

－ 目 次 －

第1編 一般的事項

第1章 自立支援の手引きの位置付け	1
第2章 自立支援全体の流れ	7
第1節 面接 ～面接の基本と初回面接のポイント～	9
第2節 アセスメント	24
第3節 自立支援計画策定と支援の実施	42
第4節 支援の評価と終結	53

第2編 個別的事項

第1章 就労支援	56
第2章 退院支援	79
第3章 母子世帯の支援	107
第4章 アルコール依存症者の支援	113
第5章 ホームレス経験のある者の支援	121
第6章 高齢者の社会生活支援	128

< 参 考 >

引用・参考文献	135
埼玉県作成アセスメントシート例	138
「自立支援の手引き」作成の経緯について	140

第1編 一般的事項

第1章 自立支援の手引きの位置付け

第1章 自立支援の手引きの位置付け

1 はじめに

(1) 生活保護法の目的と自立支援

生活保護法の目的は、第1条に規定されているとおり、健康で文化的な最低限度の生活を保障するとともに自立を助長することですが、従来の生活保護制度は、ともすれば最低生活保障に重きが置かれていました。そして、自立を助長することの意味合いが就労による経済的自立のみに狭くとらえられがちでした。

こうした中、平成16年12月、社会保障審議会福祉部会に設置された生活保護制度の在り方に関する専門委員会(以下「専門委員会」という。)から、昨今の社会情勢の変化を踏まえた生活保護制度の見直しの方向性に関する報告書が出されました。

本報告書において、被保護世帯は、傷病・障害、精神疾患等による社会的入院、DV、虐待、若年無業者、多重債務、元ホームレスなど多様な問題を抱えており、また、相談に乗ってくれる人がいないなど社会的なきずなが希薄になっているといった課題の多様性、困難さが確認された一方、担当するケースワーカーなどの福祉事務所職員の不足、査察指導員のうちケースワーカーとしての業務経験がない者が四分の一を占めるなど地方自治体の実施体制の現状も確認されました。そのような中、①経済的な給付だけでは被保護世帯の抱える様々な問題への対応に限界があるのではないか、②生活保護の長期化を防ぐための取組が十分であるか、③担当職員個人の経験などに依存する実施体制に困難があるのではないか、というこれまでの生活保護制度の問題点が指摘されました。

また、自立支援の概念について、就労による経済的自立のための支援(就労自立支援)のみならず、それぞれの被保護者の能力やその抱える問題等に応じ、身体や精神の健康を回復・維持し、自分で自分の健康・生活管理を行うなど日常生活において自立した生活を送るための支援(日常生活自立支援)や、社会的つながりを回復・維持するなど社会生活における自立の支援(社会生活自立支援)をも含むとした上で、被保護世帯が安定した生活を再建し、地域社会への参加や労働市場への「再挑戦」を可能とするための「バネ」としての働きを持たせることが特に重要と指摘されています。

(2) 自立支援プログラムの導入

こうした指摘を踏まえ、本報告書において自立支援プログラムの導入が提言され、国は「平成17年度における自立支援プログラムの基本方針」(平成17年3月31日社援発第0331003号、以下「基本方針」という。)を策定し、平成17年度から自立支援プログラムが導入されることとなりました。

基本方針では、生活保護制度について、経済的給付に加え、組織的に被保護世帯の自立を支援する制度に転換するための具体的実施手段として自立支援プログラムの導入を位置付けています。

自立支援プログラムは、①管内の被保護世帯全体の状況を把握する、②被保護者の状況や自立阻害要因を類型化し、それぞれの類型毎に取り組むべき自立支援の具体的内容及び実施手順等を定める、③これに基づき個々の被保護者に必要な支援を組織的に実施することによって、被保護世帯が抱える様々な問題に対処し、これを解決するため

の「多様な対応」、保護の長期化を防ぐ「早期の対応」、効率的で一貫した組織的取組を推進する「体系的な対応」を可能とするものです。

これまでもケースワーカーが、家庭訪問や面接などにより、被保護者の自立に向けた課題について把握し、その課題を解決するため、個々に支援を行ってきました。しかし、ケースワーカーの業務経験年数などにより、課題の発見能力や支援方法に差が生じることが少なくありませんでした。このため、自立支援プログラムは、類型化した自立阻害要因に対応する支援内容と手順をあらかじめ体系的に整理し、組織的な自立支援の実現を目指して導入されました。

2 自立支援の手引きの必要性

国は、自立支援プログラムの導入を推進し、平成18年度末においては、福祉事務所を設置する全国の自治体のうち、ほぼ100%に近い自治体において、少なくとも一つの自立支援プログラムが策定されるに至りました。

このように全国に自立支援プログラムが整備された場合でも、今度は、そのプログラムを活用し、いかに自立支援の実を上げていくかが課題となってきます。しかし、どうしたら有効な自立支援が可能となるのか、ケースワーカーはどのように自立支援に取り組めばいいのか、こうしたことを具体的に明らかにしたマニュアルは、これまで整備されていませんでした。

このため、本手引きは、保護の実施機関において自立支援業務がよりよく行われることを目的として、ケースワーカーの対人援助技術ないし被保護者の自立支援に必要な基本項目を整理し、その実践に参考となるものを目指して作成されました。

3 自立支援の手引きの範囲と活用

(1) 自立支援の手引きの範囲

本手引きは、ケースワーカーの対人援助技術ないし被保護者の自立支援に必要な基本項目を整理したものです。ケースワーカーが日々行う業務には、資産、預貯金等の調査、扶養義務者への照会、最低生活費の算定や収入認定など、保護の決定・実施に必要なものが当然あります。しかし、本手引きでは基本的にそれらを取り扱っていません。

したがって、それらの自立支援以外の業務については、本手引きと併せて、保護の実施要領や都道府県の生活保護運営マニュアル等を参照する必要があります。

(2) 自立支援の手引きの活用

本手引きは、各自治体において業務の参考として、又はケースワーカー等に対する研修の教材として利用されることを期待するものです。したがって、本手引きをどのように活用するかは自治体の判断に委ねられています。アセスメントシートなど本手引き所定の様式については、その全部ではなく部分的に活用しても構いませんし、自治体の実情に照らして、適宜修正して使用することこそが望ましいとも考えられます。

また、自立支援の業務は、必ずしもケースワーカーのみが行うと限られるものではありません。

ません。査察指導員、就労支援などに関わる専門職員又は委託を受けた機関の職員が行うことも考えられます。したがって、本手引きに記載されたアセスメントシートなどについても、その全てをケースワーカーが記入することもあれば、一部は査察指導員や就労支援員が記入することもあり、それぞれの自治体の実情に応じて用いることも可能です。

4 自立支援の手引きの内容

(1) 構成

本手引きは、大きく一般的事項編と個別的事項編に分かれています。一般的事項編では、自立支援の開始から終結までの流れ、面接の技術や態度、支援に関する考え方、支援対象者への関与(介入)の仕方など、自立支援業務に共通の事項について解説しています。

また、個別的事項編では、就労支援、退院支援、母子世帯の支援、アルコール依存症者の支援、ホームレス経験のある者の支援及び高齢者の社会生活支援の6つの支援について、それぞれの自立支援の視点や考え方を解説しています。

(2) アセスメントシート

自立支援業務を適切に行うには、アセスメントをいかに的確に行うかが鍵となります。本手引きは、課題分析に必要な項目を網羅的に整理したアセスメントシートを整備し、各項目を記入していくことで、支援対象者の自立に向けた課題※が浮き彫りになり、ケースワーカーの気づきの助けとなるようなツールとなることを目指しました。

(3) プログラムシート

自立に向けた課題毎に支援方針の例や具体的な支援内容の例を整理したプログラムシートを整備し、これを活用することによって、具体的な支援内容を考えていく上でのヒントとなり、支援対象者が抱える課題毎に、有効な支援の検討、選択が可能となるようなツールとなることを目指しました。

(4) 自立支援計画表

アセスメントシートを活用することによって明らかになった自立に向けた課題について、その内容に応じた適切な支援内容をプログラムシートを参考に検討し、個別の自立支援計画表に具体的な支援方針と支援内容を書き込んでいきます。自立支援計画表は、本人に説明し同意を得ます。

以上のように、アセスメントシートとプログラムシートを併せて活用することにより、課題毎に支援方針が検討されていくことが本手引きの特徴です。そして、その結果、具体的な内容の自立支援計画表に沿った有効かつ適切な自立支援の実践が行われることが期待されます。アセスメントシート及びプログラムシートには、一般的事項用のほかに、就労支援用、退院支援用があります。

※ 「自立に向けた課題」について

社会福祉法第3条に規定する「福祉サービスの基本的理念」の観点に立ち、支援対象者が自ら主体的に「自立」に向けて取り組む際の目標(課題)を指します。

本手引きにおいては、従来の「自立阻害要因」という言葉を使用せず、「自立に向けた課題」と表現します。

《アセスメントシート、プログラムシート、自立支援計画表の活用》

アセスメントシート

- 支援対象者ごとに、健康状態、日常生活状況、社会生活状況等の現状を書き込むことにより、自立に向けた課題を発見するためのもの
- 一般的事項用(全対象者に共通のもの)、個別的事項用(就労支援等に関するもの)



プログラムシート(支援方針・支援内容の例)

- 自立に向けた課題に応じ、どのように支援するかを選定・検討できるよう、一般的な支援内容を例示したもの

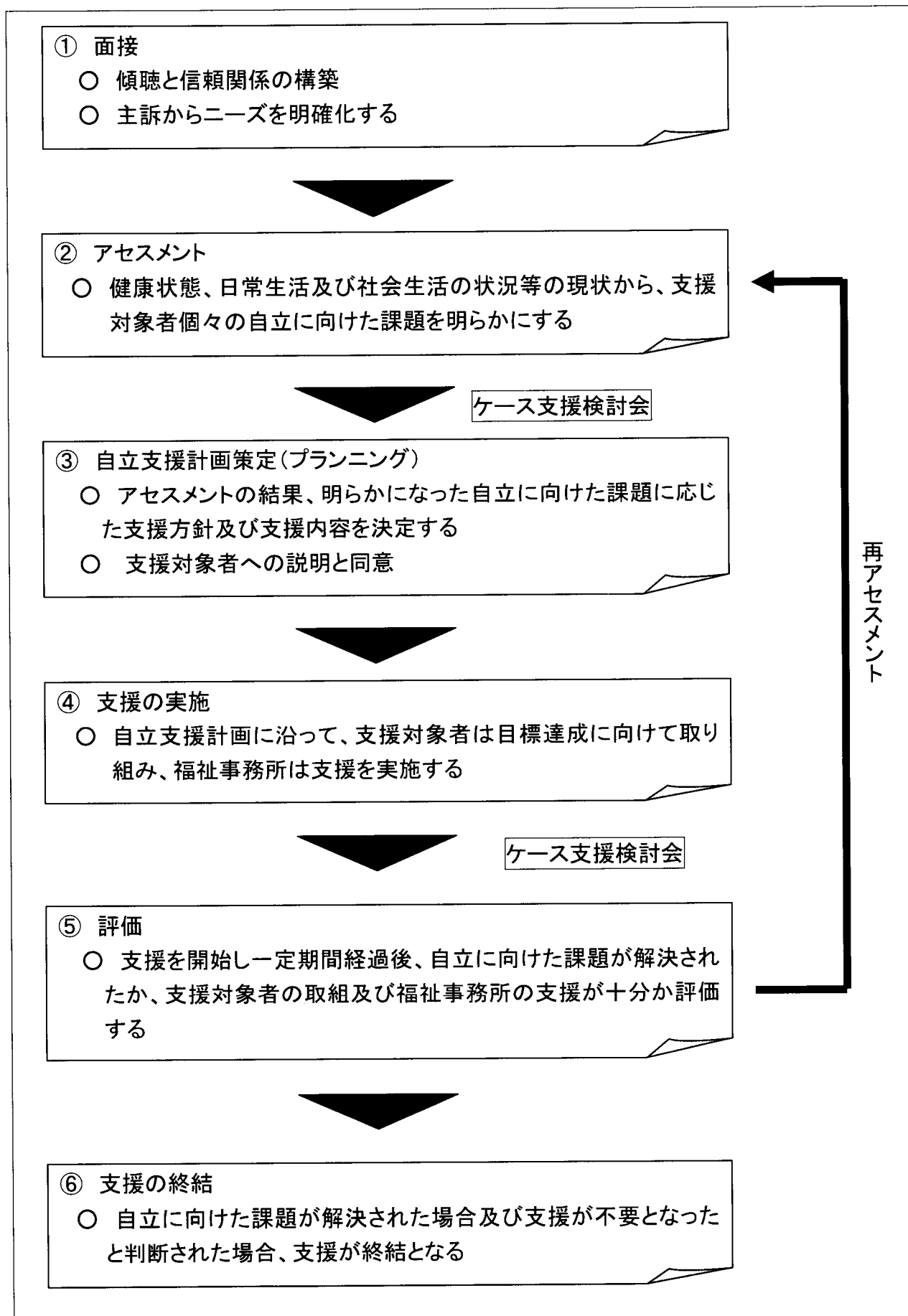


自立支援計画表

- 支援対象者ごとに、具体的な支援方針と支援内容を書き込むもの
- ケースワーカーが本人に計画を説明し、本人からの同意を得る

第2章 自立支援全体の流れ

第2章 自立支援全体の流れ



第1節 面接

～面接の基本と初回面接のポイント～

※ この節で取り上げる内容をより具体的に理解するために、研修用視覚教材「心の扉をひらく ～生活保護に関する面接をよりよくするために～」を用いて、個人あるいはグループで研修を行うことを推奨します。

第1節 面接

1 面接とケースワーカーの基本的態度

(1) 面接の目的

ケースワーカーは、面接という具体的な手段を活用して自立支援を行います。

面接は「お互いに対等の立場であいまみえる」という意味を持っています。面接の対象である相談者は要保護者であり、被保護者です。面接は、そのような人々との間に、特定の目的をもって行われる対人コミュニケーションであり、課題解決や環境改善のための手段として活用されます。

面接の目的は、大きく次の3点に整理できます。

- ① 相談者との信頼関係とパートナーシップを築くことです。信頼関係がないところに支援は存在しません。信頼関係とパートナーシップは、課題解決のための相談者の主体性を引き出すことにつながります。
- ② 相談者の抱えている課題について、相談者の主観的・客観的事実を把握することです。そのため、情報収集を行い、相談者の生活を理解し、課題を整理します。また、課題解決に向け、相談者とケースワーカーが情報を共有化します。
- ③ ケースワーカーは、面接を通して必要な情報、知識、手段などを相談者に伝え、課題解決のための働きかけや支援を行います。

(2) 面接の心構え

ケースワーカーの業務は、面接に始まり面接に終わるといっても過言ではないほど、面接は重要です。

ケースワーカーはどのような心構えで面接に臨めばいいのでしょうか。その基本的態度について、説明します。

- ① 相談者の基本的な人権・人格を尊重します。相談者は個人として尊重されたい、自分を理解して欲しいと願っています。
- ② 相談者自身の力を引き出し、その力を活かしていくようにします。いかなる人にも内的な力を有しているという確信をもつことです。
- ③ 物事には二つの側面があります。相談者の問題点やできない側面のみに着目するのではなく、相談者の持つ強さや良いところを見ていく「ストレングスの視点」※を大切にし、良いところ、プラスの側面にも着目します。相談者が、面接を通じて自分の長所、強みを発見し、それを活かしたときは大きく課題解決につながります。
- ④ 相談者の生活全体を理解するようにします。相談者の持つ様々な課題の背景に、地域社会や親族等の関係が希薄であったり、生活の意欲の喪失や自己肯定感を持ってない等の状況がないか、相談者の状況や心情の理解に努めます。また、相談者の主訴にのみ着目するのではなく、相談者の持っている力と相談者を取り巻く環境(地域環境など)との関係を把握します。
- ⑤ 選択と決定の権利は相談者にあります。「生活指導」の名のもとに指示的にならないように注意します。相談者の主体性・自己決定を尊重するように、また、自己決定できるようにします。

- ⑥ 誠意をもって相手と接するようにします。ケースワーカーによっては、しばしば相談者と話すことに慣れず、苦痛に感じる場合があると思います。中には口下手なケースワーカーもいます。相手との人間関係を構築するためには、時間がかかる場合やとても苦勞することがありますが、決してあせらないことです。そして、相手に対してできるだけ誠意をもって接することが大切です。

※ ストレングスの視点

ストレングスの視点とは、相談者の持つ強さや、良いところ、できていることなど、「相談者の持つ力」に着目していく視点のことを指します。ケースワーカーは、知らず知らずの間に、相談者のできないことや、うまくいかないことに着目し、それをいかに解決するかを考えてしまいがちです。ストレングスの視点を活かした支援を行う際には、相談者は、相談者自身のことを一番よく知っている存在であると考えます。そして、ケースワーカーは、相談者が主体的に自分自身の課題を解決するために、どのような「相談者の持つ力」を活用できるか、相談者とともに考えていくことが求められているのです。

2 面接のポイント

(1) 面接前の留意点

面接に入る前に、次のことを相談者に伝えるようにします。

- 秘密が守られることを伝えます。世帯の事情など相談者の個人的な事情を聴くこととなりますが、安心して話していいことを伝えます。
- メモを取ることにについて了解を取ります。メモを取られることで、話すことを躊躇したり、真の事情を加工して話してしまうことがあります。相談者の話を理解するために、大事なことはメモを取ることにについて了解を取ります。自分を理解するためにメモを取るということが理解されることによって、相談者は話を聴いてもらえるという心境になります。

(2) 面接にあたって

面接を有効なものとするためのポイントについて説明します。

ア 相談者の状況があるがままに受け入れ個別に理解する

経済的困窮に陥った背景や要因は、相談者によって様々です。相談者の受け止め方を含めて、一人ひとり違うという理解が必要です(個別化)。

相談者の感情(気持ち)、考え、行動等の是非にかかわらず、あるがままの姿を受け止め(受容)、共感的な関わりを行うことが重要です。共感とは、相談者の苦悩、不安、恐れといった感情を相談者と共にすることを言い、自らの体験や価値観の枠の中で相手の思いや考えを推し量ろうとする主観的理解とは区別されるものです。人間は「個人として尊重して欲しい」という基本的欲求をもっています。相談者一人ひとりについて、個別のニーズを持った者として理解し、支援方針や支援内容を検討する必要があります。

イ 相談者の主訴※からニーズを明確化する

面接の目的のひとつに、相談者の主訴を聴き取り、ニーズを的確に把握することがあり

ます。しかし、相談者が、何に困って、何を解決したいのかを、的確に把握することはなかなか困難な作業です。

生活保護の相談に福祉事務所を訪れる場合、相談者は緊張や不安などを抱えた特別な心理状態となっていることが多く、現在、自分が置かれている状況を整理して話せることは稀と断言していいでしょう。相談者は、自分のこれまでの生活の経緯や現在困っていることなどを自分の感情にまかせて訴えてきます。そのため、相談者の訴えは現状の表層部分についてのみ行われることがあり、客観的なニーズが明らかになるとは限りません。

※ 主訴について

主訴とは、相談者がケースワーカーに伝える、具体的な訴えのことを指します。相談者は、本当に困っていることを、そのままケースワーカーに伝える場合もあれば、本当に困っていることを表現できない場合もあり、相談者の訴えと解決すべき課題が、異なっていることも少なくありません。そこで、インテークの場面では、まず、相談者の訴えをありのまま受けとめ、そこから解決すべき課題は何かを明らかにしていくことが大切です。

(面接場面の例)

例えば、アパートで一人暮らしをしている、日常生活が多少不自由で、ホームヘルパーにも週1回程度、手伝ってもらいながら生活している高齢者が、老人ホームに申し込みをしたいと相談してきたとします。この場合、「老人ホームに申し込みたい」ということが「主訴」となります。

一方でその後、ケースワーカーが老人ホームに入りたい理由を聞いたところ、アパートの老朽化により、近々立ち退きを求められるのではないかと噂が住民の中で広まっており、行き先のない相談者は早く老人ホームに申し込んでおかなければならないのではないかと思ったというのです。

さらに、老人ホームに本当に入りたいのか本人の気持ちを聞いていったところ、「できる限り、友人も多いこの地域に自分で生活をしたい」と思っていることが分かりました。

これがこの相談者の「ニーズ」です。本当は、在宅生活を続けていきたいと考えているけれども、立ち退きの噂をどのように確かめていいかわからず、また、立ち退きがあった時にどうしたらいいかわからないので、「老人ホームに申し込みたい」という言葉で、自分の困りごとを表現したのです。

ケースワーカーは、この高齢者の真のニーズは、「住み慣れた地域で、在宅生活を続けていきたい」ということであることが把握できました。そしてこれが本人の「目標」となることであると理解しました。そこで、立ち退きの真偽を確認することを本人に助言し、立ち退きになった場合の、家主とのやりとりの見通しなどを説明しました。そして、もし本当に立ち退きの話があった時には、できるだけ希望に添った生活の場が確保できるように、相談に乗っていくことを伝えました。相談した高齢者は、「ひとりで悩まなくてもいい」ことを理解し、何かあった時には、ケースワーカーに報告し、考えていくことにすると話して帰りました。ケースワーカーは、今後、立ち退きが具体化した時には、あらためて「支援の計画と方法」を高齢者と相談していくことになります。

同じように、「老人ホームに申し込みをしたい」(主訴)と相談に来た高齢者が、その理由として、「以前近所に住んでいた友人が、老人ホームに入って安心して暮らしている。最

近、鍋を焦がすようになり、階段の昇降も辛くなってきた。一人暮らしは不安になってきたので、私も友人と同じようなホームに入りたい」と話をしたとします。この場合は、「老人ホームに申し込みをしたい」という主訴は、「友人と同じような老人ホームで安心して生活したい」というニーズとほぼ一致しています。しかし、この高齢者のニーズは、それだけではありません。「心身ともに一人暮らしが不安な状況であり何とかしたい」ということも、もう一つのニーズです。したがって、「老人ホームに入所手続きをすすめる」だけでは、この高齢者のニーズに対応したことにはならないのです。

この場合の「目標」は、老人ホームに入所することと、入所までに安全に在宅生活を継続することの2つになります。このため、ケースワーカーは高齢者と話し合い、①老人ホームの見学を行い、一緒に手続きをすすめていく、②鍋を焦がしたり、階段の昇降が厳しくなってきたと訴えるこの高齢者の心身の状況をさらに把握し、老人ホームに入所できるまでの間、安心して生活できる対応策を考える、という2つの目標を達成するための支援の計画と方法を検討する必要があります。

主訴とニーズは必ずしも一致しません。面接では、相談者の主訴を手がかりに、ニーズを明らかにしていくことが重要となります。主訴とは相談者の主な訴え、何に困っているかということです。ニーズとは何が必要とされているのかということです。「困っていること」だけを聴くのではなく、「困っていること」がどうして出てくるのか、生みだされる状況や背景について理解を深める必要があります。

ウ 自分自身を知る

ケースワーカーは、自分が感情的になってしまう相談者のタイプや相談内容などについても十分知る必要があります。それは、相談者の話を聴いたり、相談者を観察し、理解しようとする面接が、ケースワーカーの価値観や感情などに基づいて行われる場合※があるからです。まず、自分自身の性格や行動の傾向を知っておく必要があります。

ケースワーカーが自分なりの価値観、感情を持つことが問題なのではなく、なぜこの相談者に対して安心したり、不安になったり、憤りを感じたりといった感情を抱くのか、そうした自分の傾向を客観的に理解しておく必要があります。ケースワーカーは生まれ育った環境、所属してきた組織、社会経験等を振り返ることにより、自分の価値観や感情によってのみ相手を捉えないよう、意識的に面接を行うことが可能となります。

※ 具体的な例

アルコール依存症になる人は意識の弱い人だという認識があった場合（主観的理解）、批判的になりやすくなることが考えられます。むしろ「飲酒を続けざるを得なかった状況」を客観的に捉えたり、アルコール依存症という症状を正しく理解することによって、「人間理解」が変わります。また、育児不安を訴える相談者に対して、「子どもは全て可愛いもの」というケースワーカーの価値で臨んだときは、説諭的になります。どうしてこの子に対してだけ厳しくあたってしまうのかという背景を理解するようにします。例えば忙しく働いていて、その疲れもあり、子どもにあたってしまったたり、母親と同じ短所を持つ子どもで、母親自身の短所を見るのが嫌であたってしまうということもあります。ケースワーカーの価値観や感情を意識的に統制するようにします。

エ 所内面接や家庭訪問における配慮

面接を行う場面は、福祉事務所内と家庭訪問に大きく分かれます。その際配慮すべきことは、相手の立場を考えた言動等をとることです。

福祉事務所で面接を行う際、何人かが順番待ちをしている場合、大きな声で順番の来た人の名前を呼ばないようにし、相談者の話を十分聴くためにも、個室かそれに近い場所で面接を行うなどプライバシーへの配慮をします。

家庭訪問の際、玄関先で大きな声で福祉事務所の者であることを告げる、福祉事務所名が記載された自動車や自転車を家の近くに止めるなどについては、配慮が足りない言動であり信頼関係にマイナスになります。

また、事前に連絡をして家庭訪問の日時を決めた方が、信頼関係を構築する上では、より良い場合も考えられます。

3 面接技法

相談者の主訴を聴き取り、ニーズを的確に把握するために、有効となる具体的な面接技法について、いくつか紹介します。

なお、これらの技法については、機械的に実践するものではなく、前述の1と2における面接の心構えや留意点を十分に踏まえた上で、柔軟に実践することが重要と考えられます。

(1) 面接の基本は相談者の話をよく聴く(傾聴する)

相談者の語ることをよく「聴く」ことが面接の基本です。「傾聴」とは、相談者の置かれている状況を単に聞くだけでなく、相談者の表情、振る舞い、視線、声の大小などにも注意して、相談者が本当に語りたいことを積極的に理解し共感しようとするケースワーカーとしての姿勢や関わりを指します。こういった姿勢や関わり方が相談者にも伝わり、相談者との信頼関係の形成を促進することとなります。

相談者は「何かから言ったらいいのか」、「どう言ったらいいのか」、「自分の気持ちを理解してくれるだろうか」、「何か批判されないだろうか」等の心境にあります。相談者が自ら話せるようにします。

面接は相互作用ですので、ケースワーカーは単に相談者の語ることを耳と心を傾けて聴くだけでなく、「聴いている」ということを相談者に伝えることも必要です。

(2) 相手に受け入れられやすい表情や態度をとる

面接の場面で、相談者もケースワーカーを観察していることについて意識しなければなりません。相談者もまた、ケースワーカーの表情、声の大小やトーン、面接時の態度などを観察し、自分の話を良く聴いてくれているか、信頼できる人かなど観察しています。そのため、ケースワーカーも相談者から見られていることを意識し、例えば、相談者と話すときに、うつむいて話す、ボールペンなどをいじる、足を組む、足を動かす、腕を組むなど、面接においてマイナスとなり得る自分のくせやケースワーカーが無意識にってしまう自分の態度に注意して、日頃から相談者に受け入れられやすい表情、態度、話し方を心掛けることが重要です。

以下は、相手に受け入れられやすい表情や姿勢などの一例ですので、意識して実践してみましよう。

ア 表情

相手に関心を持ち、話を受け止めていこうとすることが伝わるような表情をとるように心掛けましょう。ケースワーカーが眉を寄せ、首を少し傾げるという行為は、相談者に否定的なイメージを与えます。

イ 姿勢

上体を少し前に傾けて、相談者の話に興味を持っているという姿勢で話を聴きましょう。また、相談者に横柄な印象や堅い印象を与えるため、足、腕を組んだ姿勢で話を聴かないよう注意しましょう。防衛的・拒否的な印象が伝わり、相談者が話しづらくなります。

ウ 視線

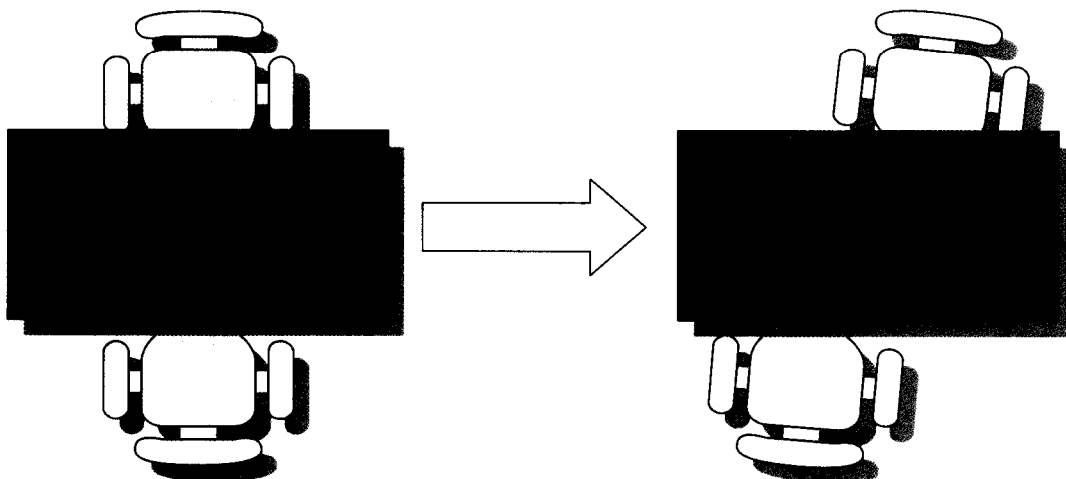
相談者の目をずっとは見つめず、相手の鼻から口にかけて顔全体を見ることを心掛けましょう。また、面接の場面では、ケースワーカーと相談者の関係が、話を聴いてあげている者と話を聴いてもらっている者というような上下関係に陥りやすいので、相談者によっては自分が見下されているという印象を受けやすいので注意しましょう。視線をはずすと相談者から関心がない、興味がないと受け止められることがあります。「目は口ほどにものを言う」という例えがあります。

エ 声の調子・強弱・早さ等

声の調子は落ち着いた口調でゆっくり返すようにします。面接の過程で相談者が理不尽なことを主張しても声を荒げずに落ち着いて話すようにします。ケースワーカーが声の調子を高くしたり、大きい声で話をするようになると、相談者も反応し、なお声が大きくなります。また、ケースワーカーが普段から早口であれば注意しましょう。相談者はせかされるような感情を持つことがあります。ゆっくり話すようにします。

オ 座る位置

相談者に対し、真正面に座ってしまうと相手に圧迫感や、拒否的な印象を与えやすいため、相談者の真正面に座らず、若干斜めになるように座ります。



カ 距離(ケースワーカーと相談者の距離)

距離は面接で重要な意味を持ちます。通常はテーブルを挟んでの面接となりますが、高齢者の場合は耳が遠いということがあります。また、役所は敷居が高いという意識を持つ人もいます。このような場合は側で話を聞くようにします。

(3) 理解したことを相談者に伝える

ケースワーカーが理解したことを相談者に返すことを反射といいます。反射することによって、相談者が自分を理解することができるようになります。反射には「内容」に関するものと「感情」に関するものがあります。

ア 内容の反射

○ 繰り返し(リピート) : 相談者の言葉をそのまま伝え返します。

(例) 相談者「昨日は病院に行きました」

ケースワーカー「昨日は病院に行かれたのですね」

○ 言い換え : 相談者が話したことを別の言葉で言い換えて、話した内容の確認をします。

(例) 相談者「うそをつかれたのです。息子のこと、信頼していたのに・・・」

ケースワーカー「信頼していた息子さんに、本当のことを言ってもらえなかったのですね」

○ 要約 : 相談者が話した内容の要点だけを整理して伝える技法です。必要な部分を繰り返し、要約化し、具体化して返します。相談者が自分の考えをまとめることを助けます。事実関係の整理だけでなく、相談者の感情の動きにも気を配りながら要約することが大切です。

(例) 相談者「夫が病気になり働けなくなって、私も病弱なので仕事ができな
いんです。年金だけでは医療費は払えなくなりそうで・・・貯金
も少なくなってきています。病院の方が、福祉の窓口で相談に
行ってみたらと言ってくれたんですよ。でも、ここに来たことは、
近所には知られたくないんです。色々言われるのは嫌なんです。
本当に気を遣います。」

ケースワーカー「ご主人が病気になって働けず、医療費が払えなくなりそうなこ
とを心配されていらっしゃるのですね。そして、こうして相談され
ていることについては、近隣の人には知られたくないのです
ね。」

○ 明確化 : 相談者が話したいと思っていることを相談者に代わって明確な言葉で表現します。

(例) 相談者「ほら、あの、あそこの病院の中に、相談できるところがあるで
しょ。親切な職員がいて、なんでも話を聞いてくれて、そこへ行

ってね、いろいろ話をしたんですよ。そうしたら、ここに来たら、病院に払うお金ができるって、ほら、うちのお父さんが病気になっちゃったもんだから、ちょっとね…。恥ずかしいけど、お金あんまりないの。それでね…。ここに来ただけだね。」

ケースワーカー「今日は医療費の支払いがご心配で、生活保護の相談にいらしたのですね。」

イ 感情の反射※1

○ 反射： 相談者が話した感情に焦点化し、伝えます。

(例) 相談者 「夫が暴力をふるいます。我慢できないほどつらいです。」

ケースワーカー 「つらいのですね」

○ 感情の受容※2： 相談者が話した感情を受けとめます。

(例) 相談者 「夫が暴力をふるいます。我慢できないほどつらいです。」

ケースワーカー 「暴力を受けて、つらい思いをされていらっしゃるお気持ち、よくわかります。」

○ 明確化： 相談者が話した感情を明確に返します。

(例) 相談者 「せっかく紹介してもらった作業所ですが、行っても何をしていいのかわからないんです。この前は、他の利用者に意地悪されて、嫌になりました。母も、私にはこの作業所は合わないんじゃないかと言います。こんな風な気持ちで通っても、紹介してくださったあなたの顔に泥を塗ることになるかも知れません。それも心苦しくて…」

ケースワーカー 「あなたには作業所に通うのがつらい気持ちと、紹介してもらったのだから迷惑をかけてしまうのではないかという思いがあるんですね。それで困ってしまっているのですね。」

※1 感情の反射について

感情には、言語で表現されるものや、話の流れから読み取れるもの、表情や態度等の非言語的に表現されるものがあります。面接の場面で、相談者が否定的感情を言語で表出できるように配慮する必要があります。感情の表出は自分を冷静に振り返り、課題解決への自信をつける契機につながります。時には、意図的に感情を表出できるようにします。

※2 感情の受容について

感情の受容は、相談者が感情を含めて語ることを促します。また、面接全体の流れの中で、ある出来事や事柄について主観的にどのように受け止めているのか明らかにすることにあります。感情の受容を重視しすぎると、かえって面接の内容が不明確になったり、感情移入してしまうこともあります。感情の受容は面接全体の中で、適宜取り入れるようにします。

(4) 話を引き出すようにする(聴き手にまわる)

(1)の傾聴と一部重複しますが、まずは聴き手にまわり、相手に話してもらうようにします。相手に話してもらうとは、相談者に自由に話してもらうことで、ケースワーカーの意図に沿った質問に対して答えてもらうこととは違います。

面接の場面では、相談者の主訴からニーズを把握しようと、聴く側の立場で「なぜ？」とか「どうして？」と尋ねることばかりしてしまいがちですが、多くの場合、相談者はそのような質問を「非難」とか「叱責」として受け取ってしまいがちです。

相談者の主訴からニーズを把握するため相手の話を整理するの必要はありますが、質問形式の面接だけでは、相手との間に信頼関係は生まれにくいと考えられます。相談者が話しているときに、うなずく、相づちを打つ、相談者のキーワードを繰り返すなどの方法で話を促すことが大切です。話すことを促すためのいくつかの技術的なことについて説明します。

ア うなずき・相づちを打つ

相手の話を促すポイントの一つはうなずきや相づちを打つことです。面接の場面で、相談者に話してもらうためケースワーカーが寡黙にしていただけでは、なかなか話しづらいものです。しかし、うなずきや相づちを打つことで、話し易くなる効果があります。

「なるほど」、「それで」などの相づちは相談者の話に関心を持って聴いていることを示します。言葉で伝える以上に、話を良く聴いている印象を相談者に与える効果的な方法と言えます。また、相づちを打つにしても通り一遍やタイミングが的はずれでは逆効果です。そのため、相づちの種類はできるだけ豊富に用意し、相談者の話を引き出す上で効果的なタイミングで相づちを打つことを心掛けましょう。

相づち:「なるほど」、「そうですか」等は理解・同意を示します。

「それで」、「という」と等は話を促します。

イ 要約・焦点化

相談者の話を要約します。相談者は必ずしも整理して話せるとは限りません。むしろ感情的に整理されていなかったり、真の問題が何であるかも不明な場合もあります。話しているうちに混乱してしまったり、同じ話を繰り返したりします。

このような場合、相談者が述べた長い話の内容の要点だけを整理して「・・・こんなことがあったのですね。つらかったのですね。」というように要約します。また、相談者の話していることの焦点がずれてきたり、話が違う方向へ逸れそうになった場合は、主題に戻るよう働きかけます。

ウ 共感的な表現

相談者の話の内容や感情の流れに合わせ、共感的な表情、態度、言葉で受け答えすることは、自分の話を理解してもらえているという安心感を相談者に与えることにつながり、話を引き出す効果的な方法と言えます。

具体的には、苦労や大変な思いをしたことを伝えたい相談者に対しては、「それは大変

でしたね」等の労いの受け答え、努力したことを伝えたい相談者に対しては、「よくやりましたね」等の評価の受け答え、自分の言動を認めてもらいたい相談者には、「それはもっともだと思います」等の同意の受け答えが考えられます。

また、会話のところどころで相談者の話を繰り返したり、言い換えたりすることで、相談者に対する共感を印象づけることも効果的です。このように共感的表現は、相談者の感情を正確に把握し、その感情を理解していることを自然な言葉で相談者に返す(反射)ことにつながります。

エ 質問の工夫

相談者に事情・気持ちを尋ねる場合や、さらに詳しく話を聴きたい場合などは、相談者により多くを語ってもらう必要があります。その場合には、「はい」、「いいえ」や一言でしか答えられない質問の仕方(閉ざされた質問といえます)をするのではなく、「〇〇〇についてどう思いますか?」、「〇〇について詳しく聴きたいのですが。」などと聴いてみることを心掛けましょう(開かれた質問といえます)。相談者が自由に自分の表現で答えることができます。

また、単なる事実確認を行う場合には、「はい」、「いいえ」で答えられる質問が有効な場合もあります。開かれた質問を基本にししながら、状況に応じて「閉ざされた質問」を交えます。

(5) 相手を観察する

コミュニケーションの手段には、言葉を使った言語的コミュニケーションと言葉を使わない非言語的コミュニケーションがあります。非言語的コミュニケーションとは、表情、身振り手振り、視線、声の大小、沈黙、トーン、服装、身に付けているもの、体全体の動き、姿勢などのことです。コミュニケーションは非言語的なものが85%以上を占め、非言語的なものに本音が表れることが多いといわれています。

このような非言語的コミュニケーションは、相談者が抱える期待、不安、緊張などの心理状態を表現しており重要なメッセージと言えますが、ただし、これらは、ひとつの心理状態を表現している訳ではありません。

例えば、うつむいた姿勢で無言の相談者について、面接という場面での緊張や不安の表れと判断することもできれば、ケースワーカーに対する不信感や憤りの表れと判断することもできます。このようなことから、言語的コミュニケーションにより相談者の心理状態を一面的に判断するのではなく、非言語的コミュニケーションもしっかり観察して、相談者を理解することが必要です。多面的に洞察するための情報源として理解しておくことが重要です。

(例) 離別し、結婚している娘のいる単身男性の面接場面

相談者 : 「自分は好き勝手なことをしてきたので、離婚されても仕方なかったですよ。」(さっぱりした表情で)

ケースワーカー : 「仕方ないと思っているのですね。娘さんたちはどう思っているのですか。」

相談者 : 「父親らしいこともしてこなかったし、憎んでいるでしょうね。娘は結婚して3才の女の子がいるけどね。」(普段と変わらない表情で)

ケースワーカー：「会ったことはあるんですか？」

相談者：「会いたいとは思わないね。別れてから長いしね。会ったってしょうがないね。」(寂しい表情で、ケースワーカーとの視線もずらす)

(解説) この例では、娘とは会いたくないと言葉では表現していますが、非言語的表現(表情)からは、娘に会いたいという気持ちがある可能性も考えられます。