

1. あしすとの考える「相談支援機関の権利擁護ネットワーク」

➤ 権利擁護

権利擁護とは、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）を護ること。

➤ 権利擁護ネットワーク

権利擁護ネットワークとは、一人ひとりが権利擁護の視点をもって相談を受け止め、多職種協働を働きかけることによって問題解決につなげ、それらの実践が早期発見・予防・迅速な対応に活かされていく相談支援のしくみ。

➤ 福祉に関わるすべての支援者は権利擁護役割をもつ

福祉に関わるすべての支援者には、一つひとつの相談を注意深く受け止め、地域にうもれている「声にならない声」を汲みとり、権利擁護ネットワークを展開していく責任がある。

○ すべての相談支援の根底にある「権利擁護」

私たちは日々、「こうしたい」「こうなったらいい」という気持ちをもちながら、生活しています。「周りの人の気持ちを押し量りながら、自分の気持ちを伝えていく」という作業は、無意識のうちに行われていることかもしれません。

しかし、地域には、高齢や障害により、自分自身の意思を伝えづらい方がいます。私たち支援者は、本人や家族の「声にならない声」に気づくために、福祉の専門的な関わりとして『相談支援』を行います。本人や家族の気持ちを代弁しつつ、社会生活との調整、問題の解決を行っていくことが、私たち福祉に関わる支援者の役割です。

○ 「権利擁護」の基本は、本人や家族の思いを受けとめることから

福祉サービスを提供することを通して、私たちは本人や家族の思いに触れています。私たちの受けた相談の一つひとつに本人や家族の思いが込められています。

「本人が支援を拒否している」「家族に任せればいい」「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」などの理由で、関わりを止めたり、見通しの立たない見守り支援を続けているケースはありませんか？

○ 本人や家族が求める「相談支援」とは何か

(当事者家族会の声から)

◇本人の話をじっくり聞いてほしい

「親亡き後、家族が支援できなくなった時のことを考えると今から不安です。時間をかけて本人との信頼関係を築き、家庭以外での本人の居場所づくりを進めてほしいと思います。」
「訪問、面談による相談支援を求めています。本人の話をじっくり聞いてもらいたいです。」

◇家族の気持ちを理解してほしい

「家族の問題について他人に相談することはとても勇気のいることです。支援者がどれだけ寄り添ってくれるのでしょうか。支援者との心理的な距離感が大きいほど不安になります。もっと近づいてほしいのです。」
「支援者は本人の立場から考えているのだと思いますが、一方的な物言いが気にかかる時があります。それでも、支援者の言動の真意まで確認できません。支援者は初めに相談した人の味方になりすぎていないでしょうか。周辺が置き去りにされている不安があります。」
「家族の頑張りを理解してもらえない状況が重なると追いつめられた気持ちになります。本人を殺しかねない思いを抱くこともあり、そんな自分自身が怖いのです。でも、私には気持ちの持って行き場がありません。私の言動の真意、家族としての気持ちの揺れを押し量ってもらいたいと思います。」

◇専門性をもって支援してほしい

「相談に行っているのに、関係機関の連絡先の情報提供だけで終わっています。一覧表に書かれている情報であれば、家族の力で探すことができます。相談支援機関として何ができるのか、今後どのような展開が期待できるのか、私たち家族に対しての具体的な方向性を示してほしいと思います。」
「相談に行っても待たされることが多いです。ワーカーは「考えます」「検討します」という言葉をよく使うけれど、明確な答えはありません。私たちの方から経過を聞きに行かないと話が進みません。」
「担当者が私たち家族よりも制度やサービスについての知識が少ないことがあります。相談支援機関の職員としての責任を持ち、専門性を高めていてもらいたいです。」
「たとえ私たちの望むような支援が受けられなかったとしても、誠意をもって対応していること、向き合ってくれていることはとてもよく伝わってきます。その逆もまた然りです。」

- 私たち支援者が権利擁護役割を発揮するための第一歩として、「職員の初期対応」について整理していきます。