

# 生活保護ケースワーカーの職業性ストレスの 対策に関する研究動向

中浦 昇誠<sup>\*1</sup> 越智 あゆみ<sup>\*2</sup> 細羽 竜也<sup>\*2</sup>

\*1 県立広島大学大学院総合学術研究科

\*2 県立広島大学保健福祉学部

2023年8月21日受付

2023年12月26日受理

## 抄 録

本研究は、スコーピングレビューの手法を用いて、生活保護業務に携わるケースワーカーのストレス対策のための職場環境改善に関する研究動向の概況や、その特徴について明らかにすることを目的とした。検索した論文の発行年は、1980年～2023年までとした。検索論文のうち、基準を満たした9件を分析対象とした。分析対象となった論文の研究デザインについては、質問紙等の量的研究が6件、面接調査等の質的研究が2件、混合研究法が1件であった。これらの論文の結果・考察の中から、ストレス対策等について提言されている内容を抽出し、構造化した。その結果、【組織としての管理・運営的対策】【社会的支援関係の構築】【教育的対策】の3つのカテゴリーが得られ、それぞれの観点に着目した取り組みが注目されていたことが明らかとなった。具体的な方策内容については、今後の検討課題であることが伺えた。

**キーワード：**生活保護ケースワーカー，職業性ストレス，福祉事務所，ストレス対策，職場環境

## 1. 緒言

厚生労働省によれば、2022年3月時点の生活保護受給者数は約204万人、世帯数は約164万世帯となっている<sup>1)</sup>。一方、生活保護受給者への支援に携わるケースワーカー（以下、生保CW）は2021年4月時点で19,140人、同時点での被保護世帯数は1,638,787世帯であることから、生保CW 1人当たり85.2世帯を担当している<sup>1)</sup>。生保CWの配置については、社会福祉法において市部80世帯に1人、郡部65世帯に1人を「標準」として定められており、標準担当数を超える世帯を担当している生保CWが存在していることになる。

次に、生保CWの資格保有率及び経験年数について、2016年時点での生活保護担当の現業員（常勤）の資格保有率は、社会福祉主事任用資格82.0%、社会福祉士13.5%、精神保健福祉士2.4%であり<sup>2)</sup>、現業員には専門職としての資格を持たずに業務に従事している者もいることが明らかである。経験年数についても、2016年時点で経験年数1年未満が23.6%を占めており、約4人に1人が生活保護業務を初めて行う職員という状況となっている。このように、資格を持っていなかったり、経験年数が短い生保CWが多い状況の中で、昨今はコロナ禍による失業の増加や物価高の影響を受け、困窮状況が深刻化していることを踏まえると、現場で業務を担っている生保CWの負担は非常に大きいことが伺える。

生保CWの負担感やストレスに着目した従来の研究を概観してみると、以下のような報告がある。赤間・森鍵ほかは、質問紙調査によって、生保CWのメンタルヘルス及びその関連要因を明らかにしている<sup>3)</sup>。塚本・小嶋は、インタビュー調査で語られた内容をM-GTAにより分析し、ストレス適応プロセスを図式化している<sup>4)</sup>。これらの先行研究の中でも、2021年に発表された二本松・若島による文献レビューの結果<sup>5)</sup>が、生保CWが業務の中でどういったストレスを抱えているのか、その具体的内容や概況を把握できるものであるため、本研究の問題意識及び課題認識を構想する上で特に役立つものであったことから、以下に、その要点を紹介しておきたい。

二本松・若島は、生保CWのストレス要因に関連する7本の文献を対象にシステマティックレビューを行い、個人要因、環境要因、制度要因の大きく3分類に整理した<sup>5)</sup>。

個人要因には、業務量や担当ケースの質、家庭訪問に費やす時間や事務の困難さといった「業務量、業務内容の違い」、やりがいや職務への評価（敬遠される職業、嫌悪感）といった「業務意識の違い」、知識不足による「知識量や専門性の違い」、生保CWの職業的な特異性（現金給付とケースワークに挟まれるワーカーの持つ権限への怖さや難しさ）を含んだ「職業的

特質」の4カテゴリで構成される。これらは、生保CW個人が業務を行っていくにあたって負担となり得るストレスとされる。

環境要因には、生活保護受給者への対応で苦慮する「生活保護受給者とのコミュニケーション」、関連機関と連携していくうえで生じる問題に関する「連携におけるコミュニケーション」、上司や同僚のサポート不足を意味する「職場環境」、生活保護に対する地域や役所内からのネガティブな評価に関する「国民や住民の評判」、自治体に規模による担当ケース量や被保護率といった「自治体の特質」の5カテゴリで構成される。これらは主に、生保CWが業務を行っていくうえで関わっていかねばならない生活保護受給者本人やその家族、職場の同僚や上司、関連機関の関係者のなかで発生するストレスとされる。

制度要因には、生活保護法の目的である自立助長を促すことが難しい生活保護受給者を支援し続けなければならないことに関連する「自立評価の難しさ」、制度が現状と合っていないという「生活保護法の限界」、福祉職／事務職といった配置や、専門的資格の位置づけなど生保CWの専門的なアイデンティティが曖昧であることを示す「専門性の曖昧さ」の3カテゴリで構成される。これらは、個人や環境よりも大きな構造の中で発生しうるストレス要因であるとされる。生活保護法が昔から変わらないことによる歪みと、就労や日常生活自立が身体的に難しい高齢者の増加の間に、生保CWが挟まれて慢性的に葛藤状態となっている可能性が指摘されている。

制度要因に関しては、上述した二本松・若島の他にも、例えば、茨木は、機関目標として保護の廃止を掲げるも、そのケースの複雑性から容易に自立に結び付けることは困難であることが、生保CWのストレスであることを報告している<sup>6)</sup>。また、高井は対象世帯と生活保護法が対応していないことでストレスとなっていることを指摘している<sup>7)</sup>。加えて、森川・増田ほかは、相談援助の専門性として社会福祉士や社会福祉主事といった資格や経験年数を併せ持っていないことが業務負担と関連していることを指摘している<sup>8)</sup>。

このように生保CWが抱えるストレスの要因は、個人要因、環境要因、制度要因という3種類に分類でき、これら3つの要因は相互に影響し合っていることが想定される。一方、このようなストレス要因に対処するための具体的な対策の内容や、福祉事務所の現状を鑑みた環境改善の具体策などについては、元田<sup>9)</sup>や二本松・若島<sup>5)</sup>によって、その必要性が提言されるに留まっている。2022年には、厚生労働省が、生保CWの業務の負担軽減方策として、(1)直接雇用を増やす、(2)専門性向上のための機会を増やす(研修、マニュアル作成、チーム体制による質の確保、連携による支援の充実等)、(3)ICT・DX・AI等の活用、(4)

外部委託の活用の4つの枠組みを挙げたが<sup>10)</sup>、それらの有効性を裏付ける知見はこれまで十分に提示されていない。現状では、生保CWの職業性ストレスの対策に関する研究動向は、十分に整理されていない状況にある。ストレス対策にはコーピングなど個人的な取り組みがある一方で、業務管理など職場での取り組みといった組織的な対応もある。本研究では、職場環境改善の方策に焦点をあてた文献の整理を行うこととした。

## 2 研究目的

本研究の目的は、生保CWのストレス対策のための職場環境改善に焦点を当てた文献レビューを行い、生保CWにおけるストレス対策のための職場環境改善の概要整理や特徴を明らかにすることとした。

## 3 研究対象及び研究方法

本研究ではスコوپングレビューの手続きを用いるため、日本語版PRISMA-ScRのガイドライン<sup>11)</sup>に示されている6つの手順に従い文献レビューを行った。このガイドラインによると、実施の手順は、(1)研究疑問(リサーチクエスション)の特定、(2)重要な研究の特定、(3)研究を選ぶ、(4)データを抽出する、(5)結果の収集、要約、報告、(6)結論となっている。

具体的には、第1に、本研究では「ストレス対策のための職場環境改善」をリサーチクエスションとみなした。第2に、文献検索によってリサーチクエスションに関わる文献を抽出した。第3に、後述の適格基準により、本研究において分析する文献を選択した。第4に、後述の手続きにより、各文献からコードとなるデータを抽出した。第5に、コードに基づく内容分析を行い、分析結果の要約を行なった。最後に、結果に基づく結論を述べるようにした。詳細は、後述の各項で説明を行う。

### 3.1 文献データベース及び検索語

文献データベースとして、CiNiiと医学中央雑誌を使用して検索を行った。検索式は「ケースワーカー」「生活保護」の類義語が、タイトルまたは要旨に含まれ、ストレス対策や職場環境改善を抽出することを念頭に作成した。

CiNiiと医学中央雑誌の検索式については、「生活保護(公的扶助)」and「ケースワーカー」or「現業員」or「福祉事務所」and(「対策」or「支援」or「改善」or「マネジメント」or「サポート」or「ストレス」)で設定し、生活保護の類義語である公的扶助への言い換えも含むものとした。

### 3.2 文献の選定基準

本研究での選定基準は、以下のとおりである。

- (1) 査読のある学術誌または紀要に掲載された原著論文である。
- (2) 生活保護に関わるケースワーカーのストレス対策について記述がある。

これら2つの基準の両方を満たすものとした。

次に、除外基準として、以下の3つの基準を設定した。

- (1) 重複論文については除外対象とする。
- (2) 総説論文、報告書、解説論文、会議録等を除外対象とする。
- (3) 生活保護に関わるケースワーカーのストレス対策ではなく、生活保護受給者への支援策について述べられているものについては除外対象とする。

### 3.3 文献の検索期間と選定手続き

検索期間の開始時期は、二本松・若島<sup>5)</sup>が実施した1980年とし、1980年1月から2023年6月の期間で設定した。理由として二本松・若島<sup>5)</sup>のシステマティックレビューでは整理されていない、ストレス対策のための職場環境改善の方策を探求するため、同じ1980年からの文献を整理した。2023年7月3日に検索を実施した。

文献の選定の手順は、図1に示した。具体的手順については、以下のとおりである。

- (1) 1次スクリーニング：タイトルと抄録から、選定基準や除外基準に基づき、適格性を検証した。
- (2) 2次スクリーニング：選定された論文の全文を精読し、適格性の最終評価を行うことにした。

選定手続きを行ったところ、まず文献データベースから489件が抽出された。次に1次スクリーニングを行った結果、479件を除外し、10件の適格性のある論文を抽出した。その後、これらの論文の全文を精読し、2次スクリーニングによる適格性の最終評価を行った結果、最終抽出された文献は9件であった。

### 3.4 分析方法

分析方法は、以下のとおりである。

- (1) 対象文献を発行年順に、論文タイトル、著者名(発行年)、研究方法と結果の概要を示した。
- (2) 本研究では、対象文献の結果を要約するにあたり、以下の手順で行った。
  - ①各文献から、本文レビュー目的に対応する研究結果と考察の記述を抽出し、データとした。
  - ②抽出した研究結果を、意味のあるまとまりごとに、その意味内容を損なわないように文章化することで、コード化した。コード化に際し、可能な限り一文で表現するようにした。コードは1文献あたり4コード以内とし、選択した文献の結果の概要

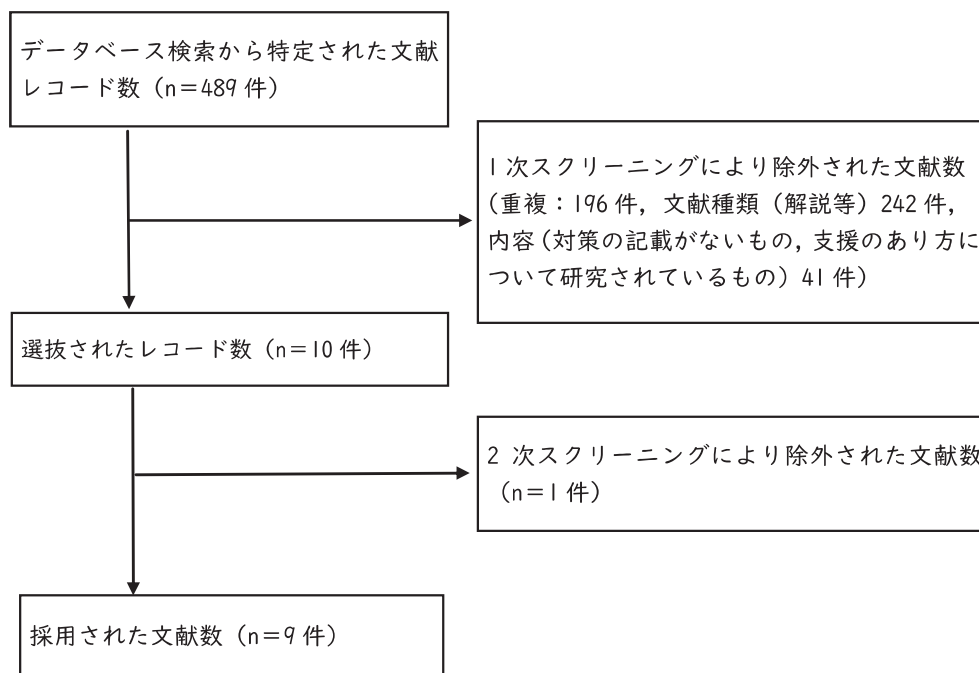


図1 文献の選定手続きと選定結果 (件数)

が可能な限り含まれるようにした。

- ③コードの相違性と共通性に基づき分類・命名し、サブカテゴリー、カテゴリーというように抽象化した。

コードの抽出と解釈、サブカテゴリー、カテゴリーの生成については、その確証性を確保するため、執筆者3名での討議を重ねて決定した。

## 4 結果

### 4.1 文献の選定結果

本研究において、文献データベースを用いて生保CWのストレス対策に関連したキーワードで検索し、適正基準と除外基準に基づいて選定を行い、9件の論文を抽出した。

表1に選択した文献の一覧を示した。各々の文献について、研究方法は質問紙等を用いた量的研究が6件、面接調査等の質的研究が2件、混合研究法が1件であった。

### 4.2 結果の分類

対象となった文献において指摘されていた生保CWのストレス対策についてまとめたところ、23コード、10サブカテゴリー、3カテゴリーを生成した。この結果を表2に示している。なお、表2についての本文中の表記について、カテゴリーを【 】,サブカテゴリーを [ ],コードを< >で表した。

表2に示しているとおり、文献から抽出したストレス対策は、【組織としての管理・運営的対策】【社会的

支援関係の構築】【教育的対策】の3つのカテゴリーに要約された。

#### 4.2.1 【組織としての管理・運営的対策】について

【組織としての管理・運営的対策】というカテゴリーとして、[業務の進め方の見直し][業務内容、業務量の調整][業務の円滑化を目的とした社会的関係網の構築][アセスメントによる支援]という4つのサブカテゴリー、9つのコードで構成した。全コードのうちの39.1%にあたる。サブカテゴリーごとのコード内容は、以下に示した。

【業務の進め方の見直し】について、<①実施体制の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>という1つのコードで構成した。

【業務内容、業務量の調整】については、<②担当ケース標準数を引き下げる議論>、<③分業は担当ケース数の増加に伴う負担を軽減する>、<④人事異動にはストレスマネジメントという面ではメリットがある>、という3つのコードで構成した。

【業務の円滑化を目的とした社会的関係網の構築】は、<⑤専門職ネットワークのあり方についての具体的な方法論の確立>、<⑥他部門・他機関・他職種との連携が円滑に行われることは、現業員として仕事のやりがい感につながる>、<⑦生活保護制度に対する社会的認知を高めていく>、という3つのコードで構成されている。

表 1 対象文献一覧

論文タイトル	著者 (年)	研究方法	結果の概要
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	茨木 (1995年) <sup>6)</sup>	面接調査	生保CW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生保CW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した。
The relationship of job type to burnout in social workers at social welfare offices	Takeda, Ibaraki, et al. (2005年) <sup>12)</sup>	質問紙調査	ある都道府県の社会福祉事務所に勤務するソーシャルワーカー189名を対象に、職種によるバーンアウト度との関係、職種ごとの職務特性の詳細、バーンアウトと職務要因との関連を明らかにした。
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	森川・増田ほか (2006年) <sup>8)</sup>	質問紙調査	生活保護制度における援助業務の困難状況を、生保CW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した。
生活保護現業員のメンタルヘルスとその関連要因	赤間・森健ほか (2014年) <sup>3)</sup>	質問紙調査	生保CWのメンタルヘルスの実態を把握し、メンタルヘルスと関連が予測される労働状況、研修講習会の参加状況、生活習慣、疾病の有無、ソーシャルサポート、自己効力感との関係を明らかにした。
公的扶助ケースワーカーのストレスと職場適応プロセス	塚本・小嶋 (2014年) <sup>4)</sup>	面接調査	生保CWのメンタルヘルス対策への手掛かりとして、職務ストレスとその対処行動を明らかにし、新人CWが職務に適応していくプロセスを説明することを明示とした。
生活保護ケースワーカーの業務と意識 — 新潟における福祉事務所調査の結果から —	小澤 (2017年) <sup>13)</sup>	質問紙調査	生保CW、査察指導員の業務とそれへの意識から福祉事務所が直面している課題を明らかにした。
生活保護現業員の仕事のやりがい感に関連する要因	原・黒田 (2018年) <sup>14)</sup>	質問紙調査	生保CWの仕事のやりがい感に関連する要因を明らかにし、やりがい感を支援する方策を検討した。
生活保護ケースワーカーのストレス要因測定尺度の開発	二本松・若島 (2022年) <sup>15)</sup>	質問紙調査	生保CWの様々なストレス要因について測定することができ生保CWのストレス要因測定尺度を開発し、その信頼性と妥当性を検討した。
生活保護ケースワーカーに対する組織としての ストレスマネジメント— 分業、異動、人的サポート	白取 (2022年) <sup>16)</sup>	混合研究法	生保CWが直面する困難を心理学的ストレスなどの観点から、多角的に明らかにし、ストレス反応等を軽減させている要因を分析した。

〔アセスメントによる支援〕については、＜⑧早期に適度な睡眠をとれるような支援をする＞、＜⑨管理職が一人ひとりの精神的健康を可視化し、不調予防に貢献＞、という2つのコードから構成した。

これらの結果は、生保CWのストレス対策のための職場環境改善として、業務量の削減や効率化、円滑化、組織的な連携・協働、健康管理など、【組織としての管理・運営的対策】に着目した取り組みが取り上げられていることを示している。

#### 4.2.2 【社会的支援関係の構築】について

3つのサブカテゴリー、9つのコードから生成されており、全コードにおける割合は39.1%であった。

〔上司との支援関係の構築〕については、＜⑩上司は…生保CWの努力や成果を認め、賞賛するよう努め、奨励すべき＞、＜⑪自己効力感に着目したメンタルヘルスの対策として生保CWの実践をポジティブな視点で評価する＞、という2つのコードで構成した。

〔同僚との支援関係の構築〕については、＜⑫同僚からの社会的支援を奨励する必要がある。相互扶助のためのグループ戦略を含むピアサポートは、メンバーの心理的資源の動員、ストレスの克服、情報スキルの獲得、その他の重要な資源の獲得に役立つ可能性がある＞、＜⑬メンタルヘルス不調に対して、上司より同僚のサポートが得られているという特徴がみられ、生保CW同士、日々の実践から成功体験を蓄積するほか、他の生保CWと共有し代理的体験を得て、個人及び職場全体の自己効力感も高めることでメンタルヘルス不調を予防することが期待できる＞、＜⑭同僚のサポートが心理的ストレス、離職の意思、仕事満足度に望ましい方向で影響を与えている＞、という3つのコードで構成された。

〔職場内の支援関係の構築〕については、＜⑮困難ケースを抱え込まないようなチームによる援助体制の確立＞、＜⑯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＞、＜⑰組織全体を巻き込んだより高度な戦略が重要である。組織は、ワーカーの有効性を評価しなければならない＞、＜⑱残業時間への配慮、サポート的なコミュニケーションや自己効力感を育む環境づくり＞、という4つのコードで構成した。

これらの結果は、生保CWのストレス対策のための職場環境改善として、上司や同僚との支援関係の構築のほか、職場内での支持的関係の構築など、【社会的支援関係の構築】に着目した取り組みが取り上げられていることを示している。

#### 4.2.3 【教育的対策】について

3つのサブカテゴリー、5つのコードから生成され

ており、全コードにおける割合は21.7%であった。

〔ケースの進め方の見直し〕については、＜⑲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＞という1つのコードで構成した。

〔研修機会の提供〕については、＜⑳生保CWとしての専門性を身につけられる研修等の機会＞、＜㉑職務適応プロセスをCW配属直後の職員に伝え、新人CWに職務ストレスと対処について心構えを持たせる＞、という2つのコードから構成されている。

〔業務へのやりがいの高揚〕については、＜㉒受給者の健康とQOLの向上を目指した関わりをすること自体が、現業員の仕事のやりがいにつながる＞、＜㉓職場での事例検討の実施と仕事のやりがい感は有意に関連しており、職場内で支援困難事例の相談援助（スーパーバイズ）を行っている場合に仕事のやりがい感が高い＞という2つのコードで構成されている。

これらの結果は、生保CWのストレス対策のための職場環境改善として、業務への専門性の向上や適応力の向上、動機づけの向上を図るなど、【教育的対策】に着目した取り組みが取り上げられていることを示している。

## 5 考察

本研究で生保CWを対象としたストレス対策のための職場環境改善に関する研究の動向について、スコopingレビューの手続きを用いて、大きく(1)組織としての管理・運営的対策、(2)社会的支援関係の構築、(3)教育的対策の3つのカテゴリーに構造化した。生保CWの職業性ストレスへの対策に関しては、主として組織的アプローチが取り上げられており、本研究の結果、散見されていたストレス対策として、これら3つの職場環境の要因が同定できた。職場環境の改善が喫緊の課題であることを示唆していると思われる。

### 5.1 組織としての管理・運営的対策

本研究の結果、生保CWのストレス対策のための職場環境改善として、業務量の削減や効率化、円滑化、組織的な連携・協働、健康管理など、「組織としての管理・運営的対策」に着目した取り組みが取り上げられていた。

二本松・若島は、業務量や担当ケースの複雑さなどの「業務量、業務内容の違い」、やりがいなどの「業務意識の違い」といった個人要因のほか、「他職種との連携の問題」や一般世論における生活保護の理解のされなさといった「国民や住民の評判」などの環境要

表2 文献から抽出した記述(コード)の分類

カテゴリー	サブカテゴリー (コード数)	コードの内容
組織としての 管理運営的 対策	業務の進め方の見直し(1)	①実施体制の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(森川・増田ほか, 2006)。
	業務内容、業務量の調整(3)	②担当ケース標準数を引き下げる議論(小澤, 2017)。 ③分業は担当ケース数の増加に伴う負担を軽減する(白取, 2022)。 ④人事異動にはストレスマネジメントという面ではメリットがある(白取, 2022)。
	業務の円滑化を目的とした社会的関係網の確立(3)	⑤専門職ネットワークのあり方についての具体的な方法論の確立(茨木, 1995)。 ⑥他部門・他機関・他職種との連携が円滑に行われることは、現業員として仕事のやりがい感につながる(原・黒田, 2018)。 ⑦生活保護制度に対する社会的認知を高めていく(小澤, 2017)。
	アセスメントによる支援(2)	⑧早期に適度な睡眠をとれるような支援をすることが対策として考えられる(赤間・森鍵ほか, 2014)。 ⑨管理職が一人ひとりの精神的健康を可視化し、不調予防に貢献(二本松・若島, 2022)。
	上司との支援関係の構築(2)	⑩上司は…生保CWの努力や成果を認め、賞賛するよう努め、奨励すべき(Takeda, Ibaraki, et al., 2005)。 ⑪自己効力感に着目したメンタルヘルスの対策として生保CWの実践をポジティブな視点で評価する(赤間・森鍵ほか, 2014)。
社会的支援関係の構築	同僚との支援関係の構築(3)	⑫同僚からの社会的支援を奨励する必要がある。相互扶助のためのグループ戦略を含むピアサポートは、メンバーの心理的資源の動員、ストレスの克服、情報スキルの獲得、その他の重要な資源の獲得に役立つ可能性がある(Takeda, Ibaraki, et al., 2005)。 ⑬メンタルヘルス不調に対して、上司より同僚のサポートが得られているという特徴がみられ、生保CW同士、日々の実践から成功体験を蓄積するほか、他の生保CWと共有し代理的体験を得て、個人及び職場全体の自己効力感も高めることでメンタルヘルス不調を予防することが期待できる(赤間・森鍵ほか, 2014)。 ⑭同僚のサポートが心理的ストレス、離職の意思、仕事満足度に望ましい方向で影響を与えている(白取, 2022)。
	職場内の支援関係の構築(4)	⑮困難ケースを抱え込まないようなチームによる援助体制の確立(茨木, 1995)。 ⑯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(茨木, 1995)。 ⑰組織全体を巻き込んだより高度な戦略が重要である。組織は、ワーカーの有効性を評価しなければならない(Takeda, Ibaraki, et al., 2005)。 ⑱残業時間への配慮、サポート的なコミュニケーションや自己効力感を育む環境づくり(赤間・森鍵ほか, 2014)。
	ケースの進め方の見直し(1)	⑲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(茨木, 1995)。
教育的 対策	研修機会の提供(2)	⑳生保CWとしての専門性を身につけられる研修等の機会(赤間・森鍵ほか, 2014)。 ㉑職務適応プロセスをCW配属直後の職員に伝え、新人CWに職務ストレスと対処について心構えを持たせる(塚本・小嶋, 2014)。
	業務へのやりがい感の高揚(2)	㉒受給者の健康とQOLの向上を目指した関わりをすること自体が、現業員の仕事のやりがいにつながる(原・黒田, 2018)。 ㉓職場での事例検討の実施と仕事のやりがい感は有意に関連しており、職場内で支援困難事例の相談援助(スーパーバイズ)を行っている場合に仕事のやりがい感が高い(原・黒田, 2018)。

因も生保CWの職業性ストレスとして機能することを指摘している<sup>5)</sup>。本研究の結果は、こうしたストレスの強度を減衰させ、適正な業務量・業務内容とそれを支える専門性の確保、及び他職種・他機関との連携による業務範囲の適正化が、生保CWの職業性ストレスを緩和することを示唆している。例えば標準の担当ケース数の削減<sup>13)</sup>や業務内容の分業等の負担軽減の工夫<sup>16)</sup>などが想定できる対応策となる。

業務範囲の適正化について、元田は、(1)生保CWの担当を地域ごとに分けるのではなく保護世帯の種別ごとに分けることを提案したり、(2)ケースワーク業

務と保護費の支給業務について、前者は、社会福祉士会等の専門職能団体に委託することも検討課題にあげている<sup>9)</sup>。加えて元田は、「高齢者世帯」、「障害者世帯」については、生活保護制度から切り離してそれぞれ高齢者施策、障害者施策そして医療施策等として経済的な自立に促われることなく、きめ細かく処遇する仕組みづくりを提言している<sup>9)</sup>。いずれも生保CWの多様な業務内容を焦点化させ、業務の進捗の効率化を図る提案であり、生保CWの職業性ストレスに対する組織的対策として無視できない検討課題であると思われる。

生保CWのストレス対策としての職場環境改善と

して、本研究の結果から、組織としてのストレス管理の方策への言及も認められた。2015年度より開始となったストレスチェック制度は周知されているが、さらに部署内でも健康管理に努め、メンタルヘルス不調者の早期発見や早期対策に繋げて、休職等を未然に防ぐことの重要性が指摘されている<sup>3), 15)</sup>。職場内の心身の健康増進は、厚生労働省でも「第13次労働災害防止計画におけるメンタルヘルス対策」<sup>17)</sup>として取り組まれている課題であり、今後の進展が期待できる分野である。

なお本研究の結果からは得られていないが、生保CWの一般的な異動サイクルは、3年から4年程度となっているが、生保CWのなかにはこの人事異動に希望を見出す者もあり<sup>16)</sup>、早期の移動を希望する職員については異動サイクルを早めるなどの対策も検討課題になると思われる。

## 5.2 社会的支援関係の構築

本研究の結果、生保CWのストレス対策のための職場環境改善として、上司・同僚との支援関係の構築や職場内の支援関係の構築といった「社会的支援関係の構築」に着目した取り組みが取り上げられていた。

上司との社会的支援関係の構築について、上司は生保CWが生活保護受給者の努力や成果を認めるよう支援したり、生保CWを称賛するよう奨励することを求めること<sup>12)</sup>や、自己効力感に着目したメンタルヘルスの対策として生保CWの実践をポジティブな視点で評価する<sup>3)</sup>など、生保CWへの上司の支持的な対応が重要であることが示唆される。例えば、介護支援専門員の職業性ストレスを検討した細野は、上司に仕事や私事の困りごとを相談できる関係があるだけでも、職業性ストレスやバーンアウトの緩和、離職職意図の減少につながることを見出している<sup>18)</sup>。

一方、同僚との社会的支援関係の構築についても、同僚からの社会的支援を奨励する必要があると考えられる。例えば、相互扶助のためのグループ戦略を含む生保CW同士のピアサポートは、メンバーの心理的資源の動員、ストレスの克服、情報スキルの獲得、その他の重要な資源の獲得に役立つ可能性があるとの指摘がある<sup>12)</sup>。白取も、同僚のサポートが心理的ストレス、離職の意思、仕事満足度に望ましい方向で影響を与えていると報告している<sup>16)</sup>。赤間・森鍵らは、メンタルヘルス不調に対して、上司より同僚のサポートが得られているという特徴があるとの指摘し、生保CW同士、日々の実践から成功体験を蓄積するほか、他の生保CWと共有し代理的体験を得て、個人及び職場全体の自己効力感も高めることでメンタルヘルス不調を予防することが期待できると考えている<sup>3)</sup>。生保CWの社会的支援において、上司・同僚との関係が与える影響は大きいと思われる。

職場内での社会的支援関係を構築することも重要である。二本松・若島は、生保CWのストレスサーとして、管理的側面が強調された査察指導のあり方やソーシャルサポートのあり方を取り上げている<sup>5)</sup>。支持的な社会的支援関係を構築するために、(1) 査察指導、研修、現任訓練等といった点で一人一人の生保CWへの精神的なサポートに重点を置いた体制づくり<sup>6)</sup>や(2) 残業時間への配慮、サポート的なコミュニケーションや自己効力感を育む環境づくり<sup>3)</sup>など、組織全体を巻き込んだより高度な戦略が重要であるとの報告もある<sup>12)</sup>。部署内の人間関係を生産的で支持的な関係になるような取り組みが求められているといえる。

## 5.3 教育的対策

本研究の結果、生保CWのストレス対策のための職場環境改善として、担当ケースの進め方の見直しや研修機会の提供、業務へのやりがい感の高揚といった「教育的対策」に着目した取り組みが取り上げられていた。

二本松・若島は、生保CWの職業性ストレスの個人要因として、「知識量や専門性の違い」のほか、生保CWの持つ現金給付等の権限への怖さや難しさといった「職業的特質」をあげている<sup>5)</sup>。加えて、「生活保護受給者へのコミュニケーション」の難しさといった環境要因や生保CWの業務評価の難しさや専門性の曖昧さなど、制度要因の問題も取り上げている<sup>5)</sup>。

生保CWの「知識量や専門性の違い」については、研修機会の提供<sup>3)</sup>を積極的に行う必要性は高い。経験の浅い新人職員や専門外の部署から異動してきた無資格者なども多く存在する職場環境において、ケースワークや生活保護制度の基礎的な内容の確認のほか、援助の現実的な目標設定を支援し、ワーカーの無力感、焦燥感を解消していく<sup>6)</sup>などの職場内の事例検討・スーパービジョンといった取り組みも必要となると思われる。特に新人CWに対しては、職務適応プロセスをCW配属直後の職員に伝え、職務ストレスと対処について心構えを持たせることを提案する指摘もある<sup>4)</sup>。

スーパービジョンについて、原・黒田は、職場内での支援困難事例の相談・援助(スーパービジョン)を行っている場合に、仕事のやりがい感が高いことを報告している<sup>14)</sup>。加えて原・黒田は、生保CWのやりがい感を高め、受給者の健康とQOLの向上を目指した関わりをすること自体が、現業員の仕事のやりがいにつながると考えている。研修などで専門性の理解を深めるとともに、支持的で生産的なスーパービジョンを組織内で取り組むことは、ストレスサーの脅威を弱めるのみならず、業務に意欲的な姿勢の形成にも有効と考えられる<sup>14)</sup>。



## 5.4 今後の課題

厚生労働省は生保CWの業務の負担軽減方策の全体像として、(1)直接雇用を増やす、(2)専門性向上のための機会を増やす(研修、マニュアル作成、チーム体制による質の確保、連携による支援の充実等)、(3)ICT・DX・AI等の活用、(4)外部委託の活用の4つの枠組みを挙げている<sup>10)</sup>。本研究のレビューを通じ、(2)専門性向上のための機会を増やす(研修、マニュアル作成、チーム体制による質の確保、連携による支援の充実等)の内容については、文献上の有効性を裏付ける知見が得られたものであると考える。その他3つの枠組みについては、さらに検索語や選定基準などの幅を広げて文献上の整理をしていく必要があると考える。

本研究でまとめられた内容と照合すると、「組織としての管理・運営的対策」や「教育的対策」に着目した取り組みと思われる。むしろ「社会的支援関係の構築」についても、研修やスーパービジョン等で実施されると思われるが、生保CWの持つ職業性ストレスの特徴を踏まえた研修内容や組織作りの整備を進める必要があると思われる。具体的方策については、今後の課題であるといえる。

## 6 結論

本研究の結果、生保CWのストレス対策のための職場環境改善として、以下の4点が指摘できる。

- (1) 生保CWのストレス対策のための職場環境の改善として、組織としての管理・運営的対策、社会的支援関係の構築、教育的対策の3つの要因が同定できた。
- (2) 生保CWの業務量の削減や効率化、円滑化、組織的な連携・協働、健康管理など、「組織としての管理・運営的対策」に着目した取り組みが注目されていた。
- (3) 生保CWの上司・同僚との支援関係の構築や職場内の支援関係の構築といった「社会的支援関係の構築」に着目した取り組みが注目されていた。
- (4) 生保CWの担当ケースの進め方の見直しや研修機会の提供、業務へのやりがい感の高揚といった「教育的対策」に着目した取り組みが注目されていた。

## 7 利益相反

本論文について、開示すべき利益相反関連事項はない。

## 8 文献

- 1) 厚生労働省：生活保護制度の現状について。社会

保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会(第14回)資料5。(オンライン), 入手先 < <https://www.mhlw.go.jp/content/12002000/000977977.pdf> >, (参照 2023-8-21)

- 2) 厚生労働省：平成28年福祉事務所人員体制調査について。(オンライン), 入手先 < <https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/125-1-01.pdf> >, (参照 2023-8-21)
- 3) 赤間由美, 森鍵祐子ほか：生活保護現業員のメンタルヘルスとその関連要因。日本公衆衛生雑誌, 61(7)：342-353, 2014
- 4) 塚本紀子, 小嶋秀幹：公的扶助ケースワーカーのストレスと職務適応プロセス。福岡県立大学心理臨床研究, 6: 85-91, 2014
- 5) 二本松直人, 若島孔文：生活保護ケースワーカーのストレス要因に関する研究動向。東北大学大学院教育学研究科研究年報, 69(2)：265-277, 2021
- 6) 茨木尚子：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—。共栄学園短期大学研究紀要, 11：231-241, 1995
- 7) 高井由起子：社会福祉士生活保護ケースワーカーの対人援助業務に対する意欲と負担感に関する調査研究—生活保護業務にあたる社会福祉士へのインタビュー調査を通して—。関西学院大学教育学論究, 6：69-78, 2014
- 8) 森川美絵, 増田雅暢ほか：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。厚生指針, 53(5)：15-22, 2006
- 9) 元田宏樹：福祉事務所における職員の現況と課題。公共政策志林, 2：171-181, 2014
- 10) 厚生労働省：今後の福祉事務所における生活保護業務の業務負担軽減に関する調査研究概要。社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会(第14回)資料7-1。(オンライン), 入手先 < <https://www.mhlw.go.jp/content/12002000/000946324.pdf> >, (参照 2023-8-21)
- 11) 友利幸之介, 澤田辰徳ほか：スコーピングレビューのための報告ガイドライン日本語版：PRISA-ScR。日本臨床作業療法研究, 7：70-76, 2020
- 12) Takeda, F., Ibaraki, N., et al. : The relationship of job type to burnout in social workers at social welfare offices. *Journal of Occupational Health*, 47 (2) : 119-125, 2005
- 13) 小澤薫：生活保護ケースワーカーの業務と意識—新潟における福祉事務所調査の結果から—。中央大学経済研究所年報, 49：227-239, 2017

- 14) 原政代, 黒田研二:生活保護現業員の仕事のやりがい感に関連する要因. 関西大学人間健康学研究, 11:15-23, 2018
- 15) 二本松直人, 若島孔文:生活保護ケースワーカーのストレス要因測定尺度の開発. 心理学研究, 93(4):337-347, 2022
- 16) 白取耕一郎:生活保護ケースワーカーに対する組織としてのストレスマネジメント—分業, 異動, 人的サポート. 自治総研, 48(8):40-62, 2022
- 17) 厚生労働省:第13次労働災害防止計画(概要). (オンライン), 入手先  
< <https://www.mhlw.go.jp/content/11200000/001074137.pdf> >, (参照 2023-8-21)
- 18) 細羽竜也:介護支援専門員の職業性ストレスに及ぼす職場環境の影響. 人間と科学, 11(1):41-52, 2011

## Research trends on job stress measures for public assistance caseworkers

Shosei NAKAURA<sup>\*1</sup> Ayumi OCHI<sup>\*2</sup> Tatsuya HOSOBA<sup>\*2</sup>

\*1 Graduate School of Integrated Arts and Sciences, Prefectural University of Hiroshima

\*2 Faculty of Health and Welfare, Prefectural University of Hiroshima

Received 21 August, 2023

Accepted 26 December, 2023

### Abstract

This study aimed to clarify the general situation and characteristics of research trends regarding stress measures to improve the work environment for caseworkers involved in public assistance work using the scoping review.

Articles published from 1980-2023 were searched for this study. Nine articles that met the criteria were included in the analysis. The research design of the analyzed articles included six quantitative studies (e.g., questionnaires), two qualitative studies (e.g., interviews), and a mixed methods study. From the results and discussions of these articles, we extracted and structured the contents of the recommendations on stress measures and other issues. Thus, three categories were obtained: [management and administrative measures as an organization], [building social support relationships], and [educational measures]. It became clear that efforts focusing on each of these perspectives were crucial. From the findings, it can be deduced that the content of specific measures is an issue for further studies.

**Key words:** public assistance caseworker, job stress, welfare office, stress measures, work environment