

福祉の現場でイライラしたとき

- 事前に職場で話し合いを持つーイライラしたり怒りが出ることを否定しない
- 怒りのサポートチームを作る
- 怒りは人間としてノーマルな感情。しかし、人に向けてはいけない。ー不利益が周りにも自分にも来る。

社会福祉法人麦の子会総合施設長 北川聡子氏 資料より

1

・怒りのコントロールについて、日ごろから、職員で話し合いを持ってみましょう。怒りの感情自体を否定するのではなく、その時にどうしたらよいか、利用者怒りを向けない方法をあらかじめ共有しておきましょう。

気を付けることートレーニングー非常に大切

- イライラしたらタイムアウトー職場の協力
- 反射的対応をしない
- 相手に攻撃されてもし返さない
- 助けを求める
- 日頃から肯定的なかかわりをする

社会福祉法人麦の子会総合施設長 北川聡子氏 資料より

2

・本スライドにあるようなことを意識し、そして、怒りの場面で対応できるよう、練習しておきましょう。

タイムアウトはチームで共有化

対処法

利用者さんに対してイライラ・怒りの感情がでたら

- 「助けを求める」
- 「その場を去る」
- 現場をバトンタッチする

1人の場合

一人ひとりの対応の緊急時の対応の仕方

- 「利用者さんのクールダウンの仕方を事前に話し合っ、個別支援計画で共有する」
- 練習する
- 管理者と電話で連絡を取り合い、支持をもらう

社会福祉法人妻の子会総合施設長 北川聡子氏 資料より

3

- ・タイムアウトはチームで共有が必要です。
- ・怒りの感情が出てきてしまったら、ほかの職員に助けを求める、もうその場を離れる、他の人に支援をバトンタッチする。など、チームで支援者どおし助け合う体制を作りましょう。
- ・また、必ずしも周囲の職員に助けを求められる状況ではない、一人きりの場面もある。利用者さんのクールダウンの仕方や対応方法を事前に共有し、練習しておくことも大事です。また、管理者が適切な対応方法を指示してあげてください。緊急時なので、「あなたが考えて」ではなく、適切な指示を。

深呼吸—たかが深呼吸されど深呼吸

- ・ゆっくりと腹式呼吸をして、気持ちを落ち着かせる
- ・言葉のスピードを遅くする
- ・水を飲む・座る・数を数える・指を動かす

《マインドフルネス》

浮かんできた雑念は考えない。今の主観の体や呼吸の感覚に意識を戻す。毎日10分程度から始める。今に注意を向ける。海馬の回復の可能性。

社会福祉法人麦の子会総合施設長 北川聡子氏 資料より

4

- ・怒りのコントロールのために深呼吸も効果的です。
- ・どこでもできます。すぐにできます。たかが深呼吸、されど深呼吸。
- ・ほかにも、ゆっくりと腹式呼吸をする、言葉のスピードを遅くする、意識してゆっくり話す 水を飲むとか、座るとか あえて、湧き起っている怒りの感情と関係のないことをする。そうやって怒りの感情を鎮めていくことを訓練してみましよう

グラウディング(感情の調整)とイメージの力

- 感情の調整が出来なくなった時に使うスキル
- 今ここに集中し怒りに飲み込まれないようにするために、強制的に「現在」に集中
- 机、ペン等目の前のものを触る、言葉にする、心の中で言う・胸を交互に叩く「私は大丈夫」・まわりを描写「空が青い」

《イメージの力》

白い紙をイメージする、怒りをゴミ箱に捨てる、掃除機で吸う

地球の外に捨てる、気持ちのいい場面を思い出すー自然・出来立てのパンの香り、ベットにはいる瞬間

社会福祉法人麦の子会総合施設長 北川聡子氏 資料より

5

- ・グラウディングというスキルも有効です。
- ・湧き上がってくる怒りの感情に飲み込まれないために、強制的に今・現在に集中するという方法です。
- ・床やカーペットを見つめる、目の前にあるものを声を出して言う。胸を交互に叩くとか、数を数えるとか怒りの感情に関係のないことを強制的に行ってみる方法です。
- ・また、白い紙や、怒りをゴミ箱に捨てる、気持ちいい場面を思い出す等をイメージして怒りの感情から離れてみるなど、意識的に行ってみましょう

組織としての取り組み

- ・法人(事業所)の**理念の共有**と周知
→権利擁護や虐待防止を理念の中に謳う
- ・倫理綱領や行動規範の策定・見直し
→**虐待防止チェックリスト**の作成や**マニュアル**の活用
- ・**運営規定に虐待防止委員会の設置を盛り込む**
- ・就業規則への虐待禁止の記載等
- ・職員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修や**事例検討会**の実施
- ・成年後見制度の利用支援
- ・強度行動障害が有る利用者の支援の向上
- ・第三者評価、リスクマネジメント、苦情解決制度の整備

社会福祉法人正夢の会 山本あおひ氏 資料より

6

・先ほどスライド14で示した発生要因は、一見、虐待を行った支援者個人の問題ととらえてしまいがちです。しかし、虐待は一個人の問題ではなく、法人や事業所等組織として取り組む問題です。

・貴事業所では、虐待防止のために、権利擁護のために、どのような取り組みを行っていますか？それらは、有効に機能していますか？形だけのものになっていませんか？

・組織としての取り組みとして、本スライドのようなことが挙げられます。

虐待を想定した事前の準備 最優先 被害者への対応

・生命と身体の安全確保

虐待状況の確認、当事者の安全確保(緊急避難、安全・安心な場所の確保)

・心理面での支援

虐待を受けた事による心のケアが必要に

虐待を訴える力が弱い・虐待を認識できないなどから、虐待が繰り返される

日常生活への不安感、繰り返される虐待から、あきらめと無力感を持つ

・虐待対応個別支援計画の策定

アセスメントの再確認、安心して暮らすための計画の作成

・家族への連絡、通報

速やかで丁寧な報告 隠蔽やごまかしをしない 信頼関係の構築

社会福祉法人正夢の会 山本あおひ氏 資料より

7

・また、虐待が起きた場合に、どのような対応をするのか、あらかじめ確認をしておきましょう。

・虐待を受けた被害者への対応として、まず、安全確保、心理面での支援、虐待に対応した個別支援計画の策定、家族への連絡、通報。

・「市町村の虐待防止センターに通報したから、あとは指示を待つ。」「虐待と認定されたら、対応する」のではなく、そこに、通報に至るような不適切な支援があったのなら、法人や事業所自ら、速やかに被害者へ対応してください。

虐待を想定した事前の準備

虐待者への対応

- ・事実認定、自己知覚 → 虐待者の処分 → スーパーバイズ
- ・虐待に至る背景の把握: 虐待の解明
誰が、いつ、何処で、どんな方法で調査し事実認定するか
- ・虐待者への処遇: 自宅待機、職の制限など
- ・事実判明後: 人事管理としての対応、職場環境のチェック
救える人を救う、立ち直りの機会の付与
本人の身体・精神状況の把握
仕事への適正をみる→不適正の場合、決断材料の収集

就業規則に沿った懲罰に実施

問題終息: 全体への告知 職員研修の実施 虐待者への教育等

社会福祉法人正夢の会 山本あおひ氏 資料より

8

- ・また、虐待者にどのように対応するかも、事前に手順を確認しておきましょう。
- ・本スライドのような対応が考えられます。
- ・法人や事業所が、事実確認し、虐待の背景の、解明を行う。また、就業規則に沿って懲罰があるということになるかとは思いますが、虐待の内容によっては、立ち直る機会の付与も検討いただきたいとおもいます。知識や技術の不足が要因であれば、そこを補う、ストレスや怒りのコントロールができなかったのであれば、その要因の分析や組織としてどう対応すべきか検討いただきたいとおもいます。
- ・また、他の職員へのフォローも大切です。自分の施設で虐待があったとなると、他の職員さんのショックも大きい。個人の非難でなく、組織としてどう取り組むか、共有してほしいと思います。
- ・虐待、不適切な支援をした人の問題とするのではなく、法人全体の問題ととらえた対応を。

3 虐待が起こったら...

私たち職員は利用者の一番身近にいるため

虐待を犯しやすい立場にいる

虐待を起こしやすい環境が身近にある

虐待を発見しやすい場所にいる

社会福祉法人正夢の会 山本あおひ氏 資料より

10

- ・多くの虐待事件は、一番身近にいる、支援者や家族のもとで起こっています。
- ・身近にいるからこそ、虐待を起こしやすいリスクがあります。でもその一方、虐待を発見しやすいところにもいます。

皆さんへのお願い(責務として)

- ・障がい者虐待を行わない(防止する)
- ・障がい者虐待を発見したら通報する
- ・障がい者虐待が起こってしまった場合には、
「隠さない」「嘘をつかない」誠実な対応をする
- ・疑いがあれば、必ず通報をしてください。

事業所内、法人内の対応だけで終結しないようにしてください

11

- ・皆さんにお願いしたいことです。
- ・組織的に虐待防止を行う対策をしてください。
- ・虐待が疑われる状況があれば、市町村の虐待防止センターに通報してください。虐待を受けた被害者の支給決定をしている市町村の虐待防止センターが通報先です。

- ・疑われる状況があれば、被害者に対し、家族に対し、通報先に対し、「隠さない」「嘘をつかない」誠実な対応をお願いします。
- ・疑いがあれば、必ず通報をしてください。虐待の有無を判断するのは虐待防止センター。事業所や法人内で判断して終結しないようにしてください。

通報の義務

・「障害者虐待」を受けたと思われる障がい者を発見した者は速やかに通報する。

⇒虐待の疑いの段階で通報義務がある

・施設・事業所で虐待の疑いが起こったら、相談を受けた人も含めて、必ず通報しなくてはならない。

☆重要☆

通報は「義務」なので「通報しない」選択肢はない

12

・障害者虐待防止法では、虐待を受けたと思われる障がい者を発見した人には通報の義務があると規定されています。施設や事業所で疑わしいことが起こったら、通報を。通報は義務なので、通報しないという選択肢はありません。

通報は全ての人を救う

- ・利用者の被害を最小限で食い止めることができる。
- ・虐待した職員の処分や刑事責任、民事責任を最小限で留めることができる。
- ・理事長、施設長など責任者への処分、民事責任、道義的責任を最小限で留めることができる。
- ・虐待が起きた施設、法人に対する行政責任、民事責任、道義的責任を最小限で留めることができる。

日本社会事業大学専門職大学院 准教授 曾根直樹氏

厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 障害福祉課
地域生活支援推進室 虐待防止専門官 片桐公彦氏 資料より

13

- ・虐待通報が、早い時期や疑いの段階で行われていれば、利用者の被害を最小限で食い止めることができます。
- ・虐待を行った職員の処分や責任を最小限でとどめることができます。
- ・責任者への民事的、道義的責任を最小限でとどめることができます。
- ・虐待が起きた事業所に対する、行政責任、民事責任、道義的責任を最小限でとどめることができます。
- ・こういった意味で、通報は、すべての人を救うのです。

- ・初めに伝えたように、虐待防止法の目的は、障害者の支援について考えること、より良い施設運営につなげること、障がい者の権利を擁護すること。
- ・通報は、事業所と行政と一緒に、この目的に取り組む第一歩。

ご利用者・ご家族への対応

- 謝罪と説明
- 再発防止に向けた取り組みへの協力を依頼する

一般社団法人 栃木県手をつなぐ育成会 会長 小島幸子氏 資料より

14

・また、ご利用者、ご家族への対応は、スライド22を参考に、誠実な対応を。

立ち入り調査等への協力

障害者福祉施設従事者等における障害者虐待が起きてしまった場合の対応の基本となるのは「**隠さない**」「**嘘をつかない**」という誠実な対応を管理者等が日頃から行うこと。

厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 障害福祉課
地域生活支援推進室 虐待防止専門官 片桐公彦氏 資料より

15

- ・虐待の相談、通報、届け出があれば、市町村虐待防止センターや県の権利擁護センターは、事実の確認を行います。
- ・初めにお伝えしたように、障害者の支援について考えること、より良い施設運営につなげること、障がい者の権利を擁護することが障害者虐待防止法の目的です。この目的のためには、どういった事実があったのかを把握することが重要です。
- ・このため、事実確認の折には、隠さない、うそをつかないという誠実な対応をお願いします。