

生活保護業務における面接相談

— 目 次 —

◎はじめに

- ・ 研修の目的

◎本編

- ・ 面接相談の目的
- ・ 面接の心構え
- ・ 事例で見る！「主訴」と「ニーズ」
- ・ 面接をよりよいものにするために
- ・ 面接相談のための技術

◎おわりに

- ・ 研修の振り返り
- ・ 出典

研修の目的



本項での 学び

- ▶ 面接相談の目的および意義を理解する
- ▶ 生活保護業務の特性を踏まえた上で面接相談のポイントを理解する
- ▶ 面接相談の技術を習得する

◎ あなた（受講者）自身が考える、この研修の目的を書いてみましょう。

2

TALK ABOUT 「面接相談」

🗨️ 近くの人と、自由に話してみましよう

例：面接相談の時に気を付けていることはどんなこと？



グラウンドルール

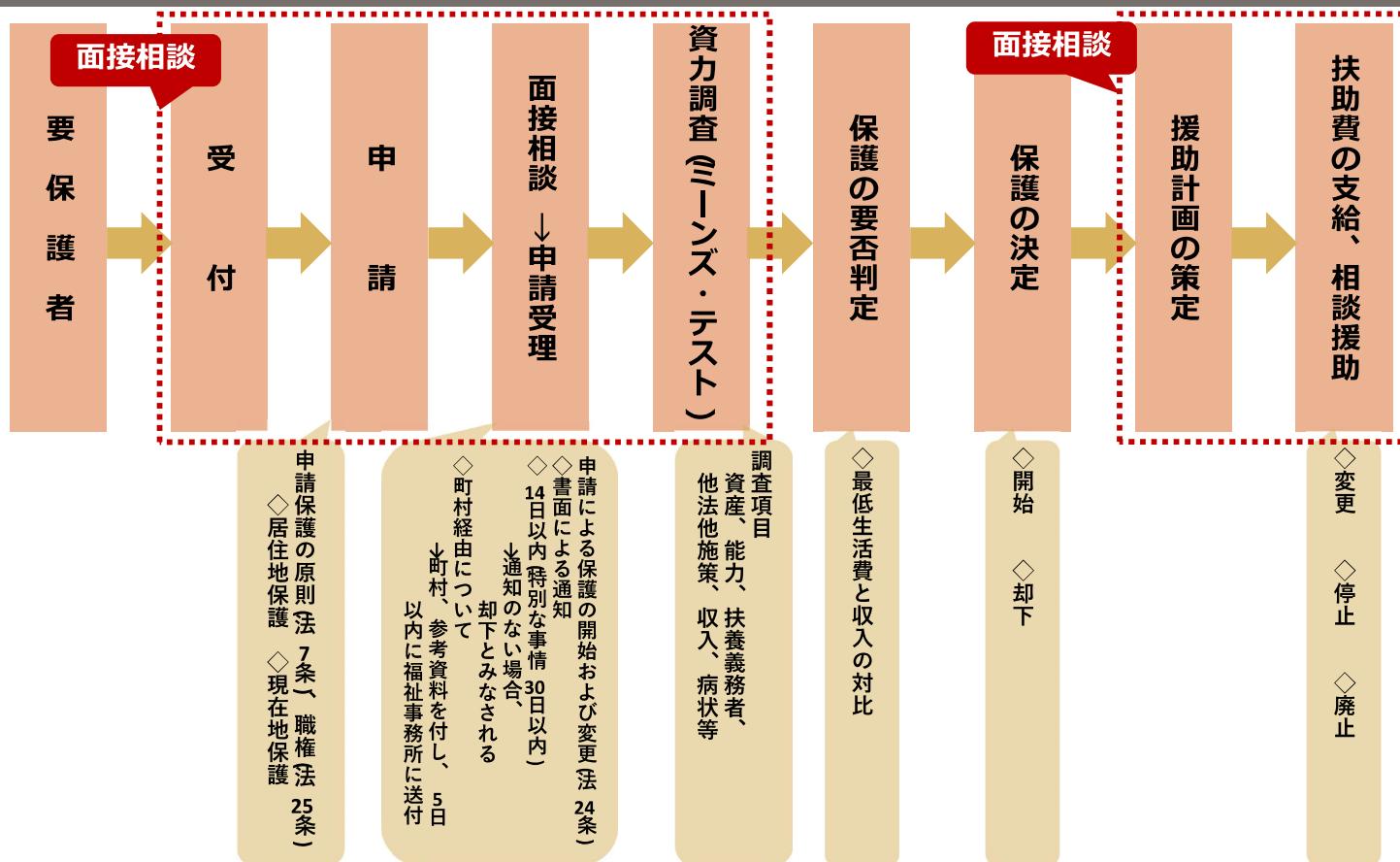
- ・ 批判しない
- ・ みんなの意見を聞く
- ・ 答えを出さない



面接のときはどうしても緊張しますよね…。

3

生活保護業務における面接相談



出典：社会福祉養成講座編集委員会『新・社会福祉士養成講座16 低所得者に対する支援と生活保護制度 第5版』中央法規出版,2019年,p227をもとに作成

面接相談の目的

ケースワーカーは、面接という具体的な手段を活用して自立支援を行います。面接という言葉は「**お互いに平等な立場であいまみえる**」という意味を持っています。

面接の対象である相談者は要保護者であり、被保護者です。面接は、そのような人々との間に、特定の目的をもって行われる対人コミュニケーションであり、課題解決や環境改善のための手段として活用されます。

面接の目的は、大きく次の3点に整理できます。

① 相談者との信頼関係とパートナーシップの構築

信頼関係がないところに支援は存在しません。信頼関係とパートナーシップは、課題解決のための相談者の主体性を引き出すことにつながります。

② 相談者の課題についての主観的・客観的事実の把握

主観的・客観的事実の把握のため、情報収集を行い、相談者の生活を理解し、課題を整理します。また、課題解決に向け、相談者とケースワーカーが情報を共有します。

③ 課題解決

面接を通して必要な情報、知識、手段などを相談者に伝え、支援を行います。

面接の心構え①

ケースワーカーの業務においては「面接に始まり面接に終わる」といっても過言ではないほど、面接は重要です。そこで、ここでは面接における「心構え」について説明します。

▶ 相談者の基本的な人権・人格を尊重します。

相談者は個人として尊重されたい、自分を理解して欲しいと願っています。どのような相談者も、かけがえのない一人の人として迎え、人格や尊厳を尊重することが、相談対応をする上での基本姿勢です。

ケースワーカーが個々に持つ先入観や偏見は、しばしばこのような基本姿勢を崩す要因となります。自分自身の価値観や物事に対する意識を見直しながら、正しい知識を学び、身に付けていくことで、先入観や偏見は取り除かれていきます。

▶ 相談者自身の力を引き出し、活かしていくようにします。

いかなる人にも内的な力を有しているという確信をもつことです。

出典：厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料『自立支援の手引き』,平成20年3月,p10
新保美香『生活保護実践講座－利用者とともに歩む社会福祉実践－』社会福祉法人全国社会福祉協議会,2018年,p10-13

6

面接の心構え②

▶ 相談者をありのままに受け止めます。

ケースワーカーは、自分の考えをうまく表現できない、感情が先行して冷静に話ができないといった状態の相談者と向き合うこととなります。相談者がどういった状況にあっても、まずは、目の前にいる相談者のありのままを、善悪等の価値判断をせずに受け止めることが大事です。相談者は、「自分の気持ちや状況を受け止めてもらえた」と感じたときに、ケースワーカーに安心感を抱くことができます。

また、ありのままを受け止めることにより、ケースワーカー自身も、相談者の言動に感情的に反応したり、感情に巻き込まれたりしてしまうことを避けることができます。

▶ 物事には2つの側面があります。

相談者の問題点やできない側面にのみ着目するのではなく、相談者の持つ強みやよいところを見ていく「ストレングスの視点※」を大切にし、良いところ、プラスの側面にも着目します。

相談者が、面接を通じて自分の長所、強みを発見し、それを活かしたときは大きく課題解決につながります。

出典：厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料『自立支援の手引き』,平成20年3月,p10
新保美香『生活保護実践講座－利用者とともに歩む社会福祉実践－』社会福祉法人全国社会福祉協議会,2018年,p10-13

7

面接の心構え③

※ストレングスの視点

相談者の持つ強みや、よいところ、できていることなど、「相談者の持つ力」に着目していく視点のことを指します。ケースワーカーは、知らず知らずの間に、相談者のできないことや、うまくいかないことに着目し、それをいかに解決するかを考えてしまいがちです。

ストレングスの視点を活かした支援を行う際には、「相談者は、相談者自身のことを一番よく知っている存在である」と考えます。そして、ケースワーカーは、相談者が主体的に自分自身の問題を解決するために、どのような「相談者の持つ力」を活用できるか、相談者とともに考えていくことが求められているのです。

※詳しくは、教材No.4の「アセスメントと援助方針策定」もご参照ください。

ケースワーカーは、「相談者一人ひとりが目標を達成していくためのパートナー」としての役割を担っているのです。



面接の心構え④

▶ 相談者の生活全体を理解するようにします。

相談者の持つ様々な課題の背景に、地域社会や親族等の関係が希薄であったり、生活の意欲の喪失や自己肯定感を持ってない等の状況がないか、相談者の状況や心情の理解に努めます。

また、相談者の主訴にのみ着目するのではなく、相談者の持っている力と相談者を取り巻く環境（地域環境など）との関係を把握します。

▶ 選択と決定の権利は相談者にあります。

「生活指導」の名のもとに、指示的にならないように注意します。

相談者の主体性・自己決定を尊重するように、また、自己決定ができるようにします。

面接の心構え⑤

▶ 説明と同意を十分に行うようにします。

相談対応をよりよく行う上で忘れてはならないのが、相談者との間で丁寧に「説明と同意」を行うことです。生活保護制度をはじめとする諸制度の内容や、調査（質問）している理由、ケースワーカーの役割などを、相談者がわかる言葉で説明し、理解と同意を得ることが求められます。

口頭説明だけでなく、パンフレットやメモなどを活用し、真に相談者が理解できるよう配慮することも必要です。

▶ 誠意をもって相手と接するようにします。

相談者の多くが、生活上の不安とともに、窓口で非難や批判をされずに話を聴いてもらえるか、困りごとが解決できるかという不安を持っています。

ケースワーカーによっては、しばしば相談者と話すことに慣れず、苦痛を感じる場合があると思います。相手との人間関係を構築するためには、時間がかかる場合やとても苦勞することがありますが、決してあせらないことです。

そして、相手に対してできるだけ誠意をもって接することが大切です。

出典：厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料『自立支援の手引き』,平成20年3月,p10
新保美香『生活保護実践講座－利用者とともに歩む社会福祉実践－』社会福祉法人全国社会福祉協議会,2018年,p10-13

10

面接の心構え⑥

▶ 相談者の主訴※からニーズを明確化します。

面接の目的のひとつに、相談者の主訴を聴き取り、ニーズを的確に把握することがあります。しかし、相談者が何に困って、何を解決したいのかを、的確に把握することはなかなか困難な作業です。

生活保護の相談に福祉事務所を訪れる場合、相談者は緊張や不安などを抱えた特別な心理状態となっていることが多く、現在、自分が置かれている状況を整理して話せることは稀と言っていいでしょう。相談者は、自分のこれまでの生活の経緯や現在困っていることなどを自分の感情にまかせて訴えてきます。そのため、相談者の訴えは現状の表層部分についてのみ行われることがあり、客観的なニーズが明らかになるとは限りません。

※主訴

主訴とは、相談者がケースワーカーに伝える、具体的な訴えのことを指します。相談者は、本当に困っていることを、そのままケースワーカーに伝える場合もあれば、本当に困っていることを表現できないこともあり、相談者の訴えと解決すべき課題が、異なっていることも少なくありません。そこで、インテークの場面では、まず、相談者の訴えをありのまま受け止め、そこから解決すべき課題は何かを明らかにしていくことが大切です。

出典：厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料『自立支援の手引き』,平成20年3月,p11-13

11

事例で見る！「主訴」と「ニーズ」①

前述の「面接の心構え」をふまえた上で、事例を通して相談者の「主訴」と「ニーズ」を読み取ってみましょう。



Aさん

【Aさんの状況】

アパートで一人暮らしをしている。高齢で、日常生活に多少不自由があるため、ヘルパーに週1回程度、手伝ってもらいながら在宅で生活している。



Aさん

老人ホームの入居申し込みをしたいと思っているんですが…。

そうなんです。ご自宅での生活に、ご不安がおりますか？



担当CW



Aさん

アパートが老朽化してて、近々立ち退きを求められるんじゃないかって噂が住民の中で広まっているんです。早く老人ホームに申し込んでおかなきゃいけないんじゃないかと思って。

そうだったんですね…。Aさんとしては、本当に老人ホームに入居したいというお気持ちはおありなんですか？



担当CW



Aさん

近所に友人も多いし、できるなら自分の家で生活したいよ。けど、立ち退きがあった時にどうしたらいいかわからない。頼れる家族や親族もないしね。

Aさんの主訴とニーズについて、考えてみましょう！

出典：厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料『自立支援の手引き』,平成20年3月,p11-13

12

事例で見る！「主訴」と「ニーズ」①

Aさんの主訴

老人ホームの入居申し込みをしたい。

Aさんのニーズ

住み慣れた今の地域、自宅での生活を続けたい。



Aさん

その後… (担当CWより)



担当CW

立ち退きの真偽を確認することを本人に助言し、もし本当に立ち退き要請がなされた場合の家主とのやりとりの見通しなどを説明しました。

もし本当に立ち退きが要請された時は、できるだけAさんのご希望に添った生活の場が確保できるよう、相談に乗っていくことを伝えました。Aさんには、「ひとりで悩まなくてもいい」「何かあった時には、ケースワーカーに相談し、考えたい」と思っていただけたようです。

今後、立ち退きの話が具体化した時は、改めてAさんと「支援の計画と方法」を相談していきたいと思えます。

出典：厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料『自立支援の手引き』,平成20年3月,p11-13

13

事例で見る！「主訴」と「ニーズ」②

それでは、Aさんの事例について、もう1つのパターンを見てみましょう。



Aさん

【Aさんの状況】

アパートで一人暮らしをしている。高齢で、日常生活に多少不自由があるため、ヘルパーに週1回程度、手伝ってもらいながら在宅で生活している。



Aさん

老人ホームの入居申し込みをしたいと思っているんですが…。

そうなんです。ご自宅での生活に、ご不安がおりますか？



担当CW



Aさん

以前近所に住んでいた友達と会って、老人ホームに入って安心して暮らしているみたいで。この前、鍋を焦がしちゃったし、階段の昇り降りも辛くなってきた。一人で暮らすのが不安になってきたので、私も友人と同じようなホームに入りたいと思うようになったんです。

**Aさんの主訴とニーズについて、
考えてみましょう！**

事例で見る！「主訴」と「ニーズ」②

Aさんの主訴

老人ホームの入居申し込みをしたい。

Aさんのニーズ

- ①友人と同じようなホームで安心して生活したい。
- ②心身ともに一人暮らしが不安な状況を何とかしたい。



Aさん

その後… (担当CWより)



担当CW

Aさんの「老人ホームの入居申し込みをしたい」という主訴は、「友人と同じようなホームで安心して生活したい」というニーズとほぼ一致していました。しかし、それだけでなく、「今の心身ともに一人暮らしが不安な状況を何とかしたい」ということもAさんのニーズであると感じました。なので、Aさんの「目標」としては、「老人ホームへの入居」と「入居まで安全に在宅生活を継続すること」の2つになります。Aさんと話し合い、①老人ホームへの見学同行と入居手続きを進めていく、②心身の状況をさらに把握し、安心して在宅生活ができるよう対応策を考える、という支援計画と方法を検討していきたいと思います。

面接をよりよいものにするために①

▶相談者の状況をおるがままに受け入れ個別に理解する

経済的困窮に陥った背景や要因は、相談者によって様々です。相談者の受け止め方を含めて、一人ひとりが違うという理解が必要です（個別化）。

相談者の感情（気持ち）、考え、行動等の是非にかかわらず、おるがままの姿を受け止め（受容）、共感的な関わりを行うことが重要です。共感とは、相談者の苦悩、不安、恐れといった感情を相談者と共にすることを言い、自らの体験や価値観の枠の中で相手の思いや考えを推し量ろうとする主観的理解とは区別されるものです。人間は「個人として尊重してほしい」という潜在的欲求をもっています。相談者一人ひとりについて、個別のニーズを持った者として理解し、支援方針や支援内容を検討する必要があります。

面接をよりよいものにするために②

相談者との援助関係を形成するにあたり、**「バイステックの7原則」**が参考になります。

- ①個別化（相談者を個人としてとらえること）
- ②意図的な感情表出（相談者の感情表現を大切にすること）
- ③統制された情緒的関与（援助職者は自分の感情を自覚して吟味すること）
- ④受容（受け止める）
- ⑤非審判的態度（相談者を一方的に非難しない）
- ⑥自己決定の原則（相談者の自己決定を促して尊重すること）
- ⑦秘密保持（秘密を保持して信頼感を醸成すること）

これらを実践するには、まずは**自分自身の価値観や傾向を理解し**、それらが上記の原則の実現にどのような影響を与えるかを考える必要があります。

面接をよりよいものにするために③

▶自分自身の価値観や傾向を知る

ケースワーカーは、自分が感情的になってしまう相談者のタイプや相談内容などについても十分知る必要があります。それは、相談者の話を聴いたり、相談者を観察し、理解しようとする面接が、ケースワーカーの価値観や感情に基づいて行われる場合があるからです。まず、自分自身の性格や行動の傾向を知っておく必要があります。

ケースワーカーが自分なりの価値観、感情を持つことが問題なのではなく、なぜこの相談者に対して安心したり、不安になったり、憤りを感じたりといった感情を抱くのか、そうした自分の傾向を客観的に理解しておく必要があります。ケースワーカーは生まれ育った環境、所属してきた組織、社会経験等を振り返ることにより、自分の価値観や感情によってのみ相手を捉えないよう、意識的に面接を行うことが可能となります。

面接をよりよいものにするために④

▶所内面接や家庭訪問における配慮

面接を行う場面は、福祉事務所内と家庭訪問に大きく分かります。その際配慮すべきことは、相手の立場を考えた言動等をとることです。

福祉事務所で面接を行う際、何人かが順番待ちをしている場合、大きな声で順番の来た人の名前を呼ばないようにし、相談者の話を十分聴くためにも、個室かそれに近い場所で面接を行うなどプライバシーの配慮をします。

家庭訪問の際、玄関先で大きな声で福祉事務所の者であることを告げる、福祉事務所名が記載された自動車や自転車を家の近くに停めるなどについては、配慮が足りない言動であり信頼関係にマイナスになります。また、事前に連絡をして家庭訪問の日時を決めた方が、信頼関係を構築する上では、より良い場合も考えられます。

相談面接のための技術①

相手の主訴を聴き取り、ニーズを的確に把握するために、有効となる具体的面接技法について、いくつか紹介します。なお、これらの技法については、機械的に実践するのではなく、前述の「面接の心構え」を十分に踏まえた上で、柔軟に実践することが重要であると考えられます。

相談面接のための技術 5つのポイント



次頁から、具体的な手法について学んでいきましょう！

相談面接のための技術②

傾聴

相談者の語ることをよく「聴く」ことが面接の基本です。「傾聴」とは、相談者の置かれている状況を単に聞くだけでなく、**相談者の表情、振る舞い、視線、声の大小などにも注意して、相談者が本当に語りたいことを積極的に理解し共感しようとするケースワーカーとしての姿勢や関わり**を指します。こういった姿勢や関わり方が相談者にも伝わり、相談者との信頼関係の形成を促進することとなります。

相談者は「何から言ったらいいのか」、「どう言ったらいいのか」、「自分の気持ちを理解してくれるだろうか」、「何か批判されないだろうか」等の心境にあります。**相談者が自ら話せるようにすることが大切**です。

面接は相互作用です。ケースワーカーは単に相談者の語ることを耳と心を傾けて聴くだけでなく、「聴いている」ということを相談者に伝えることも必要です。

相談面接のための技術③

表情や態度

面接の場面で、**相談者もケースワーカーを観察していることについて意識しなければなりません**。相談者もまた、ケースワーカーの表情、声の大小やトーン、面接時の態度などを観察し、自分の話をよく聴いてくれているか、信頼できる人かなど観察しています。

相談者と話すときは、こんなことに気を付けましょう！

うつむいて話す、ボールペンなどをいじる、足を組む、足を動かす、腕を組む…面接においてマイナスとなり得る自分のくせはありませんか？

日ごろから相談者に受け入れられやすい表情、態度、話し方を心掛けることが重要です。

次頁では、相手に受け入れられやすい表情や姿勢などの一例を学びましょう！

相談面接のための技術④

表情や態度

表情	相手に関心を持ち、話を受け止めていこうとすることが伝わるような表情を心掛けましょう。眉を寄せる、首を少し傾げるという行為は、相談者に否定的なイメージを与えます。
姿勢	状態を少し前に傾けて、相談者の話に興味を持っているという姿勢で話を聴きましょう。また、相談者に横柄な印象や堅い印象を与えるため、足、腕を組んだ姿勢で話を聴かないよう注意しましょう。
目線	相談者の鼻から口にかけて、顔全体を見ることを心掛けましょう。面接の場面では、ケースワーカーと相談者の関係が、話を聴いてあげている者と話を聴いてもらっている者というような上下関係に陥りやすいので、注意しましょう。
声の調子 強弱・速さ等	落ち着いた口調でゆっくり返すようにします。ケースワーカーが声の調子を高くしたり大きくしたりすると、相談者も反応し、より声が大きくなります。また、普段から早口な人は注意して、ゆっくり話すようにしましょう。
座る位置	相談者に対し、真正面に座ってしまうと、相手に圧迫感や、否定的な印象を与えやすいため、相談者の真正面に座らず、若干斜めになるように座ります。
距離	面接において、距離は重要な意味をもちます。通常はテーブルを挟みますが、聴き取りがしづらい高齢者や、「役所は敷居が高い」という意識を持つ人に対しては、側で話を聴くようにします。

相談面接のための技術⑤

反射

ケースワーカーが理解したことを相談者に返すことを反射といますが、反射することによって、相談者が自分を理解できるようになります。

反射には「内容」に関するものと「感情」に関するものがあります。

次頁では、「内容の反射」について学びましょう！

相談面接のための技術⑥

反射

<内容の反射>

繰り返し (リピート)	相談者の言葉をそのまま伝え返します。 [例] 相談者「昨日は病院に行きました」 ケースワーカー「昨日は病院に行かれたのですね」
言い換え	相談者が話したことを別の言葉で言い換えて、話した内容の確認をします。 [例] 相談者「うそをつかれたのです。息子のこと、信頼していたのに…」 ケースワーカー「信頼していた息子さんに、本当のことを言ってもらえなかったのですね」
要約	相談者の話の要点だけを整理して伝える技法です。必要な部分を繰り返し要約し、具体化して返します。相談者が自分の考えをまとめることを助けます。事実関係の整理だけでなく、相談者の感情の動きにも気を配りながら要約することが大切です。 [例] 相談者「夫が病気になり働けなくなって、私も病弱なので仕事ができないんです。年金だけでは医療費が払えなくなりそうで…。貯金も少なくなって。病院の方が、福祉の窓口で相談に行ったら」と言ってくれましたけど、ここに来たって近所には知られたくないんです。いろいろ言われるのは嫌なんです」 ケースワーカー「ご主人が病気で働けず、医療費が払えなくなりそうなことを心配しておられるのですね。そして、ここに相談されていることは近隣の方には知られたくないのですね」
明確化	相談者が話したいと思っていることを相談者に代わって明確な言葉で表現します。 [例] 相談者「ほら、あの、あそこの病院に相談できるところがあるでしょ。親切な職員の人かなんでも話を聞いてくれて、そしたら、ここに来たら病院に払うお金ができるって。うちのお父さんが病気になって。恥ずかしいけど、お金あんまりなくて…」 ケースワーカー「今日は、医療費のお支払いが心配で、生活保護の相談にいらしたのですね」

相談面接のための技術⑦

反射

<感情の反射>

感情の反射	相談者が話した感情に 焦点化 し、伝えます。 [例] 相談者「夫が暴力をふるいます。我慢できないほどつらいです」 ケースワーカー「おつらいですね」
感情の受容*	相談者が話した感情を 受けとめます 。 [例] 相談者「夫が暴力をふるいます。我慢できないほどつらいです」 ケースワーカー「暴力を受けてつらい思いをされているお気持ち、よくわかります」
明確化	相談者が話した感情を 明確に返します 。 [例] 相談者「せっかく紹介してもらった作業所ですが、行っても何をしたいのかわからないんです。この前は、他の利用者に意地悪されて、嫌になりました。母も、私にはこの作業所は合わないんじゃないかと言います。こんな気持ちで通っても、紹介して下さったあなたの顔に泥を塗ることになるかもしれません。それも心苦しくて…」 ケースワーカー「作業所に通うのがつらい気持ちと、紹介してもらったのだから迷惑をかけてしまうのではないかという思いがあるのですね。それで困ってしまっているのですね」

*感情の受容について

感情の受容は、相談者が感情を含めて語ることを促します。また、面接全体の流れの中で、ある出来事や事柄について主観的にどのように受け止めているのか明らかにすることにあります。感情の受容を重視しすぎると、かえって面接の内容が不明確になったり、感情移入してしまうこともあります。感情の受容は面接全体の中で、適宜取り入れるようにします。

相談面接のための技術⑧

話を引き出す

「傾聴」とも重複しますが、**まずは聴き手にまわり、相手に話してもらうように**にしましょう。**相手に話してもらうとは、相談者に自由に話してもらうこと**で、ケースワーカーの意図に沿った質問に対して答えてもらうこととは違います。

面接の場面では、相談者の主訴からニーズを把握しようと、聴く側の立場で「なぜ?」、「どうして?」と尋ねることばかりしてしまいがちですが、多くの場合、相談者はそのような質問を「非難」や「叱責」として受け取ってしまいがちです。

相談者の主訴からニーズを把握するため相手の話を整理する必要がありますが、質問形式の面接だけでは、相手との間に信頼関係は生まれにくいと考えられます。相談者が話しているときに、うなずく、相づちを打つ、相談者のキーワードを繰り返すなどの方法を使い、面接を進めていくことが大切です。

次頁では、話を促すための技術的なことについて学びましょう！

相談面接のための技術⑨

話を引き出す

うなずき 相づちを打つ	面接の場面で、相談者に話してもおうとケースワーカーが寡黙にしているだけでは、なかなか話しづらいものです。しかし、うなずきや相づちを打つことで、話しやすくなる効果があります。「なるほど」「そうですか」等は理解・同意を、「それで」「という」と等は話を促します。
要約・要点化	相談者は必ずしも整理して話せるとは限りません。むしろ感情的に整理されていなかったり、真の問題が何かも不明な場合もあります。話しているうちに混乱してしまい、同じ話を繰り返したりします。このような場合、相談者の話の要点だけを整理して「・・・こんなことがあったのですね。つらかったのですね」といいます。また、相談者の話していることの焦点がずれてきたり、話が違う方向へ逸れそうになった場合は、主題に戻るよう働きかけましょう。
共感的な表現	相談者の話の内容や感情の流れに合わせ、共感的な表情、態度、言葉で受け答えすることは、自分の話を理解してもらえているという安心感を相談者に与えることにつながります。苦労や大変な思いをしたことを伝えたい相談者には「それは大変でしたね」などのねぎらい、自分の言動を認めてもらいたい相談者には「ごもっともだと思います」などの同意の受け答えが考えられます。また、会話のところで相談者の話を繰り返し、言い換えをすることで、相談者に対する共感を印象づけることも効果的です。共感的表現は、相談者の感情を正確に把握し、その感情を理解していることを自然な言葉で相談者に返す（反射）ことにつながります。
質問の工夫	相談者に事情・気持ちを尋ねる場合や、さらに詳しく話を聴きたい場合などは、相談者により多くを語ってもらう場合には、「はい」「いいえ」や一言でしか答えられない質問の仕方（閉ざされた質問）ではなく、「○○○についてどう思いますか?」「○○○について詳しく聴きたいのですが」などと聴いてみることを心掛けましょう（開かれた質問）。相談者が自由に自分の表現で答えることができます。一方で、事実確認を行う場合には、閉ざされた質問が有効なこともあります。開かれた質問を基本にしながらか、状況に応じて閉ざされた質問を交えましょう。

出典：厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料『自立支援の手引き』,平成20年3月,p18-19

28

相談面接のための技術⑩

観察

コミュニケーションの手段には、以下のものがあります。

・言葉を使った言語的コミュニケーション

・言葉を使わない非言語的コミュニケーション

⇒表情、身振り手振り、視線、声の大小、沈黙、トーン、服装、身に付けているもの、体全体の動き、姿勢など。コミュニケーションの85%以上を占める。

非言語的コミュニケーションは、相談者が抱える期待、不安、緊張などの心理状態を表現している一方、ひとつの心理状態を表現している訳ではありません。

「うつむいた姿勢で無言の相談者」

⇒面接に緊張？不安？ケースワーカーに対する不信感？憤り？

言語的コミュニケーションだけでなく、非言語的コミュニケーションもしっかり観察しておきましょう。相談者を多面的に洞察するための情報源として、非言語コミュニケーションを理解しておくことが重要です。

出典：厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料『自立支援の手引き』,平成20年3月,p19

29

研修の振り返り

研修前にあなたが考えた目標に対する達成度をチェックしてみましょう

- ▶ チェックしてみましょう→ 達成！ ・ まあまあ達成！ ・ もう少し！ ・ いまいち！
- ▶ なぜそう思いましたか？理由を書いてみましょう

この研修で学べてよかったと思うことを書いてみましょう

学んだことを支援にどう「活かす」か、考えてみましょう

30

出典

【本研修教材作成に用いた資料】

- 厚生労働省社会・援護局保護課『生活保護における相談対応の手引き』,平成21年3月.
- 厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料『自立支援の手引き』,平成20年3月.
- 新保美香『生活保護実践講座－利用者とともに歩む社会福祉実践－』全国社会福祉協議会,2018年.
- 社会福祉養成講座編集委員会『新・社会福祉士養成講座16 低所得者に対する支援と生活保護制度 第5版』中央法規,2019年.
- 『社会福祉学習双書』編集委員会『社会福祉学習双書2018第9巻社会福祉援助技術論 I 相談援助の基盤と専門職／相談援助の理論と方法』全国社会福祉協議会,2018年.

ぜひ一度、目を通してみてください！



31