




「相談支援のスキル」

中核地域生活支援センター 長生ひなた
渋沢茂

Sigeru.sibusawa@nifty.ne.jp



- 「雑音」の中からどうやって真実を掘り下げていくことができるかは、ひとえに相談に乗る人のセンスや力量にかかっている。

- 傷ついている障害者の心身をケアし、安心して暮らしていけるようにすること。
- 意思決定の難しい障害者の思いをどのように受け止めること。

「伝達のゴクイ」から



①自己紹介

①相談支援が目指すもの


②相談支援の歴史的意味

③相談支援の流れ

④相談支援の手法

⑤事例

⑥まとめ



①中核地域生活支援 センターについて

中核地域生活支援センターとは？

平成16年に策定された「千葉県地域福祉支援計画」に基づく千葉県単独の事業です。

「健康福祉千葉方式＝立案段階から生活の当事者である県民の意見を取り入れていく千葉県独自の手法」により、中核センターが提案されました。

設置根拠となる法のない事業です。

理念

『誰もが、ありのままにその人らしく、地域で暮らすことができる』地域社会の実現

子ども・障がい者・高齢者を含めた全ての地域住民を対象とした地域生活支援の拠点として位置づけられています。

■ 設置状況

千葉県内の広域福祉圏（健康福祉センター圏域）ごとに13箇所に設置されています。

全国では、千葉県のみを設置されています。

※政令指定都市（千葉市）と中核市（船橋市・柏市）を除く。但し、柏市は中核市に移行する際、柏市単独事業として事業を継続。船橋市ではH24年12月から類似事業を開始。

毎年公募され、選考委員会で審査。各圏域ごとに選考された法人（社会福祉法人、NPO法人、医療法人等）が千葉県と委託契約を結んでいます。

中核地域生活支援センター設置状況(担当エリア)

のだネット(野田市)

※あいネット(柏市)

すけっと(成田市・佐倉市・四街道市・八街市・白井市・印西市・富里市・栄町・酒々井町)

ほっとねっと(松戸市・流山市・我孫子市)

香取ネットワーク(香取市・東庄町・多古町・神埼町)

がじゅまる(市川市・浦安市)

海匠ネットワーク(旭市・銚子市・匝瑳市)

なかまネット(習志野市・八千代市・鎌ヶ谷市)

さんぶエリアネット(東金市・山武市・大網白里町・芝山町・九十九里町・横芝光町)

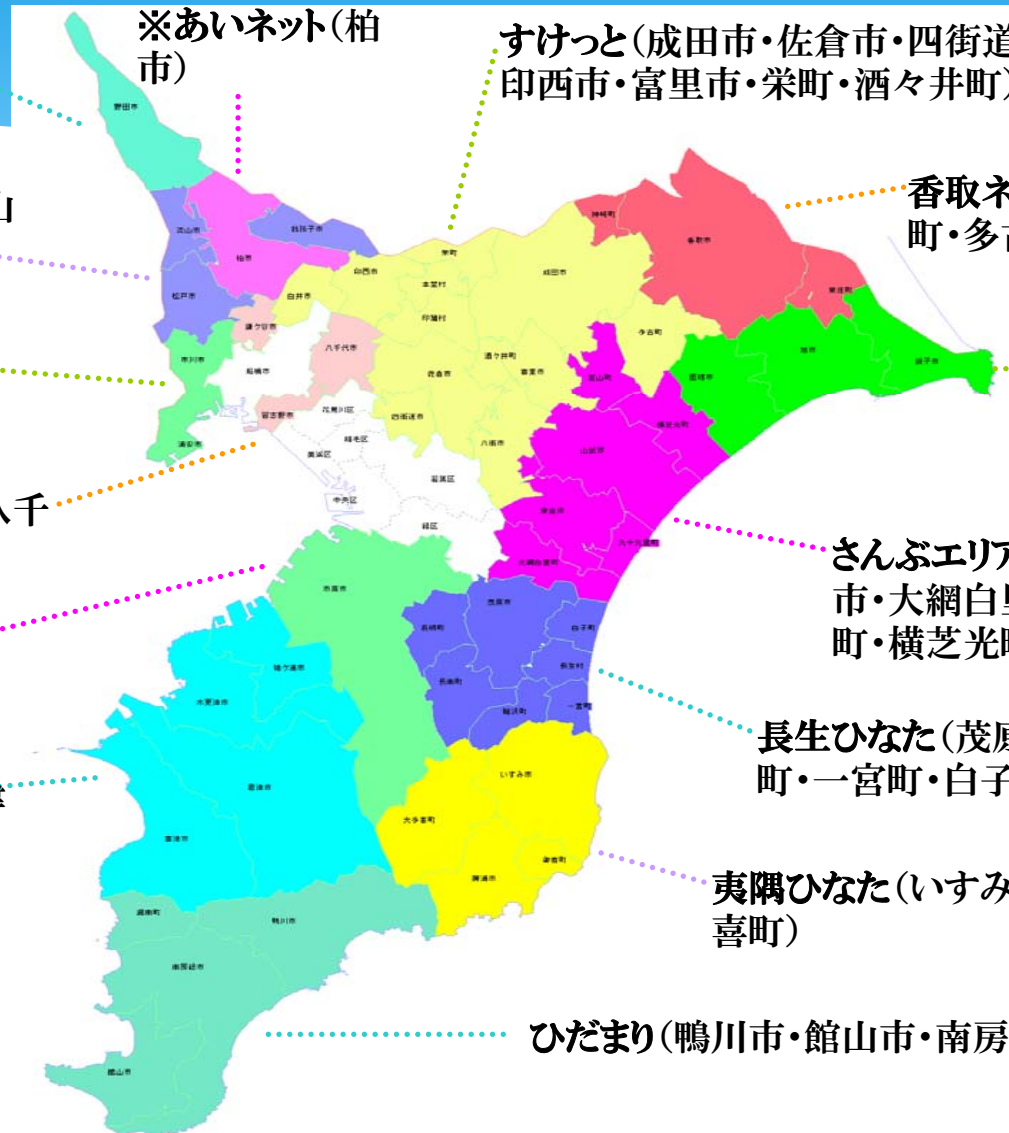
いちはら福祉ネット(市原市)

長生ひなた(茂原市・長柄町・長南町・睦沢町・一宮町・白子町・長生村)

君津ふくしネット(木更津市・君津市・富津市・袖ヶ浦市)

夷隅ひなた(いすみ市・勝浦市・御宿町・大多喜町)

ひだまり(鴨川市・館山市・南房総市・鋸南町)





七夕と桜のまち

茂原市

項目名	年度	統計値	
人口総数	2005	93,260	人
一般世帯数	2005	33,654	世帯
高齢化率	2005	20.19	%
総面積	2009	10,001	ha
可住地面積	2009	8,122	ha
事業所数	2006	3,690	所
財政力指数	2008	0.91	
小学校数	2009	14	校
就業者	2005	44,836	人
公民館数	2008	5	館
一般病院数	2008	8	施設

*政府統計の総合窓口(総務省)から抜粋



①相談支援が目指すもの

こぼれ落ちること/社会環境の変化

- * 家族
- * 職場
- * 友達
- * 地域
- * お金
- * 社会

→支える人
→セーフティネット
(雇用、社会保険、社会保障)
+(生活保護)

- ①家族関係の変化、崩壊
- ②雇用関係の変化
- ③失職
- ④地域社会の崩壊
(つながりの希薄さ)

⇒自助、共助、公助

⇒社会的包摂
(ソーシャルインクルージョン)

「“溜め”は、外界からの衝撃を吸収してくれるクッション（緩衝材）の役割を果たすとともに、そこからエネルギーを汲み出す諸力の源泉となる。」


「“溜め”の機能は様々なものに備わっている。例えば、お金だ。」

「有形・無形の様々なものが“溜め”の機能を有している。頼れる家族・親族・友人がいるというのは、人間関係の“溜め”である。また、自分に自信がある、何かをできると思える、自分を大切にできるというのは、精神的な“溜め”である。」

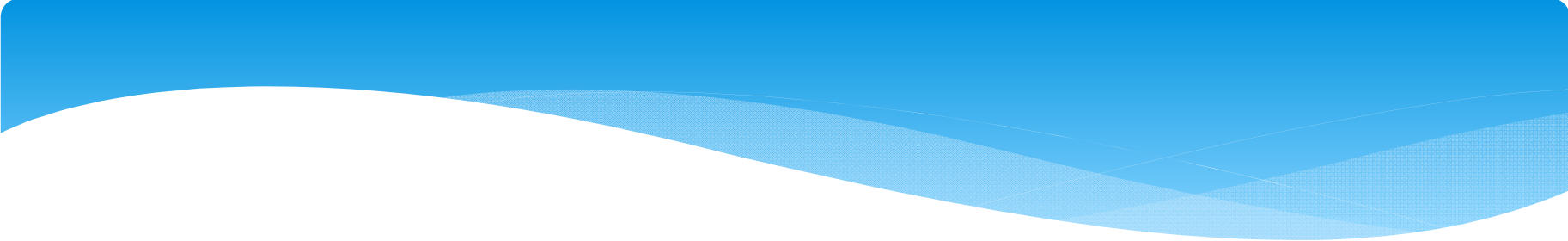
湯浅誠「反貧困」（岩波書店）より

絵描きのおじいさんとブルーシート





②相談支援の歴史的意味

- 
- 【貧困対策】 恤救規則・救護法...**
 - **【戦後救済・収容保護】 社会福祉6法の整備
入所施設偏重**
 - **【ノーマライゼーション】 障害者プラン**
 - **【商品化】 支援費制度・障害者自立支援法**

①措置から契約へ

- 行政の役割、立ち位置
- 丸抱えの施設→事業所

②自己責任

暮らしを支えるもの…





③相談支援の流れ

- (1) 相手の話をしっかり聞く。 → インテーク
- (2) 混乱している事柄を整理する。
- (3) 解決に向けてのきっかけを探す。 → アセスメント
- (4) 解決への方策を提示する。 → ケアプラン
- (5) 必要な情報を提供する。
- (6) 継続した支援を行う。
- (7) 評価を行う
- (8) 改善策を講じる

PDCAサイクル

プラン→実行→評価→改善



【相談支援の流れ】

- (1) 相手の話をしっかり聞く。
- (2) 混乱している事柄を整理する。
- (3) 解決に向けてのきっかけを探す。
- (4) 解決への方策を提示する。ニケアプラン
- (5) 必要な情報を提供する。
- (6) 継続した支援を行う。
- (7) 評価を行う
- (8) 改善策を講じる

PDCAサイクルを活用するために 計画が大事！

- 全体をイメージすること
- 計画の目的と具体的な目標
- 評価指標を明確に
- 一人で決めない＝多様な意見を
- プランは生き物



④相談支援の手法

～大事にしたいこと～

(1)相手の話をしっかり聞く

- 自分の話を聞いてほしくない人はいない
- 段取りを完全に決めない
- 相手の気持ちを推し測る
- 自分ならどう思うかを考える
- お決まりの話にならないように
- 先入観にとらわれない
- 相づちの極意
- 目の高さを合わせる
- 安易に「わかります」と言わない
- 知ったかぶりをしない
- フックになる言葉を探す
- 相手のテンポを大事にする
- 言葉は大事

阿川佐和子「聞く力」～心を開く35のヒント～

(1)相手の話をしっかり聞く (ア)信頼関係を築く

バイスティックの7原則

専門的な援助関係における信頼関係（ラポール）を構築するための倫理と行動の原則

・個別化・受容・意図的な感情表出・統制された情緒的関与・非審判的態度・利用者の自己決定・秘密保持

(1)相手の話をしっかり聞く

(1)状況を理解する

何が困っているのか。

当面困っていることを理解する。

＝相手の主訴を理解する

＝当面の支援の目的を理解する

☆訴えていること＝ニーズではない！

(1)相手の話をしっかり聞く (ウ)背景を知る

人物像を理解する（ように努める）
問題が起こった背景を知る

本人はどう思っているのか。
周りの人はどう思っているのか。

☆目指すことを考えるための材料に

(2) 混乱している事柄を整理する

- 本人の思い、希望と現実の乖離
- 周りの思い／家族、知人、近隣...
- お金
- 障害、疾病...
- 権利侵害

☆どのように絡み合っているのか。主因は何か。

(3) 解決に向けてのきっかけを探す

☆具体的に何が必要か？出来るか？
何から行うのが適当か。

→必要な支援は先出しで行う

＝本人や周囲の状況の理解が深まる。

＝関係性の構築にも寄与

→制度や他機関の役割理解も必要

(4) 解決への方策を考える

☆一定の方向性を決める≡ケアプランの作成

- ・ 本人と一緒に考えるが、必ずしも本人の同意が必要でない場合もある。

(5) 必要な情報を提供する

①「ハード」の情報～外形的な情報

たとえば・・

関係機関の連絡先、制度の概要

パンフレットに書かれた情報

②「ソフト」の情報

～社会資源を適切に活用するための情報

たとえば・・

相談したら何を聞かれるのか？それはなぜか？

問題解決はどんなプロセスをたどるのか(想定)？

制度を申請するのにどんな準備(資料、情報等)が必要か？

制度適用の基準や決定主体はどうなっているのか？

(6) 継続した支援を行う

- ・ 本人、関係者の合意
- ・ エンパワメントと権利擁護の視点

☆相談支援員の継続した関わりの必要性
→つないで終わりではない

(7) 評価を行う

- ・「正しい」ことが必ずしも正解ではない
→愚行権

(8) 改善策を講じる



⑤相談支援の実際

【虐待対応について必要な視点】

- 通報の受付
- 緊急時の決断＝本人や加害者の意識は問わない
 - 本人と家族の生活歴の理解
 - 本人とその周辺の生活、社会状況の理解と参加
- 本人との関係の構築
- 養育者の支援
- 関係者との連携＝役割分担と多様な視点
- 理念と気持ち
- 体制の整備と広報啓発

【事例】

■西沢将行さん

千葉県社会福祉士会・神栖市役所

■中川公二さん

社会福祉法人さざんか会のまる


障害者虐待の対応のポイント

- ①全体像の把握
- ②養護者への支援
- ③セルフネグレクト
- ④虐待の判断が微妙な時
- ⑤ネットワークの構築
- ⑥事実確認で気をつけていること。
- ⑦介入拒否がある場合の対応
- ⑧分離が必要な場合
- ⑨成年後見制度の活用

厚労省手引きなどから



⑥その人と付き合うために

- 
- ① その人と付き合うこと
 - ② 時間をかけること
 - ③ 悩むこと、考えること
 - ④ 本気になろう
 - ⑤ 尊厳を守ること
 - ⑥ 地域をつくろう