

知的障害福祉研究

Support

さぽーと

5

May.2017
No.724

特集

地域での連携——地域生活支援拠点を中心に——

訪問記

神奈川県・社会福祉法人恵和

SEMINAR

〔高齢知的障害者のライフステージケア〕
第2回 高齢知的障害者支援の実際



公益財団法人 日本知的障害者福祉協会
Japanese Association on Intellectual Disability (JAID)

for Nice Beginner

【フォー・ナイス・ビギナー】

仕事の基本 (2) 支援者に求められること

松上利男

社会福祉法人北摂杉の子会 理事長

目の前の業務に追われていると、利用者支援の中心にあるべき基本的なことを見出せなかったり、見失ってしまうことはないでしょうか。プロとして、利用者と向き合うに当たり、その支援内容や質を左右する土台とも言える基本をあらためて考えることは、とても有意義であると思います。

今月号では、福祉サービスの特徴と職員として気を付けるべきポイント、そして対人援助の基本を深め、想像力・感性を磨くことの大切さを一緒に学びたいと思います。

はじめに——福祉サービスの特徴

対人援助を始めるにあたって、福祉サービスの特徴を理解することが大切だと思いますので、初めに、その特徴とその特徴がゆえに支援者として陥りやすいマンネリ化の危険についてお話をしたいと思います。

福祉サービスの特徴として、「無形性」「生産と消費の同時性」「消滅性」があります。

(1) 無形性とは

人的活動である福祉サービスは、電化製品のように形として残すことはできません。無形であるということは、実際に使ってみるまでは実感がわからず、「評価もできない」ということになります。

(2) 生産と消費の同時性とは

提供する支援サービスは、生産と消費の同時性があります。ですから「やり直しがきかない」ことになります。

(3) 消滅性とは

一旦提供した支援や援助というサービスは、その内容いかんにかかわらず、形としては残らないという特性を有しています。

このような福祉サービスの「形に残らない」「評価しづらい」との特徴から、支援者の陥りやすい傾向として「支援がマンネリ化しやすい」ということが言えます。しかし、支援環境は日々変化しています。例えば、利用者の高齢化に伴う身体的変化や利用者を取り

巻く社会・家庭環境の変化、ニーズの変化があります。

行政が障害のある人の利用する福祉サービスを決定する「措置制度」から障害のあるご本人が自ら利用するサービスを決定して、事業者と対等の立場で支援サービスを利用する「利用契約制度」への変化など、制度的変化があります。また、「障害者虐待防止法」や「障害者差別解消法」の施行などの法律の変化があります。この法律の施行により、利用者に対する「権利擁護」と「合理的配慮」の取り組みをより積極的に進めることが求められるようになりました。同時に利用者に対する「意思決定支援」「表現性コミュニケーション支援」などもより重要な支援となりました。

このように利用者支援を取り巻く環境が日々変化する中で、私たち支援者の支援がマンネリ化することは、当然のこととして支援の質の低下につながるようになります。マンネリにどっぷり浸かってしまうと、「今までのやり方を漠然と繰り返すだけ」「職場内の常識を見直す努力をしない」という状況が生まれ、「プロ意識の欠如」へと繋がっていきます。

このような福祉サービスの特徴を踏まえ、新人職員の皆さんに求めることは、利用者のニーズベースの個別支援計画の確実な遂行、そして対人援助専門職の基本である「エビデンスベースの支援」、すなわち「障害特性の理解に基づいた支援」、特にアセスメント力の向上が求められます。

そして、「諦め、失望、言い訳」をすることなく、「自責的に働く」ことです。「自責的」とは、自らのできなさを社会や職場、他者の責任とすることなく、自らの問題として考え、主体的に解決することです。同時に、福祉制度や法律の変化についても常に学ぶ姿勢が大切です。

対人援助専門職に求められる想像力と感性

次に対人援助の基本についてお話をします。対人援助の基本は、「自己理解」と「他者理解」です。

言うまでもなく、対人援助は、自分自身の身体を通して（使って）、他者を援助することですから、その援助過程の中で、自分自身の価値観や感情が直接他者に影響を与えることになります。

ですから、より良い援助関係を築く上で、「自己理解」を進めることが重要になります。

(1) 自己理解について

具体的には、日々の利用者との対人援助場面の中で、「なぜあの時、イライラしたのだろうか?」と振り返り、その時の自分自身の身体反応（息遣いや声のトーン、視線、身振りなど）や言動について気付き、深めることが大切となります。自分自身の価値観が影響したのかもわかりません。

「自己理解」は同時に、自分自身に対する気付きを通して、今まで知らなかった自分自身を知ること、新しい自分自身と遭遇し、成長するチャンスでもあります。そして、私は、「自己理解」における気付きを深める上で必要となるのが、「感性」であると思っています。

この「気付き」を深め、「感性」に磨きをかけるためには、日常的に利用者や支援者との対人関係の中で、「気付いたこと・感じたこと」を互いに伝え合うことが大切です。そのような良好な職場関係の積み上げによって、より自己理解が深まり、感性が磨かれ、そのことをして支援者とチームとしての成長に繋がることになると考えています。

この「自分自身を深く知る」ための現任訓練の方法として、「自己覚知」「エンカウンター」などのトレー

ニングがありますが、私も障がいのある人たちに対する直接支援をしている時には、積極的にこの種のトレーニングに参加していました。ある時、トレーナーから「松上さんは、価値の枠組みが強すぎる」と指摘されたことがあります。私自身を振り返ってみると、例えば私は、「ウソをつくことは良くないことである」という価値観を強く持っていました。

そうすると、利用者がウソをついた時、「許せない」との感情が湧きあがってきます。

その結果、ウソをつくという行為だけではなく、利用者そのものを受け入れられなくなってしまいます。すでに皆さんもご存じのように、対人援助専門職としては、利用者のウソをつくという行為も含めて、利用者を受容（理解）することが援助の基本となります。しかし、価値の枠組みが強いと、利用者との間に良好な援助関係が築きにくくなります。

この気づきを深めるために必要となるのが「感性」であると思っています。この感性を磨き続けるには、「自己覚知」や「エンカウンター」などのトレーニングが有効ですが、日常的に、利用者や支援者との対人関係の中で、「気付いたこと、感じたこと」を互いに伝え合うことが大切です。そのような良好な関係を通して、自己理解が深まり、そのことをして支援者としての成長とチームとしての成長につながるようになります。また、そのような対等な関係が作られ、維持できる環境づくりが、福祉事業所に求められている最も大切なことだと思っています。

この「自己覚知」や「エンカウンター」などのトレーニングに参加する機会がない皆さんにお勧めできる方法をご紹介します。

その一つに「**パワー日記**」という方法があります。日常の利用者との対人援助場面に限らず、他者との関係の中で、「自分自身が他者からの働きかけの中で、パワーをもらった」、また「パワーを失った」ことを

具体的に日記に1～2週間程度記録します。この日記から、「どのような働きかけをすることが他者にパワーを与えることができるか、またパワーを失うことになるか」についての気づきが得られ、より良い対人援助関係を築く上での一つのヒントになります。また、あなた自身が今までの人生の中で、あなた自身の成長を助けてくれた他者からの働きかけを思い出すのも良いでしょう。

もう一つご紹介します。初めに「**おはじき**」を準備してください。その「おはじき」を二等分して、左右のポケットに入れます。そして、あなた自身が対人援助場面で利用者にプラスの関わりをしたと思った時に、左のポケットの「おはじき」を右のポケットに入れます。マイナスの関わりをしたと思った時に、右のポケットの「おはじき」を左のポケットに移します。仕事の終わりに左右のポケットにある「おはじき」を数えてください。

当然のことですが、右ポケットの「おはじき」が左ポケットより多ければ、あなたは今日一日、利用者に対して良い関わりを多くしたことになります。

また、事例検討の中で、ロールプレイ（事例検討対象の利用者の支援状況を設定して、支援員が支援員役と利用者役を演じる）をしてみるのも良いでしょう。ロールプレイを通して、援助関係における利用者の思いを知り、支援者としての気づきを得ることができま

す。このように、様々な機会を活用して、「自己理解」を深めることが、今後の対人援助専門職としてのあなた自身の成長となります。

(2) 他者理解について

それでは次に「他者理解」についてのお話をします。私は、「他者理解」を進める上で、「想像力」を磨き上げることが重要であると思っています。そのことの

重要性を理解していただくために、ある障害者虐待防止セミナーでの出来事について、お話しします。

セミナーのグループワークで、ある支援者の方が、「利用者の方が自分のことを“さん”ではなく、“ちゃん”付けで呼んでほしいと言われるので、その人の意思を尊重して、“ちゃん付け”で呼んでいるのですが、私は不適切だとは思いません」との考え方を示されました。

確かに本人の意思決定を尊重することは、権利の主体者としての利用者の人権を守る支援の視点から正しいように思っています。しかし、ここで求められるのは、その利用者の生きてきた人生を想像する力だと私は思います。

私たちは、生まれてから様々な他者との関係の中で様々な呼称で呼ばれてきたと思います。しかし、障害のある人たちはどうでしょうか？ 生まれてから、「呼び捨て」や「ちゃん」、「ニックネーム」でしか呼ばれてこなかったことが多いように、私の体験から想像します。私たちのように成長と共に、その様々な関係の中で、様々な呼称で呼ばれてきた体験の中で、「“ちゃん”で呼んでください」というのであれば、それは自己決定であると言えます。しかし、その利用者の方が

生まれてから、「ちゃん」や「ニックネーム」でしか呼ばれてこなかったとしたら、それは「自己決定」とは言えないと思います。

ここで支援者に求められていることは、この事例に限らず、支援関係の中で、利用者の人生や思いを想像する力が必要です。自己理解のところでもお伝えしたように、この想像力を支えるのも感性であると言えます。

終わりに

今回、新人職員の皆様に向けて、「支援者に求められること」として、福祉サービスの特徴のお話と対人援助の基本としての「自己理解と他者理解」を深めることの大切さ、その中で特に「想像力」と「感性」を磨き上げることの大切さについてのお話をさせていただきました。

「対人援助専門職に求められる想像力と感性」については、社会福祉法人北摂杉の子会ホームページ「松上利男の一言」から一部転載した内容です。ご関心がありましたら、ぜひホームページ（<http://www.suginokokai.com/>）をご覧ください。少しでも皆様のお役に立てれば幸いです。

月刊誌『さぼーと』読者アンケート WEB ページを開設しました！

月刊誌『さぼーと』をご愛読いただいている読者の皆様の声を誌面づくりに反映させるため、皆様のご意見・ご感想をお寄せいただく読者アンケートのページができました。アンケートは毎月お答えいただけますので、毎月のご感想もお待ちしております。

アンケートページへは、[当協会のトップページ](http://www.aigo.or.jp/) <http://www.aigo.or.jp/> 出版案内 月刊誌『さぼーと』アンケートのバナー [『さぼーと』読者アンケート](#) をクリック。または、直接下記の URL からアクセスしてください。

<http://www.aigo.or.jp/questionnaire/question.html>

Click!



「読者プレゼントコーナー」への応募もできます！！