

# 主任相談支援員に 求められる役割と機能

—相談業務のマネジメント  
—高度な相談支援



明治学院大学 新保美香

# はじめに -2つの質問-

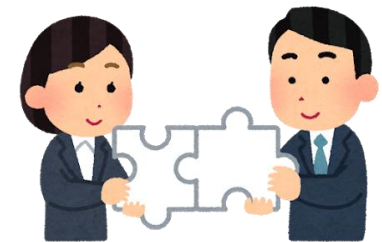
Q1 あなたは、ご自身をどのような  
「主任相談支援員」だと  
思いますか？

Q2 職場では「主任相談支援員」の  
役割が理解されていますか？



# 1. 主任相談支援員の役割を よりよく果たしていくために...

- ① ご自身の持ち味や、強みを意識し、それを日々生かしていきましょう。
- ② ご自身が主任の役割を理解すると共に、主任の役割を、一緒に働く方々に、理解していただくことが重要です。
- ③ 主任が孤立しないためにも、理解者を増やしていきましょう！



# 主任相談支援員の役割とは？

きちんと

しっかり

みんな

つながる・  
つくる

- 個人への丁寧な相談支援とともに、地域づくりを視野に入れた、チームによる包括的な支援体制を整備する視点を持つ必要がある。
  - 社会資源が不足している場合には、地域の関係機関のネットワークを強化したり、新たに社会資源を開発することが求められる。
  - なお、支援困難事例に対応するとともに、スーパービジョンや人材養成を通して、支援の抜け漏れや偏りを防ぐことも重要である。
  - また、支援員一人一人が自らの専門性を発揮し、より良い実践を展開していけるよう、職場づくりやリスクマネジメントにも取り組む必要がある。
- ⇒ 主任相談支援員自身も、自分の強みを理解し、弱みを補うためにノウハウを学び、考え、実践しましょう。

“きちんと”

## 丁寧な相談支援

- 支援困難な事案への対応
- 高度な相談支援の展開
- 包括的、個別的、早期的、継続的、創造的な支援の実施

“しっかり”

## 相談業務のマネジメント

- スーパービジョンや人材育成
- 支援内容及び進捗状況の確認、助言、指導
- 業務全体のリスクマネジメント
- 理念の共有に向けた働き掛け
- リーダーシップの発揮

“みんな”

## チームによる支援

- 関係機関との連携、協働
- 自立相談支援事業と任意事業との一体的支援
- より良い職場づくり
- 相談支援員、就労支援員との協働・支援

“つながる・つくる”

## 社会資源の活用と開発

- 関係機関・者とのネットワークの構築
- 働く場、参加する場の開拓
- 地域住民への普及、啓発活動
- 地域の支援レベルの向上に向けた取組

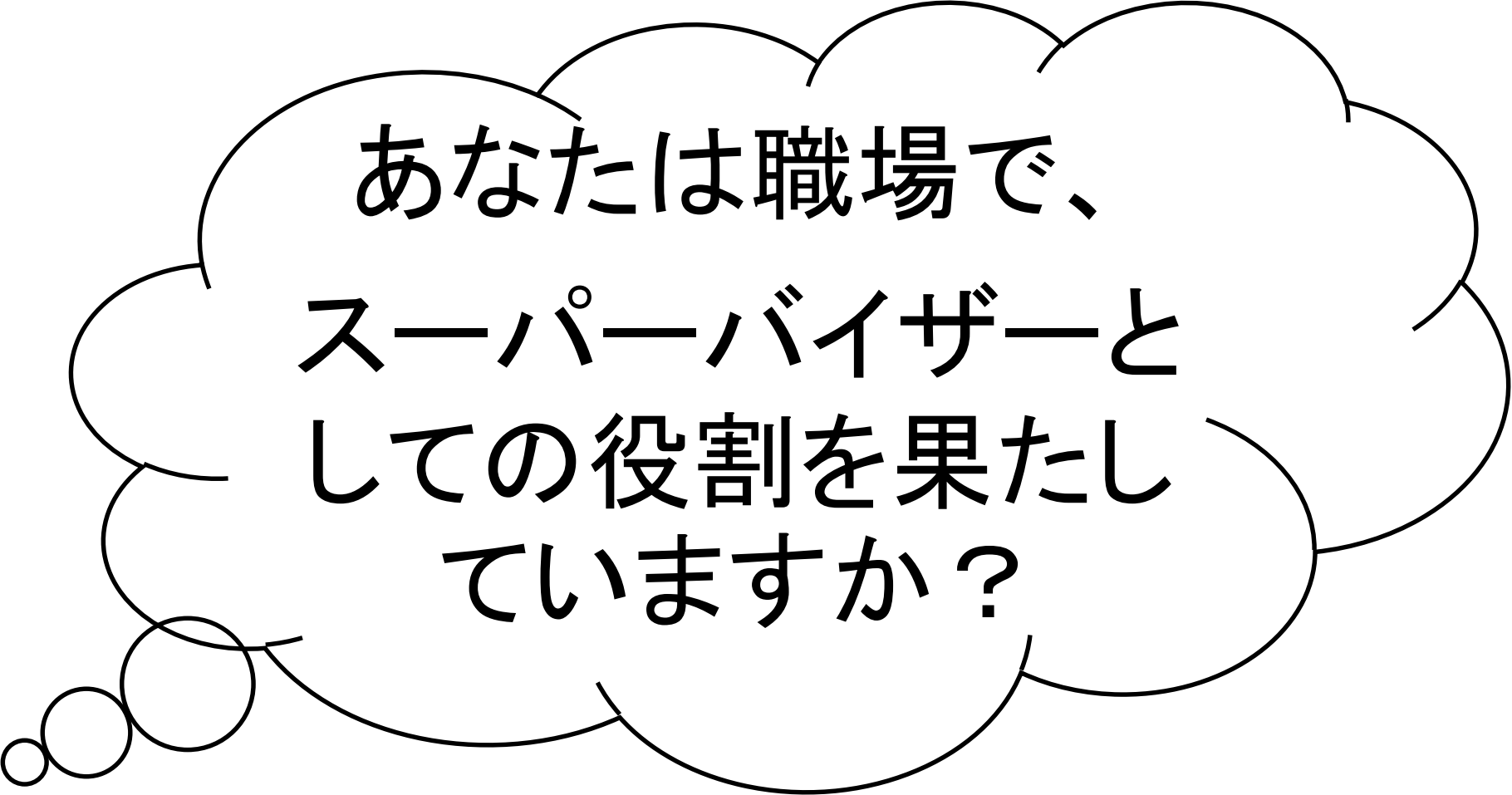
## 2. 主任相談支援員の役割

(テキストP299～309)

- (1) 高い倫理観の保持とリーダーシップ
- (2) 支援困難事例への対応
- (3) チームアプローチの統括
- (4) 地域への働きかけと  
ネットワークの構築
- (5) リスクマネジメント等



### 3. スーパーバイザーとしての 主任



あなたは職場で、  
スーパーバイザーと  
しての役割を果たし  
ていますか？

# スーパービジョンの目的

(テキスト287頁)

1. 支援者の実践能力を成長、向上させること。
2. 利用者がニーズを充足するサービスを十分に受けられるようにすること。





# スーパーバイザーと スーパーバイジーの関係

(テキスト288・289頁)

- ①バイザーとバイジーとの関係の明確化  
が必要となる。→お互いの合意、理解は不可欠。
- ②信頼関係の構築が基礎となる。
- ③異なる専門性においても実施可能である。



# スーパービジョンの3機能

## 1. 管理的機能 (業務管理・環境整備)

→客観的な立場から支援者の業務をとらえること。

## 2. 教育的機能 (知識・態度・技術の向上)

→ともに学び、支援者の学びを促すこと。

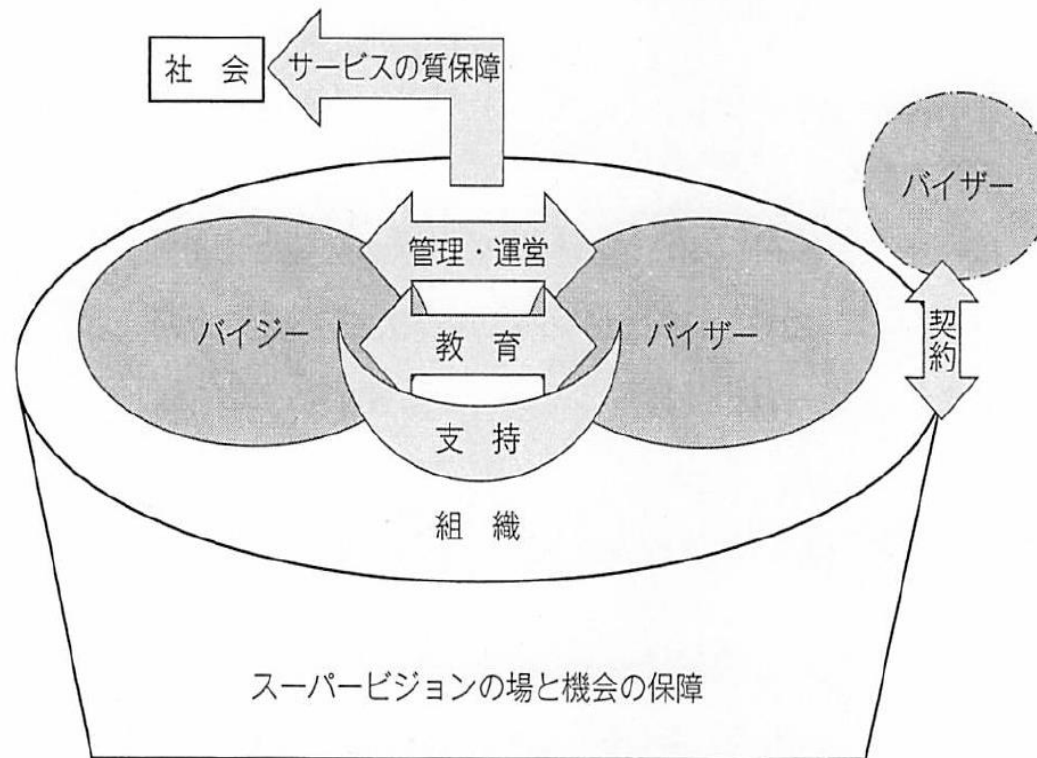
## 3. 支持的機能 (支援者のエンパワメント)

→あらゆる場面で支援者を支えること。

# スーパービジョンの構造

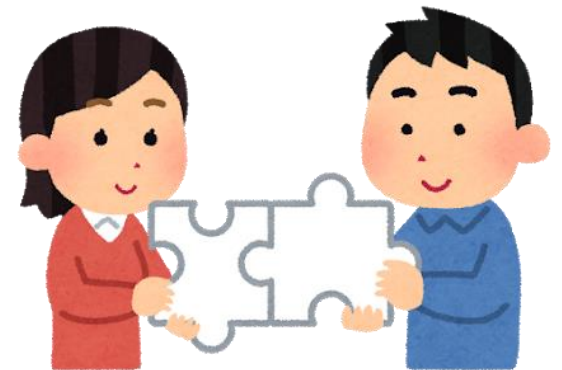
(テキスト289頁)

図表7-6 スーパービジョンの構造

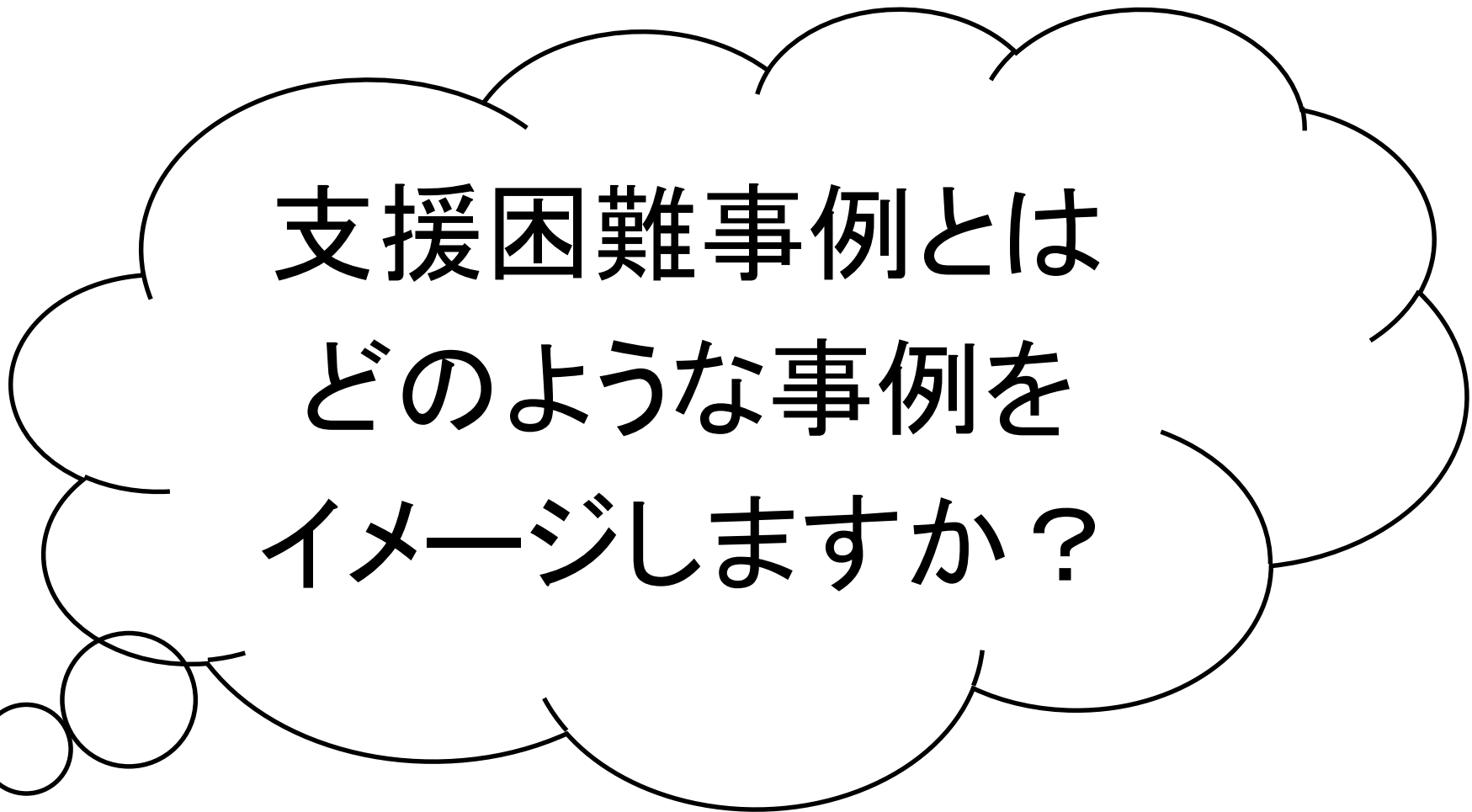


# スーパービジョン(まとめ)

1. 支援者を支援するのがスーパービジョン。  
「どうしたら支援者(その人)がよりよい支援ができるか」を、ともに考え働きかけることが大切。
2. スーパービジョンの関係は、支援者と利用者との関係と同質なものである。  
⇒ 日頃のSVの姿勢が支援者の支援に影響を与える。



## 4. 支援困難事例への対応



支援困難事例とは  
どのような事例を  
イメージしますか？

# 支援困難事例とは...



- 支援員や自立相談支援機関が、  
支援対象者との関係構築ができず  
いたり、支援の方向性を見いだせず、  
困難を感じている事例のことを意味  
しているように思います。
- 支援対象者に「困難な人」というラベルを  
貼らないように気をつけたいものです。

# 支援困難な状況になった時には...

- ① まずは、組織全体で、これまでの支援を振り返り、見直してみましょう。
- ② 多機関や専門家とともに、支援調整会議等を通じて、アセスメント、再プラン策定を行ってみましょう。
- ③ 困った時ほど「原点」に。「本人理解に基づく相談支援の考え方」を手がかりに、本人理解につとめてください。



# 支援困難事例は...



- ① 地域で新たに必要としている取り組みを、見いだす大事な機会となります。  
支援困難事例に丁寧に向き合うことが、新たな社会資源創出につながります。
- ② 支援員や自立相談支援機関（組織）が、支援のレベルを向上させる大切な契機となります。

うまくいかないと思うことには、  
たくさんの宝が詰まっています。



# 5. リスクマネジメント (テキストP305)



## リスクマネジメントとは？

リスク(危険にあう可能性)などを組織的にマネジメント(計画・調整など)し、ハザード(問題や危険の発生源、発生原因)、損失・事故などを回避、低減するプロセスをいう。

リスクマネジメントは、主任相談支援員の責務であるとされています。  
(テキストP309)

# 主任が行うリスクマネジメント

(テキストP305～309)

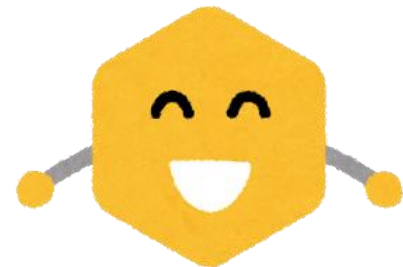
- ① 支援員への適切なサポート
- ② 職員の健康管理
- ③ 守秘義務(個人情報)の適切な保持)
- ④ ケース記録等(の適切な管理)
- ⑤ 苦情対応
- ⑥ 事故(交通事故、破損事故等の防止)



# 適切に

## リスクマネジメントを行うために...

- ① 「想定されるリスク」や「リスクマネジメント」の重要性について、支援員に理解してもらうこと。
- ② 「ヒヤリハット」を大切にすること。
- ③ 「ヒヤリハット」や「事故」を速やかに報告し、共有できる、職場環境に。



# 6. 主任相談支援員への期待

- ① 職員が安心して「創造的な支援」を行える基盤となる職場づくりを心がけてください。
- ② スーパーバイザーとして、支援員のよき支援者であってください。
- ③ 自立相談支援機関が「縦割りの1つ」にならないような、ネットワークづくりを意識してください。⇒「**×**つなぐ」ではなく「**○**つながる」



# 理念・倫理と基本姿勢を大切に

主任相談支援員  
同志の横のつな  
がりも大切に、  
支えあえる環境  
の中でベストを  
尽くしてください！

