
1 工程@1円～知的障害者の労働現場

38: 利用者さんの呼び方は、これでいいのか？

千葉 晃央

大学を卒業して、この仕事をするようになって、すぐの頃に「利用者さんの呼び方」について、職場で話し合うことになった。そのきっかけの一つは、私だったような気がする。福祉に燃えていた(?)私は、成人した障害を持った方々を、職員がニックネームで呼んだり、敬語は使わず、いわゆるタメ口で話したりしている日常への違和感を持っていた。また、その状況に自分自身も流され、染まりそうになっているのが苦しくなっていた。そんな思いを信頼できる先輩に相談したことが発端の一つだった。

新人職員の言葉づかいは大丈夫？

職員の先輩たちは、これまでの時間の中で、利用者さんとの関係を築いていた。そして、年齢的にも先輩職員の同世代や年下の利用者の方々も多かった。そんなこともニックネームやタメ口に影響があっただろう。私は、新卒で20歳そこそこ。はじめこそ利用者さんと敬語で話していた。けれども、段々慣れと共に、先輩の姿を模倣し、使ってしまうことがあった。

自己像への影響はあるか？

このテーマでは必ず上がる意見がある。「『〇〇さん』と呼んでも、そう呼ばれたことがないので、『〇〇さん』と呼ばれた利用者さんも困る」という意見である。そして、「ニックネーム等で呼ぶと、ご本人も応えてくれる。そのことに甘えて、ご本人さんが大人として、自己像を形成していく機会を奪ってはいないか？」という意見である。事業所の職員集団から、それらの意見が出るだろう。それをきっかけに、今感じていること、迷い、支援の意図などが職員間で情報交換される…。そんな話し合いを当時もした。それは非常に初歩的で基本的なことである。しかし、基本であること過ぎて、意識に上ることが減り、うかうかしていると忘れられ、形骸化しがちであるのも事実である。

本質は支援の内容！

福祉的就労をはじめとする障害者支援の現場でも障害者虐待が以前からあった。その防止策として挙げられているのが利用者さ

んを「〇〇さん」と呼ぶことである。利用者さんを「〇〇さん」と呼ぶ、その距離間が一つのポイントだといわれている。職員が困ったり、気持ちが高ぶってしまった時、もう一度「〇〇さん」と呼びかける。「〇〇さん、大丈夫ですか」「〇〇さん、今日はこのぐらいにしましょうか」等でもいいだろう。そう言うことで、自分の今からとる行動を、もう一度確認する。そうすると、相手の方はあくまで、利用者さんであり、自分が属する機関が提供するサービスを利用してくださっている方であること。そして、今起こっていることは、組織としてサービスを提供している中でのことであって、自分だけのかかわりの失敗とは簡単には言えないこと。今の事態の責任や、收拾を自分だけが対処しなくてはならない事態ではないこと等を、もう一度考える。利用者さん

も「〇〇さん」と職員に呼ばれることで、ご家族や、近しい身内の存在とは異なることを再度確認してもらう。そんな効果が期待されている。

特殊な環境への依存を助長？

暴力自体は、相手がそれ以上は仕返しをしてこないという環境で発生しやすい。それは、ある意味その環境に対する「甘え」である。そして、その特殊な環境への依存を助長する。しかし、暴力自体はどんな場面でも許されるべきではない。現実に支援の現場は社会的な場である。こうしたことを考えても「〇〇さん」と呼ぶことは1つの具体策として有効だと感じている。

先にも述べたが「〇〇さん」と呼ばれる



ことで、その利用者さんが自分自身の人生の主体であるようにも感じられる契機になっていくこともあるように思う。自分自身が自分の人生で使うサービスを決めていく、自分がそれ自体に取り組む。主人公は私だと思う小さな契機にはなりえるように感じる。

見学に来た人が誤解をしないか？

津久井やまゆり園の事件があっても、施設はやはり開かれていることが大切である。そして、その「開き方」の詳細な工夫は必要とされるだろう。

現場は、どんなかかわりをしているのか、どう過ごしているか、ご家族の方々、関係者の方々が気になったら、「いつでも見に来てください」というオープンな姿勢。これが基本である。そのためには、第三者に誤解がないかかわりが一方で求められる。これまでの職員と利用者さんとのかかわりの経過を知らない人、いわゆる福祉を知らない人がみても、違和感のないかかわりかどうかである。そこでも「〇〇さん」という呼び方は適している。

ルール化による思考停止作用への危惧

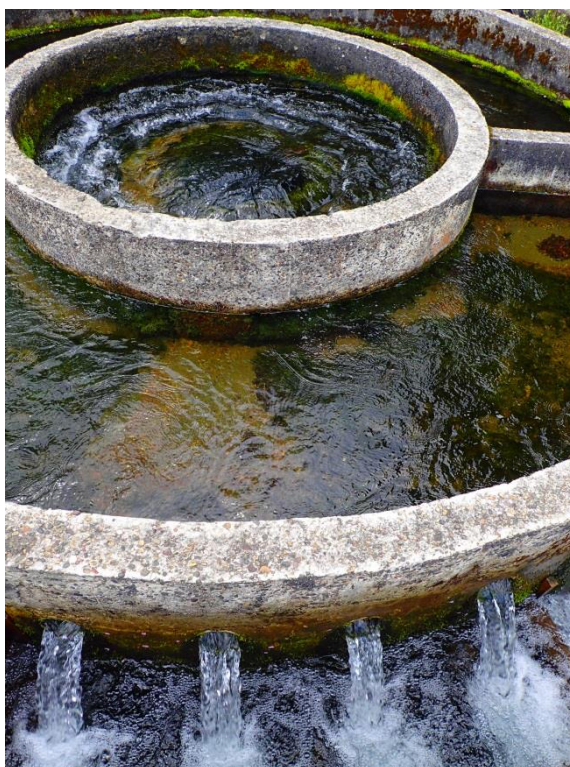
「〇〇さん」という呼びかけで伝わりにくいという場面はある。その時には、家族や親しい方が読んでような声掛けも織り交ぜながらになるだろう。そして、「〇〇さん」と呼ぶことだけをルール化し、ここに書いたような様々な思考を行わないことも危惧される。

また、これまでの関係性から、つい親しい呼び方をしてしまうことがあるかもしれない。それは「つい」発生する程度の割合がよい。その方がそのこと自体がプラスイメージで届く可能性が増えるだろう。「つい親しく呼んでしまった、きちんと呼ぶことを心掛けているけども」。このあたりのバランス感覚を持てるかである。

新人職員を呼び捨て、君、ちゃん呼ばわり

同時に、職員が職員同士でどう呼ぶのか？も話題になることがある。職員同士が仲の良さで親しく呼んでいることもある。もしくはベテランがニックネームや呼び捨てで後輩を呼んだり、若い職員には「〇〇ちゃん」だったりする。これらをどうとらえるか？である。ここでも第三者の視点を持つことが求められている。

スイミングコーチのアルバイトしているとき、こういう説明をしてもらったことがある。どんなに新しいコーチでも、習っている人にとってはコーチである。もちろん本人ははやく一人前のコーチになるべく努力するのは当然。他方、習う側から見ると、どういう経歴のコーチなのかに敏感なこともあるので、習っている人の前で、若いコーチだけ「〇〇ちゃん」「〇〇君」と呼ぶのは、半人前に教えさせているという誤解を生む。そうならないためにも「〇〇コーチ」と習っている人の前では少なくとも呼ぶこと！もちろん、本人が業務を早く覚えようとする努力は当然で、そうなるべく先輩が



関わるのも、さらに当然。先輩から習う人たちの前でも一人前に呼ばれ、扱われるからこそ、後輩自身もなおさら努力する。そんな良循環を狙っている。キャンプリーダーをしているときも似たような話があった。私のいるような現場も基本はこれだと思う。そして、職員間も「〇〇さん」と呼ぶのが無用な誤解、不安、混乱を生まないためにも基本となるだろう。もちろん職員だけの時や、アフター5はその限りではない。そんなこんなで、私のところでは「〇〇さん」と呼ぶのを基本にしてきた。

「〇〇さん」と呼んでいたらいいのか？

もちろん大事ななのは「〇〇さん」と呼ぶことではない。利用者さんが生き生きと暮らすことが最優先である。「〇〇さん」と呼んでいるから、ただちに良い支援にはなら

ない。繰り返しになるが、本質は支援の内容である。

ここまでの話と矛盾するようだが、利用者さんが満足している、希望しているならば「〇〇さん」と呼ぶことにこだわりすぎなくてもいいときもある。

こんなやりとりをした会議が、私の職員1年目から職場の話題だった。あれから約四半世紀、今も職場で議題に上がる。それはなぜか？こうしようと決める→忘れてしまう→新しい職員が入る→新人が〇〇さんと言っていない→話し合う→こうしようと決める…その繰り返しである。そのため、定期的に職場として確認したり、自分たちで確認したりすべき内容と思う。

人は慣れ親しむと気軽につい接してしまう。そんな「親しさ」が支援に重要な時はある。ただ、その「親しさ」は、呼び方で伝えるものではない、と思うのが私の現在の結論である。

BACK ISSUES

カメラ37 2019年6月

窓を救え！36 2019年3月

別れ35 2018年12月

人生をかける意味があるか？34 2018年9月

業務の適正化はできるのか？33 2018年6月

安全衛生委員会32 2018年3月

施設というコミュニティ31 2017年12月

職場づくり30 2017年9月

健康管理29 2017年6月

音28 2017年3月

- 救世主になりたい援助職 27 2016年12月
事件について 26 2016年9月
クルマ社会と福祉政策 25 2016年6月
施設が求める「障害者像」はあるのか？ 24
2016年3月
連絡帳 23 2015年12月
におい 22 2015年9月
作業着 21 2015年6月
食べる 20 2015年3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