
相談者との援助関係を築くにあたって

市川市生活サポートセンターそら(so-ra)
朝比奈 ミカ

健康な「自己決定」を成立させる要素

- 率直に話し、偏りなく聴いて理解する
 - 見通しをたて、段取りを組む
 - 優先順位を決める
 - 実行に移し、最後までやり遂げる
 - 適切にふり返り、記憶に残しておく
- 認知の偏りや混乱が起きてこのプロセスに支障が生じると、生活が困難になっていく

支障が起きる背景要因として考えられること

□ 知的障害

～大学卒／車の免許を持っている人／家庭をもっている人等々。
知的障害にあたるIQ70以下の人は人口の2.1%、日本に265万人存在するが、そのうち療育手帳所持者は104万人(H28年度末)

□ 知的遅れを伴わない発達障害

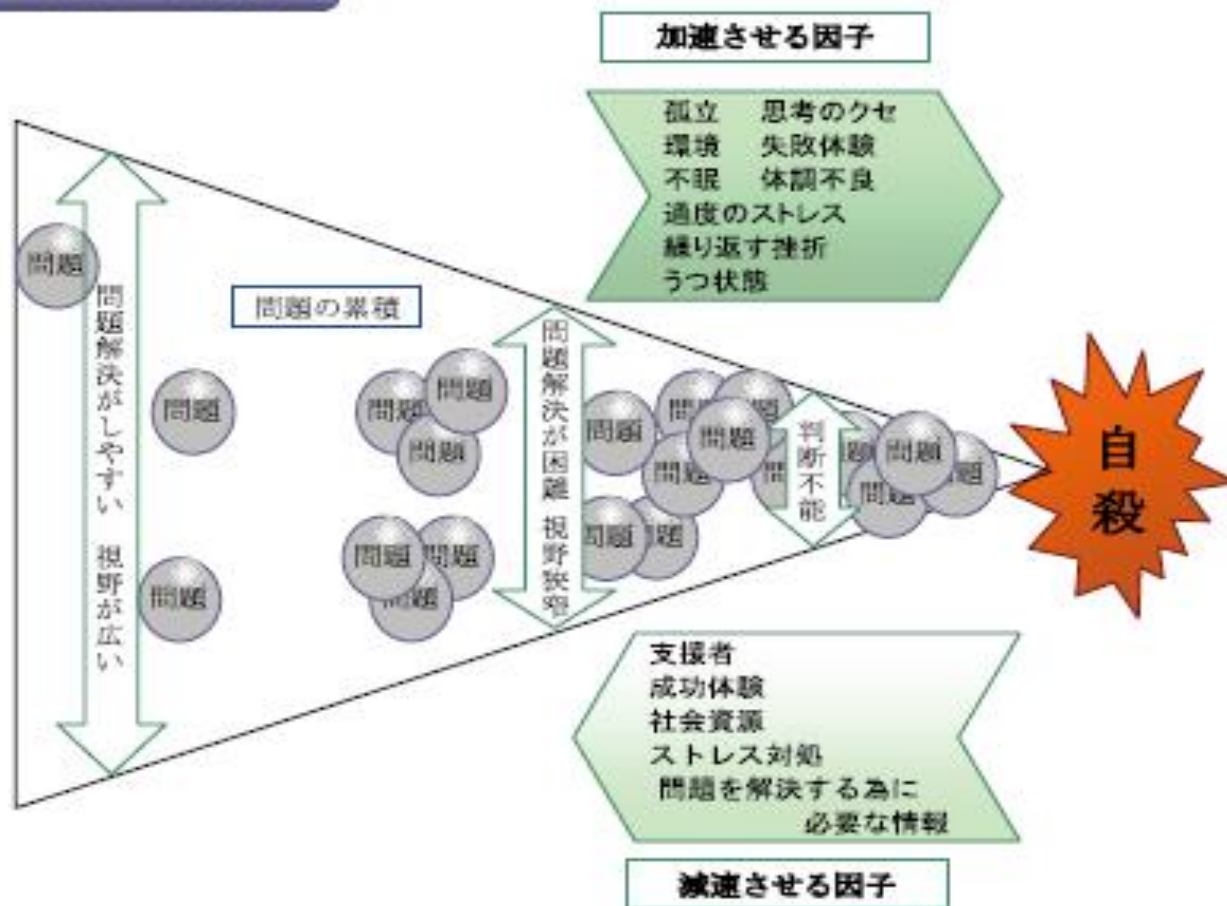
～対人関係の難しさ、こだわりによる生活障害、同時に複数のことをこなすのが苦手。社会生活への不適応で気づくことも多い

□ 気分障害、高次脳機能障害、若年性認知症等

□ 虐待等による情緒の未発達、激しいいじめ、DV等による自尊感情の破壊、他者への信頼の喪失

状況や環境によって自己決定が損なわれることもある

問題解決と自殺の関係



～市川市自殺対策計画より(H23年3月)～

生活のしづらさ

地域・社会
からの排除

経済的
困難

健康不安

家族関係の
悩み

機会・経験の不足
→気づけない
→あきらめ

育児や介護
の負担

生活スキル
の不足

虐待・
権利侵害

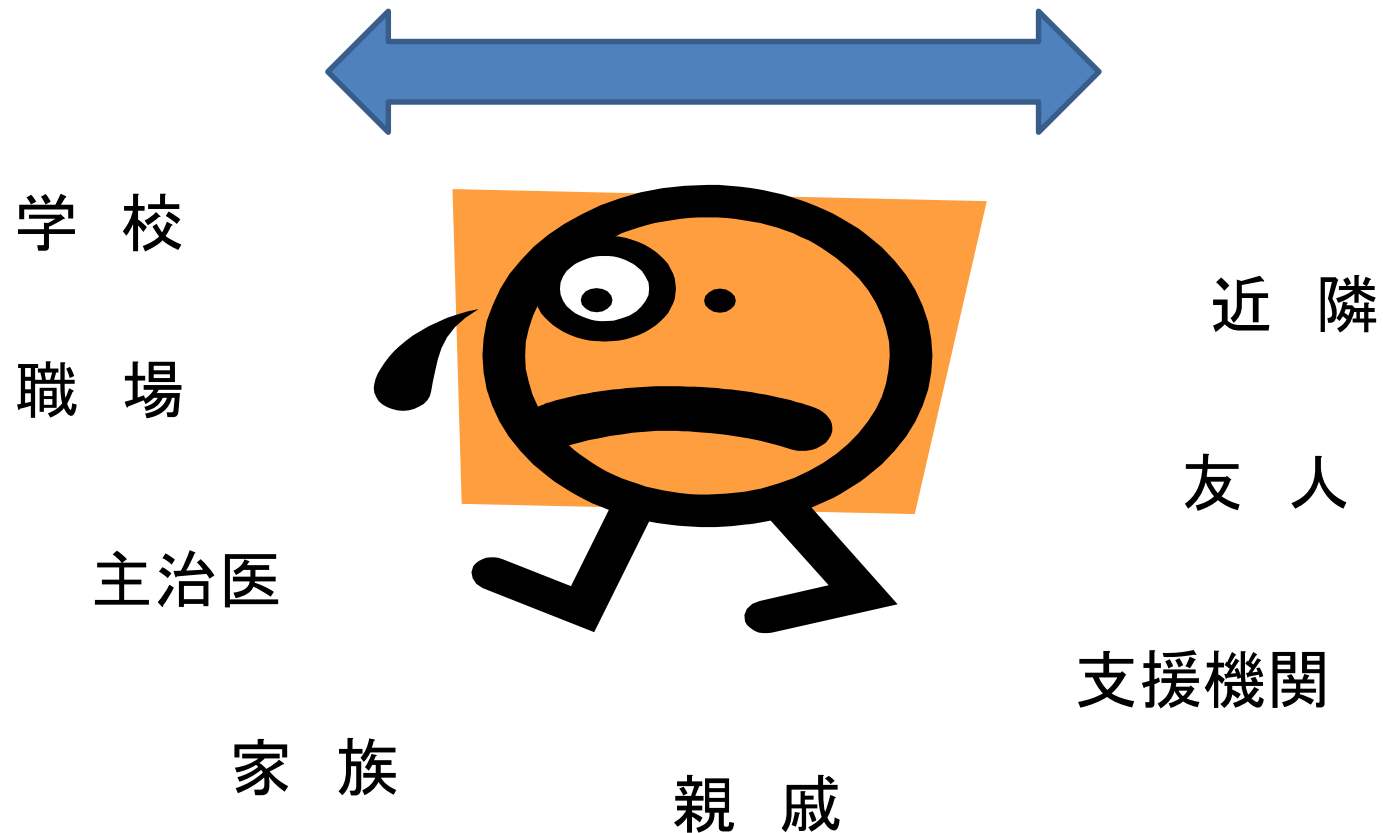
課題の未整理

人はどうやって決めているのか

- 他の人の意見に従う、参考にする
- 他の人に倣う、真似をする
- 試しに、そうしてみる
- 他に選択肢がないから、そうする
- 以前にもそうしたから、そうする
- いちばん安全な(安価な)選択肢を選ぶ
- なんとなく決める

等

人は関係のなかで決めている



→ 孤立した人にはどんなサポートが必要か？

“つながる力”を妨げるもの

- 障害や病気によるコミュニケーション能力の不十分さ
- 経験の少なさ、未熟さ
- 自尊心の低さ
- 文化の違い …

→ 間に立ってつなぐサポートの必要性

何が「排除」をつくるのか

- お金がない → 会費が払えない、交通費がない 等
- 時間がない → 参加できない、余裕がない 等
- 配慮がない → 行けない、行っても疎外される 等
- 経験がない → 戸惑う、ふるまいがわからない 等
- 知らない(情報が無い)
 - そういう場(こと、人)がある(いる)ことを知らない、自分の考えだけで判断するしかない 等
- 居場所がない → 自分を大切にできない 等
-

相談者とのコミュニケーション

- コミュニケーションの不具合は、支援者にも責任がある
- 伝える情報を精査する。「言語が難しすぎる」「量が多すぎる」ことへの配慮が必要。
- 確実に伝える必要のあることからは、伝わったかどうかの確認が必要。紙に書き出すのも一つの方法。
- どのような伝え方がよいかは、相談者自身にたずねると、信頼関係があれば教えてくれるかもしれない。
- オープンクエスチョンが苦手な人がいる。質問の意図を明確にして、選択肢を用意して聞く。適切な選択肢が用意されなければ、やっぱり答えられないかもしれない。
- 怒りや拒否は、「わからないこと」への不安の表明かもしれない。

判断能力が不十分な人は・・・

- 自己決定のプロセスにその人の特性や状況に配慮したサポートが必要
 - 彼らの「話す」「聴く」+支援者の「理解する」「確認する」
- 自己決定の基盤をつくる豊かな環境(さまざまな人との関係)づくりにサポートが必要
 - いろいろな人がいるのが地域。それを支援者の価値観で「雑音」と捉えれば、遮断する方向に向かう。

「生活困窮者」はつながる力が弱い

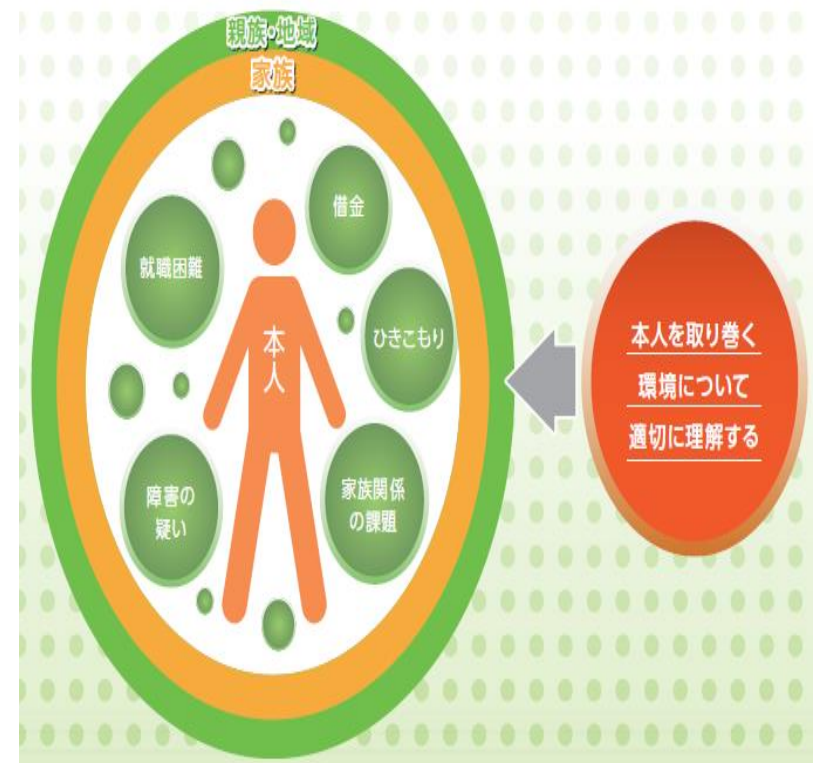
①生活困窮者自立支援制度は、これまで「制度の狭間」におかれ、支援に結びつかなかった生活困窮者を支援することを視野に入れて創設された

→ これまでには対象と捉えてこなかった人たちや課題の把握が重要

②対象者は、相談したいと考えているとは限らない

→ 問題解決のスタートラインに立てるよう働きかける

本人と周囲の環境を適切に理解する

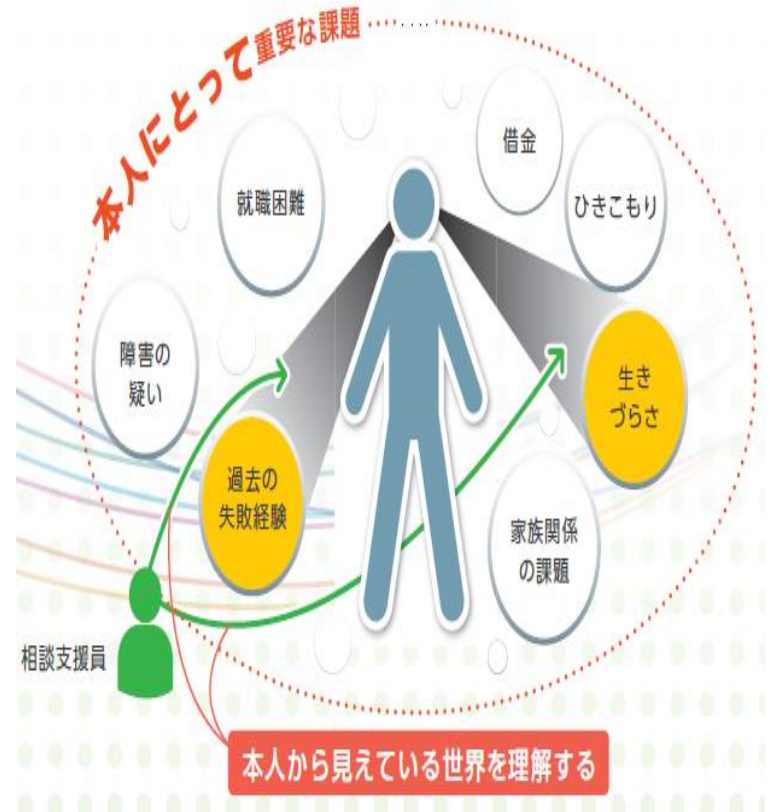
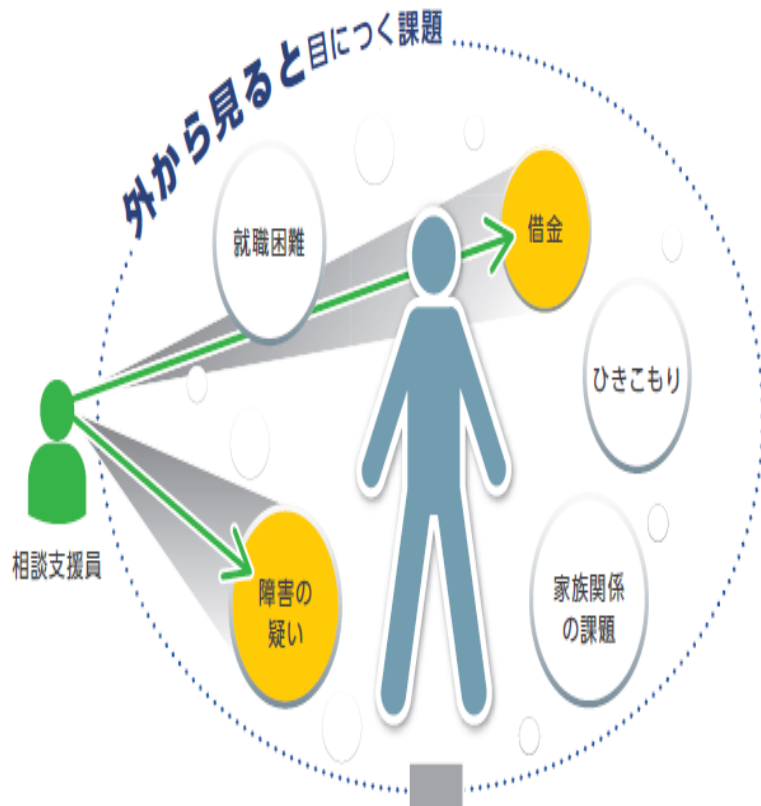


『事例から学ぶ自立相談支援の基本』(H28年3月／みずほ情報総研)

時間と空間のなかでその人を理解する

- 平日の日中時間帯はその人の生活の一部でしかない。夜間や休日の生活場面を知ることによって別の顔が見えてくる
- 面接だけでその人を理解することには限界あり。継続して関わる(働きかける、出向く、立ち会う、反応する)なかで理解が深まる
- その人個人のニーズだけでなく社会的関係に着目し、家族として、地域社会の一員として、その人が担う役割も含めた生活全体を理解する

本人から見える世界への理解を深める



『事例から学ぶ自立相談支援の基本』(H28年3月／みずほ情報総研)

評価と切り離して理解するように努める

- 常識や相談員の価値基準などの物差しに照らしてどうか、ではなく、本人がどう考えているか、なぜそう考えるのかということを適切に捉えるよう努める
- 生育歴や生活歴をひもとき、価値観や考え方、行動がどのように形成されてきたのかを考え、本人についての理解を深める