

改善方策の検討（提案）

元生活保護利用者
和久井みちる

問題点（1）	ジャンパー作成に至る経過と行動について
課題	職員内での団結維持にのみ専心し、当事者とのかかわり方については意識が向かず、支援としての課題意識が希薄である。
改善策	「行動には理由がある」ことを学び、対人支援であることの認識を再確認するため、当事者の声を聴く機会を設ける。 本来は直接対話が望ましいが、手法として今がその時期とは考えにくく、 無記名のアンケート形式など、当事者側から見える制度やCW業務のあり方について顧みる 機会をもつ。 一方の言い分だけでなく、双方の想いを理解することから信頼の再構築へのきっかけをつかんでほしい。

問題点（2）	業務上の研修のあり方
課題	県の主催の研修以外、所内CWによる研修が中心であり、他者の目をいれる機会が極めて少ない閉塞的な状況が続いている。
改善策	研修については、県職員の他、 学識経験者・法律家を含め職能団体から講師を招く機会を増やす。また対人支援のあり方などはNPOや市民団体なども交えて相互に学びあう 機会を設ける。

問題点（3）	「保護のしおり」等、市民向け文書について
課題	行政目線で用語、表現ともに市民に理解しにくい現状がある。
改善策	問題（5）で提案するような 市民PJに諮り、市民に分かりやすく、自尊心を傷つけない表記について、全庁的に再点検 を行う。

問題点（4）	生活保護課職員の孤立の問題について
課題	生活保護業務について、現場職員から全庁的に理解が薄いと認識され、CWの孤立感が深い状況にある。

改善策	<p>① 庁舎内保護課の配置において、市民・職員双方の視点から「どこにどのように」配置すべきかの検討。</p> <p>② 福祉関連部局（生活保護、障がい、高齢、ひとり親、市民相談等）合同で、定期的に業務報告や事例検討を行う。管理職の会議ではなく、新人を含め、できるだけ現場の職員同士で話し合える場とし、事例検討などは外部 SV（スーパーバイザー）を導入するなど、多面的な視点を入れながら、職員間の理解を深め、風通しをよくする。</p>
-----	---

問題点（5）	市民にやさしい小田原市への変革にむけて
課題	市民の意見をどう汲み上げ、活かしていくのか、その取り組みを市民目線で検討できるか。
改善策	<p>① 市民と行政を学識経験者らがつなぎ、市民にやさしい小田原市のあり方について、多角的な面から、ともに学び、検討、検証していける市民プロジェクトチームを設置し、行動計画について市に提言していく。</p> <p>② 毎年期間を決めて、その間の来所者に窓口の対応、説明のわかりやすさなど簡易アンケートを取り検証するなど。</p>