

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

～法人理念～

社会福祉法人福角会は「この子らを世の光に」の心を心として  
全ての人たちが地域の中で安全で安心して暮らせる  
豊かな生活の実現を目指します。



作画： 有重 麻由

## －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っています。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 人権侵害防止に関する規程・体制図
- ② 利用者支援事例のQ & A
  - 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）……P27
    - (イ) 利用者の粗暴・パニック時の対応（他の利用者への場合）…P30
    - (ウ) 利用者の粗暴・パニック時の対応（器物への場合）……P33
    - (エ) 利用者の誘導時の対応……P33
    - (オ) 利用者の行動を制限する場合の対応……P36
    - (カ) 児童への対応……P10
  - 2. 性的虐待を行わないための事例
    - (ア) 着替え時の対応……P39
    - (イ) 排泄確認時の対応……P39
    - (ウ) 利用者との距離間……P40
    - (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……P41
    - (イ) 利用者の行動を制限させてしまう場合の対応……P54
    - (ウ) 利用者に行動を強要させてしまう場合の対応……P58
    - (エ) 利用者の呼称について……P63
    - (オ) 児童への対応……P15
  - 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……P66
    - (イ) 利用者の身だしなみに対する対応……P69
    - (ウ) 利用者への受け答えの対応……P71
    - (エ) 児童への対応……P24
  - 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……P79
    - (イ) 募金の強制について……P80
    - (ウ) 購入物を制限させた場合の対応……P81
    - (エ) 部屋の物品等の整理について……P82
    - (オ) 金銭管理等について……P83
    - (カ) 児童への対応……P26
  - 6. 資料
    - 通報書・身体拘束に関する説明書・身体拘束実施手順……P88

# 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 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。

(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に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 どの様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な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に保存する。

- ・ 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。

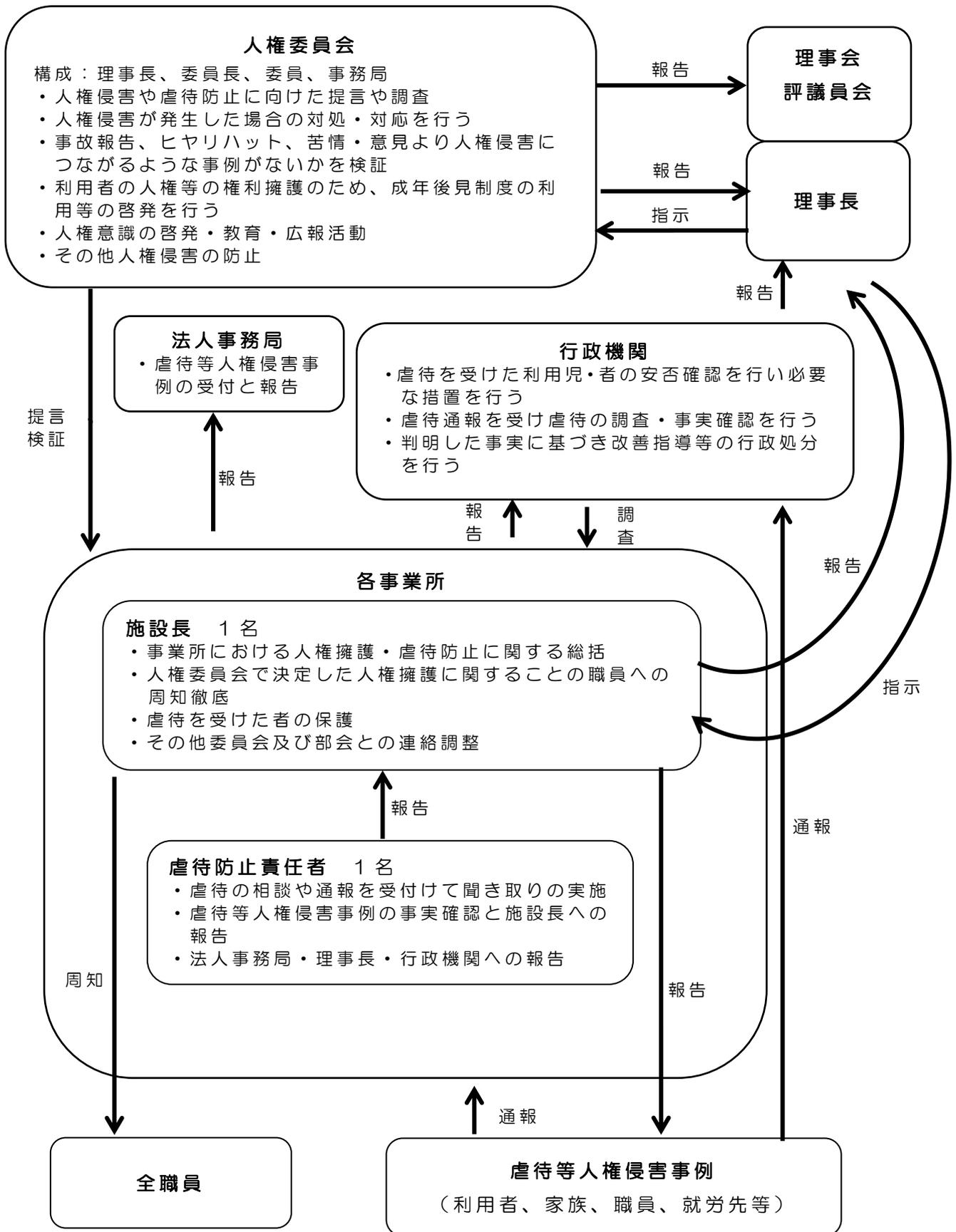
2 その他の人権侵害と考えられることとして、人種や性別・思想する宗教などを根拠として、社会的に不当な扱いを強いたりするようなこと。

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



# 事例集Q&A

児童の施設編 P10~26

大人の施設編 P27~83



身体的虐待を行わないための事例

児童への対応

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>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、廊下に出したりもしました。どのように対応をすれば良かったのでしょうか？</p>	<p>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、対応してもらっても一つの方法です。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。</p>
2	<p>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があります。どのように対応すれば良かったのでしょうか？</p>	<p>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」などの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いてきます。</p>
3	<p>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持ったり、抱っこしたりして、動きを制限したことがあります。どのように対応すれば良かったのでしょうか？</p>	<p>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が持てるように働きかけていく事が必要です。どうしてもお集まりなどに関心がもてない場合などは、保育の内容をみんなで検討することも必要です。</p>
4	<p>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ります。その後、利用児が落ち着くまで拘束する対応は良いのでしょうか？</p>	<p>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が、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」などの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、保護者にもしっかりと説明を行う必要があります。</p>

児童編 身体的虐待を行わないための事例

5	<p>利用児の把握がしきれず、部屋を閉め切るなど、鍵をかけて対応することがあります。このような対応をしても良いのでしょうか？</p>	<p>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するなど、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。</p>
6	<p>安全面を考慮し外門に鍵をかけて通れないようにすることは行っても良いのでしょうか？</p>	<p>道路への飛び出しを防ぐ上で児童にとって安全であるという理由であれば普段閉めていることに差し支えはありません。</p>
7	<p>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。</p> <p>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ました。(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ると、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ました。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、見かねて注意をしました。やっと室内に戻りましたが、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ました。私だったら、その場で注意をしたと思います。この現場</p>	<p>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。この様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。</p> <p>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。上司に直接意見をする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</p>

児童編 身体的虐待を行わないための事例

	<p>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、今も考えさせられます。</p>	<p>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。</p>
8	<p>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てはいますが、嫌がる利用児を押さえつけるような関わりがあります。どのように対応すれば良いのでしょうか？</p>	<p>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。</p>
9	<p>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良いのでしょうか？</p>	<p>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。</p>
10	<p>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良いのでしょうか？</p>	<p>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、ど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</p>

児童編 身体的虐待を行わないための事例

		<p>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。</p>
--	--	--

性的虐待を行わないための事例

児童への対応

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>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いました。</p>	<p>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。</p>
2	<p>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がありました。</p>	<p>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。</p>
3	<p>職員が異性の排せつ等(男性保育士が女の子もしくは女性保育士が男の子)の処理を行うことについて悩んでいます。どう対応したらよいのでしょうか？</p>	<p>保護者の中には、男性保育士に女の子の排泄や着替えの支援を行ってほしくないと思われる方がいらっしゃいます。幼児期に関しては、基本的に女性保育士が子どもたちの排泄や着替えの支援を行うようにしましょう。やむを得ない場合は、事前に男性保育士が女の子の排泄や着替えの支援をする場合があるということを伝えておく方が誤解を招かないのではないのでしょうか。</p> <p>また、学童期前半以降の子どもさんへの関わりは、同性の支援が必要です。</p>

心理的虐待を行わないための事例

児童への対応

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかわりのポイント</p>
1	<p>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」と泣いていました。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ですが、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。この対応で良かったのでしょうか？</p>	<p>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であれば、利用児に対して謝罪をするべきです。</p>
2	<p>かみつきの多かった児童がおり保育士が近くにつき、「何でしたの？」や「イヤだったの？」と利用児に聞き対応をしましたがこのような対応で良いのでしょうか？</p>	<p>もし何もしていない時に責めるような声掛けをしているとすればそれは不適切な支援です。利用児も混乱してしまいます。噛んでしまった理由を聞き、「～したかったんだね」としっかりと思いを汲み取り代弁してあげること、他害がないよう言葉やジェスチャーで本人に分かるように伝え「噛む」以外の解決方法を教えていくことが大切です。</p>
3	<p>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ります。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があります。この対応は不適切でしょうか？</p>	<p>職員の都合だけで行動させることは不適切な支援になります。「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。</p>
4	<p>利用児が椅子に座り、前後に椅子を揺らすので、(以前指をつめる、足を椅子で挟むことがあったので)きつく注意をしました。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れば良かったと反省しました。</p>	<p>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づきの視点が持てるように心がけましょう。</p>
5	<p>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ります。どうしたら良いですか？</p>	<p>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。普段から声のトーンや優しい雰囲気</p>

児童編 心理的虐待を行わないための事例

		<p>気で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必要があります。</p>
6	<p>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があります。このような対応は良いでしょうか？</p>	<p>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。</p>
7	<p>約束を守らないなど、悪いことをしたとき、利用児にいけないことだと分からせたい気持ちから「鬼やおばけが来る」と言って恐怖心を持たせたことがあります。この方法は不適切な対応になるのでしょうか？</p>	<p>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。どの様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。</p>
8	<p>大きな声をあげて利用児を叱ってしまうことがありました。「いいかげんにしなさい！」等言葉かけが不適切（乱暴・否定的）な時があるのですが状況によっては許されるのでしょうか？</p>	<p>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。</p>
	<p>子どもに対して日ごろから丁寧な言葉かけを心掛けていますが、注意をする時には、厳しい口調になってしまうことがあります。その時の対応はどのようにすれば良いでしょうか？</p>	<p>注意する時に厳しい口調で伝えるのではなく、冷静に伝えるようにしましょう。どうしても感情的になってしまいそうな時は、他の職員に伝え、その場を離れたり、子どもから少し離れたり気持ち切り替えられるようにしましょう。ただし、子どもたちが離れた場所において、子どもたちの命に関わるような場面や怪我をしそうな場面、他人を傷つけてしまいそうな場面では大声を上げて伝える必要はあると思います。また、子どもたちに冷静に伝えることが必要な場合もあります。</p>
	<p>子どもに危険が及ぶときは強い口調や大声で注意をする、叱ってしまうということがあります。この対応は良いでしょうか？</p>	<p>危険な行動を見て突発的に大声を出してしまうことは、不適切な行為にはなりません。しかし、危険な時に大声をあげると利用児はその声に驚き、更に危険な状態になってしまう可能性もあります。例えば、木登りをしている時に大声で注意</p>

児童編 心理的虐待を行わないための事例

		<p>すると驚いて足元を滑らせ転落する可能性もあります。状況により異なりますが、危ないと感じた時は、急いで近くに行き利用児の行動を止めましょう。走っても間に合わない時は、「待って」と言ったり、名前を呼んだりして、まずは利用児の足を止めましょう。好奇心から活発な行動をみせる利用児に時には熱く思いを伝えてしまいましたが、利用児にはなぜ危険だったのか、年齢に応じて理由を伝えることが大切です。</p>
		<p>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するフォローが必要です。</p>
	<p>子供に何度言っても聞かない時に声をあげてしまうことがあります。</p>	<p>何度言ってもきかないからと言って、職員は自分の感情をそのまま言葉に出してはいけません。子どもがどうして行動に繋がらないのかを考えてみましょう。子どもの特性によっては視覚的情報（写真・イラスト）等の工夫を加えながら、子どもが理解しやすい手段を考えていく必要もあります。</p>
	<p>あぶない事をしているととっさに「したらダメ！」と強く言ってしまいます。この様な場合の声掛けとしては間違っていないでしょうか？</p>	<p>叱嗟の行動でかつ危険な場面では強く静止することも必要です。生命の危機が及ぶ場面では、はっきりと危険であることを伝える必要があると思います。その後の対応として、児童が同じことを繰り返さないよう『何がダメだったのか』を明確に伝えることが必要になると思います。</p>
<p>9</p>	<p>たくさんの味に慣れ、何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があります。この対応は良いでしょうか？</p> <p>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があります。このような対応は良かったのでしょうか？</p>	<p>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。</p>
<p>10</p>	<p>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させまし</p>	<p>嘔吐反射等の過敏性がある利用児への無理強いには良くありません。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</p>

	<p>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があります。この対応は良かったのでしょうか？</p>	<p>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。(第三者の目も大切です)</p>
11	<p>児童の嫌いな食材があり、食べたくない時に無理に食べさせようとしている状況に出くわした場合、その場合、職員への対応はどのようにすれば良いのでしょうか？</p>	<p>まず声をかけて状況を把握する事が重要です。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。</p>
12	<p>偏食指導で、「コレダケ！」と強く促す場面がありました。(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のですが、この場合どのように対応すれば良かったのでしょうか？</p>	<p>嘔吐し泣き叫んでいる利用児への無理強いはいけません。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。</p>
13	<p>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いました。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があるのですがどのように対応すれば良いのでしょうか？</p>	<p>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。</p>
14	<p>マラソン大会を嫌がる利用児を職員と一緒に完走させました。保護者のご意向だったのですが、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のでしょうか？</p>	<p>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はなく、利用児の状態を見極めて次に繋げていける</p>

児童編 心理的虐待を行わないための事例

		ような援助方法を考えていく必要があります。
15	親しみの気持ちを込めてというつもりだったのですが、名前の呼び捨ては気をつけないといけないと思いました。	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りますが、利用児の名前は正しく呼び事が大切です。各園で呼び方は統一しておく必要があります。
	利用児者への呼び方（呼称）をどうしたらよいでしょうか。親近感から愛称やニックネームで呼んでしまうことがあります。その時の対応はどのようにすれば良いですか？	状況（TPO）を考え、対象利用者児と自分との関係性を意識しておく必要があります。相手を尊敬する良い方なら良いと思います。 ※なるべく個々の施設で統一した名前で、みんなが平等となるように呼びましょう。
16	多動で職員の言うことをなかなか集中して聞くことができない利用児がいます。聞かずにすぐ外にとび出してしまうことがありました。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きました。利用児は大泣きして怖がりました。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てしまいました。そのような時はどう対応したら良かったのでしょうか？	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。
17	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います。質の高い保育を目指すため、改善するにはどうすれば良いのでしょうか？	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。
18	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、利用児に対してぞんざいな態度や受け答えをしてしまうことがあります。そんな時はどのようにすれば良いのでしょうか？	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

児童編 心理的虐待を行わないための事例

		から規則正しい生活を心掛けて下さい。
19	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りますが、このような支援は良いのでしょうか？	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。
20	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ります。	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かと思えます。(具体物、写真、絵カード等)
21	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ため、指導員が急におもちゃを取り上げたところ利用児がパニックになりました。その場合の対応方法はどうすれば良かったのでしょうか？	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、丁寧な関わりが必要とされます。
22	利用児に対して個々の障害の特性を理解し辛く支援中につい感情的になってイライラしてしまう場合があります。その場合どう対応したら良いのでしょうか？	職員同士連携を図り、交代をしてクールダウンを図ります。また、交代するだけでなく、利用者(児)の特性の理解(先輩に確認する等)の向上に繋げていく必要があります。
23	利用児者の意向とご家族の意向のズレが生じた場合、利用児者主体の支援計画、サービス利用計画の立て方はどうすれば良いのでしょうか？	我々はあくまで本人の代弁者であることを心掛けたいです。もちろん乳幼児期・学童期の子どもさんの意向に、全ての決定権を委ねることは、内容によっては社会的に好ましくないこともあり、保護者や大人の導きが必要なこともあります。さらに我々は、保護者の方が、育児に一生懸命で、子どものためにとする気持ちには十分寄り添うことも必要な姿勢です。しかしながら、保護者やご家族が望む暮らしに向かうために、今必要な支援は何か、ということを保護者や本人と共有して立案できるように努めましょう。そのために、本人の特性や発達状況を十分理解しておくこと、日頃から、利用児者またはそのご家族との関係作りに努めることが大切です。

24	<p>大人が(親が)子どもにおいて主導権を握る場面は必要であると認識しています。その場面では時として「先生、厳しいな」と思われていることがあるかもしれません。この場合はどのように対応すればよいのでしょうか？</p>	<p>まずは厳しく接することの必要性について考えなければなりません。大人が主導権を握る場面に誤った対応をとると、子どもが誤学習をしてしまいます。(例：おもちゃ売り場でおもちゃが欲しくて泣いている子どもをなだめる為におもちゃを買う) そうした時に一貫した対応(厳しい対応)をとることは必要です(子どもが泣いてもおもちゃを買わない)。しかし、緊急の場面でない時に、子どもを大声で叱責するなどの厳しい対応は必要ありません。また、どの場面で厳しく対応するか(一貫した対応をとるか)は園内・クラスで統一する必要があります。日頃、子どもと関わっている支援者は、その子の発達の特徴が理解できていると思います。時には強引さが必要な場面もあるでしょうが、本人が分かる・理解しやすい手立てを用意し伝える努力をしましょう。</p>
25	<p>利用児を呼ぶ時にすぐ名前が出てこないことがあり、利用児の体に触れてから声を掛けてしまう事があります。この場合は不適切な支援にあたるのでしょうか？</p>	<p>突然、利用児の身体に触れると驚かせてしまいます。危険が及ぶ時には安全を第一に考え、声をかけるよりも先に体に触れて安全を確保するのは適切な対応ですが、保育士の都合で利用児の意思を尊重せずに、次の活動に声をかけることなく手を引いて強要したり、背中を押して誘導したりする行為は不適切です。名前が出てこない時には、急に体に触れるのではなく、利用児の名札を確認したり、利用児の正面から話しかけるようにしましょう。</p> <p>利用児の名前を覚えることは信頼関係を築く第一歩です。しっかり覚えられるようにしましょう。</p>
26	<p>トイレの個室に入り、すぐにドアを閉めてしまい、中にこもってイタズラする利用児がいて困っています。そのまま見過ごしていいものか、支援に困ることがあるのですが、こういった場合はどのように対応すればよいのでしょうか？</p>	<p>その行為を放置することは不適切な支援にあたります。まず本人の行動の理由を考える必要があるかと思います。単なる遊びとしてではなく、不安感がある際や職員と関わりたいと思う行動の結果、「トイレでのイタズラ」という手段を選んでいることも考えられます。まずは行動そのものではなく、本人の気持ちに立って考えてみてはどうでしょうか。 また、1人で対応できない場合は、必ず他の職員に相談するなど、無理に1人で対応しないようにして下さい。</p>

児童編 心理的虐待を行わないための事例

27	<p>職員間の指導に線引きの違いがあり子どものために注意すべきと思うことが分かりにくいです。自分自身が虐待と置いていなくても他者から見て虐待とされているかもしれないと思うと支援(保育)方法をどうしたら良いのか分からなくなります。どう支援したら良いのでしょうか？</p>	<p>虐待にあたる行為とは、どのようなものなのかを職員間で話し合い、統一しましょう。自分の指導方法に不安があれば他職員に相談しましょう。虐待になっていないだろうかと、日々の支援の中で意識しながら行動していくことも必要ではないでしょうか。</p>
28	<p>職員が言葉を上手く表現できない子どもの立場にたって「イヤよ」「やめて」という子どもの代弁をすることがありますがその子どもが本当にそう言いたいのか本心は分からないため子どもの本当の思いを無視した対応になっているかもしれません。このような時はどう支援したら良いのでしょうか？</p>	<p>利用児の気持ちに寄り添い、状態や思いを確認しつつ、丁寧な関わりをしましょう。ことばで代弁することは大切なことです。伝わった経験を積むことで、ことばじゃなくて態度や支援、表情やジェスチャー等で伝えることに繋がるからです。子どもの様子や前後の動き、普段の様子を見ていると、本当に伝えたいことが見えてくると思います。日頃から子どもたちの様子を見て、分析する力を身につけるようにしていきたいですね。疑問に思ったことを先送りにせず、その日のうちに振り返ることも大切です。</p>
29	<p>子どもを長時間待たせることはありませんが、10分くらい待たせてしまうことがありました。この支援は不適切だったのでしょうか？</p>	<p>待ってもらう際は、どのくらい待っていただくのか、待っている間の活動や他職員に伝えるなど、待たされている状態にならないように配慮が必要になると思います。少しでも不安な気持ちをなくしてあげることが大切です。</p>
30	<p>子どもの急な動き(しゃがみこむ、走り出すなど)により、手をつないでいても引っぱってしまう形になってしまう時があります。手のつなぎ方など手首を引っ張ると親から見ると不快に映ります。どの様に支援すれば良いのでしょうか？</p>	<p>利用児に危険がおよぶ時は、強く制止することも必要ですが、力加減やつなぎ方の配慮は必要です。手をつなぐことは手の平どうしを合わせることです。「手首を引っ張る(持つ)」ことと「手を繋ぐ」ことは意味が全く違う異なる行為です。子どもの行動を職員が事前に把握し、利用児と職員が正しく手を繋いで気持ちの良い支援を行えるように時間と気持ちにゆとりを持ち、柔軟に対応できるように心がけていきましょう。</p>
31	<p>児童に対してその年齢に合った関わりが出来ていないと思います。どう支援すれば良い関わりができますか？</p>	<p>一人ひとりに目を向け一人ひとりに合った関わりを職員みんなで考えていくこと、そしてみんなで行っていくことが大切です。また障害をもった利用児の方へは、生活年齢と発達年齢の差が異なることが多いとすれば、生活年齢の対応をどの利用児にも行うことは本人にとってしんどい支援に</p>

児童編 心理的虐待を行わないための事例

		なるかもしれません。本人の状態に合わせてながら『身だしなみ』『言葉遣い』『行動面』などに対し支援を積み重ねて小ステップアップしていきましょう。
--	--	---

ネグレクトを行わないための事例

児童への対応

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>職員の都合でパンツでなく、オムツで過ごしています。</p>	<p>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。</p>
2	<p>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ません。</p>	<p>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えます。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。</p>
3	<p>物を投げるなど、わざと気を引く行動で、要求に繋がせようとする場合、その行動に対して反応しないことがあるのですが、これは良くない行為でしょうか？</p>	<p>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。</p>
4	<p>鼻水が出ていたり、身だしなみが整っていないのがそのままであることがあるのを見て声を掛けたことがあります。これを放っておくのは不適切な支援にあたるのでしょうか？</p>	<p>身だしなみを整っていない状態を放置しておくことは不適切な支援です。子どもの権利、児童養護の観点からも子どもが清潔な状態で園生活を送ることが大切です。また、大人が身だしなみを整えることで、子ども自身も衣服の着脱、身だしなみを整えることを学ぶことに繋がります。</p>

児童編 ネグレクトを行わないための事例

5	<p>利用児を思い保護者に服装のこと等を伝えても、保護者が変わることはなく、利用児にとって過ごしにくい気がしています。この状況を放置するのは不適切な支援にあたるのでしょうか？</p>	<p>子どもにとって良くない状況に気付いているのに、放置してしまうのは不適切です。この場合、伝えようとして服装に変化がなく、過ごしにくそうであれば、施設や保育者の出来る範囲で対応していくと共に、職員間の協力も仰ぎながら保護者への働きかけを工夫していく方法が考えられます。保護者との信頼関係を築きながら、家庭や保護者に合わせた対応をしていくことが望まれます。</p>
6	<p>特性のある子の興味を探ったり、食事が少しでもとれるように援助方法を変え無理に食べさせることができないため結果として食べさせなかったことはいけないことでしょうか？</p>	<p>嫌がる利用児に無理やり食べさせるということは不適切な行為です。また食べさせられないことに関して今後どうしていくかは1人で抱え込まず先輩職員などへ相談しましょう。利用児の意志で少しでも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。段階を踏んで援助していきましょう。また、家庭でどのように食事をおこなっているのか、家庭と事業所で連携してお互いに情報を共有しましょう。また、一口大・自助食器の使用など本人が自ら食べやすい環境を整えることも必要です。</p>
7	<p>職員間の指導に線引きの違いがあり子どものために注意すべきと思うことが分かりにくいです。自分自身が虐待と思っていなくても他者から見て虐待とされているかもしれないと思うと支援(保育)方法をどうしたら良いのか分からなくなります。どう支援したら良いのでしょうか？</p>	<p>虐待にあたる行為とは、どのようなものなのかを職員間で話し合い、統一しましょう。自分の指導方法に不安があれば他職員に相談しましょう。虐待になっていないだろうかと、日々の支援の中で意識しながら行動していくことも必要ではないでしょうか。</p>
8	<p>子どもが使用する場所はすぐに清掃するようにしていますが、時間に追われ出来ないことも多くあります。どうしたら良いですか？</p>	<p>保育、支援に適した環境を提供できていないことは不適切です。日頃からの整理整頓、掃除を心掛けていきましょう。また、子どもの年齢によっては、子どもたちと一緒に、自分たちが使う部屋を整理したり、掃除をしたりしていくことに目を向けていきましょう。</p>

経済的虐待を行わないための事例

児童への対応

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>

## 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)

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>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制止しましたが、つい力が入ってしまいました。この場合はどのような対応をしたら良いのでしょうか？</p>	<p>職員は常日頃から冷静な対応が求められます。今回の場合、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。</p> <p>グループホーム・ヘルパー等職員 1 人で対応しなくてはならない場合は、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。他の職員（上司・先輩・同僚）等のその方への関わり方を見て学ぶことや相談する事も必要です。</p>
2	<p>パニックになった利用者の粗暴行為が予想された時に、身体を押さえましたがこのような場合の対応方法はどうしたら良いのでしょうか？</p>	<p>職員は、利用者の動向を確認しながら距離を置きましょう。その際、利用者が少しでも落ち着けるような声掛けもしましょう。粗暴行為に至った場合は、周囲の状況も確認しながら制止してください。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。</p> <p>例えばグループホーム・ヘルパー等職員 1 人で対応しなくてはならない場合は、前述のような対</p>

		<p>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でも必要です。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、他職員に周知を回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。他の職員（上司・先輩・同僚）等のその方への関わり方を見て学ぶことや相談する事も必要です。</p>
3	<p>利用者が他害行為等で身の危険を感じた時に利用者の行動を制止しました。しかし周囲から見ると無理に行動を止めているように思われてしまうことがあります。これが自分では、虐待ではない行為と以为っていても、他の人の目からどう見えているかは分からないので心配になります。どう支援すれば良いですか？</p>	<p><b>【事例が日常的に起こっている場合】</b></p> <p>利用者の行動を制止するという事は場合によっては身体拘束（虐待）に当たる可能性があります。その場合人権侵害に関する規定の「身体拘束を行う場合の行動制限」にある「実施手順（フローチャート）」の手順を踏む必要があります。個別支援会議、モニタリングでの振り返りなど身体拘束等の行動制限を行わなくてよい支援方法をチームで検討することが必要となります。利用者の日々の状況を把握し、もし不明な点があれば人で悩まず上司や先輩に相談しましょう。</p> <p><b>【事例が突発的に起こった場合】</b></p> <p>身の危険を感じ相手を守らないといけない、命に関わることを考えれば職員の行動自体は虐待にはあたりません。他者から見られた時にどう思われるかは、その場の声掛けにも左右されると思います。他にすべがなく、その利用者や他利用者を守れない状況なのであれば制止しなければいけません。そのまま放置したり、見てみぬふりをしてしまう事が不適切です。他害行為に至るには、何かしら要因があるはずで。冷静に対応し、お互いに怪我をしないよう十分に配慮する必要があります。他の人から聞かれた場合は、支援の状況等が必ずご家族や第三者に説明ができるようにしてください。</p>
4	<p>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</p>	<p>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</p>

	<p>あるのではないのでしょうか？</p>	<p>です。周囲の状況を確認し、他者へ被害が及ぶ場合においては、安全を確保しながら制止して下さい。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に協力を要請する等複数の職員で対応してください。</p> <p>例えばグループホーム・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。他の職員（上司・先輩・同僚）等のその方への関わり方を見て学ぶことや相談する事も必要です。</p>
<p>5</p>	<p>利用者から相談があると言われて、話し合いを行っていますが、間違っていることを説明しても納得がいかなくて、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良いのでしょうか？</p>	<p>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。もし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。落ち着けるような声掛けをしながら制止をしてください。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に協力を要請する等複数の職員で対応してください。</p> <p>例えばグループホーム・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</p>

		<p>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、他職員に周知を回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。</p> <p>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。他の職員（上司・先輩・同僚）等のその方への関わり方を見て学ぶことや相談する事も必要です。</p>
6	<p>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があります。この場合どのように対応すればよかったでしょうか？</p>	<p>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。他の職員（上司・先輩・同僚）等のその方への関わり方を見て学ぶことや相談する事も必要です。</p>
7	<p>利用者に粗暴行為が見られた際に、どう対応をすればいいでしょうか？</p>	<p>利用者が怪我をしないよう周りの配慮をしましょう。また、職員も怪我をしないように距離を取ったり、他の職員と交代する等の配慮をしましょう。距離を保ちながら、落ち着くまで見守ることも必要です。その際には、利用者が怪我をしないよう周囲に気を付けましょう。</p>

(イ)利用者の粗暴・パニック時の対応(他の利用者への場合)

	<p><b>Q</b> </p> <p>困りごとや疑問点</p>	<p><b>A</b> </p> <p>より良いかわりのポイント</p>
1	<p>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、制止のため噛みつきとした利用者の顔を職員が押さえてしまいました。その時に職員の爪があたり顔に傷が</p>	<p>周りの利用者には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。職員は、利用者を怪我させない様に爪を切っておきましょう。</p>

	<p>できてしまいました。この場合はどのように対応すればよかったですでしょうか？</p>	<p>利用者間で相性が良くないなど、気になる利用者がいる場合などは、事前に環境的な配慮を行うようにしましょう。(別の場所で過ごしていただくなど) 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。</p> <p>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。</p>
<p>2</p>	<p>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ました。このような場合は、どう対応すれば良かったのでしょうか？</p>	<p>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。</p> <p>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ましょ。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。</p>
<p>3</p>	<p>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ぶ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？</p>	<p>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、事前に環境的な配慮を行いましょ。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</p>

		<p>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。</p> <p>身体拘束に至ってしまう頻度が多いのであれば、家族へ状況を説明し、身体拘束の同意書を取っておく必要もあると思います。その都度、支援状況を振り返りながら身体拘束の介助に向けた取り組みを行ってください。</p>
4	<p>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ます。</p> <p>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ますが、その際にたまたま持った所が悪く、引っかけ傷になるなどが想定されます。突然のパニックにどのように対処すれば良いのでしょうか？</p>	<p>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。周囲の状況を確認しながら、他者へ被害が及ばない様に制止して下さい。突発的な行為もありますが、制止する際には、待つ場所にも配慮してください。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。</p> <p>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、利用者へ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。他の職員（上司・先輩・同僚）等の方への関わり方を見て学ぶことや相談する事も必要です。</p>

## (ウ)利用者の粗暴・パニック時の対応(器物への場合)

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>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でき、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ましたが、落ち着くと自分の中にも怒りが込み上げてきました。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ります。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ますが、抑えられなくなるのではと考える事があります。</p>	<p>まずは自分自身が利用者の理解者であることを心がけ冷静になることが大切です。</p> <p>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、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ますので、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。</p> <p>例えばグループホーム・ヘルパー等職員1人で対応しなくてはいけない場合は、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回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。</p>

## (エ)利用者の誘導時の対応

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>着替え等声掛けをし、利用者が拒否をしても手首を掴んで引っ張って立っていただくことがあります。この対応は良いでしょうか？</p>	<p>利用者が拒否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。拒否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や同じ職員だけでなく様々な職員より声掛けを行うことも一つの方法です。そのことで職員にもゆとりができ無理に誘導する必要もなくなると思</p>

大人編 身体的虐待を行わないための事例

		います。
2	廊下の中央に座っている利用者を立っていただきたい時に、手や腕を引っ張ることがあります。この対応は良いでしょうか？	声を掛けずに行動を促すことが問題となります。優しく声掛けを行いながら立ち上がっていただく理由を伝え移動を促していくように対応してください。
3	利用者はゲームをしたいのですが、職員が利用者の気持ちを無視して容赦なく職員が移動させる行為があります。	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。
4	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良いでしょうか？	背中を押したり、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いけない場面もあろうかと思いますが、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。 時間をおいて様子を見に行く事や、同じ職員だけでなく様々な職員より声掛けを行う事で、職員にも心にゆとりができ無理に誘導する必要もなくなると思います。
5	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があります。	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。時間はかかりますが、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。
6	利用者が突然職員湯沸し室に入室し座り込んでしまって動こうとしません。無理矢理利用者の手を引っ張り退出させました。この場合はどのように対応したら良かったでしょうか？	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。
7	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です。利用者の手を引張り、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人もいないと思います。もし、それを虐待とするなら、どのようにして関わったらよいか分からないのですがどうすれば良いでしょうか？	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員として、確固たる倫理観を持って対応してください。
8	作業室へ入るまでに時間が掛かる利用者がいます。本人が自分から作業室へ来るまで待っていただければいいのか、声掛けをして促した方がよいのでしょうか？また、促す際の声掛けはどういった声掛けをすればよいのでしょうか？	自分から作業室へ来るまで待っているだけでなく、本人が好きな作業の話や時計を見て、利用者と一緒に相談して決めてみるのも一つです。促す声掛けに関してですが、強引に作業室へ誘導しようとする声掛けは不適切だと思います。あくまで、利用者さんが自分から入れるように配慮する必要があると思います。
9	更衣室が狭く、着替えの順番待ちをされていたり、休憩室も狭くて夏でも暑い廊下で休まれたりしています。少しなら我慢していただいても良いのかそれとも他に支援方法はありますか？	この状態が何もされず放置されれば虐待に繋がります。更衣室で順番待ちをしている利用者については、施設の関係上改善は難しい場合がありますが、まず利用者にとしっかりと説明を行いましょう。その上で、更衣が可能な場所（施設が可能な場所）の提供を行い、別の場所での着替えでも大丈夫か利用者へ了承を得て、提案を行いましょう。暑い廊下で過ごされる利用者については、別の場所等での過ごし方について提案しましょ。提案したうえで、利用者自身の選択にはなりますが廊下で過ごしたい利用者に関しては、様子を見守ったり、水分補給等の体調管理には配慮が必要です。主張の少ない利用者もいらっしゃるから、支援者側が細やかな視点を持ち、配慮していく事が望まれます。
10	利用者を待たせてしまう場面で、待ってもらう理由をきちんと伝え、それに対して利用者の了承を得るやり取り取り取りがあれば構わないとも言えますが、でもやはり待つ行為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合があります。この様な時はどういった対応をすればいいのでしょうか？	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、待つ頂かなければならない場面を減らす事も出来てくると思います。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。

## (オ)利用者の行動を制限する場合の対応

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>よく走り回る利用者を危険因子と思い、その思い込みで、走り回れないように身体を拘束する行為は良いのでしょうか？</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
2	<p>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となります。この対応は良いでしょうか？</p>	<p>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。</p>

3	<p>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となります。この対応は良いでしょうか？</p>	<p>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。その配慮なしに降りていただくだけでは、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。</p>
4	<p>検温時や体重、血圧などを測る際、力を入れて押さえないと測れないのですが、虐待にはあたらないのでしょうか？</p>	<p>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かねない事を考えておかなければいけません。</p> <p>また、第3者から見ても検温をしている事がわかってはいますが、ただ支援者は身体を抑えるのではなく、数唱や声掛けをしながら利用者さんに気持ちよく測定できるような対応や健康管理の一環として確認させてほしいことを分かってもらえるような環境や準備を整えていく必要があります。</p>
5	<p>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良いでしょうか？</p>	<p>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、少しでも確かな理解・根拠をもってトイレ誘導(支援)を行ってい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</p>

		<p>いを抱き続けて下さい。</p>
<p>6</p>	<p>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ります。その場合の対応方法はどのようにすればよいのでしょうか？</p>	<p>「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みて下さい。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。</p>

## 性的虐待を行わないための事例

## (ア) 着替え時の対応

	<p style="text-align: center;"><b>Q</b> </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;"><b>A</b> </p> <p style="text-align: center;">より良いかわりのポイント</p>
1	<p>着替えの際、入口の扉が開いたままで行っています。</p>	<p>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。</p>
2	<p>短期入所利用者で衣類洗濯、着替えが気になる方がいます。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ます。職員で話し合いを行い、洗濯（乾燥まで）している間は「事業所の衣類」を着用していただくことで様子を見ていました。しかし現在は「事業所の衣類」も洗濯してしまうため、洗濯をしている間は裸で過ごしています。裸で廊下へ出てくることもあり、「お部屋で過ごしてね」と伝えることもあります。時には掛布団や毛布等を身体に巻いて対応しています。最近、その事について職員での話し合いも持っていません。職員は裸で過ごすことはいけないと感じていると思いますが、上記の対応で支援を行っていても良いのでしょうか？</p>	<p>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。</p> <p>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り、違和感が麻痺してしまい虐待に繋がる可能性が出てきます。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する機会を設けるなど、また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ょう。</p> <p>職員があきらめてしまう状態も虐待に繋がる恐れがあります。支援がストップしてしまうことが長くならないようにチームで支援に取り組んでいく必要があります。</p>

## (イ) 排泄確認時の対応

	<p style="text-align: center;"><b>Q</b> </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;"><b>A</b> </p> <p style="text-align: center;">より良いかわりのポイント</p>
1	<p>職員間で排便の有無等を大きな声で情報交換することがあります。</p>	<p>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るな</p>

		ど、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。
2	男性職員がいない等、場合によっては女性職員が男性利用者のトイレ誘導に付き添うことがあるのですが、これは不適切な支援にあたるのでしょうか。	同性介助が望ましいです。同性がその場にはない様であれば、他支援者に連絡を取って対応をお願いして下さい。

(ウ)利用者との距離感

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかわりのポイント</p>
1	<p>利用者と職員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があります。</p>	<p>支援者として日頃から呼称においても「～さん」など、丁寧な対応を心掛ける必要があります。利用者さんと職員の立場が逆転してしまう事がないよう気を付けましょう。</p> <p>呼称においては愛称（あだ名、「～ちゃん・～くん」等）ではなく「～さん」と敬意をもって接してください。</p>
2	<p>利用者を職員の膝に座らせて活動に参加するのは、距離が近すぎるのではないのでしょうか？</p>	<p>利用者それぞれの方に応じた距離感があり、職員によっても距離感の取り方に違いがあるため、一概には言えないと思います。ただ、距離感が近いと思われる関りでも、その方にとっては必要な関わりである場合もあるため、距離が近いからで終わらせず、その方に合った、必要な関わりを考えていく必要があると思います。</p>

## 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

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>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があります。</p>	<p>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、しなくてはなら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うなどの対応を行ってください。</p>
2	<p>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があります。このような時はどう対応すれば良いでしょうか？</p>	<p>「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。</p>
3	<p>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がありますがこのような対応で良いのでしょうか？</p>	<p>大声で注意をする行為や、注意したと思っ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。</p>
4	<p>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</p>	<p>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</p>

大人編 心理的虐待を行わないための事例

	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いました。	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、就業中は外し、業務にあたってください。
5	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が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？	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しての確認を行いながら対応していくことが必要です。
6	利用者がぐずっている時、大声で叱責してしまいました。	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。
7	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てしまいました。	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。
8	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いました。この対応は良かったのでしょうか？	「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き

大人編 心理的虐待を行わないための事例

		<p>ましょう。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。</p>
9	<p>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「いい加減にしろさい」等の言葉を掛けてしまったことがあります。</p>	<p>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るなどし、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。また、同じことを伝えても利用者が理解できないことも考えられます。何があればできるのか、どうすれば理解できるのかを様々な視点から考えていく必要があります。</p>
10	<p>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、きちんと話が出来た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があります。</p>	<p>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るなど、他の職員にアドバイスを求めることが大切です。</p>
11	<p>利用者に何回も同じことをお伝えしていますが、聞いていただけ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したりしてしまいました。</p>	<p>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るなど、他の職員にアドバイスを求めることが大切です。</p>
12	<p>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」と机に置いてしまいました。</p>	<p>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</p>

		<p>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う。この事例の場合、職員が大声を出した後、落ち着かれてはいるが、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。</p>
13	<p>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ります。本当に突然なので理由が分からず、聞いても言われません。「仕事も辞めてやる。」「実家に帰る」と大声で暴れ出します。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」と優しく声掛けをしますが、更に怒鳴り出します。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ります。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」「仕事が生んどかったから」と理由を言われていました。このような場合はどう支援すれば良かったでしょうか?</p>	<p>ください。</p>
14	<p>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。不適切でしょうか?</p>	<p>曖昧な返事をする事なく、ハッキリと伝えてあげましょう。諦めるなど、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。</p>
15	<p>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ますが、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良いでしょうか?</p>	<p>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必要があります。</p>
16	<p>事務所に利用者がある際に、他利用者の個人情報や職員の個人情報を職員間で話している時がありますが配慮が必要でしょうか?</p>	<p>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、利用者のいる場面で他の利用者の話はしないように配慮する必要があります。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。</p>
17	<p>突然の排泄失敗時は、他職員と連携を取らなければいけませんが、慌てて騒がしくなってしまうことがあります。その場合の対応方法はど</p>	<p>排泄失敗を発見した場合、一人で対処できる場合は、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</p>

大人編 心理的虐待を行わないための事例

	のようによければ良いでしょうか？	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。
18	利用者に対して丁寧な言葉遣いをしなければいけないとわかっているけど、あまりよそよそしくなるのもどうかと思います。利用者に対して普段からどのような言葉遣いが必要でしょうか？	よそよそしくなるというのは職員の主観であり、利用者を尊重する気持ちをもって、普段から丁寧な言葉遣いをすることが必要です。言葉に親しみを込めることは大切ですが、慣れ慣れしい言葉遣いで相手に不快な思いをさせてしまう場合もあります。
19	利用者に対して親しみを込めて、友達のような会話になります。その際の言葉づかいはどのようにすれば良いでしょうか？	親しみの気持ちを持たれることは構いませんが、接する際は利用者を尊重する気持ちをもって丁寧な言葉づかいで接する事を意識・徹底してください。
20	利用者への日常生活の支援の中で、優しく伝えても聞いていただけず、限られた時間の中での業務をする為、少しずつ声が大きくなってしまいます。どのように対応したら良いでしょうか？	まず利用者さんにしっかりと伝わる様に工夫しましたか？「優しく伝えてもきいていただけず」というのは、こちら側の解釈でしかなく、利用者さん本人にとっては何を言っているのか分からなかったのかもしれない。確かに私たちは日々、限られた時間の中で業務を行っています。ただそこで時間に追われ、切羽詰っている状態で支援していても、支援者に余裕がなくなり、支援も雑になってしまいます。状況にもよるとは思いますが、私たちはチームで仕事をしているという事を意識し、周りで協力し合いましょう。自分に余裕がない時は、交代してもらするなど臨機応変に対応していくことも必要です。
21	利用者から暴言を言われ弱い立場だけではいけないと思い強い口調で対応してしまいました。その場合どのような対応をしたら良いでしょうか？	強い立場、弱い立場は関係なく、ひと呼吸おいて冷静に対応することが必要だと思います。しかし、間違っている場合は冷静に間違っていることを伝えつつ、相手に分かるよう丁寧に話しをする必要があります。
22	反応がない利用者に対してもノックをして入室する必要があるのでしょうか？	<b>【言葉等で表現できるが意図的に反応しない利用者に対してどうするべきか】</b> 何度か呼びかけて反応がない際には大きく聞こえるように『失礼します。入りますよ。』と伝え入室します。反応がないからと言って入室しないのはネグレクトになると思われます。

		<p>【言葉等で表現できない利用者に対してどうするべきか】</p> <p>自分の立場になって考えてみましょう。言葉で表現できなくても、誰でも自分の部屋に勝手に入ってほしくはないと思います。ノックに対して反応が無いからノックしないという考えではなく、入室する前にはノックをするという当たり前のことを当たり前にする意識を常に自分に問いかけ、実行していく必要があります。入る前にノックを行い、どのような理由で入室させてほしいのかを伝えましょう。それで終わりではなく、入室してからもアイコンタクトやジェスチャー等でコミュニケーションをとりながら、入る事に対して了解を得るよう配慮や努力も必要です。</p>
23	<p>居室へ入室する際はノックをして了解を求めています。言語で了解の意思表示ができない利用者さんがおり、相手の了解を得ることが困難です。その場合の対応方法はどのようにすれば良いのでしょうか？</p>	<p>入室する際には必ずノックは必要です。言語での了解がなくとも、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も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。</p>
24	<p>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いました。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良いのでしょうか？</p>	<p>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。聞こえやすい、分かりやすいように「〇〇さん入ってもいいですか？」等の声掛けをしながら許可を得る事も出来ます。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。</p>
25	<p>利用者に対して個々の障害の特性を理解し辛く支援中について感情的になってしまう場合があります。そんな時はどうしたら良いのでしょうか？</p>	<p>多くの利用者さんがおり、それぞれの障害特性について把握し、支援を行っていくことはとても大変だと思います。ただ、当たり前のことですが、私たちは1人で支援を行っている訳ではありません</p>

		<p>ん。個々の障害特性を理解し辛いのであれば、利用者さんと深くかかわっている職員やご家族に相談、話を聞いてみるのも1つの手段です。利用者さんのことを違った角度から捉える、障害特性だけでなく生育歴や自分が知らなかった情報を知ること、その利用者さんに対する意識や支援も自然と変わってくるのではないのでしょうか。また、そのまま完結せずに、支援を行った後でしっかりと振り返りを行い、次にどうしたら良いかを考え、他の職員と状況を共有し確認し合うことも大切です。</p> <p>支援中、感情的になっても良い結果は生まれません。その時は他の職員と変わる勇気も必要です。また、周りの職員もその職員が1人で背負ってしまう状況を作り出さないよう、気遣い、声掛け、交代する等、職員全体で協力しながら取り組んでいく必要があります。</p>
26	<p>時々、利用者に対して上から目線のような、偉そうに言っていることが見受けられます。言っている内容が分からないので、利用者が何か良くない事をして言われているんだろうな…とは思いますが、他の言い方は無いのかな、と思う時があります。</p>	<p>利用者が良くない事をしてしているとしたら、必要な事は伝えるべきではありますが、利用者にとってそれが何故そういわれているのか分からないのであれば意味がないのではないのでしょうか。</p> <p>この仕事は結果が出にくい物です。むしろ出ない事の方が多いです。利用者と同じことを何度も何度も言っていればだんだんとモチベーションも下がると思います。しかし、支援者はそのやり取りが100回目だとしても、その状況を初めて見た人からするとそれは一回でしかありません。一度でもそれを対外的に見せ、それを第三者が見て違和感を与えるようなやり取りだとしたらどうでしょう。周りの眼があるという意識は必要なのではないのでしょうか。</p>
27	<p>服装がおかしい時に「こういう理由でおかしいよ」とアドバイスした時、「好きなようにさせて」と興奮されるので、それ以上伝えることが出来ません。この場合はどのように対応すればよいのでしょうか？</p>	<p>まずは、相手のプライドを傷つけることがないように、別室で説明することが大切であろうと思います。興奮される場合には、時間をおいて再度、説明を行ったり、場合によれば、複数の職員で説明することも効果的な場合もありますが、日頃より、生活面のことに気を配るなど利用者信頼関係を作っておくことも重要です。</p>

<p>28</p>	<p>利用者が「嫌だ」と言っているからその支援を行うことを躊躇してしまう事があります。利用者にとって必要性のあることなのですが、「嫌だ」と言っているにも関わらず支援を行うことは不適切な支援にあたるのでしょうか？</p>	<p>「嫌だ」と言っていることを無理やり行うこと自体は不適切な支援にあたります。まずは無理をせず、その利用者との関係性の構築を行なっていきましょう。良い関係を築いていき、しっかりとコミュニケーションを取ることが出来る様になった後、支援の必要性について再度説明や理解を促し、支援していくなどが望ましいです。</p> <p>また、時間を空けてみることや、支援者を代えるなど利用者を取り巻く環境を変えてみることも大切かと思えます。加えて「必要性のあること」とのことであるので、当事者以外の人にも理解者協力を得やすいのではないのでしょうか。ご家族や上司、ないしは他機関などに相談を持ちかけるなども一つの方法だと思えます。</p>
<p>29</p>	<p>ある利用者の方が職員をつねったり、触ったりするので何度も注意してきました。ある日、同じことをしたのでキツく叱ってしまったため利用者は私のことを「怖い」と言いました。利用者に少しでも恐怖心を与えてしまったことを後悔しました。その後は私も反省しつねったり触らなかった時は、ホメて今日は偉かったねと対応するようになり少しずつつねるなど減少しています。この支援方法は間違いなかったでしょうか。他に良い方法はありますか？</p>	<p>職員は常日頃から冷静な対応が求められます。利用者にわかってもらうために伝えないといけないことはあっても、きつく叱るなど、職員が自分の感情をそのまま言葉にしてしまったのなら、不適切な支援になりかねません。上から目線にならないように余裕を持って対応することが大切です。私たちは支援員として相手に伝わるように言葉を選ぶことが必要で、日々意識して行うことが大切になります。対応その利用者さんは、何か思いがあってつねったり触ったりする行動に移すのだと思います。誰かを傷つけていいわけではありませんが、してしまった行為に対して怒るのではなく、その行為に至る前の支援や声掛けが必要です。気持ちよく過ごせる時間もあるようなので、その時は前もった支援や声掛けができ、利用者さんの気持ちも満たされているのだと思います。つねる、触る行為がなかったからよかったではなく、ゆっくり過ごせることや利用者さんの想いを支援者が知り全体が把握していく事が大事だと思えます。また、大人の方を褒める時に「偉かったね」と言う言葉かけは不適切です。それは子供に対して使う言葉です。「良かったですね」「素晴らしいですね」などが適切な声掛けです。</p>

大人編 心理的虐待を行わないための事例

30	<p>利用者への普段の支援では、ゆとりを持って、丁寧な言葉づかいで支援を行っています。危険行動や危険回避時には命令口調になります。その際の言葉づかいはどのようにすれば良いのでしょうか？</p>	<p>危険時に丁寧な言葉使いだと、間に合わない可能性もありますが状況に応じた言葉使いが必要です。日頃から丁寧な言葉使いを意識しておけば、突発的な状況でも丁寧な言葉になると思います。簡潔に分かりやすく相手に伝わるように声掛けをすることが大切です。</p>
31	<p>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ため、「もういいか」と思う時があります。この考え方はいけない事でしょうか？</p>	<p>「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かねません。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人として、確固たる倫理観を持って対応してください。</p>
32	<p>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ますが、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?」と言ってしまう時があります。これは不適切な対応でしょうか？</p>	<p>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かねません。「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。</p>
33	<p>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事業所に連絡し対応してもらうことは良かったのでしょうか？</p>	<p>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かねません。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。</p>
34	<p>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があります。これは良くない対応でしょうか？</p>	<p>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</p>

大人編 心理的虐待を行わないための事例

		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。
35	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しょうか？	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。上から目線であるなど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。
36	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」と言ってきました。「いいよ」とは答えましたが、「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」と言ってきました。「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ました。ちょっとした一言で利用者が傷ついて気分を書してしまったのではと心配になりました。どのように対応すれば良かったのでしょうか？	「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。
37	利用者の気持ちを落ち着けるためになだめるなど、言いなりになってあげる方が良いのでしょうか？例えばグループホームでは他の利用者の目もあり、一人だけに何かを伝えるということが難しい状況です。どう関われば良いのでしょうか？	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になりし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。
38	自分自身の口調が激しいなと感じた時は一度呼吸して取り組むよう心掛けていますが、日常支援の中で利用者に優しく伝えている時には中々聞いていただけず、少しずつ声が大きくなったり、強い口調になってしまっていることがあります。このような状況下で利用者に対してどのように支援していくことが適切でしょうか？	強い口調や大きな声で伝える、叱責をすることは相手に恐怖心を与えるようなやり取りは不適切な支援です。職員は常に自分の感情を意識し、他の職員に協力してもらうなどの対応を行ってください。また、声の強弱の問題ではなく、利用者のニーズと支援者側の思いにズレが生じていることが考えられます。支援のあり方を見直すことも必要な視点です。職員は常に自分の感情を意識したり、他の職員に協力してもらうなどの対応を行ってください。普段からの関係づくりや、その場の指示だけでなく何気ない会話もしながら進めていく等、伝え方の工夫をしてみてください。 自身の支援の振り返りが出来ている事、気持ち

		<p>の切り替え方法を知っていること、またそうしようと努力し考え続けることは支援者として良い心がけです。</p>
39	<p>利用者が職員に何らかの確認を求めているのに、ついそっけない態度を取ってしまいました。数十秒きちんと向き合って聞いてあげたらどれだけ安心できるのかと後に考えると利用者に逆に気を遣わせていると感じました。このような時はどうしたら良かったのでしょうか？</p>	<p>意識的にそっけない態度をとるのは、不適切な支援の恐れがあります。誠意をもって答えていきましょう。支援者の姿勢、表情、声のトーン等に配慮し、利用者さんが納得するまで付き合いきましょう。利用者さんは言葉だけを待っているのではなく、支援者がどれだけ自分と関わってくれるのか、気持ちに向き合ってくれているのかを見て感じています。確認が難しい状況にある場合は、そっけなくその場を終わらせるのではなく、理由と謝罪を伝え、他支援者に引き継いだり時間を置いて確認したりしましょう。</p> <p>始めにそっけない態度を取ってしまった事は残念でしたが、その後、振り返りができた事はよかったと思います。次に同じ場面に遭遇した時に、利用者さんの気持ちに寄り添った支援ができると思います。</p>
40	<p>食事の場面で「ごちそうさま」のジェスチャーをしている利用者に対して、食べてもらえるよう声かけを頑張っている職員と利用者の意思を尊重してほとんど残すことを良しとしている職員とがいるのですが、どちらが利用者にとって正しい支援なのか迷っています。どう対応していくのが良いのでしょうか？</p>	<p>利用者の意思を尊重することはもちろん大切な事ですが、食事の支援に関しては栄養管理をされており、健康の為に必要なことです。その日の体調、前の食事量、運動量などその日のコンディションに合わせた支援があると思います。完食を無理強いすることは不適切となる恐れがあるため出来るだけ、全部食べてもらえるように声掛けや支援、時間を置く等の配慮を行いきましょう。利用者さんがごちそうさまと言うから終わりではなく、「お腹いっぱい？」「ドレッシング等かけてみたら食べられそう？」等ひと声掛けるだけでも気持ちが変わり、食事が進むかもしれません。どちらが正しいのかではなく、間違ってもいいから支援者から声を掛け関わり、利用者さんが求めていることや想いに向き合う事が大切です。また、利用者に食事の必要性について説明することも必要かと思います。1人で悩まず職員間で対応の検討を行う姿勢が大事です。</p>

<p>41</p>	<p>利用者の今後の事や健康のことを考えると食事や間食、運動へのサポートや管理は必要です。しかし将来病気になるかもなどの今はまだ起こってのいないこと（先の事や状況が想定しにくい事柄）などは理解しにくいと思います。しかしそれらを予防するために管理することで今の楽しみや好きなもの、利用者の自由な意思決定の権利を奪っているように思う時があります。どうしたら良いのでしょうか？</p>	<p>利用者の意思決定を無視して無理に行動を強要してはいけません。利用者にわかりやすいように提案する支援や、見通しを立てた支援等、伝え方について意識して支援を行う必要があります。しかし利用者の健康維持の為に、食事やお菓子等の間食の管理は必要です。その為には利用者やご家族へ説明と了解を得る必要があります。今後の楽しみについては、利用者さんの健康を守る為に、ある程度の管理と楽しみのバランスを考えていく事が大切です。ただ健康管理をするだけではなく、気持ちよく食事や運動ができる環境を整えましょう。盛り付けを工夫する、ボリュームは変えず味付けや素材を工夫する、支援者とコミュニケーションを取りながら身体を動かす、誕生日や給料日には好きなものを食べる等、今できることをしていきましょう。職員の支援や伝え方を工夫することで利用者の楽しみを増やすことは出来ると思います。職員主体で職員の目線で考えずに利用者が望んでいる事は、本当にあるのか常に考えておく必要があります。意見交換や話し合いの場があればそこに利用者が居てご自身で決められる事が可能であればそれが一番だと思います。</p>
<p>42</p>	<p>情緒不安になる利用者に対して説明しても理解できない方が多いので支援者が仮説を立てながらサポートしていますがその仮説が上手く立てられない時があります。利用者に嫌な思いをさせているのではと感じます。どう支援したら良いのでしょうか？</p>	<p>全て理解できなくても説明をすることで、利用者さんが少しでも安心される事はあるかと思えます。不安な思いが伝わらない、訴えているのに分かってもらえない状況は、利用者さんにとって辛い時間だと思います。はっきりとした答えが分からなくても、利用者さんの気持ちに向き合う事を一番に考えて行動し、分かろうとする姿勢や想いは伝わっているはずで、分からないからで済ませず、支援者間で情報共有していきましょう。すぐに解決することではなく、徐々に不安が解消されていくのだと思います。自分だけで解決しようとせず、他の職員の協力を頼むことも必要です。</p> <p>情緒不安になる利用者だけでなく、どの利用者に対しての支援でも本当に利用者が望んでいる事、提供している支援があっているのかは常に疑問を持って、ケース会等を通して様々な職員で意</p>

		見交換を行い、振り返りを行っていく必要があります。
43	<p>どの様な障がいがあっても、その方個人の生きてきた人生を否定するような事や言葉遣いはいけないと感じています。利用者への「言葉遣い」が乱暴で、近くで聞いていると辛くなることがあります。でも心の中は、利用者さん方への愛情でいっぱいなんだと思うと感じているので、反発はしていません。その支援方法でいくら良い結果が出たとしても残念な気持ちが残ります。みんながもう少しやさしい言葉遣いになれば、最高に素敵な支援員になれるのではと思います。こんな時はどう対応すれば良かったのでしょうか？</p>	<p>おっしゃる通りだと思います。あなたはあなたのその思いを大切にしてください。これからも業務に携わっていただきたいと思っています。その支援者については現場の職員の支援の様子はなかなか上司に伝わりにくい事がありますので、まずはその現状をしっかりと上司にも伝え、相談していくのがいいのではないのでしょうか。</p> <p>良い支援結果であろうと、心の中で愛情を持っていても、否定的な言葉や乱暴な言葉遣いは不適切です。どのような状況であっても、上から目線での声掛けや威圧的な言葉遣いをしてはいけません。職員が忙しい時は職員に余裕がなくなり、イライラしてしまうこともあると思いますが、一旦落ち着いて、深呼吸等をしてから業務を行うことが大切です。職員数に余裕があるのであれば、交代して支援することも効果的だと思います。</p>
44	<p>利用者があるしてはいけないことをしました。その時にあえて「その事を知っている」と言葉にして利用者に伝えました。その言葉を聞いた利用者は自分自身の事を「分かってくれている」、「受け止めてくれている」と感じているようでした。この支援の方法は良かったのでしょうか？</p>	<p>あえて言葉にして伝えたことで「いけないことをした自分も受け入れてくれた」と安心したんだと思います。もし言葉で伝えなかったら利用者の気持ちに寄り添えず今回のような信頼や安心感は生まれていなかったかもしれません。逆に「知っているのにわざと黙っている」と感じれば不信感が生まれることもあるかと思います。いけない事については、しっかり伝えていかないとはいませんが、その後のフォローも忘れずにしましょう。その方が何かいい事をしたときに、見ている事を伝えて、評価してあげる事も大事ですね。</p>
45	<p>昼休みにも調子の悪い利用者がおりその対応にはかなり時間を要するためその後時間に追われることが多くあります。そうすると、職員側も気持ちに余裕がなくなり虐待まではいなくても、職員のイライラを感じ、虐待に近いものとして対応してしまうことがあると思います。この様な時はどうしたら良いですか？</p>	<p>利用者さんのコンディションは日によって違います。利用者さんもしんどい状況ですので、最後まで付き合ひましょう。周りの支援者が気付き、「大丈夫？変わろうか？」と一声掛けるだけでも気持ちが楽になるものです。自分だけが支援しなければいけないと考えるのではなく、可能であれば休憩が終わっている職員へお願いする、支援を終えた後少し気持ちを切り替える時間をもらう等、職員間で協力し合ひましょう。また、自分の感情をコ</p>

		<p>ントロールする方法を見つけましょう。また気持ちの余裕がない時は、他の職員へ頼る事も大切です。私たちはチームで仕事をしています。また、他の職員と交代が出来ない場合では一度距離を取ったり、深呼吸をする等の方法を試してみましょう。</p>
46	<p>利用者自身が決めた事、出した答えによって成果が得られた時などは時間もかかり遠回りになるかもしれませんが失敗も利用者にとって大切な事だと思います。自分で決めた事なので最終的には諦めないことに繋がっていると思います。良い支援、上手く行った支援と思うのは支援者の価値観になってしまっているのではないのでしょうか。この考え方や支援の方法は間違っていないですか？</p>	<p>自分がしようとしている支援が利用者さんのためではなく自分の価値観によって決められていないか？という視点を持つ事は必要です。事例にもあるように、利用者さんが選び決めた結果、失敗を重ねてしまう事もあると思いますが、場合によってはそれも必要なことかもしれません。ただ、「遠回りになっても失敗も本人にとって大切な事。」という思いはとてもいい事だと思います。経験していただく事で利用者の学びにも繋がるのではないかと思います。支援者側は限られた時間の中で支援を行っていますのでこういった感覚がありつつも実践しにくい部分はあると思います。ですが、頭に留めておいていただきたいのは利用者主体での支援が第一ですので、支援者の価値観によって支援の方向性が決まってしまうのが当たり前にならないよう、利用者の意思を無視した不適切な状況にならないようにしていただきたいという事です。簡単な事ではないでしょうが「実践していこう。」という思いを持っておいて下さい。その場合、支援者は先を見据えて失敗した後のフォローがきちんとできるようにしておく必要があります。</p>

(イ)利用者の行動を制限させてしまう場合の対応

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>利用者が職員に対して何らかの確認がある際に、早く終わらせようと急かしてしまいました。</p>	<p>利用者を急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</p>

大人編 心理的虐待を行わないための事例

		をしてください。
2	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います。食事の時間もあるため、テレビを消して食堂へ移動させてしまうことがあります。	食事の時間を定めているのは施設が決めている事です。ルールの押し付けとなってははいけませんし、頭ごなしでははいけません。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きますよ」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。
3	他利用者の対応をされていて、別の利用者に待ってもらう時があります。この対応は適切でしょうか？	当たり前のように待つ様なりとりになると不適切な支援となりかねません。他利用者の対応をされている際に待つときは、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。
4	また作業時間が始まっており、利用者を急かしてしまうことがあります。この対応は適切でしょうか？	作業に行くように急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、待つだけでなく、急いでいただく場面が生じる事もあるかと思われそうですが、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。
5	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。	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してみたり、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です。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。
6	動きの遅い利用者に早くしなさいと催促することがあります。この対応は適切でしょうか？	「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はいけません。職員の心と時間のゆとりが関

大人編 心理的虐待を行わないための事例

		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、その利用者に向けた支援方法を考える必要があります。
7	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い続け、次は早く食事して下さいと行動に移されるまで同じ言葉を言うてしまうことがあります。	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。
8	朝、出勤時などに「早く、早く」と急ぎ立てる行為は利用者に対して配慮が足りないのでしょうか？	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そうですが、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。
9	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この場合の対応はどのようにすればよいのでしょうか？	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。
10	居室等の窓に鍵をかけて開けられない状態にすることがあります。	「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。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。
11	利用者から必要のない訴えや甘えは説明した上で拒否をしています。このような対応で良いのでしょうか？	まずは、利用者さんからの訴え等に対し「必要のないもの」と決めつけてしまうのではなく、利用者さんがどうしてそのような訴えをされるのか、その訴えの背景にあるものが何なのかを考える視点

		<p>が必要です。</p> <p>支援をしていく中で、利用者さんからの要求に応えられないという事はあると思われませんが、その場合には、きちんと理由を説明した上で納得してもらい必要があると思います。それでも利用者さんに納得してもらえない場合には、一人で支援しようとするのではなく、支援会議等を開き他の職員や関係機関に意見を求めてください。支援は自己判断で行うものではなく、支援会議等を行い、職員・関係機関の全員の意見をもとに行っていくものであるという意識を持つ事が大切です。</p>
12	<p>利用者が食事時間を待ちきれず強引に食堂へ入ろうとすることがあります。この場合、どうすれば良いでしょうか？</p>	<p>食事の時間や食堂にご飯の準備ができているということは、利用者さん自身しっかりと分かっています。ご飯を早く食べたいと思う気持ちは誰もが持っているものです。食事前にどのような活動提供を行い、食事の時間まで待ってもらうかがポイントとなり、利用者さんが強引な行動に移す前の支援が大切です。待ちきれない利用者さんに対しては先の見通しを伝えつつ、違う活動を提供したり、職員と一緒に過ごしたりしてみましょう。利用者さんの行動を制止する事で、更にストレスがかかり状況が悪化してしまう可能性もあります。厨房職員とも相談しながら、やむ負えない状況については利用者本人の意図を汲み取り、職員と一緒に早めに食堂に入ってもらうことも1つの方法です。</p>
13	<p>高齢や円背が進んでいる利用者さんがいます。好んで自ら行動する事が多いですが、本人が思っている以上に足が上がっておらず、以前転倒による怪我をしたこともあります。年齢の事も考えると骨折する可能性もあり心配です。思うように行動したい気持ちに寄り添いたいと思う反面、特に職員体制が少ない時やゆとりがない時には安全に、怪我の無いようゆっくり過ごしてほしいと思い、「じっとして」「座ってて」と声を掛けてしまいます。どのように対応していけばよいのでしょうか？</p>	<p>利用者さんにとって来訪者をお出迎えしたり、お手伝いしたりする事は好きでとてもやりがいを感じている部分なのだと思います。まずはその利用者さんの気持ちを大切にしてください。転倒する可能性があるなら、どのような時に転倒する事が多いのか、ではそれに対してどういった配慮や工夫が出来るのかを職員間で話し合う必要があると思います。意思疎通の難しい利用者さんが多い中で、利用者さんのやりがいや楽しい事を見つけ、可能性を広げていくことが私たちの仕事です。もちろん利用者さんの安全は考慮しなければなりません。まずは思いを尊重できるよう取り組んで</p>

		みてください。
14	<p>何度も同じことを確認してくる利用者に対して支援者が自分の耳を塞ぐなど「おわり！」と大きい叱責するような声で言いました。何度も言われ続けると支援者側の気持ちがしんどく心に余裕がなくなりイライラしてしまったのだと思います。この様な場合、どのように声掛けをすれば良かったのでしょうか？</p>	<p>利用者に対し職員が拒否的な反応をしたり、大声で叱責したり、威圧的な声掛けをするのは不適切です。利用者にとって何度も確認をすることは、やりとりが上手くいっていない可能性があります。「終わり」がある事を伝えることも必要ですが、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。障害特性（同じことを繰り返し、不安な為聞いてくるなど）を理解しましょう。支援員が忙しく、余裕がない時はイライラしてしまうこともあるかもしれませんが、冷静に対応することを心がけましょう。もし、余裕がない状況であれば、他の職員と交代することや利用者へ時間をおいてから確認するよう説明をすることも大切だと思います。</p>
15	<p>体重測定や採血など嫌がる利用者に対しての声掛けが「～してからにしましょう」という言い方は、その時の状態にもよるとおもいますが言われる側の利用者からすれば押し付けや脅しに近い状態に感じることもあるかもしれません。この声掛けに問題はありますか？このような時はどうすれば良かったですか？</p>	<p>その視点は大切です。「してからにしましょう」と条件を付ける声掛けをする場合は利用者がやってほしい行為に対して動機づけの表現（言葉かけ）が必要です。その時の気持ちやコンディションも違い、受け取り方も様々だと思います。表情や声のトーンにも配慮しましょう。利用者さんの健康管理の為に必要なことではありますが、しなければいけないからするのではなく、気持ちよく受けるための前もった声掛けや支援が大切です。本人の意思をくみ取りながら、不安を取り除く支援を行う必要があります。肯定的な声掛けを心掛けましょう。</p>

(ウ) 利用者の行動を強要させてしまう場合の対応

	<p><b>Q</b> </p> <p>困りごとや疑問点</p>	<p><b>A</b> </p> <p>より良いかわりのポイント</p>
1	<p>作業を途中で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良いのでしょうか？</p>	<p>むやみに作業を強要するのは不適切な行為です。途中で放棄なのか、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。</p>

大人編 心理的虐待を行わないための事例

2	<p>職員の都合で返答や行動をさせることは場合によっては許されるのでしょうか？</p>	<p>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。</p>
3	<p>利用者が何か要求して来る時、「これで終わりです」と言う事は良くない事ですか？</p>	<p>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必要があります。区切りのつけにくい利用者の場合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。</p>
4	<p>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良くないことでしょうか？</p>	<p>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。</p>
5	<p>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良くないことでしょうか？</p>	<p>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。</p>
6	<p>利用者の身体の安全を第一に思い、これもダメ、あれもダメと言ってしまうことがあります。この様な場合はどのような対応をすれば良いのでしょうか？</p>	<p>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。</p>
7	<p>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をセットし、リモコンを預かるなどしています。この行為はいけないことでしょうか？</p>	<p>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。</p>

		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。
8	<p>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、「後でお茶を飲みましょう」という言葉でその場を治めましたが、結局その後も他の利用者の対応に追われお茶を飲んでいただく事ができませんでした。自身が動ける状況になった時、要求のあった利用者をお連れしてすぐにお茶を飲んでいただく対応をした方が良かったのでしょうか？</p>	<p>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」と思っているても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。</p>
9	<p>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う対応すれば良いのでしょうか？</p>	<p>利用者のためを思っただけの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。</p>
10	<p>椅子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。その場合どのようにしたら良かったのでしょうか？</p>	<p>利用者の能力を見極めながら、自分でできる事はしてもらいたいという想いでの声掛けではないでしょうか。「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。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</p>

		リードし、成功に繋がる支援を心掛けて下さい。
11	「作業をしたくない、ドライブに行きたい、ジュースを飲みたい」と作業中に訴えがある利用者がいますがそのまま作業を続けていただいています。その時の対応はどのようにしたら良かったでしょうか？	『作業をしたくない』と訴える方にはまず体調確認を行い、体調面に問題がないか確認しましょう。訴えの内容によっては対応できることと出来ないことがある為、内容に応じて分かり易く説明しましょう。例によると作業中にドライブに行きたいと言われても実際にはいくことが難しい為、今は出来ないことははっきりとお伝えし、『ドライブは次の日曜日に行きましょう』などと具体的に提案してみましょう。『ジュースが飲みたい』との訴えがある際には『昼休みや作業後に飲んではどうですか』と提案したり作業中はお茶を勧めてみましょう。
12	ミーティングで職員が宣誓文を読んでいる時、利用者さんも参加する事があります。職員に対しての宣誓文なので、利用者さんは読まなくてよいと注意していた人がいましたが、利用者さんに対しての言葉かけは適切だったのでしょうか？	職員間での取り組みの1つだったかもしれませんが、利用者さんが参加してはいけない決まりはありません。利用者さんも一緒になって雰囲気をよくしたり職員の様子を見ながら働き掛けをしてくれているのだと思います。繰り返しになりますが、ただ宣誓するのではなく他者へ感謝を伝え・感じあえる職場にしていきたいと思います。
13	男性支援員の中にかなり声の大きい方がいます。利用者さんにとって必要な声掛けとは感じられず、自分の感情で言葉が出ている様子です。耳にして気持ち良い言葉やトーンなら許せるのですが、反対に自分が言われたらどうだろうと思う時もあります。	大きな声で話しかけられて、良い気分になる人はいないと思います。もしかしたら大きな声を出している職員自身、気づいていない場合や余裕がなくなっている状態なのかもしれません。そのような時は周りの職員がフォローしたり「声が大きいと思うよ」等と気付かせてあげたりすることが大切です。もし、直接言いづらいのであれば先輩職員や上司に相談してみてください。決して「この職員はこういう人だからしょうがない」とは思わず、おかしい事はしっかりとおかしいと言い合えるような雰囲気作りが出来るよう、全員で取り組んでいきたいと思います。
14	お店で、好きな物を好きなだけ買う利用者がいるのですが、体調の事やご家族とのやりとりであまり食べすぎないようにしてほしいと言われていますが、利用者自身が選択して購入していますが、止めた方がよいのか迷うことがあります。	利用者さんが好きなだけ買うことを認めてしまうのはよい支援ではないと思います。本人の体調の事やご家族からの話を本人に説明をして控えてもらうようにしましょう。また、そういった場面では本当に利用者本人が望んでいることなのか常に考えていく必要があります。

<p>15</p>	<p>利用者と「約束事を守れなかったら〇〇する」というような話をし、実際に約束が守れなかった時に実行してしまう事に疑問を感じます。ケースバイケースではありますが別のやり方は無かったのか、そもそも約束に無理はないかなど検討の余地があるのかなと思いました。約束の内容によっては第三者から見ると虐待と捉えられてしまう可能性もあり、当該職員にどう伝えるのが正解だったのでしょうか？</p>	<p>約束したのであれば守っていただきたい気持ちは理解できますが、それがQにもあるような無理な内容であったり指示的な内容であったりすると虐待と捉えられる可能性はあり内容は精査しておく必要があると思います。</p> <p>大勢の利用者を支えている施設などではある程度のルールの下で生活してもらえないと支えていけない部分もあります。今の生活が維持できないリスク面(生活できなくなる事。支援できなくなる事。)などは伝える必要はあると思います。しかしその一方的で約束が誰の為の何の為の約束かが大事であり、ペナルティーを負わせるような約束になるといかなるものなのでしょうか。</p>
<p>16</p>	<p>居室の片付け掃除をしない利用者に何度声がけしてもだめなので、「毎日床の上とベッドの下に物が落ちていたら全部捨てる」と言って反応をみました。何も片付けてない事がありごみは捨て、衣類などは捨てたと言って保管しておいています。声がけするとざっとではあるが片付けられるようになりました。ただ、ベッドの上に物を置くようになってしまい、声がけすると片付けられるがしないと片付けません。日々利用者に向き合う気持ちをしっかり持ち、利用者にとって必要な事は諦めず言い続ける事が大切だと思いました。</p> <p>この支援の方法は間違っていないでしょうか？</p>	<p>掃除や片付けに対する声掛けの継続は良いことだと思います。ただ、伝え方や方法として、「全部捨てる」勝手に「衣類等保管」していることや「～できないと捨てる」といった声掛けは不適切な行為に繋がります。利用者に片付けの大切さを説明して気持ちよく掃除や片付けに向き合える気持ち作りを心掛けましょう。納得して頂くように根気よく行うことが大切です。声掛けを行うことで、ざっとでも片づけることが出来ており、片付けが出来ないわけではありません。利用者さんにとっての「片付け」という状態を認めることが大切です。掃除や片づけがしやすいように、先ずは職員と一緒に掃除や片付けの仕方を1つずつ確認する、どこに片付けたいのか分かりやすいようにラベルを貼ったり専用のBOXを準備する等工夫をする様にするのも1つの方法です。今回は功を奏したようですが、十分に気を付けていただきたいのはこの方法が成功して、これがどんな利用者にも当てはまると錯覚を起こすことです。今回は良い面に出ましたが一歩間違えると不適切になっていた可能性もあると思います。その時々で方法については十分に検討を重ねて支援に携わっていただきたいと思います。利用者に寄り添う気持ちを大切に継続して日々声掛けを行っていくことが大切です。</p>

17	<p>衛生面や住環境についてですが、利用者に清潔に関する知識や意識が低く、片付けたり交換しようとする提案しても利用者にとっては重要でなかったり、望んでいないことがあったりすることもあります。強く推すと関係も悪くなります。この様な場合はどのように支援をすれば良いのでしょうか？支援方法を教えてください。</p>	<p>清潔にさせていただく方が、気持ちよく過ごせると思います。しかし、支援者の価値観や常識を無理に利用者さんに押し付けてしまうのは不適切な支援です。利用者さんに言葉で知識や意識を高めていくのではなく、その利用者さんにとって何が気持ちよく過ごせる環境なのかを支援者が汲み取り、しっかりと説明を行い納得してもらう必要があります。また、日々声掛けを行っていくことで、強い声掛けや叱責等にならないようにしなければなりません。利用者さんと一緒に取り組んでみて、きれいになったら気持ちが良いという事を伝えてください。その際、一度に全部行う必要はなく、一つの事だけでも良いと思います。拒否される事もあると思いますが、根気強く関わる姿勢が大切です。我々は支援者ですのでどうしても「なんとかしてあげなくては。」と思いがちです。もちろん、清潔面についての重要性を伝える事は大切です。しかし、関係性を悪くしてまで強引にする必要はないのではないかと思います。じっくりと時間をかけて理解を促していくのも良いのではないのでしょうか。</p>
----	--	--

(工)利用者の呼称について

	<p style="text-align: center;"><b>Q</b> </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;"><b>A</b> </p> <p style="text-align: center;">より良いかわりのポイント</p>
1	<p>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？</p>	<p>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。</p>
2	<p>利用者の顔を見ないで「はいはい」と返答する行為は不適切でしょうか？</p>	<p>虐待とまではなりませんが、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</p>

大人編 心理的虐待を行わないための事例

		シヨンの基本を大切にする必要があります。
3	食事の支援中、立ったまま食事支援を行う行為は不適切な対応でしょうか？	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かねません。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。
4	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不適切でしょうか？	名前の呼び捨ては不適切な行為です。利用者がある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。
5	職員が利用者の方を「ちゃん」付で呼んだり「してやってる」と上から目線の言動が目に残るものがありました。気づいたのに職員へ注意できませんでした。このような場合、どのように声掛けをすれば良いのでしょうか？	ちゃん付けやあだ名等で呼ぶのは不適切です。呼称については年齢に関係なく「～さん」と呼びましょう。上から目線の言動は、私たち自身もされて気持ちの良いものではありません。そのような現場を見かけたら、お互い声を掛け合しましょう。私たちは、利用者さんの生活の場をサポートさせて頂いています。支援者1人1人がその気持ちを忘れないでください。目に余る言動だと感じた時に、その場で直接言える事が望ましいですが、できない時もあると思います。直接言い辛い場合は、上司に相談して下さい。
6	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がどのように対応すれば良いのでしょうか？	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。
7	きわめて危険な行為をしようとしているのが明らかにわかる状況では、行動を制止するため、強く名前を呼び捨てにする時があります。これは不適切な支援にあたるのでしょうか？	強く名前を呼ぶことについては、生命に関わる事や重大な怪我に繋がるような行為は、止める必要があるので不適切な支援ではありません。しかしながら、呼び捨てになる事については、日頃から呼称について意識があれば、呼び捨てにはならないはずですので不適切です。また、利用者がそのような行為に至るには何らかの原因が起る事だと思しますので、事後に原因の検証や支援の方法などを講じる必要があります。

<p>8</p>	<p>利用者の母親より「〇〇さん」でなく「〇〇君」で呼んでくださいと言われます。この場合どう対応したら良いでしょうか？</p>	<p>福角会では呼称については「〇〇さん」での統一を図っています。ご家族の意向もふまえつつ福角会の呼称についての取り組みを丁寧にお伝えし、理解していただけるようにしましょう。</p>
----------	---	---

## 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

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>利用者が他の利用者に対して職員の目のない時に限って叩いたり、蹴ったりを目にする時があります。利用者の方には名前だけ呼んでたしなめてみたり、時にはそれとなくお伝えしていますが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迷っています。どうすれば良いのでしょうか？</p>	<p>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。</p>
2	<p>利用者がしんどい思いをして叫んでいます。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のですが、別の職員が対応すると逆に興奮させてしまうことがあるため他の職員はその利用者の対応を諦めているような気がします。このような時は、どうすれば良いのでしょうか？</p>	<p>自分を求めているなくても利用者寄り添う気持ちは大切です。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。</p>
3	<p>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ようにしています。このような対応で良かったのでしょうか？</p>	<p>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るなど、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。</p> <p>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、物を投げるなど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。</p>
4	<p>手を繋ぐ必要のない方と手を繋いでいるのを見ました。大人であることを考慮すれば、手</p>	<p>こちらが強制的に手つなぎをしているのであれば不適切だと思いますが、利用者の方の中には安</p>

大人編 ネグレクトを行わないための事例

	<p>を繋いで歩くのは恥ずかしいと感じるのでは と思うのですが、不適切な支援にあたるので しょうか？</p>	<p>心感を得るために手を繋いでくる方もいます。手 つなぎが必要でない方でも習慣化している方もい ると思いますので、必要がないと判断できるので あれば、繋がなくても大丈夫であることを伝えな がら、ひとりで行動できる状況を作っていって下 さい。</p>
5	<p>職員に対していけないと分かっておりなが ら悪ふざけで暴力を振るう利用者がありその 方と話すときはつい距離を取ってしまいま す。どのように対応すれば良いのでしょうか？</p>	<p>利用者さんの暴力に対し自己防衛のために物理 的な距離を取る事は必要ですが。ただ、この方の 場合、悪ふざけというよりは、自分が伝えたい気 持ちは暴力で表現してしまっているのかもしれま せん。まずは正しい表現の仕方を伝える必要があ ります。「悪ふざけ」「いけないと分かっている」と 判断しているのは支援者であり、利用者さんにと ってはそうではないかもしれません。関わる方法 が、強く叩く等の行動しか示せないのかもしれま せん。暴力と感じる行動にも、必ず意味がありま す。どの様な背景で暴力に至るのかは分かりませ んが、決めつけで距離を置くのではなく、そのよ うな行動に至る利用者の想いを知る必要がありま す。その為には、しっかり向き合い関わり、支援者 の事も知ってもらい、少しずつ関係を築いていき ましょう。行き詰った時には、1人で抱え込まず 同僚や上司に相談し、しっかりと振り返りを行い 原因がなんなのか検討や助言をもらう事も一つの 方法です。</p>
6	<p>福祉の仕事は利用者主体ということを知っ ては理解していても現場においてはまだまだ利 用者の視点より支援者の視点や都合が優先され ることがあり利用者の意向が後回しになっ てしまう事があります。この様な時はどうす れば良いのでしょうか？</p>	<p>言われている通り、主体は利用者であり、職員 は試行錯誤しながら、今後も考えて行動すること が大事です。勤務体制や状況に応じ、やむ負えな い場面もあるかもしれませんが、仕方がない…で 終わらせてしまっただけは利用者さんが置き去りにな ってしまいます。その時にできること、これから できる事を全体で考え、少しずつ良くしていきま しょう。支援者1人では利用者さんの幸せや生活 をサポートすることはできません。支援者同士協 力し、支え合っていきましょう。</p>
7	<p>利用者の障がい特性もあってかこちらが支 援したことで「～してくれなかった」と言わ れると支援者側の気持ちが沈んでしまう事が</p>	<p>あきらめて何もしないということは支援者とし ての職務放棄になり虐待につながる可能性があり ます。支援者が、これだけしたのに…という思い</p>

	<p>あります。その都度話をしてご理解いただくようにしていますがその利用者は思いこむと気持ちの切り替えが難しいです。今後も確認や伝え方の工夫は必要と思いますが利用者に自分の思いが響かないためどのように伝えたり接したりすることが良いのか分からなくなり無理だと思い込んでしまいそうになります。どう支援したら良いのでしょうか？</p>	<p>を利用者さんに押し付けてしまってはいけません。その利用者さんにとって求めたものではなかったのかもしれませんが。支援者にとっては辛い経験だと思いますが、それが障害特性からくるものなのであれば、再度同じことが起こる可能性は高いです。口頭で伝えるのか、紙に書く方が良いのか、写真を使う方が良いのか等、いろいろな方法を試して、その利用者さんに合ったものを見つけてください。その都度丁寧に話をする事は、今後も必要で大切な事だと思います。どうしてほしかったのか、その都度利用者さんに確認をとってから支援することも、一つの方法です。1回1回の確認を、新鮮な気持ちで受け取り話をしていきましょう。支援方法に行き詰った時は、一人で抱え込まず、事業所内で話し合いを行いチームで支援するようにしてください。</p>
<p>8</p>	<p>利用者の好き嫌いで、1人の利用者が世話人を攻撃します。助言等すると逆切れし大声で怒鳴ります。利用者の気持ちが鎮まるまで待つしかないのでしょうか。何か都合悪いと「腰が痛い」「気分が悪くてふらつく」と体調不良を大声でアピールします。世話人に対しては嫌いと言う理由で話もしません。「話ができないのか」と聞くと「嫌いだから話さないと」大声で言います。そう言われると話しかけは控えるようにしましたがこれで良いとは思えません。必要な事柄や内容は他の利用者を介して伝えています。嫌いな世話人が対応することで利用者にストレスを与えているのではと不安にもなります。これからどう支援したら良いのでしょうか？</p>	<p>あなたの対応の仕方で、攻撃的なものを感じて不安になっているのかもしれませんが。「好き嫌い」や「合う合わない」などの相性は誰にでもあります。もちろん、この文面からは利用者の感情的な面に起因するものなのかもしれないとも推測できます。支援者として助言等はしていかなければ、せすにいてもそれはそれで「ネグレクトでは？」みたいな思いも湧いてくるのではないかと思います。必要な事だけを伝えたり助言するだけになっていませんか。普段から何気ない会話や関わりを積み重ねていけば、時間の経過とともに関係も少しずつ変わっていくかもしれません。言葉にまず共感する事、その言葉の裏にある意味を探る事が必要です。今の状態では一対一での解決は難しいと思われるため複数の支援者と一緒に話をする機会を設け、思いを聞き出してみるのもよいかもしれません。また逆に接触の機会を減らしてみる事や、配置換えをして物理的に距離を取ることも有効な場合があるかと思います。原因が何か、一人で考え込まずに、他の職員と話し合ってみてください。あなた自身が疲弊しないように協力してもらいましょう。悪循環を示している場合はチーム</p>

	で状況を共有して行きましょう。
--	-----------------

(イ)利用者の身だしなみに対する対応

	<p style="text-align: center;"><b>Q</b> </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;"><b>A</b> </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>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)ことがあります。</p>	<p>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。</p>
2	<p>居室の掃除をしていないのを黙って放置しておくことがあります。</p>	<p>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て一緒に行くようにしていきましょう。</p>
3	<p>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があります。</p>	<p>職員が利用者の状態に気が付いて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。</p>
4	<p>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、利用者の拘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出来ませんが、長時間その場にいる利用者の負担を考えると、その対応で良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良いでしょうか？</p>	<p>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、日陰にお連れしたり、寒ければ厚着をしていただくなど、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、お茶を飲む、寒い時はカイロを持つ、上着を着るなど、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。</p>
5	<p>家庭内で服を着る事ができず、全裸で過ごされている利用者がいます。親にお願いをしますが、協力を得られない状態です。このまま</p>	<p>その状態で長い時間放置してしまう、立ち去ってしまうというようなことがあれば不適切な支援にあたる可能性があります。しかし、文面を見る</p>

	<p>放置してしまう事は不適切な支援にあたるのでしょうか？</p>	<p>と親も事情が分かっているうえ、協力も得られない部分もある様子であり、こちらが衣服を着ることをあまり強制してしまうのも良くありません。そういった状態になった背景をしっかりと整理し、記録にも残しておきましょう。些細な事でも記録に残しておくことで現状行っている支援が不適切な支援でないという説明できる材料にもなります。また、こういった判断の難しい事例は、1人で抱え込まず、上司や他機関など相談できる場所に相談し、チームで協力して取り組むことが大切です。</p>
<p>6</p>	<p>利用者の入浴支援で入浴していただくようになったのですが、下着を替えるように声かけしても着替えていただけません。結局着替えられないまま過ごしていただく状態です。このような場合はどのような対処をすれば良いのでしょうか？</p>	<p>適切に対処できないとしないでは大きく意味が違ってきます。まずは利用者の気持ちに寄り添いましょう。下着が交換できない理由は何なのでしょう。同じ下着を付けると不安、洗濯するのに抵抗がある、下着を紛失したことがあり不安…等、いろいろ考えられます。どうして下着を替えたくないのか、本人の気持ちを聞く事が大事だと思います。そのうえで、なぜ下着を替えてほしいのか、理解して頂けるように話してみてください。ただ下着を交換してほしいという思いは職員の考えです。利用者さんが抱える不安を知り解消してあげる事が大切だと感じます。時間は掛かるかもしれませんが、1つずつひも解いて全体で支援していきましょう。また、一人で悩まず、同僚や先輩職員、上司に相談し支援状況をしっかりと共有しましょう。</p>
<p>7</p>	<p>服を破る利用者があります。「破けば新しい服がどんどん出てくる」と思ってほしくないのに、しばらく服が傷んだ状態で過ごしてもらっています。放置せず2人でしんどい時間を共有しています。このような対応や支援で間違っていないのでしょうか？</p>	<p>服が傷んだ状態で過ごしてもらうのは不適切な支援になりかねません。できるだけ本人が服を破かなくてもいいように、意識を日々の関りの中で見つけていく必要があると思います。なぜ服を破ってしまうのでしょうか。新しい服が欲しいという理由だけではなく、好きな服ではないのか、肌触りが気になるのか等、気になることがあるのかもしれない。行動だけを見ると「破る」ですが、その利用者さんにとって想いを伝える表現手段なのかもしれません。利用者さんが納得するまで付き合うことは大事なことです。傷んだ服を着てい</p>

		<p>る状況は良いこととは言えないと思います。今着ている衣類を確認し、ほつれを直す、汚れているのならきれいに洗う等支援し、服が傷んだ状態で過ごしてもらうのが当たり前にならないように、工夫して取り組んでいきましょう。一人で悩まず、他の職員とも相談しましょう。</p>
--	--	--

(ウ)利用者への受け答えの対応

	<p style="text-align: center;"><b>Q</b> </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;"><b>A</b> </p> <p style="text-align: center;">より良いかわりのポイント</p>
1	<p>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います。一番怖いのは、何をやっても無理と思ひ込みネグレクトをしてしまう可能性が出てくる事ではないでしょうか？</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
2	<p>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捨てられたと言われてしまいました。</p>	<p>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のではなく、「ごめんなさい、そのことについては私は知らない（分からない）です。」「〇〇さんに相談（確認）してみますね。」等、すぐに答えられない理由を利用者さんが納得するまで伝えてください。自分だけで解決しようとせず他職員の協力を依頼することも一つの方法です。</p>
3	<p>嘘をつく利用者への対応をする時、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のでしょうか？</p>	<p>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、</p>

		<p>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いただくことも必要です。</p>
4	<p>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います。どうすれば良いでしょうか？</p>	<p>「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。</p> <p>また、時には個別で対応し話をする時間も必要ですが、長々と説教をすることは不適切な支援です。叱る、説教以外にも自分と関わってくれと伝える方法はたくさんあります。利用者さんの想いに寄り添った言葉がけに配慮しましょう。周囲の目が気になるのであれば場所を移動したり、「〇〇さんと話しをするからまた後で声を掛けるね」等一言伝えておくと、他利用者さんの気持ちや受け取り方も違ってくると思います。その場限りではなく、日頃から利用者さんとのコミュニケーションを大切にしましょう。</p>
5	<p>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いませんでした。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ですが、本人は無視をされたと思ったようでした。その後、時間をとり、その時の状況を説明したり話をした結果、納得してもらう事ができ、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。</p>	<p>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。</p>
6	<p>利用者が職員に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ことがあります。</p>	<p>意識的に無視するのは不適切な支援にあたりません。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</p>

		<p>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。</p> <p>また、忙しくてすぐに話せなかった（対応できなかった）時は、きちんといつなら時間が取れるのかを伝える必要があります。利用者さんは、この職員ならと想いを寄せ本人なりに伝えようとしてくれています。そのことを支援者はしっかり理解し、利用者さんの想いを受け止めてください。</p>
7	<p>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のを見たことがあります。（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ませんが）</p>	<p>「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いただけ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。</p>
8	<p>忙しい時や手が離せない時に、利用者に対して挨拶をするなど、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ても着替えを行わないといったことがあります。</p>	<p>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すなど、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、どうしても見られない時があり、自分の状況を説明するなどの配慮は必要です。</p>
9	<p>極端な話、どんな事でも、利用者が嫌だと思う事があれば、それは虐待にあたるのでしょうか？</p>	<p>状況にも寄りますが、嫌だからと言ってすべてが虐待にあたるとは限りません。どんな事が嫌なのかを確認していく必要があります。利用者の想いを汲み取りながら対応する事が望ましいです。</p>
10	<p>関わりの少ない利用者 と接する時、困っている、何かを訴え掛けているなど感じた時は自分で考えて対応しますが、自分が支援した事を求めているように感じました。近くにいる先輩の職員に教えてもらう時がありますが、助けてもらえる職員がいない場合はどうしたら良いのでしょうか？</p>	<p>「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、写真やカードを利用して、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おうとか、選択肢を引き出す等工夫し、今現</p>

		<p>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。</p> <p>また、近くに先輩職員がおらず確認できない場合は、後日職員ミーティング等を通じて周知し、先輩や同僚等から意見を聞いてみましょう。全職員がその方のニーズを把握し、思いを共有する事も大切です。</p>
11	<p>利用者に質問をした際、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ましたが何度かあったので「情けないから」「腹立たしいから」と思ってしまい、無言でいました。今その利用者とのコミュニケーションがうまく行えていません。でも激しい言葉のやり取りなどはなく、気になる態度を取られても我慢しています。利用者から見ると、そういうのも不快に感じるでしょうか？どう関わるべきだったでしょうか？</p>	<p>「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、ややすると感情的・衝動的な行為に陥りやすくなってしまふ恐れがあります。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。</p>
12	<p>「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があります。この声掛けに問題はありますか？</p>	<p>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でしょう。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。</p>
13	<p>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、作業で遅くなるなど、来客の対応をしていることで遅くなってしまうことがあります。その場</p>	<p>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つ頂くか、やむを</p>

大人編 ネグレクトを行わないための事例

	<p>合の対応方法はどのようにすれば良いでしょうか？</p>	<p>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。</p>
14	<p>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良いでしょうか？</p>	<p>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。</p>
15	<p>ある男性利用者〇〇さんは呂律が回らず支離滅裂な状態を繰り返しているのですが、度々自分の所に来られた時などは受け答えに困りとりあえず笑い(ほほえみ)かける対応だけで済ませています。また、「〇〇さん(女性利用者名)、ハガキ」と何度も尋ねて来られますが男性利用者〇〇さんが納得する対応が出来ません。どのように対応すべきでしょうか？</p>	<p>利用者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」ということは、何かを求めているから来られるのであって、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、何度も来る事が問題かどうかの視点をもっておく必要があると思います。</p>
16	<p>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」などの声掛けを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事がとても気になります。このような場面に遭遇した際にどのような対応をすれば良いでしょうか？</p>	<p>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。逆に買い物が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。</p>
17	<p>利用者の要求に全て応える事は難しい為、何度も言われると聞こえないふりをしてしまいます。どのように対応したら良いでしょうか？</p>	<p>一人の支援員がずっと対応するのではなく、他の支援員に代わってもらうかまた、第三者を入れ冷静に対応できるようにすることも必要です。</p>
18	<p>夜勤業務中は利用者1人1人の対応【情緒不安定な方が複数いるなど】があるため、他の利用者の対応が遅れる時があります。その場合どのようにしたら良いでしょうか？</p>	<p>必要に応じて他の夜勤者との協力は必要だと思いますが、支援者の人数が限られている以上、利用者の状況やニーズを見極め、優先順位を付けて対応する事は仕方のないことかもしれません。ただ、そこで待たせてしまう利用者さんに対して、「〇〇が終わったら話をききます。」等の声掛けや待たせてしまったことに対する謝罪はしっかりと</p>

		伝える必要があります。また、その時支援して感じた事、どのようにすれば良かったのかをしっかりと振り返り、次回へ活かすことが支援の質を高める事にも繋がります。
19	何度も同じことを繰り返されイライラしてしまいます。また、しつこく粗暴行為もあります。対応したくなく逃げてしまうこともあります。その場合どのような対応をしたら良いのでしょうか？	あくまでも、利用者の困り感に寄り添う姿勢を維持できるよう努めて下さい。繰り返される行動の意味を想像しながら、その状況だけの「対応」に固執せず、生活全般を見渡した利用者のための「支援」を心掛けましょう。その姿勢を見失った状態で向き合うことにより、さらに行動を助長させお互いに悪循環を生んでしまっている可能性もあります。その上で、どうしても職員のコンディションが伴わない時は、場面転換、人の交代等も含めて冷静に対処していきましょう。
20	自閉的傾向の利用者に何度も同じことの質問をされ、「これでおしまい。次は言わなくていいよ」と言ってしまう。その時の対応はどのようにしたら良いのでしょうか？	繰り返し確認するのは自閉的傾向の方の行動傾向です。途中で話を打ち切ろうとすることは逆に不安を生じさせ逆効果になります。利用者の特性を踏まえ本人を尊重した受け答えをするべきです。まずは利用者が何故その行動に至るのかをアセスメントし本人を知るように努めましょう。そして、他の職員ともケース会などの会議を利用し特性の共有や他の職員からアドバイスをもらうなどしましょう。皆で利用者を知っていく事でチームとして支援できるきっかけとなります。
21	忙しい時に利用者からの要望や話しかけられた時に、無関心な態度をとってしまうことがあります。その時の対応はどのようにしたら良いのでしょうか？	利用者に合わせることも必要ですが、こちらの状況も理解していただくことも必要です。説明をして分かる方には、自分の状況をお伝えした後に対応します。その際、待っていただいたことにお礼を伝えましょう。説明が伝わらない方には、無理ない程度でその都度、対応が必要です。
22	支援員が自分の事を「〇〇さんはね…」「～～だと思うよ。〇〇さんは。」と利用者さんに話している所をよく見かけます。 子供に対して「お母さんは…」「～～だと思うよ。お母さんは。」というのと同じ感覚ではないかと思うのですが…。 大人同士の会話として、自分の事を「私、僕」と言わず「〇〇さん」というのはおかしいと思	ケースや場面によって違いはあるのではないのでしょうか。 例えば重度の方に名前を覚えてもらう意味も込めて「〇〇さん」という伝え方をしたり、個人の意見の強調として「〇〇はこう思うよ。」という話し方をしたり、同性の職員がいる場合など差別化の為に苗字で「〇〇さん」といったりと状況によってさまざまだと思います。違和感を持つような場面

	うのですが、どうでしょうか？	であれば一度上司に相談するなどしてみるのがいいのではないのでしょうか。
23	グループホームの担当者が不在の際に他の職員に要件を伝えても、「わかりません」と返答されることがあり、利用者さんの対応が遅れてしまって困っています。どうしたらよいのでしょうか？	職員は夜勤等があり毎日勤務していないことのほうが多いです。そのため、日ごろから利用者さんについては全支援員で情報共有を行う必要があります。また、休日等でしばらく出勤がない場合には予め引継ぎを行っておく必要があります。経験年数の浅い職員はグループホームの状況を把握できていないこともあるため、日ごろからの人材育成をしっかりと行う必要があります。まずは担当者がグループホーム全体のことに関して責任もって対応することが大切です。
24	世話人の立場として、職員は忙しそうにしているので、伝えようと思うことがあっても言えないことが多いです。このような状況でも問題なく現場はまわっていると思うのですが、支援上も問題はないのでしょうか？	些細なことでも大切な情報であるため、日ごろから支援員、世話人同士でコミュニケーションを図る機会を大切にしていき、遠慮せずに言い合える環境づくりをしていく必要があります。些細なことでも情報を封印してしまうと、そのことでネグレクトにつながってしまう可能性も出てくるからです。
25	時間帯や場面によりますが、利用者から音の出るおもちゃを出してほしいと要望があっても（特に朝方などは）他の利用者の迷惑になるので出せないことがあります。それは不適切な支援にあたるのでしょうか？	まだ就寝されている方の事を考えると、お渡しするのは適切であるとは言えません。音の出るおもちゃによっても様々ですが、音量が調整できるものであれば音が大きくなり過ぎないように工夫をしたり、一緒に過ごしながら別の事を勧めてみるなどの視点も必要です。
26	利用者同士の会話で、年下が年上に命令口調だったり偉そうに話している時、注意しようかと思いましたがやめました。これを放っておくことは不適切な支援にあたるのでしょうか？	年齢に関係なく、命令口調は良くありません。また、職員も利用者に対して注意するという指導的な立場ではなく、命令するという行為が何故いけないか理解してもらう事が必要です。
27	虐待、虐待と言われることで支援提供に不安を覚え、何かしようにも悩んでしまい上手く利用者に関われなくなることがあります。どのような心構えで支援に当たればよいのでしょうか？	常に虐待ではないかと疑問を持ち続けることは非常に大切な事です。しかし、そのことを考えすぎて、利用者支援が疎かになってしまうことは不適切な支援になってしまう恐れもあります。支援を行う中で、その支援についてしっかりと説明が出来るよう常に考えながら支援を行いましょう。また、悩んでいることをそのままにしないで、同僚や先輩、上司へ相談しましょう。

		<p>おっしゃる通り、何をすることも「虐待」というワードが頭をよぎりがちな時代になっていると思います。世間の障害への理解が進む毎に支援者の責任は大きくなり、あれもダメこれもダメと言われている気がして「そんなことばかり言われたら何もできないじゃん!」とってしまっているのではないのでしょうか。虐待をしようと思っている支援者はいません。しっかり利用者さんに応えよう、向き合おうという姿勢は大切にしてください。あの時このように声掛けしていればよかった、利用者さんが伝えたかったことが分かった等、日々の支援の中で気付くことはたくさんあります。不適切な行為をしないではなく、気持ちや想いに応える支援を心掛けることが大切です。もし不安な時は1人で抱えず、一人で判断せず、事前に事業所内で利用者さんの支援について話し合いを行い、チームで支援が行えるように心がけてください。支援について不安や疑問を感じた時は、その都度遠慮なく先輩職員に相談して下さい。皆で共有し解決していきましょう。</p>
--	--	--

## 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

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>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か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ことが出来ない場合、どのように対応すればよいのでしょうか？</p>	<p>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って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。</p> <p>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と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。</p>
2	<p>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は方法として間違っていないのでしょうか？</p>	<p>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</p>

		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ことにならないよう配慮する必要があります。
3	熱もなく、見た目にも大丈夫そうな状況だったのですが、仕事を休まれたことがあり、その場合はお小遣を減らす事がありました。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。	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。
4	1カ月の、お小遣を皆一緒に1万円に決めています。土日には昼食の、お弁当を買わないといけけないので、それをちゃんと残されていますが、当日に「お金が20円しかない」と言われる事がありました。「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」との返答でした。それを聞いて、そのまま、お金を渡さず帰ろうかとも思いましたが、お昼ご飯が食べられないと思い500円だけ渡しました。このお金は渡さないといけけないものなのではないでしょうか？	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と相談し、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

	<p style="text-align: center;"><b>Q</b> </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;"><b>A</b> </p> <p style="text-align: center;">より良いかわりのポイント</p>
1	募金をする時「なんでそんなものせんといかんよ」と言われる利用者に「障害年金も皆の助け合いで成り立っています」と話したことがありました。これは言うべきではなかったのでしょうか？	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が、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ることは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

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>利用者が買いたいと思っているものを我慢させるなど、買わせないようにすることは良くないことでしょうか？</p>	<p>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。</p>
2	<p>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）ことがあります。この場合の対応方法はどうすれば良いでしょうか？</p>	<p>「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。</p>
3	<p>利用者が望んでいる事ですが、支援者からすると、その対応をすると明らかに利用者にとって良くない状態になってしまう事が分かっています。そのため利用者の事を思うと利用者の意図しない対応をせざるを得ません。（たとえばお金の問題）利用者が望んでいるからと言って、良くない状況になるのが分か</p>	<p>このまま利用者の望むままに支援を行うと、良くない状態になってしまう可能性がある事を利用者にも説明した上で、どうしたいか利用者本人に選んでもらう必要があります。それでもかまわないと利用者が希望するのであれば、関係機関等と協力して良くない状況になった時の受け皿を準備しておく必要があります。</p>

<p>っていて利用者の希望通りにしてしまうのは、支援放棄にあたるのではないのでしょうか？</p>	
--	--

## (工) 部屋の物品等の整理について

	<p style="text-align: center;"><b>Q</b> </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;"><b>A</b> </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>落ちている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、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ての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りました。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した。どのように対応すべきだったのでしょうか？</p>	<p>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必要があります。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。</p>
2	<p>利用者に何度言っても、入浴・洗濯・掃除がきちんと出来ません。本人に対策を考えてもらって答えを出してもらいましたが出来ません。次はどのようにしたら良いのでしょうか？</p>	<p>利用者の生活習慣を変えていこうとするのは一対一では大変な場合が多いです。利用者の個々に応じて衛生管理を優先するのか自立に向けて必要なスキル向上を優先するのかは違います。個別支援計画に目標として取り上げて支援会議等で話し合いを行うなど、チームとして取り組むようにして下さい。また、本人も会議に参加して頂き意思統一を図り支援を行いましょ。その際も「全てを利用者自身が出来るようにしなければいけない。」という考え方ではなく、利用者の出来る事に着目して考え方をシフトしてみるのも大事な事です。</p>

## (オ)金銭管理等について

	<p style="text-align: center;">Q </p> <p style="text-align: center;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A </p> <p style="text-align: center;">より良いかかわりのポイント</p>
1	<p>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？担当職員に連絡や報告がない状態で利用者の物品購入（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」など職員の連携不足などもありました。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？</p>	<p>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、そうでないのであれば不適切な対応となります。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。</p>

[ ]的虐待を行わないための事例

[ ]

	<p style="text-align: center;">Q</p> <p style="text-align: center; color: red;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center; color: red;">より良いかかわりのポイント</p>

[ ]的虐待を行わないための事例

[ ]

	<p style="text-align: center;">Q</p> <p style="text-align: center; color: red;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center; color: red;">より良いかかわりのポイント</p>

[ ]的虐待を行わないための事例

[ ]

	<p style="text-align: center;">Q</p> <p style="text-align: center; color: red;">困りごとや疑問点</p>	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center; color: red;">より良いかかわりのポイント</p>

[ ]的虐待を行わないための事例

[ ]的虐待を行わないための事例

[ ]

	<b>Q</b> 困りごとや疑問点	<b>A</b> より良いかかわりのポイント

- 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

## 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)

令和 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	令和 年 月 日 ( ) ~ 令和 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)

身体拘束に関する説明書

様

- 1 \_\_\_\_\_様の状態が下記の1. 2. 3. をすべて満たしているため、緊急やむを得ず、下記の方法と期間において最小限度の身体拘束を行います。
- 2 ただし、解除することを目的に鋭意検討を行うことを約束いたします。

記

1. 利用児・者本人又は他の利用児・者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い
2. 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する保育・支援方法がない
3. 身体拘束その他の行動制限が一時的である

個別の状況による拘束の必要な理由	
身体拘束の方法 (場所、行為、部位、内容)	
拘束の時間帯及び時間	
特記すべき心身の状況	
拘束開始及び解除の予定	令和 年 月 日 時から 年 月 日 時まで

上記のとおり実施いたします。

令和 年 月 日

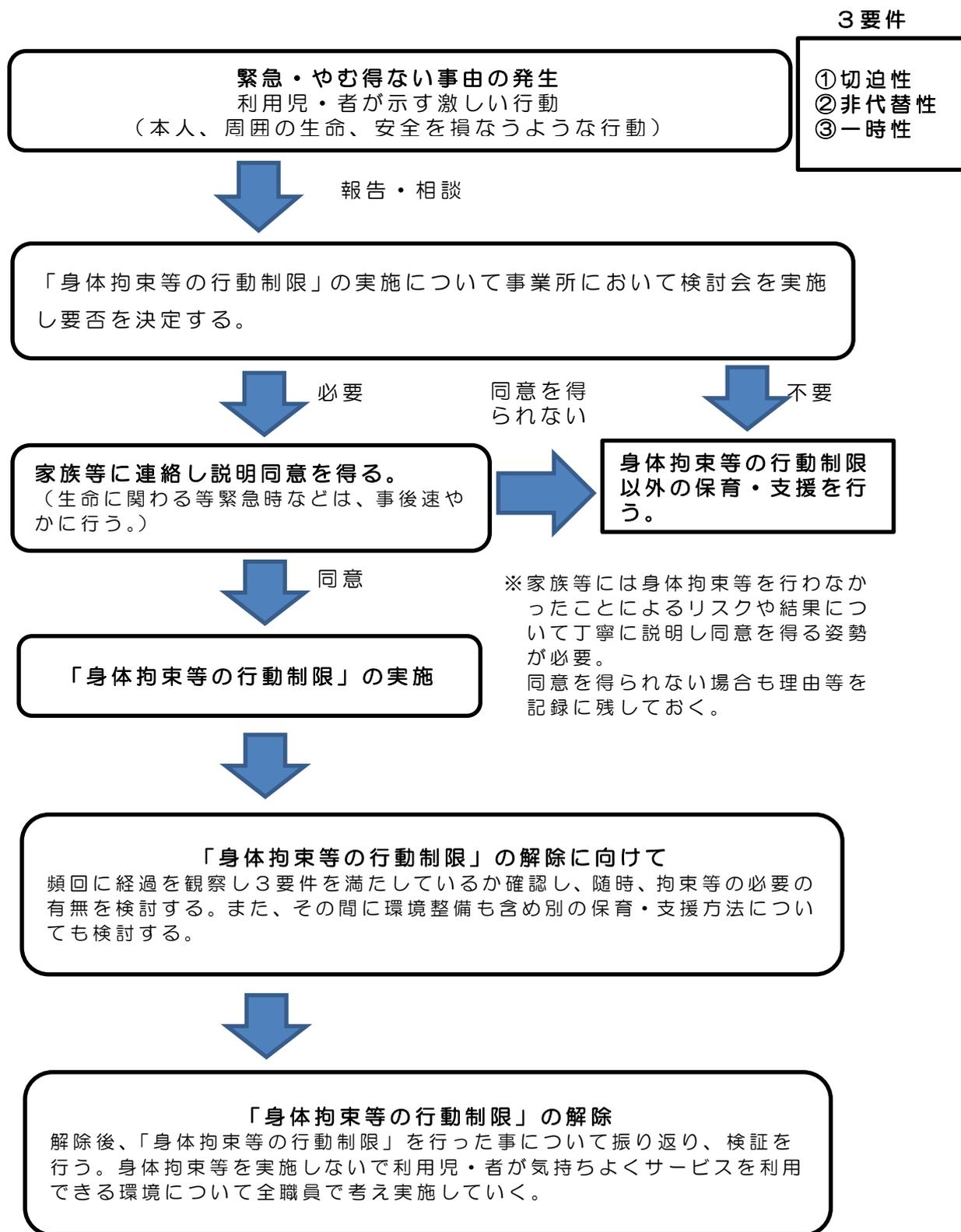
事業所名 代表者 印  
記録者 印

(利用児者・家族の記入欄)

<p>上記の件について説明を受け確認しました。</p> <p>令和 年 月 日</p> <p>氏名 印 (本人との続柄 )</p>
---

(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 31 年 4 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	西山 佳代
福角保育園	大田 ひとみ
堀江保育園	光宗 典子
くるみ園	江戸 卓郎
みらい	寺町 昌二
きらきらキッズ	吉井 義貴
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	
福角会指定相談支援事業所	西村 奈緒
福角会ホームヘルプサービス事業所	管 英樹
いつきの里	福富 智樹
いつきホームズ	
ウィズ	谷口 由合
ラ・ルーチェ	橋本 亮司
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 31 年 4 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 野村穂波(福角保育園)	委員 西山佳代 藤井美紀(法人本部)
委員 木本麻紀(堀江保育園)	委員 高原美奈(松山福祉園)
委員 池田まどか(くるみ園)	委員 合田紗季(いつきの里)
委員 黒田仁 (みらい)	委員 山内翔(地域生活者支援室)
(きらきらキッズ)	委員 渡圭佑(ウィズ)
委員 橋本亮司(ラ・ルーチェ)	委員 高岡有紀恵(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～

令和 2 年 1 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

令和元年度 事例集編集 スタッフ



理事長 芳野 道子



委員長 乗松 紀美子



木本 麻紀



黒田 仁



高原 美奈



合田 紗季



渡 圭佑



野村 穂波



高岡 有紀恵



池田 まどか



西山 佳代



山内 翔



藤井 美紀



橋本 亮司

この子らを世の光に

誰もあなたの人権を奪うことはできません

誰もあなたの人権を盗むことはできない



# Free

A series of horizontal dotted lines for handwriting practice, consisting of 20 lines.

# Free

A series of 20 horizontal dotted lines for handwriting practice.

# Free

A series of horizontal dotted lines for handwriting practice, consisting of 20 lines.



# Free

A series of horizontal dotted lines for handwriting practice, spanning the width of the page.

# Free

A series of horizontal dotted lines for handwriting practice, consisting of 20 lines.

## いつも心にリボンを



### 【イエローリボン】

NPO日本障害者協議会が、国際連合で採択された障害者権利条約の日本国内への普及、障害のある人びとの社会参加の推進運動のシンボルマークとして活用しています。

障害者権利条約は、障害のある人が人としての尊厳を尊重され、社会生活のあらゆる面で権利が保障されることを国際的に約束したものです。どんなに重い障害があっても、住みなれたまちで、心ゆたかにその人らしく暮らし、学び、働くことができる、権利条約はそうした社会をめざしています。



### 【オレンジリボン】

2004年、栃木県小山市で3歳と4歳になる二人の可愛らしい兄弟が何度も何度も父親の友人から暴行を受けていました。その顔を見たコンビニの店長さんが警察に通報したのですが、いったんは保護されながら、周囲の諸機関が適切な措置を取らなかったために、9月11日ガソリンスタンドで再び暴行を受け、車の中でもさんざん暴行を受け、息も絶え絶えの状態、橋の上から川に投げ込まれて幼い命を奪われるという痛ましい事件が起こりました。

2005年、栃木県小山市の「カンガルーOYAMA」という団体が、二度とこのような事件が起こらないようにという願いを込めて、子ども虐待防止を目指してオレンジリボン運動が始まりました。そして、NPO法人「里親子支援のアン基金プロジェクト」が協力し、大きく育てました。児童虐待防止全国ネットワークも、このような事件が決して起きてはならないという願いを込めて、2006年からオレンジリボンの総合窓口を担い、全国的に活動を広げようと動き始めました。

### —おわりに—

社会福祉法人福角会は「この子らを世の光に」の心を心として全ての人たちが地域の中で安全で安心して暮らせる豊かな生活の実現を目指します。

これが私達、福角会職員が掲げる理念です。

日々、支援・保育をする中で職員1人ひとりが気づきの視点を養い利用児者の人権を守って行かなければなりません。支援・保育を客観的に見直す事からも常に事例集を活用し、職員全員が気づきの幅を広げ虐待防止に努めていきましょう。

人権委員会委員長 乗松 紀美子（福角保育園 園長）

