

## 1 工程@1円～知的障害者の労働現場

### 23： 連絡帳

千葉 晃央

#### 空を飛ぶ連絡帳

私の関わってきた通所の事業所（施設）は利用時間が終わると利用者さんは「帰る」。グループホームから通っている方もおられる。しかし、その多くはご家庭であるというのが私の経験である。

おうちの方とのコミュニケーションをする手段は複数ある。電話、個別支援計画書にまつわること等を扱う面談、家庭訪問、家族の会の集まり…。そして、日常でのご家族とのコミュニケーションの手段は連絡帳である。

連絡帳は、一人につき1冊準備し（事業所が準備していることも、おうちが準備していることもある）それを通所の際に携帯していただいている。事業所職員は、事業所での様子や連絡事項を記入したり、書類を添付したりすることもある。そして、ご家庭からも家での様子や伝達事項を書いてお知らせしていただいている。

そのノートに利用者さんの個性が表現されることも多い。大好きなミュージシャンの写真シールを貼っていたり、大好きな特撮ヒーローのシール、アイドルのシールを貼っていたりする方もおられる。事業所が

用意したオーソドックスなノートではなく、かわいいノートを好まれ、自前で準備された利用者さんもおられる。

私のまわりでは、職員によっても事業所によっても様々なスタイルが存在する。必ず毎日書く、必要な時に一定量だけ書く等である。もちろんそれがいつも一辺倒というわけではない。状況や出来事にあわせてそれらのスタイルが様々な割合、頻度で組み合わせられる。

ご家族からの連絡帳に関する声も様々である。「毎日書いて欲しいなあ」と仰る方もおられる。一方で「毎日書かれても読んでいる暇がないです」という声も聞かれる。職員が毎日書くので、ご家族も毎日書いてこられて、数年たった頃に「もう毎日書くのに疲れ、プレッシャーに感じて負担です」という声が聞こえて来ることもある。

このようなこの連絡帳のやり取りが成り立つのは、知的障害という状況が形成している側面もある。それは、ご本人自身の文字の読解力、内容に関する理解力に起因および左右されている側面がある。そのため、当然連絡帳以外の連絡方法も存分に駆使した適切な対応が求められる。

時には、ノートを出さない、見せない（施

設での時も、おうちでの時も、その両方の時も)、連絡帳の気になる部分を破って切り取ってしまうということもあり、事業所としてはこのような事態は起こってはいけない要改善事案である。(時にはノートを職員に投げるといった場面も起こってしまったことも…。)

### どんなことを？どの手段で？

職員1人が約7～8名の利用者の方の連絡帳を毎日やりとりしている(担当が不在の場合は「サブ担当」が書いている。一人の利用者さんに担当とサブ担当を配置している)。ご家族との連携に関しては、ご本人を差し置いて、ご家族の意向を優先にするという知的障害者領域に起こりがちなコミュニケーションも存在しているのはこの連載でも触れてきたとおりである。あくまで、ご本人の意向を前提にしながら、どういった動きに実際の場面で落とししていくかは正解が一つではなく、なかなかいつも難しく思っている。

職員も状況が落ち着いていると、連絡帳で伝えなければならない内容ではなくなる。(順調な様子を書こうとするとその方の様子を観察し、しっかりと説明をし、初めて伝わる内容になることも多い。)そして当然ながら職員にとっては文章力、語彙力など様々なものも求められる。(連絡帳で伝えることではなくお会いしたときに話した方がいいのでは？という疑問も常に付きまとう。)ただ連絡帳に何も無いというのもさみしい…。毎日日課にそって、いつも通りがんなばっている熱心な利用者さんの様子があ

ればあるほど、当たり前のように頑張っておられるので、何を伝えようとしても日々同じような内容をご家族に伝えることになりそうで、また迷うことも多い。

こういったことを経験すると参考にならないかと思い保育関係の本を手にとることもあった。そこにはこんなことが書いてあった。「今日の子どもの様子(記録)欄に、子どもの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」(『保護者とうまくいく方法～日常編・行事編・クレーム編 48のポイント～』原坂一郎 ひかりのくに 2008)という内容である。続けて、以下のような内容もあった。「…連絡帳などに書いた子どもの様子やエピソードに先生からのコメントが何もないと保護者はやがて何も書かなくなる。先生の共感が欲しいのである。おうちの方はやがて書くのが億劫になる。すると書いて欲しいことも書かなくなってしまう…」(千葉が要約)とあった。この姿勢はよく分かる。ただそれと同時に、施設での実際の様子は誰が知っていて、誰が知らない状況になるのか？という心配も付きまとう。利用者さんの情報の偏りや、情報の差がトラブルのもとになることはこれまでもこの連載で書いてきた。どのように伝えることなのか？、その伝える方法は何がよいのか？など慎重に判断されなくてはならない。このあたりは現場のベテランの先輩、責任者の方々の相談が一番役に立つ。そのために職場のチームワークも一定必要になってくる。ここでもよくいわゆる仕事論でいわれている「よくない報告こそ、はやく！」は当然であり、更にノートよりは、電話、電話よりは、直接、そしてこちらから出向く、一緒

に伺う、おうちまでお送りするなど、様々な方法を組み合わせて、誤解がないように、これからも信頼をしていただけるように取り組んでいる。

### 字が汚い、読めない…

連絡ノートは文字通り、文字、文章を媒体にコミュニケーションをとることになる。実際に会って話した時と文字で伝えた時とは受け取った側の印象が異なることがあるのは普段からよく起こることである。文字だけでは、誤解を生んだり、言葉が足りないこと、ニュアンスが伝わらないことも多い。「この書類は原本（ゲンポン）です」と伝えたところ、「原本（はらもと）ってどな

たですか？」というようなことも…。意図していなくても読み違いというレベルですら起こるのである。プライベートでのやり取りなら笑い話となることもあるが、こと施設で、そして更に起こってしまったケガや利用者さんに不利益がある可能性を含むテーマでは取り返しがつかないことも起こりかねない。そして、この文字を用いたやり取りはそのやり取りが書面で「残る」というのも大きい。

そもそも、字を書くこと自体に抵抗がある方も職員、ご家族双方共に多い。文章を書くのが難しい、そしてそもそも「字が汚いからいや！」というところである。「ミミズが這ったような字だから」「勉強をしてこなかったとばれるような字だから」という発言をきくこともある。「職員の字が汚くて読めない！」という苦情も現場ではきこえ



てきたこともあった。この字の汚いことへのコンプレックスは様々な事務作業の過剰なデジタル化も生んでいる。そもそも、障害者福祉の領域では職員1台のパソコンという職場環境を実現できているところほどのくらいの割合があるだろうか。高齢者福祉の領域よりもそのあたりの整備が遅れていることは確かである。(障害者領域、児童領域は市場が狭いのでパソコン関連業者も参入は後回しになる傾向があるのではないか。) 必然的にパソコンが空くのを待ち、譲り合いとパソコンを共有しながら書類を作成している。これまで手書きで15分で済んだ事務処理も、パソコン入力でその倍かかってしまったり、自宅に持って帰ってしまったりとパソコンが仕事を増やしている側面も存在する。この私は字が汚い!というコンプレックス、そのことがもたらす影響はこんな展開も生んでいる。

### ご本人不在の連絡帳という仕組み

そもそも連絡帳というシステム自体はどのようなのだろうか? ご本人が知らないところで、施設と家族がやり取りをしている要素がないとは言えないのである。では、ご本人に伝わるような努力はどのくらいしたのだろうか? 「合理的配慮」、「意思決定支援」という言葉が「障害者の権利に関する条約」と共に話題になる昨今、連絡帳という仕組み自体が、ご本人を中心にした支援への弊害にはなっていないだろうか?

もしかすると連絡帳という仕組みが機能しない方がいいのかもしれない。実際、スイスの同じような障害者施設に職場研修に

行かれた方のお話を複数聴くことがあるが、どなたが行かれた施設(皆さんいかれた施設は違います)も「連絡帳」という仕組みはなく、伝達事項はあくまでご本人に伝えるそうである。その理由としては内容は家族ではなく、あくまでご本人に属する事案であるから!ときいている。

知的障害を持つ人たちが集まってできたピープルファーストという活動がある。ここでは当事者自身が自らの権利を擁護するセルフアドボカシーを大切に活動をしている。始まりは1960年代のスウェーデンまでさかのぼる。日本でも1990年代以降活発になったといわれている。なかでもピープルファーストの活動が支援者の役割を述べているものがある。(1998年4月全日本手をつなぐ育成会から出された本人活動とその支援のあり方についての提言)

**本人活動はセルフアドボカシーであり、**

支援者については

「本人によって選ばれる」

「役割は本人によって決められる」

「決定権をもたない」

としている。(参考資料:「9 ピープルファースト:知的障害者の自立生活への道」和泉とみ代 よくわかる障害者福祉 ミネルヴァ書房 第5版 2013 より)

つまり、支援者がどうかかわるかは本人が決めるのである。(誰を支援者にするかもですけれども。これはまた別の機会に。)

これは昨今の対人支援のモデルの発展ともリンクしている。そこでは本人が望む、

本人が安定して過ごせる状態を目標に支援をすることに重きを置いている。社会構成主義、ナラティブ（その方が歩んでこられた物語）という視点が重視され、ソーシャルワークでは、ジェネラリスト・アプローチとしても整理されている。

施設では正しい事業所での過ごし方を時には表だって、そして同時に暗にも求めている側面が存在する。福祉的就労の現場では、現在中心にしている仕事の存在、提供しているサービスの内容が決まっているというなかで、ある程度あるべき姿を求めてしまう力動もあるだろう。これは制度のデザイン自体が持つ要素でもある。そのなかで、ご本人の意向をできる限り優先する、そのためのアレンジと、全体とのバランスをとること等が私たち職員には求められている。それは「集団処遇」という現実を踏まえた上での判断が求められ、非常に難しい判断が必要になることもある。そこでもできるだけ、よい時間を重ねるために本人を中心にしたご家族、事業所、連携諸機関との日々のコミュニケーションに力を注ぎ続けている毎日である。

(写真:橋本総子)

## BACK ISSUES

- におい22 2015年9月
- 作業着21 2015年6月
- 食べる20 2015年4月
- 通勤19 2014年12月
- クスリの作用、人の作用18 2014年9月
- 倫理観でかたづけられる暴力17 2014年6月
- 触れる16 2014年3月
- 対談企画「教育と福祉の連携を模索する」2014年3月
- 情報の格差15 2013年12月
- 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 2011年9月
- 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