

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※¹に関わる人たち（以下、「相談支援従事者」※²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。

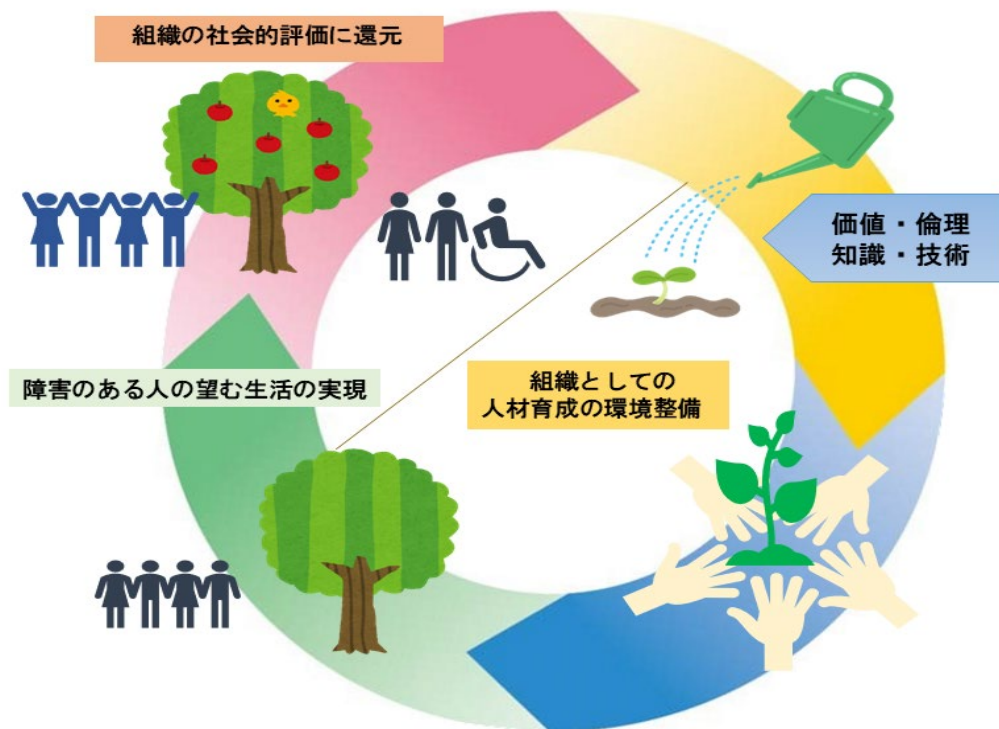
その中でも、特に指定特定相談支援事業者や一次及び二次相談支援機関の相談支援従事者は「ソーシャルワーカー」であることを自覚し「価値・倫理」、「知識」、「技術」、に基づいて相談支援を実践します。

(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^{*3}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いのではないか

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、ピアスタッフが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】

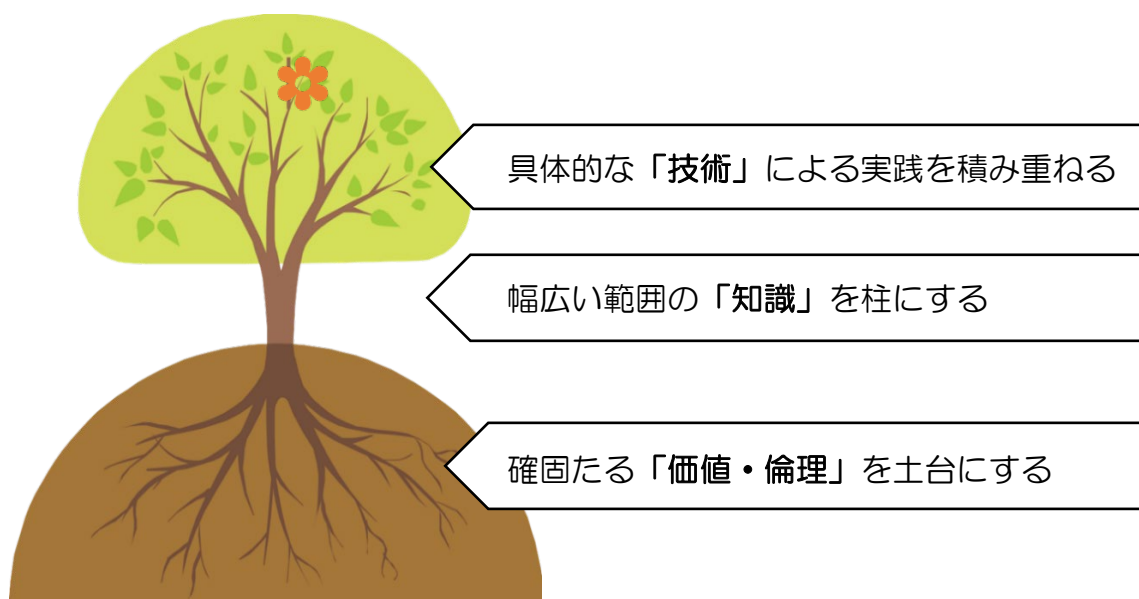
ミーティングなどでピアスタッフに相談をするといつも自分では見えていなかったことを気づかせてくれます。

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。

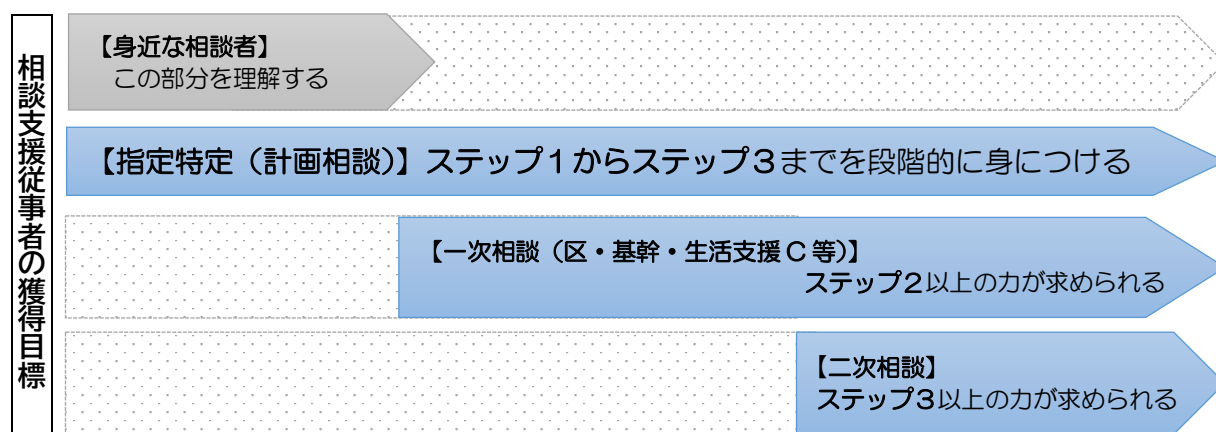
- | | |
|-------------------|----------------------|
| 1 信頼関係を形成する力 | 5 社会資源の改善及び開発に取り組む姿勢 |
| 2 専門的面接技術 | 6 支援ネットワーク形成力 |
| 3 ニーズを探し出すアセスメント力 | 7 チームアプローチを展開する力 |
| 4 サービスの知識や体験的理解力 | |

	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	○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 ○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 ○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 ○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 ○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
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	○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 ○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 ○地域情報 障害のある人が生活する地域特性、社会資源 ○専門職としての知識 社会福祉の理論等
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	○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 ○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 ○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

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
・「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。 ・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。	・「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。 ・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。 ・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。	・「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。 ・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。 ・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。



※ 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。