

平成23年2月4日

Well-being シートから 繋げる支援員の意識改革

横浜市知的障害関連施設協議会研修会 中堅職員対象権利擁護セミナー

6施設6名

1. はじめに

支援員の皆さん、日々の支援の中で違和感を覚えたり、疑問に感じながらも当たり前になってしまっていることはありませんか？

例えば、入所施設で利用者さんが深夜にコーヒーを飲みたいと要求があったとします。どのように応えたら正しいのでしょうか。

EX①.「夜遅いのでもう寝ましょう。明日の朝に飲みましょうね。」

EX②.「いいですよ。コーヒー1杯飲んだら寝て下さいね。」

多くの支援員は、どちらの応え方が正しいか判断できないと思います。むしろ答えはないのかもしれませんが、B1グループでは、こういった「支援のグレーゾーン」と言われる場面を分析、実践していくことを権利擁護の重点と考えました。

また、職場の方針や人間関係などで、悩み・不満を抱えている「支援員」の権利擁護を考えていくことも、利用者さんの権利擁護を実践していく中で大切なことだと思います。支援員自身が自分に余裕がない状態では、本当の意味で他者を観ることも聴くこともできないのではないのでしょうか。利用者さんの隠れたニーズを見つけられないのではないのでしょうか。支援員自身の悩み・不満を皆で共有すること、解決策を考えていくことも決して忘れてはいけない取り組みであると考えます。

私たちは、日々の支援の振り返り、問題意識や悩みの共有、そして、何度でも自分の価値観や固定観念を知ろうとすることが権利擁護を実践していく上での原点と考えます。そこで、B1グループではツールとして、“Well-being シート”を作成しました。

2. ツールのポイント

①簡単に記入できるようにする

- ・職員が「これは書いていいのかな」と悩まずに、思った事が簡単に記入できるようなものにすることで、どんな些細なことでも挙がるようにします。

②全職員を記入の対象者とする

- ・記名無記名は問いません。年代や経験に左右されずに、支援に対する悩みや考え方の違いから起こる疑問等を率直にだしてもらえる場とします。

③権利擁護委員には管理職が参加したものにする

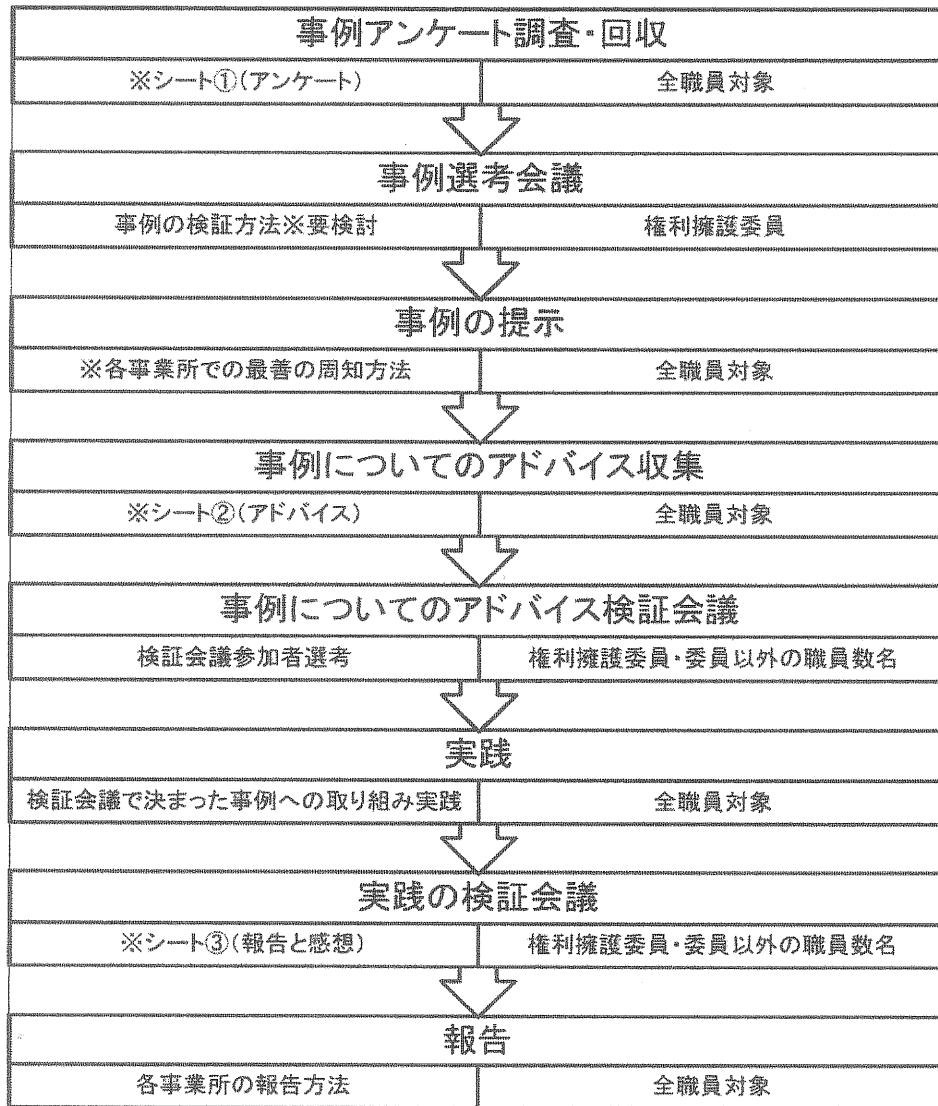
- ・意見の中には管理職なしでは進まないものもあると考えられます。よって、管理職を加えることで、より円滑に解決できるようにします。

well-beingプロジェクトの流れ

①権利擁護委員の設立

(名称は各施設ごとに違っても良いが、管理職を含め職員数名を中心として組織)

②well-beingシート活用の流れ



の「事例
実践によ
り実践に
よって
検証は
必要」
「報告」

「Well-being シート①」

- ・ 自分達の仕事で違和感を感じたり「これでいいのかな？」と疑問に感じることはありませんか？
 - ・ 相手の立場だったら嫌だろうな、こうなったらうれしいんじゃないかと思うことはありませんか？
 - ・ 疑問に感じる事が、職場で当たり前になっていることはありませんか？
 - ・ 忙しいから、人手がないからしかたないと思っていることはありませんか？
- ・ どんなに些細な疑問でも、このシートでみんなに投げかけて利用者さんに対する自分たちの「気づき」につなげませんか？

日常の場面で気になっていること

利用者支援、施設の方針、処遇面、環境面など

上記した内容について、自分なりに思う問題点は？

環境面、ハード面、ソフト面、利用者、人間的、きっかけなど

「Well-being シート①」

- ・自分達の仕事で違和感を感じたり「これでいいのかな？」と疑問に感じることはありませんか？
- ・相手の立場だったら嫌だろうな、こうなったらうれしいんじゃないかと思うことはありませんか？
- ・疑問に感じる事が、職場で当たり前になっていることはありませんか？
- ・忙しいから、人手がないからしかたないと思っていることはありませんか？

・どんなに些細な疑問でも、このシートでみんなに投げかけて利用者さんに対する自分たちの「気づき」につなげませんか？

日常の場面で気になっていること

利用者支援、施設の方針、処遇面、環境面など

- ① 入居者の出かける際の服装（身だしなみ）
- ② 日々の体調管理
- ③ 自分より年上の入居者への話し方が年下と話しているような話し方をしてしまう
- ④ 寝ている入居者さんを起こしてまでトイレに誘導していた
- ⑤ 共有スペースのリビングにスタッフが長時間居ることが、利用者にとって過ごし易いのか

上記した内容について、自分なりに思う問題点は？

環境面、ハード面、ソフト面、利用者、人間的、きっかけなど

- ① 身だしなみが職員の趣味になっている
- ② 毎日の検温の方法、血圧検査の必要性、主治医との連携方法
- ③ 敬語を使うべきなのだがよそよそしくなってしまう
- ④ 就寝前にトイレへ行ってもらおう対応が必要
- ⑤ スタッフの私物などをなるべくリビングに置かないようにする

「Well-being シート②」

今回取り上げた事例

上記の事例について

みんなからの意見・アドバイス

「Well-being シート②」

今回取り上げた事例

共有の場であるリビングスペースに、スタッフが長時間居続けなくてはならない状況がある。利用者にとって過ごし易いリビングになっているのか？

上記の事例について

みんなからの意見・アドバイス

- ① 常に見守りという支援が必要な利用者が皆の集まるリビングにすることを望むのであれば、そこにスタッフも居合わせることが必要かもしれない。
- ② 同じ空間にスタッフがいることに安心する人もいれば、過ごしにくさを感じる人もいるのかも知れない…
- ③ 入居している利用者個々にどのような支援が必要かにもよるのかもしれないが、スタッフが待機する場所（スタッフルームの位置）、リビングの場所、居室の場所を根本から考えてホームを作らなければならないのかな…と。リビングの隣にスタッフルームがあり、その場にいなくてもリビングの様子は確認できるようにとか。
- ④ 過ごしにくさを感じる人がいるとしたら、同じ空間にスタッフがいるいないの配慮だけではなく、それ以前にスタッフと利用者の関係性にもう少し配慮、気をつけるべき点があるのかもしれない。
- ⑤ 長時間スタッフがリビングに滞在しなくてはならない状況が、工夫や配慮によって変えられるものならばまずはそれを検討してみる必要があると思う。
- ⑥ また、それでもリビングにスタッフが長時間いる必要があるのならば、極力私物・スタッフの使用するものを取り除き、「スタッフの空間」にならない様配慮が必要。
- ⑦ 入居者さんたちがその状況をどの様に感じているのか、入居者さんとの話し合いを持ち、入居者さんの過ごしやすいリビングを一緒に考える事ができるとよいと思う。
- ⑧ 利用者1人1人も同じ人間で、好き嫌いが有る。
- ⑨ 賛否両論と思うが、一緒にいて楽しい・別にどうとも思わない・嫌だ、と大きく分けてこの3つがでてくると思う。嫌だと思った利用者は自然と自室に戻るだろうし、楽しいと思う利用者は話しかけてくる。
- ⑩ 他にも色々な場面が有ると思うが、TVを集中して観ている利用者がいるとしたらスタッフのことを不快・邪魔に思うだろうか？自室に戻り部屋のTVを見るのではないだろうか？
- ⑪ 実際の所は何とも言えませんが、結局過ごし易いと思う利用者は過ごしやすいと思うし、そうない利用者は過ごしにくいと思う。相性も有りますよね。

「Well-being シート③」

今回行った具体的な取り組み

実践期間： 開始日： 月 日 から 終了日： 月 日 まで

実践してみたの感想（複数回答可）

質問事項

1	支援員(写真付き)のことが	好き	嫌い
2	グループホームが	楽しい	楽しくない
3	リビングが	好き	嫌い
4	〃	居たい	居たくない
5	自室が	好き	嫌い
6	テレビを見る場所で好きなのは	リビング	自室
7	テレビは	好き	嫌い
8	好きな番組は	ニュース・ドラマ・アニメ・音楽番組・その他	
9	支援員との会話は	楽しい	楽しくない
10	ソファの座り心地は	良い	悪い
11	支援員の私物がリビングにあると	邪魔	邪魔ではない
12	自分の私物をリビングに	置きたい	置きたくない
13	リビングで音楽を	聴きたい	聴きたくない
14	リビングに支援員が	居て欲しい	居て欲しくない
15	嫌いなのは	リビング	皆でいること
16	今後も話し合う場が	必要	必要ではない
17	過ごしやすいのは	自宅	グループホーム
18	グループが家として	感じられる	感じられない

備考

「Well-being シート③」

今回行った具体的な取り組み

実践期間： 開始日： 12月 15日 から 終了日： 1月 15日 まで

GH入居者への共用スペースについての聞き取り調査を3回に分けて行う。(質問シートを用いる)

- ① GH職員による聞き取り
- ② 男性権利擁護委員による聞き取り
- ③ 女性権利擁護委員による聞き取り

実践してみたの感想(複数回答可)

・リビングでYさんのお好きなTV番組(いいとも)を観ながら、雑談も含め、自然な雰囲気の中で話し合えるように心掛けて取り組む。今回は18項目の質問を用意して聞き取りを行った。

<実践>

Yさん・・・言語コミュニケーションが可能な方で、ほぼ全ての項目に返答をされた。まず①支援員、②、③支援員が一緒になって話をすることにした。その結果、質問に対してほぼ全ての返答がYESであった。その後、普段関わりのある①支援員に席をはずしてもらい、初対面といえる②、③支援員のみで、もう一度、同じ内容の聞き取りを行う。その結果、「電車を利用して通勤したい。帰り道に図書館に寄ってからホームに帰りたい。」等の話をされた。①支援員によると、こういった要望を聞いたのは初めてだったとのこと。

Mさん・・・言語コミュニケーションが難しい方であった為、質問に対しての返答は言葉によるものでなく、声のトーンや表情等を観察して推測するしかなかった。①支援員はMさんと関係性も築けていたのでMさんの想いを理解しやすかったが、②、③支援員はMさんの意思を汲み取る事は難しかった。

その結果、ご本人の思いを質問項目から見出すことができなかった。

この質問の方法を今一度検証し、Mさんの声を正しく聞ける実践方法を考える必要がある。

<成果>

- ・TVを観てリラックスされていたので、自然体で聞けた。
- ・Yさんに限っては、第3者だけが質問を行う時間を設けたことで、日常的に接している支援員に言えない思いを話してもらうことができた。
- ・GHのスタッフより「今回は、共用スペース(リビング)について、第3者の人たちが話をする事、聞くことで利用者さんの新たな一面を見ることができた。自分たちの聞き方、関わり方と何か違いがあるのか、また、日々関わっている支援員だからこそ引き出せるものや見えてくるものがあるのではないかな等、改めて考えさせられた。また、無意識のうちに、日々関わる利用者さん達の声を聞いているつもりになっていたり、理解しているつもりになっていたことに気づくことができた。今回の実践で、劇的に何か変わる訳ではないかもしれないが、こういった「気づき」について職場の仲間や上司達ともしっかりと検討し、日々の支援を何度でも振り返らなければならないと感じた。」

3. 課題点

- ① 実践は、各事業所に合わせた内容が必要になってきてしまう。
実践内容や方法には柔軟性を持たせなければならず、言語コミュニケーションの困難な方や重度の方へのアプローチ方法を検討する必要がある。
- ② 検証会議で決定した内容を、継続的に検討・実践していく必要となる為、その機会や回数を決める明確なガイドラインを定めることが出来なかった。
- ③ 検証会議で決定した内容を実行していく為には、統一した支援が重要になる。その為には、支援員へ向けたスキルアップの場が必要になるが、その場を設けていく方法まで定めることが出来なかった。

4. 成果

昨年度のツールを活用するにあたって今年度取り組んだ事は

- ① 昨年度同様に権利擁護委員を設立するが、今年度は権利擁護委員に管理職を入れ、発言力・実行力のある組織を組織内に作る事。
- ② シートを3枚に分けることにより、昨年度よりシートをわかりやすく、記入しやすくした事。
- ③ シートの活用の流れをマニュアル化（シート活用の流れ参照）し、アンケートだけでおしまいではなく、「実践」「検証」「振り返り」が出来るようにした事。

上記の3点の取り組みを決めたことが今年度の成果ではないかと思う。

5. まとめ

今回、B1グループでは、昨年度のツールである「Well-beingシート」を基に検討を重ねました。期間中、幾度となく検討していく中で、皆が疑問や課題を抱えながら日々の支援を行っていることが再認識できました。その疑問や課題を共有し、解決策を模索することが意識の向上に繋がるのではないかと思い、昨年度のツールを活かしたWell-beingシートを作成しました。

今回のツールは、アンケートから報告までの流れも作成することにより、全職員が権利擁護とは何かを考えるきっかけを作り、意識を向上していくことの出来るツールになったと感じています。

話し合いを通じて「気付く」ことの重要性を改めて感じました。

グレーゾーンを解決していくことが目的ではなく、他支援員が疑問として感じていることを、グレーゾーンなのだと「気付く」ことが大きな意味を持っているのではないのでしょうか。

ツールを作成して終わるのではなく、セミナーに参加した私たちが、各事業所で権利擁護について積極的に発信していくべきであると思います。その一つの方法として、今回のツールが活用されれば良いと思っています。

6. 感想

今回初めてこのセミナーに参加させていただきました。みなさんの利用者への支援に対する考えや思いを共有したり考えたり、そういった場が持てたことがとても充実していたように思います。そして、同じようにグレーゾーンと呼ばれる支援に悩む職員はいると思います。ただ、話すきっかけや人、場所がない。そんな思いを全職員で共有できる場所や考えるきっかけが必要で、そういう場を作り支援の方向性を統一することが利用者にとって必要なのかな、と思いました。

これからも自分の考えに固執しない支援をしていきたいと思いました。有難うございました。

A氏

このセミナーに3回目の参加となりましたが、毎回違うメンバーと疑問や悩みを話すことができ、刺激を受けています。

今回は、昨年度作成したツールを基に話し合いを進めていきました。支援員の意識を向上していく為には、皆で協力し、一丸となって取り組まなければならない、難しい問題だと感じました。しかし、支援の内容に違いがあることで、御利用者が混乱されてしまうことは避ける必要があり、必ず意識を向上していかなければなりません。その中で、今回作成したツールは活用出来る形になったのではないかと思います。

ここで終わらず、今後も継続して検討していき、私自身も更に意識を向上していかなければならないと感じています。

最後になりますが、皆様と意見交換が出来、意識を高めることの出来る場を作って頂き、ありがとうございました。

B氏

今回初めて権利擁護セミナーに参加させていただきました。グループワークを始めるまでは、どんなことを勉強するのかなと思いましたが、実際にグループワークが始まり作業をする中でお互いの経験談、悩み、想いを話し合い、作業を進めていく中で多くの「気づき」があり、この支援員の「気づき」が、「利用者の権利とは何か」「自分達の仕事とは何か」の答えの入口の様な気がしました。

利用者の権利を守る事が仕事の自分達が、日々気付かずに利用者の人としての権利を侵害している可能性がある事に気づける環境がとても必要で、それは自分達で作っていかねばいけないことを今回学ばせてもらえました。

またこのような「気づき」を、他の施設の支援員たちと共有し合えた事、また共有する場を提供していただいた高山先生と権利擁護セミナーの実行委員の皆様、本当にありがとうございました。

C氏

私は、福祉現場（入所施設）に勤務をして4年目になります。本当に毎日があつという間に過ぎていきました。この権利擁護セミナーに参加するまでは、ここまで深く、利用者さんの権利擁護や支援のあり方について振り返ることがなかったように思います。用紙1ページの「はじめに」で、深夜に利用者さんがコーヒーを飲みたいと要求をされたらどうするか・・・？とありました。私は当たり前のように「もう夜遅いので寝ますよ。また明日の朝に飲みましょう」と応えていました。応え方はその方の障害特性によるとは思いますが、私が利用者さんの立場だったら「たまには夜にコーヒーくらいいいじゃないか、夜更かししてもいいじゃないか」と考えると思います。私も夜遅くまで友人と楽しんで翌日の勤務がつかかったこともありますし、むしろ、それが普通の経験な気がします。利用者さんが普通に生活することってどういうことなのだろうと、改めて考えていかなければならないことと感じました。

利用者さんが「障害」、「施設」といった壁に左右されず、自由に自己表現できるように、その人らしく生きていけるように、私たち支援員はグレーゾーンに気づくことを日々考えていく必要があると思います。今後、このツールが架け橋となって、より権利擁護の体制を整えていければと考えています。

D氏