

いなほ

第107号

2020年12月20日

NPO 法人 萌

代表 波多江文哉

横浜市戸塚区深谷町 893-2

B型事業所 工房いなほ

相談支援事業所 ふかや

グループホーム 独歩

TEL 045-443-7416

URL <http://www.mo-e.jp>

利用者から学ぶ

秋に職員の対応の悪さが問題となり、話し合いがもたれた。その結果他の部署に配置転換となった。他の問題もあった。そこで利用者の聞き取り調査を始めた。その結論は、職員は必要だ。仕事が流れるように整理して誘導してもらいたい、見守って、わからないときにはその場で教えてくれるようにしてほしい。ただし見下したり、軽蔑したりしないでほしい、というものであった。このことは通信で報告している。あれから3ヶ月が経過した。懸念していた問題が生じた。今回は個人の資質の問題が強かったが、今回は今年度の方針のために、主要な職員が新規事業を立ち上げて軌道に乗せるために移動したことが絡んでいる。しかし移動の問題はあっても利用者の意見は変わっていない。あれほど指摘していたのに、問題は3つある。それが解決していない。

1 つは就労支援の原則を学んでいないのである。原則は①働く心構え②働く態度③技術の向上を支援することである。働く心構え、働く態度は、働くことを中心とした職業生活の確立であり、職業準備性と呼ばれるものである。技術の向上とは、納期、品質管理、経費削減という製造業の原則に沿って生産効率を高めることである。このことを学ばないから利用者から苦情が来るのは当たり前のことである。恥ずかしい話である。

2 つめは、工房いなほは福祉事業所である。ひとりひとりの個別の支援計画を立案しなくてはならない。立案するためには本人から話を聞き、アセスメント(評価)をして支援計画を立案しなくてはならない。その基準となるのが就労支援の原則と生活である。その視点の努力が足りない。個別支援計画の難しさは周知のことである。

3 つめは工房いなほの方向性である。工房いなほは、川の流れのように上流から下流に流れ、最後は企業の中で働けるように支援する。工房いなほは溜まり場ではないというのが原則である。3つの課題の根本にあるのが、真摯に取り組もうとしない態度である。

福祉は人間を相手にしている。相手の話や態度からその裏にある心情を組まなくては表面的となり、相手から支援者の力量を見透かされる。双方向の刃で向き合っている。それが現実である。分からないことは利用者から学ぶことである。しかし利用者から学ぶことに身構えているとすれば、その個人の器の狭さである。それでは支援はできない。

萌日記 2020.11.21~12.20

・ホームページにも記載しましたが、廃材を引き取ってくださる方（来社いただける方に限ります）に無料で差し上げます。11月下旬と12月中旬に取りに来られた方があり、バーベキューで使うとのことでした。

・木材のカビ漂白でもお世話になっているA社から、コンテナの修理の仕事を頂きました。コロナ禍にあって業績順調と言えない中、ありがたいことです。初めてのことで試行錯誤しましたが、12月上旬に無事出荷しました。

・12/2 横浜市役所で農福マルシェと銘打った販売会が開かれました。市から農業にかかわる就労支援事業所への呼びかけに応じたもの。短時間ながら、野菜など1万円近い売上がありました。

・萌の畑は市民農園と隣接しています。活動の定着につれてF理事の活躍もあり、市民農園の利用者と仲良くなっています。12/6に合同で芋煮会が開かれました。

・障がいを理解する学習会（12/10）。戸塚福祉授産所より講演など。（岡）



農福マルシェで販売。在庫
わずか！お問合せ下さい

萌と地域活動の今 (7)

10月号で「食品配布会」の紹介をしました。次の会が12/6にも開かれたのですが（77名来場、内小学生以下32名でした）、そこで感じたことを書きます。

貧困家庭の食事を直接支援しようと思うなら、3か月に1回ぐらいの取り組みでは不十分では？という疑問がわきます。食事は毎日取りますので。相談ブースを併設すれば・・・と考えていたのですが、それは杞憂。この会への来場を通じて支援につながった貧困家庭もあるとのことでした。“支援の入り口”、これが本義と思いました。

もう一つ。今回の来場者に独居とみられる高齢者もいたのですが、主催側のボランティアの方に「あなたは困ってないでしょ」と微笑みながら、いわばツッコミを受ける場面がありました。いろいろな捉え方があると思いますが、知人間と思われるこのやりとりこそ、私は民間主催の良さを感じ取りました。

ちょっと意地悪く行政主導の「あるある」を考えると、とかく厳格な基準を作り、対象者のラインを明確にし、システムを動かすために地域住民が動員され疲弊する……。スタートが隣人愛でも出来上がったものは別のもの、ありがちです。

曖昧をも許容し、上のような住民どうしのやり取りを積み重ねる方が、よほど“支えあう地域づくり”への近道だと私は考えます。（岡）

福祉の話

地域移行と地域定着支援

横浜市の地域相談支援のガイドラインを読んでいると、配置基準がある。人員配置、事務所、設備などの基準は問題ないが、地域移行支援の場合は、体験宿泊の居住の場所を確保しなくてはならない。また地域定着支援の場合は利用者の緊急時の居住の場所が必要となる。体験宿泊の居住、緊急時の支援者も宿泊できる居住の確保を常時確保しておかなくてはならないことになる。ガイドラインは、短期入所施設やグループホームの空室への委託も可能というが、空室を一時的に確保するのは難しいから常時の確保となるだろう。費用は自己負担となる。そうすると力がある団体に限られるだろう。労力がある精神病院からの退院支援をしようという意欲的な団体なのだろう。

横浜市の報告書を読むと、地域移行では、昨年の実績が記載されている。取り組んでいる事業所は 50 団体、件数は 127 件で 1 事業所 2.5 人。定着支援は 50 事業所 384 人、1 事業所 16 人。この数が多いのか少ないのかは分からない。たぶん少ないのだろう。

相談支援専門員の人件費、事務所や宿泊体験居住、宿泊型の緊急居住費など経費をまかなえる報酬単価ではない。世界一の精神病院入院患者がいる我が国の誇るべき姿勢が垣間見える。

昔、精神病院に勤めていたとき、退院支援の部署に配属された。病院の指示で SST(社会生活適応訓練)の初級クラスに行かされた。つまらない子供だましの内容だった。それなのに専門家は推奨していた。中級―上級へと進むと意味が解ってきた。SST の創設者のリーバーマンの本を読んで SST を作った背景が分かった。アメリカの脱施設化の後の精神障害者の悲惨さがあった。SST の基本的な枠組みは認知行動理論である。そこでセミナーによく通った。感情―思考―行動という基本モデルで理解する認知行動理論は、思考の枠組みとして学ぶことができたが、症状のプロセスの背後にある生活史が後景化されていくことに違和感を持った。そこで、振り返りができる退院支援のための心理教育のテキストを自分で作ることにした。週 1 回で 3 ヶ月が 1 クールで、12 時間程度でその人の人生が分かるわけではないが、振り返りで気づき再入院しないように願った。。

ある時、主治医から退院の許可がでていたが、退院したら薬を飲まないという統合失調症の患者がいた。薬がどうして必要なのかを教えてほしいと担当看護師から依頼があった。その人は翻訳の仕事を手伝っている人で精神医療の知識もかなりあった。中途半端なことではできないと思って、3 ヶ月間待ってもらった。精神科医が統合失調症をどのように理解しているのかを、診断、脳科学、精神薬理などから説明し、症状と薬の効果の相関性の歴史を踏まえて、どのように薬が効いているのか、薬の副作用と副作用、薬物の限界などをテキストにした。いまの治療の現状をどのように理解してどのように決めるのか、を話し合った。結果、薬は服用するということになって退院していった。

再び、退院支援が始まろうとする。予想もつかなかった。今度は病院からではなく、福祉の中での試みとなる。幸いにグループホームの空室を確保したので体制は整った。方向性としては ACT(包括型地域生活支援プログラム)の福祉版と云うことになるのだろうとイメージする。ストロングモデルやリカバリーを武器に生活者として考えていくのだろう。そんなことを思い描いている。(波多江伯夫)

北の漁場チラシ配布

理事としてお世話になっているNさん経営の海鮮居酒屋「北の漁場」。戸塚区原宿交差点付近に立地します。毎月チラシ配布のお仕事を頂いていますが、この期間は特別バージョンでした。

まずは藤沢向けチラシ 2000 枚。配布先の地域はお寿司などの宅配空白区だそうで、特別宅配メニューを宣伝します。もう一つは近隣対象に 9000 枚。年末年始に向けて宅配のお寿司でもいかがですか、という内容です。こちらは枚数も多く、計 12 日間かけて、8 名の利用者と 3 名の職員が配布にかかわりました。

私たちの配布は、専門業者のように早くはありません。その分はお店のファンを増やしたいというハートで勝負！です。個人宅のポストにお邪魔するときには、住人さんがいれば「失礼します」と声を掛けます。「なに配っているの？」と質問を受けることもあり、「原宿交差点の海鮮居酒屋です」と答えると、快く受け取って頂いたり、「ああ、

あそこ知ってるよ」とちょっとした会話になることもあります。おいしいことは知っているの、自信をもってお勧めもできます。

余録として、どこにどんな家が多いか、どんな会社や事業所があるか、住人さんの様子は？など地域の事情を五感で感じることもできます。萌の地域活動を考えるうえでも、とても有意義なお仕事だと思います。(岡)



グループホーム独歩から

62 歳の自立生活が始まり、3 か月。通院のたびに帰宅をしていたので、ホームでの生活は約半分の日数。1 月からホームで過ごせる日を増やしていけるように支援していくつもりです。足が悪いので各ところに手すりまで付けました。なかなか、入浴をせず、洗濯もためて家に持ち帰ります。この利用者には、ホームが出来たときも、定員が増えたときにも、独歩に入りませんか？と真っ先に声をかけてきた。両親も本人も、まだ、大丈夫と答えていた。しかし、両親も 90 歳を超えて、考えることがあったのだろう。それを本人も感じたのか？今回空きが出来たとき、声を掛けたら、本人から入りますと回答があった。62 歳まで自宅暮らし。ホームになれるのには時間がかかるだろう。ホームでどういう生活を望んでいるのか？これからどうしていきたいのか？ご両親含めて、冬休みに家庭訪問していくつもりだ。

(計画相談事業所 ふかや)

門松 ～もうすぐお正月～

萌にとってこの時期は、門松づくりの季節でもあります。竹を伐採する（適度な伐採は竹林の日当たりが良くなり、翌年のタケノコ成育を促進します）～必要な長さに切る～節を含むように斜めにカットする～竹を磨く～竹を3本組む～補助材を充てる～籐を巻く～縄で7周、5周、3周と巻く～松やナンテンで飾る。11月から年末にかけての大仕事です。こうしたプロセスを経て門松1組ができあがり！ご注文いただいた方にお届けします。



製作中：竹3本を組みました



ナンテンを挿してできあがり！

今年は仕事上お世話になっている方々や福祉施設など、20件のご注文を頂き、計22組44本の門松を製作しました。

来年はみなさまも萌の門松とともに、良い新年をお迎えするのはいかがですか？

研修報告～ジョブコーチ養成研修（JC-NET主催）

標記は、11/16～11/25にかけて延べ6日間で行われました。学びの2本柱は、障がい理解と企業理解。共通する視点は“アセスメント”です。具体的には、求職者に対する面接、企業に対する企業アセスメントと職務再構成、職務については課題分析と行動観察。これらの手法を実践編でそれぞれ学びました。

コロナ禍のもと、最初の4日はzoomを用いたオンライン研修でした。事前の接続確認といった技術的なことから、当日どのように講師との双方向性や参加者の交流を実現するかなど、事務方は多くの労力を割いた様子が見られました。

最終日は企業実習。私は金沢区の特例子会社（株）ニッパツハーモニーにお世話になりました。課題分析を意識しながら業務紹介を伺い、必死でメモを取る1日でした。

ジョブコーチに必要とされるのは、求職者の障がいと求人企業の事情の双方を理解し、橋渡しすること、そして双方をマッチングし発生する課題に対処することです。全体を統括する講師は、求職者支援側のジョブコーチの役割として、今後地域の中小企業の開拓に期待していました。私の日常業務でも意識したいと考えました。（岡）

サービス管理責任者基礎研修を受けて。

本来二日間あるこの研修ですが、今年は新型コロナウイルスの影響で一日目の講義は配信された講義動画を約 8 時間視聴するものとなり、二日目の演習(講義とグループワーク)のみ会場で行われました。サービス管理責任者の行う仕事は端的に言うと、利用者の支援(サービス提供)にあたり、相談支援専門員のアセスメント段階に必要な応じて関わり、利用契約後本人が事業所に求めるニーズをアセスメントし、それに伴う計画の原案を作成する。その後事業所内会議を開き、個別支援計画を作成、計画に基づく支援の実施の管理、モニタリング(振り返り)を経て、利用者の生活にかかわっている機関や家族等を招集しサービス担当者会議を開く。そして、利用者の変化に対応した計画の変更、支援の変更を行っていくという流れの中の仕事であると感じました。またこの仕組みは、同じサイクルであるけれど、繰り返されるたびに支援の質、利用者の満足度が向上していくことを想定する。ということでないかと思いました。

このように個別支援計画に基づく支援では Plan(個別支援計画)Do(計画に基づく支援の実行)Check(支援の有益さの評価確認)Action(それに伴う対応)→また Plan に戻るという PDCA サイクルの考え方が重要となり、計画作成のためのアセスメント(本人からのニーズの聞き取り)も本人の希望を参考にしつつも現実可能なものに落とし込む。そして、ICF を活用した利用者の状態・状況把握や利用者のストレングス(強み)に着目し強みを伸ばして支援する考え方、その方法など何となくわかっていたことが明瞭になり、得るものも多かったと感じました。

演習のグループワークは 10 グループに分かれ、架空の利用者のアセスメントシートやデータをもとに個別支援計画作成を行うというもので、半分の 5 グループはグループホームサービス管理責任者としてチームで個別支援計画を作成し、残りの 5 グループは就 B として同じく個別支援計画書の作成を行うというものでした。作成された各グループごとの支援計画を聞くと、同じ人間で同じニーズを主張しているが、グループごとに支援方針が微妙に違っていた。我々支援者の利用者に対する見方のずれが発生し、支援計画に入ってしまうということなのでしょう。そこに支援者の人間であることの感覚の部分、生活観や人生経験、実務経験など支援の引き出しの量の差を感じました。

また、サービス担当者会議のロールプレイでは、架空の利用者を取り巻く各機関の人間や家族を演じることで、サービス担当者会議の各々の思惑や希望が受理されない困難を味わいましたが、時間の関係上 10 分間と設けられており、10 分では会議にもならず、雰囲気に触れる程度でした。私は担当者会議に幾度か参加したことがあったので家族や各現場の主張はこんな生ぬるいものではないし、自らの事業所の保身のみで会議に消極的な機関もあるという体験も思い出しました。

私はそれまで、サービス管理責任者＝個別支援計画を作る人、利用者支援の管理を行う人。ほとんどしか知識がありませんでしたが、ここで学んだこと、特にサービス提供のプロセスと、支援の基盤となる個別支援計画書の作成のポイント、利用者主体のアセスメントから具体的な利用者主体の支援計画の作成方法を頭に留め置き、いまはまず何とか利用者のニーズをくみ取り、アウトプットできるサービス管理責任者になることから始めたいと思っています。(關)

苦情解決の在り方

利用者が作業場に対して不満を持ち、こういうところが嫌だと訴えた時、どこから苦情として扱うか？線引きはそれにより、利用者の精神状態や通所状況に影響が出てきた時だと私は判断する。今や会長も私も工場の現場から離れている。現場に入っていないから、職員に対してアドバイスしても、どうせ現場にいないでしょみたいな、雰囲気を感じて、私たちも口出しをしなくなった（そういう態度もよくなかった）。不満を感じ取ったり、利用者の思いに耳を傾ける真摯な姿勢が職員にない時、利用者たちの心は苦しくなる。今年は職員への苦情が2件寄せられた。1人は上から目線で耐えられないというもの。もう一つは、何を言っても、何もはっきりした回答がない、意思表示がないから無視された感が耐えられないというもの。両方とも、同じ利用者で、リーダー格の方から寄せられた苦情だ。この両職員への支援の在り方への苦情は、根底にあるのは同じで、利用者の目線で考えられていないことによるものだと思う。職員の利用者への対応の在り方が問われた事案である。

職員より立場が弱いのは利用者だ。家でストレスから自傷行為をするようになり、朝は憂鬱で来たくないと言われた。支援者を長くやっている私は、属している組織と自分の考えが合わない時に憂鬱で職場に行きたくなくなったことはある。どこの組織にも合わなかったから、萌を作った。その萌が、来たくなくなる場となったことは、非常な悔やみである。自分の支援感を引き継いでこなかったということになる。（自分自身も責任を感じている）職員が闊歩して、利用者が自分の胸の思いを凝らして過ごす場となってしまったか？

職員が、職員がと不満が湧くのはなぜか？その職員が悪いのか？それは一因である。理事長も11月から工場を離れ、営業と計画相談に移行した。2番目の苦情はそれ以降である。理事長が工場から離れると行った時、その利用者は泣いていた。利用者にとって、この人なら、問題を解決してくれるという存在感の不在。利用者の思いにとって安心できる場がきちんと作られていないことも、原因である。福祉に経験のない方でも、その人柄で利用者は心を開くこともある。福祉に何年勤めようが、その人に心を打ち明けられないということもある。福祉は経験が大切だが、年数がたてばよいというものではないようだ。

私はこの方から寄せられた苦情にどう対応すべきか悩んでいる。現場で采配を振るうという事は、利用者の一人ひとりの表情や体調を見ていくことであり、不満には迅速に対処していかなくてはならない。私たちが苦言を呈しても、いや、自分にこういうやり方があるからという思いが根にあるとき、苦言はもはや幻になる。

支援者は支援のフロでなくてはならない。フロとは何か？他者から言われた一つ一つの言葉を自分が噛みしめ、毎日毎日、新しい支援を試みることはないか？それがなければフロではなく、職員に利用者が合わせるようにしていることになり、利用者の不満は、苦情に移行していく。でも、それに負けずに利用者がいつまでもモノ言う利用者であってほしい。私はそういう利用者たちが誰よりも好きだ（波多江久美子記）

* 支援の在り方を考える * * * * *

利用者が私たちが主人公になって働いていると思う支援の方法はどこにあるのだろうかと考えてみる。

利用者 A「検査がたまっているんだけど」職員 B（**心で、まだたまっているとは言えないから、もう少し後でもいいだろう。今職員がいないんだから。**）「後でやるから大丈夫だよ」と答える。利用者 A（**心で・・たまっているように僕には思えるのに、聞いてくれないんだ**）

利用者 F「パレットあと何台作ればよいのですか？」職員 C（**心で、さっき言ったばかりなのに、また聞いている。**）「今、何台できているの？」F（**確か誰かが26台って言っていたな**）「26台」C「じゃあ、あと24台でしょ」F（**24台か？24台って数わからないな**）

利用者 K「メール便忙しいですね。」職員 G「一人で配れるでしょ。私はお手伝いにはすぎないから、自分でできる量ですよ？」K（**職員とたまにはまきたかったのに**）

以上はあくまで譬えである。利用者の見ている世界と職員の見ている世界は違う。利用者の言葉に隠されている心に無頓着な職員の言葉かけの例である。数が分からない利用者には、わかるような工夫があることである。職員が心で感じている世界が優先になっている例であり、研修でよく言われる、傾聴の姿勢がない。傾聴とは、アセスメントの時のテクニックではない。日々の利用者からの言葉が、どうして発せられるかをきちんと聞く姿勢である。

利用者が自分たちが主人公となって、仕事をしているんだと思える一つの手段はミーティングである。日頃感じていることを話し合う。職員は利用者が感じている世界を知る、一つの手段だ。日誌がパソコンでどの職員も見られるようになった。職員が書いていたでしょ？まだ、見てないんだね、というとき。便利さが不便に転化する。話し合うという、顔を見た話し合いというコミュニケーションがなくなる。

そういう世界が利用者の世界に入り込むと、あれ、ホワイトボードに書いてあるよね？となっていく。書くのは一つの見える化として有効である。それはあくまで、話し合うという顔の見える場があって有効な手段であることを忘れてはいけない。

波多江久美子記



編集後記

青春時代、汽車には寝台列車がまだあった。遠くに旅するのに、何時間もかけて目的地にたどり着いた。それを不便とも感じなかった。ラインや携帯電話はなかったから、急用は速達で手紙を出した。全てが便利で早くなった。便利さの中で何かが失われていると感じてしまうのはもう、高齢者だからかな？