

## 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 氏名 職種	支援者としての今のご自身を 「漢字一文字」であらわすと？
☆ これだけはまかせて！といえる得意分野（仕事でも仕事以外でも）	

- 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)

<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。
- 「漢字一文字」は、様々なバリエーションで活用できます。  
「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?」「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。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。
- 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><b>□1. 信頼関係の構築</b></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><b>□4. 家族を含めた支援</b></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><b>□6. チームアプローチの展開</b></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><b>□2. ニーズの的確な把握</b></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><b>□7. さまざまな支援のコーディネート</b></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><b>□3. 自己決定の支援</b></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><b>□5. 社会とのつながりの構築</b></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><b>□8. 社会資源の開発</b></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…。

ワークを通じて考えてみましょう！

<ワーク4：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6：5つの質問：以下を3分間で記入し、2分間で共有してください！>

質問	回答（記入欄）
1. 「太陽の色」は何色ですか？	
2. 通勤の主な交通手段は？	
3. ①愛 ②お金 ③健康 ④生きがい → 大切だと思う順に並べて ください。	
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？	
5. 「無職で40代の同居する息子に年金を取りあげられ生活できない」と相談に来所した70代の父親。あなたは、どのようにかかわりますか？	



<ミニ解説>

- ワーク4「自己と他者」は、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5の「5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・2は、一人ひとりの多様性や感覚の違いを知るための質問です。

\*質問3は、価値観の多様性を問うものです。特に正解はありません。

①～④に加えて、知識、友人、時間、自己実現などの項目の順位付けを個人で行い、その後、グループの話し合い（多数決は不可）によって順位を決定するようなワークが、社会福祉援助技術を学ぶ演習などで行われています。

\*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？

\*質問5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。「高齢者の相談なので、すぐに地域包括支援センターへ」などと判断したり、「70才の父親をなんとかしなくては」と、来所した相談者への支援だけを考えたりしませんでしたか？

「無職の40代の息子」も、自立支援相談機関が支援すべき支援対象者となります。支援を求めている支援対象者に対しても「8つの基本姿勢」を大切にしながら「包括的」「個別的」「早期的」「継続的」「分権的・創造的」な支援を行うのが、自立相談支援機関の支援員の役割です。

### 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)

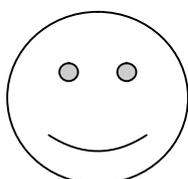
そのために…。

- 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)

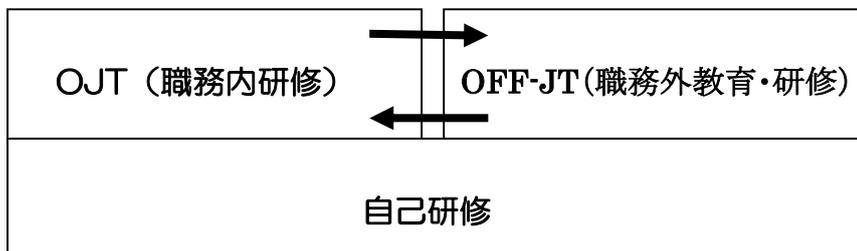
1. 支援の( )性	地域の実情に即した新しい支援を創造的に行っていくこと。
2. 職場の( )性	さまざまな実施体制のもと、多様な経験をもつ職員が職場をつくり、チームとなって支援を行っていくこと。
3. 対象者の( )性	多様な背景をもつさまざまな対象者とかわること。
4. 連携・協働の( )性	地域への働きかけを行うなかで、市民を含めさまざまな人や組織、関係機関と柔軟に連携・協働していくこと。



「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。

研修計画シート

作成年月日： 平成28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

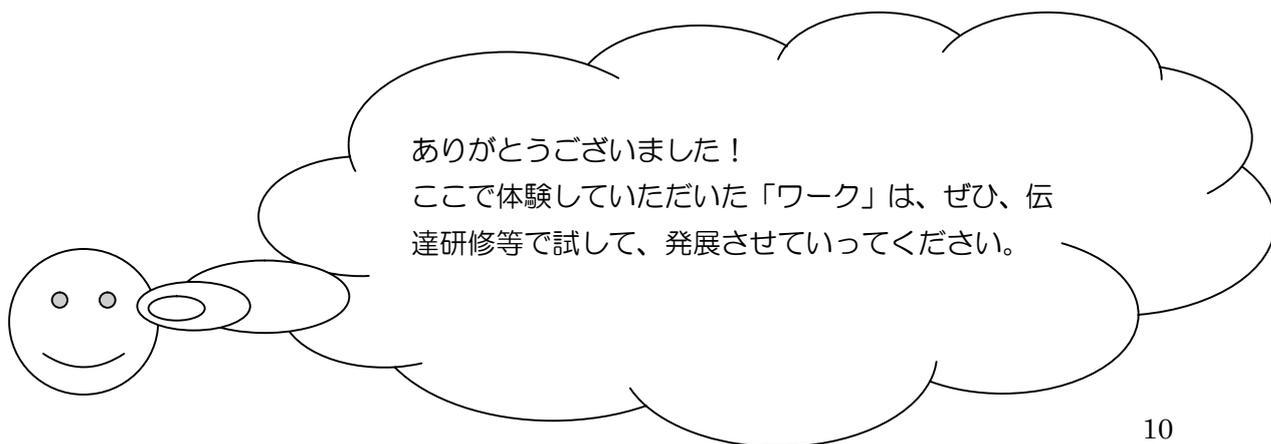
- 「3つの倫理と8つの基本姿勢」を常に確認できるよう、ぜひ工夫してください！
- 真の専門職は「人権感覚を持っていると自負する人」ではなく「人権感覚を備えることは難しい」ことを自覚して、「謙虚に見直している」人です。

### (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。

#### 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。



所属

支援者としての今のご自身を「漢字一文字」であらわすと？

氏名

職種

これだけはまかせて！といえる得意分野（仕事でも仕事以外でも）

## 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

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（テキスト 282~283 頁）

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、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

#### 【振り返りのポイント】

- ・ 相談する側はどのような気分で話をしましたか
- ・ 聴き手は相手の話をキチンと聴いていましたか
- ・ 他の人の引き出し方はどのようなものでしたか

## 4. 対話による学びを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

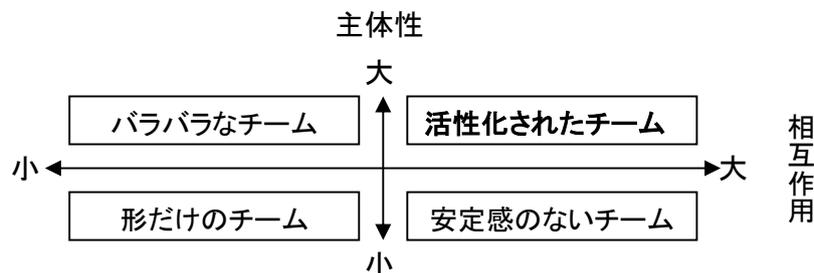
・「グループ(集団)」と「チーム(組織)」

・「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・加藤彰・加留部貴行『チーム・ビルディング』)



### (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』)

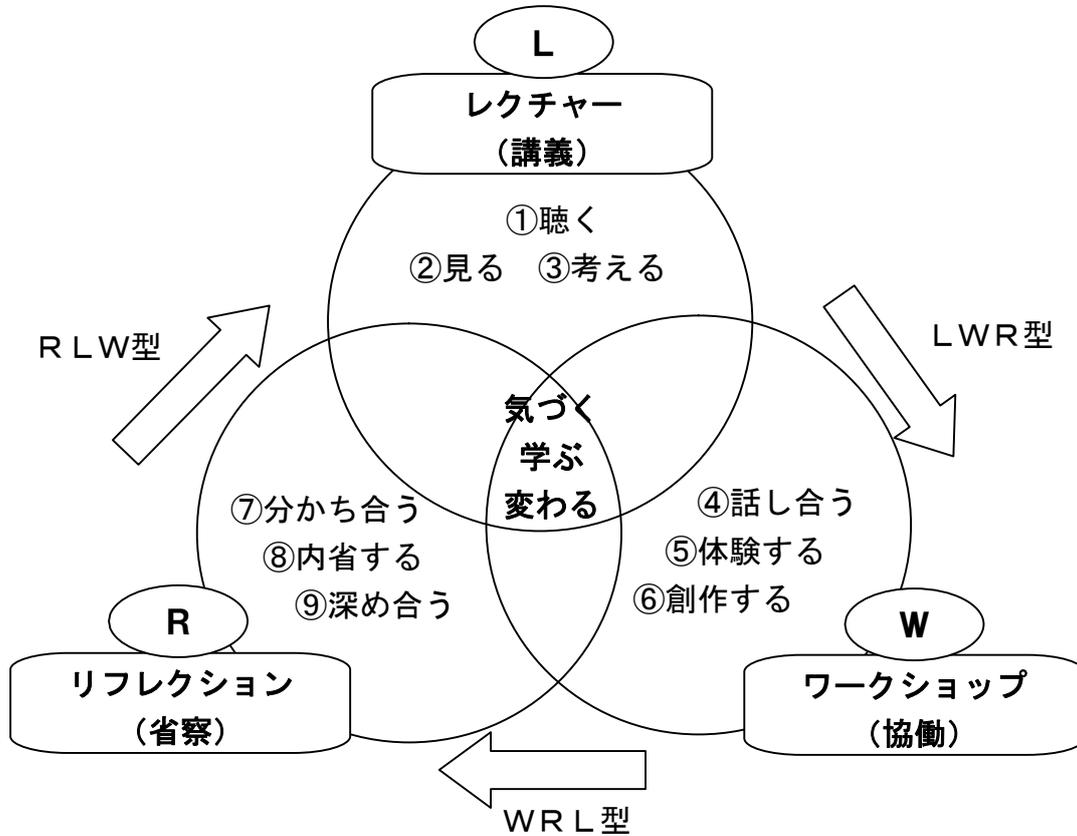
	管 理	支 援
行 為 者	自分のことを知らせて(計画) 相手を変えることによって、 自分の意図をはたす。	相手のことを知って、 自分を変えることによって、 相手の意図をはたす。
被 行 為 者	相手のことを知らされて(計画) 自分を変わらせられることによって、 相手の意図をはたさせられる。	自分のことを知って貰って、 相手に変わって貰い、 自分の意図がはたされる。

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

### (3) 学びを実践に活かす研修スタイルの工夫

・マルチスタイルメソッドで多様な研修プログラムを生み出す(テキスト 279 頁)

【図3】マルチスタイルメソッド(出典:堀公俊・加留部貴行『教育研修ファシリテーター』)



・研修スタイルの組み合わせでバリエーションを増やす

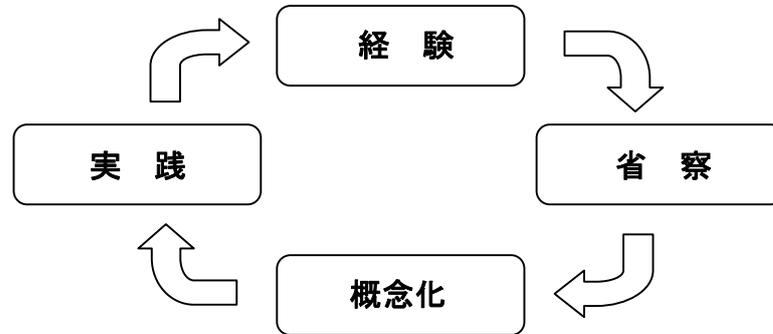
- ①講義先行型
- ・ 講義 → 演習 → 振り返り  
 得た知識を やってみて 自分に落とし込む
  - ・ 講義 → 振り返り → 演習  
 得た知識を 内省して やってみる
- ②演習先行型
- ・ 演習 → 振り返り → 講義  
 やってみて 内省して 知識を得る
  - ・ 演習 → 講義 → 振り返り  
 やってみて 知識を確認し 自分に落とし込む
- ③振り返り先行型
- ・ 振り返り → 講義 → 演習  
 思い出して 知識を確認し やってみる
  - ・ 振り返り → 演習 → 講義  
 思い出して やってみて 知識を得る

#### (4) 経験から学ぶことで「大人の学び」へつなげる

- ・実践と経験で終わらせることなく振り返りを通じてさらに自身を高める
- ・蓄積した知識や情報を組み替えて再編集し、新しい意味を見出していく

【図4】D. コルブの経験学習モデル

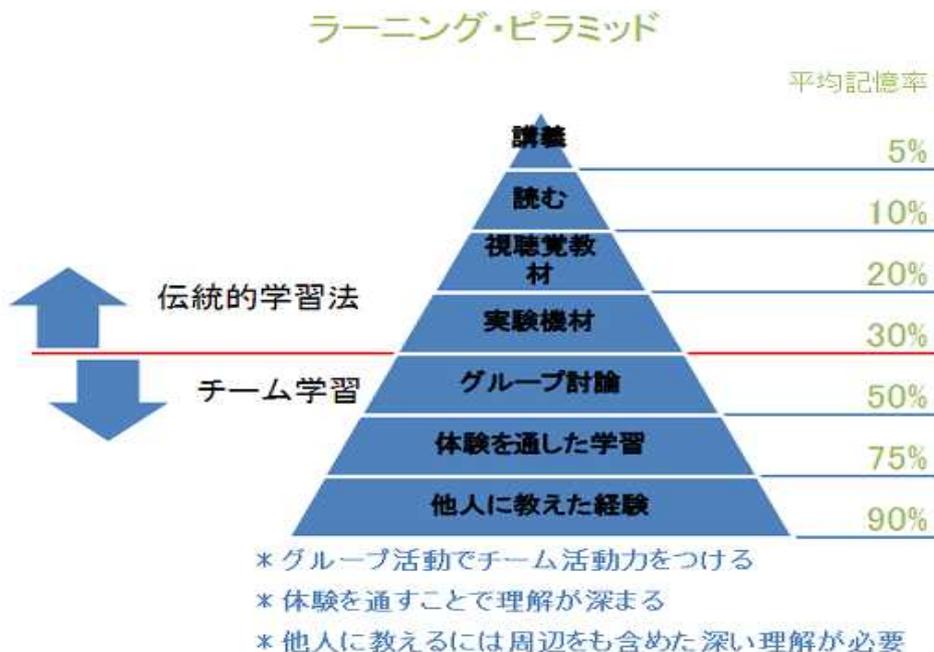
(出典：堀公俊・加留部貴行『教育研修ファシリテーター』)



- ・これまでの伝統的な学習法に限ることなく、チーム学習も取り入れた多様な教え方や学ぶ場のバリエーションを持つことで学びの場をイキイキさせる  
→平均学習定着率(記憶率) (Average Learning Retention Rates) を高める

【図5】ラーニング・ピラミッド

(出典：アメリカ国立訓練研究所(National Training Laboratories)資料)



- ・経験を伝え合うことで起こる追体験の連鎖で学びの相乗効果を狙う  
→他人に伝えることを通じて育成側も同時に成長してお互いを支援し合う