

就労支援員従事者養成研修(後期)
12月7日(水) 14:55~16:55

支援関係の構築

岡野みゆき

公益財団法人 沖縄県労働者福祉協会
就職・生活支援パーソナル・サポート・センター

鈴木晶子

一般社団法人 インクルージョンネットかながわ

鍋木奈津子

厚生労働省 生活困窮者自立支援室 (コーディネーター)

1. この講義・演習のねらい

<テーマ>

支援員と相談者の関係性の構築に向けた関わり方。

<目標>

就労意欲が低い人、関係性が構築できにくい人との関わり方や関係性の作り方について学ぶ。

2. 自己紹介(岡野・鈴木)

1. プロフィール(好きなこと)

2. 就労支援を

一言で表すと？

3. 支援のあり方を考える ①

<インシデント>

Aさんは30代の男性。1週間後にA社で就労体験を始めることが決まっている。2週間前にA社担当者との事前面接は無事終了。しかし、その後、支援員との面接を無断で休み、何度か電話をするが応答がない状況が続いた。本日ようやく電話が通じるが「やっぱり自分には無理。就労体験はキャンセルしたい」とのこと。

Aさんへの対応は？

(問)あなたなら、Aさんにどのように対応しますか？

電話での対応、その後の対応等について考えて下さい。

バズセッション

→(問)に記入した内容を、チームで分かち合ってください。

Aさんへの対応について

1. 岡野さんだったら...

2. 鈴木さんだったら...

5. 就労に向けたモチベーションを
高めるために...

「支援に生かせる3つのポイント」
(鈴木さんからのお話)

+ 就労に向けたモチベーションを高めるために… 「支援に生かせる3つのポイント」

- 一緒に取り組む相談者－相談員の関係性
：“聴く”こと。
- 本人が希望を持てる現実的な目標設定
- 本人の不安を払拭できるステップ設定。



<バスセッション>

鈴木さんのお話の中での「気づき」をチームで
わかちあってください。

6. 就労に向けたモチベーションを
高めるために...

「支援に生かせる3つのポイント」
(岡野さんからのお話)

なぜ就労への意欲が低いのか？

その理由・背景は人それぞれ
先ず、その理由を想像してみる。

答えはその本人の心の中。
だから、訊いてみる。

聴く：耳＋目＋心

理解を示す・共感することからスタート！

自信がない？

働くことが面倒

うまくいかなかった経験

傷ついた経験

不安

「安心感」を根底に！

1. 関わる人と関わる量
2. 承認する仕組み
3. 未来への希望

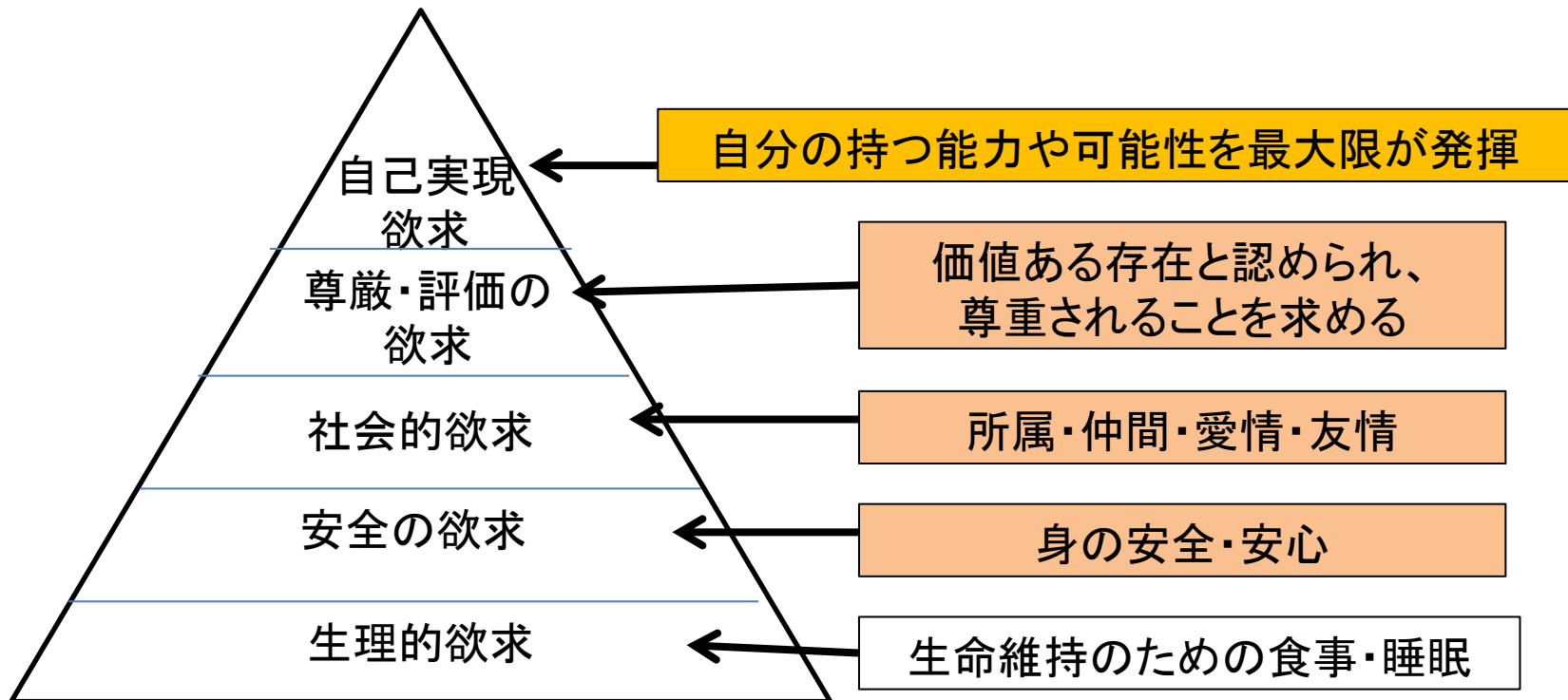
1. 関わる人と関わる量！



どんな人が関わってくれるとがんばろうと思いますか？

信じて適切に応援してくれる支援員の存在。(安心できる人)

仲間や乗り越えた人の存在 ⇒あの人にもできたんだ。きっと自分も！



マズローの欲求階層説



1. 関わる人と関わる量！

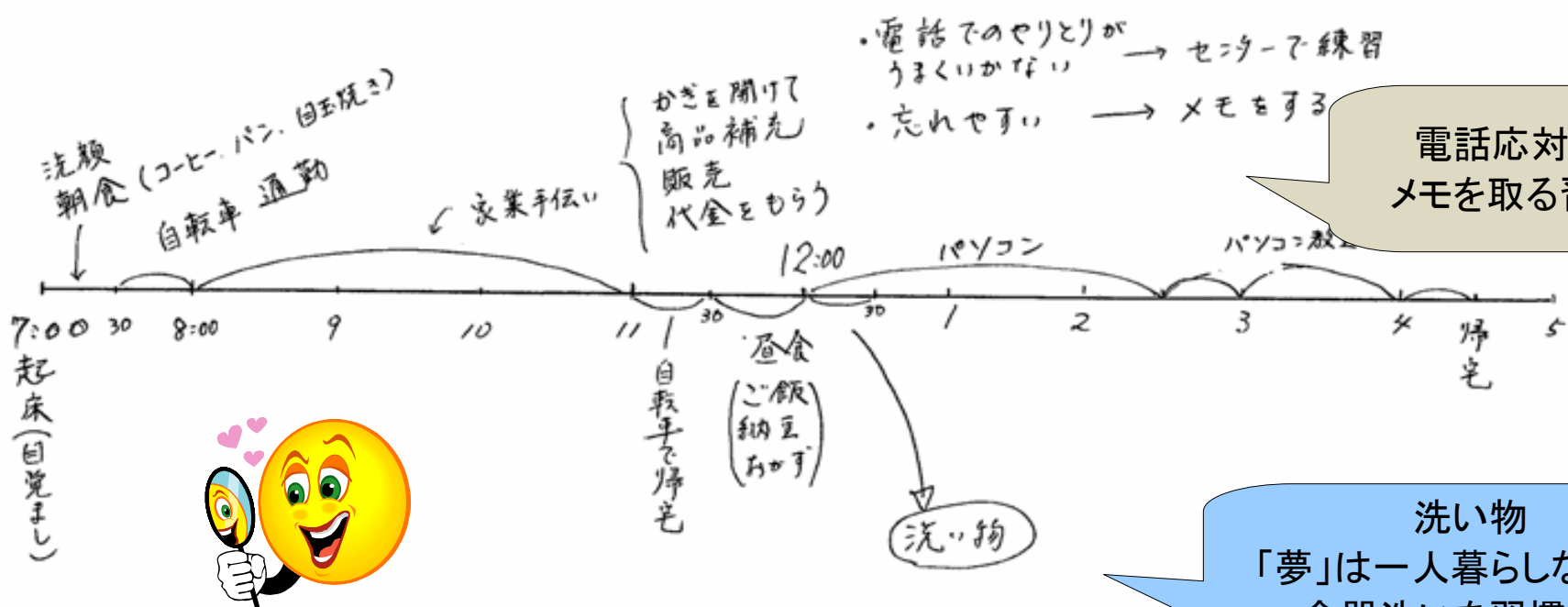
どんな人がどのくらい関わってくれようと
がんばろうと思いますか？

新しい生活スタイル、
新しい思考スタイルのためには
これまでと異なる行動スタイルが必要

行く場所、やること、会う人が変わる。
そのためには、応援者の顔が浮かぶ時間が
多い方がいい。

生活リズムと改善点

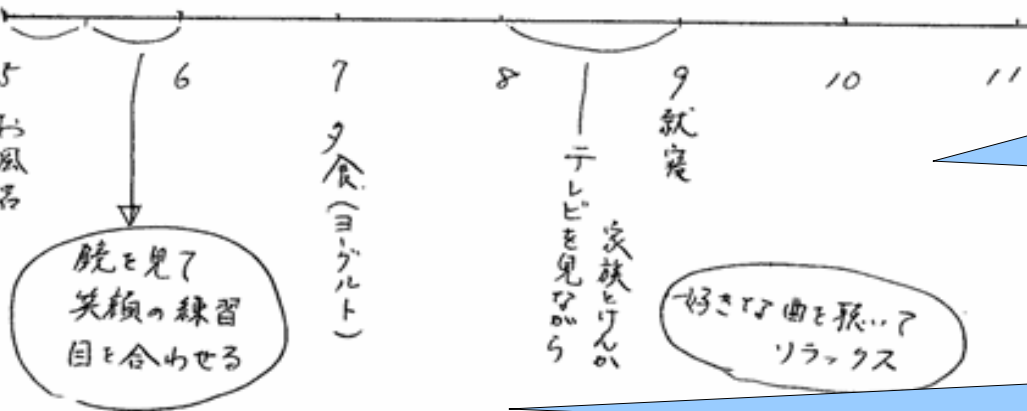
失業期間が長くなると生活のリズムが崩れやすいので
生活状況の確認と改善



- ・電話でのやりとりがうまくなり → センターで練習
- ・忘れやすい → メモを取る

電話対応の練習
メモを取る習慣づけ

洗い物
「夢」は一人暮らしなので、
食器洗いを習慣づけ



毎日、家族とけんかになる。
部屋で好きな曲を聞いて
リラックスする

好きな曲を聴いて
リラックス

鏡を見て笑顔の練習
そのために部屋に鏡を用意して
毎日、鏡の自分と目を合わせる

2. 承認する仕組み

どんなしかけをしていますか？

* 毎回の面談・セミナーで承認していますか？

(例) 30代男性

職歴 「10代 ガソリンスタンドでのアルバイト経験が1年」

☆質問をして強みを発見してください！

⇒そのプロセスで**自己肯定感・自己イメージ**を高める
ために承認をする ⇒ **自信回復** ⇒ **意欲喚起**

- 仕事の内容を訊いて、イメージする。
- 具体的な承認: 早起き。遅刻あまりしなかった。挨拶大きな声。クレーム処理。
職業能力へ変換⇒マナーはOK! クレーム処理能力OK! 課題を見つける力はOK! 課題解決の方法だね・・・
- 面談の時間の10分は、私が教えてもらう時間を作る。
支える側、支えられる側を固定しない。自分も誰かの役に立っている。
毎回お礼を伝えられる。

■ 強みを発見！ ⇒ 承認

上手に質問！ 先ずは「どんな仕事内容だったんですか？」

①強みを発見

⇒仕事の中で得意だったこと、できるようになったこと、楽しかったこと、嬉しかったこと、頑張ったこと、挑戦したこと、喜ばれたことなど

人と比べないでも大丈夫(自分の中での成長でもよい)

できれば、職業能力で承認

(例：接客で文句を言われた)

⇒クレーム処理能力

②課題を発見

「どうしてその仕事をやめたのですか？」

⇒ 大変だったこと、困ったこと、うまくいかなかったことなど乗り越えられず退職したことも、退職するまではがんばったんだよね！と承認することもできる。

経験は、必ず次に活かせる！



3. 未来への希望

どんな関わりをすると、
未来への希望につながるとおもいますか？

Q:「将来、どんな生活がしたい？」

困難な状況が続いてきたことから、将来への前向きな考えが全く浮かばない人もかなりいる。

承認のタイミングで一緒に考える。

どんな人生を送りたいか

自分で決める

⇒手に入れたいもの、失いたくない人・もの、大切な人・物
どこで、誰と、趣味etc.

あなたの『相手を信じる心』が、
挑戦する勇気(大きな力)になります。

あなたの具体的な働きかけが、
次に繋がる何らかのきっかけになります。

自己肯定感、自己有用感、自己効力感

○自己肯定感

「自分は大切な存在・かけがえのない存在だ」と思える心の状態。

○自己有用感

自分は誰かの役に立つことができる、必要とされていると感じる感情

○自己効力感

「自分ならできる」といったセルフイメージ

●自己受容

自らの課題も、受け入れること。

意欲喚起

山本五十六の言葉と自己効力感

「やってみせ、言って聞かせて、させてみて、褒めてやらねば 人は動かじ」

「やってみせ」⇒

モデルがいますか？ やり方を見せて不安を取り除いていますか？

「言って聞かせて」⇒

やり方を伝えていますか？ その必要性を伝えていますか？
あなたなら、きっとできると伝えていますか？

「させてみせ」⇒

出番を作っていますか？ 挑戦する機会を作っていますか？

「褒めてやらねば」⇒

承認していますか？

「話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば、人は育たず。
やっている、姿を感謝で見守って、信頼せねば、人は実らず」

<バスセッション>

岡野さんのお話の中での「気づき」をチームで
わかちあってください。

本人との援助関係の構築 ①

(1) 信頼関係の構築に向けて

- ① ともに存在する時間と空間を大切に
する。
- ② ありのままを受け止める。
- ③ 感情にアプローチする。
- ④ 面接を活用する。
- ⑤ 協働作業を大切に
する。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業
従事者養成テキスト』(145～148頁)

本人との援助関係の構築 ②

(2) 援助関係を活かした支援

- ①□ 支援員との関係のなかで自分の「居場所」を確保する。
- ②□ 現実を直視するための要件とする。
- ③□ 変化に必要な力を高める。
- ④□ 自己決定の基盤となる安心を提供する。
- ⑤□ 感情表現を促して主体性を喚起する。
- ⑥□ 考えを深める面接過程を大切にする。

本人の力を引き出す支援①

エンパワメントするために必要な

「ストレングス」を捉える視点。

(1) 本人の気づきを促す

- ① 自分自身の感情に気づく
- ② 自分の社会関係に気づく
- ③ 問題発生メカニズムに気づく
- ④ 自分の長所や強み(ストレングス)に気づく

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業
従事者養成テキスト』(151~154頁)

本人の力を引き出す支援②

(2)本人の力を引き出す支援

- ①□ 具体的に「できること」から始める。
- ②□ 前向きな「変化」を評価する。
- ③□ できることの「連鎖」を意識する。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業
従事者養成テキスト』(154～155頁)

本人の力を引き出す支援③

(3) 本人が決めるプロセスを支える

- ①□ 本人が決めるための環境を整える。
- ②□ 関係づくりから自己決定につなげる。
- ③□ 周囲との相互作用関係のなかで自己決定を促す。
- ④□ 「揺れ」につきあう。
- ⑤□ 自己決定のあとを担保する。
- ⑥□ 本人の側に立ち代弁することで「自己決定」を支える。

『生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業
従事者養成テキスト』(156～159頁)

支援員に求められる基本姿勢（1）

1. 信頼関係の構築

利用者と支援員との間に信頼関係がなければ、本当の意味での支援は始まらない。利用者は、信頼を持ってない相手に対し、心を開き、過去の忘れたい出来事や本当は表現したくない気持ち、考えをきちんと伝えることはできない。お互いが課題解決に向けて同じ方向に動きだそうとする関係を構築することが重要である。

2. ニーズの的確な把握

ニーズとは、利用者自身が問題解決のために対応すべき本質的な課題であり、的確なニーズの把握は、適切な支援を行ううえで不可欠なものである。そのため、支援員は、利用者の話を丁寧に聞き、利用者の潜在能力や生活環境などのあらゆる側面から理解を深め、利用者にとってのニーズとは何かについて把握していくことが求められる。

3. 自己決定の支援

利用者が自らの意思で自立に向けて行動することができるよう、利用者のニーズ把握の過程から、利用者自身が持つ将来に向けた希望や展望などの思いに寄り添いながら、利用者が自分自身の力でその思いを実現していく内発的な動機付けを強化する。同時に、利用者の外部環境を整えていくことが求められる。

4. 家族を含めた支援

生活困窮の問題には、家族間の問題が潜んでいる場合も少なくない。家族全体の課題を解決しなければ、本人の自立を達成することが難しい場合もあり、本人の支援と合わせて、家族への対応も適切に行うことが求められる。他方、虐待などで家族から切り離すことを検討するケースもあるので注意が必要である。

支援員に求められる基本姿勢（2）

5. 社会とのつながりの構築支援

利用者が社会参加と自立を果たすためには、利用者自身が、家族や友人のほか、近隣住民などとの社会関係を構築していくことが必要となる。例えば、同じ境遇で頑張っている仲間と話す機会を設けたり、自らを否定せずに受け容れてくれる居場所を用意したりするなどの工夫も必要であり、本人を支える環境を整備していくことが大切である。

6. チームアプローチの展開

利用者は様々な複合的な課題を有している。そのため、自立相談支援機関の各支援員だけではなく、関係機関や関係者からなるチームによる支援が必要である。全てのチームの構成員が、利用者の状況や解決すべき課題を共有し、よりよい解決策を検討し、それぞれが担う役割と責任を踏まえて課題の解決を図っていくことが求められる。

7. 様々な支援のコーディネート

利用者の自立を困難にしている要因は、その人ごとに異なったかたちで複合しているため、自立相談支援機関の支援員は利用者の状況に合わせた最も適切な支援内容をコーディネートしていくことが求められる。その際、福祉分野のみならず、保健、雇用、教育、金融、住宅、産業、農林漁業など、様々な分野と連携し、できる限り多くの選択肢の中から、利用者の課題を解決するための最善の方策を提示することが必要である。

8. 社会資源の開発

生活困窮者を支援するためには、あらゆる社会資源の導入が必要となる。仮に地域に十分な社会資源が用意されていない場合には、社会資源を開発するという視点が重要となる。社会資源開発の前提として、支援員はまず地域の社会資源の状況を把握することが求められる。

7. まとめ

1. 鈴木さんからのメッセージ

2. 岡野さんからのメッセージ

3. まとめ(鎚木)