

CANHR is a private, nonprofit 501(c)(3) organization dedicated to improving the quality of care and the quality of life for long term care consumers in California.

## 入居者および家族のための セルフ・アドボカシー入門 Self-Advocacy Approaches for Residents & Family Members

セルフ・アドボカシーは自分に力を与える（地位向上、権利拡大）ための行動です。自分の主張をセルフ・アドボカシーへの取り組みに生かすための指針とヒントのいくつかを、次に紹介します。

セルフ・アドボカシーの中心にあるのは、自分の権利についての知識です。自分の権利を行使する際には、冷静な態度を維持するよう努めます。積極的な態度で行動します。粘り強く事に当たります。率直なコミュニケーションを求めます。そして、説明責任を要求します。

**権利：**入居者としての自身の権利を知ります。（[入居者の権利](#)と[入居者の権利の概要](#)に関するCANHRのファクトシートを参照）

- 施設への入居時に、施設は入居者に対してその権利を説明する必要があります。施設は、入居者の権利および苦情を申し立てる方法の写しを掲示し、かつすべての入居者と訪問者に公開しなければなりません。
- 懸念を表したり、提案を申し出たり、苦情を述べる権利とともに、報復を恐れずにこれらの行動をとる権利があります。
- オンブズマン・プログラムに連絡して、自分の権利の行使に対する支援を受けましょう。オンブズマンはあなたの擁護者です。地区のオンブズマン・プログラムのポスター（電話番号入り）は、すべての高齢者向け居住介護施設にはっきりと掲示されていなければなりません。

**事実：**自身の懸念事項を記録します。

- 重要な事実を書き出します。その際、「誰が、何を、いつ、どこで、どのように」という質問に答えるようにします。小型のノートを観察の記録用に準備しましょう。
- 出来事を説明します。できるだけ具体的に説明しましょう。事実だけを述べ、結論を下さないようにします。
- 出来事を起こった順にまとめます。つまり、まず出来事が最初に起きた日付とその内容を記録し、続いて、次に起きた日付と出来事を書いていくというものです。
- 必要に応じて、重要な文書に言及します（例：入居契約）

**結果：**希望する結果を明確にします。

- 次の質問に答えることで自分が望んでいる結果を明確にします。本当に希望しているのはどのようなことか？ どのようなことなら受け入れることができる（我慢できる）か？

受け入れられない（容認できない）のはどのようなことか？

- 簡単な平叙文（感動、疑問、命令以外の普通の表現）で、望んでいる結果を記載します。
- 肯定的な言葉で結果を提示します。

**オプション：提起する懸念事項のそれぞれについて、受け入れることのできるオプション（選択肢）を1つか2つ考えます。**

- 問題を解決できる人、あるいはオプションを考えつくことのできる人として行動します。不平ばかりを並べることは避けましょう。
- 結果を達成する解決策やオプションを考え出します。
- 必要性や優先度の観点から自分のオプションを提示します。

**交渉：自分が望む結果を達成するためにミーティングを計画します。**

- 自分の懸念事項を解決できる人物を特定します。
- 適切なスタッフ（例：管理者、責任者、活動のコーディネーター、調理担当者など）とのミーティングを設定します。
- 自分が望む結果やオプションを支援してくれたり、精神的な支援をしてくれる味方（家族、友人、オンブズマン、牧師、ソーシャルワーカーなど）を同行します。
- ミーティングの間は、望んでいる結果に集中します。他のことに気を取られないようにしましょう。理解を深め、情報を手に入れるために耳を傾けます。
- 協力して取り組むという意識を確立します。議論を個人的な問題として捉えたり、話し合いの相手をけなすことのないようにしましょう。こうした行動をとると、良い結果を達成するために必要な協力意識ではなく、自己防衛のために身構える姿勢を生み出すことになりがちです。
- 同意や妥協できる点を見つけます。まずこれらの点を築いてから、より困難な問題に対処します。
- 客観的な基準を使用することを主張します。該当する場合は、自分の状況の特異性を明らかにし、例外を求めます。
- ミーティングが終わる前に、同意済みの結果についての自分の理解内容をまとめます。
- 解決の期日または変更実施のスケジュールを要求します。
- 可能であれば、自分の理解内容を書面にします。これにより同意内容が記録として永久に残ることになり、将来において誤解が発生した場合に備えることができます。また、同意済みの結果とスケジュールに照らして進捗状況を測ることによって、説明責任を促進する手段ともなりえます。

**不服の申し立て：ミーティングの結果に納得がいけない場合には、決定に不服を申し立てます。**

- 1つの手段としては、「指揮命令系統」を上にとどって、肯定的な結果を求めるというものがあります。その人物の上司、課や施設の責任者との面会を要請しましょう。
- この方法でうまくいかない場合は、施設の所有者や組織の本社に電話や手紙で連絡します。
- その際最も望ましいのは、懸念事項を書面にし、回答も文書でもらうよう要求することです。

正式な苦情申し立て：問題が長引いたり、深刻な場合は、正式に苦情を申し立てます。

- 苦情の調査は、その施設に勤務しておらず、状況をより客観的に観察できる可能性のある人物によって行われ、新たな代替案を提供します。
- 地区のオンブズマン・プログラムに連絡します。
- 高齢者向け居住介護施設やアシステッド・リビング施設を規制する機関である、地域ケア認可課（Community Care Licensing）に電話、手紙、またはファクスで連絡します。  
（[苦情の申し立て](#)に関する CANHR のファクトシートを参照）

最終更新日：2011年7月7日