

■ ヒアリング内容のまとめ

CWに対するもの

1. 自身の業務に関すること

- ・業務量が多かった。制度がどんどん変わり、その影響も受けた。
- ・ケースワークの記録を丁寧に書き過ぎていたり、被保護者の話を必要以上に聞いたりした部分があった。ケースワークと事務とのバランスに一番悩んでいた。

2. 状況の発信について

- ・上司等に相談してと言われても、皆忙しいので、相談しづらい雰囲気があった。

3. 能力の向上、研修について

- ・基本は前任者に聞く形で、明確な指導役はいなかった。
- ・みんな忙しいので、何かわからないことがあっても聞きづらかった。
- ・やり方がマニュアル化されているわけではなかった。
- ・レクチャーがあっても生活保護全体の枠組みのような話で、日々の業務についてまとまった説明はなく日常業務の中でのOJTが中心であった。

4. 組織としての対応について

- ・CWが8人でなくて15人くらいならできたかもしれない。区部では70~80ケースで市部は80~90ケースになってしまっていることを研修等で教わった。
- ・基本的に個人の責任になるところが不安で、事務量もとても多く、ミスの点検などを組織的、システム的にフォローする体制が必要だと思う。

5. CWに求められる能力について

- ・向いている人は、気持ちの切り替えが上手い人や何事にも動じない人、また日々色々なことが起こるので変化に対して耐性がある限られた時間内に対応ができる人などが挙げられると思う。逆に、感情移入する人や時間的に融通の利かない人は向いていないと思う。

SVに対するもの

1. 職場の空気感について

・今回の事態が生じる前に、ある意味で事務を軽視する雰囲気、空気が生じていた面がある。

2. 事務が遅れていることに関する認識について

・事務が遅れている職員がいそいだということはわかっていたが、実際に書類を見て、思っていたよりも多かった。

3. 状況の発信について

・CW の事務が遅れていそいだということは、気づいた時に歴代の課長に伝えていた。具体的にどのくらいの分量の処理が遅れているということを伝えているわけではなく、全体として遅れているということを使った。

4. CW に対する指導等について

・東京都の指導検査でも指摘されたが、付箋だったり、このようにすればよいという簡単なマニュアルを作って渡したりはしていたものの、後追いはしていなかった。

5. CW の仕事について

・ケースワークと事務の業務のバランスが上手く取れていない人もいた。

6. ひとりのCWが受け持つ世帯数について

・1CWあたり100世帯だから増えないと上司に言われた時に、1CWあたり80世帯にして欲しいという思いはあった。

7. 福祉総務課長の所掌範囲について

・福祉総務課長がひとりで、地域福祉推進係、福祉総合相談窓口係、生活保護に関する相談保護係、庶務係を所掌することは無理だろうと思った。

8. 生活保護業務の内容の変化について

・生活保護制度自体より、しょうがい者制度や介護保険制度などが増えて細かくなった。生活保護制度は、他法、他施策優先という原則があるので、それらの制度、施策を知らなくてはならない。

部・課長に対するもの

1. 事務が遅れていることの認識について

- ・CW の事務が遅れているということについては認識していた。それを解消するための、時間外勤務という認識であった。

2. 事務が遅れていることに対する対応について

- ・同じような事態が生じた際、CW ごとの未処理の書類を入れる箱を作って見える化を図り、溜まっていた案件を皆で協力して対応できる体制にした。

3. CW の状況について

- ・当時の CW は、以前と比較して、経験年数が少なく、福祉の専門職が多く、中途採用が多くなったことが特徴として挙げられる。専門職としては良い部分もあるが、ケースワークに注力しすぎて事務が疎かになっているように感じられた。

4. CW、SV の育成について

- ・SV が調書に付箋を貼って返す、それを処理して、CW が SV に戻すという流れだが、それが出来ていなかった SV もそこまで追っかけることはできず、課長職も管理することができていなかった。課長が SV へ指示を出すということが出来ていなかったかもしれない。

5. ひとりの CW が受け持つ世帯数について

- ・CW1 人に対して 100 世帯を超えた際に 1 人増やすということを、その線だけは譲れないと考えていた。

7. CW の資質について

- ・CW の業務は、ケースワーク、事務、ともに一定程度のレベルが必要である。やれる人が限られるのではないか。

8. 今回の事態が生じた原因、課題等について

- ・発信することができる風土、雰囲気をつくることができなかった。
- ・CW が忙しかったということが背景にはあるだろう。