

2. 身近な地域での権利擁護相談支援に 関する取り組みに向けて

(1)市町村域での権利擁護に関わる相談支援の充実のために … 47

(2)地域の支援者を支える広域の権利擁護のしくみづくりに向けて … 54

2. 身近な地域での権利擁護相談支援に関する取り組みに向けて

- ◆ 派遣相談事業では、福祉サービスにつながっていない方（福祉サービスを利用していない、制度や事業では対応できないニーズがある等）、複数の問題を同時に抱える世帯（高齢の親と障害の子の世帯、児童虐待やDVのある世帯、犯罪に巻き込まれた世帯等）に関する相談を多くいただいています。
- ◆ 権利擁護に関わる相談対象者の生活場面では、当然護られるべき権利を主張できない状態や重要な生活課題を十分に検討することができない状況が多くみられます。「家族の前では本音が言えない」「恥ずかしくて助けを求められない」など相談につながらなかったり、「自分が我慢すればいい」とあきらめて耐え続けているケースも散見されます。このような状況から、あらためて身近な地域で問題を受け止め、本人の思いに添った具体的な支援につながるしくみづくりが必要と考えます。
- ◆ 前編の事例では、権利擁護の支援課題を抱える世帯のニーズを積極的に汲み取り、粘り強く熱心に関わり、細く長く関係が続ける支援者の動きや、専門的・第三者的な立場からみた問題整理と役割分担、支援課題にそって支援ネットワークを構築していく過程を紹介しました。それらの派遣事例から見えてきた、＜市町村域の取り組みの方向性・求められる視点＞＜広域の役割・方向性＞について提示します。

（1）市町村域での権利擁護に関わる相談支援の充実のために

- ◆ 社会的に大きな事件にならないまでも、障害者や高齢者が日常的に生活していくなかで、虐待やトラブルに巻き込まれるなどの侵害を受けたり、日々の生活のレベルで自己決定を阻まれている状況が起っています。
- ◆ 権利擁護に関わる相談支援として、まず第一に優先されるべきことは、障害や高齢ゆえに不当に傷つけられたり、奪われたり、虐げられている状況から相談者を護ることです。社会的に弱い立場に置かれても、重い障害を抱えていても、それぞれの生活の場面で「その人らしく生きる権利」を行使していけるように支えること、地域のなかに埋もれている声にならない声をくみとりながら、ひとりひとりの命をつないでいくことです。
- ◆ そのためには身近な地域で相談者に寄りそう相談支援のしくみづくり、身近な地域で相談（問題発見）から具体的な支援（問題解決）につないでいくしくみの確立が必要不可欠です。

基本的な考え方

「福祉に関わるすべての支援者は権利擁護の役割をもつ」

…福祉に関わるすべての相談支援機関(職員、組織)、関係機関のネットワークは、地域に暮らす一人ひとりの命と尊厳(その人らしく生きる権利)を護る役割をもっている。

個別ケース対応

① 相談者の思いを引き出す相談支援機関の職員の働きかけ

支援者として、相談者の「困った…」から目をそらしていませんか？

② 相談支援機関としての役割発揮に向けた運営体制の確立

相談支援機関として、相談者や職員の「困った…」から目をそらしていませんか？

③ 関係機関のネットワークによる実質的な連携のしくみづくり

権利擁護のセーフティネットの一員として、相談者や関係者、関係機関の「困った…」に積極的に関わろうとしていますか？

個別ケースからみえてきた生活課題の地域へのフィードバック

④ 一人ひとりの命と尊厳を護る地域づくりにつなげる働きかけ

個別の支援課題を普遍化(一般化)、共有化して地域づくりにつなげていますか？

市町村域での権利擁護に関わる相談支援の充実(方向性)

それぞれの立場で気づき、発信し、つながりあう

だれもがその人らしく安心して生活できる地域

<職員（個人）への課題提起>

①相談者の思いを引き出す相談支援機関の職員の働きかけ

～相談支援機関の職員として、相談者の「困った…」から目をそらしていませんか？～

<取り組みの方向性>

- ・福祉の専門職として目の前にある困りごとを見逃さない
- ・相談者を中心とした生活課題の本質を捉える専門性の向上

<相談支援機関の職員に求められる視点>

権利侵害が起きている状況に慣れてしまっていないか。

- 「このレベルで介入していたらきりが無い」「このくらいのケースは珍しくない」など、権利侵害が起きている状況を見過ごしていないか。
- 「困り感がない」「支援を拒否している」という理由で相談者との関わりを止めていないか。
- 明らかな権利侵害や生命に重大な危険が及ぶまで、「見通しの立たない見守り支援」を続けようとしていないか。

相談窓口業務がルーチンワーク化していないか。

- 相談窓口業務が「一般的な制度説明」「サービス利用の可否の説明」の案内にとどまっていないか。
- 相談者にとって必要な支援を積極的に組み立てようとしているか。「既存のサービスの単純な組み合わせの検討」にとどまっていないか。
- 「事業やサービスの対象外」という判断だけで相談者との関わりを止めていないか。

相談者の思いを引き出そうとしているか。

- 相談者が本音を打ち明けられるような場面を設定しているか。相談者の立場に立ち、心情的な理解に努めているか。
- 相談者の意思を確認することなく、親族等の第三者の考えを優先していないか。
- 目の前にある課題解決だけに満足して、背景にある問題を見落としていないか。

積極的に相談ニーズを受け止めようとしているか。

- 地域住民の生活課題の把握に向けて意識的にアンテナを張っているか。

<相談支援機関（組織）への課題提起>

②それぞれの相談支援機関の役割発揮に向けた運営体制の確立

～地域の相談支援機関として、相談者や職員の「困った…」から目をそらしていませんか？～

<取り組みの方向性>

- ・それぞれの相談支援機関の役割と目標についての認識の共有
- ・相談支援機関としての専門性の維持（人材育成、個別ケースの支援のフィードバック）

<相談支援機関に求められる視点>

自らの相談支援機関の役割発揮に向けて、組織の目標（理念）を共有しているか。

- 相談者の生活課題や支援課題について職員と共有しているか。
- 自らの相談支援機関のあり方について、他の相談支援機関との関係性を視野において検討しているか。
- 地域のサービスや事業、相談支援機関など社会資源について把握し、自らの相談支援機関に期待される役割について認識しているか。
- 相談支援機関の専門性や支援役割とその限界について共通認識をもっているか。

→ 【相談支援機関内でケースの相談や検討が行われているか】

- 職員が支援方法を相談したり、検討する場を設けているか。
- 担当職員の価値観だけで支援方法を判断、決定していないか。
- 担当外のケースについても、客観的な視点を持って支援の検討をしているか。
- 利用者を中心とした支援の判断を導き出すスーパーバイズ機能を備えているか。
- 支援課題に応じた専門家とつながりをもっているか。

相談支援機関の専門性が維持・継承されているか。

- 個別ケースの対応のノウハウが蓄積されているか。相談支援機関に所属する職員にフィードバックされているか。
- 類似ケースが発生したとき、経験の浅い職員であっても適切な支援を行うことができるか。
- 地域の社会資源に関する情報が整理・蓄積されているか。

<関係機関のネットワークへの課題提起>

③関係機関のネットワークによる実質的な連携のしくみづくり

～権利擁護のセーフティネットの一員として、
地域住民や関係者、関係機関の「困った…」に積極的に関わろうとしていますか？～

<取り組みの方向性>

- ・ 総合調整機能をそなえた相談支援ネットワーク（相談から問題解決まで）の構築
- ・ 関連する事業や法制度の活用に関する協働のイメージづくり

<関係機関のネットワークに求められる視点>

適切な場面で、支援課題に応じた関係機関等と連携しているか。

- 相談者の生活課題を中心とした関係機関のネットワークが組まれているか。ひとつの相談支援機関だけでケースを抱え込んでいないか。
- ネットワークの一員として、関係機関からの相談や課題提起を積極的に受け止めているか。相談者の生活課題に主体的に関わろうとしているか。
- 適切な場面で連携が図れるよう、日頃から関係機関とのつながりをもっているか。

実質的なネットワーク支援に向けて総合調整役割をおいているか。

- 相談者の思いを中心に、生活全般を見通した支援が検討されているか。
- それぞれの関係機関の気づき（相談者の思いや生活課題等）をもとに、支援課題を整理し、総合的な支援方針を立てているか。
- 支援方針にもとづき、それぞれの関係機関の役割や責任について明確にし、共有しているか。
- 関係機関間による支援状況について連絡調整を行い、本人状況を全体的に把握しているか。

→ 【関係者間の連携に向けてケース会議を有効に活用できているか。】

- 複数の関係者の視点からの総合的な評価、検証が行われているか。
 - ・ 本人の医療的評価など客観的な事実確認が行われているか。
- 関係者間で率直な意見交換が行われているか。関係者に意見を伝え、関係者からの意見を受け止めているか。主たる相談支援機関の意見に傾倒していないか。
- 支援課題に対して一定の結論をだしたか。次回ケース会議までに、それぞれの相談支援機関が果たすべき役割を明確に設定したか。

福祉サービス事業者と市町村行政の連携に向けて

<福祉サービス事業者に求められる視点>

相談者が必要とする公的サービスについて理解しているか。

- 法律に定められている行政責任や行政権限について理解しているか。
- 当該市町村における公的サービスの整備状況について理解しているか。

適切な場面で、市町村の所管課（高齢福祉課、障害福祉課等）につないでいるか。

- 業務委託者である市町村の所管課に対する報告責任が果たされているか。
- ケースが困難化する前に市町村の所管課に報告・相談しているか。
- 十分にアセスメントを行い情報整理に努めたうえで、市町村の所管課につないでいるか。
- ケースの緊急性など行政関与の必要性について、市町村の所管課と認識を共有しているか。

市町村の所管課（高齢福祉課、障害福祉課等）に適切に介入するよう働きかけているか。

- 市町村の所管課につながった後も、相談者支援に向けて連携しつづけているか。
- 首長申立や成年後見利用支援事業、措置入所、優先入所等、市町村行政による手続きが進んでいるかどうか経過を確認しているか。
- 相談者に必要な公的サービスが整備されるように、市町村の所管課に働きかけているか。

<市町村行政に求められる視点>

適切な場面で、関係機関からの報告が受けられるように連携しているか。

- 福祉サービス事業者の支援課題、相談者の生活課題についての的確に受け止められているか。
- 客観的な事実確認、支援経過に基づく現状把握を行っているか。
- 相談事例について検討できる場、スーパーバイズやコンサルテーションを受けるしぐみを持っているか。

当該市町村における社会資源の状況を把握し、行政役割について認識しているか。

- 委託事業や福祉サービス事業者による支援の限界を理解しているか。
- 地域住民や福祉サービス事業者から期待される行政役割を理解しているか。
- 行政と福祉サービス事業者等の役割分担について、地域で協議し、整理しているか。

関連法制度についての事業整備に向けて取り組んでいるか。

- 首長申立や成年後見利用支援事業、措置入所や優先入所先の確保等、市町村行政による福祉サービスの提供体制の確保と適切な利用支援の促進が行われているか。
- 関連する法制度に関する市町村行政による事業体制、要綱整備の状況、実績等について、情報開示がなされているか。

<一人ひとりの命と尊厳を護る地域づくりに向けた課題提起>

④一人ひとりの命と尊厳を護る地域づくりにつなげる働きかけ

～個別の生活課題を一般化、共有化して地域づくりにつなげていますか？～

<取り組みの方向性>

- ・ 関係機関のネットワークによる支援の普遍化
- ・ 個別ケースからみえてきた生活課題の地域へのフィードバック
- ・ 地域を構成するすべての人たち（住民や団体、支援機関、市町村行政など）がひとりの命を守るために、それぞれの立場で気づき、発信し、つながりあえる地域づくり

<ネットワークの普遍化に向けた視点>

関係機関のネットワークの専門性が維持・継承されているか。

- 「支援者として何を困難と感じたか」「何に注目し、何から目を逸らしていたか」等、ネットワークによっておこなった支援を検証する場を設けているか。
- 個別ケースの対応のノウハウが蓄積されているか。関係機関のネットワークにフィードバックされているか。
- 類似ケースが発生したとき、関係機関とスムーズな対応が図れるか。

<地域住民等との協働に向けた視点>

個別ケースから見えてきた生活課題を住民や関係団体に発信しているか。

- 具体的な事例を通して、地域の生活課題を地域に暮らす人たちに発信しているか。
- 問題発見や見守りなど地域の団体（民生委員児童委員協議会、自治会、地区社協等）に期待される役割について発信しているか。
- 住民の問題意識から展開されている活動（サロン、見守りなど）とのつながりは広がっているか。

<制度・施策の提案に向けた視点>

- 個別ケースから導き出された生活課題や支援課題について、地域の福祉課題として受け止めているか。
- 地域での問題解決（相談から解決まで）に向け、必要な社会資源や公的なしくみづくりについて、地域の住民・関係団体とともに考える場を設けているか。
- 権利擁護のしくみづくりの充実に向けて、関連する会議や関係機関との連絡調整の場で課題提起しているか。

(2) 地域の支援者を支える広域の権利擁護のしくみづくりに向けて

「あしすと」の派遣事業などを利用された地域の相談支援機関の皆さんや、相談事業の運営に協力いただいている専門団体・専門機関・当事者団体・家族会の皆さんからの意見と、高齢や障害のある当事者や親族等からの相談を踏まえ、地域における権利擁護相談支援の充実に向けた＜広域の権利擁護相談機関の役割＞＜取り組みの方向性＞について提示します。

■広域における権利擁護相談機関の役割

- ① 地域の権利擁護相談支援体制の構築に関するサポート
- ② 地域の困難事例等の相談対応に関するサポート
- ③ 関係する機関・団体等とのネットワークづくり
- ④ 権利擁護に関わる人材育成・普及啓発
- ⑤ 権利擁護の支援課題に関する調査研究

■取り組みの方向性

- ① 地域の権利擁護相談支援体制の構築に関するサポート
 - ・ 権利擁護に関連する取り組みの少ない地域、分野との積極的協働（地域の相談機関に繋がることを目的とした広域の相談窓口機能）
 - ・ 身近な地域の継続的かつ専門的な相談体制をつくっていくための、相談機関間や専門機関との協働に向けたつながりづくり
 - ・ 身近な地域における総合的な相談支援のしくみづくり（市町村における権利擁護相談センター機能）の推進
- ② 地域の困難事例等の相談対応に関するサポート
 - ・ 優先されるべき取り組み課題や対応方針に関する助言
 - ・ 専門機関・団体の活用に向けた情報提供
- ③ 関係する機関・団体のネットワークづくり
 - ・ 高齢者、障害者の当事者団体や家族会との連絡調整
 - ・ 県域の専門相談機関、圏域の相談支援事業者との連絡調整
 - ・ 専門機関・団体との連絡調整
 - ・ 成年後見等に関わる機関・団体等との連絡調整
- ④ 権利擁護に関わる人材育成・普及啓発
 - ・ 地域の権利擁護相談支援において核となる支援者の育成
 - ・ 権利擁護相談支援のベースとなる知識、社会資源の活用に関する専門性の向上
 - ・ 一般県民に対する権利擁護に関わる理解の促進
- ⑤ 権利擁護の支援課題に関する調査研究
 - ・ 神奈川県における権利擁護の取り組み課題の整理と基本指針の策定
 - ・ 地域の相談支援体制に関する定点調査（ネットワーク、社会資源、要綱整備等）
 - ・ 当事者の生活課題の整理に向けた調査

.