

# 障害者福祉援助論

- これから現場に行くあなたに！ -

第9回

## 連携とは何か？

千葉 晃央

多職種連携が語られて久しい。福祉の様々な立場の職種や医療や教育機関との連携は日夜行われている。今回は、他機関や他の職種との協働を行う上で必要なスタンスを取り上げたい。基本的には直接支援と同様などところも多い。やはり人と関わるという共通のテーマなのである。

### 未来志向と継続性

他機関との協働は文字通り協力して働くことである。地域で支援をしていくと、繰り返し同じ機関と連携し、同じ専門職とも、地域の方とも連携する。連携は今回だけではない。これからもあり続ける。まず、重要なのはこれまでよりも「これから」である。過去はどうしようもないが、これからをどうつくるかは自分たちにできることがある。これまでの経緯を気にし過ぎては、ニーズに対応した創造的な支援を構築することはできない。こうしたソーシャルワークの「開発的機能」を働かせることができなければ前例主義に陥ってしま

いかねない。状況はさらに固定的になる。「ソーシャル」を「ワーク」させる上では、変化も新陳代謝も成長も含まれていなくてはならない。

つまり未来志向である。連携も「これからこうしませんか？」という未来に向けた方向を貫く。「以前こうでしたよね」というような意地悪は禁物である。それでは積極的動機付けにはならない。クリエイティブに「こういうことできたりしますか」「一緒にしませんか」など提案するよう進めたい。

### やります！となる情報を提供

支援の協力はクライアントの思いを実現するという願いから始めたい。パーソンセンタードケア、来談者中心主義などいろいろ言い方はあるが、昔から言われてきたことである。

こうあるべき！というような「あるべき論」で語りすぎないことも大切である。人は自分で気づいて行動する方がはるかに心地良い。相手に言わ

れてしたら、相手の指図に従ったことになる。従わされたとなるし、やりたくなくなる。自分から「やります！」となるよう、話を進めていくことが理想である。

つまり、相手に言ってもらうことが理想である。これは相手に「華(はな)」を持たせる意味もある。自分が主体的にそうしました！という自負を相手に持ってもらうのである。こちら側の手柄ばかりを上げてはいけない。

### 「私たち」を主語に語る！

「私たちが一緒にできたからこそ、いい支援ができましたね！」という姿勢である。「相手のおかげで！」「おかげさまで！」ということ伝えていく。そうすることで相手機関も自信を深め、次の支援でも能動性を持つことにつながる可能性が高くなる。

「私たち」を主語にするのも良い。私たちだからできた、私たちのチームだからできた、私たちの地域だからできた、こうした言い方がわれわれ感情を醸成する。共に成し遂げる経験を共有することが次の連携につながるのである。

### 担当者を育てる！

店長をだせ！というようなことを言いたくなるようなことが他機関との連携の中ではあるかもしれない。実際に向こうの上司に出てきてもらって、伝えて、それでもうまくいかなければこっちの上司も出す…こういった泥沼のような構図も見かけることがある。その契機になった事といえば、こちらが思っている支援プランのとおりに向こうが動いてくれないということであったりもする。あ

る人は施設長をしている時に部下に目立つように名刺に「施設長」と書いて欲しいと言われたそうである。権威で相手を動かすことはやり方として必要な時もある。しかし、それでは結局は上司の手柄になってしまう。担当者である部下の面目は丸つぶれである。

課題の緊急性、即応性との兼ね合いもあるができれば、担当者間での対話を繰り返すのが基本だろう。会う機会を増やす、会う機会を定例化する、その担当者の耳にも入るようなところにその人の支援への感謝も伝えていく…。地道ではあるがこうした蓄積が必要だろう。

上司をいかに育てるか？と同様に、連携相手も育てる。そうしてお互いに育ちながら、どんな環境でも結果が出せる！これを目指すのが良い。

### ミスへの対処は連携チーム協力で

時には連携先の相手がミスをするかもしれない。連携している者同士で協力して、私たちが全力で挽回をする姿勢も大切である。万全を期していても、ミスはゼロにはできない。その時に、助けてもらった経験があれば、助けてもらえる可能性は高まる。恩を売る、借りをつくるといような言い方もあるが私の好みではない。相補的に全力で取り組む実践の蓄積さえできればよいのである。

自分がミスをしたら素直にオープンにする必要がある。率直に謝罪をするところから始める。ごまかすことは事態を余計に混乱に陥れる。「嘘は短期戦略である」といわれるように、事態の開示からしか始まらない。正確な状況を連携先も把握できたら、自分たちのミスでなくても、できることをしてくれる可能性も出てくる。

職場のチームでも大切なことであるが「ミスを憎んで、人を(機関を)憎まず」の姿勢である。ミスの発生しないようには改善を全力で行う。そ

して、人や機関を否定したり、拒否したりするのは間違いである。ミスが発生しない状況をいかにつくるか、ミスが発生しない環境をいかにつくるかである。その担当者がたまたまそこに居て、そのタイミングで発生することもある。よって、ここでも未来志向である。これからどうするかのアイディア出しと、実現に注力すればよい。

## 新任という危機には、情報を

新任は不安である。人事異動後の数か月など分からないことだらけである。それでも仕事はくる。気に入られたい、なめられたくない、前任者を超えたい！という心情もまじりあっている。「～すべき論」「そもそも論」もすぐに飛び出す。「前例主義」にもなる…。つまり、よちよち歩きの頃は失敗はつきものである。それを肩書や立場で押し切ってばかりいると誰も連携をしたくない機関になってしまう。起こっていることは圧倒的な情報不足である。これまでの経過も、足を運ぶ機会も、他者と協働経験も圧倒的に不足しているのである。そのためにも、新任が来た時にはそういった話を身内も連携先からもどンドン耳に入れていかななくてはならない。そこで断絶が起こると状況がそのままになってしまう。

## 役割、肩書を超える

その立場にいるから、付き合うではなく、あなたがその立場に居てくれてよかった！になるとよい。ワークライフバランスという言葉があるが「ワーク」も「ライフ」である。不可分ではないだろうか？仕事だから一緒に居るよりも、仕事でなくても一緒に居てもいいという割合をあちこちで増

やすと良い。そのためには仕事以外での接点を何らか持てると良い。同じ方面なので一緒に帰る、お茶をする、同じ趣味の話をする、家族のことも話題にする、SNSで接点を持つ…。いろいろ手段はあるだろう。つまりは自己開示で、それも変化は「自分から」である。

## BACK ISSUES

「障害者福祉援助論」

1～9 連載中！

対人援助学マガジン 43～51

2020年12月～2022年12月

「援助職の未来 1～2」

対人援助学マガジン 41～42号

2020年6月～2020年9月

「対談企画 教育と福祉の連携を模索する」

対人援助学マガジン 16号

2014年3月

「障害を持つ友達と過ごすとは？巻末座談会」

対人援助学マガジン 6号

2011年9月

「1 工程@1円～知的障害者の労働現場 1～40」

対人援助学マガジン 1号～40号

2010年6月～2020年3月