

公的扶助ケースワーカーのストレスとその社会的要因

ケースワーカーへの面接調査をとおして

Job-related Stress and its Causes in a Public Assistance Caseworker

“What Causes Public Assistance Caseworker’s Job-related Stress?”

茨木 尚子*

Naoko Ibaraki

1. はじめに——問題の所在

福祉事務所は1951（昭和26）年以来、わが国の福祉行政の中核的な第一線機関として、生活保護行政を中心とする福祉六法に関する業務を展開してきた。しかし1990年（平成2）年の福祉八法の改正により、老人、身体障害者関係の措置権限が県から町村に委譲された結果、福祉事務所のあり方は、地域福祉の調整機能への再編成という課題を含みながら、大きな転換期を迎えている。

このような状況の下、各自治体によって生活保護を担う行政の仕組みと役割、機能は多様化しており、福祉事務所が今後どうなっていくのか、生活保護行政がどうなるのかという将来展望は、未だ明確には示されていない。¹⁾

一方、生活保護の対象となるケースについても、1970年代頃より、単に経済的な給付を中心して援助を進められるものから、単身高齢者世帯、アルコール依存者や精神障害者世帯などが増加し、複雑な生活問題を抱えて生活保護を受給するケースが大きな割合を占めるようになってきている。²⁾

将来に向けて福祉事務所のあり方が問われ、生活保護業務をとりまく状況が複雑化する中で、生活保護業務の最前線で、利用者に直接援助を

提供している公的扶助ケースワーカー³⁾のサービスの質の問題が、今日厳しく問われている。最近では、ケースワーカーの処遇をめぐるいくつかの事件がマスコミによって報じられており、社会の厳しい評価を受けている。⁴⁾

このような現状において、生活保護業務に関わるケースワーカー自身は、業務に対してどのような意識をもち、実践にあたっているのだろうか。そこには職務を要因とする、ストレス、「バーンアウト」等の精神的健康についての問題はみられるのであろうか。このようなケースワーカーの業務意識や精神的健康の状況を明らかにし、社会福祉サービスを提供する援助者としてケースワーカーの抱える問題をより詳細に分析することにより、今後のケースワーカーのあり方について方向性を示すことが、今求められているのではないだろうか。

筆者らは、厚生省社会局の委託により、1991（平成3）年から3年間にわたって3県にまたがる福祉事務所において、ケースワーカーの労働と健康に関する意識調査を実施した。⁵⁾

この調査では、まず福祉事務所に勤務する職員（生活保護現業員、生活保護査察指導員、生保以外の現業員、査察指導員、一般事務職員等）に対して、アンケート調査を実施した。調査項目は、仕事や職場に関する意識、仕事に関する

* 社会福祉学専攻

支持や期待の有無, 精神的健康状態, 現任訓練・研修についてであった。特に精神的健康では, 「抑うつ症状」「神経症症状」「燃え尽き症状」について, 国際的に広く妥当とされている尺度を用いて測定した。⁶⁾

またこのアンケート調査と並行して, ケースワーカーに対して面接調査を実施した。調査は, ワーカーの業務に関する具体的な意識と精神的健康の状況, またそのストレスの要因を探ることを目的として, 構造化された面接用紙を用いて実施した。面接では, 主に仕事について, 対象世帯について, ワーカー自身の生きがい等の生活観, 健康観, 査察指導や研修について尋ねた。これらの調査は, 統計的, 量的調査と個別面接による質的調査の両面から, ケースワーカーの業務意識と精神的健康について, 明らかにすることを意図したものである。

筆者はこの研究において, 主に面接調査の分析を担当した。結果として, 多くのケースワーカーへの面接によって, 今日の公的扶助ケースワーカーの抱える問題状況が具体的に明らかになってきている。そこで, 本論では3県で実施した面接調査をもとに, ケースワーカーの業務意識と精神的健康についての特徴を明らかにし, ワーカーの抱えるストレスの社会的要因について分析を加えることとしたい。またワーカーの精神的健康を支えるサポートのあり方について, 若干の考察を加える。⁷⁾

2. 公的扶助ケースワーカーの業務意識と精神的健康の状況

(1) アンケート調査にみられるケースワーカーの業務意識とストレス状況。⁸⁾

3県にわたって実施したアンケート調査結果から, 生活保護業務職員の業務意識の特徴をみると, 各県によって多少の開きはあるが, いずれも現在の生活保護業務に対して「仕事に満足している」とした者は, 3割~4割という低い割合にとどまった。また, 仕事をわずらわしく感じている, マンネリ化していると感じる, 対

象世帯のことを考えるとうんざりする, 自分が行った処遇, 指導の効果に疑問を感じるとした者は, いずれも6割~7割という高い割合を示した。さらに, 今後もこの仕事を続けたいとした者は, 3割程度にとどまった。

これらの調査結果から, 現在生活保護業務に従事しているケースワーカーの仕事に対する満足度や充実度は, 決して高いとはいえないことが伺えた。こうした仕事に関するネガティブな意識は, 同時に実施した福祉事務所の一般事務職員や生保以外のケースワーカーではみられないことから, 公的扶助ケースワーカーに特徴的なものであることが明らかになった。

一方精神的健康状態を, ストレス症状の一種である抑うつ症状, 神経症症状, 燃え尽き症状からみたものが, 表1である。これをみると, 3県のケースワーカーとも平均得点で, 一般企業のサラリーマン等, 他職種の平均得点と較べて比較的高い傾向がみられた。⁹⁾ 最も各平均得点の高かったB県のケースワーカーでは, バーンアウトスコア5点以上の「燃えつき症候群」は全体の47.5%に及んでおり, これはこれまでに調査が行われた医療, 教育職者の結果と比較しても, 非常に高い数値であることがわかる。¹⁰⁾

また同時に実施した福祉事務所の他職種との比較においても, 生活保護業務に関わるケース

表1 アンケート調査にみるケースワーカーの抑うつ, 神経症, 燃え尽き症状について

		生活cw (n=109)	生保五法cw (n=37)	査察指導員 (n=40)	
A 県	抑うつ得点	42.1	39.9	40.1	
	神経症得点	25.5	25.3	25.3	
	★抑うつ症候群 17.1%・神経症候群 22.4%				
B 県	生活cw・生保五法cw・査察指導員(n=87)				
	抑うつ得点	42.2 (抑うつ症候群 18.5%)			
	神経症得点	26.4			
	燃え尽き得点	5.4 (燃え尽き症候群 47.5%)			
C 県			生活cw (n=109)	生保五法cw (n=37)	査察指導員 (n=40)
	抑うつ得点	39.3	40.6	38.7	
	神経症得点	25.3	25.7	25.4	
	燃え尽き得点	4.1	4.3	2.6	

ワーカーは、顕著に高い燃えつき症状を示している。

以上のようなアンケート調査結果から、公的扶助ケースワーカーの精神的ストレスはかなり高いことが示唆された。

(2) ヒアリング結果にみるケースワーカーの業務意識とそのストレス状況

アンケート調査結果からみると、ケースワーカーの高い精神的ストレスは、生活保護業務そのものからくるものと考えられる。そこで生活保護業務に独自に存在する、ワーカーのストレスに繋がる要因は何かについて明らかにする必要がある。面接調査では、生活保護にかかわる職員の仕事について、特に対象となる世帯や自らの処遇に対する意識を個別、詳細に聞くことによって、仕事に関する不満や不全感の要因を明らかにすることを目的とした。また、精神的ストレスについて詳細に分析するために、個別の職員の健康や生きがいについての意識を明らかにすることも合わせて調査した。

面接調査は、3県の生活保護業務に関わるケースワーカー（生保現業員及び生保査察指導員）44名に対して実施した。3県の面接調査の調査対象の属性は表2に示すとおりである。

表2 面接調査対象者について

	現業員	査察指導員	男性	女性	20代	30代	40代	50代	平均年齢
	A 県	3	15	17	1	5	5	8	0
総数=18名									
B 県	5	7	10	2	3	3	5	1	36.5歳
総数=12名									
C 県	4	10	10	4	3	4	7	0	37.4歳
総数=14名									

① 生活保護業務に対する肯定的（ポジティブ）な意識について

面接調査では、まず仕事に対して「おもしろさ」「たのしさ」「やりがい」を感じているかどうかについて各ワーカーにたずねた。結果としては、「やりがい」については、多くのワーカーがなんらかの形で感じていると答えたものの、「おもしろさ」「たのしさ」については、いずれの県においても半数程度のワーカーは「おもしろさ、たのしさは感じない」という意見であった。

具体的にどんな時、どんなところに、仕事のおもしろさ、たのしさを感じるかについてたずねたところ、次のような意見がみられた。

「人の生きざま、人生に触れる仕事だから」（30代CW）¹¹⁾

「人間相手の仕事だから」（20代CW）

「本音の人間関係が味わえるところ」（40代SV）

「対象世帯との交流の中に楽しさを感じる」（30代CW）

「人生の先輩としてケースのいろいろな経験から学べるところ」（40代SV）

「人間相手の仕事で、一つも同じということがないところ」（30代CW）

これらの意見をみると、ケースワーカーの仕事の特徴である人間相手の仕事であること、その中の「相互交流」や「個別性」といった部分におもしろさ、たのしさを見いだしていることがわかる。

また、「おもしろさ、たのしさ」に関して次のような意見もみられた。

「役所の他の仕事に比べて、自分の裁量で仕事ができるところ」（30代CW）

「仕事に変化があるところ」（40代CW）

「役所はデスクワークが多いが、ケースワーカーの仕事は自分で動く、主体的な仕事だから」（20代CW）

「職場の人間関係、雰囲気がとても良く、楽しく仕事ができる」（20代CW）

「若い人が多い職場なので、仕事場の雰囲気がいいところ」(30代CW)

「チームワークがとれる職場であるところ」(30代CW)

これらの意見には、仕事が主体的にできる部分、デスクワークでない部分、チームワークがとれる部分にたのしさ、おもしろさを感じているところがみられる。また、仕事自体ではなく、職場の雰囲気の良さ、人間関係の良さが、たのしさ、おもしろさに繋がっているという意見もみられる。

一方、「やりがい」を感じる時については、以下のような意見がみられた。

「保護世帯から、感謝された時」

「年賀状、手紙等をもらった時」

「相手が喜んでくれた時」

「お年寄りから、おかげで生活できてますと言われた時」

「ケースからたよりにされていると感じた時」「自分の処遇が役に立っていると実感できた時」

「こちらの処遇に対して具体的な反応がかえってきた時」

これらの意見には、ワーカーの援助に対して対象者から、感謝される、たよりにされる、役立っている、喜ばれる等、具体的な支持が得られた時、仕事に対するやりがいを多くのワーカーが感じていることが反映されている。

「ケースが自立した時」

「むずかしいケースがうまくいった時」

「保護を受けていた人がきちんと自立した時」

「自立して仕事ができるようになった時」

「保護を受けていた母子世帯等の子どもが自立していった時」

これらの意見をみると、自らの担当するケースが就職する等、生活保護から具体的に自立した時に、ワーカーはやりがいを感じていること

が伺える。ただし10年以上生活保護業務に関わっている査察指導員が、「昔は自立していくケースが多く、ワーカーとしてやりがいを得やすかったが、今は難しいケースが多く、めったに自立できていかない。なかなか仕事にやりがいを見だしにくくなった」と言っているように、現状ではこのような体験を持つことができる機会は非常に少なく、従ってやりがいを得にくいという意見も複数の人から聞かれた。

以上、ワーカーの業務に関する肯定的な意見をみると、いくつかの特徴がみられる。まず第一には、人間相手の仕事である部分を肯定的に受け止めていることである。これらの人たちは、現在の仕事が対人援助の専門職であることそれ自体に、やりがいやおもしろさを見いだしている。第二の特徴としては、利用者からの期待や感謝を実感できた時に、仕事に対してポジティブな意識をもつことができることである。これらの意見の背景には、ワーカーのクライアントの役に立ちたいという強い願望がみられ、クライアントに支持されることによって仕事のアイデンティティを得ようとする意識が存在している。第三の特徴としては、「保護の廃止」「利用者の就労による自立」等、自らの処遇の結果、具体的な成果が得られた時に仕事のやりがいを見いだしている点である。自らの処遇に対して具体的な成果があがり、それによって利用者から支持が得られたとき、ワーカーは自らの仕事をポジティブに受け止めていくことができるのであろう。

② 生活保護業務に対するネガティブ（否定的）な意識について

仕事のむずかしさについては、3県ともほとんどのワーカーがなんらかのむずかしさを感じていた。特に半数以上の人には、「非常にむずかしい仕事であり、困難は毎日のように感じている」という意見であった。仕事のどんなところにむずかしさを感じるかについては、次のような意見がみられた。

「マニュアルどおりにいかない仕事」

「答えがない、正解のない仕事」

「一福祉事務所では解決できない問題が多い」「生活保護手帳どおりの手順にはほとんどの場合いかない」

「ケース一つ一つで難しさは異なる。法律はいろいろあるが、それだけでは解決できない部分がある」

「ケース各自の性格や生活歴があり、パターンにあてはめることがむずかしい」

「人の生きざまを預かる仕事であり、全てがむずかしい」

「人を相手にする仕事であり、強制的にはできない」

「相手が人間だから、こちらの思うようにはいかないところ」

「自分が担当することで、相手の人生を左右することも多い。重大な責任を負っていることにむずかしさを感じる」

これらの意見をみると、まずこの仕事の特徴である、人間相手の仕事の複雑さにむずかしさを感じていること、また相手の生活を委ねられるという点にむずかしさと同時に、こわさを感じていることがわかる。また手順や方法が比較的明確である事務仕事とは異なり、マニュアルやこちらの方針をそのままあてはめて、仕事がすすめられないところにむずかしさを感じていることがわかる。

「年齢が若く、利用者が年上のことが多いのでやりにくい」(20代CW複数)

「利用者に対する自分の一言で、その後の関係が決定づけられてしまうこともある。話すこと、利用者とのコミュニケーションにむずかしさを感じる」(30代CW)

「ケースの生活のどの辺りまでふみこんでよいのかというあたりの加減がむずかしい」(30代CW)

「自分の一言が大きく影響することがあり、面接そのものにむずかしさを感じている」(40代CW)

これらの意見からは、ワーカーのもつ権限の行使に対して、こわさやむずかしさを感じていることがみられる。また年齢の比較的若いワー

カーは、自分よりも年齢の高い利用者と接することそのものにむずかしさを感じているとした意見が多くみられた。

一方、いやなこと、わずらわしいことについては、多様な意見が聞かれた。

「どうしても、対象者にわかってもらえないこと」

「ケースになかなかこちらの指導を受け止めてもらえない」

「こちらの意向が相手に伝わらないケース」

「こちらが良かれと思ってやった援助に対して、相手からの反応がない時つらい」

「高齢単身者をホームに入れようと一生懸命やったのに、強い拒否にあった時」

「一生懸命やったことが相手に好意として受け止めてもらえなかったときのむなしさ」

「ケースとトラブルになったとき」

「こちらの言うことを素直に聞いてもらえないケース」

これらの意見をみると、自分の処遇方針が利用者に伝わらないことや、援助に対して拒否的な態度を受けた時に仕事の困難性や不全感を感じていることがわかる。そして全体的にはこういったワーカーの援助に対して拒否的なケースの方が多いという意見が多かった。

「不正の匂いのする人への対応がいや」

「なんでもしてくれると思われ、無理なことを言われる」

「対象者に裏切られたとき」

「本当のことを利用者が言ってくれない、利用者にだまされた時」

「アルコール依存のケースなど、せっかく就職を決めた翌日に飲酒されたような時、この仕事のむなしさを感じる」

「脅迫めいた言葉を利用者から言われる時」

以上のような意見からは、対象者との信頼関係を築くことが困難な場面で、ワーカーが仕事に対するむなしさ、わずらわしさを感じているこ

とがわかる。また「裏切られた」「だまされた」「脅迫された」等の表現にみられるように、一部の利用者に対してワーカーの側が不信感を抱いていることも見受けられた。

「自宅に担当ケースから電話が入ったりするとき」
「一日中、一人の利用者にひっぱりまわされるとき」
「利用者にどこまでかかわれるのか。荷の重さやわずらわしさを感じる」
「自分がかかわった人が自殺や事故等で亡くなった時、責任とむなしさを感じる」
「現在トラブルを抱えたケースを担当しており、精神的にきつい。ほとんどうつに近い状態になっている」
「休日になると、個々の担当するケースのことが頭に浮かんできて胃が痛くなることがある」

これらの意見からは、現実に処遇困難なケースを抱え、身体的にも精神的にも相当な負担感を持っているワーカーの状況がみられる。ただし現在困難なケースを抱えているワーカーから、「今いやだなあ」と思っている、またそれが変わる。むずかしく、わずらわしいと思っていたケースも、援助の過程でやりがいや楽しさを感じるようになる」という意見もきかれた。

「福祉事務所一体となってケースにあたれと言われるが、最終的には、個別のワーカーの責任となってしまう。あのワーカーの時保護を切られたと言われることがつらい」

「ワーカーに対する利用者の風当たりの強さがいやである」

「生保の仕事はうまくいって当たり前という評価しかもらえない」

「処遇のあり方をめぐって、ワーカーの個人の思いと事務所の方針が食い違う場合、そのかねあいがむずかしく、わずらわしい」

「役所全体の福祉事務所に対する評価の低さ、偏見を感じる時」

「希望して配属された部署ではない。いやだと思ふことが多く、部署を変わりたい気持ちが強い」

「電算化が進み仕事量が増大したこと」
「担当するケース量が多すぎる。やりがいや成果を感じる暇がない」

以上のような意見をみると、福祉事務所や生活保護業務に関する社会的評価の低さが、ワーカーの業務に対する否定的意識の根底に存在していることが反映されている。また電算化による業務量の増加、担当するケース量の多さが、わずらわしさに結びついている意見もみられた。

ワーカーの業務に対する否定的な意識をまとめてみると、一つには人間関係の仕事のもつ複雑さ、マニュアルや方針通りに進められないところにむずかしさやわずらわしさを感じていることがわかる。また勤務時間外にも電話がかかってきたり、ケースについて考えている等、仕事と割り切れない部分の多さにもわずらわしさを感じている。第二には、業務に関する負担感の大きさが、わずらわしさ、いやなことに繋がっているということである。業務に対する負担感、担当するケース量の多さや、電算化に伴う事務業務の増加にみられる物理的な業務負担感の他に、利用者の生活に介入したり、人生を左右する等の発言にみられるワーカーのもつ権限の行使や、私生活まで入り込んでくる面に対する精神的負担感も大きいことがわかる。また福祉事務所やケースワーカーに対する役所内や地域内の評価の低さも業務への否定的な意識に結びついていると思われる。

③ 対象世帯への処遇について

ケースワーカーの対象世帯への自らの処遇に関する意識については、以下のような意見がみられた。

「必ずしも事務的に処理すればいいというものではない。法律上の規制と自分自身はこうしてあげたいという気持ちの葛藤をいつも感じる」(20代C W)

「対象者の意見を必ず聞き、一方的な指導にならないように気をつけている」(30代S V)

「ケースバイケースでやっていく。あくまで本人に

決めさせる形ですすめていく。後押しする役目でこちらで決めてしまわないようにする」(20代CW)

「高圧的、あまりに指導的にならるように気をつけている」(30代CW)

「相手を怒らせたら負けと思っている」(40代CW)

「個性を重視し、柔軟に対応できるように努力している」(40代SV)

「扶養義務について法律どおり杓子定規にとらえるとはよくないこともある。親族には会いたくない場合も多く、無理に連絡をとるよう強いるのは良くない」(30代CW)

「単身高齢者世帯が多く、地域から孤立している。社会資源を利用するなど、地域との関わりをもたせるよう努力している」(40代CW)

「せっかちにならずに、気長にかかわることを心掛けている。役所サイドの方針一辺倒ではなく、対象者が実現可能な目標を立て、処遇にあたる」(40代SV)

これらの意見をみると、自らが処遇にあたる際の心構えや方針について述べた意見が多い。「対象者の意見を必ず聞く」「一方的な指導にならないようにする」「あくまで本人に決めさせる形ですすめる」といった意見からは、「利用者主体」の援助を自らの処遇の基本に置いている姿勢が伺える。その一方で、現実には「法律上の規制とワーカー個人の思いの葛藤をいつも感じる」「からまわり、相手との価値観の相違を感じる」「保護に甘んじている人に手をこまねいている」「果たして自分たちに処遇や指導能力といったものがあるのだろうか」といった意見にみられるように、現実の仕事の中で、処遇・指導ということに対して、悩みや無力感を感じている人も多い。その結果、「理屈で関わらざるをえない」、「仕事と割り切って、自分の感情をもたないようにしている」といった意見にみられるように、処遇や指導そのものを否定している意見も少数ではあったがみられた。「処遇上困難と思うケースは具体的にどのようなケースか」という問いに対しては、以下のようなケースがあげられた。

「保護が長いケースで、担当ワーカーが何人も関わっているケース。ワーカーがなめられたり、だまされたりすることが多い」

「自立する意志にかけるケース」

「こちらを信用してくれず、本当のことを言ってくれないケース」

「もらうものは何でももらってやろうという考えが強いケース」

「家庭訪問をする際に危険を感じるケース」

「住所不定等で実態がつかめないケース」

「生活保護に対して理解がないケース。また反対によくわかっていて、ワーカーが踏み込めなかったり、うまくかわされるケース」

これらの意見をみると、ワーカーが困難を感じているケースは、援助に対して拒否的であったり、経済給付は受けるが、処遇や指導に対しては拒否的というケースが多いことがわかる。また具体的な世帯類型として、3県にわたって最も多かったのは、「精神障害者の単身世帯」「アルコール問題を抱えるケース」「痴呆性老人等の単身高齢者世帯」であった。特に精神障害、アルコール依存のケースは、各県とも半数以上のワーカーが処遇困難ケースとして現在抱えているとしていた。その他、「暴力団関係」のケースについてあげた者も多かった。

④ 生きがい、生活のはりあいについて

現在の生活の中で、生きがいや生活のはりあいとなっていることは何かについて尋ねたところ、「仕事が生きがいとなっている」と答えたのは、44名中8名のみであった。これらは「はじめから福祉職につきたいと思っていた。生保業務は面白く、仕事は楽しい」(30代CW)、「いろんな人あって話が聞ける。この仕事は自分にとって意義のある仕事と思う」(40代CW)、「仕事がうまくいったとき、福祉事務所全員でそのことを喜ぶ時生きがいがある」(30代SV)といった具体的な意見であった。これとは逆に、「現在の仕事は自分にとってけっして生きがいはなっていない」(40代SV)。

「仕事は生きがいでない。対人関係の仕事はもういや」(20代CW)といった意見もみられた。

一方、ほとんどのワーカーが「家庭、家族、子ども」を生きがいとしてあげた。これらの中には、「仕事は人生の一局面であり、家庭に仕事を持ち込まないようにしている」(30代CW)、「自分自身や家族が幸福であることが大切。仕事だけが生きがいになってはケースワーカーとしてだめだと思う」(40代CW)、「育児と仕事の両立が生きがい、はりあいとなっている」(30代CW)という意見もみられた。

この他、比較的若い20代～30代のワーカーからは、ドライブ、ゴルフ、つり、テニス等、趣味やスポーツを生きがいとする意見が多くみられた。

⑤ 健康に関して気がかりなこと

・自らの健康に関して気がかりなことがあるかについて尋ねたところ、3県とも約半数のワーカーは「特に気がかりな点はない」とした。一方、気がかりな点があるとしたワーカーからは、以下のような意見がみられた。

「日常的にストレスを感じている」

「酒量が増え、酒による内臓障害が現れている」

「血圧が高い。ケースの処遇について寝ていても頭からはなれないことが多い」

「福祉事務所に配属されてから、日曜の夜がよく眠れない。月曜にしなければならぬことを考えると、眠れないことがある」

「疲れやすくなってきた。ストレスが無意識のうちにたまっている」

「地区担当を変える時期に負担が大きく、胃が痛むことがある」

「夢に担当ケースが出てくることがある」

「難しいケースの訪問等がある日の朝は、気分がすぐれず仕事に行きたくないと感じる時がある」

「家庭訪問やケースとのかかわりはストレスが溜まり、精神的にまいることもある。時々肩凝り、頭痛を感じる」

これらを見ると、ワーカー自身がストレスを自覚していること、またそのストレスが原因と思われるなんらかの身体症状(不眠、高血圧、肩凝り、頭痛、胃痛等)を訴えていることがわかる。これらのストレスは、仕事の中でも特にケース処遇(面接や家庭訪問)に関して感じている人が多い。

一方、特にストレスを感じないとした人からは、「前の職場に比べて残業も少なく、規則正しい生活ができています」、「チームとして福祉事務所全体で仕事にあたっている。健康的な職場と思う」、「なるべく所長等に相談し、問題を現業員、査察指導員個人で抱え込まないようにしている」、「職場の雰囲気良く、仕事が負担に感じられない」、「相談にのってくれる人がいる」といった意見がみられた。同じケース量や困難ケースを抱えていても、このような実感をもつことができる人は、特に健康上の問題となってストレスが現れていないことがわかる。

3. ケースワーカーのストレスに関する社会的要因

以上のように面接調査を通してケースワーカーの業務に関する意識をみていくと、そこには対人援助の仕事としての意義を感じてはいるが、自分自身の仕事として満足感ややりがいを見いだせないワーカーの状況が反映されている。また業務に関する困難性を多くのワーカーが訴えており、そこからくる負担感が精神的ストレスになって現れている人も数多く見受けられた。このようなケースワーカーをめぐる問題状況については、個々のワーカーの意欲や資質といった個別的な問題として取り扱うのではなく、生活保護業務そのもののもつ問題性の現れとして幅広い観点から取り組んでいく必要があろう。ここでは、ワーカーのストレスをめぐる社会的な要因とその構造について考えてみたい。

① 複雑化する生活保護問題と対象世帯

まず第一の要因として、生活保護の対象とな

る世帯の問題が複雑化していることがあげられる。今日の生活保護世帯の抱える問題は複雑、多様化してきており、従来の「世帯の自立助長」という目標概念だけでは対処できなくなっている。ワーカーが処遇困難ケースとしてあげているように、生活保護の対象となる世帯は、単に経済的問題だけでなく、高齢単身、精神障害、アルコール依存等の生活問題を重複して抱えているケースが多い。特に具体的にあげたこれらのケースにおいては、本人からの援助の要請や援助を受ける意志が明確でなく、また結果に対する評価も得られにくい傾向がある。いわゆるインボランタリーなケースが増加し、自らの処遇に対して具体的な成果を得られないところに、ワーカーの無力感が生まれる。またこれらのケースでは、長期に援助を必要とすることや、医療的なケアや介護ケア等の多くの援助を必要とする場合が多い。こういった多問題を抱えるケースに対応せねばならないワーカーの方針と、福祉事務所の機関としての目標との間には大きなギャップが生じている。福祉事務所は機関の目標（agency task）として、「世帯の自立による保護の廃止」を掲げざるをえないが、一方で現在の保護世帯の多くはその問題の複雑性から、容易に職業自立し、保護廃止に結びついていくことは困難である。このような状況にあるにもかかわらず、ケースワーカーの業務評価が保護率等の数字だけで測られるようであると、ワーカーにとっては矛盾に満ちた業務遂行をせねばならず、その狭間で仕事に対する意欲を喪失してしまうことにもなる。

② ケースワーカーの専門性と他職種との連携における問題

第二の要因としては、ケースワーカーの福祉専門職としてのあり方があげられる。今回面接調査を実施した3県ともケースワーカーは一般行政職の職域として位置づいており、福祉職を配置していない。ところが一旦仕事に就くと、ケースワーカーは福祉専門職として質の高い援助の提供が求められることになる。多くの新人

ケースワーカーはこの現実の業務に求められる専門性に対して大きなギャップを感じるようになる。公的扶助ケースワーカーの中には、一般行政職として新規採用されてすぐに配属されるケースもみられるが、社会人としての経験の乏しさにも不安を感じているこれらのワーカーは、専門職への不安とともに二重のストレスにさらされることになる。

また近年、在宅福祉サービスネットワークの中で、他の医療・保健、福祉専門職との連携が必要となるケースが増えており、こういった専門職ネットワークの中で、ケースワーカーが専門性を強く要求される場面も少なくない。このような中で、ますますワーカーの自らの専門性に対する不安感は広がり、それが精神的ストレスに繋がっていくことにもなる。

③ 査察指導のあり方

福祉事務所の組織上の問題として、査察指導のシステムについて考えたい。査察指導とは、1951（昭和26）年福祉事務所制度が導入された際に位置づけられた制度であり、スーパービジョンの邦訳である。本来スーパービジョンとは、対人援助を専門とする職業において、スーパーバイザー（専門的能力に優れた指導者）が、スーパーバイザーに対して、気づかない援助の状況を解説したり指摘することによって、バイザーが援助の方向性を見出ししていく過程を指し、アメリカでは1920年代からケースワークの発展とともに実践され、その方法が研究されてきている。福祉事務所制度の制定に関わったGHQ、厚生省関係者らによって、このスーパービジョンを生活保護ケースワーカーの教育訓練の体制として位置づけたものが査察指導体制である。¹²⁾

スーパービジョンの定義は様々なものがあるが、A.KADUSHINは、大きくその機能を管理的、教育的、支持的機能の3つの側面に分けてとらえている。¹³⁾ この中で管理的機能は、個々のワーカーが組織の目的、方針、手続きに従って業務を遂行することを課題としており、現在福祉事務所では実施されている査察指導はこの管

理的側面が最も強調されている。この管理的機能が強調されると、ワーカーは官僚的な手続きと援助方針との間に葛藤を生じ、ストレスに直面することになり、スーパービジョンそのものがワーカーのストレス要因となってくるのである。¹⁴⁾

今回の面接調査でも、査察指導に対する意見も聞いている。詳細はここでは述べないが、査察指導が個々のワーカーにとって「指導、監督」と同義にとらえられており、管理的側面が強調されていることがわかる。特に、ほとんどの福祉事務所では係長職と査察指導員が兼務になっており、「ケース処遇の方針をめぐって意見が食い違った場合、査察指導員の方が上なので最終的には従う」といった意見にみられるように、職務の上下関係が査察指導に影響を与えている状況が伺えた。また、ケースワーカー体験がなく査察指導員となる場合もみられ、このような査察指導員からは「マニュアルどおりのやり方を押しつけず、ワーカーの悩みに適切なアドバイスを与える」といったワーカーが求めている査察指導が難しい現状が述べられた。本来、スーパービジョン体制は、ワーカーのストレスを適切に解決する重要な援助となるものだが、管理的側面、教育的側面が強調され、個々のワーカーの裁量の範囲があまりに限定されたり、一方的に機関の方針の遂行を義務づけられたりすると、それ自体がワーカーのストレスの要因となることに留意すべきであろう。

④ 生活保護をめぐる一般世論の問題

社会福祉サービス全般については、高齢化問題の高まりとともに一般市民の関心は高まってきた。一方、生活保護については「食べられない」という意味での古典的な貧困問題から、社会的関係の欠如等による新しい貧困問題が顕在化する中で、見えにくくなった貧困問題について、一般住民レベルでの理解が進んでいるとはいえない状況がある。現状でも生活保護の不正受給に対する世論は大変厳しい。「うまく言ってあたり前としかみてもらえない」「ワーカー

への風当たりの強さを感じている」といった意見にみられるように、世論的にも生活保護に対するポジティブな評価を得られにくいことも、ワーカーの消耗感、疎外感を生む要因となっている。

また公的機関全体の中で福祉事務所の位置づけが相対的に低くみられていることも、ワーカーの業務に対するストレスの要因となっていることが、今回の面接調査にもみられた。業務に関するネガティブな意識として「役所全体の福祉事務所への評価の低さ」や「まわりの職員の偏見を感じる」といった意見にみられるように、組織の中で相対的に低い位置づけとなっている実態も、ストレス要因としてあげる必要があるだろう。

以上、生保ケースワーカーの業務に関するストレスの社会的要因について、面接調査結果に基づいて明らかにすることを試みてきた。これを図式化したのが、図1である。これをみると、生保ワーカーは日常業務の中で、多くのストレス要因に取り囲まれていることがわかる。また、これらは個々のワーカーのパーソナリティや意欲といった個人的レベルのものではなく、ワーカー全てが共通に直面している問題といえよう。

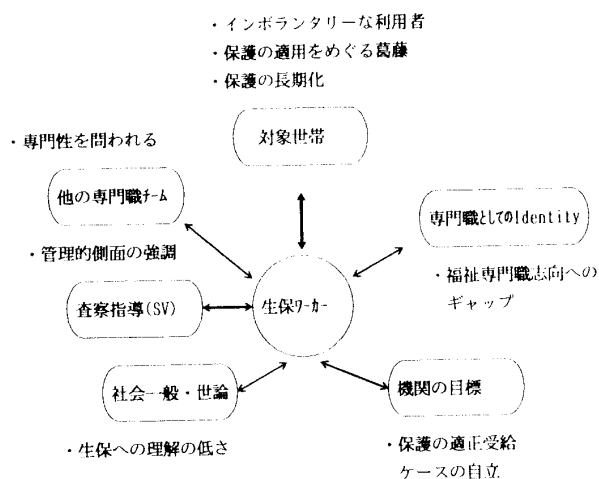


図1 生活保護ケースワーカーをとりまくストレス要因

4. おわりに——ワーカーをめぐる サポートシステムの構築

今後はこれまで挙げてきたケースワーカーのストレス要因となっている、いくつかの問題について、その対応や解決方法を具体的に検討していく必要がある。まず第一には、生活保護ケースの処遇方法についての再検討が必要となってくるであろう。特に現在処遇困難、長期ケースとして挙げられているケースについて、その処遇目標として保護の廃止や就労自立をいきなりめざすのではなく、具体的、達成可能な目標設定から援助方法を開発していく試みが求められる。このような専門的な援助方法を確立していくことが、ワーカーの無力感、焦燥感を解消していくポイントとなるであろう。

また一人でワーカーが困難ケースを抱え込まないように、チームによる援助体制の確立も今後ますます必要となってくるであろう。それは他機関、他職種との連携も含んでおり、専門職ネットワークのあり方についても具体的な方法論の確立が必要となってくる。

最後にワーカーのストレスを解消する手段として、査察指導のあり方が今後の課題となってくるのはいうまでもないが、その支持的機能をより一層強化していくことが求められている。ケースワーカーがストレスからくる「バーンアウト」を防ぎ、より専門性を発揮するためには、査察指導、研修、現任訓練等といった点で、一人一人のケースワーカーへの精神的なサポートに重点を置いた体制づくりが重点的に行われていかなければならないであろう。

注・引用文献

- 1) 岡部卓「これからの福祉事務所」鉄道弘済会『社会福祉研究』第59号, 1994, p39
- 2) 久田恵, 大沢隆, 大友信勝「鼎談 生活保護行政とケースワーカーを取り巻く状況」鉄道弘済会『社会福祉研究』第60号, 1994, p59
- 3) 文中では、原則として「ケースワーカー」と表記する

- 4) この状況に関しては以下の文献に詳しい。西尾祐吾「公的扶助ソーシャルワークにおける専門職倫理の現状と課題」相川書房『ソーシャルワーク研究』Vol.14 No.2, 1988, pp.106-111, 久田恵『ニッポン貧困最前線』文芸春秋, 1994
- 5) 厚生省委託調査「生活保護査察指導員の査察指導のあり方に関する調査研究事業」として、日本社会事業大学社会事業研究所において、1991年～1993年に3県にわたり実施した。研究メンバーは、石井哲夫, 小松源助, 武田文, 村井美紀, 茨木尚子。尚, 本論文においては3県を匿名としており、報告書名については明記しない。
- 6) 抑うつ, 神経症, 燃え尽き症状については, Self-rating Depression Scale, Self-rating Neurotic Scale, Pines による The Burnout Measure を用いて測定した。
- 7) 本論文は, (5)に示した調査研究の成果にもとづいて, 追加検討を加えたものであり, 本論の内容については筆者の個人的責任にある。
- 8) アンケート調査については, 武田文が集計分析を担当した。
- 9) 電子通信ケーブル製造事業場従業員調査では, 男子従業員5346名のうち, 抑うつ得点は39.1点, 抑うつ症候群は12.3%となっている。
- 10) これまで調査が行われた医療, 教育職者の燃え尽き症候群の割合は, 内・外科医 (n=213) で15.9%, 精神科医 (n=121) で19.8%, 看護者 (n=164) で31.7%, 中学校教師男子 (n=108) で36.1%, 中学校教師女子 (n=96) で48.4%となっている。
- 11) CW=生活保護現業員, SV=査察指導員
- 12) 厚生省社会局保護課『新福祉事務所運営指針』全社協, 1971
- 13) Alfred Kadushin 「Supervision in Social Work 3rd Editon」Columbia University Press, 1992
- 14) 同書 p.237