

I

施設訪問コンサルテーション事業実施事業所座談会

「支援のありようで利用者が変わる」

支援のありようで利用者が変わる

右手前から井手克哉さん、世木重晴さん、森信也さん、坂本廣さん、左奥から土橋明代さん、智原正行、安本伊佐子

(平成24年7月19日実施)



司 会：前・一般社団法人大阪知的障害者福祉協会 権利擁護委員長 智原正行
参加者：池田市立くすのき学園 世木重晴（平21） 月の輪学院 坂本廣、森信也（平22）
さらの郷 井手克哉（平23） 大和川園 土橋明代（平23）
一般社団法人大阪知的障害者福祉協会 会長 安本伊佐子

※（ ）内は施設訪問コンサルテーション事業実施年度

智原（司会）：3月まで大阪手をつなぐ育成会の支援センターさくらで施設長をしておりました、智原です。司会を務めさせていただきます。

今日は、「施設訪問コンサルテーション事業」（以下、コンサルテーション事業）を受けられた施設の担当者の皆さんにお集まりいただきました。座談会のテーマの「支援のありようで利用者が変わる」は、コンサルテーション事業はもちろん、大阪知的障害者福祉協会（以下、協会）が目指していることでもあります。座談会を通して、その意義が浮き彫りになり、コンサルテーション事業を受けていただけなかった会員施設のみなさんにも伝えられたらと思っています。

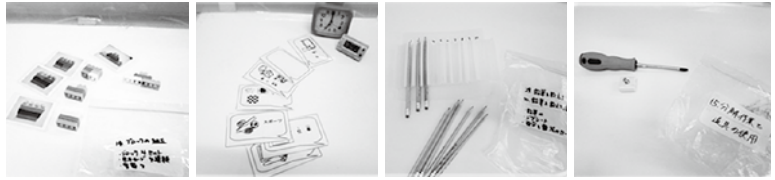
安本：協会会長の安本です。コンサルテーション事業は、「自閉症 e サービス」からコンサルタントを派遣してもらい、現場の実態に合わせて指導・助言する事業です。本事業実施に至る背景には、平成21年から3年連続で、会員施設の中で

虐待事件が起こるというショッキングな出来事がありました。

環境と個人の相互作用によって障がいは軽減・除去されます。援助技術の向上と環境整備で変わるということですね。だから、コンサルテーションを受けた施設は、環境や支援のありようを変えたことで利用者が変化したことに気づかれたのではないかと思います。その過程の中ではいろいろなご苦勞や感想もあったかと思いますが、そのあたりをぜひお話しください。

智原：まず、自己紹介と合わせて、コンサルテーション事業に応募された背景やきっかけ、当初何を期待されたかなどをお話いただけますか？

土橋：大和川園から参りました、土橋です。60名定員の生活介護事業所で、通所の成人施設です。自閉症の方が多いのですが、全員同じペースで集団の中で過ごしていただいている、いろいろな問題が生じていました。それが、コンサルテーショ



ン事業に応募した理由です。よろしくお願いします。

坂本：月の輪学院の坂本です。平成22年度のコンサルテーション事業当時、施設長をしておりました。

月の輪学院は、平成21年・22年度に人権侵害問題があって、協会からコンサルテーション事業を勧められたわけです。

当学院は知的障がいの子どもの施設で、平成20年から21年当時、入所児童の中で自閉症の子どもかなりいて、興奮しやすい方も多く入所されていました。当時は、利用者へのアプローチがとすれば場当たり的で、経験則的な支援だったように思います。大阪府の指摘もありましたが、ひとつひとつのことはそれほど大きな問題ではなくても、集団的かつ日常的に行われていたことが問題だと言われました。

その後、理事長や幹部職員が変わり、試行錯誤している時にコンサルテーション事業のお話を聞き、すぐる思いで応募した次第です。

森：同じく、月の輪学院の森です。支援員をしています。よろしくお願いします。

世木：くすのき学園の世木です。多機能型の通所施設で、就労移行とB型と生活介護があり、私は生活介護の支援員をしています。

当園は、コンサルテーション事業が始まった平成21年に受けました。自閉症や発達障がいの方がこれから多く入って来られるだろうし、職員自身も支援のあり方に悩んでいて、法人全体で支援の見直しに取り組んでいたんで、ちょうどいい機会ということで応募しました。

井手：井手と申します。さらの郷の生活支援員です。さらの郷は、生活介護事業と自立訓練事業をしており、私は主に自立訓練事業を担当しています。

当施設は、重度心身障がい者の方や自閉症の方や行動障がいをもった方など、いろいろおられます。それぞれの特性に応じた支援をするのは当然なのですが、日中活動の組み立てなどもまだまだ工夫の余地があるし、普段の何気ないアプローチひとつでも不適當なものがあるかもしれないという不安があり、コンサルテーション事業を受けて職員のスキルアップを目指そうとしました。

コンサルテーション事業の進め方

智原：受けておられる間、どのように取り組まれましたか？

土橋：2回目のコンサルテーションまでは、困難ケースのケース会議を中山先生に入っていて行いう形で、日中活動の時間中なので担当職員だけが出席し、中山先生を含めて4、5人の会議でした。いただいた指摘や改善策は全体に伝えたいんですが、そのままの形で5回行っても、大和川園全体の変化につながらないのではないかと感じました。

2回目までのコンサルテーションで根底にあったのは、「その人を知る」ことから始まるということだったので、3回目は1人の利用者さんの評価セッションをしていただき、ビデオに撮ってほとんどの職員で見ました。評価セッションで使った材料は手作りで揃えたので、3回目から5回目までの間は、同じようなやり方で各グループの利



カレンダーに予定や行ったことのシールを貼った「視覚化」の例

用者さんの評価セッションを職員で行い、そのあとその人に合った支援を構造化して、次の週に再構造化するという勉強会を、3月まで毎週行いました。その経緯を中山先生に見ていただき意見をもらうというやり方を、残りの3回でしました。

最初は全員で意見を出し合おうとしましたが、それだと意見も出にくいので、次は事前に紙に書いてもらった意見を集めて再構造化の材料にするなど、みんなの意見が入るように工夫しました。大変だったんですが、3月まで頑張ったことで、4月からは利用者さんひとりずつの休憩スペースや作業スペース、ワークシステムを作れたと思います。

森：まず、基礎に戻って、自閉症の方はどういう特性がある方なのか、どうすれば支援員の伝えたいことが伝えられるかを含めて講義していただきました。その後、実際に入所しておられる方に日々の中でどのようにものごとを伝えれば伝わるかということを考えました。どうやればおひとりで作業に取り組めるか、中山先生と一緒に考えていただき実施して、それをビデオで撮影して評価し、ご指摘を受けて改善するという方法で進めていきました。

井手：私たちも、やはり利用者さんの観察を通して特性を見直し、仮説を立てました。事例の方は次の行動に移せない方だったんですが、行動を見直す中で「見通しが立っていないんじゃないか」という仮説を立てて、そこから、関わった職員で実施計画を立てました。

世木：うちも大体その流れです。5回のコンサルテーションの中で、支援の準備から実際に支援

にあたるまでのところを教えていただけたと思います。

職員が変わると利用者が変わる

智原：コンサルテーション事業を受けておられない施設にとっては、「それでどう変わるのか」は一番知りたい点かと思います。そのあたりはどうですか？

井手：職員間で一番変わったのは、普段どう対応したらいいかわからず困っていたことを、「利用者さん本人の問題」という捉え方から、「周囲を改善することで利用者さんが変わる」という考え方に、私を含めてみんな徐々になってきたことだと思います。支援者が取り組み方やちょっとしたアプローチを変えることで、利用者さんが変わる。要するに、「本当にわかりやすく伝わっているか」という、利用者目線の支援が必要だということは実感しました。

坂本：うちも従来、経験的・感覚的あるいは言葉だけのアプローチに頼り切っていました。自閉症の方に対しても、抽象的な文言で指示や声かけをしていましたが、壁に絵を貼ったり、写真で着替える順番を説明したり、時計の文字盤を使ったり、カレンダーにシールを貼って視覚化することが非常に効果があるということが、職員の間浸透してきました。

もうひとつは、PDCAサイクル——例えばアセスメント評価や個別支援計画など、ケアマネジメントの理論についていけない職員もいたと思いますが、職員が変わらないと成り立ちません。その部分も、徐々に形になってきました。

(1) マカトン法。英国のマーガレット・ウォーカーらにより開発された言語指導法。音声言語・動作によるサイン・線画シンボルの3つのコミュニケーション様式を同時に用いることを基本とする。

森:やはり、支援員から伝える時に、こちらは伝えた気になっているが、利用者の方や子ども達は理解できないことが多かったんだと思います。職員は「なぜ理解できないんだ」とジレンマに陥るし、子ども達は何か言われていることはわかっていても中身がわからず、お互いぶつかっていました。

別の伝え方があること、それが実際わかりやすいことを、研修で再認識しました。絵カードや写真、意志表示をしてもらえるようマカトン⁽¹⁾という手話のような方法を使って表現していただきました。日常の中で意志を伝える工夫をすれば、お互いもっと伝え合えるということです。

井手:私が一番思ったのは、「今までどれだけ関わりすぎていたのか」ということです。

私は、支援とおせっかいは紙一重だと思ってるんですが、作業でも活動でも、職員がいちいち横から「これをしなさい、あれをしなさい」と言っていたら、指示待ちが多くなって当然です。利用者さんも、職員の発する声を待ってるんですね。指示を徐々に減らす中で、職員もやはり「関わりすぎていたんだ」と気づいたんじゃないかと思います。

安本:「支援とは、常にあれこれ声かけをしたりお世話したりすることだ」と思っている人もいます。先ほど、「伝えたつもりが、伝わっていない」という話がありましたが、支援者の押しつけ的な支援は利用者に伝わらない、わからない。だからパニックになってしまうのはある意味当然ですね。

森:それから、以前は利用者さんに対して、「これができるようになってほしい」という高い目標

の立て方だったんですが、コンサルテーションを通して、「これをしてほしい」じゃなくて、「これでいいんだよ」という考え方でいいんじゃないかと思えました。「これができるんだからいいじゃない、これにもうちょっと付け足せば、できることが増えるかもしれない」という気持ちの持ち方で、お互いぶつかることが減ったかなと思います。

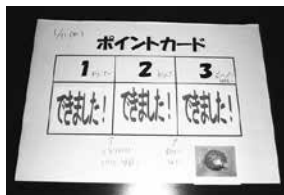
職員は、どうしても利用者に「こうなってほしい」という気持ちが強くなりがちですが、それだと悪循環になることに気づかされたという職員も多かったです。

坂本:それまで、「職員は児童にこう教えるべきだ」ということが観念的に独り歩きしていた気がします。コンサルテーション事業で言われたことで、職員も手かせ足かせを外せたかもしれません。

智原:利用者さんは、具体的にどう変わられたでしょう？

井手:利用者さんで、通所したら1日机に顔をうずめて、寝ているかボールペンで何か書いているかしていて、次の行動に切り替えられない方がいました。職員が介入すると、人をたたく他害行為になります。その方は、わかりやすく伝わる支援をする中で変わって、今は自分で1日を過ごされています。

今まではお互いがしんどかったんですが、今はお互い楽ですね。職員がほとんど関わることなく過ごされているので、すごいなと思います。関係性ができてきた中で、指示待ちも他害行為もほとんどなくなりました。見通しがついて、落ち着い



3ポイント制のポイントカード。
「できました!」シールを3枚貼ったら、
右下のお菓子を食べる。

ておられます。

土橋: コンサルテーションでケース相談した利用者さんは、活動すべてを拒否する方でした。モチベーションがないんじゃないか、スペースに問題があるんじゃないか、など、あらゆるところを根本的に見直して支援に取り組みました。

最初は、モチベーションを上げるためにポイント制を取り入れました。「この方はこれくらいわかるだろう」という見通しで10ポイントを目標にしてみると、1回目は動き出すんですが3回目でわからなくなる。どうしたんだろうと思って評価をし直すと、どうやら3個ぐらいいまでしかわからないようで、この方は1日で結果が出ないと駄目なんじゃないかということになり、3ポイント制で取り組むようになりました。

それで作業の場面ではできるようになりましたが、部屋に入られないとか、送迎バスに乗られないなどの課題も出ているので、他の場面の取り組みも必要です。1年くらいでは、なかなかすぐに全部解決はできないと思っています。

もうひとりの方は、帰りの送迎バスに乗る時間に混乱してしまって、いろいろなことが気になってしまう方でした。中山先生の助言でタイマーを使い、タイマーの音で動き出すきっかけが作れるようになりました。その前は、20%ぐらいい送迎バスに乗れない日がありましたが、今は月に1回あるかどうかです。日中も、去年とは違う構造化したところで過ごしていただいている、かなり集中されるようになってきました。そういう変化があった方もおられます。

森: 利用者さんと職員が意志を伝えあうのに、

言葉で説明できない方に手話のようなもので意志表示するんですが、最初はそれで伝わるのか半信半疑でやり始めて、今では結構利用者さんのほうから、日々の薬や「これが欲しい」という意思表示をその方法で伝えてもらっています。以前は、その方の意志がこちらにもわからないからなにもできず、利用者さんも待たなくてワットになってしまう。こちらはそれを押さえるのに、また言葉かけで説明して…という悪循環でした。

さらに嬉しいのは、そのやり取りを見て、他の利用者さんがその方に同じ方法で伝えるようになったことです。それで、利用者さん同士のトラブルも減りました。職員が変わると、利用者さん同士の関係も変わるんだなと思いました。

一人の利用者の支援をみんなで考えるようになった

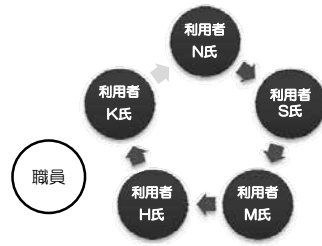
世木: コンサルテーション事業で大きかったのは、ひとりの利用者さんのことを職員みんなで話し合えるようになった点です。コンサルテーション事業を受ける前は、どうしても限られた職員だけで取り組んでいたところがありました。終了後も自閉症の方が希望されて入って来られていて、「みんなで考える」ということは生かしています。

研修で自閉症の特性を聞いたり、他の施設さんの例を見せてもらってなんとなく「こうかな?」というやり方でやっていたけど、その人のことをどれだけ知っているか、その上でそれが合っていたのかどうかを、みんなで話し合えました。

支援だけでなく、行事などでも担当だけが抱え込みやすいところがあったのが、変わってき



取り組み前
準備から片付けまでの全ての作業工程を、職員が利用者一人ひとりに対して対応。



取り組み後
その人を活かした役割分担を提供し、利用者が主体的に関わる。職員は見守りや検品。

ていますね。通所施設なので夕方ミーティングをして、「今日はこれについて話をしよう」みたいなことも、少しずつできています。職員間でも、「みんなでやっていきましょう」と口に出すようになっていきます。

森：各グループや担当職員が「こうしたいと思います」と言って、周りの職員が「じゃあお願いします」と言うのがこれまでの支援の仕方でしたが、コンサルテーションを受けて、全体でその人を見て全体に関わっていくやり方になりました。

今は、グループの担当職員が「どうしていくか、今月の目標を決めましょう」という会議に他のグループの職員も参加してもらい、意見を言ってもらって目標を立てています。毎月みんなで利用者さんの対応を考えるので、「みんなで決めたんやから頑張ろう」ということになり、周りの職員の協力は得やすくなったと思います。

新しく入ってきた職員も「意見を言っていんだな」と思えるので、新しい風を入れるというか、既存の職員がちょっと難しいかなと思ってしまうことでも「こんなことをやってみたらどうでしょう」と言ってくれる。「じゃあ、やってみようか」という雰囲気も出てきました。

利用者が変化すると全体に波及する

智原：先ほど土橋さんが、限られた職員だけで取り組んでも職員全体の変化につながらないということもおっしゃっていました。他の職員にわかってもらう苦労、全体のものにするための苦労などもあったかと思いますが、いかがでしょう？

パートの方や非常勤の方など、いろいろな職員

がいる中で、同じ支援ができるよう理解していただく難しさもあると思います。

井手：うちも、どうしても担当者だけの取り組みになってしまった時もありましたが、後半は利用者さんが徐々に変わってこられて、そこから他の職員も気づきはじめた感じですね。それまでの「何してるんだらう」から、「ああ、我々の対応で変わるんだ」に変わりました。

パートさんにも、それは波及したと思います。

世木：とびはねることの多かった方や奇声が出ることの多かった方が作業をきちんとされるようになった様子を見て、他の職員も関わり方とか個別支援の重要性を感じたかなと思います。

それまで、「利用者みんなで〇〇をする」という意識だったのが、「個別で考える」とか「その人がどう思っているか」ということになってきて、本人さんが動きやすいペアリングとか、少ない人数でも動きやすいようにという取り組みができてきました。

坂本：「Aさんにこういう構造化をするとこんなことができるようになったから、もっとこういうふうに関わりを改善したい」という意欲が、職員の中で多少は上がったと思います。

ただ、効果はわかるがなかなか変えられないということも、正直なところありますね。「変えたくても変えられない現実がある」と、法律や制度の壁の理屈づけもできますが、どの施設も同じ条件の中で頑張っているわけですから、行動評価でも構造化でも、できることからやっていかないと。

土橋：今、きちんと構造化した部屋がひとつあって、そこで過ごす方たちは朝来て勝手に作業

を始めて、用意された作業が終わったら自分で休憩して、とても穏やかに過ごされています。以前は、その方たちがおられる部屋には必ず正職員が入るとかしていたんですが、今年は新任のパートの方に、7、8人いるその部屋を普通に見てもらっています。

パートの方も含めた職員全員が、利用者さん一人ひとりの特性まですべて理解するのは難しいですし、伝えきることもできませんが、例えばそのパートの方には、「この方はこういうことが苦手」「こういう生活をしている」といったことをひとつづつ伝えていきます。

智原：私の経験からも感じるのですが、こういった新たな取り組みは、なかなか全体に波及しません。でも、進めていくと利用者さんが変わっていかれて、それを見た職員が、「じゃあ私もやってみよう」となって、組織全体に広がっていくものですね。

ご家族はどうだったか

智原：ご家族の反応はどうでしたか？

世木：うちは、コンサルティング事業の対象となった利用者のお母さんにも、「情報シート」を書いていただきました。こちらでも書いていますから、お母さんの思いとこちらの思いに差があるのがわかったり、それをきっかけにお母さんと一緒に考えることができました。

うちは通所施設なので、帰られたあとはご自宅で過ごされます。ご自宅での悩みもあつたりするし、「こういうことができましたよ」とご家族に返せることもありました。ご家族に理解いただき、

協力し合えたことも、大きかったです。

土橋：ご家族は、今までの制止や禁止の多い支援よりも、自立して見通しを持って動ける支援のほうがすごくいいし、こういう支援に変わって嬉しいと言ってくださっています。

「今後もこういう支援をしてもらえるのか？」という質問が去年家族会から出たので、誰がやっても同じ支援ができるように、勉強会などを行っていることを説明しました。このような支援をしていることをもっと知ってもらえるように、ご家族さんにも伝えていきたいです。

智原：ご家族との連携はとても大切ですね。利用者さんの生活の様子や、どんな支援をしているのかを伝えるのも、大事なことだと思います。

施設全体のスキルアップに向けて

智原：最後に、協会の会員施設の職員に向けて、今持っておられる思いや支援のあり方について、なんでもお話してください。

土橋：支援学校から、自閉の方に対する支援に取り組んでいる施設はまだまだ少ないと聞きました。支援学校の生徒さんの親御さんからは、施設で今どんなことをしているのかという質問が多く、卒業後へのご興味・関心は大きいです。自閉症の方の希望者も増えてくると思いますので、受け入れが充分できるように職員のスキルアップと維持を図りたいです。

森：なるべくみんなに知ってほしいからみんなで会議をしたいんですが、学校に通っておられる方と卒業されて1日施設で過ごされる方が同じ施設で生活されているので、日中にやろうとすると



洗濯の一連の流れをわかりやすく伝えるための「写真カード手順書」

少ない見守りの中で学校を卒業された方の対応をしないとイケない。

人手がどうしても少なくなるので、不利益をこうむるのは結局利用者ですね。利用者のためにやっていることが、利用者の不利益になってしまう。全体で話を作る時間をどう作るか、という問題ですが。

世木：引き続き研修はしていますが、やはり新しく入ってくる職員への引き継ぎなどは課題ですね。

今年度も自閉症の方が入っておられますし、支援学校の中等部・高等部でも自閉症の方が多いと聞いていますので、今後もスキルアップを図りたいです。他の施設の状況とか情報交換もして、勉強していきたいです。

井手：私も含めてまだまだなんですけど、全体での事例研究は続けていきたいと思っています。

個人的に思っているのは、「考えることの大切さ」です。計画を立てて実行して、評価して改善していく時に、評価して駄目だったらシュンとして終わりがち。改善して初めて見えてくるものがあるのに、若い職員は「やっぱりアカンのや」と思ってしまうから、そこから考えていくことの大切さを、私も含めて重視したいです。

ひとつのことでうまくいったら、その事例をそのまま使おうとしがちですが、それは「一人ひとりの支援」ではない。自閉症でもこんなパターンもあればこんなパターンもある、というのを、伝えていかないとイケないと思います。

事例研究は半年に1回していますが、それも自己紹介的になっている面もあります。そのあたり

も含めて、みんなで話し合う機会を持ちたいです。

将来につなげる支援・押しつけない支援

坂本：うちは児童の施設ですし、将来的な展望がかなり大きなウエイトを占めます。

例えば、児童施設からケアホームへ移られた方は、最初はやはり指示待ちになりがちです。外食のとき、2つか3つの中から選ぶことはできても、メニューから決めることができないとか、いろいろな場面で自分から動きにくいようです。施設の中だけで完結するような支援ではなくて、施設の職員が利用者の将来像をどう捉えてどのような位置づけにいざなえるのか、リアルにイメージする必要性を感じます。

今まで、かなり内向きの支援というか「指導・指示」が多かった。私の今の事務所は施設の隣にあって、洗濯物を運んでくる声などが聞こえてきます。今までは特に自閉症の方が、「これを運びなさい」「こうしなさい」と、職員の声色をそのまま他の利用者に言うのが聞こえていました。最近は、全然違います。ご自身で洗濯される方だと、「洗濯機が空きましたよ」という声かけを、適宜されているんですね。それはやはり、職員の変化によって利用者が変わったんだと思うんです。その延長に、先ほど申し上げた、その人が施設を出た時にどこまでやっていけるのかということが重なります。そういう支援の中で、利用者が自分本位の選択ができるよう、できる限り施設の中で、外に向けた支援をしていきたい。矛盾する点もあると思うのですが、頑張っって取り組まなければならないと思います。

井手：私も今、自立訓練班を担当していて、その人なりの自立をどのように将来につなげていくかが大切だと思っています。洗濯ひとつにしても、家での洗濯、ホームでの洗濯につなげていかないといけない。そういうことを忘れずに、本人さんの将来像を考えながら、その人なりの、自分達の活動を自分達で進めていけるように支援したいです。今までは支援者が一方的に「伝える支援」だったとしたら、これからは「伝わる支援」を通じて彼らが自分達で行動して、職員の介入なしに自分達で日中活動をしていければいい。そういう状態を目指して考えていきたいです。

森：その一方で、うちは入所施設ですからそこは彼らの生活の場で「家」なんだということも、私は頭の中にあります。落ち着いて生活する、楽しく生活するということが根底にあるなら、目標を立てて「こうなってほしい」を押しつけては、やっぱりいけないと思うんですね。「待てよ、普段自分が家で生活していて、そこまで目標を持ってきちんとしているか？ だらだらしたいこともあるぞ」と思いますから（笑）。楽しく生活できるのならいいじゃないか、という気持ちもあるんですね。

コンサルテーションを受けて、こういうふうに行えばもっと楽に活動できたり生活できたりするというのは共感できる部分ですが、それを押しつけてしまうとまた利用者にとっては窮屈になるので、「こんないい方法があるよ、こうやっていこう！」ばかりを前面に押し出さず、「だらだらしたい時はあるよね」という気持ちの余裕を持ちたい。それがちょっとでも利用者さんの余裕につな

がればいいなと思います。

安本：皆さんのお話を聞いて、コンサルテーション事業は非常に意義のある事業だったと確信しました。

P D C Aのサイクルを回しながら、改善を進めていくのですが、P D C Aの中で、Pは手順までしっかり組み立てないと、まずい点・良かった点が可視化できませんね。

さきほど、「家族の参加」を言われていましたが、支援計画に家族の参加をといますが、支援計画作成時にちょっと聞いただけでは保護者の方からの情報量が少ない。くすのき学園さんは情報シートをご家族に書いてもらい、それをもとに話し合う、形だけの参加ではなく支援のプロセスに参加していただく工夫をされていました。

本当の意味の家族の参加や、また職員の参加があり、それから職員の意識の変革があって、利用者同士の関係性も変化したというお話も伺いました。当初思っていた「職員のスキルアップ」以上の結果だと思いました。

智原：私も、多くのことを学ばせていただきました。他の会員施設の皆さんにも、それを読みとっていただけることと思います。今日は、お忙しいところありがとうございます。