

主任相談支援員の役割と期待

厚生労働省 社会・援護局
地域福祉課 生活困窮者自立支援室
生活困窮者対策官 菊地 英人

支援員に求められる3つの基本倫理

1 生活困窮者の権利擁護

① 尊厳の確保

本制度の対象者には、社会から差別や偏見、不平等な扱いを受け、人間としての尊厳が脅かされた経験があり、心に大きな傷を負っている方も少なくない。支援員は、利用者一人ひとりを、可能性や力を持つかけがえない存在として捉えていく視点を持ち、人間の尊厳を確保していくことが求められる。

② 本人の主体性の確保

本制度における自立支援は、本人が自らの意思で自立に向けて行動するようになることが基本であり、本人が自ら選択し、支援員がその過程をサポートするという関係性が重要である。支援員は、ときには時間がかかっても、本人が自ら考え行動できるようになるまで待つことも大切である。

2 中立性・公平性の確保

支援員は、利用者の権利を代弁する機能を担いながら、常に中立性・公平性を念頭に置いた支援が求められる。支援を行うにあたって、利用者本人のニーズを離れて、関係機関の都合が優先されることは避けなければならない。一方で、本人に対し受容的な姿勢を保ちながらも、客観的な判断ができなくなるという事態は避けなければならない。難しい判断が必要な場合は、チームや組織として決定することが大切である。

3 秘密の保持

秘密保持の視点は、利用者との信頼関係を構築するためにも欠かすことのできないものである。利用者の状況を正確に把握することは、適切な支援を開始するために重要であるが、利用者にとっては、不安や生活状況を包み隠さず話すことは難しいものである。そうした中で得られた個人情報には、高い意識を持って管理されなければならない。

支援員に求められる8つの基本姿勢（1）

1 信頼関係の構築

利用者と支援員との間に信頼関係がなければ、本当の意味での支援は始まらない。利用者は、信頼を持っていない相手に対し、心を開き、過去の忘れたい出来事や本当は表現したくない気持ち、考えをきちんと伝えることはできない。お互いが課題解決に向けて同じ方向に動き出そうとする関係を構築することが重要である。

2 ニーズの的確な把握

ニーズとは、利用者自身が問題解決のために対応すべき本質的な課題であり、的確なニーズの把握は、適切な支援を行う上で不可欠なものである。そのため、支援員は、利用者の話を丁寧に聞き、利用者の潜在能力や生活環境などのあらゆる側面から理解を深め、利用者にとってのニーズとは何かについて把握していくことが求められる。

3 自己決定の支援

利用者が自らの意思で自立に向けて行動することができるよう、利用者のニーズ把握の過程から、利用者自身が持つ将来に向けた希望や展望などの思いに寄り添いながら、利用者が自分自身の力でその思いを実現していく内発的な動機付けを強化する。同時に、利用者の外部環境を整えていくことが求められる。

4 家族を含めた支援

生活困窮の問題には、家族間の問題が潜んでいる場合も少なくない。家族全体の課題を解決しなければ、本人の自立を達成することが難しい場合もあり、本人の支援と合わせて、家族への対応も適切に行うことが求められる。他方、虐待などで家族から切り離すことを検討するケースもあるので注意が必要である。

支援員に求められる8つの基本姿勢（2）

5 社会とのつながりの構築支援

利用者が社会参加と自立を果たすためには、利用者自身が、家族や友人のほか、近隣住民などとの社会関係を構築していくことが必要となる。例えば、同じ境遇で頑張っている仲間と話す機会を設けたり、自らを否定せずに受け入れてくれる居場所を用意したりするなどの工夫も必要であり、本人を支える環境を整備しておくことが必要である。

6 チームアプローチの展開

利用者は様々な複合的課題を有している。そのため、自立相談支援機関の各支援員だけではなく、関係機関や関係者からなるチームによる支援が必要である。全てのチームの構成員が、利用者の状況や解決すべき課題を共有し、よりよい解決策を検討し、それぞれが担う役割と責任を踏まえて課題の解決を図っていくことが求められる。

7 様々な支援のコーディネート

利用者の自立を困難にしている要因は、その人ごとに異なった形で複合しているため、自立相談支援機関の支援員は利用者の状況に合わせた最も適切な支援内容をコーディネートしていくことが求められる。その際、福祉分野のみならず、保健、雇用、教育、金融、住宅、産業、農林漁業など、様々な分野と連携し、できる限り多くの選択肢の中から、利用者の課題を解決するための最善の方策を提示することが必要である。

8 社会資源の開発

生活困窮者を支援するためには、あらゆる社会資源の導入が必要となる。仮に地域に十分な社会資源が用意されていない場合には、社会資源を開発するという視点が必要となる。社会資源開発の前提として、支援員はまず地域の社会資源の状況を把握することが求められる。

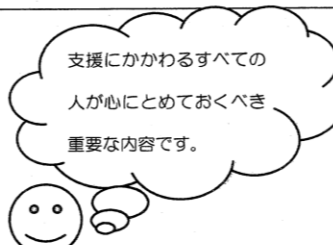
<ワーク3>

- ①倫理と基本姿勢に対するご自身の現状を自己点検してください。(2分間で)
 ②自己点検した結果を、チームでわかちあってください。(3分間で)

<3つの基本倫理>

<input type="checkbox"/> 1. 権利擁護	① 尊厳の確保	② 本人の主体性の確保
<input type="checkbox"/> 2. 中立性・公平性		
<input type="checkbox"/> 3. 秘密の保持		

<8つの基本姿勢>

<p><input type="checkbox"/> 1. 信頼関係の構築</p> <p><input type="checkbox"/> 受容的対応 <input type="checkbox"/> 傾聴 <input type="checkbox"/> 感情表現を手伝う</p>	<p><input type="checkbox"/> 4. 家族を含めた支援</p> <p><input type="checkbox"/> 家族全体を捉える <input type="checkbox"/> 家族も支援の対象 <input type="checkbox"/> チーム支援の必要性</p>	<p><input type="checkbox"/> 6. チームアプローチの展開</p> <p><input type="checkbox"/> 連携のとれたチーム <input type="checkbox"/> 支援員は調整役 <input type="checkbox"/> 利用者の了解を得る</p>
<p><input type="checkbox"/> 2. ニーズの的確な把握</p> <p><input type="checkbox"/> ニーズは解決すべき本質的な課題 <input type="checkbox"/> 多面的な理解が重要 <input type="checkbox"/> ニーズ把握は丁寧に</p>	<p>支援にかかわるすべての人が心にとめておくべき重要な内容です。</p> 	<p><input type="checkbox"/> 7. さまざまな支援のコーディネート</p> <p><input type="checkbox"/> ニーズに即した調整 <input type="checkbox"/> 多くの選択肢の提示 <input type="checkbox"/> 丸投げしない支援調整</p>
<p><input type="checkbox"/> 3. 自己決定の支援</p> <p><input type="checkbox"/> 自己選択による自己実現を支援 <input type="checkbox"/> エンパワメントアプローチ <input type="checkbox"/> 強みに着目した支援</p>	<p><input type="checkbox"/> 5. 社会とのつながりの構築</p> <p><input type="checkbox"/> 社会参加は自立の土台 <input type="checkbox"/> 本人を支える環境整備 <input type="checkbox"/> 仲間や居場所の意義</p>	<p><input type="checkbox"/> 8. 社会資源の開発</p> <p><input type="checkbox"/> 地域状況の理解 <input type="checkbox"/> 既存の資源の理解 <input type="checkbox"/> 新たな資源の創設</p>

前期研修で学びましたね！
覚えていますか？



労働条件を確かめよう！キャラクター
〈たしかめたん〉

相談支援員の役割

※相談受付においては、主にプランを作成する業務と包括的・継続的な支援を提供する業務がある。

※自立相談支援機関においてすべてを抱え込むのではなく、社会資源やネットワークを活用して支援を行うことが求められる。

主な業務内容

- 生活困窮者への相談支援
 - ・ アセスメント、プラン作成、支援調整会議の実施等の一連の支援プロセスの実施
 - ・ 記録の管理や訪問支援などのアウトリーチ
- 個別的・継続的・包括的な支援の実施
- 社会資源その他の情報を活用した地域ネットワークの中での支援の実施

必要とされる能力

- ニーズの把握・適切な選択肢の提供能力
- 調整能力、コミュニケーション能力、相談技術
- 個人をチームや地域で支える支援に関する能力 など

※ 業務内容はあくまでも目安でもあり、利用者の状況に応じて柔軟に対応する。

就労支援員の役割

※就労支援員は、本人の目指す自立の形に応じた支援を行う。

※一般就労が可能な場合は、できる限り本人の希望や特性に合った企業を探し出し、マッチングを行う。

※企業や商工会議所、商工会等に働きかけ、社会資源の開拓やネットワークづくりを促す。

主な業務内容

- 就労支援（能力開発、職業訓練、就職支援、無料職業紹介、求人開拓など）
- キャリアコンサルティング
- ハローワーク、商工会議所、協力企業等との連携
- 就労準備支援や中間的就労の場の活用 など

必要とされる能力

- 職業安定機関や企業等法人との調整能力
- 雇用・労働分野に関する横断的な知識
- キャリアコンサルティング能力
- 就労の場を開拓する能力 など

※ 業務内容はあくまでも目安でもあり、利用者の状況に応じて柔軟に対応する。

主任相談支援員の役割

※マネジメント能力のほか、高度なコミュニケーション能力、サービス調整能力等が求められ、自立相談支援機関や地域においてリーダー的な役割を果たす。

※また、高い倫理観とリーダーシップによって他の職員をけん引していくことも大切。

主な業務内容

- 相談業務全般のマネジメント
- 支援困難ケースへの対応など高度な相談支援
- 社会資源の開発・連携や、地域住民への啓発活動を通じた地域社会への働きかけ
など

必要とされる能力

- スーパーバイズや人材育成等を含んだ相談業務全般のマネジメント能力
- 高度な相談支援能力
- 地域課題を把握し、新たな社会資源を開拓したり開発する能力

※ 業務内容はあくまでも目安でもあり、利用者の状況に応じて柔軟に対応する。

主任相談支援員の5つの役割①

(テキスト P299～)

1 高い倫理観の保持とリーダーシップ

(1) 本人の主体性の確保

本人の主体性の確保は、「自己決定の原則」として、相談支援の過程に具体的に現れてくるものであり、主任相談支援員としては、自立相談支援機関の全職員がこれを常に実践するよう意識の向上を図る。

(2) 利用者の尊厳の確保

主任相談支援員は、相談支援員等が、権利擁護の立場で利用者の尊厳を確保するために代弁者として中立的に介入することを、わかりやすくスーパーバイズする重要な役割を担う。

(3) 個人情報の保護

個人情報の保護は、利用者の尊厳にかかわる大切な部分であり、利用者との信頼関係の要となるものであることから、自立相談支援機関の職員全員が意識を高く持ち、組織としてルールを徹底する必要がある。主任相談支援員は、そのためのリーダーシップを発揮することが期待される。

(4) 公平性の確保

主任相談支援員は相談支援員等が、利用者や家族との感情的な問題に巻き込まれず自己コントロールや自己評価を繰り返し、適切な相談支援ができるようスーパービジョンを心がける必要がある。

(5) 中立性の確保

利用者の自立支援に対する希望に反して、主任相談支援員の所属する法人等や関係の深い事業者等の利益が優先されることのないように、常に利用者の権利を代弁する中立性を念頭に置くことが大切。

主任相談支援員の5つの役割②

(テキスト P301～)

2 支援困難事例の対応

(1) 地域の支援レベルの向上

主任相談支援員には、日頃から行政や関係機関の協議の場を設けるなど、地域への働きかけをすることが求められる。自治体の中には協議の場はあっても、十分に機能していない場合もあり、その場合は活性化に向けた働きかけも必要になる。つまり、協議の場の充実は、地域の支援困難事例の共有の場にもあり、地域の支援レベルの向上にも役立つ。

(2) 社会資源開発の新たなニーズを気づかせる契機

主任相談支援員が地域の支援体制を構築するために、地域の協議の場に参加し、関係者と事例を共有することは、不足している社会資源の新たなニーズの開発に気付く契機にもなる。主任相談支援員が、支援困難事例を、負ととらえるのではなく、自立相談支援機関の支援を向上させるきっかけであり、地域づくりに変えていく事例としてとらえることができるようになれば、支援困難事例の解決に向けた環境づくりが進むことになる。



主任相談支援員の5つの役割③

(テキスト P303～)

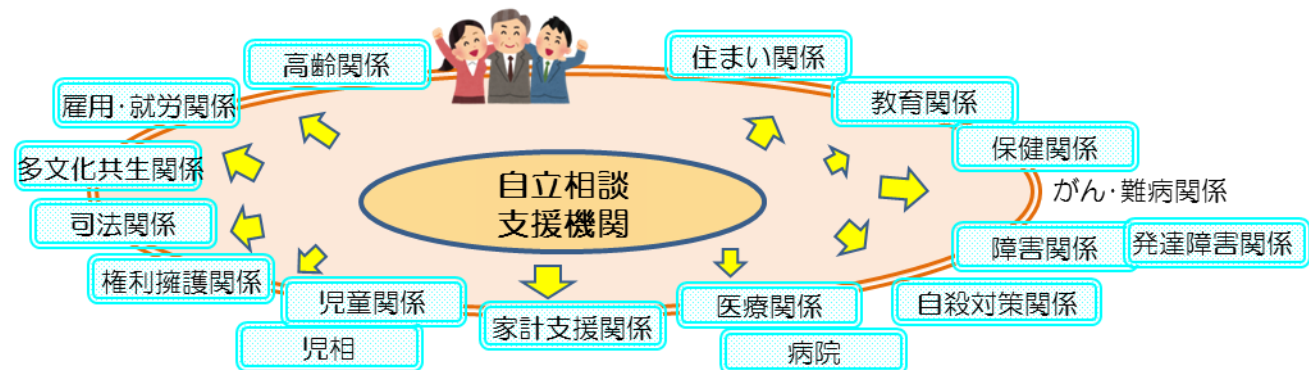
3 チームアプローチの統括

地域の他分野・他職種の専門職による多様なかかわりやサービスを一体的かつ継続的に利用することができるようにすることが、チーム支援といわれるもので、地域づくりを実現していくうえでも必要となる。このチーム支援の要となるのが、主任相談支援員で、その人脈や知見が問われることになる。

主任相談支援員は、まず、地域の社会資源について幅広い情報を得ておき、また、日頃から関係者との良好な関係を構築することが大切である。そして、アセスメント情報の分析過程において、地域の多様な人脈から、適切な専門職がチームに入ってもらうようアドバイスをする。主任相談支援員から紹介された人脈が、チーム支援に取り込まれることにより、チーム支援の幅を広げられることになる。

また、チーム支援が行われる際、それぞれの専門職やサービス提供者が多様な生活課題などを個々に把握して対応するのではなく、対象者の生活全体を包括的・総合的にとらえて対応することが重要である。それぞれの専門性を前提として、そこで明らかになった個々の課題の関係性などをもとに、サービスの総合調整が行われなければならない。その総合調整を行う段階での**スーパーバイズ**も主任相談支援員が行う。

主任相談支援員は、それぞれの専門職が個々に把握した総合的なサービスや社会資源などを利用者の視点で整理し、相談支援員等がサービスの複合化を進め、より調整されたチーム支援が行われるよう統括していくことになる。



主任相談支援員の5つの役割④

(テキスト P304～)

4 地域への働きかけとネットワークの構築

自立相談支援機関は、「制度の狭間（谷間）の人」といわれてきた人々の相談にもしっかりと対応し、複雑多岐にわたるニーズに適切に対処することが求められる。地域によっては支援体制がないところもあれば、支援機関があってもネットワークが十分ではないところもあると思われることから、既存の制度も含めたネットワーク構築に向けた地域の働きかけが、主任相談支援員に求められる役割（任務）になる。つまり、主任相談支援員の地域への働きかけの姿勢が、地域のネットワーク構築の評価となり、相談支援員等がより効果的な支援を展開することにつながっていく。

主任相談支援員の地域への働きかけには、次のようなことが求められる。

- ① 地域づくりの展開のビジョンの共有
- ② 既存の協議会等の活性化やさまざまな協議会の関係整理などの提案
- ③ 対象者情報における生活困窮の情報分析と課題整理など

以上のとおり、主任相談支援員は、地域の現状を行政内部で共有したり、地域の関係団体・機関と共有することにより、支援ネットワーク体制構築の重要性を地域に働きかけていくという役割を担っている。

●取組事例『ふくし100人会議inおたる』

- ①福祉課題について多くの市民参加により明らかにする
 - ②明らかになった課題を共有する
 - ③課題の解決に向け協働していく仕組みを構築するきっかけとする
- ※設定したテーマ（「子どもの居場所」など）に関心のある市民が集まり、ワールドカフェ方式により対話。この会議を活用し「子ども食堂」の設置へ。



主任相談支援員の5つの役割⑤

(テキスト P305～)

5 リスクマネジメント等

(1) 支援員への適切なサポート

主任相談支援員は、個々の支援員に対し適切なタイミングで**スーパービジョン**するとともに、各支援員が担当するケースの状況を複数の支援員で確認する機会を定期的に設けることが重要である。

主任相談支援員は、各支援員が本人の抱える課題やニーズを的確に把握し、適切な支援が行えるようサポートしていく姿勢が大切である。

(2) 職員の健康管理

(3) 守秘義務

(4) ケース記録等

(5) 苦情対応

(6) 事故

(7) ヒヤリハット

◎取組事例

所内ミーティングを原則週1回のペースで実施。

①全ケースの進捗状況確認

②困難ケースの支援方針確認

③その他自立相談支援機関の運営に関する情報交換

④貸付担当者とのミーティング（原則月1回）

【職員へのリスクマネジメント宣言】

①リスクマネジメントは、主任相談支援員の責務であること

②リスクマネジメントは、時間の経過とともに生じる「馴れ」を「緊張」に切り替えるものであること

③リスクマネジメントは、職員間における馴れ合いを戒めるものであること

④リスクマネジメントは、今までに生じた、または生じかけた事案を整理し、次に生じないための教訓として、場面を通じて活かしていくツールであること



主任相談支援員への期待

- 「人を制度が支える」従来の給付制度から「人を人が支える」生活困窮者自立支援制度へ。
- 生活困窮者の複合的課題は、その人だけの問題解決（ケースワーク）として関わるのではなく、その人が生活している地域社会の中で問題解決（ソーシャルワーク）していこうとする制度設計になっており、地域の支援体制づくりにより地域の中で生活が可能となる。
- より対人援助技術が問われる→ソーシャルワークの重要性
- また、従来の相談支援事業においては、スーパーバイザーを配置してこなかった。



- ・適切にスーパーバイズすることにより支援の質を確保し、相談支援員等を育成
- ・チームアプローチの統括役を担い地域の社会資源へのアプローチを図り、地域における支援のネットワークを構築