

実施状況の整理表

作業2 A~Fの過程ごとに
○の合計を記入します

機能 過程	(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	過程別 ○合計	総数
A 受付～ 申請受理									11
B 決定の 調査判定									7
C 援助計 画の策定									8
D 保護の 実施									14
E 援助計 画の見直し									8
F 保護の 廃止									6
機能別 ○合計									—
総数	5	10	8	10	4	11	6	—	計54
4段階評価									
★評価基準	1:~2個 2:3個 3:4個 4:5個	1:~4個 2:~6個 3:~8個 4:9個~	1:~3個 2:~5個 3:~6個 4:7個~	1:~4個 2:~6個 3:~8個 4:9個~	1:~1個 2:2個 3:3個 4:4個	1:~4個 2:~7個 3:~9個 4:10個~	1:~2個 2:4個 3:5個 4:6個		

作業3-1
ア~キ別に
○の合計を
記入します

作業3-2
4段階評価
(1~4)を記
入します

(参考) 4段階評価の考え方について

○の数が、評 価項目数の	4段階評価	「相談援助の観点から見て大切にしたい基本的なことがら」が、日ごろのお仕事のなかで・・・
4割以下	1	沢山あります。全面的見直しを。
6割以下	2	まだまだあります。一層の積み重ねを。
8割以下	3	ある程度されています。見落としの確認を。
9割以上	4	ほぼ網羅されています。さらなる充実を。

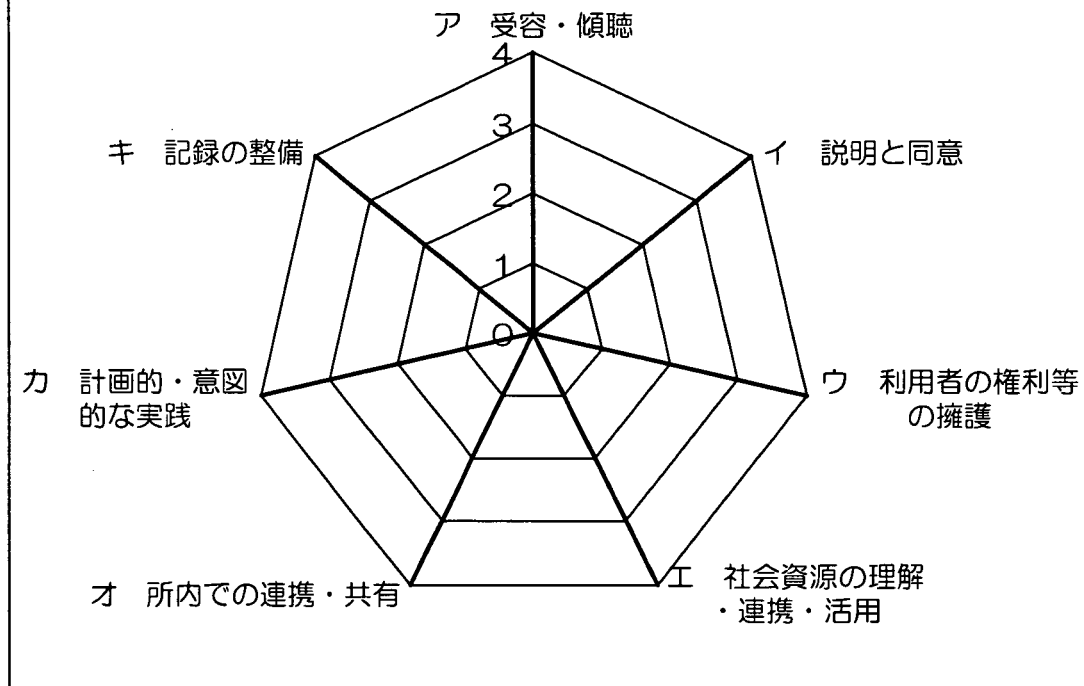
<ステップ2>

「レーダーチャート」を使ってふりかえってみよう！

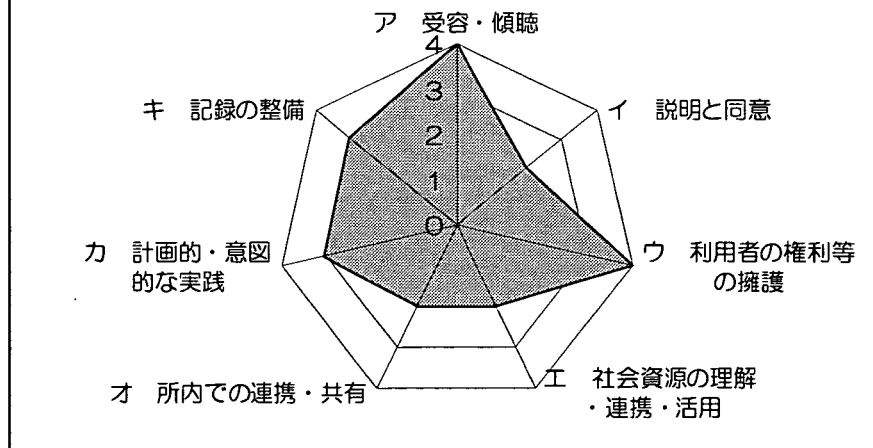


ここでは、相談援助の機能（ア～キ）の実施状況を、より見やすいグラフ（レーダーチャート）の形で振り返ってみます。前ページ「実施状況の整理表」に記入された「4段階評価」の結果を、以下のレーダーチャート「あなたの実施状況」に、例を参考にしながら記入してみましょう。

あなたの実施状況（相談援助の機能別）



(例) あなたの実施状況



2-(1) レーダーチャートの結果について、どのように感じますか？

2-(2) ア～キまでのそれぞれの機能が、実施できている・できていない理由は、
どのような点にあると思いますか？

ワンポイントアドバイス

— 相談援助における7つの機能に磨きをかけるために —

レーダーチャートを使った、「相談援助の7つの機能」の取り組みの結果はいかがでしたか？
ここでは、それぞれの機能にさらに磨きをかけ、実践力をアップするのに役立つワンポイントアドバイスをご紹介します。気になった項目の内容を、ぜひ確認してみてください。

(ア) 受容・傾聴 ～利用者によりよい援助関係を形成するために～

- ★受容は、「ありのままの利用者の姿や利用者の考えを、事実としてそのまま受けとめること」を意味します。「受容」は利用者を「許容」することとは異なります。利用者の状況や考えを、客観的な立場から受けとめることを、意識してみてください。それでも、利用者を受けとめることができない時があるかもしれません。自分のなかに沸き起こる感情があるときは、相手にぶつける前にひと呼吸おいてみてください。冷静に、おちついて……。
- ★傾聴は、利用者の話をよく聴くことです。まずは利用者にてできるだけ自由に、思う存分話していただくことが大切です。人は自分のなかにあるものを語ることによって、自分自身の考えを、自ら再確認することができるのです。自分の思いを十分に語り、はじめて他者の話を聴く準備が整っていきます。「聴いている」姿勢が利用者に伝わるよう心がけてみてください。

(イ) 説明と同意 ～利用者の主体性を引き出すために～

- ★利用者にはわかる言葉を使い、ゆっくり落ち着いて話をしてみてください。
- ★説明をするときには、利用者が理解できているかどうか、途中で話の内容を要約したり、明確にしたりしながら確認することも大事です。これでよいか、何か気になることはないかなども、尋ねてみてください。
- ★ことばでの説明だけでなく、要点を書いたメモなどを利用者へ渡すことも大切です。その際、図や表を活用して視覚的にもわかりやすくするなど、ぜひ工夫してみてください。
- ★一度に多くの情報を伝えようとすると、利用者は混乱してしまうことがあります。必要なことから順番に伝えていってください。少しずつ前のことを確認しながら、次の一步へとすすんでいくとよいと思います。
- ★さいごに、「わからないことがあればいつでも聞いてください」と、伝えることで利用者は安心できます。

(ウ) 利用者の権利等の擁護 ～生活保護の担当者だからこそ大切にしたいこと～

- ★自分には権利や価値がありそれが尊重されていると、利用者自身がここから感じられるような態度や言葉で対応することは、利用者自身のもっている力や前向きな気持ちを引き出すことにつながっていきます。
- ★生活保護法の目的と理念、すなわち、誰もがひとしく生活保護を利用して、その人らしい健康で文化的な市民生活を営む権利があること、一人のかけがえのない尊厳ある存在であることをいつも心にとめながら、利用者とともに歩んでいただきたいと思います。

(エ) 社会資源の理解・連携・活用 ～援助の幅を広げるネットワークづくり～

- ★生活保護は利用者の生活全体に対応できるすぐれた制度です。そのため、何から何まで生活保護ワーカーの肩にかかってしまうように感じられることがあるかもしれません。でも、ワーカーは利用者の支援にかかわる者のひとりです。様々な人々と連携していきましょう。
- ★利用者の生活課題を解決・軽減したり、利用者が望む生活やその人らしい暮らしを実現したりしていくために、どのような制度やサービス、人的・物的な資源が利用できるでしょう。まずは利用者を中心に、柔軟にいろいろな視点から考えてみてください。
- ★その時に活用できる社会資源がないときは、新しい発想で資源を開発していきましょう。
- ★これらをすすめる際には、常に仲間を増やしていく気持ちで、そして、利用者の意向を大切にしながら取り組みましょう。

(オ) 所内での連携・共有 ～一人で抱え込まず安心して仕事に取り組める職場に～

- ★自分自身の仕事や、仕事の大変さを、一人で抱え込んでいませんか？
- ★利用者の大変さにかかわることの多い生活保護の仕事をするうえで大切なことは、仕事を一人で抱え込まないことに尽きます。職場のみなさんと、いろいろなことを話しあい、情報を共有するとともに、大変さやよかったことをぜひ分かち合ってください。失敗やうまくいかない経験は、この仕事をしていれば誰にでもあることです。それらをオープンにできるような雰囲気をつくっていくことが求められています。
- ★業務時間内に、何気ない仕事の話をする時間を持つことも大切です。雑談のような会話でもOKです。お互いの状況を知っておくことが、組織的な対応をしていくことにつながっていくのです。

(カ) 計画的・意図的な実践 ～相談援助をよりよいものにしていくために～

- ★計画的・意図的な実践は、あなたの日々の取り組みを、よりよく、実りあるものにしていくために必要な視点です。生活保護ワーカーが、利用者の今、そしてこれからは見すえてかかわることによって、利用者も自分自身で取り組むべきことが明確になり、課題解決に向けて歩み出すことができるようになります。
- ★利用者のもっている、よいところ、持ち味に着目しながら、利用者の潜在的な力を引き出し、それを発揮していただけるように支援していきましょう。利用者の願いや希望を大切に、利用者のできることから取り組んでいくことが、大きな目標達成につながっていきます。

(キ) 記録の整備 ～相談援助を支える基礎として～

- ★相談援助の記録は、日々の業務に追われてあとまわしになってしまいがちです。まずは、気負わずに「とにかくすぐ書くこと」を目指してください。
- ★慣れてきたら、「ポイントは何か」を考えながら記すように心がけてみます。
- ★他のワーカーが書いた記録や、関係機関の人が書く記録から、すぐれていると思うところを真似てみることも大切です。その積み重ねをとおして、少しずつ、自分なりの記録のスタイルができあがっていくことでしょう。



<ステップ3>

これからの相談援助にむけて・・・

3- (1) ステップ2をふまえて、あなた自身の相談援助における、今後の課題や目標について、どんなことを思いますか？

3- (2) あなたは今後どんなことを心がけて相談援助に取り組もうと思いますか？

- ① 明日からとりあえずやってみようと思うこと

- ② 今後半年くらいの間に、取り組んでみたいと思うこと

- ③ 時間をかけて取り組んでいきたいと思うこと

3-(3) 生活保護の相談援助業務が、あなた自身の仕事のやりがいに結びつくには、どのようなことが大切だと思いますか？

① 職場について

② 生活保護制度について

③ 利用者について

④ 自分自身について



<ステップ4>

「実践のふりかえり」からの気づき

4- (1) あなたのこれまでの利用者とのやりとりのなかで、あなた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利用者を思い浮かべてください。その利用者から、どんなことを教わりましたか？

4- (2) あなたのこれまでの業務のなかで、よい相談援助が行えたと思ったときのことを思い浮かべてください。それは、どのようなとき・内容でしたか？

4- (3) よい相談援助が行えた要因は何だと思えますか？

<ステップ5>



よりよい相談援助活動を目指して

5- (1) 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、あなたにできることはどのようなことですか。小さなことでもよいので、以下にできるだけ沢山あげてみてください。

ステップ3～ステップ5

ふりかえりのポイント



ステップ3では、自分自身の課題や目標を設定していきます。

ステップ2の結果をふまえて考えたことや、これから自分自身で取り組んでみたいことを自由に記入していきます。目標をもち、日々仕事に取り組むことは、自分自身の成長や、仕事のやりがいを実感することにつながっていくことと思います。仕事のやりがいを考える際には、3-(3)にあるような項目から多面的に考えてみます。



ステップ4では、利用者から教わったことやよい相談援助が行えた時のことを見つめ直してみます。

生活保護の仕事を通して、生活保護ワーカーは多くのことを利用者から教わっています。利用者から学んだことを振り返ってみましょう。また、「よい相談援助」だと思えるとき、そこにはどのような要素が含まれているのでしょうか。自分自身にとっての「よい相談援助」を振り返り、そこから、活用できる知見を見いだしていきましょう。



ステップ5では、よりよい相談援助を行うための具体的な方策を、自分自身で見だし、明確にしていきます。

よりよい相談援助を行うために、生活保護ワーカーにできることは、たくさんあります。小さなことでも、それを意識しながら、積み重ねていくことが大切です。ぜひ、たくさんのアイデアを書いてみてください。明日のあなたに、夢と希望と仕事の充実感をもたらすメッセージになります。

資料 相談援助項目一覧

	A 相談の受付から申請受理まで	チェック欄(○記入)	B 保護の決定のための調査と要否判定	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	申請者に対し、保護の決定のための調査・聞き取りを行うことについて説明する(イ)	イ
2	相談者(要保護者を含む。以下、「相談者」とする。)に自己紹介し、相談者の生活課題の解決がはかれるよう支援することが職務であることを説明する(イ)	イ	調査・聞き取りにあたり、申請者の事情や気持ちに配慮する(ア)	ア
3	相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する(イ)	イ	調査・聞き取りにあたり、申請者の了解を得よう努める(イ)	イ
4	相談者の相談を、相手を非難・批判することなくよく聞く(ア)	ア	収集した情報にもとづいてニーズを把握し、生活課題の解決や自立にむけて活用できそうな申請者・世帯の能力やよい面を検討する(カ)	カ
5	相談者の主訴やニーズを明らかにし、ニーズの緊急性や優先度を判断する(カ)	カ	保護の決定を法定期間内(14日以内)に行う(ウ)	ウ
6	相談者に対し、利用可能な制度(生活保護ないし他法他施策)の内容について、理解できるよう分かりやすく説明する(エ)	エ	調査・情報収集した事項、把握したニーズ、要否判定と根拠等を、簡明に記録・報告する(キ)	キ
7	相談者が家族や地域・他法他施策の関係機関/者などの社会資源につながるのを支援し、当面の生活の目的をたてられるようにする(エ)	エ	要否判定の結果とその理由、不服申立制度、今後の福祉事務所の関与について、申請者に理解できるよう分かりやすく説明する(ウ)	ウ
8	要保護者に生活保護の申請意思があるか確認し、意思が確認できた場合は申請を受け付ける(ウ)	ウ		
9	生活保護の申請方法(申請書の記載方法、申請時の提出書類、申請後の調査方法など)について、理解できるよう分かりやすく説明する(イ)	イ		
10	相談内容、把握した問題やニーズへの対応などを簡明に記録する(キ)	キ		
11	組織的対応(同僚や査察指導員等への相談)の必要性を検討し、必要な場合にはすみやかに査察指導員等に連絡・相談する(オ)	オ		

	C 援助方針（援助計画）の策定	チェック欄（○記入）	D 保護の実施（保護費の決定と相談援助）	チェック欄（○記入）
1	被保護者に対し、福祉事務所では援助方針（援助計画）を策定し、それにもとづいてかかわることを説明する（イ）	イ	最低生活費や収入を通正に認定し、正確な扶助費の算定を行う（ウ）	ウ
2	被保護者の希望や意思にもとづいた援助方針（援助計画）を策定する（カ）	カ	生活保護の仕組みや受給中の権利・義務について、被保護者に理解できるよう分かりやすく説明する（イ）	イ
3	策定された援助方針（援助計画）について、被保護者から了解をえるよう努める（イ）	イ	被保護者の就労に向けた具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う（カ）	カ
4	生活の安定や自立に向けて、短期的、中長期的な目標を設定する（カ）	カ	被保護者が身体や精神の健康を回復・維持し、自分で自分の健康・生活管理を行なう等、日常生活において自立した生活に近づくことができるよう、具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う（カ）	カ
5	目標にむけて活用できる一時扶助や地域の社会資源について、被保護者に具体的に情報提供する（エ）	エ	被保護者が社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として充実した生活をおくれるよう、具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う（カ）	カ
6	複雑な生活課題を抱えたケースや、対応が困難なケースについて、ケース診断会議等で援助方針（援助計画）を組織的に検討する（オ）	オ	被保護者が活用できる一時扶助や減免制度などについて、具体的に情報提供する（エ）	エ
7	援助方針（援助計画）をできるだけ具体的に記録する（キ）	キ	被保護者からの相談や要望・苦情をうけとめ、すみやかに対応する（ウ）	ウ
8	援助方針（援助計画）について、関係者や関係機関・団体と連携・協働する（エ）	エ	被保護者の努力や意欲を尊重し、認める（ア）	ア
9			被保護者の生活状況や健康状態等の変化に応じてすみやかに対応する（カ）	カ
10			関係者からの情報提供や苦情、相談をうけとめ、すみやかな対応をする（エ）	エ
11			必要なときに活用・連携が図れるよう、社会資源との関係づくりを行う（エ）	エ
12			複雑な生活課題を抱えたケースや対応が困難なケースについて、複数の職員による組織的な対応を行う（オ）	オ
13			保護の変更・停止の際に、その理由と不服申立制度について、被保護者に分かりやすく説明する（ウ）	ウ
14			被保護者の状況や援助の経過について、要点をおさえて記録する（キ）	キ

	E 援助方針（援助計画）の評価・見直し	チェック欄（○記入）	F 保護の廃止	チェック欄（○記入）
1	被保護者の生活に比較的大きな変化が起こった時や一定期間ごとに、これまでの援助方針（援助計画）を見直す（カ）	カ	保護の廃止にあたり、これまでの援助の経過を振り返り、対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する（カ）	カ
2	被保護者が、これまでの自身の取り組みや支援のあり方、生活の変化や課題について、自分の言葉で表現できるよう支援する（ア）	ア	保護が廃止になることについて、被保護者に分かりやすく説明する（イ）	イ
3	援助方針（援助計画）を、被保護者の希望や意思にもとづいて修正する（あらかじめ策定する）（カ）	カ	廃止に対する不服申立制度の内容や手続きの方法について、被保護者に分かりやすく説明する（ウ）	ウ
4	修正された援助方針（援助計画）について、被保護者から了解をえるよう努める（イ）	イ	廃止に伴う被保護者の不安等の感情を理解するとともに、被保護者が廃止後の生活に見通しをもって臨めるよう、必要な助言を行う（ア）	ア
5	修正された目標にむけて活用できる一時扶助や地域の社会資源について、被保護者に具体的に情報提供する（エ）	エ	廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎ等について、被保護者に分かりやすく説明し、必要に応じて手続きの支援をする（エ）	エ
6	複雑な生活課題を抱えたケースや、対応が困難なケースについて、ケース診断会議等で援助方針（援助計画）の見直し・修正を組織的に検討する（オ）	オ	保護廃止に関する対応事項、引継ぎ先への連絡事項を明確に記録する（キ）	キ
7	修正された援助方針（援助計画）をできるだけ具体的に記録する（キ）	キ		
8	修正された援助方針（援助計画）について、関係者や関係機関・団体と連携・協働する（エ）	エ		

この冊子は、「生活保護の評価指標」班が、厚生労働科学研究の一環として作成したものです。

■研究事業の概要■

研究課題名： 厚生労働科学研究政策科学推進研究事業
「生活保護の相談援助業務に関する評価指標の開発と、
指標の業務支援ツールとしての応用に関する研究」

研究期間：平成17年度～平成19年度

研究組織：首都大学東京都市教養学部	教授	岡部 卓
明治学院大学社会学部	准教授	新保 美香
聖隷クリストファー大学社会福祉学部	准教授	根本久仁子
東京大学人文社会系研究科	助教	富江 直子
国立保健医療科学院福祉サービス部	研究員	森川 美絵（主任研究者）

お問い合わせは、下記までお願いいたします。

■お問い合わせ先■

国立保健医療科学院福祉サービス部 研究員 森川美絵

〒351-0197 埼玉県和光市南 2-3-6

Tel：048-458-6143（直通）

Fax：048-458-6715（部）

E-Mail：m.morikawa@niph.go.jp

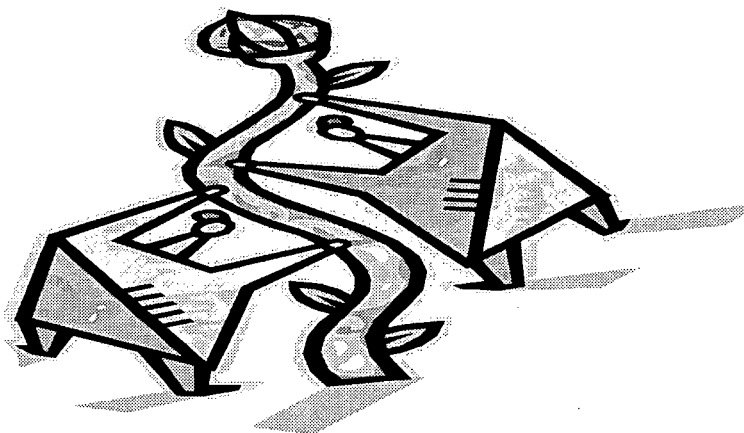


表 題：相談援助活動を見直してみよう！

～「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）

編集者：厚生労働科学研究政策科学推進研究事業「生活保護の相談援助業務に関する
評価指標の開発と、指標の業務支援ツールとしての応用に関する研究」班

発行所：国立保健医療科学院福祉サービス部（埼玉県和光市）

発行日：2008年3月28日

相談援助項目一覧

	A 相談の受付から申請受理まで	チェック欄(○記入)	B 保護の決定のための調査と要否判定	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	申請者に対し、保護の決定のための調査・聞き取りを行うことについて説明する(イ)	イ
2	相談者(要保護者を含む。以下、「相談者」とする。)に自己紹介し、相談者の生活課題の解決がはかれるよう支援することが職務であることを説明する(イ)	イ	調査・聞き取りにあたり、申請者の事情や気持ちに配慮する(ア)	ア
3	相談者の相談内容について秘密が守られることを説明する(イ)	イ	調査・聞き取りにあたり、申請者の了解を得るよう努める(イ)	イ
4	相談者の相談を、相手を非難・批判することなくよく聞く(ア)	ア	収集した情報にもとづいてニーズを把握し、生活課題の解決や自立にむけて活用できそうな申請者・世帯の能力やよい面を検討する(カ)	カ
5	相談者の主訴やニーズを明らかにし、ニーズの緊急性や優先度を判断する(カ)	カ	保護の決定を法定期間内(14日以内)に行う(ウ)	ウ
6	相談者に対し、利用可能な制度(生活保護ないし他法他施策)の内容について、理解できるよう分かりやすく説明する(工)	工	調査・情報収集した事項、把握したニーズ、要否判定と根拠等を、簡明に記録・報告する(キ)	キ
7	相談者が家族や地域・他法他施策の関係機関／者などの社会資源につながるのを支援し、当面の生活の目途をたてられるようにする(工)	工	要否判定の結果とその理由、不服申立制度、今後の福祉事務所の関与について、申請者に理解できるよう分かりやすく説明する(ウ)	ウ
8	要保護者に生活保護の申請意思があるか確認し、意思が確認できた場合は申請を受け付ける(ウ)	ウ		
9	生活保護の申請方法(申請書の記載方法、申請時の提出書類、申請後の調査方法など)について、理解できるよう分かりやすく説明する(イ)	イ		
10	相談内容、把握した問題やニーズへの対応などを簡明に記録する(キ)	キ		
11	組織的対応(同僚や査察指導員等への相談)の必要性を検討し、必要な場合にはすみやかに査察指導員等に連絡・相談する(オ)	オ		

★記号について

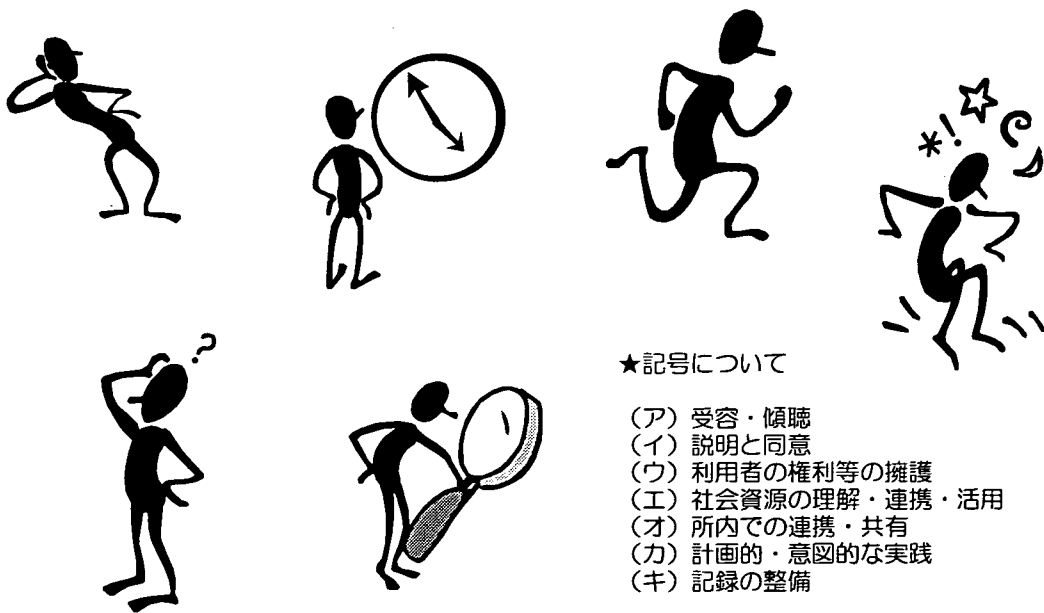
- (ア) 受容・傾聴
- (イ) 説明と同意
- (ウ) 利用者の権利等の擁護
- (工) 社会資源の理解・連携・活用
- (オ) 所内での連携・共有
- (カ) 計画的・意図的な実践
- (キ) 記録の整備



相談援助項目一覧

	C 援助方針（援助計画）の策定	チェック欄（○記入）	D 保護の実施（保護費の決定と相談援助）	チェック欄（○記入）
1	被保護者に対し、福祉事務所では援助方針（援助計画）を策定し、それにもとづいてかかわることを説明する（イ）	イ	最低生活費や収入を適正に認定し、正確な扶助費の算定を行う（ウ）	ウ
2	被保護者の希望や意思にもとづいた援助方針（援助計画）を策定する（カ）	カ	生活保護の仕組みや受給中の権利・義務について、被保護者に理解できるよう分かりやすく説明する（イ）	イ
3	策定された援助方針（援助計画）について、被保護者から了解をえるよう努める（イ）	イ	被保護者の就労に向けた具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う（カ）	カ
4	生活の安定や自立に向けて、短期的、中長期的な目標を設定する（カ）	カ	被保護者が身体や精神の健康を回復・維持し、自分で自分の健康・生活管理を行なう等、日常生活において自立した生活に近づくことができるよう、具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う（カ）	カ
5	目標にむけて活用できる一時扶助や地域の社会資源について、被保護者に具体的に情報提供する（エ）	エ	被保護者が社会的なつながりを回復・維持し、地域社会の一員として充実した生活をおくれるよう、具体的な相談援助（社会資源の活用も含む）を行う（カ）	カ
6	複雑な生活課題を抱えたケースや、対応が困難なケースについて、ケース診断会議等で援助方針（援助計画）を組織的に検討する（オ）	オ	被保護者が活用できる一時扶助や減免制度などについて、具体的に情報提供する（エ）	エ
7	援助方針（援助計画）をできるだけ具体的に記録する（キ）	キ	被保護者からの相談や要望・苦情をうけとめ、すみやかに対応する（ウ）	ウ
8	援助方針（援助計画）について、関係者や関係機関・団体と連携・協働する（エ）	エ	被保護者の努力や意欲を尊重し、認める（ア）	ア
9			被保護者の生活状況や健康状態等の変化に応じてすみやかに対応する（カ）	カ
10			関係者からの情報提供や苦情、相談をうけとめ、すみやかな対応をする（エ）	エ
11			必要なときに活用・連携が図れるよう、社会資源との関係づくりを行う（エ）	エ
12			複雑な生活課題を抱えたケースや対応が困難なケースについて、複数の職員による組織的な対応を行う（オ）	オ
13			保護の変更・停止の際に、その理由と不服申立制度について、被保護者に分かりやすく説明する（ウ）	ウ
14			被保護者の状況や援助の経過について、要点をおさえて記録する（キ）	キ

	E 援助方針（援助計画）の評価・見直し	チェック欄（○記入）	F 保護の廃止	チェック欄（○記入）
1	被保護者の生活に比較的大きな変化が起こった時や一定期間ごとに、これまでの援助方針（援助計画）を見直す（カ）	カ	保護の廃止にあたり、これまでの援助の経過を振り返り、対応が必要となる事項や引継ぎ先への連絡事項等を整理する（カ）	カ
2	被保護者が、これまでの自身の取り組みや支援のあり方、生活の変化や課題について、自分の言葉で表現できるよう支援する（ア）	ア	保護が廃止になることについて、被保護者に分かりやすく説明する（イ）	イ
3	援助方針（援助計画）を、被保護者の希望や意思にもとづいて修正する（あらかじめ策定する）（カ）	カ	廃止に対する不服申立制度の内容や手続きの方法について、被保護者に分かりやすく説明する（ウ）	ウ
4	修正された援助方針（援助計画）について、被保護者から了解をえるよう努める（イ）	イ	廃止に伴う被保護者の不安等の感情を理解するとともに、被保護者が廃止後の生活に見通しをもって臨めるよう、必要な助言を行う（ア）	ア
5	修正された目標にむけて活用できる一時扶助や地域の社会資源について、被保護者に具体的に情報提供する（エ）	エ	廃止に伴い必要となる各制度の手続き（国保加入、年金等）や変更事項（各種減免がなくなること等）、他法他施策への引継ぎ等について、被保護者に分かりやすく説明し、必要に応じて手続きの支援をする（エ）	エ
6	複雑な生活課題を抱えたケースや、対応が困難なケースについて、ケース診断会議等で援助方針（援助計画）の見直し・修正を組織的に検討する（オ）	オ	保護廃止に関する対応事項、引継ぎ先への連絡事項を明確に記録する（キ）	キ
7	修正された援助方針（援助計画）をできるだけ具体的に記録する（キ）	キ		
8	修正された援助方針（援助計画）について、関係者や関係機関・団体と連携・協働する（エ）	エ		





<7つの機能の説明>

(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。

(エ) 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を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。

(カ) 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。

(注) この「相談援助項目一覧」は、厚生労働科学研究「生活保護の評価指標」班が作成した『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月改訂版）の一部です。活用方法などの詳細は、『てびき』をご覧ください。
お問い合わせは、厚生労働科学研究「生活保護の評価指標」班までお願いいたします（連絡先は、『てびき』をご参照ください）。