

4 管理者としての対応

1

法人として事業所として行うべき虐待防止の取組と虐待が起こった場合の対応については、2. 3で説明しました。

ここからは、管理者(この説明においては、管理者、サービス管理責任者、虐待防止マネージャー等虐待防止に中心的な役割を果たす方を「管理者」とする)としての対応について説明します。

日常の支援と職員の利用者への関わり方

・利用者や職員の日常の変化の気づきとその背景の確認、対応の工夫

「特定の支援員を嫌がる」「サービス利用を嫌がる」「最近元気がない」「イライラしている」などの変化を、どのように把握していますか？
変化が生じている背景の確認や分析をしていますか？
これらに対し、対応をしていますか？

2

・事業所の中で、利用者の日常の変化や、支援について、どのような方法で把握していますか？利用者のその変化は、もしかしたら不適切な支援や虐待が背景にあるかもしれません。職員のその変化は、もしかしたら不適切な支援につながるかもしれません。

・ケース検討会議や職員会議のほか、利用者や職員から報告を求める、面接をする、事業所内巡回をする等々、管理者として、変化を把握するためにどのような方法をとっていますか？

* 不適切な支援への気づき

日頃から見慣れていたり、その状況に慣れてしまうと気づけない場合があります。

- ・みんながやっているから、
- ・利用者が望んでいるから、
- ・いつものことだから、
- ・盗癖があるから、
- ・時間がないから、
- ・クレーマーだから、
- ・命を守るためだから、
- ・何回言ってもわからないから、
- ・問題行動を起こすから、
- ・熱心な職員だから、
- ・家族が認めているから、

3

- ・事業所内で、見た、聞いた、報告を受けた「不適切な対応」「利用者や職員の様子」について、「みんなやっているから」「時間がないから」「利用者が望んでいるから」「クレーマーだから」...などを理由に、そのままにいませんか？
- ・いつの間にか日常の一部になっていて、そのことが、「不適切な支援」だということに気付かなくなっているかもしれません。
- ・実習生、ご家族、ボランティアや来園者、新入職員や他事業所からの転職・転勤者等、施設外からの新鮮な視点、気づきを大切に。
- ・また、支援の現場に私用の携帯電話を持ち込む、SNSにアップする、私的な携帯電話で利用者と連絡を取り合うような場面はありませんか？支援者と利用者の距離感は適切でしょうか？

・個別支援計画の見直しと支援内容への工夫

・客観的視点による支援評価（相談支援専門員のモニタリングや他事業所との情報共有）

4

- ・気付いた不適切支援は、そのままにせず、改善に向けて対応をしてください。
- ・支援内容の見直しなどの対応を、担当者のみにお任せになっていませんか？
- ・相談支援専門員のモニタリングや他事業所との情報共有など、客観的な視点により支援を評価することも、見慣れた支援への新たな気づきとなるかもしれません。

虐待(不適切支援)の報告を受けたら...

まず、状況の確認

- 被害者の状況確認
- 虐待(不適切支援)の詳細の確認

本人から、家族から、職員から、他の利用者から...
など状況に応じて

確認した事実を基に、被害者への対応・虐待者(虐待が疑われる職員)への対応 →対応内容は、スライド22、23参照

対応の経過は書面で記録する。

市町村虐待防止センターへ通報(相談)する。

法人本部へ連絡する

市町村障害者虐待防止センターへ相談、通報する。

5

- ・虐待(不適切支援)の報告を受けたら、まず、何をしますか？

<初期対応で求められること>

利用者への対応

家族への第一報、状況の報告と謝罪、今後の対応について説明

原因となった職員の勤務について配慮(直接支援から外す、二人だけの空間を作らない、周囲の職員がフォローに入る等)

組織的な対応

管理者として、職員及び利用者から個別に聞き取りを行い、事実確認をするルールが必要。

場合によっては、法人へ報告

市町村への相談、通報

虐待かどうかの判断は市町村が行う。疑われる状況があれば通報する。

6

初期対応で求められることは、スライドのとおりです。

事業所の改善に向けた取り組みの確認

虐待のあった事業所における課題

<虐待事案における要因>

- ・利用者の思いを適切に聞き取り、それに対する対応策がとられていない。
- ・定期的なモニタリングの実施が不十分でなかったか。
- ・職員が日頃から感じている課題について、職場内で共有できていない。
- ・職員が利用者に対する支援者意識(権利擁護意識)が持てていない。
- ・初期対応不足

<組織的な背景>

- ・職員会、ケース会議が開催されているのに、支援に生かされていない。
- ・事業所内で効果的な研修が実施されていない。
- ・支援者との距離感が保てない状況が黙認されている。
- ・職員同士のコミュニケーション不足
- ・不適切な支援が目的されたとしても、それをだれに相談するか等、統一したルールが設けられていない。
- ・支援のマンネリ化により不適切な対応が見過ごされ、また相談しても対応されない。

課題に対してどのような対応が必要か

<利用者支援>

- ・利用者の定期的な面談の実施(安心、安全に過ごせるような心理面での支援)
- ・利用者、家族への満足度アンケート調査、希望要望調査等の実施
- ・個別支援計画の見直し、計画に沿った支援内容の実施(支援内容の組織的な決定)

<組織的な対策>

- ・職員との定期的な面談の実施。情報共有の強化
- ・研修制度の見直し＝伝達研修の実施/レポートの提出/グループワークの実施等

- 定期的な職員セルフチェックリストの実施、変化の数値化
- 不適切な支援を発見したときの報告ルートの見直し、周知
- 苦情等を受け付けた際の対応内容の見直し、周知
- オンブズマン等の導入、権利擁護ネットワークへの参加、成年後見制度の利用調整、地域自立支援協議会への参加等、他機関との連携
- 第三者委員の活用、ボランティアの受け入れ等、第三者の目が入る仕組みづくり
- 他施設の見学、職員の交流研修の実施
- 長期的な人材育成計画、人事計画
- 法人理念、倫理規定、職務規定、行動規範等の周知徹底

4 最後に...

- 虐待防止は「日々の権利擁護」の積み重ねです。
- 貴事業所における「権利擁護の課題」はどんなことですか？
- この研修でお伝えしたことには、すでにあなたの事業所や法人で取り組んでいることもあるかもしれません。
- 虐待防止の取組として、権利擁護の取組みとして貴事業所において取り組んでいることはどのようなことでしょうか。
- 事業所では、虐待防止等の体制整備と研修実施等の措置に努めなければならないとされています。事業所において、虐待防止の研修を行う時には、講義だけでなく、ぜひ、権利擁護について職員が話し合えるような場面を設けていただきますようお願いいたします。

話し合いのテーマとして例えば...

☆「誰にも言わないでね。実は昨日、お母さんに叩かれたの。」と利用者Aさんから相談されました。管理者に報告することは、問題になるでしょうか？本人にはどのように話をしたらいいのでしょうか？

☆利用者Bさんの服装について「スカートかわいいね」と声掛けをしたところ、母親から「いやらしい目で見られたと娘が泣いている」と連絡が来ました。日常会話のつもりだったのですが、声掛けは問題だったのでしょうか？

☆利用者Cさんから個人の携帯電話番号を教えてくださいと頼まれました。職員と利用者が、個人の携帯電話で連絡を取り合うことは、どのようなことが問題なのでしょうか？

☆利用者Dさんの他害行動を止めようとして、とっさに体当たりしました。Dさんは転倒して擦りむきました。主任に「わざとじゃなくても、ダメだよ」と言われましたが、どうすればよかったのでしょうか？

☆Eさんの金銭管理は、事業所でしています。5年かけて3万円が貯まりましたが、本人は全額、お菓子を買いたいと言っています。ケース会議では、将来のために貯金を続けよう、ということになりましたが、本人の貯金を本人の好きなように使えないのは問題ではないのでしょうか？

13

事業所内での話し合い(グループワーク)のテーマとしては、実際に事業所内で課題となっている事例を挙げて話し合っていたきたいと思いますが、なかなか、事例が上がらない場合には次のようなテーマを取り上げてみてはいかがでしょうか？

参考

・「障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き」

長野県ホームページ>健康・福祉>障がい者福祉>相談窓口>長野県障がい者
権利擁護(虐待防止)センター>障がい者虐待防止マニュアル

<https://www.pref.nagano.lg.jp/shogai-shien/kenko/shogai/sodan/kenriyogo/manual.html>

14

・事業所や法人内で虐待防止において中心的な役割を担う皆さんは、必ず、厚生労働省の作製した「障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き」を読んでもください。また、この手引きの中ほどにある研修用冊子は、事業所で虐待防止研修をしていただく時の資料としてお使いいただけます。

資料出典

- スライドに「〇〇氏 資料より」とあるものは、「令和元年度厚生労働省虐待防止・権利擁護指導者養成研修」の資料の引用です。