

虐待かも！ その時、わたしたちは ～利用者の権利を守るための取り組み～

都道府県：愛知県

会員施設名：あすか

発表者氏名：森本 郷、空 亜美

I. 実践の目的・ねらい

平成24年10月より「障害者虐待防止法」が施行され、施設として虐待防止の責務を感じ、通報義務という観点も含め実際にどう施設として取り組んでいくべきか模索中のなか、平成27年6月に山口県下関市の知的障害者の福祉施設で職員による虐待事件が起きた。「自分たちの施設では、虐待と感じる場面はないか？」等、自己を振り返る意味で緊急アンケートを行った。

アンケートの結果から「虐待が疑われる言動や不適切な対応を見た」「実際に行ってしまった」等、虐待の芽が数多くあり、施設として組織的に取り組む必要を感じ、平成28年4月、施設内に「虐待防止委員会」を設置し、様々な啓発活動を行っているさなかで、実際に通報事例も発生してしまった。虐待が疑われる事例については都度適切に通報を行う中で、具体的事案についても検証し、改善策を組織で考えていった。

II. 実践方法・取り組んだこと

1. 新人職員にもわかりやすい「虐待防止マニュアル」の作成。一宮市虐待防止センターにも校正を依頼した。「虐待通報義務について」法令遵守と施設の体制にどう反映させるかについて議論も行った。
2. 「虐待防止チェックリスト」による、数値から見えてくる現状や改善に向けての検討を行った。施設の風土として「報告・連絡・相談」ができていない現状があることがわかり、それぞれの手順を記した「わかりやすい解説書」を作成した。
3. 実際の場面「インシデント」から不適切なケアに繋がらないための対応策を考え、職員一人ひとりの意識の向上を促し、自分たちの問題意識として考える機会をつかった。
4. 職場内研修で「権利擁護」をテーマに学習会を開催した。それぞれの職員が支援で振り返りできるような題材を用意して、明日からでも変われるよう支援力の向上に向けた取り組みを行った。
5. 「施設内の虐待の要素の原因は何か？」実際に起きてしまった虐待事案について当時の職員の心境など周りの職員はどうすれば防ぐことができたか検証を行った。
6. 毎日、日めくりで1つずつ業務チェックを行うことで、皆が同じ意識で業務が行えるように朝礼時に確認を行った。

III. 実践の結果

「障害者虐待防止法」を基に「利用者の権利を守る」ことへの意識が芽生え、育ち始めた。交代勤務による職員間のコミュニケーション不足、業務多忙によるストレス、障害特性への理解、知識、支援力の向上やアンガーマネジメントなど様々な虐待の原因がある中、「組織としてどう取り組んでいくか？」「利用者や支援者の気持ちにどう寄り添えるか？」いまだに課題であるが、皆で向き合う土台が出来始めてきた。

IV. 分析・考察

「虐待防止委員会」を形だけで終わらせないためにも、まずは職員の本音を聴き取ることが大事であり、一人ひとりの意識に呼びかける雰囲気大切だと感じている。困っていることを組織（チーム）で考えられるような環境づくりが今後も課題である。

福祉施設における防災の取り組み

～福祉施設職員としてできること～

都道府県：栃木県

会員施設名：光輝舎

発表者氏名：鈴木 和也、高澤 洋介

I. 実践の目的・ねらい

今後も大規模な震災が予測される等、災害の大規模化、多様化で、より一層リスクも高まり、福祉施設においても防犯、防災への取り組みが重要視されている。当施設では、毎月の危機管理対策訓練の一環として、定期的に防災訓練を実施してきた。

東日本大震災による避難活動や物資、電力不足等を経験したことで、法人全体でBCPを策定し、現在は、BCPに基づいた訓練等を実施している。また、事業実施地域でも東日本大震災翌年の竜巻、県内では関東・東北豪雨による水害を経験したことで、地域や関係機関との関係構築、協力体制の構築にも発展する等、事業所のみではなく、地域での防災の意識も高まっている。そういった中で、施設職員一人ひとりの防災に対する意識等も向上していくことで、利用者や職員、地域住民等、施設に関わる全ての人が安心、安全に生活できることを目的に実践している。

II. 実践方法・取り組んだこと

当施設での危機管理対策訓練は、想定される災害に対して、知識や技術の習得、向上、対策等に繋がるよう、BCPの浸透も含め、火災や地震発生時の避難訓練、初期消火の方法、施設内設備の設置場所や取扱いの確認、KYT（危険予知訓練）、普通救命講習、不審者侵入想定等を実施している。

そして、外部研修や災害発生時のボランティア活動、地域の事業所や行政、社協との協力協定の締結、施設としてボランティア協力団体登録、地元社協の災害ボランティアセンター活動計画策定委員への参画、地域住民とのボランティアグループの立ち上げ、地域行事への積極的な参加等、活動の幅を広げて実践している。

III. 実践の結果

このような取り組みを通して、災害発生もしくは注意報発令時には、経験のある職員がリーダーシップを発揮し、迅速な避難、対応を行い、被害が最小限に留められ、利用者の安全確認や安心感を与える等、防災や安心、安全に対する意識の向上が図られ、一定の効果を得ることができている。

また、外部研修へ参加した際には、伝達研修の実施、災害ボランティア活動では、被災から復旧、復興の過程における課題や支援状況等を知り、自施設での対策や訓練等に反映することができている。

さらに、関係機関と協力体制を構築することで、双方の事業継続が可能になる等、施設単体では困難な場合であっても地域での相互防災の仕組みへと展開しつつある。

IV. 分析・考察

これまでの訓練で職員の意識の向上、利用者の理解等、一定の成果を得られるようになったが、災害に対する意識の違いや時間による風化も懸念される。また、地域との関係性を深め、相互協力がしやすい体制の構築等、今後も様々な想定をしながら継続して実践し、利用者や職員、地域住民等、施設に関わる人が安心して安全に生活できるように取り組んでいく必要がある。

質の高いサービスの提供をめざして

～2つのミーティングからみえてきたもの～

都道府県：北海道 会員施設名：栄町

発表者氏名：佐藤 仁志、田村 真大、北條 善大

I. 実践の目的・ねらい

これまで、接遇改善の取り組みとしてグループミーティングを継続実施してきた。しかし、職員の異動や利用者の高齢化・重度化に伴って日々の業務量が増加し、職員の身体的・精神的な負担も増加したことで、ふたたび利用者への接遇に対する意識の低下や、日々の業務に対するモチベーションの低下などが見られるようになった。

利用者に対する質の高いサービスを提供するために、これまでのグループミーティングを一部修正し、新たに利用者ミーティングを取り入れ、職員の意識改善と職場の環境改善に取り組んだ。

II. 実践方法・取り組んだこと

- ・グループミーティング～共通の年間目標を設定し、3ヶ月毎に開催。新たに個々の目標達成度合が分かるようチェックシートを用いて評価、発表、意見交換。
- ・利用者ミーティング～毎月開催。支援内容やケアの方法についての周知事項を多人数で協議し、現行の支援内容の問題点を具体化させ、新たな視点で改善点を見出す。
- ・この取り組みに対し職員へアンケート調査を実施した。

対象者：障がいケア課の介護福祉士 18名（男性5名、女性13名、平均年齢30.4歳）

III. 実践の結果

- ・グループミーティング（一部抜粋）

Q. グループミーティングをして意識が変わりましたか。A. はい100%、いいえ0%

Q. 目標に向かって実践できていると思いますか。A. はい67%、いいえ33%

→目標を設定し繰り返し評価することで、職員全体で問題意識を共有し、改善に向けて話し合うことが出来た。また、日頃思っていることを話し合うことで職員間の情報共有や仕事に対する意識が向上した。チェックシートを活用することで、自己評価であるが接遇について改善され、お互いに注意出来ていないということが新たに分かった。

- ・利用者ミーティング（一部抜粋）

Q. ミーティングの開催が参考になりましたか。A. はい100%、いいえ0%

Q. 情報共有ができていますか。A. はい94%、いいえ6%

→利用者についての話し合いが複数の職員間で行われることで、今まで気付くことのできなかつたケアの新たな方法が見つかり、周知すべきケアの方法を再度周知するなど、利用者にとってより最適なケアの実践に近づくことができた。さらに目指すべきケアを共有することでチームケアであるという一体感が生まれた。

IV. 分析・考察

アンケートの結果、グループミーティングでは全ての職員の意識が変わったという回答であり、非常に有意義な取り組みであると考えられた。チェックシートを用いることで、課題が明確になり意識付けしやすくなった。

利用者ミーティングについても同様に肯定的に捉えられており、利用者に対する質の高いサービスを提供するための取り組みとして機能していると思われた。

今後、あげられた課題について具体的に取り組み、さらに質の高いサービス提供に繋げていきたい。

人が育つ環境作り ～エルダー制とケアガイドラインをアレンジ～

都道府県：群馬県

会員施設名：東毛会はるかぜ荘

発表者氏名：清野 真嗣、大槻 香央里

I. 実践の目的・ねらい

介護人材不足の中、職員の定着を図るため、業務内容の標準化や新人教育・育成に重点を置いた取り組みを行い、職場環境はある程度改善され退職者は減少した。しかし、職員定着の課題に注力し過ぎた事で職員の資質向上に向けた自発性が見られなくなってしまった。自分の意思で考え、行動に移せる職員を今後どう育てていくべきか。職員の自発性を高めるための外発的動機づけとして(1)(2)を取り入れていく。

1. 新任教育育成

新任教育カリキュラムを体験した職員が新任教育を担うことで指導者自身の成長を導く。

2. 職員のモチベーションへの働きかけ

ケアガイドラインを活用し、職員の意識に働きかける。また、既存のケアガイドラインを当法人独自に変化させ定着させていく。

II. 実践方法・取り組んだこと

平成 24 年 業務改善（業務の平準化・勤務体制の簡略化・新人の業務の簡略化）

平成 25 年 新任教育教材 「STEP1～STEP6」（6 カ月）を当時のリーダーが協働作成。

平成 26 年 教材を全職員へ配布。段階に応じたカリキュラムで指導方法を統一した。

平成 27 年 報奨金制度を設けたが即効性のある効果へ繋がらなかった。

1. 平成 28 年 エルダー制導入。5名の指導職員教育・育成カリキュラム及び教材見直しを実施。
2. 平成 29 年 ケアガイドラインを活用する事で職員のモチベーションを高める動機付けを行う。

III. 実践の結果

(1) 新任教育を担当することで指導者という自覚が芽生え、模範行動が増えた。また、指導方法を振り返ることで自信に繋がり、指導に対する自らの考えが出てきた。指導者5名が自然とチームとなり、チーム内で進捗状況等の「報連相」ができるようになった。

(2) 前年度までは基本に準じ行っていたが、課題に取り組む職員以外は傍観者となってしまいモチベーションを上げるに至らなかった。また、チーム内の人数も多いことで協議に消極的な面が見られた。それを踏まえ、チーム編成を見直し、一人ひとりが考える環境を作る。そしてチームで課題を協議・決定し、課題に取り組んだ。また、定期的な全体会議を開催し、職員間で協議の場を設け、また各チームの進捗状況を把握できる環境を整える。課題に取り組む中で、チーム同士が共感し協力し合い、業務の合理化や時間の有効活用を目的に、動線や人員配置を見直し始める。

IV. 分析・考察

*全員が積極的にアイデアや意見を述べる場をつくりたい。

*自ら考え、自ら取り組むことで成長して欲しい。

という思いから、エルダー制の導入とケアガイドラインの活用を行った。最初は職員も渋々やらされていたが、始めた課題への取り組みが徐々に発展してきた。目的の方向性が同じチームが協働し始めるなどの変化が見られ始める。また、若いチームの取り組みが発端となり、中堅・ベテラン職員が気付かされるという効果が生まれる。今後もチームの変化を見ながら状況に応じてケアガイドラインをアレンジ継続し、本来の個別支援の充実という目標に近づけながら進み続けていきたい。

※事例等の使用は利用者本人（家族）の承諾を得ています。

介護職員による医療的ケアの取り組み ～5年間の実践と課題～

都道府県：島根県

会員施設名：島根療護園

発表者氏名：三原 隆文、杉本 茂

I. 実践の目的・ねらい

島根療護園では医療的ケアを必要とする利用者が多く、全ての医療的ケアを看護職員だけで対応することが難しい状況であった。そこで、やむを得ない対応として施設内で介護職員による医療的ケアへの参加を前提とした「医療的管理に関するマニュアル」を作成し、これに基づき介護職員が吸引業務などの医療的ケアの一部を担っていたが、平成24年に「社会福祉士法及び介護福祉士法」が一部改正され、一定の研修を経て、喀痰吸引等の医療的ケアが可能となった。さらに、当法人が、島根県より不特定多数の対象者に対する喀痰吸引等研修機関として指定されたことがきっかけとなり、組織および職員全員が一体となって、「オール島根療護園」として積極的に介護職員の吸引等医療的ケアに取り組んできた実践について報告する。

II. 実践方法・取り組んだこと

1. 「島根療護園における医療的管理に関するマニュアル」を改訂すると共に、新たに「島根療護園特定行為事業実施体制ガイドライン」を整備し、安全管理体制を整えた。
2. 研修施設（西部島根医療福祉センター）と実地研修の場としての島根療護園の協力・連携体制を整備した。また、実地研修がスムーズに行えるように職員の勤務体制を工夫した。
3. 日常的に吸引等医療的ケアが必要な利用者及びご家族に協力を要請し、理解を得て実地研修に取り組んだ。また居室構成や業務内容も見直した。
4. 指導的立場の職員や看護補助者など吸引等医療的ケアに関する知識及びスキル習得の必要性が高い職員から研修に参加させ、その後、計画的に履修させた。

III. 実践の結果

1. 平成26年度には島根療護園に在籍する介護職員全員が吸引等医療的ケアの研修を修了し、島根県の認定特定行為業務従事者名簿に登録することができた。
2. 研修を修了したことで衛生面の意識が高まり、吸引等の器具周囲だけではなく居室全体の整理整頓にまで気を配るようになった。
3. 介護職員と看護師、他職種との連携がより緊密に、またよりスムーズになった。
4. 介護福祉士は「生活援助」の専門職であるという専門性の再確認につながった。
5. 「ちょっとした気遣い」で業務が気持ちよく、スムーズに行えるようになった。

IV. 分析・考察

1. 全介護職員が吸引等医療的ケアを担うことができるようになり、緊急時に医療職との連携体制が整ったことにより、医療的ケアを必要とする利用者やご家族に安心感を与え、サービスの向上につながった。
2. 人命の重さというものを実感し、業務に対する責任感も醸成された。
3. 一方、吸引等医療的ケアに対する恐怖感や心理的負担感、苦手意識やジレンマを感じる職員も散見され、今後はそうした意識の払拭に努めたい。
4. 常に介護職員のスキルの平準化と維持・向上を担保するために、異動してきた職員のスキルの確認と研修、さらには現任者のスキルの維持・向上を図る研修のあり方も今後の課題である。