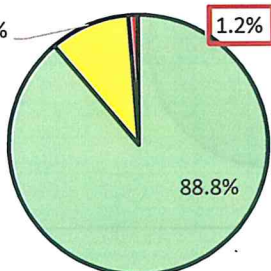
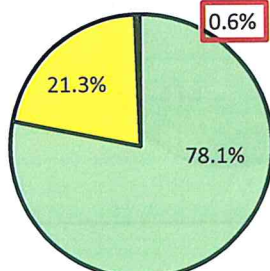
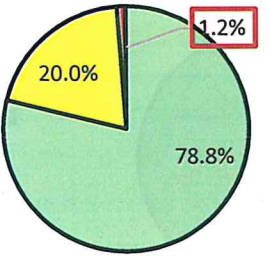
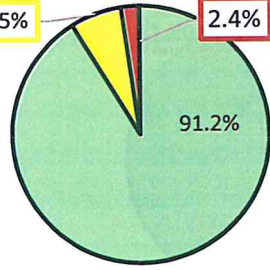
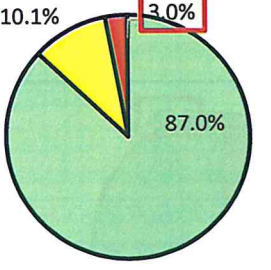
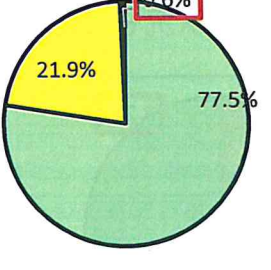
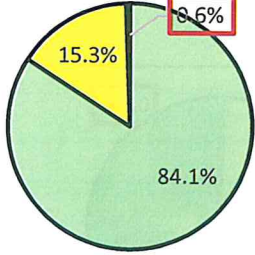
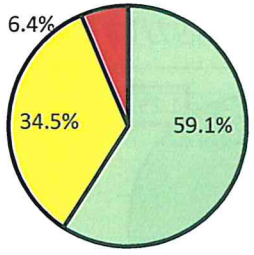
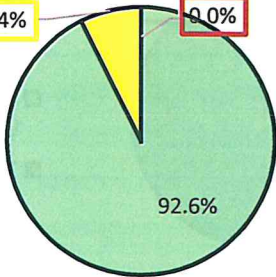
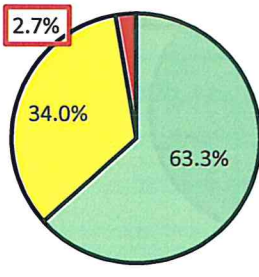
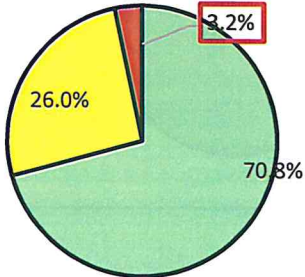
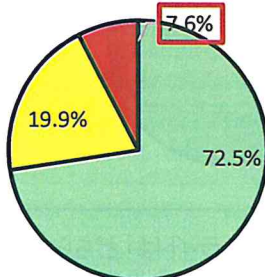


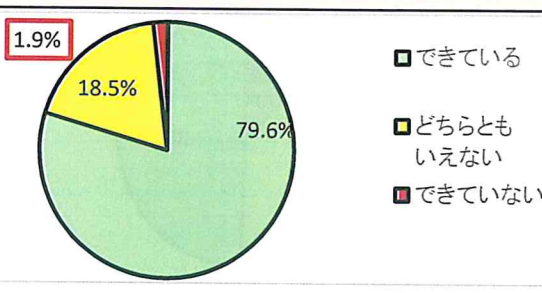
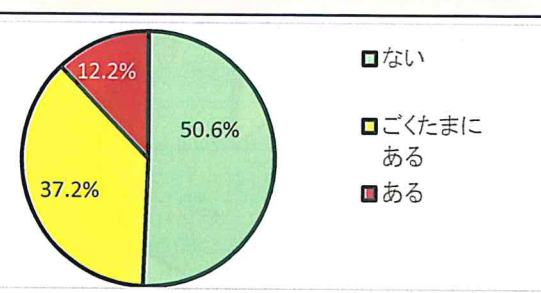
2016年度 虐待・不適切支援防止チェック集計

社会福祉法人ライフサポート協会（障がい事業部）

1	利用者への対応、受答え、あいさつ等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	 ■ できている ■ どちらともいえない ■ 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。	 ■ できている ■ どちらともいえない ■ できていない
特徴	部門による特徴はなく、全部門でおおよそきちんと励行されています		特徴	ふうがは「どちらともいえない」の方がやや多い。じらふでは子ども相手の呼称として悩む個別意見があった	
3	利用者への説明はわかりやす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。	 ■ できている ■ どちらともいえない ■ できていない	4	職務上知り得た利用者の個人情報については、慎重な取り扱いに留意している。	 ■ できている ■ どちらともいえない ■ できていない
特徴	じらふのデイのみ「どちらとも」が2割以上になった。作業に関わる場面、制止が必要な局面での言葉づかいで悩む意見があった		特徴	ふうがのみ「できていない」も複数あがった。	
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	 ■ できている ■ どちらともいえない ■ 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。	 ■ できている ■ どちらともいえない ■ できていない
特徴	ふうが・つきみサテライトは「どちらとも」「できていない」が多数を占めた。高齢も含めて相談員が個人情報にアクセスする手順でじゅうぶんな対応ができていない可能性があります		特徴	「どちらとも」は前回調査の3割からは大きく減り、部門の傾向もないですが、18%は「どちらとも」が存在している	

7	利用者を長時間待たせたりしないようにしている。(心構えとして日々意識し、できなかった時は謝意を示している)	8	利用者からの要望や発信に対して待っていたく時、具体的に(あと〇分で伺います〜〇のことが終わったら伺いますなど)伝えるようにしている。
			
特徴		特徴	7設問にくらべて具体的な聞き方のためか、できているが大幅に減った。
9	利用者の嫌がること(性的なことも含む)を強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような介助、支援、訓練等を行わないようにしている。	10	危機回避のための行動上の制限(身体拘束を含む)が予測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。
			
特徴	殆どの職員が「できている」と回答。グループホームや通所系(児童・成人とも)で「どちらともいえない」が点在する	特徴	大人の事業所(生活介護・就労系)よりも児童系(放課後デイなど)で「どちらともいえない」比率が高い。学生パート等への周知含めて課題である
11	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。	12	ある特定の利用者に対して、雑な態度・そっけない受答えをしてしまうことがある。
			
特徴	パート比率が高い放課後デイなどで、「どちらともいえない」回答がやや多くなっている	特徴	2014調査よりも「していない」が8%増加し、改善とも言えるが、ふうが・総セン通所・じらふ泉北で「どちらともいえない」「することがある」が半数を占めている。

13	ある特定の職員に対して、雑な態度・そっけない受答えをしてしまうことがある。	☐ していない ☐ どちらともいえない ☐ することがある	14	他の職員（自部門内）のサービス提供や利用者への対応について不適切ではないかと感じることがある。	☐ ない ☐ どちらともいえない ☐ ある
特徴			特徴	規模の小さい部門では「ない」だけの回答になったが、利用者数・職員数の多い通所系および相談系部門では「どちらともいえない」「ある」が過半数を占めた。	
15	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（環境）である。	☐ そのとおり ☐ どちらともいえない ☐ 取りづらい	16	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（環境）である。	☐ そのとおり ☐ どちらともいえない ☐ 取りづらい
特徴	2014調査に比べて「そのとおり」が18%増加し、全体的に一定の改善が見られる		特徴	2014調査に比べて「そのとおり」が20%増加し、全体的に一定の改善が見られる	
17	他の職員（もしくはご家族や知人など）が、利用者に対してあなたが見て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。	☐ ない ☐ ある 家族や知人 ☐ ある（職員による）	18	17に対して部門内の他の職員などに報告したり、当該の職員と話し合ったことがある	☐ 他の職員に報告した ☐ 当該職員と話した ☐ できていない
特徴	比率は少ないが、まんべんなく各部門に1～5名程度の「ある」回答がみられた		特徴	17設問に「ある」回答したもの中心の回答のため母数は少ない。虐待かな？と思っても「誰にも話していない」ケースも35%あった	

19	利用者へのサービス提供や支援方法に関する悩みを他の職員と共有できている。	20	最近、特に仕事にやる気を感じなかったり、体調がすぐれないと感じることがたびたびある。
	 ☐ できている ☐ どちらともいえない ☐ できていない		 ☐ ない ☐ ごくたまにある ☐ ある
特徴	ヘルパーなどで「どちらともいえない」がやや多い。日常業務が個別対応のため、研修等の機会に対応するも、まだ不十分とも言える	特徴	全部門まんべんなく心身の不調を抱える職員は存在する。必ずしも職務要因とは限らないが、衛生面での管理と改善を図ることも、支援の質のためにも必要な取り組みである

その他で施設内外における虐待や不適切支援について質問や気になること（他部門のこと・他事業所のことも含む）があれば記述してください

じらふデイ	- 子どもたち(利用者)に注意をすることが、虐待になるのかわからない時がある - 名前を呼ぶ時に「呼び捨て」は虐待につながると言われるが、できていないと感じる。実習生さんには「〇〇さん」って呼んでくださいと伝えるも、スタッフが呼び捨てにしているので、困ったことが何度もある - 興奮された時などに、ひとりになって、振り返ってもらうようなこともあるが、行き過ぎると虐待になるのかなと思うことがある - 前職の事業所では、利用者に噛まれて咄嗟にひっぱたいた上司がいた。その上司(男性)は女性職員がいないシフトの際に女児のトイレ介助をおこなっていた。指摘した自分と口論になり、後に同僚の通報で監査が入ったとのこと - 利用者の前でため息をついている職員を時々見かける
じらふヘルパー	- 少なくとも自分から見たヘルパー職員や他のヘルパーは利用者さんのことを思って精一杯に努力していると思うし、自分もそうありたいと思います。 - 本人の意思の尊重は大切ではあるが、そのことで生じる本人への不利益もどう理解できるように伝えられるかと感じる - 職員に対して対応・反応が違うことで違和感を感じたことがある(ある意味差別に近いと思う・当該職員は自覚がなさそう) - 利用者をほったらかしにしてスマホに夢中なヘルパーや、電車内で歩き回っても止めないヘルパーに遭遇する - 長居のスポーツセンターやアミティ舞洲などで、食事中や休憩時に利用者を放置してスマホのゲームに夢中になっているヘルパーをたびたび見かけます。
グループホーム	- 電話での話が長くなりそうな時は、受け答えが雑になったり、切ることを促すことがあります - 引継ぎの徹底が必要と思います 「だいくかのん」と「であい」とで業務内容に違いがあり気になります。(バスマットの取替えなどについて)
ふうが	- 他の業務にかまけて、利用者にきちんと向き合う時間が取れていないように感じる。利用者対応を後回しにして考えてしまうことがある - 利用者と職員との関係ができると接し方が変化することがありますが、第三者から見れば「口調がきつい」「態度が悪い」と見られることがあるので、そこが難しいと感じています

	自分の不適切な対応について思い当たるのが2件あります。1件は利用者への説明やお願いについて十分にご理解を得られず、否定されたと感じられ抗議を受けました。もう1件は冗談のつもりでの発言が利用者を傷つけてしまったことがありました。こちらは利用を控えることになって、そのため謝罪や話し合いができていません。
総 セ ン 通 所	食事介助の際に「ごはん食べないとおやつはないかもよ～」という言葉掛けはすることがあります。駆け引きみたいなやりとりでも、楽しそうに聞かれていると思いがちにしていなかったのですが、ほどほどならいいのでしょうか？
	以前他の部門で利用者を「お前」と呼ぶ職員がいました。現在は退職されていますが。
	Hさんの車いすが身体状況に見合っていないです。かなりしんどそうで自分だったら耐えられない
	職員によっては「はよ〇〇しいや」「なんでこんなこともでけへんの」と言葉づかいに問題を感じることがあります
	「利用者の嫌がることを強要すること」の設問の範囲がどこからかわからない。Mさんの対応があてはまるのか？
で あ い	ご家庭によっては十分な介護をされておられなかったり、通所時の衣類なども用意されていないと感じます。ボロボロの下着など着用されており、事業所側でどこまで介入できるのかわかりませんが、通報したいくらいです。家庭によってはですが、自宅での暮らしより施設あるいは独居で生活されるほうがいい方もおられるように思います
	利用者の今後のために必要な支援と考えて対応していることが、時には本人の思いを無視した形になっているのでは？と考えることがある
C O C O R O	利用者とのかかわりが増える＝注意することが増えるになる傾向があります。問題行動といわれることも何らかのストレスに起因すると思うので、間違った行動以外に対応の仕方がわからなくて結果的に周りに迷惑な行動になっていることも多い。楽しいかかわりから受入らせる行動につながるよう関わる必要があるのだと思います
	総セン・オガリに行った時に、それぞれのスタッフが忙しそうに利用者に接する場面を見かけます。でも担当する利用者以外にはあまり声をかけていないようにも感じます。これも「消極的な無視＝不適切支援」になるかもしれないと思いますが
	メンバーさんの一般的に不適切な行動に対して「あかんで～」「だめやで～」という否定的な言葉が飛び交うことがある。それでメンバーの行動を一時的に抑える効果はあっても、当人がその行為について考えることにはなっていない。メンバー本人も周囲のメンバーも職員も不快を感じず尊重しあえる環境を作る必要があると思う
泉 北	他の事業所の職員の方の声かけが気になることがあります。直接お伝えしたこともあります。少し難しいなと思います
	他の職員・パートへの指導をする立場ながら、なれあいになっていると感じることはある
	学校の先生が生徒(利用者)に対して、不適切な対応をしていると感じることがある
	職員数が不足し、意思疎通も図れていない
	電車内で障がいのある方が吊り広告を指差して何か話している(さほど気にならない)のをヘルパーさんがひとさし指を口の前にもっていき「しっー」と、黙るように伝えていました。伝え方が気になった反面、わが身に置き換えて振り返ることができました

