

# 風通しの良い施設づくり

## 利用者本位のサービス提供を目指して

風通しの良い施設とは、どのようなものでしょうか。今回は、2つの福祉施設の取り組みから、利用者本位のサービス提供を行うための工夫について学びます。

### 1 利用者で作る自治会「虹の会」

入居者68名の内50名が聴覚障害を有する特別養護老人ホーム「ななふく苑」。こちらでは入居者全員による自治会「虹の会」が組織されています。

#### 自治会役員を選挙で選ぶ

選挙への立候補、立候補者の演説、投票、開票速報の中継。これらは国政などの選挙でおなじみのシーンですが、虹の会の役員改選でもそれが繰り広げられます。役員の改選は年に1回。立候補者たちは全入居者を前に演説を行い、自分に票を投じてくれるよう訴えます。今年度は6つの席を巡る



新役員による会議。役員の疑問に職員が答えています。

て9人が名乗りを上げました。開票結果は全ユニットのテレビで速報されます。今日は新たに選出された新役員による第1回目の役員会。会長の選出と今年度の目標づくりが議題です。季節ごとの恒例行事は虹の会が主催します。開会も、まずは虹の会会長が主催者としてあいさつし、その後施設長が続きます。司会・進行も虹の会で行います。

#### 要望書は公開

行事の運営だけではありません。年1回、入居者から施設に対する要望を集め、総会で施設長に提出



廊下に張り出された要望書

します。要望書は廊下に張り出され、施設を訪れる全員の目に常時触れることとなります。もちろんすべての要求が実現されるわけではありませんが、全て検討された上で回答されます。

#### 主役は入居者

「取り組みはいろいろもきめ細かいフォローが必要で、職員の負担はかなりありますが、入居者の皆さんに分かっていただきたいのは「生活は自分で作るもの」ということです。なかなか理想どおりにはいきませんが、経験を積み重ねていただきたいと思います」と施設長の永井紀世彦さんは語ってくれました。

### 2 職員倫理規定

<i>(あい)</i>

利用者の3割の方が視覚障害を併せ持つ、知的障害者更生施設「江南愛の家」。こちらでは倫理に関する独自の規定(チェックリスト)を用いて、定期的に職員個々の職務態度を見直しています。

#### よいよい支援をしていくために

代表の職員6名で構成するプロジェクトチームが週に1度の会議を重ね、1年がかりで「職員倫理規定<i>i</i>」を作成しました。一からリストを作り上げる作業は思いのほか大変で、様々な資料に当たり内容の検討を重ね、「前文



緑豊かな敷地内にある「江南愛の家」のテラス脇にて。お話をうかがった白子克弥さん。

#### 自分自身を見直す

「人権」援助サービス「職員の意識」「社会人としての意識」の5部からなる規定が完成しました。人としての倫理観を持ち利用者と一緒に歩んでいくかどうか、自らを見直すことを目的として考えられたチェック項目は100項目に及びます。「仕事を行う上で、言葉使いは適切ですか」などの全員に共通する基本的な項目と、「居室に入る際、ノックしていますか(支援部)」「マンネリ化したメニュー・食材にならないよう工夫していますか(調理部)」などの部署ごとの項目から構成されています。職員は、「実行できなかった」「理由があります。職員は、「実行できなかった」のいずれもがチェックし、所属長に提出します。「半年に1回、チェックリストを基に面接が行われますが、あくまでも職員の気づきを喚起することが大切で、評価が目的ではありません。初めは

チェックに抵抗のある職員もいましたが、今では利用者と職員、また職員同士なれ合いになりがちな関係を改善することができたと思います」と支援主任の白子克弥さんは話してくれました。



<i>i</i> は、「愛の家の愛」「自分を見直す」「人としての愛」の意味を込めています。

### 3 利用者のために、自分自身のために

「日々の業務をこなすのに精一杯で、利用者の要望を聞く余裕がない」と言う施設職員もいるかもしれませんが。しかし、気兼ねなく意見交換し得る風通しの良い施設は、利用者にとってだけでなく職員にとってもいい施設であるはず。利用者職員が知恵を出し合って良い施設づくりあげていくことの大切さを、2つの施設の取り組みから学びたいことができます。