

令和2年12月24日

鹿児島市長 森 博幸 殿  
(障害福祉扱い)

社会福祉法人 青鳥会  
理事長 牧 美輝

「障害者の虐待防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく調査結果及び指導」に対する改善計画書に基づく再発防止の取り組みの進捗状況報告等の提出について

令和2年9月30日付で提出した「改善(報告)計画書(補足事項)及び疑義照会回答書」に基づく再発防止の取り組みの進捗状況について別添のとおり提出いたします。

なお、本報告書は12月17日の第8回理事会において報告案件として報告した内容となっており、法人の取り組み内容報告、各施設事業所の人権擁護委員会の取り組み報告に対する意見交換を実施しました。

また、オブザーバーとして出席いただきました法人各施設・事業所家族会代表の皆様からいただいたご意見も添付いたします。

○提出内容

・「障害者の虐待防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく調査結果及び指導」に対する改善計画書に基づく再発防止の取り組みの進捗状況報告書 (令和2年12月17日時点)

・(添付資料)

1. 各施設・事業所の人権擁護委員会の取り組み報告

吉野学園

愛光園

吉田愛青園

あおいとり

ほほえみ

パピール保育園

2. 外部理事の事業所巡回による評価とアドバイス内容

3. 南高愛隣会による人権擁護委員会の取り組み評価とアドバイス内容

以上

R2. 11. 26～R2. 12. 17 の間の取り組み状況報告

※1. 2. 3. 4. 5. 省略

6. チェック体制

全職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適切対応は上席、上司あるいは人権擁護委員会に報告。</li> <li>県福祉協「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き、6月と12月に自身の振り返りを行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「報告の流れ」を作成、周知。</li> <li>12月でのチェック実施中。</li> </ul>
人権擁護委員会 (各施設・事業所)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>毎月開催の理事会において取り組みの報告を行います。</li> <li>虐待防止に関するヒヤリハットを収集します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12月チェックに向け、リストの問いの内容周知予定。</li> <li>チェックリストから見えた改善の重点目標を掲げ、毎月実施の各委員会で検討を継続中。</li> <li>10月開催の理事会で報告今後も継続予定。</li> </ul>
虐待防止委員会 (法人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>必要に応じてアンケートを実施、職員、家族の声を聴取・分析。</li> <li>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。</li> <li>虐待防止に関するヒヤリハットを収集します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員面談から汲み取れた意見を集約し、各事業所の取り組みを実施中。</li> <li>虐待防止委員会法人内部委員の会議において今後の取り組みの方向性を確認。人権擁護委員会の活動へつなぐ。</li> </ul>
理事会	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>※以上を通して理事会の機能の充実・強化を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11月理事会で各人権擁護委員会より報告。</li> <li>外部理事2名による連絡なしでの事業所巡回(吉野学園)を実施。昼食支援の様子を視ていただく。別途報告</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>第三者評価制度を導入します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>カメラの設置工事はほぼえみ以外完了。運用規則の内容について検討中。運用は全員同意後に実施。</li> </ul>

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 ※省略

(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

意識付けの取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取り組み中。</li> </ul>
-----------	---	--

### ①利用者の尊厳や人権意識の欠如、職業倫理の欠落

### 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 研修等	施設 事業所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・S.V.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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に基づき、実施中。</li> <li>・実施中</li> </ul>
	法人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施中。</li> <li>・実施中。</li> <li>・実施中。</li> </ul>

### 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"> <li>・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。</li> <li>・「生活の主体者＝利用者」を支える意識化に取り組みます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設での安全管理の妥当性、必要性を論議し、在り方検討中。</li> </ul>
---------------------	---	---

### 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引継のモデル作成に向け、各事業所における業務引継の情報を収集中。</li> </ul>
職員間のコミュ ニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「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。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。</li> <li>・「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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事例検討会、専門的障害理解の研修実行中。</li> <li>・コミュニケーションの円滑化に向けた研修の取り組み実施中。</li> </ul>

### 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"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベーシックなプログラム作成中。</li> </ul>
---------	--	--

### 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"> <li>・管理者は率先して行動します。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者は巡回継続中。施設、事業所の状態を掴む取り組み実践中。</li> <li>・職員が安心できるための相談、聞き取りを面談で実施。</li> </ul>
-------------------	---	---

## (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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・職員の個別面談を2回/年実施。必要に応じて調査・協議できる体制づくり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不適切事案、虐待疑い事案について通報につなげる流れを全職員に周知準備。</li> <li>・職員自己申告書に基づく職員面談を管理者により実施。職員意見を聴取。</li> </ul>
------------	--	--

## 虐待を生じさせない組織作りに向けた抜本的な改善策

<p>人員配置体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援体制を支えるための+αの職員配置の算定継続中。</li> <li>・職員募集に対する応募を確保するための募集キャンペーン(職員紹介報奨制度の重点的な取り組み)を実施中。</li> </ul>
<p>設備等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・利用者の安心・安全を担保するために、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カメラの設置、運用についてそのガイドライン＝「規則」を見直し、厳格な運用と録画された画像データの保存について技術的、予算的条件の中で最大限の保存期間について検討中。12月18日の会議で方向決定予定。</li> </ul>
<p>虐待を生じさせない組織づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・元福祉施設長、弁護士等の研修実施、他企画中。</li> <li>・他法人の有識者による「人権擁護委員会」の取り組みを支援指導していただく。</li> <li>・公認会計士によるガバナンス、コンプライアンスの強化、指導実施中。</li> </ul>

### 改善計画に基づく再発防止の取り組みの課題と今後の取り組みの方向

※人員配置体制の人事異動2回/年(4月、10月)について、11月26日の第7回理事会で職員の人事異動の功罪について理事、監事から意見をいただいたことから、さらに実施に向けた検討を重ねる必要があります。

※人員配置体制について、支援体制を支える明確な「職員配置基準」を導き出す作業を継続中です。

※法人組織体制について、組織の各職務における役務の定義については現在精査しています。

※安心・安全カメラの設置について、ご利用者のプライバシー保護を大前提にしながら、施設・事業所内のパブリックなスペースにカメラを設置し、録画された画像の閲覧、管理体制、画像データの保存期間についてのガイドライン＝「規則」を明確にしたうえで、ご利用者並びにご家族へ十分な説明を重ねてご理解いただける取り組みを実施して参ります。

ご利用者・ご家族の同意がいただけた段階で運用を開始することとしておりますので、同意をいただけた施設・事業所から順次運用してまいります。全施設・事業所での運用開始の時期は今年度中を目標に取り組んでいます。

※県知的障害者福祉協会のチェックリストの6月、12月の年2回実施に加え、別添の「私の振り返りシート こんなことはありませんか?」を作成し、職員が身近に自らの言動を振り返り、虐

待防止を我がこととして捉えられる実践を継続的に取り組みます。12月内で各人権擁護委員会に説明。令和3年1月から実施予定。

※各施設・事業所の支援課長等による課長会議を定期的に開催します。課長は「虐待防止委員会内部委員」でもあることから、虐待再発防止の具体的取り組みを検討し、各事業所の人権擁護委員会の取り組みへつなげる体制を構築します。

※第6回理事会で家族会の代表からご意見をいただいた「不適切事案発生後の家族への連絡、報告が極めて遅い」との指摘について、不適切事案の発生段階で事実の確認後、「鹿児島市へ通報と同時にご家族へ第一報」の流れを策定し、周知します。

※新しく理事に就任した外部の理事お二人には、その知見を基に各事業所の支援現場を予告なしに訪ねて実際の支援環境並びに支援員の業務状況をチェックする体制を構築します。

※※11月より長崎県の「南高愛隣会」様のご協力をいただき、虐待事案再発防止の取り組みにアドバイスをいただいています。

## ○法人の取り組み状況について

実施日	対象	内容
11/27(金)	支援課長兼虐待防止委員	支援課長会議の目的と虐待防止委員の取り組み方向確認
11/28(土)	ほほえみ職員	支援の在り方について
12/ 1(火)	新規入職及び5年目職員	障害者虐待防止法について 障害者支援とは
12/ 8(火)	看護師会	看護師業務の課題 利用者支援と看護 利用者相談
12/ 9(水)	吉野学園職員	強度行動障害の理解とその支援のポイント
		外部理事による支援状況の評価
12/14(月)	あおとり人権擁護委員	南高愛隣会佐竹氏による園内視察と人権擁護委員会の取り組みのアドバイス
	愛光園人権擁護委員	
12/15(火)	吉田愛青園職員	強度行動障害の理解とその支援のポイント

以上、障害者虐待防止の改善計画に基づく取り組みの進捗状況を報告いたします。

(添付資料)

## 1. 各施設・事業所の人権擁護委員会の取り組み報告

### 吉野学園

#### 1. 委員会／研修会／グループ討議等の取り組み内容。

○人権擁護安全委員会 12月3日(木)

- ・9日の全体職員会で、「支援上困難を感じる事例」などを挙げてもらうように、パソコン内に項目を作り、12月20日までに記載してもらい、それをもとに、サビ管・児発管でケース検討して行くことを伝える。
- ・12月の人権擁護の目標 「〇〇さん、〇〇しましょう」  
11月に園長から話しがあったことを12月の目標にし、「〇〇さん」と呼ぶ意識は出来て来ていると思われるが、それに続く言葉が単語であったり、少し強い口調になっていることがある為、全体職員会で、課長より話しをしてもらい、再度周知し実践してもらうように促す。

○全体職員会 12月9日(水)

- ・課長より：「支援上困難を感じる事例」を、パソコン内フォルダーに挙げてもらい、それについてサビ管・児発管が中心になって検討していく。12月の目標についての再周知。
- ・森SVより：行動障害に関する研修実施。

#### 2. うまく進んでいること、進んでいる具体的な取組みについて

○12月の目標については、9日の全体職員会で示したため日数も経っておらず、皆に浸透して実践出来ているかはまだ把握出来ていないが、各夜勤室や気を付けるべきところに提示することで、職員の意識改革には繋がっていると思う。

#### 3. 取組みを進める上で、行き詰っていること、苦労していること

○全体職員会で、「支援上困難を感じる事例」を、12月20日を期限に挙げてもらうようにしている為、挙げてもらった意見に対して、サビ管・児発管が中心になってケース検討し、職員に周知し適切な支援方法を共有していく。

#### 4. 1月の取組み予定

- アンケートについて検討した結果について、職員に周知し支援方法を共有していく。
- 「人権擁護アンケート」実施。

### 愛光園

#### 1. 委員会／研修会／グループ討議等の取り組み内容。

○人権擁護委員会 12月9日(水)

目標『利用者の声を聞きます』5月～11月までの評価(人権擁護委員1人ずつ評価意見)

- ・表情が見えるので、利用者の目線より下から話しかける。
- ・～だろう。と憶測ではなく足を止めて話を聞く。
- ・**担当関係なく支援に入った利用者の事や会話ができる利用者の記録に偏っている。記録を残す職員が決まってきている。**

☆愛光園では、「利用者の声」という目標で声を発する利用者様の記録が多くなってしまい、声を発しない利用者様の記録が少ない状況です。

それに対して、担当者を中心に声を発せられない利用者様の記録をうつ様にしたら良いのではないかの声があがった。これについては次回の人権擁護委員会でも話し合っていきたいと思えます。

- ・12月11日(金) 5月実施の施設内人権侵害防止に関する改善シートの個人の振返りを開示。
- ・虐待の芽チェックリスト配布 12月18日までに全職員回答し、人権擁護委員メンバーに提出

○人権に関するヒヤリハットの報告

(事例)朝食時に食堂カウンターに利用者様のケース記録が1枚置いてあると職員より報告。

(対応)確認したが、誰が置いたか分からなかった為、処分。

(防止策)これまでもスタッフルームにも個人情報が無造作に置かれている事があった。

通常の管理は、利用者様のケース記録については、スタッフルームに保管。

ただ印刷が誰でも可能な状況にはある。

個人情報なので、職員1人1人が自覚を持ち個人情報の管理に責任を持つ。

○半期目標『利用者の声を聞きます』。

・1ヶ月目標 虐待の芽チェックリストの項目からひろい掲げる。

『利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしません』に決まり職員が意識できる場所へ掲示。

・毎月の取り組みで、依然と比べ人権に対する意識の中で言葉使いが良くなってきている。

他職員の言葉遣いが参考になり、自分を見つめなおす意識も出て来ている。

2. うまく進んでいること、進んでいる具体的な取り組みについて

・人権に対する意識から言葉かけが優しくなっているが、自分が忙しいと、時々利用者様に対して強い口調もあった。

3. 取り組みを進める上で、行き詰っていること、苦労していること

○安心・安全カメラについて

・利用者様よりカメラがあり撮影されることについて不安の声があった。不安内容としては、撮影される事への不安、記録される不安、誰が見るのかの不安、どの様に使われるのかの不安等があるのではないかと。安心安全カメラの運用については、一部の人は解っているかもしれないが、職員全員が利用者様の不安を取り除ける程の設置目的を受けていない。

・運用の規定も大事だが、職員が利用者様に簡単に説明できる様な資料が現場には必要だと思う。

4. 1月の取り組み予定

○1月6日(水)人権擁護委員会

・人権擁護委員メンバーが中心になり職員へ声を掛け、人権擁護ハンドブックQ&Hで話し合いを行う。

## 吉田愛青園

1. 委員会／研修会／グループ討議等の取り組み内容。

○12月2日 職員会小グループ

月間目標の敬語、丁寧語を使うことができたか、また口調が荒くなるのは、具体的にどんな場面なのか話し合う

●どんな場面で敬語、丁寧語が使えなかったのか

普段から心掛けていたが、突発的な時の対応、意識しているが自然にでてしまう。利用者の対応に焦っている時等、グループの話し合いから

①利用者支援に困っている

②業務に追われて焦っている

③言葉遣いに関して職員の意識の低さ

また具体的に利用者支援に関して数名の方の対応で困っている所が挙がってくる。

○12月8日 人権擁護委員会

数名の利用者支援で困っていることに関しては、次回の職員会人権擁護委員会で話し合った内容と支援方法を伝えていく。また支援に困っている中から、どうしても業務に追われてしまうが挙がってくる。

業務に関して業務の中で気持ちに余裕を持つ、時間が迫っている時も少しくらい押ししてもよい雰囲気作り。どうしても自分自身でうまくいかない時は、「応援を呼んでもいい」「助けてもらう」一人で抱え込まない。助けをお願いしても恥ずかしくない。みんなで支えあう、そういう雰囲気をつくりだ

すことで安心する。

2. うまく進んでいること、進んでいる具体的な取組みについて
  - ・人権擁護、虐待防止、見直そうあなたの支援を引き継ぎで行い、毎日行っている。引継ぎに出席しない職員は業務前にパソコンで確認する。
  - ・強化目標を支援員室掲示だけでなく、男性棟、女性棟、グループホームにも掲示する。
  - ・言葉遣いは徐々に浸透してきている。接し方、話しかけも少しずつ変わってきている。
3. 取組みを進める上で、行き詰っていること、苦勞していること
  - ・呼称、言葉遣い等でできていない職員を見た時に、注意できない。  
注意、声掛けができる環境作りが必要。  
職員全体の意識を付けていくこと。
4. 1月の取組み予定
  - ・職員会での小グループの話し合いで職員一人ひとりが支援するにあたって困っている場面を伝えていく。また時間をかけて他にも困っていることがあれば話し合っていく。

## あおいとり

1. 委員会／研修会／グループ討議等の取組み内容。
  - 11月のグループワークからの意見よりいろいろな意見が出された。
    - 日々の業務で当たり前になっていることで疑問はないですか？という質問に対して
      - ・利用者さんが出来るところまで職員が行なっている。
      - ・トイレの中が見える。
      - ・入所の利用者さんの部屋なのに、通所の利用者さんが来ると当たり前のように使っている。
      - ・利用者さんの歯磨き後にすぐうがいが出来ていない。配置の問題から難しい。
      - ・見守り優先ではないのか、見守り中に掃除をしたりしている。落ち着いた時間で出来ないのか。
  - 上記は、ごく一部の意見である。他にも多くの意見があげられている。まだ、改善策等を講じる  
ところまで至っていないため、一つずつでも改善していけるようにしていきたいと思う。
2. うまく進んでいること、進んでいる具体的な取組みについて
  - スローガンでインカムの有効活用を掲げているが、活用の仕方に良い変化が出て来ていると思  
われる。
  - グループ討議などを通して、職員の思いを聞けたのではないかと思う。今後、これらをどのよう  
に改善していけるかを委員会の中で検討しながら取り組んでいこうと思う。
3. 取組みを進める上で、行き詰っていること、苦勞していること
  - 人権擁護委員会メンバー全員が集まる事が難しい。(1月以降は、事前に勤務作成時にメンバ  
ーを調整して話し合いを設けることを依頼している)
  - ヒヤリハットがなかなか出て来ない。
4. 1月の取組み予定
  - 12月19日の開催予定の人権擁護委員会にて、12月の振り返りと1月のスローガンを決定す  
る予定。
  - 1月の前半に人権擁護委員会(1回目)を開催予定。16日の全体職員会にて同じく人権擁護委  
員会(2回目)を開催予定。チェックシートの実施(今後毎月行う予定)と集計を行い、課題  
に向けての解決策を考えていく予定。

## ほほえみ

1. 委員会／研修会／グループ討議等の取組み内容。
  - 11月の人権委員会での話し合い内容】

(ア)利用者さんへの言葉の使い方「～させる」が気になっている。

(例1)「わたしが〇〇さんに食べさせます」と言いがちであるが、

利用者さんは、食べさせられているのではなく「食べている」のではないかな？

(例2)ミーティング中の活動説明「子どもたちに〇〇をさせます」ということがあるが…

子どもたちは、活動をさせられて(受け身)いるのかな？

(イ)支援をしていて難しく感じたこと。

ある日の活動の中にじゃんけんをして1位を決める場面があった。(じゃんけんを理解している子どもAさん、理解が難しい子どもBさんなどいろいろな人がいる中での活動)じゃんけんを理解しているAさんが「あ、Bさん、あとだだよ！ずるい！ずるい！」それを聞いた職員が耳元で「BさんはじゃんけんがAさんみたいには上手にできないからごめんね」と諭すがそれで勝ち進んでいくことに納得できないAさんはいじけてしまった。Aさんは間違っただけで、この時にどのような言葉かけや活動の工夫をしたらみんなが楽しく活動をできたか。

※全体職員会の時の人権研修でグループ討議を行い、意見や支援のアイデアを出しあう予定

#### ○11月の全体職員会議での研修

- ・ひやりはっと・インシデント・事故報告、対策の共有。
  - ・人権チェックシートの振り返り(中間)を行う。自分が立てた目標について目標達成が難しそうだと感じる時には、問題を改善するための具体的な改善計画を変更するなど、目標達成に向けた取り組みを行う。
  - ・森SVが現在の法人の進捗状況の説明を行った
  - ・予定していた傾聴の研修については時間が足りず12月の全体職員会で実施。
2. うまく進んでいること、進んでいる具体的な取り組みについて
- ・人権委員会での話あい、職員会での研修。(進んでいるところと難しいところがある)
3. 取り組みを進める上で、行き詰っていること、苦労していること
- ・自分たちで計画している研修と法人からの研修があり時間配分等での難しさがある。人権委員会で話あい、職員研修に計画している部分ができないこともある
  - ・人権以外の施設の研修について時間がとれなくなっている。
4. 1月の取り組み予定(12月26日の人権委員会で検討)
- ・12月職員会(12月26日)での人権研修内容
    - ①傾聴について
    - ②人権委員会での研修計画の実施
    - ③ひやりはっと・インシデントまとめ報告、対策の共有
    - ④南高愛隣会のガイドラインを参考にしたガイドラインの紹介

## パピー保育園

### 1. 委員会/研修会/グループ討議等の取り組み内容。

○3回目のグループ討議を12月7日、11日に行った。

10月のテーマ「これって虐待？」を継続し、インシデントが、起こる原因についてアンケートを行い、その結果を共有し、虐待に関連させ、12項目の意見交換を行った。

①職員の子どもの目に向いていない。一人の子どもだけに目がいつている。

・子どもの保育者から受け止めてもらいたい気持ち、保育者の子どもの要求を満たしてあげたい気持ちは大切にしたいが、瞬間的に目が届いていない子どもが出てしまう。

・保育者の連携とコミュニケーションを取りながら見守りをし、活動を展開していくことが必要。

\*保育中に保育士同士のおしゃべりが見られるのでよくない。

②子どもの行動を想定して関わる必要がある。

- ・想定外の行動も含め、様々なことをイメージする想像力と対応力が求められる。
- ・子どもの行動に振り回されず、落ち着いて、他の職員とも連携を取りながら保育に当たることが大事

③満足できていない子どもが更に危険な行動を繰り返そうとするときの対応は…

- ・危険な行動の許容範囲がそれぞれ違い、共有されていない
- ・やっちはいけないことは止めなければならない。しかし、行為を止める(危ないよ！やめなさい！)だけでは解決にはならない
- ・止めるだけでなく、子どもの気持ちを受けとめ、満足できる環境設定を行うこと大切。遊びを発展させるなど、考え方を保育者同士で声掛けし、情報交換していくこと大事

2. うまく進んでいること、進んでいる具体的な取り組みについて

- ・グループ討議を行うことで、職員の意識に変化が見られる
- ・今まで振り返りがなかったが、アンケート結果により気づきがあった
- ・子ども意思を尊重することの大切さに気付いた

◎インシデントのどの項目も対応次第では、虐待につながってしまうのではないか？

- \* 落ち着いた言葉かけが大切
- \* 保育者として頑張りどころ
- \* イライラや焦りから虐待の行動、言動が出てしまう場合もある
- \* 気持ちに余裕がないと不適切な対応になりやすい
- \* 子どもの気持ちに寄り添い、気持ちを自ら切り替えられるような声かけを大切に

3. 取り組みを進めるうえで、行き詰っていること、苦勞していること

- ・職員で話し合う時間が足りない。
- ・保育者の高いスキルが求められる

4. 今後の取り組み予定

- ・1月 パピー保育園人権擁護検討会
- ・2月 グループ討議

## 2. 外部理事の事業所巡回による評価とアドバイス内容

令和2年12月11日

理事 稲森 雅子

### 吉野学園巡回報告

日時 12月9日 午前11時30分

目的 昼食状況及び食事介助について、実態把握

#### 【感想】

昼食状況については、介助を要する3名の女性利用者が早めに食堂に誘導され、後1名の男性利用者(最高齢者とのこと)50歳代が誘導された。食堂では、コロナ対策でお茶でのうがい、手洗いが徹底されていた。本日のメニューは、天井で利用者は喜ばれていた。

女性利用者は、それぞれ、嚥下困難、咀嚼困難、食事をスプーンですくえない等であるが、介助により黙々と摂取されていた。比較的に口にするのが早いのに驚く。スプーンに入れるタイミングや、食事の量、声かけ、会話が少ないので、楽しい声かけや、飲み込み状態の確認に配慮していただきたい。水分を多めに準備して介助されていたのは良かった。食欲が見られ、全量摂取だった。男性利用者は極度の円背が見られ、食事摂取も一度食べた物を、再度口に戻して咀嚼する反芻等が見られ、介助に時間を要するとのことであった。本日は、40分程度とのこと。いずれも、食事形態は、主食軟食、副食荒刻み、デザートのみかんは、ヨーグルトに混ぜてあり、美味しく摂取されていた。栄養士も食事の様子を見守り、声かけ、利用者の介助等も見られ、楽しい食事時間を全職員で取り組む姿勢が感じられた。食後は、看護師から一人ひとりに投薬の管理が行われて、明るい雰囲気での昼食状況であった。

#### 【その他・感じた事】

在宅では、寝たきり状態であった利用者が、現在では、職員に手を引かれ、自力歩行まで自立されていることの説明を受け、以前は利用者も職員も大変であったことから、より良い支援の方法を求めらる中で、介護技術を生かすことが重要視された。高齢化重度化が進み、職員の高齢化を考慮し、若い職員を育てる上からも、利用者の現有能力を引き出す、介護技術や怪我から身を守る護身術等、経験を有する職員が伝授していくことが望まれている。

各事業所が画一した質の高い研修体制を整えていくことを願いたい。

デイルームの床の件。壁に映した映写を見て過ごされる利用者が床に座り楽しまれているが、薄い敷物が冬に向けて寒いのではないか。畳か、厚手のマットか、床は冷えることや、衛生面で不潔であるため、何か対策をご検討ください。薄い敷物は動くため、足を掛けると転倒の危険があるのではないのでしょうか。

令和2年12月10日

社会福祉法人青鳥会 事業所訪問レポート

理事 北野 正夫

1. 日 時 令和2年12月9日(水) 11時30分～13時30分
2. 事業所名 吉野学園
3. 訪問内容 昼食時を中心とした利用者支援状況の視察
4. 事業所からの概要説明等 特別食提供の概要説明、居室棟の案内
5. 感想等

(1) 良かった点

- ① 事務室職員のあいさつ等・・・対応が丁寧で気持ち良かった。
- ② 支援員のあいさつ等  
声の小さな職員もいたが、忙しい中にもあいさつは良くなされていた。
- ③ 食堂に入る前の控え部屋での待ち時間の支援  
利用者の皆さんが混乱することがないように声掛けなどを行い、しっかり支援がなされていた。
- ④ 食堂への誘導・・・支援員は笑顔で誘導しており、混雑や混乱はなかった。
- ⑤ 食事介助  
事前説明の中で4人が食事介助を必要とするとあった。  
急いで食す方、咀嚼が不自な方など、それぞれの障害特性を捉えた介助を行っており、食べることを急がせることがないように注意を払いながら支援していた。
- ⑥ 他の方の膳が気にかかり食堂での食事が難しい方3人が居室で食していることについて  
集団生活をしている中であっては、生活の一部である食事も皆さんと食堂で摂ることが基本であると考えているが、  
これまで、時間をずらす、テーブル間の間隔を開けるなど各種試みをしてきた結果が、本日の方法となっている。  
本人が落ち着いて食事ができている、食堂の方でも他の利用者の皆さんが混乱なく食事ができている、というWin Winの状態が構築できている。基本には沿わないが、特例として、この3人を含む利用者の皆さんがともに食事を落ち着いた中でできるよう、それぞれの障害特性に応じ丁寧に行っていると感じた。
- ⑦ 服薬介助  
看護師が事前に仕分けたボックスケースに従って、1人1人を確認しながら提供していた。最近では薬局の間違いは殆どないとのことであった。
- ⑧ 食堂の全景  
一度に多人数にならないよう誘導し、着席する位置も適当な間隔を取っていた。  
急な走り出しや他の方の膳が気になるなどの状況はなく、混乱なく食事はできしており、職員の食事介助は全体的に丁寧に行われていたと感じた。  
利用者の皆さんの  
「食前の今から食べることを前にした嬉しそうな顔」  
「食事中の食事を楽しんでいる顔」  
「食後の満足したどことなく笑顔になっている顔」  
に接し、障害のある方への食事介助の仕方如何によって、利用者の皆さんの心に通じるものは異なってくることの大切さを改めて感じた。

## (2) 改善が必要と思われる点

### ① 施設入口に設置してある非接触型体温計について

下記②の従来型と比較し1度程度高めに表示されたため、機種の変更が必要ではないかと思われる。

### ② 施設入口に設置してある従来型（腋で計測）体温計について

上記①の非接触型と比較しより正確に表示されると思われるが、時間を要するため同一時間帯に複数人の訪問者がいた場合は行列ができることが考えられること、及び自分より前に他の人が使用している可能性が高く、特に、感染症予防の観点から安全性に疑問を感じたため、設置しないほうが良いのではないかとと思われる。

## (3) 一部改善が必要と思われる点

### ① 食事介助

特別食の利用者さんが自身で食べることができるようにするために別な食器に小分けする介助の際、支援員が無言または小さな声で行なっているように見受けられたため、利用者さんにもう少し声を発しながら行ったほうが良いと感じた。

### ② 正しい支援技術の習得及び伝承、職員間での支援行為のチェック

吉野学園だけではなく他の事業所にも共通することです。

- ・支援技術をレベルアップさせるためには、先輩等からの経験値だけではなく、自身で研修等を受講し正しい知識を身に着け、それを裏付けとし実践の場で経験を積むことが正しい経験値を積み上げることに繋がっていく。
- ・この正しい経験値を経験の浅い支援員に伝承していくことにより、事業所全体、さらには法人全体のレベルアップに繋がっていく。
- ・日々の支援業務の中で、他の支援員が行った支援行為に「あれっ!」と思った場合には、その場で互いに正しい経験値に照らし合わせてチェックし合うことが重要なことである。

そのためには、日頃から、上司や同僚の間で、疑問に感じた支援行為をチェックし合えるより良い関係性を保っておくようにすることが肝要である。

このような積み重ねが虐待防止にも繋がっていくものと考えている。

## 3. 南高愛隣会佐竹氏による人権擁護委員会の取り組み評価とアドバイス内容

○11月26日（木）の第7回理事会当日の午前中に南高愛隣会の吉岡理事、佐竹管理者により、南高愛隣会における虐待事案発生以降の再発防止に向けた改善の取り組み経過とその取り組み内容について、青鳥会の施設・事業所管理者を対象に講話をいただく。参加管理者からは講話を聴いての感想を収集する。

○12月14日（月）あおとり、愛光園の園内視察のあと、人権擁護委員会メンバーとの意見交換と委員会の取り組みのポイント、今後の取り組みの方向性についてアドバイスをいただく。

※1月の予定は1/27（水）残りの4施設・事業所の人権擁護委員と同様の内容で実施予定。