

はじめに

本書は、自治体で生活保護の担当になった方に必要な知識やノウハウをお伝えする1冊です。制度の基本から現場で直面する課題への具体的な取り組み方までを網羅し、皆さんをサポートします。

いきなり「80世帯の担当をお願いします」——そんなことを言われたら、誰だって驚くのではないのでしょうか。しかし、都市部ではケースワーカー1人につき約80世帯を担当するのが国の標準です。さらに、昨今の生活保護受給者の増加や自治体の人員削減もあり、その基準を超える世帯数を抱えることも珍しくありません。

配属されてまもない段階でこの現実を知り、「自分1人でこんなに多くの世帯を支えられるだろうか?」と不安になってしまう人もいるでしょう。ですが、ご安心を。この本はそんな皆さんにとっての**最良の味方**です。

生活保護のケースワーカーには、生活保護の制度はもちろん、その他の法律知識、関係機関との連携方法、被保護者への適切なコミュニケーションなど、幅広い知識とスキルが求められます。そのため、担当になりたての頃は何から手をつければよいのか戸惑い、プレッシャーを感じる場面も多いでしょう。日々生じる問題は多種多様で、対応方法に悩む新人ケースワーカーも少なくありません。

こうした悩みは決して皆さんだけのものではありません。私自身、福祉全般の知識も技術も持たないままケースワーカーになり、日々悩んで試行錯誤した経験を持つからこそ、その不安や戸惑いにはとても共感します。そんなかつての自分と同じように、今悩んでいる方々の力になればとこの本を書きました。

では、どうすればその不安を乗り越え、しっかりと仕事をこなせるようになるのでしょうか。**解決策の1つは、先輩・上司の知恵を借りながら実務のノウハウを身につけることです。**しかし、慢性的な人手不足の現場では、十分なOJTや研修ができない場合もあるでしょう。

そこで本書では、**私が生活保護現場で得た知見や先輩たちから学んだコツ**をぎっしりと凝縮して解説します。

まず、**生活保護制度とケースワーク業務の概要**について、何をすべきかを見通せるように解説。また、**被保護者に向き合う際の心構え**を伝えます。

また、**生活保護の開始時に行う面接から申請・決定、初回家庭訪問などについて**気をつけるべきポイントを詳しく解説します。

さらに、**高齢者世帯、母子世帯、障害のある方の世帯、傷病中の方の世帯、依存症問題を抱える世帯など、それぞれのケースに応じた支援のアプローチ**を詳解。世帯課題ごとのケースワークの進め方や関係機関との連携ポイントを知ること、多様なケースに対応できる力が身につきます。

加えて、**煩雑な事務手続きや書類仕事を効率よくこなすコツ、被保護者への助言・指導、不正受給への対応**についても盛り込みました。

本書は新人ケースワーカーの方を主な対象としていますが、**新人だけでなく、経験者にも役立ち、常に手の届くところに置いておきたいと思える内容**となるよう心がけました。生活保護の分野は法改正や社会情勢の変化に伴い日々アップデートされており、ベテランであっても常に学び続けることが必要です。業務に慣れてきたときに、改めて基本を見直したり、新しい視点を得たりすることで業務の質を向上させることができます。

ケースワーカー以外の業務で生活保護に携わる方や、介護や福祉の現場でケースワーカーと接する方も、本書を通じてケースワークの全体像を把握し、連携することで、チームとしてよりよい支援ができるでしょう。

ぜひ、わからないことに直面したとき、迷いや不安を感じたときは、本書を開いてみてください。きっと解決のヒントや次の一歩を踏み出す勇気を得られるはずです。

本書が皆さんの背中を押し、自信を持って仕事に臨むための一助となれば幸いです。

令和7年4月

山中 正則

はじめに	2
------------	---

第1章 生活保護担当の仕事へようこそ

1-1 生活保護ってどんな制度？	10
1-2 ケースワーカーって何をする仕事？	12
1-3 ケースワーカーの1日・1か月・1年	14
1-4 相談・申請から保護廃止までのチェックポイント	18
1-5 生活保護担当必読の書	22

第2章 生活保護担当の心構え

2-1 めざすは「沿道のサポーター」	26
2-2 悩みは抱えず吐き出す・書き出す	28
2-3 ケースワークはチームワーク	31
2-4 他法他施策を学ぶ	33

第3章 生活保護の開始

3-1 相談者が話しやすくなる面接の作法	36
3-2 受付面接で聞くこと・聞かないこと	40

3-3 保護申請から決定までは「なるはや」で行う	42
3-4 初回家庭訪問で尋ねること・見ること	47
3-5 保護開始時に注意する3つのポイント	51

第4章 世帯課題別 ケースワークのポイント

4-1 生活保護世帯は千差万別	56
4-2 高齢者世帯は限界がくる前に「介護」につなげる	59
4-3 単身高齢者世帯は「キーパーソン」を探しておく	65
4-4 傷病者世帯は医療機関と適切な連携を図る	71
4-5 障害者世帯は「他法優先」をまず意識する	75
4-6 精神障害者には「傾聴」と「自衛」を心がける	83
4-7 依存症の被保護者は「専門機関」の力を借りる	89
4-8 母子世帯は長期的な視野で目標を立てる	94
4-9 子どもへの助言で「貧困の連鎖」を断ち切る	100
4-10 就労指導は「半就労半福祉」も見据える	106
4-11 入院・入所者は「緊急時の対応」を確認しておく	112

第5章 ケースワーカーの事務仕事

5-1 話すのが苦手なら事務処理で力を発揮しよう	116
5-2 生活保護費を正しく支給することが最大の責務	119
5-3 仕事量を可視化して共有する	123

5-4	的確な調査で世帯状況を把握する	130
5-5	扶養援助よりも「つながり」を調べる	136
5-6	保護記録は書く順序と内容をパターン化する	142
5-7	「10分調べる」より「10分悩む」を大切にする	148

第6章 助言・指導と不正受給

6-1	助言・指導は「必要最少限」が鉄則	152
6-2	ケースワーカー助言・指導の7原則	154
6-3	不正受給と助言・指導の流れを理解する	160
6-4	正しい手順と記録がケースワーカーを守る	167
6-5	返還金は確実に管理・徴収する	173

第7章 ケースワーカーの仕事哲学

7-1	ケースワーカーの成長を支える「まだ」という視点	178
7-2	監査のための仕事をしない	180
7-3	抱え込まずに仕事を動かそう	183
7-4	保護の廃止を次に活かす	186

1 2 ◎…ケースワーカーって何をする仕事？

▶▶ 生活保護ケースワーカーとは

生活保護ケースワーカーは、社会福祉法に基づき、福祉事務所への配置が義務づけられている「現業を行う所員（現場の職員）」です。その仕事は、被保護者（現に生活保護を受けている人）の家庭訪問や資産・環境の調査、生活指導が含まれ、必要な知識は福祉分野全般に渡ります。そのため、ケースワーカーには、福祉事務所などで現業員として任用されるために必要な「社会福祉主事」の資格を持つ人が充てられるのが原則です。しかし、人材不足などの理由から、ケースワーカーとして配置された後に社会福祉主事になるための研修などを行う職場もあります。

本書では、予備知識がなくても理解できるように、「生活保護ケースワーカーになったら押さえておきたい仕事の概要」を各章で解説していきますが、まずは大きくどんな仕事があるのかを紹介しましょう。

■社会福祉法

（組織）

第15条 福祉に関する事務所には、長及び少なくとも次の所員を置かなければならない。ただし、所の長が、その職務の遂行に支障がない場合において、自ら現業事務の指導監督を行うときは、第1号の所員を置くことを要しない。

- 一 指導監督を行う所員
- 二 現業を行う所員
- 三 事務を行う所員

2・3 （略）

4 現業を行う所員は、所の長の指揮監督を受けて、援護、育成又は更生の措置を要する者等の家庭を訪問し、又は訪問しないで、これらの者に面接し、本人の資産、環境等を調査し、保護その他の措置の必要の有無及びその種類を判断し、本人に対し生活指導を行う等の事務をつかさどる。

5 （略）

6 第1項第1号及び第2号の所員は、社会福祉主事でなければならない。

▶▶ 5つの仕事をバランスよく行う

ケースワーカーの主な仕事には、図表2に示す5つがあります。

図表2 生活保護ケースワーカーの5つの仕事

業務内容	概要
相談を受ける	病気や障害、経済的な問題を抱える人の相談に耳を傾け、その解決策を助言・支援する
保護を決定する	法に定められた「最低限度の生活」を満たすために、不足している部分を必要ときに正しく支給する
調査・照会する	適正に保護を実施するために、関係者・関係機関に資産や病状、扶養関係などを調査・照会する
連携する	相談者がさまざまな問題を解決するために、他部署や専門機関と連携を図る
記録する	担当者が変わっても一貫した支援が行われるように、正確な記録を作成する

ケースワーカーの仕事は「相談を受ける」こと（相談者が抱える問題を解決するために助言・支援すること）だけだと思われがちですが、実際には、これら5つの仕事をバランスよく行うことが大切です。

人によって得手不得手があって当然ですが、「相談を受ける」という対人援助が苦手な人でも、その他の仕事を丁寧に続けて、苦手な分野も少しずつ伸ばしていけば大丈夫です。焦らず、急がず、気負わずに。本書で少しずつ仕事のコツをつかんでいきましょう。

32

◎…受付面接で 聞くこと・ 聞かないこと

▶▶ 受付面接で聞いておきたい相談者に「ない」もの

受付面接で聞くべきことは多岐に渡りますが、基本的には相談者の言葉を遮らず、まずは傾聴の姿勢を心がけて対応します。

その際、気に留めておきたいのは相談者に「ない」ものです。生活保護制度は、「最低限度の生活を保障」するのが目的です。相談者に足りないものに注目して、面接の中で深掘りしていくことで、すぐに対応しなければならないことが見えてきます。

図表 12 相談者に「ない」ものの例

種類	内容
お金	お金そのものが「ない」ことよりも、何のためのお金が「ない」のかを深掘りする
食べ物	緊急性が高い「ない」ものの1つ。フードバンクや災害備蓄の提供など、対応法をあらかじめ用意しておく
住居	住居をすでに失っているのか、失いそうなのかによって対応が異なる。一時的な滞在地の確保などの対応が必要な場合もある
相談相手	家族関係の問題や、抱えている問題の相談先がわからない場合、問題の整理から始める必要がある

相談内容によっては、生活保護ではなく他の制度により対応すべきこともあります。複合的な要素が入り交じっているときにこそ、「ない」ものとその対応策をきちんと整理できるようにしましょう。

▶▶ 保護の申請段階で「指導」してはいけない

受付面接でやってはいけないことが1つあります。それは、相談者への指導です。なぜなら、生活保護法第27条に基づく指導や指示は、すでに生活保護の受給が決まった「被保護者」に対して行うものだからです。

■生活保護法

(保護の補足性)

第4条 保護は、生活に困窮する者が、その利用し得る資産、能力その他あらゆるものを、その最低限度の生活の維持のために活用することを要件として行われる。

2 民法(明治29年法律第89号)に定める扶養義務者の扶養及び他の法律に定める扶助は、すべてこの法律による保護に優先して行われるものとする。

3 前2項の規定は、急迫した事由がある場合に、必要な保護を行うことを妨げるものではない。

(指導及び指示)

第27条 保護の実施機関は、**被保護者に対して**、生活の維持、向上その他保護の目的達成に必要な指導又は指示をすることができる。

2・3 (略)

特に気をつけたいのは、受付面接の段階で生活保護法第4条に定める保護の補足性を根拠に「仕事ができるのであれば、求職活動をしなさい」「家族など扶養義務者に扶養を求めてください」などと口にしてしまうことです。

生活保護の申請に必要な書類の提出を求めることや相談者の現状を確認することと、解決に向けた「指導・指示」を行うことは違います。生活保護を決定し、相談者が被保護者となるまでは「指導・指示」はできないことを理解して、速やかに生活保護の申請受付を進めましょう。

◎…生活保護世帯は千差万別

▶▶ 生活に困る理由は人それぞれ

生活保護は、生活に困窮した世帯に対して最低限度の生活を保障する制度です。そして、「最低限度の生活」を保障する基礎になるのが、生活扶助をはじめとする主に経済面での支援です。

しかし、生活保護世帯を「経済的に困っている世帯」と一括りに捉えてしまうと、支援の方法を見誤ります。それぞれの世帯がなぜ経済的に困ることになったのか、その原因をつかんで個々の世帯に適したサポートを行うことが大切です。

この章では、生活保護を受ける世帯を分類し、具体的な援助、支援の方法を説明します。

▶▶ 生活保護世帯の分類は4つ

厚生労働省が行う福祉行政報告例では、生活保護世帯について、①歳を重ね現役世代ではなくなった**高齢者世帯**、②子育て中でありながら配偶者がおらず収入を確保しづらい**母子世帯**、③障害や病気が理由で働くことが難しい**障害者世帯・傷病者世帯**、④その他の理由で保護を受ける**その他世帯**の4つに分類して経年の増減など統計を取っています。

統計上は、少子高齢化に伴い高齢者世帯が増え、一方で母子世帯は近年減少傾向にあります。生活保護世帯の全体数も緩やかな減少傾向にありますが、ケースワーカーの仕事を変えるほどの顕著な変化は見られません。

世帯類型は統計上の区分で、類型によってケースワーカーが行うべき

仕事の本質が変わるわけではありませんが、大きな傾向を捉えられれば生活保護だけではなく、これから問題になってくる社会課題などが見えてきます。自治体の福祉分野で仕事をする皆さんにとって大切な視点です。

図表 18 生活保護世帯の4つの類型

類型	内容
①高齢者世帯	男女ともに65歳以上の者のみで構成されている世帯もしくは、これらに18歳未満の者が加わった世帯
②母子世帯	現に配偶者がいない（死別、離別、生死不明及び未婚等による。）65歳未満の女子と18歳未満のその子（養子を含む。）のみで構成されている世帯
③障害者世帯・傷病者世帯	世帯主が障害者加算を受けているか、障害、知的障害等の心身上の障害のため働けない者である世帯並びに世帯主が入院（介護老人保健施設入所を含む。）しているか、在宅患者加算を受けている世帯若しくは世帯主が傷病のため働けない者である世帯
④その他世帯	上記のいずれにも該当しない世帯

▶▶ 高齢者世帯と無理に話を合わせようとしな

高齢者世帯は「65歳以上の者のみで構成」されている世帯ですから、ケースワーカーよりも年齢が上の人ばかりです。ほとんどの場合は現役から退いていて、仕事をしている人は少ないです。

家庭訪問や面接で話を聞く際、世代の違いで話が合わないという場合もありますが、無理に話を合わせようとしなくて大丈夫です。むしろ「話を聞きに行くだけ」と思って家庭訪問をして、話の中からその人の特徴や課題に気づくことができるようにしましょう。

高齢者世帯は、生活保護からの脱却という自立ではなく、**被保護者自身で日常の問題を少なく生活することができる自立**をめざします。