

# 支援困難事例の検討 (13:15～17:00)

高度な相談支援(困難ケースへの対応)について、具体的な支援の  
考え方やその方法について学ぶ(個と地域をつなぐ視点の理解)

事例検討

- ①緊急に対応が求められた事例
- ②支援拒否などかかわりが難しい事例

# 事例検討の展開(2回繰り返し)

事例提供者から事例紹介(10分)

事例の背景や不足している情報を事例提供者から聞き取り(5分)

演習 グループ討議      討議テーマの提示(25分)

全体      検討結果の発表(3グループほど 15分)

講師・助言者コメント      2名(10分)

## 【後期】主任相談支援員養成研修 講義と演習⑥（支援困難事例の検討）

<b>1. 事例タイトル</b> (事例内容のポイントやキーワードを表す表現・内容にしてください)	車上生活をしている妊婦の一時生活支援
--	--------------------

2. 事例内容 (A:緊急対応が求められた事例、B:支援拒否など関わりが難しかった事例のうち、1つの事例を選択し、右記 ( ) 内にAかBを記入してください) ⇒ ( A )

### ①相談の経路を簡潔に記載してください

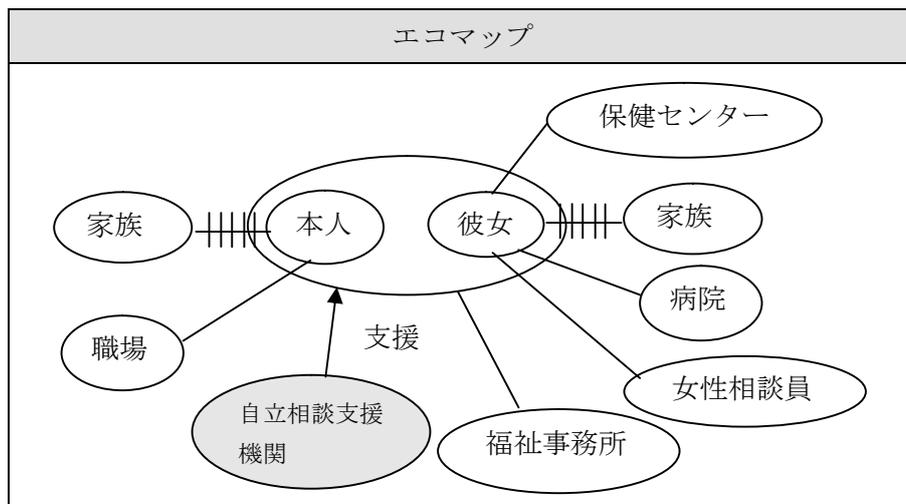
車上生活をしている方から福祉事務所に相談が入ったが、生活保護の受給を拒んでいるため、一時生活支援事業が利用できないか打診があったもの。相談者は20代男性だが、行動を共にしている10代女性があり、その女性は妊娠6ヶ月とのこと。

### ②本人の主訴を簡潔に記載してください

半年前ごろから彼女の実家や友人宅を転々としていたが、追い出され、現在は車上生活をしている。・食べるもの、下着、住む場所がなく困っている。本人、彼女ともに家族とは縁を切られており、電話をしても出てくれない状況である。

先月から就労しているが、会社からガソリン代などを前借りしており、今月月末の収入は5万程度の見込み。来月末には30万程度の収入があるかもしれないので、一時的に助けてもらえれば何とかなる。(実際には翌月以降も10万弱の収入)

### ③相談の内容と対応、課題



当日は積雪の予報（相談は〇〇月末）であったため、母体の健康も考慮し、当日はビジネスホテル、翌日からウイークリーマンションでの一時生活支援事業の利用を開始。食事と衣類の提供を行うとともに、医療機関の受診等を進めた。

出産・育児を考えると生活保護利用が妥当と判断していたが、本人・彼女ともに強い拒否があった。しかし、家計支援プランを一緒に作るなかで自身の状況を理解してもらい、転居と出産が落ち着くまで生保を利用し、その後生保からの脱却を図るようにすることで合意された。

結婚や出産、育児などをどうするかが、支援プランに大きく関わってくることから、担当相談員の心理的負担が非常に大きいケースであった。

**④この事例に関して、主任相談支援員としての関わりの中で課題となったことについて記入してください。**

相談者が行政や相談機関全般に強い不信感を持っていたため、正確なアセスメントができるまでに時間がかかった。緊急のため、十分な情報がないまま支援を提供しており、解決の見立てもできないままの支援は非常に難しかった。

出産というタイムリミットがある中で、人生の重大な決断に立ち会う場面が多くあり、相談員の心理的負担が大きかった。主任相談員としてその負担を軽減しつつ、解決に向けた道筋を相談員が作れるように支えていくことが求められていたと思うが、十分ではなかった。

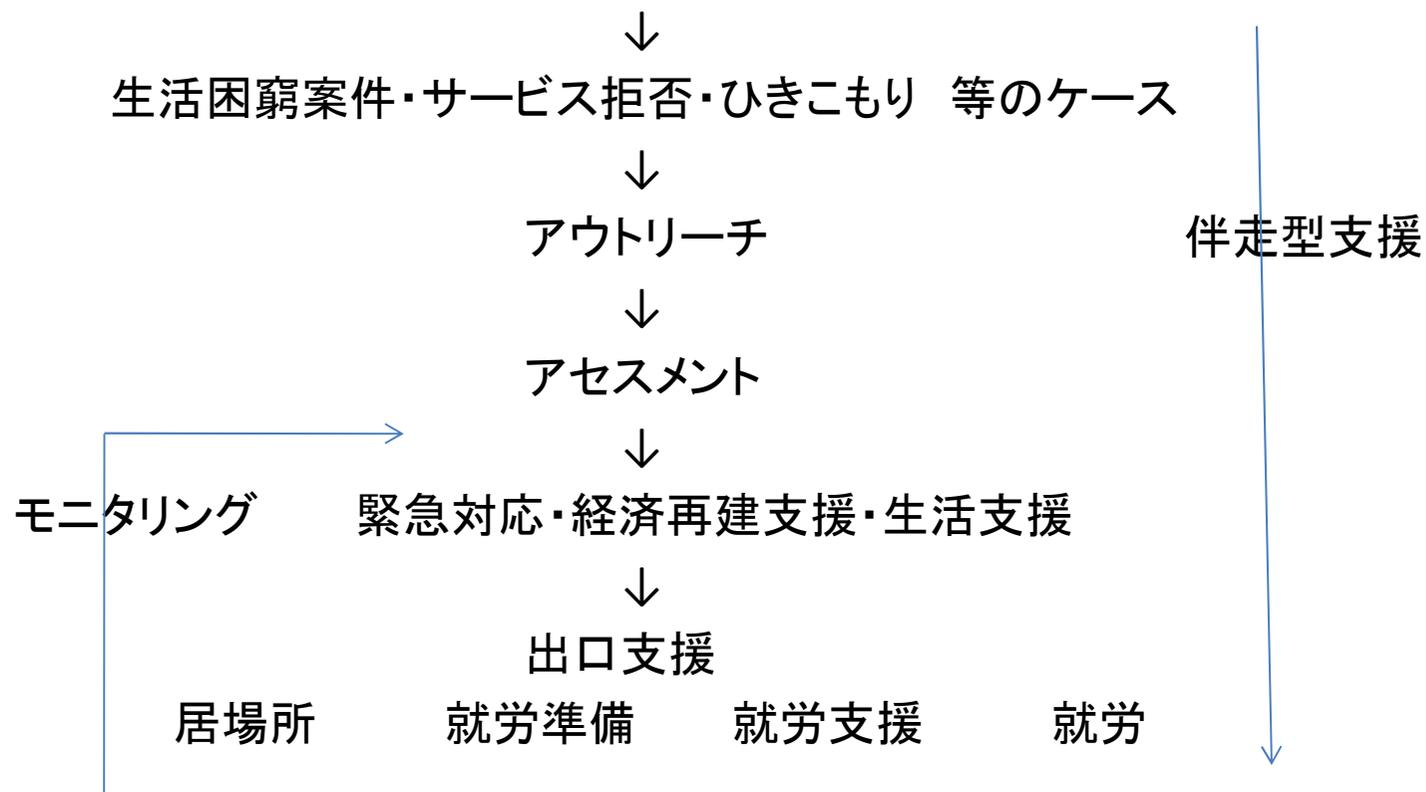
# 自立支援相談10の鍵

豊中市社会福祉協議会

勝部麗子

# 豊中の総合相談とアウトリーチ

地域住民・なんでも相談・事業所・大家、管理組合・貸付・学校・民生委員等



- 行政の窓口は公共料金の滞納世帯が把握

# 豊中の生活困窮者支援①

## 生活困窮者支援緊急支援

- 貸付、日常生活自立支援、なんでも相談などからの生活困窮者の伴走支援→CSWへ  
(緊急対応、多重債務整理、年金手続き、住宅探し、制度利用、就労支援等)
- 善意銀行の生活困窮者貸付
- 物品提供(衣類、食糧)
- 老施協 社会貢献費用との連携

# 豊中の生活困窮者支援②

- CSWの相談の中で対応が難しかった就労まで距離のある若年の支援(ニート・ひきこもり・リストラ・ホームレス等)  
→就労準備的な活動 \*本人との目標設定(PSプラン)

居場所→就労プログラム→就労体験→就労

- ①居場所...週4回(生活面と自己肯定感、仲間意識)
- ②就労プログラム2時間一コマ 活動費支給
- ③就労体験...新聞配達、団地の草ひき、買物支援等  
→職域開発地域のネットワーク発揮 活動費支給
- ④就労訓練...パートで一定期間仕事に就く(この間就活)
- ⑤就労支援...就労支援センター・ハローワークとの連携

# ステップアップ

アウトリーチ	居場所参加	中間的就労	就労体験	就労準備	一般就労
家庭訪問 家族会参加	生活支援	500円/2H	新聞配達	就職活動 地域就労支 援センター	OB会

# 生活困窮者自立支援総合相談の 10の鍵

- 入口と出口づくり  
入口 早期発見ネットワーク 解決力が発見力  
出口 一般就労だけが出口ではない  
ひとりひとりの役割がある
- 本人の自己肯定感を高める 徹底した本人尊重
- 翻訳機能 行政と本人 事業所と本人 地域と本人
- SOSを言える気づける地域づくり  
知ることによって優しさが生まれる
- 開発力 ないものは作る セーフティネットを作る事業  
緊急小口資金・フードバンク

- できる・できないのジャッジのワーカーではいけない  
本人の生活から支援を組立てる
- 家族全体の見立てが大切  
包括から見たら虐待？ 息子支援は？  
保護か？就労支援？
- スモールステップを積み上げる 本人と目標を共有する
- 諦めない心 人生をあきらめかけて人を支える私たちが  
先に諦めてはいけない
- 援助関係づくり サービス拒否は支援者が拒否されてる  
あなたを心配している。苦しい思いを受け止める  
社会資源の活用は本人が主体化しないと始まらない

## 【講義と演習⑥】支援困難事例の検討

いちほら生活相談サポートセンター センター長 大戸優子

### ■お伝えしたいこと

～特に、他機関との連携において～

1. 他機関連携の際に必要なことは何か
2. 支援困難の原因と他機関との関係
3. 支援者の感情を見過ごさない

## 1. 他機関連携の際に必要なことは何か

- ・それぞれの機関の位置づけ・役割を理解する
- ・それぞれの機関や担当者の強み・弱みを知っておく
- ・専門分野のキーマンとのつながりをもっておく

## 2. 支援困難の原因と他機関との関係

- ・支援困難となっている原因を見極める  
(本人の特性? 周囲の影響や関係性? 置かれている環境?  
支援者のアプローチ方法? 資源のなさやミスマッチ?)
- ・アセスメントした情報を他機関と共有する(代弁・解説)

## 3. 支援者の感情を見過ごさない

- ・焦りや陰性感情を認識する(自身の、スタッフの、他機関の)

## パート1（勝部・大戸）

### ・グループ作業1

この事例に向き合う中で、どういう課題がありますか。

### ・グループ作業2

時間がとても限られる中で、優先順位をどのようにつけていきますか。

## •グループ作業2

時間がとても限られる中で、優先順位をどのようにつけていきますか。

## パート2(田中・上原)

### ①グループ討議のテーマ

「信頼関係を築きつつ見立てを進めることを、地域ぐるみで行うための戦略的動き方の検討  
～ストレンクス視点を巡って～」

### ②グループ作業

「父娘と社会資源との関係性の見立てと介入プランを検討してください。グループでエコマップを作成しながら話し合うこと。」

「とくに信頼関係を意識し、父娘と社会資源との関係性に留意のこと。」

## ②グループ作業

「父娘と社会資源との関係性の見立てと介入プランを検討してください。グループでエコマップを作成しながら話し合うこと。」

「とくに信頼関係を意識し、父娘と社会資源との関係性に留意のこと。」

## 【後期】主任相談支援員養成研修 講義と演習⑥（支援困難事例の検討）

<b>1. 事例タイトル</b> （事例内容のポイントやキーワードを表す表現・内容にしてください）	慢性的貧困状態にある高齢の父親と就労経験のない娘への支援
<p><b>2. 事例内容（A:緊急対応が求められた事例、B:支援拒否など関わりが難しかった事例のうち、1つの事例を選択し、右記（ ）内にAかBを記入してください）⇒（ B ）</b></p> <p><b>①相談の経路を簡潔に記載してください</b></p> <p>〇〇月中旬、病院SWが「父娘で通院中の貧困ケース。現在父親が心不全で緊急入院中、数日後には退院予定だが医療費支払いや今後の生活が困難な状況。」と県の支援機関に支援要請。          〇〇月、県の支援機関から市の地域包括支援センターに相談があり、その後、地域包括支援センターより市の保健師及び自立相談支援機関に協力要請。          父親（80代）と娘（40代）の2人世帯、主たる相談者は父親。          父親は狭心症（身障手帳4級）とC型肝炎で通院治療中、歩行不安定。数年前までは板金業と農業で多少の収入を得ていたが、現在は年金収入（約5万円/月）のみ。所有する600坪の田畑を人に貸し収穫米を受け取っている。持家、預貯金なし、借金なし。運転に不安が出てきたため移動の際は公共交通機関を利用している。外出時は常に娘が付き添う。          娘は高校卒業後、祖母や母親（20年前に死亡）の介護と家事全般を担ってきた。収入なし、就労経験なし、運転免許なし。ずっと家に居たため、他者との関わりに不安がある。頭痛・耳鳴り・めまい・腰痛・腹部膨張感等の体調不良を訴え関連各科に検査通院中。MRI結果は問題なし、現状特に病名が見つくような異常は見つかっていない。年金及び国民健康保険税等の滞納なし。          病院SW支援のもと、医療費はお金のある時に少しずつ支払っている。担当民生委員が時々様子を見に来てくれる。          「生活が苦しい」との訴えがあるも、具体的なお金の話になると口をつぐんでしまう。娘は大人しく、必要な時以外はあまり話をしない。就労に少し関心を示しているが、父親の意向に沿わないことはしたくないと考えている様子。父親が〇〇月以降も入退院を繰り返しており、娘もずっとそれに付き添っているため、ゆっくり話をする時間をとるのが難しい。主に父親の支援担当として地域包括支援センター、娘の支援担当として保健師、世帯の生活全般の支援担当として自立相談支援機関が定期的に訪問しているが、状況確認や情報提供、傾聴に留まっている。病院SWも含め、支援者間で情報はその都度交換・共有し、連携をとっている。</p> <p><b>②本人の主訴を簡潔に記載してください</b></p> <p>収入が少なく生活に困っている。自分は今もう働けず、どうしたら良いのかわからない。介護が必要な状態ではない。娘も体調不良で、今まで外に出たこともないし、働けない。生活保護は嫌。2年位前に相談に行ったことがあり、思い出したくないから言えないが、とても嫌な思いをしたので、もう二度と相談に行きたくない。人の世話になりたくない。助けてもらいたいが（金銭的な支援を）何もしてもらえないと言うなら仕方が無いと思う。税金もちゃんと払っているし、慎ましく暮らしているのに…。2人とも具合が悪い状況でいろいろ言われても、どうにもならなくてイライラしてしまう…。</p>	

### ③相談の内容と対応、課題

具体的なお金の話はまだ良く聞き取りが出来ていないため、引き続き関係機関と連携しながら訪問・相談支援をしていく必要あり。資産の活用も一案。まずは、実益と娘の就労経験を得ることを目的に、自宅で自分達のペースで出来る内職について、現物を見せながら情報提供・提案中。継続して何件か提示していく中で興味の方向性を探っていく。2人が互いを気遣っていつも行動を共にしているため簡単ではないが、父娘分離し、それぞれの思いについて話を聞く機会を作れないか検討中。特に、軽い支援拒否がある父親への対応について、民生委員との連携強化を進めていく。

### ④この事例に関して、主任相談支援員としての関わりの中で課題となったことについて記入してください。

支援拒否の裏にある思いへの寄り添い、ストレングスを活かした支援、孤立危機のある人の地域への再編入、就労先や新たな就労方法の開拓・開発など



# 支援困難事例を検討する

## ～その意味と業務の展開～

日本福祉大学  
教授 田中 千枝子

# アセスメントレベル 人ー環境アセスメント

## ミクロ：メゾ：マクロ 相互相互作用

### システム論（つながり・かたまりで考える）

	時間的歴史的経過	やり方生き方のストレングスを学ぶ
父 娘 父娘関係（家族）	「自律して正しく生きてきた」長さ と維持できていた実績 「父母と一緒に生きてきた」長さ と維持できてきた実績 閉鎖的で凝集性高い	その中での「ヘルプ」の意味
父娘ー資源関係 資源間関係	生保を使わない 使おうと決意した ときの仕打ちへの反応 誰がどこが今回の支援につなげたのか	
近隣地域文化・状況 制度・政策・社会情勢の影響	住民価値観 問題意識 行政対応	制度では解決できない課題の 取り上げ方が問われる

# 各レベルのアセスメント要点と交互作用

ミクロ

当事者（家族）システムをストレングス視点でアセスメント  
当事者の強みを活かして、弱みを支援側がカバーする



「問題」や「原因」ではなく、常に「取り組み課題」をみていく  
バイオーサイコソーシャルモデルによる理解

メゾ

自分の組織・地域アセスメント 継続的情報収集社会資源評価  
環境アセスメントもストレングス視点で



ネットワーク論によるマッピング 戦略的方向性の支援チーム同意

マクロ

制度の弱みとその影響を踏まえて、地域社会の枠組みにアプローチ

## 支援困難事例は、業務展開の機会である 困難の源をどこに置くかで、解決の方策が変わる （検討会を開く側の戦略的関わり）

意図した目的	支援の標的	会合の性質
地域づくり	幅広い地域関係者・当事者・市民	地域理解と創造
社会資源開発	当該資源関係機関者	地域による資源の創出 戦略的組み立て
連携に向けた組織 ネットワークづくり 認可	当該資源関係者と第三者	地域によるプラン調整 プラン認証 協力
個別困難事例の解決	支援者支援 チームによる当事者理解	アセスメント SV

# 主任支援員として、事例検討で考える事

- 支援者が事例を正しく理解できるように、組織全体を使ってでもアセスメントを深めるリードによるスーパービジョンの実施 ディスカッションツールとしてのエコマップなどの工夫事例の予測（リスクマネジメント等）の重要性
- 組織としてチームとして、自分たちのアセスメントを基にしたプランについて、地域関係機関に協働・サポート・認可を持ちかける→事例終了もこれにあたる連携会議の運営に関与し、
- 組織を越えた地域アセスメントをもとに、地域の資源開発や地域づくりの方向性を理解しながら、困難事例から取り出せる課題を留保しておく
- 組織全体で扱った個々の困難事例から、地域の課題につながりそうなものを蓄積しておく。その証拠を持って、地域づくりや具体的な資源開発のための動きをつくるための、アクションなど仕掛けを戦略的に考える。

# 支援困難事例の検討

社会福祉法人 聖隷福祉事業団  
浜松市生活自立相談支援センター つながり

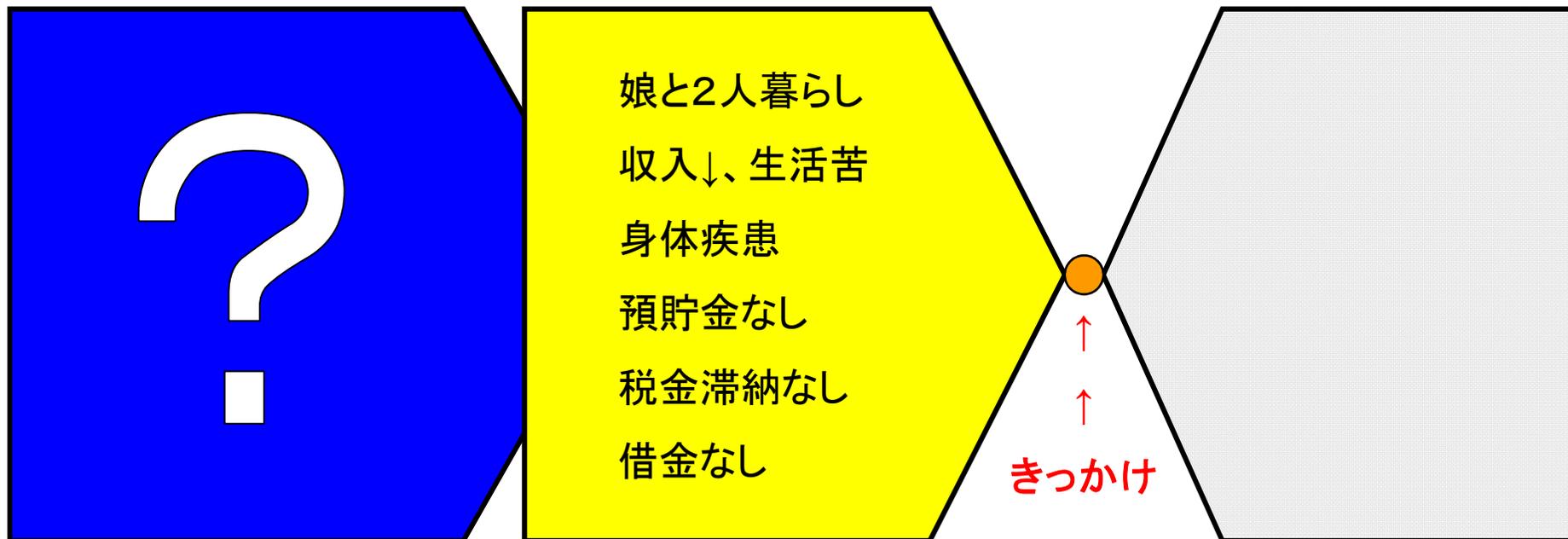
所長 上原 久

第2日目 8月26日(水)

過去

現在

未来



父親の生き方・価値観

(「税金はちゃんと払ってきた」「つつましく暮らしてきた」)

私たちの支援

この世帯の「生き方」や「価値観」を支える！

○本人の「思い」を聴き、寄り添うことはとても大切なことです。

○しかし、それだけでは何も動きません。

○その世帯(本人や家族)の「生活の軌跡(生活の歴史)」を聴きながら「課題解決の方法」「生き方や考え方」を理解することが重要です。

○私たちの「支援」とは、Ctの「生き方や価値観」を下支えしながら、解決に向けた動機づけを行うことといえるでしょう。