

虐待防止と組織づくり

～施設における虐待防止は組織の土台づくりから～

主張

障がい者施設（以下施設）として、利用されている方々の権利や尊厳を護ることは最低限のライン。障害者虐待防止法施行から1年、残念ながら虐待や権利侵害は後を絶たない。これには様々な要因があると思いますが、施設では、元気で健全な組織を創り維持することで、このラインは守られると考えます。

虐待防止を考える上で、ご利用者様やご家族の気持ちを大切にすの心の通う組織づくりを意識して取り組んでいます。こうしたマネジメントを通して思うことを本稿にまとめることにしました。

理念の前にあるもの

明徳会の理念は「安心・安全・安らぎの福祉社会創造にチャレンジ！」ですが、この理念が出来た経緯は、施設を立ち上げる際に一番身近な存在である私の妹のことを思い浮かべ、また妹の周囲のご家族の思いを集約して作り上げたものです。

様々な施設にお伺いすると本当に素晴らしい理念を掲げられ、運営をされています。支援者は、自分の勤めている施設には何故この理念があるのか、その経緯＝前にあるストーリーを理解することで、全員が同じ方向を向いて仕事出来るのではないのでしょうか。こうした意識付けは、倫理規定や行動規範等を真摯に受け止める姿勢につながると考えます。

ご家族の思いを大切にするマネジメント

当法人では、年に一度職員全体研修会を2日間行いますが、そのプログラムの中で3、4組のご家族をお招きしてお話を伺う機会を設けるようにしています。内容は、施設でどのように過ごして欲しいか、これまでの思いや、私たちの知らない幼少期のころのお話などですが、皆さん涙なくしては語れない貴重なお話で、支援者として心に刻むべきものをいただけるような気がします。また、ご家族を交えた座談会ではご本人の赤ちゃんの時の写真や、ご家族との写真等をお持ちいただき色々なエピソードを伺うことで、大切にそして様々な苦勞をされて育てられたことを再確認したり、今の支援にすぐに役に立つ発見があったりもします。こうした機会を通し、ご家族と同じ気持ちを共有することは権利擁護や虐待防止の観点から、とても効果のある取り組みです。それを継続し風土として根付かせるためのマネジメントがとても重要であると考えます。

虐待防止につながる取り組み

ここでは、当施設で取り組んでいる事例をいくつかご紹介したいと思います。

○「年間運営ポリシー」

理念を基に単年度の目標設定。前年度のご利用者様やご家族より寄せられたCSアンケートの内容や苦情の分析、職員アンケートやヒアリングから読み取れる職員のモチベーション、スキル、法人全体の成長状況などから、中長期的に何が必要で、次年度は特にどこに力を入れて運営すべきかを判断し理事長が決定します。正に舵取りですが、これは管理者でなければ出来ない重要な法人の状況判断で、広い視野を持ち進むべき方向をボトムアップを受けて下すトップダウンであり、リーダーシップを発揮すべき重要な場面であると考えています。

○「CS（満足度）アンケート」

年2回、ご利用者様やご家族を対象に実施、施設の環境や職員の対応などについて20項目程度を評価していただき、ご意見などがあれば記載していただきます。例）スタッフはみんな元気で明るいですか？・施設内の臭いはいかがですか？・ご利用者様に対して優しさを持って接していますか？等各項目ポイント化し改善の効果を確認し公表している。

○「職員へのアンケートとヒアリング」

モチベーションやスキル、ストレス、職場・労働環境など個々の状況把握。面と向かって言えないことでもアンケート用紙にはたくさん書いてもらえる場合もあり、バーンアウト防止や施設全体のスキルキャパシティの把握に繋がります。

○「チャレンジシート」目標管理シート

運営ポリシーとリンク。個々の目標と施設から求められる目標を設定。客観的な目線で

自己点検をしてもらい、改善や注意をオフィシャルなシステムの中で論理的に説明し、目標達成の努力をお願いしています。特にご利用者様へ対する姿勢や言葉遣いなどはチェックするようにしています。

○「チューター制度」

新人育成システム。新人の気持ちがわかる2、3年目の先輩が一年間相談や指導を担当する。チューターノートにQ & Aのやり取りや初心などを記載し上司がコメントする。新人だけでなくチューターも成長する取り組みであると考えます。

○「植物育成研修」

主に新人職員対象。半年間植物を施設内で育てる研修。植物を自分で選んで購入する（事前のリサーチ）。置く場所は自由（危険予測）。適当な水、追肥管理（お世話の心得）。植物を見て先輩から日常的にアドバイス（コミュニケーション）。施設が明るくなり、研修を終えたら近隣の住民にプレゼントするようにしています。

このような取り組みは、健全で明るくポジティブな組織づくりの為の大事な要素であると言えます。虐待防止に直接関係の無いように思われますが、すべての取り組みは権利擁護や適切な支援に繋がり、コミュニケーション、チームワーク力を生かして質を高める効果があると考えています。

障害者虐待防止法施行から1年

障害者虐待防止法が施行されて一年が経ちますが、貴重なご意見を頂いたケースがありました。ご利用者様（40代）を支援員（20代）が病院にお連れした際に、支援員が他の患者さんに迷惑を掛けないように注意する声掛けを行っているのを見た方が、対応や声掛けが乱暴に見えた。という匿名のご指摘をいただきました。調査してみると支援員はいつも施設内で行っている対応をただけであることがわかりました。これは、虐待とはいかないまでも、第三者から見ると不適切な支援であったといえます。

虐待の判断においても、自覚は問わないとあるようにあるように、私たち支援者は誰から見られても立場をわきまえ、尊厳を重んじた支援をしなければならないと改めて考えることが出来たケースでした。

施設という閉ざされた環境では往々にして感覚麻痺というものが表れます。そのために風通しの良い開かれた運営姿勢や自己研鑽に努めなければなりません。

しかし、風通しだけではなく、権利擁護、虐待防止に特化したチェック体制としての、地域や施設に根差したオンブズマン等の体制確立の必要性を感じています。

まとめにかえて

施設での虐待防止対策は、危機管理や権利擁護だけではなく、職員のモチベーション、ストレスあるいは施設全体のスキルキャパシティ等、要素が多岐にわたります。こうしたことから、あらゆる角度から組織全体を把握し、長期的な視点を持ちつつ今の施設に必要なマネジメントをタイムリーに行うことが重要であると考えます。

また、組織やマニュアルまたは法制度がいかに整っていたとしても、人が行うサービスである以上、施設は生き物であり、そこには思いや心が通っていることが最も虐待防止のために必要なことであると言うことをお伝えし、まとめに代えさせていただきます。