

# コミュニティデザイン Journal vol. 43

2021年10月15日

KCDラボ  
で検索!



研究所  
KOBE北・コミュニティデザインLab.

社会福祉法人陽気会

## 巻頭言—「収奪」の構造とその「不可視化」—

少し前に国連が掲げ、国際的にもSDGs（持続可能な開発目標）の取り組みが推進されていることを紹介しましたが、今日はそのことについてもう少し掘り下げて考えてみることにします。

今年の夏はお盆のころから9月にかけての異常な長雨で気温も低く、もう秋が来たのかと思いきや10月はとても暑い日が続いています。「観察史上初」とか「〇〇年に一度」というような異常気象が毎年、全国各地で報告され、それに伴う自然災害も頻発しています。もっともこれは地球規模で生じていることなので、〇〇国で「大洪水発生」といったニュースも日常的にあります。

その原因は、地球温暖化にあるとされています。18世紀の産業革命以降、人間は石炭や石油などの化石燃料を燃やすことで、エネルギーを得て、産業を飛躍的に発展させてきました。その結果、大気中に排出される二酸化炭素が急速に増加し、そのことが地球温暖化を引き起こしていると考えられています。2018年のIPCC（気候変動に関する政府間パネル）の報告によれば、産業革命以降、世界の平均気温は「約1°C上昇」しているとされています。そしてこのまま温暖化が進めば、2030年から2052年の間に気温は「1.5°C上昇」と予想されています。気温上昇幅が「2°C」と「1.5°C」の場合を比べると、生態系への悪影響、海水温の上昇、食料確保の困難さ、水の供給不足など、「2°C」の上昇の方がわずかに0.5°Cとも思えるのですが（でも地球の規模を考えると、永年保たれてきた気温が変動するというのは大変な事態です）、より深刻な影響を及ぼすと指摘されています。そこで、地球温暖化を「1.5°Cに抑える」ためには、世界の二酸化炭素排出量（CO2排出量）を、2010年比で、2030年までに約45%減少し、2050年頃には実質ゼロにすることが必要であるとされているのです。

日本のCO2排出量は世界で5番目で、アメリカ、中国、インド、ロシア、そして日本の上位5か国だけで、世界全体の約60%の二酸化炭素を排出しています。それだけに環境への負荷を少なくし、持続可能な経済成長の道を探るSDGsの取り組みも含めた対策が求められるのです。

しかし…なのです。ここからが今回の本題です。たとえば、ガソリン車を電気自動車に移行していくことで、CO2の排出量が減らせます。そのためには「リチウム電池」が必要になります。このリチウムはチリなどアンデス山脈周辺の地域



から産出されます。リチウムは地下水を汲み上げることで採取されますが、大量の地下水の汲み上げは、その地域の生態系に深刻な被害をもたらす、現地の人たちの食糧や淡水の確保にも重大な被害をもたらしているのです。ところが、現地ではそのことで経済が発展し、仕事ができ、いくらかでも目の先の生活が維持できるので止めることはできません。こうした犠牲のもとでガソリンの代わりに電気自動車も普及していくのですが、「地球環境のため」という表面上の宣伝のとは裏腹に、それ自体が資本主義経済のもとでの利潤追求のためになされるのです。しかも、実はこうした再生可能エネルギーにかかわる産業は新たな需要を喚起し、新たな消費をもたらすので、結果的には技術の進歩により、さらなる資源消費と総体としてのCO2の排出は増大してしまうのです。

グローバル化した資本主義のもとで、負の影響を受ける国や地域を総称して「グローバル・サウス」といいます。アフリカ、アジア、そして南米などの国・地域が該当します。先進国は「富裕な生活様式」を維持したままSDGsを推進します。かわいいエコバックやおしゃれな水筒を持ち歩くのですが、あるいは廉価な衣服をまとい、ファストフードを楽しむのですが、そうした経済活動や社会生活のスタイル自体がグローバル・サウスからの労働力の搾取と自然資源の収奪のもとで成立しているのです。しかもこうした矛盾を私たちは直接的に知ることはありません。先進国からはほど遠い国や地域に矛盾は転嫁あるいは外部化され、「不可視化」されているためです。

では、いったい私たちは、どうすればいいのでしょうか。今回は、斎藤幸平（2020）『人新世の「資本論」』集英社新書を手掛かりに論じましたが、次号でも引き続き、この本を参考に考えたいと思います。

KCDラボ代表 松端克文

## シリーズ 情勢分析と運営・実践の処方箋

今月のテーマ：続・施設・事業所経営の基礎理論

### ◆コーチング

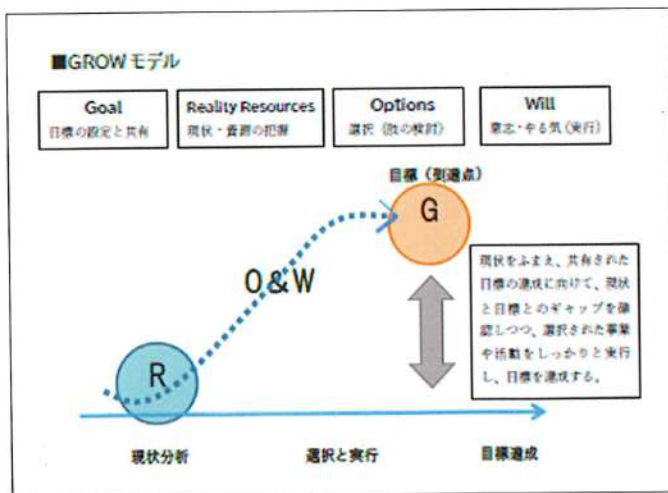
事業を運営していくためには組織が必要で、「組織は人なり」とよくいわれるように、組織には人が必要であり、人次第でいかようにも組織は変化する。それだけに経営においては、人材育成が最重要課題のひとつであるといえる。

近年、企業の人材育成などでは「コーチング」が重視されている。コーチングは、学校において教師が生徒に一方的に教える「ティーチング」に対比して用いられることが多い。教育現場においても、一方的に教えるスタイルから「アクティブ・ラーニング」といわれるような参加型・双方向型の授業が多く取り入れられるようになってきているが、従来の教育のスタイルから「一方的に教える」典型として、学校が取り上げられることが多い。

さて、コーチングにおいては、上司から部下への一方的な教育や指導、指示ではなく、双方向で、従業員による積極的な参加を促すような手法が取り入れられている。上司と部下が同じ組織の一員として、一緒になが「問題」なのかを考え、これから組織としてどのようになればいいのかという「目標」を共有し、組織内でのコミュニケーションを通して、「問題解決」に向け、メンバー個人に行動変容や成長がもたらされるような取り組みが重視されるのである。

### ◆GROWモデル

GROWモデルは、コーチングにおける基本スキルであり、経営における組織管理においてもよく用いられている。「GROW」はゴール (Goal) = 目標、リアリティ (Reality) = 現状、オプションズ (Options) = 選択肢、ウィル (Will) = 意思のイニシャルを取ったもので、「GROWモデル」は、こうした項目をチーム内で一緒に分析し、確認し、検討していくことを通じて、個々のメンバーや組織の成長を促す手法である。



たとえば、目標 (G) を定める場合には、なにを達成したいのか (What)、なぜそれを達成しなければならないのか (Why)、だれがどのような役割を担うのか (Who)、いつまでに行うのか (When)、どこで・どんな環境のもとで行うのか (Where)、どのようやり方で達成していくのか (How) と

いったことを確認していくことになる。

現状 (R) では、いまどのような状況にあるのかということ、経営の資源や個人個人のスキル・実績などをもとに分析し、チームとして確認する。

次に目標 (G) に現状 (R) を照らしあわせてみて、その「ギャップ」を検討し、課題を分析する。そして、目標達成に向けて (ギャップを埋めていくために)、しっかりとした「意思 (W)」をもって、どのような行動を「選択 (O)」をするのかということ、個人個人が、そして組織として確認・共有し、「目標達成」に向けての取り組みを通じて、組織や個人個人を成長へと導いていくのである。

上意下達で、上から一方的に指示をしたり、注意したり、叱責するだけでは、人や組織は十分なパフォーマンスを発揮できない。人も組織も丁寧なコミュニケーションを通じて、お互いの「納得」を大切にしながら、協力して行動することで「いい仕事」「いい活動」ができるようになるのである。

### ◆事業・活動の見える化

このように組織やチーム内での「共有」や「納得」を重視するためには、さまざまなレベル・プロセスにおいて「見える化」が重要となる。そこでまずは、「目標」に見える化しなければならない。この組織は、なにを目指して事業を実施し、活動しているのかということが組織のメンバー一人ひとりに伝わっていないといけない。組織存続のためには、目標を含め経営「理念」や「ミッション」をわかりやすく提示し、賛同者を増やしていくことは必要不可欠なのである。

また、組織として取り組んでいる各種の事業や活動を「見える化」することも重要である。「ほかの部署のことはわかりません」では、組織全体のパフォーマンスが低下してしまうためである。その際、ある事業や活動に、どれくらい人・モノ・資金などが使われているのかということも「見える化」して、共有しておくことも必要となる。

同時に事業や活動を遂行していく上での手順、すなわち意思決定や業務遂行上の手順、全体のスケジュールなど手続的な側面の「見える化」も重要となる。「知らない間に決まっていた」とか「どのような段取りですのか知らない」とか「スケジュールを把握していない」といった状況は、組織としてモチベーションを下げってしまう。それだけに丁寧なコミュニケーション、話し合いや協議する機会をしっかりと確保することが大切になる。その際、その事業や活動にともなう「リスク」についても検討し、それへの対処も含めて確認しておくことも求められる。

社会福祉の事業や活動は、滋賀県で近江学園やびわこ学園の設立を通じて、障害のある人たちの支援に取り組んだ糸賀一雄の「この子らを世の光に」に象徴されるように、熱きパッションが大切である。そして、そうした情熱を大切にしながらも、多くの多様な人々が力を合わせて実践していくためには、状況をクールに分析し、理念を明確にし、事業を見える化していくことで、戦略的に「開かれた」実践を展開していくことが重要となる。

KCD ラボ代表 松端克文

(武庫川女子大学文学部心理・社会福祉学科教授)

\* 毎月ホットなテーマを取り上げ、ヒントを提供します。

## シリーズ よろこび荘の取り組み① ～池田施設長から～

よろこび荘では、利用者の方々の豊かな生活とよりよい支援の提供を目指してさまざまな取り組みがされています。今号から6回にわたって、『障害者支援施設よろこび荘の取り組み』について、報告をしていただきます。第1回目は、施設長の池田哲史氏です。

### ◆目的

よろこび荘は、3フロアからなる利用定員60名の障害者支援施設です。令和3年度は、利用者支援の根拠と実践をより具体化していくために、下記の事柄を中心に利用者が安心・安全・最適・快適な生活を送ることができるよう総合的な支援を行っていくことを大きな目的として進めています。

- ①“行動障害を呈するASDの人の支援者養成研修”の受講や事例検討を通して構造化、習慣化に取り組む
- ②利用者情報について共有化する
- ③日勤職員、夜勤職員、デイセンター職員(以下デイ職員)、看護師・管理栄養士・療法士など専門職と協力体制をとる

### ◆デイセンターでの日中活動

昨年度から、「利用者のメリハリのある生活」を目的に、日中と夜間の場所を分離する(日中は施設とは別の場所にあるデイセンターを利用)ということに取り組んできました。

まずはデイ職員を中心に、日中活動におけるそれぞれの利用者の特性や好きなこと、得意なこと、苦手なことなど、日中活動プログラムにおける状況の把握から始めました。次に、個々の特性に応じた環境設定を考え、課題・制作・散歩など、それぞれの利用者が好きな活動プログラムを軸にしたスケジュールをもとに、楽しんで習慣化できるよう取り組みました。あわせて“行動障害を呈するASDの人の支援者養成研修”の受講や定期的な事例検討を重ねながら、構造化した支援に取り組んできました。いままで落ちていて活動を行うのはむずかしいと思われていた利用者の方々が、決まった席に座って落ちていて、それぞれの活動に取り組む姿が見られるようになってきたのは、構造化、習慣化支援の取り組みを行うことで、利用者自身の先の見通しの理解につながったからだと感じています。

### ◆毎日入浴の実施

「あたり前の生活」を実現するという観点から「毎日入浴」を実施していますが、高齢者や機能低下が目立ってきている方々には、「毎日入浴」は疲れが出るので、回数を減らした方が良いのでは…という意見もありました。しかし、高齢者や機能低下が目立ってきている方の入浴効果(要介護リスクの低減、新陳代謝の促進、皮膚を清潔に保つ、眠りの質を上げる、リラックス効果等)を考えると、「毎日入浴」が必要なのではないかと考えました。そこで、入浴前のバイタルチェックを徹底する、状況に応じて臨機応変にシャワー浴や清拭に変更する、脱衣室と浴室の温度差を作らない、入浴時間や浴室・お湯の温度の設定を調整する、特殊浴槽を適切に使用する、などの安全面を考慮しながら、入浴の回数を減らすのではなく、それぞれの利用者に合った入浴方法をしっかり確立

していきながら工夫して支援を行っていくことにしました。いまでは「毎日入浴」は、利用者の方々の心身の健康効果のほかにも、入浴を日中活動の最後に行うことで、日中活動の終わりの分かりやすさや、日中活動の楽しみのひとつにもなっているのではないかと考えています。

### ◆情報共有の強化と専門職との連携

よろこび荘は職員数が40名を超えるため、情報共有や統一した支援を行うといった面でも課題がありました。そこで昨年より、フロアリーダーを日勤帯勤務に固定し、支援の焦点の明確化を目的に、日勤帯職員と夜勤帯職員をきっちりと分けて、フロアリーダー・デイ職員・専門職が毎日の朝礼で顔を揃えられる体制を整えました。その成果もあり、よろこび荘全体の情報共有や意思疎通も強化されてきたと思います。毎月定例の職員会議のほかに、デイセンター関係職員の会議やフロアリーダー会議といった少人数の会議を増やし、情報共有やその内容を職員会議にて報告、検討していくことで、職員会議の効率化が図られ、内容の濃いものになってきていると思っています。また、よりわかりやすく情報共有を行うために、記録に関しても工夫し、利用者の方々の普段とは違った行動が見られた際には、一日の様子などから因果関係を探るため、日々の記録内容を統一し、検索データとして使用しやすくする取り組みも進めています。

よろこび荘配属の看護師、管理栄養士、言語聴覚士、音楽療法士に関しては、それぞれが一専門職ではなく「障害者支援施設の専門職」という役割で、実際に利用者の食事支援や入浴支援等の日中支援から、それぞれの専門的な観点で、状況把握を行っています。食事の場面では、食事形態を変更する場合でも、管理栄養士、看護師、言語聴覚士等の専門的な意見を取り入れ、「食事変更届」で変更をするように徹底し、個々の利用者の方の食事形態や食事提供に関しても「食事支援シート」をもとに、職員がしっかりと目的を理解した上で支援にあたることで、統一した支援を目指しています。

### ◆最後に

昨年はデイセンターでの日中活動自体、職員の意識もなかなか徹底ができない状況でしたが、いまではそれが当たり前になり定着しています。プログラムに落ちていて取り組む利用者の姿から「この利用者さんは〇〇は出来ない」など、固定概念で決めつけずに、それぞれに合った支援を提供することの重要性や「毎日入浴」の実施等、職員がいろいろな業務の変化に対応していくことで、なにごとに対しても「できない、むずかしい」から「どうやったらできるか」といった意識に変わってきたように感じます。

また、生活支援員、デイ職員、専門職それぞれがしっかりと目的意識をもって利用者支援に向き合うことで、職員会議の内容も回を重ねるごとに濃いものになってきています。今後も利用者の方々に、先の見通しをもって、落ちていて楽しく生活を送って頂けるように、日中活動を中心とした取り組みを継続し、職員の主観や固定概念で判断せず、利用者の方々の日々のデータや専門分野の知識等を取り入れながらしっかりとした根拠をもとに、明確な目的をもった統一した支援に近付けていきたいと思っています。(よろこび荘:池田哲史)

## 連カン室の1年間の取り組み

### ～連カン室からの報告～

Journal vol.29 で紹介しましたが、昨年8月に陽気会本館2階に立ち上がった「社会福祉法人陽気会 地域連携室 法人カンファレンス・カウンセリング室（略称：連カン室）」。

昨年度（設立の8月から2021年3月まで）の活動実績と本年度のこれまで（4月から9月）の活動実績について、室長の高畑氏に報告していただきます。

#### ◆2020年度の活動実績

表1 2020年度地域連携室の活動

内容	校園数
学校園訪問	16校園
随時情報交換	延べ51件
学校園授業参観の連絡調整	3校園（延べ6日）
施設公開や活動見学の連絡調整	6校園（24名）
合同ケース検討会及び支援会議	4校園
就学前引継ぎ会	8校園

表2 「カンファレンス・カウンセリング室」自己評価

内容	評価
1. カンファレンス・ケース検討会等の開催	2
2. 職員のカウンセリングや支援方法の相談	3
3. 利用者及び保護者の相談・支援等	2
4. 法人版職員ハンドブックの作成	3
5. 陽気会版発達チェックリスト作成	1

1…少しスタート 2…ややできた 3…まずまずできた  
4…かなりできた 5…十分にできた

地域連携室としての活動では、まずは児童発達支援センターおかば学園（以下、児発センター）利用の児童が通う幼稚園や就学する予定の小学校、放課後等デイサービスを利用している児童が在学する小学校や中学校や特別支援学校などあわせて16校園へ、あいさつに伺いました。

各校園の連携窓口である特別支援教育コーディネーターの先生や、管理職の先生方との顔合わせのスタートにより、半年で電話やメールによる延べ50件を超える情報交換も可能となりました（表1参照）。

当法人職員からの担当児童在学校園への授業参観希望や、当法人を利用する児童の学校園からの活動参観の希望に応じるために、連絡調整を行いました。連携を通じて、合同のケース検討会や支援会議をもつことができました。また、児発センター利用児童が就学する全ての学校と、事前に引継ぎ会を実施することもできました。

法人内の年度末評価で「単年で終わることなく引き続き同様の活動を続けていく」ことを確認し、次年度はさらに連携を深められるように、当法人が作成している「個別の支援計画」を示しながら支援の情報交換の実施が課題となりました。

次に、昨年度の法人カンファレンス・カウンセリング室の活動についての報告です。参考までに、2020年度の自己評価（表2参照）を掲載しました。

保護者からの相談内容としては、児発センターの保護者からの小学校就学に向けての相談が一番多く、地域連携室として行っている就学前引継ぎ会の重要性を感じました。また、学校園との連携が進むにつれて、職員から個々のケースを通じて支援方法等の具体的な相談が入りました。

法人版職員ハンドブックは、年度末までに作成し、職員に配布すると同時に、新任職員研修のテキストとしても使用しました。

#### ◆2021年度前期の活動実績

表3 2021年度前期地域連携室の活動

内容	校園数
学校園訪問	4校園
随時情報交換	延べ49件
学校園授業参観の連絡調整	1校園（延べ3日）
施設公開や活動見学の連絡調整	3校園（22名）
個別の支援計画を通じた支援の共有	3校園
就学前情報交換	6校園

表4 カンファレンス・カウンセリング室の活動

内容	件数
相談	54
ケースカンファレンス	4
研修	15

本年度前期の段階で、地域連携室の活動実績は、すでにほぼ昨年度同様に達しています（表3参照）。緊急事態宣言や、まん延防止等重点措置が出ていた期間の学校園訪問を行っていないため、学校園訪問数は昨年度より減っています。しかし、昨年度からつながりのある学校園とは電話やメールを通じて情報交換を行うことが可能でした。児発センターの年長児童に関しても、早い段階で就学前の相談を依頼したり、情報交換したりすることができました。また、昨年度の課題であった当法人が作成した「個別の支援計画」を交えながら、支援について検討することもできました。昨年度も保護者の了解のもと、「個別の指導計画」や「個別の教育支援計画」をいただいたり、「個別の支援計画」を渡したりということはしていましたが、実際の支援についての話をすることで、職員と担任の先生方との話の内容も、より具体的な支援の話へと実効性のある内容に変わりました。

カンファレンス・カウンセリング室の相談件数も増えてきています（表4参照）。相談相手は法人内の職員が8割程度を占めますが、保護者や利用者の相談も昨年よりも多くなっています。地域からの研修依頼もあり、地域の相談・研修期間としての役割も担いつつあります。（連カン室：高畑英樹）

## 内部研修

### ～2021年度 虐待防止と権利擁護研修～

今年度は、人権と不適切な支援について考える内容で、9月2日から6回にわたって実施しました。講師は武庫川女子大学教授でKCDラポ代表の松端克文氏です。

全国で起こった虐待事件を新聞記事で確認し、障害者虐待が起こる要因や繰り返されながらも発覚しにくい理由について再度学びました。続いて差別意識について考察する個人ワークに取り組み、最後によりよい支援に向けてアンガーマネジメントや支援の考え方についての話を伺いました。



#### ◆我が事として…

新聞記事の内容には、言葉による心理的虐待だけでなく、テレビ報道などでも目にしたことがある“傷害事件”もあり、「ストレスでいらいらしてやった」という加害職員の発言には憤りを覚えつつも、一歩まちがえれば起こり得る、ということをおまえておかなければならないと感じました。

どのように支援していいかわからない、体罰も仕方ない、いらいらしてしまう、チームワークがない…そういったことが複雑に絡み合っ、不適切な支援が行われ、それが見過ごされることで虐待事案が発生してしまう。人権意識をもち、より適切な支援方法を学び、自らの感情をコントロールする方法を見つけ、なんでも話し合える職場環境をつくっていく。簡単なことではありませんが、支援者として重要なことで、今日から、すぐに取り組む必要があります。

#### ◆自覚することの重要性

今回の研修で取り組んだ個人ワークは、「差別意識」や「生活の場・働く場」「豊かなコミュニケーション」に関して考えるといった内容でした。ある学生が卒業論文執筆のための調査として知的障害者の入所施設に利用者として体験入居し、そこで感じた自身の心の動きについて考察しています。それについてあなたはどのように考えるか、というものです。

障害者を差別しているのは周囲の“他者の目”だと思っていた学生が、実は“自分の意識のなか”に“差別”が存在しているという事実気づきます。これはだれの心のなかにも存在するもので、よいとか悪いとかはありません。ただ内在されているという自覚が必要ということ。また施設は利用者にとっては“生活する場”であるのに、働く職員にとっては“職場”であり、そのため働く場として職員主導で職員を軸にして、一方的な声かけや業務的な処理をしてしまう危うさがあるということにも気づくことができました。

#### ◆よりよい支援のために

これまでも講師が繰り返し説明されてきたことは、「本人主体の生活」「本人の意思決定支援」「本人にとっての最善の利益」です。そのためには“障害を理解する”のではなく、そのことも含め“個人を理解する”ことが重要です。また利用者だけでなく、自分自身の感情を理解することも同様に大切です。よりよい支援に向けてのポイントは、①自分の感情のコントロール ②支援の考え方の共有とスキルの向上 ③職員の自己研鑽と職員間のチームワークの3つです。

①については、アンガーマネジメントとして知られているところですが、多くの人が感じているように簡単なことではありません。ただ、すべてをストレスのせいにするのではなく、受けた“刺激”をどのように“認知”するかで、その後の“反応（行動）”は変わるという講師の話を伺い、自らの“認知”の“クセ”を修正していく訓練が必要であると感じました。他者をコントロールしようとするのではなく、まずは自分をコントロールする。なかなかむずかしいことですが、専門職として取り組むべき課題であると思います。

②については、今回の研修の肝ともいえるべき「人権」についての基本的な認識を深めることが大切であるということ。あたり前すぎて普段はあまり考えていない“人権”について、私たち支援者がきちんと向き合っ認識することが求められます。それは侵されがちな利用者の方々の“人権”をまもる使命が私たちにはあり、“人権”に対する認識を深めることが、虐待や不適切な支援を減らして、なくしていくことにつながるからです。同時に、強度行動障害などの正しい理解や支援方法を全員が学んでいくことが求められます。

③についても、これまで繰り返されてきたことですが、オープンに話し合う関係性が重要ということ。自己研鑽に関しては個人の努力になりますが、チームワークの形成は個人だけではどうにもなりません。さまざまな意見があり、ときには衝突することも考えられますが、目的はあくまでも「利用者の方々にとってのよりよい支援」です。自分自身がやりやすい業務をすることが目的ではありません。利用者を中心とした課題について、感情的にならずに話し合えるチームづくりができれば、おおよその問題は解決できるように感じます。話し合っても納得できないこともあるかもしれませんが、「とりあえずの合意の形成」を目指し、批判しない/されない協議を繰り返し重ねることを目指したいと思います。

#### ◆研修を終えて

「自分がされて嫌なことは他人にもしない」という言葉が、受講後アンケートのなかにありましたが、その通りであると思います。加えて支援者としては、さらに踏み込んで「嫌だと感じることは人それぞれであるから、個々人を思いやる」ことを実践し、「想像してみる」ことを習慣として業務にあたりたいと思いました。コロナ禍での集合研修のため、時間短縮やグループワークの中止など変更もありましたが、受講後アンケートをまとめると、研修の重要性を痛感します。他施設・他事業所との意見交換の希望もあったので、状況を見つづグループワークでの研修企画も検討します。(編集委員会)

## ちょっといいですか？大西ですけど…

－社会の常識を福祉の常識に－

### ◆福祉の目的

福祉の最大の目的は、「その対象となるすべての方々に幸せな生活を提供する」ことです。福祉を「職業」として選んだ者には、自分にかかわりのあるすべての方々が幸せになることができるように、幸せを感じてもらえるように、日々働き続けることが求められます。幸せを提供するためにどのような働き方をすればいいのかは、そのときどきに自分に与えられる職種や立場によって違ってきますが、たとえば、福祉施設で働く者であれば、直接支援する立場にあるかどうかに関係なく、その施設を利用されている皆さまが、幸せを感じておられるか、毎日楽しく生活されているか、嫌な思いをされていないか…などを、常に意識しておくことで、それぞれの働き方がわかってくると思います。福祉施設というところで働いている者は、どのような職種であっても、利用者の皆さまとは無縁ではありません。かかわる頻度と内容が違うだけのことです。働き方の出発点と終着点には「利用される皆さまのために」「幸せな生活のために」という看板を掲げるべきだと思います。

頻繁に実施される研修の目的も、職員の技術、知識を向上させるとともに、対象となる方々の幸せな生活につながっていつてこそ本来の意味を成しえます。主催団体のノルマや利益、自己満足のために研修があるわけではありません。

### ◆福祉の常識＝社会の常識に

では、相手に幸せを感じてもらえるためにどのようなことが必要なのでしょうか。私自身、基本は言葉遣いではないかと思っています。福祉に携わる者が発する言葉は、明るく優しく丁寧であるべきです。上から目線、命令口調等は慎むべきだと思います。この業界人特有の言葉遣いを取り上げて「福祉の常識は社会の非常識」と批判されている場合があります。近年公的機関や医療機関の言葉遣いや対応態度は大きく変わってきました。いまや市民も患者も「さま」扱いです。この業界だけが、社会の常識から取り残されているように感じます。日常の言葉ひとつを変えるだけでその人のその施設の印象が変わってきます。

周囲の職員へも、また関係業者や関係機関に対しても、言葉を意識して対応していけば、その施設や法人の評価は確実に上がっていきます。それが、回りまわって利用者の皆さまの幸せに還元されていくことになるのだと思います。相手に不快な思いをさせないように…私自身常に意識しているつもりですが、これはなかなか難しいことです。福祉人としての質を上げていくには、まずは、「社会の常識」を身に着けていくことが必要なのだと（この歳になっても）思っています。（大）



## 陽気会は「福祉ゾーン」としてのコミュニティの創造を目指します

陽気会は、1958年9月1日に知的障害児施設おかば学園を開所し、63年目を迎えています。

私たちは、これからも私たちの生活の舞台としての“コミュニティ”をより暮らしていきやすくなるよう“デザイン”し、陽気会を拠点とした「福祉ゾーン」の創造を目指して、皆さまと力を合わせて実践していきます。

ラボサポーター(協力会員)募集中です  
施設・事業所サポーター 年間 10,000 円  
個人サポーター 年間 1,000 円

### 陽気会の SNS

Facebook Instagram Twitter  
フォローよろしくお願いします

編集委員会：松端 克文

朝日 満子・河津 真美

大西 博之・大島 由香利

〒651-1313

神戸市北区有野中町 2-5-19

社会福祉法人陽気会

KOBE 北・コミュニティデザイン Lab.

Tel : 078(981)7271

Fax : 078(981)0825

HP : <http://youkikai.or.jp/>

Email: [kcldlab@youkikai.or.jp](mailto:kcldlab@youkikai.or.jp)

