

就労支援員従事者養成研修(後期)
12月7日(木)16:10~17:35

支援関係の構築

名嘉 泰

那覇市パーソナルサポートセンター 統括責任者

野々村 光子

東近江圏域 働き暮らし応援センターTekitoーセンター長

鎚木奈津子

厚生労働省 生活困窮者自立支援室 自立支援企画調整官

1. この講義・演習のねらい

<テーマ>

支援員と相談者の関係性の構築に向けた関わり方。

<目標>

就労意欲が低い人、関係性が構築できにくい人との関わり方や関係性の作り方について学ぶ。

2. 自己紹介（名嘉さん・野々村さん）

1. プロフィール

（1週間休暇があったらやりたいこと）

2. 「就労支援」を一言で表すと

3. 支援のあり方を考える

～事例をもとに～

Aさんは、30代の男性。1週間後にB社で就労体験を始めることが決まっている。2週間前にA社担当者との事前面接は無事終了。

しかし、その後、支援員との面接を無断で休み、何度か電話をするが応答がない状況が続いた。本日ようやく電話が通じるが「やっぱり自分には無理。就労体験はキャンセルしたい」とのこと。

Aさんへの対応は？

(問) 皆さんならば、Aさんにどのように対応しますか？

ようやく通じた電話での会話内容や、その後の対応方法について考えて下さい。

バズセッション

→(問)に記入した内容を、チームで分かち合ってください。

Aさんへの対応について

1. 名嘉さんだったら...

2. 野々村さんだったら...

5. 就労に向けたモチベーションを
高めるために...

「支援に生かせる3つのポイント」
(名嘉さんからのお話)

3つのポイント

1. 「就労支援」は「相談支援」
2. 多様なプログラムと適切なマッチング
3. 根底には「自己肯定感」と「自己有用感」

1. 「就労支援」は「相談支援」

《支援の仕組み》からではなく、《その人》から出発

「相談支援」の要素

- ★ インテーク
- ★ アセスメント
- ★ スクリーニング
- ★ 「支援」そのもの

⇒「就労支援」にも全て必要

⇒でもやっぱり出発点は 《その人》

生身の人間同士。

理解や誤解、共感や反感が生まれることもある。分かることも分からないことも、見えることも見えないこともある。

⇒何が正解かは分からない。

⇒でもとりあえず何かやってみるとする。

⇒だったら大切なことは、「内容や方向の正しさ」ではなくて「やってみると踏ん切りをつけること」

⇒「正しさ」ではなく、「とりあえずそうすること」＝「とりあえずの決定」

⇒しかも、支援者側ではなく、本人が「とりあえずそうしてみようかを選ぶ方がいい」と思うこと

⇒ **自己決定**

支援員の役割は、レールを敷いてその上を走らせるのではなく、本人の自己決定の前後に伴走して、本人の動き出しを促しながら前中後の仕組みを作り出していくこと

2. 多様なプログラムと適切なマッチング ～「自立」の3側面から～

- ★「日常生活自立」を実現するプログラム
 - ⇒生活面の課題の解決(債務・滞納・介護・育児など)
 - ⇒生活習慣の改善 etc.
- ★「社会生活自立」を実現するプログラム
 - ⇒他の人と話すこと・聞くこと・伝えること
 - ⇒居場所を見つけること・活躍場所を見つけること etc.
- ★「就労を通じた自立」を実現するプログラム
 - ⇒福祉と就労の組み合わせ
 - ⇒「自分なり」を見つけること etc.

でも、
「どのプログラムにその人が当てはまるか？」
ではなく、
「その人にはどんな支援が適切か？」⇒「その支援を実現するプログラムは？」
しかも、
「何がその人にとって有効か？」は1人1人違う。 常に《その人》から出発

2. 多様なプログラムと適切なマッチング ～本人の局面から～

★生活

- ⇒債務・滞納
- ⇒DV
- ⇒介護
- ⇒育児 etc.

★特性

- ⇒手帳の有り無し
- ⇒自覚の有り無し
- ⇒受容の有り無し
- ⇒可能性 etc.

★履歴

- ⇒職歴
- ⇒学歴 etc.

★気持ち

- ⇒一度も働いたことがない
- ⇒働いて失敗したことがある
- ⇒以前働いていたが長期間空白
- ⇒会話が苦手、得意
- ⇒人間嫌い、好き
- ⇒性格(飽きっぽい、しつこい) etc.

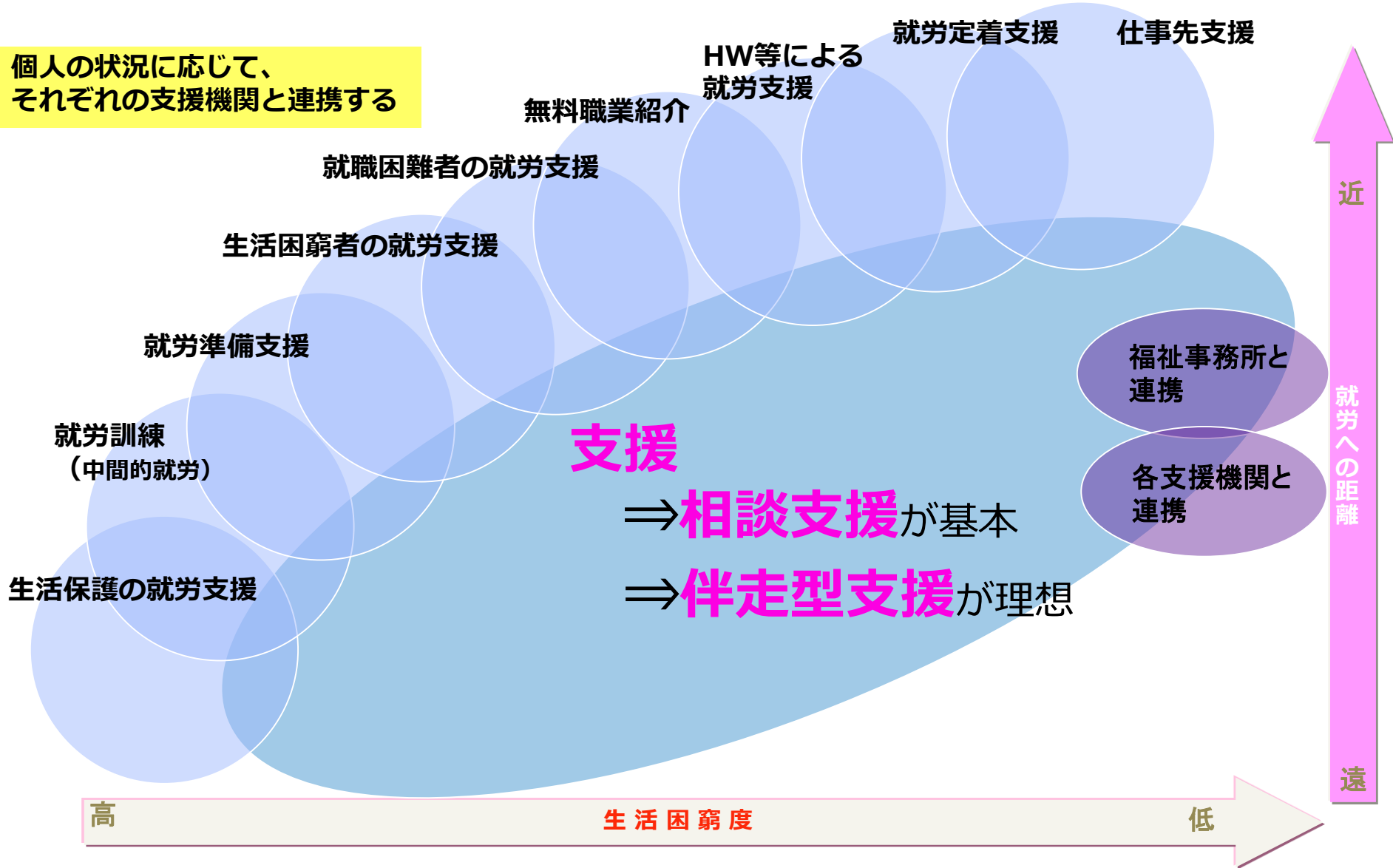
★《ステップ》ではない

- 「日常生活ができないと次に進めない」でもない
- 「社会生活ができないと就労はできない」でもない
- 「先にいろいろ整ってから初めて就労」でもない

⇒その人と就労との距離感を測りながらの支援

【目指す支援像】

個人の状況に応じて、
それぞれの支援機関と連携する



3. 根底には「自己肯定感」と「自己有用感」

- ★他者からの後押し
- ★少しずつの手応え
- ★他者からの反応
- ★他者からの感謝

⇒それが内面化されていく

「私は受け容れられている」

「私はここにいていい」

「私がやることを喜んでくれている」

「私にもできることがある」

「強みを見つける」

「いいところをほめる」は、

キレイごとではなく、重要な核心から出ている。

<バスセッション>

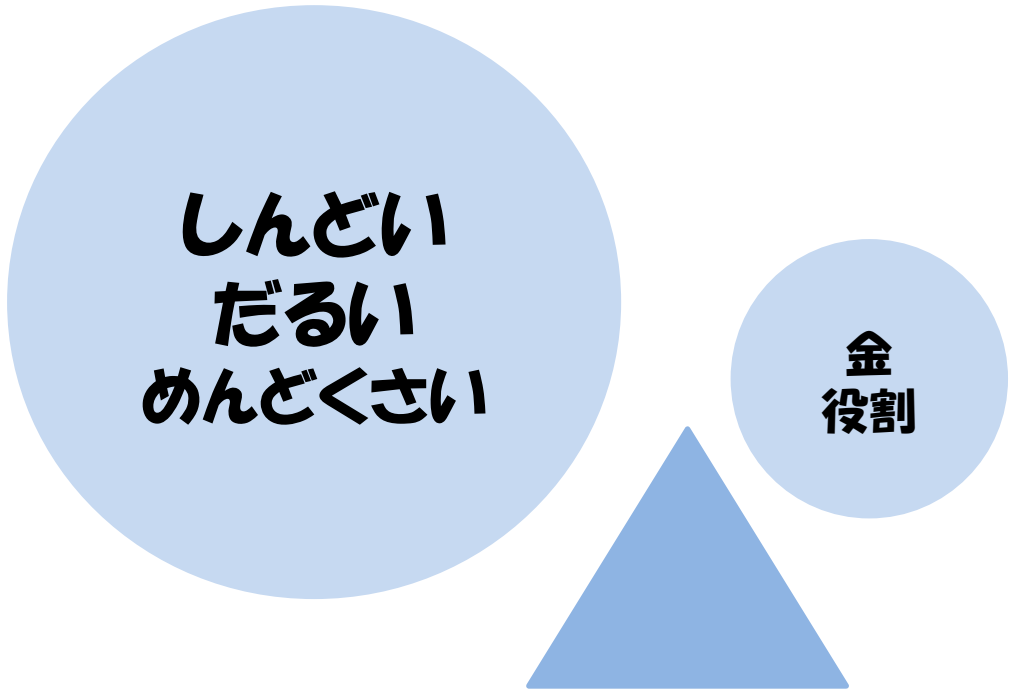
名嘉さんのお話の中での「気づき」をチームで
分かち合ってください。

6. 就労に向けたモチベーションを
高めるために...

「支援に生かせる3つのポイント」
(野々村さんからのお話)

“ 大切にしていること ① ”

宝くじが当たったら遊んで暮らす。



当たり前の事という視点

“ 大切にしていること ② ”

50m 走よりフォークダンスを踊ろう

見えないゴールテープを張ろう

人生の途中という視点

“ 大切にしていること ③ ”

晴れより曇りがいいと言える



点ではなく面という視点

<バスセッション>

野々村さんのお話の中での「気づき」をチームで分かち合ってください。

參考資料

本人との援助関係の構築 ①

(1) 信頼関係の構築に向けて

- ① とともに存在する時間と空間を大切にする。
- ② ありのままを受け止める。
- ③ 感情にアプローチする。
- ④ 面接を活用する。
- ⑤ 協働作業を大切にする。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業
従事者養成テキスト』(145～148頁)

本人との援助関係の構築 ②

(2) 援助関係を活かした支援

- ①□ 支援員との関係のなかで自分の「居場所」を確保する。
- ②□ 現実を直視するための要件とする。
- ③□ 変化に必要な力を高める。
- ④□ 自己決定の基盤となる安心を提供する。
- ⑤□ 感情表現を促して主体性を喚起する。
- ⑥□ 考えを深める面接過程を大切にする。

本人の力を引き出す支援①

エンパワメントするために必要な

「ストレングス」を捉える視点。

(1) 本人の気づきを促す

- ① 自分自身の感情に気づく
- ② 自分の社会関係に気づく
- ③ 問題発生メカニズムに気づく
- ④ 自分の長所や強み(ストレングス)に気づく

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業
従事者養成テキスト』(151～154頁)

本人の力を引き出す支援②

(2)本人の力を引き出す支援

- ①□ 具体的に「できること」から始める。
- ②□ 前向きな「変化」を評価する。
- ③□ できることの「連鎖」を意識する。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業
従事者養成テキスト』(154～155頁)

本人の力を引き出す支援③

(3) 本人が決めるプロセスを支える

- ①□ 本人が決めるための環境を整える。
- ②□ 関係づくりから自己決定につなげる。
- ③□ 周囲との相互作用関係のなかで自己決定を促す。
- ④□ 「揺れ」につきあう。
- ⑤□ 自己決定のあとを担保する。
- ⑥□ 本人の側に立ち代弁することで「自己決定」を支える。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業
従事者養成テキスト』(156～159頁)

支援員に求められる基本姿勢（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だ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、適切な支援を行ううえ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容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いくことが大切である。

6. チームアプローチの展開

利用者は様々な複合的な課題を有している。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かたち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重要となる。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。