支援関係の構築

新保美香　明治学院大学

谷口仁史　NPOスチューデント・サポート・フェイス

岡　靖裕　白井市　くらしと仕事のサポートセンター
（生活クラブ　風の村）

１．この講義・演習のねらい

＜テーマ＞

支援関係の構築の基本的な考え方を理解する。また、日常生活支援自立、社会生活自立の段階の人への支援のあり方を学ぶ。

＜目標＞

就労自立の前段階にいる人、すなわちまだ就労意欲が低い等、就労に向けた準備がほとんど整っていない段階の人への支援のあり方について理解する。

２．よりよい関係構築をめざして

＜ワーク1：「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

（重要）就労支援の意義と就労支援

（テキスト228頁）

①就労支援は、「就労」という人間にとって
かけがえのない営みをそれぞれの状況に
即して実現できるよう支援すること。

②収入を得るばかりでなく、社会とのつながりを
構築し、自己実現をはかる大切な意義を持つ。

③「有給労働」と「無給労働」がある。

④就労（勤労）が「権利」であることに着目。

⑤ジョブマッチングに止まらない、生活や人生を
豊かにする重要な取り組み。

（参考）就労支援の心構えとポイント

（テキスト236～238頁）

①本人の自尊感情の回復が鍵。

②ステップアップを考える。

③共感的な姿勢での支援。

④強み・力・よいところ（ストレングス）への着目。

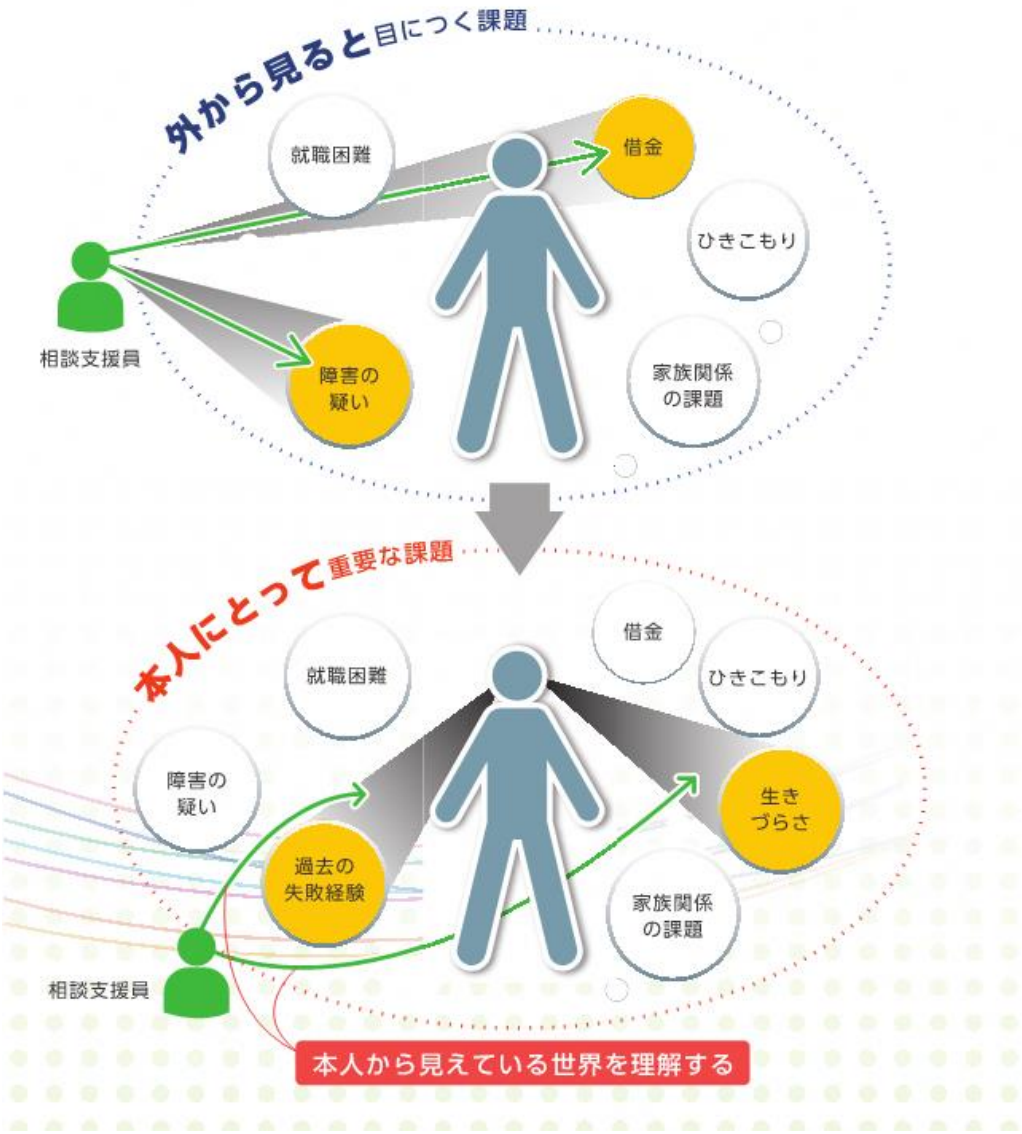
⑤支援対象者から学び、支援対象者の「声」を生かした支援。

３．本人を起点とした支援

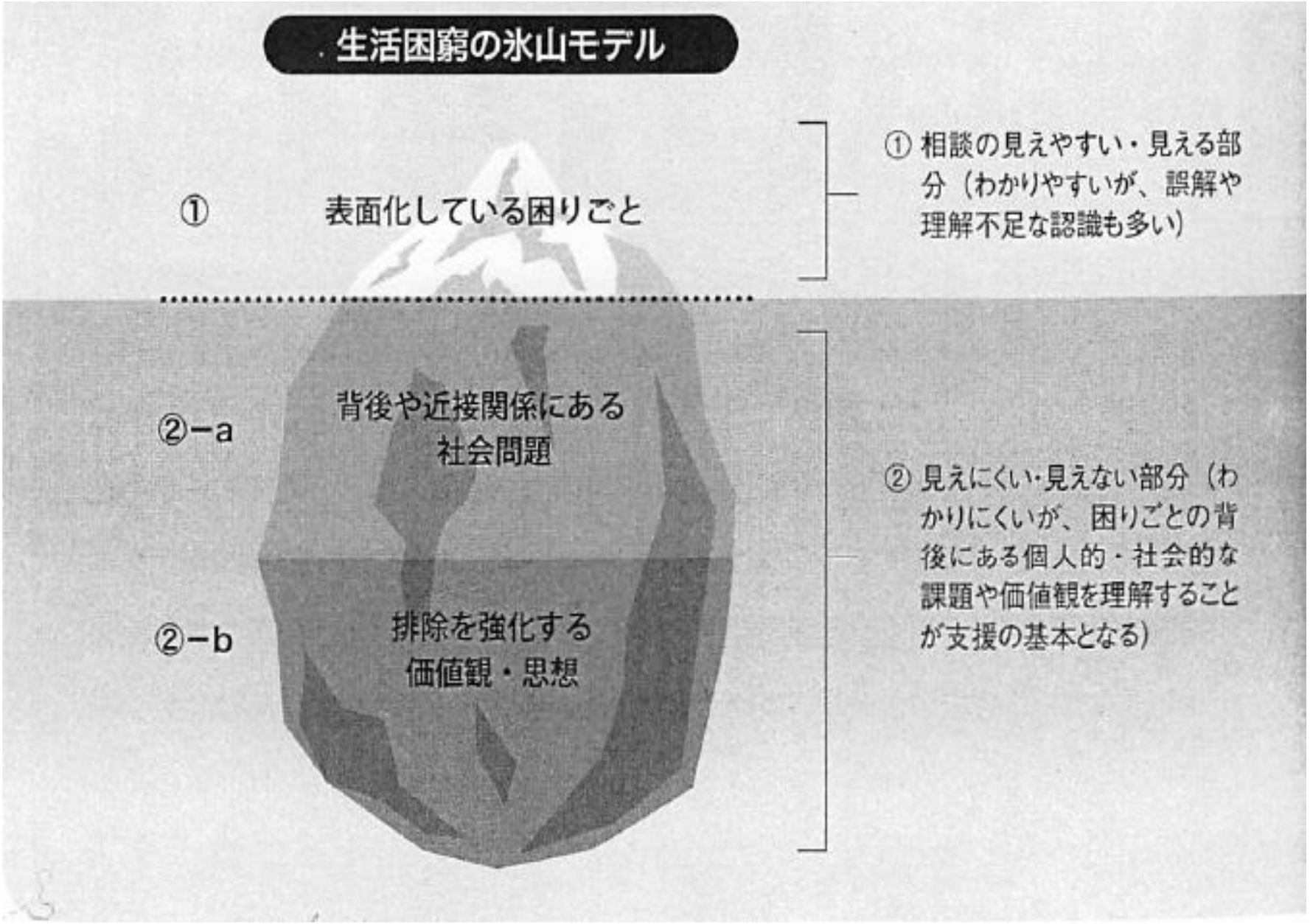
＜ワーク2：あなたはどのように対応しますか？＞

Aさんは、40代男性。主治医には「異常なし。あらゆる就労が可能」と診断されている。面接では「求職活動はしてます」と述べるが、いっこうに仕事は決まらない。面接時には咳が止まらない。
一日一食しか食べていないという申立て。

※柏木ハルコ『健康で文化的な最低限度の生活（１）（２）』
　小学館、2014年、第4話～第10話の内容をもとに新保作成。

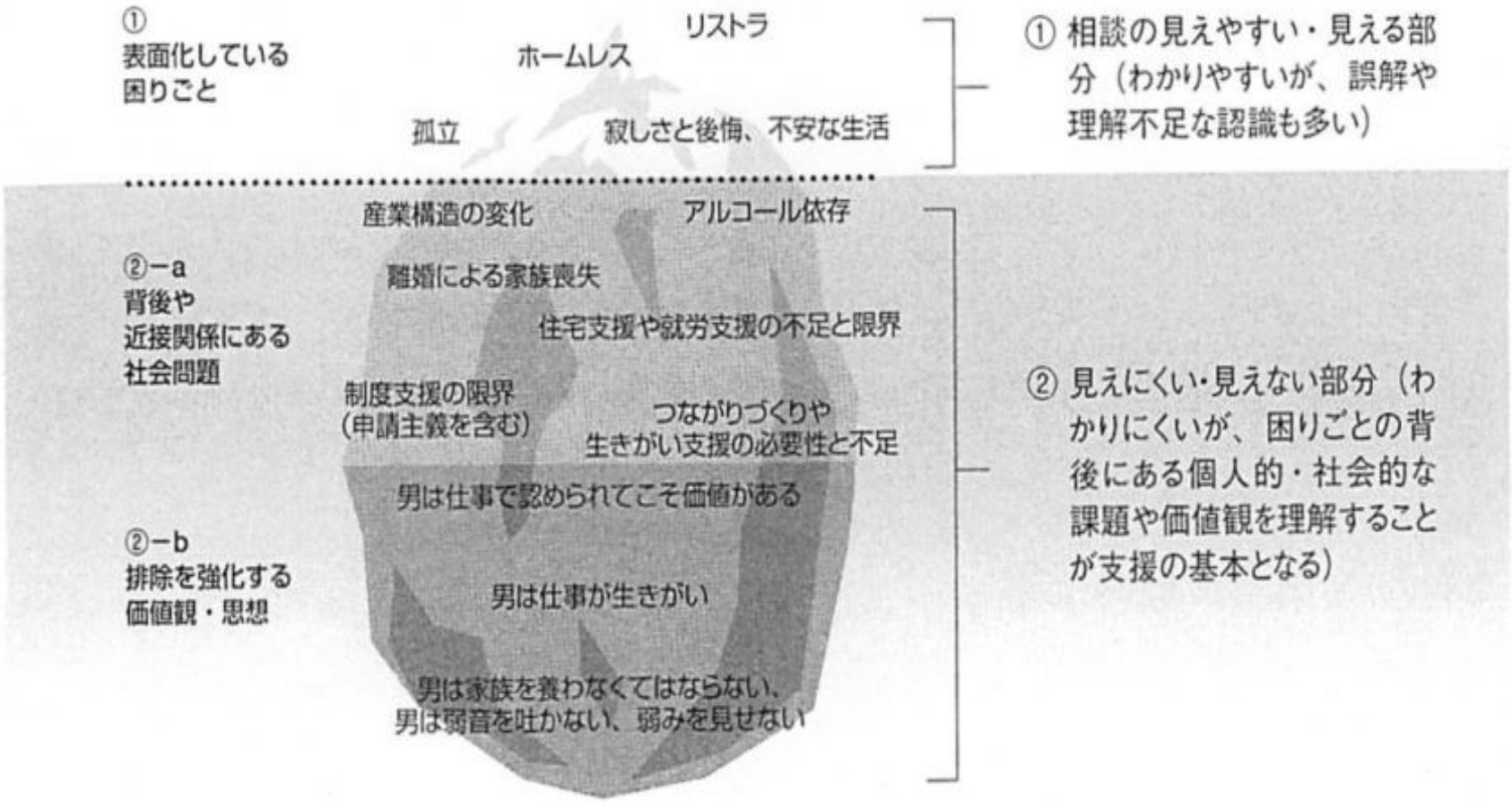


＜出典＞「自立相談支援における事例の捉え方と支援のあり方」『生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関における帳票類の標準化等に関する調査研究報告書』みずほ情報総研、 2016年、3頁。



一般社団法人社会的包摂サポートセンター編『相談支援員必携　事例でみる生活困窮者』中央法規出版、2015年、４頁。

【生活困窮の氷山モデル】case7-2：「こんなはずではなかったのに…」



一般社団法人社会的包摂サポートセンター編『相談支援員必携　事例でみる生活困窮者』中央法規出版、2015年、38頁。

大切なことは…

- 本人から見えている世界を理解することです。そのためには、本人自身からできるだけ、ありのままの想いや現状を聴かせていただける関係構築が必要になります。
- 「氷山モデル」のように、困りごとの背景にある個人的・社会的な課題や価値観を理解することも大切です。

４．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。

『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』(148～151頁)

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□ 問題発生の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)

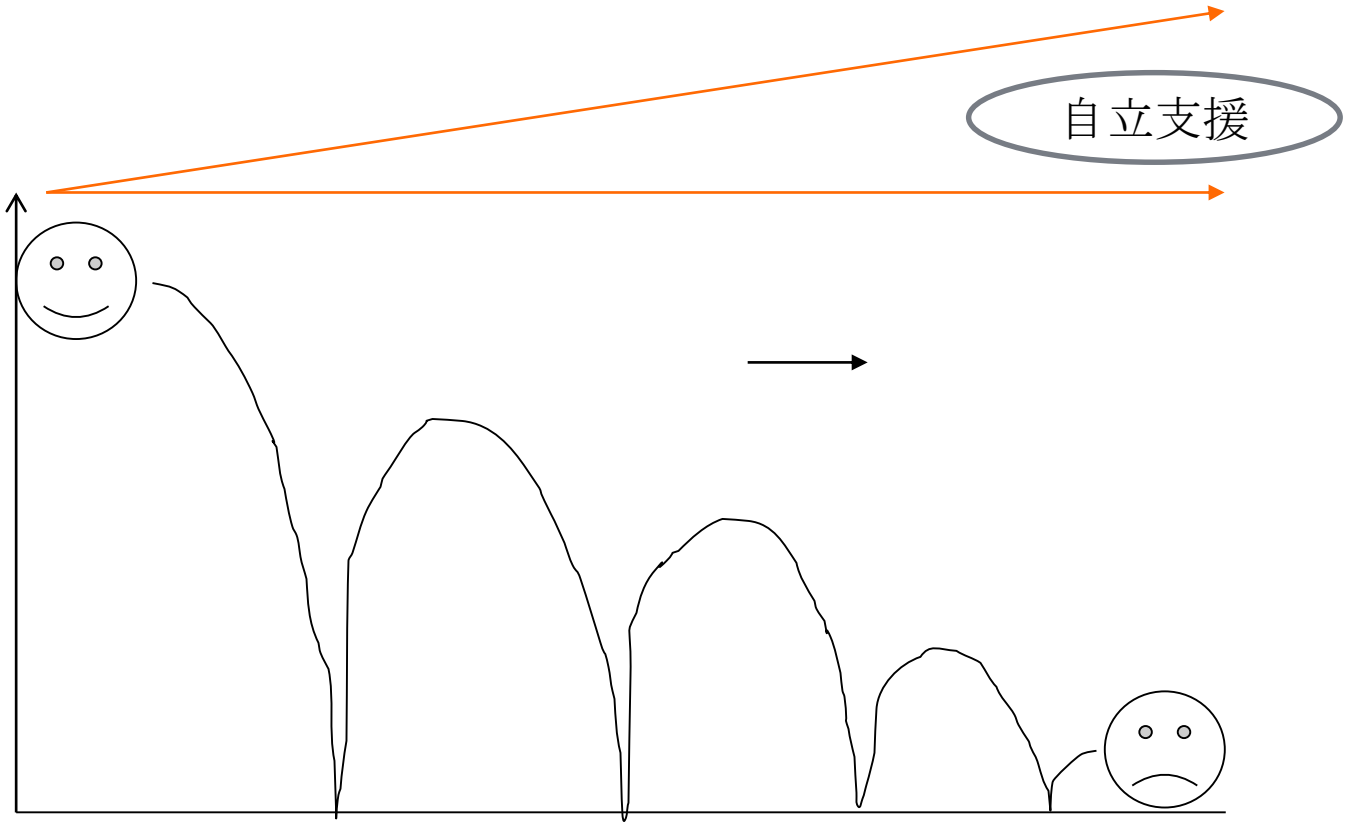
＜ワーク3：ストレングスを探そう！＞

◆　以下の事例から、Bさんのストレングス（個人・環境）を
できるだけたくさん見つけてください。（4分間ゲーム！）

＜Bさん（男性　50歳　単身世帯）＞

スナックを経営していた。店を3軒経営していた時代もあったが、不景気によりうまくいかなくなり借金を重ねた。この頃よりパチンコ・酒で気を紛らわす生活。妻とは3ヶ月前に離婚。友人に借金してなんとか生活していたが蓄えがなくなり、
今日たべる米がなくなったと相談に来所した。

利用者の持つ力を損わないために…



※早期的な丁寧な対応により、利用者の持つ力を維持し、引き出すのが自立支援です。

５．支援のあり方を考える　①

＜インシデント１＞

Aさんは30代の男性。１週間後にA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？

Q1：あなたなら、Aさんにどのように対応しますか？　（電話での対応、その後の対応等）

バズセッション

→Q1に記入した内容を、チームでわかちあってください。

Aさんへの対応について

１．谷口さんだったら…

２．岡さんだったら…

４．支援のあり方を考える　②

＜インシデント２＞

Bさんは30代の女性。本人の希望で「清掃ボランティア」プログラムに参加。とても熱心に活動していた。しかし、ある日突然「私はもうこの活動に参加したくない」とのこと。理由を聞いたところ「同じグループで活動するCさんが、自分にあれこれ厳しく指図するのが辛い。もう、Cさんとは会いたくないので、就労準備支援事業の参加自体をやめたい」とのこと。

Bさんへの対応は？

Q2：あなたなら、Bさんにどのように対応しますか？

バズセッション

→Q2に記入した内容を、チームでわかちあってください。

Bさんへの対応について

１．岡さんだったら…

２．谷口さんだったら…

支援に活かせる3つのポイント（谷口さん）

1.腹が減っては戦ができず！『欲求階層説』にみる課題解決のプロセス

2.「誇り」を持って働く職業人との出会いを通じた「はたらく」意識の改革

3.「シェイピング」の観点を組み入れた事前準備による「アドバンテージ」の確保

支援に活かせる3つのポイント（岡さん）

1.個別支援と集団プログラム

2.少しの変化を見逃さず

3.戻れる場所として

7．まとめ

- 就労支援は人生支援と言われています。
- 支援者に求められているのは、「就労（働く）」という大切なことをともに考え、チャレンジすることを通じて、一人ひとりの相談者が、少しでも安心して、自分自身の生活や人生に向き合うことができるよう、寄り添い、ともに歩みつづけることです。
- 相談者とともに、個人、そして地域の新たな可能性を拓いていきましょう！