

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。

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、当面の生活の目足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」

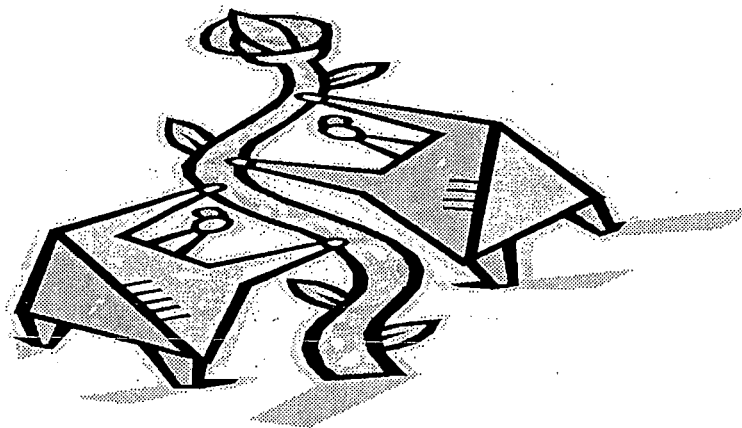
研究期間：平成17年度～平成19年度

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@nipoh.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

資料 7. 業務支援ツールの効果検証

(平成 19 年度分担研究報告書 第 6 章抜粋)

(1) 業務支援ツールを用いた研修方法の概要

- ①参加者に 3～4 名で構成する 3 つのグループに分かれて着席してもらう。
- ②「相談援助項目一覧」の 6 過程< 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 > を示し、グループごとにそれらのプロセスの 2 つずつをそれぞれに検討する。
- ③グループに指定されたプロセスにおいて、「普段どのようなことに気をつける必要があると考えているか」を、まず個人でポストイットに書き出す。その後グループで出されたポストイットを模造紙の上で整理し、「相談援助項目」と照応させる作業を行う。
- ④グループ毎に、個人で書き出したポストイットのうち、各プロセスの「相談援助項目」にあてはまったものがどの程度あったか確認するとともに、「相談援助項目」にあてはまらなかったポストイットの内容を吟味する。その結果を、A～F のプロセス毎に、報告してもらう。
- ⑤グループ毎に、今回の作業の感想を伝えあう。
- ⑥ 3 つのグループ全体の作業を統合し、結果を業務支援ツールの「実施状況の整理票」に記入したうえで、レーダーチャートを作成する。（この作業は、⑤の感想を伝え合う時間の間に行う）
- ⑦最後に、作成したレーダーチャートを示し、相談援助の 7 つの機能< 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 > のどの部分に強弱があったかを発表し、全体で確認する。ファシリテーターが全体をまとめて研修を終了する。なお、今回の研修では、参加者がリラックスして取り組めるように BGM を流した。

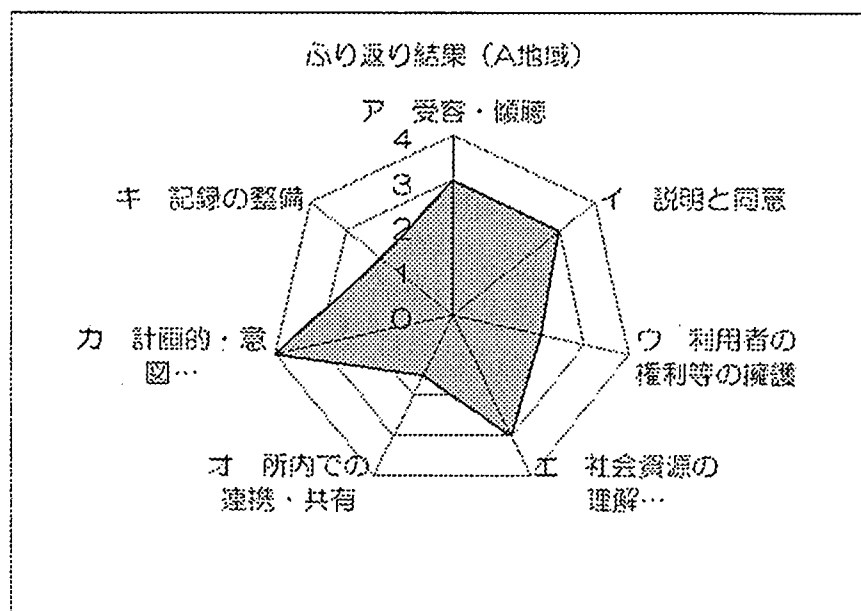
◆資料7 (続)

(2) 研修の結果 (A自治体、B自治体)

【A自治体】

① 実施状況の整理表とレーダーチャートから見る結果

グループによる作業内容を整理票に落とし込み、レーダーチャートに記載した結果は以下のとおりである。相談援助の7つの機能の中では、カ. 計画的・意図的な実践の部分がほぼ網羅されており、4段階評価の4であった。オ. 所内での連携の部分が、1. 5、ウ利用者の権利擁護と、キ記録の整理が2でありこれらが低かった。しかしながら、全体的にまんべんなく7つの機能が意識されていることがうかがわれた。



② 研修を振り返っての参加者の感想

◆参加者A

- ① プロセス B の赤で囲った内容は具体的な作業が多かった。具体的な作業というのは、本筋から外れたもの、事務作業など。いま、不登校支援など新しいプログラムを始めているが、同時に、そのような事務作業も一緒に増えるように思う。
- ② お金を出す立場なので、利用者の態度は、保健師など他の専門職に対するものと、ケースワーカーに対する態度は明らかに違う。平等とはいいが、そのような立場の違いを前提として、どのように信頼関係をつくっていくのが大切だと思う。
- ③ 数年前から、事務職の新人は3年で他の部署に移動することが職場で決まった。そのため、新人にいろいろと教えてもやりがいを感じられない。

◆参加者B

- ① プロセス B について、困っている利用者の状態にあぐらをかいてきたようなところがあったのかもしれないと感じた。14日以内に通知するという説明などはしっかりやっていたのかもしれない。

それは、相談で伝えているのか、ケースワーカーで伝えなければいけないのか、連携がうまくいっていないことがあるためである。

◆参加者C

- ① 2週間以内に通知するとしても、「相談の担当者が言っているだろう」と当たり前に思い込んでいた。
- ② プライバシーを超えて調査することがあると利用者に伝えると、その段階で保護を辞退する人もいる。どのように伝えるのかは難しい。
- ③ 利用者は、保護の開始前、申請のときの精神状態と、保護が開始されて生活が落ち着いてからの精神状態は違うことが多い。相談では「大変だ」といわれた人でも、ケースワーク段階では落ち着いていることもある。

◆参加者D

- ① 普段の業務を見直すことができた。
- ② 自分が普段気づかないところに、気づくことができた。
- ③ 普段は当たり前だと思っていることでも、できていないことが多かった。

◆参加者E

- ① 事務作業に追われて、利用者の気持ちを考えることができていなかった。
- ② 〈今後の要望として〉処遇困難ケース（認知症の人、病院・介護施設に入りたくても入れない人など）に対するアドバイスが欲しい。

◆参加者F

- ① 自分にない視点について、気づくことができた（権利擁護など）。

◆参加者G

- ① 利用者への説明などがつつい忘れがち、またわかつてはいるが省いてしまう…。
- ② 自分が行っている業務について、気づくことができた。
- ③ ゲーム感覚で負担も少なく、面白かった。職場のメンバーにも広めていきたい。
- ④ （この研修は）一回きりではもったいない。

◆参加者H

- ① 秘密保持などといったことは当然すぎて項目としては出てこなかった。
- ② （項目としてあげたことは）細かい実務のことが中心になった。
- ③ 記録に関しては、確かに弱いかなと思った。時間がなくてなかなかできていなかった。

◆参加者I

- ① 長期入院の方へのフォローアップが抜けていたことを改めて感じた。特に問題のない高齢者世帯のような、動きのない世帯は置き去りにされがちなので、そのような方への対応に役立つツールがあれば、と思う。

◆参加者J

- ① 当たり前過ぎて出てこなかったこともあるが、忘れていたことに気づききっかけになってよかった。
- ② （項目一覧と、ポストイットに書き出した項目との）ずれがあったのは、項目一覧は権利擁護など相談援助に関するものが中心に考えられているのに対して、自分たちは実務的なことを中心に考えがちであったためだと思う。

③ 新任研修だけでなく、中堅など現任への研修があるとよいと思った。

◆参加者K

① 所内の連携は普段から当たり前に行っていることだったが、書き出してみると項目として思いつかなかった。(この点に関しては参加者Jより「すべての過程で行っていることなので、過程別に見ていくなかでは出てきにくかったのではないかとコメントあり)

② 目で見えてわかる形になると面白いと思った。

<相談援助項目をふまえて業務を行うことの意味をどのように考えるか>

* 業務がしやすくなる。

* 自分に足りないものが確認できる。

* 相談援助の部分について、業務の自己点検ができる。

* 忙しい毎日の中で、このような援助内容を整理したものとがあると助かる。

* 今回のグループワーク内容について前もって考えていれば、もう少し効果的な回答(話し合い)ができたのではないかと(事務的な業務内容を中心に記述したため)。

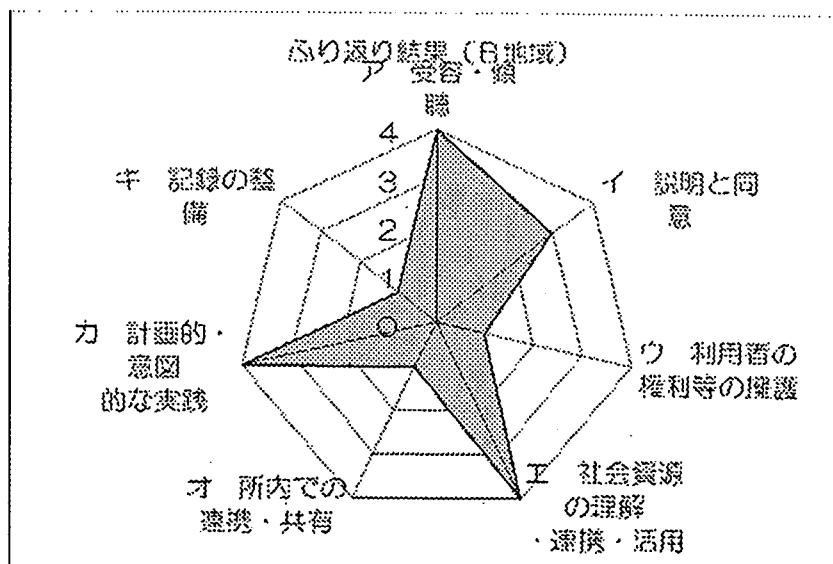
* 評価とはどのような意味か?

→ 評価には、自己評価だけでなく勤務評価など、様々なニュアンスを含むため、外に向けて発信する際には、「評価」という言葉の使い方にも注意が必要である。

【B自治体】

① 実施状況の整理表とレーダーチャートから見る結果

グループによる作業内容を整理票に落とし込み、レーダーチャートに記載した結果は以下のとおりである。相談援助の7つの機能の中では、ア受容・傾聴、エ社会資源の理解・連携・活用、カ計画的・意図的な実践が、4段階評価の4であった。一方で、ウ利用者の権利等の擁護、オ所内での連携・共有、キ記録の整備が1であり、7機能の評価の高低差が著しく出る結果となった。



② 研修を振り返っての参加者の感想

◆参加者L

- ① 「当然のことだから点数がでなかった」点もあったが、記録についてはやはり意識していなかった。
- ② 利用者の権利擁護は、当然だと思っている。
- ③ 指導という言葉、よく使うが…。みんな、相手が理解するであろうことを前提に、普通に話をして
いる。自分は、利用者に対して、やわらかく、具体的に相手にわかるように伝えることは大事だと思い、
そうした実践を心がけている。(専門用語は使わない)
- ④ 14日以内に実施することなど、実際には、調査等の関係でできない現状がある。

◆参加者M

- ① 「所内での連携」の点数が低いのが以外だった。自分のグループ内では意見としてわりと出ていたよう
に思う。
- ② やっていて、何をするのか不安だったが、やってみたらおもしろくて、時間の経つのが早かった。

◆参加者N

- ① ポストイットに何を書いたらいいかわかりにくかったので、もったいなかった。具体的な指示があっ
てもよかったかもしれない。
- ② 所内との連携、まだ自分の事務所では「ケース検討会」などをやれていないので、そういうところの
弱さが出てしまったかも。
- ③ 検討するボリュームがありすぎて、話あいの時間をゆっくりとることができなかったことは残念だっ
た。もっとゆったりと話したかった。

◆参加者O

- ① みなさんが書かれている内容を見ると、まだ福祉事務所の「処遇方針」の域を出ないものが多かった
のではないと思う。役所が一方的に決めて、それを利用者伝えるというような内容が多かった。
本人の意志、利用者への説明など(がなく)、自分のところを振り返ってみても、一般的な処遇方針
の内容となっていた。
- ② 実際に把握した問題を、どのように認識して、次の援助に生かすか、そこがまだ確信をもって行っ
ていないところかもしれない。
- ③ まだ「指導」なのかな……。
- ④ 役所の都合で決定され、相手の都合を考えないことが多い。どちらを向いて仕事をするか(役所か利
用者か)問われている。

◆参加者P

- ① このような内容の研修とは知らなかった。参加者を決めてから内容を聞いた。最初はとまどったが、
おもしろかった。どのような点を考えていったらよいのかが分かった。
- ② 難しい事例について、スーパーバイザーと相談することはない。全部自分でやることが多い。対応は、
比較的あっさりしている。
- ③ 自立支援などについてのケース会議はやっておらず、新規と78条関連のみになる。
- ④ 「相談援助項目一覧」の「B」の「ウ」「イ」は、しつこくやる。実態としては、Aの段階で行う。

- ⑤ 明らかに申請を受理するべきだとわかる相談者との面談には、最初から項目をチェックするワーカーが同席する。

◆参加者Q

- ① 当初から相談を受ける際に何を基準にしてやるのか、ということは口承伝統のような形で学んできた。今回の研修で使用したようなチェック項目はなく、不安だった。いつも、毎日感じている。研修で使用したような何らかの資料が必要だと思う。たくさんの本はあるが、どれを使えばいいのかを決めることは難しい。研修の資料はとともありがたい。来てよかったと思う。目の覚めるような想いがした。
- ② 国の統計では生保担当ワーカーは福祉6法を担当するとされていても、実態は3科目主事ということのみが考えられていて、(6法を担当するという)人員配置になっていない。
- ③ 仕事は、毎日、悩む。ストレスが多い。

◆参加者R

- ① 他法はすべて他の部署の仕事になる。権利として申請書を出すのはいいが、結果として生活保護が利用できなかったらどうなるのか。相談段階でベテランの人がいればいいのだが、きちっと窓口で他法の事業も含めて相談できる体制が大切だと想う。
- ② 最初の相談段階で横割りにして、いろいろな部署とかかわることがいいと思う。

◆参加者S

- ① 職員の構成は、30歳代前半の若手が多く、スーパーバイザーが40歳ぐらい。ベテランはいない。

◆参加者T

- ① 研修チームを担当しているので参加した。倫理・技術・専門知識のなかで、倫理は言葉で伝達しにくい。研修で使用した「項目一覧」に入っていてよかった。使える。しかし、「専門知識」がないと、傾聴しても進まない。制度は多様で難しい。
- ② 専門知識をチェックするリストも作ってほしい。社会福祉士の資格をもっている人には当たり前かもしれないが、そのようなリストがあると、資格の勉強をする機会がなかった人にも専門知識の必要に気付くことができる。
- ③ つめこみではない、生活保護の観点からの知識が必要。

◆参加者U

- ① 具体的なケースがないと、知識もなかなかたまらない。
- ② 学校に行っているようで楽しかった。意見は十人十色。
- ③ ケースワーカーとしては一人で動くが、みなで集まると、他の人の意見がよく聞くことができてよかった。

◆参加者V

- ① 参加者には展開がわからない中で、おもしろく感じて取り組めた。
- ② 「分類されない」に自分の意見があった。良いか悪いか分からないが、すべては受給者のためと思って考えていきたい。

◆参加者W

- ① グループを変えることで、その前のグループの人が書いていないことを、追加していくことはおもしろいと思った。

- ② その人独自の考えや、自分の発想にないものなど、リストには分類できないものが一番興味を引かれる。自分には無いものが分かる。発想のバリエーションが増える。

<相談援助項目をふまえて業務を行うことの意味をどのように考えるか>

- * 役にたつと思う。
- * あんまり項目が増えるとつらいが、少ないと評価もしづらいし・・・。
- * マニュアルとなってしまうと、意味がない。
- * 点検や自分の確認という意味では役に立つが、これが、マニュアルとして強制されるようになると、やりにくくなるかもしれない。
- * 処遇方針が死語になり、(利用者の主体性を大切に) 援助方針となればいい。まだ役所には、そうした発想はない。これからの課題である。
- * 「相談援助項目一覧」の活用として、監査の資料として出してほしい。監査は「行動規範」になるためほどほどにしてほしいが、「行動規範」として「項目一覧」は使える。
- * 所内の連携・共有や、記録の整備などはアバウトにやっていることに気付いた。しかし、このような研修があるからこそ気付くことができる。このような機会を、監査などの仕組みに組み込むことが必要だと思う。人任せにすると、個人の問題意識に左右されてしまうので、監査など強制的に気付かせるようにしないといけないと思う。
- * どのような書類を持ってきてほしいかというチェックリストはあるが、何を話せばいいのかというチェックリストはなかったので、研修で使用した項目一覧はありがたい。
- * (ケースワークでも) 産学官の連携は、これから必要だと思っている。