

## 県肢連活動の影響で徹底した地域生活支援サービスを提供

### ～職員と家族の関係性が重要～



福岡県肢体不自由児者福祉連合会 副会長 末松 忠弘

昨年度の九州ブロック大会福岡大会記念講演にて講演いただきました内容をベースに、事業者側からの立場として地域生活拠点となる事業所のあり方またそれを支える職員・家族との連携について執筆いただきました。

#### 県肢連活動をきっかけに サービス事業所を運営 断らないショートステイを実施

福岡県肢連副会長の末松です。福岡市東区で障害福祉サービスを運営しています。カフェや菓子店といった店舗型の就労支援事業所、音楽やレクリエーションを発売に行う生活介護事業所など通所施設が5カ所。また、5カ所のグループホームやヘルパー派遣といった生活支援も大切にしており、ショートステイは「緊急時の依頼は断らない」ことを原則にしています。この断らないショートステイこそが県肢連の会員であることの証であり、影響を受けてきた結果だと思っています。

#### 学生時代に ボランティア団体を発足 家族との関係が重要

25年前、学生の頃からボランティア団

体として、県肢連に入会して活動していました。福岡市内の大学や短大で活動しているボランティアサークルの連合会として、福祉推進ボランティア協会HUMANを立ち上げ、県肢連の支援グループとして、主に土日祝日にアウトドアのイベントを実施する内容でした。社会参加を目的にしていたつもりでしたが、今、振り返ると、レスパイトでもあったのではないかと思います。ヘルパーが無い時代だからこそ、家族にとっても必要だったのかも知れません。

重度障害者へのボランティア活動は、家族との関係が深まります。家族とのコミュニケーションがあつてこそ、本人のことを理解することができ、また必要な支援が見えてきます。県肢連の月例会や九州ブロック大会、全国大会で多くの会員家族と交流し、福祉活動にどういったかに関係が重要かということを確認できたのは、今の事業所運営に大きく活かされています。

#### 障害者と企業の架け橋に 経済誌の記者を経験

一方、社会参加型のボランティア活動をしていくなかで、障害者と企業との関係があまりにも希薄だと思っていました。まず、店舗では、障害者目線では

の運営がなされておらず、利用しにくい店も少なくない。要するに需要者とみなしていないのだと思いました。生活をするとすることは、ある意味で企業との取引です。朝、起きてコンビニを利用するのもバスに乗るのも、休日の映画鑑賞も全て企業との取引です。企業が障害者を需要とみなさないのであれば、すなわち生活に支障があると云えます。

また、就労の面でも企業との関係は重要です。企業による障害者雇用をもっと増やさなければならぬし、また授産施設(当時)での福祉的就労でも、もっと企業との連携による仕事の拡充が必要です。このような思いもあつて、卒業後はまず、地元の経済情報誌に就職し、記者を3年間、務めるなかで、企業経営や事業運営について学びました。やはり、企業の意識によって、障害者の生活、人生は大きく変わると思っています。障害者と企業の架け橋になることが大きな一つの目標になっていきました。

#### 無認可作業所の 運営を引き継ぐ 腰を据える覚悟

県肢連の活動は、社会人になっても

続けてきました。会員家族との絆が関係を維持してきたのだと思います。結局、ぶれることなく障害福祉が本業になったと言えます。平成12年に利用者7名の無認可作業所を引き継ぐことになりました。住宅街の一角にある高台の雑木林にぼつんと立つ作業所で、社会福祉施設のイメージとは縁遠く、とても手狭な家屋でした。受け継いだのは車両1台くらいのもので、これといった備品はありません。初めて告白すると、あの頃、私は自分の親や家族にはこの職場を見せないようにしていました。あまりにも劣悪な環境で恥ずかしいと思っていました。私は25歳でした。ある日、母が作業所を探し当てて来たとき、一瞬の顔色の変化を今でも覚えています。「こんな職場に転職して、やっていけるのか。大学まで行かせた甲斐があつたのか」という思いに襲われたのではないかと思います。それでも何も言わない母に感謝しつつ、この仕事に腰を据える覚悟を持ちました。

#### 「ここからはじめよう」を スローガンに 家族会の立ち上げから開始

さて、アットホームな良さはありませんでしたが、仕事は紙すきハガキの売上が

月に2千円ほどあるだけ。他にこれといった活動もなく、暇だったのでしょいか、朝礼でラジオ体操1と2をやり、さらに終礼でもまたラジオ体操1と2をやるのです(笑)。利用者と同じ時間、夕方5時には退社していました。実際に福祉の仕事に就いて現実がみえました。「こんなことを続けても何も生まれません」。あまりにも未成熟な環境にショックを受けましたが、「ここからはじめよう」をスローガンに私の取組が始まりました。施設的环境も活動内容も、これ以上、悪くなることはないだろう。あとは良くなるだけ。だから「ここからはじめよう」という思いが自分を励ましてくれます。今でも大切なスローガンです。どんな試練に見舞われようが、時に矢面に立たされようが、人間関係に溝ができれば、「ここからはじめよう」。

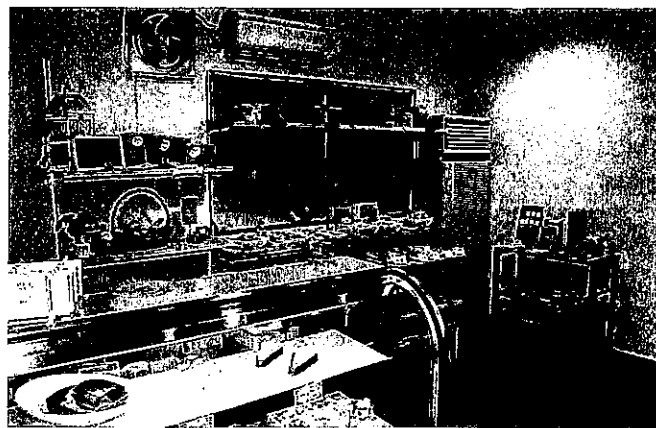
さて、作業所を引き継いで最初に取り組んだことは、家族が集まる場をつくることです。県肢連活動で学んだ通り、支援者と家族のコミュニケーションが重要だからです。家族会では、耳を疑う意見が飛び出しました。「自分(母親)よりも、子供に先に死んでほしい。よく聞くと、子供を残して自分が先に死ぬことができないことを意味するのだという。改めて、日本の福祉が



すくらむアート工房こころの色 インドネシアの古典



すくらむアート工房こころの色 外観



ワークショップたちばな 販売ブース併設



ワークショップたちばな外観

いかに遅れており、安心できる状態ではないということが実感できました。

ヘルパー制度もない時代、母親がいないと生きていけないという思いが強くなっていったのでしょう。当初、知的障害者だけの利用でしたが、もちろん私がお迎えするようになり、肢体不自由の方もお迎えするようになりました。今では、150名のうち、30名が重度重複の利用者です。重度障害者の親ほど、将来問題は深刻だと感じてきました。

### 将来構想検討委員会を設置

#### 親亡き後の 住まいづくりを約束

繰り返し家族会を開き、将来の安心した住まいづくりを目標に設定したときから、忙しくなったのだと思います。将来構想検討委員会を設置し、まずは社会福祉法人格の取得を目指すことになりました。資金集めのために募金や物品販売をしたり、大規模バザーを実施したりしました。毎週末は家族と一緒にバザー品を集めるためのチラシのポスティング。1回のバザーで、およそ5万枚のチラシを配ると、いつも1千程度程度の物品提供の連絡をいただきます。車両で回収し、家族とともに値札付けに明け暮れる毎日でした。こ

働き始めました。来店客と触れあうことが出来る仕事に向いていたのだと思います。「今日はたくさん作って、明日はゆっくりしよう」などと、職員が忙しさをコントロールできる製造業の施設と違い、カフェなどの飲食店タイプの施設は、いつでもだけ来店客があるから分らず、コントロールできない大変さがあります。だからこそ、社会に直結している空間とも言えます。

福祉施設であることを感じさせない普通のカフェであることにこだわりをもちました。例えばこんなことを考えました。自分が大きな事故に遭い仕事に就けなくなったとして、今ある障害者施設に通いたいと思うだろうか？ また、職員として働きたいと思う若者がそういない福祉施設に本来、障害者が通いたいと思うのだろうか？ 行き場がなくして仕方なく来てくれているのではないのか？ 自分が障害者になって通いたいと思える施設をつくるべきだという考えをもってつくったのがこのカフェオリジナルスマイルです。開店当初から、福祉関係機関には告知しませんでした。地域から、福祉関係の人たちが集まるお店だと思われる利用してもらえない恐れがありました。地域住民へのチラシ投函で、徹底して飲食店としてPRしました。利用者

の頃からの職員と家族の絆は今でもとても強いと思う反面、最近の利用契約いうと、このような活動はもうできないだろうとも思えます。

将来の住まいを支えるには、作業所の規模を大きくする必要があります。「数がチカラ」とは言いませんが、「数もチカラ」です。魅力ある作業所をつくり、もっと多くの利用者をお迎えしていかなければなりません。平成15年の法人化から、急発展となりました。

### 5カ所の通所サービスを展開

#### 焼き菓子 就労支援の基幹事業に

今ある5カ所の通所施設では、就労の活動を重視しています。焼き菓子事業から取りかかり、パウンドケーキのカタログ販売に精力的に取り組み、福岡の老舗メーカー、如水庵と共同開発した「博多サブレはつこい」は新聞やテレビにも取り上げられ、工賃アップに貢献しました。スタート時、パンにするかパウンドケーキにするか悩みましたが、一度に大量に作る事が難しい障害者にとっては、やはり日持ちがする方が良いのではないかと思えました。素人感覚ですが、パンであれば

の呼称も「メンバー」から「スタッフ」に変えました。メンバーカードというように、一般的に「メンバー」とはお客さんのことです。カフェのお客さんは地域住民であり、障害のある利用者はお店側なので、思い切って「スタッフ」と位置づけることにしました。結果、普通のカフェとして受け止めてもらい、普通に障害者が働いていると認知してもらった。そこでどう感じるかもお任せです。わざわざ説明しません。福祉の押し売りをしないで、顧客が友人や知人を連れてきてくれます。

来客があると、まずは席に誘導し、メニューと注文表、ペンを渡します。顧客は、自分で頼みたいものにチェックを入れます。スタッフはこの注文表を回収するだけなので、しゃべることができなくても受注の仕事ができるのです。実際には、微笑ましいコミュニケーションがあつてはいるのですが(笑)。10名の障害者スタッフ一人ひとりにファンがあつてきた感じがします。今では毎日、ランチタイムは満席となっております。

カフェ型施設の第一号のオープンから10年、同様の事業所が増えていき、カフェ型施設は、福岡の静かなブームになっていきます。

100円でしか売れないでしょうが、ケーキなら500円で売れるのではないかと単純に思っていました(笑)。無認可時代は業務用の機材を購入することができず、職員が自宅から電子レンジを持参して製造していました。ミキサーは、ホームセンターで買った千円のハンドタイプ。故障して修理に出すとなぜか2千円かかると言われました(笑)。身の丈に感じて機材を揃えていき、今では、1日に300本以上のパウンドケーキを製造する能力を有しています。焼き菓子が就労支援の基幹事業となっており、企業等の職場回覧によるカタログ販売で、大きな成果をあげています。

### 福祉を感じさせないカフェ 地域住民に愛されて

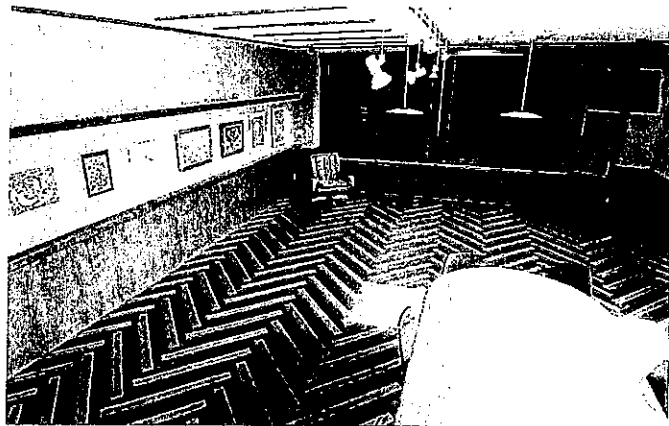
#### 毎日満席

平成19年にオープンしたオリジナルスマイルは、福岡で第一号のカフェ型の就労支援施設です。焼き菓子の販売促進の一環で開所しましたが、やりながらいろんな意義があることを学びました。菓子工房で活躍できず、いつも「足が痛い」「腰が痛い」「疲れた」と言っている仕事に熱が入らなかった女性利用者がカフェに移ったとたん、めきめきと

### 重度障害者の活動拠点づくり 「働く」とは 力強く生きていくこと

通所サービスへの利用希望者が増えていくにともない、なんとか新規事業所を開設してきました。支援学校からは、年間で50名以上の実習を受入れていた時期もあります。重度の知的障害者や肢体不自由のある重度重複障害者の利用も増えてきたことから、もう賃貸物件の施設では追いつかず、2013年に60名まで対応できる生活介護事業所を建設しました。ギャラリーを併設する総合施設で、どんなに重い障害があつても自分らしく働くというディーセントワークを軸に、レクリエーション活動も活発です。障害という個性をどう活かして活動するのか。これを考えるのが職員の仕事の醍醐味です。それぞれに合う活動器具をつくったり、各種用品や文房具を工夫したりして使ってもらっています。

もし、最重度の障害のある人が働きに出ず、自宅でゆっくり過ごしていても、誰も悪いとは思わないでしょう。しかし、ちゃんと毎朝起きて、親の手伝いで着替え、歯磨きし、朝食をとって、通所サービスを利用する。これをどう捉えるのが重要で、「働く意味」



生活介護事業所 Myself ギャラリー



生活介護事業所 Myself 就労作業



生活介護事業所 Myself レクリエーション



生活介護事業所 Myself 外観

のヒントになる。私は、最重度の障害者が日々、通ってくる姿を眺め、「働く」とは、力強く生きていくことだと感じます。

### 1日の価値を大切に テーマは、安心と活気

重度障害のある人たちが毎日、支度して通所することには、本人にも親にも相当な思いがある。私たち職員は、これを真つ直ぐに受け止めなければなりません。1日、1週間、1カ月の生活の価値、人生の価値を少しでも高める支援が大切だと思う。人生の価値は、なで決まるのか。私は、どれだけ人と交流しているかだと考えます。それには、社会参加が絶対条件であり、まず就労でモノをつくることで、売る行為が生まれ、社会とつながっていることになる。また、うちのヘルパー派遣は、多くが社会参加のためのガイドヘルプです。もちろん、施設内でも、交流を大切にしています。同じ部署内の交流、他部署との交流、事務所にも自由に入入りができるようにして、少しでも関わられるように配慮しています。見学者や来客も多いので、支援員にとっては、担当利用者との交流機会にすることが一つのスキルとなっています。

このような取り組みは全国的に自然発生的におきており、制度にない活動のなかで、一定の利用者が見込まれれば、ちゃんと法律がつけられることが分かりました。平成15年の支援費制度でヘルパー制度が登場し、その後の障害者自立支援法により地域サービスが劇的に整備されていくことになりました。通所施設の一角でショートステイを実施することもできるようになりました。制度にない取組が福祉施策を大きくしていくのだと思います。

### 事業所を選択できる時代 サービスのレベルアップを

さて、何よりもうちの150名の利用者について、ショートステイは断らない方針を貫いています。母親が怪我をしたり、発病したり、家庭内には時に難しい局面を迎えることがあります。150名いると、常に不測な事態で宿泊している利用者がいます。前日の依頼であっても、当日の依頼であっても、緊急なSOSには必ず対応します。職員への一斉メールで、緊急支援を連絡し、夜間勤務の追加を募集します。いつも少なくとも数名から手が挙るほど、意識が高い職員が多いと思っています。かつては、卒業後の進路が少なかつ

業務日誌の振り返りシートで、「誰の笑顔を引き出しましたか」に加え、「誰と誰の交流を促したか」を回答するようになっていきます。業務日誌に記載するためとなるとさびしいですが、支援終了後に書くことが頭にあることで、意識付けになるというテクニク(仕組み)だと思っています。

本人と家族に安心してもらえる支援・介護の実践は、シビアな課題です。これまで、介護ミスによる小さな怪我や、一歩間違えると取り返しのでなかった可能性のあるミスも経験してきました。なにかあるごとに、管理の方を議論してきました。ヒヤリハットシートや業務改善報告書、ケース会議、通所サービスとショートステイの引継書などを繰り返し見直ししてきました。今年から、新人職員には、自動車学校での講習を受けてもらうようにしました。個々の支援員に介護を任せしてしまうのではなく、客観性が大切だと考えており、ベテラン職員をインストラクターとして位置づけ、日々の声かけ、適正介護のチェックを行う仕組みをつくらうとしています。安全な支援を維持するため、介護する本人に伴走者がつくようなイメージです。安心してできる現場を担保しつつ、やはり利用者にとっては活気も重要です。

たので、通所施設が一つ開設されるだけで、困っている人を助けることになり、支援員になるだけで貢献していると言えたかも知れません。しかし、今は法律の改正と規制緩和により施設が指定事業となり、どんどん増えています。福岡市においては、サービス事業所の定員割れになってきています。すなわち、供給過多な状況です。

事業所を選べる時代になっていることを踏まえると、普通に通っている状態は、困っている状態とは言えないと考えています。個々の個性やニーズ、障害特性に応じて活動のレベルを引き上げることが必要で、そうでないと他の施設を選ばれてしまいます。今、通って来ていても、これからは容易に移籍されてしまう時代になるかも知れません。就労支援事業所はもつと工賃アップを、生活介護事業所はもつと生きがいになる活動に手がける必要があります。

### 断らないショートステイ 困っている時に 支えてこそその福祉

また最も重要なのは、本当に困ったときこそ、支援するべきではないかという事です。ですから、ショートス

ベテラン職員が管理業務等に追われるなか、元気の良い若手職員が遠慮しないで活動を盛り上げられるように、パーソナリティという役割で、名札をつけています。1年目や2年目の職員であっても、堂々とリーダーシップをとることが出来ます。

### 日中活動の支援から 生活全般の支援へ 制度にない実践が 公的サービスを生む

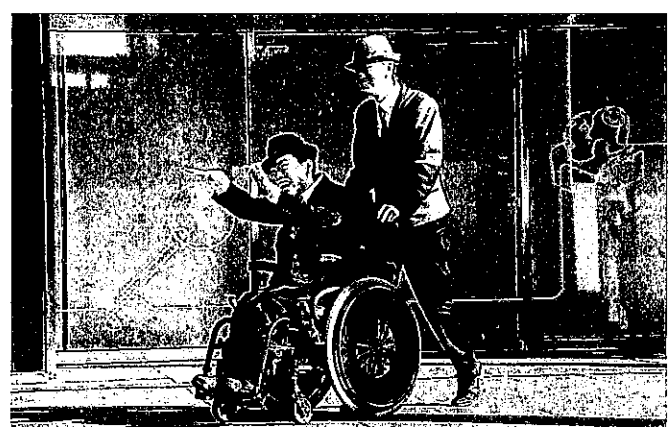
通所サービスを中心に展開してきましたが、やはり夜間や休日の支援も必要になってきました。ヘルパー制度ができるまでは、職員がボランティアで支えるしかなく、休日の買い物やイベント参加、緊急時の対応もしてきました。時には、ご自宅に泊まり込むこともありました。ショートステイが入所施設にしかなかったため、7法人で自立支援連絡会を立ち上げ、共同宿泊体験施設を開設しました。地域住民が遺言で社会福祉協議会に寄贈した物件を活かし、泊まれる場所を確保したものです。

テイは、どんなに緊急でも断りません。平成21年にショートステイを始める際、職員さんたちに宣言しました。通所施設の職員であっても、平日の日勤という考えを変えようということでした。おおよそ、どの施設も1日6時間程度の開所時間で、週5日の開所。要するに1日の4分の3、1年の3分の1は、家族がみているわけです。まだまだ、家族の負担が大きいということを認識すべきです。通所施設を地域生活支援の軸と位置づけ、生活全般を支える運営に転換することにしました。

うちでは、常勤職員の大半が、通所サービスに加えて、ヘルパーやショートステイ、グループホームを兼務しています。緊急のSOSには必ず対応します。これも、県股連という親の会に所属しているからこそ生まれた理念です。県股連がこのような事業所を生み出したとも言えるかも知れません。



菓子工房ぶる



専門学校とコラボしたファッションショー



## 地域生活支援制度の拡充

さて、福祉サービスは平成15年の支援費制度、18年の自立支援法以来、「施設から地域へ」を合い言葉に、地域生活支援制度に転換してきました。ヘルパー制度が始まり、重度障害者もグループホームで暮らせるようになり、ショートステイも通所施設に併設できるようにになりました。通所サービスは、それまで障害種別の縦割りだったものを統合しつつ、障害程度や利用目的に着目。「もつと働けるように」をモットーに、就労移行支援や就労継続支援のサービスを位置づけ、重度障害者のために生活介護を制度化し、障害支援区分（当初は障害程度区分）の登場と報酬単価の関連付けにより、重度障害者の受入を促進しました。入所施設利用者数の削減目標を掲げ、地域生活支援制度を断続的に整備してきたことにより複数のサービスを利用することになったため、計画相談によるサービス等利用計画の作成が始まったという訳です。10年で、障害者とその家族の生活は大きく向上したと思います。例えば、支援学校卒業後にお迎えした利用者を見ると、母親が働いている割合は確実に高くなっています。

## それでも重症心身障害者の将来は見えぬ

### 地域生活支援拠点に期待

一通りのサービスは、出そろったと思います。しかし、まだ重症心身障害者の支援制度は、不足しています。特に医療ケアが必要な人となると、親亡き後にどこに住むのか、全く想像できません。家族同居している際に、緊急時に対応できる施設は、あまり準備できていません。福岡県は老人保健施設に対し、福岡市は病院に対し、障害者の短期入所の実施を推奨しています。2重3重の保証としては大切ですが、やはり専門施設ではないので、そんなに利用が進んでいません。ショートステイは、あくまでも生活の一環であり、医療ケアが必要なのであって、治療したい訳ではないのです。やはり、障害者施設の短期入所を増やしていく必要があります。

そこで今、新しい概念として「地域生活支援拠点」というものが期待されています。施設制度の一つではなく、今ある制度や機能を組み合わせ、高齢化や重度化に対応しようというものです。この数年で議論されてきて、今のキーワードは、住まいと5つの地域支援機能とされています。

## 職員と家族の

### パートナーシップを再構築

将来、安心して暮らせる場と社会参加できる支援体制をつくっていく上で、最後にもう一つ、重要なポイントがあります。職員と家族の関係性です。利用契約制度とサービスの拡充により、施設への帰属意識が薄れ、両者の関係が希薄になっていくように思えます。

「サービスを利用できさえすれば良い」と考える家族も少なくなく、うちの事業所では、定期的に実施している家族会への参加率は年々、下がってきています。支援員のミスに対し、通念以上の叱責をされるケース、簡単に担当職員の交代を要望されるケースなど、共に将来づくりを目指す関係とは言い難いケースを挙げると、枚挙に暇が無い。

私は、福祉現場の仕事はとても大変だと思っています。この仕事ほど、1日のなかで神経を使う時間が長い職種はないと考えます。どんな分野の仕事でも、人がすることにミスはあります。介護だけは絶対にダメだというと、誰もこの仕事を選ばないくなります。うちの法人でも、安全な介護を維持するために色んな仕組みをつくり続けています。それでも全く無くなるという

5機能とは、①緊急対応、②相談支援、③専門性、④体験の場、⑤地域の体制づくりです。この住まいと5機能のいずれかで重点的に対応するのが多機能型支援拠点で、またいろんな事業所で分担するのが面的整備型支援拠点です。要するに、ネットワークにより、住まいと5機能をパッケージ化するというイメージ。

しかし、元々、高齢化と重度化の対策として始まった議論なのに、少し幅が広くなりすぎていくようにも思えます。重度者問題を扱う県政連からするとやはり重要なのは、住まいと専門性、緊急対応の3点になります。親よりも長生きするかも知れない重症者の住まいに全く見通しがついていないのですから。今でも、親がつきつきり、ケアしているケースも少なくありません。声を上げる余裕もないのが現状です。ぜひ、医療ケアまで対応できる住まいを設置し、この専門性を活かしてショートステイも実施するような地域生活支援拠点に期待しています。

ことはありません。ミスや事故が起きた際、再発しないためにどうしたら良いか、家族と職員が一緒に考えて将来に備えるという考え方が大切です。職員の確保が極めて厳しくなってきたり、改めれば、無認可作業所時代を思い出し、改めて職員と家族のパートナーシップを再構築していきたいと思えます。

## 基幹相談支援センターの運営受託

### 福祉の総合化が必要

今年4月、福岡市より東区基幹相談支援センターの運営受託を受け、オープンしました。

サービスにつながっていない障害者や家族に事業者を紹介する調整機関であり、サービス事業所のネットワークづくり（面的整備）、住民による地域活動の活性化などを主な業務とする。多くが支援学校の出身ではなく、発達障害や精神障害の人たち。まだ障害の診断、認定を受けていない人たちも少なくない。本人が50代以上で、親が80代以上だったり、困窮家庭だったり、障害の課題だけでなく家庭問題や生活問題が混在するケースも多い。4月開所から3ヶ月で、70件の相談がありました。それだけ、地域には困難ケースが眠っているということだろうか。ホームレスや受刑者の一定割合に障害がありそうだというデータもあり、孤独死も決して少なくない。

このような社会問題が起きている根源は、このような困難ケースの解決が遅れているからかも知れない。相談支援の役割は、とても大きいと実感しています。



無認可作業所時代



家族会とともにバザーの告知チラシを配布