

生活困窮者自立支援制度
支援員のための
育ちのガイドブック
～専門職としてのキャリアづくりにむけて～

INDEX

はじめに		
ガイドブックの活用方法と構成		
第1章 本制度に関わる全ての人大切にしたいこと	6
1. 生活困窮者自立支援制度の対象者像	7
2. 生活困窮者自立支援制度の理念・基本姿勢	11
第2章 支援員の専門性形成のイメージ～キャリアサーフ～	20
1. 支援員の「キャリアサーフ（career surf）」とは？	21
2. 支援員として獲得したい能力や姿勢	24
第3章 支援員のための「キャリアサーフ・シート」の活用	32
1. キャリアサーフ・シートの構成	33
2. キャリアサーフ・シートの活用方法	35
第4章 支援員を支える組織的・社会的な仕組み		44
1. 支援員を支える様々な仕組み	45
2. 問いからはじめる！みんなのための事例検討	50
第5章 「私の育ち」～さまざまな支援員の育ちに関するエピソード～	56
付録 職場で共有したい用語集	65

はじめに

生活困窮者自立支援制度（以下「本制度」という）は、平成27年4月より、生活困窮者の自立の促進を図ることを目的に、福祉事務所を設置する全国の地方自治体において実施されています。

本制度で相談機能を担う各種事業の支援員のみなさまは、日々、複雑多様な課題を抱える方への相談（＝個別支援）と、個別支援を通じた分野・官民の別を問わない多様なネットワークの構築（＝地域づくり）に取り組まれています。また都道府県担当職員のみなさまは、支援員のみなさまの支援の質向上にむけ、研修実施や事業の実施体制整備等の市町村支援に取り組まれています。これらは、誰もが排除されず安心して暮らせる社会の実現に寄与するものです。

本制度の核は「人が人を支える」ことであり、多様で複合的な課題を有する生活困窮者の支援には、一定の専門性が求められることから、これまでも国や都道府県において、人材養成の取組が行われています。

生活困窮者支援の仕事には「正解」がなく、すぐには「成果」が見えづらいものです。また、各種事業の実施機関は、その規模や人材育成の体制も様々な状況にあります。そうした中では、支援員のみなさまが自身の現状を把握し、次なるステップにむけた目標を考えること・支援員としての能力や姿勢を獲得する機会について確認することのできるツールが必要であると考えられることから、このガイドブックを作成しました。

このガイドブックでは、本制度の理念とともに、支援員のみなさまが組織において、専門職としてのキャリアを築いていくための新たな考え方である「キャリアサーフ」をはじめ、ご紹介するツールを通じて支援員のみなさまの「育ち」を応援するものです。上記のツールはおひとりでも使用可能ですが、職場の同僚同士や、研修等の機会を通じて職場の外の仲間のみなさまとともに取り組んでいただくことも推奨します。

このガイドブックが、本制度の理念を具現化に向け、日々地域で奔走されている支援員のみなさまの育ちと、支援員をひとりにしない・させない組織運営、ひいてはよりよい制度運営にむけた一助となれば幸いです。

令和7年3月 厚生労働省社会・援護局地域福祉課 生活困窮者自立支援室

ガイドブックの活用方法と構成

本ガイドブックの読者は、本制度において直接支援に関わるみなさま、自治体や都道府県の担当職員のみなさまを想定しております。下記のような場面で、ご活用いただければ幸いです。



直接支援を行う支援員のみなさま

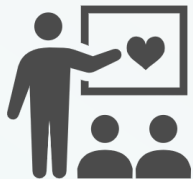
- 制度が目指す理念や基本姿勢を確認する
- 支援員としての現状把握と次なる目標を設定する
- 後輩・部下の人材育成にむけたヒントを得る
- 支え合う職場・チームづくりのポイントを学ぶ 等



自治体担当職員のみなさま

- 制度が目指す理念や基本姿勢を確認する
- 制度を運営する主体として、関係機関・事業者との円滑なコミュニケーションにむけた参考とする
- 支え合う職場・チームづくりのポイントを学ぶ 等

市町村支援を実施する都道府県担当職員のみなさま



- 制度が目指す理念や基本姿勢を確認する
- 都道府県研修の企画検討時の参考にする（第2章「2.支援員が獲得したい能力や姿勢」をもとに）
- 管内自治体への助言や情報提供を行う際の参考とする
- 支え合う職場・チームづくりのポイントを学ぶ 等

本ガイドブックの構成です。
知りたいこと・お困りごとに応じて、ご自由に読み進めてください。

第1章 本制度に関わる全ての人大切にしたいこと

- 本制度の対象者像と、制度に関わる全ての人大切にしたい制度の理念や基本姿勢等について示します。

第2章 支援員の専門性形成のイメージ～キャリアサーフ～

- 本制度の支援員の「育ち」の過程（専門性形成）をサーフィンにたとえたイメージと、支援員として獲得したい能力や姿勢、またそれらを獲得する機会の例について示します。

第3章 支援員のための「キャリアサーフ・シート」の活用

- 支援員としての現状を把握をするとともに、今後に向けた目標・アクションを考えるための「キャリアサーフ・シート」とその使い方を紹介します。

第4章 支援員を支える組織的・社会的な仕組み

- 本制度における「支援員を支える仕組み」について紹介します。本制度におけるスーパービジョンの考え方や、気軽に取り組める事例検討の手法等を紹介します。

第5章 「私の育ち」～さまざまな支援員の育ちに関するエピソード～

- インタビューを通じて伺った、各地で活躍する支援員の方々の「育ち」に関するエピソードを紹介します。（1年目、6年目、9年目、10年目）。

付録 職場で共有したい用語集

- 多様な経歴をもつ人たちが集う職場で、基本的な考え方を共有しながら支援や育成を的確に行うため、大切な用語とその意味を整理します。

▶ 次のページから、本編がはじまります！

第1章

本制度に関わる全ての人が大切にしたいこと

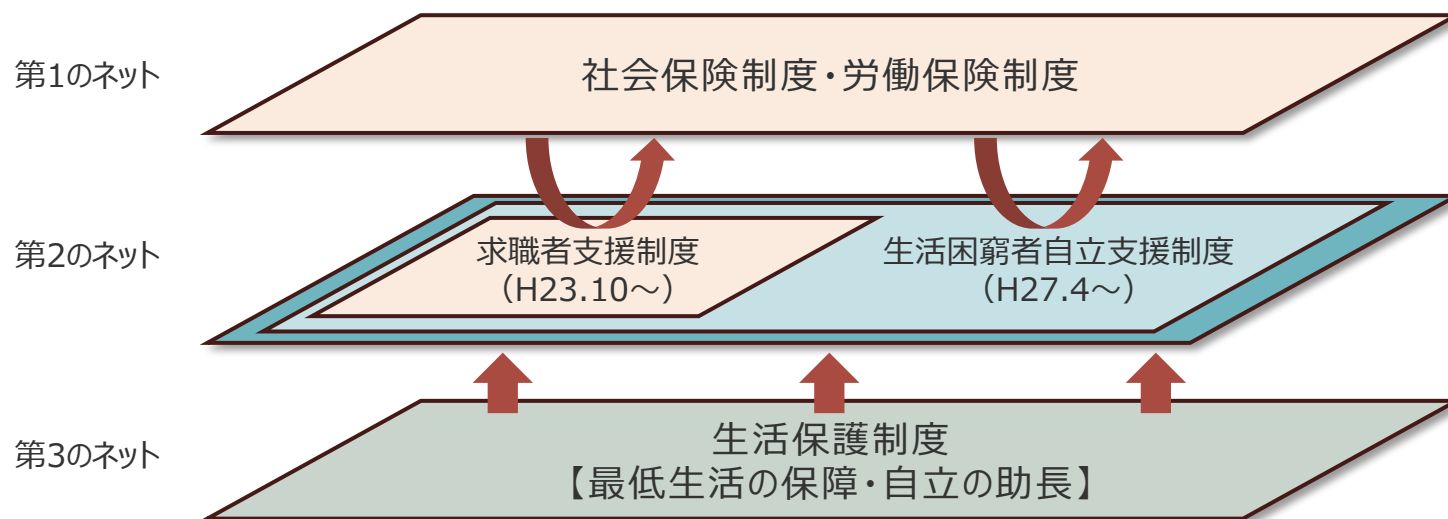
はじめに、本制度の対象者像や、制度の理念をはじめとする基本的な事項について示します。

ここで示すのは、本制度に関わる全ての人が大切にしたいものです。初任者の方も、経験を積まれた方も、ぜひ、折にふれて確認しておきましょう。

1. 生活困窮者自立支援制度の対象者像

本制度は、平成25（2013）年12月、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）の成立により創設されました。

生活に困窮する方に対するセーフティネットとして、第1のセーフティネットである「社会保険制度」「労働保険制度」と、第3のセーフティネットである「生活保護制度」の間に位置づいています。



法の目的は「生活困窮者自立相談支援事業の実施、生活困窮者住居確保給付金の支給その他の生活困窮者に対する自立の支援に関する措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図ること」とされています（法第1条）。

「生活困窮者」について、法律上では以下のように定義されています。

第3条

この法律において「生活困窮者」とは、就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者をいう。

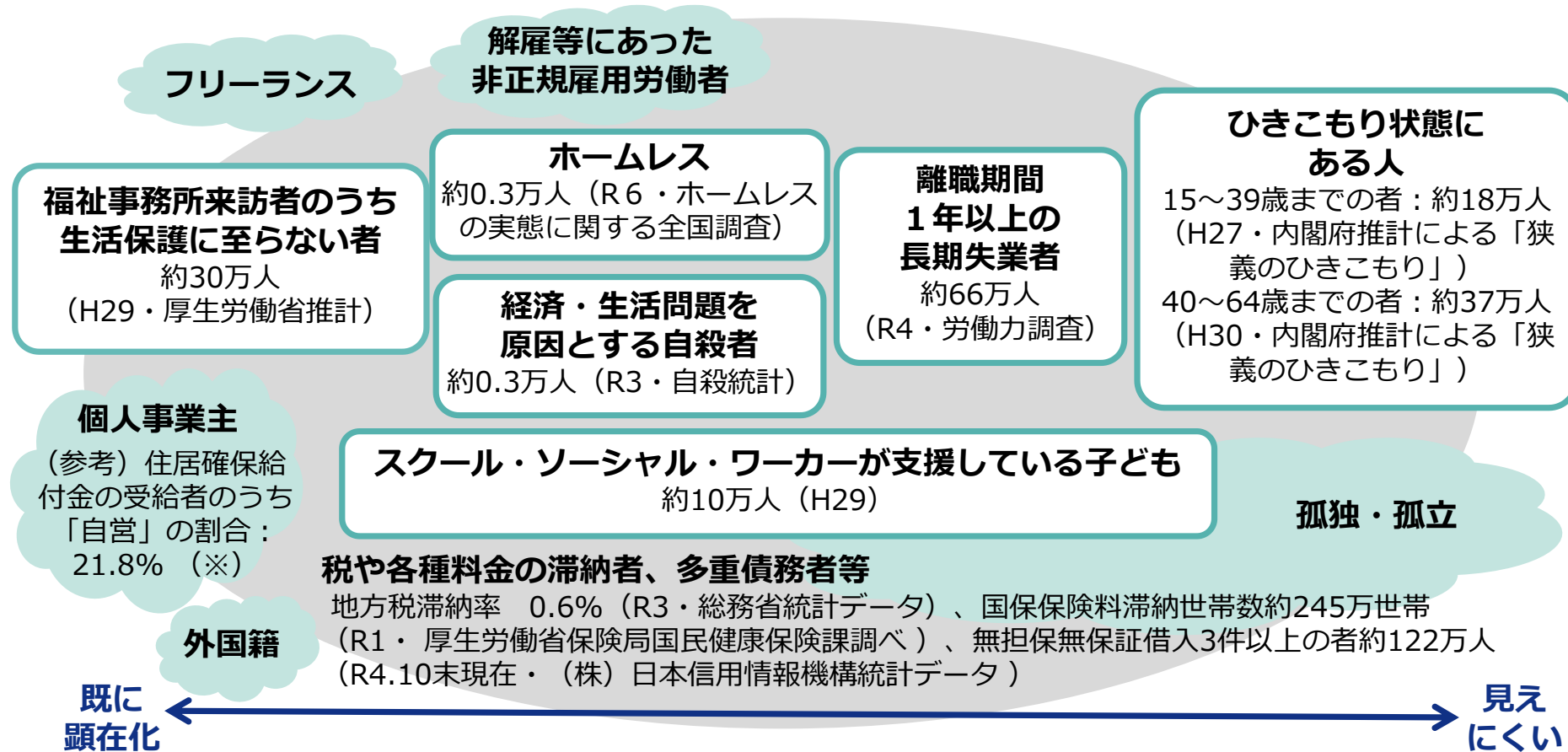
2～7 (略)



- 相談に際して資産・収入に関する具体的な要件はありません。複合的な課題を抱える生活困窮者がいわゆる「**制度の狭間**」に陥らないよう、できる限り幅広く対応していきます。
- 生活にはさまざまな側面があります。単に経済的に困窮している状態を見るのではなく、背景にある事情や要因、関係性をとらえた上で本人理解に努めていきます。
- 生活困窮者の中には、社会とのつながりが薄れ、自らサービスにアクセスできない者も少なくないと考えられます。
そのため、アウトリーチも行いながら早期に支援につながるよう配慮するとともに、孤立状態の解消などにも配慮します。

1. 生活困窮者自立支援制度の対象者像

下図は、本制度の主な対象者を表しています。本制度の対象者像は、既に顕在化している場合と、見えにくい場合があります（重複もあります）。また、社会の変化にも影響を受けることから、「まだ見えてきていない人もいる」という想像力をもつことが大切です。さらに、生活困窮に陥る背景や要因には様々なものがある（障害や疾病、DVや虐待、いじめ、学校中退、失業、リストラ等）ということにも留意が必要です。



（※）令和2年度居住支援の強化に向けた調査研究報告書（全国居住支援法人協議会）において、2020年5月に住居確保給付金の支給決定した者から抽出した1257人のうち「主たる生計維持者の勤務形態」が「自営」と答えた割合。

本制度の対象者像を理解することとあわせて、下記のキーワードもおさえておきましょう。

「断らない相談支援」

前述のとおり本制度では、複合的な課題を抱える生活困窮者がいわゆる「制度の狭間」に陥らないよう、できる限り幅広く対応することが求められます（＝断らない相談支援）。

ですが、生活困窮者が抱える全ての課題を、本制度で支援するわけではありません。まずは相談を受け止め、その上で、本制度で支援するのか、別の支援につなげるかを考えていきます。

「課題解決型支援」と「伴走型支援」

支援の現場では、生活困窮者が急迫性の高い状態などにあったり、本人の抱える課題や必要な対応が明らかになっている場合と、生活困窮者が抱える、社会や他者への不安などに中長期的に寄り添っていく必要のある場合とがあります。

前者の場合には「課題解決型支援」、後者の場合には「伴走型支援」のアプローチが必要であり、「本人主体」を前提に、状況に応じてこれらの機能を組み合わせていくことが大切です。

また、特に「伴走型支援」のアプローチにおいては、他機関や他制度の支援者との連携・協働によって、中長期的に本人に関われるようにしておくことが大切です。

2. 生活困窮者自立支援制度の理念・基本姿勢

本制度では、「2つの目標」が掲げられており、支援の特徴として「5つの支援のかたち」が示されています。

2つの目標

生活困窮者の自立と尊厳の確保

生活困窮者支援を通じた地域づくり

5つの支援のかたち

包括的

個別的

早期的

継続的

分権的・創造的

これらは、平成30年の法改正により、法第2条「基本理念」として法律上明確化されました。

法の条文と、それぞれが意味することについて確認していきましょう。

法第2条第1項

生活困窮者に対する**自立の支援**は、**生活困窮者の尊厳の保持**を図りつつ、生活困窮者の就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況その他の状況に応じて、**包括的かつ早期**に行われなければならない。

法第2条第2項

生活困窮者に対する自立の支援は、地域における福祉、就労、教育、住宅その他の生活困窮者に対する支援に関する業務を行う**関係機関**（以下単に「関係機関」という。）**及び民間団体との緊密な連携**その他**必要な支援体制の整備**に配慮して行われなければならない。

生活困窮者の「自立」とは？

本制度がめざす自立の概念には「3つの自立」があります。この3つの自立は並列の関係にあり、相互に関連し合っていると考えられています。

支援員は3つの自立すべてに着目し、本人の状況に応じて支援の内容や優先すべきものを決定します。

日常生活自立

健康や日常生活を
よりよく保持する

社会生活自立

社会的なつながりを
回復・維持する

経済的自立

経済状況をよりよく
安定させる

自立の概念を構成する最も重要なものは「自己決定・自己選択」です。そのプロセスを支える視点をもち、本人の願いや希望を中心に、支援を行うことが必要です。

また多くの生活困窮者が、自信や自己肯定感、自尊感情を失い、傷つきやすくなっていることも考慮し、かけがえのない一人の人として尊重する姿勢や、相談者との間に同じ一人の人として対等な関係性を保つことが重要です。

「生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業従事者養成研修テキスト第2版」を参考に作成



生活保護においては、平成17年、福祉事務所がより組織的・効果的に、被保護者それぞれの自立に向けた支援を行うことを目的として、「自立支援プログラム」が導入されました。このとき示された「3つの自立」が、**本制度にも受け継がれています。**

本来、本制度による支援と、生活保護法による支援は、「自立の概念」や「本人の自立に向けた支援」というところで**共通の基盤を有している**のです。

「生活困窮者支援を通じた地域づくり」とは？

本人が自己肯定感や自尊感情を取り戻し、地域の居場所や人とのつながりを実感できるようになるには、働く場や参加する場が必要です。

そのためには、多様な参加の場がある地域に、本人とともに飛び出し、地域を支援の場として展開していくことが重要です。また、福祉の枠組みを超えて行政・関係機関・地域住民等が協働し、本人の生きづらさや働きづらさの背景にある「地域課題」に焦点を当てて解決策をともに検討することも大切です。

そうした多角的な働きかけが地域の中に溶け込んでいくことで、「支援する・される」の関係をを超えて、本人が地域社会の一員として生きていくことに繋がります。また、こうした取り組みを通じて、多様な人が地域を支える主体となる社会を創造していくことが重要です。

「生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業従事者養成研修テキスト第2版」を参考に作成

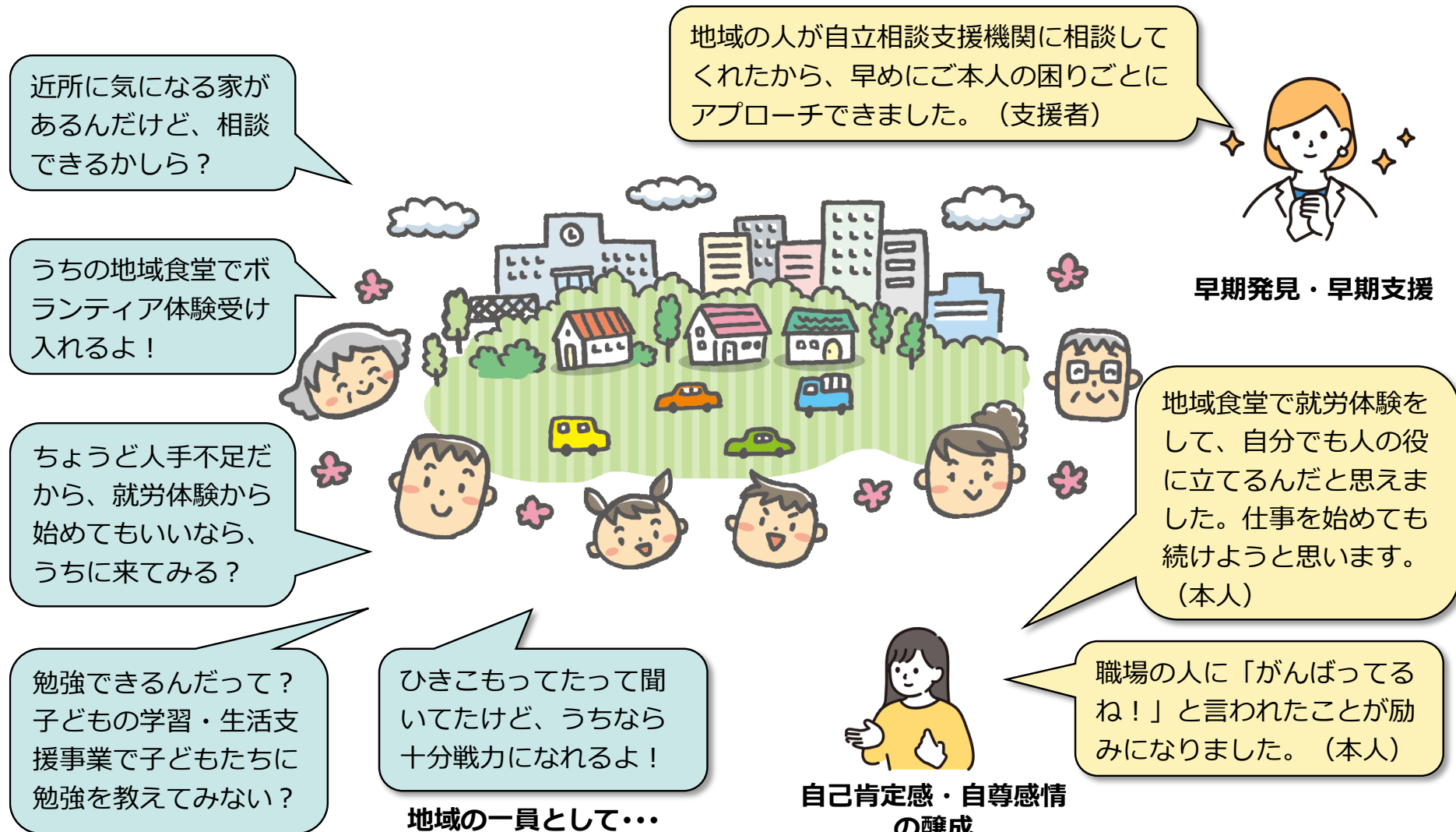


「地域づくり」は、生活困窮者への個別支援の積み重ねを通じて行われていくものです。

すでに個別支援において連携している人や機関〈点〉を次の個別支援に活かしたり、あるいはその〈点〉を線や面的なものに展開させて、情報交換や連携の場を作ったり、生活困窮者の早期把握につながる取組を始めたり・・・、同じ地域が1つとしてない以上、その展開プロセスも関係主体も、多様であることが大前提です。

まず、あなた自身の地域にどんな「ひと」、「もの」、「こと」があるのか、「一人の生活者」の目線で、見直してみませんか？

*「生活困窮者支援を通じた地域づくり」のイメージ



「生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業 従事者養成研修テキスト」より抜粋・編集

2. 生活困窮者自立支援制度の理念・基本姿勢

本制度の理念を実現するための具体的な支援の特徴は「5つの支援のかたち」として示されています。

① 包括的な支援

本制度の支援では、本人が抱える心身の不調や家族問題、将来展望の喪失など、多様かつ複合的な課題に**包括的に対応**していく必要があります。そのためには、地域の関係機関が連携し、福祉だけでなく保健や雇用など**多分野が協力して支援**することが重要です。制度が縦割りにならないよう、各機関が強みを活かしてチームで支援を行うことが求められます。

② 個別的な支援

生活困窮者の自立を妨げる要因は個々に異なり、複雑に絡み合っているため、**一人ひとりの状況や思いに寄り添った、個別的な支援**が重要です。既存の制度に対象者を当てはめるのではなく、一人ひとりに合ったサービスを提供する視点が重要です。

③ 早期的な支援

生活困窮者はひきこもりの状態にあるなどで地域から見えにくく、相談する気力を失っていることも多くあります。支援員側が積極的に地域のネットワークを活用し、**情報を早期に把握して訪問・支援を行う**ことが重要です。早期対応によって、問題が深刻化する前に解決を図ることも可能になると考えられます。

④ 継続的な支援

生活困窮者の課題は複雑であり、一時的な支援では十分な効果が得られないことが多いため、**状況に応じて段階的かつ継続的な支援**が必要です。また、支援を自立相談支援機関だけで抱え込まず、地域の協力者・支援者を発見し、地域全体で継続的な支援を行うことが大切です。

⑤ 分権的・創造的な支援

支援を効果的に行うためには、地域を支援の場として展開していくことが重要です。地域ごとに本人の状況や社会資源が異なるため、**地域の特性に応じた支援策**を検討する必要があります。地域の生活困窮者と、**インフォーマルなものも含めた社会資源を適切に把握し、不足する場合は新たな資源を創造**することが求められます。そのためには、自治体のみならず多様な関係者が集まる協議の場を設けることが不可欠であり、既存の体制や会議を活用することが効率的です。ただし、地域によっては新たな協議の場を設けることも必要です。

また、支援員の最も基本的な行動規範として「3つの基本倫理」があります。

① 尊厳の保持

日本国憲法第13条は、「すべての国民が個人として尊重される権利を持つ」と規定しています。生活困窮者は、差別や偏見を受けて尊厳が脅かされた経験があることが多く、支援員は彼らをかかげがえのない存在として尊重し、尊厳を確保することが求められます。

また、利用者の自己決定を尊重し、権利侵害が発生しないよう、幅広い視点をもって支援していくことが求められます。

① 権利擁護

② 本人の主体性の確保

本制度では、本人が自らの意思で自立に向けて行動することが基本です。本人が自ら選択し、支援員がその過程をサポートする関係が重要です。この過程には時間がかかることもありますが、本人の自立に不可欠です。

② 中立性・公平性

支援員は、利用者の権利を代弁する機能を担いつつ、関係機関や関係者、本人のいずれに対しても中立性と公平性を保った支援を行うことが求められます。ときに支援員は、自身の価値観や専門職としての倫理と実際の支援の間で判断が揺らぐことがあります。日々の支援でノウハウを蓄積・共有し判断力を高めるとともに、難しい判断はチームで行うことが重要です。

③ 秘密保持

本人の状況を正確に把握することは、適切な支援を開始するための前提となります。ですが、自身が抱える不安や生活状況を率直に話すことは、誰にとっても難しいことです。そのため、得られた個人情報には慎重に管理されるべきです。

支援員が秘密保持を軽視すると信頼が崩れ、支援が立ち行かなくなります。そのため支援員は、自身の自治体や自立相談支援機関でどのような個人情報の取り扱いがなされているのか、また関係機関・関係者との個人情報の共有ルールについて、十分に理解した上で、本人に分かりやすく、説明できるようにしなければいけません。

「生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業従事者養成研修テキスト第2版」をもとに作成

2. 生活困窮者自立支援制度の理念・基本姿勢

支援員として業務にあたる際の行動指針としての「8つの基本姿勢」があります。

この行動指針に基づき、制度の基本的な支援プロセス（インテーク～プラン作成～終結）や事務手続きを進めていきます。

<p>1 信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 受容的対応 □ 傾聴 □ 感情表現を手伝う 	<p>4 家族を含めた支援</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 家族全体を捉える □ 家族も支援の対象 □ チーム支援の必要性 	<p>6 チームアプローチの展開</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 連携のとれたチーム □ 支援員は調整役 □ 利用者の了解を得る
<p>2 ニーズの的確な把握</p> <ul style="list-style-type: none"> □ ニーズは解決すべき本質的な課題 □ 多面的な理解が重要 □ ニーズ把握は丁寧に 	<p style="text-align: center;">＜ポイント＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 出会った人とのかかわり方や支援の基本プロセス ● さまざまな支援者や地域の人とともに、本人にかかわる意義や効果を知る 	<p>7 さまざまな支援のコーディネート</p> <ul style="list-style-type: none"> □ ニーズに即した調整 □ 多くの選択肢の提示 □ 丸投げしない支援調整
<p>3 自己決定のプロセスを支える支援</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 丁寧な対話の積み重ね □ 本人の内発的動機付けと外部環境の調整 □ 強みに着目した支援 	<p>5 社会とのつながりの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 社会参加は自立の土台 □ 本人を支える環境整備 □ 仲間や居場所の意義 	<p>8 社会資源の開発（発見）</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 地域状況の理解 □ 既存の資源の理解 □ 新たな資源の創設

← 個人（・家族）

地域・社会 →

本制度の支援員は「2つの目標」「5つの支援のかたち」「3つの基本倫理」「8つの基本姿勢」を踏まえ、日々支援を行いますが、複雑で多様な課題を抱える生活困窮者の支援には「正解」がなく、すぐには「成果」が見えづらいという特徴があり、時として自分の支援がうまくいっているのか客観的に把握しづらく、行き詰まりを感じる場面も多々あります。そのため支援員は、常に「誰に対して、何のために、いつ、何をするか」を意識しながら、地域の関係機関や地域住民等とともに実践を積み重ねていくことが大切になります。

支援員のみなさまの学びや実践の経歴は多様です。また、支援員として経験できることも、職場によって異なるかもしれません。そうした状況においては、支援員が今の自らの力や状態を「振り返り」の機会を通じて把握するとともに、今後の見通しを立てていくことが大切です。



では、どのような考え方のもと、どのような項目に沿って、振り返りと今後の見通しを立てていくか…
第2章からは、本制度の支援員の専門性形成のイメージ「**キャリアサーフ**」を紹介していきます。

第2章

支援員の専門性形成のイメージ～キャリアサーフ～

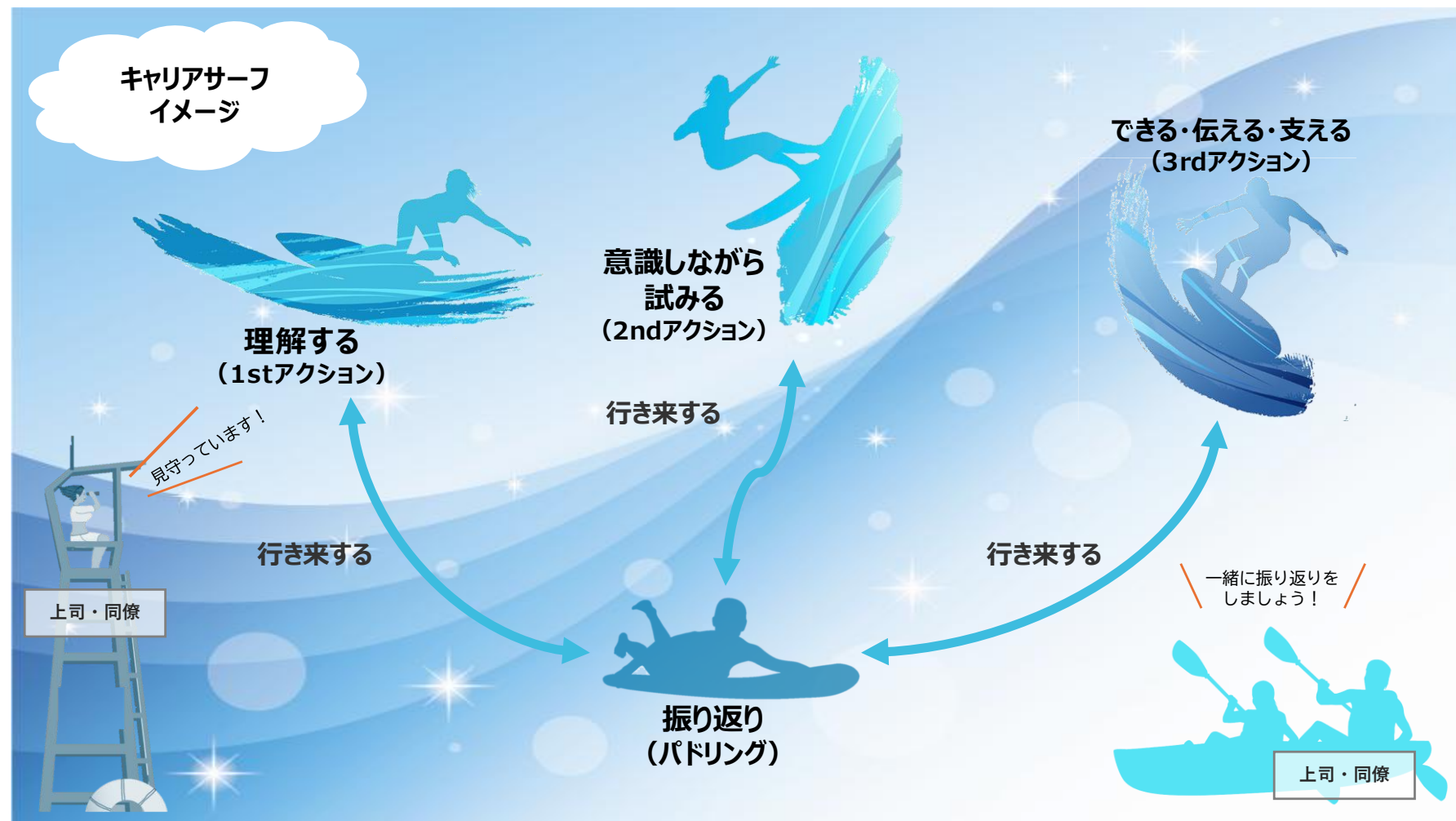
本制度に携わる支援員の方々は、バックグラウンドも、職場の体制も様々です。そうした中で、何を拠り所にして、どのように歩いていくとよいのでしょうか？

第2章では、支援員としての「育ち」の過程（専門性形成）をサーフィンにたとえた「キャリアサーフ」の考え方を紹介します。あわせて、支援員として獲得したい能力や姿勢、またそれらを獲得する機会の例を示します。

1. 支援員の「キャリアサーフ (career surf) 」とは？

下図は、支援員としての育ちの過程を「理解する」→「意識しながら試みる」→「できる・伝える・支える」の3つのアクションと「振り返り」に整理し、サーフィンにたとえた「**キャリアサーフ (career surf)**」です。

支援員として大切にしたい事項に沿って、自身の立ち位置を確認し、**立ち止まる (振り返る) 時間も大切にしながら**、「次なるアクション」への見通しを立てていく様子をイメージしています。



「キャリア」といわれたとき、どのようなことが思い浮かぶでしょうか？
国では以下のような定義づけがされています。

- ◆ 過去から将来の長期にわたる職務経験やこれに伴う計画的な能力開発の連鎖を指すものです。「職業生涯」や「職務経歴」などと訳されます。（厚生労働省）
-
- ◆ 人が生涯の中で様々な役割を果たす過程で、自らの役割の価値や自分との関係を見いだしていく連なりや積み重ねが、「キャリア」とであるとされています。（文部科学省）

どちらの定義も幅広く、かつ「生涯」という長期的なスパンで考えられていることがわかります。多様な年代の人が多様な働き方をする今の時代においては、「右肩上がり」だけが唯一の正解ではなく、進むことも、迷うことも、立ち止まることも、キャリアにおける必要なプロセスです。支援のあり方においても、同じことが言えます。



本制度の実践を「サーフィン」にたとえた理由・・・

支援員として日々を過ごす中で、**目に付くことやその感じ方、大事にしたいことは変化**していきます。サーフィンも同様です。同じ波は二度とないうえに、その感じ方も変化していきます。さらに、**自身の調子により、できることも変わっていきます**。

サーフィンには、荒波を一気に滑走するときばかりでなく、**凪いでいるとき、よい波を待つとき、波から落ちて這い上がる**とき、浜辺にあがって休みながら波を眺めるとき、周囲の人たちと一緒に楽しむときなど、様々なひとときがあり、一つの波を経るごとに気づきを得ていきます。また、サーフィンは自分の力や努力だけではうまくいかず、**波や潮の流れ、天気、風、他のサーファーなど、周りの環境に影響を受けながら行うもの**です。

アクションが成功した時には喜びを感じ、難しい波は仲間とトライ＆エラーで乗り越え、時にはゆったりと波に揺られる・・・そんな様子を、本制度の実践に重ね合わせました。

1. 支援員の「キャリアサーフ (career surf)」とは？

「キャリアサーフ」のポイントは、以下の2点です。

- ① パドリング(振り返り)を挟んでどのアクション（「理解する」「意識しながら試みる」「できる・伝える・支える」）にも移動できる
- ② 海にはあなたを見守るライフセーバー（上司や同僚）や、
ともにサーフィンをしている仲間がいる

▶ これらを踏まえ、次頁からは支援員として獲得したい能力や姿勢について、確認していきましょう。

2. 支援員として獲得したい能力や姿勢

ここでは「支援員として獲得したい能力や姿勢」を、以下の通り整理しました。

1. 自己理解を通じて自らの暮らしと仕事のあり方を描く

- 自分の暮らしや人生の中で、仕事をどこに位置付けているのか、意識的に考えてみましょう。
たとえば・・・
 - 暮らしと仕事を明確に分ける「ワーク・ライフ・バランス」タイプ？
 - 暮らしと仕事混然一体としている「ワーク・ライフ・ミックス」タイプ？
 - 暮らしの一部に仕事を位置付ける「ワーク・イン・ライフ」タイプ？何をすることも、心身の健康が大切です。自身と職場のどちらにも、目を配りたいものです。
- 人生におけるさまざまなライフイベントについて理解し、自身と職場のどちらにも配慮していきます。

2. 社会人として

- 支援員も、組織に所属して働くひとりの社会人です。対人援助の力の向上のみならず、基本的なビジネスマナーの習得も様々な関係者とのコミュニケーションにおいて必須となります。また、組織におけるメンバーシップ、リーダーシップの在り方もチームアプローチを考える上で重要です。
- また、支援員の仕事は社会・経済情勢の変化や地域固有の文化・歴史に大きく影響を受けるものです。まずは好奇心をもって、社会や地域のことに目を向けてみます。

3. 生活困窮者自立支援制度の支援員として

- 「第1章 本制度に関わる全ての人が必要にしたいこと」を踏まえ、特に「8つの基本姿勢」に基づき、支援員としての基本的な役割を理解した上で実践を積み重ねていきます。

▶次頁から詳細を見る

2. 支援員として獲得したい能力や姿勢

「支援員として獲得したい能力や姿勢」の詳細は以下の通りです。

1. 自己理解を通じて自らの暮らしと仕事のあり方を描く

(1) 心身のケア

- 仕事をする上では、心身の健康が何よりも重要です。自らの心身の状態を把握し、自分にあったセルフケアの方法を知りましょう。
- 組織やチームの一員として、自らの心身の健康状態に加えて、同僚の心身の健康に配慮したり、心身のケアに協力しましょう。
- 自らの人生の中で仕事をどこに位置付けるか意識し、自分にとって仕事がどのような存在になっているかを考えてみましょう。

(2) 家族や友人・知人との関係

- 家族や友人に仕事の話をするのを避ける人もいれば、積極的に話す人もいます。家族や友人に話す際は、個人情報の保護にはくれぐれも留意が必要です。
- 自らの家族や友人・知人との関係を通じて、相談者や利用者にとっても同じように、人とのつながりが大切であることを理解します。また、友人・知人がいれば良いということではなく、自身にとってどのような存在であるのか、どのような影響を与えたのかを深めることが重要です。
- 人生には様々なライフイベントがあります。自身のライフイベントに応じて働き方を調整しつつ、同僚の働き方の調整にも協力することが、働きやすい職場づくりにつながります。

2. 社会人として

(1) 基本姿勢やマナー

- 本人や支援員、職場内外の別を問わず、基本的なビジネスマナー（挨拶、言葉遣い、態度）に沿って行動しましょう。
- 組織に所属し、制度に従事する支援員として、法令遵守、リスクマネジメントの大切さを認識した上で行動しましょう。
- 組織で定められている就業規則やセキュリティ等のルールに則り行動しましょう。

(2) メンバーシップ・リーダーシップ

- 所属する組織やチームにおける、自らの役割（メンバーとして、あるいはリーダーとして）を意識しながら行動しましょう。
- 自立相談支援機関や関係機関を含めた「チーム」で仕事をしているという自覚をもち、報告・連絡・相談を適時適切に行いましょう。

(3) 社会に対する好奇心のアンテナ

- 支援員の仕事は社会・経済情勢の変化や地域固有の文化・歴史に大きく影響を受けるものです。まずは好奇心をもって、社会や地域のことに関心を持って目をつけてみるのが大切です。社会のトレンドや地域の歴史を幅広い視点から把握するなど、好奇心を持って社会や地域のことを見てみましょう。支援員自身も「一人の生活者」としての目線をもち、本人の生きてきた時代背景や趣味趣向の理解を深めましょう。
- 社会・経済情勢を把握する上では、情報の正確性を意識することが大切です。常に一次情報を参照できるようにするため、信頼できるニュースソースを確保しておきましょう。

2. 支援員として獲得したい能力や姿勢

3. 生活困窮者自立支援制度の支援員として

(0) 制度の理解

- 制度創設の経緯や目的、理念(2つの目標)を踏まえ、常に支援員として理念に立ち返りましょう。
- 本制度の理念を実現するための具体的な支援の特徴である「5つの支援のかたち」を理解することや、最も基本的な行動規範である「3つの基本倫理」を念頭に支援を行います。
- 「生活困窮者」の幅広さを理解し、対象者理解を深めるとともに、本人にとっての「自立とは何か」を常に意識しながら、課題解決にむけた支援を行います。
- 本人の抱える課題には、短期的に取り組むものと中長期的に取り組むものに大別されます。本人の主訴やニーズを丁寧に明らかにした上で、表出された緊急度の高い問題を短期的に解決していく課題解決型の支援のみならず、本人の暮らしを長い目で見たときに必要とされる支援（伴走型支援など）の重要性も理解し、実践していきます。

(1) 信頼関係の構築

- 支援の過程において、支援員も本人も相互に信頼しあう関係性を紡いでいくことが重要です。特に出会い（エンゲージメント）の段階では、その後の援助関係の形成に影響を与える大事な場面です。本人が心を開いて話ができるよう受容的態度、非審判的態度など傾聴の姿勢を心がけます。
- 本人や家族の心理や訴えに対して、肯定的・共感的態度をとったり、状況に応じて適切な質問や促しなどの「能動的な傾聴」を行うことも大切です。こうした基本的なことの積み重ねが、本人やその家族からの安心感や、関係機関からの信頼を得ることにつながり、相談や課題に向き合う前向きな力を引き出したり、連携・協働のための歩みを進めたりすることにもつながっていきます。
- 本人をありのまま受けとめつつ、可能性や力をもつかけがえのない存在として捉え、結論を焦ったり誘導することなく、本人の感情表現を手伝うことを意識しながら支援に臨むことが求められます。

▶次頁に続く

<p>(2) ニーズの的確な把握</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 丁寧なニーズの把握を通じて、本人を多面的に理解できるよう意識することです。時には本人の本質的な課題が顕在化していない場合もありますが、本人の言動の背景にあるこれまでの環境や経験に思いを馳せるとともに、本人のあらゆる理解につながる情報を集めていきます。 ・ ニーズの把握には時間を要することもあります。焦らず本人とコミュニケーションをとり、信頼関係の構築に努めながら、本質的なニーズが把握できるようにしていきます。
<p>(3) 自己決定のプロセスを支える支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 制度が掲げる「自立」「自立支援」の意味を正しく理解し、意識しながら支援を進めていきます。「自己決定」という言葉を、自己責任の要因として誤って捉えないよう、留意する必要があります。 ・ 本人が自信や自己肯定感、自尊感情などを失っている可能性も考慮した上で、本人が「していること」「できること」などの強みに着目してアプローチすることが大切です。本人がもつ将来に向けた希望や展望を実現するための、内発的な動機付けを行っていきます。 ・ 支援の方法が本人の自立の過程に影響を与えることを意識し、本人が今後の人生を豊かに過ごせるようにという観点から支援していきます。 ・ 自己決定のための支援は高齢者や障害者のみならず、自身の意思をうまく言語化できなかつたり、経験不足から何かを決定したりすることに踏み切れない人たちにも必要な考え方です。支援において、本人が意思決定できるように必要な選択肢、経験は何かということと共に模索していくことも重要な支援の考え方です。
<p>(4) 家族を含めた支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談を受けた本人だけではなく、家族も支援の対象であるとともに、協力者・支援者にもなりうる存在です。本人のみならず、家族全体の関係性を俯瞰的に捉える視点が必要です。一方で、家族に関わる際は、虐待やDVなどにより、家族間の調整をすることで状況が悪化することがあることも留意する必要があります。 ・ 状況に応じて地域の関係機関や関係者と連携し、チームで支援をしていくことも意識します。
<p>(5) 社会とのつながりの構築</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 孤立状態にある人にとって、社会との関わりを回復することは支援の重要な柱の一つです。例えば、就労準備支援事業等で新たな出会いが生まれたり、精神的な拠り所となる居場所があることは、本人が次の挑戦に踏み出すための土台となります。そして、本人に繋がる多様な関係性が地域に広がることは、本人が地域で安心して暮らしていくために必要な社会資源となります。 ・ 本制度においては、例えば本人と同じ境遇にある仲間と話す機会や、本人が好きなことを他者と共有する機会を設けたり、本人が安心して居られる場所や地域の人と出会う機会、地域の中で活躍する機会などを作っていくことも支援員の役割の一つです。

2. 支援員として獲得したい能力や姿勢

(6) チームアプローチの展開

- 本人や家族が抱えている複合的な課題を単独の支援機関で対応していくのは困難です。そのため、常日頃から就労準備支援事業等の任意事業の支援員や、他機関の支援員と対話のできる関係性を作りながら、ケースに応じて適したチーム作りができるよう働きかけをすることが求められます。
- 任意事業や他機関とのチームアプローチや連携は単なる役割分担ではなく、相互に支援の「重なり合い（支援ののりしろ）」や「協働」を意識しながら制度の狭間に陥らないよう意識を共有していくことが重要です。
- 他機関との連携の際には個人情報の取り扱いにも留意が必要です。本人の個人情報を関係機関等と共有する場合は、本人に同意を得るなど取り扱いにはくれぐれも留意します。状況に応じてケース検討会議や支援会議、その他の会議体を積極的に活用します。

(7) さまざまな支援のコーディネート

- 日頃から、近接領域の制度について一般的な理解を深めると同時に、自らの自治体においてどのように支援が展開されているか情報収集をすることが重要です。また、実際に関係機関を訪問する機会を作り、支援内容を直接聞いたり、意見交換をしながら徐々に顔の見える関係性を作ります。
- 任意事業や他機関での支援が同時並行で行われている間も、支援の内容が本人のニーズに合っているかどうかを適宜モニタリングしながら、必要に応じて関係機関や関係者と協議しながら支援の方向性を調整します。
- 支援の調整は関係機関のみならず、地域の団体や会社等、本人に必要な支援をするために出会う関係者についても、広く意識することが重要です。本人を中心として、多様な関係者が繋がっていくことで支援の輪が広がっていきます。

(8) 社会資源の開発(発見)

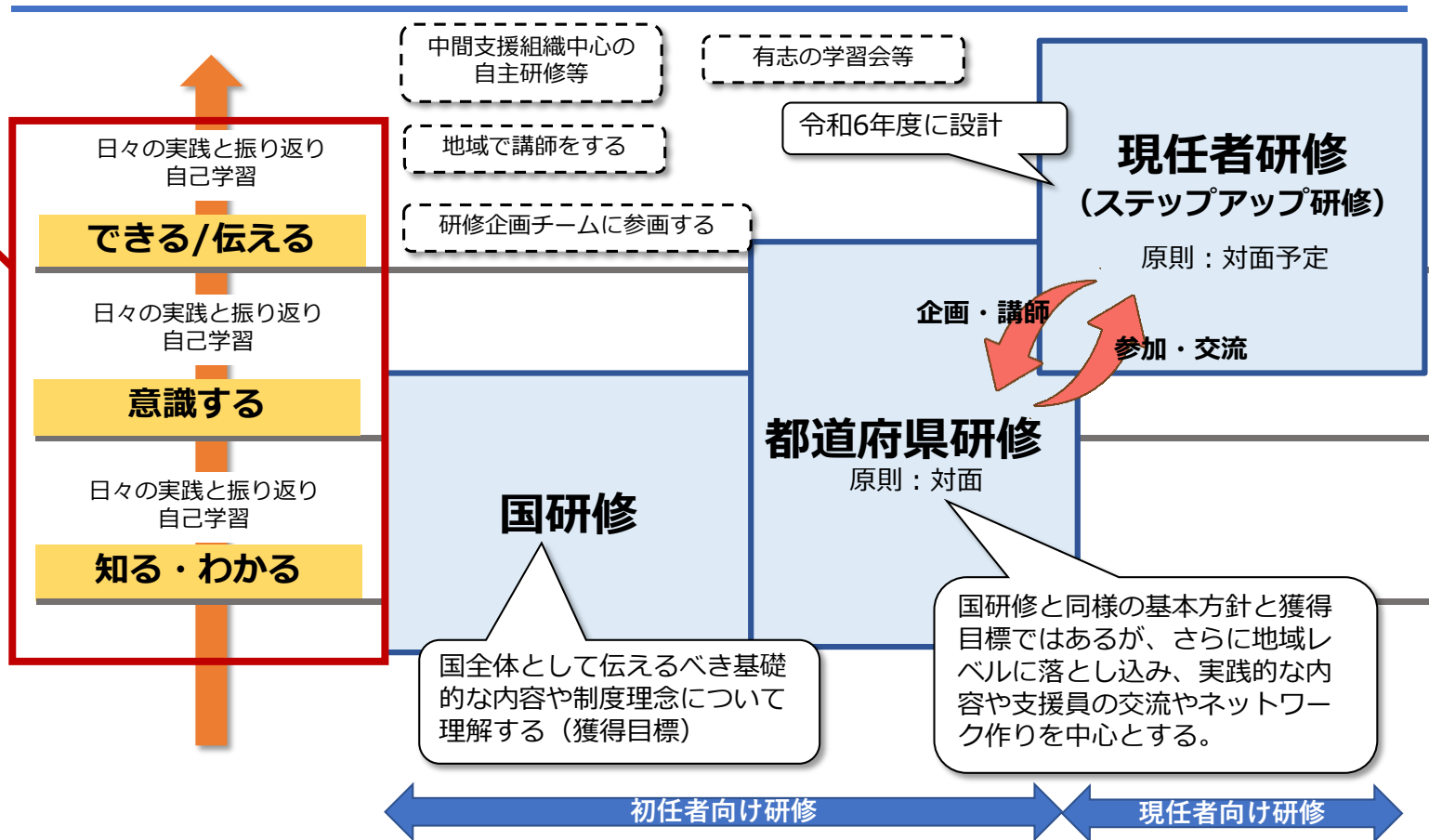
- 地域の歴史や成り立ち、住民層、地域独自の風習や習慣なども含めて、地域の状況を理解することが大切です。社会資源の「開発」というとハードルが高いように思われますが、まずは日々の支援で関わっている機関や専門職、住民の方々の存在を思い返し、分野や要素を問わず幅広い視点から「地域にあるもの」を把握し、それらを「資源」として捉え直していく視点・意識をもちます。
- 地域に資源がない場合、全てを本制度の支援員で開発していくことは困難です。日頃から地域や関係機関等と課題を共有しておくことで協力者が増え、新たな地域資源開発の原動力となります。また近隣市域の資源やアクセスを調べたり、人口規模や地理的条件が似た地域と情報交換したりすることも新しいアイデアを発見する上で有効です。

下図は本制度の人材養成研修の構造です。今のご自身の状況を踏まえ、研修の機会を上手に活用したり、積極的に都道府県研修等の運営に参画していきましょう。

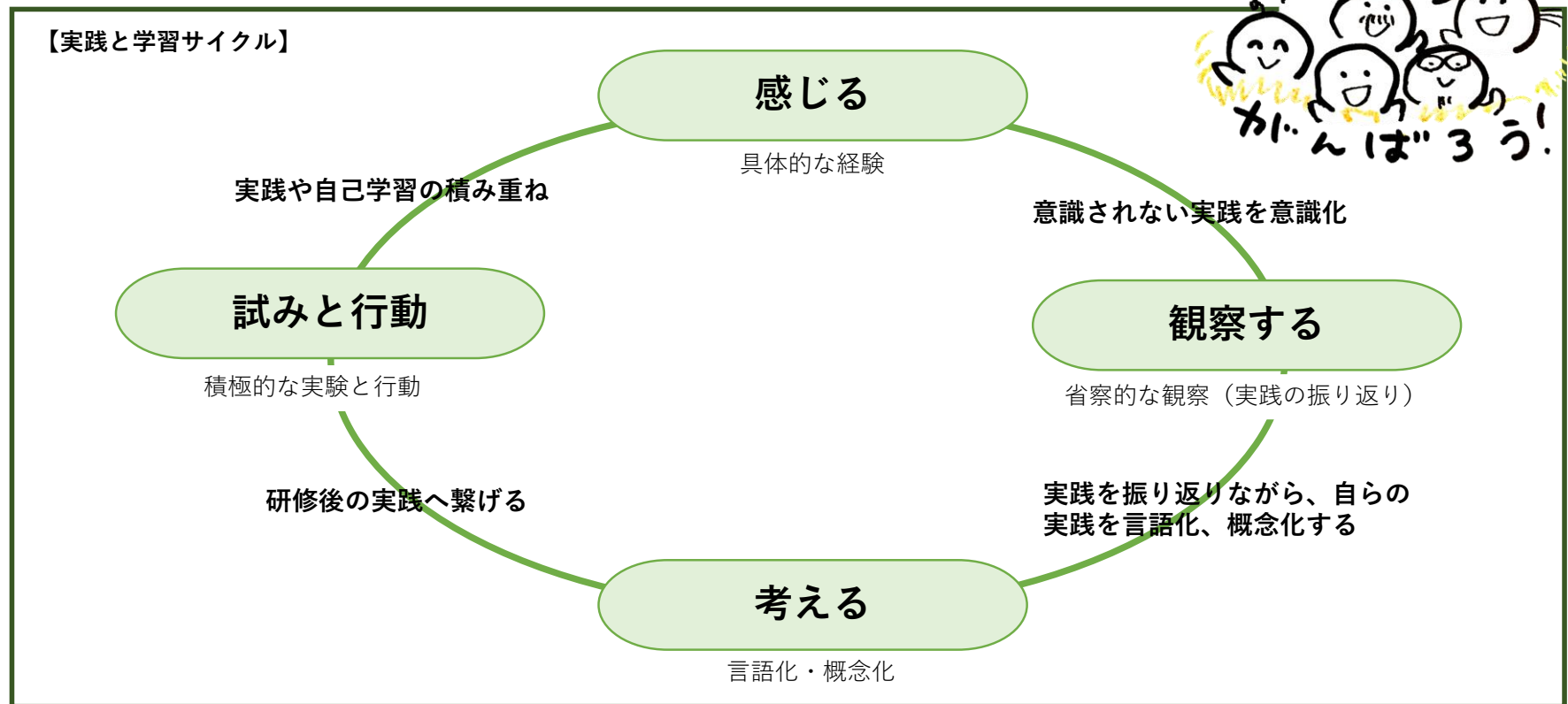
研修の構造①

自らの実践や制度の意義について、地域や圏域、全国に向けて発信することができ、次世代につなげていく人材へ。

「キャリアサーフ」の
3つのアクションにも
連動しています！



研修の構造②



日頃、実践現場で経験していることを、改めて研修で考え、積極的に言葉（言語化）にし、参加者と共有していきましょう。それらを今後の実践に活かしていきましょう！

振り返りを通じて「意識化」「言語化」したものを「実践」に活かすサイクルが意識されています。

第3章

支援員のための「キャリアサーフ・シート」の活用

「キャリアサーフ」の考え方を、日々の実践に引き寄せて、専門性形成にどのように活かしていくか…

第3章では、支援員としての現状把握と今後に向けた目標・アクションを考えるための「キャリアサーフ・シート」について紹介します。

活用にむけたストーリーも、参考にしてみてください。

1. 「キャリアサーフ・シート」の構成

ここからは、第2章にて紹介した「キャリアサーフ」をもとに、支援員としての現状把握と次なるステップにむけた目標を考えるための「キャリアサーフ・シート」の活用について、ご説明します。

キャリアサーフ・シートは、「項目解説シート」と「キャリアサーフ・シート」の2種類で構成されます。

●項目解説シート（印刷する場合はA4）

- 支援員として獲得したい能力や姿勢について、項目ごとに簡単な解説を記載しています。
- この1枚で網羅的に確認することができますが、印刷すると複数枚にまたがります。

●キャリアサーフ・シート（印刷する場合はA4）

- ご自身の現状を、**表情マーク** 😊😊😞 を**選択する形式**で簡易に可視化することができます。その上で、今後取り組みたいアクションを**キャリアサーフの「3つのアクション」から選択する形式**で簡易に示すことができます。さらに**具体的な行動は、自分の言葉で記入**できます（最大3つ）。
- 任意のタイミングで「**前回立てた目標やアクションに対する振り返り**」ができます。（ぜひ取り組んでください！）
- 支援員が1人で取り組むことも、**上司や同僚と一緒に取り組む**こともできます。記入済のシートをもって、上司や同僚との**面談のきっかけ**としてもご活用ください。研修の一環として、シートを活用していただくことも推奨します。
- Excelシートに直接入力することも、印刷して手書きすることもできます。（何度も活用して、ぜひご自身のキャリアサーフ・シートを蓄積してください！）

キャリアサーフ・シートの使い方

支援員のための「キャリアサーフ・シート」

氏名： _____

目 標		【期間： 年 月～ 年 月】	
① 目標を記載		記入日： (年 月 日)	
今の自分の状態	取り組みたいアクション	具体的な行動	振り返り
1. 自己理解を通じて自らの暮らしと仕事のあり方を描く		■ 1つ目	■ 1つ目
(1) 心身のケア	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	④ 特に注力したい項目をリストから選択	
(2) 家庭や友人・知人との関係	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
2. 社会人として	② 現状を選択		
(1) 基本姿勢 <input type="checkbox"/> ばっちり! <input type="checkbox"/> まあまあ <input type="checkbox"/> もう少し	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	③ 取り組みたいアクションをリストから選択	■ 2つ目
(2) メンバーシップ・リーダーシップ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
(3) 社会に対する好奇心のアンテナ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	⑤ 具体的な行動を自分の言葉で記入	⑥ 振り返りの際、左欄の「具体的な行動」に対する結果や気づきなどを記載
3. 生活困窮者自立支援制度の支援員として		■ 3つ目	■ 3つ目
(0) 制度の理解	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	⑦ 振り返りの際、上司や同僚、関係者からもらったコメントがあれば記入	
(1) 信頼関係の構築	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
(2) ニーズの的確な把握	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
(3) 自己決定のプロセスを支える支援	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
(4) 家族を含めた支援	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
(5) 社会とのつながりの構築	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
(6) チームアプローチの展開	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
(7) さまざまな支援のコーディネート	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
(8) 社会資源の開発・発見	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
() さんよりコメント			

2. 「キャリアサーフ・シート」の活用方法

キャリアサーフとキャリアサーフ・シートのポイントをおさらいしておきましょう。

○キャリアサーフのポイント

- ① パドリング(振り返り)を挟んでどのアクション（「理解する」「意識しながら試みる」「できる・伝える・支える」）にも移動できる
- ② 海にはあなたを見守るライフセーバー（上司や同僚）や、ともにサーフィンをしている仲間がいる

○キャリアサーフ・シートのポイント

- 自身の現状と今後取り組みたいことについて、**選択肢形式で簡易に可視化**することができる
その上で具体的な行動については**自分の言葉で記入**することができる
- 「**前回立てた目標やアクションに対する振り返り**」と、次の目標を考えることがセットになっている
- 支援員が1人で取り組むことも、上司や同僚と一緒に取り組むこともできる
また、支援員が作成したシートを、上司や同僚との**面談のきっかけとして活用**することもできる

次からは、キャリアサーフ・シートをどのような場面でどのように活用するのかを見ていきましょう。

キャリアサーフ・シートは、初任者から中堅・ベテランの方々まで、幅広い方に活用いただくことを想定しています。キャリアサーフ・シートの使い方を具体的にイメージしていただけるよう、想定される活用場面について、架空のエピソードをもとに紹介します。

ご自身に近い立場や状況のエピソードから、ご参考にしてください。

-
- ① 配属されて1か月後、上司との定期面談時に「目標」を考えたいAさんのエピソード
 - ② 支援調整会議の開催後に、日々の支援を振り返ってみたBさんのエピソード
 - ③ 中堅期に入り、自らの仕事や支援を（外部の人と）改めて振り返るCさんのエピソード
-

2. 「キャリアサーフ・シート」の活用方法

①配属されて1か月後、上司との定期面談時に「目標」を考えたいAさんのエピソード

●どんな状況？

- Aさんは新任の相談支援員。着任し1か月が経ち、日々先輩相談支援員ZさんのOJTを受けながら業務に取り組んでいるが、「何が分からないかが分からない」状況でもあり、今後の目標について、上司の主任相談員Yさんに相談することにした。

●やりとりの様子

Yさん Aさんが着任してからもう1か月ですね。今はZさんと一緒に取り組んでもらっていますが、少し慣れてきましたか？

Aさん Zさんには丁寧に教えていただいています。…ただ、まだ制度の全体像が分かっていないのもあり、**毎日ただ目の前のことを『こなす』ような感じ**になっていて。なので、キャリアサーフ・シートに、どう目標を書けばよいか迷ってしまっています。

Yさん 私たちの仕事の基本となる、制度の理解はとても重要です。Zさんと一緒に相談にあたる中で、今後Aさんはどのように相談者の方と関わりたいと感じましたか？

Aさん うーん…。なんだか、Zさんと話している相談者の方って、こう…すごく自然体で、無理なく話しておられるような気がするんですよね…。私もそうなりたいと思っています。

Yさん なるほど、Zさんは相手の方が自然体でいられるような話し方をしているんですね。それはZさんが、『相手の方の目線に立って接する』ことを心掛けているのかもしれません。相手に安心して話してもらえるようになることは、『信頼関係』を構築するための要素のひとつでもあるのではないのでしょうか。また、**この制度の理念には『尊厳の確保』**が掲げられています。信頼関係の構築は、その第一歩でもあるように思いませんか？

Aさん そうか、それが相手からの信頼につながっていくんですね。そうしたら、**まずは制度の理解と信頼関係の構築**に重きを置いて頑張りたいと思います。

Yさん 相手のことを思い、関わっていくことの積み重ねが、相談者のみならず、私たちの仕事に関係する様々な人たちからの信頼につながっていくと思いますよ。もちろん一朝一夕にできるものではありませんが、**他のメンバーのよいところも観察**しながら、今後も一緒に取り組んでいきましょう。3か月後ぐらいをめどに、振り返り面談をしましょうね。

Aさん わかりました。頑張ります。よろしくお願いします！

Aさんのキャリアサーフ・シートを見てみよう！

Aさんが記入した箇所

支援員のための「キャリアサーフ・シート」

氏名：

A

目 標	目の前の相談者の人に、安心して話してもらえる支援員になる！			【期間： XX年 5月～XX年 11月】
	記入日： (XX年 5月 ○日)		記入日： (年 月 日)	
	今の自分の状態	取り組みたいアクション	具体的な行動	振り返り
1. 自己理解を通じて自らの暮らしと仕事のあり方を描く			■ 1つ目 2-(1)基本姿勢やマナー	■ 1つ目
(1) 心身のケア	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する	基本姿勢やマナーについては、相談支援員であるかどうかに関わらず社会人として大切なものであり、相談者や相手との関係を構築していく上での基礎となるため、なるべく早い段階で身につけたい。 書籍を読んで特に大切にしたいポイントを挙げておき、面談後に自己チェックを行う。	
(2) 家庭や友人・知人との関係	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
2. 社会人として			■ 2つ目 3-(0)制度の理解	■ 2つ目
(1) 基本姿勢やマナー	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	②意識しながら試みる	特に、制度の理念である「生活困窮者の自立と尊厳の確保」について、テキストを定期的に読んで理解を深める。 学びを深め、他の事業所や他地域の支援員の考えにふれるため、機会を見つけて研修や勉強会に参加する。 現場の実務に即して理解できるよう、上記の「基本姿勢やマナー」とあわせて、面談の場面では特に留意する。	
(2) メンバーシップ・リーダーシップ	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
(3) 社会に対する好奇心のアンテナ	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
3. 生活困窮者自立支援制度の支援員として				
(0) 制度の理解	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する	■ 3つ目 3-(1)信頼関係の構築	■ 3つ目
(1) 信頼関係の構築	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
(2) ニーズの的確な把握	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
(3) 自己決定のプロセスを支える支援	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
(4) 家族を含めた支援	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
(5) 社会とのつながりの構築	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
(6) チームアプローチの展開	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
(7) さまざまな支援のコーディネート	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
(8) 社会資源の開発・発見	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ☺ ☺ ☹	①理解する		
() さんよりコメント				

2. 「キャリアサーフ・シート」の活用方法

②支援調整会議の開催後に、日々の支援を振り返ってみたBさんのエピソード

●どんな状況？

- Bさんは新任の相談支援員。着任後半年を迎え、相談者のWさんの支援調整会議を先輩のXさん同席のもと主催した。
- 支援調整会議の終了後、振り返りを行うため、Xさんと面談の機会を持った。

●やりとりの様子

Xさん 先日の支援調整会議、お疲れ様でした。無事にみなさんと支援の方向性が共有できてよかったね！

Bさん ありがとうございます。Xさんから不足している観点をご助言いただけて、何とか見通しが立ったと思います。アセスメントに関わる面談をしたときは、どこまで深く聞いたら良いか迷いながらだったので、どうなることやら…でしたが…。

Xさん アセスメントはね…その方のこれまでの人生から、何に困っていて、何が必要で、我々に何ができるかを考えるのは大変な作業ですよ。Bさんは、Wさんが話しやすい雰囲気上手に作っていたと思いますよ。

Bさん ありがとうございます。Wさんは、病気がゆえに職が安定せず困っている現状がありつつ…、面接の終わり際、XさんがWさんに、社会人になりたてのころの話を尋ねてくださったじゃないですか。その時のWさんの表情が気になっているんです。

Xさん 確かに、少し曇った表情だったかも。Bさんとしては、次の面談時、どのように接したいと思っていますか？

Bさん Wさんは社会人になりたてのころに、何か辛いことがあったのかも…。だとすれば、これからWさんが前向きに暮らしていけるよう、その時のことにも寄り添いたいです。もちろん、決めつけてはいけませんが…。

Xさん わかりました。Wさんの無理のない範囲で聞いてみましょう。ところでBさんは、今年の5月に作成したキャリアサーフ・シートの『3-(2)ニーズの的確な把握』の項目に『**理解する**』という**目標を掲げて**いましたが、**既にWさんの言葉の背景にあるものも意識しながら接している**ようですね。

Bさん 確かに、Wさんの言葉だけでなく、その背景にある思いや歴史はどうなんだろう？と思っていました。次回は『意識して実践する』を、より深められるよう、目標を設定してみたいと思います！

Bさんのキャリアサーフ・シートを見てみよう！

Bさんが記入した箇所

支援員のための「キャリアサーフ・シート」

氏名：

B

目 標	相談者の話や訴えを真摯に聴き、本人が抱えているニーズを的確にとらえられるような支援員になる 【期間： XX年 5月～XY年 3月】			
	記入日： (XX年 5月 ○日)		記入日： (XX年 11月 ○日)	
	今の自分の状態	取り組みたいアクション	具体的な行動	振り返り
1. 自己理解を通じて自らの暮らしと仕事のあり方を描く			■ 1つ目 3-(0)制度の理解	■ 1つ目
(1) 心身のケア	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	①理解する	相談者さんを支えるためには、まずは私自身がしっかりと制度を理解し、必要な情報を間違いなく提供することが必要だと思っている。そのため、実務の中で教わりながらも自分で制度の勉強を続けていこうと思っている。	相談者さんへ制度の説明ができるようになってきたと思っている。これからは、より伝わりやすくお伝えできるようにしていきたい。理念は引き続き念頭に置きながら取り組んでいく。
(2) 家庭や友人・知人との関係	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	②意識しながら試みる		
2. 社会人として				
(1) 基本姿勢やマナー	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	②意識しながら試みる	特に理念などは重要だと感じたため、念頭に置きながら相談者さんと関わりたいと考えている。	■ 2つ目
(2) メンバーシップ・リーダーシップ	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	②意識しながら試みる		
(3) 社会に対する好奇心のアンテナ	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	②意識しながら試みる		
3. 生活困窮者自立支援制度の支援員として			■ 2つ目 3-(2)ニーズの的確な把握	■ 2つ目
(0) 制度の理解	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	②意識しながら試みる	実際に相談者さんと関わる中で、適切な支援をするためには、ニーズを把握する必要があると感じている。支援者側の考えで押し付けるような支援にならないよう、適宜ニーズを把握できるようにしていきたい。どうしたらニーズを的確に把握できるか、考えながら業務に取り組んでいきたい。	相談者さんに関わるほど、ニーズの把握はやはり大事だと感じている。表面上の言葉だけではなく、その方の背景も考えながら話し、本当に思っていることを話してもらえるような関わり方をしていきたいと思っている。
(1) 信頼関係の構築	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	①理解する		
(2) ニーズの的確な把握	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	①理解する		
(3) 自己決定のプロセスを支える支援	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	②意識しながら試みる		
(4) 家族を含めた支援	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	②意識しながら試みる		
(5) 社会とのつながりの構築	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	②意識しながら試みる		
(6) チームアプローチの展開	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	①理解する		
(7) さまざまな支援のコーディネート	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	①理解する		
(8) 社会資源の開発（発見）	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	①理解する		
			■ 3つ目 3-(7)さまざまな支援のコーディネート	■ 3つ目
			少しずつ支援に関わる中で、支援者は多くの支援方法を持っている必要があると感じた。まだどのような支援方法があるか理解できていない部分も多いのではないかと感じているため、これからもひとつずつ理解していきたい。	まだ難しいと感じている。今回の支援調整会議でも多くの方と関わったので、その方々とも関わりながら視野を広げていきたい。その中でも、基本となる支援はしっかりと意識していこうと思っている。
(X) さんよりコメント	今回の支援調整会議などで、言葉だけではなく利用者さんの表情などからも変化をキャッチし、背景を感じることができていたと思います。これからも利用者さんに寄り添った関わりを続けてください。			

2. 「キャリアサーフ・シート」の活用方法

③中堅期に入り、自らの仕事や支援を（外部の人と）改めて振り返るCさんのエピソード

●どんな状況？

- Cさんは今の職場で5年目を迎えた中堅の相談支援員。前職での相談支援の経験も活かし、難しいケースの対応から後輩のサポートまで活躍中。4月になり、目標設定をどうするか、悩んでいる。
- ある日、都道府県研修で交流を深めた隣の市の中堅相談支援員のPさんと話す機会があり、目標設定の悩みを打ち明けた。

●やりとりの様子

Cさん 基本的な支援は実践できるようになっているのですが、この先どんな目標を掲げればいいのかわからなくて。4月までにこのシートを職場に提出しないといけないんですよね。

Pさん **経験を積んできたからこそその行き詰まり感**、ですね。例えば、Cさんの地域で生活している人たちと、同じ目線で関わってみるといったことはしていますか？

Cさん 関係機関や会議には積極的に出かけてきたのですが…。

Pさん あくまで私の場合は、ですが。訪問して職場に戻るとき、地元の酒屋さんやお弁当屋さんで飲み物を買って、そこで休憩がてら立ち話をしています。すると、**日常業務の中で無理なく、この地域で暮らす人たちの等身大の話や、ちょっとした習慣**なんかが聞けるんですよね。

Cさん なるほど！社会資源の開発や発見という意味で、新たな視点をもらった気がします。**「できる」の先が見えず苦しかったのですが、見方を変えることで、新たな目標が生まれた**気がします。実は最近親の介護が始まって、働ける時間も限られてくるかな…と思っていたので、業務の中で無理なくできそうなものが見つかってよかったです。

Pさん えっ、そうだったんですね。大変だとは思いますが、職場の中でも相談しながら、無理のないようになさってください。

Cさん みんなに迷惑かけちゃうなと思っていたのですが、相談してみます。最近結婚した職員もいて、**みんな生活が変わっていく中で、それぞれが折り合いをつけながら働いている**ので、協力していきたいなと思います！ありがとうございます。

Cさんのキャリアサーフ・シートを見てみよう！

Cさんが記入した箇所

支援員のための「キャリアサーフ・シート」

氏名：

C

目 標	自分の働き方を見直しつつ、「社会資源」を柔軟にとらえられる支援員になる			【期間： XX年 4月～XY年 3月】
	記入日： (XX年 4月 ○日)		記入日： (年 月 日)	
	今の自分の状態	取り組みたいアクション	具体的な行動	振り返り
1. 自己理解を通じて自らの暮らしと仕事のあり方を描く			■ 1つ目 2-(2)メンバーシップ・リーダーシップ	■ 1つ目
(1) 心身のケア	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	①理解する	自分は親の介護が始まり、職場内には結婚したメンバーがおり、自分にもメンバーにも働き方の調整が必要になるタイミングがくることが想定される。あらかじめ予定や自分のタスクを共有しておき、職場内で齟齬が起きないようにしておきたい。	
(2) 家庭や友人・知人との関係	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	①理解する		
2. 社会人として				
(1) 基本姿勢やマナー	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	③できる・伝える・支える	実家と自宅の行き来による身体的な負担はあるが、介護サービスもうまく活用したい。また、介護の経験談は職場のメンバーにも伝えていきたい。	
(2) メンバーシップ・リーダーシップ	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	②意識しながら試みる		
(3) 社会に対する好奇心のアンテナ	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	①理解する		
3. 生活困窮者自立支援制度の支援員として			■ 2つ目 3-(0)制度の理解	■ 2つ目
(0) 制度の理解	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	①理解する	5年目を迎え、個別支援については一定程度感覚を掴めてきたところもあり、仕事の楽しさも感じていた一方で、制度の理念にある「地域づくり」については、わかるようでわからない日々が続いていた。地域の関係機関との接点を今一度見直して、自分にとっての「地域づくり」の理解を改めて深めたい。	
(1) 信頼関係の構築	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	③できる・伝える・支える		
(2) ニーズの的確な把握	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	③できる・伝える・支える		
(3) 自己決定のプロセスを支える支援	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	③できる・伝える・支える		
(4) 家族を含めた支援	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	③できる・伝える・支える		
(5) 社会とのつながりの構築	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	③できる・伝える・支える		
(6) チームアプローチの展開	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	③できる・伝える・支える		
(7) さまざまな支援のコーディネート	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	③できる・伝える・支える		
(8) 社会資源の開発・発見	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	②意識しながら試みる	■ 3つ目 3-(8)社会資源の開発・発見	■ 3つ目
() さんよりコメント	幅広い関係機関や関係者、住民の方々と交流を深めていきたいが、時間的な制約もあるため、日常業務の中で無理なく、交流の機会を探っていく。これまで通り会議や情報交換の場には参加しながら、外出の際には地域の商店や住民の方と何気ない会話を交わすことを意識する。			

第4章

支援員を支える組織的・社会的な仕組み

多様で複合的な課題を抱える生活困窮者の方々に、よりよい支援を提供するためには、「支え合う組織づくり」が大切です。第4章では、本制度における「支援員を支える仕組み」について紹介します。

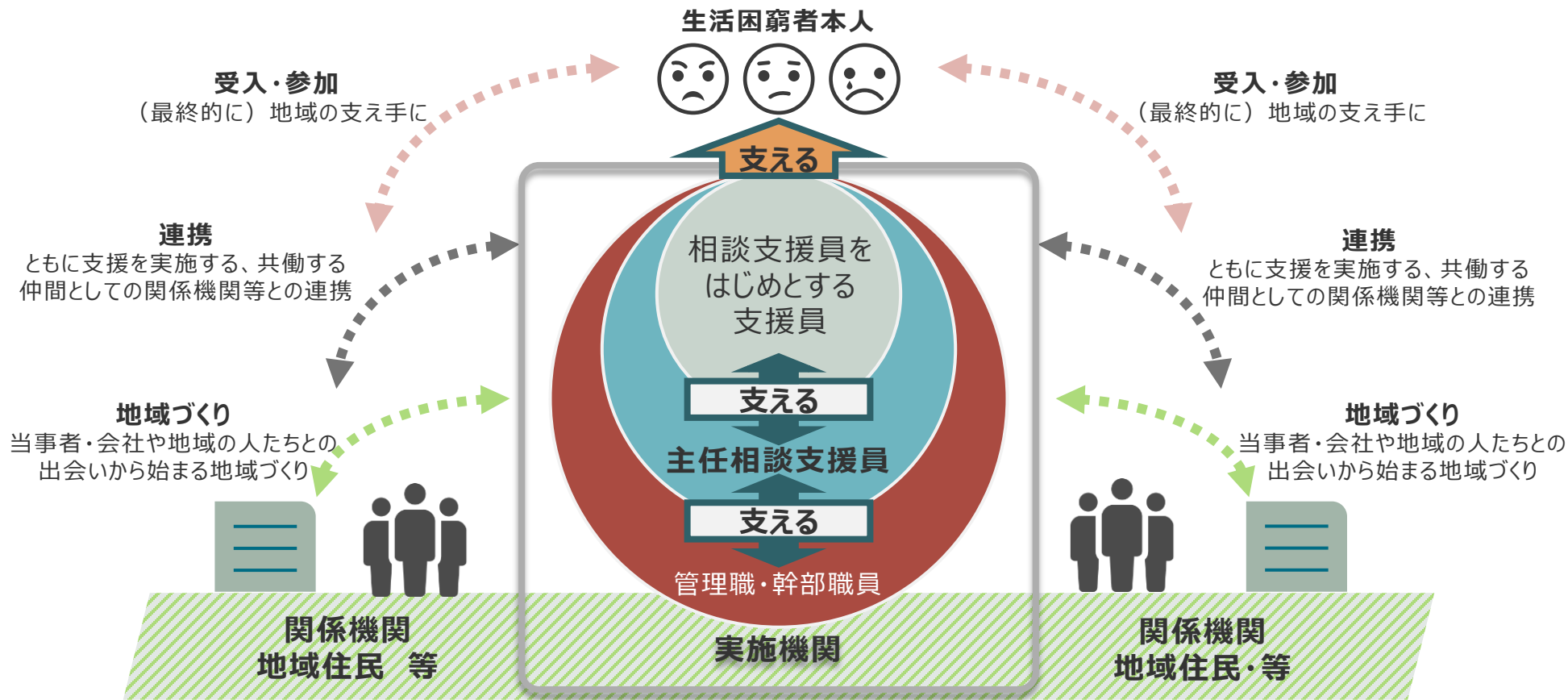
本制度におけるスーパービジョンの考え方や「支え合い」を大切にしたい、気軽に取り組める事例検討の手法等を紹介します。

1. 支援員を支える様々な仕組み

ここからは、本制度の支援員を支える様々な仕組みについて紹介していきます。

生活困窮者自立支援の根幹は「人が人を支える」ことにあります。これは一義的には「支援員が生活困窮者を支える構図」を表しますが、下の図のように、連続性や相互性、広がりのあるものともいえます。

職場内では「主任相談支援員は相談支援員をはじめとする支援員を支える（スーパービジョンを行う）役割をもつ」ということがあります。こうした役割も含め、それぞれの立場から互いに支え合う意識をもち、よりよい組織運営を目指していくことで、チームワークが生まれ、質の高い支援にもつながっていきます。



支援員を支える仕組みには、下記のようなものがあります。職場や支援員の状況にあわせて、できそうなものから取り組んでいきましょう。経験者とともに取り組むことも有効な手段の1つです。

1

事例検討

- 支援員が振り返ってみたい、仲間と一緒に考えてみたい等の個別ケースについて、複数人で検討していきます。状況によっては、職場内に限定せず、職場の外の関係機関・関係者とともに行うことも非常に有益です。

★事例検討を行う上で、大切にしたいこと

- 事例検討は、様々な目的をもって行うことができます。まず、何のために実施するのか明確にする必要があります。例：事例の理解を深めるため、様々な角度から多角的に事例を捉えなおすため、今後の具体的な援助方針を導き出すため、スーパービジョンのため 等
- 事例検討では、事例提供者が「提供してよかった」と思えるように、参加者全員で向き合うことが大切です。守秘義務を徹底した上で、参加者の誰もが安心して臨める場づくりが求められます。

2

スーパービジョン

- 本制度において、主任相談支援員はスーパービジョンを「行う」立場（スーパーバイザー）であり、相談支援員はスーパービジョンを「受ける」立場（スーパーバイジー）にあります。このことを互いが合意・理解し、双方に信頼関係が構築されていることが必要です。
- スーパービジョンの目的は、スーパーバイジー自身が本人と向き合うためにどうすればよいかをともに考え、働きかけること（＝**支援員の成長、支援の質の向上**）」にあります（「正解」を示すことではありません）。あわせて、**支援員が孤立しないようにする**という重要な役割もあります。

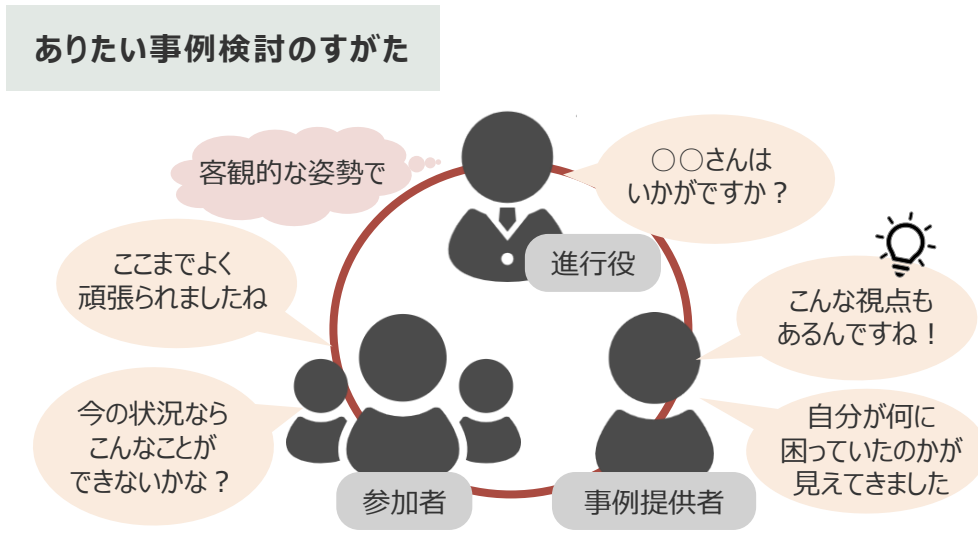
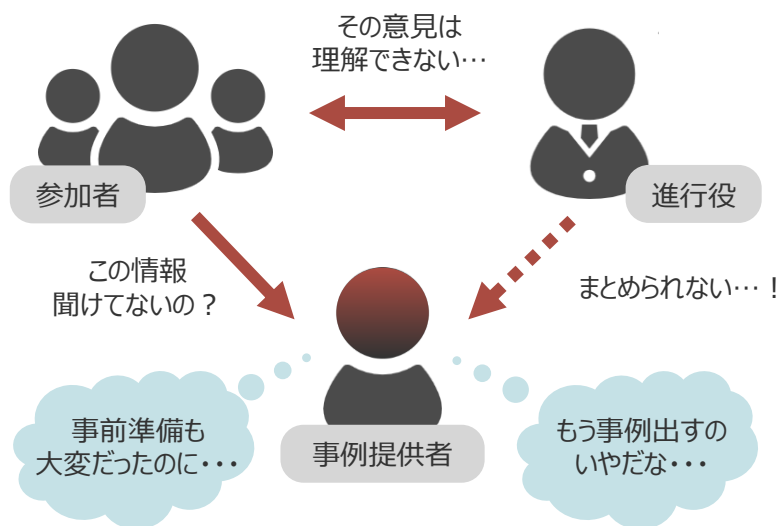
3

関係機関・関係者との会議など

- 本制度では、地域の関係機関・関係者と連携し、適切にチームによる支援が行えるよう、ネットワークづくりに取り組むことが大切です。**会議や勉強会、外部研修などの機会**は積極的に参加・提案しましょう。例：定期的なミーティング（毎朝、週に1回、月に1回…）、関係者との交流会や勉強会、なんでも相談会 等
- こうした機会が当たり前の「仕組み」になっていくことで、**風通しがよく「報告・連絡・相談」がしやすい職場・地域の体制づくり**により影響を生み、支援が迅速かつ適切に進んでいくことにもつながっていきます。

1. 支援員を支える様々な仕組み

- 主任相談支援員の役割の1つに「スーパービジョンを行う」がありますが、例えば主任相談支援員の方ご自身がスーパービジョンを受けたことがない場合、すぐにはイメージしづらい・実行に移しづらい部分もあると考えられます。
- そこで、スーパービジョンの最もシンプルな定義である「支援員を支援する（＝支援の質向上）」という目的を踏まえながら、気軽に取り組める「事例検討」の手法について、ご紹介します。
- 主任相談支援員に、スーパーバイザーとしての豊富なご経験がなくても大丈夫です。ここでは、主任相談支援員が「ファシリテーション（進行）」（※p.65～用語集参照）役を担います。
- ここでご紹介するのは、支援員が検討の場に提出した事例に対し、「できていないこと」を取り上げて「こうあるべき」「こうすべき」を支援員に押し付けるものではなく、「なぜあなた（支援員）は、そのケースを提出したいと思ったのだろう？」という問いから始めて、「既にできていることをみんなで認め」、「よりよい支援のために何ができるかを組織全体で考える」前向きな事例検討です。
- 進行役の方が大切にしたいのは「参加者がいかに安心して自分の考え・思いを話せる場を作るか」です。参加者の方もそのことを理解し、積極的に協力していくことが大切です。安心できる場を全員で作っていきましょう。



【事例検討の段階】

共有

共感

共働

共創

(1) 共有

まずは支援員が自らのケースを「話すこと」「言語化」し、共有することを目的にすることから初めてみます。この段階では、「検討」の要素は少なく「報告・説明」の要素が強いものとなります。

例) 朝礼・夕礼・支援調整会議等での口頭説明

(2) 共感～共働

ひとつのケースを事例提供者が短い時間で説明し、その後、参加者から質問をすることで、ケースの人物像が参加者の目の前に現れてきます。その中で事例提供者がどう考えたのか、どう感じたのかを事実関係を交えながら整理していくことで、参加者も「自分ごと」として事例について検討をします。

最後は、参加者全員から支援の中で取り組めそうなアイデアをどんどん提案していき、時には力を借りながら支援を継続していきます。

例) 事例検討が終わった後、提供者には明日から取り組めそうなアイデアや選択肢が複数あり「できそうだ」という感覚がある・事例検討に参加してよかったという満足感やモチベーション向上につながった

(3) 共創へ

(1) や (2) の事例検討を繰り返していくことにより、また他機関など多様な人の参加が増えてくるにつれ、事例の検討以外にも、新たな地域資源の開発について話題が及んだり、ともに活動する新たなフィールドを発見したりと、事例検討を飛び越えたつながりができあがっていきます。

例) 支援に新たな関係機関が協力してくれるようになった・他機関関係者の協働イベントや講演会の開催につながった・お互いが知っている社会資源をマップ化する作業に移行していった

慣れていない場合は、まずは日々、共有することから始めていこう！



～会議との違い～

会議では「共有→発散→収束→統合」といったように、様々な意見や考えを出し合い、さらに新たなアイデアを取り入れながらも、最後に結論を出していくという意味で、事例検討の段階と異なります。

1. 支援員を支える様々な仕組み

【事例検討をする前にグラウンドルールを決めておこう】


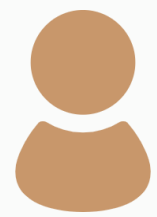
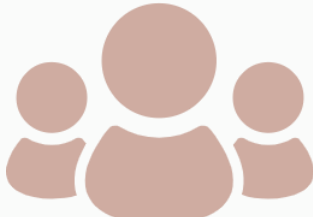


- グラウンドルールは、決まったものではなく、「安心して参加できる」という目的のために作られます。
- よく使われるグラウンドルールをまとめました。すべてを使うのではなく、事例検討のメンバーや目的に応じて適した例をお選びいただき、必要に応じ表現も変えてご利用ください。
- グラウンドルールはホワイトボードにあらかじめ書いて、いつでも見られる状態にしておくことをおすすめします。ホワイトボードがない場合は、模造紙や個々人やグループごとにメモを置いておくなど工夫をしましょう。

例) 事例検討（〇〇会議）を全員で作り上げるために、以下のルールを意識していきましょう。

- 当事者の皆さんと同様、私たちもお互いの尊厳を守ろう。
- 相手の意見や発言を否定せずに聞いてみよう。
- 理解を深めるため、事例の全体像をつかむための質問を積極的に行おう。
- 発言はすべて、良い方向に進めるように行おう。
- 事例や参加者の個人情報、この場に置いて帰ろう。場の安全性をみんなで守っていこう。
- 立場や所属を超えて、自由な発想でアイデアを出そう。
- トイレ休憩はどうぞ自由に。（⇔トイレの時は、一言お声がけください。でもOK）
- …その他

2. 問いからはじめる！みんなのための事例検討

下記より、具体的な事例検討の方法について紹介していきます。

<p>ねらい</p>	<p>「1問1答」形式から、事例提供者と参加者がともに事例を考え、ストレングス視点を踏まえながら今後の支援に向けた多様なアイデアをみんなでどんどん出し合っていきます。 さらにステップアップしたい場合、そのアイデアを、支援の短期・中長期目標に落とし込んでいきます。</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  目的に応じて、事例検討の落としどころをアレンジできます！ </div>			
<p>特徴</p>	<p>その1. とことん気軽に！事例提供者は口頭で事例の説明をするだけ！事例シートは不要です その2. とことん自分ごと化！参加者全員で事例について考え、今後の支援について検討していきます その3. とことん安心！「受容」を大切に、事例提供者の悩みを解きほぐしながら進めていきます</p>			
<p>役割</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 事例提供者 </div>  <p>事例を提供し、参加者の質問に答えながら新たな気づきや自分の思いを確認・言語化する</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 参加者 </div>  <p>「1問1答」形式で事例を深掘りしながら事例を自分ごと化し、今後の支援に向けたアイデアを提案する</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 進行役 </div>  <p>事例提供者と参加者に対して支持的な姿勢をもち、質問や意見を引き出していく</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 板書役 </div>  <p>質問や意見をホワイトボードに書き出し、参加者の情報を一元化し、場の集中力を高める</p>

※進行役も板書役も、質問をすることは可能です。

2. 問いからはじめる！みんなのための事例検討

事例検討の流れ [全体所要時間：1時間～（目的にあわせて変更可）]

時間内に話せる情報のみでOK！

事例の説明
[1分30秒]

- 事例提供者は、**1～2分程度**で事例の概要と提供した理由を話します。 多少位置がずれても気にしない！
- 板書役は、事例提供者が話す内容をp.53のホワイトボードの該当部分に記載していきましょう。

事例の
情報収集
[30分程度]
※時間配分は
適宜変更可

◆情報収集からアセスメントへ




- 参加者は、現状把握のために必要だと思われることについて、事例提供者に「**1問1答**」の形式で質問していきます。質問の際は、なるべく**具体的かつ簡潔**に尋ねるようにします。
例)「家族全体の関係性について教えてくださいか?」「ご本人は障害福祉関係のサービスを利用されていますか?」「状態像はとてよく理解できましたが、病院から具体的な診断名はついているのでしょうか?」「ご本人の趣味や特技など強みはありますか?」
- 事例提供者は、質問に対して「**客観的な情報**」と「**所感**」を分けて答えます。
分からないことは「**分からない**」と答えてOKです。
- 参加者は、質問を通して見出した事例のストレングスをふせんに書き、ホワイトボードに貼り付けます。**近い意見のふせんは重ねて、みんなで集約**していきます。
- 進行役は、適宜質問したり、事例のストレングスだと考えられるものに言及したりしながら、「1問1答」形式を守ること、**リラックスして話せる場づくりに留意**して進行します。
- 板書役は、事例提供者の回答をホワイトボードに記入します（イラストにも挑戦!）
適宜質問もします。事例提供者が「分からない」と答えたことは記入しなくてOKです。
- 進行役は、情報収集を通じて出てきた課題をホワイトボードにて、「**事例提供者から見た課題**」と「**参加者から見た事例の課題**」として、**改めて整理**します。

振り返り①
[5分]



- 事例提供者より、事例を提供した理由を再度話します。事例の見立てを通じて、当初話した内容から変わっても構いません。（変わった場合は、板書役が記入）
- あわせて、事例提供者より、ここまでの時間で得られた**新たな気づき・発見**について話します。




手立ての検討
[15分]

-  参加者は、アセスメント情報とストレングス、そして焦点化された課題を踏まえながら、今後の支援に向けたアイデアをどんどん提案していきます。
 -  板書役は、出てきたアイデアをどんどんホワイトボードに書き込んでいきます。
 -  進行役は、出てきた意見に対して「評価・否定」せず、フラットな姿勢でいることに留意します。
- * 自分の考えと近い意見に同調したり、異なる意見に否定的な反応を見せたりするのは好ましくありません。進行役が率先して「受容」の姿勢を示し、参加者に波及させていきましょう。ただし、事例の中で虐待が疑われるもの、本人の精神状態の悪化がうかがえる等、緊急的に支援が必要と思われるものについては、その可能性について言及し、事例提供者に状況を確認しましょう。

支援目標の
設定
[15分]

- ステップアップしたい場合は、下記にも取り組んでみましょう！**
-  進行役は、出てきた意見を参加者と事例提供者に確認しながら「短期的に取り組めるもの」「中長期的に（伴走しながら）取り組めるもの」に振り分けていきます。
 -  板書役は、ホワイトボードに記入したアイデアが、「短期的に取り組めるもの」か、「中長期的に（伴走しながら）取り組めるもの」かどうか分かるよう、マークをつけたり、違う色のペンで囲んだりします。

振り返り②
[5分]

-  事例提供者から、事例検討全体を通して得られた新たな気づき・発見、自分自身の思いの変化など、感想を共有します。
- 事例提供者にサポートが必要な場合、**終了後に進行役もしくは主任相談支援員が個別フォロー**するようにしてください。



規模の小さな職場で、内部のメンバーだけで実施することが難しい場合は、ぜひ、近隣市町村の実施機関にお声がけて、一緒に取り組んでみて下さい！

また、都道府県担当者に相談したり、困窮者支援情報共有サイト～みんなつながるネットワーク～ (<https://minna-tunagaru.jp/>) の支援員限定ページから、研修講師等のご相談をすることも可能です。

2. 問いからはじめる！みんなのための事例検討

(参考) ホワイトボードのレイアウトイメージ

ボードは2枚以上になってもOK
2〜3枚用意しておきましょう

■事例提供理由：

→ 振り返り①

■事例提供理由に変更があれば記入：

①情報収集

→ ②-1 ストレングスの共有（ふせんを貼付）

ジェノグラムと基本情報、性格、能力、趣味特技、本人の思い・希望・・・

ジェノグラムを
中心に描き、
周辺に情報を
書き足していきます

本人のイラストがあると、
イメージの共有が
すすみます

②-2 課題の焦点化

事例提供者から見た課題：○○○○○○○○○○

参加者から見た事例の課題：○○○○○○

③手立ての検討（大小問わず、アイデアベースでどんどん出そう！）

本人の生活史（タイムライン）と特徴的なエピソード



「支援目標の設定」まで
取り組む場合は、
出てきたアイデアに
マークをつけるなどして
取組の方針を
整理していきましょう

得られた情報から、本人の気持ちの
浮き沈みをタイムラインで表現します

順番通りに書く必要はありません。
参加者や事例提供者の発言を聞きながら、
適した場所書き込んでいきましょう。
また、レイアウトはアレンジ可能です。
ぜひ工夫しながら良いレイアウトを見つけてください！

(参考) ホワイトボード記入後のイメージ

■事例提供理由： ご本人に就労の話を持ち掛けると、黙ってしまい支援の方向性が見えなくなってしまった

→ 振り返り① ○○○○○○○○○○○

■事例提供理由に変更があれば記入：

→ ②-1 ストレングスの共有（ふせんを貼付）

①情報収集

男性、52歳、独居、離婚歴あり、持病悪化で30年務めた職場を半年前に退職

本人

- 175cmぐらい
- 色白
- 痩せ～中肉
- 猫背気味
- 服装ラフ

睡眠障害、うつ傾向

2年前に離婚
交流はほぼなし

27 20 大学生

PCスキルあり
プログラミング？
管理職経験あり

今後どうしたい？
↓
まだ見えてこない

父を気にかける
年に1回ほど
やり取り

ストレングスのまとめ

-
-
-

②-2 課題の焦点化

事例提供者から見た課題：○○○○○○○○○○

参加者から見た事例の課題：○○○○○○

③手立ての検討（大小問わず、アイデアベースでどンドン出そう！）

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

過去 現在 未来

結婚 激務 体調崩す 昇進 業績悪化 退職

子ども誕生

まずはやってみることが大切です！小グループから始めてみましょう！

第5章

「私の育ち」～さまざまな支援員の育ちに関するエピソード～

ここまで、本制度の支援員としての「育ち」のための考え方やツールについて紹介してきました。最後に、各地で活躍されている1年目、6年目、9年目、10年目の支援員の方々の「育ち」に関するエピソードを紹介します。

4名の貴重な語りから、新たな気づきや意識・行動のヒントを得たり、「仲間がいるんだ」と勇気をもらっていただければ幸いです。

1. Aさんの場合



Aさん（相談支援員）のプロフィール

- 20代。大学で教育学を学び、卒業後現職で1年目。
- 大学時代に教員免許を取得。
- 教育分野に進む意向があったが「少人数に対して支援をしたい」という思いから、今の法人へ入職。

Q 自立相談支援機関へ配属される際には、事業のイメージを持てていましたか？

A はじめは福祉の知識もなく、イメージも全くできていませんでしたが、誰かを支援して、少しでも力になれたらいいなと思っていました。

Q 初めて相談を受けた日ことを覚えていますか？

A 最初のころは相談者さんに共感しすぎて、自分もしんどくなっていました。

Q 共感による辛さとは、どのように向き合っていますか？

A 意識的にしていることは特にありません。最初のころよりは考え込まないようになりましたが、今でも帰宅後に考えてしまうことはあります。でも、基本的には寝ることで気持ちを切り替えられています。

Q 仕事をしていて、良かったと感じることはなんですか？

A 世の中には本当に様々な方がいて、悩みも多様であること、そしてそれを救うための制度や支援機関が多くあることを知れたのは、良かったと感じています。相談者さんが心を開いてくれたり、笑顔になってくれた時にも嬉しさを感じます。

1. Aさんの場合（続き）

Q 仕事をしていて、難しかったことや辛かったことはなんですか？

難しいことばかりで、日々勉強です。

相談者さんへ何かを提案したり声かけをする際、自信が持てず怖い時もあります。電話対応だと、すぐに先輩に尋ねられないこともあって、緊張します。

先輩の面談や関係機関の方との調整に同席した時には、言葉1つひとつが勉強になるとともに、提案をすることの難しさも感じます。他機関との連携は特に難しいですね…。

あとは、相談者さんよりも人生経験が少ないことで、「私にはあまり話してくれないな」と感じる時もあります。ただ、若さゆえの強みもあると思っているので、分からないことはすぐに聞きながら、成長できるように動いています。

A

Q 辛いことがあった際の職場での取り組みや、個人的な乗り越え方はありますか？

事務所内で辛いことを共有する雰囲気はあります。私は職場全体に対してというよりも、一緒に担当している方などに個別に共有し、話を聞いていただいています。皆さん忙しいのですが、誰かが所内にいてくれてすぐに相談できる、安心できる環境があるといいなと思っています。

A

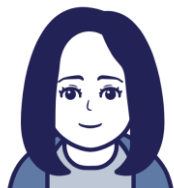
個人的には休日にたっぷり寝て、友人と出かけることでリフレッシュできています。

Q 今後のキャリアについてはどのように考えていますか？

迷ってはいますが、元々子どもの支援がしたいと思っていたので、もう少し子どもに近い立場で関われたらと思っています。どのような形で関わるかはわかりませんが、今の経験も活かして、何か役に立てることがあったらいいなと思っています。

A

2. Bさんの場合



Bさん（主任相談支援員）のプロフィール

- ・ 40代。本制度に携わって6年目（就労準備支援事業支援員を2年経験し、主任相談支援員4年目）。
- ・ 中学時代、病気により入院と自宅療養を経験。その後、学校に馴染めずいわゆる「五月雨登校」になる。
- ・ 大学で心理学を学ぶ。認定心理士、公認心理師、キャリアコンサルタント、アンガーマネジメントファシリテーター、ホワイトボード・ミーティング認定講師資格等を所持。

Q 現在の法人に入職するまでの経緯は？

A 学生時代に中学校における心の支援員のアルバイトから始まり、教育事務所や教育委員会での子どもの学校復帰に向けた支援経験を経て、今に至ります。

Q 支援員として働く上で、ご自身の経験が影響した部分はありましたか？

A しんどい過去を思い出すこともありましたが、趣味や人との出逢いが自信や支えになり、同じような経験を持つ子どもたちを何とか支えたい気持ちが強くありました。

Q 印象に残っているエピソードはありますか？

A ひきこもりの小学生の女の子との関係を構築するために、彼女の関心を引くアプローチを考えながら接したことが印象に残っています。少しずつ信頼関係ができ、最終的には学校復帰の手助けができました。

Q 難しかったことや辛かったことはありますか？

A 相談者自身が辛い状況だと、心が痛くなります。不登校だった学生時代から支援していた方が、学校復帰を果たし就労へと繋がっていったのですが、コロナ禍で辛い思いをしてお亡くなりになってしまいました。その後、他の相談者に会う時にも、その方のことを思い出し、感情がこみ上げてくることもありました。

2. Bさんの場合（続き）

Q そのような辛い状況をどのように乗り越えましたか？

A 法事に参列したり、精神科医からのスーパービジョンを受けたり、同僚と話し合ったりする中で乗り越えていきました。ご本人のお母さまと様々な気持ちを共有できたのは、とても大きかったと思います。

Q 辛いことがあったり、メンタルの状態が心配な職員に対してはどのように関わっていますか？

A 一緒に対応します。面談や訪問に同行したり、ケースの進捗を共有します。日頃から、週に1回会議を設けており、自分自身のことや業務やケースで困っていることなど、話したいことを自由に安心して発言して良い場を作っています。事務所内では、自分の素直な感情や、プライベートな話が飛び交うくらいです！

Q 支援員になってよかったと思うことはありますか？

A 相談者の方が「生きててよかった」と言ってくれた時は、本当に嬉しいです。

Q 今後のキャリアについてはどのように考えていますか？

A 対人援助職のキャリアだけでなく、組織運営や経営面にも注力していきたいと思っています。職員が5年後、10年後に「ここにいてよかった」と思ってもらえるよう、組織を強化し、支援者が幸せに働ける環境を作りたいと考えています。出会った人々によって、人は変わっていくと思います。私自身、ピンチの時やうまくいかなかった時に出会った人たちに、導かれて生きてきたと思っています。私たちも様々な人と出会い、相談者にとって何かしらプラスの変化をもたらせる存在になればいいなと思っています。

3. Cさんの場合



Cさん（家計改善支援事業支援員）のプロフィール

- 50代。現在9年目で、担当している地区のリーダーの1人でもある。以前は事務職をしていた。
- 多重債務を抱える方が多かった中で「実は身近な問題」であることに気づき、現職を希望するに至った。
- 数年前に社会福祉士資格を取得した。

Q 支援員としての活動の中で印象に残っているエピソードはありますか？

A 80代のお父さまと40代の息子さんの世帯です。役場からの紹介でつながったのですが、定職に就けず苦労されていて、家は半分ゴミ屋敷のようになっていました。支援を通じて遺族年金を請求したり、息子さんは障害者枠で就労が決まったりして、いろいろなことが解決に繋がりました。多くを教わった経験でした。

Q 支援をする中で、メンタルが揺れ動くときはありますか？その際はどのように対処していますか？

厳しい状況にある方の相談を受けても、他の支援員さんと共有することで、溜め込まずに済んでいます。協力して一緒に考えてくれる人がいるので、心強いです。1人で抱え込まず、孤立しないことがポイントだと思います。

A 新人の頃に一度、脅迫めいたことをされた時がありました。その時はスーパーバイザーに相談して、担当を変更してもらうことで事なきを得ました。

Q 辛いことがあったり、メンタルダウンしそうな職員へはどのように関わっていますか？

まずは否定しないことが大切だと思っています。新人もベテランも、みんな一生懸命支援しようと思って頑張っているのです、まずそれを認めることを大事にしています。

A その方がどうしたいのかを大切にしながら、一方的なアドバイスにならないようにと思っています。経験から学んで、どうしたら伝わるかなと考えています。

3. Cさんの場合（続き）

Q ご自身は、支援員としてどのように歩みを進めてこられましたか？

支援を通じて、必要な制度を調べたり、周囲の方にアドバイスをもらいながら学びました。また、以前担当していた業務を通じて得た「関わる」「寄り添う」「発信する」という姿勢は、今の支援員としての仕事に活かされていると思います。

家計改善支援は単なるファイナンシャルプランニングではなく、福祉の視点が必要です。単に家計表を作るだけではなく、福祉の考え方を理解した上での支援が求められます。

生活困窮者自立支援制度内でも連携を深めていき、それぞれの事業の知識や相互理解が必要だと思っています。制度の理解だけでなく、孤独や孤立した状態

A にある方々を、どう支えていくかを学ぶことも大切だと思っています。

Q 支援員になってよかったと思うことはありますか？

人と関わるのが好きなのかな、と思います。特に、孤立していた人が他者や社会とつながり、私たち支援員が関わらなくても安心して生活できるようになったときにやりがいを感じます。相談者が1人で抱えていた悩みを「話せてよかった」とおっしゃったときも、大きな喜びを感じます。

たった1人でも救えるなら、この事業は「成功」だと思っています。1人ひとりが解

A 決に向かってくれることを願っています。

Q 今後のキャリアについてはどのように考えていますか？

今後も家計改善支援を続けたいと考えています。数年前に社会福祉士の資格を取得したのは、家計改善支援事業に携わる上で必要な知識を高めたいという思いからでした。今後は、さらにその視点を深めていけたらいいなと思っています。

4. Dさんの場合



Dさん（主任相談支援員）のプロフィール

- ・ 40代。現在10年目で、就労準備支援事業支援員を経て、現在、主任相談支援員。
- ・ 大学卒業後、社団法人、株式会社（国内・外資系ともに）を転々としながら、あらゆる業種・職種を経験。
- ・ 産業カウンセラーと社会福祉士、精神保健福祉士の資格を所有している。

Q 支援員として働く上で、影響を与えている過去の経験はありますか？

私が働き始めた頃は就職氷河期だったので「どうやって生きていけばいいのか」とずっと悩んでいた経験は、今も当事者の方の苦悩と重なる部分があります。

A それでも、20代のうちは業種・職種問わず、働いていました。「与えられた環境の中で自分なりに楽しむ力」が、今でも自分を支えてくれていると思います。

Q 本制度に携わってみて、どのようなことを感じましたか？

相談者1人ひとりの生き様を聞かせてもらい、色々な意味で衝撃を受けました。本人の話の背景に、時代や家族、学校などの影響が強くあることを感じ、困窮に至るのは「その人だけの責任ではないんだ」と、経験から理解しました。この仕事に就いて、本人を通して社会の課題が見えてくるような感覚がありました。一方で、様々な事情を抱えながら生き抜いてこられた人たちの、「強さ」も感じられます。

A また、人と人が繋がり、新たなアイデアが生まれ、個別支援を越えた取組が一緒にできるのは本当に面白いです！この仕事をしてよかったな、と思える瞬間です。

Q 資格を取ったときのお話を聞かせてください。

A 支援員として働き始めて2年目に、産業カウンセラーの資格を取りました。1年間、徹底的にカウンセリング技法の基礎を叩きこまれ、学びました。そこで出会った良い仲間や先生たちとは、今でも食事をする関係です。

4. Dさんの場合（続き）

Q 支援をする中でどのような難しさを感じましたか？また、それにどう対応していききましたか？

まず、本人も自分で言語化・表現できない課題を、何度も面接をして丁寧に解きほぐし、把握するということが困難でした。やさしい日本語に言い換えて事業の説明をしたり、本人が話した内容を自分の言葉に置き換えて要約したり…。とにかく、本人が言いたいことを、可能な限りキャッチすることを心掛けました。実は、今でもこのインタビューの場面を一番大切にしている、緊張感をもって臨んでいます。

A

Q メンタルの部分でのしんどさには、どう対処してこられましたか？

自分自身のメンタルが、そんなに強くはないと自覚しています。陽気に振舞ってしまう性格ではありますが、内心はいつも不安で、怯えていました。ですが、そうしたことも含めて相談できる上司がいて、私にとっては本当に救いでした。

今は自分のことをオープンにして、「助けて」と言うようにしています。強がらずに、なるべく気持ちをフラットにして伝えるようにしています。

また、組織運営を担う立場としては、やはり職員の退職が辛い時期がありました。ただ、自分なりに「組織や人は流動的である」と受け入れ、自分を納得させながら踏ん張っています。このあたりは、未だに大変だな、と感じるところです。

A 休日はひとり旅や山登りに行くことが多く、リフレッシュのポイントかもしれません。

Q 今後のキャリアについてはどのように考えていますか？

困窮制度の難しさは、楽しさと表裏一体だと思っています。個人的なライフワークとして、支援のあり方を変化させながら本人に寄り添う支援の「言語化」をしつつ、現場では、支援をしてきた人たちが安心して暮らせる、楽しめる、繋がれる場…、

A 「地域づくり」を、やりたいなあと思っています。

付録 職場で共有したい用語集

あ アウトリーチ	支援を必要とする方を相談窓口で待っているのみでなく、支援を個人に「届ける」観点。本制度では、アウトリーチの強化に向けた措置が盛り込まれている。
アセスメント	生活困窮に陥っている方の状況を包括的に把握（情報収集）し、その中で対応すべき課題をとらえ、それらの背景・要因等を分析し、解決の方向を見定めること。本人や世帯が置かれている状況や取り巻く環境について理解を深め、信頼関係を築いていく重要な過程である。アセスメントは、本人の課題や問題点にばかり目を向けるのではなく、本人の強み（ストレングス）に着目しながら行うことが大切。また、プランに定めた期間の経過後や、本人の状況の変化などに応じて適時行う。
インテーク	相談者との初回面談や初期支援段階のこと。ここでは相談者の的確なアセスメントのための情報を入手することが目的である。相談者との信頼関係の構築を第一としつつも、主訴を文字通りに受け止めるのではなく、「当事者がなぜここにきたのか」を問うことで支援を利用するモチベーションを確認することが必要である。 ^{*1}
か 家計改善支援事業	家計改善支援事業支援員が、家計に困りごとを抱える本人からの相談に応じ、本人の気持ちに寄り添いながら家計の状況を共有し、家計の視点から＜相談者とともに＞生活困窮からの出口を見つけ出す支援。 ^{*2}
居住支援事業	（令和7年4月～）地域の実情に応じてシェルター事業（有期（原則3か月）の衣食住の提供）と地域居住支援事業（入居支援・地域での見守り支援）のうち必要な支援の実施を努力義務とするもの。（改正前：一時生活支援事業）
子どもの学習・生活支援事業	子どもの学習支援をはじめ、日常的な生活習慣、仲間と出会い活動ができる居場所づくり、進学に関する支援、高校中退の防止支援などを行う。また、子どもの進学について保護者に助言するなど、子どもと保護者の双方に対して必要な支援を行う。
国研修	「生活困窮者自立支援制度人材養成研修」のうち、国が実施するもの。
さ 支援会議	会議の構成員に対する守秘義務を設けることで、本人の同意が取れない状況下においても情報共有やアプローチ方法を検討する等の会議を行うことを可能とする。

支援調整会議	自立相談支援機関が作成したプラン案の適切性を検討し、自治体が支援決定を行ったり、プラン終結時の評価を確認することを主たる目的とした会議。支援調整会議を利用して、他機関との事例検討や社会資源の情報・課題共有などを行うことができる。自立相談支援機関が開催する。
システム（支援ツール/統計ツール）	「生活困窮者自立支援統計システム」をいう。本制度の業務が効率的かつ円滑に行われるようにするとともに、制度の実施状況を迅速に把握する観点から、全国統一の帳票類の活用、当該入力情報の統計処理等を内容とする。
終結	①生活困窮の状態が改善し、設定した目標を達成する目途が立った場合、②生活困窮の状態から脱却できていないものの、大きな課題がある程度解決され、自立相談支援機関による支援は一旦終了してよいと判断できる場合、③本人からの連絡が完全に途絶えた場合等において、自立相談支援機関が判断する。終結後に継続してフォローする必要があるか否かについて支援調整会議や本人と検討し、本人の状況やその環境に応じて、適切にフォローできるようにする必要がある。
主任相談支援員	自立相談支援機関の「3職種」のうちの1つ。主に相談支援業務のマネジメント・支援困難事例への対応等・関係機関との組織同士の調整等に加え、地域への働きかけ（社会資源の発見・開発、地域住民への普及・啓発）等を担う。
自立相談支援事業	本人や本人の家族その他関係者からの相談に応じ、アセスメントを実施して個々人の状態にあったプランを作成し、必要な支援の提供につなげる。関係機関への同行訪問や就労支援員による就労支援等を行うほか、関係機関とのネットワークづくりと、地域に不足する社会資源の開発等に取り組む事業。
住居確保給付金	離職により住宅を失った又はそのおそれが高い生活困窮者であって、収入等が一定水準以下の者に対して、有期で家賃相当額を支給するもの。
就労支援員	自立相談支援機関の「3職種」のうちの1つ。就労意欲の喚起を含む福祉面での支援を行う。担当者制によるハローワークへの同行訪問、キャリア・コンサルティング、履歴書の作成指導、面接対策、個別求人開拓、就労後のフォローアップ等を担う。
自立相談支援事業による就労支援	本人の就労の実現に向けた支援を行うため、キャリア・コンサルティング、履歴書・職務経歴書の作成指導、ニーズに応じた職業紹介、個別求人開拓、面接対策などの支援を行う。
就労準備支援事業	一般就労に従事する準備としての基礎能力の形成を目的として、生活リズムを整える、他者と適切なコミュニケーションを図ることができるようにするなどといった日常生活自立・社会生活自立に関する支援から、就労体験の利用の機会の提供等を行いつつ一般就労に向けた技法や知識の習得等を促すといった経済的自立に関する支援までを提供する。

スーパービジョン	本制度においては、支援を行っている支援員自身が本人と向き合うためにどうすればよいかをともに考え、働きかけること（＝支援員の成長、向上を目指す）をいう。スーパービジョンを行う人を「スーパーバイザー（バイザー）」、スーパービジョンを受ける人を「スーパーバイジー（バイジー）」という。
生活困窮者	就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者をいう。
生活保護法	憲法第25条に規定する生存権を具現化したもので、国が国民に対し「最低生活保障」と「自立の助長」を目的に、保護の決定実施とそのために必要な相談援助・支援を行うもの。生活保護の利用が必要と考えられる相談者は、確実に福祉事務所につながる必要がある。
相談支援員	自立相談支援機関の「3職種」のうちの1つ。相談支援全般（アセスメント、プランの作成、支援調整会議の開催等一連のプロセスの実施、記録の管理、アウトリーチ）、個別的・継続的・包括的な支援の実施、社会資源その他の情報の活用と連携を担う。
た 帳票類	「自立相談支援機関使用標準様式」をいう。データで提供される他、システム（支援ツール）の各入力帳票を指して帳票類と呼ぶこともある。
都道府県研修	「生活困窮者自立支援制度人材養成研修」のうち、都道府県が実施するもの。都道府県研修には「1.参加型研修を取り入れること」「2.研修企画チームをつくり企画・立案すること」「3.制度の理念と基本姿勢を伝えること」「4.開催時間は10.5時間以上とする」という要件が定められている。
な 任意事業	「生活困窮者就労準備支援事業」、「居住支援事業」、「生活困窮者家計改善支援事業」、「子どもの学習・生活支援事業」、「都道府県の市等の職員に対する研修等事業」及び「福祉事務所を設置していない町村による相談等」をいう。
は 必須事業	「生活困窮者自立相談支援事業」及び「生活困窮者住居確保給付金（の支給）」をいう。
ファシリテーション	人々の活動が容易にできるよう支援し、うまくことが運ぶよう舵取りすること。会議における「進行役」にあたる。（特定非営利活動法人 日本ファシリテーション協会より）

福祉事務所	社会福祉法第14条に規定されている「福祉に関する事務所」。福祉六法（生活保護法、児童福祉法、母子及び父子並びに寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法）に定める援護、育成又は更生の措置に関する事務を担う。都道府県及び市（特別区を含む。）は設置が義務付けられており、町村は任意で設置することができる。
プラン	アセスメントの結果を踏まえ、本人と相談支援員の協働により作成するもの。策定にあたっては、帳票類（支援ツール）の「プラン兼事業等利用申込書」を使用する。なお、プラン策定時に定めた期間が経過し、改めて包括的なアセスメントを行う場合や、本人の状況が大きく変化したためにプランの修正では足りない場合には、「再プラン」を作成する。なお、プラン期限内でも本人の状況が著しく変化し、プラン全体の見直しが必要な場合は、一度プランを評価・終結し、「再プラン」を作成する。
プラン評価	プラン策定時に定められた期間が終了した場合、もしくはそれ以前に本人の状況に大きな変化があった場合に、設定した目標の達成度や、支援の実施状況、支援の成果等を見ること。これにより、支援を終結させるか、または再プランを策定して支援を継続すべきかを判断する。プランの評価にあたっては、帳票類（支援ツール）の「評価シート」を使用する。
ま モニタリング	支援の実施状況及び本人の状態について、本人とともに定期的に確認し、その結果を踏まえ、プランの見直しを行うこと（支援期間中に行われるものをいう）。

参考文献・資料

各事業の手引きや事務マニュアルについては、法改正のタイミング等で改訂しています。そのため、最新版の資料をご参照ください！

- 自立相談支援事業の手引き
 - 生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアル
 - 生活困窮者自立支援法 自立相談支援事業従事者養成研修テキスト第2版（2022年5月20日、中央法規）
 - *1 新・MINERVA社会福祉士養成テキストブック 6「ソーシャルワークの理論と方法Ⅱ」P79-81（2022年6月1日、ミネルヴァ書房）引用・編集
 - *2 家計改善支援学習サイト「相談者とともにすすめる『家計改善支援』のすすめ」（<https://www.greencoop.or.jp/kakei/index.html>）
- 困窮者支援情報共有サイト～みんなつながるネットワーク～にて閲覧できます！（<https://minna-tunagaru.jp/mhlw/>）



令和6年度生活困窮者自立支援制度における人材育成策の広報事業等一式
「生活困窮者自立支援制度支援員のための育ちのガイドブック～専門職としてのキャリアづくりにむけて～」

令和7年3月
厚生労働省社会・援護局地域福祉課
生活困窮者自立支援室