

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—

モリカワ ミエ マスダ マサノブ クリタ ジンユ
 森川 美絵*1 増田 雅暢*2 栗田 仁子*3
 ハラダ ケイイチロウ タニガワ
 原田 啓一郎*4 谷川 ひとみ*5

目的 本稿の目的は、生活保護制度における援助業務の困難状況を、生活保護担当の現業員の意識の面から、業務の実施体制と関連づけて計量的に把握するとともに、業務の実施体制という位相における困難改善のあり方を検討することにある。

方法 国内の全福祉事務所（平成15年12月1日時点、1,240カ所）につき1名の生活保護担当現業員を対象に、「業務全般への負担感」と「自立助長の援助に対する自己評価」からなる概括的な業務困難意識と、意識の下位側面（業務量、ケース特性、現業員特性、組織的支援）の構成を尋ねた（自記式郵送調査、有効回答率57.5%）。負担感と自己評価の構成要素のうち、実施体制にかかわる要素である業務量、専門性について、対応する客観的変数（1人当たり担当ケース数、経験年数、所持資格）と、負担感および自立助長援助の自己評価との関連を、クロス集計により分析した。

結果 負担感が高い場合は、業務量過多という認識が強く、専門性不足という認識は弱かったのに対し、負担感が低い場合は、業務量過多の認識は低く、専門性不足の認識が強かった。「非常に負担」の割合は、担当ケース数別では、91以上で46.1%、50以下で24.7%であり、経験年数別では、5年以上10年未満で40.3%、2年未満では34.7%であった。自立助長の援助が「不十分」な理由は、主に、担当ケースが多く十分なかかわりがもてないことや、相談援助の専門性が不足していることであった。担当ケース数が91以上の場合、援助「不十分」の割合は77.7%、「不十分」な理由として「援助方針が不明確」に同意した者が44.3%に達した。また、社会福祉士資格を持つ者は、援助の自己評価が低かった。

結論 1人当たりの担当ケース数が90を超える場合、援助を振り返る余裕もなく、援助関係作りや援助方針の設定も困難になっていた。また、新任職員のみならず中堅層職員が多様な負担要素を抱えている可能性、社会福祉士が低い自己評価にさいなまれる可能性が示唆された。実施体制という側面から現業員の困難状況を改善するためには、現業員が援助について振り返るゆとりの確保、業務量軽減への本格的対応、中堅層を含めた支援の整備、援助実践の評価基準の共有化、という視点が重要である。

キーワード 生活保護、福祉事務所、現業員（ケースワーカー）、負担感、自立助長、評価

はじめに

わが国の生活保護制度は、被保護者数の増加

や被保護世帯の抱える問題の複雑化に直面する一方で、担当職員については配置数不足（1人当たり担当ケース数の増加）や援助の専門性が

*1 国立保健医療科学院福祉サービス部研究員 *2 元同部長（現内閣府参事官）

*3 茨城県保健福祉部厚生総務課係長 *4 駒澤大学法学部講師 *5 谷川社会福祉士事務所長

不足しているといった実施体制に関する課題のため、個別的な対応や保護の長期化防止に向けた支援が不十分との問題認識により、制度改革が進められている¹⁾。こうした被保護者に対する支援困難の状況は、援助実践の担い手にどのように受け止められているのであろうか。生活保護現業員（以下「現業員」）の近年における業務実態と意識、また保護の実施体制については、いくつか実態把握がなされているが^{2)・4)}、現業員の意識を実施体制と関連づけながら計量的に把握したものはほとんどみられない。本研究では、こうした問題意識に基づき、援助業務実施の困難状況とその要因を現業員の意識という側面から探り、困難改善のあり方について検討した。

方 法

(1) 対象者と調査方法

国内の全福祉事務所（平成15年12月1日時点、1,240カ所）につき各1名、計1,240人の現業員（原則経験2年以上、その他の基準は示さず各事務所が独自に選定）を調査対象とする自記式郵送調査を実施した。実施期間は平成16年12月1日から17年1月15日まで、有効回答数(率)は713(57.5%)であった。

(2) 調査項目

現業員の行う生活保護業務は、経済給付事務を中心とする最低生活保障業務（生活保護法に基づく保護決定実施）と、被保護者の自立のための相談援助活動からなる重層的な構造をもつことから、本研究が扱う現業員の困難意識にも2つの位相を設定した。1つは『現業員の業務全般に対する困難』という位相であり、概括的把握のために「業務全般への負担感」を4段階で尋ねた。もう1つの位相は『対人援助を実践することにかかわる困難』であり、自立助長のための指導および関係機関とのサービス調整、家庭訪問などを「自立助長の援助」と定義した上で、概括的把握のために「自立助長の援助に対する自己評価」を4段階で尋ねた。また、先

行研究²⁾⁵⁾を参考に、それぞれの困難の下位側面として、業務量（全体および個々の被保護者に費やす時間）、ケース特性（ケースの抱える問題の複雑性）、現業員特性（専門性、適性）、組織的支援（スーパーバイズ、相互研鑽）に対応する項目を設定し、負担感と自己評価の理由として選択してもらった。また、補足的に、業務への動機づけの程度を、「他の職場への異動の希望」という項目により4段階で尋ねた。

業務の実施体制にかかわる客観的変数としては、現業員の属性（経験年数、所持資格）、業務量（担当ケース数）を設定した。また、基本的情報として、現業員の基本属性（性別、年齢）、所属福祉事務所とその管轄地域の特性（福祉事務所の種別、管轄地域の人口規模）を設定した。

(3) 分析方法

1) 業務全体の負担感について、分布を把握し、負担理由と負担感の程度とのクロス集計により、負担の各側面の重みが負担の程度によりどのように異なるかを把握した。これにより、負担感の主な構成要素として、業務量、相談援助の専門性、ケースの複雑さを抽出した。業務の実施体制に関連する要素（業務量、相談援助の専門性）について、対応する客観的変数と負担感との関連をクロス集計により検討した。業務量に対応する変数には「1人当たり担当ケース数」を、援助の専門性に対応する変数には所持資格（「社会福祉士」「社会福祉士・主事以外の福祉関連資格」「社会福祉主事のみ」「資格なし」）と「経験年数」を設定した。

2) 自立助長の援助に対する自己評価について、評価の分布と「不十分」な理由の分布を把握した。これにより、自己評価の主な構成要素として、業務量、専門性、ケースの性質、地域の社会資源を抽出した。業務の実施体制に関連する要素（業務量、相談援助の専門性）について、対応する客観的変数と自己評価との関連をクロス集計により検討した。業務量、専門性のそれぞれに対応した変数は、負担感の分析と同じものを用いた。データの解析にはSPSS13.0

J for Windows を用いた。

結 果

(1) 回答者と所属事務所の属性

回答者である現業員と、その所属する福祉事務所の主な属性について述べる。

福祉事務所は7割が市部福祉事務所、3割弱が郡部福祉事務所である。管内人口規模は、5万人未満、5～10万人未満、10万人以上がそれぞれ3分の1程度である(表1)。

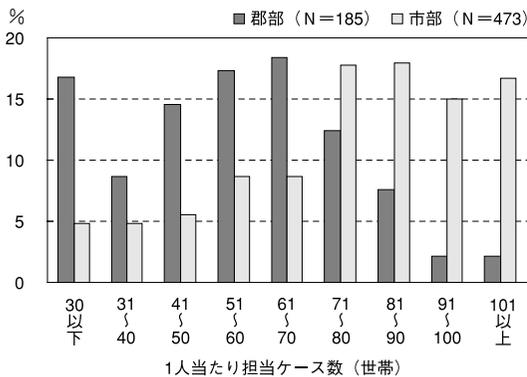
現業員の性別は、男性が約8割、年齢は30歳代が約4割である。経験年数は、2年以上5年未満が約6割、5年以上10年未満が約2割である。所持資格は、社会福祉主事資格が79.8%、社会福祉士が5.3%、それら以外の福祉関連の専門資格(介護福祉士、精神保健福祉士、保健師、保育士、ケアマネジャー等)が8.1%、これらの資格を全くもたないものが17.7%であった(表2)。

1人当たりの平均担当ケース数(世帯)は、

表1 所属福祉事務所の属性 (N=713)

種別	割合(%)
市部	70.8
郡部	27.9
町村	1.1
管内人口規模	
5万人未満	29.6
5～10万人	30.0
10万人以上	33.7

図1 担当ケース数の分布



注 標準数は郡部65, 市部80

郡部福祉事務所では56.5, 市部福祉事務所では79.7である。分布をみると、郡部では標準数の65を超えて71ケース以上のものが4分の1, 市部では標準数80を超えるものが半分, 91ケース以上が3分の1を占めた(図1)。

(2) 業務負担感の構成

業務負担感の分布をみると、「非常に負担」の割合が全体の37.2%、「多少負担」47.7%、「それ程でもない」10.2%、「負担ない」2.7%であった(表3)。

「非常に負担」「多少負担」「それ程でもない」を選んだ者に、負担の理由を7つの選択肢から2つまで選択してもらったところ、負担感の程度により各理由の重みが異なっていた。すなわち、「ケースの抱える問題が複雑だから」は、負担感の強弱にかかわらず最大の理由であった。これに対し、「全体の業務量が多すぎるから」は、負担感が大きくなるにつれて急激に増加した。また、「相談援助の専門性不足」を理由とした割合は、負担が「それ程でもない」では32.9%、「多少負担」では27.6%で

表2 回答者(現業員)の属性 (N=713)

属性	割合(%)
性別	
男性	81.6
女性	15.8
年齢	
20歳代	16.1
30歳代	39.7
40歳代	27.2
50歳代以上	16.1
経験年数	
1年未満	2.2
1～2年	8.0
2～5年	58.6
5～10年	21.3
10年以上	9.4
所持資格(重複有)	
社会福祉主事	79.8
社会福祉士	5.3
その他	8.1
資格なし	17.7

表3 業務負担感の分布

(単位 人, ()内%)

総数	非常に負担	多少負担	それ程でもない	負担ない	無回答
713 (100.0)	265 (37.2)	340 (47.7)	73 (10.2)	19 (2.7)	16 (2.2)

あったのに対し、「非常に負担」では16.2%にとどまった。「適切なスーパーバイズが得られない」を理由とした者は、負担感の程度にかかわらず少なかった(図2)。

以上から、負担感を構成する要素として、ケースの複雑さ、業務量、相談援助の専門性を抽出できる。また、実施体制にかかわる要素である業務量と相談援助の専門性とは、負担感

との関連の仕方が異なる可能性が示唆された。すなわち、業務量過多という認識は、負担感が高くなるほど強まっていたのに対し、相談援助の専門性不足に対する認識は、負担感が高くなるほど弱まっていた。

(3) 業務負担感と構成要素との関連(クロス集計)

実施体制にかかわる負担感の構成要素(業務量、相談援助の専門性)に対応する変数と負担感とのクロス集計の結果を以下に示す(2つの要因に対応する変数は、Ⅱ(3)分析方法を参照)。

1人当たり担当ケース数と負担感をクロス集計すると、負担が「それ程でもない」と「負担ない」の合計の割合は、担当ケース数が50以下では19.2%であるのに対し、それ以外の担当ケース数では10%前後であった。「非常に負担」の割合は、担当ケース数が50以下では24.7%であるが、91以上の場合は46.1%であった。次に、経験年数と負担感をクロス集計すると、

「負担ない」の割合は、経験年数10年以上で9.5%と最も多かった。また、「非常に負担」の割合は、2年以上5年未満で38.4%、5年以上10年未満で40.3%であり、2年未満の34.7%より多かった。所持資格と負担感をクロス集計すると、社会福祉士の「非常に負担」の割合は28.9%と、社会福祉主事のみや資格なしと比べ10ポイント程度低かった(表4)。

また、所持資格と他職場への異動希望の程度をクロス集計すると、社会福祉主事のみやいずれの資格ももたない場合は、「異動したいと強く思う」割合がそれぞれ45.7%、48.0%と、社会福祉士やその他の福祉関連資格(社会福祉主事のみは除く)の所持者の約2倍となった。「異動したいとはほとんど思わない」割合は、社会福祉士資格の所持者では25.0%と、その他の者より約20ポイント高かった(表5)。

図2 業務負担感の理由(程度別)

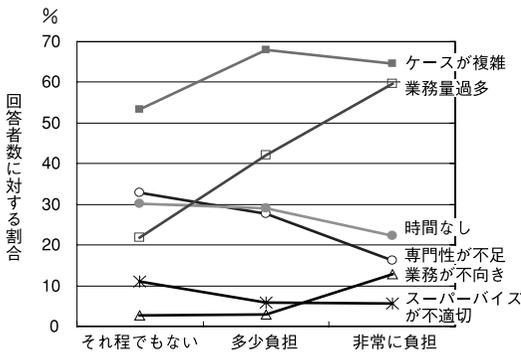


表4 負担感と構成要素のクロス集計

(単位 人、()内%)

構成要素	総数	非常に負担	多少負担	それ程でもない	負担ない
担当ケース数	651	248	321	66	16
50以下	146	36	82	22	6
51~70	148	58	73	16	1
71~90	205	84	98	16	7
91以上	152	70	68	12	2
経験年数	695	263	340	73	19
2年未満	72	25	33	11	3
2~5年	411	158	210	35	8
5~10年	149	60	68	19	2
10年以上	63	20	29	8	6
所持資格	692	263	338	72	19
社会福祉士	38	11	20	5	2
福祉士・主事以外の福祉関連資格	38	14	18	5	1
社会福祉主事のみ	493	189	238	53	13
資格なし	123	49	62	9	3

(4) 自立助長援助の自己評価の構成
自立助長のための援助業務に対する自己評価の分布をみると、「あまり行えていないように思う」と「まったく不十分であると思う」の合計（以下「不十分」）が全体の56.8%を占めた（表6）。

「不十分」と評価した者に対して、理由として設定した4つの各項目への同意の程度を尋ね、それ以外の主な理由がある場合は自由記述してもらった。同意（「非常にそう思う」「わりとそう思う」の合計）の割合は、「担当ケース数が多く十分なかかわりがもてない」では84.7%、「援助の方針が担当者またはチームのなかで不明確」では33.8%、「自立助長の相談援助に関する専門的知識や技術が自分には足りない」では64.7%、「他のケースワーカーもこの程度」では36.0%であった（表7）。自由記述の理由としては、「担当地域における就労先の不足・確保困難」「精神障害・認知症への社会的援助不足」といった地域の社会資源にかかわる要因、「ケースの自立の能力・意志に問題」「制度の網からまれるケースへの対応に苦慮」といったケースの性質にかかわる要因があげられていた。

以上から、自立助長援助の自己評価を構成する要素として、業務量、専門性、ケースの性質、

表6 自立助長の援助に対する自己評価の分布

(単位 人、()内%)

総数	十分実施	まあまあ実施	あまり行えていない	まったく不十分	無回答
713 (100.0)	23 (3.2)	280 (39.3)	349 (48.9)	56 (7.9)	5 (0.7)

表7 自立助長の援助が不十分な理由（各理由への同意の分布）

(単位 人、()内%)

理由	総数	非常に思う	わりと思う	あまり思わない	ほとんど思わない	無回答
担当ケースが多く十分なかかわりもてず	405 (100.0)	172 (42.5)	171 (42.2)	42 (10.4)	10 (2.5)	10 (2.5)
各ケースの援助方針が不明確	405 (100.0)	20 (4.9)	117 (28.9)	200 (49.4)	48 (11.9)	20 (4.9)
相談援助の専門知識技術が不足	405 (100.0)	78 (19.3)	184 (45.4)	116 (28.6)	11 (2.7)	16 (4.0)
他のケースワーカーもこの程度	405 (100.0)	19 (4.7)	127 (31.4)	172 (42.5)	63 (15.6)	24 (5.9)

表5 他の職場への異動希望（資格別）

(単位 人、()内%)

資格	総数	強く思う	多少思う	それほど思わない	ほとんど思わない
総数	694 (100.0)	303 (43.7)	237 (34.1)	113 (16.3)	41 (5.9)
社会福祉士	36 (100.0)	8 (22.2)	12 (33.3)	7 (19.4)	9 (25.0)
福祉士・主事以外の福祉関連資格	39 (100.0)	9 (23.1)	15 (38.5)	13 (33.3)	2 (5.1)
社会福祉主事のみ	494 (100.0)	226 (45.7)	172 (34.8)	72 (14.6)	24 (4.9)
資格なし	125 (100.0)	60 (48.0)	38 (30.4)	21 (16.8)	6 (4.8)

地域の社会資源を抽出することができる。

(5) 自立助長援助の自己評価と構成要素との関連（クロス集計）

自立助長援助の自己評価の構成要素のうち、実施体制にかかわる要素（業務量、相談援助の専門性）に対応する変数と、自己評価とのクロス集計の結果を以下に示す。

担当ケース数と自己評価をクロス集計すると、自立助長の援助を「不十分」とする者は、担当ケース数が50以下では37.0%、51～70では51.3%、71～90では59.6%、91以上では77.7%であった（表8）。「不十分」の理由「援助の方針が担当者またはチームのなかで不明確」に対する同意の分布と担当ケース数とをクロス集計すると、同意の割合は、担当ケース数が50以下では30.0%、51～70では38.7%、71～90では26.9%なのに対し、91以上では44.3%であった（表9）。

次に、経験年数と自己評価をクロス集計すると、経験年数5年以上10年未満では「まったく不十分」の割合が13.9%と他の2倍以上になり、「不十分」の割合も62.3%と最も多かった。また、所持資格と自己評価をクロス集計すると、「不十分」の割合は、社会福祉士では73.7%と、社会福祉主事のみや資格なしの場合よりも15ポイント以上高かった（表8）。

表8 自立助長の援助に対する自己評価と構成要素のクロス集計

(単位 人、()内%)

考 察

ケース側の抱える問題の重層化・複雑化や、地域の特性ないし社会資源のあり方という位相とは別に、業務の実施体制という位相において、援助実践の困難状況を改善するには、どのような点が重要になるのだろうか。分析結果からは、業務量と専門性という2つの要素の重要性が数量的に確認されると同時に、従来の議論ではあまり着目されてこなかった点に注意を向ける必要性も示唆された。

(1) 業務量について

業務負担感の理由の分布が示唆するのは、負担感が非常に強い状況とは、全体の業務量が多いなかで業務の消化におわれ、複雑なケースが多いにもかかわらず相談援助のあり方を追求する余裕のない状況に追い込まれた場合である、ということである。また、自立助長のための援助についても、担当ケース数が多くなるにつれ援助を不十分と感じるものは多くなり、不十分な理由からは、現業員が援助を展開する前提となる被保護者との援助関係づくりのための時間的余裕をなくしている状況が浮かび上がる。とりわけ、1人当たり91ケース以上では、援助関係づくりのさらに前提となる援助方針の設定すら困難になってきている。1人当たり90ケースを超えての担当という状況は、生活保護の業務環境と相談援助機能の著しい悪化として、大いに危惧すべき事態といえる。

現在、生活保護制度は、自立支援プログラムの制度化などを通じ、個別的なきめ細かい支援にむけた組織的取り組みを進めようとしている。しかし、援助方針を個別にきめ細かくたてるという観点からも、また、被保護者の個別的なニーズをすくいとるための援助関係をつくるという観点からも、1人当たり90ケースを超えるような業務体制の常態化は、援助の環境基盤自

構成要素	総 数	十分実施	まあまあ実施	あまり行えていない	まったく不十分
担当ケース数	661 (100.0)	22 (3.3)	262 (39.6)	326 (49.3)	51 (7.7)
50以下	146 (100.0)	8 (5.5)	84 (57.5)	48 (32.9)	6 (4.1)
51~70	150 (100.0)	7 (4.7)	66 (44.0)	68 (45.3)	9 (6.0)
71~90	208 (100.0)	3 (1.4)	81 (38.9)	108 (51.9)	16 (7.7)
91以上	157 (100.0)	4 (2.5)	31 (19.7)	102 (65.0)	20 (12.7)
経験年数	705 (100.0)	23 (3.3)	279 (39.6)	347 (49.2)	56 (7.9)
2年未満	72 (100.0)	4 (5.6)	29 (40.3)	35 (48.6)	4 (5.6)
2~5年	416 (100.0)	15 (3.6)	163 (39.2)	211 (50.7)	27 (6.5)
5~10年	151 (100.0)	3 (2.0)	54 (35.8)	73 (48.3)	21 (13.9)
10年以上	66 (100.0)	1 (1.5)	33 (50.0)	28 (42.4)	4 (6.1)
資格	702 (100.0)	23 (3.3)	278 (39.6)	345 (49.1)	56 (8.0)
社会福祉士	38 (100.0)	2 (5.3)	8 (21.1)	23 (60.5)	5 (13.2)
福祉士・主事以外の福祉関連資格	39 (100.0)	2 (5.1)	21 (53.8)	12 (30.8)	4 (10.3)
社会福祉主事のみ	500 (100.0)	15 (3.0)	201 (40.2)	252 (50.4)	32 (6.4)
資格なし	125 (100.0)	4 (3.2)	48 (38.4)	58 (46.4)	15 (12.0)

表9 「援助方針が不明確」(担当ケース数別)

(単位 人、()内%)

担当ケース数	総 数	そう思う	思わない
総 数	359 (100.0)	127 (35.4)	232 (64.6)
50以下	50 (100.0)	15 (30.0)	35 (70.0)
51~70	75 (100.0)	29 (38.7)	46 (61.3)
71~90	119 (100.0)	32 (26.9)	87 (73.1)
91以上	115 (100.0)	51 (44.3)	64 (55.7)

体の不備といえるものである。1人当たり担当ケース数の増加に歯止めをかけるといった、業務量軽減に対する本格的対応が必要である。また、業務量軽減の方策としては、現業員業務の範囲・内容の限定という方向性(他職種との役割分担、一定業務の分離・外部化など)も視野に入ってくるが、その是非や効果については、別途検証が必要であろう。

(2) 専門性について

本研究では、相談援助の専門性不足に対する認識が、負担感が低い者では強かったのに対し、負担感が高い者では弱かった。このことは、援助のあり方や専門性について自己反省的に振り返る機会・余裕がないことに負担感の強さが対応していることを示唆している。研修等により、自身の援助について振り返る機会・ゆとりを確保することが、現業員の負担感を軽減する上で必要であろう。

また、通常、経験年数の増加は、業務の専門性ひいては対処能力を高め、業務の困難・負担感を軽減するものと考えられよう。しかし、本研究では、経験年数5年以上10年未満等の中堅層においても、「非常に負担」の割合が高かった。このことは、中堅層の現業員が一定の専門性をもっているとしても、その負担軽減効果を上回る多様な負担要素を抱えて業務に当たっていることや、そうした負担を軽減するための支援体制が整っていないことを示唆している。従来、現業員の困難状況とその支援のあり方について、経験年数と関連づけて議論される場合、経験の浅い現業員に焦点が当てられてきた。しかし、中堅層の、一定の経験年数を経ているが故の困難等にも留意しながら、支援体制を整備していく必要がある。

近年、生活保護における対人援助の専門性の必要などが指摘され、対応策として、福祉事務所での社会福祉士等の福祉専門職の活用が提言されている。本研究では、自立助長援助の専門的知識・技術の不足や必要に対する認識が現場で強かった一方で、社会福祉士の資格所持者は、援助の自己評価が低かった。これは、「自立助長の援助」の評価基準が特定されていないことから生じた可能性がある。社会福祉士資格の所持者は、基準を高め設定するために、実践とのギャップが大きくなり自己評価が低くなるのかもしれない。本研究において、社会福祉士等では業務への動機づけが高かったことを考えれば、やる気・活力ある職場づくりという点からも、専門職活用の意義は高いかもしれない。しかし、援助の評価基準が組織的に共有されてい

なければ、低い自己評価にさいなまれる専門職が増加する可能性も懸念される。

以上から、生活保護現業員の困難の軽減のためには、現業員が援助について振り返るゆとりの確保、業務量軽減への本格的対応、新任職員のみならず中堅職員層をも含めた支援体制の充実、援助実践の評価基準の組織的共有という視点が重要である。

最後に、本研究の限界について述べる。本研究では、クロス集計を基本とした解析結果の提示と解釈を行ったが、特定カテゴリーの傾向についての解釈は、統計的検定から導き出された統計的根拠に基づくものではない。統計的検定に立ち入らなかったのは、サンプルの代表性に限界があるためである。すなわち、サンプルには、福祉事務所ごとの1人が恣意的に選ばれた（例えば、負担感の多い人が回答した）可能性や、経験年数10年以上の人が「生き残り適性」の高かった人に偏っている可能性、といったバイアスの余地がある。本研究は、生活保護業務の実態に関する実証的理解に向けた初期的作業のひとつであるが、今後は本研究が示した論点について、より厳密なサンプリングと解析による検証が必要とされよう。このテーマに関するさらなる研究の進展が期待される。

謝辞

本調査では、全国の福祉事務所および現業員の皆様方から多大なご協力をいただいた。また、匿名の査読者の方からは有益なご指導やコメントをいただいた。記して感謝の意としたい。

なお、本研究は、平成16年度厚生労働科学研究費補助金・政策科学推進研究事業「社会福祉行政事務の民間委託（アウトソーシング）に関する研究」（主任研究者：栗田仁子）の研究結果の一部である。

文 献

- 1) 社会保障審議会福祉部会生活保護の在り方に関する専門委員会・生活保護制度の在り方に関する専門委員会報告書。2004.12.15.

- 2) 小野哲郎, 長友祐三, 村本良生. 社会福祉制度改革下における福祉事務所の現状と課題(その2). 公的扶助研究 2002; 27: 22-32.
- 3) 小野哲郎, 長友祐三. 生活保護法の適用実施をめぐる査察指導員・地区担当員等の業務の実態とその意識について. 明治学院大学社会学部附属研究所年報 2004; 34: 59-80.
- 4) 東京都福祉局. 生活保護制度改善に向けた提言. 2004; 18-21.
- 5) 生活保護担当職員の資質向上検討委員会(厚生労働省社会・援護局保護課主催). 生活保護担当職員の資質向上に関する提言. 2003.3; 4-11.