

平成28年8月18日（第2日目）  
【後期】主任相談支援員養成研修

## 【講義と演習③】 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



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

## ●モードチェンジ

ここまでは…、

帳票類の記入を通して、インタビューやアセスメントの視点を学びました。

ここからは、「主任相談支援員という立場」に立って「主任の視点」や「スーパービジョン」について学びます。

## ●演習・講義の目的は…

「主任の視点・スーパービジョンについて学ぶ」です。

●今からあなたは、ある事業所の「主任相談支援員」です。「役作り」をお願いします。

●あなたの事業所の構成メンバーは...

主任相談支援員（←あなた）

相談支援員3名、就労支援員1名の 計5名です。

●先ほど紹介した事例は、相談支援員Aさんが担当している事例です。

●これから、Aさんの事例を用いて「主任の視点」や「スーパービジョン」について学んでいきます。

●「心の準備」は よろしいですか？

くどいようですが、あなたは「主任相談支援員」です。

●まずは、Aさんについて紹介します。

【相談員：Aさん】

- ・相談支援員は42歳の女性（社会福祉士）。
- ・市内在住で子どもが3人。
- ・前職は社協の貸付け担当（嘱託職員10年）。
- ・一番下の子どもが小学校に上がるタイミング。
- ・自立相談支援機関の相談支援員（嘱託）に応募。
- ・相談支援員として、今年で2年目。
- ・頭の回転が速く、テキパキと仕事をするタイプ。
- ・社会福祉士のキャリアに自信あり。
- ・復帰してすぐに感覚を取戻す。
- ・実践経験を軸に2手、3手先を見通せる力を発揮。
- ・一方で前のめりなところあり先走ってしまう傾向も。

●次に、Aさんの「その後の支援経過」を報告します

【その後の支援経過】

卷末資料【講義と演習③】（シート2参照）参照

●今、Aさんが事例について悩んでいます....

母親も本人も『家を出てひとり暮らし』という希望で一致していたのに、急に考えが変わってしまった...

2人とも、ころころと言ってることが変わるの、私についていけません...

でも、このままでは、長男は同じことを繰り返してしまうのではないのでしょうか....

\_\_\_\_さん、どうすれば良いですか？



ここにあなたの名前が入ります

●主任相談支援員であるあなたは、Aさんの悩みに  
どのような対応をしますか？

**【個人ワーク】7分**

配布された「ワークシート」に、具体的な言葉で記入  
してください。

**【グループワーク】18分**

「ワークシート」をもとにグループ内で共有してください。

**【全体共有】15分**

いくつかのグループに発表していただきます。

【講義と演習③】

「アセスメント・プラン作成」のP.7に戻ってください

解 説

主任の視点・スーパービジョンについて学ぶ

主任相談支援員 ⇒ バイザー

相談支援員 ⇒ バイジー

# 主任相談支援員の「視点」 1

あなたは、「主任相談支援員」です...

「主任」という立場から...

状況を把握し、ものを観察し、相談支援員をサポートしていくことが求められます。

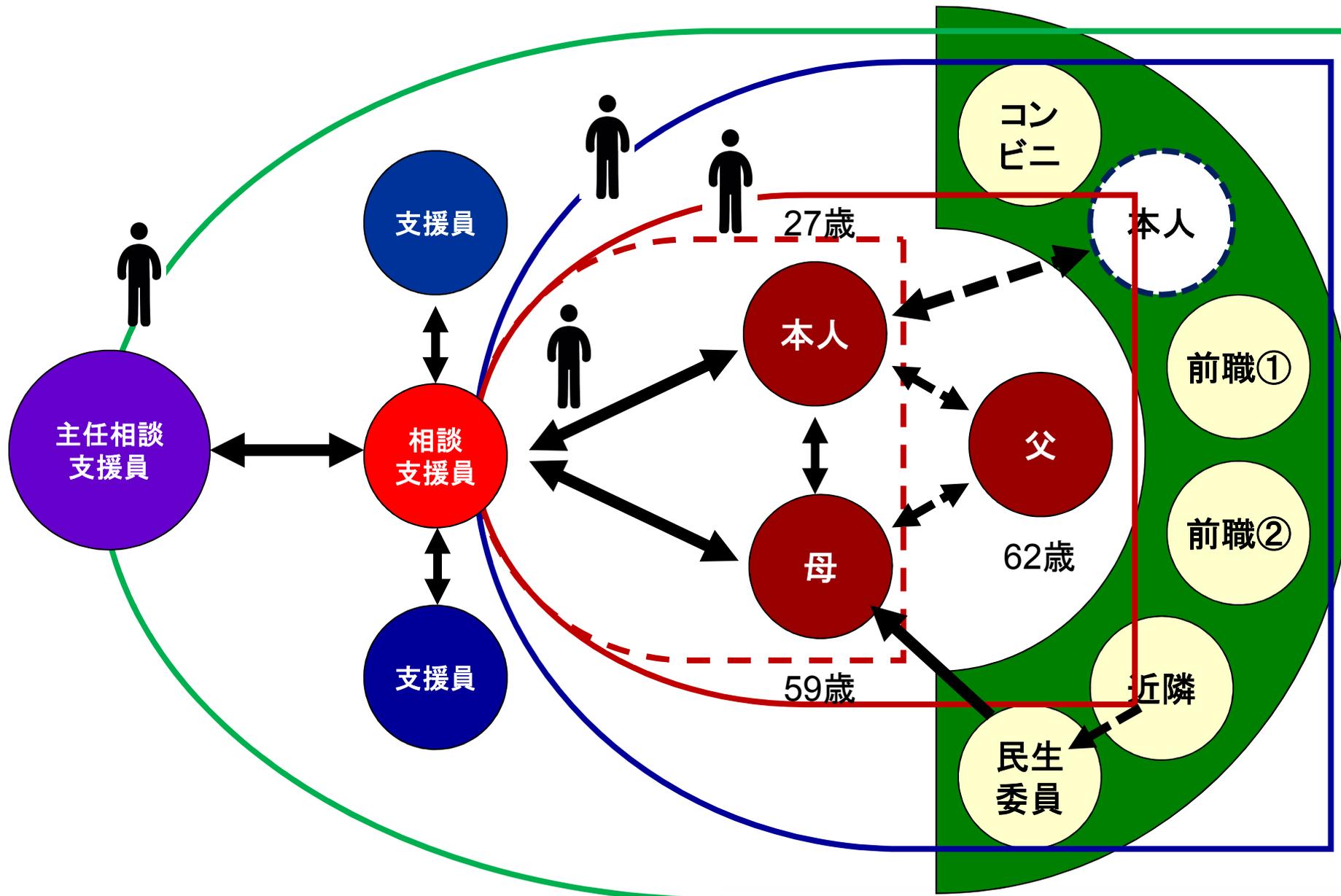
「立場」が変わると...

- ① 見るべきところ
- ② 見えるもの
- ③ アプローチ(助言や働きかけ)

} なども変わります

# 主任相談支援員の「視点」 2

視点: 立ち位置を変えた場合のものの見え方や考え方



# 主任相談員が行う「スーパービジョン」

ここでは、次の3点について考えます。

【1】 支援員への「ねぎらいの言葉」

【2】 主任相談支援員としての「見立て」

【3】 実行可能で具体的なアドバイス

# 主任相談員が行う「スーパービジョン」(1)

## 【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
  - ・ぼそっ...とつぶやく言葉
  - ・体調や心理面
  - ・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...

# 主任相談員が行う「スーパービジョン」(2)

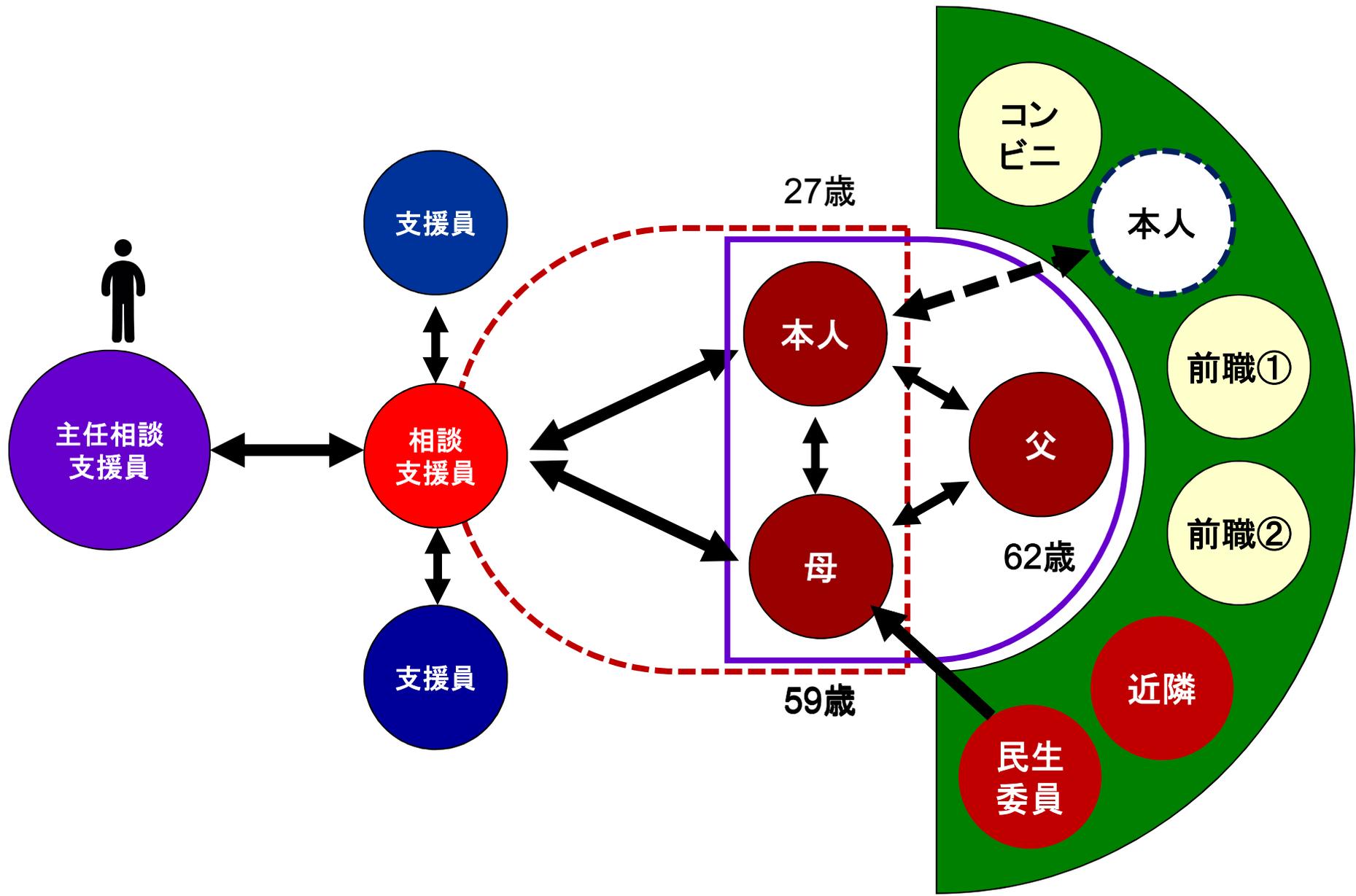
## 【2】「見立て」

(立ち位置が変わると「見えるもの」が違います)

- ①現状の査定：何が起きているのか？
- ②背景の理解：そうなった経緯(背景)は？
- ③主要テーマの把握：背景にある事例のテーマは？

(⇒ 上記について「1つの考え方」を提示します。)

# 主任相談支援員の視点⇒見立て



# 主任相談員が行う「スーパービジョン」(3)

## 【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、相談員の心理的負荷の軽減や事象の把握に役立つ。

⇒ 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…」という姿勢

その人が「考えて・行動できる」ことがポイント  
⇒ 今すぐどうこうする(なる)...ものばかりではない

# ま と め

「主任相談支援員の視点」・「スーパービジョン」

## 「主任の視点」「スーパービジョン」:現場への落とし込み

- 【1】 支援員への「ねぎらいの言葉」
- 【2】 主任相談支援員としての「見立て」
- 【3】 実行可能で具体的なアドバイス

これらについて、「日常的に行える環境」を整えておくと良い。

例えば...

- ①その時々で (時単位)
- ②朝夕の申し送りで (日単位)
- ③先週の出来事報告会で (週単位)
- ④事業所内事例検討会で (月単位)
- ⑤〇〇研修会で (年単位)
- ⑥あるいは、松本さんのように

「主任だけが考える」のではなく、「その人」or「みんなで考える」...  
そういう“場”を創っていく...ということも、方法の1つです。

**皆さんの“創意工夫”が求められています！**

(シート1)

## 1. 自立相談支援機関につながった経過

62歳の父と59歳の母、27歳の長男の事例である。

### 【隣の住民】

50世帯ほどが入居する築30年のマンションに住む3人世帯。近所付き合いは積極的と言うわけではないが、父、母ともに当たり障りのない会話が自然にできる人。たまに長男の姿を見かけることもあり、2ヶ月ほど前、お昼頃マンションのエントランスから出てきたところを「こんにちは」と声をかけると、会釈をしながら目を合わせずに「ボソボソ」とあいさつを返してくれた。猫背で色白で少し肥満気味ではあるが、身なりはきちんとした印象。

1週間くらい前のこと。部屋の中から怒鳴り合うような声が聞こえたかと思うと、物が壁にあたるような「ドン」という鈍い音がした。怒鳴り声をしたことはこれ以前にも何度かあったので、心配で、同じマンション内に住む民生委員に相談してみることにした。民生委員は「母親に話をきいてみます」と言ってくれた。

### 【民生委員】

民生委員が玄関前の掃除をしている母にさりげなく声をかけた。すると、母の目の上に痣があるのを見つけた。「なにかあったの？」と尋ねると、母は無理して笑顔を作りながらも、少し涙ぐむ様子があったので、民生委員の自宅で話を聞くことにした。

母：「長男は27歳になるのですが、半年前くらい前から仕事に行かなくなりました。会社を辞めてしまったようです。それからというもの就職活動もせずずっと部屋でゲームばかり」「たまに出かけたかと思うと、タバコを買ってきては、また部屋に籠ってしまいます」「携帯電話でもゲームをしているのか、請求が先月は8万円も来ました」「借金もしているようで、家に督促状のようなものが届いています」「長男に問い詰めたところ、怒りだし陶器製の灰皿を投げつけられました」「痣はそのときのものです」と話します。そして「誰にも相談できなくて」と涙ぐみました。

民生委員は「市役所に相談に行ってみましょう」と母に提案すると「市役所に相談してなんとかできるのですか」と半信半疑でしたが、民生委員が「いっしょに行きましょう」と言うので「お願いします」と頷いた。

## 2 自立相談支援機関による面接

### 【初回面談：母】

1週間後、母が民生委員といっしょに市役所の中にある自立相談支援窓口を訪れた。

相談支援員は2人を相談室に案内すると自己紹介をして、自立相談支援機関の役割について説明した。「困っていることについてお話を聞かせてください」と言うと、まず民生委員が前回の相談の内容について話し、それから、母が長男のことについて語りはじめた。

「仕事もしないでゲームばかりしている長男の将来も心配だけれど、それよりも今は恐怖心しかありません」「息子のことがわからなくなりました」「一刻も早く息子に家を出て行ってほしい」「夫は定年して、収入は年金と私のパートだけ、借金の肩代わりなんてできません…」「暴力だって今回がはじめてではないんです」と涙を浮かべる。相談員が「警察は呼んだのですか」とたずねると「警察は呼んでいませんし、病院にも行っていません」と言う。「ご主人には相談されたのですか」と聞くと「夫は仕事を辞めてしまった長男に呆れて

### 【講義と演習③】

積極的に関わろうとしません。『放っておけ』と言ったきりです」相談支援員は、母の気持ちに寄り添いつつも、家族全体が抱える課題を整理したいと考え、長男に直接会って話をしたいと母に伝えた。母は了承し、長男に会うためのきっかけを考えることにした。母から直接、長男に話すことは難しいと考え、父から長男に「借金のことで市に相談してみよう」と長男に伝えてもらうことはできないかと提案した。母は少し考え「わかりました」と言った。

#### 【2回目：母、長男】

長男が相談支援員に会うことを了承してくれたと母から電話で報告があったので、自宅を訪問することにした。この日は自宅のリビングで母と長男と面談した。父は外出しているらしく不在であった。

リビングは掃除が行き届いていた。長男は母の隣にちょこんと正座し、恐縮した様子であった。軽く自己紹介し自立相談支援機関の役割について説明した。「なにか困っていることがあるなら、力になれるのではないかなと思ってき来ました」と伝えると、責められているわけではないと知り、少しほっとした様子であった。

母は長男の感情を刺激しないためか、言葉数が少なく、緊張感がある中での面接となったが、携帯電話の滞納や借金についての話題になると、長男は素直に督促状を持ってきて見せてくれた。確認すると消費者金融2社にそれぞれ50万円ほどの借金があった。母はそれを見てショックを隠せない様子。また携帯電話代はゲームの課金で料金がかさんでおり、借金についても同様の理由のようだ。長男は「今はもう課金はしていません」と取り繕うように話す。母は困った様子で黙っている。相談支援員は「借金のことは、必要に応じて弁護士に相談をすることもできるから、後日ひとりで市役所に来てほしい」と長男に伝えると「わかりました」と返事をし、1週間後に来所してもらうことになった。

面接後、戻ってから母に電話をし、本日の面談の振り返りを行った。面談後は長男とは話をしていないが、市役所の職員を呼んだことに対して、怒るような様子はなかったとのこと。母は「ありがとうございます。よろしくお願ひします」と言って電話を切った。

#### 【3日目：長男】

後日、約束の時間通り長男がひとりで来所した。前回の面談を振り返りつつ「母親の前で言いづらかったことはありますか」と聞くとボソッと「家を出て一人暮らしをしたい」と話しはじめる。また「うちの両親は昔から過干渉でした。勝手に手紙を開けたり、部屋に入ったり、ストレスが溜って窮屈なんです」「この間も母が勝手に部屋に入ってきて、頭ごなしに怒られたので、カッとなって、灰皿を投げたら顔に当たってしまったんです。さすがに『ヤバいな』と思ったけど、謝るつもりはありません」と言う。しばらく話を聞き「一人暮らしをするための準備として、仕事を見つけないといけない」「借金も整理した方がいいかな」「アパートを借りる頭金はどうしたら良いか」などイメージを共有するとともに、具体的な方法を相談したいというので、長男のインタビュー・アセスメントシートを作成した。

面談後、母親に電話し支援の方向性だけを伝えた。母親は「ありがとうございます。夫にも報告しておきます」と言った。

この自治体は人口約15万人の市である。直営で自立相談支援事業を実施している。自立相談支援窓口は、生活保護の担当課が所管し、主任相談支援員1名、相談支援員3名、就労支援員1名が配置されている。

## 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><b>課題と背景要因</b></p>	<p><b>【本人】</b></p> <p>「約束の時間にひとりで来所した」「素直に督促状を持ってきた」ところから、素直で、約束を守る律義さがうかがえる。</p> <p>反面「借金を繰り返す」「携帯電話で多額の課金をする」などのエピソードもあり、母の口からは「長男の将来が心配」と語られている。そのような背景が「過干渉」を引き起こす原因のひとつとも考えられ、家族との関係性が「家を出たい」と本人に表現させているとも受け取れる。父の紹介で会社に就職し、職場での人間関係に馴染めず無断欠勤をしてしまったこと、離職後も見かねた父の紹介で働き、同じ経過を辿ってきたことから、父が本人のためと思ってしてきたことが、結果として本人のつまずきに繋がっている可能性もある。</p> <p>家賃の滞納や借金を父親が肩代わりしたこと、再度借金をしてしまったことについては、借金の整理とともに、一人暮らしを進めるうえで「家計の管理」についての課題が浮かび上がってくると思われる。</p> <p>信頼関係を築いて本人の率直な心情をさらに引き出すとともに、本人の自立能力がどの程度であるのか、プロセスに伴走しながら見極めていく必要がある。</p> <p><b>【家族】</b></p> <p>母には、「息子の暴力への恐怖心」とともに「息子が心配」という相反する感情が共存していると思われる。緊急性を考慮しつつも、母の揺れ動く心情に寄り添う視点が重要である。</p> <p>母の口からは「積極的に息子に関わろうとしない」と語られる父であるが、本人は「両親ともに過干渉」と表現している。具体的な支援を実行するためには、今現在の本人に対する父の感情も含めて、家族全体の関係性を把握することが必要と思われる。</p>
<p><b>※課題のまとめと支援の方向性 (300字以内で整理)</b></p>	<p>① 関わりを重ねて本人との信頼関係を築き、率直な心情を引き出すとともに、プロセスに伴走しながら本人の日常生活、社会生活、就労の能力についてアセスメントを深めていく。</p> <p>② これまでの就労経験から得た「強み」や「つまずき」に本人自身が向き合い、働き方を具体的にイメージできるよう、こまめに目標を確認しながら就職活動を支援する</p> <p>③ 借金の整理について弁護士相談に繋げるとともに、一人暮らしを想定した「収支のバランス」や「必要な収入を得るための働き方」を意識できるよう家計プランを作成する</p> <p>④ 父親と接点をもち家族関係の全体像を捉えるとともに、家族全員が課題を共有し、課題に向き合えるよう働きかける</p>
<p><b>※チェック項目</b></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 type="checkbox"/>経済的困窮      <input checked="" type="checkbox"/> (多重・過重)債務</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>家計管理の課題      <input type="checkbox"/>就職活動困難      <input checked="" 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 checked="" 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 18 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(長男)	生年月日	□大正 □昭和 ■平成 元年 11月 12日 ( 27 歳)

## ■解決したい課題

家を出てひとり暮らしをしたい  
就職して、ひとり暮らしができるだけの収入を得たい  
借金が払えなくて困っている

## ■目標(目指す姿)※ &lt;本人が設定&gt;

長期目標	本プランにおける達成目標
ひとり暮らしをする	就職活動を開始する

## ■プラン※ &lt;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&gt;

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	
借金の整理のために弁護士に相談をする	本人、自立相談支援機関、法テラス	
ひとり暮らしを想定した家計プランを作成する	本人、家計相談支援機関	○
「ひとり暮らしをしたい」という希望を両親に伝え、具体的な見通しを立てる	本人、母、父、自立相談支援機関	

(シート2)

相談支援員は、長男に来所してもらい、いっしょにプランの内容を確認した。早速、法テラスに連絡し弁護士に相談依頼をするとともに、ハローワークへの求職登録をするため、同行支援を提案した。本人も了承し、1週間後に約束を取り付けた。同時に「今後のことについては、両親の協力も必要だと思うので、両親とも話をしたうえで進めたいのだけど、まずは自分の口から伝えてほしい」と言うと「わかりました」と言って帰った。

その日の夕方、「いつも息子がお世話になっております」と母から電話があった。相談支援員さんには本当に感謝していますと前置いた後、「ひとり暮らしをするために、ご支援くださっているのはとてもありがたいのですが、あの子にひとり暮らしなんてできるでしょうか」「以前みたいに仕事を辞めて、借金をしてしまうのではないのでしょうか」と不安を口にした。

相談支援員は「後日、しっかりと息子さんも交えて、ご両親にも今後の見通しについてお話をしようと思っていたところです。ご心配はもっともです。息子さんがひとり暮らしをしたときの家計の見通しについても計画を立てていくつもりです」と伝えた。同時に「ご主人にも是非会ってお話がしたいのですが」と言うと、母は「今は外出中なので、伝えておきます」と言って電話は切れた。

翌日、本人から電話があり「借金は父が払ってくれることになったので、弁護士相談はキャンセルしてほしい」「就職先も父がまた知り合いの会社を紹介してくれるようなので、今は大丈夫です」と言う。

その日の夕方、母に電話を掛けた。長男からの電話の内容を伝えると「昨日、夫と話し合うことができました。息子には裏切られたことも、暴力を振るわれたこともありましたが、親としてもう一度息子が自立できるよう応援しようという結論になりました」「夫も『他人に迷惑を掛けたくない』と言っているので、あとは家族でなんとかしてみます」ということだった。

いつも、遅くまで残業をしている相談支援員だが、今日は、なんだか釈然としない表情でパソコンの画面を見つめているので「遅い時間までおつかれさま」と主任相談支援員が声を掛けると、相談支援員は語りはじめた。

「母親も本人も『家を出てひとり暮らし』という希望で一致していたのに、急に考えが変わってしまったようです」「2人ともころころと言っていることが変わるのでついていけません」「でも、このままでは長男は同じことをまた繰り返してしまうのではないのでしょうか…。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？