

で、まだ夢とか希望とかいうのも、そんなん言っても「そんな夢みたいなことばかり」とかって言われて、言われて来てるから、分からないんですよ。(中略) そやから今言ってるのは、食べたいものを買ってきてもらおう。だから、食べたいもの、着たいものっていうのが決定できて、初めてこんなふうに生きていくっていうことが決定できるんやろうと僕は思うんですよ。(中略) 何食べたいかっていうことを言えない人が、「こんなふうに生きたい」なんて言えるはずがないんですよ」 ([8]-事例 2)

利用者は、自分の気持ちや思い・夢等を表出し言語化することにより元来、利用者が持っていたビジョンと「生活像」のイメージが重なり「望む生活・望む生き方」に対する思いが強まっていくことが語られた。その<イメージ(像)>は、時にはテレビ番組の主人公の「振る舞い」であったり、時には好きなタレントであったり、また自分の将来像として主張されることもある。この<表出及び言語化されたイメージ(像)>は、相談支援専門員や周囲の支援者に伝わることにより、ますますクリアになるとともに利用者自身も自らの「希望・夢」等に対するイメージを言語化する作業を通して積極的行動に結びついていくことになる。また、利用者の「希望・夢」等が言語化・表面化されることにより相談支援専門員等は利用者とイメージを共有化することが可能になるだけでなく、利用者が「何がしたいのか」「どのような生き方・生活を望んでいるのか」といった支援目標を設定することが可能になる。相談支援専門員は利用者には内在する「信念」や「希望」「あこがれ」等に絶えず興味を寄せながら彼(彼女)らが「望む生活」に対するイメージをキャッチし言語として引き出す/表出できる支援・仕掛けづくりをいかに実践していくのか、その力が求められることになる。

(5) 多様な支援者との関わりを通して本人の意思決定/力を引き出す

重度障害者の自立生活運動は、自立(自律)の概念として「自己決定・自己選択」を提示し従来の自立の概念を大きく転換させた。

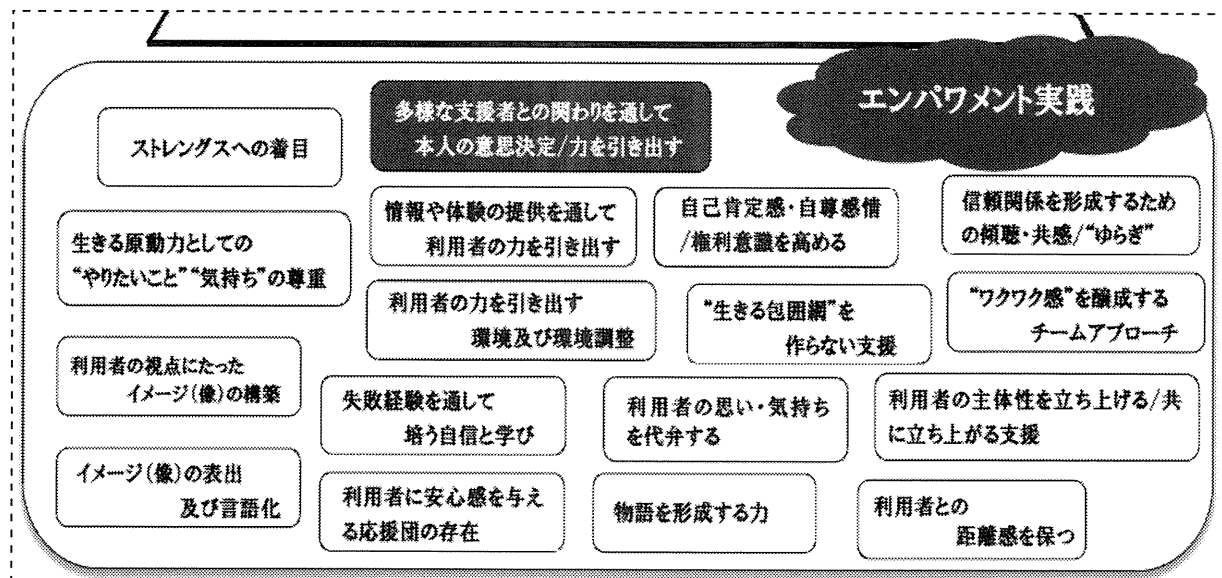


図 4-12：多様な支援者との関わりを通して本人の意思決定/力を引き出す

しかし、一方で障害特性等から「自己決定・自己選択」等が難しい障害者の問題が浮上し

てきている。ここでは、「意思決定」が難しいと言われている利用者に対してどのような視点や方法によって「意思決定」が促されているのか、その実践が語られた（図 4-12）。

「病院に行けば、看護師さんとの会話があったり。で、私が最近行くと、私専用のコーヒークップがもうできていたりして、椅子も用意してあったりするという、そういったことがなかったので、本人的には生活の中は、住環境は全然変わってないんですけども、気持的にはやっと人と接する段階に入って」（[2]-事例 2）

「私っていうよりも、みんな、M社の担当のIさんという方がいて、その方ももうすごくエンパワメントを意識したアプローチしていて、みんながそういう感じになれたのがよかったなと思って。そうね。H作業所の方も、ほんと今でもそういう関わりしてくれてますし」（[5]-事例 1）

「自己決定と感情の表出って書いてあるんですけど、当たり前のこと書いているんですけど、これは自分で決めないと結局続かないし、後で崩れちゃうのがすごく分かるので（中略）本人の自己決定してもらわないと、絶対その後駄目になるのが分かってるから。だから、そこをやっぱりきちっと丁寧に追求していかないといけないなと思ってて、本人のためだけでなく、その後ずっと支援していくチームとしてもそれは大事だと思ってます」（[5]-事例 1）

「それってそういう関わりの一場面の積み重ねで、人って生きてきてるなど。で、たぶん選んでるんですよね。選択していける。で、要は、そういう選択の一場面を作るんだという関わり方をしていくっていうのは、もう支援者として基本の原則というか、思いやと思うんです」（[7]-事例 1）

「基本は、たぶん最後のけじめをしてなくてもオッケーなんです。で、それを考えると、やるかやらないかは本人が獲得していくものなんです。で、やらなかったらやらない方向性で私たちは、次のエンパワメントできる、本人がもっといい方向に向けれる道を見つけていくのが私たちの仕事やし・・・」（[7]-事例 1）

「よくいわれる支援付き意思決定って、今よくいわれますよね。で、それを意識しながら、1人で決めることは難しいけれども、支援を受けながらやったら自分の意思決定っていうのはできるんだっていうのが基本にはしてますね。できないんだ、難しいんだではなくて、支援付き意思決定で、支援があれば、ある一定以上の通常と変わらない意思決定ができていくだろうっていうふうには思ってるんですけどね」（[8]-事例 1）

「エンパワメントでいえば、そやな、極力本人の決定、それは実践でのところ、サービスの実施のところでもそうやけども、本人の希望とか、本人が決めることであるとかっていうところのサポートをこっち側で勝手にせんようにねっていうのはサービス事業所にはまず伝えてあって、本人の意見を聞いてくださいっていうこと。それをやったりとかないと、ともすれば、サービスの流れの中で本人の意思を無視した形で行われることも出てくるんで、ただ、やっぱそうすると、サービス事業所からは煙たがられますけどね」

([8]-事例 1)

「原則的には、やっぱりその個別支援会議の中の全員一致っていうんですか、まず本人が「うん」って言うたらええんですけども、全員が、支援会議出てる全員が「本人が行きたいと思うてはるわ」ということを認識した上でいうか、もう何せ多数決とか、一定の権限を持つ、例えば、後見人とか、そういう者が決めるのではなくて、支援の輪と本人の中で一定の意志決定をしていくというのが一つのスタイルですね」

([9]-事例 1)

「もうちょっと何ていうか、何回も何回も聞いてみたりしながら、いろんな今まであったことの中で、「ああ、怒ってはるわ」とか、「ああ、そうやな」とか、「こういうの好きやな」みたいなことを、みんなで交わし合いながら確かめていくみたいな、そういうコミュニケーションの取り方ですね」

([9]-事例 1)

「何ていうか、複数の目と関わりの中で、その人の意思を確定していくみたいな感じで、生きていく何か方向性とかっていう、確定していくという感じですね」

([9]-事例 1)

「人はみんな関係世界の中で生きてるわけですよ。そこで立ち起こってくる関係世界の中の何ていうか、どういふかな、うごめきみたいなものがあるわけですよ。で、そこでその人が自己存在の価値を発揮したり、何ていうかな、他の人をワクワクさせたり、何かお互い相互作用し合いながら、何ていうか、その人が生きていくということについて、いふふうを考えたら、そのことの内実性というのは、ずっとそばにおったものとすれば、なんぼ言うたって幻想ではないと確信を持って言えますわね。確信を持って言えますわね」

([9]-事例 1)

「やっぱり気を付けなければいけないのは、やっぱりある意味で何ていうかな、あるパターンリズムというか、形を変えたパターンリズムに陥る危険性はもちろんあるわけですよ。だからこそいろんな仕組みを作って、こっち側に後見人も置いて、個別支援会議のときは親もおり、これもおり、これもおり、これもおり、この立場もおり、医療職もおり、ほいで、ガーッと言いながら「それでもこうやね」というやり方をするわけで、そこんところは、ほいで、それもみんなが本人に問うて「やっぱりそやね」て言うて、やっていくというやり方で、そこんところは何か思い込みでもって、間違ったパターンリズムに陥らないようにするというのとは大事かなと思うんですね」

([9]-事例 1)

「自己決定・自己選択」が難しいと言われている人々に対する「自己決定・自己選択」支援に関する理念・方法が語られた。まず基本的には、支援者と利用者との相互関係を通して、また支援者の「複数の目」の監視下において意思決定を支援するということである。これらは、ともすれば意思決定という判断が密室でおきることを防ぐことと、意思決定に名を借りた形を変えたパターンリズムが一人歩きすることを防ぐという二つの意味を持っている。また、環境設定として＜選択できる場面＞を創るということと＜選択できる場面＞を積み重ねていくことが報告された。さらに、＜支援つき意思決定＞という概念及び実践が紹介されたがこの概念は近年、精神障害者の領域で強調されている「共同（協働）意思決定（以下、SDM）」と通底する概念であろう。福井（2010）は、精神障害領域の医療場面における「SDM」について Charles らの定義「医療職とクライアントが意思決定の全

行程において同時的に参画し、治療方針を協働で決定していく交互作用過程」を紹介している。そして、今後この概念は、社会福祉の重要な理念（その人を中心としたケア、エンパワメント、アドボケイト、ストレンクス視点など）とも符合し、クライアントの好みや価値観、人生目標を支援する実践概念として期待している、と述べている。

(6) 情報や体験の提供を通して利用者の力を引き出す

ここでは、「情報や体験の提供を通して利用者の力を引き出す」という概念が析出されている（図 4-13）。

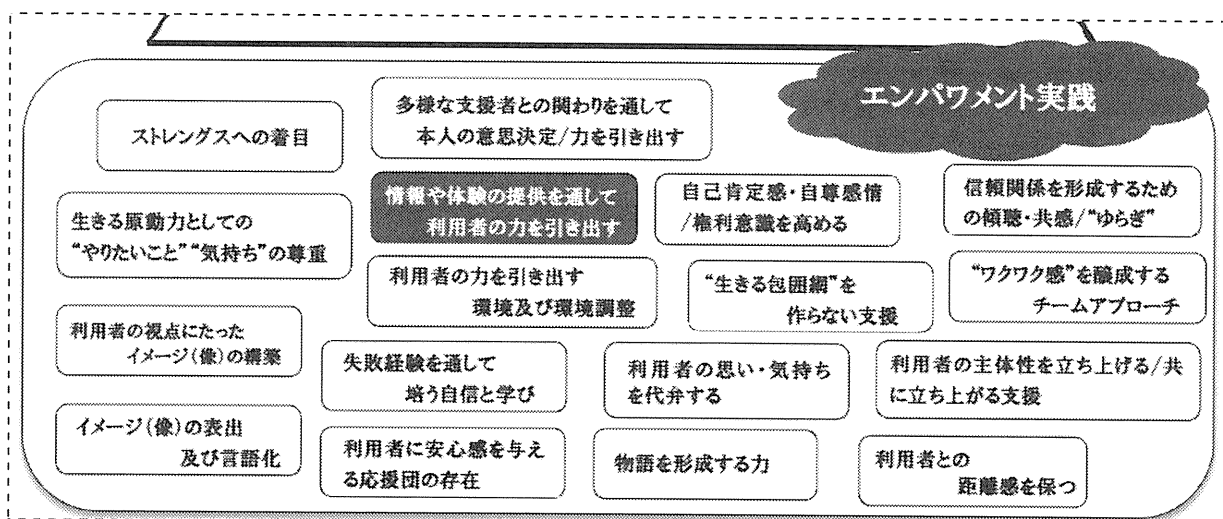


図 4-13：情報や体験の提供を通して利用者の力を引き出す

支援する利用者に本人が気づいていないどのような力が内在しているのか、あるいは、どのような力をもっているのか、といった情報は相談支援活動を行っていく上において重要な視点になる。相談支援専門員は支援活動の実践を通じて具体的な情報提供や体験等を通じて利用者に内在する力を把握するだけでなく利用者の力を引き出す支援を行っている。

「何かご本人に合うような情報なり機会があれば、それを提供するだけで、それをそれほど強要して“一緒に何かやりましょう”みたいなことを言わなくても、ご自身の持っている力が出てくる方だなとは思っているんですね」 ([1]-事例 1)

「そこではもう“地域にこんな資源も、我々のような存在もいますし”という、“例えば、何か同行するところは同行ができる”というお話は、ちょっとそこではしましたね。で、やってみたら、この方できるので、人間関係も作れる方ですので、その後は特に特別意識したということではなく、ヘルパーも使われていらっしゃるので、一番大きかったのはそこかもしれないです。最初のところですね」 ([2]-事例 1)

「ほんとに経験と情報を提供して整理、伝えられれば、それを自分でコントロールできるっていう、そういう感じですよ」 ([3]-事例 1)

「最初は、もう心理、精神面的な部分がやっぱり大きかったかなと思います。自分の目標だったりとか、やりたいこととか、そういう部分を見つけてもらうのに、かなり時間をか

けて、本人にいろいろ経験をしてもらって、で、自分で選ぶというようなところを重点に置いて、最初は関わっていききましたね」 ([3]-事例 1)

「そうですね. とにかくいろんな経験はしてもらいたいなっていう気持ちはあって(中略) そうですね.ほんとにもう学校と家との往復というか、いう部分では、ほんとに経験が少ないなっていうところがあったので」 ([3]-事例 1)

「そうですね. 持つてる力を伸ばすのは、料理とかにしてみたら、1週間に1回は会っているので、「1週間どんなものを作った?」とかいうのを確認をしていって、いうところでは何ですかね(中略) ちょっと意識できるような声掛けをしながら、ちょっと長く続けてもらえるような感じで、ほんとにちょっとずつですけど」 ([3]-事例 2)

「本人と「子どもと一緒に暮らしていくために何が、どうしていったらいいだろうかね?」って言ったときに、それこそお子さんが保護されないようになっていったところで、「じゃあ、家をきれいにする必要があるよね」だったりとか、いろいろ出てきて、それで本人から少しヘルパー、ヘルパーを使った経験もあったので、「ヘルパーさんが使えたらな」なんて話も出てきたので、「じゃあ、それ使おうか. どこか、どういうところで使えばいいのかな?」だったりとかをちょっとこちらも確認していききたいからと行ったところで、一緒に掃除したりだとかしながら「ちょっとお互いに確認していこうね」といったところでは入っていましたが、あとヘルパー入るにもあの状態じゃ入れないので、それもあったんですけど、まずはいったん大掃除しようみたいな感じで入っていった経過もあるんですけど. はい」 ([4]-事例 1)

「もともと持っていらっしゃる力が、我々が知ることができると、我々はエンパワメント高まったとたぶん感じるんだろうなと思うんだけど、うーんと…、そうね、それを高めるための意識した支援というのは、あんまり意識してないのかもしれない」 ([4]-事例 1)

「実はこういうことなんだとか、ご本人の思いはここなんだとか、やってるんだとか、やれるんだとか、たぶんそこが増えてきたっていうのは、高まって変化してきたからじゃなくて、私たちがそこに気づけたり、私たちがそこを知ることができた. 本人の. ていうことなのかなと思ってるんです. で、それは結果的にたぶん高まったという表現にするのであれば、そうなのかなと思うんですけど」 ([4]-事例 1)

「そうですね. やっぱ本人が自分自身のことをストレングス視点で自己理解を深めていくってことなのかなというね. 自分でこんなこともできてるんだとか、こんなにこういう人がいてくれるんだとかっていうことに自分で理解していくとか、気づけるってことが、ていうか、そういう支援、気づいてもらえるような支援がやっぱエンパワメント支援に言い換えられるのかなっていうことに・・・」 ([5]-事例 2)

「実際に経験してみるであったりですよ. とか、うーんと、そやな、そういうところになるかな. 言葉だけではなかなか分かりづらいから、実際こういうことがこんなふうになるんだよとか、こういう経験、こういう何ていうのかな、うーん、そやな、体験してもらったりっていう中で選んでもらう、決めてもらうっていうことをやっぱり主にする. 新し

いサービスを入れるにしても、必ずやっぱりお試しはするし、で、新しいヘルパーさんと事業所が替わらないといけないとか、ヘルパーさんが替わるっていうときも、必ず本人にまずやってもらって、本人がこの方とやったらやっていけるかどうかっていうことの判断をしてもらうっていうふうに、まず経験してもらうっていうことがやっぱり大事なんだろうとは思いますがね」

〔8〕-事例 1)

「やっぱり本人が、情報を本人に分かるように伝えた中で本人に決めてもらうっていうことの中で（中略）このケースでのエンパワメントの視点というのは、やっぱり情報を分かるように伝えて、自分で決めてもらうっていう・・・」

〔8〕-事例 1)

「ほんまは1週間で1枚ぐらいの、A3に本人の好きな歌手、真ん中に写真で貼って、で、私、こんなに頑張ったよとかって書いて、相談員持っていつてるんですよ。で、1週間に1枚終わるかなと思ってたのが、それし出してから、やっぱり1日に1枚なくなんねん。書くねん。で、私、こんなことやりました。こんなふうにこんなことをやりました。で、こんなふうに考えてます。こんないい面あります。こんなヘルパーさんをお願いしました。で、今日はヘルパーさんに買い物頼みました。いくらです。で、心配なことは、家賃どうやって払ったらええか分からへんとかって。「思ったことがあったら書いて置いてこようよ」と言って、そういうのを作って持っていつたら、ちゃんと書くんですよ。で、書く中で、一つずつできることが見えてくるんですよ。できてるよな。これ、できたんや。これもできたんや・・・」

〔8〕-事例 2)

「書いたものを次に行ったときに、ちゃんと評価をする。「すごいね。これ、できるようになってるやん。これ、もともとあなた、できてたもんや」っていうようなこととか、こんなやりたいうのがあったら、ほんならどうやったら、これできるようにどうしたらええかなとかっていうことを（中略）お母さんからいわゆるパワーレスの状況にさせられてた部分で「できへん」と言われてたこととか、1人やったらいい。「あかん」と言われてたことが、そうやってできるようになったということは今少しづつ実感してもらってるというのが、ここ10月からの支援で今やってることですよ」

〔8〕-事例 2)

多くの障害者は置かれてきた抑圧的社会環境や家庭環境等から自己に内在する力に気づいていない（気づかされていない）ことが多く、そのこと自体が諦め感や自己否定感、あるいは自信のなさ、といった状態を引きおこし利用者自身をパワーレスな状況に追い込んできたことが予想できる。このような背景を考慮するならば先述したとおり相談支援専門員はエンパワメントの視点に立った支援活動を実践する上において利用者のもつ力に気づくことは勿論、利用者自身が内在する自己の力に気づく支援を行うことが重要な視点になる。この節では、特に社会資源等の＜情報提供＞や実際の＜体験＞を通して利用者は自らの人生を切り開いていくことに必要な「もの」を選択する機会を得たり、自己の力に気づく、あるいは自己の力を評価する機会を得ることで自己効能感や自信の獲得につながっていく支援のプロセスや、それらを獲得できるよう利用者とともに体験したり、力に気づくための具体的な方法の開発や獲得した力を強化していくための評価の実態等が相談支援専門員から語られた。

（7）利用者の力を引き出す環境及び環境調整

利用者を取り巻く環境にはさまざまなものがある。例えば、住環境、人的環境（人間関係含）、家族環境、社会資源（医療・保健・福祉等）、地域環境、仕事環境、教育環境、余暇環境、自然環境など。そして障害者にとってはこれらの内のどの環境が欠けても、あるいは環境との関係性が上手くとれなくなることによってパワーレスな状態に置かれることになる。

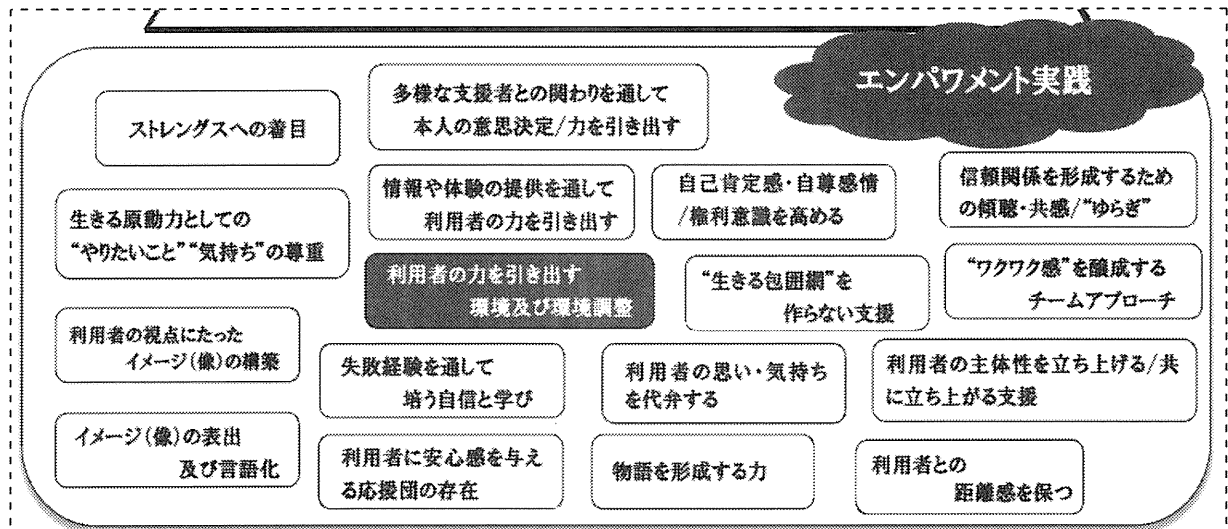


図 4-14：利用者の力を引き出す環境及び環境調整

相談支援を行う上において相談支援専門員は、利用者を取り巻く環境を利用者にとって使いやすいものに調整する、あるいは新たな環境を開発することによって利用者のエンパワメントを高めることが可能になる（図 4-14）。

「人の手が入るときに限って洗濯機を回していたり、今までそんなことはなかった。お風呂も入っていた形跡があるんです。ひげもそって。今は生えてるんですけども、この辺をきれいにしていたり、「行きます」という予約をして行ったときに、ちょっと家の中で動いているっていう(中略)そうそう。すごいね。でも、身なりをいつもよりは、洗濯したものを着たり、洗濯してる時間をわざわざ訪問時間に当ててるんですね。やってるっていうのを見せたりするんです。 ([2]・事例 2)

「もちろん退院されるときにもご近所を回って、本人退院されるので、本当ならご家族がやるところだと思うんですが、それをやりました。で、民生さんには、高齢者のための緊急事態のときに玄関に入るとシールがあって、病院と飲んでる薬と貼ってあるよというのが、民生さんの市のほうに掛け合ってもらって、障害者の方でも対応できるようにしましょうということ、行政と民生さんと私とで、本人のところにそれを伝えて、「そういったシステムがあるよ」ということは、もう本人にもお話ししてあって、民生さんが来ることも今は「喜んで待っています」というふうに、今ご本人がおっしゃってます。で、あとはごみを捨てることもできなかつたんですけども、自治会長さんからごみの一覧を、当初私がコピーをして、その地区をインターネットで取ってお持ちしたんですけど、今は自治会のほうでもらえるようになったということ、今週訪問したときには、自分でごみを捨てました。たぶんめったにないことなんですけど、ごみを捨てることができたという・・・」

([2]-事例 2)

「今健康管理のところは、私 1 人の視点だと、とても判断というのがいけないと思うので、あと保健師さんと訪問をしたり、あと病院のソーシャルワーカーさんと連携を取ったり、民生さんに見守りのためにつないであるということと、もちろんご近所の方にも救急搬送のときに顔見知りになっていただいたので、地域でご家族が関われないものをちょっとサポートしていただけるような態勢を今作っています」

([2]-事例 2)

「クレームを言うということは、きっと何かに対して訴えてるというのがあるんじゃないかなと思って、それがだんだん接するうちに、家族に対しての愛情不足というか、ほんとは暴言というか罵倒してるんですけども、自分のことを分かってほしいとかってというような言葉の裏側が会うごとに何となく分かるのか分からないのか分からないんですけど、きっとそうなのかなというふうに思って、家族にやっぱり焦点を当てていって、家族全体を支援しないと、この人はエンパワメントされないのかなとか、もういつも思っていました」

([2]-事例 2)

「その当時は毎日関わってました。毎日というのは、ご本人だけでなくお母さんとお父さんに、私の中では家族個々に問題があるというふうに思われて、お母さんはお母さんの問題点（中略）その段階では、なので、お父さんのフォローというか、お父さんを個々に個別支援というか、お父さんに対しての健康管理を気遣ったり、お父さんに連絡を取ったり、お父さんの生活を何かニーズを聞いてあげたりということをやりました」

([2]-事例 2)

「すぐにヘルパーとかじゃなくて、こういうふうに環境を整えれば、ご自身だけでもできるんじゃないかなっていうふうに考えられたりとかできたことは、私自身はよかったなというふうに、発見できたなというふうに思いました。このケースに関して」

([4]-事例 1)

「ただ、ご自分のことを発揮できる環境を提供できたっていう感じはしますよね。ご本人の応援者がいるとか、ご本人のことを認める人がいるっていう意味では」

([4]-事例 1)

「新しい環境の中をご本人さんが受容した中で、その中でご本人さんがほんとにできることをたくさん我々が見いだして、一緒にするの、協働作業なるんですけどね。それを見いだして、実践に移してもらいうことからのスタートやなと思うてます。そういう取り組みの積み重ねが、我々自身も、例えば、支援する私らも「あ、こういうところの力を持つてはるというのが見えてくると思うので、見えてきた段階では、それを発揮できるような環境調整というのが、今度我々の宿題、課題かなと」

([6]-事例 1)

「このエンパワメントの問題については、もう当たり前のことですけど、人としてお互いに自分の力を発揮しやすい環境をこの場に作っていかうやないかということですね。私は、それ、いつも思ってます。自分もそれで訴えてきたつもりです。言うてきたつもりです。力を」

([6]-事例 1)

「特に奥さんの心の動きということに注意しながら、状況に応じた寄り添いというの。だから、普段は寄り添ってないですけど、ほんとに必要なときにはしっかりと寄り添うようなことが必要なんちゃうかなと。で、寄り添いいうても、ずっとね、ずっと寄り添うとかな」

あかん人とタイミングと、この方の場合はずっとちゅうわけには私、要らないと思いますけど、心の状態がやっぱりかなり窮屈な状態に奥さんがなられたときには、見逃すことなく、やっぱりすぐに寄り添っていく必要があるかなと」 ([6]-事例 1)

「やっぱりこの方の生き立ち、かなり閉鎖的な空間で生活されてきたというような部分で、障害とは別の部分での障壁いうものもかなりありましたので、これを環境調整するいうところが一番大きかったなと。いわゆる個人の問題性というんでしょうか、課題、問題だけに目を向けるんじゃないで、置かれてる家族環境、住環境、社会環境、隣人との関係とか、そっちに対する目もかなり広げてアセスメントする力ですね。それと、改善していく環境と改善する調整力、この辺がこのケースに限っていうんやったら、力入れたかなということありますね」 ([6]-事例 2)

「そうですね。(ゴミ) 2トントラック 2杯でしたね。はい。もう施設職員みんな挙げてやりました。園長以下、当時。はい。で、生活できる、それでも生活できる環境を取りあえず整えたという、お見立てのとおりですね。状態で。そちら、そこから施設のほうに通われて、少しずつ集団参加、まずは集団参加することを当初の目標に当時しました」

([6]-事例 2)

「自立生活をする中で自分の生き方ってものを見つけていく。そのときに誰かと関わってないとできない。誰かと関わるのが生きていくことじゃないですか。社会で生きていくことって。その疑似的な体験を支援者がどこまで作っていけるかということだと」

([7]-事例 1)

「やっぱり彼の年齢やったから、親との関係性っていう、家族との調整はもう一度再構築する必要は絶対あったんですね。で、その再構築をどういう形ですかと聞いたときに、もしこれ無視してたら、普通には生活、彼の力、もともと持ってる力で普通には行けたと思うんだけど、たぶん再構築したから、それぞれがもっと伸びたというか、グンと気持ちよく前向きに前に向けたという気はしますね。だから、3倍に、力が倍ではなくて、何か私たちは計れない。(中略) その力って、今回こういう場合見たときに、やっぱり家族の再構成、再構築、それから、それは一緒にするんじゃないで、1人1人がきちっと自分たちを見つめ直せるという、弟の小学校6年生でさえそうだし、そこまで全部含めてなんだけど、その力って、何十倍にもやっぱりなったと思うんですよ。エンパワメントされた結果として」

([7]-事例 1)

相談支援専門員から利用者を取り巻く多くの<環境調整・環境改善・環境開発>等に関する支援活動が語られた。まず、住環境整備、生活空間の確保として「ゴミ屋敷」の掃除がある。Rapp (=2000: 44-61) は、「生活空間への接近や生活空間の質は、その人の享受する社会関係の影響を受ける(中略)可能性の閉ざされた生活空間では、社会関係は制限されている」と述べている。インタビューにおいても2名の利用者の住環境を閉鎖的な「ゴミ屋敷」状態から開放することにより人間関係・生活環境の拡大や、そのことを契機とした「身だしなみ」の改善等、好循環が生まれている。また専門機関が関わることによる利用者の健康管理の確保やネットワーク形成による地域住民との関係改善や利用者の生

活改善も図られている実態が報告された。さらに利用者の抱えている課題が他の家族との相互作用により引き起されているという<家族病理>に気づき他の家族も支援することで利用者／家族双方の力を引き出すことに繋がった事例が報告された。このように1つあるいは、幾つかの環境調整（環境のストレングス）を行うことにより利用者本人を取り巻く閉鎖的空間が開放され本人の力が引き出され、生活をはじめ本人を取り巻く環境がエンパワーされていくことが語られた。

(8) 失敗経験を通して培う自信と学び

ここでは、「失敗経験を通して培う自信と学び」というカテゴリーが析出されている（図4-15）。

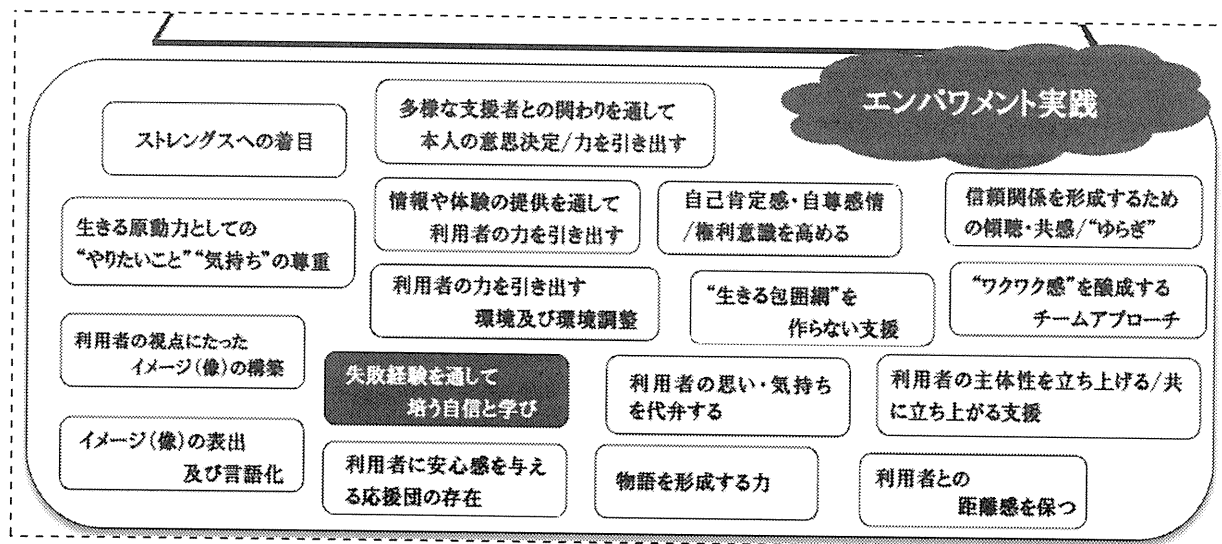


図 4-15：失敗経験を通して培う自信と学び

従来の保護的環境下における相談支援活動においては利用者の失敗体験を予防することが「良い支援」として位置付けられてきた。しかし、それは「失敗体験」を通して自己成長する機会が奪われてきたということであり、言い換えれば「危険を冒す自由」を含む自己決定権が奪われてきたという事実でもあり利用者のパワーレスな状況においてきた実践価値とも言える。

「本人自身が地域生活を自立してというか、いけるようには、失敗もまたいいのかなというようなところで、例えば、クリーニング屋さんにか最初自分1人で問い合わせただけで、「何だかよく分かんなかったから、問い合わせしてくれない？」みたいな感じであっても、そこは「じゃ、もう1回一緒に行ってみましょう」というようなところで、失敗をどんどん経験に変えていくっていうふうなところは大事なかなというふうに思います。で、それをすることによって、本人もどんどん自信、地域生活、生活することに自信を付けていって、本人の理想とする地域生活に近づいていくかなと思います」 ([1]-事例1)

「支援の、トラブルをすごい起こしたんですよ。上の利用者さんから「帰れ」とか(中略)やっぱりそういうときこそチャンスだなと思ったので、ご本人さんとの合言葉で「人間関係の失敗やトラブルは、絶好のチャンスにしていこう」とか、「何でも経験、失敗オーケー」というようなところ口癖にやっていって、で、本人が大切に思ってる世界とか、心動く

ものって何なのかというのを一生懸命ちよつとこちらも真剣に見つけるようになったというのがきっかけだったのかなと思いますね」 ([1]-事例 2)

「あと就職に失敗した頃の話でいうと、「でも、やり遂げたよね」とか、「実習途中でやめないで、最後までできたじゃないですか」とか、「3回実習して駄目だったけど、でも、3回も実習して、全部やり遂げてる人いませんよね」とかっていう、できたことに着目をして返してはいたと思います」 ([5]-事例 1)

「やっぱその中でもやっぱ多少のトラブルはあるんですね。関わりが強すぎてしまって、相手がちよつと困ってしまったりとか、ちよつと無断で写真を撮っちゃったりとか、時には騒いじゃったりということもあるんですけど、その中で職員の方と振り返りをしてもらう中で、どうすればよかったのか、騒いで解決しなかったけど、ほんとはこういう気持ちでこうやっちゃったんだということ自分で説明できるようになって、で、相手がどういう気持ちだったのかなということも一緒に振り返って、お互いに謝るとか、そういうこととかもできるようになりつつあって、そういった意味では社会性みたいなのところも少しづつどんどん獲得してきているんだなというふうには思いますね」 ([5]-事例 2)

「一種の賭けに近いんですけど、でも、失敗して、次どうするかというのを勉強していくっていうことと、どういう使い方すんのか、どうすんのかというのは、やっぱり一度は見て、見守っていく中で、で、チェックはしますよ。確認はしますよ」 ([7]-事例 1)

「失敗したケースも、失敗したかもしれないけど、それがプラスに転じることっていっぱいあって、思わぬ結果を生むこともあるから、やっぱきちっとこれをして、こういうふうには私は考えたということをやっぱ明確に持つといて、支援者が。だから、こういう方法を取りました。こういう方法をやってみる。で、失敗したら、失敗したというきちっと検証をして、即方向性を変えるとかいうことは常にやってるんだろうな」 ([7]-事例 2)

「生活そのものがご本人さんにとってみたら、当然私たちがその時々によってやりたいこと変わっていくのと同じように、本人さんも変わっていくし、変な話、失敗体験もエンパワメントだと僕は思ってるんですね。失敗した。ぼくらなんかは特にそうなんです。専門職ですので、失敗した財産というのは非常に後で生きてくる財産なんですけども、この人にとってみても、それは非常に大きな財産ですので、そういう軸も見てます」

([10]-事例 1)

Bndura (cited in 坂野ら 2002 : 5-7) は、自己効能感や自信を高める方法として、①振る舞いを実際に行い成功体験をもつこと、②他人の行動を観察すること、③自己強化や他者からの説得的な暗示、④生理的な反応の変化を体験してみることに挙げている。この自己効能感や自信を獲得することはエンパワメント獲得において重要な要素であることは言うまでもないが、今回の相談支援専門員のインタビューでは＜失敗体験＞を利用者の自己成長の絶好のチャンスとして捉え失敗を成功に変える（体験を通じて自信を獲得する、人生の学びに繋げていく）という実践が語られた。

(9) 利用者に安心感を与える応援団の存在

また、ここでは、「利用者に安心感を与える応援団の存在」というカテゴリーが抽出されている（図 4-16）。

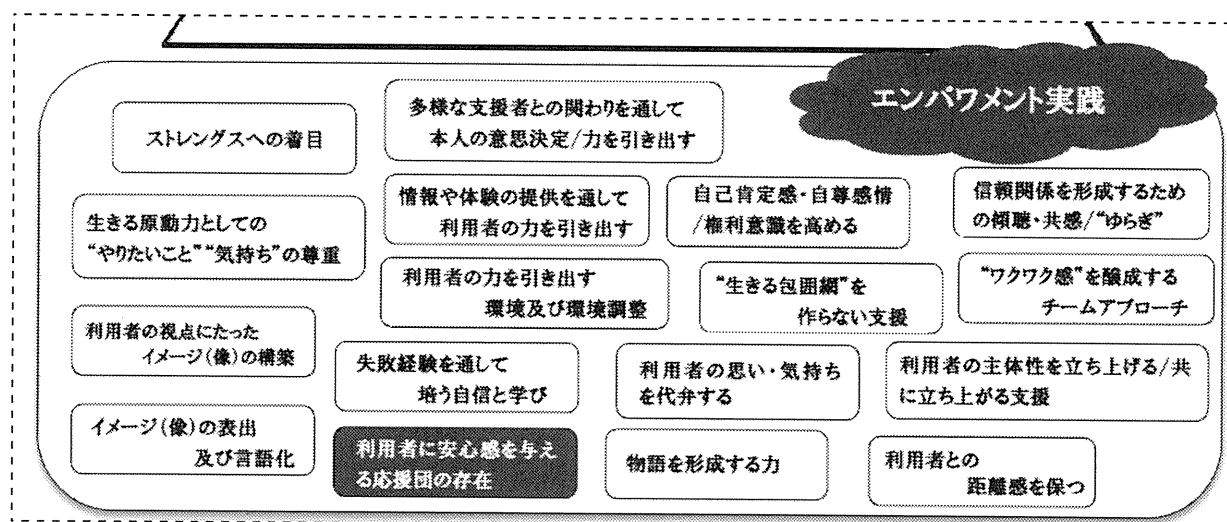


図 4-16：利用者に安心感を与える応援団の存在

(5)の「多様な支援者」という存在はどちらかという利用者や専門職、地域等が一体となったチームというイメージであるが、この節の「応援団」は利用者がいつでも安心して頼れる存在として位置づけられており、言い換えれば利用者の冒険や失敗も支えてくれる家族のような存在ということができる。

「そばにはいるよって話かな。うん。“いいね”って言わないときもあるけどね。(笑) “どうぞ”って言うのかもしれないけどね。あと犯罪と人殺しは止めるよっていう、そういうことはあるけど、あと食べないとか、自殺とか、それは止めるけど、それ以外はね、いいんじゃないっていうことと、必要であればそばにいるよって話かな。私はね」

〔5〕-事例 2)

「何よりも大きいのは、こっだけ応援団がいますよということを目で見分けるので、すごく安心されますね」

〔6〕-事例 1)

「このケアマネジメントのときの効果は、やはりチームアプローチにより作って、ご本人さんに見てもらふことによって、自分の応援団がこっだけたくさんおるということで、かなり安心されたということが一番の効果かなと思うてます」

〔6〕-事例 1)

「もう一つ我々がよく言うのは、「あなたのことを大事に思って応援してくれる人がおるよ。だから、安心していいよ」というのは、割と高校生レベルには言うね。直接ね。(中略)ちゃんと守ったげるし、大事にするよという」

〔7〕-事例 1)

「いろんな人の関わりというのは一番重要でしょうね。うん。いろんな人の関わりがあって、その人たちと出会うことがマイナスではないと、安心できる団体が関係を作ることが、この方の自信につながるしというぐらいが一番かな」

〔7〕-事例 2)

「彼女の家でやって「ヘルパーさんでこんなことをする人、こんなことをする人、こんなことをする人が、あなた、これだけの人があなたの支援者でいるんだよ」っていうことをまず分かってもらうというようなこととか・・・」 ([8]-事例 2)

「夢，希望を出すためのっていうよりも，親，お母さんと私っていう関係の太さだけではなくて（中略）他にもいるんだよ．あなたを支える人たちが，あなたが困ったときに応援してくれる人たちがお母さんだけではなく，ほかにもいるんだよっていうことを体感してもらわないと（中略）今は病院があつて，福祉課が入ってる，支援センター入ってる，ヘルパーが入ってるっていう，こういう支援の中で今まではここにお母さんしかいなかったわけですよね．ここに母親しかいなかった．で，これ以外の資源が，あなたにここよりも太い形で支援が入るんだよっていうことを理解してもらわないと・・・」 ([8]-事例 2)

「それはやっぱりその中でも何を言うのか，「あなたは，私はあなたを絶対にあなたから切られない限りは，こちらからは絶対切らないからね」っていうこと．「あなたから切られたときしても，たまには連絡するから」って（中略）常に相談員が言ってるのは，「私は絶対にあなたを切らないから」っていうことです．で，「なぜかというと，私はあなたが大事だから，あなたが大事だから，私からあなたのことを嫌いになったり，もう電話かけてこんどいてって言ったりということは絶対にしないから，あなたはいつでも電話してきていいんだよ」っていうふうな形は取るんですよ（中略）そう．言葉で伝える．で，「絶対に私はあなたを嫌いにはならない」っていうことを口で言わないと，なかなか分からないですよね．態度でっていうても，電話1本しかないわけやから．そやから，ていうことをちゃんと意識してやっつくことが大事ですよ．やっぱりその中で本人は「私ってちゃんと大事な人なんや」っていう…」 ([8]-事例 2)

そばにいただけで安心できる存在としての応援団が利用者に大きな力を与えている実践が語られた．相談支援専門員は，応援団の一員として利用者に“決して一人ぼっちではなく多くの人から愛されている”というメッセージを送る存在でありそのような視点にたった支援を行っている．また，“無償の信頼を寄せてもいいんだよ”という気持ちとして「こちらからは絶対に切らないからね…あなたが大事だから…」というメッセージを送り続けることにより利用者に大きな力を与えるとともに利用者が安心して頼れる応援団の存在の重要性が語られた．

(10) “ワクワク感”を醸成するチームアプローチ

相談支援専門員から“躍動感”あふれるキーワードが語られた（図 4-17）．

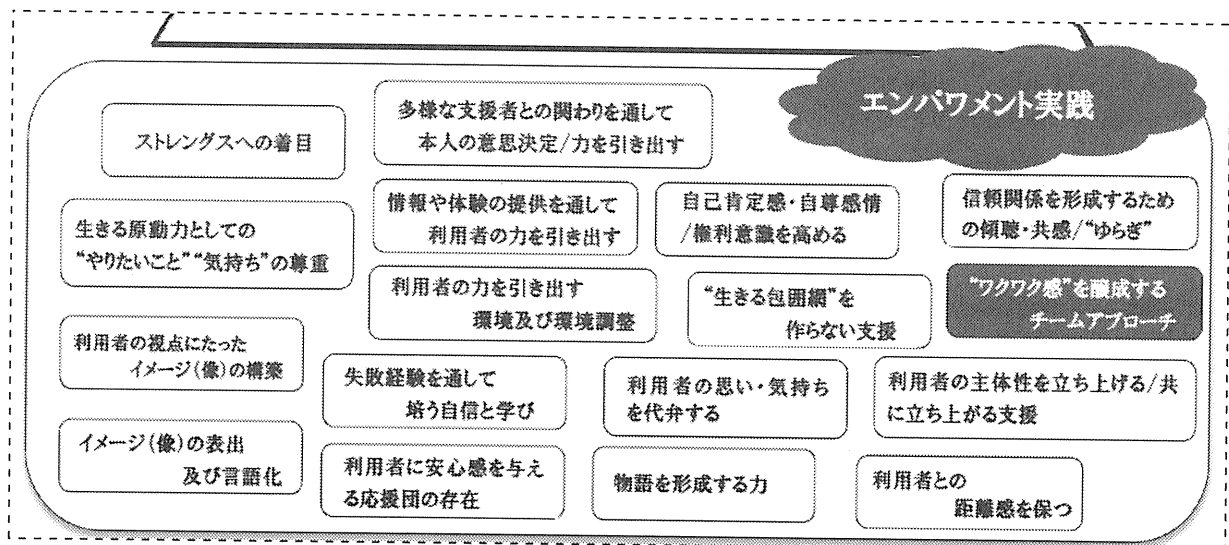


図 4-17：“ワクワク感”を醸成するチームアプローチ

このような視点にたった実践を行っている相談支援専門員は、他の相談支援専門員や他の支援者にこう問うているのであろう。“君は／君たちは日々の支援活動においてワクワクした気持ちを感じているのだろうか”“ワクワクした気持ちが湧いてくるような実践を行っているかい”

「大事にしてるのは、相談支援やってて大事にしてることは、チームアプローチの支援が一番もうご存じのとおり大事で、チーム員みんなが、今申し上げたように、エンパワメントされるような取り組み、いわゆる仕掛け、そういうことも意識させてます（中略）簡単にいうと、チームで支援して、すごく利用者の生活の質の向上があったりとか、何か成功事例になったとしますよね。そういうときには、支援者のみんなで手取り合って、喜び合えるんですよ」（[6]-事例 1）

「利用者のエンパワメントを高めるというのは、私自身のエンパワメントを高めるいうふうに、申し訳ないですけど思うてるとこありますので、結果として利用者のエンパワメント高まったときには、自分もそれを見て、簡単にいうと、感情的にいうたら、うれしいんですよ」（[6]-事例 1）

「これについては、ちょっと冒頭でちょっと話させてもらいましたけど、別に障害とか、障害があるとかないとか、そんなこと私は一切とらえてなくて（中略）自分の持つてる力を表に出して、前に前に生きていくというふうに私自身、自分自身もとらえてますし、人はそうあるべきやというふうに思うてます」（[6]-事例 1）

「その人の何ていうか、生きていく何ていうか、いろいろワクワク感とか何かしんどい緊張感とか何かね、そういう生きていく雰囲気というんですか、空気みたいなものをやっぱりずっと次々と継いでいかないと」（[9]-事例 1）

「一緒に何ていうかな、で、だんだん「私は徹平ちゃんのファンなんや」っていうふうに、言語的認識じゃなくてね、何かそこにおける徹平ちゃんのファンやという、あるワクワク感みたいなものを、ずっと共有していくわけですよね。で、それはこっちで支援している

側もワクワクしない限り、こっちにワクワク感は出ないですから、あるいは、こっちのワクワク感をグーッと受け止めて、一緒になってワクワクしない限り、絶対何ていうかな、そこは沸いて上がってこないですからね」 ([9]-事例 1)

「やっぱ本人もおって、ホームの職員もおって、園の職員もおって「こうやったな。今日はこんな人に会うたな」とかいうことを、ワクワク感を継いでいくということが、それがエンパワメント実践なんですよ」 ([9]-事例 1)

「そういや、エンパワメント実践ということといえば、職員のエンパワメントプログラムっていうことは、かなりいろいろと何ていうかな、手を染めていったみたいなどこあって (中略) 職員が元気になるようにということで、職員の個人成長計画とか、自分のしたこと何やいうて、そのためにもうどんどんやったらええという・・・」 ([9]-事例 1)

[9]の事例は、「重症心身障害」をもつ人たちの支援を行っている相談支援専門員による語りであるが、この語りからは、ともすれば意思表示が乏しかったり反応が分かりづらかったりする利用者として＜ワクワクする瞬間を共有＞したり、＜ワクワク感が醸成するような実践＞を日々体験している楽しさや自信・パワーのようなものを感じ取ることができる。

またエンパワメント実践による利用者のポジティブな変化は、そのことによって相談支援専門員自身もエンパワメントされることが語られた。

(11) 自己肯定感・自尊感情／権利意識を高める支援

“自己を否定する” “自己を卑下する” “自己に与えられた権利を行使できない” といった価値感や感情はパワーレスな状況におかれてきた多くの障害者が経験することである。エンパワメントの視点に立った実践は、まさにこのようなネガティブな感情・価値から逃れられない状況におかれている／おかれてきた障害者を解き放つことである (図 4-18)。

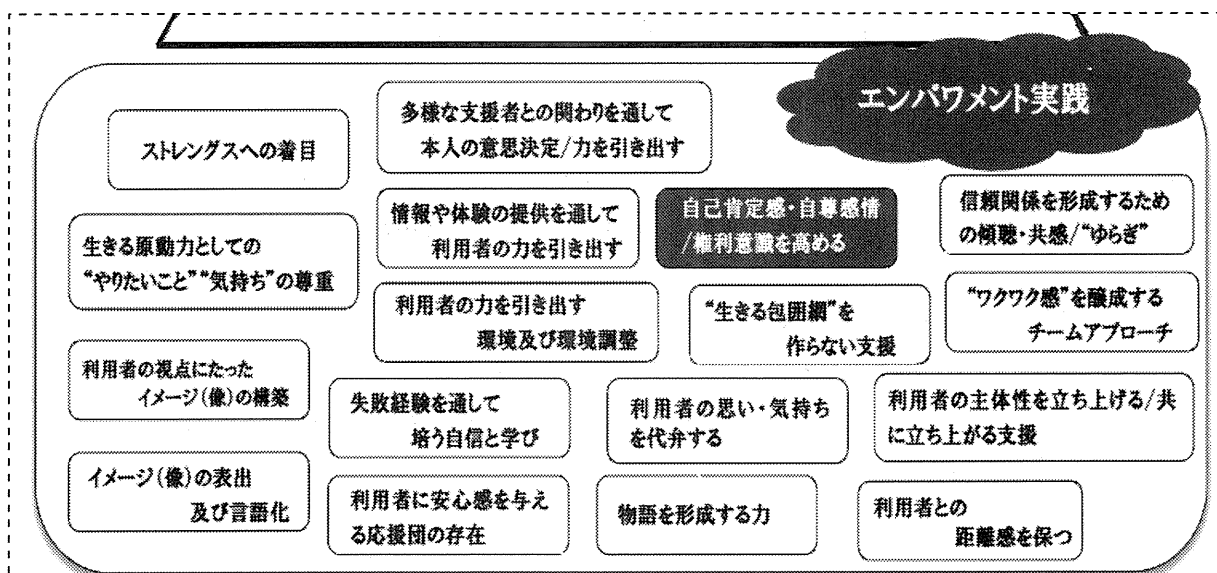


図 4-18 : 自己肯定感・自尊感情／権利意識を高める支援

「自己肯定感が高まるためにストレングスを見つけるっていう感じですね。おんなじ考えなんですけど、自分で自分のことを愛せるといふか、自分の気持ちを表現していいとか、芯なんですかね」 ([5]-事例 2)

「あなたご自身がやっぱこれからどんな力を持って、自分を、どんな力を発揮していくんやと。もちろん残存能力もありますので、その辺の視点を持って、外に対してご自身の持っている力をどんどんどんどん出していけるような働きかけというのが必要なんちゃうかなと」
〔6〕-事例 1)

「地域で生活する上では「あなたを信頼するから、この分は任せたから、責任持ち」と言ってるほうが、しょっちゅうしょっちゅう介入するよりかは、本人たちもストレスもたまらずに気分よくやれるかなというね」
〔7〕-事例 1)

「自信持って社会に出ていくことという。で、自分を否定しない。家族、自分を否定しないってことは、自己肯定感をやっぱり高めていくことが一番の誰もがの目標やと思うから、そのときに親だったり兄弟だったりの否定があれば、自己肯定感には絶対つながっていかないから、そこをきちっとして、自分の力でそこから旅立っていけるように」
〔7〕-事例 1)

「さっきの洗髪の話やけども、それを贅沢と考えるのか、当たり前要求と考えるのかっていうのは権利意識の違いだろうと思うんですよ。で、本人の側に立ったときに、それは贅沢ではないはずなんですよね（中略）そやから、そういう部分で、やっぱりそこを当たり前要求なんだっていうふうに感じられる権利意識ってのは、支援者には必ず求められるやろうと思う」
〔8〕-事例 1)

「本人の力をどう発揮さすか。持っている力をどう認識してもらって、自分で発揮できるようになるようにするのが最終の目標にはなっていくやろうと思うし（中略）僕がアメリカ行ったときに、エンパワメントリビングっていうプランを僕が研修してた施設が作ってて、そのときに言われたのが、「自己尊重できる人間、まずそれが一番大事なんだ」って言われたんですよ（中略）そう。セルフリスペクト。これがやっぱり「自分って大事なんやで」っていうことを、もうずうっと言い続けることです」
〔8〕-事例 2)

「さっきもいったように、ちっちゃな決定ができへん人におつきな決定求めても無理やし、自己尊重できてない人に夢語れっていても無理やし。ていうことは、ある一番最初にほんならまず何をせんとあかんのか（中略）エンパワメントしていく、獲得するためのプランみたいなものがやっぱりいるんやろなと思うんですよ。それは、僕は僕なりにさっきいったように、一番最初は自己尊重っていうのがあって、その次にちっちゃな決定があって、で、知識があって、自分、あなたが持っている権利ってこんなんだよ」
〔8〕-事例 2)

「エンパワメントって基本何なんやって考えたら、自分の持っている権利をちゃんと行使できるようになること。それって、それをちゃんとできるようになったら、おのずとQOLって向上するやんとは思うんですね。関係でいえばね。ただ、権利行使っていうのを、どうやったら、そうしたらできるようになるのかっていうのは、僕はやっぱこれってプランが必要やろうと思うんですよ」
〔8〕-事例 2)

相談支援専門員からエンパワメントを獲得するための支援の視点として＜自己肯定

感・自尊感情・権利意識の3つのキーワードが語られた。自己肯定感、自尊感情等は、「自分を否定せず、ありのままの自分を尊重し認める／受け入れる」といった価値観ということができよう。そして、その方法として相談支援専門員から利用者に対して「あなたが大事である」ことを言い続けることの重要性が語られた。また、自分の気持ちを主張できるような支援のあり方や何かの役割をもつことで人や環境との関係性を発展させその関係性において自己肯定感や自尊感情を高めていくことが可能になることが示唆された。ただ、権利を行使するという行為については、まずは相談支援専門員によるプランが必要になるであろうことが示された。

(12) “生きる包囲網”を作らない支援

ここでは、「“生きる包囲網”を作らない支援」が抽出されている（図 4-19）。

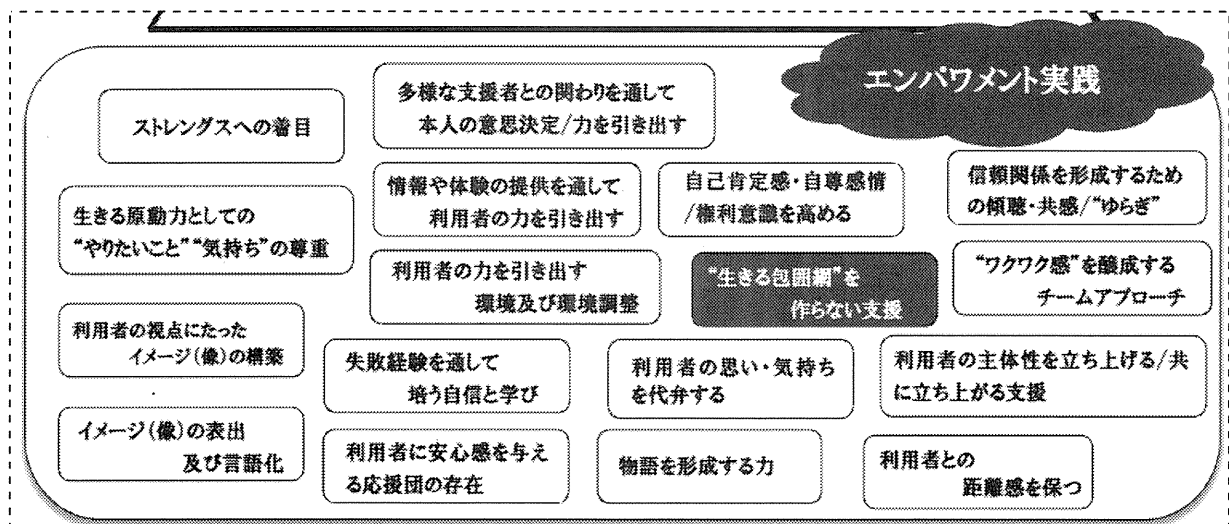


図 4-19：“生きる包囲網”を作らない支援

“自分でできることは自分でやる”という考え方は特に目新しい価値ではない。利用者が自分に内在する力を行使することや残存機能を使うことはエンパウメントを獲得する支援においても重要な、そして基本的な視点になる。

「ご本人はやっぱりお1人になることで、入院中は病院だし、次も施設ですので、初めて1人になるというところで、やっぱり不安感があつたところ、かといって全部手を貸す必要はないので・・・」 ([2]-事例 1)

「・・・もう最大限自分でできるところは、もう自分でやってもらって」 ([2]-事例 2)

「自分で何とかする力は持っているんだなって。あんまりやり過ぎちゃうと全部それに頼ってしまって、本人できるのに、やらないことがやっぱりあるのかなというところもあるので、できる限り本人ができることはしてもらってというのは」 ([3]-事例 2)

「必ず本人ができることはやってもらおうと。もちろん。はい。私らは、別にケアマネジメントやって、絶対に陥らんとこ思ってるのは、私らがこの人のニーズに対する何ていうんでしょうか、しもべではないよと」 ([6]-事例 1)

「いわゆるそれは最悪や思います。生かされてるようなことちゅうのが。悪くいえば、それが我々ケアプラン作ってて、人生の、その人の生きるための支援じゃなくて、生きる包囲網を作ってしまうケアプランもあるんですよね。いっぱいメニュー入れ過ぎて（中略）ですから、私は、自分でできることは当然ながらしていただく。で、結果としてエンパワメントというのが高まっていくんやろうなと思います」（[6]・事例 1）

手を出しすぎることによる依存心の増大はエンパワメント実践において有効に働かない。もちろん利用者に何ができて何ができないのか、努力してもらっても利用者がやる価値はあるのか等の見極めは勿論重要ではあるが無駄な支援・サービスを入れ込むことは利用者から生きる力を奪うことになる。相談支援専門員からは「生きる包囲網」というキーワードが示されたが、その意味するところは利用者が自分の力で生きていくことを阻止する包囲網を支援する側が創ってはならないということである。

(13) 利用者の思い・気持ちを代弁する

エンパワメントアプローチの視点に立った支援の現場においては、利用者自身が自ら抱える問題や持っている希望等について主張し自ら問題解決を図り希望を獲得していく利用者の姿・変化に価値がおかれる。しかし、このような力が醸成していない段階においては利用者自らが力を行使して状況を打開したり自らの権利を護る（セルフ・アドボケート）ことが難しいことがあり、逆にパワーレスな状況に置かれるリスクを抱える場合がある。そこで、ここでは、「**利用者の思い・気持ちを代弁する**」という概念が析出されている（図 4-20）。

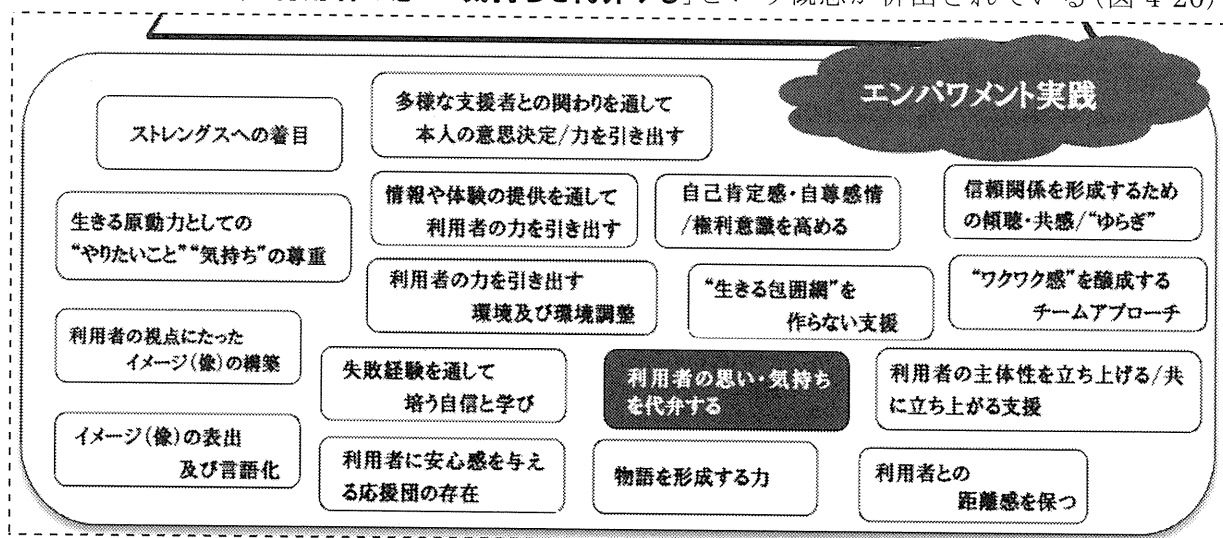


図 4-20：利用者の思い・気持ちを代弁する

「ほんとにご本人さんたちの育てたいとか、一緒に暮らしたいっていうのとは、ちょっと違う関わりが関係機関からはされていた（中略）で、ここが関わって、その辺をどっちに偏るわけじゃないですけど、ご本人さんたちの思いを伝える役割だったり、あと逆に児童さんたちのほうがそういうふう言うっていう理由も根拠もあるわけで、その辺をご本人さんたちに少しずつ伝えないと、やっぱそういうふうに見られちゃうよねっていうとこだったり」（[4]・事例 1）

「ご本人たちの思いが反映されなくなっちゃうので、なるべくそこを仲介を意識するとい

うのかな、通訳とか代弁とかも含めてっていうのが一番ここに関わってる役割かなとは思っています」 ([4]-事例 1)

「代弁は、必要なき時もありますよね。基本は中立だと思うんです。立ち位置的には、やっぱり相談事業所として、別にご本人寄りになるわけではないんですけど、でも、時と場合の場面によっては、ご本人さんたちが伝えられない部分を代弁するってことも役割としてはあるかもっていう場合だったりとか、逆にご本人さんたちが分からないような話になったときに、かみ砕いて伝えるっていうこともやっぱり必要なのかなっていうのはあるので、それはそのときどきで役割が変わるかなと思って」 ([4]-事例 1)

利用者が思い描く人生設計と異なった方向へ流されそうになったり利用者の思いが反映されない時には専門相談員は利用者の権利を護るため本人に代わって＜通訳や代弁＞という方法を駆使して利用者の思いを相手に伝える行為や逆に相手の言っている内容を利用者に伝えるという所謂、＜橋渡し＞の役目を行っている実践が語られた。その時の「立ち位置」としては基本的には中立を意識しながらも不利なことを被る可能性の高い利用者に寄り添いながら彼（彼女）らを＜アドボケート＞することになる。そしてこれらの権利擁護実践を通じて利用者自身が自らの権利意識に目覚め権利を行使できるよう成長していくことになる。

(14) 信頼関係を形成するための傾聴・共感／“ゆらぎ”

精神障害者の支援を行っている相談支援専門員から＜傾聴・共感＞と少し異なる＜揺らぎ＞という実践概念が語られた (図 4-21)。

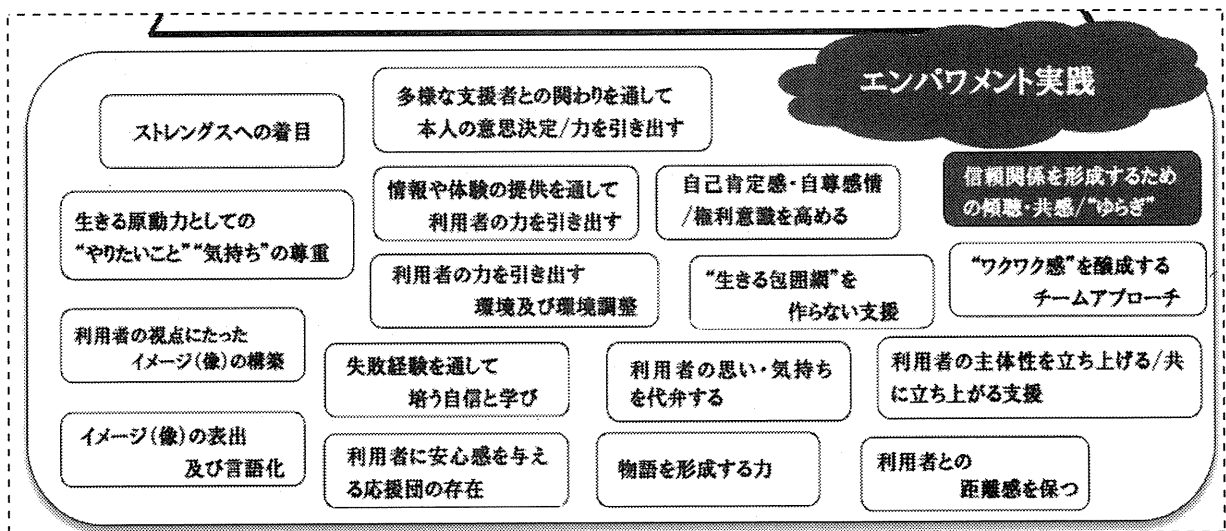


図 4-21：信頼関係を形成するための傾聴・共感／“ゆらぎ”

「そうですね。取りあえずあんまり焦らずには、じっくり本人のことを聴いて、こちらが出したことで動くようなことがないように、本人の気持ちをよく聞いてやるっていうようなところは心掛けたかなとは思っています」 ([3]-事例 1)

「やっぱり傾聴。傾聴と、うーん、傾聴と、あと何やろな (中略) 聞くっていうこと。それと、それを本人の分かる言葉に変えられるっていうこと・・・コミュニケーション能力、

「私たち、よくいうんですが、「揺らぎ」という表現を使うんですね。バイステックなんかの傾聴、共感というの、ちょっと若干僕たちは違う取り方をしてて、それは共感というところ、揺らぎに対して共感するという捉え方をしてるんですね。揺れるというところと一緒に揺れてあげる。感覚を同じ波長で揺れてあげることによって、信頼関係を築いていくという手法を取ってますので、そういう意味では、ご本人さんにとってみたら、これからも長い付き合いをしていくという方が対象になるんだろうなと思ってますので・・・」

〔10〕-事例 1)

「本人さん揺れてはるのは事実ですから、その部分についてはやっぱりその話、例えば、僕がそれに対して「のめないよ」というのは、そんなきれいに言わないですけど、乗らなかったとしますね。でも、乗らなかったら、例えば、本人さんがこいつ使えへんわと思ったら、来ないと思うんですけども、揺らぎにしっかり対応してあげると、また来るんですよ。あの手この手を使って、また、話しにきたりとか、それはやっぱり反応してることも分かってくれるから。で、本人さんなりにいろんな手を替えて、何とかメッセージを伝えようとする」

〔10〕-事例 2)

信頼関係を築く方法として傾聴・共感するという行為の重要性はその行為を実践している／実践していないは別として社会福祉領域の専門職であれば誰でもが知っている実践価値である。しかし精神障害領域で働く相談支援専門員から傾聴・共感に通底するキーワードとして「揺らぎ」という概念が提示された。これはおそらく精神障害をもつ人が、その障害特性も含めてなかなか自分の気持ち・生き方・やりたい事等が定まらずに揺らいでいる状況に対して「共感しながら、じっと待つ」行為として捉えることができるのではないだろうか。利用者自身が「揺れて」いるところを「一緒に揺れる／同じ波長で揺れる」という語りからそのように感じ取ることができた。

〔15〕物語を形成する力

また、「物語を形成する力」というカテゴリーが抽出されている（図 4-22）。

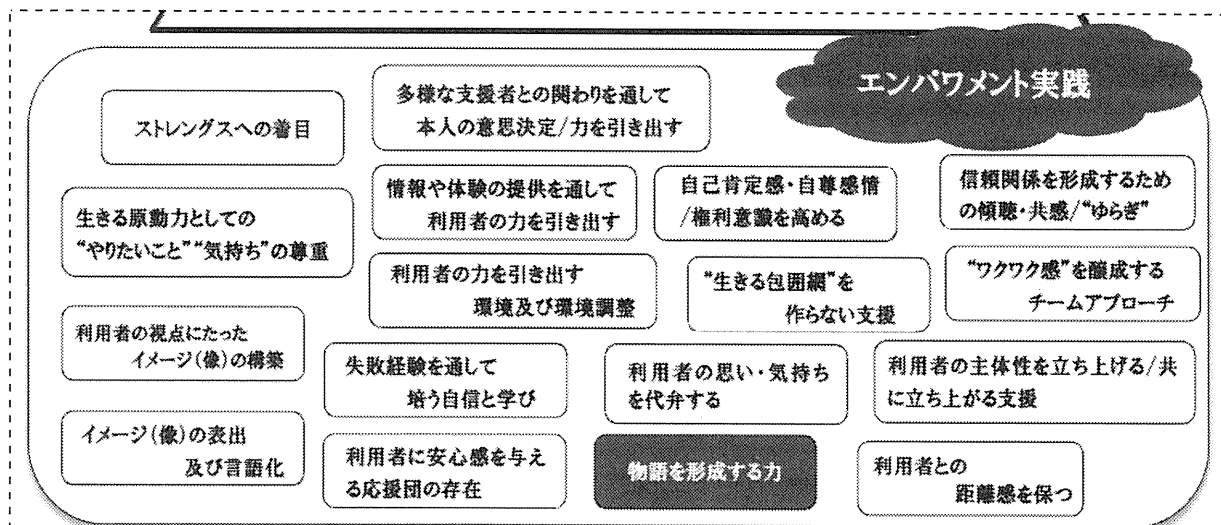


図 4-22 : 物語を形成する力