

# 福祉のプロとして働くために



特集 インタビュー

「現場とともに歩む」をモットーに、日本各地の福祉事業所を訪ねサービス向上のアドバイスをするなど、東奔西走の日々を送られている久田則夫さん。今回は、職員の基本的な「心構え」や「姿勢」について、わかりやすく解説していただきました。

## 久田 則夫

日本女子大学教授。上智大学外国語学部卒業後、知的障害者施設に支援職員として就職。3年間にわたり英国国立ウェールズ大学スワンジー大学院博士課程に留学。高齢知的障害者に関する社会学的研究で博士号取得。帰国後は福祉施設職員として働いたかわら、施設付設の社会福祉研究所副所長を兼任し、研究論文や著書を発表。専門分野は「利用者本位サービス論」「社会福祉組織運営論」。



先生の研究のテーマは、社会福祉援助技術方法論と伺っているのですが。

長年にわたり利用者本位サービスの実践技法と、それを現場で実現するための方法論について研究を続けています。現在は、利用者本位サービスを実現する組織となるための組織運営の方法と、人材育成のシステムに関する研究にも携わっています。

先生は人材を人材と書かれ、組織の財産、宝であるとおっしゃられています。人財育成のポイントはどんなこととお考えですか。

最も重要なのは、繰り返し基本を教え続けることです。まずは、「言葉遣い」「態度姿勢」「身だしなみ」「忍耐」「感情コントロールスキル」「職業倫理」など、職業人としての基礎力を鍛えることが大切です。基礎力を鍛錬しない状態では、どんなに高度な援助技術や専門知識を持っていても宝の持ち腐れになってしまいますから。

どんな職業においても、社会人としての「基礎力」が大切ということですね。

そのとおりです。「基礎力」を身に付けていなければ、職業人として、さらなる飛躍を遂げるのは難しくなります。せっかくなさばらしい潜在力ではなく他の職員と一緒に力を合わせて何かを成し遂げたいという欲求です。

五つ目は承認欲求です。自分の働きに対して正当な評価を受けたいとの欲求です。そのためには、自分が職業人として何を成し遂げたか、他者に示せるようにならないと、お互いの働きを認め合う職場環境を作り上げることです。当たり前前日々の業務をこなしていくのは決して簡単なことではありません。それを職員同士が理解し、声を出して、お互いの働きを認め合うことが必要なのです。

残念ながら、福祉の職場を見渡すと、この重要な取り組みがなされていないケースが数多くあります。このような状況と決別するには、他の職員に対する感謝とねぎらいの気持ちを声に出して示すという取り組みが必要です。相手に対するプラスの思いは声に出して、相手の心に届くよう伝える工夫をしなければ伝わらない、というのがコミュニケーションの原則だからです。

なるほど。やりがいを手に入れるためには五つの欲求を認識した上で、職員間のコミュニケーションを充実させていくことが重要なのですね。最後に、福祉のプロとなるため

に能力を持ってこの業界にきているのに、開花せずに終わってしまっています。

確かに力を発揮できずに一歩先に進めない人が多いように思います。

前に進むには、三つのエンパワメントを推進することが必要です。一つ目は利用者の持てる力を十分に発揮できるように支援をしていくという意味でのエンパワメント。二つ目は職場の様々な問題点・課題を直視して解決していくという職場レベルのエンパワメント。三つ目は職員自身が自分の仕事に対して強いプロ意識を持つという意味でのエンパワメントです。

この三つのエンパワメントは、自分自身が意識的に行動することが求められるということですね。

そうです。エンパワメントを実現するプロとして行動を起こすということ。さらに重要なポイントが三つあります。第一は、時代感覚を間違えないということ。第二は、理想と現実の間のギャップは嘆くためにあるのではなく、努力して埋めるためにあるとの強い思いをもって働くこと。第三は、働く喜びは自らの努力と行動によって手に入れるということ。働く喜びは究極的には、人から与えられるものではなく、自分で努力して手に入れるもの

に、福祉の職場で働く方々へメッセージをお願いします。

「感謝」「謙虚」「共感」の「3Kの心」を持ったプロになってください。現場での難しい経験を通して成長できることに感謝する気持ちを忘れないでほしいです。

また本物のプロは謙虚である、自分はまだ完璧でないことを知っています。自分の知識が不十分であることに気づくことは恥ずかしいことではないのです。気づいたら学べばいいのです。学ばないことが恥ずかしいことなのです。

とりわけ重要なのは「共感」です。これは、相手の立場に立って物を考えるということなのですが、そのためには極めて高度な専門的な知識を身に付けていなければなりません。

このような「3Kの心」を持った職員さんたちがたくさん増えて、この仕事をしている人たちは凄いなという人たちが増えてほしいです。

本当のやりがいを求めて、こんなに素晴らしい職場だから福祉の業界に来たといえる、そんな時代を作るのが私の夢です。

※エンパワメント：組織や人の成長を妨げる要因を除去し、組織や人がもてる力を十分に発揮できるようにサポートすること。



であるからです。働く喜びとは、やりがいを手に入れるということですね。

そうです。そのためには、やりがいの獲得につながる職業人としての根源的欲求の充足に向けた行動が必要。それは、次の五点に整理できます。

一つ目は成長欲求です。キャリアを振り返った時に、成長したことを実感したいという根源的な欲求です。つまり成長するために努力をしていくことが必要なのです。

二つ目は貢献したいという欲求です。それを満たすためには、「これだけは誰にも負けない」という何かをしつかりと身に付ける努力が求められます。

三つ目は達成欲求です。達成感を抱くためには明確な目標を持って働くことが大切です。大きな目標である必要はありません。手の届く小さな目標達成の積み重ねが、組織としても個人としても成長につながるのです。

四つ目は連帯欲求です。一人ぼっ

