

令和3年度

# 横浜市障害者虐待防止研修

～管理者・サービス管理責任者共通版～

---

～障害者福祉施設等従事者を対象とした効果的な虐待防止～

横浜市健康福祉局 障害福祉保健部 障害施策推進課

## はじめに

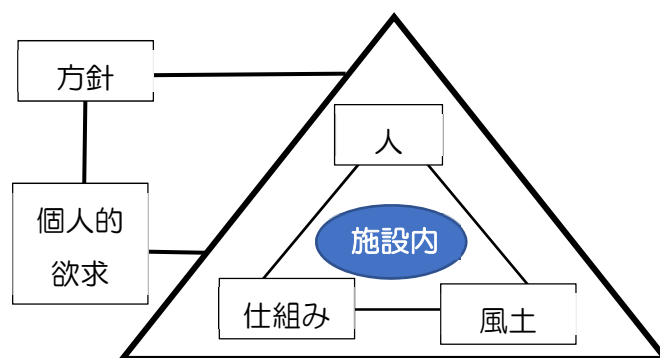
### 1. 現状把握のための、障害者福祉施設管理者等の集合研修結果

横浜市障害者施設の現状把握のために平成28年11月～平成29年3月（5会合）にわたり行った障害者福祉施設管理者等のヒアリング・意見交換における会合により下記のような実態が明らかとなった。

5会合にわたる検討結果のまとめとして抽出されたものは「人」「風土」に起因する問題が多く、必ずしも最適な支援サービスができていないという状態ではないと言える。現場職員における支援スキルの脆弱性（人の問題）、そもそも支援する側としての人間形成ができていない職員が多く存在し、仕事の意味や価値を認識することなく支援に携わっている傾向がある。また、職員間でのコミュニケーションが円滑になされておらず、お互いを認め合う職場が成立していない。その結果として離職率が高くなり恒久的な人材不足に陥っている。さらに人材を補うために支援スキルを持ち合わせていない者でも採用してしまうというジレンマに陥っていることが想定される。

施設長、管理者、サービス管理者の役割の1つに職場風土の刷新を目的とした「職場の活性化」がある。職場という集団は常に「生き生きとした活力ある状態」にしておくことにより事故を未然に防ぐことができる。これも管理者の重要な役割の1つである。

職場には独特の雰囲気や行動規範があり、職員は知らず知らずその雰囲気や規範に合った行動をとるようになる。その土着した気風や見えざる掟のことを「風土」と呼ぶ。施設の力は「人（能力）」と「仕組み」と「風土」の3つにより構成されており、風土の良し悪しが施設の力に大きく影響してくる。ただし、風土は実態がつかみづらいものであるため、能力や仕組みとの関連でとらえる必要がある。「仕組み」は制度や評価制度、日報、教育体系等が挙げられる。そこで、今回の研修においては、管理者・サービス管理者の役割の一つに施設が抱える問題点を職場における「人（能力）」「風土」「仕組み」に分け課題を検討していく。



## 2. 「人」「風土」「仕組み」によって抽出された主な「問題」と「原因」及び「対策」

「平成 28 年障害者福祉施設管理者等の集合研修」によって横浜市内の障害者施設理事長、管理者により各事業所の現状をまとめ、その「原因」と「対策」を検討をした。その結果が以下である。

### ①個人の能力に関して

問題	職員に向上心がない		
原因	社会福祉法人なので競争原理がない	社会福祉法人は潰れないという安心感がある	現場に緊張感がない
	現場の意見を吸い上げない組織になっている	不満があると施設を辞め他の施設を渡り歩く	向上することに意味がない
問題	職員が大人としての仕事できていない		
原因	社会性がない	社会常識がない	専門知識が弱い
	利用者のこと考えない	自分の都合で考える	問題解決ができない
問題	職員が人として成立していない		
原因	利用者への優しさがない	利用者に心を配らない	非常勤として割り切っている
	福祉より自分の主婦の立場を優先している	利用者の家族のことを考えていない	主任・管理者になりたくない
問題	職員が仕事を自分で組み立てられない		
原因	仕事を理解していない	応用力がない	創造力がない
	育成ができていない	真剣に仕事に打ち込まない	待ちの姿勢
問題	対人支援に向いていない職員が多い		
原因	支援に関する知識不足	人に対する興味が薄い	子供の手が離れ暇つぶしできている
	障害者支援の難しさ	お金で人の人生を考えている	サービス業が向いてなくて転職してきた
対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉の仕事は税金で成り立っている 地域貢献ということを説明する</li> <li>・キャリアアップの仕組みづくり（しかし、小さな施設では作りにくい）</li> <li>・OJT の土台を作る 自施設にあった研修を企画実施（予算と時間の問題がある）</li> <li>・「誰でも採用」からの脱却。人を選ぶ</li> <li>・人徳、品格、人間性の向上が求められる</li> </ul>		

従事者の前提条件となる組織人、人としての意識を高めなければならない対策として従事者の意識変革が求められるが、その手法は各施設の規模により異なり、採用で対策をとるのか、育成を強化するのかが判断の基準となる。

## ②風土に関して

問題	職員間のコミュニケーションの悪さ		
原因	全てが言い訳になっている	職員間の信頼感がない	お互いを認め合う職場ではない
	他責にする (自分は悪くない)	職員同士の仲が悪い	異動がなく固定された職場
問題	職員の離職が多い		
原因	人間関係が悪い	自分の仕事が正当に評価されない	障害者福祉の仕事に魅力を感じない
	勤務が厳しい	職員間いじめがある	本人の人間性に問題 (大人になっても心は子供)
問題	人材不足		
原因	障害者福祉のイメージがわからない	求人票だけでは福祉の内容は伝わらない	入職時に魅力を伝えていたが継続できない
	泊まり勤務の存在が嫌	入職2~3年で管理者をやらせてしまう	半数以上が前職は福祉系 (流れ者が多い)
問題	施設として外部の考え方を取り入れない		
原因	管理者は自分のやり方でしたい(これでいい)	周りからとやかく言われたくない	取り入れたい外部がない
	民間と福祉は違うという考えがある	現場は取り入れたい	今更、変わりたくないし変えたくもない
対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用基準の見直し</li> <li>学校と良好な関係を作り実習生を受け入れる</li> <li>実習生を通して職場を冷静に見る</li> </ul>		

従事者間のコミュニケーションがうまく取れていないところから離職率が高まり人材不足に陥り、誰でも採用によりコミュニケーションがさらに悪化するという連鎖が見て取れる。虐待が発生している場合、周囲の従事者が気づいていることがほとんどであるが、その事象に対して触れず黙殺し表面に出てこない場合がある。または、周囲も虐待として認識していない無知が原因となる場合も多く存在する。これらの風土改善を管理者としてどのように改善していくかの対策が採用方法を柱とした手続きとなっているが、風土はその施設の伝統や慣例、施設長、管理者のマネジメントのとり方からも作られていく。また、管理者の姿勢や従事者の特性や職場状況の中から作られることもある。管理者自らが職場そのものに手を下す対策が求められる。

風土を一度に刷新することは難しいが、管理者のマネジメントの方法や姿勢次第で少しずつ変えることができる。結果が見えないため、手続きの方向に関心が行き、風土改善そのものに目が向いていない傾向にある。

③仕組みに関して

問題	職員が人並みの生活ができない		
原因	労働環境が悪い	給料が安い	成果が見えない
	評価の基準がわからない	情報が伝わらない	障害者施設で働いていることを人に言いたくない
問題	施設の理念の浸透ができてない		
原因	理念の伝え方が悪い	職員の価値観が違う	理念重視の考えがない
	管理者のコミュニケーション能力が低い	法改正により理念が通用しなくなった	仕事に対する動機の違い
問題	職員に対してルール of 徹底ができない		
原因	ルールがわかりづらい	会議で決められない	徹底しても実行しない
	職種間で利害関係がある	法律と現場の乖離	ルールよりも、やり易さが優先
問題	人事考課ができていない		
原因	評価能力のある管理者がいない	人事考課の仕組みが運用されていない	結果が数字として出にくい
	他の職員との差をつけたくない	給料は違うが職務内容は常勤、非常勤共に同様	差をつけることに（MVP表彰等）理事長が決断できない
問題	人間愛と制度が合っていない		
原因	福祉に労基は合わない	障害者を相手にすることを時間と金銭で区切ることとはできない	障害者福祉の仕組みが障害者を見ていない
	法律とマニュアルで障害者を支援できない	福祉の制度が頻繁に変わる	人間愛を持った職員は少数
対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働環境の是正</li> <li>・理念を明確にする シンプル+具体的に時代に合わせる</li> <li>・人事評価システムの構築</li> <li>・理想論ではあるが制度ありきでは実態に合わない</li> </ul>		

福祉とは何か、施設 of 存在意義は何かを自施設の理念を通じて浸透させ、職員に自分の役割を強く認識させることが必要とされるが、その対策は「理念をシンプル+具体的に時代に合わせる」という抽象的なものであり、具体策が見えてこない。ヒヤリハットの基準を文章化して明確に定め、報告書・日報に関する記載方法を（ICF）国際生活機能分類に準じたものに修正し、アセスメント of モレと従事者の推測（思い込み）をチェックし、その度ごとに根拠となる理念と絡めて指導していくという仕組みづくりが求められる。さらに仕組み of 部分においても人として成立していない管理者や職員に関する課題が存在している。

これらの実態を踏まえ、「横浜市障害者虐待防止研修」をプログラム化し実施に至っている。

## 研修のねらい

### ①管理者対象

管理者は制度を理解した上で管理者の持てる権限の範疇で自施設独自の仕組み（人事制度、日報、情報共有化等）を構築・運用し、それを活用することによって人と風土の問題を解決し、虐待が発生する要因を解消するための職場構想立案を学ぶ。

### ②サービス管理責任者対象

サービス管理責任者は「仕組み」「人」「風土」を点で捉え、支援提供者のまとめ役として現場に対して直接指導、調整を行うための手法を学ぶ。「仕組み」の部分は制度の理解と共に、施設での支援管理ための仕組みづくりと運用を学ぶ。

## 研修プログラム 【管理者・サービス管理責任者共通】

時間	項目	担当講師
10:00-10:15	オリエンテーション	産業能率大学 中根 貢
10:15-10:30	第1章 横浜市の現状	横浜市健康福祉局
10:30-12:00	第2章 障害者虐待防止法の理解 (1)障害者虐待とは何か (2)障害者虐待の実態	法律事務所インテグリティ 弁護士 徳田 暁
12:00-13:00	休憩	
13:00-15:00	第3章 虐待防止のための取り組みを学ぶ (1)虐待防止の体制や取り組み (2)日常の支援行為の検証 (3)虐待防止の取り組み事例	NPO法人こんちえると 地域活動ホームシーサイド 大西 謙
15:00-16:00	第4章 虐待の早期発見、発生時の対応 (1)虐待の早期発見 (2)虐待発生時の対応	社会福祉法人 陽だまりの会 横浜精神保健福祉士事務所 大川 真美
16:00-17:00	第5章 虐待防止の考え方 (1)ホスピタリティマインド (2)施設の現状	学校法人産業能率大学 総合研究所 主席研究員：中根 貢

\*各章の終わりに【ワークショップセミナー】があります。研修終了後に事業所内で職員を集め各テーマについて話し合ってください。

## 第1章 横浜市の現状

横浜市健康福祉局

健康福祉局障害施策推進課

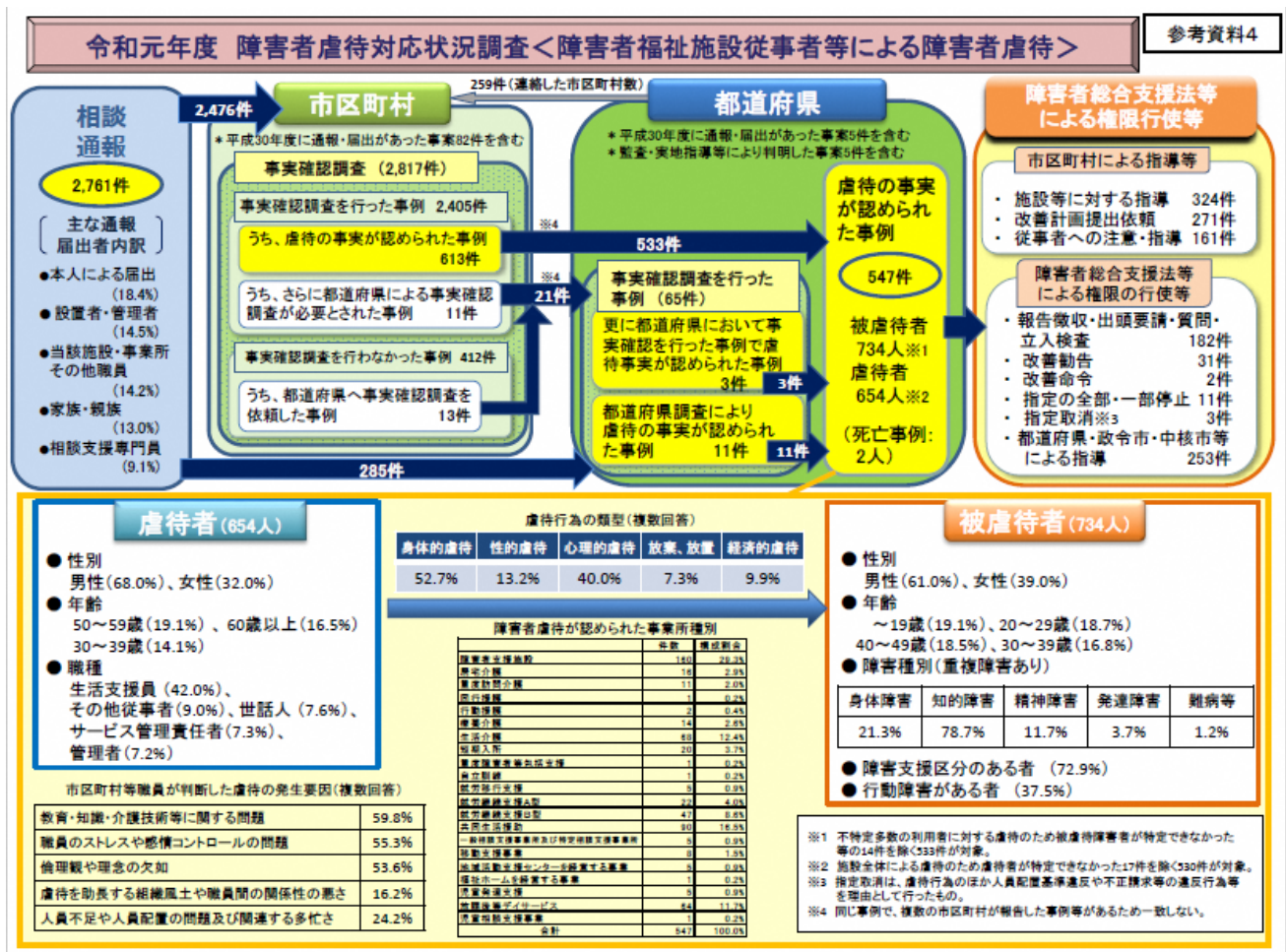
- 横浜市における障害者施設虐待の実態と市としての取り組み

## 障害者虐待の状況

### 1. 障害福祉施設従事者等による虐待についての通報件数等

	令和元年度	平成30年度	平成29年度
市区町村等への相談・通報件数	133件	121件	113件
市区町村等による虐待判断件数	32件	25件	32件
被虐待者数	42人	25人	55人

※令和3年3月26日及び令和元年12月20日神奈川県記者発表資料より作成





2. 虐待の種別による構成割合

	身体的虐待	性的虐待	心理的虐待	放棄・放置	経済的虐待
養護者による障害者虐待	63.9%	3.9%	29.5%	15.0%	20.7%
障害者福祉施設従事者等による障害者虐待	52.7%	13.2%	40.0%	7.3%	9.9%

※令和3年3月26日厚生労働省発表資料より作成

3. 被虐待者の障害種別による構成割合（重複障害あり）

	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	難病等
養護者による障害者虐待	18.5%	53.2%	36.4%	3.1%	2.5%
障害者福祉施設従事者等による障害者虐待	21.3%	78.7%	11.7%	3.7%	1.2%

※令和3年3月26日厚生労働省発表資料より作成

4. 虐待を行った障害者福祉施設従事者等の職種（上位5位）

職種	
生活支援員	42.0%
その他従事者	9.0%
世話人	7.6%
サービス管理責任者	7.3%
管理者	7.2%

5. 障害者虐待が認められた事業所種別（上位4位）

種別	
障害者支援施設	29.3%
共同生活援助	16.5%
生活介護	12.4%
放課後等デイサービス	11.7%

※令和3年3月26日厚生労働省発表資料より作成

6. 虐待者の性別

性別	
男性	68.0%
女性	32.0%

7. 市区町村等職員が判断した虐待の発生要因（複数回答）

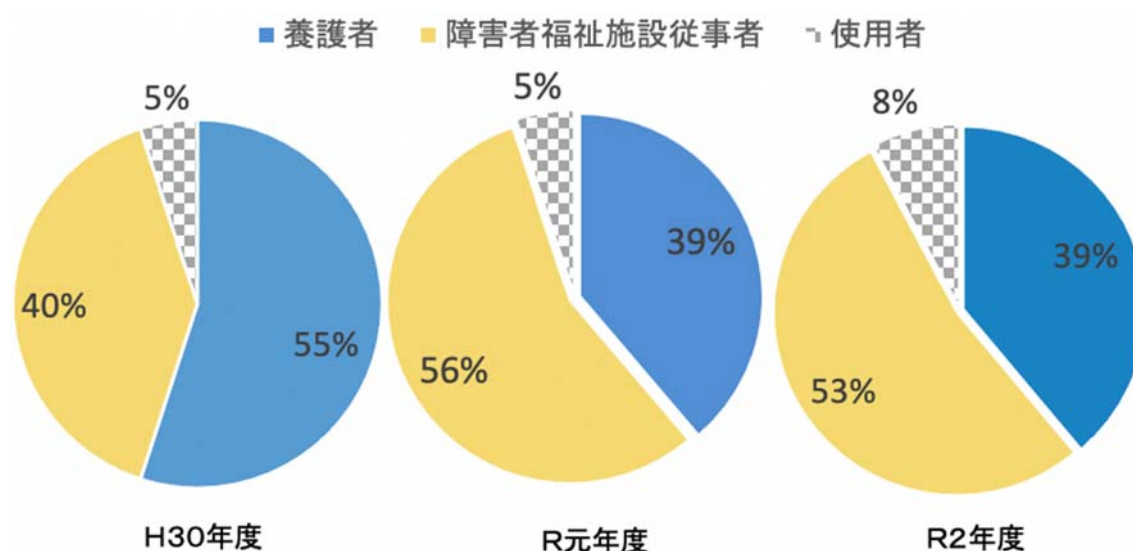
虐待の発生要因（複数回答）	
教育・知識・介護技術等に関する問題	59.8%
職員のストレスや感情コントロールの問題	55.3%
倫理観や理念の欠如	53.6%
虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ	16.2%
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	24.2%

※令和3年3月26日厚生労働省発表資料より作成



虐待者個人だけではなく、組織的な問題についても指摘されている

8. 横浜市における虐待通報受付状況



---

## 横浜市の体制

---

### 1. 市町村障害者虐待防止センター

(市町村障害者虐待防止センター)

第32条 市町村は、障害者の福祉に関する事務を所掌する部局又は当該市町村が設置する施設において、当該部局又は施設が市町村障害者虐待防止センターとしての機能を果たすようにするものとする。



#### ・通報、届出の受理（窓口）

- ・養護者による虐待の防止及び養護者による虐待を受けた障害者の保護のため、障害者及び養護者に対する相談、指導及び助言
- ・障害者虐待の防止及び養護者に対する支援に関する広報その他の啓発活動

### 障害者虐待通報・届出窓口の設置

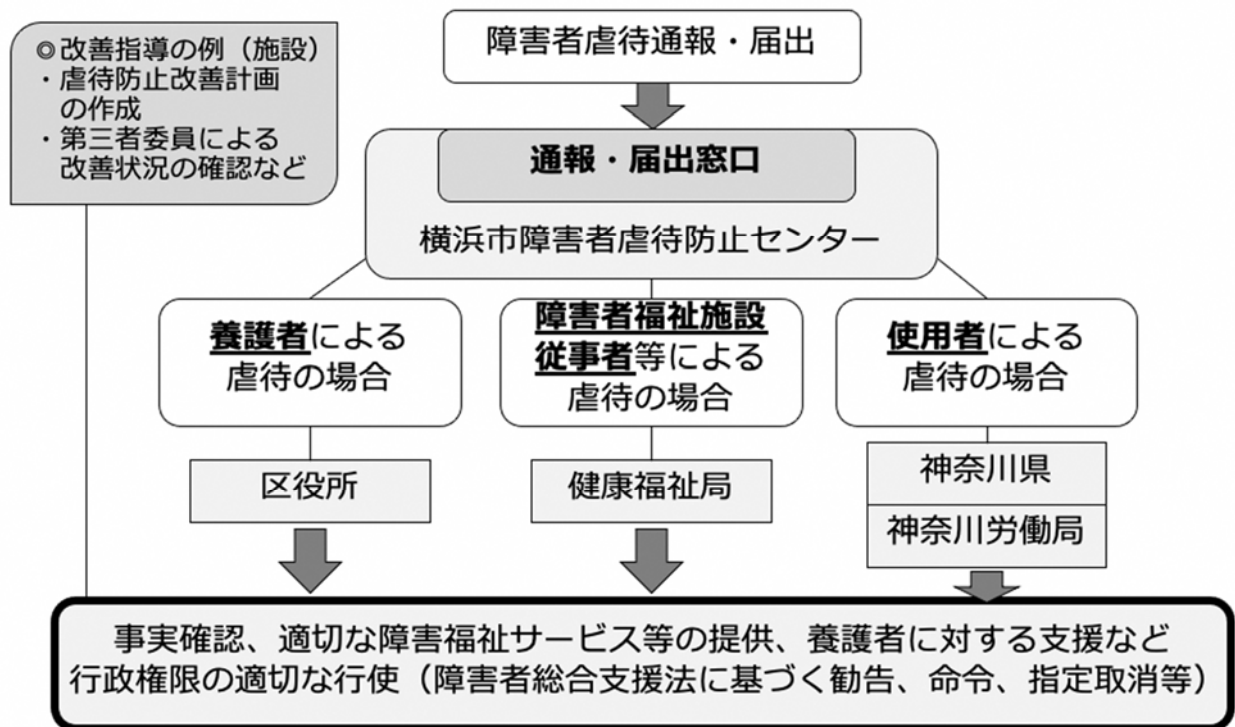
- 開設日 平成24年10月1日
- 受付時間 24時間365日 専用回線により対応
- 実施体制 精神保健福祉士や社会福祉士等を配置し、専門性を有する事業者へ業務委託（市町村虐待防止センターの一部業務を委託により実施）

※ 通報等の内容から虐待が疑われるケース

健康福祉局に連絡するとともに、生命・身体に重大な危険が生じている恐れがあるなど、緊急性が高い場合には、直ちに警察等へ通報

TEL 045-662-0355（24時間受付）

本市における障害者虐待通報・届出の対応フロー



皆さんにお願いしたいこと

◆ちょっとした変化に気づいてください。

◆一人で抱え込まず、誰かと共有・相談してください。

◆虐待では…？と思ったら、通報を！  
養護者からの虐待に気付けるのも、支援者です。

## 障害者虐待防止の更なる推進

○ 障害者虐待防止の更なる推進のため、運営基準に以下の内容を盛り込む。

※ 令和4年度より義務化（令和3年度は努力義務）

[現 行]

- ① 従業者への研修実施（努力義務）
- ② 虐待の防止等のための責任者の設置（努力義務）

[見直し後]

- ① 従業者への研修実施（義務化）
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会(注)を設置するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底する（義務化（新規））
- ③ 虐待の防止等のための責任者の設置（義務化）

(注)虐待防止委員会に求められる役割は、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証や再発防止策の検討等

※ 小規模な事業所においても過剰な負担とならず、効果的な取組が行えるような取扱いを提示予定。

【例】

- ① 協議会や基幹相談支援センター等が実施する研修に事業所が参加した場合も研修を実施したものとみなす。
- ② 事業所単位でなく、法人単位での委員会設置も可
- ③ 委員会には事業所の管理者や虐待防止責任者が参加すればよく、最低人数は設けない

21

## 身体拘束等の適正化の推進

○ 身体拘束等の適正化の更なる推進のため、運営基準において施設・事業所が取り組むべき事項を追加するとともに、減算要件の追加を行う。

※療養介護、生活介護、短期入所、施設入所支援、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、共同生活援助、児童発達支援、医療型児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援、居宅訪問型児童発達支援、福祉型障害児入所施設、医療型障害児入所施設

○ 訪問系サービスについても、知的障害者や精神障害者も対象としており、身体拘束が行われることも想定されるため、運営基準に「身体拘束等の禁止」の規定を設けるとともに、「身体拘束廃止未実施減算」を創設する。

※居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援

### 運営基準

以下、②から④の規定を追加する（訪問系以外のサービスについては、①は既に規定済）。訪問系サービスについては、①から④を追加する。

②から④の規定は、令和3年4月から努力義務化し、令和4年4月から義務化する。なお、訪問系サービスにおいて追加する①については、令和3年4月から義務化する。

- ① 身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録すること。
- ② 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ④ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

※ 虐待防止の取組で身体拘束等の適正化について取り扱う場合には、身体拘束等の適正化に取り組んでいるものとみなす。

### 減算の取扱い

運営基準の①から④を満たしていない場合に、基本報酬を減算する。（身体拘束廃止未実施減算5単位/日）

ただし、②から④については、令和5年4月から適用する。

なお、訪問系サービスについては、①から④の全てを令和5年4月からの適用とする。

22

## 第2章 障害者虐待防止法の理解

法律事務所インテグリティ

弁護士 徳田 暁

- 虐待とはどのような行為なのかについて、「障害者虐待防止法」の定義などについて理解を深める。
- 法令で定められた対応の基本的な内容を理解する。
- 虐待の種類の確認。
- 関連領域の虐待防止法等について知識を深める。
- 「虐待は特別な場面や環境で起こるのではなく、どこでも起こり得る」ということを理解する。

---

---

## 障害者虐待防止法の概要

---

---

### 1. 法律の目的（法第1条）

～障害者虐待の防止と養護者支援を目的として国、地方公共団体の責務を定める法律

「障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等に鑑み、」障害者の権利利益の擁護に資するために以下の内容を定めている。

- (1) 障害者に対する虐待の禁止
- (2) 障害者虐待の予防及び早期発見
- (3) 虐待防止のための国等の責務
- (4) 障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立支援のための措置
- (5) 養護者に対する支援
- (6) 虐待防止、養護者の支援等に関する施策の促進

### 2. 制定の経緯

～平成23年6月17日成立、平成24年10月1日から施行

(参考)障害者の権利に関する条約 16条 1項：

「締約国は、家庭の内外におけるあらゆる形態の搾取、暴力及び虐待（これらのジェンダーを理由とする状況を含む。）から障害者を保護するためのすべての適当な立法上、行政上、社会上、教育上その他の措置をとる。」

### 3. 救済の対象となる虐待の場面

**家庭、施設、職場における障害者虐待の防止について、具体的な救済のスキームを定めている。**

- (1) 養護者による障害者虐待
- (2) 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待
- (3) 使用者による障害者虐待

学校、病院、保育所等で起きた虐待については、通報からのスキームを設けず、研修実施、普及啓発、相談体制整備、虐待対処措置、虐待防止措置という間接的な防止措置に止まっている。（法施行後3年を目処として必要な措置を講じるとされていた。附則第2条。～厚労省平成29年度「障害者虐待事案の未然防止のための調査研究について」調査研究事業報告書によれば、既存の法律等で対応できること、障害者のみが対象となる仕組みではなく包括的な仕組みを検討する必要があることの指摘がある。）

## 4. 法が定める虐待とは何か？（法2条）

## (1) 身体的虐待：

障害者の身体に外傷が生じ、もしくは生じるおそれのある暴行を加えること、正当な理由無く障害者の身体を拘束すること

## &lt;グループワーク&gt;

- ・パニックを起こした方を部屋に閉じ込めることは身体的虐待に当たるとは？羽交い締めにするのはどうでしょうか？
- ・羽交い締めや閉じ込め以外の支援方法はありますか？

## ●拘束が例外的に許される場合の3要件

- i 切迫性（緊急性の要件）
- ii 非代替性（必要最小限度の要件）
- iii 一時性（一時性の要件）

## (2) 性的虐待：

①障害者にわいせつな行為をすること

②障害者にわいせつな行為をさせること

## &lt;グループワーク&gt;

- ・扉やカーテンを開けっ放しで入浴させたり、トイレを利用させたりすることは、性的虐待に当たるとは？

## (3) 心理的虐待：

①障害者に対する著しい暴言

②障害者に対する著しく拒絶的な対応

## &lt;グループワーク&gt;

- ・本人に聞こえるように舌打ちをしたり、トイレが遅い本人に対して○●さんはちゃんとできるよと比較をしたりすることは心理的虐待に当たるとは？
- ・本人のことを■■「ちゃん」と呼ぶことはどうですか？



## (4) ネグレクト：

- ② 障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置
- ②障害者に（養護者以外の同居人、他の利用者、他の労働者による）身体的虐待、性的虐待、心理的虐待が行われているのにこれを放置するなど障害者擁護を著しく怠ること。

## &lt;グループワーク&gt;

- ・ 障害者施設の職員Aが利用者に暴言を吐いている現場を別の職員Bが目撃したが上司に報告するなどの適切な防止措置をとらなかった場合は、ネグレクトに当たるでしょうか？
- ・ また、他の利用者からの他害行為等への適切な対応を行わない場合はどうでしょうか？
- ・ 自分の施設の中で心当たりはありませんか？

## (5) 経済的虐待：

障害者の財産を不当に処分する等、障害者から不当に財産上の利益を得ること。

## &lt;グループワーク&gt;

- ・ 自分の施設における利用者のお金の管理は、どのようにしていますか？
- ・ 施設において経済的虐待が生じた場合の被害弁償についてはどのような準備をしていますか？

## (6) 該当する刑罰法規の例：

- ・ 身体的虐待～刑法 204 条傷害罪、208 条暴行罪、220 条逮捕監禁罪、199 条殺人罪
- ・ 性的虐待～刑法 176 条強制わいせつ罪、177 条強制性交罪、178 条準強制わいせつ罪、準強制性交罪
- ・ 心理的虐待～刑法 222 条脅迫罪、223 条強要罪、230 条名誉毀損罪、231 条侮辱罪
- ・ ネグレクト～刑法 218 条保護責任者遺棄罪
- ・ 経済的虐待～刑法 252 条横領罪、235 条窃盗罪、246 条詐欺罪

## 5. 法が定める障害者施設における虐待対応のスキーム

「**通報が端緒**」：市町村が通報や本人からの届出を受理し、都道府県に報告するとともに、市町村、都道府県が障害者自立支援法や各障害者福祉法などの関係法規上の権限を行使して、本人の救済と虐待の防止、改善を確保する。

- (1)関係法規上の権限：障害者自立支援法等の報告の徴収、帳簿書類等の提出命令、出頭・質問権、立入検査、監査権限、指定の停止、取消権限の行使、社会福祉法上の苦情解決制度の活用等
- (2)虐待の「おそれ」だけで通報をしなければならない。高齢者虐待の場合（生命身体に重大な危険が生じている場合の通報義務、それ以外の場合の通報努力義務）とは違う！
- (3)守秘義務等の解除  
（秘密漏洩罪の不適用、障害者福祉施設従事者等の雇用関係における不利益取り扱いの禁止等）
- (4)市町村等職員による通報者情報の非開示
- (5)虐待の認定は当事者関係者の主観を問わない。

**組織的容認をしてはならない。**

- (1)鹿児島市の障害者支援施設において、関係者から「職員が利用者の頭をバインダーでたたいている」と聞いた男性職員が、市へ通報したところ施設側は事実を確認できないとして、当該職員に対し、名誉毀損を理由に、金110万円の損害賠償を求めて鹿児島簡裁に提訴した。  
これに対して、当該職員は、障害者虐待防止法が、虐待のおそれだけで発見者に通報義務を課し、通報を理由に不利益な取り扱いを受けないことを規定しているにもかかわらず、かかる施設側の提訴が許容されれば不利益取り扱いの禁止規定が無実化し、同法の趣旨を逸脱しているとして、施設に対して、金250万円の慰謝料を求めて反訴。  
平成29年12月4日、「障害者の虐待の予防と早期発見に全力を尽くす」ことを誓約し和解成立した。
- (2)通報を端緒とする障害者虐待防止法の救済スキームの根本を揺るがす問題。通報したら提訴されるリスクがあるとすれば、誰も通報しない。結局自分では通報できない本人にしわ寄せが来る。
- (3)「障害者虐待防止法施行後、虐待通報した職員に対して、施設側が損害賠償請求を行う」という事案が派生しました適切に通報した職員に対して、通報したことを理由に施設側から損害賠償請求を行うことは、適切に通報しようとする勝因を萎縮させること

にもつながりかねないものであり、通報義務や通報者の保護を定めた障害者虐待防止法の趣旨に沿わないもの」（「障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き」平成30年6月 厚労省 社会援護局 障害保険福祉部）

**通報はすべてを救う。**

- (1) 利用者の被害
- (2) 虐待した職員の責任
- (3) 理事長、施設長などの責任
- (4) 虐待が起きた施設法人に対する責任

## しかし、減らない施設虐待被害…

### 1. 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の状況（神奈川県記者発表資料、同日厚労省記者発表資料より）

#### (1)通報・届出・相談件数

全国の状況		神奈川県の状況
平成 25 年度	1,860 件	388 件
平成 26 年度	1,746 件	201 件
平成 27 年度	2,160 件	158 件
平成 28 年度	2,115 件	103 件
平成 29 年度	2,374 件	113 件
平成 30 年度	2,605 件	121 件
令和元年度	2,761 件	133 件

#### (2)虐待認定がされた件数

全国の状況		神奈川県の状況
平成 25 年度	263 件（被虐待者数 455 人）	29 件（被虐待者数 30 人）
平成 26 年度	311 件（被虐待者数 525 人）	15 件（被虐待者数 34 人）
平成 27 年度	339 件（被虐待者数 569 人）	16 件（被虐待者数 40 人）
平成 28 年度	401 件（被虐待者数 672 人）	26 件（被虐待者数 30 人）
平成 29 年度	464 件（被虐待者数 666 人）	32 件（被虐待者数 55 人）
平成 30 年度	592 件（被虐待者数 777 人）	25 件（被虐待者数 25 人）
令和元年度	547 件（被虐待者数 734 人）	32 件（被虐待者数 42 人）

#### (3)平成以降の著名な施設使用者虐待の事例

##### ①水戸アカス事件

茨城県水戸市の段ボール加工会社の「有限会社アカス紙器」の社長である赤須正夫が、雇用していた多数の知的障害者の従業員を寮に住み込ませ、長時間にわたって、角材やバット等で殴る蹴る等の暴行を加える、満足な食事を与えない、賃金を支払わない、性的暴行を加えるなどの虐待を行った事件

平成7年10月、被害を受けた従業員の親族が警察に被害届けを出したことが発端となり、同社が、国から障害者雇用助成金の交付を受けていながら、従業員らに賃金を支払っていなかったことなどが判明、社長が詐欺罪で逮捕されて、過去に行われてきた使用者虐待の数々が明るみになった。

## ②白河育成園事件

平成11年2月、福島県西郷村の知的障害者施設「白河育成園」において、同園の理事長の指示の下、園生に対し、医師の処方箋なしに、精神安定剤や抗てんかん剤など10種類もの薬を服用させ、ろれつが回らずよだれを垂らした状態にさせたり、日常的に園生に体罰を加え、女性園生に対しては、裸にして体を触ったり、夜間、居室で寝ている時に性的暴行を加えていたことが発覚し、法人が廃園となった。

## ③サングループ事件

滋賀県神崎郡の肩パット製造会社「サングループ」の社長である和田繁太郎が、雇用していた多数の知的障害者の従業員を寮に住み込ませ、劣悪な環境での労働を強制する、手拳や鉄棒で殴る足蹴にするなどの暴力を加える、満足な食事を与えない、賃金を支払わない、怪我や病気に従業員を放置、従業員の年金を横領するなどの数々の虐待を行った事件。

民事裁判においては、実態を知りつつ障害者を送り込んでいた職安や県の障害者施設、同社に監督や改善措置を行わなかった労働基準監督署の責任も追及され、平成15年3月24日大津地裁において、元社長だけでなく、滋賀県や国に対しても総額2億6000万円の賠償責任が認められた。

## ④カリタスの家事件

平成16年から平成17年にかけて、福岡県の知的障害者更生施設「カリタスの家」において、施設職員が、施設利用者に対し、炭や唐辛子、菓子の包み紙を食べさせたり、熱湯で入れたコーヒーを飲ませ、口や食道にやけどをさせたり、消毒用の木酢液を顔にかけたり、唐辛子やキャラメルの包み紙を食べさせたりしていたことが発覚し、傷害罪で逮捕された。

## ⑤大橋製作所事件

奈良県北葛城郡の家具製造会社「大橋製作所」の社長らが、雇用していた多数の知的障害者を工場の2階に住み込ませ、長年にわたり、暴力を加える、従業員の年金を横領するなどの虐待を行った事件。平成19年5月に同社が倒産したことによって実態が明らかになった。

## ⑥（札幌）3丁目食堂事件

札幌3丁目食堂は、昭和61年頃から知的障害者を雇用し、平成5年頃には8人ほどを雇用。平成元年頃には生活寮に住まわせ札幌市から運営費を受け取っていた。しかし経営者は障害年金を横領し、給料を搾取し長時間労働をさせ体罰などを行っていた。

平成19年6月弁護士らによって4人が救出され、平成20年4人の知的障害者が経営者や職親会を提訴し、平成23年2月28日総額653万円余での和解。

## ⑦フルライフサポート・ユーリカ事件

平成23年6月、神奈川県横浜市のNPO法人が運営するグループホームにて、法人の副理事長で事業所の管理者であった者が入居利用者の通帳等の管理をしていた間に、重度知的障害のある入居利用者の預金通帳から合計約3千万円を引き出し、そのうち約2千万円の不明金を発生させたことで、実行犯である副理事長が横領罪で逮捕服役することとなり、法人についても、指定障害福祉サービス事業者の指定が取り消された。

## ⑧養育園事件

平成25年11月、千葉県立の障害者施設「袖ヶ浦福祉センター養育園」で19才の男性障害者が、施設職員5名に何度も蹴られた末、呼吸困難に陥り腹膜炎で死亡し、また、当該5人の職員が、このとき亡くなった利用者とは別に、利用者9名に対し、それぞれ暴行を加えていたことが発覚、元職員が傷害致死容疑で逮捕された。

## ⑨青森市知的障害者虐待事件

平成25年11月下旬に、青森市内の障害者支援施設「徳誠園」に入所していた男性に対して、施設の介護福祉士ら二人が、「言うことを聞かない」とい

う動機から、男性の左脇腹を足蹴りしたり、右脇腹を殴打するなどの暴行を別々に行い、肋骨を骨折させたことで、平成26年7月に逮捕された。加害者は、暴行罪で略式起訴され有罪。「徳誠園」は、1年間の新たな利用者の受け入れを停止する行政処分を受けた。

#### ⑩下関市「大藤園」事件

平成26年1月から2月、山口県下関市の知的障害者福祉施設「大藤園」で、当該事業所の支援員3名が、利用者に対し、平手で頭をたたくことや胸ぐらをつかむ等の身体的虐待を行っていたこと、シールの束で頭をたたく身体的虐待を行っていたこと、利用者への支援に際して、不当に大きな声や不適切な言葉を使い、暴言を吐くなど、心理的虐待を行っていたこと、過去において利用者の手をたたくなどの不適切なケアを行っていたことが確認された事件。他の職員の内部告発により発覚し、その衝撃的な虐待現場の映像が報道された。

#### ⑪神戸「神出病院」事件

看護師ら6人が、精神疾患のある入院患者7人に対し、男性患者同士でキスをさせる、男性患者の陰部にジャムを塗ってそれをほかの男性患者になめさせる、患者を全裸にして水をかける、落下防止柵付きのベッドを逆さにして患者にかぶせて監禁するなどの虐待行為を行い、準強制わいせつ、暴行、監禁罪で逮捕、起訴され、3人が実刑、3人が執行猶予付き有罪判決を受けて、病院院長の精神保健指定医が取り消された。

#### ⑫神奈川「津久井やまゆり園」

令和2年5月に、津久井やまゆり園利用者支援検証委員会が発出した中間報告書において、同園においては、身体拘束の3要件のうち1つでも該当すれば身体拘束を行ってもよいと認識されており、会議で伝達していたこと、実際に24時間の居室施錠を長期間にわたり行っていた事例が確認されたこと、単に利用者の見守りが困難とを理由として緊急性の無い身体構想が行われていたこと、身体拘束を行った場合の記録がない、あるいは、齟齬がある事例が確認されたことが報告された。

---



---

## 何故、障害者を支援するプロであるはずの施設職員が虐待をするのか？

---



---

### 1. 虐待の発生要因に関する調査研究

#### (1)市区町村等の職員が判断した虐待の発生要因（平成 29 年度）

- |                         |       |
|-------------------------|-------|
| ・教育・知識・介護技術等に関する問題      | 65.1% |
| ・職員のストレスや感情コントロールの問題    | 52.2% |
| ・倫理観や理念の欠如              | 53%   |
| ・虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ | 22%   |
| ・人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ  | 22%   |

#### (2)調査研究委員会における意見（厚労省平成 28 年度「虐待事案の未然防止のための調査研究について」より）

- ・障害者支援施設、共同生活援助、就労の事業所の順に虐待が発生している割合が高い。障害者支援施設、グループホームは 24 時間営業で、密室性の高いサービスである。就労の事業所については、虐待する側にしつけの意識が根強く残っていることが推察される。
- ・措置時代から勤務している職員には、しつけとして強権を使って言うことをきかせようとしてきた体質が残っているんじゃないかと思うという意見。
- ・資格要件も実務経験もないまま、また虐待に関する知識や研修身受講でも管理者になれることも問題だと感じるという意見。
- ・養護者虐待と同じく、個人に問題をよせている印象がある。
- ・再発防止のためには、モニタリングが重要。

#### (3)施設虐待事例で良く見られる職員の言動

- ・「○●」が…と、本人のことを呼びつけにしている。
- ・○●さんの、「問題行動」をなくそうと思った。
- ・本人が、言うことを聞かないから…
- ・作業が雑、身だしなみがなっていないから…

#### (4)専門的知識、技術の未熟さ

- ①利用者の障害特性や状態を適切に把握できていない。



- ②利用者の要配慮行動に対する適切かつ有効な支援方法が見出せないため、職員が安易に力や物理的隔離（身体拘束等）で解決しようとする。
- ③そうした不適切な支援の積み重ねが結果的に大きな虐待に繋がる。

(5)何よりも、知識、技術だけでなく、「社会モデルの障害観」を理解し、共感性を養うことが重要！

障害者支援の仕事は誰もができる仕事では無く、共感性というセンスが必要な仕事であるということ

- ①「障害＝普通では無いこと、特別なこと」、「障害＝悪いこと」という根本的な認識違いをしている職員さんはいませんか？
- ②障害を克服することは良いことであり、そのために努力をした方が良いと考えている職員さんはいませんか？

(6)医療モデルの障害観と社会モデルの障害観

- ①「医療モデル」とは、障害を個人の問題としてとらえ、病気や事故その他の個人的な原因に基づく、心身の機能障害とする考え方

↓

「医療モデル」による障害観を前提とすれば、障害はあくまでも個人的な疾病ないし遅滞であり、悪いことであるから、障害のない人と同じようになるために、障害のある人の側で直す努力をするべきであるし、障害を取り除くための配慮をするべきであるということになる。

- ②「社会モデル」とは、障害は個人的な心身の機能障害だけでなく、機能障害に対して社会が作り出したバリアにより、日常生活等が制限を受ける状態をいうという考え方

↓

「社会モデル」による障害観を前提とすれば、障害というのは、障害のある人の持つハンデに対する社会的な無理解や無配慮が障害の本質ということになるから、障害を持たない人の方で、障害を持つ人のハンデや不便を取り除くための配慮をするべきだということになる。

## (7)障害者権利条約は社会モデルを前提としている

## ①障害者権利条約前文(e)

→「障害が機能障害のある人と態度及び環境の障壁との相互作用であって、機能障害のある人が他の者との平等を基礎として社会に完全かつ効果的に参加することを妨げるものから生ずることを認め、

(＊なお、本稿における障害者権利条約の条文の引用は、原則として、川島＝長瀬仮訳)」

## ②障害者権利条約第1条

→「障害のある人には、長期の身体的、精神的、知的又は感覚的な機能障害のある人を含む。」として障害の種別を限定せず、「これらの機能障害は、種々の障壁と相互に作用することにより、機能障害のある人が他の者との平等を基礎として社会に完全かつ効果的に参加することを妨げることがある。」

## ③障害者権利条約の社会モデルは障害者基本法にも取り入れられた。

- ・平成23年に、障害者基本法第2条1号が、障害者の定義を見直し、「…、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける者をいう。」と改正された。

↓

我が国でも障害者は、治療や保護の客体ではなく、人権の主体としてとらえられることになった！

④しかし、分かっているようで、実は分かっていない人が多い。

- ・「無理じゃないか。」「止めた方が良い。」「本人のためにならない。」「(制度がこうなっているんだから)仕方がない。」と言ってしまっていることはないですか？

⇒「私のような障害のある者は、家族を犠牲にしなければ、地域で生きることができないのでしょうか？家族の命を守るためには、私は死ぬか死ぬまで病院の中にいなければならないのでしょうか？そうではないと信じたいです。私は最後まで、地域で生きることを望みます。」(ある筋ジストロフィー患者の方の声)

- 福祉サービス利用料。サービスの提供を受けるのだからサービスを受ける人がお金を払うことは当たり前だと思いませんか。

⇒白杖、通訳、ガイドヘルパー…。

～障害がある人が障害のない人と 同様に暮らすためのものであって、障害のない人よりも優遇するためのものではない。

- 「パラリンピックが無くなり、オリンピックの1つのカテゴリーとしてパラ競技が行われるようになれば良い。」（一ノ瀬メイ「女子SPA!」令和3年8月23日 YAHOO ニュース）

<グループワーク>

- 社会モデルのことを理解していますか？
- 分かっているようで、分かっていないということはありませんか？

---



---

## おわりに

---



---

### 1. 障害者への古い意識から新しい障害観へ

#### ①障害者への古い意識

- ・「劣った人たち」 見下し感
- ・「面倒な人たち」 いやいや付き合う感情
- ・「哀れな人たち」 同情
- ・「汚い人たち」 嫌悪感

#### ②新しい障害観

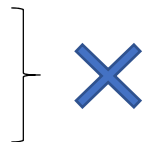
- ・「誰にでも起きうる【障害】を引き受けてくれている自分の分身」＝尊厳をもって接する
- ・「自分でもどうにもならない困難に立ち向かう挑戦者」＝リスペクト
- ・「共に笑い、共に生きる対等な仲間」＝仲間意識
- ・「人と人を結ぶ絆になる人たち」＝共感・好感

### 2. 職場における虐待に対する心構え

虐待などあり得ないこと？

育児や仕事に熱心で真面目なあの人が虐待をするわけがない！

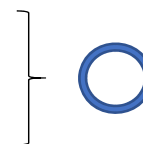
自分が虐待をするはずが無い！



虐待はいつでも起こりうる。

「子育て熱心」「障害者雇用に熱心」な「人格者」でも虐待をする。

自分だって何時虐待をするか分からない。



#### <グループワーク>

- ・自分の職場における虐待に対する心構えはどうか？  
改めて、職員の障害観、虐待に対する認識等、本研修を踏まえた問題点や今後の取り組みを職場の職員同士で話し合ってみましょう。



ワークショップセミナー 施設に戻り、まわりの皆さんと話し合ってみましょう。

ワークショップセミナー①

施設虐待事例で良く見られる職員の言動や専門的知識、技術の未熟さで施設内において  
気になることはありますか？

メモ

ワークショップセミナー②

「身体的虐待」「性的虐待」「心理的虐待」「経済的虐待」「ネグレスト」の意味と対  
応策を説明できますか？

メモ

\*知らない場合、管理者の方は研修内容に基づいて説明をしてください。

ワークショップセミナー③

「社会モデル」を知っていますか？

メモ

\*知らない場合、管理者の方は研修内容に基づいて説明をしてください。

## 第3章 虐待防止のための 取り組みを学ぶ

### NPO 法人こんちえると 地域活動ホームシーサイド

大西 謙

- 虐待防止に向けての体制づくりの必要性について理解する。
- 体制づくりのために何が必要か、具体的な対応について学ぶ。
- 虐待防止に向けて、自分の施設の現在の体制や取り組みを知る。
- 日常の支援で虐待となる行為、虐待につながる行為について確認し、改善が必要な点について確認・共有する。
- 職員の支援スキル、人間性、職場風土について考える。

---

---

## 虐待防止のための取り組みを学ぶ

---

---

### 1. 事業所内について

#### (1)演習課題

グループ演習課題「事例検討①（身体的虐待）」



### 2. 倫理観・風土について

#### (1)職員の倫理観

- ・職員の考えを知る

どのような倫理観であるか。

- ・倫理観を高める

○客観的になること

自分自身に客観的になる

→職員や関係者とのディスカッション、講演会への参加など

…人の価値観や考え方を知る。

○礼儀を正しくすること

挨拶、身だしなみ、当たり前のマナーを大切に。

#### (2)職場の風土

- ・自分たちの事業所の風土は自分たちでは気づきにくい、見えにくい

- ・倫理観の低下に注意する。

少しずつ、ゆるやかだと自覚がないままに低下してしまう可能性もある。

→負の連鎖、あやまった風土への進行、支援や接し方の低下

…風土づくりは管理者、サビ管が根気強く続ける！

- ・良い風土を作り上げるために

管理者やサビ管自身も客観性を育む

自分の事業所がどのような所なのか、ちょっと離れて見てみる  
…常に意識し続けることが事業所としての成長に。

### (3)事業所の取り組み紹介

例：利用者の支援記録

「様子」：事実のみを記載

「対応」：職員が対応してどのようなになったか

「見立て」：何故そのようになったか

その見立てについて、他職員とも意見交換をする。

- 利用者から表出された行動などの根拠やその気持ちを考えることを意識  
→どのような支援が必要なのか
- 職員がどのようなことを考えているのかを知ることができる  
→支援や関わりがあやまった方向に進まないための早めの対応ができる

### (4)まとめ

職員の利用者への支援や関わり方、職場風土にどのようなことが見られるか、虐待に至りそうな傾向はないかを意識する。

職員に利用者への偏見や無理解はないか。

対応に安易な考えや手段がとられていないか。

疲れた表情をしていないか、イライラしている職員はいないか。

→虐待が起こる背景には色々ある。すべてのことをいっぺんには難しいので、まずはできることから取り組む。



### 3. 職員を知る

#### (1)演習課題

グループ演習課題「利用者が望む職員像と職員自身が望む職員像」



#### (2)まとめ

職員の思い、考えを探る

##### ①理念との整合性

- 理念とは…
- 個としてのスキル、事業所としてのスキル  
ベースは社会モデルの理解、権利擁護、尊重、信頼、守秘義務などなどでも理念の理解や共感はできているか。  
…職員の自己流に委ねて、あやまった行動になっているかも。
  
- 例1：工賃
- 例2：おまつりなどの地域交流イベント  
…職員の業務のバランス、行っていることと理念の再確認を。
  
- 事業所としてもスキルアップと成長を目指す  
…時として地域や専門機関の力を借りながら。

②職員の成長や満足を実感できる機会を

・スキルを高める場

職員も成長をしたい。自分を高めたい。

…チャレンジの場

(会議の招集、まとめ役、地域会合へ施設代表として参加、登壇等)

・自信と経験を積み重ねる

もちろん知識も必要!

支援の仕事は明確な答えがないことがたくさんある。

だから知識+自信と経験→それが説得力にもつながる

・職員が望む職場

法人内職員向けアンケート「職員が望む法人、事業所の姿は？」から…

利用者さんの笑顔、楽しく過ごせる。

利用者さんや家族にとって安心できる場所、信頼できる職員。

職員間でチームワーク、コミュニケーションが取れている。など

利用者さんや家族について、またチームとして必要な事などの意見が多かったが、一方で職員自身が

「働きやすく居心地がいい」「ここに努めて良かったと思える」「喜びの多い職場」

→職員も働きやすさや満足を満たしてくれることを望んでいた

③孤立感をなくす

・相談できる環境づくり

職場内でも、職場外でも、こころの相談室でもどこでも良い

…職員によって誰となら相談しやすいかはひとりひとり違う。

ひとりひとりに合った相談相手を尊重し、その時間を作ること

働く土台として「何かあればまた相談できる」という安心感があることが望ましい。

→不安やストレスは支援者としての判断力を低下させ、事故や不適切な言動につながる恐れもある。

- 支援もダブルチェック！一緒に考える。  
手元現金のダブルチェックはよく聞くけれど…  
「あの職員なら一人でも大丈夫」でまかせっきり、まかせっぱなしではNG  
→職員が行っている支援に対し、関心を寄せること！  
（記録を見る、声をかける、話を聞く、何でもOK）
  
- いつの間にか孤立になっていないか

## 4. 取り組みの構築

### (1)課題を知る取り組み

- セルフチェック（参考：全社協セルフチェックシート）  
管理者、サビ管は現状を事業所の状況を確認する。  
できているという過信、問題ではないという思い込み、  
「できているから大丈夫、自分の施設では虐待は起こりえない」  
そういった考えが職員、施設全体の風土、風潮に影響していないか。  
「いつもと違う」職員への気づき、初期のサインを見逃さない
- 施設従事者のための自己チェックリスト（厚木市HPより）  
職員用：利用者への強要制限、人格無視、プライバシー侵害など  
管理者用：環境づくり、意識啓発、研修、外部からのチェックなど
- チェックリストは職員が虐待に繋がる言動や行為を自覚し、日頃の支援を振り返るきっかけにつながる。そして、その結果を分析し、問題点を明確にした上で改善策を図り再度検証する。（PDCA サイクル）

### (2)人を育み、事業所を育む

#### 取り組み紹介

- 手作りの研修  
全体研修：体験型やディスカッションを取り入れる  
新人研修：権利擁護、総合支援法、差別解消法、障がい理解、身体・食事等介助  
についてなど年間通して実施
- 職員とのつながりの機会（共有体験）

## 5. 最後に

- 「虐待をしない」でなく「支援をする」存在であること  
職員の支援を否定しているわけではないが、「虐待しないで」ばかりだと職員としても感じる印象はきっと良くない。  
自分たち職員・事業所の存在が、利用者にとって必要であること、プラスであること。

- 新人職員研修での経験から  
勤め始めて一番嬉しかったことは何ですか？
- 基本はあいさつ
- 管理者、サビ管も健康に

グループワーク①（事例検討：身体的拘束）

利用者Aさんが興奮し、利用者Bさんにつかみかかろうとしました。

職員はAさんの背後から服を引っ張り制止し、落ち着かせるために床に寝かせ馬乗りになって腕を押さえたところ、Aさんにケガをさせてしまいました。

○この職員について、どのような行為が不適切でしたか。

○どのようなことを職員間で話し合う必要がありますか。（検証すべきこと）

グループワーク②（事例検討：ネグレクト）

利用者Cさんに呼ばれましたが、職員は他の用事があり、「ちょっと待っていて」と言い残したまま、用事を済ませ、1時間後にCさんの元に戻り対応をしました。

○この職員について、どのような行為が不適切でしたか。

○どのようなことを職員間で話し合う必要がありますか。（検証すべきこと）

参考文献等：神奈川県保健福祉局「障害者の人権を守る」

グループワーク③

利用者が支援者に望んでいることはどのようなことだと思いますか？

職員としてどのような支援者になりたいと思っていますか(思っていたか)？

また、管理者、サビ管として、他の職員にはどのような支援者になって欲しいですか？

(実際に理念のもと育成方針が決まっているところは、自施設の方針を紹介)

【利用者が望む支援者像】

【自分になりたい(なりたかった)支援者像】

【職員になってほしい支援者像】



## 施設・地域における虐待防止チェックリスト

## 《職員セルフチェックリスト》

全社協「障害者の虐待防止に関する検討委員会」平成 23 年 3 月版

チェック項目	チェック欄
1. 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
2. 利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
3. 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
4. 職務上知りえた利用者の個人情報については、慎重な取扱いに留意している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
5. 利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入りなどを行わないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
6. 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
7. 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
8. 利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援、訓練等を行わないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
9. 危険回避のための行動上の制限が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチをとっている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
10. 利用者に対するサービス提供に関わる記録書類（ケース記録等）について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
11. ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
12. ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
13. 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
14. 上司と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
15. 職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
16. 他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面にでくわしたことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
17. 他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場면을容認したこと（注意できなかったこと）がある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
18. 最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
19. 最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
20. 最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ



ワークショップセミナー 施設に戻り、まわりの皆さんと話し合ってみましょう。

### ワークショップセミナー①

事業所をみて、職員の倫理観、職場の風土について整理してみましょう。

メモ

職員の倫理観

職場の風土

### ワークショップセミナー②

利用者が支援者に望んでいることはどのようなことだと思いますか？  
職員としてどのような支援者になりたいと思っていますか(思っていたか)？  
また、管理者、サビ管として、他の職員にはどのような支援者になって欲しいですか？  
(実際に理念のもと育成方針が決まっているところは、自施設の方針を紹介)

メモ

【利用者が望む支援者像】

【自分になりたい(なりたかった)支援者像】

【職員になったほしい支援者像】

## 第4章 虐待の早期発見、発生時の対応

社会福祉法人 陽だまりの会  
横浜精神保健福祉士事務所

大川 真美

- 虐待の早期発見の必要性を理解する。
- 虐待の早期発見のために必要な取り組みは何か、施設内での対応のほか、地域のネットワーク等も生かした対応等を考える。
- 虐待が発生した際の通報の必要性について学ぶ。
- 虐待が行われた場合の施設での対応について、それぞれの役職等による役割や対応の手順などについて共通理解をすすめる。

---

## 虐待の早期発見、発生時の対応

---

### 1. 虐待の早期発見

(1)虐待の早期発見の必要性を理解する。

「虐待」を受けている人は、本人にその自覚がない場合や、あきらめや我慢の気持ちが強くなってしまい、自らSOSを訴えられないことがあります。さらに障害のある人の中には、自らの気持ちを言葉にして他者に伝えることが苦手な人もいます。障害のある人の周囲の人々が、小さな兆候を見逃さないことが大切です。

※虐待防止啓発用リーフレットより引用

(2)早期発見に必要な取り組みは何か、施設内での対応のほか、地域のネットワーク等も生かした対応等を考える。

- アセスメントと伝える力
- 職員のメンタルヘルスケア
- ソーシャルワーカーとしての価値

### 2. 虐待発生時の対応

(1)虐待が発生した際の通報の必要性について学ぶ。

障害者虐待防止法では障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した人は「速やかに、これを市町村（又は都道府県）に通報しなければならない」という**義務**を定めています。

※厚生労働省ホームページより引用

横浜市では「横浜市障害者虐待防止センター（通報・届出窓口）」にて24時間365日受付 ⇒ 専用電話【045-662-0355】 FAX【045-671-3566】

(2)虐待が行われた場合の施設での対応について、それぞれの役職等による役割や対応の手順などについて共通理解をすすめる。

- 施設内でのヒヤリハットの共有
- 組織内の風通しの良さについて
- マニュアルの作成

---

---

## アセスメントと伝える力

---

---

### 1、「いつもの〇〇さん」を知っておくことが大事

#### 観察力

表情、視線、声の調子、臭い、身だしなみ、発言等々、五感で観察する。

#### 疑問に思うセンス

「あれ？いつもだったら〇〇しないのに、どうしてだろう？」

「なんだか違和感がある」→「考えすぎかも」と自分達だけで抱えない。

#### アンテナを張る

「〇〇さんのケースで活用した社会資源、△△さんのニーズにもマッチしそう。」

「〇〇さんの時に察知した異変が、△△さんにも出ている、SOS かもしれない。」

#### おごらない、決めつけない

「自分は本人のことをよく理解している。前も〇〇だったから、今回も〇〇に違いない。」「自分はこの業界で長く経験してるから分かる。他に方法はない。」

#### 多角的な視点

職場（通所先）と家（グループホーム）で見せる顔は同じ？

「〇〇したい」と「〇〇したくない」気持ち（両価性）はどちらも本心。

#### 聞く力

本人「大丈夫」、家族「困ってる」、支援者「本人が大丈夫と言ってるから」

→ただ「聴く」のではなく、状況把握と真意を「聞き取る」ことが大事。

#### 共通言語で話しが出来ているか

私たちが思う「大丈夫」と、〇〇さんの「大丈夫」は必ずしもイコールではない。

「（体調が悪くて考える余裕もないから）大丈夫です。」

#### 見立てる

本人の「希望する生活」へどのように繋がっているか、自分の言葉で説明できる？

「（本人、家族、前任、主治医等）が言ったから」→人のせいにしてない？

#### PDCAの循環

計画を立てて終わりにしない。効果検証をして、意味もなく続けない。

オーダーメイドの計画となるよう、ブラッシュアップしていくこと。

#### 信頼関係がないと成り立たない

関わりを通して信頼関係が育まれていく。

相手を知ろうとすることからスタートする。

## 2、「伝える」「チーム支援」について考えてみる

## 《Aさんのケース》

56歳 男性 統合失調症

グループホーム入居 日中は就労継続支援B型へ通所しているが、不定愁訴が多く休みがち。几帳面で内向的な性格。人と話すのが得意ではない。

グループホーム内の会議にて「最近Aさんの調子が良いみたい。」「毎日通所して、楽しそうに作業の話をしてくれる。」「他の入居者さんへも自分から話しかけている。」と報告あり。数日後、管理者はAさんの利用料支払いが滞っていることに気づき声をかけるが、Aさんは「お金を使い過ぎてしまったので少し待って欲しい。」と話す。管理者は「珍しいな」と思いつつ、職員は皆「元気で明るいAさん」に喜んでいたので、気に留めなかった。ある日Aさんは急に自室のベッドから起き上がれなくなり食事もままならない状態へ。話すことも投げやりで、心配した職員が最近の様子を含め精神科の主治医と区役所へ相談、医療保護入院となった。

## ワーク①

いつものAさんと違うところはどこですか？

医療保護入院（本人の同意の無い入院）について、どのように考えますか？

早期発見・早期対応のためにはどこの機関とどのような連携が取れましたか？

《Bさんのケース》

38歳 女性 気分障害 高齢の両親と3人暮らし

週1～2日作業所へ通っている。

綺麗好きで、オシャレやお化粧は必須。人とおしゃべりするのが大好き。

ある日、相談員が定期訪問すると母親が出迎えてくれる。本人はついさっきまで寝ていたとのこと。部屋着のまま髪の毛もボサボサ、1週間程入浴できていない。部屋は散らかっており、飲んでいない薬が散見される。表情は暗く、口数も少ない。母親は「私から何を言ってもダメ、もう1ヶ月も作業所へ行かないで、家にいても怠けてばかり・・・」とため息交じりに話す。Bさんは「お母さんは余計なこと言わないで！もういいの！」と声を荒げる様子が見られる。

ワーク②

いつものBさんと違うところはどこですか？

このままだとどのような状態に陥るリスクがありますか？

早期発見のためにはどのような仕組みがあると良いでしょうか？

## 参考情報「セルフネグレクト（自己による放任）について」

セルフネグレクト（自己による放任）については、障害者虐待防止法に明確な規定がありませんが、このようなサインが認められれば、支援が必要な状態である可能性が高く、対応をする必要があります。

## ＜セルフネグレクトのサイン＞

- 昼間でも雨戸が閉まっている
- 電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受信料、家賃の支払いが滞っている
- ゴミが部屋の周囲に散乱している、部屋から異臭がする
- 郵便物がたまったまま放置されている
- 野良猫のたまり場になっている
- 近所の人や行政が相談に乗ろうとしても「いいよ、いいよ」「放っておいてほしい」と遠慮し、あきらめの態度がみられる

※「市町村・都道府県における障害者虐待の防止と対応」（厚生労働省 H24.3）より引用

## 参考情報「学習性無力感について」

回避や抵抗困難なストレス・抑圧環境に置かれ続けることで、「何をやっても無駄」だと学習してしまい、回避や達成可能な状況へ対しても自ら努力や行動をしなくなる現象。意欲低下や情緒的混乱など、抑うつ状態に似た症状が見られるようになる。

## ＜背景を想像してみる・・・＞

- ・自ら相談しない。取り繕った発言ばかりで問題へ向き合わない態度を見せる。
  - 相談しても「いつもあなたに問題がある」と叱責されたり、「考えすぎでしょ」と理解してもらえず、自分のことを素直に話すことに苦痛や諦めの気持ちがあるのかもしれない。また、「〇〇（家族や教師、主治医等）がダメと言ってるならダメ」と理由も分からず抑圧される経験を重ねてきたのかもしれない。
- ・「希望する生活」が分からない。
  - 「それは現実的ではないね」「（他の）〇〇でいいよね」と気持ちを受け止められることなく、否定や不本意に歪曲され続けてきたのかもしれない。



## 職員のメンタルヘルスケア

### 1、虐待を職員のSOSと捉える ～ストレスフルな福祉職～

令和2年度過労死等の労災補償状況では、仕事による強いストレスが原因で発病した精神障害の状況について、支給決定件数の多い業種と職種それぞれの上位15位を公表している。

表2-2-2 精神障害の支給決定件数の多い業種(中分類の上位15業種)

			令和2年度
	業種(大分類)	業種(中分類)	支給決定 件数
1	医療, 福祉	社会保険・社会福祉・介護事業	79 ( 67 ) < 0 ( 0 ) >
2	医療, 福祉	医療業	69 ( 52 ) < 5 ( 2 ) >
3	運輸業, 郵便業	道路貨物運送業	32 ( 9 ) < 3 ( 0 ) >
4	建設業	総合工事業	27 ( 0 ) < 9 ( 0 ) >
5	宿泊業, 飲食サービス業	飲食店	23 ( 7 ) < 3 ( 1 ) >

表2-3-2 精神障害の支給決定件数の多い職種(中分類の上位15職種)

			令和2年度
	職種(大分類)	職種(中分類)	支給決定 件数
1	事務従事者	一般事務従事者	57 ( 34 ) < 5 ( 0 ) >
2	専門的・技術的職業従事者	保健師, 助産師, 看護師	45 ( 40 ) < 1 ( 1 ) >
3	サービス職業従事者	介護サービス職業従事者	37 ( 31 ) < 0 ( 0 ) >
4	販売従事者	営業職業従事者	35 ( 10 ) < 4 ( 0 ) >
5	輸送・機械運転従事者	自動車運転従事者	34 ( 7 ) < 3 ( 0 ) >
6	販売従事者	商品販売従事者	30 ( 19 ) < 2 ( 0 ) >
7	専門的・技術的職業従事者	社会福祉専門職業従事者	27 ( 24 ) < 0 ( 0 ) >

## 2、虐待は「不適切な対応」のグラデーション

### 《C 職員のケース》

グループホーム勤務 2年目 正義感が強く、明るい性格。

入居者 O さんの「痩せて以前の洋服を着られるようになりたい。」という相談へ対し、いつも親身になって話しを聴き、色々とアドバイスをしていた。その度に O さんは「ありがとう、聴いてくれるのは C 職員だけだよ。やってみる。」と笑顔を見せ、C 職員も仕事へのやりがいを感じていた。

ある日、いつものように O さんから「また体重増えちゃった、話し聴いてくれる？」と声をかけられるが、緊急の用事が立て込み急いでいた。日頃からアドバイスを試す様子の見られない O さんへ対し、C 職員は「（聴いたって意味ないじゃん！忙しいのに話し掛けなくて！）」と思ったが、咄嗟に言うてはいけないと思い聞こえない振りをしてその場を立ち去った。

### ワーク③

C 職員は、O さんを傷つけたくて聞こえない振りをしたのでしょうか？

やり取りを見ていたあなた（管理者／サビ管）は、その後 C 職員へ対し、どのように声をかけますか？

### 職員の様子

体調は良好？職員間のコミュニケーションは取れている？

表情、視線、声の調子、臭い、身だしなみ、発言等は？

### 日頃の記録・態度・言葉遣い

ネガティブな記録、主観的な記録が増えていないか？

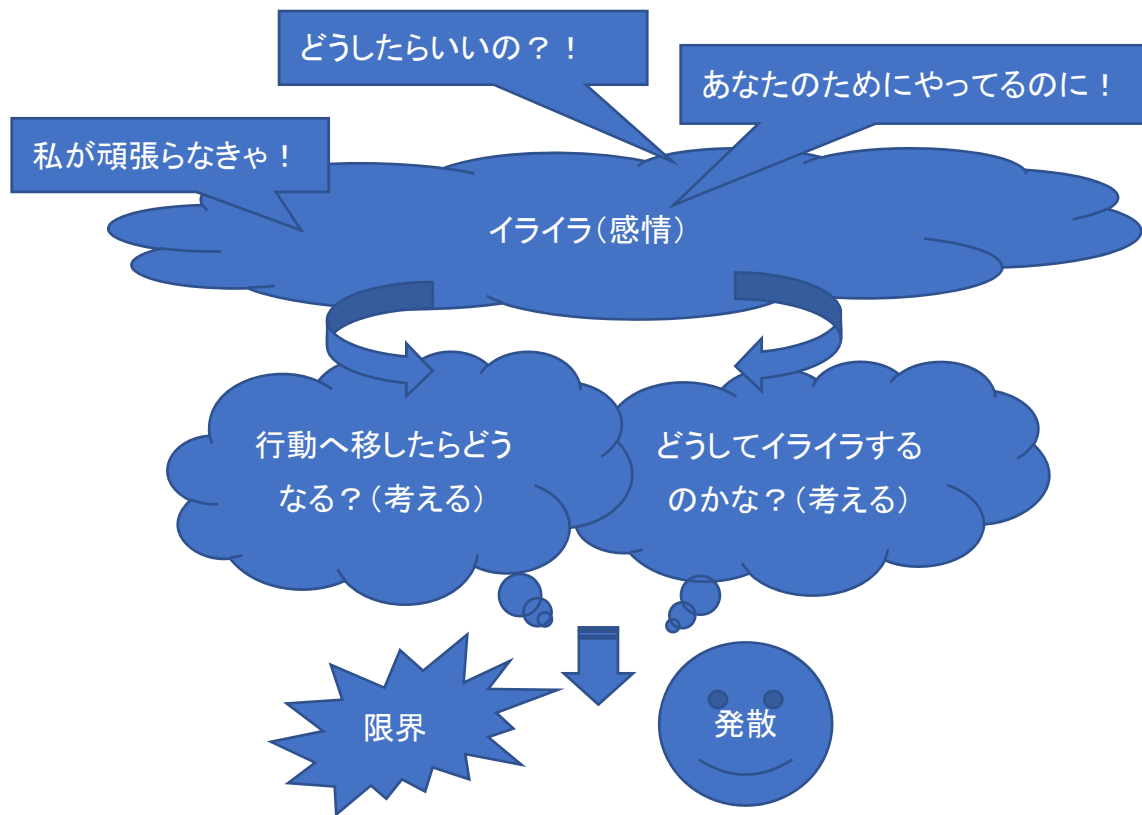
利用者と接する態度に変化はないか？言葉遣いが雑になっていないか？

### 利用者との距離感

一方的な親密感、共依存状態

小さな兆候を見逃さないで、職員や自分自身の SOS をキャッチすることが大切。

3、職員（自分自身）の自然な感情と向き合う



負の感情が出てきてしまうということは、それだけ仕事への思い入れがあるということ。自然と出てきた感情を「悪いこと」「恥ずかしいこと」として隠したり、見ない振りをするもののほうが危険!

**人的スキル**

自分と向き合い、自分の特徴を知る。(自己覚知)  
開示する、伝える、相談する、お願いする、役割分担する勇氣。

**風土(言っても良い共通認識)**

私だけじゃないんだと思える。(共感体験)  
孤独にならない、仲間がいる。

**仕組み**

日頃の頑張りを評価し合える機会を作る。  
記録(申し送り)、職員会議、グループスーパービジョン等

---

## ソーシャルワーカーとしての価値

---

1、「疲弊」は精神的なすり減りによって起こる。



資格を取ったり、研修を受けたり、現場の経験を積めば「知識」と「技術」は向上する。向上すればするほど忙しくなり、日常の中で次第に疲弊していく。その際に「価値」が分からなくなることで、燃え尽きてしまう。

2、「〇〇施設の職員」である前に、ソーシャルワーカーとしての仕事にプライドを持つ。

### ワーク④

施設の職員へ伝えてありますか？

\* 障害者福祉の歴史の中でどのような問題が起こり、自分達の組織・施設はどうやって発展してきたか。地域へ対し何を貢献しているか。【成り立ち・理念】

\* 今どのような社会的課題があって、自分達の組織・施設はそれに対してどのように取り組んでいるか。この先どうなりたいと考えているか。【ビジョン】

---

---

## 施設内でのヒヤリハットの共有

---

---

共有することで事態の悪化を止める。（不適切な対応→適切な対応へ立ち戻る）  
ひとつのヒヤリハットがたくさんのケースの虐待防止になる

---

---

---

---

## 組織内の風通しの良さについて

---

---

外部の目の大切さ（内部監査、第三者評価、関係機関の来訪等）  
→「普通」「日常」になると、いつの間にか兆候が見えづらくなっていく。  
異動のメリット  
→視野が広がる（個人のスキルアップ）・職員間のマッチング改善（仕組み）  
施設を超えた職員間の情報交換・交流の機会。  
→自施設の当たり前が、そうではないことに気が付く（かもしれない）。  
管理者／サビ管の相談相手が確保されている。

---

---

---

---

## マニュアルの作成について

---

---

虐待防止／早期発見／発生時対応マニュアル  
→いつでも誰でも取り出せる場所に保管されているか？内容を把握しているか？

---

---

---

---

## さいごに

---

---

対人支援は「正解」のない仕事。悩み続けることが「間違い」を防ぐ。

自分のメンテナンスも、忘れずに。



ワークショップセミナー 施設に戻り、まわりの皆さんと話し合ってみましょう。

#### ワークショップセミナー①

あなたの施設は「職員（自分自身）のメンタルヘルスケア」について、どのようなことに気を付けていますか？また、どのような風土にしていきたいと思いますか？

メモ

（個人）

（風土）

#### ワークショップセミナー②

自分たちの仕事の価値（理念）や、やりがいを感じる瞬間について、話し合みましょう。

メモ

#### ワークショップセミナー③

あなたの施設の「不適切な対応」について振り返り、繰り返さないための仕組みについて考えてみましょう。

メモ

（個人）

（仕組み）

## 第5章 虐待防止の考え方

学校法人産業能率大学 総合研究所  
主席研究員：中根 貢

- 自施設の現状や取り組みについての実態を棚卸しし、問題点を抽出する。
- 施設における虐待防止の推進の体制づくりにホスピタリティマインドが必要なことを理解する。
- 理念、職員の意識、支援スキル、風土、情報共有等の問題により、支援水準が低下していることを再確認する。
- 虐待は特別な場面や環境で起こるのではなく、福祉の基本的なことができていない場合に虐待の要因が発生することを理解する。

---

## ホスピタリティとは

---

ホスピタリティという言葉を知ってどのようなことを思い浮かべますか？  
一般的には「思いやり」や「おもてなしの心」という言葉が連想されるでしょう。  
ホスピタリティに関する概念は、ホテル・旅館、レストランといったサービス業、そして医療機関・福祉等の一部のホスピタリティ業界を対象に、「思いやりの心」や「おもてなしの心」として捉えられてきました。

しかし、「思いやりのある、心からのおもてなし」というスローガンで終わり、ともすると、言葉の使い方やお辞儀の仕方、挨拶の仕方のようなトレーニングに位置付けられ、マナーと同レベルに扱われてきました。これらはホスピタリティのほんの一部を見ているにすぎないのです。

広義に捉えた場合、ホスピタリティの概念はさらに拡大し、その適応範囲は特定の業界・業種から産業界すべてに適用できる可能性があります。

現状の福祉とホスピタリティを関連付けるときに、従来使われてきた「ホスピタリティ」という言葉の概念に縛られて現場に結びつけられない人と、コンセプトを広く柔軟に解釈して、様々な部分に関連づけて現場展開できる人との間で今後、大きな違いが出てきます。



## 1. 今、組織で起きていること

施設という場で活動している私たちや、あるいは、それをとりまく職場では何が起きているのでしょうか？

- (1)自分のことで精一杯であり、他者について思いやりの心が少なくなっている。
- (2)当事者意識が希薄で他人事になっている。
- (3)制度の改定が進む中、求められていることと自分の能力との間にギャップを感じ、無力感とともにモラルハザードを発生させている。
- (4)重大な事故が発生してから対処するといった、その場しのぎになっている。
- (5)「申し訳ございませんでした」と謝れば済むと簡単に考えている。
- (6)価値観の多様化と言えばきれいごと聞こえるが、実際は人間の正常な勤が麻痺状態に陥り、働かなくなっている。
- (7)ますます、人材の流動化やマニュアル、規定化ばかりが進みプロフェッショナルと呼ぶにふさわしい職業人が減少している。
- (8)世間の目が厳しくなり、運営をしていくことがこれまでの経験だけではできなくなっている。

## 2. これらはホスピタリティの欠如が原因となります。

ホスピタリティは特定の業種・業界に働く人材のマインド醸成にのみ有効なのではなく、様々な業種・業界に適用され、「不機嫌な職場」等の解決に寄与するための管理の方法論になることを提示していることに斬新性があるといえます。人間性の涵養ともいえます。

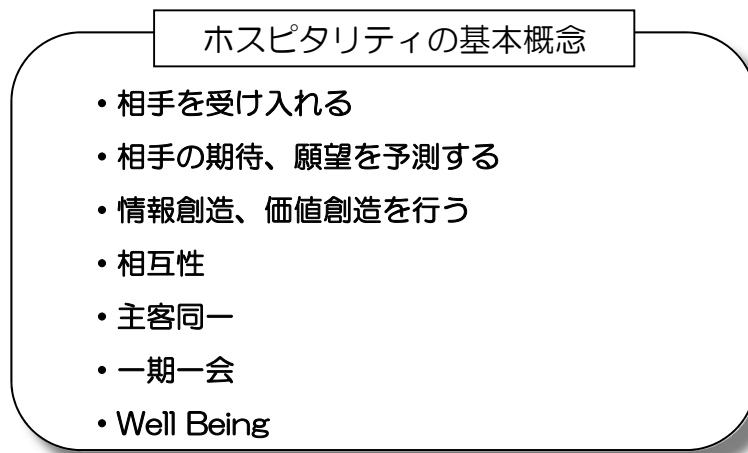
施設は人と人との集合体です。施設をよい方向に変え、社会に貢献するためには人そのものをとらえていくことが重要です。焦点となるのは、人が持つべき「人間らしさ」です。ホスピタリティとは、人間そのものを真正面にとらえ、「人間らしさ」ということはどういうことなのかを問い、その状況に合わせて独自対応をとることです。

そのような時、思い出していただきたいのが「ホスピタリティ」の精神です。

- 人を快く受け入れる行為を「ホスピタリティ精神」といいます。
- この行為の集合体を「ホスピタリティ文化」といいます。
- ホスピタリティの精神を持つということは人を快く受け入れる行為を実践することです。
- この行為が人として、ホスピタリティのアイデンティティを持って生き続けるということです

### 3. 真のホスピタリティの考え方は？

では、ホスピタリティの考え方とはどういったものでしょう。基本概念は以下の通りです。



ホスピタリティの概念	<p><b>主客同一関係</b> 語源：ホスピス 人財不足に対応（教育制度）</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ゲスト</div> <div style="text-align: center;">←→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ホスト</div> </div> <p style="text-align: center;">付加価値交換</p> <p> <span style="display: inline-block; width: 40%; text-align: left;">期待感 願望・予想</span> <span style="display: inline-block; width: 40%; text-align: right;">歓喜・満足・驚喜 感激・感動・感銘</span> </p> <p style="text-align: center; color: red;">情報創造・価値創造（個性化・多様化・高質化・人間知性化）</p>
サービスの概念	<p><b>主従関係</b> 語源：サーバント（召使） 人手不足に対応（訓練制度）</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">主人</div> <div style="text-align: center;">←</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">従事者</div> </div> <p style="text-align: center;">等価価値交換</p> <p> <span style="display: inline-block; width: 40%; text-align: left;">権利・欲求</span> <span style="display: inline-block; width: 40%; text-align: right;">義務・充足</span> </p> <p style="text-align: center; color: red;">情報伝達・価値提供（省力化・機械化・自動化）</p>

日本ホスピタリティ・マネジメント学会では、「ホスピタリティ」とは以下のように定義づけられています。

**広義のホスピタリティの定義**  
 「人間の生命の尊厳を前提とした、個々の共同体もしくは国家の枠を超えた広い社会における相互性の原理と多元的共創の原理からなる社会倫理」

**狭義のホスピタリティの定義**  
 「ホストとゲストが対等となるにふさわしい相関関係を築くための人倫」

このように、ホスピタリティ本来の定義でとらえると、その適用範囲はすべての産業に拡大します。

ホスピタリティ文化がない電力会社は人の目にどう映るのでしょうか？

国民に対してホスピタリティ文化のない北朝鮮は世界からどう見られるのでしょうか？

通常では考えられない行為の実行は、そこに人倫や社会倫理が存在していないことが理由のひとつとして挙げられるのではないのでしょうか。現代の環境では産業界でも国家間でも、お互いの立場の違いを受け入れ、共生する体制づくりが求められています。ホスピタリティは社会道徳を構築するための基礎であるといえます。

現代の組織に必要なことはお互いの容認です。

#### 4. ホスピタリティの領域

ホスピタリティの領域は広く、「日常性」と「非日常性」の両面を持ち合わせています。

##### ホスピタリティの領域

←————— ホスピタリティ領域 —————→				
日常性の回復		非日常性の提供		
助ける		傍にいる	楽しませる	
ホスピス 病院	湯治 マッサージ	レストラン 販売	ホテル 旅館	リゾート 観光
治療	癒し	もてなし	英気を養う	快樂
安全・礼儀正しさ				

「日常性の回復」と「非日常性の提供」は対極にある発想です。

## ホスピタリティという人間らしさとは何でしょう？

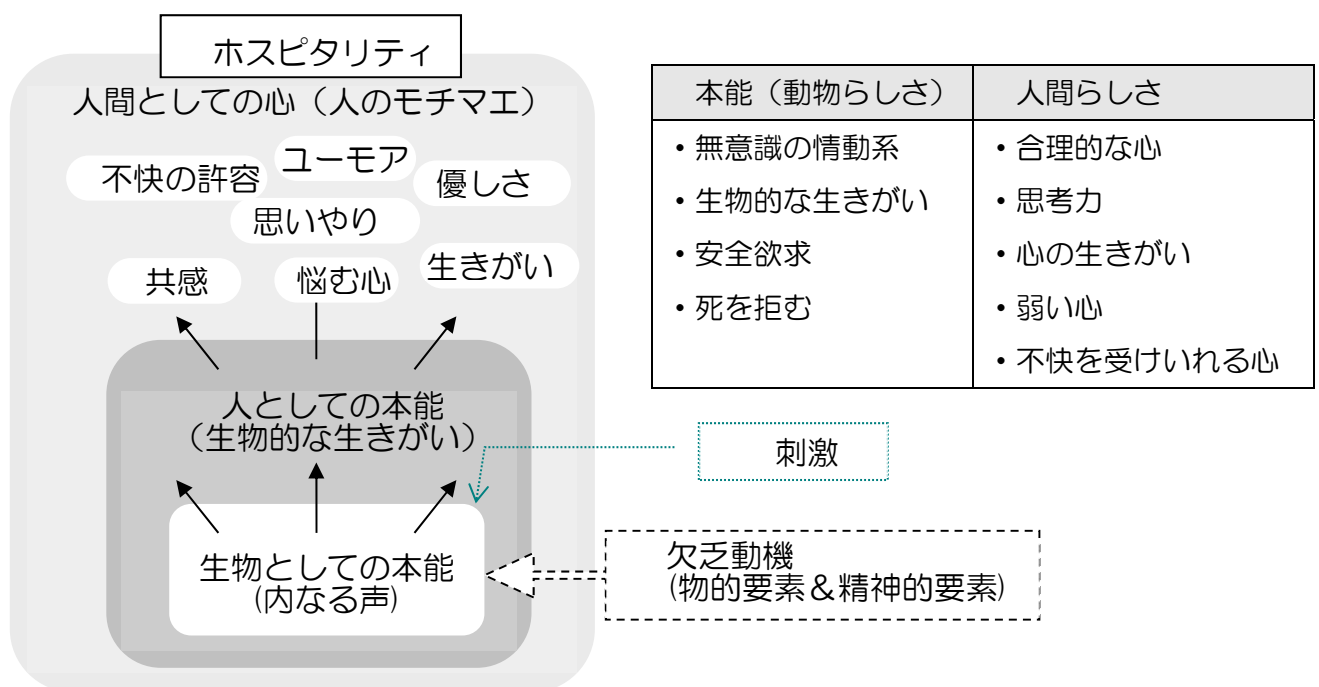
それは、価値観の違いの克服、自分と他者との折り合いをつけながら「悩む心」を持っていること、状況と自分の気持ち・想いとの間で揺れ・悩む存在、不快を受け入れる心、受難を受け入れ、共に生きる本能を成長させることです。

心理学では、欠乏動機と成長動機、共感の理解、ユーモア、生きがいの4つの存在が人間らしさといわれています。

人間らしさを見出すには「内なる心の声」に耳を傾けることが必要です。動物は「内なる声」に忠実です。教育を受けるわけではなく、巣を作る時期、作り方など内なる声にしたがって行動しています。いわゆる本能に基づいています。

人間においても心理学者カール・ビューラーの「機能快」では「赤ん坊が立って歩くのは歩かねばならないという義務感ではなくそれが快感だからである。話すことも、言葉を覚え音が出せる学習のプロセスが快感そのものである。」といわれています。ホスピタリティの要素でもある歓喜・感激がゴールにあります。

それは、価値観の違いの克服、自分と他者との折り合いをつけながら「悩む心」を持っていること、状況と自分の気持ち・想いとの間で揺れ・悩む存在、不快を受け入れる心、受難を受け入れ、共に生きる本能を成長させることです。



---

 厚生労働省 2012 年 10 月発表「新規学卒者の離職状況に関する資料」
 

---

新規大学卒業者の産業分類別 21 年卒業就職者 3 年後の離職率

産業別	離職率
教育・学習支援	48.8%
宿泊、飲食業	48.5%
娯楽・生活関連	45.0%
医療・福祉	38.6%
小売業	35.8%
建設業	27.6%
卸売業	26.8%
情報通信	24.5%
輸送業	20.8%
金融	18.9%
製造業	15.6%
インフラ（電力・ガス・水道）	7.4%

\*平均 28.8%

離職率が高かった業種は、「教育・学習支援」「宿泊・飲食」理容など「生活関連サービス・娯楽」「医療・福祉」「小売り」などで、全業種平均（28.8%）を大きく上回っています。

これらはホスピタリティ産業といえる業界であり、ホスピタリティ産業の離職率の高さを表しています。要因としてはホスピタリティ産業の給与水準の低さが挙げられますが、同様の給与水準であっても離職率が低い業界も存在します。

ホスピタリティ産業では挨拶や身のこなし、マナー、笑顔などのホスピタリティの表層的なレベルの教育しか実施せず、入職直後から現場に出て自分で経験を積んで学ぶという場合が多くあります。言い換えると施設がホスピタリティ自体をよく理解しておらず、どのように教育してよいのかわからない状態で現場に出し、その結果、現場と利用者との乖離に気づき、なかなか成長を実感できず、悩んで辞めてしまうケースが存在します。

これはホスピタリティ産業にとって将来、中核となる人材が育たないことになり日本のホスピタリティ産業の将来にとって危機的な状況であることを示しています。教育と平行して企業側も若手社員の定着に努力することが重要であるといえます。

---

---

## 自施設の現状確認

---

---

本日の研修を振り返り、自施設の現状や取り組みについての実態を棚卸しをして、問題点を抽出しましょう。

- 施設における虐待防止の推進の体制づくりや役割等について「人」「仕組み」「風土」と分けて考え議論を進めます。

「人」

「仕組み」

「風土」



ワークショップセミナー 施設に戻り、まわりの皆さんと話し合ってみましょう。

ワークショップセミナー①

よい施設ってどのような施設のことでしょう？意見を出し合ってください。

メモ

ワークショップセミナー②

皆さんが働いている職場は職員も、利用者も快適に過ごせる職場になっていますか？

「ギスギスした職場」「不機嫌な職場」になっていませんか？

メモ

ワークショップセミナー③

その原因は何にあると思いますか？

メモ