



## 人と人との関わり、そしてその環境

瀬川 雅和

### はじめに

福祉の現場に入って早10年になろうとしています。私は41歳の時にこの福祉現場で働くことになりました。ソーシャルワーカー（相談援助職）として3年、現場全体の統括者として6年になります。その間明確に「自分が目指す福祉は！」といったものは持ち得ませんでした。ただ介護保険制度が始まった翌年に、特別養護老人ホームの生活相談員のある若い青年に出会い、目の前に見えるものが変わり、人との関わりでこんなにも見えるものが変わるんだということを強く感じました。それまでの私は福祉サービスそのものが、今まで行なわれてきた形を只漠然と踏襲していけばよいという、「かたち」のみに捉われていたように思います。そこにある当事者の気持ちや人間として生きることを曖昧に考えていました。人が人と関わることの重要性、そこに社会と言うものが存在し、その関わりを良好なものにすること、すなわちコミュニケーションが如何に大切かと言うことを思い知らされました。

### 1. 介護とは人と人が関わることからスタートしなければ、何も生まれない！

介護という言葉に「される方」「する方」両方のイメージが浮かぶと思いますが、介護とは受ける方にも、提供する方にもその関係性の中身が大切であることを今さらに感じています。

昭和39年に老人福祉法が改正され「特別養護老人ホーム」設置されました。それまでは、貧困世帯の高齢者を救済する為のいわゆる「養老院」、すなわち養護老人ホームしかなかったのが、寝たきり人口の増加から、所得のある人でも入所できる、頭に「特別」をつけた養護老人ホームができたわけです。そのハードやソフトは医療ケアの延長として捉えられたものですから中味は生活するところにも拘らず、病院のようなハード環境でした。また、行なわれるケアが今では「医療モデル」と称されるマニュアル的な介護でした。私は全くそれを否定するつもりはありませんが、そこには抜け落ちていた大切なことがあるように思います。それが「人と人が関わることからスタートする」ということだと思います。「利用者に関わり」「その人の心を聴き」、それをケアの基本としていく。その事が後回しにされたため、多くの施設では日課やマニュアルが先行し、新しく赴任した職員さんも利用者に関わる事よりも先にマニュアルや日課を覚えなければいけなかった。何かそこに「介護の文化」を創れなかった（いまだに創れていないと思いますが）要因があるように思えてなりません。

### 2. 人と関わるハード環境とソフト環境

介護が人と人が関わることから始めるとしたら、前述し

た病院のようなハード環境で「その人の心を聴く」ことができるでしょうか？マニュアルや日課が先行し、それに追われるソフト環境で「その人の心を聴く」ことができるでしょうか？このハード環境とソフト環境は別々なものではなく、両方が揃ってこそ良好な人間関係が築けるように思います。しかし、私たち介護を職としている者は、その利用者と自分が24時間365日生活をしているわけではありません。「その人の心を聴く」という事は、その人の周りにいる人々とその人の情報を共有しなければ生活すべてに思いが伝わりません。家族・親戚・知人を含め、最低自分と共に働く職員とのチームワークが必要となってきます。それがソフト環境における潤滑油になるのではないのでしょうか。

### 3. チームの責任と個人の責任

「今日の自分の仕事（業務）はこれとあれ・・・」といったように自分の仕事（業務）を決め込んでしまっただけでは周りが見えなくなってしまいます。チームとして「その人の心を聴いて」ケアを実践していくことが重要で、何か失敗すれば、また事故が起これば、当事者個人の責任ではなく、その情報が共有できていなかったチームの責任として捉え、そこにある個人の責任はその原因となる情報を他のチーム員に提供できなかった情報共有のシステム（そういったソフト環境）の問題として考えられないのでしょうか？個人の責任は自分が知りえた情報を他のチーム員と共有できるよう発信すること、たとえ、自分が失敗した時や間違った考えを持ったことに気づいた時にも情報発信していく勇気が必要だと思います。もし、この事が行なわれていたら、あの石川県のグループホームにおける虐待致死事件は起こらなかったのではと思うのは私だけではないでしょう。

### おわりに

介護現場におけるハード環境（建物や設備・備品類のレイアウトも考えられた環境）とソフト環境（介護の現場におけるケアのシステムや人的資源、職員の介護に対する考え方にも及ぶ）は目の前にいる人の生活と人生を支える事に屈指されるものにならねばいけません。それには「その人の心を聴く」ことができなければ始まりません。また、それにはハード環境・ソフト環境が必要なのです。鶏が先か卵が先かかの議論となってしまいますが、まず、「良好な人間関係を築く為に、関わることから始める事」しかないように思います。この事に立ち返ると、福祉というのは「いかに良好な人間関係を築くか？」という課題が真っ先にあるように思えてなりません。地域社会の福祉が今盛んに言われています。法律用語にもなりました。そんな地域福祉もまずは、「人と人との関わり」から始めては如何でしょうか？何かが見えてくると思います・・・。(社会福祉法人至善会 蒲生の家 施設長)