

2017. 04. 14.

## 対人援助サービスの基本

「利用者の尊厳の保持」「自立支援」「対等な援助関係」

ふくし@JMI 小湊 純一。  
(社会福祉士/介護支援専門員)

### 1 残存能力活用（能力発揮）支援

本人の自己解決能力に着目して、個々のニーズの客観的な把握・分析を行い、自立を支援及び自立を促進する目的で関わります。

できるところも代行してしまうと、その時は喜ばれるかもしれませんが、能力の発揮を妨げ、依存性を高めてしまう場合があります。

### 2 自己決定支援

選択可能な、個人を尊重した個別的対応や方法を事前に提案してお知らせし、本人の自らの決定を尊重して対応します。決めるのは支援者でなく本人です。

自己決定と自己責任は違います。

自分で決める能力を評価し、判断が難しければ後見人（家族等）等が変わりに決定する場合があります。

### 3 あたりまえの生活支援

本人の心身の機能や生活環境に障害があったとしても、その人の生活を維持・継続していけるよう、相手の生活の継続性を尊重して関わります。

広く、保健・医療・福祉・介護・法律等、生活全般にわたる連携により支援します。

## 利用者（人）の基本的欲求

- 1 利用者は、事例としてあるいは典型例として、さらにある範疇に属する者として対応されることを望まない。彼らは、一人の個人として迎えられ、対応してほしいと望んでいる。
- 2 利用者は、否定的な感情と肯定的な感情、そのどちらをも表現する必要性をもっている。これらの感情には、恐れ、不安、怒り、憎しみ、あるいは自分の権利は侵害されているという感情などが含まれる。また、これらとは逆の感情も含まれている。
- 3 利用者は、依存しなければならない状態に陥ったり、弱さや欠点をもっていたり、あるいは失敗を経験しているとしても、一人の価値ある人間として、あるいは生まれながらに尊厳をもつ人間として、受けとめられたいという欲求をもっている。
- 4 利用者は、彼らの感情表現に対して、支援者から共感的な理解と適切な反応を得たいと望んでいる。
- 5 利用者は、彼らが陥っている困難に対して、支援者から一方的に非難されたり、叱責されたくはないと考えている。
- 6 利用者は、自分の人生に関する選択と決定を自ら行いたいとする欲求を持っている。彼らは、支援者から選択や決定を押しつけられたり、あるいは監督されたり、命令されたりすることを望まない。彼らは、命令されたいのではなく、援助を求めているのである。
- 7 利用者は、自分に関する内密の情報を、できるかぎり秘密のままで守りたいという欲求を持っている。彼らは、自分の問題を、近隣の人や世間一般の人びとに知られたいとは願っていない。また、自分の評価を捨ててまで、社会福祉機関から援助を受けようとも思っていない。

## 利用者支援の基本（一部）

- 心身の障がいの有無に関係なく、すべての利用者は自己決定の権利と一人ひとりが独自の人であるという基本的権利を持っています。
- 地域社会の中で独立した生活を営んでいる人々がごく普通に受けている生活の状況と、できるだけ一致した形で生活を営む権利があります。
- 利用者一人ひとりの潜在的可能性、身体、認知、情緒、社会的可能性を実現することに努め、可能性を敏感に認め、はぐくみます。
- 利用者一人ひとりの能力、感受性及び信念を尊重することが職員の基本的態度であるべきで、あらゆる関係において、礼儀と尊重という態度も同様に不可欠です。
- 利用者の名前の呼び方は、利用者一人ひとりの希望を尊重することが大切です。利用者は、姓名をはっきりと、または姓のみを、あるいは名のみをというように、その人が望む呼ばれかたで自分の名前を呼ばれる権利があります。名前は、ある人を他の人と区別する名称という意味だけでなく、名前を所有する人が自由に扱うことのできる個人の所有物でもあります。
- 高齢利用者への名前の呼び方は、特に名で呼ぶように利用者から言われていないのであれば、正式に姓で名前を呼ぶことが普通に尊重することになります。

例えば

## 〇〇〇〇 職員心得

### 1 あいさつ

(1) 明るく挨拶をします。

声はあまり小さすぎず、大きすぎない位の大きさを、相手に感じよく受け入れてもらえるように明るく挨拶します。

(2) いつも挨拶をします。

人に会ったら、いつでもはっきりと挨拶をします。その日やその時の気分によって、挨拶をしたり、しなかったり・・・ということのないように、いつでも同じようにします。

(3) 気づいたらすぐに挨拶をします。

人に会った時は、相手が言う前からではなく、相手より先に挨拶をするように心がけます。先に挨拶されると気分がいいものです。

(4) その人の目をみて挨拶をします。

相手の目を見て挨拶をするように心がけます。目を合わせないで挨拶されても誰に対して挨拶しているのかわかりません。相手に伝わるように挨拶をします。

(5) 立ち止まって挨拶をします。

職員同士ではそこまで余裕はないと思いますが、利用者さんの家族や来客の場合は立ち止まって挨拶するくらいの余裕を持ちます。

\*あいさつの例

- ・朝は「おはようございます」
- ・日中は「こんにちは」
- ・夜は「こんばんは」
- ・日中、職員同士では「お疲れ様です」
- ・帰る時は「お疲れ様でした」
- ・利用者さんには「〇〇さん、（挨拶）」
- ・来客・面会者が帰る時は「ありがとうございました」
- ・居室に入る時は、ノックをして「〇〇さん。〇〇です。入っていいですか？」で、了解を得てから。

### 2 言葉づかい

(1) はっきりと話します。

歯切れよくはっきりと発音し、あまり大きすぎず、小さすぎない適当な大きさの声

で話します。

(2) 丁寧に話します。

相手を敬う気持ちを持ち、普通の敬語を使います。友達言葉にならないように注意します。

また、小さい子どもと話すような言葉遣いをしません。

\*不適切な例

- ・散歩に行こう！。ご飯だよー。どこが痛いの一。

(3) わかりやすく話します。

専門用語ではなく、誰にでもわかりやすい普通の言葉で話します。

- ・ADL→日常生活の動作（入浴・排泄・食事・着脱・整容・移動）
- ・側臥位，仰臥位→横向き，仰向け

(4) 気にするようなことを口にしません。

言われると不快なこと，気になることを口にしないように気をつけます。いくら丁寧な言葉で話してもダメです。

\*不適切な例

- ・顔色が悪いですよ。太っているから歩くのが大変なんですよ。重いから介助が大変です。最近急に痩せて，悪い病気じゃないでしょうね。食べるのが遅いですね。臭いですね。やる気がないですからね。・・・

(5) 誰にでも〇〇さんと呼びます。

利用者さんに対しても，職員同士（上司，部下，年齢，経験年数に関係なく）でもすべて「〇〇さん」と，普通に丁寧に名前を呼び，名前を言います。

〇〇ちゃんとも，〇〇様とも言いません。

### 3 身だしなみ

(1) 清潔にします。

清潔にするということは，相手に良い印象を持たれるだけでなく，感染症予防のためにも重要なことです。常に清潔な状態を心がけます。

- ・爪は短く切る。
- ・服が汚れたら交換する。
- ・介護の都度手を洗う。

(2) 印象に気をつけます。

髪を整え，アクセサリや髪の色などが派手にならないようにします。いつも清潔にし，誰からみても好感を持たれるように気をつけます。

- ・長い髪は結ぶ。
- ・髪の色は黒を基本とし，派手にならないようにする。

- ・化粧は控えめにする。
- ・服装を整える。
- ・香水やアクセサリは控える。
- ・無精ひげははやさない。

#### 4 整理整頓

##### (1) いつもきれいにします。

汚れやほこりのないように気を配り，汚れたところを見つけたらすぐにきれいにします。気持ちよく暮らせるように，常に意識し，気づき，行動します。

- ・ごみが落ちていない。
- ・ほこりがいない。
- ・水滴が落ちていない。
- ・汚れたままになっていない。

##### (2) 常に整えます。

周りに不必要な物や障害になるような物を置かないように配慮し，乱雑にならないように気を配り，整えます。

- ・必要な物，不必要な物を整理する。
- ・使った後は，元の場所に片付ける。
- ・何がどこにあるのか誰がみてもわかるようにする。

##### (3) 気配りをします。

過度にならず，ちょっとした気配りをこころがけます。

- ・花や小物・装飾品など，利用者さんの好みの飾り付けをする。
- ・むやみに飾り過ぎない。

職員一人ひとりが“〇〇〇〇の顔”です