レポートＮ０．Ａ２

障害福祉ケースワーカーの実情と
放課後等デイサービスの考察

はじめに

突然ですが・・・障害福祉の担当部署の仕事とは？

１．ある担当者の一日（資料１参照）

（１）電話・窓口対応

日中は、電話・窓口等でほとんど仕事ができない。繁忙期には、座る間もなく窓口で申請を受付することもあり、多ければ一日に一人で２０件以上（１件約５分～６０分）を受けることもある。電話がつながらないという苦情も多い。

（２）訪問調査・ケース会議

訪問をして、本人の状態を把握し、必要な障害福祉サービスを検討。本人・家族の話だけでは状態を把握し辛い（例えば、本人が病気の意識を持っていない、家族も障害がある等）場合には、特別支援学校、障害者生活支援センター、障害者施設職員、医療機関等と連携し、ケース検討会議を開くこともある。

⇒高度な福祉の専門性が必要であるにも関わらず、配置は一般行政職の割合が多い。

２．障害福祉ケースワーカーの実情（資料２参照）

～心身障害児・者福祉担当職員現況アンケートの結果より～

◎　２０１５年１１月にさいたま市各区を含む県内４０市（４９福祉事務所)、２３町村にアンケートを送付し、３９市（区）町村、２５３名から回答あり。

◎　超勤が多く、過労死ラインと言われる月８０時間以上の超勤者が１３名いる。

３．障害福祉制度の変遷

（１）障害者関連法律の変遷

２００６．４．１　　障害者自立支援法施行

→従来の応能負担から原則１割の定率負担（応益負担）への改悪等に対し、全国で訴訟

２０１２．１０．１　障害者虐待防止法施行

２０１３．４．１　　障害者総合支援法施行

２０１６．４．１　　障害者差別解消法施行

⇒　毎年のように制度が変わり、市の担当者はその都度業務量が増え、障害者虐待防止の取り組み等のきめ細かな支援・福祉の専門性が求められるようになっている。

⇒　津久井やまゆり園での殺人事件は、障害者差別解消法が施行されて４ヶ月も経たないうちに起きてしまった（２０１６年7月２６日）。

（２）市単独事業の変遷（某市）

２０１４．４．１　　タクシー券・自動車燃料費について市民税課税者は対象外

２０１４．１２．３１　難病患者見舞金・難病患者手術見舞金制度廃止

２０１４．１２．３１　６５歳以上新規障害者手帳取得者は、心身障害者医療対象外

２０１６．３．３１　　６５歳以上新規障害者手帳取得者は、心身障害者福祉手当対象外

⇒　年々給付が縮小されていく中で、「市の財源が限られているから仕方ない」という意識になってしまう職員もいる。本来、「障害」は社会の中にあり、当事者の責任は全くなく、社会が「障害」を取り除くことで、誰もが暮らしやすい社会を作るべきである。年齢や所得によって障害の区別はできない。

４．放課後等デイサービスの考察

（１）放課後等デイサービスとは

主に小学生以上から高校生までの学校に通っている障害児が学校の帰りや土曜日、日曜日、祭日などの学校休業日や夏休み、冬休みなどの長期休暇に利用する通所訓練施設。

根拠法令…　児童福祉法（平成２４年４月１日改正）

（２）問題点

①　事業所が急増した。

②　専門職でなくても開設できる。

③　今後の報酬改正で撤退する事業所があるのではないか。

事例　資産家家族が土地を活用するために、放課後等デイサービス事業に参入したケース。

⇒　放課後等デイサービスを単なる子どもの預かり施設として認識してはならない。すなわち、障害児の療育という極めて専門性が高い事業なのだから、専門職を配置し、安定した雇用で職員が継続して働けるような仕組み作りが必要ではないか。

資料１

障害福祉担当者の１日（例）　※この日は、ノー残業デー

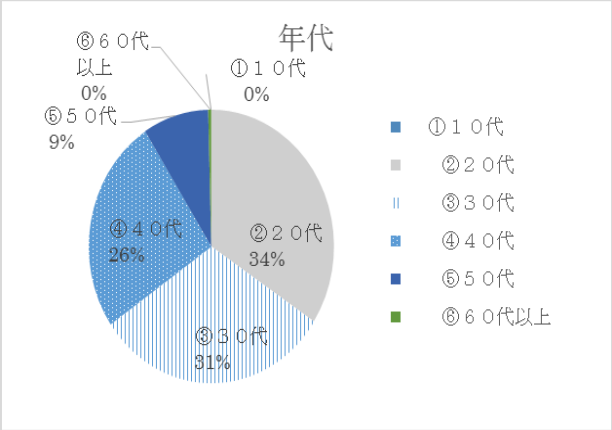
<table>
<tr><th></th><th>（予定）</th><th>（実際）</th><th>業務内容</th></tr>
<tr><td>8:30</td><td rowspan="8">窓口当番</td><td rowspan="8">窓口当番</td><td>①自立支援医療（精神通院）受付
4件（1件15分程度）60分</td></tr>
<tr><td>9:00</td><td>②有料道路割引受付
3件（1件10分程度）30分</td></tr>
<tr><td>9:30</td><td>③自動車燃料費請求受付
2件（1件5分程度）10分</td></tr>
<tr><td>10:00</td><td>④障害者手帳申請受付
3件（1件5～10分程度）20分</td></tr>
<tr><td>10:30</td><td>⑤障害福祉サービス申請受付
2件（1件15分程度）30分</td></tr>
<tr><td>11:00</td><td rowspan="2">⑥障害者手帳交付
3件（1件15分～60分）90分
→心身障害者医療、手当、税控除、公共料金の割引等案内</td></tr>
<tr><td>11:30</td></tr>
<tr><td>12:00</td><td rowspan="2">昼食休憩</td><td>休憩前最後の窓口に時間がかかり、休憩を短縮</td></tr>
<tr><td>12:30</td><td>昼食休憩</td><td>（30分休憩）</td></tr>
<tr><td>13:00</td><td rowspan="7">訪問調査</td><td rowspan="7">訪問調査</td><td rowspan="3">①障害支援区分調査（80項目）の実施
歩く、着替える等の日常生活動作、調理・洗濯・掃除等の家事、自傷・他害等の行動障害等といった各調査項目の聴き取り</td></tr>
<tr><td>13:30</td></tr>
<tr><td>14:00</td></tr>
<tr><td>14:30</td><td rowspan="4">②本人の障害の特徴や家族状況、就労への希望等を聴き取り
本人と家族それぞれの希望を聴き取り。本人の暮らしの中で支援者による支援が必要な事、家族による支援が必要な事、本人ができている事を整理。</td></tr>
<tr><td>15:00</td></tr>
<tr><td>15:30</td></tr>
<tr><td>16:00</td></tr>
<tr><td>16:30</td><td rowspan="3">自席（ケース記録作成）</td><td rowspan="2">窓口相談</td><td rowspan="2">午後の窓口当番だけでは足りず、窓口へ。
障害のある人の家族からの相談を聴き取る。関係機関の紹介。</td></tr>
<tr><td>17:00</td></tr>
<tr><td>17:30</td><td rowspan="2">電話応対</td><td rowspan="2">関係機関より担当ケースの経過について情報共有</td></tr>
<tr><td>18:00</td><td>退庁</td></tr>
<tr><td>18:30</td><td rowspan="6">飲み会</td><td rowspan="3">ケース記録作成</td><td rowspan="3">訪問調査、窓口相談、電話応対についてケース記録を作成。</td></tr>
<tr><td>19:00</td></tr>
<tr><td>19:30</td></tr>
<tr><td>20:00</td><td rowspan="3">飲み会
（二次会から参加）</td><td rowspan="3">ノー残業デーのため、17：15～20：00（2：45）、12：00～12：30（0：30：昼休み超過）については、サービス残業となる。</td></tr>
<tr><td>20:30</td></tr>
<tr><td>21:00</td></tr>
<tr><td>21:30</td><td>帰宅</td><td>帰宅</td><td></td></tr>
</table>

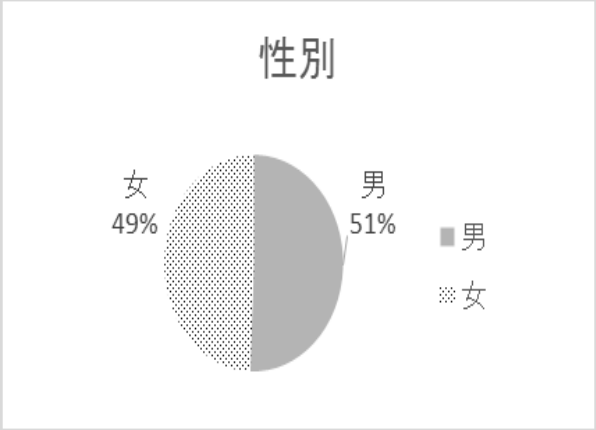
資料２－１①

心身障害児・者福祉担当職員現況アンケート結果（抜粋）

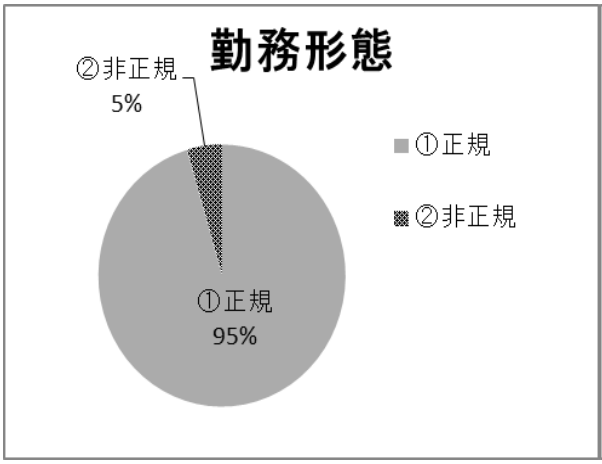
【プロフィール】

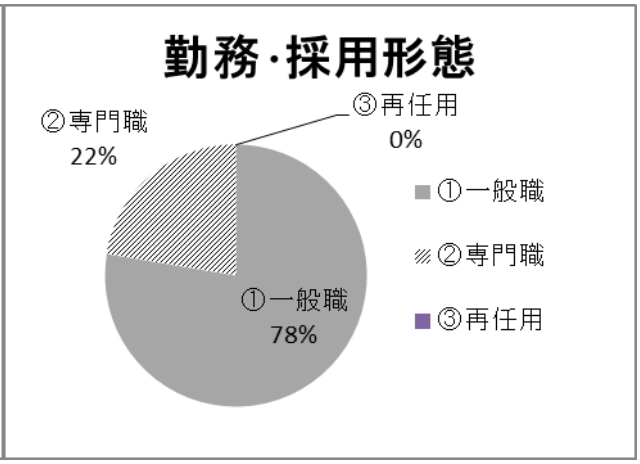
（１）年代・性別



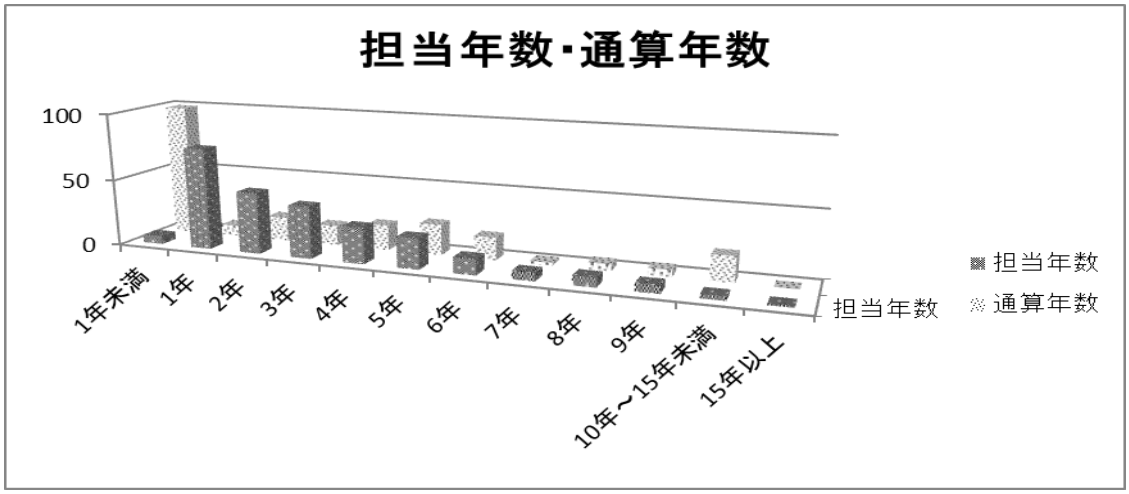


（２）採用・勤務形態





（３）担当業務年数、福祉業務経験年数

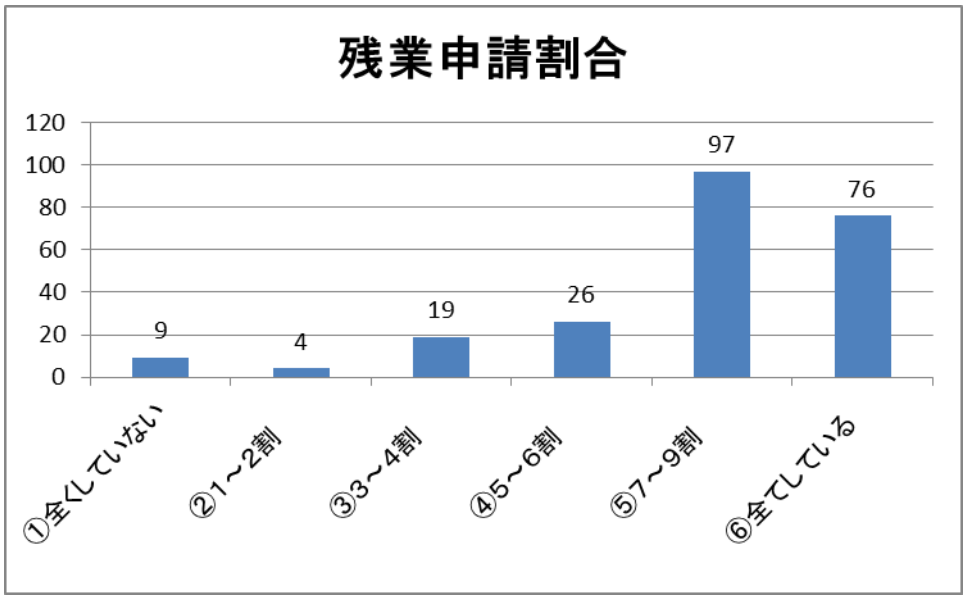


※担当年数は１～３年が多く、福祉業務の通算年数も短い。

資料２－１②

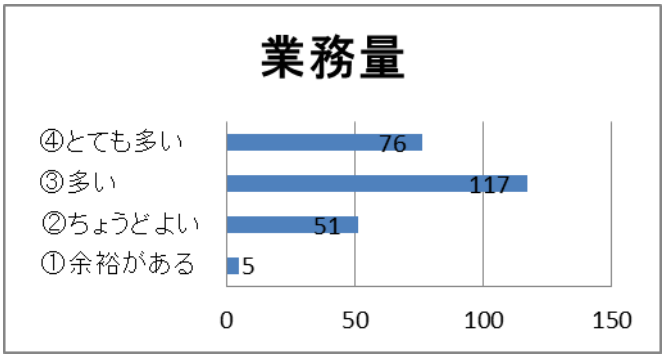
【担当業務の状況、職場環境、労働条件等】

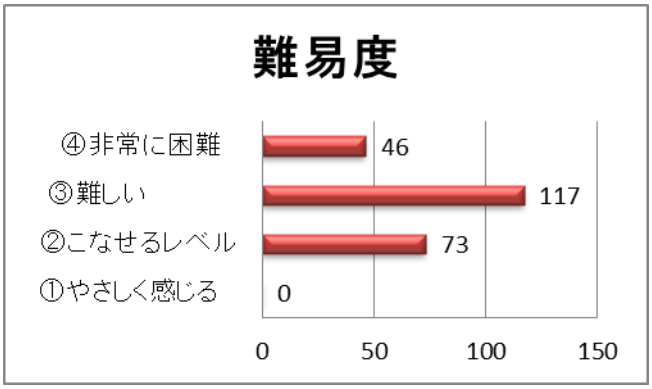
（４）残業時間、残業業務、残業代の申請割合



※７～９割が最も多くなっている。⑥以外はサービス残業と考えられ、サービス残業が多くあることがわかる。

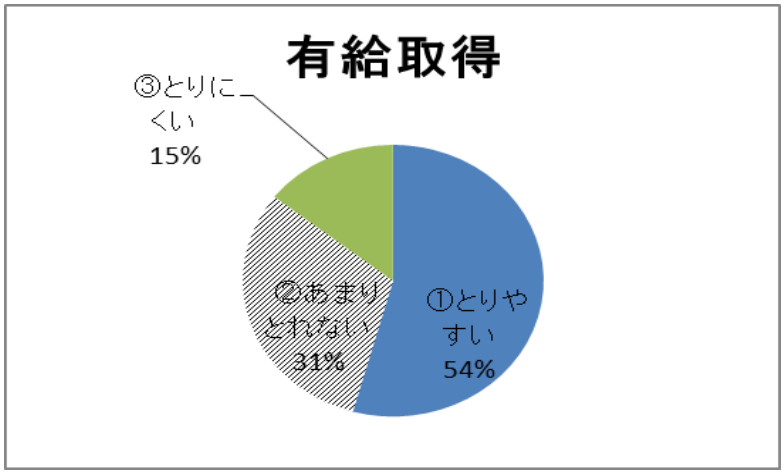
（５）業務の量や難易度





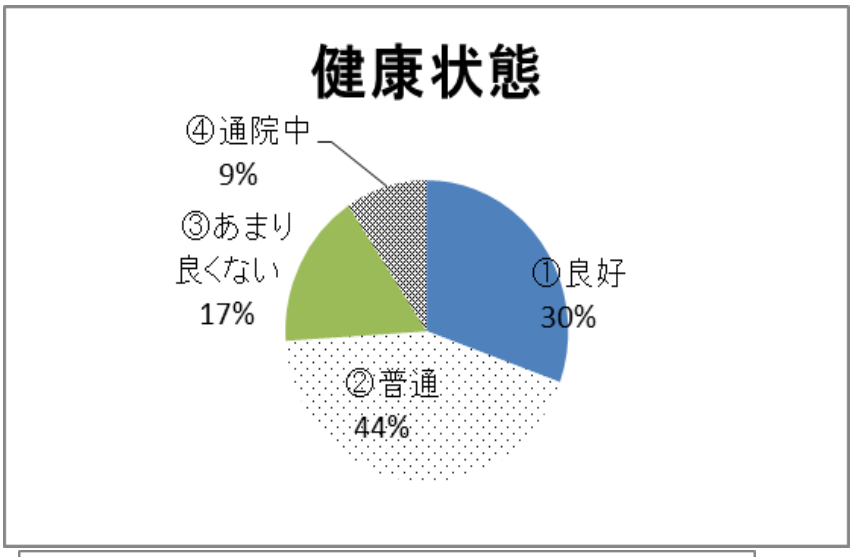
資料２－１③

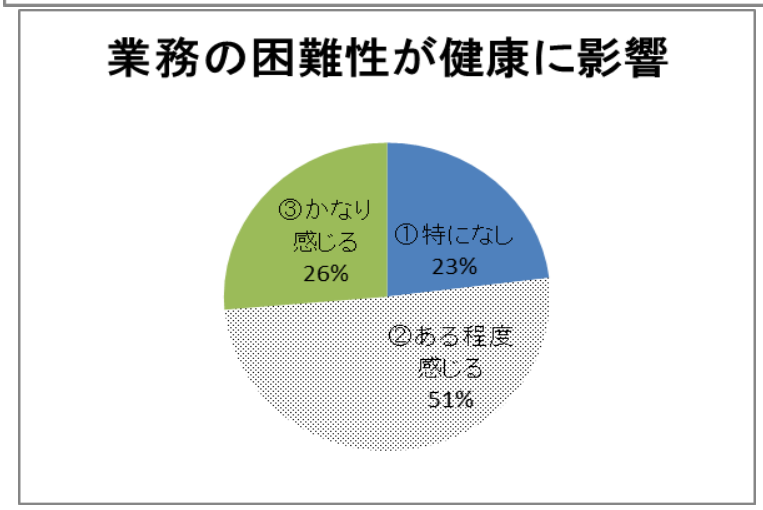
（６）有給休暇取得状況



【健康状態等】

（７）健康状態





※２６％の健康状態が良くなく、業務の困難性が健康に影響していると感じる人は７７％もいる。

【資料2－2】　障害福祉職場アンケート結果　**残業時間ワースト30**

順番	自治体名	【性別】		(3)担当年数は？	(7－2)職員不足→どの担当不足	(11)業務のやりがい	(13)残業(実残業時間)			(13－2)どの業務で残業多い？	対応で残業しなくて済む？	(21)職場の課題問題	(21－2)上記の改善？
		男	女	年目	記述で記入	内容・理由等	月__時間程度	平日__時間	土日祝日__時間	問(5)の業務番号	記述で記入	記述	記述
1	A　市		1	2		実際の地域生活に密に接する事が出来、貢献度も見えやすい為	110	90	20	給付決定事務や記録作成が間に合わず、残業になります。単純に職員数が足りない事もありますが、専門知識を得る時間と機会がないです。		在課年数が少なく、かつ若年層が多い為、組織全体を考えた行動を取れる人員が少ない。	役職ごとに一定数の人員を配置してもらいたい。
2	B　市	1		2			100	70	30			担当まかせで担当不在の時に何かあってもそこにいる職員のみで対応できない。	マニュアル等を作成する。
3	C　市	1		3	ケースワーカー業務	人の為に働けているという実感	90	70	20		全ての業務おいて人員の補充		
4	A　市	1		2	全ての業務において職員が不足している。中でも自立支援医療(精神通院)の申請が非常に多く対応に苦慮している。		80	80		定時は、窓口、電話対応を行いその後自分の仕事を行うという状態。職員が増えれば窓口対応数も減りよりきめ細かいサービスが行えると思う。	人員増	業務量に対して人員が明らかに不足していること	3人以上の増員を希望する
5	A　市		1	4	CW、自立支援医療進達・交付事務、障害者手帳進達・交付準備事務、窓口対応		80	5					
6	D　市	1		1			80			⑫			
7	E　市	1		2	基本相談支援	支援により少しでも障害のある方やその家族の生活がしやすく前向きになって感謝されたりその様子を見聞きするとうれしい	80	80		ケース記録、国県の調査、文書処理、会議資料作成等		目の前の事が多く情報共有が難しい(タイミングが少ない)	システム化、事務の簡素化
8	F　市	1		1	現業員	困っている人のために役に立てる。	80	75	5		役所内の定数の配分を見直す。	管理職、人事、企画の認識不足。	ブラック企業的部署の職員を使い捨てにしているため、その発想を改めること。
9	G　市		1	6		障害児の置かれている環境を改善していきたい	80	60	20	②手帳の児相に送る記録や日々のケース記録、支給決定に必要な記録	人を増やしてもらえば残業は減る。記録の質をおとせば時間は減る	いくつかの職種の集まりでお互いにフォローし合える部分と、まとまりのない部分がある	メリットとデメリットと両方あるので難しい。話し合いを重ねる中で、決まり事を文章化していくことが必要だと思
10	H　市	1		4	障害福祉全般において人員が不足しています。		80	80	0	7、10	7：申請書確認(支給方法の見直し、システムの見直し)、10：権限委譲があった社会福祉法人(自立支援更生・育成、療養介護、支給管理)		
11	A　市		1	1	全ての業務		80						
12	A　市			4	一人の職員が複数の業務を担当しているため、特定することが難しいですが、地域の対象者に見合ったケースワーカー(1，2，3，10を主に担当)が配置できない職員	一人ひとりに向き合って、その方にとってより適切な支援に結びついたとき	80	70	10	1，2や3の記録作成	職員一人ひとりが知識、技術の向上に努める。職員を増員し、事務を分散する。	業務の属人化、情報共有の不徹底や知識不足により職員の対応の差がある。	最低限の情報が得られる簡易なマニュアルを作る
13	A　市	1		5	全体的に人員が少なく、電話応対、窓口対応がしきれず、着信を毎日無視せざるを得ない状況です。このため、ケースワーカーが活動(外出)できず、支援がしにくくなっています。	自分が支援に関わることで、ケースの生活が良くなったり、感謝されたりすること、また、その人の人生に大きく関わることもあります。自分の活動によりより問題が改善するときはやりがいを感じます。	80	80	0	支給決定業務や調書作成が多いです。又、係内の打合せやサービス調整会議が全ての時間外に行なわれ、その日は事務処理が進まず、深夜残業になります。		産休や時間外に制限のある職員がおり、その分を他の人がカバーしている。その分の人員が増えず、決まった人がいつも深夜残業になってしまう。	人員増なくして解決はしないのと、産休等の代替を正職員ですぐに補うことと思います。課内では解決できません。
14	A　市	1		3	区分調査に係る事務(聞き取り調査(特に訪問))、日程調整、審査会に要する書類作成	毎日、特定の精神障害者(複数名)から電話相談がある。1回あたり30分～1時間、話の内容は毎回同じ。係員には窓口業務や訪問調査に専念してもらうため、一括して自分が電話対応しているが、傾聴するにも限界がある。	75	75	0		(11)で答えた内容のとおり、日中の時間は傾聴等で占めているため、通常業務に支障がある。その他、自立支援医療(精神)申請のシステム入力等進達及び交付業務	ケースワーカーに対するメンタルヘルスのケアがない	障害福祉に限らず、福祉担当の職員に対する定期的なメンタルヘルスケアを実施し、心の負担等の軽減を図ったほうが良いと考えます。

15	A　市	1		1	窓口業務		60～80	60～80			窓口業務や電話対応で日中の時間のほとんどを要し、事務処理に着手できるのが、時間外という状況が続いている。窓口対応人数の増員or日中まとまった時間（1時間でも…）作業時間の確保が必要。実際にこのアンケートを書いた日は日中の80～90%の時間が窓口対応、電話対応だった。		
16	C　市	1		2	ケースワーカー	障がい者の家族から感謝の言葉や手紙をもらうことで地域や社会に貢献していると感じる	70	60	10		職員の数を増やし、業務量を分散させる		
17	C　市		1	2	相談支援業務、児童虐待対応、発達支援担当	立場上、本来であれば統括業務になるが、人手不足により個別支援、虐待対応もすることもあり、やりがいはある	70	58	12		計画作成（相談支援専門員業務）。日中は面談や管理業務をするため。人の増員。	人手不足、専門職（OT、PT、心理、保育士）等の不足	専門職の確保
18	A　市		1	3	障害福祉サービス、補装具、日具等、3障がい全てなので事務量が多い。	サービスを導入したり、補装具を交付したりすることで、一人ひとりの生活が少し豊かになることの手助けができるため	70	65	5		⑧では、関係機関との調整や資料作成、家族と話し合いをする前の事前相談や記録等、非常に業務が多い。	専門性が身についた職員が少なく、スーパーバイズ力に限界がある。	専門家を招いた研修やケース会議の開催。
19	A　市	1		2	手当事務、ケースワーカー	一人あたりの仕事量が多過ぎる為、機械的に処理さざるを得ない	70	60	10	手当業務、支給決定業務		全体の仕事量を把握出来ていない。	二人一組のチーム担当を作り、情報の共有をする。
20	A　市	1		1	ケースワーク業務、自立支援医療業務		70	62	8	1，2，3，6		慢性的な残業、仕事の属人化	休みやすい体制を作る、ケースの情報を共有する。
21	I　市	1		1		多忙すぎてやりきれない	68	60	8		事務処理が時間外でないと手がつけられない。時間内は窓口、TEL対応に追われる。	不平等性、不条理性、公務員体質、組織のあり方	改善不可能
22	A　市	1		1	CW3名	困難ケースの対応で、関係機関との連携がうまくいき、ケースの状態が改善された場合などは無上の喜びがある	60～70	5		担当業務の事務処理や緊急ケース対応、虐待対応、ケース記録など。	人員増	障害福祉サービス（ヘルパー利用、施設入所・通所、児童発達支援など）の利用者が800人（1CWあたり160人）おり、今後も増加が見込まれる。CW1人当たりの残業時間が月60時間以上になっている。	生活保護のように1CW当たりの担当数が国基準で制定されれば人員増が通りやすくなる。
23	I　市		1	6	係長不在で管理業務を行う職員がいないこと。ケース増により、ケースワーカーが常に不足していることがある。		60	50	10	⑪	ケースワークしながら事業も行うため、残業が増えてしまう。事業の専任職員が必要と思う。	職員のメンタルヘルス対策が充分にされておらず、体調を崩して休んでしまう職員が出ている。	人員増で適正な仕事量にしてほしい。管理職をきちんと配置し、組織的対応をとることで負担がへると思います。
24	C　市	1		4	ケースワーカー	市民からの緊急時の対応や人生を左右する支援を行うため	60	50	10		日常業務以外の緊急時の対応や会議録のまとめなど		
25	C　市			2	相談支援		60	60		⑨⑪			
26	C　市	1		3.5			60	60			支援記録作成、認定調査票作成。訪問せずTELで済ませる（相談等）。		
27	J　市	1		1	給付決定等に追われ、相談業務が不充分になるので、給付決定等職員が不足していると感じる	色々な人と出会える	60			①②	日中ケースワークに追われて事務が出来ないので分業が必要		
28	K　市	1		6	経理事務、CW、医療・手当事務の全てにおいて不足している。	障害者団体、施設にはノウハウを与えることで、やる気があるのでみるみる成果が出る。	60	60			計画策定、補助金申請など。日中は窓口業務優先で、事務処理は時間外となっている。	理不尽な怒られ方をする。どなられる。	改善策はない。
29	A　市	1		1	ケースワーク	担当数が多く、個別を具体的に深く考えられない。	60			①②③	未記入	ケースワークをしている人としていない人では、残業時間の差がある。	担当業務を均等に割り振ってもらいたい
30	E　市			1		感謝されることがある。業務経験が浅いため明確なやりがいは見いだせていない。	60	60		⑨日中は相談支援のため退陣業務をしており時間外しか文書をまとめる時間がない。		対外的な対応が個人に委ねられることが多い	課内の意見を調整できる時間が必要