

障害者虐待の再発防止にむけた取り組みについて

(改善計画の概要報告)

令和2年10月20日

はじめに

社会福祉法人青鳥会の障害者支援施設において発生しました事案5件について、令和2年7月28日、鹿児島市により障害者虐待事案として認定されました。

被害を受けられたご利用者様とご家族の皆様にご心よりお詫び申し上げます。また、青鳥会の事業をご利用いただきありがとうございます皆様とご家族の皆様にご不安やご心配をおかけしていることにつきましてお詫び申し上げますとともに、関係機関・団体の皆様をはじめ、青鳥会に関わるすべての皆様にご迷惑をおかけいたしましたことにつきまして、重ねてお詫び申し上げます。

本事案の発生後、鹿児島市の指導通知(R2.7.28)に基づき、障害者虐待の再発防止のための改善計画(R2.8.30)、改善計画の疑義への回答及び追加改善計画(R2.9.30)を提出しました。改善計画の概要につきまして、以下の通りご報告いたします。

この改善計画に基づく再発防止の取り組みを進めていくにあたって、多くの皆様のご意見をいただきながら、実効的、継続的な取り組みとしてまいります。これからも私ども社会福祉法人青鳥会の「生まれ変わり」にご支援を賜りますようお願い申し上げます。

1. 虐待事案の概要

	虐待の類型	発生日時	虐待事案の概要
1	身体的虐待	R.1.12.22	職員のポケットをまさぐった利用者に対して、背後から足で蹴った。
2	性的虐待	R.2.4.28	入浴後、目やに洗浄処置中に不穏になった男性利用者の体動を抑制する際に陰部を掴んだ。
3	性的虐待	3年~5年前	共有のスペースで不適切な動画を流した。
4	心理的虐待		
5	性的虐待	R.2.2.2	裸で就寝する男性利用者の上半身を撮影し、他職員に送信した。

2. 虐待認定後の対応

- 当該職員への聞き取りと当該日勤務職員に対する状況聞き取り実施
- 鹿児島市(所轄庁)への通告
- 被害者のご家族への経緯説明とお詫び
- 法人全事業所のご利用者への経緯説明とお詫び
- 鹿児島市からの指導通知(R.2.7.28付)を受け、改善計画書提出(R.2.8.31)
- 改善計画書に係る疑義の回答及び追加改善計画書提出(R2.9.30)
- ホームページでの虐待事案の報告とお詫び掲載(R2.8.17)

3. 改善計画に基づく再発防止に向けた取り組み(概要)

- 関係者、管理者の責任処分
- 理事会の機能の充実と強化
- 評議員会のチェック機能強化
- 法人全職員に対するアンケート(匿名)実施
- 法人虐待防止委員会設置(法人事業所職員並びに識者、ご利用者家族を含む外部委員で構成)
- 各施設・事業所の人権擁護委員会の実効的取り組み
- 支援者の専門性を高める研修

4. 関係者の処分等

役員	<ul style="list-style-type: none"> ・理事長 役員報酬の30%を6ヶ月間削減 ・その他理事 役員報酬の20%を6ヶ月間削減
虐待が生じた施設関係者	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長(2名) 年俸の月額10%を3ヶ月間自主返納 ・当事者A 令和2年度夏季賞与より減額査定 ・当事者B、C 自主退職 令和2年度夏季賞与の勤勉手当支給せず

5. 組織体制

評議員会	・家族会役員の名を評議員として委任
理事会	・法人職員以外の有識者2名を理事として委任
管理者	・10/1付で施設管理者異動(愛光園、吉田愛青園、あおいとり、ほほえみ、パピー保育園)

6. チェック体制

全職員	<ul style="list-style-type: none"> ・不適切と思われる対応は上席、上司あるいは人権擁護委員会に報告します。 ・県福祉協会「人権擁護ハンドブック」施設内人権侵害防止チェックリストに基づくチェックを6月と12月に実施し、自身の振り返りを行います。
人権擁護委員会 (各施設・事業所)	<ul style="list-style-type: none"> ・県福祉協会「人権擁護ハンドブック」施設内人権侵害防止チェックリストの問いが求めている内容を明確にして職員に周知します。 ・同チェックを実施し、結果を分析して改善目標を策定します。 ・委員会を毎月開催し、事業所内の適正な支援等の課題解決について検討・改善をすすめます。 ・毎月開催の理事会において取り組みの報告を行います。 ・虐待防止に関するヒヤリハットを収集します。 <p>※人権擁護委員会リーダーは緊急事態発生時(人権侵害事案発生時等)に管理者または事務局担当職員を招聘する権限を有します。</p>
虐待防止委員会 (法人)	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回の職員面談を通して、職員一人一人の思いを聴取するとともに職員の状況を把握します。 ・必要に応じてアンケートを実施し、職員、家族の声を聴取・分析します。 ・各施設・事業所の人権擁護委員会の取り組み内容の報告を受け、今後の取り組みについて検討、方向性を示します。 ・虐待防止に関するヒヤリハットを収集します。
評議員会	<ul style="list-style-type: none"> ・人権擁護委員会、虐待防止委員会の取り組みの報告をチェックします。 ・家族会役員から評議員として委任します。
理事会	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月定期的に理事会を開催し、虐待防止の協議を行います。 ・各事業所の人権擁護委員による改善対策の進捗状況を把握します。 ・各事業所家族会代表1名、所轄庁の鹿児島市からもオブザーバーとして参加いただき、意見交換を行います。 ・虐待防止に実効性のある法人職員以外の有識者2名を理事として委任します。 <p>※以上を通して理事会の機能の充実・強化を図ります。</p>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・安心・安全カメラ(利用者のプライバシー保護に配慮した事業所内共有部分に設置するカメラ)を令和2年11月末までに全施設・事業所に設置します。 ・第三者評価制度を導入します。

7. 再発防止に向けた取り組み(詳細)

(1) 虐待事案に至った要因とその背景

① 利用者の尊厳や人権意識の欠如、職業倫理の欠落

対人援助職が本来持つべき利用者の尊厳や人権意識、法人で掲げる倫理綱領や職員行動基準等のスローガンが形骸化し、職員個人の行動の指針となりえていませんでした。

② 障害の特性に関する理解と学びの姿勢の不足と人材育成の姿勢

入職して間もない時点での職員育成は、メンター体制でのシステムをとっていますが、支援業務に従事できる職員を早く確保する必要性から、業務手順の習得に重きを置くことを優先し、障害に対する理解の学びの機会が足りていませんでした。

新任の職員に対して、利用者に「いうことをきかせる(スムーズに動かせる)」支援を身に付けることで、求めるスキルに到達できたと評価する体質が構築されてしまいました。

また、「セーフティーネットとしての施設機能」を掲げてきましたが、その姿勢には、障害の特性に関する理解と学びの姿勢は欠かせないものです。この姿勢が担保されないままでの「経験主義的支援の意識」が根拠のない「自信」を生み、不適切な対応につながってしまったことが要因として挙げられます。

③ 安全管理上の措置がもたらす人権侵害意識の認識欠落と優位性の誤認

施設内の安全管理上、出入り口の施錠を行っています。職員に対して、そのこと自体の人権侵害意識の自覚を喚起してきました。しかし、職員が鍵での安全管理を日常的に行うことによる、利用者に対して優位性と支配意識が潜在化し、職員の業務優先に偏重してしまい、本来、生活の主体者は利用者であるべきとの意識が薄れてしまったことが背景として挙げられます。

④ 支援員間の疎通性の脆弱さ

チームで支援にあたるためには情報の共有は不可欠です。利用者の状態像に関する情報は共有されていましたが、支援者のアプローチ(利用者に対する声かけの内容やタイミング、直接的な支援行為等)が利用者を与えた影響の情報は共有されない傾向がありました。職員相互に不可侵的な意識が芽生え、たとえ「不適切と思われる支援」であっても、日常的な不可侵の意識が働き、「不適切さ」に対して感覚が鈍化してしまう傾向がありました。

「不適切と思われる支援」について認識した職員が、当該職員や上席に指摘、上申しても「不適切さ」に対する組織的な感覚の鈍化により、顕在化されない体質となっていたことも要因として挙げられます。これらのことから、職員間の疎通性は脆弱化していきました。

⑤ 事業規模拡大と人材育成

法人誕生から50余年の間に、5つの福祉事業と企業主導型保育所を整備し、事業規模を拡大してきました。また、グループホーム4か所、放課後等デイサービス事業4か所、相談支援事業所の開設等、事業内容の拡充にも努めてきましたが、それに伴い事業を推進する職員数も増大しました。

支援者の養成には、一定の年月が必要となります。事業規模拡大に対する職員養成が追い付いていなかったことも背景として挙げられます。このことは、上記①から④の項目にも影響を及ぼしている背景要因として考えられます。

また、職員の育成プログラムが経験則に基づいていたことから、事業所並びに養成者の個人スキルに委ねられ、法人としての体系立てた育成システムと成り得ていなかったことも要因となります。

⑥ 管理者の責務

施設管理者の責務として、事業推進の統括、事業所の経営管理、事業所の人材確保・育成業務、危機管理対応等、事業所における総合マネジメントが求められます。

管理者として「不適切と思われる支援」に対する職員との情報の疎通に感覚的の温度差が生じていたことによる支援現場の状況把握が不足していました。

(2) 虐待事案に至った要因と背景の課題と具体的改善の取り組み

① 利用者の尊厳や人権意識の欠如、職業倫理の欠落

意識付けのための取り組み	<ul style="list-style-type: none">・ 法人理念、倫理綱領、職員行動基準が職員の行動指針として浸透するための理解を深めるディスカッションや唱和に取り組みます。・ 朝礼での人権擁護ハンドブックのチェックリスト読み合わせを実施し、支援業務に向けた意識付けを行います。
--------------	--

② 障害の特性に関する理解と学びの姿勢と人材育成の姿勢の不足

人材育成に向けた研修等	施設・事業所	<ul style="list-style-type: none">・ 人権擁護委員会を中心にした、施設・事業所職員の困りごとや利用者の障害特性を踏まえた支援スキル等の悩みの掘り起こしと課題解決に向けた論議を行います。・ スーパーバイザーによる職員の相談体制と支援現場での直接的なアドバイスを実施します。
	法人	<ul style="list-style-type: none">・ 階層別(経験年数による)人権擁護、虐待防止研修を実施します。・ 法人外の有識者に積極的に依頼して、継続的、実効的研修を実施・ 職員採用のタイミングで極力タイムリーに研修を実施します。

③ 安全管理上の措置がもたらす人権侵害意識の認識欠落と優位性の誤認

人権侵害意識の自覚喚起	<ul style="list-style-type: none">・ 利用者の安全管理上必要な施設管理は、一方で人権侵害に当たることの再認識と施設に頼りすぎない安全管理の在り方を検討します。・ 「生活の主体者＝利用者」を支える意識化に取り組みます。
-------------	--

④ 支援員間の疎通性の脆弱さ

チームケアの疎通性を高める	<ul style="list-style-type: none">・ 業務終了後にどの情報をどういう形で引き継ぐかがチームケアのポイントになることから、引継の情報の質を高めるモデルを作成します。・ 引継情報の質が高まることにより、職員間の疎通性を高め、強固にします。
職員間のコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none">・ 各施設・事業所の職員会に於いて、支援上の対応困難な事例について検討し、障害理解と対応のスキルアップを目指した研修を継続的に取り組みます。・ 「成功循環理論」に基づく対人関係改善を通して、業務中における職員間のコミュニケーションを活発化します。そのうえで対応に対する評価をオープンにできる環境づくりに努めます。・ 「隠さない」「聞く」「報告する」の3つの約束が機能するよう職員全体で取り組んでいきます。

⑤ 事業規模拡大と人材育成

人材育成の視座	<ul style="list-style-type: none">・ 各事業所の経験的な人材育成体制から、体系立てられた「ベースとなる対人支援プログラム」を構築し、法人全体の取り組みとします。
---------	---

⑥ 管理者の責務

支援現場の状況把握のために	<ul style="list-style-type: none">・ 管理者は率先して行動します。・ 施設・事業所の巡回を実施し、支援者と利用者の日常を自らの耳目、肌感覚を通して感じ取ることで、支援現場の状況把握に努めます。・ 勤務職員からの情報を通して、課題の掘り起こしや検討が必要なことについて把握します。・ 特に経験の浅い職員にコミュニケーションをとることで不安な気持ちに寄り添い、安心できる環境づくりのアドバイスを積極的に行います。
---------------	--

(3) そのほかの改善に向けた取り組み

組織内の報告・連絡・相談体制の周知徹底

施設・事業所	<ul style="list-style-type: none">・虐待防止啓発ポスターの掲示(職員の虐待防止意識の啓発)を行います。・名刺サイズの連絡先カードを全職員に配布し、いつでもどこでも報告、相談ができる体制を作ります。・職員の個別面談を2回/年実施。必要に応じて調査・協議できる体制を整えます。
--------	---

虐待を生じさせない組織作りに向けた抜本的な改善策

人員配置体制	<ul style="list-style-type: none">・気風刷新を図るため、人事異動を2回/年(4月、10月)実施します。・同一事業所に長期在籍することの弊害を抑制するため、一施設・事業所の在籍年数に上限を設けます。・課長以上の管理職は、複数事業所の経験者からの登用を行います。・各事業における「職員配置基準」を明確にし、支援体制を支えるための職員配置基準を整えます。
設備等	<ul style="list-style-type: none">・各施設・事業所の建物外周には「防犯カメラ」の設置。建物内部には利用者が共有する場所＝パブリックスペース(廊下、食堂、共有ルーム、活動室等)に「安心・安全カメラ」を設置します。※利用者のプライバシー保護には十分配慮します。・利用者の安心・安全を担保するに、インカム(通信機器)を導入します。職員数の少なくなる夜間帯を中心とした事故の発生防止と職員間の連携強化を図ります。
虐待を生じさせない組織づくり	<ul style="list-style-type: none">・「虐待防止委員会」において、虐待防止策及び対応の検討を行います。メンバーに家族会代表を加え、利用当事者の声を反映できる体制と委員会のチェック機能を高めます。・各施設・事業所の「人権擁護委員会」において、身近なテーマをもとにした研修を通して議論を活発化し、我がことと捉えたチェック機能を高めます。・新たに作成した「障害者虐待防止マニュアル」「児童虐待防止マニュアル」に基づく規範を高めます。・有識者による組織のガバナンス及びコンプライアンスの強化のための指導を受け、透明性の高い組織を目指します。

8. 始まりに向けて

障害者虐待事案再発防止に向けたこの改善計画に基づく取り組みは、私たち社会福祉法人青鳥会の職員一人一人が内なる自分と対話し、見つめなおすことから始まります。

まさに私たち一人ひとりの生まれかわり(=Re Born)が、法人全体の生まれかわり(Re Born)となります。今回の虐待事案を我がこととして捉え、一丸となって生まれかわります。

(参考)

9月以降の 虐待再発防止のための取り組み

1. 法人による組織体制の再構築

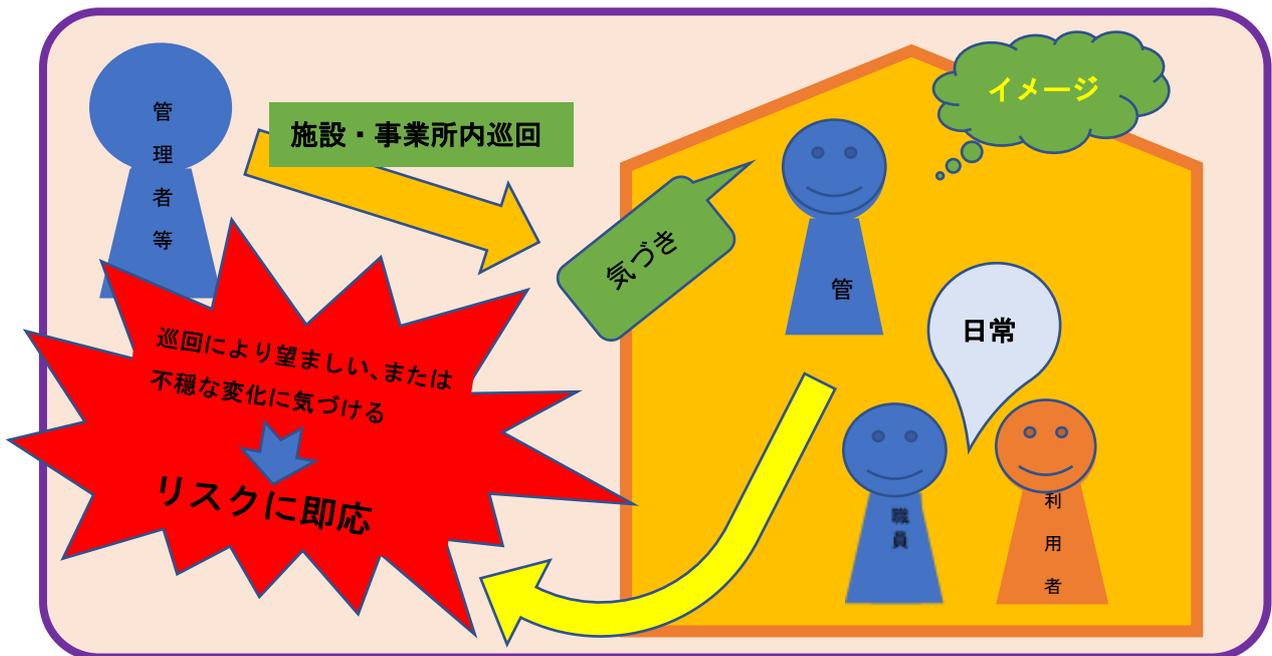
職員の疎通性について、法人全体での体系化を方向づけます。法人全職員が同じベクトルを志向するための方策として、「施設・事業所の組織体制としての指導的役割(管理者・副管理者の役割と課長・主任の役割)」の自覚化に取り組んでいきます。

1) 管理者・副管理者は、支援現場の支援状況の把握(施設・事業所内の巡回と状況観察、リアルタイムでの情報収集)を通して、支援現場の状況把握(現場を見る→支援状況を知る)から「気づき」の感覚を高めます。そのことにより、課長等からの報告案件がよりリアルにイメージでき、各々の課題に対するマネジメントに即応できるよう取り組みます。

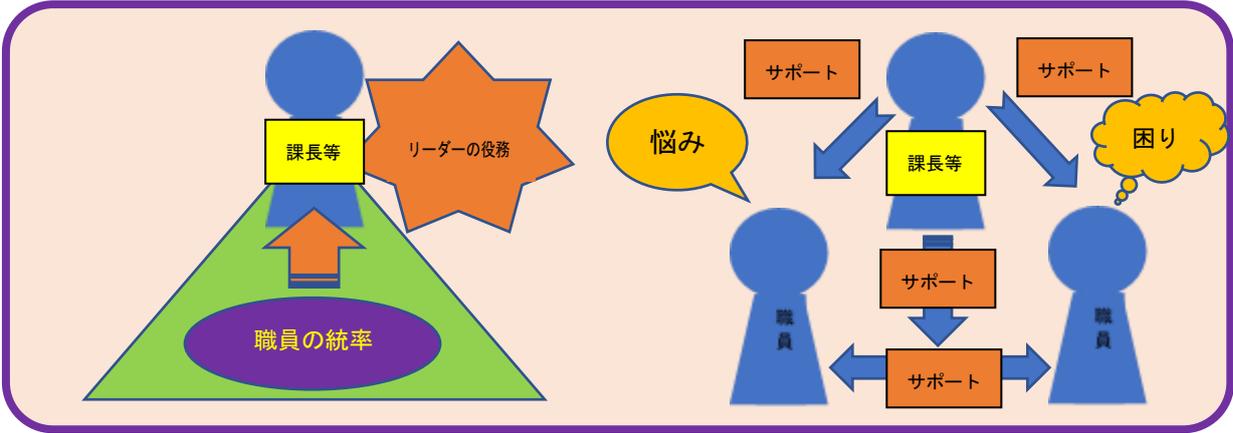
2) 課長・主任は、施設・事業所における自らの役務(組織のリーダー)の自覚を深める啓発研修を実施します。

職員の相談、サポートを中心とした職場のより良い人間関係作りを考えるテキストとして、日本知的障害者福祉協会 支援スタッフ部会編纂の「見直そう!あなたの支援を part3 -悩んだら、困ったら…-(平成22年3月発行)」を活用し、グループワークでの討論を進めます。

管理者等による施設・事業所内巡回から得られる効果のイメージ



課長・主任の役務とサポート体制



2. 各施設・事業所の人権擁護委員会の取り組み

各施設・事業所の人権擁護委員会のメンバーを推進役とした虐待の再発防止の取り組みを並行して進めます。研修や論議が受動的でなく、我がこととして主体的に取り組めるよう、実際の支援の際に支援員が感じた「悩んだこと、困った事例」を通して、職員間で討論し、解決に向けた足掛かりを探ります。この取り組みは研修のみで終わることではなく、日常的な場面で自然に行われることを最終的な目的とします。

事務局のファシリテーターを通して、各施設・事業所の課題を整理、調整しながら、各施設・事業所の取り組みの一定レベルの平準化を図るとともに、施設・事業所の特性も視野に取り組みます。

3. 専門性を高めるための取り組み

対人援助のプロとしての意識化を図る研修を計画します。

各事業所の職員会において、共通理解が必要な「障害の専門的理解」「専門性の高い支援」「コミュニケーションを高める」等の研修を令和2年度下期に予定しています。

時期	研修テーマ	内 容
10月	障害の専門的理解	強度行動障害を併せ持つこととその軽減に向けたファクトは支援者の姿勢
11月	～強度行動障害の理解～	
12月	専門性の高い支援	個別支援計画と支援現場での記録の連動性について改めて考える
1月	～個別支援計画と支援の質～	
2月	コミュニケーションを高める	利用者との関係性、職員間の疎通性共に欠かさないコミュニケーションについて改めて考える
3月	～コミュニケーションこそが支援～	