

〈特別寄稿〉

当事者から学び未来の福祉を語る

山内民興*

*社会福祉法人ぷろぼの

The 34th Nara Academic Conference Research for the Future of Welfare

Tamioki Yamauchi *

* Social Welfare Corporation "Probono"

キーワード	
未来の福祉	future of welfare for the disabled
テレワーク	telework
アバター就労	avatar work

I. はじめに

日本保健医療行動科学会の奈良大会が令和元年6月21日(金)から23日(日)まで、奈良春日野国際フォーラムで開催されました。その数カ月前に東大阪大学の梓川一先生から、大会が行われるとのお話がありました。その後に今回の奈良大会のテーマを“当事者として、語らう”にされたこととお聞きしました。その際に当事者や地元奈良の障害福祉の現状や課題について意見交換していますと、この大会で特別講演をしませんかとお誘いをいただきました。梓川先生とは、「ぷろぼの」を設立する準備段階からですから、約15年間のお付き合いになります。また私が発声障害の身体障害者3級の手帳所持者であり、しかも奈良で障害者の就労を支援する福祉事業を担っていることも理由になったと推測しています。

その後、順次、ご指導いただきながら特別講演の演題が「ならにて健康障害と共に生きる当事者をささえる」になりました。一方で私は学会の内容や大会の様子について十分に分かりませんでしたので、学会のHPから過去の大会で発表された論文等を拝見させていただき、私なりの当事者意識に関するイメージを作り上げていきました。なお、本寄稿文は当日会場にお越しになれなかった方にも、会場の熱気と共に公演の趣旨や内容をご理解いただきたく、

ナラティブな構成にしています。

II. 当事者から

福祉には、相手の気持ちになること、お互いさまの姿勢を大切にすることがあります。「当事者」については、場面や状況、対象によって多様に定義できますが、今大会は当事者＝障害者なので、障害者の思いに沿って展開することにしました。私は“障害は行政が定めた障害者手帳を所持している「人」の単なる敬称”でしかないと考えています。制度によると病気、怪我等で生じる障害は、医療診断から、障害のない方と比較して、生活や働き方また社会との関わり方に影響する度合いで判断しています。これまでのように障害者を特別な人たちとするのか、それともノーマライゼーションとするのかは、障害者及び障害のない方からも多様に意見が分かれるところでは。私が取り組んでいる障害者福祉の現場は、不自由さから生じる様々な事象があります、できればそれらを可視化できるものからマインド「こころ」に関することを記述し、集約して、障害者支援の「今と未来」をモチベーション及びイノベーションから体系化することで何かを探ることにしました。

III. 基調講演から

大会二日目に梓川先生の基調講演“ささえあいか

ら生まれる『苦悩の語り』と価値認識の変容“を会場で拝聴させていただき、ここに当事者について大きなヒントがありました。以前、会社勤めをされていた時に難病と診断され、専門病棟で特別でとてもリスクな治療を受けることになり、同床の方たちがお亡くなりになられたこと、病気との葛藤や苦しみ、また表現できない感情の変異などをリアルに、その状況を具体的にイメージできるほどの臨場感で話されましたので、いつのまにか引き込まれてしまいました。闘病から生じる苦しみだけでなく、人が生きるとはこのようなことだと、まるで哲学的な境地に誘導されてしまう感動が湧いてきました。当事者＝障害者が、当事者＝「人」に変わった瞬間でした。梓川先生は、時々、「ぶろぼの」にお越しになります。時間に余裕があるときは多方面の話題を語り合います。事前のテーマはなく、話題はたえず躍動を繰り返しますが、いつのまにか語り合いから「人」に行きついているように感じていました。基調講演で感じたもの、また気づきをいただいたことも同様に、事象から本質に行きつくフローとスタイルの共通性を認識することができました。

IV. 私の当事者意識

平成18年に障害者自立支援法が施行され、障害者が働き地域で経済的に自立することが明記されました。それまで障害者は社会的弱者に位置付けられ、社会の一員として働き、納税する対象になっていませんでした。私は、20年前に喉頭がんを患い発声機能を失い、身体障害者になりました。仕事を整理し闘病の日々を過ごしているときに、市民活動や障害者福祉を知り、徐々に関わるようになりました。それまではIT系の画像解析のシステム開発などの仕事をしていましたので、福祉の現場がIT化や情報の活用について極端に遅れていることを痛感し、「ぶろぼの」を設立して、“障害者の就労をITで支援する”をテーマに福祉事業を始めました。主に就職する前の準備訓練が役割になります。

基調講演から、当事者＝障害者から、「人」の生き方に広がりを持つことで、次第に“多様な当事者意識”にたどり着きました。基調講演後にさっそく自宅で今まで準備した特別講演の資料をほぼ全面的

に改編しました。

V. 特別講演から

特別公演は二部構成にして、一部は「ぶろぼの」の障害者福祉について、二部は会場一体の意見交換にしました。

第一部

1. 近未来のサイエンス

近未来科学の急速な進歩の時代になると、障害者も多くのITツールを駆使して、多様な働き方や活躍ができることを伝えることにしました。近未来に確立されるだろう新サイエンスからは、ゲノミクスで細胞内の生体分子構造と働きをカタログ化することで新たな可能性を生み出す遺伝子工学、ポストヒューマン「人」を作り出す可能性を広げるトランスヒューマニズム、マシン及びディープラーニング手法から作り出される人工知能などを紹介しました。これらは数年後には私たちの生活様式や働き方にも大きく影響することになり、同時に障害者福祉も的確な変容を求められることになる、このような話題提供から始めました。

2. これまでの障害者福祉を知る

私は15年前、福祉に関わるまで障害者福祉分野についてまったく経験がありませんでした。事業を始めてすぐに、利用される多くの障害者が福祉サービスの利用前に就職や社会参加の経験が極端に少ないこと、特に先天性の障害者は、成長期に病院や特別支援学校などで学ばせており、体系的な学びや友人との競争や協調などの機会に恵まれていないことを知りました。また社会参加や就労に必要なものが定義されておらず、関係者や支援者の経験からの直感で評価されていることにも直面しました。福祉は障害者に寄り添い、福祉施設は“居場所”でしかなく、郊外の施設で隔離されているような思いさえ抱きました。

見学に訪れたある施設では、パンを製造、販売していましたが、そこで機敏に行動している知的障害者が数名おられました。その方の今後の支援をお聞きすると、“彼らがいなくなるとパン製造ができなくなるのでこのままです。”との回答でした。お給料をお聞きすると3,000円とのこと、日給ですかと

お聞きすると、月給とのことでした。

3. この10年の取り組み

平成18年に障害者自立支援法が施行されるまでは、障害者福祉は以上のような認識が一般的でした。障害がある私自身に置き換えると、私が利用者になるとこのような扱いをされるのかと驚きと共に、何とかしたい気持ちになりました。それから専門書やレポートを調べ、また関係機関からのアドバイスやセミナーに参加することで、その当時の一般的な障害者福祉の概要を知ることができました。それから日々の福祉の現場で実践したことを積み重ねて、徐々に支援の目的や内容が体系的になりました。

障害者も普通に社会で活躍してほしい、との思いで、まず人が成長し、社会に関わるときに必要な基本要素を、健康の維持や生活の安定、社会人マナーと就労技術の4つにまとめ、「ぶろほの就労支援プログラム初期版」として現場で活用することにしました。特に就労準備の重要項目になる社会人マナー要素は礼儀、挨拶、規則や会話力などの11項目にしました。次に就労技術要素は、すべての業務に必要なパソコンから、タイピングやWindows及び関連アプリの操作や理解力も付け加えました。現場で運用するために、項目に対して、作業の耐性や正確性、時間などの基準を加味した構成にしました。

利用者は一日6時間ほど訓練しますので、職員は訓練状況の把握と質問対応から、利用者個々の成果や課題を就職準備性としてまとめることにしました。次に一定期間の訓練の記録から就職準備性を評価して、個別支援計画書に反映しました。徐々に利

用者も増えたので、日々の成果や課題を記録し保存するために専用のWebデータベースも開発しました。ようやくデータに基づいて体系的な支援ができるようになったことで毎年30名ほどが企業就職できるようになりました。

4. 福祉の目標と役割

今年度の「ぶろほの」の基本方針は、“福祉を科学する”であり、テーマは“育ちあう福祉”にしています。障害者福祉の現場はまだ体系的な支援が整備されていないので、早期に福祉支援の仕組みを規格化して、成果を標準化する必要を感じていました。そのために支援項目を精査し、具体化し、定義し、係数化して、支援の進捗を可視化できるAI機能を搭載した就労支援システムの開発に取り組みことにしました。

以下は、就労移行支援事業の利用者の日々の訓練の記録から、成果や課題を数値やメモにしたデータを単純に統計処理したものです。

条件：

就職準備性を高めるための訓練は、OffJTを3か月程度実施した基礎訓練とOJT6か月程度の企業実習などの就職活動で構成され、最大24カ月の訓練項目別の進捗度合いを示す。11項目+2項目：規則の順守、時間を守る、身だしなみ、挨拶、お礼・謝罪、報告、連絡、相談、記録の整理、指示理解と遂行、質問、定時出勤、遅刻・欠席等の連絡
評価方式：各項目を4段階で評価する。

○11項目の平均評価の月別推移

基礎訓練が終了して6か月後から企業見学や実習

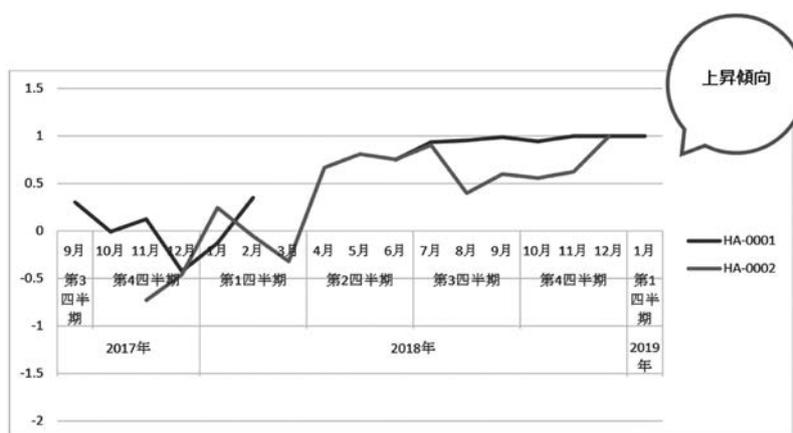


図1 大項目「訓練」平均評価月推移グラフ

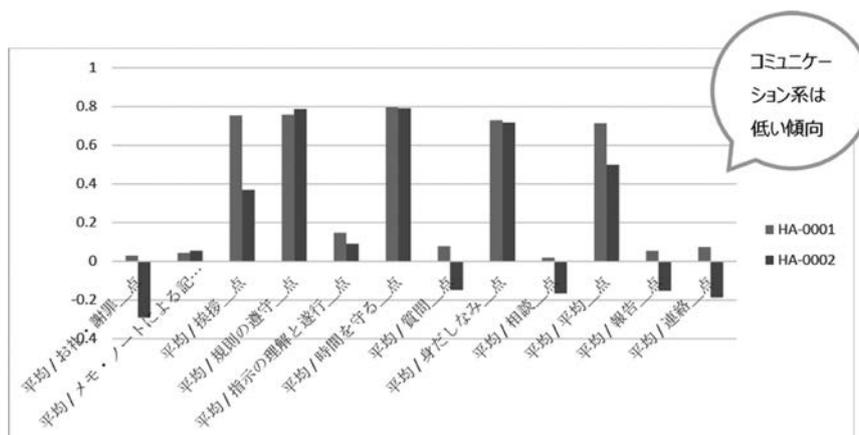


図2 評価項目 (11 種) 別グラフ

が始まり、基礎訓練の成果がOJTで具体的な成果になる。

○ 11 項目の 16 か月間の訓練の推移

挨拶や規則の順守、時間を守る、身だしなみ項目は成果が顕著に高くなるが、謝罪、記録、質問、連絡項目は、なかなか成長が見られない。これらは自己判断と簡潔に言葉に要約する能力に関連する項目なので障害特性や成育歴などとの関連を検討する必要がある。これからの福祉の現場は、従来の職員の印象評価と共に、支援記録を新たな手法で処理して客観的な支援や評価ができるシステムを併用することが必要と考えています。

5. 新たに働く場をつくる

奈良は大阪や京都の郊外地であり、奈良に住み昼は都会で働く方がたくさんおられます。地場の産業は主に世界遺産など歴史観光業になり、伝統の製造業は衰退しています。一方、今日の産業を牽引する先端技術や情報通信分野はまったく育っていない状況です。ITで就労を支援することを目指し就職準備性を高める支援をしてきましたが、奈良には適した企業がないので、仕方なく自社でHPやECサイトの制作及びPCメンテナンスの事業を行う、働く場を設立し希望者を受け入れました。それから順次業種は広がり、多様な障害者が就労できる期待を広げるために、ロボテックス事業として人型ロボットPepperを遠隔で制御するプログラムの開発や職場に適したコンテンツの制作にも取り組みました。障害があっても優秀な方はたくさんいること、「人」として活躍できる可能性を見つけ出す、このような

挑戦的な福祉の職場が育ってきていると感じています。

第二部 会場一体の意見交換

第二部はWeb質問アプリの「スゲキク」を活用して、講演中に質問や意見をスマホで用意したサイト画面に書き込むことができる、会場一体型のワークショップ形式にしました。一部で「ぶろほの」の福祉事業を紹介するPP画面に、いくつかのワードを張り付けて、福祉との関わりについて会場から意見を書き込んでもらいました。

例えば、“地球上の生き物にとって平等なものは「時間」ですが、無限ではない、この「時間」から想像することを書いてください。”, また「福祉」、「働く」、「支援」、「生きる」、「職場環境」についても意見をいただくことにしました。

以下に会場から書き込まれたものを紹介します。

○ 「時間」について、

- ・ 時計時間と感覚時間の違いが、生きる期限が制限されると際立つのかなと思いました。
- ・ 生きるとは誰かと何かしら支えあって、お互いに生きて欲しいと願い、生かされているのかなって思いました。
- ・ 時間・楽しい時、同じ興味のある勉強の時間は早いです。辛い時や苦しい時の時間は同じ時間でもめっちゃ長く感じます。そして子どもの頃の時間軸と大人になってからの時間がめっちゃ早く1日・一年が早く感じますね。

○ 「働く」では、

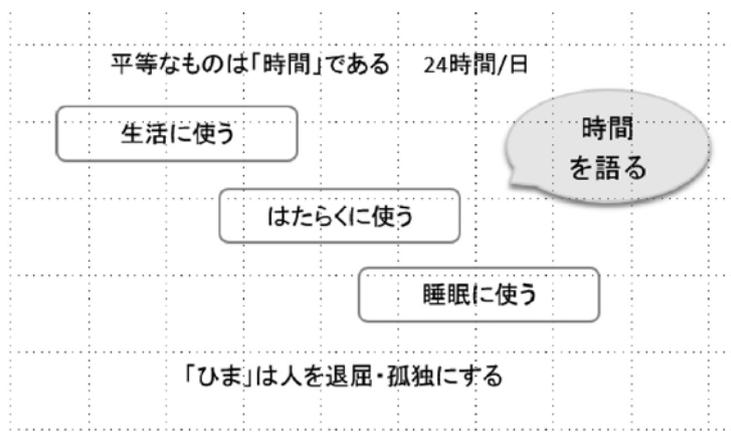


図3 福祉事業を紹介する PP 画面の例

- ・人が働くとは愛である。愛とは循環するもの。働くと相手に愛が届く。そんな愛がまわり回って、また自分の所に届く。よって、人は働くこと（愛）によって生きていけると思います。
 - ・働くとは愛と語った者です。若い頃司法浪人していた時に、ベルトコンベアに流れるペットボトルが倒れないようにただ、見張っているだけのバイトをしていました。そんなつまらない単純作業も、まだ顔も知らない人にペットボトルが届いて、喉が乾いた時に飲んで、笑顔になる所を想像して、モノクロに見えた世界に彩りを付けていました。そんな思い出を最近、それは人と人との愛だなと思うようになりました。
 - ・働いている中で、限られた休みだから嬉しい。「毎日休みだったら」と憧れたりするけど、実際そうになると逆にしんどいのだろうと思う。
 - ・毎日、ただ漫然と働くのではなく、当事者という意識を持って働こうと思ったら、目の前の景色が変わりました。
 - ・働く形態は、様々にあって良いと思います。柔軟な考え方ができるよう、知恵が欲しいです。
 - ・働く事が生きがいになると感じました！
 - ・働くとは周囲への価値の提供であり、そうすることで自分の社会的存在の意味を確認しているのだと思います。
 - ・人は貢献者として生きる時に、真の喜びを感じるのだと思います。働くことの意義もそこにあるのではないのでしょうか。
- 「支援」では
- ・待つタイミングと背中を押すタイミング、難しいけど身につけなければ！
 - ・慣れを自覚しながらも、専門家として背中を押す勇気を持つ、タイミングを考えすぎて何もしないのは、結果としては何にもならない。
- 「生きる」では
- ・人は何か目的がないと生きていけないということ学びました。
 - ・生きる期限を知ったときからの前向きな生き方に感銘を受けます。
 - ・生きている限り、楽しく、前向きに毎日を楽しみましょう。
- 「職場環境」では
- ・職場環境で、病院で働いていた時に外観や見た目にこだわりが強く、患者様やその家族の環境、働く職員の働きやすい環境ではなかったです
- 「質問」では
- ・何をどのように協力し支援すればよいかの詳細が知りたいです。
- 以上のように会場から短時間に19の思いが詰まった書き込みをいただきました。感謝、感謝です。この書き込みに対して、梓川先生のリードをいただいて、私の考えをお伝えしました。例えば、「働く」では、真っ先に“働くことは「愛」である”との書き込みをいただきました。刺激的でしかも簡潔に働くこと、働く意義、人との関わりを表現され、その向こうに喜んでくれる方がいることを想像できる内容でした。よい職場で、配慮をいただき、時間を有

意義に過ごすことができることを示していると理解できました。私は次第に会場の多様な意見が何かに引き寄せられるように、自然に合体していくことを感じ、驚きと共に感激して眺めていました。

VI. これからの福祉

1. テレワーク就労

近年、情報通信環境や宅配機能が充実したことで、テレワークの働き方が障害者の就職の可能性を広げています。距離を超えて、都会の企業からも求人や仕事の依頼が来るようになりました。障害によっては、通勤ではなく、自分に合った自宅、福祉施設及びサテライトオフィスで働きたいと希望される方もおられます。今年の1月から「ぶろぼの」でも本格的に就労移行支援事業にテレワーク訓練を取り入れました。厚労省が事前に想定した身体に障害があり通勤などの移動に困難さのある方だけでなく、内部障害で病気と付き合いながら、自宅などで短時間でも働きたい方、自閉症や発達障害及び精神疾患などで特定の環境や時間でしか働けない方にも就労の可能性が広がります。これまで3名の方がテレワーク就職や自営独立されました。順次、都会の大手企業等からも多くの採用依頼が来ています。

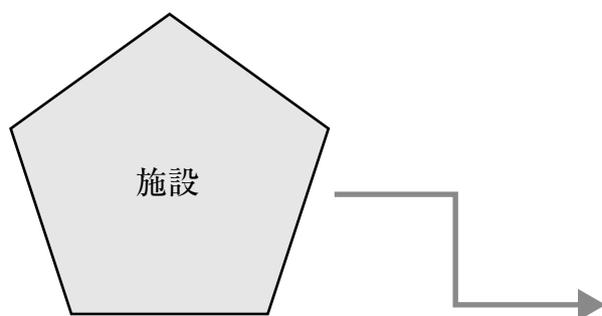
2. ロボテックス事業

3年前にソフトバンクグループ株式会社様のPepper社会貢献プログラム ソーシャルチャレンジに参加してPepperを10台、一定期間貸与いただきました。障害者がこのPepperを意図に沿って操

作できるようになることを目指して、特定アプリを活用して、移動、音声、画像、動作などで構成したコンテンツを制作しました。次に、Pepperを外部の施設などに配置して、接客や案内業務ができるように実用実験を進めました。具体的には、昨年の3月に奈良県平城京歴史資料館がオープンしましたので、そこに1年間Pepperを2台配置して案内や顧客の対応をしました。協力企業のスタッフからも徐々に高度な要望をいただき、新たなプログラム開発や見やすいコンテンツ制作を繰り返して、スムーズで安全な運用ができるようになりました。特に外部に配置したPepperの状況を確認することや的確な業務を可能にするために、障害者が自宅や福祉施設から遠隔で操作ができる新たな機能の開発をすすめました。

3. 重度障害者の可能性

Pepperを遠隔で操作する機能ができたことで、「アバター就労」を実証することができるようになりました。これはALSや脊髄損傷などで自由に体の部位を動かすことができない重度障害者の新たに就労の機会をつく出すことを目的にしています。Pepperをアバターにして、Bedで寝たきりの方がPC画面から遠隔で外部のPepperを操作して、タイムリーにコンテンツを表示させて接客できることを想定しています。多くの重度の障害者は就労をあきらめていて、日々の暮らしはBedに寝たきりで天井を見て過ごしています。重度障害者にも働く機会を提供したいとの思いでアバター就労に取り組



大阪ガス株式会社様に Pepper を設置し遠隔操作でイベント案内する

図4 アバター就労の例

み、これが人の生き方の支援と共に働く可能性を広げることになりました。

4. 事務の省力化

障害者総合支援法で障害福祉の就労支援事業が制度化され、「ぶろぼの」は主に訓練等給付のサービス事業をしています。制度に従った福祉事業なので、利用される方の日報から個別支援計画書の作成まで多くの報告が求められます。福祉の現場の職員は利用者対応がメインなので、夕方利用者が退所されてから事務作業をしています。それでも定期的なものから緊急性を要する報告を大量に処理することになります。働き方改革で一日8時間勤務になりましたので、その間に多くの業務を処理しますが、往々にして利用者対応が延長するなど事務作業が後回しになり、残業になることもあります。福祉はサービス残業が多いとの意見もありますので、「ぶろぼの」ではNo残業!として、業務を役割分担することや体系化して短時間で効率よく処理することに取り組んでいます。例えば、勤怠管理と支援費の請求処理では、利用者や職員の勤怠データをそれぞれのアプリにタイプしていましたが、それを見直してCSVデータでコンバージョンするようにしました。このように事務処理を簡単な処理で効率よくシステム化することで、職員が現場に関わる時間を捻出しています。

VII. まとめ

私は20年前に喉頭がんになり、声を失い、生きることの期限を知り、仕事を整理して素朴にその時を待つだけの日々を経験しました。それまでは科学技術の進歩が人の暮らしに大いに寄与するとの考え方を持っていましたが、福祉に関わることで暮らしにとって大切なことは、穏やかで安全・安心な日々であることを知りました。科学技術は人の暮らしを便利にしますが、それらは単に状況に応じて的確に活用するツールでしかないことを痛感し、それだけでは暮らしの豊かさには足りないものがあることも理解しました。福祉の現場では、多くの障害者が素朴に堅実に訓練を受けています。彼らの姿勢から「日々を生きる」ことの大切さを教えられました。社会は人の集まりであり、生活の根幹を支える「福祉」はお互いさまの精神を最も重視しているもので

あると考えるようになりました。国連が提唱するSDGsの3番目の課題にWell beingがありますが、主体的な当事者意識を持つことで、これからは自分たちのこととして福祉を思い・行動することが大切になります。社会福祉法人ぶろぼのは、この精神を法人の理念にして永くつないでいきたいと考えています。

謝辞

梓川先生、また多くの皆様方のご理解とご配慮をいただき、この度このような機会をいただきましたことを心から感謝いたします。

なお、会場からの書き込み文について、このような場に紹介することについて了解を得ていませんがご理解のほどお願いいたします。