

**「風通しの良い職場」 = 「利用者のアセスメントに基づいた、より良い支援についての意見交換ができること」** します。

コミュニケーションの方法については様々なものがありますが、利用者支援を生業とする私たちにとっては支援の場面で求められる姿を具体的にすることで、自らの振る舞いを正す必要があります。また、職員が同じ目標に向かって精進することは、風通しの良い職場づくりには欠かせない姿勢と考えます。

- ①食事介助            職員間での意見の相違
- ②食事介助            食事場面での私語
- ③排泄状況の記録
- ④言葉かけ
- ⑤言葉かけ    その2

例えば食事介助時

気を付けること：「全量摂取の呪縛」

利用者支援の見解が異なった時

（介助者としてすべて食べることが使命となり、食べている人のことは眼中にない状況）



ここまで極端な指摘はないと思いますが、あなたが職員Aさんならどうします？指摘の通りに無理強いですか？

利用者支援の方法について、見解が異なることは少なくありません。しかし、議論の基本は**本人の姿から適切な支援方法について議論**すべきです。そのことは、「あなたの支援方法が」という議論する職員間の対立構造ではなく、より良い支援について議論することが求められます。

**本人の姿から状況を説明し、自身の判断を説明**することが望ましいです。以下のpointを参考にしてください。

説明するための根拠	（食事をとるといことは）
①利用者Aさんのアセスメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対人関係：食事を見れば誰の介助も受けることができる。Or特定の関係がつけられている人からの介助しか受け入れられないなど。</li> <li>・ 姿勢：開口が容易にでき、嚥下が促されやすい姿勢の保持。</li> <li>・ 口腔内機能：咀嚼・嚥下の状況（1回嚥下2回嚥下？）・一口量・食べるペース</li> <li>・ 当日の体調(食事場所の環境)</li> <li>・ 嗜好（これが大事）</li> </ul>	
②アセスメントから現状の説明	Bさんの姿勢（食事をするAさんがおいしく食事を食べていただきたい）
職員Bさんのコメント:おかずに嫌いなものがあるため食事が進まない。⇒ふりかけを出してごはんとお汁だけでも食べていただきたい。また、毎回このような状況になるので、嫌いなものができる時は違う食材で対応いただきたい。	

結論

先輩職員Cからの指摘に対して、「私の介助方法に対する批判」と受け止めずに、利用者の状態から根拠を持った説明（**利用者の代弁**）が行われていることが大切なpointになります。

このようなやり取りを通して、利用者Aさんが嫌いなものを食べさせられることが無いようにできればなお良し。

例えば食事介助時

気を付けること：利用者を置き去りにした職員同士の会話になっていませんか？



食事介助中の職員としてあるべき姿は？

①当該利用者さんのアセスメント

- ・対人関係：食事を見れば誰の介助も受けることができる。Or特定の関係がつけられている人からの介助しか受け入れられないなど。
- ・姿勢：開口が容易にでき、嚥下が促されやすい姿勢の保持。（座ることは車イスにお任せのイメージ）
- ・口腔内機能：咀嚼・嚥下の状況（1回嚥下2回嚥下？）・一口量・食べるペース
- ・当日の体調(食事場所の環境)
- ・嗜好（これが大事）



アセスメントから本人の状態を把握。開口、咀嚼、嚥下の状態を確認しながら介助する必要あり。特に嚥下状況は音も大切な情報、聴覚も活用すべし！

②アセスメントに基づく介助のpoint（特に口腔内機能ごとに確認すべき事柄）

- ・食事の取り込みの姿（適切な食事量の確認）
- ・咀嚼の姿（口腔内機能のあった食事形態であるか？。口角からのこぼれはないか？（適切な一口量の確認）
- ・嚥下の姿：食塊（飲み込むが形成されているか？）飲み込み時の音、表情で確認。
- ・味を変える時のタイミング。（最初は濃い味の方が受け入れやすい。その後味を変える時は、声掛けをして一呼吸おいてから提供する）
- ・介助者の行動はすべて声に出し、利用者に伝えます。（だから自分で口を開けて食べることができる）このやりとりが大切。

③食事環境

- ・BGMの工夫
- ・職員が出すスプーンが皿などに当たることで出る音（結構音がします、それも不快な音です）
- ・利用者さんに話しかける時は「yes-no」で答えることができる内容で。（食べながら話せるほど口腔内機能は高くない）

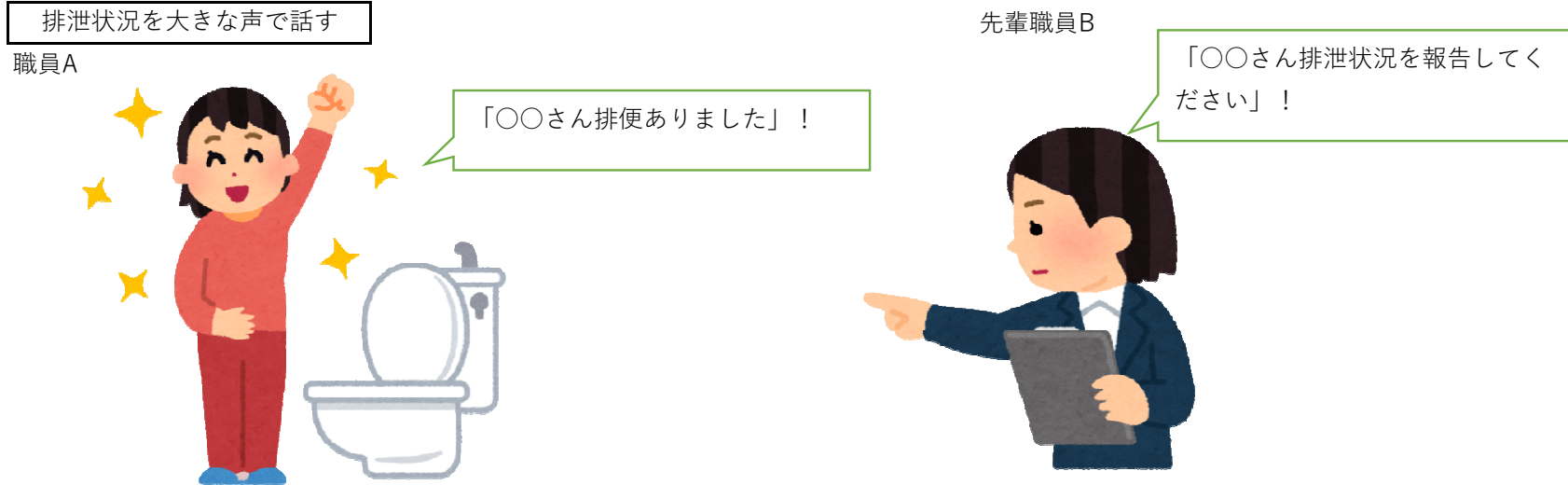
結論

食事介助とは、上記アセスメントに基づいた適切な介助が求められます。介助される側（食べる人）がストレスなく自分のペースを守り食事を提供される（自分が食べる）ことが肝要です。

介助者は五感を使って支援に当たります。なので話している暇はない！

例えばトイレ介助の後

気を付けること：個人の排泄状況を他の人に知らせる必要はない。



このようなやり取りがあるのでしょうか？

排泄介助は、生理現象に対して本人の不快が少しでも早く軽減できるように対応するものです。  
目的：「～に行くからトイレに行っておこう」など、これから起こることを想定し、自分の排尿間隔などから、事前に用を足しておくことができる。  
おむつ着用されている方も日課の節目（本人の排尿間隔）介助することで不快感を除去する。また、次に起こることの準備の時間となる。  
必要な視点：排せつ物の状況把握【便の量・形状・臭い 尿の量・色・臭いなど】  
排泄時間の確認

結論

求められる役割は、上記内容を連絡帳に記載しご家族に知らせることです。（別途データが必要な方への取り組みは除く）



黙って排尿版に記入のこと

例えば利用者への言葉かけ **気を付けること：～ちゃん・あだ名で呼ぶことはやめましょう。**

呼称（～ちゃん付・あだ名） 障害者虐待防止法のお話の中にも出てきましたが、おさらいです。

名前を呼ぶということは、これからあなたに関わりますよ（気づいてください）という支援者側からのメッセージです。ということは受け手である利用者が気付くことが目的です。研修でもお話ししたように、昔はプロフィールにニックネームが記載されていました。 父母からの愛称です。昔ながらの呼びかけで利用者さんとの距離を少しでも縮める狙いがありましたし、実際距離は近く疑似家族的な要素がありました。（その当時は障害者は庇護される立場でした）しかし社会の変遷の中で障害者の人権が確立されたことに、私たち支援者も真摯に向き合う必要があります。（呼び続けることで本人の理解を助けましょう）庇護される立場から、さまざまな支援を受けながらも主体的な人生が送ることができる方たちと再認識します。



〇〇さんお食事の時間ですよ。

〇〇ちゃんごはんの時間です

マッチごはんやでー



ハイ、行きまーす。

いやいや俺25歳やけど。〇〇ちゃんて恥ずかしいわ！  
あんたはおかんか？

マッチっていつの呼び方やねん、小学校の時やん！  
あんたはおかんか？

並べてみると違和感が明らかです。

特に長くお付き合いのある方に呼称の壁はあるようです。

また、ニックネームで呼ぶことにより、利用者との距離が近づきすぎる傾向にあり、それは職員主導の始まりとなります。要注意。

#### 結論

言葉かけから利用者支援は始まります。呼称についても意図的に〇〇さんと呼ぶことで、適切な距離感を保ち支援を行いましょう。

例えば、利用者へのことばかけ その2

相手を理解して伝えることを意識して使い分ける。

利用者支援の基本は「意図された働きかけ」です。当然言葉かけも様々な工夫が必要です。

例

声の質	高い	低い	内容	<del>命令</del>	促し
	大きい	小さい		<del>禁止</del>	同意
	強い	弱い		依頼	確認

受け手の表情（動き）を確認
伝わったか否かを意識

※言葉の理解を助ける具体物の提示を含みます。



以下の例は気づきシートに記載されていたものです。不適切な支援なので使ってはいけません。

- |                             |                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| 例1：大きな声で「～しなさい」と命令口調で言う。    | 利用者は命令されるいわれはない。職員も命令する立場にない。        |
| 例2：「～しないと～できない」と言ってしまう。     | 利用者は交換条件を提示されるいわれはない。職員もそのような立場ではない。 |
| 例3：気分転換を促すが、否定的な言葉かけをしてしまう。 | 利用者の行動を否定されるいわれはない。職員もそのような立場ではない。   |

上記内容を適切な言葉かけに変換したら（目的志向になります）

- |  |
|--|
| 良い例1：（日課の流れを一定）次に行うべきことを提示して利用者の動きを待つ。次の動きにつながるきっかけとなるものを提示する。                                       |
| 良い例2：次に送ることを目標に今すべきことをこなすために「～してから～しましょう」と行動を組み立てる言葉かけを行う。<br>この支援は自己調整の力を育む「～だけれども～する」と同じく大切な言葉となる。 |
| 良い例3：危険回避場面での指示は求められる姿を提示「～しましょう」<br>例2と同様の言葉かけを行う。  |