



平成26年度 地域福祉活動研修会Ⅱ

対人援助の基礎とアセスメントを学ぶ

「気づき・見立て・つなげる職員」を目指して



写真中央が講師の
山下興一郎氏

7月29日～30日の2日間、市町村社協の中堅職員を対象とした県社協主催の研修会が開催され、約20名が参加しました。

山下興一郎氏（淑徳大学総合福祉学部准教授）と県内の市町村社協の先輩職員3名を講師に、対人援助における見立て（アセスメント）に必要な視点を学び、社協職員として求められる姿勢と行動について考えました。

「誰に対して、どこで、何をやるのか」を意識する

いま、社協職員に求められている個別支援・地域支援をどういった知識や技術を用いてすすめていくかについて考えたとき、まずは自分自身の姿勢として、自らが置かれている状況を客観視できるか、ということが前提になります。

つまり、職員自身が、所属している組織の成り立ちや現在の課題、組織の構成員、地域社会の状況や社会資源等の環境、そして地域住民（組織）の活動状況や生活課題の両方をダイナミックに理解したうえで、そこで働く自身の役割（立場や組織、地域の中での立ち位置）を理解する

ことが重要です。

このように「自らと社協組織や職員関係」「自らと住民」「自らと関係機関」を理解したうえで、自身の守備範囲は何か、どのくらいの役割が期待されているのか、どのくらいの高みを目指すのかといったことを改めて自覚できれば、現時点では対応が難しい生活課題に対しても、どのように解決に導いていこうとするかについて、個別支援を通しての解決、社協内部での解決、関係機関との連携による解決等の各段階での役割が明らかにってきます。

「社協職員としての自分」と「人間としての自分」とで価値観が異なることを意識する

社協職員は資格が有る無しに関わらず、コミュニケーションで対人援助や連絡調整をすることを業としています。特に住民の生活課題が多様化している今日、住民各人の生き方、暮らし方、価値観がそれぞれにあることに気づかされます。

生活課題の解決について、答えは支援者側で決めるのではなく、その人の生き方を尊重して手助けしていくことが基本だとすると、社協職員

はその人の生き方に共感し、あるいは生きにくさを追体験しながら、伴走してゆくといった態度での支援が重要になります。

そのとき、時として邪魔をするのは「自分自身の価値観」であることがあります。その人の生き方に共感できない時、「専門職（知識や技術を持つ）」としての価値観よりも「ひとりの人間としての価値観」によって考えてしまい、支援や支援におけるアセスメント（見立てる力）がぶれてしまう場合があります。また、その逆もあるかもしれません。

それは、専門的知識、技術を使って支援しているとは自覚せず、感覚で支援してうまくいっている場合です。

いずれにせよ人間が人間を支援しているわけですから、対人援助の知識・視点・技術を活かし、かつ、これまでの人生の中で培ってきた価値観・姿勢などをもって支援している実態が多いと思われるので、社協職員にはその時々において、最適な援助を実践するために自らを十分に意識し、実践していくことが求められます。

日々、気づき・考え・判断すること 実践をしながら、職場で対人援助

の基本を身につけるためには、日々の業務で関わる事例やニーズなどに對して、何らかの「ひっかかり」を感じることに、そのことに関して考え続ける習慣をつくる必要があります。

その時、一つの答えや正解にこだわらずに判断し、小さな対応をコツコツ積み上げていくこと。

そして、このサイクルを繰り返していくことが、特に生活困窮者自立支援制度による対応や日常生活自立支援事業等の実践ではとても大切な観点です。

生活課題の核心を見立てる時のポイント

生活支援において、その課題の革新をどう見立てるか、どう気づいて判断するかについては、次の3点を意識して問題の見立てを行い実践していくこととなります。

- その人は、自分のことがどのくらい自分でできるのか●その人は独りなのか、家族がいる場合はその支援力はどれくらい強さなのか●地域資源（ボランティア団体や福祉施設、住民同士の支え合いの仕組み等）がどのくらいあるか

これらの3つの視点から、その人が

置かれている状況、生活力とあわせ、地域での支援力を見立てていきます。こうした分析をする際に必須なの

が「情報」であり、それをつなぎ合わせて気づいたり、判断をしていきます。情報は本人、関係機関、そして

住民から得ることができます。会議のほか、日常的な会話の中から得られる様々な情報を基に、支援が必要

としている人の問題の核心は何なのかを見極めることができるよう意識する習慣を身に付けることが必要です。

先輩職員から

地域福祉活動の実践を通して感じていること

まずは受け止める、どうも姿勢は向きのいい



遠野市社会福祉協議会 地域活動支援センター 遠野市ボランティア活動センター 高橋 洋子氏

みづくりが必要と感じています。相談支援事業に関わる中で、相談に来られる方々は、本当に困って、様々な窓口を訪れ、社協にたどり着く現状を見てきました。相談支援業務は成果が見えるまでに時間がかかるため、評価が得られにくいのですが、丁寧に対応しなければ信頼関係は築けません。

目の前の人にきちんと向き合いたい、まずは社協で受け止めるという意識を社協全体で持つことが大事だと思います。サロンで地域の方々のパワーを感じたり、苦悩して相談に来られた方が少しでも笑顔になって帰っていく姿を見たりすると、誰もが人との関わりの中で支え、支えられているのだということを実感します。

地域づくりは、資源を活かし、住民とともに進める



宮古市社会福祉協議会 田老福祉センター 地域支援係主査 有原 領一氏

東日本大震災直後は災害ボランティアセンターの担当をしていました。県内外から様々な支援が入る中で、気をつけていたのは地域の元々持っている力を失わないようにすることでした。ボランティアが入る時も、地域の住民と一緒に活動するように声をかけたり、一度の交流で終わらせず、次につながりを持てるように工夫したりしました。それは被災地だからといって、全てを外部支援に頼っては行けない、地元で根づくものを残さなければならぬ、という想いからです。外部からの協力和元力の活用バランスを考えながら、日々地域支援を進めています。

宮古市社協では現在、地域福祉活動計画の策定に向けて住民アンケートや懇談会を実施しています。特に山間部の住民が生活への困りごとが多いのではないかと予想しましたが、必ずしもそうではありませんでした。そこで暮らして続きたいと感じているからこそ、住み続けていく工夫があるのかもしれない。一方で、将来に不安があると答えた人は山間部に多く、住み慣れた地域に住み続けられるよ

社協の強みを活用し、活動の可能性を広げていく



釜石市社会福祉協議会 釜石市生活協理センター 地域福祉課長 菊池 亮氏

震災後、手探りの活動の中で、「社協に言えば何とかしてくれる」と住民からニーズや苦情が駆け込み寺のように寄せられ、これまで先輩たちが築きあげてきた社協ブランドの強さと、日頃から社協が地域とつながって、顔の見える関係づくりを積み重ねてきた成果を感じました。

これからの信頼度を高めたいかなければと思っています。地域住民が社協という器をどう使うかを決めていくのだというところも、震災対応を通して感じました。社協は地域のニーズに合っていて、住民の同意を得ているものであれば、婚活事業から生涯学習まで幅広く取り組むこともできる組織です。だからこそニーズ把握に努め、向き合うことが大事です。そのため、地域に入って住民の皆さんと話したり、お茶を飲んだりすることもあります。そうした中で地域の同意や支持を得ることで、様々な事業を展開できていることを実感しています。社協ワーカーにとって重要なのは、地域の資源をいかに活用・調整し、課題解決に向けて色々な引き出しを使っているか、ということだと感じています。社協ブランドへの期待も高まるなか、一層ニーズの把握と解決力の開発が重要となります。そのために地域福祉課だけで被災者支援を担当するのではなく、複数の担当部署と外部の機関が一緒になって課題の解決にあたる「生活安心センター」が必要でした。