

【参考】世田谷区で計画相談・障害児相談支援を行うにあたって心がけていること
～世田谷区主任相談支援専門員、相談支援アドバイザーより～

- 本人主体の支援を心がけています。
家族や地域の支援者等の情報を参考にご本人の意志を確認できるようアセスメントを重ねていくようにしています。
- ご本人の思いを大切に。
ご家族の思いもお聞きするけれど、それに引っぱられすぎないように…（難しいこともあります）心がけています。
- 地域において利用者・保護者の方々の希望する生活を実現していくためには、支援者の方々の協力は不可欠です。どのようなニーズに対しても対応していけるように幅広い支援者とのつながりを意識し、各々の支援者とは日頃からコミュニケーションを積極的にとるようにしています。
- 依頼を受けた仕事には、誠実かつ迅速に対応することに尽きる。
サービス資源の限りもあり、時間がかかる調整が出てくることもある。
本人、家族のお話を丁寧に聴いていくことも、必要だと思っている。
それぞれの事業所、相談員の特色や強みは違うので、それらを活かすため、独自のネットワークや支援関係者間で顔の見える関係を築くことに重点を置いている。
- 最初のアセスメントの段階で本来のニーズが何かしっかり探るため、利用者の声に何度でも耳を傾けるようにしています。
初回は特に緊張があり、思いを伝えられないことが多いです。
心の奥にある本来の思いを受けとめ、ひとりよがりの支援にならないよう寛容と傾聴を大切にしています。
- 関わっているサービス事業所との連携
事業所ごとで方向性が異なっていないか、本人が置いていかれていないかを把握できるように。
- 手続きの事
地域の特性、行政の手続きの仕方、支援決定の流れを理解する。
- 計画相談支援・障害児相談支援の事
何でも、かんでも支援につなげなければいけない、何でも支援者がしなければいけないのではなく、「今、必要な事」「今、どんな言葉、行動、手伝いがあればいいか」を確認し、必要な支援に繋がるように考えながら仕事をしています。
幼児・児童支援は、家庭環境が影響してくるので、ご両親の考え、支援に求めている事を確認しながら支援をしています。
利用者の代弁者として、事業所、保育園、学校に協力を求める働きかけをしながら、時には、人材不足の貴重な事業所の方が気持ちよく支援継続していただけるように利用者に協力を求める働きかけもおこないます。

- 相談を通じて、「ご本人の望む暮らしや活動のイメージ」をご本人、ご家族、支援者等と共有すること。これを実現するために、考え、見通しを立て動いていくこと。
支援者主導にならないこと。ご本人のペースを大切に、寄り添い併走すること。
ご本人を支えるチーム作り。地域の資源や支援者との繋がりや連携がなければ相談支援は成り立たない。積極的に繋がりを作る姿勢を大切にしている。
- 利用者の方との信頼関係を築く事。
地域の社会資源（フォーマル、インフォーマル）を知る事。
利用者本人の意志を尊重し、手立てを見出す事。
個人を見つつ、全体を見て把握し、ニーズを共に検討する事。
年数回しかないモニタリングを大切にし、基本相談も積極的に対応する。
- 本人中心となる計画作りを大切にしている。
その為、本人の思い、家族の思い、時には支援者の思いを聞き、整理しながら、相談支援専門員の思いの押しつけではなく本人が中心となる計画を立てるように心がけている。本人が言葉で伝えることが出来なければ、表情などから汲み取ることや、親の前では話せないこともあるので、面談方法を工夫する。言葉の裏にある本当の希望をいかに引き出すかも重視している。