

# 平成 28 年度人権研修実施報告書

平成 23 年度から 5 ヶ年計画で実施してきた清光会人権研修は、平成 27 年度で計画通り終了となりました。平成 28 年度より、新たな人権研修の取り組みとして、研修内容は一部を除き、全体研修から施設単位への研修に変更することになりました。ただし、今まで同様、セルフチェック並びに人権に関するアンケート調査は、継続実施することで職員の人権に対する現状把握並びに問題の早期発見に努めています。また、外部講師による人権研修も継続し、この 3 つの取り組みに関しては、法人全体で取り組んできました。

各施設での取り組みに関しては、各施設の実情に合わせて実施してきました。

## 一年を通じてのねらい

一年間を通じてのテーマとして

- ① ご利用者一人一人の必要性や、その場の状況に応じた変更や調整など、それぞれ個別な対応を行うためには、それぞれの職種、立場において何をすべきか考えていく
  - ② 不適切な支援とは、不適切な対応とは何かを共通理解していく
- ① 又は②のどちらかを各施設で選択し一年を通じて研修を進めていく

## セルフチェックリスト調査実施

日 時…平成 28 年 4 月セルフチェック調査。

### ① ねらい

日々の職場環境、職員自身の人権意識や健康状態を振り返り、虐待を未然に防ぐ為、芽の段階で摘みとり、虐待防止に向けた職員の人権意識の再確認を行なう。

### ② 内容

- ・セルフチェックリストは職員自身が日々の行動を振り返り、禁止事項、行動規範を順守できているかを点検するとともに、職員自身のストレス状況も振り返り、自身のメンタルヘルス状況を確認してもらうために実施する。  
振り返るだけでなく、記入して頂いたセルフチェックリストの結果について、各事業所で個別面談を実施し、改善を行う。全体的に気になる点や改善が必要とされる事項があれば人権委員会を開催し、適切な対応を行なう。
- ・今回のチェックリストは職員自身が日々の行動を振り返り、禁止事項、行動規範を守れているかを点検するとともに、職員自身のストレスの状況も振り返り、自身のメンタルヘルス状況を確認してもらう。
- ・同僚や個別のメンタルヘルスについて気になる点等の相談を行う。

### ③ 結果

- ・結果については各事業所課長より、報告書をまとめ施設長に提出。

## 2. 第1回人権研修

### ささゆり作業所

日 時…	平成28年 6月1日(水)	第1回	1:15~3:00
	6月10日(金)	第2回	1:15~3:00
	6月16日(木)	第3回	1:15~3:00

### ねらい

・虐待の基本的な法律、意味、捉え方を学び、施設内で虐待を起こさない仕組みを考える。

### 内容

#### a 虐待を禁止する法律

・障害者虐待防止法…24年10月施行

#### b 障害者虐待防止法の基本理念

・障がい者の権利擁護が目的 虐待者の処罰や排除するものではない  
一部、 養護者の支援

・通報義務が課せられる

#### c 虐待とは

・虐待…むごいとりあつかいをすること(国語辞典)

・英語では…abuse(アビューズ)…地位の乱用、悪用、ののしる、粗末に扱う等  
ab…かけ離れた use…使い方

・視点を考える…虐待=ひどい事と考えず、疑問に思う事。何かおかしいと感じる事

・5つの虐待

身体的虐待・性的虐待・経済的虐待・支援放棄・心理的虐待

#### d 虐待は段階的に進んでいく。

- ① 不適切な行動(自傷・他害・ルール違反等)をやめない、作業等の指示を聞かない、ミスが多い
- ② 何度も注意を促す。
- ③ 行動に変化がない、又は、行動が悪化する。
- ④ 罰を与える。作業等をさせない。
- ⑤ 更に行動に変化がない、又は、行動が悪化する。
- ⑥ 行動を制限する。暴力、威圧的な対応。放置する等。=一定の効果を得ると…
- ⑦ 更に⑥の対応がエスカレートする。
- ⑧ ⑥~⑧が繰り返され、更に⑥が 助長される。

#### e 「芽」を挙げてみる

例…威圧的な対応の回数が増えてくる。呼び捨てにする。

・グループ討議

#### f 虐待のまとめとポイント

- ・「芽」を探して、話し合える組織チームになっているか？
- ・「芽」の段階は不確定なもの。支援にも虐待にも変化する。
- ・「芽」に気づく、専門性や知識。心の余裕があるか？
- ・支援内容や組織体制から虐待の「芽」を意見や指摘された時、上下関係等の関係なく、受け入れられる環境があるか？「芽」から指摘し合える組織作りが重要
- ・「花」=虐待を咲かせないことが大事

## ゆかりの里

日 時…平成 28 年 5 月 27 日(金)	第 1 回	1 : 15 ~ 2 : 40
5 月 30 日(月)	第 2 回	1 : 15 ~ 2 : 40
5 月 31 日(火)	第 3 回	1 : 15 ~ 2 : 40

## ねらい

今年度よりゆかりの里では人権侵害防止に向けた職員研修を実施していきます。この人権研修を効果があるものとなる為に、全職員の間相互信頼関係が形成されているか？人権上問題のある行為について、お互いに注意しあい話し合えるような環境ができているか？また、今回はこの研修を通じて、ゆかりの里は高齢者支援の中でどのような施設を目指し、又、この人権研修を効果があるのかを話し合ってください。

### ① 人権研修が効果があるものとなる為に、全職員の間相互信頼関係が形成されているか

- ・第3者の職員から見て支援員同士は信頼関係が取れていないようにみられる。
- ・挨拶も出来ない支援員には信頼関係が築けない。

### ② 人権上問題のある行為について、お互いに注意しあい話し合えるような環境ができているか

- ・人権侵害と思われる行為（鼻水を拭かず鼻水と一緒に食事をする。落としたコップをそのまま使用する。食後すぐに食堂から追い出すように身体を押す。食事介助時ご利用者の横で居眠り。）を確認しても声を掛けにくい。声を掛けると、言い訳をする。
- ・他施設の職員には声を掛けにくい。
- ・ご利用者に指をさし指図をしていたが、支援員に声はかけられなかった。
- ・支援員がご利用者を無視や拒否をするために、支援員に聞きたいことを厨房職員に聞きに来ることがある。

### ③ 人権研修はどのような効果があるのか

- ・人権研修後、各部署に戻り研修内容の話をすることが多い。
- ・施設ごとに人権研修をした方が同じ方向性を持つことができる。
- ・人権研修で同じグループになり話をした方には声を掛け注意しあうこともできる

まとめ…人権を「人権問題」としてのみとらえたり、自分とは直接関係のない遠い世界のことととらえれば、人権研修は、問題を「解決」するための、あるいは「知識」を得るためだけの場となり、人権を「知識」として習得するだけでは「高める」ことはできないので、人権感覚を高めるためにも人権感覚を行動に結びつける働きをする意識について、今後も研修を行っていく必要があると考えられました。

## 恵誠の里

日 時…	平成 28 年 6 月 9 日(木)	第 1 回	1 : 15 ~ 3 : 00
	6 月 14 日(火)	第 2 回	1 : 15 ~ 3 : 00
	6 月 21 日(火)	第 3 回	1 : 15 ~ 3 : 00

ねらい

- ・ 第一回障害者虐待の基礎的な理解、障害者虐待とは何かについて学ぶ

内容

(1) 虐待を防止する法律

障害者虐待防止法・・・平成 24 年 10 月施行

(2) 障害者虐待防止法の基本理念…何を目的としているのか？

- ① 障害者の保護（権利擁護）「何人も障害者に対して虐待をしてはならない。」
- ② 自立の支援（「自立と社会参加」）
- ③ 養護者の負担軽減と虐待者の取締り≪虐待者の処罰や排除が目的ではない（一部擁護者の支援）≫

(3) 虐待とは？・・・虐待防止法の中での、『障害者虐待』の定義

養護者による障害者虐待、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待及び使用者による障害者虐待をいう。

⇒「虐待」という行為を行った者を特定して、法律が対象とする虐待の範囲を示している。

「虐待」者として、位置付けられている三者。

①養護者：家族や親族、同居人など、家庭で障害者を守る立場の人

②福祉施設等従事者

障害者自立支援法に定める障害者施設の職員や、身体介護や移動支援などのサービスに関わるサービス事業者、地域のさまざまな相談に応じる相談支援事業者など。

④使用者：障害者を雇用する事業主など

英語で、虐待=abuse、“use”（使う・用いる）に「不適切な」という意味の”ab”がついたもの。



「不適切な権力の使い方」という意味。本来なら、障害者を守る立場にある家族や施設職員、雇用主などが、権力を乱用し、厳しい状況に追いやるのが「虐待（abuse）」となる。

虐待をした側の意図は問題ではない。しつけや指導のつもりで行ったことであっても、それで本人が傷ついたり、追い込まれたりしたならば、それは「虐待」となる。

虐待の種類（5種類）

①身体的虐待 (身体拘束)	身体に外傷が生じもしくは生じるおそれのある暴行を加えること。 正当な理由なく障害者の身体を拘束すること。
②性的虐待	わいせつな行為をすることまたは障害者をしてわいせつな行為をさせること。
③ネグレクト 支援放棄	衰弱させるような著しい減食または長時間の放置、他者による虐待行為と同様の行為の放置その他の障害者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
④心理的虐待	著しい暴言、著しく拒絶的な対応または不当な差別的言動（家庭内虐待は除く）その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
⑤経済的虐待	障害者の財産を不当に処分することその他障害者から不当に財産上の利益を得ること。

◆施設全体で取り組みを徹底することの必要性

福祉施設等で障害者虐待は、個人の責任に帰す捉え方がされがちだが、どのような理念で支援を行っていたか、虐待につながらない日頃の支援の在り方や人権研修などが確実に行われていたかなど、組織の在り方こそが問われなくてはならない。

特定の部署に負担が大きいときにそこで虐待が起こることが多くあり、組織全体の支援を見直すことが求められる。常に質の高い支援を追求することが、結果として虐待を防止することになるといった視点からも、施設全体で虐待防止に取り組むことが必要である。

(4) 虐待は段階的に進んでいく。  
例…威圧的な対応の回数が増えてくる。

- ①支援員の声掛けに応じてもらえない
- ②何度も声掛けをする。
- ③改善が見られない。
- ④声掛けがきつくなっていく。
- ⑤さらに、不安定になる。
- ⑥威圧的な言い方になる。⇒効果を得てしまう。
- ⑦同じような対応を続けたり、更にきつくなったりする。
- ⑧常習的に同じ対応をする。



⑨同じ対応が繰り返され、場合によっては④～⑧が助長される悪循環が起こる。

\*上記のように、虐待の発生までは、①連続性、②複合性、③持続性、がある。

(5) グループ討議

このような、悪循環を起こさないために、施設職員として、何が必要でしょうか？

人権感覚:相手の立場に立つ⇒相手の痛みを理解する⇒自分にされて嫌なことはしない⇒個人の人格の尊重

(6) 今回の実習のまとめとポイント

- ・日々の支援は、肉体的にも精神的にも、体力が要ること。大変なこと。
- ・職員自体の、心の余裕。
- ・俯瞰した見方。マクロな視点をもつ。
- ・ご利用者主体で、ご利用者が笑顔で過ごせる施設を目指す。
- ・ご利用者が来たい、過ごしたい施設づくり。

## 和泉の里

今年度より、各事業所単位での人権研修を取り組む事となったことで、一年間を通じてのテーマとして和泉の里においては、②不適切な支援とは、不適切な対応とは何かを共理解していくことを選択する。

日 時…平成 28 年 5 月 24 日(火)	第 1 回	1 : 30～2 : 30
6 月 07 日(火)	第 2 回	1 : 30～2 : 30
6 月 14 日(火)	第 3 回	1 : 30～2 : 30
6 月 21 日(火)	第 3 回	1 : 30～2 : 30

### [内容]

支援現場などで自らがまた、他の職員が関わる中で行った「おかしい・間違った支援」を記載するようにしている。そして、他の職員の関わりを見て、「おかしいのでは、間違っているのでは」と感じることは、日々の中でもよくあるものである。そういった行為・支援を行わないためには、どうすれば良いか、また、合理的配慮に基づく支援が見えてくるものと考え、「おかしいのでは、間違っている」記載事項を基にグループ対応策などについてワークに取り組む。

### [まとめ]

「おかしい・間違った支援」として多く挙げられた行為は、「間違った支援」だけでなく「良かった支援」の情報も共有し、意見交換をすることで、安定した支援を提供できるように心がけていくことが必要なのではないか。ご利用者の不安や不穏を少なくすることで、支援員の心の余裕にもつながり、ご利用者の為にもなるのではないかと意見もあった。

利用者個々のことは考えているものの、職員自身がどこかで日課の段取り等、自分の事を考えてしまっており、ご利用者がした事について何故そのような行動をとったのか改めて理由を考える必要がある。

ご利用者の不安定な行動が急に來ることがあるが、その前後のご利用者になにかあったのか？日課の変更・生活のし辛さ・思う通りにならないもどかしさなど、また、職員自身のし得の在り方や対応が不適切ではなかったなども振り返る大切を学ぶ必要がある。

調理員などは、日々の調理や特食の用意、食器の配置などに追われており、ご利用者がどうしてきざみ食や介護食器なのかを知る余裕がない事が分かった。これからは、ご利用者の障がい特性に合わせた食事提供の在り方についても学んでいきたい。

### 3. 第2回人権研修 ささゆり作業所

日 時…平成 28 年 8 月 22 日(月)	第 1 回	1 : 15 ~ 3 : 00
8 月 23 日(火)	第 2 回	1 : 15 ~ 3 : 00
8 月 24 日(水)	第 3 回	1 : 15 ~ 3 : 00

ねらい

- ・事業所内での具体的な状況をグループ討議し、不適切な言動、対応が行われていないか確認する。

内容

- ささゆり作業所での不適切な対応、言動を考える。(個人ワーク 20分) ~1:35迄  
※支援の中、職員間の会話の中、ルールや慣習から合理的配慮、人権を尊重できていないのではと疑問に思うものを具体的に上げる。(自身や他の職員を問わず、具体的に上げる。)
- a の課題を発表する。(グループワーク 15分) ~1:50迄  
※記録する
- 発表された内容をグループ討議し、問題点を議論する。(グループワーク 40分)  
~2:30迄  
※個人攻撃にはならないよう、利用者の権利擁護の視点を重視し議論する。
- まとめ及び感想(30分) ~3:00まで  
  
※一定の結果に対して、納得できていない人がいないようにまとめる。その後は個人の感想を聴く。

## ゆかりの里

日 時…平成 28 年 8 月 23 日(火)	第 1 回	1 : 15 ~ 2 : 40
8 月 30 日(火)	第 2 回	1 : 15 ~ 2 : 40
9 月 01 日(木)	第 3 回	1 : 15 ~ 2 : 40
9 月 06 日(火)	第 3 回	1 : 15 ~ 2 : 40

## ねらい

2016 年 4 月施行の「障害者差別解消法」により、一人ひとりの困りごとに合わせた「合理的配慮」の提供が行政・事業者に義務化されました。合理的配慮の定義や考え方、具体的な事例を確認しつつ、障害のある方と周りの方々がどのように対話・協力をしていくべきかについて話し合ってもらおう。

## 内容

### ①ゆかりの里で考えられる事例を考える。

起床時・・・毎日同じ音楽を掛けるとご利用者も自然と起きるのでは？

移動時・・・エレベーターを利用

日中活動時・・・ご利用者個々の能力に合わせた作業能力を見極めグループにて作業する。

入浴時・・・手摺やスロープを設置。

食事時・・・今後ご利用者はより高齢になるので肘付きの椅子を用意。

### ②何が「差別」であり、何が「差別でない」のかを考える

障害者を排除すること

障害者に対して不利な条件を付すこと

障害者よりも障害者でない者を優先すること

### ③合理的配慮を実現する為の合意形成プロセス

ご利用者や保護者・介助者から、必要な配慮に関する意思表示をすること

各施設でどんな配慮ができるか検討し、本人と話し合う事。

どんな場面でどんな配慮ができるか、お互いに合意したうえで実施すること

配慮を実施したあとも、定期的にその内容や程度について見直し・改善をすること

## まとめ

ゆかりの里での具体的な合理的配慮の内容は、配慮を必要とすることご利用者と、周りの職員や環境との関係によって多種多様で、お互いを尊重した対話と合意形成を進めていくことが何より必要であることがわかりました。「配慮」という言葉だけを聞くと、つつい「してもらいもの」、「してあげるもの」というイメージを抱きがちですが、そうではなく「合理的配慮」とは「調整・便宜」という意味合いがあるということを理解してもらい、ご利用者にとって過ごしやすい環境を作るにはどうすれば良いか？という発想を持って支援していくことが必用だということでした。

## 恵誠の里

日 時…平成 28 年 9 月 13 日(火)	第 1 回	1 : 15 ~ 3 : 00
9 月 15 日(木)	第 2 回	1 : 15 ~ 3 : 00
9 月 20 日(火)	第 3 回	1 : 15 ~ 3 : 00

ねらい

- ・職員が自身を見直し、虐待の『芽』を摘む。

## 内容

### 1) 前回の復習

前回より・・・虐待は段階的に進んでいく。

- ・前回の研修では、悪循環を起こさない為にも、虐待の『芽』を摘むことが大切であると学びました。
- ・今回の研修では、障害者虐待防止チェックリストから、「職員セルフチェックリスト」と、虐待に関する改善シートを用い、虐待の『芽』を摘む具体的な練習を行なってみます。

### 2) セルフケアチェック [個人ワーク]

### 3) 改善シート[グループワーク]

- ・ご利用者氏名は、A さん等の表記してください。
- ・参加職員に、いくつか具体例を出してもらって、一つの例を改善シートに記入してもらう。
- ・書記を決め、サーバーの改善シート書式に記入してもらう。

### 4) 今回のまとめ

- ・今回のワークで使用した改善シートは、個別支援計画でも用いている、P D C A サイクル (plan-do-check-act cycle) を元に作成しています。
- ・職員セルフチェックリストの中から、「どんな時にできていないのか」「どんな場面でできないのか」「誰に対してできないのか」「できるためには、何が必要だと思うか」「どうすればできるか」について、定期的に改善シートを使用していくことは、虐待の『芽』を摘むだけでなく、自分自身のサービスの質の向上にもつながります。
- ・日々の業務の中で、『気付き』を大切にするとともに、『根拠』を持ったサービスを行うことで、虐待の『芽』を摘めるようにしましょう
- ・改善シート白紙版も各自使用してください

## 和泉の里

日 時…平成 28 年 10 月 24 日(月) 第 1 回 1 : 30 ~ 2 : 30  
11 月 08 日(金) 第 2 回 1 : 30 ~ 2 : 30

### 〔内容〕

前回以降に上げられた「おかしい・間違った支援」を基に各々が感じている意見や対応策などについてグループワークに取り組む。

### 〔まとめ〕

前回の「おかしい・間違った支援」で記載されている内容と同じような事をしてしまっているとの報告が多くあった。全体的に支援員に気持ちの余裕がない場合に「おかしい・間違った支援」が多く見受けられるのではないかと、という意見が見受けられた。先にしないといけないことがあると気持ちが焦ってしまい強い口調になってしまう事が多いことで、支援員の心の余裕の作り方や支援に対する視点等について話し合う。

1. 心に余裕がないのはご利用者への理解や支援力が足りていない。この点を改善するには個人の考えでなく他の職員と話し合い支援を行い、ひとつひとつ解決していく必要がある。
2. 一度に解決しようと思うのではなくフロア会議等で徐々に支援方法を捻出し、個別支援計画に盛り込み支援していく、環境を変えていく。
3. 助け合いの心を大切にして、自分ひとりが辛いのではなく、他の職員も辛いことを理解する。

また、「とっさの場面」、「事前の準備や環境整備が出来ていれば防げた内容もあった」との共通項があることが意見として出ました。特にとっさの場面ではお互いに注意しあい、今後も気を付けていこうという話で合意形成を行なう。

また、おかしい・間違っていると思われる行為は心に余裕がない時に起こりやすい傾向があり、今後、組織の中の自分自身の立ち位置をしっかりと意識する中で、「報告・連絡・相談」を徹底して図る事。そして、ご利用者の人権を守るためには、人権についての正しい「知識」を身につけるとともに、「人権感覚」も十分に身に付けることが欠かせないと認識し合った。今後も、「人権侵害を解決せずにはいけない」とする人権意識が芽生えと共にご利用者の人権を守れる実践行動につなげていきたいと考えていきます。

#### 4. 第3回人権研修

日 時…平成28年 10月15日(土) 午前①・②  
11月8日(火) 午前③

内容…外部講師を招いての研修を行い、支援者としての人権意識の向上を図る。

講 師

大阪大谷大学 教育学部特別支援教育専攻 教授 小田浩伸 氏

テーマ

「多様なニーズのある障がい者と支援・配慮について」

ICF と合理的配慮についてや自己肯定感を高める支援工夫について学ぶ

#### 5. 清光会人権に関するアンケート調査

日 時…平成28年11月にアンケート調査を実施

- ①内 容…「禁止事項」が守られているかを全職員にアンケート調査を行い、清光会の現状を調査する。(事件にかかわる虐待事項については記名などでの報告を義務付ける、又、どのような状況で起こりやすいかも追加)
- ②結 果… 調査結果については、問題がないか顧問弁護士に確認し、施設長のコメントを添付し職員に回覧する。

## 6. 第4回人権研修

### ささゆり作業所

日時…平成28年2月7日(火)	第1回	1:15~3:00
2月8日(火)	第2回	1:15~3:00
2月9日(水)	第3回	1:15~3:00

#### ねらい

- ・アンケート結果から現状の人権意識を知り、課題を探す。

#### 内容

- 清光会人権アンケート集計結果から、他事業所の状況、各禁止事項の状況を把握し、課題を探す。(10分)
- 各自、アンケート集計結果から感想と課題を発表する。(グループワーク 20分) ~1:45迄  
※記録する
- 発表された内容をグループ討議し、問題点を議論する。(グループワーク 55分)  
~2:40迄  
※個人攻撃にはならないよう、利用者の権利擁護の視点を重視し議論する。
- まとめ及び感想(20分) ~3:00まで  
※一定の結論に対して、合意形成する。その後は個人の感想を聴く。

### 和泉の里

日時…平成28年3月13日(月)	第1回	1:30~2:30
3月14日(火)	第2回	1:30~2:30
3月17日(金)	第3回	1:30~2:30
3月22日(水)	第4回	1:30~2:30

#### [内容]

- 平成27年11月から28年10月末日迄の期間での清光会人権アンケート集計結果から、他事業所の状況、各禁止事項の状況を把握し、課題を探す。
- 各自、アンケート集計結果から感想と課題を発表する。(グループワーク)  
※記録する
- 発表された内容をグループ討議し、問題点を議論する。(グループワーク)  
※個人攻撃にはならないよう、利用者の権利擁護の視点を重視し議論する。
- まとめ及び感想  
※一定の結論に対して、合意形成する。

#### [まとめ]

全体として、日々行なっている支援が第三者から見て、どう見えて、どう思われているか、事情を知らない人から見ればどう映るか?今一度、自分自身で確認する事や周りの職員や新人職員も含めて指摘し合える環境を作っていくことが大切であることが確認し合えた。清光会が取り組んでいる人権研修を継続して取り組み職員間で話し合いを深めていくこと。また、先入観を持たずにご利用者と向き合っていくこと。改善策については、支援員が考察し考えられる支援方法を先ず試していくことが大切だという結論に至り、ご利用者が安心、安全な環境づくりに心がけ、施設での生活がご利用者にとって楽しい場になるよう支援していけるよう日々研鑽に努めていく。

## ゆかりの里

日 時…平成 28 年 2 月 27 日(月)	第 1 回	1 : 15 ~ 2 : 40
2 月 28 日(火)	第 2 回	1 : 15 ~ 2 : 40
3 月 02 日(木)	第 3 回	1 : 15 ~ 2 : 40
3 月 07 日(火)	第 4 回	1 : 15 ~ 2 : 40

### ねらい

・清光会全体で、平成 27 年 11 月から 28 年 10 月末日迄の期間で、人権に関するアンケートの集計結果をまとめました。この結果を踏まえて、話し合いたいことなどをお互い持ち寄り、グループワークを行い、その項目についての問題点や改善されない原因を探る。

### 内 容

- 早急に対策をとらないといけない問題
- 暴力行為
- 経済的虐待

### まとめ

今回の人権研修では、実際各施設で具体的にどのような状況の際に、禁止事項の違反が起り易いかがわかりました。施設をチームとして満足いく支援をしていく中で、まず、チームワークがなければ、時間の無駄やすれ違いが起きてしまい、心に余裕がなくなりご利用者の精神面を支えきれなくなるとのことでした。アンケートには、「渾名で呼ぶ」や「ご利用者に必要でない物を購入する」等に「見た」との意見がありましたが、まず、ご利用者自身の身に危険が及ぶ「暴力行為」や「経済的虐待」について、早急に対策を取らないといけないのではないかと意見が上がりました。その様な状況を作ってしまう今の環境では、いつかは事故が起きてしまうであろうと考えられます。自傷行為に対し、押さえつけた。との意見ありましたが、本末転倒との意見や自傷を止めてもらう為に、暴力で対応すると結局怪我がかえられたり、もっと根本的に、ご利用者が求めている事を見つける努力をしなくてはならないとの意見がありました。職員の入れ替わりが多く、障害特性の知識不足、ご利用者の性格を詳しく知らない等原因は沢山あると考えられるが、ひとつずつ確実に解決していかないと意見があり、アンケート結果を踏まえてのグループワークについては、自分自身では思いつかなかった意見を聞く事が出来たり、改めて、ゆかりの里の現状を振り返って考えることができたり、そのアンケート調査から見えることについても気づいて改善していかなければとの意見もありました。

## 恵誠の里

日時・・・平成 28 年 2 月 4 日(土)	第 1 回	1 : 15～3 : 00
2 月 11 日(土)	第 2 回	1 : 15～3 : 00
2 月 18 日(土)	第 3 回	1 : 15～3 : 00

ねらい

- ・日々の利用者対応について見直してみる。

内容

1) 6 月と 9 月の研修について復習 [約 5 分]

**6 月研修より**・・・虐待は段階的に進んでいく。

- ・ 6 月の研修では悪循環を起こさない為にも、虐待の『芽』を摘むことが大切であると学びました。

**9 月研修より**・・・セルフケアチェックの実施、虐待に関する改善シートを用いて虐待の『芽』を摘む具体的な練習

- ・ 9 月の研修では、虐待の『芽』を摘むことは、自分自身のサービスの質の向上にも繋がることを学びました。

- ・ 今回の日々の業務の中での利用者対応について振り返り、『気付き』を持ってみましょう。また、『気付き』の中から、次に繋がる（効果的な）対応を考えてみましょう。

2) こんな声掛けしていませんか？（効果は？受けた利用者はどうなった？）

3) どう言い換える（どう対応する）とよいでしょう？[個人ワーク合わせて約 6 分]

- ①（作業のミス等に）ちゃんとして下さい。
- ② 早くして下さい。
- ③（うるさいから）静かにして。
- ④ 走ったらダメ。
- ⑤（話し掛けられた際等に何度も）ちょっと待ってて。

4) ①について、グループ討議[グループワーク約 15 分]

（作業のミス等に）ちゃんとして下さい。について、2) 3) で自分が記述した内容について、グループで各自発表、主に支援員は実体験も踏まえて、(A) 声掛けに効果がない理由、(B) 利用者対応するにあたって必要な視点、についてグループ討議して下さい。

(A) 声掛けに効果がない理由

例：ちゃんとして下さい。・・・抽象的な言葉で、説明している。

困難な理由（身体的不調・障害特性による認識の違い）がある可能性を考慮していない。

的確なゴール（完成形）が利用者に提示されていない。利用者がゴール（完成形）を知らない、分かっていない。

支援者主体の目線になっている。

(B) 利用者対応するにあたって必要な視点

相手の利用者に対応するにあたって、根拠をもった対応方法をとる。

利用者の障害特性への理解（苦手なことと、得意なこと）。

利用者がとっている行動について、その背景を考察する（冰山モデル）

利用者主体の目線を持つ。

## 5) まとめ

- 日々の業務の中で、効果的な声掛けや利用者対応ができれば、6月の研修であったような、悪循環に陥ることが減少します。
- 専門職として、日々の利用者対応について、『気付き』を持ち、利用者の障がいを理解した上で『根拠』を持った支援を行うことが、虐待の『芽』を摘むためには、何より必要です。また、より良いサービス提供が行え、利用者も支援員も気持ちよく過ごせる Win-win の関係になる事を知っておきましょう。
- 障害者差別解消法の中では、「日常生活や社会生活における障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要である。」と明記されています。支援者自身が社会的障壁とならないよう、利用者対応を心掛けましょう。