

アンケートの項目について「詳しい」、「かんたん」共に聴き取りたい内容の柱は変わらないのでいくつかの類にまとめました。

「希望の家はのびのびとできる」「きれいに掃除されている」「あなたは大事にされている」「困った時職員は助けてくれる」「職員は気持ちをわかってくれる」「職員にもものが言いやすい」という問いかけに、

・まず頷きがあり、表情の「はい」があり、言葉としての「はい」、力強い「頷き」もあり、「まる」という一言もあり、時に息遣いの深さであり、挙手の勢いであり、考えている表情であり、本人にとって最も自然なのかなと思う「方法」で答えていました。長い月日の中で伝えてくれる言葉です。

今回印象に残った「はい」に、「あなたは大事にされてますか」の時、検査の部屋に一緒に来てくれた職員の方を指さしての「はい」がありました。

表情や息遣い、音声の中に本人の意思を感じ、聴くことができます、「ことば」そのものとして受け止めます。毎年変わらぬ「ことば」ですがそこに月日を感じます。

・詳しい内容への回答も

「はい」「大丈夫」「いろいろ相談できます。頼りに出来ます」「職員として当たり前のことをしてくれます」「体調のことでは色々対応してもらっています」「それは言いやすい」「生きていこうと思っているのだから甘えずにやっといこうと心の中でがんばっています」「困ったことを言えば相談に乗ってくれます」「話しやすい人もいるし、時に言葉を選ぶことが難しいと思うときもあります」「何かあれば相談するのので大丈夫です」

「内容によっていいやすいこともあるし、そうでないこともあります」と慎ましく、遠慮ぶかくいう人、「ここは職員が甘えるといけないので厳しく・・・」と「独り言ね」と言いながら毎年表現している人。ことばの幅を感じます。

**希望の家の約束事や中身、必要なサービスの情報が説明されているかについては、**  
<詳しい>調査で問いかけた利用者の理解がよくできている印象です。自分の事柄として話を聞いているからだと感じた今回です。今までの中で最も「すっとしている」印象の応答でした。以前にはあった「聞いてもわからないところもある」という表現ではなく「解らない時は聞けばいい」という明快なひとこともありました。

「作業は好き」「作業はやり甲斐がある」という問いかけには「自分に応じた作業なので・・・」「有ります」「榮太樓」「ピロジュウ（ピロ飴10粒入れ）」「古紙回収」「かんたんな仕事だけど集中してがんばっています」「ここに来る前は他で働いていました。何でもできます。言われたことができます」「織物が好き、榮太樓もだいたい出来るけど苦手なものもあります」「螺子でも何でも仕事はします」「忙しい時は頼りにされてます、仕事によってですが」「今はラベルハリ」「自分に応じた作業です」「飴数えが好き」「やる。やるよ」

「工賃の仕組みの説明」「工賃の額」「工賃が楽しみか」の設問には、「楽しみ」両手を挙げて、「ok です」と。仕組みについては「はい」という了解の返事が多いです。自分の理解に応じたの応答ですが「自分の着るものを買うことがあります」「自分で貰う工賃は無駄遣いしてはいけません」と毎年同じ内容の言葉を返す人、また「言っても仕方ないけどもっと高く」「工賃に満足しているわけだはないんだけど・・・でもなあ」とつぶやいている人、「こんなもんと思っています。こっちが増えればあっちが減るので・・・」「仕事を中心なのでハイです」と状況理解をして言葉を返してくれた人もいました。

「あなたの役割があるか」「仕事の遣り甲斐はあるか」という問いかけについては、「はい」と遠慮がちに答える人、「うん」「あるんじゃないか」「勝手に思っているのですが、仕事中心なのでハイかな」「スーパー〇〇（自分の名前）になってくださいということですよ」「とてもうれしいからですよ」「ありますよ」「結構楽しい」「仕事は楽しい。大丈夫。よく働いています」「言われたことは何でもできる。会社でもやってきたから」「織物をやっています」「飴と榮太樓と刺繍が好き」「当たり前なので」と設問を自分なりに受け止めて表現していました。また、声で、表情で、頷きで、手で「表現」をしている人もいました。「疲れが取れたらまた働きなさいと言ってくれます」と。貴にして思い一言です。

毎年、設問のベースは変わっていませんが、思っていることに飛躍もなく、思いつきもなく、自然の言葉として受け止められました。

希望の家の生活の柱に作業があり、「働く」という事が当たり前になっていることがわかります。毎年変わらない同じ言葉の中に深い意味があると感じています。

「職員が付き添い、周一日ぐらいなら作業所以外の職場で働いてみたいか」という設問に、「いいえ、他では働いてみたくない」「ここがいい」「希望の家で働く」「希望の家がいいです」「こっちがいい、ここがいい」「・・・での実習経験があるけどここの違いがあります。いろいろ行ってみただけどここがいい」「色々考えるとここがいい」と言います。

「本場と分場を変わる事」については、「今のところが一番」「工事をしている時に行ったけどやはりここがいい」と。「あっちへ行きたいよ。みんながいっぱいいるから」と言っていた人も「ここがいい」と。今いるところが一番という思いは同じと感じました。

利用者自治会については、

「よかった」「まる」「はい」という意見、「励みになります。副班長をやっています。簡単です」「理解できる人たちがいることがいい」「みんなが発言できるようになってきたことはいいことです」「意見を述べることは良いことです」等よい受け止めをしていると感じました。

「職員の言葉づかい、否定的な言い方、態度、対応について、嫌な思いをしたことはないか」ということについて、

「嫌な思いは・・・」という設問に「否定的な言い方、それは絶対はない。言葉づかいは普通、満足です」「それはない、絶対はないよ」「嫌な思い、希望の家ではありません」「ない、ない、ない」「ここは、その人に合わせている」「職員の態度、そういうところはありません」「大切にされている、y e s」とウ、職員の対応については「満足している」「自分でも少しはちゃんとしようと思っています」「このことをとても良く分かっています」「いろいろ相談して、よく対応してくれます」と考えながら答えていました。

誰に相談しますか、ということでは、

「やっぱり職員」がほとんどでした。「職員分りきったことです」と少し語気を強くして。「家族は家族、希望の家は希望の家」とも言います。「相談すると良い対応してくれるので安心です」「おふくろは耳が遠い、お父さんは駄目」というひともいました。「ストレスは自分で解消。家のことでイライラしている。規模の家のことでイライラすることは無い。独り言ね」

一人暮らし、夕食会、アルバイトに関する設問では、内容を理解して「一人暮らし結構難しいと思う」「何かあった時困る。ちょっと苦手」「思ったことはあるけれど自分では難しいので、ここで暮らしています」「一人暮らし、おやじが許さん」「ひとりぐらし、自分でもそう思うけど世の中こんなに良くしてくれるところはないです。自分でできれば働いて、お金を稼いで生活していけ度、みんなの力を借りて生きています」

アルバイトについては「興味ない」と怒ったような表情で言い切る人もいました。

夕食会は「年に一回でも」という意見が以前はありましたが、「私自身に好き嫌いがあるから」なくてもいいかな」と。多くは「毎月一回の昼食会があるからいい」「行きたくないな、今がいい」

規模の家の楽しみについて、楽しかった行事について毎年共通している事は

作業と工賃（「何と言ったってこれが一番）と工賃に自分で丸）

昼食とレストラン

クラブ、サークル活動

等、それぞれを、今ある活動を楽しんでいる様子が伝わってきます。参加しない活動があっても、その時間は作業があったり、一人の時間であったり、体力に応じた選択であったり、個に応じた選択の自由が感じられます。

「楽しかった行事については」どの行事にも軽重はなく、その都度楽しんでいるのだと感じました。「また、同じ願いですが、宿泊はできれば2泊にして欲しい」という希望が今年も出されました。「スポーツ観戦なども入れてほしいです」と。

第三者委員については知っています。「職員で十分です」と。明快です。

### 「アンケートをまとめて思うこと」

利用者の権利擁護という観点からの「アンケート」は第三者が担当するのが原則とのこと、今年度も担当させていただきました。少しの緊張と、「えっ、今年もまた」と関心を向けながらの時間でした。

アンケートの結果の整理と「言葉の教室一年のまとめ」が重なります。これは毎年思うことですが、

- ・ 経験している（働いている）事項の反応の良さ
  - ・ 問いかけた内容の「語感」を聞きとっていること
  - ・ 自分の言葉を探し、表現しようとしている人もいること
  - ・ 分からないことを問いかけ直す人もいました
  - ・ 分かっている（イメージできる）がその表現に語彙がないのかなと感じる時もあり、その時は「こういうことで合ってますか」と聞き直すこともありました。
  - ・ 十分理解して答えていること
- 等を感じました。

アンケートの目的である「そこで生活しているものの感覚、視点」ということに関しては

- ・ 多くの時間を過ごしている、生活している所としての希望の家であり、利用者同士の関わりの中で、意味の分かる活動として答えているということです。
- ・ 自分が必要とされていることへの自負があります。
- ・ 「事実性・具体性」がある。ネジが好きであること、織物、栄太郎、クッキー作りが好きであること等、繰り返し行われていることであり、繰り返す中で身につけている力の実感であり、身体を通して学んでいる中から生まれる言葉と感じます。シンプルであり、継続的であること、シンプルであるから継続できるという内容を持っています。
- ・ 共感してくれる人の存在が「日々の活動」支えています。

「当たり前の暮らしのリズム」を大切にされていることを一人ひとりの表現や一言の中に感じます。「生活するということ」「どこで誰と生活の、仕事のベースを作るか」を考える一つの機会になっています。

発音、ことばという一つの糸口を通して希望の家の皆さんに会っていますが、人と向き合う仕事は割り切ってはいけない、一味も二味も違う人の存在、このことが「希望」そのものであることを感じます。職員の皆さんと交わす一言一言、「このことをどう思われますか」と問われた時の会話、ひとつの事例にいくつもの意見の交換があること、そのことが希望の家の骨格になっていることを感じています。

ひとり一人の問題や課題の存在がものの見方を広げ、共生思想のベースを豊にしていけるのだと思います。利用者、職員の方々との出会いが、私にとっての学びの場でもあります。