

1 工程@1円～知的障害者の労働現場

15： 情報の格差

トラブルの多くは情報の格差から

ドンッ！ ドンッ！ …

私の担当している作業場の入り口の目の前に隣の作業場の製品がどんどん置かれていく。(連絡会でいったよなあ、今日は私の担当している業者も出荷で出来上がった製品を廊下に置いたり、部屋から運び出さないといけないのに…) と思いながら、さらに隣の部屋の職員から「いそがしいから、誰か助けてくれへん？」と言われる。「…」ここまで来て、事業所全体での今日の作業の優先順位を職員間で共有できていないことに気がつく。こちらは(言ったのに…)と思う。しかし、このように理解されていないのだから、伝達の不足があったのは事実ということになる。

トラブルの多くは情報の格差から、起こると考えている。福祉を学び、福祉の現場に就職し、そこで一定の期間働く援助職の集団は、共通した傾向を持つ側面も多い。そんななかで、起こる葛藤、意見の相違、食い違い…などのトラブルは「情報量の差」であることも結構多いように思う。同じ情

報を同じだけ持っていれば、方向性はそこまで大きくは変わらないのではないかと感じてきた。今振り返るとなぜもっと細部を確認して話しをしなかったのだろうと後悔する経験も実際に私自身多い。

家族と施設

「ええ！そんなことがあるんですか？」という反応が家から帰って来ることがある。また、「そんな話ばかりきいていたら、わたしが疲れてしまいます…」という反応が家族から返ってくる時もある。

一番よくないのは、何かトラブルがあった時に、これまでも兆候があったことも伝えるとおうちの方が「そんなこと知りませんでした。言ってくれていたらよかったのに！」という反応が起こることである。職員、家族が一定の共通した情報を持ち、ご本人に関する「像」を共有して支援を進めたい。これを実現するために職員にも、事業所にも、家族にも「現実」を扱う覚悟が必要となってくる。介護保険領域でよく言われる「ケアマネジャーが御用聞きになってはいけない」という言葉にも表れてい

る。

私たちのような現場でよく使われているのは連絡ノートである。その日の様子、連絡事項など、家族と職員がノートに交互に記入する。家族によっては、ほとんど書いてこないところもある。また毎日丁寧に書いてくださるところもある。お仕事等が忙しくて、家族がみていない様子が感じられることもある。それら先方の様子を踏まえて、連絡ノートは用いている。とはいえ、ノートに頼り過ぎず、電話、家庭訪問なども組み合わせていくことが当たり前ながら大事であるのは言うまでもない。

先にも述べたように、大事な目的の一つは、利用者に関してご家族と支援者の双方が持つ利用者情報の共有化と言える。学園での様子、家での様子、お互いの情報を交換し、今のご本人の様子、ニーズ、状態、体調…に関する情報を同じように持ちたい。

「保護者とうまくいく方法」原坂一郎（ひかりのくに 2008）という本がある。保育現場向けの本ではあるが参考に読んだ。そこにはこういった連絡ノートに「マイナス面を書くと保護者は気分を害し、トラブルが起こりやすくなる」というのが書いてある。これでは施設での様子のなかで、友達とのいさかい、ご本人がしてしまったいわゆる望ましくないことをどう扱うかというところをどう扱うかが課題になってくる。ご家族によっては望ましくないニュースが続くと疲れてしまうご家族には職員が「望ましくないニュース」を伝えなくなるという場面も時折みられる。重ね重ねになるが、これが一番の情報の格差を引き起こす原因である。

いわゆる望ましくないことが多くおこる

背景には、重大なことが潜んでいる可能性もある。職員の関わり方はどうなのか？利用者集団のなかでの様子はどうなのか？身体的、精神的状態はどうなのか？そしてご本人のニーズに対応できる施設なのか？…そのような現在の生活の根本を揺るがしかねないものが含まれている可能性があるからである。

また、連絡ノートを本人が読むことがあるということも前提としてある。表現方法や扱う内容にはそれも踏まえておかななくてはならない。「なんで、そんなこと書くんや！」と本人が家族に知られたくないことをノートに書かれて、立腹する。そして、そのページを破るようなことも時折みえてきた。そのあたり、電話、面接、家庭訪問などを組み合わせていくことがやはり重要となる。

時には現場の職員や担当の職員ではなく、責任者から伝えた方がよい事案もある。そういった組織全体を生かした職員の役割分担も必要になってくる。



現場とトップ

上司から「きいてないよ！勝手なことしてないか？」という発言も聞くことがあった。

上司が部下に「現場の職員が勝手に行った」というようなセリフはニュースでもよく聞かれる。反対に部下が上司に「上司の判断は間違っている！」という意見を持つことも、どこにでも起こる。こうした意見に基づいた人間関係が蔓延すると、仕事への意欲がそがれることも多い。そうならないためにも、インフォーマルなコミュニケーションも行動様式に持っておくとよい。何気ない会話にも入れるのである。「全然関係ないかもしれませんが、こんなことありました…」のような話である。

無論、フォーマルなコミュニケーションにおいて、当然現場スタッフと上司との情報の共有は常に行われていなくてはならない。具体的には業務開始時、終了時の連絡会、報告会、引き継ぎで行われる。…ただこの時点でそういうレベルのことが行われていない事業所にも出会ったことがある。まずはそこから！と動いたことも私自身にもある。

職員と職員

「知らなかった」「いや、言ったよね」のやり取りもある。偏った情報、一部の情報で動くことが一番の行き違いのもとと言える。とはいえ、組織のなかに役割はある。

肩書や役割担当による情報の格差はある。それ以外はできる限りなくすことが重要と言える。

自分が培ったものを他者に伝えないタイプの仕事の仕方の人もある。これが一番厄介である。その培ったものを自分が失えば、自分の存在価値がない、実績を失い、自分の今の立場の維持や出世ができないと思っていることも多い。

このような人がひとたび異動や急病等でいなくなると現場はたちまちピンチになる。そうなっては経験の積み重ねが職場全体の仕事の向上につながらない。自分の手柄を意識し、他者に自分の経験からうまくいくコツ、方法を伝えないという仕事の仕方は採用すべきではない。そういう仕事のやり方をする人のそばには、そういう人に依存をする職員を生みかねない。ノウハウを共有する、一般化をしなくてはならない。そもそも、その人が自分一人で培ったものではない。チームの協力があってできたのである。

自分が培ったものを他者に伝えない

職員集団の責任者やベテランはどういった仕事の姿勢、仕事のやり方がいいのかを示さなくてはならない。自らの仕事のやり方で日常的に提示もしていかなければならない。この共有化する姿勢に反する動きがあればその動きを採用せず、そういった行動を修正するよう働きかけなくてはならない。利用者の利益が目的である。そのためにはチームの集団規範において、どんなものを採用するのか、意識的に動かなくては



(写真: 橋本総子)

BACK ISSUES

20年前のノートから 14

2013年9月

そうじのねらい 13

2013年6月

個別化の暗部 12

2013年3月

グループワークの視点 11

2012年12月

実習生がやってきた! 10

2012年9月

月曜日のせいやな 9

2012年6月

所得を決める福祉職? 8

2012年3月

世界とつながる社会福祉現場 7

2011年12月

この現場へのたどり着き方 6

障害を持つ友達と過ごすとは? 巻末座談会

2011年9月

旅行がない! 5

2011年6月

職員の脳内回路 4

2011年3月

たかがガムテープ、されどガムテープ 3

2010年12月

利用者が仕事上の戦友 2

2010年9月

障害者自立支援法で不景気に!?! 1

2010年6月

いけない。

現場では情報量を同じにする工夫をいろいろと行っている。各作業場の状況を確認する生産会議（忙しいのか？他部署に協力ができるのか？等の共有）も重要な役割を担っている。作業中にのんびりしているところと、ものすごく忙しいところがあるというのは協力関係の不足であり、全体として非能率的であり、もったいない。また、独りよがりの仕事のやり方と言える。「手が空いたけどやることある?」「忙しいから誰か手伝えたりしない?」この会話ができ、その推奨を職場全体でしていかななくてはならない。

関心を持つ人であること

ここまで来て、結局は「相手に興味を持つこと」と言える。結果を出している仕事に興味を持つ、利用者の生活全般やこれまでの歩みに興味を持つ、責任者はどう考えているのかに興味を持つ、隣の職員は何をしているのかに興味を持つ…。対人援助職というぐらいであるから、目の前の人や起こっていることに興味がないと始まらない。対人援助の仕事は対象に関心を持つかどうか大きなテーマであるように思う。