

**利用児者への不適切な支援・保育
にならないための事例集**

**社会福祉法人 福角会
人権委員会**

－はじめに－

社会福祉法人 福角会を利用する全ての人たちが、人間としての尊厳が認められ、豊かな人生を自己実現できるように支援・保育し、サービスの提供をすることが私たちの責務です。そのために、私たちは支援者・保育者として確固たる倫理観をもって、その専門的役割を自覚し、自らの使命を果たさなければなりません。

虐待は突然理由もなく発生するということはありません。必ず原因や理由があって発生します。利用児・者のあらゆる行動に対しても、利用児・者に原因を求めてはいけません。自分たち職員の支援や保育が原因で起こっているという認識を持つことが基本姿勢となります。もちろん利用者側の原因・要因はあると思いますが、そのようなことも職員が気づきの視点を持ち支援・保育することで虐待に至るようなことはなくなると思います。気づきの視点を養い、より良い支援・保育を行なうよう努めてください。

ここに、支援・保育のサービス提供を行う上において、職員がそれぞれの福祉サービスの現場において、不安に感じたり、戸惑ったりしている事例について検討し、利用児・者へ適切な支援・保育が提供できるよう事例集を作成しましたので、ご活用ください。

－虐待とは－

虐待をしている側の「虐待している」、虐待をされている側の「虐待をされている」という自覚の有無にかかわらず、結果として利用児・者の人権が侵害されている状態となっていれば、その行為を「虐待」とみなす。

- ① 「身体的虐待」、暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為や身体を縛り付けたり、過剰な投薬によって身体の動きを抑制する行為。
- ② 「性的虐待」、性的な行為やその強要。(表面上は同意しているように見えても、本心からの同意かどうかを見極める必要がある。)
- ③ 「心理的虐待」、脅し、侮辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせ等によって精神的に苦痛を与える行為。
- ④ 「ネグレクト」、食事や排泄、入浴、洗濯など身の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療や教育を受けさせない、などによって利用児・者の生活環境や身体・精神状態を悪化させる行為。
- ⑤ 「経済的虐待」、本人の同意なしに財産や年金、賃金を使ったり勝手に運用したり、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限する行為。

目次

1. 身体的虐待を行わないための事例

(ア) 利用者の粗暴・パニック時の対応（職員への場合）	P4
(イ) 利用者の粗暴・パニック時の対応（他の利用者への場合）	P6
(ウ) 利用者の粗暴・パニック時の対応（器物への場合）	P7
(エ) 利用者の誘導時の対応	P8
(オ) 利用者の行動を制限する場合の対応	P9
(カ) 児童への対応	P11

2. 性的虐待を行わないための事例

(ア) 着替え時の対応	P14
(イ) 排泄確認時の対応	P14
(ウ) 利用者との距離間	P14
(エ) 児童への対応	P14

3. 心理的虐待を行わないための事例

(ア) 利用者に対する支援時の対応	P15
(イ) 利用者の行動を制限させてしまう場合の対応	P19
(ウ) 利用者に行動を強要させてしまう場合の対応	P21
(エ) 利用者の呼称について	P23
(オ) 児童への対応	P25

4. ネグレクトを行わないための事例

(ア) 利用者の粗暴・不穏時の対応	P29
(イ) 利用者の身だしなみに対する対応	P30
(ウ) 利用者への受け答えの対応	P31
(エ) 児童への対応	P35

5. 経済的虐待を行わないための事例

(ア) 金銭の受け渡しの際について	P35
(イ) 募金の強制について	P36
(ウ) 購入物を制限させた場合の対応	P37
(エ) 部屋の物品等の整理について	P37
(オ) 金銭管理等について	P37

～資料～

人権侵害防止に関する規程	P39
(規程・体制図・通報書・身体拘束に関する説明書・身体拘束実施手順)	

1. 身体的虐待を行わないための事例

(ア)利用者の粗暴・パニック時の対応（職員への場合）

Q1. 利用者が手をあげてきた時、とっさに両腕を持ってその行為を阻止したが、つい力入ってしまうことは？

A. 職員は常日頃から冷静な対応が求められます。上記の場合、職員は、まずは自己防御をしてください。その際に相手に危害を加えることがないようにしてください。利用者、職員共に怪我をしないことが大切です。相手の力が次第に抜けてきたところで手や体を包み込む形で利用者が落ち着きを取り戻すまで一緒に様子を見守ります。一人で対応が難しい場合は他の職員の協力を要請する等複数の職員で対応してください。

グループホーム・ヘルパー等職員 1 人で対応しなくてはいけない場合は、前述のような対応を行うか、利用者が落ち着きを取り戻すまで、距離を置いて見守りながら応援の連絡を取ることも必要です。無理に対応して利用者、職員共に怪我をしてはいけません。利用者が落ち着いた時点で、利用者に対してのフォローを行ってください。職員は前後の記録を残し、他職員に周知を図ると共にケース会議で対応を検討するようにしましょう。

Q2. パニックになった利用者の粗暴行為が予想された時に、身体を押さえることは？

A. 職員は、まずは自己防御をしてください。その際に相手に危害を加えることがないようにしてください。利用者、職員共に怪我をしないことが大切です。相手の力が次第に抜けてきたところで手や体を包み込む形で利用者が落ち着きを取り戻すまで一緒に様子を見守ります。一人で対応が難しい場合は他の職員の協力を要請する等複数の職員で対応してください。

グループホーム・ヘルパー等職員 1 人で対応しなくてはいけない場合は、前述のような対応を行うか、利用者が落ち着きを取り戻すまで、距離を置いて見守りながら応援の連絡を取ることも必要です。無理に対応して利用者、職員共に怪我をしてはいけません。利用者が落ち着いた時点で、利用者に対してのフォローを行ってください。職員は前後の記録を残し、他職員に周知を図ると共にケース会議で対応を検討するようにしましょう。

Q3. 利用者が興奮された際の対応で、体格のいい利用者だと数人がかりで対応せざるを得ないなど他者からみると虐待ととられる場合があるのではないのでしょうか？

A. 職員は、まずは自己防御をしてください。その際に相手に危害を加えることがないようにしてください。利用者、職員共に怪我をしないことが大切です。相手の力が次第に抜けてきたところで手や体を包み込む形で利用者が落ち着きを取り戻すまで一緒に様子を見守ります。一人で対応が難しい場合は他の職員の協力を要請する等複数の職員で対応してください。

グループホーム・ヘルパー等職員 1 人で対応しなくてはいけない場合は、前述のような対応を行うか、利用者が落ち着きを取り戻すまで、距離を置いて見守りながら応援の連絡を取ることも必要です。無理に対応して利用者、職員共に怪我をしてはい

けません。利用者が落ち着いた時点で、利用者に対してのフォローを行ってください。職員は前後の記録を残し、他職員に周知を図ると共にケース会議で対応を検討するようにしましょう。

Q4. 利用者から相談があると言われて、話し合いを行っているが、間違っていることを説明しても納得がいかなかったり、興奮してしまい職員に向かってきた時の対応方法についてどうすればよいか？

A. 利用者の相談内容にまずよく耳を傾け、背景にある原因を探りよく利用者の話の内容を理解したうえで話をしましょう。利用者が話し合いの上でも納得がいかず、パニックや興奮した場合職員は、まずは自己防御をしてください。その際に相手に危害を加えることがないようにしてください。利用者、職員共に怪我をしないことが大切です。相手の力が次第に抜けてきたところで手や体を包み込む形で利用者が落ち着きを取り戻すまで一緒に様子を見守ります。一人で対応が難しい場合は他の職員の協力を要請する等複数の職員で対応してください。

グループホーム・ヘルパー等職員 1 人で対応しなくてはいけない場合は、前述のような対応を行うか、利用者が落ち着きを取り戻すまで、距離を置いて見守りながら応援の連絡を取ることも必要です。無理に対応して利用者、職員共に怪我をしてはいけません。利用者が落ち着いた時点で、利用者に対してのフォローを行ってください。職員は前後の記録を残し、他職員に周知を図ると共にケース会議で対応を検討するようにしましょう。

職員、利用者のそれぞれの思いの違いを認識し、日頃から信頼関係が築けるよう心掛けてください。悩み事は一人で抱え込まず、職員間で情報を共有しチームとして連携しケース会議を開いて解決していくことが大切です。

Q5. ホームヘルプは1対1の支援であり、以下のようなケースが考えられる。

外出先で利用者がパニックになった際には怪我が無い事を第一優先に考え、安全な場所へ誘導するなどしているが、その際にたまたま持った所が悪く、引っかき傷になるなどが想定される。突然のパニックにどのように対処すればよいでしょうか。

A. 職員は、まずは自己防御をしてください。その際に相手に危害を加えることがないようにしてください。利用者、職員共に怪我をしないことが大切です。相手の力が次第に抜けてきたところで手や体を包み込む形で利用者が落ち着きを取り戻すまで一緒に様子を見守ります。一人で対応が難しい場合は他の職員の協力を要請する等複数の職員で対応してください。

グループホーム・ヘルパー等職員 1 人で対応しなくてはいけない場合は、前述のような対応を行うか、利用者が落ち着きを取り戻すまで、距離を置いて見守りながら応援の連絡を取ることも必要です。無理に対応して利用者、職員共に怪我をしてはいけません。利用者が落ち着いた時点で、利用者に対してのフォローを行ってください。職員は前後の記録を残し、他職員に周知を図ると共にケース会議で対応を検討するようにしましょう。大事なことは、日常、施設内・ホーム内の支援においても、外出先（誰の前でも）で支援するように支援や声掛けを行うようにしましょう。裏表がない誰に見られても恥ずかしくない対応、虐待と疑われない支援を行っていけば、外出先

でも対処できるようになります。外出の前に「パニックになるかも…」と想定し、利用者と約束したり、外出等についての説明（先の見通しを立てる）をしておくことが大切です。

Q6. 利用者の方に腕を掴まれ、強引に引っ張られるなどした際に手を払いのけてしまったことは虐待にあたるのであろうか。

A. 職員は常日頃から冷静な対応が求められます。腕を掴まれたり、強引に引っ張られても手を払いのけてしまうのは不適切な対応です。言葉で訴える事のできない利用者の方は、色々な方法で自分の想いを伝えようとしています。その想いを汲み取るのが支援者の役割です。きちんと利用者の方と付き合い、何を求めているのか相手の立場に立って考える事が大切です。

(イ)利用者の粗暴・パニック時の対応（他の利用者への場合）

Q1. 突発的に噛みつきがある利用者があります。その方が廊下を歩いていた際、他の利用者の腕を掴もうとしたため、制止のため噛みつこうとした利用者の顔を押し返したが、その際に職員の爪があたり顔に傷ができてしまいました。

A. 周りの利用者に危害を加えると想定しての判断であり、不適切な行為には当たりません。利用者に怪我をさせないのは当然ですが、職員も怪我をしないようにすることが必要です。利用者間で相性が良くないなど、気になる利用者がある場合などは、事前にお互いが顔を合せなくて済むような環境的な配慮を行い、別の場所で過ごせるようにしましょう。それでも利用者が粗暴行為に至ってしまった場合は、粗暴行為を行っている利用者の行動を制止し双方の利用者の安全を確保します。この時、職員も自分が怪我をしないように対応してください。他の職員に協力を求めることができる場合は無理に一人で対応しないで複数の職員で対応してください。利用者の行動を抑える場合、利用者へ攻撃は決して行ってはいけません。今回の行動（経緯）についての記録を残し、ご家族に連絡を入れるとともに、説明をしてください。

Q2. 利用者がイライラして他の利用者を叩いた時にその行為を止めるため大声を出し、利用者の体を引っ張り引き離す行為は？

A. 大声を出すことで周りの利用者を興奮させてしまうことも考えられますので、あくまでも支援者として冷静な対応をしてください。利用者に怪我をさせないのは当然ですが、職員も怪我をしないようにすることが必要です。利用者間で相性が良くないなど、気になる利用者がある場合などは、事前にお互いが顔を合せなくて済むような環境的な配慮を行い、別の場所で過ごせるようにしましょう。それでも利用者が粗暴行為に至ってしまった場合は、粗暴行為を行っている利用者の行動を制止し双方の利用者の安全を確保します。この時、職員も自分が怪我をしないように対応してください。他の職員に協力を求めることができる場合は無理に一人で対応しないで複数の職員で対応してください。利用者の行動を抑える場合、利用者へ攻撃は決して行ってはいけません。

Q3. 利用者が、他の利用者に暴力を振るおうとした時に、他の利用者をかばうため利

利用者を制止しようとした。その時に、職員ともみあいになり、暴力を振るおうとした利用者が転んでケガをした場合は、虐待になるのでしょうか？

A. 一連の行為についてはきちんと記録を残し、すぐに上司に報告を行ってください。家族に対しても説明を行い理解していただくことが大切です。

利用者に怪我をさせないのは当然ですが、職員も怪我をしないようにすることが必要です。利用者間で相性が良くないなど、気になる利用者がある場合などは、事前にお互いが顔を合せなくて済むような環境的な配慮を行い、別の場所で過ごせるようにしましょう。それでも利用者が粗暴行為に至ってしまった場合は、粗暴行為を行っている利用者の行動を制止し双方の利用者の安全を確保します。この時、職員も自分が怪我をしないように対応してください。他の職員に協力を求めることができる場合は無理に一人で対応しないで複数の職員で対応してください。利用者の行動を抑える場合、利用者へ攻撃は決して行ってはいけません。

Q4. 男性利用者など体力のある方の、粗暴行為の対応方法についてどのように対応すればよいのか不安を感じています。他の利用者に危害が及び恐れがある場合にはどうしても身体拘束に至ってしまう事があるのではないのでしょうか？

A. 利用者に怪我をさせないのは当然ですが、職員も怪我をしないようにすることが必要です。利用者間で相性が良くないなど、気になる利用者がある場合などは、事前にお互いが顔を合せなくて済むような環境的な配慮を行い、別の場所で過ごせるようにしましょう。それでも利用者が粗暴行為に至ってしまった場合は、粗暴行為を行っている利用者の行動を制止し双方の利用者の安全を確保します。この時、職員も自分が怪我をしないように対応してください。他の職員に協力を求めることができる場合は無理に一人で対応しないで複数の職員で対応してください。利用者の行動を抑える場合、利用者へ攻撃は決して行ってはいけません。

大事なことは、日常、施設内・ホーム内の支援においても、外出先（誰の前でも）で支援するように支援、声掛けを行うようにしましょう。裏表がない誰に見られても恥ずかしくない対応、虐待と疑われない支援を行ってれば、外出先でも対処できるようになります。外出の前に「パニックになるかも…」と想定し、利用者との約束したり、外出等についての説明（先の見通しを立てる）をしておくことが大切です。

(ウ)利用者の粗暴・パニック時の対応（器物への場合）

Q1. 不満がたまると、ふすまや冷蔵庫、洗濯機、ドアを蹴飛ばし穴やへこみが出来、それでも気持ちがおさまらないと職員に足蹴りや頭を殴る等した事があります。その時は恐怖で逃げたが、落ち着くと自分の中にも怒りが込み上げてきた。普通にしているのに態度が急変すると、対応に困ることがある。自分の中で怒りを抑えられる間は職員という意識が働いているが、抑えられなくなるのではと考える事がある。

A. 物を壊すといった行動に出るのは、何か理由があるはずで、利用者は自分の気持ちを上手く言葉で伝えることが出来ないことも多いので、まずは、障害の特性を理解し、環境を整えることが大切です。職場での人間関係など、ストレスから来ることもあると思われるので、本人に合った上手なストレス発散の方法（余暇の過ごし方等）を見つけていくことも必要です。

ケアホーム・ヘルパー等職員 1 人で対応しなくてはならない場合は、この事例のように利用者が落ち着くまで、距離を置いて見守ることも大切です。その間に他の職員の応援の連絡を取ることも必要です。無理に対応して利用者、職員共に怪我をしてはいけません。利用者が落ち着いた時点で、利用者に対してのフォローを行ってください。記録を残し職員に周知を図ると共にケース会議で対応を検討するようにしましょう。

(工) 利用者の誘導時の対応

Q1. 着替え等声掛けをし、拒否をしても手首を掴んで引っ張って立ってもらう支援は？

A. 利用者が否定をされているにもかかわらず、強引に着替えを進めているところに、問題があります。日頃より、その方の特性を把握して優しい声掛けで対応してください。否定されていることの原因を見つけ出し、時間を置いて様子を見ていくことも一つの方法です。

Q2. 利用者はゲームをしたいが、職員が利用者の気持ちを無視して容赦なく移動させる行為は？

A. 利用者の気持ちを無視して、容赦なく移動させていることや利用者本人の意思確認を取っていないことが問題です。決してこのような対応はしないよう、利用者の気持ちをくみ取った支援を心がけてください。

Q3. 廊下の中央に座っている利用者を立たせる時に、手や腕を引っ張ってしまう行為は？

A. 声を掛けずに行動を促すことが問題となります。周りから誤解を招くことがないように優しく声掛けを行いながら移動を促していくように対応してください。

Q4. 作業移動の時、利用者のゆっくりしたスピードに合わせられず、背中を押ししたり、手を引っ張ったりして作業移動する事があります。なるべくそうしないように気を付けていますが、時間に遅れている時などはそうしてしまいがちになるのですがこのような行為は？

A. 背中を押ししたり、手を引っ張ったりする行為は良くありません。利用者に声掛けをしながら、移動を促して下さい。ケースバイケースで急がなくてはならない場面もあるかと思いますが、日頃の日課に関しては、ゆとりを持って利用者のペースで対応を行うようにしてください。

Q5. 物にこだわりを持つ利用者が行動の移りに遅れが出た時、誘導の時に意識を向けってもらうために、利用者の持ち物を取ったり、引っ張ったりする行為は？

A. 物や用具などを駆け引きに使用することは問題です。決してしてはいけません。時間は掛りますが、利用者にとって分かりやすい方法で説明を促しながら対応してください。

Q6. 利用者が突然職員湯沸し室に入室し座り込んでしまっただけで動こうとしません。無理矢理利用者の手を引っ張り退出させました。この行為は虐待にあたりますか？

A. 無理矢理手を引っ張ることは問題です。時間は多少かかるかもしれませんが、利用者に説明をしながら気長に関わっていく対応をしてください。

Q7. 利用者を怒鳴る行為など正直な話、何が虐待であって、何が虐待でないかを見極めるのは難しい。利用者の手を引っ張ったり、無理矢理押して動いてもらう行動にしても、そうしなくてはいけないからしている訳であって、好き好んでしている職員は1人もいないと思う。もし、それを虐待とするなら、どのようにして関わったらいかが分からないのでどうすればよいか？

A. 利用者を怒鳴る行為や手を引っ張る行為、無理矢理押す行為は、不適切な支援です。利用者の特徴（障がい特性）を理解していくことが必要ですし、それぞれ利用者のリズムを最大限に配慮しつつ声掛けを行うようにしてください。利用者の行動に対して、職員は常に冷静な判断を行い、利用者に伝えていく必要があります。ホットな心とクールな頭で話を聞く事が大切です。第三者が見て虐待ではないのか？と思われるような行為は虐待となってしまいます。そのため、第三者に説明できるようにしておく必要があります。自分の行った支援に対してしっかり説明できることが大切です。利用者の生育歴を知る事、特性を理解する事でより良い支援に繋がります。専門的支援を行っている職員の一人として、確固たる倫理観を持って対応してください。

（オ）利用者の行動を制限する場合の対応

Q1. よく走り回る利用者を危険分子との思い込みで、走り回れないように身体を拘束する行為は？

A. 拘束しなくて済む時間や環境、体制、活動がある場合に拘束を解除する意識をもつことが大切です。拘束とは逆に走り回れる時間や環境を作り提供していくことも必要です。多動に対する支援方針が個別支援計画等に反映されており、今はどうしても必要な場面があって拘束するとしても、いずれは拘束しなくても良い状態を目指していることを忘れずに支援を行ってください。また、身体拘束を行った場合は、何が危険となっているのかの分析と、その危険因子を可能な限り環境調整する意識が必要です。危険の少ない活動場所、活動プログラムの検討など身体拘束を行わずに支援できる方法をチームで考えていきましょう。

身体拘束は、拘束する他ないという状況の中でやむを得ず実施しますが、その拘束の方法も少しずつ負担の少ないように発展させていく意識も必要です。例えば、身体を抱きしめる拘束から手をつなぐ拘束などへ利用者の状況によって緩和していく配慮が必要です。

Q2. 多動な利用者が足の指を骨折し、完治するまで行動を制限することで、利用者の機嫌を損なわせることは？

A. 行動を制限する方法や範囲を最小限にする意識が大切です。個別の支援体制がとれるのであれば、できる限り付添支援を行ってください。足（指）を保護するクッション的なものを考慮し可能な動きや範囲を確保する配慮も必要です。行動したい利用者

に対して、行動を制限するのみが支援方法や対応ではありません。行動制限された状態での過ごし方がわからない、ストレスが溜まってしまうというのが、本質的な想いだと推測されます。その想いに寄り添い、制限がありながらもある程度、満足できる過ごし方や行動範囲を提供することが必要です。行動制限⇒機嫌が悪くなる⇒制限できないという発想や視点では配慮が足りません。

Q3. 多動な車椅子の利用者の危険を回避するため、職員配置が少ない時間帯の間車椅子から降りてもらい行動を制限することは？

A. 上記の事例と同様、危険回避の視点だけでは配慮不足です。少しでも苦痛や不安を和らげる為に過ごし方を工夫したり、時間を最小限に留めたりする意識が必要です。その配慮なしに降ろしてしまうだけでは、放置に繋がる可能性があります。また、車椅子を使っている事情によっても考え方は異なりますが、生涯にわたって必要であるような場合は、車椅子を使用した状態が行動の基本となりますので、支援計画を基に多動への支援を長期的に展開していく必要があります。また、一時性を考慮しても、この状態が長く続く時には可能な限り、支援体制の見直しは必要になってきます。怪我等で一時的な利用の場合は、上記のような配慮によって、一時性の範囲の中で可能な配慮が必要です。

Q4. 検温時や体脂肪を測る時、力を入れて押さえないと測れないのだが、虐待にはあたらないのだろうか。

A. 押さえる力が強いと身体拘束になる事も考えられる為、無理なく行える範囲内で実施して行く事が望ましいです。検温や体脂肪を測定することも必要ですが、そこに捉われ過ぎると不適切な対応になり兼ねない事を考えておかなければいけません。職員・利用者共によい形で実施ができるように環境や準備を整えて行く事が必要です。

Q5. 排便がなかなか見られない利用者さんが、既に長い時間トイレに入っているのに、排便が見られ始めたからと再度座ってもらうことが気になります。その場合の対応方法はどのようにすればよいか。

A. この事例のポイントは、排便が見られ始めた時に座っていただいた事ではなく、それ以前に長時間座っていたという所にあると思います。排泄支援の根本は、快適に過ごしていただくという事にあります。必要以上に座っていただくことで、その方が苦痛を感じているようであれば、考え直す必要があります。快適に過ごす（暮らす）事の一環に、快適な排泄があるという認識から、少しでも的確な理解・根拠をもってトイレ誘導（支援）を行って行くことが望まれます。排泄という行為だけに捉われ過ぎず、そこに少しでも快適にという想いを抱き続けて下さい。

Q6. 利用者さんが食堂の食器を確認したい様子で強引に食堂内に入り、無理やり厨房内に入ろうとする事を強く制止してしまう事がある。その場合の対応方法はどのようにすればよいか。

A. 「こだわり」という行為は、他者から見ると不必要なものに見えがちですが、その人にとっては、必要なものであり、認識や価値観にズレが生じてしまいがちです。必

要としているものを取り除こうとすると、余計に気持ちが高まってしまうことは、想像できることと思います。利用者を制止するよりも一緒に付き合ってみることから始めましょう。そこから見えてくることも多く、以後、必要な環境調整を行って下さい。また、その場面に固執し過ぎず、生活全般を見渡し、その人にとっての生活を安心して充実したものへと支援していくことで、自然と消失することもあります。案外、好きで行っている行為ではなく、何かに依存しておかないと安心できない心理状態にあるのかもしれない。

(カ) 児童への対応

Q1. 全体の活動中におふざけをしたり、注意をしても同じことを繰り返したり、保育室内を走り回ったりする利用児に対してみんなと同じ活動をしなくていいと言ったり、廊下に出したりしたことは？

A. 利用児の年齢にもよりますが、職員が複数担任の場合だと、他の職員が利用児に個別に活動を行うという配慮も必要です。職員が一人の場合は、他の職員の協力を求めるなどして、対応してもらうことも一つの方法です。一人で何とかしなければいけないと思い自分が感情的になってしまう前に、冷静になれる環境を整えることが大切です。

Q2. 集団で動く際、利用児が他へそれていかないよう、手首や服をギュッと掴んで引きよせたり、引きずるように歩かせたりすることがあり、ビックリさせてしまったことは？

A. まず、利用児に声をかけてから手をつなぐなどの配慮が必要です。とっさのことで反射的に体が動いてしまうこともあると思いますが、「手首や服を掴んで引きずる」ような行為は不適切な対応です。頭で考えてから行動するということや利用児に優しく接していくということを日頃から意識して利用児に関わっていくと少しずつ身につけてきます。

Q3. お集まりの場面等で動き回ったりする利用児や、自由に遊びたい利用児の手を引っったり、抱っこしたりして、動きを制限してしまったことは？

A. 利用児に声かけしながら一緒に楽しむことができるように促していきましょう。抱っこして参加するとしてもただ動きを制限してしまうのではなく、遊び等の内容を伝えながら興味を持てるように働きかけていく事が重要です。どうしてもお集まりなどに関心がもてない場合などは、プログラムの内容をみんなで検討することも必要です。

Q4. 他児に手を出そうとした時や、手を出した時に、強めに手を引っ張って行為を止めることがある。その後、利用児が落ち着くまで拘束することは？

A. 利用児の年齢や理解度にもよりますが、他の利用児に手を出してはいけないことを伝えなければいけません。利用児が落ち着いた時点で、理由を聞くなどして利用児の気持ちに対してフォローが必要です。また、職員が利用児の他害行為を止めるのは必要なことですが、力の加減は必要です。「強めに手を引っ張る」ような行為は不適切な対応です。傷やあざができてしまった場合は上司に報告し、家族にもしっかりと説明を行う必要があります。

Q5. 利用児の把握がしきれず、部屋を閉め切ったり、鍵をかけてしまうことは？

A. 利用児の把握ができないということは、一人で対応できる限界を超えていると思いますので、まずは一人で対応しないで他の職員の協力を求める等、ゆとりを持って対応できる環境を整えましょう。「鍵を閉めてしまう」行為は不適切な対応です。安易に部屋の鍵を閉めてしまいざわざわして落ち着かない環境にしてしまうとかえって、怪我や事故のリスクが増えてしまい悪循環に陥りかねません。小さい年齢の利用児ならば出入口に柵をしたり、大きい利用児には言葉で伝え理解してもらうようにしましょう。

Q6. 門に鍵をかけて通れないようにすることは？（保育園側）

A. くるみ園と福角保育園の通路の扉のことだと思いますが、普段は利用児が行き来できないようにロープで利用児が開けられないようにしています。施設の境界線であり、交流などの時に道路を回るよりも安全であるという便宜上の扉であり普段閉めていることに差し支えはありません。

Q7. 年明け1月の大変寒い日でした。室内とはいえ、利用児達は寒いとも言わず、素足でじゃれあっていました。その中で二人の利用児の件を事例として挙げます。

Aさん（活発）Bさん（おとなしい）と分け、普段見ても力関係の優劣はありませんが、活発か、おとなしいかに分類できると思います。その内、じゃれあいも時間が経過し、AさんがBさんに馬乗りになってじゃれあいだしました。それを見た職員がすぐにAさんの片手を握り引っ張り離したので、Aさんは急なことで驚いて大声で泣き出した。（何度もたしなめてからでなく、一度だけで）その場で注意をするのかなと思っていますと、そのままAさんを引っ張って（Aさん素足、支援員は靴下）のまま、どちらも靴を履かず外に連れ出した。この日は底冷えが厳しく、二階の玄関口は鉄板仕様であるため、すぐに室内に戻ると思っていたが時間の経過とともに入室の気配がなく、Aさんの泣き声はだんだんと大きくなり、見かねて注意をした。やっと室内に戻ったが、戻った後もAさんは震えながらずっと泣きじゃくっていた。私だったら、その場で注意をしたと思う。この現場で全ての状況を見ていた者として、素足で外に連れ出し、寒い中、外で叱ることが良いのか、悪いのか、今も考えさせられる。

A. 寒い中、素足で外へ出すことは、不適切な対応です。これを見ていた他の職員にも責任はあります。このような状況になった背景には、職場内のコミュニケーション不足、職員の知識不足が考えられます。利用児Aさんと職員の関係、支援の方法を終礼等で日々振り返りを行うことや、サービス調整会議などで話し合う機会を設ける必要があります。

この事例は、職員の気分に影響された支援が行なわれているのではないかと考えられます。利用児を外に出す必要性はありません。職員間で声を掛けることができる環境作りが必要です。経験年数の違いがあっても、プロとして仕事をしている以上利用児の立場に立って支援することが必要です。いきなり手を引っ張って外へ出すのではなく、職員も一緒に遊ぶなどして、意識を職員に向け利用児の気持ちを切り替えるなどの方法もあったのではないのでしょうか。利用児に良い支援を提供するためには、職員間の関係が保てていないとチームとして力が発揮できません。上司に直接意見を

ことは難しいと思いますが、言いやすいことから少しずつ自分の意見を伝えていくことも必要です。職員の支援を振り返る方法として、行事の時などビデオ撮影を行い職員間で見直すことで自分自身の支援を客観的に見る方法もあります。限られた時間内ではありますが、できるだけタイムリーに事例について話し合う機会を設けていくことが大事です。

Q8. 健康診断や歯科検診の際に、何をどういう手順でするかなど視覚的に示して伝えるはいるが、嫌がる利用児を押さえつけるような関わりがあるのだが、これは虐待にあたるのだろうか。

A. まず、重要な健診（予防接種、健康診断、歯科検診等）については、受診していただくことが原則です。利用児の健康に関わることであるため、必要な対応ではありますが、できる限りそういった場面での抵抗、不安を軽減できるよう、設定や伝え方を工夫していくことが大切です。その際、不安な活動を事前に知らされることで、更に不安が増してしまう利用児もいるかと思しますので、そういった利用児には事前予告を控える等、個々に合わせた配慮に気をつけてください。また、日頃のあそびの中で、そういった場面につながるようなごっこあそびをし、段階を踏んで安心して応じられるようにつなげていけるような支援は必要です。また、保護者へは、健診等の案内の際に、泣いたり嫌がったりすることがあっても受診をさせるかどうかの確認をしておくことと保護者とのトラブルを防ぐことができます。

Q9. 身体拘束を避けるために、手首を掴まない支援に徹すると、すり抜けられて走り出すことが多々あります。その場合の対応方法はどのようにすればよいか。

A. 安全面を考慮すると、とっさに手首をつかまないといけない場面もあります。緊急の場合にやむを得ずそういった対応をしてしまった際は、動きを止めた後に手と手をつなぎ直し、気をつける点を伝える声かけをしていくとよいかと思います。

Q10. 室内での支援中に利用児が支援者や母親に唾を吐きかけて、こちらの関心を向けさせて関わりを求めてきます。その場合どのように対応していけばよいか。

A. 唾吐きの背景にある原因を知ることが大切です。「大人の関心を自分に向けるため」という明確な原因（要求）がわかっているのであれば、そうなる前にしっかりあそびこむことが大切かと思えます。他に原因があることも考えられるため、日々の関わりの中で、こういった場面でそのような行為が出ているかをしっかり観察し、理解することで事前に対応し、改善につなげていきましょう。また、利用児のコミュニケーション手段が乏しいがためにこういった行為につながっているのであれば、具体的な伝え方を支援者と一緒に練習し、コミュニケーション手段の獲得にもつなげていけるとよいかと思います。運動面での不安定さに関しては、環境面への配慮をしっかり行い、利用児が自由に動ける空間をできる限り確保した上で、危険を伴う場面では、傍について支援することが必要かと思えます。

2. 性的虐待を行わないための事例

(ア) 着替え時の対応

Q1. 着替えの際、入口の扉が開いたままで行っていることは？

A. 着替え時において、プライバシーへの配慮は当然必要です。自分で扉を閉めることの出来ない利用者に対しては、他の人から見えないように職員が配慮のある対応を行ってください。

Q2. 短期入所利用者で衣類洗濯、着替えが気になる方がいる。現在は来所後、持参された荷物を確認し、全ての衣類を洗濯、乾燥してから過ごしている。職員で話し合いを行いながら洗濯。乾燥している間は「事業所の衣類」を着用して様子を見ていたが、現在は「事業所の衣類」も洗濯している様子でありその為、洗濯の間裸で過ごしている。廊下へ出てくることもあり、「お部屋で過ごしてね」と伝えていることもある。時には掛布団や毛布等を身体に巻いている。最近、職員での話し合いも持っていない。職員は裸で過ごすことはいけないと感じているだろうが、上記の対応を行っていいのだろうか？

A. 虐待になるかどうかは、職員がどう取り組んでいるかが問題になってきます。

職員が行き詰ってしまい、支援がストップしている状態が長くなるほど、職員のストレスになったり、違和感が麻痺してしまい虐待に繋がる可能性があります。そのためには、当たり前だと思わないことが大切です。誰かが声をあげる。または他者の目を入れる。現場職員だけでなく、事業所全体で相談をしあったり、時には事業所以外の意見も必要です。対応として、利用者本人に日中の過ごし方について、組み合わせを考えてもらう。日課に対する衣類の組み合わせを前もって確認し合うなどを行いましよう。

職員があきらめてしまう状態も虐待の恐れがあります。支援がストップしてしまうことが長ならないようにチームで支援に取り組んでいくことが必要です。

(イ) 排泄確認時の対応

Q1. 職員間で排便の有無等を大きな声で情報交換することは？

A. 職員間の情報の共有は大切であり伝達を行う必要はありますが、大きな声や本人、他の利用者の目の前で行うことは不適切な行為です。引継ぎを行うときの環境などの配慮を行う必要があります。利用者のいない場所や声のトーンを抑え、周囲に分からないよう配慮してください。また、引継ぎノートの利用など必要な配慮を行い対応してください。

(ウ) 利用者との距離感

Q2. 利用者職員との距離感が近くなり、他者から見ると馴れ馴れしくなっていることは？

A. 支援者として確固たる倫理観をもって専門的役割を自覚し、呼称においても「～さん」や利用者の方から自分たちの給料が出ていることなど、利用者職員との立場が逆転してしまうことがないよう気をつけて対応してください。

(エ) 児童への対応

Q1. おもらしをした際、トイレなど人目につかない所に移動させず、その場でズボン・パンツを脱がせてしまったことは？

A. その場で着替えさせることは不適切な対応です。速やかに人目につかないところへ一緒に移動し着替えを行うことが必要です。

Q2. 利用児が尿意を感じ、トイレに行きたがっているのに急がせずトイレに間にあわず排尿してしまったことは？

A. もじもじしているなど明らかに様子がおかしい場合は、何気なく声をかけ一緒にトイレに行くことが必要です。年齢によっては恥ずかしくて自分から言えない利用児もいると思うので周りに分かるような対応は良くありません。

3. 心理的虐待を行わないための事例

(ア) 利用者に対する支援時の対応

Q1. 利用者と1対1で関わる場面で、話が長くなりつい怒ったように利用者に伝えてしまうことは？

A. 声の大きさや、話し方など、威圧的な態度や相手に恐怖心を与えるようなやり取りは不適切な行為です。職員は常に自分の感情を意識しながら支援する事が大切です。自己都合で早く終わらせようとするのはいけないですが、しなくてはいけない業務などがある場合などに、何度も同じ事を繰り返されるようであれば、〇〇時までと、時間の区切りを提示してみることも可能であれば、他の職員に協力をしてもらおうなどの対応を行ってください。

Q2. 利用者に「あんた」と怒鳴ったりする行為に対して、その場で注意出来ないことは？

A. 「あんた」と怒鳴るやり取りは不適切な行為です。普段より風通しの良い環境になるよう全員で努めつつ、その場でなくとも後で「あれは良くなかった」と言えるような環境になることが望ましいことです。怒鳴った職員に直接伝えることはできなくても、上司等に相談しながら解決していくように対応してください。

Q3. 作業中に何も言わずトイレへ行ったり、寮に帰ったりする利用者に対して、いつも真剣に注意してしまいます。大きな声で注意する時もあります。本人はそのやり取りを楽しんでいるようですが、トイレへ行く事を教えてもらえるようになる為に注意することは？

A. 大声で注意をする行為や、注意したと思っていることが上から目線であり、不適切な行為です。利用者はそのやり取りが納得出来ない原因となっている事も考えられます。本人がやり取りを楽しんでいるというのは職員の主観であり、冷静さを失わないことを念頭において支援する必要があります。トイレに行く時、伝えてもらえるようにする為に、時間排泄にして、声掛けして行っていく方法もあります。その際に「トイレに行ってきます。」と言ってもらい、言ったことを皆の前で褒める。話し合いの出来る方なら日常の会話の中で意図を探ってみるなどのあらゆる支援方法を探って

いくことが必要です。

Q4. イライラした利用者が、対応した私の腕時計のバンド（息子からのプレゼントで大切な物でした）を引っ張り、壊した時に利用者に対して感情的な言い方をしてしまったことは？

A. 人の物を壊してはいけない事に関しては伝えるべきですが、感情的なやり取りは物事がエスカレートする原因となりかねません。個人の感情が利用者の支援に反映されたり、暴言になったりすると虐待に繋がりますので冷静に対応してください。記念となる物や大切な物は、就業中ははずし、業務にあたってください。

Q5. ホームで夜間、利用者が冷蔵庫の中の物を食べてしまっているのを見て、少し強く叱ってしまいました。利用者が何が欲しかったのか気付いてあげられなくて、自分でも反省しています。言葉の虐待にあたるのでしょうか？

A. 自他の区別や、良し悪しの区別等、伝えてあげる事は必要な支援ですが、過剰に強い言葉掛けになると不適切な支援となります。環境整備や利用者の要求に関する確認を行いながら対応していくことが必要です。

Q6. 利用者がぐずっている時、大声で叱責することは？

A. 大声で叱責してしまうのは不適切な行為です。また、ぐずっているという表現自体が望ましくありません。そのような行動にならないような事前の工夫等が必要ですし、大声で叱責する、焦らせてしまうような支援は逆効果になることが多いので、時間をかけて利用者が落ち着くまで待つことや他の職員と交代してみるなど冷静に対応してください。

Q7. 悪戯程度の悪さをした時、直ぐにそれはダメと強い口調で言い聞かせることは？

A. 理由もなく頭ごなしに強い口調で伝えるのは不適切な行為です。悪戯程度の事が思わぬトラブル（ケンカ等）に発展する場合がありますので、当たり前のように強い口調が用いられているとすれば言葉がけには注意を払う必要があります。その場の声掛け支援も必要ですが、原因を探ったり、そのような行動がどのような危険を招いたり、どのようなトラブルに繋がる恐れがあるかを利用者に伝えることが大切です。

Q8. 服を着にくい男性利用者が、グラウンドや女性利用者の前、あるいは寮内で裸になってしまうことがあり、服を着るように強めに声を掛けてしまったことは？

A. 「服を着にくい利用者」という前もった情報がある中で、強い口調になってしまうことは、もちろん不適切な支援・対応となります。利用者が服を着にくい理由は何かを探っていく必要があります。服を脱ぐという予測がある中で起こった時の声の掛け方を検討するよりも、脱がなくて済む支援のあり方や衣類の調整を検討する視点を抱き続けることが大切です。それでも難しいケースは、職員がその状況をカバーする他ありません。職員が盾になる、すぐに対応できる距離を保っておく。もちろん、そこは必要な支援・サポートですので、強い口調で利用者を叱責するのではなく、本人を支える支援者としての役割を自覚した対応・姿勢が必要です。

Q9. 同じ事を何度伝えても同様の事を繰り返され、いろいろなやり方を試しても結果につながらない時などに、利用者がわざとしているのではないかと思ってしまうことがあります。その際に、つい感情的になり、大声で「いい加減にしないで」と等の言葉を掛けてしまったことは？

A. 大声を出してしまうのは不適切な行為です。職員にゆとりがないのも要因として考えられますので、1人で解決しようとせず、他の職員に協力を得たり、アドバイスを求める事も大切です。感情的になりそうであれば、一旦距離や間を置くなどして自分がクールダウンできるよう努める事も状況に応じて必要です。

Q10. 時と場合によって、明らかに態度が変わる利用者に対して、きちんと話ができる事や対応できる事が分かっているのに、その場に相応しくない態度をとられると、イライラしてしまい口調がきつくなってしまうことは？

A. 利用者がなぜそのような態度になっているのかを探るやり取りが必要となります。職員が感情的になってしまうと、不適切な支援に繋がる可能性があります。利用者の障害特性を理解し、職員が意識を変える必要性もあります。人によって態度が変わるなら、自分に何が足りないのか省みたり、他の職員にアドバイスを求めることが大切です。

Q11. 何回同じことを言っても聞いてくれない時に大きな声を出したり、自分の机を自分の手で叩き大きな音を出す行為は？

A. 利用者に対する威圧的な態度は不適切な行為です。利用者がなぜそのような態度になっているのかを探るやり取りが必要となります。職員が感情的になってしまうと、不適切な支援に繋がる可能性があります。利用者の障害特性を理解し、職員が意識を変える必要性もあります。自分に何が足りないのか省みたり、他の職員にアドバイスを求めることが大切です。

Q12. 魚の嫌いな利用者がいて、食事に関しての甘えが強く、声掛けが無ければ食べられない状態が続いていた際に、「食べなさい」と言いながら、お茶の入ったコップを「バン」と机に置く行為は？

A. 声掛けの仕方や態度について利用者を威嚇する形になってしまうのは、不適切な行為です。食べてもらいたいという強い意識から、感情的になってしまったのではないかと考えられますが、「食事に対する甘えがある」という視点がこのような対応に繋がってしまったのではないのでしょうか。自身の言動には十分に留意しながら、心にゆとりを持って、他の職員と協力をしながら対応をしてください。

Q13. 利用者がたまに理由も分からない状況で突然怒鳴りだす事がある。本当に突然なので理由が分からず、聞いても言われぬ。「仕事も辞めてやる。」「実家に帰る」と大声で暴れだす。最初は、なだめながら「どうしたの?」「何があったの?」「何でも聞くから言ってみて」と優しく声掛けをするが、更に怒鳴りだす。それが20~30分続き、私が「仕事やめたいなら辞めたらいい」「実家でも何でも

帰ったらいい」と大声を出して言う」と静かになる。その後、落ち着いてゆっくり話をして理由を聞くと「暑かったから」「仕事がしんどかったから」と理由を言われていた。このような支援は虐待になりますか？

A. 利用者に対して威圧的な態度をとることは不適切な支援です。利用者が落ち着かない状況下で納得されるまで話をしようとしても、なかなか冷静にはなれないと考えられますので、「落ち着いてから話をしましょう」と伝え時間を置く等の対応をとってみる等の配慮を行いましょ。この事例の場合、職員が大声を出した後、落ち着かれています。状況や利用者によっては状況がエスカレートする事も考えられますので、このような対応は適切ではありません。

Q14. 朝、夕と同じ事をしつこく何度も何度も言う時に説明しても分かってもらえず疲れて黙ってしまうことがあります。また、曖昧な返事をするともたそれに対してもしつこく言うので「ダメ」と少しきつめに言うてしまうことがあります。

A. 曖昧な返事をする事なく、ハッキリと伝えてあげましょ。あきらめてしまったり、私的感情から強い態度でのやりとりになると不適切な対応になりかねません。自分自身で説明しにくければ他職員の協力を求めるのも対応の一つです。

Q15. 利用者の居室へ入室する際、急いでいて、ついノックをしないで訪室してしまっ。また、ノックをしたのに利用者に聞こえておらず入室した際に指摘を受けたことがあります。その場合の対応方法はどのようにすればよいか。

A. 利用者の居室は、住居でありノックをして了解を求めてから入室することが原則であり、緊急の場合(危険を及ぼす場合等)以外は、利用者の許可を得るとともにプライバシーに配慮して入室してください。もし、聞こえていなかった場合はこちらの非を認め、その場で謝罪をして下さい。

Q16. 部屋の掃除等行う場合は基本的には利用者の了承のもと行っているが、洗濯物等があり、了解を得ずに部屋に入る場合はどのような対応をすればよいか。

A. 日頃より、利用者を確認を取りながら掃除等を行っている事はとても大切な事です。利用者の不在時など、利用者を確認が出来ない場合などにおいて、業務でやむを得ず居室等に入らざるを得ない場合もあります。出来れば業務がある場合などは、利用者に事前に部屋に入らせてもらう事について了承を得ておくことが必要です。

Q17. 事務所に利用者がある際に、他利用者の個人情報職員間で話している時があるが配慮が必要か。

A. 事務所は、貴重品や他の利用者の個人情報がある為、利用者の方は出入りしない事が原則です。また、利用者のある場面で他の利用者の話はしないように配慮することが必要です。事務所だけに限らず、利用者の個人情報やプライバシーにかかわる事は、周りの状況を確認してから行って下さい。

Q18. 突然の排泄失敗時は、他職員と連携を取らなければいけないが、慌てて騒がしくなってしまうことがある。その場合の対応方法はどのようにすればよいか。

- A. 排泄失敗を発見した場合、一人で対処できるときは、そのまま静かに利用者をトイレへ誘導してください。床等が汚れて、複数の職員が必要となる場合は、「〇〇さん失敗です。」等とは言わずに、利用者のプライバシー・自尊心を傷つけないように配慮することが大切です。

Q19. 居室へ入室する際はノックをして了承を求めているのだが、言語で了承の意思表示ができない利用者さんがおり、相手の了承を得ることが困難である。その場合の対応方法はどのようにすればよいか。

- A. 入室する際には必ずノックは必要です。言語での了承がなくても、ノックの音を聞く事で利用者の方も誰か入ってくるという心の準備はできると思います。ノックの音が聞こえない方に対してはそこから勢いよく扉を開けるのではなく、少しずつ扉を開けて視覚で認識できるようにしてから入室するようにするなど、プライベートな空間へ入っていくという心構えや配慮は必要です。ノックという行為に着目するのではなく、ノックの意図を理解し、最大限の配慮が求められると思います。

(イ) 利用者の行動を制限させてしまう場合の対応

Q1. 利用者との確認の際、早く終わらせようとせかしてしまう行為は？

- A. 利用者をせかしてしまっていると思わせるような支援は不適切な対応です。相手の言葉を受け止めるという姿勢を見せることが第一です。後の予定があるのであれば、あらかじめ、〇時にはとか、〇分くらいでと確認する時間を相手に伝えておく対応をするか、他職員にも協力を得るなどの対応をしてください。

Q2. 食事の時間になっているが、居室でテレビを観ている利用者がある。食事の時間もあり、テレビを消して食堂へ移動させてしまう行為は？

- A. 職員の自己都合等で行動を制限してしまうことは、不適切な対応です。食事の時間を定めているのは施設が決めている事です。自己都合の押し付けとなってはいけませんし、頭ごなしではいけません。ひとまず声掛けをして「食事が食べられるようになっていますよ」と伝え、それでもテレビを見られるようなら「もう少ししたらまた来ますね」と何度か声掛け支援を試みるように対応しましょう。食事に行けない理由を考え、原因を解決してあげられるような工夫が大切です。あらかじめ規則正しい生活や健康面の事を踏まえての食事の時間として望ましい時間帯を伝えておくことも大切ですが、自由な時間で食べていただいてもかまわないという視点があってもよいです。

Q3. 他利用者の対応をしていて、待ってもらふことや、作業時間が始まっており、利用者をせかしてしまうことは？

- A. 当たり前のように待つ頂く様なやりとりになると不適切な支援となりかねません。他利用者の対応をしている際に待つ頂くときは、利用者に説明する必要があります。「ちょっと待ってね」だけではなくきちんと理由も伝えてください。作業に行くようにせかしてしまうのは不適切な行為です。協調性を持って行動して頂く場面は様々に考えられますので、待っていただく、急いでいただく場面が生じる事もあるかと思

われますが、他の職員と協力し合い、急いでいただくような事が予測できるのならば、事前の対策も考え対応しましょう。

Q4. 自分自身を振り返り、私は正しい支援を行っていないと感じました。強い口調で話したり、「～ちゃん」付けしたり、待たせたり（後で、後で、これ終わったらねとか）時間に追われたり、体調不良時イライラして口調が荒くなったりしていることがあります。

A. 確固たる倫理観をもって、専門的役割を持つことが必要です。体調不良時に自身をコントロールできるようになる為の工夫は大切です。メンタルな部分は他職員に相談を試みたり、呼称面や自身の情緒、体調においてイライラしたりする事に関しては、事例として振り返る事が出来ているように普段から自身を省みながら支援を行い、不適切な支援を繰り返さない姿勢が大切です。

Q5. 動きの遅い利用者に早くしなさいと催促する行為は？

A. 「早くしなさい」という言葉で催促するのは不適切な行為です。物事の順序や、その場の状況に応じては急いでいただくのが望ましい場面もありますが、頭ごなしに急がせるような言動は絶対にとってはいけません。職員の心と時間のゆとりが関係してくると思いますが、利用者の動きに合わせる事が大切です「ゆっくりでいいですよ」と声をかける事により、職員も待てるケースもあります。常に遅い人や、身体的な理由で早く行動出来ない方には「早く」は通じません。普段からペースの遅い方である事が分かっているとすれば、スケジュール調整や、その利用者にあった支援方法を考える必要があります。

Q6. 夜遅く帰って来て、次の日は早く出勤する利用者に対して、利用者は自分の考え、ペースで動きたいのにテレビの前から離れられないので早く入浴して下さいと、テレビの前から離れるまで言ってしまふ。次は早く食事にして下さいと行動に移されるまで言ってしまふ行為は？

A. 利用者に対して、行動を強要することや行動を制限することは、不適切な行為です。本人の生活スタイルで生活してもらおうというくらいの、ゆとりある視点があっても良いのではないのでしょうか。強要ではなく、提案という形で仕事の事を踏まえた生活習慣や健康面に関するアドバイスをすることが大切です。タイムスケジュールなど、必要に応じて本人の分かりやすいものを提示する等、環境的な支援方法を考える必要があります。

Q7. 朝、出勤時などに「早く、早く」と急き立てる行為は？

A. 利用者に対して口調や声の大きさ等には配慮する必要があります。遅刻しないよう配慮した言葉かけであろうと思われかもしれませんが、そのやり取りが日常の中で繰り返されないように、利用者との話し合いの中で起床時間や就寝時間等について検討し、利用者が時間を見て行動できるよう支援の方法を考える必要があります。

Q8. 利用者の特性に配慮した支援ができておらず、利用者に対し「ダメ」という言葉

を使った支援をしてしまいますがその場合の対応方法はどのようにすればよいか。

A. 頭ごなしに利用者の方の意見や行動を否定することは不適切な支援です。利用者の方が理解や納得できるように伝えていくという意識が必要です。

Q9. 居室等の窓に鍵をかけて開けられない状態にしているのは虐待にあたるのであろうか。

A. 「鍵を閉めてしまう」行為は不適切な対応です。安易に部屋の鍵を閉めてしまいわざわざ落ち着かない環境にしてしまうとかえって、怪我や事故のリスクが増えてしまい悪循環に陥りかねません。行動を制限してしまうのではなく、そこに向けた支援を検討していく必要があります。

(ウ) 利用者に行動を強要させてしまう場合の対応

Q1. 作業を途中放棄されて帰ろうとする利用者を追っていき、作業を強要する行為は？

A. むやみに作業を強要するのは不適切な行為です。途中放棄なのか、能力的に難しいのかの判断をし、作業を離れる理由やその原因を探り対応を検討する必要があります。

Q2. 職員の都合で返答や行動をさせることは？

A. 本人の意思や思いを無視して職員の都合を押し付けるようなやり取りは不適切な行為です。周りの状況や時間との兼ね合い等、行動に移して頂けるよう、気持ちを切り替えられるような声掛けをして伝えることが必要な場面もあろうかと思いますが、その際は、相手の思いや意思を汲み取りながら支援を行って下さい。

Q3. 利用者が何か要求して来る時、「これで終わりです」と言い放つ事は？

A. 利用者の要求を答えてあげられない状況や「終わり」がある事を伝える事も必要ですが、伝え方や言い方は意識をすることがあります。区切りのつけにくい利用者の方は本人がしんどくならないように、区切りをつけられるような支援の工夫が必要です。

Q4. 利用者の訴えを聞こうとせず、それはダメと止める行為は？

A. 利用者の訴えを聞こうとしないのは不適切な対応です。まずは傾聴し訴えに対して耳を傾ける姿勢をとる事が大切です。ゆっくりと時間を取り、利用者の要望を聞いてあげてください。そこから支援のヒントが生まれるかもしれません。また、普段から同じような事を繰り返されるような利用者に対しては、その原因を探り、そうしなくて済むような支援方法等の工夫が必要です。

Q5. 利用者ができそうにもない事をやらせようとする行為は？

A. あきらかに無理なこと、できないことを強要することは、不適切な行為です。しかしながら、出来ないと決め付けて、取り組ませないようにするのも不適切な行為となります。利用者の可能性を探りながら支援を行う事は必要なことですので、支援計画の中で支援方法を見つけ工夫することが大切です。

Q6. 利用者の身体の安全を第一に思い、これもダメ、あれもダメとやってしまうことは？

A. 利用者の身体の安全を第一に考えるのは当然であり、危険が及ぶと判断できる事を控えて頂くようにする支援は必要です。しかしながら、職員の決め付けで当たり前のように行動制限する対応は好ましくありません。どうすれば、安全に出来るかという視点でサポートをする事が必要です。

Q7. エアコンを18℃にしたり、暑い日に消したりするので体調面も考慮してタイマーセットリモコンを預かる行為は？

A. 虐待にはなりません。体調面への配慮という点で必要な支援であると判断できます。なぜ預かるかの説明をきちんと行うことや、本人で対応できるように工夫してあげるという姿勢は必要です。できないという決め付けで強制すると虐待になりかねないので見極めが必要です。

Q8. 作業中、利用者からジュースの要求があり、職員が1人しかいない状況だった為、その場を離れる事ができず、後でお茶を飲もうという言葉でその場を治めたが、自身が動ける状況になった時、要求のあった利用者を連れてすぐに対応した方が良かったのか、結局、他の利用者の対応に追われお茶を飲ませる事ができなかった。どのように対応すればよかったのでしょうか？

A. 上司や先輩などに相談していくことで、1人で抱え込まないようにしましょう。利用者に「してあげたい」と思っているけどできないことがあります。長年働いていても迷うことがあるので経験が浅いと、なおさらわからないと思います。利用者の見通しが立ち納得できるような声掛けを行う。「待つ」「後で」だけではいけません。毎日のことならば、利用者に水筒を準備しお茶が飲めるようにしておくなどの配慮が必要です。その場の状況に応じて臨機応変に対応することも必要です。この事例では、ジュースを購入するよりも見守りを選ぶ方が正解です。職員が現場を離れた場合のリスクの方がより大きいと推測できます。急に起こった事ならば、予期できないことなのでやむを得ない対応です。飲めるような声掛けをしてしまうと、飲めなかった時に利用者を傷つける結果になりますので、時間がとれるようになった時に一緒にジュースを買いに行き最後まで付き合しましょう。気付きの視点を磨き、良い環境作りに努めましょう。

Q9. 仕事の事で職場の人に怒られ、仕事を辞めたいと言う利用者に今の仕事を頑張るように伝え、嫌々出勤された事があります。このような場合は、どのような対応が適切なのでしょうか？

A. 利用者のためを思っている職員の行動であり不適切な支援にはあたりません。通勤支援を行い、会社等にも相談し、それでも退職された時は、次の就職先を一緒に探すなど「本当に辛い」と訴えがあれば、一緒に考えていく必要があります。相談できるときは話していただき、協力し一緒に考えていく姿勢で対応していきましょう。また、本人だけでなく、人間関係など職場で何かトラブルなどはないか、職場の意見を聞く

ことも必要です。利用者が精神的に辛いと思うようなことがあるのではないかと、適切にフォローしていく必要もあります。

Q10. いすを出してほしいといっている利用者さんに対して、「出して下さいと言って」と利用者さんに言っている状況を見ました。これは不適切な支援にあたるのだろうか。

A. 「いすを出して下さいと言って」と強制的、指導的な言動は不適切な印象を受けます。「上から目線」では適切な支援は提供できません。コミュニケーションに関する支援が必要である場合であっても、支援の方針を明らかにし、利用者に状態に応じて適切な支援方法を実践する必要があります。上手くリードし、成功に繋がる支援を心掛けて下さい。

(エ) 利用者の呼称について

Q1. 呼称について「〇〇さん」がいつまでも100%にならないのは、職員の自己努力が1番ですが、周りが気付いた時に職員に伝えることができないことは虐待になりませんか？

A. 普段より風通しの良い環境になるよう全員で努めつつ、その場でなくとも後で「〇〇さんと呼びましょうね。」と言えるような環境になることが望ましいことです。誤った呼称をする職員に直接伝えることはできなくても、同僚、先輩、上司等に相談しながら解決していくように対応してください。

Q2. 利用者の顔を見ないで「はいはい」と返答する行為は？

A. 虐待とまではならないが、無視をしたのと変わらない不適切な支援です。上から目線や子供扱いのやり取りになっては虐待になりかねません。やり取りをする場合には顔を見て、きちんと向き合い誠意をもって対応しましょう。コミュニケーションの基本を大切にする必要があります。

Q3. 食事の支援中、立ったまま食事支援を行う行為は？

A. 立ったまま食事を支援するのは、動物にエサをあげる行為としても捉えられるような不適切な支援です。上から目線や子供扱いのようなやり取りになれば虐待に繋がりがねません。椅子に座って声掛けしながら支援するよう心がけ、誤嚥の可能性の高い人の場合など危険がありますので利用者の表情を見ながら支援を行ってください。

Q4. 利用者本人がいない場面で、名前を呼び捨てにしている行為は？

A. 名前の呼び捨ては不適切な行為です。利用者がその場におられるか否かは関係なく、さん付けで名前を呼ぶようにしましょう。

Q5. 利用者を待たせてしまう場面、そこに了承があれば、やり取りがあれば構わないとも言うが、でもやっぱり待つのは利用者にとってしんどい場面であり、楽しいことに置き換えようと思っても、それが上手くいかない場面は？

A. 利用者の事を思い考えられている事が伝わってきます。対象の利用者にとって楽し

い事に置き換えられるかどうかは、利用者のことをどれだけ知っているか、経験を積む事で上手く出来る場面も増え、待つて頂かなければならない場面を減らす事も出来ると思います。また、上司や同僚に相談をするのも効果的です。そういったやり取りの繰り返しで信頼関係を築いていくことが大切です。

Q6. 同じ事を毎日繰り返し声掛けしていると、お互い嫌な気持ちになる為、「もういいか」と思う時があります。

A. 「もういいか」と思うときには不適切な支援となる行為に繋がりがねません。利用者も職員の支援を見ているし、職員の変化も見えています。時には引くことが必要な場面もありますが、プロとして、「もういいか」は注意が必要です。自己解決せず上司や同僚との共有関係の上でアドバイスや協力を求めながら支援にあたるようにしてください。専門的支援を行っている職員の一員として、確固たる倫理観を持って対応してください。

Q7. 日用品が無くなれば伝えてもらうようにしています。その際を買ったり補充したりするようにしているが、物が無くなっても言って来られないことが多く、「何回言ってもわからないの?」と言ってしまうことは?

A. 職員が理想を高く掲げすぎて主観的な考えから分かっているはずと思い込み何回も同じ事を言わせられているといったような考えとなってしまうと、不適切な対応に繋がりがねません。「何回言っても分からない」という考え方を「言って来られるようにしなければ」と捉えるか、「この方は気付く事が苦手」と捉えるかでも対応が変わってきます。職員から定期的に確認をするのも1つの支援の形です。出来ない事を考えるのではなく、やり取りの中で利用者が気付ける場面が増えてくればそこを評価すれば良いでしょう。いきなり100%を求めず、焦らず、焦らせずといった、ゆとりある考え方の支援を心がけましょう。

Q8. 着替えをするよう声掛けを行わないと下着を交換しない利用者に対して、下着を交換していなかった際に、「どうして出来ないの?」という言葉遣いをした事がありました。どうしても困った時は支援室に連絡し対応してもらうことは?

A. 出来なかった事を「どうして出来ないの?」と聞くのではなく、何故出来なかったのかという考え方が大切です。上から目線でのやり取りが当たり前になると、不適切な対応に繋がりがねません。他の職員に協力を依頼するという取り組みは良い方法です。

Q9. 皆さんがそろって食事をしている場面で個人的に注意をしたことは?

A. 一個人に対する同様の支援が何度も繰り返されると不適切な対応になります。時間が経ってからではなく、その場で伝えた方が理解を得られると判断する場面もあるかもしれませんが、出来る限り利用者のプライバシーに配慮し居室等で一人の時に話を行うのが望ましい対応です。

Q10. 仕事に対しての心構えについて話をする時、「障害があってもなくても同じです」

と利用者に話した事があります。これは差別的な発言になるのですか？

- A. 仕事に対する心構えを説明する上であえて「障害が」と付ける必要性はありません。「〇〇さんも、私も同じです」等といった伝え方で良いです。上から目線であったり相手の自尊心を損なわせてしまうようなやり取りは不適切な支援となります。

Q11. 夕方の入浴見守り支援の時、利用者が勤務から帰って時間があるのにすぐ入浴しないで、私の勤務時間ギリギリに「入浴する」と言って来た。「いいよ」とは答えたが、「なんで早く言わんのかなあ」と言っていたのが聞こえた様で利用者が「もうええ」「入らん」と言って来た。「時間は大丈夫だから」と言って入ってもらうように何度となく伝えると入ってくれた。ちょっとした一言で利用者が傷ついたり気分を書してしまったのではと心配になりました。

- A. 「なんで早く言わんのかなあ」は不適切な発言です。事前に職員の予定や退勤時間の確認など行っても良いと思います。利用者との関わりの中で上から目線や子供扱いのようにやりとりが当たり前になると不適切な支援となります。

Q12. いつきの里の利用者の年齢は自身と同年代から上の年代になります。自分の利用者とのやりとりにおいて、子ども扱いをしていると捉えられることや、言葉使いや行動がとれているか心配です。

- A. 子供扱いをしないよう、上から目線にならないよう意識しながら支援する事は大切です。まずは、さん付け呼称をすることからの意識付け等が良い対応に繋がります。当然、年齢にも意識をして接することも大切です。

Q13. なだめたり、言いなりになってあげる方が良いのでしょうか？ホームの他の利用者の目もあり、一人だけと言う訳にもいきません。どう関わればよいのでしょうか？

- A. 利用者のすべてを受容することが正しい支援ではありません。伝えたいことがあっても他の利用者がある場面では、本人の気持ちを傷つけることとなりますので配慮が必要です。個別での時間を設けるようにして、利用者の気持ちに寄り添いながら、話をすることが望ましいです。

(オ) 児童への対応

Q1. 噛みつきが多い利用児が他利用児とトラブルになり、相手の利用児が「噛まれた」と泣いていた。実際、故意に噛んだのではなく、歯が当たって傷になってしまったのだが、事情をよく聞かないまま噛んだと判断し、仲裁に入ってしまったことは？

- A. 職員の思い込みで判断してはいけません。まずは状況を確認して、職員が間違っただけの判断をしてしまったのであれば、利用児に対して謝罪をするべきです。

Q2. 集団生活をしていると、少しペースを乱してしまう利用児、遅れてしまう利用児に対して「おそい」「はやくして」「もうしないで」など、利用児一人ひとりの個性を無視して否定的な言葉をかけてしまうことがある。特に急いでいる時や時間がない時には職員の都合で利用児を動かしてしまうことは？

- A. 「おそい」「はやくして」でなく、意欲を引き出すような声かけができるよう心がけ

ましょう。例として、後に期待できるような活動、ごほうび等があるなど利用児の楽しみにつながるようなことがあってもよいです。

Q3. 利用児が椅子に座り、前後に椅子を揺らすので、(以前指をつめたり、足を椅子で挟むことがあったので)きつく注意をした。まだ理解できない年齢なので、もっと優しい口調で言ってあげるよう反省しました。

A. その通りだと思います。とっさのことで言い方がきつくなってしまったのだと思いますが、椅子を揺らし始めた時点で気が付いて早めに声を掛けることができ、やめてもらうようにしましょう。怪我が起こるような危ない状態になる前の気付きの視点が持てるように心がけましょう。

Q4. 利用児が行う行動(椅子に登る、窓の近くで遊ぶ)に対して、職員の声掛けが強い口調になることは?

A. 危険を伴う行動に対して突発的な大声などに関しては、不適切な行為にはならないまでも、日頃から強い口調での声掛けが続く状況は不適切な行為になります。普段より声のトーンや優しい雰囲気や接していくことが大切であり、危険であると分かっている事に対しては、ヒヤリ・ハット報告書の活用等と共に環境整備等を行い対応していくことが必要です。

Q5. 着替えに時間がかかり、遊びながら着替える利用児を他の利用児と少し離れた場所で、職員が1人付いて着替えをさせてしまうことは?

A. 適切な対応だと思います。利用児によっては、個別で対応していくことも必要だと思います。個別での関わりの中で少しずつ集団に慣れていくようにしていく視点も大切なことです。

Q6. 約束を守らなかつたり、悪いことをしたとき、鬼やおばけが来ると言って恐怖心を持たせたことは?

A. 利用児に恐怖心を与えてしまうだけのやり取りであり、不適切な対応です。どのようなことがいけなかったのか、利用児が理解することができないため適切な保育方法とは言えません。してはいけない理由も含めてしっかり伝えていくことが大切です。

Q7. 危険が及ぶときに強い口調で注意をしてしまうことは?

A. 適切な対応だと思います。利用児の身に危険が及ぶような場合は利用児の身を守ることが最優先されます。安全が確保できたうえで、利用児を驚かしてしまったことに対してのフォローが必要です。

Q8. たくさんの味に慣れなんでも食べられるようになってほしいと思い、子どもが苦手な食べ物を食べさせたことは?

A. 嫌がる利用児に無理やり食べさせるということはいけませんが、利用児の意思で最後まで頑張って食べることができた場合は利用児を褒めることが大切です。職員も最後まで一緒に利用児に付き合っていく姿勢が大切であり、頑張ったことを一緒に共感しましょう。

Q9. 食事中、苦手な食べ物を食べない利用児に対して、好きな食べ物を最後に食べるように、苦手な食べ物を先に食べるようにしてしまった。苦手な食べ物を利用児の気をそらせながら口に入れてしまったことは？

A. 嘔吐反射等の過敏性がある利用児への無理強いはいけません。応じられるものから少しずつ促してください。①嫌いなもの→②好きなものの順で食べられるようになるのは、5歳くらいからです。年齢を考慮した促し方も大切です。「〇〇を食べないと△△をあげない」でなく、「△△を食べたら〇〇がある」といった肯定的な促し方、食事の提供の仕方など食事の楽しい雰囲気作りも大切です。自分だったらどうか、保護者が見たらどう思うかを考えながら支援する必要があります。（第三者の目も大切）

Q10. 偏食指導で、「コレダメ！」と強く促す場面があった。（身体を押さえて無理矢理口に入れる等）その際、嘔吐反射や泣き叫んで抵抗する様子があったことは？

A. 上記の事例と同様に嘔吐し泣き叫んでいる利用児への無理強いは、してはいけません。食事をするのが楽しみでなくなり、苦痛なものになってしまい、場合によってはトラウマとなり利用児の成長に支障をきたす恐れもあります。食事を義務ではなく楽しいものと思ってもらえるように職員と一緒に楽しい雰囲気で作られるような環境が必要です。

Q11. 食べるのが遅い利用児に対して早く食べるように急がしてしまった。行事によっては時間に間にあわず、ゆっくり食べるのが難しいことは？

A. 職員と一緒に利用児と楽しみながら食べるという配慮があってもよいと思います。声掛けだけで早く伝えるのではなく、行事などがあり時間内に食べないといけない理由もしっかり伝えることも大切です。

Q12. 給食を残さず食べてほしい職員の思いを優先して最後まで給食を食べさせてしまったことは？

A. 嫌がる利用児に無理やり食べさせるということはいませんが、利用児の意思で最後まで頑張って食べることができた場合は利用児を褒めることが大切です。職員も最後まで一緒に利用児に付き合っていく姿勢が大切であり、頑張ったことを一緒に共感しましょう。

Q13. マラソン大会を嫌がる利用児を職員と一緒に完走させた。保護者の意向の基だが、利用児にとっては嫌なことをさせられたと思っているのではないか？

A. マラソン大会でたくさんの人が見ているから嫌なのか、そもそも日頃から走るのが嫌なのか、利用児の性格と状況によりますが、嫌がる理由の見極め方が大切です。職員や保護者の意向だけでなく、利用児の状態を見極めて次に繋げていけるような援助方法を考えていく必要があります。

Q14. 大きな声をあげて利用児を叱ってしまうことがあった。「いいかげんにしなさい！」等言葉かけが不適切（乱暴・否定的）な時があることは？

A. 危険な時など状況によっては大きな声で言わないといけませんが、「いいかげんにしなさい」の言葉は不適切です。職員は自分の感情をそのまま言葉に出してしまっ

はいけません。一旦、頭で考えてから相手に伝わるように言葉を選ぶことが必要です。最初はとても難しいと思いますが人に対してのサービスのプロとして日々意識しながら行うことで次第に身につきます。

Q15. 親しみの気持ちを込めてというつもりだったが、名前の呼び捨ては気をつけな
いといけないと思う。

A. 親しみの気持ち以前に名前を呼び捨てにするのは不適切な行為です。ニックネームは親しみもあるが、利用児の名前は正しく呼んであげる事が大切です。各園で呼び方は統一しておく必要があります。

Q16. 多動な利用児で職員の言うことをなかなか集中して聞けない。聞かずにすぐ外
にとび出してしまうことがあった。今度部屋から出たら、オオカミのところに連
れていくよとオオカミのぬいぐるみがある部屋に連れていった。利用児は大泣き
して怖かった。しかし、利用児の多動は変わらず、本人には嫌な思いだけが残った
ことは？

A. 利用児の恐怖心を利用して職員の言うことを聞かせることは不適切な対応です。集団行動ができない利用児に対してすぐに結果を出そうとしないで、職員や周りの利用児との関わりの中での成長を支えていく視点が必要です。部屋から飛び出してしまったときは、別の職員の協力を得ながら個別に過ごすことがあっても良いでしょう。利用児に恐怖心ではなく安心感を与えることに私たち職員は力を注いでいきましょう。

Q17. しかる・やらせる・止めるなどの指導的な手段を優先してしまう。質の高い保
育を目指すため、改善するにはどうすればよいか。

A. 質の高い保育は、日々の努力が必要です。指導的な手段を優先してしまうことに気づき反省することは大切です。個々の特性を理解する事や利用児により対応の仕方を工夫することで、興味・関心を持ち主体的に取り組めるようになります。また、「～しなさい。」という強制的な言葉や「～してはいけません」という禁止言葉は、「～しましょう。」と肯定的な言い方を工夫することで、利用児の受け止め方は随分違います。ただし、危険行為は、怪我に繋がるのでその状況に応じた対応が必要です。職員側の意図のみで支援するのではなく、利用児の気持ちを一番に考えていきましょう。

Q18. 嫌いな食材があり、食べない時に食べさせようとしている状況を見た時、その場
合の対応方法はどのようにすればよいか。

A. まず声をかけて状況を把握する事が必要です。特に、3歳未満児はその日の気分により食べる日と食べない日があります。たまたま見かけた時に食べることを嫌がっていただけかもしれません。職員同士の話し合いは不可欠です。職員会等で利用児の食事状況について相談、報告などを活発にすることで、職員全体で統一した理解や保育の方向性ができます。また、保護者との話し合いを持ちその利用児に応じて食事の量を調整する配慮も必要です。食事は楽しく食べることが基本です。調理をしてくれた人への感謝の心や、食材にも命があった事なども伝えていき、食への関心を持たせていきましょう。

Q19. 忙しく人手が足りず、バタバタしている時など気持ちに余裕がない時に、利用児に対しぞんざいな態度や受け答えをしてしまうことがある。その場合の対応方法はどのようにすればよいか。

A. 忙しい、人手が足りないといったことを理由に、利用児に対してぞんざいな態度、受け答えをすることは、不適切な行為です。一人で対応することがないよう、職員同士で声をかけ合い、体制を整えることが大切です。また、常に気持ちにゆとりを持って利用児の支援に取りかけられるよう、日頃から規則正しい生活を心掛けて下さい。

Q20. 利用児に対し、後ろから覆いかぶさるようにして支援することがあるが、不適切な支援にあたるのであろうか。

A. 利用児の後ろから覆いかぶさるようにして支援することは、不適切な支援です。利用児の目線で隣に座り、声かけをしながら支援することを大切にしましょう。食事支援等、手を添えて道具の操作を促したい時等も同様に、利用児の隣に座り、手を添えて関わることを心掛けましょう。

Q21. 物を投げるなど、わざと気を引く行動で、要求に繋げようとする場合、その行動に対して反応しないことがあるのだが、これは虐待にあたるのだろうか。

A. 1つ1つの行動に対して反応することが、利用児の混乱につながることもあるため、好ましくない行動を学習しないようにするためにも、反応しない関わりが必要であり、それが利用児にとってわかりやすい支援である場面もあります。職員間で反応する点、しない点を統一することが大切です。また、反対に普通にできていること、好ましい行動はしっかり認めていくといったメリハリのある関わりも大切です。

Q22. 言葉のみの指示理解ができていない子に対して、余計な言葉がけが多い支援を見かけたことがある。それは虐待にあたるのだろうか。

A. 利用児にとってわからないことばを複数かけ続けることは好ましくない支援です。個々にとってわかりやすい伝え方を話し合い、統一した伝え方ができるようにするとよいと思います。(具体物、写真、絵カード等)

Q23. 利用児がおもちゃで遊んでいる際、感情が高ぶり奇声を上げた為、指導員が急にそのおもちゃを取り上げたところ利用児がパニックになった。その場合の対応方法はどうか。

A. 感情が高ぶり大きな声を出した状況で、不意におもちゃを取り上げられるという状況は、不安に不安を重ねてしまったかも知れません。おもちゃを一時的に預かる必要性が仮にあったとしても、まずは利用児の気持ちに寄り添うことが先決です。状態や思いを確認しつつ、そこには丁寧な説明が必要とされます。

4. ネグレクトを行わないための事例

(ア) 利用者の粗暴・不穏の対応

Q1. 利用者が他の利用者に対して職員目のない時に限って叩いたり、蹴ったりを目

にした時、支援員でもないパート（厨房）としてどこまで言えるものか、名前だけ呼んでみたりもしますが、職員の方には時には告げておりますがどうすればよいのでしょうか？

- A. 雇用形態に関係なく、暴力行為を見かけたときは利用者の怪我につながるので、声掛けや制止をしてください。対応が難しいときは、すぐに現場職員の協力を求めることをしてください。

Q2. 利用者がしんどい思いをして叫んでいるが、誰も相手をしようとしなないことがあります。明らかに求めている職員はいるが、逆に興奮させてしまうと他の職員はあきらめているような気がします。このような時は、どう対応すればよいのですか？

- A. 自分を求めているなくても利用者に寄り添う気持は大切です。声掛けや支援はその人や時に合わせた支援があります。相手にしようとしなないのはいけません。利用者を見守りながら落ち着くのを待つことは、時によって必要です。直接的な支援をしないことも状況によっては大切であり、放置にならないように日頃から利用者に関わり、職員間で対応の検討を行う姿勢が大切です。

Q3. 利用者が理由も分からず、物を投げたり唾を吐いたりした時、「自分の好きなようにして」と言って少し間をおき、静かになった時などに部屋を見て話をしたり一緒に片づけをする事は？

- A. 適切な支援です。パニックなどの場合は、無理に職員の話しを聞かせたり、それはダメ等の否定をしないで、落ち着くまで見守りを行い、物事の理解ができるようになってから話していくようにしていきましょう。

利用者が何も受け入れられない時に働きかけるとリスクが高まるので、見守ることは必要です。利用者は何らかの原因があって、言葉で気持ちを伝えられなくて、物を投げたり唾を吐いて自分の気持ちを表現しています。落ち着くまで待つのは良いですが「自分の好きなようにして」と言って突き放すような声掛けは状況によっては不適切かもしれません。見守りは支援ですが、言い放ってそのままにしておくのは支援と言えないので、後のフォローをしっかりと行うことが大切です。

(イ) 利用者の身だしなみに対する対応

Q1. 利用者が外や廊下でスリッパを履いていないのに無視をする（声を掛けない）行為は？

- A. 気付いていて無視をすることは不適切な対応です。怪我や感染症の原因になるので衛生面の観点からも履物を履いてもらうよう支援を行ってください。

Q2. 居室の掃除をしていないのを黙って放置しておくことは？

- A. 利用者が気にしないのであれば、一緒に片付けて清潔にすることが職員としての仕事です。不衛生な状態になっているのに放置しているのは不適切な対応です。その人にとって、こだわりの物や、しまう場所など決まっていることもあるので声掛けして一緒に行うようにしていきましょう。

Q3. 利用者の服装などが整っていない状況（裸足で歩いている。下着が見えている。）を見ているのに（その利用者とはすれ違っているのに）直してあげない、直すよう声掛けしないことは？

A. 職員が利用者の状態に気が付いて直さないのは不適切な対応です。直すように声掛けし、一緒に整えることが職員の仕事です。気が付かない場合もありますが、職員として気づきの視点を養っていくことは大切なことです。

Q4. 職員の出勤及び帰宅時間等に門の付近にいる利用者について、利用者のこだわりからその場にいることが推測されるため、挨拶程度の声掛けしかできないが、長時間その場にいる利用者の負担を考えると、その対応でよいのか疑問に感じます。寮に戻ることを無理強いする方がむしろ虐待に繋がるのかとも思います。でも、夏の暑い時間帯や寒い時期に薄着でいるのを見かけると心配です。どのように対応すればよいのでしょうか？

A. その人の意思を尊重することは大切です。職員が意図的かつ長期的に、その利用者に精神的肉体的苦痛を与える状況を放置しているのならば虐待になりますが、この場合は一概に放任とは言えません。暑ければ、日陰に連れて行ってみたり、寒ければ、厚着にしてもらったり、周りの職員と連携し、対応ができるようにしていく配慮が必要です。利用者の居場所は大切にしてください。本人の気持ち（お見送りをしたい等）に配慮し、暑い時は日傘を持つ、お茶を飲んでもらう。寒い時は、カイロを持ってもらう、上着を着てもらするなど、可能な支援をした上で、安全面（車など）健康面（風邪など）を考え合わせた支援が必要です。

（ウ）利用者への受け答えの対応

Q1. 職員が利用者の事を考え、支援しても（支援の方法や、やり方の方向性は別として）利用者に響かなかった時（心情的にはこれだけ職員が利用者のために頑張ったのだから、その分反応してほしい）職員の一方的な、押し付けであるが、支援に対する見返り（反応や行動）や結果を期待してしまうことがあります。このような件が蓄積されると1つ間違えれば色々な形で虐待が起こる可能性があると思う。一番怖いのは、何をやっても無理と思いこんでネグレクトをしてしまう可能性が出てくるのではないのでしょうか？

A. あきらめて何もしないということは、職員としての仕事の放棄になり虐待にも繋がります。結果や見返りを求めるために支援するものではありません。職員が利用者のことを考えて支援するのは当たり前ですが、結果が期待どおりにならないことは日常茶飯事であることを認識することも必要です。主体は利用者であり、職員は試行錯誤しながら、考えて行動するのが大事なことです。

支援はチームによって行うことが必要です。一人で抱え込まないでチームとして対応していきましょう。

Q2. 答えにくい質問をされた時、つい聞こえないふりをしてしまった時に利用者に見視したと言われ、もしかしたらこれも虐待になるのでしょうか？

A. 聞こえないふりは不適切な支援の恐れがあります。誠意を持って答えるべきです。

いつも無視したような対応を継続するのは問題ですが、答えにくい質問をされた場合は無理して答える必要はありません。自分だけで解決しようとしなくて、他の職員の協力を頼むことも必要です。

Q3. 嘘をつく利用者の対応をする時、作り話等が多く、話をしたくなくなる時があります。話をしないといけないでしょうか？

A. その人にとって最初は嘘であっても、話をしている間に本人の中でその嘘が真実になってしまうことがあります。(それも障害特性) そのあたりの見極めが大切で、頭から否定の気持ちで見ないで、そうなった背景や要因を考えて対応することが必要です。そうせざるを得なかったプロセスがあるはずなので、利用者の立場で共感的に支援して行くことも必要です。

Q4. 長々と説教をしたことがあり、そのような場面においては、それを見た他の利用者にも「自分は見えてくれない」や「自分とは話してくれない」と思われているのではないかと思うことがあります。どう対応すればよいですか？

A. 「説教」「叱る行動」であっても、親や職員が自分を見て自分と関わってくれているという気持ちになることがあります。他の利用者への配慮も必要です。そのように思うのであれば、日頃から多くの利用者に関わっていく時間を作り、みんなとの関わりを増やせるようにしていきましょう。

Q5. 夕食時間に慌しく食事の準備をしていた所、利用者が「こんばんは」と挨拶をしてくれたのに気付きませんでした。食事の時に普段の表情と違うことには気付いていたものの、挨拶を返していないのが原因だとは思わなかった。後で理由を聞いてみると「挨拶をしたのに返事をしてくれなかった」との事であり、無視をしたつもりはなかったのだが、本人は無視をされたと思ったようであった。その後、時間をとり、その時の状況説明をしたり、話をした結果、納得してもらった事があり、その次の日からは普段どおりの表情がみられ、安心したことがありました。

A. 利用者に納得してもらい、安心してもらえたので良かったです。どうしても気づかない時もあると思います。事例のように後のフォローがしっかりできていることが大切なので、このことを意識しながら支援を続けていくことが必要です。

Q6. 利用者が話しかけているにもかかわらず、言葉で返事を返さない、意識的に無視をする行為は？

A. 意識的に無視するのは不適切な支援にあたります。無視をする職員に対して利用者は、次第に関わらなくなるのではないのでしょうか。忙しくて話せなかったときは、時間ができた後に対応する必要があります。そのままにしておくと、利用者に不安や不信感を感じさせてしまいます。話せなかった理由は説明すべきであり、言葉を添える、待ってもらうなど、本人の気持ちを考え、可能な対応を行う必要があります。

Q7. 利用者からの問いかけに冷たい返事をしたり、無視をしたりしていた行為は？(職員が他の人と話していたので聞こえなかったのかもしれない)

A. 「冷たい返事」「無視」をすることは、不適切な行為です。他の人と話している時は、

後で必ず聞く姿勢をとることや待ってくれたことにお礼を言うなど、返事ができなかった理由を伝えるなどのフォローが必要です。

Q8. 忙しい時や手が離せない時に、利用者に対して、挨拶をしたり、受け答えをする時に、目を見て話さない。命令口調で指示する。汚れた服や破れた服を着ている等の行為は？

A. 汚れた服を着ているのであれば、着替えを行いましょう。利用者に対して命令口調での指示は不適切な行為です。人とコミュニケーションをとる上で目を見て話したり、挨拶は職員として基本的なことです。目を見て話すことは必要ですが、目を離せない利用者の介助中など、どうしても見れない時があり、自分の状況を説明するなどの配慮は必要です。

Q9. 極端な話、どんな事でも、利用者が嫌だと思えば、それはもう虐待に当るのでしょうか？

A. 利用者の思いを全て受容するのが正しい支援ではありません。伝え方が過剰な内容になると不適切な対応になりかねませんが、利用者が望まれていないだろうと判断し何も伝えないのもまた不適切な対応です。なぜその支援を行ったかという理由があって伝えたことは必ずしも不適切な支援とはならないので、そのやりとりを記録に残し上司等に報告、連絡、相談すると良いでしょう。その繰り返しが経験となり、その後の支援にも繋がると思います。

Q10. 関わりの少ない利用者と接する時、困っていたり、何かを訴え掛けているなど感じた時、自分で考えて対応するが、自分の支援した事を求めているように感じた。近くにいる先輩の職員に教えてもらう時があるが、いない場合はどうしたら良いのか？

A. 「何かを訴えかけているなと感じた時」ということは、利用者の訴えに対して、しっかりと耳を傾けることが出来ているということなので、良いことです。「こちらの支援したことを求めているように感じた」、この「感じた」ことも良いです。支援を押しつけにしないことも大切です。言葉が出ない利用者に対しては、ジェスチャーや筆談、ボードを利用して、訴えの理解に努めるようにしましょう。また、その場所まで連れて行ってもらうとか、選択肢を引き出す等工夫し、今現在関わっているのは、自分であることを自覚して対応しましょう。

Q11. 利用者に質問をして、完全に嘘だと分かる返事をされた時に、どう答えようかと考えたが無言でいた。何度かあったので「情けないから」「腹立たしいから」と思ってしまい、無言でいた。その利用者とは今、コミュニケーションがうまく行っていない。でも激しい言葉のやり取りなどはなく、気になる態度をとられても我慢している。利用者から見ると、そういうのも虐待になるのか？どう関わらべきだったのか？

A. 「情けない」、「腹立たしい」という感情は、一生懸命すぎるからこそ生まれてくるものであると思いますが、ややもすると感情的・衝動的な行為に陥りやすくなってし

もう恐れがあります。一生懸命な気持ちを大切にするためにも、間違った支援に対しては指摘をし合える仲間（勇気）が必要です。衝動的な行為に陥ってしまう前に、相談出来る同僚や上司に相談しましょう。この環境が整っていなければ、安心して働くことは難しいと思います。また、利用者が嘘を付いてしまうには何かしらの背景があるものです。障害特性（知的レベル）から来るものなのか、生まれ育った環境からなのか、自分を見て欲しい・かまって欲しい気持ち（コミュニケーションの一環）からなのか、これらをよく推察し、理解した上で対応していくことが必要です。利用者個々の障害特性をよく理解した上で、対等に関係を持つこと（『合理的配慮』が大切）で、良い関係が築け、より良い支援が出来るようになります。

Q12. 「これしないと〇〇できない」など、かけ引きのような声掛けをしてしまうことは？

A. かけ引きのようなやり取りは不適切な行為です。なぜ行動できないのかという視点を持つことが重要です。物事は順番に取り組んでいく方が良い場合も考えられる為、「これをしてから〇〇をするようにしてはどうですか？」と提案する支援や「これをしたら〇〇しましょう」と見通しを立てた支援等、伝え方等について意識して支援を行って下さい。

Q13. 利用者に対して約束事や時間についても守り、迷惑をかけないように努めているが、作業で遅くなったり、来客の対応をしていることで遅くなってしまいうことがあります。その場合の対応方法はどのようにすればよいのか。

A. 利用者との約束事や申し出に対しての時間は守り、出来る限りすぐに対応することが大切です。明らかに時間を守る事ができないと分かっている場合は、事前にお伝えして待って頂くか、やむを得ず迷惑を掛けてしまった場合には、きちんと利用者に対して謝罪することを忘れないようにして下さい。

Q14. GH等において利用者の所在を全て把握・確認することは困難であり、利用者の安全や所在を確認するにはどのようにすればよいですか。

A. 利用者の緊急時や困ったときに、誰に連絡したらよいか等を利用者の方に理解してもらう事が大切です。また、職員間で利用者についての情報の共有や引き継ぎを行う事が大切であり、巡回の際など利用者の状態を把握し、利用者が安心して生活出来る様支援していく事が必要です。

Q15. 男性利用者Sさん、呂律が回らず支離滅裂を繰り返しているが、度々来られると笑っただけ済ませてしまっている。また、「女性Tさん、ハガキ」と何度も尋ねられると利用者さんに納得する対応ができていないのだが、どのように対応すべきでしょうか。

A. SさんやTさんの繰り返される行動が、本人にとって何を意図する行動であるのかを支援者は見極めていく必要があると思います。「何度も来る」という捉え方で利用者側に非があるとしていては、今後も利用者が抱える課題や悩みは解決しません。何度も来させてしまっているのは、支援者側の問題なのかもしれません。また、何度も

来ることが問題かどうかの視点ももっておく必要があると思います。

Q16. 利用者に対してタメ口や、「そんなんしよったら買物ないわい」などの声掛けしているところを見かけました。敬語を使うことが徹底されていないことがとても気になります。

A. ペナルティ的な支援や、やりとりは不適切な支援です。私たち支援者は、利用者の想いを実現していく為に必要なサポートを行っていくことが望まれます。逆に買い物を実現できるよう成功に導いていく支援が求められます。よってこのような支援状況は好ましくありません。また、「敬語」という概念に縛られる必要はありませんが、利用者を尊重する気持ちをもって丁寧な言葉づかいは徹底してください。

(エ) 児童への対応

Q1. 職員の都合でパンツでなく、オムツで過ごしていることは？

A. 年齢などにもよりますが、利用児の成長に逆行している行為ですので、トイレが使える利用児に対してトイレ誘導の手間を省くためといった利用児本人の理由でない場合はおむつの使用は適切ではありません。職員は時間を確認しながら、時間おきにトイレを促していくことが必要です。

Q2. 特にトイレの臭いなど、衛生面で保育室の清潔で快適な環境が保つことができていないのだが、これは虐待にあたるのだろうか。

A. 不衛生な状態が改善されず続くことは虐待につながります。日々細かい部分への意識を持ち、丁寧な掃除を心掛けて下さい。トイレ等は子どもが上手に使えず、汚れた状態になっていることがあるかと思います。使用後に大人がチェックし、きれいな状態を保てるよう心掛けていくとともに、利用児にも上手な使い方を教えることを大切にして下さい。また、掃除の場面に限らず、気付いた人が環境を整えることを心掛けていきましょう。

5. 経済的虐待を行わないための事例

(ア) 金銭の受け渡しの際について

Q1. 金銭に関する事などで利用者本人の思いが通らなかつたりした場合、利用者から大きな声で何度も怒鳴られたりする事があり、利用者さんに対して良い返答に変えてあげる事が出来ない場合の対応について。

A. 利用者の金銭について制限することは不適切な行為です。本人の財産は基本的に本人の自己決定によって決定されるべきです。明確な理由があり小遣いの制限を行う場合は、お小遣いの使用に関して本人や身元引受人との間で事前に個別支援計画などで取り決めを行いお互いの同意が必要です。また、お小遣いの使い方については計画的に使用していくように利用者と一緒に支援を行うことも必要です。お金の使いすぎや生活費、各種支払のお金が足りなくなる場合は、利用者本人のニーズと要求をしっかりと見極め、必要なお金を残すことを納得してもらうことが必要です。表面的なニーズを満たすためにたくさんお金を使うと、本人にとって必要なお金が全くなり結果として本人が困ること、本当のニーズはそのことを踏まえたうえで本人と話し合っ

導き出す必要があります。場当たりの感情に職員が陥らないことなど、利用者を手助けしていく立場であることを自覚しながら利用者支援を行う姿勢の確認が必要となります。

利用者が感情的になり粗暴や物壊しなどに至る場合も、利用者の言動に対して職員自身が感情的にならないように心がけて対応を行うとともに、基本的に利用者の思いを共感する態度で一緒に考えていくことが必要であり、頭ごなしに利用者の思いを否定してしまわないような支援を心がけてください。

Q2. 作業の出席状況により利用者の小遣いを減らすことについての対応方法は？

- A. 職員が一方的にお小遣いの額を決め、減らしてしまうことは、不適切な対応です。お小遣いの、使い方に関して利用者や身元引受人の方と作業の出欠に応じてお小遣いを増減する取り決め、個別支援計画などでお互いの意思確認をするよう配慮してください。確認が無く利用者から不満が上がってくるような配慮する必要があります。

Q3. 熱もなく、見た目にも大丈夫そうな状況であるが、仕事を休まれた際にお小遣いを減らす事があった。逆にちゃんと仕事に行かれていたら増やすようにしていましたが、どのような対応を取るべきでしょうか？

- A. 就労で得たお金と本人のお小遣いは別の物であり、仕事を休んだからと言ってお小遣いを減らすことは不適切な対応です。職員の意思でお小遣いを増やしたり減らしたりすること自体に上下関係ができてしまっており、適切な支援とは言えない状態ですので、お小遣いとして、利用者を取り決めた額を渡すよう配慮してください。

Q4. 1ヵ月の、お小遣いを皆一緒の1万円に決めている。土日には昼食の、お弁当を買わないといけないので、それをちゃんと残されているが、当日に「お金が20円しかない」と言われる事があった。「皆はちゃんと残し考えながら使っているのにどうして？無駄遣いしすぎたんと違う？」と言うと「このクソ暑いのにジュース位飲まんと死んでしまうが」との返答であった。それを聞いて、そのまま、お金を渡さず帰ろうかとも思ったが、お昼ご飯が食べられないと思い500円だけ渡した。これを渡さなかったら虐待になりますか？

- A. この事例に関し、小遣いを全員一律で金額を決めていることが不適切な対応です。本人のお金であることから渡すべきであると思われます。お小遣い等の額に関しては、生活状況等を勘案しながら利用者や相談し、個人ごとに小遣いの金額を設定していくことが望ましいです。また、金額設定については個別支援計画等に記載し本人又は身元引受人に同意を得るように対応してください。

(イ)募金の強制について

Q1. 募金をする時「なんでそんなものせんといかんのよ」と言われる利用者「障害年金も皆の助け合いで成り立っています」と話したことがあった。これは不適切な発言にあたりますか？

- A. 募金は個人の自由意思で行うものであり無理に進めることはしてはいけません。こ

の場合のお互いの助け合いで成り立っていることを説明することは必要なことではあります。その際、威圧的な伝え方や強制をすることがないように注意をしてください。嫌がる利用者に無理に募金をさせれば、本人の意思を無視した不適切な対応です。

(ウ) 購入物を制限させた場合について

Q1. 利用者が買いたいと思っているものを我慢させたり、買わせないようにした行為は？

A. 利用者に対して、明確な理由なく、または本人に十分な説明がなく、納得されていない場合については、不適切な支援となります。利用者のお金の使用は利用者の意思決定で使われるものであることから、なぜ買うことができないのか、買ってはいけないのか（理由にもよるところ）その理由や支援方針がある場合の対応について、利用者に納得してもらう必要があります。

Q2. ジュースの要求があり、購入する時間ではないので購入をしない（待ってもらう）ことがある。その場合の対応方法はどのようにすればよいか。

A. 「購入する時間ではない」という枠組み（意味）が利用者にとって曖昧な為、明確な方向性は提案しにくい所があります。その枠組みについても、本来、必要なものであるかを改めて考えてみることも必要です。あえて「購入する時間ではない」という条件を前提に考えた場合においても、単に制限（制止）するのではなく、その人のその場面におけるジュースの意味をしっかりと受け止めて下さい。場合によっては、大変、意味のある有意義な時間（価値のある時間）になっていることもあります。また、この状況が日々繰り返されている人であれば、ジュースの要求があってから向き合うのではなく、その前段階からの過ごし方の支援（提案）を提供してみても良いでしょう。思いが表出してしまってから抑制することは、お互いにとって大変労力があることです。我慢させる支援ではなく、自然に導く支援が提供できるようにしましょう。

(エ) 部屋の物品等の整理について

Q1. 落ちていた物を拾って来る利用者、チラシや無料配布の本等を何冊も持ち帰る利用者、ぬいぐるみ等をいっぱい持っていても、また買って来るばかりで捨てられない利用者、ビデオテープや雑誌が沢山たまって処分する事の出来ない利用者等、部屋を整理、掃除する時に本人に無断、時にはワーカーに相談し許可を得た場合もあるが処分をさせてもらった事があり、その行為に憤慨された事があった。本人が納得して処分すべきだったが了解を得るのは困難であった。どのように対応すべきであったか？

A. 利用者本人の許可なく持ち物を処分してしまう行為は、決してしてはなりません。利用者との人間関係が出来ていない状態での声かけで指示を聞いてくれないのは当たり前です。利用者とは徐々に人間関係を構築していく事から始め、同意を得て、いきなり全てを否定してしまわずに、本人の価値観も認めることが必要です。衛生的に問題がある場合などは、本人と一緒に約束事を決めるなどして段階的に片付けができるように支援していくなどの配慮を行って下さい。

(オ)金銭管理等について

Q1. 利用者の買い物について、3カ月おきに家族には確認を取っていますが、担当職員は本当に利用者の必要な物を利用者のニーズに基づいて物品購入出来ているのでしょうか？（使いすぎ、逆に、必要な物を購入しないことも虐待では？）また、計画的に使用し利用者がお金に困るようなことにはなっていないのでしょうか？担当職員に連絡報告無く利用者の物品購入（気を利かせて購入してくれている）をしており、必要なときにお金が無かったことなど連携不足等もありました。自分で金銭管理が出来ず、意思表示の出来ない利用者の金銭管理について、最終的に意思決定するのは担当職員、家族、上司…誰でしょうか？

A. 利用者や家族に同意を得て利用者の必要な物を購入しているのであれば問題はありませんが、職員の勤務体制は変形労働勤務であり、職員間のコミュニケーションが図りにくい状況ではありますが、連絡ノートや業務引き継ぎノートなどを活用しながら、担当職員だけでなく職員みんなが情報を共有できる環境を作っていくことが必要だと思います。家族が来訪された時など「担当職員でないと分からない」という対応では家族との信頼関係も築きにくいと思いますので、積極的に職員間の連携を取り、最大限利用者のニーズをくみ取ってあげてください。

- 人権侵害防止に関する規程
- 通報書(様式 1)
- 身体拘束に関する説明書(様式 2)
- 身体拘束実施手順(フローチャート)
- 虐待防止責任者名簿
- 人権委員会名簿

社会福祉法人 福角会 人権侵害防止に関する規程

この規程は、社会福祉法人福角会定款第1条に基づき法人が実施する事業（以下「法人事業」という。）の利用児・者に対する人権侵害の防止を図ると共に法人事業に対する社会的な信頼を向上させ、利用児・者の人権を保護し、健全な保育・支援を提供することを目的とする。

第1章 組織体制について

（対象とする人権侵害）

第1条 この規程において、「人権侵害」とは、次に掲げる行為をいう。

- ① 利用児・者への虐待
- ② 利用児・者への身体拘束等の行動制限
- ③ その他利用児・者への人権侵害と疑われるもの

（人権委員会の設置）

第2条 法人の人権侵害の問題に対応するために人権委員会を設置する。

- 2 人権委員会は、理事長、委員長、各事業所推薦の委員、事務局員等をもって構成することを原則とする。（別紙1）
- 3 人権委員会の委員長は、理事長が推薦をする。
- 4 委員会は定期的または必要に応じて開催する。

（人権委員会の所掌事務）

第3条 人権委員会の所掌事務は、以下のとおりとする。

- ① 人権侵害防止に向けた提言や調査を行う。
- ② 事業所と協力し人権侵害が発生した場合の対処・対応を行う。
- ③ 事故報告、ヒヤリハット、苦情・意見より人権侵害につながるような事例がないかを検証する。
- ④ 人権侵害防止の啓発・教育・広報活動を行う。
- ⑤ 利用者の人権等の権利擁護のため、成年後見制度の利用等の啓発・促進を行う。
- ⑥ その他人権侵害の防止に関すること。

（施設長の役割）

第4条 法人が実施する事業の管理者（以下、施設長という。）は、事業の責任者として、以下の役割を行うこととする。

- ① 事業所における人権侵害に関する総括
- ② 人権委員会で決定した人権侵害に関する事項の職員への周知徹底
- ③ 人権侵害を受けた者の保護
- ④ その他関係機関等との連絡調整

（虐待防止責任者）

第5条 人権侵害防止のため、各事業所に虐待防止責任者を設置する。

- 2 虐待防止責任者は事業所の施設長が任命するものとする。
- 3 虐待防止責任者の職務は、次のとおりとする。
 - ① 虐待の相談や通報を受付けて関係者より聞き取りを実施する。
 - ② 人権侵害事例の事実確認と施設長への報告

③ 人権侵害発生について関係機関等への通報

第2章 人権侵害における虐待について

(人権侵害における虐待防止)

第6条 利用児・者に対する人権侵害の防止を図るため、虐待の早期発見に努め虐待を防止していくとともに、利用児・者が安心して法人事業のサービスを利用できるように定めるものとする。

(人権侵害における虐待の種類と内容)

第7条 人権侵害における「虐待」とは、利用児・者に対して養護者、法人の職員、就業先での使用者が行う以下の各号に示すものとする。また、虐待をしている側の「虐待している」、虐待をされている側の「虐待をされている」という自覚の有無にかかわらず、結果として利用児・者の人権が侵害されている状態となっていれば、その行為を「虐待」とみなす。

- ① 「身体的虐待」、暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為や身体を縛り付けたり、過剰な投棄によって身体の動きを抑制する行為。
- ② 「性的虐待」、性的な行為やその強要。(表面上は同意しているように見えても、本心からの同意かどうかを見極める必要がある。)
- ③ 「心理的虐待」、脅し、侮辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせ等によって精神的に苦痛を与える行為。
- ④ 「ネグレクト」、食事や排泄、入浴、洗濯など身の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療や教育を受けさせない、などによって利用児・者の生活環境や身体・精神状態を悪化させる行為。
- ⑤ 「経済的虐待」、本人の同意なしに財産や年金、賃金を使ったり勝手に運用したり、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限する行為。

(利用児・者に対する虐待の禁止)

第8条 社会福祉法人福角会の職員は、いかなる場合も利用児・者に対して虐待をしてはならない。

(虐待を発見した場合の対応)

第9条 虐待を発見した者は、速やかに各事業所の虐待防止責任者もしくは施設長、更には行政機関の担当窓口へ通報するものとする。(掲示物)

2 法人の職員は虐待を早期に発見しうる場にあることを自覚し、利用児・者の家庭等での「養護者の虐待」や利用者の就業先等での「使用者の虐待」を発見した場合や相談を受け、虐待の疑いがある場合は前項により通報するものとする。

(虐待通報の受付)

第10条 虐待の通報は、別に定める「通報書」(様式1)によるほか、様式によらない文書、電話、メール、口頭等の方法によっても受け付けることができる。

2 虐待通報の受付に際し虐待通報の受付・経過を記録し、その内容を虐待通報者に報告する。

(虐待の報告・通知)

第11条 虐待防止責任者は、受け付けた虐待の内容を施設長に報告する。

2 投書等匿名による虐待通報があった場合にも、施設長に報告し必要な対応を行う。

3 虐待防止責任者から虐待通報受付の報告を受けた施設長は、虐待内容を確認し、虐待通

報者及び利用児・者並びに家族等に対して報告を受け付けた旨を通知する。通知は、原則として虐待通報のあった日から 10 日以内に行わなければならない。

(行政機関等への通報)

第 12 条 虐待防止責任者もしくは施設長は関係者から聞き取り調査を行い、虐待の疑いがあると確認できた場合は、速やかに行政機関に通報するとともに理事長・法人事務局（人権委員会）へ報告する。

2 前項の行政機関とは児童については、松山市子ども総合相談または、愛媛県中央児童相談所とし、障害者については出身の市町障がい者虐待防止センター等とし、高齢者については松山市介護保険課とする。

(虐待解決への対応)

第 13 条 法人及び事業所は虐待通報の内容を解決するため、行政機関の調査等に協力を行う。

2 人権委員会の委員長は必要に応じて委員会を開催し対応を検討するとともに理事会等へも報告し意見を求めることとする。

3 虐待を発見した者が直接行政機関へ通報を行った場合も同様に、行政機関の調査等に協力を行う。又、その場合、虐待通報者に対して不利益処分を禁止する。但し、通報が虚偽及び過失の場合は当該事業所の就業規則により懲戒の対象とする。

(虐待解決に向けた記録・改善報告)

第 14 条 虐待防止責任者は、虐待通報受付から改善までの経緯と結果について書面により記録する。

2 利用児・者及び家族等に改善を約束した事項について、利用児・者及び家族に対して改善状況を書面により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から 30 日以内に行わなければならない。

(解決結果の公表)

第 15 条 施設長は、定期的に虐待原因の改善状況を理事長並びに法人事務局（人権委員会）に報告する。

2 法人事業のサービスの質と向上を図るため、虐待防止及び改善の状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

(再発防止)

第 16 条 理事長及び施設長は、人権委員会と協力し、虐待が発生した原因分析を行い、再発防止策を作成し法人全職員、利用児・者、家族等への周知を行う。

(虐待を受けた者の保護への協力)

第 17 条 法人及び各事業所は、虐待を受けた児童や障がい児・者の保護について市町より協力を求められた場合は、事業の運営に支障をきたさない範囲で保護の受け入れを行うものとする。

第 3 章 身体拘束廃止に向けた取り組みについて

(身体拘束廃止に向けて)

第 18 条 利用児・者の人権を尊重し、「身体拘束をしない保育・支援」に取り組むことを目的とする。身体拘束等の行動制限による精神的苦痛を排除し、利用児・者が福祉サービスを安全かつ快適に利用できるよう保育・支援を行うこととする。

2 どのような行為が身体拘束及び行動制限については別紙に定めることとする。(別紙 2)

(身体拘束廃止に向けての実践目標)

第19条 「身体拘束等の行動制限」をしないための保育・支援技術の向上や利用環境・生活環境の整備に取り組む。

2 利用児・者の身体的・精神的不安を取り除くために、健康管理や生活リズムを重視し、心身の状態をアセスメントし、身体拘束を必要としない状態へ向けて環境を整備する。また、適宜保育・支援の見直しを心がけるとともに行動制限ではなく行動の自由を視野に入れたサービスの質の評価に努める。

(身体拘束をしない支援方法の検討)

第20条 「身体拘束等の行動制限」を回避するために、身体拘束を行うことなく保育・支援する代替方法や解除するための保育・支援方法も含め、身体拘束廃止に向けての体制づくりを全事業所で取り組んでいくよう検討・協議を行う。

第4章 「身体拘束等の行動制限」を行う場合の対応について

(「身体拘束等の行動制限」の実施要件)

第21条 「身体拘束等の行動制限」は利用児・者の人権を侵害する身体的・心理的虐待行為にあたるため、緊急やむを得ない場合を除いて行わないこととする。

2 緊急やむを得ず「身体拘束等の行動制限」を行う場合は以下の3要件をすべて満たしていることとする。

① 切迫性：【利用児・者又は他の利用児・者の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いこと】

身体拘束を行うことで本人の日常生活に与える悪影響を勘案、それでもなお身体拘束を行うことが必要となる程度まで、利用児・者本人などの生命又は身体が危険にさらされる可能性が高いか否か確認を行う。

② 非代替性：【身体拘束等の行動制限を行う以外に代替する保育・支援方法がないこと】

身体拘束を行わずに支援する全ての方法の可能性を検討委員会で検討し利用児・者本人等の生命又は身体を保護するという観点から、他に代替手段が無いことを確認する必要がある。身体拘束自体も、本人の状態像に応じて最も制限の少ない方法によって行わなければならない。

③ 一時性：【身体拘束等の行動制限が一時的なものであること】

身体拘束が、本人の状態像などに応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する。

3要件をすべて満たす状態であることを慎重に検討し決定をする。

3 「身体拘束等の行動制限」を行わざるを得ない場合に際して、関係者の納得・共通理解を得ることを前提とする。

(実施手順)

第22条 緊急やむを得ず「身体拘束等の行動制限」を行う場合は、以下の手続きにより行う。(フローチャート)

① 事前又はできる限り速やかにケース会議等を開催する。

② 事前又はできる限り速やかに家族等に連絡・説明し同意を得る。(様式2)

③ 事前又はできる限り速やかに、以下の点を検討する。

- ・身体拘束等を誘発する原因の究明及び除去
- ・他の保育・支援方法
- ・必要最小限の方法

- ・理由
- ・時間、期間
- ・実施方法の適正、安全性
- ・経過確認の頻度、方法

④ 以下の項目を記録に残し、必要があれば開示できるよう保存する。

- ・症状、状況
- ・身体拘束等の行動制限をせざるを得ない理由
- ・身体拘束等の行動制限の方法、日時、期間、対応者、場所
- ・施設長への連絡時刻、家族への連絡時刻
- ・身体拘束についての検討会議の内容

⑤ 「身体拘束等の行動制限」を行っている期間は、常時見守り頻繁に観察をすること。

⑥ 「身体拘束等の行動制限」が必要な状況が解消した場合は、速やかに解除する。

⑦ 「身体拘束等の行動制限」を行う場合は以下の方法による。

- ・紐、帯、拘束着等の用具を使って行う際は、利用児・者又は他の利用児・者の身体、生命を保護するよう配慮されたものを使用する。
- ・実施は安全性を検証された方法で行う。
- ・原因となる症状や状況において必要最小限の方法で行う。

(再アセスメント)

第 23 条 「身体拘束等の行動制限」を解除した後も、再アセスメントを行い、身体拘束等の行動制限を行わなくてよい保育・支援方法を検討する。

第 5 章 その他

(その他の人権侵害)

第 24 条 虐待、身体拘束、行動制限以外で人権侵害と疑われることについても同様に各事業所並びに人権委員会において検討し解決をしていく。

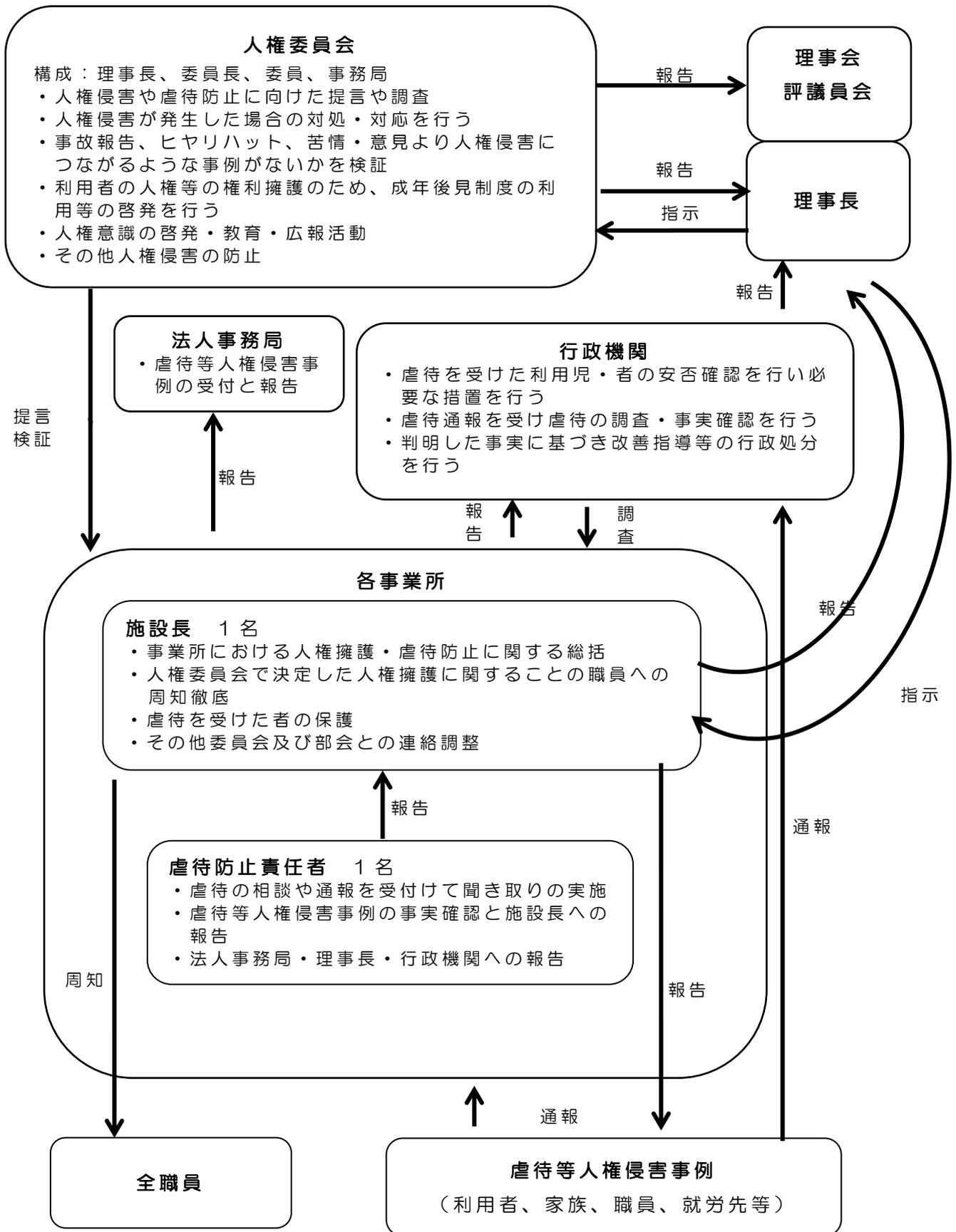
2 その他の人権侵害と考えられることとして、人種や性別・思想する宗教などを根拠として、社会的に不当な扱いを強いたりするようなこと。

附則

この規程は、平成 25 年 11 月 15 日から施行する。

(別紙1)

社会福祉法人 福角会 人権委員会体制図



身体拘束及び行動制限について

- ・利用児・者に対する身体拘束及び行動制限とは

【利用児・者の個人の意思に反して自由な行動を制限することをいう】

利用児・者の行動に

『異常摂食』：異食、反芻、嘔吐、拒食、過食など

『異常排泄行動』：不適切な場所での排泄、便こねなど

『自傷』：出血させたり発赤、打撲、外傷、咬傷など

『他害』：他者への身体的攻撃的行動（殴る、蹴る、噛みつく、髪引きなど）

『破壊的行動』：ガラス、家具、機器・建物、設備、備品、衣服などの破壊

『不適切な発言』：奇声、罵声、大声、泣き叫ぶ、怒声など

『不適切な移動』：多動、飛び出し、徘徊など

『過度な固執』：自分のこだわりを執拗に主張し、受け入れられないとパニックになるなど

『過度な衝動性』：我慢できず、対処困難なパニックとなる。突発的なパニックなど

『常同行動』：周囲へ無関心となる繰り返し行動など

『性的逸脱行動』：人前での性器露出、自慰行為、他者への身体接触など

職員が利用児・者に対して

- ① 自由に動けないように車いすやベッドに縛り付ける。
- ② 児童を自分で動けないような姿勢保持椅子に座らせる。
- ③ 手の機能を制限するために、ミトン型の手袋を付ける。
- ④ 行動を規制するために介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ⑤ 転倒や自傷行為による怪我を防止するために、ヘッドギアを着用させる。
- ⑥ 支援者が自分の体で利用児・者を押さえつけて行動を制限する。
- ⑦ 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑧ 自分の意志で開けることの出来ない居室等に隔離する。
- ⑨ 利用児・者の意思を無視して無理に従わせる。

などの行為を行うことが身体拘束や行動制限にあたる。

(様式1)

平成 年 月 日

施設長 殿

通 報 書

下記の通り、虐待について通報します。

記

1. 虐待を受けた者

氏 名		年 齢	歳	利用 事業所	
住 所					
連絡先	TEL	—	—		
虐待の発生日 時または発見 日時	平成 年 月 日 () ~ 平成 年 月 日 ()				

2. 虐待をした者

氏 名					
住 所					
連絡先	TEL	—	—		
虐待を受けた 者との関係	養護者（家族等） ・ 福祉従業者 ・ 就労先使用者 ・ その他 ()				
虐待の内容 (できる限り 具体的に)	《誰が、いつ、どこで、どの様なことを、どの程度行ったか、怪我などの有無 等 についてわかる限り詳しく記入してください》				

3. 虐待通報者について

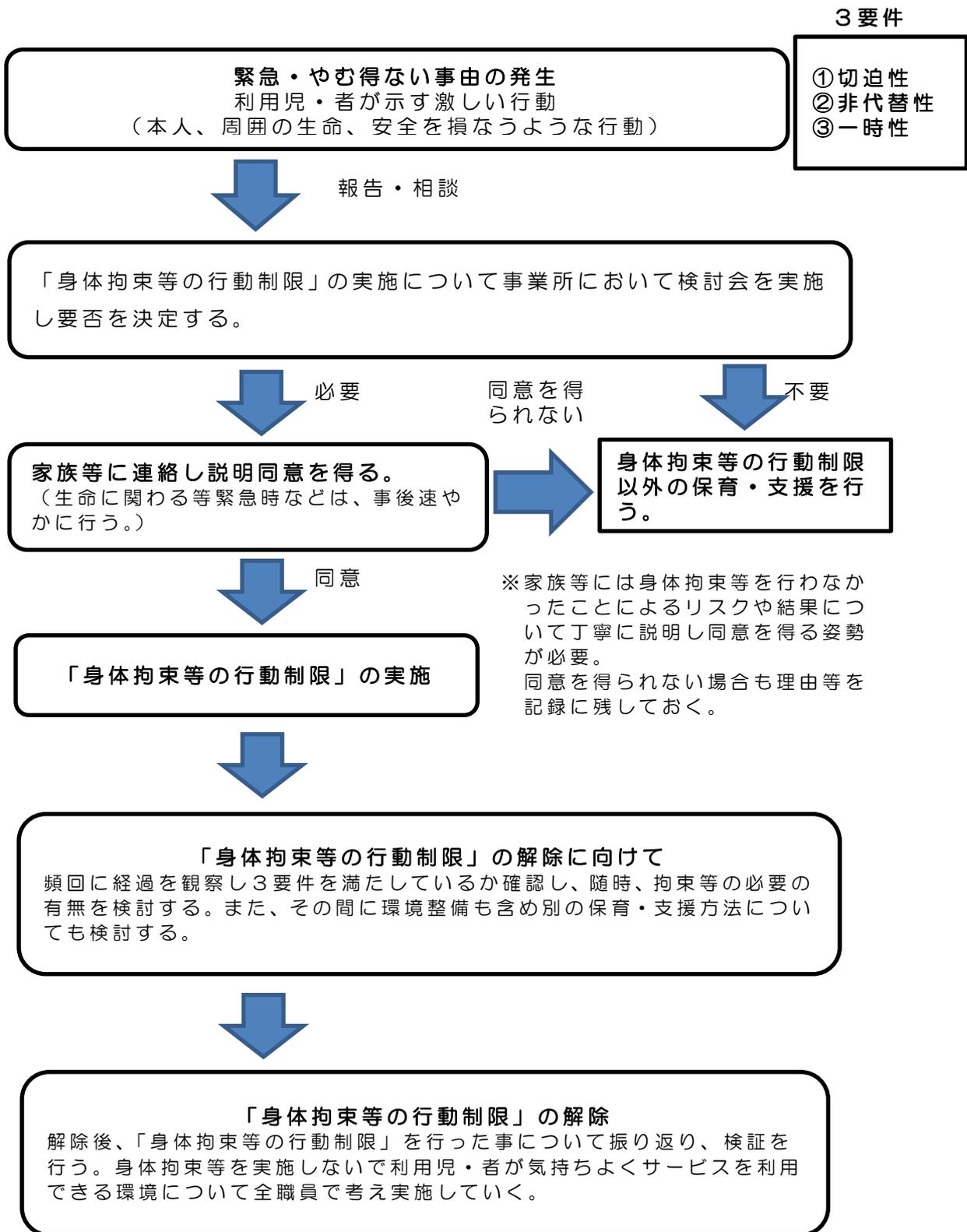
氏 名					
住 所					
連絡先	TEL	—	—		
虐待を受けた者 との関係					

※わかる範囲で記入してください。

(様式2)

(フローチャート)

身体拘束実施手順



※緊急やむを得ない状況が発生してから、「身体拘束等の行動制限」が解除されるまでについては、記録に残し(様式2 身体拘束に関する経過観察・再検討記録) 必要があれば開示できるように保存する。

虐待防止責任者名簿

平成 27 年 2 月 1 日現在

事業所名	虐待防止責任者氏名
法人本部事務局	伊藤 洋介
福角保育園	光宗 典子
堀江保育園	大田ひとみ
くるみ園	橋 浩二
くるみ園指定相談支援事業所	
松山福祉園	井上 政弘
就労継続支援 B 型事業所 松山福祉園	松本 潤
きずなホームズ	
のぞみホームズ	近藤 茂
福角会指定相談支援事業所	森田 辰也
福角会ホームヘルプサービス事業所	上田七千子
いつきの里	秋山 大輔
いつきホームズ	福富 智樹
みらい	秋山 大輔
ウィズ	川中 国和
松山市障がい者北部地域相談支援センター	梶浦 英与

人権委員会名簿

平成 27 年 2 月 1 日現在

理事長 芳野道子	委員長 乗松紀美子(福角保育園)
委員 宮本寿美子(福角保育園)	委員 伊藤洋介(法人本部)
委員 吉井義貴(堀江保育園)	委員 渡部真梨(くるみ園)
委員 井上政弘(松山福祉園)	委員 森田辰也(地域生活者支援室)
委員 秋山大輔(いつきの里)	委員 井門秀智(ウィズ)
委員 梶浦英与(松山市障がい者北部地域相談支援センター)	

～利用児・者への不適切な支援にならないための事例集～

平成 27 年 2 月改訂版発行

社会福祉法人 福角会 人権委員会監修

〒799-2652 松山市福角町甲 1829 番地

電話 089-978-5855