

(シート1)

1. 自立相談支援機関につながった経過

53歳の夫と55歳の妻の夫婦世帯の事例である。子どもはいない。

近隣とは挨拶をかわす程度で、町会の行事にも参加することはない。近所の人たちは、以前は夫婦で連れ立って買い物に出かけ、ゆっくりしか歩けない妻をいたわる夫の様子を見かけることもあったが、最近は見かけなくなった。

約3ヶ月前から、夫が近所の人に近づいて挨拶をしたあとに、お金を少し貸してほしい、食事を分けてほしいと無心するようになった。夫の身なりは清潔に見えるが、いつも同じ服を着ている。話し方は、一方的な感じである。挨拶をすると無心されることになるので、目を合わさないようにする人もいる。気の毒に感じて、お金を貸したりお米をあげたりした人もいるが、一度親切にすると、次に顔を合わせた時に真っ先に近づいてくるので対応に困る。

近隣でもこの夫のことが話題になり、ある日、民生委員にも情報が入った。民生委員がその世帯を訪問したところ、玄関まで伝い歩きで出てきた妻が対応した。自宅のなかは薄暗く、物が散乱している様子であった。

妻は、「私はリウマチで関節痛がひどく、5か月前に仕事を辞めてからは収入がなくなった」、「夫は『自分が働いて何とかするから』と言うが、一向に働く様子がなく困っている」と話す。民生委員が、夫が近所にお金や食事を無心していることを伝えると、「しばらくは貯金があるので、いますぐに困るわけではないが、私が食事の支度ができなくなっているの、自分なりに何とかしようと思ったのかもしれない」、「最近、一人で出かけては何かをもらってくるので、どうしたのかと聞いても答えてくれない」と話し、最後に「ご迷惑をおかけしてすみません」と口にした。

民生委員が妻に自立相談支援機関への相談を提案したところ、「相談したいが、そこまで出かけることができない」と訴えた。民生委員が妻の承諾を得て、その情報を自立相談支援機関に伝えた結果、相談支援員が民生委員に同行して訪問することになった。

2. 自立相談支援機関による訪問の経過

初回訪問は、今から1か月前のことであった。夫婦ともに自宅にいて、居間に招き入れられた。民生委員によれば、初めて来たときよりも片付いている印象とのことであった。居間の床には餌と水が置いてあったので尋ねたところ、妻が「この人が猫を拾ってきちゃって。5匹もいるんですよ」と苦笑いしながら答えると、夫も少し笑顔を見せた。

この日は30分程度、主に妻の話を聴いた。夫のこと、家事のこと、これからの生活の見通しについて語られた。相談支援員は、妻と夫のそれぞれが抱える課題を支援していきたいことを伝え、2週間後に再度訪問することを約束した。

2回目の訪問時は、夫婦2人と居間で面談した。夫に質問してもなかなか返答がなく、見かねた妻が先に答えてしまう。約1時間の間、その状況は変わらなかった。夫としかか

りと話をするために、夫だけでの来所を促したところ、夫は少し間をおいて顔を上げ、「わかりました」と答えた。

3回目の面談では、約束通り夫が一人で来所した。相談支援員に対し、「仕事を見つけないが、就職活動の経験がないのでどうしたらいいかわからない」と話した。相談支援員が具体的な就職活動の進め方を一緒に考えていきましょうと話すと、「そうですね…」と曖昧にうなずきながら下を向いてしまう。「どうしましたか？」と尋ねると「妻のことが気になって…、一人では家事もできないだろうから」と答えた。約1時間の面談を経て、これまでに妻から聞き取った内容も踏まえて、夫のインタビュー・アセスメントシートを作成した。

【事例の自立相談支援機関及び相談支援員の基本情報】

この自治体は、人口約 10 万人の市である。委託で自立相談支援事業を実施している。自立相談支援機関は、市役所内に設置され、主任相談支援員 1 名、相談支援員 2 名、就労支援員 1 名が配置されている。

事例に登場する相談支援員は、38 歳女性である。これまで、生活のために様々な仕事の経験があり、直近は委託先の社会福祉法人が運営する特別養護老人ホームの生活相談員を 3 年間経験し、今年 4 月の異動で配置された。

日頃からフットワークが軽く、雑務も自分から引き受けて積極的に仕事に取り組んでいる。明るい性格でムードメーカーとなっているが、その一方で、考えすぎる面もあり、うまくいかないことがあると、そのことを長く引きずる傾向がある。

【2】 インテーク・アセスメントシート【スタッフ使用】

〈DB 入力(付随シート以外)〉

インテーク・アセスメントシート

| | | | | | |
|----|---|----|-----------|-------|---------------|
| ID | — | 氏名 | 〇〇 〇〇 (夫) | 最終更新日 | 平成 27年 8月 20日 |
|----|---|----|-----------|-------|---------------|

| | | | | | |
|-------------|--|------|--|----|--|
| サブ区分 フラグ | | 関連ID | | 備考 | |
|-------------|--|------|--|----|--|

■相談経路・相談歴

| | | |
|-------------|---|--|
| ※当初 相談経路 | <input type="checkbox"/> 本人自ら連絡(来所) | <input type="checkbox"/> 本人自ら連絡(電話・メール) |
| | <input type="checkbox"/> 家族・知人から連絡(来所) | <input type="checkbox"/> 家族・知人から連絡(電話・メール) |
| | <input type="checkbox"/> 自立相談支援機関がアウトリーチして勧めた | |
| | ■ 関係機関・関係者からの紹介(関係機関・関係者名: <u>担当地区民生委員</u>) | |
| | <input type="checkbox"/> その他() | |

これまでの相談歴の有無(本人や家族に過去にどこかの機関への相談経験があるかを確認)

■なし あり

相談歴の概況／相談経緯(誰が、どこに、どのような相談をしたか、その結果がどうであったかを記載)

近隣住民から担当地区の民生委員に情報が入る。

これまであまり付き合いのなかった夫婦のみ世帯。以前は2人で外出する様子をよく見かけ、挨拶程度はしていたが、最近、妻の姿を見かけることが少なくなった。ここ3か月ほど、夫が訪ねてきて「食費を少し貸してほしい」「お米を分けてもらえないか」と頼まれることが数回。どうやらあちこちに頼んでいるようだ。とても困った様子なので、気の毒に思っ1～2千円貸した人もいる。役所の対応が必要ではないか、とのこと。

民生委員が訪問したところ、妻が伝い歩きで玄関先まで出てきて対応。持病が悪化して家事ができなくなっているとのこと。民生委員が妻に自立相談支援機関の情報を提供し、つなぐことに了承を得た。

■本人の主訴・状況

| | |
|----------------------------------|---|
| 本人の 訴えや 状況 (生活歴 を含む) | <p>東北地方の出身。専門学校卒業後に上京、そのまま関東地方で機械メーカーに機械工として就職。</p> <p>30代で上司に紹介された人と結婚。妻は何回か流産し、子どもはいない。</p> <p>5年前に会社が倒産して離職。精神的ショックが大きくひきこもりがちとなり、現在まで仕事をしていない。</p> <p>退職して以降、妻と一緒にないと出かけようとしめない。もともと口数は少なかったがさらに無口となり、以前は出来ていたことも出来なくなってしまった。強くはないのにお酒を飲むようになり、肝臓を悪くして入院したこともあった。退院してからは、妻がお金を渡さないようにしたこともあって飲酒しなくなり、規則正しく生活している。妻が頼めば家事をするが、自分からはしようとしめない。</p> <p>妻はパート勤めだったが、本人の離職をきっかけに働く時間を増やして生計を支えてきた。しかし持病のリウマチで年々、関節痛がひどくなり、27年3月に退職した。</p> <p>妻の身体の痛みがひどくなった際、本人は「自分が少しでも仕事をするから」と妻に退職をすすめた。しかし一向に仕事を始める様子はない。</p> <p>貯金だけで年金を受け取るまでの生活をしていくことは困難で、妻は途方に暮れてしまった。本人と話をしようにも黙って下を向いてしまう。妻によると、「もともと真面目だけが取り柄な人で怠けているのではないとわかっているから、あまり強くも言えない。」とのこと。</p> <p>妻は誰にも相談できず、民生委員が訪ねてきてくれたときには「正直、ホッとしました」と言う。最近はいり物にも出かけられなくなり、家事も思うようにできない。本人は、妻が動けずにいるので何とかしようと思ったのか、一人で出かけて何かもらって帰ってくる。どこで誰からもらってきたのか聞いても話さない。妻はどうしようかと思っていた。</p> <p>仕事のことや家事のこと、これからの生活の見通しなど、相談にのってほしい。</p> <p>夫は、「仕事をしたいが、妻の体調が気になっている。」と言った。</p> |
|----------------------------------|---|

【2】 インテーク・アセスメントシート【スタッフ使用】
 <DB 入力(付随シート以外)>

■本人の主訴・状況(続き)

(1) 家族・地域関係・住まい

| | | | |
|------------------|---|--------|-------------------------------------|
| ※同居者 | ■有(自分を含んで 2 人) □無 | 別居の家族 | □有() ■無 |
| ※婚姻 | □未婚 ■既婚 □離別 □死別 □その他() | ※子ども | ■無 □有(人 →扶養 □有 □無) |
| 家族の状況(子どものことを含む) | 夫婦ともに東北の出身。 妻は2歳年上の55歳。本人の実家には父親と兄家族が生活しているが、もともと父と本人の折り合いが悪い。以前は年に1~2回の交流があったが、仕事を辞めてひきこもりがちとなって以来、連絡が途絶えている。 | | |
| 住居 | ■持家 □借家 □賃貸アパート・マンション □公営住宅 □会社の寮・借り上げ住宅 □野宿 □その他() | 地域との関係 | 挨拶をかわす程度。今回は近隣から民生委員への相談がきっかけとなっている |
| 特記事項 | 持家は中古で20年前に購入、ローンは本人の退職金で繰り上げ返済して完済。 捨て猫を見るたびに拾ってきて、いまは5匹飼っている。 夫婦ともに「人付き合いは苦手」。会社勤めをしていた時も、休日に同僚と会うことはなかった。本人は庭いじり、妻は手芸などして家で過ごすことが好き。 | | |

(2) 健康・障害

| | | | |
|-------|---|---------------|---|
| ※健康状態 | ■良い □良くない/通院している □良くないが通院していない | 通院先/服薬・診断・症状等 | |
| 健康保険 | ■国民健康保険 □健康保険(国保以外) □加入していない | 障害手帳等 | ■無 □有→□身体(級) □知的(療育)() □精神(級) ----- 自立支援医療 □利用 □利用せず |
| 特記事項 | 本人：4年前に一度、アルコール性の肝炎で入院したが、飲酒を控えるようになり、いまは通院不要。 妻：リウマチによる関節痛で、ひどい時には横になることも多い。病院には月1回タクシーで通院している。 趣味の手芸も、指がうまく動かさずに最近では億劫になっている。 | | |

(3) 収入・公的給付・債務等

| | | | |
|-----------|---|----------|------------------------------------|
| 家計の収支状況 | 世帯として 月々入ってくるお金 (月額 0円) 月々出ていくお金 (月額 12万円程度) | 家計状況 | 夫婦ともに生活は質素。カード等なし。 家計は妻が管理している。 |
| 課税状況 | □住民税非課税世帯である ■住民税非課税世帯ではない | 滞納 債務 | □滞納あり ■滞納なし □債務あり ■債務なし |
| 公的給付(受給中) | □雇用保険 □高齢年金・遺族年金 □障害者年金 □特別障害者手当 □児童手当 □児童扶養手当 □特別児童扶養手当 □住居確保給付金 □その他() | 生活保護 | 受給歴なし |
| 特記事項 | 妻の雇用保険が3か月の待機期間後、就職活動ができずにそのままになっている。 | | |

【2】 インテーク・アセスメントシート【スタッフ使用】
 <DB 入力(付随シート以外)>

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

| | |
|--------------------------------|---|
| 課題と背景 要因 | |
| ※課題のまとめと支援の方向性 (300 字以内で整理) | |
| ※チェック項目 | <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 障害(手帳有) <input type="checkbox"/> 障害(疑い) <input type="checkbox"/> 自死企図 <input type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など) <input type="checkbox"/> 住まい不安定 <input type="checkbox"/> ホームレス <input type="checkbox"/> 経済的困窮 <input type="checkbox"/> (多重・過重)債務 <input type="checkbox"/> 家計管理の課題 <input type="checkbox"/> 就職活動困難 <input type="checkbox"/> 就職定着困難 <input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ <input type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/> 不登校 <input type="checkbox"/> 非行 <input type="checkbox"/> 中卒・高校中退 <input type="checkbox"/> ひとり親 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 外国籍 <input type="checkbox"/> 刑余者 <input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input type="checkbox"/> 被災 <input type="checkbox"/> その他() |

■スクリーニング

| | |
|-------------|--|
| ※スクリーニング実施日 | 平成 年 月 日 |
| ※対応結果・方針 | <input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了 <input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ (必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする) (→つなぎ先の制度・専門機関:) <input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む <input type="checkbox"/> 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する <input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等) |
| 特記事項 | |

| | |
|-------|---|
| 対応重要度 | <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D |
|-------|---|

【2】 インテーク・アセスメントシート【スタッフ使用】
 <DB 入力(付随シート以外)>

【2】付随シート(紙での使用)

| | | | |
|----|--|----|----------|
| ID | | 氏名 | 〇〇 〇〇(夫) |
|----|--|----|----------|

■家族関係図

| 家族関係図(□=男性、○=女性) | 支援経過における変化 |
|------------------|------------|
| | |

■エコマップ(地域や周囲との関係性)

| エコマップ | 支援経過における変化 |
|-------|------------|
| | |

インタビュー・アセスメントシート

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

| | |
|---------------------------------------|---|
| <p>課題と背景 要因</p> | |
| <p>※課題のまとめと支援の方向性 (300字以内で整理)</p> | |
| <p>※チェック項目</p> | <p> <input type="checkbox"/>病気 <input type="checkbox"/>けが <input type="checkbox"/>障害(手帳有) <input type="checkbox"/>障害(疑い) <input type="checkbox"/>自死企図 <input type="checkbox"/>その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など) <input type="checkbox"/>住まい不安定 <input type="checkbox"/>ホームレス <input type="checkbox"/>経済的困窮 <input type="checkbox"/> (多重・過重)債務 <input type="checkbox"/>家計管理の課題 <input type="checkbox"/>就職活動困難 <input type="checkbox"/>就職定着困難 <input type="checkbox"/>生活習慣の乱れ <input type="checkbox"/>社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input type="checkbox"/>家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/>不登校 <input type="checkbox"/>非行 <input type="checkbox"/>中卒・高校中退 <input type="checkbox"/>ひとり親 <input type="checkbox"/>DV・虐待 <input type="checkbox"/>外国籍 <input type="checkbox"/>刑余者 <input type="checkbox"/>コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/>本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input type="checkbox"/>被災 <input type="checkbox"/>その他(_____) </p> |

インタビュー・アセスメントシート

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

| | |
|---------------------------------------|---|
| <p>課題と背景要因</p> | <p>夫婦揃って面談した際には、質問に対してほとんど妻が答え、本人がすすんで語ることは少なかった。コミュニケーションの状況や就労意欲などを確認するため、3回目の面談は本人単独での来所を促したところ、約束通りに来所した。面談のなかでは質問に対し短い言葉でポツリポツリと答える形ではあったが、「仕事を見つけない」という意思を自ら表明するに至った。</p> <p>妻の話やこれまでの職歴、相談員の印象を総合すると、与えられた役割を本人なりに一生懸命果たそうとする生真面目さがうかがわれる。一方で、近隣に食べ物やお金を無心するエピソードなどは問題解決手段としては直接的に過ぎて、社会生活スキルやコミュニケーション力の低さも懸念される。職場の人間関係や妻との関係など、理解者の存在があることで本人の能力も発揮されると思われ、就職活動の支援にはその点を考慮しておく必要がある。</p> <p>就労ブランクが一定程度あることから、年金収入が得られるまでの長期的な家計収支を明確にし、貯蓄も活用しながら、本人の就労により世帯としてどの程度の収入を得ていくことを目指すのか、現実的な目安を立てていくこととしたい。</p> <p>また、妻が家事をこなしていくことは困難になっているので、介護サービスの導入を図る必要があると考えられるが、本人の妻に対する役割意識を尊重し、バランスを取っていくことも必要であろう。</p> |
| <p>※課題のまとめと支援の方向性 (300字以内で整理)</p> | <p>① 社会生活スキルやコミュニケーション能力等本人の状況を見極めながら、トライアンドエラーも想定して段階的に就職活動を支援する</p> <p>② 雇用保険の手続きを支援して当面の収入を確保しつつ、長期的な家計プランを作成する</p> <p>③ 妻への介護サービスの導入により、本人の介護負担の軽減を図る</p> |
| <p>※チェック項目</p> | <p><input type="checkbox"/>病気 <input type="checkbox"/>けが <input type="checkbox"/>障害(手帳有) <input type="checkbox"/>障害(疑い) <input type="checkbox"/>自死企図</p> <p><input type="checkbox"/>その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)</p> <p><input type="checkbox"/>住まい不安定 <input type="checkbox"/>ホームレス <input checked="" type="checkbox"/>経済的困窮 <input type="checkbox"/>(多重・過重)債務</p> <p><input type="checkbox"/>家計管理の課題 <input checked="" type="checkbox"/>就職活動困難 <input type="checkbox"/>就職定着困難 <input type="checkbox"/>生活習慣の乱れ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input checked="" type="checkbox"/>家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/>不登校</p> <p><input type="checkbox"/>非行 <input type="checkbox"/>中卒・高校中退 <input type="checkbox"/>ひとり親 <input type="checkbox"/>DV・虐待 <input type="checkbox"/>外国籍 <input type="checkbox"/>刑余者</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/>本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input type="checkbox"/>被災</p> <p><input type="checkbox"/>その他(_____)</p> |

プラン兼事業等利用申込書

| | | | |
|------|----------------|----------|------------------|
| ID | | プラン作成日 | 平成 27 年 8 月 20 日 |
| ※作成回 | ■初回 □再プラン()回目 | プラン作成担当者 | 〇〇 〇〇 |

| | | | |
|------|----------|------|----------------------------------|
| ふりがな | 〇〇 〇〇 | 性別 | ■男性 □女性 □() |
| 氏名 | 〇〇 〇〇(夫) | 生年月日 | □大正 ■昭和 □平成 37年 4月 6日 (53 歳) |

■解決したい課題

働いて収入を得たい
妻が病気のために家事や買い物ができなくなっている
年金受け取りまでの生活の見通しを立てたい

■目標(目指す姿)※ <本人が設定>

| 長期目標 | 本プランにおける達成目標 |
|----------|--------------|
| 働いて収入を得る | 就職活動をスタートさせる |

■プラン※ <法に基づく事業等だけでなく、自立相談支援機関や関係機関等が行うことや、本人が行うことも含めて記入>

| 実施すること (本人・家族等・自立相談支援機関・その他関係機関) | 備考(関係機関・期間・頻度など) | 法に基づく 事業等 (該当時○) |
|-------------------------------------|------------------|------------------------|
| ハローワークに登録して就職活動に取り組む | 本人、自立相談支援機関 | |
| 雇用保険(傷病手当)の申請を支援する | 妻、自立相談支援機関 | |
| 年金受け取りまでの長期的な家計プランを作成する | 本人、妻、家計相談支援機関 | ○ |
| 就職活動に専念するため、妻は訪問介護を利用する | 妻、地域包括支援センター | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

(シート2)

相談支援員は、再度訪問し、夫と一緒にプランを作成した。その場に妻も同席した。

相談支援員は、地域包括支援センターに同行訪問を依頼した。プランに基づき、妻については、介護保険を申請した。

夫については、ハローワークへの同行支援を提案した。夫からは、「妻が介護保険を使えないと自分も仕事に出かけられない。介護認定の結果が出てからにしたい」と返答があったことから、要介護認定の結果が出てから対応することにした。

後日、要介護1の認定が出て、妻が介護支援専門員と契約し、訪問介護を利用する方向で調整を進めている。改めて夫と連絡を取り、ハローワークに同行する日時を約束した。すると、当日になって夫から「妻の体調が悪いので延期してほしい。また連絡します」と電話があった。1週間待っても連絡がないので電話したところ、夫が「連絡しなくてすみません。自分もちょっと風邪をひいてしまって。でももう大丈夫です」と話した。その電話で、翌週にハローワークで待ち合わせをする約束をした。

数日後、介護支援専門員から、「ホームヘルパーの初回訪問はスムーズに終了しました。けれども、次の日に夫から電話で、『猫が怖がるのでヘルパー利用を断りたい』と連絡がありました。どのように調整しましょうか」と相談があった。相談支援員は、「近いうちに夫と会う約束があるので、その際に話してみます」と回答した。

ハローワークでの待ち合わせの当日、約束の時間を過ぎても夫は来なかった。電話したところ、妻が出た。「夫はずっと前に出かけましたよ。てっきり、ハローワークに行ったのだと思っていましたが」と戸惑い気味に話した。夫が帰宅したら電話がほしいと依頼した。翌日、夫から電話があり、「昨日はすみませんでした。昔の知り合いから仕事の話が入ったものですから……」と口ごもった返答があった。

相談支援員は夫に対し、一度、しっかりと話し合いたいことを伝え、改めて訪問の日時を約束した。

電話を終えた相談支援員は大きくため息をつき、しばらく黙り込んでいた。そこで主任相談支援が声をかけたところ、相談支援員は語りだした。

「夫は、これまで転職の経験が一度しかなく、一般的な就職活動の経験はありませんが、まじめな性格で、仕事を探す意欲があり、きっかけさえあれば就職活動に取り組めるような気がしていました。けれども、この間の経過をみると、自分の見立てが甘かったのかもかもしれません。同じことをまた繰り返しそうです……。どうしたらいいんでしょう。」

主任相談支援員であるあなたは、どのような対応をしますか？

平成27年8月27日
【後期】主任相談支援員養成研修

【講義と演習⑧】
アセスメント・プラン作成

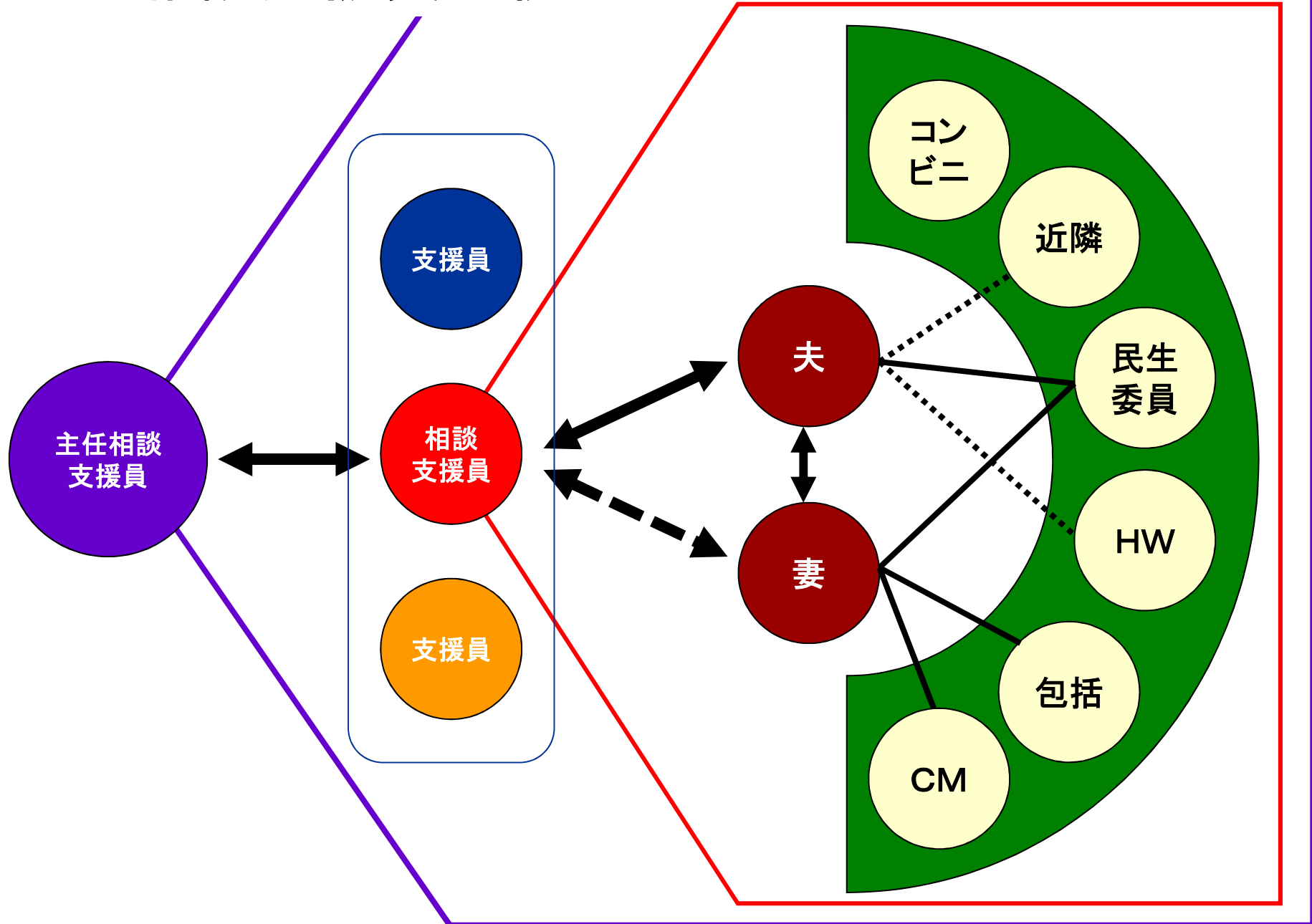
演習2
主任の視点・スーパービジョンについて学ぶ

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

夫は、これまで転職の経験が一度しかなく、一般的な就職活動の経験はありませんが、まじめな性格で、仕事を探す意欲があり、きっかけさえあれば就職活動に取り組めるような気がしていました。けれども、この間の経過をみると、自分の見立てが甘かったのかもしれない。同じことをまた繰り返すそうです……。
どうしたらいいんでしょう。

主任相談支援員であるあなたは、
どのような対応をしますか？

主任相談支援員の視点



【1】まずは...

支援員への「ねぎらいの言葉」をお願いします。

【2】次に...

主任相談支援員としての「見立て」を考えてください。

【3】そして...

実行可能で具体的なアドバイスをお願いします。

「日常的に行える環境」を整えておくことが、
主任相談支援員の重要な役割です。

【1】ねぎらいの言葉

常に各種支援員（スタッフ）の様子を観察する。

- ・悩んでいるときの表情
- ・ボソッ...とつぶやく言葉
- ・体調、心理面への心配り
- ・スタッフ間の力動

現場で、どのような仕事をしているか推理する。

- ・事務所に戻ったときの表情
- ・記録の確認
- ・家庭事情にも配慮して...

【2】「見立て」

(立ち位置が違くと「見えるもの」が違います)

①現状の査定

⇒今、何が起きているのか？

②背景の理解

⇒そうなった経緯は何か？

③主要テーマの把握

⇒背景に隠れたこの事例のテーマは何か？

【3】「実行可能で具体的」なアドバイスとは

- ①思考や行動が「次の一歩」に繋がるもの
- ②最低限必要なことは、相談員が体感している事象をリアルに感じる努力をすること。
- ③「リアリティーの度合い」が、相談員の心理的負担を軽減するきっかけを作る。
⇒主任相談員が解決するのではなく、
相談員が解決することを助ける...という思考