

相談援助技術

碧南市基幹相談支援センター

古川 裕隆

本資料は2018年度 相談支援専門員指導者養成研修
「障害者の地域支援と相談支援従事者（サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者）の役割に関する講義」
（沖縄大学 島村 聡）をベースに構成しています

参考文献

基本を知るために

稲沢公一・岩崎晋也「社会福祉をつかむ 改訂版」 有斐閣 2014

詳しく知るために

久保紘章・副田あけみ「ソーシャルワークの実践モデル—心理社会的アプローチからナラティブまで」 川島書店 2005

お時間があれば

東美奈子・大久保薫・島村聡「障がい者ケアマネジメントの基本 —差がつく相談支援専門員の仕事33のルール」 中央法規 2015

個人的に用いた資料（半田社協 小島）

尾崎新・福田俊子・原田和幸「ケースワークの臨床技法」 誠信書房 1994

尾崎新『対人援助の技法 曖昧さから柔軟さへ』 誠信書房 1997

高山俊雄 編著「現場で磨くケースワークの技」 現在書簡 2015

岩間伸之・原田正樹著「地域福祉援助をつかむ」 有斐閣 2012

尾崎新ら「ケースワークの原則 新訳版」 誠信書房 1996

ドナルド・A・ショーン「省察的实践とは何か」 鳳書房 2007

岩間伸之・白澤政和・福山和女 編著「ソーシャルワークの理論と方法Ⅰ」ミネルヴァ書房 2010

岩間伸之・白澤政和・福山和女 編著『ソーシャルワークの理論と方法Ⅱ』ミネルヴァ書房 2010

社会福祉法人 全国社会福祉協議会『社会福祉学習双書』編集委員会編著「社会福祉援助技術論Ⅰ」2018

相談援助とは

社会福祉士及び介護福祉士法 第2条

専門的知識及び**技術**をもつて、身体上若しくは精神上的の障害があること又は環境上の理由により日常生活を営むのに支障がある者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導、福祉サービスを提供する者又は医師その他の保健医療サービスを提供する者その他の関係者（第四十七条において「福祉サービス関係者等」という。）との連絡及び調整その他の援助を行うこと（第七条及び第四十七条の二において「**相談援助**」という。）を業とする者をいう

技術

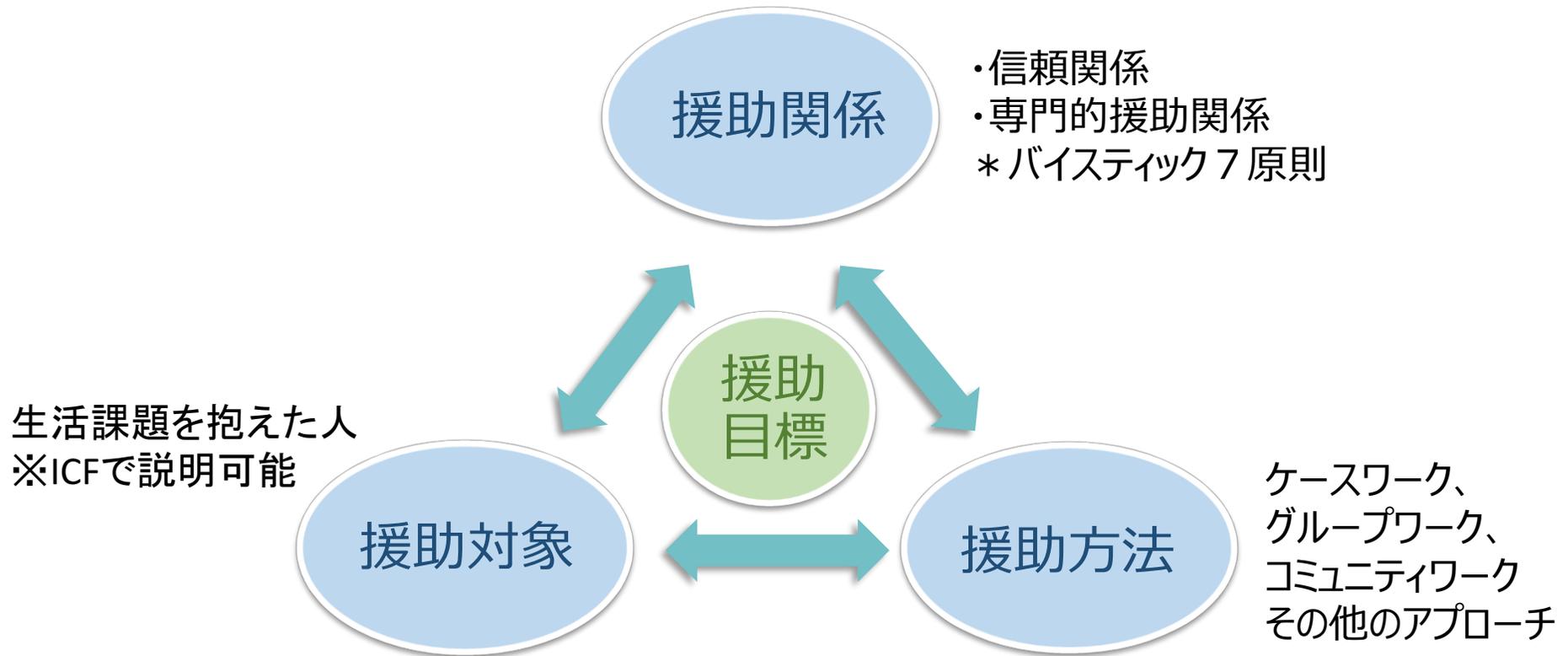
1. 科学の原理を（産業や医療・事務などの活動に）役立てて、ものを生産したり組織したりするしかた・わざ

「技能」「技巧」「技芸」よりは社会的な見方で使う。
個人的能力についても使うが、その場合にも客観的にまとまったものと見て言う

講義の趣旨

- 対人援助とは何なのか？
- ソーシャルワークの相談援助技術の体系とは何か？
- ソーシャルワークの相談援助過程はどのようなものか？
- 相談支援専門員に求められる相談援助技術とは何か？
- なぜケアマネジメントが使われるのか？

対人援助とは何なのか？



生活課題を抱えた人に対して、専門的援助関係を結び、様々な援助技術を用いて、援助目標に向けクライアントとともに課題を乗り越えていく

バイステック7原則（確認）

- ①個別化の原則
- ②意図的な感情表現尊重の原則
- ③統制された情緒的関与の原則
- ④受容の原則
- ⑤非審判的態度の原則
- ⑥自己決定尊重の原則
- ⑦秘密保持の原則

ソーシャルワークとは

【全米ソーシャルワーカー協会編、日本ソーシャルワーカー協会訳「ソーシャルワーク実務基準および業務指針」1997年】

- ① 人々の問題解決能力や対処能力等を強化するという目標を達成するため、事前評価、診断、発見、カウンセリング、援助、代弁・能力付与等の機能を遂行する
- ② 人々と資源、サービス、制度等を結びつけるという目標を達成するため、組織化、紹介、ネットワーキング等の機能を遂行する
- ③ 制度の効果的かつ人道的な運営を促進するという目標を達成するため、管理/運営、スーパービジョン、関係者の調整等の機能を遂行する
- ④ 社会政策を発展させ改善するという目標を達成するため、政策分析、政策提案、職員研修、資源開発等の機能を遂行する

ソーシャルワークの相談援助技術の体系とは

- 対象別に、ケースワーク（個別援助）、グループワーク（集団援助）、コミュニティワーク（地域援助）がある
- 実際の支援ではこれらの技術を統合的に使いながら地域の中の利用者支援するジェネリック・ソーシャルワークが主流である
- 間接援助技術として、ソーシャルアクション、社会調査、行政計画策定、施設管理運営などがあげられる
- スーパービジョン、カウンセリング、コンサルテーションといった関連技術も重要である

社会福祉士養成教育から

（以前のカリキュラムでは）、基本となるどのような対象にも適用できるソーシャルワークについての教育と、他方クライアントへの直接援助である個別援助（ケースワーク）と集団援助（グループワーク）、クライアントへの間接援助である地域援助（コミュニティワーク）といったソーシャルワークを対象ごとに分けた2つの内容を併用した教育を行ってきた

岩間・白澤・福山編著『ソーシャルワークの理論と方法Ⅱ』ミネルヴァ書房 2010 254-255

社会福祉士養成教育から②

今回の改正では（中略）、個人、小集団、地域社会に対して実践を行う場合でも、共通する基本となるソーシャルワークでもって実施できるとの考えをもとに、シラバスの内容を抜本的に変更してきた。このことは**ジェネリック・ソーシャルワーク**を学習することである

岩間・白澤・福山編著『ソーシャルワークの理論と方法Ⅱ』ミネルヴァ書房 2010 254-255

ソーシャルワークの視点

－ ミクロ・レベルの視点 －

物理的・社会的環境のうち、**個人**がある一定の期間、日常生活の中で、個人のプライバシーのような身近な直接に接していて、かつ交互作用するレベル

家族、学校、仕事、ほかの社会状況、レジャーなどでの個人や家族での経験を含む

個人～家族・小集団

ソーシャルワークの視点

－ メゾ・レベルの視点 －

学校や仕事、教会やレクリエーション、そして地域資源といった個人の毎日の生活に影響を与えるグループや組織や制度間の関係を含む

メゾレベルの環境で、介護疲れ、虐待、引きこもり、うつ症状など心理・社会的問題が生じているが、これらにはマクロの社会環境が影響している

小集団～組織・地域

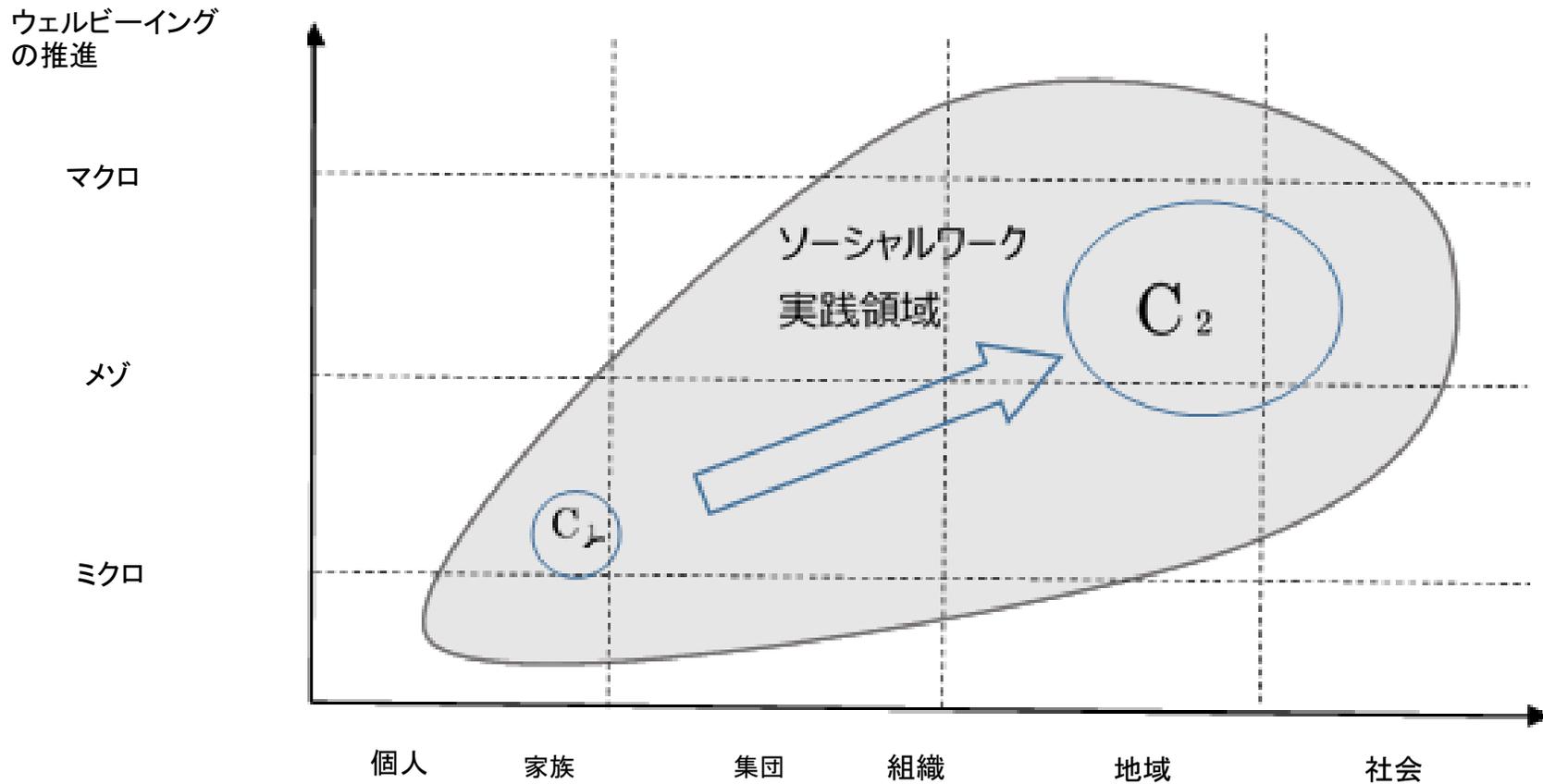
ソーシャルワークの視点

－ マクロ・レベルの視点 －

人々のほとんどのに共通し、成長に影響を与える自然環境のような巨大な物理的・社会的・文化的・経済的・政治的構造を指し、技術、言語、住居、法律、慣習、規制といったものが含まれる

マクロ規模の環境には、高齢社会、少子化、貧困、ワーキングプアなど社会問題や社会現象が見られるが、これらの現象には対人援助者個人の尽力による支援に頼るだけではなく、国家レベルでの支援施策で対応する必要がある ⇒ 地域～社会

ソーシャルワーク 実践領域

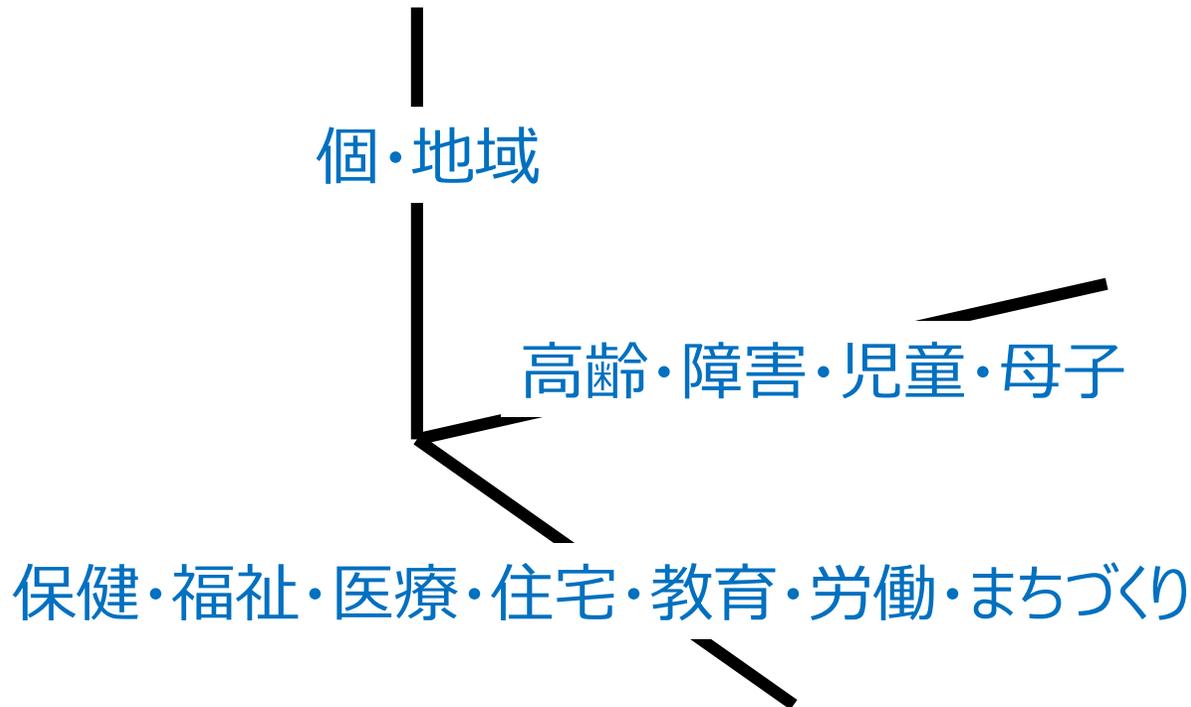


地域を基盤としたソーシャルワーク (Community Based Social Work)

ジェネリック・ソーシャルワーク※を基礎理論とし、
地域で展開する総合相談を実践概念とする、
個を地域で支える援助と個を支える地域をつくる
援助を一体的に推進することを基調とした実践
理論の体系である（岩間2012）

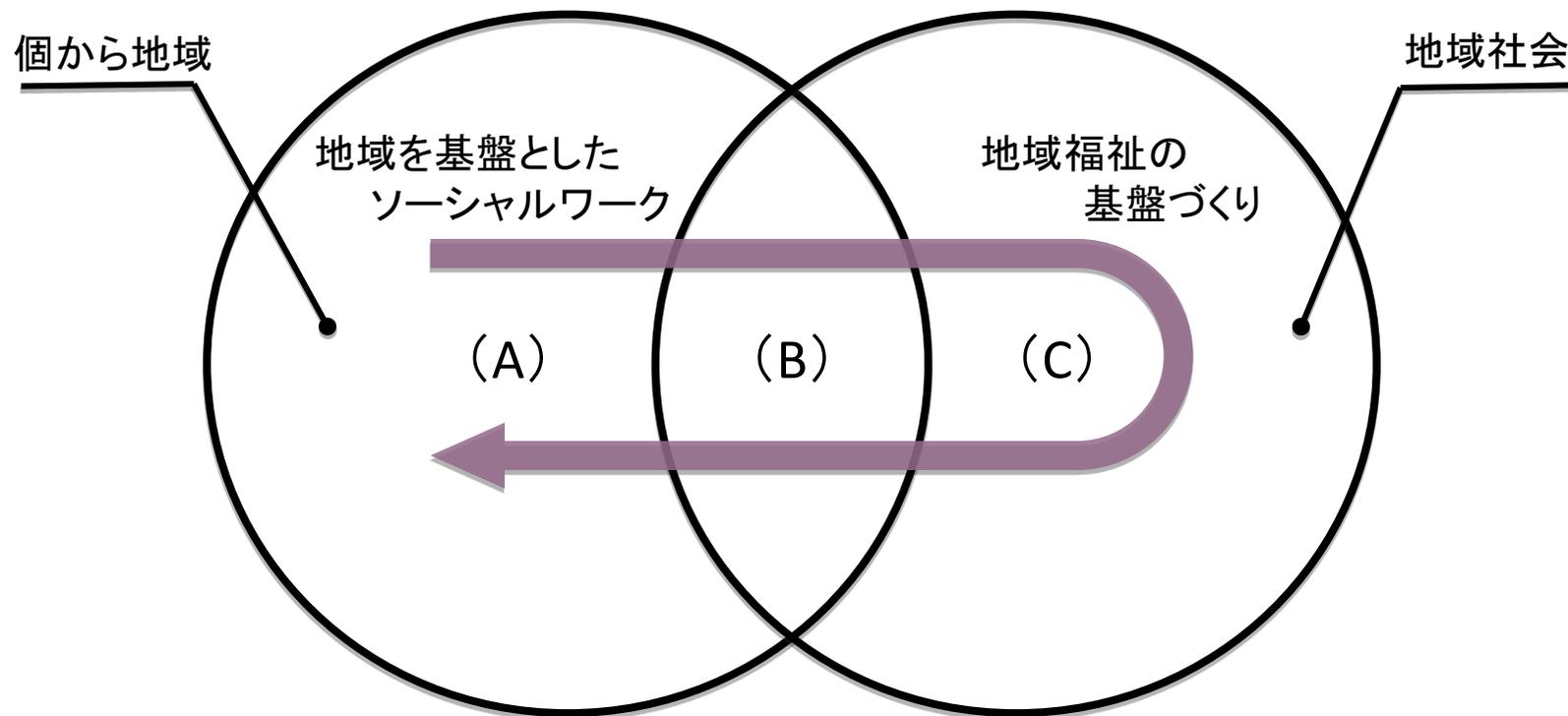
※ケースワーク、グループワーク、コミュニティワークを場面によって複合的に活用して解決を引き出すもの

地域を基盤とするとはどういうことなのか？



制度や専門領域からではなく、利用者の置かれている地域における状況から、（個と地域の相互作用に着目して）ニーズ及びその解決方法を探る

「地域を基盤としたソーシャルワーク」と「地域福祉の基盤づくり」の位置



- (A) 個を地域で支える援助
- (B) 個を支える地域をつくる援助
- (C) 地域福祉の基盤づくり

コミュニティ・ソーシャルワークとは (Community Social Work)

地域において個別支援と地域組織化を統合化させる実践である。地域自立生活上サービスを必要としている人に対し、**ケアマネジメント**による具体的援助を提供しつつ、その人に必要なソーシャルサポート・ネットワークづくりを行い、かつその人が抱える生活問題が同じように起きないように福祉コミュニティづくりとを**統合的に展開する**、地域を基盤としたソーシャルワーク実践である（大橋2005）

ソーシャルワークにおける相談援助過程とは何か

- インテーク（相談受付、緊急性判断、窓口判断、情報提供）
- アセスメント（情報収集、面接、見立て）
- 契約（方針決定、支援決定）
- 援助目標の設定と計画策定（計画案、関係者会議）
- 介入（支援提供）
- 評価（モニタリング、経過観察）
- 終結（一応契約終了）

(ただし) 主体としてのクライアント

ジェネラリスト・ソーシャルワークは、主体としてのクライアント本人を強調する点に大きな特徴がある

これは、ソーシャルワーカーが「専門職としてクライアントの課題を解決できるか」という視点から、「**クライアント自身が課題解決できるように**ソーシャルワーカーは何をすべきか」という視点にはっきり立ち返ろうとする動きである

(ただし) 主体としてのクライアント②

ソーシャルワークのプロセスにおいて、情報収集し、アセスメントし、**計画を立てるのは誰か**という主語が問われているということである

つまり、ワーカーが情報収集し、アセスメントし、計画を立てるのではなく、**クライアント本人が**自分について情報収集し、アセスメントし、計画を立て、解決に向けて取り組んでいけるようなワーカーの援助のあり方が強調されるようになっている

計画策定について（補足） ⇒ 協議会へのつなぎとして

こうした支援計画でもって生活が改善していくという考え方はミクロ（レベルの：筆者）・ソーシャルワークでの個人や家族を支援していく場合には定着してきているが、小集団・団体や地域社会への支援においては十分に展開されておらず、いかにそうした方法を確立していくか課題がある

単に個人や家族に対しての支援計画の作成・実施だけでなく、**小集団・団体や地域社会に対する支援計画を作成・実施することにより**、（狭い意味での：筆者）ケアマネージャーとソーシャルワーカーの業務を峻別できることになる

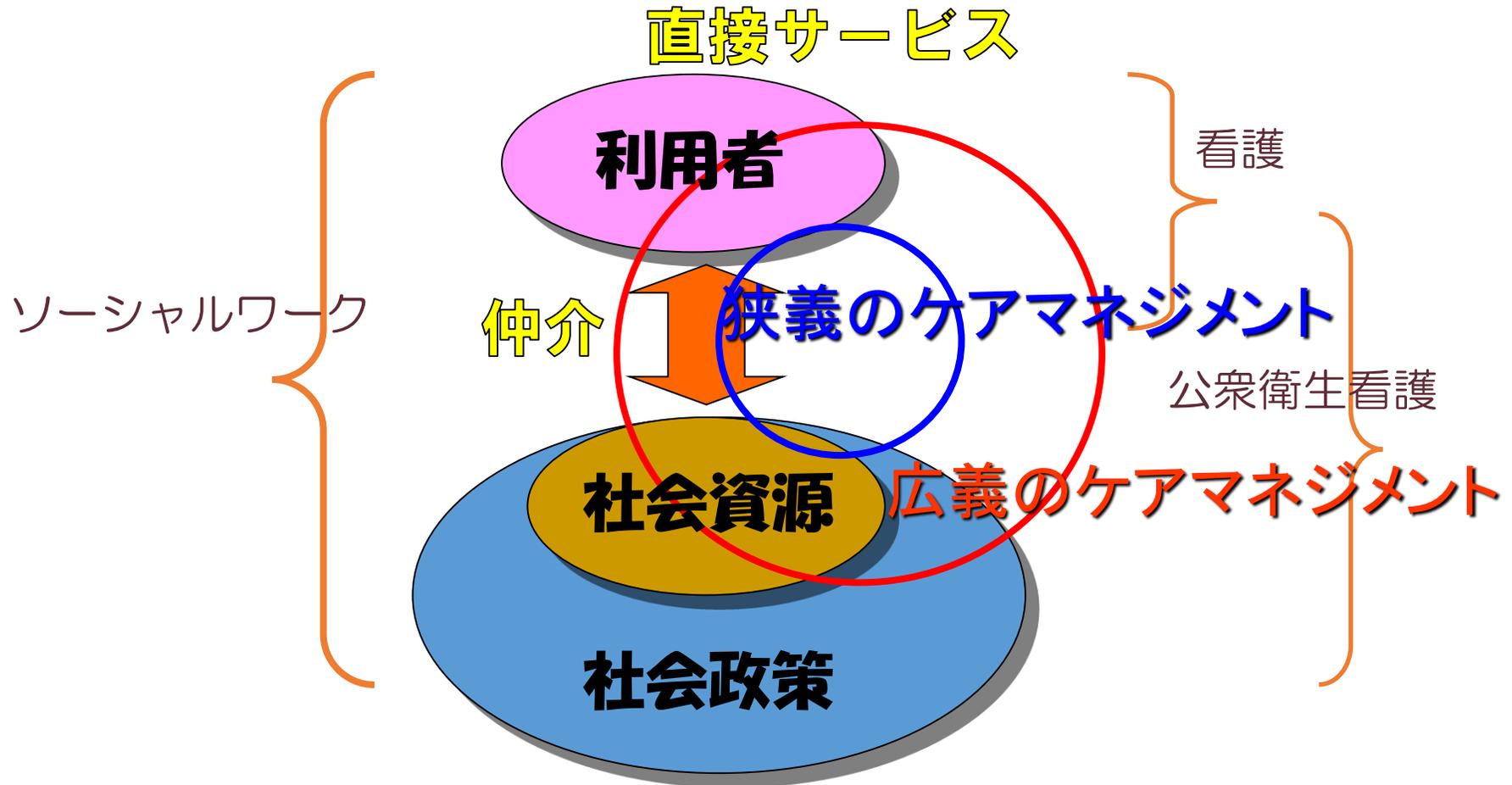
相談支援専門員に求められる 相談援助技術とは何か

- アウトリーチ = 権利侵害を可視化する
- 想いを聴く = 意思疎通：wishを見逃さない
- 不断のアセスメント = 状況と関係性と過去・現在・未来
- 本人計画の作成 = 意思形成：失敗を恐れず試す
- 本人中心の会議 = 意思表示：主体性を引き出すチーム
- 地域づくりネットワーク = 意思実現：パワフルな資源との出会い
- 効果的なモニタリング = 本人のパワーの見立て

なぜケアマネジментが使われるのか？

- ニーズを明確化し、適切な社会資源と結びつけるという流れが、サービス提供型制度の運用に適している
- ケアマネジメントはソーシャルワークの方法としてではなく、効率的なサービス提供の仕組みとして発展した
- 制度にあるメニューを利用者に押し付けたり、制度にない支援策を講じずにいると、相談支援専門員としての資質が問われる
- ジェネリック・ソーシャルワークの感覚が試されている
- 利用者の自己効力感や権利擁護の実現が達成されることが評価のポイントである

ケアマネジメント技術の位置



直接サービスや社会資源開発を含むか否か？

小さなケアマネ・大きなケアマネと各種計画

障害者総合支援法

本人の思い・希望

サービス等利用計画(大) → 目指
(ケア計画)

個別支援計画
(大)

個別支援計画
(大)

サービス等利用計画
(小)

個別支援計画
(大)

個別支援計画
(大)

フォーマル
インフォーマル
社会資源の改善・開発
地域変革
地域の福祉力



ケアマネジメントの技術

アート



- ・ケアマネジメントは基本的にソーシャルワーク
- ・様々な技術の集大成、複雑多岐にわたる能力が要求される
- ・ケースワーク・グループワーク・コミュニティーワークなどを統合したもの

終わりにかえて

相談支援専門員として
成長するために
理解を拡げるために

理解する技術

援助者はまず「自分に働きかけ」、理解しようとする自分の感情に目を向ける。そして理解する動機の種類をできるだけ増やし、理解の偏りを少なくする。たとえば、「役に立ちたい」という動機が強いことに気がつけば、「クライアントの問題解決能力」や「健康的な側面」に注目する動機を加えるようにする

援助者は過去の経験を通して獲得した「ものさし」によってクライアントや問題を納得できるとき、理解できると感じられる。私たちは以前に経験したのと同じ状況を眼の前にするとき、「理解が容易」と感じられる

理解する技術②

しかし、このような理解の一般的な進め方には二つの危険がある。一つは、偏った「ものさし」にだけに依存しやすいことである。使い慣れた「ものさし」だけに頼り、「簡単に分かったつもり」になりやすいことである

二つは、使い慣れた「ものさし」だけに依存して、「分からない部分」を発見できなくなることである

理解する技術とは、これらの危険を排除する技術である

理解する技術③

理解を勧める技術がもう一つある。それは「分からない」という認識大切にすることである

「分からない」という認識は理解を豊かにする手がかりである。

援助者は「分からない」「不思議である」という認識をもつことによって、別の「ものさし」を動員することができる。

理解するとは「分からない部分」の発見でもある

* 尾崎新 『対人援助の技法 曖昧さから柔軟さへ』 誠信書房 1997.74-83

省察的実践としてのソーシャルワーク

【省察】

自分のことをかえりみて考えめぐらすこと

特定の考えに縛られず、実践を通じ、よりよい方法等を検証すること。社会福祉は**実践科学**なので、この視点は重要

クライアントとの関係においても重要な視点

⇒ 事例検討（研究）・スーパービジョン・コンサルテーション

そのために、事例研究

事例研究とは、解決すべき内容を含む事実について、その状況・原因・対策を明らかにするため、具体的な報告や記録を素材として研究していく方法と一般的に定義される

その会議は、事例研究会、事例検討会、ケース検討会、ケース会議等とも呼ばれ、また介護や看護を主眼においた事例研究では、ケアカンファレンスと呼ばれることもある

* ソーシャルワークにおける事例研究においては、その方法にもソーシャルワークが内包する「**価値**」を反映させることが求められる

事例研究の意義と目的

- ① 事例を深める
- ② 実践を体験する
- ③ 援助の質を向上する
- ④ 援助の原則を導き出す
- ⑤ 実践を評価する
- ⑥ 連携のための援助観や援助方針を形成する
- ⑦ 援助者（ワーカー）を育てる
- ⑧ 組織を育てる

岩間・白澤・福山編著『ソーシャルワークの理論と方法Ⅱ』ミネルヴァ書房 2010 204-214

(旧来の)専門家と省察的実践者

専門家（旧来の）	省察的実践者
<p>自分では不確かだと思っても、知っていることを前提にされており、知っている者としてふるまわなければならない</p> <p>クライアントと距離を置き、専門家の役割の保持に努めるのがよいだろう。クライアントに、自分が専門家であることを理解させるとともに、「甘味料」のような温かさと共鳴の感情を伝えるとよい</p> <p>クライアントからの反応の中にプロフェッショナルである私の社会的人格対し、服従と尊厳の気持ちがあるかどうかを探してみるとよい</p>	<p>知っていることを前提にされているが、私だけがこの状況下で、関連する重要な知識をもつ人間なのではない。私が不確かであることは、自分にとっても相手に対しても学びの機会になりうる</p> <p>クライアントの考え方や感情を知るよう努めてみよう。置かれている状況の中で、クライアントが私の知識を発見し、その知識に敬意を示してくれるならば、喜んで受け入れよう</p> <p>自由な感覚およびクライアントとの真の結びつきを探求してみよう。プロフェッショナルとしての体裁を取り繕う必要はもはやないのだから</p>

ドナルド・A・ショーン「省察的実践とは何か プロフェッショナルの行為と思考」 鳳書房 2007 320

クライアントとの関係性（契約）

伝統的な契約	省察的な契約
<p>プロフェッショナルに任せている。そうすることで信頼に基づく安心感を得ている</p>	<p>プロフェッショナルとともに、自分の事例を意味づけている。そうすることでますます、当事者としてともに行動しているという感覚を得ている</p>
<p>よい仕事をしてくれている安心感をもっている。プロフェッショナルのアドバイスにしたがうだけでよく、ことはうまく進むだろう</p>	<p>状況を少しばかりコントロールできている。すべてプロフェッショナルに頼りきりでないからだ。私だけが提供できる情報と行動を、プロフェッショナル自身もまた頼りにしている</p>
<p>最適のプロフェッショナルに任せることができよかったと思う</p>	<p>プロフェッショナルの能力を判断できるのがうれしい。またプロフェッショナルの知識や彼の実践の場で起こるできごとについて、また自分自身について発見できるのが楽しい</p>

ドナルド・A・ショーン「省察的実践とは何か プロフェッショナルの行為と思考」 鳳書房 2007 317