２１年度権利擁護セミナー１グループ研究資料

２０１０年1月８日

「支援員の意識改革を目指して」

横浜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１グループ

8施設8名

1．はじめに

私たちは、利用者に対して無意識のうちに自分の価値観や固定観念を押し付けて関わっていることはないだろうか。そのため、権利侵害をしていないと思っていても、利用者が権利侵害と感じている可能性がある。このような関わりがグレーゾーンと呼ばれるものではないかと考えた。

今回、権利擁護のためのツールを作成にするに当たり、グループのメンバーそれぞれで、施設での問題点、改善点等を話し合った。日々の支援を行う中で、自分の利用者との関わり方や、他の職員の利用者との関わり方に、「なぜだろう」と疑問を感じても、先輩や同僚、ボランティアさんに意見が言い辛いことがあるという話題が出た。

そこで、なぜ言い辛いのかを考えたときに、「良いか悪いか判断できないような関わり方」であることに気付き、利用者の権利擁護に関して、職員として、どのように取り組んでいくことができるかを考え、ツールの作成に繋げて行くことにした。

まずはメンバーそれぞれが、各施設で感じているグレーゾーンと思われる事例を集めた。そのことによって自分自身の利用者への関わり方を振り返ることになった。また、メンバー同士で話し合うことで権利侵害に対する問題意識が高まりあうことを感じた。

これらの経緯から、私達１グループでは、権利擁護に対する「日々の関わりの振り返り」「問題意識の共有」を行うためにはどうしたらよいかを考え、ツールを作成していった。

２．ツールを作るにあたって気をつけたポイント

①簡単に使用できるようにする。

→記入方法をシンプルにすることで、気負わず取り組むことが出来る。

②全職員を対象にする。

→例えば、学校で習ったことと比べて、実際現場で働いてみて違和感を感じることは、経験年数の少ない職員の方が多いのではないだろうか。全職員を対象にすることで、年代や経験などによっても異なる、個人個人の人権への意識の違いや支援に対する価値観の違いを意識することが出来る。

③自分から要求を訴える事が難しい利用者に対する、権利擁護を意識させることを目的に加える。

→利用者の立場に立って、自分自身の関わり方を振り返ってみるなど、自分の支援上の課題や対利用者への関わりを考えるきっかけになるようなツールを作成する。

④各施設で実施された取り組みを、施設間で共有できる場を設ける。

→例えば冊子にする、ホームページで閲覧できるようにする等の方法で、類似する事例を抱えている他施設での取り組みを参考にしたり、自分の施設では出なかった考え方を知ることができる。

資料１

「Well-being プロジェクト」

私たちの周りには、利用者さんの人権を侵害している可能性のある「グレーゾーン」の関わりが存在します。その事で少しの工夫で喜んでもらえることもあれば、逆に、気付かずに利用者さんをイヤな気分にさせているかもしれません。

でも一人で支援していると、気付かなかったり、どうすればよいか迷ったりすることが多いと思います。

こんなときに、日ごろの関わりを振り返ったり、一緒に働く仲間と権利擁護に関して話し合ったりして、１歩ずつ変えていくきっかけになれば良いと思います。

こんな時、皆さんはどう思いますか？どうしますか？

「グレーゾーンの事例」

（一部、H２０年度権利擁護セミナーＡチーム「グレーゾーン集」より抜粋）

生活面	利用者が入浴を楽しめる環境が整っていない。
	本人は果物から食べたい場合でも、職員は一般的なマナーとして果物は最後に食べるようにと言う。
	嫌いな食べ物でも、健康維持や体重維持の為に、食べるよう声掛けを行う。
	入浴時、満足するまで浸からせたいが、時間、職員の人数の都合ですぐに出なくてはいけなくなってしまう。
	トイレの個室が狭いため、排泄介助の際に扉を半分開けた状態で行っている。
	数十分前にトイレに行った利用者が再度トイレに行きたいと言ったことに対し、「さっき行きましたよ」と声を掛け、トイレを我慢するように促す。
作業面	支援員の人数によって作業内容が変更される為、利用者が見通しを持てない。
	利用者の希望している作業ではなく、作業班として行っている作業を提供する。
その他	「○○しなければ××できないよ」というやりとりをする。
	薬を飲みたくないと言っているが、本人の了承を得られていないまま飲んでもらっている。
	喫煙のリスクを理解するのが難しい利用者が嗜好品としてタバコを吸っている。

「Well-being シート」

・自分達のしていること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？
・自分が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？
・職場で当たり前になってしまっていても、学校で習ったこととは違うなと思っていることはありませんか。
・忙しいから、人手がないからしょうがないと思っていることはありませんか？協力があればできるかもしれません。

日常の場面で気になっていること

（その関わりを、自分が相手の立場だったら、保護者の立場だったら、全く関係のない第三者が見たらどう思うでしょうか？）

施設のやり方、方針、環境面など

具体的な取り組み

どうしたらもっと喜んで思えるでしょうか。一人で考えても良いですが、皆で話すと良いアイデアがでるかもしれませんよ。

（いつやるか、頻度や回数、１人でできるのか、周囲の協力が必要か）

開始日：　　月　　日から　　見直しの時期：

行ってみての本人・家族の感想・反応、支援者の感想（複数回答可）

利用者	喜んでいた・反応が見られなかった・嫌がっていた・わからない （　　）
職員	よかったと思う。・続けてみたい。・思ったより反応がよくなかった。 （　　）

みんなからの意見・アドバイス

今後の取り組み・改善点

①このまま継続する

②やり方を見直す・改善点

（　　）

「Well-being シートの使い方」

○誰からでも提案できるようになっています。皆さんが気になっている事、やってみたい事を挙げてみて下さい。
○ひとりで考えるより、みんなで話すと良いアイデアが出るかもしれませんよ。
○話し合った内容は後で他施設との情報交換にも使えるとよいと思っているので個人を特定できないようにしておいて下さい。

「シートの使用例」

「Well-being シート」

・自分達のしていること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？
・自分が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？
・職場で当たり前になってしまっていても、学校で習ったこととは違うなと思っていることはありませんか。
・忙しいから、人手がないからしょうがないと思っていることはありませんか？協力があればできるかもしれません

日常の場面で気になっていること

（その関わりを、自分が相手の立場だったら、保護者の立場だったら、全く関係のない第三者が見たらどう思うでしょうか？）

施設のやり方、方針、環境面

例） お風呂で楽しんじゃいけないの？

本来は、お風呂場は、体をきれいに保つだけでいいのかな？そこで、何か工夫することで、楽しい場所になるのでは？

具体的な取り組み

どうしたらもっと喜んで思えるでしょうか。一人で考えても良いですが、皆で話すと良いアイデアがでるかもしれませんよ。

（いつやるか、頻度や回数、1人でできるのか、周囲の協力が必要か）

◎おもちゃ→購入　・入浴剤→選択性にする
◎きれいなお風呂場になるようにする。

1ヶ月後、次の会議の時、○月×日、など、取り組みを見直す期間を決めておくと良いと思います。

開始日：　　月　　日から　　見直しの時期：

行ってみての本人の感想・反応、支援者の感想（複数回答可）

利用者	**喜んでいた・反応が見られなかった・嫌がっていた・わからない** （
職員	**・よかったと思う。・続けてみたい。・思ったより反応がよくなかった。** **→○好きなおもちゃで遊びながら入ることで、落ち着いて過ごせた。**

言葉だけでなく表情や行動面の変化を見てください。

みんなからの意見・アドバイス

・音楽を流してみたらどう？

実際取り組んだ結果について、改善策などアドバイスをもらうと良いでしょう。

今後の取り組み・改善点

①　このまま継続する
②　やり方を見直す・改善点
（おもちゃは継続して置き、入浴剤と音楽は曜日を設定して継続する。　　）

施設長様へ

Ｗｅｌｌ－ｂｅｉｎｇシートの使用に関してのお願い

今回、２１年度権利擁護セミナー１グループでは、支援員の権利擁護への意識を高めることを目的として「Well-being プロジェクト」というものを考案しました。このツールの目的は以下のとおりです。

１．支援員個人個人が、権利擁護のグレーゾーンを意識するきっかけを作る。
２．日ごろの支援のなかで感じた、権利侵害・権利擁護に取り組む。
３．取り組んだ事例について話し合うことで、施設全体として権利擁護への意識を高める。

このWell-being シートの運用を有効に行うために各施設ごとに、管理職の職員を含めたメンバーで組織を作っていただきたいと考えております。
ここではこの組織を仮に「権利擁護委員会」と呼称します。

権利擁護委員会の目的は以下のとおりです。
①Well-being シートの使用目的、使用方法を全職員に説明する。
②個人や少人数で取り組んだ Well-being シートを全職員が閲覧する機会を設ける。
③全職員を対象として Well-being シートで取り組んだ事例を検討する会議を設ける。
④シートによって始められた取り組みが、継続できているかをチェックする。
⑤他施設との情報の共有の窓口

それぞれの役割についての具体的な働きは次のとおりです。
①このツールは、他の支援員の関わり方の非を責めることが目的ではありません。このため、シートを使用する職員には利用者のためにチームで働いていることを意識させ、施設全体の意識の向上を狙っていくように促していただきたいと思います。
②取り組みを行った支援員が集約した「みんなの意見・アドバイス」を権利擁護委員会はシートを１冊にまとめ、全職員が閲覧できるようにお願い致します。
③全職員を対象とした権利擁護会議を定期的に行っていただきたいと考えております。権利擁護委員会は施設として共通理解が必要と思われるケースを選んで、全職員で検討会議を行っていただきたいと思っております。この会議は一人ひとりの職員が、自分自身の価値観を意識できる自己覚知の場になると考えております。そして、最終的に施設としての取り組みの方針を明らかにすることで、全職員の権利擁護に対する意識のベクトルを１つにすることができるのではないかと考えました。
④権利擁護委員会はシートによって始められた取り組みが継続して行われているかチェックしていただきます。継続できていない場合には理由があると思います。人的な理由で、取り組みによって他の利用者への支援が満足に行えないなどの不都合やなど、なぜ継続できていないのかを、関係職員を含めて検討し、必要に応じて取り組み内容の変更の指示をお願いします。
⑤他の施設との情報の共有には、権利擁護連絡会を設立します。連絡会が中心になって各施設で出たシートを１冊にまとめて行きます。

3．課題点

① 職員の意見・アドバイスを集計し、「みんなからの意見・アドバイス」の回収方法については、いかに多くの意見を収集できるかが重要であると考えた。今回は、他者の意見に左右されないように、アンケート方式を提案したが、意見の回収と集計に課題があった。他にも、パソコン上などで皆が意見を書き込めるページを作ることなども考えたが、意見の集計が容易な半面、他者の意見に影響されたり、似たような意見があるとそれに流されてしまったりするデメリットがある。意見の収集にはこれらの課題が残った。

② 全職員からの意見を収集し、検討会議を設けるまでには多大なエネルギーと時間を要する。このツールを作るにあたってポイントとした「簡単に実行できる」という点において課題となった。アドバイスの集計と会議のあり方については更なる検討が必要だと考える。

③ 他施設の意見や新しい発見のためにシートを、施設間の壁を越えて閲覧できた方がよいと考えたが、実際には実現可能な手段が見いだせなかった。今後の課題として施設ごとの権利擁護委員会を結びつけ、情報を共有できるネットワーク形成が必要なのではないかと考えた。

4．まとめ

今回、我々はツールの作成に当たって、権利擁護セミナーのメンバー同士で、利用者との日々の関わりの中に存在するグレーゾーンの事例に対してどのように関わればよいのか検討を重ねていった。その結果、私達は一人ひとりが権利擁護に対して意識の向上を感じることができた。よって、それぞれの現場でも Well-being シートを使ってもらうことにより同様に職員全体の権利擁護への意識が高められると考えた。今回のツールの作成における「支援員の意識改革を目指す」というテーマに対して、1つの取り組みの方法が見出せたと思っている。

資料２　　Ａ施設で実践した事例　及び　職員からの意見・アドバイス

※今回事例と具体的取り組みは、権利擁護セミナーのメンバーで設定し、Ａ施設の支援員、支援員助手の皆さんに実際取り組んでいただきました。意見の回収方法はアンケート方式をとりました。

「Well-being シート」

・自分達のしていること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？
・自分が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？
・職場で当たり前になってしまっていても、学校で習ったこととは違うなと思っていることはありませんか。
・忙しいから、人手がないからしょうがないと思っていることはありませんか？協力があればできるかもしれません。

日常の場面で気になっていること
（その関わりを、自分が相手の立場だったら、保護者の立場だったら、全く関係のない第三者が見たらどう思うでしょうか？）
施設のやり方、方針、環境面など

私は、つい利用者をあだ名で呼んでしまうことがあります。職員同士で話しているときにも、利用者をあだ名で呼んでしまっているときがあります。名字をさんづけで呼ぶのが原則だと聞きますが、どうなのでしょうか？

具体的な取り組み
どうしたらもっと喜んで思えるでしょうか。一人で考えても良いですが、皆で話すと良いアイデアがでるかもしれませんよ。
（いつやるか、頻度や回数、１人でできるのか、周囲の協力が必要か）

利用者の名前は「名字」に「さん」づけで呼ぶようにしましょう。

開始日：　平成２１年　１２月　８日（火）から　　見直しの時期：　１週間

行ってみての本人・家族の感想・反応、支援者の感想（複数回答可）

利用者	喜んでいた・反応が見られなかった・嫌がっていた・わからない （　　）
職員	よかったと思う。・続けてみたい。・思ったより反応がよくなかった。 （　　）

みんなからの意見・アドバイス

今後の取り組み・改善点

①このまま継続する
②やり方を見直す・改善点（　　）

みんなからの意見・アドバイス

普段から名字ではなく、下の名前に「さん」を付けて呼ばれている利用者がいるため、「名字」に「さん」を付けて呼んでも反応が薄かった。なので、「下の名前に」「さん」を付けて呼んだほうが動いたので「下の名前」に「さん」を付けて呼んでしまった。

やはり、あだ名で利用者を呼ぶことに対しては良くないことだと思うが、ずっと「下の名前」に「さん」を付けて呼ばれている方も多いので、「下の名前」に「さん」をつけて呼んでも良いのかと思う。又、同じ名字の方もいるので、その区別はどうするのかが課題だと思います。

名字に「さん」をつけて呼んだだけでは、大して支援が良くなったとは思えなかった。大切なのは相手の人格を尊重することで、表面的努力だけでは何も変わらないと思う。「名字さんづけ」に気を使うのなら、もっと日常的な場面での支援方法において、改善すべき点がたくさんあると思う。

下の名前で呼んでしまうことが、お互い慣れてしまっているが、やはり支援者としての立場であったら、名字・さんづけで呼ぶのが良く仕事支援する環境であったら社会人としての対応するのも必要かと思う。ただ、慣れから名字で呼ぶと反応にぶくなる方もいるので、下の名前で呼んでしまうことが今回の関わりで多く見られた。

人によっては名字にさん付けより、呼ばれ慣れている呼び方（声掛け）の方が反応していた。名字にさん付けで呼ぶことによって馴れ合いの関係からしっかりと「利用者」と「職員」としてしっかり利用者の方もむき合ってくれるように感じた。

利用者の方で普段、下の名前で呼ばれている方が、今回急に名字で呼ばれて気付かない場面を見ることがありました。本来は名字で呼ばなくてはいけないと思いますが、つい、下の名前で呼んでしまうことがあるので、今後、直していくのであれば、職員全体で見直していかなければいけないと考えました。

一週間という短期的だったので、利用者の反応悪く、忙しい時等返事をしてもらえない事も多く、あだ名で呼んでいる方も元々いなかったので効果が感じられないという意見があった。下の名前をさん付けで呼ぶ事が利用者の尊厳を傷付けるとは思わない。
同姓の利用者や職員がいた場合、呼ばれる方としては誰を呼んでいるか認識しづらいのではと感じた。
また普段呼ばれている呼名とは異なるため、違和感を感じる方もいたようです。