

福祉施設における援助者とコミュニケーションの理解について

菅野幸美

(世田谷区玉川保健福祉センター)

1. はじめに

社会福祉基礎構造改革により、福祉の世界は大きく変化しようとしている。福祉は、量もさることながら質も問われ始めている。先般導入された介護保険制度では、自己選択を尊重し、援助を受ける者（以下、利用者）本位とし、民間活力を導入し、より良いサービスの提供を目指すと言われている。サービスの内容については、文書に明示して説明する義務もあり、援助方針なども、本人と一緒に考えていくこととなっている。まさに利用者中心の福祉である。

それでは、福祉施設の現場ではどうであろうか。援助者は、自分が提供しているサービスについて、より良いサービスを提供したいという気持ちがある一方で、利用者が、自分のサービスをどう受け止めているのか、どう感じているのかを、常に疑問に思いながら援助している。その疑問を解決するのは、援助者と利用者とのコミュニケーションである。活発にコミュニケーションが交わされると、援助者の働きかけが、どのように作用したのか、もっとよいサービスの内容や方法等があったのではないかと検討しやすくなる。このようなプロセスによって、福祉は充実していくと考えられる。

その一方で、痴呆症の人や重度知的障害者のように、自分の意志を上手く表現できないで、コミュニケーションが上手く取れない利用者もいる。そこで、援助者は、コミュニケーションが上手くとれない人を、どのように捉えているのか、どのような人がコミュニケーションをとりづらいと感じるのか、また、コミュニケーションがとれないという障害をどのように解消しているのかを考えていくこととする。

2. 方法

世田谷区内の重度知的障害者通所更生施設の職員にアンケートを実施し、自由回答の形式で、設問に答えてもらうこととした。[23名にアンケートを配布した]

上記の観点から、下記のような内容で、質問項目を設定した。

Q1 初めて接する利用者の人と、話をする際に、きっかけとする内容はどんなことですか。

Q2 施設内で、利用者の人が明らかに困っているようなとき、どのような内容から声をかけますか。

Q3 コミュニケーションをとりづらいと感じる利用者の方は、どんな感じですか。

Q4 Q3のコミュニケーションをとりづらいと感じる利用者の方と、コミュニケーションをとっていく上での、対

応策は何ですか。

Q5 あなたが、繁華街で気に入った異性の人に声をかけるとしたら、どんなことから話しかけますか。

3. アンケートの回答内容

得られた回答は、11で、半数近くが得られた。各設問の回答内容は、以下のとおりである。回答内容を下記に列挙することとする。なお、複数回答も含む。

Q1 初めて接する障害者の方と、話をする際に、きっかけとする内容はどんなことですか。

- ・あいさつ（はじめまして こんにちは）
- ・名前
- ・天気
- ・興味のあること、好きなこと、食事の好み
- ・着ている服
- ・自己紹介
- ・手伝ってもらおうよう働きかける

Q2 施設内で、障害者の方が明らかに困っているようなとき、どのような内容から声をかけますか。

- ・「どうしたんですか」とたずねる、困っている内容を聞く
- ・相手の希望をきく
- ・本人の生活習慣から考えられることをたずねる
- ・困っている内容を聞いても返答が無い場合は、世間話からする
- ・目の高さを同一にして話しかける

Q3 コミュニケーションをとりづらいと感じる障害者の方は、どんな感じですか。

- ・言語が無い、少ない
- ・意志表示・感情表出がない、少ない（壁を作っている）
- ・自閉症者
- ・落ち着かない、動き回っている、走り回っている
- ・人と接する機会が少ない
- ・いない

Q4 Q3のコミュニケーションをとりづらいと感じる障害者の方と、コミュニケーションをとっていく上での、対応策は何ですか。

- ・わずかな行動の変化、しぐさ、サインを見逃さないで判断
- ・興味のあることから話しかけて、きっかけを作る
- ・明るく振舞う、笑顔で接する
- ・時間をかける

- ・角度を変えて見る
- ・手をつなぐ

Q5 あなたが、繁華街で気に入った異性の人に声をかけるとしたら、どんなことから話しかけますか。

- ・あいさつ (はじめまして、こんにちは)
- ・興味のあること
- ・適当な店の名前を使って、どこにあるのかたずねるふりをする
- ・ほめる、「素敵ですね」と率直に伝える
- ・どこからきたのか、たずねる

4. 考察

今回のアンケートの回答全般に渡り、利用者に対して、積極的に働きかけて、何らかの反応を得ようとする姿勢が、まず感じられた。

細部について検討すると、まず、Q1、Q2共に、話しかける内容は、あいさつや自己紹介、天気の話など、障害の有無はあまり関係ないように感じられた。Q5と比較しても同様に相手が障害者であろうとあるまいと関係が無いようである。

さらに、利用者にとって、興味のあることや好きなことを話しかけのきっかけとすることや、生活習慣から考えるなどからは、利用者の生活志向のようなものを汲み取ろうとしているのがわかる。また、Q5の適当な店の名前を使って、どこにあるのかたずねるふりをするというのは、内容を変えれば利用者への一つの働きかけ方となるものであろう。

Q3の回答からは、言語、感情・表情など、いずれにせよ、何か表に出てこないコミュニケーションがとりづらいと、援助者は感じているようである。逆に考えると、Q4の回答にあるように、わずかなサインでもあれば、それを見逃さず、そのサインを元に類推することで、コミュニケーションしていこうとする態度が見られる。また、角度を変えてみるや、明るく振舞う・手をつなぐなど、援助者の考え方・見方、態度・姿勢に関する回答もあり、援助者の側についても考える必要があることを示唆している。

一方で、Q3の回答の中で、具体的に自閉症とか、自閉症者の行動特性などを挙げる援助者もあり、自閉的傾向のある者とのコミュニケーションのとりづらさをあらためて感じさせるものである。

5. まとめ

回答者を施設職員に絞ったアンケートで、しかも、特に障害の種類や程度を特に限定せずに回答してもらったので、援助に関わる者として、当然とるべき行動、つまり、模範解答のような内容で、しかも大掴みになってしまい、設問内容の吟味が今後必要であると感じた。

まとめとして考察にもあるが、援助者にとっては利用者とのコミュニケーションについて、利用者の発するサインが何かしらあれば、援助者側はそれを何とかして理解しようとするのが明らかになった。利用者が発するサインとして考えられるのは、非言語としては、目の動き、ジェスチャー、手足などの動き、音声の質、笑いやくびなどの擬似言語などが、非言語的コミュニケーションとして分類されている(M.L. Knapp)。さらに、体系化されたサイン言語としてマカトン法を使用したり、ピクトグラム (一見して意味がすぐ伝わるように工夫された簡単な絵) を提示することもサインの一つである。これらの非言語的なサインを、利用者ひとりひとりに合わせて活用することで、利用者のコミュニケーションの一助とすべきであろう。

一方、援助者側の問題として、ごくわずかなサインでも見逃さないという姿勢は大切である。加えて、そのサインをどう理解し、援助に結び付けるかということである。入所時の記録や経過記録には、利用者の生活歴や趣味、嫌いなものなども書かれていることが多い。加えて、家族からの話も参考にしたり、援助者間で情報交換するなどして、サインを理解するための様々な情報を蓄積することが大切であろう。

また、援助する側・される側という潜在的な立場の差も考えられる。利用者は自分の欲する援助をあえて表に出さないこともある。逆にサインに対する援助者の過剰な反応で、不要な援助を行っていることもあるだろう。コミュニケーションでは伝わりきらないこともある。このようなことも踏まえて、援助する側が、利用者の発するサインをどう理解するかを考えなければならない。利用者本人が望む援助・納得できる援助のためには、コミュニケーションをいかにとり、どう理解するかにかかっているのである。

<参考文献>

- 北川清一 グループワークの基礎理論 海声社 1991
 松友 了 障害の重い人の暮らし 全日本手をつなぐ育成会 1995