

国立市福祉事務所職員研修の考え方について

1. 目的

- i. 地方公務員、福祉事務所職員として身に付けるべき、倫理意識、コンプライアンス意識について、常に念頭に置いて職務にあたること。
- ii. 計画的・体系的に福祉施策や福祉行政における生活保護制度の役割、対人援助職としての必要な知識・技術を学び、身に付けることで職員の専門性を高めること。

2. 福祉事務所の課題と背景

○倫理意識・人権擁護について

・過去の不適切な事務処理においては生活保護費の未支給という受給者の方の権利を毀損する事例が複数発生していた。生活保護行政において、生活保護費を正しく支給するということが、保護を受けている方の権利を保障することであるということを、職員一人一人に意識づける機会が無かった。

○対人援助能力について

・現業を行う所員（地区担当員）の任用要件は3科目主事となっており、国立市福祉事務所においても3科目主事が多く配属されている。また指導監督を行う所員（査察指導員）についても同様である。

・生活保護法はもちろんのこと、他の社会福祉施策、相談援助技術や面接技法等の知識を身に付ける機会がないまま業務に取り組んでいる状態である。

・支援者として基本的な心構え（利用者の権利擁護、尊厳を守ること等）や、相手の立場に立つこと、利用者の背景を理解・想像することの難しさ、について学ぶ機会がなかった。

○他機関連携（地域・関係機関）について

・対人援助を進めていく上で、他機関との連携は必須であるが、市役所に入庁して初めての部署が相談保護係という職員や福祉部門の経験がない職員が多く、庁内の各関連部署の機能や役割を十分に理解していないまま、業務を進めているため、連携がうまくいかないことがある。

・これまでは、「習うより慣れろ」の感覚で業務を進めていたため、経験のない職員は対人援助・地域連携等は経験を積む以外に学ぶ機会がなかった。

○事務処理について

・事務処理マニュアルの作成や、頻度の多い事務処理の定型化が進んでいなかったため、

配属された職員は経験ある職員の手の空いている時間に事務処理を聞きながら進めていた。

・面接や訪問等、緊急対応があるため、質問する時間が確保できず、処理できない事務がたまってしまい、事務処理を後回しにしてしまう等の悪循環に陥ってしまっていた。

3. 解決のための方針

以上のことから、倫理意識の向上やコンプライアンスの確立、対人援助技術の向上のための研修を職務として位置づけ、必要な研修が受けられるよう組織的に研修体制を構築に取り組んだ。

また組織として職員全員が受講すべき研修と、経験等に応じて受講させる研修、職員の希望で受講する研修を区別し、計画的に研修に参加できるようにした。

ケースワーク業務においては、最低生活保障である保護費の支給（事務処理）と受給者の方の自立助長のための支援（相談援助）が密接に関わり、分けて考えることは難しい。そのため、所内研修資料は、公務員倫理、生活保護行政におけるケースワークの全体像、具体的な保護制度について体系的に学べる構成となるよう意識し、「生活保護きほんのき」（別添 1）を作成しそれを用いて研修を行うこととした。

また、経験を積んだCWが中心となり、定型的な事務処理方法マニュアル（別添 2）を作成し、新規配属職員が基本的な事務についてはマニュアルを見れば処理できるようにするほか、職員の知識・経験が共有できる仕組み作りを行うこととした。

4. 具体的な方策

○倫理意識の向上・コンプライアンスの確立について

- ・新規配属職員に対して、福祉事務所における倫理規定・市職員としての倫理規定について最初に研修を行う。（「生活保護きほんのき」を利用）
- ・定例係会議で倫理規定の読み合わせを行い、係員全員が定期的に公務員倫理について振り返りを行う。

○対人援助能力の向上について

- ・新規配属職員に対して、生活保護行政の全体像について研修する。（「生活保護きほんのき」を利用）
- ・東京都が行っている生活保護関連の研修を計画的に受講する。

従前は新任研修以降の研修は希望者がランダムに受講する形であったが、査察指導員、管理職が中心となり対象職員を指名して計画的に全職員が各科目を受講できるようにする。

- ・新規配属職員を中心に社会福祉主事資格認定通信講座を受講させる。

3 科目履修の社会福祉主事の任用が中心であるため、改めて福祉・心理等の 16 科目を履

修し対人援助職としての基本的な知識を習得する。

- ・外部講師を招き、スーパーバイズ研修を実施する。

事例検討等を通して、福祉事務所内の視点だけではなく、多角的に問題をとらえ、支援内容や考え方、生活保護の機能を学ぶとともに他機関との連携などを学ぶ。

令和２年度福祉事務所職員研修		
	講師	内容
第１回	立教大学 木下武徳教授	生活保護の必要性とその課題
第２回	立正大学 池谷秀登教授	事例検討（スーパーバイズ研修）
第３回	J I K K A 遠藤良子氏	女性支援の現場で期待される生活保護の役割
第４回 (予定)	弁護士法人 多摩パブリック法律事務所 芝崎勇介弁護士	生活困窮者支援の現場から見える福祉事務所と紛争事例について

- ・庁内関係部署の機能と連携について学ぶ。

定例係会議に庁内の相談援助部門の係長職に講師となってもらい各部署の機能、連携について研修してもらう。

第１回 (９月)	第２回 (１０月)	第３回 (１１月)	第４回 (１２月)	第５回 (１月)	第６回 (２月)	第７回 (３月)
地域包括支援センター	しょうがいしゃ支援課	福祉総合相談係	子ども家庭支援センター	子ども総合相談	母子保健発達支援	女性支援

○事務処理マニュアルの活用

- ・各種マニュアル類を保管する共通フォルダを作成し完成したマニュアルを係員で共有できるようにする。
- ・業務システムマニュアル（別添２）を作成し新規配属職員に配布し、係員で共有する。
- ・事務処理別の書式等をテンプレート化し、処理マニュアルの作成を行う。
- ・係内情報共有シートを作成し、適時共有すべき事項について入力する。

５．今後の課題

現在の取り組みの結果、職員の倫理意識は向上し、対人援助技術や事務処理能力の向上に繋がっているとの効果は見られている。

今後は、ＣＷの意見のとりまとめやＣＷとして必要な研修等を考えるリーダー的なＣＷの育成、ＳＶ・管理職の考えや方針とＣＷの意見を調整して実現していく職員の育成が必要である。

以上