

2016.12.07

平成28年度自立相談支援事業従事者養成研修
第1日目

【講義と演習②】
包括的な相談支援の視点

一般社団法人ライフデザイン・ラボ
代表理事 白水崇真子

相談カウンターで...

こんな不安・不満ありませんか？

働きたいけど病気で働けない
いって言われても...病院なん
て紹介できないし

就労相談には体を治してから
来てほしい

チーム制が大事って...
結局相談を受けるのは
自分ひとり
連携しろ、って簡単に言う
けど、どこの誰とどうやっ
てやればいいのか？

熱意はあるけど、職人一
筋、中卒、60歳手前、求
人情報1件もヒットしない

こんな人雇ってくれる企
業なんてあるかな...
どんな職種がいいやろ



これまで生活相談一筋で
来たから、仕事の相談に
は自信がなくて、
つつい家計相談や債
務相談だけ聞いてしま
うでも実際はそこが大事だ
と思うし...

(生活困窮者自立支援制度における就労支援)

そもそも 包括的支援 って？

- 一人ひとりが望む生活を実現するために
- 就労・自立に必要な条件を整備しつつ
- 継続して生きていける「場」を発見し、繋ぎ、つくること

出口

5W2Hで考えると・・・

いつ: 相談に来られた1日目から半年が勝負(クローズ期の意識も重要)

どこで: 入口は相談カウンター、中間は支援機関(プログラム)、出口は地域全体

だれが: 相談者が主役・支援者はプロの黒子で役割はコーディネーター・地域全体がサポーター

なにを: 相談者一人ひとりの、就労・自立までの課題の整理と出口発見を

どのように: 「きちんと」「みんなで」「ずっと」「つながる・つくる」

キーワードは①1対1はフラット&ニュートラル②支援策はユニバーサル(包括的)に、③体制はチームで取り組む(How much=できるだけ多様な応援団が望ましい)

なぜ: 地域から生活困窮で苦しむ人をなくすため、地域全体を元気にするため

今日もっともお伝えしたいこと

「出口のない人はいない！」

自立相談支援員として、一貫して信じていただきたい基本です。
その上で、相談に耳を傾け、支援策を考え、実践していただきたい！と切に願います。
なぜなら、生活困窮で苦しむ人が最初に出会う“希望”となっていたいただきたいからです。
“希望”は抽象的では持てません。具体的なゴールイメージ(出口)を相談者と支援員
双方が信じ、到着するまで取り組めるか、が鍵です。時にはゴールを変更したり、周辺
に連携や助けを求める勇気も必要です。
(相談者を)孤立させず、(支援員・一機関が)抱え込まない、が重要です。

信頼関係を構築するのに絶対必要条件は

「ラポールを取る」
の真意・極意は何か？

1日目（インテーク）が勝負！
どうしないと2回目の相談には来なくなる？

社会漂流させないために

1対1 インテーク場面

勝負所

相談者の困難

- そもそも言語化が難しい人も
- 困難が多重化していて整理できてないことも
- 緊急性が高くて冷静でない場合も
- 本人の阻害要因よりも家族(周辺環境)へのアプローチが優先(有効)な場合も
- 本人が相談窓口まで通うことが困難な場合も

とても多い

支援員の困りごと

- 相談者のニーズに応えられるサービスが自分の組織・機関では少ない
- 相談者が解決したいことと自分の得意分野が違う
- 相談者本人以外、もしくは窓口に来れない人には支援する方法がわからない
- がっかりされると罪悪感、クレームを言われると怖くて耐えられそうにない
- 公的には支援できないので、個人的に応援してしまう

どうすれば双方が
安心して相談・支援
できるでしょう

支援事業を分解・視える化すると アセスメントと連携と進捗管理が可能に！

【入口・相談】

主訴：本人ニーズ：felt needの把握、カテゴリー分けとニーズの詳細化

アセスメント：専門家評価：normative need

ゴールイメージの設定（仮）⇒PDCAのP

データと情報の
共有化

【中間・支援機関】

状況にあわせた支援プログラムへの参加誘導⇒
希望と現実とのすり合わせ⇒DCA⇒P（出口へ）

【出口：ゴール・地域資源：real need】

連携・チーム制がなぜ有効か？

私の長い支援者生活で
多くの失敗経験から
学んだ教訓です

一相談員、一支援機関では

多重な困難を抱えた生活困窮者の支援はできない、という前提に立った方が正解

相談者の状態や段階に合ったプログラムを最も得意な機関（支援員）が実行するほうが最適で効果的なサービスが提供可能になり支援員も燃え尽きずに済みます

そのためには、**連携・チーム制が絶対必要**です

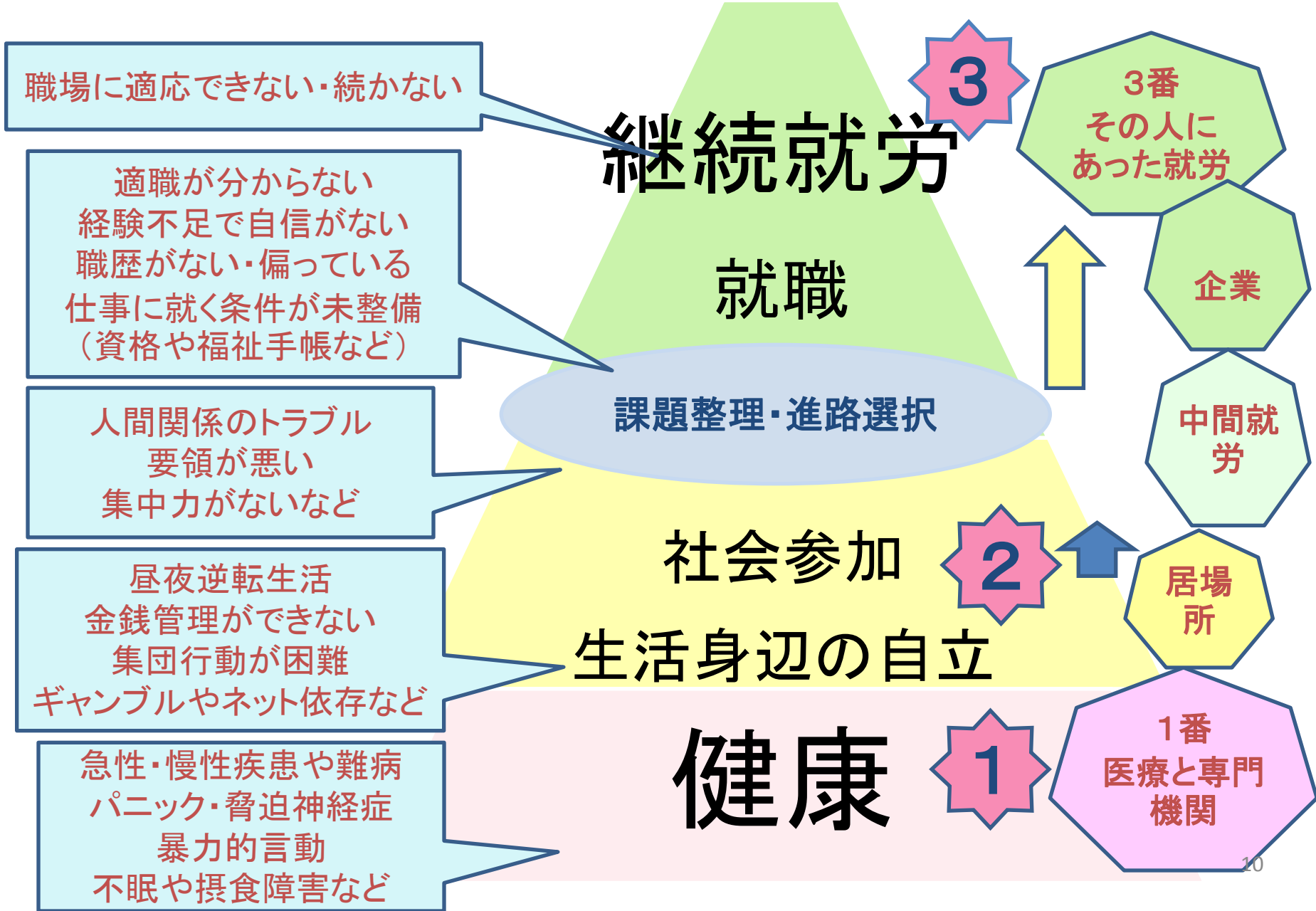
役所内・民間・地域との連携

【連携先リストを作ろう】

- ・ **庁舎内**（例：ポイントシート／窓口員研修など）
- ・ **外部機関・民間支援団体**（顔の見える関係作り）
- ・ **企業**（Win-Winの人材活用と企業応援の視点）
- ・ **地域**（社会参画の機会、継続的関係の鍵）

【ケースを通じて連携関係を築こう】

包括的支援の優位性と優先順位



【TOPIC】

就労支援はStrengthへ着目と業種絞り込みが、
包括支援はWeaknessのリカバリーに着目・プログラム
への組込みとアセスメントが必須！

☆就労支援には・・・

本人の学歴・資格・キャリア・個性など「できること(強み)」へのアプローチが不可欠だが、同時に適職・適事業所への誘導には支援員の①業種絞り込みには深い「職業理解」②求人絞り込みには「業界や企業文化調査」力が必要となる

☆包括支援には・・・

本人が望むにも関わらず実現できない原因「阻害要因(弱み)」をどうやったらリカバリーできるか、あるいはできないか。相談(言葉)だけでなく、支援プログラムの中で本人の伸びしろ確認が必須。

出口によって要求される水準まで持って行けるのか、もしくは行きたいのか。随時現実とのすり合わせとフィードバック、そして支援員どの出口も否定しないスタンスが必要となる

生活困窮者の包括的支援ミッション

- すべての人に、

居場所と

出番と

つながりを！

安心して
所属・参加
自己再生

生産活動への参加
自己有用感
人間の尊厳

継続性・安定性
の担保

★生活者の視点（家庭・地域・職場で生きる）

⇒ソーシャルワークとしての就労支援

社会資源（出口）の発見と開拓と創造

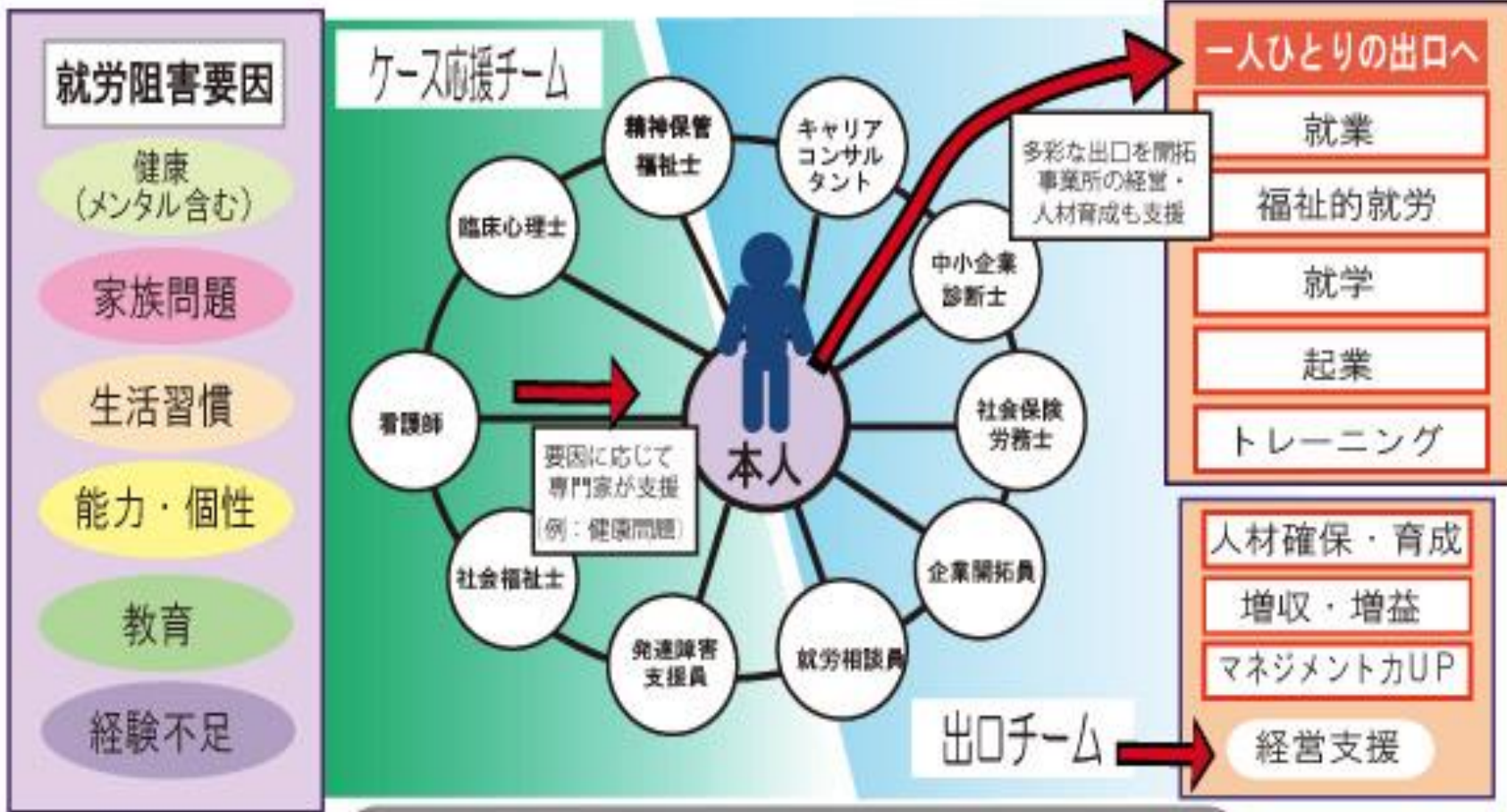
TPS=とよなかパーソナルサポートセンター@庄内の略

TPSによるサポートのイメージ

豊中には、TPSと、くらし館と社会福祉協議会の3か所にパーソナルサポート拠点がありました

課題の正確な把握と整理

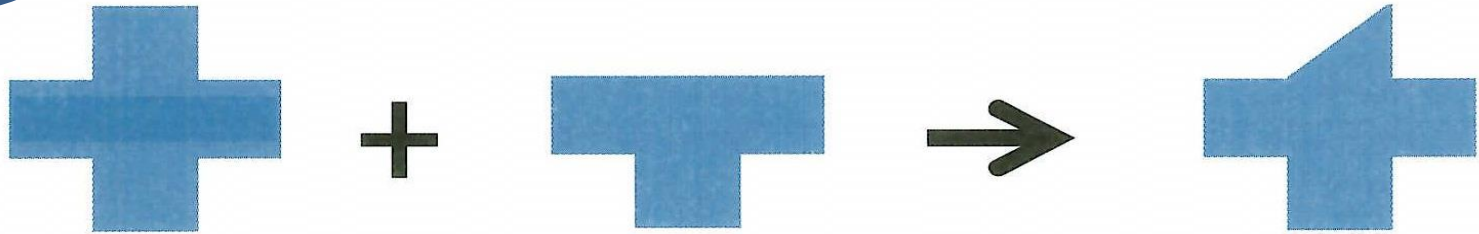
多彩な出口の開拓



「既存のサービスにないものは作る！」の気持ちでTPSは走ります！

基本支援(ケースと出口を同時に応援)

ケース

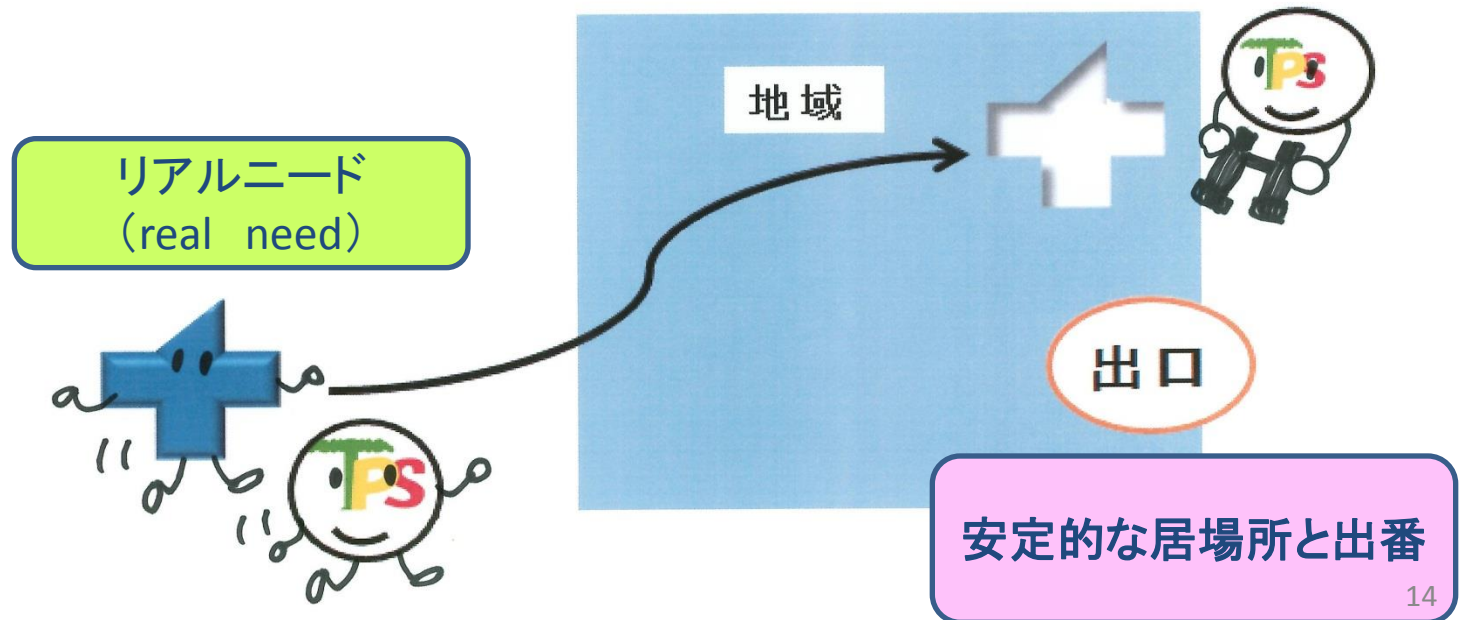


本人主訴
(felt need)

専門家評価
(normative need)

リアルニード
(real need)

出口



リアルニード
(real need)

地域

出口

安定的な居場所と出番

支援の流れ

ケース応援
チーム

出口応援
チーム

①本人の状況把握



②支援策策定とケース
マネジメント



③本人をとりまく
環境要因の整理

⑥定着の見守り



⑤出口でのトライアル
(リアルニードへの到達)



④出口を探す・繋げる・
創る)



④‘出口を拡充する

事業所応援

集客・広報も

面談も

アセスメントも

支援策策定も

プログラムへの誘導も

就活支援・訓練も

企業開拓も

地域連携も

手段

目的

全ての業務は、相談者おひとりお一人の
出口における定着のためにある

がん治療におけるACPガイドライン

- Advance=事前の
- Care = 支援
- Planning = 計画



医療者はがん(課題)を取り除くことを最優先にするのではなく、患者(相談者)がどう生きたいかを尊重し、そのための治療(支援)法を提案、本人が選択し納得の行く人生を支える立場とする考え方。

生活困窮者支援においても、同じ視点が必要。

個別支援をチームでPDCAサイクルへ

PLAN

チーム内で出口イメージを共有・仮置き

DO

担当者がプランに沿って支援

CHECK

進捗状態を
チームで点検・方針再考

ACTION

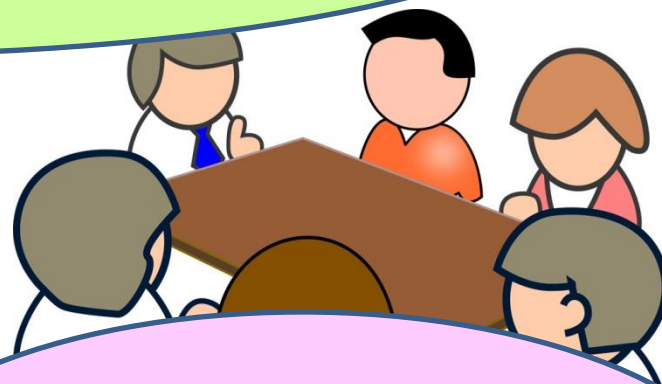
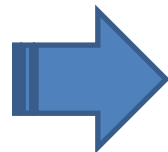
精度を上げた
方針で実行

PDCAの結果をデータ化し情報共有・進捗管理



チーム支援＝市役所全庁・地域連携

1人窓口だとしても！
チーム支援は工夫次第

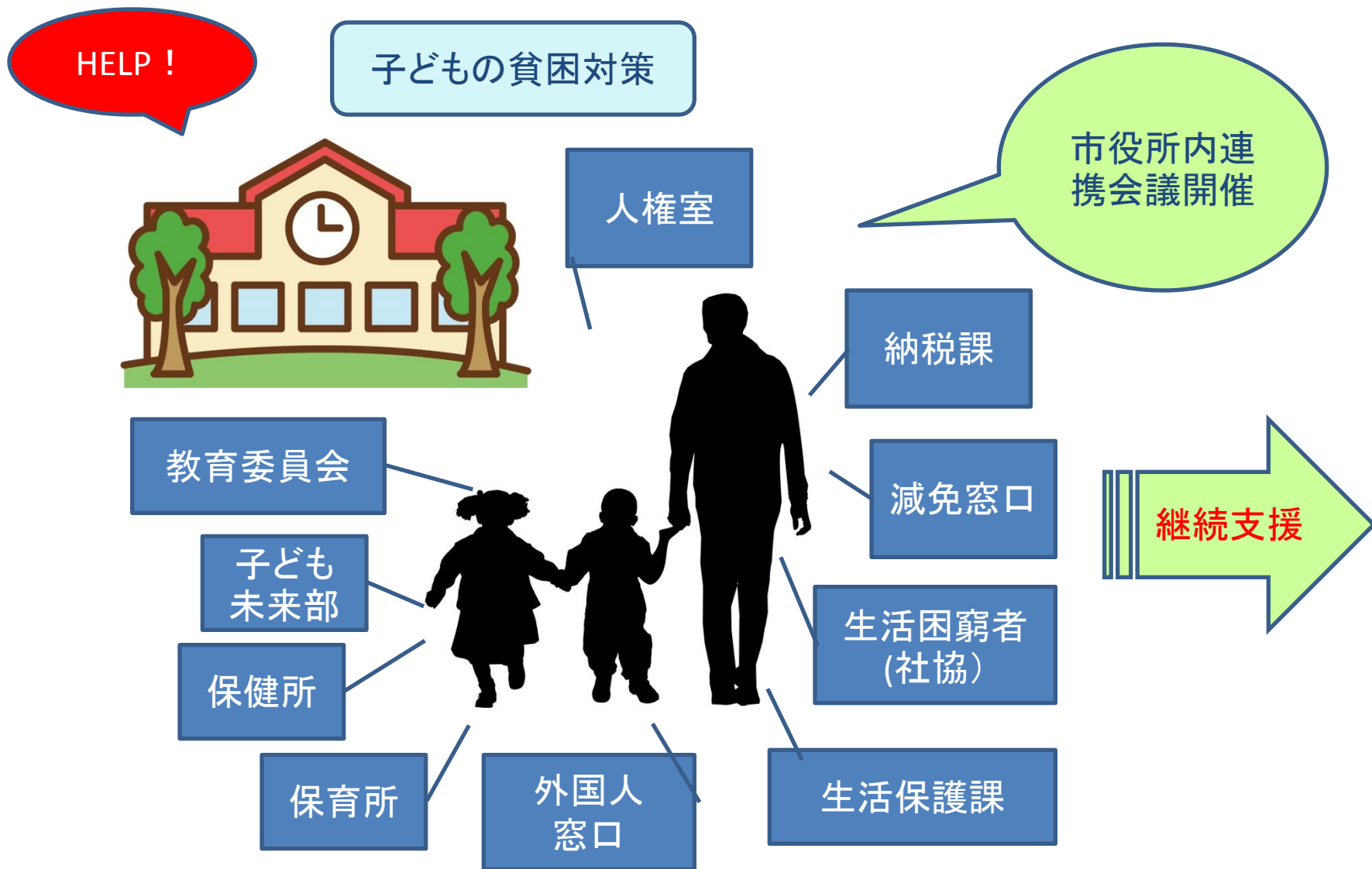


内部職員でなくても、
ケース会議や情報共有
の機会は持てます！

情報発信・連携要請は
市民の窓口スタッフ
つまり、あなたから！

まずは隣の席、課の人に聞いて
みることから始めませんか？

大阪府四条畷市のケース



市(地域)ごとの庁内・地域連携例

豊中市のケース

生活困窮者を発見する機能を
全庁的に取り組む

税務課・水道局など滞納が続い
てる世帯への就労支援案内

地域就労支援センター、無料職
業紹介所、くらし再建パーソ
ナルセンター@いぶき、豊中市社
協CSWなどと連携・それぞれの
強みで地域の出口へ誘導

砺波市のケース

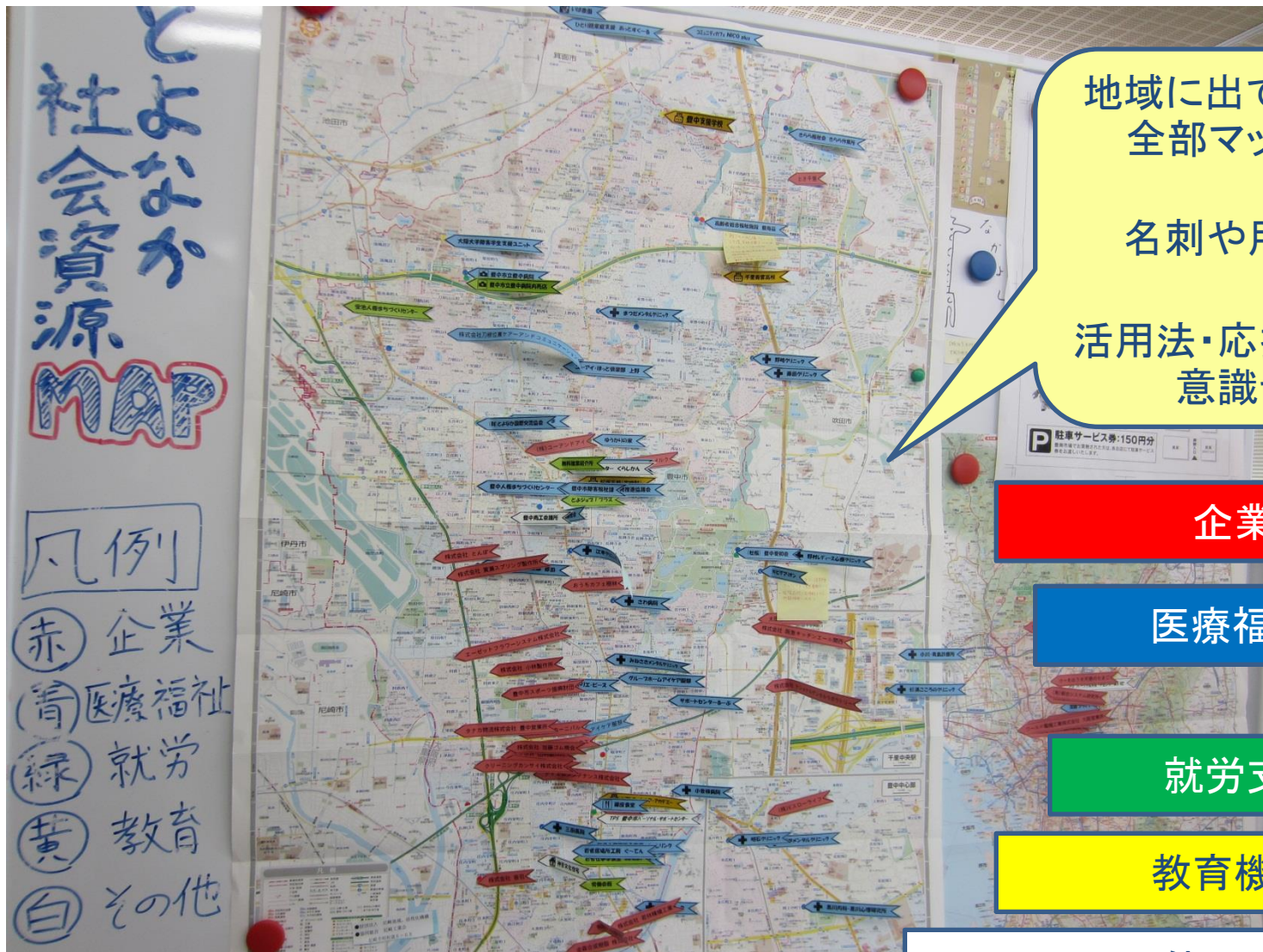


本研修後、生活
保護の担当課に
「ほっとなみ相談
支援センター」の
看板が！

定時後市役所会議室にて、
60名を超す参加者！
協働パートナーの民間団
体からも初参加！
全庁・地域連携のスタート
です！



地域の社会資源(出口)を発掘・つなぐ



地域に出て繋がったら
全部マッピング！

名刺や用途もメモ

活用法・応援法を共有・
意識せよ！

企業

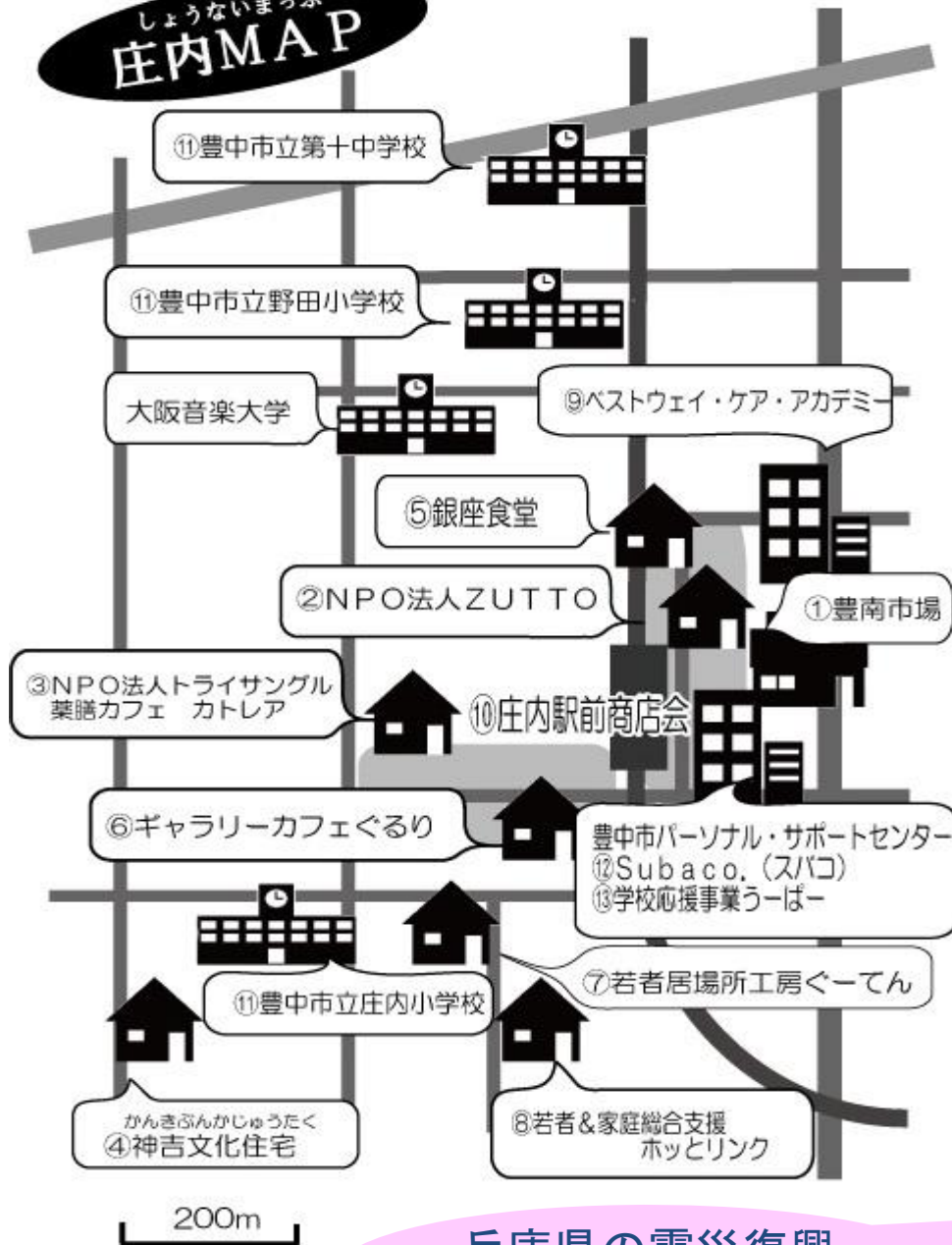
医療福祉機関

就労支援機関

教育機関

その他

しょうないまっぷ
庄内MAP



日本一の 福祉商店街

生活困窮者が 地域を元気にする つながり創り

「彼・彼女が光に」なる
には仕掛けが必要

一人ひとりが まちづくりの主役

キーワードは**地域**

兵庫県の震災復興
事業の経験から・・・

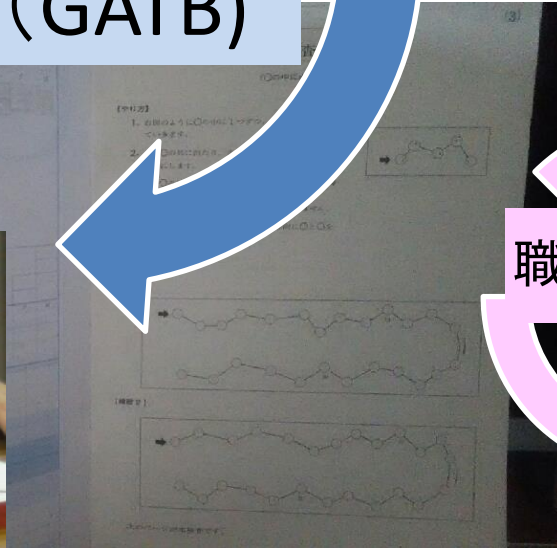
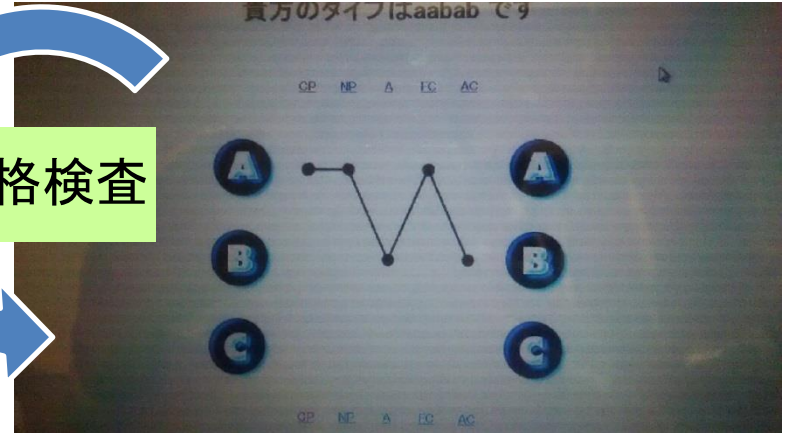
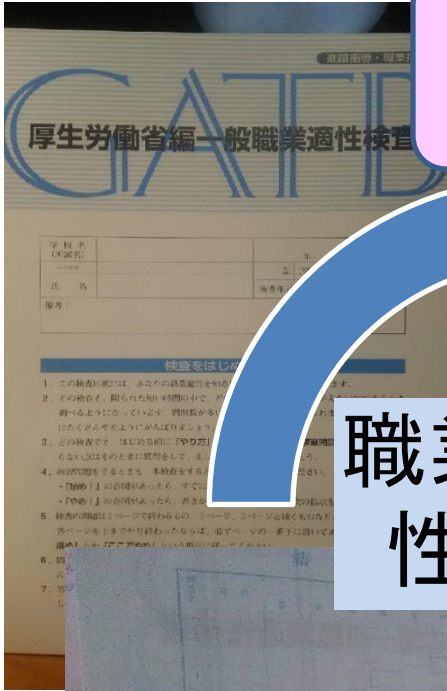
③で役立つ自己理解アセスメントツール

適職を見つけて
求人を探り込もう！

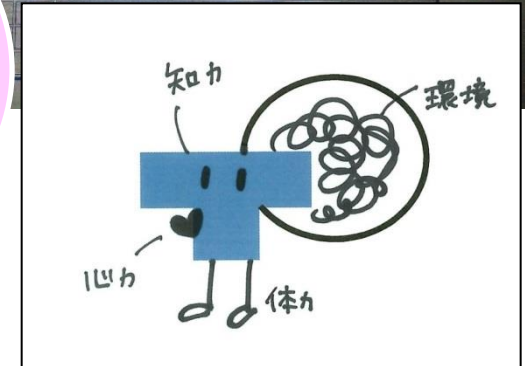
性格検査

職業能力適
性(GATB)

職業興味

A photograph of a computer screen displaying the results of an interest test. The results are shown in a table with columns for '職業領域' (Occupational Area), '得点' (Score), '％' (Percentage), and '興味強' (Interest Level).

職業領域	得点	％	興味強
社会生活	8	25	普通
娯楽	4	7	普通
研究開発	12	30	普通
芸術	22	39	普通
営業	18	41	普通
接客	0	1	普通
その他	16	42	普通
その他	13	46	普通
その他	34	86	普通

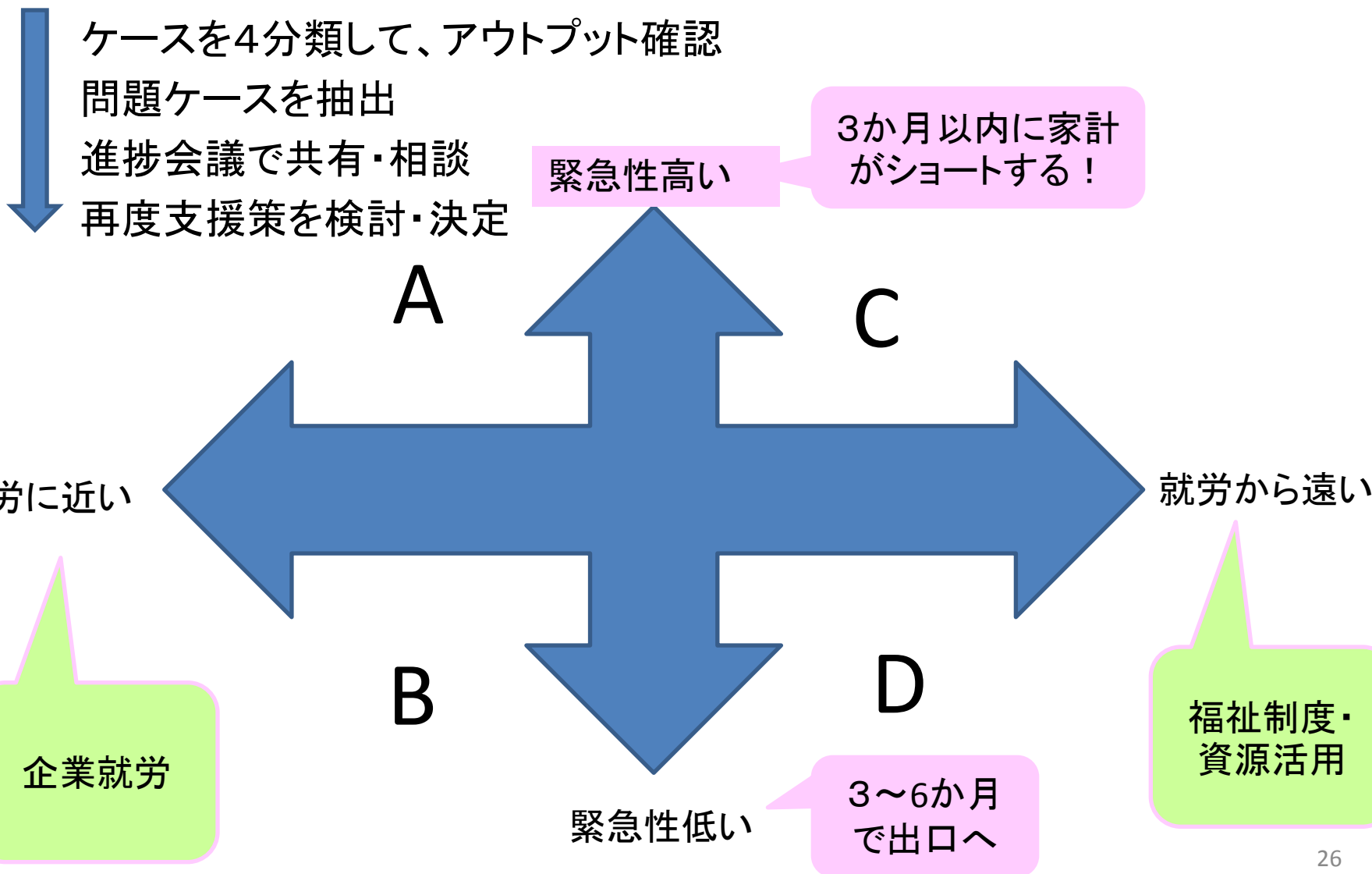


ケースと出口一覧

会場でお見せします

どんな市民が、
どんな状態で相談に来られ
どんな支援をして、
何か月後に、
どの出口に出られたかを
一覧表(色分け)しました

データシステムと進捗管理



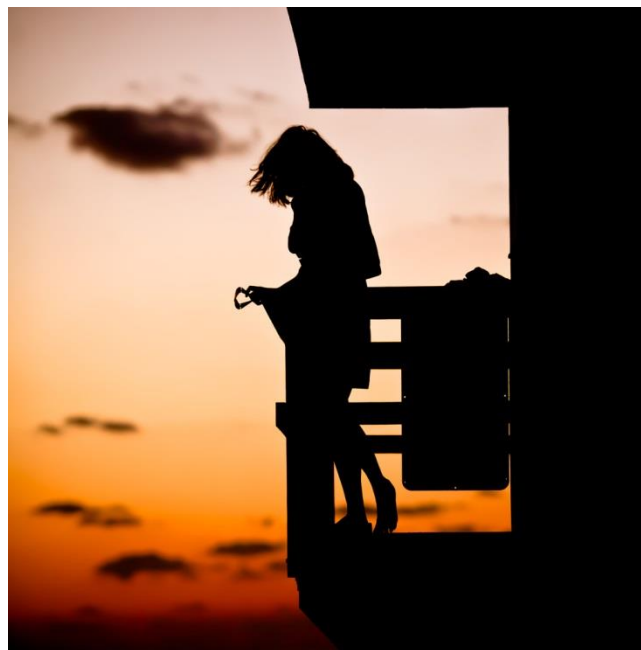
以下資料編です

- 生活困窮者自立支援事業には、継続的・包括的支援でないとゴール(出口)までたどり着けません。それゆえ通常の就労支援では行わないような地域密着で多彩なメニューが必要となります。以下は生活支援、家族支援、アウトリーチの現場の写真です。自分の支援機関でできそうなこと、連携機関と取り組めそうなこと、地域で活躍してくれそうな人たちを想像・妄想・創造してみてください

継続的・包括的支援演習

(問)こんな相談者が窓口に来ました。
あなたなら、どうしますか？

- 20代女性
- 外国人
- DV被害者
- 子どもあり
- 多重債務状態
- 職歴：サービス業



TPSがとつ
た支援
は・・・

この演習経験を活かして、ぜひ現在あなたが抱えている案件を、
チーム(部内・連携先)で演習してみてください！