

## 〈講義〉 帳票類の意義と活用方法（おさらい）

### 1. 公的サービスをめぐる潮流

- (1) 問われる説明責任＝評価される対象
- (2) 評価と連動する予算の確保
- (3) 個人情報保護と本人同意

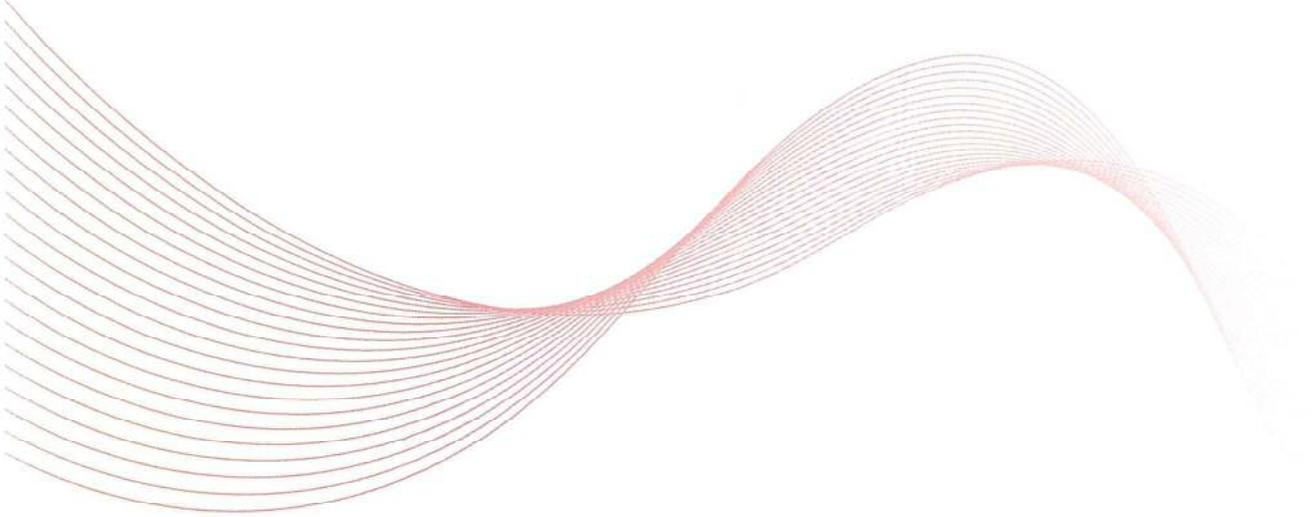
### 2. 帳票類の活用と実践上の特質

- (1) 法に基づく実践の遂行
- (2) 実践を「目に見える形」として残すこと
- (3) 実践を方向づけること
- (4) 「枠」がもつリスクと「業務負担」について

### 3. 帳票類の積極的活用に向けて

- (1) 誰が「主」なのか
- (2) 「アセスメント結果の整理と支援方針の検討」の項目の重要性

厚生労働省 平成 26 年度セーフティネット支援対策等事業(社会福祉推進事業)



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 27 年 3 月

みずほ情報総研株式会社

#### 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ていくという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。

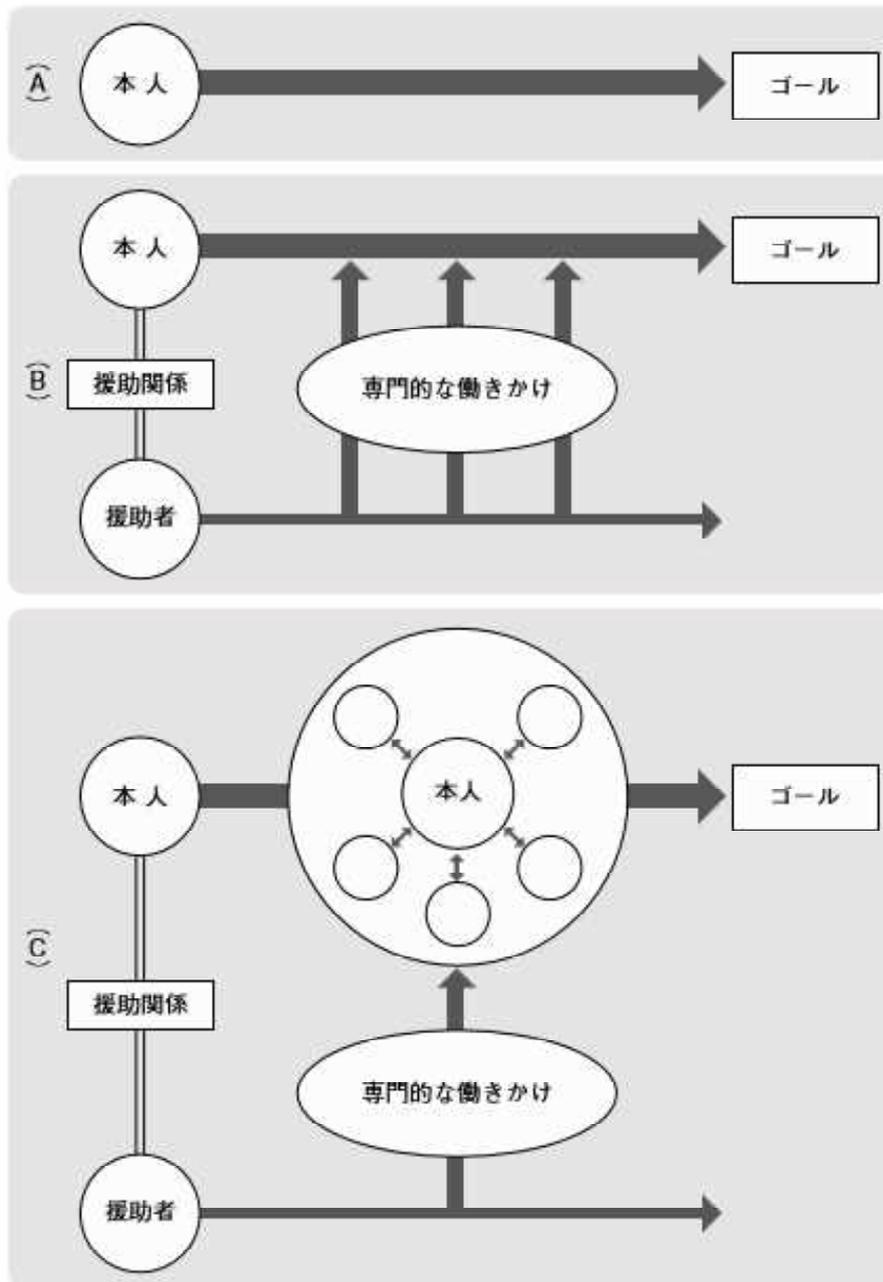


図 本人主体の「援助過程」の概念図

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。

(事例シート1)

里美さん(14歳、中学2年生)は、最近、遅刻や欠席が目立っています。入学した直後から、学習の遅れが目立ち、学校を休みがちになりました。最近では、生活リズムも崩れているようで、休み時間には人目をはばからず机に突っ伏して寝ていることもあります。

里美さんの様子を心配した担任教諭が里美さんから話を聞きました。里美さんは、「学校が面白くない。高校に行きたいけど、何を勉強したらいいのかわからない」、「家に帰っても一人ぼっちだから、誰かに誘われると遊びに行っちゃう」と話しました。

里美さんの担任は、母親と面接しました。母親の恵子さん(45歳)は、パートの昼休みの時間に中学校に駆けつけてきました。「娘の生活が乱れていて、最近は夜になると遊びに出かけて明け方まで帰ってこない日もある」と話し、今の状況を大変心配していました。「夫の仕事がうまくいかなくなってから、生活が大変で3つのパートを抱え、余裕がない」、「夫とけんかばかりしているので、娘は自宅にいたくないのだろう」と話しました。

担任は、恵子さんに自立相談支援機関を紹介し、「お母さん一人で抱え込まないで、相談してみたらどうか」と提案したところ、恵子さんは「そんなところがあるとは知らなかった。相談できるならお願いしたい」と話しました。担任は、再度、学校で面接を行うこと、その際には自立相談支援機関の担当者も同席して恵子さんが直接相談できるように調整しておくことを母親と約束しました。

学校からの連絡を受けて、自立相談支援機関の相談支援員が学校に出向き、母親と面接することになりました。

【第2日目】

【後期】相談【講義と演習⑥】セッション1

(ワークシート1)

面接に際し、自立相談支援機関の相談支援員が機関について説明し、恵子さんから改めて相談申し込みと関係機関と情報を共有することについて同意を受けた後、恵子さんからの聞き取りを進めました。

この初回面接では何を目的としますか？

## 相談受付・申込票

ID		※初回相談 受付日	平成 25年5月 × 日	受付者	宇都宮
----	--	--------------	--------------	-----	-----

## ■基本情報

ふりがな	やまだけいこ		※性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input checked="" type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> ( )	
氏名	山田恵子		※生年月日	<input type="checkbox"/> 大正 <input checked="" type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 44年 × 月 × 日 ( 46 歳)	
住所	〒 -				
電話	自宅	( ) -	携帯	( ) -	
メール					
来談者 *ご本人 以外の場合	氏名		来談者の ご本人と の関係	<input type="checkbox"/> 家族(本人との続柄: ) <input type="checkbox"/> その他( )	
	電話	( ) -			

## ■ご相談内容

ご相談されたい内容に○をおつけください。複数ある場合は、一番お困りのことに◎をおつけください。					
	病気や健康、障害のこと		住まいについて	◎	収入・生活費のこと
	家賃やローンの支払いのこと	○	税金や公共料金等の支払いについて	○	債務について
○	仕事探し、就職について		仕事上の不安やトラブル		地域との関係について
○	家族との関係について		子育てのこと		介護のこと
○	ひきこもり・不登校		DV・虐待		食べるものがない
○	その他( 娘のこと )				
ご相談されたいことや配慮を希望されることを具体的に書いてください。					
夫の店が倒産して、生活が苦しい。 パートを3つ掛け持ちしても、支払いが追い付かない。 娘が不登校気味。 自分ひとりではどうしたらいいか分からない。					

## ■相談申込み欄

<p>〇〇様</p> <p>上記の相談内容等について、自立・家計相談支援の利用を申し込みます。</p> <p>また、相談支援にあたり必要となる関係機関(者)と情報共有することに同意します。なお、同意にあたっては、別紙の「個人情報に関する管理・取扱規程」について説明を受けました。</p> <p>平成25年 5 月 × 日</p> <p>本人署名 山田 恵子 印</p>
--