利用者さんと共に成長する
～新米支援員の支援メモより～

障害福祉サービス事業所　さつき園　生活支援員　桝　中　徹　也

1．はじめに

⑴　福祉に関わるきっかけ

私は現在59歳です。34年に及ぶ会社員生活から一念発起し福祉の門を叩きました。なぜそんな門外漢の私が福祉を選んだのか。私には発達障害の息子がいます。この息子が出場する支援学校高等部最後の体育祭を見学した時のことです。息子はもとよりいろいろな障害のある子どもたちが先生やボランティア、保護者に見守られ一体になってそれは楽しそうに競技や演技をしていました。私はその光景に胸を揺さぶられました。息子たち障害を持つ子供は一人で生きて行くことはできません。しかし、たくさんの人たちから温かい支援をいただくおかげで充実した学生生活を過ごすことができていたのです。私はこの時、初めて障害児者を支援する人の存在を目の当たりにしたのでした。この経験をきっかけにして福祉に関わる仕事に就きたいと考えるようになり、ついには転職を決意したのです。

⑵　ゼロからのスタート

平成26年９月からさつき園の生活支援員として勤務し始めて３年を迎えようとしています。まだまだ新米の支援員で毎日が試行錯誤の連続です。私はこの３年間で利用者さんに対して何を考え、そしてどのような支援をしてきたかを検証する時期に来ています。まずは真摯に振り返りたいと思います。

障害者を支援することとは何をどうすることなのか、私には全くわかりませんでした。実の息子以外の障害者との接点がなかったので仕方ありません。私はまず、さつき園の利用者さんの名前を覚えるためと私という人間を認識してもらうために、毎日一人ひとりに挨拶することから始めました。常に笑顔を絶やさないように心がけながら毎日毎日続けました。利用者さんの障害特性は多岐にわたります。言葉での意思表示ができない方、感情を表情や態度で表せない方が大半です。私が挨拶をしても受け入れてくれているのかどうか判断に苦しむことばかりでした。半年が過ぎたころから利用者さんの受け答えの言葉や表情、態度から徐々に私を受け入れてきてくれたことがわかるようになりました。そして利用者さんの障害特性やどのような支援が必要なのかがうっすらと見えてきたのです。この時点からさつき園の支援員としてのスタートを切ることができたのです。

平成27年４月から７名の利用者さんを担当することになりました。皆さんそれぞれに違った障害特性、性格を持っています。その中の一人、Ａさんの担当になったことはとても印象的でした。Ａさんは言葉でのコミュニケーションが難しく、こだわりのある方です。Ａさんの支援をさせていただくことは、ゼロからスタートした私にとってむずかしいことのように思えました。しかし、日々の支援はとても良い勉強になることばかりです。今となれば幸運なことでした。先輩職員より、支援にあたり注意すべきことや気が付いたことをメモするとよいとアドバイスを受け特記事項をメモすることを心がけました。Ａさんについての支援メモを読み返し、実践報告をします。

２．Ａさんについて

⑴　プロフィール（フェースシートより）

氏　　名　　Ａさん

年　　齢　　35 歳

性　　別　　男性

支援区分　　５

障害の種別　　知的障害、言語障害、自閉的傾向

本人の状況

・挨拶のとき、「うっす」と発語がある。こちらの言っていることを少しは理解できる。

・食べることは好きで、箸、スプーンを使い、皿を持って食べる。しいたけは嫌い。

・笑顔が見られる。

・作業中や散歩中に、突然走り出すことがある。

・イライラしたり、落ち着かなくなって我慢ができなくなると、手の指を噛む。時々あるのでくせになっているのかもしれない。

・眠い時は機嫌が悪い。

・こだわりがあるので、あるべき物がないと探す。作業場所に行っても自分の持ち物があるかどうかが気になる。そのため、本人の見えるところに置いてもらっていた。

・洗濯物はきちんとたためる。こだわりがあるので、途中で声をかけてもたたみ終わるまでは動かない。

・外や初めての場では大人しい。外に出るのは好き。集団の中での状況判断はできる。

・本人に合う作業であればよく作業できる。長時間作業を続けることは難しい。

・奇声を聞くことや、不要な手出しをされることを好まない。

・誰かがコーヒーを飲んでいると、自分も淹れて欲しいという意味での「うっす」という言葉を発して要求することができる。

⑵　さつき園での一日のスケジュール

午前　９：50　送迎便で通所
　　10：00　着替え、作業準備
　　10：10　午前の作業開始
　　11：50　片付け
　　12：00　昼食、休憩

午後　13：00　ラジオ体操
　　13：10　午後の作業開始
　　14：40　掃除・片付け
　　14：50　休憩、お茶を提供
　　15：00　帰宅準備
　　15：15　利用者終礼
　　15：30　送迎便で帰宅

３．Ａさんに関する支援メモより　検証と対策

メモ（１）『Ａさんが朝の通所後、下駄箱のところで座り込んでいる。早くロッカーへ行き着替えをしよう、と声かけするが動こうとしない。』

・検証

Ａさんの利用する送迎便は他の便よりも早くさつき園に着きます。同乗の利用者さんはすぐに下駄箱のところに行き、靴を履き替えてロッカー室に入ります。しかし、Ａさんは毎回決まった場所に座り込んでしまい、次の行動に移ることができません。続々と他の便が到着して大勢の利用者さんが来ると、場所の移動はしますが室内に入ることはありません。一緒に行こう、との声かけでは効果がありませんので、静観して自主的に動くのを待つしかありませんでした。

Ａさんの午前の作業は７月から11月にかけては主に近辺の海岸に打ち上げられるパイプ（牡蠣養殖に使用し、収穫時海中に落ち込む漁業用部材）の回収作業、12月から６月は地元周防大島の果実加工会社の委託で柑橘類の皮むき作業をしたり、日によっては回収したパイプのクリーニング作業をしています。もしかしたら、その日の作業がわからないため混乱して動くことができないのかもしれません。

・対策

朝の挨拶と同時にその日の作業を伝えるようにしてみました。Ａさんとのコミュニケーション法としては言葉と手振り、身振りを同時に使うようにしています。パイプ回収の時には外出の時に必ず使用する麦わら帽子をかぶる動作と「パイプ」と言葉で伝えます。みかんの皮むきの時はみかんの皮をむく動作と「みかん」と言葉で伝えます。Ａさんは日々繰り返して話す言葉は理解することができます。わかるとパイプの時は回収袋が欲しいとの合図を返し、みかんの時はむく動作で返してくれるようになりました。

現在、作業開始まで40分から50分かかっていた時間が半減しています。その日の作業内容が理解できたことで不安が払拭され、安心感とやる気が生まれたものと考えます。

メモ（２）『作業準備後にパイプ拾いに出るよう声かけをしていた。昨日は準備に時間がかかったため、出発時間に間に合わず車に乗ることができなかった。今日は早く準備をするために通所後すぐに声をかけてみた。つい、必要以上に早く早くと急かしてしまった。』

・検証

Ａさんは屋外作業を好まれます。パイプ拾いはさつき園の作業の中で特に好きな作業です。Ａさんとしては是非参加したい作業なのですが、その作業にかかるためにはＡさんならではの一連の行動を必ずしなければなりません。

その流れとは、下駄箱からの移動→ロッカー室でＴシャツを着替える→事務所へ行き貸し出し用の麦わら帽子を受け取る→トイレを済ます、です。どれも欠かすことのできないものです。移動については、その日の作業を伝えることで改善の見通しがつきました。次は着替えです。Ａさんは送迎の時に着用しているＴシャツを、通所後に新しいＴシャツに着替えます。もし２枚用意しているとその場で２枚続けて着替えます。加えて、脱いだＴシャツを決まって納得がいくまで丁寧にたたむために時間を要します。これはＡさんの習慣であり、こだわりでもあります。止めさせる、ということはできません。何とかして時間を短縮する方

法を考えなければなりません。

・対策

自宅での様子をお母さまに確認すると、Ａさん本人がＴシャツを用意して通所するということでした。枚数を１枚にできないか相談しましたところ、Ｔシャツを何枚かさつき園に預けるので朝の着替えの際に１枚だけＡさんに渡すのはどうか、ということになりました。しばらくの間Ｔシャツを１枚渡し、着替えに立ち会うようにしました。最初は怪訝そうな表情が見られましたが、次第に慣れて１枚だけを着替えるようになりました。１枚になったことで、時間は確実に早くなりました。

次に更なる時間短縮をと考え、麦わら帽子を事務所に取りに来るのではなくＡさん専用の物を用意してロッカーに常時置くようにしてみました。幸い、麦わら帽子そのものへのこだわりは少なく、最初から受け入れることができました。この２点の改善でＡさんの習慣を変えることもなく、またＡさんに大きな負担をかけることなく時間を短縮することができました。習慣を変えることなくできたところがポイントでした。

メモ（３）『パイプ回収作業の時、パイプよりも海岸に打ち上げられた不燃ごみを拾っているようだ。不燃ごみ、特にプラスチックの廃材を拾い、ジャージのポケットにいっぱい詰め込んでいる。』

・検証

Ａさんにはいろいろな物に対してのこだわりが見られます。私が担当をする前には手袋（特に軍手）に強いこだわりがあったそうです。さつき園で作業に使用する軍手が敷地内に落ちていれば、何をさて置いても拾いに行きます。また、送迎車内で無造作に置いていた手袋を走行中にも関わらず、立ち上がって取りに行ったということもあったそうです。

使用済みの軍手が洗濯をして干してありました。それを見たＡさんは作業中にも関わらず走り出し、干していた軍手を全て所定のかごに納めてしまいました。Ａさんには洗濯物を取り込んできれいにたたむというこだわりがあります。軍手もその対象だったと考えられます。この行為にはＡさんの綺麗好きで几帳面な性格が表れています。

この洗濯物と共通の意味で不燃ごみがあるのではないでしょうか。特にプラスチックの廃材、いわゆるプラごみに対してこだわりが見られました。海岸での作業中、際限なく回収しポケットに詰め込むのです。お母さまによると、回収して自宅に持ち帰ったごみは分別をして、きちんとごみ収集日に出しているそうです。

・対策

Ａさんのこだわりを止めることはできません。この事例の課題は、Ａさんがプラごみを際限なく持ち帰ることです。ある日、Ａさんがあまりにも多くのプラごみを海から持ち帰ったため、通園用のリュックサックにどうやって納めるか困っていました。それを見た私は事務所にあったレジ袋を一枚渡してみました。Ａさんはこのレジ袋に入るだけのプラごみをリュックサックに入れて持ち帰りました。このことをヒントに次回から少し小ぶりなビニール袋を一枚渡すことにしました。すると、プラごみをその袋に入る程度の量で持ち帰るようになりました。以後毎回、この袋を渡すことにしました。このことをお母さまが確認され、同寸のビニール袋を買って持たせてくれました。現在では、パイプ拾いの準備のアイテムとして麦わら帽子にビニール袋が加わりました。パイプ拾いの作業日には、麦わ

ら帽子をかぶり、ビニール袋を一枚ポケットに入れたＡさんが颯爽と出かける姿が見られるようになりました。

メモ（４）『私がごみステーションの片付けをしていると、作業をしているはずのＡさんが出てきてあれこれ指をさし、何かを訴えかけてきた。作業中だから戻るよう注意したが離れようとしなかった。』

・検証

私は職員の受け持つ係の中で環境美化を担当することになりました。さつき園内の不燃ごみを回収してごみステーションに集め、回収業者に渡す役割です。回収業者との契約で金属、陶器ガラス類、プラスチック類、ペットボトル（キャップはエコキャップとして別途回収）に分別し袋詰めすることになっています。あらかじめコンテナに袋をセットしておき、何ごみかの表示をしてはいますが往々にして散乱しています。月に２ないし３回程度ごみステーション内の片付けをしなければなりません。不燃ごみにこだわりを持っていたＡさんも、ごみステーションが気になっていて思い立つと時もかまわず、自分なりの片付けをしていたようです。納得行くまで片付けるため作業や昼食、帰る時間に支障が出ることもありました。どうもそのタイミングに遭遇したのでした。その時はごみの詰め替えや一杯になった袋の差し替えを一緒にしました。Ａさんが何度も口を結んだ袋の位置やコンテナを置く位置、向きを度々確認し納得したところで、「一人で勝手に来てはいけません。職員の許可があって職員立ち会いでやるように。」と注意をして作業室に戻しました。

・対策

月に２、３回の片付けの時にＡさんに声をかけて一緒に片付けました。散乱するごみを分別し、これは金属のコンテナ、それはガラスの瓶のコンテナというように指さし指示をしながら行いました。Ａさんは心得たかのように分別をしていきます。時には自ら落ちている物を指さし、こちらのコンテナだと私に指示をするほどでした。正直驚きました。お母さまに連絡帳で報告しましたところ、ご自宅でも不燃ごみの袋からごみを出してみて分別を再確認するほどだそうです。私は単なるこだわりと切り捨てるべきものではないと感じました。

「作業中の単独行動はいけません。勝手に違う作業をしてはいけません。」これは私たち職員が決めたことです。しかし、Ａさんのやっていることは決して悪いことではありません。むしろいいことです。Ａさんにとっては、今すべきことだったのではないのでしょうか。逆転の発想が生まれました。

Ａさんの様子を見て、作業が集中してできた時、逆に集中できずイライラしている時を見計らって不燃ごみ整理に誘い出してみました。すると反応よく出て、いつも通りの分別作業ができます。分別作業中のＡさんには不必要な行動も見られず、納得ができるまで行うと素直にもとの作業に戻ることができました。そして、その後のＡさんはとても落ち着いていて、突然走り出したり、指を噛んだりするような行動が激減しました。

４．まとめ

⑴　支援の変化とＡさんの変化について

以前の作業体制では大部屋で20数名の利用者さんが一つの作業をしていました。複数の職員が広く見渡すことで手厚い支援ができるように、との配慮からです。しかし、あまり

に人数が多いためにざわざわと騒がしく落ち着かない環境でした。Ａさんは奇声が聞こえることや、不要な手出しをされることを好まれませんので、落ち着かずイライラすることがあったようです。このことも原因の一つで、こだわりの部分が強く出ていたのではないでしょうか。

現在は職員間で検討を重ねた結果、大部屋を簡易パーテーションで仕切ることにより、少人数の３班に編成することが可能になりました。この作業部屋の変更によりＡさんの作業しやすい環境ができました。

支援面では作業に入りやすいように早めの声かけ支援を実施しています。複数の予定を伝えるのは混乱を招くので直近の予定のみを噛んで含めるようにして伝えています。Ａさんは集団の中での状況判断ができる方です。情緒が安定することによってその判断力がより発揮できるようになってきたのではないでしょうか。次の行動に移ることがスムーズにできるようになりました。

作業面ではＡさんへの特別メニューを行わず、他の利用者さんと同じ作業をするようにしました。大勢の利用者とのかかわり方が難しかったものが少人数の班になったことが追い風となり、すんなりと作業班に入れるようになりました。加えて同じ作業が長時間できなかったＡさんが今では、一時間以上の作業をこなしています。これは非常に驚くべきことです。

パイプ拾いの際に持って出る１枚のビニール袋ですが、ある時から２枚要求するようになりました。プラごみを倍持ち帰るためかと危惧しました。お母さまに報告したところ、１枚では薄いため破れてしまうため二重にして持ち帰っていたそうです。Ａさんの機転に敬服するとともに私の考えの浅はかさを恥じました。今まではＡさんが持っている能力を何らかの理由で発揮できなかったのだと思います。今では環境や作業がＡさんにとって良い方向で整ってきたためでしょうか、私以外の支援員から見ても感心するような行動をたくさん見せてくれています。

特筆すべき事柄として、通常作業の合間にＡさんの得意なことを作業として導入したことが挙げられます。Ａさんにとって不燃ごみを分別して整理、廃棄することが得意なことであって、それを行うことで満足感を得られることに気付いたことは大変大きなことでした。それは私たち支援員に逆転の発想を提起したという意味でも大きな意味を持ちます。Ａさんが大きく変わった理由は、私たちが不燃ごみの回収、分別をＡさんの作業のひとつとして容認し実践することができたことだと思います。

⑵　今後の課題

Ａさんとのコミュニケーションの取り方には課題を残します。言葉でのやり取りが難しいため簡単な言葉と手振り、身振りに頼っているのが現状です。

何かが欲しい時は両手掌を重ねて「下さい」のポーズを取ったり、あるいは欲しい物を指さして「うっす」と言ったりします。不燃ごみの片付けがしたいときは専用のごみ箱を指さしたり、ごみ袋を「下さい」のポーズを取ったりします。慣れているはずの職員でも理解できないことがあります。

以前は写真や絵を使って、コミュニケーションを図ろうとしていたこともあったようですが、現在は行っていません。さつき園という集団の中で自分の居場所を見つけることができ、落ち着いた園生活をしている今、再開すると効果が期待できるのではないかと考えています。

今以上にＡさんとのコミュニケーションを取ることができれば、Ａさんの要望や意思決定が伝わりやすくなります。Ａさんにとっても私たち支援員にとってもさらに良好な関係を構築するため、コミュニケーションツールの使用を検討したいと思います。

５．終わりに

今回、実践報告を執筆するにあたり、＜○○利用者さんに対しての実践報告＞をテーマにすることはできませんでした。なぜなら、職業として知的障害者の支援を行う者として、私があまりにも浅薄な知識しか持ち合わせてなく、未熟だったからです。そのため、私自身も利用者さんに助けられ、利用者さんと共に成長しているのだ、という立場での報告書になりました。

私の利用者さんに対する支援の根底にあるものは、あるときは親として、あるときは兄弟として、またある時は友人として寄り添う気持ちです。常に上でも下でもない同じ目線の関係を保つことで、お互いが心を開き合い共生することを考えています。幸い、さつき園には園長や職員、利用者さんや保護者が作り出す明るくて楽しくて自由な園風があります。このおおらかな園風のおかげで、私のような未熟な支援が受け入れられているのだと思っています。

これからはもっと研鑽を重ね、しっかりとした支援が実践できるようにならなければいけないとの思いを強くしました。今回このような機会を与えてもらったことに感謝をし、さらに頑張っていきたいと思います。