

◆相談援助の理論と方法 <21問> 社会福祉士通信学科 荒木 千史

【 科目の特徴:攻略のコツ 】

事例で点数を稼ごう！！通底するルールを押さえておく。

- ◆「問題文」「事例文」の中にヒント、キーワードがある。
「インテークにおける」「終結期における」「適切なもの2つ」
- ◆NGワード:
無責任ワード⇒「大丈夫」「励ます」「一任する」「心配ない」「約束する」は注意！！
指導、指示は×。「要求する」「強制する」「管理する」「話題を変える」
「関わらない」「対応を任せる」は×。
「一緒に」「意向を確認する」「検討する」は○。
- ◆面接技法に注意。バイスティックの7原則にそって考える。
守秘義務。個人情報保護。
- ◆クライアントの自己決定を尊重すること。<ニーズを確認してから！>
ニーズにないオススメはしない。利用者主体。
- ◆事例に出てないことは検討しなくてよい。
- ◆エコシステム、生活モデルの考え方から、システムのアセスメント、家庭内の交互作用などを重視する。
- ◆「多職種連携」なので、ワーカーが一人で決めることはない。⇒役割分担
- ◆支援会議⇒名称に注意。会議の目的は何か？
- ◆援助の流れのどの段階かを見極める。
例)初回面接⇒ラポールと主訴／終結期⇒安心感、再利用可能性、肯定的評価
場面を把握し、次に必要な支援は何かを一緒に考える。
- ◆急ぐときはいつ？ 緊急性・虐待・危機介入などに注意。
虐待はスピードと通告！
- ◆「詳しく聞く」は、場面と内容次第で！
○○について、もう少し詳しく聞かせて⇒○
○○が今ふさわしいか？詳しく聞きすぎないか？
「お子さんのお家での最近の様子をもう少し詳しく」⇒○
「これまでの生活歴」⇒× 最初の情報収集は必要な範囲で

【 頻出項目のチェック☑ 】

- 1) システム理論／ 2) 実践モデルとアプローチから 3 問程度／
- 3) 相談援助の過程 2～3 問（第 28 回は大量に）／
- 4) 相談援助のための面接技術／ 5) グループワーク
- 6) ケースマネジメントとケアマネジメント／ 7) スーパービジョン／
- 8) 記録

★★★ 内容に入りましたよ～ ☆☆☆

1) システム理論

毎年出る～☆

1) 一般システム理論

- 生物学者の（ ベルタランフィ ）によって提唱された。
- システムとは、2つ以上の交互に作用しあう要素の集合のこと。
- 一般システム理論では、その要素間の（ 相互 ）作用の分析を通して現象を分析する。

【個人を環境から切り離すのではなく、個人は環境との間で常に交互作用している。】

【個人、家族、地域などを、ミクロからマクロへと連続するシステムとして理解し、全体に働きかけよう】

【ケースワーク、グループワーク、コミュニティワークの主要 3 方法を統合する視座】

【援助者からみた客観的環境だけでなく、利用者から見た主観的環境も重要】

- ひとつのシステムの中には、複数の（ 低次システム ）（下位システム）があり、互いに作用しながらまとまっている。

- システムの階層性の在り方の中でシステムを「ホロン」という。

■システムを**有機体**と捉え、外部と情報やエネルギーの交換を行っている**開放システム**として捉える。

- システムは閉じた者ではなく開放的である。開放的とは、外部からの影響を受ける（相互作用する）という意味である。➡開放システム

⇒外部とのやり取りがない形で存続しているシステムを**閉鎖システム**という。

□キャノンの**ホメオスタシス（恒常性維持）** **32回！**

➡生物が不安定ながらも何とか**恒常性を保ち**、悪影響の中でも普遍性を維持し安定を保つ方法を習得している。内的環境の恒常性

システムが恒常性を保とうとする働き

□一般システム理論をふまえ、ソーシャルワークの4つの基本システムを提唱したのは（ **ピンカス** ）と（ **ミナハン** ）である。

□4つの基本（下位）システム

①（ **クライアント** ）システム：援助やサービスを利用、必要としている個人、その家族、身近な友人、集団、組織、地域などを指す。

②（ **チェンジ・エージェント** ）システム：援助者と施設、機関、それを構成する職員全体を指す。ワーカー・システムともいう。

③（ **ターゲット** ）システム：問題解決のために必要とされる標的（ターゲット）となる人物、機関などを指す。

④（ **アクション** ）システム：ターゲット・システムに用いられる人々（利用者も含む）や資源全体（資源提供、情報提供、援助活動）を指す。

<第29回 98>

○システム理論に基づくソーシャルワーク実践モデルに関するもの

➡「ケースワーク、グループワーク、コミュニティワークの主要三方法を統合する視座を示した。」

*個人、グループ、地域をシステムとして捉えるという考え方の基盤がシステム理論である。

注！ ×な表現は、「システムの中心は個人」「否定的な感情に注目」「パーソナリティの変容」など。

<第28回 99>

システム理論に基づく相談援助の対象

➡「人と環境との全体的視座から把握される」

注！ ×な表現は、「クライアント・システムの単位は小集団に限られる」「家族への対応は援助の全過程で問題の原因となる構成員に焦点化される」「実践者の志向するケースワークなど特定の方法によって把握される」「相談援助の対象としての個人は、システム概念から除外される」

【Bronfenbrennerの生態学的システム理論】 32回！

システム内やシステム間で互いに影響しあっている4つのシステムに加え、時間的要因であるクロノシステムを提唱した。

- ミクロシステム：家庭、学校、地域、仲間など個人が密接に関わる環境や、そこで直接的に経験する活動、対人関係のこと。
- メゾシステム：環境それぞれ独立したものではなく、家庭と学校との関係、地域と仲間との関係など、2つ以上の環境の中での関連性で捉えること。
- エクソシステム：両親の職場、兄弟の学校など個人が直接的、能動的に参加してはいないが、個人に影響を与えること
- マクロシステム：その国の文化、価値、法律など下位システムを超える全てのシステムを包括する信念体系のこと。
- クロノシステム：進学、就職、災害、歴史的出来事など時間の流れの中で個人の周りで起こる特定の出来事やライフイベントのこと。

2) サイバネティクス

□サイバネティクスとは、応用数学者（ノーバート・ウィナー）が提唱したシステムの制御理論。

□システムには、インプットされたものを取り入れながら安定した状態を保とうとする恒常性）がある。

□情報の通信と制御の観点から、生物、機械、社会に共通するシステムを捉えた考え方

□サイバネティクスは、他からの干渉としての正負のフィードバックを基にシステムを変動させる。➡結果が原因に作用（フィードバック）することによって、自己システムを維持する円環型システムである。

3) 自己組織性（第二世代システム論）

□自己組織性とは、生物が自律的に新しい秩序をつくる性質。化学者プリゴジンは自然界では不安定な状態が発生すると、その「ゆらぎ」を通じて自己組織化が起きることに着目した。ゆらぎとは、既存の枠組みには収まりきれない、あるいは既存の発想では処理しきれない現象のこと。

【ゆらぎながらも非均衡ななかで秩序を保ちながら自己形成していく。】

★人と環境のソーシャルワーク実践

<第31回 98>

ケンプの「人—環境の実践」環境を5種に分類した。

「知覚された環境」「自然的・人工的・物理的環境」「社会的・相互作用的環境」
「制度的・組織的環境」「社会的・政治的・文化的環境」

<第30回 98>

ケンプの「知覚された環境」に該当する選択肢を選ばせる問題。

➡「クライアント自身が捉える環境の意味を把握する」

【環境へのアセスメント】

□ソーシャルネットワークの積極的な活用

□環境へのアセスメントは、①「環境が基礎的な人間のニーズをどの程度満たしているか」②「環境に存在する長所と資源」③「環境の障害物」の3つが必須。

□クライアント自身が援助者ととともに、自らとその環境を客観的に観察できることが大切

98. 一般システム理論 (general system theory) に関する次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 一般システム理論の「一般」とは、ソーシャルワーク理論に一般的に適用されるという意味である。
- 2 利用者に生じている問題の原因を、利用者の生活史に探る考え方を取る。
- 3 システムを構成する諸要素は、ここに独立性を保つものである。
- 4 **ピンカス (Pincus, A.) とミナハン (Minahan, A.) は、社会福祉活動を分野横断的にとらえて、システムモデルを提唱した。**
- 5 ジャーメイン (Germain, C.) とギッターマン (Gitterman, A.) が唱えたエコロジカル・モデルは、利用者の対処能力は、ソーシャルワーカーのレスポンス次第としている。

99. 事例を読んで、H 社会福祉士が、問題を整理するにあたり依拠すべき、システム理論に基づいた視点として、適切なものを2つ選びなさい。

(事例)

Jさん(21歳、女性、発達障害)は、母親(50歳)と3年ぶりに同居を再開した。従来、育てにくさから同居を拒まれ単身生活を送っていたJさんにとっては念願の同居だったが、今までのわだかまりや、母親が仕事疲れからJさんに家事を命令することもあり、けんかが絶えない日々を送っている。発達障害支援センターのH社会福祉士は、母親から相談を受け、問題を整理することとした。

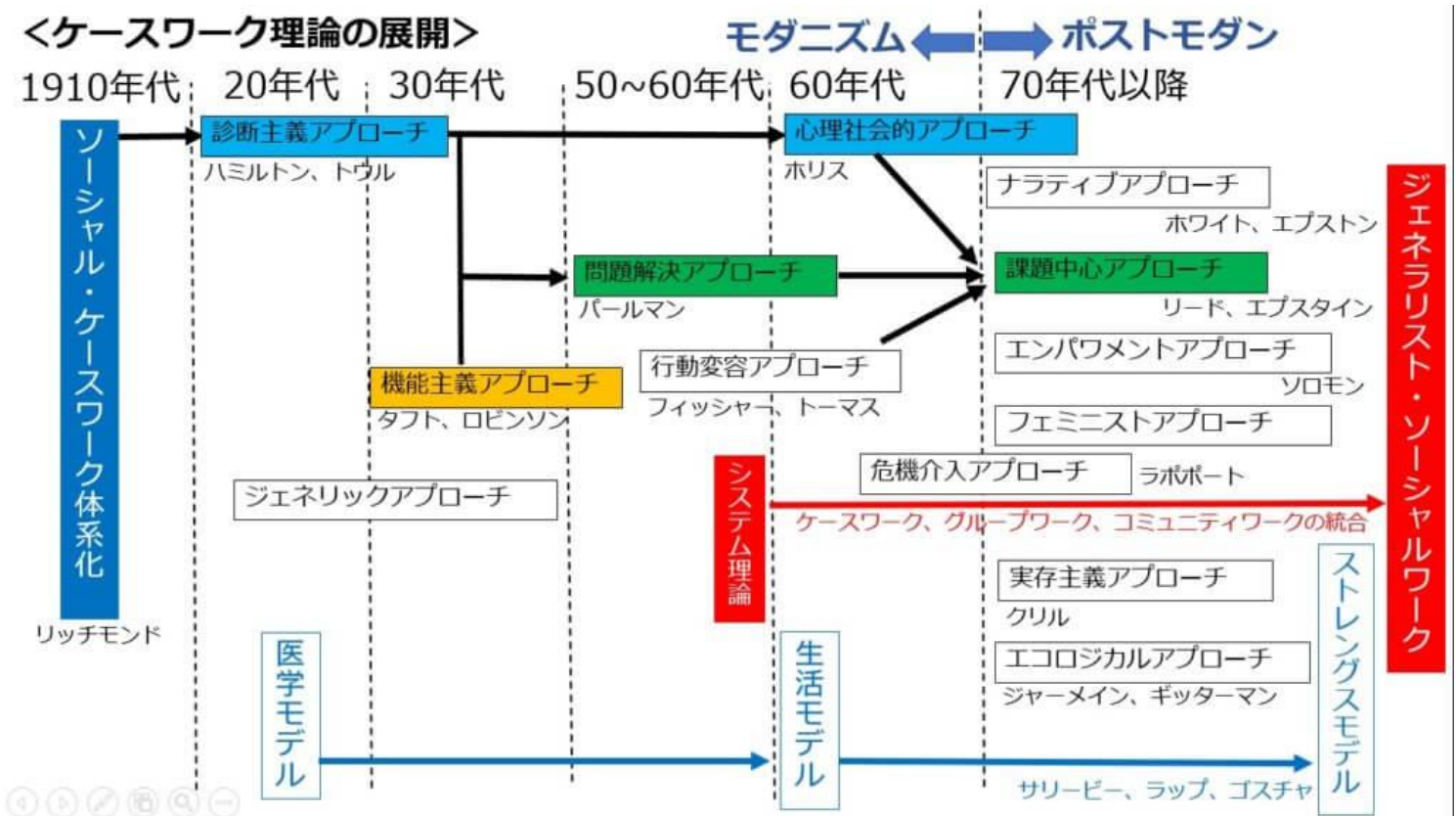
- 1 母と子の双方に責任があると見る。
- 2 **母と子の交互関係のあり方に援助の焦点を置く。**

- 3 Jさんの発達障害に問題があるためその治療に努めるべきと見る。
- 4 Jさんが母の命令に従えばよいことと見る。
- 5 Jさんと母の関係を修復し調和を目指すために、何ができるかを検討する。

2) ソーシャルワーク実践モデル・アプローチの変遷

【総まとめ】ソーシャルワークの全15種アプローチ (self-sufficiency.jp)

<https://sw.self-sufficiency.jp/> より 図をお借りしています。



★ 実践モデル・アプローチの主な提唱者と特徴 (毎年数問出題！)

「問題解決」「課題」という言葉に注意。誰が、どうやって (何を重視して) 問題解決を目指すかを押さえておく。

1) 治療モデル (医学モデル)

30、24

- ・リッチモンド
- ・個人の精神内界に着目する (問題の原因は個人のもつ弱さや病理的側面にある。)

- ・クライアントの状況の診断と処遇（治療）の過程を重視する
- ・利用者のパーソナリティを治療的に改良することを実践の目標
- ・診断主義アプローチや心理社会的アプローチなどの基になっている。

2) 診断主義アプローチ

- ・ハミルトン
- ・トール
- ・リッチモンドの「社会診断」やフロイトの精神分析学の影響
- ・クライアント自身の心理面・精神や人格を重視
- ・援助者主導による「調査⇒診断⇒治療」の過程を重視（面接を重視した長期的援助）
- ・過去の生活史とパーソナリティの発達に焦点化する。

3) 心理社会的アプローチ

- ・ホリス（診断主義アプローチを取り入れて提唱）
- ・「状況の中にある人」をケースワークの中心に・・・クライアントと社会的側面、あるいは個人と社会環境との全体的な関連性を捉える。
- ・人と状況と両者の相互作用 24, 25, 27, 28, 31, 32, 33
- ・内面的な力（回復する力）
- ・面接を通じてパーソナリティの変容と状況の機能を高めることで不適応⇒適応へ
- ・クライアントが**社会関係**の中でニーズを満たせるように援助する
- ➡介入技法として、「持続的支持」「直接的支持」「浄化法」「人と状況の全体的反省」「パターン力動的反省」「発達的な反省」の6つを示した。

4) 機能的アプローチ

26, 27, 30, 32, 33

- ・ランクの自我理論が土台（意志両方、意志心理学など）
- ・診断主義アプローチへの批判として誕生
- ・タフトとロビンソンが提唱
- ・クライアントを中心に据える
- ・クライアントの自由意思、主体的意思（創造的な力をコントロールするもの）

を尊重

- ・初期→中期→終期の時間的展開を重視する
- ・本人、援助者、社会機関という3つの相互関係で援助が展開される方法
- ・機関の機能を具体化、個別化して提供することで意思の力が発揮できるように。
- ・「フォーム」: 支援をする上で目に見える形となっているサービスプログラムの運営方法。
- ・5原則 (1. 効果的な診断の活用 2. 時間の段階の意図的活用 3. 機関の機能と専門職の役割機能の活用 4. 構造の意識的活用 5. 関係を用いることの重要性)

5) 問題解決アプローチ

24, 25, 27, 32,

- ・パールマン
- ・診断主義アプローチと機能主義アプローチの統合を目指して体系化。
- ・**ワーカビリティ (問題解決能力)** を重視 (クライアントが支援を活用する力)
- ・コンピテンス「潜在能力」「社会的自律性」
- ・ケースワークとは、クライアントが援助者との**役割関係**を通じて展開されていく問題解決の過程であると考え。(主体的に問題解決しようとする過程がケースワーク)
- ・**社会的役割**を果たす上で生じる問題や葛藤に対し、クライアント自身が対処できるよう援助する。
- ➡部分化の技法: 原因となっているストレスを細分化して、小分けした課題に成功体験を積み上げ、解決能力の強化を図る。
- ➡人生そのものが問題解決の連続である。長期の視点に基づいた援助者と利用者との関係を軸に考える。
- ケースワークの構成要素 (人: パーソン、問題: プロブレム、場所: プレイス、過程: プロセス) ⇒ **4つのP**
注: 援助者の属する機関のこと
- **6つのP** ⇒ 4つのPに、専門職: プロフェッショナル、制度: プロビジョンズを足して。
- ・MCOモデル: 動機づけ、能力、機会といった役割遂行上の問題解決への重要要素。
- ・①接触段階⇒②契約段階⇒③活動段階

24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 33, 34

6) 課題中心 アプローチ

- ・リードとエスプタイン
- ・援助者はクライアントとともに課題を設定し、**短期** (約6～12週間) の達成に向け、**計画的**なプロセスを明らかにして援助を行う。
- ➡ 処遇目標や面接回数を明確化。
- ・対象となる課題は、クライアントが意識できるもので、解決可能な具体的問題を選ぶ。クライアントが気づいていない問題は対象とされない。
- 【利用者が訴える問題の現在を重視】
- ・伝統的な長期援助への批判から体系化。
- ・「課題」とは、現在起きている問題に対して対応すべき「行動」のことをいう。
- 【抽象的ではなく具体的な課題に焦点をあてる】
- ・アメリカのプラグマティズム「実用主義」の影響 (実用的な考え方)
- ・計画的短期性 ・ here and now

7) 危機介入アプローチ

25, 26, 27, 28, 30,

- ・ラポポートとカプラン (キャプラン)
- ・危機状況に直面したクライアントや家族に、なるべく**短期に早期に積極的に**介入することを重視。クライアントの**社会的機能の回復**をめざす。精神保健分野の「危機理論」やストレスコーピング理論をケースワークに導入している。
- 【危機：発達危機と災害や事故、事件などによる状況的危機がある。】
- ・キューブラー＝ロスの死の受容過程研究、地域予防精神医学が取り入れられた。
- ・初期段階ではアウトリーチが重要

8) 行動変容アプローチ

25, 27, 28, 30, 31, 33

- ・トーマスとバンデューラ
- ・社会的**学習理論** (行動理論) に基づく**行動療法**を背景として理論化 (オペラント条件づけ、スキナー)
- ・**モデリング** (観察、模倣、学習、定着) によって望ましくない行動を望ましい行動へ。
- ・望ましくない行動を減らし、望ましい行動を増やす行動変容を目標とする。

・問題行動の原因や思考の変容を直接的な目的とせず、**問題行動それ自体の減少や修正を目的とする**

・「自己効力感」⇒ある結果を生み出すために必要な行動を、どの程度うまく行うことができるかという個人の確信の程度。

9) エコロジカル (生態学的) アプローチ

24, 25, 26, 28, 31, 32, 33, 34

・ジャーメイン ・ギッターマン

・治療モデルの批判に対し、問題点を克服しようと試みた。

・生活モデルを基とする方法

・クライアントを治療の対象ではなく、**環境との相互作用**を通じて成長する生活主体者と捉える

・人と環境との関わりを含めて、全体的多面的にアセスメントする

⇒生活システムにおける問題の原因について分析し、両者の適合を図る。

・人と環境の調和を目標とし、クライアント自身の対処能力 (コンピテンス) に着目。

10) エンパワメントアプローチ

24, 25, 26, 28, 31, 33

・ソロモンが提唱。

・抑圧されている人が自尊感情を取り戻すことを援助の目的とする。

・クライアントのもつパワーを引き出し活用するアプローチ。

・パワーを引き出すプロセスを**エンパワメント**と称し重視した。

・1950年代アメリカにおける公民権運動が源流 (黒人の立場から社会福祉を研究)

・「人は本来の性質ではなく**差別的・抑圧的な環境 (マクロレベル)** によって無力な状態になる

・クライアントとソーシャルワーカーの**協働**で対等な関係 (パートナーシップ) を重視。【援助者は利用者のパートナー】

・グティエレスは**集団**を通しての体験が重要であると述べた。

・パワーlessness (課題を解決するための諸資源との接触が制限されていたり、その知識や技術が不足している無力な状態)

・ストレングスはエンパワメントの燃料、エネルギー源。

1 1) ストレングスマodel

24, 25, 26, 28, 30

- ・サリービー ・ラップ ・ゴスチャ
- ・クライアントの**強み(ストレングス)**を評価し、クライアントを課題解決の「主体」と捉える。
- ・困難な経験を教訓にし、自ら立ち上がる**回復力**があることを基本として体系化。
- ・**地域**を資源のオアシスとして捉える (ラップとゴスチャ)
- ・社会資源や地域の潜在力も活用する (強みは本人だけでなく家族や地域にも。)
- ・クライアントとソーシャルワーカーの援助関係を重視し、クライアント自身が捉える現実や価値を重視する。
- ・利用者のストレングスの見極めは、利用者と援助者が協働で行う。

1 2) ナラティブアプローチ

26, 28, 29, 30, 31

- ・ホワイトやエブソンらが提唱
 - ・「言語や認知によって現実が作られる」フーコーの**社会構成主義**を背景に。
 - ・伝統的な科学主義、実証主義に対する批判から誕生。
 - ⇒主観性と実存性を重視。
 - ・現実とは人間関係や社会の産物、言語による人との対話で共有されているという**認識論**を基盤とする。
 - ・クライアントの**語り(物語)**を傾聴して問題を外在化
 - ・ソーシャルワーカーは傾聴に徹し、**無知**の姿勢で臨む。
 - ・【書き換え療法】自己否定の物語(ドミナント・ストーリー)を、本人が生きやすいための新たな物語(オルタナティブ・ストーリー)に構成できるように援助することを通して問題解決を図る。
- ⇒人生の再構築

25

1 3) 実存主義アプローチ

- ・クリルが提唱 (キルケゴールやハイデッガーらの実存主義哲学を背景に)
- ・クライアントが自らの存在の意味を把握し、**他者とのつながり**によって自己を安定させることで、「疎外からの解放」を目指す。
- ・疎外⇒自らの存在意味を理解できず不安定な状態。実存的な苦悩を抱えていること。

・「幻滅」：介入概念の1つ。過去の生き方を放棄し、自我に囚われた状態から脱却すること。

・選択の自由、傾注、苦悩における意味、重要な他者

1 4) 解決志向アプローチ (ソリューション・フォーカスト・アプローチ)

・シェザー、バーグ

25、26、27、29、30、31、32、33

・主に心理分野で活用される

・**短期療法** (ブリーフセラピー) ・ ・ 数回の面接で治療する

・原因を追究していく心理療法とは異なり、クライアントがこれからどうなりたいかという目標をイメージして未来の解決像 (解決イメージ) を構築していくことで望ましい変化を短期間に引き出す手法。

・援助者の聴く姿勢、話の内容の傾聴、受容が大切。⇒「無知の姿勢」

・「クライアントから教わる」⇒ワン・ダウン・ポジション

・「ミラクル・クエスチョン」

⇒奇跡が起き問題が解決した場面をイメージしてもらい質問をし、その実現から問題解決を促す技法。

・「スケーリング・クエスチョン」

⇒クライアントの経験や今後の見通しを質問し、数値に置き換えた評価を促す技法

・「エクセプション・クエスチョン (例外の質問)」

⇒利用者が抱えている問題が起きなかったときの例外的な状況を質問し、その例外に気づくことで解決の可能性を広げていく技法。

・「コーピング・クエスチョン」

⇒問題を抱えながらも切り抜けてきたこれまでの対処法に目を向けることを意図した質問。自身の強みに気が付くように促す質問。

※中でも、特に大変な状況をどうやって切り抜けたかを質問し賞賛することで勇気づける技法を「サバイバル・クエスチョン」という。

・「サポーズ・クエスチョン」⇒仮に解決した状況を尋ね、視野や視点、考えを現在から未来へ移動させることをねらった質問

1 5) フェミニストアプローチ

・ドミネリ、マクリード

・女性にとっての差別や抑圧などの社会的な現実、体験を社会・政治的に位置づけることによって顕在化させ、女性の社会的抑圧からの解放を目指す考え方。社

会変革を意図する。

- ・ジェンダー：社会的・文化的に規定される性別
- ・個人的なことは政治的なこと（個人経験世界を社会的文脈の中に位置づけて捉える）

☆ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ☆ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ☆ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^ ^

100. 実践モデルとアプローチに関する次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 問題解決アプローチによると、援助の過程は相互に関連した6つの要素から成っている。
- 2 心理社会的アプローチは、機関の機能を重視する機能派モデルに属す。
- 3 課題中心アプローチは、利用者が危機から脱する方法を、相談援助職が助言・指導するものである。
- 4 危機介入アプローチは、利用者が危機から脱する方法を、相談援助職が助言・指導するものである。
- 5 行動変容アプローチでは、利用者の問題行動が起こる原因や動機を突き止め、その変容を図ることに努める。

101. 次のうち、治療モデルの特徴として、適切なものを1つ選びなさい。

- 1 人と環境の交互作用
- 2 コンピテンス
- 3 直接的因果関係
- 4 ナラティブ重視
- 5 ポストモダニズム

102. ラップ (Rapp, C.) とゴスチャ (Goscha, R.) が精神障害者の支援に活用した「ストレングスモデルの6原則」の解釈として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 「精神障害者はリカバリーし、彼らの生活を改善し質を高めることができる」という原則から、クライアントの心身の機能回復のため医療ケアに専念した。
- 2 「焦点は欠陥ではなく個人のストレングスである」という原則から、クライアントが抱える不安や課題について支援者が把握する必要はないと考えた。
- 3 「地域は資源のオアシスである」という原則から、クライアントがどこに住んでいても、服薬や職業リハビリテーションなど画一的な精神保健サービスを受けられるよう制度を整えた。
- 4 「関係性が根本であり本質である」という原則から、専門職はクライアントに対して指導的立場に立つことを説いた。

- 5 「我々の仕事の場所は地域である」という原則から、入院治療中心であった支援を地域生活支援に移行していくことを提案した。

設問に出てない残りの1つは、「介入はクライアントの自己決定に基づ

く」クライアントは生活の中で「選ぶ権利」を有する。不足した知識や

経験を補う支援をするのが援助者である。

3) 相談援助の過程

事例はインテークが一番出る！！

① 受理面接(インテーク)

- ・信頼関係(ラポール)の形成を重視する。
- ・ニーズの把握(主訴)→機能の説明→提供の判断→契約の締結

↓

② 事前評価(アセスメント)

- 1 情報の収集 → 2 情報の分析 → 3 総合評価

↓

③ 支援の計画(プランニング)

- ・検討することは、①目標設定、②具体的な支援内容と方法、③期間や態度

利用者と共に。短期目標は具体的に。長期目標は将来的なビジョン。

実現可能な目標。ニーズ優先アプローチ。サービス担当者会議の開催など。

↓

④ 支援の実施(インターベンション)

- ・直接的な介入(本人への働きかけ)と間接的な介入(環境への働きかけ)がある。
- ・情報共有と守秘義務に注意

・面接技法を用いる「直接的な働きかけ」と、環境に働きかける「間接的な働きかけ」

・ネットワーキング

・社会資源の開発

↓

⑤ 経過観察(モニタリング)と評価(エバリュエーション)

- ・モニタリングの確認事項

(支援計画の提供や実施状況、クライアントのニーズに対する充足度や満足度、新たな課題やニーズの発見)

- ・エバリュエーションの確認事項

(支援目標のゴールとその達成度、クライアントやその周辺環境への影響と変化、支援方法の妥当性や適切さ)

- 利用者とともに評価する
- 利用者の努力を肯定的に評価し共有する



⑥支援の終結(ターミネーション)と 評価(効果測定)

・支援の終結条件

- ① クライアント自身の力を活用して問題が解決された
- ② 課題は残るもののクライアント自らが対応できる
- ③ それらの状況をクライアントと援助者が共通認識している
 - 利用者が分離不安を抱かないように面接の間隔を徐々にあけていく
 - 安心感を与える

評価: 【 効果測定の方法 】

- ◆単一事例実験計画法(シングル・システム・デザイン) **32回!**
支援を受ける前(ベースライン期)と支援を受けた後(インターベンション期)の状況を比較することで介入の効果を測る。
- ◆集団比較実験計画法
同じ課題を抱えるクライアントを、支援した群(実験群)と支援しない群(統制群)に分け、両者を比較する。
- ◆事例研究法
特定のケースに関し、数値化が困難なものを質的に分析し、評価する。
- ◆グランプリ調査法
支援方法の違いによって比較し、それぞれの支援による成果や課題を比較・検証する。
- ◆メタ・アナリシス法
既存の調査結果を踏まえ、支援方法の成果を明確化する方法。過去の調査を統合することで、特定の支援方法の効果を一般化する。



⑦アフターケア

→支援終結後の援助

いつでも支援を再開できるように準備しておくこと、フォローアップ体制を整えておくこと。

34回 終結後のフォローアップ

【ソーシャルワーカーの役割】

- ①ブローカー(仲介者)
- ②エデュケーター(教育者)
- ③ネゴシエーター(交渉者)
- ④イネーブラー(力を添える者)
- ⑤メディエーター(媒介者)

31回、34回 会議場面など
言葉そのものは出ていなくても、役
割、留意点として出てくる。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

103. インテークに関する次の記述のうち、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 相談者と相談援助職が、相談援助関係の契約を交わす段階でもある。
- 2 初回の顔合わせのため、主訴は聞き取ろうとしなくてよい。
- 3 事前評価と呼ばれる段階である。
- 4 相談者への心理的配慮として、事務的な受付に徹することが求められる。
- 5 支援の終結までをも見通した情報収集が求められる。

104. アセスメントに関する次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 国で定めた標準様式を使って行う。
- 2 クライアント以外からの情報収集は行わない。
- 3 クライアントの家族関係の情報は収集しない。
- 4 適切な情報を得て組織化することが重要である。
- 5 アセスメントの結果をクライアントに提示しないことが原則である。

105. 事例を読んで、この相談援助の過程に該当する用語として、正しいものを1つ選びなさい。

(事例)

自閉スペクトラム症の診断を受けている K 君 (小学 4 年生) と母親の L さんは、1 か月後にやってくる冬休みの過ごし方について、放課後等デイサービスの児童発達支援管理責任者 (社会福祉士) と面談を行った。児童発達支援管理責任者は事前に 1 日スケジュール案を作成し、用紙にまとめたものを親子に見せながら説明した。すると K 君から「都道府県かるたをしたいです」という要望があったので、「午前中の学習時間のプリントが終わったあとに、職員と一緒にかるたをしようか」と返答し、1 日のスケジュールの中に「都道府県かるたを 1 回する」と書き加えた。それを確認した K 君は、とても嬉しそうだった。

- 1 モニタリング
- 2 アセスメント

- 3 プランニング
- 4 エバリュエーション
- 5 インターベンション

106. 相談援助の過程における経過観察（モニタリング）と評価に関する次の記述のうち、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 モニタリングとは、サービス調整機関が支援の実施機関を監視することである。
- 2 **モニタリングでは、新たなニーズの発生に気づくことも求められる。**
- 3 モニタリングは、守秘義務を順守するため利用者と相談援助職の二者間で行われる。
- 4 評価は、相談援助職の所属長が客観的に行うものである。
- 5 計画通りの進捗状況ではないと確認された場合は、利用者の行動の修正を図ることがモニタリングや評価の機能である。

107. U児童養護施設では、今年の3月に4名の児童が退所した。

次のうち、退所後3か月が経過した段階での児童のアフターケアに関する考えとして、適切なものを2つ選びなさい。

- 1 アフターケアを行うのは、退所児童が20歳に達するまでの期間である。
- 2 中学を卒業後に自立援助ホームに入所したMさん（16歳）に関しては、本人から近況について電話で話を聞くことができているので、自立援助ホームの職員から話を聞く必要はない。
- 3 **8月にU児童養護施設に退所児童が集まる会を企画し、4名それぞれに案内した。**
- 4 **退所児童についても支援記録を残すようにしている。**
- 5 退所後の相談窓口として来所と電話の2種類の方法を伝えてあるので、何も連絡がない児童に関しては順調に生活していると判断する。

4) 相談援助のための面接技術

事例問題の拠り所としても。

★バイスティックの7原則（新訳）をベースに！！

①クライアントを個人として捉える ②クライアントの感情表現を大切にする

③援助者は自分の感情を自覚して吟味する ④受けとめる

- ⑤クライアントを一方向的に非難しない
- ⑥クライアントの自己決定を促して尊重する
- ⑦秘密を保持して信頼感を醸成する

★アイビイのマイクロ技法を確認しておく

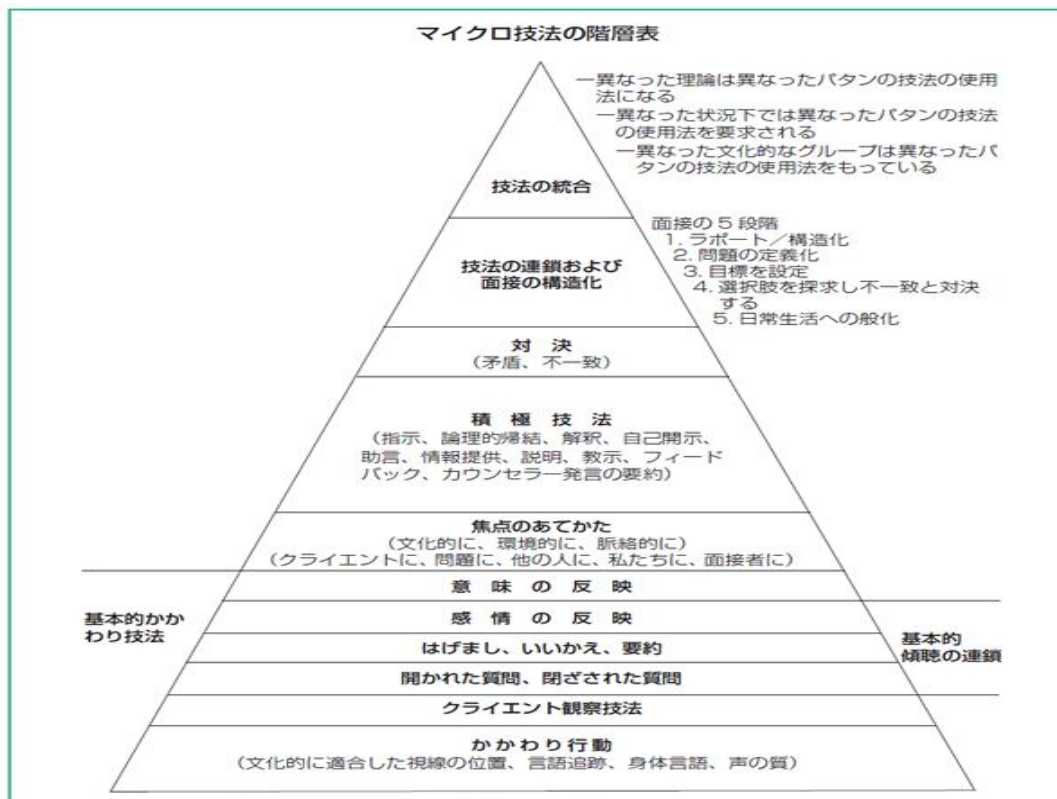
よく出題される！！

□基本的関わり技法：開かれた質問、閉ざされた質問、はげまし、言い換え、

感情の反映、要約

□上位の技法：情報提供、自己開示、指示、対決など

積極技法などは、信頼関係に自信がもてる場合のみ。



108. 援助関係の形成方法に関する次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 感情の転移とは、援助の過程で援助者がクライアントの感情に影響され、葛藤や心理的抵抗が生まれることをいう。

- 2 自己覚知とは、自分がこうあるべきという考えとあるがままの自分が一致している状態をいう。
- 3 **ラポールとは、援助者とクライアントの間に作られる、相互の信頼や理解に基づく関係をいう。**
- 4 パターナリズムとは、立場の強いものが立場の弱いものの意志に基づき、その権利を守るために介入や干渉をすることをいう。
- 5 面接技法における自己開示とは、クライアントが自身の経験や感情を援助者に開示することである。

109. 面接技法に関する次の記述のうち、適切なものを1つ選びなさい。

- 1 I (アイ) メッセージとは、視線を活用したメッセージのことをいう。
- 2 感情の反映とは、クライアントが表出した感情を援助者が同じ方法で表出し直すことである。
- 3 相づちは、クライアントの問題状況への対応に関してソーシャルワーカーの価値判断を伝える場合に有効である。
- 4 **言い換えは、クライアントの発言からクライアントの気づきを促す場合に有効である。**
- 5 開かれた質問とは、クライアントは「はい、いいえ」で答えることができる質問のことをいう。

5) グループワーク (事例など)

24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34

コイルは、グループワークの源流とされるセツルメントやYMCAの実践を基盤に、教育的要素を強調したグループワークを提唱した。

A 過程

シュワルツ：援助者は媒介者として重要な役割。相互作用モデル。4つの分類

①準備期：波長合わせ（予測と準備） **ワーカーは主導的に！**

⇒②開始期：契約（アイスブレイクなどでリラックス、目的や方針、内容を決める） **ワーカーは主導的に！**

⇒③作業期：媒介（グループ活動、グループダイナミクス、危機介入）

ワーカーは側面的に支援！ 可変的ではある。

⇒④終結期：移行（振り返りと評価、感情の受容）

ワーカーは主導的に！

※グループワークでは、お互いにメンバーが支援し合い、お互いを受容して
く相互関係の構築を重視する。（ワーカーだけが受容するのではない。）

B 原則

30, 31, 33

【 コノプカのグループワークの14原則 】

①集団における個人の個別化 ②集団そのものの個別化 ③受容 ④援助者と
利用者との意図的な援助関係 ⑤集団間の協力関係 ⑥必要に応じたグルー
プ過程の変更 ⑦利用者の能力に応じた参加 ⑧問題解決過程への利用者自身
の取り組み ⑨葛藤解決の経験 ⑩新しいさまざまな経験の機会 ⑪制限の原
則 ⑫意図的なプログラムの活用 ⑬継続的評価 ⑭援助者の自己活用

※ケースワークとグループワークを併用

※グループにはサブ（下位）グループが形成されること

28

※凝集性の高まりで役割分担が出来上がっていく

※リーダーは互選が望ましいこと

25, 28

※葛藤解決はチャンス！！ ワーカーは公平であること。発言に注意！

114. 事例を読んで、地域包括支援センターのE相談員（社会福祉士）の対応に関する次の記述のうち、適切なものを2つ選びなさい。

(事例)

地域包括支援センターのE相談員は一般介護予防事業として単身男性の料理教室を担当した。講師は管理栄養士に依頼し、自分は教室の運営担当として参加していた。教室を初めて数回が経ち、参加者同士の交流も行われるようになり、軌道に乗ったように思えたところ、グループ内で気になる動きがあった。当初、Fさんはリーダー的存在であったが、グループ内で孤立し始めており、代わりにGさんが小グループを形成していた。またほかのメンバーはグループ内のもめごとにかかわることがいやなのか、あまり話をしなくなり、グループ内の雰囲気はよくなかった。

- 1 グループのメンバーに対して活動の目的を明確にし、メンバー相互の協力を促す。
- 2 Gさんたちの小グループのメンバーに、もう少しお互い距離をとって行動するよう個別に話をした。
- 3 メンバー同士のもめごとに発展する可能性があるため、直接GさんとFさんと2人で話し合うよう指示した。
- 4 Fさんが孤立しつつあるので、Fさんと個別に話し合う機会を設け、現状をどのように感じているか話してもらい、必要があれば、グループに介入する。
- 5 現状では、トラブルには発展していないため、グループメンバーを注意深く観察し、トラブルが起こった際には、グループの主体性に任せて解決を図ることとした。

115. 事例を読んで、子ども家庭支援センターのH家庭支援専門相談員（社会福祉士）の支援によるメンバー間の変化として、最も適切なものを1つ選びなさい。

(事例)

H家庭支援専門相談員は、子育て中のひとり親家庭を支援するために、月1回「子育てを語る会」を1年間の予定で開催することにした。呼びかけに集まった6名のメンバーは、はじめは口が重かったが、2回目の今日は、「皆さんの話を聞いているうちに、自分も子育ての悩みを話せるようになった」という感想を口々に語っていた。

- 1 グループの主体性が生まれた。
- 2 波長合わせがなされた。
- 3 グループダイナミクスが働いた。
- 4 パラレルプロセスが形成された。
- 5 サブグループが形成された。

6) ケースマネジメントとケアマネジメント（ほぼ同義。）

※介護保険では、「ケアマネジメント」を用いる。

※ケースマネジメントは、ほぼソーシャルワークの展開過程と同じ流れ。

◆ケースマネジメントにおける出る手法

- ①リファール：ニーズに応じて社会資源との結びつきを図ること。
- ②スクリーニング：情報収集し、基準や要件から、サービス利用の対象者となるかどうかを確認すること。
- ③リンケージ（接合）：フォーマル、インフォーマルな社会資源と利用者を結合していくこと。

◆主なケアマネジメントモデル

- ①ブローカー（仲介型）モデル：サービスの斡旋、調整を主な機能とする。
- ②臨床型モデル：利用者の治療を重視し、直接、心理アプローチ等の支援をする。
- ③ストレングスモデル：利用者の強みに着目し、利用者が主体的に回復していくための支援を提供する。
- ④リハビリテーションモデル：技能訓練を中心とした支援、利用者の機能維持・機能改善の可能性をふまえ、環境整備、自立を目指す。

⑤包括型地域生活支援プログラム（ACT）：重い精神障害のある人を対象と

し、24時間365日の多職種連携チームで生活の場での医療・保健・福祉・就労のあらゆるサービスを直接提供する。

110. ケアマネジメントの過程であるケアプラン作成の留意点に関する次の記述のうち、適切なものを1つ選びなさい。

- 1 ケアプランには、利用者の要望をそのまま反映させる。
- 2 介護保険法では、ケアプランは必ず介護支援専門員が作成することになっている。
- 3 ケアプランの内容を検討するサービス担当者会議の参加者には、利用者と家族も含まれている。
- 4 ケアプランの見直しは3年に一度なので、利用者の3年後までの生活を見据えて作成する。
- 5 利用者本人のニーズが明確でない場合、代わりに家族のニーズをケアプランに盛り込む。

7) スーパービジョン

熟練した援助者（スーパーバイザー）から経験の少ない援助者（スーパーバイジー）へ行う。

25～34回まで毎年出題！！

【3つの機能】

- ①支持的機能：傾聴や自己覚知を促すことで精神的に支え、バーンアウトを防ぐ。
- ②教育的機能：実践に必要な知識や技術を向上させる
- ③管理的機能：業務内容について正しく理解をさせ、管理や環境の整備によって組織の一員として活動できるよう働きかける。

「パラレルプロセス」：バイザーとバイジーの関係性と、バイジーと利用者の関係が相互に影響しあうこと。その両者の関係は並行的に形成される。

【スーパービジョンの種類】

- ①個人スーパービジョン：1対1
- ②グループ・スーパービジョン：1人のバイザーと複数のバイジー
- ③ピア・スーパービジョン：ピア（仲間）で行う

- ④ピアグループ・スーパービジョン: 所属する職場の人間関係を活用して行う。
- ⑤ライブ・スーパービジョン: 実際の場面に対応する形で、実践や業務を通じて行う。
- ⑥セルフ・スーパービジョン: 自分自身で行う。困難な場面の状況を記録しておき、過去の自分の実践を客観視する方法。

116. 事例を読んで、Jさんに対するKさんの対応として、適切なものを1つ選びなさい。

(事例)

特定相談支援事業所の相談支援専門員であるJさん(社会福祉士)は新たに担当することになった利用者のサービス等利用計画の作成について悩んでおり、先輩の相談支援専門員であるKさんに相談した。Kさんは、Jさんが「障害者総合支援法」の知識は十分であるが、今回の利用者が介護サービスも利用しているため、それに関連する介護保険制度の知識が不足していることに気が付いた。KさんはJさんに介護保険制度に関する資料を渡し、学習するよう声をかけた。また、介護保険制度に関する地域の学習会を紹介した。

- 1 セルフスーパービジョン
- 2 ピアスーパービジョン
- 3 グループスーパービジョン
- 4 ライブスーパービジョン
- 5 個別スーパービジョン

8) 記録

毎年、出題!

□記録の目的

- ①実践の振り返り
- ②情報共有・交換
- ③運営管理上の証明
- ④調査研究資料
- ⑤教育訓練資料

□記録の留意点

- ・専門用語ではなく誰にでもわかるように
- ・視覚的に分かりやすく(ジェノグラムやエコマップ)
- ・非言語的の反応も含めて記録する **32回!**

- ・記録者の主観や介入も記録してよい
- ・ケース記録を開示する場合は、第三者の個人情報を守らなくてはならない
- ・家族から情報収集する場合は本人の同意を得る。

□記録の文体

- ・説明体：事実に**記録者の解釈を加え**説明する文体
- ・要約体：説明体を要約した文体（**記録者の解釈を加え**）
- ・逐語体：会話のやりとりをありのままに記述（**記録者の解釈を加えず**）
- ・過程叙述体：経過を時系列にまとめた描写的な文体（**記録者の解釈を加え**

ず）

- ・圧縮叙述体：要点を整理し情報を圧縮した文体（**記録者の解釈を加えず**）

□主な記録の媒体

- フェイスシート：インタビューで得た利用者の基本情報
- 問題志向型記録：SOAP（主観的情報、客観的情報、アセスメント、計画）
- アセスメントシート：アセスメント結果、目標、計画の一覧
- プランニングシート：支援計画の記述
- モニタリングシート：サービス利用した生活について記述
- エバリュエーションシート：援助の有効性や満足度について記述

□ ICT の活用

・情報漏洩、データファイルの管理（鍵付き棚と鍵付き部屋）、音声・画像の

記録は支援に必要な場合のみ、同意を得て行う。

・必要に応じてメールによる相談に応じるが、情報の漏洩、ウイルス感染など

の注意

117. ソーシャルワークの記録に関する次の記述のうち、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 利用者の秘密保持という観点から、スーパービジョンで記録を活用することは望ましくない。
- 2 ケースカンファレンスには、利用者とのやり取りを逐語記録で提出する。
- 3 説明体による記録では、事実と、それに対するソーシャルワーカーの解釈を区別して記述する。
- 4 利用者の記録を開示する場合、本人に加えて、家族、または成年後見人の了解を必要とする。☒ 第3者の個人情報注意！！
- 5 記録は、利用者本人をはじめ多くの関係者が活用できるよう、閲覧しやすい環境に整備する。

【事例問題】

111. ネットワーキングにおける次の記述のうち、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 ネットワーキングでは、地域住民を除くフォーマルなサポートで組織化する。
- 2 ネットワークを形成する際、クライアントを取り巻く様々な環境を含めたニーズを総合的にアセスメントする。
- 3 連携時には、職種間における立場の優位性から、支援のリーダーを決める。
- 4 ソーシャルサポートネットワークを形成した後は、メンバーを固定化する。
- 5 連携時には、行政区域に従ってネットワークを形成する。

112. 事例を読んで、地域包括支援センターのA社会福祉士の対応として、適切なものを2つ選びなさい。

(事例)

Bさん(77歳、女性)は、同じアパートに住む一人暮らしのCさん(83歳、女性)のゴミ出しや簡単な買い物などの手助けをこの数年間してきたが、2週間前から、Bさん自身が体調を崩して、これまでのようにCさんの世話ができなくなってしまった。A社会福祉士は、最近似たような相談事例が、この地域でいくつか報告されてい

ることが気になった。

- 1 Bさんの負担を考えると、これ以上Cさんに関わらない方がよいとBさんに助言する。
- 2 今後一人暮らしが難しくなってくるとCさんに伝え、一緒に施設入所を検討する。
- 3 Cさんのエコマップを作成する。
- 4 地域住民に呼びかけ、Bさんの代わりをしてくれる人を探す。
- 5 地域の一人暮らし高齢者の生活課題について、民生委員や自治会役員から聞き取る場を設ける。

113. 地域ケア会議に関する次の記述のうち、適切なものを1つ選びなさい。

- 1 地域ケア会議では、住民参加を原則とし、住民の意識調査や介護保険の給付分析を行い、市内の量的なニーズを把握する。
- 2 地域ケア会議の構成員は、行政職員や介護支援専門員、保健医療関係者で構成され、民生委員や住民組織等の参加は想定されていない。
- 3 地域ケア会議は、地域課題を解決することを通じて関係者のネットワーク形成や資源開発につながる。
- 4 地域ケア会議で検討した支援方法は、個人情報保護の視点から関係者で共有することは避ける。
- 5 地域ケア会議の目的は地域課題の抽出にあり、個別のケース検討はできるだけ行わない。

118. 事例を読んで、現段階におけるL社会福祉士の対応として、適切なものを2つ選びなさい。

(事例)

Mさん(25歳、男性)は就職活動に失敗し、大学を卒業後フリーターをしばらく続けていたが、アルバイトを人間関係を理由に辞めてから2年間、実家に引きこもる生活をしてきた。知人の紹介で地域若者サポートステーションのことを知り、相談に来所した。L社会福祉士が話を聞くと、「自分のせいで家族(父、母、妹)がバラバラになってしまっている。自分のせいだとわかっているが、何か言われると親に暴力をふるってしまうこともある。就職はしたいが、失敗がこわい。」と話した。

- 1 失敗など気にせず、もう一度、働くことができるだろうから、一緒に公共職業安定所(ハローワーク)に行くように勧めた。
- 2 相談に来たことを肯定的に評価し、職業や生活の希望などについてキャリア・コンサルタントをまじえて話をした。
- 3 悪循環になっているので、家族と離れて生活するように助言した。
- 4 Mさんの家族に対する思いや暴力をふるってしまう状況について、もう少し詳しく

く語るよう話した。

5 家庭内暴力に発展しているので、カウンセリングが必要だと判断して、カウンセラーを紹介した。

◆ 地域若者サポートステーションとは・・・

愛称「サポステ」 働くことに悩みを抱えている 15 歳から 49 歳までの若者に対し、キャリア・コンサルタントなどによる専門的な相談、コミュニケーション訓練などによるステップアップ、協力企業への就労体験などにより、就労に向けた支援を行う。厚生労働省が認定した、若者支援の実績やノウハウのある N P O 法人、株式会社などが実施しており、2019 年度は全国に 177 か所に設置されている。

出典：今回は、ほとんどの練習問題は T E C O M 福祉教育カレッジ 第 33 回 全国統一模擬試験より抜粋しております。