

生活保護担当職員を支える研修プログラムに関する研究 —シェアリング・セッションを通じて—

新保 美香 根本久仁子

1. はじめに

近年、生活保護を要する人々の増加に伴い、生活保護制度の見直しがすすめられている。「自立支援プログラム」⁽¹⁾が導入されるなど、生活保護における実践活動のありかたも、あらたな展開をみせている。このようななか、生活保護の実務にあたる生活保護担当職員⁽²⁾に対しては、ますます迅速かつ確かな業務の遂行が求められているといえるであろう。

こうした要請がある一方で、生活保護の業務は、地方公務員の一般行政職の職員が、行政事務のひとつの職域として担うことが多く、①2～3年という短期間で的人事異動、②職員の不足、③専門職の不足、が課題となっている。また、生活保護の業務は、不安定な社会状況等を背景として、様々な生活課題を抱えた人々の生活に深くかかわり実施される。保護費の算定や支給の事務という金銭をかかわらせながらの実践活動であるため、利用者との葛藤が起りやすく、ストレスや業務上の悩みが生まれやすい特性がある。

援助を必要とする人々に対してよりよい実践活動を行うためには、生活保護担当職員のストレスや悩みが解消されるような組織的な体制づくりとともに、研修の充実が大切な要素となっている。

厚生労働省は、2002年から2003年にかけて、

都道府県、政令市を対象に研修の実施状況について調査を行うとともに、「生活保護担当職員の資質向上に関する提言」⁽³⁾を行った。この「提言」においても、研修の重要性とともに、あらたな研修カリキュラムを開発することの必要性が述べられている。あらたに必要とされる実践的な研修カリキュラムとして、以下のようなものが示されている。

- i) 仕事の意義が感じられるカリキュラム
- ii) 自ら仕事が検証できるカリキュラム
- iii) 相互の情報交換や討議ができるカリキュラム

- iv) ストレス軽減を目的にしたカリキュラム

今回筆者らは、明治学院大学社会学部附属研究所プロジェクトにおける研究を通じて、i) からiv) に示された内容を志向した研修プログラムを開発することを目指した。その内容は、従来行われてきたような知識を得るためのプログラムではなく、生活保護担当職員を「支える」ことを目的とするものである。生活保護担当職員を「支える」とは、すなわち①職員一人ひとりが現在の自分の業務を肯定的にとらえることから出発し、②日々の取り組みのなかからよい点を見出しつつ、③今の自分ができる範囲内での実践を十全に行えるように支援することである。この観点に立って、生活保護担当職員が、仕事の意義を実感しながら、生活保護を必要と

している人々に対してよりよい実践活動を行うことに資する研修プログラムを、実際に業務にあたっている生活保護担当職員の力を借りながら検討した。

2. シェアリング・セッションを中心とした研修プログラムの概要

(1) 研修プログラムの選定と実施

生活保護担当職員を「支える」視点に立った研修プログラムを企画するにあたり、基本に据えたのはつぎの点である。すなわち、業務に必要な知識や技術を講師が伝達するというような一方通行の研修ではなく、そこに集う人全員の主体的な参加によってはじめて成立するプログラムであり、お互いが日々の業務を振り返りながら学びあえるもの、ということであった。また、一定のルールさえ理解すれば、講師を依頼するまでもなく生活保護担当職員が自分たちの手で実施できるプログラムを提示したいと考えた。

それを可能にする研修プログラムとして、生活保護担当職員が自由な雰囲気の中かで自分自身の経験や思いを語り、わかちあう機会をもつこととし、これを「シェアリング・セッション」(以下「セッション」という)と呼んだ。そして、このセッションをシリーズで実施することとし、2005年6月から12月までの間に計4回行った。本稿では、セッションの概要や展開について整理するとともに、セッションを通して得られた意義に触れ、これを各自の実践現場で実行に移すことの展望についても指摘したい。

なお、研修プログラムとしては最終回の2006年3月に、講師を招いて演習形式による研修プログラムも行った。これは、それまでの4回にわたるセッションを通して生活保護担当職員が日々の業務の中かで利用者との援助関係に切実な悩みや葛藤を抱えながら仕事をしていること

が理解できたことをふまえ、これに対応するものとして企画した。

(2) シェアリング・セッションとは

1) シェアリング・セッションの目的

シェアリングとは、次のように説明される。「ありのままの自分の実感をそれぞれが表明し、他者とそれをわかち合うことです。自分がどう感じたのかは、自分にしかわからない。今の自分のこの思いは、自分だけが表明し得るものです。その“宝物”が表現されたとき、そして皆と共有される時、お互いの大きな気づきや学びに結びついていきます」(4)。

筆者らは今回、生活保護担当職員を対象としてシェアリングの機会を設けることを試みた。セッションは、生活保護担当職員が自由であたたかい雰囲気のなかで自分の経験や思いをお互いに語り共有する時間である。そのことを通じて、以下のことを目的としている。

第一に、自分の業務を振り返り、見つめなおす機会をもつ。

第二に、同じ仕事に携わるメンバーと、お互いの経験や思いをわかちあう。

第三に、自分たちの実践のなかから、自分の実践をよりよくするためのヒントや前向きな気持ちを見出す。

2) シェアリング・セッションの進め方

セッションの運営に携わるスタッフとして、全体の進行役となる「ファシリテーター」を1名決めておく。研修プログラムとしてのセッションであるが、「講師」に替わって「ファシリテーター」を置く点は、このセッションの大きな特色である。限りなく参加者と同じ目線や立場に立ちながら、参加者同士の相互作用が豊かに展開するように促す役割を担う存在である。また、ファシリテーターのサポートおよび小グループ

に分かれたときの進行役となるスタッフを若干名決めておく。なお、ファシリテーターとその他のスタッフとで事前にセッションの目的や進め方を確認しあっておくとよい。

参加予定者のうちの一人に、事前に話題提供者になってもらうよう依頼しておく。話題提供者となるのに経験年数や専門性の多寡は関係なく、セッションの趣旨を理解できている人なら誰でもよい。話題提供者には、セッションの前半で40分程度、日ごろの実践を通じて思っていることや感じていることなどを参加者全体の前で話してもらう。

その後、話題提供者も含めた参加者全員を数人ずつの小グループに分ける。各グループのなかでは、話題提供者の話の内容をふまえて自分自身の経験や考えていること、気持ちなどを自由に発言していく。その際グループに1名ずつスタッフが入り、グループ内の進行を担当する。この小グループでの時間のなかで参加者一人ひとりの意見や思いを十分に表現してもらい、話し合いを深めながら自分自身の仕事の振り返りをしていく。セッションの中核にあたる部分であり、ここに十分な時間を費やしたい。したがってセッション全体の進行状況によって時間には変動が出てくるが、1時間は確保できるよう心がける。

さいごに、各グループでどのような話し合いがなされたかを全体の場で報告しあう。また、セッションを通して自分が発見できたこと、話をしたり聴いたりしてよかったと思えたことをわかちあう。

なお、セッション参加者の人数は会場の規模によっても左右されるが、10名から20名程度が望ましいと思われる。このたびのセッションでは、定員を25名とした。

3) シェアリング・セッションをすすめるうえでのポイント

まず、自由に発言することのできるあたたかく受容的な雰囲気を作り出すため、お茶菓子を準備して自由に口にできるようにするとともに、受付からセッション開始までの時間や休憩時間中に音楽を流しておく。

そして、セッションのなかでは相手の話をリラックスして聴くこと、お互いが十分に自分のことを表現しあえるようにすること、意見の違いを尊重すること、「よかったこと」や「前向きなエネルギー」を見出していくことを心がける。

また、セッションは問題解決や事例検討をするためのものではなく、理論的な知識や技術を学習する場でもない。したがって、話題提供者の話の最中にもノートを取る必要はなく、構えることなく自然に耳を傾けることを勧める。

これらをセッションのなかでファシリテーターを中心にスタッフで適宜確認しておく。

(3) シェアリング・セッションの展開と参加の呼びかけ

セッションは2005年6月から隔月開催で計4回実施した。ただし1回完結型とし、いつ・どの回に参加しても支障のないようにした。

セッションへの参加は、そのねらいや性質をふまえ、現在生活保護の地区担当員または面接担当員をしている人を対象とした⁽⁵⁾。毎回セッションの案内文を福祉事務所の生活保護主管課に送付し、職場内で回覧していただくよう依頼した。なお、案内文の送付先は会場となった明治学院大学（東京都港区）への交通の便を考慮し、東京都内（大学近隣）、横浜市、川崎市内の福祉事務所とした。

定員を25名に設定したこと、会場設営の準備の関係、また話題提供者の選定と依頼などの関

表1 各セッションの概要

	第1回	第2回	第3回	第4回
参加人数	13名	12名	9名	9名
スタッフの人数	4名（1名が話題提供者を兼ねる）	4名	3名	2名
話題提供者	5法（高齢）担当ソーシャルワーカーを経て、生活保護地区担当員となり1年が経過した女性	社会福祉施設等での業務を経て、生活保護地区担当員となつて5年目の男性	新採用されてはじめての配属で生活保護地区担当員となった女性	生活保護地区担当員や面接担当員を務めて15年となる男性
話題提供者による話のテーマ	生活保護に1年たずさわって感じたこと	5年目ワーカーの10の心得	ワーカー生活半年を振り返って	当たり前を考えてみると、見えてくることがあるんです！
小グループの数	3グループ	3グループ	2グループ	2グループ

係から、事前に申し込みをしていただくかたちをとった。

3. シェアリング・セッションの実際と意義

(1) シェアリング・セッションの実際

1) セッションの流れ

セッションは1回ごとの完結型であったが、1回のセッションの流れはおおむね以下のように進められた。

- ①オープニング：本日の流れの説明、スタッフ紹介、参加者自己紹介を行いつつ、初対面の雰囲気をほぐすことを心がける。
 - ②話題提供者からの話：事前をお願いしてあった話題提供者から、40分程度で自由に話していただく。参加者は好きな場所に位置をとって、その話に耳を傾ける。
 - ③小グループに分かれての話し合い：休憩をはさんだ後、数名ずつのグループにわかれて②を受けてグループ内で話し合う。
 - ④全体のまとめ：全体でのわかちあいをを行い、セッションを閉じる。
- これらの過程に要する時間は約2時間半となつ

た。

2) セッションごとの参加人数や話題提供について

セッションの定員は最大25名としていたが、実際の参加者は9名から13名と約半数にとどまった。参加者のなかにはもっとも多人数で3回出席という方がいた。多くは1回から2回という参加であった。

毎回のセッションの参加人数や話題提供者の特色などをまとめると、表1のようになる。

このように、毎回のセッションで話題提供者の経験年数や話のテーマが異なり、さまざまな話を聴くことができた。テーマはそれぞれの話題提供者が考えてつけたものであり、スタッフから指定することは一切しなかった。当日はレジュメを1枚の用紙にまとめて持参してくれた方、メモやノートを見ながら話をしてくれた方など、思い思いの方法で話をしていただいた。

話題提供に要した時間は人によっても異なったが、およそ30分から50分程度だった。その後のグループ分かれての話し合いの時間は、全体

の時間配分との関係で変動があったものの、1時間10分程度を目安に行われた。

なお、受付を済ませた方には、セッション開始まで音楽を流した会場でお茶を飲みながら自由に歓談してもらった。自治体をまたがったの参加者であり初対面という人たちもいたが、スタッフが間に適宜入ったこともあり、セッション開始までにはあちこちで笑い声が聞こえたり、語らいの風景が見られたりしていた。このようにして参加者の雰囲気作りが早い段階でできていたので、話題提供者の話をお聴き場面や、その後のグループでの語り合いの際にもスムーズに移ることができた。

(2) シェアリング・セッションの意義

4回のセッションを通して明らかになったことや認められた点は、以下の通りである。

第一に、セッションの参加者の姿を通して、なによりも生活保護担当職員は①自分と同じ仕事をしている他者の話を聴きたいと思っていること、そして②自分の実践や思いについても誰かに話したい・聴いてもらいたい、というニーズを持っていることが理解できた。

そのことは、逆にふだんの多忙な業務のなかでは、お互いのことを話し合う時間的ゆとりもなく、それぞれが孤立しがちな状態で業務に追われるように従事している実態も浮かび上がった。

第二に、はじめに話題提供者から話題提供の時間が設けられることによって、話題提供者は仕事に関して抱えている重荷をおろすとともに、他者に語るということを通じて自分の実践をあらためて見つめなおす機会になっていた。また、話を聴く人たちは、その話を受けとめながら自分自身の実践にひきつけてとらえなおし、振り返って考えたり、新たな気づきを得たりする機会となっていた。そしてその後のグループでの

話し合いを経て、お互いの経験、苦勞や心情をわかちあうことにつながっていた。

第三に、このような一人の話をもとにめいめいが内省的に自分の業務を振り返る時間があることで、その後のグループに分かれてからの話し合いには、一定の方向性なり核のようなものが共通して認められた。そこから大きく逸脱するような流れにはどのグループもなっていなかった。

第四に、あたたかい雰囲気の中かで、それぞれが日々考えたり思ったりしていることが率直に発言されていた。そのなかには仕事上の不安や悩み、利用者に対する心理的な葛藤なども含まれていたが、それらも参加者は共感的に受けとめ理解を示してくれていた。

第五に、そうして語り合われた内容は、福祉事務所の体制や組織、生活保護をめぐる状況といったものよりも、むしろ一人ひとりの生活保護担当職員の利用者との向き合いという側面について、より語られ深められる傾向にあった。生活保護利用者の増加や適正実施のいっそうの推進のなか⁽⁶⁾、生活保護担当職員の業務の負担感が増している⁽⁷⁾。そうした仕事のたいへんさはお互いに認めつつも、セッションでは利用者の生活課題の解決・緩和に向けた相談援助者としての自身のありかたについて、それぞれが思いをめぐらすことができていた。経済給付としての側面が強調されやすい生活保護の業務にあって、このことの意義はたいへん大きなものがある。

第六に、セッションに参加する人には事前に何か準備したり課題に取り組んだりする必要はない。話題提供者にあっても、念入りに準備する必要はなく、負担にならない範囲で当日どのようなことを話すか考えておいていただくよう依頼した。時間が無い場合には、どんなことを参加者に伝えたいか、共有したいか、いま自分

はどんなことを感じ考えているかを、あらかじめ考え箇条書きにしておく程度でも十分である。このように、気軽に参加できるというメリットもある。

第七に、参加者の多くはセッションを終えるとき、自分の日々の実践に前向きな意義やエネルギーを見出したり、肩の荷を少しでもおろし共有できたという安堵感をもったりしてくれていた。セッションの目的が達成されたことを実感することができた。

第八に、今回のセッションでは複数の地方自治体に呼びかけたことで、参加者も複数の福祉事務所、地方自治体から集まっていた。福祉事務所や地方自治体による取り組みや雰囲気の違いなども話し合われ、情報交換の機会ともなっていた。

このように、セッションを通して認められた点は多い。これらから、セッションが生活保護担当職員を「支える」研修プログラムとしても有効であると考えられる。なお、以上の諸点はセッションがあたたかい雰囲気のなかで終始進められることにより生まれたものであった。

4. おわりに

ここまで見てきたように、シェアリング・セッションは日々の業務から出発し、そこから自分自身も見過ごしがちな大切な「たからもの」を、参加したメンバーの力を借りて見出す機会となった。それは自分自身の実践を肯定的に評価することにもつながる。最新の理論に基づく知識や技術を学習するものとは異なるが、自らの実践をよりよいものにするための取り組みとしての意義は大きい。

しかも、セッションを実施するには特別な知識や技術、準備は必要ない。本稿で述べたような基本的なルールやポイントを押さえておけば、外部から講師を依頼することなく、現場の生活

保護担当職員が自分たちでファシリテーターなどのスタッフの役割を担当して実施することが可能である。現場において取り組みやすく、また一回の研修に要する費用の点でも負担の軽い研修プログラムである。

今回の試みでは、筆者らがモデル的にセッションを実施するところまでで終了した。セッションを経験した人のなかから自分でも取り組んでみたいと思う人が出てきたときに、それをサポートする仕組み作りまでは発展させることができなかった。この点は今後の課題としたい。

また、今回は話題提供者の話の内容を後から思い起こして記録にまとめるのにとどまり、語りそのものを録音して逐語に近い形で起こしてみることができなかった。もしもそこに費やすだけのゆとりがあり、話題提供者を含めた参加者の同意が得られるならば、話題提供者の語りをほぼそのままの逐語で記録し、何らかのかたちで文書にまとめてみてもよいのではないかと感じた。貴重なひとときをかたちに残すことができ、そこからさらなる発見もあるのではないと思われる。本研究をあらたな出発点として、さらによりよい研修プログラムを検討することを目指していくこととしたい。

【謝辞】

セッションを企画・運営するにあたり、生活保護業務に従事している海老澤依充、下田真名の両氏にスタッフとしてともに取り組んでいただいた。セッションは両氏の協力により、現場の生活保護担当職員に寄り添うかたちでの展開が可能になった。記して感謝の意としたい。

また、セッションに参加してくださった各地の生活保護担当職員のみなさま、話題提供者を引き受けてくださったみなさまに感謝申し上げたい。

【註】

- (1) 厚生労働省社会・援護局長通知（2005）社援発第0331003号。

生活保護担当職員を支える研修プログラムに関する研究

- (2) 生活保護現業員である地区担当員と面接担当員、および査察指導員をあわせて呼ぶ。ただし、本稿では主として生活保護を必要とする人々と直接にかかわりながら実践活動を行う前者の職員を指している。
- (3) 生活保護担当職員の資質向上検討委員会(2003)。
- (4) 対人援助実践研究会 HEART 編 (2003)、p. 114。
- (5) 地区担当員や面接担当員と査察指導員とは仕事の内容や性質、役割が異なるため、今回は前者のみとした。
- (6) 厚生労働省社会・援護局長通知 (2006)。
- (7) 森川ほか (2006)。

※本稿は、はじめにを新保美香、それ以外の部分を根本久仁子が執筆した。

【参考文献】

- 厚生労働省社会・援護局長通知 (2005) 「平成17年度における自立支援プログラムの基本方針について」 3月31日、社援発第0331003号。
- 厚生労働省社会・援護局保護課長事務連絡 (2005) 「自立支援プログラム導入のための手引 (案) について」 3月31日。
- 厚生労働省社会・援護局長通知 (2006) 「生活保護行政を適正に運営するための手引きについて」 3月30日、社援保発第0330001号。
- 森川美絵・増田雅暢・栗田仁子・原田啓一郎・谷川ひとみ 「生活保護現業員の困難経験とその改善に関する研究－負担感・自立支援の自己評価を中心に」 (2006) 『厚生指標』 53(5)。
- 新保美香 (2004) 「生活保護担当職員の現任研修のあり方について－『生活保護担当職員の資質向上に関する提言』をふまえて」 明治学院大学 『明治学院論叢』 713、社会学・社会福祉学研究117。
- 新保美香 (2005) 『生活保護スーパービジョン基礎講座－ソーシャルワーカー・利用者とともに歩む社会福祉実践』 全国社会福祉協議会。
- 生活保護担当職員の資質向上検討委員会 (2003) 「生活保護担当職員の資質向上に関する提言」。
- 生活保護制度の在り方に関する専門委員会 (2004) 「生活保護制度の在り方に関する専門委員会報告書」 12月15日。
- 対人援助実践研究会 HEART 編 (2003) 『77のワークを学ぶ 対人援助ワークブック』 久美。