

WORKS

Empower&Energize

No128
2011/12

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

人材の育成

理事長 加藤久和

「人は棚からぼた餅のように落ちてきた幸福はあまり好まない。自分でつくった幸福が欲しいのだ」

アラン

●はじめに

WORKSの編集担当者から「福祉に特定しない人材育成」の話を書いてほしいと言われ、正直、困りました。人材育成は福祉業界で喫緊の課題ですし、日本全体でも経営者の最大の関心事です。私のようなものが偉そうに人材育成について一般論を書けるはずがありませんが、名東福祉会では多くの人材が育っていることも事実だと思います。そうであれば、人材育成について自己の反省も含め思うところを書き、今後の名東福祉会の成長や地域への貢献に少しでも寄与することができたらと、重い筆をとりました。

●人を護るといふこと

人材を育成する方法を考える前に、まずは私たちの福祉の仕事の本質について考えることから始めてみましょう。私たちの使命は障害がある人を「護る」ことだと思います。日本語源大事典によると、「護る・守る」はもともと「目を放たずに物を見る」という意味だったそうです。本人の動きを損なうことなく、本人に行動を任せるけれども、常に見守り、危険が及んだ時には外敵から防ぐという意味になるのでしょうか。かつて日本知的障害者福祉協会は日本知的障害者愛護協会という名称でしたが、今の名前は住所のようなものでなく、今の名前が気にするのは私だけでしょうか。

私たちが「護る」と同時に、その家族も「護って」います。そして究極的には障害がある人が住み、関わりをもち、共同して生活を営んでいる地域社会を「護っていく」仕事です。

私たちの仕事はタクシードライバーに似ているところがあります。ヘルプコールに応え、交通ルールに従い、できるだけ安全に、早く、快適に、お客様を目的地まで運びます。目的地はあくまでも乗客が決めます。緊急時には衝突を避けたり、様々な悪路を快適に走破するために自らの判断で車を操作します。観光地のドライバーなら、お客様の要望に沿って、一番楽しめるコースを提案することもあります。

ホテルのコンシェルジュのようなところもあります。ホテル宿泊客のあらゆる要望に応えることを誇りとしている職業です。フランス語のコンシェルジュは、本来、集合住宅の管理人という意味だそうです。グループホームの世話係はコンシェルジュというわけですね。ホテルの宿泊客のあらゆる要望、案内に対応する「総合世話係」。東京や横浜では最近のマンションにはコンシェルジュがいて、本来の意味に近い世話をしてくれれます。お客様が病気になるれたときは最適な医療機関に連

絡をとり、手遅れにならないように最大の努力を行います。

フライトアテンダントにも似たところがあります。乗客の空の旅が快適になるよう、きめ細かなサービスを提供します。そして、万が一の際には乗客の命を護ります。まだまだ他にもサービス業はありますが、類似点を見出すことは容易です。このように私たちの仕事は、今や日本のGDPの70%を占めるといわれるサービス業と本質的に共通する部分があります。

では、私たちのような知的障害者福祉のサービスが一般的なサービス業と決定的に異なることはなんでしょう。第一に、お客様の意思を汲み取るのが難しい
第二に、お客様に「代わって」社会に要望することが必要となる
第三に、お客様が社会的に不適切な行動をとる場合がある

障害福祉サービスは難しいのです。筆者は障害福祉の仕事は究極のサービス業であると思っています。上記の3点の奥に横たわる問題は、お客様との「意思の伝達」の問題だと思っています。ただ、知的障害がある人の意思の伝達の方法は変えることができます。私たち

の仕事は、知的障害者との相互のやり

とりをより豊かなものに変えていく仕事といつてもいいかもしれません。意思を伝えやすい生活環境を整え、意思を伝える方法をより洗練されたものに置き換え、意思を相互に望ましい方法で伝え合うことが報われる経験を積むことが障害福祉の課題を克服するのだと思います。言い換えれば、障害福祉サービスがより容易で、一般のサービス業と変わらないものになっていきます。

このように私たちの仕事の本質は、意思を伝達する力を社会にも利用者本人にも持っていたり、応援する仕事だと思っています。お客様の利用も長期にわたり、その成果についてもわかりにくく、「志」を維持するために、心気が必要です。またいい仕事をするため、それなりの技術も必要となります。それだけにやりがいのある仕事だと思っています。冒頭のアレンの言葉もしあわせの本質をいいあてているのだと思います。お仕着せの幸せは薄っぺらく、飽きやすいものです。それは私たち職員自身にもお客様である利用者にも言えることだと思っています。チャレンジする目標は高ければ高いほどよ

いものだと思っています。

●自立が進むための条件

障害がある人の自立行動を実現するために、考えるべき四つの側面があると思います。

(1) 自立行動をとりやすくする生活環境の側面

障害があっても安全で快適な利用しやすいデザインの家、移動しやすい交通システム、買い物しやすい街や通信販売の方法、コミュニケーションや情報入手を容易にする機器など障害がある人の暮らしは技術の進展に大きく依存します。支援者はそうした分野に詳しい必要があります。また一人ひとりの特性に合わせて作業や食事やトイレの利用など創意工夫する必要があります。

(2) 利用者の障害特性やそれまでの経験の側面

もちろん、環境が整ったからといっ

て、直ちにいろいろなことができるようになるわけではありません。作業、職場実習などの働く環境から、食事、排泄、睡眠などの日常生活のありとあらゆるところで体験が必要となります。環境を使いこなす行動を学習しなければなりません。利用者によっても習得の時間や難易度は異なります。ひとりひとりのオーダーに合わせ、学習プログラムを作り実践する必要があります。実践を通じてのみ職員の技能は育ちます。

(3) 利用者の行動にどのように対応するのかという側面

名東福祉会の専門集団である、行動療育センターのスタッフに聞くと、療育は理論ではなく、「ボケとツツコミ」のような間合いが大切なのだとか。実際に、私たちの行動はまわりの人たちの反応によって随分差が出て来ます。利用者も同じです。望ましい行動に選択的に反応し、相手を喜ばせることができるようになることが大切です。

(4) 組織行動のルールづくりの側面
障害福祉や障害児の教育は個人技の

部分があります。しかし、私は支援員の個人の技をチーム力に変えることを最優先することが組織には必要だと思います。これができなければいつまでたっても支援行動が地域に広がるはずがないからです。そのためには、利用者の支援内容の意図・方法・結果を常にチームスタッフに伝えることと、いい方法があればそれを標準の方法にし、悪い方法であれば採用しないようなルール作りが必要だと思います。

●人材が育つ9つの項目

私はこれまでに事業の失敗をして痛い目に会ったことがあります。幸いにも倒産は経験ありませんでしたが、人が離れたりにして寂しい想いもしてきました。その逆に、予想していたレベルを遥かに超える成果を出している集団もあります。そうした経験から一般企業、障害者福祉施設の区別なく、人が育つために共通して大切であると思うことがあります。

(1) 使命と目標を共有する

「もしドラ」が流行しましたが、以前

からドラッカーは私たちのような非営利組織にも大きな影響を与えています。私たちには障害がある人が社会の中でもに生き、その生活の質を高めていくために身を尽くすという崇高な使命があります。この使命を意識して確認しあうことが人材の育成には欠かせません。

(2) 時間感覚を磨く

私たちの最大の欠点ともいえるのが「時間感覚」だと思います。もともと知的障害者の人たちに合わせてゆっくり、じっくり取り組んでいくのが私たちの得意技ですから、どうも時間感覚を失いやすいところがあります。これは長所だと思えますが、社会の中で協働作業を行おうとすると欠点になります。

(3) 小集団のグループ活動を重視する

名東福祉会は今、創立から30周年を迎えようとしている法人です。現在、家族会を中心に「30周年記念行事」を企画していただいています。その実行に向けて多くの人たちが献身的な努力を払っています。その活動は小グルー

プに分かれて活発に準備が進められています。それぞれの問題に具体的に取り組んでいただいております、たいへんありがたいことだと思います。

集団は組織の中に多重的に形成されず。法人全体からみれば施設もひとつの小集団です。施設の中にもさらに細分化された小集団があります。法人から外に目を向けると、地域にいろいろな社会福祉活動の組織が点在していることがわかります。地域から見れば名東福祉会もひとつの小集団にすぎません。

ひとりの人間のケアをマネジメントするとどうしても課題が個人に留まってくれません。作業のあり方、散歩コースの問題、ケアホームの近所のお店の利用方法、お医者様との連絡などなど。個人に始まり、小さな集団から大きな集団に至るまで、その人が所属する多層的な集団に対するケアの問題を解決することが必要となります。いろいろなレベルの集団に所属し、それぞれの集団で主体性を持って動くとき、はじめて人は成長できるのだと思います。名東福祉会としては、いろいろなレベルの集団活動を重視していきたいと考えています。

(4) 縦の糸と横の糸で組織をつくる

今年度は名東福祉会では法人のマネージャー研修会、接遇委員会、給食委員会などが行われています。また外部の研修にも積極的に参加しています。これらの機能は、法人を横の糸でつなぐ働きをしています。私たちはどうしても所属する集団の課題しか見ることができなくなりがちですが、こうした活動が目大きく開いてくれます。

来年度から名東福祉会は旧法の事業から自立支援法に基づく事業移行が行われます。就労継続支援B型、生活介護、施設入所支援、グループホーム、相談支援、児童行動療育のラインナップとなります。日中は通所の事業を使い、夜間はグループホームを利用するといふことが行われます。旧来のような施設単位で完結する研修が実情にあわなくなりつつあります。法人の縦の糸を横の糸で織りなし、一枚の大きな布として地域を温めることができると考えています。

(5) プレゼン力を高める

人が動くときには「感動」が必要で
す。幸いにも私たちの法人には強力な
プレゼン者がたくさんいます。これが
名東福祉会の強みのひとつだと思いま
す。情報発信力を常に磨きたいと思
います。

(6)聴く力を高める(相手の立場になっ
て考える)

福祉の基本は相手の立場になること。
想像力といてもいいと思います。担
当する利用者の中で頭がいつぱいで
他のケースの話が聴けなかったりしま
す。人はわが子の問題に置き換えて話
を聞きますから、せっかくのお話を聞
いてもなかなかピンとこないときがあ
ります。そういう私自身、聴くことは
難しいと感じています。常に相手の立
場になって考えるように努力したいも
のです。

(7)意思決定のプロセスを大切にす

自分の経験からいえば、会議の時間
をきちと取るよりもいつも自然な話
し合いができるような職場環境であ

た方が成果を上げることができたと思
います。食堂で話をしているとき、歩
きながら、車での移動時間、メールな
どいろんな場所で話を自由に行い、そ
れを意思決定の材料にできたとき、大
きな力が発揮されると思います。

ただ、組織行動ともなれば、多様な
話し合いの場から生まれてきたアイ
ディアの選択を行い、今後の方針を絞
り込む必要があります。それが毎日の
打ち合わせであったり、定例の会議で
あったり、あるいはもう少し組織的な
委員会などであったりします。理事會
はその最終意思決定機関といえます。

(8)仕事を任せる

オン・ザ・ジョブ・トレーニングは
人材育成の基本中の基本。言われたこ
とのみ行っているのではなかなか成長
できません。自ら進んで働くことがで
きるためには、できるだけ仕事を任せ
ることが必要になります。

(9)異なる領域の専門家を集める

私の職業は情報処理システムの開発
です。小さな会社ですが、栄養士、イ

ラストレータがいろいろな話をし
ます。外部には医師や看護師がいたり、
お客様である保育所の担当者や厚生労
働省や行政の担当者ともいろいろ打ち
合わせをしています。そうしたいろん
な人たちの意見を集約して製品ができ
ていきます。いろいろな領域の専門家が
自由に話ができる環境を作ることが人
材育成には欠かせません。福祉現場で
いえば、障害分野だけに限らず、高齢
者介護の人と仕事をいっしょにするこ
とが勉強になります。

特に身体障害福祉分野とIT技術の関
係は深く、これからますます発展する
ことが期待されます。知的障害者の分
野についてF社の技術者と話をしたこ
とがあります。知的障害者の人も使
えるコンピュータを作れていないのは
我々の責任だとおっしゃっていました。
それでも最近では、iPadや携帯電話の利
用が現場で行われていると思います。
これから、ロボット技術、コンピュー
タ技術の技術者と連携することが必要
だと思えます。近接領域の人たちとの
やりとりは常に刺激的で、人を成長さ
せてくれます。

●プロの福祉従事者とは

ものが売れない時代といわれていま
すが、福祉分野は今後も成長が期待さ
れる分野です。今後、日本で成長する
分野は(1)介護・福祉、(2)健康・
医療、(3)子育て、(4)情報通信、(5)
環境等だそうです。福祉は世界一とい
われる日本の技術の応用分野として期
待されるでしょう。冒頭に述べたよう
に、私たちの国の産業の70%近くをサ
ービス産業が占めており、その中でも福
祉や子育ては大きなウェートを占めて
います。実は今後、大きな発展が期待
できる分野です。成長できる分野であ
れば人は育ちます。

さいごに、私にとってプロフェッ
ショナルな福祉従事者とは何かについ
て。それは「生活に感動を提供できる
人」だと思えます。感動ということばは、
「身にしてみる」とか、「心に響く」とか
「揺り動かされる」でもいいと思います。
利用者の人たちや家族、地域の関係者
に感動を提供でき、それを部下ととも
に楽しめる人が福祉のプロだと思いま
す。今は一番苦しいときですが、これ
を何とか乗り切り、みなさんとともに
実りある未来にしていきたいと思いま
す。



名東福祉会は、昭和56年（1981年）8月に社会福祉法人の認可をいただき、今年で30年目を迎えています。第1号施設であるメイトウ・ワークスの開所が翌57年の4月であることに合わせ、来年度には法人30周年記念事業を行う予定です。

今回は、法人後援会の立場で記念事業の企画に携わってみえるご家族にお願いし、その「想い」を語っていただきました。



30周年を迎えるに

あたって

天白ワークス 谷本香与子

天白ワークスに入ってからちょうど8年、後援会の役員に参加させていただき2年近くになります。

天白ワークスの先輩からも折に触れ今までの話を聞いていましたが、役員になってからは他施設の話も聞かせて

いただく機会があります。

息子は、養護学校を卒業後天白ワークスに入るまでの2年半、小規模作業所に通っていました。利用者が10人ほどの作業所です。職員はパートの方を含んで3人。親が集まるのは、毎週木曜日。ほぼ一日中バザー用の手作りです。職員が休む時や、皆で出掛ける時は親が1人か2人つくことになります。バザーも地域のお祭りへの参加も一生懸命でした。その頃のことと、先輩方の話が重なります。

先日、天白ワークス開所当時から家族が発行していた「紙ふうせん」を読ませていただきました。当時は大変な事も沢山あったと思いますが、色々なことが今よりも自由で、職員と親の距離が近かったこと、活気に満ち溢れていたことを感じました。なんだか羨ましい気がします。

創設以来30年、メイトウ・ワークス、天白ワークス、はまなす……そして、1990年に始まった「あしたの会」から2003年にレジデンス日進ができるまで、今は亡き奈々枝会長を中心に理事長はじめ職員の方たち、親たちがどのように力を尽くして現在の名東福祉会を作り上げてきたのか、利用者の親である私

はきちんと知らなければいけないですね。今回の30周年記念事業の一つ「記念誌」の制作に参加することでいい機会を得られたと思います。

また、この事業のもう一つのイベントは4施設が一同に会して行うものになります。合同の行事を経験したことのない私としては、とても楽しみにしています。

林後援会長は、今回の事業とは別に、20年後30年後を見据えて、広く一般の方にも関わっていただけでも考えてみえます。過去を集約した上で未来に向かなければならないと言われました。役員会に同席されていた理事長も同じお考えでした。

前を見据えて目標を掲げるトップがいて、それを実現に向けてまとめる山田統括部長がいて、各所長をはじめとする職員の方々や役員がいる。強力な応援団としての家族会・後援会があれば当然未来は明るいものになるはずです。その安心感が親の求めているものではないでしょうか。

30周年は、奈々枝会長が築き上げてくださった名東福祉会の今後に向けたさらなるスタートなのだと感じていま

す。

小規模作業所をやめる時（これは大人の事情です）息子に「終わりにしてもいい？」と聞きました。それまでの様子を息子なりに感じていたのでしよう。一言「いいよ」と返ってきました。

それからは、毎日口にしていた仲間の名前を一切言わなくなりました。新しい環境にも逞しく順応してくれました。私に気を遣っているとしたか思えませんでした。幸なことに、それからほぼ二カ月後、息子には二度と同じ思いはさせないと誓って天白ワークスにお世話になったのです。

息子は、私を通して人と信頼関係を結んでいる部分もあると思っています。ですから、息子が安心して生活するためにも、私は支援員の方々やお母さん達と一緒に笑っている姿を見せたいと思っています。50周年を迎える時、息子は48歳、私は……75歳です。その時も、一緒に笑っていたいと願っています。

ご寄付ありがとうございます

平成23年8月1日～平成23年11月30日

◆メイトウ・ワークス

中嶋保 様 山口利隆様

◆天白ワークス

石村博 様 伊藤鉦一様 杉本四三男様 竹田正彦様 竹田文子様
谷本幾史様 永宮賢治様 丹羽文芳様 長谷川聡様 水谷義孝様
山田辰己様 吉田朋子様 渡辺健二様

◆はまなす

山田幸造様 はまなす家族会様

◆レジデンス日進・上ノ山ホーム・ハートフルアクト日進

相羽京子様 伊藤健 様 奥村與志明様 加藤康彦様 北川史郎様
近藤圭吾様 鈴木光夫様 高本由紀子様 中野良和様 長谷川捷次様
堀百合子様 與語二造様 レジデンス日進家族会様

綾部邦彦様 綾部光芳様 稲垣美智子様 笠原翠子様 梶島博 様
佐藤勉 様 藤本直人様 藤本英俊様
電電名古屋ボランティア一同 代表 日比野忠雄様

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

●上ノ山ホーム

●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 052-800-2204

●焼き菓子の店「ロト」

〒470-0124 日進市浅田町平池112-3
TEL 052-808-6555 FAX 052-808-6555