアに行ったり、いろいろしているようです。私は個人的な趣味などのほかに、先ほど申しました係長会議などが仕事上のストレス発散なのかと思えます。

四居 私は子育ては終わったのですが、今度は母の看病というか、世話に出かけています。仕事は定時に終われないこと

が多いので、土曜日や日曜日が中心です。本当に福祉機関の方は、私たち肉親よりももつと親身に世話をしてくれて、母も私たちの言うことは聞かなくても、介護をしてくださる方のお話は聞きますので、デイサービスやショートステイを利用させてもらっています。そういうところに外向いて、ほかの福祉の人たちがほかの人を支えている姿を見て、私も頑張ろうと思っています。

あとは、先輩の係長と時々アフターファイブに、一緒に食事をしながら意見交換をしたり、困っているときは、すぐ電話をかけて相談したりしています。私は



聞かれる立場だけれども、自分でもわからないときがあります。そういうとき、福祉局の保護課の職員の方や、先輩の係長などに本当にお世話になっていきます。新保 査察指導員の査察指導のようなお話ですね。

四居 そうです。ありがたいですね。

査察指導員としてのあり方

熱心で冷静、何でも相談できる存在

新保 さて、最後になりますが、査察指導員としてご自分がどんな存在でありたいと思っただけでいいか、また、今後の抱負や問題意識などを、生活保護行政のあり方への期待等も含めて、それぞれにお話しいただきたいと思います。

戸田 基本的に被保護者の個別支援については、どんな小さなことでも一所懸命熱っぽく取り組み、熱心でありたいと思います。しかし、冷静でいたいと思います。処遇方針はどうなのか、組織的な取り組みができていいのかという部分では、冷静さももっていたいと思っています。

森 CWの経験がないために一番感じる

のは、「昔、自分がこういうケースに出会った」ということは絶対にいえないので、ケース記録を読むしかないということです。いまは、どのようにケース記録を読んでいくかが大事だと思っています。報告がある部分だけではなく、昔からの流れを読んでみたり、経年とともに全体像がどのように変わってきたか、といったことを読んでいくということです。記録の読み方を工夫すれば、SVのある程度の割合まではやっていけるのではないかなと思っています。CWの経験がないと収入認定はなんだろうかなのか、特別控除はこうだという細目はなかなかわかりませんが、それはCWに聞けばいいことです。

さらに人事異動があります。よく「扇の要」に例えられてSVの重要性がいわれますが、SVが代わって水準がバーンと落ちるようなことは、行政にとって本来あまりないほうが好ましいのは確かです。そうした段差をできるだけ小さくしていく方法論は考えておかなければいけないと思っています。そこで個人的には、マニュアルを一つつくってみました。できるだけケース記録を読みなさいという

かたちです。

たくさん本を読んで、その蓄積のなかでケース記録を読めば、想像力もはたらかせて、何とかSVもできるのではないかなと思います。あとは時間がたてば自然に覚えていくことはたくさんあり、それを生かせばいいと思っています。

新保 CW経験のない新任の査察指導員も、ケース記録をいっぱい読む、いろいろな書物に当たる、わからないことはCWに聞くということで、安心して仕事ができるようになるというお話ですね。森 さんご自身も、査察指導員としてどんな存在でありたいと思っただけでいいのですか。

森 空気がいい存在でいいのではないかなと思っています。CWが一所懸命やっていたら、また優秀なCWであれば、口を出す必要もないわけです。何かあつて聞かれたときに答えればいいことです。しかし人事異動で新たに来ますので、その都度、同行訪問をしたり組み合わせを考えたといった必要があります。あとは、「いざとなったら頼りになる」というぐらいでありたいと思っています。

四居 みんなに相談されなくなったら役

割はないと思っています。CWは皆さん優秀なのですが、でも迷うところとか、判断に苦しむところとか、嫌な思いをしたところとか、ざっくりばらんに何でも話してもらえそうな、そういう存在でありたいと思います。

逆に私の存在が仕事をしにくくしてしまいうではないかと思っています。相談はなけれど書類だけがどんどん積まれてきて、その場だけで私が判断しなければならぬことではなく、事前にいろいろな相談を受けたり、使われる存在であればありがたいと思います。

今後の抱負・問題意識
普及・育成、ネットワークづくり

四居 抱負、問題意識という点では、生活保護制度そのものを知らない、受けられていない人たちがたくさんいるわけですが、そういう方々に何とか生活保護制度を知ってもらい、相談に来ていただけるようにしたいと思います。

そのために、町のなかにどんどん入って、民生委員児童委員ももちろん、市の水道局や東京電力などに、毎年チラ

シをもって行っています。毎年行くと顔見知りになって、「こういう人がいて(水道・電気・ガスなどが)止まってしまっているんだけど、どうしよう」という電話をくださるような関係がだんだん深まると思っています。

さまざまな事件を機に、生活保護に対する辛口の批判が多いと思うのですが、そのなかでもとにかく生活保護が知られて、もっともっと認識されるよう、私たちも普及宣伝に努めたいと思っています。その結果、生活保護制度が必要な方に適切に活用されていくと思います。

生活保護行政への期待としては、ぜひ、面接別枠の人員を認めていただきたいと思っています。窓口相談に来た方が、生活保護にならないまでも、他法他施策の制度が利用できることを知って、安心をもって帰られるように、相談者の気持ちや状況を十分に受け止められる体制をつくる必要があると思います。

戸田 いちばん意識しているのは、CWが意欲的に業務に取り組むことができる環境をつくることです。研修会をはじめ、自分の立場で可能な限りのことは、やっていきたいと考えています。

次に、事務の簡素化の問題があります。なかなか人は増えませんが、どのように電算化を進めたらいいかという問題意識があります。介護保険でケアマネジメント表やアセスメント表をつくってありますが、生活保護でもそういうものがあればいいと思っています。

生活保護は昭和二十五年に制定され、たくさんの実績が蓄積されています。ケアマネジメント、ケースマネジメント以上に、「自立助長へのマネジメント」「発達・成長のマネジメント」といった実践が個々の現場で蓄積されているはずですが、そういう点で、もっともっと生活保護の内容を充実する理論構築をすべきではないかと思っています。

あと、『生活保護手帳別冊問答集』が十年ほど前にできて、大変便利に使っているのですが、やはりちょっと古くなってきました。様式も含めて改定というか、現代版に引き直していければと思います。そうした課題を解決するためにも、実践者であるCWが、二年間や三年間では育たないことをわかってほしいと思います。蓄積ががたちになるような仕組みをつくるために、CWの育成が非常に重要

だと考えています。

森 他法優先という言葉では、それぞれ障害者福祉法、児童福祉法などのタテ糸に対して、生活保護がヨコ糸として機能しようと思えばできるのではないかと思います。

例えば、ある対象者の問題を児童福祉司と一緒に考えてみるとか、障害者福祉の担当者が、この人の自立をどういうふうに考えているのか知りたいということもあります。そういった、ほかの制度的な観点からも聞いてみたいし、こちらもいつてみたい。

平成十五年四月から障害の関係が支援費制度になると、担当者もC W的な仕事をしなければなりません。そうすると、ヨコ糸が織れるのではないかと思います。そういうところで組織横断的に顔つなぎができればいいのではないかと私自身は思っています。

新保 長時間にわたりまして熱意あふれる貴重なお話を伺うことができ、私にとっても多くの学びと気づきをいただいた時間でした。改めて、査察指導員のはたらきの大切さを実感できました。

きょうは、ありがとうございました。

「座談会を終えて」

初めて顔を合わせた三名の査察指導員の皆様でしたが、同じお立場で日々生活保護の業務に携わっておられることもあり、大変活発な意見の交換ができたものと思います。

お三方それぞれの職場状況は全く異なりますが、職場の特性や自分自身の持ち味を最大限に生かしながら、査察指導に当たっていらっしやることを感じました。読者の皆様にとりましても、生活保護の仕事上の参考やヒントとすることができたのではないでしようか。

お三方に共通していたのが、生活保護制度のもつ機能や役割の大切さを十分に理解し、この仕事に誇りをもつて取り組んでいらっしやることです。実際に保護を必要とする方を援助していくことや、援助者であるC Wを支えていくことには困難も伴います。しかし、「意義のある仕事」との確信こそが、そうした困難を克服し、ワーカーとも

（新保美香）



に仕事に取り組む姿勢の基礎をつくると実感しました。また、C Wが感じていることや考えていることの話しやすい雰囲気づくりが、皆様の心がけていらっしやることと気づかされました。仕事の大変さをワーカー一人で抱え込ませない職場の体制を築くために、査察指導員が果たす役割が大きいことを再確認しました。

生活保護制度やC Wの役割を、職場のなかだけでなく、市民や関係機関の方々にも適切に理解を得て、活用していただくことの必要性も、共通してご示唆いただいたことでした。

「制度と人」「人と人」とをつないでいく査察指導員のこれからのほたらきには、ますます期待がもたれます。