

平成24年度社会福祉推進事業

多職種連携による社会福祉士の人材育成の
あり方に関する調査研究

報 告 書

平成25年3月

株式会社日本総合研究所

多職種連携による社会福祉士の人材育成のあり方に関する調査研究報告書

目 次

1. 生活困窮者支援を取り巻く状況と本報告書のねらい	1
2. 生活困窮者支援において社会福祉士に期待されていること	5
(1)社会福祉士の専門性とネットワークを活かした早期の支援.....	5
(2)多様な社会資源のコーディネート.....	10
(3)自らスキルアップできる方法の習得.....	13
3. 多職種連携を深めていく上での基本認識.....	15
(1)多職種連携における心構え.....	15
(2)生活困窮者の支援に関わる職種・機関.....	16
(3)生活困窮者が直面している課題.....	23
(4)多職種連携をはじめるきっかけ	26
(5)多職種連携でよりどころとなる社会福祉士の特徴・強み.....	28
(6)多職種連携における具体的な取り組みのヒント.....	31
4. 社会福祉士が多職種連携を深めるために必要な体制	36
(1)多職種連携を組織の方針として決定すること	36
(2)外部の研修や研究会等に参加する機会の確保	37
(3)助言・指導の機会の確保	38
5. 今後の課題.....	40

1. 生活困窮者支援を取り巻く状況と本報告書のねらい

(生活困窮者を取り巻く状況)

- ・ 近年、経済社会の環境が大きく変化してきた中で、生活が困窮状態にある人びと(以下、「生活困窮者」と表記する)が増大しており、その結果として生活保護の受給者も増加してきている。特に、生活保護の受給者の中で、稼働年齢世代にある人びとの割合が大きくなってきており、児童福祉、障害者福祉、老人福祉等の既存の福祉制度から漏れてしまう恐れの高い者も多く含まれると考えられる。
- ・ さらに、生活困窮者が直面している課題は、経済的な側面だけでなく、就労、住居、健康、子育て、介護、人間関係など、複合的、重層的なものとなっていると考えられる。したがって、生活困窮者の自立支援においては、こうした多様な課題を捉えつつ、その解決と自立¹に向けた支援を包括的に行っていくことが求められている。

(新たな生活困窮者支援の取り組み)

- ・ こうした状況に対し、国では、現在の経済社会の条件に合わせて新たな生活困窮者支援制度の検討が進められ、平成25年1月25日に「社会保障審議会生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会 報告書」が示された。
- ・ この報告書では、新しい生活困窮者支援の制度の基本的視点として、「自立と尊厳」、「つながりの再構築」、「子ども・若者の未来」、「信頼による支え合い」の4つの視点を掲げ、これら基本的視点に立った支援として「包括的・個別的な支援」、「早期的・継続的な支援」、「分権的・創造的な支援」という具体的なかたちを示されている。
- ・ ここで示されている「包括的・個別的な支援」では、生活困窮者が直面している多様な課題に対して包括的に対処し、その解決に向けた支援を、いわゆる縦割り

¹ 「自立」の捉え方には様々なものがあるが、本手引きにおいて「自立」とは、単に就労や経済的自立を指すのではなく、周囲の人間との関係性を構築しながら、自らの意思に基づいて、ある程度安定した生活を営むことができる状態にあることとして捉えた。つまり、一定程度の支援を使い続けながら生活を営むというあり方を含める。

行政を超えて一括的に提供することを掲げている。また、生活困窮者一人ひとりが直面している課題の状況が異なることを踏まえ、事情や想いに寄り添いつつ支援を行うことを掲げている。

- ・ また、「早期的・継続的な支援」では、生活困窮に陥り、社会とのつながりを弱めた時に、できるだけ早期に対処することが支援の効果を高めるとしている。ただし、生活困窮者をやみくもに就労に追い立てるのではなく、社会的自立から経済的自立へと、一人ひとりの段階に応じた継続的な支援が求められるとしている。

(生活困窮者支援における専門職の役割)

- ・ 生活困窮者が直面している様々な課題を包括的に捉え、継続的な自立支援のために、早期に社会福祉士等の専門職が関わることの重要性・有効性については、弊社が昨年度実施した「社会的困窮者の効果的な自立支援のあり方と専門職の役割に関する調査研究の報告書」(2012年3月)でも示した通りである。
- ・ この報告書では、ジェネラリストである専門職に期待される役割を「アセスメント」と「マネジメント」に整理した。前者は、生活困窮者が直面している課題を全体的に捉え、様々な福祉制度等をどのように活用できるか、活用できないとすればどのようなアプローチを行うかといった整理を早期に行う上で重要である。一方、後者は、アセスメントの結果整理された方向性に基づいて多様な社会資源と連携して支援を提供するために重要な役割である。

(多職種連携を深めることの必要性)

- ・ 上述のような生活困窮者の自立支援を推進していくためには、当然ながら、社会福祉士等のジェネラリストである専門職単独ではなく、様々なスペシャリストである専門職、様々な社会資源が連携し、チームとして支援を展開することが必要である。
- ・ 一方、例えば社会福祉士について言えば、その多くが障害者福祉、老人福祉等の既存の福祉制度の下で従事している。もちろん、各福祉制度を中心としながらも、制度に捉われることなく、課題を総合的に捉えて支援の方向性を整理し、支援に当たっていると考えられる。しかし、各福祉制度の対象はある程度限られる

ため、日常的に関わる課題も一定の範囲に収まりやすい。

- ・ したがって、生活困窮者すべてを対象とした自立支援の取り組みでは解決が必要な課題も多岐に渡ること、そうした多様な課題の解決のためには社会福祉士等のジェネラリストである専門職が、これまで以上に多職種連携を深めていくことが求められる。
- ・ なお、ジェネラリストである専門職にとって多職種と連携することは、個々の支援をより効果的に実施するだけでなく、他の職種の専門性を理解することを通して、ネットワークを広げ、多様な知識・技術を身に付け、自らの考え方やソーシャルワークにおける姿勢を振り返る機会となる。つまり、これまで以上に多職種連携を深めることは、結果としてジェネラリストである専門職の資質向上にも役立つものである。

(この報告書のねらい)

- ・ この報告書は、これから生活困窮者支援に関わろうとする社会福祉士等のジェネラリストである専門職向けに、これまでの調査研究や支援を実践している専門職への聞き取り結果をもとに、これまで以上に多職種連携を深め、それにより生活困窮者支援に携わる上での資質を高めていく際の考え方や取り組みの工夫を整理し、手引きのような形で読んで頂くことを想定して作成したものである。
- ・ もちろん、生活困窮者支援の実践の方法には様々な形がありうる。一方、国において現在、新たな生活困窮者支援制度の検討が進められていることを踏まえ、本報告書では、この新たな制度を最大限活用して生活困窮者支援を展開することを念頭に置いた内容とした。
- ・ また、多職種連携は専門職一人ひとりの実践だけではその効果を発揮しにくかったり、連携を継続することが難しかったりすることがある。したがって、取り組みを促進する環境を整備するために、社会福祉士等のジェネラリストである専門職の勤務先の管理者向けに、組織に期待される取り組みについても整理した。

(本報告書における用語・表現に関する留意事項)

- ・ ジェネラリストである専門職としては様々な職種が想定されるが、この報告書ではその主たるものとして社会福祉士を想定し、本文の記述も社会福祉士を念頭においたものとした。したがって、基本的に社会福祉士に対する記述は全て、社会福祉士以外のジェネラリストである専門職についても読み替えることができるものである。
- ・ 生活困窮者のうち、実際に専門職に相談したり、アセスメントをしたり、支援をつないだりする対象となる人については、主として社会福祉士が支援に携わることを想定し「クライアント」と表記した。既存の福祉制度に関わる相談の場面では「相談者」や「利用者」といった表現が用いられることも多い。「クライアント」の定義が様々である上、「相談者」や「利用者」には「クライアント」という表現と異なる意味で定義されている場合もあるが、本手引きにおいては「クライアント」を、「生活困窮状態にあり、その課題を解決するために、専門職に相談している(した)人」といった広い意味で捉え、用いている。

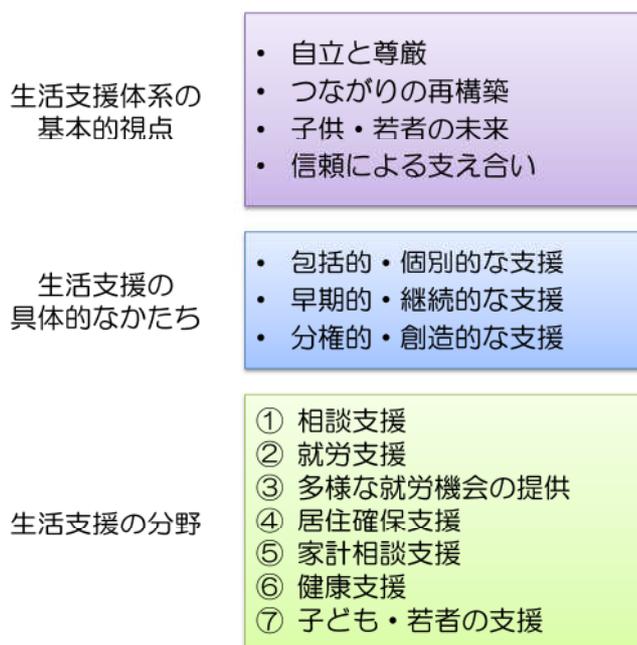
2. 生活困窮者支援において社会福祉士に期待されていること

(1) 社会福祉士の専門性とネットワークを活かした早期の支援

(包括的な視点に基づくアセスメントとプランニング)

- ・ これまでに検討が進められてきた新たな生活困窮者支援制度については、平成25年1月25日に「社会保障審議会生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会 報告書」(以下、「特別部会報告書」とする)の中で、以下のような基本的考え方や支援施策の具体的ななかたち等が示された。

図表 1 新しい生活支援の体系



(資料) 平成25年1月25日「社会保障審議会生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会 報告書」より (株)日本総合研究所作成

- ・ 言うまでもなく、生活困窮者が直面している課題は、就労や経済的な側面だけでなく、住居、健康、子育て、介護、人間関係など、複合的、重層的なものとなっている。それゆえ、生活困窮者の自立支援においては、こうした多様な課題を捉えつつ、その解決と自立に向けた支援を包括的に行っていくことが求められている。

- ・ また、当然ながら、具体的にどのような課題がどのように複合的に発生しているか、それらの課題を解決してどのような生活を実現したいかは、生活困窮者一人ひとり異なるものである。これが、特別部会報告書で支援の具体的なかたちの一つとして触れられている「包括的・個別的な支援」でもある。
- ・ なお、社会福祉士が専門職として拠って立つ「社会福祉士の倫理綱領」²では、様々な課題を包括的に捉えることを明記するような記述は無い。しかし、「倫理基準」の「利用者に対する倫理責任」や「実践現場における倫理責任」を踏まえると、「クライアントの課題解決のために、既存の福祉制度の活用も含めて、ありとあらゆることをする」という姿勢が、社会福祉士として当然の基本としてあるといえることができる。
- ・ 実際、社会福祉士による現場実践では、クライアントを見る際に「包括的な見立て」や「ジェネリックの視座」といった特性があることが指摘されている³。前者は具体的には生活全体を見る視点、時間軸の中で人を見る視点、地域のアセスメントが含まれる。また、後者については、現に社会福祉士が既存の福祉制度の下で、様々な専門領域に従事していることを踏まえつつ、特定の領域で磨いた専門性の上に立脚したジェネリックが特に求められることが示されている。
- ・ このように、生活困窮者の自立支援が推進される中、社会福祉士には、包括的・個別的な視点を基本として身に付けている専門職として力を発揮し、アセスメントやプランニングを行うことが求められているのである。

図表 2 社会福祉士の倫理綱領(「倫理基準」より抜粋)

「社会福祉士の倫理綱領」(2005年6月3日 社団法人日本社会福祉士会採択)

(前略)

倫理基準

1)利用者に対する倫理責任

² 「社会福祉士の倫理綱領」2005年6月3日 社団法人日本社会福祉士会採択

³ 社団法人日本社会福祉士会「社会福祉士の専門的な実践力の向上と活動領域の拡充に関する調査研究事業 報告書」(2012年3月)より

1. (利用者との関係)社会福祉士は、利用者との専門的援助関係を最も大切にし、それを自己の利益のために利用しない。
2. (利用者の利益の最優先)社会福祉士は、業務の遂行に際して、利用者の利益を最優先に考える。
3. (受容)社会福祉士は、自らの先入観や偏見を排し、利用者があるがままに受容する。
4. (説明責任)社会福祉士は、利用者に必要な情報を適切な方法・わかりやすい表現を用いて提供し、利用者の意思を確認する。
5. (利用者の自己決定の尊重)社会福祉士は、利用者の自己決定を尊重し、利用者がその権利を十分に理解し、活用していけるように援助する。
6. (利用者の意思決定能力への対応)社会福祉士は、意思決定能力の不十分な利用者に対して、常に最善の方法を用いて利益と権利を擁護する。
7. (プライバシーの尊重)社会福祉士は、利用者のプライバシーを最大限に尊重し、関係者から情報を得る場合、その利用者から同意を得る。
8. (秘密の保持)社会福祉士は、利用者や関係者から情報を得る場合、業務上必要な範囲にとどめ、その秘密を保持する。秘密の保持は、業務を退いた後も同様とする。
9. (記録の開示)社会福祉士は、利用者から記録の開示の要求があった場合、本人に記録を開示する。
- 10.(情報の共有)社会福祉士は、利用者の援助のために利用者に関する情報を関係機関・関係職員と共有する場合、その秘密を保持するよう最善の方策を用いる。
- 11.(性的差別、虐待の禁止)社会福祉士は、利用者に対して、性別、性的指向等の違いから派生する差別やセクシュアル・ハラスメント、虐待をしない。
- 12.(権利侵害の防止)社会福祉士は、利用者を擁護し、あらゆる権利侵害の発生を防止する。

2)実践現場における倫理責任

1. (最良の実践を行う責務)社会福祉士は、実践現場において、最良の業務を遂行するために、自らの専門的知識・技術を惜しみなく発揮する。
2. (他の専門職等との連携・協働)社会福祉士は、相互の専門性を尊重し、他の専門職等と連携・協働する。
3. (実践現場と綱領の遵守)社会福祉士は、実践現場との間で倫理上のジレンマが生じるような場合、実践現場が本綱領の原則を尊重し、その基本精神を遵守するよう働きかける。
4. (業務改善の推進)社会福祉士は、常に業務を点検し評価を行い、業務改善を推進する。

(後略)

(資料) 社団法人日本社会福祉士会「社会福祉士の倫理綱領」より「倫理基準」を一部抜粋して(株)日本総合研究所作成

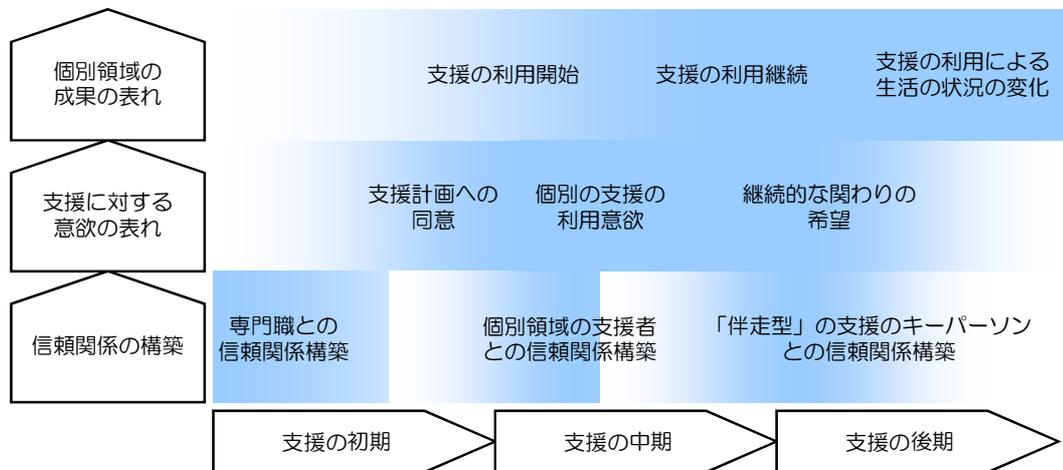
(相談援助技術とネットワークを活かした早期の関与)

- ・ 特別部会報告書では、生活支援の基本的考え方として、「包括的・個別的な支

援」とともに、「早期的・継続的な支援」が掲げられている。これは、支援の効果を高めるために、生活困窮に陥り社会とのつながりを弱めた時に、できるだけ早期に対処するとともに、やみくもに就労に追い立てるのではなく社会的自立から経済的自立へと、一人ひとりの段階に応じた支援を行うという考え方である。

- ・ 早期的かつ継続的に、社会福祉士が生活困窮者の自立支援に関わることの重要性・有効性については、生活困窮者に対する事例研究に基づいて社会福祉士の関わりについて整理した「社会的困窮者の効果的な自立支援のあり方と専門職の役割に関する調査研究 報告書」(株)日本総合研究所、2012年3月)で整理した通りである⁴。
- ・ この調査研究では、事例研究に基づき、生活困窮者の自立支援のステージと、自立支援の効果が表れる過程を下図表のように整理した。

図表 3 支援の段階と自立支援の効果の表れ方(模式図)



(資料) (株)日本総合研究所「社会的困窮者の効果的な自立支援のあり方と専門職の役割に関する調査研究事業 報告書」(2012年3月)

- ・ この模式図に示した中でも特に支援初期の信頼関係の構築と支援計画への同意(およびその前提となる包括的なアセスメントと支援計画の立案)については、緊急的な支援の必要性和具体的な支援に結び付けられるネットワークをもち、か

⁴ 平成23年度に実施したこの調査研究では、生活が困窮状態にあり、既存の福祉制度から漏れてしまう恐れの高いものを広く捉える概念として「社会的困窮者」という表現を用いた。しかし、本手引きにおける「生活困窮者」がこれと概ね同じ概念となっていること、特別部会報告書においても「生活困窮者」の表現が用いられていることから、ここでは「生活困窮者」の表現を用いて引用した。

つ相談援助の技術と経験に長けた社会福祉士が、早期にかつ集中的に関わることが求められる。

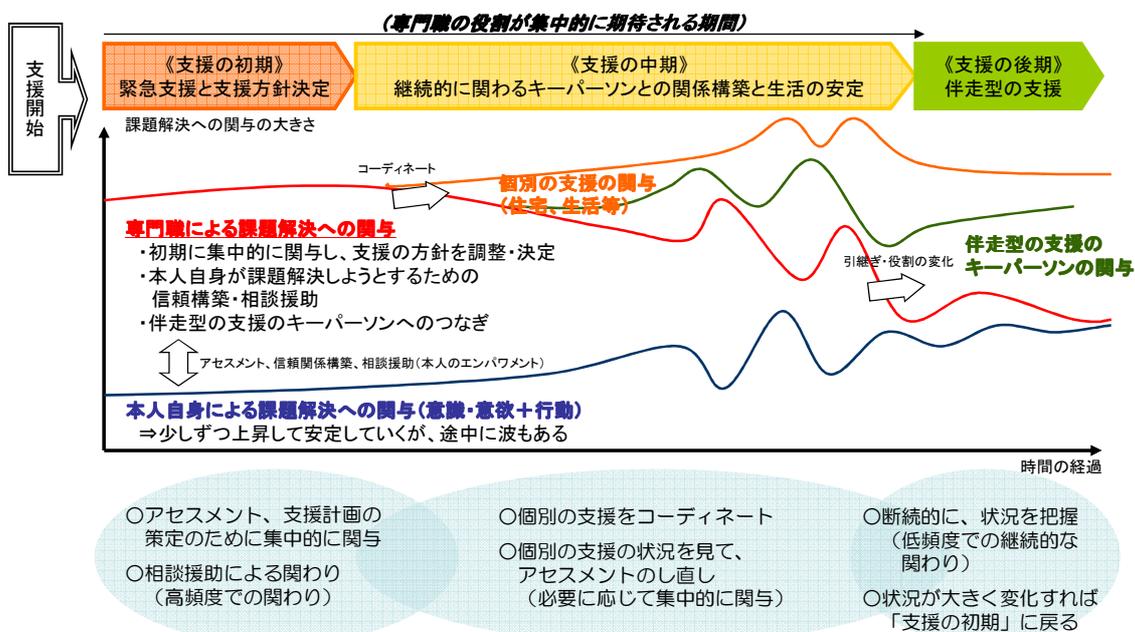
- ・ つまり、緊急的な支援（例えば住居、食糧、医療、相談を通じた孤立感の軽減等）を通じて、クライアントと社会福祉士との間で信頼関係が構築されやすくなり、それによってクライアントが抱く生活の目標や直面している課題について知り、アセスメントを行いやすくなる。アセスメントが十分に行われると適切な支援計画をプランニングしやすくなり、その目標や方向性が明確になることによって、個別の支援を提供する多職種との連携も円滑に進み、結果として自立支援の効果が高まる可能性が大きくなるということである。
- ・ ただし、クライアントからの相談にできるだけ早期に関わるためには、例えば相談窓口に待っているだけでは不足である。生活困窮状態に陥ると、社会とのかかわりが弱まり、窓口相談に行く気力を失ったり引きこもってしまいがちになったりするためである。
- ・ 以上のように、社会福祉士にはクライアントからの相談に早期に対応して信頼関係の構築と専門性を活かした包括的なアセスメントを行うとともに、生活困窮者に対するアウトリーチにも併せて取り組むことが求められている。
- ・ こうした期待に応えるため、社会福祉士には、まず一人ひとりが倫理綱領を基盤として、日々の業務を振り返り、個々の事例を通して自らの専門性を高めることが求められる。
- ・ 同時に、社会福祉士一人ひとりが専門性の向上に取り組みやすくするため、社会福祉士が勤務する組織には、専門職が専門性を向上させやすいような環境整備（例えばスーパーバイザーを確実に配置する、外部研修に参加しやすくする、日常的に接点を持ちにくい多職種と接する機会を作る等）に取り組むことも必要である。

(2) 多様な社会資源のコーディネート

(多職種連携のコーディネート)

- ・ 社会福祉士は、倫理綱領において、他の専門職との連携・協働を積極的に行うことが示されており、多職種連携を当然のこととして実践する特性を持っている。実際、生活困窮者の自立支援は、社会福祉士が単独で実施できるものではなく、多職種連携を通じて、各専門領域の知識・技術を活用し、チームケアによって少しずつ進めていくものである。ただし、自立支援の段階に応じて、社会福祉士が関与する程度は変化するのが実際である。
- ・ 前述のように、支援の初期段階では、緊急的な課題を解決しつつ信頼関係を構築するために、ネットワークと相談援助技術に長けた社会福祉士の大きな関与が求められる。しかし、次図表に示すように、支援計画に対するクライアントの同意が得られれば、支援の中期から後期では、個別の支援が提供されクライアント自身のエンパワメントが少しずつ進むことに伴って、社会福祉士の関与は小さくなっていく。

図表 4 支援の各段階における専門職の関わりの変化(模式図)



(資料) ㈱日本総合研究所「社会的困窮者の効果的な自立支援のあり方と専門職の役割に関する調査研究事業 報告書」(2012年3月)

- ・ このように、支援者の関与の程度を変化させつつ、効果的に生活困窮者の自立支援を進めるためには、多職種連携をコーディネートする役割が必要であり、アセスメントやプランニングを担う社会福祉士にはその役割が期待されている。
- ・ なお、現場実践においては、スペシャリストである専門職が多職種連携を呼びかけると、場合によっては、職種や勤務先事業所の兼ね合いで他の専門職との間で軋轢やためらいが生まれることも稀にある。これは、他の専門職の多くが、既存の制度において明確にその役割を位置づけられているゆえに、規定されている役割を超える、あるいは他の職種の役割に踏み込むような実践がトラブルの元になりやすいためである。
- ・ ところが社会福祉士は、既存の制度においてその配置と役割が明示されている例が少ないため、他の職種との間で役割の重複に関するトラブルを招きにくい。つまり、社会福祉士は多職種連携を呼びかけ、コーディネートする役割として最も適任な職種の1つなのである。

(社会資源のカスタマイズ・開発)

- ・ 既存の福祉制度から漏れがちであった生活困窮者の課題解決に取り組む際、その解決に必要な、適切な社会資源が不足している場合がある。こうした場合には社会資源を作り出していくことも必要となる。
- ・ 社会福祉士は、社会福祉士の倫理綱領および行動規範において、社会に働きかけ、他の専門職と連携し、サービス提供の変更や開発について提案することとされていることを踏まえ、生活困窮者の自立支援においても社会資源を作り出すことを促す役割が期待されている。
- ・ ただし、ここで言う社会資源を作り出すこととは、必ずしも新しい事業や組織を立ち上げるといった大規模な活動である必要はない。むしろ現場実践では、既存のサービスについて、その対象の条件、費用等の運用ルール、サービス提供方法などを工夫するだけでも十分であることが多い。こうした工夫を実践しやすくするためには、「そのクライアントの当面解決すべき課題は何か」、「その課題が解決されるためには最低限どのようなサービスが提供されれば良いか」、「そうした最低限必要なサービスは(既存の福祉制度に限らず)地域の中のどこにあるか」を具体

的に考えることが重要であり、その前提としてアセスメントを具体的かつ丁寧に行うことが必要となる。

- ・ 以上のように、社会福祉士には、そのジェネリックなアプローチという特性および地域や社会に働きかける姿勢とそのための知識・技術を活かし、多職種連携や社会資源のカスタマイズ・開発に取り組むことが求められている。
- ・ こうした期待に応えるためには、まずは様々な多職種と実際に連携する機会を持つことが有効である。つまり、自身が担当している生活困窮者の支援事例において、多職種と連携する必要性が無いかを再点検し、必要に応じて多職種に相談を持ちかけることが必要である。
- ・ また、社会福祉士一人ひとりが多職種連携に取り組みやすくなるよう、組織においても、多職種連携に抵抗感のある社会福祉士がいる場合にスーパーバイザーや先輩・同僚等が自身のネットワークを紹介し、多職種との相談の機会を設けることも有効である。さらに、事業所の研修等の機会に普段接することが少ない多職種を招いてその職種のことを知る機会を作ったり、外部にある他の職種のネットワークに参加することを奨励したりといった取り組みも求められる。

(3) 自らスキルアップできる方法の習得

- ・ 前述のような支援を展開するには、ソーシャルワークに関する知識・技術はもとよりネットワーク等の向上が不可欠である。そしてそれは実践を通じて身に付けていくほかはない。当然のことながら社会福祉士の資格を取得したからといって、即座にジェネラル・ソーシャルワークの視点や技術、ネットワークを身に着けられるわけではない。これらは多くの相談に対応し、一つ一つの課題解決に全力で向き合う実務経験を積み重ねながら蓄積し、熟成していくものである。
- ・ したがって、ジェネラル・ソーシャルワーカーには、絶えず自らのスキルを高めることが求められ、それを実践し続けるためには実践を通じて自らスキルアップできる力(実践から学ぶ力、学習する力)が必要となる。
- ・ さらに言えば、社会経済環境の変化のスピードが速くなっていることを踏まえると、新しい社会課題・地域課題が次々に表れてくることも想定される(例えば、ネット販売による高齢者の消費生活トラブル、世界的な経済の退潮に伴う若年者の失業の急増等)。つまり、社会経済環境の変化がゆっくりであった時の学習方法では間に合わないことが考えられ、実践を通じた学習のスピードを速めていくことが求められている。
- ・ 日々の実践を振り返り、改めて自らが目指す目的や仕事の仕方を考え直すことを「振り返り」「批判的学習」などという。他にも様々な考え方が提唱されているが、いずれにしても目の前の事例から一旦離れて、「そもそも何のために」「そもそも何を価値として」「そもそもこのようなやり方で良いのか」「視野が狭まっていないか」「思い込みに陥っていないか」といった観点で振り返ることが重要である。
- ・ なお、こういった振り返りは一人で行うよりも、スーパーバイザーが居た方が行いやすい。したがって、個々の事例に対する捉え方や支援内容についてスーパービジョンを受けるだけでなく、社会福祉士としてクライアントと向き合う姿勢や日々の業務の仕方といった全般的な事柄についてもスーパービジョンを受けられるような環境を構築することが求められている。具体的には、組織内外を問わず、個々の事例についても、また日々の業務全般についても対応してもらえるスーパーバイザーを見つけておくことが必要である。

3. 多職種連携を深めていく上での基本認識

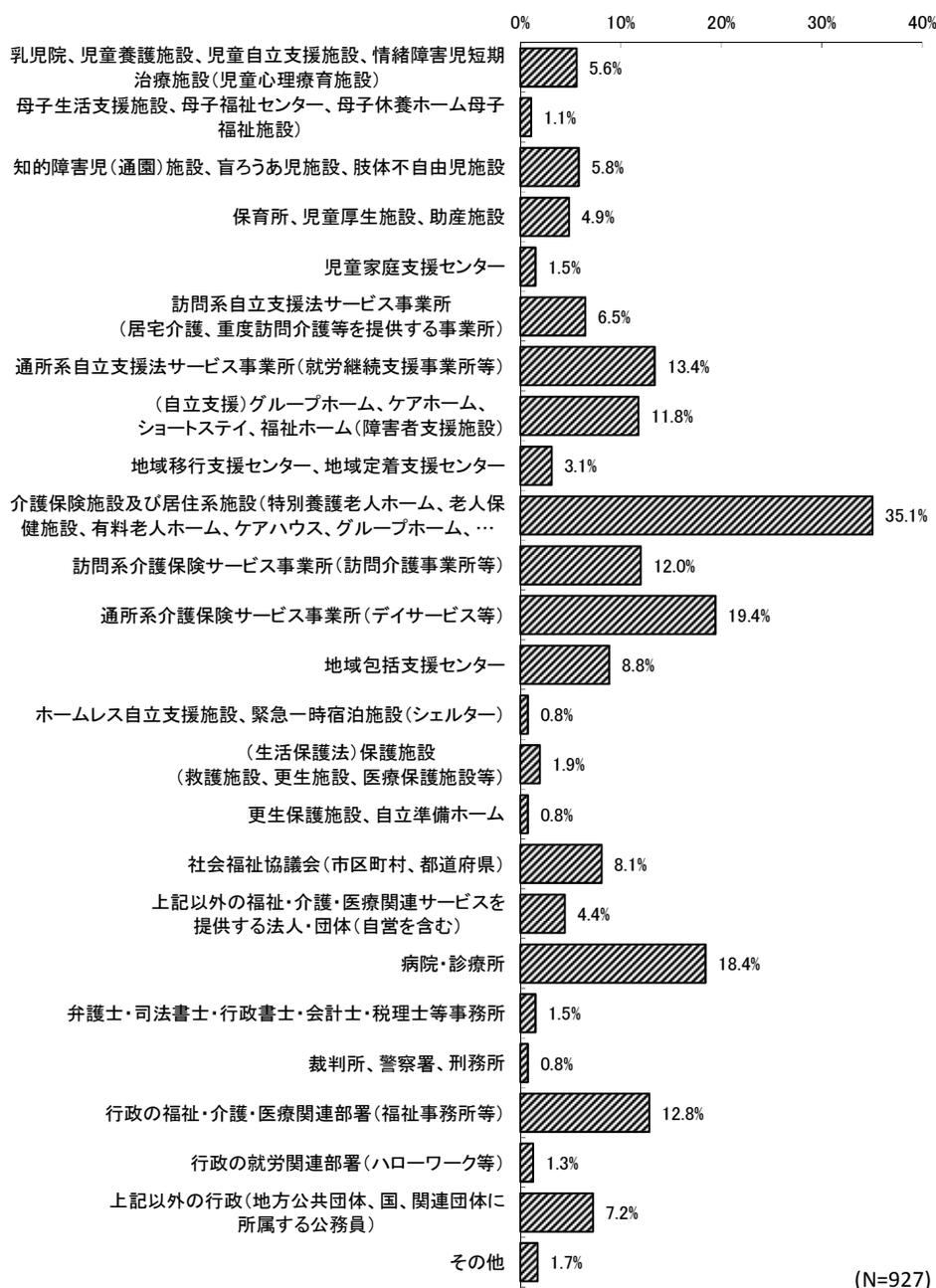
(1) 多職種連携における心構え

- ・ 生活困窮者が直面している課題は様々であることが多いため、アセスメントの段階では、クライアントとの信頼関係を構築しつつ、クライアントの話聞き、具体的にどのような課題の解決が必要かを丁寧に分析することが必要となる。
- ・ 多職種(特に専門職)は、それぞれにスペシャリストとしての教育を受けている。それゆえ各職種の専門性に基づく知識・技術は活用すべき点が多い。一方で、課題の捉え方、アセスメントの捉え方、支援プランへのアプローチ、具体的に実施できること(業務)には違いがある。
- ・ つまり、当然のことながら、基本的に多職種は「言葉が合わない」ことを前提とする必要がある。日常的な会話では意識することが少ないが、コンテキストが違うということを多職種連携では常に意識することが重要である。
- ・ また、「意識が合わない」「考え方が合わない」という困難も多く耳にするが、これもコンテキストの違いに起因するものであると考えられる。つまり、多職種には(あるいは各組織には)それぞれの立場に応じた(明文化された、あるいは明文化されていない)制約条件が存在する。多くの場合、日常的なコミュニケーションではこうした制約条件を暗黙の前提としてしまうため、制約条件が異なっている職種間では誤解が起きやすい。
- ・ 実際、社会福祉士の多くが、他の職種との連携にためらいや「よく分からない」といった認識を持っている。また、実際に連携しても「誤解がある」「支援の途中で行き違いが生じた」といった経験をした人が多い。
- ・ こうした困難があったとしても、他の職種の強みを捉えながら、相談者の課題解決のために必要なチームを構成していくこと、支援プランを作り上げていくことが重要である。そのためにはコンテキストを共有するか、あるいはローコンテキストでもお互いに誤解が生まれぬような共通言語を整備する必要がある。

(2) 生活困窮者の支援に関わる職種・機関

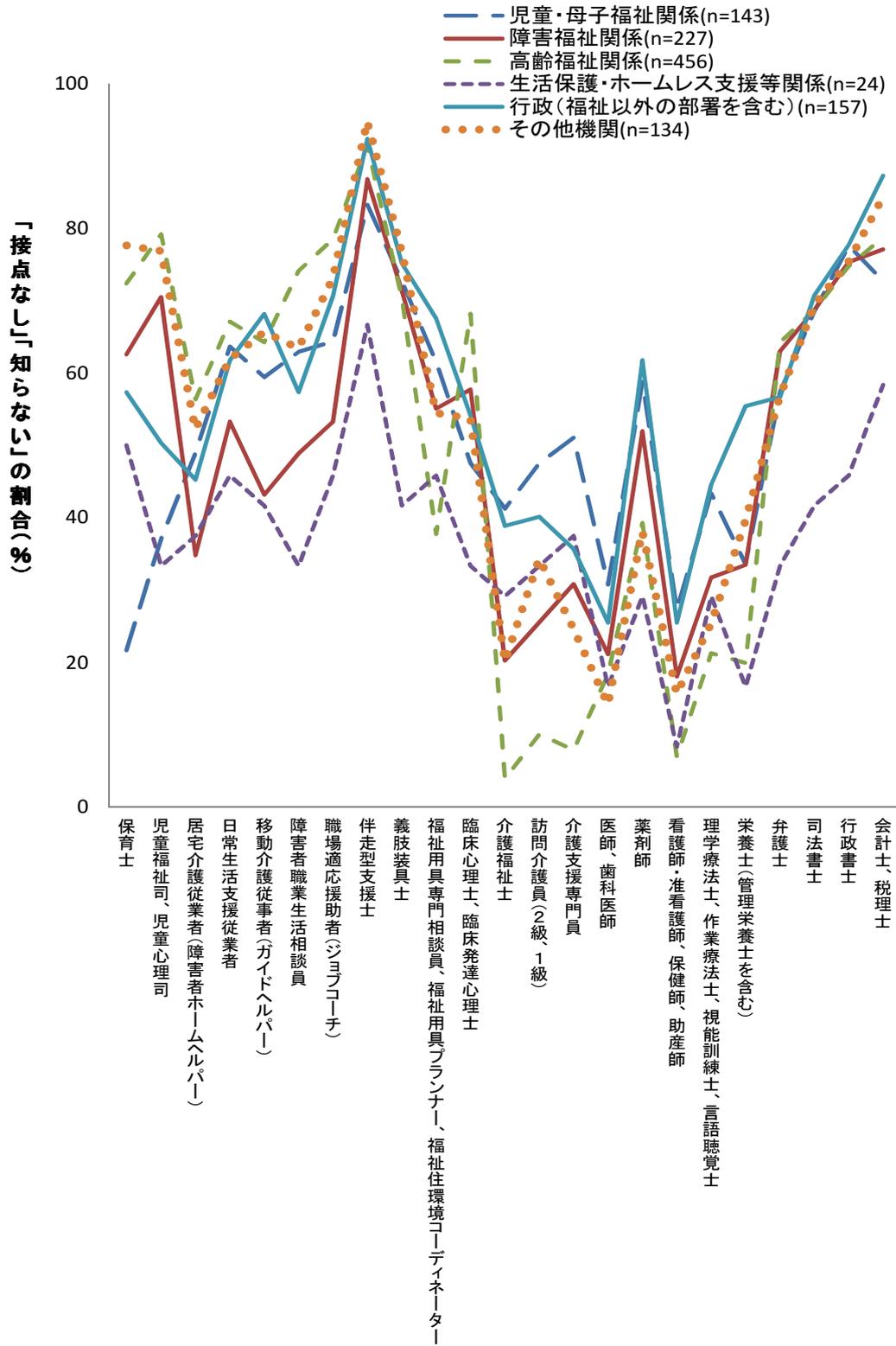
- 現在、既存の福祉制度等に基づいて設置されている、相談支援及びサービス提供を実施する機関は非常に多様である。社会福祉士の勤務先は、これら多様な機関のそれぞれに広がっているが、勤務先の現状を見ると、機関の数の多さもあり、高齢者福祉(介護保険)関係の機関に勤める人が多くなっている。

図表 5 社会福祉士が勤務している職場(複数回答)



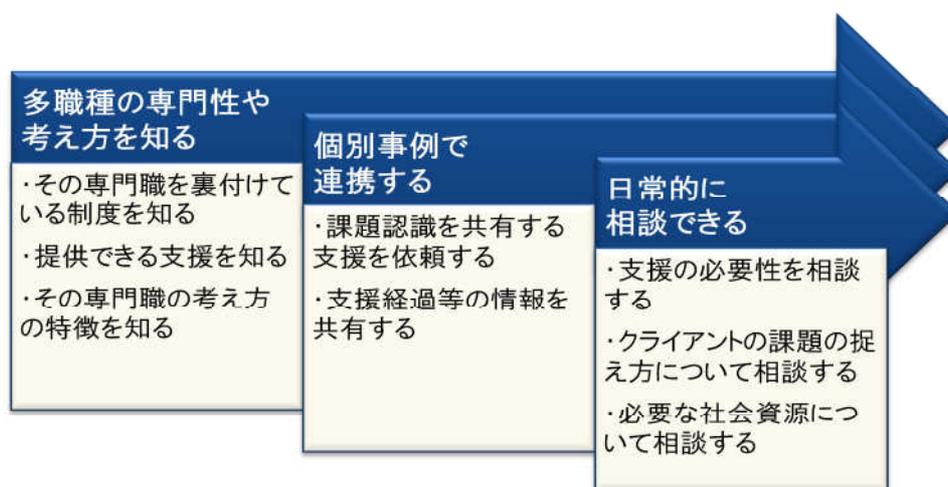
- ・ 前述の調査結果で挙げた各機関には、それぞれ多様な専門職が勤務しており、それぞれの専門性を活かした支援を行っている。したがって、これら各機関に勤める社会福祉士は、必然的に、同じ機関あるいは同分野の他の機関に勤める専門職とは接点が多くなっている。
- ・ 一方、当然ながら、勤務している機関の分野の特性上、普段接することが少ない専門職とは、相談できる関係を築きにくかったり、「存在も知らない」という状況にあったりする。
- ・ 生活困窮者の支援では、生活の様々な側面で現れる複合的・重層的な課題を多職種との連携を通じて解決していく必要がある。しかし、現時点での多職種との連携関係は上記のように、社会福祉士が現在勤務している分野によってその範囲が限定される傾向がある。
- ・ したがって、生活困窮者支援に取り組む上で多職種連携を深めていくためには、まず初めに、自分が勤務している分野に応じて、「どのような専門職あるいは関係機関との連携関係が構築できているか」、「生活困窮者支援に取り組む上で、今後どのような専門職あるいは関係機関との連携関係を新たに広げる必要があるか」を振り返ることが重要である。

図表 6 勤務先の種類別「接点がない」「初めて聞く」職種の割合



- ・ なお、第 1 章で触れたように、社会福祉士が生活困窮者の支援に携わる上で、専門職としての専門性が特に期待されるのは、支援の初期段階における相談援助技術を活用したクライアントとの信頼関係の構築に基づく、「アセスメントとプランニング」およびその支援計画を実行に移す上で必要となる「個別の支援を提供する機関・専門職のコーディネート」である。
- ・ したがって、生活困窮者の支援に携わる社会福祉士が目指すべき多職種との連携関係の程度としては、その目安として「クライアントが直面している課題の捉え方やその解決のための具体的なサービスについて日常的に相談できる」関係を目指すことが期待される。そのためには、下図表に示すように、段階を踏んで連携関係を深めていくことが必要である。

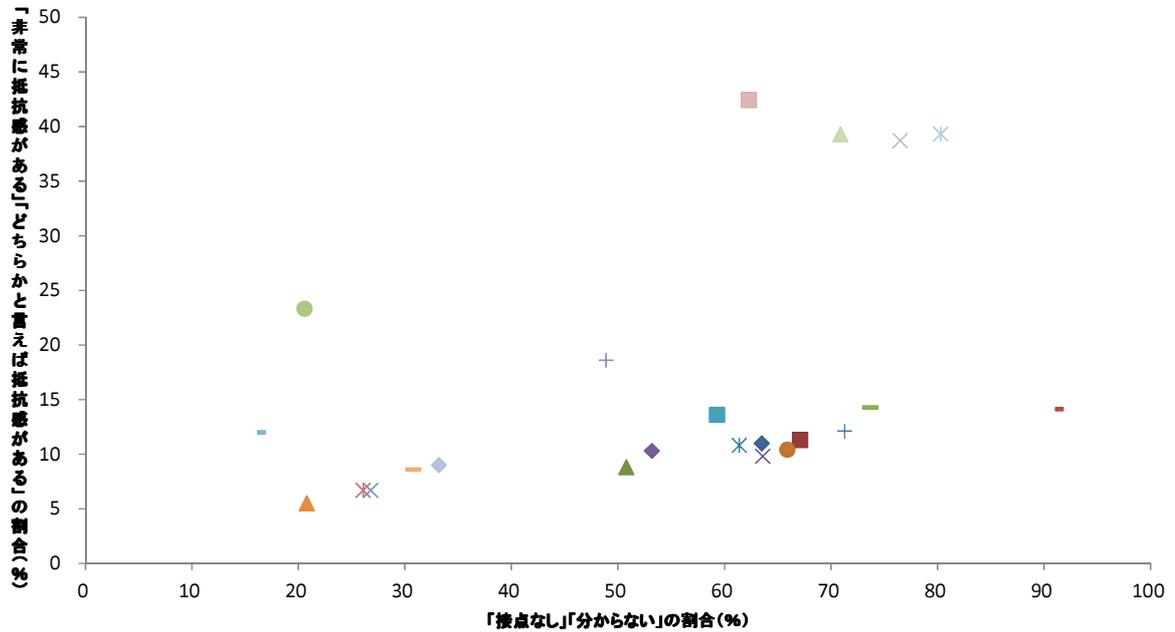
図表 7 連携関係が深まっていく段階(イメージ)



- (注 1) 上図表の段階は生活困窮者の支援の実践者からのインタビューに基づいて一般化したイメージであるため、個々の連携においては、必ずしも上図表の矢印に示す順に深化していくとは限らない。
- (注 2) 個別事例での連携や日常的な相談においては、クライアントの尊厳を守り、事前に多職種に相談することを合意するか、あるいは守秘に反しない範囲で一般化した上で多職種に相談することが必要である。

- ・ 多職種連携の機会が少なかったり、連携したことがある職種の範囲が限られたりすると、必然的に多職種と連携することに対する抵抗感が大きくなりやすい。したがってまずは他の職種のことを知り、具体的に一度で良いので接点を持つことが有効である。

図表 8 多職種との連携関係と抵抗感



- ◆ 保育士
- ▲ 居宅介護従業者(障害者ホームヘルパー)
- × 移動介護従事者(ガイドヘルパー)
- + 職場適応援助者(ジョブコーチ)
- 義肢装具士
- 臨床心理士、臨床発達心理士
- × 訪問介護員(2級、1級)
- 医師、歯科医師
- 看護師・准看護師、保健師、助産師
- ◆ 栄養士(管理栄養士を含む)
- ▲ 司法書士
- × 会計士、税理士
- 児童福祉司、児童心理司
- × 日常生活支援従業者
- 障害者職業生活相談員
- 伴走型支援士
- ◆ 福祉用具専門相談員、福祉用具プランナー、福祉住環境コーディネーター
- ▲ 介護福祉士
- × 介護支援専門員
- + 薬剤師
- 理学療法士、作業療法士、視能訓練士、言語聴覚士
- 弁護士
- × 行政書士

- ・ なお、言うまでもなく、さまざまな制度はその対象や支援の範囲や内容について、条件が定められており、原則としてその条件から外れると支援の対象外となってしまう。したがって、他の職種のことを知る第一歩として、専門性の理解とともに、「その専門職を裏付けている制度を知る」ことが重要である。つまり、その職種がどのような機関でどのような法・制度に基づいて支援を行っているかを知ること、各制度においてその職種がどのような条件、どのような考え方で支援を提供することを基本としているかを理解するのである。

- ・ もちろん、生活困窮者支援において連携の対象となる多職種には、個々の制度の条件を熟知した上で、生活困窮者の現状を理解し、その課題解決のために必要な支援を提供しようとする意識・意欲が求められることは言うまでもない。
- ・ 生活困窮者支援の実践者のインタビューの中で、「多職種連携を円滑に行う秘訣は、多職種を尊重し、その職種の職域に土足で踏み込まないこと」という指摘があった。生活困窮者の支援に取り組もうという意識・意欲だけで多職種の背景にある法・制度を無視して、個別の支援への協力を依頼しても実現することは困難だということである。
- ・ 長期的な視野に立てば、生活困窮者の支援に意識・意欲がある多職種と連携することは、目の前のクライアントの支援のためだけでなく、必要な社会資源を開拓していく上でも貴重である。したがって、まずは連携しようとする多職種の裏付けとなっている法・制度を理解し、その中で最大限連携できる支援の方法をともに見出そうとする姿勢が重要である。

(3) 生活困窮者が直面している課題

- 生活困窮者が直面している課題の分野は様々であり、その組み合わせも一人ひとり異なる。実際に生活困窮者の支援に取り組む専門職が直面する、生活困窮者が直面している生活の様々な分野について課題の一例を挙げると以下のようなものがある。

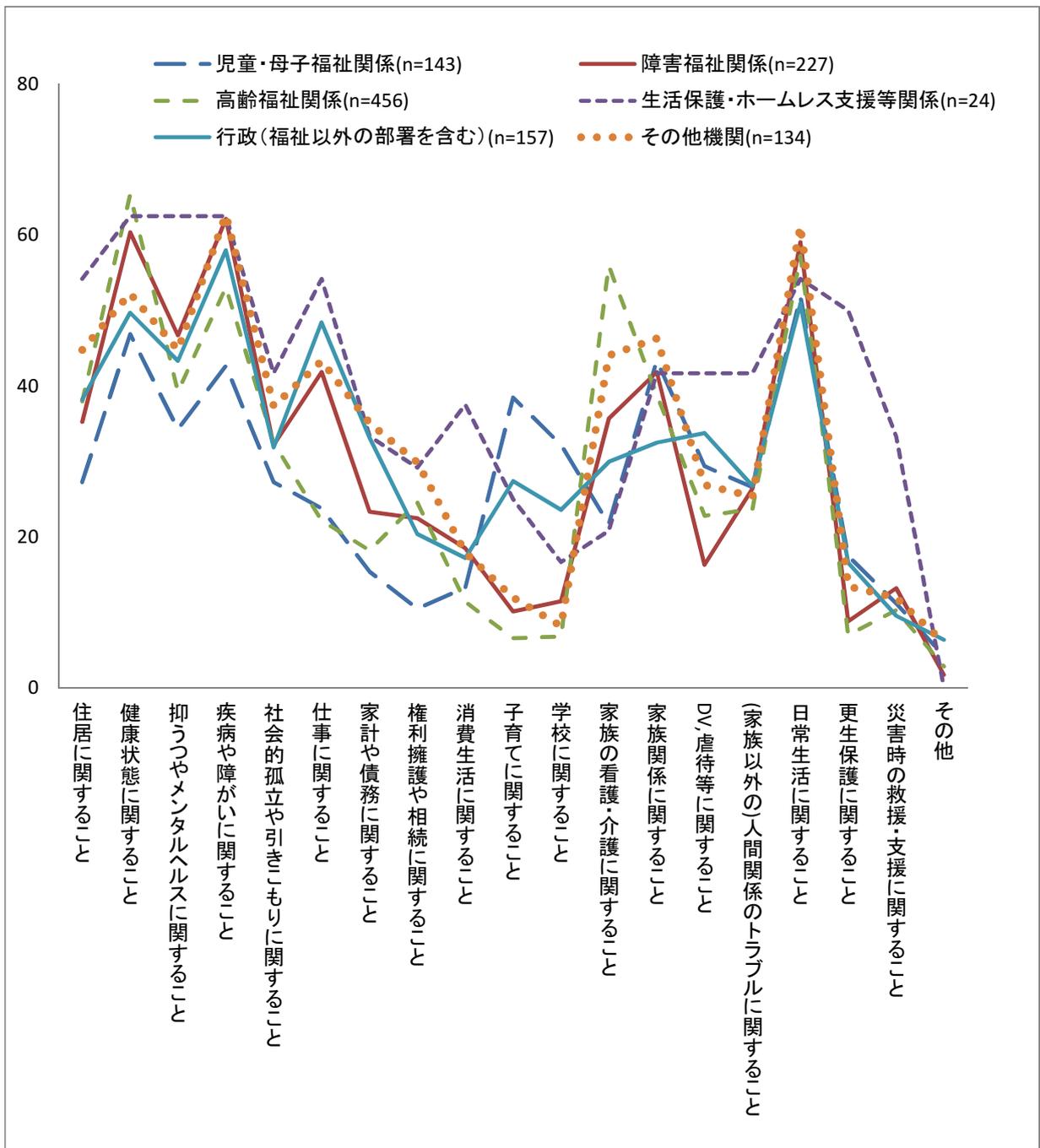
図表 9 様々な分野の課題(一例)

分野	課題(一例)
住まい	住居の確保に関する事
	家賃等の住居に関わる費用に関する事
	ケア付きの住居への入居に関する事
	火の元の管理の不安に関する事
衣食・清潔	緊急的な食糧の確保に関する事
	清潔の保持に関する事
身体の安全健康	虐待、DVIに関する事
	抑うつやメンタルヘルスに関する事
	医療の受診に関する事
	依存症の治療に関する事
	医療費、介護費用に関する事
金銭	(多重・過重)債務に関する事
	生活資金、家計に関する事
	消費生活上のトラブルに関する事
	生活保護等に関する事
就労	求人に関する事
	職業訓練に関する事
	就労環境や雇い主との関係に関する事
コミュニティ	日常生活に関する事
	日常生活上のキーパーソンに関する事
	社会的孤立や引きこもりに関する事
	家族・親戚との関係に関する事
	近所づきあいに関する事
	子育てに関する事
その他	家族の看護・介護に関する事
	国籍に関する事
	刑余者の支援に関する事
	各種行政手続きの支援に関する事

(注) 課題の整理方法は多様なものがあり、上図表における「分野」の整理は先行研究等を考慮して本手引きにおいて作成したものであり、あくまでも一例である。また、当然のことながら、多くの課題はその要因を分解すると、他の分野の課題につながっていることがあり、上図表でも「相談対応する機関・関連職種(一例)」の欄は、各分野の内容が相互に重複しているものもある。

- ・ 当然ながら、実際には上記のような課題が複数関連して立ち現われている事例が多い。また、相談対応の初期であって、社会福祉士とクライアントとの信頼関係の構築の途上では、そもそもどのような生活上の課題があるかがすぐには分からず、支援を提供して信頼関係を構築していく中で、新たに他の課題が把握されるということもしばしば起こりうることである。
- ・ 一方、対象者が明確な既存の福祉制度の下で相談支援に携わる社会福祉士の場合、制度に定められた対象者との接点を中心となることから、必然的に相談支援において解決に携わる課題の種類も限定的となってしまう。
- ・ したがって、これから生活困窮者支援に取り組もうとする社会福祉士は、これまでに自分が経験してきた分野の課題の傾向を認識した上で、生活困窮者の支援において、それらの課題以外にどのような課題がありうるかを確認しておくことが望ましい。
- ・ なお、生活困窮者の支援に携わり始めた当初は、自分自身が経験してきた分野の課題に気付きやすく、反対にあまり接点が無かった分野の課題には気づきにくいものである。
- ・ そのような課題の見落としを防ぎ、課題を把握する上での「視点」「項目」を習得するためには、生活困窮者支援の経験が豊富な社会福祉士の助言を受けながら、アセスメントシートを活用することが有効である。

図表 10 日常的に関わることが多いクライアントの課題



(注) 兼務や一つの職場が複数の分野の相談支援に関わっている場合もあるため、職場は複数回答である。したがって、各分野の回答数の合計は回答者全体の合計(N=927)よりも多くなっている点に留意が必要。

- ・ 特に、初期に受け持ったクライアントへの情報収集（面接・面談だけでなく関係機関への聞き取り等も含む）において、生活困窮者支援の経験が豊富な社会福祉士にも同じアセスメントシートを作成してもらって自分が作成したアセスメントシートと比較することにより、「自分が見落としていたが、把握することが重要な視点・項目」が“見える化”される。
- ・ クライアントとの面談に、スーパーバイザーが同席し、面談後にそこで把握した情報や課題の捉え方、面談技術等について口頭でフィードバックを行うという方法もあるが、これはスーパービジョンを受ける社会福祉士にも一定程度の生活困窮者支援の経験がある場合に効果が大きい。したがって、生活困窮者支援の経験が少ないうちは、前述のように、まずは情報の収集・分析の過程を“見える化”し、視点や項目の不足を認識できるようなアプローチが有効であると考えられる。

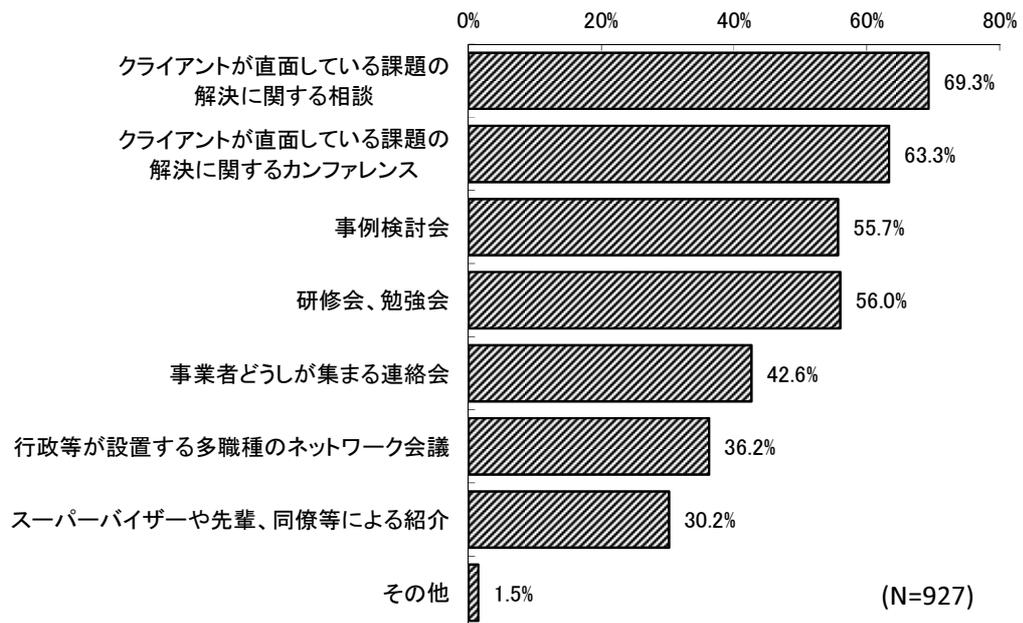
（４）多職種連携をはじめのきっかけ

- ・ これまでにも触れたとおり、生活困窮者の支援を展開していくためには、社会福祉士がその専門性を活かしてアセスメントやプランニングに関与しつつ、様々な支援をコーディネートしていく多職種連携が重要である。しかし一方で、現に社会福祉士の多くは、対象者が明確な既存の制度に基づく支援に従事しており、日常的に接点が多くない多職種あるいは他の機関に対しては、連携することに抵抗感があるのが現状である。
- ・ それでは、多職種連携を深めていくために、まずはどのようなことを糸口とすれば良いだろうか。前述の通り、最終的に「クライアントが直面している課題の捉え方やその解決のための具体的なサービスについて日常的に相談できる」関係を目指すためには、第一に多職種のことを理解することから始める必要がある。
- ・ 生活困窮者支援に取り組む実践者からは、多職種連携のきっかけとして以下のような取り組みが指摘された。第一に、多職種と接点を持つ研修会や講演会、あるいは会合などに積極的に足を運ぶことである。こうした研究会や講演会では、どのような機関に属するどのような専門職が、どのような課題認識を持ってどのような支援に取り組んでいるかを具体的に知ることができる。また、地域で継続的に開催される研究会であれば、その時にすぐ会話をしなくても、継続的に足を運ん

でいくうちに関係が構築されていく。

- ・ 第二に、同じ組織あるいは同じ地域で、生活困窮者支援の経験豊富な社会福祉士等から多職種を紹介してもらうことである。このような取り組みを行うためにはまず、自分が住む近隣の地域で、積極的に生活困窮者支援に取り組む社会福祉士を把握することが必要である。
- ・ 第三に、上述のような取り組みを踏まえた上で、クライアントからの相談の解決のためにどのような支援が可能かについて、具体的な相談を行うことである⁵。具体的な事例に基づいて相談することは、多職種が持つ生活困窮者の支援に対する考え方や知識・技術、具体的に提供可能な支援について知ることができるため、連携関係を深める上で非常に有効である。

図表 11 多職種間の連携を深める上で効果的だった取り組み



⁵ もちろん、クライアントの尊厳と利益を守るためには、多職種に相談することについてクライアントに事前に承諾を得る等の対応が必要である。

(5) 多職種連携でよりどころとなる社会福祉士の特徴・強み

- ・ 前述の通り、生活困窮者支援において社会福祉士には、ジェネラリストである専門職として、多職種連携のきっかけとなることが期待されている。
- ・ しかし、このことは社会福祉士が多職種連携のリーダーとなって他の職種に指示を出すといった関係を目指すものでは決してない。むしろ円滑で効果的な多職種連携は、各職種が自分の職域で高い専門性を発揮し、関与する多職種がお互いに敬意を持って協働するといった関係が目指されているものである。
- ・ つまり、多職種連携に参加する専門職には、その専門性に裏付けられた「特徴・強み」が必要である。それでは社会福祉士の専門性に裏付けられた「特徴・強み」とはどのようなものであろうか。
- ・ 先行研究では、社会福祉士のアセスメント特性およびアプローチ特性として次のようなものが指摘されている。

図表 12 社会福祉士のアセスメント特性およびアプローチ特性

<p>1. 社会福祉士のアセスメント特性</p> <ul style="list-style-type: none">(1) クライアントを【主体としての生活者】としてみること(2) 【包括的な見立て】(3) 【支援状況の診断】 <p>2. 社会福祉士のアプローチ特性</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 【状況対応型】のアプローチ(2) 【スクラム型】のアプローチ(3) 【アドボカシー機能の発揮】(4) 【地域資源を使いこなす】(5) 【ジェネリックの視座】(6) 【人との柔軟なつながりの構築】

(注) 上図表中の墨付括弧【】は、出典資料の表現をそのまま引用したものである。

(資料) 社団法人日本社会福祉士会「社会福祉士の事業及び活動モデル等開発に関する調査研究委員会報告書」(2012年3月)をもとに(株)日本総合研究所作成

- ・ また、過年度に実施した生活困窮者の支援事例の研究結果からは、インテークからプランニングの段階にかけて、クライアントとの信頼関係を構築し、包括的なアセスメントに基づいてプランニングを行う点、また個別の支援を実施し、その経過を見守る中で、多様な社会資源とのネットワークを構築し、社会資源のカスタマイズに取り組む姿勢が特徴づけられている。
- ・ このような先行研究結果とともに、本調査研究で実施した実践者へのインタビュー結果を踏まえると、これから多職種連携を深めようとする(したがって多様な社会資源のネットワークは必ずしも有していない)社会福祉士にとって、多職種連携を深めていく上での自分の「特徴・強み」となりうる特性は以下のようなものであると言えよう。

図表 13 これから多職種連携を深めようとする社会福祉士が持ちうる「特徴・強み」

①相談援助の姿勢

(クライアントを一人の生活者としてありのままに受け止めること)

②包括的(ジェネリック)な視点

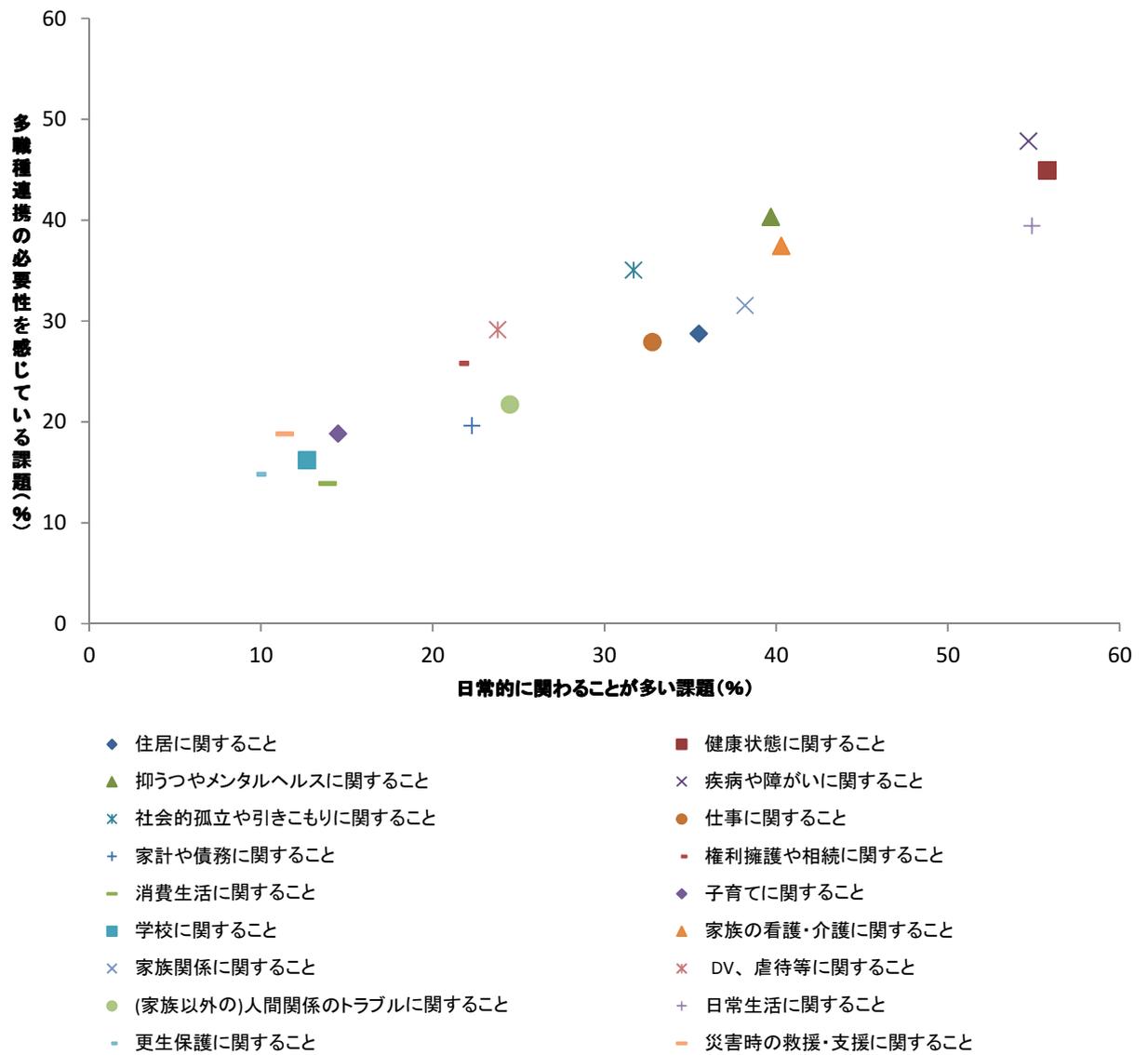
(分野・時系列のそれぞれについて包括的に状況を捉えること)

③連携による支援が基本だという認識

(他の職種を尊重し、各分野のことは素直に聞く柔軟性があること)

- ・ なお、上記の3つの「特徴・強み」は、対象が定まった既存の制度における支援に従事していても実践して蓄積し、磨くことができるものである。実際、実践者へのインタビューにおいても、介護分野に従事しながらも上記のような視点を意識して経験を積んだことが、複合的な課題を持ったクライアントへの支援における多職種連携、延いては高齢者以外の生活困窮者の支援における多職種連携を深めていく上で役に立ったとの指摘も見られた。
- ・ また、上記の3つ目の強みである多職種連携を基本だという認識があることについては、次図表のように、日常的に関わることが多い課題と多職種連携の必要性を感じる課題が比例関係にあることから伺える。

図表 14 日常的に関わることが多い課題と多職種連携が必要な課題



(6) 多職種連携における具体的な取り組みのヒント

- ・ ここまでの中で、多職種連携を深めていく上での基本的な考え方について整理してきたが、ここでは、具体的な個別の連携を実践していく上でのヒントについて、生活困窮者の支援の実践者のインタビュー結果を踏まえて整理して示す。

① アセスメントシートの活用

- ・ 多職種連携を深めていくための具体的な取り組みのヒントとして、第一にアセスメントシートの活用が挙げられる。アセスメントシートは、アセスメントを行う人自身が、情報の収集・分析に漏れが無いかをチェックするために使うものという認識が一般的である。しかし、先に述べたように、多職種はそれぞれに少しずつ異なる考え方、知識・技術、用語の体系を持っているため、暗黙の前提としている条件が異なるとコミュニケーションがうまくいかない場合が多い。こういったコミュニケーションのトラブルは、特に口頭でのコミュニケーションで起きやすい。
- ・ しかし、アセスメントシートのように文書にして、クライアントを取り巻く現状やこれまでの生活歴、クライアント自身が望む生活の目標などを明示することにより、上記のようなコミュニケーションのトラブルを少なくした上で、具体的な情報共有が可能になる。
- ・ なお、生活困窮者の支援において収集すべき情報の範囲やその詳細は、クライアント一人ひとりによって異なるため、社会福祉士が包括的なアセスメントに用いるアセスメントシートは、生活上の課題を大きく網羅的に捉えた上で、クライアント一人ひとりの相談内容に対応できるよう、基本情報以外は自由記述部分を主としたシートの方が使いやすい。

② 支援の見通しを示す

- ・ 社会福祉士に期待される「包括的な視点」に基づくアセスメントには、クライアントの状況を捉え、当面解決すべき課題を特定するだけでなく、クライアントの生活歴等も踏まえつつ、クライアント自身がどのような生活を実現していきたいかを、クライアントとともに具体化していくことも含まれる。
- ・ 個別分野の専門職は、各分野の専門性を活かして、当面の課題解決のための目標設定を得意としているが、クライアントは主体的な生活者であるという認識に立てば、個別分野での課題解決の目標を捉えるだけでなく、生活全体について、具体的な目標を持つことが重要である。
- ・ また、そのように具体的な目標を示した上で、クライアント及び多職種とも相談し、その生活の目標を実現するための段階的な見通しと、支援の方針を共有することが重要である。初めて生活困窮者の支援に参加する社会資源の中でも、特に福祉分野ではない民間団体の場合、生活困窮者の支援に対する意識・意欲が高くても、「長々と支援し続けなければなくなると、自分たちの資源がもたない」という懸念を抱く場合もある。社会資源の開発の観点からも、支援の見通しを示した上で、このような懸念を多少でも軽減することも、多職種連携を円滑に進めていく上で重要である。
- ・ なお、支援の見通しを立てる上で、どのような課題の解決を優先するかは、職種によってその考え方が異なる場合がある。例えば医師が療養や症状の悪化を優先することを主張するのに対し、ヘルパーがクライアントの意欲の維持の観点から現在の暮らしぶりの継続を主張するといった場合である。これは各職種における支援に対する考え方の違いに基づくものであり、多職種連携においてはしばしば起こることの1つである。
- ・ このような場合、社会福祉士には、次項に挙げる「クライアントの視点に立つ」という原点に立ち戻り、それぞれの専門職が示す個別支援の内容や考え方を示した上で、支援方針をどのようなものとしていくかを共に考えていくという姿勢が求められる。

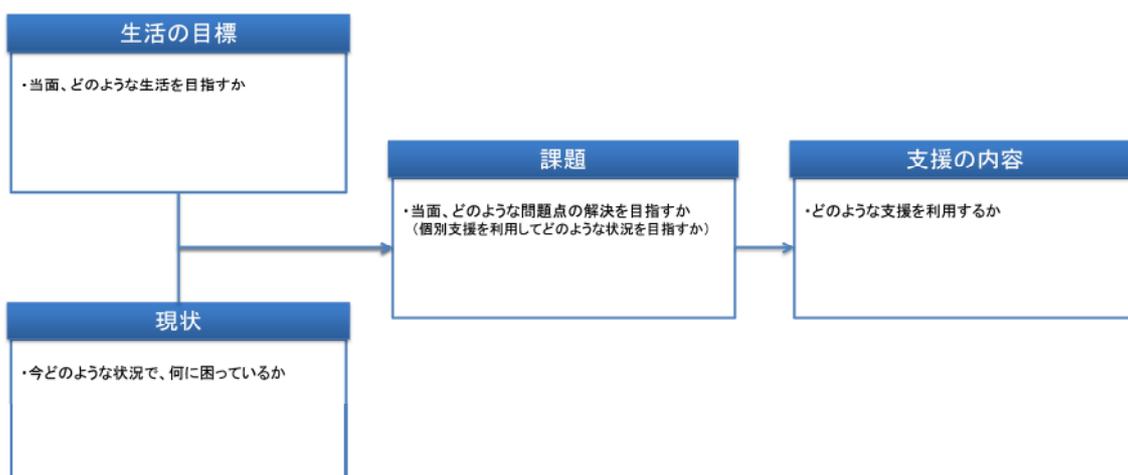
③ クライアントの視点に立つことを忘れない

- ・ 多職種連携が進みだすと、一人のクライアントの支援に多くの専門職、支援者が参加することになる。チームで支援を行うことは重要なことだが、一方で支援する側の人数が多くなるとともに、ともすると意図的でなくとも支援側の声が大きくなってしまうこともある。
- ・ 社会福祉士には、最終的にクライアントの意思を尊重する専門職として、クライアントの視点に立つことを忘れず、あくまでもクライアントの状況と解決すべき課題、生活の目標といった観点に立ち戻り、支援内容を振り返ることが求められる。
- ・ 支援が進むにつれて解決すべき課題や支援の内容が変化していくのは当然だが、支援期間が長くなると、様々に変化してきた結果として、「どのような生活の実現に向けて、何を解決することを目指していたか」が曖昧になってしまうことがある。
- ・ 多職種から見れば、このように支援の方向性に“迷い”が見えたときに、あくまでもクライアントの視点に立って、社会福祉士が支援全体の方向性を調整することが、個別分野の支援の方向性を明確にし、結果的に支援を効果的なものにするために役立つのである。
- ・ なお、個別の支援が開始された後は、クライアントと社会福祉士との関係性は、アセスメントやプランニングをする時期における関係性よりも、直接会う頻度が低いものとなる。しかし、クライアントが「何かあったら相談すれば良い」と感じる事ができるキーパーソンが他に居ない場合は、頻度は低くても定期的に面談する機会を持ち、生活の状況の変化を捉えられるようにしておくことが重要である。

④ 現状と目標の確認

- ・ 多職種連携においてコミュニケーションがうまくいかず、支援の方向性や支援内容が定まらないことはしばしば起こりうることである。こうした場合のよくある原因の1つとして、多職種間で「現状」と「目標」の認識がずれているということが挙げられる。
- ・ アセスメントの段階では、「現状」と「目標」を包括的に把握して課題を整理し、支援計画の立案に移っていくという理解が多職種間で共有しやすい。しかし、個別の支援が始まると、つい「個々の支援をどのように提供するか」「状況の変化に対してどう支援の内容を変えるか」といったように、「支援内容」を意識しがちになる。
- ・ 支援内容の変更の必要が考えられるということは、現状あるいは目標に変化があり、それゆえに課題が変化していることを意味するから、この変化を多職種間で共有することが重要である。例えば以下のような基本的なフレームワークを用いて、多職種間で認識を確認することが有効である。

図表 15 多職種間で認識を確認するためのフレームワーク(例)



⑤ 常に地域に目を向ける

- ・ 当然個人差はあるものの、多職種によっては、既存の福祉制度外の資源（インフォーマルな資源）については情報が不足しがちである場合も多い。したがって、生活困窮者の支援に活用しうる社会資源の中でも、インフォーマルな資源について情報を蓄積して多職種にも提供することは、支援においてネットワークを基本とするという社会福祉士の特徴・強みを理解してもらいやすく、有効である。
- ・ また、インフォーマルな資源とのネットワークを意識的に強化することは、生活困窮者の支援に必要な社会資源の開発の段階においても重要である。インタビュー調査結果やこれまでに実施した事例研究からは、「社会資源の開発」と一口に言っても必ずしもそれはゼロから社会資源を作り出すことを意味するのではなく、既にある資源に対して、その支援の内容等を調整してもらう（“カスタマイズ”してもらう）ことで、支援ニーズの多くが対応可能であったと指摘されている。
- ・ なお、生活困窮者の支援ニーズは生活全般にわたることから、当然ながら必要とされる社会資源は、必ずしも福祉分野の民間支援団体等だけでなく、生活に関わるあらゆる団体・機関が含まれる。こうした分野の団体・機関等の支援資源を開発することは、既存の制度に基づいた支援を行う他の専門職にとっては、非常に得難いネットワークとなるため、翻って社会福祉士とそれら専門職との多職種連携も深まっていくのである。

4. 社会福祉士が多職種連携を深めるために必要な体制

(1) 多職種連携を組織の方針として決定すること

- ・ 生活困窮者の支援を進めるうえで社会福祉士が多職種連携を深めていくためには、まずはこれまでに触れたような取り組みを社会福祉士一人ひとりが積極的に進めることが必要である。しかし、社会福祉士個人で独立した事務所を置いている場合を除けば、社会福祉士も何らかの組織に所属していて相談業務等に従事しているため、組織の支援も必要となる。
- ・ 特に、多数の従事者(特に非専門職)が居る職場に社会福祉士が一人だけ配置されている場合、ともすると社会福祉士に社会福祉に関する知識や相談援助の技術を期待する部分が大きくなり、多職種連携を深めていくことに対する期待、つまりネットワークづくりに関する特徴・強みに対する期待が薄れがちになってしまいがちである。あるいは、組織内部の多職種連携を推進する役割を期待することがあっても、外部を含めた地域における多職種連携までは想定していないという事例もある。一職員である社会福祉士が積極的に多職種連携を深めることに取り組みやすくするためには、まずは多職種連携の重要性を管理者が認識した上で、多職種連携を深めていくことを社会福祉士に期待する役割として明確に定めることが必要である。
- ・ さらに、これまでも触れたように、多職種連携の取り組みには、個別の相談事例における相談・支援の調整といった連携と、そういった連携を可能にするために日常的に多職種のネットワークづくりを進める活動の2つがある。前者については個々の相談事例の解決に向けた取り組みとしてその効果が他の職種からも目に見えやすいため、職場でも理解されやすい。しかし、後者についてはともすると目の前の相談事例の解決への寄与が目に見えにくいため、職場で理解されにくい。また、そのような状況だと社会福祉士にとっても取り組みづらくなってしまう。
- ・ したがって、管理者が生活困窮者の支援では地域の幅広い多職種との連携が必要であることを理解するだけでなく、例えば職員研修等を活用しながら、他の職員にもそのことを普及・定着させることが重要である。

(2) 外部の研修や研究会等に参加する機会の確保

- ・ 第2章で触れたように、これから多職種連携を深めていこうとする社会福祉士にとって、多職種との接点を得るきっかけとして、外部の研修や研究会等への参加は効果的である。特に、職場にいない専門職との接点を作っていくためには、まずは研修や研究会等の機会から取り組み始めることが有効である。
- ・ 一方、職場の他の職員から見ると、目の前の個別の相談事例への対応が大変である中で外部の研修や研究会等に参加することに対して違和感を覚えることもある。特に社会福祉士が職場に一人だけである場合、そういった違和感を招きやすいのも事実である。したがって、前述のように、多職種連携を深めることを社会福祉士に対する期待として定着させた上で、外部の研修や研究会等に参加する時間を確保することが求められる。
- ・ もちろん、こうした期待に応えながら職場における多職種連携も実現していくためには、社会福祉士の工夫も必要である。例えば、生活困窮者の支援に取り組む上でその組織が連携を必要としている職種がどの職種かを把握した上で、その職種との連携の接点となりそうな研修や研究会等を選択して参加したり、外部の研修や研究会等に参加したらそのポイントの報告と配布資料を必ず職場内で回覧できるようにしたりといった取り組みが有効である。
- ・ なお、ネットワークづくりの基本でもあるが、接する機会が少ない中で自分にとってだけ都合の良い効果を求めることは不適當である。社会福祉士が多職種連携を深めるために外部の研修や研究会等に参加することの成果は、ある程度時間が経ってみてからでないと評価が難しいことを、組織として理解しておくことも重要である。

(3) 助言・指導の機会の確保

- ・ 生活困窮者の支援に取り組む上で、社会福祉士に期待される専門性としては、アセスメントやプランニングの段階での包括的な視点と相談援助の技術、さらにさまざまな社会資源とのネットワークの活用が挙げられる。このいずれについても、当然ながら社会福祉士の資格を有しているからといって直ちに実践できるわけではなく、生活困窮者支援の実践経験を積みながらその専門性を高めていくものである。そしてそういった経験と振り返りによる学びの効果を高めるためには、社会福祉士が助言・指導を受ける機会を確保することが必要である。
- ・ 組織内に生活困窮者の支援の経験が豊富な社会福祉士が別にいる場合は、組織内で助言・指導の機会を確保することで十分だが、そうでない場合は地域の中で助言・指導を受けられる機会を確保することが重要である。ただし、生活困窮者支援の分野においては、例えば高齢者福祉の分野における地域包括支援センターのように、助言・指導といった相談の機会を提供する機関が明確に存在するわけではない。
- ・ 今後、新たな生活困窮者支援制度において設置される相談支援センターがその機能を担う地域もあるかもしれないが、そうでない場合は、既存の生活困窮者支援に取り組む団体にいる社会福祉士等から助言・指導を受ける形となる。このような場合、例えばそういった経験豊富な実践者自身も組織に属して多くの相談に対応していることから、組織内研修の講師として招く等の機会を一度でよいので作ることが効果的である。こうすることにより、社会福祉士どうしが個人対個人で助言・指導を受けるのではなく、組織として助言・指導をお願いする形となるため、助言・指導する側も動きやすくなる。こうしたちょっとした配慮が、重要である。

5. 今後の課題

- ・ 本報告書では、先行研究のサーベイ、生活困窮者の支援を実践する多職種へのインタビュー調査結果と、そこで明らかになった多職種連携に関する現状を定量的に確認するための定量調査に基づき、社会福祉士が多職種連携を深め、そうした連携による実践を通じて生活困窮者支援の資質を高めていくための具体的な取り組みについて整理した。本報告書で取り上げた具体的な取り組みは、いずれも実践者の経験に裏付けられた多職種連携上の工夫である。
- ・ 今後、新たな生活困窮者支援制度が設立され、全国で生活困窮者支援の実践が広がる中では、これまで以上にさまざまな経験・背景を持った社会福祉士が生活困窮者支援の現場に参加することになる。こうした見通しを踏まえると、今後の課題として以下の3点が指摘できる。

(多職種連携を深めるための取り組み・ツール等の効果検証)

- ・ 本報告書で触れたような、多職種連携を深めるための取り組み・ツール等について、さまざまな経験・背景を持った社会福祉士について、活用する上でどのような効果や課題があるかを検証・評価することが考えられる。
- ・ 特に、実習を修了したばかりの社会福祉士を前提とした場合と、個別分野の支援に従事した経験が長い社会福祉士を前提とした場合では、それぞれの取り組み・ツールの効果が異なると考えられる。
- ・ 実践者が経験を通じて見出した取り組み・ツールを改善し、多職種連携を深めるためのより汎用的な取り組み・ツールを作成できれば、生活困窮者を支援する社会福祉士の資質向上にとっても大きな効果が得られると考えられる。

(地域におけるネットワークづくりを支援する拠点)

- ・ 本文でも触れたように、特に普段接点が少ない多職種とのネットワークを広げることとは、専門性の高い社会福祉士にとっても抵抗感が大きい。また、そもそも知り合

う機会が少ないのが実情である。さらに、「個別事例の解決に向けた相談やカンファレンス」が多職種連携のきっかけとして有効だとしても、生活困窮者の支援に関してはそのような相談の場が少ない。

- ・ したがって、例えば介護保険分野における地域包括支援センターのように、地域の相談支援を実践する専門職一人ひとりからの相談を受けたり、地域全体のネットワークづくりのために研修や研究会等を企画・実施したりする機能が、生活困窮者支援の分野においても望まれる。
- ・ 今後、新たな生活困窮者支援制度において設置される相談支援センターでは、相談支援員の育成や地域の社会資源の開発の検討を担当する職員が配置される予定とされている。したがって、この役割が上記のような機能を発揮することを期待するとともに、生活困窮者支援等の実践を通して豊富な経験とネットワークを有する社会福祉士が、こうした役割を積極的に担うことが期待される。

(多職種連携におけるチームの評価)

- ・ 現在、生活困窮者支援をはじめとして、多職種それぞれの専門職としての資質の向上への期待が高まっており、専門職個人を評価する調査研究が数多く進められている。
- ・ 一方、経験豊富な実践者のインタビュー結果からは、生活困窮者支援では、支援に関わる他の専門職の構成や地域にあるインフォーマルな支援の状況、他の専門職の資質によって、社会福祉士に期待される役割も求められる資質も変化することが明らかである。これは、社会福祉士がクライアントのために必要な支援を包括的に提供しようとする姿勢の表れと言える。
- ・ しかし、このように多職種連携の効果はチーム全体の状況を踏まえなければ適切に評価することが難しいことを踏まえると、今後、生活困窮者支援における多職種連携の効果およびその中の社会福祉士の資質向上の効果の評価するためには、個人ではなくチーム全体を評価する方法の調査研究が必要だと考えられる。

平成24年度社会福祉推進事業
多職種連携による社会福祉士の人材育成の
あり方に関する調査研究
報告書

平成25年3月
株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング

TEL: 03-6833-5204 FAX: 03-6833-9480