

WORKS

Empower&Energize

No149
2023/02

利用者が参加した 虐待防止委員会

社会福祉法人名東福祉会

理事 大野 安彦

1. 委員会の仕組み

名東福祉会では二〇二二（令和四）年度から、障害者虐待防止・身体拘束適正化委員会（「虐待防止委員会」と略す）を設置しました。これは、障害者虐待防止法に定められた「必要な体制」にあたり、同年度からは定期開催が義務付けられました。名東福祉会ではこれまでも、職員への虐待防止研修・啓発やチェックリストの実施・分析などに取り組んできましたが、虐待防止委員会や身体拘束適正化委員会は未設置であったため、双方の機能を併せ持つ委員会の設置をめざしました。

2. 日常支援の見直し機能

私たちがおこなう日々の支援は多様で、その一つ一つが「適切」か「不適切」かをしっかりと区別することはできません。知識経験の豊富な支援者ほど、自分の支援を見直すことが苦手だともいえます。利用者の立場に立つことよりも、施設や職員の都合を優先してしまいがちにもなります。したがって日常支援の見直しには他者の視点が入ること、とくに利用者からの視点が必要です。

もちろん日常業務の見直し作業は、個別支援計画作成場面でのアセスメント・モニタリング、利用者や家族との面談場面、職員会議でのケース検討などでおこなわれてきたことでしょう。そこに加えて、虐待防止委員会にこの機能を持たせよう、具体的には利用者の参加を得ようという試みしたのでした。

利用者が参加することで、虐待事例の告発が利用者自身からなされるので

参照）の形態です。各事業所でマネジメント会議を持つことは、義務ではありませんが、直接支援の場での対応力を強化できるというメリットがあると考えました。

はという期待もありましたが、それは相当な心理的抵抗もあると想像できません。むしろ、日常的な支援内容に利用者の意向を反映することの方が現実的ではないか。つまり直接の虐待事例ではなくとも、利用者が日常的に抱いているナマの苦情や要望を聞くことができるのではと期待しました。

職員が日常的に必要なだと考え実践しているさまざまな支援について、利用者から、「それはいやだ、やめてほしい、他のもの、他の方法がいい」「それは好きだ、もっとふやして」「これがしたい、あれがほしい」といったことが意思表示されること。それをじかに聞くことで、職員が日常支援の問題点に気づき、見直す機会を得ることができるのでは。そのため、利用者代表の参加を課題にしました。

3. 利用者参加という経験

知的障害のある人の公的舞台での発言は、一九九〇年を前後するころから「全日本手をつなぐ育成会」や「日本精神薄弱者愛護協会」等でおこなわれるようになりました。

近年では障害者支援施設や事業所でも、日々の活動のなかで利用者の意見

を聞く場が様々にもたれています。名東福祉会でも複数の事業所で、利用者と職員のミーティングが定例化されています。そこでは、作業上の関心事（納品時の車への同乗など）、レクリエーション等の感想や次回の要望、給食メニューの要望等が話し合わせ、話しやすい雰囲気づくりとしてコーヒーやお茶、お菓子が出され、通称「コーヒー会議」と呼ばれています。



そうした取り組みはありましたが、利用者代表委員の選出という課題に対しては、職員から様々な戸惑いや疑問の声も聞かれました。「虐待」その他の言葉の意味を利用者にわかるように説明できるか、それを理解したうえで参加者がどれほど見込めるか等々。利用者のなかには言葉の意味理解を得ることが難しい人も多く、言葉を話せる一部の利用者に偏り、すべての利用者の参加は保障されないのではという懸念もありました。

このため「虐待」って何？といったことをはじめ、会議での諸々の資料や討議内容等をなるべくわかりやすく利用者へ伝えるためにどうしたらいいかを考えました。会議で使用される資料や公的な文書はわかりにくいものです。それをどうやって「わかりやすく」するか。厚生労働省ホームページに掲載されている『わかりやすい障害者虐待防止法パンフレット』などを参考にしながら検討し、利用者への説明文を作成しました。

とくに留意したのは、「虐待」という言葉をどう表現するかでした。同パンフレットには具体的な事例が絵を用いて説明されていましたが、もっと一

言で端的に表現するにはどんな語が適当か検討した結果、「いやなこと」としました。この、捉えようによってはいかようにも解釈できる「いやなこと」は、利用者が嫌だと思えることがなんでも「虐待」と思われかねないという懸念もあります（例えば病院を受診したり予防接種を打つのも「いやなこと」でしょうね）。しかし個々の判別は委員会では話し合わねばよく、それは「虐待」ではなく必要な支援だと利用者が納得できれば解決する問題です。むしろ職員が気づいていないものの、利用者が日ごろ嫌だと感じていることを広く聞くことができれば、それが日常業務の継続的見直しに資する、という観点から、「いやなこと」を指摘してほしいという姿勢で臨みました。

4. 「親密」と「公共」の違い

さて、利用者代表になってもらうとしても、立候補してくれる人がいるだろうか、いたとして、はたして自発的に自分の意見を述べられるだろうか、という懸念もまた生じました。委員会という場で萎縮してしまったり、同席する管理者や職員に付度・同調したりしないだろうか。またその裏返しで、利用

者から意見や要望が噴出して会議が混乱してしまうのではという心配もありました。はたして、利用者がなにをどのように語るだろうか、私たちの側が、自信を持って不安に感じていること、表れでもありません。日々の生活場面では利用者の意思を尊重するよう心がけていても、言葉のない人の気持ちをわかっていくつもりでいても、いざ虐待防止委員会という「あらたまった」場で利用者の意思と向きあえるかと問われたときの、経験と自信のなさの露呈でもありました。

背景には、職員が日常支援でおこなっている利用者との関係形成と、公的な会議での議論という、それぞれ性格を異にする「場」についての区別と連関性が明確化できていないことが要因にあったと思われます。

(1) 「親密」な場

職員は、事業所で集団的な支援業務をおこなないながらも、その中で利用者との一対一の、個別で親密な関係を結びながら、相手の意思や希望や選好を汲む努力を続けているものです。言葉に限らず身振り動作や表情など、様々な非言語的手段も駆使した「親密」な「小さな場」でのコミュニケーション

です。

これはいわば対人援助の基本で、信頼関係やラポールの形成等とも呼ばれます。さらには対人援助技術という枠を超え、利用者と職員という属性から離れた深い相互信頼が醸成される可能性も秘めているでしょう。「親密」な場では利用者は職員になんでも語りやすく、また非言語的手段によるコミュニケーションもとりのやすい場です。

しかし「親密」関係は、そこに没入しすぎると客観的視点を見失いがちにもなります。そうなれば、力関係を背景とした支配や依存関係を生みやすく、虐待（不適切な対応事例）の温床にもなります。密室的で他者のチェックが入りにくい欠点もあります。

(2)「公共」の場

他方、会議は「公共」の「大きな場」ですね。一対一の個別な関係ではなく、多数の関係者が一堂に会し、公開されチェックの目が入ります。しかしその主催は職員主導になりがちです。あらかじめ「日常業務の見直しのために」「利用者の思いを聞きたい」という職員側の意図があり、ゆえに関係する情報の提供に際してもその「意図」は影響します。そこで利用者の主体性は保

障されるのか、どこまで自発的な意見を言う（聞く）ことができるのか。たとえば利用者の側が、職員の期待に沿うよう意図して（あるいは意図せず）迎合することや、または会議終了後の日常生活場面でも利用者と職員相互の「よけいな配慮」が発露してしまうような状況も想定されます。虐待防止委員会への利用者参加には、このような「公共」の場に特有のリスクがあることをあらかじめ前提するしかありませんでした。

5. 委員会の開催

およそ一年をかけての準備の後、新年度になっていよいよ第一回の委員会を開催しました。はじめに、法人理事会であらかじめ決定された「障害者虐待防止・身体拘束適正化委員会規程」と、利用者代表委員の選定についての検討内容を確認しました。その上で、各施設・事業所に持ち帰って利用者代表を選出するに際しては、すべての利用者に呼びかけるのは困難だとしても、まず「参加できる利用者から参加していただく」という姿勢で臨みつつ、ただし公正性を追求する姿勢は保ち続けよう確認しました。また、最初から

自発的意見が積極的に述べられることはないかもしれませんが、しかし出席者がなるべく気軽に率直に発言できるような雰囲気づくりを心がけ努力し続けるならば、やがてそうなっていくのではないかと期待しました。

委員会ではその他、各事業所でのマネジメント会議での、職場環境チェックやヒヤリハット事例検討等の内容報告がおこなわれました。

第一回からおおよそ三か月の間を置き、第二回委員会では、三名の利用者代表が出席しました。ただし新型コロナウイルス感染拡大の影響から家族が集合して代表を選出する機会を持たず、家族代表の参加は見送られました。また第三者委員も感染予防対策の観点から参加を見送りました。

委員会では冒頭、議事に先立って出席者全員の自己紹介の場を設けました。利用者代表三人のうち二人は、事前の説明の際に「出席したい」旨を職員に伝えた立候補者です。また他の一人は、委員会の当日の朝、かねて持っていた説明文を職員に手渡し「これ出したい」と伝えた旨が職員から紹介されました。次に、『わかりやすい障害者虐待防

止法パンフレット』を用いて、「虐待」の具体例や虐待されたと思ったときどうすればいいかといったことが詳しく説明され、その上で利用者代表に、「虐待」ということをいつもどう感じているか。「いやなこと」はないかが質問されました。一人は、他の利用者から「服を引っ張られたりした」ことがあり、それがいやなことだが、「職員が注意してくれる」と語りました。またグループホームに入居している一人は「今の生活がいい。家には帰らないほうがいい」、もう一人は「家には帰れた方がいい」とのことでした。三人とも、『わかりやすい障害者虐待防止法パンフレット』にあるような虐待的行為をされたことはない、見たことかにか何か言いたいことはありませんか」という促しに、一人からミーティングをもっと増やしてほしいと要望がありました。

委員会はその後、各事業所の虐待防止マネジメント会議の報告及び質疑等をおこなって終了しました。

6. 成果

【図1】に示したように、名東福祉会は各施設・事業所に虐待防止マネジメント会議を設置し、それを法人虐待防止委員会へと統一的に集約する形態をつくることができました。

これまでも実施してきた職員チェックリストやヒヤリハット事例検討などに加え、職員が日常的に支援業務の見直しに取り組み、その内容を法人虐待防止委員会に報告し、施設・事業所の枠を超えて検討し合うという体制です。これにより法人内の意思疎通が一貫してとれ、虐待（不適切な対応事例）防止および身体拘束適正化に関する問題への共通認識を形成する道が方向づけられたといえます。

第二の成果は、利用者の参加および発言を得られたことです。新型コロナウイルス感染拡大の影響もあって、家族代表や第三者委員の出席がなかったのは残念でしたが、結果としては職員と利用者との対話機会を得ることができました。もとより、利用者の意思を把握し尊重することは、障害者支援の基本姿勢であるのはいうまでもありませんが、法人の「公的」な会議の場で利用者の意見を得られたことは、また違う意味を

持ちます。なによりそれは委員の「公式」な発言であり、支援―被支援という非対照的関係の中で一方的に捉えられるべきではない重みをもつものです。職員にとっては、日ごろの「要支援者」ではなく対等な利用者だという視点を再認識できたといえるでしょう。

7. 課題

とはいえ、今回の参加者がすべての利用者を代表しているかという点については、依然として課題が残りました。公正に選挙されたわけでもなく、事前におこなえたのは文書での説明で、その結果三人の参加を得たに過ぎません。まだまだ改善する余地が残されており、「意思決定支援」に関する諸議論なども参照しつつ、引き続き検討すべき課題といえます。

もう一点は、今回の委員会での利用者の発言を、そのまま「自発」的な「ホンネ」と捉えてよいかという問題です。「虐待」を意味するわかりやすい言葉として置き換えた「いやなこと」について、利用者からは「ない」という回答があったのですが、では名東福祉会では利用者がいやだと感じる事例がないのかといえれば、やはりまったく

ないと見做すのは早計にすぎると、その捉えるべきではないでしょう。支援者は引き続き「いやなこと」を聞き出す努力を続けるべきでしょう。

と同時に、おそらく日頃慣れない「大きな場で語る」人の気持ちに思いをはせてみるといったような、聞く側の姿勢も必要だろうと感じました。普段の支援では「親密」な相手である利用者が、「公式」の場であらためて「語る」のを聞くととき、私たちはどこか「じれったい」「もどかしい」感覚を感じるのではないのでしょうか。私は感じました。この「うまく表現できない」感じ、「思いが十分に言葉にならない」思いを、けっして見失わないようにしたい。それが、今回の虐待防止委員会に臨んだ筆者の感想です。

8. 今後の方向

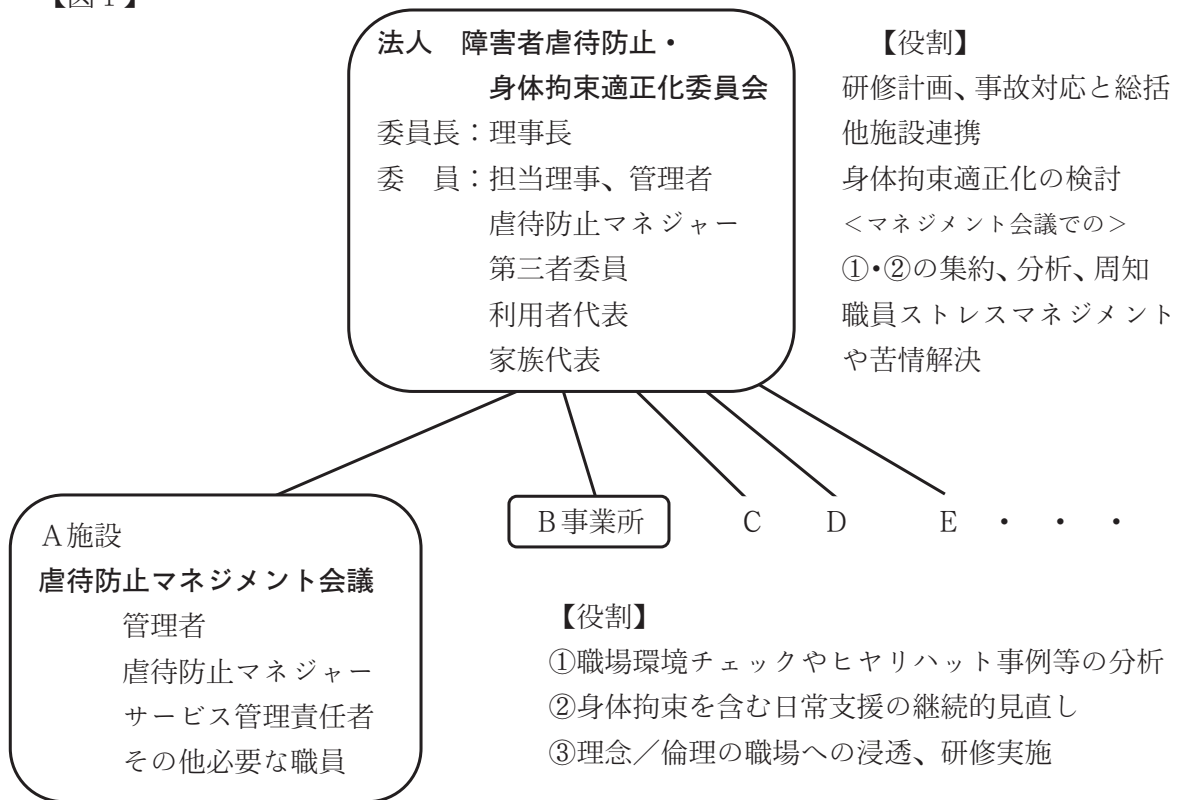
課題が明らかになったところから、今後の方向性が浮かび上がります。「親密」なコミュニケーションと「公共」の場での発言、双方の長所を生かし短所を補うような仕組みを作っていくことです。

具体的には、利用者代表の法人虐待防止委員会への出席を今後も継続する

だけでなく、各事業所の虐待防止マネジメント会議へも出ていただくことで【図1+】にその形態を示しました。虐待防止マネジメント会議に「利用者代表」を加えただけですけれども、これを実現するのは、各事業所にとっても、支援現場の職員は日頃から利用者とかかわり親密な関係性を築いていけるし、利用者も実際の思いを語れる可能性が高いだろうし、場合によっては利用者の居場所（空間的な意味でも）に向いたっていいだろうし。そこで得られる利用者の意思は、虐待（不適切な対応事例）が起きにくい日常環境の構築にとって貴重な資源となるでしょう。

再確認です。委員会での利用者発言は、管理者や職員にとって日常支援業務とは異次元の体験で、普段とは違う利用者像を発見でき、新しい価値意識をもたらししてくれました。そこに加えて、利用者の日ごろの思いや要望を多角的に把握すること。それを各事業所でのマネジメント会議などで、日常支援の見直しに生かすこと。それが、虐待（不適切な対応事例）が起きにくい職場環境の構築につながるはずですよ。

【図1】



↑
【図1+】 利用者代表

ご寄付ありがとうございます

令和4年9月1日～令和5年1月31日

◆メイトウ・ワークス

近藤 正俊 様 後藤 裕子 様

◆天白ワークス

丹羽 文芳 様 水嶋 正直 様 水谷 義孝 様
名古屋福祉支援チャリティーゴルフ 様

◆はまなす

藤井 淳子 様

◆レジデンス日進

伊藤 和幸 様 伊藤 鋤一 様 伊藤 時義 様 近藤 正俊 様
原田不二夫 様 レジデンス日進家族会 様

◆上ノ山ホーム

伊藤 和幸 様 上ノ山ホーム家族会 様

◆本部

相羽 京子 様 株式会社BEX 井口 邦 様 伊藤 和幸 様
片野 篤子 様 後藤 裕子 様 丹下 美穂 様 宮川 節子 様

寄付金控除の取り扱い変更のお知らせ

このたび当法人では令和4年9月30日に寄付金の税額控除証明の期限を迎えます。更新に当たりまして、多くのご寄付をいただいていたものの判定基準寄附者の要件を満たすことができませんでした。

つきましては、10月1日以降のご寄付より以下のとおりの取り扱いとなります。確定申告の際の参考としていただきますよう、お願い申し上げます。

<旧取り扱い> 税額控除・所得控除より選択適用可能

<新取り扱い> 所得控除のみ適用可能

名東福祉会のホームページ

ホームページアドレス <http://www.meito.or.jp>



●社会福祉法人 名東福祉会

〒470-0124 日進市浅田町上納58-4

TEL 052 (805) 1003 FAX 052 (805) 1004

●メイトウ・ワークス (生活介護)

〒465-0055 名古屋市名東区勢子坊2-1303

TEL 052 (702) 2864 FAX 052 (701) 2079

●天白ワークス (生活介護)

〒468-0023 名古屋市天白区御前場町327

TEL 052 (804) 5487 FAX 052 (804) 5416

●はまなす (生活介護・相談支援)

〒465-0054 名古屋市名東区高針台1-911

TEL 052 (704) 7551 FAX 052 (704) 7552

●レジデンス日進

(施設入所支援・短期入所・生活介護)

〒470-0124 日進市浅田町上納58-4

TEL 052 (805) 1003 FAX 052 (805) 1004

●上ノ山ホーム (グループホーム)



← 『WORKS』 バックナンバーはこちらから