

「利用者と地域生活の架け橋、スマイルいなばの取り組み」  
—スマイルカードで利用者の生活に安心と豊かさを—

社会福祉法人 三重県厚生事業団  
スマイルいなば  
生活支援員 北川みどり  
生活支援員 寺西佑樹  
生活支援員 中奥智博

1. はじめに

三重県いなば園は、昭和 52 年の開設以来、障がい者を有する方々が自立した生活を営めるよう、施設入所支援、生活介護、就労継続支援 B 型、共同生活援助など様々なサービスを提供してきている。こうした中、社会環境の変化に即応し、地域の福祉ニーズを先取りしていくため、行政と「今、地域が必要としている事業は何か」を協議した結果、行動障害者を有する方が過ごせる場がないとの課題にたどり着いた。そこで、行動障害者を有する方も利用できる事業所として、平成 28 年 4 月、スマイルいなばを開所した。

スマイルいなばを利用する方の多くは、地域や家庭で生活するうえでの困難さを感じている方たちである。その困難さをうまく表現できないため、周囲との関係に苦しみ、その結果、ご家族など、まわりにいる方たちも疲弊してしまうという状態に陥り、生活がうまくまわらなくなってしまっている方がほとんどである。その中には、強度行動障害の状態の方たちも多数含まれる。強度行動障害とは、噛みつき、頭つき、睡眠の乱れ、多動、うなり、飛び出し、器物破損や自傷行為などが、著しく高い頻度で出現し、通常的环境では生活が困難になっている状態のことをいう。

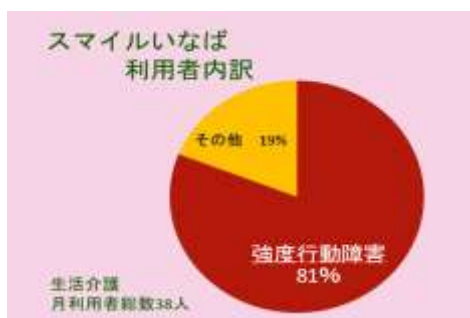
スマイルいなばでは、短期入所と生活介護の機能を併せ持ち、24 時間アセスメントできる環境を生かして、地域で困難を抱えている方たちが自分の心と体の居場所が見つけれられるように、その人の特徴や強み・弱みを見つけ出しながら支援にあたっている。

## 2. スマイルいなばの現状と役割

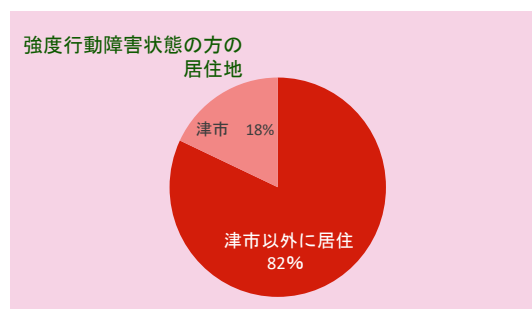
スマイルいなばは、三重県の県庁所在地で、県の中部に位置する津市に事業所を構えている。

短期入所の定員は 10 名、生活介護の定員は 20 名で、利用者 1.7 人に対して職員 1 人の体制で支援にあたっている。

現在、スマイルいなばの利用者の内訳は強度行動障害状態の方が 81% を占める（図 1）。これは、地域で困難を抱えている方を支援するというスマイルいなばの設立理由から考えると十分に予想されたことである。この強度行動障害状態の方のうち、市外から通って来ている方は 82% になる（図 2）。



（図 1）



（図 2）

この二つの結果からみえてくるものは、強度行動障害状態ゆえに支援が難しく、慣れ親しんだ地域の事業所では支援が受けられないという事実である。この中には、レスパイトや緊急時の一時的な利用ではなく、日常的に自宅で過ごすことができないため、行政の判断によりやむを得ず長期の短期入所利用をしている方、希望する方が何人もいる。

スマイルいなばの職員は皆、当施設は入所施設ではないので、利用者の地域生活の継続をサポートしていく事業所として日々支援している。しかし、一方で、利用に至るニーズが異なっている現実も感じている。

地域生活とは、住み慣れた地域の事業所に気持ちよく通えることや、本人が生きやすく楽しいと感じられる生活のことである。特に後者は、人が生きていく上での根幹でもあると思う。これがスマイルいなばの考える地域生活像であり、この地域生活像に利用者が近づいていけるように取り組むことがスマイルいなばの役割だと考える。

## (1) 現状について

なぜ、市外からわざわざ通ってくる必要があるのか。それは、強度行動障害状態ゆえに慣れ親しんだ地域での生活を続けていくことが難しくなり、地域の事業所に利用を断られ、スマイルいなばしか受け入れ先がない状況に陥っているからである。では、なぜ、強度行動障害状態だと他の事業所に受け入れてもらえないのか。

情報伝達の観点から考えてみると、今までは、基礎資料の文章に重点をおいた資料提供に偏っていた。文章だけでは支援方法の具体性に欠け、利用者の強みを取り入れた支援方法や弱みに対してのアプローチについて、アセスメント情報が十分に伝わりにくいということがあげられる。また、本人の行動障害の状態が必要以上に誇張されて伝わってしまうことも一因と考えられた。

行動障害を有していても強みは多くあり、環境さえ合えば穏やかでいられることを私たちが伝えたくても、やはり行動障害という言葉だけが一人歩きしてしまう現状がある。ここでの課題は、どうすればより正確に本人の人となり伝えられるかである。

関係者会議等の申し送りで、「叩く」「噛む」「大きなパニックを起こす」などの表現が出てくると、受け入れを考えている事業者側は、どうしてもその言葉から想起される最悪の状態を考えてしまいがちである。しかし、「叩く」ひとつとっても、その在りようは様々で、実は叩いているのではなく、軽く押ししているだけなのか、興奮状態で腕を思いきり振り回してしまうのか等、人や場面によって大きく違ってくる。

また、強度行動障害状態の方たちは自閉症の特性が強く、利用希望の事業所で体験利用をするにあたって、初めての場所というだけで、特性上それが大きな壁となり、通常より過大な行動が出やすくなってしまふ。その結果、利用が難しいと判断されてしまうわけである。

## (2) 役割について

スマイルいなばでは、「住み慣れた地域の事業所を利用しようとしている人に、大きな負担をかけない状況をどうやって作り出せるのか。苦手な環境が何で、どのような行動が出現するのか、具体的なアセスメント結果をしっかりと伝える。」ことが、他の事業所の受け入れ

の可能性を広げられることにつながるのではないかと考えた。

加えて支援を行う上では、支援者も叩かれたり噛まれたりすると、「不安」という気持ちに陥ってしまいがちである。支援者がある様な気持ちに囚われたりせずに、安心して支援にあたれることが、支援全体にゆとりをもつことにつながり、行動障害の原因の判断や分析に目が向きやすくなると感じている。職員の心のゆとりも、行動障害を有する方の支援には欠かせないポイントである。

職員のゆとりが、しっかりとしたアセスメントに繋がり、わかりやすい情報伝達のもとになる。正しく丁寧な情報を伝えることで、利用者、支援者ともに安心した状況で時間を共有することができると思う。

アセスメントする上で重要なことは、どんな行動もコミュニケーションの機能をもっているということであり、「叩く」ことも「噛む」こともそれが目的ではなく、適切に意思を伝える手段を知らないことから起こっている。それを本人の一番近くの支援者に伝えていくことがスマイルいなばの役割である。

### 3. 情報伝達シートとしてのスマイルカードについて（内容と変遷）

支援者に支援の具体的方法を伝えていく際に、何が必要なのか。最初に考えたのは、分かりやすさである。過去から現在にいたる本人の状態を詳細に記録したものも大切だが、それをすべて把握し、今後起こりうる本人の困りごとに対するアプローチを即座に実践していくことは困難なことである。

スマイルいなばでは、本人や家族が困っていることに対する、具体的な支援内容をコンパクトにしてまとめた方が、より実践向きではないかと考えた。それを「スマイルカード」と名付け、平成 29 年、スマイルカード第 1 版として、1 枚で 8 つの項目を設定し、作成した（図 3）。



(図 3)

このスマイルカードの使い方における主な目的は二つある。

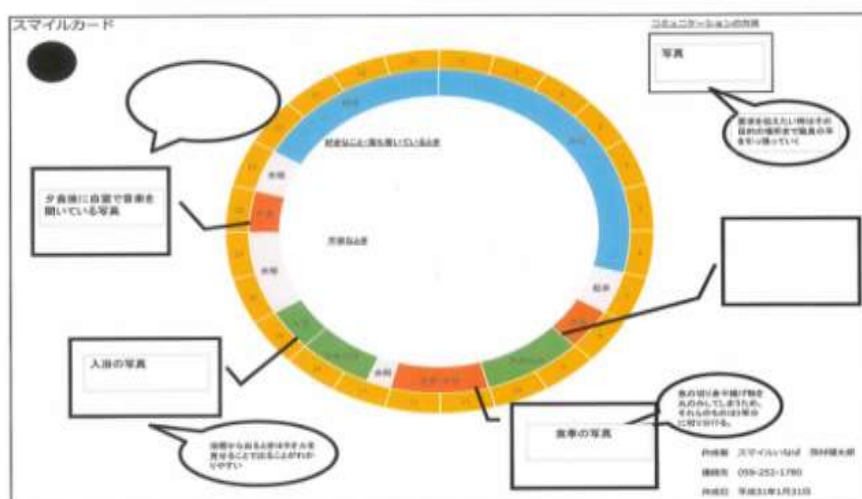
一つ目は、各々の職員の見立てを文字にすることで共有の情報とすること。意見を集約したものを、スマイルカードへ整理し、職員間での支援統一を図っている。

二つ目は、スマイルいなば以外で生活を送る時に、スマイルカードを持って行くことで、本人の強み弱みを支援者に正確に伝え、本人に合った環境設定を提案し、安定した暮らしを送れるようにしていくことである。

第 1 版のものは、一目で簡潔に困りごとがわかるようにと、わかりやすさを重視して 8 項目とした。利用していく中で、職員から、本人の生活時間帯での変化がわかるようにしたらどうかという意見が出た。

そこで、平成 30 年のスマイルカード第 2 版では、時間軸を組み入れた改訂版を作った (図 4)。

項目は「①障がいの内容」「②コミュニケーション」「③やってはいけない関わり方」「④落ち着くこと (もの)」「⑤好きなこと (もの)」「⑥こだわり (言葉や行動のくせ)・習慣」「⑦不安やイライラしているときの様子」「⑧苦手・嫌いなこと (もの)」とした。



(図 4)

しかし、この第2版では、時間の流れが重視されすぎてしまい、最初のものより必要な情報を載せられないという問題が出てきた。第2版を最後に、しばらくスマイルカードの更新に行き詰まる時期があった。

こうした中で、安心した居場所が無く、短期入所が長期化する利用者が増えていく現状を踏まえ、スマイルいなばの本来の役割を職員間で再確認した上で、スマイルカードの新たな改編に踏み出す決断をした。

そこで、令和元年の第3版では、時間軸を外し、本人の全体像を意識したものに改編することにした。このスマイルカードは、実際に他事業所との情報共有のツールとなることを前提として作り始めた。これまでの本人の情報だけではなく、支援者の具体的な支援方法の項目を追加した。そして、本人が住み慣れた地域で暮らすために必要な支援を「こんな支援をしてほしい」という項目にし、生活スタイルと支援マップも加えて着地点を「願い」にした。情報はやや複雑化して、当初のわかりやすさが崩れてしまったが、その分本人に近づいていける内容に変えることができたと考えている。このスマイルカードは、最近まで使用していた（図5）。



(図5)

第3版では、本人を支える現状を加えることによって、日常場面での困りごとの解決にとどまらず、より大きな生活の広がりといった未来に視点をもったものにした。

スマイルカードの作成段階では、アセスメントが非常に重要なものとなる。スマイルいなばの特徴である短期入所事業と生活介護事業を併設していることが、他事業所とは違う強みになってくる。そのことによって、日中だけでなく夜間帯も含めた24時間のアセスメントが可能になり、利用者の全体像を観察し、その人にあった環境をつくりあげているのである。

#### 4. アセスメントからの気づきによる支援

24 時間のアセスメントにより、日常生活を送る上で何があればよいのかについて、様々な提案がなされた。利用者は、どこに行くのがよいのか、何をすればよいのかについて等を如何にわかりやすく伝えられるかを考えたのである。そして、中心となるのは視覚提示で、それに利用者個々人の好みや安心感の得られやすさを加えたものを提供している。以下はその例である。



(写真 1)

体重計測は、正確に測ってもらうことが難しい面がある。計測中じっとしてられない利用者、足を置く場所がわかりにくい利用者が多くいる。そこで足マークを貼りつけた。(写真 1)



(写真 2)

利用者が好む場所を観察して、そこにわかりやすいように畳を敷いた。こうすることによって、自分が過ごす場所が明確になり、混乱なく集団の中でも過ごすことができるようになった。

(写真 2)





(写真 3)

日中の活動予定を視覚提示した。この提示で、情報が不足している方には、個々に合ったスケジュールを作成している。情報の過多・不足も混乱の原因になってしまうため、アセスメントにより伝達する量を調整するようにしている。(写真 3)



(写真 4)

食堂では、他の人の動きや食事が気になる方のために一席ずつ仕切りをつけ、自分が食事する場所が明確になるようにした。(写真 4)



(写真 5)

仕切りでは不十分な方には、さらに衝立で周りを囲み、刺激を防ぐようにしている。(写真 5)

これらは、本人の特性を踏まえたスマイルいなばの構造化した環境設定の一例である。また、これらの構造化した環境設定は、日々のアセスメントによって追加または変更されていく。

このように、本人の特性に配慮した環境設定が必要であるということを伝え、さらには未来の願いを示したものが現在のスマイルカードであ



り、実用化され、関係者会議等でも使用している。

それでは、実際にスマイルカードを使用した実例を紹介する。

## (1) スマイルカードを使った実例

### 実例

Aさん 30歳 男性 知的障害 区分6

Aさんは自宅から近くの生活介護事業所に通いながら暮らしていたが、同居していた母親の病気療養に伴い、平成29年10月からスマイルいなばの短期入所の利用を開始した。

スマイルいなばを利用し始めた頃のAさんは、自室から全く出ることができなかったことに加え、生活の変化による混乱から利用者や職員を突き飛ばす他害行為や、ガラスや壁に頭突きをする自傷行為をはじめとする行動障害が顕著に見られた。

本人のアセスメントを進め、スマイルカードを作成し、本人の特性に合わせた環境設定や視覚的なスケジュール提示といった支援を統一した。この支援を途切れなく行った結果、Aさんは徐々に落ち着き、職員とのコミュニケーションをはじめとした基本生活に加え、理髪や病院への通院などの外出が行えるまでになった。

利用開始から2年後の令和元年、病気療養中だった母親の死去によって、Aさんは入所施設で体験利用をすることになり、スマイルいなばでは、当該施設に提供するAさんのスマイルカードを準備した。

こちらが、その時実際に使用したスマイルカードである。



他事業所への情報提供ということなので、環境設定やリラックスしている様子などを実際の写真を多数使い、Aさんの行動について正確な情報が伝えられるようにした。

Aさんは体験初日にこのスマイルカードを持参し、スマイルいなば職員が直接支援を担当する現場の職員にスマイルカードを使って本人の紹介を行ったが、環境面での配慮が十分にできないという理由により、残念ながらAさんの受け入れにつなげることはできなかった。

## (2) スマイルカードに関するアンケート

### ①アンケートの実施

そこでスマイルいなばは、他事業所で利用者が受け入れられなかった原因の調査とスマイルカードの更なる使い易さを目的として、スマイルカードを利用して利用者を紹介したことがある事業所へアンケート（図6）への協力をお願いした。その内容は以下のとおりである。



(図6)

#### アンケート内容

- Q1. スマイルカードを読んだことがありますか。
- Q2. スマイルカードは支援・業務の役に立ちましたか。
- Q3. 役に立った方は、何が良かったかお答えください。
- Q4. 役に立たなかった方は、何が悪かったかお答えください。
- Q5. 詳しく知りたい情報を教えてください。
- Q6. 事業所にスマイルカードをお届けする際、時期はいつ頃がよろしいですか。
- Q7. その他気になる事柄やスマイルいなばへのご意見・ご要望等があればご自由にご記入ください。

### ②アンケート結果からわかったこと。見えてきたこと。

配付した事業所では、支援に携わる職員全ての方が目を通してくれていた。意見としては、

「写真が多用されていて良い。」

「関わり方や気持ちの表現方法が詳細に記載されており、関わり方や注意点を参考にすることができる。」

「好きなことや嫌なことが分かりやすく、介入方法を継続して行うことができる。」

「本人の活動・生活スペース等の写真がすごく理解しやすく、活用できる。」

「文字だけでなく写真もあってわかりやすかった。」等の評価を受けた。

しかし、スマイルいなぼが期待していた具体的な支援の方法について役に立ったという回答は 50%で、まだまだ十分とはいえない結果であった。

このアンケート結果をもとに、更に具体的な支援方法を意識して落とし込むようにした方がよいと判断した。また、内容量が多くなると読みにくいということがアンケート結果から読み取れた。

詳しく知りたいと思う情報は、「他害の有無」との回答が 50%を超えて一番多く、実際に受け入れる事業所側としては、一番重要視するのが他害の有無であることが確認できた。

この他にも、行動障害に対してのアプローチ方法、行動の理由、強みが伝えきれていなかったことが分かった。

## 5. 進化したスマイルカードと今後の取り組み

令和 2 年度のスマイルカードは、アンケート結果を反映して、第 4 版として作成した。

新しいスマイルカードは、更に情報が凝縮され、冊子から見開き(図 7)の形式とした。

(表面)



スマイルいざばでは、こんな変更をしております

<環境設定をしています>

施設全体の声かけ行動計画に基き、本人の持ち物や身元を整理しています。

スマイルいざばでは、  
①清潔感が高い環境で、②安心感の湧く環境を整えています。  
③清潔感が高い環境で、④安心感の湧く環境を整えています。



目録ページで声かけカードを貼る。  
声かけカードを貼ることで、職員が声かけのタイミングや声かけの内容を確認することができます。  
声かけカードを貼ることで、職員が声かけのタイミングや声かけの内容を確認することができます。

<写真や実物を使って視覚提示を行っています。>

施設の各フロアに写真や実物を使って視覚提示を行っています。

職員が声かけのタイミングや声かけの内容を確認することができます。

職員が声かけのタイミングや声かけの内容を確認することができます。



(裏面)



職員 実働員、4. 声かけ作業かけ 5. 一般実働員 6. 実働員

項目	内容	日数
1	声かけ作業	1
2	声かけ作業	1
3	声かけ作業	1
4	声かけ作業	1
5	声かけ作業	1
6	声かけ作業	1
7	声かけ作業	1
8	声かけ作業	1
9	声かけ作業	1
10	声かけ作業	1
11	声かけ作業	1
12	声かけ作業	1
13	声かけ作業	1
14	声かけ作業	1
15	声かけ作業	1
16	声かけ作業	1
17	声かけ作業	1
18	声かけ作業	1
19	声かけ作業	1
20	声かけ作業	1
21	声かけ作業	1
22	声かけ作業	1
23	声かけ作業	1
24	声かけ作業	1
25	声かけ作業	1
26	声かけ作業	1
27	声かけ作業	1
28	声かけ作業	1
29	声かけ作業	1
30	声かけ作業	1
31	声かけ作業	1
32	声かけ作業	1
33	声かけ作業	1
34	声かけ作業	1
35	声かけ作業	1
36	声かけ作業	1
37	声かけ作業	1
38	声かけ作業	1
39	声かけ作業	1
40	声かけ作業	1
41	声かけ作業	1
42	声かけ作業	1
43	声かけ作業	1
44	声かけ作業	1
45	声かけ作業	1
46	声かけ作業	1
47	声かけ作業	1
48	声かけ作業	1
49	声かけ作業	1
50	声かけ作業	1

ADL日常生活動作チャート

認知/感情/確応 (認知) 確応

【認知の確応】  
【感情の確応】  
【確応の確応】

【認知への不確応】  
【感情への不確応】  
【確応への不確応】

居室で過ごすことが多いです。→

家や施設内の写真を見せ、何故か一緒に行ったことがある職員が対応することで、履装や病院へ行くことが出来るようになってきています。

課題となる行動

【声かけ作業】  
【声かけ作業】  
【声かけ作業】

職員が不安定な時について  
- 声かけ作業のタイミングや声かけの内容を確認していただき、職員も本人から確認させていただきます。  
- 声かけ作業のタイミングや声かけの内容を確認していただき、職員も本人から確認させていただきます。

入室行動について  
- 職員が入室行動のタイミングや声かけの内容を確認していただき、職員も本人から確認させていただきます。  
- 職員が入室行動のタイミングや声かけの内容を確認していただき、職員も本人から確認させていただきます。

履装について  
- 職員が履装のタイミングや声かけの内容を確認していただき、職員も本人から確認させていただきます。  
- 職員が履装のタイミングや声かけの内容を確認していただき、職員も本人から確認させていただきます。

(図 7)

表面には、本人の顔写真と全身が見える写真をのせ、本人の見た目がわかるようにしてある。また、本人を取り巻く環境を一緒に掲載することで、より本人の状況をわかりやすくした。環境設定に関しては、多くの場合、特性に配慮して、分かりやすく、安心できる空間を用意することがメインである。自分の心を落ち着かせることができる自分だけの空間があることは、特に重要だと感じている。

視覚提示の写真は、行動予定の見通しのために使っている。次に何が求められるか、どんな行動選択を提示されるのか、それがわからないということは、大きな不安につながる。時間・予定・場所の構造化でその不安を取り除いている(図8)。

### スマイルいなばでは、こんな支援をしてしています

#### <環境設定をしています>

他利用者の声や行動が気になるので、本人が落ち着けるよう環境に配慮しています。

<スマイルいなばでは…>

- ①居室は一人部屋で、ロビーから離れた場所を確保しています。
- ②食事はパーテーションを設置して、落ち着ける環境を確保しています。



③ロビーに出て来てソファに座る。

- ・手を広げて職員を見てくるのは、関わりを持ちたいという意思表示です。職員と一緒に手拍子をすると満足できます。
- ・椅子や自身の太ももを叩いたりしはじめると、落ち着けなくなっているサインなので、他利用者に距離を取ってもらいます。

#### <写真や実物を使って視覚提示を行っています。>

日中のスケジュールを視覚的に提示しています。



散歩の誘導には靴を見せて言葉がけしています。



病院の誘導には写真とイラストを使って言葉がけしています。

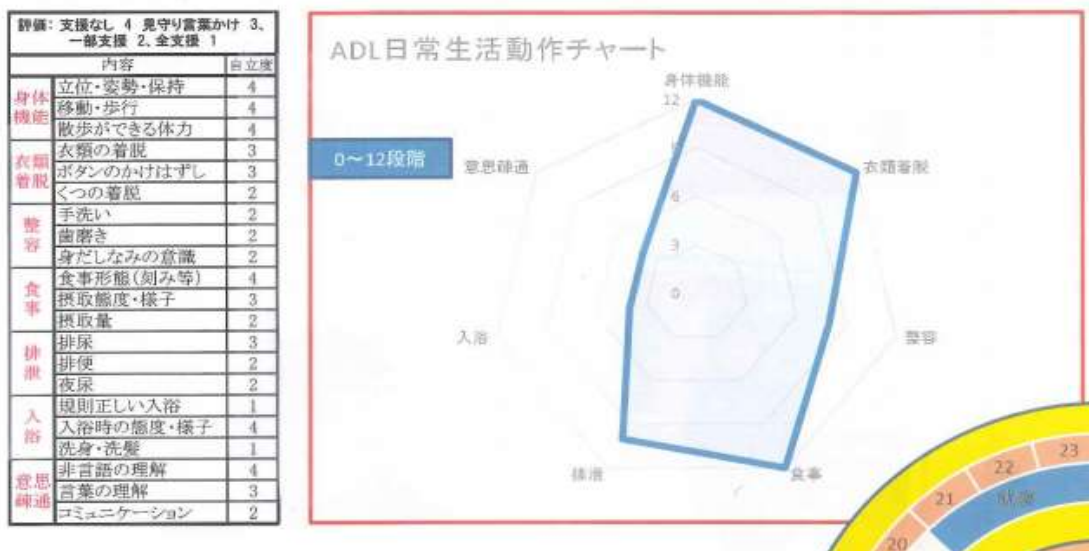


(図8)



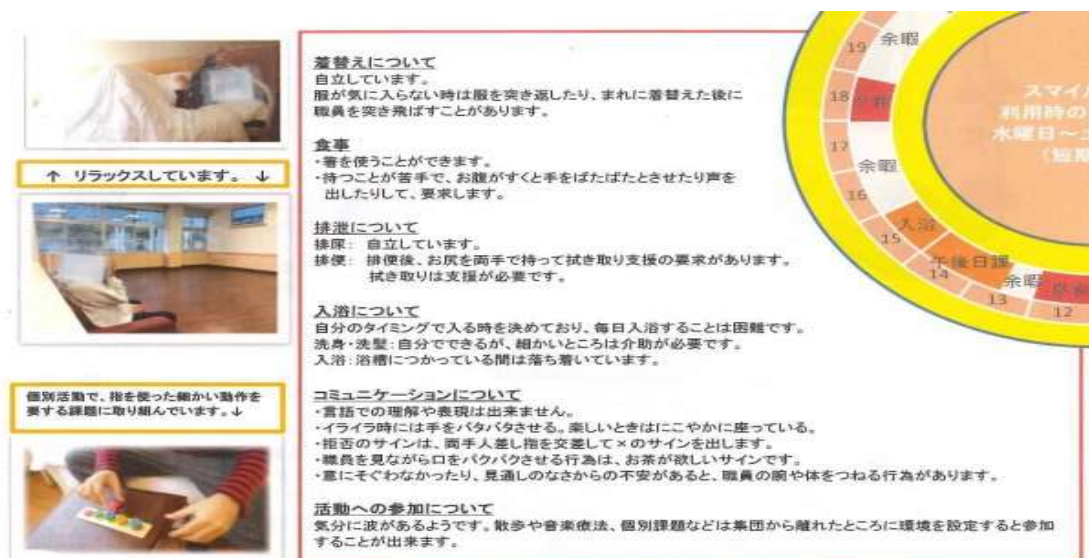
裏面中央にある円はスマイルいなばでの24時間をわかりやすく表した図である。

裏面左上から説明していく（図9）。左側の表は従来のアセスメントシートを数値化した物である。それをチャートに反映し、一目でわかるようにしている。



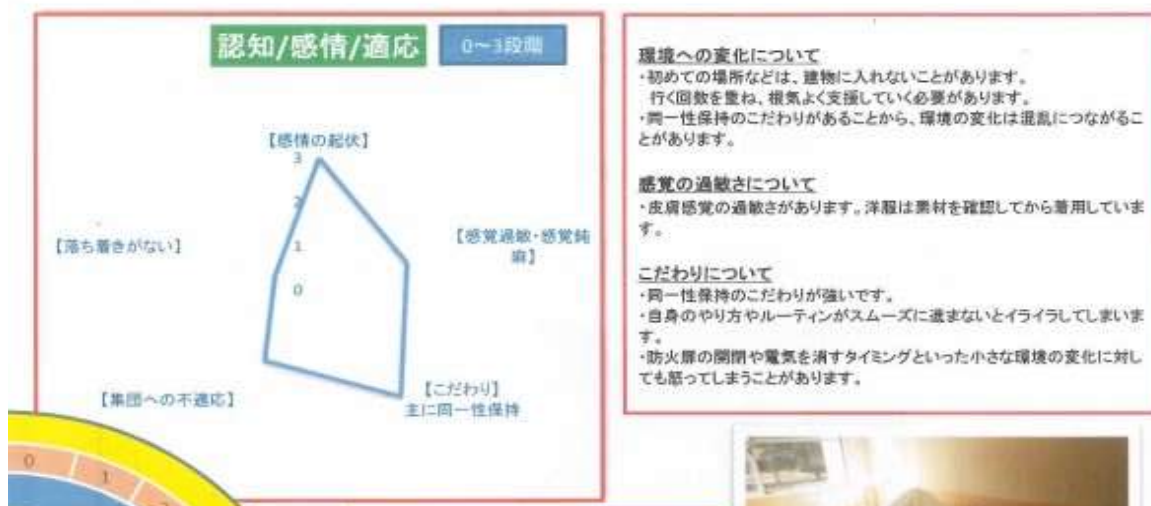
(図9)

左下はADLなどを文章で書き表した物である(図10)。写真も添付し様子をわかりやすくした。



(図10)

裏面右上では、認知やこだわりなどを、チャートを使ってわかりやすくし、文章でも説明してある(図 11)。



(図 11)

右下では、課題となる行動について記載してある(図 12)。



(図 12)

図 12 では、スマイルいなばで行っている支援を、写真を使ってわかりやすく記載してある。

さらに、最近ではスマイルカードの持参に加え、必要に応じて体験利用



等の際に、スマイルいなばから職員が利用者に同伴して現地の環境設定のお手伝いをするシステムを追加した。

他事業所が安心して受け入れることができる取り組みとして、慣れるまで何度でも希望される事業所に出向き、環境設定や実際の本人の支援を伝えに行っている。行動障害を有する方の生活を広げるには「安心」が必要である。「安心」は利用者にも支援者にも必要であると思っている。

## 6. まとめ

スマイルカードの変遷を示しながら、役割や課題にも触れてきた。スマイルいなばの設立経緯から考えて、地域での生活を継続するためには、家族のレスパイトや緊急受け入れはとても重要な役割である。しかし、現状では長期の短期入所利用を含め、1か月の内20日間近く短期入所で利用している方が6名近くにのぼる。最初は、緊急やレスパイトでの利用であったが、行動障害状態のため、他の社会資源をうまく使えず、現状のような長期利用になっている。

スマイルいなばの短期入所の定員は10名だが、数年前から半数以上が固定利用者に占められている。その結果、他の緊急やレスパイトの要請を十分に受けきれなくなっている現状がある。本人の希望する生活のために次のステップへ移行してもらえるよう、スマイルカードを使用して他事業所等の受け入れにつなげていきたいと考えている。

スマイルいなばの支援は、決して特別なものではない。本人の思い・本人のペース・本人が大切にしていること、それらを総合的に考えていけば、安心の場に成り得る。安心の場を増やすお手伝いをするのがスマイルカードなのである。

そして、それは支援者の安心にもつながり、その結果、強度行動障害状態の方たちの生活を支えることにもなる。福祉は、利用する側とされる側双方の安心や共感があって、うまく機能していくものだと考える。それを通じて、多くの強度行動障害状態の方が慣れ親しんだ地域社会において、ストレスなくのびのびと生活できることを私たちは望んでいる。

それこそが利用者と地域の間を渡す「架け橋」である、スマイルいなばとスマイルカードの役割だと考える。しかし、これで完成したわけではない。アンケート結果やスマイルカードの作成過程から新たな気づきや疑問も何点か出てきた。つまり、本人の行動障害だけが地域生活を困難にす

る原因というわけではないのである。社会資源が整っていなかったり、地域住民の理解が不十分なうえに、家族に対しても支援者からの情報提供が不足していたりと、原因は多岐に渡っていると感じている。本人だけではどうしようもない部分へのアプローチもスマイルいなばの使命であると改めて考えさせられた。そのような大きな視野も持ちつつ、「架け橋」のあり方を考えていくことが今後の課題である。