

# 主任相談支援員の アウトリーチとインテーク

秋田県湯沢市

社会福祉法人 雄勝福社会

人材育成次長 佐藤 博

# アウトリーチとインテーク

## ポイント

### ●アウトリーチ

1. なぜ、この制度は、アウトリーチを強調したか
2. 主任相談支援員をこの制度に位置づけた理由

### ●インテーク

1. アウトリーチとインテークは、一体的である  
(決して別々ではない  
→「ここまでがアウトリーチ、ここからインテーク」ではない)
2. インテーク場面の相談支援員の印象が、その後の相談支援に決定的影響を及ぼすことになる(ここがコケルと、後が無いことを心すべし)

# アウトリーチ①

## 1. なぜ、この制度は、アウトリーチを強調したか

今までの制度は、対象者の基準が明確であり、アウトリーチをあまり強調しなくてもよかった。しかし、生活困窮者自立支援制度は、対象者が限定されず、かなり包括的な相談を受け付ける必要性のある方々であることと、今まで、制度の対象になりにくい、いわゆる制度の狭間にあり、社会的に孤立している状況で、相談から距離を置いていて、声を上げない方々を把握しなければならないことから、アウトリーチを強調した制度にした。

今までの生活困窮者対策といえば、生活保護法のみであった。今回、新たに、生活保護の手前の段階で支援を行うことで、多様な生活課題の解決に向けた相談に応じる制度を施行したが、生活保護の延長線または、同じ手法で相談支援の対応を図ろうとしている事例が見受けられる。

相談窓口に来るのを待つのではなく、相談に一步踏み込める環境づくりとして、援助が必要であるにもかかわらず、自発的に申し出をしない方々に対して、こちらから積極的に出向いて(訪問して)働きかけ、相談に結びつけることにより支援の実現をめざす志向が重要である。

そのためには、自立相談支援機関へ、地域で問題を抱えている方々の情報が入る体制づくりを構築しなければならない。

# 生活保護の対象にならなかった人は

福祉事務所  
生活保護申請

収入・預金		
資産	何も無くなるまで、何ら相談支援の手立てが無かった。 生活保護になるまで、ただ待つだけ。	
生命保険		申請

全部無くなったら  
申請に来てください

〇ヶ月  
資産が無くなるのを待つ

今まで、この支援が  
欠けていた。

収入・預金	自立相談支援事業	収入・預金	生活習慣の改善や就労支援などにより、生活改善が図られる。
資産		資産	資産等を減らすこと無く、維持可能。
生命保険		生命保険	

〇ヶ月

# アウトリーチ②

## 2. 主任相談支援員をこの制度に位置づけた理由

アウトリーチを実施するためには、その方法・手段を、自立相談支援機関の対象エリア内でしっかり考える必要がある。

つまり、声なき声(声を発しない人)など、地域で問題を抱えた方々の情報が自立相談支援機関につなげる地域体制づくりを構築しなければならない。

アウトリーチの必要性を強調した制度であるため、相談支援機関がアウトリーチしやすい地域体制をつくるソーシャルワーカーとして、主任相談支援員を配置することにした。

地域から様々な情報を提供してくださる方々は、逆に、支援や見守りの担い手(社会資源)にもなってくれる、いわゆる地域の「おせっかいやき」さんは、アウトリーチには極めて大切な社会資源である。

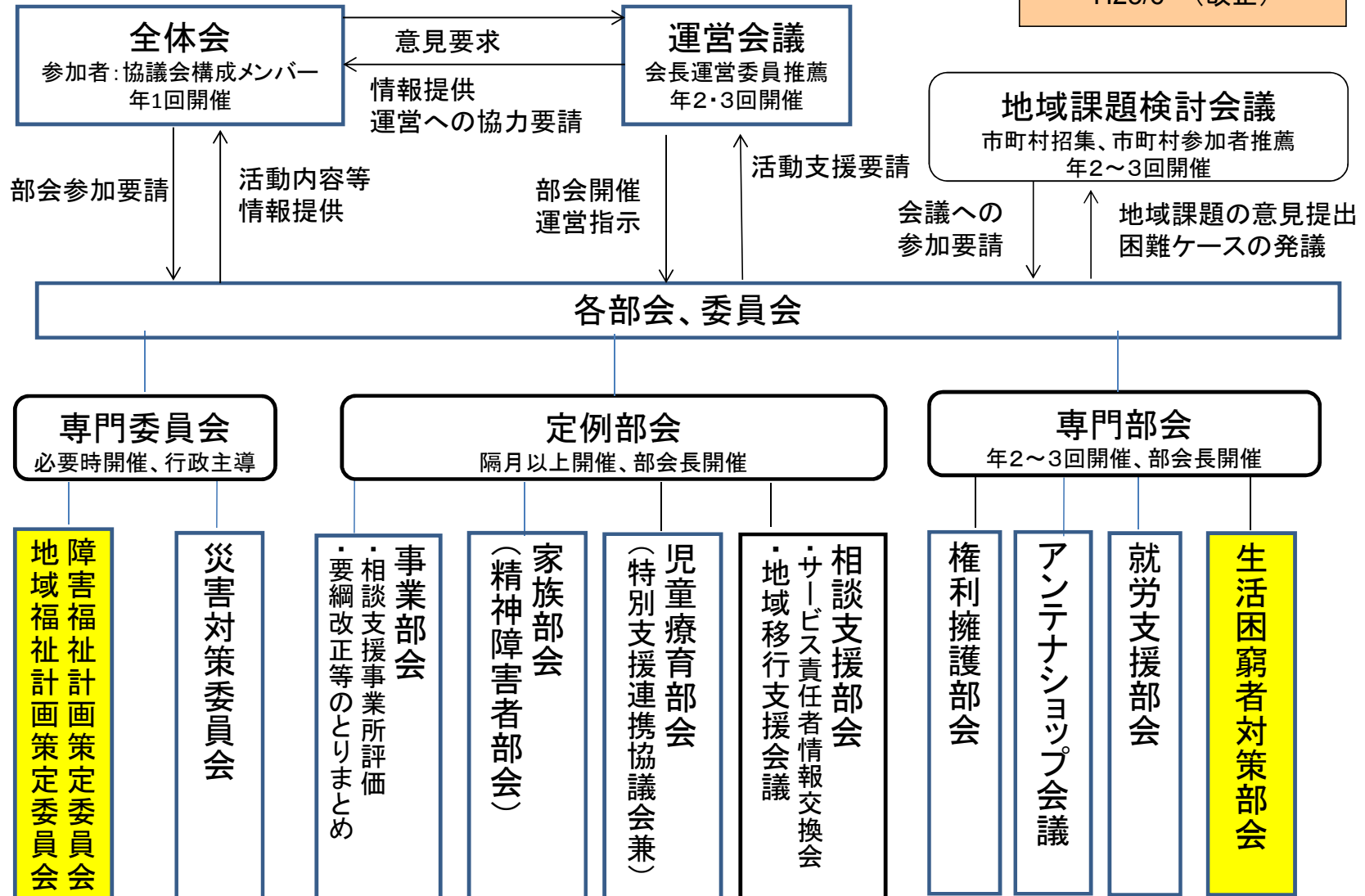
このような方々が、どこに情報をつなげればよいかという方法・手段をしっかり考えるのが主任相談支援員である。

これができれば

相談支援員のアウトリーチの効果があがる。

地域自立支援協議会など、既存の協議会を用いることが有効

湯沢雄勝地域包括支援  
ネットワーク協議会体制図  
H25/6～(改正)



## 地域支援体制づくりが重要

様々な情報ネットワークを作ることにより、「抜け・もれ」のない情報が入る仕組みづくり  
生活困窮者自立支援制度は、アウトリーチを重視しているが、身近な情報体制ができていないと  
アウトリーチはできない。

情報

こういう方々が、どこに連絡や情報提供したらよいか分かっていること

### [制度上の有資格者]

社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、介護支援専門員、保健師、看護師、栄養士などの退職者や  
経験者

### [制度上に位置づけられている研修等で業務要件が得られる者]

ヘルパー、障害者相談支援専門員、サービス管理責任者、生活・介護支援サポーター、

### [公的な者]

民生委員・児童委員、主任児童委員、人権擁護委員、保護司、

### [その他]

町内会、近隣者、行政員、コミュニティーソーシャルワーカー(CSW)、福祉員、水道検針員、ふれあい安心  
電話協力員、配食サービス配達員、地区回覧板班員、アパート管理人、サロンや集まりの会員

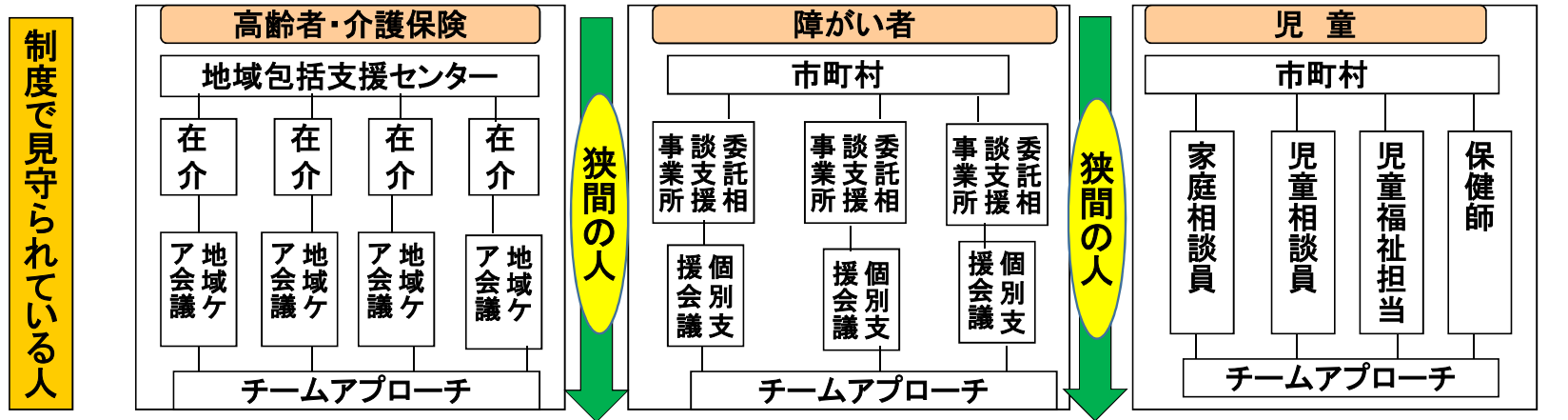
### 【サポーター協力店】

理美容店、郵便配達員、新聞配達員、牛乳配達員、ヤクルトレディー、移動販売車、宅配業者、

サ  
ポ  
ー  
タ  
ー

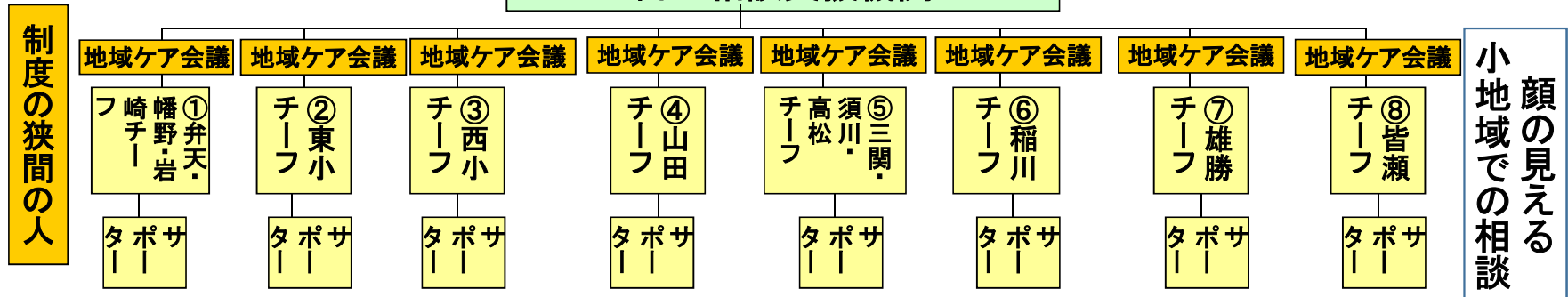
## 制度の狭間を埋める体制づくり

地域支援体制の例：秋田県湯沢市の三層構造



制度で見守られている人

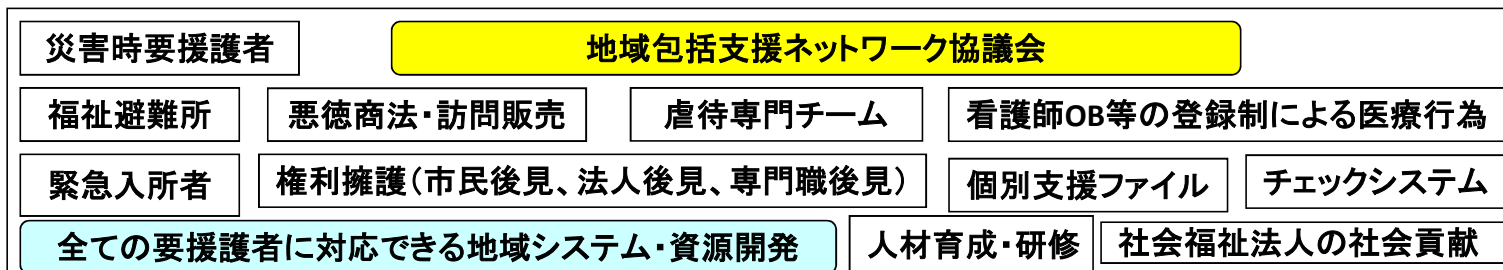
## 自立相談支援機関



制度の狭間の人

小地域での相談  
顔の見える

地域包括ケア





# インタビュー①

## 1. アウトリーチとインタビューは一体的である

(決して別々ではない → 「ここまでがアウトリーチ、ここからインタビュー」ではない)

- ①アウトリーチとインタビューは、流れとしては別々に表記されますが、訪問した時点で、訪問と面会が一体的に展開され、インタビューが始まっています。加えると、アセスメントも始まっていることになる。
- ②ちょっと出かけてくる(訪問してくる)という意識ではなく、常にアセスメントに結びついているという意識。
- ③ネットワークを通じた関係者(民生委員など)と連携をとる場合であっても、アウトリーチには、関係者のご自宅にお伺いする場面も含まれる。

## インタビュー②

### 2. インタerview場面の相談支援員の印象が、その後の相談支援に決定的影響を及ぼすことになる(ここがコケルと、後が無いことを心すべし)

- ①インタビューを安易に考えていませんか。→ この瞬間が一番大切な場面として臨む。
- ②信頼関係を作り上げていく上で、最初の印象が決定づける。  
→ 「疑う」「猜疑的」な気持ちが少しでもあると、相談者は敏感になります。なぜなら、今まで、**信頼しても  
らえなかった**ので、相談に行かなくなった人を多く相談に応じるのだから。  
★関係者(民生委員など)との情報共有場面での印象も、油断してはなりません。相談者と同様に、信頼関係ができるように最初の印象が肝心です。
- ③インタビューの印象が、アセスメントに影響してくることを常に意識する。  
→インタビュー場面の相談支援員の印象が、その後のアセスメントの質に大きな影響を与える。  
アセスメントの質が低いと、プランの効果も低くなり、支援する関係者(サービス提供者)からの評価も低くなる。
- ④インタビュー(最初の段階・局面における面接)は、1回で終わるものではない。

主任相談支援員は、以上の「アウトリーチ」「インタビュー」の意味と背景、その後に引き続く影響をしっかりと相談支援員に伝え、人材育成することが職務...主任相談支援員が、名前だけの肩書きにならないよう、ソーシャルワークの技術を地域で展開していただきたい。

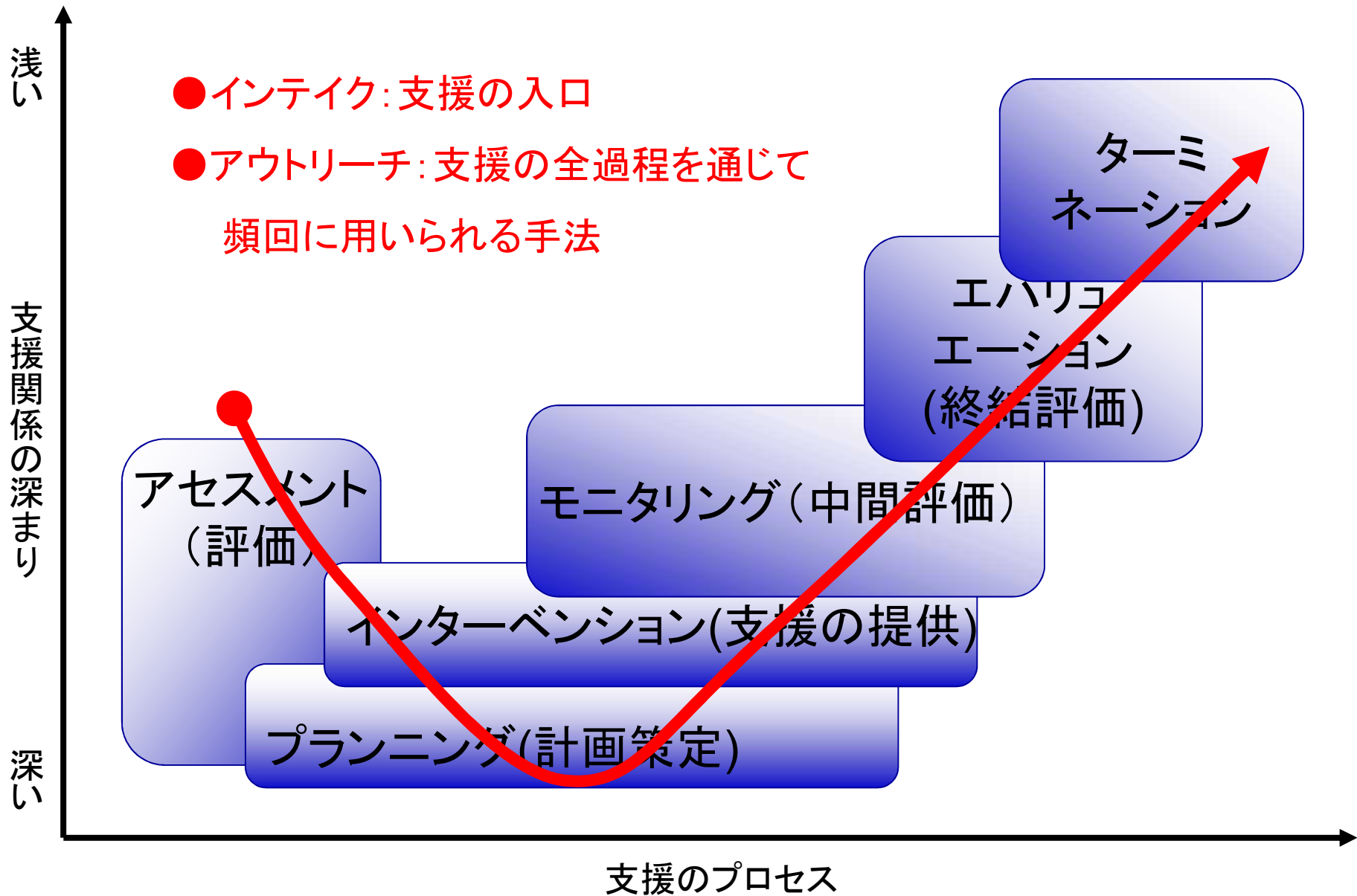
# アウトリーチとインテイク

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)

17:15—18:15

# 支援の全過程とアウトリーチの関係



# インテイクとアウトリーチ

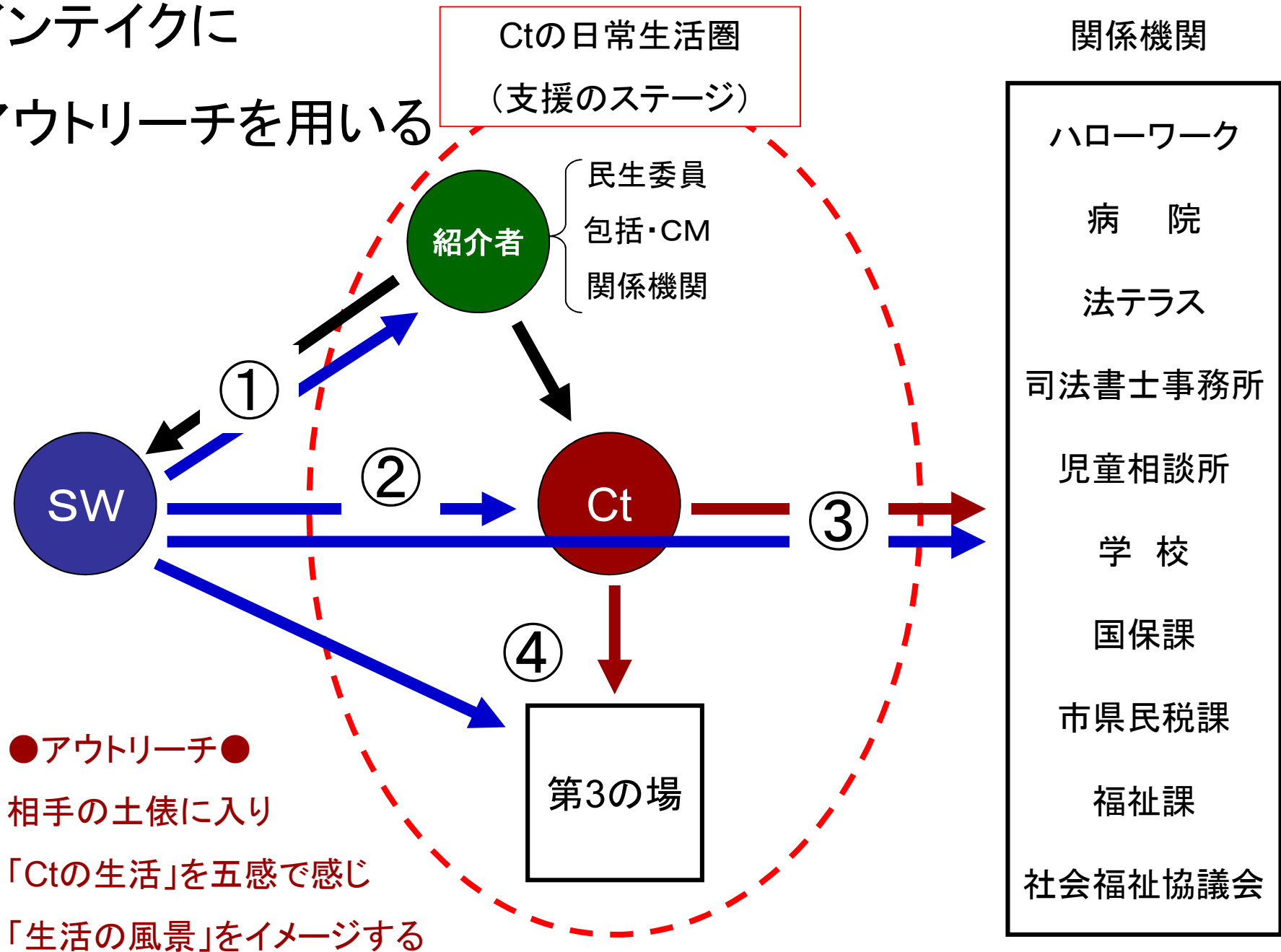
## インテイク(受理)

- ・申請者のニーズを吟味し、サービス提供の可否を決定するために行われる援助過程の入り口。
- ・受理は援助の開始期であり、利用者の動機づけを高めるために重要な段階。

## アウトリーチ

- ・Ctの日常生活の場(日常生活圏)において、必要な情報やサービスを提供(あるいは収集)する活動。
- ・地域のなかで生活困難に直面している人々を見つけ出すことも意味する。
- ・Ctの来訪をただ待つのではなく、SWが積極的に地域に出て行く側面が強調される。

# インテイクに アウトリーチを用いる



## 「支援関係」⇒「信頼関係」の構築へ

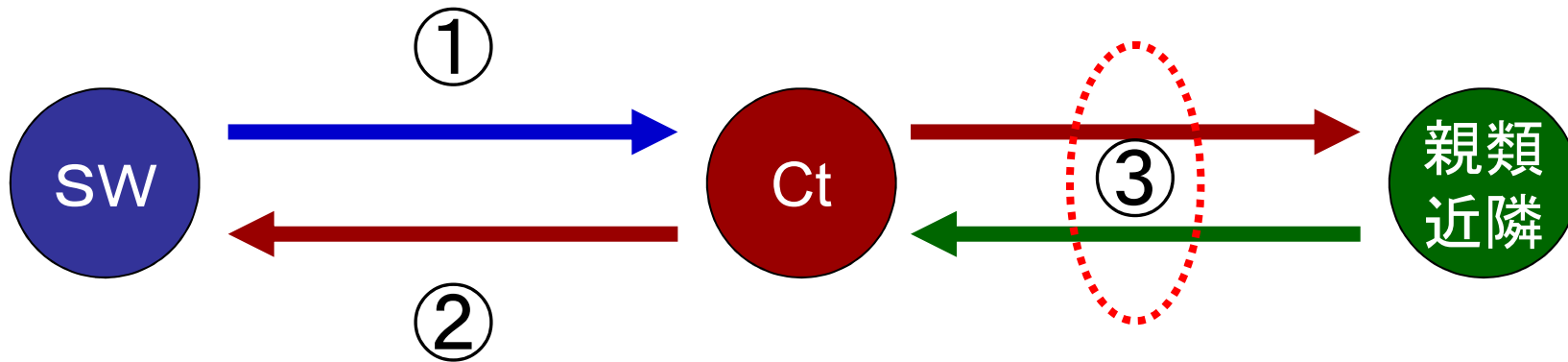
### 支援関係

- ① 支援関係は人工的な関係（「お友達関係」≠「支援関係」）
- ② 短時間で、より強固な関係を作り上げる（「目的」が不可欠）
- ③ SWが「我は何をする人ぞ...」を説明できること
  - \* Ctの対人関係のとり方を観察：「なぜ人間関係が希薄か？」
  - \* ツールとして「実行可能で具体的なもの」を用いる

### 信頼関係：ラポール

支援者とCtとの間につくりあげられる相互信頼、相互理解に基づく心が通じ合った調和の取れた関係を意味し、これが援助関係の基本となる。

# インタビューの留意点



信頼関係(①と②)とは

- ・「支援関係」⇒「信頼関係」の順
- ・一方通行ではなく、双方向的
- ・①Ctを信じることから始まる
- ・②信頼されるのは、①の確認後
- ・Ctは「人間関係」が苦手
- ・SWをテストングすることも

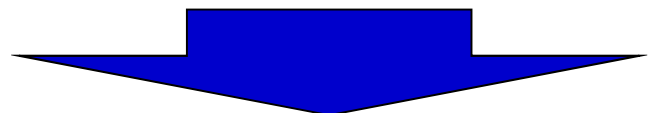
②に影響を与えるCtの要因:③

- I WM (Internal Working Model)
- 安定: ネガティブな感情を制御し、他者の援助を有効に活用
- 回避: 他者と距離を置く。安全感を脅かす情報は全て遮断
- 葛藤: 他者との関係に埋没して安全感を得る。=自分の考えを持たない



# インタビュー(段階)とアウトリーチ(方法・手段)の整理

	内 容	解 説	方法
いつ	援助過程の入り口で	支援の入口、アセスメントに向かう段階	事例の生活圏に出向く(アウトリーチ)
誰が	相談員が	Ctばかりでなく、 民生委員や関係機関からも	
どこで	事例が暮らす場で (日常生活圏)	面接室だけではない (「事件は現場で起こっている」)	
何を	アセスメントに必要な 情報を	①現状の査定、②背景の理解、 ③主要テーマの把握に関する情報	
どのように	SWの体全部を使って	視覚・聴覚・触覚・味覚・嗅覚・第六感… 「Ctの生活背景」に思いを馳せる	
どうする	集める(取りに行く)	集めながら「感じ」、感じながら「考え」、 Ctの「生活風景」をイメージする	



Ctの生活風景を描き、アセスメントに向けた仮説を立てる