

生活保護におけるケースワーカーと利用者の対人関係**—生活保護利用者に対する調査から—**

○ 北星学園大学 木下 武徳 (会員番号 03220)

キーワード：生活保護、ケースワーカー 対人関係

1. 研究目的

いま生活保護利用者が増加し、生活保護支出を抑制するため、保護基準の切り下げや扶養義務の強化、有期保護制度の導入等、生活保護改革が政治的なイシューになってきている。一方、生活保護の現場では具体的にどのようなケースワークが行われているのか研究では明らかになっていない。ケースワークの具体的な内容は、個別対応と個人情報保護の壁があり、見えないままである。しかし、リップスキー（1986）を借りれば、生活保護政策を市民がどう経験するのかを分析するためには、国家と市民の関係を仲介するケースワーカーと生活保護利用者との接点に焦点を当てなければならない。ハッセンフェルド（2011）も言うように、ワーカーとクライアントの関係は最も政策の本質・成果を示すものである。

生活保護の実施現場を明らかにした先行研究を見てみると、福祉事務所やワーカーの立場からの研究が多く（森川美恵ら 2006、小村 2005 等）、生活保護利用者の視点から分析した研究はあまりない。そこで本研究では、生活保護におけるワーカーと利用者との関係について、利用者側がどのような意識や意見を持っているのかを明らかにする。

2. 研究の視点および方法

(1) 研究の視点 ワーカーと生活保護利用者との関係を分析するにあたって、重要なことは、ワーカーと利用者との間に「信頼関係」が構築できているのかが重要である。なぜなら、生活困窮者が生活を立て直し、日常生活・社会生活も含めた自立していくためには、ワーカーのみならず、生活困窮者との協働作業により生活課題を一つ一つ解決していくことが不可欠であり、この協働作業をするためにはお互いの信頼関係が必要だからである。

元来、生活保護では、ワーカーと利用者との権力の非対称性が際立っている。ワーカーは①利用者にとのように対応するのに大きな裁量を与えられており、②生活困窮者に適切な支援をしなくても個別に責任を問われることもなく、③生活保護運営に関する詳細な情報を持っている。一方、利用者は①生活保護がなければ生存・生活できず、②生活保護運営の十分な情報もなく、③生活保護に伴うスティグマもあり、圧倒的に不利な立場にある。このような関係のなかで、信頼関係を築くためには、ワーカーによる利用者への積極的な相談支援と、利用者がワーカーに意見や評価をする環境を整えることが重要である。

(2) 研究の方法 本研究は、ワーカーとの関係に対する利用者の意識や意見を調査するために、関西の都市部において低所得者支援を行っているA団体の協力により、生活保護利用者に対して、研究者の作成した調査票の配布および回収を依頼する形で調査を実施した。調査期間は、2011年2月から5月である。調査内容は、①調査対象者の性別・年齢、生活保護利用期間、相談相手等の基本情報に加え、②ワーカーの担当期間、連絡・相談の

頻度、ワーカーへの信頼等の評価である。

3. 倫理的配慮

本調査は無記名とし、個人が特定されないように配慮した。また、調査票は記述回答も原則設けず、個人的な情報が漏れることもないようにした。その他、調査研究については、日本社会福祉学会 研究倫理指針に則り実施した。

4. 研究結果

(1)対象者の属性 対象者については 94 名の回答があった。性別では、男性が 53.2%、女性が 44.7%であった。年齢では、64 歳までが 48.9%、65 歳以上が 47.9%であった。世帯構成では、一人暮らしが 73.4%、夫婦世帯が 13.8%であった。生活保護利用期間では、1~2 年が 34.0%、3~4 年が 23.4%、1 年未満が 16.0%であった。他人との会話については、1 週間に 1 回程度が 40.4%、毎日が 31.9%、月 1 回程度が 11.7%、ほとんどないが 10.6%であった。また、相談相手としては、A 団体が 80.0%、家族親戚が 35.6%、ケースワーカーが 27.8%、近所の人 10.0%等であった。

(2)ケースワーカーとの関わり ワーカーの担当期間は 1 年未満が 47.9%、1~2 年が 34.0%であった。ワーカーとの連絡回数は月に 1 回が 35.1%、1 回以上が 14.0%である一方、0 回が 22.3%、1 回以下（0 回除く）が 9.6%であった。一回当たりの相談時間は 10 分が 19.1%、10 分未満が 30.8%と全体の 50%を占めた。ワーカーの生活保護の説明が十分だと思わない割合は 32%、生活問題に適切に対応したと思わない割合は 28.7%、相談支援が役立つと思わない割合は 35.1%、ワーカーを福祉の専門家だと思わない割合は 33%、ワーカーを信頼していない割合は 27.7%、ワーカーに傷つくことを言われた割合は 20.2%、苦情を言うと保護が廃止されると思う割合は 32.9%であった。

5. 考察

以上の結果から、①一人暮らしで相談相手がいない人が多いにも関わらず、ケースワーカーとの相談も有効に機能していないこと、②そもそもワーカーとの相談回数・時間も短く、安否確認程度で、相談できる状況にないこと、③ケースワーカーとの信頼関係が 3 割程度の利用者で損なわれていることが示された。これらの改善のためには、相談援助の基本に立ち信頼関係を作っていく必要があり、福祉専門職の配置や対人援助の研修に加えて、生活保護制度を取り巻く社会的風潮に対する社会的活動等を通じた改善が必要である。

【主な参考文献】

①リプスキー、M 著・田尾雅夫訳（1986）『行政サービスのディレンマ』木鐸社。②ハッセンフェルド、イースケル著・木下武徳訳（2011）「ワーカー—クライアント関係」『北星論集』（北星学園大学社会福祉学部）、第 48 号、pp.149-171。③森川美恵ら（2006）「生活保護現業員の困難経験とその改善に関する研究」『厚生学の指標』53(5)、pp.15-22。④小村由香（2005）「対人サービスにおける感情管理—生活保護ケースワーカーを事例として—」『日本労働社会学会年報』15 号、pp.83-108。