

資料8-2

H27.9.14 生活困窮者自立支援制度
全国担当者会議

支援プロセスについて



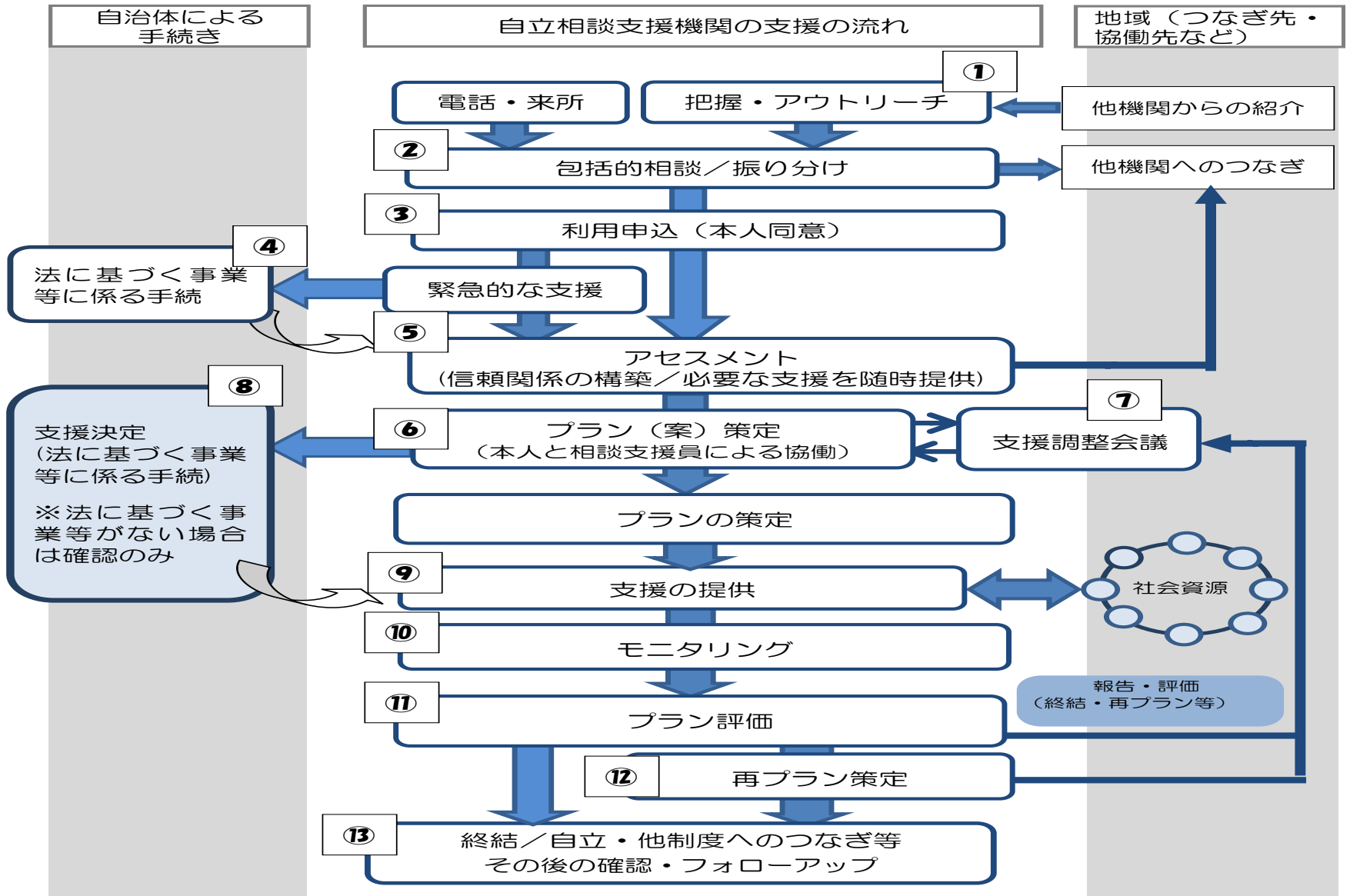
社会福祉法人 聖隷福祉事業団

浜松市生活自立相談支援センターつながり

上原 久

相談支援プロセスの流れ

※ 以下は、基本的な支援の流れを示したものの、例えば、緊急に支援が必要な場合は、状況に応じて臨機応変に対応していくことが重要。



図の中央は、自立相談支援機関が行う相談支援業務の流れ、左は自治体が行う手続等、右は地域における社会資源に求める役割を示している。

把握・アウトリーチ(①)

- 事例を把握する経路は、①自分で来る、②紹介される、③発見する等。
- 特に②と③の仕組みをつくるのがポイント。
- アウトリーチは、支援の全過程を通して用いられる手法。

包括的相談／振り分け(②)

- 相談窓口では、①生活困窮に関わる相談、②他の相談機関を紹介する相談、③情報等を提供することにより自分で解決できる相談などを判断する。
- 複合的課題は「複数ある」だけでなく、「一塊」になっていることも。
- これをほぐしてから、①～③に振り分ける(複数回になることもある)。
- この時点では「見えない問題」も想定する。

アセスメント(⑤)

- 現状の査定(ベースラインの設定)、背景の理解、主要課題の把握が主軸。
- 当面の目標にむけた支援を提供(参与観察)しながら情報収集することも。
- ポイントとなる情報が収集されるたびに上書更新する(精度を上げる)
- 情報が揃ってくると「解決の道筋」が見えてくる ⇒ プランニングへ。 2

プラン策定(⑥、⑫)

- 目標設定の原則は、「実行可能で具体的なもの」にする。
- 抽象的なプランでは、後のモニタリングができない。
- その支援を受け持つ責任者と期限(いつまでに)を明記する。
- 「本人の役割」をプランに明記するのも一案。

支援調整会議(⑦)

- 役割
「プラン適切性の協議」「支援提供者によるプランの共有」
「プラン終結時等の評価」「社会資源の状況の把握と創出に向けた検討」
- その前提として...
 - ①プランの根拠となる情報が揃っていること
 - ②適切なアセスメントがなされていること

支給決定(⑧)

- 支援調整会議の議論の内容(事例概要・支援計画・議事録)が各区へ。
- 関係者のチェックを経て市長決済 ⇒ 本人へ決定通知

支援の提供(⑨)

- ともに動く（伴走）：支援者の五感を使って「問題」を感じとる。
- ともに整理する：利用者の課題解決能力を観察しながら支援する。
- 連携する：「頼んで終り」でなく、価値観を共有することがポイント

モニタリング(⑩)

- 「ベースライン」と「支援の結果(目標達成度)」を比較検討する。
- 進捗・達成状況を確認し、終了・修正・保留・中止等を判断する。
- 進捗が滞る場合等は、その根拠を把握して再アセスメントを行う。

終 結(⑬)

- 「生活再建」の目途が見えた段階で、利用者とともにゴールを確認する。
- 支援調整会議にはかり、開始～現在までの経過要約と成果を確認する。
- 支援終結後のフォローの必要性と具体的な終結時期を検討する。
- 支援頻度を下げて、フェイドアウトの体制に入る。

●利用受付・申込票

記入をあわてることはしない。「当面の課題解決」を行いながら、「提供される支援はこういうもの…」と納得してもらった段階で取ることもある。

●スクリーニング

「他機関へつなぐ事例」か「生活困窮事例」か悩むことが多い。「つないで終り」ではなく、一緒に動きながら考える(参与観察)と、見えてくるものがある。

●アセスメント

①現状の査定、②背景の理解、③主要テーマの把握がポイント。
対象者の「人生」に触れるとき、この仕事の醍醐味を実感する。

実務上こころがけていること-2

●モニタリング

支援は常に、「設定された目標に向かっている…」はず。目標から外れていないか、進捗具合はどうか、定期的に確認する仕組みを設けている。

●連携

関係機関には、支援の都度報告を入れている。支援調整会議でも「最近の様子」を伝える。事例を通して、「価値観の共有」を図ることが重要。

●終結

- ①生活困窮状態が改善し、目標達成の目処が立った場合。
- ②ある程度の課題解決が認められ、「いったん終結しても良い」と支援調整会議で判断された場合。
- ③本人からの連絡が途絶えた場合（追跡・観察が必要な場合も）