

## 実習や研修で風鈴の利用者の方と接するにあたっての注意事項

ひかりワークス風鈴（以下風鈴）は、知的な障害及び身体的障害を抱え、しかもその障害の重い方が福祉的就労を目的として、通所されている施設です。

風鈴では、利用者の方の人格を尊重し、障害をひとつの個性と捉え、同じ地域に暮らす仲間として、障害の有無に関わらず、地域の中で安心して豊かな生活が保障される地域社会の形成を目指しています。

実習やボランティアとして、利用者の方とかかわりを持つにあたって、注意してほしい点があります。

- 1、施設を利用されている方は、成人されておりそれぞれが一人格として、様々な想いをもちられています。必ず、自分から自己紹介し、利用者の方を子供扱いするような声かけはしないこと。呼びかけは「～さん」等敬称をつける事。
- 2、利用者の方の中には、声かけに対して、言葉による意思表示の難しい方がみえますが、返事がないからといって、「聞こえていないから」または「理解できないだろう」といった判断は間違っています。言葉による表現が難しい分、人の雰囲気や様子をとても敏感に感じとられます。利用者の方と関わるにあたっては、学ばせていただくという謙虚な気持ちをもって実習等に臨んでください。
- 3、車椅子を操作する際や食事やトイレ、入浴の介助の際など、何かするにあたっては、必ず、「～しますがよろしいですか」等確認をとってから行動へ移ってください。誰も自分の意思も聞かれずに、事を起こされるというのは気持ちのいいものではないばかりか、不信感をいだかれても仕方のない行為です。
- 4、服装は、華美な装飾のない活動しやすい服装とし、爪は短く切りそろえ介助の際利用者の方を傷つける可能性のある装飾品は着用しないこと。また、上履きを各自用意すること。必ず名札を着用すること。（自分で用意できない場合は、養生テープにマジックで記載したものを胸に貼り付けます。）
- 5、風鈴での活動中は、職員の指示に従ってきばきと行動し、私語は慎み利用者の方との限られたふれあいの時間を大切に、判断に迷うような場面に遭遇した場合すぐに職員に聞くこと。
- 6、常に学ぶ姿勢を持ち、分からないことはどんどん職員に質問し、手持ち無沙汰になることがないように、自分ですべき仕事を探すこと。
- 7、この施設には、様々な方が来所されます。人と出会ったら必ず挨拶をすること。
- 8、開始時間、終了時間はきちんと守り、遅れる際などは必ず連絡をすること。
- 9、担当となる利用者の方から離れる際などは、周りの職員に声をかけてその旨を伝え了承を得てから離れること（なぜ離れるのか、いつ戻るのかをきちんと伝えること）
- 10、利用者の方によっては、電話番号やメールアドレスを聞く方もみえるかと思いますが。風鈴では、特に教えないような指導はしませんが、一人の人間として、きちんと対応をしてください。連絡先を教えるということは、その人とのプライベートでの付き合いを始めることを意味します。心象を害すといけなから等やなんとなくで伝えるくらいなら、学校の指導なので理由をつけて断るようにしてください。

### 緊急時連絡先

ひかりワークス風鈴（0566）21-1133

## コミュニケーションのとり方

今、あなたは、障害者施設へ来てこれから実習を始めるにあたって、様々な思いでいることでしょう。実習先の施設に迷惑をかけないようにとか、自分は何をしたらいいんだろうとか、上手く務まるだろうかといった不安な思いや、障害者の方をキチンとお世話してあげなくてはといった前向きな思い等々、緊張の中にいることと思います。

まず、「相手をキチンとお世話してあげなくては」という考えは捨てましょう。

対人援助職にとって、もっとも大切な仕事は、相手の方と信頼関係を作ることです。

考えてみてください、自分がいきなり見ず知らずの人にご飯を食べさせてもらったり、体を触られたりする際のストレスを。

まず、あなたがすることは、自分はあるあなたに危害を加えません。あなたと仲良くなりたいのです。ということキチンと相手に伝え、また相手から信頼されて（あなたに手伝って欲しいと思われて）始めて対人援助がスタートするのです。介護技術や知識、経験というのは、その信頼関係が出来て初めて生かされるものであり、何より人と人との付き合いを行ってください。

自分が普段人とコミュニケーションをとる時にどのようにしているのか？自分が普段心がけているように接していただければよいのです。

ここでは、この人はどんな人なんだろう？何が好きかな？といった人への興味を持ち、また、相手にも興味関心を持ってもらい、仲良くなりたいと思うことが大切です。

対象者を自分と同じ一人の人として興味、関心を持って接することができるかが、対人援助の基本になります。

### 利用者の方と話をするときのポイント

- 1、自分が緊張しているのと同じように利用者の方も緊張しています。相手の緊張をほぐしてあげるように、自分のことを話してどんな人かをわかってもらいましょう。（自分から自己紹介しましょう）
- 2、話しをする時、声をかける時は同じ目線の高さで話しましょう。
- 3、相手が話しかけられていることがわかるように、適切な距離へ近付いて話しかけましょう。
- 4、自分の常識や考えを相手に押し付けず、相手の話しを引き出しましょう。
- 5、話しが聞き取りづらい時は、聞き返していただいて構いません。どうしてもわからない場合は職員へ尋ねましょう。
- 6、言葉のない利用者の方と接する際は、本人の好むこと、本人が何を考えているのかに注意を払いましょう。また自分の話を語りかけることも有効です。相手に話しかけることで、相手が理解しているかどうかよりも、自分はあるあなたに興味があることや良い関係を作りたいという思いを伝える効果があります。またスキンシップが有効な方もみえます。
- 7、相手が、話をするより自分のことに集中したいときもあるでしょう。相手の様子を良く見て、どう思っているのかを考えましょう。