

「わたしたちのめざすもの」 ができるまで

「よりよい施設」をつくるのではなく、
利用者一人ひとりの暮らしを支えるために・・・

平成15年3月

「私たちのめざすもの」作成にあたり

1. 支援費制度移行への危機感がきっかけに

平成 14 年度途中より、平成 15 年度の支援費制度移行に向けた準備を開始しました。支援費制度へ移行する平成 15 年度は、歴史的にみても大きな福祉の転換期となるのだと思います。けれど、私たち支援スタッフ（以下スタッフ）は、制度が変わっても今まで同様に利用者に丁寧に接していけばいいのだと思っていました。八王子平和の家（以下平和の家）では、措置の時代から一人ひとりの暮らしにスポットをあて、その人らしい暮らしをどう支えていくのかということを考えてきたので、考え方に大きな変化はなかったからです。

しかし、利用契約をするにあたり、様々なシステムの整理・整備などが必要になりました。今までのやり方では通用しないこともあり、しくみを整え、あいまいになっている点を整理する必要がでてきたのです。また、より個人的な質の高い支援が求められる中で、財政面の事情から、今後は常勤スタッフが減り非常勤スタッフが増えていく方向に進まざるを得ないこともわかりました。非常勤スタッフが増えると、常勤に比べ、スタッフの入れ替わりの機会が多くなることも考えられます。スタッフ入れ替わりの機会が増えるとともに、新しいスタッフに様々なことを伝えていかなければならない私たち自身の業務も増えることが考えられ、非常に厳しい時代を迎えることになるのだと感じました。現状でさえも、新しいスタッフに対し細やかに情報を伝えきれていないという反省がある中で、どう情報を共有し、支援の質の維持、向上をはかっていくのかということが大きな課題となったのです。あいまいになっている点を整理するとともに、新しいスタッフにも活用してもらうために支援マニュアル作りが提案され、「私たちのめざすもの」を作成するきっかけとなりました。

2. 作成に至る経緯～支援に土台をつくるために

マニュアル作成の議論の中で、事務的な手続きについては、何をどのようにマニュアル化していくのか具体的にイメージを持つことができました。しかし、支援に関することは、どうマニュアル化をするべきかなかなかまとまりませんでした。それは、日によって利用者の状況が異なることや、予期していなかった突発的なことが起こることもあるため、マニュアルの手順どおりにはいかないことが考えられたからです。だからといって、様々な状況を想定しマニュアル化することにも限界があります。さらに、平和の家ではできるだけ大きな集団をつくらずに個人や少人数に対して個別的な関わりをしているため、どうしてもスタッフが一人で支援をしなければならない場面が生じます。他のスタッフと相談しながら進められることもありますが、新しいスタッフであっても早い段階から一人でその場にあわせた対応を求められるのが現状です。

そのような現状において活用しやすいマニュアルのあり方について検討する中で、マニュアルは業務を確認するための道具にすぎないのであり、スタッフ一人ひとりが支援をする上で大切な視点や考え方を共有していれば、マニュアルを参考にしながら応用させることや柔軟に対応することができるのではないかと考えるようになりました。よりよい支援を提供するには、スタッフ

一人ひとりが判断の基準を間違ふことなく、利用者の思いに沿った支援を展開する力を高めていくことが重要だという結論に至ったのです。そこで、平和の家のあり方そのもののベースとなる考え方を改めてまとめ直し、それをスタッフ間で共有することで支援の土台を固めていくことを目的とし、「私たちのめざすもの」を作成することになりました。これは、「倫理綱領」や「行動規範」といった私たちが遵守すべき最低限を示したものと意味合いの異なるもので、「私たちはどんな思いをもって、どんなことに取り込んでいきたいのか」という、支援の方向や考えを示すものです。

3. 作成過程における「話し合い」の重要性

平和の家には、個性豊かなたくさんのスタッフがいて価値観やキャラクターはさまざまです。でも、多くのスタッフが同じような方向を向いて仕事をしていると実感できるスタッフ集団だと感じています。この共通の意識は、スタッフの提案により9年前に「倫理綱領」を作成したことが大きく関係していると考えます。「倫理綱領」の作成にあたっては、すべてのスタッフが最初から好意的に受け止めていたわけではなく、様々な意見がありました。作るから作らないかということも含み、何度も何度も話し合いを重ね、スタッフ同士が本音で語り合い議論を深めながら、2年以上の歳月をかけて作り上げました。そして、作成過程の中で意見交換を重ねてきたことが一番の財産となったのです。私たちスタッフは、この経験を通して、スタッフ間で共通の認識を持ち、支援を統一させていくためには、意見交換や話し合いが非常に重要であることを改めて学びました。

そこで、「私たちのめざすもの」も、スタッフ間で共有できる真の理念とするため、話し合いを重ね全員で作りにあげていきたいということが、スタッフの強い思いとしてありました。しかし、支援費制度の導入までにしくみの整備やマニュアルを作成する必要があり、その前提となる理念であったため、時間的な制限がついてまわりました。十分な時間をとって丁寧に議論を重ねていくことが難しい現状の中で、プロジェクトとして「めざすもの検討委員会」を立ち上げ、スタッフ全員の意見を引き出すためにアンケートを実施したり、具体的なたたき台を提案したり、出された意見を整理しまとめたりという役割を委員会が担いながら、できる限りスタッフ全員の思いを取り入れ、「みんなが納得できるもの」を作成するように努めてきました。全体で表現する内容から用語の使い方まで様々な意見があり、整理するのに予想以上の時間がかかりました。平成14年9月から具体的な検討を始め、11月中の完成を予定していましたが、完成は平成15年の2月までずれ込んでしまいました。

4. 「私たちのめざすもの」本文

ここで、「私たちのめざすもの」の本文をご紹介します。

私たちのめざすもの

私たちは、お客様の望み・必要に誠実に応えます。お客様一人ひとりの気持ちを大切にし、それぞれが安心と満足を感じながら自分らしく暮らしていくために必要とされる支援をします。

現在の社会では、「障害がある」ということが生きにくさや暮らしにくさにつながってしまっているのではないのでしょうか。けれど、使いやすいサービスが充分にあり、また、社会の理解と協力が得られれば、きっと生きやすく、暮らしやすくなります。お客様の今と未来を共に見つめ、一つひとつの思いをしっかりと受け止めながら、型にはまらない柔軟な発想で、必要ならば新しいサービスをつくっていく、そんな創造性のある支援をめざしていきます。

7つの柱～こんなことを大切にしながら支援します

ありのままでいい

生きるという過程では辛いこと・傷つくこともあります。その結果、自分を責めたり多くのことをあきらめたりしていくと、自分に自信をもてなくなることもあるのだと思います。自信をもって暮らし、自分自身を価値ある大切な存在だと感じていけるよう、一人ひとりの「ありのまま」を大切にします。

ふ～っとひと息ついて、ほっとする

誰でも、緊張すれば疲れるし、不安の中では余裕がなくなります。一人ひとりが安心感をもって心地よく暮らしていけること、ふ～っと肩の力を抜いてリラックスし、ほっとできることを暮らしのベースとして大切にします。

もっと楽しく

特別なことではなくても、張りのある毎日を過ごすためにはちょっとしたちいさな楽しみがほしいものです。一人ひとりの楽しみはそれぞれ違います。その一つひとつの楽しみを大切にします。

私なり

一人ひとり、暮らしのスタイルやペース・心地よさ・こだわりたいことなどが違います。いろいろな場面でのその人なりのやり方を大切にします。

自分で決める

自分の人生の主人公は自分です。毎日の暮らしの中にあるどんな小さなことも、自分で決めたいことは決め、選びたいことは選ぶということを大切にします。

あなたの知らない私

誰でもまわりにたくさんの方がいて、それぞれに色々なつきあい方をし、色々な顔があります。一人になりたいときもあります。人に知られたくない、土足で入られたくない「自分」もあります。そんな、「色々な顔」「自分だけの世界」を大切にします。

「やってみたい」

何かにチャレンジした時、それがうまくいってもいなくても、私たちはたくさんの大切なもの（喜び・悲しみ・自信・挫折...）を得るのではないのでしょうか。すぐに諦めるのではなく、リスクに充分配慮したうえでどうしたらやれるのかを一つひとつ考えていきます。やってみたいという気持ち、チャレンジすること、そこから得られるものを大切にします。

支援のポイント～満足感のあるサービスをめざして

ケアプランが支援の基本

お客様のご要望・ご希望をもとにケアプラン（個別支援計画）を作成します。ケアプランは、年に1度見直すとともに、お客様のご希望や必要に応じて随時見直しを行います。支援は、このケアプランをもとに行います。

コミュニケーションの工夫

お客様のたくさんの思いと「ことば」を細やかに受け止め、お客様に返していきます。言語だけではなく、表情や身振り・行動・サインなどを大切にして、さまざまなやりとりの工夫をします。

何かを伝えようとするとき非常に緊張したり、我慢してため込んだり、うらはらな表現をすることもあります。わかってもらえなくて寂しさを抱えてしまうこともあります。いつもお客様の気持ちを敏感に感じとりながら、もっと気持ちよく自分を表せる方法を一緒に探していきます。

見る・聞く・触れる。情報を得る方法も一人ひとり違います。写真や絵・実物・表などを用い、情報を整理して伝えられるよう、わかりやすい情報提供の方法を工夫します。

「ちょうど」の支援

支援は少なすぎてもはいけません。けれど、多すぎても余計なお節介となり、お客様の暮らしの広がりや制限を制限してしまうことにもなりかねません。どんな支援をなんのために行うのかをしっかりと捉え、「ちょうど」の支援をします。

自分のしたい暮らしを見つける

さまざまな体験ができる機会の提供やお客様にわかる方法での多様な情報提供の工夫をします。自分はどんな暮らしをしたいのか、何を望むのか、イメージを膨らませることができるように支援します。

「八王子平和の家」にとどまらない

もっと便利な場所での暮らし・もっと少人数の暮らしを望む方もいます。昼間は住んでいるところと別の場所で過ごすことが暮らしのメリハリ・楽しみ・わかりやすさにつながる方もいます。外に働きに出たい方もいます。自分の望む暮らしや楽しみの中で、いろいろな人とそれぞれ付き合えれば。そんなシンプルな視点で、「八王子平和の家」の枠にとらわれず、一人ひとりの暮らしの広がりや興味を一番に考えていきます。

5. 「私たちのめざすもの」作成にあたり、考えたこと

(1) 「私たちのめざすもの」の枠組みの整理

「私たちのめざすもの」を作成するにあたっては、まず、現状を分析して私たちの支援の強みと弱みを明らかにするとともに、「記録」や「プライバシー」、「作業や就労」などの捉え方や、実習生・研修生・見学者に対する利用者の情報の取り扱い方といった、スタッフによって考え方に食い違いのみられる事柄について整理する必要があるという意見が出されました。しかし、整理が必要なことを一つずつ確認しようとする、さらに細かいことへと範囲が広がっていくことが考えられました。時間的な制約もある中で、私たちが理念を作成する目的は、現状を整理して、できていないことに取り組むことというよりは、私たちが向いていく方向の明確化とスタッフ間での共有化だということを再確認しました。そして、これからの課題は、理念の上に積み重ねるものとして、マニュアルの作成やシステムの整備の中で整理することにしました。

平和の家では入所施設以外の事業を行っているため、どの事業をさして「平和の家」といい、「私たち」とは誰をさすのか、また、「利用者」や「地域」をどう捉えるのかを整理する必要があるという意見を受けて、「私たちのめざすもの」の枠組みとして整理することにしました。

「平和の家」については、スタッフで話し合いを重ねて自分たちの理念を作るという点では、入所施設のみ限定したほうがいいという意見もありましたが、「平和の家」という看板を背負っている事業はすべてのスタッフとしました。

「利用者」については、他障害との重複も含め知的障害のある方を中心とし、年齢的には18歳以上を中心としつつも、地域生活支援においては障害や年齢に関係なく支援をしていることや、平和の家では幅広く様々な相談を受けているということから、平和の家と縁のあったすべての方と考えました。どんな方も抱え込んでいくということではなく、医療的なケアが必要な方など、平和の家のサービスでは対応が難しい場合には、より安心できるサービスを紹介していく役割を果たしていく必要があるという整理です。

また、「地域生活移行」が叫ばれる中で、「地域」の捉え方について整理する必要もありました。「施設から地域へ」というように「地域」は入所施設と対立する概念のように扱われがちですが、施設も地域の中にあるものだと思いますし、グループホームは小規模であっても他人との生活の場であることには変わりません。平和の家にとっての「地域」とは、八王子市をさすのかそうではないのか等の議論もありましたが、利用者の思いに沿った支援のあり方を考える上で、「地域」の範囲を限定させることは意味のないことのように思われました。大切なのは、私たちが施設の枠組みに捉われることなく、利用者がどんな場所でどんなスタイルでどんな人と関わりながら暮らしたいのかということに誠実に応えていくことであり、「地域生活移行」そのものが目的ではないと考えます。

そこで、「私たちのめざすもの」は、必要以上に「知的障害」や「地域」ということに焦点をあてないで、あくまでも利用者一人ひとりの「自分らしい」暮らしへの支援ということにこだわって作成をすることになりました。

(2) どこを向いて進んでいくのか

繰り返しになりますが、「私たちのめざすもの」は、めざしていきたい方向性を示したものです。それは、現状の制度の中での「できそうなこと」ではありません。基準はあくまでも利用者であり、利用者の安心や自信、誇りを大切にするための理念であると考えています。制度や施設の枠組みに捉われることなく、いつも利用者一人ひとりの暮らしを見つめ、利用者の自己現実を細やかに支えることのできる支援者であるために、私たちは、柔軟さと創造性をもって支援を展開できる力を高めていかなければならないのだと考えます。

(3) なぜ「お客様」なのか

平和の家では、サービスを利用される方々を「お客様」と呼んでいるわけではなく、「利用者」や「入居者」という表現を用いています。本人に対して「お客様」を用いることには様々な意見があり、特に平和の家で暮らしている方にとっては平和の家が自分の家であるため、「お客様」と呼ぶことには抵抗を感じるスタッフも少なくありません。それでもあえて「お客様」を用いたのは、私たちスタッフの意識を表現するためです。契約により、対価を支払って私たちの支援サービスを利用していただくということに対し、身の引き締まる思いがしました。心をこめて誠実に利用者の思いを第一に考えた支援をしていくということの再確認の意味もあります。

(4) 私たちの理念は、私たちらしい表現で

「私たちのめざすもの」を平易な文章を用いて表現したのは、斬新に仕上げる力がなかったということもありますが、やわらかな雰囲気にとめることが、私たちのあり方を表現するものとして自然なかたちであると考えたからです。私たちは心と体のケアを重視し、利用者の思いを敏感に受け止め支えられるような支援をめざしています。そして、利用者の状況に合わせた言葉のかけ方や関わりのもち方ができるように、いつも丁寧にじっくりと利用者一人ひとりと向き合っていたいと思っています。例えば、利用者が他人の迷惑になるような行動をとってしまった時にも、本人を責めるようなことはせず、なぜそのような行動をしたのか、どのような気もちだったのかを考えるとともに、私たちがどんな支援をしていけばそのような行動をとらなくても済んだのかを振り返るようにしています。そして、支えきれなかったことを謝り、その行動をせざるを得なかった気持ちに寄り添って、慰めたり励ましたりするとともに、どうすればもっと安心できるのかを利用者と一緒に探していく姿勢を大切にしています。そのような支援のスタイルをこれからも貫くとともに、いつもやわらかい支援を大切にしていきたいという思いをこめました。

(5) 「私たちのめざすもの」補足説明

「私たちのめざすもの」は、理念の全体像を表す前文、利用者の暮らしを支える上で大切にしていける「7つの柱」、そのために必要な支援の視点や技術を示した「支援のポイント」という三つの部分で構成しています。

7つの柱

「7つの柱」は、スタッフのあり方や行動として重視する点ではなく、利用者を主語とし、利用者のあり方を大切にす視点として表現しました。当たり前なことを表現しているという印象を受ける方もいるかもしれません。けれど、「暮らし」という「流れあるもの」を支える中で、立ち止まって当たり前なこと一つひとつを大切にすることは非常に重要だと考えました。(1)では、私たちスタッフが、利用者一人ひとりの「ありのまま・そのまま」を、できることや能力に関係なく、価値ある大切な存在として受け止めるということはもちろん、ありのままの自分が大切な存在であるという実感を本人自身が持ち、自信をもって生きていくことをいかに支えていくのかということが重要であると考えました。(5)では、人任せにしたいことや、あまり興味や関心の対象とならないこともあるのではないかと思ひ、どんなことでも自分で決めて、自分で選ぶということではなく、「自分で決めたいことは決め、自分で選びたいことは選ぶ」という表現を用いました。(6)では、人と関係を築いたり深めたり、自分自身のあり方に向き合ったり目を背けたりする心の動きや悩み・葛藤などに対しては、繊細に受け止めていきたいと考えました。支援者は利用者を孤独にせず傍らに寄り添いながらも、時には利用者から少しは離れてそっと見守ることも必要です。支援者と利用者の関係性は細かくみれば人によってそれぞれの距離感の中で様々な付き合い方をしています。また、人は知られたくないこともあるし、一人になりたい気分のときもあることを忘れればいけないと思ひます。

支援のポイント

「支援のポイント」としては、5つの視点から捉えています。内容の整理として大きく2つに分けることができると思ひます。1つは、情報の提供と本人のしたい暮らしを大切にしたい支援です。本人の望む暮らしに沿ったケアプランを作成するためには、本人が自分のしたい暮らしに対するイメージをもつことができることが重要です。利用者一人ひとりが持っている情報の量は、自分がどのように暮らしていくのかを考える上で十分なものであるとはいへません。さまざまな情報を一人ひとりにとってわかりやすい方法で伝え、多くの選択肢や幅広い暮らしへのイメージの中で、自分に自信をもち、気持ちよく自己を表現することを支える支援です。利用者の気持ちや思いといつも向き合うことが大切です。

そして、利用者一人ひとりの望む支援や必要としている支援について、なぜそうするのかという根拠を明確にした上でケアプランに示し、それに沿って支援をしていきます。リスクが伴うことへの支援は、リスクについて事前に捉え、支援方法を検討・確認していくことで、よりご本人の望みを大切にしていけることができ、支援に自由度が生まれます。利用者はそれぞれに、家族やスタッフ、平和の家の利用者ではない人たちとのたくさんの関係性があったり、一人ひとりが自分のスタイルや心地よい居場所を大切にしながら安心感をもって暮らすことができるよう、私たちは常に広い視野と柔軟な発想、さまざまな情報を得るためのアンテナをもっていることが重要であると思ひます。

6 . 土台の上に築いていくもの

「私たちのめざすもの」の完成により、平和の家における支援の内容の見直しや整理を行い、利用者一人ひとりのより安心感や充実感のある暮らしを支えていくために必要なシステム整備、あいまいな点の確認、マニュアルの作成などに具体的に取り組むベースができました。「私たちのめざすもの」にこめた思いをスタッフ間で共有しながら、山積みの課題に積極的に取り組み、一つひとつの事柄に対して丁寧に検討・整理をしていきたいと思っています。そして、いつも利用者が真ん中の中で「私たちのめざすもの」の上にたくさんのアイデアや努力、可能性や創造を積み重ねていきたいと考えています。