

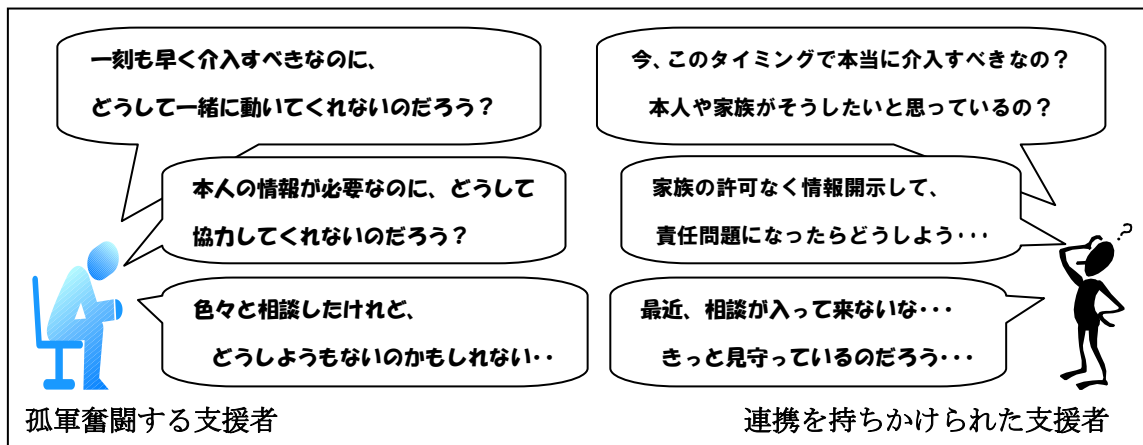
2. 支援初期の抱え込みが「困難ケース」をつくりだす

○ 支援者にとっての「困難ケース」

- ・ あしすとに相談される「困難ケース」の共通点として次のような課題が挙げられます。
 - ◇ 支援者が生活課題に気づいていても、本人や家族に困り感がない。
 - ◇ 支援者の提案する問題解決に、本人や家族が応じてくれない。
 - ◇ 本人と家族の思いが対立し、支援者の身動きが取れなくなった。
- ・ 「困難ケース」の多くは、本人と家族の生活課題が複雑に絡み合っています。一人の担当者や一つの機関が奮闘しても、問題解決につながらない場合がほとんどです。
- ・ しかし、実際のところ、問題が複雑化・困難化するまで、担当者や機関でケースを抱え込んでいる状況があるようです。

○ 支援が途切れ、生活課題はさらに困難になっていく

- ・ 支援者が限界を感じてから関係機関に連携を求めた場合、「今、介入すべきなのか」「自分が介入すべきなのか」「介入した場合（しない場合）に責任が問われるか」など、関係者には消極的な思いがよぎります。
- ・ 現状認識についての関係者の温度差は、支援方針の共有を遅らせ、判断を鈍らせ、必要な支援を思いとどまらせます。時間が経つにつれ、支援者の危機感は薄れ、モチベーションも低下していくでしょう。
- ・ そうして支援は途切れ、本人や家族の思いは地域のなかにうもれていき、生活課題は複雑化・困難化していきます。



○ 「もっと早く支援に入っていれば、本人の現在が^{いま}変わっていたかもしれない」

- ・ 本人や家族の思いに気づいた支援者からは、「もっと早く気づけたら」「もっと早く報告してくれていたら」「あのとき協力してもらえたら」など、初期対応の遅さを悔やむ声が挙がっています。
- ・ しかし、地域の支援者同士で責め合っている本人や家族の生活課題は解決されませんし、これまで積み上げてきたネットワークさえ崩れていきかねません。
- ・ 私たち支援者が考えるべきことは、身近な地域に機能する相談支援ネットワークをつかっていくこと、そのために今、何ができるかということです。

○ 「困難ケース」をつくらない、支援者の初期対応とは？

- ・ 本人や家族に介入を拒否されるとき、その要因はどこにあるでしょうか。また、支援者がどのように関われば、本人や家族の思いを引き出せるのでしょうか。
- ・ 複雑な生活課題にアプローチしていくために、支援者はどのタイミングで、どのように関係機関につないでいけばよいのでしょうか。
- ・ 事例から支援者の初期対応のポイントを整理していきます。

支援者の初期対応をふりかえる



- 権利擁護相談の早期発見、迅速な対応につないでいくためには、相談支援機関職員の初期対応が重要です。
- 相談支援機関職員は、少ない情報から生活課題を予測し、必要な情報を集めて整理し、支援方針を組み立てていく役割があります。
- 次ページから紹介する4事例を通して、支援の見立てをしていく流れ、事実確認のために必要な情報、情報収集のために連携する関係機関について整理していきます。

※掲載事例は個人情報に配慮し、登場する人物の性別や家族関係等を変更しています。