

# 援助技術論

NPO法人み・らいず2

一般社団法人Collective for Children

枡谷 礼路

## 【自己紹介】

### 柘谷 礼路（ますたに あやし）

- ・昭和49年7月18日生まれ
- ・大阪府貝塚市出身 葛城山と茅渟の海 だんじりとふとん太鼓 水ナス
- ・中学校が好きすぎて、しかし担任が嫌いすぎて、先生になると決める
- ・大阪府立和泉高校、バスケ部、バイト、そして浪人
- ・大学4年で障がいのある人達とキャンプ、ガイドヘルパー
- ・ガイドヘルパーサークル「さあ！来る家」→み・らいず
- ・ヘルパー、コーディネーター、ケアマネ、相談支援専門員
- ・障がい当事者団体、学校の補助員や学童スタッフの派遣、小学校の図書室相談員、地域のお祭り、地域自立支援協議会、高齢者障がい者虐待防止委員会等、ニッチな担当数々。
- ・2017年～コレクティブ・フォー・チルドレンで子ども・若者相談員
- ・持っている資格は教員、知的ガイド、ヘルパー2級、介護福祉士、ケアマネ（失効！）  
相談支援専門員、サービス管理責任者（地域、児童）

# 【70分後のゴール】

- ① 援助技術の基本的な知識を知る
- ② 自身の支援者としての特徴を知り、  
日頃意識すべき点や鍛えるポイントを知る

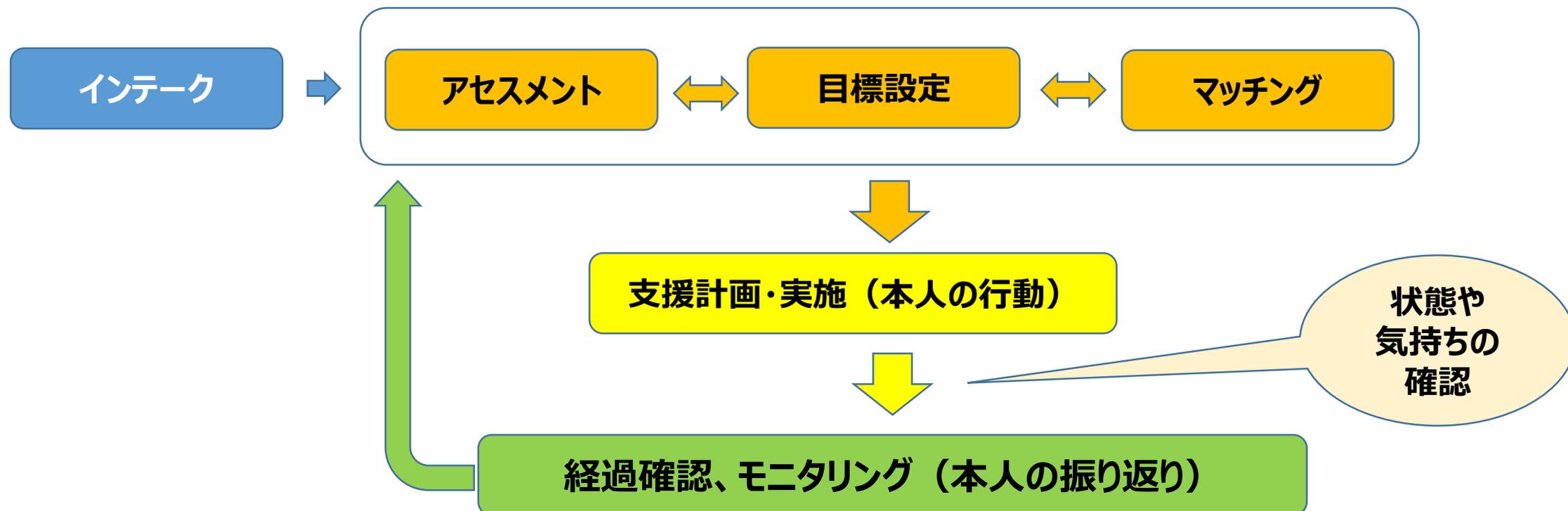
# 1. 何のために支援するのか（5分）

<p><b>【主体的な人生】</b></p> <p>対象者が主体的に、 問題解決やチャレンジや立ち直り、または人のためなどに、 自分の力を使えること</p>	<p><b>【社会への希望】</b></p> <p>対象者が他者との関わりの中で 自分や社会に希望を持つこと。</p>
<p><b>【自己決定】</b></p> <p>対象者が他者の存在によって 「自分のことを自分で決めて」「自分が やった」と 感じられること</p>	<p><b>【権利擁護と変革】</b></p> <p>自由などの権利が、 不当に侵害されている場合、 その状態を変えること</p>

## 2. 援助の手順（5分）

### PDCAではなくCAPD

（今の本人の状態や気持ちを確認するところから始まる）



### 3. 本人と話をする（相談面接）（10分）

【環境整備】	部屋の様子はすべて来訪者へのメッセージ
【第一印象】	会った瞬間第一印象で9割決まる。 服装、髪型、表情、話し方すべてがメッセージ。
【説明・理解】	相手に合わせて、わかるように伝える。不安をなくす。
【相談援助技術】	相手に合わせて、自分を調整する
【安心のための確認】	再度、不安をなくすための確認をする
【見通し】	今後の関わりに向けて、見通しを伝える。

# 玄関の例



# 相談室の例

視線を  
そらせる

視線をそらせる

人数に  
合わせられる

あけたくなる



## 4. 社会福祉援助技術（10分）

### ● ケースワークとは（ウィキペディアより）

ケースワークは、クライアントの生活における諸問題（生活困難、問題解決、社会生活に関するニーズの充足）について、様々なアプローチをもって改善を行う。

### ● バイステックの7原則とは（ウィキペディアより）

「ケースワーカーとクライアントの両者が形成する援助関係は、ケースワークの魂（soul）である。」

ケースワークの原則として「バイステックの7原則」がある。バイステックの7原則とは、アメリカのケースワーカーで社会福祉学者のフェリックス・P・バイステック(Felix P. Biestek)が1957年に著書『ケースワークの原則』で記したケースワークの原則である。バイステックの7原則は、現在においてケースワークの基本的な作法として認識されている。

→50年以上引き継がれている原則は知っておこう

# バイステックの7原則（対象者をクライアント、支援者をワーカーと呼ぶ）

<b>個別化</b>	「同じ問題（ケース）は存在しない」とする考え方。ラベリングやカテゴライズがクライアントにとってどんな影響を与えるか慎重に考える。自分の中でラベリングやカテゴライズをしてしまい、個別の事情や背景を見逃していないか注意する。
<b>受容</b>	クライアントをあるがままの姿で捉えることが必要。現実をありのまま受け止める。非難や否定の気持ち、恐怖や拒絶の気持ち、あるいは逆に共感や賞賛したくなりすぎる気持ちをどのように扱うか、自分の癖を知っておく。
<b>意図的な感情表出</b>	クライアントの感情表現の自由を認める。特に抑圧されやすい否定的な感情や独善的な感情などを表出することでクライアントの心が解放され、自らを取り巻く外的・内心的状況を俯瞰しやすくする。ワーカーはクライアントに対しそれが出来るように、自らの感情表現を工夫する。
<b>統制された情緒的関与</b>	ワーカー自身がクライアント自身の感情に統制なく左右されないようにする考え方。クライアント自身の力でケース解決に導くため「ワーカー自身がクライアントの心を理解し、自らの感情を統制して接していく事」を要求する考え方。
<b>非審判的態度</b>	クライアントの行動や思考に対して「ワーカーは善悪を判じない」とする考え方。人は関係性がないまま否定されたと感じれば相手を信用しない。
<b>利用者の自己決定</b>	自らの行動を決定するのはクライアントであるとする考え方。問題に対する解決の主体はクライアントである。クライアントとワーカーの間どうしても生じる力関係により支援の場面で無意識にワーカーが命令的指示をしてしまうことに気を付ける。
<b>秘密保持</b>	クライアントの個人的情報・プライバシーは絶対に他方にもらしてはならない、とする考え方。いわゆる「個人情報保護」の原則。他方に漏れた情報が使われ方によってクライアントに害を成す可能性がある。クライアントに安心を与えるとともに、必要な人に共有ができるよう信頼関係を築くことが必要となる。

経験を積みれば積むほど、この原則を意識せねば、と感じます。

# 5. 相談面接技術

『逐語で学ぶ21の技法 対人援助のための相談援助技術』岩間伸之（中央法規 2008年）

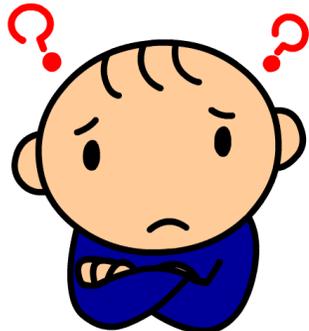
- ①アイコンタクトを活用する
- ②うなづく
- ③相づちを打つ
- ④沈黙を活用する
- ⑤開かれた質問をする
- ⑥閉じられた質問をする
- ⑦繰り返す
- ⑧言い換える（関心・展開・気づき）
- ⑨要約する
- ⑩矛盾を指摘する
- ⑪解釈する
- ⑫話題を修正する
- ⑬感情表出をうながす
- ⑭感情を表情で返す
- ⑮感情表現を繰り返す
- ⑯感情表現を言い換える
- ⑰現在の感情を言葉で返す
- ⑱過去の感情を言葉で返す
- ⑲アンビバレントな感情を取り扱う

# 6. 介入の方法

どこを切り口にしたらいいの？

介入の方法や内容、どうやって決めたらいい？

本当にこの介入が適切ななの？



## 【留意点】

- 1) 本人や保護者から言葉で出た希望を切り口にする
- 2) 本人や保護者の強みを活かす
- 3) 複数の視点から、アセスメントが適切か検証する。
- 4) 表出された希望に対しての動きから、真のニーズにたどり着ける道筋を想定する。
- 5) アクションによるリスクも想定する。
- 6) 「小さな約束を守る」機会を積み重ね、信頼貯金をためる。
- 7) それぞれの文化や価値観を尊重し、ハレーションやミスマッチを防ぐ。
- 8) 本人への確認や実際の介入を重ねながら、アセスメントや支援計画の想定が適切か検証しながら進める。

# 介入例

対象者：3歳・母（ひとり親）、生活保護世帯

介入	留意したこと
1) 連絡不通→直接アポなし訪問	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクションによるリスクも想定する。</li> </ul>
2) 相談面接「本人は歌やダンスが好き」「ゆくゆくは働きたい」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人や保護者から言葉で出た希望を切り口にする。</li> </ul>
3) アセスメント後の方針 「お母さんの状態に関わらず、本人が興味を持って、家庭とは違った文化でも学びができる機会をつくる」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数の視点から、アセスメントが適切か検証を行う。</li> <li>・表出された希望に対しての動きから真のニーズにたどり着ける道筋を想定する。</li> </ul>
4) ケースワーカーへの共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクションによるリスクも想定する。</li> <li>・「小さな約束を守る」機会を積み重ね信頼貯金をためる。</li> </ul>
5) 利用先を選定、先生に事前説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクションによるリスクも想定する。</li> <li>・「小さな約束を守る」機会を積み重ね、信頼貯金をためる</li> <li>・家庭の文化、先生の文化を尊重しつつ、ハレーションやミスマッチを防ぐ</li> </ul>
6) 利用先体験同行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「小さな約束を守る」機会を積み重ね、信頼貯金をためる</li> <li>・本人への確認や実際の介入を重ねながら、アセスメントや支援計画の想定が適切か検証しながら進める。</li> <li>・本人や保護者の強みを活かす</li> <li>・家庭の文化、先生の文化を尊重しつつ、ハレーションやミスマッチを防ぐ</li> </ul>
7) 先生への事後説明、利用開始	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「小さな約束を守る」機会を積み重ね、信頼貯金をためる</li> <li>・家庭の文化、先生の文化を尊重しつつ、ハレーションやミスマッチを防ぐ</li> </ul>
8) 利用が安定するまでサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「小さな約束を守る」機会を積み重ね、信頼貯金をためる</li> <li>・本人への確認や実際の介入を重ねながら、アセスメントや支援計画の想定が適切か検証しながら進める</li> </ul>
9) お母さんの就職にむけさらに資源を探す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人や保護者から言葉で出た希望を切り口にする</li> <li>・本人への確認や実際の介入を重ねながら、アセスメントや支援計画の想定が適切か検証しながら進める</li> </ul>

# ワンウィーク・ワンアクション

- ・アセスメントをもとにケース会議等で決めたアクションを、定期的に意図的に実施する
- ・結果を検証する
- ・次のアクションに活かす

【決めてもできないときがある、を前提に】

実際には、相談員の特性や、対象者の特性によって、決めても実行できないという状況が起こる。

# 支援者も完ぺきではないので

【なぜ「決めてもできない」ことがあるか？】

- ・自信がない
- ・保護者が怖い
- ・対象者がコミュニケーションとるのが難しい
- ・自分ではなく誰かがやったらいいと思う
- ・忙しい

他に、思い当たることはありますか？

【失敗もある】

- ・取り返しのつかない失敗を防ぐために、チーム内に必ず共有する
- ・リスクを必ず考える（最低3手くらいは考える）
- ・本人を主体にしていれば、本人と一緒にやり直せる
- ・どうにもならないときも、助けてもらって前に進む

## 6. 専門職としての自分をふりかえりましょう（10分）

- ・自分の価値観、興味、経験、癖、知識は？
- ・障がいや疾病のある相手にもわかりやすい方法で説明ができるか、  
など自分のスキルは？
- ・どのような相手でもその存在を肯定できるか
- ・自分自身のストレスとその軽減方法は？
- ・他の支援者の意見に耳を傾けているか？

ほかにどんな気づきがありましたか