

横浜市相談支援従事者人材育成ビジョン  
(令和7年 改定版)

横浜市障害者自立支援協議会 人材育成部会

## はじめに

このたび、横浜市相談支援従事者人材育成ビジョンを大幅に改定しました。本ビジョンは、平成24年度の計画相談支援の導入をきっかけとして、相談支援に従事する人材に求める役割等を明確にし、育成することを目的に平成27年度に策定したものです。

平成28年度からは横浜市障害者自立支援協議会人材育成部会にて、社会情勢や本市における人材育成の展望を確認しながら相談支援従事者の専門性や育成等について協議し、検討内容に合わせて本ビジョンの改訂を行ってきました。

障害福祉の制度・施策が充実する中で、相談支援に対する考え方や相談支援従事者を取り巻く状況も変化しています。相談支援が障害福祉サービスを利用するための単なる手続きとして、サービスを当てはめるだけの支援になってしまっている。利用者の意思より、家族の意思が優先されてしまう。また利用者の表面的なニーズに対応するのみで支援を完結してしまうといった実践も、残念ながら少なくありません。さらには、小規模な事業所も多く、知識や技術の学習、教育の機会が得にくい環境にある相談支援従事者も増えています。

しかし、どのような状況にあっても、相談支援従事者に求められている普遍的で、本質的な支援があります。ソーシャルワークの「価値・倫理」を基盤に、専門的な「知識」及び「技術」等を駆使し、真に本人を中心とした相談支援を実践する力、そして、自らの取組や行動を他の社会福祉従事者等にも広げ、障害のある人が自らの意思により自分らしく生きることが出来る地域づくりを進めていくことです。

本ビジョンが、常に自己研鑽していくことが求められている相談支援従事者にとっての実践の道標となれば幸いです。

横浜市自立支援協議会人材育成部会  
座長 高山 直樹

# 目次

- 1 相談支援従事者人材育成ビジョン策定の目的と組織の責務
  - (1) 目的
  - (2) 組織の責務
  
- 2 相談支援をとりまく現状
  
- 3 横浜市の相談支援従事者の意義と役割、必要な力
  - (1) 意義と役割  
    コラム：ある生活支援センターでの出来事 ― ピアサポートの視点から ―
  - (2) 相談支援従事者に必要な力
  
- 4 意思決定支援について
  - (1) 定義
  - (2) ケアマネジメントプロセスに沿った意思決定支援
  - (3) 意思決定支援の中での支援者の葛藤～葛藤からの展開～
  - (4) 意思決定支援をチームで取り組む
  - (5) 意思決定支援を地域～社会に広げるには
  
- 5 相談支援従事者の育成に向けた取組
  - (1) 人材育成の3つのレベル
  - (2) 本市における人材育成システム（相談支援事業所を中心に記載）
  - (3) 本市による相談支援従事者研修体系
  
- 6 横浜版障害福祉分野における相談支援従事者（ソーシャルワーカー）の人材育成指標
  - (1) 目的
  - (2) 活用方法
  - (3) 各項目の説明
  
- 7 まとめ
  
- 8 参考資料
  - 資料1 実践取組確認シート
  - 資料2 人材育成指標
  - 資料3 わが国と横浜市の障害者福祉の展開～相談支援を中心に～

# 1 相談支援従事者人材育成ビジョン策定の目的と組織の責務

## (1) 目的

本ビジョンは、本市における障害のある人への相談支援<sup>※1</sup>に関わる人たち（以下、「相談支援従事者」<sup>※2</sup>という）の育成・確保を目的として策定しています。

相談支援従事者には、その業務の根拠となる「障害者の権利に関する条約」の理念や目的を実現するため、ソーシャルワーカーの基盤となる力である「価値・倫理」、「知識」、「技術」に基づき「本人を中心とした支援」を実践することが求められています。

そこで、本ビジョンでは、相談支援従事者として必要とされる基盤となる力（「価値・倫理」・「知識」・「技術」）や、その人材育成を支える取組等について記載しました。相談支援従事者は、本ビジョンを基に日々の相談支援業務を充実させられるよう自己研鑽に努めることが必要です。

### ※1 相談支援とは

障害のある人の希望と意思決定を尊重し、その人が置かれている環境や家族状況を受け止め、ケアマネジメントの手法を用いて、地域での生活を実現・継続していくための支援です。

### ※2 相談支援従事者とは

本市の相談支援体制に位置付けられている、身近な相談者、指定特定相談支援事業者、一次相談支援機関、二次相談支援機関を総じて「相談支援従事者」としています。

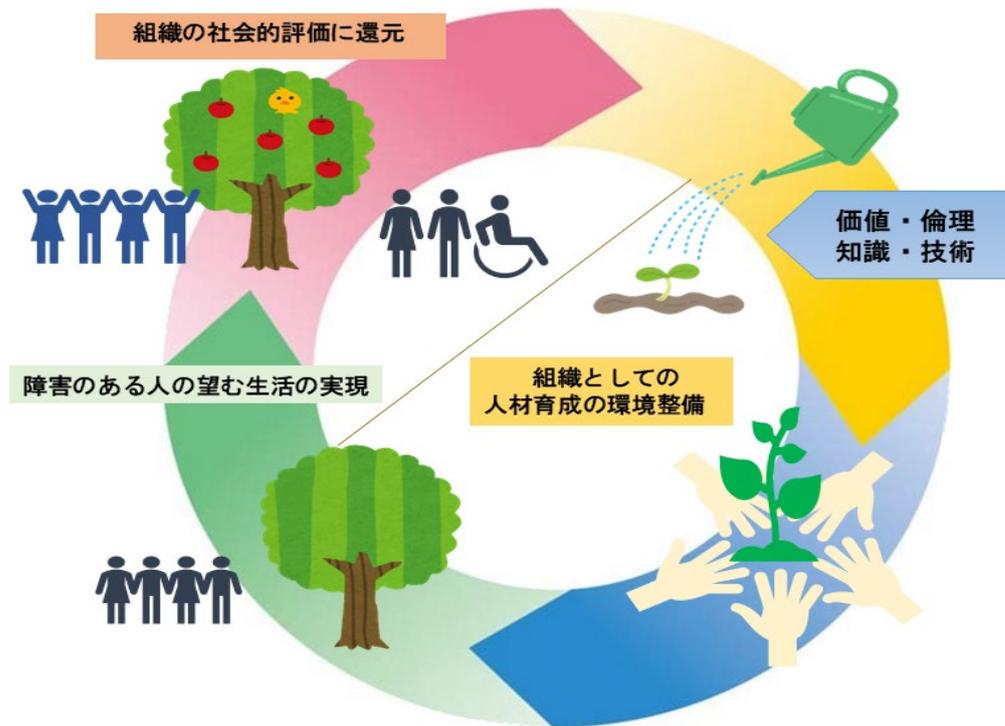
その中でも、特に指定特定相談支援事業者や一次及び二次相談支援機関の相談支援従事者は「ソーシャルワーカー」であることを自覚し「価値・倫理」、「知識」、「技術」、に基づいて相談支援を実践します。

## (2) 組織の責務

相談支援従事者が所属する組織はその責任として、本ビジョンが求める相談支援従事者の人材育成に取り組むとともに、各職員が「価値・倫理」、「知識」、「技術」を育める機会を提供することが求められます。

組織は、相談支援事業所としての役割を自覚し、障害のある人が望む生活の実現に向けて、人材育成を含めた組織としての環境を整備するとともに、そのことが相談支援従事者によるより良い支援につながることを、そしてそれが組織の社会的評価に還元されることを意識することが大切です。

また、本ビジョンを相談支援従事者や所属する組織の行動規範として位置づけ、組織内に留まらず、障害のある人を支える全ての機関等に示し、その責任を果たしていくことが求められます。



## 2 相談支援をとりまく現状

障害福祉制度は制度改正の度に支援メニューが増え、自治体や事業者が実施しなければならない取組事項も多岐に渡るようになりました。相談支援従事者は、本人を中心とした相談支援を実践する力を育むことに加え、自らの取組や行動を他の社会福祉従事者等にも浸透させ、社会福祉の向上を図ること、さらに医療、看護、教育等の他分野の専門職に対しても自分たちの専門性を伝えることで、多職種による連携体制を強化し、障害のある人の地域生活の実現に向けて共に取り組むことも求められてきています。そのため、障害福祉に関する知識だけではなく、関連領域に関する理解や働きかけができる力も必要となっています。

近年では、サービス主体の多様化や小規模運営の事業者も多く、知識・技術の学習、教育の機会が得られにくい環境にある相談支援従事者も増えています。そのような状況から、国は令和6年の通知<sup>※3</sup>において、相談系サービス（計画相談支援・障害児相談支援）は、複数事業所の協働体制を整備していくこと、相談支援の中核的な役割を担う相談支援事業所の主任相談支援専門員が、地域の相談支援事業所に助言指導を行うことを今まで以上に評価しました。さらに、支援の質の高い相談支援事業所の整備を推進するため、相談支援における医療・教育等の多機関連携に関する評価も強化されています。

※3 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上留意事項について（平成18年10月31日 障発第1031001号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）

### 3 横浜市の相談支援従事者の意義と役割、必要な力

#### (1) 意義と役割

本市における全ての相談支援従事者は、「障害者の権利に関する条約」の目的である「全ての障害者によるあらゆる人権及び基本的自由の完全かつ平等な享有を促進し、保護し、及び確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進」について、目の前の利用者（対象者）を通して実現するための存在です。

特に、指定特定相談支援事業所の相談支援専門員、一次及び二次相談支援機関の相談支援従事者は、ソーシャルワーカーであることを自覚し、ソーシャルワーカーの倫理綱領（社会福祉専門職団体協議会）に基づく、原理及び倫理基準を遵守しながら「本人を中心とした支援」を、対象者に対して、職場や地域の中で実践することが役割です。

原理	倫理基準
I 人間の尊厳	I クライアントに対する倫理責任
II 人権	II 組織・職場に対する倫理責任
III 社会正義	III 社会に対する倫理責任
IV 集団的責任	IV 専門職としての倫理責任
V 多様性の尊重	
VI 全人的存在	

ソーシャルワーカーの倫理綱領(社会福祉専門職団体協議会)

本人を中心とした支援とは、相談支援従事者が「対象者がその人らしく社会の一員として地域で暮らす」ことを支え、自らの意思が反映された生活を送ることができるよう、本人の生活歴や価値観、ストレングスに着目し、可能な限り自ら意思決定できるように支援することです。相談支援従事者は丁寧な意思決定支援を行うことで真のニーズを導き出し、「本人を中心とした支援」を実現することが求められています。

本人を中心とした支援を実現するためには、ピアスタッフが大切にしている視点を取り入れていくことも必要です。ピアスタッフは同じ経験をした仲間として本人に寄り添い、本人の気持ちを代弁する役割を担うことができる人です。本人の背景にある想いを尊重し、必要に応じて自分の経験を差し出しながら本人が感じているニーズを引き出していけることから、ピアスタッフと協働することも意思決定支援に欠かせない要素となります。

併せて、相談支援を実践する中で把握した課題や地域における必要な取組を集約し、区自立支援協議会等で顕在化させ、区域での取組に発展させるとともに、市協議会等への課題提起を行うことで障害のある人やその家族の地域生活を実現すること、「障害者の権利に関する条約」の目的を実現することが役割です。

その役割を遂行するために、相談支援従事者は日々の実践だけではなく、所属する組織や対象者に関わる全ての関係機関に、相談支援従事者の意義や役割を伝えていかなければなりません。

## 「ピアスタッフと協働すること」

とある生活支援センターには病気や障害による経験を活かし、ピアサポートの感覚を大切にしながら相談員として働いている職員（ピアスタッフ）がいます。

生活支援センターの利用者のAさん。以前は生活支援センターに顔を出し、センターで過ごす時間がありましたが、ある時から来所できなくなり、自宅に引きこもるようになりました。その様子を心配したAさんの母親が生活支援センターに相談に来ました。職員の一人が話を聞くと、Aさんは自分自身を責めているようで、時に自分を傷つけてしまうような様子があるとのことでした。母親からの話を踏まえ、スタッフミーティングでAさんの今後の支援について話し合いを行ったところ、次のような意見が出ました。

- ・自分を傷つけてしまう状況だから、区役所にも情報共有をしておいた方が良い
- ・別の支援機関にも協力してもらった方が良くはないか

しかし、具体的にどのように支援をしたら良いのか分からず、職員はみんな頭を抱えてしまいました。

そんな時、ピアスタッフのSさんから「本人と話をしてみたい」という意見が出たのです。Sさんは、自身がこれまでに経験したことを職員に話してくれました。

- ・自分も同じような経験があること
- ・つらいけど自分なりに引きこもっている時も色々なことを考えていたこと
- ・周りから心配されているのも分かっているけど、それでも動くことができないこと

職員は「本人をどのような支援につなげるか」ということは考えていましたが、ピアスタッフSさんの話を聞き、本人視点がおろそかになっていることに気づいたのです。ピアスタッフのひとことがチームの中で大切なことを気づかせてくれました。

ミーティングでの話を踏まえ、ピアスタッフSさんがAさんの母親と面談をすることになりました。Sさんは自分自身の経験を伝えながら、Aさんの母親に次のような話を投げかけてみました。

- ・Aさん自身も悩みながらも精一杯生活をしているのではないか
- ・どんな気持ちを抱えているか、似たような経験をしたことがあるので、話をしてみたい

Aさんの母親にお願いをして、「ピアスタッフがAさんと話をしてみたいと思っていること」をAさんに伝えてもらったところ、Aさんも受け入れてくれました。そこからはピアスタッフと職員とで一緒にAさんの家に訪問し、今も少しずつAさんに話をしてもらっているところです。

## 「ピアサポートとピアスタッフ」

「ピアサポート」と聞くと何か特別なものと感じる方がいるかもしれませんが、例えば友人同士で話をしたり、励まし合ったりする関係もピアサポートと言うことができます。ピアサポートは特別なものではなく、ごく自然にあふれているものです。

横浜市では「ピアサポート」を『「支援をする人」「支援を受ける人」という関係性ではなく、障害や病気により様々な思いを抱える人が、同じような経験をした人との対等な関係性の中で支え合うこと』と整理しています。また、「ピアスタッフ」を「ピアサポートの感覚を大切にしながら雇用契約を結び、障害や病気による経験を活かし、事業所などで働く人」と整理しています。

同じような経験をしたことは、そのピアスタッフの1つの強みです。ただ、ピアスタッフはその強みだけで支援を行うのではなく、相談支援の知識や経験も活かしながら支援を行います。

### 【ピアスタッフが大切にしているもの】

ピアスタッフは自分自身の経験も踏まえて、ご本人の背景にある想いを想像しながら、ご本人のニーズがどこにあるのかを考えています。

また、必要だと感じた時にご本人や支援者にも自分の経験を伝えたりします。

自分の経験が必ずしもご本人に当てはまることばかりではありませんが、自分の経験を差し出しながら、支援者が感じたこと、ピアスタッフを感じたことを踏まえ、ご本人が目指したい生活の実現につながる支援ができると良いと思っています。



### 【ピアスタッフの視点を知って支援者が感じていること】

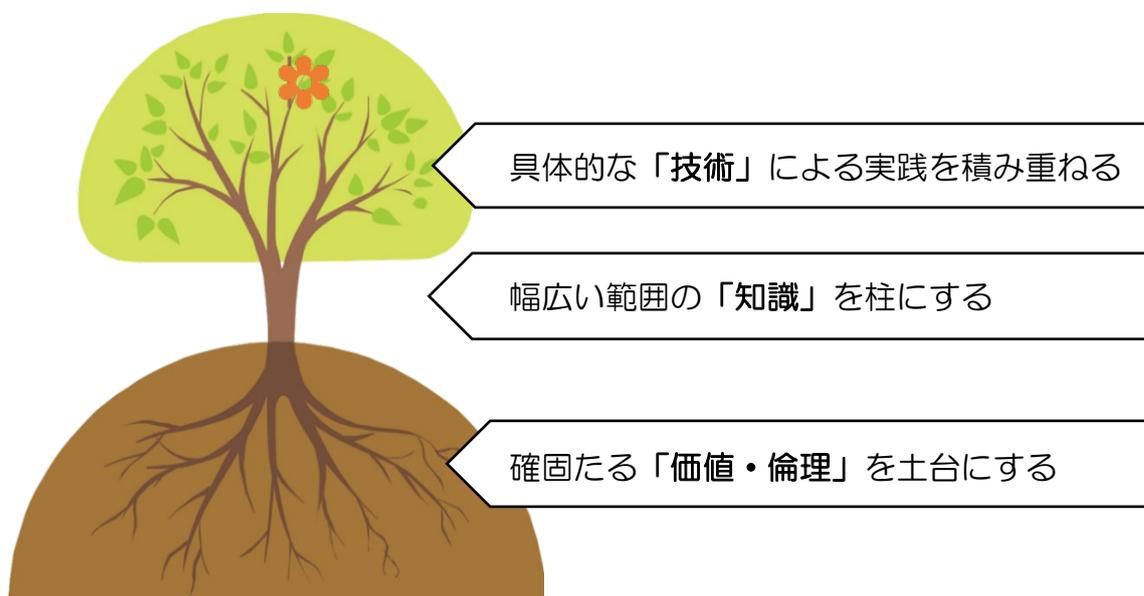
ミーティングなどでピアスタッフに相談をするといつも自分では見えていなかったことを気づかせてくれます。

難しい支援ほど、まずは課題解決のために必要な支援について考えてしまい、ご本人に寄り添うことが難しくなっているように感じます。そんな時にピアスタッフからご本人の気持ちに寄り添った視点の話を聞くと、今一度ご本人がどうしたいのかと考えることができます。

ピアスタッフは支援者が困難に直面したときにだけ頼る存在ではありません。ともに悩み、考えながらご本人と一緒に支えていく仲間だと思っています。

## (2) 相談支援従事者の必要な力

相談支援従事者は、本人を中心とした支援を実践するにあたり、「価値・倫理」、「知識」、「技術」の3つの要素が基盤となる力であることを理解しておく必要があります。



### ア 「価値・倫理」、「知識」、「技術」の内容

ここでは、「価値・倫理」、「知識」、「技術」に含まれる内容について、一例を示します。なお、相談支援従事者は、ここに挙げているものだけではなく、本人を中心とした支援を実践するために必要なものを常に意識し、自己研鑽を継続していくことが必要です。

#### ★相談支援従事者に求められる資質★

厚生労働省が発行している「障害者ケアガイドライン(平成 14 年3月 31 日 厚生労働省社会・援護局 障害保健福祉部)」では、相談支援従事者に求められる資質を下記の7つの項目で整理しています。

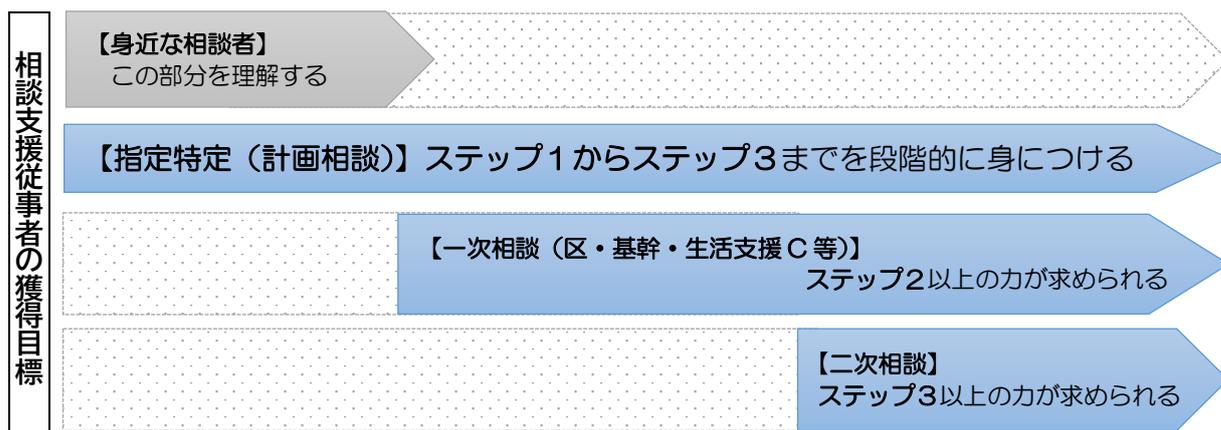
- |                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| 1 信頼関係を形成する力      | 5 社会資源の改善及び開発に取り組む姿勢 |
| 2 専門的面接技術         | 6 支援ネットワーク形成力        |
| 3 ニーズを探し出すアセスメント力 | 7 チームアプローチを展開する力     |
| 4 サービスの知識や体験的理解力  |                      |

	位置づけ	具体例
価値・倫理	相談支援従事者だけではなく、社会福祉従事者としての基盤となるものであり、知識及び技術を駆使した支援を方向付けるものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>○本人を中心とした価値 本人の思いを受け止め信頼関係を構築するとともに、意思決定等を支援する</li> <li>○人としての尊厳 かけがえのない存在として尊重し、権利を擁護する</li> <li>○エンパワメント 本人の持つ力に着目し、最大限に活用しながら支援する</li> <li>○中立性、公平性の保持 全ての人に対して、特定の方向に偏ることなく支援する</li> <li>○プライバシーの尊重と保護 プライバシーを尊重し、知り得た秘密は保持する</li> </ul>
知識	支援力の土台となるもので、最新かつ幅広い知識を有することが求められる	<ul style="list-style-type: none"> <li>○対象者の理解 障害に関する知識、概念、特性、生活のしづらさ、ライフステージに応じた支援等</li> <li>○法律や制度、福祉サービス等 障害者の権利に関する条約、障害福祉サービス、関連諸制度</li> <li>○地域情報 障害のある人が生活する地域特性、社会資源</li> <li>○専門職としての知識 社会福祉の理論等</li> </ul>
技術	実践するために必要となるもので、相談支援技術に留まらず、職業人として普遍的に求められる技術も欠かすことができない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談援助技術 直接援助技術、間接援助技術、関連援助技術等</li> <li>○コミュニケーション技術 障害特性に応じたコミュニケーション方法、関係機関等との円滑な関係を構築するための力</li> <li>○情報収集、分析 必要な情報を収集し、環境等を含めたアセスメントに関する力等</li> </ul>

イ ソーシャルワーカーの必要となる力=「価値・倫理」、「知識」、「技術」を基にした成長ステップ（目安）

相談支援従事者は、ステップ1、ステップ2、ステップ3と段階的に成長し、個への支援の向上を図るとともに、地域づくりに取り組んでいくことが求められます。なお、このステップは、相談支援従事者が所属する組織により、求められる内容が異なります。

ステップ1	ステップ2	ステップ3
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「価値・倫理」、「知識」、「技術」の意味を理解し、個別ケースの支援（ミクロ）において実践している。</li> <li>・個別ケースの支援を通じて把握した課題を集約し、地域課題の顕在化につなげている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「価値・倫理」、「知識」、「技術」を活用した支援を実践するとともに、関係機関等に対して説明し、理解を求めている。</li> <li>・相談支援従事者や支援チームの人材育成に関与している。</li> <li>・顕在化した地域課題等について、関係機関等とネットワークを構築するなかで共有し、市域へ課題提起している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「価値・倫理」、「知識」、「技術」を活用した支援を実践するとともに、主体的に人材育成に取り組んでいる。</li> <li>・相談支援従事者や関係機関に対するスーパービジョン、地域マネジメントや、地域全体の相談支援体制の充実に向けた取組を実践している。</li> <li>・区域（メゾ）や市域（マクロ）において、把握した地域課題等の解決に向けた提案を行うとともに、具体的なソーシャルアクションを実践している。</li> </ul>



※ 各機関に最低限求められる獲得目標を示しています。各ステップで獲得が必要な項目については、P22～38、実践取組確認シート（P39～42）を活用し、確認してください。

## 4 意思決定支援について

### (1) 定義

意思決定支援については、神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例～ともに生きる社会を目指して～第2条第3項で以下のように定義されています。

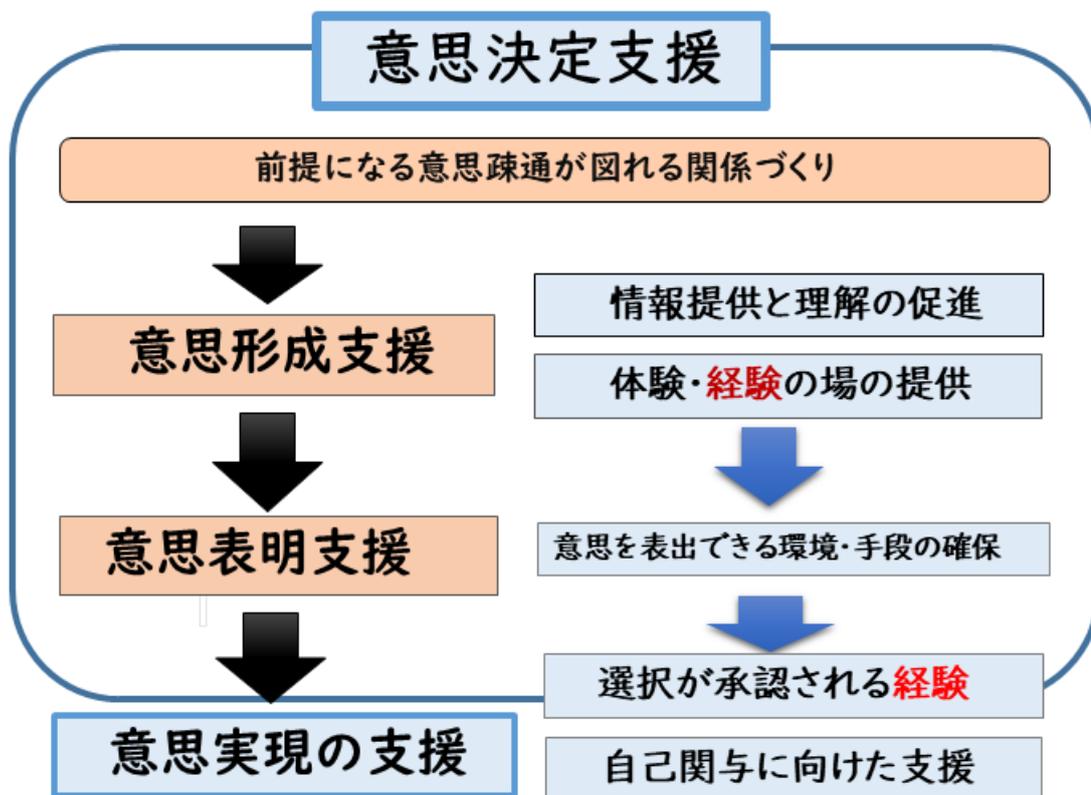
「意思決定支援とは、障害者が自ら意思を決定することが困難な場合において、可能な限り自らの意思が反映された日常生活及び社会生活を送ることができるよう、自己決定を支援することをいう。」

意思決定支援を構成する要素として、適切な情報、認識、環境の下で意思形成されることへの支援を行う「意思形成支援」、形成された意思を適切に表明・表出することへの支援を行う「意思表明支援」、本人の意思を日常生活・社会生活に反映することへの支援を行う「意思実現支援」があります。

相談支援従事者は丁寧な意思決定支援を行うことで真のニーズを導き出し、「本人を中心とした支援」を実現することが求められています。

### 意思決定支援のイメージ

神奈川県障害者相談支援従事者現任研修（横浜市）より引用



## (2) ケアマネジメントプロセスに沿った意思決定支援

意思決定支援は、特別なことや新しいことを行うものではなく、相談支援従事者が、日々実践しているケアマネジメントプロセスに沿って、支援を行っていくことそのものです。前提として本人との関係性の構築や、本人の意思決定能力への配慮（合理的配慮）が必要となります。これは、意思表明支援の1つでもあります。

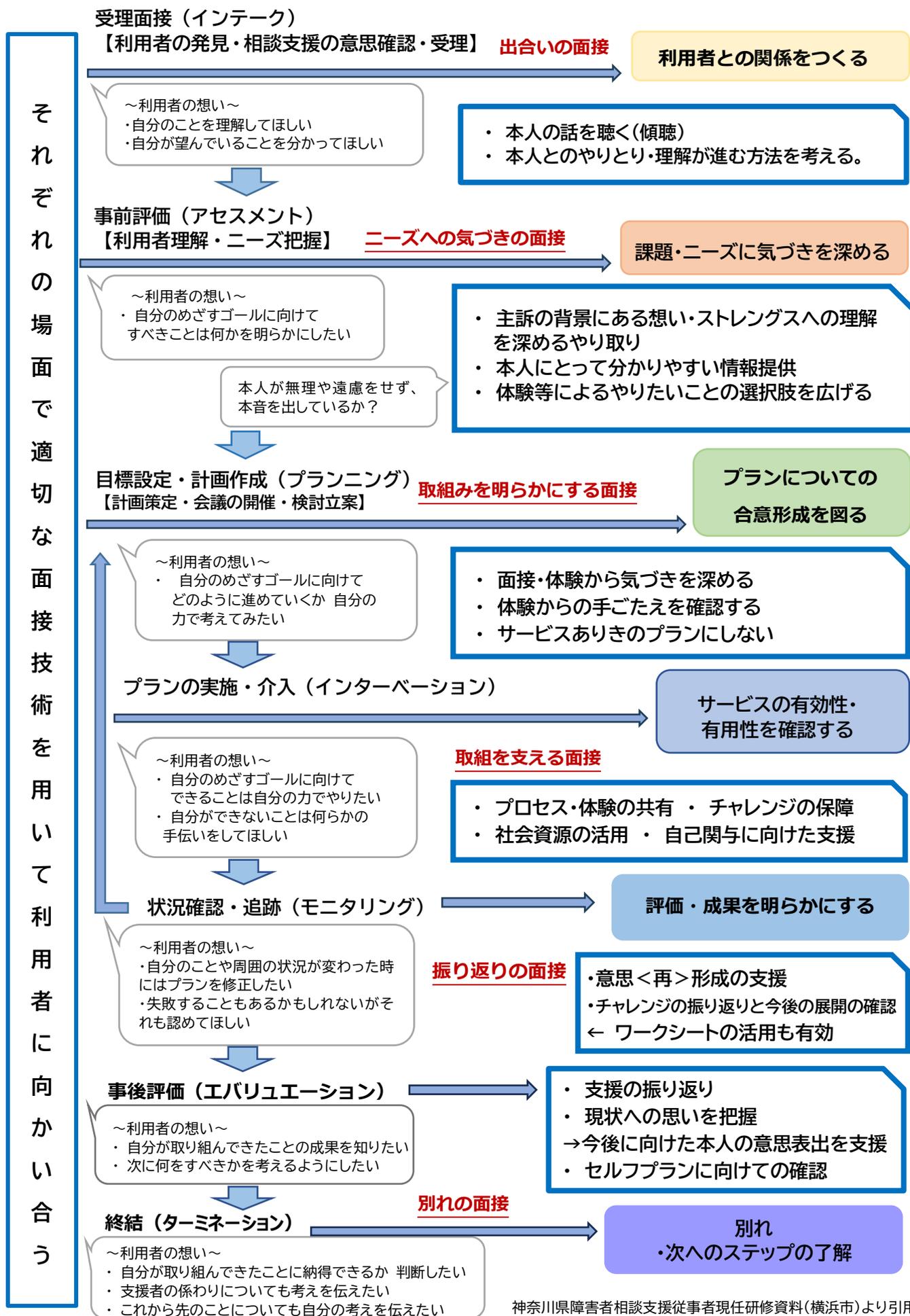
「アセスメント」は、まさに「意思決定」の土台とも言えるものです。相談支援従事者は、アセスメントを行う中で、本人の主訴をリアルニーズに導き出す必要があります。その具体的な支援として、積極的な傾聴を通じて、背景にある思いへの気づき、ストレングスへの理解を深めるやり取りが生まれます。ストレングスのニーズへの変換、本人にとって分かりやすい情報提供、体験等によるやりたいことの選択肢を広げること、ニーズ（本人の思い）を鮮明にしていくことなどは、「**意思形成支援**」に関わる支援と言えます。こうしてニーズは本人と相談支援従事者で合意していく必要があります。意思実現のスタートラインに共に立つ本人と相談支援従事者で確認をする重要なプロセスといえます。

目標設定・計画作成（プランニング）においては、本人に対して、サービス利用に向けたわかりやすい情報提供と体験的理解による選択を保障し、利用決定に向けた**意思表明**を促進します。信頼関係に基づく本人と支援者との合意形成を図り、サービスありきではなく、ニーズありきのプランニングを心がけることが必要となります。プランの実施は、まさに**意思実現**に向けた支援です。本人との体験の共有やチャレンジをすることの保障も必要となります。この場面においては、本人と一緒に実現を目指していく過程が重要なポイントとなります。

モニタリングでは、体験（小さな実現支援）を通じて意思形成され、過去の表明内容が変更されることもあることを意識すること（**意思「再」形成支援**）や、新たな経験を獲得した時の本人の反応を把握し、環境や本人の変化による意思表明の方法の変化にも着目する**意思表明支援**が必要となります。意思再決定の支援には、本人と相談支援従事者の再合意を図ることを繰り返し実施していきます。

エバリエーション・終結においては、終了・次のステップに向けた不安を明らかにし、解消へつなげること（十分な傾聴）や、つまづきへのリフレーミングから、新たな挑戦への意欲の形成（十分な対話）といった**意思形成支援**をしていく必要があります。また、現状に対する本人の思いを把握し、今後に向けた本人の**意思表明**の支援を行います。

～利用者の気づきと意思決定をサポートする～  
 ケアマネジメントプロセスにおける相談支援面接の目的・支援者の役割

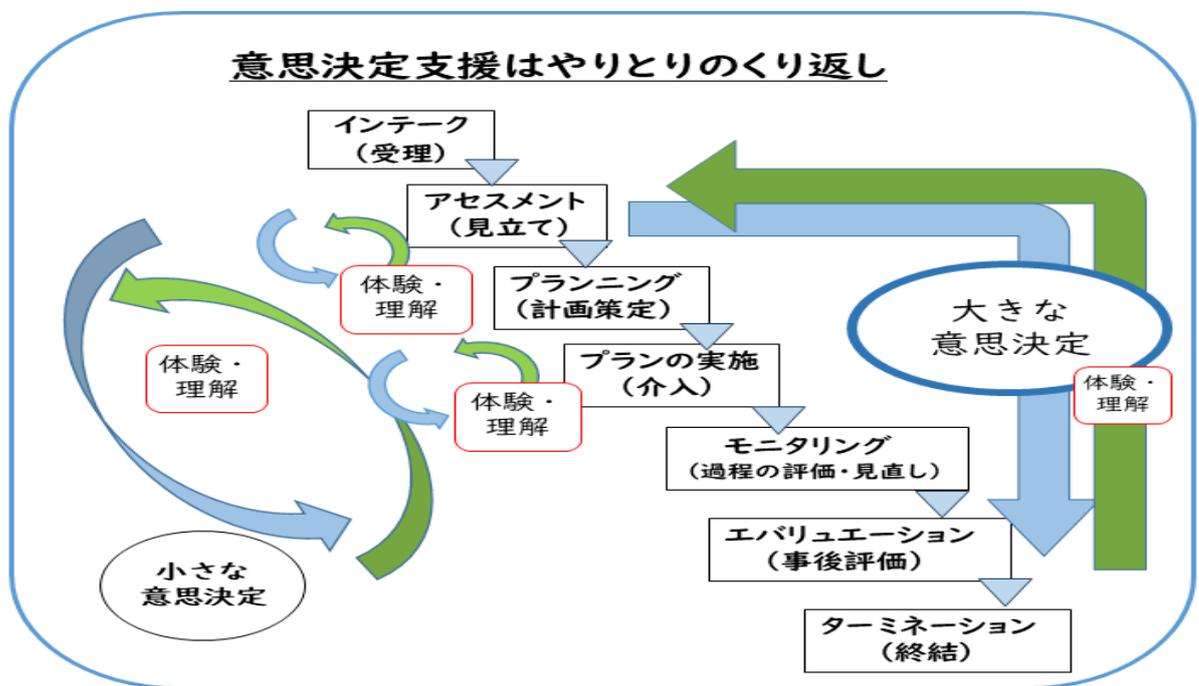


### (3) 意思決定支援の中での支援者の葛藤～葛藤からの展開～

意思決定支援を実践する中で、相談支援従事者として葛藤する場面も少なくありません。その中でも留意しておきたい点としては、相談支援従事者にとって不合理と思われる意思決定も尊重すべきということです。

ただし、その意思決定を「自己責任」の一言で片づけ、相談支援従事者としての責任を放棄することではありません。挑戦にはつまずきがつきものですが、挑戦を通じて、「何に気がついたか」「次はどうしていくのか」と、繰り返し、絶えず問いかけること、本人とともに伴走し続けることが必要です。意思の「再」形成を図るためにも、「あきらめ」ではなく「可能性（ストレングス）を探る」こと、「どうせ無理」から「どうしたらできるのか」共に考え、ゴール＝意思の実現に向けての道筋をたてていくことになります。

また、本人が自信を持って意思決定を行うためには、本人の自尊心や達成感が日頃から満たされていることが重要です。日常的に本人が自ら意思決定を行う機会に接し、成功・失敗に至る過程を経ながら、「自らの意思決定が他者に尊重された」という経験を本人が得られるよう、本人に関わる支援者らが協力して支援をする（エンパワメント）環境が整備されることが求められます。こうした本人を中心とした支援の中でもたらされた、本人の感情・行動面の前向きな変化は、相談支援従事者自身のエンパワメントにつながり、プラスの循環が続きます。



神奈川県障害者相談支援従事者現任研修資料（横浜市）より引用

#### (4) 意思決定支援をチームで取り組む

意思決定を支援チームで取り組むには客観性の担保である、第三者の視点も重要な要素です。多面的な視点で、本人の「小さな意思決定」を捉えるために、すべての関係者が参画すること、日々の取組を関係機関と振り返る機会を持つことが重要です。

日頃行っている、サービス担当者会議・個別支援会議と兼ねて意思決定支援会議を開催することも一つの方法です。その会議の中では、情報交換や本人の意思の推定、最善の利益を判断する機会ともなります。共有される情報は、「ストレングス（強さ・長所等）」の視点が意識され、明確な根拠にもとづく日々のエピソード（“根拠ある主観”による見立て）について、関係者間での共有・議論等を経たものである必要があります。支援チームとして意思決定支援ができているかを常に確認することのメリットは、チームの支援力向上にもつながることです。

また、チーム外に第三者の視点を置くことで、意思決定支援の客観性をより厳密に担保することができます。他、適切な記録の整備がなされていることは、第三者との情報共有を行う中でも、円滑に支援が進むメリットにもなります。

#### (5) 意思決定支援を地域から社会に広げるには

相談支援従事者が実践する「意思決定支援」は、一個人の支援と思いがちですが、本人の意思形成を促す体験のため、本人の思いを実現するために、多様な機会や場所（社会資源）が必要となります。「個の課題」を「地域の課題」として取り組むことを目的に、自立支援協議会を活用することも有効です。こうした意思決定支援の取組は、障害のある人が地域で安心して暮らせる共生社会の実現にもつながるからです。自分の思いを伝え、相手に伝わる。自分のことを理解してもらい、安心感を得る。思いを叶えるためにチャレンジし、思いが実現していく。障害を理由としてできない人もいることを、支援の中で考えていく必要があります。

自分と一緒に考えてくれる人、思いに寄り添ってくれる人が存在することは、いつでも誰にとっても日々の暮らしの中の支えとなります。それは障害のある本人だけではなく、相談支援従事者自身にも通じることです。支援に迷ったり、葛藤があった時には、ケアマネジメントプロセスに立ち返ったり、支援チームやスーパーバイザーに相談し、助言を求めてみましょう。それぞれのつながりや取組が、横浜市の障害者支援全体に広がり、障害のある人はもちろん、支援者自身にとっても心豊かな暮らしにつながることでしょう。

##### 【参考資料】

- ・意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドライン（令和2年 意思決定支援ワーキンググループ発行）
- ・障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン（平成29年 厚生労働省発行）
- ・神奈川県障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援研修資料
- ・神奈川県障害者相談支援従事者現任研修資料（横浜市開催時資料）

神奈川県版意思決定支援ガイドラインは、障害者支援施設の支援者向けに現場での行動や姿勢をチェックリスト方式で示したもので、国ガイドラインを補完する位置づけして作成されたものとされています。

しかしながら、相談支援従事者にも共通する意思決定支援に必要な姿勢が掲げられています。このポイントを意識しつつ日々の実践や自身の行動について確認をしましょう。

(神奈川県版意思決定支援ガイドラインより一部引用)

～意思決定支援の7つのポイント（神奈川県版ガイドラインより）～

1	本人中心に支援をすること（支援者目線ではない）
2	本人を知ること、理解すること
3	本人が安心して意思を表明できる環境（ソフト面、ハード面）を整えること
4	本人を中心したチームで検討（模索）し続けること
5	第三者の視点を導入すること（客観性の担保）
6	人間関係や社会関係を外へと広げる方向で支援すること
7	施設全体で取り組むと

※ 「神奈川県版意思決定支援ガイドライン」は神奈川県ウェブサイトより入手できます

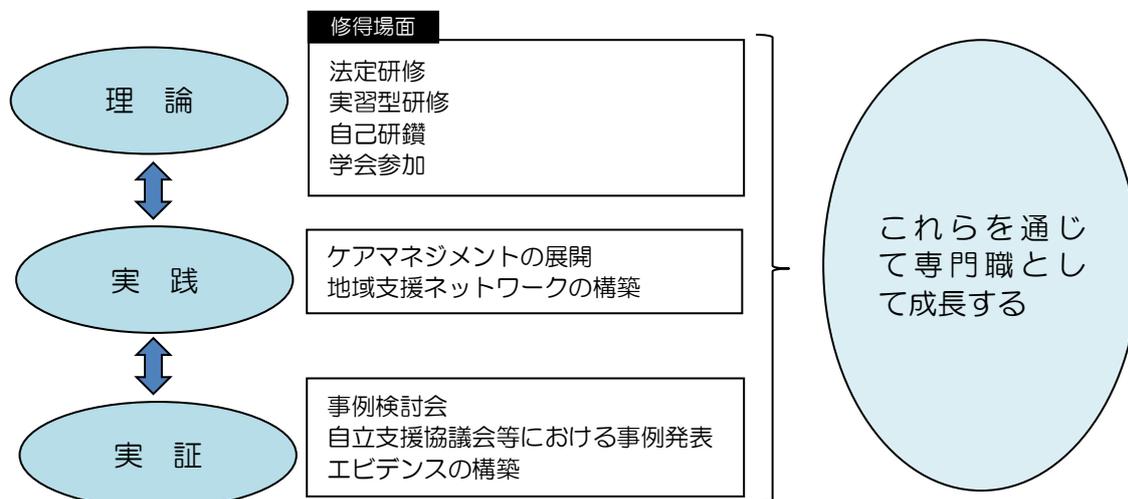
[支援者向けの情報\(研修資料等\) - 神奈川県ホームページ](#)



## 5 相談支援従事者の育成に向けた取組

### (1) 人材育成の3つのレベル

相談支援従事者の基盤となる力、「価値・倫理」、「知識」、「技術」の獲得、向上には、①理論、②実践、③実証の各々のレベルで働きかけることが必要となります。

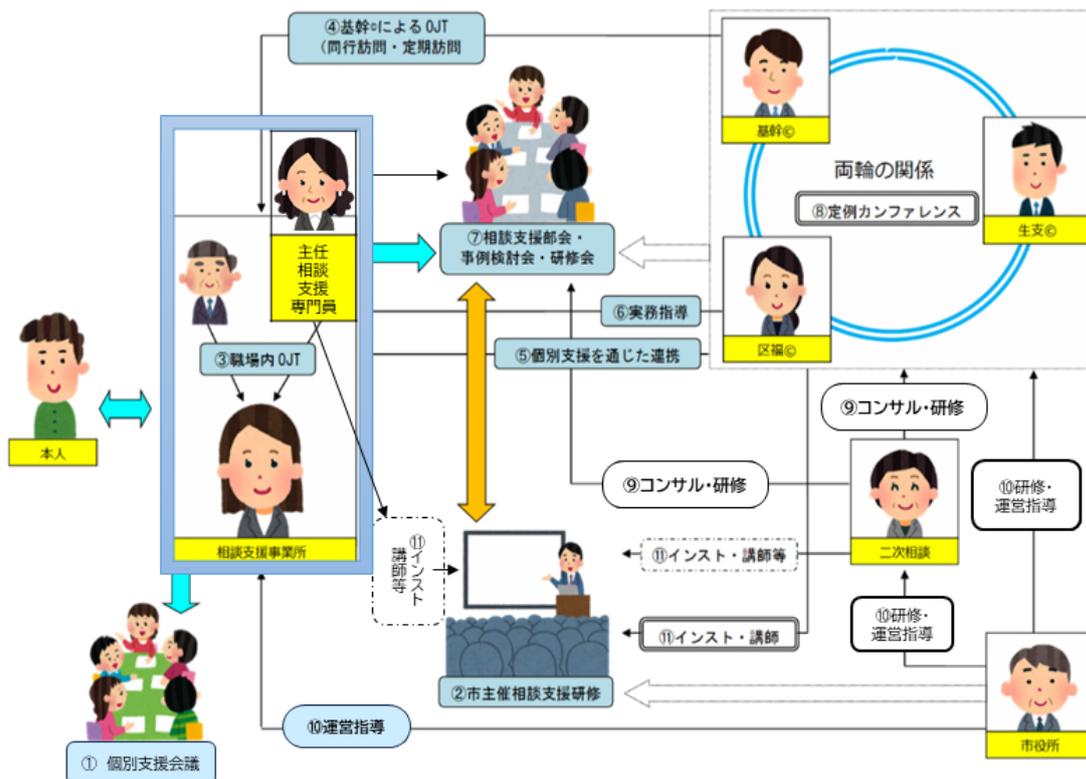


※野中猛、野中ケアマネジメント研究会著(2014)「多職種連携の技術—地域生活支援のための理論と実践」中央法規,p.182 より引用

### (2) 本市における人材育成システム（相談支援事業所を中心に記載）

相談支援従事者の人材育成を推進するためには、日々のあらゆる場面において、理論、実践、実証の機会を捉え、多様な学習の場として活用していくことが求められます。相談支援従事者や組織は、それらの機会を意識し計画的な取組や環境整備が必要です。

ここでは、本市における人材育成の取組として提供されているものを、指定特定・障害児・一般相談支援事業所、区福祉保健センター、基幹相談支援センター、精神障害者生活支援センター、二次相談支援機関の3領域に分けて、次ページに図として示しています。図にある各項目の内容については、【ア 自己研鑽】、【イ 組織における人材育成】、【ウ 地域における人材育成】、【エ 区域の相談支援の中核を担う3機関への人材育成の取組】に分類した上で説明しています。併せて、理論、実践、実証のいずれに該当するのかも示しています。



## ア 自己研鑽

相談支援従事者は対象者に対する「本人を中心とした支援」を、職場や地域の中で実践することが求められています。相談支援は対人援助業務が基本であり、対象者の人生や今後の生活に深く関わることで、長期間に渡って様々な影響を及ぼすことを自覚しましょう。常に最善の支援を行うために、日々の業務の振り返りなどにより自己研鑽に努めなければなりません。

その方法として、対象者の支援における専門領域の実践者に助言指導を自ら求めること、理論と実践を結びつけるための専門書籍による学習、市主催相談支援研修等への積極的な参加が必要です

### ①個別支援会議【実践】

個別支援会議を通じて、個別事例に向き合い、本人の側に立ち、そこから専門的援助のあり方を導き出します。

### ②市主催相談支援研修【理論】

市役所は、市域の相談支援従事者を対象に従事年数に応じた研修を開催し、「価値・倫理」を中心に置きながら、「知識」、「技術」に関する理論的な学びの場を提供します。

## イ 組織における人材育成

相談支援従事者が所属する事業所は、相談支援従事者としての役割を果たすことができるよう、必要な人材育成の機会を提供すること（自ら行うこと）が責務です。そのためには、事業所内での学びの場を作り、安心して相談できる環境を整えるとともに、必要な人員配置や定例的な事例検討を行うことが効果的です。

主任相談支援専門員は、所属する相談支援事業所における援助技術の向上に向けて、組織の中で、助言や後方支援、指導的役割を担うなど、人材育成の中核としての役割があります。さらに、自立支援協議会に積極的に参画するなど、地域（区域及び市域）での人材育成に携わることが求められます。

### ③職場内 OJT【実践】

先輩職員、上司が実践状況を把握し、適宜助言・指導（スーパービジョン）を行います。

## ウ 地域における人材育成

一人職場の事業所が多い中で、組織だけではなく地域で相談支援従事者を育成していくことが必要です。そこで本市では、区福祉保健センター、基幹相談支援センター、精神障害者生活支援センター及び主任相談支援専門員等が中心となり、区自立支援協議会相談支援部会を設置し、相談支援従事者による事例検討会等を開催しています。相談支援部会を通じて、自らの実践を振り返り、対象者への支援の質を高めていくことが可能となりますので、積極的に参画するとともに、活用していくことが必要です。

その中でも、主任相談支援専門員は、地域づくり、人材育成、困難事例への対応など地域の中核的な役割を担う専門職としての役割が求められています。

### ④基幹相談支援センターによる OJT（同行訪問等）【実践】

基幹相談支援センターは、一人職場等で職場内 OJT が困難である現状を補完するものとして同行訪問等を実施し、アセスメントの視点や面接技術等を助言します（※指定特定相談支援事業所に限定）。

### ⑤個別支援を通じた連携【実践】

区福祉保健センター、基幹相談支援センター及び精神障害者生活支援センターは、相談支援事業者が担当している方について、適宜連携支援を行い、その中で支援の質の向上を促します。

### ⑥実務指導【実践】

区福祉保健センターは、計画相談支援の手続き等を通じ、適正な支援が行われるように、適宜助言指導を行います。

### ⑦相談支援部会・事例検討会・研修会【実証・理論】

区福祉保健センター、基幹相談支援センター、精神障害者生活支援センター及び主任相談支援専門員等が事務局となり、区域で相談支援部会・事例検討会・研修会を実施。相談支援の実務や本人を中心とした支援の実践等の確認、振り返りを行い、スキルアップを促すとともに、相談支援従事者同士が相互に繋がりがあい、精神的なサポートやネットワークの構築に繋がります。

## エ 区域の相談支援の中核を担う3機関への人材育成の取組

区域における相談支援の中核を担う、区福祉保健センター、基幹相談支援センター及び精神障害者生活支援センターは、他の相談支援事業所をけん引していけるように、より高度な力を身につける必要があります。先述した自己研鑽、組織及び地域における人材育成の場を活用するとともに、二次相談支援機関による支援や市役所による取組等を活用していくことが求められます。

### ⑧定例カンファレス【実践・実証】

区域における3機関の定例カンファレンスは連携支援を行うための場です。それに加えて、お互いの取組の共有や、個別の相談支援についての事例検討、相談支援を通じた地域課題の抽出などの取組を通して、互いに学び合う場としても機能しています。

### ⑨コンサルテーション・研修【実証・理論】

二次相談支援機関は、3機関が担当するいわゆる「支援困難ケース」等の個別支援会議や各区域の相談支援部会等への参加を通じ、コンサルテーション等を行い、本人を中心とした支援の実践を促します。また、専門技術スキルアップのための研修（ケアマネジメントに関するテーマ等）を実施します。

### ⑩研修・実地指導【理論】

市役所は、各機関に対して相談支援を牽引していくために必要な研修を開催し、スキルアップを促します。それとともに、運営指導を行い、実務について助言・指導を行います。

### ⑪インストラクター・講師等【理論】

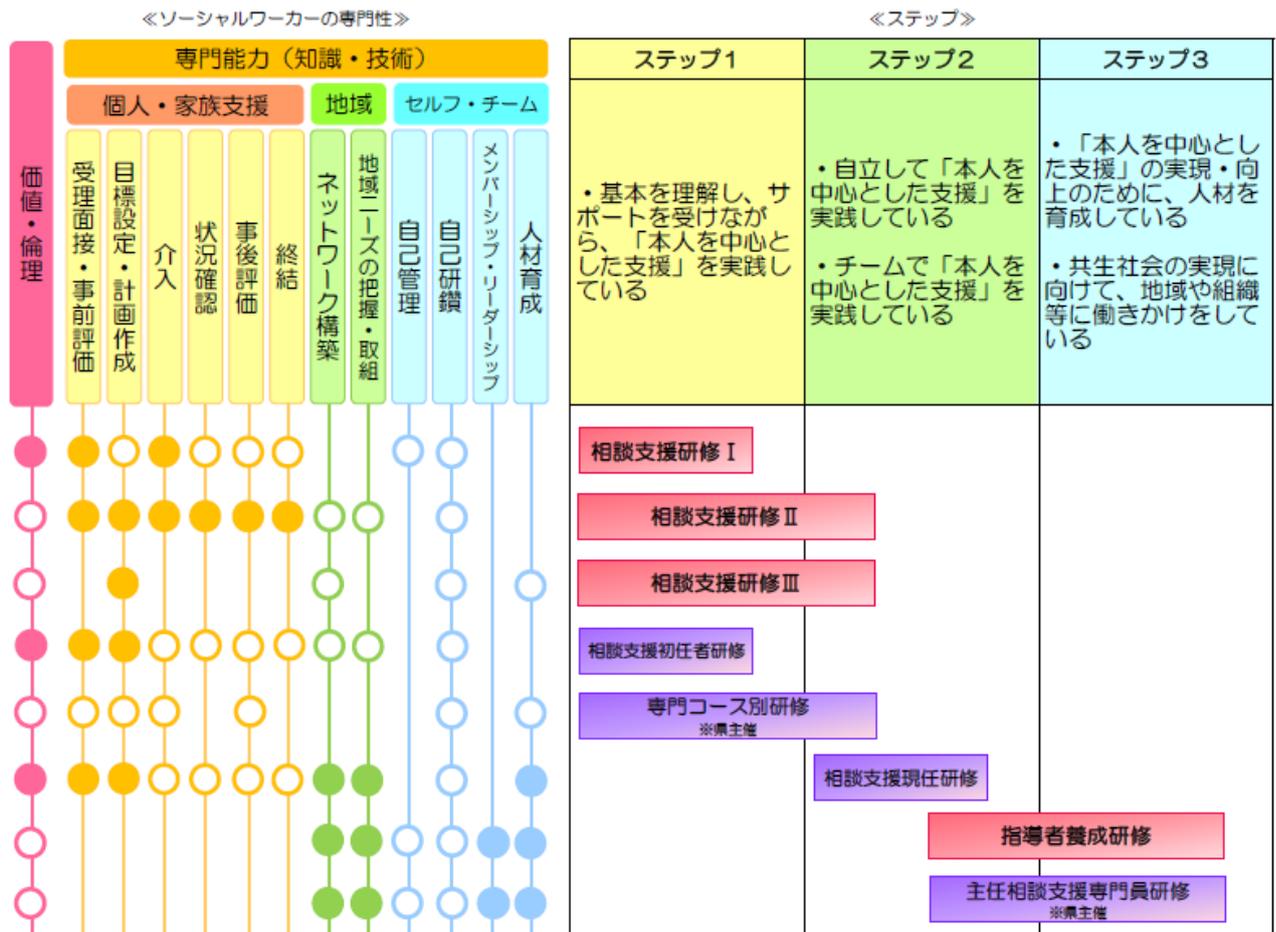
市役所が主催する相談支援研修にインストラクター・講師等として協力することを通じ、自己の知識や技術を改めて確認するとともに、日頃の実践を理論化させます。この作業を通じて、理論と実践を結び付け、根拠に基づいたより質の高い支援につなげていきます。

### (3) 本市における相談支援従事者研修体系

本市では、相談支援従事者を対象とした研修を開催しています。相談支援に必要な理論的な部分を中心として体系的な学びの場を提供することで、市域全体で相談支援の質の担保を図っています。相談支援従事者は、自らの強みや課題を自覚し、その向上・改善を図るために研修を積極的に活用していくことが不可欠です。

障害福祉分野における相談支援従事者（ソーシャルワーカー）の人材育成指標に応じた市域の相談支援研修体系

※重点的学習内容は色塗りのマルで示しています。



## 6 横浜版 障害福祉分野における相談支援従事者（ソーシャルワーカー）の人材育成指標

※ 表については、巻末資料2 参照

### (1) 目的

本指標では、本市が求めるソーシャルワーカー<sup>※4</sup>の専門性を整理し、成長ステップ1～3に分けて、明示しました。

ステップ1	ステップ2	ステップ3
・基本を理解し、サポートを受けながら「本人を中心とした支援」を実践している	・自立して「本人を中心とした支援」を実践している ・チームで「本人を中心とした支援」を実践している	・「本人を中心とした支援」の実現・向上のために、人材を育成している ・共生社会の実現に向けて、地域や組織等に働きかけることをしている

ソーシャルワーカーは、本指標の各項目の内容を確認し、実践取組確認シート（P39～42）にて、第3者と自身の実践状況や取組を確認・共有していくことで、自己の専門性の段階・成長過程を自覚できるとともに、次の目標を明確にして、新しいことに具体的に取り組むことができます。組織は、各ソーシャルワーカーの取組、実践状況を共有し、必要に応じて見直しの助言などによってさらなる成長を促すとともに、各個人の目標達成に向けて、組織としてのサポート体制を整えることができます。さらに、本指標を基にして、日頃のOJTを行うことができます。

また、各区障害者自立支援協議会（相談支援部会）や市主催相談支援研修等では、本指標に基づき、OJTの中では修得しづらい項目や重点項目について、学びの機会を提供します。つまり、本指標によって、本市としての最低限の共通基盤ができ、各ソーシャルワーカー、各組織、各区、そして市が一体的に取り組むことができます。その結果として、本市が求めるソーシャルワーカーを効果的に育成することを目指しています。

※4 本章では、ソーシャルワーカーとしての人材育成を意識し、相談支援従事者を「ソーシャルワーカー」と総称し、用います。

### (2) 活用方法

#### ア OJTでの活用：ソーシャルワーカーと組織での取組

OJT (On-the-Job Training) とは、職場での日常の職務遂行場面において、計画的・継続的・意識的に、知識・技術・役割・姿勢・態度・マナー等の向上の訓練をすることです。OJTには、①一人一人の育成ポイントの把握、②6か月～1年の育成目標と計画の立案、③育成計画の共有、④6か月ごとの振り返り、⑤育成計画の修正という手順があります。

ソーシャルワーカーは、OJTの手順に則し、本指標のチェックを踏まえた目標設定と計画立案を行い、それを組織と共有した上で実行します。そして、組織とともに、取組状況の定期的な振り返りをしながら、計画を見直し、再度実行するというサイクルを重ねることを通じて、本指標のチェック項目を増やし、ソーシャルワーカーとしての専門性を着実に培います。

※橋詰正氏「平成29年度相談支援従事者指導者養成研修資料」より一部引用

## 【OJTでの活用イメージ】

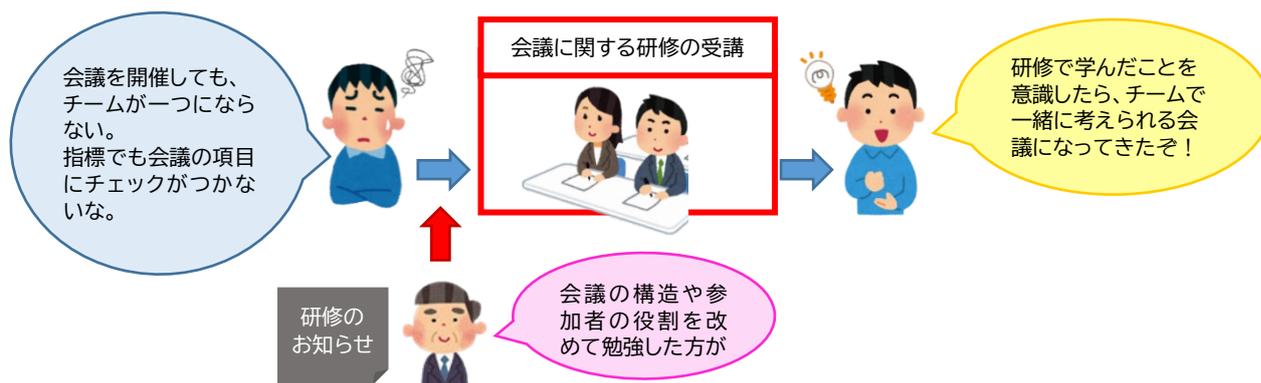
	4月	5～9月	10月	11～3月
 ソーシャルワーカー	・指標の確認 ⇒ <u>職場内外を問わず複数人で実施</u> （実践取組確認シートを活用） ・目標設定・計画立案 ・目標・計画の共有・修正	実行 	取組結果の振り返りと計画の見直し	再実行 
 組織		取組状況を把握 適宜助言・指導		取組状況を把握 適宜助言・指導

### イ Off-JTでの活用：各区障害者自立支援協議会と市主催相談支援研修等での取組

Off-JT (Off-the-Job Training) とは、職場外で行う教育訓練のことであり、集合研修や講習会などがあります。ソーシャルワーカーには、実践知（経験や感覚）だけではなく、専門職としての理論知による“根拠ある実践”が求められます。そこで、Off-JT では、職場から一步離れ、理論に基づいた知識を改めて修得・確認するとともに、日頃の実践を振り返るために有効な機会です。

横浜市では、各区障害者自立支援協議会に相談支援部会を設置するとともに、本市主催で相談支援研修を開催し、本指標を基盤にしたソーシャルワーカーの育成に取り組んでいます。組織は、これらを Off-JT の場として位置づけ、ソーシャルワーカーの専門性の向上に向けて、各区障害者自立支援協議会に参画させるとともに、実践取組確認シートのチェック結果に合わせて市主催相談支援研修等に積極的に受講することが必要です。組織の中で研修を受講できるように配慮をして下さい。

## 【Off-JTでの活用イメージ】



### ウ 自己啓発での活用：専門職としての自覚の下で、自ら学び、自ら育つ取組

自己啓発とは、ソーシャルワーカーがその専門性の開発や向上を目的に行う自発的な取組です。ソーシャルワーカーには、相談支援の専門職として、社会状況等を踏まえ、その時々多様な問題に対応できる専門性を備えておくことが求められます。そのためには、OJT や Off-JT だけではなく、自ら問題意識を有し、自ら学び、自ら育つことが欠かせません。

指標や実践取組確認シート（P39～42）にて、第三者と自身の実践状況や取組を確認・共有して

いく中で明らかになった自己の専門性の弱みの改善や強みのさらなる向上のために、専門書を読むことや、学会への参加などに取り組むことが重要です。

### (3) 各項目の説明

#### ア 価値・倫理

ソーシャルワーカーは、ヒューマンサービスと呼ばれる専門職です。ヒューマンサービスとは人間が人間を支える専門職であり、専門職の人格を通して支援がなされていくことに特徴があります。「ソーシャルワーカーの倫理綱領」（改訂版）においても、ソーシャルワーク専門職のグローバル定義として、前文<sup>\*5</sup>に記載されています。

障害福祉分野のソーシャルワーカーによる支援は、障害特性・法律・制度・サービス等の知識と、相談や支援に関する技術が求められます。これらの知識・技術を生かすためには、相談支援従事者の「価値」と「倫理」が不可欠です。それは、日々の支援は、ソーシャルワークの価値の具現化に他ならないからです。

「価値」とは、専門職が大切にしてきた基本的かつ普遍的な考え方と言えます。「ソーシャルワーカーの倫理綱領」（改定前）には、価値と原則として「人間の尊厳」「社会正義」「貢献」「誠実」「専門的力量」が掲げられました。ここでいう価値とは、個人的な価値（観）ではなく、専門職が有すべき人間観と社会観のことで、例えば、かけがえのない存在、多様性の尊重、共生社会などは価値（観）といえます。したがって、専門職とは、これらの抽象的な価値を具現化し、支援・実践を展開する存在です。また、これらの価値を利用者・家族・社会に対して表明することができ、かつ実践を担う組織内、協働する他の専門職との間において共有できるものでなければなりません。

なお、「ソーシャルワーカーの倫理綱領」（改訂版）においては、原理(principles)は価値(values)よりも絶対的に揺るがないものであることから、「ソーシャルワーク専門職のグローバル定義」で挙げられた「諸原理 (principles)」に沿って、「価値と原則」から「原理」に改称されています。

「倫理」とは、上記の「価値」に基づき、具体的な実践場面における基本的な行動の指針となるべきものです。「ソーシャルワーカーの倫理綱領」では、倫理基準として「クライアントに対する倫理責任」「組織・職場に対する倫理責任」「社会に対する倫理責任」「専門職としての倫理責任」の4つの領域で、ソーシャルワーカーがなすべきことを記しています。

自らの個人レベルの価値（観）と向き合い、ソーシャルワークの価値と誠実にすり合わせる中で「自己覚知」をしていくことが日々の支援に求められます。自己覚知には、自己に対するふりかえり、仕事（支援）に対するふりかえりの二つの方向性があります。常に自己覚知を図り支援者としての自らの課題を把握し、取り組むことが重要です。

**\*5 ソーシャルワーク専門職のグローバル定義** 「ソーシャルワーカーの倫理綱領」(改訂版)より

ソーシャルワークは、社会変革と社会開発、社会的結束、および人々のエンパワメントと解放を促進する、実践に基づいた専門職であり学問である。社会正義、人権、集団的責任、および多様性尊重の諸原理は、ソーシャルワークの中核をなす。ソーシャルワークの理論、社会科学、人文学、および地域・民族固有の知を基盤として、ソーシャルワークは、生活課題に取り組みウェルビーイングを高めるよう、人々やさまざまな構造に働きかける。この定義は、各国および世界の各地域で展開してもよい。

【参考】 ソーシャルワーカーの倫理綱領全文はこちら



**確認のポイント**

<input type="checkbox"/>	対象者をかけがえのない存在として尊重し、権利を擁護している (人間の尊厳・権利擁護)	<b>価値</b>
<input type="checkbox"/>	対象者の思いを受け止め、信頼関係を構築するとともに、意思決定・自己決定を支援している (本人を中心とした価値)	
<input type="checkbox"/>	ソーシャルワーカーの職業倫理を理解し、それに基づいて実践している	<b>倫理</b>
<input type="checkbox"/>	全ての人に対して、特定の方向に偏ることなく、支援している (中立性・公平性の保持)	
<input type="checkbox"/>	常に自己覚知を図り、支援者としての自らの課題を把握し、それに取り組んでいる	

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート (P39~42) を活用してみましょう。

**イ 知識・技術**

**(ア) 個人・家族支援 (ケアマネジメント)**

**a 受理面接・事前評価 (インテーク・アセスメント)**

**① 面接技術を活用し、対象者と信頼関係 (ラポール) を形成している**

日常的に友人や知人等の相談にのることではなく、障害のある人の生活・人生を支え、寄り添うことが求められるソーシャルワーカーには、ソーシャルワークの考え方に基づく専門的な面接技術を持つことが重要です。ソーシャルワーカーが対象者の専門的な援助関係を結ぶための基盤には、両者の信頼関係 (ラポール) の構築が不可欠であり、面接技術を活用しながら、その形成を図ります。

<input type="checkbox"/>	◎信頼関係（ラポール）の必要性を理解し、意識している	バイステックの7原則（★）
<input type="checkbox"/>	◎面接技術（傾聴反応、積極介入）を理解し、柔軟に活用して、対象者に働きかけている	
<input type="checkbox"/>	◎対象者を個人としてとらえ、偏見や先入観を持たずに、その人を理解している (★①個別化)	
<input type="checkbox"/>	◎対象者を否定せず、ありのままを受け止めている (★②受容)	
<input type="checkbox"/>	◎対象者の感情を大切にし、表現できるように働きかけている (★③意図的な感情表出)	
<input type="checkbox"/>	◎支援者自身の感情を自覚し、判断したうえで、対象者に働きかけている (★④統御された情緒的関与)	
<input type="checkbox"/>	◎対象者のことを一方的に評価（判断）せず、中立な姿勢を示している (★⑤非審判的態度)	
<input type="checkbox"/>	◎対象者の最善の利益を念頭に、自己決定を促し、尊重している (★⑥自己決定)	
<input type="checkbox"/>	◎書類の管理、相談対応時の配慮等により、秘密を保持している (★⑦秘密保持)	
<input type="checkbox"/>	適切な面接場面（時間枠の設定、座席の配置、障害特性への配慮等）を設定している	
<input type="checkbox"/>	複雑な課題を抱える対象者にも、個々の状況に合わせて対応している	

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を活用してみましょう。

【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が対象者と信頼関係（ラポール）を形成できるように、助言・指導している

② 障害特性、発達段階、ライフステージ等の専門知識を踏まえ、対象者を総合的に理解している

ソーシャルワーカーが障害のある人への支援を行う際、対象者を一側面のみで捉えず、全人的・総合的に理解することが求められます。そのためには、障害特性、発達段階、ライフステージ等の幅広い専門知識を有することが重要です。専門知識は日進月歩であり、常に新しい知識を自らのものとする努力が求められます。

## 確認のポイント

(人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P43 参照)

<input type="checkbox"/>	専門知識を踏まえ、対象者を総合的に理解している
<input type="checkbox"/>	障害特性、発達、医療的ケア、ライフステージ、人間行動等
<input type="checkbox"/>	ICF <sup>※6</sup> の視点（対象者の心身の状態、日常生活の様子、価値観等の個人因子と、家族、住環境、社会資源等の環境因子の相互関係）
<input type="checkbox"/>	過去、現在、未来の連続体としての対象者理解
<input type="checkbox"/>	対象者個人と環境のストレングス
<input type="checkbox"/>	社会的状況

※6 ICF 国際生活機能分類「健康の構成要素に関する分類」

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

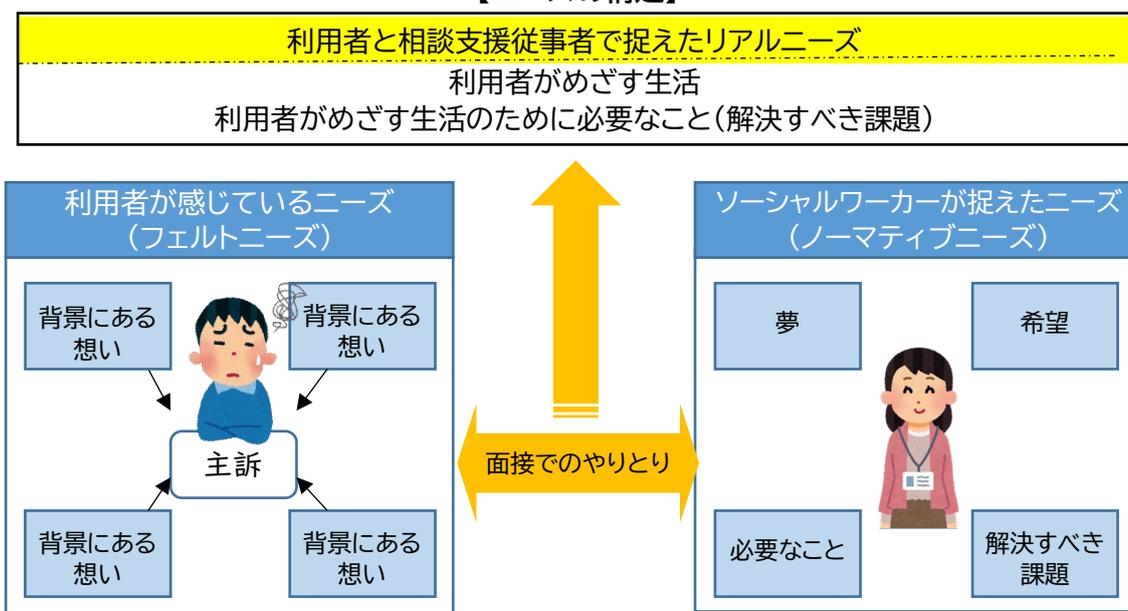
### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が対象者を総合的に理解できるように、助言・指導している

### ③ リアルニーズを捉え、説明している

支援の現場では、ニーズという言葉は多義的に用いられており、一般的には、「利用者自身が必要と感じているニーズ」（フェルトニーズ、felt needs）と、「ソーシャルワーカー等の支援者により判断されるニーズ」（ノーマティブニーズ、normative needs）の二つに大別することが出来ます。ソーシャルワーカーは、二つのニーズを統合した「リアルニーズ（真実のニーズ）」（real needs）を捉えること、また、その「リアルニーズ」を利用者に説明をし、共有化することが重要になります。

## 【ニーズの構造】



### 確認のポイント

(人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P43 参照)

<input type="checkbox"/>	ニーズの構造について理解している
<input type="checkbox"/>	必要な情報を収集・整理し、リアルニーズを導き出している
<input type="checkbox"/>	面接等を通じて、対象者にリアルニーズへの気づきを促している
<input type="checkbox"/>	リアルニーズを導き出した過程を示し、客観性を担保するとともに説明している
<input type="checkbox"/>	他の支援者が捉えたアセスメントを共有し、活用している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート (P39～42) を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等がリアルニーズを捉え、客観的に説明できるように、助言・指導している

#### ④ 適切に支援状況を記録し、説明責任を果たしている

ソーシャルワークでは、支援の一貫性や継続性の担保、意思決定支援の実施、根拠に基づく適切な支援の実施に対する説明責任等のために、日常的な支援の記録の充実が求められます。また、記録は対象者やその家族、同僚や関係機関等と共有するものであり、公開を前提として作成される必要があるため、適切な文章表現スキルの獲得が大切です。

## 確認のポイント

(人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P43 参照)

<input type="checkbox"/>	情報開示等の要請にも応えられるよう、支援の根拠として記録を構造的にわかりやすくまとめ、整理している
<input type="checkbox"/>	日ごろの支援の向上のために、記録を活用している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が適切に支援状況を記録し、説明責任を果たせるように、助言・指導している
- 組織として質の高い支援ができるように、職場内で記録を活用できる体制を整えている

## b 目標設定・計画作成（プランニング）

### ① 法や制度、インフォーマルなサービス等の幅広い社会資源を活用している

障害のある人を支えるためには、関係する法令や制度を熟知し、多様な障害福祉サービスやインフォーマルなサービス等を活用することが求められます。さらに、対象者の全人的・総合的理解に基づき、そのリアルニーズに向き合うためには、福祉のみならず、保健・医療、教育、雇用、住宅・まちづくり、司法等の幅広い分野との連携が必要となります。なお、対象者のニーズに適う社会資源が地域で不足している場合、その開発にも積極的に取り組む必要があります。

## 確認のポイント

(人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P43 参照)

<input type="checkbox"/>	各種法や制度、インフォーマルサービス、本人をとりまく家族や支援者、地域住民等も社会資源に含まれることを理解している
<input type="checkbox"/>	制度、インフォーマルサービス等の利用上のメリット・デメリットを踏まえて、活用している
<input type="checkbox"/>	ニーズに合わせた社会資源に関する情報を収集し、対象者にわかりやすく提供している
<input type="checkbox"/>	相談から把握した情報を整理し、今後の相談に活用するため、職場内外で共有している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が幅広い社会資源を収集・活用できるように、助言・指導している
- 状況や課題に適した形で社会資源を活用できる体制を整えている

## ② 個別支援会議の開催・運営等により、チーム力を高め、チーム支援に発展している

対象者への支援は、本人を中心に据えたチームにより展開されます。そのためには、関係者（対象者本人も含まれる）による個別支援会議の場で、支援の方向性を共有し、チーム力の醸成を図る必要があります。多様な関係者が多様な視点（専門性）から建設的な話し合いを行うことで、対象者のリアルニーズへの対応が可能となります。なお、会議に際しては、全ての参加者が会議の当事者であることを意識し、積極的な参画が求められます。

### 確認のポイント

（人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P43 参照）

<input type="checkbox"/>	個別支援会議の構造（目的、空間設定、個人情報の取扱、メンバーの役割等）を踏まえて、会議を開催している
<input type="checkbox"/>	参加者として、会議の目的や検討場面、自機関としての役割を意識した発言・対応をしている
<input type="checkbox"/>	司会者として、時間の管理、目的の確認、意見の交流、結論と課題の整理等により、スムーズな進行をしている
<input type="checkbox"/>	事例提供者として、個人情報に配慮した資料をまとめ、わかりやすく説明している
<input type="checkbox"/>	記録者として、ホワイトボード等を活用して情報を整理し、情報共有を図っている
<input type="checkbox"/>	障害特性を踏まえた個人情報の共有・活用について、支援目標に沿って判断している
<input type="checkbox"/>	チームメンバーと支援目標を共有し、機関特性を活かした役割分担に基づき、支援している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が個別支援会議の開催・運営等によりチーム支援を実践できるように、助言・指導している

## ③ 対象者とともに、リアルニーズに基づく支援計画を適切に作成し、説明している

対象者の個別性を尊重した支援が展開されていくためには、明確な根拠をもつリアルニーズに基づく支援計画（サービス等利用計画、障害児支援利用計画、個別支援計画等）の作成が不可欠です。支援計画については、「支援者主体」で作成されるのではなく、対象者本人が自らの生活・人生の主役であることを確認しながら「本人主体」で作成されることが大前提です。

## 確認のポイント

(人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P43 参照)

<input type="checkbox"/>	支援計画は対象者自身のものであり、リアルニーズに基づく支援計画を、対象者の気づきを促しつつ、その意思決定のもとに対象者とともに作成している
<input type="checkbox"/>	計画作成に際し、ストレングスの活用、エンパワメントを意識している
<input type="checkbox"/>	フォーマル、インフォーマルの社会資源の利用に向けて、調整している
<input type="checkbox"/>	支援の効果測定の時期を適切に設定している
<input type="checkbox"/>	対象者等にわかりやすい表現で記載し、簡潔に説明している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート (P39～42) を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が対象者ととともにリアルニーズに基づく支援計画を適切に作成し、説明できるように、助言・指導している

## c 介入 (インターベンション)

### ① 必要に応じて適切な介入をしている

支援計画では、対象者の日々の暮らしを支えるために、支援のチームに関わる人々（対象者本人を含む）がそれぞれ果たすべき役割分担がなされています。ソーシャルワーカーもチームの一員として、「相談支援」というサービスを提供する者であることを自覚し、ソーシャルワークの知識・技法等を適切に用いながら、各々の役割を忠実に実行しなければなりません。

## 確認のポイント

人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照)

<input type="checkbox"/>	対象者やチームメンバー等から必要な情報を継続的に収集し、状況に応じて、フットワーク軽く、柔軟に対応している
<input type="checkbox"/>	障害特性を踏まえた生活全般の支援を視野に入れ、主体的に介入している
<input type="checkbox"/>	ストレングス視点に立った介入（直接、間接）を行い、本人及び家族や支援者等の力を高めている
<input type="checkbox"/>	対象者や状況に合わせて、社会福祉援助技術を柔軟に活用している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート (P39～42) を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が適切な介入ができるように、助言・指導している

## ② 適切なリスクマネジメント、緊急対応をしている

支援計画の策定の際には、起こりうるリスクや緊急事態等についてできる限りの予測を行い、リスク回避の方策や、万一リスクが生じた際の対応について具体的に記述する等、チーム全体でリスクに対応するリスクマネジメントの視点が不可欠です。介入（支援）に際しては、支援計画に基づくリスクマネジメントを実践することのみならず、想定外のリスクが生じた際にも支援チームが機能するよう、日常的な連携が欠かせません。

### 確認のポイント

(人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照)

<input type="checkbox"/>	緊急対応時の視点（安全確保と人権擁護）や対応のタイミングを理解し、意識している
<input type="checkbox"/>	安全に配慮した環境を整備し、課題について「報告・連絡・相談」を確実にを行い、必要な対応をしている
<input type="checkbox"/>	チームメンバーとともに、危機を予測し、連携して未然防止を図るとともに、早期発見・早期対応の体制を整えている
<input type="checkbox"/>	緊急時に、的確なアセスメントによる迅速・適切な対応をしている
<input type="checkbox"/>	緊急時の個人情報の扱いについて、的確に判断している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が適切なリスクマネジメント、緊急対応ができるように、助言・指導している
- 平常時の未然防止、抜本的改善、再発防止を組織的に推進している
- 地域におけるリスクマネジメント及び緊急対応体制の整備に取り組んでいる

## d 状況確認（モニタリング）

### 適切に支援の状況・効果を確認し、その結果を説明している

支援計画には定期的なモニタリング（状況確認）が定められていますが、そのみに頼らず、対象者に何らかの変化が生じた際には、支援計画の見直しが求められます。支援計画に基づく支援であるからといって、それを漫然と実施することなく、対象者は日々変化する可能性があることを前提に、支援にあたる必要があります。また、対象者の変化については、その根拠（エビデンス）を明確にすることも大切です。

### 確認のポイント

(人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照)

<input type="checkbox"/>	目標の達成状況を把握・分析し、効果の背景要因を捉えている
<input type="checkbox"/>	背景要因を踏まえて、対象者と共に、目標及び支援計画を再設定している
<input type="checkbox"/>	チームメンバー等に対して、状況・効果の確認結果をわかりやすく説明している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

#### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が適切に支援の状況・効果を確認し、その結果を説明できるように、助言・指導している

### e 事後評価（エバリュエーション）

#### 生活全体の状況を捉え、終結の要否を適切に判断している

適切な支援の実施により対象者が支援計画に定められた目標（ゴール）を達成する等、支援の必要がなくなった場合には、支援を終結します。終結に際しては、支援計画に記された目標（ゴール）の達成を具体的にはかる指標（何をもちて目標を達成したと客観的に言えるのか）をあらかじめ定め、チーム全体で個別支援会議等の場で確認する必要があります。

#### 確認のポイント

（人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照）

<input type="checkbox"/>	生活全体の現状とともに、先を見据えて、終結の要否を適切に判断している
<input type="checkbox"/>	対象者やチームメンバーと終結の判断の要否を共有している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

#### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が生活全体の状況を捉え、終結の要否を適切に判断できるように、助言・指導している

### f 終結（ターミネーション）

#### 適切に支援を終了している

状況確認（モニタリング）、事後評価（エバリュエーション）を経て、支援は終結します。支援の終結は、支援計画に定められた一定の目標（ゴール）への到達に過ぎません。対象者の生活に何らかの変化が生じ、新たなニーズが生まれた際に備え、対象者自身が相談できる場等を対象者本人に伝えるなどの配慮が求められます。

#### 確認のポイント

（人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照）

<input type="checkbox"/>	対象者やチームメンバーとの合意を得て終結にしている
<input type="checkbox"/>	セルフマネジメントに向けた支援を行っている
<input type="checkbox"/>	支援終結後も、対象者が安心して暮らせるように、環境設定している
<input type="checkbox"/>	対象者に対し、終結後の支援について情報提供をしている

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が適切に支援を終了できるように、助言・指導している

## (イ) 地域づくり（地域マネジメント）

### a ネットワーク構築

地域においてその人らしく生活するための支援には、本人の意思決定を最大限に尊重し、自己実現を促していく必要があります。そのためには、本人のパワーやストレングスをアセスメントし、様々な社会資源を結びつけていくことが求められます。つまり、地域の社会資源に精通し、かつ複数の社会資源を本人のニーズに適合させていかなければなりません。それらを実現するためには、当該地域において、関係する機関や地域の様々な関係者等とネットワークを構築していく力が不可欠です。

社会資源とは、福祉分野に存在するものとは限らず、利用者の支援に寄与するあらゆる一切のものといえます。したがって、日々の実践の中で、地域での様々な出会いや関係性のなかで社会資源を発見し、活用していく視点が求められます。

### 確認のポイント

（人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照）

□	日ごろの支援を通じて、個人を支援するためのネットワークをつくり、活用している
□	日ごろの支援から生まれた個人を支援するためのネットワークを、他の対象者の支援に活用している
□	個別の支援では充足できないニーズ（地域ニーズ）を満たすために、区障害者自立支援協議会や地域の関係・団体等の多機関ネットワークに参画し、また、活用している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が適切なリスクマネジメント、有効なネットワークを構築できるように、助言・指導している
- 地域ニーズを充足させるために、区障害者自立支援協議会の意義等を関係者に伝え、区域の重要なネットワークとして形成、発展させている
- ネットワークに各機関が主体的に関わり、区域全体で支えあう力が向上、継続するように支援している

## b 地域ニーズの把握・取組

地域には必ずしも対象者を支援するために必要な社会資源が充足しているとはいえません。したがって、ソーシャルワーカーは、本人の意思決定支援を基盤として、地域のニーズを客観化・社会化し、社会資源の開発や既存の資源の改編などを区障害者自立支援協議会等の活動を通じて促していくことが求められています。

学校や職場、文化、情報などの多くは、社会における強者を基準にしたものです。そうした社会のあり方こそが障害のある人に不利を強いていると考えるのが障害者の権利に関する条約の「社会モデル」です。国際障害者年行動計画（1979）の定義のなかに、障害者問題の解決は「すべての人の社会づくり」（A society for all）とあるように、強者の論理で築かれた社会のあり方を障害のある人の生活を基準として社会変革をしていくことが、真の民主主義、平等、公正、平和な社会の構築につながり、利用者の声を反映した地域づくりとなります。

### 確認のポイント

（人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照）

<input type="checkbox"/>	個別の支援課題を収集し、地域ニーズとして顕在化させるようにしている
<input type="checkbox"/>	個別の支援では充足できず、複数の相談に共通するニーズを地域ニーズとして捉え、チームで働きかけている

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が地域ニーズを適切に把握し、働きかけることができるように、助言・指導している
- 区障害者自立支援協議会や各種事業等を活用し、地域ニーズに働きかけている
- 広域に渡る地域ニーズについては、区障害者自立支援協議会を活用し、市障害者自立支援協議会等に課題提起している

## (ウ) セルフ・チームマネジメント

### a 自己管理

ヒューマンサービスである支援者は、自らの身体、人格を通して支援がなされることから、自らの役割や言動を自分自身で律し、生活、健康、仕事などをコントロールしていく、つまり自己管理することが求められます。自己管理能力は、自らの支援（仕事）の目標や目的を達成するための力量です。目標が無い人は、自己管理能力が無いともいえます。

自己管理能力の高い人と低い人の一番の違いは自己覚知がポイントになります。自らの弱さや傾向に気づき、自己統制（コントロール）していくことです。目標の明確化、自己覚知と自己コントロールのなかで、目標達成のための優先順位を取捨選択することができるよう

になります。その実践が、時間を有効に活用でき、感情的にならず、体調を崩さず、そして自らの支援（仕事）への情熱を持ち続けることになるのです。

### 確認のポイント

（人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照）

上司等の助言も踏まえつつ、主体的に自分自身の健康管理している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

#### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

自己だけでなく、相談支援従事者や関係機関等の健康管理に配慮している

## b 自己研鑽

社会福祉の法制度やサービス、関連の諸施策は常に変化があります。また、支援の方法やツールにおいても実践の理論化が進み、日々進化しています。ソーシャルワークを実践するための知識・技術に関しては、常に自己研鑽に取り組み、獲得していかなければなりません。このことにより、経験や勘などに頼るのではなく、「なぜそのような行為を行うのか」という根拠を意識した実践である説明責任（アカウンタビリティ）を果たす実践につながります。

また、日ごろから、社会、経済、政治の動向に関心を寄せ、自らの支援と照らし合わせつつ、専門職としてのスキルアップを研修、事例検討会等の参加等を通して修得していく姿勢が求められます。

### 確認のポイント

（人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照）

仲間と疑問点や悩みを相談し、共有し合いながら、自らのスキルアップを意識している

OJT や Off-JT（研修や勉強会、事例検討会等）、様々なスーパービジョンの機会を主体的に活用し、その成果を他の職員に伝えるとともに、職場で活用している

事例提供者となり、そこで得た気づきを業務に生かしている

専門職団体や関連学会等に所属する意味を理解している

仕事上必要な専門誌や専門書などを定期的に読み、最新の情報を入手し、更新している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

#### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等が自己研鑽に取り組むことができるように、その方法を助言・指導するとともに、自己研鑽を推奨できる環境を整えている
- 職場内外全体のスキル向上に配慮し、研修会での講師等を担っている
- 学会等での業務の成果を発表したり、実践を論文としてまとめたりしている

### c メンバーシップ・リーダーシップの発揮

これらの自己管理や自己研鑽は、すべてを一人で行うことは困難です。そこで重要になるのは職場の人間関係であり、派閥や仲良しグループではないチームの存在となります。支援におけるチームとは、ソーシャルワークの価値を具現化する共通目的のために支援者間の方向性（ベクトル）を合わせ、目的達成のために協働関係を構築していくことです。このことにより、対象者の意思決定支援やエンパワメントにつながり、支援者及びチームが力を得て（エンパワー）、チームの専門性や一体感（凝集性）が向上していきます。このチーム実践を通して、必要なスキルを開発したり、修得させたりすることが可能になるのです。

#### 確認のポイント

（人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照）

<input type="checkbox"/>	職場内で互いの課題や悩みに気づき、支え合える環境をつくっている
<input type="checkbox"/>	日ごろから自分が困っていることを周りに伝え、協力を求めることができている
<input type="checkbox"/>	業務改善提案等を行い、職場内の課題解決や改善に取り組んでいる

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

#### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- 相談支援従事者や関係機関等がメンバーシップ、リーダーシップを発揮できるように、助言・指導している
- 広い視野をもち、専門的にみた業務のあるべき方向性に向けた改善に取り組んでいる
- 相談から把握した課題対応策や地域特性等を職場内外で共有し、相談対応の組織的向上を図っている
- 職場内外の同職種、他職種の連携・調整におけるリーダーシップを発揮している

### d 地域（事業所内外）での人材育成の実施

自己管理、自己研鑽、そしてチームマネジメントの融合から、専門性が向上し、リーダーが生まれチーム力そして組織の現場力向上への循環が人材育成につながります。その循環は、一つの事業所のチーム・組織に留まらず、外部の個別支援会議や事例検討会等でスーパービジョン・コンサルテーション・ファシリテーションなどを実施・提供でき、地域全体の相談支援の力量の向上を図ることにつながっていくことが求められます。

#### 確認のポイント

（人材育成指標のステップ1～2の到達像→ P44 参照）

<input type="checkbox"/>	スーパービジョンやファシリテーション、コンサルテーション等の人材育成に関わる技法を理解し、意識している
<input type="checkbox"/>	個別支援会議や事例検討会等でファシリテーションやコンサルテーション等の技法を活用している

※ 実際の確認時には、実践取組確認シート（P39～42）を用いて活用してみましょう。

### 【人材育成指標のステップ3の到達像】

- スーパービジョンやコンサルテーション等の技法により、相談支援従事者や関係機関等を支え、教育・育成している
- 職場内外で対象者の経験に応じた効果的な人材育成の環境を整えている
- 研修の企画・実施、コンサルテーション等により、所属する組織を超えて、地域全体の相談支援の力量の向上を図っている



## 7 まとめ

本ビジョンでは、人材育成指標を用いて相談支援従事者の基盤となる力とともに、その力を身につけるための人材育成の取組を記載しました。法律や制度が大きく変わる中で、相談支援従事者に求められる役割や取り組むべきことも変化していきます。

しかし、本ビジョンで示した「本人を中心とした支援」は、時代や制度の変化に左右されず、職場の中で、そして地域の中で実践することが常に求められます。

相談支援従事者が「障害者の権利に関する条約」の理念や目的を踏まえ、共生社会の実現に向けてその力を発揮できることを期待しています。

## 8 参考資料

### 資料1 実践取組・確認シート

#### 実践取組確認シートの活用場面について

ソーシャルワーカーは、相談支援従事者（ソーシャルワーカー）の人材育成指標の各項目の内容を確認し、実践取組確認シートにて、第三者と自身の実践状況や取組を確認・共有していくことで、自己の専門性の段階・成長過程を自覚できるとともに、次の目標を明確にして、新しいものを取り入れるなどの効果が生まれます。

実践取組確認シートはセルフチェックだけではなく、第三者と自身の実践状況や取組を確認・共有していくことにより、さらに効果的に働きます。組織・事業所内のOJTで活用するのはもちろんのこと、区域においては基幹相談支援センターの事業所訪問、障害者自立支援協議会の相談支援部会、主任相談支援専門員によるスーパーバイズの中で、市域においては相談支援専門員の現任研修での活用を想定しています。

#### 【組織・事業所内のOJT】



#### 【基幹相談支援センターの事業所訪問】



#### 【自立支援協議会・現任研修など】



# 専門能力（知識・技術）

## 個人・家族支援（ケアマネジメント）

自分自身で完結するのではなく、誰かと確認をしていきましょ

ビジョンに立ち返ってみましょ

受理面接・事前評価（インタビュー・アセスメント）

価値と倫理

ビジョン 24～25P

- 面接技術を活用し、対象者と信頼関係（ラポール）を形成している（対象者の思いを受け止め、トラブルになっていないか）
- 障害特性、発達段階、ライフステージ等の専門知識を踏まえ、対象者を総合的に理解している
- リアルニーズ（対象者が感じているニーズ＋ソーシャルワーカーが捉えたニーズ）を捉えている
- 適切に支援状況を記録し、説明責任を果たしている

◎必要なもの  
ソーシャルワークの考え方に基づく専門的な面接技術

ビジョン 25P

◎必要なもの  
幅広い専門知識  
常に新しい知識を得られるような努力

対象者の背景にある想いを汲み取れているか  
解決すべき課題は何か

ビジョン 26～29P

◎記録の充実で求められること  
・意思決定支援の実施・支援の一貫性・継続性の担保・説明責任

### よりよい実践につながるような取組を書いてみましょう

やってきた取組・工夫している取組（例 相談支援研修Ⅱに参加し、記録の書き方について学び、アセスメント様式を見直した）

やってみたい取組（例 自立支援協議会の相談部会での事例検討で事例提供者になる）

よい取組をしていたら相談員同士で共有しませんか？

# 専門能力（知識・技術）

## 個人・家族支援（ケアマネジメント）

目標設定・計画作成（プランニング）

価値と倫理

ビジョン 24～25P

- 法や制度、インフォーマルなサービス等の幅広い社会資源を活用している
- 個別支援会議の開催・運営等により、チーム力を高め、チーム支援に発展している
- 対象者とともに、リアルニーズに基づく支援計画を適切に作成し、説明している

◎必要なもの（こと）  
・関係する法令・制度の知識  
・幅広い分野（保健・医療まちづくり）との連携

ビジョン 29～31P

・支援の方向性を共有し、チーム力の醸成  
・専門性を活かした多様な視点から、リアルニーズへの対応が可能となる。

・リアルニーズに明確な根拠はあるか。  
・支援計画は「支援者主体」ではなく、「本人主体」で作成する。

### よりよい実践につながるような取組を書いてみましょう

やってきた取組・工夫している取組

やってみたい取組

# 専門能力（知識・技術）

個人・家族支援（ケアマネジメント）

価値と倫理

介入（インターベンション）

必要に応じて適切な介入をしている

◎必要なこと  
・支援チームの一員としての役割を発揮するためにも、ソーシャルワークの知識・技法を適切に用いる。

適切なリスクマネジメント、緊急対応をしている

◎必要なこと  
・想定外のリスクが生じた際にも支援チームが機能するような日常的な連携

ビジョン  
31～32Pへ

よりよい実践につながるような取組を書いてみましょう

やってきた取組・工夫している取組

やってみたい取組

ビジョン  
24～25Pへ

# 専門能力（知識・技術）

個人・家族支援（ケアマネジメント）

価値と倫理

状況確認（モニタリング）

適切に支援の状況・効果を確認し、その結果を説明している

◎必要なこと  
対象者の変化がある場合は、支援計画の見直しを行う。変化に対する根拠（エビデンス）を明確にする

事後評価（エバリュエーション）

生活全体の状況を捉え、終結の要否を適切に判断している

◎必要なこと  
・支援計画に記された目標の達成を具体的にはかる指標をあらかじめ定める。  
・指標をチーム全体で個別支援会議等の場で確認する。

終結（ターミネーション）

適切に支援を終了している

◎必要なこと  
・支援の終結後、対象者に、新たなニーズがうまれた際に備え、対象者自身が相談できる場等を伝えるなどの配慮

ビジョン  
32～34Pへ

よりよい実践につながるような取組を書いてみましょう

やってきた取組・工夫している取組

やってみたい取組

ビジョン  
24～25Pへ

# 専門能力（知識・技術）

## 地域づくり（地域マネジメント）

有効なネットワークを構築している

◎必要なこと  
 ・地域の社会資源に精通すること  
 ・福祉分野に限らず、複数の社会資源を本人のニーズに適合させていく

地域ニーズを適切に把握し、働きかけをしている

◎必要なこと  
 ・地域のニーズを客観化・社会化すること  
 ・社会資源の開発や既存の資源の改編などを区障害者自立支援協議会での課題提起すること  
 ・関係機関団体等による新たな資源開発等を促していくこと



よりよい実践につながるような取組を書いてみましょう

やってきた取組・工夫している取組

やってみたい取組

# 専門能力（知識・技術）

## セルフ・チームマネジメント

自己管理している

自己管理能力が高い人  
 =自己覚知と自己コントロールが  
 できている人

自己研鑽に取り組んでいる

◎必要なこと  
 制度・サービスなどの施策、支援の方法やツールの進化についてのスキルアップ（研修・事例検討会等の参加）

メンバーシップ・リーダーシップを発揮している

◎必要なこと  
 目的達成のために協働関係を構築していく

地域（事業所内外）で人材育成を実施している

◎実施効果  
 ・チーム力、組織の現場力向上への循環  
 ・地域の相談支援の力量が向上する



よりよい実践につながるような取組を書いてみましょう

やってきた取組・工夫している取組

やってみたい取組

資料2

横浜版 障害福祉分野における相談支援従事者（ソーシャルワーカー）の人材育成指標

《理念》 横浜市が目指すもの ※横浜市第4期障害者プランより

障害のある人もない人も、誰もが人格と個性を尊重し合いながら、地域共生社会の一員として、自らの意思により自分らしく生きることがしているまちヨコハマを目指す

《前提》 障害者ケアマネジメント従事者に求められる資質

社会福祉援助技術などの各種援助技術を機能的に統合したソーシャルワークの実践に努める必要があり、以下の資質が求められる  
 ①信頼関係を形成する力 ②専門的面接技術 ③ニーズを探し出すアセスメント力 ④サービスの知識や体験的理解力 ⑤社会資源の改善及び開発に取り組む姿勢 ⑥支援ネットワークの形成力  
 ⑦チームアプローチを展開する力（引用：障害者ケアガイドライン 平成14年厚生労働省）

《目指す姿》 横浜市におけるソーシャルワーカー像 ※ステップ3までの能力を獲得した姿

- ① ソーシャルワーカーとしての「価値・倫理」、「知識」、「技術」の基盤となる力に基づく「本人を中心とした支援」を通じて、障害のある人が地域で安心して暮らせる共生社会の実現に取り組んでいる
- ② 自己の成長だけでなく、他のソーシャルワーカーの育成、地域や組織等への働きかけを通じて、社会全体の推進力の向上を図っている

ステップ		ステップ1	ステップ2	ステップ3
ソーシャルワーカーの専門性		・基本を理解し、サポートを受けながら、「本人を中心とした支援」を実践している	・自立して「本人を中心とした支援」を実践している ・チームで「本人を中心とした支援」を実践している	・「本人を中心とした支援」の実現・向上のために、人材を育成している ・共生社会の実現に向けて、地域や組織等に働きかけがしている
価値・倫理		<input type="checkbox"/> 対象者をかけがえのない存在として尊重し、権利を擁護している（人間の尊厳・権利擁護） <input type="checkbox"/> ソーシャルワーカーの職業倫理を理解し、それに基づいて実践している <input type="checkbox"/> 対象者の思いを受け止め、信頼関係を構築するとともに、意思決定・自己決定を支援している（本人を中心とした価値） <input type="checkbox"/> 全ての人に対して、特定の方向に偏ることなく、支援している（中立性・公平性の保持） <input type="checkbox"/> 常に自己覚知を図り、支援者としての自らの課題を把握し、それに取り組んでいる		
ステップ2の到達像（＝基準）		<input type="checkbox"/> 信頼関係（ラポール）の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 面接技術（傾聴反応、積極介入）を理解し、意識している <input type="checkbox"/> バイステックの7原則を理解し、意識している（①個別化の原則、②受容、③意図的な感情表出、④統御された情緒的関与、⑤非審判的態度、⑥自己決定、⑦秘密保持） <input type="checkbox"/> 適切な面接場面設定を理解し、意識している（時間枠の設定、座席の配置、障害特性への配慮等）		
個人・家族支援（ケアマネジメント）	面接技術を活用し、対象者と信頼関係（ラポール）を形成している	<input type="checkbox"/> 信頼関係（ラポール）の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 面接技術（傾聴反応、積極介入）を理解し、意識している <input type="checkbox"/> バイステックの7原則を理解し、意識している（①個別化の原則、②受容、③意図的な感情表出、④統御された情緒的関与、⑤非審判的態度、⑥自己決定、⑦秘密保持） <input type="checkbox"/> 適切な面接場面設定を理解し、意識している（時間枠の設定、座席の配置、障害特性への配慮等）	<input type="checkbox"/> 面接技術を柔軟に活用して、対象者に働きかけている <input type="checkbox"/> 対象者を個人としてとらえ、偏見や先入観を持たずに、その人を理解している（①個別化の原則） <input type="checkbox"/> 対象者を否定せず、ありのままを受け止めている（②受容） <input type="checkbox"/> 対象者の感情を大切にし、表現しているように働きかけている（③意図的な感情表出） <input type="checkbox"/> 支援者自身の感情を自覚し、判断したうえで、対象者に働きかけている（④統御された情緒的関与） <input type="checkbox"/> 対象者のことを一方的に評価（判断）せずに、中立な姿勢を示している（⑤非審判的態度） <input type="checkbox"/> 対象者の最善の利益を念頭に、自己決定を促し、尊重している（⑥自己決定） <input type="checkbox"/> 書類の管理、相談対応時の配慮等により、秘密を保持している（⑦秘密保持） <input type="checkbox"/> 適切な面接場面を設定している <input type="checkbox"/> 複雑な課題を抱える対象者にも、個々の状況に合わせて対応している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が対象者と信頼関係（ラポール）を形成しているように、助言・指導している
	障害特性、発達段階、ライフステージ等の専門知識を踏まえ、対象者を総合的に理解している	<input type="checkbox"/> 対象者を一側面のみで捉えるのではなく、障害特性や社会的状況等を含め総合的に捉えることの必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 障害特性、発達、医療的ケア、ライフステージ、人間行動等を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 対象者の心身の状態、日常生活の様子、価値観等の個人因子と、家族、住環境、社会資源等の環境因子の相互関係から、ICFの視点に基づいて、対象者を理解している <input type="checkbox"/> 過去、現在、未来の連続体として、対象者を理解している <input type="checkbox"/> 対象者個人と環境のストレスを理解している	<input type="checkbox"/> 専門知識を踏まえ、対象者を総合的に理解している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が対象者を総合的に理解しているように、助言・指導している
	リアルニーズを捉え、説明している	<input type="checkbox"/> ニーズの構造について理解し、意識している <input type="checkbox"/> リアルニーズを導き出すために必要な情報を収集している <input type="checkbox"/> リアルニーズを導き出すための整理がしている <input type="checkbox"/> 他の支援者が捉えたアセスメントの共有の必要性を理解している	<input type="checkbox"/> 収集した情報を基にリアルニーズを導き出すことがしている <input type="checkbox"/> 面接等を通じて、対象者にリアルニーズへの気づきを促すことがしている <input type="checkbox"/> リアルニーズを導き出した過程を示し、客観性を担保するとともに説明している <input type="checkbox"/> 他の支援者が捉えたアセスメントを活用している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等がリアルニーズを捉え、客観的に説明しているように、助言・指導している
	適切に支援状況を記録し、説明責任を果たしている	<input type="checkbox"/> 記録の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 情報開示を想定し、支援の根拠として記録を構造的にわかりやすくまとめている	<input type="checkbox"/> 日ごろの支援の向上のために、記録を活用している <input type="checkbox"/> 情報開示等の要請にも応えられるよう、記録を整理している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が適切に支援状況を記録し、説明責任を果たせるように、助言・指導している <input type="checkbox"/> 組織として質の高い支援ができるように、職場内で記録を活用している体制を整える
目標設定・計画作成（プランニング）	法や制度、インフォーマルなサービス等の幅広い社会資源を活用している	<input type="checkbox"/> フォーマル、インフォーマルな社会資源の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 本人をとりまく家族や支援者、地域住民なども社会資源に含まれることを理解している <input type="checkbox"/> 各種法や制度、インフォーマルサービス等幅広い社会資源を理解している（障害福祉、権利擁護、高齢者福祉、児童福祉等） <input type="checkbox"/> ニーズに合わせた社会資源に関する情報を収集し、提供している	<input type="checkbox"/> 制度やインフォーマルサービス等の利用上のメリット・デメリットを踏まえて、活用している <input type="checkbox"/> 対象者にわかりやすく情報を提供している <input type="checkbox"/> 相談から把握した情報を整理し、今後の相談に活用するため、職場内外で共有している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が幅広い社会資源を収集・活用しているように、助言・指導している <input type="checkbox"/> 状況や課題に適した形で社会資源を活用している体制を整える
	個別支援会議の開催・運営等により、チーム力を高め、チーム支援に発展している	<input type="checkbox"/> チーム支援の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 個別支援会議の構造（目的、空間設定、個人情報の取扱、メンバーの役割等）を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 参加者として、会議の目的や検討場面、自機関としての役割を意識した発言・対応している <input type="checkbox"/> 障害特性を踏まえた個人情報の取り扱い・保護を意識し、支援のための情報活用・共有をしている <input type="checkbox"/> チームメンバーと役割分担・支援目標を共有し、協力して支援している	<input type="checkbox"/> 必要なメンバーを会議に招集している <input type="checkbox"/> 個別支援会議の構造を踏まえて、会議を開催している <input type="checkbox"/> 司会者として、時間の管理、目的の確認、意見の交流、結論と課題の整理等により、スムーズな進行をしている <input type="checkbox"/> 事例提供者として、個人情報に配慮した資料をまとめ、わかりやすく説明している <input type="checkbox"/> 記録者として、ホワイトボード等を活用して情報を整理し、情報共有を図ることがしている <input type="checkbox"/> 障害特性を踏まえた個人情報の共有・活用について、支援目標に沿って判断している <input type="checkbox"/> チームメンバーの機関特性を活かした役割分担に基づき、支援している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が個別支援会議の開催・運営等により、チーム支援を実践しているように、助言・指導している
	対象者とともに、リアルニーズに基づく支援計画を適切に作成し、説明している	<input type="checkbox"/> 支援計画が対象者自身のものであることを理解し、意識している <input type="checkbox"/> 対象者とともに作成するリアルニーズに基づく支援計画の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 計画作成に際し、ストレスの活用、エンパワメントを意識している <input type="checkbox"/> 支援の効果測定の時期を設定することの必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> フォーマル、インフォーマルの社会資源の利用に向けて、調整している	<input type="checkbox"/> ストレスの活用、エンパワメントを意識したリアルニーズに基づく支援計画を、対象者の気づきを促しながら、その意思決定のもとに作成している <input type="checkbox"/> 支援の効果測定の時期を適切に設定している <input type="checkbox"/> 対象者等にわかりやすい表現で記載し、簡潔に説明している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が対象者とともにリアルニーズに基づく支援計画を適切に作成し、説明できるように、助言・指導している

専門能力(知識・技術)	(インターベンション)	必要に応じて適切な介入をしている	<input type="checkbox"/> 介入(直接・間接)の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 社会福祉援助技術を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 対象者やチームメンバー等から必要な情報を継続的に収集し、状況に応じて、フットワーク軽く、柔軟に対応している	<input type="checkbox"/> 障害特性を踏まえた生活全般の支援を視野に入れ、主体的に介入している <input type="checkbox"/> ストレngths視点に立った介入(直接・間接)を行い、本人及び家族や支援者等の力を高めている <input type="checkbox"/> 対象者や状況に合わせて、社会福祉援助技術を柔軟に活用している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が適切な介入がしているように、助言・指導がしている	
		適切なリスクマネジメント、緊急対応をしている	<input type="checkbox"/> リスクマネジメント、緊急対応の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 緊急対応時の視点(安全確保と人権擁護)や対応のタイミングを理解し、意識している <input type="checkbox"/> 対象者が危機状況に至る可能性を意識している <input type="checkbox"/> 安全に配慮した環境を整備し、課題について「報告・連絡・相談」を確実にし、必要な対応をしている <input type="checkbox"/> 緊急時の個人情報の取り扱いを理解している	<input type="checkbox"/> チームメンバーとともに、危機を予測し、連携して未然防止を図るとともに、早期発見・早期対応の体制を整えている <input type="checkbox"/> 緊急時に、的確なアセスメントによる迅速・適切な対応をしている <input type="checkbox"/> 緊急時の個人情報の扱いについて、的確に判断している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が適切なリスクマネジメント、緊急対応ができるように、助言・指導している <input type="checkbox"/> 平常時の未然防止、抜本的改善、再発防止を組織的に推進している <input type="checkbox"/> 地域におけるリスクマネジメント及び緊急対応体制の整備に取り組んでいる	
		状況確認(モニタリング)	<input type="checkbox"/> 適切に支援の状況・効果を確認し、その結果を説明している	<input type="checkbox"/> 支援の状況・効果の確認の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 目標の達成状況を把握し、対象者と共有している	<input type="checkbox"/> 目標の達成状況を分析し、効果の背景要因を捉えることがしている <input type="checkbox"/> 背景要因を踏まえて、対象者と共に、目標及び支援計画を再設定している <input type="checkbox"/> チームメンバー等に対して、状況・効果の確認結果をわかりやすく説明している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が適切に支援の状況・効果を確認し、その結果を説明できるように、助言・指導している
		事後評価(エバリュエーション)	<input type="checkbox"/> 生活全体の状況を捉え、終結の要否を適切に判断している	<input type="checkbox"/> 生活全体の状況を捉えた事後評価の必要性を理解し、意識している	<input type="checkbox"/> 現状とともに、先を見据えて、終結の要否を適切に判断している <input type="checkbox"/> 対象者やチームメンバーと終結の判断の要否を共有している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が生活全体の状況を捉え、終結の要否を適切に判断できるように、助言・指導している
		終結(ターミネーション)	<input type="checkbox"/> 適切に支援を終了している	<input type="checkbox"/> 終結の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> セルフマネジメントの意義を理解し、意識している	<input type="checkbox"/> 対象者やチームメンバーと終結の合意をしている <input type="checkbox"/> セルフマネジメントに向けた支援を行っている <input type="checkbox"/> 支援終了後も、対象者が安心して暮らせるように、環境設定をしている <input type="checkbox"/> 対象者に対し、終結後の支援について情報提供している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が適切に支援を終了しているように、助言・指導している
	(地域マネジメント)	地域づくり	<input type="checkbox"/> 地域の障害福祉施設や活動団体等の多機関ネットワークの必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 日ごろの支援を通じて、個人を支援するためのネットワークをつくらせている <input type="checkbox"/> 地域ニーズを充足するために、区障害者自立支援協議会や地域の関係機関・団体等によるネットワークの必要性を理解し、意識している	<input type="checkbox"/> 個人を支援するためのネットワークを活用している <input type="checkbox"/> 日ごろの支援から生まれた個人を支援するためのネットワークを、他の対象者の支援に活用している <input type="checkbox"/> 個別の支援では充足できないニーズ(地域ニーズ)を満たすために、区障害者自立支援協議会や地域の関係・団体等のネットワークを活用している	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が有効なネットワークを構築できるように、助言・指導している <input type="checkbox"/> 地域ニーズを充足させるために、区障害者自立支援協議会の意義等を関係者に伝え、区域の重要なネットワークとして形成、発展させている <input type="checkbox"/> ネットワークに各機関が主体的に関わり、区域全体で支えあう力が向上、継続するように支援している	
		地域ニーズを適切に把握し、働きかけをしている	<input type="checkbox"/> 社会資源の個人・家族・地域にとっての必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 個別の支援では充足できず、複数の相談に共通するニーズを地域ニーズとして捉え、働きかけることの必要性を理解し、意識している	<input type="checkbox"/> 個別の支援課題を収集し、地域ニーズとして顕在化している <input type="checkbox"/> 地域ニーズに対して、チームで働きかけている	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が地域ニーズを適切に把握し、働きかけができるように、助言・指導している <input type="checkbox"/> 区障害者自立支援協議会や各種事業等を活用し、地域ニーズに働きかけている <input type="checkbox"/> 広域に渡る地域ニーズについては、区障害者自立支援協議会を活用し、市障害者自立支援協議会等に課題提起している	
		自己管理している	<input type="checkbox"/> 自己管理の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 上司等の助言を受けながら、自分自身の健康管理をしている	<input type="checkbox"/> 主体的に自分自身の健康管理をしている	<input type="checkbox"/> 自己だけでなく、相談支援従事者や関係機関等の健康管理に配慮している	
	セルフ・チームマネジメント	自己研鑽に取り組んでいる	<input type="checkbox"/> OJTやOff-JTの必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 様々なスーパービジョンの機会を知り、活用している <input type="checkbox"/> 仲間と疑問点や悩みを相談したり、共有しながら、自らのスキルアップを意識している <input type="checkbox"/> スキルアップを意識して研修や勉強会、事例検討会等に参加している <input type="checkbox"/> 専門職団体や関連学会等に所属する意味を理解している <input type="checkbox"/> 仕事上必要な専門誌や専門書などを定期的に読み、最新の情報を入手し、更新している	<input type="checkbox"/> 主体的に必要な研修等に参加し、その成果を他の職員に伝えようと、職場で活用している <input type="checkbox"/> 事例提供者となり、そこで得た気づきを業務に生かしている	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等が自己研鑽に取り組むことができるように、その方法を助言・指導するとともに、自己研鑽を推奨できる環境を整える <input type="checkbox"/> 実践を論文としてまとめている <input type="checkbox"/> 職場内外全体のスキル向上に配慮し、学会等での業務の成果発表や研修会での講師等を担っている	
		メンバーシップ・リーダーシップを発揮している	<input type="checkbox"/> 職場内で学び合い、育ちあうことの必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> 日ごろから自分が困っていることを周りに伝え、協力を求めている	<input type="checkbox"/> 互いの課題や悩みに気づき、支え合える環境をつくらせている <input type="checkbox"/> 業務改善提案等を行い、職場内の課題解決や改善に取り組んでいる	<input type="checkbox"/> 相談支援従事者や関係機関等がメンバーシップ、リーダーシップを発揮できるように、助言・指導している <input type="checkbox"/> 広い視野をもち、専門的にみた業務のあるべき方向性に向けた改善に取り組んでいる <input type="checkbox"/> 相談から把握した課題対応策や地域特性等を職場内外で共有し、相談対応の組織的向上を図っている <input type="checkbox"/> 職場内外の同職種、他職種の連携・調整におけるリーダーシップをとっている	
地域(事業所内外)で人材育成を実施している		<input type="checkbox"/> 人材育成の必要性を理解し、意識している <input type="checkbox"/> スーパービジョンやファシリテーション、コンサルテーション等の人材育成に関わる技法を理解し、意識している	<input type="checkbox"/> 個別支援会議や事例検討会等でファシリテーションやコンサルテーション等の技法を活用している	<input type="checkbox"/> スーパービジョンやコンサルテーション等の技法により、相談支援従事者や関係機関等を支え、教育・育成している <input type="checkbox"/> 職場内外で対象者の経験に応じた効果的な人材育成の環境を整えている <input type="checkbox"/> 研修の企画・実施、コンサルテーション等により、所属する組織を超えて、地域全体の相談支援の力量の向上を図っている		

平成30年3月 横浜市障害者自立支援協議会人材育成部作成、令和7年4月一部改訂

資料3 わが国と横浜市の障害者福祉の展開～相談支援を中心に～

実施年	国	横浜市
昭和41年		社会福祉職の採用開始 →行政社会福祉職による相談支援を開始
平成7年	「障害者プラン～ノーマライゼーション7カ年戦略」策定 →「市町村障害者生活支援事業」「障害児(者)地域療育等支援事業」 「精神障害者地域生活支援事業」を創設	地域療育センター等において「障害児(者)地域療育等支援事業」を導入
平成11年		法人地活を設置(平成25年3月に全区一館整備完了)し、「市町村障害者生活支援事業」を導入 生活支援センターを設置(平成25年3月に全区一館整備完了)
平成12年	社会福祉法改正 →「市町村障害者生活支援事業」が「相談支援事業」として法制化	
平成15年	支援費制度施行(措置から契約へ) →障害児者の自己決定、自己選択により、自ら契約によりサービスを利用する仕組みへと変化 →「市町村障害者生活支援事業」、「障害児(者)地域療育等支援事業」が一般財源化され、市町村業務として整理	横浜市障害者相談支援事業実施要綱を制定 →障害別(身体・知的)の相談支援事業を一本化。法人地活に事業を委託し、専門職を配置
平成16年		第1期横浜市障害者プラン策定 →どこに相談しても適切に課題が解決できるように、相談支援システムの構築を重点施策として明記 →「身近な相談者」「一次相談支援機関」「二次相談支援機関」の重層的な支援体制の構築を推進
平成18年	障害者自立支援法施行 →3障害一体の相談支援事業を市町村及び都道府県の責務として位置づけ →限られた対象者に対するサービス利用計画を個別給付の対象として明記	
平成19年		法人地活が3障害一体の相談支援事業を実施
平成22年		第2期横浜市障害者プラン策定 →相談支援システムの機能強化等を重点施策として明記
平成24年	「障がい者制度改革推進本部等における検討を踏まえて障害保健福祉施策を見直すまでの間において障害者等の地域生活を支援するための関係法律の整備に関する法律(改正法)」施行 →相談支援の体系の整理、サービス利用計画作成費の対象者の拡大、相談支援業務と連動した支給決定プロセスの見直し、自立支援協議会の法定化、地域における総合的相談支援体制の整備	
平成25年	障害者総合支援法施行	法人地活、生活支援センターの全区一館整備完了
平成27年	障害福祉サービス及び地域相談支援の支給決定にサービス等利用計画が必須化	第3期横浜市障害者プラン策定 →相談支援システムの再構築と充実を重点施策として明記
平成28年		法人地活に基幹相談支援センターを設置
令和元年		地域生活支援拠点機能の整備開始
令和2年		地域生活支援拠点が全18区にて稼働 第4期横浜市障害者プラン策定
令和4年	地域生活支援拠点機能 努力義務化	

