

(改定・追補)

令和4年度

生活保護担当新任・新採

ケースワーカー研修（前期）

令和5年1月改定・追補

(令和4年5月)

健康福祉局生活福祉部生活援護管理課

目次（改定・追補版）

第2章	3
Ⅲ ケース記録の書き方	3
第10章	9
Ⅲ 行政対象暴力等について	9

第2章

Ⅲ ケース記録の書き方

1 ケース記録の意義と目的

ケース記録は、広義には「生活保護法施行細則」第31条第1項に示されている備え付け書類を含めた関係書類全体、つまりケースファイルに綴られる関係書類を一括したものを言います。ここでは、面接記録からはじまるケース援助の経過記録等を中心に説明します。

ケース記録は、保健福祉総合センターにとって、支援の実施や危機介入等に関する唯一の証明であり、その主たる目的には、次のようなことがあります。

- ア 保護決定の根拠と適用の過程を客観的に明らかにする。
- イ 被保護者の自立助長を図るため、一貫性のある的確な援助に役立たせる。
- ウ ケースワーカーの日常業務の報告書となる。
- エ 査察指導員のスーパーバイズの基礎資料となる。
- オ 不服申立て等があった場合の重要な挙証資料となる。
- カ 社会福祉、社会的施策を向上させるための資料となる。

このうち、ア)は保護の受給資格、保護の程度及びその決定の根拠が、法令、保護の実施要領等に照らして適合するかどうかを立証するものであり、イ)については、被保護者の自立(経済的自立・社会生活自立・日常生活の自立)を導き出し、これを助長する観点から援助上の諸問題、援助方針及びこれに基づく指導過程を明らかにするものです。また、ウ)エ)オ)及びカ)は記録されることによって、その後のケース援助と行政的運営に利便が図れる効果を有するものです。

2 ケース記録の方式

ア 項目別記録

保護の決定実施に必要な諸事項を、日時に関係なく項目ごとにまとめていく方式です。通常開始記録に用いますが、この方式は項目ごとにまとまった事実を把握することができ、保護の決定実施の根拠を理解するのに便利ですが、細切れになる分ケース全体の有機的な把握、記録に熟練を要します。

イ 時系列式記録

諸事項を、その把握した日付の順序に従って年月日順に記録していく方式で、保護決定以降の経過記録に用いるのが通例です。その日に把握した事実を直ちに記録し、その事実を把握した時期を確認するのに便利ですが、そのうえ、書きやすいのと、ケースワーカーと被保護

者の接触がよく分かりケースの動向をつかむことができます。

いずれの方式を採るにしろ、ケース記録は被保護者への援助記録として重要です。過去の援助経過を振り返り、反省の材料とし、今後の援助方針を確認する等のためにも、記録を読み返し指導・援助の経過を確認することが望まれます。

3 ケース記録の基本

(1) 記録の方法

ケース記録の具体的な記述方法についての決まりはありません。標準化したものを示すことも困難かと思いますが、いつも言われている 5W1H (when、where、who、why、what、how) を基本に、おおむね次のような事項を参考にしながら工夫することが望まれます。

○正確な表現

事実を正確に記載し、ケースの状況がどうなのかを明確に分かるようにする必要があります。そのためには、記載されている事実、資料がいつ、どこで、誰から得たものであるかが記載されていなければなりません。例えば、「世帯主は風邪で寝ていた。」とあった場合、世帯主自身から聞いたか、医師の診察の結果を世帯主が言ったものなのかが分かりません。記載されている一つの事柄も、その出所によって意味が非常に違ってきますので注意が必要です。

(2) 客観的表現

- (a) 個人的感情や独断に陥らず、客観的事実の裏付けによって記録することに心掛けます。例えば「自立意欲に乏しい。」と記録する場合には、その根拠となる事実関係を具体的に記載することが必要です。
- (b) 被保護者の感情や態度を表現する場合は、例えば、「世帯主は非常に怒った。」ではなく「世帯主は大きな声で『馬鹿野郎』と怒鳴った。」と、客観的に書く方が分かりやすくなります。
- (c) ケースワーカーの態度を弁護し、正当化したり、被保護者を非難したりする表現はしません。例えば、「CWがこれほど努力したのに、世帯主はさっぱり・意欲を示さない。」というような表現は好ましくありません。

(3) 簡潔明瞭な表現

文章は、記録事項の趣旨が読み取れる限度において簡潔明瞭にし、修飾的な語句は極力使用しません。また、箇条書にするのも方法の一つです。

(a) 具体的表現

抽象的表現は避けます。「仕事を探しに再三出かけている。」と表現するより「○月△日

に職安に行き、〇月△日にA社の面接を受けた。採否の結果を待っている。」と記録する方が適切です。

(b) 個別的色彩のある表現

どのようなケースも同じ記録になってしまい、各ケースの個別的色彩が全く感じられなくなることがあります。被保護者は全部違った人格であり、ケースはすべて異なっています。特徴を捉えた表現、記録も必要です。

(c) 小見出しの活用

措置決定や今後の援助上必要な事項等は、項目（小見出し）を掲げて記述する方法も採られています。

(d) 訪問記録の見出し

いつ、どこで、誰と面接したかを必ず記録します。また、同行者や同席者についても同時に記載します。

ア 必要な生活歴

生活歴は、保護の決定措置と今後の援助方針に関わりのある事項を重点的に記録します。保護の決定や援助方針にどの部分が直接結びつくものであるのか（ケースによって異なっている）が記録には必要です。

「職歴」「病歴」等の記録は、年金、保険等に直接結びつく一例です。

イ 記録する事項

被保護者の生活状況の変化や、指導事項の経過が明確になるように次の場合には記録が必要です。

- ・保護の開始、変更、停廃止を行ったとき。
- ・家庭訪問をしたとき。
- ・関係機関等を訪問したとき（病院、勤務先、職業安定所、扶養義務者宅等）。
- ・援助方針を変更したとき。
- ・生活状況に大きな変化があったとき
（世帯員の転入、転出、出生、死亡、入院、退院、就職、転職、失業、頻回な近隣・金銭トラブル等）。
- ・重要な指導指示又は措置を行ったとき
（就労指導、療養指導、検診命令、自動車処分指導、63条・78条適用、施設入所措置、権利・義務の説明、ケース診断会議等）。
- ・行政対象暴力と思われる事柄があったとき
- ・その他重要な問題が生じたとき。

なお、これら以外にも、例えば、来所や電話連絡等により援助に大きな影響がある場合のほか、大きな悩みや将来の希望等で、福祉事務所として助言や指導、援助を行う場合には記録にとどめる必要があり、次のような場合も必ず記録します。

- a 保護開始時における要否判定の記録
- b 保護申請から決定までの処理日数が14日を経過した場合の遅延理由の記録
- c 資産保有の認否（他法他施策の要否検討等）の記録
- d 世帯分離する場合又は世帯内修学を認める場合の要件及び根拠規定の記録
- e 訪問不在の場合の記録
- f 法第63条、第78条、第80条等を適用する場合の具体的根拠の記録
- g ケース診断会議の結果の記録
- h 権利、義務説明の記録「保護のしおり・・・配布」
- i 停止する場合における期間明示の記録
- j 保護廃止時（辞退による場合も含む。）における要否判定及び今後の見通しについての記録

4 ケース記録上の留意点

ケース記録は、時間と労力を要する業務です。厄介なものだと思われがちですが、ケースワークには必要不可欠であり、援助の根拠となるものですから、十分な注意が必要です。

（1）各項目の見出し（5W1Hの原則）

ア）訪問記録等の見出し

いつ、どこで、誰となど 訪問目的、指導等の内容、訪問結果などを見出しを付して簡潔明瞭に記録します。

イ）民生委員談等の見出し

もっぱら相手の言った内容をそのまま記録する場合と、会話のやりとりの結果とか、ケースワーカーの判断を交えて記録する場合と区別します。

※（民生委員談）、（〇〇の申立て）とか、（〇〇と面接）のような見出しを付けるなど工夫します。

（2）箇条書による簡潔な記述

記録はケースの問題の理解と措置の決定に必要なものすべてを記述し、簡潔な表現と読み易さが求められます。

流し書き（論述方式）に比べ箇条書（項目方式）の方が簡潔になります。

（3）過去形の記述

記録は一種の復命書ですので、原則として過去形で書きます。ただし、面接等の過程

をリアルに表現するために現在形を用いることもあります。

(4) ケースワーカーの所見、参考意見

記録は客観的資料及び調査等により保護の適格性、妥当性を明らかにするため具体的事実が記録されなければなりません。したがって、ケースワーカーの所見等を交えて書く場合は、項目を別立てにし、記録に疑義が生じないようにします。

(5) 情報の出所は明確に

記録には多種多様な情報が盛り込まれています。いつ、どこで、誰から得られたものかを明記します。

(6) 敬語の使用

内部資料である公文書には、通常敬語は使用しません。記録中にも原則として使用しません。

(7) 特殊な専門語や一般化していない外国語の使用

記録は平易な文章で記述しますが、やむを得ず特殊な専門用語等を使う場合は、訳語を注意書きします。

(8) 会話体の記録

被保護者等の発言で会話体の記録を使用する場合には「・・・」とのこと「・・・」というように「」書きを使用します。

(9) 申立て事項と指導事項の分離

記録が長くなる場合には、被保護者の申立てとケースワーカーの指導事項を切離し、別項で記述します。

(10) 関係書類との重複記録

保護決定調書、ケース記録、関係書類は一体です。重複記録は避け簡潔明瞭に記述します。

(11) ケース診断会議等の記録

ケース診断会議に付したケースの記録は、診断日時、要点等の付記にとどめ、詳細は別記して結果を取りまとめます。

(12) 正確かつ丁寧な記述

記録は、客観的資料等を確認し、正確に記述し、常にケースの現状を示すものでなければなりません。生活状況の変動、収入、資産、他法他施策等の状況に変化が生じた都度、保護台帳の修正、補正を行うとともに、その根拠となる記録も丁寧に記載します。

(13) ケース引継ぎの記録

ケースの要約を整理し、引継ぎ後のケース処遇に影響のないよう個々のケースの特徴や援助方針を取りまとめます。

第10章

Ⅲ 行政対象暴力等について.

※詳細については、「堺市職員の市民対応マニュアル」を参照してください。

(庁内ポータルサイト>総務課ホームページ>堺市職員の市民対応マニュアル)

1. 行政対象暴力等について

ケースワークの場面などにおいて、様々な要因によりクレームが発生することがあります。こちら側のミスや不十分な対応によるもの、相手側が思い違いをされて誤解によって生じるもの、又は悪意のある不当要求のようなものがあります。発生してしまったクレームについては、その影響を最小限に抑え、早期解決を図るための対応が必要です。

市政の運営にあたって、市に寄せられるクレームは、提言、意見、要望と同じく業務改善等のための貴重な情報源であり、気づきを与えてくれるものです。その内容を反省材料あるいは提案として、真摯に受け止め、市政に生かすためのプラスの機会として捉えることが必要です。クレームの情報を組織で共有することで職場改善につなげ、誠実かつ丁寧に対応する姿勢で臨むことが大切です。

しかしながら、クレームの中には、理不尽な要求や無理な要望など十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしてもなお執拗に続けられるものがあり、円滑な職務の遂行に支障をきたし、他の被保護者に対する支援の停滞等につながる場合もあります。理不尽な要求や無理な要望に依ってしまうことで、公平、公正な職務の執行が困難になったり、暴言や暴力などにより職員の安全が脅かされたりすることがあります。そのような場合は、組織として、法令や社会秩序等に照らして公平に判断し、毅然と対応することが求められます。

(参考)

- ・【不当要求行為】…違法又は公正な職務の執行を損なうことが明白な行為や暴力行為等の社会通念上相当と認められる範囲を逸脱した行為
例) 面接の強要…脅迫的な言動をもって面接を強要する行為
正当な権利がないにもかかわらず、損害賠償等を要求する行為 等
- ・【行政対象暴力】…暴力団等又は右翼が不正な利益を得る目的で、市又は市職員を対象として行う違法又は不当な行為

(1) 行き過ぎたクレームの判断基準となる項目

次の項目を踏まえて、誠意ある対応を行なっているにもかかわらず、同じ要求や主張等が続く場合は行き過ぎたクレームと判断します。

- ・市として十分に説明責任を果たしているかどうか
- ・市に過失や瑕疵があるかどうか
- ・相手方に損失が発生しているかどうか
- ・市の過失や瑕疵と相手方の損害に因果関係があるかどうか

- 相手方の要求行為、手段が適切かどうか
- 相手方の要求が執拗に繰り返されているかどうか

(2) 基本的な対応

行き過ぎたクレームの対応の際は、次の姿勢に留意して臨みます。

- 毅然とした姿勢
- 冷静かつ慎重な対応
- 組織的な対応
- 記録を残す

(3) 組織的な対応の留意事項

①速やかな報告と情報共有

行き過ぎたクレームを受けた場合は、ケースワーカーだけで抱え込まず、速やかに上司、所属長まで報告し、所属内で共有すること

所属長はクレーム等の内容に応じて、保健福祉総合センター所長、区長へ報告し、他部局への影響が想定される場合は、関係部局との情報共有、連携を図る

②対応方針の決定、指示

所属長は、事案に対する所属としての対応方針を速やかに決定し、関係職員に指示する

粗暴な言動を行う者の来庁が予想される場合は、必ず上司に報告し、対応方法及び役割分担（対応者、記録者、通報者等）を決め、ICレコーダー等で記録の準備をすること

2. 住民間トラブルについて

市役所や各区役所には、多くの方が日々訪れることから、1に記載のような保健福祉総合センターに対するクレームや要求行為以外にも、住民間でのトラブルを目の当たりにすることもあります。基本的には当事者間での話し合いで解決、終結することが望ましいですが、一方又は双方の感情の高まりなどにより暴行につながりかねない不適切な言動が生じた場合には、次の区分及びフローにより対応してください。

(1) 区分（レベル）について

暴行となり得る行為について、レベル毎に区分しています。

- | | |
|------|--------------------------------|
| レベル0 | 特に問題とならない程度の行為 |
| レベル1 | 不適切な言動（生命・身体を害する程度が低い有形力の行使など） |
| レベル2 | 生命・身体を害する程度が高い有形力の行使 |

また、レベル1の該当行為である「不適切な言動」は次のとおりです。

レベル1 不適切な言動

○「生命・身体を害する程度が低い有形力の行使」に該当する以下のような言動は、「暴行に繋がりがねない不適切な言動」とみなす。

- 大きな声を出す、机を叩くなどで相手を威嚇する。
- 刺青や指の欠損を見せる、殴る真似をするなどで相手を威嚇する。
- 肩を組む、背中を叩くなど、相手を不快にさせる。

※殴る、蹴る、刃物を出す、喧嘩をするうえで服を掴むなどの「生命・身体を害する程度が高い有形力の行使」については、暴力行為として緊急対応を行う。

(参考1)「暴行」に関する判例(概要)

- 暴行とは、人の身体に対する不法な攻撃方法の一切であり、傷害の危険は必ずしも暴行罪成立の必要条件ではない。(大審院昭和8年4月15日判決)
- 暴行とは、室内において相手方の身辺で大太鼓等を連打し、同人に頭脳の感覚が鈍りもうろうたる気分を与える程度に達せしめたる場合をも包含すると解すべき(最高裁昭和29年8月20日判決)
- 暴行とは、必ずしもその性質上傷害の結果発生に至ることを要するものでなく、単に不快嫌悪の情を催させる行為もこれに該当すると解すべき。(福岡高等裁判所昭和46年10月11日判決)

(参考2)判例により暴行にあたとされた事例

- 手を持って人の肩を押し、土間に転落させる
- 電車に乗ろうとする被服をつかんで引っ張る
- 仰向けに倒れた女子の上に乗る
- 被害者の所持する空き缶を蹴る
- 驚かせるつもりで椅子を投げつける
- 目の前で包丁を突き付ける

(参考3) 刑事訴訟法第239条第2項

官吏又は行使は、その職務を行うことにより犯罪があると思料するときは、告発しなければならない。

(2) レベル別の対応について

(1)に記載のレベル毎の対応及びフローは次のとおりであり、どのような事象においてもケースワーカーは所属長への業務報告を行うこと。

レベル0 特に問題とならない程度の行為

○ケースワーカーは、通常通り、所属長への業務報告を行う。

レベル1 不適切な言動（生命・身体を害する程度が低い有形力の行使など）

○ケースワーカーからの報告内容の程度や頻度を踏まえ、所属長は以下の対応を行う。

- ・関係部局や外部の関係機関への協力要請
- ・弁護士、警察等への対応相談
- ・担当係長などとの複数者での対応

レベル2 生命・身体を害する程度が高い有形力の行使

○殴る、蹴る、刃物を出す、喧嘩をするうえで服を掴むなどの暴力行為については、上司に報告するまでもなく、ケースワーカーは現場で以下の対応を行う。

- ・被害者の救護
- ・110番通報
(・現行犯逮捕)

■ 対応フロー

