

## 生活介護施設での利用者との関わり方

田中 祐一朗

(コミュニティ福祉学研究科博士課程前期課程2016年修了)

私は2014年に福祉学科を卒業、2016年にコミュニティ福祉学研究科博士課程前期課程を修了し、三重県内の社会福祉協議会に就職した。私が働いている社協は地域福祉の他に、地域包括支援センターやデイサービス、就労継続支援B型など幅広い事業を手掛けている。私は、地域包括支援センターで1年、総務課で3年働いた後、現在は生活介護の事業所で働いている。

利用者は、療育手帳Aを所持しており、常時車椅子で生活している方、健脚で自閉傾向が強い方など様々である。年齢も幅広く、特別支援学校卒業後利用を開始した20歳前後の利用者もいれば、30年近く通い続けている利用者もいる。定員は35名で、現在は26名の利用者がおり、3つのグループに分かれて過ごしている。利用者の事業所での過ごし方は、身体機能訓練や、アルミ缶つぶしなどの作業、地域の方々との交流を兼ねたアルミ缶の回収などである。コミュニケーションについては、同じ単語の繰り返し、「うー」「あー」といった声を出す、そもそも出すことができないなど様々である。職員から利用者に対して「今から缶回収に行きましょう」「給食の時間なので食堂に移動しましょう」といった声掛けを行うと、声掛けに合った行動をとる利用者もいる。職員が「○○しますか?」「○○を食べますか?」と質問をすると、手をあげる、口を鳴らすといった反応を見せる利用者もいる。職員はその反応をYES、NOと勝手に判断しているが、本当に意思表示の反応か分からない。その様な状況の中での利用者との関わりは日々試行錯誤である。実際の利用者とのやりとりを何名か紹介したい。

始めにA氏とのやりとりを紹介する。A氏は30年近く事業所を利用している50代の男性である。職員の声掛けに反応することもあるが、自閉傾向が強く、言語を使用することは難しいため、対象物に触る、手を振るなどして自身の訴えを職員や利用者伝えていく。主なこだわりとしては、ポロシャツなどのボタンは上まで完全に閉じていて欲しい、透明なプラスチック容器に水を入れなくて欲しい、女性は髪を括らないで欲しいなど様々である。自分の思った形にならないことが続くと、「あーっ」と言いながら他の利用者や職員をつねる、かみつくなど

---

の行為にはしる。新型コロナウイルスが流行し始めた頃、全職員マスクの着用が義務化された。これまで着用していなかったためか、各職員にマスクを外すよう要求していた。その時には各職員が「マスクは今必要なものです」と口頭で本人に伝えた。初めは納得せずマスクを外すよう職員に要求し続けていたが、しばらくすると職員のマスク着用を受け入れるようになった。ただ、何故受け入れることが出来たのかが分からない。全職員が着用していたことで「マスクを着用することが普通」と本人が認識したのか、職員が口頭で伝え続けたことで理解したのかが不明瞭である。「履いている靴が反対」「トイレの水を流す」といった言葉かけは理解し、行動に移すことができるが、こだわりを見せる部分に対して納得してもらう手段は手探りである。一度、新型コロナウイルスの影響で、12時で施設の利用が終了になったことがあった。(普段は9時から15時となっている。)12時までの利用となった日の前日の夜、母親に電話で施設の利用時間について伝えると、「本人には今晚から私が伝える」と話していた。翌日朝の送迎車でA氏を迎えに行く途中、母親から「本人が納得できずに暴れているため休む」と連絡があった。本人が何に対して納得できなかったのかは分からないが、急な予定の変更について伝えることの難しさを痛感した。しかし、予定の変更を全て受け入れることが出来ないわけではない。ある時、午後から車で出かけると本人に朝から伝えていたことがあった。しかし、出発直前に天候が悪化し、急遽室内での活動に変更となった。車に乗ると思っているA氏がどうすれば納得するか職員で考え、ある職員は予定が変更となったことを口頭でA氏に伝え、別の職員は本人が室内の活動にスムーズに入ることが出来るよう室内活動の準備を行った。すると、パニックになることなく、室内の活動に切り替えることが出来た。納得するかどうかは内容による所も大きいとは思いますが、予定が変更になった時には本人への説明と代替りの行動を提案することの必要性を感じた。

次にB氏とのやりとりを紹介する。B氏は普段本人が印象に残っていることや気になっていることを繰り返し言っている。給食で自分の食べたい物や取り組みたい活動などは単語で意思表示が可能な方である。余暇の時間は気泡緩衝材つぶしや、厚紙にペンで文字(ショートステイ先の名前)や線をひたすら書いている。自分が使っていたペンの芯を抜く、ペンそのものを折る、キャップをかみつぶすなど物を壊すことも好きである。ある時、活動でYouTubeを見るがあった。B氏はムーミンやヤッターマンの曲を聴くことが好きで、自身の見たい動画を見終わり、他の利用者の見たい動画を見ている時も「ムーミン」「ヤッターマン」と繰り返し訴えていた。職員が「ムーミンは見ました。今は他の人が見たい動画を見る時間です。」と口頭で伝えても、「ムーミン」と繰り返し呟いていた。その

---

際、ある職員が動画の順番を紙に書いて、見終わったものに線を引いて、その紙をB氏に見てもらいながら「ムーミンは終わりました」と伝えた。すると、B氏も納得したのか、以前よりも訴えを繰り返すことが少なくなった。また、新型コロナウイルスの影響で施設の利用が12時までになった時、いつもと違うスケジュールにB氏は戸惑っていた。普段、利用者と職員が毎朝口頭でスケジュールの確認を行っているが、十分に伝わっていない様だった。そこでYouTubeの時の実践を参考に、iPadに半日の予定を書いて、終わった予定に線を引いた。最後に車の絵を書いて「今から車（送迎車）に乗ります」と本人に伝えると「はい」と言って少し落ち着いた様子になった。伝える手段を少し変えることにより、利用者への伝わり方も変わってくることを実感した。納得してもらえないことも多いが、現在はB氏に対しては見てもらいながら伝えるということ意識して関わるようにしている。

最後にC氏とのやりとりを紹介する。C氏は今年度より就労継続支援B型からこちらの事業所に移ってきた。簡単な言語でのやりとりを行うことができ、話をするのがとても好きな方である。常に話し続けており、普段はにこにことしている方だが、突然怒り出し、「〇〇さんうるさい」「あの人を怒って」と他の利用者や職員に怒りをぶつけることがある。一度怒り始めると、気持ちの切り替えまでに時間がかかり、落ち着くまで怒鳴り続けている。ある時、C氏の怒りのスイッチが入り、偶然目の前を通りかかった他の利用者を叩いた事があった。その際、私はC氏に対して「人を叩いてはダメです」と強い口調で伝えた。伝えた後、C氏は静まり返っていた。その後、似たようなことがあった際、同じように他人を叩いてはいけないということを伝えたが、今度は興奮が治まらなかった。また、声掛け後には「怒ってない?」「田中さんトイレ行ってもいい?」など顔を伺うような発言が多くなる。他の利用者にとって危険な行為であるため、C氏に他害行為があった際は強い口調ではいけないことを伝えてきた。しかし、顔を伺うような言葉を本人が口にしている様子を見ると、果たして適切な伝え方だったのかと考えた。別の時に、本人が怒って自分の座っている椅子を前後に揺らしたことがあった。これまでは「危ないから椅子を揺らしてはいけません」とすぐに伝えていたが、まず本人が何に対して怒っているのか尋ねてみた。すると、本人から「〇〇さん（他の利用者）がうるさい」と返事があった。そこで「〇〇さんの声が気になるのは分かります。ただ、椅子を揺らすのは危ないのでやめてください」と伝えた。すると「うん、分かった」とC氏が応え、落ち着いた。こちらの訴えを伝えることに必死になり、利用者の気持ちに寄り添うということが全く出来ていなかったと反省した。

---

ここまで、3名とのやりとりについて紹介した。A氏には言葉の説明に加えて次の活動の準備という環境的な面からのアプローチを行い、B氏に対しては紙やiPadを使って口頭の情報に視覚の情報も追加してコミュニケーションを図った。昨年度から私の施設では、特別支援学校の教師を講師に招いて、AACなどについて施設全体で学んでいる。今後、iPadや絵カードなどを通して視覚化支援を進めていく予定である。今回のA氏やB氏の様に、これまでの手法と今まで実施してこなかった手法を合わせることで、今より職員の意思が利用者に伝わりやすい環境を施設全体で作っていきたい。今回は職員から利用者に伝えることをメインに文章を書いたが、利用者から職員に伝える方法についても学んでいく予定である。また、C氏との関わりでは、利用者の思いを聞くことによって、本人への伝わり方に変化があった。コミュニケーションの方法を増やすだけでなく、支援者としての姿勢を常に見直していきたい。

最後に、纏まりのない文章になってしまったが、今の自分の考えを整理するいい機会になった。投稿するにあたり、過去のまなびあいを拝読し、諸先輩方も試行錯誤しながら福祉に取り組んでいることを改めて認識できた。私も支援者として利用者に何ができるか考えながら仕事にあたりたいと思う。