

## 🍀 利用者の“声”に耳を傾けよう

私たち支援者が利用者1人ひとりを尊重する支援を心掛けると同時に、利用者の声に耳を傾けることや思いを知ることも大切なことです。ここでは、利用者の声や思いを聴くために実際に施設で行われている取り組みをご紹介します。

### “女性利用者ともっと話がしたい！”

都内のある施設では、生活棟が離れている男性利用者数名からこのような声があがりました。そこで要望をあげた利用者や女性利用者から希望者を募り交流会を開催しました。ジュースやお菓子を片手に、自己紹介から始まり、好きなテレビ番組や活動についての会話など、徐々に打ち解けあう様子が印象的でした。開催後、「またやりたい！」との声も聞かれました。



### “施設について思っていることを言いたい！”

さやま園では、本人活動の一環で「さやま園のいやなところ」というテーマで利用者が話し合う会を開いています。この会では「食事は食堂でなく部屋で食べたい」「職員の言葉遣いが厳しい」「バリアフリーにしてほしい」等の意見があがり、昨年度は娛樂室の段差を無くす工事を行いました。それにより転倒のリスクも減らすことが出来ました。また、会で出た意見を職員間で共有することで利用者が生活の中で抱えている思いや悩みに対して問題意識を高めるきっかけとなりました。



## “選挙で気に入った人に投票したい！”

滝乃川学園では、選挙期間中に候補者や代理人を施設に招いて、利用者向けに「せんきよのおはなしをきく会」を開いています。選挙公報を読むのが難しい方にとっては、候補者から公約をやさしく説明してもらったり、直接ピラをもらったりすることを通して、投票する人を自分で決めるための貴重な機会となっています。

また、国立市では字を書くことが難しい利用者には選挙管理委員が付き添って、選挙公報の顔写真を指差すことで、代理記入により1票を投じることも出来ます。この様な配慮をする事によって、知的障害が重い方でも選挙に参加することができます。



【提供：読売新聞社】

## 🍀 おわりに

私達が当たり前持っている様々な権利を利用者も同じ様に持っています。利用者のニーズや“声”を大切にできる支援を心掛けることは、利用者の当たり前の権利を守り、一人ひとりが自分らしく生きることにつながります。その様な支援の積み重ねが、誰もが当たり前で暮らせる“共生社会”を実現する第一歩となるはずです。

【参考文献】

公益財団法人日本知的障害者福祉協会  
知的障害者の意思決定支援等に関する委員会(2017)  
[知的障害者の意思決定ハンドブック 現場で使える意思決定支援-  
「わたしたちのことをわたしたち抜きに決めないで」の実現に向けて]

【作成・発行者】

東京都社会福祉協議会 知的発達障害部会  
人権擁護委員会 外部研修チーム



## 支援者のための人権ガイド ～支援の現場で悩むあなたへ～

### 利用者支援で大切な事ってなに？

「この支援って大丈夫かな？」  
「利用者は、支援や今の暮らしについて何を思っているんだろう…？」など、支援について悩むことってありませんか？このリーフレットでは、利用者一人ひとりを尊重する支援とは何か、利用者や接する時にどんなことを心掛ければ良いのか等…“利用者支援で大切にしたいこと”について事例を含めてご紹介します。



東京都社会福祉協議会

知的発達障害部会 人権擁護委員会

## 利用者の基本的な権利を守ろう

支援において、利用者が持つ「人として当たり前の権利」を守ることは大切なことです。下記のリストは、支援の現場や利用者の生活環境を整える際に心掛けたいポイントの一例です。私たちは、この様な「当たり前の権利」が制限又は侵害されない様に常に心掛ける必要があります。

- ・「〇〇さん」など敬意を持った呼称を徹底しましょう。
- ・1人でできることに支援者が手を出さないようにしましょう。
- ・プライベートな空間に入る時は、本人に断りを入れましょう。
- ・写真や動画を撮る時は、本人の意思を確認しましょう。
- ・支援計画や一日の流れなどは、本人に分かる情報で分かりやすく説明をしましょう。
- ・自分に関することを自分で決める機会を作りましょう。
- ・恋愛や異性との交流を持つ機会を保証しましょう。
- ・選挙に行ける機会を保証しましょう。

### 「利用者の権利を守る取り組み」

Ex. イラストや写真つきの支援計画

文字を読むことが難しい利用者には、支援計画にも写真やイラストを入れる等、本人が内容を理解出来る様に工夫することが求められます。

平成30年度 グループホーム「 」支援計画

なまえ		支援計画作成日		
M/S様		平成30年10月1日		
私が出たいこと、私がこうなりたいと思うこと				
ずっとゆうゆうにすみたい 				
ことし <small>(おもに年くらいで到達を見込んでいるもの)</small>				
スーパーでひとり買い物が出来る様になる。 				
ニーズ <small>(希望を叶えるためにすること)</small>	本人の役割 <small>(ご本人がすること)</small>	このくらいになっている と いいと思う状態・目標	スタッフが支援する方法、使うものなど	支援期間
スーパーでひとり かひものかしたい 	おひるごはんやおかし を一人でかたい 	ひとりでもかひもの かたい 	①スイカ・ヘルプカード・エコバックをつかいます。 ②1か月はしよくいんもすこしはなれていっしょにかひものかたい 	平成30年10月1日 ～ 平成31年3月31日

## 一人ひとりのニーズに合わせた支援

利用者が望んでいる生活や求めている支援は1人ひとり違います。私たちはそういった「利用者が持つ個別のニーズ」が何であるかを理解し、それに合わせた支援をすることが大切です。ここでは、利用者のニーズに応えるために大切なポイントを紹介します。

### 「利用者のニーズに応えるために」

#### ◇ アセスメントから支援を始める

利用者の人となりを知ること。具体的には、性格や障害特性、得意なこと、苦手なこと、好きなこと、生育歴や大切にしていることなどを理解することから支援を始めましょう。

#### ◇ デマンドとニーズを見極める

利用者が表現した要求(デマンド)と本当に希望していること、必要としていること(ニーズ)は違うことがあります。利用者の真のニーズを知るためには利用者の発言や行動だけでなく、その方の思いや気持ちにも目を向ける必要があります。



### 「Iさんが本当に望んでいる活動は？」

余暇活動でいつもカラオケやドライブを選ぶIさんが、ある日「活動に参加したくない。部屋にいたい。」と希望しました。職員はIさんの様子から本当は別の希望があるのではないかと考え、Iさんの気持ちを聞いてみることにしました。Iさんは職員と2人で過ごす事も好きな方だったので、「今日は、私と散歩に行きたいのですか？」と聞いてみるとIさんは静かに頷きました。



## 意思決定支援って何？

私達は毎日何時に起きるか、何を着るか、どこに行くか等、生活の中で様々なことを自分で決めています。

「意思決定支援」とは、生活において1人で物事を決めることが難しい利用者に対して、“自分のことを自分で決め、自分の意思が尊重された生活を実現するために行う支援”のことです。

しかし、一言に意思決定支援と言っても、知的障害を抱える利用者の意思決定を支援するためにはさまざまな配慮が必要です。下のイメージ図は、実際の支援に当たって大切になるポイントをまとめたものです。

### 意思決定支援

信頼感や安心感を抱ける支援者がいること  
安心して思いを伝えられる環境があること

#### 意思形成支援

- ・分かりやすい情報
- ・様々な経験・体験
- ・“選ぶ”という機会

#### 意思表示支援

- ・伝えるための手段
- ・支援者が意思表示に気づく姿勢

### 「グループホームに住むかどうか決めるために」

Aさんは、20年住んだ入所施設から地域のグループホーム(以下、GH)に移ることを相談員から提案されましたが、GHを見たこともないため、まずは1週間の体験宿泊を試みることにしました。

体験宿泊を終えた後には本人出席のケア会議が予定されていましたが、Aさんは人が沢山いる場で話すことが苦手なので、まずはお部屋で担当職員が意思確認をしました。するとAさんからは「GHに住んでみたい」と意思表示がありました。さらに、会議の場ではGHと施設の写真を用意して、Aさんに住みたい場所の写真を指差してもらうことで意思確認を行うことにしました。