

(2) 援助者としての姿勢

利用者の価値観や個性を大切にし、一人ひとりが望んでいることを見だし、本人が自分で決定できるように援助することを援助者の姿勢としている。

そのために、普通であること感覚を忘れず、利用者と同じ目線にいて、共感し、利用者の決定を待ち、行動を見守ることを大切にしている。

利用者との関係性を重視し、生活の主体者である利用者のペースでの生活をいかにサポートできるかに援助者としてのあり方を求めていることがうかがえる。

- ・待つことができる (D)
- ・素人の感覚、普通感覚を持つことが大切 (B)
- ・職員が決めるのではなく、情報、選択肢を示して自己決定を (エンパワーメント) (E)
- ・最も援助を必要とする最後の一人の尊重 (E)
- ・手を出さず、見守ることが大切と、現場では実感している (E)
- ・一人一人のニーズを見出し、利用者に共感できること (E)
- ・まず本人がいる。その人の価値観、個性を大切に (B)
- ・同じ目線にいること (E)

(3) 援助技術

介助などの日常的な直接援助においては、安全に速やかに依頼内容が遂行できることである。利用者が安心して任せられるような、ADLや医学的な知識に基づいた技術を持っていることがまず必要とされる。

しかし、職員の援助は、ここにとどまらない。施設における生活の中で、利用者が何を思い、何を望んでいるのか共感をもってくみ取り、その利用者の本当のニーズは何かを見出すことができ、自立を支える役割をとることができる技術も職員に求められている。

話を聞き出すことができること、その話の本質を見抜くこと、解決に向けてコーディネートすることができること、これらを専門職が持つべき技術であると位置づけている施設もある。

この技術は、職員と利用者の信頼関係に基づいて初めて生かされるものである。人間同士の信頼関係がつけられる職員、共感性が改めて強調される。

- ・その人の気持ちを分かってあげること (F)
- ・施設内では一人部屋にいる時間でもできる。サインは出ていると思うので、早く分かってあげられること (F)
- ・体調の変化などにも気づいてあげることが大切 (F)
- ・悩んでいたりする…その気持ちを察してあげられること (F)
- ・利用者の気持ちと共感できるかどうかということになる (E)
- ・悪いところに目を向けがちだが、残っている能力、良いところを見ることが必要 (E)
- ・根底としては、知識があって、業務を遂行することになると思うが、それ以上に、利用者一人一人の一番のニーズは何かということを見出していくことだと思う (E)
- ・ある程度、介助ができて、その人の気持ちがわかり、その人の身体能力の限界、やる気、その人が持っている力がある程度分かる、理解できる (D)
- ・一番大事なことは何か、汲み取れるのが専門職 (A)
- ・「ここまでは自分でできるんだから」とやってもらうようにすることも大事である (D)
- ・(技術はある程度やればできるようになるが) メンタルな面で、入居者は私達職員にし

か言えないことを持っている人がいる。そういう人達には私達でないとだめかなと思う (D)

- ・専門性とは〔ADL、医療、生活の質の向上のための知識、技術〕を持っていること (C)
- ・話を聞いてその人に必要なことを引き出すのが専門職 (A)
- ・お互いの信頼、私に頼めば大丈夫って思ってくれる (D)
- ・知識、技術だけでなく、人間同士の関係、信頼関係が大事 (A)
- ・ケースワークでは本質は何かを見ぬき、聞き出す、コーディネートできることが専門性 (B)
- ・直接援助では、安全に速やかに介助できることが大切 (専門性) (B)
- ・いろいろなパターンに合わせて対応できるのが専門処遇 (A)
- ・介護者は単なる手足でよいのか？否、専門性は必要。それは施設に人間らしい生活を作ること (C)
- ・障害者の自立を支えること (E)

2. 施設職員の現状と求める研修

(1) 現状

① 勤務体制との関係

現在の施設職員の勤務は、一人ひとりの利用者に十分に対応するには忙しすぎ、また援助対象人数が多過ぎる。ゆっくりと利用者に向かえあえないため、気持ちはあっても話を聞くことが難しく、また利用者もこのことが分かっているのに、遠慮している現実がある。

また、利用者に医療的対応の必要な人が増え、応急の対応も必要となっている。しかし、夜間には医師や看護婦の配置がなく、不安感を抱えながら勤務している状況がある。

職員にも安心して勤務できる状況、ゆとりをもって仕事に向かえる状況が必要である。しかし、それらが不十分な状況の中で研修が実施されている。

- ・利用者 120 名が多すぎて一人一人が見えない。第三者の目も必要。職員の意識が変わる (E)
- ・看護婦は日中しかいないので、準夜、深夜の勤務のときに不安になる (E)
- ・利用者も職員の忙しさを分かっているために遠慮しているところもある (E)
- ・一人一人の生活を考えるために、話をもっと聞いてあげたいが、時間がない (E)
- ・その人の生活について考えていく役割を担っているが、介護業務に負われている (E)
- ・話しをもっと聞いてあげたいが、利用者も忙しそうだから遠慮してしまう (E)
- ・日々忙しく、余裕がないと利用者本位の仕事はできない (E)
- ・心配だったのは、応急処置が覚えられなかったこと。夜間が怖かった (E)
- ・職員会議は連絡中心。介護の申し送りなどは「申し送りノート」で徹底する (E)
- ・仕事が忙しくてゆっくり話せないが、洗濯物を干しながらでも、話しをするように心がけている (F)
- ・介助者とは何なのか、これが悩み (C)
- ・一緒に考えやっていくことができる。そういう余裕が自分にあることが大切 (D)
- ・新人のときは緊張感もあり、その日その日を精一杯やるだけ (E)

② 経験 (学んだこと)

養成機関を経た職員は、理論的なこと、基本的な介護技術などを学んできている。

しかし、職場に入る以前の学歴や経験に関係なく、実際の援助に当たって必要な具体的な援助の技術を、現場で学んでいる。新入職員研修において一人立ちのための研修がなされ、以後は新しい課題に直面するごとに先輩や主任、同僚に相談したり話し合ったりしながら解決し、力を蓄えている。OJTが、身につく研修として役立っている。

- ・大学では理論的なこと。実践的なことは職場で学んだ (A)
- ・介護技術は学校で。仕事のやり方はOJTで学ぶ (E)
- ・身近な先輩、主任、同僚と話し合っって考える (E)
- ・保母なので、介護を知らない。ハンドブックなどの文字では覚えられず、現場で覚えていった (E)
- ・当たり前の生活を目指すことを学んだ (B)
- ・入職時の研修〔就業規則、人権について、看護のオリエンテーション〕と自治会のオリエンテーション、後はOJT (C)
- ・新人研修が充実していた (D)
- ・信頼する上司に相談。その結果を踏まえ、もう一度対応してみる (E)
- ・仕事上は、障害やその特性を日常的に調べている (F)

(2) 学ぶ必要を感じていること

重度の障害がある利用者に適切な介護を行う技術を専門性の一つにあげ、一人ひとりにあわせて提供できる応用力が必要としている。

医療的対応を伴う介護が必要な利用者が増えている中で、医療的看護、応急処置などが行えるようにするための医学的な知識が必要であると感じている職員が多い。夜間など医師も看護婦もいない時の緊急時の対応には不安を感じている。

高次脳機能障害、うつ病など精神機能の障害のある人への対応なども新しい研修課題であろう。また、コミュニケーションをとることが難しい人との接し方についての知識や技術も必要だと感じている。このような利用者により適切に援助を行うための研修は、すぐにも行う必要がある、

また、利用者へのカウンセリング、リハビリテーション、理学療法など、それぞれが自分の援助技術を高めるための研修課題を述べている。

次に、利用者の生活の見直しや生活設計に関わる多様な要望に対し情報提供ができるようにするための知識や技術の習得、利用者の自立について職員として理念と具体的な援助方法を確立することも課題としている。

また、行政との交渉や、ボランティアの組織化など、施設運営に関わる研修などもある。他施設での研修や情報の交換なども、施設の役割検討への参加の必要性を示すものであろう。

- ・施設の介護者は専門性必要。重度化しているから (C)
- ・足りないものは、医療的知識だと思う。重度化してきているので (E)
- ・利用者とできるだけコミュニケーションを取ることが勉強だと思っている (F)
- ・医療的知識。重度化して、夜間の対応が不安 (E)
- ・医学的知識が必要 (A)
- ・医療関係の知識が必要 (B)
- ・重症心身障害の人、コミュニケーションの取りにくい人との接し方の知識や技術が必要 (B)

- ・望ましい介護者に必要なもの、救急対応、脳障害、うつ病などの医学知識、カウンセリング、行政との交渉、他施設の情報、ボランティア組織化、プログラム立案力、理念の理解など (C)
- ・重度化に対応するための応急処置。夜間が不安 (E)
- ・応急処置。カウンセリングも勉強したい (E)
- ・その人に合わせて適切な情報提供ができる知識・技術が必要 (A)
- ・自立とは何かという理念の確立と具体化が必要 (A)
- ・福祉の世界もいろいろと動きがある。福祉制度など全体的なことを知りたいし、把握しておきたい (E)
- ・介護技術、方法、リハビリ、PTのようなものを学んでいきたい (D)
- ・全社協の研修、他の療護での実習、法人内の他施設の研修もしたい (E)
- ・緊急時の対応には不安がある (F)
- ・重度化していく中で介護技術、応用させていく力が必要 (A)

3. 外部資源の活用

(1) 第三者の導入

日々の業務に新たな気づきを与えてくれるものとして、第三者の導入を歓迎している。職員としての意識や援助実践を客観的に見ることができ、緊張感を取り戻す機会となっている。

- ・緊張感が持て、仕事が客観視できる (A)
- ・入所者 120 名で一人一人が見えない。第三者の目が職員の意識を変える (E)
- ・外部の人の導入は良い。施設は忙しさにかまけて大事なことが流れがち (B)

①福祉オンブズマン

福祉オンブズマンの導入は、意味が大きいと評価されている。緊張感を与え、利用者への接し方、言葉のつかい方など自分を振り返るきっかけになったり、リフレッシュ効果もあると思われる。しかし逆に、援助者と利用者の話しの中で解決できてきていことに外部の人が加わることで信頼関係に傷がつくこともあるという難しさの報告もあった。

- ・仕事がやりにくかったり、ストレスがたまる事もある。それまで会話の中で解消できたことも信頼感に傷がつくことも (A)
- ・人権擁護委員会は自分を振り返るためであったほうが良い (D)
- ・日頃、言葉使いなどがななあにならなうたりするので、そういう時に気をつけるきっかけとなる (E)
- ・外の人が入ると引き締まる (F)
- ・接し方がマンネリ化することもあるので、リフレッシュされると思う (E)
- ・オンブズマン意味大きい。利用者訴えると脅す。チェックされること必要 (C)

②実習生、研修生

- ・実習生の視点から援助について気づかされることも多い (E)

- ・学生から質問を受けたり、提案されたりすると、自分達では考えていなかったようなことも聞けるので、プラスになっていると思う (E)
- ・介護方法を教えたりするので、そうした基本を見なおすことになる (E)
- ・実習生は…リフレッシュする。初心に戻る (D)
- ・実習生の質問に答えるためにも勉強しなくてはと刺激になる (E)
- ・実習生、研修生は社会的常識を知るために必要 (C)
- ・実習生がくることで、マンネリ化しているのがリフレッシュされる (E)
- ・実習生には職員が統一して対応する (E)

③ ボランティア

ボランティアの受け入れ方は、施設によって異なっている。職員とボランティアの仕事は分かれていて、直接的に職員が接することはないという施設もある。一方、今後施設はボランティアの力を今以上に必要としてくることが予想され、その時に職員の対応や仕事の内容が外部の人の評価に耐えうるかという意見もあった。

- ・ボランティアには関わらない (E)
- ・ボランティアとの直接の接触はない (D)
- ・職員よりボランティアの方が喜ばれる (D)
- ・自分もボランティアとして他施設も自分の施設も関わっている (D)

(2) 交換研修・調査活動

他施設での研修や調査活動に参加することで、日常の業務では体験できないことを学ぶことができる。直接業務に生かされるものもあるし、仕事に関連する幅広い知識や交友関係を得ることができるなど、これがもたらす効果は大きい。

- ・交換研修で身障はマニュアル通りに行かないことを学んだ (A)
- ・社会調査などでは、行政の立場を知ったり、法的な勉強もし、横のつながりもできた (A)
- ・システム化研修として、3年目、5年目の職員は他施設で研修するか、施設内で介護のあり方を研修する。他施設として特養、自立生活センターなどがある (D)

4. 資格制度

資格取得のための勉強には、仕事に役立つ基本的な知識や法的な理解など関連の知識を得ることで、自分の仕事の理解や整理に役立っている。また、資格を取得できたことが自信や意欲につながり、プロである自覚をもたらしめている。利用者も資格を持っている人として信頼してくれるという効果もある。介護福祉士のように学校を出ただけで取れる制度はどうかという疑問もあるが、全体的に資格制度はあった方がよいし、取りたいとされている。

- ・資格の勉強で精神保健関係は役立った (B)
- ・資格は自分の仕事の整理、全体の中での自分の仕事の理解に役立つ (B)
- ・資格は自信につながる。やる気がおき、自覚ができる (A)
- ・自分自身の勉強として、その証として資格がほしい (D)

- ・介護福祉は高齢者についてが中心。障害者は少しだけ (E)
- ・自覚するためにはあったほうが良い。なくてもできるかも (E)
- ・専門職としての自覚が芽生える。利用者も信頼してくれる (E)
- ・基本的な介助技術が役立っている。一人一人の違いは現場で学ぶ (E)
- ・資格は勉強のいい機会。正しい介護の仕方、法的な知識などを学んだ (A)
- ・介護福祉、ケアマネージャーの資格希望 (C)
- ・学校を出ただけで取れる制度はどうだろうか。やはり試験制度はあったほうが良いと思う (F)
- ・資格は必ずしも必要だとは思わないが、プロ意識を高めたり自覚もできるので取得したい (E)
- ・介護福祉士を受験したい。今行っている介護業務に役立つことがいっぱいあるし… (E)

5. 養成機関など

学生時代に学んだことでは、介護の実技、実習体験、ボランティア体験が役立ち、レポート課題への取り組みは考える力をつけてくれたと述べられている。

- ・実技の授業が役に立っている (D)
- ・学校での授業の中のことは役立っている。レポートが多く課せられたが、それで考える力がついた (F)
- ・実習ノートも役立っている。仕事に行き詰まったときに見たりもする (F)
- ・ボランティア経験が役立っている (D)

2. グループインタビュー結果

【対象者】

身体障害者施設（入所型）を利用したことがあり、現在地域生活を送っている障害者、6名。

- A：身体障害者療護施設利用経験者、41歳、男性
- B：身体障害者療護施設利用経験者、48歳、女性
- C：身体障害者療護施設利用経験者、33歳、男性
- D：身体障害者授産施設利用経験者、44歳、女性
- E：身体障害者授産施設利用経験者、47歳、女性
- F：肢体不自由者更生施設利用経験者、28歳、女性

【インタビュー内容】

1. 施設利用経験者の施設サービスに対する評価
2. 施設および職員の課題
3. 職員研修のあり方

【結果】

1. 施設で働く職員の現実

(1) 対人援助者としての問題点

① 人間としての共感性の欠如

ア 対等性の欠如

施設サービスの利用者である障害者とサービス提供者である職員との関係に、「対等性」が求められている。しかし、職員が利用者を一人の人間としてみるのではなく、「障害者」という特別な対象者として捉えていたり、上下関係の中でサービスを提供していることもあると指摘があった。

- ・「あなたは障害者だから、自分でできないのだからしょうがないでしょ」という言い方をする (B)
- ・人間として言っではいけないことを言われる。「おまえ達は障害者じゃないか」というようなこと (E)

このような露骨な言葉ではなくとも、職員が何気なく話す冗談が利用者を傷つけることもある。

- ・長くつきあっていると冗談をいう関係が出てくる。しかし、施設というのは閉じられた関係で、障害者と職員どちらが権力を持っているかということ、職員に権力がある。一方が権力を持っているような中の冗談は、障害者を傷つける。障害者を自分の支配下におこうとする (A)

時には、自分の気分で仕事をしている。利用者は、それもみている。また、職員と親と一緒にあって、本人の考えを押さえつけたりもしてしまうこともある。

- ・私には話をしても、機嫌が悪いと入所者にあたったりする職員もいた (F)
- ・生活指導の先生は親とも話をする。親は生活指導の先生の言うことは真に受ける。私の言うことはわがままと言われてしまう (E)

イ、個別性の欠如

介助についても、個々の利用者の望む介助（具体的には、時間、方法、関わり方など）を求めている。しかし、個々人への対応がおろそかになり、一律の決められた仕事で良しとする風潮もうかがえる。そこでの生活や利用後の生活について話し合う雰囲気も欠如している。また、職員に話しかける時間、忙しさなどに気を使わざるを得ない現状も提起されている。

利用者はどのような思いがあって入所し、どのような気持ちでいる「人」なのか、個々への共感が不足している。

後述の(2)①アで示すように、利用者が望む職員の実例も示されている。

- ・本来個別的な介護に対して、一方的に一律の介護をされてしまう (B)
- ・介護者が介護だけしていたのでは、私たちも育っていかない (B)
- ・9時に来て5時になったら職員は職員室に帰って、介助の仕事は全然しない。人間関

係が希薄で、相談できる雰囲気はなかった (C)

- ・ただ単に世話をする、面倒を見るという対象者ではなくて、人だと思ってサービスしてほしい (B)

②生活者としての理解不足

利用者は施設生活を送りながら、地域生活を含めた自分の将来の生活についてどのようにしたらよいかということも職員と話がしたいと望んでいる。しかし、職員の側に、利用者の「生活」についての認識不足あるいは決めつけがあるのではないかと指摘がある。あるいは、障害と生活の関係についての知識が不十分であったり、考えが及ばない現状がある。この点については、施設のあり方につながる課題と言える。

- ・これからのことを話せる職員はほとんどいない。職員は介助はするけれどそれ以外の話はしない (C)
- ・職員は「重度障害者は地域で暮らせない」と思っていたと思う (C)
- ・障害をもっている私たちに対する経験不足がある。ノウハウがない。職員が接し方を知らない (B)

③職員の慣れ、マンネリ化

新しく施設職員として仕事を始める時点でもっていた新鮮な感覚が、時間の経過とともに失われていく。仕事に慣れてくると、繰り返しの仕事を支障なくできることで済ませてしまうという問題もある。利用者の声に耳を傾けようとする職員が目立つ職員として否定され、慣れた多数の先輩職員と同じように仕事をするのを望むという傾向がみられるとすると、施設組織全体の問題として認識する必要がある。そこには職員の仕事への過負担という事情もあろうが、職員側の考え方や都合が優先し、利用者個々の気持ちへの配慮が失われてくるとい実状がある。

- ・新しい職員はその施設に染まっていないから、最初はいろいろな話をする。だんだん、元からいる職員の色に染まってきて、一人だけ仲良くすると、いじめじゃないけれどはずされてしまう (C)
- ・それまで勉強してきて「施設ではこうしよう、ああしよう」と思って入ってくるのだが、だんだん上の職員の色に染まって、自分の意見が 180 度変わってしまう (C)
- ・施設は年数が経つと、介護に追われてしまって、いつか人ではなくて、対象者、障害者としてしか見なくなってしまうというのが一番の盲点だと思う (B)

(2) 見える人権侵害

①利用者に対する暴力

職員—利用者—の関係が、利用者に対する暴力として現れることがある。職員としては軽い気持ちで身体に触れたことが、それを自分でとめたり逃れることができない利用者にとっては、それ自体を暴力として認識されたりもする。

プライバシーを守るために個室化が進められているが、一方でこのことが暴力を見えないところに広げているという指摘があった。職員の倫理規定、高い対人援助技術を徹底することが求められる。

- ・性暴力は施設では構造的に存在するものと認識すべき (A)
- ・施設を出ようと思った原因の一つに性的暴力、虐待があった (B)
- ・アンケートで 50 % が職員から暴力を受けた経験があると答えていた。職員が軽い気持ちで頭をこずくこともあるが、職員との関係ができていないと、利用者にとっては暴力になる。個室化とか 2 人部屋になっていくほど、暴力はおこりやすい、おきやすい状況ができていく (A)

② プライバシーの侵害

職員には、入所する時点で、かなりの個人情報が出て渡されている。さらに、利用者の 24 時間全ての生活が職員に把握されている。そのことが見えない人権侵害を起こす可能性がある。本当に援助に必要な情報は何かを改めて問うべきである。また前述した仕事のマンネリ化の中で、利用者の生活の様子があつた話のように気軽に交換されていることに、利用者はプライバシーの侵害を強く感じている。

- ・職員は必要以上の情報交換をしている (A)
- ・つらかったのはプライバシーが守られていないこと。見ていたテレビ番組まで伝わってあれ〇〇を見ていないの」などと声をかけられる。すべてが知られている (C)
- ・プライバシーを侵害している場としてめっちゃくちゃ。なぜめっちゃくちゃかというと、障害者は 24 時間そこにいる (A)
- ・仕事がつまらないから、レクリエーション感覚でプライバシー侵害が行われている (A)

2. 入所者の現実

(1) 入所理由

入所の理由は、家族から自立して自分の生活をつくるためという積極的な理由と、家族と一緒に生活したり一人暮らしをすることもできないため、仕方なく施設生活となったというやむを得ない理由とがある。どちらにしても、家族との関係、特に親との関係が施設入所のポイントになっている。

① 目的をもった利用

- ・施設を希望したのは、早く親元を離れたかったから。自分がやりたいことをやりたかった (A)
- ・両親が過保護で、家も 4 階でエレベーターがなく誰かに頼まないと外に出られない。両親が高齢でとても今後の介助は頼めないだろうと思って病院のワーカーに相談した。施設に入ったら家に帰る気はなかった (F)

② 仕方なく利用

- ・私の障害は 24 時間誰かがいないと生活できないような障害だったので、家族の負担が大きすぎると思った。一人暮らしはあまり考えていなかったで、療護施設に入った (C)
- ・母親が自分の介護をできなくなり、自分も体調を崩し、施設に入らざるを得なくなっ

た (B)

- ・兄に見合いの話がこなくなったので、父や母がずっと施設に入れたいと思って入れた。あまりいいと思わなかったがそこしか入れないということでそこに入った (E)

(2) 退所に向かわせたもの

①職員との出会い

施設では、さまざまな人との出会いがある。どのような職員と出会うかが、入所後の生活に大きく影響している。

利用者が望んでいることがあって、しかし、それがどのようにすれば解決するのか分からずにいる場合がある。話し相手になり自分の力で方向を見いだせるように情報や機会を提供する職員、一緒に施設生活について考えようとする職員との出会いが地域生活の実現へ向かわせている。一方、職員には期待できないという否定的な思いが施設退所のエネルギーになっていることもある。

ア、肯定的な体験

- ・ある職員からいろいろ話を聞いた。それから自立への道を歩んだというのが本音である。その職員を通して、自立生活をしている自立生活をしている仲間とも知り合った。自分を前向きにしてくれたのは、その職員のもの考え方、捉え方だった (B)
- ・施設の矛盾を感じていた職員が何人かでてきて、「何でこんなことしかできないのか」というような話を職員としていた (A)
- ・もともと施設という枠組みに入らないで自由にやろうという考え方がベースにあったので、自由に外出し、職員に管理されない生活を送っていた (A)
- ・職員と関係をつくって利用しまくっていた。やりたいものはやりたいと話していった。それで気持ちを分かってくれて、職員も動いてくれた (F)

イ、否定的な体験

- ・開所と同時に入ったので、建物もきれいで職員の考え方も良かったが、だんだん変わった。単独外出も許されない。入居者の意見が通らず、職員の考えが通るようになった (C)
- ・何も知らないで入ってしまったので、いろいろな虐待を受けてしまった (E)

②仲間との出会い

また、仲間との出会いが肯定的体験であったり、あるいは否定的体験として退所に向けた要因になっていることがある。

- ・施設では仲間との自治会活動を中心に生活していた (A)
- ・10代のうちから男女のどろどろしたものをみてきた。それが嫌で家に帰った (E)

(3) 退所の事情

利用者が地域生活に移行するにあたっては、住居、仕事、介助者などの確保が必要であ

り、職員の援助の視点として重要である。

- ・ 公営住宅があたり、退所してそこで一人暮らしを始めた (D)
- ・ 仕事が決まり、一人でアパート生活をしている (F)
- ・ 自立生活の準備ができたため (B)
- ・ 何事も介助者がないとでられないということがネックになったが、アパートを探して出てきた (C)
- ・ 結婚しようという人がでてきて、もう一つの人生を歩みたいという思いがあって、施設を出た (A)

3. 変革のための方策

(1) 新しい施設を目指して

① 施設内の解決策

ア、方針

施設の閉鎖性、管理を優先した画一的な介護体制の中で、施設を変えていくためには、このことを意識した取り組みが必要である。それは、施設を解放的にし、施設の中で生活や援助が完結しない仕組みをつくること、利用者の個別性や主体性を重視した援助をすることなど、現状を見直す視点をもつ施設であることが求められている。

- ・ 施設は閉じられた社会、だんだん閉じてくると人間関係が濃くなっていく。それは必ずしも信頼が厚くなるということではなく別の危険性がある (A)
- ・ 施設全体、職員も利用者もそこで完結しないように常に外部と関係をつくる意識的な努力が必要 (A)
- ・ 施設がすべてサービスするというのではなく、施設外のサービスは地域の資源を活用していく。施設のサービスは基本的なものにして、それぞれのレベルで他のサービスを受ける。緊張感を意識的につくっていくことが必要。目標をもって、施設が変わっていくとする中で職員の介助のやり方も変わっていく (A)
- ・ 古い施設の機構、集団で介護する中では、利用者の主体性の確立に向けて開かれた状況にしていくというのは難しいのかと思う (B)

イ、専門職としての職員、研修

職員に求められているのは、まず、サービスを提供する職業人であるという自覚である。サービスを提供することにより労働の対価としての給与を得ている職業人であることをしっかり認識しなければならない。他のサービス業において、サービス利用者の支払いに見合う心地よい接客に常に心を配っているような意識が障害者福祉の領域では欠けているとの指摘もされた。利用者は措置されてきたので面倒をみてあげているというような雰囲気を感じ取っている。それを職員の研修において払拭していかなければならない。

- ・ 入居者がどんな障害かに関わらず、どんな施設に関わらず、「人」なんだという原点を持っていながら、その点を職員のもの考え方として教育する。それがどの施設でも共通して援助、介助には必要 (B)
- ・ 福祉の勉強などしなくても良い。その人を人間としてみていけば、何が必要でどうするのが分かってくるはず (F)

- ・ホテルのようなサービス提供をする職種に1週間でも行ってみると良い (B)
- ・労働ということに関して、きちんと教える必要がある (B)

これに加えて、さまざまな障害を持つ人が対象であることから、それぞれの障害特性についての理解があること、また、提供するサービスの特性に応じた研修も必要とされる。入所施設が構造的に持ちがちな職員対利用者の上下関係、閉鎖性の問題などから生じてくる、利用者の権利やプライバシーの侵害から利用者を守るという視点を、常に強化する必要がある。そして、利用者それぞれが思ったり、考えたり、悩んだり、望んだりしていることを的確に把握することが求められている。

もう一点、重要なことは、こうしたサービスが提供できる職員であるためには、職員が普通の生活感覚をもち、普通の生活を営むことのできる状況、新鮮な気持ちで仕事に向かえる状況をつくることにある。

- ・プライバシーの問題は難しい。絶えず研修していかなないと忘れてしまう (A)
- ・障害のことをあまりに知らない人が多い。障害特性を理解して入ってきてほしい (D)
- ・施設に入ると資格のための勉強はする。それ以外の勉強はおろそかになる (D)
- ・サポートのための専門性はあるだろう。施設職員の専門性というより、サービス提供をどう行うかという専門的学習のことではないか (B)
- ・職員研修で求められているのは、はっきりものが言えない人たちに職員はどう関わることかということが中心ではないか (A)
- ・職員がリフレッシュするための術を学ぶ。職員側のプログラムが必要 (B)

②外部との関係づくり

外部との意識的な関係づくりのために、ボランティアや実習生の受け入れ、福祉オンブズマンの導入なども、活用すべき資源と言える。

(2) 職員がもつべき意識

①人間として

新しく施設職員になったときにもっていた仕事のやりがいやフレッシュな感覚で、利用者への人間としての共感をもちつづけることが必要である。しかし、施設が担うべき役割や方向性を十分に示すことができなかつたり、あるいは既成の援助の仕方を踏襲するだけ変化を好まない職員集団である場合は、職員の人間的な成長が望めない。

そのような背景があるところであったとしても、人が人を援助のであり、自分が援助する人は何を望んでいるのかを出発点にすることが重要である。

- ・目標を持って施設が変わっていこうとする、その中で職員の介助のやり方も変わっていく (A)
- ・福祉の学校で勉強してきた人たちは、自分はプロという意識がある。それよりも、人間対人間なのだという意識がほしい。心の問題を一番に大事にしてほしい (F)
- ・自分の思いを他の人に紛らわされない、強い意志をもって、入居者に接してほしい (C)

②専門職として

福祉職というと優しさや善意の心が強調されがちだが、それはプロとしての前提であり、

職業意識、サービス提供のための知識、技術などが備わって初めてプロといえる。

参加者の中から以下のような疑問が投げかけられている。①賃金を貰っている仕事であるとの自覚、つまりそれが職業であるとの自覚があるのか、②サービスを提供することが仕事であるとの自覚があるのか、③サービス内容の質的向上のために利用者の気持ちや考えを十分に聞こうとしているのか、④よりよいサービス提供のための取り組みはしているのか、⑤その中に職員個々人の仕事の力量をアップさせる取り組みはあるのか、⑥職員自体にその仕事を喜びとする内容があるのか、など多々ある。専門職であるとされている職員の専門性の実態は曖昧であり、利用者からその専門性についての疑問が出されている。その「専門性が何か」の内容が適切なものにならない限り、利用者の望む援助は行えない。

これは、施設や施設職員の意識改革への課題・職員養成や研修への課題にもつながるものである。

- ・専門性という意味内容をもっと吟味しないといけないのではないか (A)
- ・専門性という言葉は理解できない。専門性という言葉が使われているために、福祉で働く専門とは大きな間違いを起こしている。違う言葉に置き換えた方がよい (A)
- ・ある職員が、われわれはホテルマンであり、友人であり、仲間であるといわれた。こういうことが職員の口から言えるようになるのが本当だろう (B)
- ・障害者福祉を勉強して一般社会に出て、一般社会での労働という切磋琢磨することを学んだ上で施設職員になるといいサービスができる (B)
- ・労働ということは自分にとってどういうことなのか、そういうことを見直せる育成の仕方が大切だと思う (B)
- ・働くということが分かっていないから、自分の気分で「障害者のくせに何を言うの」と言うことになる (B)
- ・専門性を議論する前に、職業人として、プロの仕事はどう実際に行うかが先にあるべきだろう (A)
- ・本当の意味でのプロ意識とは、自分に自身が持てる仕事、納得のできる仕事をいろいろな人の批判を受けながら仕事をするということを理解してほしい。批判を受け入れられるだけの力を持ってほしい (A)

(3) 利用者の課題

利用者自身も、賢いサービスの消費者になろうとしている。障害者自身が相互に学びあう場をつくる活動も進められている。さまざまなサービス提供者の知識や技術を活用していく視点も大切であろう。

- ・障害者自身の自立生活プログラムの課題というか、地域社会で介助者をうまく使うために普遍的に役立たせていく必要がある (A)
- ・介助者をうまく使える術を勝ち取っていく。自分のものに取り込んだり、他の人に分かち合ったり、そういうことが障害者と介助者が心地よい関係になるためにも重要 (A)
- ・最初に問題意識があって、職員との関係ができてくる (A)
- ・職員の中にも、何気ない一言が障害を持った人を傷つけたり、何を言っているのかと思うようなひどいことを言う人もいる。でもそういう人でも、利用できるような利用の仕方を考える (F)
- ・方法をしつこく相談していく。自分の可能性について話していくことが第一ではないかと思う (F)

3. まとめ

施設長・主任クラス職員、及び施設職員（若手の現場職員）に対する個別インタビュー調査、及び入所施設を利用した経験をもつ身体障害者のグループ・インタビュー調査について、前節までに示した結果の概要をここにまとめておきたい。なお、ここで使用しているかぎ括弧は、本章の1. 及び2. の調査結果の各見出しにあたり、丸括弧内の数字はその見出しに付けられた番号にあたるので、具体的な内容についてはその項を参照されたい。

(1) 施設長、主任クラス職員へのインタビュー調査のまとめ

このインタビューを通して、施設運営における人材開発のシステムについて検討する上での有益な素材が提供された。

「望ましい施設職員像」(2-1)を論ずる前提として、施設職員の一人ひとりが「人間として」(2-1-1)いかに自己実現を図るか、その過程を前向きに取り組んでいけるかということ、施設長や主任クラス職員は問うている。また、職員は施設において何が必要とされているのかという問題意識を持ち、職務を果たしていく「職業人として」(2-1-2)の姿勢が必要であることも指摘している。そして、「職員の資質として」(2-1-3)いくつかの内容を挙げている。すなわち、対人援助者として、いかに相手の思いに近づくかという「共感性」(2-1-3-1)、利用者との関係をいつも問い返し、また個別性を重視して対応する職員としての「あるべき役割」(2-1-3-2)を自覚し、さらには「サービス提供者としての技能・知識」(2-1-3-3)を確実に身につけることを求めている。以上のことを前提として、「サービスの質」(2-1-3-4)が語れることになる。

現実に「伸びる職員」(1-5)とは、さまざまな経験を積んで広い視野を持っている人、あるいは問題意識を持っている人という指摘があり、そうした人材の養成について「大学教育に望むこと」(1-6)として、人間の多様性に対応できる、柔軟な感性をのばす教育を求めている。

上記に示したような「望ましい施設職員像」に対して、「望ましい施設職員研修」がさまざまな角度から提起されている。まずは、現実の「研修の実施状況」(2-1)としてその「実状」(2-1-1)、具体的には人員や時間の不足からくる不満足な研修状況が示され、一方で、職員個々の力量をつかみ、その「ニーズ」(2-1-2)に合わせた研修企画の必要性が述べられている。そして、「求められる研修の内容」(2-2)が例示され、まずは、「自己研鑽」(2-2-1)として、職場やプライベートの時間を利用しながらの研修の「仕方」(2-2-1-7)と、新たな状況に応じた「技術的知識」(2-2-1-1)の取得ということも出されている。他に、基本的な事柄として「職員の資質として」(2-2-2-7)求められる広範な内容が示され、また「職業人として」(2-2-2-1)の基本的な諸能力を求めている。

別項目として「取り入れたい研修方法」(2-3)のアイデアが多く提案されている。すなわち、「第三者の導入」(2-4)として、福祉オンブズマン、ボランティア、研修生・実習生などの受け入れが、職員への良い意味での刺激となっていることが示されている。

なお、「資格制度」(2-5)については、実践の基礎となるとして一定の評価もあるが、現状の中で即サービスの質を保障することではないという指摘もされており、今後の課題となろう。

(2) 現場職員へのインタビュー調査のまとめ

施設職員への個別インタビュー調査は、以下のように整理することができる。

施設に働く者として、一人ひとりに「ありたい施設職員像」(1)がイメージされており、それは具体的には三つの内容となっている。第一には、相手の立場を配慮し、やさしさや思いやりを持って関わる「人間として」(1-1)ありたい職員像。第二には、利用者との関係性を大切にするという「援助者としての姿勢」(1-2)。そして第三には、利用者の自立を支え、信頼される「援助技術」(1-3)というものを挙げている。この「ありたい施設職員像」を実現するために、二つの大きな事柄が提起されている。一つは「施設職員の現状と求める研修」(2)、二つ目は「外部資源の活用」(3)である。前者については、現場を支える職員としての厳しい現状が語られていた。例えば、勤務に余裕がなく、医療的体制の手薄なことに不安を抱いている。そして、個を重視し、利用者主体のサービスを提供したいと思いつつ、時間に追われている「勤務体制との関係」(2-1-3)も示されていた。

また、実践的な技術は、実際のさまざまな「経験」(2-1-2)を通して蓄積されている。こうした現状の厳しさと日々の経験を通して、「学ぶ必要を感じていること」(2-2)が挙げられ、現場を支える職員の姿が浮かびあがっている。すなわち、医療・介護の知識・技術とともに、その周辺領域の情報も求めている。このことは、職員の内発的な動機付けと共に、「外部資源の活用」(3)を通して外的な刺激も受けていることによる。つまり、「第三者の導入」(3-1)により、職員の意識、援助技術を客観的に評価される機会があることは重要である。その中で、職員が気づかずに行っている人権侵害などを取り除く「福祉オンブズマン」(3-1-1)、初心に戻り、自らの援助方法を見直すことにつながる「実習生・研修生」(3-1-2)、「ボランティア」(3-1-3)の受け入れ、などが挙げられている。また、「交換研修・調査活動」(3-2)も、職員に新しい発想が生まれ、施設業務が進展することにつながるとしている。ここにあげた「外部資源の活用」は、冒頭に示した「ありたい施設職員像」をより強化し、また、繰り返し見直すことにつながるものとして重要な位置を占めている。

施設職員が個々にもっている「ありたい施設職員像」をより高めていくために、あるいは実現していくために、「施設職員の求める研修」と「外部資源の活用」を重視していることになるが、それと共に、「資格制度」(4)と「養成機関」(5)がそれらの背景に存在する。資格については、取得そのものが業務上必須とはしていないが、職業人としての自覚、意識の変革、業務の見直し、新たな知識習得、など個々のプロセスにおいて意義づけられている。養成機関にあつては、実践と共に、人間に関わる諸側面を考える力など基礎力をつける機会が得られるとしており、管理者とは若干異なる評価をしている。

(3)障害当事者へのグループインタビュー調査のまとめ

入所型施設（身体障害者療護施設、更生施設、授産施設）を利用した経験のある障害当事者へのインタビュー結果は、施設職員に関して広範、かつ重要な内容を持つものであった。そこには、「施設に働く職員の現実」(1)と「利用者の現実」(2)がさまざまなエピソードを通して示された。そして、「変革のための方策」(3)を導き出している。

まず初めに、「施設で働く職員の現実」として「対人援助者としての問題点」(1-1)が指摘された。具体的には「対等性の欠如」や「個別性の欠如」といった内容で、「人間としての共感性の欠如」(1-1-1)が問われている。また、利用者の障害に対する視点が中心となって生活についての認識が乏しいとして「生活者としての理解不足」(1-1-2)が述べられている。さらには、「職員の慣れ、マンネリ化」(1-1-3)が職員側の考え方や都合を優先することとなり、利用者個々の配慮に欠けるという問題が出されている。これらの問題点は、「見える人権侵害」(1-2)を引き起こし、「利用者に対する暴力」(1-2-1)や「プライバシーの侵害」(1-2-2)という事態につながっている。この暴力とは、なにげない言葉や親しげに体に触れる行為の中に潜んでいることもあり、また、プライバシーとは職員からの

さりげないうわさ話にも潜んでいるという例も出されており、調査結果の本項目に注目してほしい。

一方、「利用者の現実」もさまざまな事柄が出されている。「入所理由として」(2-1)は、「目的をもっての利用」(2-1-1)という場合や「仕方なく利用」(2-1-2)という場合など、一人ひとりの事情が示された。そして、「退所に向かわせたもの」(2-2)として「職員との出会い」(2-2-1)による場合が挙げられたが、それには、「肯定的な体験」(2-2-1-7)と「否定的な体験」(2-2-1-1)がある。いかなる職員が望まれているかは、この項目を読むことで伺い知ることができる。また、同じ「仲間との出会い」(2-2-2)も肯定的・否定的という両面をもっている。こうした、体験が実際の「退所の事情」(2-3)につながっていることが理解された。

さて、こうした職員側と利用者側の双方の現実から「変革のための方策」を指し示している。すなわち、「新しい施設を目指して」(3-1)いくつかの例が出された。「施設内の解決策」(3-1-1)として、施設を解放的にし、利用者の個別性や主体性を重視した援助を「方針」(3-1-1-7)に据えることや、職業人としての意識を基盤にした「専門職としての職員研修」、意識的な「外部との関係づくり」(3-1-2)などである。そして、「職員がもつべき意識」(3-2)は、「人間として」(3-2-1)の共感を持ち続けること、「専門職として」(3-2-2)職業意識とサービス提供のための知識、技術などが備えられていること、などが提案されている。

最後に挙げられていたことは、「利用者の課題」(3-2-3)として、賢いサービスの消費者になることや、障害者自身が相互に学び合う場をつくる活動を通して、利用者自身の施設での取り組みと個々の職員がもつべき意識を喚起している。

IV 考察

今回の研究においては、施設職員の養成研修のあり方や課題を明らかにするために、施設サービスを提供する側である職員と施設サービスを利用した経験のある障害者の双方に協力を依頼して現状を把握し、検討した。

以下、項目にあわせて考察を加えていく。

1. 研修に関わる全般的状況

施設において、職員の養成研修の必要性は十分認識されていた。しかし、施設で働く職員のための養成研修体系は確立されていない。

研修は各施設において、施設が目指す目的や利用者の状況に合わせ、施設単位で計画され実施されていた。また、自治体や職域団体、その他外部が企画する研修も施設の判断で計画に添って活用されており、“施設責任型”の養成研修が実施されている。職員は全体研修だけでは育たない、個々に対応することが重要との指摘もあり、OJTが重視されていたが、施設内の研修計画の作成や実施責任がどこにあるのかをはっきりさせることも重要であろう。

今後、施設の独自性がより問われてくることを考えると、全体の研修体系が示されていない中で、施設による偏りやあるいは研修軽視という状況が生じることはないかと懸念される。現に、今回調査に応じてくれた先駆的といえる実践を行い、職員の養成を重視している施設であっても、業務との兼ね合いで十分に研修が行い得ない状況が語られている。

施設職員の職務の中に研修の位置づけを明確にし、“業務優先”で研修がないがしろにならないような手だてを考えていく必要がある。ある施設では、一定の経験年数ごとに全

職員を対象として順次長期研修が行われていた。自らの仕事、経験から得たものを距離において見直し、改めて自分の仕事のあり方を考える機会を提供する点で参考になろう。

研修に参加できる状況をどのようにつくっていくかが、施設では、これが大きな課題となっている。

2. 採用、福祉人材養成と資格取得との関係

施設職員の採用にあたって、社会福祉士、介護福祉士などの資格は必ずしも重視されていなかった。採用の条件としてあげられた内容を整理すると以下のようになるが、ここに現場が欲しい職員像の一端をみることができる。

- ①「やる気」、「積極性」、「目的意識」……仕事への意欲や態度
- ②「気配り」、「人格的素養」、「質の良さ」、「人間的なバランス」……性格や人間性
- ③「ある程度の学力」……一定の理解力
- ④「身体条件」……仕事を遂行できる体力
- ⑤「個性」「実用的才能」「特技」……その職員ならではの特性、特技
- ⑥「幅広い知識」「いわば雑学」……生活に関する一般的な知識

資格の取得に対する施設長の考えは、以下のとおりである。

- ①知識や技術は、採用後でも付与できる
- ②資格取得者も採用後改めて学習してもらうことがある
- ③資格取得を仕事への動機づけとして支援している

また、福祉系大学などの養成機関への要望にも厳しいものがある。

- ①新しい考え方を学んできているが、それが言葉の上の理解にとどまっている
- ②生活感覚が欠如している

少なくとも社会福祉士や介護福祉士をめざす人材養成機関における学習内容は、現場で働くために全員が習得していなければならない基礎的な事項を必ずしも満たしていない。しかし、採用後、資格取得を薦めている状況もうかがえ、また、職員にも積極的に取得しようという雰囲気も認められる。職員養成における、養成機関と施設現場の連携、分担が改めて課題として提起されよう。今後、施設職員のみならず障害者福祉に携わる職員の資格取得のための学習のあり方、あるいは広い意味での福祉人材養成のあり方の検討が望まれる。

3. 採用後の職員評価 — 任用との関係で —

一施設からは、施設職員の考課を実施し、役職登用への任用基準を明確にしているとの説明があった。職員の評価を行うには、施設運営における各部署、各職員の勤務内容及び期待する基準を明確に文書で示す必要がある。

従来、施設では、利用者への直接援助や施設行事等の施設運営まで、職員には幅広い仕事内容が求められている。さらに施設利用経験者の意見にもあったように、利用者が求めている支援内容は、施設内の生活ばかりでなく施設を出たあとの生活についての相談まで多様である。

“何でもできる”職員が必要なのか、仕事を分化させて各職員の分担する仕事の確実性や効率性を求め組織としての機能性を高めていく必要があるのか、あるいはこの両立が可能であるのかなど、これについては別途議論を要しよう。

今回の調査においては、施設長や主任クラスの職員が、各職員の適性や業務遂行状況から適宜判断し、役割を増やす、より難易度の高い仕事に就かせるなどして、仕事の幅を広げたり任用を考えていく様子が見られた。今回の調査施設については、施設長あるいは

施設全体としての施設経営、運営についての理念があり、それに基づいて職員養成がなされていた。施設長あるいは主任クラス職員の意識や力量に負うところが多いと言えよう。施設間の相違はあって当然であるが、それが施設役割遂行における質的な相違につながる手立ては要しないだろうか。

基礎構造改革の実施を受けて、今後、より個性的な施設経営が展開されていくことが予想される。これに先だって、各職員に期待する役割、役職への登用の道などをきちんと示す必要がある。「職員の考課にあたっては施設の運営方針、方法及びその職員に期待する内容を職員に示す。考課は、各職員の自己評価・自己点検の機会であり、また職員から施設運営についての評価を受ける場でもある」との意見のとおりである。

いずれにしろ、施設は利用者にどのようなサービスをどのように提供するのか、その中で各職員の仕事は何なのかということについて、より明確に、透明にしていく必要がある。研修の実施や自己啓発の支援などの職員養成は、これと切り離して存在するものではない。職員養成についての施設の責任が見える環境が必要と考える。

4. 求められている職員像

どのような施設職員が求められているのか、次のような意見があった。

- ①自分の人生に目的をもち、自己実現に向けてその過程を前向きに取り組んでいく職員
- ②与えられた業務を責任をもって行う職員
- ③自分の夢や意見があり、それと照らし合わせながら自分が分担している仕事の意味や課題などを把握している職員
- ④援助を行うにあたって必要な知識、技術がある職員
- ⑤感性を備えている職員

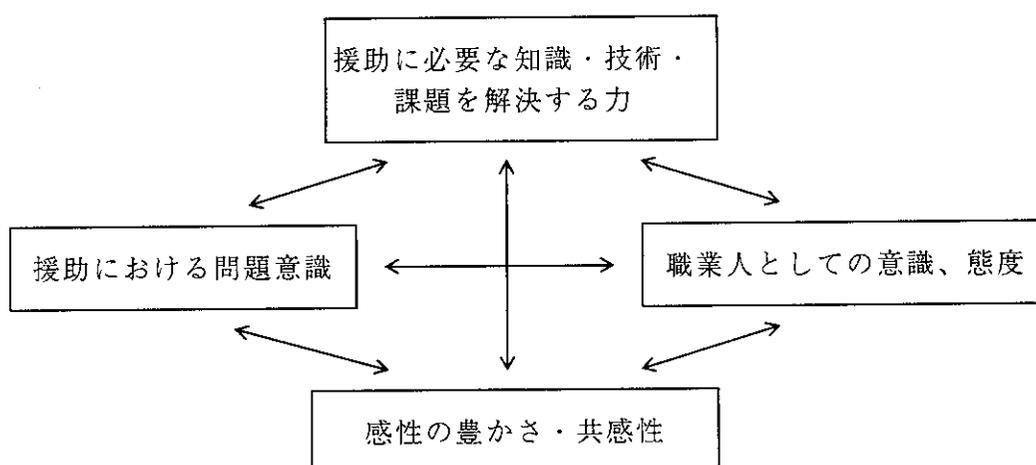
より具体的に内容を整理していくと、以下のようなになる。

- ①人を支援していることの意味を十分に分かり、感性が豊かであること
 - ・人間としての倫理意識
 - ・人権の尊重
 - ・感性は、“情性”により薄れていく
 - ・感性は職員自身の生活の精神的な余裕、豊かさにもよる
- ②施設職員として自分が分担する仕事を責任をもって行うための知識や技術を確かなものにしていくこと
 - ・人としての理解 ・差違の理解 ・障害の理解 ・医学的知識
 - ・介護に関する知識・技術
 - ・個別の援助に必要なカウンセリング技術
 - ・個別の援助に必要なケアマネジメント技術
- ③対利用者における施設職員の役割は利用者の毎日の生活支援だけでなく、生き方の支援であることをきっちりととらえていること
 - ・利用者が望む生活や人生を実現するための支援の仕方
 - ・利用者が使える社会資源の把握、社会資源の掘り起こし方
 - ・同じ課題をもつ人たちとの連携、情報収集
- ④施設という居住形態、援助形態の功罪をきちんと理解していること
 - ・利用者はそれぞれに、さまざまな理由があって施設に入所している
 - ・施設は居住の場の一つである。全ての利用者にとって終いの住処である理由はない
 - ・施設には一定の安定した生活があるが、制約もある
 - ・施設生活を継続したい利用者もいれば早く施設を出たいと思っている利用者もいる

- ⑤鮮明な問題意識をもっていること
 - ・さまざまな新しい情報を得ている
 - ・施設内の生活に埋没しない
 - ・施設外の人間関係、活動がある
 - ・職員自身が普通の生活感覚をもっている
- ⑤職業人としての意識を持ち、徹すること
 - ・利用者はサービスの消費者、お客である
 - ・利用者の気持ちや判断を大切にすべき
 - ・利用者の求めるサービスに敏感であるべき

施設職員には、これら要素が総合して求められている。これらをさらに集約して構造的に示すと、図1のようになる。

図1 施設職員に求められるもの（研修課題）



施設職員は、感性がいつも豊かであり、他への共感を大切にできる自らの生活を持ち、仕事に充足感もてる職場環境であることが望まれる。

利用者の声により耳を傾けそこから実践課題を引き出し、また、援助のあり方をめぐる新たな情報を得たり、他施設等での実践を知ることで常に問題意識を鮮明にする職場環境も重要である。そして、福祉の仕事において余り語られてこなかった職業人としてのあり方を考え、仕事に臨むこと。そして、専門性をもつ職業人であるための知識や技術、課題解決の力が確かな職員が望まれている。

これらは、それぞれが支え合い、影響しあい、強化しあう関係にあらう。そして、その多くは十分に研修課題となるものであると考える。

5. 施設職員の専門性とは何か

専門性とは、一般的に「その専門とする領域における課題を解決する力」を意味し、その力のある人を「専門性がある」「専門性が高い」とする。

施設では、職員は資格取得者でなくとも業務に携わることができ、業務につきながら専門性を高めている現実がある。施設職員に求められる研修内容の検討に向けて、今回の調査で得られた「専門性」の捉え方や「専門性」に関する意見を並べて再掲する。

①施設長

- ・医学的知識、援助技術的側面は必要だが、その専門的なものをひけらかすようなこと

をしてはいけない

- ・前提の知識・技術は必要。ただそれにプラス感性がないと意味がない。知識がないなら、感性だけはあってほしい。その逆はだめ
- ・福祉系でない人は、居住者が望んでいる事を実現するために何をしようかという風にストレートに課題に入っていける
- ・その人のやる気、生活を切り盛りしていく力をつけるなどというものをバックアップしていくために、必要な知識というものは持っていないてはならない
- ・望ましい介護者〔人についての知識、差異の理解、個別の援助技術、地域サービスの知識〕
- ・ケアマネジメント、アドミニストレーションができる人がほしい
- ・自分の専門性（包丁一本）を持って、どこでも仕事ができる人がほしい
- ・専門性とは、価値観からプランニングサービスまで、一貫した武器（包丁）を持っていること
- ・その人の人生経験、思っていること、今後の生き方などを受けとって、その人の生き方うまく共感しながら形作っていける援助者が専門職
- ・専門性とは自分の仕事を客観的に書け、人前で発表できること
- ・専門性については、思いのレベルを科学にできるかが課題

②主任クラス職員

- ・利用者の心の中を見抜けること、内面にあるものをみつけ、引き出していく
- ・専門性の第一は利用者との関係性を適切に作れるかどうか
- ・その人の能力、進む道を促進していくのが専門職
- ・自分のことが言えない人、施設慣れしている人の力をどうやって高めていくかが役割
- ・一定の価値基準によらない、多様性に対応できるのが専門性
- ・介護・援助を通して信頼関係を築ける、相手を受容する、否定せず、受け止める
- ・援助や介護に望ましい方向性はあるが、正解はない。利用者の意見から学ぶ
- ・理念を理解し実現できること（ノーマリゼーション、IL、自己決定、人権など）
- ・内面的なことかもしれないが、個々の職員が何を拾っていくか、利用者のきっかけ作りをすることではないだろうか
- ・福祉はサービス業だが、結局、主導権を握るのは職員という特殊な社会である
- ・職員に、入所者はお客様という意識が欠けている。サービス精神がない
- ・自立、その人が生きていけるための援助が提供できることである

③現場職員

- ・その人の気持ちを分かってあげること
- ・施設内では一人部屋にいる時間もできる。サインは出ていると思うので、早く分かってあげられること
- ・体調の変化などにも気づいてあげることが大切
- ・悩んでいたりする…その気持ちを察してあげられること
- ・利用者の気持ちと共感できるかどうかということになる
- ・悪いところに目を向けがちだが、残っている能力、良いところを見る必要がある
- ・根底としては、知識があって、業務を遂行することになると思うが、それ以上に、利用者一人一人の一番のニーズは何かということを見出していくことだと思う
- ・ある程度、介助ができて、その人の気持ちがわかり、その人の身体能力の限界、やる気、その人が持っている力がある程度分かる、理解できる
- ・一番大事なことは何か、汲み取れるのが専門職
- ・「ここまでは自分でできるんだから」とやってもらおうようにすることも大事である