

◎利用者の理解(心身の状態把握)

- 利用者の常態を客観的にとらえる。人となりや経歴、医療情報、家族情報、生育情報、その他関係機関からの情報なども理解の土台として。
- とにかく話(全て)を聞く。ラポート(信頼関係)を築きながらニーズ(必要な生活の要求)と許容されない甘えに分ける。
- 日常生活に支障ある言動の原因は何か、**365日24時間**の視点で解明する。(表面事象にのみとられない姿勢)
- 言葉で心身の不調が伝えられない、表現できない場合はその生活の様子(表情・しぐさ等)から状態を汲み取る。

1	職員の対応の悪さからの不安、怒り	16	住(生活)環境の変更による不安	31	しつけが皆無の甘えだけのわがまま状態(非社会性・反社会性)
2	利用者間でのトラブル	17	過去の生活習慣からのこだわり(甘えもある)	32	二次障害としての甘えが増大しての社会不適合
3	話を聞いてもらえない為のイライラ	18	便秘による気持ち悪さ	33	ひきこもりでの偏った情報(特にAVサイト)による社会不適合
4	お金がないための(ないと錯覚しての)イライラ	19	いじめを受けている、いた(感じてい、いた)ことによる不安。	34	携帯、インターネット過度使用による現実錯誤もしくは現実逃避
5	お買物(お出かけ)が出来ない為のイライラ	20	行動予測に関する極端な不安、頑固	35	AV症候群(異常性欲過多、生活気力欠如)
6	性欲解消及び過多のためのイライラ	21	家族との会話、ふれあいがいないための不安・イライラ	36	生活保護症候群(労働意欲欠如)
7	加齢による心身の機能障害(筋力、気力の低下)	22	かまってもらえないことからの赤ちゃん返り		
8	脳梗塞による心身の障害(精神的・身体的)	23	事故等による高次脳機能障害による不安		
9	認知症による心身の障害(精神的・身体的)	24	強迫性障害、PTSD(心的外傷後ストレス障害)		
10	漠然とした不安、うつ状態	25	アルコール・タバコ・薬物等依存症治癒後のイライラ		
11	疾病による生活不安	26	知的発達の遅れによる心身の障害		
12	麻痺による不自由さのためのイライラ	27	染色体異常(ダウン症など)による心身の障害		
13	言葉の理解困難(言葉と物の一致)	28	自閉症及び発達障害による心身の障害		
14	論理的・知的な言動への未成熟がもたらす不安	29	乳幼児期に親の特に母親の愛情を受けていない		
15	言葉がでない、会話が出来ないための不安イライラ	30	幼児期に虐待を受けている(暴力orネグレクト)		

◎利用者への支援

- 自立支援活動とは、地域社会で利用者が「普通の日常生活」を**365日24時間**するための支援である。
- 支援における情報は連絡をとりあい、常に職員、利用者で共有するように心がける。 ○居住及び日中活動の場でのトラブルの対処は即職員が必ず行う。
- 相手の立場になる。(自分が耐えられない事は利用者も耐えられない) 節度を持った態度で接する。(えこひいきになったり、過剰サービスにならないように)
- 日常生活の流れの中、問題を共に考え利用者が答え(方向性)を出せるように対応する。流れがわからない場面では一般常識的な対応。
- 支援において自分の規範意識などを利用者押し付けない。一方的に叱らない。禁止的、断定的な言葉ではなく、そのすべきことを気づかせるように。
- 説明したことが理解されているかどうか。言いつばなしやりつばなしという自己満足で終わっていないか。 ○抽象的表現(ちゃんと・きちんと.etc)とか指示代名詞(これ・それ・あれ.etc)の使用を避け具体的表現で対応する。
- 健康チェックとは、体温・血圧・心拍数等の生理学的なものから顔色、言動などから感じられる心の状態にまで迫ること。(心の健康は人とのコミュニケーション)
- 実習生に職員の仕事を代替させない。彼らはプラスアルファの存在であり職員への訓練強化(共に・評価・確認;つねに眼下におく)。仕事の内容や流れを教える又は気付かせる事が肝要。
- 福祉サービスを受けながらの職員については、つねに眼下におくことを意識しながら仕事の内容や流れを教える又は気付かせ完全に実行できるよう見守り型支援が必要。
- 全職員共通の意識として命を守る大切さとしての危機対応時の落ち付いた行動や責任の所在をあきらかできる行動をとれるように心掛ける。お互いに良い牽制をしながら。
- ☆職員は常に物事の本質を踏まえ、利用者・職員・実習生等の心を汲み取れるよう日々努力していただきたい。
- ☆職員は人権の尊重された援助・支援のために常に自己研鑽・権利擁護意識・守秘義務・適正な情報処理(コンピュータ;インターネット等)に努めること。