

～ 障害者支援に携わる職員のみなさんへ ～

障害者支援職員ハンドブック

よりよい支援をめざして

横浜市障害者地域作業所連絡会

横浜市グループホーム連絡会

横浜市障害者地域活動ホーム連絡会

この冊子は、横浜市障害者人権擁護啓発グループ・財団法人横浜市在宅障害者援護協会により 1993 年に発行された「障害者地域作業所・グループホーム職員ハンドブック」を基に作成しました。

はじめに

■職員のみなさんへ

あなたは、日中事業所（※注1）やグループホーム等の職員になってどのくらいになりますか？

今年初めて職員になった人、あるいは、長年障害者に関わる仕事をしてきた人も、今働いている日中事業所やグループホームで、いつでも充実した手ごたえのある仕事ができるように、自分の役割や支援のあり方を静かに考えて欲しいのです。

障害のある人たちに初めて会った時、“気の毒に・・・”とか“可哀相に・・・”とか思いませんか？もし、職員になった今でもそうした気持ちしかもっていないとしたら、それは、障害者を正しく理解している事にはならないのです。障害は個性です。男性と女性がいるように、背の高い人と低い人がいるように、歩くことができない人、計算することや難しい言葉が苦手な人がいるのです。障害のある人に接する時、同情ではなく一人の人間として受けとめ、共感し合う姿勢が欲しいと思います。

その人が何をどう感じているのか、どうしたがつているのかを正しく受けとめ理解するところから職員としての仕事が始まります。

※注1：地域活動支援センター作業所型、生活介護、就労継続支援事業等の日中活動事業所

■障害のある人たち一人ひとりと

当然のことですが、障害のある人たちは一人ひとり個性があります。言葉のある人・ない人、身体で表現できる人・できない人、感情の現わし方もさまざまです。あなたが“この人は、何を考えているかわからない””何を言っているのかわからない”と傍観しているだけでは、いつまでたっても信頼関係はできないでしょう。その人と同じ目線に立って、何を感しているのか知ろうとすること、同じものを見ようとするところからまず始めてください。

どんなに障害の重い人にも豊かな感性があります。「これができない」「あれができない」「こんなこともわからない」という見方ではなく、「これができる」「あれもできる」と一人ひとりのできることを認めることが大切です。信頼関係はそうした心のもち方や接し方から始まるのです。

障害のある人たちの生活は、大変中が狭いといえます。自分で自由に遊びにいくとか、友人に電話をしてストレスを解消するとか、気分転換に一杯飲みに行くとか、普通の人のごくあたり前にしていることができずに、家庭の中だけですごしている人が多いのです。日中事業所へきて、仲間といっしょに活動できる一日は、社会とふれあい、豊かな生活体験を積む本当にかげがえのない大切な時間なのです。又、グループホームは、一日の活動を終えた入居者がやすらぎを求めて帰る家です。それらの時間を共に大切にす職員であって欲しいと思います。

■家族のこと

日中事業所に通ってくる人たちやグループホームで暮らしている人たちは、当然一人ひとりに生きてきた生活の歴史があります。たとえそれがあなたの価値観と違っていたとしても、個人の生活を尊重しプライバシーは守らなければなりません。

時々、「障害者の親は勝手だ」とか「あの親がいなかったら・・・」などという言葉聞くことがあります。あ

あなたが同じような批判をしたくなかった時、ご自分のことを思い出してください。あなたにとって親はいつも心地良い存在でしたか。時には勝手な親だと思ったり、この親でなかったら・・・などと思ったりしませんでしたか。障害者の親が勝手なのではなく“親”という存在そのものが、時には身勝手なところがあるということなのです。根底にある子供への愛情がそうさせるのだということを理解した上で、家族の想いをくみとってください。そして彼らはもう社会的には大人なのだということ、大人としての生活やすごし方が大切なのだということ、いっしょに理解しあえるような人間関係を作ってください。

■小さくても組織

グループホームや日中事業所ではあなたの他にも職員が働いています。その職員たちと十分に話しあいをしてますか？ものごとを一人で決めたりしてませんか。日中事業所ではそのプログラムや行事・所内の仕事など、又グループホームではその暮らしについて、本人の気持ちを十分くみとった上で、職員としての役割をそれぞれがもてるように話しあい、決めていくことが必要です。

職員の思いがバラバラでチームワークがとれないようでは良い仕事はできません。主人公である障害のある人に焦点をしばった上で、職員として考えていること、感じていることをお互いに話し合うことが大切です。人の話に耳を傾け、自分の意見をはっきりと言えること、会議の中での意見交換がきちんとできていれば、職員としての役割や日中事業所のあり方が自然に見えてくるはずです。

グループホームや日中事業所は小さくても組織です。職員だけで決められること、決められないことがあります。運営を担う人たちとの役割分担も知っておくことが必要です。

日中事業所やグループホームで働くことがあなたの人生にとってプラスになるように多くのことを学んでください。人から学ぶこと、仕事や地域から学ぶこと、学ぶことは沢山あります。日中事業所やグループホームで身につけた力がどこでも役立つようにしっかり自分のものになった時、あなたは“豊かな人間性”というかけがえない財産を手に行っていることに気がつくでしょう。

■ハンドブックを活用してください！

私達は、障害のある人たちが地域の中でいきいきと暮らし、充実した日々をすごして欲しいと願っています。日中事業所やグループホームはそれを実現する一つの貴重な場であると思います。このハンドブックは、それを実現するための職員のみなさんが何をめざし、日々どのように仕事をしていくのかを共に考えるために作成しました。おおいに活用してください！

これからさらにみなさんとともに検討を重ねながら、よりよい「ハンドブック」二版・三版ができることを願ってやみません。

はじめに

- 職員のみなさんへ
- 障害のある人たち一人ひとりと
- 家族のこと
- 小さくても組織
- ハンドブックを活用してください！

第1章 日中事業所の社会的役割と援助のありかた

- 日中事業所は障害者の社会参加の場
- 障害者は一人ひとり違います
- 日中事業所（旧作業所）って作業をするところ？
- 夢や希望をもつこと
- 障害があるからムリ？
- 夢や希望を実現するために
- 親から独立していくこと

第2章 グループホームの役割と支援のありかた

- グループホームは生活の場
- 訓練が必要な時
- 自分たちで決める
- できる方法を考える

第3章 職員にしてほしいこと！職員が絶対してはならないこと！

1. 職員にしてほしいこと！

———家族や社会資源との連携———

- ネットワークの一翼
- 誰に相談していますか？
- 家族とのかかわり
- 子供の人生、親の人生
- 親から学ぶ
- 親の役割
- 障害者の権利を守るために

2. 職員が絶対してはならないこと！

- 個人の情報を他にもらしてはダメ！
- 体罰をしてはいけません！

3. 障害のある人々からの声

第4章 日中事業所・グループホームの支援の原則

1. 日中事業所・グループホームの支援の原則
2. 本人の意思をひきだす支援とそれにもとづく支援
 - Q1 利用にあたり本人の意思を確認していますか？
 - Q2 なにかを決めるとき本人は参加していますか？
 - Q3 退所（去）の希望がでたら適切に対応できますか？
3. 本人の障害を補う支援と情報の提供
 - Q4 お金の管理や使い方の支援をしていますか？
 - Q5 おつきあいについてどのように支援していますか？
4. 本人と対等の援助
 - Q6 通所者や入居者をどのように呼んでいますか？
5. プライバシーの保護
 - Q7 職員が無断で個人の持ち物を点検してませんか？
 - Q8 介助は同性がしていますか？
6. 自分の支援をふりかえる
 - Q9 自分たちの支援について職員どうし話しあう機会がありますか？
 - Q10 専門機関や第三者から意見をきく機会がありますか？

横浜市3連絡会（横浜市障害者地域作業所連絡会・横浜市グループホーム連絡会・横浜市障害者地域活動ホーム連絡会）ハンドブック作成委員名簿

第1章

日中事業所の社会的役割と支援のありかた

■日中事業所は障害者の社会参加の場

障害のある人たちにとって、日中事業所というところはどうのような社会的役割を果たしているのでしょうか？

横浜市における日中事業所の一つである作業所（現在は地域活動支援センター作業所型）は昭和52年に制度化されました。当時は就労するところや施設も不十分で、障害者が日中通うところはほとんどありませんでした。

そうした背景の中で障害者本人や家族は立ち上がり、市内のいたるところで作業所づくりがすすめられました。そしてようやく障害者が日中通うところが増えてきたのです。今や横浜では、ほとんどの障害者が作業所型を含む日中事業所に通っています。このように日中事業所には障害者の社会参加の場というたいへん大切な役割があります。

けれど、作業所の役割はそれだけではありません。障害者本人や家族は関係者とともに試行錯誤しながら活動する中で、障害のある人が街のなかでこれからも暮らしていくには何が必要かを発見したり、解決するために行動したり、作業所だけでは解決できないことは横浜市地域作業所連絡会として社会に働きかけて制度をつくったりしてきました。このように横浜市における作業所は障害者に必要なさまざまなことを社会に訴え、新しい制度や場をも生み出す役割も担ってきたのです。

■障害者は一人ひとり違います

これまでの障害者福祉はいれものが先にあってそれにあう人が利用するというやり方が一般的でした。いれものにあわない人は参加するところがないのです。作業所はある意味ではそのような人々のために誕生してきたところですから、どうぜんそこにくる理由はさまざまです。「他にいくところがなかった」という人や「ここは近くて通いやすいから」という人「仕事を覚えたいから」という人や「就職していたけれどもう体が続かない」「職場でうまくいかず疲れてしまった」という人たちもいるでしょう。

このように作業所にきていた人は、一人ひとりが異なるニーズをもっていました。同じような障害があっても、ある人にはあてはまるのが、他の人にはあてはまらないのです。

職員はこのことをよくおぼえておいて下さい。一律の作業、一律のプログラムでは一人ひとりのさまざまなニーズに応えられません。そして現在は様々な日中事業所が誕生しています。

ですから日中事業所のよさは一人ひとりの利用者のニーズを大切に一人ひとりにあったものを利用者とともに作りだそうとしたり、場合によっては日中事業所の外に働きかけて作りだそうとしています。

それを可能にした背景には、作業所は小規模事業所なのでおたがいのことがよくわかりあえたり、障害者や家族も運営に参加してプログラムなどを点検できたりすることがあったからだと思われれます。

私たちは小規模事業所がもつこの柔軟性をこれからも大切にしながら、日中事業所が障害者にとってより意味のある社会参加の場となるよう、試行錯誤を続けていきたいものです。

■日中事業所（旧作業所）って作業をするところ？

現在市内の日中事業所でやっていることは実にさまざまです。

もちろん作業もやっていますが、生活する力をつけたり（調理や買い物、自立生活プログラムなど）、いろいろなことを体験してみたり、体力作りやささまざまな趣味、レクリエーションなどの多様な取り組みをしているところもあります。

ところで、障害者にとって働くということはどういうことでしょうか？そもそも人間にとって「働く」という意味はお金を稼ぐことだけだったのでしょうか？本来、働くということは、食べ物を得たり、危険から身を守ったり、お互いに助け合ったりなど、生きていくための活動ではなかったのでしょうか。

ですから、生産を上げることや、売り上げをのぼす（もちろん悪いことではありませんが）ことだけに目を奪われすぎると、障害者が日中事業所で働くことの意味、ものを作ることが難しい人たちが日中事業所にきている意味を見失う恐れがあります。もう一度、働くということの意味を考えてみる必要があります。ぜひ、日中事業所の活動内容や支援内容を点検してみてください。

■夢や希望をもつこと

障害者は学校を卒業するときに、自分の進路を自分で決めているとは言えない場合もあります。

会社に就職したい、喫茶店で働きたい、学校の先生になりたい、あるいは大学に行きたいと思っても、多くの場合、夢や希望で終わることもあります。会社に就職したいけれど、就職できる場所がないので日中事業所へという人もいますでしょう。

■障害があるからムリ？

今まで、障害者の夢や希望は「障害があるからムリ」と考えられてきました。

たとえば、車イスを使用している障害者が電車に乗ろうとすると、たいへんな苦勞をします。これまでの考え方は「障害があるから階段を上り下りできない」だから「電車に乗れない」というように、うまくいかない原因はその人の「障害」にあるとするものでした。

ですから、障害者は電車に乗るために、歩く訓練をして階段を上り下りできるようにならなければならなかったのです。つまり、今の社会にあわせるよう、障害者に努力を要求していたのです。

しかし、この考え方に対し、障害者の参加を拒んでいる社会のあり方こそがおかしいとする「障害者自身の声」が起きてきました。そして大きく考え方は変わってきました。

つまり、車イスを使用する障害者が電車に乗るのが困難な原因は、階段が存在しているからだということです。社会のあり方に原因があるということです。障害のある人が電車に乗れるよう、段差をなくしたり、エレベーターを設置したり、駅や街が変わらなければならないということなのです。

このことは知的障害のある人たちについても同じです。漢字を読んだり、難しい言葉が苦手な人に難しい言葉で説明をしたらうまく理解できません。

ところが、うまく理解できなかつたり、判断できないのは、障害があるから仕方がないですませてきてしまったのです。しかし、必要なのは難しい言葉を分かりやすい言葉やサインなどに置き換える支援です。

■夢や希望を実現するために

「障害があるからムリ」とあきらめていた夢や希望もこう考えてくると実現できるかもしれません。ですから日中事業所は「日中事業所に通所して充実した毎日を過ごすこと」だけを目指しては不十分ではないでしょうか？

障害者一人ひとりが地域の中で暮らして行けるように地域や社会を変えて行くことも日中事業所の大切な目標です。一人ひとりの利用者の実現できていない夢や希望を大切にしながら、その実現にむかって一緒に考えることも日中事業所の大きな役割だと思います。

あなたがいる事業所に通っている人たちはどんな夢をもっていますか？

その夢はどうすれば実現できますか？みなさん、是非考えてみて下さい。

「夢なんかないよ」とか「わからない」という利用者も多いかもしれません。障害者が夢をもっても、それを実現するのは難しい社会です。夢なんかとっくにあきらめた人も多いかもしれません。

また、いろいろな経験の機会を奪われてきた人たちが、「何をやりたいか」ときかかれても「わからない」としか答えられないということもあります。ちょうど、食べたことがない料理が並んでいるレストランにいて「何が食べたいか？」ときかかれても困ってしまうようなものです。

自分たちのいろいろな可能性を実感でき、さまざまな経験を通じて、自分がやりたいことをみつけていける、日中事業所はそんな場所でありたいものです。

■親から独立していくこと

グループホームやアパートでの親から独立した生活は、ある日突然実現できるわけではありません。実現するためには、日中事業所でのさまざまな取り組みがたいへん重要です。日中事業所の取り組みというのは、たとえば、自分でやりたいと思うことを自分自身でいろいろ試してみたり、失敗することだったり、集団での活動の中でさまざまな人間関係を経験することだったりします。そのような積み重ねが親もとを離れていく準備になるのです。

ひとりだちしていく準備というと生活訓練を想うかべる人もいるかもしれませんが。しかし一人で料理ができるようになったり、掃除や洗濯ができるようにならないとひとりだちができないということはありません。できないことがあれば職員に手伝ってもらえばいいのですから。むしろ、本人が自分の得意なことと苦手なことを理解し、苦手なことをどうすれば補えるかを共に考えていくことが事業所やその職員の役割なのです。

利用者が親から独立したいと考えるようになったり、自分でできないことがあっても自分の生活がつくれるかもしれないという希望をもち始めたら、それが実現するよう支援することが事業所が果たすべき大きな役割です。それと同時に親も子供から離れる準備をすることが必要です。親も子供もグループホームを希望して準備をすすめてきても、いざ入居の時をむかえて動揺するのは親の方ですから。また、障害者が自分でどのような生活をしていくのかを決めていくには、具体的な生活をイメージできるような取り組みが必要です。親がいない生活とはどのようなものか、自分にはどのような支援が必要なのか、これらは体験しなければ実感できません。活動ホームにおけるショートステイを利用してみたり、グループホームに体験入居してみたり、生活している先輩の障害者の話をきいてみたり、生活経験を豊かにしたり、そのような取り組みを繰り返すことが大切です。

第2章

グループホームの役割と支援のありかた

■グループホームは生活の場

グループホームは入居者の家であり、生活の場です。

障害が軽くても、重くても、その人なりの生活があるはずで、その生活を支え、入居者ができないところは手伝うのがグループホームの職員の役割です。入居者の生活指導をしたり、訓練したりすることが職員の役割ではありません。これは日中事業所の職員も同様です。もちろん、グループホームで生活経験を積み重ねると、一人でできることが増えたりします。今まで経験できなかったことをいろいろ経験したり、意欲的に生活することにより、まわりの人がびっくりするほどの変化があったりします。

しかし、一人でできることを増やすために生活をしているわけではありません。障害のない人も生活経験を重ねると、いろいろなことをおぼえたり、できることが増えたりします。でも誰も訓練のために生活しているとは思っていないでしょう。障害のある人も同じです。たとえば成人した障害者で歩けない人にとって必要なのは、歩く訓練ではなく車イスです。歩けない障害者が、車イスを使って生活するのと同じように知的障害のある人たちも援助を受けながら自分の生活をしています。必要なのは指導者や先生ではなく、できないことを手伝う支援者なのです。

現場で求められている「支援」とは「指導・訓練」ではありません。時として自分では気づかないうちに思い違いをしている場合もあります。

■訓練が必要な時

しかしながら、障害のない大人も、時と場合によっては訓練をうけることがあります。例えば、自動車の運転の教習所などです。運転できるようになるため、少々つらくても我慢して教習所に通います。しかし、これは目的がはっきりしていて（運転免許をとる）、期間が限られ（一生教習所にいく人はいません）、自分がやりたくていくのです。

障害のある人の場合も訓練を必要と自ら感じることもあるでしょう。特に自分で生活をはじめてみるとそのように感じることもあるかもしれません。その時は、自らの意志で、目的をもって、期間が限定される形で行われるべきです。まわりの人たちが、この人にはこのような訓練が必要だと思っても、本人がそう思わなければ押しつけたり、期限なく訓練を続けるべきではありません。

■自分たちで決める

グループホームは入居している人の家です。一人ひとりができるだけ自由に自分の生活を楽しめる場となるためには、「自分で決める」という原則を大切にしなければなりません。

ですから、何時に起きるとか、掃除のやり方はどのようにするか、休日をどう過ごすか・・・などなど生活の内容は入居者自身が決めます。

だれが先にお風呂にはいるか、食事を何時にするか、献立はどうやって決めるかなど入居者どうしで調整が必要なことはまずは入居者どうしが話しあって決めることが必要です。

話し合いがうまくできない場合もあると思います。そのような時には、職員が加わり、一人ひとりの意見をききながらまとめていく必要があります。このような場合も、職員主導にならないよう気をつけましょう。職員主導の話し合いを続けていても、入居者が自分たちで決めていく力は育ちません。

職員が決めてしまえば数分で済むことが、長い時間の話し合いになるかもしれません。が、職員が先回りして「ああしたら」とか「こうしたら」と指示せず、入居者が決めるまで待つこと、このことが基本です。また、自分の気持ちを言葉や表情、行動で知らせることが苦手な人もいます。そういう場合、その人の事を良く知っている関係者も同席してもらって話し合うのも一つの方法でしょう。

一方、グループホームは家族ではない数人が一つ屋根の下で暮らしています。入居者どうしがお互いの生活を尊重することも大切です。そういうこともあってか、長年のグループホームの生活の中でいつのまにか「〇時までには寝よう」とか「リビングにいるのは〇時までにしよう」など気が付くと約束事が増えていることもあります。職員もそのほうが楽だからということもあるかもしれません。場合によっては病院にいる時のような管理的な場所になってしまうこともあるかもしれません。病院は病気を治す目的のために食事や生活の仕方などを管理しています。

「その人にとっての自由な生活」ということと「入居者どうしの配慮」ということのバランスをとることはとても難しいことです。時には約束事を第三者にもみてもらってははどうでしょう。入居者が望む生活とかけ離れていないかどうか聞いてみるのもよいでしょう。

さらにグループホームに入居するかどうかは、本人が決める最も重要なことです。

しかし、今まで生活の経験がない人に「どうするか」と言葉でせまっても答えられるものでもありません。言葉で説明することより、合宿などで親から離れてみたり、実際にグループホームでの生活を経験した上で決めることが必要です。

障害者が自己決定をするためには、本人が理解できるよう工夫された情報や経験が必要です。わかりやすい情報の提供や、さまざまな体験の機会をつくること、障害者のさまざまな意思表示を読みとれるよう深くつきあっていくことがグループホームの職員に求められることです。

■できる方法を考える

どうも障害者をとりまく人たちは、障害者のできないことばかりみているような気がします。

「計算ができないから、買い物ができない」「買い物ができないから、生活ができない」などなど。でもちょっとやり方を変えたり、環境を変えたり、援助の仕方を変えることで簡単にできたりします。

計算ができなくても、信頼できる店を増やしていけばおつりをごまかされたりすることはありません。目的は「計算すること」ではなく「買い物をすること」ですから、苦勞して計算の練習をするより、お店の人と顔なじみになることの方がずっと早道なのです。

「できっこない」と考える前に、その行為のめざすものをはっきりさせて他のやり方はないだろうかと考えてみてください。きっともっと多くの道（選択肢）が開けてくると思います。

第3章

職員にしてほしいこと！

職員が絶対してはならないこと！

1. 職員にしてほしいこと！

家族や社会資源との連携

■ネットワークの一翼

障害者の生活は日中事業所やグループホームだけで支えられるものではありません。また支えるべきでもありません。

障害のない人たちは、地域のさまざまなサービスを利用し、いろいろな人と助け合いながら生きています。出かける時には電車やバスに乗り、病気の際は近所のお医者さんにかかったり大きな病院に行ったり、数えきれないほどのさまざまなサービスを利用しています。また、職場でのつきあい、近所づきあい、遊ぶ時の仲間など人のつきあいもさまざまです。そしてたくさんある選択肢の中から選べます。

ところが、日中事業所やグループホームで、生活も、仕事や昼間の活動も、余暇活動も、すべて丸がかえにしたら、果たして地域の中であたりまえに生きているといえるのでしょうか？特定の人に何から何まで支えられていると、「その人なしでは生きていけない」そんな思い込みが障害者に生まれてきてしまいます。

日中事業所もグループホームも障害者の生活を支える多くのサービスのネットワークの一つであるべきです。日中事業所やグループホームの職員に一番必要な視点は、丸がかえにすることではなく、関係機関を含め本人の支援者や理解者を地域の中でどれだけ広げられるか・・・ということです。そして一番必要な知識は「地域にどのような人がいるのか？どんな社会資源があるのか？どのような時それが使えるか？」・・・ということです。何もかもくわしく、どんなことにでも対応できる職員より、困った時は誰の所にいけばいいかがわかっていることの方が大切です。

また、職員のひとりよがりの支援や価値観の押しつけは、障害者にとってたいへん迷惑です。それを避けるためにも日中事業所やグループホームに多くの人がかかわり、複数の目があることが必要です。そのためには日常活動の中に相互のまたは第三者による定期的な点検を仕組みとして取り入れていくことも必要です。現場に長くいればいるほど、こういう点検が苦手だったり、時として仲間や先輩、第三者からの助言に耳を傾けるのが苦手な職員もいるかもしれません。障害のある人への支援の在り方は大きく変化しています。アップデートできる職員が求められています。

■誰に相談していますか？

「ある利用者とどうしてもうまくいかない」とか「こんな対応でいいのかどうすればいいのかわからない」そう感じることも多くあると思います。ぜひ、そう感じていて欲しいのです。「私は障害者のことは何でもわかっている」と感じはじめたら危険信号。人と人の関わりでこうすればいいというようなマニュアルなどあるわけがありません。

科学的な知識とそれにもとづく経験をいくらつんでも、いつになっても悩みはつきず、試行錯誤の中で関わり続けるしかありません。

日中事業所やグループホームの職員は生きている人間と係わることが仕事です。数学の方程式のようにそれをあてはめれば常に正解がえられるようなわけにはいきません。

ですから、自分で考えてみることももちろん必要ですが、相談できる人、問題を解決するために、一緒にとりくんでくれるさまざまな立場の人たちをつくっておくべきです。

ある障害者と関係がどうもうまくいかないとします。そういうときは、誰に相談できるのでしょうか。

障害のある人たちに相談してみると、その障害者がなぜそうしているのか障害者がどう感じているのかななどを教えてくれるかもしれません。日中事業所やグループホームの職員で同じような悩みをもっている人や経験豊かな親が多くのヒントを与えてくれるかもしれません。

その障害に関する知識が足りないために間違った対応をしているのかもしれませんが。そのような場合はぜひ専門家のアドバイスをうけてください。

実際にどこでどんなサービスがあるのか、どのようなことをやっているかは、横浜市が発行している「障害福祉のあんない」に出ています。しかし、誰に相談すればいいのかわからないときは、まず障害者支援センターに問い合わせてみてください。

自分の支援が間違えていないか、これでいいのかこれは常に自問自答してみるべきです。しかし、自分の経験や努力では限界があります。むしろ一人ひとりの職員に限界があることはあたりまえのことですし、決してはずかしいことではありません。その限界をすなおに認め自覚することが大切なことです。そしてその限界をさまざまな立場の人にどう補ってもらうかが大切な視点といえましょう。

自分の支援を客観的にみるためにも、障害者にとってよりよい支援を提供するためにも、さまざまな立場の人と連携をとることは、職員にとって絶対欠かせない要件です。

■家族とのかかわり

親子の絆というものは誰にとっても大切なものです。日中事業所やグループホームの職員は決して親の代わりはできないし、どんなに仲のよいグループホームの入居者でも家族にはなれません。日中事業所もグループホームも他人どうしの集まりであることを忘れるべきではないと思います。職員の口から親のかかわり方の批判をきくことがあります。しかし、親は職員でも、訓練士でも、先生でもないのです。かけがえのない親の役割のある側面だけで簡単に判断すべきではありません。

今でこそ障害者への正しい理解が叫ばれ、人々の差別や偏見も徐々になくなってきました。しかし、ほんの一昔まえまで、本人や家族は社会の差別や偏見の中で必死に生き抜いてきたのです。

専門家のアドバイスやサポートも決して十分とはいえない状況でした。家族のみなさんが「わが子を守れるのは私たちしかいない」と思ってしまったとしても一方的に責めるわけにはいかないのです。そういう歴史的な側面があることを忘れてはなりません。

■子供の人生、親の人生

親のかかわりの大切さ、親子の絆の深さと、親離れ子離れの必要性は別の問題です。事業所（※注2）の大切な役割は、親からの自立の準備と、親が子から離れる準備をしていくことです。障害があろうがなかろうが、親には親の人生があり、子供には子供の人生があるのは当然なのですから。

ところが実際は本人に代わって親が子の進路を決めてしまったりすることが多いようです。「この子が考えていることは私がすべてわかっている」という親の思い込みや、子供が別の人格をもっていることをすっかり忘れて、親がすべてを決めてしまうことが多くあります。親の希望や都合と本人の希望は必ずしも一致するとはかぎりません。

ですから、事業所では、本人が自己決定していくことを支え、親が「子供には子供の人生がある」ことを認識していけるような取り組み方が必要です。活動内容やプログラムを本人抜きで事業所と親とで決めてしまったり、本人は何も知らないまま、行事などの連絡が親にいついたりというようなことは避けなければなりません。

※注2：障害福祉関係事業全般

■親から学ぶ

障害がたいへん重い場合などは、親が「この子はわたしがいないと生きていけない」と思い込んでいる場合もあります。事実、母親以外の人の介助では食事がとれなかったりする場合があります。しかし、親以外の人からでも食事がとれるようになる事などは自立の大きな一歩なのです。このような場合、職員の経験や、習ってきたことなどはさておいて、20年以上にわたってあみだしてきた親のやり方をしっかりと教わることも大切です。

グループホームは、親元を離れ、自分自身の生活をつくりだしていく場所ですから、日常生活への親のかかわりは極力避けるべきです。しかし、ある日突然親からの自立が達成できるものではありません。自分で考えたり、いろいろなことを自分で決める生活は慣れるまではずいぶん疲れるものです。時々親元に帰って、何も考えずに休む、そのような繰り返しで新しい生活を始める時には必要です。

■親の役割

「あのお母さんは、自分の子のことしか考えていない」そんな親への批判をきくことがあります。

職員としては事業所全体で優先順位を考えて取り組んでいるのに、あのお母さんは「自分の子がほったらかしにされている」と文句をいってくる。そんな場合も多いようです。もちろん、我が子のことだけを考えて、「他の人はどうでもいい」「手がかかる重い障害がジャマ」といった考え方は変えてもらわなければなりません。しかし、我が子を大切に思うこの親の視点は非常に大切だと思います。全体の中での優先順位やバランスではなくその人にとって何が必要なのかという視点も必要なのです。どうしても職員や運営者は全体を考えてしまいます。そうするとその人個人が必要としていることを見落としてしまいがちです。

事業所は集団の場ですから、確かにのおおのの要求をすべて一度にみtasことは不可能な場合もあります。しかし、集団を優先して一人ひとりを犠牲にする結果をひきおこさないためにも、この「親の目」は必要なのです。運営者の目でも、職員の間でもなく、我が子が何よりも大切な親の目が。

■障害者の権利を守るために

現在、障害者の権利侵害をどのように防ぐかが非常に重要な課題になってきました。自分で権利侵害を訴えることが難しい障害者にとって、その人の権利がきちんと守られているかどうか見守り、チェックする人が必要です。日中事業所やグループホームでも、一人ひとりの活動や暮らしがどうなっているか見守る人が必要です。第三者の設置とともに親の立場からも運営や活動をチェックすることがこれからも重要です。

2 職員が絶対してはならないこと！

事業所は職員が鍵だといわれます。これは職員が非常に大きな役割を果たしているからです。しかし、このことを裏返すと、職員に問題があると障害者が大きな被害をこうむるということでもあるのです。

ですから、障害者に関わる職員として守るべきこと、決してしてはならないことがあることを忘れないでください。職員はこのことをきちんと認識し、障害者の人権を侵すことのないようこころがけなければなりません。

■個人の情報を他にもらしてはダメ！

事業所の職員である以上、利用者、入居者の個人情報を知り得る立場にあります。家庭の状況、特に障害の状況はきちんと知っておかないと、適切な支援ができない場合もあります。特にグループホームの場合、より多くの個人の情報を知らなければならない場合もあります。

支援を必要とする障害者の場合、支援をすると個人の秘密もいろいろ知ってしまうこともあります。どこに銀行の通帳がしまっていてあるとか、いくら貯金をしているとか、誰から手紙がきたかとか。誰だって人に知られたくないことがあります。しかし、職員は職務上、障害者が人に知られたくないことまで知ってしまいます。そのこと自体は必要な場合がありますし、仕方がないのですが、仕事の上で知った個人の情報は、決して他人に話してはなりません。

特に気をつけなければならないのは、職員どうしの雑談です。「あの人、〇〇さんに手紙だしたんだよ」「あの人、100万円貯金もっているんだって」などというのは、職員の格好の話題になりやすいのです。

また、事例報告などで、本人の了解をとることなく、話題にしたり、個人情報を多くの人に語っている場合があります。さらに、障害者本人を前にして、親や見学者、関係機関の人々に本人のプライバシーに関わるような説明をしていることをみかけます。これも決してしてはならないことです。

このようなことにならないようにすることは職員の義務です。そして、これらの個人情報は職員を辞めた後も他人に洩らしてはなりません。

秘密が守られるという信頼関係がないかぎり、障害者にとって職員は安心して何でも話せる相談相手にはなれないのです。

■体罰をしてはいけません！

福祉の現場、特に知的障害者の現場で体罰があるといわれています。学校でも、施設でも、日中事業所やグループホームでも。体罰とは「力の強い者がその力で相手を支配する」ことです。この思想は障害のある人たちも共に生きようとする福祉の思想とはまったく異なるものです。

もちろん、利用者になんらかの規制が必要になることもあります。しかし相手に痛み（物理的にも、あるいは精神的にも）を与えることにより、言うとおりにさせることはいかなる場合もしてはなりません。これは叩いたり、蹴ったりすること、介助が必要な人の場合、介助をしないこと、正座をさせたり、食事やおやつをぬいたりすること、相手を傷つけるような言葉を吐いたり、せせら笑ったり、無視するようなことも含まれます。

「体罰はいけないが、たたかないとわからない」「他人に危害を加えるのでやむをえず」という話をよくききます。ある行動を本人が納得してやめるのではなく、力によってやめさせるのは何の解決にもなりません。その力が及ばないところでは再び、その行動をとることが多いのです。そして、体罰は「相手を自分の思いどおりにするには、なぐればいい」と相手に教えているようなものです。力による押さえつけではなく、本人が納得できる方法を見つけていくのが職員の仕事です。また、職員としては「体罰ではなく訓練」をしているつもりという場合もあります。しかし、本人の同意がない一方的な訓練は「いじめ」と変わらない場合もあります。

3. 障害のある人々からの声

実際に障害のある人たちに、職員の関わり方について意見をききました。

- ①名前を「ちゃん」づけでよばないで「さん」づけで呼んでほしい。一人の大人として対応してほしい。
- ②部屋に入るときは、ノックをして、私の了解をとってほしい。

- ③かばんや引き出しを開ける時も、ひと声かけてほしい。
- ④話をいい加減に聞いて勝手に理解をするのではなく、ちゃんと聞いてほしい。
- ⑤職員が間違えていたときは、ちゃんとあやまって欲しい。
- ⑥乱暴な言い方ではなく、丁寧な言葉づかいで話してほしい。
- ⑦よばれたらすぐ返事をしてほしい。
- ⑧大きな声ではなく静かにゆっくり話してほしい
- ⑨きちんと挨拶してほしい。
- ⑩職員同士で長時間雑談しないでほしい。
- ⑪わたしたちをからかわないでほしい。
- ⑫部屋の掃除を自分でしているけど、いるものといらないものを判断することが難しいので、いっしょに見てほしい。
- ⑬急な出来事や変化が苦手なので、わかっていることは早めに伝えてほしい。
- ⑭お小遣いの計算が苦手なので、一緒に確認してほしい。
- ⑮体調の変化に自分で気づけないことがあるので、よく見ていてほしい。

おもいあたることができましたか？

本人たちからあげられた声を例に自己点検してみてください。

第4章

日中事業所・グループホームの支援の原則

1. 日中事業所・グループホームの支援の原則

日中事業所やグループホームで働くみなさんが、地域で生活する障害者を支援していく際、おさえておかなければならない原則とは、どのようなことでしょうか。

特に、最近クローズアップされている「障害者の人権」「障害者の自己決定」などの問題に注目し、この章では次の原則について検討してみましょう。

- (1) 本人の意思をひきだす支援とそれにもとづく支援
- (2) 本人の障害を補う支援と情報の提供
- (3) 本人と対等の支援
- (4) プライバシーの保護
- (5) 自分の支援をふりかえる

それぞれの原則についてみなさんに点検してほしい代表的な質問(Q)をあげ、支援にあたっての留意点、このような支援方法が望ましいと思われる例などについて述べていきます。

さて、前の章で何度もお話ししましたが、日中事業所やグループホームは、さまざまな障害のある人々に利用されています。知的障害のある人、脳性まひという障害のある人、あるいは複数の障害のある人など本当に多様です。

また、一人ひとり生きてきた歴史や家族の状況も違います。ですから、当然、それぞれの障害者に応じたそれぞれの支援方法があるはずで

ここにあげる内容は基本的な原則や1つの例にすぎません。

それぞれの日中事業所やグループホームにより、その運営方針や目的、通所者や入居者のニーズはさまざまです。一人ひとりの障害者に対する適切な支援のあり方や方法をこれらの原則を参考にしながら、また応用しながら検討していくきっかけにさせていただきたいと思います。

2 本人の意思をひきだす支援とそれにもとづく支援

知的障害や重い障害のある人は「自己決定ができない」「自分の意思や意見を表現することができない」とこれまでは考えられがちでした。

しかし欧米の実践や、我が国の先駆的な取り組みからもこのような考え方はまちがいであったことが明らかになってきました。支援の提供の仕方しだいで自分の意思や意見をはっきりもち、それを表現することができるのです。

そして、その意思にしたがって行動していけるのです。

ここではまず、そのような支援の提供の仕方について考えてみましょう。

Q1：利用にあたり本人の意思を確認していますか？

たとえばグループホームの場合は、その人がすでに生活していた場があるので、そこに入居するかどうかを以前の場所と比較して、決めることができるのかもしれませんが、しかし、多くの障害者は自分で選んだり、決めたりすること（選択）がとても苦手です。

あることについて本人が選択をするためには、■比較できる体験があること ■比較できる場があること ■本人が何を選んだかを表現できることあるいは周囲の者がその表現を読み取れること、などの条件が必要です。

ですから「本人の意思を確認すること」というのは、本人が自分できめたことを職員がひきだす支援のことなのです。しかし、その前提には選択をしやすい環境を整備したり、条件をととのえたりする支援も含まれます。

グループホームも日中事業所も「ここを本人が選択してきた！」という状況ではないかもしれません。特に障害が重ければ重いほど、学校を卒業した後に利用できる場所は少ないかもしれません。そのような形で日中事業所やグループホームを利用することになったら「なぜここに住むの？」「なぜ、ここに通うの？なぜ、この仕事や活動をするの？」といったことを本人が納得していないかもしれないのです。

その結果、働く意欲がでてこない、通っても楽しくない、ちょっとしたことでトラブルを起こす・・・そう言ったとしてもやむをえません。ですからできる限り本人の意思を尊重し、選択できるような条件を整えていきたいものです。そのためにも次のような意思決定支援を行ってみてください。

まず第1に、利用前に本人に対して、日中事業所やグループホームの目的、活動の内容（日中事業所の場合）、一日の流れ、他の利用者などについて、わかりやすく説明し、可能な限り本人に理解してもらいます。

第2に、利用する前にそれぞれの活動や暮らしを本人に体験してもらいましょう。そして本人の感想を聞いたり、表情をみながらその人にとって良かった点、不満に思う点などを、だしあってみてはどうでしょうか？

本人が不満に思う点がある場合、利用開始後、何らかの方法で改善できるかどうかを検討してください。どうしても改善できそうもない場合は、それでもなお、利用の意思があるかどうかをたずねてみます。決してむりじいすべきではないでしょう。

また、本人と保護者や関係者の考えがくいちがうこともあります。このような時は原則的にまず本人の考えを尊重すべきでしょう。

第3に利用を開始した後も、本人がより満足できる他の選択肢があるかどうかを検討しつづけることも大切なことです。

他の日中事業所やグループホーム、一般の事業所などと交流し、そこでの活動や生活を体験できるようなチャンスをつくってみてください。その結果、本人がそちらの方が良いという結論を出したなら、それが実現できるような援助をこころがけてほしいものです。このような機会は、職員の側にとっても、お互いの情報交換、サービス向上のために大きな意義があると考えられます。

Q2：なにかを決めるとき本人は参加していますか？

たとえば日中事業所では・・・

活動内容やその活動時間などを決めるとき本人は参加していますか？

たとえばグループホームでは・・・

食事の献立や時間を決めるとき本人は参加していますか？

これらのことを本人も参加して決めたり、本人たちの意見を反映するというのはとてもむずかしいことだと思います。

しかし、現状では重い障害のある人々は、昼間通うところや住むところを選ぶことは難しいかもしれません。だからこそ、今利用しているところを可能なかぎり本人の希望にかなったものにしていききたいものです。

日中事業所、グループホームは本人たちのための場所です。通所者・入居者自身で決められることは決めて欲しいものです。職員はそれが可能となるような支援のありかたを検討し、工夫してほしいと思います。

たとえば日中事業所でもグループホームでも・・・

本人どうして話しあう場がありますか？

本人も参加しながら日中事業所やグループホームのきめごとをしていくことは一度に実現しようと思うと、いろいろな制約があって困難かもしれません。

まずは本人たちの話しあいの場をつくってみてはどうでしょうか？たとえば、具体的な行事の計画、外出の計画などのテーマは本人たちも楽しく取りくめて、自分なりの意見をもっていることが多いようです。

ところが本人たちはこのような話しあいに慣れていないので、しばらく、段階を追った援助が必要となるでしょう。まずは、本人たちが関心をもちやすいテーマを設定すること。そして、話のすすめ方は最初は職員が進行役を担当します。必要に応じて助言をし、しだいに職員はオブザーバーに徹するようにします。話し合うテーマも、本人たちがその時々必要に応じ、自分たちで決められるようになってほしいものです。

また、本人が決めやすいように選択肢を設けてみてください。そしてその選択肢も2つから3つというように徐々にその幅をひろげていけば、自分で決めやすいでしょう。職員への要望や日中事業所活動やホームのくらしについて意見が出てくればしめたものです。また、この場に運営者や職員ではない第三者が参加しながら本人たちの意見を聞くこともたいせつです。

たとえばグループホームや事業所では・・・

障害のある人々の支援の目標や計画を立てる場合本人も参加していますか？

障害のある人々が地域の中で、ごくふつうに暮らしにいけるような支援を事業所が提供していくためには、個別の計画や支援内容を検討することが必要です。かつて、このような計画は職員が中心となって作成し、障害のある本人がその検討段階に関わることはほとんどありませんでした。

個別支援計画は、誰のためのものでしょうか。もちろん、本人のためのものです。自分がどう生活するかを決めるのは本人たちです。

支援内容を検討する時、本人の意見を積極的に取り入れ、本人たちの言葉はもちろんのこと表情、身ぶりや手ぶりなどほんの少しのサインもみのがさず、できるかぎり彼らの意思を汲みとった支援内容を考えて欲しいのです。

そうすれば本人の意欲も積極性もますますでてくるとは思いませんか？

専門機関や関係者また家族をまじえ、その協力をえながら、事業所本来の目的を達成できるような支援内容を検討してみてください。

Q3：退所（居）の希望がでたら適切に対応できますか？

事業所をしばらく利用したあと、ここが自分にあわないと感ずる人がでてくるかもしれません。またもっと適切と思えるところがみつかることもあるでしょう。このような時、通所者や入居者から、退所・退居したいという希望がでてくる可能性があります。

そのようなときは、まず、本人がなぜそのような考えにいたったのか、その経過と今の気持ちを十分に聞いてみる必要があります。そしてそのあとの対応としては、2つの方法が考えられるでしょう。

1つは、今の事業所にとどまるよう働きかけることです。

本人の考え方があまりにも一方的で、現実とは異なるという場合は改めてじっくり本人と話し合い、ここを利用している目的を再認識してもらう必要があります。また、本人が多くの不満を感じていたり、対人関係で悩んだりしていることもあります。それらが職員の努力や、対応の方法を変えることで解決できるなら、退所（退居）する必要はないということになります。

2つ目は、本人の希望どおり退所（退居）という方向で進めていくことです。本人の主張がもっともで、これ以上、利用を継続することはマイナスだと判断された場合です。あるいは、本人の意向が固く、説得することは逆効果という場合もあるでしょう。このようなときは、今の本人のニーズや状況にふさわしい他の社会資源を開拓し、本人の希望を実現できるような援助が必要です。このような時のためにも、日頃から他の事業所も含め地域の関連機関との連携を密にし、相互に協力しあえる関係をきずいておくことが大切です。また、区の障害担当や基幹相談などの専門機関も活用すべきでしょう。そして特に、家族に協力を求め、ともに支援していくことが重要となります。

3 本人の障害を補う支援と情報の提供

知的障害のある人たちは「読む、書く、計算する」などが苦手です。

また、幼い時から障害があり社会経験が乏しい場合も、同様な課題をもつこともあるでしょう。

けれど「苦手なこと」も職員などの支援があれば、地域の中でくらしにいけます。しかし「何が苦手なのかわ

からない・・・」「苦手なことを他の人にどう補ってもらえばいいかわからない・・・」と思っている障害者も多いようです。ですから時には社会の人に誤解を受けたり、本人が不利益をこうむるようなことも起こりかねないのです。地域のなかで暮らしていくということは良いこともたくさんある反面、リスクもたくさんあるのです。

しかし、それでしりごみするのではなく、むしろ「苦手なこと」をどう補えるかを本人とともに考えて欲しいのです。

さらに、障害者は社会経験が一般的に乏しいと同時に情報の量もたいへん少なくなかたよりがあるように思えます。

あなたのいる事業所では地域の回覧板や新聞などを本人にわかりやすく工夫してお話したことがありますか？

また、事業所の予定などをわかりやすく本人にお話ししていますか？

あなたのところでは本人むけの機関紙をつくったことがありますか？

本人たちがなにかを決めようとするときは、正しい情報がわかりやすく提供されていなければなりません。

以下、1、2例をあげて障害を補う支援や情報の提供のありかたについて考えてみたいと思います。

Q4 お金の管理や使い方の支援をしていますか？

多くの障害者はお金を計画的に使うことが苦手で、年金や工賃などを親が管理したり、人によってはお金を使った経験がないという人もいます。

しかし、ふつう成人になれば、自分の収入で必要な物や欲しい物を買うのはごくあたりまえのことです。それがどんなにささいな物であっても自分で選んで何かを購入する経験はたいへん意味のあることです。

グループホームでくらす人は、自分自身の生活をどうとりしきっていくかを考える必要があるでしょうが、最初から生活すべてを自分で管理することは難しいと思われれます。段階をおって自分が必要としている物を自分で判断し、購入し、管理していくことが必要です。また、計算や家計簿をつけることが苦手な人は、職員が、それを補う援助を工夫してみてください。

これまでそのような経験が乏しかった人でも、今晚の食事を何とかしなければならぬ、といった必然性の高い場面になると、対応できるということが多いようです。それぞれの障害状況、これまでの経験の幅などを十分考慮しながら支援してみてください。その場合職員にも、多くの経験とノウハウが必要なので職員間で話しあったり、関係機関の経験も応用して下さい。

日中事業所では、作業工賃がある場合は、その工賃を使ってみるという経験をしてもらいましょう。社会の経済生活を学んでいく一つのきっかけになるのです。

給食費や食費など利用者の負担金も年金がもらえる年になれば家族ではなく当然本人が払っている考え方で。とにかく、どんなささいなことでも経済活動が体験できるような支援のありかたを工夫してみてください。

Q5 おつきあいについてどのように支援していますか？

障害のある人はよく「お酒はダメ！」「おつきあいはダメ！」などその行動を規制されがちです。それではまるで「聖人君子」のような生活をしなければならなくなります。もちろん抗てんかん剤を服用しているなど障害の状況によっては、自分でコントロールする必要があることもあるでしょう。

けれど、できるかぎり私たちと同じような日々をすごして欲しいものです。

とかく異性とのおつきあいは規制されがちですが、あなたの事業所やグループホームではどのような援助がさ

れていますか？

好きな人がいるということは人生の大きな喜びでもあります。もし「ダメ！」といているところがあったら、もう一度考えなおして欲しいのです。

もちろん、わたしたちの社会では好きになったらいつでもどこでもなにをしても良いなどということではありません。おのずと制約もできます。

むしろ、一般社会のつきあいのルールをわかりやすく伝えてほしいのです。

年齢や交際の深まりに応じた、男女交際のエチケット、押さえておくべき点などについて、情報を提供し、どう行動していくべきかを理解してもらうことが必要ではないでしょうか？今、性に関する情報は、マスコミに氾濫しています。知的障害や重い障害のある人々がそのような情報に惑わされることなく、前向きにおつきあいしていけるよう援助していきたいものです。

そのためには、本人と話しあうことはもちろんのこと、お母さんお父さんともよく連携をとる必要もあるでしょう。正しい性の情報をえるために保健師さんの力をかりることも必要となることもあるでしょう。「性」をまえむきにとらえ、家族や関係者とともに本人を支えていきたいものです。生きているよろこびを周りのものが理由なく奪い取るようなことはすべきではないと思われまます。

4 本人と対等の支援

知的障害や重い障害のある人々は、成人になっても子供扱いをされがちです。そして、人権侵害も受けやすいということは、よく指摘されています。

このような人々が体罰を受けたり、人間としての誇りを傷つけられたといった話もしばしば耳にするところです。体罰などについては、先に述べられていますので、ここでは本人と対等の支援という点について考えてみたいと思います。

Q6：通所者や入居者をどのように呼んでいますか？

グループホームや事業所の利用者・入居者を職員は何と呼んでいますか。逆に本人たちは職員のことを何と呼んでいるのでしょうか？また利用者・入居者どうしはお互いどのようによびあっていますか？

本人たちを呼び捨てにしたり、「ちゃん」づけで呼んではいませんか？

日中事業所は、障害はあるけれども大人が作業をしたり、さまざまな活動をするところです。グループホームは、社会人が生活を営むところです。

ふつう社会人や成人した人を「ちゃん」づけで呼ぶことがあるでしょうか。まして、呼び捨てにするようなことが、行われているのでしょうか？

確かにこのような呼び方は、お互いの親しさをますとか、緊張せずに話せるといった便利さがあります。しかしこれでは、あくまでも対等な「ともだちどうし」の関係にすぎません。職員は、本人たちと対等な「支援者」であることを忘れないでください。確かに障害があるということで、特別の配慮や支援が必要な人々ではありません。しかし呼び方に関しては、その必要はありません。

むしろ大切なのは、「一人前の大人・社会人として、責任をもっているのだ」という意識を本人たちにはぐくんでもらうことです。

そのためには周囲の人が、「あなたは大人として、社会人として、尊重されているのです」という接し方をすることが必要です。まず呼び方を成人にふさわしいものにしてはどうでしょうか。「〇〇さん」といった呼び方が、

最適かと思われます。

本人たちは職員のことを何と呼んでいますか？

成人した人々が活動したりくらしでる場で職員のことを「先生」と呼んでいるところはありませんか？卒業した学校の関係（「先生」と「生徒」）をひきずってしまって学校を卒業した大人であるという意識をはぐくむことができません。あるいは習い事の指導者のようで対等な関係ではないように思えてきます。職員についてもやはり、「〇〇さん」と呼んでもらうのが一番かと思いますが、みなさんはどう思いますか？

通所者・入居者どうしも「さん」づけで呼びあってはどうでしょう。社会人・職場での同僚としての呼び方はこれが最も一般的と考えられます。

しかし、特定の呼び方にすっかりなじんでしまっている場合があります。

こんな時は、職員と本人たちで話しあってみてください。この話しあいの場に第三者に入ってもらうことも、意味があるかもしれません。

このようにして、本人たちの意見を尊重しながらも、積極的に働きかけていくことも必要です。問題を提起し、少しずつ改めていくように努力しましょう。そのためには、職員がまず態度を変える必要があるでしょう。本人たちの呼び方を「さん」づけにしていってみてください。

そして自分たちのことを「先生」と呼ぶのもやめましょう！！

職員のそんなようすをみれば本人たちも変わっていくかもしれません。

5 プライバシーの保護

本人たちの人権を守っていく上で、プライバシーの保護は、大きなテーマとなります。特に、生活の場であるグループホームでは、一人ひとりの入居者のプライバシーをいかに守っていくかが重要となります。そこでこの問題について、ごく日常的なことを例にあげて検討してみましょう。

Q7：職員が無断で個人の持ち物を点検してませんか？

たとえばグループホームでは・・・

職員が部屋の掃除を手伝うとき、つい整理に熱心になるあまり、机やたんすの中まであけて、勝手にかたづけしてしまうことはないですか？

特に、グループホームはくらしの場ですから、入居者は、各自の生活パターンや好みに応じて、さまざまな物を所有しています。

入居者は各自が、それぞれの生活様式にしたがって、自分の持ち物の置き場所を決め、毎日をくらししています。たとえ乱雑と思えても、それぞれのやり方を尊重し、勝手にかたづけたりすべきではありません。

整理・整頓について、あまりにもひどいと思われるなら整理のしかたについて助言してみてもはどうでしょう。それでも、本人がそれを受け入れない場合もあるでしょうが、それはやむをえません。生ものなどの食べ物をおきっぱなしにするなど健康に害がありそうな場合を除きそのやり方を尊重すべきです。また食べ物の管理の仕方は大切なことですので、健康との関係など情報を提供・共有しながらどうするのがよいか本人とよく話し合ってみてください。自分で健康のことを考えるよい機会だ、と考えてください。そのやり方を尊重すべきです。

また、個人のもちもので大切なのは郵便物です。障害者本人あての手紙やはがきが届いたとき、字が読めないから・・・とつい親切心からその内容を読んで伝えたという経験はありませんか？これは、大きな問題となりま

す。

憲法の規定のとおり通信の秘密は守られねばならないのです。郵便物の内容をわかりやすく伝えるにしても、それは本人から依頼があった場合だけです。内容によっては、本人は職員より、友人に援助を求めたいと思うかもしれませんし「ぜひ、職員に支援してほしい」という郵便物もあるでしょう。

必要なことは郵便物が読めなくて困ったら、誰にどう支援を求めたら良いかを本人が理解し、そのような習慣を身につけてもらうことです。

この点については、本人たちにも自覚してもらい、必要な時は援助を依頼するという態度をしっかりと身につけてもらいましょう。

たとえば日中事業所では・・・

通所者のロッカーの中を勝手に整理することはありますか？

ロッカーの整理も、個人により、その方法はまちまちです。社会人として職場の整理・整頓という観点から、あまりにもひどすぎる、という場合は、本人と話し合っただけでやり方を変えるよう働きかけて下さい。

Q8：介助は同性がしていますか？

日中事業所もグループホームも、職員の数はまだ少なく、それぞれが多様な仕事におわれているのが現状です。同性介助が、難しいところもあるでしょう。しかし、介助（排泄や入浴など）を同性にしてもらうというのは、ごく基本的で当然のことです。職員で対応が難しいなら、ヘルパーなどの協力をえるとか、方法を検討すべきです。

あるいはごく簡単な介助なら通所者・入居者同士でできることもあるかもしれません。しかしこの場合もそのような介助をすることが、本人たちの関係にどのような影響を及ぼすかなどについて、十分な配慮が必要となります。

6 自分の支援をふりかえる

事業所の職員は、障害のある人々に必要で適切なさまざまな援助支援を提供しなければなりません。

今、提供している支援は本人たちが必要としているものでしょうか？

職員の思いや価値観で不必要な支援を押しつけてはいませんか？

また、提供した支援は適切なものだったのでしょうか？

このような視点で職員や職員集団、運営者は自分たちが提供している支援について、常に点検していかなければなりません。そして、本当に必要とされる、より適切な援助のあり方検討することが求められます。そのためには職員一人で考えるのではなく、運営者や利用者の家族、関係機関そして第三者もまじえて協議し、意見を交換し、点検していくことが必要です。

Q9：自分たちの支援について職員どうし話しあう機会がありますか？

日々の仕事に追われ、自分たちが提供した支援をふりかえる時間をもつだけの余裕は、なかなかないと思います。しかし、定期的に職員どうしの話しあいの場をつくってください。

また各障害者への支援計画は本人、家族、職員集団、運営者が、共通の認識をもっていなければなりません。

それぞれの立場の者が、異なる考えや方法で支援を提供したのでは、本人がたいへん混乱し、迷惑をこうむりません。

しかしグループホームなどでは、職員が一人だけということもあります。

このような時は、「連絡会」などの場で、他のグループホームの職員と検討しあうこともできるでしょう。

また何よりも、通所者、入居者自身の意向をくみとり、意見を聞くことが大切です。職員が提供した支援が、本当にそのニーズにあっていたか、押しつけになっていなかったかを支援を提供したその場で確認できれば一番です。満足できないものであったら、すぐにそのことを本人たちが率直に言えるような関係づくりをしていくことが大切です。ただし「意見を聞く」「意向をくみとる」ということは「一人ひとりのいうがままになる」ということではありません。「そうはしたいけれどできない」場合もあるでしょう。その時は相手とゆっくり話をし、本人に了解してもらうことが何よりも大切です。

Q10：専門機関や第三者から意見をきく機会がありますか？

支援をふりかえる際、内部の職員どうし、同じ立場の他の事業所の職員、そして支援を受けている本人、その家族など、さまざまな人々の率直な意見に耳をかたむけることが必要です。

しかしこれだけではおのずと限界があります。

客観的な第三者の意見や距離を置いた考え方を聞き、アドバイスを受けることは、ぜひ実行していただきたいと思います。

このような方法を取れば、内部の人間とは違った、異なる立場からの意見が聞けます。このような人々に、通所者・入居者の意見を聞いてもらい、支援をふりかえるということもできます。職員が本人たちから聞いたのは、また違った意見が出てくることも考えられます。

質の高いサービスを提供していくためには、事業所の内部だけや、事業所どうしの中だけで自己完結させないことです。

職員ハンドブック作成委員会		
横浜市障害者 地域作業所連絡会	会長：谷口 実	社福) 夢21福社会
	会員代表：力石 純子	NPO) きてん
横浜市グループホーム連絡会	会長：赤川 真	NPO) 新・はあと
	会員代表：飯田 好美	NPO) るんと
	顧問：室津 滋樹	NPO) 地域生活センター
	コンサル：小嶋 己千代	元障害者支援センター職員
横浜市障害者 地域活動ホーム連絡会	会長：早坂 由美子	NPO) 港南福祉ホーム
	会員代表：川井 康弘	NPO) こんちえると
	副会長（事務局長）：佐藤 毅	NPO) るんと
協力：障害者支援センター		

※令和8年3月31日現在