

主任相談支援員の役割

厚生労働省 社会・援護局

地域福祉課 生活困窮者自立支援室

自立支援企画調整官 鍋木 奈津子

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。

主任相談支援員の役割

- ※ マネジメント能力のほか、高度なコミュニケーション能力、サービス調整能力等が求められ、自立相談支援機関や地域においてリーダー的な役割を果たす。
- ※ また、高い倫理観とリーダーシップによって他の職員をけん引していくことも大切。

主な業務内容

- 相談業務全般のマネジメント
- 支援困難ケースへの対応など高度な相談支援
- 社会資源の開発・連携や、地域住民への啓発活動を通じた地域社会への働きかけなど

必要とされる能力

- スーパーバイズや人材育成等を含んだ相談業務全般のマネジメント能力
- 高度な相談支援能力
- 地域課題を把握し、新たな社会資源を開拓したり開発する能力 など

- ※ 業務内容はあくまでも目安であり、利用者の状況に応じて柔軟に対応する。

相談支援員の役割

- ※ 相談受付においては、主にプランを作成する業務と包括的・継続的な支援を提供する業務がある。
- ※ 自立相談支援機関においてすべてを抱え込むのではなく、社会資源やネットワークを活用して支援を行うことが求められる。

主な業務内容

- 生活困窮者への相談支援
 - ・ アセスメント、プラン作成、支援調整会議の実施等の一連の支援プロセスの実施
 - ・ 記録の管理や訪問支援などのアウトリーチ
- 個別的・継続的・包括的な支援の実施
- 社会資源その他の情報を活用した地域ネットワークの中での支援の実施 など

必要とされる能力

- ニーズの把握・適切な選択肢の提供能力
- 調整能力、コミュニケーション能力、相談技術
- 個人をチームや地域で支える支援に関する能力 など

- ※ 業務内容はあくまでも目安であり、利用者の状況に応じて柔軟に対応する。

就労支援員の役割

- ※ 就労支援員は、本人の目指す自立の形に応じた支援を行う。
- ※ 一般就労が可能な場合は、できる限り本人の希望や特性に合った企業を探し出し、マッチングを行う。
- ※ 企業や商工会議所、商工会等に働きかけ、社会資源の開拓やネットワークづくりを促す。

主な業務内容

- 就労支援（能力開発、職業訓練、就職支援、無料職業紹介、求人開拓など）
- キャリアコンサルティング
- ハローワーク、商工会議所、協力企業等との連携
- 就労準備支援や中間的就労の場の活用 など

必要とされる能力

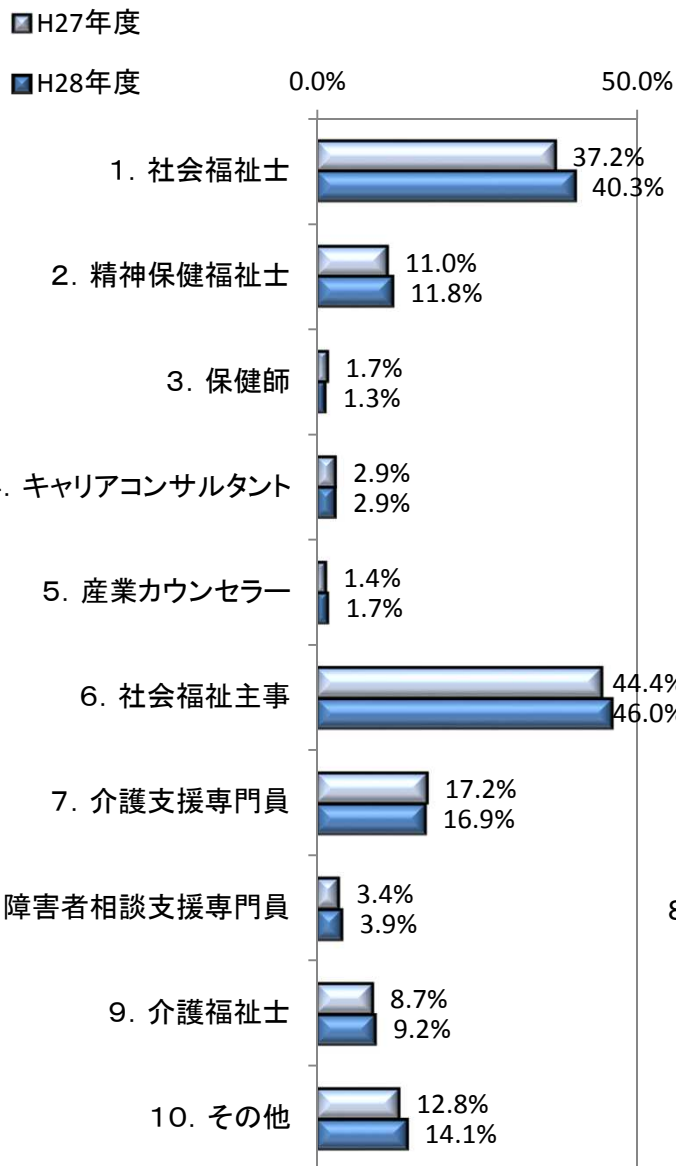
- 職業安定機関や企業等法人との調整能力
- 雇用・労働分野に関する横断的な知識
- キャリアコンサルティング能力
- 就労の場を開拓する能力 など

- ※ 業務内容はあくまでも目安であり、利用者の状況に応じて柔軟に対応する

支援員の保有資格

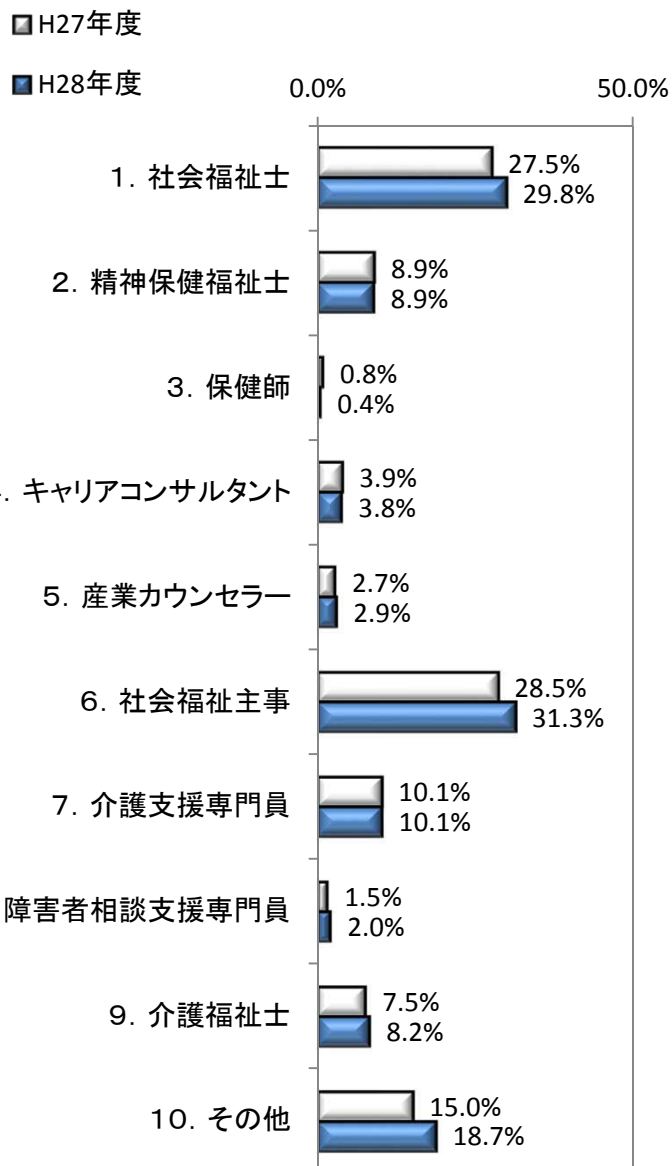
主任相談支援員

(n = 1,276)



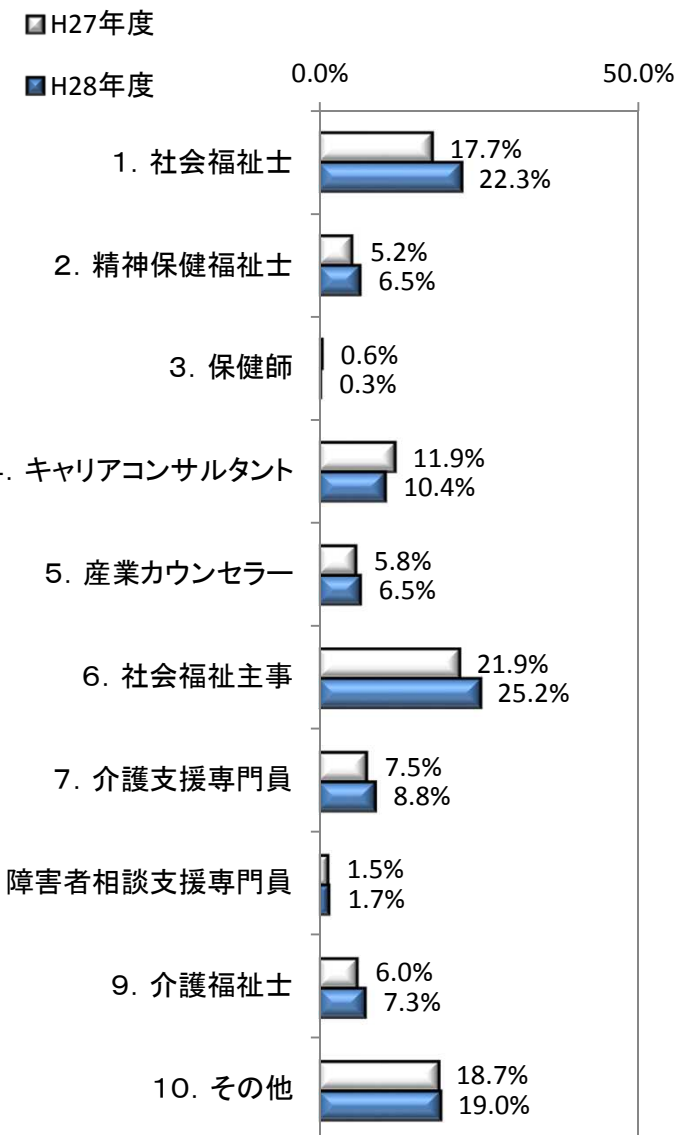
相談支援員

(n = 2,582)



就労支援員

(n = 1,733)



主任相談支援員の役割

秋田県湯沢市

社会福祉法人 雄勝福社会

人材育成次長 佐藤 博

主任相談支援員の役割

ポイント

1. この制度は、なぜ「ソーシャルワーク」を強調したのか
2. この制度に、なぜ主任相談支援員を位置づけたのか

主任相談支援員①

1. この制度は、なぜ「ソーシャルワーク」を強調したのか

○今までの社会保障制度の特徴は、「人を制度が支える」という、いわゆる給付する制度で人を支えてきた。

○生活困窮者自立支援制度は、「人を人が支援する」という、いわゆる「人づくり」「地域づくり」「地域力」によって人を支える制度である。

○生活困窮者の複合的な問題は、その人だけの問題解決(ケースワーク)として係わるのではなく、その人が生活している地域社会の中で問題解決(ソーシャルワーク)していこうとする制度設計になっているため、個人へのサービス提供で解決するものではなく、地域の支援体制づくりにより、地域の中で生活が可能になるたてつけである。

○これは、正にソーシャルワークの技術が求められる相談支援事業である。



主任相談支援員を安易に捉えず、ソーシャルワークの技術をもち、相談支援員や地域をスーパービジョンで
きる人を制度に位置づけた。→→それだけ重要な人材(専門職)と位置づけている。
(ましてや、2・3年の異動はあり得ない。)

主任相談支援員に、社会福祉法第4条「地域福祉の推進」を求めた。

原点は社会福祉法第4条

(地域福祉の推進)

第4条 地域住民、社会福祉を目的とする事業を営む者及び社会福祉に関する活動を行う者は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が与えられるように、地域福祉の推進に務めなければならない。



2000年に社会福祉法が改正され、住民は、サービスを主体的に選択する存在であると同時に、地域福祉を支える主体とされた。

つまり、地域住民や事業者、ボランティアなどが主体となり、福祉サービスを必要とする人が日常生活を営んで、あらゆる活動に参加できるよう務めなければならないと、住民自身が地域福祉を推進する主体になることが条文化された。

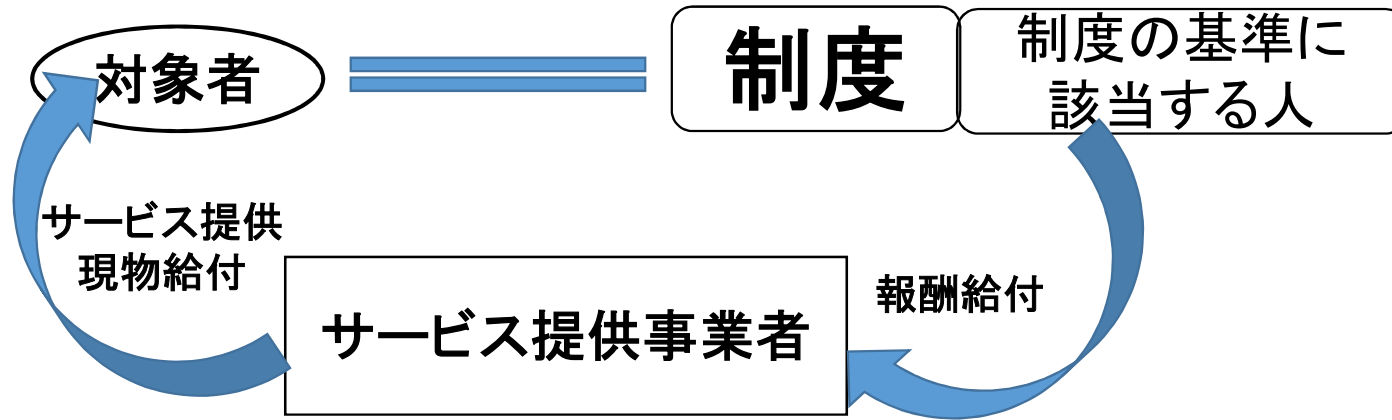
⇒この法律で最も工夫され、日本の社会保障の方向性を示した名文

【あまり理解されていないが、生活困窮者自立支援法の最もベースにしたいのが、この条文】

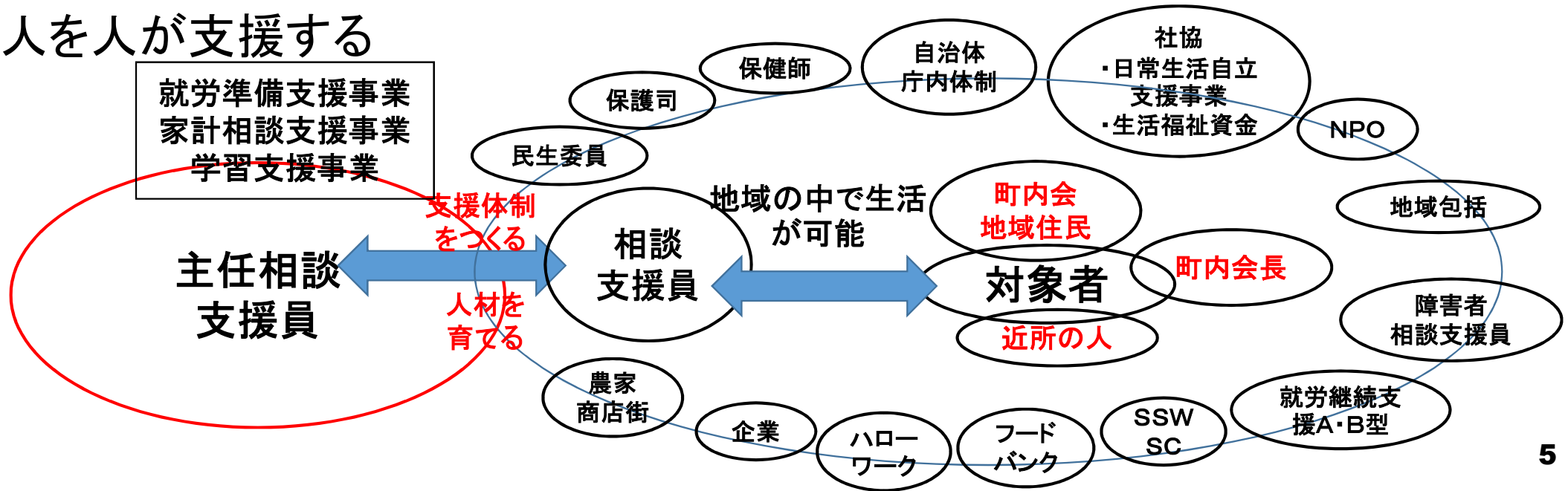
改正前の社会福祉事業法は、住民はサービスの主体ではなく客体として位置づけられていた。

例：社会福祉施設をつくるためには、事業者は、「地域住民の理解を得られるよう務めなければならない」とされており、地域住民にとっては、自分たち自身の問題(主体)であるにも係わらず、地域住民は理解を求められる存在(客体)として位置づけられていた。

人を制度が支える



人を人が支援する



主任相談支援員②

2. この制度に、なぜ主任相談支援員を位置づけたのか

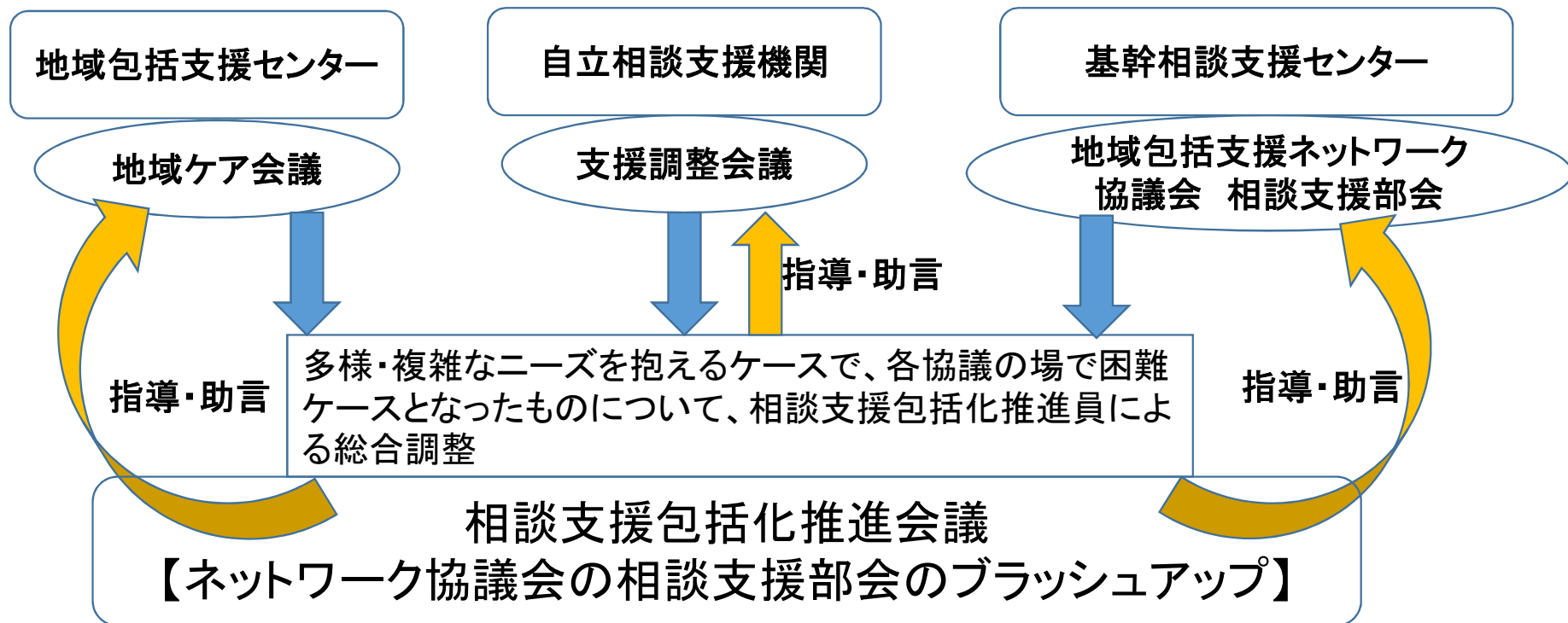
- これまでの制度における相談支援従事者の位置づけは、制度の中の専門職という意識を強調していた。
- そこには、対象とする個人の支援が中心であり、制度の中での支援に終始する傾向があった。
- 加えて、相談支援事業所の中でのスーパーバイザーの位置づけが薄く、相談支援従事者の孤立化や人材育成などの環境は整えられなかった。
- 生活困窮者自立支援制度は、「制度の狭間を埋める」、「制度と制度をつなぐ」、「考える制度」であるため、相談支援員が、効果的に地域の社会資源を活用して個別支援が可能になるよう、社会資源※の組み立てや創設、開発、磨きなおしなどのソーシャルアクションやコミュニティオーガニゼーションを行う、正にソーシャルワークの専門職を位置づけることにした。

※社会資源：制度資源、人的資源、体制資源、団体資源、食料資源、専門職による専門資源（人脈）、情報資源、サービス提供資源 など）

湯沢市の相談支援機関の再構築と体制整備

日本の社会保障制度は、介護保険制度、障害者支援制度、児童福祉制度、生活保護制度、生活困窮者制度など、**制度ごとに相談支援機関が設置され、制度別の専門職化が図られ、制度ごとの相談機能が確立された。**
今後は、この相談機能が、自治体内で連続性のある体制整備を明確に再構築し、全体をコーディネートする包括的支援機関による調整機能が、地域包括支援体制構築に求められる。

自治体が明確に関係機関に位置づける体制をつくる



相談支援部会：生きた内容による人材(専門職)育成⇒比較しあう生きた研修の場

社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員
相談支援専門員、生活保護ケースワーカー、家庭相談員

≠

ソーシャルワークできる人

ソーシャルワーク技術を身につけている人はかなり少ない

ソーシャルワークという技術を身につけていない人

=

自信が欠如(専門家支配の壁)
CLへの「指導・助言」の範囲に収まらないと、「わがままだ」「言うことをきかない」などと切り捨てる・悪口を言うことで自己肯定／仲間広がる)

ソーシャルワークという技術を身につけている人

=

実践をとおした実績があり、
具体的な支援を言語化できる人

「資格をゴールとしている人」と「資格をスタート」としている人の違い

《取得した資格を、伸ばすシステムがない。》⇒このシステムがない自治体に、相談支援包括化推進員は機能しない。

自治体の相談支援従事者(ソーシャルワーカー:SW)の困難事例を持ち寄るケース検討会は、各SWの困難のレベルを知る上で重要。(SWの比較の文化を創る)

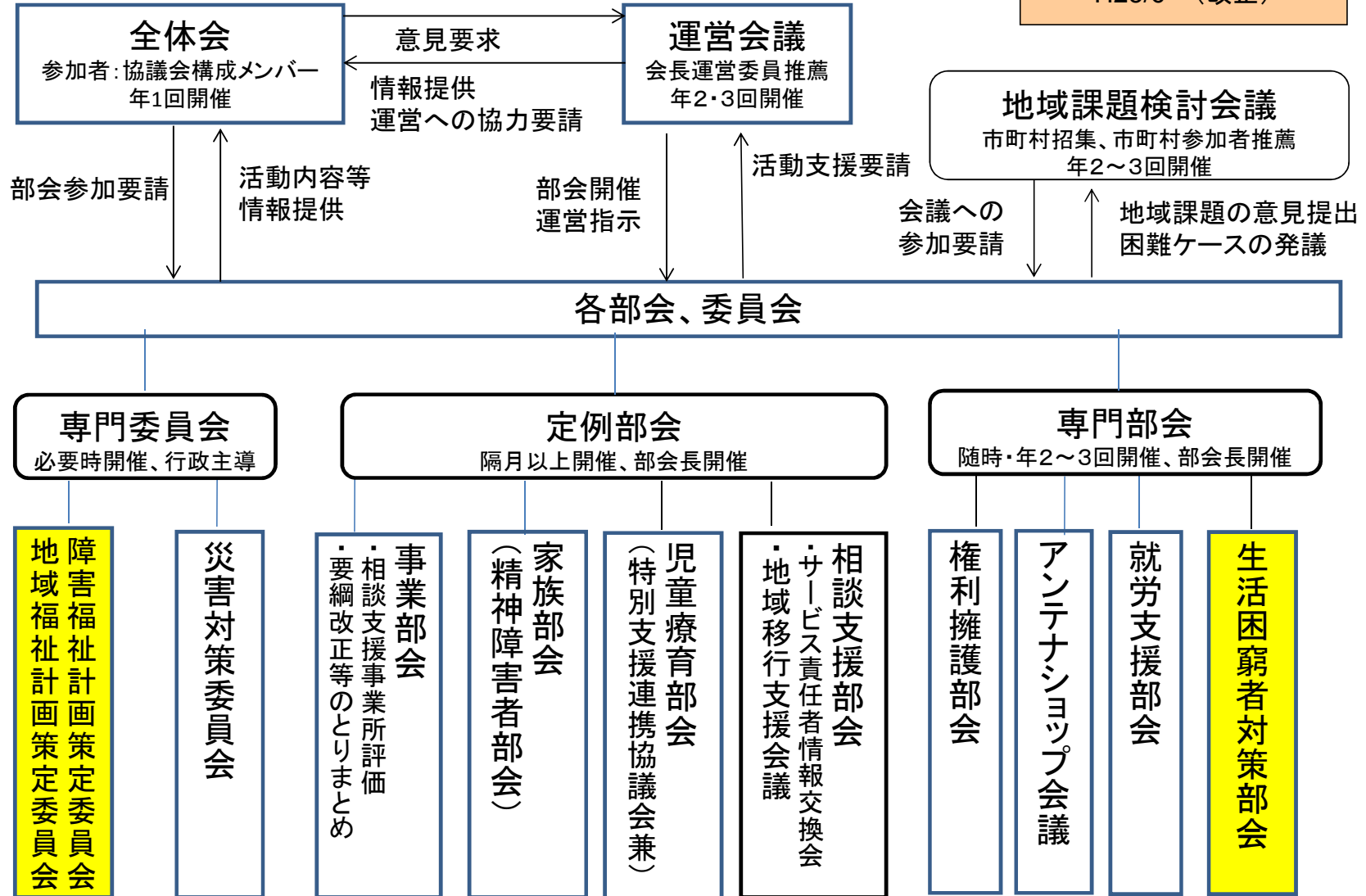
中には、全く困難事例でもないのに、一人で長時間抱え込み、対象世帯にご迷惑をおかけしているケースもあった。

自治体内で、SWの質を担保できる研修の場としても、ネットワーク協議会の相談支援部会の位置づけは大きい。

【生きた研修の場】⇒比較しあう場が効果的

地域づくりには、地域自立支援協議会など、既存の協議会を用いることが有効

湯沢雄勝地域包括支援
ネットワーク協議会体制図
H25/6～(改正)



地域支援体制づくりが重要

様々な情報ネットワークを作ることにより、「抜け・もれ」のない情報が入る仕組みづくり
生活困窮者自立支援制度は、アウトリーチを重視しているが、身近な情報提供体制ができていない
とアウトリーチはできない。

情報

こういう方々が、どこに連絡や情報提供したらよいか分かっていること

[制度上の有資格者]

社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、介護支援専門員、保健師、看護師、栄養士などの退職者や経験者

[制度上に位置づけられている研修等で業務要件が得られる者]

ヘルパー、障害者相談支援専門員、サービス管理責任者、生活・介護支援サポーター

[公的な者]

民生委員・児童委員、主任児童委員、人権擁護委員、保護司、

[その他]

町内会、近隣者、行政員、コミュニティーソーシャルワーカー(CSW)、福祉員、水道検針員、ふれあい安心電話協力員、配食サービス配達員、地区回覧板班員、アパート管理人、サロンや集まりの会員

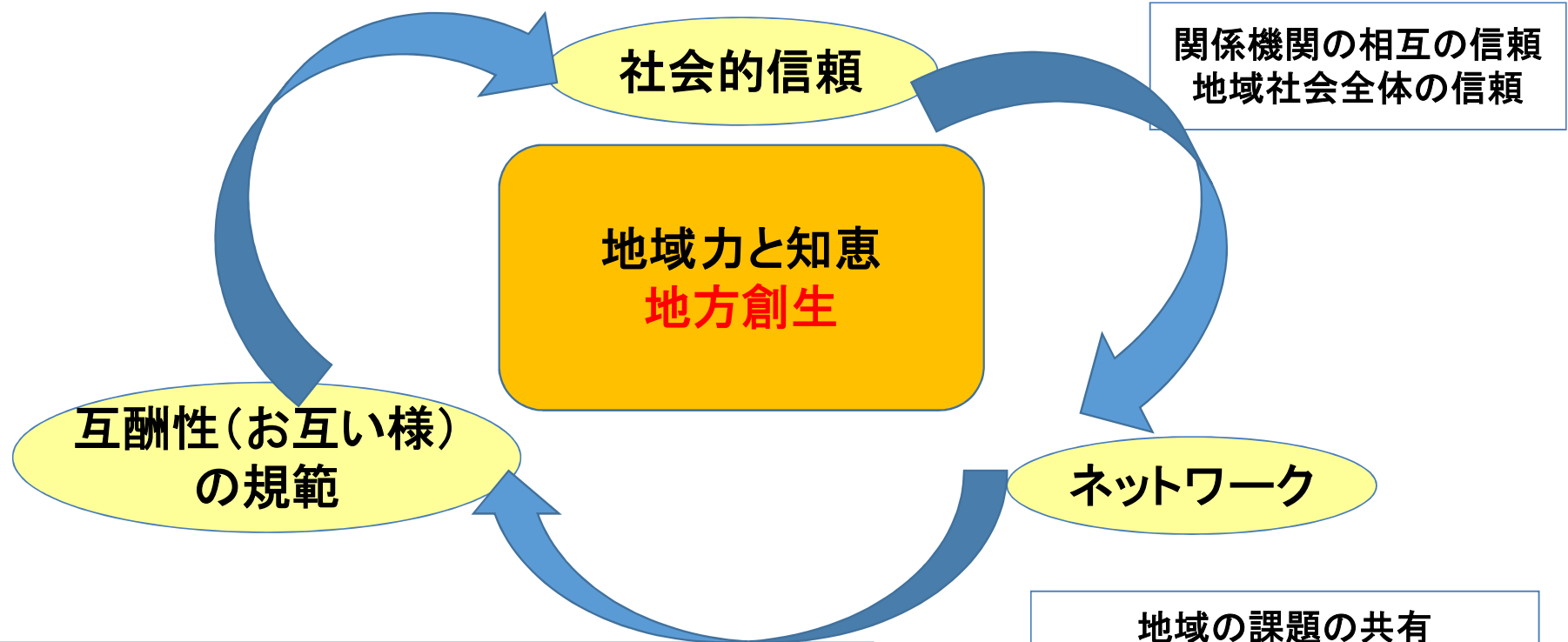
【サポーター協力店】

理美容店、郵便配達員、新聞配達員、牛乳配達員、ヤクルトレディー、移動販売車、宅配業者、

サ
ポ
ー
タ
ー

地域包括支援による「地域づくり」はソーシャルキャピタル【社会連携資本】

:(ロバート・パットナム)



今は自分達が支援する側だが、こうした助け合いが定着した地域を作ること、将来、支援される側になったときによりよい地域になるはず。

.....5年・10年後の自分の地域の規範を、今からつくりないと、後で悔やまれます。

～地域づくりは、それぞれの地域力と知恵～