

生活保護行政に関するアンケート結果 (速報版)

【アンケート概要】

- 目 的：本市生活保護行政の検証及び改善方策を検討する「生活保護行政のあり方検討会」における議論の資料とするため。
- 対 象：調査票1 平成19年度以降の保護係職員、保護係OB職員 75名
調査票2 全職員（医療職を除く） 1488名
- 期 間：平成29年2月20日（月）から2月23日（木）
- 方 法：無記名方式（庁内LAN 公開羅針盤アンケート機能を使用）
- 回答状況：調査票1 回答者数：61名 回答率：81.3%
調査票2 回答者数：977名 回答率：65.7%

調査票 1**平成 19 年度以降の保護係職員、保護係 O B 職員対象**

※特段の記載のない限り、表の中の単位は人数。

回答率：81.3%

回答	61
未回答	14

I 基本事項**Q 1 保護係（福祉健康部・福祉政策課・生活支援課）に配属されたのはいつですか。**

平成 19 年度に在職していた。	18
平成 20 年度以降に配属された。	43

Q 2 保護係に何年間在職していましたか。

1 年未満	5
1 年以上 3 年未満	17
3 年以上 5 年以下	22
5 年超え	17

Q 3 生活支援課（福祉政策課）は、初めての配属先ですか。

はい	33
いいえ	28

Q 4 保護係（福祉健康部・福祉政策課・生活支援課）に配属されたときの職名は何ですか。

主事補・主事	37
主任・主査	17
係長・副課長	4
課長・副部長・部長	3

II ジャンパー・グッズ関連

Q 1 あなたは、ジャンパー又はポロシャツを購入・着用したことがありますか。

	計	H19 在職	H20 以降 配属	H19 在職	H20 以降 配属
購入し、着用した	53	18	35	100%	81%
購入したが、着用していない	3	0	3	0%	7%
未購入・未着用	3	0	3	0%	7%
その他	2	0	2	0%	5%

(Q 1で、着用したことがあると答えた方)

Q 1 - 2 着用して生活保護受給者の家に訪問したことがありますか。

	計	H19 在職	H20 以降 配属	H19 在職	H20 以降 配属
ある	41	10	31	56%	84%
ない	14	8	6	44%	16%

(Q 1で、着用したことがあると答えた方)

Q 1 - 3 主にどのような場合に着用していましたか。(重複回答あり)

	計	H19 在職	H20 以降配属
作業着	27 (20)	7 (3)	20 (17)
防寒着	30 (27)	6 (5)	24 (22)
不正受給調査時	3 (2)	2 (1)	1 (1)
訪問調査時	7 (7)	3 (3)	4 (4)
訪問以外の外出時	5 (3)	4 (2)	1 (1)
その他	2 (0)	2 (0)	0 (0)

() は、Q 1 - 2で着用して受給者宅に訪問したことがあると答えた方

Q 2 ジャンパーやグッズにどのような意味合いがあったと思っていましたか。(重複回答あり)

	計	H19 在職	H20 以降 配属	H19 在職	H20 以降 配属
連帯感・結束力を高めるため	40	16	24	67%	51%
職場での士気の向上のため	9	2	5	8%	11%
不正受給に対する意識付け	10	5	5	21%	11%
あまり知らなかった	13	0	13	0%	28%
その他	1	1	0	4%	0%

Q3 なぜ10年間、ジャンパーやグッズを製作・使用する慣行が続いたと思いますか。(重複回答あり)

	計	H19 在職	H20 以降 配属	H19 在職	H20 以降 配属
連帯感・士気の向上のために必要と感じていたため	28	11	17	58%	35%
文言について気にしていなかったため(慣習となっていたため)	34	6	28	32%	57%
不正受給に対する意識付けのため必要と感じていたため	6	2	4	11%	8%
その他	4	0	4	0%	8%

Ⅲ ケースワーカーの業務について

Q 1 ケースワーカーとしてのやりがいはどこにあると感じていますか。(重複回答あり)

受給者が自立したとき、安定した生活が送れるようになったとき	34
受給者の自立に向けた支援ができること自体	14
受給者から感謝の言葉をもらったとき	9
やりがいを感じなかった	7
不正受給を暴いたとき	2
様々な人と関われること	2
仕事でやりがいを感じなかったが、良い職場仲間に出会えたこと	2
その他	2

Q 2 ケースワーカーとして、どのようなことで困難や苦勞、悩みを感じますか。(重複回答あり)

援助方針のとおりいかないとき、指導に従わないとき、受給者本人に自立する意欲がないとき	18
仕事量・トラブルの多さ	14
罵声・罵倒・脅迫されたとき	10
元暴力団員、精神疾患の方など対応が難しい方と対応するとき	10
こちらの説明が理解されないとき	10
既存制度の枠で対応できないと感じたとき	9
受給者の生活全般の面倒をみなくてはならないとき	4
様々な受給者に応じた対応が求められること	4
親族が非協力的であること	2
危険な目にあったとき	2
その他	9

Q 3 ケースワーカーの仕事を行うにあたり、判断に迷うときはどのようなときですか。(重複回答あり)

生活保護制度以外の内容と思われる相談を受給者から相談されたとき	18
法律の解釈、保護費の支給、保護の開始・廃止など法令等の適用について	9
保護手帳で判断できない事例に遭遇したとき	8
様々な場面で判断に迷う	5
どのような支援が受給者の自立に必要なのか迷う	4
具体的な記載なし	9
その他	8

迷ったときにどうしますか。(重複回答あり)

保護手帳を見る	5 5
上司に相談する	5 5
同僚に相談する	5 4
ケース会議に諮る	4 8
神奈川県に相談する	3 4
弁護士に相談する	9
その他	5

Q 4 ケースワーカーとして日頃心がけていることはありますか。(重複回答あり)

相談者の話を聞く。受給者とのコミュニケーション	1 8
適正な生活保護事務の実施	1 4
受給者の安定した生活・自立した生活への支援	9
自分自身の健康管理	7
相手の立場に立った対応	6
迅速な対応	4
受給者のことを知ること	3
受給者の立場に立ち過ぎないこと	2
その他	1 2

Q 5 ケースワーカーとしての技量の向上の機会（たとえば、研修など）の機会は確保されていると感じていますか。また、どういった点でそのように感じていますか。(重複回答あり)

十分に確保されていると感じている	2 4
十分に確保されていないと感じている	3 7

① 十分に確保されていると感じている点（重複回答あり）

所内研修が充分されている	1 4
県など研修が充分ある	6
OJTがしっかり行われている	3
県監査の結果が、本市のケースワーカーの質は高いと示している	2
その他	6

② 十分に確保されていないと感じている点（重複回答あり）

通常業務が忙しく、研修に参加できない	12
ケースワークの技術を高める研修が足りない	8
何も知識がないまま、仕事にあたらなくてはならない	4
研修の回数が少なかったり、内容が不十分である	3
OJTが基本となっているため	2
他市との交流が少ない	2
その他	8

Q6 保護係の仕事を行うにあたり、実際に受けて印象に残っている研修はありましたか。あれば、どのような研修でしたか。（重複回答あり）

県主催の新任地区担当者研修	10
福祉事務所内研修	10
医療機関（特に精神科）での研修	4
他制度に関する研修	4
警察署での研修	2
全国ケースワーカー研修	2
他市のケースワーカーの共同研修	2
特になし	20
その他	8

Q7 保護係の仕事を行うにあたり、受けたいと思う研修や必要だと感じている研修はありますか。（重複回答あり）

医療・介護等に関する研修	9
対人援助に関する研修	9
市役所一般の研修	9
他課や他市との交流	7
他制度に関する研修	6
処遇困難ケースについて検討する研修	6
実践的な研修	4
ケースワーカー同士の勉強会	4
人権研修	3
社会資源の活用に関する研修	2
メンタル研修	2
特になし	4
その他	6

Q 8 優れたケースワーカーの条件は、何と考えていますか。(重複回答あり)

受給者の立場に立ち、物事を考えられる	17
豊富な知識を持っている	13
迅速な対応ができる	11
自立支援に向けた支援ができること	8
生活保護を適正に実施できる	6
できる、できないをはっきりと相手に伝えられる	6
肉体的・精神的にタフである	6
積極的に行動できる	5
コミュニケーション能力が高い	4
周りに相談できる	2
その他	22

Q 9 他の部署の職員は、ケースワーカーの仕事について理解があると感じますか。なぜ、そう感じると思いますか。(重複回答あり)

理解があると感じている	4
ある程度、理解があると感じている	13
理解はないと感じている	32
一部の人、福祉部署内では理解があると感じている	6
わからない	5
その他	1

① 理解があると感じている点

ねぎらいの言葉をかけられる	1
仕事に協力的である	1

② ある程度、理解があると感じている点

仕事の大変さに同情される	10
ねぎらいの言葉をかけられる	1

③ 理解はないと感じている点

経験者しか理解ができないと感じている	14
大変な仕事という認識程度、具体的に何が大変かは理解していない	10
受給者ということだけで、すべてをケースワーカーに押し付けてくる	2

Q 1 0 ケースワーカーの仕事に携わる以前は「生活保護」についてどのように感じていましたか。

制度すら知らなかった	4
障がいや病気で働けない人などに対し、金銭的な援助を行う社会保障制度の一つ	19
大変な職場という認識を持っていた	20
怠け者が受ける制度	2
特に何も感じていなかった	6
その他	10

Q 1 1 ケースワーカーの仕事に携わったことで「生活保護」についてどのように感じていますか。(重複回答あり)

生活保護が必要である人がいる一方、そうでもない人が受給している現実を見ると、虚無感や葛藤を感じる	14
生活保護が本当に必要である人に対しては、必要な制度である	14
制度が現在の状況にあっておらず、制度を改正すべきと感じている	12
経験して良かった仕事と感じている	4
職員の能力の向上、専門職等の配置が必要と感じている	4
人の生活を支えることの重さ、難しさを感じた	3
大変な職場であったと感じている	3
不正受給に対処していかなければならないと感じている	2
その他	12

※特段の記載のない限り、表の中の単位は人数。

回答率：65.7%

回答	977
未回答	511

II 生活支援課について

Q1 生活支援課についてどのようなイメージを持っていますか。

- ・ 職員1名に対して受け持つお客様の数が多く、多忙な環境。逆恨みされることもあるため（切り付け事件）注意が必要な職場。先に記載した大変な職場であると同時に、受給者から感謝され、やりがいも感じることができると考えている。
- ・ 不正受給や社会復帰に向けた指導などにも高い意欲を持って臨んでいるものの、相手方の意識次第であるため、かけた労力と成果が釣り合わないこと、対象の生命に直結するために強い手段に出られないことから、モチベーション維持が可能か心配していた。
- ・ 業務が厳しい代わりに職員の連帯感が強く、それによって何とか体制を保っているようなイメージがある。対・人に係る業務として庁内でも一番厳しい所属であるように思える。
- ・ 所属する職員には若い世代の方が多いと思いますが、理想を持っている人ほど、現実を見て感じる疑問に胸を痛めることがあるものだと思います。それでも、日々の仕事を前向きに全うするために、所属する課員の方々は特に一体感をもって助け合うことを大切にしているという印象も持っています。
- ・ 生活保護利用者に対して、少し強引な物事の進め方をしているように思います。しかし、それは受給者に積極的に関わっているとも見えるため、一概に悪いことだとは思えません。本人の意思では状況が好転せず、強引にでも動いたほうが結果的に本人にとっては良い方向に動くこともあると思うからです。

Q2 人事異動の際、生活支援課への配属を希望したいと思いませんか。また、その理由は。

はい	19
いいえ	644
どちらともいえない	314

<はい>

- ・ 生活に苦しむ市民の大きな力になっているが、一部の不正受給をはたらく者や、理不尽な行動をとる者に対して苦勞すると思う。しかし、全ての職員が生活支援課に配属され、経験すべきであると思う。

<どちらともいえない>

- ・ 保護系の業務は量、質共に重く、特に様々な困難を抱えたケースに対応する事は向き不向きがあると思う。しかしその一方で課自体の人間関係は非常に良く、困っている仲間を助け合う雰囲気があるため。

<いいえ>

- ・ 予算、契約、議会对応等のどの課でも必要な業務が少ない印象があるため。
- ・ 多くの専門的知識が必要となる部署であることから、既に管理職であり経験のない自分でその長がつとまるかどうか分からないため
- ・ 担当する人数が多くいつまで経っても仕事が終わらない、「担当ケースワーカー」となってしまうことから休日・夜間でも呼び出される、訪問先や相手によっては身の危険がある等、仕事に対してはマイナスイメージしか持てないため。
- ・ 感情移入しやすく公私の切替えがあまりうまくないため、多くの受給世帯の苦しい生活状況が自分ごととなり、家に帰っても多くの受給世帯のことが頭から離れず、普通に生活している自分の家族や他課の職員との意識のギャップに悩み、精神的に病んでいくと思うからです。
- ・ 家族の顔を知っているなどの脅しや、近所で出会ってしまうことを考えた場合、家族への被害等が少なからず出る（市内で暮らしぶらい）ことが予測されるため。
- ・ ケースワーカーの仕事を考えてみると女性では難しい点がありそうな気がするので。

Q3 今回のジャンパー等の問題を踏まえて、生活支援課にはどのような組織になってもらいたいと考えていますか。

- ・ 反省すべきところは反省し、受給者や市民の信頼を早く回復する。常に受給者の目線や市民の目線を考え、行動し本当に困っている方へ必要な支援を実施し、制度の適正な運用に務める。
- ・ また、生活支援課に限らず、社会的弱者や立場の弱い方への思いやりにあふれた職場になるといいと思いますが、社会的弱者やものすごい貧困の経験をしたことのない職員が多いので、現実的にそうなるのはなかなか難しいと思います。
- ・ 市民の目がある所で着用等していたのは不適切だと思いますが、これからも不正受給者へは、一丸となって対処して行って頂きたいです。正当に生活保護を受給されている市民のためにも。
- ・ 人権意識の醸成はいうまでもないが、生活支援課異動後もメリットが感じられる職場になってほしい。
- ・ 仕事量が不適切で余裕がない職場は、人に対して思いやりを持てなくなりやすい。一定の余裕をもった組織体制・環境になってほしい。また、意識改革という点では、職員研修、倫理研修、コンプライアンスなどの分野に明るい人材を上手に活用して行ってほしい。
- ・ これまで以上に、管理・監督者が現場担当者へ声かけや気配りをし、担当者が孤立しないようにしてほしい。

- ・ 生活保護法に限らず、福祉全般、ひいては行政全般にかかる広く深い知識・経験を求められることから、福祉職や、上級職の配置を増やすことが必要なのではないのでしょうか。現状は市民一人ひとりの人生に関わる職務には「若すぎる」組織なのではないかと思います。
- ・ チーム保護として引き継がれている、その団結力と支える力ががんばって乗り越えて、市民のために前向きにがんばってほしいです。どの職場もそれぞれ大変なことはあると思いますが、福祉職や職員数そのものが増え、職員の身体的な負担だけでも軽減されれば良いなと思います。
- ・ ここで書き寄せられた意見を生活支援課に突きつけ、「ほら変われ」と迫るようなことはやめてもらいたい。課が孤立する。残酷だ。

II 生活保護受給者について

Q1 生活保護受給者に対してどのようなイメージを持っていますか。

- ・ 本人の努力ではどうにもならない事情で受給している方たちが大半である。しかし中には、就労する努力を行わずに制度に依存し、安穩と生活している方も含まれる。
- ・ そこに至る背景は様々で自立するためには困難も伴うと思うが、生活能力不足や孤立の状況などは行政のみではなく支援団体とともに対策をとる必要あり。
- ・ 一部だと思うが、不正や横暴な受給者のイメージが強い。窓口で対応に苦慮した人が生活保護受給者だったと知ったときに、一部の人であるのに、自分の中の受給者に対するイメージが悪くなる。
- ・ 生活保護は貰って当たり前という受給者が増えており、決して好ましい状況ではないと思う。受給者の中には、しっかりと自立を目指す方もおられ、そういう方が悪評に晒されることも懸念される。
- ・ 働かず生活保護を受給したほうが収入も多いという状況のため、年々受給者が増えてしまっているのではないのでしょうか。
- ・ また、一時的な受給なのか、死ぬまでずっと受給されているのか、など、生活実態への理解が浸透していない。恥の意識を根本から変えて、セーフティネットとしてのイメージを一新しなければならぬと思うが、日本では厳しかろうと思う。

Q2 不正受給についてどんなイメージを持っていますか

- ・ 年間件数であがっているものより実際は多い印象。「偽装一人親家庭」などを実際にかなり見かけます。こんなに一般的に蔓延しているのかと呆れています。
- ・ 全国的に2%、小田原市は4%となっている。たかが数%なのは発見された案件であり、不正を見極めるために忙殺される職員の精神的な疲弊は想像できない。
- ・ 税金を徴収する立場から言わせていただくと、不正受給は許せない。市民の中には、精一杯の生活から税金を捻出している人もいる。その税金が不正受給に遣われることはありえない。

- ・ 意図的に不正受給している方と、法律やルールを理解しきれていなかったことから、結果的に不正受給となってしまった方では見方が異なると思う。しかし、不正受給をさせないよう説明責任を果たせる組織になることは重要だと思う。
- ・ 不正受給者の問題があるが、ごく一部の人達だけだと考えます。確かに間違い、悪いことだと言い切れますが、最初から疑問符で相手と接触しては元も子もありません。
- ・ 今回、あからさまに私たちは間違えた行動をしたのにも関わらず、寄せられる声の半数近くが擁護だ。それは私たちへの応援というより不正受給へのヘイトの色合いが強い。そしてその目は困窮者を足踏みさせる。困窮者を本当に救いたいのなら、「困ったらいつでも相談に来てほしい」「不正受給は許さない」の二つ柱を掲げることで安心して受給できる環境を醸成すべきであり、不正受給はたいした問題ではないというのは誤りとする。

Ⅲ ジャンパーの件について

Q1 生活支援課におけるジャンパー・グッズを政策・使用する慣行が10年にわたったのはなぜだと思いますか。

- ・ 実際に厳しい業務に取り組むにあたって、モチベーションを保つ手段が必要だったのでは。ただ、市民に納得される手段で士気を高めることもできるのではないかと思う。
- ・ 製作当初は、職員の連帯感を高めるためだったと思う。しかし、職員が異動するうちに、製作当初の意義が失われ、面白半分になってしまったのではないか。
- ・ いわゆる「仲間意識」に起因していると思う。生活支援課に配属された新任CWが実際、先輩達が購入しているにもかかわらず、自分だけ購入しないのは難しい状況であると周りから見て感じたし、そもそもお揃いのグッズという面が強かったため、文字等は誰も気にも留めていなかった。
- ・ 習慣になると内部では止めることは難しいのと、生活支援課は団結ゆえに排他的な部分もあったと思うので、外部も踏み込んで指摘しようとしなかったことが原因だと思う。
- ・ 集団凝集性が高かったことの証明。強い団結力を手に入れた代償として、多様な意見を言えるような自由闊達な職場の雰囲気も失ってしまっていた。福祉的専門性は無くとも、異動当初に違和感を覚えた職員は絶対に存在したはず
- ・ 過酷な労働状況にも関わらず、新人ばかり配置したり、適正な人数を配置しなかったり、配属年数を長期化させたこと。組織として対策できなかったことが一番の原因だと思う。
- ・ 職員に対する教育不足。管理監督者と係員と仕事に対するコミュニケーションが取れていたのか。

Q2 今回のジャンパー等の問題について、ご自身の部署においても他人事ではないという感想をもちましたか。

他人事ではないという感想をもった	682
特に感じなかった	295

- ・ 人権研修を受けるまで、「不正受給が発生することが恥ではなく、対象者を助けられなかったことが恥じである」という考え方が、日本国憲法で保障されている人権の尊重であるとの考え方が自分自身になかったため。
- ・ ジャンパーを日ごろ見ていたにも関わらず、内容等に関してそれ以上深く考えたことがなく、自身の部署としても日ごろ意識していないことが実は問題となることがあるのではないかと認識させられたからです。
- ・ 市から送る通知や周知用チラシなどの表現も含めて、知らず知らずのうちに市民にいやな思いをさせている表現がないかどうか、確認しなくてはと思った。
- ・ 粗暴で威嚇的な人物と対応することが多い部署にいて、不当な要求に屈せず毅然とした態度を貫こうとすると身を守るためにカラ元気を出して攻撃的な言葉を皆で話すことになりがち。それがずれた方向にってしまったと思った。
- ・ 私たち公務員は、市民全員がお客様でもあり、差別的な対応を極力避けなければなりません。そこに苦しさがあるのではないのでしょうか。どの部署もクレーマー的な市民対応に苦慮されていると思います。
- ・ 窓口に来る市民がさらにクレームを強めてくるだろうから、対応するのが怖い。もう本当に市民対応が怖い。あと主査や係長クラスの雰囲気、自由にもものが言えない感じなので、ジャンパー買えと言われたら買わざるをえないかも。
- ・ どこの職場も難しい仕事を抱えて多忙を極めており、多くの職員が疲弊している。このため、過剰なストレスが原因で無意識のうちに箍が外れ、誰もブレーキをかけられずに今回のような事態を招くことはどこの組織でも起こり得ると思う。
- ・ 人事異動のサイクルが長くなっている状況もあり、異動先でこのような慣行があることに気付いたとしても職務経験の長い職員に押し切られて改善させることができないことも起こりうるため。

Q3 現在の自分の所属の業務について、他課や関係機関との連携や協力関係が取れていると感じていますか。

連携・協力関係が取れていると感じている	571
連携・協力関係が取れていないと感じている	292

<取れていると感じる>

- ・ 自分だけでは判断に困ってしまうような案件（大小問わず）について、同僚や上司にすぐに相談できる環境にあるため、そのまま他課へも相談しやすい環境にあると思う。
- ・ 特に異例の事態が生じた際に他室課に対する情報提供や確認を係員に指示し、その記録を残すように指導しており、少なくとも必要最低限の連携は行っているものと認識している。
- ・ 自身の課や部内他課のイベントの準備や当日の運営に対し、部内協力して職員応援を実施していること

- ・ 問題が生じたら常に対面で解決方法を相談している。（極力メールだけで済まさない。）
- ・ 業務や教育機関に出向する機会が多く、常に他の関係機関との情報交換や切磋琢磨ができる関係性を持つことで、視野が広く持っていると感ずるためです。
- ・ 関係機関との研修や訓練の機会があるため。

<取れていない>

- ・ 同じ組織なのに他の課に依頼する業務がある時に些細な内容でも依頼文が必要であったり、いちいち煩わしいことが多い。
- ・ いまだに縦割り、現在の課内はある程度協力関係が取れ始めていると感ずるが、他課とは縦割りの壁がいまだに見える。縦割り感を出す課長が多く見受けられる。
- ・ 慢性的な人員不足に陥っている状況下では、定量的な業務の遂行だけで精一杯で、ボーダーラインにある業務の押し付け合いが起きている。連携や協力をしようとする空気がない。
- ・ 部内の報連相ができていない。トップダウンの案件が多すぎる。
- ・ 他部署の事務内容を知らない事が多く、関連業務に対するスタンスが分からなかったりする。

Q4 全庁的に、所属間の連携についてどのように感じていますか。

- ・ 全般としては、あまり良くないと思う。情報の共有化が、あまりされていないため、同じような事を違う仕組みでやっていたりしている。予算要求時に連携事業を優遇したり、グッジョブで連携部門を創設するなど、インセンティブが必要。
- ・ 業務を一つの課で全うするよりも、多岐にわたる専門機関がそれぞれの専門的な知識を出し合うことで、より市民にとって適切で効果的な支援が提供できると考えているが、全庁的に連携が図れているかについては回答が難しい。
- ・ 個人のつながりで連携が取れているが、組織としては連携ができていないと思う。つなぎ役がない課はそれだけ連携を取ることが遅くなるし、うまい人がいる課は他課より早く連携が取れると思う。
- ・ 課の成果として評価されない他課の相談に付き合い苦労しても、称賛する人は立場上存在せず、付き合いだけで行うこともあり、場合によっては課内に良く思われない。
- ・ 連携は取れていないと感じている。部長級・課長級でまずは連携を取ってほしい。新しい業務の実施や業務の見直しをしたくても、どこでやるかが決まらず誰もやりたがらないので押し付け合いになっている。
- ・ 各所属だけで解決できない課題が増えている中、所属を超えた目標の共有ができておらず、各所属が手元のことしか考えていないため、押し付け合いばかりで、結果的に事業が遅れたり選択肢が狭まったりしている。
- ・ 組織目標を高く設定し、全庁的に取り組んでいるように見せかけていることに対する綻びが目立つようになってきている。屋台骨を再構築しない限り、所属間連携は実現不可能に思う。
- ・ 電子端末での業務処理が主流となった結果、過去に比し組織間のアクセスは容易になっている。（見知った職員でなくてもメール等で容易に依頼が出来る等）が、一方で、簡単なことを難しく

してしまっている場面も多い。（冗長な依頼文、無責任な CC メール、膨大な資料を添付してのメール転送など）