

ソーシャルワーク実践のための パターン・ランゲージ

～ともに未来をつくる30のヒント～
Ver.1.0

パターン・カード



ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ
～ともに未来をつくる30のヒント～ Ver.1.0

2024年3月29日発行

発行：川崎市健康福祉局総合リハビリテーション推進センター
企画・連携推進課
TEL：044-223-6953 FAX：044-200-3974
E-mail：40rikikak@city.kawasaki.jp

本カードの内容は、冊子「ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ
～ともに未来をつくる30のヒント～ Ver.1.0」の抜粋です。より詳しい内容については、冊子版を
ご覧ください（以下の川崎市公式ウェブサイトからダウンロードできます）。

<ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ
～ともに未来をつくる30のヒント～>

<https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000149753.html>





Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市



ソーシャルワーク実践のための
パターン・ランゲージ一覧

◆ともに暮らしをつくる

【信頼関係をつくる】

1. はじめましてのメッセージ
2. まずは心の動くことから
3. ともに過ごす

【人となりを知る】

4. 「実は・・・」のサイン
5. 生きてきた日々
6. ニーズの発掘

【ありたい姿を思い描く】

7. 小さな一歩から
8. 「やりたい」の発見
9. 思いの代弁

【本人が決める】

10. 「決める」を支える
11. その時々 of 気持ち
12. 待つことも支援

◆自分と仲間を大切にす

【心のメンテナンス】

13. 見え方の変換
14. 思い切って話す
15. 実践と学びのサイクル

【学びを重ねる】

16. 気づきの後押し
17. リアルに感じる
18. 未知への扉

◆つながり合う地域をつくる

【チームで支える】

19. 言葉のすり合わせ
20. チームのデザイン
21. 多職種のハーモニー

【切れ目のない支援】

22. つながる工夫
23. 「のりしろ」の重ね合い
24. 頼れる仲間

【つながりをつくる】

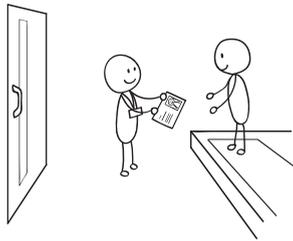
25. Weで支える
26. 受け止めつなぐ
27. 話したくなる存在

【支え合う地域をつくっていく】

28. 暮らしのいろいろ
29. ゆるやかな支え合い
30. ともにつくる未来

はじめましてのメッセージ

これからともに歩いていくことを伝え、
暮らしを紡ぐお手伝いを始める。



これから支援しようとしている人に会っています。

▼そういうときに

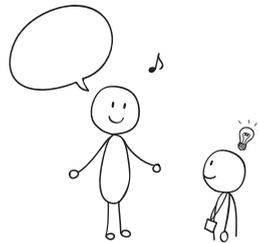
いきなり困りごとや希望を聞き出そうとしても、初対面の人に自分のことなど話したくないと思われてしまい、対話までつながらないことがあります。

▼そこで

自分の役割とともに、「これからの生活を一緒に考えていきます」というメッセージを伝えることで、少しでも安心感を持ってもらえるようにします。

まずは心の動くことから

話しやすいことをきっかけに心がひらく。



本人のことを知りたいと思っています。

▼そういうときに

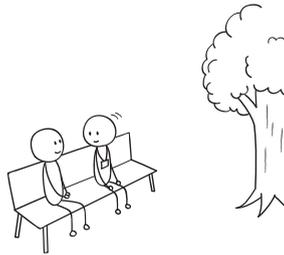
一方的に質問してしまったり、デリケートな話題にいきなり触れてしまったりすると、本人は土足で踏み込まれたように感じて、気分を害してしまいます。

▼そこで

何気ない雑談の中からその人の感情が動く部分に着目するなどして、本人が大切にしていそうなことを見つけるようにします。

ともに過ごす

本人の感じている世界に触れると、距離が縮まる。



これからの暮らしに向けて、本人の思いを確認しよう
としています。

▼そういうときに

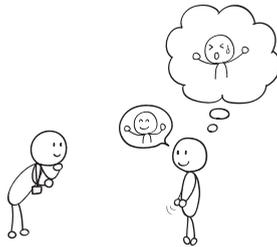
出会ったばかりにも関わらず、結論を急ぎ憶測や推測で
判断してしまうと、本人は安易に決めつけられたと思
い、心を閉ざしてしまいます。

▼そこで

わからないことがあっても焦らず、繰り返し訪問し
たり一緒に出掛けたりして同じ時間を過ごすことで、
良い流れを作っていきます。

「実は・・・」のサイン

思いは言葉以外のところにも現れる。



本人との対話が進んできています。

▼そういうときに

話してくれた内容を手がかりにしても、実は表面的だったり、本当の思いとずれた解釈をしてしまったりして、本人を理解することにはつながらないことがあります。

▼そこで

本人の言葉にできていない気持ちと発言との間にギャップがないかなど、言葉以外の部分にも着目しながら本心に近づけるようにします。

生きてきた日々

これまでの人生に、これからのヒントがある。



本人の困りごとの原因を考えています。

▼そういうときに

今見えている事象を捉えるだけでは、本人の置かれている状況を見誤ってしまい、問題の捉え方がずれてしまうかもしれません。

▼そこで

これまでどのように生きてきたのか、課題に直面したときにどのように乗り越えてきたのかを知ること
で、本人の考え方や行動につながる背景や本人の培
ってきた力を理解するようにします。

ニーズの発掘

考え抜いた先に、たどり着く。



集めた情報をもとに、必要な支援を考えようとしています。

▼そういうときに

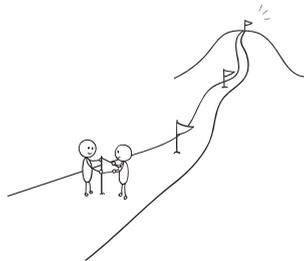
本人に必要なことをシミュレーションできたと思っても、実は本人の望む暮らしの実現には近づくことができないかもしれません。

▼そこで

今まで得た情報や専門的な知識を総動員して想像力を働かせながら、仮説と検証を繰り返し、本人も気づいていない本当のニーズに近づくようにします。

小さな一歩から

できることが増えると自信につながる。



どのように暮らしていきたいのかを、本人と一緒に考えています。

▼そういうときに

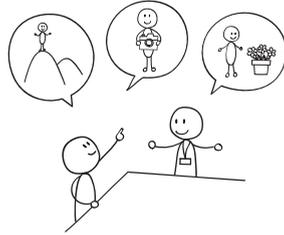
目標と現状との間に大きなギャップがあると、本人は何から取り組めばよいのかわからず、諦めてしまうかもしれません。

▼そこで

本人の望む暮らしに近づけるように、まずは手の届きそうな目標を設定し、できることを一つずつ増やしていけるようにします。

「やりたい」の発見

答えは本人の中にある。



本人の希望を実現させる方法を一緒に考えようとしています。

▼そういうときに

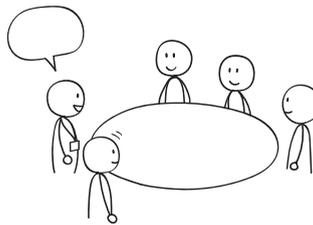
既存のサービスや制度に当てはめようとする、本人にとってはやらされ感が生じたり、できないことを突きつけられているように感じたりして、やる気が起きなくなってしまう。

▼そこで

本人が好きことや楽しいと感じることに目を向けて、本人が意欲を持って取り組めることは何かを考えていきます。

思いの代弁

客観的な根拠だけでなく、本人の思いも大切に。



本人と一緒に作った支援計画について、支援チームのメンバーに説明しようとしています。

▼そういうときに

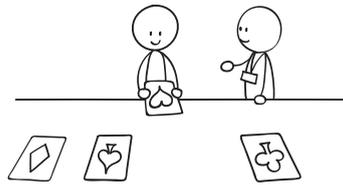
他の職種がその意図を理解できていないと、ニーズとずれた対応になってしまい、目標から遠ざかってしまうかもしれません。

▼そこで

支援計画の根拠となるアセスメント結果だけでなく、本人の思いも代弁することで、他職種の理解を得て協力してもらえるようにします。

「決める」を支える

不安が和らぐと一歩進むことができる。



本人に判断してもらいたいと思っています。

▼そういうときに

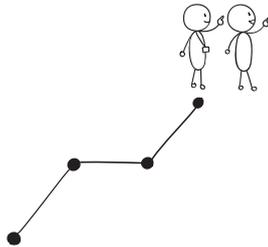
必要と思われる情報や選択肢は提供したので、あとは判断できるだろうと思っても、本人にとってはとてもハードルが高い場合があります。

▼そこで

本人の不安な気持ちに寄り添いながら一つずつ解消していくことで、自分自身で決められるようにサポートします。

その時々 の気持ち

揺らぐ思いを受け止める。



支援を続けています。

▼そういうときに

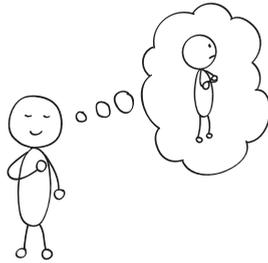
本人と一緒に出した結論であっても、時間の経過とともに考えや身体の状態も変わっていくので、本人の気持ちとはずれてしまっているかもしれません。

▼そこで

一度決まった結論に向かいながらも、本人を取り巻く環境に気を配りつつ対話を重ねていき、その時々
の思いやニーズを捉えることで、「今」必要な支援
は何なのかを考え続けます。

待つことも支援

気持ちが動くその時まで、気にかけて続ける。



本人が判断することができません。

▼そういうときに

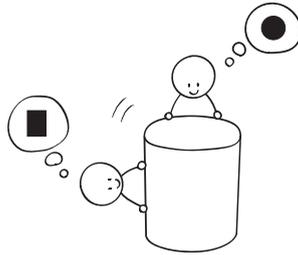
支援が始められないからと諦めてしまうと、本人の抱える問題が深刻になってしまうかもしれません。

▼そこで

反応がすぐに得られなくても、気にかけて続けることで、本人の気持ちが動くタイミングを逃さないようにします。

見え方の変換

捉え方ひとつで違った世界に見えてくる。



本人の発言や行動を理解できないことがあります。

▼そういうときに

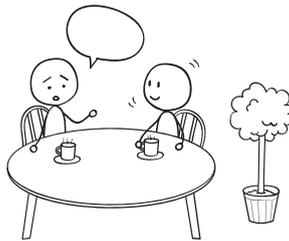
何とか意思疎通を図ろうとしても、それがうまくいかなかったり、予想外の反応があったりすると、心身が疲労してしまうことがあります。

▼そこで

目の前の出来事にそのまま向き合うだけでなく、見方や捉え方を変えることで、気持ちを切り替えていくようにします。

思い切って話す

口に出してみると、頭の中や気持ちが整理される。



悩みを抱えています。

▼そういうときに

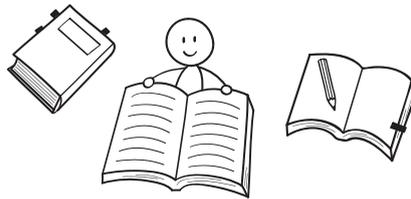
問題や困りごとを誰かに話せないまま一人で抱え込んでしまうと、深刻な問題に発展してしまうかもしれません。

▼そこで

信頼できる仲間に自分の悩みや失敗してしまったことなどを思い切って話してみることで、現状を変える糸口を見つけていくようにします。

実践と学びのサイクル

始めからわかっている人は誰もいない。



色々なケースに対応しています。

▼そういうときに

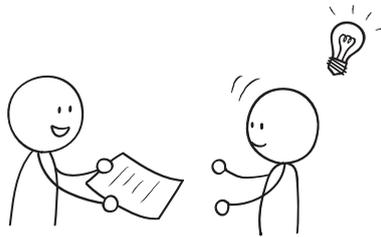
問題が複雑なケースなどは、自分の持っている支援に関する知識やスキルを総動員しても、よい対応ができるかどうか不安になってしまうことがあります。

▼そこで

新しいケースや課題に出会うたびに、関連する知識・情報を調べたり、専門職に意見を求めたり、ときには基本に立ち戻ったりしながら地道に引き出しを増やしていくようにします。

気づきの後押し

経験からしか学べないこともある。



後輩に育ってほしいと思っています。

▼そういうときに

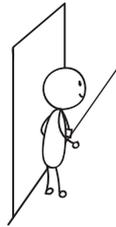
現場でいろいろ起こったことを自分の中で理解できないまましていると、応用がきかず、支援の幅が狭くなってしまいかもかもしれません。

▼そこで

後輩が実際に体験したことを一緒に振り返ることで、次につながるような気づきを促します。

リアルに感じる

足を運んで引き出しを増やす。



サービスや社会資源を提案しようとしています。

▼そういうときに

提案したものが本人に合っていないと、支援がうまくいかなくなる場合があります。

▼そこで

サービスを提供する事業所や地域の気になる場などには直接出向いて、その特色や雰囲気を肌で感じるようにします。

未知への扉

自分の領域から一歩踏み出せば、世界が広がる。



今までに経験のないケースに出会うことがあります。

▼そういうときに

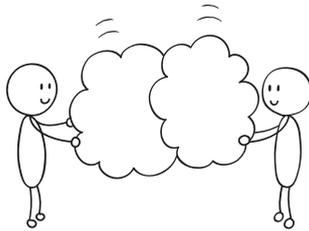
自分の専門領域の知識や経験だけで問題の解決策を考えようとしても、うまく答えを導き出せない場合もあります。

▼そこで

積極的に他分野の研修や勉強会に参加したり、他分野の人と交流する機会を作ったりして、自らの視野を広げていきます。

言葉のすり合わせ

お互いの違いを理解した先に、糸口が見える。



他の専門職と話し合いをしています。

▼そういうときに

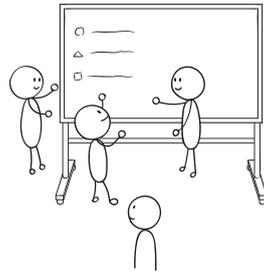
相手も自分と同じような認識だと思い込んで進めようとする、ずれがあることに気づかず、話し合いが预期せぬ方向に行ってしまうことがあります。

▼そこで

相手の事情や状況を理解しつつ対話を重ね、言葉の認識を合わせていくことで、お互いに納得いく合意をつくっていくようにします。

チームのデザイン

ビジョンを共有し、
お互いの守備範囲を明確にする。



チームの中で役割分担を決めようとしています。

▼そういうときに

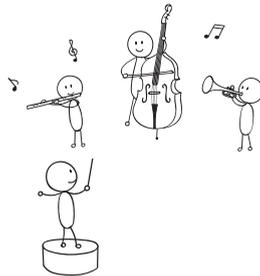
メンバーに単に役割を振り分けていくだけでは、チームがうまく機能せず、支援が途切れてしまうことがあります。

▼そこで

チームのメンバー全員で支援の方向性を共有して、それぞれの役割を明確にすることで、メンバー一人ひとりの動きを合わせるようにします。

多職種のハーモニー

共通の目標に向かって、
それぞれの専門性が発揮された調和を生み出していく。



支援計画に沿って、チームで支援をしています。

▼そういうときに

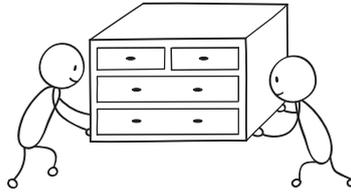
メンバー全員が支援方針に基づいた行動をしていたとしても、チーム全体を見ると、それぞれの専門性や価値観の違いから、実は動きがバラバラになっているということが起こってしまいます。

▼そこで

本人を取り巻く状況を俯瞰的な立場で見渡し、それぞれの職種・立場からの意見を取り入れながら、こまめにチームで確認を続けることで、本人の価値観を大切にしながら最適な支援を実現できるようにします。

つながる工夫

一緒に汗をかくと、信頼が生まれる。



適切と思われる機関につながろうとしています。

▼そういうときに

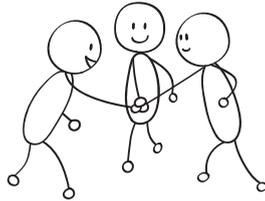
「つないだからもう安心」と手放してしまうと、押し付けられたように思われてしまったり、自分の意図と相手の理解がずれていることに気づかなかったりして、連携がうまくいかないことがあります。

▼そこで

相手をお願いするだけでなく、自分も一緒に動くことを伝え、快く対応してもらえるようにします。

「のりしろ」の重ね合い

お互いにできることを重ね合わせ、
隙間を埋める。



様々な機関が関わっているものの、支援がうまく進んでいません。

▼そういうときに

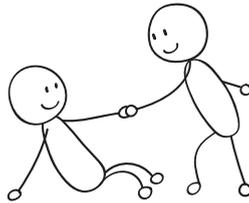
助けを必要としている人がいるのに、「本人から相談がないと動けない」「こういう状態にならないと動けない」などいつの間にかつられてしまった慣習により隙間が生じ、問題が放置されてしまうことがあります。

▼そこで

その解決のために関係機関それぞれが一步踏み出して歩み寄り、知恵を出し合い、必要な人に支援が届くように動いていきます。

頼れる仲間

つながっていれば、いざというとき助け合える。



どのように対応したらよいかわからない問題があります。

▼そういうときに

自分の知識や経験だけで解決策を考えても、初めての事柄や複雑な問題に直面する場合があります、どうしてよいか分からず行き詰ってしまうことがあります。

▼そこで

利用者の支援や会議・研修などの様々な場面で関係者と会う機会を活かし、信頼できるネットワークをつくっていくことで、迷ったり困ったりしたときに相談できる先を持っておくようにします。

Weで支える

支援をしているのは、「私」ではなく「私たち」。



自分にしかわからないと思ってしまうことがよくあります。

▼そういうときに

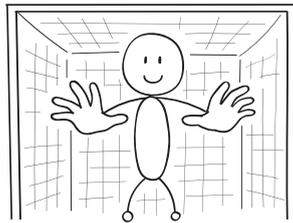
「自分でなければ対応できない」と一人で抱え込んでしまうと、自分が不在のときに話が通じる人がいないことで、相談者に不安な気持ちを抱かせてしまいます。

▼そこで

日頃から職場の中で自分の仕事の進捗を共有しておくことで、メンバーの誰であっても対応できるようにします。

受け止めつなぐ

出会った以上、見て見ぬふりはできない。



自分たちの担当する領域外の相談を受けました。

▼そういうときに

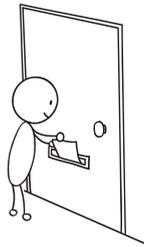
自分たちの組織では対応できないと考え、相談を断ってしまうと、相談者が必要なタイミングで支援を受けられなくなってしまいます。

▼そこで

どんな相談でもいったん受け止め、自分のところだけで解決できなければ速やかに適切な機関につなぐことで、どこにでも安心して相談できるようにします。

話したくなる存在

「話してみようかな」のきっかけをつくる。



周囲から心配をされている人がいます。

▼そういうときに

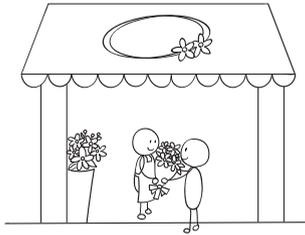
本人に困り感や相談してみようという気持ちがないと、必要な支援につなげることができません。

▼そこで

相談を待つだけでなくこちらからも働きかけ続けることで、「ちょっと話してみようかな」という気持ちを引き出すようにします。

暮らしのいろいろ

当たり前の一歩その先の暮らしを地域で実現していく。



本人の暮らしを支援しようとしています。

▼そういうときに

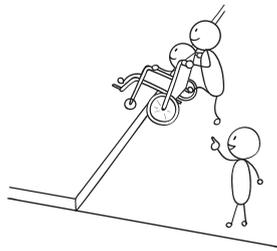
最低限の衣食住を整えられたとしても、本人らしい暮らしを実現できたとは言えない場合もあります。

▼そこで

公的サービスだけでなく、地域の多様な資源も活用することで、可能性を拡げながら本人の希望に沿った暮らしが実現できるようにします。

ゆるやかな支え合い

地域の人々の心を動かす。



地域の人と力を合わせたいと思っています。

▼そういうときに

良い地域をつくろうと一部の人だけが頑張っても、理解が進まなかったり、具体的な動きが取りづらかったりして、取り組みが広がっていきません。

▼そこで

地域で支え合うことの大切さを呼びかけたり、理解してもらう機会をつくったりすることで、地域住民でできることは何か、地域全体に広めていくにはどうすればよいかを一緒に考え続けるようにします。

ともにつくる未来

一人ひとりのつながりを紡ぎ、
地域を織りなす。



誰もが安心して暮らせる地域づくりをしたいと思っています。

▼そういうときに

一人ひとりの問題を個別に解決しているだけでは、
地域の中で繰り返し同じような問題が起こってしま
います。

▼そこで

一人ひとりが自分らしく安心して暮らせる地域を
思い描き、「人それぞれ」の個別課題から「みんな
一緒」の地域課題を抽出して解決することで、
誰もが住みやすい地域をつくっていくようにしま
す。