

# あなたも

## 一人で悩まないで…

—自立と自己実現をサポートする「人権相談」—

### 「人権相談」ってなに

学校や職場など日常生活の中で、「自分の人権を傷つけられた」あるいは「いじめを見た」…。そんな体験はありませんか。人権にかかわることを、なんでも相談できる。それが「人権相談」です。

国では、人権侵害された人を救済するための新たな取り組みが検討されていますが、その中で、相談は「人権侵害に関する紛争の自主的解決を促進するなど、それ自体が有効な救済手法である」とされています。

大阪府の「大阪府同和対策審議会答申」(用語解説参照)でも、今後の同和問題の解決のためにも、「自立と自己実現を達成するための人権相談の整備」が必要であることが示されました。

人権にかかわる問題は、一人で悩むのではなく、身近なところで、その解決方法を相談することがとても大切です。

### 大阪における取り組み

大阪府と財団法人大阪府人権協会では、2002年4月に、あらゆる人権問題に対応する「人権の総合相談窓口」を開きました。この人権相談は、相談内容の中に複雑に絡み合っている要因を解きほぐして整理し、解決のための手だてを相談者が

主体的に選ぶようにすることとしています。

また、市町村やNPO(民間非営利組織)等とのネットワークづくりを進めています。そして、そのネットワークを活かして、実際に寄せられた相談事例を集約し、幅広く活用できるよう、「大阪府における人権相談及び人権侵害事例分析報告書」という冊子にして、配布しています。

現在「人権にかかわる相談」は、大阪府人権協会だけでなく、国の法務局や労働局、市町村の人権文化センターなどの公的な窓口のほか、公益法人、NPOなど、多くの窓口で広く行われています。

さて、こうした「人権相談」ですが、実際にはどう行われ、相談者にどう役立っているのでしょうか。「自立」「自己実現」「主体的」とは、どういうことなのでしょうか？

### 回復しようとする気持ちの手助けを

NPO法人「大阪被害者支援アドボカシーセンター」は、阪神・淡路大震災の被災者に精神的な支援をするボランティア活動を母体として、1996年に発足しました。「身近な人を失った」「おそろしい目にあった」など、犯罪や事故による被害者・家族の精神的な悩みを正しく理解し、適切な支援を行う活動を続けています。

その活動の中心が電話相談です。現在、ボランティア相談スタッフが33人います。月曜日から金曜日までの午前10時から午後4時(祝日は除く)まで、常時2~4人の体制で行っており、年間、800~1000件の相談が寄せられています。

代表の堀河昌子さんは、「相談してこられる方は、心身ともに傷ついていることが多いのですが、『なんとかしたい』という気持ちを必ず持っています。その電話の向こう側にある気持ち—回復に向かおうとする気持ちを応援したいのです…。だから、スタッフが、知識を上から教え込むような指示をしたりしないで、まず、気持ちに寄り添って聴いていきます。相談者が被害から回復していくことの手助けをできるように心がけています」と、「聴く」ということの重要性を強調します。

そうぞう

2

2003.12\*No.7



(財)大阪府人権協会の相談員養成講座



大阪被害者支援アドボカシーセンターの案内等

相談電話 06(6871)6365

## 相談者の自立、自己実現にもつながる

相談者一人ひとりの状況は、実にさまざまです。例えば、一家の大黒柱が被害にあったことから、精神的にも経済的にも不安になっている相談者には、その思いに共感しながらも、解決の手がかりを共に考えていきます。その際には、相談員が二次被害（心の傷を広げるようなこと等）を与えないよう心がけています。

また、いろいろなことが原因で自分というものを抑圧して生きてきた相談者には、繰り返し話を聴くことで、徐々にその人の本来の自分を引き出します。相談者は、「生きていてよかった」と自分を受け入れることができ、今では被害者支援にたずさわっているという人もいます。

堀河さんは数多い相談事例を振り返りながら、「子どもの時にさまざまな虐待を体験してきた方が、電話を通して聴き続けたことで、『今まで自分の殻の中に閉じこもっていたようだけど、これでやっとヒヨコにかえれた…』とつぶやかれた時はうれしかった」と話してくれました。

## 問題解決に役立つネットワーク

1993年に設置された大阪市立西成障害者会館では、地域での福祉の取組みを進める中で、障害者や高齢者の相談に対応してきました。

設置する前に、「どんな施設を自指すか」を検討するための調査を行ったところ、精神障害者や高齢者の問題など、「相談内容が多岐にわたっており、障害者会館だけでは対応しきれない」ということで、関係機関のネットワークをつくることになりました。中でも特にニーズが多い「介護」の分野で、サービスの連絡調整をするため、西成区内の福祉や医療など20の施設、機関が参加した会議を立ちあげました。

そして、制度はなくても必要なサービスは始めようということで、10年前から食事サービスを始めました。今では、それがきっかけとなって、障害者生活支援型の食事サービスがモデル事業で

はじまりました。障害者会館の設置時から中心となっ  
てかわり、副館長も務めた富田めぐみさん（社会福祉法人ヒューマンライツ福祉協会）総合相談センター マネージャー）は、「あらゆる施策を活用しても、なかなかうまくいかない場合があります。そんな時にさまざまな機関が協力しあったことで、何とか対応できたこともありました」とネットワークの効果を強調します。

## “見つける” 目が必要

また、「はっきりと『こんな差別を受けた』』というような相談はほとんどありません。ケースワーカーや相談員が事例にかかわっていく中で、“見つける” 場合がほとんどです」と、生活の中にある差別を“見つける” 必要性を指摘します。

1996年には、「障害者が亡くなる悲しい事件・事故を未然に防ぐ」ための区レベルのネットワークも組織しました。以来、月1回の事例検討会議（西成区障害者自立生活支援調整委員会）を続けています。そこで、明らかになった課題を問題点として、毎年、冊子にまとめています。

富田さんは「人の命を左右するような相談もあります。相談を通して見えてくる障害者の課題を掘り起こし、ネットワークの中でケースワーカーが経験を出しあえば、解決策はいろいろあります。どこに視点を持って相談を受けるかが大切。相談者の自立心をそがないように、その人の課題を“見つける” 目と、聞きっぱなしで終わらず、次へと結びつけることが必要」と話してくれました。



大阪さしりつにしなりしょうがいしゃかいかん  
大阪市立西成障害者会館

ホームページ <http://www.ncampus.co.jp/hito/03/index.htm>

## 取材を終えて

ボランティアで犯罪被害者等の支援を行っている堀河さんの「電話の向こう側にある気持ちを応援したい」。ネットワークで障害者や高齢者の支援を続けている富田さんの「生活の中にある差別を“見つける”」。一 心に刻まれています。

「人権相談」が人の本来の力を呼びさますことを…、相談者の自立心を引き出し、自己実現を助けることを…、そして、人が人を支えるという「人権相談」の必要性を、痛感することができました。