

権利擁護・虐待防止の体制づくり ～利用者・保護者の想いに耳を傾ける～

都道府県：栃木県

会員施設名：ひのきの杜

発表者氏名：軽部 慎吾、秋澤 慎也

I. 実践の目的・ねらい

福祉の仕事が好きという気持ちはあるものの、日々の多忙な現場支援やデスクワークに振り回されるうちに、そうした「福祉が好きない気持ち」を見失ってしまうことがある。

そうなる前に、初心を“ふと気付かせてくれる”よりよい取組みを見つけることができなかと考えた。そこで、人の意識に訴えかけ、よりよい支援を持続させることができるように、利用者・保護者を受け止め、寄り添うことを目指し、また、その声や思いを全職員が共有し支援を考える機会を持つなど、権利侵害や虐待を未然に防ぐ体制の構築に向けた取組みを行った。

II. 実践方法・取り組んだこと

1. 利用者特性を知る
2. 職員による内部研修の実施
3. マナーアップ委員会の設置
4. 利用者主催による定期懇談会の開催
5. 保護者の声（思い）に耳を傾ける

III. 実践の結果

1. 利用者の特性を知ることで、利用者を理解しようとする姿勢を持つことができた。
2. 外部研修にて得た知識を自身の事業所バージョン情報に変換して伝達することで、理解度・浸透度が高まり、職員の資質を向上させることができた。
3. 職員間でケアについて単に指摘し合うことは、互いの関係性を意識してしまうことで気が進まないという意識があったが、相互の意見交換の推奨をスローガンのように掲げることで、少しずつ職員の意識や考え方も変わり、互いに忌憚無く意見を言い合うことができた。また、利用者へ取り組みのアピールともなり、更にそれが職員の意識を高めることに繋がった。
4. 利用者の声を聴くこと、意見を共に出し合うことで、利用者の本当の思いを知り、利用者視点での施設運営の大切さに改めて気付くことができた。
5. 保護者の我が子に対する思い（声）をふとした時に聴くことがある。些細な言葉でも、それは本音であり、心からの想いだと感じられた。職員間で人権について考え合うだけではなく、保護者からの生の声に耳を傾けることで、職員の人権意識も高めることができる、と感じた。

IV. 分析・考察

“利用者特性の理解”“職員の心のゆとり”“安定かつ余裕のある人員配置”は、権利擁護や虐待防止に繋がる有効策の中核と考えるが、加えて問われるのは各職員の「人間力」と言える。上記の取り組みを地道にかつ着実に継続し、“人間力を高める”そして“利用者・保護者と職員の想いをつなぐ”ことが、今の福祉の世界でできる権利擁護の有効な実践と思われる。

福祉の未来へ繋げるために、人として人の「喜怒哀楽」に寄り添うことのできる福祉の魅力や次代の福祉人に伝え、バトンを繋いでいく役割を担わなければならない。

※事例等の使用は利用者本人（家族）の承諾を得ています。

安心した生活を届けるために ～ 障害者支援施設における成年後見制度利用支援とは ～

都道府県 : 新潟県

会員施設名 : かたくりの里

発表者氏名 : 相浦 由佳、河合 小百合

I. 実践の目的・ねらい

当施設において、身寄りがない、音信不通である等により、養護者不在の利用者が多くなってきた。また、障害により判断力が不十分な方や意思決定支援が必要な方も入所されている。施設としてその方々の適切な財産管理・契約等に限界を感じていたなか、これからの生活に不安を感じていた利用者の今後を考えた時に、成年後見制度利用の必要性を感じた。

施設において成年後見制度の利用支援を施設職員ができるのかという疑問はあったが、必要な方に必要としている成年後見制度を届けることが職員としての責務ではないか、また、御本人の環境が変化しても「安心した生活」を送り続けることができるようにと考え、成年後見制度に関する利用支援を開始した。

II. 実践方法・取り組んだこと

1. 施設内における成年後見制度の情報共有

- ①相談職が成年後見制度活用講座に参加し、制度の理解・知識を深めた。
- ②権利擁護委員会と連携し、利用者の権利擁護事業として取り組むこととなった。

2. 利用者や御家族への対応

- ①施設として成年後見制度の利用が望ましいと考えられる利用者を対象に、社会福祉士の相談員を招き、制度の説明会を行った。
- ②御家族等の支援者に対して制度の紹介と説明を行った。

3. 成年後見制度利用に向けた支援

- ①御本人が申立人となり、司法書士が申立て支援を行った事例。
- ②身元引受の親族が亡くなったため、遠方在住の親族が申立人となり、成年後見制度の利用支援を行った事例。
- ③御家族等の支援者が不在で、且つ御本人の判断力が不十分であることから、首長申立てのための支援を行った事例。

III. 実践の結果

- ・職員の成年後見制度への知識と理解を深め、施設の取り組みとすることができた。
- ・利用者に対して分かりやすく制度の説明をすることができず、利用者の理解には至らなかった。
- ・申立ての審判が確定し、成年後見制度が開始された利用者や御家族からは「今後の生活について安心感が得られた」と感想を頂いた。また、今後の生活について後見人等と連携し、具体的な生活像を描くことができた。

IV. 分析・考察

障害者支援施設における成年後見制度とは、成年後見制度を本人らしい生活を守るための手段として利用者に説明し、伝え、本人の意思・心身の状態及び生活の状況等を踏まえ利用者の資産等を運用すること、施設としての支援体制を構築することではないだろうか。今後も「安心した生活」を届けることができるよう支援を継続していくことが必要である。

性同一性障害のある方への支援

～Aさんの生き生きとした生活のために～

都道府県：岐阜県

会員施設名：岐阜県立陽光園

発表者氏名：大味 大介、長谷川 郁芳

I. 実践の目的・ねらい

Aさんは「自分は性同一性障害である」と訴えておられ、男性フロアで男性利用者と共に生活することに抵抗を感じておられた。現在、医学的には性同一性障害の診断はされていないが、Aさん、ご家族共に診断はせず、女性として扱ってほしいと希望があり、職員はどのように「性同一性障害」の方へ対応してよいのか分からない状態であった。

上記の事を踏まえて、Aさんに快適な生活を提供するために「性同一性障害」に配慮しAさんが望む生活を提供していけるよう、フロア全職員で共通認識のもと支援内容を検討していく事とした。

II. 実践方法・取り組んだこと

Aさんにアセスメントを実施。そして職員に対する意識調査として「性同一性障害」についての簡単なアンケートを実施した。職員も「性同一性障害」に対する知識がなかったため自己学習を行った。その後、自己学習の内容およびアセスメント結果をまとめ、まとめた資料をもとにフロア職員で勉強会を行った。勉強会では以下の2点について統一した意識のもと取り組んでもらうよう周知した。①居室でのプライベートカーテンの使用（夜間）②入浴の際はカーテンやパーテーションを使用し、プライバシーに配慮する。対応は女性職員が行う。

職員にはAさんと関わった内容、Aさんから訴えられたことについては日中の記録および連絡ノートに記載してもらい、情報共有を図った。

III. 実践の結果

居室での①カーテン使用については、「カーテンをすると安心するのでこれからも続けて欲しい」と言われたが、居室が男性利用者の4人部屋であるため「やっぱり個室がいい」と強く個室を希望された。②入浴時のカーテン・パーテーションの使用については「裸を見られる心配が無いのでとても安心して入浴できる。とてもよかったのでこれからも続けて欲しい」と言っていただくことができた。

職員が行った支援について聞いたところ、プライバシーに配慮した支援内容に前向きな意見が多く、取り組んで良かったと思う。

IV. 分析・考察

「女性として対応してほしい」Aさんに、Aさんらしく生活していただくためには、アセスメントでしっかりAさんの思いを聞き取ることが大切だと分かった。「プライバシーへの配慮」ということを中心に対応することができ、Aさんにも「今後も続けてほしい」と言ってもらうことができてとてもよかった。

加えて、「個別支援」の大切さを改めて痛感した。利用者個々がどのような生活を望んでいるのかをしっかりとアセスメントし、どうすれば「その人らしく」生活できるかを検討していく必要がある。また、どの利用者に対しても職員間での情報共有を元に統一した支援を行っていくことの重要性を再確認した。

“私らしさ”を支える見守り ～Aさんが豊かに安心して生活を送るためにできること～

都道府県： 静岡県 会員施設名： 静岡医療福祉センター 成人部

発表者氏名： 山本 しほ美、大内 寛子

I. 実践の目的・ねらい

精神疾患を患っているAさんは、毎年春頃になると「お母さんに会いたい」「お腹が空きました」という発言と共に多動になり、1人で外へ行こうとする行動が頻回になる。当施設は、交通量の多い道路に包囲されているため、Aさん一人での外出は危険である。しかし、複合施設の当施設は、その特性上エレベーターを止めることは出来ず、日中出入り口は解放されている。幼少期から厳しかった父が他界され、現在は母と2人家族であるためか、Aさんの母への執着は強い。Aさんの母もそんなAさんを心配し、毎日のように面会に来ている。

どうすれば、無断外出の危険を防ぎ、“寂しさ”を軽減して、当施設でAさんがAさんらしく豊かに安心して過ごせるか、実践を通して検討する。

II. 実践方法・取り組んだこと

1. 精神的側面での支援

Aさんの好きな絵画や計算、運動等、日中活動の充実を図り、Aさんの落ち着ける空間や活動を探す。また、医師と連携し、日々の状態に応じて適宜薬の調整を行う。

2. 物理的側面での支援

ソフト面での支援として、職員による所在確認の頻度を増やし、随時職員間でAさんの居場所を連絡しあう。また、1階の事務室や守衛室にも情報開示を行い、見守り範囲を広げる。ハード面での支援としては、エレベーターのボタンにカバーを付け、視覚的刺激を軽減する。Aさん同意のもと、常時、Aさんに見守りセンサーの子機を持参していただく。

III. 実践の結果

1. 精神的側面での支援

日中活動に参加することで初めは落ち着いていたが、すぐに集中力が途絶えてしまい継続は難しかった。薬での調整は落ち着くが、日中傾眠傾向にあり、活動への参加がより困難となった。これらの日々の記録の中で、生理前後にも不穏の起伏があると気づき、新たに毎月の生理周期を記録するようになった。

2. 物理的側面での支援

エレベーターのボタンカバーの導入では、数日後にはボタンカバーを捲っている様子が見られ、効果はなかった。情報開示をしたことで、他部署からの連絡が入り、無断外出を未然に防ぐことが可能になったが、Aさんの行動範囲の縮小、職員のマンパワー体制が議論された。その中で見守りセンサーを導入したことで、Aさんの居場所が手元でわかるようになり、職員による所在確認の頻度が減った。

IV. 分析・考察

見守りセンサーの導入により、職員の頻繁な所在確認がなくなったことで、常時職員の見守りを受けていたAさんが施設内を自由に動くことが可能になった。Aさんの好きな場所で好きな絵を描くなど、Aさんらしい生活を送ることができるようになったと考えられる。一方で、見守りセンサーを持ったことでAさんのプライバシーが無くなってしまわないかという課題もある。Aさんがより豊かな生活を送ることができるよう、今後も多方面からアプローチし検討していく。

もしも、自分だったら・家族だったら

職員の人権意識の向上・メンタルヘルスケアの取り組み

都道府県：大分県

会員施設名：大分県のぞみ園

発表者氏名：徳田 宏幸

I. 実践の目的・ねらい

重度・高齢化が進むなか、医療的ケアの必要な意識障がい者の方や知的・精神の重複障がいの方も増えてきた。職員個々の介護業務も増加しているなかで、一番大切なお利用者の人権擁護、サービスマナー徹底に向けた人材育成、職員間のコミュニケーション不足や業務過多等の様々なストレスから発生してしまう虐待の未然の防止、について管理者を筆頭に組織的に以下の取り組みを実践していった。

II. 実践方法・取り組んだこと

1. サーマナー・人権懇談会（毎月）

- 各リーダー職員（係長以上8名）が、部下職員への人材育成として、ご利用者の人権・サービスにおける目標を掲げ、指導した結果を報告、課題や育成方法について話し合いを行った。なお、特定のご家族（2名）も同席してもらい、様々なアドバイスなど本音の部分で伝えてもらった。また、懇談会であがったご家族からの不満や苦情の事項や、基本的サービスを中心に作成した園独自のサービスマナーチェックシートを作成。それを基に、各リーダー職員が部下職員とのコミュニケーションを含めたディスカッションを個別や小グループで実施。

2. 『もしも、自分だったら・家族だったら』をテーマにした人権研修（毎月）

- 2名の特定ご家族と管理者及び総括職員（課長級）を講師として5名～8名程度の小グループで実施。家族の多くがなかなか言えなかったという本音の部分伝えてもらうことをメインとした懇談会形式の研修を実施。

3. 「健康経営事業所」に登録し組織的に取り組んでいる。

- 毎月実施している衛生委員会で職員のメンタルヘルスや健康に関する情報提供。
- 「アフター5活動計画」と銘うって、職員の余暇活動として、様々な軽スポーツや茶話会・懇親会などを積極的に奨励し、健康経営事業所に認定された。
- 衛生委員会主催とした、園全体のレクリエーションを定期的実施している。

III. 実践の結果

- 上記取り組みの継続により、ご利用者への統一した支援の実践、職員間の報告・連絡・相談の向上、引き継ぎミス的大幅な減少、ご利用者の居住空間等を含めた清潔感の向上が見られており、ご家族からも『今までより本当に良くなってきた』との声が出てきた。何よりも、どちらかと言うと『業務優先的』であった職員の動きが「もしも、自分だったら・家族だったら」という利用者主体の支援に変化しつつあることが大きな成果であると思われる。

IV. 分析・考察

- 今回の取り組みについては、何よりも熱心な保護者と施設との連携で徹底的なサービスマナー・人権の人材育成ができてきた。各職員のメンタルヘルスの問題も充分考慮しながら、今後も取り組みを続け、ご利用者にとってのすばらしい施設をめざして頑張っていきたい。