

## 支援の視点を考える ～本人との対話をとおして～

米津 晶子

(コミュニティ福祉学科2006年卒業)

私は障害児施設で3年間仕事をしてから、6年前に都内の社会福祉協議会に就職しました。この数年は経理関係の仕事を主としてやっていましたが、今年からは地域に出向いて人と関わる仕事を主な業務としています。

私はそのなかで、訪問援助事業を担当しています。対象者は、認知症等で判断力が低下してしまった方や障がいを持っている方等です。困りごとや不安に感じていることを、定期的な訪問をとおして解消し、安心して過ごせるように支援する事業です。『福祉サービスの利用援助サービス』を基本とし、希望に応じて『日常的な金銭管理サービス』や『書類等預かりサービス』を行っています。個々の詳しい内容は省きますが、生活スタイルや希望にあわせて、その人らしい生活を維持できるように支援するサービスです。

サービスの利用開始に向けて、これまでの生活歴や福祉サービス利用状況に加え、収支状況などを聞き取り、現状把握を行います。何度か訪問を重ねるなかで、生活上の問題点は何か、その問題の解決方法は何かを探ります。ここで捉える『問題』は、本人が困っていると感じていること、です。本人が何をしてほしいと思っているのかを聞きとり、私達のサービスで対応できることは何か、具体的に本人と確認していきます。ここで重要な点は、支援者ではなく、本人の物差しで見えてくる現状を理解し、支援をするということです。

これまで歩んできた生活スタイルを教えてもらうことで、私達は、その人の人生観や価値観などに触れられます。それを知ることで、その人にあったサービスの利用を考えられたり、現在利用しているサービスについて見直しを検討してみたりすることができます。対象となる方々は、判断力が低下している方々であるため、一度の返答だけで判断するのではなく、ある程度時間をかけて本人の意思を確認していくことが求められます。本人が決断をするペースを乱さないように見守ることが必要だと思います。生活に密に関わるサービスだからこそ、慎重にならざるを得ない部分がありますが、それにより本人の希望に沿ったサービスが

---

提供できると考えます。

さて、本人の状況は日々変化します。不測の事態により、生活が一変することもあります。親族との関係が希薄化してしまい、いざという時に頼れる相手がいない等の理由から、精神的負担が増え状態が悪化してしまう高齢者もいます。このようなケースの場合は特に、関係機関といかにかうまく連携をとるかで支援の質が変わると思います。関係機関の連携とは、お互いに互いの仕事の範疇を把握した上で相談ができ、求められたときに最大限に協力しあい本人を支援できる関係性だと考えます。

現在、入院先の病院と連携をとり、対応にあたっているケースがあります。ケアマネージャーも親身になって関わってくれています。本人が現実と向き合い受け止めてからでないと今後を見据えた支援は厳しいものであると痛感しています。この方の場合、自分のこととして状況を捉えることが難しくなっているの、色々話をしながら状況の整理を行っています。その過程で、気になっていることは何か、具体的な悩みや課題を本人に本人の言葉で話をしてもらえるように、何度も何度も問いかけます。ここで重要な点は、本人の言葉で自分のことを話してもらい機会をできるだけつくる、ということです。それにより、本人の捉え方が少しずつ明確になってきています。やはり、内なる思いや考えは言葉となって表れるものです。話をきくことで気づける面は多々あります。その気づきをとおして関係者がそれぞれの立場で現状を多面的にとらえることができ、今後を想定した関わりを検討し始めることができます。

人はあらゆる面で多様です。自分とは違う他者との関わりを通して、新たな価値観に気づくことがあります。この気づきがないと、自分の価値観を押し付けてしまうことがあるかもしれません。常に高いアンテナを張って、他者の価値観や捉え方への感度を高めることも支援者には求められるのではないのでしょうか。しっかりとした根拠を元に道筋をたて、しっかりと考えて支援することが支援者の役割だと考えます。これからも、本人と同じ方向を向き、どんな状況でも寄り添う支援者でいられるように、精一杯励みたいと思います。