

# WORKS

Empower&Energize

No150  
2024/03

「不適切なかかわり」を  
なくすために

社会福祉法人名東福祉会

理事長 山田 達巳

令和5年度もあっという間に過ぎ、気がつけば年度末となりました。今年度の法人全体の運営・経営、各事業所の活動状況などを総括し、次年度の目標を設定することが求められる時期ではありませんが、障害者支援において常に意識しなければならない『虐待』について、当法人での取り組みについてご報告させていただきたいと思えます。

当法人のレジデンス日進（施設入所支援）では、昨年の8月に起きた事故（利用者の怪我）に関して、行政に虐待通報がありました。管理者以外にも事故時に勤務していた職員に事故状況等の聞き取り調査があり、結果として虐待認定には至りませんでした。

ただし、職員が利用者のこだわり行動を制止する際に起きた事故であり、事業所として重く受け止めなければならぬとの判断から、事業所内でおこなわれる職員全員が出席する形での会

議、各ユニットの責任者が参加するユニット担当者会議において「なぜ事故が起きてしまったのか」「繰り返しなすためにどうすればいいのか」について検討がなされました。

また、「虐待認定されなくてよかった」という雰囲気になってしまわないよう、この問題を内部だけで取り扱うのではなく、11月には講師を招いての職員研修を実施、今年2月には第三者委員も出席する当法人の障害者虐待防止・身体拘束適正化委員会を開催し、今回の事故をテーマとして取り上げました。

今回の研修等のみで「利用者への不適切なかかわり」がなくなるわけではありませんが、職員の意識が少しずつでも変わっていくよう、地道な取り組みを継続していくことの必要性を強く感じています。

以下は当法人の大野理事からの職員研修に関する報告です。

レジデンス日進での虐待防止研修  
の実施とその成果について

——虐待防止委員会への報告

社会福祉法人名東福祉会

理事 大野 安彦

2023年8月、レジデンス日進のユニット内で、不適応行動を制止しようとした職員が利用者を誤って転倒させ、骨折させる事故が発生した。この件は結果として行政からは虐待認定を受けなかったが、職員の制止行動を要因として利用者が重傷を負った事故であり、虐待を引き起こしうる重大な事例であったと捉え、同年11月18日（土）11時から12時、レジデンス日進職員全体会議において、職員に対する虐待防止研修を実施した。

その内容は、第一に虐待の定義と意味、第二に利用者の権利擁護の重要性、第三に個別支援計画等での支援方法の明確化と統一の実施、といったものである。とくに、強度の行動障害を有する利用者に対して、日常支援場面で不適応行動を制止するなどの対応をどうしても取らざるを得ない状況は多々あり、その際には①どんな時でも利用者

の人権擁護が業務の第一であること、  
②制止・拘束は緊急性・非代替性・一時性の3要件を厳守すること、③個別支援計画や支援手順書等に明記し職員間で確認し、統一した支援をおこなうことが重要であることを確認した。  
研修終了後におこなった受講者へのアンケート（記名式）では、「理解できた」「虐待の防止について再認識できた」等の回答が多くあった一方で、職員の待遇や職場環境への疑問や要望等が少なからず寄せられていた。その具体的内容と、それへの基本的な考え方について、担当理事として委員会に報告する。

【アンケートの自由記述からの抜粋】  
a 虐待防止に関しては、禁止・注意事項を挙げて注意喚起することが多く、対症療法すぎないか。  
b あまりに虐待という言葉が独り歩きしていて、逆に利用者とかかわることを難しくしている。  
c 利用者に寄り添い耳を傾ける支援を続けると、さらに自分の支援方法を大変にするように思う。

d そもそもストレス度の高い職種。  
e 別のところで何かが起き対応しきれずパニックになりがち。  
f ときどき「わぁー」となりそうになったことはある。  
g 職員のストレスを緩和できていないから虐待などが起きる。  
h 職員にかかるストレスを理解して、心理的にどうケアしていくのかを考える必要がある。  
i 働く側にとっていい職場なのかを考えてほしい。  
j 利用者からの暴力暴言をどのように防いだり守ったりできるのか。

【分析】  
(a)は、虐待を「してはならない行為」と強調するだけでは、個々の支援場面でさまざまな支援行為について「してはいけない」か「してよい」か二択的に迫ることになり、結果的に職員を追い込むだけではないか、という問題である。関連して(b)は、選択肢が狭まることでかわりの自由さが失われるのではないかという危惧であろう。また(c)は、丁寧な寄り添い利用者の立場に立とうとするほど職員は「大変」になる、つまり多忙になり追い込まれると



いう訴えである。  
そこから、障害者支援は「(d)そもそもストレス度の高い職種」だという見解になる。(e)や(f)はその実感の表明である。たしかに、職員が業務上抱えるストレスは、虐待発生の要因の一つであり(g)、したがって職員への心理的ケアは重要な対策だといえる(h)。また、働きやすさや労働条件整備を求める声も聞かれた(i)。  
このような、「利用者の立場に立つて寄り添う支援」は「大変」で職員に

過重なストレスを強いるという見方は、一般的にも対人援助職の多くにみられる。また、これと関連するものの別個の問題として、いわゆる強度行動障害をもつ利用者からの暴力に対して、どうしたらいいかわからないという不安も表明された(j)。

### 【対策上の視点】

① 「防止のジレンマ」と支援の見直し  
虐待は「してはならない行為」なのは当然だが、それを職員に一方的に説教するだけでは効果的ではない。「してはならない」ばかりを強調しすぎると、職員は日常支援行為の多くを否定的に捉えてしまい、「してはいけない」といわれても、するしかないじゃないか」と反発するか、「見つからないければ」「隠せばいい」と思ってしまうことにもなりかねず、結果的に逆効果となる。いわゆる防止のジレンマである。  
これに対しては、日常支援行為のひとつひとつを具体的に検証し、見直すべきところは見直しながら、少しずつ地道に改善し続ける作業を組織的に継続する必要がある。

## ② 支援の適切性と効率性

適切な・利用者に寄り添う支援は、大変で非効率か？ 力で押さえつける支援はほんとうに楽で効率的なのだろうか？

この点は、とくに経験の浅い職員にとっては理解・判断しづらい問題である。身体的力による強圧的対応は即効性があり、一時的には目に見えて効果があるように思える。そのためこうした方法に頼りがちで、それ以外の支援



方法を学び身につけるチャンスが失ってしまうことにもなる。したがって、実はそうではないということを丁寧に説明し、応用行動分析（ABA）等職員が学ぶ機会をつくる必要がある。むしろ適切な支援は利用者を穏やかに安定させ、結果として支援をより効率的なものにする。利用者の暴力的行動の軽減も期待できるだろう。

## ③ 「感情労働」への配慮

障害者支援は、感情面への支援が重要な要素であり、それに伴って職員自身の感情もダメージを受ける行為である。したがって職員の感情面への配慮、とくに日常的な相談面接や、アンガーマネジメント等に管理者は取り組む必要がある。

## ④ 「暴力」への対応

利用者から職員への暴力に対しては、組織的な対応が必要である。個人的力量に頼ってはならず、職員間で組織的に検討し、対策を講じ、その考え方や方法を、支援計画や支援手順書などで共有する必要がある。

ただし、暴力的事態はしばしば突発的に起こる。支援計画や手順書に想定

されてはいない状況下で起きることもある。そうした想定外の事態への対応方法は、継続して検討し続けること、その際もあくまで組織的におこなうことが重要である。

## ⑤ 労働条件の改善

職員の労働条件については、抜本的には国の報酬改定に依るところが大きく、一人としてできる範囲は限られるが、できるかぎりの経営努力が求められる。

\*本報告は2024年2月13日に開催された名東福祉会虐待防止委員会に提出し、その場での議論を踏まえて若干加筆修正したものです。

## ご寄付ありがとうございます

令和5年2月1日～令和6年2月29日

### ◆メイトウ・ワークス

近藤 正俊 様 酒井 文雄 様 メイトウ・ワークス家族会 様

### ◆天白ワークス

青山 武司 様 北川 史郎 様 近藤 進子 様 長井 淳 様 丹羽 文芳 様

長谷川 徹 様 水嶋 正直 様 水谷 義孝 様 村口 龍一 様

天白ワークス家族会 様

### ◆はまなす

大伴 幸三 様 加藤 公英 様 木村 恵子 様 佐知美津子 様 杉原 活好 様

関山 誠 様 田口 幸司 様 中井 昌誉 様 原田不二夫 様 藤井 淳子 様

堀田 英治 様 宮飼 正人 様 望月 正己 様 矢野 都 様 山田 幸造 様

肆矢 弘光 様 名古屋福祉支援チャリティゴルフ 様 はまなす家族会 様

### ◆レジデンス日進

伊藤 和幸 様 伊藤 鉦一 様 北川 史郎 様 木村 恵子 様 近藤 正俊 様

村口ネルミ 様 吉田 征一 様 レジデンス日進家族会 様

### ◆上ノ山ホーム

伊藤 和幸 様 大村 茂夫 様 近藤 進子 様 上ノ山ホーム家族会 様

### ◆本部

伊藤 和幸 様 井戸 雪枝 様 稲葉 和子 様 神谷 光春 様 木村 恵子 様

木村 美静 様 杉山 聡子 様 高松 希望 様 竹内 美帆 様 中田可菜子 様

原田不二夫 様 松田 妙子 様 宮川 清仁 様 村瀬 純子 様 吉田 研二 様

株式会社BEX 井口 邦 様

## 寄付金控除の取り扱い変更のお知らせ

当法人では、令和4年9月30日の寄付金税額控除証明更新に当たりまして、多くのご寄付を頂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、令和4年10月1日以降のご寄付より以下の通りの取り扱いとなります。確定申告の際の参考として頂きますよう、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 <https://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)



← 機関誌 WORKS のバックナンバーなど  
名東福祉会の発行物は、こちらのQRコードより  
ご覧いただけます。