

## 支援員に求められる倫理・基本姿勢を支える人材育成と職場づくり

明治学院大学社会学部社会福祉学科 新保 美香

### 1. はじめに ~自立相談支援事業に取り組むご自身を見直してみよう~

#### <ワーク1：自己紹介フリップを使ったチームづくり>

- ① A3の用紙を使って、自己紹介用のフリップを作ってください。(記入：2分間)  
→ お好きな色のマジックを使ってください。イラストを入れてもOKです。

(フリップの記入例)

所属・職種

氏名

☆ これだけはまかせて!といえる得意分野(仕事上で1つ、仕事以外で1つ)

○

○

- ② フリップを見せながら、同じテーブルに座っているメンバー同士、自己紹介をお願いします。(時間：おひとり1分間)

～メモ～

<ミニ解説>

- 自立相談支援事業の「伝達研修」「職場研修」などでは、ぜひ、そこに参加している参加者同士で、それぞれの持ち味や思いなどを共有し、相互理解が深まるような、自己紹介を、取り入れてみてください。  
チーム支援の場面でも、よりよいチームとなるためには、「所属と氏名」にとどまらない、チームメンバーの相互理解が不可欠です。
- フリップを使うと、1分程度の短い時間でも、インパクトのある自己紹介を行うことができます。時間が限られている時、チームのメンバーが多い時、多くの人と交流したい時などに有効です。
- フリップは、その時々自分自身を見直すツールにもなります。

## 2. 自立相談支援事業の各支援員に求められる倫理と基本姿勢

### (1) 3つの倫理と8つの基本姿勢

#### <ワーク2>

以下の空欄に、自立相談支援事業の各支援員に求められる「倫理と基本姿勢」を記入してください。 3分間でお願いします。

#### <3つの倫理>

1	2	3
---	---	---

#### <8つの基本姿勢>

1	4	6
2	8つの基本姿勢	7
3	5	8

正確でなくても、思い出せること、必要だと思う内容を  
この場で考えて書き入れてください！



(2) 自立相談支援事業における3つの倫理と8つの基本姿勢 (テキスト 35~44 頁)

<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><u>□1. 信頼関係の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 受容的対応</li> <li><input type="checkbox"/> 傾聴</li> <li><input type="checkbox"/> 感情表現を手伝う</li> </ul>	<p><u>□4. 家族を含めた支援</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 家族全体を捉える</li> <li><input type="checkbox"/> 家族も支援の対象</li> <li><input type="checkbox"/> チーム支援の必要性</li> </ul>	<p><u>□6. チームアプローチの展開</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 連携のとれたチーム</li> <li><input type="checkbox"/> 支援員は調整役</li> <li><input type="checkbox"/> 利用者の了解を得る</li> </ul>
<p><u>□2. ニーズの的確な把握</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ニーズは解決すべき本質的な課題</li> <li><input type="checkbox"/> 多面的な理解が重要</li> <li><input type="checkbox"/> ニーズ把握は丁寧に</li> </ul>		<p><u>□7. さまざまな支援のコーディネート</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ニーズに即した調整</li> <li><input type="checkbox"/> 多くの選択肢の提示</li> <li><input type="checkbox"/> 丸投げしない支援調整</li> </ul>
<p><u>□3. 自己決定の支援</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 自己選択による自己実現を支援</li> <li><input type="checkbox"/> エンパワメントアプローチ</li> <li><input type="checkbox"/> 強みに着目した支援</li> </ul>	<p><u>□5. 社会とのつながりの構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 社会参加は自立の土台</li> <li><input type="checkbox"/> 本人を支える環境整備</li> <li><input type="checkbox"/> 仲間や居場所の意義</li> </ul>	<p><u>□8. 社会資源の開発</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 地域状況の理解</li> <li><input type="checkbox"/> 既存の資源の理解</li> <li><input type="checkbox"/> 新たな資源の創設</li> </ul>



<5つの支援のかたち>

1. 包括的	2. 個別的	3. 早期的	4. 継続的	5. 分権的・創造的
--------	--------	--------	--------	------------

<2つの制度の目標>

1. 生活困窮者の自立と尊厳の確保	2. 生活困窮者支援を通じた地域づくり
-------------------	---------------------

(3) 理念・基本倫理・基本姿勢をふまえた実践を実現するために…。

★ 大切なこと・忘れずにいたいこと

- ①「今行っていることがあたりまえ（あるべき姿）ではない」ということ。  
⇒ご自身の所属する自治体・支援機関は「理念」を目指した支援に取り組もうとしていますか？ 常に、理念を意識して自分たちの実践を見直してください。
- ②「生活困窮者支援のプロフェッショナルはいない」ということ。  
⇒専門家（プロ）は、常に謙虚に自分の支援を振り返っています。そして学んでいます。

理念の実現を目指し、自分自身を磨き、  
当事者とともに、チームで実践していきましょう！

<ワーク4：4つの質問：記入した内容をチームで共有していきましょう！>

質問	回答（記入欄）
1. 「猫の飼い方がわからない…」 と相談に訪れた40代の男性。 あなたはどのようにかわり ますか？	
2. 日頃、支援員としてのあなた を支えているものは 何ですか？	
3. 「働くこと」に際してあな たが大切にしたいことを 順に並べてください。 ①給料がよい ②やりがいがある ③やりたい仕事である ④キャリアアップできる ⑤自宅から通える	
4. ドラマで放映されていた 「若い部下と不倫する上司」 あなたはどう思いますか？	

<三二解説>

- ワーク4の「4つの質問」は、一人ひとりの支援者の持つ感覚や価値観、そして支援員の基本姿勢などを確認できるワークです。
- 質問1は、自立相談支援機関の支援員としての基本姿勢を確認する質問です。  
「ねこの相談は保健所や専門のNPOへ…」と判断して、話を聴かずに他機関を紹介したりしようとしませんでしたか。  
なぜ、この相談者が、みなさまの相談機関にわざわざ相談に来られているか…を考えて、まずは、話をしっかりと聴かせていただくことが大切です。
- 質問2では、支援員としてのご自身を支えているものを思いだし、それを共有することで、支援者は、何らかの支えがなくては、よりよい実践の継続が難しいことを再確認していきます。そのうえで、日頃、相談者と向きあう時に、相談者にとっての支えがあるかを意識できているかを問い直します。人は「問題・課題」の解決のために生きているわけではありません。また、「問題・課題」を抱えながらも日々を生きていきます。日々を支えるもの、大切にしたいものの存在が、その人の今日と未来を支えます。大切にしたい視点のひとつです。
- 質問3は、「働くこと」の意義を問うものです。  
①～⑤、本来は、誰もが、すべて叶うように願ってもよい内容ばかりです。  
しかしながら、相談者の中には、そうした想いや願いを叶えることが難しい、厳しい環境におかれている方が少なくありません。「よりよいかたちで働きたい」と願う相談者の想いを受けとめることから、就労支援は始まっていきます。
- 質問4は、ジェンダーバイアスを確認する質問です。「上司は男性」「部下は女性」というように、性別を固定化してイメージしていなかったでしょうか。  
私たちが迎える相談者の中には、セクシャルマイノリティの方々もおられます。自分自身の感覚を見直し、バイアスを少しでもなくしていくことを目指していきましょう。

### 3. 職員の育成と職場づくり

#### (1) 職員の育成の目的 (テキスト 270～271 頁)

職員の育成の目的は、生活困窮者自立支援制度の理念を踏まえた質の高い支援を行うため、これを担う職員が高い倫理と正しい姿勢を身につけ、さまざまな状況に対応できる実践力を磨くことです。(270 頁)

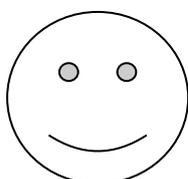
そのために…。

- ① 理念、基本倫理、基本姿勢を理解し、支援に活かせるようにすることが求められる。
- ② 「知っている」だけでなく「具体的に実現できる」ことが大切。
- ③ 人権感覚・倫理観は「備わっているもの」ではなく「謙虚に見直していくもの」。
- ④ 一般市民にも制度の理念等が伝わる態度、姿勢でかかわる必要がある。
- ⑤ 倫理・理念を実現できる職員に「育ち・育てあう」職場づくりが必要。

#### (2) 自立相談支援事業の特性をふまえた人材の育成 (テキスト 271～272 頁)

##### <自立相談支援事業の4つの特性> (271 頁)

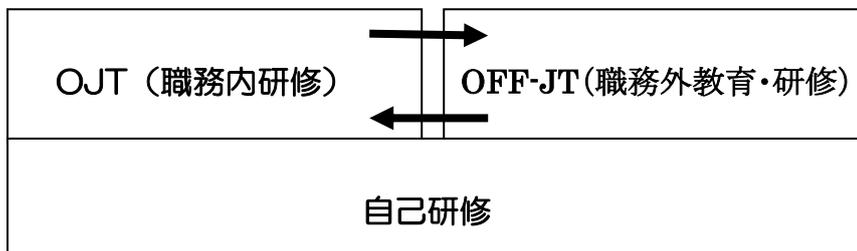
1. 支援の ( ) 性	地域の実情に即した新しい支援を創造的に行っていくこと。
2. 職場の ( ) 性	さまざまな実施体制のもと、多様な経験をもつ職員が職場をつくり、チームとなって支援を行っていくこと。
3. 対象者の ( ) 性	多様な背景をもつさまざまな対象者とかわること。
4. 連携・協働の ( ) 性	地域への働きかけを行うなかで、市民を含めさまざまな人や組織、関係機関と柔軟に連携・協働していくこと。



「これまでになかった支援」を実現させていくことが自立相談支援事業の意義、醍醐味です！  
4つの特性を「強み」とした人材育成を行っていきましょう。

## 4. 職員の育成の方法

### (1) 職員の育成 3つの方法 (テキスト 273~275 頁)



#### ① OJT (職務内研修) のポイント

- 1) OJT は職務の一環。
- 2) 計画的に行う。
- 3) 「教える」ことは、自身の「学び」「成長」につながる。

#### ② OFF-JT (職務外教育・研修) のポイント

- 1) OFF-JT は、ネットワーク構築の好機。
- 2) 「視察」「体験・交流型研修」は、資質向上、取り組みの推進力。
- 3) 「伝達研修」と「相互研修」は「職場づくり」につながる。

#### ③ 自己研修のポイント

- 1) 自己研修も、「研修履歴」に加える。
- 2) 自己研修を推奨していく環境づくりが大切。
- 3) 自己研修は、職場の活性化につながる。

### (2) 研修計画 (テキスト 276~278 頁)

#### <計画的な研修を行うためのポイント>

- 1) 組織的としての研修計画。
- 2) 職員ごとの研修計画。
- 3) 取り組みの主体は、個々の職員自身。
- 4) 研修履歴を作成し、振り返る。
- 5) 研修計画シート (例: テキスト 277 頁) の活用。 → 次ページ参照。

# 研修計画シート

作成年月日： 平成30年 月 日

職種：

氏名：

めざす支援員像（3年後のイメージと目標）		
自分の強み（さらに伸ばしたい力）		
自分の研修課題（身につけていきたい力）		
今年度の研修目標		
	身につけたい知識・技術 (具体的な目標)	研修方法 (a:OJT, b:OFF-JT, c:自己研修、及び研修名・ 機関・実施主体など)
<b>〔組織領域〕</b> 組織の目的、使命を 達成するために求 められる能力		
<b>〔個人・家族 領域〕</b> 個人と家族への働 きかけに求められ る能力		
<b>〔地域領域〕</b> 地域への働きかけ に求められる能力		

## 5. ここまでのまとめ

### (1)「3つの倫理と8つの基本姿勢」の重要性

- 「3つの倫理と8つの基本姿勢」を常に確認できるよう、ぜひ工夫してください！
- 真の専門職は「人権感覚を持っていると自負する人」ではなく「人権感覚を備えることは難しい」ことを自覚して、「謙虚に見直している」人です。

### (2) 人材養成・職員の育成の重要性

- 質の高い支援を行う職員となるためには、人材養成・職員の育成が不可欠です。
- 組織的に行っていくことはもちろん、「自分で自分を育てる」ことも大切にしてください。
- ぜひ、目標を持って、計画的にご自身を育てるとともに、職場のメンバー同士で、お互いを育てあっていただきたいと思います。

### (3) 自治体（都道府県）での研修を豊かにするための協力を！

- 国研修の受講者は、各自治体（都道府県）での「研修企画チーム」のメンバーとして、研修の企画・講師としての活躍が期待されています。ぜひご協力ください。

#### Information!!

主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、家計相談支援員の実務経験は、社会福祉士国家資格取得のための「相談援助実務」に位置づけられています。



ありがとうございました！  
ここで体験していただいた「ワーク」は、ぜひ各都道府県での研修で試して、発展させていってください。