

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



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

～ともに未来をつくる 30 のヒント～

Ver.1.0



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

はじめに

高齢者や障害者、子ども、生活困窮者など何らかの配慮が必要な方々が、住み慣れた地域でいきいきと暮らしていくためには、本人の力を引き出しながら自立を支援するとともに、家族や地域住民、社会資源、制度などに働きかけて本人との間の調整や地域づくりを行っていく「ソーシャルワーク」が必要不可欠です。

ソーシャルワークを担う機関は、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、基幹相談支援センター、指定特定相談支援事業所、児童相談所、指定障害児相談支援事業所、福祉事務所、保健所、あるいは病院の地域連携部門など多岐にわたります。それらの機関で働く人たちには様々な職種や呼び名がありますが、非常に多くの方々がソーシャルワーク業務に従事しています。

しかし、経験の浅い方にとって、マニュアルを読んだり研修を受けたりして学ぶだけでは、質の高いソーシャルワークを行うことは難しいと感じるのではないのでしょうか。なぜなら、ソーシャルワークの対象者に一人として同じ人はおらず、これまでの人生も、大切にしていることも、これからの希望も人それぞれで、「こうすればよい」とう正解がないからです。

そこで、本書では、ソーシャルワークを実践するにあたっての「コツ」や「経験則」を「パターン・ランゲージ」(89 ページ参照)の手法を用いてまとめました。

本書で紹介しているコツは、ソーシャルワーク業務に従事する方の視点に立って、「ともに未来をつくる」ソーシャルワークを実践するために大切なことが、30 個の「ことば」になっています。本書で提示するのは、実際に取り組むときに参考になる、実践のあり方とその背後にある考え方です。提示している「ことば」は、現場で素晴らしい実践をされているケアマネジャーや地域包括支援センター職員、基幹相談支援センター職員、医療ソーシャルワーカー、行政職員にインタビューし、ソーシャルワーク実践において大切なことの共通パターンを抽出しました。

本書の後半では、この 30 個の「ことば」を用いて、どのように自分たちの実践をよりよくしていけるのか、そして、どのように研修などで用いることができるのかについても紹介します。ぜひ、それらを参考にしながら、それぞれの「ことば」を日々の業務の中で実践してみてください。

なお、本書は、2023 年に発行した「高齢者がいきいきと暮らすためのソーシャルワーク実践のコツ ～ともに未来をつくる～ Ver.0.9」を改訂・改題したものです。元々は高齢者を対象にしたソーシャルワーク実践のコツをまとめたものでしたが、基幹相談支援センターや病院などでソーシャルワーク業務に従事する方々に追加インタビューを行い、あらゆる分野のソーシャルワークに通じるパターン・ランゲージとして作り直しました。

ぜひ多くの方に、本書で紹介する「ことば」をヒントにしながら、自分たちなりのソーシャルワークを実践していただければ幸いです。

目次

はじめに.....	3
本書の読み方.....	10
ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ.....	13
ともに暮らしをつくる	15
自分と仲間を大切にする	41
つながり合う地域をつくる.....	55
「ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ」の活用方法	81
参考——パターン・ランゲージとは.....	89
謝辞.....	93
参考文献.....	94
作成メンバー.....	95
おわりに.....	97

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.....16
- 2. まずは心の動くことから.....18
- 3. とともに過ごす.....20

【人となりを知る】

- 4. 「実は・・・」のサイン.....22
- 5. 生きてきた日々.....24
- 6. ニーズの発掘.....26

【ありたい姿を思い描く】

- 7. 小さな一歩から.....28
- 8. 「やりたい」の発見.....30
- 9. 思いの代弁.....32

【本人が決める】

- 10. 「決める」を支える.....34
- 11. その時々 of 気持ち.....36
- 12. 待つことも支援.....38

自分と仲間を大切にする

【心のメンテナンス】

- 13. 見え方の変換.....42
- 14. 思い切って話す.....44
- 15. 実践と学びのサイクル.....46

【学びを重ねる】

- 16. 気づきの後押し.....48
- 17. リアルに感じる.....50
- 18. 未知への扉52

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	56
20. チームのデザイン	58
21. 多職種のハーモニー	60

【切れ目のない支援】

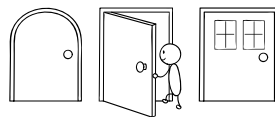
22. つながる工夫	62
23. 「のりしろ」の重ね合い	64
24. 頼れる仲間	66

【つながりをつくる】

25. We で支える	68
26. 受け止めつなぐ	70
27. 話したくなる存在	72

【支え合う地域をつくっていく】

28. 暮らしのいろいろ	74
29. ゆるやかな支え合い	76
30. ともにつくる未来	78



本書の読み方

本書は、30 個の「ことば」からできています。これらの「ことば」はパターン・ランゲージという形式で記述されているため、「パターン」とも呼ばれます。各パターンのページ構成は、以下のようになっています。

【左ページ】 パターンの内容を掴むための概要が書かれています。

①パターン番号

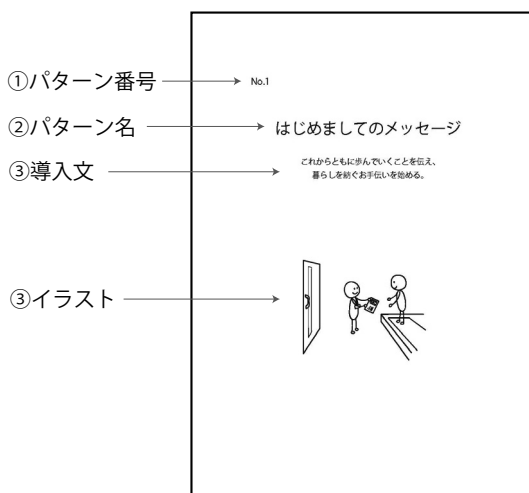
No.1 ～ 30 の通し番号がついています。No.1 から順に読み進めていくことも、関心のあるパターンから読み始めることもできます。

②パターン名（そのコツを表すことば）

の名前を「ことば」として、考えるときや会話をするときに使うことができます。

③導入文とイラスト

「ことば」の理解を助け、内容をいきいきとイメージするためのものです。



【右ページ】 パターンの内容の詳細、つまりソーシャルワークのよい実践を行うためのコツの詳細が書かれています。

④ 状況

この「ことば」が大切になってくる「状況」が書かれています。この状況に当てはまるときは、⑤の「問題」が後に起こってきたり、実は今起こっていたりする可能性があります。

⑤ 問題

太字の部分に、④の「状況」の下で起こりがちな問題が書かれています。その後に続く文章は、その「問題」を生じさせている要因です。この「問題」に当てはまる場合は、⑥の「解決」を参考にすれば改善することができます。

⑥ 解決

太字の部分が「解決」で、⑤の「問題」を解消するための考え方や行動のコツが、やや抽象的に書かれています。その後に続く文章は、解決策の具体例です。

⑦ 結果

⑥の「解決」を実践するとどのようなよい結果になるのかが書かれています。

これから生活しようとしている人にかかっています。

▼そういうときに

いきなり困りごとや懸念を聞き出すとしても、疑問視の人には自分のことなど聞かされたくないと思われるし、相談までつながらないことが多くなります。初めて会う人とは話すときには、電話して確認しておく方がいいです。そして、相談や生活の悩みは聞き出すことはアリサークルなので、どこまで話してよいのか不安になってしまいうるものです。その不安から、本当は困っているのに「大丈夫」と言ってしまう、なかなか本音を話してくれないかもしれません。

▼そこで

自分の役割としては、「これらの生活を一層に考えています」というメッセージを出せることで、少しでも安心感を持ってもらえるようにします。まずは、自分の生活と、どこまで話して、どのような話をしたいのかを伝えます。自分ができることや可能性を探ることもよいでしょう。そして、「これから生活の一層に考えていきますので、あなたのことを考えてほしい」というメッセージを、会話の中や会話で伝えます。その上で、必要なことを後述の通りしていくようにします。

▼そうすると

どちらの側でもやめられようとする状態が訪れることで、今後どのような生活や不安などな話を聞いてもらいやすくなります。また、「この人なら相談してみてもいいかな」と思ってもらえると、これらの生活の不安や懸念が打ち明けてもらえたり、聞き取りやすくなるので、自分でも安心になります。さらに、このような関係を築いていくことで、本人の「どう振りたい」という姿が見えてくるでしょう。

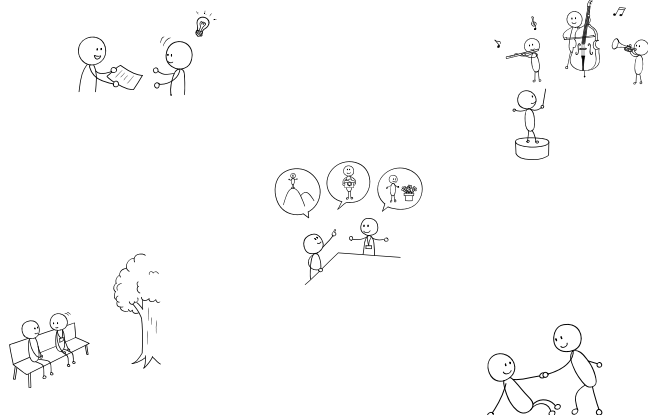
④ 状況

⑤ 問題

⑥ 解決

⑦ 結果

ソーシャルワーク実践のための パターン・ランゲージ



ともに暮らしをつくる

(No.1～12)



【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

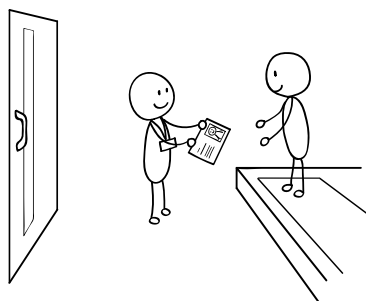
【本人が決める】

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

No.1

はじめましてのメッセージ

これからともに歩んでいくことを伝え、
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。初めて会う人と話すときには、緊張して身構えてしまうものです。まして、健康や生活の悩みに関することはデリケートなので、どこまで話してよいのか不安になってしまうものです。その不安から、本当は困っているのに「大丈夫」と装ってしまい、なかなか本音を話してくれないかもしれません。

▼そこで

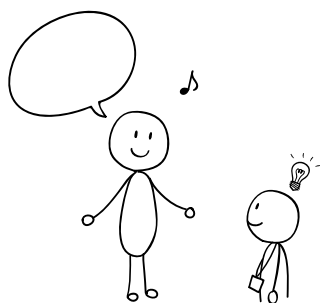
自分の役割とともに、「これからの生活を一緒に考えていきます」というメッセージを伝えることで、少しでも安心感を持ってもらえるようにします。まずは、自分の名前と、どこに所属していて、どのような仕事をしているのかを伝えます。自分ができることや得意分野を伝えるのもよいでしょう。そして、「これからの生活を一緒に考えていきたいので、あなたのことを教えてほしい」というメッセージを、会話の中や姿勢で示します。その上で、必要なことを徐々に聞いていくようにします。

▼そうすると

こちらのできることや寄り添おうとする姿勢が伝わることで、今抱えている困りごとや不安なことなどを話してもらいやすくなります。また、「この人になら話してみてもいいかな」と思ってもらえると、これからの生活の不安や希望を打ち明けてもらえたり、前向きな対話をしたりすることができるようになります。さらに、このような対話を重ねていくことで、本人の「こうありたい」という姿が見えてくるでしょう。

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。面談の時間には限りがあるため、必要な情報を聞き出そうとついつい質問攻めにしてしまうことがあります。これから支援をしていく上で、家族との関係やこれからの生活の希望など、大事なことを早めに確認しておきたいと思うのは当然のことです。しかし、出会ったばかりの人には話づらいこともあります。無理に聞こうとすると、本人がストレスを感じるばかりか自尊心が傷ついてしまい、「この人には自分のことを話したくない」と思ってしまうかもしれません。

▼そこで

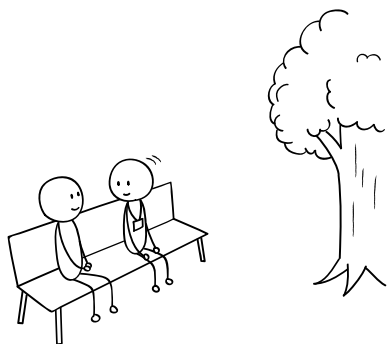
何気ない雑談の中からその人の感情が動く部分に着目するなどして、本人が大切にしていそうなことを見つけるようにします。たとえば、本人の持っている物や、関心のありそうなことに着目して会話を始めていきます。また、最近観たおもしろいテレビ番組や楽しかった出来事など、本人が気軽に話せそうな話題を振ってみるのもよいでしょう。そのような会話の中から、本人が気になっていることや大切にしていることなどを見つけていくようにします。

▼そうすると

身近なテーマで思いを共有したり笑ったりといった感情の行き来ができることで、安心感がわいてきます。すると、徐々に自分がつらいと思っていることや困っていることを「話してもいいかな」と思ってもらえるようになっていきます。こうして、信頼関係ができてくると、今まで誰にも話せなかった思いや希望を打ち明けてくれるようになるかもしれません。

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。人は、無意識のうちに何かしら先入観や思い込みを持って、自分のまわりのことや他者を捉えてしまうことがあります。また、相手も自分と同じように考えているはずだ、と思い込んでしまうこともあります。そうすると、本人の内面を正確に捉えられないばかりか、自尊心を傷つけてしまうかもしれません。

▼そこで

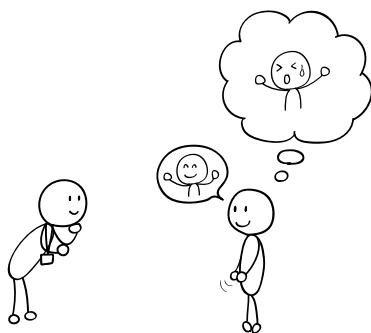
わからないことがあっても焦らず、繰り返し訪問したり一緒に出掛けたりして同じ時間を過ごすことで、良い流れを作っていきます。まずは、繰り返し会って、顔馴染みの関係になることを目指します。自宅や面接室で会うだけでなく、たとえば役所の手続きに付き添ったり、その帰りに公園のベンチに座って休憩したりと、色々な形で一緒に過ごしてみるのもよいでしょう。そして、自分の価値観や経験はいったん脇に置いておき、本人が話したいことや話せることを聞くことで、本人の感じている世界に浸かり、本人の思いや価値観を汲むようにします。そして、本人の表情や言葉から「会話のキャッチボールができてきた」と感じたら、今の生活で困っていることやこれからの暮らしの希望などを聞いていくようにします。

▼そうすると

同じ時間を過ごし、本人の感じている世界をわかろうとする中で、本人は「自分のことを認めてもらえた」と感じ、安心感を持つことができるようになります。すると、少しずつ何気ない会話を重ねることができるようになり、信頼関係が醸成されていきます。さらに、言葉のキャッチボールから対話につなげていくことができるようになり、大切なことを話してもらえるようになっていきます。

「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。人が話す内容には、その人の思いや願いが反映されやすいため、その人が伝えたい内容が強調される傾向があります。また、自分の置かれた状況を理解したり、言葉にして他者に伝えたりすることが苦手な人もいます。さらに、感情は全てが言語化されるわけではないので、話された内容だけから本人の気持ちを正しく理解することは難しいでしょう。

▼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。たとえば、表情や口調、リアクション、仕草、身に付けているもの、家の中の様子などが普段と変わらないかどうか注意しながら話を聞きます。また、特定の話を繰り返したり、逆に特定の話題に触れたくないような様子が見られたりする場合は、その理由を考えてみます。自分以外の支援者が本人の本音に気づいている場合もあるので、チームでこまめに情報共有をしていくのもよいでしょう。

▼そうすると

本人の言葉だけでなく、言葉にできない思いも汲み取ることができて、本心により近づくことができるようになります。また、本人は「この人は自分を理解しようとしてくれている」と感じて、今まで人に言えなかったことを語り始めてくれるかもしれません。そうすると、これまで以上に本人のことを深く理解することができるようになり、思いに寄り添った支援ができるようになっていくでしょう。

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。問題を解決しようとするときには、本人のできないことばかりに着目したり、こちらの考えやあるべき姿を伝えたりしてしまいがちです。しかし、それでは本人の心には響かなかったり、やる気が起きなかつたりしてしまいます。また、人にはそれぞれの価値観や大切にしていることがあります、それらを言葉にすることは意外と難しいものです。

▼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。たとえば、部屋に飾ってある物や写真などに着目し、その物や写真にまつわるエピソードを聞いてみます。あるいは、子どもの頃の思い出や、どのような仕事をしてきたのか、家族や友人との関係などを本人に語ってもらうのもよいでしょう。つらかった出来事を話してくれたときには、労いの言葉をかけつつ、どのように対処してきたのかを尋ねてみます。そのようにして、本人がこれまで何を大切に、どのように生きてきたのかを確認するようにします。

▼そうすると

本人のこれまでの人生に目を向けることで、今起きていることの背景を知ることができるようになります。また、本人が言葉にしたやりたいことや、今までやってきたことだけに目を向けるのではなく、その奥にある本人の気持ちや思い、価値観などを知ることができるようになります。そうすることで、より深く本人の人となりを理解し、ありたい姿を思い描いていくことができるようになります。

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。経験を重ね知識が増えるにつれ、型にはめたプランを作りがちになってしまうものです。また、人は自分の知識や経験の中からこれからの暮らしのイメージを作っていくため、本人が口にした希望と本当のニーズはずれているかもしれません。

▼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。たとえば、本人が「施設に入所したい」と言っていたら、なぜ施設がよいのかを聞いてみます。また、本音を引き出すために、あえて「家ではだめなのか？」と聞いてみるのもよいでしょう。そして、「家では毎日温かいごはんが食べられないから」という理由がわかれば、ヘルパーや配食サービスを利用して自宅で暮らし続ける、という選択肢を提案できるかもしれません。関わり方一つでその人の暮らしが変わってしまうこともあるため、支援方針を立てた後も、全体像を捉えながら「もっと良い方法はないか」「何か見落としていることはないか」と常に考え続けるようにします。

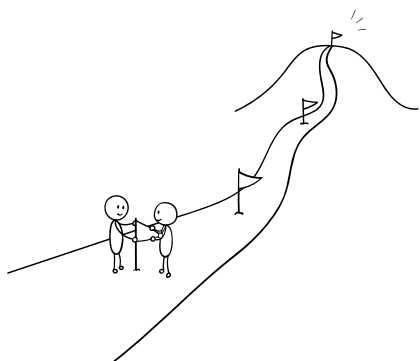
▼そうすると

絶えず色々な角度や視点から本当のニーズを考え続けることで、本人の望む暮らしを実現するための支援方針を立てられるようになります。また、現状に満足せずに絶えず色々な角度や視点から改善を重ねることで、支援者自身の気づきや学びにもつながります。さらに、本人も気づいていない思いと一緒に見つかることで、本人の生活の幅が広がることにもつながっていくでしょう。

No.7

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かわからず、諦めてしまうかもしれません。前向きに自分らしく生きていくためには、「こうありたい」という目標を持つことが大切です。しかし、その目標と現在の自分の状況がかけ離れていると、どうしたらよいかわからず途方に暮れてしまうかもしれません。

▼そこで

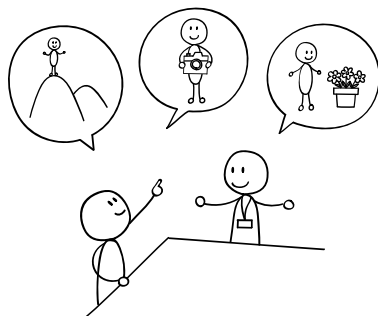
本人の望む暮らしに近づけるように、まずは手の届きそうな目標を設定し、できることを一つずつ増やしていけるようにします。まずは、《ニーズの発掘》をしながら本人の「こうなりたい」「こういう暮らしをしたい」という希望を確認します。そして、現状とのギャップを明らかにし、ありたい姿に近づいていくためにはどうすればよいかを、本人と一緒に考えていきます。その際には、本人の強みや得意なことも生かしながら、少し頑張れば達成できそうなものから徐々にステップアップしていけるよう目標を設定します。そして、一つずつできたことを一緒に確認して達成感を感じられるようにしながら、目標に向かって一步一步着実に近づいていきます。

▼そうすると

着実に目標に近づいていくことを実感できると、前向きに取り組めるようになります。小さな成功体験を積み重ねることで、自信にもつながってきます。そうして、目標を達成できると、また新たな目標が生まれて、いきいきと暮らしていくことができるようになるでしょう。

「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。たとえば、介護支援専門員や相談支援専門員のように、公的サービスの利用調整が業務に含まれていると、本人の希望をサービスや制度で解決しようと思うのは自然なことです。しかし、たとえばデイサービス一つとっても、そのサービス内容や雰囲気は事業所ごとに異なるので、「〇〇デイサービス事業所を利用する」という支援方針を先に決めてしまうと、本人が馴染めなかったり、通うのが億劫になったりしてしまうことがあります。

▼そこで

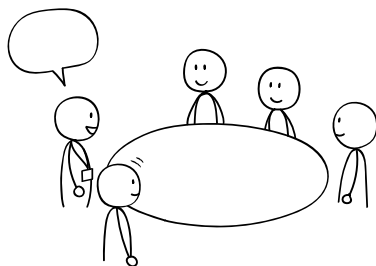
本人が好きなことや楽しいと感じることに目を向けて、本人が意欲を持って取り組めることは何かを考えていきます。まずは、本人との会話や日頃の様子、これまで確認してきた《生きてきた日々》、家族や支援者など身近な人からの話などを踏まえて、本人のやりたいことや好きなことを見つけるようにします。そして、客観的な情報を把握し、本人の思いや価値観などの理解を進めます。その内容を丁寧に共有し、本人の意向と支援の方向性を擦り合わせていきます。また、本人のやりたいことが、たとえ本人の希望の実現にすぐには結びつかないとしても、いったんは尊重してやってみてもらい、やってみて良かった点や改善点を一緒に振り返るのもよいでしょう。

▼そうすると

本人の思いや価値観を大切に、それに合った支援方針を提案することで、本人が意欲をもって取り組めるようになります。また、本人が「この人は自分のやりたいことを応援しようとしてくれている」と感じられ、徐々に信頼関係が深まっていくでしょう。そうすると、一度は諦めていたことにも、もう一度挑戦してみようという意欲がわいてくるかもしれません。

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。支援計画をたくさん作っていると、しばしば似たような文章や表現になってしまいがちです。また、具体的なサービス名や事業所名が記載されていると、どうしても型にはまった理解をしてしまうことも多いでしょう。そのため、本人のために一生懸命サービスや支援を提供したとしても、そのプランの意図を支援チームのメンバーと共有できていないと、本人が「こんなはずではなかった」と感じ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。たとえば、個別の支援会議やサービス担当者会議の場では、本人の隣に座るようにして、安心して自分の思いや意見を伝えられるようにします。そして、専門職としてアセスメントした結果を伝えるのはもちろんのこと、支援計画の主人公は本人であることを常に意識しながら、これからの生活の希望や、その背景にある《生きてきた日々》を他職種に伝え、その実現に向けて協働してもらえるようにします。その際には、本人から《「実は・・・」のサイン》が出ていないか、何かわからないことや納得できないことがないかなど、その様子に気を配るようにするとよいでしょう。

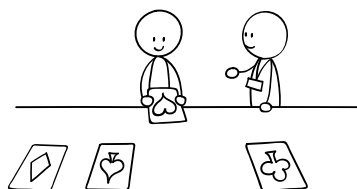
▼そうすると

本人の思いを理解した上で《チームのデザイン》を行うことができ、目標に向かって《多職種のハーモニー》を奏でながら支援を進めていくことができるようになります。また、チームの結束力やモチベーションが高まり、前向きな支援ができるようになり、本人も「頑張ろう」という意欲がわいてきます。その結果、本人の望む暮らしの実現に近づいていくことができるようになります。

No.10

「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。人は環境が変化することには不安を感じるものなので、一歩踏み出すことを躊躇してしまうことがあります。また、何かを「決める」という経験そのものが少ないので決められないという場合もあります。そのため、「選択肢を提示したから大丈夫」だと思って本人の判断を待っていても、何も選択できなかったり、本人に合っていない選択をしてしまったりするかもしれません。

▼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。たとえば、本人に何かを決めてもらうときには、必要な情報を理解できるよう工夫しながら伝えたり、情報が多すぎて決められない場合には選択肢を絞って提示したりします。具体的なイメージがわからない場合には、実際に見てもらったり、体験してもらったりして、本人が安心して決められるよう支援するのもよいでしょう。また、言語によるコミュニケーションが難しい場合でも、本人をよく知る家族や支援者が集まって、日頃の様々な場面における表情や感情、行動、あるいはこれまでの《生きてきた日々》なども参考にしながら、本人の意思を汲み取るようにします。

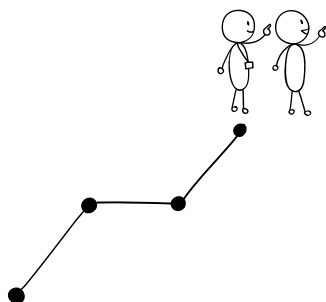
▼そうすると

本人にわかりやすい形で必要な情報を伝えることで、安心して判断ができるようになります。自分で決めるという経験を積み重ねていくと、自信を持てるようになり、自分の意思を伝えようという意欲がわいてきます。そうすると、本人の望む暮らしをともにつくっていきやすくなるでしょう。

No.11

その時々的心情

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変化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。一度支援方針が決まると、目標の達成に向かって支援チームのメンバーは最善の努力をしていきます。しかし、人の望みは、時間の経過や環境の変化などによって揺れ動くものです。その揺らぎに気がつかないと、いつの間にか本人の思いとは違った方向に支援が進んでいってしまうかもしれません。

▼そこで

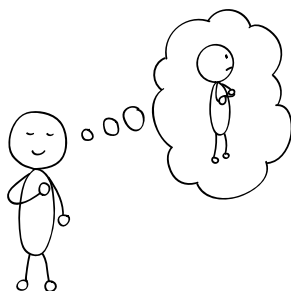
一度決まった結論に向かいながらも、本人を取り巻く環境に気を配りつつ対話を重ねていき、その時々の思いやニーズを捉えることで、「今」必要な支援は何なのかを考え続けます。支援方針が決まった後も、折に触れて本人と対話をして、「今」どのように感じているのかを確認するようにします。そして、気持ちが変わったのであれば、再度これからの生活について一緒に考えていきます。特に、最期をどこでどのように過ごしたいかということについては、なおさら心が揺れ動くことも多いため、「いつでも気持ちが変わったら相談してください」と伝えておくようにします。

▼そうすると

その時々**の気持ちに寄り添いながら**気にかけて続けることで、柔軟に支援を続けていくことができるようになります。すると本人も、変わっていく自分を肯定できるようになるでしょう。また、将来自分で判断することがむずかしくなったとしても、自分の気持ちや意思を大切にもらえるに違いないという安心感につながっていきます。

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。支援者が、なるべく早く結論を出して、すみやかに課題を解決しようと思うことは自然なことです。しかし、今は選べたい選択肢がなかったり、あるいは問題が複雑ですぐにはどうしたらよいか決められなかったりする場合があります。そのようなときに、無理に結論を出そうと決断を迫ると、本人が納得できず、関係が崩れ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、本人の気持ち動くタイミングを逃さないようにします。本人がすぐに答えを出せず黙ってしまったとしても、それは何かを考えている時間なので、焦らずに次の言葉を待つようにします。そして、「決められない」あるいは「決めたくない」という今の思いを肯定するようにします。その後、《ともに過ごす》中で対話を繰り返し、《その時々気持ち》や《「実は・・・」のサイン》を見逃さないようにしてタイミングを待ちます。一方で、本人の生命・身体が脅かされるなどの緊急時には、できる限り本人の意思を確認・尊重しつつ、迅速に支援を行うことが必要となる場合もあります。

▼そうすると

今の状況を丸ごと受け止めてもらえることで、本人は答えの出ない時間も安心して過ごすことができるようになります。また、自分も今すぐ答えを出さなくてもよいと思えることで、気持ちに余裕ができ、本人と《ともに過ごす》時間を有意義なものにしていけるようになります。そうすると、良いタイミングを見計らって《「決める」を支える》ことができるようになるでしょう。

自分と仲間を大切にする

(No.13～18)



【心のメンテナンス】

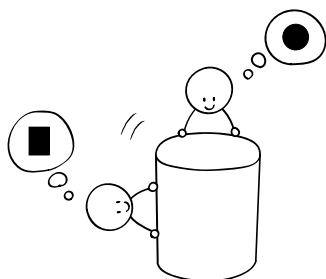
- 13. 見え方の変換
- 14. 思い切って話す
- 15. 実践と学びのサイクル

【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

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。支援を必要とする人の中には、自分の考えや思いを他者に伝えるのが苦手な人もいます。また、たとえば病気になったり、障害を持ったりした場合、自分自身の状態から目を背けたり、怒りや悲しみを感じたりして、ちょっとしたきっかけで支援者に強く当たってしまう人もいます。そのような人とコミュニケーションが取れないと、どうしたらよいのかわからなくなり、自信を持てなくなってしまったり、知らず知らずのうちにストレスが溜まってしまったりするかもしれません。

▼そこで

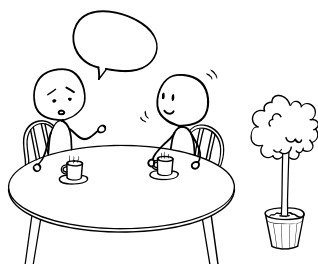
目の前の出来事にそのまま向き合うだけでなく、見方や捉え方を変えることで、気持ちを切り替えていくようにします。たとえば、意思疎通がうまく図れない人には、相手の興味のあることを尋ねて会話を膨らませる中で、相手の良いところを見つけるようにします。怒鳴ったり会話を拒んだりする人がいたら、たとえば突然病気になったことを受け入れられずにいるのではないか、あるいはこちらがデリケートな話題に触れてしまったのではないか、などと客観的に状況を捉えるようにします。自分一人で解決できなければ、誰かに相談したり事例検討会に出してみたりするのもよいでしょう。また、「職場を一步出たら仕事のことは考えない」など、自分なりにオン／オフを切り替えるような工夫をすることも大切です。

▼そうすると

相手のポジティブな面に目を向けることで、これまでのイメージを修正することができ、不安や緊張を軽減できるようになります。また、自分の時間を大切にすることで、心身の健康を維持しながら働けるようになります。そうすると、心の余裕が生まれて、相手の強みを生かした前向きな支援をしていけるようになるでしょう。

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。利用者の暮らし方や生き方は人それぞれなので、対人援助に「こうすればいい」という正解はありません。そのため、仕事をしていると「これでいいのか」と迷ったり悩んだりすることがよくあります。しかし、自分の悩みや失敗を打ち明けることは、非難されてしまうのではないかと不安になって、なかなかできないものです。そうして解決しないままでいると、他のやり方を考える余裕がなくなり、利用者の支援に支障をきたしてしまいます。

▼そこで

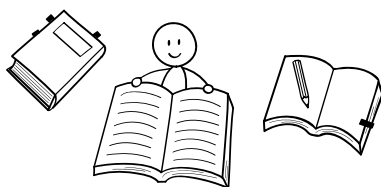
信頼できる仲間に自分の悩みや失敗してしまったことなどを思い切って話してみることで、現状を変える糸口を見つけていくようにします。たとえば、今困っていることや失敗してしまったことを、職場のメンバーに聞いてもらいます。あるいは、研修など仲間が集まる場で話してみます。大勢の前で話すことにためらいがあれば、一緒に訪問に行った帰り道や、職場でのちょっとした話せそうなタイミングなどを捉えて、話を切り出してみるのもよいでしょう。

▼そうすると

困っていることやうまくいかなかったことを信頼できる人に打ち明けることで、客観的な視点からアドバイスをもらえたり、悩みに共感してもらえて力づけられたりします。すると、気持ちが軽くなって心に余裕が生まれ、他のやり方も考えることができるようになります。また、お互いに思いを打ち明けやすい環境をつくっていくことで、いきいきと働くことができる職場や地域になっていきます。

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。支援者は、本人や家族から「何でも知っている」と思われがちです。しかし、支援に必要な知識・スキルは福祉・介護・医療など多岐にわたるため、すべてを身につけることは困難です。しかし、知らないことに遭遇すると慌ててしまい、勉強が足りない焦ってしまうかもしれません。

▼そこで

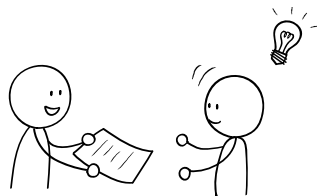
新しいケースや課題に出会うたびに、関連する知識・情報を調べたり、専門職に意見を求めたり、ときには基本に立ち戻ったりしながら地道に引き出しを増やしていくようにします。まず、自分の立ち位置を確認するため、自分の組織の使命や役割、関連する法律・制度など基本的な知識を押さえるようにします。そして、病気や制度などわからないことが出てきたら、インターネットや本で調べたり、そのことに詳しい専門職に尋ねたりします。事例検討会に参加して自分とは違った支援の手段を学んだり、スーパーバイズを受けて自分自身の支援に関する気づきを得たりするのもよいでしょう。

▼そうすると

自分が知らないことをその都度学んでいくことで、経験したことのない事態にも適切に対処できるようになります。そうした実践と学びの積み重ねが、自分自身や自分の組織全体の成長にも繋がっていきます。その結果、地域全体の支援力の向上にもつながっていきます。

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うかもしれません。誰一人として同じ人はいないので、教科書や研修で勉強するだけでは適切な支援はできません。その上、実際の支援の場面では利用者と一対一になることが多いため、自らの実践を客観的に捉えることができず、自分の支援に自信を持てなかったり、支援の幅が狭くなったりするかもしれません。

▼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。たとえば、後輩の訪問に同行してそこで何が起こっているかを一緒に確認し、帰り道に良かった点や改善した方が良い点などを振り返ります。あるいは、自分の訪問に同行してもらい、後で自分がなぜそうしたのかを解説するのもよいでしょう。そのような振り返りを行う際には、相手に合わせて、面接室で個別に話したり、職場の定例会議の中で話したりするなど、場面やタイミングを選ぶようにします。

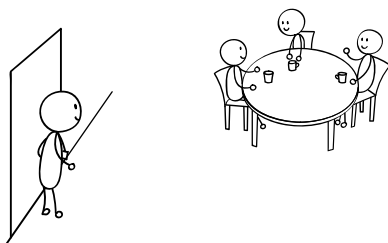
▼そうすると

後輩は、机上で学んだ知識と自分自身の実体験を紐づけて理解することができるようになり、学んだことを自分のものにすることができるようになります。また、自分も自らの経験が活かされるという喜びを感じることができます。さらに、次世代を担う人材が育つことで、5年後・10年後も切れ目なく安定した支援を提供できる組織になっていくでしょう。

No.17

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ることがあります。 サービスや社会資源につなげるということは、人と人とのつながりを作るという側面もあり、相性の良し悪しがあるのは当然のことです。また、同じ種類のサービスや社会資源であっても、運営主体や事業所によって得意分野や雰囲気は異なります。しかし、そういった点を考慮せずに本人に提案してしまうと、満足いく支援を受けられないばかりか、こちら側との関係性も悪化してしまう可能性があります。

▼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。 たとえば、どの事業所や社会資源につなぐのがよいか悩んだら、自ら顔を出して見学したり、実際に活動に参加してみたりするようにします。また、何度も訪れて事業所や地域の様々な活動主体などとの信頼関係をつくっていき、いざというときに頼れる先を増やしていきます。また、地域に新しい店ができれば立ち寄ってみるなど、その地域の人やモノにアンテナを張るようにし、多種多様な社会資源の情報を集めるようにするのもよいでしょう。

▼そうすると

本人に合ったサービスや社会資源につなげることができ、本人の望む暮らしの実現に近づいていくことができるようになります。また、事業所や社会資源の特徴を理解した上で利用者を紹介することで、「あの人の紹介なら心配ない」と思ってもらえることができ、次にまた依頼を受けてもらいやすくなります。さらに、そうしたことを積み重ねていくと、支援の幅が広がり、多様な相談に適切に対応できるようになっていきます。

No.18

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。人の暮らしは、福祉や介護、医療といった個別の制度の中で完結するものではありません。また、支援が必要な世帯の中には、「高齢者」や「障害者」、「子ども」といった様々な属性の人たちがお互いに支え合い、影響し合いながら生活している場合もあります。そのため、幅広い分野にわたる知識が必要となり、自分一人で支援しようとしても、うまく問題の解決につながらないことがあります。

▼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。たとえば、高齢分野の介護支援専門員が障害の基礎知識に関する研修を受けたり、障害分野の相談支援専門員が認知症の研修を受けたりすることで、自分の専門領域外の知識も増やしていくようにします。また、高齢者や障害者、子ども、外国人、医療など様々な分野の相談支援従事者が集まって、一緒に事例検討を行うのもよいでしょう。そういった場で異なる分野の人の話を聞くことで、新たな知識や気づきを得ることができます。

▼そうすると

自分の専門分野以外の知識を得ることで、多角的な視点を持つことができ、よりよい支援策を考えることができるようになります。また、学びの場であ会った仲間とつながりをつくり、さらに学びを重ねていくことで、お互いに支援の幅を広げることができるようになります。さらに、そのような仲間とのつながりを大切にする事で《頼れる仲間》が増えていき、地域全体の支える力が強化されていきます。

つながり合う地域をつくる

(No.19~30)



【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

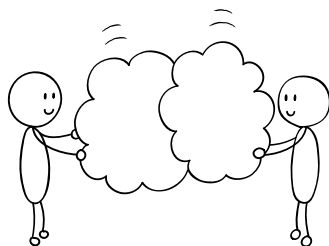
【支え合う地域をつくっていく】

- 28. 暮らしのいどころ
- 29. ゆるやかな支え合い
- 30. ともにつくる未来

No.19

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、話し合いが予期せぬ方向に行ってしまうことがあります。同じ言葉を使っている、職種や組織によってその意味するところが違っていたり、支援にあたっている着眼点や大切にしている価値観が異なっていたりすることがあります。しかし、相手の話に疑問を呈したり異論を唱えたりすると関係が崩れるのではないかと心配し、相手の意図や認識をきちんと確認しないまま話し合いを進めてしまうと、利用者にとって最善の結論を導き出すことができなくなってしまいます。

▼そこで

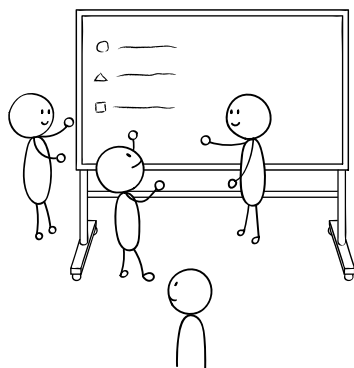
相手の事情や状況を理解しつつ対話を重ね、言葉の認識を合わせていくことで、お互いに納得いく合意をつくっていくようにします。まずは、職種によってよく使う専門用語や略語は異なるのでなるべく使わないようにし、やむを得ず使う場合には言葉の定義や認識にずれが出ないように説明を添えるようにします。そして、自己主張するだけでなく「あなたは思うのか」と聞き、自分と相手の意見の差異を確認し合います。会議の場面であれば、ホワイトボードや白紙を使って、本人と家族・社会資源との関係を図式化してみたり、誰が何を言っていたかを書いたりして可視化するのもよいでしょう。そのようにお互いの認識を合わせた上で、「ではどうしていくか」を決めるための議論に進んでいくようにします。

▼そうすると

対話によって自分と相手の考えや認識のずれをお互いに確認し合うことで、議論すべきポイントが見えてきます。そうすると、お互いの意見の良いところも取り入れながら、より良い結論を導き出すことができるようになります。さらに、地域の専門職がそうした経験を重ねていくことで、地域の関係機関同士で支え、支えられる関係の構築につながっていきます。

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。日々多くの業務をこなさなければならない中で、チームのメンバー全員に常に目配りするのは難しいものです。また、メンバー一人ひとりが最初に割り振られた役割に固執してしまうと、想定外の事態が起きたときに対応できない状況に陥り、支援が中断したり困難になったりしてしまいます。

▼そこで

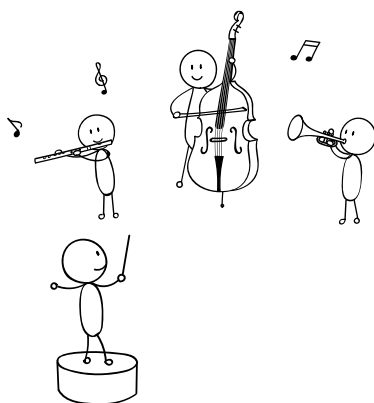
チームのメンバー全員で支援の方向性を共有して、それぞれの役割を明確にすることで、メンバー一人ひとりの動きを合わせるようにします。まずは、各メンバーの立ち位置や役割を把握します。そして、課題に優先順位をつけて、それぞれの解決に必要なメンバーは誰なのかを考え、役割分担を決めていきます。その際には、各メンバーが利用者のどの部分に注意を払って支援を行うのかということについても明確にしておきます。さらに、想定外の事態が起きたときに自分がいなくてどうにもならないという状況にならないように、先の予測を立てて、「こういう時にはこういうふうに対応しよう」ということを個別の支援会議などで共有しておきます。

▼そうすると

チームのメンバーそれぞれが共通の目標に向かって自律的に動くことで、想定外の事態にも対応できるようになります。また、それぞれの役割を認識することで、お互いにサポートしたりチェック機能を働かせたりすることができるようになります。その結果、支援の質が高まると共に、連携がスムーズに進むようになるでしょう。

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。専門職は特定の分野の知識を深め、実践を重ねているため、ともすると自らの専門分野に引き付けて本人の問題を解決しようとする傾向があります。そうすると、誰もが本人のために動いているはずなのに、本人の思いや価値観とずれた支援になってしまうかもしれません。

▼そこで

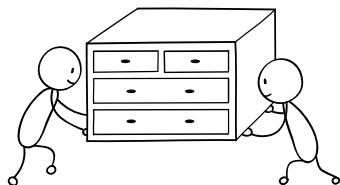
本人を取り巻く状況を俯瞰的な立場で見渡し、それぞれの職種・立場からの意見を取り入れながら、こまめにチームで確認を続けることで、本人の価値観を大切にしながら最適な支援を実現できるようにします。本人の思いや価値観を支援者間で共有しつつ、課題は何かということを含めて協議し、本人の状況を多角的に見ることができるようになります。その際には、身体的状況などの生物学的な面や、自己肯定感やストレス耐性などの心理学的な面、家庭環境や人間関係などの社会的な面などから包括的に捉えてみるのもよいでしょう。その上で、支援の目的を共有し、定期的に情報共有や新たな課題の確認を行う場を持つことで、支援者間のずれ違いや支援の方向性を見失わないようにします。

▼そうすると

チームのメンバー全員で目的を共有しながら支援を行うことで、本人に変化が生じていても、方向性がブレずに支援していくことができます。そして、チームの様々な専門職が、多様な視点や専門的な知識・技術を踏まえて関わることで、問題に対して多面的なアプローチを行うことができるようになります。その結果、複雑・困難な問題であっても、チームで柔軟に対応することができ、解決に向けて取り組んでいくことができるようになります。

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。どの組織も日々多くの相談に対応しているため、つないだら相手に任せたくなくなってしまいがちです。しかし、これまで関わってきた人と、これから関わり始める人では、情報量やスピード感、優先順位が異なるため、つないですぐに手放してしまうと支援に切れ目が生じてしまうかもしれません。

▼そこで

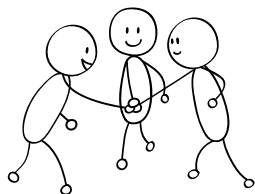
相手をお願いするだけでなく、自分も一緒に動くことを伝え、快く対応してもらえるようにします。たとえば、本人の話は自分が聞き、家族の話は相手に聞いてもらうことにするなど、役割分担をして協力を依頼します。他機関につないだ後も、折に触れて「その後どうなりましたか？」と確認し、必要に応じて一緒に相談に乗ったり訪問したりといったフォローを行います。また、情報を提供する際には、文書よりも口頭で《言葉のすり合わせ》を行った方が、相手に伝わりやすい場合もあります。

▼そうすると

共通の目標に向かって一緒に動くことで、お互いに安心して連携していけるようになります。そうすると、支援のすき間に落ちてしまう人を減らすことができるようになっていきます。また、一緒に汗をかけたという経験から仲間意識が芽生え、別の利用者の支援を依頼する際にもスムーズに連携できるようになっていくでしょう。

「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く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。福祉の制度は「子ども」「障害者」「高齢者」といった対象者別に整備されてきましたが、近年は複雑・困難な課題を抱えるケースが増えており、複数の制度にまたがる調整が必要になってきています。そうしたときに、調整がうまくいかず適切な支援が届かないと、事態がより複雑化したり悪化したりしてしまいます。

▼そこで

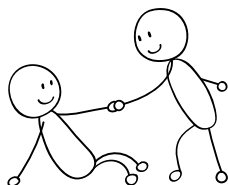
その解決のために関係機関それぞれが一步踏み出して歩み寄り、知恵を出し合い、必要な人に支援が届くように動いていきます。まずはそれぞれの関係機関の使命や業務範囲を共有し合います。そして、問題が生じている要因を分析し、取り組むべき課題を整理します。その課題に対してそれぞれの機関ができることを持ち寄り、隙間が生まれないように調整します。その調整の労力が大きく、また頻繁に起こるようであれば、地域課題として地域ケア会議や自立支援協議会などで協議してみるのもよいでしょう。

▼そうすると

お互いに歩み寄り、一緒に考えて動くことで、問題の解決に近づいていきます。そのような経験を積み重ねていくうちに、各機関の「できること」「できないこと」がわかるようになり、隙間ができやすい部分がお互いに予測できるようになります。そうすると、複合的な課題を抱えるケースが出てきたときにも、それぞれのできることを活かし、補完しあうことで、より良い《チームのデザイン》を行うことができ、様々なニーズに対応できるようになっていきます。

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。自分一人で解決できることには限界があります。そのため、たとえば、一人で抱え込んでいると、自分と本人との関係がこじれたときに、支援が進まなくなってしまう可能性もあります。

▼そこで

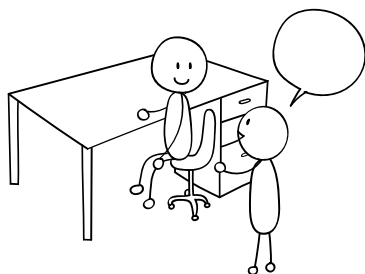
利用者の支援や会議・研修などの様々な場面で関係者と会う機会を活かし、信頼できるネットワークをつくっていくことで、迷ったり困ったりしたときに相談できる先を持つておくようにします。たとえば、疾病の知識に自信がなければ、個別の支援会議や研修などで出会った医療職とつながりをつくっておき、困ったときに相談できるようにしておきます。専門機関に、専門的な立場かつ第三者の視点から助言をもらうのもよいでしょう。また、関係を深めたいと思っている機関があれば、積極的に勉強会や事例検討会などに誘ってみるのもよいかもしれません。

▼そうすると

困ったときに相談できる先を持つことで、解決の糸口が見つかり、自分だけでは解決できない問題に対処できるようになります。また、すぐには解決に結びつかなかったとしても、大変さや苦勞を共有することで、お互いに支えられていることを実感することができます。さらに、頼れる仲間の知識や経験が加わることで、自分自身の支援の幅が広がっていくでしょう。

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。相談業務は個別に相談者と接することが多いため、職場の中で相談を受けた人がその利用者について一番詳しくなるのは当然のことです。しかし、支援の進捗状況をその人にしかわからない状態にしておいたり、調整が不十分なままになっていたりすると、その人が不在のときに他の職員では対応できなくなってしまいます。

▼そこで

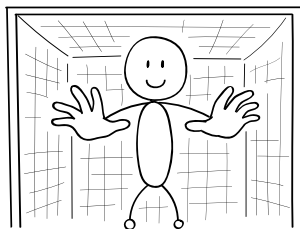
日頃から職場の中で自分の仕事の進捗を共有しておくことで、メンバーの誰であっても対応できるようにします。相談者は、自分という「個人」ではなく、あくまで自分の所属する「組織」に相談しに来ているのです。そのため、組織として全精力を傾けて相談者に対応する必要があります。例えば、相談記録を毎日書いておいたり、職場を不在にする際には前もって起こり得る事態を想定して必要な調整を済ませておいたり、あるいは緊急時の対応手順をあらかじめ決めておいたりすることで、他のメンバーでも対応できるようにしておきます。すぐに解決できない問題については、朝のミーティングで話し合い、メンバー全員で知恵を出し合っている組織もあります。他の職員が休暇等で不在にする前には、「何かやっておくことはある？」と確認しておくのもよいでしょう。

▼そうすると

個人ではなく組織として対応することで、相談者はいつでも安心して相談することができるようになります。そうすると、担当者が変わったとしても、途切れずに支援を行っていくことができます。そのような相談機関が増えることで、安心して暮らせる地域の実現に近づいていきます。

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。相談者から見れば相談機関は多種多様であり、どこに相談したらよいかわかりにくいものです。そのため、その困りごとの相談先として最適ではないところに相談してしまうことがよくあります。相談を受けた側も、今担当している利用者だけで手いっぱいなので、担当領域外を受けると「うちではない」と腰が引けてしまいがちです。その結果、相談者の困りごとが放置され、事態が悪化してしまうこともあります。

▼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。自分たちの担当領域ではない相談を受けたとしても、話を聞いた以上は、なるべく早く適切な機関につなぐようにします。関係機関同士の間でつなががうまくいかない場合には、個別のケア会議などを開いて役割分担について話し合います。また、たとえ相談内容が家族内のちょっとしたもめ事のようなものであったとしても、話を聞いて状況を整理し、その後の状況についても気にかけていることを伝えるとよいでしょう。

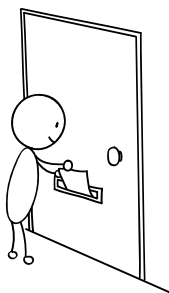
▼そうすると

どんな相談内容でもまずは受け止めて、適切な機関につなぐことで、相談者がより早く適切な支援を受けられるようになります。そして、地域の様々な機関が相談をワンストップで受け止めるようになり、『「のりしろ」の重ね合い』ができるようになると、隙間に落ちて適切な支援につながらない人を減らすことができます。そうした積み重ねで、誰もが安心して暮らせる地域をつくっていくことができるようになるでしょう。

No.27

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。本人が課題に気づいていないと、その解決策を提案しても納得して受け入れてもらえないばかりか、そもそも会ってもらえない場合もあります。しかし、本人が支援を望んでいないからといって何もせずにおくと、徐々に本人の生活の質（QOL = Quality of Life）が低下していったり、問題が複雑化して解決が困難になったりしてしまい、いずれ生命や健康に影響を及ぼしたりすることがあるかもしれません。

▼そこで

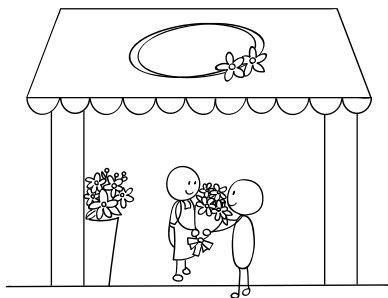
相談を待つだけでなくこちらからも働きかけ続けることで、「ちょっと話してみようかな」という気持ちを引き出すようにします。たとえば、本人に会えなくても定期的に訪問を繰り返し、手紙をポストに入れてみたり、家族と話せる場合は本人にも聞かえるように家族と会話をしてみたりします。そうしているうちに、こちらの訪問が本人の中で少しずつ意味のある予定となり、やがてこちらの訪問を気にかけてもらえるようになる場合もあります。また、本人の家によく来ている友人、近所の人、民生委員、町内会長などつながりをつくっておき、本人に変化が見られたら連絡をもらえるようお願いしておくのもよいでしょう。連絡をもらったときは、個人情報に配慮しつつも、対応状況や途中経過をきちんと伝えるようにします。

▼そうすると

私がいつでもお話をきくことができます、というメッセージを伝え続けることで、本人が課題に気づいたときに「あの人に相談してみようかな」と思ってもらえるようになります。すると徐々に、困ったときには相談してもらえるようになっていき、問題が複雑化する前に解決することができるようになります。そうなることで、相談を寄せてくれた地域の住民や関係機関からの信頼も厚くなっていき、また別の心配な人がいたときに情報を寄せてもらえるようになっていきます。

暮らしのいろいろ

当たり前的一步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。たとえば、地域の会食会や公園体操に参加していた人に、同じ時間帯にヘルパーを利用するというプランを立ててしまうことがよくあります。そうすると、楽しみだった仲間たちとの交流の時間を持てなくなってしまいます。本人のこれまでの暮らしを形作ってきたつながりが途切れてしまうと、生活の張りが失われ、健康にも大きな影響を与えてしまうかもしれません。

▼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。本人は、「利用者」や「支援を受ける人」である前に、私たちと同じように地域で暮らす一人の人です。病気や障害があったとしても、地域で生活できればそれでよいわけではなく、仲間をつくったり、誰かに認められたりしながら、自分らしく生きていきたいと願うものです。そのため、本人の《生きてきた日々》も確認しながら本人と対話を重ね、地域の中のどのような人や資源とつながりたいかを一緒に考えていきます。たとえば、本人がゴミの収集日を忘れがちで困っているのであれば、仲のよい近隣の人に、収集日に声を掛けてもらえるようお願いしてみます。また、本人が支援を受けるだけでなく、誰かを支える側にも立てるよう役割を作っていくのもよいでしょう。たとえば、障害のある方が、JリーグやBリーグの試合会場で清掃作業などの就労体験をする取組みをしている自治体もあります。

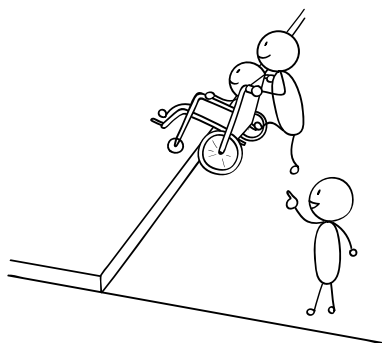
▼そうすると

地域とのつながりをつくりながら支援をしていくことで、本人が孤立せず自分らしい生き方を実現していくことができるようになります。また、地域の人にとっても、ちょっとしたことで「お互いに支え、支えられ」の関係を築けるということを実感できる機会になっていきます。その結果、地域の中でお互いに支え合っていく営みが当たり前のものとなり、公的なサービスだけに頼らない持続性ある社会の実現につながっていくでしょう。

No.29

ゆるやかな支え合い

地域の人の心を動かす。



地域のひと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。どんなに支援者や一部の地域の人が頑張っても、支援を必要とする人と 24 時間 365 日一緒に居られるわけではありません。そのため、不測の事態が起こったときに助けてくれる人たちがいないと、支援を必要とする人たちが地域の中で安心して暮らしていくことができません。

▼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らったりすることで、**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。**たとえば、「認知症サポーター養成講座」や「心のサポーター養成研修」のように、地域の人に基礎知識や自分たちにできることを知ってもらう機会をつくるとよいでしょう。その際、人が思うように集まらないのであれば、より多くの人の興味を引くように楽しいことや面白いことと組み合わせる工夫をしてみます。全国各地で認知症の人もそうでない人も一緒になってタスキをつなぐイベントが開催されていますが、真正面から認知症への理解を訴えるわけではなく、ワクワクするイベントを通して認知症の方と接する機会を作ることで、自然と地域で支え合うことの大切さに気づいてもらえるようにしているのです。

▼そうすると

支え合うことの大切さや具体的な方法を多くの人に理解してもらうことで、お互いに気かけ合い、誰かが困っているときには自然と手助けができる地域になっていきます。そうになると、支援が必要な人たちが限られた支援者や家族だけでなく、たくさんの地域の人々とのつながりの中で安心して暮らしていくことができるようになります。また、支援が必要な人もそうでない人も自然と混ざり合い、いきいきと暮らしていける地域の実現につながるでしょう。

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。相談者の困りごとの多くは、その人の置かれている環境によって生じています。そのため、一人の問題の背景には同じ問題で困っている多数の人がいるかもしれません。しかし、相談機関につながる人はほんの一握りに過ぎず、地域には自ら SOS を出せず、適切な支援につがっていない人がたくさんいます。

▼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。まずは、その課題に関連した様々なデータや行政計画を確認したり、実際に現場を訪ねて《リアルに感じる》ことを繰り返したりしながら、担当地域のことを知っていきます。そして、地域ケア会議や自立支援協議会などの場で関係機関と対話を重ねながら、「こういう地域にしたい」という共通のビジョンを持つようにします。その上で、できない理由を探すのではなく、できることから見つけていき、《小さな一歩から》でも構わないのでまずは実際にやってみるようにします。そのような対話と実践を繰り返しながら、地域の中に新しいサービスや資源を創り出していきます。

▼そうすると

多くの人たちに共通する地域課題を解決することで、これから同じような課題に直面する人を減らすことができるようになります。そして、自ら SOS を出せない人や今は特にサポートを必要としない人も含めて、誰もが暮らしやすい地域になっていくでしょう。そうなることで、地域で暮らす一人ひとりに《暮らしのいろどり》が添えられ、《ゆるやかな支え合い》をしながら、ともに未来をつくっていくことができるようになるのです。

「ソーシャルワーク実践のための
パターン・ランゲージ」の活用方法

「ソーシャルワーク実践のための パターン・ランゲージ」の活用方法

本書「ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ」は、各パターンをヒントにして自らの実践に活かすことができるとともに、研修のツールとして用いることもできます。本書を一通り読むだけでも十分参考になると思いますが、ここではいくつかの活用方法をご紹介します。

①実践を語り合い、対話する

職場や研修などの場面でパターンを用いて、経験談を語り合い、対話を行います。たとえば、パターンの中から自分が経験したことがあるパターンを選んで、それをみんなに見せながら、経験談を語ってみて、それを聞いた人から感想などを聞いてみるようにします。もしくは、自分が取り入れたいと思うパターンについて、他の人に経験している人はいないか尋ねてみて、その人の経験談を聞いてみます。



対話を行う際には、本書を活用することもできますが、「ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ」のカード版を使うと、本書を読んだことがない人でもすぐにパターンの内容を理解することができます、話をするできるようになります。



本書の読書会に参加した人からは、次のような感想が寄せられています。

「対人援助の各場面での向き合い方や対応、心構え、言葉の投げかけなど、わかりやすい言葉で表現されているので、相手をより深く理解するためのヒントになると思いました。」

「先人の経験や知恵と工夫が多くの人たちの頭や心に届くことで、その人なりの広げ方として浸透し、また新たな発見や知恵になっていくものだなと感じました。」

「言語化の困難な仕事です。それを少しでも和らげて、この仕事はすてきだと思っていただけることが、このテキストを通して可能だと思います。」

②実際の支援事例の分析に使う

たとえば個別の支援会議や事例検討会など、実際の支援事例について検討する際に、支援がうまくいった要因やうまくいっていない要因、どうすれば改善するのかなどを、パターンを用いて分析してみます。パターンを用いることで、参加者間で現状や課題についての共通認識を持つことができ、前向きな対話や議論ができるようになります。

③自分の実践を振り返る

自分がこれまで経験のあるパターンと、まだ経験のないパターンを分けて把握することで、自身の実践について自己分析をしてみます。その結果を見て、現在の自分の特徴を把握してみます。

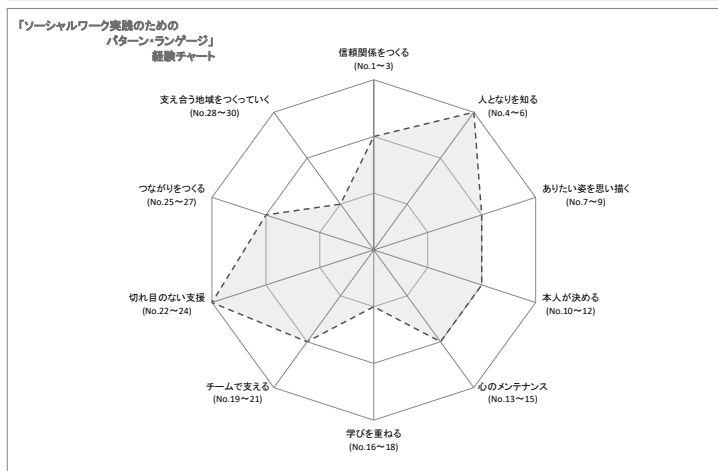
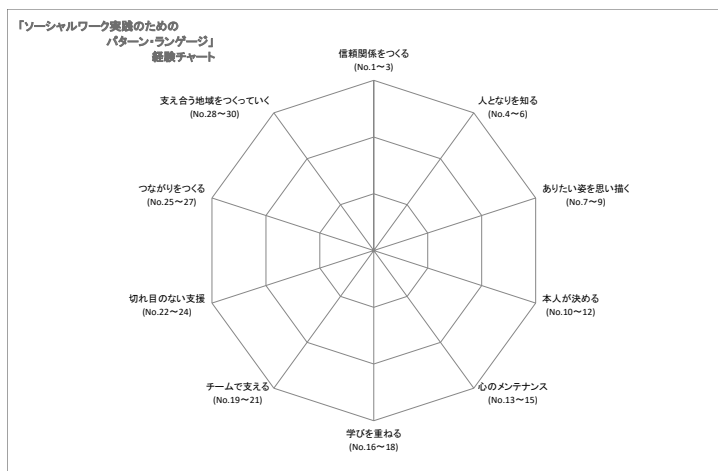
パターンは、内容的に関係の強いものが3つごとにひとまとまりになっています。たとえば、「1. はじめましてのメッセージ」「2. まずは心の動くことから」「3. とともに過ごす」は、本人と信頼関係をつくることに関する内容です。このように全てのパターンが、3つごとに1つのグループになるようにまとめられています。この構造を活かして、自身の実践の現状を把握してみます。

まず、次のページの「経験チェック表」を用いて、それぞれのパターンについて日々自分が実践できているかどうかをチェックしていきます。実践できていれば、「実践チェック」欄に「○」を書き込みます。各グループの3つのパターンのうち、実践しているものの数とそのグループの合計ポイント数になります。1つ実践しているなら1ポイント、2つなら2ポイント、3つなら3ポイントということになります。そして、そのような振り返りを、全てのパターンに対して行い、全部で10個あるグループの合計ポイントをそれぞれ出していきます。実際に取り組むときは、次ページの表をコピーして、それに書き込んでいくとよいでしょう。

「ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ」経験チェックシート

グループ	ソーシャルワーク実践のためのパターン	Solution	実践チェック ○	グループの 合計ポイント 0~3
信頼関係をつくる	1. はじめましてのメッセージ	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。		
	2. まずは心の動くことから	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るようなことを見つけるようにします。		
	3. とともに過ごす	わからないことがあっても強らず、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。		
人となりを知る	4. 「実は…」のサイン	本人の言葉にでて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。		
	5. 生きてきた日々	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。		
	6. ニーズの発掘	今まで得た情報や専門的な知識を経験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来のニーズに近づけるようにします。		
ありたい姿を思い描く	7. 小さな一歩から	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、できごと一つずつ増やしていきけるようにします。		
	8. 「やりたい」の発見	本人が好きなことや楽しいと感じることに目を向け、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。		
	9. 思いの代弁	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、他職種との理解を得て協力してもらえるようにします。		
本人が決める	10. 「決める」を支える	本人の不安な気持ちに寄り添いながら一つずつ解決していくことで、自分自身で決められるようにサポートします。		
	11. その時々の気持ち	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配りつつ対応を重ねていき、その時々での思いやニーズを捉えることで、「奇」必要な支援は異なるのかを考慮続けます。		
	12. 待つことも支援	反応がすぐに得られなくても、氣にかけ続けることで、本人の気持ちに寄り添う機会を逃さないようにします。		
心のメンテナンス	13. 見え方の変換	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。		
	14. 思い切って話す	信頼できる仲間：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、現状を変える糸口を見つけるていくようにします。		
	15. 実践と学びのサイクル	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、専門家に意見を求めたり、ときには基本に戻って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。		
学びを重ねる	16. 気づきの後押し	後援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。		
	17. リアルに感じる	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向かい、その特色や雰囲気を感じ取るようにします。		
	18. 未知への扉	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。		
チームで支える	19. 言葉のすり合わせ	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つていくようにします。		
	20. チームのデザイン	チームのメンバー全員で支援の方向性を共有し、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ようします。		
	21. 多職種のハーモニー	本人を取り巻く状況を俯瞰的な立場で見渡し、それぞれの役割・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。		
切れ目のない支援	22. つながる工夫	相手にお断りするだけでなく、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。		
	23. 「のりしろ」の重ね合い	その解決のために関係機関それぞれが一歩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。		
	24. 続ける仲間	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つていくことで、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。		
つながりをつくる	25. Weで支える	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、メンバーの間でも対応できるようにします。		
	26. 受け止めつなぐ	どんな困難でもいったん受け止め、自分のことだけで解決できない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。		
	27. 話したくなる存在	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。		
支え合う地域をつつていく	28. 暮らしのいろどり	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。		
	29. ゆるやかな支え合い	地域で支え合うことの大切さを呼びかけたり、理解してもらい機会をつつたりすることで、地域住民でできることは何か、地域全体に広めていかに出すべきかというのを一緒に考え続けるようにします。		
	30. とともにつくる未来	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く「人それぞれ」の個別課題から「みんなの」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つていくようにします。		

全てのパターンの実践チェックが終わり、各グループの合計ポイントが算出できたら、その結果を実践の経験チャート（下記）の該当箇所に描き込んでみます。こちらをグラフをコピーして描き込んでいくとよいでしょう。グループごとに軸があるので、その軸のメモリの0から3の中で合計ポイント数に対応するところに印をつけて（点を描いて）いきます。そして、全てのグループについて印をつけ終わったら、それらの点をつなぎ、できた形の内側の領域に色を塗ります。



このようにすると、「ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ」の経験チャートを描くことができます。実践領域が外側まで広く伸びているところは、多く実践している領域になります。逆に、へこんでいて狭いところは、実践していない（あるいはできていない）領域です。こうすると、「ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ」の観点で見た、現在の実践の全体像を把握することができます。

その上で、へこんでいる領域を広げるにはどうしたらよいかを考えます。それぞれの軸には3つのパターンが紐づいています。つまり、そのうちのいずれかの一つを実践するようになれば、1目盛り領域が広がるわけです。そう考えながら、それぞれのパターンへのページを読み直し、日頃意識して実践してみるようにします。このように、経験チャートは、現状を把握するだけでなく、次に取り入れてみるべきものが何なのかを考えるための手段となります。

そして、実践を重ねていき、しばらくしたら再度描き直してみましよう。すると、実践領域が広がっていることに気づくでしょう。このように、経験チャートは、自身では掴みにくい自らの変化を把握することができる手段でもあるのです。

ただし、この経験チャートは、人によって「実践あり」と判断する基準が異なるので、単純に領域の大小で他の人との能力比較に用いることはできないことに注意してください。経験チャートによる振り返りは、評価のための指標ではなく、あくまでも自分自身の実践力を高め、豊かにしていくためのものなのです。

活用してみたいけれど使い方がわからない場合は・・・

ここで紹介する使い方以外にも、本書には様々な活用方法があります。「使ってみたいけれどどうやって使えばいいかわからない」という場合は、以下の担当部署までお問い合わせください。使い方のアドバイスをさせていただいたり、出前講座のご依頼をお受けしたりしています。

<お問い合わせ先>

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

また、以下の川崎市公式ウェブサイトで本書に関する情報を発信していますので、ご参照ください。

<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>



参考——パターン・ランゲージとは

パターン・ランゲージは、良い実践の秘訣を共有するための方法です。成功している事例やその道の熟練者に繰り返し見られる「パターン」を抽出し、抽象化を経て言語（ランゲージ）化しています。そういった成功の“秘訣”ともいうべきものは、「実践知」「センス」「コツ」などといわれますが、なかなか他の人には共有しにくいものです。パターン・ランゲージは、それを言葉として表現することによって、秘訣をもつ個人が、どのような視点でどのようなことを考えて、何をしているのかを他の人と共有可能にします。

「パターン」は、いわば型のようなものをもっており、決まったルールで書かれています。どのパターンも、ある「状況」(context)において生じる「問題」(problem)と、その「解決」(solution)方法がセットになって記述され、それに「名前」(パターン名)がつけられています。このように一定の記述形式で秘訣を記することによって、「名前」(パターン名)に多くの意味が含まれ、それが共通で認識され、「言葉」として機能するようになっているのです。

パターン・ランゲージのよい点は？

①経験の交換・蓄積

「言葉」として対話のなかで使うことで、「秘訣」を共有できます。

他人の成功体験を聴いても、その本質をつかむことは容易ではありません。それは、話す側も自分の成功の本質を捉えて、それがスムーズに伝わるように話を構成するのが難しいということの裏返しでもあります。

ですが、パターン・ランゲージを介して対話することで、“今の対話で共有すべき成功の本質”を両者がともに理解しながら体験談を話し・聴くことができるようになります。個人の経験が成功の本質に沿ったかたちで効果的に引き出され、他の人に伝わるのです。聴いた人も、本質と、

話者の状況ならではの具体的な詳細を分けて理解することができるため、本質を自分の状況に当てはめて取り入れることができるようになります。

②認識のメガネ

「言葉」がなければ見えない現象を認識できるようになります。

「机」という言葉がなければ、「机」について語り合うことはできません。自分はどんな「机」がほしいのか、「机」をどう改善したいのか…なども、他者と話し合うことはできません。このように、あるものを共通概念として認識することは難しいものなのです。

同様に、秘訣にも名前がなければ、それを認識し、他人に伝授したり、よりよくするために話し合うことができません。パターン・ランゲージは、秘訣に名前を付けることで、人々がそれらを認識することをサポートします。

パターン・ランゲージは「認識のメガネ」と呼ばれます。言語を通じて秘訣を認識していることで、上手な人がなぜ上手なのかを読み解き、理解することができるようになります。

③経験の連続性

自分の経験を活かしつつ、他の人の成功の経験則を取り入れることで、その人らしさを肯定しながら成長することを促します。

成長するには、よいやり方を学んでいく必要がありますが、自分の状況や環境、個性などに合わせながら、他者の秘訣を取り入れていくのはなかなか難しいことです。パターン・ランゲージは、よい活動の「質」(quality、よさ)を構成する要素を細かく分けて、手軽に扱える大きさにしています。また、具体的にどう行動するかを自分に合わせて考える余地を残し、抽象的に記述することで、個々人が過去の成功パターンを取り入れやすくなるようにつくられています。

自分のやり方をやめて他の人のやり方をまねするのではなく、いまの自分に成功の秘訣を取り入れていくことで、自分のよさ・らしさを保ちながら、変化・成長していくことができます。このように、パターン・ランゲージでは、自分の過去の経験の上に、成功した他者の秘訣を乗せていくことで「経験の連続性」を実現することができるのです。

パターン・ランゲージってどういった方法なの？

パターン・ランゲージは、もともと 1970 年代に建築家クリストファー・アレグザンダーが住民参加のまちづくりのために提唱した知識記述の方法です。アレグザンダーは、町や建物に繰り返し現れる関係性を「パターン」と呼び、それを「ランゲージ」（言語）として共有する方法を考案しました。彼が目指したのは、誰もがデザインのプロセスに参加できる方法でした。町や建物をつくるのは建築家ですが、実際に住み、アレンジしながら育てていくのは住民だからです。

建築分野で発展したパターン・ランゲージは、1990 年代にはソフトウェアの分野に取り入れられるようになり、多くのパターン・ランゲージがつくられるようになりました。その後、2000 年に入り、人間の行為の秘訣を記述することに応用されるようになってきています。本書「ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ」もその一つです。

マニュアルとどう違うの？

現在、多くの領域では、理念とマニュアル（行動指示）の間をつなぐ言葉がありません。このつながりは、その文化に長くいる者には見え、体現できるものの、経験の浅い人には大変難しく、理念に則った日々の行動を行うことはなかなかできません。

パターン・ランゲージは、理念とマニュアルの「中空」を結ぶ「言葉たち」です。理念に結びつきながら、具体的な行動の手順は示しません。指示された手順通りに実行すれば必ず成功するというようなものではなく、活動の「指針」が少し抽象的に示されています。それにより、どのように行動することで理念に則ったよい「質」を体現していけるのかを自分で考えることができるようになっています。

他にどんなパターン・ランゲージがあるの？

ソーシャルワークや対人援助業務に従事する方に参考となるその他のパターン・ランゲージとして、以下のような本があります。興味を持たれた方は、ぜひ読んでみてください。

▶井庭崇，岡田誠 編著，慶應義塾大学井庭崇研究室，認知症フレンドリージャパン・イニシアチブ，『旅のことは 認知症とともに よりよく生きるためのヒント』，丸善出版，2015.

▶井庭崇，長井雅史，『対話のことは オープンダイアログに学ぶ 問題解消のための対話の心得』，丸善出版，2018.

▶金子智紀，井庭崇，『ともに生きることば 高齢者向けホームの ケアと場づくりのヒント』，丸善出版，2022.

また、川崎市が発行している「認知症アクションガイドブック」は、上記の『旅のことは 認知症とともに よりよく生きるためのヒント』を活用して作られた市民向け認知症ケアパスです。こちらは市民向けに配布していますので、ぜひご活用ください。

<認知症アクションガイドブック（川崎市認知症ケアパス）>

<https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000087024.html>



謝 辞 (Ver.0.9)

本書の元となる『高齢者がいきいきと暮らすためのソーシャルワーク実践のコツ ～ともに未来をつくる～ Ver.0.9』の発行にあたり、多くの方々にお世話になりました。

特に、インタビューにご協力いただいた大田亜希子さん（合同会社カラフルケアプランなっちゃん）、加藤育子さん（株式会社ケアネットケアステーション幸）、大河内章三さん（社会福祉法人四ツ葉会倉敷市中庄高齢者支援センター）、矢吹祐子さん（サポートライフ・結）、古川真里さん（医療法人誠医会川崎大師訪問看護ステーション）、村上洋一さん（たまふれあいグループたまふれあい居宅介護支援事業所）、中馬三和子さん（株式会社ケアネットケアステーション多摩）、川田歩さん（夢見ヶ崎地域包括支援センター）、佐藤奈奈子さん（みやうち地域包括支援センター）、仁科淳子さん（桜寿園地域包括支援センター）、白石藤大さん（幸風苑地域包括支援センター）、内山信隆さん（レストア川崎地域包括支援センター）、池田稔さん（片平地域包括支援センター）、常盤秀樹さん（すみよし地域包括支援センター）、中恵美さん（金沢市地域包括支援センターとびうめ）、岩間ちひろさん（川崎市高津区役所地域みまもり支援センター高齢・障害課）、新橋さち子さん（川崎市麻生区役所地域みまもり支援センター高齢・障害課）、大城敬子さん（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南部地域支援室）に感謝いたします。

また、本書の内容にフィードバックやヒントをいただいた石山麗子さん（国際医療福祉大学大学院）、中澤伸さん（社会福祉法人川崎聖風福祉会）、神馬幸子さん（株式会社つながり）、大塚朋子さん（認定特定非営利活動法人こまちぷらす）にも感謝いたします。

そして、パターン・ランゲージの作成に多大なるご協力をいただいた阿部有里さん（株式会社クリエイティブシフト）にも感謝いたします。
みなさん、どうもありがとうございました。

※所属は2023年3月末時点

謝 辞 (Ver.1.0)

今回の改訂版（本書）の発行にあたって、多くの方々にお世話になりました。

特に、インタビューにご協力いただいた高橋靖明さん（川崎医療生活協同組合川崎協同病院）、吉田展章さん（特定非営利活動法人藤沢相談支援ネットワークふじさわ基幹相談支援センターえぼめいく）、佐野由美さん（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南部地域支援室）に感謝いたします。

また、本書を使った研修や読書会、使い方講座等にご参加いただいたみなさん、Asian PLoP 2024において貴重なフィードバックをいただいたみなさんにも感謝いたします。

そして、パターン・ランゲージについていつも様々な形で示唆くださる井庭崇さん（慶應義塾大学総合政策学部教授）、前回に続き今回の改訂版の作成にも多大なるご協力をいただいた阿部有里さん（株式会社クリエイティブシフト）にも感謝いたします。
みなさん、どうもありがとうございました。

※所属は2024年3月末時点

参考文献

井庭崇 編著，中埜博，江渡浩一郎，中西泰人，竹中平蔵，羽生田栄一，『パターン・ランゲージ 創造的な未来をつくるための言語』，慶應義塾大学出版会，2013.

金子智紀，井庭崇，『ともに生きることは 高齢者向けホームのケアと場づくりのヒント』，丸善出版，2022.

作成メンバー（Ver.0.9）

令和4年度地域包括支援センター業務検討委員会
包括的・継続的ケアマネジメントワーキング
(敬称略)

【委員】

泉井 京子（大師中央地域包括支援センター）
松林 理恵（ひらまの里地域包括支援センター）
道家 大輔（富士見プラザ地域包括支援センター）
加藤 美和子（フレンド神木地域包括支援センター）
喜元 みか（栗木台地域包括支援センター）
岡本 美雪（川崎市幸区役所地域みまもり支援センター高齢・障害課）
相澤 良太（川崎市高津区役所地域みまもり支援センター高齢・障害課）
高野 玲子（川崎市多摩区役所地域みまもり支援センター高齢・障害課）
宮田 雅子（川崎市介護支援専門員連絡会）
青木 千鶴（同上）
福岡 真理子（同上）

【アドバイザー】

阿部 有里（株式会社クリエイティブシフト）

【事務局】

角野 孝一（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）（統括）
高田 裕美（同上）
齊藤 未緒（同上）
古屋 克己（同上）
森江 信子（同上）
明田 久美子（同上）
中村 肇（川崎市健康福祉局地域包括ケア推進室）
渡邊 恵理（同上）
竹田 すずよ（同上）

※所属は2023年3月末時点

作成メンバー（Ver.1.0）

（敬称略）

【協力者】

色部 恭子（さいわい福祉ケアマネジメントセンター）
三橋 由佳（総生会訪問看護ステーション）
才川 智里（富士見プラザ地域包括支援センター）
鈴木 直子（フレンド神木地域包括支援センター）
大田 大輔（川崎市南部基幹相談支援センター）
堀 貴子（同上）
河村 裕孝（川崎市北部基幹相談支援センター）
竹島 正（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）
一ノ関 麻結（同センター企画・連携推進課）
梶原 明子（同センター南部地域支援室）
大垣 恵理子（同センター北部地域支援室）
長谷川 和香（同上）

【アドバイザー】

阿部 有里（株式会社クリエイティブシフト）

【事務局】

角野 孝一（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）（統括）
高田 裕美（同上）
齊藤 未緒（同上）
古屋 克己（同上）
森江 信子（同上）
明田 久美子（同上）
中村 肇（川崎市健康福祉局地域包括ケア推進室）
岩間 ちひろ（同上）
竹田 すずよ（同上）

※所属は 2024 年 3 月末時点

おわりに

本書は、日々現場で相談支援やソーシャルワークを実践している介護支援専門員や地域包括支援センター職員、基幹相談支援センター職員、行政職員が中心となって作成しました。川崎市内外で活躍されている21人の実践者（Ver.0.9作成時に18人、Ver.1.0作成時に3人）にインタビューを行い、そこから抽出された約1,300個のパターンの種をもとにして30個のパターンを作成しました。

しかし、本書にはまだ「余白」があります。なぜなら、この「ソーシャルワーク実践のためのパターン・ランゲージ」を実践していくことでまた新たな実践が生まれ、本書にはまだ記されていない新たな「ことば」が生まれる可能性があるからです。

今回の改訂で本書はVer.1.0となりますが、今後は多くの方に様々な場面、様々な方法で使っていただき、みなさんなりの「ともに未来をつくる」ことばを作り出していただけると幸いです。

そして、本書によって地域全体のソーシャルワークの実践力が向上し、一人でも多くの支援を必要とする方々の生活の質が向上し、ひいては共に生きる社会の実現につなげていければと考えています。

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～
Ver.1.0

2023 年 3 月 31 日 Ver.0.9 発行

2024 年 3 月 29 日 Ver.1.0 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

〒 210-0024 川崎市川崎区日進町 5-1

川崎市複合福祉センターふくふく 2 階

E-mail：40rikikak@city.kawasaki.jp

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. その時々気持ち
12. 待つことも支援

◆自分と仲間を大切にする

【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

