

# 生活福祉の誤解と理解

泉佐野市 亀井 滉太

## 目次

0. 初めに.....	1
1. 生活福祉とは何か.....	2
2. 大変なこと.....	4
3. メリットとやりがい.....	6
4. この仕事に向いている人とは.....	9
5. 最後に.....	11

## 0. 初めに

皆様は「生活福祉課」という言葉を聞いて、どんな印象を受けるでしょうか。

私はこの春、塾講師から市役所職員に転職いたしました。4月の心地よい風を受け、新規採用職員として晴れやかな心持ちで所属する課の発表を待っていた私は、しかし「生活福祉課」という言葉を聞いた時、正直なところ自らの耳を疑いました。面接では学校教育の未来を熱く語っていたため、当時、配属課の業務内容が前職と全く違うことに困惑したのを覚えています。どんなことをするのか、私はこれからどうなってしまうのか、そういった言いようもない不安を抱いていました。そして、生活福祉課ではきっと前職の経験を活かすことはないだろうと思込んでいました。

このように配属が発表された当時の私の心境を書き連ねてみましたが、私が思うに、これを読んでいる人も、私と同じ立場であればきっと同じような思いを抱くのではないのでしょうか。生活福祉課について、なんとなく面倒くさそうだとか、大変そうだとか、そういったイメージを持っている人は多いと思います。

私が本書で皆様に示したいのは、こういった多くの人が持つ生活福祉のイメージは、実際とは違うということです。私がこの業務に就いてから、前職の経験が活きた場面は無数にありました。このエッセイを通して、私は多くの人が持つ誤ったイメージを払拭していきたいと思います。

このエッセイは5部構成です。最初に「生活福祉とは何か」を実際の業務内容をふまえ

て説明し、次に大変な部分とやりがいを感じる部分について述べます。その後、この仕事に向いている人の特徴を挙げ、最後にそれらをまとめます。

## 1. 生活福祉とは何か

生活福祉とは何か。これを説明するためには、まず生活福祉課が日々どのような仕事をしているのかについて説明する必要があります。

生活福祉課は健康福祉部のなかで、生活保護を担当する課です。課の中には様々な役職がありますが、その中で生活福祉課に初めて配属された人は、基本的に「ケースワーカー」という役職に就きます。

「ケースワーカー」とは、定期的な訪問を行ったり、生活の悩みについての相談を受けたり、また新たに生活保護を申請しに来た人の審査を行うなど、生活保護受給者たちの窓口となる役職です。まずは、そんな彼らの仕事内容について説明いたします。

彼らの日々の業務は、外回りと事務作業の2つに分かれています。外回りでは、生活保護受給者の生活実態を把握するための家庭訪問を行います。また、必要に応じて受給者の主治医との面談や入院中の病室に訪問を行い、病院側から依頼があった時には退院カンファレンスに立ち合ったりもします。

もちろんただ訪問するだけではありません。受給者に会った際には、どのような生活をしているのか、何か悩み事はないかを聞く必要があります。そこで聞いた相談事に一つ一

つ対応し、自立に向けての支援を行うためです。また悩みを聞く以外に、生活保護の制度に従って適切な生活ができるように指導を行ったりもします。多く受け取りすぎた生活保護費の返還や不正受給に対処し、どのように返済していくのかを受給者と話し合っ  
て決めるのも彼らの務めです。時に受給者から激しい怒りをぶつけられることもありますが、そこで折れることなく制度に則った対応をすることが求められます。

これに加えて事務作業もあります。受給者一人一人の生活実態、また年金や手当の受給額・働いて得た収入に応じて、その月ごとの支給額を調整します。これらの日常業務に加えて、特殊な事例が起きたときは、他の課と連携しながらその事例に対処します。受給者の困りごとは基本的に生活福祉課に相談が来るため、ケースワーカーは市や国で行われている様々な制度について、その内容やどこの課が担当しているのかを把握しなければなりません。さらに生活保護を申請している人が来た場合には、年金や生命保険の加入状況、持っている資産の確認をするために様々な市や国、あるいは民間の機関に照会をかけます。多くの人たちと協力して業務を進めることが多いというのも、「ケースワーカー」の業務の特徴と言えるでしょう。

このように多くの事務作業をこなしながら、合間を縫って外回りにも出かけるのが「ケースワーカー」の仕事です。彼らの仕事は、生活保護受給者の生活全般をサポートしながら自立に向けての支援を行うことであり、ベテランのケースワーカーは市や国の行うあらゆる制度に精通した、まさに制度のプロフェッショナルだと言えます。

その他の役職として、医療制度を担当する「医療担当」、介護制度を担当する「介護担当」、

生活保護の相談を受ける「面接相談員」、生活保護受給者の就労をサポートする「就労支援員」、ケースワーカーの書類を決裁し、特殊な事例への対応を協議する「査察指導員」などがあります。生活保護受給者の生活全般をサポートするために、多くの専門家が協力し、日々さまざまな事例に対処しています。

ここで最初の質問について考えてみましょう。「生活福祉」とは何でしょうか。

生活福祉とは生活保護受給者の生活に関するあらゆる問題の解決をサポートすることです。時に生活保護法の規定に基づき、時に生活保護以外の制度に基づき、いろいろな方法で生活保護受給者の暮らしをサポートし、可能な限り自立に向けて支援することこそが生活福祉の本懐です。様々な支援制度を仲間同士で共有し、より良い支援を行えるように、全員で協力して日々の業務にあたっています。

## 2. 大変なこと

1章を見ていると生活福祉の仕事が非常に大変なものに感じると思います。実際、この仕事は大変だと感じる点が多いです。ここでは、それらの中で特に大変だと思うところを3点挙げます。

1点目は、あらゆる制度の内容や条件を覚える必要があることです。介護保険制度や障がいサービス、子育て支援や年金制度といった行政サービスはもちろん、生命保険の規則や企業年金などの民間サービスのことも把握しなければなりません。当然ですが、生活保

保護受給者はそれぞれ置かれている状況が異なります。彼ら一人一人の持っている資産をしっかり把握し、必要最低限の生活費用を算出することが必要です。その月の支給額を決めるために、彼らがどのような制度を利用しており、どのタイミングで金銭を受け取るのかを把握しなければなりません。また、彼らが今後自立していくために、どのような制度が利用できるのかを考え、利用を促すことも必要になります。何が使えて何はダメなのか、一つずつ覚えていくのは本当に大変です。私もこの仕事に就いて3か月ほどになりますが、分からないことだらけで、いつも周りの人たちの助けを借りています。

2点目は、激しいクレームを受けることがある点です。お金が絡むことはトラブルがつきものであり、不正受給が発覚した時などはお金を返してもらうため、激しい怒りの中に足を踏み込んでいく必要があります。また、相手に同情の余地がある場合でも、法に則って厳正な処分を下さなければなりません。どんな時でも屈することなく、公正な対処を行う鋼の心を持つことが求められます。

また、単純な業務量の多さも大変な点として挙げられます。日々の業務に加えて、生活保護受給者が困窮する事態があればすぐに対処しなければなりません。いつどこでトラブルが起きるかわからない状況で、コツコツと事務作業や外回りをこなすのは非常に大変です。そのため、時間内で仕事が終わらず、残業をしなければならないこともあります。毎月訪れる多くの業務をこなすために、何事も早め早めに終わらせることが必要ですが、新人の間は特にそれが難しいです。

このように生活福祉の仕事には大変な点が多くあります。どんな仕事にも大変な部分は

あると言いますが、多くの人は生活福祉に対して、こういった負のイメージを強く感じているのではないのでしょうか。

もちろん大変なことは多いです。しかし、その点だけに注目することは果たして正しいことなのでしょうか。次の章では、この仕事の良い点を説明いたします。

### 3. メリットとやりがい

2章で生活福祉の大変な点を挙げました。その一方で、生活福祉に従事することのメリットややりがいにはどんなことがあるのでしょうか。私はまず生活福祉課のメリットを4つ挙げます。

まず1つ目は、仕事を通じて普段の生活に関わる様々な制度を知ることができる点です。固定資産税や国保年金の減免条件、医療の助成制度、高齢者福祉や子育て支援など、行政は多くの助成制度を提供しています。しかし、いろいろな課がそれぞれ異なった支援を提供するため、全てを把握するのは非常に難しいです。しかし、生活福祉に従事する人は、生活保護受給者をサポートする中で、いろいろな制度の内容を知ることができます。自分の生活にその知識を活かしてもいいですし、知り合いに教えてあげるのもいいかもしれません。

2つ目は、コミュニケーション能力が身につく点です。彼らに相談しに来る人たちは、様々な心境を抱いて相談室の戸を叩きます。彼らの相談を受ける際には、彼らの心情を讀

み取り、理解を示しながら、より良い方向へと進めるように相手を導いていく必要があります。時に理性的に、時に感情に訴えかけながら、相手が納得できるように話を進めていくことが大切です。「分かりやすく簡潔に説明し、相手が納得できる形で合意をとる」というコミュニケーションの基本にして、理想的な能力が仕事を通じて身につけられるのも、この仕事の魅力の一つです。

3つ目は、スケジュール管理ができるようになる点です。訪問日時や他の課との会議日を調整しながら、並行して事務作業を行う必要があります。いつまでに何を終わらせ、外回りに行けるのはいつごろになるのかを常に頭にいれながら行動しなければなりません。急な業務が来ても冷静に対処できるようにスケジュールを組む能力が、生活福祉課での業務を通して培われます。

そして4つ目は、先輩・上司からのサポートが手厚いという点です。様々な制度や事例に対応する以上、他の課との連携もそうですが、課の中で連携することも多いです。特殊な事例が発生した場合、以前に同じような事例を担当した人から助言をもらったり、以前作った文書を渡してくれたりするなど、積極的に協力しようとする人が生活福祉課には多くいます。協力的な人が多いので、新人が入ってきた場合にも先輩たちが手厚くサポートしてくれます。私も最初は何をすればいいか全くわかりませんでした。周りの人たちがいろいろなことを教えてくれました。

以上のように、生活福祉課で働くメリットを4つ挙げました。生活福祉課で働けば、いろいろな能力が身につきます。また、課の中で協力する風潮が根付いていることにより、

いつも和気藹々としたムードが漂っています。この課にいて孤独感を感じることはないでしょう。

続けて、ここで働くことによって得られる達成感・やりがいといった点にも触れていきます。

生活福祉課にはいつもいろいろな事情を抱えた人たちが来訪します。時には、日々の生活に絶望し、生きる気力をなくしていた人がやってくることもあります。そういう人たちの相談を受け、悩みを聞きながら問題を一緒に解決していくことによって、その人たちの人生を救うことができるのがこの仕事のやりがいの一つです。それほど大袈裟なものでもなくとも、自分が受けられる制度があると知り、生計を立てられるようになって自立していく人たちを見ると、この仕事のやりがいを感じずにはられません。こちらへの不信感から激しく言葉をぶつけてきていた人が、こちらの説明を聞き、次から信頼を寄せてくれるようになると、自らの成長を実感します。

生活福祉は人と人との交流を通して行われるものです。そこにはトラブルやすれ違いが発生することもあります。しかし、それ以上にそこには感謝や喜びがあり、そういった営みの中で「やりがい」を感じる場面は多くあります。

特定の職種に対し、「この仕事はきつい」や「この仕事はやるべきではない」といった言葉がネット上で飛び交い、負のイメージが植え付けられるといったケースは枚挙にいとまがありません。しかし、どんな仕事にも負の側面と正の側面はあり、片一方にのみ目を向けることは正しいことではありません。大変なことを理解しつつも、メリットややりがい

を感じながら職務に従事することで、真に「働くことの喜び」を感じられるのではないで  
しょうか。

#### 4. この仕事に向いている人とは

2章、3章では生活福祉の良い面と悪い面を説明しましたが、この章ではこの仕事に向  
いているのはどんな人かを説明します。最初に向いている人の性格・特徴を述べ、次に前  
職の経験を活かしやすいのはどんな職業に就いていた人なのかについて説明します。

まず、この仕事に向いている人は「コミュニケーション能力」の高い人です。生活福祉  
課の業務では、初対面の人とも物怖じせずに話ができ、どんな人が相手でも分かりやすい  
説明ができる能力が求められます。他に「ミスなくコツコツと業務をこなせる能力」があ  
ると、なお良いでしょう。お金の支給額などが絡んでくると、少しのミスでも大きなトラ  
ブルに繋がりがねません。私はたまにポカをやらかす癖があるので、周りの人にミスを訂  
正してもらいながら毎日の業務を遂行しています。後は、3章でも述べた「スケジューリ  
ング能力」や、様々な制度を覚えておく「記憶力」があれば快適な生活福祉課ライフを過  
ごせます。ただし、これらの能力は最初からすべてを持ち合わせている必要はありません。  
生活福祉課で働いていく中で、徐々に鍛えられていきます。

では、これらをふまえたうえで、どんな職業での経験が生活福祉で活かされやすいので  
しょうか。

ここからは個人的な意見となりますが、「接客業」だと思います。例を挙げると、塾講師、コンビニや飲食店の店員、営業職などです。生活福祉課で最も求められる能力は、生活保護受給者と良好な関係を築くためのコミュニケーション能力だと私は思っています。前職で対面での接客をしていたという経験は、この仕事でも大いに生きてくることでしょう。

このように言うと、生活福祉も他の職業と大差ないように思われますが、まさしくその通りなのです。生活福祉と聞くと、なにか特殊なもので、普通とは違うもののように思われるでしょうが、そんなことはありません。相手がいて、その要望を聞き、なるべく要求に沿えるようにサービスを提供する、という一般的なサービス業と同じことを生活福祉課でも行っています。

0章で話した通り、私も最初のころは生活福祉について実態がよく分からず、前職の経験は全く関係ないと思っていました。しかし、今ではこれ以上に向いている仕事は他にないのではないかとすら思っています。困っている人の相談を受け、その人の要望になるべく沿った形で制度を適用する。その結果、相談相手から感謝の言葉をもらえればこれほど嬉しいことはありません。

生活福祉課での仕事は特殊なものではなく、一般のサービス業と同様の業務内容です。生活福祉課の業務内容、そしてやりがいを多くの人に理解していただければ、生活福祉課は市役所の中で最も人気のある課として応募が殺到することでしょう。市役所にて就職面接を受けられる際には、生活福祉課への熱い思いを語っていただきたいと思います。

## 5. 最後に

以上4章にわたって生活福祉の内容、大変なことやメリット・やりがいについて説明してきました。本書を通じて私が伝えたいのは、生活福祉とは他の様々なサービス業と変わらず、相手の求めるサービスを提供する仕事だということです。昔、「生活保護費の不正受給問題」というものが取り沙汰された時期がありました。その結果、生活福祉課の業務内容に対し、不正受給を厳しく取りたすことや、市民の激しいクレームの受け口になることだといった誤ったイメージを持つ人が多くなったように感じます。しかし、生活福祉課の業務内容は「国民全員が最低限の健康で文化的な生活をするサポートをすること」であり、それに加えて「生活に苦しむ人たちが自立できるようにあらゆる点から支援すること」です。時に激しい怒りにさらされることもありますが、それ以上に感謝されることも多いのが生活福祉という仕事であります。

もし本書を読んで興味がわいてきたという人は、生活福祉課について調べてみてください。インターネットや図書館にも、生活保護に関する様々な情報が載っています。

本書を通して一人でも多くの方が、生活福祉について好意的な印象を持っていただけることを心から願っております。