

R3. 2. 26～R3. 3. 24 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。運用は全員の同意後に実施。</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

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>
-----------	---	--

## 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。</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がる流れを全職員に周知。</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。職員の見解を聴取。</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)を継続中。</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、作成。</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」の取り組みの支援指導を継続中。</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

※令和3年度の各施設・事業所の人員配置体制を固めました。現時点で今年度の人員配置数に及ばない状況ですが、職員の確保の取り組みを積極的に継続してまいります。

※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。明確な職員配置の基準数には職員確保が不足していることから、法人独自の「Job Fair」等の取り組みを通して、職員確保の取り組みを進めます。

※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、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」の精査、改訂を進めました。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。

※県知的障害者福祉協会のチェックリストの年1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？」を毎月実施。前施設・事業所職員を対象にして、一回目を3月に実施しました。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。

※令和4年度からの各施設・事業所に「虐待防止委員会」の設置義務化を受け、法人、施設・事業所の虐待防止の体制構築を進めてまいります。

※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、周知しました。

2/18(木)に発生した吉田愛青園の虐待疑い通報(職員から上長へ)について、第一報を受けた園長は鹿児島市へ通報。職員への聞き取りを実施し、状況を確認。聞き取り内容について鹿児島市へ報告しています。

※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。

12月9日は吉野学園、1月19日に愛光園、2月17日に吉田愛青園、3月20日におおいとりの昼食支援状況を視ていただきました。

※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。

12月14日におおいとり、愛光園、2月24日に吉野学園、吉田愛青園、3月24日にほほえみ、ハッピー保育園の視察と人権擁護委員との意見交換を実施しました。午後から全施設・事業所の人権擁護委員会の委員との意見交換並びに、来年度の活動を見通した今後の取り組みの方向、また、私の振り返りシートの活用と分析について研修を行いました。

## ○法人の取り組み状況について

実施日	対象	内容
3/1(月)	法人基礎研修	障害者虐待防止法について 障害者支援とは
3/10(水)	吉野学園職員会	「障害」「障碍」「しょうがい」について
3/20(土)	外部理事おおいとり巡回	外部理事による支援状況の評価
3/24(水)	人権擁護委員会研修	南高愛隣会佐竹氏と人権擁護委員の意見交換研修

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。

## 理事による施設・事業所訪問巡回報告

- 1 報告者 理事 稲森雅子
- 2 日時 令和3年3月20日(土)11:30~13:30
- 3 事業所名 あおいとり
- 4 内容 施設内の案内及び昼食時の利用者支援の状況等の視察

施設の印象
① のどかで静かな場所である ② 明るい感じを受けた ③清掃が行き届き 清潔に努められている感じを受けた 臭いは無かった
職員の印象
① 物静かな中に 安心感を感じた(どんと 構えた職員が多いように感じた) ② 挨拶も気持ち良くなされており すれ違いには 会釈等も見られ感じ良かった
食堂の雰囲気
① 明るい雰囲気の中で 時間差で混雑を避けた配慮がなされていた ② 居室で食事をとられる利用者5名 その他は食堂で自由に食べられ 食後はそれぞれ下膳も習慣化されており 嬉しい食事風景だった ③ 食堂へ誘導され入室された利用者が テーブルに着こうとする直前に 興奮が見られ中々治まらず 食堂内を走り回り 突然 後ろに倒れ 大の字になる等を繰り返し テーブルや椅子を叩きながら やっと落ち着き摂取されていた 怪我がなく良かった
利用者の食事状況(職員の介助の様子含む)
① コロナ渦において 密を避けるために利用者と職員が時間差で少人数対応が実施されていた 為 同じテーブルで食事をする事で 目配り 気配り 見守り等が出来ていたように感じた
感想
① 今回 各施設を訪問させて頂き それぞれ利用対象者が違うため それぞれ支援内容や対応の仕方や構造的課題等 抱える課題も違うことを理解することができました ② 利用者一人ひとりの障害程度の理解や行動障害の特徴を尊重した支援に日々努める職員の姿勢を垣間見ることが出来たことは 有意義でした ③ 利用者の支援にあたっては 何よりも御家族との信頼関係の下に成り立っていることを踏え 相談を重ね納得を得るよう時間を掛けている現状がある 今後 信頼回復に繋がってほしい

# 理事による施設・事業所訪問巡回報告

- 1 報告者 理事 北野正夫
- 2 日時 令和3年3月20日(土)11:30~13:30
- 3 事業所名 あおいとり
- 4 内容 施設内の案内及び昼食時の利用者支援の状況等の視察

## 施設の印象

- ① 建築後14年経過ということで、建物内のいくつかの箇所に老朽化が生じており、利用者支援に支障を来さないように逐次修繕を行っているとのこと、最近では、屋根防水を全面行ったとのことであった。

## 職員の印象

- ① ほとんどの職員が明るく挨拶をされ、とても好印象であった。
- ② 施設内を案内していただいた職員は、「なぜ、〇〇のような支援をしているのか？」ということについて、根拠を示して支援の仕方を説明されたので、わかりやすかった。
- ③ 当施設は、利用者の皆さんが比較的年齢が若く行動の激しい方も多いため、支援員には利用者さん1人1人の障害特性の把握はもちろんのこと、利用者さんの行動に対する瞬時の判断力が求められる。完璧ではないものの、これまで積み上げた支援力を発揮し対応しているように感じた。
- ④ 職員の皆さんには笑顔があり、明るい雰囲気の中で、互いに協力しながら対応しているように感じた。
- ⑤ **年度途中や年度末予定の退職者が多く、また時短勤務に移行する職員もいるということで人員不足に陥っているとのことであった。**

## 食堂の雰囲気

- ① 食堂への入室は、障害特性や相性など考慮し、トラブルにならないように順次行っていた。
- ② ほとんどの利用者さんは食事は自立していた。中には障害特性から大勢の中で食事を取れない利用者さんもおられ部屋食とし本人の心の安定を図っていた。
- ③ 心の安定がないままで入室されてきた利用者の1人が、テーブルの周りを走り回るなどの激しい行動が10数分ほど続いたが、職員が数人で協力して、本人の心が落ち着くまで待つて食事にしていった。  
行動の激しい方への対応の難しさを目の当たりにした場面であった。
- ④ これ以外の利用者さんは、全体的に穏やかにトラブルなく食事を済ませていた。

### 利用者の食事状況(職員の介助の様子含む)

- ① 昼休みの職員と昼当番の職員とが同じ食堂内で昼食を取ることがほとんどであるため、職員の多くの目線が利用者さんの安全を見守っている状況である。
- ② 口腔ケアについては、専門機関からの指導を受けながら実施しており、専門機関からはお褒めの言葉をいただくなど、レベルの高い口腔ケアを継続していた。

### 感想

- ① 退職者が多いことへの対応については、本部任せにするのではなく事業所自身で「なぜそうなのか」ということを早急に分析し、対策を講ずることが必要であると考えます。  
施設長には必ず退職理由を述べていると思われるので、施設長はそれも足掛かりの一つにして対応していただきたい。  
これは待たなしの案件であり、先延ばしにすると他の職員が疲弊してしまう恐れがあり、また、虐待防止対策の一環からも最優先にお願いしたい。
- ② 他の事業所と比較すると、利用者の皆さんの年齢が比較的若く、また行動障害の強い方が多いため支援自体は難しい内容を伴う施設であるが、支援員は日頃からそれぞれが研修会等で研鑽を積み、他の支援員との協力体制で乗り切っていくなどして、重度障害の方々への支援を行っていた。
- ③ 課題の1つであろうかと思うが、経験年数の浅い支援員に対して、いかに正しい支援技術を伝授していくか、これをしっかりと行うことが、支援員本人のみならず事業所全体のレベルアップに繋がっていくと思われるので、ぜひとも対応をお願いしたい。

2021.3.25 第11回理事会

報告者

1. 委員会／研修会／グループ討議等の取組み内容。どのような意見が出され、共有されているか、  
その中で職員の意識や職場がどの様に変化して来ているか(詳細に)

○人権擁護委員会会議より

- ・3月8日・23日に開催。人権擁護委員会として、施設内人権侵害防止チェックリストの集計結果に基づき各部署との意見交換を行う。放課後デイサービスから、呼称問題に対しては、対象者が小学高1年から高校3年までと幅広い為、「～さん」で呼ぶことは難しいとの事であるが、今後は改善するようにしていきたいとの事。「異性介助（着替え・トイレ等）を行ったことがある」に関しては、男性職員が少ないこともあり、不在時には仕方のないことなので、共通理解をしてほしいとの意見がある。
- ・振り返りシートについては、職員からの意見があれば反映していく。本部での集計結果をもとに、事業所としての考察をし、職員に反映していく。

○事故ひやりはっと安全委員会より

- ・3月に起きた事故・インシデント・ひやりはっとについての話し合いを行った。それぞれの報告は、2月より件数が減っていたが、医療関係の報告がまだある為、連絡ミス等が無いように看護師と職員とでの連携をしっかりと取ってミスに繋がらないようにする。

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

- ・「いい支援見つけシート」の取組みを開始している。  
呼称や支援に対して、目についたことをなかなか注意が出来ないとの意見が多くあったため、ポジティブに捉えられるように、いい支援をしている場面などを、付箋に書いて学園廊下に貼り出すようにしている。

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

- ・「いい支援見つけシート」はまだ始めたばかりで、なかなか職員に浸透していないこともあり、件数は出ていないが、継続していくことで、何でも言いやすい環境を作ればと思う。

4. 4月の取組み予定

- ・人権侵害防止チェックリストの考察、発表。
- ・事故、インシデント、ひやりはっとの集計と考察。
- ・振り返りシートの集計結果に基づく、検証結果について。
- ・令和3年度に向けた準備・検討。

2021.3.25 理事会

報告者 氏名

1. 委員会／研修会／グループ討議等の取り組み内容。どのような意見が出され、共有されているか、  
その中で職員の意識や職場がどの様に変化して来ているか(詳細に)

■目標『利用者の声を聞きます』今月の振り返り（人権擁護委員 1 人ずつ評価意見）

- なかなか記録まで出来なかった。
- 入所の職員が記録に挙げることによって利用者の事が知れて良い。
- 職員が、利用者さんが話していたことを伝えてきた際に、「日誌に挙げてくださいね」と声かけをするようにしている。最近では「〇〇さんの日誌挙げたので確認してください」と職員から声を掛けられ、挙げてくれる人が増えていると感じる。どんどん声かけをしていくようにしたい。
- 話をしない方の様子を挙げる事を目標にしているところであり、続けていきたい。
- 日誌に挙げることによって、日誌を見る楽しみにも繋がる。入所に居ない職員から「どういう方ですか」と興味を持ってもらうことができ、続けていきたい。

■2月目標の虐待の芽チェックリスト2の振り返り

目標「あだ名や〇〇ちゃん呼び、呼び捨てなどしていませんか」

- 利用者さんに対しての呼び名について気を付けることが出来た。
- 放デイでは小学生までは「〇〇ちゃん、〇〇くん」呼びを可とし、中学生以上は「〇〇さん」と呼ぶと決めているが、中学生以上を「〇〇ちゃん、〇〇くん」と呼んでしまう事があったため、振り返りながら改めて気を付けていかなければいけないと感じた。
- だいぶ意識付けが出来ており、改善することが出来ている。
- 他職員が呼んでいる際は「〇〇さんですよ」と伝えている。「〇〇ちゃん」呼びが無くなればと思う。
- 「〇〇ちゃん」と呼ぶことはなくなっているが、下の名前ですん呼びをしまっていることがある。  
→同じ苗字の方もおり、フルネームで呼ばなければいけなくなってしまう為、「〇〇ちゃん」呼びにならなければ良いのではないかと。
- 職員同士での会話の際も、呼び方意識していきたい。

■ハンドブックQ&H研修の振り返り

朝のミーティングでは時間が足りなくてできていないため、職員会の際等、多くの人でできる時間があるときにした方が良くはないかとの意見があり、次年度より職員会議でできるよう進めていく。

■ヒヤリハットについて

現在、インシデント・事故報告と同じ形式になっており、気づいても簡単に、すぐに上げられない現状である。インシデント・事故につながらないための気づきが必要であるため、「箇条書き、対策は記載しない等」簡易的に日誌に挙げられるようにしていく。→ 支援員で検討し、周知を行う。

【人権に関するヒヤリハットより】

3/3 利用者間でエプロンたたみについてのトラブルあり。傾聴し、みなさんが楽しい生活を送れるよう話し合う事を約束すると納得される。

2/27 始良病院に入院歴のある方の前で、始良病院の話が話題にする事に対して利用者より苦情がある。

→利用者の嫌がる事は言わない。嫌がる事や言動を把握し支援する。

2/20 職員の対応についての不満

→忙しい時間帯であっても、「今他の方の対応中なので、5分お待ちください」なと了承を得る様に声かけを行う。

#### ■その他検討事項

- 実施計画書作成の確認

全職員フォルダの人権のフォルダに実施計画がある。「word」「Excel」それぞれあるため各施設で計画を立てていく。次年度リーダーを決め、メンバーはあまり変えず、各部署の職員が入るようにしていく。

集計、収集は職員1名で可。メンバー、担当を決め、ヒヤリハットの収集方法を検討する。**実施計画は3月19日までに作成する。**

#### ■今月の取り組みについて

- 私の振り返りシート 3月31日配布 4/5(月)まで 課長席へ
- 私の振り返りシートについて確認

毎月5日までに前月分の振り返りを行い、課長へ提出する。

**3月の目標は「②私は利用者に笑顔で挨拶しています」**

2021.3.25 第11回理事会  
報告者

1. 委員会／研修会／グループ討議等の取組み内容。どのような意見が出され、共有されているか、  
その中で職員の意識や職場がどの様に変化して来ているか(詳細に)

● 3月2日、職員会にて人権擁護に関する小グループ話し合いを開催。2月から、利用者さんの声として掲げている、3つの言葉①あなたの笑顔が好きです②やさしく話しかけてね③その鍵、必要なの、について再び説明を行なった。その後、利用者支援を行なうにあたり、当たり前のことのできているだろうかという視点から、実際の利用者さんを例に、食事場面、入浴場面においてシミュレーションを行なった。良かった点(目線を合わせての声かけ、次に何をするのか分かりやすい声かけなど)や足りない点(声かけが少なかったなど)を上げてもらい、支援する上で職員が気付いてない部分を共有できた。

また、話し合いで出た内容について

- ・呼称について、下の名前の先頭部分に「さん」をつけて無意識で呼んでいたが、指摘されて初めてそのことがおかしいことに気付けた。
- ・入職してすぐに利用者さんから攻撃を受けたことで、苦手意識が生まれてしまった。→先輩職員から、その方の本人像や対応方向を聞くことで、より良い関係を作れるように前向きになれた。

などがあがった。

● 3月8日、振り返りシートを提出してもらおう。自分の支援を振り返ってもらおう。

● 3月23日、人権擁護委員会開催

来年度の人権擁護委員会の取組み内容の説明。振り返りシートの分析を行なった。子ども扱いについてや居室に入る時の方法について、職員によって基準に差があることが見えてきた。それらの基準について、まずは情報収集していくこととなった。

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

・利用者さんの声として掲げている、3つの言葉①あなたの笑顔が好きです②やさしく話しかけてね③その鍵、必要なのについて、効果が表れてきている。全体的に丁寧語が定着してきており、職員の中に利用者さんの声が浸透してきていると感じている。良い支援を評価する形を検討している。

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

・振り返りシートの18他の職員の言葉使いが荒いと感じる、について、約5割が感じると回答があり、19項目18の場面で該当職員に声かけができたか、について、声掛けが出来たのは3割にとどまっている。職場の環境作り、研修、ルール作りなど、課題が見えている。

4. 4月の取組み予定

振り返りシートから上がってきた課題、利用者さんに対し「ダメ」ではなく、「○○をしましょう」などの言い換え方や気持ちを切り替えるための支援方法について、利用者さんの具体例を元にシミュレーションを行なう。

2021.3.25 第 11 回理事会

報告者 氏名

1. 委員会／研修会／グループ討議等の取組み内容。どのような意見が出され、共有されているか、  
その中で職員の意識や職場がどの様に変化して来ているか(詳細に)

○3月スローガンの振り返り（3月全体職員会にて意見交換を行う。）

「利用者さんが出来ることは一人で」

- ・2月からの引き続きだったため、入浴や着脱の際などできることはやって頂いて、手直しなどのフォローを行なうよう意識することが出来た。
- ・時間に追われがちだったが、意識することが出来た。職員の心に余裕がないとできないと感じた。

○振り返りシートをもとに

- ・今回、事業所での振り返りシートの結果より、「利用者に笑顔で挨拶をしている」「利用者に対してちょっと待ってを乱用し」という部分の職員の出来ていない部分での回答が多かったため、4月のスローガンとしての取組みに入れていこうということになる。
- ・個々の振り返りシートの確認を行なう中で、第3者から見たときに「この部分は本当にこのような結果なのだろうか」と感じるのもあったため、そのあたりも踏まえてより良い支援が出来るように職員へ話をしていくことも必要と感じる。(課長の見解)

○ヒヤリハット収集（人権擁護委員会会議にて）

- ・各棟に設置したヒヤリハット収集ボードからヒヤリハットを収集。委員会メンバーで内容に対する対策を決め伝言ノート（職員周知アイテム）で全体に周知する。(継続)
- ・ヒヤリハット
  - (例)：利用者さんが小さなボタンを持っていた為回収する。本人衣類にはボタンはついていなかった為拾った物だと思われる。異食もある為気を付けたい。
  - (対策)：状況に気付くことが大事である。外へ出た際や所内の廊下などに落ちていて、気付かぬ間に拾っていることがあるため、職員も意識して気をつける。
  - (例)：多目的室流し前が濡れていて滑りそうになる。
  - (対策)：雑巾を置いて対応。気づきが大事。

○4月スローガンの決定。

- ・初めて行なった法人の振り返りシートの集計結果をもとに、スローガンを2つあげて取組みを行なうことになる。「挨拶」「ちょっと待っての声掛け」

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

○ヒヤリハット収集、対策。

- ・ヒヤリハット収集ボードで無記名での収集を行なって2か月目。今回も10件のヒヤリハットがあがる。数は少ないが、少しずつでも職員の意識が改善されるように、気づきが増えるような取組みにな

っていけたらと考える。

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

- ・話し合いも月2回、出来るだけ勤務内で行なえるようにと考えているが、法人内の異動、退職の関係から携わる職員の変更が出てきたため、どの職員が配置されてもスムーズに引き継いでいけるような基盤を作っていけるように今後考えていく必要があると思われる。

4. 4の取組み予定

- 4月スローガンの振り返り、5月スローガンの決定。
- ヒヤリハットを収集し対策を考え全体に周知する。

2021.3.25 第11回理事会

報告者 氏名

1. 委員会／研修会／グループ討議等の取組み内容。どのような意見が出され、共有されているか、  
その中で職員の意識や職場がどの様に変化して来ているか(詳細に)

【委員会での取組み】

- ① 理事会報告の中から、理事の訪問時に気が付かれたことなどについて委員への周知と職員への回覧を行った。
- ② 振り返りシート実施と実施後の流れについて確認。
- ③ 2月の法人人権委員会の内容の説明。
- ④ ①②③について、全体職員会にて職員に周知した。
- ⑤ 人権に関するひやりはっとについての検討。現在行っている安全面に関することと別にしていくにはどのような形にしていくのがよいかを話し合った。

例：支援の中で気が付いたことを付箋に書いて専用ボードにはる。

ボックスを用意し、無記名で入れる。人権委員で確認し、全体会で周知振り返りを行う。

決定はしていないが、来年度の取組みとして検討を行った。次回委員会で決定する予定。

- ⑥ 全体職員会で三浦監事の講和「お一人おひとりの思いを大切に、思いを形に」を受ける。  
職員から「私が人生の主人公」という言葉を聞いて、ご本人の意思で生活ができているだろうか、利用者さんのことを勝手に決めていないか、利用者さんたちの思いと自分たちの思いのずれがないかなどの意見があがった。

⑦振り返りシートの実施、年間実施計画表の作成

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
  - ・研修など計画し、全体職員会での全員での取組みができている。出席していない人へ報告も日にちを設定して伝えるようにしている。
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
  - ・人権に関するひやりはっとについて、どのような形にするか検討中。
4. 3月の取組み予定
  - ・人権チェックシートの取組みまとめ(5月に実施11月中間反省したものまとめ)
  - ・来年度の取組みについての検討
  - ・人権に関するひやりはっとについての取組みについて方向性を出す。
  - ・人権研修参加者による職員への研修報告

## (パピー保育園) 人権擁護委員会の取組み進捗状況の報告 (3月分)

2021.3.25 第12回 理事会 報告者 氏名

1. 委員会／研修会／グループ討議等での取り組みの中でどのような意見が出され、共有されているか、職員の意識や職場がどの様に変化して来ているか。

### (1)園内ミニ研修を(毎朝のミーティングで18回)実施しました。

- 全国保育士会の「子どもを尊重する保育」セルフチェックリストの項目にそって、保育士が意識をせずに『子どもの気持ちを置き去りにした保育』や『保育者の都合ですめられる保育』を行っていないかを振り返っています。

NO.11 の研修を紹介します。

カテゴリー (2) ものごとを強要するなかかわり・脅すような言葉かけ

#### よくないと考えらえる関わり

活動や遊びをするための 言葉かけをした時  
言葉かけを聞かない、従わない子どもに  
『〇〇しないなら □□できないからね』と言葉をかける

#### 『より良いかかわりへのポイント』

「〇〇しないなら □□できないからね」との言葉かけは、  
子どもたちに 行動を強要するかかわり (=脅して行動させること) です。  
子どもたちが、 自分自身で考えて行動する力を育むことができるように  
肯定的な言葉かけをして、 子どものやる気や意欲を育てていきましょう！

### (2)委員会(3.23)で、今年度の振り返りと次年度のとりくみを話し合いました。

#### (今年度のとりくみについて)

- グループ討議(3グループ)したことは、良かった。
  - ・日々のかかわり方が「当たり前になっている」ので「子どもを尊重する保育」という視点で、職員が互いの考えを話し合える場は、必要だと思った。
  - ・虐待、人権についての書類が目にとまるようになった／意識するようになった。

2. 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

- ミニ研修など、準職員が参加できない状況なので、職員全員で話し合えるような工夫その時間をどうするのか工夫していく必要がある。
- グループ討議など他事情所と比べ、たっぷり時間がとれない。

#### 4. 4月の取り組み予定

##### (次年度のとりくみについて)

1. 隔月で(6回)「グループ討議」を人権擁護委員が入って実施する。
2. 「年間テーマ」をいくつか決めて、意識を高める。
3. 人権擁護委員会は、毎月第1週目に開催する。
4. ミニ研修(朝ミーティング)など準職員も参加できるようにする。
5. プール遊びが始まる前に、プライバシーの配慮について話し合う。
6. 「保育指針」を全職員に購入し、人権擁護委員会や研修・会議などで活用する。