

— 障害特性の正しい理解と評価表の導入でコミュニケーションが円滑に —

社会福祉法人芳洋会  
特別養護老人ホームひのでホーム



事業概要 : 高齢者支援・介護事業  
 従業員数 : 211名(平成26年3月現在)  
 サポーター : 嶋崎さん(総務担当)  
 被支援者 : 30代(高次脳機能障害、てんかん)  
 勤続年数 : 2年3ヶ月(令和4年2月現在)  
 業務内容 : 清掃、消毒、衣類配布、備品補充など

支援  
内容

取組み ➡ 障害特性の理解促進、評価表の導入  
 効果 ➡ 対人関係の向上  
 安心して仕事を任せられるよう成長

一通のダイレクトメールが「職場内障害者サポーター事業」参加のきっかけに

社会福祉法人芳洋会は、西多摩郡日の出町、あきる野市と練馬区に9つの福祉施設を持ち、高齢者の介護と生活支援事業に取り組んでいます。

サポーターの嶋崎さんは、特別養護老人ホームひのでホームの総務部に所属し、施設内の庶務全般を担当しながら被支援者を含む障害のある職員のサポートをしています。そして、そのうちの1人である被支援者のAさんは、現在館内の清掃・消毒作業と入居者の衣類配布・備品補充などを担当しています。

Aさんは現場職員より指示を受けて作業を開始しますが、その指示内容が職員によって違うことに不安を持ち、時には手が止まり職員に質問をしていました。一方職員たちは納得するまで同じことを何度も聞いてくるためAさんに困惑していました。嶋崎さんはその話を聞いて双方にすれ違いが生じていることが分かりました。

嶋崎さんがこの状況をどのように解決すべきか困っていた矢先、施設に職場内障害者サポーター事業のダイレクトメールが届きました。これを見た嶋崎さんは、ここで解決の糸口が見えるかもしれないと感じ、養成講座への参加を決意しました。上長も本講座への参加を快諾してくれ、会社の後ろ盾がある中で受講できたことは、嶋崎さんにとってとても励みになりました。

養成講座に参加した嶋崎さんは、「障害のある社員と共に働く周囲の社員が障害特性を理解することが、被支援者の不安解消になる」ということに気付き、また、他の企業の担当者が障害者雇用に高い関心を持って取り組んでいる姿勢に刺激を受けました。

障害特性を知ってもらうことが本人の理解に

嶋崎さんは、まずAさんがどのような時に細かい質問や確認が多くなるのか本人へ聞いてみました。すると、現場職員によって手順や指示が違いため、Aさんは不安に陥り、何度も確認をしてしまうことがわかりました。嶋崎さんは、この点を現場職員に聞いてみると、介護現場では入居者の対応を優先したり状況を見ながら作業を進めたりするため、作業の順番が前後することや、時に省略する手順もあることがわかりました。



Aさんの作業風景

そこで嶋崎さんは、現場職員がAさんの障害特性を理解できるように勉強会を行いました。そして、Aさんが不安を感じた場面をもとに、Aさんは複雑な指示を理解することが苦手であることや、曖昧な表現は避けて簡潔に具体的な指示を出すことが大切であることを伝えました。現場職員からは、「Aさんがそのような場面で不安に感じていたとは思いませんでした」、「どのような配慮が必要か理解できた」という感想が挙がりました。その後、現場社員は業務手順が変わる場合は、Aさんに変更する理由を説明するようになり、Aさんは不安を抱くことなく業務に取り組めるようになりました。

嶋崎さんは、今回のケースは職場全体に良い影響があったことを実感し、新入職員研修のプログラムの1つに「障害のある職員への対応方法」を取り入れることにしました。



## 評価表の書式は被支援者の目線で

ひのでホームでは、現場職員と同様に3名いる障害者に評価制度（評価表）を導入することになり、嶋崎さんはその内容の検討を任せられました。嶋崎さんは「障害のある職員に評価制度を理解してもらえるだろうか？現場職員が使う評価表と同じものでいいだろうか？」などと悩んだ末、支援員や地域の支援センターの担当者に相談し、Aさんが記入しやすいよう書式を変更することにしました。Aさんに現行の評価表を見もらったところ、自己採点の基準が理解しづらく、記入が難しいことが分かりました。そこで嶋崎さんは、評価表の考課段階を6段階とし評価基準を具体的に明記しました。（図①参照）また、想定される課題を書き出し、Aさんが該当する項目について実施状況（どのように工夫、改善、努力したか）、目標（改善に向けてどのように取り組むか）を記入するようにしました。（図②参照）

項目	評価基準	考課段階
1 職場の決まりごと 協調性	マナー（あいさつ、身だしなみなど）と職場の決まりごとを理解し、そのルールを守って行動・協力ができている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>できなかった・一部できなかった・一部できなかったがほぼできた。</li> <li>できた・よくできた・とてもよくできた。</li> </ul> <p>（記述）<b>ルール等で急に変わったり、遅い（快）月連と憶えにくいのでかま</b></p>
2 責任感	上司の業務指示によって、決められた時間や手続で、責任を持って最後まで仕事に取り組むことができる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>できなかった・一部できなかった・一部できなかったがほぼできた。</li> <li>できた・よくできた・とてもよくできた。</li> </ul> <p>（記述）<b>時間内に業務が終了あてない 実際に業務を終わらさず休んでしまった</b></p>
3 向上心	上司・職員からの指示をよく聞き、ステップアップに取り組むことができる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>できなかった・一部できなかった・一部できなかったがほぼできた。</li> <li>できた・よくできた・とてもよくできた。</li> </ul> <p>（記述）<b>意欲はあふかが肉がかりか</b></p>

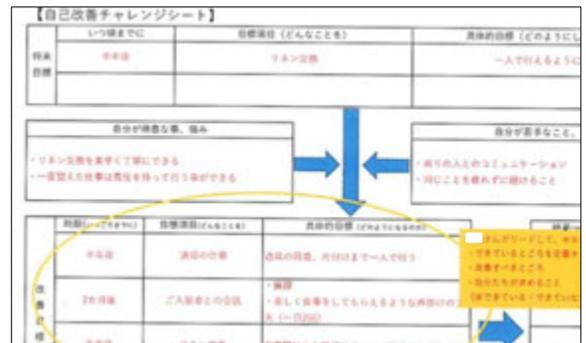
図①

評価表の項目	記入内容
1. 自分が担当している業務をしっかりと理解し、達成しています。	1. 1. 職場の決まりごとやマナーを守って行動・協力ができている。
2. 上司の業務指示によって、決められた時間や手続で、責任を持って最後まで仕事に取り組むことができる。	2. 2. 時間内に業務が終了あてない 実際に業務を終わらさず休んでしまった
3. 上司・職員からの指示をよく聞き、ステップアップに取り組むことができる。	3. 3. 意欲はあふかが肉がかりか

図②

嶋崎さんはAさんと定期面談において改善に向けた取組の状況について話し合うことで、有効な支援が行えるようになってきました。また現場職員と評価表を共有することで、職場全体でAさんを応援しようという機運が高まってきました。しかし、嶋崎さんは評価表が課題の解決に重きを置かれているように思い、自ら目標を掲げ行動することも大切ではないかと考えました。そこで、支援員から提供された自己改善チャレンジシート（図③参照）も参考にしながら評価表の書式をブラッシュアップすることにしました。

ブラッシュアップした評価表はAさんだけでなく、他の障害のある職員にも使用することで共通の管理ツールとなり、支援体制が整いました。



図③

## 評価表の効果でさらなる活躍を

評価表の導入により、Aさんは自分自身で日々の目標を意識しながら行動することができるようになりました。

以前は施設の入居者に声をかけられると、とめどなく話してしまうことがあったAさんでしたが、目標を意識することで話を途中で終わらせ仕事に切り替える等、メリハリをつけられるようになりました。共に働く現場職員にもAさんの目標を共有しているため、相談があった際には的確に答えられるようになり、またお互いの関係性も良くなり、現場に安心して支援を任せられるようになったと感じています。

## 嶋崎さん「明るく活気ある職場が、入居者の満足度向上になる」

芳洋会は、職員の提案や要望を聞き入れ後押しをしてくれる環境があります。職員同士の関係がギクシャクしては職場が暗くなり入居者に満足なサービスが提供できません。養成講座で学んだ障害特性に合った指導方法を現場職員とも共有したことで社内理解が進みました。

定着には楽しく働ける環境と障害のある方も目標を持って働くことが大切だと思います。評価表の導入により具体的なやるべきことが明確になりチャレンジ意欲の高揚に繋がりました。こうして職員とのコミュニケーションが深まり冗談を言えるまでの関係になりました。そして何より明るく入居者に接する様子を見て嬉しく思います。