

障がい者施設での利用者と職員の自信獲得プログラム開発

エルサポート パノラマ

〒390-0877 長野県松本市沢村 1-10-9

助成事業の概要

平成 27 年 28 年、長野県セルフセンター中信ブロックにおいて、主に就労継続支援事業所 B 型の有志職員が集まり、施設職員と利用者が、自尊心を高めて自信を持てることを目的とした、利用者支援のコーチング研修を実施した。

本事業では、その研修内容に取り組み効果があったという現場に講師が直接出向き、見学とヒアリングを通して、何がどのように効果的であったかを検証。また分からない点や困っている点、具体的な問題行動に対してどうすべきかのアドバイスをを行い、より現場に合った手法を検討した。

実施日と訪問施設数は、2017 年 5 月 24 日と 25 日に 4 施設（松本・安曇野・大町市内）、10 月 25 日と 26 日に 4 施設（松本・安曇野・大町市内）。これらの成果を職員と利用者が自信をつけるメソッドとして一冊の小冊子にまとめ、小冊子を読むことで多くの就労支援事業所の現場で実践応用できることを目指した。

また、8 月 29 日、長野県中信ブロックから、研修講師が実践する事業所を見学訪問した。

事業の成果

①訪問先事業所に対してのコーチングアドバイスによる各課題の明確化

「効果があった」との報告を受け、5 月と 10 月に分けて 4 施設ずつ訪問してコーチングアドバイスをした。「なぜ効果があったか」を整理できていない事業所、「ある程度うまくいくが、個

別の問題や課題はうまくいかない」といったケースが複数見られた。また「他の職員に理解してもらえない」という相談があった。すべての事例は小冊子に掲載していないが、それぞれの事業所で抱える課題が明確にされた。

②継続したコーチングアドバイスの実践による訪問先事業所内の変化

5 月と 10 月、2 事業所を 2 回訪問した。途中経過は各事業所とメールでのやりとりをした。初回の訪問時で利用者に見られた複数の課題が、次の訪問で変化がおり問題行動が解決したケースがあり、成果が見られた。

③訪問実践の中から「目標カード」と「チェックリスト」ツールの誕生

訪問とアドバイスをする中で、現場で共通して使えるツール「目標カード」と「チェックリスト」を開発することができた（小冊子第 1 章に掲載）。目標カードは利用者が個別に、それぞれできるようにしたい目標ひとつを名刺サイズのカードに書き、できた日には裏面の一ヶ月分の枠にスタンプやシールを記して増やしていくカードである。チェックリストは、これも利用者が個別にできるようにしたいことを 10 個程度まで項目で書き、一週間分の欄に毎日シールを貼っていくリストだ。いずれも禁止事項は書かない。「できて褒められること」が目的なので、利用者が褒められてシールを集めることを楽しみにする行動促進ツールとなった。

④自信をつける個別支援と事例をまとめた小冊子の作成

「目標カード」と「チェックリスト」を含めて職員と利用者が自信をつけるためのメソッドをまとめることができた。事例については当初細かく書き進めていたが、読む人にわかりにくいのではとケースを絞り、基本となる考え方が理解できるよう大幅に修正をした。

取り組みが前向きにできるようにサポートをしていきたい。

■ 成果の広報・公表

小冊子を 1000 部印刷。これを単に配布するのではなく、内容を理解し現場で落とし込めるように、研修や対面でしっかり伝えていきたい。

本事業を通して、小冊子 1 章にまとめた土台となる目的に向かう組織づくりができていないと、現場で個別課題解決に取り組んでも問題を繰り返してしまうとわかった。不特定多数に広報していくより、長野県中信ブロックと、研修やコーチングアドバイスを受けた事業所からのクチコミ紹介などを中心に、成果や意義を理解し、問題意識を持った施設長や主任に対して、一事業所ずつ確実に、丁寧にフォローしていくべきと考えている。

■ 今後の展開

本事業で得られた成果と印刷した小冊子を活用して、就労支援事業所への研修、コーチングアドバイスを実施していきたい。

また、注意叱責ばかりの事業所を少しでも減らすことにも寄与していきたいと考えている。

「これではダメだ」と思いながら自信がないまま支援を続けている職員が、「うまくいっている」と実感が持てる支援ができるよう、また問題行動を繰り返してしまう利用者は、施設に通うことが楽しくなり、自尊心を持って日々の仕事や作業、