

## 真のニーズを叶えるために

### ～利用者の権利を守るための取り組み～

都道府県： 奈良県

会員施設名： 大淀園

発表者氏名： 小山 秀佳、岡島 優衣

#### I. 実践の目的・ねらい

A氏 50歳代女性、脳性麻痺による肢体不自由。障害等級2級。

施設外へ一人で出て散歩へ行かれる事が増えてきた。駐車場が隣接していることもあり、リスクマネジメントの観点から一人で散歩へ行かれるのは危険であり、すぐに施設内に誘導していた。敷地外の道路が急な坂になっており、以前、他のご利用者が敷地外へ出られ、事故を起こされたことがあった。そのようなリスクに対して過敏になっている状況であった。自身でリスクをある程度管理できる利用者に関しては、自由に散歩されているなか、職員側のリスクマネジメントという視点から、A氏の「散歩をする」という権利を守るべく、自由に散歩をしていただけるための取り組みを行った。

#### II. 実践方法・取り組んだこと

1. 各職員にA氏の想いやリスクマネジメントについての意見を聞き、人員や散歩ルートの問題を含め実施できるかを検討した。
2. 散歩方法の検討、周知。
3. A氏に理解していただくための工夫。

#### III. 実践の結果

ユニット会議や個別での聞き取りと行ったところ、「安全に散歩できるのであればよいのではないか」という意見があがった。施設の立地を考慮した上で、散歩ルートを考えたが、A氏は想定していたルートとは違う所へ行かれる事があった。

初めは理解をいただけず、好きな時間に一人で施設外へ出て行かれてしまい、園内に誘導されることが多かったが、徐々に理解されるようになり、また、園外での散歩を楽しみたいといったニーズが満たされたこともあり、施設外へ一人で行かれる事は少なくなった。しかし、少々の悪天候時、A氏と職員との考え方の相違により、1人で散歩をされる事があった。職員からの声掛けにより「散歩に行ける」と判断されているためか、まだA氏自ら好きな時に散歩に行きたいといった訴えはない。

#### IV. 分析・考察

A氏の「散歩をしたい」というニーズを真に叶えるならば、職員の付き添いなく、好きな時に散歩をしていただけることが理想である。しかし、利用者が怪我をされるリスクがある以上、付き添い無くしては職員の不安が残る。A氏の障害特性や地域への理解を深める事で、敷地内ではあるが自由に散歩をしていただけるようにしていきたい。

A氏だけでなく、職員側の「こういう障害だから無理」をなくし、真のニーズを叶えるために、権利擁護の取り組みを続けていく。

## 障害者虐待

### ～職員一人ひとりの働き方から虐待防止を考える～

都道府県：千葉県 会員施設名：社会福祉法人 佑啓会 ふる里学舎静風荘  
発表者氏名：藤原洋介、御苑里佳

#### I. 実践の目的・ねらい

国連総会において障害者権利条約が採択され、それに関連して日本も障害者虐待防止法や障害者差別禁止法と言った法整備がなされている。一方で、千葉県では平成25年に県立施設職員による虐待によって利用者が亡くなる痛ましい出来事があった。その後も全国的に障害者虐待がマスコミで報道される事は後を絶たない。

障害者の権利を守るための法律が、形だけのものではなく意味あるものにするために、同じ過ちを繰り返さないために、事業所として現状どのような取り組みをしているのかを紹介したい。

#### II. 実践方法・取り組んだこと

障害者支援施設での虐待の背景と今後取組むべき事に関して、法人本部職員・管理職・現場職員と話し合い、具体的な行動に移している。

- 〈分析〉①労働環境の問題→入所者に応じた職員配置、労働負担のアンバランス(個々の能力差による労働負担の偏りの是正)  
②職員個人の問題→向上心の欠如、モチベーションの維持、職種は適性か、個々の力量、障害特性への理解不足等  
③組織として改善すべき課題→管理職の力量不足、ガバナンス、法人理念及び施設の方向性の周知不足

〈取り組み〉

- ①職員採用の強化、業務内容の見直し、業務効率化、インカムの活用等
- ②職員との個別面談(月1回)、ケース会議の工夫、虐待防止委員会(法人・各事業所)の設置、管理職研修等
- ③職種・年代・専門別研修等、理念・接遇研修の実施、虐待防止研修の強化

#### III. 実践の結果

- ①職員採用の強化は、法人本部が主体的に取り組み、着実に離職防止や必要数以上の職員の確保に繋がっている。この事は、余裕を持った業務の見直しや様々な形態での研修の実施、人材育成の強化にも良い形で連動している。
- ②個別面談を通して、職員の心身状態を把握できるようになり、職場定着にも繋がった。また、管理職育成を強化する事は、リーダーシップを発揮する事に繋がり、チームワークが高まり、現場職員のモチベーションの向上にも繋がっている。
- ③様々な研修形態を企画実施する事は職員一人ひとりの資質向上に繋がり実際の支援に生かされゆとりにも繋がっている。

#### IV. 分析・考察

職員の資質向上や働きやすい環境を整えることは、ゆとりある利用者支援に結びついている。虐待かどうか疑問視されるグレーな部分に関しても、余裕を持って議論が出来る雰囲気づくりにもなり、良い効果が得られている。

※事例等の使用は利用者本人(家族)の承諾を得ています。

## 介護職員確保と介護職員の就労定着に関する考察

都道府県：静岡県

会員施設名：聖隷厚生園信生寮

発表者氏名：石川明彦

### I. 実践の目的・ねらい

介護保険施行以降、福祉ニーズの拡大や多様化、複雑化の中で福祉サービス事業においては、人材の確保と育成が大きな課題となっている。聖隷厚生園信生寮においても、介護職員の採用が困難であり、離職者が以前と比較して多くなっているのが現実である。このような状況の中、主に中途採用者を如何にすれば採用でき、更に就労定着するのかを検証し、全国身体障害者施設協議会の皆さまと考察することを目的とする。

### II. 実践方法・取り組んだこと

地域住民の介護力向上を目的に移乗・食事・入浴介助を中心とした「介護体験講座」を開催。昼食は施設でご利用者に提供しているものと同じものを無料で用意した。開催後、就職を希望する方には相談時間を設けている。就職に結びついた職員に対しては、アンケート調査及びヒアリングを行い、講座の内容を見直すとともに、離職防止（就労定着）に何が寄与したかを考察している。介護職員のヒアリングについてはしっかり時間を設け、リラックスした環境で話ができるよう配慮や工夫を行った。

### III. 実践の結果と考察

「介護体験講座」の参加者は、福祉施設がどのような場所で、どのような人々が生活されているのかを知らない。講座のプログラムである施設見学や現場の介護実習を通して実態を知っていただくことで、「福祉・介護」の仕事に対する障壁を低くすることができるかと改めて認識できた。また、離職防止においては、励ましや感謝等の周囲の声掛け、同僚との関係性の良好さや、職場長による定期的な面談等が効果を得るということが把握できた。

### IV. 今後の課題

2025年には全国で約38万人の介護人材が不足し、静岡県でも、約8500人が不足すると予測されている。介護人材の確保・定着は現在の超高齢社会においては大きな社会問題であり、国民的課題である。一法人、一施設の努力のみでは限界があり、全国身体障害者施設協議会等の福祉サービス事業者が一丸となって、「福祉・介護」が魅力ある仕事として評価・選択されるよう、更に労働環境の整備を推進する必要がある。それぞれの地域において、介護職員の争奪戦をするのではなく、全体として適正な賃金や処遇が保障され、潜在的有資格者にもう一度、福祉の世界へ戻ってもらうような風土づくりが必要と感じる。

当法人では、EPA フィリピン人介護福祉士候補生の積極的な受け入れや、「福祉のお仕事相談会」という形で、近隣のショッピングセンター内において、就職相談会を複数回開催している。就職相談会では、145名の来場者があり、そのうち25名が就職に繋がっている。

外国人労働者、中途採用希望者、潜在的有資格者の就職に対して様々な取り組みを今後も継続し、人材の確保を行うことで、ご利用者の生活の質をしっかりと維持・向上できるよう努力していきたいと考える。

※事例等の使用は利用者本人（家族）の承諾を得ています。

# スーパービジョンの取り組みについて

## ～スーパービジョンの実践において工夫していること

### 課題として感じること～

都道府県 : 神奈川県

会員施設名 : ソーレ平塚

発表者氏名 : 星野敬義

#### I. 実践の目的・ねらい

外部研修で「スーパービジョン」の基本的な考え方や、その活用方法や実践のプロセスなど、実際の現場で活かす仕組みを学び、職場の上司や職員同士で話し合い、再度考え方を確認するなどし、職場に合った方法を作り実践している。

#### II. 実践方法・取り組んだこと

- ・個別スーパービジョン(バイザーが職員と1対1で定期的に、または職員の必要に応じて行うスーパービジョンの形態)の活用として、年に2回常勤職員を対象に人事考課面接を実施している。平成29年度より非常勤の職員にも面接を実施した。
- ・ピア・スーパービジョン(同じ立場の者同士が仲間(ピア)として同じ立場でスーパービジョンを行うこと)として、勤務中に同じ時間帯で働く職員同士で自由に課題について話し合うことを推進している。
- ・ライブスーパービジョン(実践の場を通して、利用者の面前でスーパービジョンを実施する形態)として、医療的ケアのある利用者をショートステイで受け入れる際、専属の職員を配置し(利用日に従事する職員の数を増やし)対応している。さらに平成29年度より、管理職が朝の起床介助から朝食までの時間の介助をマンツーマンで評価する取り組みを実施している。

#### III. 実践の結果

- ・人事考課面接を実施する中で「施設に望むこと」を挙げてもらい、出された意見を会議で検討し施設運営に活かしている。その一環で、非常勤職員が抱えている悩みや考えを聞き取ることが出来た。今後は定期的な面接の場面だけでなく、適切なタイミングで話を聞く姿勢が求められる。
- ・職員同士が様々な仮説を立て検証することで、インシデントやアクシデントの再発防止につながっている。課題として経験年数の浅い職員は、先輩職員や上司からの指示待ちの状態に陥ってしまう場面が見受けられた。発言しやすい雰囲気を作り出し、先輩職員や上司は、ピア・スーパービジョンの場面で指導的発言を控え、同じ立場で議論していくことが重要である。
- ・ライブスーパービジョンの成果として、スーパーバイザーが直接職員に関わる態勢をとることが出来ており、自分自身の介助を見直す上で、有効であった。さらにプラスの作用として、支援員間の連携に加え、看護師との連携をスムーズに行なうことに繋がっている。

#### IV. 分析・考察

スーパービジョンは、新人や経験の浅い職員だけがその効果を受けるものではなく、一人ひとりの職員が働きやすい職場づくりや、より良いサービス提供に向け実践していくべきである。たとえベテラン職員であっても、時には自分自身の行動や利用者との接し方について助言や指導を仰ぐことがある。職員皆それぞれが行動を振り返り、相互に確認しあえる職場環境が求められていると考える。

※事例等の使用は利用者本人(家族)の承諾を得ています。

# 魅力あふれる“人”作りを目指して

## ～法人における人材育成の取り組み～

都道府県：栃木県 会員施設名：障害者支援施設 シンフォニーあわの

発表者氏名：湯澤 和貴、松崎 優

### I. 実践の目的・ねらい

私たちの仕事は、利用されている方や職員を含めて、人対人の関わりの中で進めていく仕事である。仕事内容は多岐に渡り様々なスキルを求められる事が多い職種である。福祉のように人との関わりが濃い仕事では、サービスの質の向上を図ろうと考えた時に、福祉の専門的な知識・技術が必要なのは勿論だが、プラス個々の人としての力『人間力』が重要ではないか、と考えた。ここでは、人間力とは自律した1人の人間としての総合力と定義付けた。つまり、物事を推し進める力であったり、問題解決能力であったり、人間関係を構築できるスキルなど、職員一人ひとりが豊かな人間性を身に付け、そのうえで考え、行動し実施するサービスはきっと質も高いものになるのではないかと考える。

そこで、魅力あふれる人を育てる事を目的に、自己研鑽を積める場が必要ではないかと考え下記の実践に取り組んだ。

### II. 実践方法・取り組んだこと

まず、各事業所の管理者や部署の責任者など、チームを持っている人間を対象に法人勉強会を立ち上げた。内容としては、月に1回勉強会を開催。その中では福祉の専門的な研修ではなく、チームで力を発揮する為のチームビルディング、人生を豊かに生きてゆく為の研修として、人間関係を良好にする心理学、また講義形式だけではなく、ワークやアクティビティを通じて気付きを得られるような体を使う研修も実施した。

現在では、講師任せの研修だけでなく、自分たちが自ら考え、自分たちで実施するセルフ型の勉強会を取り入れ実施。

### III. 実践の結果

心理学などに触れる事により、職員一人ひとりの考え方や視野が広がった。また、チームビルディングを通じて、チームで成果をあげる為の人間関係構築の工夫や考え方を学習でき、チームをまとめることが必要な職員の一助となっている。更にセルフ型の勉強会を通じて、物事を計画し実行し結果を検証するといった一連の流れを実体験を通じて経験できている。実体験を通して経験することにより講義形式の学習では得られない生身の経験値を得ていると考える。

### IV. 分析・考察

現在の法人勉強会は、参加すれば参加者自身の血や肉となっていると考える。但し、参加者が限定されている事や、学ぶことに対して抵抗感がある人も多く、勉強会から離れてしまう職員がいるのも事実である。元々結果が見えにくく、数値で測る事も難しい為、正確な検証は不明である。しかし、継続して参加している職員が自分自身の人生を豊かに歩み、福祉の分野にかかわらず、家庭や地域で活躍できる魅力溢れる人間を、勉強会を通じて育成して行く事が、福祉の仕事の魅力を上げ業界全体の底上げに繋がると考える。よって今後も継続して取り組んで行く事が重要であると強く考える。

※事例等の使用は利用者本人（家族）の承諾を得ています。