

私たちが大切にしたい障 害者支援のための ガイドライン



大阪障害者センター合同カンファレンスワーキングチーム

〒558-0011 大阪市住吉区茱田 5-1-22 t e l : 06-6697-9005

【目次】	
・はじめに	－ 2
◆基礎編	
□私たちが大切にしたい障害者支援の基本的視点	－ 4
□福祉現場の支援者としての立ち位置とは	－ 8
□合同カンファレンスの進め方	－ 1 6
◆実践編	
□「発達」について	－ 2 0
□労働を保障する支援とは	－ 2 6
□集団実践について	－ 3 2
□障害者に対する支援の基本	－ 3 7
□いのちを輝かす実践「重症心身障害」「重度障害」「重複障害」実践	－ 4 2
□中途障害者の方への理解と支援	－ 4 8
※事例	－ 5 1
◆参考資料集	
□コミュニケーション及び面接の基礎	－ 5 7
□相談面接の技術	－ 5 9
□利用者の安全の確保と事故（リスクマネジメント）	－ 6 1
□職員間の連携（人材育成）	－ 6 4
□日常の職員養成におけるO J T・スーパーバイズ	－ 6 8
□もう一つの大切な配慮（メンタルヘルスケア）	－ 7 0
□「個別支援計画」を作成する意義	－ 7 6
□施設・事業所における「利用者の権利擁護」「虐待防止」をどう考えるか	－ 8 3
□記録のポイント	－ 8 9
□倫理綱領	－ 9 0
□いのこの里「職員の援助チェックポイント」	－ 9 2

「私たちが大切にしたい障害者支援のためのガイドブック」

□はじめに：

現在、国際的にも、国内的にも「障害者の権利」を保障していくための思想の変遷の中で、諸制度の改革等がすすめられ、合わせてその支援についても大きな転換期を迎えています。

特に、現行の日本の社会保障。福祉制度は、戦後憲法のもとで構築されてきた制度から、社会福祉基礎構造改革の流れの中で大きく転換がはかられ、現金給付型の福祉サービス化、福祉の市場化等によって、その位置づけも変化させられ、加えて支援の質そのものも変容させられようとしています。

一方で、「障害」そのもののとらえ方の変化に合わせて、支援を必要とする対象者の変容やニーズそのものも大きく変容しようとしています。

加えて、国の意図的利用によって、「自立」等の概念も極めて多様化させられ、その概念も厳密化が行われなければ、決して共通言語として活用できない事態も進み、本来集団労働であるべき福祉現場においても大きな混乱が生じるゆえんとなっています。

当該ガイドブックは、障害福祉現場での支援に関して、これまで「きょうされん」等における施設での障害者支援において大切にされてきた視点を整理すること、さらにこうした視点を、現在の「障害者権利条約」批准を踏まえ、障害者への権利保障の視点から再整理すること。また、現代的な様々な支援概念の発展に合わせ、世代を超えた「共通言語化」することで、当事者・家族・職員間での共有化が図れ、共同の実践として組み立て直していくことを目的として編集したものです。

したがって、これらの視点を「新人職員」研修等でも活用しながら、合わせてカンファレンス等をすすめていくときのガイドラインとして活用されること目標としています。

ガイドライン基礎編

□私たちが大切にしたい障害者支援の基本的視点 (塩見洋介)

ガイドブックの目的～この本を手にとられたみなさんへ

このガイドブックは、福祉実践現場で日々仕事をされているみなさんに、よりよい福祉実践とはなにか、福祉の仕事のよろこびややりがいとはなにか、などについて考えていくきっかけを持ってもらうとともに、福祉実践での困りごとやいきづまっていること・わからないことを、解決するためのヒントを提供することを目的に作成しました。

このガイドブックの執筆にあたったのは、みなさんの身近で仕事をしている経験を積んだ福祉職員たちです。彼・彼女たちは、みなさん同様、現場の中で悩みながらも、今日まで多くの実践を積み上げてきました。こうした福祉実践の積み上げこそ、福祉現場ではたらく職員の共通の宝です。このガイドブックでは、数多くの実践例から導き出されたエッセンスを提示し、あわせて、その裏づけとなる実践事例を巻末に添えています。

社会福祉の仕事・現場には、科学的な視点が欠かせません。科学といえば「理科系」を連想される方も大勢いらっしゃると思います。でも科学は、化学や物理や数学などの世界にとどまるものではありません。社会福祉は、生身の人間を相手にしているからこそ科学的な視点が求められるのです。

そしてそれは、二重の意味を持っています。

第一は、人間そのものを科学的にとらえるということです。動物でもある人間は、周りの様々な自然や社会とのかかわりで生きています。なぜ人間は人間として、他の動物から区別されるのかを科学的にとらえることを通して、はじめて「人間らしい暮らし」とか「人間らしい生き方」とかの価値を問うことができます。また、人間がこの世に生を受けてその生を全うするまでの間の、成長や発達についても、一体それらの変化が何によって導き出されているのかを科学的にとらえることは、人類全体のこれからの発展にとっても大切なことです。

第二は、人間が形成する社会を科学的にとらえるということです。私たちが日々身を置いている「社会福祉」ということばには、「社会」という文字がつかわれています。この「社会」というものの成り立ちを科学的にとらえることが大切です。

ひと昔前までは、障害を個人の問題に押し込め、社会は何の手助けも行いませんでした。でも、障害への科学的な知見が広がるにつれ、障害は自己責任ではないという認識が広がり、障害福祉制度が拡充しました。また、「イエ」などの血縁集団の解体と核家族化などの社会状況の変化も、そうした変化を後押しする要因ともなりました。このように社会の変化や発展を科学的にとらえ、社会福祉の課題を社会的問題として把握することを通して、みなさんの仕事や現場が担っている役割と発展方向を正しくとらえることができます。

こうした科学的な視点は、一朝一夕に身につくものではありません。先輩諸氏がそうであったように、実践と議論の積み上げ、そして人間や社会に関わる諸科学の学習の積み上げによって、身につけていくものです。

このガイドブックは、福祉実践現場に身を置き、「よし！がんばるぞ」と奮闘されている

比較的経験の浅い職員のみなさんに、ぜひ読んでいただきたいと思います。難しい言葉も随所に出てくると思います。でも負けないで最後まで読んでみてください。そして、福祉実践で行き詰ったときには、このガイドブックを思い出して開いてください。きっと以前読んだ時には、気づかなかったことやわからなかったことも、みなさんの経験の積み上げとともに一つひとつ理解できるようになっていくと思います。

そして、このガイドブックで物足りないところや、もっと深めたいところなど、「参考文献」などをもとに、ご自身での学習を広げていってください。

障害のある人々・困難を抱えた人々も、そしてそれを支援する職場の同僚も、一人ひとりが生きている人間です。そして福祉実践は、なによりもそんな分厚い人間集団の中で展開されるからこそ、そこに関わる人々の悩みやつまづき・かっとう等を共有することで、自分自身の成長や生きがいへとつながっていくのです。

福祉現場実践の中に身を置くみなさんが、そんなダイナミックな世界の主役として活躍されることを心から願っています。

人間そして障害（者）をどうとらえるか

1. 人間の意識の根源は何か

人間は、どんな行動をする場合でも、頭脳で考え、意識して行動します。飲み食いにしても、頭脳で空腹やかわきを感じるから飲み食いをするのですし、頭脳で満腹を感じ、あるいはかわきがなおったと感じたときにそれをやめるのです。このように、人間の行動はすべて頭脳を経過し、感情、思想、あるいは衝動というような精神作用を促しているのです。

それでは、それらの精神作用の根源には何があるのでしょうか。そこには、その人自身の人体とともに彼・彼女をとりまく自然・社会などの環境をみることができます。精神は、人間の“意識の外に客観的に存在する様々なもの”とのかかわりの中で形成されているのです。（こうした哲学的な立場を「唯物論」といいます。）自然や社会から切り離されて、人間の生は存在しません。

そのため、みなさんが支援対象としている障害のある方々の課題（意識の発展や人格の形成、発達など）を考える際には、その人を他者とのかかわりや置かれている環境から切り離して考察するのではなく、それらの相互関係にしっかりと目を向けていくことが大切です。

2. 人間・社会を変化・発展の過程の中でとらえる

人間も社会も、一年前・一週間前・昨日とくらべるならば、ときにはわずかに、そしてときには大きく“変化”をしています。

“物質”（ここでいう“物質”とは、“人間の意識の外に存在する自然・社会等あらゆることから”をさします。以降の叙述も同様です。）や現象を個々ばらばらに固定的にとらえていたのでは、変化しつつあることがらを正しく把握することはできません。“物質”を、変化・発展の過程としてとらえる視点が大切です。

しかも“物質”の世界は、例えば人間が自然的連鎖や社会的関係の中に生きているように、互いに関係しあってひとつの全体を形づくっています。そのため、自然やあるいは人間や社会を“科学的に捉える”ためには、変化と関係性を全体的にとらえる視点が重要と

なります。（こうした哲学的な立場を「弁証法」といいます）

人間は“物質”的生産を通じて自然と結びついています。この結びつきを仲立ちするのが労働です。人間は労働によって自然から必要な“物質”を手に入れます。人々の暮らしに必要な衣食住のすべては労働によって形成されているのです。そして、労働の過程で人々の経済的な関係（生産関係）が形づくられ、それを基礎にして、人間相互の社会的な関係がつくられていくのです。そう考えたときに、人間存在にとって、労働は特別に重要な役割を果たしていることがわかるでしょう。

3. 変化・発展は何によってもたらされるか

それでは、人間や社会の変化・発展は何によってもたらされるのでしょうか。「弁証法」では物事の変化・発展を捉える上で重要な3つの視点を提示しています。

第一は、変化・発展の原動力はすべてその事物の内部に存在しているということです。外部の力は、事物の変化や発展をうながしたりさまたげたり、その方向に影響を与えたりすることはありますが、事物そのものの変化・発展の原動力とはなり得ません。事物の内部にある、さまざまな矛盾が相互に影響し合って変化・発展をうみだしているのです。自然界における変化だけでなく、人間の成長・発達や社会の発展の契機も、そのものの中に存在します。こうした変化の要因をそのものの中から見出す視点が大切です。

第二は、事物には“量”と“質”の2つの側面が備わっていて、それが相互に作用しあいつつ、“量”的变化が“質”的变化をつくりだしているということです。ここでいう“質”とは、その事物の主要な特性の総体です。“量”的变化は一定の限度までは事物の“質”を変化させませんが、“量”的变化が一定の限度に達した時に事物の変化が起こります。（たとえば水を熱しても100度Cになるまでは液体のままですが100度Cを超えると気体に変化をします。熱量の変化が一定段階まで蓄積されると質の変化をうみだすのです。こうした相互作用は人間の成長や社会の発展にもあてはめることができます。）量的変化と質的变化をバラバラに切り離すのではなく、一体的に捉える視点が大切です。

第三は、事物の発展は、単に古いものを消滅させ淘汰して達成されるのではなく、古いものの中に成長してくる新しいものの出現によって生み出されるということです。マルカバツか、よいか悪いかなど、物事をあちらでなければこちらと固定的にとらえるのではなく、古いものの土台の中から生まれてくる“新しいもの”や“積極的なもの”を見つけ出して、その発展を促していく視点が大切です。

「人間発達の理論」は、こうした弁証法の視点をひきつぎ発展させたものです。皆さんの実践現場でも弁証法の3つの視点をくりかえし確認しながら、支援課題を検討していきましょう。

4. 障害（者）をどうとらえるか

障害や障害者についても、外界とのかかわりや変化・発展の過程を踏まえ、全体的にとらえる視点が重要です。ところが、現在の日本の障害・障害者の定義は、たとえば身体障害者福祉法では、一定の機能障害で永続するものを等級ごとに列挙して、そこにあてはまらない者は障害者と認めないなど、きわめて限定的で固定的なものとなっています。これでは、必要な人に必要な支援が行き渡らない、いわゆる「制度の谷間」に落ち込んでしまう障害者が多数うまれ放置されてしまいかねません。

2001年、国際連合世界保健機関（WHO）は「国際生活機能分類」（ICF）を取りまとめました。そこでは、障害の把握に際して、「個人因子」や「環境因子」の相互作用を

取り入れるとともに、主観的次元についても考慮を加えています。日本のように、障害を社会から切り離して固定的にとらえることは、世界のすう勢からも取り残された古い考え方です。

実際の支援現場では、こうした日本の制度の弱点を補うためにも、障害や障害者について、一人ひとりがおかれている環境や、それぞれの生活経験などを通して捉えなおし、障害によってもたらされるその人の生きづらさや困難に対して適切に対応していく視点を育てていくことが求められています。

5. 人権保障の視点に立つ支援

日本国憲法では基本的人権について、「この憲法が国民に保障する基本的人権は、侵すことのできない永久の権利として、現在及び将来の国民にあたへられる」（第11条）として、多くの権利・義務を規定しています。ここでいう、「侵すことのできない永久の権利」とは、障害のあるなしにかかわらず、すべての国民に等しく保障されることを示しています。

しかし現実残念ながら、障害があるがゆえに、さまざまな自由が制約されたり、人間らしい暮らしが妨げられることが多々あります。

こうした事態を、世界的な運動の中で改善していくことを目的に取りまとめられたのが、“国連障害者の権利条約”（2006年）です。

この条約では一般原則として、①固有の尊厳、個人の自律および人の自立の尊重、②非差別、③社会への完全かつ効果的な参加及びインクルージョン、④差異の尊重、ならびに人間の多様性の一環および人類の一員としての障害のある人の受容、⑤機会の平等、⑥アクセシビリティ、などを示し、とりわけこれまで障害のある人々が、人権保障の枠外におかれてきたことの早急な改善を提起しています。

障害があってもなくても、子どもは子どもとして、大人は大人として、分け隔てなく扱われなければなりません。しかし福祉の現場などでも往々にして、障害のある人たちの思いやねがいをわきに置いた支援を押しつけていることに気がつかないことがあります。

これでは、何のための、だれのための支援かがわからなくなってしまうます。障害福祉の現場では、障害者権利条約が示す、個人の尊厳を大切にす視点が求められています。

参考文献

マルクス主義の三つの源泉と三つの構成部分 レーニン
月刊 福祉のひろば 総合社会福祉研究所
月刊 みんなのねがい 全国障害者問題研究会

□福祉現場の支援者としての立ち位置とは

福祉現場の利用者と支援者の立場は、大きく変化し始めています。これまで、福祉現場は、リハビリテーションの一方的なとらえ方から、訓練・指導・しつけ等支援者側からの一方的なプログラムが用意されることが多く、「押し付けがましい」「制約的・管理的」といった批判がありました。

こうした中で、国際的潮流の変化の中で、「ノーマライゼーション」「インクルージョン」「インディペンデント・リビング」「アドボケイト」等の思想が広がり、こうした思想を背景に、2006年には国連「障害者権利条約」が採択され、2008年に20各国の批准が行われ発効しました。現在の批准国は106カ国、日本は2007年に署名はしたものの未だ批准には至っていません。

ただ、この権利条約や障害者自立支援法訴訟の基本合意を受け、障がい者制度改革推進会議で当事者を含め議論が行われ、新たな障害福祉の法として、障害者基本法の改正への意見、総合福祉法への骨格提言等を示しました。

すでに、障害者基本法が改定され、総合福祉法創設に向けた検討が進められています。

私たちは、こうした考え方の根幹を十分理解し、その立場から福祉現場での支援の問題を考えていかなければなりません。

ただし、現行の福祉現場では、「福祉の市場化」等によって、利用者を福祉サービスの買い手として、サービス提供を行う考え方から「福祉コンシューマー」的発想の支援論も介護事業所等を中心に展開されています。もちろん「利用契約制度」の導入は、こうした考え方を利用者と支援者の対等論を根拠に広がりつつあります。

□権利条約と「発達保障」

しかし、私たちの障害者支援を支えてきたものの中で「発達保障論」という考え方があります。これは、「発達保障とは、人間は発達の可能性があり、その可能性を最大限に引き出し人格の発達を保障して、その可能性を最大限引き出し、人格の発達を保障して、個人のニーズを充実させることが、教育や障害児福祉の目的とする。」考え方です。

この基本的なスタンスは、決して障害者権利条約の示す権利保障の視点と異なるものではないと確信しています。

改めて、現在の障害福祉への視野と兼ね合わせて、この考え方について整理しておきたいと思います。

1、障害者基本法の改定

まず、今回改定された障害者基本法での位置付けを見ておきます。

障害者基本法は1970年創設、大きな改正は1993年と2004年、そして今回の2011年と四回にわたって改定されてきました。主要な改正点は、以下の通りです。

1) 目的規定の見直し(第1条関係)

- ・全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現する

2) 障害者の定義の見直し(第2条関係)

- ・身体障害、知的障害、精神障害その他の心身の機能の障害がある者であって、障害及び社会的障壁(事物、制度、慣行、観念等)により継続的に日常生活、社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの

3) 地域社会における共生等（第3条関係）

「相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会」の実現は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを前提としつつ、次に掲げる事項を旨として図る

- ・ 全ての障害者は、あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること
- ・ 全ての障害者は、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと
- ・ 全ての障害者は、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること

4) 差別の禁止（第4条関係）

- ・ 障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。
- ・ 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。
- ・ 差別等の防止に関する啓発及び知識の普及

① 全体的な特徴（消極的な表記の減少など）

② 個々の条項に見る改正点

A、目的（第一条） 別紙参照

B、定義（障害者ならびに社会的障壁に新たな視点、第2条） 別紙参照

C、「地域移行」の明言（第3条2項）

D、言語と手話の関係の明確化（第3条3項）

E、防災及び防犯の新設（第26条）

F、選挙等における配慮の新設（第28条）

G、司法手続における配慮等の新設（第29条）

H、障害者政策委員会等の新設（第32条～第35条）

※ 主要な問題点

① 第二次意見から省かれた重要事項（重要視点）

- ・ 法の基本性格の転換（人権確保の基本法への転換成らず）前文（前文の新設成らず）
- ・ 定義・精神障害分野に関する特別条項・女性障害者に関する特別条項・障害者政策委員会（障害当事者過半数、市町村での必置）

② 消極姿勢や明言を避けた条項の新設

- ・ 「可能な限り」の導入（6か所）「合理的な配慮」として、権利条約とは異なった独自の表記

等の特徴があります。

これまで、日本の障害福祉は、医学モデル型で、障害を認定し、対象者を制限・列挙してきたものから、一定WHOの「国際生活機能分類（ICF）」を意識して、社会モデル的な障害のとらえ方を組み入れたこと、「基本的人権の享有」や「個人の尊厳の尊重」等を位置づけたことは、画期的な変更点といえます。

改めて、私たちは、障害者を人として尊重するための位置づけ確認しておく必要があります。

2、「個人の尊厳」とは何か

では、「個人の尊厳」とは何でしょうか。ネットワークばぼろの第三者委員をしておられる松宮弁護士は以下のようにまとめておられます。

■人権とは

「基本的人権とは、人間が社会を構成する自律的な個人として自由と生存を確保し、その尊厳性を維持するため、それに必要な一定の権利が当然に人間に固有するものであることを前提として認め、そのように憲法以前に成立していると考えられる権利を憲法が実定的な権利として確認したもの」（芦部信喜著、高橋和之補訂、「憲法第四版」（岩波書店）80・81頁）をいうとされています。このように、人権とは、人間としての「尊厳」を守るために認められているものなのです。

■尊厳とは

では、尊厳とは何か。人間はこの世に生を享け、しかも一人ひとりが皆異なるがゆえに各々が他人とは違った資質を有しており、その資質を全面的に開花させていくことによって、社会の存続と発展に寄与していくというかけがえのない価値があることを尊厳というたされています。

■障害者の権利擁護

このような障害者に対する尊厳を維持していくためには、障害者のかけがえのない価値をより開花させるべく、将来的にも、自らのイメージする生活を送っていくための権利を保障していくことが重要となります。そのためには、当事者の意思を尊重することが不可欠の前提となるといえます。

■人権について理解する上で重要な3つの視点

この意味で、「個人の尊厳」を尊重し、具体的な権利として保障していく上で大切な視点は、①当事者の存在を受け入れる。②当事者の存在に対し、尊敬する。③当事者が生きていく上でのこだわりを大事にする。こうした視点が極めて重要といえます。

こうした視点が、今まで以上に、支援者の側に求められているといえます。私たちは、当事者一人一人を丸ごととらえ、彼らの「存在に対し尊敬」し、その思いを最大限尊重していくことが、その支援の根幹とならなければなりません。

もうひとつ、最近の総合福祉部会の議論の中では、「本人中心支援計画」の必要性が強調されています。その内容については、以下のように整理されています。

（1）本人中心支援計画とは、障害者本人の希望に基づいて、相談支援事業所(地域相談支援センター、総合相談支援センター)の相談支援専門員が本人(及び支援者)とともに立案する生活設計の総合的なプランとする。本人の希望を聴き取り、その実現にむけた本人のニーズとその支援のあり方(インフォーマルな支援も含めたもの)の総合的な計画策定となる。

（2）本人中心計画の策定の目的は、障害者本人の思いや希望を明確化していくことであり、それを本人並びに本人とかかわりのある人(支援者を含む)と共有し、実現に向けてコーディネートしていくことである。

（3）本人中心支援計画立案の対象となるのは、セルフマネジメントが難しい意思(自己)決定に支援が必要な人である。なお、本人中心の支援計画の作成に参加するのは、障害者本人と本人のことをよく理解する家族や支援者、相談支援専門員である。

こうした意味でも、「個人の尊厳」を重視していく支援の重要性が強調されています。

皆さんは、全ての利用者に対し、「この人のこんなところを尊敬する。」発見ができているのでしょうか？ その人に対し、その尊敬の念を伝えきれているのでしょうか？ まさにこの問いかけが、全ての支援者に求められる時代となっています。

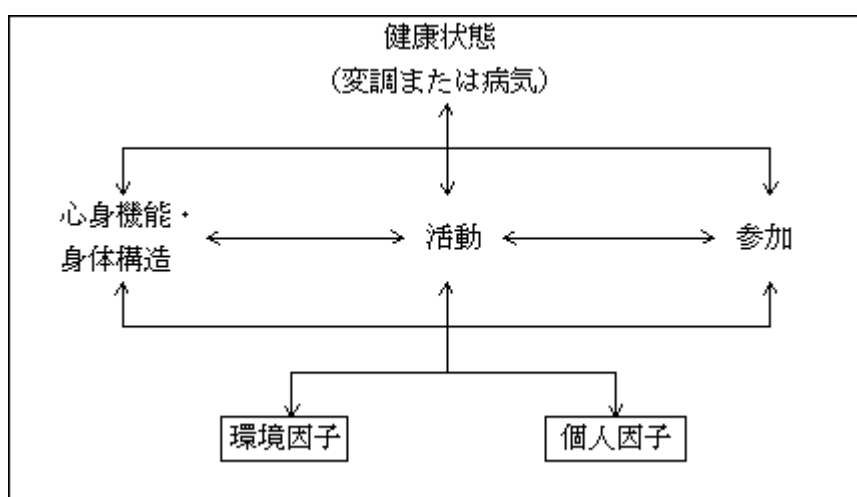
3、「障害」をどうとらえるのか

もう一つの変化は、基本法改正によって、社会モデルとしての「障害」の考え方が取り入れられたことです。

しかし、極端に医学モデルを忌避することは、必ずしも適切な考え方ではありません。私たちが、トータルに当事者像をつかみ、課題を共有化する時に、両側面での受け止めが重要となります。

ここでは、このことを理解する上で、WHOの「国際生活機能分類（ICF）」を紹介します。特にこのICFは旧来のICDH（国際障害分類）から変化し、「生活のしづらさ」として「障害」をとらえることの意味を十分理解しておく必要があります。合わせて、こうした状態の背景が、健康の側面や個人・環境の因子等によって変化してくることについての理解や、細かく人間の心身機能・構造との関係で、活動・参加の現状を見ていく視点、「できる活動」「している活動」の両側面を伽散的に見ていく視点等を十分理解しておく必要があります。

ICFは、「ICFは、人の健康のすべての側面と、安寧（well-being）のうち健康に関連する構成要素のいくつかを扱うものであり、それらを健康領域および健康関連領域として記述する8）。ICFは広い意味での健康の範囲にとどまるものであり、社会経済的要因によってもたらされるような、健康とは無関係な状況については扱わない。例えば、人種、性別（ジェンダー）、宗教、その他の社会経済的特徴のために現環境での課題の遂行において制約を受ける場合があるが、これらはICFで分類される健康関連の参加制約ではない。ICFは、障害のある人だけに関するものとの誤解が広まっているが、ICFは全ての人に関する分類である。あらゆる健康状態に関連した健康状況や健康関連状況はICFによって記述することが可能である。つまり、ICFの対象範囲は普遍的である。」とされています。



< 参考：ICFの概念 >

	第1部:生活機能と障害	第2部:背景因子
--	-------------	----------

構成要素	心身機能・ 身体構造	活動・参加	環境因子	個人因子
領域	心身機能 身体構造	生活・人生領域 (課題, 行為)	生活機能と障害 への 外的影響	生活機能と障害 への 内的影響
構成概念	心身機能の変 化 (生理的) 身体構造の変 化 (解剖学的)	能力 標準的環境に おる課題の遂 行 実行状況 現在の環境に おける課題の遂 行	物的環境や社 会的環境, 人々 の社会的な態 度による環境の 特徴がもつ促進 的あるいは阻害 的な影響力	個人的な特徴 の影響力
肯定的側面	機能的・構造的 統合性	活動 参加	促進因子	非該当
	生活機能			
否定的側面	機能障害 (構造障害を含 む)	活動制限 参加制約	阻害因子	非該当
	障害			

さらに、もう一つのとらえ方として、「発達保障論」の中での、とらえ方も十分理解しておく必要があります。

「発達保障を学ぶ」の中で、茂木俊彦氏は、以下のような章立ての展開をされています。

1 事実を大切にし、みんなで考え合う

ほんとうに場面に関係がないのか／これも「発達」ではないだろうか／1日だけ長く生きてほしい／ みんなで創造する発達保障

2 共感＝感受性と想像力をはぐくむ

「問題行動」の考え方の深まり／「問題行動」と発達要求／感受性を高め、豊かな想像力をはぐくみながら

3 「あるがまま」を考える～発達は人生の質を高める取り組み

「あるがまま」に含まれる意味／発達とその保障を否定する「あるがまま」論／発達は人生の質を高める

4 主体的活動によって発達する

誰でもまわりの世界に働きかけている／それは活動と言えるのか／「活動」につなげていく取り組み

5 障害児にも文化を

変化する素材／文化を子どもたちに／重症の子にもあてはまる？

6 小さな窓から大きな世界が見える

課題を見つけるための働きかけ／むしむし探検隊の活動／努力する自分を肯定的に見る

7 訓練と教育の関係を考える

特定の機能の訓練と行動全般の訓練 学習心理学が背景に／生活の中での応用

訓練を教育だとみなすのは不適當 訓練でもあり教育でもある／人格の形成・個別指導

8 発達と障害児・者の集団

増える障害種別の団体・組織／軽度難聴の高校生／「特別支援教育」と学習・発達権

9 能力の低下と発達

能力の低下は避けられないことも／生活・活動の活性化 人格の豊かさの獲得

10 障害を位置づける自己・人格の形成

「落ち込む」ということ／自己肯定感の育ちそびれ／力をつけながら自信回復を／年齢や発達段階の問題

11 人びとの心を変えればよいのか

条件整備なしの「心のバリアフリー」論／地域を変え、社会を変えるとは

12 権利条約をめざす動き

世界の障害者運動の集約として／権利条約の目的と原則をめぐって／障害と差別、障害者運動の力

発達保障論の中で、基調とされているのは、人間発達の過程を細かく分析し、その時期時期の、心身機能の主な側面を細かく分析する視点を持って発達段階を規定し、かつ発達への最近接領域を発見していく視点、また、人格形成における主体的活動の重視、また発達を個人・集団・社会の系の中で総合的に見ていく視点など、極めて多面的な側面から人格形成の可能性を見ています。

こうした視点は、先のICFとも相まって、総合的・多面的に人間の様々な側面を受け止め、「できないこと」ではなく、積極的に「できていること」を受け止め、主体的活動をいかに育成し、支援していくのかというとらえ方の重要性を強調している点を十分理解し、単純な、診断論（何歳の段階論）としてとらえることのないよう注意が必要です。

4：福祉現場の支援者の立ち位置とは

こうした面から、改めて福祉現場における支援者の立ち位置を明確にしておく必要があります。

特に、「人権の保障」を基調とする支援が求められている現在、以下のような幾つかのポイントをしっかりと押さえておく必要があります。

①「人権を守る」ことが私たちの支援の根幹です。特にその時代の中で人権は変化するものです。そのためにも日常的に、私たち自身の人権感覚を育成していくことが求められます。その意味では、絶えず相手の立場に立ち相手の目線で支援を行うことが重要です。

②「利用者の主体性を守る」ということが最も今求められています。そのために、アカンタビリティ（説明責任）・インフォームドコンセント（説明と合意）・エンパワメント（「エンパワメントとは、個人や集団が、より力を持ち、自分たちに影響を及ぼす事柄を自分自身でコントロールできるようになることを意味する。」）の持つ意味をしっかりと押さえていく必要があります。ただし、それは自然にできることではありません。主体形成に向けた支援抜きに、主体性は守れません。

③ICFの立場からいえば、ノーマライゼーションとリハビリテーションの統合のいずれをも重視した支援が重要です。

こうした支援の原則とともに、福祉的支援とは何かをしっかりと位置付けておくことも大切です。資料にあるような、基本的福祉人としての倫理観とともに、日常の支援について、立教大の浅井氏は、福祉実践五つの原則として①ケア②選択③継続性④変革⑤価値の共有をあげていますが、こうした視点で日常の支援の立ち位置を明確にしておくことが求められます。

また、私たちの仕事が、一定福祉法上で位置づけられている以上、どのような立場の職員であっても、仕事をすすめるにあたって、幾つかの責任を負っていることもしっかりと理解しておく必要があります。特に社会福祉法上、事業所の三つの仕組みとして、情報公開・苦情解決・第三者評価が義務付けられ、職員には、五つの義務として、説明責任・守秘義務・安全配慮義務・身体拘束禁止・記録管理が義務付けられています。

このことを、常勤・非常勤を問わず、しっかりと押さえておく必要があります。

□福祉職の役割

(1) 福祉職（専門職）の専門性を支える3要素

① 専門職の価値・倫理（根）

・価値：専門職が時代を超えて守り育ててきた人間観、社会観

・倫理：価値から導かれた行動指針、規範

：専門職としての責任、態度、道徳、正義

② 専門知識（幹）

社会福祉の理念、法律、制度・政策、対象者の発達・言動・心理面等の理解

③ 専門技術（枝葉）

個人や家族、集団、地域社会などを対象に展開される援助技術・方法

(2) 専門職の価値・倫理ってなに？ <支援における基本的な視点・姿勢>

【利用者や家族を支える視点】

① 自己覚知 ～自分の価値観に向き合う

② 人間（利用者）の尊厳

：すべての人間をかけがえのない存在として認め、尊重し、守り続ける

：虐待、暴力、偏見、差別、排除などの権利侵害から利用者を守る

③ 自己実現

：どんな障害があっても、判断能力が不十分であっても、病気になったとしても、全ての
人に実現できる可能性と権利がある

：利用者のもつ可能性を見出し、その能力を最大限に引き出し、発揮できるように支援し
ていく

④ 利用者の利益の最優先

：「利用者の利益」 > 「自分（職員）の利益」・「組織（施設）の利益」

⑤ 自己決定

：どんなに判断能力が不十分であったとしても、利用者は自分自身で考え、選び、決めて
いく力と可能性がある

：利用者が自分自身で選択し決定していく過程を支援していく（エンパワメント）

：利用者の選択の幅を広げるために、十分な情報提供と選択肢を用意する

⑥ 受容

：支援者の先入観や偏見は排して、利用者があるがままに見つめ、受け入れる

：自分とは異なる価値観や感情、考え方を認める

⑦ 権利擁護

：利用者自身が権利の主体であることを理解する → そのことを伝える

：支援者自身が権利について知り、常に意識する

【 職員としての役割 】

⑧ 業務改善の推進

：利用者の声に耳を傾け、業務の改善に努める

：自分自身の援助方法、施設の援助方針を振り返り、点検することで、援助の質・専門性
を高める

⑨ 支援方針の順守

：施設における職員の行動基準（基本ルール）、利用者に対する支援方針を守る

：チームで取り組む意識を持ち続ける（一人職場ではない！）

【 社会に働きかける役割 】

⑩ 社会・制度・サービスの改善・充実

：障害者に対する偏見や差別をなくすために、障害者に関わる制度・サービスの改善・充
実していくために、障害者・家族・福祉職員などが連携・共同しながら働きかけていく（ソ
ーシャルアクション）

等の役割が期待されています。改めて、福祉現場で働く意味を考えてみましょう。

□合同カンファレンスの進め方

○事前準備を大切に

※合同カンファレンス事業のスタンス（共に考える。批判ではなく学び合う。現場を尊重し発見しあう。個人の尊厳を守る。主体形成を重視する。）をしっかりと伝えて、現場を励ましながら取り組む趣旨を守りましょう。

※相談を受けているケースについて、事前資料の提出を申し入れてください。

- ・事業所事業内容や体制票等
- ・フェイスシート
- ・これまでの個別支援計画
- ・その他必要な資料（医療情報・行政資料等）

※事前に資料に目を通し、質問事項等をチェックしておきましょう。

※担当者は、必ず複数のチームを組めるよう調整を行っておきましょう。

○カンファレンス前には、事前に事業所を訪問し、支援の状況や当事者の状況を把握しておきましょう。

※この際、気になる支援等についてもチェックしておきましょう。

○カンファレンスの進め方

①現地の職員については、担当者だけでなく、できるだけ参加できる人に参加してもらえよう配慮しましょう。

※様々な本人像を引き出していくこと、その上で支援方針を共有化する上でも大切です。

②当事者像の報告を受け、本人像を共有化できるよう努めましょう。

※この際、留意することは、以下のような視点で、具体的な情報を引き出しましょう。

- ・障害、発達の状況（単に自閉症という障害名でなく、その個別の特性を十分引き出しましょう。
- ・特に心身の機能や構造について、できるだけ詳細に引き出すようにしましょう。
- ・具体的に「してる活動やできる活動」「他者とのかかわり、参加」の状況を引き出していきましょう。
- ・個人の環境（家族や他の地域の機関、その他の環境等も把握していけるようにしましょう。
- ・また「健康状態」なども適切に把握できるようにしましょう。

※この際、重要なことは、本人のできる可能性を大きく評価し、可能性を広げることが大切ですし、その評価をしっかりと行うことが、大切です。

※一人の職員の関わりの中で断定的に活動をみるのではなく、様々な職員とのかかわりの中で、評価が変わることがありますので、そこも大切にしていきましょう。

※この作業が、まさにその後支援の方向性を引き出していく上で一番大切な作業となります。

③支援の方向性の引き出し方

※支援の方向性を出していくとき、「問題行動」「困った問題」を議論する前に、「本人の具体的な要求」（作業所で何をしたいのか、今後どのような生活をしたいのか、他の人との関係をどのようにしていきたいのか）等を丁寧に確認していくことが大切です。まさにこれが「本人中心主義」の支援計画となります。

※なお、この際、目標志向型・問題志向型の両側面から、彼らの要求を引き出しながら本人の要求に沿った支援を検討していくようにしましょう。

※「問題行動」等はなぜ、そのような行動をとるのか、パニック等の過去の発生時の背景等、その行動の意味を探りだしながら、対応の中身を考えるようにしましょう。

※支援に対する短期的・長期的目標を明らかにしましょう。

※カンファレンスの終了時には、明日から誰が、どのように支援を行っていくのかを明確にできるようにしておきましょう。

④支援内容の確認

※終了時には、担当者から具体的な支援内容を整理できたか確認し、その内容を確認するようにしましょう。

※できればペーパーで整理してもらいましょう。

※体制上の問題等があると感じた場合は、必ず管理者にもその内容や提案等を伝えるようにしましょう。

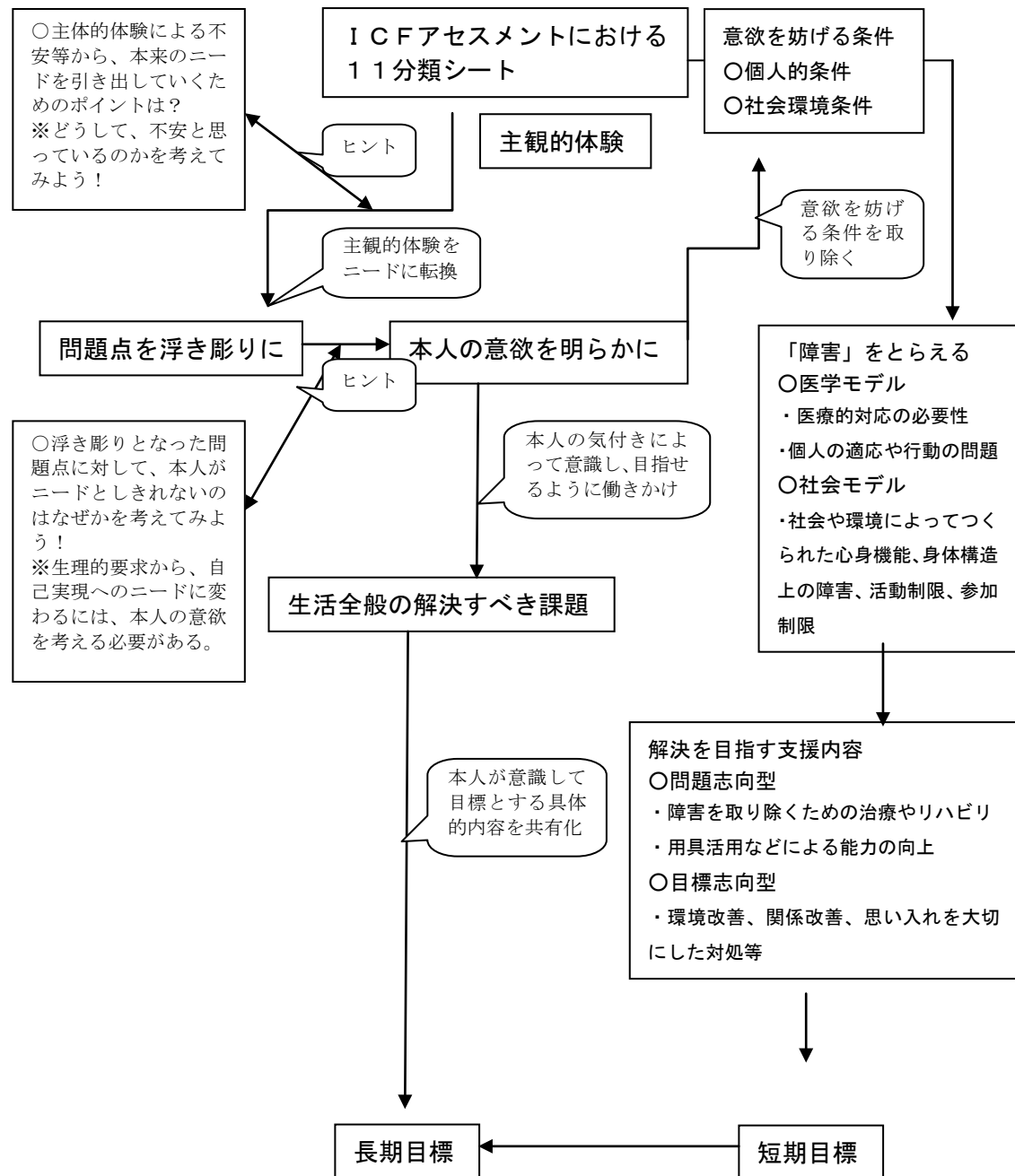
※個人情報保護法との関係がありますので、個人データ等の管理はきっちりと行うと同時に、不要なデータは返却するか、裁断処分を行ってください。

⑤アフターフォローの重要性

※カンファレンス後、適時担当者に連絡を取り、計画の有効性を確認するとともに、支援者そのものを励まし、評価するべきところを明確にして支えていくようにしましょう。

※もし方向性が不適切と思われるときは、再度見直しのためのカンファレンス等を行いましょう

【支援計画シート分析イメージ図】



*あくまで、本人中心型の支援計画づくりが重要な視点。

*家族からの代弁的ニーズや専門家中心で支援内容をつくらないための発想の転換を図る。

*より具体的な目標の設定を行うこと、さらに支援スタッフの役割分担を明確にすることにも有効性がある。

ガイドライン実践編

□「発達」について

デイセンターせんなん 井上尚美

私達は日々、障害のある人達と共に泣き笑い、時には悔しい思いをしながらも、彼らの笑顔に、働く力とその高まりに、諸能力の開花に共感し、喜びを見出し励まされながら彼らの支援に携わっています。たとえ重度の障害があっても、人として尊重され、より人間らしく、生きる権利と発達が保障され、その人らしく豊かに人生を送ってほしいと願っています。そして障害者だけではなく、すべての人が自身の人生の主人公となり、人格を豊かに花開かせるためには、個々の発達が権利として保障されねばなりません。個々の人々が、そのうちに秘めている諸能力が引き出され高められ、充実していくことでより豊かに自分らしい人生を送っていくことができるのではないのでしょうか。

しかしつつい現場での実践において「発達」が「目に見えて何かができるようになること」だけに捉えられ、発達の主体であるところの利用者が置き去りにされているということはないのでしょうか。

「何かができる」ようになるための仲間達の内面～彼らの要求・矛盾・葛藤を乗り越えてすすもうとするプロセス～より、「できるようになった何か」だけが評価されるということはないのでしょうか。

障害が重度であるがゆえに、その人のもつ主体性に確信が持ちきれず、また、「多動やこだわり、行動障害」といった彼らが見せるいわゆる障害特性のみに、個別に対応しようとする個別支援が求められる中、彼らの中にある発達要求を科学的にとらえアプローチしていくことが大変重要であると考えます。

そんな問題意識から、実践の中で大切にしているキーワードの一つである「発達」ということを考えてみます。

1、発達とは何か

英語の development には「潜在的なものが徐々に現れること」という意味がある。したがって英語の語義から発達を心理学的にとらえようとすれば、遺伝的に受け継いできたものが成熟によって開花していくことによる変化として理解できる（障害児教育大事典―旬報社 1998）

「発達保障」の呼称の提起者である田中昌人氏は『人間発達研究所通信』1990 の中で発達ということばの中に以下の8つの内容の実現を求めてきたという。「へだてなく」「連帯・協力・共同」「内的必然性に基づく内面化の重視」「前進、後退、ジグザグから教訓をひきだす」「成果の蓄積、自発的に問い、より深く考える」「発達連関においてとらえ多面的に発揮する」「人格の形成と結合した諸機能の総合的な高次化を実現していく」「発達における複雑な現象の成り立ちをその本質にまで分け入って合法的に明らかにする」

このような内容や提起を意識しながら考えを進めてみましょう。

2、歴史、背景のアウトライン

20 世紀初頭、貧困・災禍・政治的圧制などが、人間の尊厳をきずつけ、とりわけ子どもの生存や成長の可能性を破壊する現実の中で、基本的人権としての子どもの権利を社会的に保障していく多様な努力と共に、発達諸研究が展開されました。1959 年国連は、「児童権利宣言」において健康、家庭環境、教育などにも言及して、子どもの生存権には、発達の権利が含まれることを明らかにしました。

1975年には国連は「障害者権利宣言」を採択。その後「国際障害者年」や、1983年からの国連・障害者の10年の取り組み等、障害者の権利保障の多面的取り組みがなされてきました。

そのような進展とともに、全ての人の学習と発達の権利をめぐって国際的にも重要な宣言「学習権宣言」(1985、国際青年年、国際連合教育科学文化機関)「発達への権利宣言」(1986、国際平和年、国連)がなされています。

歴史における児童観の変革と発達研究の展開、国際的動向を述べる能力はありませんが国連が1989年「子どもの権利条約」2006年「障害者権利条約」を採択し、権利実現の社会をめざしてきているという発展を見れば「1980年代以降、個人と集団におけるライフサイクルを通じた学習と発達の権利とその社会保障が、そして社会としては将来の世代の権利を視野に入れた『持続可能な発展(発達)』が、国際的な合意として追求されていきます。この取り組みは、実現途上ではありますが、すべての人を権利主体として、新たな発達の権利などを含んで、これまで人類の努力の中で獲得してきた人権とともに追求する社会の実現を求めるものとなっています」(「教育と保育のための発達診断」白石正久、白石恵理子 全障研出版部 2009-①)という著者の言葉は、発達、そしてその権利というものが、歴史的にも世界的にも確かなものとして発展してきているという確信を私達に与えてくれます。

3、「新しい発達観」

そもそも「知能検査」とは何か？昔と今、「知能」の捉え方はどう変わってきているのか？新しい発達観について考える前に、前出書①および「発達障害指導事典—学研」を参考に少しふり返ってみましょう。

子どもの能力の個人差を客観的にとらえようとした試みは、20世紀初頭から心理学の発展の中で培われ、特に公教育の発展の中で知的水準の診断などが求められ1905年フランスのビネーとシモンによって実用可能な知能検査が作られた。当時、精神遅滞の子どもへの教育の可能性が認識され、特殊学級を制度化するためにそこでの教育の必要性のある子どもであることを立証する必要性があった。ビネーらは、知能を要素的な能力の集まりではなく、さまざまな具体的な思考課題の遂行に共通する総合的で一般的な能力であるという考えのもとに、知能を測定する手段としての検査法を考えた。ビネーによる人間の発達や知能、その個人差に関する認識は、国際的動向を作り出していきアメリカにおいてはターマンらが1916年「スタンフォード・ビネー検査」として改定し同時に知能指数(IQ)が用いられるようになりました。

その後、軍隊で使用する集団知能検査の開発において、そのターマンの教育モデルでの開発が優位を占め「すべての子どもに知能検査を」をスローガンとして大規模な教育測定運動が展開されます。IQの使用によって数値(量)のみが重視され、(知能の)質的内容・子どもの反応の解釈の多様性は削られ、IQの恒常性が強調され、遺伝決定論が強められていくことになります。

すなわち、知能は生得的に決定されていて不変であるという固定的な宿命論を強めることとなりビネーが考えたのとは全く違う性格の知能検査となっていくのです。日本においても鈴木ビネー式知能検査が広く利用されていましたが、知能検査は知的障害の「欠陥」を心理的に測定するものとされ、測定されたIQは恒久的な精神発育の遅滞の指標として、分類の手段とされました。1953年文部省は(精神薄弱者への)「教育的措置」として「就学免除を考慮する」とし、教育を行なう前に教育不可能のレッテルを貼り、権利剥奪するものとして機能させたのです。

また、児童福祉法(1948)での乳児院は「健康な乳児」が対象で障害児は認められず、「健

康保険では、治療の見込みのないものは保健診療に値しないとされ・・・」医療は「病気を治すためや軽減する為にするもので、治らない障害に医療はいらない」というようなことが公然と言われていたような時代でした。

しかし一方で、1946年近江学園、1959年秋津療育園、1961年島田療育園と、重症心身障害児のための取り組みが先駆者達によってすすめられ、島田療育園開園の時には「重症心身障害児療育研究委託費」という名称で国家予算から400万円が計上され、上記のような「考え」も揺れ動いてきたのでありました。

まさにそのような頃、近江学園に就職し、研究部に所属した田中昌人氏は「知能指数を測るだけでは、その子の発達の状態や内面の姿が把握できないし、有効な援助がなされないのではないかと憂い、それぞれの発達段階の特性を明らかにしたい」と、子どもたちと生活を共にし研究を続けました。

当時、精神薄弱といわれる子は 通常の子どもと違うという面が強調されていました。それは ①発達は「できないことができるようになる」ということであり、周囲や社会への「適応の過程」であるが、それに時間がかかるし、できないことが多い。②「固執性（こだわり）がある」「抽象的なことが理解できない」など「類型的」な特徴がある。③したがって遅れの程度の重い子には「教育は不要」（就学免除）で生活指導だけでよい、この子らの教育に金をかける必要はないという「劣等処遇」の考えでした。

それに対し田中氏は（近江学園での生活や教育の経験を踏まえて）①発達は、できることの「量的な拡大」というよりも、ものごとに対する認識のしかたが「質的に変化」することであり、「適応の過程」というより「獲得と自己変革の過程」である。②発達には認識の高次化という「タテ」への発達の「みちすじ」があり、早い遅いはあってもその「みちすじ」は人間にとっては同じであるという普遍性がある。また「ヨコ」への拡大といえる、その人の個性のある広がりがある。③教育の保障については、発達に遅れや障害のある子に合った充実した内容が必要である。

人間の「タテへの発達」という「みちすじ」や「ヨコへの拡大」という「個性」を考えていく科学性、それらを保障していく教育制度や社会の体制が必要であるという社会性、さらにそれらを人間の「発達権」として位置づけることが大事であるという思想性がいまって討議されてきた。子どもたちへの複数の場の保障（学習・生活・作業）や指導体制が職員の間で討議された。これらは、総合的に「発達保障」と呼ばれるようになった。糸賀一雄氏は、『近江学園年報』で「（施設は）ひとりひとりのもつかけがえのない生命の尊さを保障し、その人格を保障し、その発達を保障するということを役割とするのである」と述べています。

私達は、人間の能力、存在そのものをどう捉えるのか、どのような障害者観・人間観をもって障害者支援をしようとするのか、その大元になる思想とも言うべき考えをしっかりとさせておくことがとても大切だと考えます。

参考文献：高谷清「重い障害を生きるということ」岩波新書 2011

4、なぜ「発達保障」なのか

- ①今のその人の姿を科学的に知りたいと思うから
- ②障害があるがゆえに感じている生きづらさを分かりたいと思うから
- ③その人の将来を思うから
- ④その人に人間的な幸福感の中で生きて欲しいと思うから
- ⑤それが人間の権利であり、保障するのが当然だから

なぜ「発達保障」しないのか

①障害者は発達しない存在だから無意味。

②そんなことは大きなお世話。その人の「そのまま」で良いではないか？

「近江学園に連れてこられた子どもたちは、街頭で乞食をしたり、片隅でゴミ箱をあさって食べ物を得ていた。子ども達の人相は、入園した時には険しい。…近江学園で、荒廃した社会の姿『そのまま』であった子どもたちは、『ありのまま』の人間の姿になっていった。」 前出高谷清氏

③毎日が快適でしあわせならばそれで十分ではないの？しんどい思いさせなくても…

これらは結局、教育・発達の否定であり、行き着くところ「昔ながらの発達観に縛られ、権利を主張せず、人間の尊厳ということを不問に付す」という事ではないでしょうか。

共同作業所づくり運動は、「学校に行きたい」という子ども自身の願い、「不就学をなくそう」という親・教師達の運動のなかで障害児にも教育権が保障され、豊かな発達をとげていったという事実の延長線上に必然的に生み出されてきたとは言えないでしょうか？人権拡大の歴史がそうであったように。

そして青年成人期障害者のねがいに沿った発達権をはじめ諸権利の保障を求め、作業所実践が築き上げられて、実践の高まりと障害者の発達の姿、ねがいのなかで「生活の質」から「人生の質」へ、自己決定や自立支援と、私達の支援がより質の高いものへと求められてきたのではないのでしょうか。ノーマライゼーションや IL 運動など世界の大きな動きがその背景にあった事は言うまでもありません。

また発達保障論は、人間の発達を個人の発達・集団の発達・社会の発達（社会体制の進歩）という3つの系の全体の中で捉えることを提起してきました。

人間を個人として「活動する主体＝目的意識的存在としてとらえ、もうひとつには人間を人との交流＝社会的存在としてとらえ」（加藤直樹氏「障害者の自立と発達保障」）の中で、それらの三つの系が、相互に関連しあい、たとえば「集団の発展が個人の発達にも、社会進歩にとってももっとも基軸になるとして重視」しています。人間の存在そのものをどうとらえるのか、固定的にではなく生き生きと躍動する社会的存在として捉えることが重要なのだと思います。

参考文献：発達保障への道

5、援助実践の中で

最後に、現場実践に添った形で、発達の原理・原則を考えてみたいと思います。

*仲間達が内在する能力を発揮させ、様々な発達の姿を見せてくれる時、私達は喜びを感じる。彼らもきっと何かができることに喜びを感じているだろう。そしてただ「できないことができるようになったことが嬉しいだけではなく、できるようになった自分が嬉しい誇らしい」のだと思う。発達一獲得と自己変革の過程はその人自身の大きな喜びを伴って成し遂げられ、それが発達の原動力ということではないでしょうか。

*そして私達支援者も含めてのまわりの環境が、発達の源泉ということですか。彼らの豊かな発達を応援できるような源泉になっているのでしょうか？ コトバによるコミュニケーションだけに頼っていませんか？ やわらかなまなざし、言葉使い、笑顔、人権を尊重しての働きかけをこころがけていますか？

*そしてその働きかけが「最近接領域」を意識しているのでしょうか。この用語はヴィゴツキーが生み出した言葉だそうですが、この言葉に関連して彼は、人間の諸能力の獲得・発達は「はじめは集団の中で、ついで個人の中で」とも言っています。それは能力の獲得は、

まずは教師その他の専門家の指導・ヒントが与えられてできるようになり、ついでそれがなくてもできるようになるという経過をたどるということです。さらに、ヒントを与えたりモデルになったりするのには専門家だけではなく、友だち・先輩など仲間たちも可能だということに注意を向けておきましょう。〇〇君がやっているからぼくもやりたいというように、集団の中の誰かがあるいは皆がモデルとなり刺激となって、ちょっと背伸びして課題に挑戦するということも時々見られます（茂木俊彦氏「発達の視点で子どもを見る」一みんなの願いより）仲間達に働きかける時、彼らが少し頑張ればできることを意識しておくことが必要なのだと思います。「まだ1人ではできない。でも少し頑張れば、周りの支援が少しあればできる、そんな、能力の獲得に向かう発達の芽を、仲間自身の主体性を大切に、共有しながらふくらませていくような」支援が求められるのではないのでしょうか？

＊タテとヨコの発達一例えば歩く。ハイハイーつかまり立ちーひとり立ち、という発達のみちすじを通して「タテへの発達」を遂げていく一方で、まっすぐな道、坂道、砂利道、1人で歩く、二人で荷物を運びながら歩く（相手との調整が必要、他人への意識、思いやりも必要になることもあるでしょう）という、無限に広がる「ヨコへの発達」の両方を見ていきたいですね。人間の発達のみちすじは、障害があろうがなかろうが基本的に同じです。仲間達が今どの段階にあるのか、ということと共に、その段階においてどのような広がりを持っているのか、あるいは持つてもらえるための支援ができるのか・・・支援者に柔軟さが求められると思います。

＊仲間達の感覚や感性、外界を理解しようとしているそのやり方（認識のしかた）は、どのようなものなのか？ どのように変換させ、いきつもどりつ（可逆）しているのか？ そこにはきっと法則性があるはずです。それが発達段階論がしめす中核機制ということではないのでしょうか？

いずれにしても彼らのありのままの姿を科学的・発達の的に分析し、初めに述べたような支援の目的を明確にして働きかけていくことが大切ではないのでしょうか

労働を保障する支援とは

<1>労働の持つ特性

労働には次の三つの特性があります。

①身体性

四足で歩いていた猿は、2足歩行を獲得し「手が自由になる」ことで労働が可能になりました。

そして道具を作り、より高度に働くことで手の発達がますます促されていったのです。

手の発達は脳髄に作用し、体の各器官の巧緻性を高め、ひいては言語を生み出してきました。

このように人間は労働を通じて身体的な自由を獲得していったのです。

②目的意識性

大工さんとミツバチの巣作りの違い、労働と創作活動の違いがこの目的意識性にあります。

大工さんは家を建てる前に明確に設計図などでどのような家を作るのかをイメージし、目的を持って素材に働きかけます。しかしミツバチの巣作りは結果としてあれだけ精巧な巣を作りますが、ミツバチは最初に出来上がりをイメージしているわけではあしません。また画家は描く前に一定のイメージを持って描き始めるかもしれませんが、それは途中で感性の赴くままに描きこむことが可能で、最初のイメージや目的通りに作り上げることが前提となったものではありません。

労働は結果を明確に意識して頭の中に描き、素材に働きかける目的意識的活動という特性を持っており、その目的に向かって計画や見通しを立て、実行し、結果を評価する力を求めているのです。

目的意識を持って素材に働きかけるということが、労働の特性と言えるでしょう。

③集団性、社会性

労働は人に役立つものを作る、人に役立つことをするという社会的有用性を持っています。

労働に携わる者はそのことで社会とつながり、社会的存在となっていくのです。

また労働は人と人とのつながりの中で行われるもので、働くことを通して人は人とつながることができ、目的を共有することで、目的達成の喜びを共有する関係も作られていきます。

そこでは互いに意志を伝え合うことが求められ、コミュニケーション能力を高めていくことにもつながっていくのです。

労働はその特性として社会性・集団性を持っています。

<2>権利としての労働を目指して

1960年代の日本の高度成長期、その高度経済成長政策の中で、障害者は若年労働力不足を補うものとして位置づけられ、安上がりな労働力として障害者を役立てようとする政策の推進が図られました。

そのような中で「特殊学級」（現 障害児学級）における障害児教育は、いかに一般企業に「適応」できる障害児を育て、就職させるのかということに特化されたものになり、安く働かせることのできる「黙って黙々と働く愛される障害者」を企業に送りこむことをめ

ざすものとなっていました。

この時代、終戦直後の混乱した時期より、障害児の就学率が低くなっています。労働力に結びつかない障害児に対する就学猶予免除の措置が多くの子どもたちに対して行われていた時代でした。

一般企業に「適応」できる障害児者に対する教育や施策はあったけれども、障害の重い人、「社会適応性の低い」人は教育からも労働施策からも排除されていたのです。

そのような情勢を背景に、働きたくても働く機会のない障害者のために「権利としての労働」の保障をめざす共同作業所が全国に生まれ、豊かな実践が「はたらくなかでたくましく」を合言葉に展開されていきました。

「権利としての労働」の保障とは労働の持つ二つの側面の統一的な保障をめざします。

ひとつは人間的生活の手段としての働く権利の保障です。

1990年ILOはその総会において21世紀の目標は「全ての人にディーセントワークを確保」することとしましたが、障害者の労働においてもディーセントワークの実現をめざしていかなければなりません。きょうされんはディーセントワークを「人間らしい生活が営める人間らしい労働」「価値ある労働・誇りある労働・尊厳のある労働」と訳しています。まさに人間的生活の手段としての働く権利の保障に他ならないと言えるでしょう。

労働の持つもうひとつの側面は働くことを通して発達する権利の保障です。

共同作業所の実践は働く中で障害者が「変わっていく」事実を積み重ねてきました。それは働くことがいかに人間形成にとって大切なことなのかを証明する事実の積み重ねでした。

働くことは単にお金を儲けるためだけのものではない、働くことでその人自身が豊かになっていくという人格発達の視点は「労働の人間化」「人間らしい働き方」を社会に提起し、問題を投げかけるものとなっています。安価な労働力としての障害者の労働施策に対するアンチテーゼともなる労働の本質的な意義を、障害の重い人たちに対する働く場の実践が明らかにしてきているということはとても重いことだと思います。

そして、今またキャリア教育の名の下に、社会に出て働く力をつけることを一面的にめざした教育がなされようとしています。そこでは一般就労こそが「社会参加と自立」であり、行政の世話にならないことを目的とした「労働」がめざされています。

そして自立支援法は就労移行支援に高い報酬単価が付けられていることが端的に表しているように、一般就労をめざすことに重きを置いた法律であり、「工賃倍増計画」の名の下に、授産工賃を引き上げることが一面的に重要視されています。

このような時期だからこそわたしたちは、働く事を通して障害を持った人たちも、そして私たち自身も、人間的に豊かに成長発達する労働実践を積み上げていかなければならないと思います。

<3>労働を保障する実践の意義と実践の視点

それでは共同作業所の中で、脈々と受け継がれてきた労働を保障する実践の意義はどのようなものなのでしょうか。

労働の特性及び労働権の二つの側面、そして事例を踏まえ、考えていきたいと思います。

そしてその実践の意義を押さえながら、労働実践を展開していく視点について検討していきたいと思います。特に障害の重い人たちにとっての実践の視点については労働実践という側面に絞って述べていきます。(重度障害者の実践全体については「重度障害者への実践」の項参照のこと)

①働くことは社会とつながること

働くことを通して社会とつながることの意義は、事例の中のKさん、Nさんの成長する姿が明らかにしています。自分の労働の社会的意義を理解し、社会に役に立つ自分を自覚することが、働くことのやりがいとなってくるのです。

下請けの作業で、作ったものが何になるのかわからないような仕事ではなく、完成品が理解しやすく、販売活動などで直接お客さんの顔も見える自主製品の生産販売が、目的意識を持ちやすく、障害を持った人たちの仕事として大切な意義を持つということはきょうされんの実践の中で明らかにされてきました。

現在Kさんはアルミ缶を売りに行った時にその受け取りのサインをしたり、もらった売り上げの金額の確認を業者の方と共に行ったりしています。そのような形で、アルミ缶の買取業者（＝社会）と直接関わる事が、彼の仕事へのやりがいにつながり「他の人とは違う役割を持った自分」への誇りともなっているのです。

職員がしてしまえば簡単なことですが、何が利用者の手に委ねられるかをていねいに検討しながら、利用者と社会との接点を意識的に作っていきたいと思います。

知的障害の重い人たちはその理解が難しい面もありますが、本人が意識するしないに関わらず、その人が生産に関わったものが社会で役に立つということは、その人の存在が社会的なものになると言えるのではないのでしょうか。働くことを通して障害の重い人たちも社会とつながっていくのです。

社会とのつながりが分かりやすいを労働の中身、設定の仕方を検討することが労働実践の中で求められていると思います。

②給料を得る

働いて給料を得ることの意義にはいくつかの側面があります。

まず第一にそのことが労働への誇りを生むということです。それはその人の労働に対する評価であり、労働の価値を現します。

事例のNさんの給料の使い方の変化は、給料の額が上がったことが自分が喫茶店の店員として職員と対等に働くことができるようになったことへの証となり、働くことへの誇りがもう小学生のような使い方できないという自覚になったと言えるのではないのでしょうか。

二つ目には給料を得るということは生活を豊かにしていく事につながるということです。給料が上がることで、自分に自由になるお金が増え、使い方が変わってくるという話をよく聞きます。給料が上がっていくことはその人の生活を豊かにしていく事につながるのです。

私たち職員は少しでも高い工賃が払えるような労働の内容を追求していかなければなりません。「仕事ごっこ」ではない質の高い労働をめざすことが工賃保障にもつながっていくのです。その努力が私たち職員には求められています。

三つ目には給料が支払われるということは、まさに子どもから大人への道筋だということです。

可能な限り重度重複の人にも働くことを保障し、その労働に見合った給料を支払っていききたいものです。

私達は利用者が学校を卒業して、初めての給料を持ち帰った日、それぞれの家庭で様々なドラマが生まれていることを聞きます。「働いてきたんだなと思うと『お帰り、御苦労さま』とお父さんを迎える時と同じような声をかけるようになりました」「初めての給料で寿司を買いました。家族にごちそうさまと言われてうれしそうでした。」それまでしてもらったばかりの存在だった障害を持った人がはじめて家族にごちそうしてあげた。働くという

大人として当たり前のことをしているという証明が給料だと言えるのではないのでしょうか。

③働くことは世界に主体的に働き掛けること

人間発達において労働の果たす役割が大きいと言った時、その労働は「やらされる労働」「受身的な労働」「苦痛な労働」であってはなりません。人間的な労働とは、働く人が意欲を持って自ら主体的・能動的に取り組めるものでなくてはならないのです。

私たちが「働く中で仲間が変わった」という時、そこにはその人の前向きに働く姿があったはずで、事例の中のKさんNさんの姿はまさに主体的に働く姿であり、職員に言われていやいややる労働ではありませんでした。

私たち職員には単に作業を用意するだけではなく、働く障害者が意欲ややりがいを持って主体的に取り組めるような労働として組織すること、作り直すことが求められているのです。

そのためには労働の中身・目的（作っているものが完成に至るまでの工程や目標、納期、ひとりひとりの役割など）をていねいに説明していく必要があります。

また、私たちは自分の意志で自分の身体を動かした経験の少ない重度重複の方と労働に取り組む時、体のどの部分がその人の意志で動くのかをていねいに探り、労働に取り組むことを大切にしていきたいと思います。「自分の身体を使って主体的に外界に働きかける」ということを、重度の障害の方にも経験して欲しいと思うからです。そのことは、その人自身の自分の体に対する気づきにもつながっていくことでしょう。労働の身体性（人間は労働を通じて身体的な自由度を獲得する）についても、自らの身体を使って主体的に外界に働きかけることで、初めて自由度が獲得できるからです。

また知的に重度の方についても、労働は毎日同じことを繰り返す機会が多く、見通しが持ちやすいという側面があります。自ら見通しが持てれば、一つひとつ職員に指示されなくても、主体的に動いていくことができます。

生活全般において指示や介助を受ける機会が多く、受身的な生活を送りがちな障害者の方が、働く中で主体性を発揮できるような実践が求められていると言えるでしょう。

ひとりひとりの障害を持った人たちが、やらされる労働ではなく、内発的動機を持って意欲的に労働に臨めるよう、彼らの願いをていねいにつかみながら実践していきたいものです。

④働くことは「はたを楽にする」こと

事例のNさんが喫茶店で働く中で、たくましく成長していった背景には、自分の労働が周りから評価されたという事があります。その評価は職員からの「忙しいのに頑張ったね」というものではなく、(もちろんそれもあるが)お客さんの「おいしかったわ。ありがとう」という言葉にあったと思われます。それはまさしく自分が役に立っているという実感であり、自己肯定感につながるものだったので、自主製品の販売活動なども同じような意味合いを持つと思われます。

一方、重度の人たちの運び作業などでも、受け手をしっかりと配置し「ありがとう。ご苦労様」ということばがかけられるものにしていきたいものです。それが集団の中で自分が役に立っているという実感として障害の重い人にも確かに伝わっていくのです。

働くことは周りの人の役に立っているということであり、それが実感できるように伝えていくことが労働実践の中で求められています。それが仕事のやりがいとなり、働く障害者の意欲の源となっていくと言えるでしょう。

⑤働くことは人と人をつなげる。

共同作業所の労働は一貫して集団労働を保障してきました。

人間は人と人とのつながりの中で生きていくものであり、労働の目的を共有し、互いに助け合って働くことが、人と人をつなげていくのです。

集団労働はコミュニケーションの必要性を生み、認め合い、力をあわせることを求めます。集団労働を通じて人は他人への人間理解を深め、広げていくことができるのです。

だからこそひとりひとりがバラバラに切り離された労働ではなく、目的を共有することで人と人とのつながることのできる労働の保障をめざしていかなくてはなりません。

また一つの仕事を分業し、それを改めて一つのものにまとめる協業によって、障害の重い人たちにも労働参加する機会を作ってきました。障害のない人が一人でやってしまう工程を何人もの障害者が分担し携わる、そのことで障害の重い人たちにも参加できる作業が生まれてくるのです。「運び作業」はその端的なものと言えるでしょう。

「この人は障害が重いから何もできない」と簡単に決め付けるのではなく、その人のできることをどのように労働過程の中に生み出すかが実践の中で問われてくるし、障害が重い人が労働に参加するための治工具作りも必要です。そしてそれをつなぎ合わせ、ひとつのものを作り上げることが、集団労働となっていくのです。

だからこそ私たちは毎日の実践の中で、互いを認め合い、支えあえる集団づくりを進めていこうことが大切と言えるでしょう。

＜4＞労働をどのように実践として組み立てるか。

私たちが実践として利用者に労働を提供するということは、単に作業を用意したらいいということではありません。

障害を持った人たちの発達に寄与する労働は、支援する側が意識して組み立てなければなりません。

繰り返しにはなりますが、改めて次のような点をその人やその集団の障害や理解力に合わせて提示し、組み立てていくことが必要です。

ア) 集団労働として組み立てる・・・一人一人ばらばらに切り離された労働の取り組みではなく、流れ作業や集団で取り組む作業など人と人とのつながりの中で労働活動が行われることが必要です。

一人一人が分担して担う作業（分業）が、一つにまとまって（協業）労働として成り立つように組み立てていかなければなりません。

イ) 労働の見通しを伝える・・・集団労働全体の作業工程を分かりやすく提示すると共に、自分のした作業が次にどの人にどの様につながっていくか、などの役割分担も伝えて行く必要があります。

また注文数や納期などの目標に対して、今どのくらいできているのかという経過の確認を大切にする中で、労働の見通しを育てるとともに、到達した時の達成感や充足感をはぐくむことも大切です。

ウ) 社会とのつながりを伝える・・・販売に関わること、下請け作業の納期など社会とのつながりの中で自分たちの仕事があることを理解し、実感できるような場面をつくる必要があります。

エ) 労働に対する評価を伝える・・・労働に対する評価は、給料を上げることで表すことが一番ですが、そのような形だけではなく、集団の中での評価や、取引業者の期待などでも伝えることができます。自分の労働が周りの人から求められているものだということを伝えることは、障害を持った人たちが、自分自身の存在を確認する上でとても大切なことです。

ひとつひとつが労働への主体性を育てるために必要な事です。職員に言われてやる労働、機械の歯車のひとつとして動くような労働の保障ではなく、障害を持った人たちが、自ら主体的、能動的に取り組める労働として組み立てていくことこそが労働実践といえるでしょう。

＜5＞障害の重い人たちの労働活動で大切にしたい視点を考える。

労働は目的意識的活動であり、素材に働きかける際に明確な目的を持って働きかけることを特性としていて、それが意味として理解されることが必要になると述べました。

人は発達的に1歳半のふしを獲得することで、目的意識をつくって行動の主体となり、行動の結果を振り返る事が可能になります。それでは、そこを乗り越えていない知的障害の重い障害者は、目的意識を明確に持てないという意味で、本来の意味での「労働」に参加しているわけではないとも言えますが、果たしてそうなのでしょうか。

確かに下請けの内職的な仕事の中には、これが何に使われるのかわからない物もあるし、たとえ台所用品のようにわかりやすいものでも、知的な発達の重さからその社会的有用性が理解できない人もいます。

しかし、毎日の繰り返しの中で、「これをしたら終わり」「これを自分がしたら次の人にわたす」「あそこまで運ぶ」という目的意識や行動の見通しを持つことは重度の知的障害を持った人にも可能です。

しかしその人たちが粘土や絵画などの創作に取り組むと、「終わり」が分からず、いつまでも粘土をたたいている、マジックを幾重にも塗りこんでしまい、最後は画用紙が真っ黒になってしまうなどという場面に出会うことはないでしょうか。

少なくとも「これをしたら終わり」という自分の行動に対する意識と見通しは、知的に障害の重い人にも持つことができ、それは労働活動の中でより明確に意識されるように見えます。

また「運び作業」や「人に物を渡す」といった作業などの中で、人への志向性を高め、労働集団の仕事に向かう雰囲気を感じながら、まわりの人たちと目的を共有することも可能です。働く集団の雰囲気は、労働の目的を理解できない障害の重い人たちをもその雰囲気の中に巻き込み、目的に向かってがんばる力を引き出して行くことができるのです。

そして彼らも具体的な、目に見えやすい結果を、目の前にいる人と共感しあうことを通して、達成感や、手ごたえ、やりがいを感じることができるのです。

そのように重度の人たちをも巻き込むような集団の働く雰囲気作りや人への志向性を高めるような働きかけが、障害の重い人たちに対する労働実践の中では特に大切になってくると思われます。

＜6＞おわりに

最後に白石恵理子氏が「みんなの願い」（全障研出版）の中で書いておられた文章を引用したいと思います。

『（前略）障害種別や程度にあわせて作業所や施設の機能分化が進むことは、実践の焦点を当てやすくなるという意義がありますが、逆に狭い枠組みに実践を閉じ込めてしまわないかという点検が必要になっていると思います。障害の軽い人を、狭い「就労」の枠に追い込んで余暇をますます貧困にしたり、障害の重い人を「労働」から切り離したり、主体性を奪ったりしないように、そしてそのことにすら気づかなくなってしまうように、障害の種別や程度を超えて、それぞれが互いに学びあうつながりや共同が今まで以上に大切になっているのではないのでしょうか。』

人間にとっての労働の意義を改めて確認し、自らの実践を振り返りながら、それが「狭い枠組み」の中での取り組みになっていないか真摯に見つめなおしていきたいと思います。

「障害者が働く」ということが、就労支援に偏ったり、「工賃倍増」が一面的に目的化している現状に直面しているからこそ、「尊厳ある労働（ディーセントワーク）の保障」と「働く事を通じての人間発達の保障」の実現のための労働実践を追及していきたいものです。

参考文献

- 「サルが人間になるに当たっての労働の役割」 エンゲルス
- 「人づくりの労働論」 加藤直樹、二宮厚美、河野勝行
- 「障害者の労働と発達」 秦安雄
- 「成人期障害者の発達と生きがい」 白石恵理子
- 「一人ひとりが人生の主人公」 白石恵理子
- 「2010年就労支援部会視察報告書」 きょうされん就労支援部会
- 「みんなの願い」 2011年3月

（ひびき福祉会 塩田）

1960年代からの教育権保障の運動を背景に1979年養護学校「義務制」が始まり、重い障害のある児童も学校教育が保障されるようになりました。養護学校卒業後、「働きたい」「一人ぼっちではなく仲間ともに生きたい」という障害者の切実な願いは共同作業所という働く場を作りだしました。作業所では一人ひとりの発達保障を実現するために労働集団を基礎に生活集団、自治集団、そして職員集団において民主的な集団づくりを大切にした実践を展開してきました。

2006年、障害者自立支援法施行とともに措置制度から契約制度へと障害者作業所の取り巻く情勢が大きく変化し、作業所における実践は「個別支援計画」に基づいた支援がされるようになってきています。生活の中で「できること」を増やし、自立していくためには「個別支援」のほう効率的に目標が達成されるように思われます。

これまで作業所で大切にしてきた集団実践は、自立支援法の「個別支援計画」の中でどのように位置づいているのでしょうか。実践の単位が「個」になる傾向がますます強まってきている中で、あらためて実践の柱としてきた集団実践の意義とは何かについて考えていきます。

又職員集団の状況をみると、障害者自立支援法以降、常勤換算による臨時契約職員の増加、常勤職員と臨時契約職員の比率の逆転、煩雑な実務の増加に伴い、実践が物切れになり、継続性が保ちにくくなっています。職員集団で実践を語り、共有していくことが困難な状況の中で知らず知らずのうちに集団を意識した実践が薄れていっているのではないのでしょうか。

なぜ実践において集団が大切なのか、そのときの職員集団の役割や集団を意識した実践の視点について考えていきます。

1、 人間にとっての集団とは何か

個人の能力や人格(その人らしさ)は歴史的社会的なものの蓄積を背景としており、家族、地域、学校、社会などの集団により継承されてきているものです。人間は生きていく上で個人がばらばらに孤立の中におかれるのではなく、人間らしい生活、人間らしい発達のためには「集団権」とでもいえる集団が保障される権利(河野勝行)が必要とされています。人間が集団的社会的な存在ゆえに、その社会のあり方や、集団の状況によって個人の発達に影響がもたらされますが、逆に集団のあり方によって、そのことを力に社会的な矛盾を乗り越えていく可能性ももっています。このように集団と社会の関係を見るならば、人間の発達にとって人とのかかわりは不可欠であり、自己実現をし、その人らしく生きていくためには他者との関係をもち、集団の中で社会とつながってこそ、一人ひとりの価値が意味をもってきます。

2、 なぜ集団は必要なのか

人間は一人ぼっちでは「～したい」という願いや「生きる意欲」は生まれてきません。

集団は

- ① 活動の意欲の源泉
- ② 「まわりの人の役に立つ」ことを通して自分とその価値を確認する場
- ③ まわりの人と比較することを通して自分とそのあり方を自覚する機会をもたらす

〔加藤直樹〕とされています

職員が一人ひとりの課題を理解し、丁寧な個別支援、マンツーマン対応で思いや要求を受け止めるほうが障害のある人の自己実現しやすいように見えますが、職員との1対1の関係だけでは、職員の評価や言動に左右された関係になりがちです。人は他者との関係の中で折り合いをつけたり、相手を思いやったり我慢したり、自分の気持ちを表現したりする力をはぐくんでいきます。またそのような気持ちのやりとりを通しての自己決定とは、自信や意欲やさらなる社会的な行動につながったりします。

しかし、集団があれば、個人にとって他者との関係がプラスになるかといえば必ずしもそうではありません。戦時中のように時代を背景に集団の目的が優先され、個の思いや人権が剥脱されてしまうこともあります。集団の中で一人ひとりを大切にしたい民主主義が保障されているかどうかは集団を個の関係を考える際に大切な視点となります。社会の中で、排除されず、孤立しないようなつながりやと集団が保障されてはじめて集団の中で個の発達につながっていくといえます。

3、作業所の集団実践

上記のように集団は個の発達にとっても欠かすことができません。障害のある人にとって、作業所とは働くことを通して自己実現をしていく場であり「支援を活かして自分で選んだ自分らしく地域で生きる力を高めていく」エンパワメントしていく場でもあります。そのためには障害者が地域社会の中で支援を受けながら生活を主体的につくっていく「生活の主体者」となっていくことを見据えた集団実践であることが必要です。

作業所の集団実践の大切な視点は①まず仲間として暖かく受けとめる、いいところも悪いところも何でも言い合える集団②対等平等な関係を基礎に組織し、組織される関係性のある集団③労働の中で役割を持ちみんなで力を合わせて働くことを通じ、一人ひとりの「できる力」を伸ばし、人格的な発達を保障していける集団④一人の問題をみんなの問題とし、仲間意識を確立していく④集団や社会との関係の中で達成感・充実感をもち、意欲的に〔～したいという願い・目標をもつ〕働くことにより内面の豊かさ、人格形成へつなげていくことができる集団であるということです。

4、 複数の集団の保障がなぜ必要なのか

作業所では労働集団を基礎に自治会活動をはじめとしたさまざまな集団を保障し、意識的なそして目的をもった働きかけをしてきました。障害のある人たちの生活においても同じ年代の人が体験していると同等な経験や集団が必要です。労働集団では目標を共有しながら、しんどいけれども目標までやりきることによって喜びや時に厳しさを感じたりします。又労働を通じて協力・共同できる力が育まれ、生産、販売など社会と結びつくことを通して社会人としての自覚や誇りもっていける集団でもあります。

それに対し作業所で保障している生活集団とは作業所生活をより自ら主体的におこなうために形成された班集団であったり、理念や規則をもった自治組織の集団であったり、趣味など楽しいことを共有するサークルなどの余暇集団であったりします。また、集団の大きさも小集団であったり大集団であったりさまざまです。これら複数の生活集団のかかわりの中でその人の得意とするところで役割を担ったり（役割に対する自覚、責任感を育む）、組織することを通して全体集団に目を向け、みんなのために計画したり調整したりします。

また、楽しい活動を共感する中で自己表現し、人との関係で折り合いをつけたり、新たな願いを育くんだりすることもできます。まさに労働集団の場面では見られないダイナミックな集団を体験することを通してその渦の中で新たに生まれる力、思わぬ力が発揮される力ことにより「カッコいい自分」「認められている自分」を感じることもつながります。個の発達にとってどの人にも「輝ける場」や「居場所」また「要求の掘り起し」や「要求の実現の場」となるためにも、複数の集団は必要なのです。

1) 労働集団を基礎に班、サークルなどの多様な集団の特徴と意義

集団づくりの視点

- ① 生活年齢・・・同じライフステージの集団
- ② 障害の種類・・・自閉症、重度重複障害、強度行動障害など
- ③ 発達課題・・・同一の発達年齢

多様な集団とは

- ① 自分がリーダーとなりえる集団
- ② 自分よりも力を持った人がたくさんいる集団「憧れの存在がいる」
- ③ 比較的力量の似通った集団
- ④ 複数の集団の量・質「興味、関心、価値、可能性などの意欲の源泉となるものがある」

余暇を共に過ごす集団では好きなことを共にする喜びをともに感じながら職員との1対1の関係から仲間集団を感じることでできる関係へと広がっていきます。また、生活の中で役割を果たすことが経験として積み重ねられることで、生活への安定感も生まれてきます。

障害のある人たちの発達課題をふまえたこれらの集団を10年20年という長い年月をかけて実践していく時間軸の視点でみていくこと、また社会との関係の中で見ていく視点は個の成長と共に集団も成熟も見ると上でも大切な視点です。それは、あらたな人の受け入れの場面などにみられる姿として、集団が揺らぐ受け止める力であったり、集団として社会との関係で飛躍的に広がりをみせていたり集団力ともいえる力であるといえます。

2) 自治組織とは

集団の発展過程の中には職員が意識的に他者を意識できるように仲間通しをつなぎ、集団づくりを行う段階から集団のリーダーが確立し、リーダーが組織する集団、そして自分たちで自分たちのことを考え、組織し組織される自治的な集団としての自治組織（自治会）があります。

作業所の自治組織の特徴とその意義

- ① 一人の願いをみんなの願いとし、話し合いにより要求実現のプロセスを実感していく
- ② 当事者を主体とした活動「仲間が主人公」を組織として保障していく
- ③ 悩みや不満、不安や怒りなどは要求の出発点。一人の要求を相談できる、意見を言うことのできる集団の保障
- ④ 集団の中で認められているという安心感から自治組織としての共同や連帯の取り組み
- ⑤ 主体性に基づいた内部規律「自治会のきまり」。自分たちで自分たちを律する力を育む
- ⑥ 自らの生活を振り返り、社会にも目を向けていく活動をしていくことで社会の一員としての自覚や誇りへ
- ⑦ 役員選挙を通して自分たちの代表を自分たちで選ぶ
- ⑧ 役員が要になりながら、みんなの要求を組織し、実現していく

3) 同じライフステージの集団

～壮年期から高齢期に向かう人たちへの集団実践

作業所の利用者には成人期の人や壮年期・高齢期を迎えてきている人たちとさまざまな年齢層の人がいます。最近では壮年期から高齢期にかかる利用者が増えてきており、老化により自らの体力の低下、意欲の低下を不安として表現することもあります。しかしこの時期には、その人の生きてきた人生の重みや価値を基盤にあらたな ゆったりとした生活・小集団の保障の中で、「外に出たくなるような取り組み」や心動かされるような経験と居場所・役割を感じられるような集団の保障が必要です。

長く作業所で過ごしてきた利用者は「高齢者扱いしないで欲しい」と特別扱いされることに対しては反発があります。又、自治会との関係においても年を取ることで作業所で働くことから（現役）引退し、阻害してしまうのではなく、自分たちの将来の問題として考えあえるような実践も求められています。

障害があることで社会的・歴史的な制約の中でそれまでの生活経験の狭さなども高齢期の生活には影響を及ぼしています。この時期、職員としては医療と連携しながら健康への配慮、基本的な生活を支える取り組みもしながら今まで生きてきた生活史や家族の状況に思いを馳せ、本人が生活の目標（生きがい）のもてるような家族も含めた支援が必要です。

＜この時期に必要な集団＞

心の支えとしての仲間集団

こちよい関係があることが中年期・高齢期の危機をのりこえていくことができる
それぞれのライフステージを生きていく上でのこころの支え

4、他者を意識しあえる関係づくり、集団づくりにおける職員の実践の視点

以上のような集団実践、すなわち個別の対応から集団を意識した実践をしていくためには職員としてどのような視点が大切なのでしょう

職員の働きかけは、個の課題にとどまることなく、集団との関係で個の発達を見ていくためには個別支援計画においてもその視点を盛り込んでいきます。その上で職員集団として計画を共有し、他者との関係や社会との関係を意識的に切り結ぶ目的意識的な働きかけをしていく必要があります。

(ア) 個別支援計画の視点

○それぞれかかわっている労働集団・生活集団での課題・願い・支援方針

- ・ 人とのかかわりの育ちの視点、その集団での願い・課題
- ・ その集団の中でどのような力をつけてもらいたいのか。支援方針

(イ) 「話し合い」を支える職員集団としての役割

①集団実践は職員集団が支援方針を共有し、意識的自覚的な働きかけなくしてはつくれませんが、職員が仲間の話しを先取りしたり、職員の価値観の押し付けしたりする職員主導の管理統制による集団にならないような実践の配慮が必要です。話し合いの中で言葉の理解の状況はそれぞれの発達や障害によって違ってきます。理解できる人に焦点を合わせて話し合いをおし進めるのではなく、知的障害の重い仲間も話し合いに参加できるように、話し合いの内容を視覚に訴え、横についてわかりやすく情報を伝えていく工夫も必要です。また、職員は「問題を解決する」のは障害のある人本人であるという

当事者主体の視点を持ち、一人ひとりの表情や、状態を把握し、仲間の思いを代弁することや自己決定、集団の決定のプロセスを大切にしていきます。

② 1対1関係から集団の中で仲間同士、職員同士が共鳴しあう関係つくる役割

役割を担っている仲間が集団に話しあいを報告する場面では、役割を担っている仲間への支援する職員とその報告を聞く仲間たちへの支援をする職員とに分かれ、複数の職員が連携しながらその話し合いを支えます。その際、支援をしている職員のかかわり方は個別であっても職員同士は、連携しながら仲間同士の切り結ぶ役割を担っていく視点を持ったかかわりが必要です。

5. 集団実践における職員集団づくり

職員集団の質が仲間集団の質にも反映されるといわれます。職員が集団実践を意識しにくくなってきている背景に、はじめにでもふれたように自立支援法以後の環境の変化が大きく影響してきています。そのことにより職員が、仲間の姿を真ん中に実践が語れなくなってきており、個々ばらばらな実践になっていくことにもつながっていています。集団の中で起こる仲間のさまざまな葛藤や、矛盾を感じることはない「事なかれ主義」の実践は失敗や事故を回避することによる「管理」的な実践、仲間に向き合わない実践となりがちです。職員が利用者の姿に悩み、そのことを職員集団で検討し、学習し、仮説を立てて実践をしていく中で、変わりゆく仲間の姿に手ごたえを感じるからこそ、実践の醍醐味や、達成感を感じることができます。

参考文献

- * 「発達保障の実践と集団」加藤直樹
- * 「発達保障を学ぶ」茂木俊彦 全障研
- * 「発達と自立を目指して」全障研
- * 「集団と人格発達」（「教育・集団・人格発達」近藤郁夫）全障研
- * 「集団ってなんだろう」人とのかかわりをはぐくむ保育実践 ミネルヴァ書房
- * 「見方が変われば願いが見える」赤木和重 クリエイツかもがわ
- * 「仲間と社会に向き会って」白石恵理子 全障研

□障害者に対する支援の基本

信貴福祉会 石本

はじめに

私たちの仕事は、対人援助の専門職。一人の人として、大切に尊重してのかかわりが基本です。その“こころ”に寄り添いながら共感すること、その人の生きづらさや困難さをわかろうとすることも大事に思います。

障害があっても、あたり前の権利を保障され、社会の中で一人の人間として、生きてゆく力を高めてほしいし、私たちは障害を理解し、持っている力を引き出し育てる支援と、とりまく環境整備をしてゆくことが求められます。また、コミュニケーション能力（言語、非言語の意味をよみとる力）が大事なものは、仲間がどんな思いや願いをもち、どのような生活を送りたいのかを共有することなしに支援はできないから・・・。

日中では、仕事や活動プログラムを通して支援を行っていますが、時には、“ああすればよかった” “あのとき表情がよみとれなかった” “言葉かけは適切だったろうか” “こんなふうに展開すればよかった” といった思いがこみあげてくるような日もあるのではないのでしょうか。うまくいかない現実があっても、なおかつうまくいかせたいと思う、その矛盾こそが私たちを成長させるのだと思います。悔いも多い毎日の中で、時々キラッと“今日はよかった” “あの時はよかったなあ” と思えるようなことに会えるから、私たちはそれを支えに“もっとがんばってみよう” と、前へ進んでゆけるのでしょう。

それから、私たちは職員集団で、目的を共有し、共に職場と実践を作ってゆきます。人間の育ちや変化など、職員同士で出し合い、心を響かせあえたり喜びあえたりできたら幸せです。共感力や想像力、感性を磨きながら、人間的な職員集団を作りあいたいし、そのことが支援の質を高めてゆくことにつながってゆくと思います。

ここでは、先に紹介された「労働」「集団」「発達」を保障してゆく支援、人間観や障害者観を基本に、障害者支援の基本（視点）について、考えたいと思います。

1、「支援」とは

「支援」とは、どういう意味があるのでしょうか。辞書には「支え助けること」「援助、後援」と、あります。

何かを代わりにしてあげるのではなく、力を添えること。支援者が一方的に働きかけるものでなく、信頼関係をベースにその人の可能性に依拠して、主体性に基づいて行われるものです。

2、本人の姿をとらえ「願い」をつかみ支援する

（1）事例から（困難を抱えた人の状況の変化）

30歳女性 広汎性発達障害

家庭内暴力、不登校になり、家庭で受け止めきれずに小学校～児童養護施設に入所。高等部卒業後、自宅にもどり両親、弟と暮らしはじめた。家の近くの小規模作業所に通ったが、人とのトラブルをきっかけにやめ、在宅に。その後、20歳で「りんごの木」に入所。

当初から手先が器用で作業の理解力も高く積極的に仕事に取り組んだ。しかし、集団生活では対人関係が一方的にしか持てず、相手が自分の意に反すると苛立ち、暴言や暴力になる攻撃性や衝動性の強さが目立った。また、生理や体調不良、暑さなどに弱く、些細に思えることに過敏に反応し感情が爆発してしまうことを繰り返し、集団の中で孤立し、自己否定が強くなっていた。

作業所生活を通じて、給料への要求が高まり、おしゃれや外出など大人らしい生活への憧れも膨らんできていた頃、同じ法人内作業所で働く彼とつきあうようになった。嬉しい半面、携帯電話（長時間のメールのやりとり）や毎日会わなければならないと決めてしまうなど交際へのこだわりが強くなり、彼とところかまわず激しいけんかを繰り返し、一度は警察に補導されることにもなってしまった。家でも苛々してはあたりちらし、疲れきった両親は、腫れ物にさわるように彼女に接した。彼女は、感情が爆発してしまった後は、「悪いことをしてしまった」と落ち込み（弟に対しては「迷惑をかけたくない」思いが強く、弟の前で暴れてしまった後は特にひどく落ち込む）、「もっとよりよく生きたい」と葛藤する姿が常にある。私たちは、叱責するのではなく、どうしたらいいかを一緒に考えてゆくようにしていた。

○本人の姿をどうとらえるか

ケース検討を職員間にとどめず、精神科医療やその他の機関との共同検討に乗せるなどし、他の情報や違う視点からの意見や助言も受けながら支援方針を立ててきた。

精神科医からの「物事の見方や人の評価が0か100で、曖昧さを理解することは難しい。発達障害の領域で捉えている。本人が困ったときどうしたらいいかわかるような行動の布石をおく支援が大事」という意見や助言も受けながら、本人像をつなげてみると、生活がパターン化しやすく、柔軟にはできない。一つのことに没頭しこだわりになる傾向が強く、交際以後は彼との関係にそれが凝縮している。常に期待通りの決まった反応が返ることにこだわり、関係を調整することができないがために苛立ち爆発してしまう。また、そのことが生活全体に影響し、家族をまきこみしんどい状態になっている、ということが見えてきた。本人も何とかしたいと思っている。そこで、「自分の中でルールがもてれば、生活が安定してゆくのでは」と、当面の支援課題を確認し、取り組んできた。

- ・生活のルールを本人と考える（携帯電話は夜〇時までにする、会う日を週末などに決めるなど、具体的に提案し、最後は本人が信頼し一目おいている精神科医と約束ごととして確認した。家族にも伝え、家族と医療機関、作業所が課題を共有しながら取り組んだ。）

- ・作業を通じて安定を図り自己肯定感を育てる（作業はルールが明確な活動で、そこに集中し向かうことが安定につながった。また、集団の評価を生み給料も増え、自己肯定感や存在感も徐々に育ってきた。憧れや見本になる仲間の存在も大切だった）

- ・学習を通して、「大人らしくになりたい」「人とのつきあい方を教えてほしい」という願いに応える情報提供や学習の機会がルールを受け止める力につながった）

- ・問題の背景には、仕事以外の時間をもてあましていたり、彼以外の人間関係の希薄さもあり、余暇をどう過ごすかなど情報をわかりやすく伝えた。（生活の楽しみを広げていけるような話の中で、お菓子づくりの活動に参加し始めた）

○本人の葛藤や願いを力に

感情の爆発や暴力、トラブルなど問題行動を経るたびに変化が生まれ、数年でずいぶん安定して生活が送れるようになりました。彼ともトラブルはありつつ、ルールを守ることですこしうまく付き合えるようになったと本人もホッとしているようです。仕事でも今まで躊躇していた販売に取り組み、他の利用者を手伝ってあげる姿も見られるようになりました。母親も「やっと愛おしいと思える余裕が出てきた」と言います。そうした変化は、自身の自己肯定感や生きやすさにつながってきました。

これは、周囲の働きかけを彼女自身が受け止めることができたり、自ら変わろうとかんがれたりできたからですが、その原動力は本人の葛藤や願い（彼女の中にみなぎっているものは、よりよく生きたいという願い）にあります。何か外部からこうすれば変わると

いうものではないのでしょうか。「こうありたい」という自分と、今ある自分とのたたかいが、その人自身の中で生まれ、まわりの仲間や支援者がそのたたかいを励ましてゆく、そういうことの中に成長があるのだと実感します。

(2)「問題行動」をどう捉えるか ～発達要求ととらえる

「問題やなあ」「困ったなあ」と思えるような行動があります。お金をあるだけ使ってしまうとか、地域でのトラブルや時には暴力、比較的障害の重い人の場合には、希望や要求を自ら表現することが難しく、自傷、他傷、きついこだわり、パニックなどの行動として現れてしまうこともあります。そういう行動をどう見たらよいか、悩むことも多いのではないのでしょうか。

こうしたとき、つい問題行動を取り除くことに一生懸命になりがちですが、それだけでは本質は変わらないし、解決につながりません。本人のしんどさに立つことで見えてくるものがありますし、マイナスに見える行動の中に、その人の訴えや思いが隠されています。「問題行動」から、その人の本当の願いをつかむことを「問題行動を発達要求ととらえる」と言っています。

そうした理解のためには、

＊価値判断はさておき「なぜそうするのだろう」と問い続ける。

＊理由のない行動はありえない。よく見てゆくと何か原因がある。

外的要因 環境の変化や周りの関わりのまずさの中で引き起こされてくるもの

内的要因 生理的なイライラや不安感、

発達要求の現れ

＊生育環境や家族状況、障害特性、生活丸ごとを掴み、「本人から何がどう見えているか、本人の思いはどこにあるか」を把握し、願いをつかむ努力

＊ケース検討を職員間にとどめず、精神科医療やその他の機関との共同検討に乗せるなどし、他の情報や違う視点からの意見や助言も受けながら支援方針を立てる

＊「問題行動を発達要求と捉える」といっても、そういう行動を前にしては、ダメならダメと言えよ。トータルとしてその人が受け止められているという実感が持てるようにすればよい。

＊キーワードは共感的理解

自分にもそんな思いはなかったか、わが身にひきよせてとらえる。

『「自分の中にマイナスの体験があればあるほど人間をいっそう深くとらえることができる」—私はそう確信した。教師が、自分の中にある弱さをもとに子どもたちをみるとき、子どもはいっそうよく見えてくる。自分の未熟さが、子どもたちの「問題行動」に共感できるからだ。私は思う。教師は、自分の中に弱さを抱えているほど、いい教師になれるのではないかと。』(竹沢清)

3、支援の基本（支援の視点）

● 本人中心支援 ～自立支援の視点

○「本人主体」とは

本人主体とは、自らが“自分はこうしたい”という願いを持ち、自分で自分のことを決めてゆくこと、自分の気持ち（意思）に基づいて行動することです。一人ひとりの人生は、かけがえのないその人自身のもので、あたり前の権利を保障され、もてる力を発揮しながら自分らしく生きてゆくのであり、それには、本人が「どうしたいのか」といった意思が最大限尊重されることが大事だといえます。

○自己決定、自己選択の尊重

障害がある人の場合、親や関係者が本人のことを決めてしまったり、固定的な見方でその人の思いや願いを捉えてしまったりしたことがこれまで多くありました。

自己決定権とは、そうした状態に置かれてきたことを反省し、障害者の選択と決定の権利を保障してゆこうというものです。これを現場につきつけて考えると、日常の中で、仲間の考え、要求をしっかりと聞きとるという姿勢を支援者が確立する（もともと言いなりになるというのとはちがう）、そして、自己決定の主体に育てることが課題になります。

ことばのない人も、その人の表情をとらえ、身体の緊張の状態を把握すると、この活動をもっと続けたいのか、ちがうことを望んでいるかの判断はつくし、ことばかけに応じて眼球を動かしたり舌を出し入れしたりして、「イエス・ノー」の意思表示をする人もいます。軽い人になると選択と決定の可能性は、私たちが考えている以上に大きく潜在させているであろうと思われます。

決定すべき選択肢が十分ないことや（社会資源が貧困）、その人自身の中に「～したい」中味が十分育っていない場合もあります。また、自己決定の過程で、何がその人の生活と人生に必要で、どんな方向に歩むことが幸福につながるか、考えたり、相談できたりすることも必要に思います。

○ 「～したい」気持ちを育てる支援

加藤氏は、著書の中で、自己決定能力を形成してゆくのに

①能動的意思による適度な失敗や試行錯誤を含む多様な経験

②自分に対する肯定的認識をもたらす達成感のある経験

が、必要だとしています。「～したい」という主体性は自然に生まれるものではなく、どんな人でも様々な経験や人からの刺激、情報などを通じて、その思いを高めてゆきます。

そして、意思を出せるような安心できる信頼関係や、わかりやすい表現で情報を提供する、ゆっくり時間をかけて返事を待つことも必要です。わかる適切な情報の中から「選択できる」という経験をする 것도大切に思います。また、自ら考え、選択したり決定したりしたことが叶えられる経験をすることで、「自分が決めたことが尊重された」「言ったことが実現した」といった自信になり、さらにまた希望が膨らんでゆく。そんな積み重ねの中で、自分の決めたことに向かっていけるのだと思います。

●かけがえのない存在として大切にするという生命の尊厳や個人の尊厳の厳守

- ・一人の人として、大人として尊重される
- ・呼称について・・・呼び方で、相手の意識や支援者との関係も変わる。

●その人をよく知る。「ありのまま、まるごと」を捉える

- ・障害
- ・発達
- ・生活（生活丸ごとを理解する、生活全体を視野に入れた支援）

実践を通して理解

●ライフサイクルを見通して

青年期、成人期、高齢期、それぞれのライフステージにおいて、他者への信頼、自分への信頼を育みながら、自らの人生の主人公になりゆくことが大切。

●エンパワメント ～可能性に着目する

障害や能力を固定的にとらえたり、一方的に決めつけたりするのではなく、その人に潜在する力に依拠し、プラスの方向に変わってゆく可能性を信頼する。

できないことや失われた機能に着目するのではなく、その人が本来もっている力に焦点をあて、潜在的な力を引き出すこと。意欲は応答的共感的な人減関係の中で引き出される

● アカウンタビリティ（「説明責任」）丁寧な日常での「説明」を行うことを重視することと併せて常に「責任」を持つていくことが求められる。

働きかけの根拠については、他者に説明することができなければならない。そのためには、理論的な裏づけが必要。支援の意図が説明できなければならない。目標に向けて、支援全体を通して継続性と一貫性がある。長期的な展望を見据えた支援

● インフォームドコンセント（「説明と理解」「その上での合意」）
当事者の選択権や自由意思を最大限尊重するといった理念

参考文献

- 竹沢清『子どもの真実に会おうとき』（全障研 1992）
高垣忠一郎『生きることと自己肯定感』（新日本出版社 2004）
加藤直樹『障害者の自立と発達保障』（全障研 1997）
津田耕一『利用者支援の実践研究』（久美株式会社 2008）

□いのちを輝かす実践

「重症心身障害」「重度障害」「重複障害」実践

西沢 富子

1 はじめに

人間が生きていくうえで失われてはならないものに、つぎの4つがあるといわれます。

- 1 つは、心身の健康です。
- 2 つは、経済的基盤です。
- 3 つは、社会的連帯です。
- 4 つは、生きる目的です。

人間は、そのいずれかがそこなわれることがあっても、失われることがなければ、それを4つの全体において回復していくための努力をします。それによって、その努力をする以前よりもずっといきいきとした生活をおくることができるようになる」と指摘されています。【1986年・青年成人期発達保障講座・田中昌人氏】※①

1975年国連総会で決議された障害者の権利宣言でも国際的努力の方向性を示しています。障害者の権利宣言の第三条は「障害者は、その人間としての尊厳が尊重される、生まれながらの権利を有している。障害者は、その障害の原因、特質及び程度に関わらず、同年齢の市民と同等の基本的権利を有する」と述べています。これを実質化していくところに、ヒューマニズムの質が問われているのではないのでしょうか。

さらに「まず第一に、可能な限り通常のかつ充分満たされた相当の生活を送ることができる権利を意味する」としています。

わが国は第二次世界大戦によって多くの犠牲をはらってきた歴史を持っています。戦後の日本の各地に親を亡くした子どもたちが食べ物の無い中で徘徊をし、戦争孤児とよばれる子どもたちが沢山生み出されました。その中には障害のある子どももいました。今日を生きていくことにみんなが必死の時代の中で、混乱の中「重症心身障害児・者」に繋がる、そして今日の障害児・者のとりくみにつながるとりくみが始まっていました。

わたしたちが、「重度障害者の実践」・「重症心身障害児・者の実践」を考えていく時、先輩たちが血のにじむ思いで作ってきた施設づくりの歴史や実践から学ぶべきものが沢山あると思います。あえて、実践編ではありますが、「重症心身障害児・者」に対しての実践については、戦後間もない時代の軌跡をひもとくこととし、教育実践などから指針となるものを見つけてみたいと思います。「知的重度・重複障害」への実践については、発達のな状態として1歳半の手前で変化・成長を遂げていこうとしている層の人たちの実践への提案を行っていきたいと思います。

1 「シモちゃんが笑った、先生も笑った、わたしたちも笑った・・・」から学ぶもの

「重症心身障害」とは、重い身体障害と重い知的障害を併せ持ち、身体機能としては「寝たきり」の状態、で「座位」までが困難といった状態にあり、頸もすわっていないこともあります。知的状態としては、1歳半に至らない状態にあるとされています。あわせて「てんかん発作」などを合併していることも多くあります。また視覚・聴覚障害の合併症も多く見受けられます。

重い身体障害があるということは、筋緊張の亢進や筋の硬さがあり、痛みを伴っていることもあります。身体の変形・関節の変形や拘縮・脱臼などから、内臓の機能へも重大に影響を与えていくことにもなる状態にあります。

「重症心身障害児」については、1963 年厚生省・事務次官通達によって、「重症心身障害児の療育について」の通達が発せられたことから、はじめて公的用語として登場しました。

※②

当時は、医学的管理の下で「療育」をする限りにおいては「教育」はいらないとした時代でした。

その中にあって、戦後まもなく「戦争孤児」たちのために開園していた「近江学園」でしたが、後には徐々に知的障害の子が増えていった経過がありました。開設当時から職員のマottoーの中に「不断の研究」がうたわれていたと言います。その通り、1950 年当初から、「重複」「重症児」の問題をとらえたとりくみがされつつあり、1950 年代後半には「発達研究」もすすめられ、職員の専門性を生かした実践が蓄積されていきました。

そんな中関係者からは、発達保障の理念に基づいた施設をつくっていこうといった声があがり、計画がすすめられていきました。後の 1963 年 6 月に開園する「びわこ学園」です。

当時厚生省はこうしたびわこ学園の「発達保障の考えはあいられない考え方」と公然といていた時代でした。発達は周囲や社会への「適応の過程」である。遅れの程度の重い子には「教育は不要」【就学免除】で生活指導だけでよい、教育にお金をかける必要はないという「劣等処遇」の考え方を提示していました。しかし、「近江学園」を創設してきた糸賀一雄氏は、「近江学園年報」の中で「【施設は】ひとりひとりのもつかけがえのない生命の尊さを保障し、その人格を保障し、その発達を保障するということを役割とするのである」【1965 年】と述べました。※③

そして、1968 年 4 月に制作・上映された「夜明けまえのこどもたち」は、こうした発達保障の実践としての「びわこ学園」での療育実践の記録でした。

「寝たきりの重症児」といわれたシモちゃん。目もみえない、耳にも障害があり、発作におそわれるシモちゃん。「寝たきり」だけど「シモちゃん」に「できることはなにか」確認しよう。更に「少しの抵抗」として姿勢を変えてみよう、「少しの刺激」を与えて指・手のひらの動きに注目をしてみよう……。～数ヶ月たった 10 月のある日、シモちゃんは手先から伝わってくるリズムに共鳴するように顔をほころばせ、口もとをほほえむように動かししました。「シモちゃんが笑った。先生たちも、わたしたちもうれしかった。略……」

※④

一つの笑顔をつくることに職員集団が、当時一丸となって向き合った記録から、今日にも生きる実践的指針を学ぶことになると思います。「医療」と「療育」の現場で実現した重症児への取り組みは、更に後に「教育」実践にも大きな投石をしたのではないかと思います。一方でこうした実践を支えていく職員の健康破壊の問題もこの時代の社会的な波紋をよびました。

より良い実践をと願えば願うほど、私たちの取り組みは、社会との関係性・政治との関係性を無視できないことを常に意識していくことが大切だと思います。

3 重症心身障害児教育実践から学ぶもの

「教育」を受ける権利すら剥奪され続けた時間に、何人の重症児が命をおとしていったことでしょうか。1979 年の養護学校の義務制実施によって、それまでに「教育権」を奪われ、心身の健康をうばわれてきた、障害の重い子どもたちが、当たり前前に教育をうけられるようになってきました。教育権の保障とあわせて、多くの子に集団保障がなされ明日を期待する喜びが保障されてきました。

「重症心身障害児」教育実践においては、「この子らのもっているからだの障害、筋緊張

の異常、摂食や呼吸の困難、てんかん発作など、一つひとつを子どもの中に入れて考えてみれば、笑うことなんてとてもできない重たいものを抱えているのが現実」との向き合いであり、「愛情」を注いだ実践の歴史と思います。

「重症心身障害」への教育実践は、大前提として向き合う教師が、子どもをいとおしく思う気持ちが、実践の根底で、支えるたくましい力になると考えられてきたと思います。幾つかの実践的指針が提起されてきているように思います。

- 1 重症児に対しても常に主体性を持っていることへの「信頼」を忘れないことが大切です。

そして「信頼」された主体性は「能動性」に繋がっていくのではないのでしょうか。

- 2 向き合うときに気持ちを集中させていくことが大切です。

ととても静かな動き・視線・しぐさの中に何か伝えようとするものがあるかもしれません。

更には、理解できないときこそ、危機的な状態のときこそ、集中して向き合い、その子の気持ちになってみるのが大切だと思います。

- 3 個々の姿を丁寧に把握していく、思いに共感のエールを送り続けること、集団との関係性を常に意識していくことが大切です。

隣にいる存在を認め合うことからのスタートであっても、「手」を触れ合う「目」でみつめあう・・・互いを意識しあう関係性を大切にしていけることが、明日を期待する気持ちに繋がっていくのではないのでしょうか。

- 4 職員集団としての検証を大切にしていけることが大切です。

自分が感じたことを言葉にして職員同士で伝え合い、共感をしていくことを日常的に行っていくことが大切です。失敗を語れることはとても大切です。解らなくなってる時こそ言葉で表現していくことが大切だと思います。

- 5 「自立」への道のり、関係者・なれた理解者をふやしていくことで、将来につながるようになっていくものを準備していくことが大切です。

「命」の危険にも直結していく重症心身障害の場合こそ、成人しても少しでも安心して生活をおくる条件を大切に考え、環境や人とのつながりを早期に意識していくことが必要です。

- 6 「医療的ケア」に関わっては、課題の整理と要望の整理を丁寧に行っていくことが必要です

まったなしの状態に対しては、実施せざる得ない状況の中で、関わっている人たちが、責任範疇を丁寧に確認しつつ「今やれること」を、家族と合意し「専門家」と連携をしつつ実施をしていくことが求められていくことと思います。

「重症心身障害児・者」一人一人が生の実感をもって生きていくこと、そのことを実践を通じて私たちは願いつつ、向き合っていきたいものです。

4 重度知的障害・重複障害の実践の中で大切にしたいこと

「箱作りではない」「子どもに合った学校をつくる」として、1971年京都の与謝の海養護学校の実線からは学ぶべきことが沢山あるように思います。私たちは大人としての働く場の取り組みの中で「仕事になかまをあわせるのではなく、なかまにあった仕事を見つける」として、共同作業所実践を産みだしてきました。重度実践は、養護学校義務制実施によって学校教育を受けた、重度知的な子どもたちの高等部卒業後の進路として、多くを共同作業所で受け止めてきた中での、新しい取り組みのスタートであったともいえると思います。

主体性を尊重した取り組みを継続的にやっていくこと、このことはなかなか大変です。時として、支援していく側の価値観や段取りに、無意識に障害者を合わせていることがないか・・・

この問いは誰しもが「重度障害」「重複障害」の実践で、問い返すことがあると思います。そこで、幾つかの大切にしたい視点を提案します。

① 「日課」の工夫「作業内容」の工夫を大切にしていきたいと思います。変更は慎重にしましょう

要求や思いの表現の出来にくい発達段階にある姿に着目をし、仲間自身が興味・関心を持っていることが何かを丁寧に注目しましょう。「日課」の中で、要求の出方は「その場」から逃げ出す、パニックになるといった形であり、興味を持つこと以外では寝込んでしまうといった姿を見受けることがあります。マイナスに見受けられるこの姿の中にももしかしたら、本当の要求が潜んでいるのかもしれない。行動に意図を持っているこのことを軽視しないことが大切です。作業内容・日課は実は一番受身に受け止めて、あわせてくれていることもあるかもしれません。

また、日課の変更・作業内容の変更などについては、見通しを丁寧に作ってあげることや

「主体的」に関わっていけるように時間の余裕を持った実践展開に留意が必要と思います。

② 信頼し合える関係性を丁寧に。キーパーソンとなる職員の役割りを大切にしましょう。視線が合いにくい、寝付いてしまう、これらの姿は見方を変えれば、相手を意識している姿でもあると考える。とりわけ心や感覚が敏感な人の場合は、場所の変化やいつもと違う人に関わられることで、心が不安定になっていくことがあるように思います。そくな時、人との関係をさけ、自傷に繋がっていく場合もあるかと思えます。「気持ち」はわかっているよと具体的に伝えてあげること、「わかってもらえている」といった安心した関係性を大切にしていきたいと思います。キーパーソンとなっていく職員との関係性が良いときばかりではないと思います。そんな時は職員自身も「逃げ道」を明確にし、結果や現象面への評価に左右されないことが必要大切です。他の職員の力をかりつつ、自分から関わりを持って来た時に関わりを大切にしていけることが良いと思います。適度の「距離感」や「間」がとっても大切です

③ 集団の規模や保障していく集団を考慮していくことを大切にしていきたいと思います。集団としての規模は10名以下が良いと思います。職員複数配置は勿論ですが、沢山の職員配置があれば良いといったものでもないと思います。障害状況に対しての配慮内容を吟味した人数での配置を大切にしていきたいと思います。なかま自身の関係性から生れる力にも依拠していくことも大切です。また、所属していく集団は複数の集団を保障していくことが大切です。教育活動での集団、文化的取り組みでの集団などなど、いろんな姿の発揮の場、いろんな人との関係を創っていくことを保障をしていきたいと思います。

④ 集団を意識していく声かけを大切にしていきたいと思います。

言葉をコミュニケーション手段として活用をしていく段階にない人たちですが、人を求めてや

まない人たちであり、五感に敏感に働かせて周囲の状況を自分も中に取り入れている人たちとして、主体性を引き出す声かけを大切にしていける必要があります。ミーティング場は、とっても大切な場面です。一人一人を職員がつかないでいく場面でもあります。どんな些細な「役割り」であっても、その人の姿が輝く瞬間を必ず1日に一回は作り出す必要があります。

評価をし、集団の中で個人の姿に共感を呼び起こす仕掛け人に職員は徹していくべきです。

言葉が出なくても理解していることは沢山あります。指示的言葉かけはできるだけ少なくした上で、ゆったりとした関係性の中で、主体を仲間に置いた声かけを駆使していくことが大切です。指示的言葉かけが続くと、「指示待ち」傾向になっていくことや、評価に過敏になっていくことで、「不安感」が強くなっていくこともあります。留意したいところです。

- ⑤ 全体的な姿を正確に捉えていく。一人一人の変化を敏感に捉えることを大切にしましょう。

年齢とともに、或いはパニックによる自傷により、一人一人の身体的機能低下には留意が必要です。視覚・聴覚・運動機能・継続力・全体的な覇気・表情の乏しさなどを正しく把握していくことが必要になっていきます。例えば、「壮年期」を迎えている重度障害の方の「様子」の変化を少し立ち止まって見守ったことがあるでしょうか。日々流されているとしたら、一度立ち止まり、全体的な様子を観察していくことも大切です。自閉症でパニックが頻繁にあったある方は、自傷での顔面への強打がきっかけだったのでしょうか。片目失明されていました。気づきはちょっとした歩き方の異変でした。家族も日々の家庭での対応に追われ、主たる介護者である母親といった実態の中で、なかなか小さな変化に気がつかないこともあります。専門職としての私たちが、丁寧に全体的な様子、姿を把握していくことはとっても大切なことです。

- ⑥ 変化はゆるやかです。だからこそ職員集団での共有化と「記録化」を大切にしていきましょう。

ゆっくりとした変化を見守ることができるためには、姿の共有が必要です。職員集団でのあんうんの呼吸とでもいいですか、どんな風に今を支援していこうとしているか・・・このことが日常の情報として共有化されていくことが大切です。また、その根拠となるものとしての「記録」が大変重要だと思います。健康面の配慮の必要な人でしたら、そのことに関わった記録を。

こだわりなどに対しての関係性を考察していくときは、どんなとき・どんなことに・どのように・といった経緯を書き残して仮説をたてていくことが大切です。いろんな人に助言をもらうときや、職員同士の共有化した視点になっていくこともあるかと思えます。

- ⑦ 家族との関係を大切にしていましょう。

どんな要求を持って今日まで生活をしてこられたのだろう・・・こうした思いを直接言語して聞くことが出来ない故に、家族に何う生活暦はとっても大切です。社会情勢や背景が家族との関係性に反映していることも沢山あります。そのことを受け止めつつ、信頼関係を築いていくことは、今後の生活スタイル・ニーズを正確に知っていくことに繋がっていくことと思えます。

家族からの「自立」をどのような時期にどうしていくか・・・といったことも視野にい

れた日常的な支援を考えていくことが大切です。また家族自身の人生も大切に考えていきたいものです。

どんな障害状況にあっても、自らの人生の主人公になっていける支援を大切にしていきたいと思います。

5 おわりに

「この子らを世の光に」といった糸賀一雄氏は、「この子らはどんなに重い障害をもっていても、だれととりかえることもできない個性的な自己実現をしているものなのである。・・・

その自己実現こそが創造であり、生産である。私たちのねがいは、重症な障害者をもったこの子たちも、立派な生産者であるということを認めあえる社会をつくろうということである」※⑤

今の時代だからこそ、「命の尊厳」を共に考えていくべきではないかと思います。重度障害・重複障害、更に重症心身障害への実践は、「命」との向き合いの実践です。私たちがどんな人生感や人間観を持って向き合うかが問われると思います。そのことはしいては、どんな社会を実現していくかといったことにも直結していくことは、歴史の中からもご理解いただけたと思います。

日々の実践を、もっともっと社会化していくことを私たちは意識していく必要のある時代に今生きていると思います。

【文献引用】

- ①「講座」青年・成人期障害者の発達保障 1 【1987年2月・全障研発行】
- ②④ 復刻版 講座発達保障への道 2 【2006年1月・全障研発行】
- ③ 重い障害を生きるということ 【2011年10月・岩波新書】
- ⑤ 障害者問題研究 38 【2011年・白石恵理子先生の文章中より】

□中途障害者の方への理解と支援

西沢

1 誰にでも起こりうること

「鈍い頭の痛みで目が覚めた時、少しの吐き気がありました。どれ位眠っていたんだろう・・・と思いながら身体の変調を感じたのは、しばらくして起き上がろうとした瞬間です。あれっ、起き上がれない。何で・・・。力が入らないのか、バランスが悪いのか、自分の身体なのにそう感じられないのです。何かおかしい。ナースコールで看護師が・・・それから医者がやって来ました。告げられたのは、右半身にマヒがあること、そしてリハビリをしても 100 パーセントの回復はあり得ないこと。

言葉は耳に入ってくるのですが、それがどんなことなのか、本当に自分のことなのか、頭の中は真っ白で心臓の音だけがどんどん大きくなり、全く理解できませんでした。でも、間違いなく私は、その日から障害者の一人になったのです。

今となれば、私のように脳梗塞や脳出血などのいわゆる脳卒中が原因で、また交通事故等の後遺障害や様々な難病によって中途障害者と呼ばれる人たちが増え続けていることは勿論知っています。誰がいつそうなってもおかしくない・・・当然です。」

【中途障害者作業所に通所を開始された利用者 の方の聞き取りより】

2 中途障害の原因として

中途障害とは、人生半ばにして突然、事故や病気により障害者となる、または更に、障害が少しずつ進行していく事を言います。作業所に通所されている利用者の方の大半は以下の原因で障害者となり、後遺障害があります。

原因としては、「脳血管障害」【脳内出血・脳梗塞・くも膜下出血】で一般的には総称して「脳卒中」とも言われます。発症は増加傾向にあるようです。後遺症が問題ですが、具体的な状態としては、「片麻痺」「言語障害」「失語症」「感覚障害」「記憶障害」「不随意運動」などがあげられます。また、「交通事故・その他の事故」より、体の一部を失ったり、脊椎損傷により半身麻痺などの運動機能を廃してしまう事があります。救命医療の技術向上により、脳外傷による「高次脳機能障害」も「脳血管障害」と同様深刻な後遺障害があります。「失語症」【言葉がでにくい・考えをくみだてることが困難】そして、更に具体的には

「記憶障害」として物の場所を忘れたり、新しい出来事を覚えられなくなる

「注意障害」として何かをするとミスばかりする。2つのことを同時にすると混乱

「遂行機能障害」として自分で計画をたててもものごとを実行することができない

「病意識欠落」として自分が障害を持っていることに対して認識が出来にくい

「半側機能障害」として目は見えているのに左側にある人や物を無視する

「社会的行動傷害」として人間関係がつくりにくくこだわり、固執性がつよくなるといった後遺障害があり、障害の特性を理解した支援が必要になります。

3 中途障害者の方への支援具体的な支援

前記した利用者の方の声は、具体的な日常の「中途障害者」の方への理解と支援を考えていく上で大切なメッセージがあると思います。

多くの方は企業戦士として土曜・日曜もなく、働いてこられて方です。家庭内の大きな大黒柱として頼りにされてこられた、そんな日々が一変するのです。

「家」に引きこもり、誰とも会話をしない生活・人に会うことが怖くなる日々、そして眠れない夜を繰り返す。多くの方がそんな時間を過ごして、周囲の人に勧められてや

つと「作業所」に通うようになっていく。

作業所への通所の決断は、「リハビリ」を通じて自分と同じ経験をした人とのつながりからといった人や、近所の方から情報を聞いて足を運こんでこられるなどいろいろなです。後遺障害をもつ中で、新しく自分で決断し行動していくことは、新しい人生をスタートさせていくことにつながります。そんな決断を大切にして支援していくには

- 1 その人なりの人生の軌跡と一緒にたどっていく中、何を大切に生きてこられたかを知っていくことで人となりに共感を
- 2 人との関わりの中で心がほぐれていく体験を豊かに広げていくこと・・・その人が好きなこと、得意としていたことを尊重した関係性を
- 3 社会的な情報をできるだけ豊かに知らせ、意見交換を行っていくこと。その中から人に伝えていくことに自信を回復しつつ、社会に目を向けていくこと
- 4 家族との関係について知っていくこと。家族の思いの変化を当事者である利用者がどんなふう to 受け止め生活を送っているかをしっていく
- 5 これからの人生をどんなふう to 送っていきたいと考えているか、社会がどんな風になっていくことを願っているか具体的に語り合う場としての自治活動を
- 6 人との関わりの中、社会との関係性を再構築していく中からこそ、自己肯定感を持って生きていく姿を尊重していく

「通所初日、雰囲気のにまれ、ボーっとして見ていると片手だけで織っている人から、` やってごらん。できるから・・・` と声をかけられましたが、どう返事をしているか判りません。黙っていると` スタッフです` と名乗った若い男性が` 一緒にやりませんか` と隣りにきてくれました。織り機の前に座り、スタッフの丁寧な説明を聞いて初めて織り機に触れました。自宅に帰宅して本当に久しぶりに、作業所でのことを妻に自分から話しました。」

脳梗塞でそれまで描いていた人生と全く違った人生を歩みはじめた時、今まで気づかなかった感覚、喜びが感じれる場所としての作業所があること、一歩外に出ることの恐怖から、外出していくことを楽しいと感じ「その人らしさ」を発見していく日々の支援を丁寧に積み重ねてくことが大切です。

4 高次脳機能障害の方への具体的支援にあたって・・・

中途障害者の中でも「高次脳機能障害」の方への支援は、現在も作業所の中で試行錯誤を繰り返しているところです。ある作業所の支援で確認を行っている内容を参考として下記に列挙します。あくまで参考として考察して下さい。

身体状況はよくなったのに、疲れ易い、意欲がわからない、記憶が出来ない、物事が計画できない、性格も変わって怒り易くなったそんな利用者・家族の話を傾聴しつつ、具体的な支援の柱は

- 1 生甲斐や働き甲斐が感じられ、明日に楽しみを持てるようにする。
具体的には「具体的目標を持って作業に取り組む」・「作業場面で具体的役割の発揮の場を提供する」「所属する班への帰属意識を高める」所属集団は見通しのもち易い規模で毎日の繰り返しを大切にしていく【記憶障害・注意障害への配慮として】
- 2 自ら考え行動することで、主体的に作業所を利用できるようにする。
具体的には「通所者の会」【自治組織】の活動に積極的に取り組む・「生活場面」で役割りを発揮する・「利用者集団」と職員と一緒にルール作りを行い、その必要性を確認しあう。【社会的行動傷害・遂行機能障害への配慮として】

3 何でも話し、相談に応じることで孤立させないようにする。

具体的には、ユーモアを大切にする・「ちょっと待って」を極力言わない・「否定」から入らない関係づくり・身近な話題・家族の話題を欠かさない【全体的な認識力低下に対しての配慮として】

一方、表面に現れにくい利用者の抱えている悩みや問題をどうつかんでいくか、も支援の中で重要です。自身の体調の変化・障害の進行についての意識、周囲の評価の受け止め方には留意が必要です。更には、家族との関係性に留意をしていくこと。具体的には家族に理解され受け止められているか、このことは将来に対しての期待や逆に不安感を察していく上でも大切なことです。

障害特性から当事者そのものが「孤立化」していく傾向がある中で「作業所」に通所し、集団保障がなされていく中で人との関係性の中で、積極的な「障害受容」に繋がっていきます。作業所の果たす役割りは大きいものです。支援者は集団の中で利用者を多面的に理解できるよう努め、「思い」に寄り添った具体的な課題を設定していくことを意識的に行っていく必要があります。

「中途障害者」への支援は、生活まるごととらえていくこと、その人の生きてきた歴史を丸ごと尊重していくことが大切です。更に、利用者の抱えている現状の矛盾・社会的制約などを具体的に多くの人に伝え、社会化していくことが急務です。

事例集 1

①働く中で自分自身をコントロールする力を身に付けたKさん

Kさん、今年48歳になります。今では落ち着いて作業の中心となって、障害の重い利用者の作業の援助なども自然にやってくれ、職員の片腕のような存在ですが、入所当時は本当に大変な「問題児」でした。

そもそも養護学校の申し送りで、学校始まって以来の「問題児」と言われてきました。とりあえず、次から次へと周りが困るような事をしていく人でした。110番に電話して、「殺される～」と言い、パトカーが来ると作業所の前の木に登って「ここまでおいで」と警官をからかう。外を歩くと順番に、家の呼び鈴を鳴らして歩く。作業所の中でも、閉めておきたい窓は開けて行く。触ってはいけないと言われたものは触る。送迎車の中では、サイドブレーキを外したり、一緒に乗っている利用者の靴を、道路の真ん中で窓から放り投げたり・・・当時怒られた彼が「僕はやめたいと思っているんだけど、手が勝手に動くねん」と言って、コントロールしきれない自分の感情を表現していたことは印象的でした。

しかし仕事は好きで、一生懸命する人でした。私たちは彼の問題行動は、毎日の生活の中での充実感や、手ごたえのなさから来るものなのではないだろうかと考え、有り余るエネルギーを仕事に向ける中で、やりがいや手ごたえを感じてもらいたいと思いました。

そこで彼の役割としてプラスチック用品の組み立て、梱包の作業の最終工程を担ってもらうことにしました。最終工程は完成品として箱に入れて出荷の準備をする工程であり、目標の数に到達したか、業者が何時に引き取りに来るかなど社会との接点を1番感じられる工程で、どんどん仕事の流れてきます。また彼一人で担う工程なのでがんばりが仲間の中に見えやすいという特徴のある工程でした。彼はその作業にすばらしい集中力を見せ、仕事をがんばる彼の姿は周りの仲間からも「kさんはいらんこともするけど、仕事はすごく頑張っている」と評価されるようになり、集団の中での彼の位置が高まるようになりました。学校時代、数などとても苦手だった彼が、10ケースをたどたどしく数えるようになり、ある時「最初に5個並べてな、それを2段にしたら10になるねん」と伝えてきた時は、働く事を通して認識の力を高めていっていることに驚かされました。

そして彼の「いらんことしい」は影をひそめていきました。働くことで感じられる手ごたえ、やりがい、そして仲間からの評価、それらがどこに向けていいかわからなかった彼のエネルギーをコントロールしてくれたのだと思います。

それから紆余曲折はありながら、彼は落ち着いた壮年期を迎えています。

社会的生産活動に参加し、達成感や手ごたえを感じたり、自分が社会や集団の役に立っているという実感を通じて、彼は自分自身の存在意義を確認していきました。そして集団の中で自己肯定感を感じられたことが自分をコントロールする力の育ちにつながったように見えるのです。

②社会の一員として働くNさん

Nさんは今年39才になります。作業所で製菓の仕事に携わって、もう13年です。

彼女の働く作業所は、「障害者が作ったからという理由ではなく、おいしいからと買ってもらえるお菓子作りをしよう」をモットーに焼き菓子と生ケーキを製造する障害者の作業所で、9時から5時まで、一般企業に近い働き方をしながら、高い工賃を保障することをめざしています。

Nさんは中学を卒業し、一般企業でパートの人たちに可愛がられながら8年間働いてきたのですが、彼氏ができ、そのことで生活が乱れて解雇され、障害者の作業所を利用することになりました。

手先が器用で、数量などの理解力も高く、製菓の仕事にはなくてはならない存在の人です。

しかし人間関係でのトラブルが多く、彼氏との関係も引きずりながら、作業所を飛び出す、無断欠勤が続くなどの問題を抱えていました。特に人との関わりでは上下関係に敏感で、職員の指示はよく聞き、他の利用者に対しては自分が1番仕事ができるという自負の元、上からきつくものを言うという関係に陥りがちの人でした。

そのような中でも製菓の仕事で自信がつき、職員に受け止められて精神的に満たされてきたことや、彼氏も同じ法人の別事業所を利用するようになり生活が落ち着いたことなどで安定し、休むことなく働けるようになっていきました。

そして2010年、法人内に障害者の働く場として喫茶店を開設することになり、彼女はそこの店員として抜擢され、大きく成長することになるのです。

喫茶店は障害を持った店員2名と職員1名（忙しい時間帯はアルバイト1名が加わる）が働いています。

作業所の製菓の仕事は複雑で緊急性の高い注文に対応するため、職員の指示で動かざるを得ず、自分の意志や判断に自信が持てずに、様々な場面で最後は職員を頼ってしまうという彼女の人の関係性が払しょくできず、作業能力の割には幼く大人になりきれない面が強く出ていました。

しかし喫茶店で働きだして1年半くらいたつころから、彼女の働き方が目に見えて変わっていったのです。

喫茶店は職員も少なく、喫茶とケーキのテイクアウトという二つの部門があることから、職員がテイクアウトでお客様に対応している時は喫茶部門は自分たちで判断し、自分たちで対応しなければなりません。いちいち職員に確認する余裕もないくらい忙しい時もあります。彼女たち障害者と職員がひとつのチームとして対等に動いているのです。

店が混んできた時にどうにか注文をこなし、お客様が帰ると「めっちゃ足震えた」と言いながら笑っていたり、お客様への細かい配慮もできるようになり、慣れない職員が入ると「～さんはサンドイッチにツナ入れたらあかんで」「～さんはアメリカンやねん」と常連さんの好みをよく覚えていて教えてくれるようになりました。

最初は水を出すのもオーダーを取るのも不安げで、少し離れた所から見守っている職員の視線に支えられながらやっとなしていた彼女ですが、この2年間で本当にたくましくなり、2年間付けていた「見習い」のバッチも晴れて外すことができました。

彼女の変化は喫茶店が社会とのつながりを直接感じられる場であることが大きいと思います。

それまでの製菓の仕事は「指示されたことをきちんとこなす」ということが求められ、評価されてきました。しかし喫茶店では、「指示されなくても動く」ことが求められ、そこには「わからない」「だって教えてくれなかった」という言い訳は通用しません。お客様の前に立てば一人の店員であり、自分の言動に責任を持たなければなりません。「忙しいのに頑張ったね」という評価ではなく、「おいしかったわ。ありがとう」というお客様の一言が最大の評価になってくるのです。その厳しさの中にある喜びが彼女の仕事への力となり、一人の社会人、大人として成長させていっているのだと思います。

彼氏とのけんかなどのプライベートで落ち込んで、バックヤードの隅で泣いたりする姿も減り、何か悩みがあっても職員の「後で聞くから」という一言で気持ちを切り替えてお客様の前に立てるようになってきました。

また給料も月額5万円を超えるようになり、使い方が変わってきました。2～3万円のころは小学生のおこずかいのように毎日の飲食代や携帯ストラップのような小物に使ったり、彼氏におごったりなどで使いきっていたのですが、5万円を超えたことで、携帯電話

の利用料を払ったり、月3000円づつ貯金したり、親に買ってもらっていた服も自分で買うようになるなど、より生活に結びついた使い方になってきたのです。

社会とつながって働くことで彼女は人間としてより豊かに成長していったことを実感する毎日です。

【実践編2】

■思いが伝わる喜びを積み重ねて生活の主人公として生活する■

知的障害が重度であり、自閉性障害をもつ仲間に関わり沿っていくということは、表面的にみる姿

の奥にある、その人の本当の要求を理解していくということになる。

身長180センチ当時110キロ体重という体格で、1991年特別支援学校【当時養護学校】高等部を卒業後、共同作業所に通所し始めたMさん。入所当初は当時18名の労働集団で、おしゃべりの大好きな人、言葉のない人、自閉的傾向の人、目の不自由な人など、さまざまな仲間が一日労働に取り組む班の所属でした。仕事の面では、手先の器用なMさんは、職員の説明と見よう見まねで手順をすぐにマスターしてくれました。しかし、新しい環境で不安も大きく、とにかくラジカセから気持ちが離れなく、仕事でも突然立ち上がってラジカセのある所へ走っていきます。そんな彼に職員は「仕事に向かうときと休憩のメリハリをつけて過ごして欲しい」と願いました。突発的に仕事に走っていく彼を制止していくと「パニック」にもなりました。それでも、とにかくメリハリのある生活を送るために働きかけを続ける中で、昼休みにはラジカセを聞けるという楽しみを支えにしながら、仕事に集中できる時間も少し増えていきましたが、前記したように1日大きな集団の中で、騒々しい環境の中で、頑張っていくことがMさんにとっては苦痛であるかのように、職員との信頼関係は築きつつあるも、仕事をしない姿が目立つようになり、生き生きとして姿が見出せない状況になっていきました。

職員との信頼関係の中で、職員や仲間の意図することがわかり、でも出来ない自分との葛藤をしているかのようなMさんの姿。「せなあかんとは思いますが、皆の中にはるのは、騒々しいしいや」といっているようにも思え、発達的にもMさんに近い集団で、集団の規模も少し小さい班への移動を決断しました。午前は布団バサミの組み立て、袋入れ作業を行い、午後は散歩やプール、室内ゲームなどの楽しみとほっとする時間の保障という基本日課でした。午後の楽しみを目標に午前を頑張る姿が見られましたが、定着には時間がかかりました。仕事内容のマスターは早く、器用さを要求される最終工程でもありました。Mさんが仕事をしていてもイライラしてベランダに出でしまうことが増える中、あのでこのでアプローチしていきました。その一つ「具体的」に1日の予定を毎日丁寧にMさんに伝えていくことにしました。また毎月取り組む食べ物作りは、毎回Mさんが仕切ってくれ、自分なりのやり方で楽しみながら作っていきます。誰よりも手つきが鮮やかで、本当に頼りにされる場面として定着していきました。このときばかりは苦手な騒々しさがあっても自傷はありません。その他に散歩を通じて、或いは集団の中での役割りを果たして行く中で、他の仲間を意識していく姿がみられるようになりました。他者の意識していくことの中から、散歩の中での誰よりも早く歩いていた姿から「ちょっとそこでは待ってて」の声かけをくり返していく中で、いつのころかいつも待って頼んだ場所でみんなを待ってくれるように変化していき、時には体力の無い仲間への応援を依頼すると手を引いてくれる姿がみられま

した。

【成人期障害者の発達と生きがい・かもがわ出版より一部引用】

こうした人との関係性の変化の中、家庭状況の変化で生活の場が家庭から、ショートステイの利用、生活実習【さつき独自で実施していた宿泊練習】を通じて、いろんな環境の変化を受け入れる喜びと自信が育つ中、グループホームへの入居となっていました。利用スタート期は自分の思いを上手く伝え切れなくてトラブルも幾度となくありました。彼の問題行動に繋がる姿には、ホームスタッフも制止してだけに走らないで、何かを伝えようとしてくれるといった視点で、気持ちを受け止め、具体的に言葉で思いを伝えていくことにしてきました。今は大好きな入浴・出番の料理等で気分転換を一緒に図っていく時間を共有していくこともあります。

また、生活の場においても、丁寧に日々の予定を確認していくことを具体的におこなっています。ガイト利用による外出などは特に彼にとっての楽しみになりつつあり、期待をされています。以前は具体的見通しが持ちにくく、外出していくことの期待の大きすぎて混乱をしてしまうことがありました。同行のヘルパーを押しつけて自販機に走る姿もあり、ガイトが出来ない時期もありました。外出の経験の不足といったことも影響していると考え、ホーム利用者と一緒に外出・外食の機会を持つていくこと、近くのスーパーに買い物に出かけていく中で、約束をしつつ、買い物に出かけていく時間を増やし、スーパーで大きな声で催促しても、「約束」を大切にしました。もともと外出が好きな方でもあり、信頼する人と一緒に経験を重ねていくことの中で、予定の確認の範囲での外出が安定してできるようになりました。現在ホームでは、お得意の料理の腕前は、週末の昼食作りで大いに発揮されています。みんなに喜ばれることが共同生活の中での安心・安定にも繋がっているように思えます。

■「豊かに生きていく力をつけていこう」をテーマに独自の集団保障を ■

重度知的障害との重複障害の K さんは、通所スタートの頃は生活のリズムが乱れ、大きな発作が頻繁にあり、いつの間にか身体を折り曲げて眠りこんでしまう、という 1 対 1 での対応が 1 日の中で幾つかの場面で必要な状態でした。「どんな重度の障害者も受けとめよう」と確認してきたものの、職員の中では「専門性もないのに実践できるのか」といった声もあがりました。

まずは、K さんの好むこと、好きな物を知っていくこと。一緒に共感していくことからスタートしました。そんな中で、職員も励まされたのは、同じ「労働集団」の仲間たちの、排除しない、穏やかな関係性でした。K さんの好きな水遊びで 1 日はスタート。しっかり目を見開いて仲間の姿を確認してもらう日課を繰り返していく中、K さんが到着してくると一緒に水遊びを

してくれたり、光ものに関心を持って手で把握できる姿を伝え、家から持参してくれたり、

当時まだまだ、K さんは仕事に向かうことが出来る状態ではありませんでした。しっかりと集団の一員として、一緒に楽しみを共感してくれる仲間に、私たちは背中を押された思いでした。

当初は「労働集団」で半日、「ゆったり」として取り組みを行っていく集団として「労働前教育」として 1・集団による取り組みの中で労働参加に向けて必要な力を育てていく、2・身体づくりを中心としながら、楽しみ、喜びをひろげ、要求を外に発信できるようにすること、3・目的に向かって力を発揮できるよう援助していくことを確認し、午後の単独の集団での実践を行っていました。【4 人の重度知的障害の方重複障害の方

での編成】

後に個別対応を必要とする人が増えてきたこと、午前と午後の集団が変化していく中で、1日をトータルで見えていくことに重点を置き、独立した班としての編成を行っていくことになりました。

勿論、kさんもその集団の一員として新しいスタートをきることになりました。

基本的に毎日同じ日課を繰り返し、一人一人の存在を意識し合っていく〔ミーティング〕の時間を大切にしてきました。この間生活リズムを整えていくことが出来てきたKさんは、立位歩行に挑戦していくまでになっていました。ミーティングの時間はしっかりと、職員の介助で立位をとり、みんなの中で笑顔が沢山出でくる時間になりました。いざりから立位をそして、歩行器を活用しての歩行で、以前所属していた「労働班」に向かってゆっくりと歩いていく姿は、人を求めてやまないKさんの姿を確認するとともに、目的を持って移動していくといった新しい姿の発見でもありました。午前の仕事への挑戦では、時間を決めて向かい合い手の把握がしっかりできるKさんの力を生かして、他の仲間がボルトナットを入れてくれた袋をかごに移し、他の仲間が運んで10個ずつの固まりにしていける工程の中で、ビニール袋に入ったボルトの袋を掴み認めながら、籠に入れていく工程を挑戦しました。座位保持も困難だったKさんが一定時間集中して向かっていけることは大きな前進でした。この短時間での手でしっかりと握っての仕事参加は、後に食事の時間に、特性のスプーンをしっかりと持ち、ちょっとした支えがあれば自分で食事を口に運んでいく姿に繋がっていきました。自分の楽しみな場所では、意図したことを受け止めてくれる力の定着とし、ちゃんと物を認識していく力が育ち、主体的に動きを創ろうとしている姿に共感した実践です。Kさんも家庭の状況の変化の中で、グループホームを利用されることとなりました。ホームの共同生活の中も、他の仲間からのさまざまな関わりがより深くなっていきました。玄関から自分の居室への移動も定着していきました。彼女の変化は5年・10年サイクルのものでした。・・・さつき福祉会・「第10回さつき福祉研究交流会」報告集より引用

【参考文献として】

「重症児のQOL」 【かもがわ出版・2000年8月】

「21世紀障害児教育実践シリーズ・5」「重症児の心に迫る授業づくり」

「人間を大切にする仕事」 【2011年・全障研】

「成人期障害者の発達と生きがい」 【かもがわ出版・1998年】

「講座・発達保障への道」復刻版

「障害者の自立と発達保障」 【1997年・全障研発行】

参考資料集

□コミュニケーション及び面接の基礎

基本的に、私たちの仕事の中心は、具体的介護等の支援はありますが、その根幹となるのが、コミュニケーションです。それは利用者との関係性をつくりだしていく上で極めて大切な行為となります。

改めて、こうしたコミュニケーションを確立していくために求められるポイントを整理しておきます。

○利用者とのコミュニケーション（佛教大学：金田氏講義資料から）

1. 社会福祉の専門職として働くとは

- (1) なによりも利用者・当事者の暮らしを支援する
- (2) その人がその人らしく暮らせるよう支援→地域生活支援・権利擁護
- (3) その人の悩みやニーズ、課題をその人のものにしない→地域福祉課題の視点
- (4) サービスや支援や仕組みがなければ創り出す→ソーシャルアクション
- (5) 当事者の声に耳を傾ける
- (6) その物事が起こっている背景や原因を考える
- (7) そのためには私・私たちは何ができるのか？

2. 人と関わることを考えよう

＜コミュニケーションとは＞

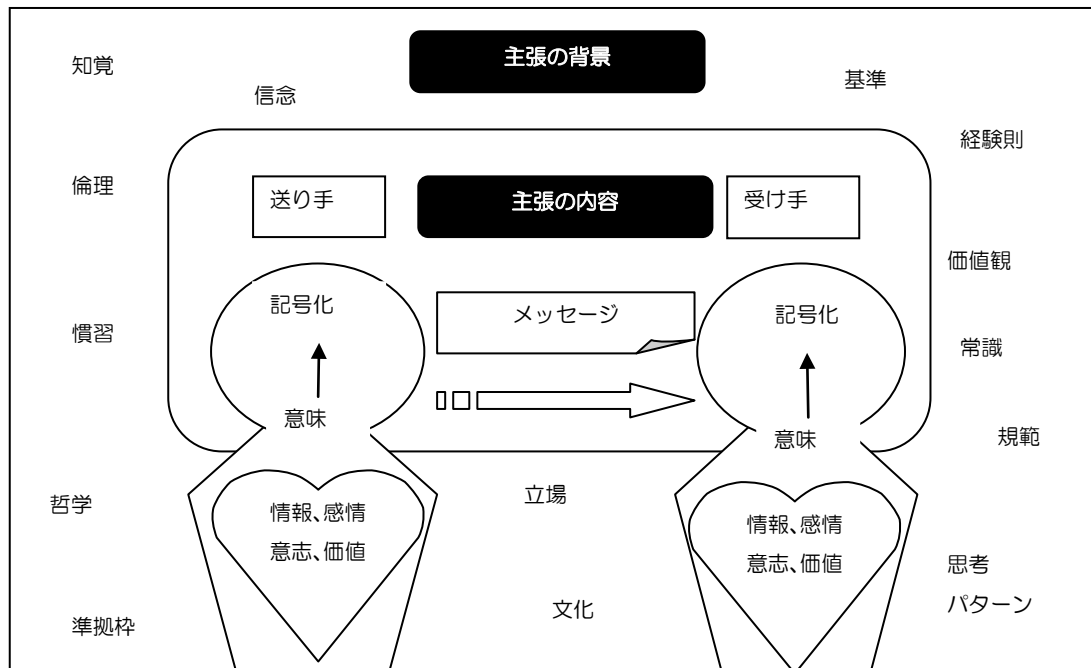
社会生活を営む人間の間に行われる知覚、感情、思考の伝達。言語、文字、その他視覚・聴覚に訴える各種のものを媒介とする。特定の人間（二者間から集団間まで）で取り交わされる言語的、非言語的情報伝達のこと。コミュニケーションの語源：ラテン語の *communis* で、「共有の」「共通の」「一般の」「公共の」などの意味があります。→知識、情報、物などを、共有するような意味

わたしと相手（社会福祉専門職と当事者）における相互作用関係

(1) コミュニケーションの基本的構成要素

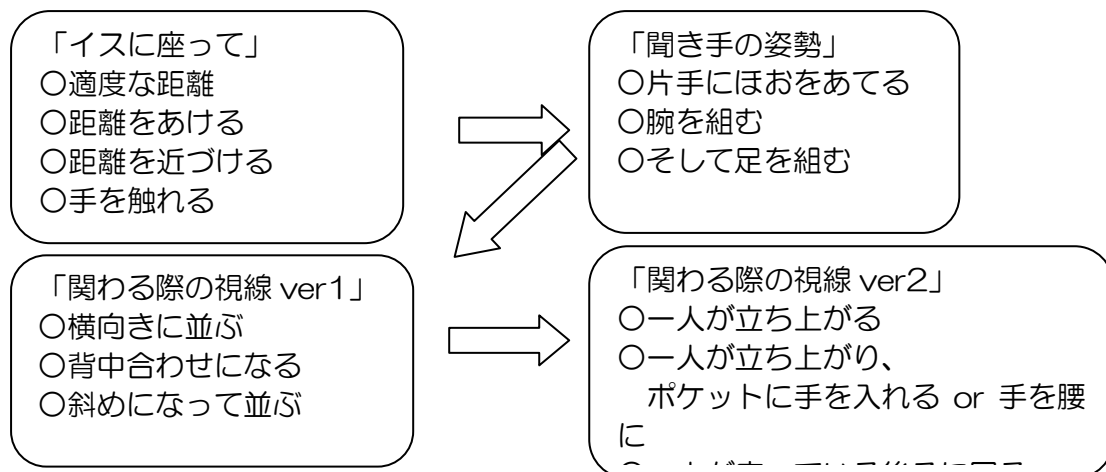
- ① 刺激：人がメッセージを送ろうとする動機づけ
- ② 送り手：メッセージを発する人
- ③ メッセージ：送り手が伝達する具体的内容
- ④ 伝達経路：メッセージを運ぶ伝達方法
- ⑤ 受け手：メッセージが伝達される人

(2) コミュニケーションの伝達の流れ



→コミュニケーションとは、人間らしい生活と同時に、人間らしい能力を発達させる過程に必要なものである。(二宮厚美「福祉国家の姿とコミュニケーション労働」より)

(3) 人と関わる際の姿勢・態度・距離（ワーク）



※人とかかわる際の姿勢・態度・距離によって、コミュニケーションの状況は、大きく変化します。車いす利用者の方たちとのコミュニケーションについても「アイコンタクト」(同じ目線の高さでコミュニケーションをとること。)等を大切にしていくことが重要です。

□相談面接の技術（佛教大学、塩満氏講義資料から）

1、面接と日常会話の異同

・同じ点：

- 考え、態度、感情を交換する言語・非言語のコミュニケーション
- 原則的に face to face の相互作用

・違い：

- 意図的に規定され、計画された目的、目標を持つ
- 専門的職業的相互作用のルールが優先される
- 面接の結果について、面接者は責任を負う（契約）

（Kadushin）

2、標準的な援助の展開過程

- ①インテーク（相談受理、傾聴、受容 felt needs）
- ②アセスメント（情報収集 normative needs）
- ③プランニング（契約 real needs）
- ④インターベンション（介入）
- ⑤モニタリング（経過観察）
- ⑥エヴァレーション（評価）
- ⑦ターミネーション（終結）

3、具体的留意点

◆インテーク

①インテークの目的：ラポールの形成

主訴（felt needs）に寄り添い、専門家判断(normative needs)を控える。クライアントから見える世界を大事にする。

②インテーク時の留意点

- ・態度：傾聴・受容・非審判的態度
- ・来談のきっかけを明確化する：何故今日？ 何故ここに？→話しやすくなる

③インテークの留意事項：

i 来談者は、ワーカビリティが高い（最も問題に気づき、何とかしなければならないと感じ、且つ自分の力だけではどうにもならないと感じている。多くはいろいろなことを一生懸命試した貴重な経験を持っている）→変化を創り出すキーパーソン

ii 概要を来談者と共有し、アセスメントにつなげる

iii 緊急対応、他機関送致の可否の検討

◆アセスメント

①アセスメントの目的：

i 環境との不調和状態のカラクリを明らかにし、ニーズと支援課題をクライアントと共有する。クライアントの認識と援助者の認識の「ズレ」、ここを大事にする。

Ex.「自立」や「社会復帰」という抽象的な言葉で分かる／分かり合えた気にならないことが重要→felt needs と normative needs の豊かなコミュニケーションによる摺り合わせ

②アセスメントの方法と視点

暮らしや表出している問題を多面的に捉える。

- ・その問題について、他の家族構成メンバーはどう捉えているのか／向き合ってきたのか。
- ・固定化した問題の表出パターンがあるのか。

因果律でなく、円環律、循環律で考える。

③アセスメントの留意点：ストレングス・パースペクティブ（できるところに着目して）で行うこと！

i クライエントは、自責的になったり、他罰的になったり、環境との不調和状態に対して不安定な状態である。これまでの、取り組みのコンテクストをクライエントの語りの中から共感し、評価する。

ii ディマンズ、ニーズ、支援課題を分ける。

iii セルフケア能力と環境応答性（サポートシステム構築志向でのアセスメント

※「問題」を持っていない人などいない。「問題」の無い家族もいない。「問題」があることが問題なのではなく、解決可能なサイズに問題を切り分けられなかった（アセスメントできないでいる）ことが問題なのである。

※クライエントをエンパワーし、課題に向き合えるようになることを援助する。

◆効果的なコミュニケーションの6条件

①言語のメッセージと非言語のメッセージの一致

②複雑でなく、単純明快な理解しやすいメッセージ

③送り手の意図を受け手が理解できる

④どのメッセージが重要であるか繰り返しがある

⑤騒音が軽減されている（静かで音の漏れない部屋）

⑥メッセージが受け取れるだけの時間が十分ある（Johnson&Yanca）

◆面接の基本形

①「待つ（沈黙）」 来談者にしゃべらす／間を使う

②「聴く（listen hear ではない）」 五感で聴く

③「理解する」 来談者の見えている世界が全て（社会構成主義）

④「反射する」 i うなづき/相づち、ii 繰り返し、iii 言い換え、iv 要約、v I メッセージ

※基本的な面接時の留意点を十分理解して対応を行うことが大切です。

なお、この際、座り方（対面・並行・対角）等の配慮も大切です。場面や利用者に合わせた対応が求められます。

※なお、こうしたコミュニケーションは、個別の関係性だけではありません。利用者の話愛の場面などにおいては、話し合いの進行を補佐するスタッフだけが対応を行うだけでなく、周りの職員が、話し合いに参加している他の利用者に対し、現在の内容を判り易く伝えることや、意見が出しやすくなるようファシリテート（会議、ミーティング等の場で、発言や参加を促したり、話の流れを整理したり、参加者の認識の一致を確認したりする行為で介入し、合意形成や相互理解をサポートすることにより、組織や参加者の活性化、協働を促進させる手法・技術・行為の総称）を行っていくことも重要な支援となります。

□利用者の安全の確保と事故

二つ目に大切なことは、当然具体的な支援を行っていく際、絶えず求められることは、安全配慮を行うことが重要です。また、施設内事故等の際、施設や職員がその責任を問われる場合がありますが、その際に基本となるのは、その事故に対する予見性と回避性の有無となります。

その意味からも、絶えずこうした視点から、現場の中での具体的なリスクマネジメントについて整理しておきます。

◆リスクマネジメントの基本的な視点

「事故」：施設における福祉サービスの全過程において発生するすべての人身事故で身体的被害及び精神的被害が生じたもの。

事業者の過誤、過失の有無は問わない。

「ヒヤリ・ハット事例」：利用者に被害を及ぼすことはなかったが、日常のサービスで事業者が「ヒヤリ」としたり「ハッ」としたものの。

「クオリティーインプルーメント」：より質の高いサービスを提供することによって多くの事故が未然に回避できる。

◆リスクマネジメントを進める体制整備

①組織風土の改善 安全文化の醸成・共有

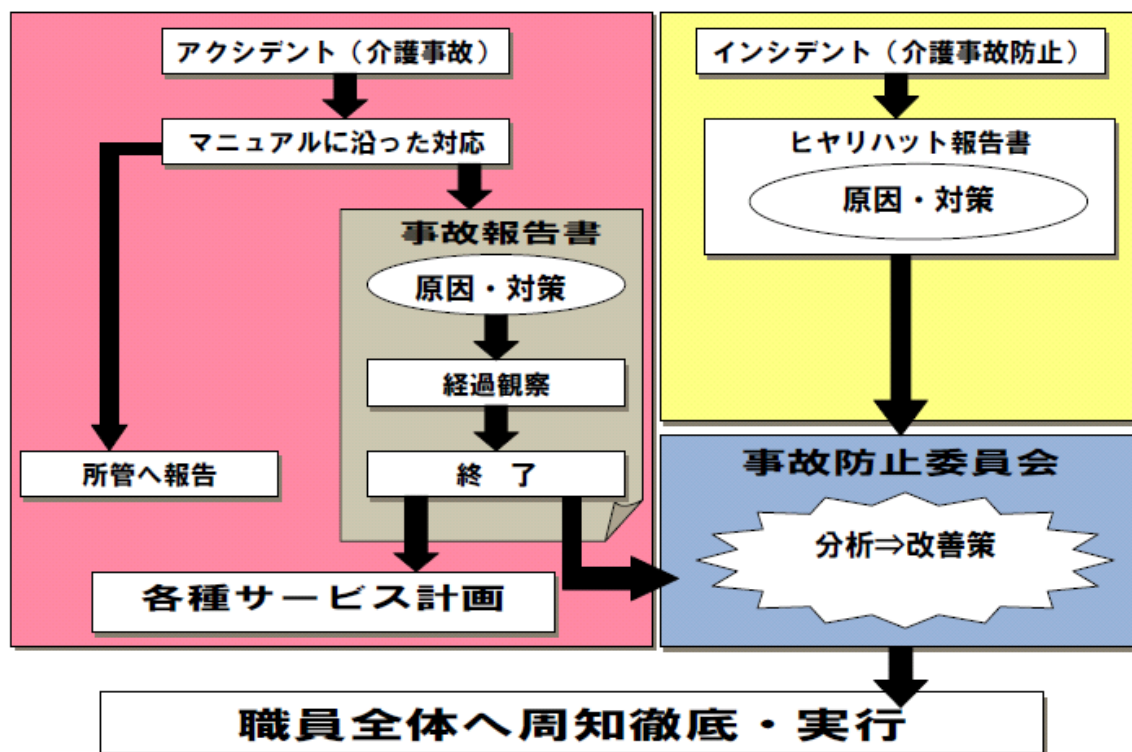
②組織全体での取り組み

③継続的な取り組み ・プラン（計画）・ドウ（実施、運用）・チェック（検証）・アクション（改善活動）

※すべての事故は防げない→人が生活することに伴うリスクは避けられない

施設種別	1	2	3
特別養護老人ホーム	転倒 198件(50.0%)	誤嚥 37件(9.3%)	転落 37件(9.3%)
身体障害者療護施設	転倒 225件(40.3%)	転落 62件(11.1%)	打ち付け 62件(11.1%)
知的障害者更生施設 (入所)	転倒 86件(34.8%)	利用者の行為 59件(23.9%)	転落 16件(6.5%)
保育所	転倒 36件(30.0%)	打ち付け 36件(30.0%)	転落 27件(22.5%)
重症心身障害児施設	転倒 34件(24.8%)	転落 17件(12.4%)	利用者の行為 19件(13.9%)

インシデント・介護事故発生時フローチャート



※ハインリッヒの法則：重大な事故（1）：軽微な事故（29）：ひやりハット（300）

◆インシデントレポートとは

インシデントレポートとは、幸い利用者あるいはその家族の生命・身体・財産に損害を与える事故には至らなかったものの、一つ間違えば事故につながる危険性のあったもの（いわゆるヒヤリハット事例）について記載する報告書

※この活用が極めて重要となります。

※また、日常から（リスク予想シート）等の活用によって、リスク予測の目や視点を養う訓練等を行っておく必要があります。

◆苦情対応の基本原則

- | | | |
|-------|-----------------|---------|
| ① 公平性 | 施設と利用者は対等な関係か | |
| ② 公正性 | 第三者委員 | |
| ③ 迅速性 | 円滑なコミュニケーションの助長 | 信頼関係の形成 |
| ④ 透明性 | 公表 | |
| ⑤ 応答性 | 有効なコミュニケーション | |

◆対応の心構え

- ① 誠実な態度をもって接する
口調や表情・しぐさなどに気をつける。個々の状況に配慮。
- ② 申し出人の言い分をよく聞く
なるべく口をはさまず、申出内容に関係ない質問はしない
- ③ わかりやすい説明に努める
専門用語は避け、わかりやすい言葉を使うなど
- ④ 個人情報の取り扱いに注意

他の利用者の前で話さない。記録を自宅へ持ち帰らない
申立者と施設職員との専門性と情報量の格差

◆担当者の心構え

- ①申し出者の表情の変化を観察
- ②申し出内容の確認（何を求められているのかを把握）直接聞けない場合もある。
- ③対応責任者レベルでの対応時には、園の姿勢・方針を自分自身が確認できているかが重要
- ④責任者や管理者にどのように対応して欲しいか→なぜなら、利用者や家族の状況や関与した職員の不安を理解しているのは現場の担当者の筈だから。

◆クレーム発生と心理（玉本美砂子「お客様の心理が読めるクレーム対応の技術」より引用）

1. クレームの発生について

（1） クレームはインサービス、アフターサービスで発生する
サービス提供には、以下の流れがあるとされている。

- ①ビフォアサービス ex.新製品の開発 → 介護サービスの開発
- ②インサービス ex.顧客の購入 → 介護サービスの利用
- ③アフターサービス ex.クレーム処理、商品改善 → 苦情対応・介護サービスの質の向上

（2） クレームは期待値とサービスのギャップから発生する

顧客は自分が購入するサービスについて、自分なりにイメージを持っている。そのイメージと、実際に購入したサービスの間にあるギャップによって、不満感が生まれる。このように、サービス提供側と顧客の側の意識のズレ（ギャップ）がクレームの種になる。

2. クレームは潜在化し、口コミ情報を通じて流される

クレームを出せる顧客は少ない（10%程度といわれている）。しかし、クレームを出さない顧客は、その思いを下記のクレームの脅威3法則にあるような形で口コミ情報として流し続ける。これは、サービス提供側に対する大きなマイナスの効果をもたらす。

クレームの脅威3ほうそく

- ①クレームは、より多くの人に伝えられる
- ②クレームは、時間の経過に関係なく伝えられる
- ③クレームは、誇張されて伝えられる

3. 苦情を持ち込んでくる利用者のニーズと心理

（1） クレームの2つのニーズ

- ①物理的ニーズ 顧客が求めるものは「商品の交換」「代金の返金」
- ②心理的ニーズ 顧客が求めるものは「対応の適切さ」「謝罪」

（2） 苦情を持ち込んでくる利用者の心理

- ①爆発する心理 顧客は怒りが頂点に達したときにクレームをかけてくる。
- ②しゃべりたい心理 ただし、聞く側にはポイントを端的に押さえるように話してもらう誘導が必要。
- ③謝らせたい心理 「過失を認めることになるから謝るな」ではなく、「過失の有無にかかわらず、顧客は謝って欲しいと感じている」のである。
- ④要求を通したい心理 要求には細かいことでも真摯に対応していけば、本来の要求に対するこだわりが薄れていく。これは「これは要求が通った」と感じることで起こってくること。

- ⑤自己嫌悪の心理 本来、人は「善人でありたい」「ひどいことは言いたくない」もの。怒りにまかせて口汚く罵ることで自己嫌悪を感じるもの。こうした「きつい口撃」は事態の収束のシグナル。このタイミングで謝罪と解決策を言うのが非常に効果的。反対に、これを逃すと「私だってこんな事は言いたくないよ」と転嫁へと発展してしまう。
- ⑥褒められたい心理 人間は褒められることが大好きで、これはクレームの現場でも例外ではない。褒められて始めて、事態の収束に向かうことも多い。ベタ褒めする必要はなく、一言言い添えるくらいの気持ちで。
- ⑦相手によって言い方が変わる心理 クレームの対応はマニュアルに沿って、が基本。しかし、顧客も対応する人によって対応が変わるもの。顧客の人となりが見えてくると、それに合わせて対応していくことも必要。
- ⑧怖い人になる心理 クレームをかける顧客を「怖い人」にさせているのは、対応した職員の対応。顧客は感情的になっていても、案外対応者の発言をよく聞いているもの。顧客は、対応者の言葉を額面通りに受け止めるのではなく、言葉と一緒に伝わるもの（非言語的コミュニケーションを通じて送られるアンダーメッセージ）を聞いている。それが不適切なら、顧客は「怖い人」になる。
- ⑨「親心からの一言」の心理 クレームの中には「私憤」以外にも、「自分のことだけに限らず、みんなのために」というものがある。これは、アドバイスとして受け止め、感謝の気持ちを表明することが大切。（しかし、実際にはこうした「半公憤的な声は無視されがち」なので要注意）
- ⑩気づかいが欲しい心理 クレームをかける顧客がもとめるものは迷惑料金等金銭だけではなく、気遣いの心が欲しいのである。
- ⑪VIPとして扱って欲しい心理 クレームがあっても、対策をすぐに行うと90%以上は解決する。顧客はみんなVIPになりたいもの。長く待たされると、「その程度にしか扱われていないのか」と思っています。

※こうした、日常の具体的支援については、以下の資料等を特に参照して、配慮等を十分職員間で単に問題点への対応としてだけでなく、支援の質を向上させる立場から、共有化しておくことが大切です。

*** 福祉サービス事業所における利用者支援のあり方に関するガイドライン（H22.9：大阪府）**

*** 合同危機管理ガイドライン（2009年：大阪障害者センター）**

※また、職員間で議論して、「職員の援助チェックポイント」（資料参照）等を創り守り合っていくような取り組みも大切です。

※また、諸種の事故等を精査して、高齢者施設等でも開発されているような「事故予防マニュアル」等の整備を行っていくことも大切です。

※合わせて「施設内虐待」を引き起こすことのないよう、日常的な相互チェックや相互指摘などの取り組みも強化していくことが大切です。

□職員間の連携

さらに重要なことは、私たちの仕事は個別支援だけではなく、集団労働として職員が連携して支援を行っていく仕事でもあります。その意味では、様々な連携がありますが、職員間の連携、異職種間の連携、さらに事業所を超えて、地域間での連携等様々な連携が求められます。

この意味では、私たちは、こうした職員間の連携を強固なものにしていくために、否の
ような視点を持って人材マネジメントをすすめていくことが重要です。以下に、佛教大
学の岡崎氏の講演からそのポイントを整理しておきます。

◆福祉現場における人材マネジメントとはなにか

- (1) 経営資源の視点からみたマネジメント、人間の発達からみたマネジメント
 - 経営責任、トップのありかたと切り離さない人材マネジメント
 - 時代の変化、若者の変化をにらんだマネジメント
 - 福祉労働の意義・おもしろさ、その発展と結びつけた人材マネジメント
- (2) 目的・目標を明確にした人材マネジメントの必要性
 - トップとしてどんな人材を求めたいのか
 - 個別の人材育成と集団的な人材育成ー組織論とかかわる
 - 人材確保・育成のためにトップとしてやらなければならないこと、やりたいこと
 - 理論知だけではすすまない→人としての魅力、明るさ、信頼、誠実さ…人間性
- (3) 福祉労働論と人材マネジメント
 - 福祉労働における直接的対人労働と管理労働（マネジメント）の存在
 - 福祉労働における組織性、階層性、指導性の存在
 - 集団的討議、学習の積み重ねと「決定・決断」その責任との相対的区分ー独断、独善にならないための科学的民主的管理（検証）のシステム
 - 組織論、マネジメントからみた福祉労働過程の検討
- (4) 組織のありかたと人材獲得・育成
 - 職員の思い、願い、希望を具体化する取り組みー仕事の改善、検証を通じた参加できる職場づくり
 - 人が育つ基本サイクルを大切にするーフィードバックとコミュニケーション
 - どのような人が育つのか（育つタイプ）、どのような人がリーダーシップを発揮するの
か、どのような人が職場を癒すのか…目の前にいる人材を素材にしかイメージできない
 - 法人における固有の価値・行動と個人の行動を結びつけて明らかにする

◆民主的で、しなやかで、強い組織をめざす人材マネジメント

- 職場に対する意識ー「帰属意識」と「所属意識」の違い
- 組織内でのゼネラリストと開かれたスペシャリスト
- 力量の不安をカバーする意味での「資格」重視
- 同年代・同時代の共感関係の重視
- キャリアデザインという発想ー個別能力の向上一社会をどう結び付けさせるか
- 人材獲得・確保の戦略を明確にもつーほかの組織との連携・共同
- 人材育成と学習スタイルの工夫
- 若者のコミュニケーション能力の育成ー場と位置・役割を理解させる

上記のような視点から、人材の育成と連携のための仕組みづくりをしっかりと計画的に
つくりあげていくことが大切になります。

最近の現場の状況では、職員間の世代間の格差・非常勤労働者の増加・異職種間職種の
多様化等の現象の中では、意識的で、計画的な育成が重要となります。

◆人を育てる組織を創る

1) 援助行動を支える3つの力

- ①利用者の自立支援とQOL向上を担う援助専門職を育てる
- ②チームワークとリーダーシップを担う援助専門職を目指す（専門性と組織力）
- ③3つの力「価値・知識・技術」に焦点を当てる

2) 求められる職員像とは？

○どのような職員を求めているのか？

→ 介護職員相談職員指導的職員管理者

出所：全国社会福祉協議会「介護サービス従事者の研修体系のあり方」研究事業（平成16年度～17年度厚生労働省老人保健健康増進等事業）

(1) 介護職の専門能力（専門性と質の向上）

☆介護職員の専門的能力の構造

①対人援助の専門能力としての「豊かな人間性」

- ・利用者の能力や可能性を見出し、利用者の人生の重みを受け止めて利用者から学び取るうとする人間観や姿勢。

②「豊かな人間性」を基礎とした「職業能力基盤」

- ・学習能力、創意工夫、コミュニケーション力
- ・対人理解、洞察力、創意工夫、自分自身の感情の管理、責任・協調・自己管理、持続的な学習活動

③専門職としての価値・倫理

- ・個々人の尊厳や生活全般に関与する対人援助の専門職として、価値（尊厳の実現、自立支援等）、公平、正義、人権を理解し、また一人ひとりの利用者の個別性、市民性、自己決定を重視し、これらを実現し、希求しようとする意思、姿勢。
- ・守秘義務、利用者のニーズの代弁、自己研鑽、他の専門職との協働、後継者の育成、地域福祉の推進。

④生活支援のための専門的知識・技術

- ・利用者の生活全般のアセスメント、生活プランの視点に立脚した生活やケアの設計、利用者、家族が設計することを支援、助言するための知識、技術。
- ・身体と精神とその機能への知識に基づき、利用者の参加や活動を高めるためのケアが実践できる技術。
- ・利用者を心理社会的側面から理解し、支援するための社会関係・臨床心理や心理療法等に関する知識・技術、地域での生活を支援するため、家族への支援、社会資源の活用、他職種・機関との協働などを行う知識・技術
- ・以上が組み合わせられ統合化されたもの。

⑤組織性・指導性

- ・チームや組織に基盤を置いた介護を実践する能力
- ・後輩等を指導する能力

※上記のような明確な目標を持って計画的に支援・教育・研修を行っていくことが重要です。具体的な支援技法を次に紹介しておきます。

□日常の職員養成おけるOJT・スーパーバイズ（佛教大学 泉氏講演から）

1) スーパービジョンについて

①スーパービジョンの意味

スーパー (Super) More, Above, Better 「上からみる」ビジョン (Vision) Eyes, Ideas
「より広い視野」語源「卓越したみかた」

→ ソーシャルワーカーの成長を促す支援方法の一つ

②スーパーバイザー（スーパービジョンをする人）

③スーパーバイジー（スーパービジョンを受ける人）

2) スーパービジョンの機能

①管理的機能 ②教育的機能 ③支持的機能

◆スーパーバイジー（スーパーバイズを受ける実践家）の成長を目指すスーパーバイザーが実践すべきこと

（1）スーパーバイジーが、自分自身のものの見方や考え方がどのレベルにあるかを理解することを促進する。

（2）不安を和らげる。

（3）スーパーバイジーの長所／短所に関する客観的な見方を提供する。

（4）スーパーバイジーが対人援助の仕事により現実的に見ることができる、そしてあまり悲観的にならないで見られるようにする。

（5）スーパーバイジーが学習をさらに進めていきたいと思えるように援助する。

（6）スーパーバイジーが意識的に学習することを助ける。以下の3つのことを特に意識していく。

①どのくらいスーパーバイジーが学んだか

②専門家として到達する点から見れば、どの程度のところまできたか

③この後、もっと学んでいかなければならないのはどのような点であるか

（7）しっかりとした目標を待った学習がその後できるようにしていく。

（8）もし問題が起こったのなら、その問題を的確に表現し、それを変えていくステップを取ることができる。

（9）スーパーバイザーとスーパーバイジーの間では、ポジティブな関係が必要である。そのような関係があれば、今後の建設的な変化に必要な批判も拒否せず、積極的にスーパーバイジーは受け入れていく。

（10）不安が高くなると自信を脅かすということに気づく。（失敗するかもしれない、拒否されるかもしれない、といった不安が高まりすぎて、スーパーバイジーが自信喪失しないようにする）

（11）スーパーバイズでは、その人自身を評価しない。

（12）長所／短所をきちんと把握すること。両者にはバランスが必要。1つ1つの問題を別々に評価するのではなくて、たびたび起こる可能性のあるパターンを指摘する。

（13）仕事ができた、できなかったということを単に聞かない。そうではなくて、スーパーバイザーはなぜある行動がより望ましく、その他の行動はそうではないのか、ということと一緒に考えていく。

（14）スーパーバイジーが変わりたいと言えるように、修正可能な仕事の側面に焦点を当てる。これは今後役に立ち、使えるものでなければならない。スーパーバイジーは真に建

設的な批判的分析を望んでいる。

出所：渡部律子（2007）『基礎から学ぶ気づきの事例検討会』中央法規出版，p7-8.

※渡部律子：ニューヨーク州立大学バッファロー校社会福祉大学院実習マニュアル「実習ゴールの設定」「学生の評価のポイント」

□○ＪＴに対する最近の考え方

①寺澤弘忠 “仕事人が人を育てる”

・もともと上司が職場で仕事を通して部下を指導・育成していくことを教育研修の言葉で「○ＪＴ」と呼ぶようになった

→ これからの自立型キャリア時代→ 何のために○ＪＴを行うのか

①本人の能力開発を行い、②職業人としての自覚を高め、自己啓発を促進し、③その結果として企業（組織）としての目標達成に貢献し、④自らの自立・成長・巣立ちを図っていくもの

・「教え、教えられながら、ともに学び、育つ」

・「部下の指導・育成のための手法・技法として受けとめるのではなく、企業や職場における人材育成のあり方についての思想（考え方・理念）として理解することが大切」

②高間邦男

・学び続ける組織や職場での学びと支え合いのコミュニティづくり「組織と個人が対立的でなく一体となって、互いの成長に貢献し合う関係」

＊エンゲージメント＊

①貢献感：自分が組織活動を通して組織や社会に役立っているという感覚

②適合感：組織が魅力的で自分らしい場所だという感覚

③仲間意識：お互いに共感できる人々が組織にいるという感覚

・○ＪＴは、「人と人が相互作用でよりよい未来を生み出す場」を形成し、個人と組織を変化させる仕掛けとなり得る

◆新任指導に「○ＪＴリーダー」をつける

①新任者○ＪＴリーダー制度を導入する

②リーダーの役割を明確にし、職場ぐるみでバックアップする

※「○ＪＴリーダー」は、法人によって呼び方も変わる。

チューター制度、プリセプターシップ、ブラザー・シスター制度

○新任者○ＪＴリーダー(チューター)指導指針（至誠ホーム）

《指導の心構え》

チューター制は、tutor（個人指導教師）とも訳されるように組織化された職場の中での新任職員と指導者であるベテラン職員が一对一の関係で、指導・教育・訓練を行う新任職員指導体制です。

新任職員は、新しい職場環境のなかで緊張と期待と不安を持っています。そこでチューターは業務を教えていくことと同時に、アドバイザーとして新任職員が業務を遂行していく上での諸問題の解決方法等を指導し、一人前の職員として成熟し、さらには、次に入職する職員の指導者としても育て上げなければなりません。

指導にあたっては、新任職員が「ホームのてびき」（マニュアル）に基づく内容を理解し、実践出来るよう教育することの他、業務上の悩みや問題、さらに個人的な悩みや問題についても配慮し、援助していくことが大切です。

また、新任職員の知識・技術・福祉の心の各側面を偏ることなく、バランス良く育てていくことが大切となります。

《研修ノートの活用》

「研修ノート」は新任職員の事前研修から始まり、試用期間、1年後の「誓いの式」「キャツピング」まで新任職員とチューターを結ぶ記録として使用されます。

研修ノートに記載された「研修内容」「感想」「質問事項」に対してチューターは随時コメントをしていきます。

なお、次の場合に上司のコメント、捺印を受けます。

- ①事前研修終了後の「まとめ、感想」の記述
- ②新任3か月後の「まとめ、感想」の記述
- ③他事業部現場研修後の「まとめ、感想」の記述
- ④就職1年後の「まとめ、感想」の記述

《指導の内容》

- ①組織の職員としての心構え
 - ②身辺介護
 - ③家事援助
 - ④利用者の健康管理
 - ⑤利用者とのコミュニケーション
 - ⑥利用者援助の展開過程
 - ⑦社会資源の活用
- (※詳細は省略) 出所：全社協(1995)『福祉の「職場研修」マニュアル』。

※いずれにせよ、法人・事業所としての明確な位置付けを持つこと、事業の目的や目標をしっかりと共有化できる仕組みを持つことが極めて重要となります。

※合わせて、日常の支援過程で、利用者全体を見渡せる位置取り、体制が変わる時の職員間の連絡方法(利用者をもの扱いしない言葉づかいも含め)パニックを起こした利用者への支援とバックアップの仕方等具体的に現場で適切に指示し、体得してもらう等の支援を積極的に行うことが重要です。

□もう一つの大切な配慮

1) 福祉労働の特徴について

- ①福祉労働の本質は、コミュニケーション労働にあり、人にかかわることに働きがいを見いだす仕事である。十分に魅力的であり、やりがいのある職場である。
- ②仕事と自己実現とが密接な関わりを持ち、労働者の使命感とモチベーションが援助の質を左右する。福祉の現場を目指した動機や志が極めて大きな意味を持つ。
- ③専門職として主体的・能動的に職務に従事できるが、利用者へのかかわりには専門知識と技術、そして対処能力が問われる。→ 自由裁量の度合いが比較的大きい！
- ④非営利組織としての使命が根底にあり、民主的な組織運営への素地は十分にある。
- ⑤地域における事業展開や草の根運動が人と人とのつながりを再生・強化する取り組みへと発展しており、社会的事業（ソーシャルエンタープライズ）といわれる新たな実践へとつながりつつある。

*1 モチベーション【motivation】動機付け。人や動植物を行動に駆りたて目標に向かわせるような内的過程。

（課題）

- ①組織運営は、福祉政策の動向に左右され、度重なる福祉制度の改革により、職員全体のモチベーション*1 が下がりつつある。
- ②組織としてのマネジメントの視点が弱く、効率や合理化への心理的抵抗感が組織運営や業務管理に対する視点を曇らせる傾向がある。
- ③営利を目的とした事業ではないものの、障がい者が持つ強みに着目した事業展開までは踏み出せず、自らアイデアを創造するのではなく、先進地の模倣をしている事業所が多い。
- ④福祉の現場こそ人材で成り立っているにもかかわらず、人を育てるという意識が弱く、職場全体の教育システムも確立していないため、結果として離職率の高い職場となっている。
- ⑤民主的な職場としての魅力を持つ反面、運営基盤の脆弱さや事業展開の見通しの曖昧さなどから、漠然とした不安を抱えやすい職場である。

非営利組織の人は本当によく働く。しかし、その努力の「焦点」が定まっていない。

また、努力を生産的にするための適当な手法が欠如している。

出所：P.F. ドラッカー（1991）『非営利組織の経営』ダイヤモンド社。

という特徴もあり、特に職員の「燃え尽き」の原因として、以下のようなことが指摘されています。

(1) 仕事を選んだ理由およびやめた理由

・「今の仕事については、利用者等から感謝される、利用者の生活改善等につながるといったやりがいを感じている者が多い一方、キャリアアップの機会がある、生計を立てていく見込みがあるといった将来への展望を感じている者は少ない」

・「仕事内容・やりがいの満足度では高い一方で、賃金の満足度が最も低く、人事評価・処遇のあり方や教育訓練・能力開発のあり方についての満足度が低い」

出所：（財）介護労働安定センター「2008 年度介護労働実態調査」

★「年収 400 万円未満が過半数、600 万円未満が 80 %」

→ 給与など労働条件のほかに、働き続けるなかで将来像が見えない不安、つまりキャリア形成の道筋が見えない

出所：（社）日本社会福祉士会・村尾俊明「社会福祉士の現状と今後の活用・任用について」2006 年

したがって、こうした「燃え尽き」を引き起こさないための計画的キャリアパス等を明示

し、力量とともに処遇の改善を図る必要があります。

※特に、福祉事業の目的を職員自身が確信となるような支援が必要です。

◆職員のメンタルヘルスに関わって

2010 年 2 月に実施した「職務・メンタルヘルスに関する実態調査」では、以下のような課題が明らかになっています。

<メンタルヘルス不調者が 62%>

回答者 1173 人のうちの 727 人、62%の人が信頼できる精神保健健康調査尺度で「メンタルヘルス不調者」でした。

「メンタルヘルス不調」の定義（厚労省労働基準局「職場におけるメンタルヘルス対策検討会報告書」10.9 参照）

“精神および行動の障害に部類される精神障害や自殺のみならず、ストレスや強い悩み、不安など、労働者の心身の健康、社会生活及び生活の質に影響を与える可能性のある精神的及び行動上の問題を幅広く含むもの”

（１）私たちの職場だけが異常なのか？

厚労省 08 年度労働健康状況調査によれば、医療福祉現場では 71.5%の人が「仕事や職業生活に関して強い不安、悩み、ストレスがある」と回答しています（就労者全体平均は 58%）。全般的に医療福祉現場の職員は病んでいるのです。そうしたなかでは、今回の調査結果は、むしろやや少なめ、といえるでしょう。

でも 62%の人たちが、このまま放置されれば治療が必要になる可能性があり、心身の健康を保障され、現場で働き続ける為に何らかの手立てを行わなければならない状況にあります。

（２）もはや個人的問題ではなく、みんなの問題です

62%という数値は、「うちは少人数で家族的だから」というところも含めて、どの職場単位にも必ず複数の人がいるものと考えられます。職場のメンタルヘルスの課題は、個人的な問題に責任を帰すのではなく、職場全体の問題として考えてください。

「いらいらが最近多い」「寝られない日が続く」などの前兆があるあなた。「自分だけが・・・」などと考え込まないでください。すぐに職場で相談しましょう。3 人に 2 人が、あなたと同じ思いを持っても不思議でないのです。あなたが、勇気を持って「今週、金、土、日と休ませてください」と上司に伝えて下さい。それは、あなたの大切な権利です。そして、あなたの勇気が職場を変える力になります。

<休日がほしい 61%、もっと給料あげて 52%>

「メンタルヘルスをよくするために職場で重要だと思うこと」の 1 位は休日保障、2 位は給料でした。「本来は休日なのに、わざわざその保障を求めざるを得ない。」という実態でした。週 60 時間以上働いている人が 14%もいました。過度な労働がメンタルヘルスの不調をきたしていることは明らかです。

障害者自立支援法実施による報酬減、事務量増なども影響しているでしょう。

でも職員の皆さんは、国の出すお金が減って、労働条件が悪くなっても、目の前にいる障害者の支援を減ずることはできません。ここにこそ、職員のメンタルヘル不調の根本原因があります。

職員がいきいきと働くためにも国の制度を変える取り組み・運動は重要になってきていま

す。

(1) 個人の資質、能力の問題ではありません

「00 が苦手で・・・」「あの人とはいつも意見が合わなくて・・・」「あの上司は私の意見をまったくわかっていない・・・」。こんなことがストレスになって、いらいら、悩み込む、寝られない、ということになっていないでしょうか。

誰もが苦手はもっています。苦手を持っていてもいいのです。自身の苦手を伝えられることは素晴らしい力です。その力は、あなたのなかに隠されている良さを伸ばす力となります。先輩は、その先輩と意見が違うなかで思い悩みながら育ってきました。職場で、多くの人と意見があわないのは、深まりをつくりだす基礎です。あなたと、他の職員や先輩は違って良いのです。その相違は大切にされねばなりません。新たな発展は、互いのよさを継承・採り入れつつ創られます。

問題はどこにあるのでしょうか？ 発展のための矛盾が、労働条件が不十分なために、ストレスとなる矛盾になってしまっているのです。個人の資質の問題、事業運営の問題もあるかもしれませんが、しかし根底にあるのは労働条件の問題なのです。みなさんの資質や能力の問題に帰したり、あの先輩がいる限り、こうしたやり方では、などと事業運営の壁と考え込まないでください。いらいらしたり、眠れないことがあったら、“何々のことで…”、とまず職場の話せる人や同僚、先輩に相談してください。そこから「なぜ」「今できることは」とみんなで話合うことが大切なのです。この話合いが、民主的に行われなければなりません。

(2) 不調者も含めて約 70%の人が現職場に誇りを持っています

たしかに 62%の人が不調でしたが、その人たちも含めて約 69%の人が現職場に満足し、現職場に継続して働きたいという人も 72%いました。しかも入職時の期待の強さ 78%がわずかに減少していません。介護保険事業で働く人たちと比べて、いずれも割合が高くなっていました。

多くの人がこの仕事に誇りを持っています。だから必要に対して自主的自覚的に過重な労働もしてきているのだと思います。そして当然ですがその結果、努力しているにもかかわらず、それに見合った報酬や評価がされていない、というストレスが顕著に示されていました（努力・報酬の不均衡という調査尺度の結果からいえることです）。

仕事に誇りが持てる、これは確かに大切なことです。でもだからといって、これだけで突き進むわけにはいかない事態になっている、というのが現状なのです。現状は、誇りが強いうちになんとかせねば、一刻も早く対策を、という警鐘を示しています。

職場で話し合い、早くに具体的なメンタルヘルス対策をつくってください。

<少ないけれど「いじめ、セクハラ、パワハラ」も、即刻解決を>

一般の職場で問題にされている職場での「いじめ、セクハラ、パワハラ」、みなさんの周りにもありました。頻度は少ないですが、被害者は後々に尾を引きずりトラウマになるなど、心身の不調の具合が強く示されていました。

調査では、自由記述も含めて被害者からの訴えだけでした。加害者からの反省や葛藤などのものはありませんでした。よくあるように、加害者は人を傷つけているという自覚がされていないと考えられます。

この無記名調査で指摘していただいたみなさん、ぜひ職場の話せる人や同僚、先輩に投げかけてください。

職場で共に働いている人は、それぞれに、それぞれの人生を歩んできています。その人生

のなかで築きあげた価値観や自己肯定感が否定されるような指導が行われる時、それは行き過ぎた指導となり、知らず知らずの内に傷つけていることがあります。
どんな言動が人を傷つけていたのか、みなさんにリアルに認識してもらう必要があります。そして、どんな言動が人を傷つけるのか、あらためてみなさんで学習する必要があります。これは労働条件がどうであろうと、即刻、ゼロにすべき課題です。

2. 風通しのよい職場、職務分掌を

今回の調査では、どんな対策が有効か、そこまでは調査できませんでした。

ここでは調査結果から明らかにされた今後の対策のポイントを紹介します。参考にしてください。

<矛盾が集中、若い中間管理職、管理職になったばかりの人>

メンタルヘルス不調者がとくに多かったのは、「事業規模 40 人以上で働く人」「5－10 人の職員を管轄する人」「会議が週 3 回以上の人」「週 60 時間以上働いている人」「睡眠時間 5 時間以内の人」でした。

したがって、若くしてこうした仕事に就いた、そしてこうした仕事に就いたばかりの、「20 歳代後半の中間管理職」「30 歳代後半の男性管理職、40 歳代の女性管理職」にメンタルヘルスの矛盾が集中していました。この人たちは今後の事業を担う幹部候補生です。もちろんみんなで支えていかねばなりません。

でもこの人たち、中間も含めた管理職に矛盾が集中しているということは、障害児者への実践、家族への取り組み、社会運動の組織というよりは、職員間の職務に問題を解くカギがあるということになります。

さらにこの人たち、20 歳代後半と、男性なら 30 歳代後半・女性なら 40 歳代ですが、前者は、生涯発達という視点でみれば青年から大人への移行期となり、後者は、育児や親の介護等の人生の大変な出来事に直面する時期になります。これも問題を解くカギです。

<仕事の範囲、責任、権限等の内容を具体的に分掌しよう>

管理職になると新たな仕事範囲、責任、権限が生じてきます。でも具体的にはどんなことなのか、「わからない」「教えてくれない」、だから「開き直って自分で見つけ模索していく人」と「落ち込んでしまう人」に分かれていました（事前の中堅職員グループ面接から）。

さらに管理職だけではなく、「どこまでやればよいのか、責任があるのか、やってよいのかわからないし、教えてくれない」という自由記述のストレス訴えも多くありました。

たしかに、ここ 2－30 年で飛躍的に発展した障害者施設づくりは、残念ながら、少ない職員が、実践・事業・運動にとにかく何でもこなして、万能選手になってきた、という歴史でした。職務の具体的内容を職階ごとにマニュアル化する余裕はなかったでしょう。

でも、だれもが万能選手になるという時代はそう続きません。新しい仕事に就いた人・新しく管理職になった人、こうした人たちとそれを通過してきた人たちが協力して、誰もが具体的な目標をもって職務に携われるように、昇進を目標にできるように、具体的な分掌をつくらねばなりません。

一挙に職務分掌を作るのは無理です。試し試しで現実的なものにしていかねばなりません。「わからない人」は、「教えてくれない」ではなくて「この点はどこまでしたらよいのでしょうか」と協議の土俵をつくってください。通過してきた人は、「こんなことまで・・・」ではなくて「いつのまにかにやってきたけれど、言われてみれば・・・」と協議の土俵に乗ってください。この積み重ねが大切です。

＜世代の相違、若者の成長にも配慮して＞

管理職が増え、そこに至る経験年数はどんどん短くなってきています。これは事業の分
化によるためだけではありません。早く昇進してより確かに事業に貢献したい、という若
者の増加も反映しています。この時代に障害者福祉に来る人たちです、新しい人は早く力
をつけたいと意欲的です。でもこの人たちが病んできています。

「上司は報告を求めるが、自分の評価をしてもらえる場がなく、注意もされないので正し
いのか間違っているのかいつも不安」（自由記述より）

明らかに上司と若者との意識のズレがあるようです。若者の多くは施設の理念・考え方
に共感して入職してきています。実践や運動への参加は当然に未熟です。でも未熟さに戸
惑っているだけではありません。共感した理念等とこれまで学習してきたもの、生きて形
成してきたものとのギャップにも迷いつつ臨んでいます。

若者のみなさん、みなさんにとって、上司の評価は常に気がかりなものでしょう。みな
さんが歩んできた人生のなかで、自己への評価は常に問われましたよね。
しかし、実践に 100 点はありません。上司や先輩が行っている実践も、必ずしも 100 点で
はありません。みなさんが、自身の思いや考えを伝えることにどんなに苦労しているかを
上司や先輩が理解する為には、まず、伝えて下さい。
そして周りのみなさん、若者の眼や訴えに敏感になって下さい。揺れつもとどりつつ、とい
う若者の不安・成長を共感して下さい。

3. パートナー・家族の問題も大切に

「仕事をするうえでの活力」は、もちろん利用者が 70%と一番でした。でも子どもや親な
ど自分の家族の存在も 70%あり、配偶者・パートナー・友人も 62-65%もあります。労働
者としてあたりまえでしょう。

だからこそ、私生活の出来事も、職場のメンタルヘルスに大きく影響します。自分の病
気や健康、暮らし向きの急変だけではなく、家庭内のトラブル、友人とのトラブル、子育
て、親の介護のトラブル等々です。20 歳代後半、30 歳代後半からの男性、40 歳代の女性、
これまでもライフイベント（大きな出来事）が大きくある年代と指摘されてきました。こ
の人たちが、新しい職階になって、さらにストレスを大きくしている、とデータも実証し
ています。

私事と割り切らないでください。プライベートな内容を持ち出す、立ち入る必要はあり
ません。もちろん「一杯、飲むか」は禁句です。「ちょっと聞いてください」「そうなんだ」
でじゅうぶんです。たいへんな課題に直面していることがわかればよいのです。
こうした私生活の配慮もダイセントワーク（働きがいのある人間らしい仕事）の一つで
す。

※したがって、こうしたメンタルヘルスへの取り組みも非常に重要な問題となります。

※事業所単位での様々な取り組みや配慮が求められるだけでなく、「**個別のストレス対処
法**」等についても、しっかりと支援を行っていきことや、「介護等を通じて腰痛や頸肩腕症
候群」を発症しないための「**自分の身を守る介護技術**」の習得などについても研修をしつ
かり保障していくことが重要です。

◆ストレス軽減法

過剰な仕事や付き合いを減らす
話を聞いてもらう（ソーシャルサポート）

リラクセーション（ヨーガ、気功）

建設的に課題を解決

上手にNo（ノー）を言う

◆リラクセーション法

・呼吸法・イメージトレーニング・自律訓練法・ヨーガ・気功・太極拳・座禅

◆建設的に課題を解決

ストレスをおこしている問題に対して（不安の裏にある欲望に気づいて）建設的に取り組む

||

不安なままにプラスの行動を実践してみる（プラスの感情が増える）

課題が解決すると共に、さまざまな課題に対する処理能力が高まる

◆プラス思考トレーニング（リフレーミング:Reframing）

○ものの見方（枠組み）を変える

短所のプラス面を考えて別の言葉に置き換える

短所のメリットを考えてみる

短所を少し薄めれば長所になる

○短所を長所に変える

短所は見方によっては長所になる

短気な → 決断や仕事がはやい

あきっぽい →

仕事のがのろい →

劣等感の強い →

決断力の乏しい →

※様々なストレス対処法が紹介されていますので、その人にあった対処法などもしっかりと組み入れていく必要があります。

□「個別支援計画」を作成する意義

「個別支援計画」は、障害者自立支援法下では、当然利用契約を結ぶ段階で、サービス提供内容を明示するうえで、必ず作成し、その内容を踏まえ、サービス利用計画を提示して、重要事項説明と合わせて、利用契約を締結することとなります。合わせて、サービス提供実施に合わせて、定期的にこの実施内容を確認し、見直しなどを行うこととなります。

しかし、現在、この「個別支援計画」は、様々な意味で、極めて形骸化されていたり、内容上のとり間違い等が表れています。

新ためて、現在作成されている諸種の計画の内容を整理してみます。

○個別支援計画

当事者の課題に合わせた、日中・暮らしを含めた総合的な支援計画

○サービス利用計画

相談支援事業所等が作成するもので、具体的なサービス利用を行っていくための総合的なサービス利用のための計画

<ラポーター関係づくり>

- ① 個別支援者（班実践の個の担当者ではない）による、
- ②断続的な支援（接触）、間接的な支援（直接に毎日あるいは定期的に支援するのではなく、観察・コミュニケーション等の相談）での

<アセスメント>

- ③全面的な（過去、サービス提供に結びつかないものまで含めて）状況を把握し、
- ④実地ではなく、観察ではなく、聞き取り（本人、第三者）一意向のはいったもの
- ⑤より人間らしい「どのような生活をつくりたいのか」基本的課題を設定し、

<方針づくり>

- ⑥生活の全面・主要な領域で（ある事業、ある事業者の、と限定することなく、かつ開発するものも含めて）どのように具体化するのか方針をつくり
- ⑦利用者とともに「こうした支援が必要」とサービス提供者、サービス整備責任者、非定形サービスできる人に説得・折衝していく一関係者の会議招集権

<アフターフォロー>

- ⑧永続的支援（年度等の変更にかかわらずなく、利用している・所属しているところの変更にかかわらずなく、転勤・転居・定年退職などの人生の節に即して）を見通した過去や将来も見据えてアセスメント

※「ケアプラン」との相違は、何なのかをしっかりととらえることが重要です。

※また、制度の中で、各事業所におけるサービス管理責任者が行わなければならない役割と相談支援事業所が果たす役割がどのようなものとなっているかも自覚しておく必要があります。

○個別の支援計画

各種事業の中での個別的な支援の計画

○集団指導計画

- ①めざすものー一班の事業機能
- ②実態ー一班の事業機能はどこまで、利用者状況もそのなかで
- ③当面の目標ー一班として
- ④計画ーこれがきちんとできているのか
 - 1) 班集体団の力を目標に向けてどのように引き出すか

リーダーの役割、中堅の役割、全体の渦づくりの発展課題

役割分担での高まり

班全体活動と組み活動等の組み合わせと高まり

個々に配慮しなければならない活動の位置づけ

2) 環境設定方針

3) 職員の指導分担とそれぞれの課題

4) 目標実現の段取り

5) 財政計画

- ・個々の支援課題はこのなかにあるはずだが
- ・個々のこの集団以外の取り組みも含めた（同一法人内事業）計画づくりをするなら、法人外も含めた全面的実態把握・全面的分野の方針にすべきと考える

※こうした、計画の策定の意義があまりに不明確で、極めて機械的な取り扱いがされていないかを検討し直す必要があります。

※本来の個別支援計画をしっかりと当事者・支援者が共有化し、支援者はその役割をしっかりと把握していく必要があります。

□個別支援計画作成にあたっての重要な視点

現在、障害者分野においても、「個別支援計画」の策定が義務付けられ、各事業所で計画づくりが行われている。しかし、その多くは、アセスメントから始まって、かなりの時間を要して、作成されていますが、必ずしもサービス管理責任者が責任を持って計画を立てることができていません。そればかりか、十分それらが議論されることなく、契約上に資料として日常的には活用されることが無い状況や、個別支援計画ではなく、事業所内の個別の支援計画にとどまっているのが現状です。また、職種間連携のための資料ともなりえていないなど、多くの問題が指摘されています。

本来、個別支援計画は、当事者の暮らし全般にわたる総合的な支援計画でなければなりません。そうした中で、異職種間、あるいは事業所間の「共通言語」を開発し、相互連携での支援が行なえるコーディネートの行えるような、個別支援計画策定が緊急に求められています。今後予想される「高齢化」への対応は、こうした医療との連携を含め、異職種間連携無しには十分な支援が行なえないことも含めるとその開発の意義は更に重要となっています。

ここでは、こうした視点から、センターが開発に向けて検討を進めている、「ICFを用いた個別支援計画」づくりの中で明らかになったポイントを記載しておきます。

○「まるごとの利用者像」を把握することの意義

対象の方の全体像を俯瞰する。

全体像とは、属性（性別・年齢・家族構成）、持つ障害、疾病の状況、発達の特徴、生活歴（生育歴・学歴・就労歴など）、生活環境（物的・人的含む）、生活習慣、生活日課、人的関係（家族・友人・公的機関・地域関係等）、本人の思い、家族・親戚の思い、今現在考えられる支援の課題、などである。

○本人の希望：できるだけ本人の発した言葉を記入する。発語が困難な対象者の場合は、態度や表情等の、観察から得られた客観的な情報を記入する。また、本人からの聞き取り

の不可能な場合は、本人を観察したことそのままを記入する。また、家族からの聞き取りや仮説的課題として記載を行ってもよいが、客観的に曖昧であったり明確でないものは無理に記入しなくてよい。

○障害 発達の特徴 対人関係：障害を捉える際、例えば自閉的傾向等の場合は、自閉症の判断基準に基づく現況を記載する（例えば、自閉性障害の診断基準「DSM-IV-TR」等の記述を利用する。過去の診断だけで判断しない）。また、例えばてんかん発作等は、「全般発作・部分発作」等、発作時の具体的状態等を記載する。また認識のレベルについては、どの程度の言葉の理解が可能か（例えば「一語文・二語文」等）を具体的に記載する。また、選択の可能性についても、より具体的に「二つからの選択・多数からの選択、嗜好等での選択」等、具体的に記載する。

○重点課題 留意事項：対象の方の支援として現在考えられている、重点的な課題や留意しなければならないとされる事項を記入する。

○地域での連携・協力者 相談支援団体：本事業所以外で対象の方に関わっている機関、団体、人をすべて記入する。

○家族・親戚・友人の希望：「誰の」希望かも記入しておく。これは、本人の希望と矛盾する時、調整が必要なためである。

○暮らしの場：生活の拠点と日中活動の場や、その他すべて記入する。

○親戚・友人関係：具体的な個別のつながりや、関係性が理解できる内容を客観的に記述する。

○医療 健康管理：現在の主な疾患、や既往歴、かかりつけ医、服用中の薬剤、継続中の治療や日常行っている医療的ケア等、それらに関する本人の状態を記入する。

○週間スケジュール：主な内容を記入する。

○生活歴：特記事項には、その時代の大きな変化等があれば、その記録を盛り込むこと。例えば入所前の生活状況についても、そもそもの支援開始の状況など生活歴も含めて詳細に記入する。

〈記入の留意点〉

*各項目に関して、現状と比較して、過去との違い（過去できていたこと、できていなかったこと）等の変化は（ ）付で、補助的に記載を行う。

*ここでは、本人を「裸にしない」（その人の服装や、動作などから予想したり、想像しない、つまり「見たもの」を分析し勝手に思い込まない）ように、客観的に観察したもの（生情報）をその通りに記述していくことが重要。

※対象者のデータは、「生情報」（客観的な情報）で記入すること。

（例）「長い」は生データではない、○
○cmが生データである。

○「主観的体験（心の悩み・現状への不満）」：本人の希望や要望でなく、希望や

要望の根拠となっている具体的な悩みや不満を把握し記入すること。これが、次の支援計画シートに大きく反映されることとなる。記入すべき事項については、下記資料（ヒント1）を参考に。前述の「活動（活動制限）」の内容と関連する。ここを抽象的に表現（あいまいに表現）すると、ステップ6「支援計画シート」のすべてが曖昧表現になるので、よ



り具体的に記述するよう注意する。

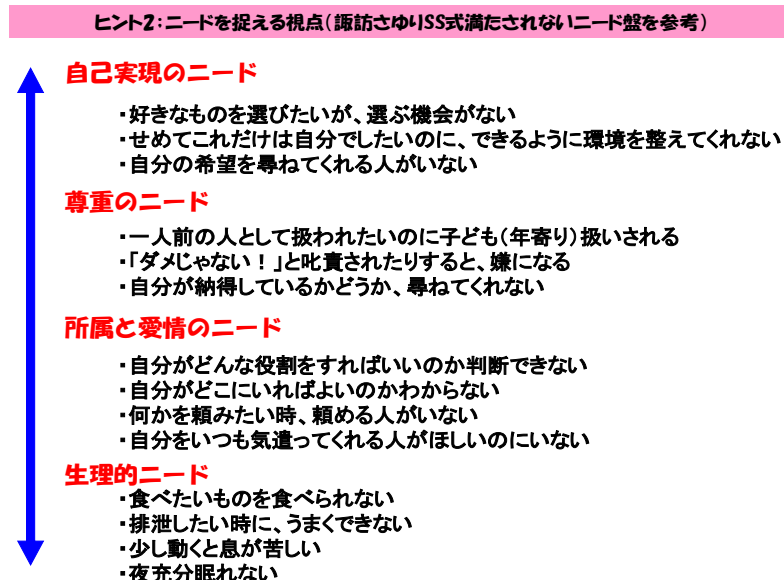
ヒント1: 主観的体験をとらえる視点	
できることなのに、やりたいことなのに	周りの人にできる(やりたい)ことを分かってもらえない、やらせてもらえない 続けられない 自分のやり方でできない
できそうなのに	待っていてもらえない 応援してくれないだろう
できないことなのに やりたくないことなのに (NOと言えないので)	周りの人にできない(やりたくない)ことを分かってもらえない やらされる 私なりにできるようにしてくれない
わかることなのに	周りの人からわかかると思われていない 手や口を出される(指示される) 私が何がよいか、何がしたいのか尋ねてくれない
わかりそうなのに	ヒントがもらえない ヒントを自分から得られない(記憶や理解を探す手強い) 集中できない
わからないことなのに(難しいことなのに)	周りの人にわからないことだとわかってもらえない 周りの人はわかりようにしてくれない わからなくても物事が滞りなく進むようになっていない
楽しい、快いことなのに(感情があるのに)	楽しい、快いことだとわかってもらえない(大切にしてくれない) 続けられない
不安(心配)、不快なのに	不安、不快なことをわかってもらえない そのような状況・環境になっている(原因がとりのぞかれない)など

○支援計画の検討

アセスメントに基づき、支援過程や支援計画の作成に向けた整理を行います。

○「主観的体験（心の悩み・現状への不満）」：ステップ5「ICF アセスメントシート」で抽出されたものを記入する。

○「本人の意欲・希望」：「主観的体験（心の悩み・現状への不満）」として抽出されたものに対し、その悩みや不満がどうなればいいのか、対象の方本人の視点で意欲・希望に転換する。



○「医学モデル」「社会モデル」：「主観的体験（心の悩み・現状への不満）」として抽出されたものを「医学モデル」「社会モデル」それぞれの視点で捉えてみる（不満や悩みの要因を捉える）。ICF 関連図において、「健康状態」、「疾患」、「個人因子」と関連している「活動」、「参加」の制約は「医学モデル」として障害を捉える。同様に、「環境因子」と関連し

ている「活動」・「参加」の制約は「社会モデル」として障害を捉える。「医学モデル」「社会モデル」の視点は下記を参考に。

「問題志向型：障害を取り除き能力を高める・用具などの活用により能力を高める等」と
「目標志向型：環境改善・関係改善・思い入れを大切にしたい対応等」に具体的に分けて、
対処方法を明らかにする。一つの課題に対し、二つの側面からの支援を行う。（ヒント3）
を参考に。

ヒント3: 障害を捉える視点

意欲を妨げる条件

医学モデル：個人的な条件	社会モデル：社会や環境の条件
・病気、変調、怪我、加齢、ストレスなどのよる ・自分の能力に対して課題が大きい ・考えたり、判断したりできない ・自分の責任でやり遂げることができない ・自分にとってやりがいのない仕事、意義のない仕事と感じている ・精一杯取り組みめない何らかの個人的状況や事情のある時	・法律やルール、集団の会議によって作られた規則、伝統や習慣による ・人間関係がうまく行かないことによる ・成果や努力が認められない状況にあるため ・適切な配慮ができない環境にある ・周りの誤解による ・建築環境による ・気象、気温、地形、時間、距離などによる ・経済的な事情による

○「解決すべき生活課題（ニーズ）」：今ある生活をどのように変えたいか、対象者本人の立場でそれを明らかにする。未来志向型で「～したい」「～ようになりたい」という書き方の語尾になる。（ヒント2）資料を参考に。

○「長期目標」「短期目標」：目標なので「～になっている」というふうに、到達点を明らかにする。「長期目標」は概ね2～3ヶ月先、「短期目標」は概ね2～3週間先における到達点を記入する。「～できる」「～している」という書き方の語尾になる。「長期目標」、「短期目標」とともに、到達したかどうかを客観的に評価できるよう具体的で測定可能な目標にする。（例：「短期目標」1回/W ○○できるようになる。「長期目標」3回/W ○○できるようになる）

○「援助計画」：「医学モデル」＝問題志向型と「社会モデル」＝目標志向型の両方から計画を練る。援助計画の主体は支援者である。「解決すべき生活課題〔ニーズ〕」に対して「支援者が行う」べき具体的支援内容を記入する。（ヒント4）

援助計画は「誰が(who)」「何時(when)」「何を(what)」「何のために(why)」「どのようにして(how)」実施するのか5W1Hを用いて、具体的に立案する。

ヒント4: 解決を目指す視点

医学モデル－問題志向型	社会モデル－目標志向型
・障害を取り除き、能力を高める（治療、リハビリ） ・用具などを活用し、能力を高める（補聴器、義足など） 個人の障害（問題点）をどのようにして、改善・回復していけばよいのかを考える	・環境改善（介護者を含む） ・関係改善 ・用具の活用による環境改善（手すり、ベッドなど） ・思い入れを大切にしたい対応など 社会や環境によって作られた障害（心身機能・身体構造、活動制限、参加制約）を社会や環境をどのように生えることで解決していくかを考える

〈記入の留意点〉

＊本人の主観的体験を前提とし、本人の希望や意欲をしっかりとつかみ、本人自身が解決すべき生活課題を整理する。（決して、支援者のおしつけやきめつけの課題とならないよう、本人の理解や意欲の状況も踏まえた課題整理を行うことが重要である。）つまり、主体的体験（心の悩み・現状への不満など）の裏返しとして本人の意欲・希望を引き出す。

そして、本人の意欲・希望に即して生活全般における視点で解決すべき生活課題を明らかにする（本人の意欲・希望を「修正」し解決すべき生活課題(ニーズ)を記入する）。

＊こうした基本的な生活課題に対する本人の意欲に注目し、ニーズが課題につながらない場合は、この意欲を阻害する原因について、生活課題を阻害する条件を洗い出し、「障害」の解決のための課題を明確にする。その際、医学モデル上の課題（健康・身体機能・心身構造等に起因する課題：個人の適応や行動の問題）と社会モデル上の課題（環境因子上の課題：社会や環境による活動・参加制限等）の両側面から阻害要因を明らかにする。

＊これらの阻害要因の解消のための援助計画を生活課題に合わせて提案する。（この際、短期目標（2～3W）・長期目標(2～3M)を設定することで、より本人が主体的に問題解決に充てられるような支援計画とすることが重要である。

○個別支援計画の作成

○「ニーズと課題」：支援計画シートで導き出された、本人の意欲・希望に即して、日中、くらし、健康医療の各項目に応じて解決すべき課題を明らかにする。

○「長期目標・短期目標」：記入の仕方は支援計画シートと同じ。

○「支援計画」：ステップ6 支援計画シートのものを分類・整理

○「支援担当者」：5W1H で具体的は配置やセクションでの担当者や医療担当者を位置づけていくことが重要であり、個別名称を記載することが目的ではない点に留意する必要がある。

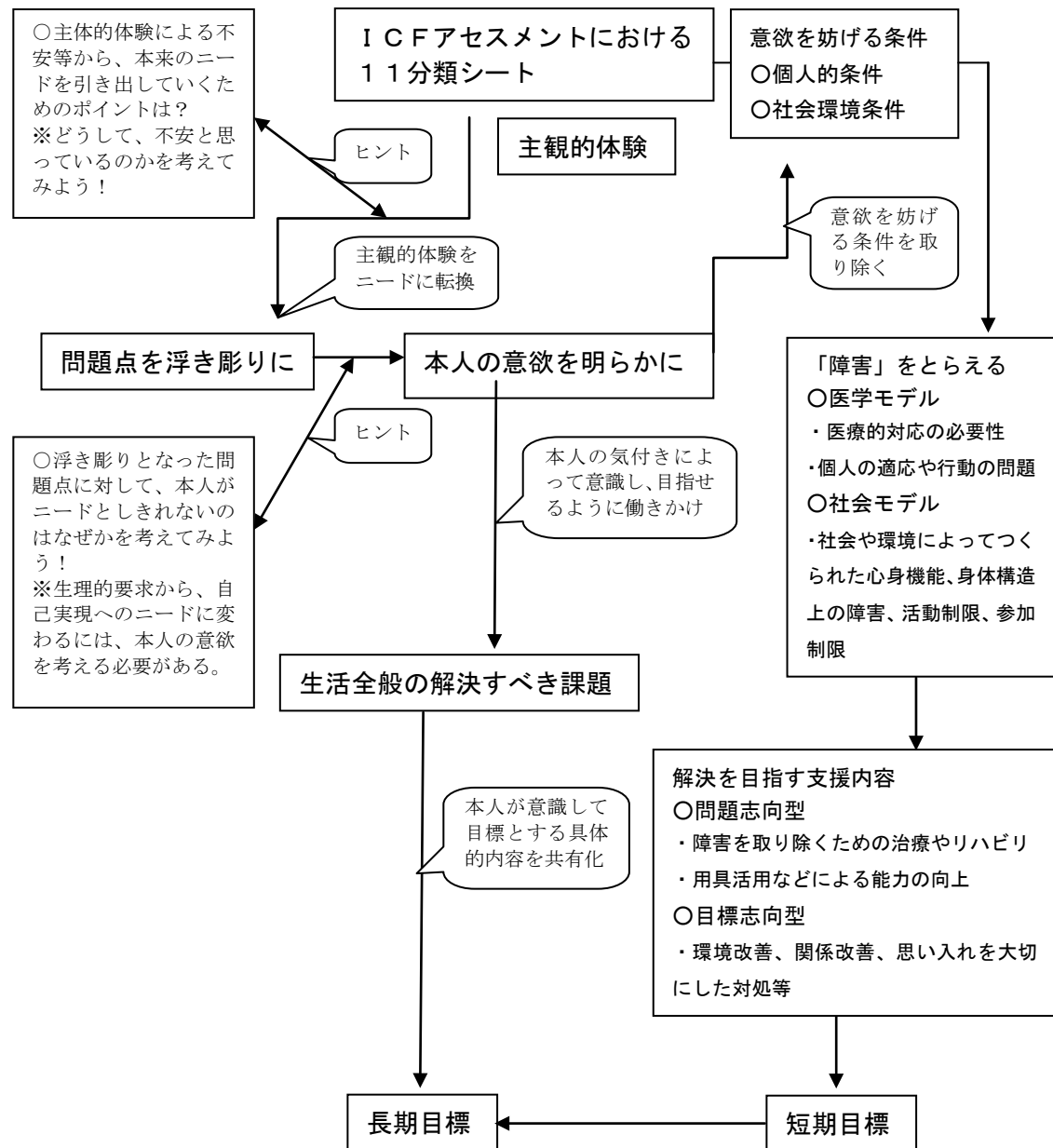
〈記入の留意点〉

＊先の計画シートで合意された支援計画について、より具体的な支援計画を提案するとともに、どの領域で誰がこの支援をどの程度行うのかを明確にし、担当者が変更となっても支援が継続的に行えるような計画にしていくこと。誰が見ても同様の視点で支援が行えるような具体的計画としていくことが重要である。

＊実施主体は支援者であり、支援者がおこなう支援の課題を記入する。

※あくまで、本人のニーズ（必ずしも表彰化しな段階のものもある）を前提に、本人がより自覚的に、この課題に対応していける力を引き出すための支援と、さらに共有化されたニーズを実現していくための支援方法についてもより共有化できるような支援計画の作成が重要です。

【支援計画シート分析イメージ図】



*あくまで、本人中心型の支援計画づくりが重要な視点。

*家族からの代弁的ニーズや専門家中心で支援内容をつくらないための発想の転換を図る。

*より具体的な目標の設定を行うこと、さらに支援スタッフの役割分担を明確にすることにも有効性がある。

□施設・事業所における「利用者の権利擁護」「虐待防止」をどう考えるか

私たちの福祉事業所における支援は、基本的に福祉法制のもとで、規定された事業として存在しています。

もちろん福祉従事者として、「倫理・綱領」等を掲げている団体もあり、こうした福祉法制との関係だけではなく、一人の福祉人として守らなければならない規範を持っていることも事実です。※資料1

一方で、福祉従事者には、各種福祉関係法によって、順守しなければならない規定がなされています。

まず、その内容を十分理解しておくことが求められます。

○社会福祉法では、以下の事業所・従事者の義務が規定されています。

三つの仕組み；情報公開・苦情解決・第三者評価

五つの義務；説明責任・守秘義務・安全配慮義務・身体拘束禁止・記録管理

○改定障害者基本法

1) 目的規定の見直し（第1条関係）

- ・全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現する

2) 障害者の定義の見直し（第2条関係）

- ・身体障害、知的障害、精神障害その他の心身の機能の障害がある者であつて、障害及び社会的障壁（事物、制度、慣行、観念等）により継続的に日常生活、社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの

3) 地域社会における共生等（第3条関係）

「相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会」の実現は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを前提としつつ、次に掲げる事項を旨として図る

- ・全て障害者は、あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること
- ・全て障害者は、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと
- ・全て障害者は、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること

4) 差別の禁止（第4条関係）

- ・障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。
- ・社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。
- ・差別等の防止に関する啓発及び知識の普及

※新設事項

- ・選挙等における配慮・司法手続における配慮等・防災及び防犯・消費者としての障害者の保護

○障害者虐待防止法

「障害者虐待防止法」が正式に可決され、H24年10月から施行されます。

- ・児童虐待防止法、高齢者虐待防止法につぐ第三の虐待防止法
- ・対象は、「養護者」「障害者福祉施設従事者」「使用者」
- ・虐待の具体的内容とは

- 一 障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること。(身体的虐待)
- 二 障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること。(性的虐待)
- 三 障害者に対する著しい暴言若しくは著しく拒絶的な対応その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動又は不当な差別的言動を行うこと。(精神的虐待)
- 四 障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、当該障害者福祉施設に入所し、その他当該障害者福祉施設を利用する他の障害者又は当該障害福祉サービス事業等に係るサービスの提供を受ける他の障害者による前三号に掲げる行為と同様の行為の放置その他の障害者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。(ネグレクト)
- 五 障害者の財産を不当に処分することその他当該障害者から不当に財産上の利益を得ること。(経済的虐待)

- ・通報義務と公表及び事業停止等の措置

○個人に対する罰則規定ではない、市町村障害者虐待防止センターの配置

○保育所・病院・学校等については、その長が防止の責任を負う

○虐待を受けた人の自立支援

○消費者被害への対応

○成年後見制度の市町村長申し立て、利用促進

※基本的には、虐待者を罰する法ではなく、被虐待者の擁護と、虐待者への支援の法

※特に、福祉事業においては、事業を行うための基本的条件として遵守すべき内容となるため、法人・経営が基本的な順守義務を負うこととなる。

※ただし、深刻な虐待は、別法で処罰や損害賠償の対象となる。

※勝手な、指導・しつけ論は成り立たない。あくまで個人の尊厳を守るための法

※身体拘束が、身体的虐待に明記されたことの意味（行動制限も含む）

○身体的虐待・性的虐待・ネグレクト・心理的虐待・(経済的虐待)の具体例

虐待種別	内 容
身体的虐待	・暴力行為・体罰・週刊誌に体罰に関する記事が掲載された（職員が利用者を殴り前歯を折った、利用者の足を鎖で拘束した） ・通所施設において、利用者が指示に従わなかったということで、職員が平手打ちなどの暴力行為を行ったという事例があった
性的虐待	・6年ほど前に、ある施設で施設長による人権侵害（不当発言・セクハラ行為など）が問題になったことがありました
ネグレクト	・無視がありえる ・話しかけられても相手にしない態度 ・同じことなどを繰り返し言って来られると、無視はなくてもいい加減な返事になりがち ・忙しいことを理由に、本来の利用者の支援が停滞してしまう ・職員の価値観を優先させた時

心理的虐待	・言葉の暴力・言葉の体罰があると思う。知らず知らずのうちに傷つくことを言っている ・人に対する呼び方・・・相手は契約を交わした人で成人した人です ・慣れているために利用者があだ名で呼ばれていた。その利用者は嫌だと言われていた ・「ちゃん」付けはふさわしくない。「さん」付けで呼んだ時に続く言葉づかいと「ちゃん」付けで呼んだ後に続く言葉づかいは違った言葉づかいになってくる。「さん」付けのほうが丁寧語になる。相手は契約者なので、呼び捨てはもってのほかです ・叱責
心理的虐待	・言葉づかい（呼称、命令口調） ・否定的な言葉 ・命令口調で言わないこと ・利用者の年齢に応じた呼び方をしないこと ・作業など利用者に動いてもらいたいときなど、つつい命令口調になってしまう ・人の苗字で呼ばないことがある ・大きな声で呼ぶ、しゃべる（特に排泄について） ・利用されている方に対しての嫌がらせ等 ・利用者のおでこに鯉のぼりのついた吸盤をつけ写メールで撮影、友人にメールしたなど ・6年ほど前に、ある施設で施設長による人権侵害（不当発言・セクハ行為）などが問題になったことがありました ・写メールでの利用者の撮影、休暇職員・部外者へのメール ・利用者の真似をする（利用者の癖などを他の人の前で真似る） ・プライバシーの軽視 ・個人の情報漏れやプライバシーの侵害がありえる ・十分な説明を行わない ・苦情が言えない ・活動の制限
その他	・本人のペースを無視して早く急かす。施設の場合、支援員の都合にあわせてしまう。 ・行動を促す場合、本人の意思とは関係なしに、手をひっぱったり、背中を押したりなど、やや強引な行為が見られる ・職員のことを利用者にしてもらう

※身体拘束禁止の対象となる具体的行為

- 1 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 2 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 3 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- 4 点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- 5 点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- 6 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- 7 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- 8 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- 9 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 10 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- 11 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

※「緊急やむを得ない場合」を判断するについての3つの要件

- ・切迫性・・・利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。本人の日常生活等に与える悪影響を勘案してもそれでもなお身体拘束が必要であることを確認する必要がある
- ・非代替性・・・身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。

身体拘束を行わずに介護するすべての方法の可能性を検討し、他に代替手段がないことを複数のスタッフで確認する必要がある。拘束の方法も最も制限の少ない方法であること

- ・一時性・・・身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。最初は「一時的」として始めた身体拘束が、時間の経過とともに、「常時」の拘束となってしまう。最も短い拘束時間を想定

手続面での取扱

- ・「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当のスタッフ個人（または数名）では行わず、施設全体としての判断が行われるように、予めルールや手続きを定めておく。関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する体制を原則とする。
- ・利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努める。

事前に身体拘束について利用者や家族の理解を得ている場合であっても、実際に身体拘束を行う時点で、必ず個別に説明を行う。

- ・緊急やむを得ず身体拘束を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除する。身体拘束を一時的に解除して状態を観察するなどの対応をとる。
- ・緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならない。
- ・日々の心身の状態等の観察、拘束の必要性や方法に係る再検討を行うごとに逐次その記録を加えると共に、それについて情報を開示し、ケアスタッフ間、施設全体、家族等関係者の間で直近の情報を共有する。
- ・記録は施設において保存し、行政担当部局の指導監査が行われる際に提示できるようにしておく必要がある。

○「虐待」が与える利用者への影響

- ・ 身体的影響（愛情遮断症候群）
- ・ 知的、認知的発達への影響
- ・ トラウマ反応（心的外傷）PTSD（心的外傷後ストレス障害）
「無差別的愛着傾向」、「虐待的人間関係の再現傾向」
- ・ 感情コントロールの障害
- ・ 暴力その他の問題行動
- ・ 境界性人格障害等

※ 「身体拘束ゼロ作戦」の中でも、身体的被害・精神的被害・社会的被害が指摘されています。理由立てをすることなく、相手がどのような影響を受けるのかにこそ思いを向ける必要があります。

※ したがって、虐待は、どのような理由があっても発生させていはいけません。また「不適切な支援」という区切りで、「虐待」を「合理化」することも許されません。

※ まず、問題点があれば、その問題点を解消していくための努力が大前提となるといえます。

【虐待発生メカニズム】

○法人の抱える問題

- (1) 入所施設への潜在的な需要
- (2) 入所施設の社会が要求する対応への遅れ
- (3) 施設長のマネジメント能力の課題
- (4) 理事会等の法人運営の形骸化

(5) 権利擁護システムの未機能

○利用者・家族の立場から

- ・ 障害や介護依存による自己主張力の低下
- ・ 「やめさせられるかもしれない」という恐れ
- ・ 密室性の高さ

○職員の抱える問題

- ・ 人権に対する認識が希薄になっていると思われます。また虐待行為を利用者の問題行動に対する行為というふうにとらえてしまう。要するに虐待の原因は利用者の問題行動にあるという認識をしてしまう。
- ・ 虐待の主体がその職員であるということが虐待事例を見ても少なくありません。そういう場合に同じ同僚である職員さんから声を上げにくい、施設の長、上司の方々の処遇、支援の仕方、職員の人々が虐待を発見して上司に伝えてもそれが最終的な解決に繋がっていかない。
- ・ 適切な自己評価が出来なくなる（自己有能感の危機的状況：力で押さえつける）
- ・ コントロール欲求が強くなる（何でもコントロールしなければならない）
- ・ 「救済者ファンタジー」（私でなければダメから「見捨てる」へ）
- ・ 「意欲」と「技術」のギャップ（私がこれだけ一生懸命なのに）
- ・ 体制の不十分さを口実にしてしまい、実態へのマヒ感覚（多くの場合、やむをえない・必要悪としてしまう。）
- ・ 福祉職場でのストレスの増大

※ 「懲戒権」（身体的・精神的）の乱用の禁止規定
（しつけ・指導の乱用と拡大解釈）

※ 介護する側、される側という立場の理解

拒否できない介護

身辺自立の依存関係

スケジュール管理、指示、個人的自由の抑制、機械的対応、気兼ね、あきらめ

精神的依存関係への発展

個人の尊厳への絶望、情報の不足、指示まち現象、自己判断の欠落

○行政の抱える課題

～引用：知的障害者施設において虐待が発生する背景：山口県立大学 重岡 修～

※ここまでは、重岡氏の見解ですが、さらに、以下のような問題があるといえます。

- ・ 制度上の諸基準等の不適切さ
- ・ 二重措置禁止条項による、支援の一元化
- ・ 新の質の変化と事務労働の煩雑さの増加
- ・ 報酬単価等による、非常勤職員の増加と流動性
- ・ 支援職員のストレスの増加

【「虐待」を起こさないために】

- ① 基本的な、人権侵害や虐待がなぜ禁止されるのかの意義の徹底（人権侵害が引き起こす個人への影響）
- ② 制度上求められる職員の責務の理解
- ③ 支援する側・される側の立場の相違点の理解
- ④ 障害児・者支援の専門性の向上
自己選択・自己決定と発達保障の視点
・ 親の要求はそのまま本人の要求とは限らない

- ・「発達保障」とは、訓練やしつけとは似て非なる支援
個人の発達要求をどう引き出していくか、まさに本人と支援者との共同の作業
 - ・「見守り」とネグレクトは似て非なるものの支援
自己の気づきを引き出すための「見守り」と無視・軽視のネグレクト
- 福祉労働の専門性とは
- ・①ケア②選択③継続性④変革⑤価値の共有
 - ・人権擁護の専門性
人権擁護の視点、関係性・立場制の理解（アイコンタクト・呼称）
 - ・コミュニケーション技術
- ⑤ セルフヘルプ等、自己コントロール
- ※今、なぜ、こうした問題が大きくクローズアップされているのかをしっかりと受け止めて（子どもの権利条約や障害者権利条約等、人権の世紀）
- ※「〇〇だから、仕方がない。」では、解決しない、権利侵害の深刻さ
- ※だからこそ、「絶対あってはならない」ことを出発点にすることから、工夫が生まれる
- ※ただ、子どもたちのおかれている社会状況の深刻さも受け止めながら、また「学童保育」という制度の問題点とも向き合っていくことも大切
- ※労働条件や親との関係も切り結ぶことの大変さなど、「しんどいこと」がいっぱい、でも「学びあい、支えあう」ことの大切さ
- ⑥ 日常的な手続きや記録にも留意を
- CF：「緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合の要件」（厚労省令等 要件）
- 《具体的要件》
- 次の3つの要件をすべて満たすことが必要
- ・切迫性：生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
 - ・非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。
 - ・一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。
 - ・「行動制限」等で指導される、手続き
- ① 個別支援計画での明確化 ② 同意書 ③ 行動制限記録 ④ 評価記録 ⑤ モニタリング ⑥ 家族への報告
- ・事故報告の際の点検ポイント（予見性と回避性）
 - ・記録を行う上での留意点
 - ◆なぜ必要なのか？
 - ・日々状態が変わる利用者の情報を共有するため
 - ・支援が適切に、確実に行えているかの点検と証明のため
- ↓
- 情報を共有することによって総合的なチームケアが可能になります。
- また、記録の点検は支援者の技術の点検であり、記録を材料に技術の見直しや向上をはかることができます。
- 業務を記録し誰もが閲覧できるようにすることは、私たちが専門職として支援に携わっていることに対する社会的責任でもあります。

□記録のポイント

- ・簡潔に・・・ひとつの文章を短く。
- ・簡単な表現を・・・誰が見てもわかる言葉を選ぶ。略語は避け、専門用語を使う場合は確認をする。
- ・事実を具体的に・・・感情を入れずにあったことをそのまま書く。場面が伝わるように具体的な表現を盛り込む。
- ・客観的に・・・自分の感情や憶測を入れない。
- ・公的な記録であることを意識する・・・内部で利用するにとどまらず、関係機関や利用者本人、ご家族にも閲覧されることを意識する。
- ・個人情報の保持・・・不必要な個人情報を入れない。判断に迷うときは上司に相談をする。
- ・5W1H が基本・・・いつ、どこで、誰が、何を、どのように、なぜ、を文章に組み込む。
- ・利用者の状態や対応は詳細に具体的に書く。

例)

×小さな痣→○100円玉大の痣・直径2センチ程の痣

×タオルで患部を巻いた→○フェイスタオルを半分に折り患部を保護するように巻きつけ、ゴムで固定した。

- ・可能な限り時間を記載する。

例)

- ・10時頃にドンという音がした。

・5分後に看護師が到着した。

・発生から時間を追って書く。

⑦ 日常的なひやり・ハットや苦情への対応にも留意して

- ・苦情の背景は、相手に十分な意図が伝わっていないこと。
- ・意思疎通の図るために必要な視点は

□苦情対応の基本原則

公平性 施設と利用者は対等な関係か

公正性 第三者委員

迅速性 円滑なコミュニケーションの助長 信頼関係の形成

透明性 公表

応答性 有効なコミュニケーション

○対応の心構え

①誠実な態度をもって接する

口調や表情・しぐさなどに気をつける。個々の状況に配慮。

②申し出人の言い分をよく聞く

なるべく口をはさまず、申出内容に関係ない質問はしない

③わかりやすい説明に努める

専門用語は避け、わかりやすい言葉を使うなど

④個人情報の取り扱いに注意

他の 利用者の前で話さない。記録を自宅へ持ち帰らない

※申立者と施設職員との専門性と情報量の格差

※こうした課題に真摯に目を向けて、自らの支援、集団の支援等に対し、みんなで振り返りを行いながら、権利侵害を起こさない職場づくりを進めていくことが求められます。

□ソーシャルワーカーの倫理綱領（社会福祉専門職団体協議会）

前 文

われわれソーシャルワーカーは、すべての人が人間としての尊厳を有し、価値ある存在であり、平等であることを深く認識する。われわれは平和を擁護し、人権と社会正義の原理に則り、サービス利用者本位の質の高い福祉サービスの開発と提供に努めることによって、社会福祉の推進とサービス利用者の自己実現をめざす専門職であることを言明する。

われわれは、社会の進展に伴う社会変動が、ともすれば環境破壊及び人間疎外をもたらすことに着目する時、この専門職がこれからの福祉社会にとって不可欠の制度であることを自覚するとともに、専門職ソーシャルワーカーの職責についての一般社会及び市民の理解を深め、その啓発に努める。

われわれは、われわれの加盟する国際ソーシャルワーカー連盟が採択した、次の「ソーシャルワークの定義」（2000年7月）を、ソーシャルワーク実践に適用され得るものとして認識し、その実践の拠り所とする。

ソーシャルワークの定義

ソーシャルワーク専門職は、人間の福利（ウェルビーイング）の増進を目指して、社会の変革を進め、人間関係における問題解決を図り、人々のエンパワーメントと解放を促していく。ソーシャルワークは、人間の行動と社会システムに関する理論を利用して、人びとがその環境と相互に影響し合う接点に介入する。人権と社会正義の原理は、ソーシャルワークの拠り所とする基盤である。（IFSW;2000.7.）

われわれは、ソーシャルワークの知識、技術の専門性と倫理性の維持、向上が専門職の職責であるだけでなく、サービス利用者は勿論、社会全体の利益に密接に関連していることを認識し、本綱領を制定してこれを遵守することを誓約する者により、専門職団体を組織する。

価値と原則

1. （人間の尊厳）

ソーシャルワーカーは、すべての人間を、出自、人種、性別、年齢、身体的精神的状況、宗教的文化的背景、社会的地位、経済状況等の違いにかかわらず、かけがえのない存在として尊重する。

2. （社会正義）

ソーシャルワーカーは、差別、貧困、抑圧、排除、暴力、環境破壊などの無い、自由、平等、共生に基づく社会正義の実現をめざす。

3. （貢 献）

ソーシャルワーカーは、人間の尊厳の尊重と社会正義の実現に貢献する。

4. （誠 実）

ソーシャルワーカーは、本倫理綱領に対して常に誠実である。

5. （専門的力量）

ソーシャルワーカーは、専門的力量を発揮し、その専門性を高める。

倫理基準

1. 利用者に対する倫理責任

（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し、それを自己の利益のために利用しない。

(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。

(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。

(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。

(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、活用していただけるように援助する。

(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

2. 実践現場における倫理責任

(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。

(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。

(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。

(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。

3. 社会に対する倫理責任

(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、包含的な社会を目指すよう努める。

(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帯し、効果的な方法により社会に働きかける。

(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帯し、国際社会に働きかける。

4. 専門職としての倫理責任

(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。

(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。

(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。

（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、専門職として連帯し、その立場を擁護する。

（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。

（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。

（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。

□いのこの里「職員の援助チェックポイント」

いのこの里の運営方針は

①「家庭の延長としての生活の場」

⇒入居・利用された高齢者が人として、大切にされる人間らしい自由な生活環境を保障します。

②「民主的運営」

⇒高齢者の豊かな生活を援助するために入居者・利用者や家族、職員、地域住民の意見を聞き、施設運営を民主的にを行います。

③「交流の場」

⇒地域住民に支えられ、誰でも自由に出入りが出来る地域に関かれた温かいホームを目指します。

④「高齢者福祉を考える拠点」

⇒高齢者が抱える問題を吹田の街に発信し、力を合わせて高齢者福祉を発展させます。

と、なっています。私たち介護現場で働く職員(介護職員のみならず)は、こうした理念を具体的な形で表現する役割があります。とりわけ、いのこの里に入居された方や在宅サービスを利用されている方が、「人間として受け止められ援助されているか?」、「市民的な当たり前の生活を保障されているか?」、ということについては、私たち介護現場で働く職員の意識と、構えが大変重要なポイントになります。私たちの努力や工夫次第で、いのこの里は、「管理・収容施設」にもなれば、「生活の場」にもなり得ます。

この「職員の援助チェックポイント」は、介護現場で働く私たちが、'理念孝早体的に表現するために、気をつけるべき「基本姿勢」や、その姿勢に基づいた「基本介護」について、まとめ、職員一人ひとりに対して提案しています。今一度、「職員の援助チェックポイント」を読み直し、自分自身、又は、自分たちの援助を振り返ってみましょう。出来ているつもり、しているつもりでおろそかにしている何かがあるかもしれません。

【あいさつ】

- 1.廊下や食堂で入居者・利用者と出会ったとき、必ず声をかけ、挨拶をしましょう。
- 2.居室の入連室時、立ち止まって挨拶をしましょう。また、退室時には振り返って挨拶をしましょう。
- 3.入居者・利用者がいない居室内で仕事をする際、立ち会ってもらえるよう促しましょう。または、事前に声かけをして許可を得るよう心がけましょう。
- 4.面会者には、自ら声をかけ、入居者・利用者の生活の様子等を伝えるようにしましょう。

【会話】

1. ゆつくり、はっきり、明るい会話姿勢で対応しましょう。
2. 怒ったり、不機嫌そうであったり、面倒くさそうな態度はつつしみましょう。
3. 必要以上に耳元で大きな声を出すのは避けましょう。
4. 車椅子に座っている入居者・利用者は、視線を合わず会話、対応に努めましょう。また、その際は、中腰ではなく、膝を折って対応しましょう。
5. 相手を敬った会話表現をしましょう。
6. 言葉の言い回しで、主人公は必ず入居者・利用者になっているか注意しましょう。
(例: 食べさせる→食べてもらう。連れて行く→着いていく。車椅子に乗せる→車椅子に乗ってもらう。等。「〇〇さんをお風呂に連れて行くわ。」「〇〇さんを1階に降ろして。」「〇〇さんを起こしといて。」入居者・利用者はペットや物ではありません、このような表現方法をなくしましょう!)
7. 教育、指導、指示、命令、禁止口調でなく、受容的態度で接しましょう。
8. また、自己決定を促す態度と、言葉を使い方に注意しましょう。
例(「～してください。」→「～しませんか?」「～しますね。」→「～してみ'ましょうか?」)
9. 介護の都合でしていること(例: 今お風呂に入る、今食事を摂る、飲みたくないものをもう一口飲んでもらう、等。)を入居者・利用者にとどうしても勧めなければならなくて、自己決定を促すことが困難な時は、「すみません、お願いします。」と、依頼的な表現を使いましょう。
10. 名字(ファーストネーム)で呼ぶことを基本としましょう。理由があり、名前で呼ぶことになった場合は、職員個人の判断ではなく、会議やカンファレンス等で討議して決定しましょう。その場合も敬愛の念を持った呼び方を徹底しましょう。フロアで討議したことは、他部署にも伝達しましょう。
11. 入居者・利用者への言葉遣いは、申し送り時や職員のための会話の場合もしっかりと行いましょう。

【排泄介助】

1. 入居者・利用者が出来ること、出来ないことを見極めて排泄介助のあり方を検討しましょう。(安易におむつに頼らず、その人の生活からトイレを奪わないようにしましょう。)
2. 同性介助にとりくみましょう。
やむを得ず、異性介助になる場合は「申し訳ない」という気持ちを表現しましょう。
3. 排泄介助の際、介護者以外から見られないように工夫しましょう。そうした環境整備に徹底して配慮し、具体化していきましょう。
4. 排泄介助への誘導、または介助中、入居者・利用者の蓋恥心に配慮した態度や声かけの工夫をしましょう。(例: 「出ましたか?」→「終わりましたか?」)
5. 清拭は温かいもので素早く、丁寧に行いましょう。また、陰部洗浄も行いましょう。
6. 排泄介助後の不潔物を入れるものなど、排泄の介助をイメージさせない工夫をしましょう。
7. 清潔物品と不潔物品の区別を適確に行い、感染症予防に努めましょう。
8. おむつをむきだしにして、居室を訪室するのは避けましょう。また、居室等でも他者から丸見えの場所にオムツを保管することはやめましょう。
9. おむつが直接皮膚にあたる部分に皺がないか確認しましょう。
10. おむつ、おむつかバーをきつく締めすぎているかチェックしましょう。
11. 排泄介助後、下着、服、シーツの皺はないかもう一度点検しましょう。
12. 排泄介助時、安楽な姿勢に心がけましょう。(職員も入居者・利用者も)
13. 尿量、便量、形状、等、観察し記録しましょう。

- 14.排泄介助 1 人ひとりにつき、手洗いをしましょう。
- 15.薬に頼らず、自然排便を心がけましょう。
- 16.トイレ内の清掃を行いましょう。

【食事介助】

＜楽しい食事＞

- 1.入居者・利用者が行える調理(おやつづくりなど)については、フロアでの調理を取り組みましょう。
- 2.同席同食の取り組みが入居者・利用者の食事に及ぼす影響について検討しましょう。i
- 3.行事食等で季節感や伝統文化を味わって頂く取り組みを検討しましょう。
- 4.入居者・利用者の要望を献立に盛り込みまよう。
- 5.胃ろうを造設された入居者・利用者について、医師をはじめ、家族や他職種が連携して食べる楽しみの取り組みを検討しましょう。

＜食前＞

- 1.食事前に排泄は点検しましょう。
- 2.食事姿勢(座位姿勢)に無理はないか(腹部が折れて圧迫しているなど)点検しましょう。
- 3.車椅子から椅子に移乗が出来る人には移乗を促しましょう。
- 4.手洗いが困難な入居者・利用者の手はお絞りで清拭しましょう。
- 5.職員は配膳の前に手洗いをしましょう。また、エプロンをして食事の雰囲気を作りましよう。
- 6.声かけをして配膳しましょう。黙って配膳しないように…。
- 7.一定の食事開始時間について、入居者・利用者に自由が認められるよう工夫しまよう。
- 8.食卓が、食卓として家庭的な雰囲気になるための工夫をしましょう
(例:食器、調味料、急須、花、テーブルクロス、ランチョンマット、等。)
- 9.必要以上にビニールエプロンを使用するのは避けましよう。また、食べる直前にエプロンをつけるようにしましよう。

＜食事中＞

- 1.献立を事前に知らせ、食事の挨拶をしましよう。
- 2.介助が必要な入居者・利用者へ声かけをしながら介助しましよう。
- 3.職員同士で世間話に夢中になるのは避けましよう。
- 4.適時、水分摂取をしながら介助しましよう。
- 5.主食、副食についてバランスよく介助しましよう。(安易に混ぜご飯にするのは避けましよう。)
- 6.おかわりができる条件をつくりましよう。また、おかわりが言い易い雰囲気ををつくりましよう。
- 7.入居者・利用者の嗜好について、一定の自由を保障しましよう。
(例:自分用の調味料、ドレッシング、のり、佃煮、うめぼし〜ふりかけ、等。)
- 8.外食、外注、飲酒は基本的に認めましよう。
- 9.入居者・利用者のペースに配慮して食事介助が実施しましよう。
- 10.立ったままの食事介助はやめましよう。
- 11.お膳は入居者・利用者の前に準備しましよう。(介護者の前にあつて、入居者・利用者に見えない位置はやめましよう。)
- 12.個々の入居者・利用者の残存機能にあわせた食器や自助具を工夫しましよう。

【食後】

- 1.同じテーブルで食べている人がいる時は、しばらく下膳を待ちましょう。
- 2.食後、口腔ケアを自分の部屋でしましょう。
- 3.必要な入居者・利用者には食事や水分の量についてチェックし、脱水を防ぎましょう。
- 4.薬など、飲み忘れていないか、注意しましょう。
- 5.残食入れの処理作業は、入居者・利用者が食べている視界を避けて行いましょう。
- 6.食堂の環境整備に努めましょう。(食べる気になる雰囲気配慮しましょう)
- 7.食べこぼしなど、すぐに拾いましょう。

【入浴介助】

- 1.脱衣堂は、外から見えないように工夫しましょう。
- 2.浴室、脱衣室の温度に注意しましょう。
- 3.脱衣後、入浴中、風呂上りに、陰部や胸部を隠すような配慮をしましょう。
- 4.入浴中の入居者・利用者の変化や、皮膚の観察をしましょう。
- 5.声かけをしながら介助を行いましょう。
- 6.耳のうらや、皮膚の重なり部分、下腹部、肛門など、丁寧に洗いましょう。
- 7.マイ・シャンプーや、マイ・浴用タオルなど、希望き聞きましょう。
- 8、1人ひとりにタオルを交換しましょう。
- 9.ひげそりは個人専用のものを使用しましょう。
- 10.爪はのびていないかチェックしましょう。
- 11.湯冷めしないように配慮しましょう。
- 12.同性介助をしましょう。
- 13.午後入浴、夜間入浴にも希望があれば検討・実施しましょう。
- 14.1人の入浴援助に対して、できるだけ少人数で関われるよう検討しましょう。
- 15.週2回浴を増やすよう検討しましょう。
- 16.機械に合わせた入浴方法でなく、1人ひとりにあわせた援助の方法を検討しましょう。
- 17.介助中の職員のスタイルに配慮しまれよう。基本的に介助者がビニールエプロンをすることは止めましょう。
- 18.入浴中の事故がないように、機械操作・目配り、気配り、適切な立ち位置に気をつけましょう。
- 19.シャワーの湯の温度、洗う力加減など、入居者・利用者の好みのもので対応しましょう。
- 20.最後の人が入浴しているのに、入居者・利用者にわかる所で掃除をするのは避けましょう。
- 21.入浴後の着替えは、入居者・利用者が決めた服を着てもらいましょう。
- 22.入浴後の水分補給をしましょう。
- 23.ドライヤーをかけるときに、個人のブラシを活用しましょう。

【環境整備】

<居室>

- 1.居室を入居者・利用者にとってくつろげる「家」となるよう、工夫しましょう。(例:表札、家具、電話、電化製品の持込、等)また、入居後も働きかけましょう。
- 2.入居者・利用者にとって使いやすい居室となっているか(機能、目線に配慮されているか)、点検を行い、必要に応じて改善をしましょう。
- 3.居室が寝るだけの空間になっていないか、点検しましょう。
- 4.ナースコールは入居者・利用者の手の届くところに配置しましょう。
- 5.喚起は適時行いましょう。

- 6.離床時、布団や毛布など、整理・整頓に配慮しましょう。
- 7.居室のレイアウトについて、本人の意思を尊重しながら提案しましょう。
- 8.ポータブルトイレの清掃など、随時行いましょう。
- 9.室内の温度、湿度に注意しましょう。乾燥時期は加湿器を用意しましょう。
- 10.安全を名目に4点柵で入居者・利用者を拘束しないようにしましょう。

<廊下>

- 1.壁に絵や、文字情報、観葉植物など、生活空間となり得る工夫をしましょう。
- 2.児童施設をイメージさせるような飾り付けは避けましょう。
- 3.入居者・利用者の生活にあわせて、休憩場所やソファ、灰皿などを用意しましょう。
- 4.管理の必要のない入居者・利用者にはタバコやライターを自己管理してもらいましょう。

<ユニット部分>

ユニットケアとは？

「施設の居室をいくつかのグループに分けて、それぞれをひとつの生活単位として、少人数の家庭的な雰囲気の中でケアを行うもの。」

個室・ユニットケアの意義(厚生労働省 13 年 9 月案)

- ①個性とプライバシーが確保された生活空間を持つことができる。
 - ②個室近くに交流できる空間を設けることにより、他の入居者と良好な人間関係が築け、相互の交流が進む。
 - ③ 自分の生活空間ができ、少人数の入居者が交流できる空間もあることで、入居者のストレスが減る。(痴呆性高齢者の徘徊が少なくなる例も多い)
 - ④ 家族が周囲に気兼ねなく入居者を訪問できるようになり、家族関係が深まる。
 - ⑤ インフルエンザ等の感染の防止に効果がある。
- 1.ユニットの空間は、憩いの場としてしっかりと間仕切りましょう。
 - 2.ユニットの出入り口は玄関として位置付けられ、活用していきましょう。
 - 3.ユニットに住む1人ひとりに、居室と、食堂の席以外に居心地のよい居場所が確保されているか点検しましょう。
 - 4.個々の家族や住民の居場所づくりに努めましょう。
 - 5.職員が憩いの場に必ず居るように工夫し、一緒に過ごすよう努めましょう。
 - 6.生活音についての配慮を行いましょう。ナースコールは、気づいた職員が素早く対応しましょう。PHSを活用し、ナースコール音が鳴りっぱなしにならないように心がけましょう。

【移動介助】

- 1.離床の声かけをしましょう。靴下、履物を履いてもらいましょう。
- 2.厚巻きのまま居室外に出ていないか、着替え力咄来ない時でも、なにか羽織ったり、ひざ掛けなどの配慮をしましょう。
- 3.髪の毛や、目やに、口のまわりなど、身だしなみを整えてから居室を出るようにしましょう。
- 4.入居者・利用者の残存機能の活用や、自己決定を促し、自分でできることをしてもらいましょう。
- 5.入居者・利用者の正面から、移動することを伝えてから、車椅子等の介助をしましょう。
- 6.入居者・利用者に合った車椅子、クッション、杖、肘掛け椅子等を使用し、移乗しやすいように努めましょう。
- 7.車椅子の空気圧やぐらつき、膝から下の高さ調節、汚れなどを確認しましょう。
- 8.入居者・利用者を車椅子に紐で縛ることや、玄関に鍵をかけて閉じ込めるなど、「安全」

という名目で自由を制限するのは避けましょう。

9.1 人で移乗、移動介護をすることが困難・危険な入居者・利用者の場合には、必ず他の職員の手助けを求め、安全を確保しましょう。

【記録】

- 1.最低限・ケアブラシは6ヶ月毎に見直してをしましょう・
- 2.ケアブラシ作成にあたって、入居者・利用者や家族の意見を聞き、了解を得ましょう。
- 3.ケアブラシに基づいて、日々の職員の業務日課を随時見直しましょう。
- 4.日々の日誌は適切に記録され、閲覧を適時しましょう。
- 5.チェック表などの個人情報、フロアであっても、第三者の目にふれないように保管しましょう。
- 6.研修報告書を作成し、提出しましょう。

【会議】

- 1.各部署の会議が定期的に行われ、会議で確認された内容が部署全ての職員が周知できるように徹底しましょう。会議で決定したことは、必ず守りましょう。
- 2.会議が準備(レジュメ作成)され、部署職員が1人でも多く出席できるよう配慮しましょう。夜勤、夜勤明け、遅出等の勤務で会議に参加できない職員には予め意見を聞いておきましょう。また、会議の内容を後日確実に伝達しましょう。※夜勤明けの勤務については、全休職員会議に限り、参加を認めます。
- 3.会議では、資料を事前に読み、考え、出席しましょう。会議では、建設的な意見を積極的に行いましょう。無責任な発言は慎みましょう。
- 4.会議録が記録され、閲覧及び閲覧され、職員に周知徹底ができるようにしましょう。
- 5.日々のミーティングが、その日の仕事の意思統一をする場にしましょう。(言いつ放しでなく、参加者の討議で暫定的でも対策を考えましょう。)

【事故防止】

- 1.ベッド柵を確実につけましょう。動くものにはストッパーをかけましょう。また、職員間で安全確認をしましょう。
- 2.廊下や居室に水がこぼれていないか、転倒の危険性があるものが無造作に置かれていないか、チェックしましょう。
- 3.食事や水分補給時、入居者・利用者の姿勢が誤嚥しにくいものになっているか、気をつけましょう。
- 4.食事や水分補給時入居者・利用者の覚醒を確認しましょう。
- 5.危険物、薬物、毒物は隔離保管をしっかりとしましょう。
- 6.認知症の入居者・利用者が外出することを想定して、所在確認、安否確認を意識しましょう。
- 7.歩行不安定で転倒の恐れのある入居者・利用者に対して寄り添いを意識して行いましょう。
- 8.火事を起こさないように、タコ足配線をしていないかや火の元の確認、コンセント付近の埃の掃除をこまめに行いましょう。

【ボランティア】

- 1.挨拶をこちらからしましょう。
- 2.ボランティアと入居者・利用者が出会う際に、状態や気をつける点について説明しましょう。

- 3.新しいボランティアには、施設としてオリエンテーションをしましょう。
- 4.ボランティア中に、気づいたことが、施設や職員に伝えたいやうにしましょう。また、反対に気づいたことは、伝えましょう。

【見学者】

- 1.見学者が来られることを、入居者・利用者に事前に伝えましょう。
- 2.笑顔で対応しましょう。廊下で会えば、立ち止まり挨拶しましょう。
- 3.帰られる際、気が付けば見送りましょう。