

札幌市一般事務  
（福祉コース）  
育 成 方 針  
（案）

総 務 局  
保 健 福 祉 局  
子 ども 未 来 局

## 【札幌市一般事務（福祉コース）育成方針の構成】

- 1 札幌市一般事務（福祉コース）育成方針（本体資料）
- 2 札幌市一般事務（福祉コース）キャリアラダー
- 3 【別紙】札幌市一般事務（福祉コース）キャリアラダー《心理系》
- 4 【参考】福祉職場に勤務する一般事務（行政コース）キャリアラダー
- 5 福祉職場における職員個人の年間育成計画書
- 6 福祉職場における研修手帳

## 【関係資料】

- 札幌市一般事務（福祉コース）育成方針に係る分野・部門イメージ
- 一般事務（福祉コース）キャリアラダーにおける各段階の在職年数等について
- 一般事務（福祉コース）キャリアラダー用語集

## 一般事務（福祉コース）育成方針の構成について

札幌市一般事務（福祉コース）育成方針（以下「育成方針」という。）は、別添資料のとおり A 3 版の本体資料のほか、キャリアラダー、職員個人の年間育成計画書（以下「育成計画書」という。）、研修手帳、その他関係資料で構成しています。重要な項目は本体資料に掲載していますが、以下にポイントを解説します。

## 一般事務（福祉コース）育成方針の策定経過について

札幌市には全職員を対象とした「札幌市職員人材育成基本方針」があり、社会環境の変化などを踏まえながら、職員としてのあるべき姿（目指す職員像）や、その実現に向けた育成を体系的に整理しています。

しかしながら、令和元年 6 月には、2 歳女児が死亡する事案が発生し、専門的力量を持つ職員を育成する体制の構築を強く求められた経緯があります。

育成方針の主な策定経過については、以下のとおりです。

令和元年 6 月に発生した前記事案については、札幌市子ども・子育て会議児童福祉部会から 2 つの報告書が市長あてに提出されました。

- ・ 令和 2 年 3 月「令和元年 6 月死亡事例に係る検証報告書」
- ・ 令和 4 年 2 月「令和元年 6 月死亡事例に係る検証の提言に対する札幌市の取組の評価報告書」

検証報告書では、協働の文化を持つ組織の必要性など、多岐にわたる提言を受けています。その中でも、人材育成に関しては、育成と人事異動のあり方、中堅職員の育成、アセスメントの弱さなどが挙げられています。

評価報告書では、改めて札幌市における専門職養成のあり方、専門職集団の養成、そのための育成体系やキャリアラダーの必要性、スーパーバイザーの養成、研修体制の整備等について提言を受け、その「おわりに」では、「本部長指示にある『職員研修や育成等』は、専門職の育成が核になるべきである。（中略）職場での業務の過程に教育的機能が組み込まれていることが重要である」との指摘がありました。

これらの動きを受けて、総務局、保健福祉局、子ども未来局の関係主要 3 局での協議を行い、児童福祉分野のみならず、複合化・複雑化する札幌市の福祉課題全般に対応するため、福祉分野の中核をなす職員の育成を組織的・計画的に行うこととし、令和 4 年度には、「子ども虐待防止に関する職務に従事する職員の人材育成ビジョン」とともに、育成方針についても、以下のとおり検討を重ねてきました。

ここで記載のある「子ども虐待防止に係る人材育成検討委員会」は、庁内横断的（総務

局職員部、保健福祉局各部、子ども未来局各部、区保健福祉部)、かつ外部有識者も加えて設置した人材育成に係る初めての常設委員会になります。

- ・ 7月 令和4年度第1回札幌市児童虐待防止対策推進本部会議
- ・ 同月 令和4年度第2回札幌市子ども・子育て会議児童福祉部会
- ・ 同月 定例保健福祉部長会議、保健担当部長会議、保健福祉課長会議等
- ・ 8月 第1回札幌市子ども虐待防止に係る人材育成検討委員会  
(令和4年度サマープレビュー)
- ・ 9月 令和4年度第1回子ども・子育て会議
- ・ 同月 10区への意見聴取(各区訪問)
- ・ 同月 庁内ホームページを活用した意見募集  
(令和4年第3回定例市議会 代表質問)
- ・ 10月 第2回札幌市子ども虐待防止に係る人材育成検討委員会  
(令和4年第3回定例市議会 決算特別委員会)
- ・ 12月 第3回札幌市子ども虐待防止に係る人材育成検討委員会
- ・ 1月 定例保健福祉部長会議、保健担当部長会議、保健福祉課長会議、介護障がい担当課長会議、健康・子ども課長会議、保護課長会議等
- ・ 2月 第4回札幌市子ども虐待防止に係る人材育成検討委員会
- ・ 同月 令和4年度第5回札幌市子ども・子育て会議児童福祉部会  
(令和5年第1回定例市議会 代表質問)
- ・ 3月 令和4年度第2回札幌市児童虐待防止対策推進本部会議
- ・ 同月 令和4年度第2回子ども・子育て会議

最終的には、令和5年3月22日開催の札幌市児童虐待防止対策推進本部会議で本部長(市長)から指示があり策定に至りました。庁内の多くの意見や外部有識者の助言などを広く反映した育成方針になっています。

## 一般事務(福祉コース) 育成方針の特徴について

福祉コースは、平成8年度の採用から、大学の部の一般事務の中で採用区分が設けられ、令和4年度の採用からは、社会人経験者の部も新設される等、今後も増員が見込まれ、その組織的・計画的な育成は、児童福祉分野に限らず、札幌市の福祉施策全体の底上げや課題解決に寄与します。

一方、そこで働く職員の精神的負担は小さくありません。例えば、福祉コース職員が多く配属される子ども虐待防止に関わる現場では、子どもと家族を取り巻く状態が変動するために、情報は常に不完全であり、そういった中、正確に予見が困難な未来に焦点を当て、一定の判断を行い、関係機関と共有する必要があることから、判断の間違いが子ども

の死を招くかもしれないというストレスにさらされています。そのため、重大事案の発生を未然に防止し、地域共生社会とウェルビーイング（well-being、より積極的に人権を尊重し、自己実現が保障され、身体的、精神的、社会的に良好な状態にあること）の実現に向けて、最前線に対応する福祉コースの職員が、困りごとを抱える市民に寄り添い、その専門性を高めながら、矜持を持って働くことができるよう育成方針を策定しました。

育成方針では、育成する能力、採用直後からの組織的・計画的なジョブローテーション、専門性向上や係長職昇任試験への組織的な動機付けを示しています。このほか、人材育成のツールとして、キャリアラダー、育成計画書、研修手帳を導入します。これらは評価報告書で提言を受けていた内容でもありました。

現在、福祉コースとして働く職員は、大卒又は大学院修了者であり、有する資格としては、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士、理学療法士、作業療法士、保育士、教育職員免許状取得者等と幅広く、また、大学で学んできた分野についても、社会福祉学、心理学、社会学、教育学等と様々です。

一般事務の一部として福祉コースを採用する札幌市としては、これらの多様な資格や学びのある職員の能力を十分に活かし、他の行政コースや技術職の職員とチームとして相乗効果を発揮できる組織を目指します。

## 一般事務（福祉コース）のキャリア形成について

福祉コースは、一般事務の採用区分でありながら専門性も期待されているため、その育成においては職員個々の適性、能力、希望などを踏まえながら、中堅期を目途に特定分野に精通したスペシャリストとして福祉現場を志向するのか、福祉経験を広く施策立案や事務事業などに活用するゼネラリストとして本庁部門や区を志向するのか、キャリア形成の方向性を検討していくことになります。いずれの場合であっても、それぞれの場において、中核的な役割を果たすことが期待されます。

また、福祉コースは若手育成期間（能力開発期）に複数の福祉現場を経験することになりますが、これは札幌市としての組織的要請であることから、各所属においては、職員の適性や能力を引き上げ、異動や昇任などを通じた活躍の機会を確保してください。

なお、所属長は人事異動作業において、対象職員の希望する福祉分野、活かしたい資格の有無（例：心理系資格）、現場志向か政策立案志向かなどを踏まえ、育成方針に定めるジョブローテーションの考え方を土台に、個々の職員の適性や能力等から現時点でのあるべき育成の方向性を検討してください（人事異動作業においても育成上重要な内容は入力し人事課と共有してください）。

# 一般事務（福祉コース）キャリアラダー等の活用について

キャリアラダーは、段階的に能力を獲得していけるように、経験年数に応じて職員がステップアップし、より高い専門性を獲得していけるように工夫されたツールになります。

具体的には第1段階から第4段階までの取得すべき専門性、到達目標を示しており、①職員個人としては自身の専門性を振り返り高めていくために、②組織としては職員を育てるための動機付けに活用するものです。育成計画書と研修手帳はその効果を上げるために一緒に使います。

## 【活用の基本的な流れ】

- ・ 所属長： 期首面談等の実施時に、予めキャリアラダー、育成計画書、研修手帳を使うことを対象職員に周知し準備を促すとともに、面談時に確認します。育成計画書は中間、期末の各面談でも実施状況を聴き取り、動機付けに活用します。
- ・ 職員： キャリアラダーの各項目について自らの到達段階をチェックします（マーカー等を使用すると分かりやすい）。前年度と比較すると効果的です。育成計画書を各所属の研修予定一覧や過去の受講歴（研修手帳）などを参考に作成します。育成計画書は中間、期末の面談でも振り返りに活用し、所属長に報告します。過去の資料も保管しておくことで自身の成長を経年で確認できます。

## 【職員の活用イメージ】

### 年度始め

「自分自身にどれくらいの専門性が身についているか確認してみよう。」

「この●●の項目はまだ第1段階だけど、○○の項目は第2段階に近づいてきた。」

「昨年度のシートと比較してみよう。」

※ キャリアラダーで自己チェックしたシートは、振り返りのため保管しておきます。

「今の職場で特に求められる能力は、キャリアラダー上ほかの項目に含まれているから、自己課題/テーマ設定枠で今後のキャリア上の目標として明確にしてみよう。」

### 所属長面談（期首面談、中間面談、期末面談）

「課長、私は概ね自分の段階の専門性には到達できてきたようですが、●●と●●が少し弱く、逆に○○については次の段階に近づいているように感じます。」

「●●は、今後の業務で特に意識して取り組んでいきたいと思います。ほかには…」

## 【所属長の活用イメージ】

キャリアラダーは人材育成のためのツールです。期首面談をはじめ各所属長面談の機会に、職員個人が自己評価した内容を聞き取り、到達できたことについてはその頑張りを認め、今後の課題については到達への期待を示し、専門性を高めていく動機付けを組織として行うために活用します。

なお、キャリアラダーの各項目にある知識や技術を所属長自身が必ずしも身に付けていなくとも構いません。関係資料にある用語集を参考にしながら、職員にどういった事例で活かすことが出来たのか、それらはどういった観点や効果があったのか、他の事例や業務に活用できる場面があるのかなど、会話することで効果が期待できます。

☑ 所属長面談（期首面談、中間面談など）

「福祉コースのキャリアラダーでは様々な専門性が示されていますが、今の到達段階はいかがですか？」

「そうですね。この専門性は今の業務でも必要とされる場面も多く、よくやってくれていると思っています。次は〇〇をもっと伸ばせると、より良い仕事に繋がると思うので取り組んでみましょう。」

「●●については、もし1段階あがっていると今と何が違っていますか？ほかには…。今後も応援しています。頑張ってください。」

※上記は一例です。個々の職員の適性や所属の実情等に応じてご活用ください。

**【キャリアラダーのポイント】**

- キャリアラダーについては、福祉コースの係長職までは原則活用となります。ただし、自分自身で専門性をしっかりと向上させ、必要な研鑽を自ら決定していくことのできる職員については、所属長面談で自らの専門性向上の取組について、キャリアラダーを使用しないことも可能です。
- 人事評価との関係については、キャリアラダーはあくまでも人材育成のツールであり、第1段階から第4段階の高低と人事評価を直結するものではありません。また、ある段階のすべての項目で到達していないと、次の段階に進めないというものでもありません。自らの強みと課題を明らかにし、専門性を向上させるテーマを毎年度設定し努力していくことや、所属長はその活動に組織として動機付けを与えることが主眼となります。ただし、間接的には、キャリアラダーにしっかり取り組み、能力を向上させる職員は、普段の業務においても実績を上げるなど、人事評価上の各評価要素に反映される事例も多いと考えられます。
- キャリアラダー上の項目については、現在の業務と関連のないものであっても、キャリア全体を通して組織全体で専門性を高めていく観点から、現時点の到達段階をチェックすることになります。その際、過去高い段階にあったものが、現在の業務で活用場面がなく、自己研鑽等もなければ、低い段階になることは十分ありえます。所属長としては、前記のとおり、このことをもって人事評価と直結させることは避け、動機付けを与えてください。なお、外部有識者からは、学び続けなければ専門家とは言えない、人材育成で試されるのは上司の側であるとの指摘を受けております。
- 育成計画書と研修手帳については、本庁部門以外の福祉コースの一般職は原則活用

となります。本庁部門に配属されている福祉コースは、行政職員として、予算、議会、企画立案、区や関係機関等との調整など学ぶべきことが多岐にわたるため、まずはそれらの業務知識の習得を優先します。ただし、活用を妨げるものではありませんので、所属長は職員から活用希望があれば面談時に対応してください。基本的には今後のジョブローテーションの一環として福祉現場へ異動することに備え、どの部署であっても専門性を向上させていく姿勢が求められます。

- 心理系のキャリアラダーについては、「自己課題/テーマ設定枠」として上乘せする際に活用してもらうものになります。そのため、掲載している全ての項目を網羅する必要はありません。自身が関心のあるテーマから選択するといいでしょう（使用しない項目は斜線で可）。支援の必要な複合的事例は、特に精神疾患/精神障がいに関係するものも多いことから、福祉コースの職員は心理系の知識や技術にも広く関心を持つことが望まれます。
- 行政コースのキャリアラダーについては、参考資料として示しており、育成上活用を希望する職員や、所属長が活用を勧める場合など任意の使用となります。策定経過の中で以下のような意見が多数あったことを付記しておきます。
  - ・ キャリアラダーのうち少なくとも第1段階、第2段階については、福祉コースに限らず福祉職場に配属になった全ての職員に求められること（局長職からの意見）
  - ・ キャリアラダーという視点は、一般的な事務職員等にも行えたらよい（課長職等からの意見）
  - ・ キャリアラダーは専門性を高めるためのツールとしてとてもよい。福祉コース以外でも、福祉分野で頑張っていくという職員を組み込める工夫ができないか。福祉職場では、行政コースの職員にも共通して必要とされるラダーをシンプルにして用いてもよい（10区説明時の意見）
- 育成計画書と自己申告書Bとの関係については、双方の目的が異なるため、福祉コースは両方の作成が必要です。しかしながら、育成方針の策定を受けて、専門性向上は札幌市としての組織的な目標とされているため、自己申告書Bの業務上の目標や課題欄には、目標等の概要のみを記載し、その詳細は育成計画書のとおりとすることで作成負担を軽減することも認めております。
- 心理系と行政コースのキャリアラダーについては、各所属の実情に応じて組織として必要な能力等を別途検討し、項目を追加修正することも可としております（キャリアラダー本体であるA3版の修正は不可）。全庁的な取組状況把握のため、必要に応じて照会することがありますので、修正内容や経緯は分かるようにしておいてください。なお、検討過程において外部有識者からは、専門性を組織の論理で引き下げるべきではないとの意見があったため、修正する際は十分に留意してください。



## 1 令和元年6月女児死亡事例等を受けた体制強化

- 検証報告書（令和2年3月）では、「これまでの死亡事例等から本気で学ぶつもりがあるのか（中略）市政のあり方そのものが問われている」という厳しい指摘を受けた。さらに、「児童相談所や区の福祉分野を担う中核職員として、事案のスーパーバイズができる職員の人材育成と、それに資する人事異動のあり方を検討すべき」など多岐にわたる人材育成の課題について提言を受け、子ども・子育て会議児童福祉部会における外部評価ワーキングでも改めて問われた。
- 少子高齢化、貧困、DV、地域のつながり希薄化等により、福祉分野全体の課題が複合化・複雑化しており、福祉関連部署の中心的な役割を果たせる人材の育成、専門性ある職員の確保は喫緊の課題。一般事務（福祉コース）（以下「福祉コース」という。）全体での整理が不可欠。
- 類似の事案の発生を防ぎ、地域共生社会やウェルビーイング<sup>（※1）</sup>等の実現に向け、困りごとを抱える市民に福祉コースが寄り添い支援できるよう専門性を組織で高められる体制を構築。  
（※1 well-being：より積極的に人権を尊重し、自己実現が保障され、身体的、精神的、社会的に良好な状態にあること）

## 2 札幌市職員人材育成基本方針との関係

- 札幌市職員人材育成基本方針が目指す方向性にのっとりうたううえで、検証報告書が指摘する人材確保等の課題に確実に取り組む必要があることから、新たに福祉コースの育成方針を策定。（当該基本方針、人事異動基本方針等に基づく福祉コースを含めた職員全体の人材育成が土台）

## 3 組織的・計画的な人材育成、育成する能力

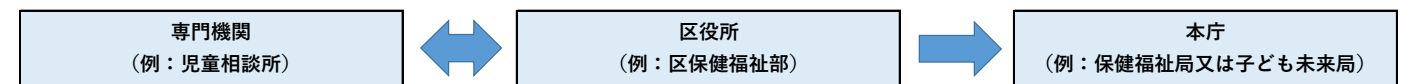
- 福祉コースは今後も増員が見込まれる採用区分であり、その組織的・計画的な育成は、児童福祉に限らず札幌市の福祉施策全体の底上げや諸課題の解決に寄与。中長期的観点からも重要。
- 中でも、組織の中核的役割を果たす中堅職員に対する育成を強化することで、福祉職場でのスーパーバイザーや、本庁福祉部門の管理職の養成につながることを期待できる。
- 福祉コースとして育成する能力は、以下のとおり。  
福祉分野の経験から得られる幅広い視野をベースに、
  - ・ 関係部署、関係機関、諸団体と、組織横断的な調整や交渉、協働を担うことができる総合力
  - ・ 社会の変化や地域住民の多様なニーズをつかみ、高い倫理感を持って、専門的知識や技術を常に更新・実践できる支援力（相談援助技術、スーパーバイズ、危機介入、権利擁護等）
  - ・ 福祉等の行政課題の解決を実現する政策立案力、行政手腕
- 福祉コースの組織的・計画的な育成上、以下の対応を図る。
  - ・ 自己申告に基づく所属長面談その他あらゆる機会を捉え、組織として専門性の獲得に対する動機付けを強化する（例：4に記載の「キャリアラダー」の活用）。
  - ・ 現場を通じて取得した知識や経験を発揮できるよう、福祉分野での頑張り、能力、適性なども踏まえ、異動や昇任などを通じた活躍の機会を確保する（例：5に記載の「ジョブローテーション」での考慮）。
- 福祉コースがチームで仕事を行うことや関係機関等と連携することの重要性を理解したうえで、専門性や福祉経験の蓄積により関係職員に的確なアドバイスやサポートだけでなく、率先してリーダーシップを発揮できるよう育成する。

## 4 キャリアラダー<sup>（※2）</sup>

- キャリアラダーは、目標設定や到達度を図る観点から有効であり、人材育成のツールとして所属長面談や自己チェック等で活用し、専門性への動機付けを図る。
- 項目については、検証報告書にある「市民の困難を共感的に洞察し、協働の文化を持つ組織になる必要性」という視点等も踏まえ、スーパーバイザー（係長級）までの4段階とする。
- 福祉コースに限定せず、区保健福祉部など福祉職場においてキャリアラダーによる育成を希望する職員や所属長が活用を勧める職員も対象とする（福祉コースは係長職まで原則活用）。  
（※2 職務内容や必要なスキルを明確にし、下位職から上位職へはしごを昇るように移行できるキャリア向上の道筋）

## 5 ジョブローテーション<sup>（※3）</sup>

- 年代に応じて、能力を開発し、適性を広げる観点から、幅広い知識・視野を身に付けることのできる人事異動や、専門資格を有し適性や希望がある場合における特定分野の異動を検討。
- 基本的には30代を目安に、適性を広げるための若手育成期間（能力開発期）を位置づけ、「異分野・異部門」をベースとした計画的なジョブローテーションを実施する。



※ 上記は一例であり、個々の職員におけるキャリア形成、適性、希望等により異なるが、育成方針に基づき実施

- ジョブローテーションにあたって、育成上必要な場合は、同一分野や短期等での異動も行う。複線型人事を視野に、特定分野に精通したスペシャリスト又は福祉経験を広く施策に活用するゼネラリストを育成し、適切に配置。児童福祉分野だけではなく、福祉行政全体の底上げに資する人材を積極的に育成していく。
- 本庁部門（保健福祉局、子ども未来局）や児童相談所等での勤務を経て、高い実績や評価のある職員で、適性や能力、希望がある場合は、福祉分野への還元を前提に、行政職員として視野を広げるための福祉職場以外への配置を検討。組織への貢献がより大きくなるか否かの観点を基本とする。
- 若手育成期間（能力開発期）以降も、組織的・計画的な育成の観点から、本人の希望、適性、経験等も踏まえ、組織の中核的役割を果たす中堅職員を育成できる人事異動・昇任を行う。また、職員の昇任に向けた動機づけやキャリア形成に組織全体で取り組むものとする。

（※3 職員的能力開発や人材育成を目的に、戦略的・計画的に行われる人事異動のこと）

## 6 研修等

- 各職場における研修方針等と連動しながら専門性を高めていくほか、福祉コースに期待される役割やキャリア全体を見通した研修等により専門性を底上げし、当該専門性が福祉コース以外の職員の専門性向上にも資するようOJT（On-the-Job Training）を含む学び合いを推進。
- 職員個人の年間育成計画書や研修手帳は、福祉コースのほか、育成上活用を希望する職員や所属長が活用を勧める職員も対象とする（本庁部門以外の福祉コース一般職は原則活用）。
- 子ども虐待防止に係る人材育成ビジョンも踏まえ、福祉分野の中核をなす職員として、協働による支援の実践など、組織全体としての専門性や支援力を向上できるよう育成を進める。



## 札幌市一般事務(福祉コース) キャリアラダー(案)

分類	概念	取得すべき専門性	第1段階(初任期)	第2段階(レベルアップ期)	第3段階(中堅期、主に中堅初期・中期)	第4段階(スーパーバイザー、主に中堅後期以降)
各段階の到達能力イメージ			助言を受けながら、基本的な事案の対応ができる	・基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し適切に助言できる	係員をスーパーバイザーすることができる
一般事務(福祉コース)の基礎となる考え方	一般事務(福祉コース)として知っておくべき理念	・人権、多様性、平等、社会的公正、社会正義、意見表明や自己決定の尊重 ・権利擁護 ・倫理観の確立等	福祉分野における各理念について自らの経験も踏まえ説明することができる	・ジレンマや葛藤を自覚しながら、福祉分野における原理や理念を尊重して、業務を行うことができる	・ジレンマや葛藤と折り合いをつけながら、原理や理念を尊重して、業務を行うことができる ・後輩職員や同僚職員に対し福祉分野における各理念について適切に助言できる	原理や理念について、現実には引きずられることなく、高い理想や倫理観等に基づいて係員をスーパーバイザーすることができる
	一般事務(福祉コース)として理解すべき知識	・ライフステージにおける心身の変化と健康課題 ・疾病と障害の成立と回復過程(障害・疾患特性、精神保健医療等知識) ・心の仕組みと機能(定型発達を妨げる知見(マルトリートメント、逆境体験等)、トラウマ、アタッチメント、バイアスによる認知思考の歪み等) ・人と環境との相互作用(システム理論、生態学理論、バイオ・サイコ・ソーシャルモデル、マイクロ・メゾ・マクロレベルにおけるソーシャルワーク) ・各分野で必要となる知識	助言を受けながら、以下の基本的な事項の対応ができる ・関連する分野の知識を学び続けることができる ・各知識や理論等に基づき支援展開を理解することができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は自立して業務に活かすことができる ・助言を受けながら、困難な事案にも活かすことができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案にも一貫して活かすことができる ・後輩職員や同僚職員に対し、関連分野の知識やその活用について適切に助言できる	関連分野の各知識や理論等について、支援の各過程や実践において係員をスーパーバイザーすることができる
	一般事務(福祉コース)として身につけるべき援助関係の土台	・支援対象者との関係性理解 ・自己覚知 ・感情のコントロール ・自己のメンタルヘルス ・ラポール ・コンフリクトマネジメント等	助言を受けながら、対象者とのような関係性にあるのかや、自己の状態等を把握できる	・対象者との関係性や自己の状態等に応じた適切な支援を実践できる	・困難な状況にあっても援助関係や自己の状態等を必要に応じて修正・改善できる ・後輩職員や同僚職員に対し援助関係の土台について適切に助言できる	援助関係の土台となる考え方について、係員をスーパーバイザーすることができる
支援の過程	インテーク	インテークの意義、目的、方法	傾聴など面接に必要な基本的技術を習得し、助言を受けながら、的確に情報を収集できる	心理・精神領域の知識等も踏まえ、的確に情報を収集できる	・インテークを通じて、援助関係を円滑に形成できる ・後輩職員や同僚職員と一緒に面談を行い支援するなど適切に助言できる	インテークについて、係員をスーパーバイザーすることができる
	アウトリーチ、スクリーニング	・アウトリーチやスクリーニングの意義、目的、方法 ・アウトリーチを必要とする対象者やニーズの掘り起こし	助言を受けながら、アウトリーチやスクリーニングの意義について自らの経験を踏まえ説明することができる	援助が必要な対象者に気付くことができる	・困難な事案においても援助が必要な対象者を見逃さず必要な支援につなげることができる ・後輩職員や同僚職員に対しアウトリーチやスクリーニングについて適切に助言できる	アウトリーチやスクリーニングについて、係員をスーパーバイザーすることができる
	アセスメント	・アセスメントの意義、目的、方法 ・他の職種、職種、機関と多角的包括的なアセスメントを統合する技術	助言を受けながら、収集した情報をもとに、対象者が置かれている状況を適切に見立てることができる	収集した情報をもとに、対象者が置かれている状況を適切に見立てることができる	・アセスメントの方法として活用できるレパトリーを多く持っている ・後輩職員や同僚職員と一緒にアセスメントを行うなど適切に助言することができる	アセスメントについて、係員をスーパーバイザーすることができる
	記録	・個人情報の管理記録方法、文体(叙述体、要約体、説明体等) ・項目目録(フェイスシート等) ・図表式(ジェノグラム、エコマップ等) ・多機関協働に活用できる記録 ・支援内容を評価、総括するときに活用できる記録	・助言を受けながら、個人情報管理し、主観的事実、客観的事実、アセスメント、援助方針等を区別して記録することができる ・助言を受けながら、ジェノグラムやエコマップ等を作成できる	・個人情報を適切に管理記録し、主観的事実、客観的事実、アセスメント、援助方針等を区別して記録することができる ・ジェノグラムやエコマップ等を広がりを持って作成できる	・個人情報やセンシティブな情報を適切に管理記録し、主観的事実、客観的事実、アセスメント、援助方針等を区別し、分かりやすく簡潔に記録することができる ・より分かりやすく支援に役立つジェノグラムやエコマップ等を作成できる ・後輩職員や同僚職員に対し記録や図表を適切に助言できる	記録や図表について、係員をスーパーバイザーすることができる
	プランニング、支援実施	プランニングや支援の意義、目的、方法	助言を受けながら、適切な援助方針を立て、それに基づいた支援を行うことができる	対象者に適合した援助方針を立て、同意に基づいた支援を行うことができる	・困難な事例においても活用できる援助方針に基づく支援のアイデアを多く持っている ・後輩職員や同僚職員と一緒に援助方針を検討し、有効なプランニングに基づく支援ができる	プランニングに基づいた支援について、係員をスーパーバイザーすることができる
	面接技術	・面接の意義、目的、方法 ・面接の場面と構造 ・面接の各種技法	助言を受け、面接の目的、方法、構造、技法を意識しながら面接をすることができ、技術向上のため最新の知見を学ぶ姿勢等を持つこともできる	面接の目的、方法、構造、技法を意識しながら面接をすることができる	・援助関係や面接の目的に応じて活用できる面接技法のレパトリーを多く持っている ・後輩職員や同僚職員に対し面接技術について適切に助言できる	面接技術について、係員をスーパーバイザーすることができる
	カンファレンス、事例検討	・カンファレンスや事例検討の意義、目的 ・カンファレンスや事例検討の進行	助言を受けながら、カンファレンスや事例検討を運営することができる	カンファレンスや事例検討を運営することができる	・カンファレンスや事例検討を円滑に運営できるほか、事例分析も行うことができる ・後輩職員や同僚職員に対しカンファレンスや事例検討について適切に助言できる	カンファレンスや事例検討について、係員をスーパーバイザーすることができる
	モニタリング	・モニタリングの意義、目的 ・効果測定	助言を受けながら、援助方針に基づく支援を行うことができているかどうか対象者と確認し、評価と再アセスメントを行うことができる	援助方針に基づく支援を行うことができているかどうか対象者と確認し、評価と再アセスメントを行うことができる	・モニタリングの方法として活用できるレパトリーを多く持っている ・後輩職員や同僚職員と一緒に援助方針に基づく支援ができているか確認するなど適切に助言できる	モニタリングについて、係員をスーパーバイザーすることができる
	自己課題/テーマ設定枠	上記項目以外で、自らのキャリアの中で向上させたい能力や専門性がある場合、そのテーマを自ら設定するもの(例:心理分野) ※第1段階～第4段階の到達能力イメージは一般的な例 ※複数のテーマを設定する場合は別紙可	助言を受けながら、基本的な事案の対応ができる	・困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し適切に助言できる	係員をスーパーバイザーすることができる	

・知識は協働の前提ともなり重要。同時にバイアスやエラーを最小にする姿勢も不可欠  
・自分(たち)の判断は間違っているかもしれないと常に検証できる知識獲得を目指す

分類	概念	取得すべき専門性	第1段階(初任期)	第2段階(レベルアップ期)	第3段階(中堅期、主に中堅初期・中期)	第4段階(スーパーバイザー、主に中堅後期以降)
支援の過程	支援の最終、事後の評価・ケア	支援の最終と事後の評価やケアの目的、方法	助言を受けながら、援助方針で設定した目標が達成できたかどうかを評価し、アフターケアも視野に支援を最終させることができる	援助方針で設定した目標が達成できたかどうかを評価し、再発防止に向けたアフターケアの確認を担保しながら、支援を終結させることができる	・支援最終後に関わることを豊富に行うようになる ・後輩職員や同僚職員に対して適切に助言できる	支援の最終と事後の評価・ケアについて、係員をスーパーバイザーすることができる
スーパービジョンとコンサルテーション	スーパービジョンの意義、目的、方法	・スーパーバイザーとスーパーバイザーの関係 ・スーパービジョンの機能 ・スーパービジョンの形態と方法	・自身が困っていることに気づき、係長等に相談することができる ・スーパーバイザーを踏まえて、業務を行うことができる	援助関係とスーパービジョン関係の関係を自覚し、支援に活用できる	・ピア・スーパービジョンを主宰できるようにする ・後輩職員や同僚職員に対しスーパービジョンの活用について適切に助言できる	係員の状況に適合する形で、スーパービジョンで求められる機能を提供することができる
	コンサルテーションの意義、目的、方法	・コンサルタントとコンサルティの関係 ・コンサルテーションの方法	助言を受けながら、コンサルテーションを活用し、得られた情報を参考に、業務を行うことができる	コンサルテーションを活用し、得られた情報を参考に、業務を行うことができる	・コンサルテーション先となりうる情報を豊富に持っており活用できる ・後輩職員や同僚職員に対しコンサルテーションの活用について適切に助言できる	コンサルテーションを有効に活用するよう、係員をスーパーバイザーすることができる
ネットワークの形成	ネットワークキング	・ネットワークキングの意義、目的、方法、セーフティネットの構築とネットワークキング ・家族や住民、サービス提供者間のネットワークキング ・重層的な範囲(マイクロ・メゾ・マクロ)におけるネットワークキング ・多様な分野の支援機関とのネットワークキング	助言を受けながら、対象者を取り巻く課題解決のため、身近な地域において活動や相談ができる場等とのネットワークを活用して、有効な支援をすることができる	対象者を取り巻く課題解決のため、身近な地域において活動や相談ができる場等とのネットワークを活用して、有効な支援をすることができる	・対象者を取り巻く課題解決のため、身近な地域において活動や相談ができる場等との既存のネットワークを活用して有効な支援をすることができ、将来も見据えて、新たなネットワークを構築することもできる ・後輩職員や同僚職員に対しネットワークキングについて適切に助言できる	ネットワークキングについて、係員をスーパーバイザーすることができる
	コーディネーション	コーディネーションの意義、目的、方法	助言を受けながら、対象者本人の視点に立ち、尊厳が保持されるよう、多職種協働やサービスの調整といったコーディネーションにより、質の高い支援を実現することができる	対象者本人の視点に立ち、尊厳が保持されるよう、多職種協働やサービスの調整といったコーディネーションにより、質の高い支援を実現することができる	・対象者本人の視点に立ち、尊厳が保持されるよう、多職種協働やサービスの調整といったコーディネーションにより、質の高い支援を実現することができる ・後輩職員や同僚職員に対しコーディネーションについて適切に助言できる	コーディネーションについて、係員をスーパーバイザーすることができる
社会資源	社会資源の活用・調整・開発	・社会資源の活用、調整、開発の意義、目的、方法 ・ニーズの集約、提言、計画策定、実施、評価	助言を受けながら、支援対象に必要な社会資源を発見し、活用に向けた調整をすることができる	支援対象に必要な社会資源を十分に活用することができる	・不足する社会資源を課題として認識し、開発などの解決策を検討し実施することができる ・後輩職員や同僚職員に対し社会資源の活用等について適切に助言できる	社会資源の活用、調整、開発について、係員をスーパーバイザーすることができる
政策立案	市における福祉課題の解決	社会の変化や複合化・複雑化した福祉ニーズ等に即した政策立案能力(予算要求、議会対応等の能力含む)	助言を受けながら、福祉現場の経験から実感した不足する社会資源、社会の変化、福祉ニーズ等に基づく施策化の必要性に気が付くことができる	・市における福祉課題解決のための政策を既存事業の活用や再編の視点を含め、福祉現場の経験、国際的な動向、他都市の事例等の研究を踏まえ立案できる ・後輩職員や同僚職員に対し政策立案について適切に助言できる	・市における福祉課題の解決のための効果的な政策を中長期的視点から立案し実現のために必要な調整をすることができる	・政策立案にあたって、係員をスーパーバイザーすることができる ・市における福祉課題の解決のための効果的な政策を中長期的視点から立案し実現のために必要な調整をすることができる
総合的かつ包括的な支援	総合的かつ包括的な支援の考え方	・多様化、複雑化した生活課題への対応 ・今日的な地域福祉課題への対応 ・分野、領域を横断する支援	助言を受けながら、多様化、複雑化した生活課題あるいは今日的な地域福祉課題という視点で、従来の枠組みで対応できない課題を総合的かつ包括的にとらえて、支援をすることができる	多様化、複雑化した生活課題あるいは今日的な地域福祉課題という視点で、従来の枠組みで対応できない課題を総合的かつ包括的にとらえて、支援をすることができる	・対象者が暮らす地域を基盤に個別課題を超えたりつらかりとなり視点で、総合的かつ包括的な支援に活用できるアイデアを多く持っている ・後輩職員や同僚職員に対し総合的かつ包括的な支援について適切に助言できる	総合的かつ包括的な支援について、係員をスーパーバイザーすることができる
家族支援	家族支援	・家族が抱える複合的な生活課題への対応 ・家族支援の目的、方法、多角的視点	助言を受けながら、対象者の家族を多角的にとらえて、事例に応じて構造や関係などを理解し支援をすることができる	対象者の家族を多角的にとらえて、事例に応じて構造や関係などを理解し支援をすることができる	・対象者の家族を多角的にとらえて、事例に応じて構造や関係などを理解し支援をすることができる ・後輩職員や同僚職員に対し家族支援について適切に助言できる	家族支援について、係員をスーパーバイザーすることができる
地域支援	地域支援	・地域が抱える課題への対応 ・多機関協働 ・地域住民との協働 ・地域アセスメント	助言を受けながら、対象者の居住する地域課題や特性を踏まえて、地域の力を活用し又は引き出す支援をすることができる	対象者の居住する地域課題や特性を踏まえて、地域の力を活用し又は引き出す支援をすることができる	・対象者の居住する地域課題や特性を踏まえた地域支援の活用し又は引き出す支援をすることができる ・後輩職員や同僚職員に対し地域支援について適切に助言できる	地域支援について、係員をスーパーバイザーすることができる
リスクマネジメント	福祉分野におけるリスクマネジメント、ヒューマンエラーの活用	・リスクマネジメントや危機対応の意義、目的、方法、予防的対応 ・ヒューマンエラー(失敗)の共有、活用の意義、目的、方法、バイアス把握	助言を受けながら、リスクが生じる可能性を意識でき、周囲に支援を求めることができる ・支援に係るヒューマンエラー(失敗)への対応策、解決策を組織として検討し、再発防止策として今後活かすことができる	・リスクが顕在化した状況を的確に把握したうえで対応ができ、リスクが生じる予兆もいち早く掴むことができる ・支援に係るヒューマンエラー(失敗)について、課題や対応策とともに、速やかに周囲と共有できる	・リスクが顕在化した状況を迅速かつ的確に把握し、組織としての対応を図ることができる ・予防的対応も予め実施することができる ・支援に係るヒューマンエラー(失敗)について、課題や対応策とともに、速やかに周囲と共有できる	リスクマネジメント、ヒューマンエラー(失敗)の活用について、係員をスーパーバイザーすることができる
自己課題/テーマ設定枠	上記項目以外で、自らのキャリアの中で向上させたい能力や専門性がある場合、そのテーマを自ら設定するもの(例:心理分野) ※第1段階～第4段階の到達能力イメージは一般的な例 ※複数のテーマを設定する場合は別紙可	助言を受けながら、基本的な事案の対応ができる	・困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し適切に助言できる	係員をスーパーバイザーすることができる		

【別紙】札幌市一般事務(福祉コース) キャリアラダー 《心理系》(案)

分類	概念	取得すべき専門性	第1段階(初任期)	第2段階(レベルアップ期)	第3段階(中堅期、主に中堅初期・中期)	第4段階(スーパーバイザー、主に中堅後期以降)
各段階の到達能力イメージ			助言を受けながら、基本的な事案の対応ができる	・基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し適切に助言できる	係員をスーパーバイズすることができる
心理系業務の基盤	心理学及び関連分野の知識、理解	各種心理学の基礎から応用までの知識、理論と支援展開、精神保健及び精神疾患等の知識、心の内面に対する優遇的技術への倫理確立、権利擁護等	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・心理学及び関連する分野の知識を学び続けることができる ・心理学の理論に基づき各種の支援展開を理解することができる ・DV、いじめ、虐待といった権利侵害の事案を通じて、対等な人間関係や権利擁護の必要性を理解することができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は自立して業務に活かすことができる ・助言を受けながら、困難な事案にも活かすことができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案にも一貫して活かすことができる ・後輩職員や同僚職員に対し、心理学及び関連分野の知識、理解について、適切に助言できる	心理学及び関連分野の知識、理解について、係員をスーパーバイズすることができる
心理的アセスメント	面接法	言語的・非言語的のやりとりを通じた、支援対象者(個別だけでなく合同・集団の場合も含む)の理解(面接の構造、言語自体の持つ影響力等の理解) ・構造化面接法 ・半構造化面接法 ・非構造化面接法  具体的には基礎的面接スキルの取得を前提として各種技法の習熟が必要(以下例) ・家族療法、解決志向アプローチ等 ・認知行動療法 ・サインス・オブ・セーフティ ・箱庭療法 ・被害事案聞き取りスキル	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・支援対象者に応じた面接法を柔軟に用いて心理臨床を行うことができる ・言語自体の持つ特殊性、機能等を理解し、モノローグではなく有効なダイアログを実践できる ・ノンバーバルの影響、効果を理解し工夫できる ・面接者、被面接者を問わず、面接の場あるいは面接以外の場において、相互に影響を及ぼし合うことを理解し、有効な面接を実施することができる	・取得すべき専門性に掲げる基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し、面接法について、適切に助言できる	面接法について、係員をスーパーバイズすることができる
	観察法	表情や態度などの行動の観察を通じた、支援対象者(個別だけでなく合同・集団の場合も含む)の理解 ・自然観察法 ・実験的観察法 ・参与観察法	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・支援対象者に応じた観察法を柔軟に用いて心理臨床を行うことができる	・取得すべき専門性に掲げる基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し、観察法について、適切に助言できる	観察法について、係員をスーパーバイズすることができる
	検査法	各種検査法を通じた、支援対象者の理解 ・質問紙法 ・投影法 ・投影描画法  具体的には各種知能検査・発達検査を始めとして、各段階を経て投影法等のより高次の検査に関する習熟が必要	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・知的障害や発達障害、高機能自閉症等を理解し、療育手帳の判定を行うことができる ・各種検査を正確に実施し、分析することができる	・取得すべき専門性に掲げる基本的な対応は自立してできる ・支援に必要なテストバッテリーを組み、総合的に分析することができる ・より高次の検査についても取り組むことができる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案への対応も自立してできる ・より高次の検査についても熟達することができる ・後輩職員や同僚職員に対し、検査法について、適切に助言できる	検査法について、係員をスーパーバイズすることができる
	多角的・包括的見立て	生物学・心理学・社会的モデルからの理解のほか、成長期や家族等の時間軸、発達環境や学校等の空間軸を含めた多角的かつ包括的なアセスメント技術 ・家族や地域を全体(システム)として見立てる ・仮説を絶えず検証、更新できる姿勢の徹底 ・支援者のネットワークで共有できる有効な見立て ・その他	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・家族全体をシステムとして見立てることができる ・家族構成員の生活史や家族関係、課題発生時の家族内力動等の要因を多角的、包括的にアセスメントできる ・どの要因の影響が大きいか、本人や家族の強みやニーズ等は何かを支援の方向性とともに見立てネットワークで活かすことができる	・取得すべき専門性に掲げる基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し、多角的・包括的見立てについて、適切に助言できる	多角的・包括的見立てについて、係員をスーパーバイズすることができる
	心理的支援	愛着障害、発達障害、トラウマ等に対する心理的ケア、心理プログラムの技術 ・虐待児ケア ・愛着障害ケア ・トラウマケア ・非行等の再発防止プログラム ・その他	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・愛着障害、発達障害、トラウマ等の影響を理解し、有効な心理的ケアや心理プログラムを実施できる ・非行等を繰り返すケースへの再発防止プログラムを実施することができる ・認知機能等を評価し有効な働きかけを工夫して実施することができる	・取得すべき専門性に掲げる基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し、心理的ケアについて、適切に助言できる	心理的ケアについて、係員をスーパーバイズすることができる
	支援対象者や家族への支援	ライフステージにおける心身の変化と健康課題等を踏まえた到達目標の設定、支援対象者や家族への心理教育や心理プログラムの技術 ・保護者支援プログラム ・障がいや疾患のある保護者やきょうだいのいる家族支援 ・その他	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・支援対象者や保護者に対して家族再統合に向けた心理教育や心理プログラムを実施することができる ・障がいや疾患が、支援対象者だけでなく、家族に与える影響を理解し支援することができる	・取得すべき専門性に掲げる基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し、心理的家族支援について、適切に助言できる	心理的家族支援について、係員をスーパーバイズすることができる
	心理的連携・協働	組織内、他職種、他機関、他分野との連携、協働等を重視した姿勢及び心理的支援の展開 ・対象者の姿を平易な言葉で鮮明に共有できる説明力 ・関係機関の支援に役に立つ心理的連携 ・その他	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・心理的アセスメント等を関係機関のネットワークで活用できるよう共有し、協力連携関係を促進することができる	・取得すべき専門性に掲げる基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し、心理的連携・協働について、適切に助言できる	心理的連携・協働について、係員をスーパーバイズすることができる
	福祉各分野において特に求められる心理的支援	児童福祉、障がい者福祉、高齢者福祉、女性福祉、貧困など各福祉分野で特に求められる心理的支援 ・精神保健福祉法関連の対応(通報対応、依存症、いきこもり等) ・医療観察法関連の対応(ケア会議、病状悪化時対応等) ・病識のない当事者や家族への支援(未治療者対応等) ・認知症支援(地域包括支援等) ・貧困の世代間連鎖を断ち切る支援(就労支援、動機付け等) ・各機関への緊急支援(災害、自死案件などでの各機関への後方支援) ・その他(自殺予防、アウトリーチ等)	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・心理的アセスメント技術等を福祉各分野で求められる支援実施に活用することができる	・取得すべき専門性に掲げる基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し、福祉各分野において特に求められる心理的支援について、適切に助言できる	福祉各分野において特に求められる心理的支援について、係員をスーパーバイズすることができる
	心の健康に関する普及啓発	心の健康に関する知識の普及啓発、情報提供 ・精神疾患に対する正しい理解促進 ・支援対象者及び支援者に係るメンタルヘルス ・その他	助言を受けながら、以下の基本的な事案の対応ができる ・インターネットやSNS等に情報が溢れていることを理解し、心の健康に関して正しい知識や情報を時宜を得て分かりやすく提供することができる ・支援者が燃え尽きないための普及啓発	・取得すべき専門性に掲げる基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案への対応も自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し、心の健康に関する普及啓発について、適切に助言できる	心の健康に関する普及啓発について、係員をスーパーバイズすることができる

※福祉コースキャリアラダーにおける「自己課題/テーマ設定枠」としての活用を想定。上記項目の一部又は全部の活用のほか、各所属の実情に応じて組織として必要な能力等を別途検討して項目を追加修正することも可。



# 【参考】福祉職場に勤務する一般事務(行政コース)キャリアラダー(案)

分類	概念	取得すべき専門性	I 期	II 期	III 期
各段階の到達能力イメージ			助言を受けながら、基本的な事案の対応ができる	・基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・困難な事案への対応も連携や協働により自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し助言できる
福祉職場で働く際の基盤となる考え方	福祉職場の職員として知っておくべき理念	・人権、多様性、平等、社会的公正、社会正義、意見表明や自己決定の尊重 ・権利擁護 ・倫理観の確立等	助言を受けながら、福祉分野における各理念に基づき基本的な事案の対応ができる	福祉分野における各理念に基づき基本的な対応は自立してできる	・ジレンマや葛藤を自覚しながら、理念等を尊重して、困難な事案への対応もできる ・後輩職員や同僚職員に対し福祉分野における各理念について助言できる
	福祉職場の職員として理解すべき知識	・ソーシャルワークの基盤となる知識(例:協働、発達理解、障がいや疾患の特性、バイアスによる認知や思考の歪み、人と環境との交互作用) ・各分野で必要となる知識 ・関連分野(例:法律、社会科学) ・検証報告書から得られる教訓(早期支援)等	助言を受けながら、事例に応じて関連する分野の知識を学び、基本的な事案の対応ができる	取得すべき専門性に掲げる事項の多くは自立して業務に活かすことができる	・取得すべき専門性に掲げる事項は困難な事案にも一貫して活かすことができる ・後輩職員や同僚職員に対し、関連分野の知識やその活用について助言できる
			・知識は協働の前提ともなり重要。同時にバイアスやエラーを最小にする姿勢も不可欠 ・自分(たち)の判断は間違っているかもしれないと常に検証できる知識獲得を目指す		
支援の過程	アウトリーチ	・アウトリーチの意義、目的、方法 ・アウトリーチを必要とする対象やニーズの掘り起こし	助言を受けながら、アウトリーチの意義について自らの経験を踏まえ説明することができる	アウトリーチにより援助が必要な対象者に気づき、発見できるようになる	・援助が必要な対象者を見逃さず必要な支援につなげることができる ・後輩職員や同僚職員に対しアウトリーチについて助言できる
	アセスメント	アセスメントの意義、目的、方法	助言を受けながら、収集した情報をもとに、対象者が置かれている状況を見立てることができる	収集した情報をもとに、対象者が置かれている状況を見立てることができる	・収集した情報をもとに、対象者が置かれている状況を見立てることができ、絶えずその見立てが有効であるか自省することができる ・後輩職員や同僚職員と一緒にアセスメントを行うなど助言することができる
	支援実施	支援の意義、目的、方法	助言を受けながら、援助方針を立て、それに基づいた支援を行うことができる	対象者に適合した援助方針を立て、同意に基づいた支援を行うことができる	・困難な事例においても活用できる援助方針に基づく支援のアイデアを持っている ・後輩職員や同僚職員と一緒に援助方針を検討し、有効な支援ができる
	面接	面接の意義、目的、方法	助言を受け、面接の目的、方法などを意識しながら面接をすることができる	面接の目的、方法などを意識しながら面接をすることができる	・援助関係や対象者の特性等に応じて適切に面接することができる ・後輩職員や同僚職員に対し面接について助言できる
	事例検討	事例検討の意義、目的、進行	助言を受けながら、事例検討を進行することができる	事例検討を進行することができる	・事例検討を円滑に進行できるほか、事例分析も行うことができる ・後輩職員や同僚職員に対し事例検討について助言できる
	家族支援	・家族が抱える複合的な生活課題への対応 ・家族支援の目的、方法、多角的視点	助言を受けながら、対象者の家族を多角的にとらえて、事例に応じて支援をすることができる	対象者の家族を多角的にとらえて、事例に応じて支援をすることができる	・対象者の家族を多角的にとらえて、事例に応じて予防的な視点も含めて支援できる ・後輩職員や同僚職員に対し家族支援について助言できる
	社会資源	社会資源の活用・調整	社会資源の活用、調整の意義、目的、方法	助言を受けながら、支援対象に必要な社会資源を発見し、活用に向けた調整をすることができる	支援対象に必要な社会資源を十分に活用することができる
自己課題/テーマ設定枠	上記以外で、自らのキャリアの中で向上させたい能力や専門性がある場合は、福祉コースキャリアラダーを参考にテーマを自ら設定する ※福祉コースキャリアラダーの使用も可 ※複数のテーマ設定時は別紙可	・	助言を受けながら、基本的な事案の対応ができる	・基本的な対応は自立してできる ・助言を受けながら、困難な事案の対応ができる	・困難な事案への対応も連携や協働により自立してできる ・後輩職員や同僚職員に対し助言できる

※育成上希望する職員や所属長が勤める職員の活用を想定。福祉コースキャリアラダーを参照のうえ、各所属の実情に応じて組織として必要な能力等を別途検討して項目を追加修正することも可。

## 福祉職場における職員個人の年間育成計画書（案）

氏名	所属
----	----

I 育成計画（作成： 年 月 日、更新： 年 月 日）

### ◆現状分析

キャリアラダーや所属する各職場の人材育成・研修実施方針などに基づき、今後特に伸ばしたい能力やテーマなどを以下に記載する。

----------------------

### ◆研修（実施が予定されているものから該当する研修を記載する。Off-JT 含む。）

<ul style="list-style-type: none"><li>・</li><li>・</li><li>・</li><li>・</li><li>・</li><li>・</li></ul>
---

※実際に受講した研修については、研修手帳等に記録する。

### ◆OJT（以下の項目から実施するものに を入れ、頻度・概要を記載する。）

<input type="checkbox"/> スーパーバイザー等との定期面接（頻度・概要： )
<input type="checkbox"/> スーパーバイザー等による面接同席（頻度・概要： )
<input type="checkbox"/> スーパーバイザー等による訪問同行（頻度・概要： )
<input type="checkbox"/> ケース検討（頻度・概要： 係単位・グループ・その他）
<input type="checkbox"/> ケースレポート、振り返りレポート（頻度・概要： )
<input type="checkbox"/> その他：

※「スーパーバイザー等」には、係長職のほか、教育係や育成担当等の職員を含む。

### ◆その他（以下の項目から該当するものに を入れ、概要を記載する。）

<input type="checkbox"/> 自主的学習会への参加 ( )
<input type="checkbox"/> 学会への参加 ( )
<input type="checkbox"/> 研究会等への参加 ( )
<input type="checkbox"/> その他：

### ◆指導職員の確認・助言

- スーパーバイザー（係長職等）による確認・助言（ 月 日）
- 所属長による確認・助言（ 月 日）

※指導職員は育成状況や研修履歴等も勘案し、研修計画に過不足等があれば追加・修正を行う。

II 実施結果・振り返り（① 年 月 日、② 年 月 日）

◆研修や OJT などから得た学びを以下に記載する。

◆上記の学びを日々の業務で活かした事例があれば以下に記載する。

◆今後に向けた改善点（ステップアップするために必要なことなど）

◆指導職員からのコメント

スーパーバイザー（係長職等）から（① 月 日、② 月 日）

所属長から（① 月 日、② 月 日）

※期首（4～5月）での計画作成、中間期（9月、上記①）及び期末（2～3月、上記②）での振り返りを想定。ただし、各所属の実情に合わせて当該時期や頻度等の変更は可とする。

※育成方針に基づき本庁部門以外の福祉コース一般職は原則活用。その他の育成上希望する職員や所属長が勧める職員の活用も可とする。所属長は面談等の機会に確認・助言する。

※この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

## 福祉職場における研修手帳(Excel版)

受講時キャリア	受講年月日	研修名
	研修主催者	記録(例:研修概要、業務に役立つこと、記憶に残ったこと、その他)
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	
所属名		
現所属在職年数 通算在職年数	年目 年目	

※育成方針に基づき本庁部門以外の福祉コース一般職は原則活用。その他の育成上希望する職員や所属長が勤める職員の活用も可とする。  
 ※欄が不足する場合はシートをコピーして使用すること。(      枚目)

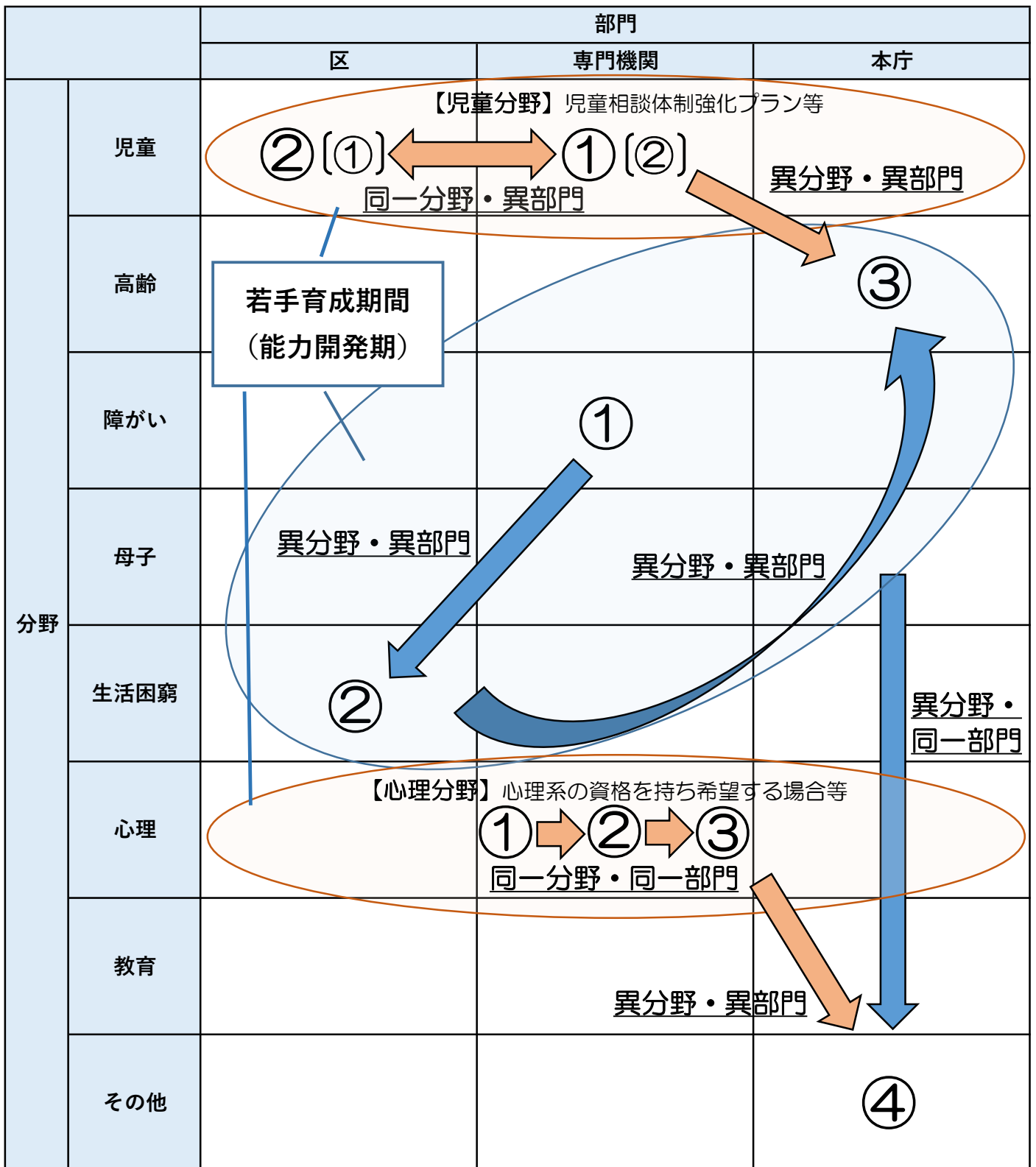
## 福祉職場における研修手帳(Excel版)

受講時キャリア	受講年月日	研修名
	研修主催者	記録(例: 研修概要、業務に役立つこと、記憶に残ったこと、その他)
所属名		
現所属在職年数      年目 通算在職年数      年目		
MEMO		
所属名		
現所属在職年数      年目 通算在職年数      年目		
MEMO		
所属名		
現所属在職年数      年目 通算在職年数      年目		
MEMO		
所属名		
現所属在職年数      年目 通算在職年数      年目		
MEMO		
所属名		
現所属在職年数      年目 通算在職年数      年目		
MEMO		

※育成方針に基づき本庁部門以外の福祉コース一般職は原則活用。その他の育成上希望する職員や所属長が勤める職員の活用も可とする。  
 ※欄が不足する場合はシートをコピーして使用すること。(      枚目)



◎ 一般事務（福祉コース）育成方針に係る分野・部門イメージ



※ 矢印、丸数字はジョブローテーションを指し、若手育成期間は異分野・異部門の人事異動を基本とするもの。

※ 上記はあくまでイメージのための例であり、実際は育成方針に基づき個々の職員の適性や希望等により異なる。

## 一般事務（福祉コース）キャリアラダーにおける各段階の在職年数等について

第1段階（初任期）	第2段階（レベルアップ期）	第3段階（中堅期、主に中堅初期・中期）	第4段階（スーパーバイザー、主に中堅後期以降）
助言を受けながら、基本的な事案の対応ができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本的な対応は自立してできる</li> <li>助言を受けながら、困難な事案の対応ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>困難な事案への対応も自立してできる</li> <li>後輩職員や同僚職員に対し適切に助言できる</li> </ul>	係員をスーパーバイズすることができる

### 【各段階の在職年数と年齢の目安】

#### ① 第1段階（初任期）

4年間

大卒 22歳の例では（以下同じ）22歳～25歳

#### ② 第2段階（レベルアップ期）

5年間、26歳～30歳

#### ③ 第3段階（中堅期、主に中堅初期、中期）

10年間、31歳～40歳

中堅初期 5年間、31歳～35歳

中堅中期 5年間、36歳～40歳

#### ④ 第4段階（スーパーバイザー、主に中堅後期以降）

5年間、41歳～45歳

### 【ポイント】

- 能力開発期（若手育成期間）は第3段階の30代を目安とし、年代に応じた育成を確保。
- 社会人経験者はキャリアラダーに該当する経験年数を在職年数とみなす。
- 各所属の業務で必要不可欠な項目は在職年数より早く各段階に到達することあり。

### 【留意点】

- 職員：中堅初期から中期にかけては、自らの適性を見極め、将来のキャリア形成の方向性（例：福祉分野のスペシャリスト又はゼネラリスト）を考える期間とする。
- 所属：適性等に応じて第4段階を待たず30代のうちから積極的に係長試験の受験を促す（在職年数や年齢はキャリアラダー上の目安であり、中核的役割を果たす職員や管理職の育成が必要なため）。

### 【その他】

- 46歳～50歳は能力、適性、経験等によってプレ管理期となる（職員のキャリアデザイン等によっては、プレ管理期を第4段階の中堅後期以降に含めることも可能）。

札幌市一般事務(福祉コース)キャリアラダー用語集

用語	解説
アウトリーチ	自らは援助を求めないが、援助が必要な対象者に対して、援助を行う側等から積極的に接近して援助につなげる。援助が必要な対象かどうかにかかわらず、ある特定の集団に対して、スクリーニング(後述)を行い、援助の必要な可能性がある対象者を発見して、ニーズを把握し、援助につなげるといった手法も考えられる。
アセスメント	情報収集と評価、分析を行うことで、問題と状況を理解し、その結果に基づき、援助方針や援助展開を導き出すプロセス。アセスメントにあたっては、可能な限り対象者の参加を得るとともに、相互作用の中で起きていることを理解し、対象者の能力や強みについても、焦点を当てる必要がある。また、ニーズと援助方針の間にズレが認められるようになった場合は、問題と状況の再アセスメントと計画の見直しを行う必要がある(「子ども虐待防止に関する職務に従事する職員の人材育成ビジョン」の注5も参照)。
アタッチメント(愛着)	人間と情緒的に結びつきたいという要求に基づいてなされる行動ないしはその状態。愛着は、生まれて2~3年目くらいまでに主に親子間で形成されるものであるが、通常の愛着が適切に形成されない場合には、スキンシップや触れられたりすることを嫌う、反抗的挑戦的になったり口論をする、愛情を素直に表現できない、悪いことをした後に反省したり後悔したりするそぶりを見せないなど、愛着障害と言われる症状を呈するようになる場合がある。その症状が発達障害と似通った症状である場合もある(「子ども虐待防止に関する職務に従事する職員の人材育成ビジョン」別紙の参考資料も参照)。
アフターケア	援助が終了した対象者の状況を確認し、必要に応じてフォローアップ等を行うこと。援助終了後、再度援助が必要となることは起こりうるため、終了する時点で、援助者を別に決めておいたり、即応できるよう相談窓口を明示するといったことをあらかじめ決めておくことが望ましい。
インテーク	初回(受理)面接。対象者の主訴やその背景等を確認するとともに、言語的・非言語的情報を収集しつつ、信頼関係を構築する契機とするもの。提供可能な支援内容をすり合わせていく過程のひとつ。
エコマップ	対象者やその家族、社会環境(関係者・関係機関等)との関係を、円や数種類の線による図式で表現する方法であり、人間関係相関図とも呼ばれる。社会資源としてどのようなものがあるかという情報が得られるだけでなく、それぞれの社会資源との関係性を視覚的に把握することができる。
カンファレンス	援助方針等を組織的に検討するにあたっての会議。対象者に対するよりよい支援を行うために情報共有し、認識合わせを行う。多様な専門職種が集まることにより、対象者を総合的にとらえることが期待できる。
コーディネーション	対象者本人の視点に立って、生活の継続に必要な社会支援を統合的に調整すること。通常、コーディネーションのプロセスには、信頼関係の形成、総合的アセスメント、情報共有、課題解決に向けた多職種協働、社会支援サービスの調整という5つの柱があるとされている。
コンサルタント	コンサルティに対して、コンサルテーションを行う者。
コンサルティ	コンサルタントから、コンサルテーションを受ける者。

札幌市一般事務(福祉コース)キャリアラダー用語集

用語	解説
コンサルテーション	異なる専門性に係る技能・知識に基づく助言であり、スーパービジョンと比較して、責任遂行義務が相対的に少ないもの。外部機関による診断や鑑定等による専門的な相談等が該当する。
コンフリクトマネジメント	機関・施設・組織内外の多様なコンフリクト(葛藤、緊張、対立、摩擦)を調整すること。協働や連携場面において、コンフリクトが発生して、ストレスを感じることも多く生じうるが、その際には、ビジョンの共有が重要となっている(「子ども虐待防止に関する職務に従事する職員の人材育成ビジョン」の「協働の組織文化の醸成」の項も参照)。また、支援対象者においても、個人の内面における欲求動機のもつれや、個人間・集団間の争いの苦悩といった形でも葛藤を抱えていることが多く、仲介(媒介)者となって調和を図るといった役割を果たさなければならないこともある。コンフリクトを成長に繋げる視点が望ましい。
再アセスメント	モニタリング(後述)の過程等において、再度アセスメントを行うこと。再アセスメントにあたっては、援助方針を策定する際に、いつ行うのか、あらかじめ定期的にモニタリングを行う時期を決めておくことが望ましい。
ジェノグラム	家族に関する情報や家族の何世代かにわたる関係性等を把握するために特定のルールのもと図示したもの。世代関係図または家族関係図とも呼ばれる。少なくとも3世代は描き、祖父母等に加えて父母の同胞関係なども記載することが望ましい。
自己覚知	実践行為に反映される援助者自身の「癖」や「傾向」、得意な部分や苦手な部分、さらにはそれらを含めた自分の認識や価値感等の枠組みまで把握し、それらによって、自らの実践の質を高めること。
システム理論	全体は多様な要素で成り立っており、それぞれの要素間でやりとりを行いながらシステム=全体を構成するという考えに立つ理論。「人と状況の全体性」をとらえる理論的枠組みとして、生態学理論においても、重要な役割を果たしている。
社会資源	対象者が活用可能なフォーマルサービス、インフォーマルサービス、ボランティア等のこと。援助に活用できるものは有形無形を問わず全て含まれる。社会資源が相互に連携してネットワークを形成できるよう援助することも重要であり、既存のサービスの利用だけでなく、必要なサービスを開発する視点を持つことも重要な援助の一つとされている。
事例検討	事例研究の一つの方法で、事例提供者から検討事例を發表してもらい、参加者から意見を出し合うもの。事例提供者や参加者が責められているという思いなどを持たないように注意しながら行う。スーパーバイザーとして助言者を設定し、論点の整理や焦点化、客観的かつ専門的な視点からのコメントの提供や最後のまとめを行ってもらうことも多い。
ジレンマ	相反するような複数の選択肢がある中で葛藤すること。例えば、対象者の自己決定と倫理的な問題との間での葛藤といった場合、適切なスーパーバイズにより、この葛藤を意識・活用することを通じて、自己覚知や、よりよい援助を考える機会にすることができる。

札幌市一般事務(福祉コース)キャリアラダー用語集

用語	解説
心理的ファーストエイド	心理的応急処置(サイコロジカル・ファーストエイド、PFA)ともいう。災害・紛争・犯罪などに巻き込まれた人々を心理的に保護し、これ以上の心理的被害を防ぎ、様々な援助のためのコミュニケーションを促進することを目的としており、現実的な状況を踏まえた連携を取ることが重視されている。
スーパーバイザー	一定の経験や知識をもとに、組織運営、職員に対する教育や指導、助言を行う者(「子ども虐待防止に関する職務に従事する職員の人材育成ビジョン」の注14も参照)。
スーパーバイジー	スーパーバイザーから指導・助言を受ける対人援助職のこと。スーパーバイジー同士が、互いに仲間(ピア)として、同じ立場でスーパービジョンを行うこともある(ピア・スーパービジョン)。
スーパーバイズ(スーパービジョン)	管理的・教育的・支持的機能に基づき、専門職養成及び人材活用を進めること。スーパーバイズを通じて、どのようにしたらよりよい支援ができるかを共に考え働きかけることが大切とされ、スーパーバイザー、スーパーバイジーとともに、専門職として成長することが期待される(「子ども虐待防止に関する職務に従事する職員の人材育成ビジョン」の注12も参照)。
スクリーニング	一定の基準や要件に基づいて、支援対象に該当するかどうかなどをふるい分ける過程のこと。インテーク段階で、所属する機関において対応可能かどうかの見極めを行ったり、支援を行っていく中で、介入の必要度に応じてふるい分けるといったこと等も含まれる。
生態学理論	人間と環境との相互作用に焦点を当てるソーシャルワーク実践。人間は物理的環境、社会的環境、文化の中で相互に影響し合う力動的な過程の中で生活を営んでいるが、そこには直線的な因果関係で説明できない事象が多く存在しており、ソーシャルワークにおける環境の中の人間を理解することに適している。
セーフティーネット	最低限度あるいは最低水準の生活を保障するための安全網であり、対象者が想定していなかった事態に陥った際に、救済可能な各種制度全般のことを指す。一般的には、生活保護制度のことを指すことが多い。援助方針どおりにいかない場合のことも想定して、予めセーフティーネットを構築し、速やかに必要な支援や制度につなげる視点が重要である。
センシティブな情報	センシティブという言葉自体は、扱いに細心の注意を要するという意味合いで用いられることが多い。例えば、個人情報保護に関する法律に規定される要配慮個人情報に含まれるような機微な内容を指す。同法の規定では、「本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報」とされており、より一層慎重に取り扱うべきものとなっている。



札幌市一般事務(福祉コース)キャリアラダー用語集

用語	解説
尊厳	<p>出自、人種、性別、年齢、身体的・精神的状況、宗教的・文化的背景、社会的地位、経済状況等の違いに関わらず、かけがえのない存在として尊重すること。多くの法令等で言及されており、例えば社会福祉法第3条では、「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない」と規定されている。</p>
多職種協働	<p>多職種が対等な立場で、援助方針を協議し、決定した方針に基づき援助を行っていくこと。対象者の抱える課題が複雑かつ多様化し、地域で支援を行うことで、より多くの職種や関係機関の関わりが必要になっており、それぞれの職種や機関において、可能なことや不可能なことを相互理解することが重要となる。</p>
トラウマ(心的外傷)	<p>衝撃的な出来事(戦争、大災害、犯罪、事故など)による強度のストレスが原因で、不眠、強度の不安、焦燥感、抑うつ状態等の精神的不安定な状態や、全身倦怠感、過度の発汗、頭痛、食欲の異常など身体の状態の不安定などが生じること。出来事から1か月以上経過したのちにも継続して見られる状態となる場合は、心的外傷後ストレス障害(PTSD)と言われ、同様のストレスに関連するものを極端に回避したり、衝撃的な出来事を再体験するような感覚にとられる(フラッシュバック)など、日常生活にも支障をきたすこととなる。</p>
ニーズ	<p>身体的、心理的、社会的、物理的な観点で、援助を必要とする状況や対象者の生活全般における解決すべき福祉的課題のこと。社会的機能を果たすために必要とされる「社会生活ニーズ」及び日常生活上のニーズを充たすために必要とする社会資源に関するニーズである「サービスニーズ」の二重構造になっており、相互に関連するとされている。その状況をどのように解決していくかという視点や目標が含まれる。</p>
ネットワーキング	<p>ネットワークを形成する過程のことであり、社会支援を相互に提供していくことを可能にする地域社会の構造を創り出していくことでもあり、「地域づくり」「まちづくり」とほぼ同じ意味を指す。実践にあたっては、居場所としての機能、相談に応需できる機能、住民同士の互助をつくりだす機能、連携を推進する機能(狭義のネットワーク)、人材を育成する機能等を発揮できる地域の拠点があることが必要となる。</p>
ネットワーク	<p>言葉としては網状のつながりを意味するが、特に対象者を中核においた、フォーマルサービス、インフォーマルサービス、ボランティアなどの社会資源に係る相互の連携により展開される援助活動のつながりを指す。</p>
バイアス	<p>人の思考や行動において偏りが生じることやその要因。対人援助場面において、援助者自身の認識や価値観が、知らず知らずのうちに支援や判断などに影響を与えている場合がある。組織全体としても同様な力動になっている場合があり、バイアスが影響を与えているかもしれないという批判的振り返りの視点を常に持つ姿勢が求められる(「子ども虐待防止に関する職務に従事する職員の人材育成ビジョン」の注6、参考コラムも参照)。</p>

札幌市一般事務(福祉コース)キャリアラダー用語集

用語	解説
バイオ・サイコ・ソーシャルモデル	生物学的(生物学、身体医学、身体的健康状態、ADL、IADL、身体能力等)、心理的(心理学、精神医学、心理精神状態、意志の強さ、意欲、嗜好、生活やサービスへの満足度等)、社会的(環境学、社会医学、家族・親族との関係、近隣関係、友人関係、住環境、就労状況、収入状況、利用可能な社会資源等)の各視点の相互作用から、人間を統合的にとらえようとする視座のこと。そのゴールは、新しいレベルのシステム間の調和を作ることであり、臨床場面においては多元主義の立場に立ち、介入ポイント選択の自由を保証しつつ、もっとも有効な介入ポイントを引き出すこととしている。
フェイスシート	対象者に関する基本的な情報である氏名、年齢、性別、家族構成、健康状態、利用する福祉サービスなどの基本データをまとめたもので、全体の概略を分かりやすくしたもの。目的、機能、方針等により、書式は異なる。
プランニング	アセスメントで明らかになった対象者のニーズに対して、援助計画を組み立てて、具体的な援助につなげる過程を指す。援助計画には、問題解決のための優先順位や、援助目標の実現可能性などを考慮に入れた長期・短期の目標設定を含む必要がある。プランニングにあたっては、対象者の参画とともに、計画の定期的な見直し時期をあらかじめ定めておくことが望ましい。
マルトリートメント	大人からの子どもに対する不適切な関わり。児童虐待よりも広範囲に及ぶ概念であり、具体的には、不当な差別的扱い、不適切な養育(環境)、事故等の防止に対する配慮の欠如等により、明らかに危険が予測される状況に子どもが置かれており、身体的・精神的苦痛から心身に種々の問題が出現しているなどの状態にあるものも含む(「子ども虐待防止に関する職務に従事する職員の人材育成ビジョン」別紙の参考資料も参照)。
ミクロ、メゾ、マクロ	ミクロ(小領域)は、個人や家族といった小集団を対象とする援助。メゾ(中領域)は、より大きな集団(学校や会社)や地域社会を対象とする援助や社会福祉の運営管理等。マクロ(大領域)は、組織や団体、地域・自治体や国レベルでの政策の領域に取り組む諸活動(団体間の調整や運営、地域開発と組織化、施策分析や政治的活動等)。これらの視点を柔軟に動かしながら、援助を行うことが望ましい。
モニタリング	支援行為を要所要所で見直していくこと。モニタリングにあたっては、対象者や関係機関と情報の交換や共有化を図りつつ、新たな支援ニーズが生まれていないか、十分な効果を発揮しているかどうかなどを含め、現状や課題等を確認していく。
ラポール	援助において対象者と相互に結ばれる信頼関係のこと。自由な感情表出や自己表現ができるような援助関係の基盤であり、展開の潤滑油的役割を果たすもの。

## 札幌市一般事務(福祉コース)キャリアラダー用語集

用語	解説
リスクマネジメント	福祉組織が直面する様々なリスクに対して、そういった事態が発生しないようリスクを予見し予防したり、発生してしまった際の被害を最小限に留めるといった取組をすること。個人的な活動に止まらず、組織として対応することが重要となる。身体的・言語的暴力、個人情報漏洩、性的虐待、判断ミスや不適切ケアによる身体的・心理的ダメージといった4つのリスクに整理し、保険によるリスクへの対応、法的コンサルテーションの導入、リスクに関する職員トレーニングの実施、リスクに関する内部監査システムの導入といった4つの方法を提案している例もある(クルツマン)。

### 参考文献

- ・厚生労働省ホームページ <https://www.mhlw.go.jp/> (例: ジェノグラムの作り方 <https://www.mhlw.go.jp/sisetu/musashino/22/syakai/sodatenote-betu.pdf>、スーパービジョン [https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12000000-Shakaiengokyoku-Shakai/syunin\\_2\\_kougisiryo1\\_8.pdf](https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12000000-Shakaiengokyoku-Shakai/syunin_2_kougisiryo1_8.pdf))
- ・地方独立行政法人 東京都健康長寿医療センター、2018『認知症とともに暮らせる社会に向けて コーディネーションとネットワーキングの手引き』
- ・一般社団法人日本心理臨床学会ホームページ <https://www.ajcp.info/>
- ・子どもの虹情報研修センター編、2019『手に取るように家族がわかる ジェノグラム 描き方と活用のコツ』
- ・社団法人日本社会福祉士会編、2004『新社会福祉援助の共通基盤』、中央法規出版
- ・社会福祉士受験支援講座・教員日記 <http://miseki.exblog.jp/>
- ・九州社会福祉研究会編、2022『第3版 21世紀の現代社会福祉用語辞典』、学文社