

# WORKS

Empower&Energize

No118  
2008/8

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

## 福祉サービスの仕事 力を高めるには

理事長 加藤久和

### 仕事をすることで最も大切な のは連携

私は特徴のある施設が複数集まり、特徴のある施設が連携することが地域福祉の本質なのではないかと思っています。医療や臨床心理といった専門的な機関、相談をする機関、自分が寝泊りできる空間、食事、仕事場、遊び場など、いろいろな機能が存在し「たったひとりの障害がある人」のために力をあわせることです。福祉の「専門家」といわれる人がよく主張しているような入所施設から退所することが地域福祉とは考えません。退所するだけでは移動先におまかせというのでは最悪の地域福祉です。

連携するためにまず第一に問題になるのは組織の使命や目的です。組織の中でスタッフがバラバラに動いていると組織行動ができません。それぞれのスタッフが共通の目標を達成するために動くとき自然発生的に役割が生じ、自ずと連携は生まれます。言い換えれば、共通の目標が意識されることが地

域福祉の推進には大切です。具体的には個々の利用者の福祉課題が明確でスタッフの共通の目標になっているかどうか地域福祉を進める力であるといえます。

### カイゼン力

CQI（継続的品質改善）という言葉を始め聞いたのは、2001年にアメリカを視察したときにマルコム・ボルドリッジ賞（米国家経営品質賞）という有名な賞を受賞した医療法人の専門官の講演を聴いたときでした。ところが、話を聞き進むうちに、トヨタでやっている「カイゼン活動」そのものであることがわかりました。アメリカの品質管理の原本は日本のお家芸を模倣したものだったのです。日本の場合、福祉サービスの生産性についてはこれまであまり話題には上ってきませんでした。知的障害者福祉分野においてはそもそも生産性を何で測るのかが難しく、まとまった論文が少ないのはいたし方ありません。でも、いいモデルが日本にはあるのです。

残念ながら生産性は利用者何人に対する職員の配置基準の問題にすりかわってしまうことがあります。でも職員配置数が少なくなればコストが減り、生産性があるといった論理はカイゼン活動とは程遠いものです。

生産性とは単位労働量あたりで生み出された付加価値です。同量の福祉活動でより多くの福祉課題が達成され利用者は利用者の満足が向上すれば、それらはすべて福祉サービスの生産性が高まったと考えることができます。福祉課題II問題解決の質と量で生産性を測ることが必要だと考えます。

### 記録をとろう

福祉サービスの生産性を高めるためには

- (1) 目標
  - (2) 現在の状況
  - (3) 目標に到達するための方法
  - (4) 方法の効率に関する情報
- の4つの情報が必要となります。目的地まで行くのに交通機関を選ぶのと同じです。ただ、交通機関と異なるのは、相手もこちら側も生きているために最適な方法がいつも一定ではないということです。目標に向かっていく行程では曲がりくねっているし、常に分岐点が現われるため、道に迷いやすいのです。

そのために必要となるのが記録です。迷路の中を歩いていて道に印をつけて歩いていけば一度通った道なのか、前に進んでいるのか後ろに戻っているのかがわかりやすくなります。記録は生産性を高める技術習得の第一歩

です。

目標は小さな目標に分解して順に到達していき、最後に大目標に達するということがこつです。いきなり最終目標を実現しようとしてもうまくいきません。スモールステップで目標達成までの計画を立てると成功もしやすくなり、それだけ無駄も減り、結果的に生産性も高まります。ただ、スモールステップで目標を達成するといっても目標を定めること、方法を決めることと目標にいたるまでに何を記録するのかが極めて重要で、単に日々の福祉活動をだらだらと記録していつてもスモールステップの達成ができていのかどうかも評価することができません。やはりどういう記録を行うかが問題です。

## S・O・A・P

ここで医療系の記録システムのS・O・A・Pという記録方式についてご紹介しましょう。これは特定の問題ごと

- #：問題
- S：患者の訴え
- O：客観データ
- A：アセスメント（問題の原因の推定）
- P：問題解決の初期計画

という項目に分けて記録していこうというものです。いわゆる問題解決指向

の記録方式です。問題について要因ごとに考えれば問題解決の応用の幅がぐんと広がります。それが「今度、同じような問題にぶつかったらこうやって解決できるかもしれない」という自信や自己効力感につながります。

## アセスメント能力を高める

福祉の仕事は「A」のアセスメント能力を高めることが非常に重要です。「これが原因かな？」という洞察力です。アセスメントにはいろいろな考え方がありますが、おおまかにいえば

- 1 目標が何かを知る方法
- 2 目標達成までの方法
- 3 目標達成までの資源
- 4 目標達成までの時間
- 5 目標達成を測るための基準

に関する情報です。それを過去の経験から照らし合わせたり、利用者の現状から推定する高度な作業です。ですから洞察力といってもいいのです。洞察力は仮説ですからほんとうかどうかわかりません。仮説を確かめるために実行計画を立て、実際に計画を実行する。そして実行した結果、アセスメントで考えたことが正しかったかどうかを確かめます。これが評価です。アセスメントが正しければそれをノウハウとして蓄積していくのです。

## ノウハウの共有

仕事はひとりではできません。特に知的障害者施設では多くの人たちの協力が協力して仕事をします。ひとつの方向に向かってスタッフが進むには組織の中に記録や記録から導き出されるノウハウを集めたものを常に閲覧できるようにしておく必要があります。

名東福祉会は今度新しくグループウェアを刷新しました。個々のスタッフのスケジュール管理だけではなく、利用者の日課も共有化することができ、またヒヤリハットといって、毎日の生活支援の上で起こるヒヤリとしたことやハットしたことを記録し、事故を未然に防いでいくためのリスクマネジメント機能も備えています。一斉のメール配信機能も装備されていますから、家族に携帯にメールを送ることもできます。掲示板やファイルのダウンロード機能もあります。

ただ、技術はどんどん進化しますが、道具さえよければ福祉の匠になれるというものではありません。結局は個別の人の精進の問題です。精進することなくして仕事力の向上はありません。利用者の安心、安全を守るためには日々の精進が必要です。と同時にその精進して得たノウハウを他のスタッフが共有することが決め手だと思います。

スタッフがバラバラに試行錯誤するのではなく、お互いに失敗や成功を教えあつて切磋琢磨すること。これが最初に述べた地域福祉の「連携」の日常的な姿なのかもしれません。

## 改善活動を習慣化しよう

いくつかある仕事の能力のなかでも「ルールづくりの能力」はとても重要で高度な能力です。武田信玄は「信玄法度」と呼ばれる法律を制定し、自分も厳しく律したとのこと。優れた人間は多くの人たちの行動の規範を生み出します。ルールは人間をしばるためにあるのではなく、むしろ組織のひとりひとりの満足が向上するためになります。ルールには「規定」という形になって強く行動を規制するものから、あいさつとか朝の打ち合わせとか10分間清掃といった小さな集団行動というもので数多くあります。

組織が強くなるにしたがって習慣化された行動が増えていきます。他のスタッフに受け入れられ定着する行動をどんどん生み出していく能力や提案力を持つているのは仕事ができる人の特徴です。一足飛びに大きな習慣行動を生み出すのではなく、小さな提案からはじめ、新しいルールをつくることから始めてください。きっと仕事が楽しくなります。

## 奈々枝日記

人生最高の時を味わいました。7月21日は私の誕生日。7月22日には傘寿のお祝いとして、沢山の花束と花かごをプレゼントされました。その上、傘のプレゼントまで。とてもカッコ良く、かわいい花模様のデザインです。私は嬉しくてジーンとなり、涙がこぼれそうになりました。

この日はレジデンスの家族会、メイトウ・ワークス、天白ワークス家族会の方々が集まってお祝いくださったのです。はまなすのみなさんも1週間前に誕生会を行ってくださいました。

この暑い中を、また忙しい中を沢山集まってくださったこと、とても嬉しくて感謝です。

傘寿は80歳の祝いですが、私は50数年間、福祉、特に知的障害の分野で相談員とか施設長とか理事長を勤めさせていただき、厚生大臣賞や新聞社の社会功労賞などたくさんの方賞も頂戴していますが、今日ほど嬉しく思ったことはありません。いつもいつもお父さん、お母さん達に助けられてこの長い知的障害者福祉の分野で生きてきました。とても不思議なことですが、ほんとうに困ったときに大勢の人が助けられました。50年間人に助けられて生きてきた私を皆さんが祝ってください。・・・

夕方、レジデンス女子組みのみなさんが紙で花やレイを作ってプレゼントを持ってきて「お誕生日おめでとうー!」をやってくれました。また涙がこぼれそうになりました。今日は人生最高の日です。

## 小島一郎の支援センター日記

### 記

先週火曜日に、自立支援協議会の研修会を開催した。今回は「高次脳機能障害」がテーマ。名古屋市総合リハビリテーションセンターから講師を招き、障害理解に関する講演と、区内事業所による事例検討を行った。

交通事故などによる頭部外傷や、脳血管障害、低酸素脳症といったことが原因で、高次脳機能障害は引き起こされる。受傷後の身体的後遺症やADLは回復・改善されても、記憶・感情・遂行能力といった人間にとって文字通り高次の脳の働きが妨げられ、社会生活に重大な支障をきたすため、見た目には分からない分、周囲の理解が困難となる。名古屋市のリハセンは、国のモデル事業に参加し、支援のノウハウを蓄積してきているのであるが、なかなか地域のヘルパー事業所レベルにまでそれが周知されておらず、事業所が

ケースを抱え込んで暗中模索状態でケアにあたっていたりする。名東区内では、まだまだケア事例自体も少ないようであるが、今回の研修会を機に、専門性をもったケアのネットワークが広がっていただければ幸いである。何より、協議会が、区内の「困った話」を持ち寄っていただけの場合になればよいとも思う。

たまたま昨日に、区内の高次脳の方の調整会議が行われたが、私自身も研修会直後ということで、ちよつと知ったような顔をして参加することができた。従来は、家族が中心となって支えてきた面が強いようだが、専門の事業所もポツポツ現れてきており、今後、もつともつと社会的なケアが入っていく領域となるであろう。

ちなみに、研修会の方は、名東区支援CのYさんが窓口となつて準備を進めてくれた。当日の進行も担当してくれて、頼もしい限りである。「発達障害」をテーマにするときはYくんが窓口となる予定であるし、私は差し詰め、盛り上げ役でもさせていただけばよさそうである。

2008年7月12日

今日、近隣市で委託を受けて相談支援事業に従事しているDくんが、支援Cを訪ねてくれた。昨年まで、名東区

内の事業所に勤務していた彼であるが、心機一転、直接支援業務から相談支援業務に転職した形である。直接顔を合わせるのは久しぶりで、旧知の利用者の動向などを挟みながら、元々の目的である、自立支援協議会の情報交換を行った。

Dくんが仕事をしているのは中核市であり、ほどよい規模であるため、協議会も市単位で運営しており、行政が上手く絵を書いて、利用者の支給量決定などを協議会の専門部会で行っている。これは、相談支援事業者のみならず、関係機関が参加した形で、妥当性に基づいて、申請量の不可や増減を審査するという仕組み。また一方で、そんな中から浮かび上がった困難事例を、もうひとつの部会でケース検討しているとか。実効性を伴う実務と、ケースに関するネットワーク作り、その延長としての資源開発の志向など、パランスのよい印象を受けた。ちなみに認定調査は、行政の方で行っているようである。また、市単費で手帳の無い方々、取得見込みの方々、区分認定で非該当となった方々のサービス利用も支えているとのこと。なかなか頑張っている印象で、刺激を受けた。

名古屋市の場合、支援Cの役割は真逆で、認定調査はするが決定には関与せず、決められた支給量を基にサービ

ス利用の調整を行う。区単位の協議会もよく言えば特色を持って行えるが、悪く言えば区間格差がでやすい。また、何らかの決定権を持っている訳でもないのです、どうしても青臭さが付きまとう。現在の枠組みでも地域に貢献していけることはいろいろあるとは思いますが、中長期的な課題であろう。

元々、このブログの名東区の協議会の報告を読んでくれたDくん。前回の高次脳機能障害の研修会の資料を持って帰って行った。他市とこのような形で情報交換できることは、素直によいことだと思ふ。ただ、研修会資料のお返しのもりなのか、なかなか困難そうなケースを置いて行ったが・・・まさかこつちが本当の目的???

最後になって恐縮だが、奈々枝会長が80回目の誕生日を迎えられたとか。昭和3年というと、張作霖爆死事件が起こり、3年後の満州事変に日本が向かっている最中である。ちなみに翌年には、世界恐慌が発生している。「奈々枝日記」を読んで、歴史に詳しい(はずの)Yくんと、目を丸くして驚いた次第である。会長の人生は日本の戦中戦後史Ⅱ昭和史そのものである。全然関係ない話であるが、私とYくんの間では、三国志好きⅡガンダム好きという、歴史的法則性を見出している。

## ご寄付ありがとうございます

平成20年6月26日～7月25日

メイトウ・ワークス

山田幸造様

レジデンス日進

メイトウ・ワークス家族会様(2回)

後藤良昭様

レジデンス日進家族会様

加藤康彦様

加島美奈様

はまなす家族会様

天白ワークス

牧公三様

天白ワークス家族会様(2回)

佐知輝敏様

## 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 愛知県日進市浅田町上納58-4

TEL 052(805)1003 FAX 052(805)1004

●メイトウ・ワークス

〒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

〒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

〒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・ハートフルアクト日進

〒470-0124 愛知県日進市浅田町上納58-4

TEL 052(805)1003 FAX 052(805)1004

●天白ホーム

〒468-0021 名古屋市天白区平針字大根ヶ越141-3

TEL 052(807)1578 FAX 052(807)1578

●児童行動療育センター「たけのこの家」

〒470-0124 愛知県日進市浅田町上の山14番3

TEL 052-800-2203 FAX 052-880-2204

●メイ・グリーン

〒470-0124 日進市浅田町平池112-3