

して必要となる。厚生労働省の作成した自立支援プログラム「策定の手引き」などを見る限り、説明と同意の側面が重視されているようにみえる。しかし、現状では、プログラム設計上における重視の姿勢が、プログラムの実際の運用場面での相談援助、ないし、プログラム以外を含めた相談援助実践の総体に波及しているようではなさそうである。業務の参考資料ないし研修教材としての活用を目的に、厚生労働省保護課が各自治体に配布した『自立支援のてびき』の中では、説明と同意という側面が重視されており、援助実践への定着が望まれる。

## 7 おわりに

本章では、相談援助の実施充実に関連する要因の検討を行った。相談援助の実施程度には、ワーカーの業務量、経験年数といったものに加え、組織的取り組みのあり方が、影響を及ぼしていた。本研究では、生活保護における相談援助の評価項目を開発した。その意義は、個々人の現業員の相談援助の実施状況を把握し見直すことへの活用にあることはもちろんだが、それだけにとどまるものではない。本章の分析が示唆するのは、相談援助を充実させる効果をもつ以下の事項に、「組織として」取り組むことの重要性である。

- ① 査察指導員による管理的役割（現業員の業務進行が適切か、無理な仕事をしていないか、把握管理すること）が発揮されていること。
- ② 被保護者／世帯への対応方法や社会資源へのはたらきかけについて、現業員が参加して検討協議する場（検討会、協議会、研究会、会議など）など、グループSVへの参加機会が、定期的に（ひと月に1回以上）確保されていること。
- ③ 日々の業務において、就労支援員や自立支援員といった相談援助の専門職との協議をしやすい環境が整っていること。
- ④ 援助に関する行政のマニュアルや自立支援プログラムを積極的に活用できる条件が整っていること。

さらに、こうした取り組みとあわせて、特に利用者の権利等の擁護という面では、担当ケース数が標準数以内である（多すぎない）ことは、重要である。また、生活保護業務における「説明と同意」のあり方を根本的に問い直す作業を、厚生行政全体で進めることも必要である。

今回の調査・分析は、限られたサンプルによるため、その結果を安易に一般化すること

はできない。今後、より精度をあげた調査も必要になろう。しかし、相談援助の具体的な活動内容にふみこんで、実施程度の関連要因を分析した実証研究は、ほとんどないのも現実である。生活保護の相談援助充実にむけた取り組みに、本研究の知見が多少なりとも活かされれば幸いである。

## 第5章 業務支援ツールの開発

根本久仁子

### 要旨

本章では、生活保護の相談援助過程の評価項目を活用した「業務支援ツール」の開発について取り扱っている。業務支援ツールの様式はどのようにして作られ、効果の検証を経て修正を行い、最終版の策定に至ったのか。その経緯や趣旨、開発にあたっての基本的なスタンスや意図したことがらなどを整理した。あわせて、作成した業務支援ツールの内容と、その活用法についても解説した。

「業務支援ツール」は生活保護ワーカーを対象としており、大きく「相談援助項目一覧」と、これを用いて行う「ふりかえりシート」からなる。これに、その利用方法や作業手順、解説等を書き加えて、冊子「相談援助活動を見直してみよう！～『生活保護実践のための業務支援ツール』のてびき～」とした。その目的は、相談援助の質や相談援助者としての力量が向上すること、自分自身の仕事にやりがいや価値、期待などを見いだせるようになることにおいた。

ふりかえりシートは、ステップ1からステップ5まであり、日ごろの業務をふりかえりながら、表やレーダーチャートのかたちに整理したり、設問に順に回答し考えたりするものとなっている。その作業を通じて、これからのよりよい相談援助に向け各自が気づきや前向きな取り組み課題を得て、今後に活かしていけるように意図した。

### 1 はじめに

本研究では、生活保護業務を担う福祉事務所の職員、とりわけ利用者と日々直接にかかわりながら生活保護の実務や相談援助に携わる現業員（以下、生活保護ワーカーとする）の相談援助業務の質の向上と、業務の組織的管理による業務負担の軽減を図ることを目的として、現場において利用可能な指標やツールの開発に取り組んできた。

そのひとつとして、生活保護の相談援助業務に関する評価項目・指標の開発を掲げ、3年間の研究期間の2年次終了時点において、「生活保護の相談援助過程の評価項目（案）」（以下、評価項目（案）とする）を策定するに至った。最終研究年次にあたる2007年度

は、この「評価項目（案）」をもとに最終的な評価項目<sup>1</sup>を策定した。そして、これを用いて2つのことを行った。ひとつは、生活保護ワーカーを対象とするアンケート調査<sup>2</sup>のなかで、相談援助の実施状況を把握したことである。もうひとつが、「業務支援ツール」の開発である。これは、ツールとしての様式の作成と、それを用いての効果の検証からなる。

本章では、業務支援ツールとしての様式をどのようにして作り、効果の検証を経て修正を行い、最終版を策定（2008年3月改定版）するに至ったのか、その経緯や趣旨、留意した点等について述べる。あわせて、作成した業務支援ツールの内容と、その活用法についても解説する。

## 2 業務支援ツールの作成（暫定版）から最終版（改定版）策定までの経緯

### （1）最終的な評価項目の確定

「はじめに」で触れたように、「業務支援ツール」を開発するにあたっては、前提として最終的な評価項目を確定する作業があった。「評価項目（案）」と最終的な評価項目とでは、生活保護の相談援助過程を6つ<sup>3</sup>に分類している点は同じである。最終版では、各項目の表現を見直し修正したり整理統合したりしながら、全体として項目数を絞り込んだ。その結果、「評価項目（案）」では合計82項目あったものが、最終的に54項目となった。この作業には、主として以下のような理由や意図があった。

第一に、生活保護ワーカーにツールとして活用してもらうためにも、そこに費やす時間的、労力的な負担をできるだけ抑えることが必要と判断し、項目を絞り込むことにした。第二に、複数の過程に重複する項目は、いずれかの過程に代表させる方針をとった。第三に、生活保護ワーカーを対象として行ったアンケート調査の結果から把握できた相談援助の実施状況や、この間の本研究の成果をふまえ、相談援助の観点からより重視したい項目を生かすことにした。

そうしてできた最終的な評価項目を用いて、本研究班では生活保護ワーカー向けの「業

---

<sup>1</sup> この評価項目を業務支援ツールにおける「相談援助項目一覧」とした。

<sup>2</sup> 2007年7月から8月にかけて、地区担当経験1年以上の生活保護ワーカーを対象に行った「生活保護の進め方に関するアンケート調査」。217名の有効回答にもとづく調査の結果と考察については、本報告書の第2章から第4章にくわしい。

<sup>3</sup> 「A 相談の受付から申請受理まで」「B 保護の決定のための調査と要否判定」「C 処遇方針（援助計画）の策定」「D 保護の実施（保護費の決定と相談援助）」「E 処遇方針（援助計画）の評価・見直し」「F 保護の廃止」の6つの過程。

務支援ツール」の開発に取りかかった。

## (2) 業務支援ツールの体裁

業務支援ツールの開発にあたって、以下のことを念頭においた。

第一に、生活保護ワーカーにとり相談援助活動の指針となることである。2005年から自立支援プログラムが全国的に展開されている<sup>4</sup>が、そこに特化することなく、広く相談援助活動をよりよく行っていくための指針となることをねらいとした。したがって、自立支援を含んで、広く生活保護の実務の過程そのものを相談援助の観点から行うととらえ、ツールの開発にあたった。また、ソーシャルワークの理論や技術をふまつつも、生活保護の業務とその実態に照らしながら作成し、社会福祉専門職としての教育や訓練を受けずに業務につくことになった多くの生活保護ワーカーにも、到達可能だと思ってもらえる水準を示せるようところがけた。

第二に、生活保護ワーカー自身に、日々の実践のふりかえりのために活用してもらうことである。評価指標の開発とその応用としての業務支援ツールというとき、ともすれば業務管理や勤務評定の道具にされるのではないか、という不安を抱かせてしまう。そうではなく、日々の業務をふりかえり、それを自らの仕事のやりがいや力量の向上に結びつけることができるように、教育・研修用のツールとして活用できるものを志向した。そのため、できるだけ全体としての分量や負担を抑えること、レイアウトを工夫するなどして気楽に手にとってもらえるようにすること、生活保護ワーカー自身に作業してもらい興味をもって取り組んでもらえるようにすることを意図した。

以上から、業務支援ツールはいわゆるふりかえりシートのかたちをとることとした。具体的には、最終的に確定した評価項目からなる①「相談援助項目一覧」と、これを用いて行う書き込み式の②「ふりかえりシート」をセットにして、「業務支援ツール」とした。これに、その利用方法や作業手順、解説等を書き加えて、冊子「相談援助活動を見直してみよう！～『生活保護実践のための業務支援ツール』のてびき～」(2007年12月暫定版)(以下、業務支援ツールのてびきとする)を作成した。

---

<sup>4</sup> 厚生労働省社会・援護局長通知(2005)号、厚生労働省社会・援護局保護課長事務連絡(2005)、布川(2006a)、(2006b)など。

### (3) 業務支援ツールの効果の検証と最終版の策定

こうして作成した業務支援ツールのてびきを用いて、実際に数カ所の福祉事務所の協力を得て生活保護ワーカーを対象に試行的研修を行った<sup>5</sup>。業務支援ツールは個人でもグループでも活用可能なものであるが、試行的研修はグループ形態で行い、その結果や効果を検証した。なお、試行的研修の進め方については、岡部(1997)などを参考にしながら進行、時間配分、準備するもの、口頭での逐語説明や作業の促し、配布物のタイミング等を含めて文章化した。ここで留意したのは、外部講師が常に研修を行うのではなく、福祉事務所の職員が自分たちで研修を企画し運営できるようなものにするということだった。

そして、試行的研修の結果と、協力してくれた生活保護ワーカーからの感想や意見等のヒアリングにもとづき、業務支援ツールとしての効果的な活用について検討を行い修正加筆した。そうして最終的な業務支援ツールと、そのてびきを確定するに至った(2008年3月改定版。添付資料)。

## 3 業務支援ツールの構成と基本的な考え方

### (1) 業務支援ツールの全体構成

「業務支援ツール」は大きく「相談援助項目一覧」と「ふりかえりシート」からなる。

これに、ツールのねらいや利用方法、作業手順、解説等を書き加えて、冊子「相談援助活動を見直してみよう!～『生活保護実践のための業務支援ツール』のてびき～」(2008年3月改定版)にした。

#### (a) 相談援助項目一覧

相談援助項目一覧は、相談の受付・申請から保護の廃止に至るまでの生活保護における相談援助過程を6つ(AからF)に分類し、過程ごとに項目を6つから14つまでの範囲で記したものである。項目は全部で54個あり、相談援助の観点から見て、ふだんの業務において大切にしたいことがらから成り立っている。これらは、A4サイズの用紙1ページにつき2つの過程が収められるようになっているため、全過程で3ページ分となる。

さらに、ツールとしての活用にあたり、後述するように各項目を7つに整理した相談援助の機能のうちもっとも近いと思われるものに分類して、(ア)から(キ)の記号を付した。

---

<sup>5</sup> 業務支援ツールの効果検証については、新保による第6章で扱っている。

これを A3 サイズの透明クリアファイルに厚手の用紙を用いて両面印刷 (A4 サイズに換算して 4 ページ分) にして入れ、余白に (ア) から (キ) の記号の意味する機能名を記し、残りのページには 7 つの機能それぞれの説明も書き加えた。

#### (b) ふりかえりシート

相談援助項目一覧を用いてふりかえり作業を実際に行ってもらったためのシートである。シートは直接書き込むタイプであるが、それ以外に業務支援ツールの目的や使い方、解説なども記載して、「業務支援ツールのてびき」として一体的に収録してある。この部分を綴じたものを、相談援助項目一覧のクリアファイルにはさんで持ち運べるようになっている。

なお、ふりかえりは段階をふんで行えるものとし、シートはステップ 1 からステップ 5 までにわけた。

### (2) 業務支援ツールの基本的な考え方

「業務支援ツールのてびき」のはじめで、以下について簡潔に記している。

#### (a) 目的

業務支援ツールは、生活保護ワーカーが日ごろの業務をふりかえることをとおして、次のような点が可能になることを目的として作成した。ひとつは、利用者にとってよりよい支援が行えるように、相談援助の質や相談援助者としての力量が向上することである。もうひとつは、自分自身の仕事にやりがいや価値、期待などを見いだせるようになることである。

また、業務をふりかえる際のポイントとして、①相談・申請から保護の廃止という、生活保護の一連の実施過程にそってふりかえること、②相談援助の観点からふりかえること、が大きな特徴であることを明記した。

#### (b) ねらい

業務支援ツールを活用することによって見込まれる効果について、3 点に整理した。

第一に、生活保護ワーカーの日々の業務内容や、それらに割いている時間的・労力的なものについて、現状やバランスを確認することができる。第二に、自分自身の意識や感情、価値観などを知り、自己覚知をすすめることができる。第三に、生活保護ワーカーとして

の自分の今後のあり方や目標について、多面的かつ前向きに考えることができる。

#### (c) 使い方

業務支援ツールの使い方としては、相談援助項目一覧のみを活用する方法と、相談援助項目一覧とふりかえりシートとの両方を使う方法があることを示した。

相談援助項目一覧のみを活用する方法は、ゆっくり業務を振り返るような時間をもてないような場合を想定している。職場の机のすぐ目につくところに置いて折に触れて眺めるだけでも、相談援助における留意点に意識を傾けることができ、効果があると考えた。

このたびの業務支援ツールは、そもそも相談援助項目一覧とふりかえりシートの両方を活用することを想定して策定している。ふりかえりシートにそって順番に取り組むにあたっては、次のようなやり方があることを提示した。

#### (d) 使い道

業務支援ツールの対象によって、使い道に応用がきくことを記した。

まず、業務支援ツールを用いて作業を行うのが誰かによって、2つのパターンを示した。

①自己研修用として、各自でふりかえりシートにそって作業を行うこともできるし、②所内等の研修用として、複数の職員からなるグループで話し合いながら、グループの共同作業として行うこともできる。試行的研修では②に取り組んだ。

次に、何についてふりかえるかによっても、2つの活用法がある。①日々の業務の全体をふりかえることもできれば、②個別の利用者に対する支援やかかわりについてふりかえることもできる。試行的研修では①を行った。

### 4 ふりかえりシートの特色と活用法

#### (1) 相談援助項目一覧を使ったふりかえりーステップ1およびステップ2ー

##### (a) ステップ1 「『相談援助項目一覧』をチェックしてみよう！」

ステップ1では、相談援助項目一覧を用いて、それぞれの項目について日ごろ行っていると思うかどうかをチェックし、業務をふりかえることとした。その際、各項目を行えているかどうか、個々ばらばらに点検するだけでなく、全体としての自分自身の相談援助



をめぐる傾向や特色を把握できるように工夫した。

その第一が、各項目を相談援助の機能という観点で整理しなおし、もっとも近いと思われるものに分類する試みである。合計 54 の相談援助項目は、ソーシャルワークにおける実践の原則や、実践の展開過程、技法において取り上げられることの多いキーワード<sup>6</sup>を用いると、ひとことではどのように言い表すことができるか。そこに生活保護の実施過程とそこでの相談援助・支援の過程、生活保護業務の特徴とか特殊性といったもの<sup>7</sup>を加味しながら検討した。

その結果、当初は 9 つの機能に代表されるのではないかと考えた<sup>8</sup>。しかし、実際に 54 の項目を 9 つのどれかにあてはめてみると、機能によって該当する項目数の合計に著しい偏りが生じたため、最終的に 7 つの機能に集約した。すなわち、(ア) 受容・傾聴、(イ) 説明と同意、(ウ) 利用者の権利等の擁護、(エ) 社会資源の理解・連携・活用、(オ) 所内での連携・共有、(カ) 計画的・意図的な実践、(キ) 記録の整備である。そして、再び 54 の各項目が (ア) から (キ) のどの機能にあてはまるかを分類した。項目のなかには、複数の機能にまたがるものがあったが、ここではあえて 1 つの項目につき 1 つの機能というかたちで分類した。そのように簡潔にして提示することで、レーダーチャートへの落とし込みや自己分析など、その後の作業がしやすいように配慮した。なお、分類する際には、それぞれの項目で述べている業務において、とくに重視したいことがらに注目した。

第二に、「実施状況の整理表」を使って、業務の実施状況を把握できるようにした。そこでは、①相談援助の過程 (A から F の 6 つの過程) 別に、行えていると意識している項目の合計数を調べることで、それぞれの過程において相談援助の留意点をふまえた業務がどの程度行えているかや、過程によるバランスを見ることができるようになっている。同じように、②相談援助の機能 (アからキの 7 つの機能) 別に、行えていると意識している項目の合計数を調べることで、それぞれの機能がどのくらい果たしているかを把握することができる。なお、①②ともに、過程や機能によってももとの項目総数が異なるため、行えていると意識している合計数を割合によって 4 段階評価に区分した。

---

<sup>6</sup> ソーシャルワークについては、いわゆるテキストと呼ばれる類の文献のほか、日本社会福祉士会倫理委員会 (2007)、川村 (2006) なども参照した。

<sup>7</sup> 生活保護における業務や実践の特徴や相談援助の留意点については、岡部(2003)、新保 (2005)、生活保護担当職員の資質向上検討委員会 (2003)、首都大学東京ほか (2008) などを参考にした。

<sup>8</sup> 当初は、最終的な 7 つの機能に、「法令・制度の遵守」と「すみやかな対応」を加えた 9 つであった。この 2 つは「(ウ) 利用者の権利等の擁護」に含めて 7 つに整理した。

(b) ステップ2 『レーダーチャート』を使ってふりかえってみよう！』

ステップ2では、ステップ1で把握した相談援助の7つの機能の実施状況を、レーダーチャートを用いてより見やすいグラフのかたちでふりかえることにした<sup>9</sup>。

レーダーチャートを利用することの効果やねらいとして、つぎのような点が考えられた。

第一に、相談援助の機能による実施状況とバランスが一目で示されることである。その結果、自分自身の傾向や不足している点をふまえて、どこに今後厚みをつけていけばよいかとらえやすい。

第二に、このような図式化は、たとえば1年後に再度実施して前回と比べてみるなど、時系列での自分自身の成長や変化を追いかけやすい。

以上から第三に、教育・研修用のツールとして、他者との比較ではなく自分自身の現状や変化を把握することに優れている。他者から評価されるといった抵抗感を減らし、自分自身の成長のために活用してもらえやすいといえよう。

ステップ2では、レーダーチャートに自分の相談援助の機能の実施状況を図式化した後で、2つの設問について考えてもらうことにした。ひとつは、レーダーチャートの結果についてどのように感じるか、ふりかえってもらうことである。もうひとつは、7つの機能が十分に行えていたりいなかったりする理由について、自分なりに考えてもらうことである。

さいごに「ワンポイントアドバイス」として、相談援助の機能に磨きをかけ、実践力をアップするのに役立つと思われることがらを紹介した。ここには、いまずぐに取り組めることや、ぜひ確認し大切にしてもらいたい点などを多く盛り込んだ。なお、これらは改定版で新たに取り入れた部分である。

---

<sup>9</sup> レーダーチャート化の視点や活用法については、大場義貴氏の示唆にもとづき、以下の資料をいただいた。日本精神保健福祉士協会 精神保健福祉部 精神保健福祉委員会、大場・山田・三木ほか報告(2007)、同委員会作成「PSWの実践・視点チェックリスト(2007年度版)」、精神保健福祉委員会(2006)。本研究班でのレーダーチャートの活用のヒントは、これに負うところが大きい。

## (2) これからに向けて多面的かつストレングス視点で考えること

### －ステップ3からステップ5－

ステップ3からステップ5までは、それ以前のステップにおけるふりかえり作業をふまえてこれからについて考えたり、ふりかえりを深化させたりしながら、よりよい相談援助活動に向けて前向きに考え、明日からの業務に取り組めるようになることをねらいとしている。

その際、生活保護ワーカーが自分自身や利用者とのかかわりを、ストレングスの視点からとらえていけることに留意した。具体的には、その人の持ち味、すぐれている点、もっている能力や資質、つよさや力、努力など、プラスの点に着目し活用していけるようにこころがけた。また、時間や空間、環境的要素など、さまざまな角度から見つめることによって、新たな気づきや学びが得られると考えた。

#### (a) ステップ3 「これからの相談援助にむけて・・・」

ステップ3は、ステップ1とステップ2での点検・ふりかえりをふまえて、今後の相談援助のあり方や課題、目標について自分なりに見つけ、意識化してみようとする段階である。ここでは大きく3つの設問を設けた。

ひとつは、ステップ2のふりかえり作業を通じて気づいたことや、明らかになった課題、自分自身の目標などを尋ねた。

つづいて、今後どのようなことを心がけて相談援助に取り組もうと思うかを、①明日から、②半年くらいの間、③じっくり長い時間をかけて、という3つのレベルで考えてもらった。このようにして、とりあえず今すぐに行えることから、ゆっくり準備を整えたりしながら長い時間をかけて取り組むことまで分けることで、より意識的、目的的に業務に取り組むことを意図した。

さいごに、生活保護の相談援助業務が自分自身の仕事のやりがいに結びつくためには、どのようなことが大切になるか、自分自身のあり方だけではなく、職場、生活保護制度、利用者も含め、いくつかの要素から考える機会とした。自分ひとりがどんなに努力しても限界があり、さまざまな要素が絡まりあって、はじめて仕事のやりがいや意義を感じられるようになる。このことを確認するとともに、周囲にも期待を寄せたり働きかけたりしていくきっかけになればという意図がこめられている。

なお、業務支援ツールとしては、ステップ1からステップ3までは連続性があるため、

できれば一度に行ってもらふことを勧めている。

(b) ステップ4 「『実践のふりかえり』からの気づき」

ステップ4は、これまでの利用者とのやりとりのなかから、場面やできごとをエピソードとして取り出すことによってふりかえりを深化させ、実践からのゆたかな学びに気づいてもらう段階である。

まず、これまでの利用者とのかかわりのなかで、自分が相談援助者として成長するうえで大切なことを教えてくれたと感じる利用者を思い浮かべ、その人からどんなことを学んだかふりかえってもらった。生活保護ワーカーは多くの利用者への支援を担当しながら、いのちと暮らしを最終的にまもり支援するという、繊細で複雑な業務に携わることもあって、その仕事の負担は質・量ともにたいへん大きなものがある。しかし、日々の実践のなかで、生活保護ワーカーは利用者から学び、相談援助者として成長させてもらっているのだということを、この作業をとおして確認する機会になればと考えた。

つづいて、自分自身がよい相談援助が行えたと思ったときのエピソードを思い出し、その場面や内容、要因をふりかえってもらった。相談援助者としての力量の向上に必要なものは、実は日々の実践から多くが得られるのであり、自分自身のなかにゆたかな宝物がつまっているということに、気づいてもらう機会とした。

(c) ステップ5 「よりよい相談援助活動を目指して」

ステップ5は、これまでの作業のまとめの段階である。利用者にとってよりよい相談援助を提供するために、これから自分はどんなことができるか、しようと思うかを、思い浮かべてあげてもらふことにした。自分自身で見だし明確にしたこれら具体的な方策を自分自身のひそかな決意表明として、夢や希望をもって今後の業務に取り組んでいただけるように意図し、一連の作業のしめくくりとした。

なお、業務支援ツールのさいごに、「ステップ3～ステップ5 ふりかえりのポイント」をまとめている。これも改定版で新たに挿入した部分である。各ステップをふりかえりながら、その意味や今後へ生かしてもらうためのヒントについて触れている。

## 5 おわりに

本章では、業務支援ツールの開発にあたり、その様式をどのようにして作り、効果の検証を経て修正を行い、最終版を確定するに至ったのか、その経緯や趣旨、開発にあたっての基本的なスタンスや意図したことがらなどを整理した。あわせて、作成した業務支援ツールの内容と、その活用法についても解説した。

先に述べたように、業務支援ツールは実際に生活保護ワーカーに活用してもらえることを意図しながら作成したものである。効果の検証として行った福祉事務所での試行的研修についてはつぎの第6章にくわしいが、こうした研修の機会などをおして業務支援ツールの普及に努めること、そこでのフィードバックをふまえてさらに業務支援ツールを改定していくことで、より現場にそくしたものに改善し、相談援助の質の向上にむすびつけていくことが今後の課題である。

資料 『相談援助活動を見直してみよう！～「生活保護実践のための業務支援ツール」の手引き～』（2008年3月改定版）

### （文献）

- 布川日佐史編著(2006a)『生活保護自立支援プログラムの活用1 策定と援助』山吹書店。
- 布川日佐史主任研究者(2006b)「厚生労働科学研究費補助金(政策科学推進研究事業)平成17年度総括・分担研究報告書 生活保護における自立支援プログラムの検討」。
- 川村隆彦(2006)『支援者が成長するための50の原則—あなたの心と力を築く物語』中央法規出版。
- 厚生労働省社会・援護局長通知(2005)「平成17年度における自立支援プログラムの基本方針について」3月31日、社援発第0331003号。
- 厚生労働省社会・援護局保護課長事務連絡(2005)「自立支援プログラム導入のための手引(案)について」3月31日。
- 日本社会福祉士会倫理委員会編集(2007)『社会福祉士の倫理—倫理綱領実践ガイドブック』中央法規出版。
- 日本精神保健福祉士協会 精神保健福祉部 精神保健福祉委員会、大場義貴・山田創・三

木良子ほか報告(2007)「PSWの視点スケール Vol.3、Vol.4の作成過程と今後の課題」 「第43回社団法人日本精神保健福祉士協会全国大会・第6回日本精神保健福祉学会」報告、2007年6月9日。

日本精神保健福祉士協会 精神保健福祉部 精神保健福祉委員会作成「PSWの実践・視点チェックリスト(2007年度版)」。

岡部卓(1997)「関連専門職との提携を志向した生活保護ソーシャルワーカー研修の試み」 『社会福祉実践理論研究』6、社会福祉実践理論学会、51-59。

岡部卓(2003)『改訂 福祉事務所ソーシャルワーカー必携-生活保護における社会福祉実践』全国社会福祉協議会(初版1998)。

生活保護担当職員の資質向上検討委員会(2003)「生活保護担当職員の資質向上に関する提言」。

生活保護制度の在り方に関する専門委員会(2004)「生活保護制度の在り方に関する専門委員会 報告書」12月15日。

精神保健福祉委員会(2006)「精神保健福祉委員会活動報告(2001〔平成13〕年度~2005〔平成17〕年度)」 『精神保健福祉』37(2)、日本精神保健福祉士協会誌、172-181。

新保美香(2005)『生活保護スーパービジョン基礎講座-ソーシャルワーカー・利用者とともに歩む社会福祉実践』全国社会福祉協議会。

新保美香(2004)「生活保護担当職員の現任研修のあり方について-『生活保護担当職員の資質向上に関する提言』をふまえて」 明治学院大学『明治学院論叢』713、社会学・社会福祉学研究117。

「新版・社会福祉学習双書」編集委員会編(2007)『新版・社会福祉学習双書2007 第8巻 社会福祉援助技術論』全国社会福祉協議会。

首都大学東京・東京都板橋区共編、岡部卓著者代表(2008)『生活保護自立支援プログラムの構築-官学連携による個別支援プログラムのPlan-Do-See』ぎょうせい。

シャルロット・トール著、小松源助訳(1990)『コモン・ヒューマン・ニーズ-社会福祉援助の基礎』中央法規出版。

## 第5章 資料「業務支援ツール」

資料1 冊子『相談援助活動を見直してみよう！

～「生活保護実践のための業務支援ツール」のてびき～』

資料2 「相談援助項目一覧」

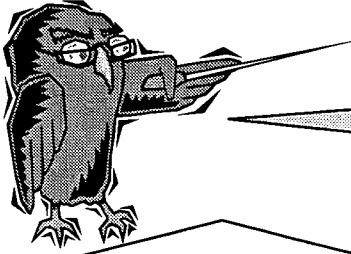
# 相談援助活動を 見直してみよう！

～「生活保護実践のための業務支援ツール」のてびき～



厚生労働科学研究「生活保護の評価指標」班 作成  
(2008年3月 改定版)





## このてびきの使い方

### てびきの目的

このてびきは、生活保護業務に携わるみなさまに、日ごろのお仕事を相談援助者としてふりかえっていただき、利用者にとってよりよい支援を行えるようになるとともに、明日からのお仕事にやりがいや期待を見出していただけるようになることを目的として作成しました。

業務支援ツールである「相談援助項目一覧」と「ふりかえりシート」を用いることによって、ひとりで、あるいはグループで、業務のふりかえりに取り組むことができます。

生活保護の業務をふりかえる際のポイントは、2点あります。

- ①「保護の実施過程にそって」ふりかえるということです。
- ②「相談援助の観点から」ふりかえるということです。

### てびきのねらい

このてびきを活用していただくことを通して、次のようなことが可能になります。

#### <① 自分の業務内容の確認>

生活保護ワーカーの仕事の内容は、ほんとうにさまざまです。ふりかえりを通して、自分が日ごろ、どのような業務をしているのか、時間や労力を割いている・いない業務は何か、などを確認できるでしょう。

#### <② 自分自身の傾向や価値観の確認>

そして、どのようなことに自分の意識が向けられがちなのか、どのような姿勢で利用者に対応しているのかといった、相談援助者としての自分自身の傾向や価値観を知ることができるでしょう。

#### <③ 自分自身の今後のあり方や目標の確認>

これらを通して、相談援助の過程や、相談援助者としての自分自身の今後のあり方について考え、前向きなイメージや目標をもてるようになるでしょう。

## てびきの使い方

この業務支援ツールは、生活保護の実務の流れを6つの過程にわけ、過程ごとに相談援助項目を整理して、一覧にしています（「相談援助項目一覧」）。項目は、相談援助の観点から見て、日ごろのお仕事で大切にしていきたいことがらで成り立っています。

てびきには、この相談援助項目を用いてのふりかえり作業のやり方について、シートとして落とし込んでいます（「ふりかえりシート」）。「相談援助項目一覧」と「ふりかえりシート」は、個別でも、またいっしょにも、活用することができます。

### <① 相談援助項目一覧のみを活用する>

相談援助項目一覧を、机のいつも見えるところに置いておきましょう。そして、利用者との面接をはじめめる前に、ふと時間があいたときに、お茶を飲みながらなど、折に触れて見てみましょう。

### <② 相談援助項目一覧とふりかえりシートの両方を使ってみる>

ふりかえりシートにそって、取り組んでみてください。

具体的には、次に述べるようなさまざまな使い道が考えられます。

## てびきの使い道

このてびきは、いろいろなかたちで活用することができます。

### <グループまたは個人の研修用として>

#### ① 所内での研修用として

所内の研修で、グループで話し合いながらふりかえり作業を行うことができます。ふりかえりシートにそって時間配分を決め、グループ内で報告をして、みなさんと共有しながらステップをふんでいく方法があります。また、次のような方法もあります。

- i 相談援助項目一覧を見る前に、まずはグループで「生活保護の相談援助の過程で、ふだんどんなことに気をつける必要があると思うか」を書き出します。
- ii その後、相談援助項目一覧と照らし合わせます。その際、項目一覧と同じもの、違うものなどをチェックしていくと、より具体的にふりかえることができます。

② 各自の自己研修用として、一人ひとりで、ふりかえりシートにそって、作業を行うことができます。

### <業務全体または個別の利用者に対する支援のふりかえりとして>

#### ③ 日々の業務のふりかえりとして

日ごろの業務の全体を、ふりかえることができます。

#### ④ 個別の利用者に対する相談援助業務のふりかえりとして

個別の利用者に対する支援やかかわりにおける、相談援助者としての自分自身をふりかえることができます。

なお、「ふりかえりシート」はステップ1～5まであります。ステップ1～3までは、できれば一度に行うことをお勧めします。ステップ4と5は、すこし時間をおいてからでもよいでしょう。



# <ふりかえりシート>



<スタート：ステップ1>

「相談援助項目一覧」をチェックしてみよう！

## ① 別添の「相談援助項目一覧」をご覧ください。

それぞれの項目には、チェック欄が設けられています。まずは、6つの過程について、あなたが日ごろ業務で行っていると思う項目を、チェックしてください。

(チェック欄内にある記号を○で囲んでください。)

(例)

	A 相談の受付から申請受理までの過程	チェック欄 (○記入)
1	窓口や電話に入る相談にすみやかに応じる (ウ)	ウ
2	相談者に自己紹介し、・・・職務であることを説明する (イ)	イ

これにはかなり気をつけているぞ。  
→ ○にしよう！

自己紹介って、あまりやっていないかも。  
→ ○はナシだな・・・

## ② 記号 (ア) ~ (キ) の説明をよんでみましょう。

それぞれの過程の項目の最後や、チェック欄に、(ア) ~ (キ) の記号が書いてあります。これは、その項目が相談援助のなかのどんな機能にあたるのかを、おおまかに分類したものです。

項目のなかには、(ア) ~ (キ) の複数にまたがるものもありますが、ここでは、あえて1つの項目につき1つの機能というかたちで分類しました。その際、項目で述べている業務において、とくに重視したいことがらに注目しました。

### (ア) 受容・傾聴

利用者自身やその気持ち、困りごとを理解しようと努める姿勢、利用者をありのままに受けとめ共感的に対応すること、利用者の話によく耳を傾けることなどです。

### (イ) 説明と同意

利用者の状況や気持ち、理解度に配慮しながら説明を行うこと、そして利用者が納得できるようにすることなどです。

### (ウ) 利用者の権利等の擁護

利用者の希望や要望、権利を尊重し、守るようにすることです。ここでは、生活保護を利用する方は社会的に不利な立場におかれやすいという状況をふまえて、保護が法規定どおりに適切に実施されること、生活保護を利用するにあたっての諸権利が保障されるようにすること、不服申立制度について説明されることなどを重視しています。

### (工) 社会資源の理解・連携・活用

生活保護はもちろんですが、それ以外のさまざまな制度・サービス、人などの社会資源を把握・理解し、それを利用者が活用できるように支援することです。また、必要なときに社会資源と利用者とは結びつけることができるように、ふだんから支援ネットワークを構築することも含めています。

### (オ) 所内での連携・共有

福祉事務所のなかで、関係する部署・職員の間で情報を共有すること、協力しながら取り組むこと、判断に迷うことなどについて査察指導員等に相談しながら取り組むこと、などです。

### (力) 計画的・意図的な実践

相談援助を、援助方針（援助計画）のように計画を立てて行うこと、目的やねらい、見通しをもって利用者とかかわり支援することなどです。利用者のニーズの緊急性や優先度、変化をふまえた支援を行うこと、利用者のもつ力やよさに着目した支援なども、ここに含めています。

### (キ) 記録の整備

利用者との面接でのやりとりや、関係機関・関係者とのやりとり、生活保護費の支給事務など、行ったことがらについて記録を書き、必要な文書資料を綴じるなどして、整理することです。

## ③ 業務の実施状況を整理してみましよう。

**作業1** 次ページの「実施状況の整理表」を使って、業務の実施状況を、整理してみましよう。

AからFの過程で、Aからキまでの記号が、それぞれいくつありましたか？

チェックした〇の数を、以下の表に、記入していきましょう。

**作業2** 相談援助の過程（A～F）別に、自分の業務をみてみましよう。

相談援助の過程A～F別に、〇の合計を数えてください。表の右側にある「過程別〇合計」の数はいくつになりましたか？その数を、過程別の項目の総数と比べてみましよう。

例えば・・・過程A（相談の受付から申請受理までの過程）について、項目の総数は11です。総数の9割以上（過程Aでは10個以上）であれば、この過程については、相談援助の観点から見て、日ごろのお仕事で大切にしていきたいことがらが、ほぼ網羅されていると言えそうです。逆に、〇が総数の4割以下（過程Aなら4個以下）、6割以下（過程Aなら7個以下）だった場合、いま以上に充実した相談援助をおこなえる余地も、沢山ありそうです。

**作業3** 相談援助の機能（ア～キ）別に、自分の業務をみてみましよう。

相談援助の機能ア～キ別に、〇の合計を数えましよう。表のやや下側にある「機能別〇合計」の数はいくつになりましたか？表の一番下段にある評価基準を参考に、「4段階評価」の欄に、該当する評価の数字（1～4）を記入してみましよう。

例えば・・・（ア）受容・傾聴の「機能別〇合計」が3つの場合、評価基準を参考にすると4段階「評価」は3となります。