

国分寺市障害者基幹相談支援センター事業
令和3年度 国分寺市相談支援スキルアップ研修・支援者向け虐待防止研修
研修開催報告書

日 時	令和3年12月1日(水) 午後6時15分～午後8時15分
会 場	cocobunji プラザリオンホール
主 催	国分寺市障害者基幹相談支援センター

1. 目的

- ・虐待の実態やなぜ虐待が起こるのかを知る。
- ・虐待やそれにつながる虐待の芽について感じる力を養う。
- ・障害のある人の尊厳を守るために支援者に求められていることを学ぶ。
- ・意思の汲み取りが難しい重度の障害のある方への意思決定支援について学ぶ。

2. 実施方法

- ・新型コロナウイルス感染防止対策として、Web会議ツール Zoom を使用してのオンライン開催とした。また、オンライン環境が用意できない方のために、会場からの参加も可能とした。

3. 講師

芹澤 正博 氏 (社会福祉法人あだちの里 希望の苑 副施設長)

4. タイムスケジュール

午後6時15分～午後6時20分 開会挨拶(国分寺市障害者基幹相談支援センター長 銀川紀子)
 午後6時20分～午後7時00分 講師講演①
 午後7時00分～午後7時10分 休憩
 午後7時10分～午後7時55分 講師講演②
 午後7時55分～午後8時10分 質疑応答
 午後8時10分～午後8時15分 閉会挨拶(国分寺市福祉部障害福祉課 相談支援係長 小林亜紀 氏)

5. 参加状況

参加人数：90名(オンライン参加67名：会場参加：23名)

〈分野別参加実績表〉

分野	参加実績	内訳等
障害福祉分野	75名	相談支援事業所3名, 共同生活援助事業所5名, 障害児通所事業所20名, 障害者通所事業所17名, 居宅介護事業所19名, 地域活動支援センター3名, 就労支援センター1名, 障害福祉課6名, その他関係団体等1名
高齢福祉分野	1名	地域包括支援センター1名
児童福祉分野	12名	学童保育所5名, 保育園6名, 児童館1名
地域福祉分野等	2名	民生児童委員2名
合計	90名	

他, 事務局(基幹)5名参加

6. 講演内容

芹澤正博氏（社会福祉法人あだちの里 希望の苑 副施設長）より、「これって虐待？～重度障害者への意思決定支援～」をテーマに、障害者虐待の事例や、不適切な支援行為、クライシスマネジメントで考える虐待防止、意思決定支援等についての講演があり、その後質疑応答を行った。

≪講演の概要≫

令和の時代になってもなくなるらない虐待

令和の時代になった現代でも、職員による暴行や、利用者を部屋に閉じ込める等の虐待事件が発生しており、私たち支援者はその事実に向き合っていかなければならない。そのためには、なぜ虐待が起こるのかといった背景や、虐待を防ぐためにはどのような手立てがあるのかを考える必要がある。

なぜ知的障害のある方の被害が多いのか？

平成 28 年度の統計において、障害者福祉施設従事者等から虐待を受けた 672 名の障害者のうち、68.6%が知的障害者であり、そのうちの 21.3%が行動障害を有していることが示されている。

なぜ知的障害のある方の被害が多いのか。それは、利用者の行動には、支援者を感情的にしてしまうような行動が多いからである。例えば、他害や自傷、物の破壊、支援の拒否、飛び出し、反芻、便いじり等の行動である。これらの行動を目にすることで、支援者は気持ちをざわつかせ、感情を揺さぶられ、巻き込まれてしまうことがある。また、目先の問題行動にのみ目を奪われてしまうと、支援者が疲弊し、暴力や隔離、拘束等の虐待が常態化してしまう恐れがある。

だからこそ、支援者は利用者の行動障害やパニックが、なぜ起こるのかといった原因やメカニズムを正しく理解することが重要である。そのためには、専門研修に参加する、外部のコンサルテーション等を受けることが大切になる。

怒りに巻き込まれないための CC (Check と Control)

怒りが沸き起こった際に、その怒りに巻き込まれないために Check と Control を実践してほしい。

Check では、本当に怒るべきなのか否かを考えて欲しい。ほとんどの場合は、怒らないでよいことの方が多くはざである。また、相手の肯定的な部分について考える。そして、自分の何が刺激され、怒りを感じているのか考える。ここを自己覚知することも、とても大切なポイントである。

Control は、自分の声や力の出力やボリューム、スピード等のパワーをコントロールすることである。急いでいるときや、忙しいときなど、自分の気持ちがざわついているようなときは、必要以上に声が大きくなってしまっていたり、強い力で誘導してしまっていることがあるため、このパワーコントロールが重要になってくる。また、怒りに巻き込まれてしまった瞬間は、頭の中が真っ白になってしまい、冷静な行動が取れなくなってしまうため、「6 秒間待つ」といったディレイテクニックも有効である。

あきらめの中にいる利用者

利用者が知的障害の場合、自身の被害を認識できない、訴えられない、または、本人は必死に訴えているが周囲の人がそれを汲み取れないといった特徴がある。さらに言えば、本人の訴えがパニックという形で表出されることもあるため、その行動が障害特性や本人の問題行動へすり替えられてしまい、利用者に責任転嫁されてしまっている場合もある。このような学習性無力感から、「訴えても無駄だ」、「どうせ伝わらない」といった、諦めの中に利用者があることも、支援者はわかっておく必要がある。

また、支援者がユーモアのつもりで利用者を実施している行為が、実は虐待になってしまっている場合もある。利用者が笑っているからといっても、本当に楽しんでいるとは限らない。実は笑顔を作って、その場をやり過ごしているだけかもしれないといったことも念頭に置いておく必要がある。

障害者虐待防止法の良点と課題

障害者虐待防止法は、平成 23 年 6 月 17 日に成立した。この法律の優れているところは、虐待をしてしまった人を取り締まる、または、摘発するだけでなく、国や地方自治体の責務として、養護者や支援者を支援する「養護者への支援義務」がセットになっているところである。

例えば、親が障害のある子どもを虐待してしまった事案に介入していくと、実は親自身も生活困窮であったり、精神疾患を抱えていたり、孤立していたりと支援が必要な場合が多い。そのため、法律によって取り締まりや摘発することだけでなく、養護者を支援する仕組みが非常に重要になる。

一方、この法律の課題としては、虐待の発生場所に学校と病院が除外されていることである。この法律の中で想定されている虐待の発生場所は、家庭、福祉施設、職場であり、学校や病院で行われる虐待に対しては効力が及ばない。学校や病院にも、それぞれの法律の中で、生徒や患者を守るための規定はあるが、障害者虐待防止法との一貫性や連続性がないという部分において、大きな課題となっている。

障害者虐待の防止に向けた基本的視点

障害者虐待の防止に向けた基本的な視点としては、①虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ、②虐待の早期発見・早期対応、③障害者の安全確保を最優先にすることである。また、障害者虐待の防止・発見・対応の責任は、職員個人の問題だけでなく、施設の管理者や施設そのものにあり、組織の問題として捉えることが重要である。

身体拘束の適正化

身体拘束は行ってはならないことが原則ではあるが、緊急やむを得ない場合においては、その限りではないとされている。

緊急やむを得ない場合とは、①利用者本人または他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性（切迫性）が著しく高く、②身体拘束等の行動制限を行う以外に代替する方法がない（非代替性）場合であり、且つ、③身体拘束等の行動制限が一時的である（一時性）といった、①～③を全て満たしていることが条件となる。よくある勘違いとして、①切迫性、②非代替性、③一時性のいずれかを満たせば良いと思っている職員がいるので、注意してほしい。

また、やむを得ず身体拘束を行う場合の手続きとして、①組織による決定と個別支援計画への記載、②本人及び家族への十分な説明、③身体拘束を行った際の記録が必要となる。つまり、その場に居合わせた職員の判断だけで、利用者に対し身体拘束を行うことはできないということである。事前に組織としての決定を下し、その内容を個別支援計画に記載し、本人及び家族に説明し同意を得ることが必要である。そして、実際に身体拘束を行った場合には、そのときの状況、身体拘束をしていた時間等を記録に残すことが求められている。

虐待防止に関する取組の義務化

令和 3 年度までは、虐待の防止等のための責任者の設置や、従業者への虐待防止研修の実施は努力義務であったが、法改正があり、令和 4 年 4 月より、虐待の防止等のための責任者の設置及び従業者への虐待防止研修の実施が義務化となる。併せて、虐待防止のための対策を検討する委員会として法人内に「虐待防止委員会」を設置すること、そして、虐待防止委員会で検討されたことを従業者に周知徹底することが、新たに義務化となる。

従業者への虐待防止研修の実施については、従業員の人数が少ない小規模事業所にとって過重な負担とならないようにするため、東京都や基幹相談支援センター等の関係機関が実施する虐待防止研修に参加することでも、虐待防止研修を実施したとみなされるので、上手に活用してほしい。

虐待が起こる背景

虐待は密室の環境下、職員の人員が少ない夜勤帯、外部の目が入らない閉鎖性の高い環境下など、人目につかないところで行われることが多い。その他、上司に相談しづらい雰囲気があったり、相談しても無駄だと諦めの空気が蔓延している職場や、職員のストレスマネジメントが上手く機能していない職場などでは、虐待が発生するリスクが非常に高いので注意が必要である。

また最近では、全く違う業種から転職してくる職員など、福祉の勉強をしてきていない職員も増えてきており、職員の支援力の水準が一定ではなくなっている。そのため、入職後に利用者の障害特性や人権に対する意識を高めるための教育や研修、トレーニング等が必要になってきていることを、事業者側は理解しておくことが重要である。

虐待防止は「Well-being」のための取組

安心・安全への支援である「Being」が前提にあり、その上に豊かさの支援である「Well-being」があるとイメージしてほしい。マズローが欲求5段階説の中で、下層にある欲求を満たさない限り、その上の欲求が積みあがることはないと言っている。つまり、利用者の安心・安全といった「Being」が整わないと、利用者の意思決定やその人らしい豊かな生活といった「Well-being」は実現しないのである。そして、その安心・安全を脅かすものが虐待である。

虐待防止はともするとネガティブなイメージがあるかもしれないが、利用者の「より良い生活」、「より良い人生」といった「Well-being」のためのポジティブな支援であると捉え、前向きに取り組んでほしい。

虐待防止のための想定訓練

リスクマネジメントは予防の視点になるが、予防を考えるだけでは実際に事案が発生したときに、適切に対処することができない。そのため、実際に事案が発生したときに、どのように対処するのかといったことまで想定した、クライシスマネジメントの視点で考えることが大切になる。

なぜなら、実際に虐待事案が発生したときや、虐待現場に遭遇したときに、多くの職員は、思考が停止してしまったり、パニックになってしまったり、見なかったことにしてしまったりするからである。だからこそ、災害時を想定した避難訓練のように、虐待事案が発生したときや、虐待現場に遭遇したときに、職員がどのような行動をすれば良いかといった想定訓練やトレーニングを、平時から繰り返し実施しておくことが重要である。

虐待は細部に潜む

様々な施設を見る機会があるのだが、トイレの清掃が行き届いておらず、尿臭がきつかったり、活動室や倉庫の荷物が雑然としていて整理されていないような、環境整備が行き届いていない施設では、利用者支援においても丁寧さが欠けていたり、職員都合で支援が行われていたりする傾向があると感じる。一見関係ないように思えるが、実はこのようなことは支援に一番現れやすく、その施設（組織）の資質を図るバロメーターにもなる。自身の所属する施設のトイレや倉庫がどのような状態になっているか、今一度確認してほしい。

また、職員に笑顔がなかったり、下を向いてしんどそうにしている職員が多い施設も深刻である。このような場合、支援に行き詰っていたり、虐待とまでは言えなくても、不適切な支援が行われている可能性が非常に高い。逆に、職員が笑顔で、笑いの絶えない明るい職場では、虐待等が起こりづらいものである。なぜなら、職場内の風通しも良く、職員間のコミュニケーションが活性化されているからである。そのため、オープンな職場環境を作ることは、虐待の防止に非常に有効である。

虐待を早期発見するための工夫

職員にとって不都合なことは、隠されてしまうことがある。また職員に真っ向から確認しても、職員間の利害関係が働き、明確な返答が得られなかったりすることも多い。そのため、虐待を早期発見するためのチェック機能として、複数のチャンネルを持っていることが大切である。複数のチャンネルとは、例えば、職員との利害関係のない給食業者や清掃業者などの外部委託業者である。給食業者や清掃業者の方は、施設の中で勤務しているため、職員の支援の様子をよく目にしており、第三者的な目線での意見を得ることができるので、とても参考になる。

また、職員の心身の状態に目を配ることも大切である。労働安全の視点からも、職員が何に行き詰まりを感じている、何に困難性を感じているのかといった、ストレス状態を把握することも重要である。従業員が50人以上いる職場では、ストレスチェックの実施が法的に義務付けられているが、従業員が50人以下の職場であったとしても、職員のストレス状態と虐待は密接に関係しているため、ストレスチェックの実施を検討してほしい。

不適切な支援とは

いきなり虐待が起こることはない。虐待が起こる前には、必ず不適切な支援が行われており、それがエスカレートし、虐待となるといったプロセスを辿る。では、不適切な支援とはどんなことなのか。

不適切な支援を考える上で重要なことは、施設の中での理屈や理由ではなく、尺度を外部に置くことであり、社会の中で容認されることなのか否かということである。つまり、外部の人が見たときにどのように映るのかということが基準になる。わかりやすく言うならば、支援しているその利用者の家族が見ている前でも、同じことをするのか、同じことを言うのかということである。もしも、利用者の家族の前ではそのようなことはしない、そのようなことは言わないということであるならば、その行為や言動は不適切であるといえるのではないだろうか。虐待防止においては、この不適切な支援をいかに無くしていくかということがとても重要である。

また、利用者と過ごす時間が長くなり、利用者との関係が深くなってくると、この利用者のことは自分が一番よくわかっているという感覚に陥ってしまうことがある。このような状態になってしまうと、支援者の主観で支援が行われ、利用者の意思が置き去りになってしまうので注意が必要である。

意思形成支援+意思表出支援=意思決定支援

一口に意思決定支援と言うが、意思を形作る意思形成支援と、形作られた意思をアウトプットする意思表出支援を合わせて、意思決定支援となる。たまに、利用者に対して説得的コミュニケーションを図っている職員を目にすることがあるが、意思形成支援という視点で考えると、相手を説得するのではなく、相手と一緒に考えようとする姿勢を示すことが大切なのである。また、言葉による発信が難しい重度の障害者の場合は、相手の内面を推測するしかないが、それを1人の支援者の判断で行うことは非常に危険である。そのため、必ず複数の職種の支援者でディスカッションし、本人の意思を推測することが重要である。

意思決定支援の始まりは尋ねること

利用者がやりたいこと等を自分の言葉で発信してくれればわかりやすいのだが、重度の障害者の場合は、自分の言葉で発信することが難しいため、意思決定支援を行う場面において、支援者も難しさを感じることはないだろうか。

意思決定支援において重要なことは、言葉での発信ができるか否かではなく、利用者に尋ねることから始めることであると考えられる。なぜなら、相手に尋ねるということは、言葉による発信の有無に関係なく、相手には何らかの意思があると思うからこそその行為であり、これが支援者に出来る意思決定支援の第一歩である。

また、意思決定支援は、日々の生活の中で発生する小さな選択の場面の積み重ねが大切であると考えられる。例えば、外出した際に飲み物を購入する場面があると思うが、この利用者はいつもジュースだからといって、本人に尋ねることなくジュースを購入するのではなく、本人にお茶にするかジュースにするか尋ねることが大切であり、たとえ本人がいつもと同じジュースを選択したとしても、本人が選択したということが重要なのである。

一人の支援者の虐待が、その施設のイメージになってしまう

例えば、施設で働く職員が100人いるとして、そのうちの99人がとても丁寧な支援をしても、たった1人の職員が利用者に対し虐待を行うと、その施設の世間からのイメージは虐待が行われる施設になってしまう。そして、虐待をした職員は1人であったとしても、そのほかの丁寧な支援をしていた99人の職員までもが、あの職員は虐待が行われる施設の職員だと言われてしまうのである。

現場における4つのL

現場では、①身体拘束 (Physical Lock)、②薬物による拘束 (Drug Lock)、③言葉による拘束 (Speech Lock)、④放置 (Leave) といった、4つのLが潜んでいる。

身体拘束 (Physical Lock) に関しては、車いすの利用者がいる場合、安全のためにY字ベルト等で固定することがあると思うが、その固定している時間が適正なのか、必要以上に固定していないだろうかと振り返る必要がある。利用者の安全のためにという理由だけで、機械的に利用者を車いすに固定するのではなく、固定を外してマット等で横になれる時間が設けられないか等を考えることも重要である。

薬物による拘束 (Drug Lock) に関しては、知的障害等により行動障害が激しい利用者に対し向精神薬や頓服薬を使用する場面があるが、その判断はどうなっているのか、必要以上に薬を投与して過鎮静状態にし、行動を制限していないか振り返ることが重要である。特に頓服薬の使用については、誰の判断で使用するのかといった基準等を明確にしておくことが大切である。

言葉による拘束 (Speech Lock) に関しては、支援場面によっては、それはダメ、〇〇はやめてください等、利用者の行動を制限するような言葉も必要な場合もあると思うが、のべつ幕無しで厳しくすることが支援ではない。対人援助の基本である、利用者の強みを活かした支援を忘れてはならない。

放置 (Leave) に関しては、無視をすることである。ただ単に利用者のことを、ほおっておけばよいのだと無視をするだけではない。環境面においても、どうせすぐ汚してしまうのだから、どうせすぐ壊してしまうのだからといって、何もしない、直さないといったことも含まれる。このように施設内の生活環境が荒れ始めたら注意が必要である。

通報は義務である

施設や事業所で虐待の疑い事案が発生したら、発見した職員はもちろん、その相談を受けた職員も含め、虐待防止センターに必ず通報しなければならない。虐待か否かの判断は必要ない。

通報という言葉を使うと職員が躊躇ってしまうのであれば、虐待防止センターに相談すると言い換えても良い。いずれにしても、通報しないで済ませるという選択肢はない。だからこそ、このことは職場の中で共通認識として、改めて共有してほしい。

そして、通報は全ての人を救うということも知っておいてほしい。なぜなら、虐待を受けている利用者の被害を最小限に抑えることができ、虐待をしてしまった職員の刑事責任や民事責任も最小限に抑えることにつながるからである。

逃げない、隠さない、誤魔化さない

人は間違いを起こすものである。間違えることが悪なのではない。間違ってしまったら、間違いを認め、正せば良い。最も悪いのは、間違ったにも関わらず、その間違いを認めず、その間違いを隠すことであ

る。間違っただけでも、包み隠さずに報告をする文化を組織内にいかに浸透させることができるかが非常に重要である。そのためにも、自分たちの施設では不適切な支援や虐待はないという危うい考えを捨て、自分たちの施設でもあり得るかもしれないと考え、虐待防止に真摯に取り組むことが大切である。

《質疑応答》

Q：意思形成支援と意思表示支援について、もう少し詳しく教えてほしい。

A：意思を表出する前には、意思を形成するというプロセスがある。そのため、まずは本人が意思を形成することができるように支援することが重要になる。例えば、お昼にハンバーグと唐揚げのどちらかを選んでもらう場面があったとすると、本人が本当の意味でどちらかを選択するためには、ハンバーグの味と唐揚げの味を知っているということが必要になる。この味を知るということは、どちらかを選択するという意思を形成するためには非常に重要なことである。しかし、意思を形成するための支援だけでは不十分であり、形成した意思を表出するための支援も行われなければならない。この意思形成支援と意思表示支援の2つを合わせて意思決定支援となる。

以上

7. まとめ

令和3年度の支援者向け虐待防止研修は、新型コロナウイルス感染防止対策の観点だけでなく、事業所の職員研修の機会として活用してもらうため、会場参加とWeb会議ツールZoomを使用したオンライン参加のハイブリット開催とした。当日は、障害福祉分野に限らず、高齢福祉分野、児童福祉分野、地域福祉分野の様々な分野から、90名の参加があった。

今回は、「これって虐待？～重度障害者への意思決定支援～」をテーマに、虐待の実態や虐待が起こる背景、意思決定支援を含む、虐待防止に向けた具体的な取り組みについて学ぶことができた。特に、虐待防止に向けた具体的な取り組みについては、長年現場支援に携わっている講師だからこそその視点であり、すぐにでも取り入れることができる内容であった。また、虐待事案が発生したことを想定した、想定訓練については、非常に良い取り組みであるため、今後、虐待防止センターの機能を持つ障害福祉課と実施方法を検討していきたい。



8. 参加者アンケート集計報告

- ◆会場参加者 23 名／オンライン参加者 67 名，合計 90 名
- ◆アンケート回収：53 名（回収率 59%）

1. 本日の研修はいかがでしたか。

たいへん参考になった	： 29 名（55%）
参考になった	： 21 名（40%）
普通	： 1 名（2%）
あまり参考にならなかった	： 0 名
その他	： 0 名

- ・初めての研修でしたが勉強になりました。
- ・別の角度から支援を考えるヒントをいただきました。“虐待を起こさないために”が伝わりました。
- ・虐待が起こるプロセスや感情，知らないことが多く，福祉の業務に携わる者として知っておかないといけないことがまだまだあると痛感しました。
- ・虐待防止について，改めて支援する側の気持ち，知識が重要であることが理解できました。
- ・虐待は，いつ，どこでも起こり得るので，支援者側が感情的にならないようコントロールする重要性を感じました。
- ・保育園で働いているが，言葉について，自分もだんだんと言い方が強くなっているのを感じた。
- ・虐待の起こりやすい環境についての説明がとても分かりやすく，改めて気づくことが多かったです。特別なことではなく，身近な場所で起こり得ることという認識を強くすることができました。
- ・大変分かりやすく，どの施設でも虐待の芽は生まれ，グレーゾーンは存在することを学ぶことができました。具体的な事例や体験談を使って説明されたり，参加型の「自分の怒りのパターンを知る」が入っていたり，工夫された講演になっていたと思います。
- ・虐待の基礎知識を学ぶことができた。
- ・虐待に至りやすいプロセス，心理面のこと，自覚することの大切さ等，参考になりました。
- ・分かっているつもりのことでも改めて確認することで振り返りができて良かった。
- ・障害者虐待防止法の主旨や求められていることが整理して学べました。また，支援者として施設で起こる虐待をどのように理解すればよいか学べました。
- ・具体的に，自分を見つめ直してみました。
- ・特にグレーゾーンの意識化が響きました。日常化していることにも潜んでいる気がします。
- ・クライシスマネジメントの視点の重要性を再認識しました。
- ・少しでも虐待だと感じたらすぐに相談して良いことが改めてわかった。
- ・虐待をしてしまう前に対処できることを沢山内容に盛り込んでくれたので良かったです。
- ・虐待はいきなり起こるのではなく，日々の支援や関わりの積み重ねからエスカレーションしてしまうこと。その防止のために，不適切な対応があるかもしれないという前提のもとで言動を振り返る必要があること。
- ・介助者の心のバランスはとても大切なんだと改めて思いました。そしてそれが質の良い介助にも繋がるということ。
- ・日々の対応を振り返るきっかけになった。
- ・精神の分野ですが，応用も可能であると感じた。
- ・高齢者虐待対応においても参考になった。

2. 障害のある方の特性を踏まえた虐待防止や意思決定支援について、理解できましたか。

よく理解できた	: 16名 (30%)
理解できた	: 34名 (64%)
普通	: 1名 (2%)
あまり理解できなかった	: 0名
その他	: 0名

- ・いつも考えなくてはいけない、職場で話せる（皆さんと）ようにと思います。
- ・なぜ知的障害に虐待が多いかなど、特性に応じた内容で大変分かりやすかったです。
- ・障害者の特性をよく理解することの大切さを感じました。
- ・通報義務の責任について、改めて痛感しました。
- ・虐待というのは、自閉症スペクトラムや知的障害を持っている方にとっても多いという事実はとてもよく分かる。そのとき、自分の何が刺激されたのか、その気持ちを抑制できなくなる時もある。孤立すること、自分自身がこうでなくてはとってしまうとき、余裕のないときだと思った。隠さないこと、みんなに相談すること、逃げないことが大切だと思う。
- ・重度障害の方に寄り添うことは難しいことではあるけれど、「公園に行った時の自然の美しさについて話しかけ共感してみる」というエピソードはとても納得できるものでした。
- ・虐待防止の研修は、何度も受けてきましたが、重度障害者の意思決定支援については、初めて聞くことも多く参考になりました。
- ・選択肢を与える前にその内容を理解してもらうということが学びになった。
- ・その人の家族がその場にも、同じことをしますか？は、一番分かりやすいキーワードだと思う。
- ・常々、重度障害の方の意思決定は難しいのではないかと感じていましたが、小さなことからアプローチしたり、どう思っているのか推し量る努力をすることから始められると思いました。
- ・特性の理解の大切さは、通常の療育の場でも意識しているが、意思決定支援は内面を推測すること、また、チームで推測していくこと等、実行していきたい。
- ・療育の中でも、2つの中からどっちがいい？など相手の意思を確認していくことの大切さがわかった。
- ・知的障害の方、行動の問題のある方に対し、支援者が感情的になりやすいということを認識しておくことが大事だと分かりました。
- ・職員すべての人が、専門性があるわけではないので、学ぶ機会を増やすことが大事だと思った。
- ・利用者本人の意思決定の重要さ、積み重ねがやはり大切だと思いました。
- ・最重度にとってはなかなか難しい点ですが、今の私達の施設で行っていることの再確認ができた。
- ・言葉にしたいけどうまく言葉にできない利用者の本意をヘルパーの主観で考えずに、相手が望んでいることを最大限に理解して、本人が自己決定したという幸福な気持ちになってもらいたいと思いました。
- ・虐待が起こりやすい状況として、支援者を感情的にしてしまう行動があり、その対応方法が分からないと行動そのものの抑え込みに繋がってしまうこと。また、怒りに巻き込まれないための対応。
- ・たとえ言葉を話せる障害者であっても、真意を語れないバイアスは多くあると思います。そうした事情や障害特性を熟知した上でコミュニケーションをとることは基本だと思います
- ・それぞれの状態などは違って利用者さんありきを常に念頭に置いておくことが大切なことだと思いました。また言語が話せない、理解できない方でも感性的な動作に対して語りかけることが必要なのだと学びました。
- ・説明が具体的でわかりやすかった
- ・理解はできたが、実践となると職場環境や個人のスキルなどが関わってくるため全体的なフォローが必要になるのだろうなと感じた。
- ・意思決定支援の難しさと大切さを改めて感じた。

3. 今後、実際の業務で取り組みそうなことは見つかりましたか？具体的にお書きください。

見つかった : 43名 (81%)
見つからなかった : 2名 (4%)
どちらともいえない : 2名 (4%)

- ・環境を整える（掃除が行き届いているか）、笑顔があり明るく働く、ストレスチェックの実施、自分の何が怒りにつながるのか。
- ・自分の行動は、周りの人とその力を借りてと思います。
- ・不適切な支援行為と意思決定支援について。
- ・意思の表出を促すために、受信力を高め、応答できる力をつけていきたい。また、意思形成支援のために、内面を推測し言語化して返せるよう、力をつけていきたい。
- ・ディレイテクニック、ストレスマネジメント、トイレ・倉庫は環境整備のバロメーター、明るい職場には虐待が発生することが少ない、自分の怒りのタイプや思考のタイプを知るのは効果的。
- ・風通しの良い職場づくりのため、職員同士で相談できる環境にする。明日から取り組みます。
- ・虐待「防止」センターであることの意味や役割をもう一度よく考えてみようと思いました。
- ・間違ったら間違いを認め、見直していく姿勢が大切である。
- ・虐待の通報義務の周知、虐待の定義についての再確認、言葉が通じない児童対応における考え方の周知。
- ・保育者も一人の人間で感情もある。どうしても口調がきつくなったり、イライラする場面はあるが、子どもの言動を色々な角度から見てくれる職員がいて、共有して笑いにかえてくれる職場の雰囲気を大切に、自分がその一員であることを心掛けていきたい。
- ・日々の蓄積を溜め込まないように、職員の中で工夫の仕方や話し合いをしていく、対応策を考えていく。
- ・これって虐待？と、小さいことの疑問に感じたことを職場みんなでフランクに考える機会を持っていきたいと思う。
- ・言葉の高速や言い方など、伝え方やどう言葉を選んでいくか考えていきたい。
- ・直接支援の現場ではないのですが、自分の認知特性の怒りのパターンについての意識は日常的に役に立つものですし、利用者に対して常にコントロールした自分であるために参考にさせていただきたいと思いました。
- ・グレーゾーンを意識化する、「担当児のことは一番分かっている」と過信しない等。クライシスマネジメントを考え、反復的に練習していく。虐待は職員のストレス度合いや職場環境が影響することを共通認識とする。外部の人のものさし、第三者の評価を利用する。
- ・重度の方にも意思決定できるもの、できることを選択することを積み重ねていくことが大切。また、自分の怒りのタイプのチェックで、自分の考え方のタイプとイライラを減らすコツが具体的に分かって良かった。
- ・自分の考え方のくせ等、自覚したり困難な状況の支援の方法は職員間でよく話し合っていきたいと思う。選択できる機会をつくったり、本人がどう思っているのかをいつも押し量り、言語化するようにしたいです。
- ・チームでのアプローチの大切さ。常に一人ではなく、対応と相談を心掛けていきたい。
- ・肢体不自由の子の支援計画作成の際に、座位保持の椅子を使うことがあるので、支援計画にきちんと明記し、ご家族にしっかりと説明していきたいと思いました。
- ・虐待の前段で起こる不適切な支援行為に着目し、職員間のセルフチェックを試みると良いのではないかと思った。
- ・たくさん周りを見なければならぬ。その子のことをたくさん知る必要があると学ぶことができた。
- ・業種は違いますが、障がい児との関わりや、グレーな子との関わりもあり、うまく自分の気持ちや感情を表現できない子への対応の参考になりました。

- ・固定概念に囚われず、接することがまず大事だと思った
- ・自らのグレーゾーンを表面化させること。B型作業所なので、意思決定より依頼が多いが余裕ある時には、各々の意思決定できるような支援をしていきたいです。
- ・虐待防止委員会も設置しており、定期的な研修も行っていますが、クライシスマネジメントの視点がなかったような気がします。この点を参考にして研修に取り入れたいと思います。
- ・スタッフ全員が意思決定支援に取り組めるように事業所内で話し合いたいです。
- ・利用者の感情に巻き込まれないために、チェックとコントロールを意識すること。一人で抱え込まず、対応について共有・相談すること。自分が何に怒りを感じやすいか認識すること。
- ・意思決定支援において留意すること。
- ・初心に戻り、心の状態を中道にし、利用者さんと接することの大切さを改めて感じました。
- ・透明性の確保のために、すべての人に協力してもらう。
- ・作業環境の整備。
- ・社会的視点に立つことを再確認できたところ。
- ・クライシスマネジメントは作成しておくことと、あらゆる状況の想定や想像することは大事だと思った。

4. 今後の研修で取り上げてほしい内容や研修会へのご意見・ご要望等ご自由にお書きください。

- ・アンガーマネジメント
- ・とてもボリュームのある内容であり、倍の時間でも良いと思う。
- ・とても参考になりました。このような会を開いていただきありがとうございました。今後の支援に是非、役立てたいと思います。
- ・障害を持つ児童の保護者への支援方法（施設でお願いしていることをやってくれない、余裕がなく八つ当たりのような不当なクレームを入れてくることがある）。
- ・障害児の支援について知りたいと思います。
- ・年1回、虐待防止研修を開催していただけるとのこと、大変に有り難く思っています。
- ・児童に特化した虐待について
- ・「修復的対話」や「動機づけ面接」と言った面接技法の入門編（スキル習得ではなく考え方の解説）
- ・利用者さん支援の時間がほとんどで、職員同士のコミュニケーション、報連相を短時間で円滑に行えたら…と思うことがあります。施設全体が風通しのよくなるコツなどあれば聞いてみたいです。
- ・てんかん持ちの利用者に対する発作時の対応について学びたいです。
- ・事前書類の読み上げだけでなく噛み砕いた説明や、載ってない事例などがあると嬉しいです。
- ・施設だけでなく、在宅、訪問の障害サービスを対象にした研修。
- ・意思決定支援について。

5. 所属している団体について教えてください。

相談支援事業所：4名 障害福祉サービス通所支援事業所：6名 障害児通所支援事業所：9名
 共同生活援助事業所：3名 居宅介護事業所：6名 短期入所事業所：0名 行政機関：5名
 高齢福祉分野：2名 児童福祉・教育分野：12名 その他：4名

以上