

平成22年度長期社会体験研修報告書

研修先：社会福祉法人 新生会

長期社会体験研修員 佐藤 尚喜

I 新生会における研修について

1 研修の内容

(1) 研修先の概要

新生会は、高齢者が健康や経済、環境などのさまざまな境遇の変化を前向きに受け止め、安心した生活をできるようにサービスを提供するプライバシーとコミュニケーションの調和をコンセプトとした大規模な社会福祉法人である。健康状態や経済状況が異なる入居者に対応した11のホームの運営を中心に地域生活支援事業の展開やボランティア研修宿泊施設の運営などを行っている。

以下は新生会のホーム及び関連する事業を示したものである。

〔11ホーム〕

- ① 有料老人ホーム . . . 梅香ハイツ マリヤ館
新生の園、穏和の園
- ② 養護老人ホーム . . . 恵泉園
- ③ 軽費老人ホーム . . . 梅香ハイツ バルナバ館
榛名春光園
- ④ 特別養護老人ホーム . . . 榛名憩の園、誠の園
エンジェルホーム
- ⑤ 生活支援ハウス . . . 清泉（フィリアの丘）

〔地域生活支援事業〕

- ① 老人福祉センター . . . 梅香ハイツ
高年者開発センター
- ② 生き甲斐と健康の
コミュニティーサービス . . . 新生会診療所
デイケアセンター
リハビリテーションセンター
- ③ 地域生活支援センター . . . 在宅介護支援センター フィリアいこい
在宅介護支援事業所
ホームヘルプステーション フィリアほほえみ
デイサービスセンター フィリア

〔関連事業〕

- ① ボランティア研修宿泊施設 . . . 心泉の家
- ② 新生会霊廟

(2) 研修場所

新生会の特徴である入居者の状態に応じた10のホームにおいて一ヶ月ごとに各施設で職員の業務に従事し、そこで生活を送っている多くの入居者を支援させていただいた。それにより社会福祉法人の業務や組織全体について実体験を通して学ぶことができ、より研修を深めることができた。

- ① 4月 1日～ 4月 30日 有料ケアホーム 新生の園
- ② 5月 1日～ 5月 31日 養護老人ホーム 恵泉園
- ③ 6月 1日～ 6月 30日 特別養護老人ホーム エンジェルホーム
- ④ 7月 1日～ 7月 31日 特別養護老人ホーム 榛名憩の園



図1 新生会全体図

- ⑤ 8月 1日～ 8月 31日 地域生活支援センターデイサービスセンター フィリア
- ⑥ 9月 1日～ 9月 15日 軽費老人ホームB型 梅香ハイツ バルナバ館
- ⑦ 9月16日～ 9月 26日 高年者有料ホーム 梅香ハイツ マリヤ館
- ⑧ 9月27日～ 9月 30日 老人福祉センター 梅香ハイツ 高年者開発センター
- ⑨ 10月 1日～ 10月 31日 特別養護老人ホーム 誠の園
- ⑩ 11月 1日～ 1月 30日 有料マチュアホーム 穏和の園
- ⑪ 12月 1日～ 2月 28日 軽費老人ホームA型 榛名春光園
- ⑫ 1月 4日～ 1月 28日 高年者有料ホーム 梅香ハイツ マリヤ館・バルナバ館
高年者開発センター
- ⑬ 2月 7日～ 2月 28日 軽費老人ホームA型 榛名春光園

(3) 研修内容

① 入居者に対する支援

- 居室訪問 居室清掃・片付け、入居者との交流
 - 食事サポート 配膳、下膳、食事介助
 - 行事・レクリエーション 入居者懇談会、誕生茶話会、悠遊会、ロビー喫茶
賛美の会、絵本の会、聖書に聞く会、月例ミサ
買い物ツアー、セレブツアー、日帰り旅行
創作クラブ、手芸制作、陶芸くらぶ、園芸くらぶ
健康体操、防災訓練
 - 施設管理業務 ホール清掃、風呂掃除、リネン具管理、除草作業
- #### ② 職員との連携・共通理解
- 朝礼への参加 新生会全体朝礼、ジョージが丘朝礼、桜が丘朝礼
 - 職員間の連絡 申し送り
- #### ③ 講座・研修への参加
- 入居者体験、ケアカンファレンス、ホームヘルパー講座聴講
はんな・さわらび療育園訪問

2 研修成果

(1) 入居者に対する支援

① 居室訪問について

「居室訪問」の中に環境整備がある。これは入居者が心地よく生活を送るために居室の清掃や身の回りの整理などを行うものである。しかし、単なる環境整備ではなく、入居者の価値観に直接触れ、よりよい支援への情報を得ることができる重要な場面である。居室は入居者にとって自宅でありプライバシーに配慮することが大切になる。例えば入居者の希望をしっかりと聞き、入居者の私物を使う時は一声かけ、物を動かして清掃するときはきちんと元通りにしておくなど、当たり前のことをしっかりと行うことが重要になる。当たり前の配慮を継続することで入居者との信頼関係の構築につながりよりよいコミュニケーションを取ることができるようになった。このような体験を通して、学校でも教師が生徒との信頼関係を築くためにプライバシーを守ることや生徒に対し平等に接するなどの「当たり前」のことをしっかりと行えるように意識して行動することの大切さを改めて感じた。

また、環境整備とは別に居室などを訪問し入居者とお話をさせていただく機会が多く得られた。入居者は私が教員であることを知っているの「今の教育現場のこと」について聞かれることが多く、入居者からは「自分自身のことや日頃考えていること、戦争体験談」などの話を聴かせていただいた。その際には

- ・「相手の話を繰り返し話すなど、しっかりと聴いていることを伝える」
- ・「興味深く耳を傾ける」
- ・「尊敬や思いやりの気持ちをもつ」
- ・「共感するような相づちを打つ」
- ・「秘密を漏らさない」
- ・「話を遮らずに最後まで聴く」

などに気をつけながら話を聴かせていただいた。これらのことに気をつけることで、話し手の気持

ちを癒し、精神的な安定を促し、聴き手を受け入れる信頼関係の形成にもつながるということを感じた。この研修で学んだ「相手の話をよく聴く姿勢」を常に心掛けることで「話し手が自分自身を受け入れてくれる」ようになり、よりよいコミュニケーションを取ることができるようになる。

学校現場で生徒との相談や保護者との面談などの場面で、「相手の話をよく聴くこと」がよりよいコミュニケーションを取ることに必要な姿勢であると改めて意識できた。

② 食事のサポートについて

食事は入居者にとって楽しみの一つであり、大切なことである。新生会では身体の機能を維持しその低下を防ぐことを考えて入居者はできるだけ自分で食べていただくことを基本としている。しかし、介護度が高く、自力で食べることができない方などは誤嚥（食べ物をのどに詰まらせる）を引き起こす可能性もあるので、介助者が手伝い食事をしていただくことになる。また、会話が不自由な方の場合、言葉で自分の意志を伝えられないので、介助者が表情などの変化を見取ってコミュニケーションを取り、口元・喉の様子を観察しながら食事を取っていただくことが大切になる。初めて介助をさせていただいたときにはペースを掴めず時間がかかってしまったが、回数を重ねるごとに入居者の方の伝えたいことがわかるようになりスムーズに介助を行うことができた。入居者のペースを掴み、呼吸を合わせながら介助を行うことは大変難しい。この研修で相手の状況をよく観察し、変化を読みとる必要性と非言語的コミュニケーションの大切さを学んだ。これは学校においても日常生活で生徒の変化への気付きとコミュニケーションを取るときに生かせると思う。

また、配膳の仕方や食事内容にも配慮がなされている。例えば食事に時間がかかる方から配膳が行われたり、入居者の要望や状態によって居室配膳を行う場合、温かいものは温かいうちに効率よく配膳をするなどである。そのための役割分担もなされている。また、栄養面やカロリーもきちんと考え、入居者の要望にも応えたり、健康状態に配慮した食事が出されてたりしている。このような食事への配慮を通して、人間にとって食が大切であることを改めて確認できた。学校教育の中で食育の重要性が言われている。給食指導を通して食の大切さをしっかりと指導していきたいと考える。

③ 行事・レクリエーションへ参加

新生会では、入居者同士の交流を深めることを主な目的として数多くの行事・レクリエーションが開催されている。入居者懇談会や賛美の会、誕生会など多くの入居者が参加している。また、利用者の身体や精神状況を配慮したプログラムも組まれており、その一つである健康体操は身体機能のリハビリテーションも兼ねている。陶芸くらぶや園芸くらぶなどは入居者に作品を制作する楽しさや完成したときの喜びなどの感動を与えていた。身体状況に応じた作品に取り組むことにより、ADL（日常生活活動）に関わる作業療法としての効果も狙っている。このような行事・レクリエーションは入居者と職員と一緒に活動することで共通の話題が生まれコミュニケーションを深める際に有効であった。学校で行われている行事などで教師が生徒・児童と一緒に活動する場面を意図的に設けることが生徒とコミュニケーションを取る際に大いに役立つことを再確認した。

入居者は月に何回か買い物ツアーで施設外へ出かける。身障者車両で入居者と施設外に出かけ行動を共にすることで身障者のための駐車スペースの必要性や、車いすでの移動を手伝うなかで施設内の段差をなくすなど、身障者の立場に立った社会全体でのバリアフリーへの取り組みや周囲の人たちの理解、協力が必要であることを改めて感じた。また、身障者と健常者が一緒に生活できる社会（ノーマライゼーション）の実現を目指すことの大切さを学んだ。これは学校の教材や施設を子どもたちの立場に立ったものを創る「ユニバーサルデザイン」の考え方にもつながる。これらの体験で感じたことを子どもたちに伝えていきたい。

④ 日常生活から

入居者は自分のスタイルをもとに毎日の生活をしており、他者と関わることを苦手とする方もいる。充実した生活を送るために必要なこととして、「入居者の健康状態や気持ちを考えた上で声かけをする」などの細かい配慮も大切であると感じた。

入居者は「ドアを開けたり、坂道で手を貸す」など、当たり前のどんなに小さな支援に対しても、「ありがとう」と言ってくれる。また、道路を歩いているとき「危ないから、車に気をつけてね」と声をかけられたこともある。このような「普段忘れがちな感謝の気持ちを口に出して伝えること」「自分のことよりもまず相手のことを気遣う」などは日頃意識することを忘れがちだが、その大切さを思い出させていただいた。

今、人間関係が希薄になっていることが社会問題になっている。学校でも、他者に対して感謝の気持ちをしっかりと伝えられる指導を意図的に計画を行うべきであると感じた。そのことが安心して学校生活を送ることにつながると考える。

(2) 職員の連携・共通理解

① 朝礼について

週に3回、各施設の職員が集まる全体朝礼がある。ここでは、施設の代表者が前週の業務報告を行い情報の共有を図ったり、週の予定・職員動向を伝えたりしている。これは入居者約500人を数える方々を365日24時間、安心して生活をしていただくための環境づくりを支える基本となっている。

職員が「権威のこころ」（後藤静香氏による人生のよりどころを著作したもの）を朗読し、日頃の職務や日常生活で感じたことや考えていることを伝え合う。また、「一日一話」（松下幸之助著）の朗読により仕事に対する考え方や向き合い方を学び合っている。このことは、お互いをよく知り業務をよりスムーズに進めるために大切であると日々の業務を通し実感した。

この朝礼から学校教育でも職員同士が連携を密に図ることや共通理解をすることは生徒指導や業務を進める上で大切であることを再認識した。

② 職員間の連絡

各施設でも朝礼が毎日行われている。職員は三交代制の勤務になっており、その交代時には入居者の生命を預かっていることから、入居者の健康や身体、意識の状態について細かく伝えるための「申し送り」が必ず行われる。入居者を理解し、しっかりとした態勢で入居者に関わり、引き継いだ職員が確実な職務を遂行するためのものである。また、施設内の職員は臨機応変な対応が求められる業務を行うこともある。そのようなとき大事なことは、医師や看護師、他の職員に連絡を取るなどのしっかりとした職員同士で連携を取りながら行動することが大切であると感じた。これは学校においても、学級内で問題が起きた場合、担任だけで抱え込まずに、学年・学校で対処すべきこととして他の教師に連絡することは生徒理解を深め、連携を取る態勢づくりに役立つと改めて感じた。

③ ケアカンファレンス

ケアカンファレンスは入居者一人一人が最善の介護サービスを受けるために、施設各部門の責任者であるケアマネージャー、看護師長、理学療法士、主任介護士、管理栄養士、介護員などが集まり計画を作成する会議である。それぞれ専門的な立場から入居者の実態に合わせサービス内容についての話し合いがもたれる。入居者やその家族のことを考え積極的な意見交換が行われ、この会議で決まった結論に対しては全員が協力し、スムーズにサービスが進められていく。このように、専門的な立場からの意見を取り入れ、決まったことに対して協力をする大切さを改めて感じた。

学校では、生徒指導や教育相談などの話合いで、子どもたちのこれからの指導について職員それぞれの立場から対応が考えられていく。その話合いにスクールカウンセラーや外部の専門的な知識を持つ組織と連携を図ることと、結論に対して職員が一丸となって協力し、取り組む態勢作りの重要性を感じた。

(3) 研修・講座への参加

① 入居者体験研修

入居者の気持ちを理解するために、入居者が多くの時間を過ごす共有スペースで入居者と同じ生活を送る1日体験研修を行った。始めはテレビを見たり、新聞などを見て過ごせたが、次第に時間をもてあますようになり、ただ時間が過ぎるのを待つという状態に陥った。そのようなとき職員に話しかけようかと思うが、忙しそうな姿を見ると声をかけづらかった。

そのような経験から「入居者の気持ちがどのようなものであるか」「入居者が職員に相手が何を望んでいるのか」など相手の意識に目を向け、感じ取り積極的に声をかけることが入居者の安心した生活につながっていくことを知ることができた。また、入居者の視線に立ち施設や職員を見ることはこれから業務を進めていく上で大事なことであったと感じた。

学校では教師側からの視点だけではなく、「生徒の気持ちを考え、望んでいることに意識を向け、その視点に立つ」ことが大切であり、教師から積極的に声をかけ、生徒にとって安心できる学校生活につなげていきたいと考える。

② 訪問介護員(ホームヘルパー)養成講座聴講

訪問介護員(ホームヘルパー)養成講座を聴講した。この中に「高齢者・障害者(児)の心理」についての講座があった。内容として「人による違い(ものの考え方や感じ方、価値観など目に見えないもの)」「人がもつ枠組み(その人らしさ)」がコミュニケーションを妨げるので、異なった価値観を認めた上で自分の考えや思いを包み隠さず話すこと。そして、一方的に発信・受信するのではなく、相手と確認し合うことで相互に理解していくことが必要であることを学んだ。特に高齢者と話をするときに「分かりやすく一つを質問し、答えが出るまで待つ」という傾聴の技術を使った取り組みはコミュニケーションの向上を図り、高齢者を理解する上で大切なことであったと学んだ。

これは学校で生徒や保護者から相談を受けた時や話を聞く時のために、他者を理解するためのソーシャルスキルトレーニングなど、コミュニケーションスキルを向上させる手法について学ぶことの大切さを感じた。

③ 「はんな・さわらび療育園」訪問

新生会の姉妹施設に「はんな・さわらび療育園」があり、半日ではあるが見学をする貴重な機会を与えていただいた。この施設は重度の知的障害と肢体不自由が重複している人たちが入所するところである。専門スタッフが治療や機能回復訓練をしながら、園生たちが生きがいを感じられるよう日常生活の支援を行っている。見学していると、子どもたちからは、体が不自由ながらも自分の意志で何かをやるという気持ちがその眼差しから伝わってきた。「園生それぞれのことを理解するためには一年、あるいはそれ以上時間がかかるかもしれない」という職員の話聞いた。学校では、生徒全員のすべての生活をみて教育活動を行うには時間の限りがある。ただ、限られた時間の中で「一人一人とできるだけじっくりと時間を費やし教育活動を行うことが生徒の理解につながる」と改めて感じた。

④ デイサービスセンターにおける健康観察

デイサービスセンターでは、利用者の血圧や体温、脈拍を測定し身体的・精神的な状況の健康観察を把握することから始まり、結果によってサービス内容を決定する。的確であり迅速かつ明確な判断が必要になる業務である。

学校でも朝の学活などで生徒たちの様子を観察することは大切なことである。普段から生徒がどのように過ごしているかを意識して観察し、少しの変化に対してもすぐに気が付くなど、その的確な判断かつ迅速な対応の流れが明確であることの必要性を改めて感じた。

II 学校教育での活用について

以下は、研修先等における研修成果の中から一つ取り上げ、学校教育での活用について具体的に記述したものである。

1 主題

傾聴を生かした相談により教師と生徒の信頼関係をつくるための提言

— 社会福祉法人の業務体験を通して —

2 主題設定の理由

最近、学校において教育相談の充実が重要視されている。学校での教育相談とは、松原達哉氏（立正大学）によると「学校の教師が担任や教科教育指導者として学級活動や教科指導などで行う相談」「児童・生徒の学校・家庭・社会生活などにおける適応上の問題について相談助言をすること」である。また、「スクールカウンセラーや専門的研修を積んだ教師による、特定の児童・生徒への専門的指導・援助」「すべての教師によるすべての児童・生徒を対象とするカウンセリング・マインドを生かした教育相談」の2つの側面があるとしている。特に「カウンセリング・マインドを生かした教育相談」については、これまでも学級指導や生徒指導、進路指導等の教育活動のあらゆる場面において開発的教育相談・予防的教育相談として、今後さらに重要であり大切なことになってくる。多くの学校においてスクールカウンセラーが関わりをもつようになってきたが、学級担任や養護教諭あるいは生徒指導担当が行っている場合が多い。なかでも学級担任は、生徒と過ごす時間が多いこともあり、重要な役割を担っている。

新生会で入居者と日常生活を共に過ごし、信頼される人間関係をつくるために「非言語的コミュニケーション」「相手の状況への配慮」「思いやること」「当たり前のことを継続すること」「受容（共感）」「環境設定」「傾聴」「尊敬」などの大切さを学んだ。特に入居者との会話の中で「傾聴する」ことが互いの信頼関係をさらに深めるときに大事なことであると実践を通して再確認をした。

このように私が学んだ「傾聴することを中心に信頼関係を深める」視点を取り入れた教育相談を進めていくことは、教師と生徒の信頼関係を深め、コミュニケーションを円滑にし、生徒の悩みや問題を解決するために役立つと考え、本テーマを設定した。

3 活用のねらい

「新生会」では、日常生活の「継続」「配慮」などを通して信頼関係が築かれた。特に会話の中で「傾聴」の技法を生かしていくことが、さらに信頼関係を深めることにつながることを学んだ。学校での教育相談においても「傾聴」の手法を生かすことにより、「教師と生徒」の信頼関係を深め、生徒の悩みや問題の解決を目指していきたいと考える。

4 活用の内容

(1) 基本的な考え方

① 生徒との信頼関係づくり

新生会の研修で、入居者との人間関係をつくる際に大切なことが「非言語的コミュニケーション」「配慮」「思いやり」「継続」「受容（共感）」「傾聴」「尊敬」であることを学び、信頼関係が深まることにつながることを再確認した。

教師が生徒との人間関係を豊かなものにし信頼関係を築くためには、教師が生徒をひとりを人間として尊敬し、耳を傾け、共感する姿勢（カウンセリング・マインド）が必要である。さらに好意的、積極的にかかわろうとする姿勢をもつことによって信頼関係が深められていく。

② 教育相談について

教育相談の基本は、生徒が自分の力で問題に気づき、自分の力で解決していく過程を教師が支援していくことと考える。

最近の生徒を見ていると、元気に学校に来ているが、「相手の気持ちを理解できない」「人間関係が

うまく結べない」「心にどこか問題を抱えている」生徒が多くなっている。教育相談には、「予防的教育相談」と「開発的教育相談」がある。「予防的教育相談」とは日々の生徒理解を十分に行い、少し心配な生徒に予防的に働きかけて、本人が主体的に自らの力で解決できるよう支援することである。そのためには、日常から生徒をよく観察したり、生活ノート等を提出させたりするなどして、授業時間以外の時間帯（休み時間、放課後、家庭など）で起きていることも把握するように心がけることが大切である。「開発的教育相談」とはすべての生徒を対象として、生徒が自分の能力を最大限に発揮し、各発達段階に応じた課題を達成しながら自己実現を図ることができるよう、学校全体の教育活動を通して継続的に支援し、生徒の成長を促進していくものである。このふたつの相談の場合は毎日生徒と接し、生徒の変化を見続けられる教師（特に担任）が相談相手としてふさわしいと考える。

③ 傾聴について

相手の話を受動的に聴くのではなく、「この人はどんな気持ちでこの話をしているのだろう」ということを分かろうとする積極的な姿勢で話を聴き、言葉の中に含まれる気持ちを相手の立場に立って理解しようとする話の聴き方である。

(2) 活用場面と方法

学校生活の中で、生徒の悩みや問題の解決策を見出すことは大切なことである。教師はその生徒の変化に早く気が付き、相談の場を設ける必要がある。その場合に必要なこととして新生会で学んだ「非言語的コミュニケーション」「傾聴」を生かし解決へと結びつけていく。その手順と方法を次にあげる。

① 生徒の変化に気付く

学校では「朝の健康観察」「授業」「給食」「部活動」など学校生活全体を通して生徒の様子を観察し、普段の生活の中から生徒の変化に気が付くことは大切である。また、言葉をかけることは当然必要であるが、新生会で学んだ「顔の表情の変化を読み取る」「手や足などからだ全体を観察する」などの「非言語的コミュニケーション」を使って生徒の健康状態や内面の変化に気付くことが重要だと考える。

② 教育相談

教師が生徒と教育相談を進める上で大切なことは生徒を理解し、信頼関係を深めることから始めることである。次に「傾聴」を基に教育相談が進められることで、生徒の悩みや問題の解決につながる と考える。

ア 生徒理解

教師が生徒の「授業中」「身の回り」「家庭」などの様子を「生活ノート」等を活用して得る。その情報を、教師間で連絡し合い共有することで多面的に生徒理解をすることが大切である。

イ 信頼関係

学校でも新生会の研修で得た「当たり前のことや当たり前の配慮を継続する」ことで信頼関係をさらに深めると考える。「当たり前のことや当たり前の配慮」とは次に上げることなどである。

- ・挨拶をしっかりする
- ・清掃をきちんとする
- ・時間を守る
- ・身だしなみを整える
- ・プライバシーを守る
- ・生徒の視点に意識を向ける
- ・身体に関すること

ウ 傾聴

新生会の研修で入居者と会話をする際に私が聴き手として大切にしたことは「相手の話をよく聴く（傾聴）」ことであった。このことを徹底することで信頼され充実したコミュニケーションをとることができた。教師が「傾聴」の手法を取り入れることで生徒から信頼され、多くの話を聴くことができると考える。

「傾聴」を行うときには、以下の三つが重要である。

まず第一に、単に話を聞くのではなく、話し手の背後にある感情を理解し、生徒の気持ちに答え、共感することから始める。自分を理解しようとする存在感を感じ、不安や悩みを分かち合える人がいるという安心感により教師と生徒の信頼関係が築かれる。

第二に、教師自身の価値観や先入観を持たず、生徒に教師の考えを押し付けたり、指導しようと早

急な結論を出さないことである。これは、胸の内に溜まっていたものを吐き出され、相手の心にゆとりと自己受容をもたらすことができる。

第三に、相手の声の調子、表情、呼吸、姿勢、手や目の動きなどの「非言語的コミュニケーション」に気を配ることである。これは、言葉にはならない生徒の気持ちが表れてくる「非言語的コミュニケーション」によって、生徒の本心を読みとる場合に大いに役立つと考える。

話し相手となる教師がこのような姿勢で望めば、生徒も悩みや問題を話しやすくなり早期に解決策が見つけ出せると考える。

5 まとめ

社会福祉法人新生会の研修で、組織内での人間関係と連携の大切さや自分のことを他の人に分かってもらうための表現の仕方や受け止める側に必要な傾聴についても学ぶことができた。これらのことをこれからの学校内での生徒との関係づくりや職員間の連携に生かす。

参考文献

- 教師のための「聴く技術」入門 家本芳郎著 高文研(2000)
プロカウンセラーの聞く技術 東山紘久著 創元社(2005)
「学校カウンセリング援助と指導の基礎・基本」 松原達哉著(1999) 学事出版
「カウンセリングと心理療法」 C・R・ロジャース著 末武 康弘・保坂 亨・諸富 祥彦訳(2005)
岩崎学術出版