

# 相談支援に必要な技術

一宮市障害者相談支援センター夢うさぎ

梅本 早千穂

# 獲得目標とねらい

---

## 【獲得目標(標準カリキュラム)】

- ① 本人を中心とした(本人の選択・決定)支援を実施するに当たり、獲得すべき相談支援技術について理解する。

## 【ねらい(標準カリキュラム)】

- ① 個人、集団、地域、社会及び制度等に焦点を当てた視点等を含む地域を基盤としたソーシャルワークの理論と基礎的面接技法及びコミュニケーション技法を含む相談支援技術の基礎について理解する。
- ② ケースワーク、グループワーク、コミュニティソーシャルワークの各技術、カウンセリングやケアマネジメント、ネットワーク、コンサルテーション、ソーシャルアクション及びスーパービジョン等の相談支援に従事する者として獲得が必要な支援技術について理解する。
- ③ ケアマネジメント歴史を知り、なぜケアマネジメントが使われるのかを理解する。  
ケアマネジメントの構造と理念を学び、実際に活用できるようになる。
- ④ 相談支援における記録の意義を理解し、多くの場面で活用ができるよう記録の取り方を学ぶ。
- ⑥ 障害特性を認識、背景を考察するための対人援助のスキルを学ぶ。

# 講義の流れ

---

## ① はじめに

- ・ 本科目の獲得目標と内容、実施上の留意点

## ① ソーシャルワークの意義

- ・ 介入範囲の視点
- ・ ケースワーク、グループワーク、コミュニティワーク
- ・ 地域を基盤としたソーシャルワーク
- ・ スーパービジョンと事例検討

## ② ケアマネジメント

- ・ 歴史と目的
- ・ 基本的構造とプロセス

## ③ 相談面接と記録

- ・ バイスティックの7原則
  - \* 「相談支援の基本的視点」より

## ⑤ まとめ

## 今までの講義の振り返り

### □振り返り

- 相談支援の目的
- 基本的視点

### □相談支援専門員の業務内容とは？

- 障害当事者や家族への個別的支援
- 地域づくり

### ⇒習得すべき技術とは？

- ケアマネジメント技術やそれ以外の社会福祉援助技術
- 面接技術や記録

## 相談支援とソーシャルワーク

□ 相談支援の目的、相談支援の基本的視点の振り返り

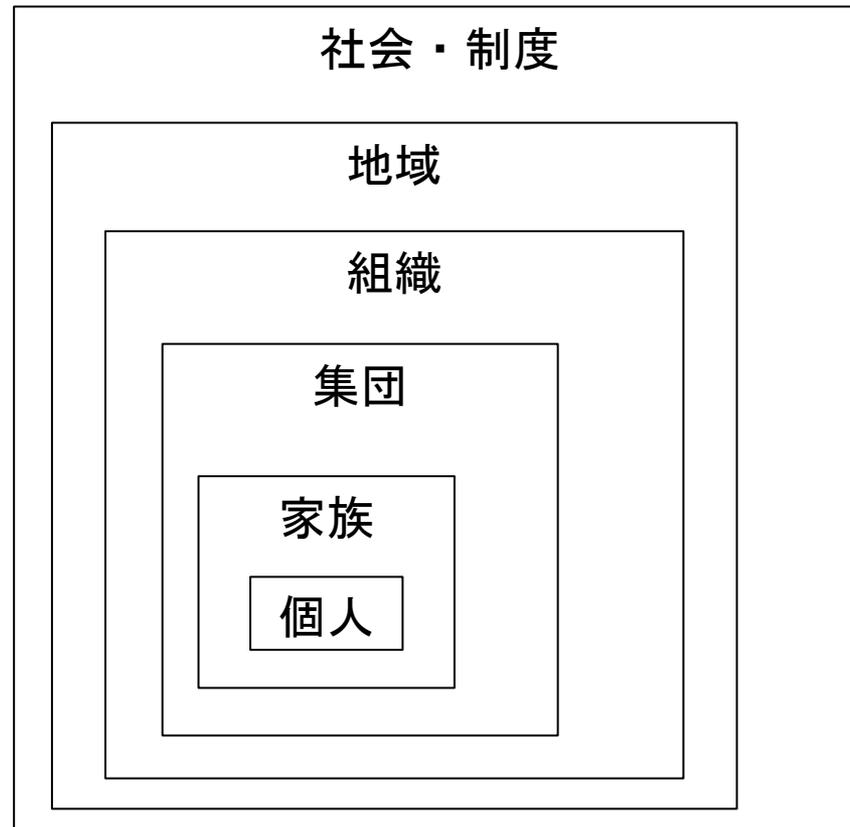
- 相談支援専門員はソーシャルワークの活動を行う

### ソーシャルワーク専門職のグローバル定義

ソーシャルワークは、社会変革と社会開発、社会的結束、および人々のエンパワメントと解放を促進する、実践に基づいた専門職であり学問である。社会正義、人権、集団的責任、および多様性尊重の諸原理は、ソーシャルワークの中核をなす。ソーシャルワークの理論、社会科学、人文学、および地域・民族固有の知を基盤として、ソーシャルワークは、生活課題に取り組みウェルビーイングを高めるよう、人々やさまざまな構造に働きかける。

この定義は、各国および世界の各地域で展開してもよい。

# ソーシャルワークの介入範囲



出所: 北島英治(2008)『ソーシャルワーク論』、『ソーシャルワーク 人々をエンパワメントする専門職』を参考に作成

# ソーシャルワークの援助技術

## □ 個人を対象

- ケースワーク

## □ 集団を対象

- グループワーク

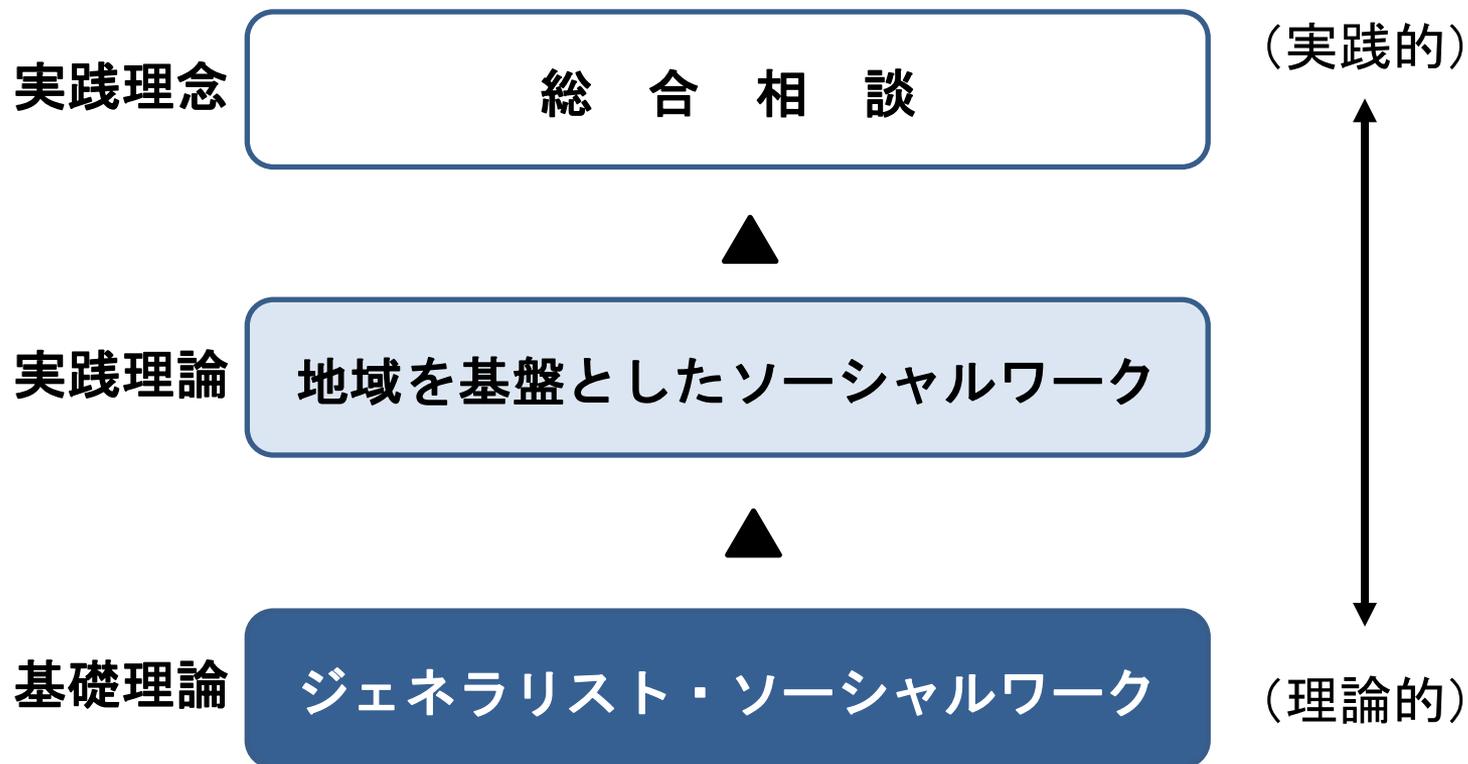
## □ 地域を対象

- コミュニティワーク

⇒ジェネラリスト・ソーシャルワーク

1990年以降に上記の3つの技術等を一体的かつ体系的に  
構造化される。

# 地域を基盤としたソーシャルワーク



## 地域を基盤としたソーシャルワークの特質

- 本人の生活の場で展開する援助
- 援助対象の拡大
- 予防的かつ積極的アプローチ
- ネットワークによる連携と協働

## 求められる地域づくりのレベル

主任相談支援  
専門員研修

- 個別の相談支援活動から見出される課題を地域課題として認識することができる。
- 協議会を運営し、地域課題の解消に向け、取り組むことができる。
- 地域（住民）や他分野の機関等との関係性を構築することができる。

現任研修

- 個別の相談支援活動から見出される課題を地域課題として認識することができる。
- 地域課題の解消に向け、取り組むことができる。
- 自身の地域の取り組み（協議会等）について、振り返ることができる。

初任者研修

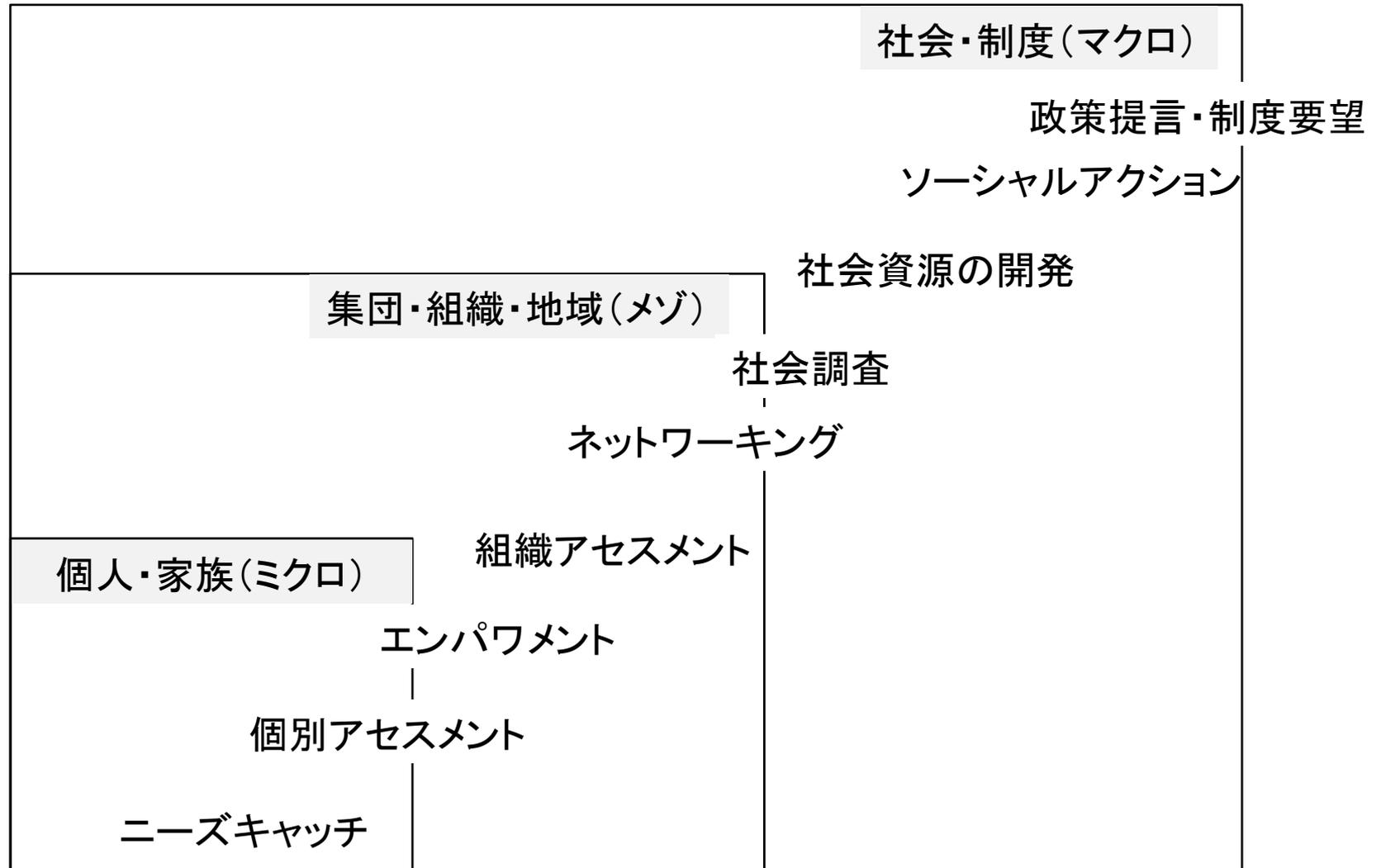
- 個別の相談支援活動から見出される課題を地域課題として認識することができる。
- 協議会について、説明できる。

# ソーシャルワークの援助技術 (間接・関連援助技術等)

## □ その他の技術

- ソーシャルアクション (社会活動法)
- 社会福祉調査
- 計画策定 (行政計画)
- 社会福祉運営管理
- ケアマネジメント
- ネットワーキング
- スーパービジョン
- カウンセリング
- コンサルテーション

# ソーシャルワークの介入領域と 援助技術の例



# スーパービジョンと事例検討の相違点

## □ 事例検討

対象事例の支援方法を検討する。よりよい支援方法はどのようなものか？グループ討議を行うことも多い。実践知を養うのに適している。

## □ スーパービジョン

スーパーバイザーが利用者（クライアント）にどのような関わりをしているのか。そこで、スーパーバイザーが何を考え、何を感じ、何を学ぼうとしているのかを、スーパーバイザーがくみ取り、スーパーバイザーの学びをより深めていく作業。事例はそのための素材として使用される。時間をかけながら人材育成をするのに適している。

## ケアマネジメントの定義の紹介

「多様なニーズを持つ人々が、その機能を最大限に発揮し健全に過ごすことを目的として、フォーマルおよびインフォーマルな支援と活動のネットワークを組織し、調整し、維持することを意図する人やチームの活動」

ディビット・マクスリー, 野中猛訳 (1994) 『ケースマネジメント入門』

「福祉・医療・保健・就労・教育など複数の領域でニーズがある状態の人々の個別の支援において、支援者が、複数のサービスや支援のための資源をクライアントと適切に結びつけ、そのニーズを満たすための技法」

吉田光爾 (2010) 「第3章 障害者自立支援法における連携、地域ネットワーク」小澤温・大島巖編著『障害者に対する支援と障害者自立支援制度』ミネルヴァ書房.

## ケアマネジメントが誕生した背景

### □ 1960年代のアメリカの入所施設の状況

- 大規模

定員	251-500人	501-750人	751-1000人	1001-1500人	1501-2000人
アメリカ	73	47	22	22	4
日本	23	14	0	0	0

出所: 渡辺勸持(1997)「入所施設から地域へ」『社会福祉学』38巻2号

- 劣悪な生活環境

バートン・ブラットらによる写真集『煉獄のクリスマス』が有名

## ケアマネジメントが誕生した背景②

1960年代

ケネディ教書を端緒とする脱施設化施策推進の開始



1970年代

「脱施設化と地域精神保健の失敗」

- 入所施設や精神科病院の解体の中、当初はグループホーム等で生活していた多くの精神障害者、知的障害者がホームレス状態へ。
- ホームレス状態になった人々が社会的なトラブルを起こし、留置所や刑務所に入所するようになる。

# 入所施設とグループホーム等の相違点

## □ 社会資源とのつながりにおける相違点

- 入所施設と社会資源のつながり

ある程度の資源が施設内に整備されている。そのため、資源と本人をつなげる必要性があまりない。

- グループホーム等と社会資源のつながり

グループホーム内で提供できる資源は限られている。地域の社会資源を利用するため、資源と本人をつなげる必要がある。

# ケアマネジメント誕生の流れ

「脱施設化と地域精神保健の失敗」



精神障害者、知的障害者など、自分で社会資源の調整ができない人が問題を起こす



多様な地域の社会資源を調整する仕組みが必要



ケアマネジメントの誕生

## ケアマネジメントが必要になった背景

- ① 脱施設化と地域生活中心のケアに向かう動き
- ② 地域サービスの脱集中化
- ③ 複数のニーズを持つ対象者の存在
- ④ インフォーマルな資源の重要性の認識
- ⑤ 行政のサービスの断片化（縦割り行政）
- ⑥ 対人サービスにおける費用対効果に対する認識の高まり

出所：ディビット・マクスリー，野中猛訳（1994）『ケースマネジメント入門』

## なぜ、ケアマネジメントなのか

### □日本の現状

- 地域では資源が広く散在していて、利用しにくい場合も

### □どんな方法が必要？

- 障害当事者や家族の多様なニーズを把握する
- フォーマル、インフォーマルといった複数の資源を一体的・総合的に提供する
- 資源の不足に気付きその開発につなげることも・・・

⇒ケアマネジメントの必要性

障害者ケアガイドラインを参考に作成

# ケアマネジメントの機能

## ① 基本機能

- ・ ケアマネジメントの過程

## ② 付加的機能

- ・ アウトリーチ
- ・ 社会資源の開発
- ・ ゲートキーパーの役割
- ・ 直接支援等

# ケアマネジメントの過程

インタビュー



アセスメント



ケア計画の作成



ケア計画の実施



モニタリング



終了

ケア会議の開催

ケアマネジメント  
サイクル

## インタビュー

- インタerview＝入口と考えると……
  - ケアマネジメントの**必要性の判断**  
(複雑性と緊急性)
  - ケアマネジメントの契約
- 基本姿勢 相談技術
  - 十分な時間
  - 傾聴姿勢
  - 家族だけでなく、本人からの情報収集
  - ケアマネジメントの説明と同意

# アセスメント

- アセスメントとは

- ① 情報の収集・整理

- ② 評価・分析・解釈

- ③ 問題のメカニズムの理解

} 見立て

- 基本姿勢

- 主訴から出発する

- 本人に直接会うこと

- ニーズの確認、発見

## プランニング

- プランニングとは  
目標の設定と支援計画作成  
(いつまでに 誰が どうする)
- 基本姿勢
  - 全ケースへのプラン作成
  - 利用者の意見と同意
  - チームアプローチ
  - インフォーマルな地域資源の活用

モニタリング → 再アセスメント

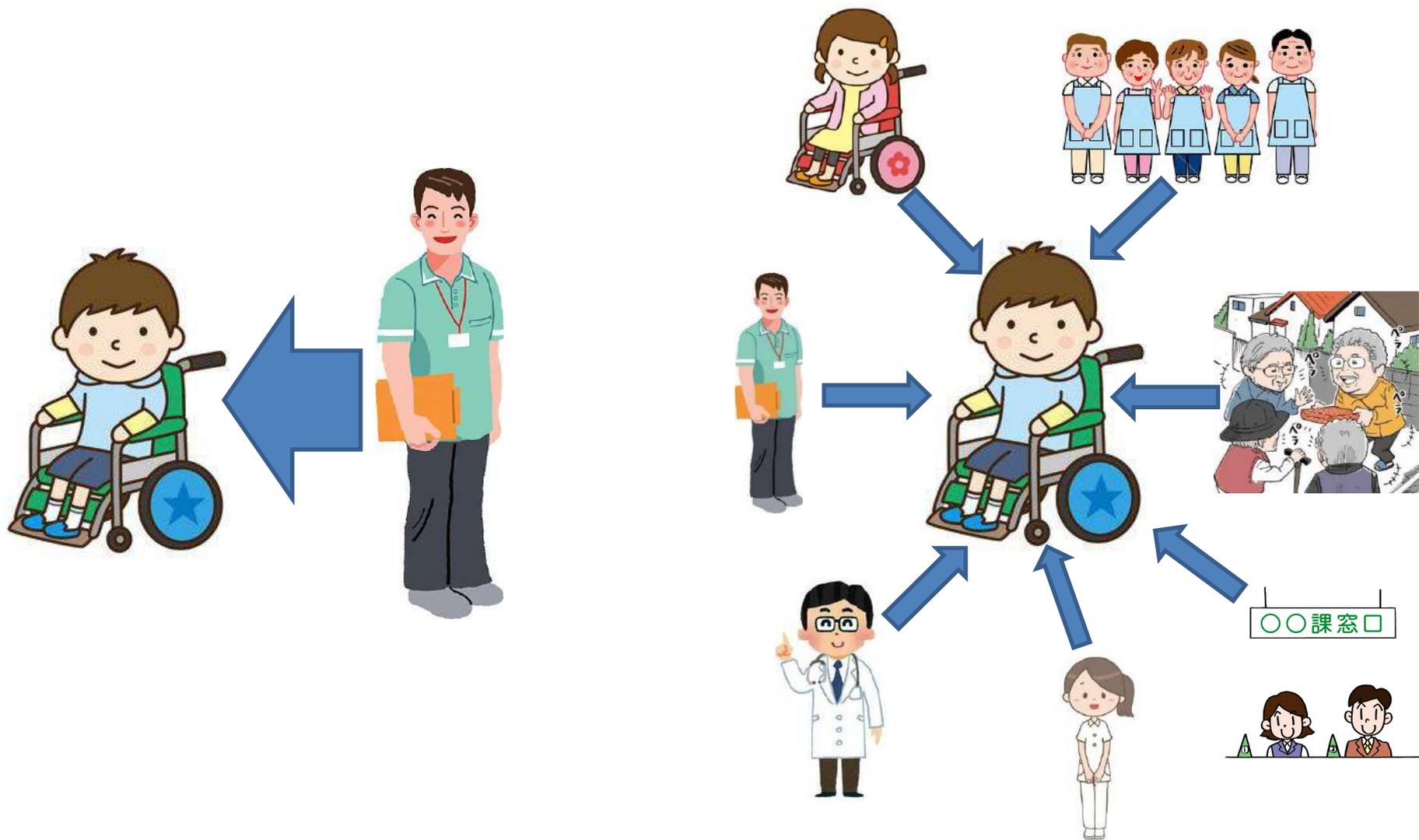
- モニタリングとは  
支援計画の見直し、追跡
- 計画のモニタリング  
→ 時期の設定
- 計画の実施点検  
→ 出向いての把握  
→ サービス提供機関からの把握

## ケア会議

- 生活の多面的な理解
- 本人（利用者）の参加
- チームによる支援計画
- 具体的な連携方法
- 相互理解によるネットワーク

- 顔の見える関係
- 合意形成
- そのための技術

# 終結としてのセルフケアマネジメント



# 面接の意義

## □ 面接の意義

- クライアントとの関係の形成と維持
- 目標についての合意形成
- 会話と面接は異なる

## □ 面接技術の意義

- 言語及び非言語的コミュニケーション

※同時に情報保障が必要な人や真意の確認に特別な配慮を必要とする人など、意思疎通に困難を有する障害児者がいることにも留意すること。

- 面接時間
- 傾聴

## コミュニケーションの基本①

### □ コミュニケーションの2つの種類

- 言語的コミュニケーション

例：話す言葉の内容、手話、筆談など

- 非言語的コミュニケーション

例：身振り、手振り、体の姿勢、表情、視線、相手との距離、服装、上方、声のトーンや声の質など

他人から受け取る情報の6～9割が非言語的内容と言われている。

## コミュニケーションの基本②

### □ コミュニケーションの2つの側面

- 受容性・・・相手の意思を受け取る
- 表出性・・・自身の意思を示す

### □ コミュニケーションに配慮の必要な人の場合

- 受容性に配慮・・・構造化の取り組みを参考にする
- 表出性に配慮・・・PECS等の取り組みを参考にする

### □ 意思決定支援の具現化

### □ 強度行動障害支援者養成研修等で補う必要がある

# 会話と相談面接の相違

会話	面接
意図的・意識的な計画、目的、目標がない	意図的に規定され、計画された目的、目標をもつ。課題志向的である。
明確な区別、差異のある役割や責務がない	明確に規定された役割の差異がある。インタビュアーとインタビューイ。
時間、場所、期間、頻度について公式の設定がない	特別に選択された時間、場所、期間、頻度をもつ
相互作用のあり方は社会的期待や規範にのっとっている	形式や許容できる内容の観点からみた社会的エチケットよりも専門職業的相互作用のルールが優先される
会話のパターンは私的で、くだけた文章やためらい、繰り返し、まわりくどさ等が特徴である	会話のパターンは公式的で構造化され、系統だっている
コミュニケーションの流れは、双方にバランスが取れていて、双方向的であり、相互的である	会話の流れのバランスはインタビューイからインタビュアーへ的一方通行である。焦点はインタビューイの利益になるよう一方だけに当てられる
参加者は会話を始めたり継続したりする義務を負わない	インタビュアーは接触をはじめ、目的が達成されるまで継続する専門職業的義務を負う
参加者には平等の権威と力がある	権威と力の配分はインタビューイの利益になるよう不平等である
参加者は同一の文化に属する場合が多い	参加者はしばしば文化的に異質である
参加者は会話の結果として起こることに責任をもたない	インタビュアーはインタビューイに面接の結果について責任を負う

# 「バイステックの7原則」について

- 対人援助にかかわる援助者の行動規範
- アメリカの社会福祉学者が定義した相談援助技術の基本

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| 1. 個別化の原則       | 5. 非審判的な態度の原則 |
| 2. 意図的な感情表現の原則  | 6. 自己決定の原則    |
| 3. 統制された情緒関与の原則 | 7. 秘密保持の原則    |
| 4. 受容の原則        |               |

# バイステックの7原則(1)

## 1. 個別化の原則

相談者の抱える困難や問題は、どれだけ似たようなものでも人それぞれであると考ええる。

✖ ラベリング(人格や環境の決めつけ)

✖ カテゴリーズ(分類して解決方法をパターン化)

## 2. 意図的な感情表現の原則

相談者の感情表現を大切にし、支援者は目的をもって耳を傾け、受け止める。そのための雰囲気づくりも重要で、支援者自らも感情表現を工夫する。

→相談者が自身の外的・内心的状況に気付く

# バイスティックの7原則(2)

## 3. 統制された情緒関与の原則

相談者の思い・感情に共感する一方、支援者は自身の感情をコントロールして、問題解決に向けて冷静に対応する。

→支援者は自分の感情を自覚して調整する

## 4. 受容の原則

相談者のありのままを受け止め、批判をしないという姿勢。相談者自身の経験や考え方、個性を尊重する。

\* 逸脱した行為・行動の許容とは異なる

# バイスティックの7原則(3)

## 5. 非審判的態度の原則

相談者の行動や考えに対して、支援者は「善悪の判断」をしない。「受容の原則」からも必要。

→支援者が相談者の態度・行動・価値観を把握・評価することは必要。相談者自身が判断することを目指す。

## 6. 自己決定の原則

相談者自身による決定・判断を促して尊重する。問題解決の主体は相談者自身である。

✖ 支援者による指示・命令

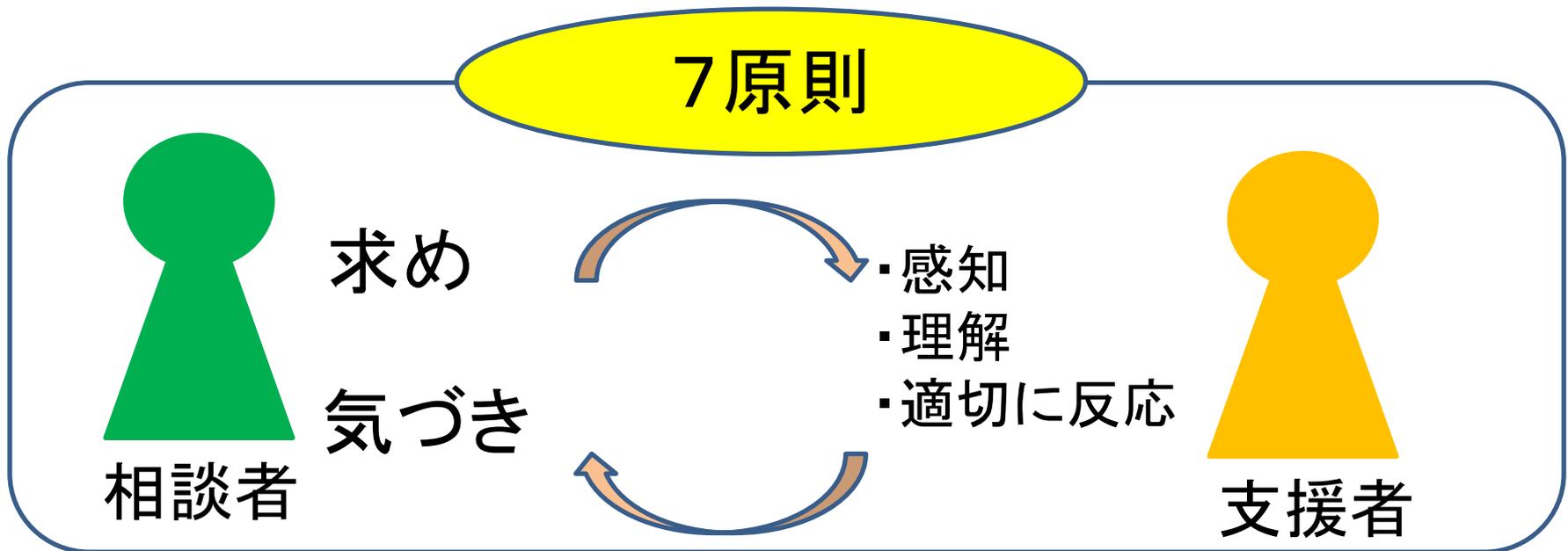
○ 支援者による情報提供や投げかけ

# バイステックの7原則

## 7. 秘密保持の原則

いわゆる個人情報保護だが、法施行以前から対人援助職の倫理的義務である。

→相談者との信頼関係の基本となる。



## 面接において用いられる技術の例

- 観察
- 傾聴
- 共感（共感的理解）
- 支持
- 質問
- 焦点付けと方向付けのための基本的応答技法
  - 内容の反射：単純な反射、言い換え、要約、明確化
  - 沈黙への対処

※面接を管理することを避ける

## 記録の目的

### ① クライエントのための記録

- ニーズの明確化、可視化（情報共有）
- アカウンタビリティ、合意形成

### ② 援助者のための記録

- 情報共有
- コミュニケーションツール
- スーパービジョン、コンサルテーション
- 調査・研究
- ソーシャルアクション

## 記録の活用目的と種類

	個人・家族を対象とした内容	組織・地域を対象にした内容	社会を対象にした内容
援助実践の自己内省	援助内容の内省作業	把握状況の検討 面接情報・アセスメント・モニタリング・援助計画	
管理・確認	援助計画見直し 援助・会議の準備作業	管理体制の把握 会議結果の把握 確認作業体制の把握 スーパービジョン	社会への説明責任 第三者評価 行政監査 外部監査
教育・訓練	面接記述方法の取得	スタッフ研修の企画 実習指導方法の企画	

# まとめ（この科目のポイント）

## ① はじめに

- ・ 本科目の獲得目標と内容、実施上の留意点

## ① ソーシャルワークの意義

- ・ 介入範囲の視点
- ・ ケースワーク、グループワーク、コミュニティワーク
- ・ 地域を基盤としたソーシャルワーク
- ・ スーパービジョンと事例検討

## ② ケアマネジメント

- ・ 歴史と目的
- ・ 基本的構造とプロセス

## ③ 相談面接と記録

- ・ バイスティックの7原則
  - \* 「相談支援の基本的視点」より