

① 援助関係の構築 <面接技術>

・質問

本人の想いを聞くこと。

本人がなぜ、そう思ったのか、生活環境、その他。
本人のおかれている状況を理解した上で、サービス利用計画書や個別支援計画を作成する。

相談支援専門員や

サービス管理責任者に必要なことは？

「聴く」力

「状況を把握する」力

「優先順位」を決める力



9

② デマンドとニーズを考える

※ デマンド・・・需要・要望・要求(主観的要求・要望)

※ ニーズ・・・必要・要求(客観的必要性)

就労継続支援A型事業所で働きたいです！



10

Aさんの事例から

Aさんは、精神障害があり、現在は就労継続支援B型の事業所に週4回通所しています。

仕事面では真面目さは見られますが、役所や銀行に行かないといけないうって、急な欠席をしたり、お話にならなくなると、周りが見えずにしゃべり続けてしまうこともある。

また、自宅の様子を見ると、荷物が山積みで、片付けや整理整頓が苦手な様子。

(相談支援専門員)

「就労継続支援A型事業所で本当に働けるのかしら？
大丈夫かな...」



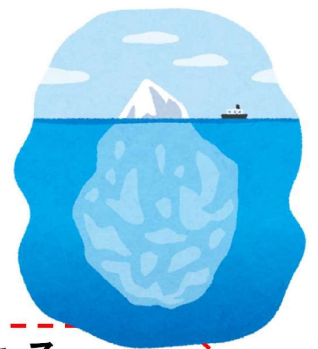
11

「A型事業所で働きたいです！」

※ デマンド:「A型事業所で働きたい」

※ ニーズ(例):

- ・「薬の飲み忘れがあって、不眠や寝坊がある」
- ・「通勤の公共交通機関が苦手で、乗れない」
- ・「生活費の管理が苦手で借金があり、返済しないといけないう」
- ・「親が年金の通帳を全額管理しているので、自由に使える小遣いが欲しい」



デマンドの奥にあるニーズに着目する。

➡ ニーズを本人に気づいてもらう働きかけが必要。

そして、ニーズの抽出には十分なアセスメントが必要²。

③ アセスメント

- ・いかに本人を理解できるか。
- ・さまざまな情報を分析、集約、整理する。

課題をとらえる上では、その人の経過（歴史）、背景、価値観など、生活全体を把握し、理解していく。「人と状況の全体性」

（応用）

- ・事業所アセスメント
- ・地域診断

13

その人を理解するための、さまざまな情報（アセスメント）

どんな車に乗っている？それは何年モデル？

友人との雑談の内容は？

高校時代の部活は？

外食は何が好き？

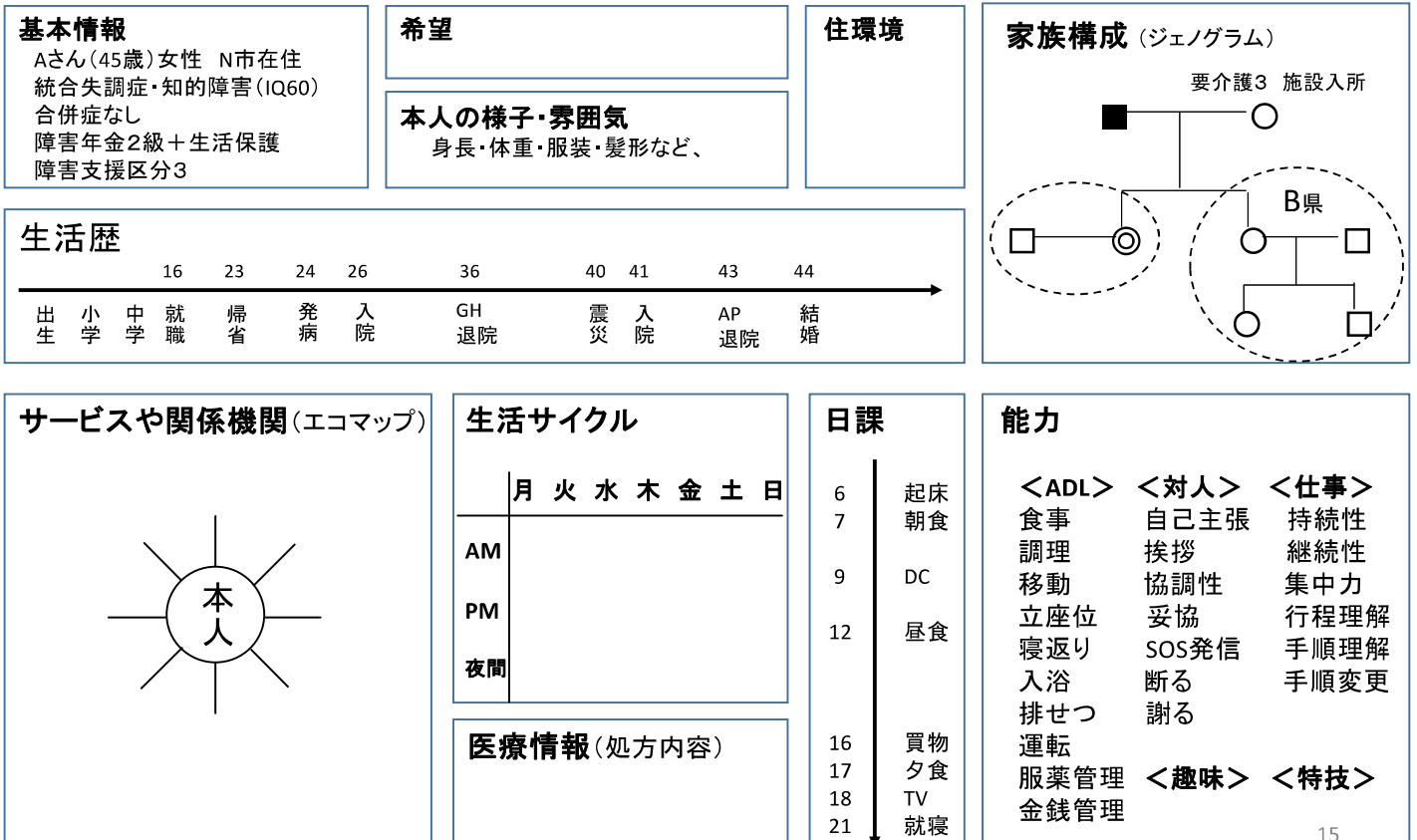
漫画が好きって、ビッグコミック？ジャンプ？

吸っているたばこの銘柄は？

使っている化粧品は？

14

アセスメントの項目（事例検討グラフィック版）



④ 意思決定の支援

Bさんの例

本人:「今のまま自宅で生活をしたい。」
 障害があっても、住み慣れた家で生活をつづけたい。

ご家族:「施設に入ってもらいたい。」

親亡き後が心配なので。高齢となって、本人の介護が難しくなっている。

Bさんの事例から 本人主体のプラン作成とは？

〇〇相談支援専門員

「本人が入所はしたくない、今のまま家で生活をしたいと言っているので、在宅で生活できるプランを考えていくか、でも、社会資源があるのかな？」



□□相談支援専門員

「ご本人は自宅での生活を希望しているけど、このままじゃ、やっぱり一人での生活は難しいよな、本人に施設入所を分かってもらうしかないかな」



17

考えられる対応例

- ・施設入所と在宅、それぞれメリットとリスクなど十分な情報提供をする。
- ・親も本人も双方がイメージできるように、見学などの機会を作る。
- ・実際に施設入所している方の体験談、地域で生活をしている方の体験談をそれぞれ聴く機会をつくる。(ピアの活用)
- ・単身生活を送れるようになるためのサービスや訓練、アセスメントはどんな制度を使えばいいか情報収集する。
- ・本人とご家族、また関係機関等が加わった担当者会議を開催する。
- ・地域の自立支援協議会や基幹相談支援センターと協働で事例検討を実施する。
- ・またBさんが仮に地域で生活を続ける上での、地域の課題を協議会に挙げて、必要な支援の開拓や創出に関与する。

18

意思決定支援の基本的原則

(障害福祉サービス等の提供に係る 意思決定支援ガイドライン)

- (1) 本人への支援は、自己決定の尊重に基づき行うことが原則
(本人の自己決定にとって必要な情報の説明は、本人が理解できるように工夫して行う。)
- (2) 職員等の価値観においては不合理と思われる決定でも、他者への権利を侵害しないのであれば、その選択を尊重するよう努める
- (3) 本人の自己決定や意思確認がどうしても困難な場合は、本人をよく知る関係者が集まって、本人の日常生活やサービス提供場面における表情や感情、行動に関する記録などの情報、これまでの生活史、人間関係等様々な情報を把握し、根拠を明確にしながら障害者の意思及び選好を推定

19

意思決定支援の具体例(1)

施設入所支援を利用して15年になるBさんは、知的障害と自閉症があり、言葉によるコミュニケーションが難しい状態であった。また、家族が亡くなり、成年後見人が選任されていた。担当の相談支援専門員は、継続サービス利用支援によるモニタリングで、今後も引き続き施設入所支援を利用するのか、グループホーム等に生活の場を移行するのか、Bさんの意思決定支援が必要であると考えていた。

そこで、担当の相談支援専門員が意思決定支援責任者となり、Bさんと成年後見人、施設入所支援のサービス管理責任者とBさんの担当職員、グループホームのサービス管理責任者の参加により、Bさんの意思決定支援会議を開くこととなった。成年後見人は、Bさんが施設に慣れて落ち着いた生活を送れているのに、生活の場を変えることでBさんが不安定な状態にならないか不安であると話した。

意思決定支援責任者が、自宅でのBさんの様子について成年後見人に尋ねると、帰省した時は、自分でお湯を沸かしてカップラーメンを作って食べていること等が話された。

20

意思決定支援の具体例(2)

施設入所支援のサービス管理責任者と担当職員はその話を聞いて、施設では自分でお湯を沸かしたり、カップラーメンを作ったり食べたりする場面がなかったため、施設の環境がBさんの本来できることを狭めてしまっているのではないかと、Bさんにとってよりよい生活の場について考えることが必要ではないかと思った、と話した。

Bさんは、目の前にある洋服や食べ物の中から自分が気に入った物を選んだり、絵カードや写真カードを見て、その日に行く活動を選んだりにはできるが、経験したことがないグループホームの生活と今の施設の生活を比べて選ぶことは難しかった。そこで、グループホームのサービス管理責任者は、空き部屋のあるグループホームがあるので、体験利用をしてみても、その様子からBさんの意思を確認してはどうかと提案した。

意思決定支援責任者である相談支援専門員は、意思決定支援会議の結果を踏まえてサービス等利用計画を変更し、地域移行支援に基づくグループホームの体験利用を行う内容に見直した。

21

意思決定支援の具体例(3)

また、1ヶ月後に再度意思決定支援会議を開き、Bさんの体験利用の様子を共有し、Bさんが今後の生活の場について施設の利用を継続したいのか、グループホームで生活したいのかについて確認することになった。

Bさんがグループホームで混乱しないように、施設で使っていた絵カードやスケジュールをグループホームでも使うことにした。人数の少ないグループホームの環境は、Bさんにとって落ち着けるようだった。近くのコンビニエンス・ストアに買い物に行ったり、カップラーメンや冷凍食品を調理して食べたりと、Bさんは生活の幅を広げていった。

1ヶ月後に、意思決定支援会議が開かれ、グループホームでの体験利用の様子が報告された。その内容から、Bさんの意思がどこにあるのか、誰にとっても明らかであった。

(障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドラインより)

22

⑤ ソーシャルワークの技法

【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」】

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。

23

【ソーシャルワークの三大技術】

○ ケースワーク
個別援助技術



○ グループワーク
集団援助技術



○ コミュニティーワーク
地域援助技術(間接援助技術)



24

ケースワーク(個別援助)とは？

利用者(相談者)個人や家族が生活上で困難な問題を持った場合に、その問題を解決するために相談や援助を行うこと。

(直接的に援助する直接援助技術)

※支援者が利用者さんと1対1でじっくりとかかわっていく援助体系

25

グループワーク(集団援助)とは？

グループを援助対象とし、グループ活動や話し合いなど、グループのメンバー相互作用を通して、各自の社会性を高め、各々が抱える問題について効果的に対応できるように援助を行うこと。(直接援助技術)

例えば、利用者ミーティング、グループ活動、当事者グループ、自助グループなど。(広い意味では、家族を交えた話し合いや担当者会議なども含まれる。)

26

コミュニティワーク(地域援助)とは？

地域住民にとって問題となっている生活課題を解決するために、用いられる技術で、**住民の組織化**を行い、施設や社会福祉関係機関などの連携を強化して、**住みよい地域づくり**を目指すもの。

(間接援助技術)

27

連携が広がると・・・、(ネットワーク構築)

機関・職員の名前を知っている。



行ったことがある、少し話したことがある。



一緒に仕事をしたことがある。



大変なケースも役割分担して、負担が分散される。
お願いできる、される。(無理も言える)



一緒に仕事がしたいと思える。
チームの一員になってもらいたいと思う。

28