

『利用者日常支援・関わりマニュアル』

A 支援者としての資格

- A-1 **“私たちと同じ人間”が全ての始まり**…自分の持っている障がい者観の確認
- A-2 **自分はどういうタイプ？、長所、短所を知る(自己覚知)**
…長所は活かす、短所は常に意識することで補える
- A-3 **利用者様からどう見られているかを知る**
…目の前の利用者様は、あなたの印象を踏まえて応じています
- A-4 **私たちの仕事はサービス業 なので利用者は“お客様”**
…呼称「▲▲さん」、言葉づかい

B 利用者様のそもそもの状況をつかむこと

- B-1 **そもそも利用者様の多くは、自己選択で入所した訳ではない現状がある？**
…寂しさ、悔しさ、不安、家族への思い、あきらめ、期待
- B-2 **いつも体調が良い訳ではないし、自分の体調や障がいの状態を十分に自覚することが難しい？**
…いつも同じ応えがあるとは限らない
- B-3 **利用者様は、自分で周囲の環境・雰囲気(ムード)から逃げるのが難しい？**
…職員が良い雰囲気を壊していないか？

C 当たり前の関わりとして認識すべきこと

- C-1 **利用者様への関わりは声掛けが基本**…何をすることも声を掛けて行う
- C-2 **声掛けた位置・場所によって答え(反応)は変わる**
…人には落ち着けない相手との距離がある
声掛けの位置・場所によって印象が異なるので、答え(反応)も変わる
特に館内での遠距離での声掛けは、効果はむしろマイナス
- C-3 **行動の誘導は、声掛けのあと、相手の返事を耳と心で聞いてから**
…自己選択・自己決定を大切にすることは、まず待つことから
- C-4 **手をつないでの移動介助が「誘導」、腕をつかんでの移動介助は「(強制)連行」**
- C-5 **利用者様の服装の乱れは、支援の乱れ**…利用者様に恥をかかせるな
- C-6 **意図的な働き掛けは調子が良い時こそ有効 だから大切に**
…調子が悪い時に働き掛けても、相手に受け入れる余裕はない
- C-7 “問題”行動とは・・・
 - ① “問題”行動の多くは、その利用者様には“問題”はない
 - ② “問題”行動の多くは、“不適応”行動
…職員の関わりを含めた環境に“問題”あり

D 職員連携の力

- D-1 **それぞれ2名の職員の仕事効率はずっと2倍、連携すればナント2乗**
- D-2 **職員は皆で補い合って仕事している**…業務すべてを完璧にこなせる人はいない
- D-3 **連携成立のコツは、相手から頼みやすい存在と思われること**