

放課後等デイサービス コンサルだより No.2

H28.7.20

サンクスシェア

田中さとる

放課後等デイサービス事業へのコンサルタントとしてご縁をいただいている田中さとるです。7月の2回目の訪問を終えてのおたより No2 です。

学校が夏休みに突入する初日。終業式後の昼食対応からの運営に終日関わらせていただきました。しかも、当日1日全体のPL（プレイリーダー）を仰せつかるという責任重大な任務でした。

まだ、一人ひとりの子どもさんのことをよく知らない中でPLに不安も多かったのですが、自分にできる範囲で精いっぱいお勤めをしたのでした。

まずは、スタッフミーティング。この日は、11時過ぎから送迎がスタートするので、それまで打ち合わせと準備ができたのでした。私は、前日もお邪魔していた中で、夏休み直前の準備がまだまだ整っていないとびっくりしていたのでした。それは、スタッフさんの勤務形態を考えると致し方ない部分もあるのだろうと理解し、ミーティングでは、次のことを最初にお伝えしました。

できていないことについて愚痴を言うのではなく、どうやったらできるのかを考えてください

できていないことについて、どれだけ愚痴や指摘をしても、なにひとつ解決しません。そういうことは、ゆっくり余裕があるときにしっかり反省するとして、直前にやる必要があることが迫っている場合は、『どうすればできるのか？』を考えることが唯一の優先課題です。このような場合、できていないことについて、どれだけ筋論を叫んでも、それは虚しさを助長するだけです。とりつくろったり、言い訳をしたりせず、必要なことを『やる』という実績をつくることのみエネルギーを集中させるべきです。今後も、このことは肝に銘じておいてください。できていないことの指摘だけにとどまらず、『こうしましょう』という提案を添えて、一つ一つの業務を積み上げていってほしいと思います。

前置きはそれくらいとして、ミーティングでは、当日の運営について、以下のことを確認して行きました。

いつも使用している場所ではなく、新たな場所を使用するため、子どもたちをていねいにお迎えすること

初めての場所が苦手な子は多いもの。いかに、新たな場所へ抵抗なく入室できるかが、最初のハードルです。そのためには、迎えの車内でのアナウンスが最初となります。どのように伝えるか、スタッフと一緒に考えました。スタッフは、『場所が変わる』と発言していましたが、私は少し違って、『場所が増えた』ととらえました。現実的には、他の事業の利用者さんと部屋の使用が重なってしまい、別の場所を確保せざるを得なかったわけですが、保護者にそう説明すると必ずしも喜ばれません。子どもたちが移動させられて、十分な活動が保証されないのではないかと考えるかもしれないからです。

そこで、表現として、『活動場所が増える』と扱うことにより、子どもたちにとって、『さらによい環境が準備された』と思ってもらえるよう説明するのです。この部分は、ややもすると、普通に「場所が変わった」と言いそうですが、いかに保護者の不安、心配、マイナスイメージを少なくして、事業所へ

の信頼度をアップするかについて、あらゆる場面でスタッフ全員が意識しておくことが重要です。お客様は、もちろん目の前にいる子どもたちですが、放課後等デイサービスの運営は、利用が障がい児ということを考えて、保護者をいかに安心させ、かつ喜ばせるかが、子どもたちとの触れ合いと同等レベル、もしくはそれ以上に重要だと思っています。どれだけ子どもが楽しく、充実して活動していようと、保護者にそっぽを向かれたらもうそれでおしまいです。保護者に信頼してもらうためのはたらきかけについて、スタッフ全員が、常に細心の注意を払って工夫していただきたいものです。

さて、実際のお迎えはどうだったかという・・・特に大きな混乱なく、お子さんたちは、元気に入室してくれました。しかも、別棟のトイレも問題なく使用できたようでした。まずまずです。

これは、受け入れする部屋の中を、子どもたちが入室し、中での活動を行うための導線をしっかり考え、たなや机の配置に至るまでいねいに考えて環境設定したことによる効果だったと言っていいと思います。

しかし、この環境設定の準備は、子どもたちを迎えに出たスタッフを除いた残りの職員でやったことが少し残念でした。やはり、最初に新たな場所でお迎えするすべてのスタッフがかかわり、全員が物の配置や導線について納得した上で当日を迎えるという作業がほしかったと思いました。役割分担をして、それぞれのスタッフが責任をもって進めていく形でよい業務と、全員が協議をして共通確認しておく必要がある業務とをよく見極め、数少ないスタッフ間の打ち合わせを充実していただきたいと思います。

この日は、到着後に、始まりの会をして、昼食→宿題→おやつ→集団療育→そうじ→帰りの会と活動を進めていきました。1日を通して、私がPLとして心がけたことは、次の2つでした。

- ① 子どもが、自分ができることを、自分の力でできるところまでさせること
- ② 子どもが、自分の力でできるように先回りしてお膳立てをすること

わたしは、一見冷たいように思われますが（一見ではないかもしれませんが…(^-^);）、決して子どもたちに最初から手を差し伸べることはしません。できるかできないかわからないことは、まず自分で試させて、もし、できないとなれば手伝いますが、このときすぐに手伝うのではなく、手伝ってほしいと依頼する（要求する）ことを求めます。上手に要求できたら大いに褒め、満面の笑顔を浮かべて手伝えてあげます。

できることが決して多くない障がいがある子どもたちが、社会を生き抜いていくためには、「**他人に愛想をふりまくことができること**」「**他人にものを頼むことができること**」の2つが私は究極の必要能力だと思っています。一人ひとりの特性に応じ、個別的な目標達成を目指すうえで、大きな大原則としてスタッフの方々に意識をしてほしいと願います。

さて、できることにチャレンジさせる際、支援者が心がけておかなければならないことがあります。

一つは**支援者が待つこと**です。時間を要することなのでなかなかこちらも我慢するのは至難の業ですが、大切なポイントです。

もう一つは、できることが多くない子どもたちですから、全くの配慮なしではそう簡単に健常児と同じようにできるようにはなりません。できる限り自分の力でできるよう、さまざまな障がいを取り除き、配慮された環境下で『できた』という実感・喜びを味わわせることが重要です。そのために、私たちスタッフは、しっかりと**お膳立てをする**必要があります。お膳立てには、大きく2つあって、一

つは指示のお膳立て、もうひとつは、環境や支援グッズのお膳立てです。

1日の子どもたちとの活動の中で、スタッフは数限りない指示を出します。その一つひとつに子どもたちが反応するのですが、指示はしたがいいが、できそうもないようなことを指示するのでは、子どもたちは失敗体験ばかりが積み重なってしまいます。指示したことが、なんとか自分たちの力のできるように前もってお膳立てをしておくことにより、子どもたちは、成功体験を積み、自信をつけていくのです。

例えば、「今から外に出ます。靴を履いたら外に並びます」と指示を出したとします。このとき、スタッフがあとから出ていくのでは、完全にアウトです。「並びます」と指示をしたのであれば、並ばせるスタッフの準備が必要です。PLとして、「〇〇さん先に表に出て、子どもたちを並ばせてください」とPLが事前にスタッフへ指示した上で、先ほどの子どもたちへの指示を行うことが求められます。毎日毎日、たくさんたくさん指示をすと思います、はたして指示した行動は、子どもたちにとって無理なく成功できるようなお膳立てができていのかをしっかりと自分自身に問いかけてみましょう。

大方の1日の運営も終わりが見え、あとは送迎の時刻を待つばかりとなったころ、余裕のあるスタッフさんとその日の運営について、軽く振り返りをしました。

あるスタッフさんは、PLとして全体進行していて、うまくいかないとき（例えば、子どもがこちらの思う通りに動いてくれないとき）、どうすればいいのかわからず困ると悩みを打ち明けていました。

私がお伝えしたのは以下の2点です。

- ① うまくいなくてよいから、なにかを決断してとにかく実行すること
- ② うまくいかなかったことも含めて、全スタッフ間でそのことを共有すること

どうしようかと仮に3日3晩考えたとしても、結果的にそれを実行に移さなかったとしたら、それは、外見上、全く何も考えなかったことと何ら変わりはありません。大切なのは、何かを判断して試してみることです。もし、うまくいけばラッキーだし、仮にうまくいなくても、失敗例として蓄積されます。このことをスタッフ間でしっかり共有できれば、他のスタッフが試したことも含めて自分の引き出しとして蓄積されます。失敗の引き出しもすごく重要なわけで、同じミスを防ぐことができます。もしうまくいったことがあれば、共有して自分もその方法をつかって、よりよい子どもたちの支援に役立ててください。

こうして長い1日が、終わったわけですが、私にとっても実り多い1日でした。

管理者の〇〇さんは、運営が始まって足りない物品がわかるやいなや買いに走って調達されました。△△さんは非番にもかかわらず終日関わっておられました。また、□□さん、◇◇さんは、勤務時間が過ぎているにもかかわらず、残って翌日子どもたちを迎える準備をやっておられました。◆◆さんは、今回初めて利用したお子さんの様子について、スタッフにしっかり引継ぎをされていました。

それぞれのスタッフが、それぞれの判断で臨機応変に事業所を利用する子どもたちのために心を込めて業務に邁進されている姿にはたいへん胸が熱くなりました。あとは、この臨機応変さを少しでも減らし、事前の準備を抜かりなく徹底することが今後の課題だと思いました。

これから始まる長い夏休み・・・どうぞ、無理しすぎることなく、でも、子どもたちと、そして、障がい児をもつ家族の方々に心から喜ばれるサービス提供を目指して乗り切っていただきたいと思います。どうもお疲れ様でした。<m()m>