

発行／民間相談機関連絡協議会  
連絡先

162-0823 新宿区神楽河岸1-1  
東京ボランティア・市民活動センター

メールボックス 60番  
民間相談機関連絡協議会

FAX 03(3235)0050

<https://www.minsouren.org>

メール info@minsouren.org

# そうだん



## 目次

2025年度活動報告 1ページ

2024年 第28回定期総会基調講演会 2～7ページ

『いま、ふたたび アセスメントを学ぼう！』  
第1回（7月15日）

2024年 第27回相談員研修会 8～12ページ

『いま、ふたたび アセスメントを学ぼう！』  
第2回（11月17日）

2025年 第37回都内民間相談機関研究協議会  
13～15ページ

『いま、ふたたび アセスメントを学ぼう！』  
第3回（3月16日）

リレートーク 16ページ



1. 第29回定期総会

日時：2025年7月21日（月）

会場：東京ボランティア・市民活動センター

（会議室とオンラインのハイブリッド方式）

内容：

第1号議案 2024年度事業報告および収支決

算報告を承認

第2号議案 監査報告

第3号議案 役員・監事

第4号議案 2025年度事業計画および収支予

算を承認

第5号議案 会員入退会について

3. 第28回相談員研修会

日時：2025年11月24日（月）

会場：東京ボランティア・市民活動センター

（会議室とオンラインのハイブリッド方式）

内容：「パーソン・センタード・アプローチ（P

CA）における共感的理解」

講師：文教大学 教授 小林 孝雄氏

4. 第38回都内民間相談機関研究協議会

日時：2026年3月15日（日）

会場：東京ボランティア・市民活動センター

（会議室とオンラインのハイブリッド方式）

内容：「ピアカウンセリングから学ぶ」

講師：埼玉県立大学 教授 相川 章子氏

2. 第29回定期総会 基調講演

日時：2025年7月21日（月）

会場：東京ボランティア・市民活動センター

（会議室とオンラインのハイブリッド方式）

内容：「支援の第一歩について学ぶ」

講師：日本女子大学 名誉教授 渡部 律子氏

2025年度新入会員

・ 個人会員 1名

2025年度民間相談機関連絡協議会  
運営委員・監事一覧

監事		運営委員										会長			
中山 牧子	神田なるみ	野宮 知弥	中尾 好子	鶴田 桃エ	高橋 直樹	鈴木 佑輔	鈴木 恵理	小林 良子	神尾 正利	加藤 織江	岡本 梓	大西 義保	市川 乙充	阿部 達明	山崎美貴子
の山彦電話	NPO法人有終支援 いのち	佼成カウンセリング研究所・相談室	公益財団法人東京カリタスの家	公益財団法人東京カリタスの家協会（NABA）	日本アノレキシア・プリミア協会（NABA）	個人会員	個人会員	一般社団法人社会支援ネット・早稲田すばい	シニアダイヤル	公益財団法人東京YWCA	東京ボランティア・市民活動センター	公益財団法人東京カリタスの家	NPO法人楽の会リーラ	NPO法人楽の会リーラ	東京ボランティア・市民活動センター

◎退任の運営委員・監事のみなさまには長年にわたり大変ご尽力いただきました。ありがとうございました。

# 『いま、ふたたびアセスメントを学ぼう!』第1回

## 相談員が所属する相談機関の特性と自分自身の立ち位置を振り返り、 相談面接とアセスメントの関係を再確認する

2024年7月15日

講師：渡部 律子氏（日本女子大学名誉教授）

### 〈オリエンテーション〉

私は、「アセスメント」を、非常に大切にしています。アセスメントという言葉の意味が、実はいろいろ誤解されており、その誤解を解きたいと思って、今まで教育や実践の場において、アセスメントのことを言い続けてきました。

私は、1982年から95年まで、アメリカにおりました。仕事をしばらく日本ですべて、限界を感じ、相談職を辞めようと思ったこともあります。問題解決と言いますが、解決できる場合もあれば、問題軽減、問題の見方が変わることが支援になる場合もあります。たまたま上手くいっても、この人との相性が良かっただけかもしれない。いったい何を元にして、私は成功したと言えるのか。アメリカ留学を通して、自分自身で、自分の仕事を整理して考える知識とスキルを教えてもらいました。そのためには徹底して言葉にする。それがアセスメントでもありません。

アセスメントとは、単なる診断・評価ではありません。困りごとを抱えている方が、生きていく世界を知ろうとするアプローチです。もちろん相手のすべてを知ることができません。私たちは、分かっているものになるけども、同じ理解はできません。アメリカで勉強している時、よく先生に、「あなたの足をクライアントの靴の中に入れてもらえん」と言われました。アメリカって、靴社会なのですね。日本で皆さんが履いている靴の中に、自分の足を入れるよ、もつといるいろいろなことが分かるのです。「湿っているよ」とか、「ここがすごく、傾いているよ」とか、「古い靴履いているよ」とか。それは、その

人の生活を表しているということだと思います。まず、クライアントを理解する努力を最大限にしましょう。私が「統合的多面的アセスメント」と呼んできたものがあります。何かというと、その人の全体が見られること。「困っている」ということ自体を即座に捉えられなくても、その人の住んでいる世界と一番大切にしていることを理解しようとする。多面的というのは、個人の特性だけではなく、その方が生活している世界です。周囲には、ご家族がいて職場があります。受診していたら病院があります。そして地域との関わりがあります。その方たちが使っている制度やサービス、資源との関わりがあります。その中で生きていこうとすることを考えるのがアセスメントだと思っています。

次に、相談員が、どんな制限のもと、どんな制度やサービスを使うことを許されて仕事をしているか。これらも考えなければ、自分ができる支援の限界と可能性を考えることはできません。利用者を理解することと同時に、相談員としての自分を理解する、その両方が必要です。その後に、制度や政策が必要になる。これらのプロセス全体を私はアセスメントと呼んでいます。

アセスメントでは、人との関わりを通して情報を教えていただきます。その時相談員が、どんな姿勢で相手の話を聞いているか。聞かせてもらったことをきっちり使い、相手と対応できているか。これによって、情報の豊かさが変わります。実はアセスメントのプロセスそのものが、もう既に支援であることも一緒に考えていきたいと思っています。

## I. アセスメントが重要な理由とは？

(1) なぜアセスメントが大切になってくるのか

### ① クライアントとワーカーの関係性

相談の入り口で一番難しいところだと思います。大事なことは、相談している方が主役だと思ってもらうことです。語ってもらおうことで、心を開いてもらえます。しゃべること、浄化されることがある。自分の中で整理できることがある。誰かが自分の話に一生懸命耳を傾けてくれる経験は、自己評価を高めます。

### ② クライアント・問題・それらを取り巻く環境の多面的な情報収集・統合・分析

お会いした最初から全部聞けるわけではありません。聞いたことを使いながら、大事なところをしっかりと聞き取れば十分です。

### ③ 統合的アセスメントをもとに可能な援助計画を作る類推力・実践力・修正力

相談者の方が気掛かりなことを言うてくださった後で、「今お話しいただいたことを、どこかで誰かに相談なさったこと、ありますか？」と、ぜひ聞いていただきたいです。これによって、相談者の対処力を聞くことができます。相談者が、いろいろな機関に相談されたけど、納得をしていない場合、「いろいろな所を、自分でお探しになったんですね。でもその結果、思っているのと違う支援だったんですね。○○さんは、どんなふうに事が運ば良いと思ってるんじゃないんですか？」ともう一押しできると最高なのです。

ここで相手方が思っていた理想の解決法が見えてきて、それが夢物語なのか。それとも現実的なものなのか、豊かなアセスメント情報が出るのです。皆

さんが、「この方なかなか大変だな」と感じたり、「この夢は私には叶えられない。でもどこまで私ができるかな？」などいろいろな考えることもできます。これが、アセスメント情報を得ている時に、私たちが頭の中でいろいろなことを組み立てて、支援の暫定的な計画をするということなんです。

### ④ 援助(者) システムの構造理解

そこで大切なのは、可能性は考えるが、限界も分かっておくことです。あきらめるということではありません。どの辺のところ、この人と一緒に、私は頑張つて行けるのか。そこに影響するのが、援助システムの構造理解です。所属している支援機関が、「それ以上時間を使わないで」や、「私たちがやることはここまでです」など言うかもしれない。その限界の中で、どこまでできるか。簡単に答えを申し上げられないんですが、皆さんが今日、グループでお話しいただいた時に、「あつ、○○さん、ああいうことできるって言うていた。あそこに紹介すれば、もうちょっとつながるかも分からない」とか。ほかの人にもお手伝いしていただく。自分の最大限の力は出すけれども、できないところは手伝ってもらおう。これが、援助職者にできることです。

## II. 自分の仕事の全体像の認識

アセスメントの演習二つを行い、その後グループで感想と、気付いたことの話し合いを行います。終了後、まとめを発表していただき、みんなで共有します。

### 【個人演習1】自分の所属機関の相談活動の再確認

次の質問に「はい」「いいえ」で回答してください。

- (1) 皆さんの所属している機関で、「アセスメント」という言葉を、通常使っていないでしょうか。
- (2) (1)で「はい」と回答された方にお伺いします。所属機関でのアセスメントとは、「どのようなこと」を意味していますか。
- (3) 相談を受けるとき、相談者から必ず聞いておかなければならない、基本的な情報はありますか。
- (4) (3)で「はい」と回答された方にお伺いします。それは、どのような内容が含まれていますか。
- (2) (3) (4)については、たとえば、アセスメントシートなどに記入することなのかもしれません。もしくは、「いや、自由にいろんなこと聞いて良いのだよ」ということかもしれません。危機管理的なお仕事に従事している方は、「絶対ここは押さえる」というものをお持ちだと思います。アメリカで、相談機関の「自殺予防チーム」という所に所属していたときは、自殺のことで相談してきた何を聞くのか、一連の質問項目があるのです。あなたはどれだけ準備しているか、具体的に何を考えているか。銃を持っているのか。お薬を持っているのか。こういう危機管理の時にはしっかりした項目がありました。皆さんはどうなのでしょう？
- (5) 電話で、あるいは対面で相談を受ける時間は平均どれくらいですか。

三時間する時であれば、十分の時もあれば。おおよその平均で結構です。

(6) 相談は1回で終わりのことが多いですか。

(7) 相談者さんが抱えている問題を解きほぐしていくために、医療、精神保健、法律などの専門的な知識を持った人によるアドバイスはあります。

皆さんの所に、弁護士さんだったり、お医者さんがアドバイザーとしていたり、あるでしょうか。あることによって、皆さんの、お仕事のし方が変わってくると思います。私が仕事をしていた所は、精神科の先生が、アドバイザーとしていらっしゃいました。

(8) 相談員は全員で何人くらいいますか？

(9) 相談方法は、次のどれが主になりますか。対面、電話、訪問、そのほか具体的に。

「そのほか具体的に」は、書いたら書いてください。今日は考えていただくための資料です。

(10) 相談員が集まって、お互いの相談内容を話し合う機会がありますか？

よく、「スーパービジョン」「事例検討会」「カンファレンス」と呼ばれています。そういう機会をお持ちでしょうか。

(11) 所属機関には、一定の人間観・援助哲学がありますか。

これは大きいのです。いつの間にかその援助観は、皆さんの中に入っています。特別養護老人ホームの調査項目を作った時に、そこで、何を聞いてくるかというところ、「施設の哲学を必ず聞いてきてください。でもそれは、『何かありますか』って聞かなくて、実際に、職員さんに、『何を大事にして仕事をしていますか』まで聞いて来てくださ

いね」って言われたんですね。施設長が、ほこりを払った本を見せて、「あります、うちはこんな立派なこと」って言っても、やってない所がたくさんあるのです。ですから、哲学っていうのは、まず大きなものがあるか、そして、皆さんに染み渡っているか。

【個人演習2】 相談者の理解を深める情報・アセスメントと相談援助面接の関係性を考える

統合的・多面的アセスメントであれば、これが初回相談を受けたとき、聞き取れば嬉しいものを書きました。

① 年齢や性別といった基本的な情報

② 一番困っていること。

「主訴」と言いますが、言ってくれないこともあるので。

③ どの程度の期間、その困り事に向き合ってきたのか。

④ 相談者にとってその困りごとが日常生活をどの程度阻害しているか？（深刻度）

人によって、ものすごく違うんですね。同じ問題をおっしゃってても、すごく力を持っていたり、恵ま

れたりしている人は、そこで頑張っているらしい。

⑤ その困りごとに関して、相談者はこれまでどのようなことをやってきたか？

「対処力」に相当します。「すごく辛いこと。ずっと、抱えて来られたんですね」って。どうやってその問題と一緒に、今までこうやってこられたのか。その人の力を潰さないように、聞けると良いなと思いました。

⑥ 困りごとに関係している人や機関は何か。

時には、生活保護の担当者、保健師、医療につながっている方がいます。そのようなことをどのくらい皆さんは、聞けているでしょうか。

⑦ 相談者はこれまでこの困りごとを誰かに相談したか？

⑧ 相談者が頼りにできる人は周囲にいるのか

⑨ 相談者の人生観や世界観は、どのようなものか（人生で大切だと思うこと、自分の周囲の世界がどうあつて欲しいと思っているか、など）

ケアマネさんの研修で、ご家族で時々、ものすごく頑張つて、犠牲払っている人います。そんな時、ご本人が、「良いんだ。私のためにみんなが、我慢すりゃ」と思っている人もいます。その方の人生観ですよ。それはどう折り合い付けていくか。一緒に考えていくのが、ケアマネです。

⑩ 相談者は継続して相談員に相談をしたいと望んでいるのか？

⑪ 相談者は、相談員に何をしてほしいと思っているのか。

「ニーズ」と言います。

⑫ 相談者は、現状をどうしたいと考えているか。

本当は変えたいけども、あきらめている人もいます。いっぱい辛い思いをして、だれも自分を助けてくれない、「どうせ私が、何をして、何にも変わらない」ってあきらめている人は、相談機関にながっても、「そんなこと夢物語で。どうせ無理ですよね」と思っている時もあります。

### Ⅲ. グループでのディスカッションと報告

〈受講者の発表〉

・ 相手が何に困っているのかを知りたい。そのようなことを重点的に考えながら、面接していることはメンバー全員が共通でした。

・ 電話と面談は、やはり聞ける深度が違ってくる。ひきこもり相談においては、当事者のピア相談員と、専門職のペアで面談。ひきこもりの方は、電話で話すこと自体が難しい。今はメタバースを使った相談も考えている。テレワークによって、人とのつながりが無くなる中で心の問題が、もっと増えていくのでないか。初めての人もいれば、淋しいだけでの、頻回相談者もいる。いつも電話をかけてくださる方がいるが、最初は何が何だか分からない。断片的なものを、重ねていく中で、だんだんその人が見えてくる。次につなぐことを、大切にしていきたい。

・ アセスメントという言葉について、危機介入が必要な場面については、やはり聞くべきことがある。相手とジェノグラムを一緒に書く。そこから家族関係の話に展開できることもある。

〈講師コメント〉

統合的多面的アセスメントっていうものを、ざっくり頭の中に入れてくだされば良いです。最初16項目作って「この人どんな人でしたか」って聞いたら、言えないのです。項目ごとに言うのですね。「問題はナントカで」って。ああ、項目は人を縛るのだと思ってる。だから項目の数をうんと減らして。この人って何をしたら幸せなのか。この人は、何を今まで頑

張ってきたの？どうしてほしいの？とシンプルなものに。ただご本人がやってきた対処方法などは覚えておく。「今まで、どんなやり方してきたのか？」というやり方すると、この人は、自分の問題を解決しやすいのか？」ってね。人に相談するのは嫌だけど、自分でネットで調べるのは得意な人だったらそれができれば良い、みんなが同じじゃないっていうことです。

私はこう考えて、この人にこれを勧めてみたけれど、大きな抵抗にあった。この人が得意なやり方ではなかったか。「私、これが役に立つかなあと思って、お勧めしてみたけれど、違ったみたいですね」って言えます。「どうしたらよかったのかな？」相手との関係ができてくると素直に聞けます。パートナーシップなのです。一見相談してくる方は、力が無いように見えます。でも、底力持つてらっしゃいます。「どうしたら一番、あなたにはやりやすいのでしょうか？」「あなたならどうしたいのですか？」って。それは相手に聞かないと分からないのです。

### Ⅳ. アセスメントの定義・重要性・情報の出所・適切なアセスメントと不十分なアセスメントの違い

アセスメントは、いろいろな所から、情報を得ます。

【情報の出所】

・ 多くの場合は、クライアント本人との面接から得た情報。主に言語情報だが、もちろん面接で観察された「悲しみの表情」などの非言語情報も含む。

・ もし、その必要があり、できているのなら、家族など関係者からの情報。

・ クライエントを援助してきた関係機関の人。ただ

し、相手からの了承が必要です。

・ テスト結果。障害など、いろいろなことが見えてきます。でも私が大事だと思っているのは、診断名ではなく、その人の日常生活のどこが、みんなと違ってくるのか。本人は、それをどう感じているのかです。

・ 面接などでの観察とは違って、クライアントの行動を見て得た情報。

・ 面接、もしくは電話相談で感じた感覚。後々、見極めないといけません。第六感も大事です。

### Ⅴ. アセスメントと相談援助面接との関係性

【個人演習3】二本の電話相談面接DVDを使ってアセスメントと相談援助面接の関係性を考える

DVDを二本見ていただきます。在宅介護支援センターに電話してきた、高齢のご婦人の相談です。

一本目に登場するのは、新人相談員の山手さん。介護職員として特別養護老人ホームでの職務経験はありますが、相談員としての経験はまだほとんどありません。この山手さんがインターク面接を電話で行いましたが、うまくいかなくて電話を切られてしまいます。新人の山手さんが、どうしてうまく面接できなかったのか。気付いたことを書いてください。次に近藤さんという、ベテランが面接します。同じ在宅介護支援センターですが、十年以上の経験をお持ちです。近藤さんの面接では、もっといろいろなことが分かって来ます。何が分かったかを書いて下さい。そして近藤さんの面接で良いと感じたことや、学んだと思うことを、お書き下さい。

〔奥川幸子・渡部律子（監修）（2007）『面接への招待』DVD版 中央法規出版〕視聴〕

・面接会話No.1…山手相談員によるインテーク面接  
・面接会話No.2…近藤相談員によるインテーク面接

〈受講者の発表〉

山手さんは若いだけに、困り事について処理をすれば、相談者はハッピーになれるのじゃないかと思っていたことが、伝わってきました。「ショートステイ」みたいな、高齢者介護を経験した人だったら分かる名称でも、経験していない人は、「それ、なんですか」というふうになる。そこでもう会話がちよつとズレている感じがしました。つまり信頼感が無いのではないか。それが失敗です。

ベテランの近藤さんは、相手の気持ちを聞くという姿勢があります。特に相手が理解できるようにゆっくりとした話し方が、大事だと思います。また「とてもお疲れのようですが、いかがなさいましたか」という、気遣う言葉が、相手の気持ちに刺さったのではないのでしょうか。もう一つは相談者が、近藤さんからの「これから先もご主人のお世話をなさるつもりでいらつしゃいますよね」という言葉に、「ええ、もちろんですわ」と言つて、同意されたことです。このようなところも、相手の立場に立った聞き出し方、情報の集め方だったと思います。

〈講師コメント〉

山手さんは、問題解決のために、右と左をつなげました。「私もう疲れてしまって……。このままでは共倒れになりそうで、どこか夫を預かってくれる

ところはありますか？」と言つたら、預かってくれる所として、ショートステイの提案をした。「今こういう制度、サービスがあるんだから、それしかないじゃないか」という。でも違いますよね。皆さんはそれを、よくお分かりだと思います。相手が何を思つて電話してきたのか。まずは聞いてみないと分かりません。

近藤さんの場合には、まず感情を受けています。「お辛そうですね」と。大変そうであることを、一旦受けてもらつたら、「ああ、私の言つたことを聞いてもらえた」と感じるでしょう。次は、「私どもでできるだけお力になりたいと思います」と、自分ができることを簡単に言っています。本来ソーシャルワークの方法論では、自分が何ができるかをきちんと説明すべきですが、ダラダラと「在宅介護支援センター」という所は……」つて言つても、相手は、聞く準備がまだ、できていません。「こういう相談して良いのでしょうか」つて言われた時、「大丈夫ですよ」つて、まずは受ける。そして選択肢の提示です。「お電話で詳しくお聞きしてもよろしいのですが、直接お宅に何つて、ご相談させていただいたほうがよろしいかと思ひますが、いかがでしょうか」これが主役はクライアントということ。選択権をもつたこと自体、「私が今主役になったのだ」と感じるやり取りなのです。

そして、相手に言葉を投げかけることによって、相手の反応をいただく。ここで利用者・相談者の力をアセスメントできるのです。この相談者の方は、疲れて大変な状況にもかかわらず、「お忙しいところをありがとうございます」と。この方はこんな時

でも、相手のことを思つて会話する人だと判断できます。これもアセスメント情報です。

ですから情報というのは、「あなたはどうしたいですか」と聞くだけでなく、相手の反応から得ることができます。近藤さんはそれを受けて、「では、お辛くなられるようでしたら、遠慮なくおつしゃつてください」と、また相手に主役を返しています。そしてここからもう一回、相談者が最初に使つた「私もう疲れてしまつて……」という言葉を返して「奥様はともお疲れのようですが、いかがなさいましたか」と返します。面接というのは、相手が伝えてくれた言葉を使いながら相手に問いかけていくことです。

今日お伝えしなかったことは、アセスメントとは、単なる診断・評価ではないこと。相談者の世界を理解すること。そして、相談員である皆さんが今どういう所にいるかということ。何が限界か、可能となるか。利用者理解の時に、少なくとも押さえておくべきポイントはどんなものか。大切なことは、相談者の立ち位置も、そして相談員の立ち位置も、両方ともちゃんと理解すること。

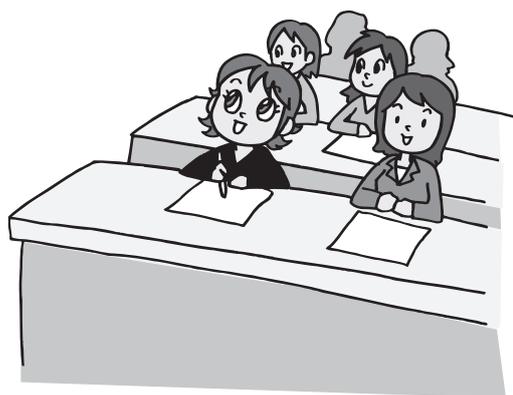
クライアントに提案した時でも、相談員の自分が何に制約を受けているかが認識できていたら、過剰に約束することはない。ここは誰にどう頼もうかということを考えながら、支援の次の道筋をお話できる。「もう一回、電話かけてくださることができですか?」とか、「もう一度お会いできますか?」とかして。「次にはこういうことをもう少し話してみましようか。それまでに、私はこういうことを調べさせていただきます。〇〇さんからは、もう少しこういうこ

とを知りたいので、次に教えて下さいませるか？」と終えることができます。

最後です。私の失敗談で終わります。私は、アメリカ留学中、より早くより深くクライエントの状況を適切につかむトレーニングを受けました、報告には10分ぐらいしか時間をもらえないのです。「初回の面接の人を、あなたはどの読み取ったのか？そしてあなたは何回ぐらいで、この人に何をするつもりなのか？」と言われます。そのうち、スピードが出るようになったんです。そして、怖いことに、クライエントにまで同じスピードで。「あなたってこういうことで困っていて、こういうことだから、こういうことよね」って言ったのです。そうしたらクライエントは、「あなたはすごい。よく分かったね。賢い」って。これ、バカにされているのです、本当は。「あんたみたいな人に、もうしゃべりたくないわ」っていうことの裏返し。「あなたはすごい。よく分かったね」次は来ませんでした。私たちは、分かったことを、すべて伝えることが良いわけではありません。相手の人のペースに合わせて。何をどこまでどう伝えるかということが重要です。面接は、相手が伝えてくれたことを使いつつ、相手に聞いかけていく。山崎先生が、「パートナーシップ」って言葉をお使いになるのですが、まさにパートナーシップだと思います。

#### 関連著書

- 渡部律子(2025)「ソーシャルワーク展開過程の全体像」『ソーシャルワークの展開過程』全国社会福祉協議会『社会福祉学習双書』編集委員会 編  
山崎美貴子・渡部律子・空閑浩人 担当編集委員  
第1章、第2章、1-66
- 渡部律子(2010)「第9章 相談援助のためのアセスメントの技術」社会福祉士養成講座編集委員会編 『新・社会福祉士養成講座7 相談援助の理論と方法1』中央法規出版、174-94。
- 渡部律子(2002)「第5章1 ソーシャルワーク実践とは」高橋重宏・山縣文治・才村純編 『社会福祉基礎シリーズ 子ども 家庭福祉とソーシャルワーク』有斐閣、123-35。
- 渡部律子(1999)「第6章 アセスメント技法」白澤政和・尾崎新・芝野松次郎編 『これからの社会福祉 第9巻 社会福祉援助方法』有斐閣、107-36。
- 渡部律子(1999)「第7章 援助計画作成技法・援助計画実施技法」白澤政和・尾崎新・芝野松次郎編 『これからの社会福祉 第9巻 社会福祉援助方法』有斐閣、137-56。



# 「いま、ふたたびアセスメントを学ぼう！」第2回

## 相談者が置かれている状況理解を深めるためのツールの持つ意味とその有効な使い方を体験する：統合的多面的アセスメントのためのエコマップの応用

2024年11月17日

講師：渡部 律子氏（日本女子大学名誉教授）

### I. アセスメントに関する基礎の確認（第一回目の研修の振り返り）

〈利用者の全体像理解を促進するアセスメントとは〉  
 今日、「エコマップ」というツールを使います。ツールは、ツールに使われてはいけません。皆さんが使いやすいように、お仕事でやりやすいように使っていたらいいというものが、今日のメッセージです。私は大学の授業で、学生さんにエコマップを作ってもらいました。二人一組になって一緒に書いてもらい、ウロウロ回ります。「これなあに？」って聞いたら、「向かいの犬です。私が落ち込んでいた時、このワンちゃんが、私を慰めてくれます」と。これはすごく大事です。犬だって、金魚だって、鳥だって、草だって。その方たちにとっては、とても大切な、自分の生きる意味を作ってくれているかも知れません。

ちよつと堅苦しい面接をして、話を聞く時に「ワンちゃんが」って、なかなか言ってくれませんかね。でも、「絵を描いてみましょう。どんな人があなたの周りにいますか？」と尋ねてみたり、エコマップの絵から「あなたはこの人に話しやすいですか？」と語りかけることによって、具体的なことをお伺いできると思います。

皆さんが行っているのは、対人援助です。支援対象者の状況を理解する時、いろいろな面からとらえ、そして全体を見ましょう。同じ問題を持つてくる方でもそれぞれ違います。援助は、クライエント本人とその方の抱えている問題を、環境と共に理解します。これを「全体像」と呼んでいます。単に情報を得るだけでなく、教えていただいたことを分析し、まとめて、どう支援して行けば良いかを考えること

が重要です。

アセスメントができるようになったら、実は支援の8割がたは終わっていると言われます。理由は、その方の置かれている状況が見えて来て、支援の方法も同時に浮かんで来るからです。大事なのは、自分たちだけで抱えこまないことです。支援は相互作用です。相手の人に信頼してもらえらる関わり方をしなければ、話をしてくれません。また制度や資源を知り、交渉する力が必要です。皆さんはこれをフルに発揮しなければならぬ場面がたくさんあると思います。それからとても大事な要素は、人間と、人間を取り巻く環境との関係性に対する一般的な知識。すなわち教養です。

教養ってというのは、知らないことを本を読んだり、映画を見たりして、知ろうとすること。自分が経験していないこと、知らない時代のこともそうです。単に情報を得るだけじゃなく、教えていただいたことを分析する。まとめる。そしてどう支援していったら良いかを考えることが、必要不可欠です。相談援助を総称して、欧米では、「ソーシャルワーク」と呼んでいます。

### II. 参加者による架空事例を使ったアセスメントの振り返り

#### 【個人演習Ⅰ】アセスメントのポイント理解

まず、皆さんに相談者を想定していただきます。例えば現在支援をしている方の中から、典型的なお一人を、思い浮かべてみてください。

次に、以下の質問に答えてください。これは、すべてアセスメントに関わることです。皆さんが実際に、相談面接や電話で、どれぐらい理解できている

のか。3点は、かなり理解できている。2点は、ある程度理解できている。1点は、聞けていないこともある。これで点数を付けてみてください。

・一番困っていることをどのくらい理解していますか。相談機関によって聞きにくい所もあって、ほやっとしたまま話が、進むこともあるかもしれません。点数が高いから良いというわけではありません。機関によって違うと思います。

・どの程度の期間、その困りごとに向き合ってきたのか。

・その方にとってその困りごとは、日常生活をどの程度阻害しているか。これは、「深刻度」と言います。

・その困りごとに関して、あなたに相談を持ちかけて来た人は、これまでどんなことをやってきたのだろうか。何か頑張っ解決しようとしてくれたのか。それとも、知らん振りしようとしてくれたのか。周りの人が寄ってたかって、その人を何とかしようとしていたのか（その人は何かをされてきたのか）。

・その困りごとに関係している人は誰か。機関は何か。例えば学校、家族、友人、福祉事務所、精神保健福祉機関、病院。そういうことを、どれぐらい存じていらっしやいますか。

・本人はこれまで困りごとを誰かに相談されたかご存じですか。エコマップでは、どちらかという周囲との関わりに焦点を当てて、作っていきます。本人が頼りにできる人は周囲にいますか。

・相談者の人生観、世界観はどんなものでしょうか。例えば、「こんな世の中、生きていたって意味ない」という人生観を持っているのか。それとも、「まあ、生きていけば良いこともあるだろう」。簡単に言

えば、楽観的とか悲観的とか、社会の見方です。「自分は死後の世界に期待しているから、今辛いことがあっても大丈夫なんだ」といったようなことを思っついていらっしやる人もいます

・その方は「何をしてほしい」と思っているのですか。そして、今の状況をどうしたいのか。何をどう変えたいと思っているのか。たとえば「みんなはもつと自分のことを理解すべきだ。自分は何も悪いことなんかしてない。なんでこんなひどいことするの」と。これは、先ほどの世界観ともつながっているのです。

・皆さんの所属している機関は、その方の望みに応える支援ができるのか。

### Ⅲ. アセスメントの振り返りをしてみた感想を話し合う

【グループ演習Ⅰ】3人一組のグループで【個人演習Ⅰ】をやってみた感想の共有

〈受講者の発表〉

・私が挙げたケースは、40代の男性で、知的障害もある方なので、どこまで本心というか自分の思いを話してくれているのか理解しづらいところがあります。ある程度話ができるんですが、「どっちなかなあ」「こうであらうかな」って推測することがとても多い。たまたまそれで、本人が笑顔だったり、前向きになれていたりする様子で、察知というか、受け止めているところがあります。

・人生観とか世界観って、自分のものより、支援者側の人生観とか世界観を、当てはめてしまっているのではないだろうかという話が出ました。本当にその方のことが聞けているのだろうか。どれだ

け本人のことを深く理解できているのか。アセスメントって難しいし。複雑な問題になってくると、それをどう引き出していくのが難しいという話が出ました。

この人が一番困っていることが、何なのか。改めてこうやって振り返ると、「あまり聞けていない」と思いました。例えば母子家庭で、お子さんに障害があつて。お母さんも働けない状態になった時。我々の仕事は、その悩みをほぐしていくことでしょうか。「あなたが何かすることで変えられることはここだけど、この問題に関しては、誰かに頼っていきましよう。誰かにお願ひするところは、あなたが今考えなくて良いところかもしれないです」っていう。その人自身が今、何ができるかとか、何にフォーカスして行けば良いかを、やっていくことだと思えました。

〈講師コメント〉

相談に来られた方が、一人で複数の問題を抱えていることがあります。その時に皆さんが、いったいどんなお手伝いができるのかを見つけていくために、今日作成するエコマップを、相手の方と一緒に書けるならば書いてみてください。すると、「どのあたりが一番最初に手を付けたことですか」と、尋ねられた後で、「どこから始めたいですか」と聞いても、「みんな大変なのです」って、怒られるかもしれない。でも、何かを一緒に作業しながらでしたら、「しんどいよね、本当に。どこから手を付けて良いか悩んでしまいますよね」「あなたなら、どこからしたいですか」って、聞けるかもしれません。

援助職者が持っている価値感の押しつけは、よく起きます。ですから、これを区別することは、とても大事です。ケアマネさんの研修と一緒にやることとが、多いのですが、皆さんが持ち前の家族観「家族はかくあるべきだ」。中でも、老親扶養観は、「老いた親を、子どもはどう扶養するべきか」と、お子さんを対象にした仕事をしている方は「親たる者、子どもに何をどこまですべきか」とか。価値感と価値感を絶対的に、ぶつかります。その時、自分の価値観を明確にしておいて、「私はこれを持っていて、かえり気をつけよう」と思うことが大事、という言い方しか、私もできません。完全に無くすることはできません。

#### IV. エコマップの作成法、自分なりにアレンジした

##### 使い方に関する説明

これから、「エコマップ」という、絵を描いていただきます。エコマップは、家族と支援している方を取り巻く状況を、視覚的に表現したもので、アメリカのソーシャルワーカー、アン・ハートマンが作り、元々家族と一緒に書いていました。

エコマップは、自分たちに役立つよう、自由に使ってください。今日やっていただくような模造紙と、マジックペンを使って、一緒に書くんですよ。真ん中にご家族を書いて下さい。一応丸が女性、四角が男性ということになっています。「クライエント」って書いていますが、これは一応、相談に来られた当事者です。この人が本当のクライエントでないことは、たくさんあります。

家族療法は、そういうことの連続でできたアプローチです。例えば、「この子が問題なのですよ、

皆さん。大変なのです。この子のせいで、うちの家族はグチャグチャです」と相談に来られて、そのお子さんが元気になっても、今度はほかのお子さんがまた、問題を起す。要するに、家族全体が抱えている課題を解決しないまま、誰かに傷があるから、絆創膏をちよつと貼ってそだけ治すけど、傷の元は違う所だったということです。

以上のような経緯でハートマンが作ったのが、エコマップでした。エコマップでは、クライエントの周りがある、いろいろなその人を取り巻く資源を書いて、そして資源とそれぞれの人との間に、どれぐらの関係性があるのか。関係が良いのか悪いのか。家族間のそれぞれの関係を書きます。私はこれを、いっぱい書き込んで、真っ黒にします。強い結びつきがあったら、普通は実線にします。結びつきが弱い時は、破線です。「この人たちと関係悪いよ」というあつれきは、線路のような線を書きます。そして矢印で、資源とかサポートの流れる方向性を示します。例えば、あるお仕事とお父さんの関係にしましょう。お父さんは、とても仕事に肩入れしている。でも職場からは「別に」っていう場合は、お父さんから職場の一方だけ線を入れて、もう一本は入れません。

このような作業をすることで、「互恵関係（クライエントや家族が、互いに同じぐらい力を入れていく状態）」とは異なり、一方的であることが見えてきます。これは、親御さんと子どもさんの場合にもあると思います。親御さんは、自分はずごく一生懸命子どものことを考えていると思っっている。でも子どもは、「いやいや、そんなことはない」と思っっているかもしれない。このようなケースは、私たち支

援者と、利用者さんの場合もあるのです。こっちが一生懸命やっっているのに、向こうは「どうでも良いや」って思っっていたりする。そういう状況が、見えてくることがあります。

エコマップは、「使い方は自由です」と申し上げましたが、役に立つと思っただけで、ケースを担当した当時と、支援を一旦終えた時に、どう変化しているかの違いが一目瞭然だったことです。自分で教科書用に架空のケースを作り、エコマップを作成してみたら、矢印の流れが、同じようになっているところが、たくさん出ました。例えば、金融機関。借金の問題があったのですが、もう今は破線になったとか。あと、点線で書くのが面倒くさかったら、色を変えられるのも、一つの手かなと思います。これがハートマン流です。

山崎美貴子先生が作られたエコマップでは、社会資源を四分割しています。まず、個人に関する社会資源。母親とか友人。宗教関係は、すごく大事です。日本ではあまり宗教の話題は出さないので、実はすごく助けてくれますし、また逆のことも起こります。特に看取りや、高齢者や難病のケースの場合、自分の世界観や人生観を大切にされている方がおられるとおもいます。その場合、その価値観がとても大切な資源になり、これを頼りに支援を展開できます。

次に、営利の社会資源。例えば何が入ってくるかというところ、有料老人ホーム。それから、非営利の社会資源。相談支援事業所とか、就労サポートセンター。それぞれと、どう結び付いているか。最後に公的な社会資源。例えば福祉事務所や、社会福祉協議会。

こうして分割しておく、皆さんがお仕事をされる時、より分かりやすいかもしれません。皆さんがエコマップをお作り下さる時には、ハートマンと山崎先生、どちらの方式で作成されても大丈夫です。

皆さんがおやりになるとき、真ん中の家族図を、しっかり書きたいとお思いになるかもしれません。一応丸で囲みます。兄弟は、左から年齢の高い人です。これも自分が決めておけば、どちらでもかまいません。「問題だよ」って来た子は、一応、「クライエント」として、分かるように何かで印をつけます。ただ、一緒に作る時には、あまり書くと、その人はイヤだと思うので、名前を書いて良いと思います。一応、年齢も書きます。そして、この関係です。例えば、お母さんは、太郎君大好き。太郎君は案外、シラツとしている。だからお母さんから太郎君の方向には矢印を書きますが、太郎君からお母さんの方向には、何も書きません。こころちゃんとお母さんには、仲良しさんです。矢印は双方向。次郎君は、お母さん、破線。あまり関心を示しません。まひるちゃんにも、あまり。

エコマップ作成を通して母親は子どもとの関係性が見えてくるかもしれません。「こころはね、私の代わりにね、もう本当にいろんなことしてくれて、私は頼りにしているんです」って。こころちゃん、ひよっとしたら大変かも分かりません。若いのに、いろいろ担わされて。お父さんも来ていただきたいのですが、猛烈サラリーマンで、忙しい。ほとんど帰ってこない。お父さんはすごいです。会社もお父さんに期待している。双方向の矢印。

学校へは行きません。先生は毎日、家に来ます。もちろん次郎君は、無視。お友達はいますので、「友人1」にしておきます。この子とは仲良しで、行き来しています。こんな感じで自由に書いていただければ良いのです。その中から何が見えてくるか。もし一緒に作れるならば、「どう思われましたか、ご覧になって」で良いです。一緒に行うのは到底無理だったから、支援をする人間が自分を整理するために使うのです。「私、一生懸命やっているのだけれども、あんまり相手が反応しない」と。「福祉事務所にも行っている。精神保健福祉士さんとも関わっている。どうなっているのかな」。整理する時に、次に聞きたい事が見えてきます。「精神保健福祉士さんとは、どうですか？お話しなさっていますか？」って聞きます。ご自分で入れ込んでいくという使い方ができます。

色も、好きなものをお使いになったら良いと思います。私は本当にいつも、汚くしているのですけれども、ご自分が分かれば、汚くて良いのです。ただ、行政でケースをプレゼンしなければいけない時には、きれいに書き直します。そして「見て下さい。この方、誰ともつながってないですよね」「でも、福祉事務所には、月に一回は来られるんですよ」「頑張っ

て下さい！」などと言って、お見せします。ビジネスアルって、すごく力を持ちます。心理学で、目から入る情報が、八割って言いますよね。それから皆さん、もう一つ。これ蛇足ですが、言っておきますね。感情言語は、人に届く。知的言語は、あまり届かないっていうのも、実際に心理学で言われています。だから、面接を軽視してはいけません。単なる聞き取りをしてはいけません。相手の人が、自

分にどんなエネルギーを向けてくれているか。エネルギーって、伝わっているんです。

何にも知らなかった自分を知るのも、大事です。何にも教えてもらえなかった私。いっぱい知っているのに、使えてなかった私。援助職者がこういうことに気付くために、エコマップは役に立ちます。以前エコマップを、介護福祉士さんの研修で一緒に作ったことがあったのです。その方は、担当の一人暮らしの高齢者に、ものすごく思いを持っている。でも自分が、その方に肩入れし過ぎている。すごく悩んでいらしたのです。エコマップを書いたら、その高齢者の方は他に頼れる人は誰もいなかったのです。絵にしたなら、「しんどいのは当然ですよね」って言って。「あなたにだけ向いている矢印を、あなたと一緒に他のどこかに向けられる人がいますか？」って話ができました。そんなふうにも使えます。皆さんが、エコマップを「使う」ということに慣れていただければ十分です。

## V. 「グループ演習2」…エコマップ作成

### VI. エコマップ作成の感想とまとめ…何が明らかに なったか？ならなかったか？

〈受講者の発表〉

クライエントは外国籍の女性。四人世帯で、旦那さんは40代。クライエント本人と外国籍で、旦那さんの収入だけで生活しています。小学校5年生の子どもは、今年夏に呼び寄せました。小学校には通っています。

相談窓口には、本人と外国籍の知人も、お子さんと一緒に来ていました。母国のコミュニティのつな

がりについては、今のところ分かりません。

最初来た時、とりあえず食料支援でフードバンクにつなぎ、食料の受け取りはできました。

日本語がなかなか難しいので、次回通訳さんを呼んで、もう少しこれから、いろいろな状況を聞いていく流れになっています。保健師さんからの情報はまだ得ていません。

児童手当について、児童福祉部署に申請済みかは、次回確認予定です。

本人は、「子どもが1歳でまだ小さいので、もう少し大きくなるまで自分が育てたい」と言い、保育園の入所は希望していません。また「就労したい」と言っていますが、日本語の読み書きが難しく、すぐに就労は難しいと想定しています。

旦那さんが来日歴十年ですが、まだ永住者ではないので、出入国在留管理局に相談しなければということ、なんとなくイメージしています。

またコロナ禍の時に、社会福祉協議会から貸付を受け、今返済中なので、猶予申請をすれば少しは支出削減にはなるかと思えます。

たぐさんの関わり合いが必要であることがよく分かり、優先順位を考えていく重要性を感じました。

〈講師コメント〉

まずエコマップには、受講者さん自身を書いて良いのです。なぜかという、あなたが保健師さんとのかなりの関係性なのが分かり、今後何ができるかも書いていただけますので。

今、出て来たことだけでも、就労、教育、在留、生活困窮の可能性。皆さん気が付いたと思いますが、ものすごくたぐさんの検討事項があります。公的機

関や私的機関。どんなふうにも、この方が本当の意味で結び付いていけるのか。

中心は就労に関してですよ。まだ保育所とは、全然関わりを持っていませんが、でも今後は出てくるでしょう。

このケースは、誰が中心になって支援を行ってくれるかを、私なら目星を付けておきたいところです。現在の状況を複眼的に見られる人は誰なのかと思えました。

〈受講者の発表〉

民間のNPOに所属しています。

クライエントは、小学校3年生・不登校のお子さんがいらつしやる、ひとり親を想定しました。スクールソーシャルワーカーとも、クリニックやカウンセリングとも、うまく行きませんでした。そして行政は、低学年の不登校支援を想定していない地域です。すなわち、お子さんは、どこともつながっていない状態です。

エコマップを作ることで、うまく社会資源につながっていないことが、視覚的に分かりました。あとは家族間の結びつきの強さ弱さも分かってきました。家族の視点から見たら、家族もそれぞれ楽しみを持ち、資源とつながっていけば、不登校も解消するのではないかとこの話も出ました。

〈講師コメント〉

行政からは、ある意味ほったらかしにされたのだと思います。でも、クライエントが不登校支援のNPOとつながれて良かったですね。家族間の関係性が良いということは、すごく希望があると思います。

大事なことは、何をゴールにするかです。私見ですが、「学校に行かせなければならぬ」とか、「行かなければならない」ところから入るのは、違うのかなと思います。

私がソーシャルワークの仕事始めた頃は、「登校拒否」という、非常にネガティブな言葉で呼ばれていました。つまり、「行かねばならぬ」。その頃、臨床心理学者の河合隼雄先生がスイスに留学しており、このようにおっしゃいました。「あんなあ。スイスに、登校拒否無いです。その代わりほかの問題があるんです。」と。

つまりある問題がある制度で縛れば、その名前がついた問題は無くなります。けれども、先ほどの家族療法の話と同じですが、問題自体が消えるわけはありません。

今日皆さんにはビジュアルで、すなわち目で見てご自分が支援している方たちが置かれている状況を把握できたとおもいます。そこにご自分がどの程度つながって、誰と何をして行けば良いのか、一人で背負い込まないためにどうしたら良いのかを見ていただけたと思います。

エコマップをまたご活用いただければと思っております。



# 「いま、ふたたびアセスメントを学ぼう！」第3回

## 家族の理解を深めるアセスメント～支援のアプローチを考える～

2025年3月16日

講師：渡部 律子氏（日本女子大学名誉教授）

### 1. アセスメント面接から支援の実施までを考える

三回の研修で皆さんにご理解いただききたかったのは、人間を「トータルにとらえる」に含まれているのが、その人を取り巻く環境です。同じような課題を持った人。同じような年齢、社会的地位、経済的地位にある方であっても、その方を取り巻く環境が違っていれば、支援の結果も変わるし、支援の仕方も変わってきます。皆さんも、ご自分たちの実践を通してよくご存じだと思いますが、そのことをもう一度、確認したいと思います。

#### (1) エピソード紹介

最初に、あるエピソードをお話いたします。脳梗塞で手足が不自由になって、入院していた73歳の女性、Mさんが、退院することになりました。退院するにあたって、皆さんもご存じのように、最近在宅生活を支える担当のケアマネジャーが決まり、その人が病院にやって来てくれるのが、理想的な形です。この場合にも退院前カンファレンスが開かれ、ケアマネジャー・Sさん、今後主介護者となる45歳の長女さん、そして病院側からは看護師さん、医療ソーシャルワーカー、リハビリスタッフという人たちが参加しました。

病院のスタッフはこう言います。「Mさん、お家に帰ったらしっかり頑張ってください。娘さんも本当に心配して、Mさんのことを気遣っていらつしやるのですから」。あたかも力のない人のように、Mさんを扱います。実はMさんは手先が器用で、今回脳梗塞で倒れるまで、主婦として三人の子どもを育てる傍ら、20代から続けていた刺繍の先生として、地域で

約三十年以上活躍されました。生徒さんたちからは「M先生のように年を取りたい」と、あこがれられる存在でした。しかし突然の病気で、今までのように自由に手を使うことができなくなった落胆は、とても大きかったです。脳梗塞で身体の自由を奪われると、誰しもが辛いですが、でもその辛さというのは、自分が何を生きがいにしてきたか。どこに価値を置いていたかとの擦り合わせでも、より大きくなりました。それほどでないと考えることができたりします。これがアセスメントの時に使う、想像力、共感力、そして思考力です。突然の病気で、自由に手を使えなくなったMさん。入院中こう言います。「こんなことなら、もう死んでしまっただほうが良い」「どうせ私なんか何の役にも立たない」。リハビリにも積極的ではありませんでした。

今度は皆さん、病院のスタッフの思いを想像してみてください。リハビリのスタッフは頑張っています。「Mさんに頑張ってもらいたい」と思っています。だから、言ってしまう。「頑張ってください」と。でもMさんは、同じ言葉を繰り返されます。そのため病院のスタッフは、やる気がない人、困った人と受け取っているようでした。皆さんお分かりですか？ 頑張ってもらいたいというスタッフの思いとMさんとのすれ違いは、どんどん大きくなります。

カンファレンスに出席したケアマネジャーのSさん。残念ながら、Mさんのことがよく分かっていた。残念ながら、その場の雰囲気は流されて、ほかのスタッフと一緒に「そうですよ。こうやってまた退院できるようにするためのサービスの手配は私がしますから。安心してください」と言いました。あなた

がMさんだったら、今後在宅介護サービスの中心になつてくれるケアマネさんに対して、どんな思いを抱くでしょうか。

(2) アセスメントで大切なこと

Q1) 相談者の思いを想像する

アセスメントで大切なことは、まず傾聴。もう一つは、共感力です。Mさんに信頼してもらえらる「関係」ができない限り、Mさんは心を開いてくれませんが、援助の仕事をする人間は、全体的な面を理解できなければ、良い支援はできません。そのためには、時間軸の理解が重要です。人には歴史があります。現在・過去・未来。そして強さ、その人が価値に置いているもの、今後の課題を視野に入れて、この利用者さんだったら、何が最善かを考えるのが、支援です。誰にでも同じ答えが出るわけではない。強さや長所に着目して、今それがどんなふうにかかされているか。今後どんなふうにかかしていくのか。皆さんだったらMさんから、どんなことを聞かせてもらいたいとお思いですか？一つで良いです。ちよつと書いてみてください。

Q2) 相談者の理解を深めるために必要な情報(ア

セスメント情報)

(受講者の発表)

・ 刺繍の先生として、生徒さんがすごくあこがれていた、活躍されていた頃の、生き方というか。  
・ 刺繍のことで非常に活躍されていた時のお話聞いた上で、退院後にどのように活かせるかについていうところも、見つけられればなあ。そんなふうには思いました。

・ もう単刀直入に、今一番したいこと。

(講師コメント)

正解とか不正解、全然ないです。皆さん、ほかのことでもきつと書いてくださったかもしれません。「ご家族は？」「生徒さんは、まだ遊びに来るのかしら」とか。これ、なかなか微妙なところなのです。私が先日担当した事例は、「自分がキラキラしていた時を知っている人に、一切会いたくない」と、おっしゃったのです。「今の私は、前の私と違うから」。だから、そこは話を聞かせてもらいたいが、その後どうなるかはまだ、分からない。これがまさに、「固有性」を考えた、アプローチの必要性なのです。「生徒さんいろいろな良い話をしてもらえば良いじゃん」って、簡単に思っちゃいけないということです。

## II. 家族理解を助ける家族アセスメントの視点

(家族の特性―家族理解のために着目すべきこと)

家族理解を助けるアセスメントの視点の、ダイジェストです。私は、システムとして家族を理解する「システム理論」を家族アセスメントに使っています。システムは、均衡性やバランスを保とうとします。家族は「変わりたい」と思っている、いざ変わる方向性を見つつけようとすると抵抗されるでしょう。「ホメオスタシス」と呼ばれますが、現状維持をするほうが、変えるために何かをするより楽なのです。

家族の中で決断をする際、誰がその力を持っているのか。実は、「影の実力者」がいたりします。話をしてる時に誰が仕切っているかは、見ていてください。でも、そこで決まったことが、お家に帰っ

てから、一瞬にして崩されることもあります。

家族はどんな形で自分の思いを表現しているか。必ずしも口に出して直接しゃべる方ばかりではない。ですから、よくしゃべっている人が、必ず力を持っているわけでもありません。何にも言わないで、相手が察してくれることを待つ。こういうやり方を、ずつと続けて来られたご家族もいます。

家族がずつと大事にしてきたルールは何でしょう。ここからが、皆さんの支援をどこまで伸ばせるかなのです。それを考えることはできるか。「誰が、どんなことをするのか」というルールを、それぞれ家族は持っています。

今日皆さんと一緒に作るエコマップで特に強調することですが、家族それぞれのメンバーは、外の人とつながりがあるか。そして、つながりを持っている人はどんな人で、当事者に何をしてくれるのか。これを上手に活かすことで、家族だけでなく、やっていける可能性を見出します。

家族はどれほど変化に適應する力があるのか。「絶対変われません」と言う方に「根拠は？」と聞いて、「いや、そう思うからだけです」と返されても、見つけてほしいのです。この方たちが変わるために、支援を行っていただきたい。どんなに強い人でも、一人で変わることは本当に難しい。時に崩れそうになる。その時に、支えてくれる人が必要です。

## III. 架空事例を使った家族関係理解

相談業務で忘れてならないのは、相談者の相談内容に関する「秘密保持」です。自分が聞いた相談内容に関しては、特別な場合を除いては決して他者に伝えないという原則があり、その安心感のもとに相

談者も心を開いてくださるからです。

以下ご紹介する研修の内容の資料の中で、使わせていただいているエピソードや事例も、プライバシー保護と言うことを最優先にして作った架空のものです。様々なケースを複合させて作った架空ケースです。名前、年齢、その他の状況も、架空のもです。似たようなケースが存在するかもわかりませんが、あくまでもここで出しているケースが現実のものとは異なっていることをまずお伝えいたします。また、以下の研修内容の紹介に際しても、このようにすることに配慮して「要点のみの紹介」とどめてある部分があるをご了解ください。

(1) 民間相談機関Zの運営委員の協力を得て講師が作成した事例を紹介。事例の詳細はここでは省略。事例は、家族関係、家族を取り巻く様々な資源と家族との関係、を深めることを目的に作成されている。

(2) 【グループ演習1】エコマップ作成 小グループ内で話し合いをしながら、架空事例の理解を深めるためにエコマップを作成する。現時点でわかっていることをもとにしたマップを作成しながら「もっと知りたいこと」などの疑問も書き出す。

#### IV. 事例に関する質疑応答

紹介された架空事例をもとに、詳細に関する質疑応答。

#### V. エコマップに関係性やポイントを書き入れる

##### 【グループ演習2】

(A) エコマップへの加筆 新たに得た情報をグルー

プ演習1で作成したエコマップに加筆していく。

(B) 家族・相談者のおかれている状況のアクセスメント この相談者に対する支援に関する俯瞰的状況理解を言語化する(統合的アクセスメント)、相談者への支援で留意すべきポイント、の2点を話し合う。

#### VI. グループ演習2の結果をグループが報告

講師からは、「正解とか不正解ではなく、ご自分たちが今日このケースを聞いて、どのようにご家族を理解したか。どんなふうにも、この方たちを取り巻く人たちを見つけ出したか。前に貼って、見せてくださいますか。」というお願いをします。報告グループは、作成したエコマップシートを見せながら報告。

#### VII. 講師のまとめ…総括

(以下は総括の要点)

- ・全3回の研修テーマであった「アクセスメント」は、相談者のことを理解するため、今後の支援の在り方を考えるために実施するものであり、支援者と相談者との間での信頼関係が重要である。
- ・アクセスメントとは、単なるチェックリストを埋める作業ではないこと、相談者を「ダメ」「良い」などときめつけるためのものではない。相談者の生きている世界で何が起きていたのか、そこにはどんなストーリーがあったのかを理解するために実施されるのがアクセスメント。
- ・アクセスメントに続く支援は、いろいろな人の力を借りながら、可能になる。
- ・複雑な問題と言われているときにも、しっかりと

アクセスメントできれば、解決の糸口が見えてくることも少なくない。

- ・相談者のおかれている「環境理解」とその「変化の可能性」を探ることが大事。
- ・支援者一人だけの力では無理なことも多い。支援者自身をサポートしてくれる制度や資源がどこにどれぐらい存在するかどうかを確かめておくことが必要。

・たくさんの方がちよつとずつ力を出し合い、結果をだせることも少なくない。

・様々な人たちと上手にやり取りをする「交渉力」を高める必要がある。

・山崎美貴子先生が言われる「資源の開発」をする必要がある。働きかけをすることで、何か新たな資源を作っていかなければ、今あるものだけではどうしても支援できない方たちもいる。

・やることはいっぱいあるが、その基本は、まず相談者の「理解」であるということを、全3回のアクセスメント研修で皆さんに伝えたかった。



# リレートーク

## 浅草寺福祉会館

今年度も終わりを迎えつつありますが、いかがお過ごしでしょうか？浅草寺福祉会館（以下、当会館）では、たくさんのご縁に支えられながら、福祉活動を続けることができました。

さて、日本の天災と社会福祉は切っても切れない関係ですが、当会館の前身である『浅草寺婦人相談宿泊所』も、関東大震災の時代に開設されました。戦争末期には活動を終えることとなりましたが、多くの方々の想いや力によって、戦後に『浅草寺福祉会館』として新たな一歩を踏み出しました。その長い長い歩みは、“支援の本質とは何か”を今の私たちに伝えているようにも感じます。

現代に移ると、阪神淡路大震災や東日本大震災も、社会福祉のあり方を見直す大きなきっかけとなりました。そしてご存じのとおり、新型コロナのパンデミックでも、あらゆる変化を求められました。私たちがさまざまな壁と向き合いましたが、孤独や孤立の問題がさらに深まったように感じています。

こんなときこそ、民間相談機関の出番ですが、目の前の課題に忙殺され、ジレンマを抱えることも少なくありません。そんな中、民相連の勉強会は、日々の活動を見つめ直す貴重な機会となっています。事務局の皆さまには、あらためて感謝を申し上げます。

それでは、当会館についてご紹介します。宗教法人浅草寺が運営する当会館は、「かんのんさまの慈悲の御心の実践～ささえる・つながる・ほっとする～」を活動の基本理念に掲げ、以下の事業を行っています。

### ◆相談事業 ～ささえる～（コンセプト：相依・無畏／あんしん・だいじょうぶ）

「困りごと相談」では、社会福祉士や精神保健福祉士が、暮らしに関するさまざまな相談に応じています。法律的な内容については「法律相談」で、弁護士にご相談いただけます。どちらも事前予約制・面接相談です。悩みごとが上手く整理できていなくても、安心してご利用いただけます。まずは、ゆっくりと共に紐解いていくことを大切にしているからです。なお、カウンセリングのような定期相談や、登録制・契約制ではありませんので、あらかじめご了承ください。人生の節目ごとに利用される方もいらっしゃると思いますが、ゆるやかにつながり続けることを心がけています。

### ◆憩いの場事業 ～ほっとする～（安穩／そのまま・ありのまま）

誰もが気軽に参加できる場として、「教養講座」「映画のひろば」「こどものひろば」「音楽のひろば」を開催しています。『浅草寺福祉会館だより』やホームページで、それぞれの雰囲気に合わせた広報をご覧いただけます。たよりの送付をご希望の方は、お気軽にお問い合わせください。

### ◆ネットワーク・啓発事業 ～つながる～（縁生／であう・ひろがる）

福祉に関する広報・啓発、関係機関との連携、見学受入などを行っています。相談活動を広く支える土台として、地道な積み重ねを続けながら、つながりの輪を広げています。

### ◆調査研究・研修事業

相談員の学びを深める研修や、学会発表などを行っています。新たなニーズを活動に取り入れ、調査研究による実践の整理や体系化を試み、社会資源として広く活かされるよう模索し続けています。

浅草寺は昔も今も、祈りから娯楽まで、あらゆるものが集う場です。当会館では多様な想いを丸ごと受け止め、皆さんと支え合いながら、これからも歩んでいきたいと思えます。浅草にお越しの際は、当会館にもぜひお立ち寄りください。



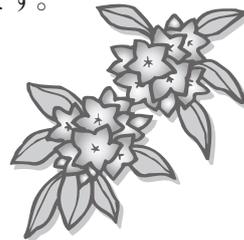
## ■ ホームページ

2020年11月にリニューアルし、スマートフォンでも見やすくなっています。  
QRコードからウェブサイトへアクセスできるようになりました。  
講演会の申し込みもホームページから直接申し込みもできるようになっています。

会員団体からのイベントや講演会のお知らせを掲載するコーナーも設けています。  
ぜひご活用ください。

ホームページでは会員団体のホームページをご覧いただけるようリンクしています。  
民相連のホームページについてもリンクしていただくと幸甚です。

ホームページ <https://www.minsouren.org>  
メール [info@minsouren.org](mailto:info@minsouren.org)  
QRコード



## ◆ 民間相談機関連絡協議会（みんそうれん）とは ◆

民間相談機関連絡協議会は1997年（平成9年）に設立されました。

地域において相談活動を行う民間の機関・団体は多数存在し、その行う領域は多岐にわたっています。

しかし、近年の社会経済情勢の変動にともない寄せられる相談内容も多様化・高度化しています。各々の相談機関だけでは解決しきれないケースも増えてきており、他の機関・団体との連携した取り組みが必要となっています。

そこで、都内に所在し、相談活動を行っている民間相談機関・団体を中心に相互の連携を深め、ネットワーク化を図ることを目的に活動しています。

## ◆◆◆ 会 員 募 集 ◆◆◆

随時、団体及び個人会員の入会を受け付けております。

入会金 1,000円 年会費（4月～翌年3月）団体会員 5,000円 個人会員 2,000円

詳しくはホームページをご覧ください。

ホームページから入会申し込みをすることができます。

お問い合わせはメールでお願いします。



## ー そうだん ー

■民間相談機関連絡協議会■ <https://www.minsouren.org>

〒162-0823

東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ10階

東京ボランティア・市民活動センター メールボックス 60番

E-mail : [info@minsouren.org](mailto:info@minsouren.org)

FAX : 03-3235-0050