

〈講義1〉相談支援の展開

テキスト／第4章第1節（pp.106-144）

大阪市立大学大学院生活科学研究科

教授 岩間伸之

●ポイント

- ・対人援助における「援助過程」がもつ意味を学ぶ
- ・「帳票類」の位置づけと意義について学ぶ

1. 把握・アウトリーチ

- （1）早期把握・早期発見の重要性
- （2）生活困窮者の実態等の把握
- （3）対象把握・アウトリーチの基本的考え方
- （4）把握・アウトリーチの方法

2. 包括的な相談受付

- （1）相談受付のポイント
- （2）相談内容による適切な振り分け
- （3）相談支援を拒否する場合の対応
- （4）利用申込
- （5）緊急的な支援の提供

3. アセスメント

- （1）基本的な考え方
- （2）アセスメントの方法

4. プランの作成

- （1）基本的な考え方
- （2）プラン策定に必要な手続き
- （3）プラン策定の実際
- （4）プランシートへの記載
- （5）支援調整会議の開催
- （6）自治体による支援決定

5. 支援の実施

- (1) 概観
- (2) 自立相談支援機関による支援
- (3) チームによる支援
- (4) 支援経過の記録

6. モニタリング

- (1) 基本的な考え方
- (2) モニタリングの時期
- (3) モニタリングの方法と場面
- (4) モニタリングの記録
- (5) プランの修正と支援の中断

7. プラン評価・再プラン・終結

- (1) プランの評価
- (2) 支援調整会議における評価と記録
- (3) 再プランの作成
- (4) 終結
- (5) 終結後のフォロー

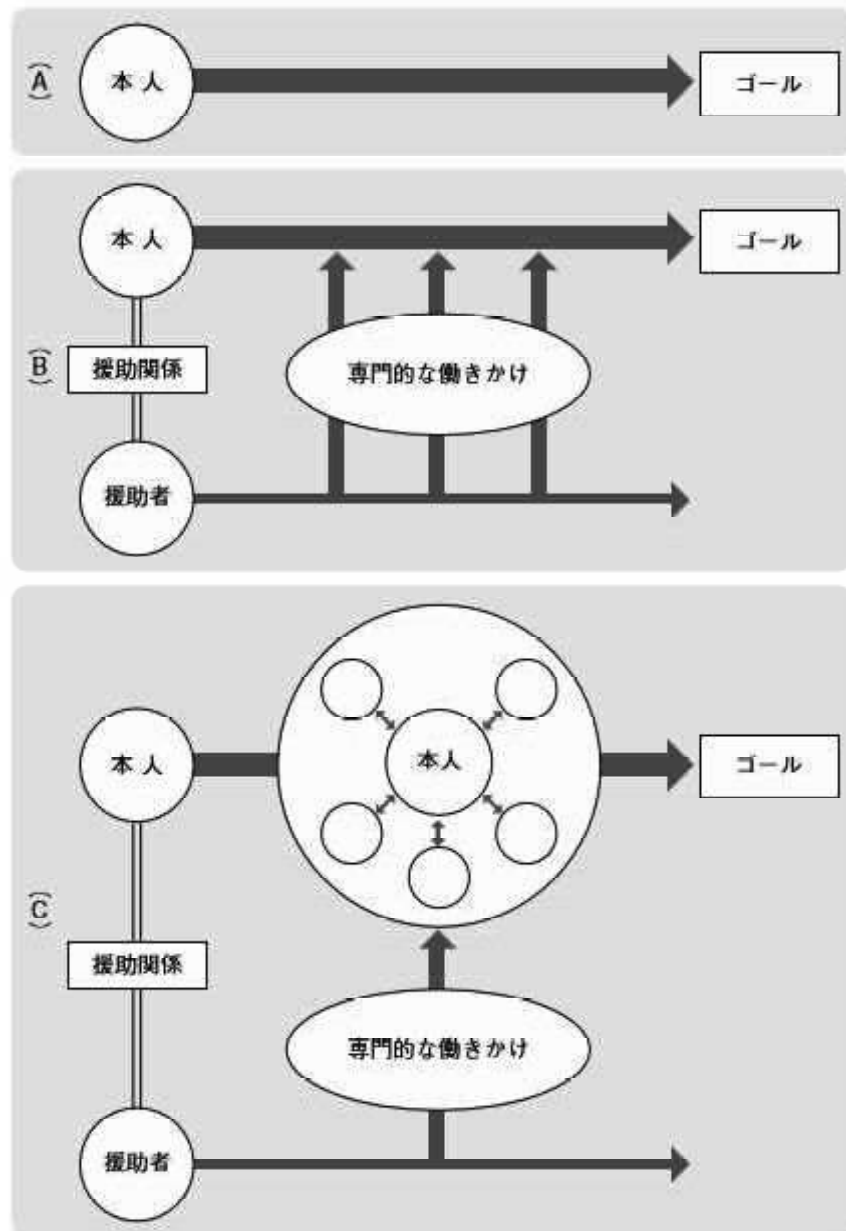


図 本人主体の「援助過程」の概念図

出所：岩間伸之『支援困難事例と向き合うー18事例から学ぶ援助の視点と方法ー』
中央法規出版, 2014年, p. 158。

〈講義2〉個別支援から地域支援への展開

テキスト／第4章第2・3・4節（pp.145-183）

大阪市立大学大学院生活科学研究科
教授 岩間伸之

●ポイント

- ・本人が課題を解決する方法を学ぶ
- ・「一つの事例が地域を変える」という実践を学ぶ

【1】個別的・継続的な相談支援

1. 本人との援助関係の構築
 - （1）信頼関係の構築に向けて
 - （2）援助関係を活かした支援
2. 本人の力を引き出す支援
 - （1）本人の気づきを促す
 - （2）本人の力を活かした支援
 - （3）本人が決めるプロセスを支える
3. 相談面接の意義と目的
 - （1）相談面接の意義
 - （2）相談面接の三つの目的
4. 相談面接の方法
 - （1）相談面接の形態
 - （2）相談面接に必要な環境づくり
5. 相談面接技術
 - （1）コミュニケーションの基本特性
 - （2）相談面接技術 -21の技法-

【2】環境への働きかけとネットワークを活用した支援

1. 本人を取り巻く環境への働きかけ

- (1) 基本的な視点
- (2) 家族支援

2. ネットワークの活用と連携・協働

- (1) 地域を基盤としたネットワークとの連携・協働
- (2) 「ネットワーク」がもつ特性
- (3) 「ネットワーク」に関する概念整理

【3】個と地域の一体的支援

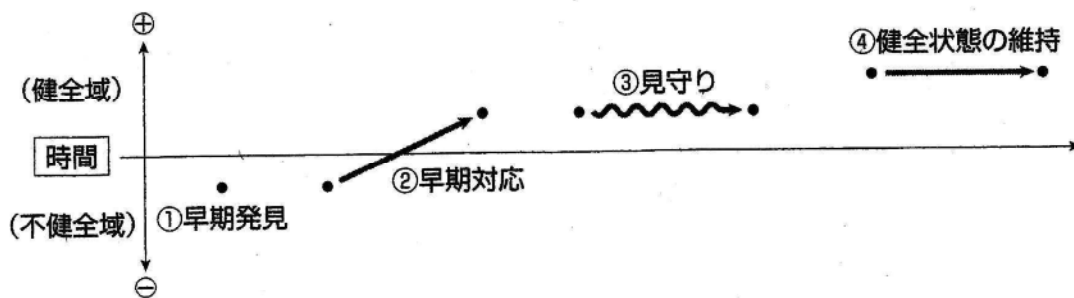
1. 地域を基盤とした相談支援

- (1) 地域を基盤とした相談支援への転換
- (2) 「総合相談」をめぐる動向と背景
- (3) 地域を基盤とした相談支援の理念
- (4) 個と地域の一体的支援
- (5) 個別支援から地域支援、そして地域づくりの推進へ

2. 予防的支援の展開

- (1) 地域を基盤とした相談支援と予防的支援
- (2) 予防的支援のための取組み

図 12-1 予防的支援のための4つのアプローチのイメージ図



出所：岩間伸之「〈unit. 12〉予防的支援とインフォーマルサポート」岩間伸之
・原田正樹著『地域福祉援助をつかむ』有斐閣, 2012, p. 126。

〈前期〉共通プログラム【講義と演習⑥】第3日目（午前） 〈講義1〉相談支援の展開

4)「課題のまとめと支援の方向性」を導き出すためのポイント

- 「課題のまとめと支援の方向性」を導き出すための実践上のポイントを下記に整理する。

「課題のまとめと支援の方向性」を導き出すための実践上のポイント

■援助関係の構築及び本人の主訴と取り巻く状況の正確な把握

自立に向けた本人の取り組みを相談支援員が支えていくにあたって、まずは支援の基盤として、本人と相談支援員との間に信頼関係に裏打ちされた援助関係を築くことが重要である。援助関係の構築は、本人の主訴や本人を取り巻く状況を正確に把握することと深く関係する。そのための実践上のポイントは、次のとおりである。

【実践上のポイント】

- 本人との良好な信頼関係を基礎として、本人の主訴を引き出すことが大切である。
- 言語によって語られることだけでなく、時間や空間を共有し、表情や態度等、非言語の情報も含め、相談支援員が観察したり、感じ取ったことも取り上げていくことが必要となる。
- 本人のこれまでの生活や現在の生活に関わってきた人たち（親族や近隣、関係機関等）からも必要な範囲で情報収集し、多面的に本人を理解していくことが必要となる。
- 社会的に逸脱した行動があったり、本人を取り巻く関係者と本人との認識にズレがある等の場合であっても、本人の側に立って、「なぜそうなるのか」、「本人は今どのような認識でいるのか」という理解に努めることが大切となる。

■本人を主体とした支援に向けた取り組み

自立相談支援機関による支援は、支援者が課題を解決するために取り組むのではなく、本人が主体となって課題に取り組むことを支援するものである。このような方向性での支援を検討するための実践上のポイントは、次のとおりである。

【実践上のポイント】

- 相談支援員は、本人が自分自身や自分の置かれている状況を直視し、理解を深めることができるように支えることが重要となる。
- 本人が、家族・親族や近隣地域等と自分との社会関係に気づき、活用できる社会資源等を含めて自分を取り巻く環境に対する認識を深められるようにする。
- 本人自身が自分の長所や強み（ストレングス）に気づくことができるようにする。
- 課題解決のプロセスにおいては、本人が困りごとに気づき、それを表明し、周囲がその解決に協力することが基本となる。さらには、多様な社会関係のなかで、本人が役割を見出ししていくことの積み重ねや体験の獲得が重要な意味をもつ。自立相談支援機関の目的は、その後の人生において、本人が周囲との関係を維持しながら、困窮や孤立に陥る前に適切な支えを得ることにより、自立した生活を送ることができるよう支援することにある。

(→次頁へ続く)

(前頁から続き)

■環境への働きかけとネットワークを活かした支援

生活困窮者への支援においては、本人の主体的な取り組みを支援するだけでなく、本人と環境との関係を調整して改善すること、また地域の社会資源等のネットワークを活用した支援とすることが求められる。このような支援を展開に向け、プラン策定時に留意すべき実践上のポイントは、次のとおりである。

【実践上のポイント】

- 本人と家族・親族や近隣地域等との社会関係について、現状を把握するとともに、本人が今後の人生において孤立することなく生活していくことができるよう、相談支援員が媒介する役割を果たしながら、良好な関係形成のプロセスを支える視点を持つ。
- 本人だけでなく、家族が複合的に課題を抱えることも多いことから、家族間の関係性や影響の与え方、課題相互の関連性に留意しつつ、本人への支援とともに家族支援についても視野にしながら、関係機関と連携して家族全体への包括的な支援体制を築いていく。
- 関係機関の特徴や役割を適切に理解したうえで、プランのなかでは、協議を重ね、調整を図りながら、自立相談支援機関だけでなく関係機関がどのような役割を果たし、どのように支援するかを示す。その際、本人を含めた当事者が中心となったプラン策定を関係者間で意識することが重要となる。
- 本人を取り巻く民生委員やボランティア、近隣、ピアサポート等のインフォーマルサポートの担い手たちが、本人をどのように認識しており、本人にどのようにアプローチできるかを想定し、本人との関係を築き、広げていくための具体的な道筋を検討する。

出所：『自立相談支援事業における使用標準様式の実用化に向けた調査研究報告書（平成26年度厚生労働省セーフティネット支援対策等事業（社会福祉推進事業））』みずほ情報総研株式会社、2015年3月、pp. 64-65。

（シート1）

82歳の母親（Aさん）と54歳の息子（Bさん）は、持ち家で二人暮らしである。

Aさんは足腰が弱り、一人でトイレに行くこともままならない状態にある。ゴミ捨てや買い物に出かけるAさんの姿を見かけなくなったことを心配した近所の人Aさん宅を訪ねてそのことを知り、民生委員に連絡した。

民生委員が訪問すると、「私のことはほっておいて。とにかく息子のことが一番心配なの。息子のために一日でも長く生きていくしか方法がない」と涙ぐむ。以前は、地域とのつきあいはあったが今ではほとんどない。庭木の手入れもできず、うっそうとしている。

息子のBさんは、以前は板前をしていたが、2年半前にリストラされて実家に戻った。現在、収入はない。最近では再就職に向けた活動もまったくしておらず、Aさんの厚生年金で生活している様子で、朝からお酒を飲んでいることも多い。近所の人と会うことを避け、たまに会ったときに声をかけてもにらみつけるので、みんな怖がっている。Bさんが残飯を与えるので野良猫がたくさん集まり、近隣からは苦情が出ている。

民生委員から自立相談支援機関に連絡が入り、この世帯へのかかわりが始まった。

課題1 この時点で、この世帯にどのように働きかけますか。

（シート2）

自立相談支援機関の相談支援員は、民生委員と一緒にAさん宅を数回訪問した。Aさんは1階で、Bさんは2階で暮らしているようだった。1階は窓を閉め切って薄暗く、かなり物が散乱している様子であるが、Aさんはそれなりに清潔な身なりをしている。Aさんは相談支援員に「部屋が散らかっていてごめんなさい」と話した。

数回の訪問のなかで、Aさんは少しずつ息子のBさんのことを話し始めた。Bさんが実家に戻ったのはリストラされたことだけでなく、高齢で一人暮らしがおぼつかなくなった母親を心配してのこともあること。Bさんは食事や買い物など母親の生活に気遣いをみせてくれているが、仕事探しがうまくいかず、だんだん気持ちがすさんできて、最近ではお酒の量も増えてきたこと。亡くなったAさんの夫がアルコール依存症で、暴力をふるう人であったことから、Bさんはずっと父親に反発してきたが、結局、息子も同じ様になってしまうのではないかとAさんは心配していることなどが明らかになった。

ある日の訪問の際、買い物に出ていたBさんが帰宅してきた。Bさんは、母親のところに会いに来る相談支援員のことを気にしていたようで、Aさんの部屋をのぞき、「母がお世話になっています」と頭を下げた。Bさんは、無精ひげが伸び、顔色もすぐれない。ジャージ姿で、体格がいいこともあり、人に威圧感を与える印象がある。しかし、Aさんに「昼のおかず、テーブルの上に置いておくから」と声をかける表情は穏やかで、親子が互いに相手を思いやっている様子もうかがえる。

相談支援員が、Bさんにお会いできてうれしいことを伝え、またお会いして話がしたいと言うと、最初は「僕のことは結構ですから」と拒否された。しかし再度、お母さんのことも心配だし、いろいろと話をしながらできることを一緒に考えたいと伝えると、「来てもいいけど、僕は役所とかの人は信じられない。前に相談に行ったんだけど、いやな思いをしたからね」と強い口調で話した。

課題2 この時点で、この世帯にどのように働きかけますか。