

人権擁護に関するアンケート調査 自由筆記(意見のまとめ)より

(1) 日々の支援や介助をしている時に乱暴な口調になったり、イライラする事がある。

【それはどういう時や場面ですか？】

- ① 業務量が多く、夜勤明けや時間的に余裕がない時
- ② 利用者から他傷(たたき・けり等)や、つば吐き、暴言を言われた時
- ③ 拘りや脅迫行動が強く、同じことを何度も繰り返し言われる時
- ④ 行動障害が強く、奇声・パニック等が続き支援がうまくいかない時
- ⑤ 職員間の連携がうまくいかなかったり、上司が投げやりな態度を取った時
- ⑥ 人員不足で、体調が悪いにも関わらず出勤せざるを得ない時

(2) 利用者への介助や支援の場面で、利用者の行動や職員関係で精神的に追い詰められたと感じる時がある

【それはどういう時ですか？】

- ① 行動障害が強く、利用者から付きまとわれストーカー的行為や同じことを何度も繰り返し言われる時
- ② 上司からのパワハラや、職員間での意識の違い、連携が取れない時
- ③ 自分の支援に行き詰まりうまくいかない時や支援度の高い利用者を長時間支援しなければならない時
- ④ 業務が重なり多忙な時や体制が整わず十分な支援が出来ない時
- ⑤ 職員の人権が守られていない時
- ⑥ 利用者の保護者と施設との意見の違いによってトラブルが生じる時

(3) 今の職場は利用者の権利を守ろうとする意識ができています

【できていない理由は？】

- ① 職員一人ひとりの意識が薄く、職員間での差がある
- ② 職員側の意見が強く、利用者の権利よりも職員の都合が優先されるから
- ③ 利用者の重度化や高齢化が進み、業務内容が多くなり利用者の人権を守ろうとする意識まで考えが行かない
- ④ 職員の人権不足や業務量が多く、人権の意識が軽薄している
- ⑤ 理事長や管理者が自分本位な経営をしている
- ⑥ 多人数での生活形態そのものが、障がい者の権利の尊重から外れている

(4) あなたは人権や人権侵害についてどのような意見をお持ちですか？

- ① 常に相手の立場に立った支援を心がけ、支援スキルのアップを目指す事が重要
- ② 人権侵害の境界線が明文化していないため、職員一人ひとりの人権に対する意識の向上が重要
- ③ 法律に縛られたり、過敏になり過ぎると、逆に人権侵害が助長されたり、適切な支援が出来ない場合がある
- ④ 職員間で、常に支援や人権について話し合いや注意ができる関係作りが重要
- ⑤ 過剰な業務やサービス残業の黙認等も多く、職員の人権も守ってほしい
- ⑥ 難しい、分かりにくいテーマなので、OJTやOFF-JTに参加し、自分の質を高めたい

障がい者虐待の傾向、背景と その改善策

～人権擁護に関するアンケート調査結果より～

平成25年度 福島県知的障害施設協会
人権・倫理委員会

平成25年度福島県知的障害施設協会 人権・倫理委員会 発行日：平成26年1月21日

「障がい者虐待の傾向、背景とその改善策 ～人権擁護に関するアンケート調査結果より～」

編集者…委員長：古川彰彦（父の夢）、副委員長：涌井常吉（はまぎく荘）、研修担当：野中庄一（ゆきわり荘）

松原篤史（おおぞらの夢）、吉川絵理（りんどうの家）、篠原善典（いわき学園）

発行所：人権・倫理委員会事務局（父の夢） 電話024-545-8058 FAX024-545-1128

支援員の立場からの障がい者虐待の傾向、背景とその改善策

1、利用者への体罰

傾向

利用者の他害、自傷など行動障害が見られる
こだわり行動が繰り返される
支援技術が未熟なため指導的

背景

支援技術が未熟で感情的になってしまう
支援について相談できる環境がない
対応の仕方が分からず力で抑制

改善策

適切なモニタリング、行動分析と計画の立案
互いに意見交換ができる環境作り
スキルアップを図り、チームで対応

2、利用者への差別

傾向

利用者の子供扱いしてしまう
行動に対し、予断や先入観を持って職員が判断
くん・ちゃん呼びや馴れ馴れしい対応

背景

家庭的な環境と馴れ合いを混同
予断、偏見、先入観による支援
障がい者を軽視する職場環境である

改善策

障がい者の人権擁護について理解を深める
社会モデルの立場で共生社会の仕組みを考える
利用者の意思決定支援を強化していく

3、利用者に対する プライバシーの侵害

傾向

了解なしに居室に入る、所持品を確認する
入浴、衣類の着脱、排泄などを異性職員が介助
個人の尊厳が守られていない

背景

人権に対する職員の意識が低い
単に業務としてしか支援しない
利用者よりも職員の立場が優先される

改善策

常に一人の人間として個人を尊重して支援
プライバシーの侵害についての統一した意識
自分が利用者ならどう思うかを意識する

4、利用者的人格無視

傾向

あだ名や呼び捨てで利用者と呼ぶ
多忙を理由に無視や放置、長時間待たせる
強制的な態度や命令・叱責などの口調

背景

指導的、教条的態度が代々職場にある
忙しさから余裕がなく、職員が疲弊
利用者職員に上下関係がある

改善策

行動障害を理解した支援の実践
人員の配置を改善し、職員間の連携を強化する
人権侵害を許さない職場環境を作る

5、利用者への 強要・身体拘束

傾向

作業や支援と言って嫌がる事を強要
余暇活動でも無理やり参加させる
身体拘束と意識せず行動制限や身体抑制している

背景

身体拘束のガイドラインが無く意識も低い
利用者の価値観ではなく職員の都合が優先
本人の意思ではなく安全第一の傾向がある

改善策

人権に配慮した行動支援計画の策定
切迫性、一時性、非代替性のルールの学習
行動制限や身体拘束ゼロに向けた取り組み

6、利用者への制限

傾向

利用者の意志決定を軽視し、職員の都合を先行
集団生活でのルールが優先
一人ひとりの話に耳を傾けていない

背景

利用者を集団として見る習慣がある
忙しさで一人ひとりの声が聞けない
事業所の都合による管理優先の支援

改善策

本人のニーズを捉えた支援体制を確立していく
利用者が自由に行動できる環境作り
ゆとりある勤務と、日常カリキュラムの見直し

7、利用者の意思・ 個性の尊重

傾向

職員による一方的・画一的な支援
個人の嗜好ではなく集団生活における画一が優先
行事や活動の立案が、利用者の意見より先に決定

背景

きっと分からないと本人の意思を軽視
個別の聞き取りに時間がかかり面倒
多忙と人員不足から集団で画一的支援

改善策

利用者の意見、要望を聞く機会を計画的に作る
利用者の尊厳を職員同志で理解し、実践する
個人がいて集団があるとの基本を再確認する

8、利用者の社会参加支援

傾向

施設、保護者とも社会参加について消極的
実習生や見学者があると評判が気になる
ボランティアを受け入れると仕事が増える

背景

社会参加で地域と問題を起こしたくない
ボランティアへの支援の説明が大変
第三者が入ると何を言われるか分からない

改善策

地域との交流が増えれば理解の促進に繋がる
社会参加と地域交流で風通しの良い環境作り
第三者が入る事でなれ合いの支援を解消する

9、利用者の 生活環境の保障

傾向

プライベートな時間や空間が保たれていない
衣食住が一般的な社会生活からかけ離れている
生活のリズムが本人主体ではなく集団を優先

背景

入所系では集団での支援が増えやすい
プライベートな対応時間の人員が不足
集団の支援や日課の方が管理が簡単で安全

改善策

利用者を主体とした生活環境に配慮する
やすらぎのある場所と時間の確保に努める
ノーマライゼーションの理念を職員で学ぶ

10、利用者と保護者に 対する情報開示

傾向

情報は伝えるが、本人の理解まで求めている
事業や支援計画が変わっても利用者に伝えない
事故や服薬変更があっても保護者に連絡しない

背景

情報を伝えても理解できないという先入観
職員さえ理解していれば良いという風潮
支援者は職員だからと家族の連絡は後回し

改善策

定期的に、場面に依りて情報の開示を行う
利用者へ分かりやすい方法で伝える
家族との連携を密にした連絡体制を整える

11、利用者に対する 専門的支援

傾向

職員の足並みが揃わず利用者への支援がバラバラ
困難な問題は、先送りや責任の転嫁が見られる
事故防止に対する予断で支援が画一的になりがち

背景

日常の業務が多く専門性の向上が困難
個性、特性、意思よりも職員の思い優先
職員間の連携不足により、支援が不統一

改善策

エンパワメントを引き出すための支援を実践
意思決定支援に向けた取り組みとスキルアップ
安全に配慮しながら、本人の意思の優先

12、職場や職員間での 人権意識と管理者責任

傾向

支援の是非について、職員で話し合う時間がない
人権擁護や虐待防止の話を出すと嫌がられる
不適切な支援を職員間でかばい合う

背景

管理者側が人権侵害や虐待的対応を黙認
チームワークが取れず、信頼関係も薄い
利用者よりも職員同士の関係性を優先

改善策

人権擁護委員会を設置し人権への理解を深める
管理者が理念に基づき、人権擁護第一を示す
利用者を中心とした風通しの良い職場作り