

巻頭言

改めて、利用者の意見・要望・苦情を
聞く・把握する機会について考える

代表理事 新津ふみ子

新年度になりました。年度末までの忙しさは終わりましたが昨年度の第三者評価では、初めての事業種別にも取り組むなど学びは大きく、さらに今後活かしていきたいと思う毎日です。

さて、今回は、改めて“利用者の声を聞くこと”と“利用者が語ったサービス等に対する意見・要望・苦情等を生かした事業運営を行うこと”について考えたいと思います。



第三者評価では、利用者の意見・要望・苦情等を聞く機会として、直接的には「利用者調査」があります。そして、第三者評価基準には事業所としての取り組み状況の評価する評価項目があり、利用者の意見・要望・苦情、あるいは相談などに対応する事業所としての取り組みを把握・評価していきます。

実は『月刊福祉』2024年2月号の特集『第三者の視点を入れる、利用者の声を聞く』で、てい談『第三者の視点を入れる評価の仕組みと苦情解決の現状とこれから』に、全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会(第三連)の会長として登壇させていただきました。私にとっても、第三者評価を振り返る機会でした。

制度的には、2000(平成12)年の「社会福祉基礎構造改革」の理念を踏まえ、利用者には、契約の当事者としてサービスに対して苦情を言う権利、サービスを選ぶ権利が保障されることになりました。そこで、新たなサブシステムが必要になり、福祉サービス第三者評価や苦情解決の仕組みが取り入れられています。



苦情解決の仕組みとしては、利用者と事業者の対等な関係には格差があることから、利用者を守る仕組みとして、社会福祉法の規定(第83条)により「運営適正化委員会」が創設されました。

また、事業者としての苦情への対応については、社会福祉

法(第82条)や各福祉施設の運営基準、そして第82条の規定を受けた2000年6月の厚生労働省通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」(一部改正:2017年3月7日付厚生労働省通知)によって、以下のことが定められています。

- ・社会福祉事業の経営者は利用者等からの苦情への適切な対応に努めること
- ・苦情受付窓口を設置するなどの必要な措置を講じること
- ・苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置すること

まず、苦情は、本来は利用者と事業者の間で解決されるべきものですが、格差のある両者の関係を対等な関係とするには第三者が必要であるという判断です。

今回は、利用者の「自分のこと・意見などの言いやすさ」の視点から、第三者委員の活用について考えます。

指針では、第三者委員の配置は「苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため」とされ、利用者が安心して相談できるために、また事業所にとってはサービスの質の改善についても、ともに考え、外部の視点を導入するために設置されています。

第三者評価を実施する際に、資料として評価調査者が必ず拝見する「重要事項説明書」には、多くの場合「苦情受付」として、事業所における苦情相談・苦情担当者、苦情解決責任者、第三者委員、行政機関その他の苦情受付機関(介護保険対象サービスは国民健康保険団体連合会の苦情相談窓口、および社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されているサービスは運営適正化委員会)が記載されています。それでも、第三者委員の明記がない場合があります。第三者委員の配置は努力義務であり、未配置が基準違反とはならないので、配置率は6割台と報告されています。

第三者評価で事業所を訪問したときに、苦情対応のプロセスと苦情に対応する関係機関をわかりやすく記載している事業所がある一方で、第三者委員に関する記載はなく、その必要性はもとより、制度上の位置づけについてもあまり理解していない事業所に出会うことがあります。また、評価項目に準じて質問したときに、名ばかりの第三者委員が多いな



ど、その活用の度合いは低いのではないのでしょうか。評価調査者は見逃してはいけないことであると思います。



一方、第三者委員を活用し、利用者との交流や相談の機会等を定期的に持っている事業所、そのような機会を得られた内容を受け止め、改善に活用している事業所もあります。開かれた事業所、利用者の自主性、明るさを感じさせられます。そうした取り組みは、事業所単位ではなく法人として位置づけ、法人全体の質を確保・向上する方針に基づいています。しっかりした苦情解決の仕組みがあることは、利用者・家族の安心だけでなく、職員が安心して働ける職場につながると思います。



次に、評価項目から考えます。

第三者評価の共通評価基準 Ⅲ-1-(4)に「利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている」があります。そして、評価の対象となる評価細目(表)が設定されました。また、第三者評価のプロセスに利用者調査の実施が位置づけられました。

でも、十分に活用しているだろうか、その役割を果たしているだろうか、不十分ではないか、と反省します。今回は評価項目だけ紹介しますが、皆さんと共有したいと思います。

私が関心を持ち、判断が難しいと思う評価細目の一つに、共通評価基準 Ⅲ-1-(4)「利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている」の「評価細目(Ⅲ-1-(4)-①)」の着眼点チェック項目の一つに「苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た利用者や家族等に配慮したうえで、公表している」があります。ホームページ、会報、事業報告に載せるなど、公表の方法はさまざまですが、残念ながら取り組んでいる法人・事業者は限られています。

多くの人の目に触れるように公表してもらえると、他の事業所にとっても学びの機会となると思っています。当然ですが、情報の公表は、利用者のサービス選択に役立ちます。



次は私の個人的な体験です。実は先日「利用者の意向

表 第三者評価の共通評価基準Ⅲ-1(4)の細目

評価細目	苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している (Ⅲ-1-(4)-①)
目的	苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能していることを評価する
評価細目	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している (Ⅲ-1-(4)-②)
目的	利用者が相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備され、そのことを利用者伝えるための取組が行われているか評価する
評価細目	利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している (Ⅲ-1-(4)-③)
目的	苦情に限定するものではなく、利用者からの意見や要望、提案への組織的かつ迅速な対応について評価する

(意見・要望・苦情)を積極的に把握し活用しているか」と題する研修会を担当しました。講義のほか、グループワークを3つのテーマ(苦情への対応、意見・要望への対応、利用者の意向の把握を法人の理念や基本方針と関連させてみる)のもと、4名程度のグループワークにWebで取り組み、報告してもらいました。その報告では「家族等から要望が繰り返し寄せられる」「職員をつかまえて繰り返し要望を語るなどの無理な要望によって職員が傷つき、落ち込んでしまう」といった意見がありました。

このときの報告を、現場の厳しさを受け止めながら思い出すことができました。第三者評価を担当させていただいたある社会福祉法人の取り組みです。

紹介させていただきます。

「苦情解決の体制は重要事項説明書に記載しています。その内容は当事業所の苦情受付窓口、法人の利用者相談・苦情担当者、行政機関のほか、第三者委員4名(地域住民3名、法人常勤監事1名)を明示しています。また、事業所内・玄関にも掲示しています。

加えて、苦情解決の体制および法人としての考え方・方針を、ポスターパネルに入れて事業所内・玄関に掲示し、利用者や職員の目に触れやすくしています。その内容は『利用者の皆様へ—お約束とお願い』と題し、利用者を尊重し個々に応じた適切なケアを提供することを『お約束』する一方で『お願い』では、職員は財産であり、サービス提供においては全職員が誠心・誠意対応しますが、それを越えた要求については対応しきれないことがあります」と記載しているのです。この方針は、2000年7月に苦情解決第三者委員会の発足と併せて作成したとのこと。

法人の理事長が、職員の頑張りを理解し、受けとめ、お約束とお願いの文書化、掲示に踏み切ったと伺いました。私は、感動としか言いようのない思いを、今でも思い出します。苦情対応は、まさに法人としての取り組みに帰すものと学びました。



次に、今年3月の全社協「福祉サービスの質の向上推進委員会」常任委員会で報告された内容の概要です。

昨年3月31日に取り組んだ調査研究報告書『運営適正化委員会のあり方に関する検討会 報告書』を活用した運営適正化委員会の実施状況について、常任委員会で報告がありました。

都道府県の運営適正化委員会に寄せられる苦情件数は2000年の制度開始以来増加し、制度開始年の461件から、2021年度には4,036件となり、約10倍になっています。苦情・相談内容の傾向や対応・解決困難な事例としては、以下のことがあげられます。

- ・ 苦情をめぐる福祉サービス事業者からの相談の増加
- ・ 事業所への指導を求める苦情の増加
- ・ 謝罪や指導を求める相談の増加
- ・ 事業者からの契約解除や退居・サービス提供中止に関する相談が前年度から引き続き一定数あること
- ・ 行政などに相談したが解決しなかった相談ケースの増加

・ 事実解明、補償・賠償を示唆する相談の増加
・ サービスの利用を止めた(もしくは止める予定)だが、事業所の対応が正しかったのか客観的な判断を求める苦情問題の複雑さを感じますが、それは利用者を取り巻く生活環境の変化、そして事業所サイドでは、事業種別と経営規模の多様化などが影響しているのでしょうか。何はともあれ、現状を受け止め、対策を検討することですね。

評価調査者として、常に外部環境の変化を把握しながら、事業所の取り組みや課題を理解し、改善に役立つ評価・提案をすることだと言いつけています。

実は、運営適正化委員会が関与して作成したパンフレット『利用者の声、受けとめていますか？～事業所における苦情解決体制づくりへのサポートガイド～』が今年度中には発行されると思います。私が拝見したのは「案」の段階でしたが、とてもわかりやすく、ぜひ参考にして第三者評価に取り組みたいと思いました。



最後に、第三者評価に関する情報です。

これも3月に開催された「福祉サービスの質の向上推進委員会」常任委員会で報告されたことの概要の紹介です。

〈厚生労働省社会・援護局福祉基盤課からの報告〉

2023年度に「社会福祉施設サービスの質の向上のための調査研究事業」に取り組んだ。この事業の目的は、社会福祉基礎構造改革によって「福祉サービス第三者評価事業」「運営適正化委員会事業」が創設されて20年以上が経過し、さまざまな問題が生じている、これらの事業の存続および安定した運営を図るため、制度の見直しの検討が必要である。

そこで、2つの検討会、①「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会」報告書(2022年3月4日/会報『明・愛』第63～65号で紹介)、②「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」報告書(2023年3月31日)でまとめられた「課題」および「改善の方向性」を改めて精査し、社会福祉施設で提供されるサービスの質の向上に必要な課題について整理したうえで、改善策を検討することを目的とした。有識者等による検討会を設定し、都道府県推進組織、評価機関、受審事業者の3分野を対象に調査研究を実施した。この結果を踏まえ、2024年度は再度調査研究を実施して「改善に必要な課題とその改善策について報告書を取りまとめる」としている。

〈こども家庭庁成育局成育基盤企画課からの報告〉

2023年度に「保育所等の第三者評価における保育実践の評価の在り方に関する調査研究」に取り組み(※会報『明・愛』第68号で紹介)、その概要の報告があった。まだ報告書は公開されていないが、近日中に公開される。

この調査研究の趣旨・目的は、現在の第三者評価事業における保育所版の内容評価基準では、保育環境や保育士等のかかわりなど実践に関するプロセスの質について十分に踏み込んでいないという指摘がある。こうした点を踏まえ、

第三者評価で保育のプロセスの質に焦点化した指標を活用するモデル事業を実施し、第三者評価としての活用可能性と活用の留意点の検討を行うことである。

モデル事業として、国立教育政策研究所(国研)が開発した評価スケール案(国研スケール)を用い、保育現場に出向き、園の取り組みを評価した。結果は、プロセスの質に焦点化した評価は「自分ごと」として受け止めやすく、実践の改善に結びつけやすい。一方、実践の質に特化した指標であり、例えば組織運営に関する観点まで含めた評価とはならない。また、国研スケールが参考にした外国の指標(ECERSやSSTEW)も教育的な側面が強い指標であり、子どもの権利擁護の側面までは十分に対応していない。

この国研スケールの活用についての留意点や今後の課題として、モデル事業で評価できなかった観点をどのように取り扱っていくかなど、スケールの特性を踏まえた第三者評価としての位置づけの検討が必要としている。その一つに「保護者支援に関する観点をどのように評価していくのかの検討が必要」としている。

確かに、保育所版の内容評価基準には「A-2-(1)家庭との緊密な連携」があり、評価細目として「子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている」「保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている」「家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている」があります。

私自身は、第三者評価等を通して、保育をする保護者自身が問題を抱え、適切な保育ができないという「困っている親」が多くなっているのではないかと感じています。この保護者支援をもっと取り上げるべきではないかと、改めて考えさせられました。

なお、今回の会報・第69号では、保育所・保育士さんなど職員に期待する保護者支援について考えたいと思い、去る3月28日(木)に「保育ソーシャルワーク」を取り上げて開催したメイアイヘルプユウの法人主催研修会について特集しています。保育園における「親支援」「保育現場としての役割」を考える機会になることを期待します。



長渕で締めます。

どうしてでしょうか。口ずさんでしまいます。

♪傷つき打ちのめされても

はいあがる力が欲しい

人は皆弱虫を背負って生きている

.....

Hold Your Last Chance

小手先ではがれ落ちる美しさより

Hold Your Last Chance

ひとつぶの汗の方がいい

二度と走れぬ坂道を上ったら

Hold Your Last Chance ♪

長渕剛『HOLD YOUR LAST CHANCE』より

2024年3月28日(木)開催
「法人主催研修会」報告

保育士に期待するソーシャルワーク機能

講師：園田 巖 氏
東京都市大学 人間科学部・准教授

当法人のホームページなどでお知らせしていた標記の「法人主催研修会」を2024年3月28日(木)に開催しました。

年度末の忙しい時期でしたが、参加者総数33名(会場参加者13名/リモート〔Zoom〕参加者20名)を得て盛会でした。

今回の会報・第69号では、改めて、この誌上でも「保育ソーシャルワーク」について取り上げた3月28日の法人主催研修会の内容を皆で共有し、発展させたいと考え、講師の園田巖さんをお願いし、講演の概要をまとめていただきました。

以下に掲載します。とてもわかりやすい、貴重な内容です。ぜひ、お読みください。

さらに、2023年度にメイアイヘルプユウの第三者評価を受審され、今回の研修にもリモート参加して下さった山形県酒田市「本楯保育園」の阿部明恵・園長と、会員で本楯保育園を作業療法士として訪問して支援している佐藤裕邦さんから、今回の法人主催研修会で得られた気づきなどについて、寄稿していただきました。(新津)

特別寄稿〈講演概要〉

保育ソーシャルワークの機能と今後の可能性

園田 巖

1. 子育て家庭を取り巻く社会環境の変化

近年、子どもや子育て家庭を取り巻く環境は少子高齢化の著しい進行により、想定を超える速度で大きく様変わりしている。総務省が実施した人口動態調査(2020年)では、核家族世帯(夫婦と子、ひとり親と子の世帯)が全世帯の34.5%を占め、さらに単独世帯が34.4%であり、この2つの類型で全体の約7割を占めている状況である¹⁾。このような社会にあって人々の関係性は希薄化し、地域における各世帯の孤立化傾向に拍車がかかっている。

これまでの保育所に対する社会のコンセンサスは“働く保護者の味方”というものであった。いわゆる就労支援としての役割であるが、確かに数年前までは待機児童解消対策が国・市区町村の最優先課題であったことは事実である。しかし、そのような時代背景にあって、地域社会には子育てに深刻な課題を抱えていた家庭が一定数存在していたはずである。本来、地域の子育てニーズに対応するのは児童福祉法に根拠を持つ保育所や幼保連携型認定こども園であるが、就労支援や待機児童解消対策が先行してきた経緯は否定できない。

2. 子育て支援ニーズと保育ソーシャルワークの必要性

教育・保育施設や子育て支援の現場に身を置いていると、実にさまざまな子どもや家庭と出会う。具体的には、児童虐待やそれに関連する不適切な養育、精神的に不安定な保護者、特別な支援を必要とする子ども(発達障がい等)、DV、海外にルーツのある子どもと家庭、子どもの貧困家庭、ヤングケアラー、医療的ケアを必要とする子どもと家庭、LGBTQ等があり、その領域は幅広い。

そしてこれに呼応してさまざまな困りごとが生じることになるが、これらのニーズを把握し、課題解決を図っていくことは決して容易ではない。なぜならば、子育て家庭が抱えている不安や心配はさまざまな要素が複雑に絡み合っている場合がほとんどであり、単に「子育てに関する不安・負担の軽減」という言葉だけで一括りにはできないからである。

そして、これが保育現場の現実であり、保育におけるソーシャルワーク実践(保育ソーシャルワーク)が必要とされる背景となっている。

3. 保育ソーシャルワークの実践と定義

保育や子育て支援の現場では、時どき対応困難事例に出会うが、その対応には児童相談所や要保護児童対策地域協議会(要対協)、保健所等の専門機関との連携が必須となる。

しかし、その一方で、子どもや家庭に対して日々きめ細かな対応を行っているのはケースワーカーではなく現場のケアワーカー(保育者)である。

したがって、保育者には必然的に以下のようなプロセスが求められることになるが、保育現場では苦勞しながらも、すでに実践されている状況がある。

■保育者に求められるプロセス

- ・ 集団の中からハイリスクやインシデントを見極める
- ・ アセスメントを行い、必要に応じて支援計画を作成する
- ・ 経過を慎重に見守りながら、状況が悪化しないように日々子どもや家族に対応する
- ・ ケース検討会議等で再アセスメントを実施し、評価を行う
- ・ 必要に応じて関係諸機関や他の専門職との連携を図る
- ・ 適切なタイミングで必要なアクションを起こす

その他にも、保育者は、家族システムに働きかけることや、周囲からの不理解が生じた場合には必要に応じて代弁すること、さらにはコミュニティ内の人間関係を調整するために集団に対して働きかけることもある。その一方で、保育者には、子どもに対して基本的愛着を育み、保育の専門家として適切な発達援助や教育を実践するという最も重要な役割がある。これらの取り組みは、他の専門職との連携を視野に入れたソーシャルワーク実践であり、一部ソーシャルワークの要素がケアワークの中に不可分に内包されていることを示唆している。

これらの論点を整理すると、保育ソーシャルワークは、以下のように定義できると考えている。

■保育ソーシャルワークの定義

保育士は、ケアワークの中心である日常保育の他に、保護者支援や地域の子育て家庭に対する相談援助の役割を担っており、日々発生する多様なニーズや課題に対して臨機応変かつ適切に対処する技能についても要求されることがある。

その際、関係諸機関との連携、多職種連携への関与、地域の社会資源への働きかけ等、日常のケアワークと同時に並行しながら実施しなければならない実践も多く、保育士が行う日々のケアワークの中には、ソーシャルワークの一部要素が不可分に内包されていると理解した方がより実態に即している。

この点について「保育所保育指針」解説書では、次のように記述されている²⁾。

■「保育所保育指針」解説書の記述

保育所における子育て家庭への支援は、地域において子どもや子育て家庭に関するソーシャルワークの中核を担う機関と、必要に応じて連携をとりながら行われるものである。

そのため、ソーシャルワークの基本的な姿勢や知識、技術等についても理解を深めた上で、支援を展開していくことが望ましい。

また、保育実践から考えられる保育所ソーシャルワークの機能とその役割について示す(表1)。実践の場面では、これらの機能をケースの状況に応じて使い分けることになる。

4. 子育て支援に関する保育ソーシャルワーク実践

教育・保育施設には、固定的に在籍している園の保護者への支援だけではなく、地域の子育て支援の拠点となる責務がある。

特に、地域の子育て支援の場面では、アセスメントを実施

するにあたって細心の注意を払うことはもちろん、支援者としての新たな専門性が求められることになる。なぜならば、単発・間欠的に利用する親子の場合は、支援者の対応に少しでも違和感を持つと二度と来所しないことが想定されるからである。仮にそのような事態になった場合は、必要な支援を実施する機会を失うことになりかねない。

一般的に、子育て支援での集団には、①通常支援群(ローリスク・ノーリスク群)、②積極的関与群(インシデント群)、③特別支援群(ハイリスク群)の категорияがあると考えられ、支援者は集団にあるさまざまなリスクについて、限られた数少ない機会のうちに見極める能力が要求される(図1)。仮に集団の中にハイリスクケースがある場合は、他の専門職との連携を図りながら個別的な支援を行うことが中心となる。

他方、子育て支援の場で保育者が行う支援技術には、グループアプローチを主眼に置いた集団援助技術、コミュニティに働きかける地域援助技術がある。これらの支援技術は、保健師が実践しているポピュレーションアプローチと同様の考え方であり、ハイリスクに発展しないための予防を意図したものである。

このように、これからの子育て支援に携わる保育者には、

表1 保育ソーシャルワークの機能

ケアマネジメント機能	課題を抱えた子どもや家族がエンパワメントされるよう、詳細な計画を作成し、継続的かつ安定的に適切な支援を提供する役割
保護機能	好ましくない生活環境から子どもを一時的に保護する役割
教育・支援機能	子どもや家族に対して適切な働きかけやアドバイスを行う役割
連携機能	他の社会資源との有機的連携を図る役割
仲介機能	当事者にとって有効な他の社会資源の仲介者としての役割
処遇・治療補助機能	医療、心理専門職との連携を原則に、子どもや保護者の心の傷を癒すなどの生活の場面における治療的援助の役割
代弁機能	権利擁護やニーズを当事者に代わって表明する役割
調停機能	子どもや家族とコミュニティとの間で意見の違いやトラブルがある際にその環境を積極的に改善しようとする役割
社会変革機能	地域や学校、保育所等に偏見や差別、誤解、不理解がみられる場合にその環境に積極的に働きかけ、改善しようとする役割
ソーシャル・アクションの機能	制度、システムの改善を図るために行政や社会に対する働きかけ及び提言する役割

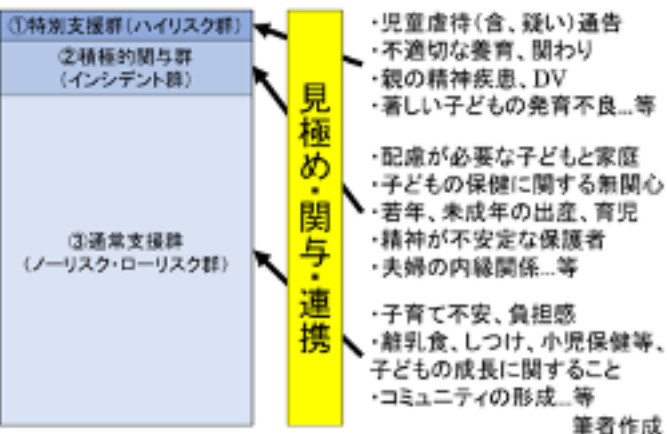


図1 子育て支援における集団のイメージ

他の専門職や専門機関との連携を図ることだけでなく、的確なアセスメント技術、効果的な支援方法の選択、ポピュレーションアプローチを意識した予防の取り組みについて実践する能力が求められることになる。

5. 組織における保育ソーシャルワーク実践

私は、保育ソーシャルの役割について、教育・保育施設に勤務しているすべての保育者に対して高度に求められるものではないと考えている。

現在、保育職の人材不足が保育現場を苦しめているが、その一つの要因として、経験年数とともに増え続ける役割や責任、そしてそれに伴う負担感がある。つまり、経験年数が長くなるにつれ、周囲から求められる役割が未整理のまま重くのしかかってくるというものである。

私は、保育分野における働き方として、次に示す3つのカテゴリーがあると考えている(表2)。

表2 保育分野における働き方

ジェネラリスト群	ワーク・ライフ・バランス群	スペシャリスト群
<ul style="list-style-type: none"> 園の将来を担う管理的役割のグループ 部下を持ち、園の経営や運営に参画し、一定の権限を持つ 	<ul style="list-style-type: none"> 家庭と仕事を両立するグループ 日常業務や役割分担に関して、負担が少ない勤務体制で業務に取り組む 	<ul style="list-style-type: none"> 専門業務に従事するグループ 基本的にジェネラリストとしての役割は求められず、特定の分野で専門的スキルを発揮する

保育ソーシャルワークを実践するにあたり、その専門職が組織の中でどのように位置づけられ、どのようなシステムでその役割を果たしていくのかは、真剣に考えなければならない重要な課題である。なぜならば、必要論だけが先行し、経験年数とともにジェネラリストとスペシャリストの両方の役割を未整理のまま要求され、しかも家庭生活とのバランスを図らなければならないとなると「刀折れ矢尽きる」という結果となりかねないからである。

現実問題として、保育ソーシャルワーク実践を考える際には、人事制度やキャリアアップシステムと関連づけることが重要であると考えている。

●文献

- 総務省：資料『人口動態・家族のあり方等社会構造の変化について』
- 厚生労働省『保育所保育指針解説』フレーベル館、2018

参加者レポート 法人主催研修会に参加して

報告①

●報告者：阿部明恵(社会福祉法人 本楯たちばな会・本楯保育園・園長)

〈作業療法士を保育の現場に入れる取り組み〉

当園で行っている「作業療法士が保育の現場にいる」という取り組みには、専門家を保育の中に入れて、一緒に「子どもの成長を支援していく」という子どもに対する支援と、保育士が作業療法士による専門的な指導によって、いつもと違う視点から子どもを観察・考察し、支援して評価するというPDCAサイクルのような形を繰り返すことにより、保育士のスキルアップにつなげていくための保育士に対する支援という2つの側面がある。

現場の保育士は、日々の保育の中で、子どもの成長や発達に対し、また保護者の対応や環境因子に対して悩んだり、考えたりすることが多くある。その解決方法をいつでも教えて

もらえる、いつでもすぐに相談に乗ってもらえる作業療法士が保育の現場に入っているという当園の環境は、少なくとも保育士たちの保育に対する不安感が軽減されることにつながり、保育士が安心できる環境で子どもの保育を行うことができていると考えている。

〈保育士のソーシャルワーク機能として大切なこと〉

今回の法人主催研修会への参加を通じて、私が感じたことは、保育士たちがそのような外部の専門職の支援を受けながら自らの保育スキルを磨き、ソーシャルワーク機能を持った保育士に成長することで、子どもたちに対する適切な支援ができ、今まで築き上げた保護者との信頼関係を崩すことなく、保護者と一緒に子どもの成長を見守っていけるということである。

他の機関からの専門職がどんどん保育の現場に入り、その子どもに合った支援を考え、成長を支援していくというソーシャルワークの実践が理想ではあるが、そのような保育所は、なかなかないというのが現状である。

保育士が保育士としてのソーシャルワーク機能を磨き、その役割を担うことが、現時点では最も早い実践方法であるような気がする。しかし、そのためには多職種の連携が必ず必要になり、普段から入ってきやすい環境を作ることを目指していきたい。

「子ども家庭アセスメントシート」を活用しているが、虐待の早期発見につながることはもちろん、その原因になる因子を見つける手立てになることや「気になること」の積み重ねを“見える化”することで、より一層の支援のしやすさにつながっている。

何よりも、子どもや保護者のことを考えながら保育していることそのものが、ソーシャルワークになってはいるのであろうと思うが、そのスキルをさらに磨くためには、当園のような多職種が園にかかわりを持ち、さまざまな方面から、さまざまな方法で保育士をも支えて行くことが大切であると感じている。

報告②

● 報告者：佐藤裕邦(医療法人 健友会・介護事業部・次長／作業療法士)

〈保育園を訪問する作業療法士として〉

私は、月2日、本楯保育園を訪問している老健施設に勤める61歳の作業療法士(OT)である。子どもの発達に興味があって、独学で勉強をしているが、小児専門の作業療法士ではない。

本楯保育園は私が3年前まで勤めていた老健施設の隣にあり、1951(昭和26)年に酒田市立本楯保育園として開園した。私は、身体障がいがある園児のことで時どき相談を受けていたが「作業療法士として他のことでも保育園を支援することができそうだ」と思っていた。そして、本楯保育園の運営が酒田市から社会福祉法人たちばな会に移管されたことをきっかけに、私から訪問を申し出てかかわりが始まった。

私が本楯保育園でしていることは、①作業療法士の専門にとらわれずに保育士からの相談・質問を聞くこと、②相談・質問の内容を保育士と一緒に掘り下げ、改善のために仮説を立て、どうかかわるかを一緒に考えること、③保護者の本音の聞き取り方、保護者の感情を傷つけない意見の伝え方などについて助言すること、④保育士に対して心理・支持的にかかわること、である。

訪問を重ねるうちに保育士は、時間を見つけて私を捕まえ、課題のある園児の保育の状況を伝えてきて、自分のかかわり方がどうなのかを確認するようになった。

そして新たに園児の課題に気づいたときは、情報を集め、仮説を立てて、自らのかかわり方を考えるようになったと私は感じている。

〈保育園のソーシャルワーク機能をより充実させるために〉

私が本楯保育園を訪問し始めた頃、よく助言を求められ

たことは「保護者との関係を壊さず、言いにくいことをどう伝えたらよいか」「保護者が考えていることをどう聞き出せばよいか」という「言い方の技術」であった。また、家庭に課題があって、好ましい保育が行われていないケースがあることもたくさん聞いた。

そのときから、園と家庭、園と行政、園と医療機関などとやり取りできるソーシャルワーカーがいれば、保育士の負担も悩みも軽減すると短絡的に考えていたが、今回の研修に参加して、それほど単純な話でもないことがわかった。

保育園のソーシャルワーク機能をより充実させるには、ソーシャルワークができる保育士を育成することが、より現実的であると、講演を拝聴して感じた。

手前味噌であるが、本楯保育園のように、作業療法士という専門職が外から保育園とかかわって、うまくいく保育園もあるだろう。

しかし、いずれにせよ、課題を抱えた園児の支援を行うには、より多くの医療・福祉の専門職などが普段から保育園にかかわることで、そこに専門職が集まりやすくすることが大事であり、それによって保育士がさまざまな専門機関ともつながりやすくなることで、保育ソーシャルワークが円滑に進むのではないかと、今回、素人ながら考えた次第である。

事務局だより

目黒川の桜もソメイヨシノから八重桜に代わり、初夏の陽気さえ漂う季節になりました。

月日の早さを、身をもって実感しています。「一日が長く、一年が短い年寄り、一日が短く、一年が長い子ども」のたとえがよくわかります。



さて、新しい年度を迎え、すでに評価依頼を複数の事業所から受けています。つい先月半ばまで、2023年度の評価の講評のまとめに忙殺されていたのに、息をつく暇もない感じです。

でも、これを何とか乗り越えられるのも、評価者の皆さんと、それを下支えしてくれている事務局スタッフのおかげと感謝しております。



事務所のある五反田は、いまや“東京のシリコンバレー”と言われるほど、若い起業家たちが集う場所になったのだそうです。確かに大変活気のある街です。お近くにお越しの際には、ぜひ皆様お立ち寄りください。

会報『明・愛』の発行は年3回とし、4カ月ごとの定期発行を目指しておりますが、今回もお約束が守れませんでした。お詫び致します。(文責・鳥海)



みなさまからの

社会福祉情報お待ちしております。(編)

メールアドレス: smile-npo@meiai.org

*HPアドレス: <https://www.meiai.org/>

〒141-0031 東京都品川区西五反田1-26-2

五反田サンハイツ714

(03)3494・9033

NPO法人メイアイヘルプユ