

WORKS

Empower&Energize

No141
2017/09

名東福祉会は名古屋市と日進市を中心に
知的障害者を中心とする福祉活動を行っています



今回の「WORKS」は、先日、前理事長の加藤久和さんをお招きして開催した、「支援リーダーのしごと」研修会の様子をお伝えしようと思います。

その前に、「そもそも『支援リーダーのしごと』研修会って何?」、という疑問がおりかと思えますので、簡単に説明させていただきます。平成29年度より、月1回の割合で開催されている「支援リーダーのしごと」研修会は、支援技術や知識は元より、様々な場面での調整力、臨機応変な対応力など、障害者支援の現場で必要なリーダーシップを学ぶこと、そして法人全体を視野に入れたサービス提供ができるようになることを目指しています。現在のところ、経験年数10年から20年くらいまでのメンバーが参加しており、テーマに沿って意見交換やディスカッションが行われています。山田理事長を中心とした、将来を見据えての人材育成の一環として、回を重ねていければ、と思います。

■名東福祉社会が大切にしてきたこと（加藤久和さんより）

ここへ来る前に、支援リーダーの会って言うのは、若い人たちがやっているとは聞いていたんですが、今日は初めてお会いする人もいて、すごくうれいんです。職員みなさんと直接話をする機会がなかなかなくて、今日、僕の話聞いていただく名譽な機会をいただけで、本当に感謝しています。

今回は、「名東福祉社会が大切にしてきたこと」を話してほしい、ということだったので、いろいろ「何だったかな」と思い起こして、6つ、出させていただきました。

- 1、利用者第一
- 2、感謝すること
- 3、支援者は表現者であれ
- 4、恐怖に克つ
- 5、やっぱり楽しいことが大切
- 6、障害福祉は動いてなんぼの世界

一つずつについて、少しお話しさせていただきます。

1番が、「利用者第一」。最近「〇〇ファースト」という言葉がよく使われていますが、「利用者第一」「利用者ファースト」いうのはずいぶん昔から、この世界では使われていました。

加藤奈々枝会長が、レジデンスで仕事をしているときに、職員さんがいろいろな議論をしているのが聞こえてきたそうです。その中にあるとき、「あなた、利用者第一でしょう!!」っていう言葉があったらしく、嬉しそうに話してくれたことがあります。

何か問題が起こったり、何か選択を迫られたときに、みなさんが、第一に判断基準として持っていた価値、というのが「利用者第一」じゃないかな、と思います。名東福祉社会の特徴として、「利用者第一」という言葉からくる優しさのようなものが出ていると思うんですよね。この中には、個別支援計画を大事にすること、「SOAP」という考え方に基づく記録法、自己決定支援、それからQOL改善モデル、といったことが含まれていて、また話題にできれば、と思います。

2番目は、「感謝すること」。これは奈々枝会長の価値観ですね、間違いな

く。みなさんも何か思い出すことがあるんじゃないかと思いますが、「ありがとうね」っていう言葉ですよね。奈々枝会長は、会うといつも「ありがとうね」という言葉が出てきたんですけれど、本当に、感謝の種はどこにでも転がっていると思います。そういう感謝の種を見つけていって、地域の人に感謝すること、職員に感謝すること、それから行政にも感謝すること、あるいはいろんな支援をしてくださっている後援会の人達にも感謝すること、家族に感謝すること、こういうことが大事なんですが、一番は、「利用者」に感謝すること。

権利擁護というのは、自分にとって自己決定支援とほとんど同じと考えています。本人が社会の中で自己決定を実現していくためには、社会の在り方を変えていくことがどうしても必要ですし、同時に、本人の自己決定の行動をなんとか社会とすり合わせる必要があります。

私たち障害福祉に携わる人間は、一般の人たちと自己決定を実現するという同じ目的をもって、協働していくことが権利擁護となります。その際、当然の権利だからやって当



たり前なんだ、あるいは権利を侵害されたらただじゃすまないぞ、というよな、（恐怖の）圧力で周りの人を動かしても、実は「自己決定」に関する行動は何も改善はしないのではないかと考えています。感謝をともなつた権利擁護、というのが大事なんだと奈々枝会長はおっしゃっていましたし、私もそのように考えています。

3番目に、「支援者は表現者であれ」。こういう言葉を、今まで使ってこなかっ



たんですが、振り返って、名東福祉会の大切なこと、というのを考えてみると、支援者はいつも利用者の代わりに、社会に対して表現していく、伝えていく、あるいは報告していく、そういう役割を持っていたな、と思います。それをきちんと意識しよう、ということですね。

そして、表現には、言語的な表現と、非言語的な表現とがあります。言語的な表現は、伝えるためには非常に効率がいいですし、価値観などの概念も伝

えやすいですから、大事にするべきです。例えば「WORKS」であるとか、ホームページ、ブログ、施設のおたより、あるいは記録ですね。記録というのは、最終的には、社会に対して報告するたににあります。社会にこの仕事を広めていくためにも、表現をしていくということですね。

それから、言語的な表現も大事なんですが、もっと大事なのが、非言語的な表現だと思います。たとえば、陶芸活動、あるいはアート活動、それから、

昔から散歩をやってきましたが、この散歩も、表現の一つだと思います。実は、散歩を始めた授産施設は、うちが全国で初めてかもしれないです。授産施設というのは働く、作業するところなので、「なんで、授産施設で散歩しているの？」と、非常に言われました。しかし、一日中作業していることが無理な人たちもたくさんいますし、作業だけではないプログラムって大事だよ、という経験則の中から散歩という活動が生まれてきました。

「散歩をする」ということは、社会の中でするわけです、当然いろんな表現がされて、コミュニケーションも起こってきます。散歩という活動を通じて、社会に対して、支援者というのはどういう人なのか、あるいは障害のあるかたはどういうニーズがあつて、どのようなことを求めている、どのようなことが楽しくて、どういう望みを持っているのか、それをどのような形で表現しているのか……そんなことが、散歩の中にはダイレクトに現れています。だから、「表現者であれ」と思いますし、様々な表現を通して地域に何かを伝えていく、ということが大事だな、と考えています。

4番目は、「恐怖に克つ」。恐怖を克服する、ということですね。

ずつと理事長をやり、その前は施設長、その前は主任もやってきたんですが、実は僕、すごく臆病な人間で、怖くて仕方がないですね。障害があるかた、特に知的障害のあるかた達の支援になると、怖いことだらけです。まず、身体面で、合併症があるような人はちよつとした活動が健康に関わるけれども、作業したいとか、ダンスをしたとか、いっばいあります。水泳に行きたい、でも溺れるかもしれない。グループホームでの生活が求められると、日常の中には危険なことがいっぱいある。そういう恐怖をどう克服していくのか、ということが大事なことだと思います。それで、リスクマネジメントや、ヒヤリハットなどを活用していくことになりました（ヒヤリハットのシステムはかなり早い段階から導入されています）。

また、「恐怖に克つ」には、自分の恐怖に克つ、ということもあるんですが、障害のあるご本人が持っている恐怖というのもやっぱりあります。例えば、「今の生活を変える」ことに対して、すぐ

い恐怖があるじゃないですか。自己決定なんだから、望んでいるんだからそれでいい……というわけにはいかないですよ。それを、どのように支援をして、どのように価値観が変わっていつて、どのように恐怖を克服してチャレンジができるのか、というところに持っていないといけない。そう考えると、本人に対する勇気づけもあるし、キーマンに対する勇気づけも、支援者に対する勇気づけも、それから地域に対する勇気づけもある。「恐怖に克つ」ことの裏返しで、「勇気づけていく」ことが大事だと考えています。

5番目が、「やっぱり、楽しいことが大事だ」。この「楽しいこと」が何かというと、「正の強化で維持されること」。要するに、自分が快適な状況が生まれてくる、そういう行動を自分自身で選んでやっていく、ということがやっぱり楽しいことの本質かな、と単純化して考えています。

障害がある、というのは、社会的に、あるいは物理的に、制限を受けている状態と考えることができます。自由というのはその反対で、制限がない状態、だと単純化できます。我々は、選択肢

を提示しながら、自己決定をしてもらうことで、自由を保障していかなければならないと思います。障害のある方へのケアの本質は、自由、自分で選んだことを自分でやっていく、それを支援していくことなんだと思います。それが「楽しいこと」なんだ、と僕は考えています。みなさんも、無理やりやらせるということではなく、本当に本人が選んでやっていく、という「楽しいこと」を大事にしていきたい、と考えていらつしやると思います。

ただ、「楽しいことも楽じゃない」という言葉、僕が横浜に住んでいたときに、近所にあつた寄席に書かれていた言葉なんです。確かに、楽しいことをやろうとするとすごく大変じゃないですか。特に利用者の人たちが楽しいこと、地域の人も楽しいことを見て、一緒に楽しむことって、本当に楽じゃないです。ですが、自己決定支援の本質や、障害者問題の克服など、いろいろなが織り込まれた概念こそ「楽しいことが大事」じゃないかな、と考えています。

最後の6番目は、「障害福祉は動いてなんぼの世界」。言語は大事ですし、今

日も言語で考えています。言葉というのは大きな武器ですから、言葉がないがしろにするわけにはいかないのです。利用者がどのようにQOLを改善していったらいいのか、ということですから、「動いてなんぼ」なんです。しゃべっているだけでは利用者のQOLは改善しませんから。

名東福祉会では、グリーンという人が考えた、「PPモデル」というヘルスプロモーションのモデルがあります。このモデルを参考に「QOL改善モデル」というものを作って、事業報告の冒頭に掲載しています。これは、利用者がQOLを改善していく行動に関連する要因として、三つあるいは四つの要因がある、としています。

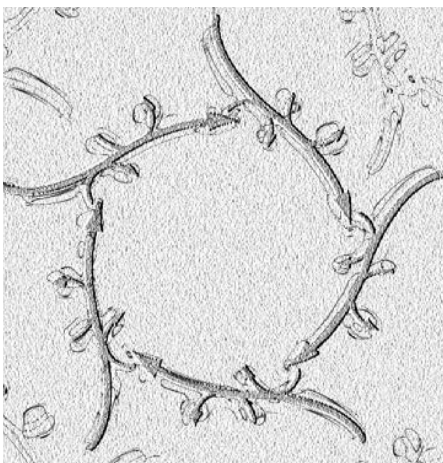
まず、「前提要因」といって、利用者自身の知識や体験、価値観といったものが変わってくると、QOLの行動が変わる、ということ。それから、「強化要因」というのは、

周りの人たちが「ほめる」、「はげます」、もつといえは「さする」、といったことを行なうことで、利用者のみなさんのQOLがよくなるような行動が増えてくる、と考えます。

次に、「実現要因」というのは、これ

はみなさんよく聞かれていると思いますが、環境設定の話です。名東福祉会の中では、環境設定はとても大事だと考えていて、「実現要因」は、その行動が実現しやすい条件を整える、ということ。この条件を整えるようなプログラムは何か、要因をよくしていくことをずっと考えてきているわけです。こういった要因がよくなると、利用者のQOLに関係する行動が増えてきて、QOLがよくなっていく、と考えています。

大きく分けてこの6つが、私たち名東福祉会が大切にしてきたことだ、という風に考えています。



■意見交換

【山田】加藤久和さんのほうから、これまで名東福祉会が大切にしてきたことを、6つにまとめて話していただきました。これから意見交換できたらと思います。

ちなみに私が名東福祉会、天白ワーカーに入ったときに、天白の所長だったのが久和さんでした。それから長い間、一緒にお仕事させてもらって、どうやって今日、話題になっているよう



なことを形にしていくのか、を探っていくのが私の仕事だと思ってきました。じゃあ私は、このうちの何がちゃんとできているのか、と考えてみると、ずっと現場にいた人間なので、たとえば3番の「支援者は表現者であれ」というところですが、多分私は、言語的な表現よりも、非言語的な表現のほうが得意ですし大事だ、と考えています。名東福祉会の利用者さんに、言葉でコミュニケーションできる、というかたはそんなにいないと思います。すると、どうしても非言語的な部分に頼っていかないといけないので、その部分を大切にしてきました。ただ、難しいのは、支援者間で共有するには非言語的なままではいけないので、言語化しないといけないところです。

5番や4番は、すごく共感できるといいますか、「恐怖に克つ」ってそうだったな、と。危ないからやめておこうとばかり考えていると、何にもできなくなってしまう。昔、利用者さんと一緒に海に行きました（笑）。

【加藤】危険ですよ、今から考えると僕は、誰かおぼれるといけないと思って、沖で浮いていたんですが、もし誰かおぼれて助けようとしても、どうなっ

ていたかわかりません。よく死亡事故を出さずに続けてこられたな、と思います。

【山田】今言われたように、ずっと沖で泳いでいるのは楽しくないですが、でも、みんなで海に行けた、海水浴に行っただぞっていう、すごく楽しい時間を共有できました。6番や、あらためて1番の「利用者第一」、その中の個別支援をどうしていくのかというのは、まだまだ名東福祉会では実践できていない部分が多くあると感じます。実際の（現場の）支援は頑張っていると思うんですが、これから私が理事長としてやっていくこととなると、ここに挙げてもらっているものはこのまま継続して進めて、形にする、記録にする、何か残していく、というところをさらに強化していく必要がある、と改めて感じました。

【佐古田】僕もこれを見させてください、楽しいこと、利用者さんに楽しんでもらうことをずっとやってきている気がします。一方で、「楽しいことも楽しくない」っていうのも、本当にその通りだな、と。

たとえば、ソフトボールの担当をやっている、試合や練習で怪我をしてしま



うことがあります。でも、すぐ参加をやめてもらうのではなくて、守備のときにフェイスガードを使うとか、保険に入るとか、どうしたら参加してもらえるのかを考えました。怪我させてしまうとこちらとしても申し訳ないので、どうしたら続けて参加してもらええるかな、っていうのを考えて、実際に上手くいっています。

【加藤】すごい、素晴らしいね。

【佐古田】安全はもちろん大事なもので、どうしたら安全に楽しくできるかなって考えることが大切だと思います。ソフトボールだけでなく、グループハイクなどで事業所の外に行くと、想像もしていないことが起こりますが、利用者さん一人ひとりについて理解してお

くことで、気をつけることはできると
思います。以前、調子が悪い利用者さ
んに対して、制止することが支援になっ
ていたときもありましたが、「止める支
援」ではなく、どうしたら活動してい
る中で支援できるか、を考えて、それ
こそ個別支援計画をみんなで練り直し
て、今は支援しています。実際に制止
することが多かった方で、以前は「負
の強化」を増大させていた感じが、今
は活動の中で支援が増えてきている
ので、「正の強化」ができてきているの
かな、と思います。本当に楽しやない
ですが、みなさんが喜んでくれること
が僕はすごくうれしいので、今後も
こういことを続けたいいな、と思
います。

【加藤】佐古田さんの専門性が生きた、
という感じがすごくうれしかったです。
楽しいことって、ずっと変わらないと
か、未来永劫にわたって楽しいことは
これだ、というわけじゃないじゃない
ですか。体験や、知識や価値観で、楽
しいことって変わってくるじゃないで
すか。だから、最初はつまらないかも
しれないですが、やっているうちに楽
しくなることって、特にスポーツ系で
は大いにありますよね。うまくできる
ようになってきた、というのを実感し

たり、みんなが「ナイスピッチング」つ
て褒めてくれたりして、価値観は変わっ
ていく。「QOL改善モデル」の「前提
要因」というのは、知識、体験、価値
観のことですから、それらがもつともつ
とプラスになるように支援していくと
いうのが、「前提要因」へのアプローチ
なんです。今のお話のソフトボール企
画が、「前提要因」の改善につながって
いると思います。それから、ピッチャー
をやるうとすると、ばーんとボールが
飛んできたりして、非常に危険だけれ
ど、フェイスガードがあればピッチャー
がやりやすくなる、という条件ができ
てくる、これが「実現要因」の改善プ
ログラムです。そんな形で、どうした
らクオリティの高い行動ができるのか、
というのを、いつも「前提要因」であ
るとか、「強化要因」、「実現要因」、こ
の三つで考えていくと整理しやすくな
ると思います。とてもいい話が聞けま
した。

【安江】さっき話に出ていた「#SOA
P」というのは、具体的にどうい
うことなのか、うかがえれば。

【加藤】うれしいですね(笑)。「#SO
AP」というのは、まず「#」が書い
てありますよね。これが「テーマ」です。

たとえば、「家庭で問題行動が多い」と
か「暴れる」とか、具体的な内容ですね。
次の「S」というのは、「主訴」です。「本
人の主観的な考え」のことですが、た
とえば、お母さんとの面談の中で、我々
は寝たいのに、寝る時間になっても全
然寝なくて、ずっと歌を歌っている
か、音楽を大音量で聴いていて隣の人
から苦情があるとか、というのが主訴
です。

「O」は、「客観的な事実」、「オブジェ
クト」ですね。「客観的な事実」という
のは、いつも何時くらいに寝て何時に
起きるのか、どんな家庭環境で生活を
しているのか、親はどのような関わり
をもっているのか、それだけではなく
て、事業所ではどのようなことをやっ

ているのか、そういったことを調べる
のが「O」、「客観的な事実」を集めましょ
う、ということですね。
「A」は「アセスメント」のことです。
「主訴」があつて、「客観的な事実」がわ
かってきた、それに対してどう「アセ
スメント」をするのか、どんな「評価」
をするのか、ということですね。

最後の「P」は、「プラン」。どのよ
うにアプローチしていくのか、という
ことです。

このやり方で、利用者みなさんに
ついて記録していくと、個別支援計画
はこの抜粋ですんでしまうかもしれま
せん。最初に個別支援計画があつて、
それで一年支援して、どういう風に実
現したか、というアプローチだと、実
はすごく苦しいです。そして、見なく
なってしまう。名東福祉会には昔から
のファイルが残っていて、個別の利用
者さんごとに大量の記憶があるんです
が、ただ書いてあるだけだと読むのも
しんどいですよね。こうやってまとめ
ることで、短時間で記録を分析するこ
とができる。たとえば主訴ごとにカテ
ゴリーにわけて分析していくと、「来年
度はこういう支援計画が考えられるん
ですが、これでどうですか」、なんて短



い時間で提案できるようになります。

これは看護の世界では一般的な方法で、社会福祉のほうでは、障害者ケアマネジメントの手法、小島さんが専門ですが、その手法が定着しています。ただ、テーマごとにどうしていくか、

という問題については、こういう手法のほうがむしろ整理されやすくていいんじゃないか、と思っっています。みなさんも、やってみるといいですよ、頭の訓練になります。何かぱつと言われたとき、この人はどういうテーマでしゃべっているのか、ということを考えて、「この人が言っていることはこういうことだ」という主訴を自分の中で受け止め、「具体的な、客観的な事実はなんですか」という質問をしていって、「じゃあこういうことじゃないですか？」と確認して、「じゃあこうしましょう」という話ですから。五分くらいの会話の中でも、「#SOAP」はできます。そういう風に使っていただければな、ということを書いてあります。

こういう訓練をずっとやっていくと、自己決定支援もできていくようになると思います。本人の「主訴」を元にはじめていくわけですから、「じゃあ、こういうものが足りないし、こういうもの

のも足りないから、ここを補うような計画を立てましょう」となる。「#SOAP」、テーマとあわせてそれぞれ1行ずつ、5行で書けるようなものを訓練していくと、結構いいんじゃないかと思えます。

これだけで、2時間も3時間もしゃべれますからね、この辺りで（笑）。

【磯部】理事会で記録をとらせていただくんですけど、捉え方とか見方が、大変多岐に……思いもよらないような見方をされるんだな、と感じています。国がどういう考えでこれを出しているのか、そういう見方についての、どういうところから……何とお聞きしたらいいのかわからないんですが。



【加藤】どういうところからそういう見方ができるようになるのか、というのは、やはり恐怖心だと思います。名東福祉会は、いつでもつぶれる恐れのある法人です。利用者さんが百何人いて、支援費はどんどん下げられて、実態と乖離したような単価の引き下げがある。しかし、絶対に職員は必要です。簡単には生き残れない、ではどう生き残るかというところ、窮鼠猫を噛むじゃないですが、いろんなことを考えないといけないし、いろんな情報もつかまないとけない。

情報は、福祉関係者からとってもあまり意味がない。福祉関係でトップにいるのは、主に老人ホームを経営されている医療系の人たちです。この人達は、莫大な資金を背景にして運営が成り立っています。それと同じ枠組みの中で、障害者福祉は生き残っていかないとけないわけです。

あまりに無駄なこと、ぜいたくなことをやっている、ということにして、数も多いので、老人福祉を締め付けますよね。でも、老人だけを締め付けられないので、障害者福祉も同時に締め付けられる。そうしたときに、どうしてそうなるのかな、ということを考えないとけない。

理事長をどのくらい、14年くらいやりましたか……僕は、借金をするときの保証人なんです。今は財産がだいぶできたので、保証人ではなくなったんですが、つぶれたら、たとえば一億の赤字が出たら、全部保証しないといけない立場だったんです。理事長を辞めた、交代できたので、「いやー大変だった」と今は言えるんですが、やっているときにそんなみつももないことは言えませぬ。それはすごい恐怖心です、お金も稼いでいかないとけないし。だって、300万の赤字なんかすぐでますよ？ みなさんのボーナスをちよつと上げる、とやるだけで、すぐ赤字が300万400万になります。でも払いたい、払わないとやめちゃう（笑）、っていう問題もあります。職員がたくさん辞めたら閉店、倒産です。話題になった学校がそうじゃないですか、最初に職員がやめて、その次に園児がやめて、運営不能になっていく、それと同じことは簡単に起こります、障害者福祉でも。すごい恐怖ですよ。だから、職員さんに気持ちよく働いていただかないといけないし、利用者にも魅力のある法人にしたいかないといけない、でもそれには絶対にお金がかかる。じゃ

あどこを節約したらいいのかわからないこと、福祉関係の偉い人の情報を手に入れると、みんな間違っている。だって医療系の人達とは、条件が全然違う。まともに話は聞けないです。

そうしたときどうするかというところ、十年後の日本はどう動いていくのか、という発想をします。ここを乗り越えようと、十年たったら少しマシになる、というようなことを考えているんです。今流行りのことだけ、とか目の前でうまく動いていることだけに飛びつくと、すぐに梯子を外されてしまう、あるいは政治家の誰かを頼んで、政治力で何かしてもらおうと思うと、その政治家がこけてもろともになつてしまう、というようないろんな人たちの失敗を見てきているので、そんなことできません。

名東福祉会って、障害者福祉、特に知的障害の福祉の分野では大きくて、地域にも広がっている。そうした中で、どうやって運営していくのかというと、恐怖に克つ、と。情報はもう、福祉だけではなくです。発想が変わっているのではなくて、普通なんです。福祉の人は狭すぎます、ものすごく狭くて、この世界の中だけでうまくやるにはど

うしたらいいかを考えていますが、普通はこういう製品がこれから来るのか、どういうマーケットがあるのか、どういう政策が行なわれるのか、アメリカはどうなんだ、ヨーロッパは、ということ、経営者だったら必ず考えている。普通なんです、これは。

そういう普通の発想をしていくと、福祉の世界では、変わった発想とか、情報力があるとか誉めていただけなんですけど、僕なんか経営者としては普通ですから。みなさんも普通のことをやっていくと、意外にいい発想が出てくると思います

我々がお客様とするかた、というのは、障害の定義によって様々ですが、8人に1人という人もいれば、20人に1人くらいという人もいます。しかし、名東福祉会がお客様としているのは、1000人に1人くらいの、重度と呼ばれる人たちです。ということは、どうしても小さな世界になつてしまう。小島さんが、日本でもエース級のフリースリテーターとかリーダーとして活躍されていますが、福祉の世界は狭いので、小島さんくらいになると当然トップランクになつてしまう。しかし、一般企業の中では、何万社とある中で、

こんなに簡単に日本のリーダーっぽい位置にはつけないです。

そういう企業のトップになるような人たちの話を聞いたり、やっていることを本で読んでいるとわかることもあります。みなさんが、豊かな発想、ユニークな発想をするためにどうしたらいいかな、と思つたとしたら、例えば、利用者の製品販売、これを事業化するにはどうしたらいいか、一般企業と伍して売りぬいていくぞという風に考えたりすると、今までと同じ発想ではできないので、発想が豊かになると思います。

【眞木】多分、法人に入るとき、「利用者第一で見てください」って言われていると思うんですけど、日常の支援



の中ではいろいろな業務があるため、実際利用者第一が実践できているとはいえないので、会議なんかでは常に確認するために、「やっぱり利用者第一」って方向でしゃべっているんですが、やっぱり現場の動きの中では難しくして……職員誰もが感謝するっていう気持ちがあれば「利用者第一」につながっていくのかな、とも思うんですけど、気持ちを共有するのって難しいことだし。この6つのまとめを常に意識して行動できれば一番いいですけど、山田理事長がおっしゃった、言語化しないと伝わらないっていうのが難しいなって思うんですが、どんな風にしたらいいいですか。

【加藤】根源的な問題ですよ。利用者第一」というのは、言葉ではわかる。しかし、「利用者第一」をやるためには、職員を大事にしなければいけない部分がありますよね。職員さんが自分自身を大事にしなければ、利用者もだめになつてしまふし、法人という組織を守らないと利用者もだめになつてしまふということもあります。ですので、「究極の目標は何なのか」をいつも振り返ってほしい、ということしかないと思います。どんな瞬間でも利用者第一

なのかどうか、というのを我々は問われるわけです。たとえば、リーダーの人達がここにくるのは「利用者第一なのか？」というテーマで議論できますよね。だって、利用者さんは、ここにいる職員に、そばにいてほしいかもしれない。この仕事をやらなければ明日の納品ができないから、ということ、利用者さんたちに我慢してもらわなければいけないことだってあります。

今、眞木さんが言われたように、「どういうことが利用者第一なのか、いつも矛盾がある、どうしていったらいいのか」に対する答えを言語化していくのも大事なんです。直感の部分で「これで正しい」と思って行動することも大事、そしてそうやって悩むのが正常なんだと思います。どちらかというと、悩むべきです。名東福祉会で言っている、「利用者第一」という言葉は、誰の、どの瞬間をとっても悩みだらけです。決められないから、大事なんです。だから、議論してほしいし、確認してほしいし、この場合はごめんねって謝る気持ちもほしいし、ありがとう、という言葉も必要です。利用者を第一にする、ということは実は正解がないことだとも思います。



ですが、価値観として「職員第一」ということはあり得ない。「職員第一」にしようとする、職員は職員でいらねえなになります。法人がつぶれるから。お客様目線とか、利用者目線で物事を考えていく、ということを真剣にやっていくと、自分の道も開けてくる、と考えるしかありません。だから、本当に悩みだらけだと思えます。一つずつの事案を出してここで会議をすると、結論はなかなか出ないので、じゃあこう

しましようということ、トップの所長さんたちが決めていく、議論の中で結論を出していく、ということをやってほしい。利用者の目線でいつも考えていたでいて、チェックをしてほしい、ということ。悩むのはオツケーです、むしろ悩まないとおかしいと思います。

【眞木】……こういう研修とか、勉強会も出ていて、こういう風にしたらいのか、っていうのはそのときそのときあるんですけど、なかなかそれを、伝えられない自分もいます。

【加藤】でも、よく話ができるほうだと思います。流ちょうにしゃべるとかそういうことではなくて、重みのある言葉を出す人だなと。その言葉によって周りの人たちがどう影響を受けるのか、ということが言葉の力じゃないですか。そういう意味では、ずいぶん力のある人です、眞木さんは。「言えない自分があるので」、と言いながら、多分悩んでもいないと思います。

具体的に、お菓子を作っていたり、作業でも非常に品質の高い、レベルの高いものを作らなければいけないときに、「ちよつとごめん」、というときがあるじゃないですか。「ちよつと待って

て」とか。そういうのはもう、詫びるしかないですよ。

【眞木】どつちかというところより、陶芸とかに入っているときのほうが多いですね、そう思うのは。クッキーは職員一人だけ、利用者も少なくとも6人とか。でも陶芸、軽作業とかは、職員3人で利用者14人とか15人なので、一人ひとり、隅々まで見ようとする、何か不足があると思っちゃやうから……優先順位を上手につけられない部分もあったり、お願いしたいけれども思うんですけど、何かバタバタしてしまうっていうか。

【加藤】なるほど。チームのありかた、というところがあるし、コミュニケーションの仕方とか、目標の設定の仕方、役割分担の仕方、そういった部分があるので、「何かやりにくいんですけど？」という一言でも、どのようにみんなの役割分担を考えていくか、それはリーダーの責務です。その責務を果たすためには、聞かないとわからないです。

【眞木】自分だったらじゃなくて、他の人に、どこかやりにくいところがないかを訊いてみるとか。

【加藤】そう。この人の目標はこうだと思ってくれど、この人とこの人とこの人

がいて、どういうバランスで今日のテーマを設定して、どのように支援をしていこうか、ということを考えないといけないですよね。自分の案は持つておいて、でも「いや、これがあるんで無理です」、といった感じでぶつかりますよね。そのときに、#SOAPで、それぞれの人ごとにテーマを明確に持つておくと、少し変わるかもしれないです。一人一人の目標とか願いを、まず明確にする。そして、支援者のスキルとか性格とか、体力的なもの、技術的なもの、その中で苦手や得意もあるもので、その辺りでバランスをとってチームを作らないといけない。そうすると、利用者のことをよく知ると同様にスタッフ、支援者のこともよく知っておかなくてはいけない。

利用者の人達の願いとか目標を出発点にしておくと、あるべき方向性が出てくると思います。でも、今のやりかたがあるじゃないですか、それをいきなり変えるのはものすごく難しいので、ほんのちよつと変えるにはどうしたらいいか、という議論になると思います。リーダーとして話が通りにくい、もしそういう悩みがあるとするなら、いろいろな要因があって、一つではないで



す。利用者から出発しても、いろんな要因があって、なかなかそこにたどり着かないんですが、やっぱり利用者ごとに願いか目標を明確にすればするほど、そちらに向かっているんな力を集結していけるきっかけになると思います。

現場を見ていないからめったなことは言えないんですが、今の話の勝手な

印象で、利用者第一と職員のありかたとか、全体のありかたとかは、必ず悩みがあることだから、悩んで当然だよということを伝えたくて。その悩みは何でそんなに複雑なのかという説明をしました。

【眞木】全体が大事だけど、全体が見えていない。

【加藤】何か一つのことを変えようとする、全体が大事、ということと同時に、細かいことがめちやくちやある、ということですよ。簡単じゃない。簡単じゃないから大丈夫です、と言いたいですが、誰にとっても難しいんだから。でも、難しい、ということ認識して、それでもちよつとでも変えていこうとする人がいいチームを作る、いいチームついでいうのは利用者も一員ですよ、ということだと思います。「これはこうやっておけばいいんだ」、と簡単に考える人もいるんですけど、それでは難しい世界だと思えます。

あの、根源的な話になって、これでまた数時間はやれるので、この辺りで。

【斎藤】ほとんど眞木さんが聞いてくれた感じですけど……加藤さんの話を聞きながら、利用者に対してとか、支援モデルとか、自分が就職してから、会議なんかでも教えられてきた、どういう風に考えていくか、ということが、難しい単語は知らなくても、実はそういう風に考えるようになっていくのが脈々と受け継がれてきたんだな、そういう風に発想していたんだな、こういう風にこれからも考えていけばいいんだなっていうのがわかりました。う

ちの法人には魅力的なものがいっぱいあって、それをもっと後輩に知ってほしいというか。私はレジデンス日進で支援しているんですけど、伝えていけないといけないなってすごく思いました。

それから、恐怖に克つ、というところで、今個人的には、支援者が減る、というところに非常に恐怖心を抱いていまして(笑)、一緒に働いている支援者を、今後どう勇気づけるか、活気づけていこうかと思いました。

それから、一般的な見方が大事っていう話で、昨年度から生活介護の場で、一般のお客さんにも売れるようなものが何かできないか、企画を始めています。レジデンスでは、やりたいことをやらせていただけなので、利用者のすごい発想力を生かして、本当、細々と、なんですけれど去年からはじめていて、忙しくなっちゃったので、なかなか次の段階に進んでいないんですけれど。そういう、うちのいいところを発信していくにはどうしたらいいんだらうっていうのをちよつと……あの、どうしていったらいいんですかね(笑)。

【加藤】女性職員がやめてしまうかもしれないという恐怖は僕にもあります。

それはみんなそうだと思いますよ、家族もそうですし。今の世の中、倒産原因のトップは人がいないことですよ。

黒字が確実の店だって閉店せざるを得ない。それをどういう形で補っていくのか、ということ、外国人に働いてもらうというのがあります、なかなか、どうなのかな、と思うじゃないですか、将来的に。今、この場で何か結論が出るような問題ではなくて、もつと覚悟がいることです。いろいろな話をしなければいけないです。

人手がない、というのは本当に難しい。人手がないので効率よく仕事をしている中で、人手が必要なので新人が入ってくると、逆に人をつけなきゃいけないので効率は落ちるし、利用者さんの反応は同じではないので全然違う動きになって、時間がかかる。非常に悩ましい問題です。

これは、レジデンスの女性のユニットだけで考える問題ではないので、理事長とか、ここでいうと小島さんとかにぶつけるしかないです。それをどうやって理事会、あるいは評議委員会、解決していくのか、ということなので、それまでは、持ちこたえてほしい、というしかないです。本当に申し訳ない

です。そうやって何とかやっている中では、要求水準を下げるのもあり、です。この人たちの生活の中で何が基盤で、何

はともあれこれだけは絶対にやらなくちゃいけない、これについては2番目だ、これについては3番目だ、と優先順位をきちんと明確にしておいて、それが守れればいい、まずは大丈夫、というところを見つけていく。これについては次の課題として取り組んでいく、それに対しては人的支援だとか資金で

あるとか、あるいは環境が必要となってくるので、これがあれば少ない人数でクリアできる、という提案を理事会でぶつけ、それを評議委員会が承認していく、という流れです。ヘルプコールを、今、出す時なんですよ。優先順位で、今はごめん、というかたちで明確にしていれば、いいときが必ずくると思います。

【脇本】この仕事って今までやってきたこととか、技術とかスキルとか思いつくかを、次の世代、新しく入ってきてくれた人につなげていく、っていうのがすごく大事で、続けていかなきゃいけないことだと思うんですけど、何か、浸透しきれてないというか、伝わり切っ



てないなっていうのがいくつかあると感じました。僕自身も、仕事をしていてそういうのが多々あって、自分としてもそれは課題と思っているんですけど、そこをクリアするためには何か、これは気をつけたほうがいいのか、伝えることに関して大事にしていることとか、何かポイントみたいなきっかけがあれば、聞いてみたいです。

【加藤】価値観を伝えることって、今の状況では、そんなに簡単なことじゃないですよ。それから、経営者の理念、というのが伝わらないのは普通なんですよ、実は。上の人間は、何か、こう、「十の約束」とか何か、どこに行ってもそういうものは掲げているんですが、実際やっているときに理念が役に立ってかかっていうと、そんなことないよなっ

ていう実感があるじゃないですか、みなさんの中には。だからすごく難しいです。

ただ、実際聞いてみると役立ちそうなこともある、ということですね。実際、あるんですよ。迷った時の判断基準とか、悩んだときに帰るべき原点であるとか、そういうところが役に立つというところなんですね。だから、どういう風に伝えるべきか、ということは、危機に面したとき。もう、毎日危機だつていえばそうなんですけど、問題が大きいな、というときに、先ほどの話と重なるんですが、優先順位を持って、これにしていきたいね、という風に、司会の立場とかりーダーの立場だと、選ばないといけないときがあるじゃないですか。そういったときに、法人を優先すべきだ、という経営者だったら、ここはやっぱり手がかかりすぎる利用者からやめてもらおう、というような動きでやっていくと、助かるかもしれないです。でも、名東福祉会はそうじゃないじゃないですか。障害が重くないでも受け入れよう、というところなんです。だったら、何かを捨てないといけないですよ、やれっこないですから。大変な人も全部受け入れよ

う、楽しいこともやろう、売り上げも上げていこう、いいものを作ろう……あれもこれもになるので、そうしたときに必ず、スタッフは「何なの？」、ということになってきますよね。そこで、理念なんです。今回こうやって六つあげたんですが、この優先順位はどんな変わる、その優先順位を決める権限があるんですよ。現場には。現場を知っている、現場の利用者を知っている。でも、原点としてはこれだな、というところには戻ってほしいですよ。世間には、入所施設の、旧態依然としたやりかたで生き残ろう、という選択をしたところもあります。それは批判的なんです。現実にはそれしかやれつこないだろう、という報酬単価なんです。その中で、こういったことを実現していこうとすると、お金はかかるし人手もかかる、どうすりゃいいんだ、っていうことになります。ですから、まずはこれだけをクリアしよう、というものを見つけて、妥協するしかないんです。でも、夢は、これをバランスよく実現していくんだ、という夢は持っているほしいです。そうすると、やっぱり僕は楽しいと思うんです。

名東福祉会の雰囲気っていうものが

あって、僕の兄がいつもお世話になっていて、僕からということではないですが、すごくありがたいです。他の法人さんだと、簡単に施設に入れない雰囲気がありますから。ちよっと兄貴をカフエに連れていきたいと思うと、「いいですよ」と言ってくれる、本人はすごく喜んでいて、でも毎日ずっと家で過ごすのはとても大変なんです。そういった部分をみていただいている、というありがたさがあるし、家族として関わりが持てて、本人も喜べて、いいバランスのところをやれているんですよ。それはとっても貴重なことなんです。現場は大変だろうと思いますが、我々利用者の方族としては、こんなにいい法人はない、という誇りがあります。雰囲気も全然違いますよ、他の施設にいつたときに感じますが、何か、みなさん「ほわー」としてますから。そういう価値は、利用者の方族はだれしも認めているので、「それができるんだったら、ここはできなくてもしょうがないね」と思ってもらえます。いえ、もちろん家族ですから、いろいろと言いたいことはありますし、言うべきだと思いますが、議論しながら、「まあしょうがないね」というところで落ち着く家族会

だと思えます。

だから、具体的な場面で、危機に面した場面で、こういう原点に返って議論してもらいたい。そういう議論をみなさんしてもらおうと、次世代につながっていくっていうきっかけになると思います。みなさんの表情がいいのは、名東福祉会の一番の特徴ですから。他の入所施設の見学に行くと、利用者さんがばーって寄ってくる場所がありますよね、もう人恋しくて仕方ない、みたい。うちの場合は、「うーん、来たの？」みたいな感じじゃないですか(笑)、誰でもくるから。そういうところに、利用者第一であるとか、感謝してもらえとか、楽しいことを大事にしたいとか、危ないけれど、恐怖があるけれども、それでもチャレンジして

やってもらえる、ということが伝わっている、現れているんじゃないかな、と思います。何も解決策にはつながらないかもしれないですけど、常に原点はなんだったのか、というところに立ち返っていただいて、自分の優先順位をチェックしていただけるといいかなと思います。



【吉田】そうですね。普段思っている、していることを言語化していただけると、こういうことなんだって思えて、改めて見ると当たり前なことばかりなのですけれども、普段はそれができないのが結構しんどいとも思うので、脇本さんがおっしゃったみたいに、ときどきでも言語化するための基本的なことを伝えていただけるといいのかな、と思いました。このくらいの数のものが、このくらいの言葉で表現されると、振り返りやすいというか立ち返りやすいのかなと思いますが、福祉会の理念とか奈々枝さんの言葉とか、いろいろあると思うので……個人的にはこの、4番の「恐怖に克つ」、っていうことを普段意識しないというか、あまり意識したくないことだと思えます。できれば逃げたいんですけど、やっぱり、敢えて言っていたら、ちや

んと向き合わなきゃいけないんだな、つて思えるので、そういう機会も必要かな、と思いました。

【加藤】結局は、伝統なんですね、そういう親とか先祖から受け継いだものが大事にしていくというのが、最終的にはやりやすいのかな。障害福祉のベテランの人達の築いた価値観、それを外れてやっていく、というのはなかなか軋みがあることなんだと思います。時々、言われたように、このくらいのコンプクトさで伝える、ということはやってもいいかなと思いますね。

■まとめにかえて

〜新理事長からのご挨拶〜

今年の6月より名東福祉会の理事長に就任いたしました山田です。

私は、前述の研修会の中でもお話をさせてもらいましたとおり、天白ワークスでの現場からスタートして現在に至っています。これまでに、事務、所長、統括本部長の職にも就かせて

いただきましたが、常に現場での経験が物事を決めていく際の判断基準となっていてます。特に、困難な課題に直面した時には、現場に足を運ぶことで、原点に戻って考えることができます。今でも私は利用者への直接支援ができる現場が好きです。

今回の「WORKS」では、「名東福祉会が大切にしてきたこと」を前理事長にお話しいただきました。まさに、これが法人の理念、方針と思っています。6項目をいかに日々の活動の中で表現していくのが、30年以上にわたっての名東福祉会の実践における課題であり、今後も変わらず意識していきたいと考えています。

法人の創設者でもある奈々枝会長は、理事長として、制度も何もないところからメイトウ・ワークス、天白ワークス、はまなすと日中の事業所を次々と立ち上げ、入所施設建設の準備をされました。久和前理事長はレジデンス日進という入所施設をスタートさせ、グループホームを整備されました。

私は、お二人のように大きな事業を始めるだけの力はありません。ただ、ここまでの名東福祉会の事業展

開にずっと関わらせてもらってきたことは強みだと思っています。その強みを活かして「これから何をしなければならぬか」ですが、必要とされているのは夜間支援の拡大です。名東福祉会の利用者の平均年齢も随分と上がり、少しずつ高齢化が進んでいます。

ただ、現在『人手不足』という大きな壁に直面し、現状維持も厳しい状況となっています。ここを乗り越えることが私に課せられた大きな課題です。「ピンチをチャンスに変える」ことは簡単ではありませんが、法人全体の支援のあり方を見直す絶好の機会だと考えることもできます。そのために必要なのは人材育成であると思い、「支援リーダーのしごと」研修会をスタートさせました。

これまで大事だと信じていたことの中には、現状にそぐわないこともあるかもしれません。人がやっていることも環境や設備を整備することで軽減されるかもしれません。当たり前かもしれないませんが、名東福祉会の伝統として良いものは継承しながらも、変えていく勇気がなければ、明るさや元気といった言葉が似合わ

ない法人になってしまいます。そこに危機感を持ちたいと思います。

加藤久和前理事長には、理事長を退任後、評議員に就任していただき、評議員会の中心的存在となっていたと思っています。名東福祉会後援会は、会長、役員を中心に、法人を盛り立てるための活動の枠を広げてくださっています。各事業所には、それぞれ家族会があり、所属する事業所を支えてくださっています。研修会の様子が掲載されたことで、研修会に参加した職員にスポットが当たっていますが、まだまだ多くの職員が、それぞれの職種、立場で頑張ってくれています。

名東福祉会を利用していただいている利用者の皆様の期待にお応えすることはもちろんのこと、多くの方々がそれぞれの立場から当法人を応援してくださっています。決して大きなことはできませんが、目の前の課題をひとつひとつクリアしていくことで、その期待に応えられるよう、覚悟を持って理事長の職に臨み、名東福祉会を前に進めていきたいと思っております。

ご寄付ありがとうございます

平成 29 年 4 月 1 日～平成 29 年 8 月 31 日

◆メイトウ・ワークス

宮川 厚子 様 中嶋 保 様 山田 信二 様 金澤 厚 様
細野 明子 様

◆天白ワークス

村口 竜二 様 長谷川 徹 様 青山 武司 様 水谷 義孝 様
細野 明子 様 北川 史郎 様 片野 剛 様 長井 淳 様
丹羽 文芳 様 江口 敏比古様

◆はまなす

鈴木 和子 様 藤井 保郎 様 佐知 輝敏 様 木村 恵子 様
今津 俊典 様 肆矢 弘光 様 加藤 公英 様 杉原 活好 様
山田 幸三 様 白井 道子 様 藤田 忠弘 様 梅田 満留 様
堀田 英治 様 麦島 厚 様 牧 公三 様 鴨下 錡 様
原田 不二夫様 はまなす家族会 様

◆レジデンス日進・上ノ山ホーム

村口 竜二 様 伊藤 時義 様 伊藤 和幸 様 相羽 京子 様
吉田 征一 様 田中 利幸 様 北川 史郎 様 松原 日出男様
大原 田鶴子様 レジデンス日進家族会 様

◆本部

松田 信夫 様 佐野 幹雄 様 原田 不二夫様 牧 公三 様

名東福祉会のホームページ

ホームページアドレス <http://www.meito.or.jp>

●社会福祉法人 名東福祉会

〒 470-0124 日進市浅田町上納 58-4
TEL 052(805)1003 FAX 052(805)1004

●メイトウ・ワークス（就労継続B型・生活介護）

〒 465-0055 名古屋市名東区勢子坊 2-1303
TEL 052(702)2864 FAX 052(701)2079

●名東区障害者基幹相談支援センターきふね （相談支援）

〒 465-0055 名古屋市名東区勢子坊 2-1303
TEL 052(702)2863 FAX 052(701)2079

●天白ワークス（就労継続B型・生活介護）

〒 468-0023 名古屋市天白区御前場町 327
TEL 052(804)5487 FAX 052(804)5416

●デイケア はまなす（生活介護・相談支援）

〒 465-0054 名古屋市名東区高針台 1-911
TEL 052(704)7551 FAX 052(704)7552

●レジデンス日進

（施設入所支援・就労継続B型・生活介護）
〒 470-0124 日進市浅田町上納 58-4
TEL 052(805)1003 FAX 052(805)1004

●上ノ山ホーム（グループホーム）