

精神障がい者ピアサポート専門員 養成のためのテキストガイド

第3版

「精神障がい者ピアサポート専門員養成ガイドライン」改訂版

精神保健福祉領域におけるピアサポートの効果が広く知られるようになり、その力を発揮する新たな専門職としての位置づけが、ピアの方々から求められるようになりました。

精神障がい者ピアサポート専門員（以後「ピアサポート専門員」）は、支援のチームの一員として存在することで、これまで支援困難とされてきた方々との信頼関係が比較的早く容易に結べるようになります。次にサービスをより当事者中心にしていく原動力となり、サービスの質の向上が挙げられます。ピアサポート専門員の経験を生かして、“他者を勇気付け、希望を持てるように支援をする”という価値ある仕事をするにより正当な報酬を得て経済的にも自立できる可能性は、精神障がい者の自尊心と社会的な地位を向上させます。

そして、ピアサポート専門員は、自分自身及び支援対象者となるピアの精神疾患の特徴とピアサポートの影響を理解し、その対処方法を学んだ上で、各種専門家と意味あるコミュニケーションをとることが求められます。

ピアサポート専門員養成に関心のある方は、ぜひご一読ください。

本テキストガイドは、平成24年度発行した「精神障がい者ピアサポート専門員養成ガイドライン（第2版）」の改訂版です。

ごあいさつ

精神障がい者ピアサポートとは「精神疾患を経験した人が、同じ経験や状況を共有する仲間同士の支え合い」とも言えます。その活動は、様々な形で広がり、ここ数年、日本でも精神障がい者ピアサポートの環境が整備され始め、精神障がい者ピアサポートの活動をしている方も、関わられている方々もその在り方について模索を続けられていると感じています。

「精神障がい」にもピアサポートが大切だと取り上げられてきたのには、「精神的に困難な課題」が明らかになった時に「人間性など」を基礎として「経験や立場」「感情や感覚」に共感し、「専門的な知識」「支援の経験」が「リカバリー」に効果のある事を知っている方が少なくないからです。

その効果を活かそうと、全国各地でピアスタッフとして活躍する人が増えてきました。

精神障がい者ピアサポート専門員は、これまでの精神保健福祉に携わる各専門職とは違った支援の「カタチ」と「効果」をもたらす事でしょう。各専門職が得意とする領域と、精神障がい者ピアサポート専門員独自の領域が協働して新たに広がる領域は「支援を求める当事者」が歩まれるであろう「リカバリーロード」を確かにする事になります。

私たちは、ピアスタッフが健康で且つ専門職としてもっと活躍できる方法を模索し、平成25年度から「精神障がい者ピアサポート専門員養成研修」をスタートし、全国5か所で開催し、147名の方に修了証書をお渡しすることができました。

本冊子『精神障がい者ピアサポート専門員養成のためのテキストガイド』は、その研修のテキスト「精神障がい者ピアサポート専門員養成ガイドライン」第2版の改定版です。

本冊子が、精神障がい者のピアサポートによる「リカバリー」に寄与することを願っています。

平成27年2月15日

精神障がい者ピアサポート専門員養成研修企画委員長 内布 智之

平成27年4月以降は、「精神障がい者ピアサポート専門員養成研修」は、一般社団法人 日本メンタルヘルスピアサポート専門員研修機構が実施いたします。

「精神障がい者ピアサポート専門員養成のためのテキストガイド」についてのお問い合わせは、以下にお願いいたします。

また「精神障がい者ピアサポート専門員養成研修」につきましては、下記ホームページでご案内いたします。

一般社団法人 日本メンタルヘルスピアサポート専門員研修機構 (通称 iJaMP)

〒116-0014 東京都荒川区東日暮里5-10-2

TEL 080-8178-3104 Fax 03-3806-6913 e-mail: psassr@gmail.com

<http://pssr.jimdo.com/>

「精神障がい者ピアサポート専門員養成のためのテキストガイド」利用にあたって

精神保健分野においては、リカバリーという言葉がよく使われます。実に不思議な言葉です。何でも解決しそうです。そしてPeer（ピア）。英語で言われてもよくわかりません。それからピアサポーター。誰がピアサポーターで、誰がピアサポーターではないのでしょうか。

しかし、私たち精神の病の経験のあるものとしてのピアには、互いを支える力があるのです。

なぜなら、私たち「ピア」は回復を知る者だからです。

そして、自らの人生経験を生かして精神保健分野で、働いている人たちが増えてきました。そして、そういった人たちを見て、自分も経験を生かして働いてみたいという人たちもたくさんいます。

しかし、突然、自分が事業所や病院などで働くことになり、気が付くと自分を見失ってしまい、自らの経験を生かしているのだろうか、戸惑いを覚える人たちが多くいます。

また、経験を生かして働く中で、さらに専門性を身に着けて、専門家になる勉強を始める人たちもいます。

そこで、独立行政法人福祉医療機構様の助成を得て、「ピア」を中心とした委員会を作って話し合いを重ね、平成25年度から「精神障がい者ピアサポート専門員養成研修」をスタートさせました。

「精神障がい者ピアサポート専門員養成研修」は、ピアスタッフとそして、ピアスタッフと一緒に精神保健福祉分野で働く人が共に「リカバリー」の理念のもとに、協働を目指し、学びあう場です。

その養成研修のテキストとして活用したのが「精神障がい者ピアサポート専門員養成ガイドライン」で、平成23年度事業で、第1版を、平成24年に第2版を発行し、平成25年、平成26年度と研修会で活用し、改善を加えて第3版「精神障がい者ピアサポート専門員養成のためのテキストガイド」を編集発行しました。このガイドラインの元になったのは、全米ピアスペシャリスト協会リカバー・リソース・コム発行の「ピアスペシャリストトレーニングマニュアル（Peer Specialist Training Manual）第4版」★です。

本テキストは、「精神障がい者ピアサポート専門員養成研修」で使用する冊子です。

あなたがピアスタッフとしてキャリアアップを図る第一歩として、まずこの、「精神障がい者ピアサポート専門員養成のためのテキストガイド」に沿った研修プログラムに参加してみませんか？

たとえ、あなたがピアサポート専門員に結果としてならなくても、あなたのリカバリーの過程は、この本を手にとった時からもうはじまっています。

また、雇用主として、あなたがこれからピアスタッフを雇いたいと思うなら、「精神障がい者ピアサポート専門員」を理解するために、「精神障がい者ピアサポート専門員養成のためのテキストガイド」に沿った研修プログラムと一緒に参加してみませんか？ きっとあなたの同僚として、「精神障がい者ピアサポート専門員」は活躍してくれるでしょう。

★ 全米スペシャリスト協会様の多大なご理解により、原文を和訳し活用する許可を頂きました。アメリカでは、すでに「自らの経験を生かすこと」が資格として認定されているのです。それが「認定ピアスペシャリスト」です。州認定の資格制度が創設され、州ごとに認定システムには違いがありますが、他の専門職と肩を並べることのできる養成・研修を行なっています。このマニュアルは、ピアスペシャリストにとって必要な研修内容をまとめたものです。州によってはこのマニュアルをピアスペシャリストの資格認定に必要な研修ツールの一つとして指定しています。



目次

● ごあいさつ	1
● はじめに	2

第1部 ピアサポート専門員の基礎知識 5

1 広義のピア (peer) とは	5
(1) なぜピア (peer) なのでしょう	5
(2) ピアとつく言葉の定義	6
(3) ピアの基本理念 — リカバリー	6
(4) ピアの基本理念 — ストレングス	9
2 精神障がい者ピアサポート専門員とは	12
(1) ピアサポート専門員の誕生と目指す方向性	12
(2) ピアサポート専門員誕生と位置づけ・意義と役割	14
(3) ピアサポート専門員として活躍できる職場	16
3 ピアサポート専門員としての基本的資質	19
(1) ピアサポート専門員として働く人の基本的前提条件	19
(2) 自分を知ること・自分を語ること (リカバリーストーリー)	20
(3) ピアサポート専門員の基本的姿勢と義務	22
(4) 自分自身の偏見と世間の偏見について	23
4 ピアサポート専門員の専門性と基本的視点	24
(1) ピアサポート専門員の基本的要素とリカバリー	24
(2) 自分自身の病気や薬について理解する	24
(3) 自己対処能力を身に着ける	25
5 コミュニケーション	26
(1) 面談する場合のコミュニケーションの基礎	26
(2) コミュニケーションのかかわりのポイント	26
(3) コミュニケーションの手法	31

第2部 ピアサポート専門員の専門性と他の専門職との協働 37

1 精神障がい者ピアサポート専門員の専門性とは	37
2 ピアサポート専門員の専門性を生かした個別支援計画とケアマネジメント	37
(1) はじめに	37
(2) そもそも何故、サービス等利用計画 (計画相談) と個別支援計画の両者が必要なのでしょうか?	38
(3) サービス等利用計画 (計画相談) 支援からサービス利用までの流れ	40
(4) 支援の大前提となるICFの考え方、捉え方	40
(5) サービス等利用計画【計画相談】と個別支援計画	41
(6) ピアサポート専門員がサービス等利用計画や個別支援計画を立てることの有用性	43

3	ピアサポート専門員の基本的行動	45
(1)	倫理と守秘義務	45
(2)	倫理規定	46
(3)	信頼関係の構築と意義	48
(4)	問題を解決する方法	49
(5)	職場での対立への対処方法	50
(6)	地域生活支援と社会資源の活用	51
(7)	書類作成	52
4	職場での危機管理	53
(1)	困った時や危険な状況を避けるための危機管理	53
(2)	ピアの死	54
(3)	危機管理を妨げるもの	55
5	我が国の精神保健医療・福祉に関する制度の基礎知識	56
(1)	障害者施策の歩み	56
(2)	精神保健福祉法と関連する法律	57
(2)	障害者総合支援法	60
(3)	障害者虐待防止法	63
(4)	障害者雇用促進法	63

第3部 ピアサポート専門員と障害者雇用 66

1	ピアサポート専門員＝労働者：働く人としての権利と義務に求められること	66
(1)	ピアサポート専門員として働く前に	66
(2)	仕事を探す＝就職活動時のポイント	68
2	事業者＝使用者に求められること	70
(1)	採用を検討するにあたって求人のポイント	70
(2)	業務マニュアル又は業務ガイドラインと行動規範	76
3	就職が決まった直後に重要なこと	81
(1)	労働条件の通知と雇用契約	81
(2)	就業規則の作成とポイント	82
4	ピアサポート専門員として能力を発揮し、働き続けるために重要なこと	86
(1)	自分自身を大切にすることと他者を大切にすることの葛藤（バウンダリー）	86
(2)	自分のケア	88

付録 リカバリーの役に立つツール 91

1 広義のピア (peer) とは

(1) なぜピア (peer) なのでしょう

ピア (peer) と言っても、ひとりひとりが個性のある人です。得意なこと、そうでないことは人それぞれだと思います。それなのになぜピア (peer) が効果的と言われ始めたのでしょうか。

例えば話ですが、知らない高い山を初めて登るときには、一人では登らない人が多いのではないのでしょうか。体力はどれぐらい必要なのか、急な天候変化があった場合どうすれば良いのか、美味しい水はどの沢にあるのか、どこに素晴らしい景色があるのか…。山岳ガイドと一緒に山に登ることで、それまでとは違う世界を見る、挑戦に立ち向う勇気を湧かせる役割があります。

人生の途中で精神疾患。目の前に高くそそり立つ山に経験もないのに登れと言われていたようなものです。

一人で精神疾患に向き合う時、何から手を出したらいいかわかりません。ピアは、ロールモデルとして自分の姿をさらすことで、それまでと違った人生の景色を他のピアに見せることができます。同じような精神疾患を経験しているからこそ、その経験者であるピアから「私はこんな失敗を繰り返した」「私はこのようにやってきた」「こんな工夫をした」「こうすれば上手くいった」「こうしても上手くいかなかった」というリカバリーストーリーを共有すること、活動をピアと共にすることで希望を継承していくのです。そしてそういう役割をする仕事の仕組みを私たちは作りたいのです。

私たちは「自分らしく生きたい」「働きたい」「勉強したい」「家族や子どものために家事をやりたい」など様々な希望を持たないことで、何か自分を騙していたのではないのでしょうか。しかし希望を持つことを、つまり自分のみた景色を言葉に落とし込み、共有することはピアにしかできないことなのです。

ピアとは言っても、人それぞれです。でもピアに共通することってなんですか。単なる「支援者」役割だけをさせられたら、それはピアでなくてもいいのでしょうか。

その上、私たちは専門家の中で道を切り開いていくピアでもあります。職場の専門家にとってもロールモデルとして振舞わなければならないし、またモラルを持ったピアとしての振る舞いも求められるのです。その上、専門家と同じ視点を求められることも多くあります。それに対しても「そこはそうではない」と言えなければならないのです。

山岳ガイドの例え話に戻ると、美味しい水は、ピアサポート専門員になった、あなたにとっては美味しかったかもしれませんが。沢の水が美味しいか、まずいのかどうかは、ピア (その人) の感じ方を大切にしなければなりません。ピアの主体性に任せるということは、どういうことかを考えてみましょう。そして自分のみた景色をいつまで持ち続けられるか、それが求められるピアの役割です。



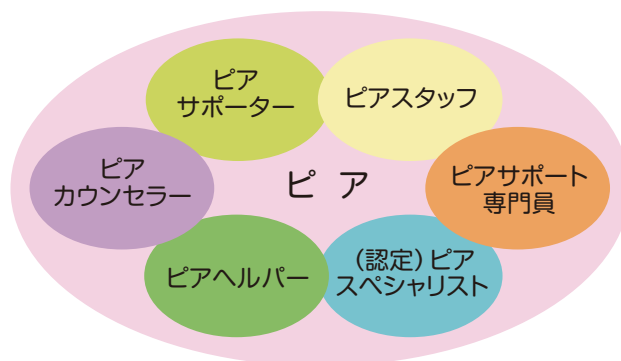
(2) ピアとつく言葉の定義

ピアって何ができるのかを考えながらこのテキストを読み進めて頂けると幸いです。またピアにとって大切なことは何でしょう、ピアが上から目線や専門家とまるで同じ目線でものを考えないようにするためには、どんなことができるのだろうか、と考えながらこのテキストを読んでほしい思いで編集を進めています。このテキストの原文を書いたのもピアです。ピアからピアへいろいろ伝えたいことがあるのです。私たちは希望の継承の道を作る途中にいるのです。

ピアとつく言葉は、巷(ちまた)にあふれるようになりましたね。

詳しい言葉の定義は、次の表で説明しますが、精神疾患を経験したピアであるという大くくりは一緒です。

精神疾患の経験をどのように生かしているかでその呼び名が異なっているようですが、果たす役割や資格の有無など異なる部分もあります。



- **ピア**..... 仲間、対等、同等のもの、同僚、同輩。
- **ピアサポート**..... 仲間同士の支えあいの営みのすべて。
- **ピアスタッフ**..... 自分の人生経験を生かして事業所等で職員として働き、利用者のリカバリーに寄与する人。
- **ピアサポーター**..... 退院促進事業の患者の同行支援等を行う支援員など。
ピアスタッフとほぼ同意。
- **ピアカウンセラー**..... ピアカウンセリングの基本姿勢を身につけて、電話相談や個別の相談等を実践する人。
- **ピアヘルパー**..... 精神障がい者による精神障がい者のためのホームヘルプサービス。
- **(認定)ピアスペシャリスト**... アメリカ各州知事認定資格。ピアサポート専門員のモデル。
- **ピアサポート専門員**..... 一般社団法人日本メンタルヘルスピアサポート専門員研修機構が主催する研修(基礎研修、専門研修、フォローアップ研修)を修了し、認定証が発行された人。

(3) ピアの基本理念 — リカバリー

① リカバリーの定義

同じように診断された二人でも、それぞれの病気に関する経験は恐らく全く違うはずで、内科系の疾患であっても精神科の疾患であっても同様です。

そして、その回復(リカバリー)についても異なるでしょう。回復過程(リカバリー)はたとえ同じ診断を受けていてもそれぞれに異なります。すなわち、しいて言えば「リカバリーは一人一人が異なる唯一無二のもの」となるのです。

なぜなら、一人ひとり自分自身の価値観、態度、理解や人生経験を持っているからです。またリカバリーにおいて支援の内容や、周囲の影響の大小は、一人ひとり異なるからです。

この唯一性(それぞれ異なる)は、精神保健福祉の専門家として働くすべての人が認識していなければならないことです。

リカバリーについて、ここに二つの見解を挙げます。

『個人の姿勢、価値観、感情、目的、技量、役割などの変化の(個人的な)過程である。疾患によりもたらされた制限を備えていても、満足感のある、希望に満ちた、人の役に立つ人生を生きることである。精神疾患の大きな影響を乗り越えて成長し、人生に新しい意味や目的を見出すことでもある』
(アンソニー)

『リカバリーに普遍的な定義はなく「個人的なもの」「自分らしく生きること」「選択することができる」「役割」「つながり」「治療の成果ではない」とし、「我々の生化学的な部分を変えるのではなく、生活・人生を変えること』
(パトリア・ディーガン)

② リカバリーの意義

ピアサポート専門員は、希望に関して独特な立場、恐らくソーシャルワークにおいて最も羨望される立場にいます。ピアサポート専門員なしでは希望を持たないようなピアに希望を与えることができるからです。多くの場合、このプロセスは検証できます。ピアサポート専門員は、自分自身がかつて「そこにいたことがある」ので簡単にピアと関係を作ることができるのです。共感を表現することすなわちリカバリーストーリー語ることを通じて、混乱させるような感情を理解しやすくしてくれるのです。

ピアサポート専門員が希望を吹き込む別の方法としてモデリングに通じたものがあります。ピアは、他人を助けられるまでにリカバリーした精神疾患歴のある人が目の前にいることを知ります。精神疾患とうまく付き合うこと、治癒可能なことも学びます。

ピアサポート専門員を雇用している精神保健福祉システムでは、大部分がリカバリーモデルを承認しているのです。

ピアサポート専門員は自分のやることに誇りを持ち、この仕事は大切であり想像よりも多くの人を助けることができるかもしれないと確信することです。

③ リカバリーへの援助：9つのガイドライン

サービス提供においてリカバリーに焦点を当てるための9項目のガイドラインがあります。

9つのガイドライン

- ① 誰でも有能な人である：学び・変化・人生の選択ができる人。
- ② 診断名によるレッテル・予測を立てない：感じ方、経験、希望に焦点をあてる。
- ③ 必要に応じ、課題を小さなステップに分けて示す。
- ④ アイデアやアドバイスを与えすぎない。個々の違い(ニーズや好み)を受け入れる。
- ⑤ 支援計画づくりや修正は、協働作業。
- ⑥ その人の強さ・小さな前進を認める。
- ⑦ 当事者の話に耳を傾ける。
- ⑧ こちらが良いと思うことが、必ずしも当事者にも同じとは限らない。
- ⑨ ピアサポートを奨励し、その活動を支える。



4 リカバリーに必要なもの

たくさんのピアの方々から語られたリカバリーに必要なものをまとめたものです。

リカバリーに必要なもの

- 自分のほかに一人でも自分のことを信じ、励ましてくれる人が傍らにすることが役立つ。
- 自分一人ではないと気が付くこと。
- 自己覚知 自己受容 自己肯定。
- 今の状態で良いと思えること。
- 一歩を踏み出す勇気。
- 人の役に立てるという実感が持てること。
- 他人と過去は変えられないが、自分と未来は変えられる。
- 辛くなったら弱音を吐く。小さな見栄やプライド、世間体にこだわらず周りの人に助けを求める。
- 自らを力づける関係を専門職、支援者とつくり、望ましい治療やサービスのあり方を確認していく。
- 自分の人生に責任を持ち、使っている制度やサービスを自分流に活用することによって、統制力を持つことができる。
- 価値ある関係や役割を作っていく。家族、仲間、友人、などとの関係を通して、自分も他者の役に立つことを見出す。
- 様々な経験を通し、自分の存在が大きくなって成熟していくのを感じる。さらに、新たな生きる意味を感じる。「生きる」とは、精神的なことも含む重層的な事柄だと実感する。

5 リカバリーの要素

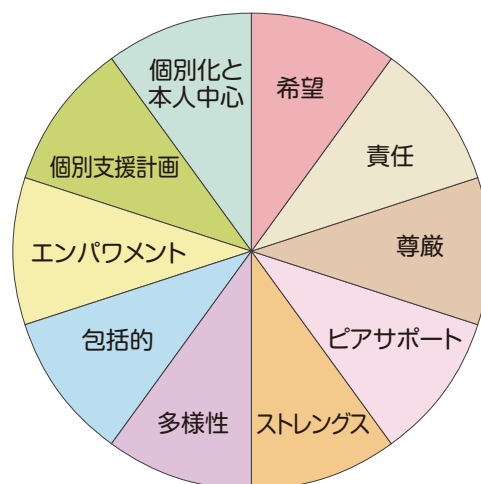
米国保健社会福祉省は、10のリカバリーの要素を定義しました。これらの要素を示すこのチャート図で検証してみましょう。

自問自答してみましょう。この要素のすべてが自分に当てはまるか。全要素が自分にも他人にも同じように当てはまるか。または一部の要素は自分にとって重要だろうか。

ピアにリカバリーの原則を伝えるにあたって何か影響があるだろうか。上記のリカバリーの10要素と異なるものがある場合に独自の要素として取り上げることは問題ないであろうか。そうした考えのヒントになります。

ここまで読んでお気づきでしょうが、ピアサポート専門員の価値の大部分は希望と激励を吹き込む能力なのです。これはこのテキストを通じて繰り返されるテーマです。ピアサポート専門員として成功するためには、品行、言葉、態度などの振る舞いが重要な役割を果たす点にも留意しなくてはなりません。

米国保健社会福祉省 リカバリーの要素



(4) ピアの基本理念 — ストレngthス

① ストレngthスの視点

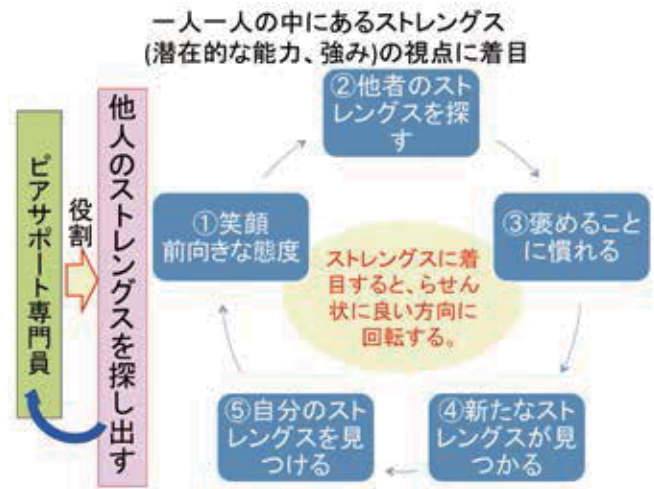
人は誰でも特定の技術、能力、知識、そして天賦の才能を与られています。この能力は人生の最も困難な挑戦に対処する際の助けとなります。こうした能力を一人一人が認めることはリカバリーへの旅路の地図を作成し、リカバリーへの旅を進めるための計画づくりにおいて重要なポイントになるのです。

しかし、残念ながら人は、特に日本人は自分自身の強みについて考えることに慣れていません。称賛されることにも慣れていないし、褒められることに苦手な人も少なからずいます。

それでも人は、繰り返し称賛され、価値があると思えるような素晴らしい日が来るかもしれないのです。そう信じていたとしても、誰かが私たちのやり方に否定的な発言をしたなら、くよくよと考えてしまうでしょう。たった一つの否定的なコメントを克服するには、非常に多くのコメントが必要なのです。

だからこそ、ピアサポート専門員は自分自身が拠って立つ強みを認めようとする人を助ける上で重要な役割を果たすことができるのです。まず気持ちの良い笑顔と前向きな態度から始めましょう。

一度強みを探すことに慣れてきたら、簡単だと気づくでしょう。相手が、どういう人かほとんど分からなくても、心地よく、好ましく、前向きな何かを見つけられるはずで、養成研修の始まりと終わりに褒め言葉を発すれば、他の人たちにも強い影響を与えられるのです。



どのような「強み」を見つけられるでしょうか。笑顔が気持ちいいとか、約束の時間に正確であるとか、魅力的な宝石の指輪であるとか、こざっぱりした服装であるとか、ユーモアのセンスがあるとか、あるいは、困難を抱えながらも他人を助けようとしていることとか、あるいはもっともっと簡単なことかもしれません。

この練習は、必ずや報われます。いったん他の人の強みを探し始めるとやめられなくなることを請け合いです。列で後ろに並んでいる人や、道やエレベーターの中で出会った人を誉めている自分に気づくようになるでしょう（オーバーかな?）。観察と親切なコメントをした結果は誰かの笑顔と誰かのよりよい一日につながるのです。

それには、まず自分自身の強みを検証するのが出発点です。これを難しい課題と感じる人もいるかもしれません。その場合にはリストを作ってみましょう。

それを自分の友人や家族、愛する人たちに「このリストの中に、私の強みはある?」と聞いてみましょう。リストの中から、あなたの強みが挙げられ、自分では気づいていない強みに気づくことができるでしょう。

このようにして、まず自分の強みについて考え定期的にリストに加えていきましょう。少し鬱気分時にはこのリストを取り出してみると、自分自身を元気づけられるでしょう。

ストレngthスの視点⇨個人的な価値を探し出す姿勢

他人のストレngthスを見つけるヒント

- 個性 – 当事者をつくりあげているもの
- 経験 – 当事者がどんな経験をしてきたか
- 能力と素質 – その人ができること
- 未開の可能性 – 当事者ができるかもしれないこと
- 興味 – スポーツ、趣味、その人がどのように自由な時間を過ごしているのか
- 当事者を支える人やグループも含まれる(環境)
- 地域の社会資源(環境)

ストレングスの視点は、リストに掲げる以上の価値があります。他の人の才能、資質、技術、天賦の才を尊敬する個人的な価値を高める基本に素地になるからです。

この側面は、ピアサポート専門員が、保護者（監督）化する罫に陥らないようにしてくれます。たとえば、「住む場所を探すために、何をすべきか？」と尋ねる代わりに、「住む場所を探すためにあなたは何かができるの?」とか、「住む場所を探すうえで何が問題になっているの?」と質問し、相手が自分の問題に気づき自分で考え始めることができるようにサポートするからです。

伊藤順一郎先生は、ご自身の著書である「ストレングスモデルのケースマネジメント」の中で、4つのストレングスを挙げ、その例が載せてあります。

これもリスト化の一つですね。

性 格	技能／才能	環境面の ストレングス	関心／願望
<ul style="list-style-type: none"> ● 正直 ● 思いやりがある ● 希望を持っている ● 勤勉 ● 親切 ● 我慢強い ● 繊細 ● 話好き ● 気さく ● 世話好き 	<ul style="list-style-type: none"> ● 計算に強くお金の支出を管理できる ● 車関係の仕事 ● 花をいける ● コンピューターの達人 ● イギリスのロックミュージシャンに関する知識が豊富 ● 記憶力がよい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全な住居がありとても気に入っている ● 兄 ● 犬のモモちゃんは 大親友 ● 2年前地域の 振興グループに 参加していた ● 両親 	<ul style="list-style-type: none"> ● 釣りが大好き ● アイドルになりたい ● テレビで古い映画を見るのが好き ● 喫茶店に行って時間を過ごすのが好き ● 近い将来、車の免許を取りたい

『ストレングスモデルのケースマネジメント』伊藤順一郎著



② ストレングスの視点を妨げるもの

では、ストレングスの視点を妨げるものは何でしょう？

多くの人はネガティブ思考に陥りがちです。くよくよ考えることが自分の考えや気持ちに影響を及ぼす可能性があります。精神疾患の経験のある方は、「自分の人生はこれで終わった」とか「友人は自分ことを憐れんでいるだろう」などと、病気になった自分はたくさんのを失ったと思いがちです。

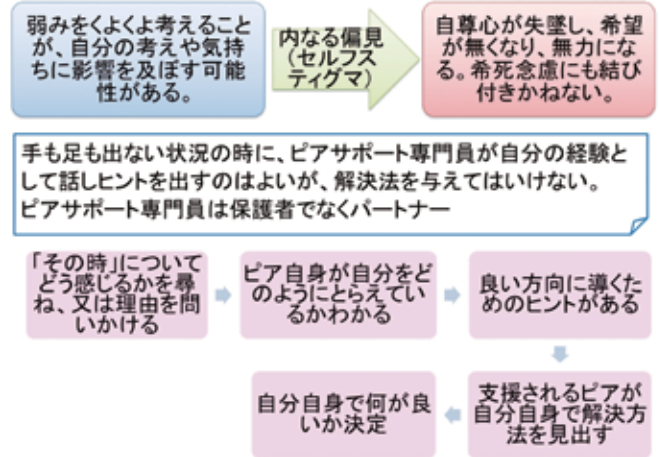
その一つが、内なる偏見（セルフ・ステグマ）です。

自尊心は失墜し、希望がなくなり、無力になります。こうした感情は希死念慮にも結び付きかねません。

こうした状況に遭遇し、もし支援する人自身が手も足も出ない状態になった時には、自分の経験を例として話を挙げることは役に立つでしょう。しかし気をつけなければいけないことは、支援される側の人自身が自分で解決方法を見出すようにすることです。

忘れてはならないことは、手も足もでない状況で、ヒントを出すことは良いのですが、「これが解決法だよ」と命令してはいけません。自分の力でリカバリーへの道を見つけることが大切です。それ自体が、ストレングスの視点に基づくものであると言えます。

ストレングスの視点を妨げるもの



ピアサポート専門員は保護者ではありません。利用者の支援に寄りそうパートナーなのです。

そうすることで、支援対象のピアは、自分で問題を意識して、解決法を見出しその結果、何が自分にとって一番いいかをピア自身で決定することができます。

ピアサポート専門員であるあなたがそれに同意するかしないかは関係ありません。人生とは学びの連続です。支援の対象となる人が自分で学びそして失敗をするということも尊重しましょう。



2 精神障がい者ピアサポート専門員とは

(1) ピアサポート専門員の誕生と目指す方向性

① ピアサポート専門員誕生の背景

ピアサポートは、精神保健福祉分野において、他に代えがたい有効な支援であることは、国内外問わず認められているところです。我が国では、1990年代から作業所や社会復帰施設でピアサポーターが活躍するようになり、病院や施設に訪問したり、地域生活に関する相談に乗る取り組みは、ピアサポーターやピアヘルパー、ピアカウンセラーなどと呼ばれて、全国各地で広がりを見せ始めています。

ピアスタッフとして正規に雇用される人も増え始めましたが、全国的にはまだまだ少なく、多くの人が、その処遇はボランティアであったり、謝金程度だったり、活動にあたっての考え方や配慮すべき事項が整理されていないのが現状です。

その結果、当事者同士や当事者と事業者間のトラブル、労働安全衛生管理上の問題等が生じることが懸念されます。

ピアサポートは、山岳ガイドに似ています。山登りの経験があるだけでは山岳ガイドはできません。山岳ガイドになるためには、必要な研修を受け、認定試験に合格した人が山岳ガイドをされています。

しかし、ピアサポートは、まだまだ専門家としての働きが認められるまでには至っていません。

制度的な普及に先立ち、我が国の精神保健福祉サービスとして、専門職でも当事者でもない第三の立場としてのピアサポートの必要性が認知されるには、山岳ガイドと同じような、研修とか認定講座、認定試験などのトレーニングは、一定の信頼性をもたらします。

アメリカやカナダでは、1980年代から（認定）ピアスペシャリストとして、雇用ガイドラインや研修プログラムが開発されています。

日本でも、精神保健福祉領域におけるピアサポートの力が広く知られるようになり、その力を発揮する新たな専門職としての位置づけが、ピアの方々から求められるようになりました。

そこで、（認定）ピアスペシャリストと同様の枠組みをきちんと作り、ピアサポート専門員の養成研修を行い、専門家として雇用される基盤を作り、精神科病院・クリニックや福祉事業所や障害者雇用企業に働きかけたいと願うピアスタッフと関係者が集い、養成研修の取り組みがスタートしたのです。

平成23年度には、全米ピアサポート専門員協会のご理解を得て、和訳させていただき、「精神障がい者ピアサポート専門員（仮称）構築のための働き方ガイドライン」を発行するにあたり、「（認定）ピアスペシャリスト」の日本名として、「精神障がい者ピアサポート専門員」という名称が誕生したのです。

ピアサポート専門員は、ピアスタッフ自身が工夫して、新しい技術、知識、能力を身につけ、さまざまな役割を担うようになり、健康で継続的に専門家として雇用され、チームの一員となることを目指しています。

ピアサポート専門員自身のリカバリーの経験によって、仕事上では支援の対象となる人が希望を持つための役割を持ちます。



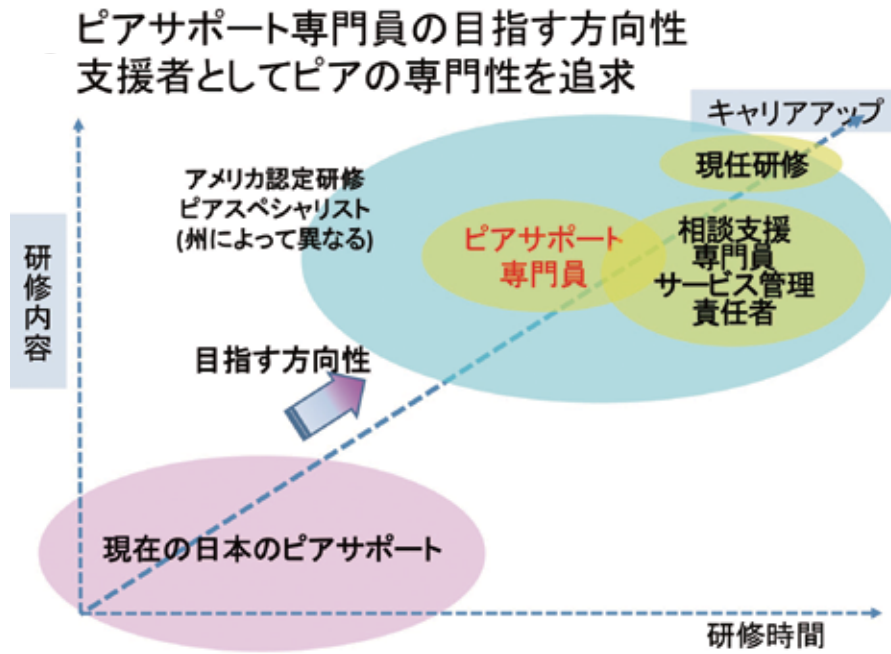
精神障害者ピアサポート専門員誕生の歩み

- 12年 ・リハ学会でマジソンからSOARメンバー2名を招へい
- 20年 ・マジソン精神保健福祉活動視察
- 21年 ・ピアスペシャリスト研究：障害者自立支援調査研究プロジェクト
- 22年 ・ピアスペシャリスト研究：障害者総合福祉推進事業
- 23年 ・テキスト和訳ガイドライン発行：(独)福祉医療機構社会福祉振興助成事業
- 24年 ・養成研修プログラム開発：(独)福祉医療機構社会福祉振興助成事業
- 25年 ・養成研修開始：(独)福祉医療機構社会福祉振興助成事業
- 26年 ・テキストガイド発行：(独)福祉医療機構社会福祉振興助成事業

② ピアサポート専門員養成研修の方向性

相談支援専門員やサービス管理責任者は、一定の要件を満たせば、都道府県で開催される研修を受講後の認定の資格になっています。ピアサポート専門員の研修はそれと同等の研修の仕組みとし、単に福祉サービスの専門性だけでなく、経験者としての経験を専門性として活かし、磨くための研修と認定制度を目指しています。

※生活支援員や職業指導員、相談支援の補助員等は、国家資格の有無は問われません。



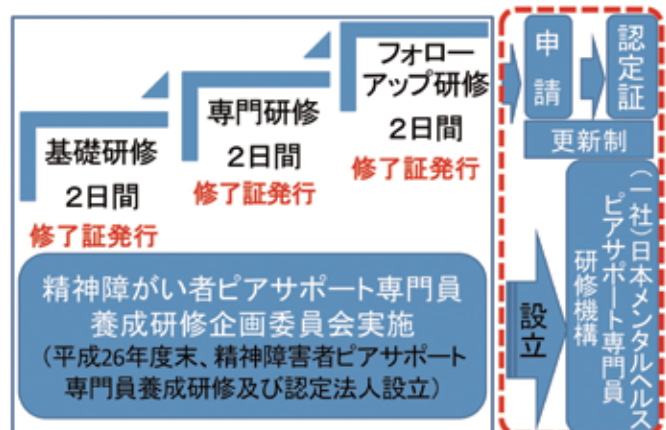
③ ピアサポート専門員養成研修と認定までの仕組み

ピアサポート専門員養成研修は、基礎研修二日間を行い、全過程を受講された方に修了証を発行します。続いて、基礎研修修了者を対象に、専門研修二日間を実施し、全過程を受講された方に「専門研修」修了証を発行します。

フォローアップ研修は、年1回程度開催し、専門研修修了者が受講対象者となります。

フォローアップ研修修了者は、平成27年4月以降に、ピアサポート専門員認定証の申込みをいただき、認定証の発行を行う予定です。認定証は更新制で、更新するにはピアサポート専門員認定研修を受講し、ピアサポート専門員の専門性をお互いに高め合う現任研修の仕組みを導入します。

精神障がい者ピアサポート専門員認定までの流れ



平成25年から、札幌、東京、仙台、鹿児島、兵庫の5か所で養成研修を実施し、平成26年末で、基礎研修、専門研修まで終了した人は、147名となりました。

平成26年11月のフォローアップ研修では、45名の方に修了証をお渡ししました。

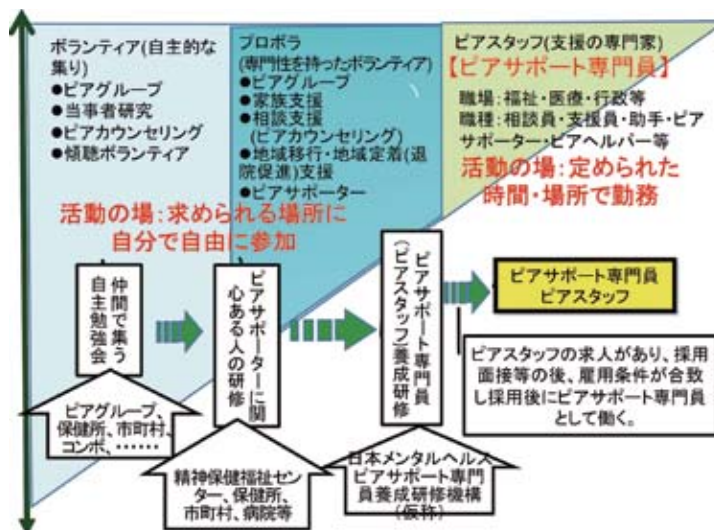
(2) ピアサポート専門員誕生と位置づけ・意義と役割

① ピアサポート専門員誕生と位置づけ

我が国のピアサポーターはピアの経験を活かしてボランティアで活躍している人もいれば、支援の専門性はなくても、雇用される人もいます。全国各地で活躍している人が広がってきています。

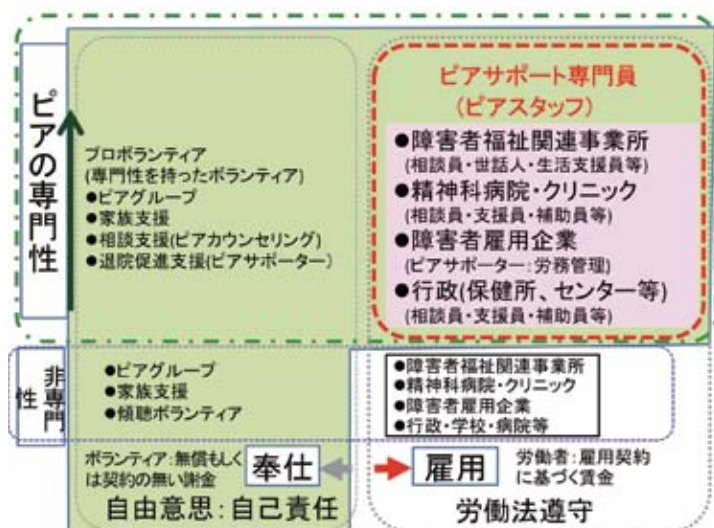
いろいろな立場や役割があれば選べるものも多くなりますので、ピアサポート専門員を希望する人は、ピアのごく一部分でしかありません。

図の左にあるように、保健所や地域活動支援センターなどで仲間同士で集う自主勉強会やコンボ(特定非営利活動法人地域精神保健福祉機構の略)が実施しているPNPP(ピア・ネットワーク・プロモーション・プロジェクト)などの自分で自由に参加できるフリーな集いの裾野が広いからこそ、その中から、ピアサポーターに関心を持つ人が現れ、その中からピアスタッフとして雇用されて働きたいという人が生まれてきたのです。ピアサポート専門員養成研修は、ピアスタッフとして働きたいと望む方々に働きかけ、専門家として雇用される仕組みを目指しています。



図の右上に示すよう、ピアサポート専門員は、ピアとしての専門性を高め、より良い支援を提供すると同時に、労働者として雇用されること、すなわち職業として位置付けています。

それは、使用者側に、専門性を持つピアスタッフとして労働基準法に則り雇用関係を結ぶことを目指した養成研修です。



② ピアサポート専門員の意義

なぜ雇用を目指したピアサポート専門員なのでしょうか。

一つは、ピアスタッフを求人しようとしている事業主に、ピアの専門性を持った有用な専門家として働くための基礎知識やキャリアアップのネットワークを持っていることを表明できます。そして、チームの一員としてピアサポート専門員になるという高いモチベーションを持って体系的に学習することは、自分自身の人生やりかばりにとって必ずや役に立つでしょう。精神疾患の経験を「ピア独自の専門性」にまで高めたピアサポート専門員は、「支援者の独りよがり」を防ぎ、当事者中心の原動力となり、支援の質を高めることにつながります。支援チームの一員としてピアサポート専門員が存在することで、医療や福祉等の専門職集団への不信感が強い方や、将来への希望が持てずに支援を受け入れる気持ちになれない方等、これまで支援困難とされてきた方々との信頼関係が比較的早く容易に結べるようになるということも挙げられます。

次に、精神疾患を経験している当事者がピアサポート専門員として、他者を勇気付け希望を持てるように支援するという価値ある仕事をすること、それにより正当な報酬を得て経済的にも自立できる可能性が開けるといことは、精神障がい者の自尊心と社会的な地位を向上させます。

更に、その養成自体がもたらす二次的な効果も見逃せません。ピアサポート専門員には、自分自身及びピアの精神疾患とその影響を理解し、その対処方法を学んだ上で、他者と意味のあるコミュニケーションをとることが求められます。精神疾患を経験していれば誰でもピアサポート専門員になれるわけではありません。ピアサポート専門員になるという高いモチベーションを持って、体系的にこれらの課題を学ぶことは、たとえ直接的にピアサポート専門員として就労しないとしても、自分自身の人生やリカバリーにとって必ず何らかの役に立つはずです。

ピアサポート専門員の養成を通して、そういったリカバリーを体験する方々が増える意味は実はとても大きいと考えられます。



③ ピアサポート専門員の役割

ピアサポート専門員の役割は極めて多様です。住まいを一緒に探したり、移動支援、雇用支援など生活に関わる具体的な支援に特化しているピアサポート専門員がいる一方で、一対一の関係でカウンセリングや計画相談支援を提供するピアサポート専門員もいます。

あるいは、サービス提供事業所で、個別支援計画作成や訪問看護ステーションやデイケアでの看護計画や情報提供書の作成に携わったり、リカバリーの戦略を教育する人もいます。

伝統的な専門家と言われている方の中には、例えば、移動や情報収集などこうした特定の仕事は「本来の」ピアサポート専門員の仕事ではない、精神疾患の回復経験のない人が行うべきと公言している人もあります。

でも、考えてみてください。この意見は的を得ているようにも見えますが、こうした仕事においてピアサポート専門員が何をなしうるか、どのような効果をもたらしたかを検証すべきです。

移動支援は好事例でしょう。もちろん、運転免許を持っている人なら誰でも、約束時間に行くことや薬局や食料品店に車を運転し帰ってくるすることができます。

しかし、ピアサポート専門員であれば、この移動支援と同時にリカバリーについて語り、希望を吹き込み、意味ある人生を送るよう支援する機会としてこの移送支援を活かせるのです。本来の目的に付属するコミュニケーションを促進でき、メンタルヘルスのシステムと支援される人との重要なつなぎとなるのです。すなわち、同じ支援時間で、より多くの支援を提供できるのです。

私たちは皆、何らかの技術、能力、アイデア、熱意、教育その他仕事における天賦の才能を持っています。ピアサポート専門員みんなが共有している基本的な興味関心は「同じ経験をした他者を助けたい」という願望です。ピアサポート専門員は、経験を共有しているという強みを持っているのです。

「私たちはそこにいる。それを経験してきたのだ。私たちはその道のりを経験してきたのでリカバリーの道程は真実であり、達成可能であることを知っている。」のです。

精神疾患で苦しんでいる人とのコミュニケーションを通じて、経験を分かち合い、希望を吹き込むことができる。これがこのガイドラインに一貫するテーマです。この重要な働きを真剣にとらえて欲しいのです。

なぜなら、希望を吹き込むことは単に私たちが支援をする人に役立つだけでなく、それは自分自身のメンタルヘルスのリカバリーの過程なのです。

ピアサポート専門員にはたくさんの役割がありますが、その中の代表的なものを列举します。

ピアサポート専門員の主な役割

- 支援の対象となる人に情報を提供する。
- 所属組織において医師その他のメンタルヘルスの専門家に対して、別の視点からの参考となる情報源となる。
- 支援の対象となる人を理解し、支える。
- 保護するのではなく、パートナーシップを通じて、問題解決、意思決定、ゴール設定などをピア自身ができるように支える。
- 精神疾患経験者のリカバリーは生きた証そのもの。
- 当事者の立場であることに率直で、誠実になれること。
- 当事者と他のスタッフとのコミュニケーションを促すのを助ける。
- 教育ではなく、人生の生きた経験を必要とする。
- 当事者と他のスタッフの教育の一助となる。

(3) ピアサポート専門員として活躍できる職場

では、ピアサポート専門員として雇用される職場は、どのような職場で、どのような業務内容でしょうか。

働く分野としては、行政、医療、福祉、企業と大きく4つの分野があります。

行政では、役所の福祉課での相談支援窓口や訪問相談、精神保健福祉センターや、保健所での相談支援や、訪問活動やデイケア活動などの中で、ピアサポート専門員の専門性を生かしながら業務に従事できます。

精神科等の医療機関では、デイケア、院内作業療法、相談室、地域連携室、訪問看護ステーション、病棟などでピアサポート専門員としての専門性を生かしながら、助手としての業務や、他のスタッフとチームを組んだ仕事もあります。

福祉事業所は、障害者総合支援法に基づく福祉サービス提供事業所や、相談支援事業所、地域活動支援センターなどの事業所で多種多様な業務があります。平成24年4月1日からは、地域移行支援が一般相談支援事業として、個別給付化されました。体験利用を含めて、ピアサポート専門員の活躍の場がますます期待できます。

障害者福祉サービスで、資格が無くても従業者として業務が可能な事業と、ホームヘルパーやジョブコーチのように、研修を受けなければならない業務もあります。一見すると「製造業」や「飲食業」で「これってピアサポート専門員の仕事なの?」と思われるような業務もあります。一緒に仕事をする中で、そこにいて、利用者がどこに困難性を感じているかを誰より早く察知できますし、その対処方法もピアサポート専門員ならではのサポートや助言が重要な専門性なのです。

企業は特にそれを感じるかもしれません。先輩として、新しく入った同じ経験をした新人が、仕事をするにあたり、どのような合理的配慮が必要か、業務に対して困難性をどのように改善できるか、生活上の課題はないかなどピアサポート専門員ならではの支援があるのです。それが、制度として「ピアサポート体制整備」として創設されたのです。

ピアサポート専門員の職場(主なもの)

【行政機関】

精神保健福祉センター
保健所
役所(本庁・支所等)

【精神科等医療機関】

デイケア・外来
病棟・相談室
訪問看護・総務

【障がい者福祉機関】

地域活動支援センター
生活訓練・生活介護
就労継続支援A型・B型
就労移行支援
障がい者相談支援事業所
就業・生活支援センター

【一般企業】

精神障がい者雇用事業所
特例子会社

では、具体的にどのような事業所があるのでしょうか。精神障がい者支援もしくは精神障がい者雇用をしている医療、福祉、企業、行政とあらゆる分野の事業所で、ピアサポート専門員は活躍できます。

具体的な業務内容の一部を抜粋しました。

具体的な業務内容	
障がい者 福祉サービス	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談支援（面接・電話） ● 電話対応 ● 生産活動支援 ● 支援記録 ● 活動記録 ● 国保連請求業務 ● 職員会議 ● プログラム作成 ● プログラム講座担当 ● 同行支援（買い物、住宅探し、社会資源の活用等） ● 朝夕ミーティング ● 清掃やかたづけ ● 勤務表作成 ● 食事作り ● 行政提出書類作成 ● 職場環境整備 ● リクレーション同行 ● 内外のイベント参加 ● 当事者会 ● 審議会委員 ● 保健所勉強会 ● 自立支援協議会委員
精神科 医療サービス	<ul style="list-style-type: none"> ● 朝礼 ● 精神障がい者への訪問支援（話を聞く、買い物等に同行する、趣味等を一緒にやる等） ● 支援記録 ● チームミーティング ● 研修会参加 ● プログラム担当 ● 相談支援（面接・電話） ● リクレーション同行 等
行政 (センター、保健所等)	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談（面接・電話・訪問） ● 地域移行に係る同行支援 ● プログラム企画実施 等
企業等	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談 ● 職務情報提供 ● ペアで業務遂行 等

資格が無くても従業者として業務が可能な事業と、ホームヘルパーやジョブコーチのように、研修を受けなければならない業務や、デイケアのように国家資格が必要な職場は補助員しかできない業種もあります。一部抜粋して紹介します。

福祉サービス事業

事業名等	従業者職名	職務の内容
委託相談 指定特定相談 指定一般相談	相談員	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本相談を活用して、精神科病院・病棟へ訪問して、退院意欲がなかったり、退院に対して不安の大きい患者さんのお話をじっくりお聞きし、個別対応や、茶話会などで、地域生活の情報をお伝えし、退院後の不安を軽減し、退院する意欲を持っていただき、退院の意思表示支援を行う。 ● 退院を表明した方の地域移行個別支援計画に沿って、外出体験や福祉サービスの体験利用、宿泊体験などに同行して、退院後の生活の準備への助言、同行支援を行う。 ● 退院後の地域生活支援に必要な助言、同行支援など。 ● 在宅者で引きこもりがちな方の自宅訪問等による助言、同行支援など。
自立訓練 (生活訓練) 通所型・訪問 宿泊型	生活支援員 地域移行支援員	<ul style="list-style-type: none"> ● 通所の場合は、個別支援計画に沿った一人一人の生活に係る助言や同行支援などを通じて、必要な期間、地域で暮らしやすくするための方法を一緒に考える。 ● 訪問による生活訓練は、対象者の希望に応じて、同行したり、お話を聞いたり、一緒に家事をしたりすることを通じて、地域の社会資源の活用を図り、対象者の希望する暮らしを具体化する。 ● 宿泊型生活訓練も、話をお聞きしたり、同行して社会資源の活用を図ったり、アパートを探したりなど、地域生活に向けた援助を行う。
就労継続 就労移行	職業指導員 就労支援員 生活支援員	<ul style="list-style-type: none"> ● ハローワークに同行して一緒に仕事を探したり、企業訪問に同行したりと積極的に就職活動ができるように同行支援や助言を行う。 ● 対象者の特性をつかみ、対象者の作業効率上がるように、あるいは対人関係の改善が図れるように一緒に作業をしたり、助言や同行支援等を行う。 ● アフターファイブを一緒に探したり、地域の活動に参加するなど、自分の経験を生かして、仕事や役割を続けていくための支援を行う。

事業名等	従業者職名	職務の内容
地域活動支援センター	生活支援員	<ul style="list-style-type: none"> ● なかなか集団になじめない対象者に徐々に集団になじめるように寄り添ったり、趣味や学習など興味を持てるものを一緒に探したり、生活の質が高まるような支援を行う。 ● 特に何かを支援するというだけでなく、雑談等を通じて、安心できる居場所づくりはピアサポート専門員が力を発揮できる役割。
共同生活援助 共同生活介護	世話人	<ul style="list-style-type: none"> ● 長期の入院後に地域に戻った人、社会生活の経験が少なく自分の生活力に自信を持っていない人、生活力を持っていない人に、地域生活のコーディネーターとして支援を行う。
居宅介護 (家事援助)	ホームヘルパー	<ul style="list-style-type: none"> ● 自宅を訪問して、利用者の日常生活を支え、食事作りや清掃、洗濯等で利用者ができることを増やし、できないところを支援・助言する。 (定められた養成研修必須)
職場適応援助者	ジョブコーチ	<ul style="list-style-type: none"> ● 障害者の就労に当たり、環境調整等により、出来ることを増やし、出来ないことを事業所に伝達するなど、障害者が円滑に就労できるように、職場内外の支援環境を整える。必要な生活支援も助言する。 (定められた養成研修必須)

■ 精神科医療（精神科病院、精神科病棟、精神科診療所等）

事業名等	従業者職名	職務の内容
精神科デイケア 通院集団精神療法 入院集団精神療法 精神科作業療法 精神科訪問看護・指導 地域移行推進室	補助員 （精神保健福祉士や 作業療法士などの 国家資格が無い場合は 報酬算定されない。）	<ul style="list-style-type: none"> ● 精神科に通院中の方を対象に、社会生活機能の回復を目的として個々の患者に応じたプログラムに従ってグループごとに看護師や作業療法士、臨床心理士等の補助を行いながら、復学、復職、地域生活の充実に向けた助言や一緒に行動し、リカバリーの支援を行う。 また、家庭訪問や体験利用などアウトリーチを中心とした同行支援を行う。地域移行支援では、病棟訪問し、地域の情報を届け、リカバリーを支援する。

■ 障害者雇用（精神障がい者雇用事業所）

事業名等	従業者職名	職務の内容
障害者雇用企業	ピアサポーター	<ul style="list-style-type: none"> ● 先輩として、仕事の進め方や、同僚との付き合い方、アフターファイブや生活上の工夫など、ストレスを軽減し、仕事が定着し、生活の充実を図るために、相談等を行う担当者として配置される。

■ 行政

事業名等	従業者職名	職務の内容
本庁 精神保健福祉センター 保健所	ピアサポーター	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談支援窓口で相談に乗ったり、集う場所でのサポート活動、センターや保健所等が実施する病院訪問による茶話会の企画実施など、地域生活支援事業等を活用した事業のピアサポーターとして、事業を行う。

3 ピアサポート専門員としての基本的資質

(1) ピアサポート専門員として働く人の基本的前提条件

ピアサポート専門員の基本的前提条件としてあげられるものです。

基本的前提条件

- 自分が精神疾患を患ったという経験からくる困難や苦勞に直面したことがあり、精神疾患の経験を生かして、(社会人として)活動する意欲と能力があると認められる人。
- 精神疾患を克服する能力を示し、自分自身の健康を守られる人。
- 人を助けたいという願いを持っている。
- 自分の役割に関する訓練を受けたことがあり、職場のルールを守られる人。

ピアサポート専門員はピアの専門性を生かす、すなわち精神障がい者の方を支援対象者としています。

従って、「ピア=精神疾患を経験した人」であることを要件としています。

「精神疾患を克服する能力」とは、全米ピアスペシャリスト協会(NAPS)監修のピアスペシャリストトレーニングマニュアル第3版では、「雇用開始日より遡って最低半年間精神的・感情的に安定していること」と言う基準を採用しています。

その理由は、ピアサポートスペシャリストを希望する人の中には、調子を崩したり、入退院を繰り返したり、ある季節に限定して調子を崩したりするために、日常生活に困難を来す人もあります。これは、ご本人にとっても、職場の仲間にとっても、何より支援対象となった人にとっても好ましくない状況を生み出す可能性があります。また、急性症状を脱したものの、まだ不安定状態にある方が、他人の支援をすることはとても大変です。

ここでいう安定状態は、何より本人が力を発揮し、安定した状態で、支援を必要としている精神障がい者にピアとして専門性を生かすことができ、当事者の経験を生かした労働者として、長く働き続けることができるとしています。

ピアサポート専門員を希望する人のチャンスを奪わないために、雇用する事業所管理者は、採用時には、調子が悪くなる時はどのような場合かを見分け、そのような時期に働かなくとも良いように決まり事を書面で交わしましょう。

ピアサポート専門員は、病気とうまく付き合いながら働きます。しかし、生身の体です。時には調子を崩す時もあります。そのときには早めに対応することが、あなた自身が長く働き続ける重要なポイントです。調子が悪くなったときのサインとその時の対応の仕方を事業所責任者と必ず取り決めをしておきましょう。

職場には、労働者としてのルールの他に、職場の一員として、労働安全衛生(事故や病気を防ぐこと)を基本とした快適な職場環境を一緒に作り上げるためルールがあります。そのルールを守ることが、あなた自身を守ることに繋がります。

ピアサポート専門員として働くことは、あなたの能力を最大限に生かしつつ、あなた自身が健康でいることと同時に、雇用事業所に貢献できる、すなわちピアサポート専門員、支援対象者のピア、雇用事業所それぞれにメリットがあり、ウィンウィンの関係性を築くことが、ピアサポート専門員と事業者に求められる基本的条件となります。

実際は、事業主と、ピアサポート専門員として働きたいと希望する人が、面接や話し合いなどを通じて、面接等で決められるものです。



(2) 自分を知ること・自分を語ること(リカバリーストーリー)

まだまだ精神障がい者への偏見がある中で、自分の病気について開示し、語ると決断することは、本当に難しいことです。しかしピアサポート専門員にとっては不可欠な能力です。なぜなら、ピアサポート専門員のリカバリーストーリーは支援の対象となる人に希望を与え、自分が精神疾患を患ったという同じような経験からくる困難や苦労に直面し、経験を分かち合うことで、信頼関係を築くことに大きな力を持っているのです。

ピアサポート専門員としての仕事についてとしても、自分の経験を知らない人に自分自身の経験を分かち合うということができないために、仕事をやめてしまう人がいます。経験を語ることが専門性の一つであるからです。

「自分の精神疾患の経験を分かち合うつもりがあるかどうか。」そして、分かち合う時には、すなわちリカバリーストーリーを語るときには、病気で苦しい時だけを話すのではなく、自分のリカバリーへの道を前進させる様々な事柄についても話すことがポイントです。

リカバリーストーリーは、時間の経過とともに変わります。日々の新たな経験もリカバリーの過程なのです。ピアサポート専門員にとって、「自身の経験を語ること=リカバリーストーリー」は、今の自分を知ることでもあります。

ピアサポート専門員として従事すれば、あなたは、経験を分かち合う機会がよくあることに気づくでしょう。

その時のポイントです。リカバリーストーリーを語るときには、適切な話し方をしなければなりません。よくあることですが、「自分のことを語ることで自分がピアサポート専門員の主な仕事である」と思ってしまうことがあります。

ピアサポート専門員の仕事は、他人がリカバリーする方向に進むのを手助けすることです。それを心に留めないと、「自分のことを語ること」が不適切な方向になりがちで、ピアサポート専門員と支援の対象となる人の信頼関係を損なってしまいます。

何が不適切だったのでしょうか。最も大きな間違いは、あなたが自分のことばかりに焦点を合わせてしまうことなのです。ピアサポート専門員の専門性は、あなたのリカバリーストーリーを語る際に、支援の対象者となる人のリカバリーに、焦点をあてることなのです。

ピアサポート専門員が、ピアに対して経験を分かち合うことで

- 1 ピアに“希望”を与えることができる。
ストーリー自体から、そして“リカバリー”の過程で支えてくれた人や環境から。
- 2 ピアとの“信頼関係”を築く手助けとなる。
苦しみの体験、そこからの挑戦は、信頼につながる。
- 3 ピアの“リカバリー”への原動力となる。
焦点はリカバリーストーリーを語る自分ではなく、ピアである。



繰り返しますが、支援の対象となる人や職場のスタッフの前や地域社会の中で、自分のストーリーを話すときに忘れてならないのは、リカバリーへの道のりであなたを助けてくれた人や出来事を語ることです。病気の苦労話ばかりでは、誰も勇気づけられないでしょう。

大きな困難に挑戦したことについて語る事が適切である一方で、同じように重要なのはその過程の中でのリカバリーのきっかけの物語と、よりよい人生への約束を続けて語る事なのです。そのことが、多くの人の人生に影響を与えることができるのです。

ピアサポート専門員は、しばしば精神疾患についての経験について分かち合うことをいろいろなグループから求められます。そのうちワークショップを開催している自分自身に気づくでしょう。多くの人はスピーチをすることに最初は大きな不安を感じますが、それは経験を重ねるうちに克服し、自然なリカバリーストーリーを話すことができるでしょう。

リカバリーストーリーを語るポイントを紹介します。

リカバリーストーリーを語るポイント

- 貴方のストーリーを語る時、あなたらしさがわかるような重要な部分に情熱を注ぎましょう。
- リカバリーストーリーを人前で話す経験が薄い時は、他の経験者に相談しましょう。
一人で全部のプレッシャーを感じなくて済みます。
- リカバリーストーリーを話す時には、早めに会場について、話す部屋の広さや明るさ、音響などの環境を事前に確認しましょう。
- 今日の聴衆はどんな人たちか、どれくらいの人数集まるのか、事前に調べておきましょう。
- 早めに行って聴衆に挨拶しましょう。どんな人が聞いてくれるか知っていると、話しやすくなります。
- リカバリーストーリーを話す時に使う道具（マイクやホワイトボード、プロジェクターやポインターなど）があれば、使い慣れておきましょう。もし使う道具に詳しくないとか不慣れなら、より不安にこともあります。
- 話す場面をイメージしましょう。自分が大きな声で（会場に相応しい声で）、はっきりと確信をもって話すことをイメージしましょう。イメージトレーニングは、何度も何度もしておきましょう。完璧でなくてもよいのです。リハーサルをすることで、不安や心配が減ります。余裕があれば、必要に応じてプレゼンテーションの内容を変更しましょう。
- リラックスしましょう。体を動かしたり、深呼吸をして、緊張感を下げましょう。
- 自分の伝えたいことに集中しましょう。集中すれば、不安は軽くなるか減るでしょう。
- 聞いている人たちが、あなたのプレゼンテーションの成功を望んでいるとイメージしましょう。聴衆は、興味深くあなたのストーリーを聴き、元気をもらい、ためになることを求めています。聴衆は貴方が失敗することを望んでいません。聴衆は貴方の味方です！
- 万が一、あなたが思うようにプレゼンテーションがうまくいかなかったとしても、弁解はしなくて良いのです。聴衆はそのことに気付いていないのに注意を向けてしまいかねません。
- リカバリーストーリーを話す時は、創造的で適切なプレゼンテーションを心がけましょう。他の人を怒らせるようなジョークや苦勞をからかうようなことはしてはいけません。その場にふさわしい言葉を使いましょう。
- プレゼンテーションの最後に、質問があるかどうか尋ねましょう。
わからないときはわからないと返し、はったりで応えてはなりません。
- 経験を積みましょう。経験は効果的なスピーチのカギとなり、自身をもたらします。



(3) ピアサポート専門員の基本的姿勢と義務

基本的姿勢と義務

- すすんで傾聴すること。
- リカバリーへの道のりで苦勞している人を本当に気に掛けること。
- この仕事への熱意。

● 柔軟性 ● 知識 ● 創造性 ● 問題解決能力 ● 同情 ● 共感

- 効果的にコミュニケーションをとる能力。

精神疾患をともに経験しているので、耳を傾け、共有し、気遣うことがより自然にできます。こうしたことは強みですが、知らず知らずに問題になることもあります。

誠実さは、ピアサポート専門員の基本中の基本です。ピアサポート専門員と支援の対象となる人とは、おたがいに正直であればあるほど、相互に尊敬する関係を築き上げることになります。誠実であるあまりに、対立やいさかいがおこり、心無い発言を聞いたりすることもあります。こうしたさまざまな感情を生み出すことで本当の関係性が育ちます。

本当の関係性はさまざまな感情を生みだすものです。ですから、ピアサポート専門員と支援の対象となる人が一度もお互いに対して怒りを覚えたことがないということがあれば、かえって不自然ということもいえるでしょう。怒りやいらだちなどの感情についても建設的な話し合いをすれば、関係性は強化されます。

また、ピアサポート専門員と支援の対象となる人とがお互いに話を聞き合うことでも関係性はさらに強化されます。ピアサポート専門員にとって、話を聞くことは当然必要な技術であり、相手を理解するための大切な土台となります。

分かち合うことでもピアサポート専門員と支援の対象となる人との関係はより強くなります。共有の基本は誠実さです。気遣うことも重要です。気遣いのあるピアサポート専門員は、耳を傾け、共有することで、誠実さを増すでしょう。またそのような人は、温かく誠実な雰囲気を作るよう努力しているものです。ピアサポート専門員の、支援の対象となる人への気遣いの中には、他人が聞きたくないようなことを告げることも意味します。共感をもって対応することはよいピアサポート専門員の証しでもあるのです。

しかし、時には気難しい人や反抗的な人に巡り合うこともあります。消極的な態度や黙ったままで個別支援会議に加わり、遅刻や脅しによりピアサポート専門員を試そうとすることもあります。このような人は気遣われたことがなかったり、身近な人から傷つけられたことがあったりして、隠しごとなくコミュニケーションをとることに意味があると感じていないのです。

こうした難しい状況では、ピアサポート専門員はそうした状況を理解し、共感をもって対応し我慢強くあればいいのです。また、仲間たちやスーパーバイザーに対し、処遇困難な支援の対象者を扱うストレスについて話しをしましょう

経験者であるピアサポート専門員は、自らの経験を通じて関わるすることができます。そして、支援の対象となる人の恐れや挫折を経験のない人より早く察知することができるでしょう。

信頼を得るには時間がかかります。そして壊れやすく、失われやすいものでもあります。よい関係性を築くには、高いレベルの信頼が不可欠なのです。



(4) 自分自身の偏見と世間の偏見について

精神疾患につきまとう偏見には歴史があります。精神疾患を持つ人たちは誤解され、ひどい扱いを受けてきました。しばしば家族は病気そのものの存在を否定しました。家族にそのような人がいるということが、一族の恥になるのではないかと恐れたためです。現在でもそのようなことは続いています。そして、そうした背景の中で培ってきた自分自身の中にある偏見があります。

精神医療が確立されていなかった時代が長く、一般の医療と精神科医療は分けられています。それも偏見を払しょくできない要因の一つです。

現在では精神科疾患は、脳のという臓器の状態と関係があるという証拠があるにもかかわらず、精神科医療だけが、特別視されています。

また、偏見の元凶は新聞やテレビなどのニュースと、メディアつまり映画やドラマ、小説、等です。

精神疾患は今や、五大疾病の一つとなり、以前よりは偏見が低くなったとは言え、まだまだ精神科の敷居は高くなっています。

精神疾患の本質は、生産性の減少であり、人としての苦しみですが、必ずやリカバリーは可能であると言う現実です。そうしたことを発信できるのは、精神疾患の経験を持つその人であったり、その家族であったり、精神保健の専門家に限られるはずですが。

ピアサポート専門員は、自分自身が利用対象者に対して、誰よりも「まず人である」という見方のモデルになることです。

そして、職場でのピアサポート専門員の役割は、専門家である同僚に「まず人であるという見方」を促すことです。自分の経験から話しましょう。

例えば同僚が、人ではなく精神疾患名で利用者を評価したら、あなたは次のように話しましょう。「誰かが僕のことを、『あいつは統合失調症だ』と、僕の全体が統合失調症であるかのように思われているのかとネガティブになり、それ以外では、いられないのではないかと思います。他の人も同じ経験を持っているはずですよ。」と。

偏見と対峙する時、ピアサポート専門員は無力ではありません。ただ単に精神障がいに関して正確な情報を与えること以上のことができます。

それは、ピアサポート専門員としては自分の精神疾患に関する経験を語ることを学びました。私たちは精神疾患の経験があると知られているので、他の人の目標となることができるのです。私たちがどのようにふるまうか「—ピアサポート専門員として、ただ働いているという事実—」によって、一般の人たちが精神疾患をどのように見るのかをより良い方向に変えていくことになるのです。

それから、公の場で発言することも出来ます。学校、職場、市民グループで精神保健福祉について、精神疾患の正しい知識について話しをすることができます。

人というものは知らないから怖がるのです。顔を出して、人柄を見せて、リカバリーの物語を聞くことで、人は恐れなくなり心を開くものです。それから、新聞や雑誌に投稿することも出来るでしょう。そうすることで、精神疾患のために苦しんでいること、生きづらさがあること、精神疾患は自分の意志でコントロールできるものであることを広く知らせることができます。



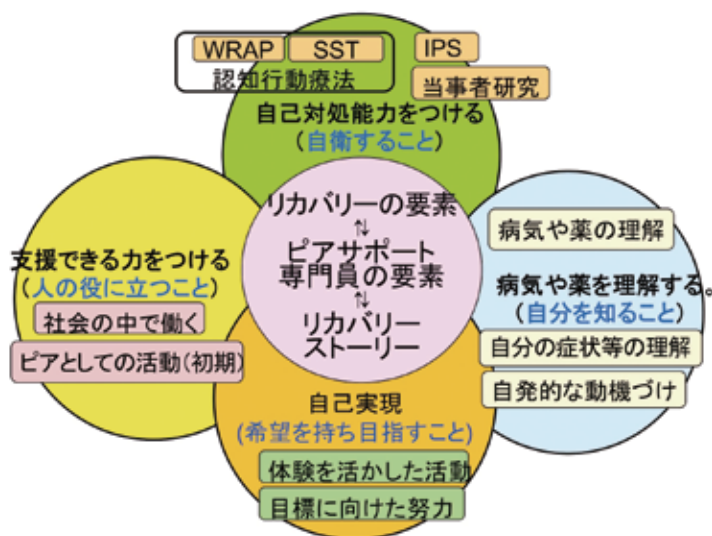
4 ピアサポート専門員の専門性と基本的視点

(1) ピアサポート専門員の基本的要素とリカバリー

ピアサポート専門員が関わる支援対象のピアは、まだ発症して間もなく、回復するまでの過程が見えずにいる方も多くいます。ピアサポート専門員は、その支援対象のピアの方々に希望を与え、そのロールモデルにもなります。

ピアサポート専門員の専門性の要素の重要なポイントは、自分自身の病気や薬について理解すること、その上で自己対処能力を身に付けること、支援できる力や知識を身に付けること、自分自身の希望を持ち目指すことなどがピアサポート専門員の基本的要素であり、リカバリーの要素です。

そして、その要素を盛り込んだ物語が、リカバリーストーリーなのです。



(2) 自分自身の病気や薬について理解する

ピアサポート専門員として働く前に、まず自分自身の病気や薬について理解しておくことは、リカバリーの要素の一つです。自分自身の病気や薬について、チェックしてみましょう。

自分自身の病気や薬をチェック

- 病名告知を受けているか正しい疾患の知識は得ているのか。
- 自分で服薬している薬の知識は十分であるか。
- 自分が服薬している薬の効果を信じているのか。
- 自分が服薬している薬の安全性を知っているのか (副作用も含む)。
- 自分でも薬を選択する権利があることを知っているのか。

病気や薬について知るための方法の一例です。

病気や薬について知るための方法 (一例)

- 主治医に詳しく聞く。
- かかりつけの医療機関のスタッフに聞く。
- 処方先の薬剤師に聞く。
- 自分で調べる。
 - インターネット (信頼できる情報先で調べる)
 - 書籍 (市販の入門書やメンタルヘルスマガジンこころの元気+)
- 勉強会や研修会に参加する。

病気や医薬品についてのホームページの一部抜粋を参考までに掲載します。

みんなのメンタルヘルス（厚生労働省ホームページ）

<http://www.mhlw.go.jp/kokoro/index.html>

NPO法人 地域精神保健福祉機構・コンボ

<http://www.comhbo.net/>

公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会（みんなねっと）

<http://seishinhoken.jp/booklets>

統合失調症ハンドブック（以下からダウンロードできます。）

<http://www.risperidone-amel.jp/about/data/handbook.pdf>

精神科医療情報総合サイト e-らぼーる

<http://www.e-rapport.jp/index.html>

医薬品医療機器情報提供ホームページ

<http://www.info.pmda.go.jp/>

※まだほかにたくさんあります。必要があれば自分で調べてみましょう。

(3) 自己対処能力を身に着ける

自己対処能力をつける方法は、経験者自らが考案したツールや、専門家が考案した方法などいくつかあります。代表的なもの名称を列記します。詳細な情報提供は、巻末に付録として掲載しています。

- WRAP（元気回復行動プラン）
- 生活技能訓練（SST）
- 認知行動療法
- IPS（インテンショナル・ピアサポート）



5 コミュニケーション

(1) 面談する場合のコミュニケーションの基礎

効果的にコミュニケーションをすることは重要です。コミュニケーションを通して何が問題であるかを知ることができます。また、コミュニケーションをすることで、意味がわかったり気持ちがわかったり、何が重要なかわかったりします。コミュニケーションがうまくいけばいくほど、問題に取り組む助け舟や治療法を説明する助けとなります。

コミュニケーションが重要なのは、他の人の気持ちや考えを理解するような場面です。当事者は、自分自身の物語を語ることで、つまりコミュニケーションを通して、自分自身についてよりよく知るといった過程を経なければなりません。この過程を通して、自分自身を理解することが初めてできるようになります。

コミュニケーションを通して最も重要なことは、希望が湧いてくることです。それがピアサポート専門員の大切役割の一つであり、必要となる技術です。

右の図は、コミュニケーションの基礎となる4つのポイント*1です。

話を聞かるときには、安心できる人間関係を作ることが何よりも大事です。

信頼している人から「声を掛けてもらえる」、「話を聞いてもらえる」、「心理的に側にいてもらえる」ことがあると気持ちが軽くなってきます。

相手の方の気持ちや考えを理解するようにしてください。それが出発点になります。



(2) コミュニケーションのかかわりのポイント

① 場の共有

相談を受けるときには、同じ時間と場所を共有しますから、こころを開いて話せる環境づくりはできるだけ落ち着いたプライバシーを保てる場所で、時間を取って耳を傾けるようにしてください。

席の配置は90度が最も緊張が少なくなると言われています。上から見下ろされるようでは、緊張が高くなるので、配慮が必要です。相手との距離もお互いが安心できる距離（パーソナルスペース）はどれくらいか、相手の表情などを確認する必要があります。



*1 コミュニケーションで使用している文章や図は、国立精神・神経医療研究センター認知行動療法センター センター長 大野裕先生の許可を受け一部使用しています。詳しく知りたい方は、認知行動療法センターのホームページからダウンロードできます。

② 相手との関係を築く

人間関係では、表情や仕草、話し方が、話す言葉以上に大きい役割を果たしていることがわかっています。

最も大きい影響は、表情や仕草です。相手が安心でき、その場に相応しい表情や仕草が求められます。

③ お話を聴く・相手を理解する

人は語ることで、緊張が和らいだり、安心感が得られたり、気持の整理がついたりすることがよくあります。

そして、信頼できる人に話すことで、気持ちが整理され、状況の見直しを受け入れ、発想の転換が促進されることがあります。

その結果、自分自身で問題を解決できるようになり、自信がついて、自分を肯定的に考えられるようになります。

悩んでいる人が話をしやすいようにするには、傾聴が大事です。

傾聴とは、相手の人の言うことに耳を傾け、理解し、相手を尊重することです。

(ア) 聴き方の悪い例

聞き手が早く話すようにせかしたり、イライラしたそぶりを見せたり、腕組みをしたり、時計を見たりしたら相手の人はどのように感じるでしょうか。

話したいことも話せなくなってしまうのではないのでしょうか。

・話したいことも話せない?!

言語的な
コミュニケーション

言葉

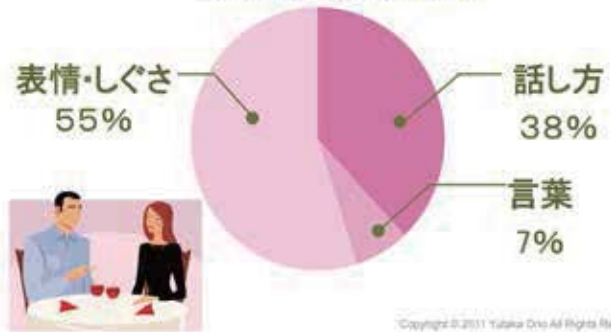
非言語的な
コミュニケーション

身ぶり・表情・姿勢



・第一印象が与える影響は大きい?

メラヴィアの法則



・人は語ることで...

緊張が和らぐ

安心感が得られる

気持ちの整理がつく

問題解決の手段につながる

自分を肯定的に考えることができるようになる

(イ) 聴き方の良い例

聞く方が、少しあいづちを打ったり、頷いたり、ゆったり座ったり、笑顔を見せたりすると、すいぶん話しやすくなると思います。

・安心して話せるように...

言語的な
コミュニケーション

言葉

非言語的な
コミュニケーション

身ぶり・表情・姿勢



(ウ) 「なぜ」「どうして」は要注意

私たちは、ついこのような言い方をしてしまっていることがあります。

「なぜ、そうしたんですか」「どうしてそうお考えなんですか」といった風に質問をしていることがよくあります。

お互いにその理由がぼぼわかってきているときには、慎重にですが、こうした表現を使ってもいいでしょう。

しかし、お互いにまだ理由がわからない状況で、「なぜ、そうしたんですか」と聞いてしまうと、その人は責められたように感じてしまいます。

「どうしてなんですか、わたしには理解できません」と言っているのと同じだからです。

子どもの頃に、親から「どうして勉強しないの」「なぜ遊んでばかりいるの」と言われた人は多いと思います。

このように「どうして」「なぜ」という言葉は、相手を非難したり叱ったりするときによく使われます。

この質問からは、そうした言葉にならない言葉の意味、つまり叱っているというニュアンスが伝わってしまいます。

とくに、落ち込んでいる時には、気が弱くなっていて、些細な言葉に敏感になっています。

ですから、自分はわからないことを言ってしまったと考えて、自分を責めるようになります。

「やっぱり自分はダメなんだ」と考えてますます落ち込むことになるのです。

ですから、こうしたときには「なぜ」「どうして」と聞くのではなく、具体的な問題点を挙げて、「そうされた理由が何かあるんでしょうか」と声をかけて、一緒に考えていくようにしてください。



(エ) 一方的な断定的な話し方は要注意

相手の人が悲観的な内容の話をしているときに、一方的に「大丈夫ですよ」と言ってしまうのもよくありません。

話している人が「ダメです」と言っているのは、それが事実だと考えているからです。

聴き手にはダメだと思えなくても、その人にとっては現実です。

その時に、「そんなことないでしょう」と言ってしまうと、その人の考えを否定することになります。

「あなたの考えでは間違ってますよ、あなたがやっていることは間違ってますよ」と上から目線で言うことになってしまわうわけです。

そうすると、悩んでいる人は、「ああ、やっぱり自分はダメなんだ」という気持ちが強くなってきます。

それに、マイナス思考をプラス思考に変えるように勧めるのは、無理な励ましにも繋がります。

ですから、つらい気持ちに共感しながら、一緒に現実に目を向けて、少しずつ問題に対処するようにしてください。

そして、自分で少し思い込んでしまっている点がないかを検討するように勧めるのです。

認知療法ではソクラテ斯的問答という関わり方を大切にします。

哲学者のソクラテスは、自分の哲学を教える時に、弟子に対して一方的に説教をして話して教えるのではなく、質問をしながら「あ、そうか」と気づけるようにしていったと言われています。

弟子が、自分が考えて気づけたと感じられるようにしながら自分の哲学を伝えていったのです。

このように、一方的に意見を言うのではなく、「一緒に考えてみましょう」と声をかけてほしいのです。

そうすれば、「あなたはきちんと考えることができるはずですよ」というメッセージを伝えることにもなります。

(オ) 苦しみや辛さに寄り添う

精神疾患は、苦しく辛い体験をしてきた方がほとんどです。「過去は過去として」考えるようにと言うのも、無理な要求です。

たしかにつらい過去を消してしまいたいという気持ちが出ることもあります。

しかし、辛い体験というのは、その人にとって意味があるから辛いのです。

ですから、それまでまったく消してしまうというのは、決して現実的ではありません。

「日ぐすり」という言い方もありますが、辛い体験も時間が経てば少しずつ薄れてきて楽になるという意味です。

しかし、時間が経っても消えない記憶もあります。

ところが、まわりの人たちは、半年経ち、一年経ちしてくると、

「まだ、そんなに悩んでいるの。いつまでもくよくよしてちゃダメでしょう」といったりすることがあります。

でも、悩んでいる人は時間が経っても苦しいのです。

その人の苦しみに寄り添って話を聞きましょう。



(カ) 相手の気持ちやペースに合わせる

話し方にしても話の内容にしても、その人なりのペースがあります。

しゃべるスピードもそうですし、考えるスピードもそうです。

そこを無視されると、「ああ、やっぱり自分の気持ちなんかわかってもらえないんだ」という思いが強くなります。

傾聴の基本は、相手の気持ち・ペースに自分を合わせることです。

相手の気持ちに寄り添って、自分の表情、身振りなどを合わせるようにしましょう。

また、相手のペースでゆっくり、穏やかに話を聞くようにしましょう。

・相手の気持ちやペースに合わせてよう

相手の気持ちに沿って、
自分の表情、身振りなどを合わせてみ
ましょう

相手のペースに合わせて

ゆっくりと穏やかに



Copyright © 2011 Yutaka Ono All Rights Reserved.

(キ) 意図的に話を引き出さない

意図的に話を引き出さないように注意してください。

不必要に話を深めないことが大切です。

過去の辛い体験を無理矢理思い出させないようにして、話し手が話したくなければ、話さなくてもいいことを伝えます。

つらい体験をした人に「どんなことがあったんですか、辛かったですよね」といって、体験の内容をいろいろ聞いてしまうことがあります。

でも、話したくないことは話さなくていいのではないでしょう。

無理はしないことが大事です。

つらい体験をした直後にその話をしてもらおうと、かえって心の傷が深くなるのがわかっています。

話せる時期というのがあります。

それまでは無理をしないで、本当に「大丈夫だ」と思える時に大丈夫だということを確認していくようにしてください。

・意図的に話を引き出さないようにしよう

好奇心から意図的に話を引き出さない

不必要に話を深めない

つらい体験を無理に思い出させない

話したくなければ、話さなくてもいい(話さない
ことの保証)

Copyright © 2011 Yutaka Ono All Rights Reserved.

(ク) 共感

話をしている人の気持ちに、自分の気持ち合わせながら話を聴きましょう。

そのときには、なんとと言っても、共感が大事です。

共感というのは、一緒に感じ、そして理解をするということです。

理解をするためには、相手の人の立場に立つことです。

自分なりの解釈をしてしまわないで、相手の人の体験を大事にしてください。

「最近、子どもと一緒にいるとイライラしたり、落ち込んだりするんです。子どもの泣き声もうるさく思えてしまって」と打ち明けられたときに、「あなたは、神経質になってしまって様子が変だと思っているんですね」と、一方的に自己流の解釈を押しつけられると、相手の人は辛いでしょう。

そうではなく、「大切な子どもさんの泣き声さえも、うるさく思えてしまというのは辛いでしょうね」と、相手の人の気持ちに共感した対応をしてほしいと思います。

そして、「わたしはそう考えたんですけども、どうですか」と、相手に確認してもいいでしょう。

このように自分の理解に対する相手の人の気持ちや考えを聞くことを「フィードバックを取る」と言います。

認知療法では、このフィードバックを大事にします。

自分が考えたことを相手に投げかけて、お互いの考えや気持ちにズレがないかどうかを確認しながら話を進めていきます。

相手の人が使った言葉を使いながら共感を伝え、折々に面接で感じていることや考えを聞いていきます。

そのように、悩んでいる人が立ち直っていくプロセスに伴走していく姿勢を大事にしてください。

わたしたちは、相手の人の話を聞いているようであり、自分の時間軸、自分のペースで話してしまっていることがよくあります。

その辺りを注意して話に耳を傾けてください。

(ケ) 話を終えるときに

面接の最後に、ねぎらいの言葉と一緒に、「今日、お話を聞いていかがでしたか」ということを聞いてみるようにしてください。フィードバックを取るわけです。

「何か言い足りないこと、気にかかっていることはありませんか」と聞いてみるのもいいでしょう。

相談している人は、立場が弱いんです。立場の弱い人ってというのは、どうしても言いたいことが言えないことが多いのです。

ですから、ちょっと引いて、「何かありませんか」と尋ねると、「あ、言ってもいいんだ、聞いてもらえるんだ」と思えて、安心できます。

そうすると「自分は独りぼっちだ、誰もわかってくれないんだ」という認知が変わってくるのです。

これも認知療法の認知の修正のひとつです。

しかし、自分ができないことは、きちんと伝えてください。

「気持ちはわかりますが、そこまではできないんです」とお話しします。

できること、できないことをきちんと伝えるのは、ロールモデルにもなります。

悩んでいる人は、できないことまでしないといけないと考えていることが多いのです。

自分でできないことはできないこととして、相手を信頼して頼んだり任せたりする方が、自分にとっても相手にとっても良いのです。



(3) コミュニケーションの手法

① 会話によらないコミュニケーション

会話によらないコミュニケーションといっても、誰もが毎日行っているものです。しかし、自分で気づいている人は少ないでしょう。誰かが話しているときにあくびをしたら、関心がないことを伝えることになります。誰かが話しているときにあなたが遠くを眺めていたらイライラしているとか、退屈であることを伝えることになります。さてここで、会話によらないコミュニケーションの例を考えてみましょう。

会話によらないコミュニケーション 第一印象も大切！



<p>姿勢</p>	<p>ガチガチに固まった姿勢では、コミュニケーションにおいて悪いメッセージを与えることになります。腕や足を組んでいると、当事者は、自分の言っている事が聴かれていないのではないかという思いを持たせるきっかけとなります。ピアに、自分の言うことが伝わっていると思ってもらう一番の方法は、ピアの方に体を乗り出す姿勢を取ることです。腕を組まないようにしましょう。</p>
<p>うなずき</p>	<p>他の人が話していることを、よく聴いていると、示す最もよい方法は、うなずくことです。あまりやりすぎず、適度にうなずきましょう。あまり頻繁に動かさず、ゆっくりうなずく程度で、相手に関心があるということを伝えることができます。ピアがこちらの傷や自分の人生での否定的な出来事を表現しているときには、ゆっくりとうなずくだけでよいのです。</p>
<p>アイコンタクト</p>	<p>これは重要なコミュニケーション手段です。会話中はアイコンタクトも利用してみましょう。</p>
<p>表情</p>	<p>表情で、相手の言っていることを聞いているか、理解しているかが相手に伝わります。表情を豊かにすることは必要ですが、あまり派手に表情に出すのはよくありません。</p>
<p>ため息</p>	<p>当事者が悲しい話やトラウマの話をしているときには、たまにいいタイミングでため息をつくことで、相手の感情を理解していると伝えることができます。</p>
<p>触れる</p>	<p>背中や手をポンポンと軽く触れることで、人をとても元気づけることができます。しかしハグ(抱き合うこと)は、誤解のもとになりかねないのでやめた方がいいでしょう。面接での倫理規定をチェックしておきましょう。</p>
<p>口調と声の大きさ</p>	<p>苛立たしさや怒りなど、その他いろいろな感情を伝えることになります。たとえば教師が生徒を注意するときのことを考えてみましょう。何度も繰り返すうちに、4回目には口調や声の大きさに、いろいろな感情が現れるのは誰にとってもわかることです。</p>

会話によるコミュニケーションを組み合わせることによって、より完璧になります。他の人の会話によらないコミュニケーションも観察しましょう。鏡の前での練習も必要かもしれません。自分のくせについてよく知り、それが他人と会話する時に効果的かどうかを判断しましょう。友人や、家族に指摘してもらうのも大切です。会話によらないコミュニケーションを練習していることを説明し、正直に指摘してもらいましょう。体で学びましょう!

② 会話によるコミュニケーション

何を言うかも大切ですが、どのように言うかも大切です。言葉を慎重に選ぶことを学びましょう。あなた自身、当事者として言葉がどれほどの力を持つのかを忘れないようにしましょう。人に言われたことで、怒ったり、喜んだり、楽しくなったり、悲しくなったりしたのはどんな言葉でしたか？

ほとんどどんなときでも日常的に使える、次の言葉について考えてみましょう。

うなずきながらの「うん」や「はい」

語尾を上げたいい方では、いら立ちを表すこともあります。相手の言っていることを理解していると相手に伝えるには効果的な方法です。

笑う

支援の対象となる人が面接で言うことのすべてが重苦しい話というわけではありません。本当におもしろいことを言われたときには笑ってもかまわないのです。しかし、誰かのことを笑っているということにならないようにしましょう。笑うことで難しい局面の緊張を和らげることもあります。特に初対面の人と会う場合、笑顔は緊張をほぐすことに役立つでしょう。

うながし

うながすような言葉、例えば「それから?」「もっと詳しく話してください」、「本当?」などは、会話が途切れず、当事者が自分の話を詳細なところまで話すことができます。

③ 「私」を主語にすること

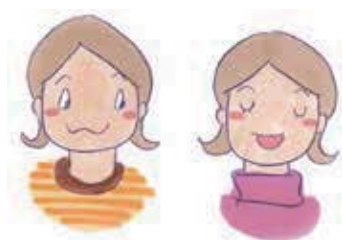
「私」を主語にすることで、会話によるコミュニケーションがうまくいくようになります。

「私」を主語にした表現は、他人のせいにならない性質があり、言い争いを避けることができます。例えば「あなたは怒っている」というのと「私にはあなたが怒っているように見える」というのでは印象が違うのではないのでしょうか。「私」を主語にすることで、お互いの理解は深まり、信頼が増すでしょう。

④ オウム返し

相手の言ったことをそのまま繰り返す「オウム返し」はコミュニケーションの技術の中でもっとも有効なものの一つです。練習を重ねないと上達しませんが、得られるものはとても大きいです。

「オウム返し」というものは、相手の言ったことを復唱して返す部分があります。「オウム返し」の効果で、コミュニケーションは正確になり、支援の対象となる人のことを、よく聴いているということを伝えます。



5 いろいろな質問の仕方

「はい」、「いいえ」以上の答えを求めたい場合は、次のような質問をしましょう。

広がりのある質問の例

- 友人と言い争いになった時、どのように感じましたか。
- そのケンカを終わらせるために、他にどんな方法がありましたか。
- 今、生きづらさを感じているようですが、私に何ができるでしょう。

質問の仕方は、カウンセリングで好まれ、支援の対象となる人が、自分自身の状態について考え、適切な対処法を採れるようにするからです。こうした質問をすることで、しばしば当事者の問題点が明らかになり、適切な介入をすることができるようになります。

次のような質問の仕方では、当事者は1語か2語で答えます。この質問の仕方では、カウンセラーは少ししか情報を得ることができず、当事者は自分の対処法にまで考えが及ばないので、面接が難しいものとなります。

閉ざされた質問の例

- 今日の具合はどうですか。
- ロビーで長く待ちましたか。
- 夫と言い争いをしましたか。
- 天気によって気分が変わりますか。

時にはこのような自由回答ではない質問が適切である場合もあります。実際に使う時には、限定的に、目的を持って使い分けましょう。このように一語、二語で応えられる質問の方法に頼りすぎると、会話が途中で打ち切られることになりがちです。

繰り返しますが、練習が必要です。練習すれば、自分でどのような質問方法をよく使っていることをわかるようになるでしょう。いろいろな回答方法のある質問というのは、たとえ友達や家族と話しているときにでも、会話を膨らませ、他の方法では得られない豊かな情報をもたらすでしょう。

6 効果的な聴き取り

聞き取り方にはいろいろあります。それはこれまでに、コミュニティの文化や、社会の中で大きな環境の影響を受けながら学習したものです。

このことは、異なる文化出身の人は、他の文化出身の人とは幾分異なる態度で活発に（感情を表す、言い換え、身振りなどで）聞き取ることを意味しています。

以下に、よい聞き手になるための手助けとなる技術をご紹介します。これは、良いコミュニケーションに不可欠なスキルと、ピアサポート専門員がピアとコミュニケーションをとるのにとりわけ重要なものなのです。



効果的な聴き取りの技術

■ 相手の話に集中しましょう。

面接ではたとえ雑音が聞こえたり、椅子が座りづらかったり、頭に自分のことばかり浮かんで来たとしても、相手の言っていることに集中しましょう。

■ 考えながら聴きましょう。

良い聴き手というのはただ耳を傾けるだけではありません。積極的に会話に参加しなければならないのです。例えば聴き手の意識を、相手の言いたいことのもっとも重要なことに焦点をあて、自分のアイデアや経験と結びつけて考えましょう。

■ 話している相手が、あなたが聴いているということをわかるようにしましょう。

たとえばうなずいたり、アイコンタクトしたりすることです。ただし、相手の話をささげったり、無駄な相槌をうったりしないようにしましょう。

■ 効果的な促しと質問で相手が自分の考えをまとめる手助けをしましょう。

質問することで、より多くのことをはなしてもらいましょう。

例えば、当事者が自問し、自分で発見できる様に問い掛ける「どうしてあなたはそうに考えるのでしょうか?」「何故、そのように感じましたか?」「それは、どう言うことでしょうか、もう少し詳しく教えてください。」

■ 相手が何を考えているのか、何を感じているのかを、自分自身の言葉に置き換えて分かりやすく言い直してその言い直しが合っているかピアに確認しましょう。

例えば、「それは、ゲームに負けて怒っているように私には聞こえます」や、「私の考えが正しければ、あなたは、成人映画は見たくないということですね?そういうことですか?」。これは、「私」を主語にすることが役立ちます。

■ 返事の仕方でのコミュニケーションが終わってしまうことがあります。それは避けましょう。

例えば、このような反応があげられます。

- 人を評価すること（「悪いのはあなたです」ということや否定的なアドバイス）
 - 命令（「早く～しなさい」や「～しなければなりません」）
 - 説教（「～すべきです」）
 - 真剣に受け取らない（「あなたはものすごく悪い状態だと思っているようだけど、ちょっと私の話を聞きなさい」）
- こうした反応をすることで、相手はむきになり、話が終わってしまいます。

■ 話している人の感情や考えを否定しないようにしましょう。尊重しましょう。

これは何にでもイエスと言わなければならないということの意味しているわけではありません。相手の考えや感じ方を、見下したり、馬鹿にしたり、叱ったり、けなしてはいけないということです。例えば、尊重しない答えの例を挙げると、「あまりにも馬鹿げています。どうしてそんなことが言えるのですか?」、「そういう感じ方はおかしい」や「まあ誰もそう思わないから、つまり、間違っているのはあなたです」などです。

■ 「良い」「悪い」を、決めつけないようにしましょう。

あなたの価値観は、自分の経験から導かれたものです。その価値観が、他人と違うということは往々にしてあり得ます。だからといって、あなたのものの見方が正しく、他の人が間違っただけのものを見方をしているというわけではありません。会話を通して、自分の考えを変えることを学ぶこともできます。

7 共感

共感とは、「感情移入」することです。ピアサポート専門員は、支援の対象となる人に共感を表現する能力が特に優れていると言われていますが、まったく同じ状況を経験している必要はありません。それでもなお共感し、それを表現することができます。例えば、「私の診断名はあなたとは全く違うけれども、どれほど怖いか、イライラするか、私はわかります。」と言うこともできます。

共感を伴った反応によって、次のことが起こります。

- ピアサポート専門員が、より相手を理解できるようになる。
- しっかり理解していることを伝えることができる。
- 支援の対象となる人に、ピアサポート専門員が気遣っていることを伝える。
- 支援の対象となる人が、話を続けることを促す。

共感を表現するのに、初歩的な三つの方法があります。先に挙げた「オウム返し」、「わかりやすく言い直す」、「促す」ことの三つです。

オウム返しの言い方によってピアサポート専門員がすべきことは、会話で表現されたもの、または会話によらず出たもの問わず、その場の感情、感情の強さ、話し手の経験を相手に返し、共感を示すことです。

わかりやすい言い換えは、支援の対象となる人が話し過ぎた時によく用いられます。全体の内容を明瞭かつ簡潔な方法で言い換えることで、支援の対象となる人は集中すべきことに立ち返ることができます。わかりやすい言い換えには、しばしば、オウム返しのテクニックが使われます。

促すことで、支援の対象となる人は、考えや感情を話すことを続けることができます。人は耳を傾けられていると信じているときに、もっと話そうとするものです。

面接でピアサポート専門員は、人はそれぞれであるということが分かるようになるでしょう。支援の対象となる人は、それぞれは違った表現方法を用います。自分の感情についてよく知っていて、明瞭に表現する人もいれば、もじもじする人もいるし、また、おおまかに話をする人もいれば、細かく洗いざらい話す人もいます。ピアサポート専門員としての仕事は、感情を返すことで、支援の対象となる人が自分の感情を確認し、明確にし、そうして自分の置かれている状況を理解できるようにすることです。

繰り返しとなりますが、ピアサポート専門員は共感を表現するのに独特な立場にある。というのは、ピアと一少なくともある範囲内ですが一経験を共有しているからです。遠慮せずに、自分の経験を適切に用いて、共感を表現しましょう。

8 服装と言葉

汚れた、破けた、あるいは挑発的な服装は適切ではありません。また、自分の服装を支援の対象となる人に合わせるのはいいことです。ピアサポート専門員が、スーツとネクタイ姿で面接に来ると、支援の対象となる人は委縮してしまい、二人の間で十分なコミュニケーションができなくなるでしょう。カジュアルな服装なら、支援の対象となる人もあまり委縮しないので、コミュニケーションしやすくなるでしょう。

言葉づかいも、支援の対象となる人に合わせるのはいいことです。だからといって、常にそれが可能であるわけではなく、特に支援の対象となる人がしばしば悪い言葉づかいをすることに合わせることは、不適切なことです。自分にとって楽になれるところで線引きをしましょう。

また、簡単明瞭な言葉を使うのもいい考えです。専門用語を使わないようにし、簡潔な言葉と文章でコミュニケーションを図りましょう。



9 有効なコミュニケーションの妨げ

以下のようなことは、相手とのコミュニケーションを妨げ、信頼関係を損ないます。

コミュニケーションの妨げ

- ピアの話をお聞きする際に、相手に注意を払わないとか、きちんと耳を傾けないと、ピアは、きちんと受け入れられているという感覚を持ってないでしょう。
- 「ただ共感するだけの返事をする」とか「機械的に返事をする、特に共感していることを表現するだけの返事を繰り返す」と、面接の質を落とします。自分にとっては、やりやすいことではしょうが、あなたには、もっとほかの人間的な魅力があります。それを使わなくちゃ! 支援の対象となる人は興味を失います、面接の質が落ちます。
- 支援の対象となる人の気持ちをきちんと聞いて、見て、その人の理解をしましょう。その人の気持ちを十分に把握できない時には、無理してわかろうとしないでください。無理やり感情を理解しようとして焦ってしまうとあなたが主役になってしまいます。支援される人が主役です。あなたに焦点が当たっていませんか。
- 返事をするとき、誠実でない態度は、遅かれ早かれ気が付きます。誠実さと、気遣いのある雰囲気作りが役に立つでしょう。
- 支援の対象となる人が気乗りしない時には強引に答えを引き出そうとして、質問を次々にしたりしてはいけません。
- 無理に相手の価値観を変えようとしたり、ピアサポート専門員が自分の価値観ばかりにとらわれすぎて、違う価値観を用いられず、学ぶ機会を得られなければ、ピアサポート専門員としての役割を損ない、自己防衛ばかりに回ってしまいます。



1 精神障がい者ピアサポート専門員の専門性とは

ピアサポート専門員の専門性は何でしょうか。

精神保健福祉士、社会福祉士、作業療法士、看護師などの専門職は、それぞれの人生の経験を活かしながら、学び知識を深めていきます。

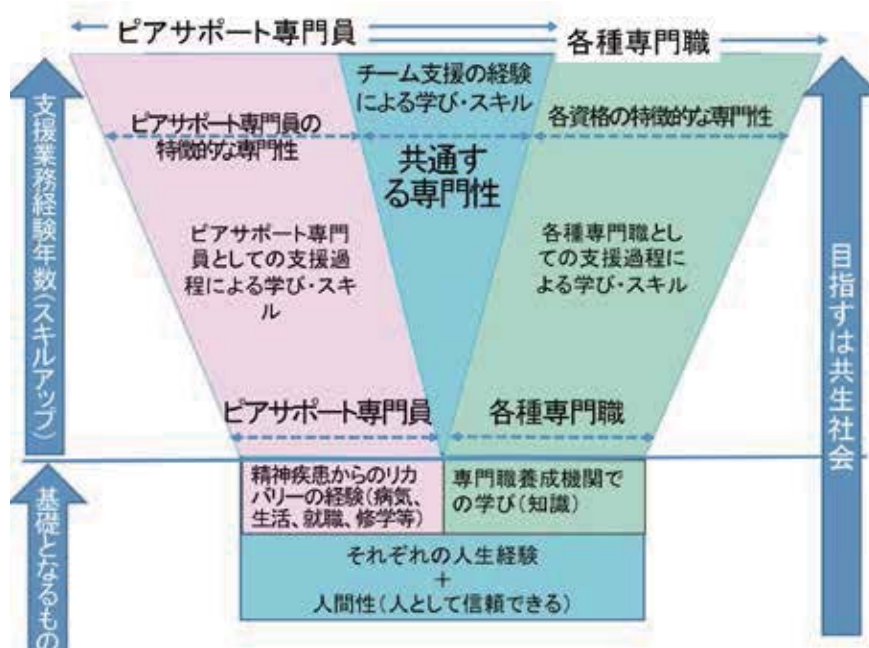
ピアサポート専門員は、自身の経験を元に経験からくる学びを得て、次に知識を経ていくという大きな違いがあります。

勿論、福祉や医療の専門性家になる人は、一緒にチームの一員として、支援者との信頼関係構築において、前提条件として人間性すなわち信頼できる人柄であることが基本的条件になります。

図にありますように、ピアサポート専門員の専門性は、自らが同じような病を経験したことを糧に、ピアへの支援をスタートし、その経験からくる学びを深め、同時に知識を得て、ピアサポート専門員としての学びを深め支援等経験を積み重ねていきます。

そして各種専門家とチームによる支援を展開すれば、各専門職が得意とする領域と、精神障がい者ピアサポート専門員独自の領域が協働して新たに広がる領域はお互いの専門性を活かし、協働することで、支援内容はより目標に近づき、尚且つよりよい支援ができます。協働することによって化学反応が起こるのです。

また、それぞれの専門性も幅が広がると同時に、共通の専門性が日時の経過とともに増えていくことです。



2 ピアサポート専門員の専門性を生かした個別支援計画とケアマネジメント

(1) はじめに

平成18年10月から、障害者自立支援法が完全施行され、障害者福祉サービスを利用するには、利用者の夢や目標を達成するために何が必要かを決めていくための「サービス等利用計画」と、具体的なサービスを使うための「個別支援計画」が法定化されました。

平成24年4月の障害者自立支援法の一部改正により、障害福祉サービスまたは地域相談を利用するすべての人に、サービス等利用計画（計画相談）の対象が拡大されました。

しかし、その当時の計画作成率はとても低く、相談支援体制も十分整備されていなかったため、平成27年3月末まで経過措置がとられました。ところが、平成26年11月4日実施:主管課長会議で、計画相談について新たな見解が示されました。平成26年9月末時点においても、都道府県全体の進捗率は、サービス等利用計画においては50%という状況であり、市町村毎の進捗率を見ると、6割以上進んでいる自治体が5割強ある一方、3割以下のところも1割強あり、未だ取組が十分進められていないところが見られたそうです。サービス等利用計画が提出できない場合は、市町村の判断で「代替プラン」として平成27年度に限り作成して支給決定できるとしています。

ピアのリカバリーを支援する重要な計画相談がこれで良いわけではありません。ピアサポート専門員がケアマネジメントの力を付けて、サービス等利用計画を立てるようになれば、ピアサポート専門員の専門性を生かした、ピアの目標や夢に向かってリカバリーへの道を歩む計画相談が作成できます。

相談支援専門員であれば、報酬請求できますが、まだ相談員の立場であれば、相談支援専門員とペアを組んで、計画相談補助員としてピアの相談に当たり、「サービス等利用計画【案】」を作成しましょう。また、経験を積み重ねれば、10年で相談支援専門員受講資格が得られます。該当する国家資格があれば、5年で受講できます。

(2) そもそも何故、サービス等利用計画と個別支援計画の両者が必要なのでしょう？

障がい福祉サービスを提供する際の基盤となる考えと技術は、図にあるケアマネジメントです。

まず、よく相談の内容を相談者からお聞きして、どのように暮らしたいか、どのような夢や希望を持っているのか、それに対して現状はどのような状況か、などを知るためのアセスメントを行い、計画を立て、実行し、モニタリングし、それに評価を行い、修正し、再び実行し、そして一定の期間で終結を迎え、新たな課題や夢に挑戦するという一連の流れを言います。

支援を求める側と、支援を提供する側を、適切に、計画的に、結びつける作業には、最初に利用者の状況を把握しておく必要があります。大きなプランである「サービス等利用計画」を立てた後に、具体的で身近なプランすなわち入院中は「地域相談（地域移行支援計画）」を、退院後もしくは既に町で暮らしている人は「個別支援計画」を立てることになります。

サービス等利用計画も個別支援計画もケアマネジメントの理論を踏襲しています。単にサービス利用計画を立てるだけではありません。サービス等利用計画を立てた後はもちろん、それを実行し、うまく行っているかどうかチェックして評価を行い（これをモニタリングと言います。）、そして見直すべきことは何かを浮き彫りにして、改善を図る、もしくは新たな手立てを講じ、再計画を立てることが、サービスを利用する障害者の希望する暮らしの実現への近道となるのです。

こうした計画を作成する前に、ケアマネジメントの技術が必要になります。

ケアマネジメントの伝道師と呼ばれた野中猛は、ケースマネジメントの講義で、家を建てるときの「設計図と施工図」*2を引き合いに出していました。

それになぞらえて、サービス等利用計画と個別支援計画の関係性について、比較してみます。



※2 設計図と施工図

設計図とは、お客様と設計者がお客様のニーズ(使い勝手や予算)に合わせる基本計画に基づいて、当然ながら法令を順守しつつ確認申請を受け、デザインや仕様を規定するためのものです。

一方、施工図とは実際に設計図では描ききれない内容を、実際に現場でつくる人々が理解できるように、また加工や組立ができるように作成されるものです。

施工図においては、全ての部位に対して「寸法」が入ります。逆にいえば、設計図にはすべての部位に「寸法」が入っていません。「寸法が入っていない」ということは、施工者が責任をもって「適切な寸法を算出してつくること」という意味なのです。

図面にある全ての寸法には私たちの「思い」が込められています。設計図なしでは建物は建ちませんが、設計図だけでも建物は建たないのです。

(三和建設公式サイトより転用:一部変更)

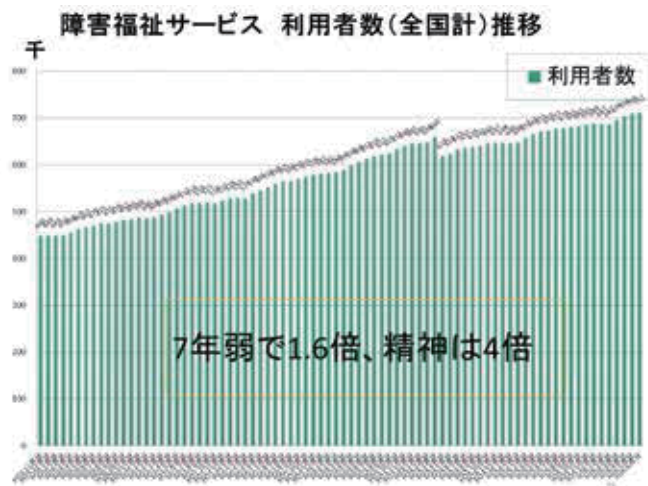
家を建てることは、人生において大きな大きなイベントです。かつて人口が少なく、家を建てる件数が少なかった時代には、近所の大工の棟梁が設計図も施工図も担い、時間とお金をかけて、職人さんと家を建て、改築も含めて、一生面倒を見てくれていました。戦後の人口増と高度経済成長を経て、持家を希望する人が増え、効率とスピードが求められるようになり、専門家である建設会社に頼むことが多くなりました。建設会社は、営業マンや設計士が施主（発注者）の希望を聞いて、設計図を作り、それを元に、工事責任者が施工図を作ります。

「設計図」とは、設計者が施主や公的機関に提出するために作成する図面で、部屋の広さや高さ、仕上げ、形状がわかる図面です。

「施工図」は、設計図を元にして、例えば壁の厚さ、天板の中、材料の厚さ、高さなど、実際の現場を管理する人が必要な寸法を決定しながら作成する図面です。この図面を元に、各職種が材料の手配、加工などを行います。

ひとつの家を作り上げるには、複数の職種の仕事がかみあって調和していなければならない、大工さん、建具屋さん、クロス屋さん、設備屋さん、電気屋さん等、複数に及びます。それぞれが自分の仕事以外の寸法や形状を理解しなければ、自分の仕事が納まらなくなってしまうたり、せっかくの手配品を作り直すことになってしまいます。すなわち、チーム支援であり、その全体管理マネージャーが、設計士（設計事務所）または営業マン（建築会社）なのです。施行管理は、現場責任者です。

一方、障害福祉サービスは、戦後混乱期に、戦災孤児支援や傷病兵の職業訓練としてスタートし、措置という一定数の制限の中で障害福祉サービスを受けていた時代は、施設の人が24時間365日その人の人生すべての支援を行ってきました。



2000年（平成12年）の社会保障基礎構造改革を経て、2003年（平成15年）措置から支援費に、支援費から給付費へと、障害福祉サービスは、規制緩和とともに大きく変革し、障害者であって、障害福祉サービスが必要とすれば、サービスを受けられるようになり、利用者数は急増することが予測されました。

実際、障害者自立支援法施行後の実利用者数は増え続け、7年弱の間に全障害者は1.6倍以上、精神障害者は4倍の利用者数となっています。やっと精神障害者も福祉サービスを使えるようになってきたのです。

同時に障害者福祉サービスの質を向上させ、利用者ニーズを実現させるために、その支援の基本としてケアマネジメントが導入され、計画相談支援と障害福祉サービス支援に必要な個別支援計画がセットとなったのです。

計画相談支援は、これまでの生活を見直し、新たなサービスを導入する、あるいは変更するための地域生活支援計画を立て直すことです。知的障害者や、精神障害者の多くは、地域生活を送るうえでの人生設計図すなわち、計画相談支援が必要となります。

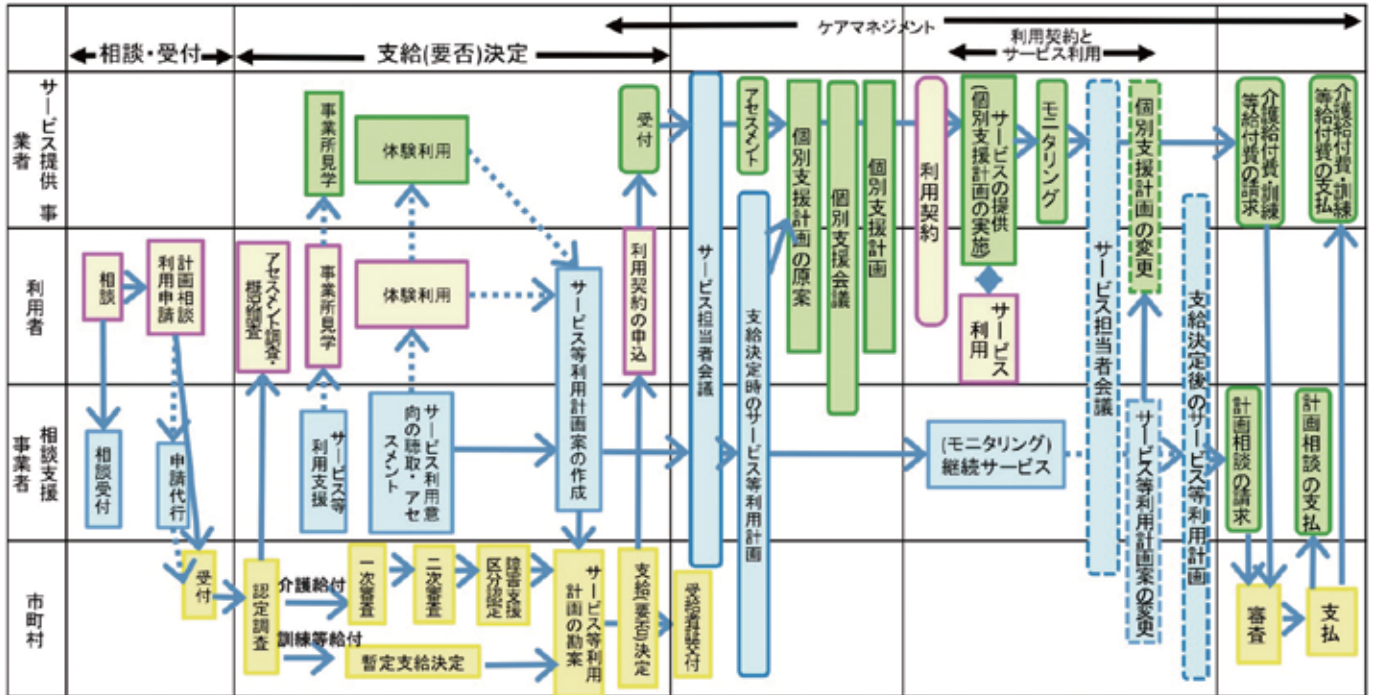


(3) サービス等利用計画（計画相談）支援からサービス利用までの流れ

下記の図は、新規相談からのサービス利用までの通常の流れです。あくまでも、通知等に沿った原則的な利用手続きの流れですので、区市町村によったり、事例によっては若干手続きの流れが省略されたり、まとめて行われたりする場合がありますので、実際の手続きは、区市町村と連携をとって実施することが利用者の利益につながります。

市町村や、自立支援協議会にお聞きして、計画相談やサービス利用の流れを把握しておきましょう。

地域での相談からサービス利用までの利用手続きの流れ

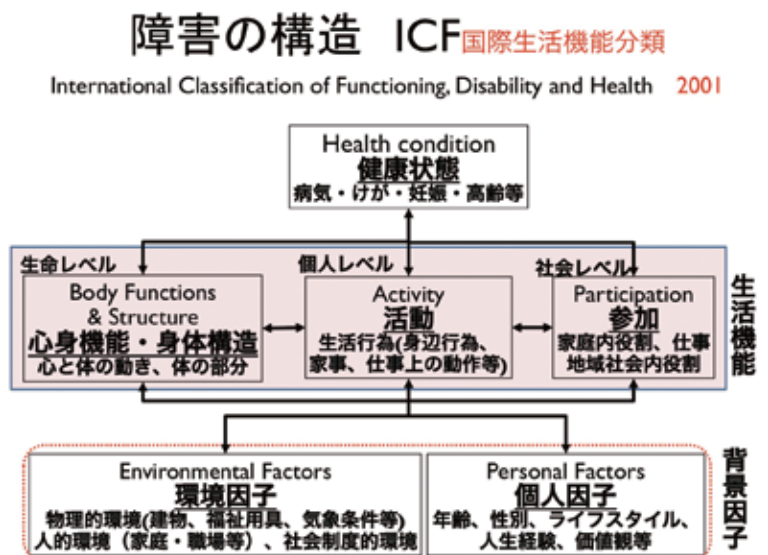


(4) 支援の大前提となるICFの考え方、捉え方

ピアサポート専門員は、支援に際して、当然のようにご本人の想いに傾聴し、ご本人が抱えている課題や目標に対して日々支援をおこないます。

しかし、生活を含めたりカバリーの支援は、ピアサポート専門員や職場の同僚だけで完結できるものなのでしょうか。

ICFとはInternational Classification of Functioning, Disability and Healthの略で、WHO（世界保健機関）が2001年5月の総会において、1980年にICD（国際疾病分類）の補助として発表されたICIDH（国際障害分類）の改訂版となっています。これまでのICIDHが身体機能の障害からくる機能障害が引き起こす生活機能障害が社会的な不利益を被るという考え方であったのに対し、ICFでは、【心身機能・身体構造】と同次元での【活動】【参加】という社会参加基準に【環境因子】【個人因子】等の影響を及ぼす個人固有の個別因子で構成され、それらは相互に作用するものだと捉えられています。（※厚生労働省HP引用）



ICFの視点を自分自身に置き換えた際に、例えば恋愛で悩んでいる時には心をゆるせる昔ながらの知人（同級生）に相談してはいませんか。それは、定期的に顔を合わせる場【活動】があり、現在でも関係を続けている有効な交友関係が築けているという性格【個人因子】に加え、何かあった時に会える場所にいる【環境因子】状態なのです。

例えば、20代女性（既婚者、健常者）が妊娠・出産したことにより、仕事という【参加】と、友人との女子会への【活動】が制限されることにより、他者と接する機会が減り、初産ということもあり相談相手が減ることからくるストレスが増え、健康状態への影響が懸念されます。

しかし、子育てに協力的な両親（実家）が近くに住んでいるという【環境因子】があり、また【個人因子】として、願い上手という性格から育児疲れの際には定期的に実家に戻り、両親に子どもの世話のお願いが出来ることにより、健康状態は保たれています。

このようにICFの視点においては、機能障害や生活機能障害だけをみるのではなく、その個人を取り巻く様々な環境が相互に作用し合い、それらが促進因子や阻害因子にもなるうる状態をみる指標となります。

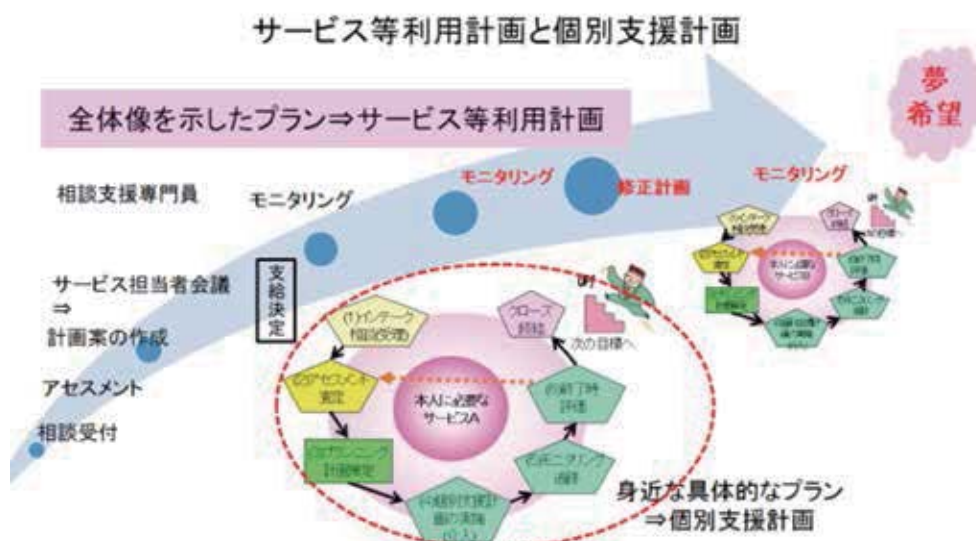
また、別の例でみると、木曜日の夜に風邪を引いて体調を崩してしまった【健康状態】場合、金曜日の仕事【参加】は休むこととなります。しかし、慎重で真面目な人【個人因子】であれば、月曜日に備えて土日は静養するでしょう。しかし、楽観的で責任感よりも自身の楽しみや生き甲斐を優先したい人【個人因子】であれば、土曜日の夜に映画を観に行くかもしれません。「風邪」だけをみても、風邪が影響を及ぼす行動には個人因子や主訴によって千差万別となります。私たちは生きていく上で、自身の性格や置かれた立場、その時の仲間や同僚（上司・部下）、家族など、様々な要因の影響（相互作用）を受けながら時には喜び、時には悩みながら生きています。そうした不完全で様々な要因に影響を受けながらも生きていくということは、何も障害を持った方に限ったことではなく人として当たり前のことなのです。

(5) サービス等利用計画【計画相談】と個別支援計画

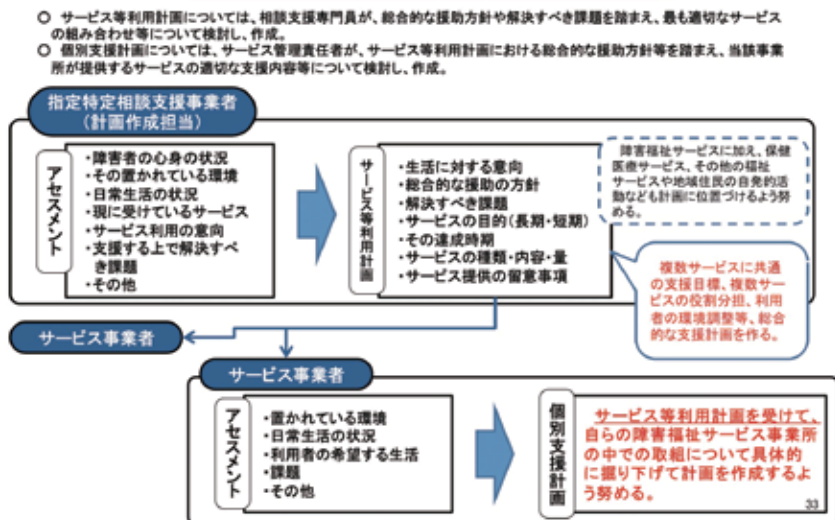
法改正ですべての障害福祉サービスを利用する者にはサービス等利用計画を作成しなければならないこととなりましたが、これによりサービス管理責任者と相談支援専門員の役割が少しずつ整理されようとしています。

今この時期の過渡期においては、既に個別支援計画がある利用者については、サービス管理責任者は把握しているアセスメント情報を相談支援専門員に伝える力が必要であり、相談支援専門員はその情報をしっかりと受け止めサービス等利用計画に反映していく力が必要と言えます。

地域生活を送るためには様々なスキルが必要です。利用者の夢や希望を実現するために複数の障害福祉サービスが必要な方もたくさんいらっしゃいます。私たちも学校で国語だけを習ってきたわけではありません。大人になってからお金の計算ができなくて困らないように算数を習ったり、多少の英語を読めるように英語を習ってきました。健康的な生活を送るために保健体育の授業もありました。このように生活に必要な複数の科目を学習して今に至っていることと同じように、複数のサービスが必要な利用者にはしっかりと障害福祉サービスをつないでいく役割も相談支援専門員に与えられた役割です。



サービス等利用計画と個別支援計画の関係



もしも経験の浅い相談支援専門員と連携することになった場合はサービス管理責任者が助言や提案をするなどのお互いの支え合いが利用者のために必要です。特に精神障害者の場合は福祉の支援に加えて医療的な視点を欠くことができませんので医療との連携も重要です。利用者のニーズにマッチする資源を提供するためにサービス管理責任者以上に相談支援専門員は日頃から様々な情報にアンテナを張りめぐらせ、サービスのことを知り、いざという時に使えるネットワークを日々意識して構築しておく必要があります。

次に計画というペーパーの必要性について考えてみたいと思います。

これからは障害福祉サービスの利用者は個別支援計画に加えてサービス等利用計画を手にするので1人で2つ以上の計画を持つことになります。どちらも似たような計画で違いが良く分からないということにならないように配慮する必要があります。

詳しくは後述しますが、サービス等利用計画は人生の設計図となるものであり、本人の夢や希望を大事にします。一方、個別支援計画は夢や希望を実現するためのサービス等を具体的にどのように提供するのかを示した道標となるものといえます。

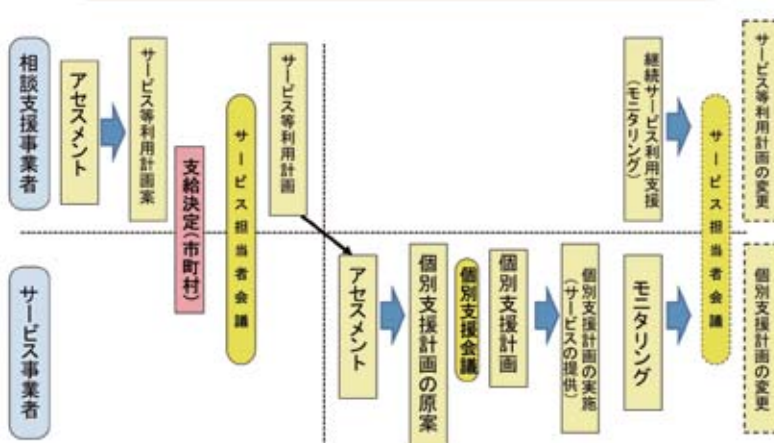
サービス等利用計画と個別支援計画の組合わせのメリット

- ◆ **アセスメントの幅が広がる**
 - 相談支援専門員ひとりだけの視点の限界
 - 自宅“ホーム”や同行など、複数場面で本人に接することで、対象者理解につながる
 - 日々の個別支援と一定期間の距離を置いた支援の両面での評価が得られる。
- ◆ **ケアマネジメントのシステムとマッチする**
 - サービス利用計画には定期的なモニタリングがあり、目標設定や支援期間を意識しやすい
 - 提供されている事業所の支援の質のチェックができる。
- ◆ **“タイムリーなニーズ”に対応できる**
 - 複数の機関が関わることで、緊急時や支援の転換期を見極めやすくなる。

支援者として注意しなければならないことは、すでにある個別支援計画をそのままサービス等利用計画に転記するようなことや、作成されたサービス等利用計画の一部を切り取って個別支援計画に転記するようなことは慎まなければなりません。大事なことはサービス管理責任者も相談支援専門員も利用者の夢や希望を実現するためにどのような資源をどのように活用することが適切なのか、どのような支援方法がよいのかを一緒になって見極める作業を繰り返し、計画に修正を加えていくということです。

(NPO) 日本相談支援専門員協会により作成された「サービス利用計画評価サポートブック」のなかでは、サービス等利用計画の必要性を利用者のためだけでなく、相談支援専門員にとって領域を超えたチームアプローチや協働による支援が可能になるものと整理しています。このように計画は利用者や家族はもとより地域生活を支援する私たち支援者が連携するためにも重要なものといえます。

指定特定相談支援事業者(計画作成担当)と障害福祉サービス事業者の関係



(6) ピアサポート専門員が計画相談や個別支援計画を立てることの有用性

この節は、全米ピアスペシャリストマニュアルからの引用を我が国の状況に照らし合わせて述べます。

計画相談や個別支援計画を適切に実施すれば、リカバリーや治療の「青写真」としての役割を果たします。常に相談支援専門員やサービス管理責任者と相談者と一般の支援者の協調的な努力を計画の中に反映するものです。

本計画は一つの結果として捉えるというより、進行中のプロセスであり、ピアと相談支援専門員及びサービス管理責任者や支援員との間の関係性の基礎となるものです。合意されたサービス等利用計画に基づき、それぞれのサービスの個別支援計画は、相談支援専門員によって定期的に行われるモニタリングで確認されれば、予定通り進んでいない場合にもすぐに対処できるのです。

このサービス等利用計画や、個別支援計画の長期計画に掲げる希望とは何か、精神的なものが、希望を見つける力ギだという人もいれば、文学、音楽、芸術などが希望の源であるという人もいます。人は様々な場面や人や物で希望を見つけることができます。

希望の実現は、利用者の生活が向上することを、将来に期待することを信じながら進めていくもので、利用者自身がその希望に向かってあゆめるかがポイントです。

「どこで希望を見つけたか」と精神障害者の中心グループに質問したところ、複数回答の中で、もっとも多かった共通のものは、「ピアサポート専門員の聞き取りで、希望を奮い起こした」です。それは、計画相談を立てるアセスメント段階での丁寧な聞き取りや、リカバリーストーリーを話す中で、ピア自身が希望を思い出したり、見つけたりしたのです。この「希望を奮い起こす」役割の大きな部分をピアサポート専門員が担っていることです。

リカバリーストーリーは、その専門性を担う鍵であり、適切に語られれば人に希望を与えることができるのです。アセスメントの段階で、ピアが意味のある人生を送ることができないと信じていた場合であっても、短い会話でさえも、深遠な影響を持ちうることに気づくことになるでしょう。

多くの場合、人は言葉や見た目や振る舞いによって希望を与えようとしています。希望を与える背景にある能力は肯定的な態度です。否定的な態度でピアと関係しているとやる気を失わせ、苛立たせ、さらには怒りっぽくさせるだけででしょう。

肯定的な態度でコミュニケーションする場合にはより良い影響を与えることができます。すべての相談がインスピレーションに繋がるわけではありません。多くの人にとって新しい考えを作り出すには時間がかかります。「希望に満ちた生活」という考えは、とりわけ偏見や精神疾患を患っているという難しい状況につきあっている人にとって、簡単には受け入れがたいものです。「生きてきた今までは、苦しいことの連続だった。楽しいことなど、希望を持てることなど一度もなかった。」と言われるかもしれません。それでも、肯定的な態度はピアに大きな夢を抱かせる助けになります。

ピアの夢や希望の価値判断をしてはいけません。それはピアサポート専門員の仕事ではないのです。ピアの生活がどうなのかではなく、どのようになり得るかをピア自身が考えるよう励ますのが仕事です。これが創造的で意味ある計画相談や個別支援計画の基礎なのです。(相談者にとって意味があることであって、友人や家族や医師の判断は無関係である)。

貴方は出来やしないと言われたことを、どうにかこうにかやり遂げた経験はありませんか。やり遂げたときの、希望の力は計り知れません。

しかし一度でも希望を因る尺度を見つけ個別支援計画を作成したことがあれば、それは計画を実施していく上で(計画に沿った実施が肯定的な結果につながると期待でき)勇気づけることとなります。多くの場合、あまりにも大きなゴール設定はピアを圧倒し、その場に立ちすくみ、やる気を失わせてしまいます。ですからゴールは、ピアのスピードに合った小さな目標に小分けにしてその連続によってゴールに到達するような計画を立てることが大切です。

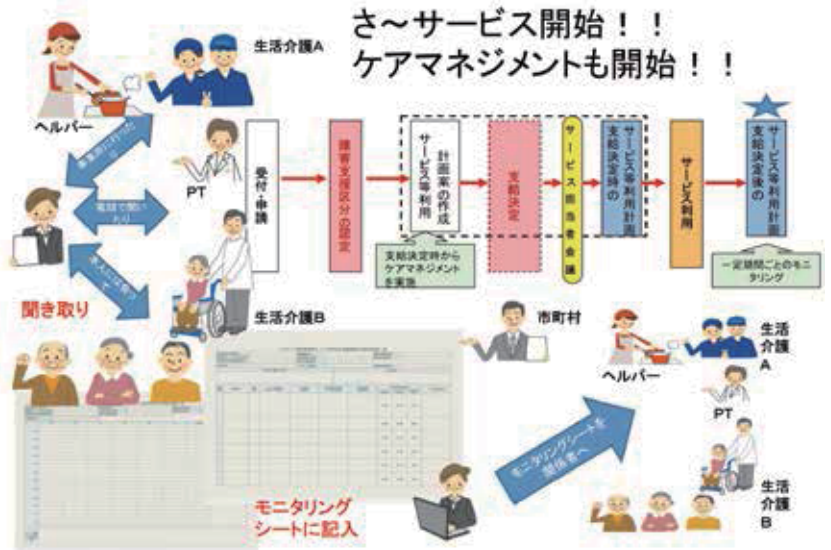


モニタリングで、ピアとミーティングを持ちゴールに向けた進捗状況について議論するときは、目標に焦点を当てて議論しましょう。たとえ少しでも前進したかどうか大切です。

前進していなければ何が障壁になっているのかを探しましょう。気が滅入っているのかもしれませんが。それはなぜなのでしょう。そのような気分や態度を変えるには何ができるかなどと一緒に考えます。

こうした課題解決のための質問は、ピアのためになるだけでなく我々ピアサポート専門員やチームのためにもなるのです。自分の夢に基づいて意味ある個別支援計画を作成するピアを応援すると同様のことを自分にもしなければならぬのです。つまり私たちは、自分の課題、進展、障壁を絶え間なく検証し続けなければならないのです。希望と勇気を持ち続けるよう工夫することが最も大切なことです。

大きな夢に基づいたゴールを立てた人は、時に誰しも後退するときがあります。それは当然なことです。問題は後退を永遠のものとするか、一時的なものとするかなのです。人生は絶え間のない学びのプロセスであり、失敗でさえも多くのことを教えてくれるのです。失敗も経験の大きな大きな糧なのです。



注) ここでは、障害福祉サービスに係る計画相談と個別支援計画について触れていますが、医療分野での看護計画や治療計画と同じく基本はケアマネジメントに基づくものです。



3 ピアサポート専門員の基本的行動

(1) 倫理と守秘義務

倫理とは、人として守り行うべき道であり、道徳やモラルのことを言います。仕事における倫理は、それぞれの専門職で定められています。専門職自身が専門職集団内部の人間の行動を規定する文書であり、専門職を専門職たらしめるものなのです。専門職として仕事をする上での、普遍的な規準となるものです。

守秘義務とは、個人に係る感情や経験を非公開に留めておくことです。

倫理違反の最も多い事例は守秘義務違反です。これは特別に注意を要する点です。私たちは誰しも、自分のプライベートな経験をすべての人に知られたくはありません。守秘義務とは、個人に係る業務上・職務上知り得た情報を他者に漏らしてはいけないことです。

ほとんどすべての組織において規定がありますし、個人情報保護法が制定されています。守秘義務のルールはピアサポート専門員を含むすべての支援者に適用されます。

ピアサポート専門員として、ピアとの間で信頼関係を築くことはとても重要です。だからこそ、守秘義務を保証し維持するのは信頼関係を築く上で大事なことなのです。

守秘義務に関しては各組織にこのように保護することはピアからの信頼を高めます。

しかし、何が守秘義務の範囲なのか、どこからが守秘義務違反なのか、知りえた情報を守秘事項か否か本人に確認し、整理することで流れを円滑にするので重要です。

支援するピアが望むならば、友人や家族やその他支援者と情報を共有した方が良いです。しかし権利放棄や情報を共有する人は誰かを明らかにする必要があります。

守秘義務を規定する厳格なルールがありますが、以下のような場合は例外です。

守秘義務の例外

- ① 児童虐待や高齢者虐待、障害者虐待を告白された場合。(通報義務)
- ② 支援しているピアが自分を傷つけるか、またはその計画を表明した場合。(通報義務)
- ③ 支援しているピアが他人を傷つけるか、またはその計画を表明した場合。(通報義務)
- ④ 支援しているピアとの支援内容を上司や同僚と議論する場合。
- ⑤ 支援しているピアの記録が市町村等との契約機関のものである場合。

①②③は障害者虐待防止法に係る「通報する義務」に当たります。ピアが自分自身あるいは他人にとって危険かどうか不確かな場合は、上司や他の責任ある同僚に直ちに連絡することです。この時点で虐待かどうか不確かな場合でも「私はピアの某さんと一緒に働いていて」と言うように状況を説明し、ピアの名前は出さずに守秘義務に従いながら、虐待の疑いを伝え判断を求めることができます。

一方で、勤務先以外で同僚が集まる場合に、守秘義務違反の問題が起こりやすいです。リラックスした状況下で仕事の話をするのはよくあることですが、ピアサポート専門員やメンタルヘルスのワーカーの場合には、個人を特定できるような名前や情報を話さないことが大切です。

同僚と食事しているとき、誰かが利用者について話し始め、個人を特定できる名前に言及した場合にはどうしたらいいでしょうか。一番は、その人に守秘義務を再確認し、他の問題に焦点を当てた会話にするようお願いすることでしょう。

守秘義務は友人や家族にも該当するので注意しましょう。個人についての議論や守秘義務のある情報を開示する危険を冒さないようにします。

守秘義務のルールはピアサポート専門員を含むすべての支援者に適用されます。

また、障害者虐待防止法や個人情報保護法などの法律とも大きく関係します。

一方で、ピアサポート専門員は自身の精神疾患歴を開示することで、自分自身の病歴への守秘義務の権利を放棄するような立場になることもあります。支援するピアも書面で自身の病歴の守秘義務を放棄できます。事業所は病歴を開示する旨を記載した書類を交わします。

アメリカの法理では、守秘義務の基準は、同意の絶対化から、相対化の傾向にあるようです。

守秘義務の準拠枠
アメリカ合衆国連邦政府令(2001年)
Standards for Privacy of Individually Identifiable Health Information, the Privacy Rule

原則：健康情報を利用しないし開示する前に患者の同意を要する

例外	実施細則
1. 救急の場合 2. 法による強制の場合 3. コミュニケーションが実質的にとれない場合 4. 間接的な治療関係（臨床検査者など）	1. ケア提供のための開示を断る場合は、治療を断っても良い 2. 文書による同意は一度だけで良い 3. 同意は簡潔に短くて良い 制限を加えたり、同意を止めることができることも記載

（同意の絶対化から相対化への傾向）

(2) 倫理規定

ピアサポート専門員として働く時、支援するピアを守る上でも、他の専門職同様に、ピアサポート専門員としての価値を高める上でも、倫理規程を策定することが重要です。

「ピアサポート専門員倫理綱領」を作成するために、「一般社団法人 日本メンタルヘルスピアサポート専門員研修機構」で現在協議中です。参考にしたいと考えている倫理綱領は、「ミシガン州における（認定）ピアスペシャリストのための倫理規定」と「ソーシャルワーカーの倫理綱領の行動規範」です。

参考資料 1 ミシガン州における（認定）ピアスペシャリストのための倫理規定

- ① 高い個人の品位を維持しながらリカバリーの促進に取り組む。
- ② 支援される人の自己決定を尊重した個別支援計画に基づき、実行推進する。
- ③ ピア一人一人が自分の選択で、リカバリーの道を歩むことを支援し、そこでの各人の価値を向上させる。すべての人は、安全で最も制約の少ない生活を送る権利があることを知る。
- ④ 自身の生活におけるリカバリーを積極的に追及するとともに、他人のリカバリーモデルになる。
- ⑤ リカバリーに関する知識を常に新しいものにするとともに、その知識を広く同僚や支援される人と共有する。
- ⑥ 適切であれば、自身のリカバリーストーリーを広く共有し、そのリカバリーを促進した支援について特定し記述する。
- ⑦ 支援される人のプライバシーと秘密を尊重し守る。
- ⑧ いかなる時も支援される人の権利と尊厳を尊重する。
- ⑨ 民族、人種、性、性的志向、年齢、宗教、国籍、精神の状況、政治的信条、精神的又は身体的障がい、その他いかなる好み、個人的特徴、状態又は状況に基づくいかなる差別についても、実行、許容、促進、あるいは協力しない。
- ⑩ 支援される人を決して脅えさせず、脅迫せず、嫌がらせをせず、過度の影響を与えず、物理的な力や言葉の暴力を用いず、保証のない約束をしない。
- ⑪ 支援される人と決して性的な、または親密な関係にならない。
- ⑫ 支援される人と高価な贈り物の交換をしない。
- ⑬ いかなる状況にあっても薬物を乱用しない。

I. 利用者に対する倫理責任

1. (利用者との関係) ソーシャルワーカーは、利用者との専門的援助関係を最も大切に、それを自己の利益のために利用しない。
2. (利用者の利益の最優先) ソーシャルワーカーは、業務の遂行に際して、利用者の利益を最優先に考える。
3. (受容) ソーシャルワーカーは、自らの先入観や偏見を排し、利用者があるがままに受容する。
4. (説明責任) ソーシャルワーカーは、利用者に必要な情報を適切な方法・わかりやすい表現を用いて提供し、利用者の意思を確認する。
5. (利用者の自己決定の尊重) ソーシャルワーカーは、利用者の自己決定を尊重し、利用者がその権利を十分に理解し、活用していけるように援助する。
6. (利用者の意思決定能力への対応) ソーシャルワーカーは、意思決定能力の不十分な利用者に対して、常に最善の方法を用いて利益と権利を擁護する。
7. (プライバシーの尊重) ソーシャルワーカーは、利用者のプライバシーを最大限に尊重し、関係者から情報を得る場合、その利用者から同意を得る。
8. (秘密の保持) ソーシャルワーカーは、利用者や関係者から情報を得る場合、業務上必要な範囲にとどめ、その秘密を保持する。秘密の保持は、業務を退いた後も同様とする。
9. (記録の開示) ソーシャルワーカーは、利用者から記録の開示の要求があった場合、本人に記録を開示する。
10. (情報の共有) ソーシャルワーカーは、利用者の援助のために利用者に関する情報を関係機関・関係職員と共有する場合、その秘密を保持するよう最善の方策を用いる。
11. (性的差別、虐待の禁止) ソーシャルワーカーは、利用者に対して、性別、性的指向等の違いから派生する差別やセクシュアル・ハラスメント、虐待をしない。
12. (権利侵害の防止) ソーシャルワーカーは、利用者を擁護し、あらゆる権利侵害の発生を防止する。

II. 実践現場における倫理責任

1. (最良の実践を行う責務) ソーシャルワーカーは、実践現場において、最良の業務を遂行するために、自らの専門的知識・技術を惜しみなく発揮する。
2. (他の専門職等との連携・協働) ソーシャルワーカーは、相互の専門性を尊重し、他の専門職等と連携・協働する。
3. (実践現場と綱領の遵守) ソーシャルワーカーは、実践現場との間で倫理上のジレンマが生じるような場合、実践現場が本綱領の原則を尊重し、その基本精神を遵守するよう働きかける。
4. (業務改善の推進) ソーシャルワーカーは、常に業務を点検し評価を行い、業務改善を推進する。

III. 社会に対する倫理責任

1. (ソーシャル・インクルージョン) ソーシャルワーカーは、人々をあらゆる差別、貧困、抑圧、排除、暴力、環境破壊などから守り、包摂的な社会を目指すよう努める。
2. (社会への働きかけ) ソーシャルワーカーは、社会に見られる不正義の改善と利用者の問題解決のため、利用者や他の専門職等と連携し、効果的な方法により社会に働きかける。
3. (国際社会への働きかけ) ソーシャルワーカーは、人権と社会正義に関する国際的問題を解決するため、全世界のソーシャルワーカーと連携し、国際社会に働きかける。

IV. 専門職としての倫理責任

1. (専門職の啓発) ソーシャルワーカーは、利用者・他の専門職・市民に専門職としての実践を伝え社会的信用を高める。
2. (信用失墜行為の禁止) ソーシャルワーカーは、その立場を利用した信用失墜行為を行わない。
3. (社会的信用の保持) ソーシャルワーカーは、他のソーシャルワーカーが専門職業の社会的信用を損なうような場合、本人にその事実を知らせ、必要な対応を促す。
4. (専門職の擁護) ソーシャルワーカーは、不当な批判を受けることがあれば、専門職として連携し、その立場を擁護する。
5. (専門性の向上) ソーシャルワーカーは、最良の実践を行うために、スーパービジョン、教育・研修に参加し、援助方法の改善と専門性の向上を図る。
6. (教育・訓練・管理における責務) ソーシャルワーカーは教育・訓練・管理に携わる場合、相手の人権を尊重し、専門職としてのよりよい成長を促す。
7. (調査・研究) ソーシャルワーカーは、すべての調査・研究過程で利用者の人権を尊重し、倫理性を確保する。

(3) 信頼関係の構築と意義

人と人が信頼関係を築くには、十分な時間が必要です。信頼関係を築く上で、不信感は何よりも早く、完全に関係性を損なってしまいます。ピアとの信頼関係を構築し維持することが不可欠です。信頼関係があると誠実で隠し事のないコミュニケーションが高まります。

誰にあっても生涯に一度くらいは他人に裏切られたと感じることがあるでしょう。精神上的の問題がある人にとっては、家族や近い友達も裏切られたと感じる対象に含まれます。

信頼を構築する最善の方法は、やると約束したことをやることです。

「言うは易く、行うは難し」ですが、ここに一例をあげます。

誰かが電話してきたが電話に出ることができない時、留守番電話は「電話に出られなくて失礼します。お名前と電話番号を残してください、こちらから掛け直します。」と応答するだろう。

洋子さんは一日10回、あなたに電話した。毎回彼女は、彼女のボーイフレンドがどれほどひどく彼女を扱ったかという長い話をする。あなたはその電話に辟易して、2日間、洋子さんの電話に掛け直さなかった。

もしあなたが洋子さんだったらどのように感じるでしょう。もし洋子さんに居留守を使い、後でそうでないことが分かってしまったら、あなたと洋子さんの関係性にはどのような影響があるでしょうか。

嘘は関係性を壊す恐れがあります。上記の例で、もし彼女を避けるためにあなたが嘘をついたことを知ったら洋子さんはどう思うでしょうか。

仕事が出来なくなるほどピアが繰り返し電話をかけてくることは珍しくありません。この場合の効果的な方法は、ピアに状況を説明し、ある一定期間で最大何回までなら電話を掛けて良いかを決めることです。

例えば「洋子さん、悪いけど電話があまり度々なので、その時間に他の人を助けてあげられなくなっているの。もし1日に1回だけなら改善すると思います。あなたの電話に出られるようにここにいるから何時が都合いいですか。」と。

このアプローチはピアに責任を課し、依存的にならないようにできますが、ピアサポート専門員自身も電話制限のルールを実行しなければなりません。もし洋子さんがこの制限を超えて電話してきた場合はルールを再確認し、明日掛け直すように伝えましょう。

同時に、緊急時に自分や他人を傷つけてしまいそうな恐れがあった場合は、事業用の携帯電話や他の機関の命の電話などのホットラインなどを利用できることを再確認しておきましょう。

このような境界を設ける場合、常に相手を尊敬し、礼儀正しく、冷静であることを忘れないようにしましょう。決して、感情的になったり、怒ってはなりません。冷静に明確な言葉で自分の立場を説明し、ルールに従うことです。



(4) 問題を解決する方法

ピアサポート専門員というものはパートナーであるべきで、ピア自身が困難な問題を理解し、切り分け、解決方法を自分で考えだし、問題を解決していく手順を自分自身で考えて、実際に問題を解決するのは、ピア自身に任せるべきです。

ピアが問題を解決する技術を学んだら、それは将来にも役立つでしょう。

すべての問題がすぐに解決するものばかりではないということは知っておかなければなりません。

もしも失敗しそうだなと思ったらどうしますか？チャレンジしようとしているのを中止させますか？

確認してほしいのはピアサポート専門員の仕事はそれがうまくいくとか、うまくいかないとか判断することではないということです。とにかく、ピアが決めたことを支援しましょう。

困難な問題を解決するモデルには様々なものがあります。どのモデルでも始まりは、「問題の困難な部分はなんなのか」を出来るだけ明晰で簡潔な言葉にし文章にすることです。それさえしっかりすれば、あとは問題を解決する手順がとてもうまくいくものです。

役に立つ問題解決モデルを例示します。

問題解決モデル

- ピアが問題をはっきりと、正確に口に出すことを支援する。
 - よく観察し聴く。ピアがその問題を抱えていることで、どんな感情をかかえているかを知る。
 - その問題についてのどんな関連情報も集める
 - そうした上で問題がしっかり把握されているかを考える。その把握で正しいのかを考える。
 - ピア自身が自分でいくつかの可能な解決法を見つけることを支援する。いくつかの解決法があがったら、賛成できるところ、また逆にこれは無理だなというところも自分で評価することを支援する。
 - ピアが自分自身で一番うまくいく方法が何かを選ぶことを支援する。必ずピアに任せる。
 - ピアがその方法をするのにどんな手順でするのがいいのかを自分で考えることを支援する。
 - その解決法について、ピアがどんな不安や感情を抱いているのかチェックする。
 - その手順でうまくいったのかどうかを聞き取り、それを続ける。
- もしうまくいかない場合、ピアが失敗した自分の感情をうまくコントロールできるように支援し、そのあと、他の可能性について話し合う。

ここで、確認したいことは、ピア自身が自分から問題に取り組むということです。解決方法がいくつかあっても、どれもうまくいかないと言って、問題から逃げようとしたら、逃げに入っていることを助言しましょう。



(5) 職場での対立への対処方法

ピアサポート専門員の職種がまだ新しいものなので、初めてピアサポート専門員を雇用した職場では、理解不足による対立がおこることも想像できます。特に他職種で働く職場では、一人一人の同僚が自分の職種に誇りを持って仕事をしています。そして、ピアサポート専門が活躍しようとする職場は、精神障がい者の支援を本業としている職場で、同僚になることを想定していないからです。

その同僚は、支援対象者と同じ経験を持っている人と一緒に働く経験がなく、戸惑っているのかもしれませんが。あるいは、支援対象者が支援する立場になることが脅威に感じているのかもしれませんが。

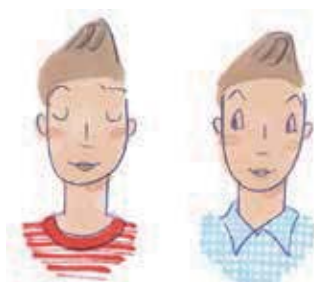
そのような時に、無意識に心無い言葉を言われたり、無視するような態度をされたり、支援のあり方について対立が起こったときに、あなたが冷静に振る舞えば、自分の仕事がうまく回るようになり、満足いくものになるでしょう。

対立するよりも相手と仲良くできることで、あなたの役割がしっかりしたものになります。つまり、対立については、理性と深い思慮をもって解決していくことです。

同僚との仕事で納得がいけない時に、うまくいかせるコツを挙げます。

うまくいかせるコツ

- 自分の職種に信念を持っているのはあなたも同僚も同じです。
- 恐れや不満、迷いなどの感情は、お互いに持っているものです。まず自分がそれを持っていると認め、そして他の人もそうであることを認めましょう。
- ピアサポート専門員の専門性や業務内容を、明確に説明できる言葉を持ちましょう。
自分の経験を引き合いに出して話すのもいいでしょう。
- 自分の評判が傷つくことを避けたいと、誰もが思うことを心に留めましょう。
- 変化は、ゆっくりとおこるものです。自分の意見の妥当性を納得させられなかったとしても、また改めて繰り返してトライしましょう。
- 激しい感情があって、対立が解決しそうもなければ、相手に、後日また議論しようとして提案してみることに。
- 対立が起きたときには、自分の利益を守る権利があるばかりではなく、支援の対象となる人の権利を守るということも忘れないようにしましょう。大切なのは効果的に擁護することであって、「今すぐに」ではない。
- 同僚も自分と同じく、支援の対象となる人のために働いているということを認識しましょう。
例えば「私たちは両方ともAさんを助けようとしているのだから、一緒にできる方法を探しませんか。」と尝试してみましょう。
- 誰かがある特定の問題に関して自分に同意しないからといってその人はあなたの「敵」ではありません。他の問題に関しては賛成して協力してくれるかもしれません。



(6) 地域生活支援と社会資源の活用

「地域での暮らしを支援する」は、リカバリーの重要な要素です。精神的に不調のある人が、価値ある人として地域で暮らし、他の人が楽しんでいる活動やイベントに参加することを意味しています。

地域活動への参加は極めて難しいチャレンジであると感じるピアもいます。精神疾患に罹患する前のトラウマや症状のため、地域に根付いた活動への参加をためらうピアもいるでしょう。

こうしたためらいがあっても、大勢のピアは、自分たちの「居心地のいい場所」から出て、ピアサポート専門員の支援を得ながら地域に入っていくことが重要なのです。

ただし、外部の活動に加わるのが、ピアにとっての最善であるとピアサポート専門員が強く感じる場合であっても、その決断はピアがするものであることを忘れてはなりません。

また、ピアに外出することのよさや、ピアの理由付けは合理的でない、と「説教」したい誘惑に駆られることもあるかも知れませんが、ピアサポート専門員の仕事は自分の判断を他人に押し付けることではありません。

ピアサポート専門員であるあなたは、苛立たずに、地域への参加を拒まれたことを学ぶ機会ととらえればよいのです。

ピアが障がいや困難を認識し理解するよう手助けしましょう。こうした障がいや困難は多くの場合、恐れに基づいています。しかし、ピアはその事実を認めたくありません。ピアは数多くの他の恐れや障がいに直面していることもあります。前に述べたコミュニケーション・スキルを使って、感情を検証してみましょう。ストレスと苦手なことのリストを作成することが役立つかもしれません。

よくある腹が立つことは、当初はピアが地域活動参加に同意していたのに、イベントが近づいてくるにつれドタキャンされることです。

これもピアがチャレンジを恐れる結果であり、居心地のよい場所から離れることを考えると、時間がたつにつれ、その恐れが増加して噴き出してしまうのです。このような苛立ちには前向きな方法で臨みましょう。ピアを叱るとか苛立ちや焦りを表してしまったり、ただただ関係性を損ね、ピアの自尊心を傷つけてしまうことになるでしょう。

ピアサポート専門員は、精神疾患の経験者として、これまでに治療やリハビリテーションなどリカバリーに必要で多様な資源を活用しませんでしたか。そうした、資源を活用したあなたの経験は、ピアが同じことをする際にとっても貴重な情報となります。

ただ、絶対必要でない限りピアに代わって、社会資源の行動することは避けるべきです。ピアに必要な社会資源に結び付けることは、情報を提供し、情報への接触を促すことです。

もしピアが自分でできることを代りにやってあげるといった習慣に陥ってしまった場合は、ピアを支配してしまう危険を冒していることになるのです。その時ピアサポート専門員であるあなたは、支援者ではなく支配者になってしまっているのです。

ピアが資源へアクセスするのを助ける場合、ときどき、自分が勤務している法人の別の事業所の資源が含まれることがあります。このためどのようなサービスを自分の事業所が提供しているか、どのように提供されているかを知っておくことが大事です。

例えば、住宅支援が自分の所属事業所によって提供されていて、どのように申請用紙を入手するのか、そして様式に記入するのを支援するのは、サービス提供の一環です。

しかしピアが利用できる多くの貴重な資源は、他の法人事業所からも提供されています。

どのような資源が、どこで、どのように利用できるか地域全体を知っておくことが重要なのです。ほとんどの市町村が、様々な福祉サービスのパンフレットやガイドブックを準備しています。そして各地域が異なるサービスを異なる方法で提供しているため、そのような選択肢を調べることはピアサポート専門員の責任です。



(7) 書類作成

好き嫌いに関わらず、書類作成事務はピアサポート専門員の業務の一部です。人によっては、タイムカードを押すくらい簡単なことかもしれないし、個別支援計画を書く以上に複雑なことかもしれません。

複数の人で、チーム支援をしている以上、書類作成事務は必要です。とりわけケース記録（「個人記録」と呼ぶこともある）の目的は、ピアとの面談を文書化し、あなたが不在の時でも、他のチームスタッフが把握できるようにしておくことです。

ケース記録は、ピアサポート専門員がグループでピアと会う場合にはあまり必要ありません。実際、ピアは自分の発言が克明に記録されることを知れば、自由な発言が妨げられ、多くのピアはグループに参加することに否定的になるでしょう。

しかし一対一の面談の場合には、面談内容の記録は必須です。

障害福祉サービスなどの個別福祉サービスを利用している場合には、必ず文書が要求されます。ケース記録の書き方については、それぞれの機関により異なった方針と手続きになっています。

また、コンピュータープログラムによるケース記録（電磁記録）は、様式や内容について、機関により非常に異なります。例えば、入力内容のいくつかの条件が重なると、自動的にピアの危機を警告するコンピュータープログラムもあります。この警告は特定の人に対してプログラムが作動し、その状況に対処するための緊急対応が必要であることを、支援者に知らせるためです。

ケース記録の目的は、支援に関わっている人々に対し、問題点と進展状況を知らせるためなのです。ピアサポート専門員もスタッフの一人としてカウントされていますから、記録はサービス報酬に関係があり、監査ではとりわけケース記録の内容に関わってきます。

ケース記録には他にも重要な理由があります。多くの意味で、精神疾患を患っている人々はリスクを背負っています。ピアとの面談に関する詳細な記録があると、一人一人が、多様かつ態様で、彼ら自身に害が及ぶ可能性やピアサポート専門員が後々傷つけられたりした場合に、機関や個人が義務を怠ったり、責任を回避しないようにできるのです。このような問題は稀ですが、深刻な責任問題を意味しているため、この点について認識しておくことが最善です。

面談中に記録を取ってよいかどうかに関する方針も異なります。一般的に面談中に挙げられた問題について、ピアサポート専門員が思い出せるようなスケッチノートを取ることは良いことです。が、これはバランスよくなされなければなりません。記録することに過度の注意を払ってしまうとピアとの効果的なコミュニケーションが妨げられるからです。

他方適切に記録することは、ピアの問題をピアサポート専門員が真剣に聴き、捉えていると言えます。例えばピアサポート専門員は、「あなたが言ったことは重要です。この問題を忘れないように、ノートに書きとらせて下さい」と言えばよいのです。

関係性を築く前に、記録の目的と、情報がどこで共有され、どのような状況で利用されるかをピアに伝えておきましょう。さらなる詳細は倫理の章で取り上げます。

ケース記録の内容は重要です。次の事項が網羅されていることがポイントです。

ケース記録の内容

- 面談の日付。
- 面談の時刻。
- 面談の時間。
- 面談が当事者プランの目的に関したものであったかどうか。
- 面談の立会人は誰か。家族、友人、医師、精神科医、又はその他の関係者又は興味がある人の出席を含む。
- 議論した事項（問題の詳細、認識された障がい、問題解決計画、応答、取られるべき対応）。
- ピアは自傷他害の恐れがあるか。または自傷他害の願望または計画を述べたか。
- 高齢者虐待、又は児童虐待について述べたか。
- 自分又は扶養家族の面倒を見ることができるかどうか。
- ピアの見かけはどうか（元気がない、積極的、よく反応する、距離を置いている、瞑想にふけている、興味なさそうな様子など）。服装はどうか、衛生状態はどうか、安らかかどうか。
- 面談が個別支援計画又はサービス利用計画の進展に役立ったかどうか。
- アルコールや薬物の乱用が確認されたか、又は疑われたかどうか。
- ピアは安全に見えたかどうか。また、なぜそのように見えたのか。
- それは事実なのか、家族やピアサポート専門員等の推測なのか、感想なのか。

4 職場での危機管理

(1) 困った時や危険な状況を避けるための危機管理

支援しているピアの多くの人は、徐々に自発的となり、意見の違いがあつたとしても、それを明るく気持ち良く解決できるようになり、あなたに感謝することでしょう。

しかし、支援対象のピアが、時に混乱したり、あるストレスにさらされているときには、荒っぽい振舞いに出ることが無いとも限りません。

ここでは、そういったことがあることを知っておき、どうすれば支援対象のピアと周囲の人や自分自身の両方を安全に導けるかの対処方法を学ぶことです。

対処方法

- イライラしている人は過度に緊張しているものです。
危険な振る舞いに出る前に、ゆっくりとお話をお聞きし、その感情を指摘してあげましょう。
- 支援対象のピアが大声を出すようになったときには、慌てないで、穏やかで、はっきりと落ち着いた声で話しましょう。決して、相手にあわせて大声を出さないようにしましょう。
その練習をしましょう。
- こうした、いつもと違う時にどうするかを、職場のルールとして決めておきましょう。
1人で対応しないで、複数で対応しましょう。
- 支援対象のピアが言ったこと、その内容自体が、混乱と危機を表しています。
こうした状況の結果を予想するのはとても難しいことです。
こんな時には、やむを得ず、計画を変更せざるをえません。
その判断は、チームで行うことであり、あなたがピアサポート専門員として、あるいは人として不適格なのではありません。このような難しい状況が起きたときには人から援助を受けたり、自分の感情を話したりすることを、しましょう。自分の限界を知り、それを理解することはとても大事なことです。必要に応じて自分も支援を求めましょう。それも重要な仕事です。

時にですが、どうしたら良いのか、判断に迷う場合があります。
必ずしも危機的状況になるとは限りませんが、チームで支援方法を一緒に考えましょう。



怒って脅してくる人

言葉による暴力と言葉によらない暴力があります。
もしあなたが安全でないと感じたら、自分から離れましょう。

静かすぎてかえってこわい人

面接には来るのだけれど、会話をしようとしません。
支援の対象となるピアは、あなたを黙ってじっと見つめ、脅すような感じです。

何でも知っているかのように答える人

自分が何でも知っているような印象を他人に与えたい人です。
高慢な感じに圧倒されるでしょう。

試してくる人

このタイプの人は関係を持つ意思が低く、自分の感情を表現するのが難しい人です。
過去の感情を思い出し、あなたがそれに引きずられて、不適切なコメントをするのを試しているかもしれません。自分の言葉が感情的になっていないかどうか、確認しながら、支援の対象となる人の、振る舞いの後ろにある感情に気づかせてあげましょう。

(2) ピアの死

あってはならないことですが、不幸なことに、ピアが亡くなることは、この仕事をしている以上時として危機的場面に遭遇する可能性はあり、避けられないことです。それは精神疾患（多くの場合自殺）のせいで、あるいは事故、内科的な病気（心臓、血管障害等）やその他の原因で起きます。

その時に、あわてたり、自分自身が困難に陥らないためにも、支援するピアのためにも、事前に想定される危機や困難な場面について知り、遭遇した時の受け止め方や対処を考えることも重要な業務になります。

そのために、ピアとクライシスプランを立てておくことも一つの方法です。

また、危機的な状況の時にこそ、自分ひとりで解決しないで、チームで支援することが重要ですね。

いくつかの倫理上の規定により、精神保健福祉で働く人は、すべて支援の対象となる人が亡くなったあとも、守秘義務を守る必要があります。

初期の危機アセスメント

- 本人が安全な状況にいるか？
- 今いる場所はどこか？
- 自殺／殺人について考えているか？
- 医学的配慮が必要か？
- 薬物やアルコールを使用しているか？
- 本人が日頃行っている対処方法は何か？

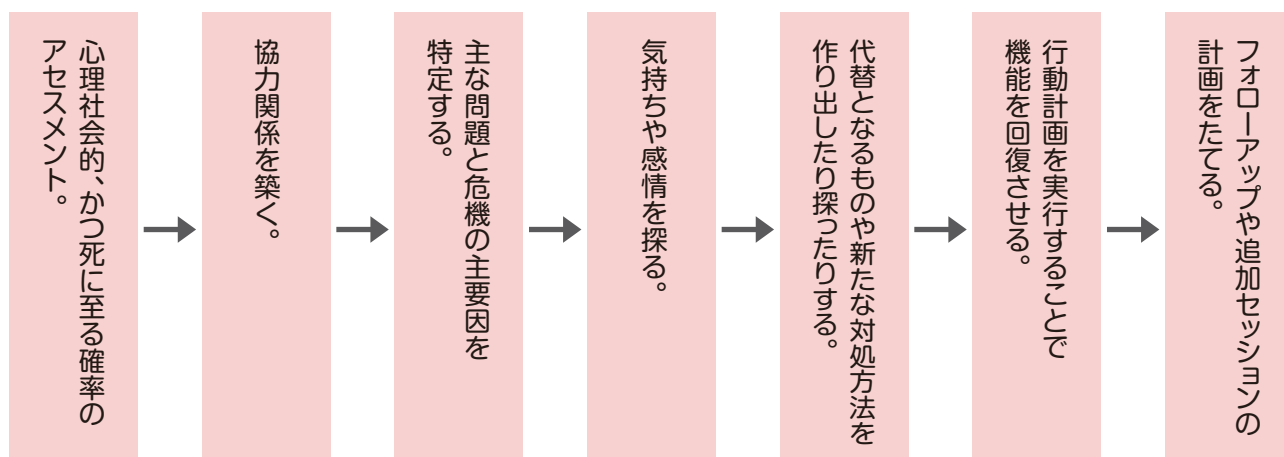
ピアの死を想起させるアセスメント

- 希望がないように感じているか？
- 自分の命を絶つことを考えているか？
- 自殺の計画があるか？
- これまでに自殺を試みたことがあるか？

危機介入におけるピアサポート専門員の関わり

- 危機に気付く最初のスタッフであることが多い。
- 危機管理（クライシスプラン）は計画の一部。
- ピアが自殺をほのめかしたり、他の人を傷つけることについて話していたら、ピアサポート専門員はすぐに他のスタッフに知らせることが重要。決して一人で抱え込まない。
- 心配だったら、本人に尋ねてみる。その時には、守秘義務を約束しない。
- もし電話で話をしている場合には、どこにいるのか、携帯電話の番号を聞き出したり、危険なもの（刃物や爆発物、薬物等）を持っているのかについて丁寧に聞き取り、危険度情報を集める。

危機介入における7つのステップ



自殺のリスク要因

- 希望がない、価値がない、孤独だという感じ。
- 目的がないと感じていること。
- 精神疾患（特にうつ病の場合）。
- 診断名がついたばかりの場合、あるいは、医学的な問題が悪化した場合。
- 物質乱用（アルコール、薬物など）。
- 過去の自殺未遂。
- どうしようもない・屈辱的な状況要因。
- 衝動性。
- 過去の家族の自殺。
- 地域の連鎖的自殺。
- 幼少期のトラウマ。
- 個人的、仕事上の、または経済上の損失。
- 精神保健や物質乱用に対するサービスにアクセスすることへの障壁。
- 助けを求めることに対するスティグマ。



自殺リスクを減らすのに役立つ要因

- 家族や地域の支援とつながっていること。
- 所属しているという感覚。
- 大切な役割や義務があるという気持ち。
- 自殺を禁じる文化的・宗教的信念。
- 有効な治療同盟。
- 効果的なサービスへのアクセス。
- 問題解決や現実を把握するスキル。
- チームアプローチ。

(3) 危機管理を妨げるもの

危機的な状況になることは殆どと言っていいほどありません。しかし、全くないわけではありません。支援対象のピア自身や他の人に危険が及ぶようでしたら、あなたも支援を必要とします。1人で解決しようとしてはいけません。そして、「通報の義務」もある可能性があります。通報の義務がある場合、守秘義務から外れて、管理者や同じ職場の人の支援を受けましょう。

危機管理は、すべての人を守るためにとても重要です。その危機管理を妨げるものには以下のようなものがあります。職場内で対応方法を学びあったり、ルール化しておきましょう。

危機管理を妨げるもの

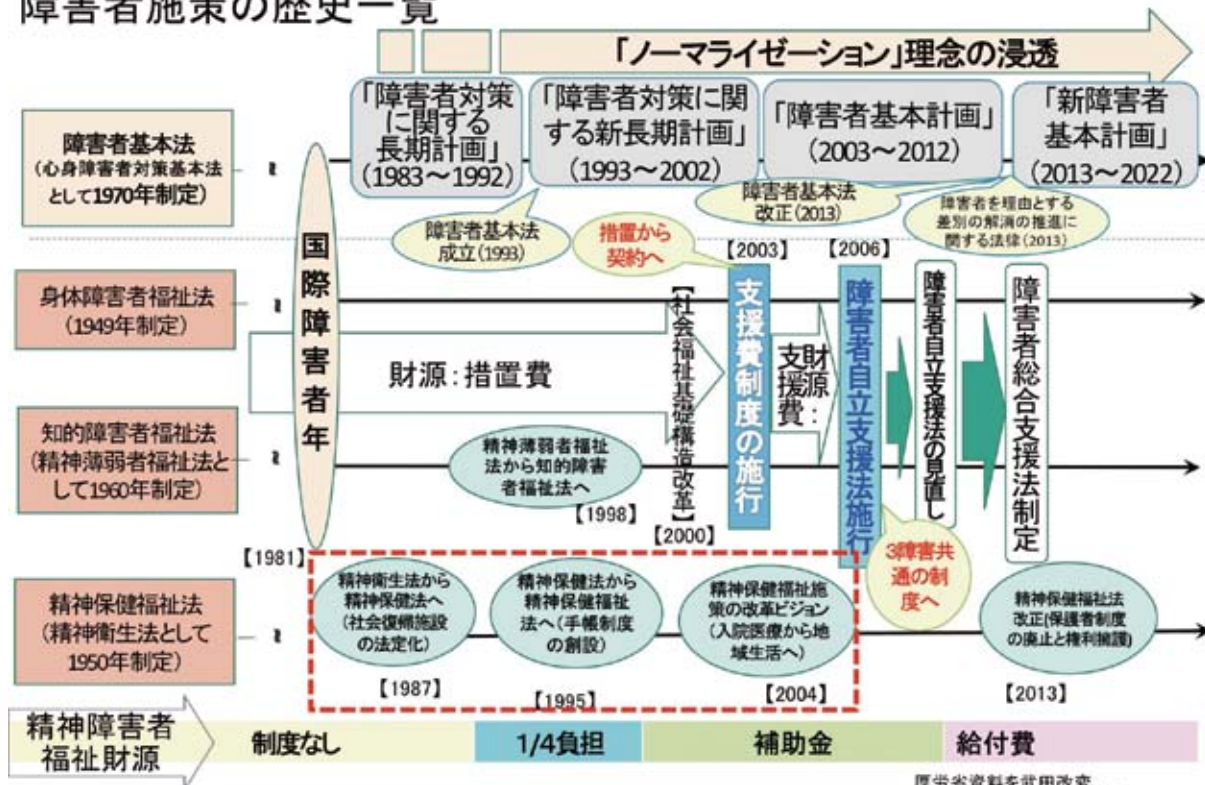
- 積極的な介入をしようとする状況で、あなた自身があまりに受動的であったり攻撃的であったりしても支援対象のピアから、良い反応は得られず、よりよい関係を築くことはないでしょう。適切な対応方法を学びましょう。
- ピアサポート専門員は、支援の対象となる人にとって最大の利益を与えられるような心構えでいなければなりません。あなた個人の感情のせいで、コミュニケーションがうまくいなくなることをないようにしましょう。
- 支援対象のピアが、自分でできることを、あなたがしてあげてはいけません。支援の対象となる人のためを思ってあなたが勝手に判断したり、ゴールを設定してはいけません。判断や決定は、ピア自身が自分でことです。ピア自身が決定や判断をするために、励まし、適切な助けは提供しましょう。不満、不安、心配、その他の感情を受け止め、いつも分かち合うように努力しましょう。

5 我が国の精神保健医療・福祉に関する制度の基礎知識

(1) 障害者施策のあゆみ

我が国の第二次世界大戦後の福祉は3障害別々の法律で、精神医療は精神衛生法と、一般の医療と別の法律でした。1981年の国際障害者年を契機に、障害者施策に関する法律が動き出し、下記の図のような変遷をたどってきました。【厚生労働省社会援護局障害保健福祉部の資料を一部改編】

障害者施策の歴史一覧

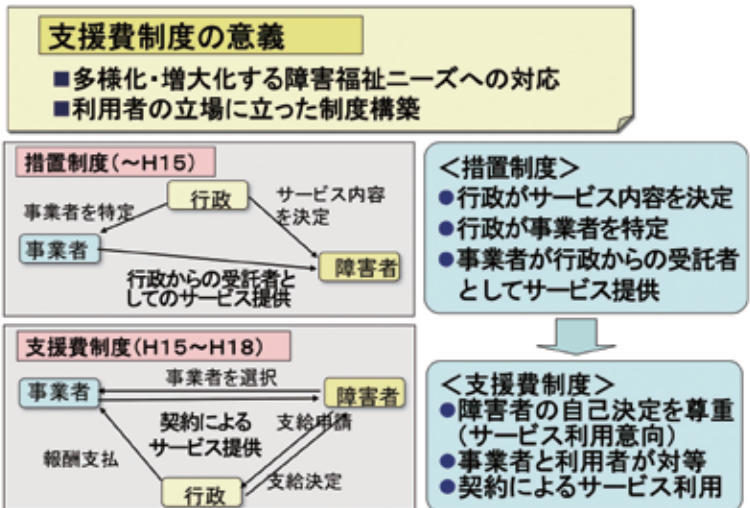


精神医療については、あとで述べますが、2000年(平成12年)の社会福祉基礎構造改革で障がい者福祉の舵が大きく切れ、在宅の障害者支援の充実など多様化と増え続ける障害者福祉サービスニーズに対応するために、措置から支援費【契約】へと変わりました。

しかし、制度設計の失敗もあり、増大するサービス量に財源が追いつかず、支援費制度は、3年余りで破たんしました。

支援費制度の救済措置が、大きく障害福祉全体を見直す結果となり、支援費制度では対象外だった精神障害者福祉サービスがやっと医療から切り離され、2006年(平成18年)障害者自立支援法で精神障害者も知的・身体と同じサービスが使えるように一元化されたのです。

措置制度から支援費制度へ(H15)



(2) 精神保健福祉法と関連する法律

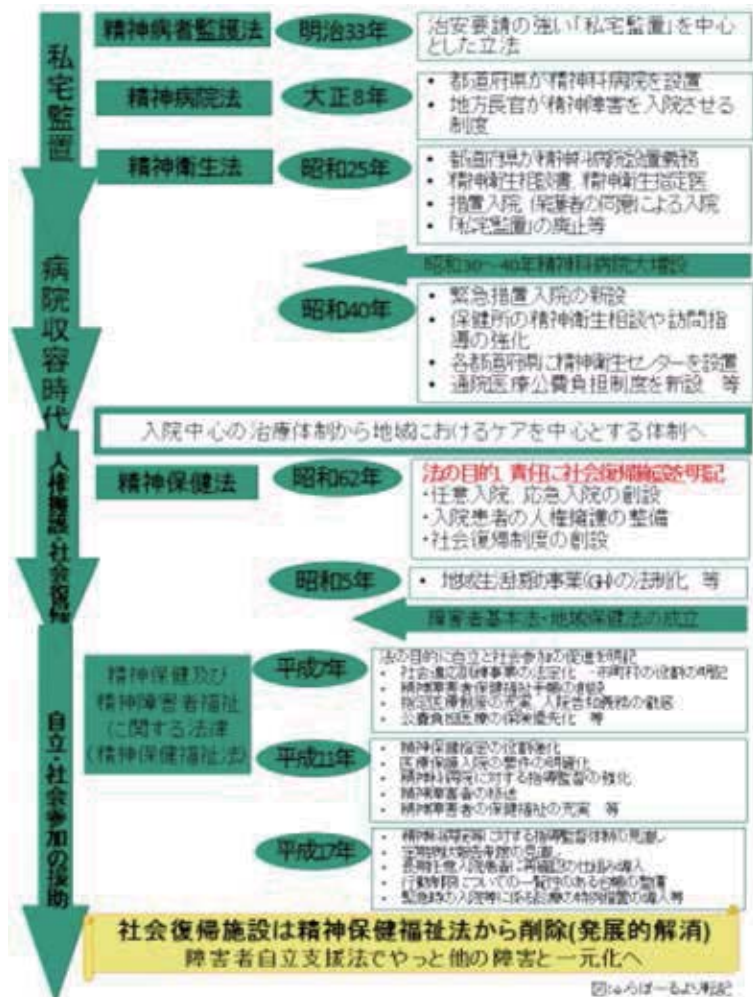
① 精神医療と精神障害者の歴史の概要

昭和25年までは、明治時代明治33年に作られた精神病患者監護法と大正8年に作られた精神病院法が、併用されていた時代でした。私宅監置は、昭和13年がピークで、私宅監置7千人強、精神病院1万6千人弱で約2万3千人が収容されていました。

昭和25年、私宅監置制度は廃止、精神病院法は精神衛生法に改正され精神衛生鑑定医制度が創設されました。高度経済成長を背景に、精神科病院整備補助規定により、精神病院ブームが起こり、昭和29年3万8千床弱だった病床数は、昭和60年には36万床と増え長期入院患者を生み出し、それが今日の長期入院患者を生み出すこととなったのです。

1985年、宇都宮病院の看護者による患者へのリンチ殺人事件が起こり、我が国の施策の在り方がWHOに告発され、1987年精神衛生法は精神保健法に改正されました。その法改正ではじめて精神障がい者社会復帰施設が法律に位置付けられたのです。

精神保健法では、入院中心から地域ケアへ(精神医療審査会制度、精神保健指定医制度、任意入院制度、グループホーム制度等創設)と制度は創設されましたが、その増加率は微増に留まりました。



平成5年に障害者基本法が改正され、精神障害者も基本法の対象となったことから平成7年精神保健及び精神障害者福祉に関する法律【精神保健福祉法】に改正され、社会復帰の更なる支援（手帳制度、援護寮、授産施設、福祉ホーム、福祉工場、社会適応訓練事業、ホームヘルプ、ショートステイ制度等創設）により、実利用者3万人強となりました。

平成18年障害者自立支援法成立と同時に、障害種別に寄らず福祉サービスは一元化され、社会復帰施設等が精神保健福祉法から削除され、障害者自立支援法との併用となりました。

平成25年には、精神病患者監護法以来110年にわたる精神保健医療制度の大きな転換と言われる、精神保健福祉法改正が行われました。

障害者自立支援法等の施行に伴って精神保健福祉法から削除となった項目



図：e-らぼ～るより転記

精神保健及び精神障害者福祉に関する法律の一部を改正する法律の概要

(平成25年6月13日成立、同6月19日公布)

精神障害者の地域生活への移行を促進するため、精神障害者の医療に関する指針(大臣告示)の策定、保護者制度の廃止、医療保護入院における入院手続等の見直し等を行う。

1. 概要

(1)精神障害者の医療の提供を確保するための指針の策定

厚生労働大臣が、精神障害者の医療の提供を確保するための指針を定めることとする。

(2)保護者制度の廃止

主に家族がなる保護者には、精神障害者に治療を受けさせる義務等が課されているが、家族の高齢化等に伴い、負担が大きくなっている等の理由から、保護者に関する規定を削除する。

(3)医療保護入院の見直し

- ①医療保護入院における保護者の同意要件を外し、家族等(*)のうちのいずれかの者の同意を要件とする。
* 配偶者、親権者、扶養義務者、後見人又は保佐人。該当者がいない場合等は、市町村長が同意の判断を行う。
- ②精神科病院の管理者に、
・医療保護入院者の退院後の生活環境に関する相談及び指導を行う者(精神保健福祉士等)の設置
・地域援助事業者(入院者本人や家族からの相談に応じ必要な情報提供等を行う相談支援事業者等)との連携
・退院促進のための体制整備を義務付ける。

(4)精神医療審査会に関する見直し

- ①精神医療審査会の委員として、「精神障害者の保健又は福祉に関し学識経験を有する者」を規定する。
- ②精神医療審査会に対し、退院等の請求をできる者として、入院者本人とともに、家族等を規定する。

2. 施行期日

平成26年4月1日(ただし、1.(4)①については平成28年4月1日)

3. 検討規定

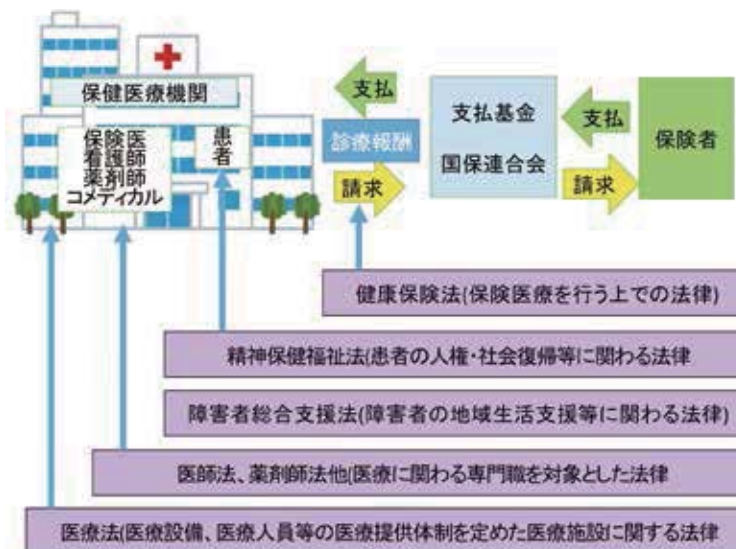
政府は、施行後3年を目途として、施行の状況並びに精神保健及び精神障害者の福祉を取り巻く環境の変化を勘案し、医療保護入院における移送及び入院の手続の在り方、医療保護入院者の退院を促進するための措置の在り方、入院中の処遇、退院等に関する精神障害者の意思決定及び意思の表明の支援の在り方について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずる。

40

② 精神科医療に関係する法律

精神科医療に関係する法律は、一般科と同様に医療設備や医療人員等の医療提供体制を定めた医療法、保険診療を得るための健康保険法及び医療に係る専門職種を対象とした医師法等があります。

精神科医療では、病識が無い患者に対する強制入院や行動制限(身体拘束・隔離等)が必要であることから、患者の人権を擁護することが重要となり、人権、社会復帰、自立等に係る「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律(通称精神保健福祉法)」と、地域生活に関わる、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(通称障害者総合支援法)が定められています。



3 精神保健法の概要^{※3}

精神保健福祉法は、精神障害者の医療及び保護を行い、障害者自立支援法（平成17年法律第123号）と相まってその社会復帰の促進及びその自立と社会経済活動への参加の促進のために必要な援助を行い、並びにその発生の予防その他国民の精神的健康の保持及び増進に努めることによって、精神障害者の福祉の増進及び国民の精神保健の向上を図ることを目的としています（第1条）。

この精神保健福祉法の対象とする精神障害者は、統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する人です（第5条）。

精神保健福祉法は、以下の九章から構成されています。

第一章 総則（第一条—第五条）

第二章 精神保健福祉センター（第六条—第八条）

第三章 地方精神保健福祉審議会及び精神医療審査会（第九条—第十七条）

第四章 精神保健指定医、登録研修機関、精神科病院及び精神科救急医療体制

第一節 精神保健指定医（第十八条—第十九条の六）

第二節 登録研修機関（第十九条の六の二—第十九条の六の十七）

第三節 精神科病院（第十九条の七—第十九条の十）

第四節 精神科救急医療の確保（第十九条の十一）

第五章 医療及び保護

第一節 任意入院（第二十条・第二十一条）

第二節 指定医の診察及び措置入院（第二十二条—第三十二条）

第三節 医療保護入院等（第三十三条—第三十五条）

第四節 精神科病院における処遇等（第三十六条—第四十条）

第五節 雑則（第四十一条—第四十四条）

第六章 保健及び福祉

第一節 精神障害者保健福祉手帳（第四十五条・第四十五条の二）

第二節 相談指導等（第四十六条—第五十一条）

第七章 精神障害者社会復帰促進センター（第五十一条の二—第五十一条の十一）

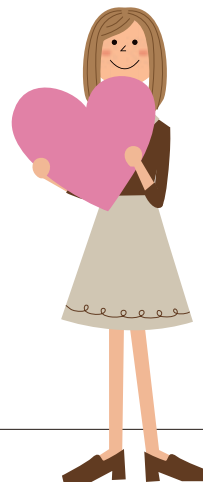
第八章 雑則（第五十一条の十一の二—第五十一条の十五）

第九章 罰則（第五十二条—第五十七条）

詳細は、厚生労働省ホームページの「みんなのメンタルヘルス総合サイト」をご覧ください。

みんなのメンタルヘルス総合サイト

http://www.mhlw.go.jp/kokoro/nation/4_04_00law.html#top



※3 この節は、厚生労働省ホームページ「みんなのメンタルヘルス総合サイト」からの引用です。

(3) 障害者総合支援法^{※4}

① 障害者総合支援法の背景

障害保健福祉施策は、平成15年度からノーマライゼーションの理念に基づいて導入された支援費制度により充実が図られました。しかし、

- ① 身体・知的・精神という障害種別ごとでわかりにくく使いにくい
 - ② サービスの提供において地方公共団体間の格差が大きい
 - ③ 費用負担の財源を確保することが困難
- などの理由により、平成18年度からは障害者自立支援法が施行されました。

「平成18年障害者自立支援法」と「障害者総合支援法のポイント



障害者総合支援法は、「障がい者制度改革推進本部等における検討を踏まえて、地域社会における共生の実現に向けて、障害福祉サービスの充実等障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するため、新たな障害保健福祉施策を講ずる」ことを趣旨として、障害者(児)を権利の主体と位置づけた基本理念を定め、制度の谷間を埋めるために障害児については児童福祉法を根拠法に整理しなおすとともに、難病を対象とするなどの改正を行い、平成25年4月に障害者自立支援法を改正する形で施行されました。

よって、法律の題名は障害者総合支援法に変更されましたが、法律の基本的な構造は障害者自立支援法と同じです。

※4 この節は、厚生労働省ホームページで紹介している全国社会福祉協議会発行の「障害福祉サービスの利用について」からの引用です。

② サービスの仕組み

障害者総合支援法による総合的な支援は、自立支援給付と地域生活支援事業で構成されています。



「障害福祉サービス」は、勘案すべき事項（障害の種類や程度、介護者、居住の状況、サービスの利用に関する意向等）及びサービス等利用計画案をふまえ、個々に支給決定が行われる「障害福祉サービス」「地域相談支援」と、市町村の創意工夫により、利用者の方々の状況に応じて柔軟にサービスを行う「地域生活支援事業」に大別されます。

サービスは、介護の支援を受ける場合には「介護給付」、訓練等の支援を受ける場合は「訓練等給付」に位置付けられ、それぞれ、利用のプロセスが異なります。

※サービスには期限のあるものと、期限のないものがありますが、有期限であっても、必要に応じて支給決定の更新（延長）は一定程度、可能となります。

③ 福祉サービスに係る自立支援給付等の体系

(ア) 介護給付

① 居宅介護（ホームヘルプ）	自宅で、入浴、排せつ、食事の介護等を行います。
② 重度訪問介護	重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により、行動上著しい困難を有する人で常に介護を必要とする人に、自宅で、入浴、排せつ、食事の介護、外出時における移動支援などを総合的に行います。
③ 同行援護	視覚障害により、移動に著しい困難を有する人に、移動に必要な情報の提供（代筆・代読を含む）、移動の援護等の外出支援を行います。
④ 行動援護	自己判断能力が制限されている人が行動するときに、危険を回避するために必要な支援や外出支援を行います。
⑤ 重度障害者等包括支援	介護の必要性がとても高い人に、居宅介護等複数のサービスを包括的に行います。
⑥ 短期入所（ショートステイ）	自宅で介護する人が病気の場合などに、短期間、夜間も含め施設で、入浴、排せつ、食事の介護等を行います。
⑦ 療養介護	医療と常時介護を必要とする人に、医療機関で機能訓練、療養上の管理、看護、介護及び日常生活の支援を行います。
⑧ 生活介護	常に介護を必要とする人に、昼間、入浴、排せつ、食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供します。
⑨ 障害者支援施設での夜間ケア等（施設入所支援）	施設に入所する人に、夜間や休日、入浴、排せつ、食事の介護等を行います。

(イ) 訓練等給付

① 自立訓練	自立した日常生活又は社会生活ができるよう、一定期間、身体機能又は生活能力の向上のために必要な訓練を行います。機能訓練と生活訓練があります。
② 就労移行支援	一般企業等への就労を希望する人に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行います。
③ 就労継続支援（A型＝雇用型、B型＝非雇用型）	一般企業等での就労が困難な人に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行います。雇用契約を結ぶA型と、雇用契約を結ばないB型があります。
④ 共同生活援助（グループホーム）	夜間や休日、共同生活を行う住居で、相談や日常生活上の援助を行います。また、入浴、排せつ、食事の介護等の必要性が認定されている方にはサービスも提供します。さらに、入居者間の交流を保ちながら一人で暮らしたいというニーズに応えるためにサテライト型住居があります。 * 平成26年4月1日から共同生活介護（ケアホーム）はグループホームに一元化されました。

(ウ) 地域生活支援

① 移動支援	円滑に外出できるよう、移動を支援します。
② 地域活動支援センター	創作的活動又は生産活動の機会の提供、社会との交流等を行う施設です。
③ 福祉ホーム	住居を必要としている人に、低額な料金で、居室等を提供するとともに、日常生活に必要な支援を行います。

(4) 障害者虐待防止法

平成24年10月1日から障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）が施行されました。

この法律は、養護者・障害者福祉施設従事者等・使用者に、虐待の防止等のための責務を課するとともに、障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者に対する通報義務を課すなどとしています。障害者虐待の類型は、

- ①身体的虐待 ②ネグレクト ③心理的虐待
- ④性的虐待 ⑤経済的虐待 の5つです。

事業所は障害者虐待防止マニュアルを作成する義務があります。まだ整備していない事業所は、以下を参考に作成し、虐待を未然に防ぎましょう。

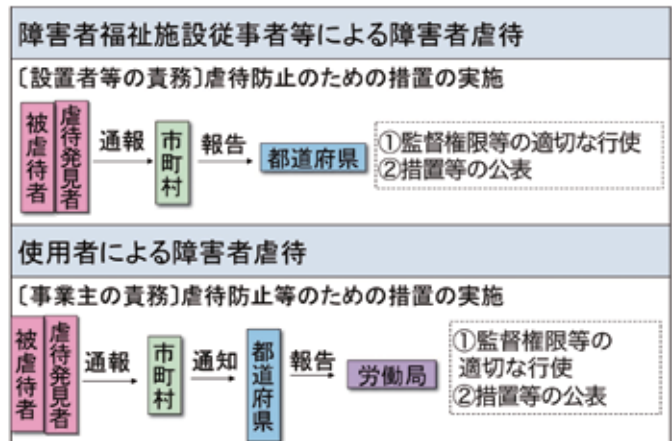
● 障害者福祉施設・事業所における 障害者虐待の防止と対応の手引き

http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaiyahukushi/gyakutaiboushi/dl/1001-2.pdf

● 利用者向けには、厚生労働省のホームページに下記のわかりやすいパンフレットがあります。

http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaiyahukushi/gyakutaiboushi/dl/0928-1.pdf

障害者虐待防止等のスキーム



(4) 障害者の雇用の促進等に関する法律 → 障害者雇用促進法

法の目的は、「身体障害者又は知的障害者の雇用義務等に基づく雇用の促進等のための措置、職業リハビリテーションの措置その他障害者とその能力に適合する職業に就くこと等を通じてその職業生活において自立することを促進するための措置を総合的に講じ、もって障害者の職業の安定を図ることを目的とする(第1条)。」とされています。

「障害者である労働者は、経済社会を構成する労働者の一員として、職業生活においてその能力を発揮する機会を与えられるものとする(第3条)」と同時に、「職業に従事する者としての自覚を持ち、自ら進んで、その能力の開発及び向上を図り、有為な職業人として自立するように努めなければならない(第4条)。」とされています。すなわち、「働きたい気持ち」と「働く体力や能力開発」に努めなければならない義務もあります。

平成25年6月に改正障害者雇用促進法が公布されました。その内容は、「障害者雇用率制度」が設けられており、事業主は、その「常時雇用している労働者数」の2.0%以上の障害者を雇用しなければなりません。また、「雇用の分野における障害者に対する差別の禁止及び障害者が職場で働くに当たっての支障を改善するための措置（合理的配慮の提供義務）を定めるとともに、障害者の雇用に関する状況に鑑み、精神障害者を法定雇用率の算定基礎に加える等の措置を講ずる。」というものです。

上記の通り、平成30年には、精神障害者も法定雇用率の算定基礎に加わります。

障害者の雇用の促進等に関する法律の一部を改正する法律の概要です。（資料は厚生労働省ホームページからの引用です。）

障害者の雇用の促進等に関する法律の一部を改正する法律の概要

雇用の分野における障害者に対する差別の禁止及び障害者が職場で働くに当たっての支障を改善するための措置（合理的配慮の提供義務）を定めるとともに、障害者の雇用に関する状況に鑑み、精神障害者を法定雇用率の算定基礎に加える等の措置を講ずる。

1. 障害者の権利に関する条約の批准に向けた対応

(1) 障害者に対する差別の禁止

雇用の分野における障害を理由とする差別的取扱いを禁止する。

(2) 合理的配慮の提供義務

事業主に、障害者が職場で働くに当たっての支障を改善するための措置を講ずることを義務付ける。ただし、当該措置が事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなる場合を除く。

（想定される例）

- ・ 車いすを利用する方に合わせて、机や作業台の高さを調整すること
- ・ 知的障害を持つ方に合わせて、口頭だけでなく分かりやすい文書・絵図を用いて説明すること

→(1)(2)については、公労使障の四者で構成される労働政策審議会の意見を聴いて定める「指針」において具体的な事例を示す。

(3) 苦情処理・紛争解決援助

- ① 事業主に対して、(1)(2)に係るその雇用する障害者からの苦情を自主的に解決することを努力義務化。
- ② (1)(2)に係る紛争について、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の特例（紛争調整委員会による調停や都道府県労働局長による勧告等）を整備。

2. 法定雇用率の算定基礎の見直し

法定雇用率の算定基礎に精神障害者を加える。ただし、施行（H30）後5年間に限り、精神障害者を法定雇用率の算定基礎に加えることに伴う法定雇用率の引上げ分について、本来の計算式で算定した率よりも低くすることを可能とする。

3. その他

障害者の範囲の明確化その他の所要の措置を講ずる。

施行期日：平成28年4月1日（ただし、2は平成30年4月1日、3（障害者の範囲の明確化に限る。）は公布日（平成25年6月19日））

① 障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務について

◎ 障害者に対する差別禁止※1、合理的配慮の提供義務※2を規定【施行期日 平成28年4月1日】。

※1 不当な差別的取扱いを禁止。このため、職業能力等を適正に評価した結果といった合理的な理由による異なる取扱いが禁止されるものではない。

※2 事業主に対して過重な負担を及ぼすときは提供義務を負わない。

◎ 必要があると認めるときは、厚生労働大臣から事業主に対し、助言、指導又は勧告を実施。

今後、労働政策審議会障害者雇用分科会の意見を聴いて、具体的な内容は指針を策定。
なお、禁止される差別や合理的配慮の内容として、以下のものなどが想定される。

【差別の主な具体例】

募集・採用の機会	○ 身体障害、知的障害、精神障害、車いすの利用、人工呼吸器の使用などを理由として採用を拒否すること など
賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用など	障害者であることを理由として、以下のような不当な差別的取扱いを行うこと ○ 賃金を引き下げること、低い賃金を設定すること、昇給をさせないこと ○ 研修、現場実習をうけさせないこと ○ 食堂や休憩室の利用を認めない など

【合理的配慮の主な具体例】

募集・採用の配慮	○ 問題用紙を点訳・音訳すること・試験などで拡大読書器を利用できるようにすること・試験の回答時間を延長すること・回答方法を工夫すること など
施設の整備、援助を行う者の配置など	○ 車いすを利用する方に合わせて、机や作業台の高さを調整すること ○ 文字だけでなく口頭での説明を行うこと・口頭だけでなく分かりやすい文書・絵図を用いて説明すること・筆談ができるようにすること ○ 手話通訳者・要約筆記者を配置・派遣すること、雇用主との間で調整する相談員を置くこと ○ 通勤時のラッシュを避けるため勤務時間を変更すること など

また、法定雇用率に達しない企業は納付金が徴収されるほか、改善がみられない場合は企業名が公表されます。

そして事業主は、(1) 毎年6月1日時点の障害者雇用状況をハローワークに報告すること、(2) 障害者雇用推進者を選任するよう努めること、が義務づけられています。

障害者雇用推進者とは、以下の業務に携わる者をいいます。

- 障がい者の雇用の促進と継続を図るために必要な施設・設備の設置や整備
- 障がい者雇用状況の報告
- 障がい者を解雇した場合のハローワークへの届け出 など

障がい者雇用を進めていくことには、「共生社会」実現の理念があります。障がい者がごく普通に地域で暮らし、地域の一人として共に生活できる社会を実現するためには、職業による自立を進めることが重要です。これを進めるためには、ある程度政治や行政の側でイニシアチブをとる必要があります。

政府は、平成18年12月に国連総会で採択された「障害者の権利に関する条約」に平成19年9月に署名、平成26年1月に批准し、この条約に対応するため、国内法制の整備を進めているところでもあります。

「障がい者に向いている仕事」「向いていない仕事」というものはなく、一人ひとりの障がい状況やスキルの習得状況、本人の希望・意欲に応じて、事務、販売、製造からシステムエンジニアなどの専門職までさまざまな職種で雇用されています。

障がい者雇用の事例は「独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構」の、障害者雇用事例リファレンスサービスというサイトが参考になります。

障害者雇用納付金

障害者雇用納付金制度とは、法定雇用率を下回っている事業主（従業員200人超）から、法定雇用障がい者数に不足する人数に応じて納付金を徴収し、それを財源に法定雇用率を上回っている事業主に対して障害者雇用調整金、報奨金、各種の助成金を支給する制度です。

障がい者を雇用するには、作業施設・設備の改善や職場環境の整備など、経済的負担が伴います。この納付金制度は、障がい者を多く雇用している事業主の経済的負担を軽減し、事業主間の負担の公平を図りつつ、障がい者雇用の水準を高めることを目的としています。

この制度においても、平成25年4月1日から新しい法定雇用率が適用されます。具体的には、平成26年4月1日から同年5月15日までの間に申告する分（平成25年4月から平成26年3月までの申告対象期間）から新しい法定雇用率で算定することになります。

障がい者雇用のために活用できる支援制度

障がい者雇用のための各種助成金や職場定着に向けた人的支援など、さまざまな支援制度が存在します。詳しくは事業所管轄のハローワークに相談されるのがよいと思います。

利用可能な支援の例としては、以下のものがあります。

- 障がい者雇用に関する各種相談、職業紹介（ハローワーク）
- 職場定着支援、事業主への助言（地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター）
- 各種助成金（ハローワーク、高齢・障害・求職者雇用支援機構）

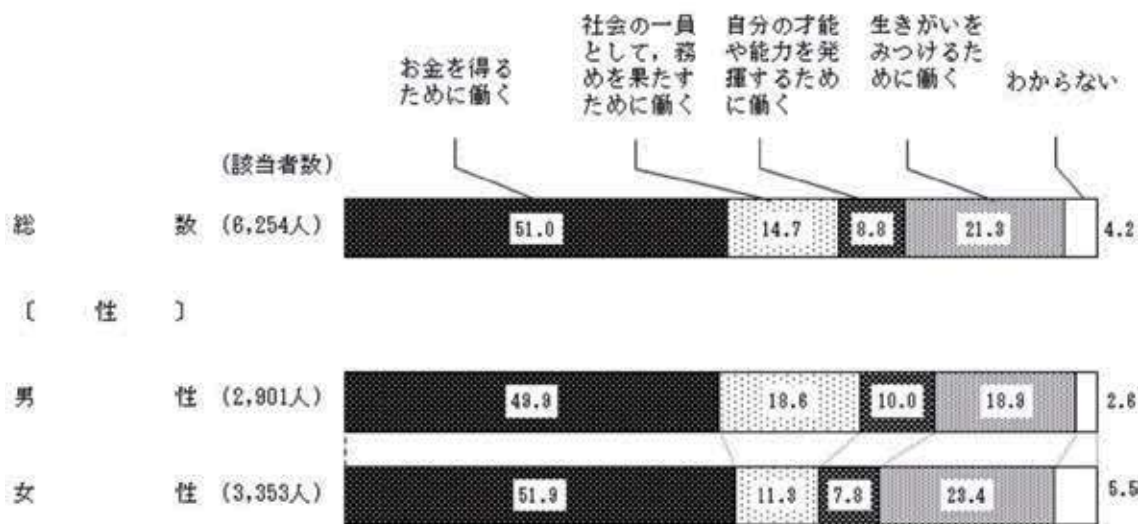


1 ピアサポート専門員=労働者: 働く人としての権利と義務に求められること

(1) ピアサポート専門員として働く前に

① 何のために働くのか…働くことの意義

内閣府の調査で、働く目的を、20歳以上の男女に聞いたところ、「お金を得るために働く」(51.0%)と答えた人が最も多く、次いで「生きがいを見つけるために働く」(21.3%)「社員の一員として、務めを果たすために働く」(14.7%)、「自分の才能や能力を発揮するために働く」(8.8%)だったそうです。



働く目的 (出典:内閣府)

さて、あなたは何のために働きますか?目的がなければ、仕事にも情熱を込めて打ち込められません。

ピアサポート専門員養成研修の受講者の方にお聞きすると、精神障害者の方にお聞きすると、内閣府の調査とは異なり「自分の経験を生かして社会の役に立ちたい」「社会の一員としての務めを果たしたい」と応えてくださる方が大半でした。

② 働くための準備はできているのか

「2事業者=使用者に求められること③ピアサポート専門員として雇用する際に必ず求める要件」に、詳細に記載していますが、全米スペシャリスト協会での雇用前準備からの引用です。

- 精神疾患の経験を生かして、(社会人として)活動する意欲と能力があると認められる人
- 雇用開始日より遡^{さかのぼ}って最低〇ヶ月間精神的/感情的に安定している人
(全米ピアスペシャリスト協会では6カ月)
- 対処技能を持ち、自分の健康を維持することができる人
- 職場のルールを守られる人

企業で働く場合と基本的なことは共通しています。以下、就職の



(ア) 働く上で必要な体調管理

- 自己の体の把握 (自分の病気や体の特徴など)
- 体力把握 (どの程度活動できるか)
- 予防 (体を壊す前兆で対処できるか)
- 対処 (体調を崩した時に適切な対処ができるか)

※企業以上に、ピアサポート専門員として働く際には、もっとも重要なポイントです。

(イ) 働く上で必要な技術・知識

- 自己理解 (性格、得手・不得手など)
- コミュニケーション (企業以上に、ピアサポート専門員として働く際には、もっとも重要なポイントです。)
- 職場のルール (職場で違いあり)
- 労働法などの法律関係

※各職業や職場によって必要な技術や知識は変わってきます。

(ウ) 働く上で必要な心構え

無意識にしている心構えの変化

学校や就労系事業所	職場
教育や研究の場、教わる → 他人依存	実践の場 → 学び取る
学年別の縦割り、選べる人間関係	部署ごと様々な年齢、選べない人間関係
個人中心 → 決められた課題を主に1人で行う	組織要求 → 他人と協力して仕事を処理する
授業料を支払う → 生活への結びつきが薄い	給料をもらう → 生活に結びつき責任が伴う
休み時間や長期休暇があり授業内容が変わる	休憩時間や休暇は少なく繰り返しの業務も多い
100点満点主義	最低点はあるが、満点はない
～がわかる人間	～ができる人間

(ウ) 企業が求めること (某企業の雇用管理からのメッセージ)

- 生活習慣を確立し
- 身だしなみを整え
- 心を健康に
- 元気に挨拶ができて
- ルールを守って
- 仕事をする



③ 仕事を探す＝就職活動前の準備

平成20年度「障害者雇用実態調査」では、就職に際しての相談先については、「公共職業安定所」が43.4%と最も多く、次いで「自分で探した」が23.5%となっています。

本調査は、5年に1回行われていますが、平成25年度の調査結果はまだ出ていません。平成20年10月時点の就労移行支援事業所精神障害者利用者数は、3,366人ですが、平成26年10月では、12,835人と3.8倍の伸びを示しており、自立訓練、就労継続A、就労継続Bも同じく大きな伸びを示していることから、平成25年度の調査結果は、保健福祉機関・施設の項目が伸びるのではないかと想定できます。

	平成20年10月	平成26年10月	増加率
自立訓練（生活訓練）	2,201人	7,556人	3.4倍
就労移行支援	3,366人	13,024人	3.8倍
就労継続支援（A型）	1,116人	17,921人	16倍
就労継続支援（B型）	14,676人	59,304人	4倍



(2) 仕事を探す＝就職活動時のポイント

① 求人票のチェックポイント

右の図は、障害者雇用の求人票ですが、一般求人とほぼ同じです。

働くうえで、のチェックポイントを参考にしてください。

ただ求人票だけでは、詳しく知ることはできません。ハローワークに問い合わせてみましょう。

2 採用試験・面接のポイント

Point 1 事前準備

(a) よく質問されることの答えを考えておきましょう

Q：今までのバイト経験・職歴は？

応募した職種の経験がある人は、その時の仕事でどれだけ頑張ったかなどを話すと伝わりやすいでしょう。未経験の人は、今までの経験の中で、応募した職種へ活かせることを例にして話してみることもいいでしょう。

Q：なぜこの会社（お店）で働こうと思ったの？

「興味があったから」という答えだけではなく、どんなところに興味を持ったのか、その仕事に対する熱意を具体的に伝えることが大切です。

Q：前の仕事はなぜ辞めたのですか？

ここは正直に答えましょう。ただし、不満ばかりを言ってマイナスの印象をあたえないように考えましょう。将来の目標などとあわせて話すこともいいでしょう。

(b) 聞きたいことをピックアップしておきましょう

求人情報をしっかり確認したうえで、仕事内容や勤務時間、休日、給料の金額や支払い方法、交通費の支給、勤務時の服装など、分からないことがあれば質問内容を用意しておきましょう。

(c) 事前に交通手段と所要時間を確認しよう

「だいたいの場所は知っているから大丈夫」なんて思っていないですか。電車の時間や、渋滞の状況などの交通アクセスは、時間帯や曜日によって違ってきます。事前に下調べすることをおすすめします。

Point 2 面接日に注意すること

清潔感のある服装で、面接に行きましょう。面接では全身がチェックされるポイントです。忘れがちになる足元にも気をつけ、靴の汚れは落としていきましょう。アクセサリは避け、髪型なども派手になり過ぎないように、身だしなみに注意しましょう。

遅刻は絶対にいけません。しかし、交通機関の事情などでやむを得ず遅刻しそうな場合は、面接時間の前に必ず連絡をしましょう。遅れる理由を説明して謝ることを忘れないように。



(a) 携帯電話の電源は切っておこう

マナーモードにしても静かな場所では意外と聞こえるものです。面接室に入る前に携帯電話の電源は必ず切っておきましょう。

(b) 受付、控え室、廊下でも気を抜かずに

受付でははっきりと対応しましょう。また、控え室などでは大声で話したり、だらっとした態度で座ったりせず、静かに順番を待ちましょう。座っている姿勢も見られていると思って。もちろん、待っているときの携帯電話でのメールもマナー違反です。

(c) 面接本番

自分から名乗り、元気にはっきりとあいさつしましょう。担当者がくるまで座って待っていた場合は、立ち上がってあいさつしてください。

「面接に来ました〇〇〇〇です。どうぞよろしくをお願いします。」

「ハキハキ」と、元気よく相手を見て話しをしましょう。きちんとした敬語に自信がなければ、相手を嫌な気持ちにさせないように、丁寧な話し方をすることが大切です。自信をもって面接を受けましょう。

何よりも大切なのは、あなた自身を知ってもらうことです。あなたの意欲が伝わるように、面接担当者の方を見て、はっきりとした口調で受け答えしましょう。

2 事業者＝使用者に求められること

(1) 採用を検討するにあたって求人のポイント

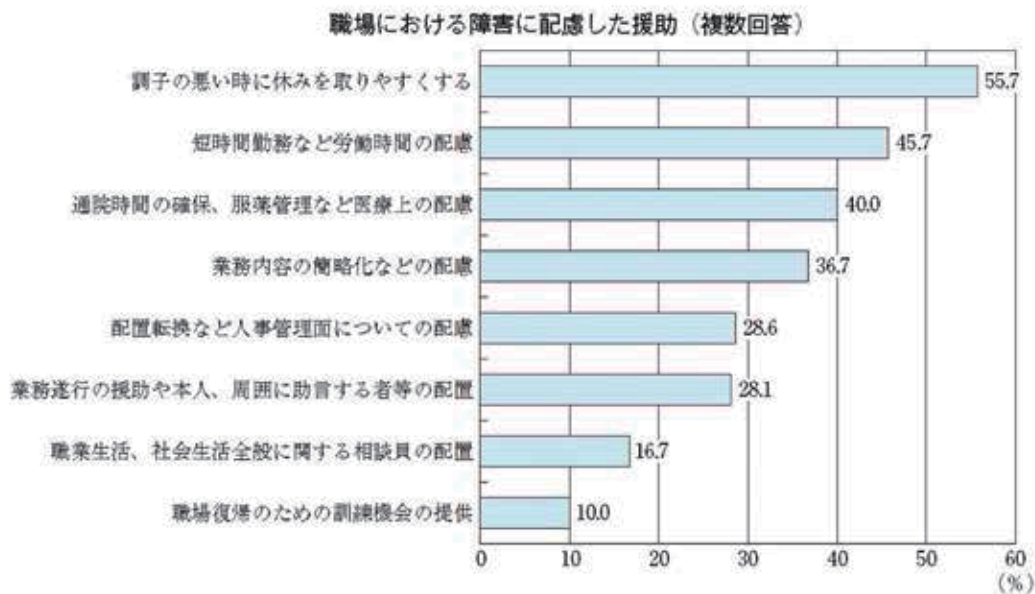
① 精神障がい者ピアサポート専門員を雇用する合理的配慮

精神障がい者の雇用に当たっての合理的配慮としては、一般的には「出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。」とされています。

もう一つ重要なことは、相談支援体制の整備です。「障害者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備や、相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を周知する」とされていますが、事業所内に相談支援体制を設けることはもちろんですが、事業所外に忌憚のない相談できる機関と連携を取ること体制整備の一つです。

参考資料※5

職場において障害に配慮した援助を受けているかについては、「援助を受けている」と回答した者が7.5%となっている。援助を受けている人のうち、職場で配慮されている事項としては、「調子の悪い時に休みを取りやすくする」(55.7%)が最も多く、次いで「短時間勤務など労働時間の配慮」(45.7%)、「通院時間の確保、服薬管理など医療上の配慮」(40.0%)が多くなっている。



仕事を続けていく上で、さらに改善・充実・整備が必要と回答した者は、46.9%である。そのうち、改善・充実・整備が必要と思われる事項としては、「調子の悪い時に休みを取りやすくする」(30.8%)、「業務遂行の援助や本人、周囲に助言する者等の配置」(29.5%)が順に多くなっている。

※5 平成20年度「障害者雇用実態調査」から引用。個人調査 事業所調査の対象事業所に常用雇用されている身体障害者、知的障害者及び精神障害者を対象に、職業生活に対する意識等について調査した。回収数は、身体障害者12,393人(回収率61.4%)、知的障害者1,678人(回収率68.8%)、精神障害者311人(回収率41.2%)であった。

改善等が必要な事項（複数回答）



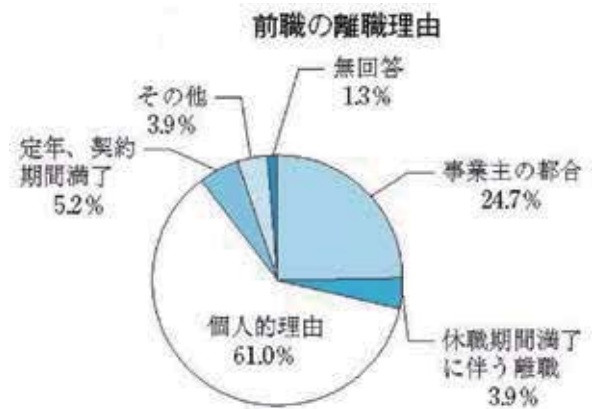
ではどこまで配慮すればよいか。改正法では、合理的配慮の提供について、事業主に対して「過重な負担」を及ぼすこととなる場合を除くとされています。過重な負担については、事業活動への影響の程度、実現困難度、費用・負担の程度、企業の規模、企業の財務状況、公的支援の有無を総合的に勘案しながら、事業主が当該措置の提供について個別に判断することとしています。

障がい者雇用は、あくまでも労働者として労働生産性を挙げる、すなわちピアサポート専門員の場合は、より良いサービスを提供するスタッフとして雇用します。求職するピアサポート専門員も、「役に立ちたい」と願っているからこそ応募します。雇用前にしっかりと採用面接や職業能力表等を行い、合理的配慮を整えながら、事業所に貢献できる人を採用していただきたいです。

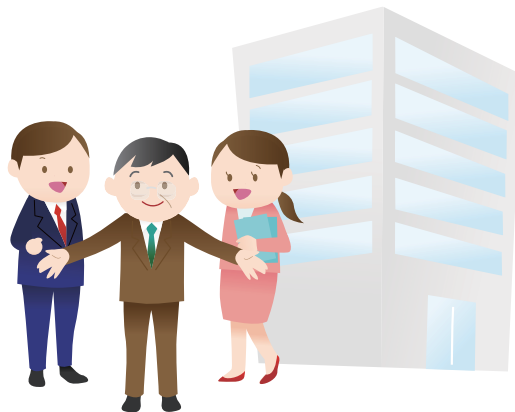
② 職場内の受け入れ準備のポイント

ピアサポーターが支援者として有効であると言われているにも関わらず、残念なことに、精神障がい者をピアスタッフとして職場に受け入れることに対して、医療・福祉・行政分野にはまだまだ抵抗があるのも事実です。

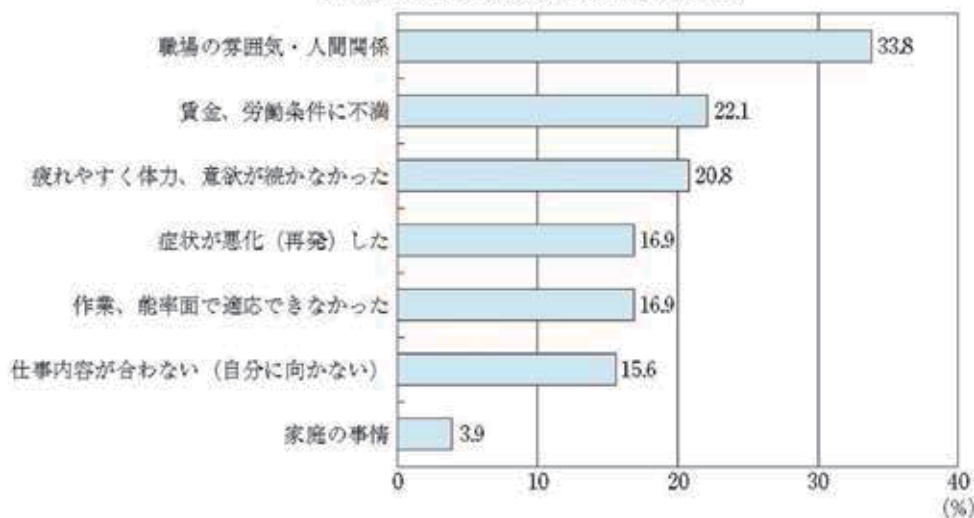
右図は、平成20年の「障害者雇用実態調査」から引用した図ですが、前職の離職理由は個人的理由が61%と最も多く、その理由は職場の雰囲気・人間関係(複数回答)が33.8%を締めています。



平成20年度「障害者雇用実態調査」



個人的理由の具体的な内容（複数回答）



平成20年度「障害者雇用実態調査」

無理なく雇用し、事業所の同僚も雇用された人もチームとして仕事を進めていくために、積極的に制度を活用し、雇用前の実習制度等の活用を図ることも重要なポイントの一つです。

2014年11月号の働く広場には「編集委員が行く」でピアスタッフが多数雇用されている事業所の紹介が掲載されています。



平成30年には、精神障がい者も雇用率に算定されます。

近年は精神障がい者雇用が大きく伸びてきており、雇用管理ノウハウも蓄積されてきています。

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構では、障害者雇用についてさまざまな取り組みを行っている全国の事業所を取材してデータベースに蓄積し、「障害者雇用事例リファレンスサービス」を公開しています。業種や障害ごとに検索して見ることができます。

また、同機構が発行している働く広場増刊号で精神障害者の雇用2013を見ることができます。



③ ピアサポート専門員として雇用する際に必ず求める要件

ピアサポート専門員として雇用する際に必ず求める要件

- 精神疾患の経験を生かして、(社会人として)活動する意欲と能力があると認められる人。
- 雇用開始日より遡^{さかのぼ}って最低〇ヶ月間精神的／感情的に安定している人。
(全米ピアスペシャリスト協会では6カ月)
- 対処技能を持ち、自分の健康を維持することができる人。
- 職場のルールを守られる人。

■ 精神障がい者の方を支援するためのピアサポート専門員を雇うのであれば、「ピア=精神病を経験した人」であることを要件としています。実際は、それぞれの事業所が、ピアサポート専門員として働きたいと希望する人と、面接や話し合いなどを通じて、その意欲と能力について、面接等で決められるものです。

■ 全米ピア専門員協会 (NAPS) 監修のピアスペシャリストトレーニングマニュアル 第3版では、「雇用開始日より遡って最低半年間精神的・感情的に安定していること」という基準を採用しています。

その理由は、ピアサポート専門員を希望する人の中には、調子を崩したり、入退院を繰り返したり、ある季節に限定して調子を崩したりするために、日常生活に困難を来す人もあります。これは、ご本人にとっても、職場の仲間にとっても、何より支援対象となった人にとっても好ましくない状況を生み出す可能性があります。また、急性症状を脱したものの、まだ不安定状態にある方が、他人の支援をすることはとても大変です。

ガイドラインでいう安定状態は、何より本人がピアとしての専門力を発揮し、当事者の経験を生かした労働者として、長く働き続けることができると見込まれる状態のことをいいます。

ピアサポート専門員を希望する人のチャンスを奪わないために、雇用する事業所管理者は、採用時には、調子が悪くなる時はどのような場合を見分け、このような時期に働かなくとも良いように決まり事を書面で交わしましょう。

■ ピアサポート専門員は、病気とうまく付き合いながら働きます。しかし、生身の体です。時には調子を崩す時もあります。そのときには早めに対応した方が、ご本人は長く働き続けることができるし、事業所も重要なスタッフを失わない重要なポイントです。調子が悪くなったときのサインとその時の対応の仕方を採用時にチームリーダーと必ず取り決めをしておきましょう。

■ 職場には、労働者としてのルールの他に、職場の一員として、労働安全衛生(事故や病気を防ぐこと)を基本とした快適な職場環境を一緒に作り上げるためルールがあります。そのルールを守り、お互いが相手の健康を気遣ったり事故を防ぐ努力が求められます。何より自身の御健康を守る努力も必要です。



次に求められる要件

- 仕事として決められたこと以外、あるいは判断に迷う時に、いつどの時点でチームスタッフに相談すべきかの判断力が持てる人。
- 業務として支援している当事者との関わりにおいては、事業所管理者もしくはチームリーダーの助言に従うことを条件とし、それに納得できる人。
- 事業所の就業規則及び従業員ハンドブック、かつ労働法に規定されている倫理的、法的ガイドラインに従うことを約束できる人。

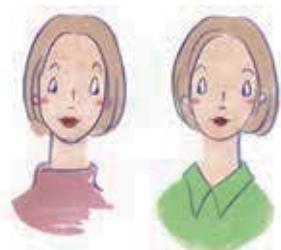
- 人を支援する仕事は、時として決められた以外のことが突然発生します。その時に、基本的には一人で判断しないで、チームリーダーに相談します。経験を重ねることで、チームの中で確認しながら、徐々に自分で判断できる領域を広げていきます。
- 人が人の支援を仕事として行う場合には、その業務に責任が伴います。ピアサポート専門員は、福祉サービス事業所の仕事をチームの一員として引き受けていますので、その総責任をチームリーダー（サービス管理責任者やサービス提供責任者又は雇用主）が担います。時には、チームの構成員の考え方と少し違う時もあるかもしれません。業務を始める前や支援会議ではどんどん意見をだして、そこで決まったことは守ることがチームの一員の義務です。
- ピアサポート専門員はスタッフとして採用し、採用後は、労働者となります。労働者と使用者は、お互いに労働契約を取り交わします。そして、その契約には、職場の就業規則を始め様々なルールを守る約束を求められます。雇用主は労働金基準法等の法律を守る義務と責任を伴うのです。また、仕事は一人ではなく、チームで行いますので職場のルールを守ることはとても大切なことです。

「つぶれてしまう」7つの理由
(すべて環境的要因)

- ① 雇用方法が不明確（一本釣りなど）。
- ② 一人職場である。
- ③ 利用者としての立場を失う（利用期間の終了など）。
- ④ 研修がない（特に採用前）。
- ⑤ スーパービジョンがない（相談者がいない）。
- ⑥ 二重関係や役割のあいまいさなどで悩んでいることに雇用主等が気づいていない。
- ⑦ ピアサポート専門員を雇用するにあたりリカバリー志向への組織文化、職員の意識の変化がない。

ピアとの協働のための
7つの条件

- ① 雇用方法の明確化（公募・採用試験の実施、採用条件の明確化など）。
- ② （基本）複数雇用。
- ③ 研修・スーパービジョンの実施。
- ④ 二重関係・役割葛藤と混乱への理解。
- ⑤ 守秘義務等バウンダリーへの理解。
- ⑥ チームケアの支援体制づくり。
- ⑦ リカバリー志向へのパラダイム転換。



4 採用面接者の心構え^{※6}

事業主は障害者の採用面接に当たり、まず、障害者の能力を把握し、障害者一人ひとりに「何ができて」「何に制限がある」のか、「どのような支援が必要か」を正確に把握する必要があります。そのためには、事業主等面接者の心構えとしては「障害の種類別の配慮事項」を考慮し、以下の「五つのポイント」を基本において採用面接に臨むことが大切です。

五つのポイント

- (ア) 面接者と障害者の当事者間で「面接の目的」をはっきり確認してから面談する。
つまり、入社前、入社直後の受け入れ準備や障害者が職場で働くうえで、どのような支援を必要とするか、その情報を交換すること。
- (イ) 障害のない人と同様の選考基準で、選考・採用試験を行うこと。
つまり、(ア)の面談のみで採用・不採用の可否を決定しないこと。
- (ウ) 障害者がためらっているようなときは話題を変えるか、ためらっているような事柄については必要以上の質問をしないこと。
- (エ) 人種、国籍、思想、信条、宗教、本籍、出生地、社会的身分や門地による不当な差別等の質問をしないこと。
- (オ) 面接時における障害者の個人情報については、事業主等は守秘義務を遵守すること。
また、入社時、入社後であっても障害者の個人情報については守秘義務を遵守すること。

5 障害者雇用助成金等の情報収集

事業主や事業主の団体が障害者を新たに雇い入れたり、障害者の安定した雇用を維持するために、作業施設や設備の改善をしたり、職場環境への適応や仕事の習熟のためのきめ細かい指導を行ったりする場合には、少なからぬ経済的負担がかかることがあります。障害者雇用納付金制度に基づく助成金は、その負担の軽減を図ることで障害者の雇い入れや継続雇用を容易にしようとする制度です。

この助成金制度における「労働者」とは、1週間の所定労働時間、20時間以上の者（精神障害者にあつては、1週間の所定労働時間が、15時間以上の者）をいいます。

また、「短時間労働者」とは、「労働者」のうち1週間の所定労働時間が30時間未満である労働者をいいます。

ピアサポート専門員を雇用する際には、雇用形態をあらかじめ取り決めて、ピアサポート専門員にも有利となる助成制度を活用しましょう。

詳しいことは、右図のパンフレットを下記ホームページからダウンロードするか、最寄りのハローワークか障害者職業センターにお尋ねください。

● 高齢・障害・求職者雇用支援機構ホームページ

<http://www.jeed.or.jp/disability/subsidy/>



※6 平成26年度障害者職業生活相談員資格認定講習テキストから引用。

(2) 業務マニュアル又は業務ガイドラインと行動規範

業務ガイドラインとは、ピアサポート専門員がピアスタッフとして、支援を必要としている精神障がい者の人生を安寧に豊かに過ごすための力の回復支援を目的に、地域生活に係る暮らしの寄り添い支援を行う際の、具体的な業務内容の取り決めを文章にしておくことを言います。

どのような業務(家事援助、同行支援、相談支援、計画策定、会計事務…などなど)を行うのか、それぞれの業務の大体の分担比率はどれぐらいか、チームスタッフの構成員、チームリーダーは誰か、緊急時の対応は何時、誰に、どのようにするのか、自分自身が守るべきことは何かなど、同僚に求める合理的配慮を含めて、チームスタッフの一人として、より良い支援を提供し、長く楽しく働くための取り決めを明文化したガイドラインです。

実際には皆さまの職場で業務内容を話し合い、現場にふさわしい業務ガイドラインを作成してください。この業務ガイドラインをそのためのヒント集としてご活用ください。

業務ガイドライン記載事項の例

- 担当業務の具体的な内容、範囲。
- 担当業務の職名。
- 担当業務の勤務場所、行動範囲。
- ピアサポート専門員と利用者間の行動規範。
- チームリーダー(責任者)は誰か。
- チームスタッフは誰と誰か。
- スーパーバイズ(助言・指導)の頻度とスーパーバイザー(相談者・指導者)。
- 万が一事故が起こった際の、緊急連絡網。
- 時間外の対応のあり方(有無)。
- 体調が悪い時の対応方法(クライシスプランの作成)。
- 体調が悪い時の担当業務のあり方。
- 支援技術や記録の書き方など研修体制の方法(何時、どこで、どのように、どのような方法で実施するのか)。
- その他事業所と職員間で取り決めているルールの再掲。



行動規範の一例

ピアサポート専門員を雇用する際には、仲間を支援するのが業務ですから、公私の切り替えが重要なポイントです。ピアサポート専門員と事業所管理者の間で、行動規範の取り決めをしておくことが重要なポイントです。公私の区別が必要な例示を具体的にお示しします。

実際に勤務する病院、クリニック、相談支援事業所や福祉サービス事業所で、例示を参考に決めておくと、今後働く人にとっても有効ですね。

そして、それをチームスタッフ(職場の同僚)全員が情報を共有することで、働きやすい環境を一緒に作り上げましょう。



● 個人的に親しい友人や知人の支援担当は断りましょう。

ピアサポート専門員の友人や知人が支援対象に挙がっている場合は、他のチームに担当してもらいましょう。その理由は、冷静な判断が鈍り、より良い支援にならないことがあること、業務上のトラブルが起こった場合に、築き上げた友情や人間関係を壊す可能性があり、その時ピアサポート専門員も友人も傷つきます。

ピアサポート専門員が、直接友達から支援を頼まれたら、業務上出来ないかと断るか、断れない場合は、チームリーダーに相談し、友達の相談に載ってもらうような仕組みがあれば安心です。

もしピアサポート専門員の友人や知人であることを知らないで担当者として決定した場合は、担当から外れるように申し出るというルールを作りましょう。



● 支援対象者には、業務用の電話番号を伝えるようにしましょう。

支援対象者は、今は精神的に安定していても、ストレスフルな状況が生じた場合などに、不安で休む間もなしに電話をかけてしまうこともあります。

もし個人の携帯番号を伝えた場合に、休む間もなく電話がかかってくれば、誰でも自分の生活に大きな支障をきたすこともあり得ます。場合によっては、「死にたい」とか「自殺する」とかなどの電話が頻繁にあれば、ピアサポート専門員自身の健康を損なうかもしれません。

それを避けるためには、事業所の電話か業務用の携帯電話番号を教えてあげましょう。24時間オンコールの仕組みがあれば、支援対象者は困った時に連絡ができますし、業務時間中であれば、ピアサポート専門員を呼び出すことができます。もし支援対象当事者に自宅から電話しなければならない事態が起こった時は、個人の電話番号をわからないようにするために原則番号非通知の設定にしましょう。

ただし、これはあくまでも一つの考えです。事業所によっては、電話番号はすべて公開と言うところもありますので、リスク管理のネットワークがあり、チームで支援できる環境があれば安心できます。



● 支援担当として決められた範囲の利用者支援に徹しましょう。

困っている人を見ると、応援したくなってしまいます。ボランティアや友人としてのお付き合いと、仕事としての支援を割り切るのは大変なことですが、ピアサポートスペシャリストは、仕事として契約しており、支援には責任を伴います。

地域移行支援・定着支援事業（退院促進事業）や自立訓練、就労継続支援等の福祉サービスや生活保護法等の制度に基づく事業の支援対象者でああなたの担当と決められた当事者とのみ連絡を取りましょう。その連絡とは、自宅への訪問や通所先で本人と直接連絡を取る他に、本人との電話による連絡や、チームスタッフとの連絡も含まれます。雇用された以上、プロの支援者ですから守秘義務（知り得た情報を職場以外の他者に漏らしてはいけない）もあります。プロ意識を持って、よりよい支援をしましょう。

● 支援対象者と、サービス利用計画や、個別支援計画に依らない特別な支援をするという約束は決してしないようにしましょう。

ピアサポート専門員に限らず、サービス利用計画や個別支援計画に載っていないことで、緊急時もしくは特別な援助が必要な場合は、必ずチームリーダーに相談の上、業務指示を受けてから支援を始めましょう。

元々の支援は、対象者と相談の上で決めたものです。緊急性を要しない支援を追加・変更する場合には、もう一度話し合っ決めてことになるので、チームリーダーと相談しましょう。

● 支援対象者と秘密の約束を決してしないと決めましょう。

秘密の約束事をしてしまうと、黙っているととてもしんどくなったり、他の人に話せば、大きなトラブルの元になってしまう可能性があります。「秘密にしておいてね」と言われたら、とっても言いにくいことですが、「秘密にすることは出来ません。」と、SSTなどを通してはっきりと言えるようにしておきましょう。



● 支援対象者をあなたの自宅へ決して招待しないと決めましょう。

支援を続けるうちに仲良くなり気心が知れてきます。これ自体はとても良いことですが、つい自宅に招待したくなったりすることもあるかもしれません。でも、それは支援者としての契約が終了してからにしましょう。自宅は、自分自身が仕事を終えてゆっくり休む場所です。プロの支援者として、スタッフとして支援をしている間は、はじめをつけましょう。

● その日の業務終了後や休日にも、少なくとも支援期間中はその当事者との個人的な関係は持たないと決めましょう。

支援対象者の方とプライベートな時間に個人的な関係を持ってしまうと、どこまでが仕事か、個人的なお付き合いが分からなくなって、お互いが混乱します。仕事以外の時間はゆっくり休んだり、友人や家族と過ごす時間です。

● 薬はあくまでも支援対象者が自己管理し、ご自身で服用できるように助言と見守りにしましょう。



個別支援計画に支援対象者の服薬の自己管理するときの見守り等の援助が盛り込まれている場合には、その支援内容の指示に従って見守り等を行います。決して薬を強制して飲んでもらうことはしてはなりません。対象者が声掛けしても、薬を飲むことを拒否した場合は、何故飲みたくないか丁寧にゆっくりお話しをお聞きして、必ずチームリーダーに伝えてください。



※個別支援計画：一人ひとりの支援方針と本人、支援者、家族等それぞれの役割を記載したものです。

● 自家用車の使用は原則禁止です。

理由は、万が一事故があった場合に、トラブルを出来るだけ少なくし、スタッフの負担を軽くするためです。公共交通機関があるところは良いですが、地方ではなかなかそうはいきません。業務で車での移動が必要な時は公用車を使用しましょう。

事業所の都合によってスタッフの自家用車を使用する場合には、必ず自動車保険（自賠責）の証書と運転免許証を使用者に提示する義務があります。

また、利用対象者を車に同乗することは、決してしないでください。公共交通機関を利用するか、スタッフと相談の上、タクシーを使いましょう。



● お金の貸し借り、立て替えは原則禁止です。

お金の貸し借りは、トラブルの大きな原因になります。

また、家事援助の際、当事者から買い物頼まれたり、業務に必要な買い物が生じた場合には、購入する前に必ずチームリーダーに許可を得てから購入してください。原則立て替え払いはしない方が良いですが、生命の維持などの止むえない場合はチームリーダーに相談し、対応方法を決めて、許可を得てから立て替えをしましょう。



● 精神的、感情的に調子が悪くなる場合の取り決めをしておきましょう。

ピアサポート専門員の中には時には調子を崩す時があるでしょう。そのような時にはチームリーダーと主治医に相談して、一時的に休職してもらうこともあります。

そのリスクを避けるためにも、一般的なガイドラインは仕事に復帰する前6ヶ月間症状が出ていないことですが、これはケースバイケースで評価されるものです。

ピアサポート専門員も医療・福祉サービス受給資格がありますし、雇用状況によっては傷病休暇、有給休暇があります。このようなサポートが必要な場合、ピアサポート専門員は危機的状況が回復するまで休むことになります。

事前に、調子が悪くなる時のサインや、自分で適切な判断が出来なくなったときの対応の仕方を決めておくことが大事です。



● 業務の最終責任は使用者（管理者）です。業務は指揮命令の元に行います。



ピアサポート専門員は、精神疾患の経験の無いスタッフに当事者のストレングスやリカバリーのきっかけ、あるいは心配事に気づかせるという独自性があり、それは支援を実施する際にとっても役立つことがたくさんあります。

利用者から得た情報を他のスタッフと共有し、当事者の助けになりそうだと思うような提案をすることが望まれます。

しかしながら、どのような提案に対してもそれを許可し、最終的な責任を負うのは、事業所の管理者です。ピアサポート専門員もチームスタッフも、チームリーダーの業務指示に従いましょう。

3 就職が決まった直後に重要なこと

(1) 労働条件の通知と雇用契約

① 労働条件の通知

使用者が労働者を雇うときには、賃金・労働時間などの労働条件を書面で通知しなくてはならないこととされています。労働条件通知書には、次の5項目は **必ず** 記載する必要があります。

- ① 労働契約の期間。
- ② 就業の場所、従事する業務。
- ③ 始業・終業の時刻などの労働時間、休日、休暇に関する事項。
- ④ 賃金の決定、計算・支払方法など賃金に関する事項。
- ⑤ 退職に関する事項（解雇の事由を含む）。

パートタイマーの場合には、以上のほかに「昇給の有無」「退職手当の有無」「賞与の有無」も明示しなくてはならないこととされています。

また、実際の労働条件が書面の記載と異なるときは、労働者は直ちに契約を解除できます。

労働条件通知書のモデル

労働トラブルの多くは、そもそも雇い入れ時に賃金や労働時間、解雇・雇用終了の手続などについて、十分な説明がなされていないことにその原因を求めることができます。労働基準法にも労働契約締結に際しては労働条件を明示しなければならないという定めがありますが、法律が規定しているからという消極的な理由ではなく、労働トラブルを防止し、労使が安心して働くことができる環境を目指す意味からも、こうした書式を活用し、その条件明示を行っておきたいものです。

- 労働条件を明示するための**モデル様式（労働条件通知書）**は、厚生労働省労働局のホームページからダウンロードできます。

<http://www2.mhlw.go.jp/info/download/youshiki.htm>

この通知書はモデル様式であり、

- 一般労働者用モデル労働条件通知書〔(1) 常用、有期雇用型 (2) 日雇型〕
- 短時間労働者・派遣労働者用モデル労働条件通知書〔(1) 常用、有期雇用型〕
- 派遣労働者用モデル労働条件通知書

など、それぞれ示されています。

労働条件の定め方によっては、この様式どおりとする必要はありませんが、参考にはできます。



② 雇用契約書締結

ピアサポート専門員も、一般の労働者と同様に個別の雇用契約を結ばなければなりません。

事業所管理者はピアサポート専門員として精神障がい者である経験者を採用する場合は、それがパートタイマーであったとしても、一人の労働者として雇用環境を整えると同時に、精神障がいを併せ持った人であることに対する合理的配慮義務が生じます。

また、地方の場合は、自分の育った街で障がい者（利用者）として福祉サービスを受けながら暮らし、その後ピアサポート専門員という支援者として活動していく際、昔なじみの仲間と「利用者」「ピアサポート専門員=スタッフ」としてかわらざるを得ないことも想定されます。

その時に、もっとも重要視される部分が「公私」の切り替えをしっかりと規定し、職業人としての倫理規定やガイドラインを準備することが配慮義務の一つです。

利用者とスタッフの間の通訳者のような立ち位置ゆえのバウンダリー悩み、大きなストレスからくるバーンアウトを防ぐ手立てともなるのです。

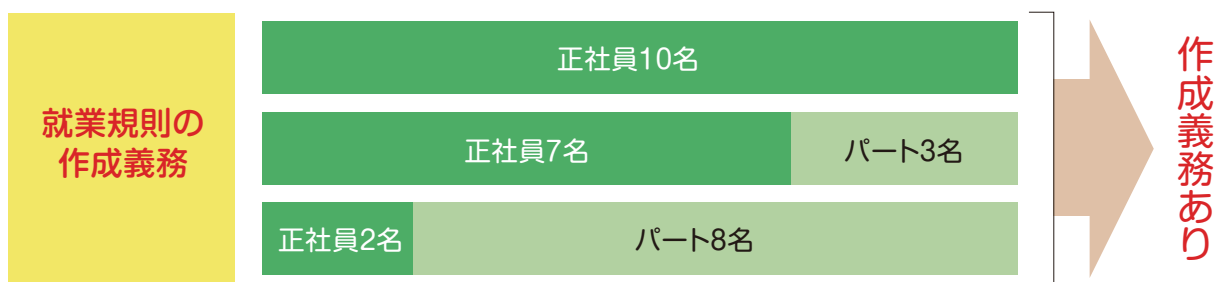
常に相談できる体制を整えておくことも重要です。

ピアサポート専門員は、一人の人が「障がい者」と「ピアサポート専門員=スタッフ」という二つの顔が有効であると同時に、最も大変な思いをする部分でもあるのです。

(2) 就業規則の作成とポイント



常時10人以上の労働者の使用する事業場では
**就業規則を必ず作成し所轄の労働基準監督署長に
届け出なければならない**
とされています。この場合の「労働者」には、いわゆる正規社員のほか、
パートタイム労働者や臨時のアルバイト等すべての者を含みます。
また、10人未満であっても、就業規則を作成することが望まれます。
(労働基準法第89条関係)



就業規則を変更する場合も同様に、所轄の労働基準監督署長に届け出なければなりません。

就業規則は、労働条件や職場で守るべき規律などをめぐる使用者と労働者との間のトラブルを未然に防ぎ、明るい職場づくりに寄与するものなので、是非とも作成しておくことが望まれます。

事業場とは

労働基準法や労働安全衛生法での「事業場」とは、事務所や作業場、店舗など一定の場所で組織的に作業のまとまりのことです。障がい者福祉サービスで言えば、事業所単位毎です。

したがって、同じ法人内でも場所が離れている場合は、別の事業場とみなされます。

ただし、場所が離れていても、出張所で従業員1名の場合など規模がかなり小さいときは、その所属する上位の組織と一緒に扱われます。

そして、原則、労働基準法や労働安全衛生法は、事業場ごとに適用されます。

例えば、労使協定は、企業でひとつではなく、事業場ごとに締結する必要があります。

就業規則 ポイント 1

就業規則の作成手順

- ① 案の作成。
 - 現在の労働条件、職場規律などを箇条書きに整理する。
 - その中から、就業規則に記載する事項を選び出す。
 - 各事項を章別に分類して条文化する。
 - 条文ごとに見出しをつける。
- ② 労働者代表*から意見を聴く。
- ③ 労働者代表からの意見を踏まえて検討する。
- ④ 労働基準監督署へ届け出る。
- ⑤ 労働者へ周知する。



* 労働者代表とは…… 事業場の過半数で組織する労働組合があればその労働組合が労働者の代表になります。そのような労働組合がなければ、事業場のパートタイム労働者やアルバイト等を含む全労働者の過半数を代表する者のことです。

- 労働条件を明示するための**モデル就業規則**は、厚生労働省労働局のホームページからダウンロードできます。「モデル就業規則」の規程例や解説を参考に、各事業場の実情に応じた就業規則を作成・届出してください。

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/model/>



就業規則 ポイント 2



就業規則には、
必ず記載しなければならない事項と
定めをした場合には記載しなければならない事項
の2種類があります。
(労働基準法第89条関係)

必ず記載しなければならない事項

1 基本事項

- ①始業・終業の時刻に関する事項 ②休憩時間に関する事項 ③休日に関する事項 ④休暇に関する事項
- ⑤労働者を2組以上に分けて就業させる場合（例えば、日勤・夜勤など労働者を2組に分けて就業させる場合）における就業時転換に関する事項

2 賃金に関する事項

- ①賃金（臨時の賃金（例えばボーナス）等を除く。）の決定に関する事項 ②計算方法と支払の方法に関する事項
- ③賃金の締切りと支払の時期に関する事項 ④昇給に関する事項

3 退職に関する事項（解雇の事由を含む。）

定めた場合には記載しなければならない事項

1 退職手当に関する事項

- ①適用される労働者の範囲に関する事項 ②退職手当の決定に関する事項 ③計算と支払の方法に関する事項
- ④退職手当の支払いの時期に関する事項

2 臨時の賃金等（退職手当を除く。）及び最低賃金額に関する事項

3 労働者に食費、作業用品その他の負担をさせる場合においては、これに関する事項

4 安全及び衛生に関する事項

5 職業訓練に関する事項

6 災害補償及び業務外の傷病扶助に関する事項

7 表彰及び制裁の種類及び程度に関する事項

8 以上のほか、当該事業場の労働者のすべてに適用される定めをする場合においては、これに関する事項

※なお、これら以外の事項についても、その内容が法令又は労働協約に反しないものであれば任意に記載することができます（任意記載事項）。

使用者の皆様へ

1 ~ **3** の事項について記載がない場合は、
労基法第120条第1号により罰金に処せられます。

就業規則確認リスト

項目	確認事項		○・×
総 則	1	正規職員だけでなく、パートタイム、アルバイト等すべての労働者に適用される就業規則を作成している。	
採 用 等 異 動	2	労働者を採用する際、労働条件通知書等を渡すことにより労働条件を明示することとしている。	
	3	業務の都合により、人事異動があることを定めている。	
	4	休職について定めている場合、休職期間満了時の復職、退職等の対応についても適切に定めている。	
服 務 規 律	5	服務規律は、労働者が順守すべき事項を網羅している。	
	6	セクシャルハラスメントの禁止について定めている。	
	7	従業員の出退勤管理を適切に定めている。	
労働時間 休 憩 休 日	8	法定労働時間を超える勤務時間を定めてはいない。 また、休憩は、法定通り与えるよう定めている。	
	9	休日は法定どおり与えるよう定めている。	
	10	変形労働時間制や裁量労働制を採用している場合、その旨を定めている。	
	11	業務の都合により、法定労働時間を超えて又は休日に労働させることがあることを定めている。また36協定は届け出ている。	
休 暇 等	12	年次有給休暇（比例付与含む）は、法定通り与えている。	
	13	産前産後休業、育児介護休業、育児時間等について、法定どおり定めている。	
賃 金	14	賃金の決定、計算及び支払いの方法、賃金の締切及び支払いの時期、 超額に関する事項は明確に定めている。	
	15	最低賃金額を上回る賃金を支払うことを定めている。	
	16	時間外、休日及び深夜勤務における割増賃金は法定通り支払うことを定めている。	
	17	休暇時の賃金の取り扱いについて定めている。	
	18	法令に基づいたもの以外のものを賃金から控除する場合、 労使協定を締結することとしている。	
定 年 退 職 解 雇	19	65歳までの雇用確保措置を講じている。	
	20	退職、普通解雇事由を具体的に定めている。 また、解雇予告時の手続きを適切に定めている。	
退 職 金	21	退職金制度について、適用される労働者の範囲、退職手当の決定、計算及び 支払いの方法、退職手当の支払いの時期は明確に定めている。	
安全衛生 災害補償	22	安全衛生管理体制、健康診断、災害補償等の安全配慮について 明確に定めている。	
表 彰 懲 戒	23	懲戒解雇事由を具体的に定めている。 また、解雇予告除外認定等の手続きについて適切に定めている。	
作 成 手 続 ぎ	24	労働者の過半数を代表する者からの意見を聴取している。	
	25	就業規則の内容は、事業場の実態と合ったものになっている。	
届 出	26	常時10人以上の労働者を使用している。 また、事業場ごとに所轄の労基署へ届け出ることとしている。	
周 知	27	労働者に周知するため、作業場の見やすい場所に、常時掲示又は備え付けている。	

注 有期雇用契約の場合で、更新する場合があるときは、どのようなときに更新するのかわからないのか明記します。

4 ピアサポート専門員として能力を発揮し、働き続けるために重要なこと

(1) 自分自身を大切にすることと他者を大切にすることの葛藤(バウンダリー)

「夜に電話がかかってきてちょっとならいいけど2時間も3時間もとなると…」「お金を貸してって頼まれて困った」「友達だからプライベートな相談ものっているけど、そのことを支援チームに話していいのかわからない」「疲れても仕事だからなかなか休めない」「皆で掃除をしたのだけれどあまり綺麗でなかったのがやり直した」「施設長や他のスタッフ(専門職)はAさんに菓をのむように指導するので、私はAさんの気持ちはわかるけど、スタッフとしてはしなければならぬと思って指導している」このような悩みはピアサポート専門員として仕事をしていると日常茶飯事かもしれません。これらはすべて、バウンダリー(自分の境界や限界)の課題といえます。これらはどんなに熟練した支援者であってもすべてを解決することは難しく、常に抱え続ける課題です。このような悩みや葛藤を抱えながらも継続してよりよい支援を目指し続けるために、バウンダリーについて「知る」ことが大切になります。

■ バウンダリーとは

バウンダリーとは、『私』と『他者(『私』でない人)』の境界のことで、お互いの境界を尊重し、守るものでもあります。しかし、その境界はとても曖昧で、人とともに生きていく上では、「相手を大切にすること」と「私を大切にすること」の両方を尊重したいけれども、その間には葛藤が生じるものです。

特に、人にかかわることを仕事とする対人援助職は、ときにどこまでかかわるべきなのか、踏み込むべきなのかに悩むことがあります。私は私、あなたはあなた、たとえ専門職とはいえ、これ以上踏み込んでほしくないと思っている目に見えない、もしくは意識していないバウンダリーが誰にでもあるものです。それは支援者自身にもあります。

バウンダリーは、ピアサポート専門員をはじめ対人援助職では誰もがかかえる課題であり、竹を割ったようには解決し得ない課題です。ピアサポート専門員として、そういう課題があることを認識することが大切であり、抱え込まず、スーパーバイザー等と相談し合う環境と体制が必要となります。

■ バウンダリーのいろいろ

バウンダリーを具体的にみていくと、右のようなものがあります。



バウンダリーのいろいろ

- 身体の境界：疲れたら休む。
- 感情の境界：相手の感情に無理に合わせない。
- 責任の境界：他人の追うべき責任まで引き受けない。
- 時間の境界：時間の使い道は自分で決める。
- お金の境界：お金の使い道は自分で決める。
- 性的な境界：自分の性を自分自身で守る。

■ ピアサポート専門員にとってバウンダリーを重要視する理由

特にピアサポート専門員は、支援者なのか利用者なのかというあいまいな立ち位置(ポジション)のなかで、二重関係・多重関係をかかえ、倫理的な葛藤や課題をかかえる状況におかれやすいのです。

■ 「かかえこみ」の構造と個人情報

仲間・友人として話したことなのかがあいまいで、得られた情報を職員に伝えるべきかに悩むことがあります。しかし、伝えるべきかで悩んでいるので、結局誰にも言えずに抱え込んでしまうということが起こりえます。もしくは友人として話したことを、つい他の友人にいつものおしゃべりとして話してしまっ、あとで「しまった!」と一人で猛省してしまうということもあります。また、ピアサポート専門員はケース会議等に同席し、ピアの個人情報を聞く立場にあります。ピアと近い関係のなかにいる上で最も留意しなければなりません。



※第2章 ③ (1) 「倫理と守秘義務」の項(45ページ) 参照

■ 解決策はスーパービジョン

ピアサポート専門員は、おかれる立場からも自分を大切にすることと他者を大切にすることとの間の葛藤を抱えやすい状況にあることを、雇用する際には、ピアサポート専門員のみならず、雇用主や同僚も十分に認識する必要があります。そのため、事前の研修は言うまでもないことですが、これらの課題は日々のかかわりのなかで、常に抱え込む状況にあるため、日常的・定期的なスーパービジョンは必須です。

■ バウンダリーが形成されていないと・・・

- ① 依頼されたり、期待されたら、断ると悪いと思ってしまう。
- ② 相手の考えに合わせて、自分の考えを変えてしまう。
- ③ 自分の意見を相手が受け入れるか不安で素直に言いにくい。
- ④ 相手が怖くて自分の思いを言葉にできない。
- ⑤ 自分で決断できない。
- ⑥ 相手の気持ち全てを自分のものにしたい。
- ⑦ 相手を自分に合わせさせようとする。
- ⑧ 批判されると、落ち込む、カッとする。
- ⑨ 相手が悲しんでいると自分が後ろめたくなる。
- ⑩ 他者の責任を押し付けられる。他者の責任を自分の責任と感じてしまう。
- ⑪ 自分よりも他人の世話をする。
- ⑫ 相手が楽しそうでないと自分が責任を感じる。
- ⑬ 相手の問題解決のために躍起になる。
- ⑭ 不機嫌な態度で相手を変えようと試みる。 etc.....

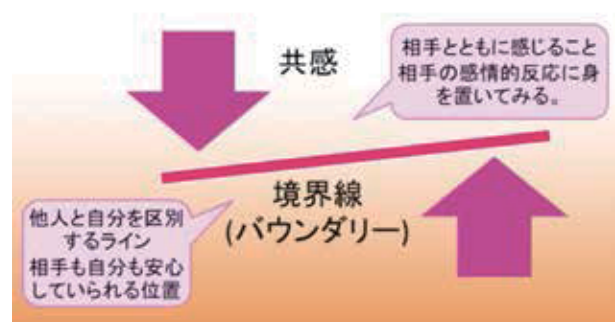


■ 安心して「わかりあう」ために

一方で、ピアサポート専門員は、同様の経験があるということによって、「傾聴」「受容」「共感」のもと「信頼関係」を構築することができる点が他の経験のない専門職らと異なる特徴でもあると言われています。そのため「傾聴」「受容」「共感」に必死になり、自分を犠牲にして取り組んでしまうことも見られます。

自分の体調、自分のできる限界、仕事としての範囲、これらの境界線（バウンダリー）をしっかり形成し、守ることが、継続してよいかかわりを持ち、よい支援を続けるコツになります。

安心して「わかりあう」ためには



■ よい関係を継続するための「上手な断り方」

人とかかわっていくときには常につきまとう課題です。断りたいと思うときにきちんと断ることができることは、自分のバウンダリー（自分の境界や限界）を守り、自分を大切にすることにつながります。例えて言うと、スキーをするときにブレーキのかけ方がわからなければ、のること事態怖くなりますが、ブレーキがどんなときでもかけることができるという自信をもつと、安心してスピードも出せます。安心して積極的に人とかかわることができるためにも、自分なりの「上手な断り方」を身に着けていきましょう。

1. 断ろうかどうしようか迷っているときの判断

① 体の声にも耳を傾ける

相手の言葉に、思わず目をそらしたり、体が硬くなっていたら、「イヤだな」と思っているサイン。「私はNOと感じている」とストンと落としてあげましょう。

② 保留にして、考える時間を確保する

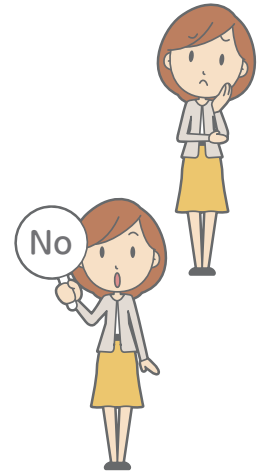
自分でも「YES」か「NO」か決められないときは、「もう少し考えてからお返事します」と、いったん保留にして考える時間を確保しましょう。無理にその場で答えを出す必要はありません。

2. 「NO」と断りたいとき

断りたいけど断りにくい、というのは、頼まれた相手とはこれからも良い関係を続けたいと思うからこそその悩みです。良い関係を長く続けるためにも、自分の気持ちに正直に「断る」ことが大切になるということをも、認識しましょう。良い関係を続けるために、しぶしぶ引き受けるのではなく、相手と私のこれからのために「断る」のです。引き受けてしまった時には、相手の責任にするのではなく、自分が決めたことと責任を引き受けることも大切です。

相手が心象を悪くする断り方を知り、そう思われないような断り方をすることがポイントとなります。

断り方のポイント	
相手をいらだたせる下手な断り方の特徴	相手が納得する上手な断り方の特徴
無理なのか引き受けてくれるのかはっきりしない。	➡ 無理ならはっきり断る。
断られた理由がわからない。	➡ 納得いく理由を説明する。
申し訳ない気持ちが伝わってこない。	➡ 申し訳ない気持ちを伝える。
問題解決の出口が見えない。	➡ 別の提案をする。



(2) 自分のケア

ストレスは、ピアサポート専門員の仕事をしていると、まるで仕事の一部のように必ず生じてきます。精神的に健康で、長いキャリアを中断することなく仕事を続けるためには、ストレスに対処する方法を学ばねばなりません。

自分をケアするために、リラックスしてくつろぐ時間を持つのに遠慮は要りません。日々行う瞑想の時間や、エクササイズ、その他のレクリエーションが効果的かもしれません。

あるいは、2、3日仕事を休み心からリラックスして、自分を第一に考えることも必要でしょう。結局自分が肉体的、精神的に弱っていたらピアにとって良くないし、仕事をうまく実行できません。それにピアサポート専門員が苦しんでいたら、ピアもそのことに気づくかもしれません。

リフレッシュするにはどうしたら良いでしょうか。この答えは個人ごとに異なります。お金、家事、交通、レクリエーションの機会へのアクセスなどについて検討も必要になるでしょう。ある人にとって役立つリラックス法が他の人に取っては役立たないかもしれませんし、その逆もあるでしょう。

初めは仕事と無関係な活動を選ぶと良いでしょう。仕事から隔離しなくてはいけないとか職場の人と一緒にいてはならないということではありませんが、仕事のプレッシャーがかからない環境にいることが大事だからです。同僚と一緒にリラックスしたい場合に、その同僚が仕事について話したいという時には、他の話題について話すことを頼むのが最善なことを知っておきましょう。もし仕事について話すのが「発散」になるならそうすればよいでしょう。それに、時々変わるのが個人の好みというものです。

罪悪感を持たずに自分のために時間をかけましょう。あなたはしっかり働き貴重なサービスを提供しているのです。自分の仕事についてもレクリエーションについても満足できるようになりましょう。同僚が自分の時間を持つとするとする人を理解しない場合、それはその人自身の問題です。

自分の心身の健康は大切であることに留意しなくてはなりません。もし困難とりわけストレスに関わる難しい状態をかかえている場合には、上司に相談して自分を労わるために数日の休暇を取りましょう。働く人はそうして良いのです。

職場において長期間の満足を得るため、全スタッフに、「自分自身のケア計画」の提出を求める雇用主もあります。

気持ちを切り替える、心を癒す、体を楽にするためのあらゆる方法を書き上げています。貴方が支援する方にも役立つものがあるかもしれません。



自分自身のケアのためにできること

ゆっくりお風呂に入る	なにかをコレクションする
借金を返済する	休暇の計画を立てる
休暇をとる	日中に映画を見に行く
リラックスする	デートする
ジョギング又はウォーキングする	一日よく働いたなとほめる
音楽を聴く	太陽の下で寝ころぶ
模様替えをする	笑う
前に行った旅行のことを思い出す	他人の話に耳を傾ける
雑誌や新聞を読む	新しい趣味を見つける
良い友人と過ごす	一日の計画を立てる
新しい人と出会う	美しい景色を思い出す
お金を節約する	豪華な食事を考える
仕事が終わって帰宅後のことを考える	トランプする
家の中を修繕する	大切な人の言葉やしぐさを思い出す
サイクリングをする	植木を手入れする
服装を変えてみる	泳ぎに行く
静かな夕方を過ごす	運動する
ショッピングを考える	パーティに行く
サッカーをする	ゴルフをする
バイクに乗る	凧を揚げる
キャンプに行く	家族での集まりを企画する
フラワーアレンジメントをする	カラオケに行く
体重を減らす	神社、仏閣に行ってみる
自分はいい人だと考える	何もしない日を計画する
絵を描く	スケートをする
のびのびと何かをする	旅行する
眠る	撮影する
人を楽しませる	刺繍をする
結婚したときのことを考える	ドライブする
釣りに行く	公園に散歩に行く
芸術や創作をする	グループで歌う
CDやDVDを買う	楽器を演奏する
パーティを企画する	誰かのために贈り物をする
ハイキングに行く	ボクシングやレスリングを観る
裁縫する	料理する
ディナーに出かける	詩を書く
観光する	服を買う



美容院に行く	本について議論する
テニスする	園芸する
子どもの遊びを観る	コーヒーを入れる
ぼんやりする	学校に行く計画を立てる
テレビを見る	仕事のリストを作る
仕事を完了させる	自然の中を歩く
スポーツ観戦に行く	贈り物を買う
心地よい出来事について考える	ダイエットする
動物と遊ぶ	小説を読む
演劇をする	日記や手紙を書く
掃除する	ノンフィクションを読む
子どもと遊ぶ	踊る
バレーボールをする	瞑想する
山や浜辺、湖に行く	家族を持つことを考える
贅沢をする	友達とランチを食べる
ギターを弾く	クイズを解く
編み物をする	ソフトボールをする
ビリヤードをする	古い写真を観る
化粧をする	クロスワードパズルをする
自分のストレングスのリストを作る	ドレスアップする
博物館に行く	自分の成長を振り返る
ラジオを聴く	キャンドルを灯す
スキーに行く	ボウリングに行く
日曜大工をする	ダンスを習ってみる
観賞魚を飼う	乗馬に行く
討論する	地域活動を企画する
ジグソーパズルをする	ガレージ・セールに行く
フリーマーケットに行く	ショッピングモールに行く
バーベキューをする	ボランティアをする
アイロンをかける	花火を観る
犬の散歩をする	祝日を祝う
サーカスを見に行く	支援グループに行く
サーフィンに行く	お祭りに行く
野鳥を観察する	浜辺で波を見る
ペットと触れ合う	動物園に行く
インスピレーションを得るような名言を読む	紅葉狩りに行く
見知らぬ人に親切にする	葉っぱを集める



リカバリーに役立つツールには、様々なものがありますが、ここでは良く使われている代表的なものをご紹介します。それぞれが独立した研修の仕組みがありますので、関心のある方はお調べください。

1 元気回復行動計画 (WRAP)

元気回復行動プラン (WRAP)

——— バーブ・コエットシャー 著 ———

編集：磯田重行

元気回復行動プラン (WRAP) は、不快又は悩ましい状態を自分でチェックして、にプランに沿った対処法を実行することで、症状を減らし、緩和し、解消するためのシステムです。

WRAPには症状が悪化し、自己決定や、自分の身の回りの世話、安全の確保ができなくなった場合には、他人に対応してもらいたい内容を含んでいます。

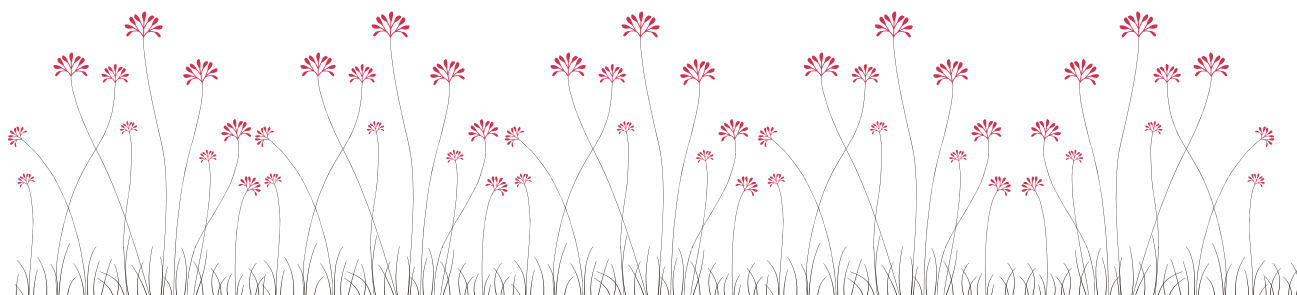
WRAPは、精神疾患からのリカバリーの教育者であり、数冊のワークブックの著者でもあるメアリー・エレン・コーブランドによって開発されました。彼女の主眼は自力救済です。自身の個人的な精神疾患症状の経験および彼女同様に精神的な苦痛を味わっている人々とともに行った先駆的な研究を通じて、概念、技術、戦略を学びました。

メアリー・エレン・コーブランドは、全米に知られた発言者であり、一流作家であり、コーブランドセンターの創設者です。

WRAPは自己管理とリカバリーのシステムです。自身のエンパワーメントを高め、生活の質を向上させることを目的としており、以下のカギとなる概念に基づいています。

- **希望** ——— 幸せで生産的な人生を送るために
- **責任** ——— 自身の健康と人生に対して
- **学び** ——— 良い決断ができるために
- **自己権利擁護** ——— 自分を信じ、自分の権利を知り、そして自分の目標を設定するために
- **サポート** ——— 強いサポートシステムを発展・維持させることによって

まず、最初のステップは、自分の元気に役立つ道具場 (ツールボックス) を創ることです。これは本ガイドラインの25頁のリストにあるように、自分が元気になるために必要なこと、たとえば友人との会話、ピア・カウンセリング、活動、運動、リラクセス、ストレス軽減のテクニックなどを含み、プランを発展させるために使う資源リストを、自分が使いやすいように記録する道具です。自分で工夫した手帳であったり、バインダーだったり、最近ではアイパッドなどIT機器をツールとして活用する人もいますでしょう。



WRAPは、これからご紹介する6章で構成されています。

第1章 日常生活管理プラン

- ① 調子がいい時の自分についての記述
- ② 毎日しなければならないことのリスト
- ③ 時々するといいいことのリスト

第2章 引き金に対処するプラン

何が不安にさせるのか、その出来事や引き金を特定することがこの章の主眼である。これらは関係性、金銭的問題、健康に影響を与える問題など自分に影響を与える可能性がある外部的な要因である。自分の健康ツールボックスを用いて、こうした難しい時をやり過ごすプランを立てる。

第3章 注意サインに対処するプラン

本章では、不安を感じ始めることを知らせる微かな早期の注意サインが何かを明らかにする。このサインは神経的でイライラ感を増加させる。個人の経験に基づく内的要因である。再度、道具箱を用いて、こうしたサインに反応するプランを立てよう。そうすれば速やかに快方に向かい、困難な時間を予防できる。

第4章 調子が悪くなった時のプラン

本章では、何かをひどく必要とする、あるいは否定的な考え方に取りつかれるなど、ますます気分が悪化し危機に近づいていることを知らせるサインをリストアップする。再度、道具箱を用い、すぐに気分がよくなり、さらに困難な時を予防する、明確で直接的なプランを立てる。

第5章 クライシスプラン

このクライシスプランでは、他人にあなたのケア及び意思決定の責任を引き継ぐ必要があることを知らせるにあたって、何がサインとなるかを明らかにする。これは自分のケアについて誰に責任を持ってやってもらいたいかを明らかにすることである。具体的には、ヘルスケアの情報、在宅計画、他人が助けてくれることや助けにならないかもしれないが選択することを含んでいる。このクライシスプランは、抑制できなくなったように見えるときでも、あなたがコントロールできるようにする。

第6章 クライシスを脱した時のプラン

本章では、実際にクライシスが発生する前に考え、事前にすべきことを書き出しておくことができる。しかし元気になるためには何が必要かをより明確にし、クライシスから回復する初期段階で書きたいと思うかもしれない。



2 認知行動療法

● 独立行政法人 国立精神・神経医療研究センター 認知行動療法センターホームページからの引用です。

認知行動療法センターホームページ <http://www.ncnp.go.jp/cbt/about.html>

■ 認知行動療法（認知療法ともいいます）とは

認知療法・認知行動療法というのは、認知に働きかけて気持ちを楽にする精神療法（心理療法）の一種です。認知というのは、ものの受け取り方や考え方という意味です。ストレスを感じると私たちは悲観的に考えがちになって、問題を解決できないところの状態に追い込んでいくのですが、認知療法では、そうした考え方のバランスを取ってストレスに上手に対応できるところの状態をつくっていきます。



私たちは、自分が置かれている状況を絶えず主観的に判断し続けています。これは、通常は適応的に行われているのですが、強いストレスを受けているときやうつ状態に陥っているときなど、特別な状況下ではそうした認知に歪みが生じてきます。その結果、抑うつ感や不安感が強まり、非適応的な行動が強まり、さらに認知の歪みが引き起こされるようになります。

悲観的になりすぎず、かといって楽観的にもなりすぎず、地に足のついた現実的でしなやかな考え方を、いま現在の問題に対処していけるように手助けします。認知療法・認知行動療法は欧米ではうつ病や不安障害（パニック障害、社交不安障害、心的外傷後ストレス障害、強迫性障害など）、不眠症、摂食障害、統合失調症などの多くの精神疾患に効果があることが実証されて広く使われるようになってきました。

認知行動療法では、自動思考と呼ばれる、気持ちが大きく動揺したりつらくなったりしたときに患者の頭に浮かんでいた考えに目を向けて、それがどの程度現実と食い違っているかを検証し、思考のバランスをとっていきます。それによって問題解決を助けるようにしていくのであるが、こうした作業が効果を上げるためには、面接場面はもちろん、ホームワークを用いて日常生活のなかで行うことが不可欠です。

次に、認知療法・認知行動療法の具体的な方法を簡単に紹介します。そのときに、温かく良好な治療関係を大切に、力を合わせて現実を目に向けて考えを切り替えたり問題を解決したりすることが大事だとうことは言うまでもありません。

- (1) 患者さんを一人の人間として理解し、その人の悩みや問題点、強みや長所を洗い出して治療方針を立て、それを患者さんと共有して力を合わせながら面接を進めていきます。
- (2) 行動的技法を使って生活のリズムをつけていきます。毎日の生活を振り返って無理のない形で、
 - (a) 日常的に行う決まった活動
 - (b) 優先的に行う必要のある活動
 - (c) 楽しめる活動ややりがいのある活動を、優先順位をつけて行っていく行動活性化は効果的です。とくに、楽しめる活動ややりがいのある活動を増やしていくことは効果的です。また、一定の身体活動や運動を用いて自信やコントロール感覚を取りもどし、他の人との関わり体験を持てるようにしていったり、問題解決技法を使って症状に影響していると考えられる問題を解決していったりして、適応力を高めていくようにします。
- (3) 自動思考に焦点をあてて、その根拠と反証を検証することによって偏りを修正し認知の歪みを修正します。このときに、書籍やウェブを使うこともできます。スキーマと呼ばれる性格の振り返りも役に立ちます。
- (4) 治療終結に進みます。

詳細な面接の流れは、

厚生労働省ホームページの「こころの健康」 (<http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/kokoro/>) を参照してください。

また、治療ではありませんが、技法の練習には

認知療法活用サイト（ウェブ、モバイルともに <http://cbtjp.net>） も役に立ちます。

このような定型的な認知行動療法の他に、一人の方に使用する人や時間を効率的に少なくしながら効果が得られる簡易型の認知行動療法の研究が開発され、地域や職域の精神保健や福祉、法律や教育の各分野で活用されるようになってきています。そこで使われている方法としては、

- (1) 当事者や仲間がお互いに支え合うサポートグループ・プログラム
- (2) 短時間で相談に乗る相談センターや電話相談
- (3) 認知行動療法の原則に準拠した資料に基づく個人のセルフヘルプ
- (4) 行動活性化(やりがいのある行動や気持ちが高揚する行動を増やす)
- (5) 運動療法
- (6) 問題解決技法
- (7) コンピュータ支援型認知行動療法

などがあります。

「こころのスキルアップ・プログラム」(PPT 16.8MB)

(小冊子)「心のスキルアップ・トレーニング」(PDF 1.1MB) <http://cibtjp.net/>



3 意図的なピアサポート (Intentional Peer Support: IPS)

IPSは、Intentional Peer Supportの略で、直訳すると「意図的なピアサポート」、内容としては、気付きの生まれるコミュニケーションを考えるものです。IPSはピアサポートから生まれ、特に関係性に着目してピアサポートを考え対話や実践をしていくものです。

IPSは、ピアサポートが急速に広がりつつあった米国でピアサポートを実践する中で、病名や症状、治療ではなく、人と人との関係に焦点を当て、互いに尊重し合い学び合う関係を作ろうとするものとしてシェリー・ミード (Shery Mead) 氏が提唱しはじめました。IPSは、互いに尊重し合い、互いが責任を引き受ける関係を作り、その関係を通して学び、変化し成長することを目指す、人と人との関係性に焦点を当てた対話をするを考えます。ここでは、ピアサポートあるいはその他の人間関係でも助ける人と助けられる人、という固定した役割ではなく、互いの成長やリカバリーを促すような関係性が意識されています。このようなことを取って意図的に行うことで、気づきを得ることができ、自分が変わりたいと思うところを変化させ、人間的に成長できるようになります。

私たちは、誰かのリカバリーを促すだけ、あるいは、一方的にリカバリーを促されるだけ、という存在ではありません。自分の物事に対する見方(世界の捉え方)や自分の反応に気付き、自分も相手も大切にしながら、互いに学び合い、成長し合い、互いのリカバリーを促すような関係に近づく会話や対話をしていくことができるのです。

■ IPSでは

人には皆(自分も含めて)、それぞれの経験があり、その経験を通じて身につけてきた物の見方があります。IPSでは対話の中で普段は無意識に行っている自分の物の見方に気づき、検証し、その見方が自分のためになってきたかどうかを判断し、お互いに助けあうことを目的にしています。IPSは、自分の望むような生き方に向かって進むことをお互いに助けあうためのものです。

● IPSでは、精神医学の病名をよりどころにしていません。

物事がうまくいかなかったり、混乱したり、恐れや不安を感じたときに、病気のレンズを通してお互いを見てしまいがちです。自分や人に対して、精神医学的な前提を持ち込んでしまっているとき、それに気付くようにすることが大切です。

● IPSでは、物事の見方や、どうしてそう思うようになったのかを再検討するようお互いを励まします。

物事の見方や人との関わり方は、これまでの人生で受け取ってきた、数多くのメッセージの結果です。つまり、これまで経験したことに基づいて、私たちは世界観を形成し、物事を理解します。こう考えてみるだけで、他に沢山の真実があるかもしれないという可能性に気付くきっかけになるでしょう。

(シェリー・ミード著「意図的なピアサポート:代替的アプローチ」2008 より抜粋)

4 生活技能訓練 (SST=Social Skills Training)

■ はじめに

『対象者の良いところを見つけて、ほめて伸ばす』これが、生活技能訓練のエッセンスです。

私たちは、小さいころから、人と人とのやり取りを身に付けてきたときには、誰かに教えてもらい、お手本を見て、実際に自分自身でやってみて、役立った経験を持ち、そして何度も何度も繰り返すことで、人とのやり取り(コミュニケーション)を身に付けてきました。思い返せば、その時にほめられたことは身に付いていると思いますが、役に立たなかったり、怒られたような経験があったときのことは、消えてしまっているかもしれません。SSTは、その流れを用いて対人関係を身に付ける方法です。ですから、私たちも自分自身や対象者の良い点や頑張りに目を向けられるようになっていくことが、SSTの初めの一歩だと思います。

■ SSTとは

SSTは、リバーマン(R.P.Lieberman)により、1988年に精神科領域で紹介され、平成6年には臨床的な研究や実践を通して診療報酬に組み込まれました。初期の段階でのSSTは、精神科病院に入院中の患者さんに対して行われることが多く、退院後の地域生活を前提として、『コミュニケーションを獲得するための方法』として行われていました。現在では、精神科病院だけでなく社会復帰施設を始め、教育現場や刑務所や更正保護施設など多くの施設で取り込まれるようになってきました。まさに、SSTは人を対象として行われる、コミュニケーションを身に付けるための一つの技術として利用されているのです。

精神障害を持つ人たちの多くは、

- ① 生まれ持ちながら、病気になりやすさを持っている。
- ② 環境から受けるストレスの量(対人関係が多いと言われていました)。

とが、相互作用を起こすことで精神科の病気が現れたり、増悪するに関係していると言われていました。ですから、このような特徴に対して、立ち向かっていくには、

- ④ お薬。
- ⑤ 環境を整えていくこと。
- ⑥ 自分自身でストレスに対処していく力を持つ。

という、この④⑤⑥の3つを兼ね備え、バランスを取っていくことで、安定した生活が送りやすくなっていくのです。④と⑥に関しては、医師等の専門家や、家族・地域社会の人たちが主体性を持って取り組んでいくことが多いのですが、⑥のストレスに対して立ち向かっていく力(特に対人関係)を身に付けるためにSSTは有効なのです。ですから、SSTは自分自身が主体的に取り組むというように捉えてもいいでしょう。ピアサポート専門員の活動は、対象者とのやり取りだけでなく、専門家とチームを組んで取り組んでいきます。ですから、思った以上にストレスを抱えることも多く、そのストレスとどのように立ち向かうかが課題となってきます。専門員として活動をしていくだけでなく、自分自身の健康を維持していくことがあってこそ、ピアサポート専門員として長く働いていくために大切なことだと思います。その健康を維持していく、ストレスに立ち向かう力をつけることの一つとして、SSTを活用していただきたいと思います。

■ ピアサポートでのSSTの応用

SSTはグループで行われることが多いのですが、個別のやり取りの中でも行うことができます。グループで行うSSTは施設や病院等で、リーダーやコリーダーと呼ばれる進行役が練習を進めていきます。一人の練習したいことを参加者みんなと協力して行うやり方と、参加者全員が同じ練習をするやり方があります。個別でのSSTの場合はさまざまです。事業所に対象が来所した時に相談を受けながら行うこともあります。また、訪問をしたときにご自宅で行ったり、スーパーマーケットで店員さんとのやり取りを練習して、その場で実行するということもできます。ピアサポート専門員の活動の場はさまざまなので、SSTを用いて支援することがたくさんあるでしょう。

ピアサポートにおけるSSTでは、

- ① ピアサポート専門員として活動する前に、様々な場面を想定して予行練習をしておく。
- ② 自分自身が対象者等とのやり取りでしんどくなった時などに、SSTを用いて自分の対応を確認したり再度学習してみる。
- ③ ピアサポートの活動の一つとしてみんなでSSTを進めてみる。
- ④ 対象者にコミュニケーションの力を身に付けてもらいたいときにピアサポート専門員が直接やり取りの中で行なう。など、いくつかの応用できることがあります。

- ① については、まずはいろいろな場面を予想して作っておいてもいいでしょう。例えば対象者と初めて出会った時の挨拶の仕方・訪問したときの言葉がけなど、どのように関係性を作ったらよいのかなどです。ここでは、先輩のピアサポート専門員から情報をもらっておいても良いでしょう。練習をしておくことで円滑な関係づくりをすることにつながるでしょう。
- ② については、人を支援している方なら必ず経験のあることです。対象者との関係でしんどくなることは多々あります。そのようなことが多く続いたりすると、他人ごとではなく自分自身の健康を害してしまうことがあります。例えば個人的なことを聞かれたり、要求が強くなったりした時の答え方や、自分の意見をきちんと伝えられない時などがあります。そのような練習をしておくことで、自分の気持ちを整えることができます。
- ③ については、ピアサポート専門員が主体となってグループを作り、司会進行を行ったりしていきます。最終的には参加者が誰でも司会や進行などができるようになるのが理想です。全国のいくつかのピアサポート活動の場で実際に行われていますが、グループピアカウンセリングの一つのやり方として応用することも可能でしょう。
- ④ については、ピアサポート専門員の技術として、SSTのやり方・エッセンスをぜひ身に付けておくことをお勧めします。支援をする側になると対象者に指示や指導をついついしてしまうことが多くなってしまいます。あくまでもその人の人生を応援することが多いと思いますので、一緒に考えたり対象者の力を伸ばす・身に付けることが支援者の姿勢です。その姿勢を保っていくために、SSTを知りかかわりの中で用いてみましょう。

■ 終わりに

SSTは病気や障害を良くしたり、変えたりということを目的に行われるものではありません。いろいろな人が、『自分らしい生活や人生を歩む』ときに、必要であり大切なコミュニケーションを身に付けるためのやり方なのです。ですから、様々な場で様々な人を対象に行われています。『やってみせ、言って聞かせて、させてみて、褒めてやらねば人は動かじ』これは山本五十六元帥の名言なのですが、まさに、この言葉自体が、対人技能を身に付けたり、身につけさせたりするときの流れであり、支援をする側も受ける側も、この言葉に沿ってやり取りをしていくことでお互いに成長していけると思います。ピアサポート専門員として活動をしていくときに、この言葉を頭に入れ、ぜひ対象者と関わって欲しいと思います。



精神障がい者ピアサポート専門員養成研修企画委員名簿

(敬称略・委員50音順)

精神障がい者ピアサポート専門員養成研修企画委員	飯山 和弘	NPO法人 じりつ 埼玉北障がい者地域活動支援センターふれんだむ
	五十嵐 信亮	一般財団法人 竹田健康財団 竹田総合病院 こころの医療センター
	磯田 重行	社会福祉法人 つばめ福祉会 ぴあつばめ
	伊藤 嘉彦	合同会社 YO2D 就労継続支援A型事業所 ZEN
	今川 亮介	社会医療法人 智徳会 未来の風せいわ病院
	宇田川 健	NPO法人 地域精神保健福祉機構・コンボ
	内布 智之	一般社団法人 ソラティオ
	大平 紀子	社会福祉法人 つばめ福祉会 地域活動支援センター ぷらっと
	門屋 充郎	一般社団法人 支援の三角点設置研究会 NPO法人 十勝障がい者支援センター
	川村 有紀	社会福祉法人 あおぞら 障害者相談支援事業所てれんこ
	葛巻 学	元 社会福祉法人 花巻市社会福祉協議会
	坂本 由紀子	オフィス坂本
	佐藤 磨理子	社会福祉法人 福岡あけぼの会 地域活動支援センター 心の春希望
	佐藤 由美子	独立行政法人 国立精神・神経医療研究センター 精神リハビリテーション部デイケア
	鹿内 清和	一般社団法人 北海道ピアサポート協会
	鈴木 司	医療法人社団 博仁会 おおえメンタルクリニックゆう
	鷹尾 和顕	社会福祉法人 つばめ福祉会 地域活動支援センターぷらっと
	竹内 政治	さいたま市精神障害者当事者会・ウィーズ
	武田 牧子	一般社団法人 支援の三角点設置研究会
	都築 かおり	医療法人 福智会 メンタルヘルスサポートセンター
	津野 稔一	WRAPわかば
	中川 有	公益財団法人 北海道精神保健推進協会 こころのリハビリ総合支援センター
	原 欣洋	社会福祉法人 つばめ福祉会 ぴあつばめ
	原田 幾世	日本ピアスタッフ協会
	引地 はる奈	特定非営利活動法人 福島・伊達精神障害福祉会 障がい者相談・地域活動支援センター「ひびき」
	宮本 有紀	学校法人 東京大学大学院医学系研究科 精神看護学分野
	安井 幹人	医療法人 新淡路病院 淡路障害者生活支援センター
	柳 尚孝	医療法人 新淡路病院 淡路障害者生活支援センター
	山下 加奈子	社会福祉法人 つばめ福祉会 ぴあつばめ
吉住 崇	熊本市こころの健康センター	
事務局	小貫 菜々	一般社団法人 障がい者福祉支援人材育成研究会
	小阪 和誠	一般社団法人 障がい者福祉支援人材育成研究会
	小原 隆	一般社団法人 障がい者福祉支援人材育成研究会

おわりに

私たちが主催する「精神障がい者ピアサポート専門員養成研修」は、ピアサポートの一部でしかない。ピアスタッフの職域拡大とピアスタッフとしてのキャリアアップ、地位の向上の方法としてこの研修をスタートした。そして、私たちは新たに設立するピアスタッフによる「一般社団法人日本メンタルヘルスパイサポート専門員研修機構」では、「ピアサポート専門員とは」を問い直し、そしてさらにキャリアアップを積み重ねるために、認定を更新制とした。

その背景は、精神障がい者ピアサポート専門員養成研修で、再三ピアの独自性を講義し、演習を行ってきたにも関わらず、フォローアップ研修において模擬事例検討を行った際に、『ピアスタッフから、各種専門家と同じような質問が続出し、ピアサポートの基本である「ピアの視点」や「リカバリー」「ストレングス」の視点があまりにも少なすぎる。』と、多くの委員がショックを隠し切れなかった。

その背景には、様々な要因があろう。たとえば、職場環境に適応したいという欲求であったり、成功したいという欲求から、すでにいるリカバリーの考えや実践について知らない職員の技術を真似たり、態度を取り入れるなどが考えられる。

ピアサポート専門員として雇用されることは、経験を役立てたいとリカバリーの過程にある人が待ち望んだことであり、あるいは、初めて体験する大切な雇用である。

だからこそ、私たちは常に意識し、覚えておかないといけないことを目の当たりにした。

この養成研修は、ミニ専門家養成研修ではなく、「ピアサポート専門員が各種専門家にピアの視点を吹き込むのと同時に、ピアに自分の経験を分かち合い、ピア独自の視点を持ち、他の人を勇気づけたり、いきいきとさせることに焦点をあて、希望の息吹を吹き込むことである。」と確認され、今後の研修の在り方を大に見直すきっかけとなった。そこで、議論を重ねた結果、37ページにある精神障がい者ピアサポート専門員の専門性とは各種専門家に取り込まれることなく、共通する専門性も広げつつ、ピアとしての専門性、ピア独自の専門性も維持発展させることが重要であり、それを説明する図の作成に繋がった。

「一般社団法人日本メンタルヘルスパイサポート専門員研修機構」は、将来的には自治体や非営利法人と一緒に研修を企画することを検討している。関心のある団体にはぜひ問い合わせていただきたい。また、ピアスタッフを育成すると同時に、事業所がリカバリーやストレングス志向であることがポイントとなることから、ぜひ両者の受講をお勧めしたい。

また、このテキストブックを手にとってくださった、ピアの方、各種専門職の方に「ピア独自の専門性とは何か」「なぜ、ピアサポート専門員なのか」を問い直しながら、読み進めていただきたい。

なお、厚生労働省は、本年3月、平成26年度精神障害保健福祉等サービス提供体制整備に関する調査研究では、「ピアサポートの活用状況に関する調査」を67都道府県、政令指定都市で実施した。調査結果及び報告書が公表され次第、<http://pssr.jimdo.com/>にアップする予定である。

精神障がい者ピアサポート専門員養成研修について

「精神障がい者ピアサポート専門員養成研修」は、新しく設立した一般社団法人 日本メンタルヘルスパイサポート専門員研修機構が主催します。研修日程、募集につきましては、ホームページ <http://pssr.jimdo.com/> でご案内させていただきます。お問合せは、メールかFAXでお願いいたします。

メール psassr@gmail.com

FAX 03-3806-6913



精神障がい者ピアサポート専門員養成のためのテキストガイド **第3版**
「精神障がい者ピアサポート専門員養成ガイドライン」改定版

-
- 発行日 2015年3月
 - 編集 精神障がい者ピアサポート専門員養成のためのテキストガイド編集委員会
 - 発行 一般社団法人 障がい者福祉支援人材育成研究会
〒116-0014 東京都荒川区東日暮里5-10-2
-