

■ 職員アンケート結果のまとめ

1. 業務内容について

- ・業務範囲・量が広い。
- ・閉庁時間後の電話対応が必要か、業務負担軽減との兼ね合いが難しい。
- ・返還金の督促関係を CW 業務から外してもらいたい
- ・係の窓口が課内の他係の窓口と共通のため、その対応に時間がとられる。
- ・事務作業が多く 63 条返還金・78 条徴収決定等の事務に取り掛かることができない。
- ・CW がすべてやりすぎている。ケースワークが手厚いと感じる。
- ・事務処理方法が非効率。平準化、簡素化が必要。
- ・会議時間が長い。

2. ケースワークについて

- ・自分の発言が被保護者の生活に直結するような場面があり、保護費の支給決定を含め精神的な重圧を感じてしまう。
- ・知識が不十分で、記憶も曖昧なまま被保護者に一人で対応し説明等を行うことは負担である。

3. 他部署との連携について

- ・CW の負担を考慮されていない他部署からの連携の依頼が多い。
- ・CW に受給者の全てを押し付けられることがある。例えば他の窓口で説明がうまく伝わらないから来てほしい等。
- ・他部署から仕事が回ってきた際に、断るべきところは断るようにしてほしい。
- ・部署ごとの仕事の割り振り、線引きがないため、どこまで他部署にお願いして良いかわからない。

4. 部・課について

(1) 上司について

- ・SV の業務が多く仕事が回っていないように見える。
- ・急ぎの決裁等が後回しになってしまうことがある。
- ・仕事の回っていない職員から余裕のある職員に仕事を割り振るなど、管理をしっかりしてほしい。
- ・指示が曖昧で何をすれば良いかわからないことがあった。

- ・ 経験の長いワーカーの自主的なフォローで業務を回している状況は再び事務懈怠が発生する恐れがある。余裕のある職員がフォローするシステムチックな体制を作ってほしい。
- ・ 事務が回っていない職員が多くいる中でケースワークの質の向上を求めることは CW に過度の負担感を覚えさせるだけではないか？

(2) 実施体制の整備について

- ・ 業務マニュアルが整備されていない。
- ・ 研修体制が整備されていない。

5. 組織について

- ・ ケースワークの質を求めるならば、適切な人員配置をしてほしい。