

生活困窮者自立支援制度における自立相談支援事業の重要性

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>

以下の①②③を3分間で記入してください。記入した内容はチームでわかちあいます。
お一人2分間で①~③を伝えていただきます。

① 自立相談支援事業のイメージを「漢字一文字」であらわすと?

そしてその理由は?

<漢字>

<理由>

② これから、今の仕事をすすめる上で、大切にしたいこと。

③ 「これだけはまかせて!」といえる得意分野(プチ自慢)。

今思い浮かんだことを直感的に
記入してください!



～メモ～

<ミニ解説>

- 「漢字一文字」のワークは、様々なバリエーションで活用できます。
「支援者としてのご自身を漢字一文字であらわすと?」「今の気持ちを漢字一文字であらわすと?」「(研修等の終了時に)これからどのような姿勢で支援に取り組みたいですか? 漢字一文字であらわしてください」など。
- 「漢字一文字」の応用編として、イメージを「色」「動物」「モノ」などに例えていただくこともできます。
- 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、事業に対するイメージや、それぞれの思いなどを共有できるように、ここでご紹介したようなワーク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。

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。

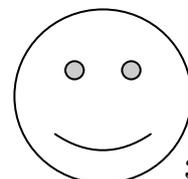
<3つの倫理>

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)

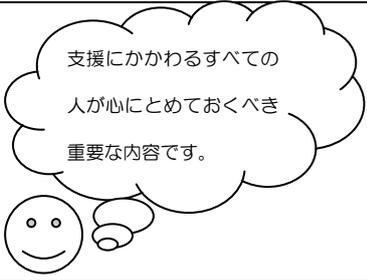
<ワーク3>

- 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> <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><u>□4. 家族を含めた支援</u></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><u>□6. チームアプローチの展開</u></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><u>□2. ニーズの的確な把握</u></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><u>□7. さまざまな支援のコーディネート</u></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><u>□3. 自己決定の支援</u></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><u>□5. 社会とのつながりの構築</u></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><u>□8. 社会資源の開発</u></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>



<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
--------	--------	--------	--------	------------

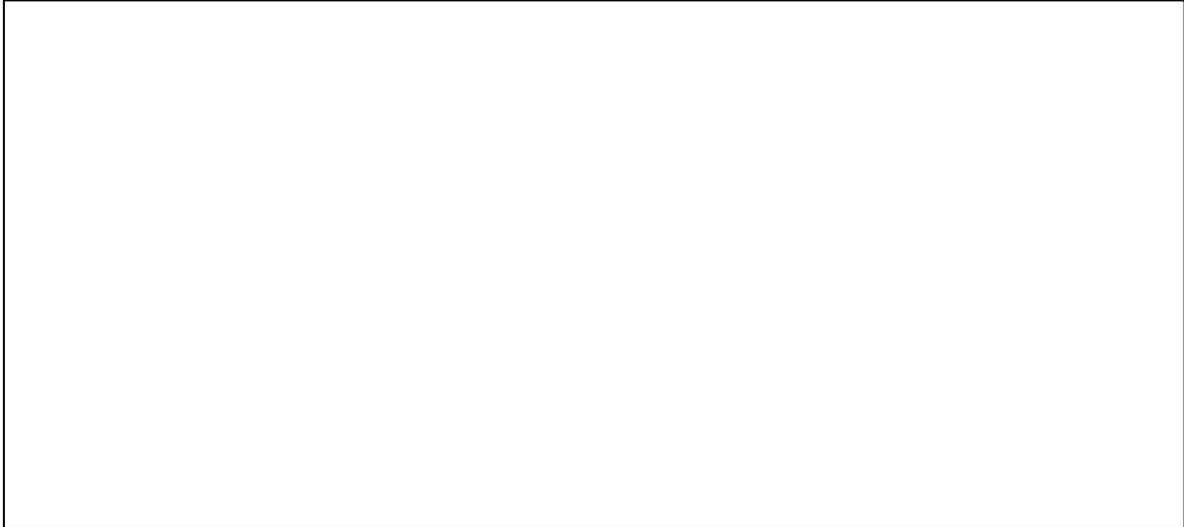
<2つの制度の目標>

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…。

ワークを通じて考えてみましょう！

<ワーク4：流れ星：絵を描いてみましょう…>



<ワーク5：自己と他者：手を組んでみましょう…>

- ① 右手と左手を組んでみてください。
- ② どちらの手の親指が上にありますか？
- ③ 同じチーム（近くの席の人）と比べてみてください。
- ④ それでは、右手と左手、いつもと逆に組んでみてください。
- ⑤ どんなことを感じましたか？

<ワーク6：人が変わる（変化する）ためには…>

- ① 文字を書いてみましょう…

(いつもの利き手で)
(反対の手で)

② 人が変化するためには…。

「個人が変化に抵抗する傾向を共通にもっているということは、公的扶助ワーカーに重大な関係があるもう一つの行動表現である。その傾向は、われわれの生活において誰もがよく知っている傾向である。」(C・トール著 小松源助訳『コモン・ヒューマン・ニーズ』1990年、中央法規出版、58頁)

→ トールは、私たち誰もが「変化に抵抗する傾向をもっている」と述べています。自立相談支援機関では、当事者に変化を提案することが少なくありません。どうしたら、当事者が変化に向けて取り組むための支援を行うことができるでしょうか。

☆みなさんが変化を求められたときに、どのような状況があれば、それを受け入れ、変化に向けて取り組むことができますか。

たとえば「今年中に、両手で同じように文字が書けるようになってほしい」と言われたら、どんな状況(条件)があれば、やってみようと思えますか？

(チームで、アイデアをできるだけたくさん出し合い、以下にメモしてください。)

いかがでしたか？



<ミニ解説>

- ワーク4「流れ星」は、人それぞれの多様性を体感できるワークです。また、「伝える」ことの難しさを実感できるワークでもあります。
- ワーク5「自己と他者」も、短時間に、簡単にできるワークでありながら、個別性、自分と他人の違いなどを体感できます。「自分のあたりまえは、他者にとっては違和感であるかもしれない」という感覚を、常に心にとめておきたいものです。
- ワーク6「人が変わるためには…」の、①「文字を書いてみましょう…」では、文字を書いていただいたあと、ロールプレイを体験していただきました。

第一のセリフは「当事者を否定する」内容でした。

第二のセリフは「普通はこうする、他の人はがんばっている」と、一方的に「こうあるべき」という考え方を押し付け、他者と比較するものでした。

第三のセリフは「目標達成できないなら、今の待遇を維持する資格がない」と、ご本人を追い詰めるものでした。

このワークは、生活困窮者（生活保護受給者）が、一般社会から見られがちな眼差しや、考え方などを、体感していただくものでした。ロールプレイのように、一方的に非難されたり、厳しく対応されたりした時に、当事者は、ますます自尊感情を損ない、物事に前向きに取り組む力を失っていきます。

本制度の目指す「尊厳の確保」の大切さを、今一度、確認しておきたいものです。

- ワーク6「人が変わるためには…」の、②「人が変化するには…」は、たとえば、「利き手ではない手で文字が書けるようになってください」と言われたときに、どのような状況（条件）があれば、それに取り組むことができるかを考えていただきながら、「人が変化するために必要な要素」を見出していただくワークでした。

出されたアイディアは、以下のように整理できるのではないかと思います。

- ①目的が理解できる。
- ②環境が整えられる。
- ③インセンティブ（人の意欲を引き出すために外部から与えられる刺激）がある。
 - 1）形のあるインセンティブ（お金や物・表彰・資格など）
 - 2）形のないインセンティブ（褒められる・認められる・感謝される）
- ④仲間がいる。（自分ひとりではない）

①～④を意識して、変化に向き合う当事者を支えていただきたいと思います。

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)

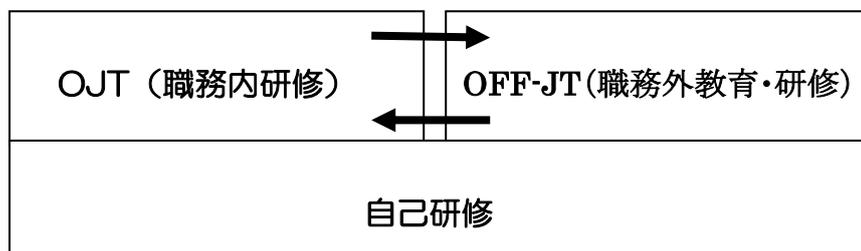
1. 支援の()性	地域の実情に即した新しい支援を創造的に行っていくこと。
2. 職場の()性	さまざまな実施体制のもと、多様な経験をもつ職員が職場をつくり、チームとなって支援を行っていくこと。
3. 対象者の()性	多様な背景をもつさまざまな対象者とかわること。
4. 連携・協働の()性	地域への働きかけを行うなかで、市民を含めさまざまな人や組織、関係機関と柔軟に連携・協働していくこと。



「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。

Information!! (資料 1 参照)

今年度より、主任相談支援員・相談支援員に加え、就労支援員・家計相談支援員の実務経験も、社会福祉士国家資格取得のための「相談援助実務」に位置づけられました!

研修計画シート

作成年月日： 平成27年 月 日

職種：

氏名：

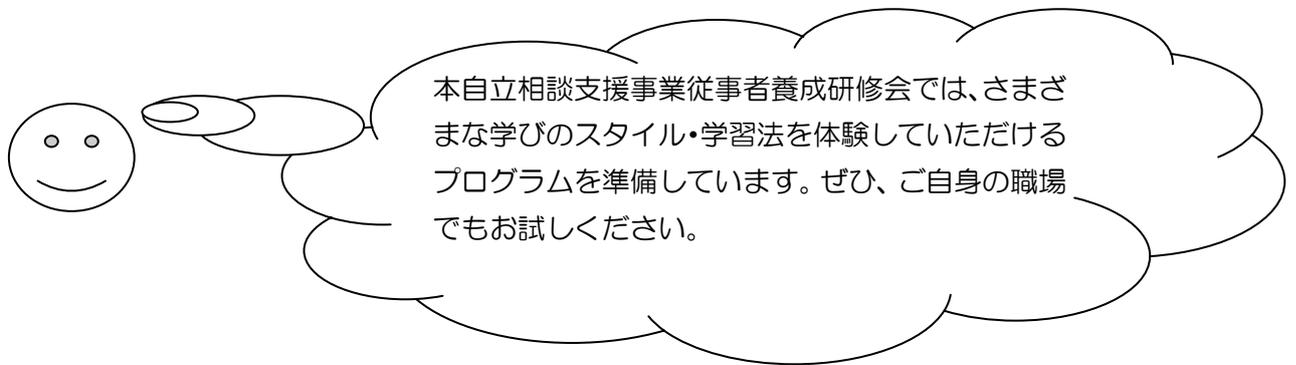
めざす支援員像（3年後のイメージと目標）		
自分の強み（さらに伸ばしたい力）		
自分の研修課題（身につけていきたい力）		
今年度の研修目標		
	身につけたい知識・技術 (具体的な目標)	研修方法 (a:OJT, b:OFF-JT, c:自己研修、及び研修名・ 機関・実施主体など)
〔組織領域〕 組織の目的、使命を 達成するために求 められる能力		
〔個人・家族 領域〕 個人と家族への働 きかけに求められ る能力		
〔地域領域〕 地域への働きかけ に求められる能力		

(3) 研修企画のポイント (テキスト 278 頁)

- 1) 求められる「能力(スキル)」は3つ。
- 2) 「組織領域」・「個人と家族領域」・「地域領域」
- 3) 3つを意識した、研修計画、OJT の実施が必要。

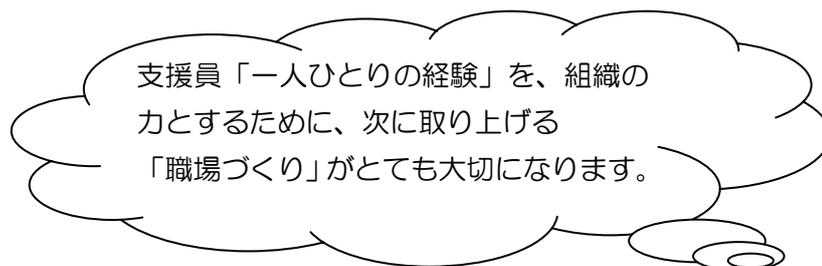
(4) 研修スタイルの工夫 (テキスト 279~280 頁)

- 1) 受け身でなく学べる工夫が必要。
- 2) 「レクチャー」「ワークショップ」「リフレクション」の相乗効果。
- 3) 学習法を組み合わせ、効果的な研修を。



(5) 「経験から学ぶ力」の涵養 (テキスト 280 頁)

- 1) 支援員に求められる「経験から学ぶ力」。
- 2) 個々の職員の経験は「宝」。
- 3) 「経験」→「振り返り」→「概念化」。
- 4) 得られた知見を、新しい状況に適應するサイクルが、人や組織を成長させる。
- 5) 「経験から学ぶ力」は、支援対象者の経験を生かす場面でも活用できる。



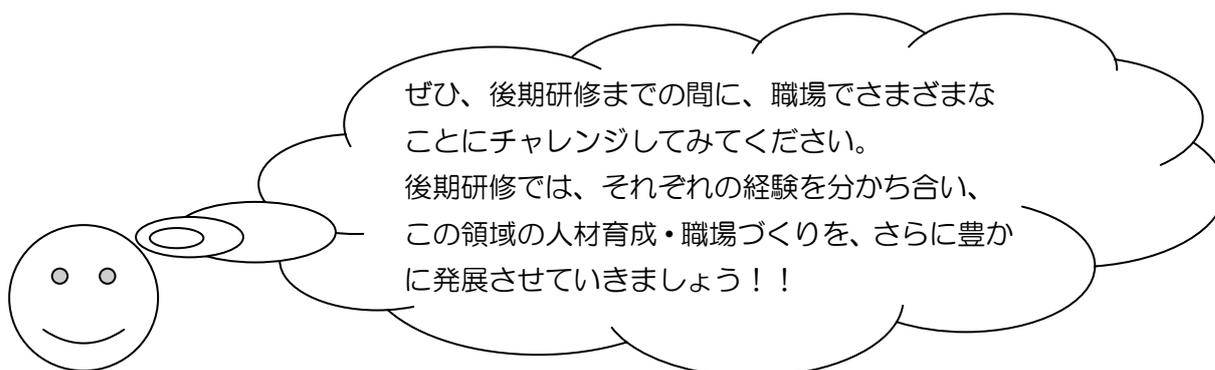
5. 職場づくり（テキスト 281～285 頁）

（1）よりよい職場づくりのためのポイントチェック

- 1) あなたの職場では「理念の共有」ができていますか？
- 2) 「職員同士の相互理解」はできていますか？
- 3) 「職員個々のもつ経験」は生かされていますか？

（2）よりよい職場づくりのための工夫

- 1) 「見える化（可視化）」の工夫（ホワイトボード・付箋の活用など）
- 2) 「チームづくり」の工夫（場づくり・ファシリテーションの活用など）



◎ この時間で印象に残ったことをチームで共有してください。

ありがとうございました！

生活困窮者自立支援制度における自立相談支援事業の重要性

国立大学法人九州大学大学院 統合新領域学府 客員准教授 加留部 貴行

1. よりよい職場づくりをめざして

・よりよい職場づくりのポイント

- ①理念の共有 ②職員同士の相互理解 ③職員個々の経験の尊重

・「限界集落化」しつつある職場 ～対話の必要性

・「対話」 = ×

2. 対話の基本

(1) 「聴く」コツと落とし穴

■ペアワーク①：「最近、楽しかった(嬉しかった)こと」

◎相手を安心させる傾聴のポイント

- ①向きあう ~身体とココロを向ける
②繰り返す ~復唱して確かめさせる
③少し待つ ~受け入れて受けとめる

◎聴きながら追っているものは何か

- ①言葉や表現 ~何を言っているか
②意図や真意 ~何を伝えたいのか
③背景や感情 ~何が言わせているのか

◎それでもなぜ聴けないのか

(2) 「話す」コツと落とし穴

■ペアワーク②：「1分間プレゼンテーション」

◎相手に何で伝わっているのか（メラビアンの法則）

言語	…	<input type="text"/>	%	} 100%
音声	…	<input type="text"/>	%	
姿勢	…	<input type="text"/>	%	

3. 対話を深める

(1) SHIENワーク

■トリオワーク：「最近、困っている(悩んでいる)こと」

【1】質問タイム（7分）

↓

- 相談者はテーマの内容を説明します
- 聴き手から質問をしてあげて相談者はそれに答えてください

※ただし、ここでは「アドバイス」や「意見」は言えません

【2】アドバイスタイム（7分）

- 相談者はこれらのやり取りの中から出てきた自分の想いを話します
- 相談者の想いを受けて聴き手からアドバイスを伝えます
- お互いがさらに良くなるための話を続けます

『世界を変える SHIEN 学』（館岡康雄著・フィルムアート社）より引用・改訂

(2) 振り返り

4. 職場づくりへつなげるために

(1) チームをつくる、ということ

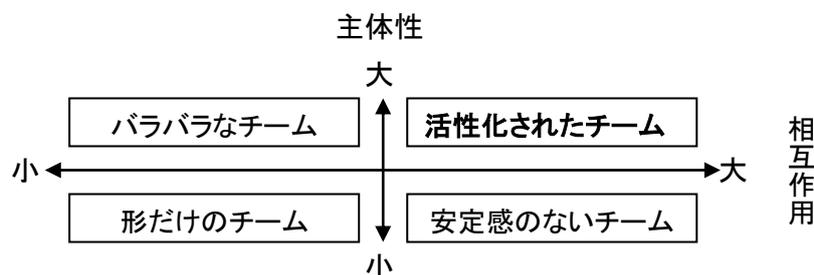
・「グループ(集団)」と「チーム(組織)」

・「チーム」の3つの要素

- ①共通の枠組み ……目的の共有
- ②協働する意欲 ……いっしょにやろうという気持ち
 - ・ひとりでやらない
 - ・ひとりでさせない
 - ・ひとりにさせない
- ③意思や行動の調整 ……コミュニケーション

・「社会関係資本」の3つの要素……信頼、互酬性の規範、ネットワーク

【図1】活性化されたチーム（出典：堀公俊・加留部貴行『チーム・ビルディング』より）



(2) 人を管理して「仕切る」だけではなく、人を支援して「自発性」を促す

【図2】管理と支援の本質的な違い（出典：館岡康雄氏『利他性の経済学』より）

	管 理	支 援
行 為 者	自分のことを知らせて(計画) 相手を変えることによって、 自分の意図をはたす。	相手のことを知って、 自分を変えることによって、 相手の意図をはたす。
被 行 為 者	相手のことを知らされて(計画) 自分を変わらせられることによって、 相手の意図をはたさせられる。	自分のことを知って貰って、 相手に変わって貰い、 自分の意図がはたされる。

本質的な違いとは：管理は自分から出発して相手を変える行動様式
支援は相手から出発して自分を変える行動様式