

第3節 北部圏域での連絡会の実践

(北部圏域コラボレーター 伊波 剛)

1. 経緯

北部圏域では、平成 22 年より圏域の委託相談支援事業所、圏域アドバイザー、北部福祉保健所（地域福祉班）とお互いの連携強化と市町村自立支援協議会の運営状況の確認、圏域連絡会議（専門部会等）の運営、相談支援者等のスキルアップ等について定例化し検討を重ねてきた。24 年度から計画相談支援がスタートし、相談支援事業が委託相談、指定特定相談、指定一般相談、障害児相談へと移行され、26 年度末までに給付サービス利用者全てにサービス等利用計画作成が必要となった。

その他、基幹相談支援センター、虐待防止センター（平成 24 年 10 月～）設置等々相談支援事業を取り巻く環境が急激に変化している。

上記状況を踏まえ、北部圏域連絡会議に相談部会を設置し、新たな仕組みに対応していきたいことを 24 年度連絡会議で提案し、25 年度から圏域相談部会が設置された。

2. 圏域相談部会事業計画

○ 相談支援専門員人材育成

具体的な取り組み

フォローUP 連絡会の開催

「目的」

- ・ 相談支援専門員のスキル UP
- ・ 情報の共有
- ・ 連携強化
- ・ サービス等利用計画作成に関すること等・・・。

「対象者」

- ・ 市町村職員・圏域内相談支援専門員等

「開催回数」

- ・ 年 / 4 回

「内容」

- ・ 事例検討
一人の相談員が事例を提供。
(ジェノグラム、エコマップを用いて事例構造を知る)

3. 効果

◆ 参加者の感想

- ・ 相談支援事業所と市町村担当が一緒になって、事例検討する事ができてとても良いフォローアップ連絡会になったと思います。

- ・困っている事だけに注目するのではなく、事例をいろんな方向からみたり考えたりする良い機会が勉強になりました。
- ・自身（一人）の考えだけでは、良い考えが浮かばない事もたくさんあるので事例検討はとても良い勉強になりました。
- ・みんなで考えられる時間は大切だし、一呼吸する時間にもなりました。
- ・市町村の担当者も参加していたので普段とは違った交流が持てて良かった。
- ・忙しいあまり、基本（主訴・ニーズ）からずれてしましがちなので、今日のような研修は基本に立ち返ることができるので良かった。
- ・自分も助けられ上手になる事が大事だと思いました。
- ・支援者と本人の思いにギャップがあるケースをどう折り合いをつけて進めていけばよいのか、安村さんの最後の総評で、モヤモヤ感がとれました。

◆ 事例提供者の感想

- ・事例を出させて頂き緊張しましたが、皆様から様々なアドバイスを頂き、とても良かった。また、自分のスキルを振り返ることができ、今後の支援に繋げていきたいと思いました。
- ・事例発表については緊張でグダグダでしたが、それ以上に、事例提供したことで、自分自身の利用者への向かい方を見直す機会になり、自分にとって大きな収穫でした。これまでは相手の気持ちになって考えているつもり（自己満足）だったんだな～って実感しました。苦しくて困っているのは利用者さんなのに、私は何と向き合っていたんだろうと考えさせられました。研修の最後の2%（「主語を私にした今回の事例」自分が書いた今回の事例と周りの人が書いた今回の事例）を見たときの衝撃はすごかったです。一人では重くて見えなくなっていた事例が軽くなりました。当たり前かもしれないけど、そこには本人がいることを実感しました。向かいたくないと思っていた事例だったのに、不思議ですが、本人に会いに行きたくなりました。（笑）

今回の研修を通して、何て表現したらいいかわからないけど、相談支援って魅力的な仕事だと感じたと同時に今後も長く続けていく為にも一人で抱え込まずに、自分自身が楽しんでいきたいと思いました。ただただ、今回の研修に感謝です。

◆ 今後、希望する内容、提案

- ・今後も計画を立てた相談員がエンパワメントされるようなフォローアップ連絡会を続けてほしい。
- ・今後も事例検討をする機会が増えていけばお互いの悩みを理解しながら学べると思います。
- ・また事例検討会したいです。



第3章 相談支援のための新たなツールとしての新しいニーズの整理表の活用

相談支援と利用者エンパワメント

沖縄大学 島村 聡

エンパワメントはソーシャルワークの目的そのものである。相談支援専門員も利用者の地域生活支援を行う職にあり、様々な制度的な制約があるものの、ソーシャルワーカーとして利用者のエンパワメントを図る立場にある。障害者の権利に関する条約を批准したわが国において、相談支援専門員個々が合理的配慮に基づいた地域生活支援を進める責任がある。

2014年に島村が行った国内9名のベテラン相談支援専門員に対するヒアリング調査の結果では、利用者エンパワメントを図るために相談支援専門員が行った以下の13のカテゴリーが得られた。

- 1 本人のパワーを感じた見立てをする
- 2 相談の環境を自らつくる
- 3 パワーを引き出す手立ての工夫
- 4 信頼関係の基礎をつくる
- 5 まず本人側に立つ
- 6 本人の主体性を信じる
- 7 本人の主体性を引き出す
- 8 社会資源の開発に積極的である
- 9 「ともに（課題と）向き合うこと」が協働関係を生む
- 10 社会変革を指向する
- 11 自己効力感は本人のパワーアップと相互の関係にある
- 12 自己を客観的に捉える
- 13 自らも支えるネットワークづくりから始める

このうち特に初任期から相談支援専門員が取り組んでいた点（完全に出来ていたという意味ではない）をピックアップすると以下の7点が挙げられる。

- 1 **まず本人側に立つ**
相談支援専門員は事業所の立場ではなく、本人の立場に立って周囲をみること
- 2 **本人の主体性を信じる**
重い障がいがある人でも必ず主体性を発揮できるという信念を持つこと
- 3 **本人のパワーを感じた見立てをする**
本人が放つ僅かなパワーも見逃さない、あるいはパワーを引き出す工夫を重ねる
- 4 **信頼関係の基礎をつくる**
上記の3つがあつてこそ相談支援専門員の信頼関係であつて、単なる仲良しとは違う
- 5 **「ともに（課題と）向き合うこと」が協働関係を生む**
ともに他者や社会への働きかけを行う協働作業を通して自己効力感を高め合う
- 6 **自らも支えるネットワークづくりから始める**
ネットワークは本人だけでなく相談支援専門員を支えるものとして作っておくこと
- 7 **社会資源の開発に積極的である**
資源をうまく活用するだけでなく必要な資源はつくるということ

初任者研修においては以上の点を伝えることが重要であると考えられるが、本稿では、利用者本人の「想い」をいかにエンパワメントに繋げるかという点に絞ってその技術について解説する。

本人の想いから始まる相談支援

相談支援専門員が利用者に最初に出会ったときから延々と探し続けているものが、「本人の想い」である。相談支援は、本人のエンパワメント（ここでは、本人自身の力と関係をとる力―地域社会に働きかける力の 3 つの力を向上させることとする。）を果たすことが目的であることから、「想い」はそれら全ての出発点となるのである。

ゆえに、相談支援専門員は、本人の想いを出来るだけ多く引き出し、明確にし、整理した上で、実現のための方策をともに考える「パートナーシップ」を発揮することになる。

ここで重要な点は次の 4 点にまとめられる。

1 本人側に立ち信頼関係をつくる

相談支援専門員の基本的態度として、障がいのある人たちの尊厳を守り、偏見や差別あるいは社会的障壁の中で諦めさせられてきた過去を乗り越えようとする存在として敬意を持って接することが大切である。その上で、意思表示の難しい方であっても主体性やパワーを感じながら意思決定を支援することで信頼関係を築いていくのである。

2 本人の想いをどのように引き出すのか？

利用者の中には知的障がいや精神障がい、過度なストレスなどにより主訴を明確にしにくい方も多くいる。一方で主訴をどんどん述べるが、真意を計りかねる利用者もいる。本当の想いはどこにあるのかは、継続した関係の中で観察したり、より多くの周辺情報を得ることで見出していかなければならない。支援が続く限りアセスメントも続くといえる。

3 引き出された想いから生活課題（ニーズ）を明確にする

主訴や想いがそのままニーズとなるのではない。ニーズにはフェルトニーズ（本人が感じているもの）、ノーマティブニーズ（支援者がこうあるべきと考えているもの）があるが、リアルニーズ（本来のニーズ）は、本人や環境のストレングス（強み）を活かした先に得られる。マイナス思考やサービス当てはめ的な思考は本人の生活の質を損ねることになり、絶対に行ってはいけない。

4 ニーズをともに解決していくパートナーシップ

相談支援専門員は本人とともにある。本人側に立ってニーズを解決するために、本人が周囲に働きかけるための環境づくりをする。個別支援会議の主催者は本人であり、社会資源の改善をする主体も本人であるというように、相談支援専門員は、本人主体とパートナーシップ（協働関係）を軸に支援を行う。

次ページ以下に、主訴（想い）からどのようにしてリアルニーズを引き出すか、エンパワメントの視点に立った方法を図示する。友達が欲しいという想いがあるが、その背景と課題、強さを引き出した推測から本人の言葉で語るニーズを表現していくのである。

ニーズの整理表(記入例1 友達が欲しい)

主訴 (きっかけとなった本人の言葉、今の気持ち)	背景と課題 (なぜそのようなことを言うのか？プラスもマイナスも含めて考える)	推測可能性 (本人の持つ良さ・環境の強さを出来るだけ引き出し、可能性を考える)	ニーズ
友達が欲しい	<ul style="list-style-type: none"> 自分の発する言葉が周囲にうまく伝わらないと感じている うまく行かない状況を親が非難することへの反感と不全感が強い 2~3年前に比べると冷静に状況を見ている 友達というより同年代の同じ境遇の人とやり取りを望んでいる 	<ul style="list-style-type: none"> 自己の状況を冷静に見ているので、自分の言葉がどのように伝わっているかを都度返していけばコミュニケーションがうまくいく 親も現状を打破したいと必死なので返しの説明に前向きになる 同年代が集う場(例えば同級生模合)の方が理解してくれる仲間を得やすい 	コミュニケーションの取れる同年代の仲間を増やしたい
今の気持ちを率直に表現する	<p>アセスメント結果が反映される。どれだけ本人とやり取りできたか？過去のことや今の思いが聴けたか？アセスメント力が大切となる</p>	<p>前向きな本人の姿を描きながら一緒に可能性を考えていく。本人の気づけない環境の強さも引き出せたか？寄り添う力が試されている</p>	<p>本人の言葉になる、より明確な生活課題の表現が大切</p>

S.Shimamura /okinawa univ.2015

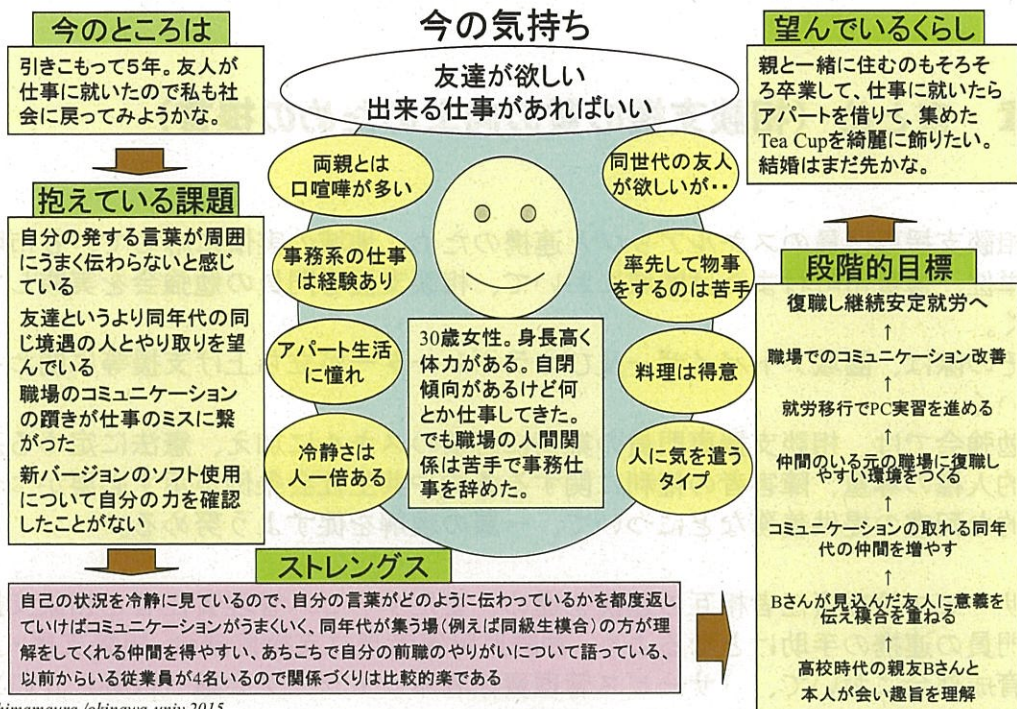
ニーズの整理表(記入例2 仕事がしたい)

主訴 (きっかけとなった本人の言葉、今の気持ち)	背景と課題 (なぜそのようなことを言うのか？プラスもマイナスも含めて考える)	推測可能性 (本人の持つ良さ・環境の強さを出来るだけ引き出し、可能性を考える)	ニーズ
出来る仕事があるといい	<ul style="list-style-type: none"> 過去に事務系の仕事をしたことがあるので多少の自信がある 一方でミスを指摘されたことが怖くて同じ仕事を敬遠している 職場のコミュニケーションの躓きが仕事のミスに繋がった 新バージョンのソフト使用について自分の力を確認したことがない 	<ul style="list-style-type: none"> あちこちで自分の前職のやりがいについて語っているので復職を望んでいる 職場のコミュニケーションを改善すれば就労の継続は十分可能である 社長は替わったが以前からいる従業員が4名いるので関係づくりは比較的楽である 	復職を目指し、職場でのコミュニケーション改善とPC実習を進める
今の気持ちを率直に表現する	<p>アセスメント結果が反映される。どれだけ本人とやり取りできたか？過去のことや今の思いが聴けたか？アセスメント力が大切となる</p>	<p>前向きな本人の姿を描きながら一緒に可能性を考えていく。本人の気づけない環境の強さも引き出せたか？寄り添う力が試されている</p>	<p>本人の言葉になる、より明確な生活課題の表現が大切</p>

S.Shimamura /okinawa univ.2015

これらの想い、現状、課題、ストレングス(強み)、段階的目標、望んでいる暮らしをまとめて表現した想いのマップが以下ようになる。このマップで利用者や家族と支援の方向性を確認し合うことが有効な手段となるだろう。

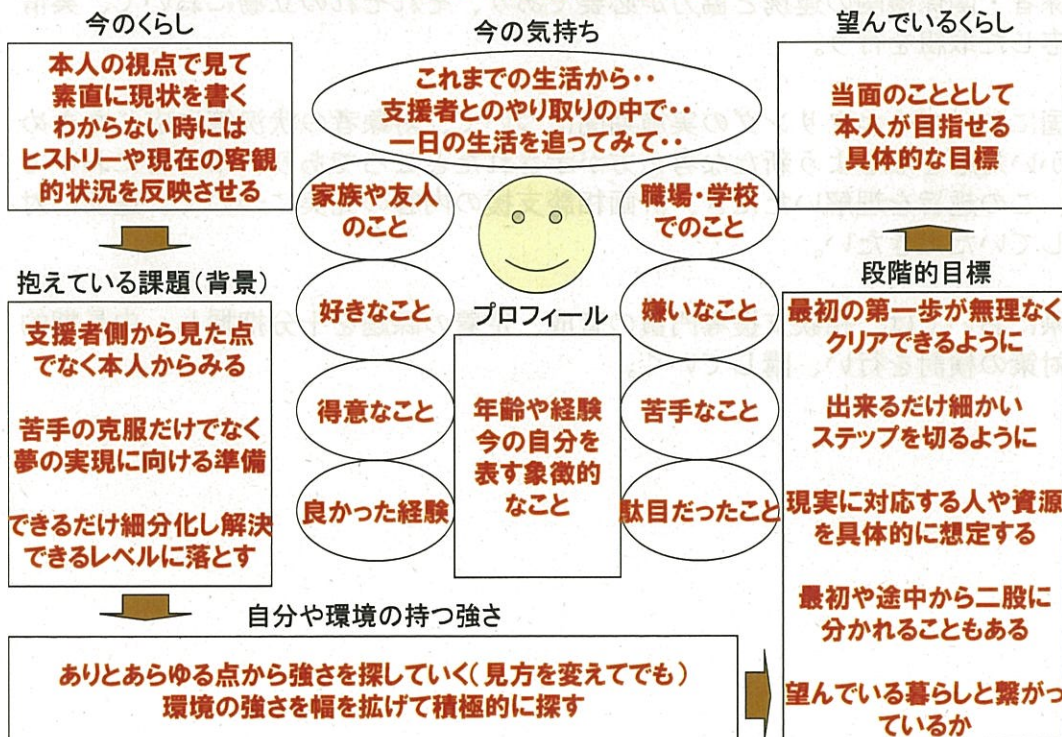
想いのマップ 具志堅洋子さんの場合



S.Shimamura / okinawa univ.2015

その記入の要領は以下の通りである。

想いのマップ記入のポイント



第4章 まとめ（相談支援の質の向上のための提言）

- ① 相談支援専門員のスキルアップと連携のため、地域の実情に応じて、各市町村単位、複数市町村または圏域において、相談支援専門員の勉強会を実践していく。
その際は、圏域アドバイザー及びコラボレーターが立ち上げ支援等に関わっていく。
勉強会では、相談支援専門員の業務に必須のスキルに加え、憲法に定める基本的人権の尊重、障害者の権利に関する条約や共生社会条例が示す必要かつ合理的な配慮の提供義務などについて、一層の理解を促すよう努める。
- ② サービス管理責任者相互の連携を進め、またサービス管理責任者と相談支援専門員の連携の手助けとなるよう、沖縄県障害者自立支援協議会 相談支援・人材育成部会において、「サービス管理責任者ネットワーク会議（仮称）」の立ち上げを検討していく。
- ③ 相談支援員の育成、定着率の向上、並びに相談支援事業所の適切な運営には、関係者・関係機関の連携と協力が必要であり、それぞれの立場において、実情に応じた取組を行う。
- ④ 国においてモニタリングの実施期間について、対象者の状況等に応じたきめ細かい対応となるよう新たな考え方が示されたところであり、市町村においては、この趣旨を理解いただき、計画相談支援の内容の充実について、適切に対応していただきたい。
- ⑤ 県においては、相談支援専門員の育成、定着の課題を十分把握し、中長期的な対策の検討を行い、講じていく。

