

4. アンケート調査に関する考察

(1) 権利擁護の取り組みに関して

「運営方針」に記載されている事業所約 90%、苦情解決委員会など権利擁護に関する委員会等も半数以上の施設・事業所が設置されています。「委員会等の設置」は障害児者施設等の方が少し進んでいると言えます。しかし、「十分にその役割を果たしているか」の質問については、介護保険事業所に比べ、低い値となっています。「運営方針の周知（利用者・職員とも）」や委員会等の役割を含めて実質的な機能は介護保険事業所のほうが果たしているといえます。こうした傾向が現れる要因としては、介護保険制度が福祉サービスの利用契約を先行して実施しているために成熟度が高いこと、高齢者対象であることから社会的な関心・注目度が高い等の要素が考えられます。

また、「権利擁護に関する相談」を受ける機会は、介護保険事業所とほぼ同じ割合ですが、その対応の仕方を見ると、障害児者施設等では施設・事業所の職員による対応がほとんどで、他の適切な専門機関につなぐ割合は、介護保険事業所に比べ圧倒的に少なくなっています。同じく、金銭管理や財産管理のニーズに対しても、サービスや機関等を利用するよりも、施設・事業所で対応している割合が多くなっています。また、サービス評価の取り組みに関しても、障害児者施設等では、第三者評価を受けているところは介護保険事業所に比べてとても少なく、「特に行っていない」事業所の割合も高くなっています。このことも先に示した要因が影響していると考えられますが、障害児者施設等は介護保険事業所に比べ、まだまだ自施設・事業所でなんとか対応していることが多く、適切な専門機関等との連携や、有効な仕組みができていないことが伺えます。

(2) 利用者への「不適切な対応」を起さないための取り組みについて

「不適切な対応」については、常勤比率の高い施設・事業所に問題が多い結果となっています。非常勤の割合が多くても、職員数の多い施設・事業所の方が「不適切な対応」が少ないという現実、やはり絶対的な「人手」の確保が現場で求められているといえます。また、「要求があっても対応が後回しになる」「要求が少ない利用者への対応が後回しにする」などの回答が多いのも、こうした状況を反映していると考えられ、利用者のニーズに対応できる職員数を確保できるだけの報酬単価の引き上げ等の条件整備が必要です。

しかし、「不適切な対応」が起きる要因では、「職員数の不足などによる忙しさ」と共に、「職員の理解や介護・支援の技術などの不足」が多くあげられていました。このことは、単位条件としての職員数の確保だけでは「不適切な対応」の減少や改善に繋がらないことを示しているといえます。そのため、「不適切な対応」が起らないようにするための取り組みとして、「職員の理解や技術を高めるための研修」への取り組みが、「忙しさ」への一つの対応でもある「職員の悩みやストレスを解消するための支援」への取り組みと共に、充実を望む意見が多かったのは注目すべき点であろうと思います。

「不適切な対応」に関しては、日々の支援の中でやむを得ず行なう場合があるとしても、放置すると虐待につながる可能性があると考えられます。無視されても声をあげられない人たち

がいる環境では、権利侵害をしている側が気づきにくいいため、起きている権利侵害に気づかず「放置」してしまい、それが日常化し、虐待へとつながっていくのではないのでしょうか？権利侵害に気づくこと、そして気づいたときにどのように対応していくのかが、重要になってくるのです。

そのためにも、「不適切な対応」はなぜ起こるのか？支援する者の専門性に潜む原因が何かあるのではないか？それらの具体的な対策として、その対応策（障害児者に対する虐待防止のあり方や、防止のための適切な支援のあり方・取り組み）を検討していく必要があると思われます。

Ⅱ 地域における障害児者の権利擁護及び虐待防止の推進をめざして

1. 「障害児者の権利擁護及び虐待防止に関する検討委員会」活動報告

今回のプロジェクトでは、地域や障害児者施設における虐待等権利侵害への支援ニーズと権利擁護に関する取り組み状況の調査を行い、また各現場状況における利用者支援に関する意識調査および事例検討会を行う中で、虐待防止のための具体的な実践課題の検討を行ない、その結果の分析から権利擁護支援の推進に関する具体的な提言を行い、広く周知することによって、障害者の自立生活支援の推進を図ることを目的とし、検討委員会および、ワーキンググループを設置いたしました。

検討委員会の委員は、学識経験者、弁護士、社会福祉士、精神保健福祉士、兵庫県知的障害者施設協会、障害者相談支援事業所など計8名で構成し、同じくワーキンググループは、社会福祉士、精神保健福祉士、兵庫県知的障害者施設協会、障害者相談支援事業所など計6名で構成し、各々設置いたしました。

1) 検討委員会検討課題

- a. 地域及び障害児者施設における虐待等権利侵害を含む権利擁護支援ニーズと権利擁護に関する取り組み状況に関する調査について
- b. 「障害児者施設における虐待等権利侵害への対応等に関する事例検討会」について
- c. 関係行政及び相談機関等との連携と権利擁護支援システムの検討
- d. 「障害者虐待防止法(案)」及び「障害者虐待防止マニュアル(山口県)」の検討とシステムに関する研究
- e. 「地域及び障害児者施設における権利擁護の推進及び虐待防止のための提言」について

2) 検討委員会日程

	日付	開催時間・場所	検討課題
第1回	2009年 9月14日(月)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	検討課題の確認と進め方 アンケートの項目の検討WGの 役割
第2回	2009年 10月8日(木)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	障害児者虐待の考え方 障害者施設の状況
第3回	2009年 11月9日(月)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	障害児者虐待と家族 障害者虐待防止法(案)について

第4回	2009年 12月7日(月)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	アンケート結果の分析 事例検討会の報告 障害児者虐待の防止方法の検討
第5回	2010年 1月8日(金)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	障害者虐待防止に関する提言 (案)の検討

3) ワーキンググループ作業課題

- a. 障害児者虐待の状況に関するアンケート調査の検討
- b. 障害児者虐待の構造と防止策の検討
- c. 「障害児者施設における虐待等権利侵害への対応等に関する事例検討会」について
- d. 関係行政及び相談機関等との連携と権利擁護支援システムの検討
- e. 「障害者虐待防止法(案)」及び「障害者虐待防止マニュアル(山口県)」の検討とシステムに関する研究
- f. 「地域及び障害児者施設における権利擁護支援の推進のための提言」について
- g. 「障害者児者虐待防止ひょうごフォーラム(仮称)」(案)の企画と実行

3) ワーキンググループ会議日程

	日付	開催時間・場所	検討課題
第1回	2009年 9月8日(火)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	検討課題の確認と進め方 アンケートの項目の検討WG の役割
第2回	2009年 9月29日(火)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	障害児者虐待の考え方 障害者施設の状況
第3回	2009年 10月27日(火)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	障害児者虐待と家族 障害者虐待防止法(案)に ついて
第4回	2009年 11月24日(火)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	アンケート結果の分析 事例検討会の報告 障害児者虐待防止方法の検討
第5回	2009年 12月21日(月)	18:30~20:30 西宮市総合福祉センター	障害者虐待防止に関する提言 (案)の検討

2. 「障害児者施設における利用者支援に関する意識調査及び事例検討会」 実施報告

1) 趣旨と目的

1. 障害児者施設における利用者支援いわゆる「不適切と思われる対応」に関する職員の意識調査を行い、その結果を基に協力施設職員と検討を行い、職員の権利擁護に基づく利用者支援に関する意識を高める。
 2. 障害児者施設において行動障害等により対応の難しい利用者への支援等を含む「困難ケース」について検討を行い、権利擁護に基づく支援の実践について共有を図る。
- * 対象の施設の職員の取り組みやサービス提供内容等を「問題」にするものではなく、現状を確認する中で職員全体の権利擁護に対する理解を深め、利用者支援・サービスの質の向上を目指して行う。

2) 方法

- ① 上記1及び2についてご協力いただける施設を募り、当該施設において職員と共に検討を行う。
- ② 協力施設には別紙2の利用者支援に関する意識調査を事前に実施していただく。
- ③ その集計結果を基に事例検討会において職員の皆さんと共に分析・検討を行う。
- ④ また合わせて対応の難しい利用者への支援等を含む「困難ケース」について検討を行う。
- ⑤ 参加者は協力施設職員を基本に参加を希望される会員施設職員
- ⑥ 進行及びコーディネーターはPASネットが行う。

3) ご協力いただいた施設・事業所

兵庫県知的障害者施設協会に加盟の入所施設、通所施設、知的障害児入所施設を対象に募集し、希望のあった施設・事業所に対し実施。

<実施状況> *実施順

実施施設	入所/通所	実施日
ワークホームつつじ	通所	平成22年1月15日
愛心園	入所	平成22年2月1日
清流園	通所	平成22年2月9日
いずみ園	通所	平成22年3月23日実施予定

実施日	平成 22 年1月 15 日
参加人数	2 名

1) 利用者支援に関する意識調査集計結果（調査実施数：9名）

①適切である ②適切でない ③どちらとも言えない ④わからない ⑤非該当

		①	②	③	④	⑤
1	利用者を「ちゃん」付けで呼んだ。		6	2	1	
2	利用者にニックネームを付けた。		6	3		
3	利用者に暴力をふるった。		9			
4	体罰を黙っていた。		9			
5	利用者に呼びかけられたがずっと放って置いた。		7	2		
6	利用者の写真を無断でパンフレットなどに利用した。		9			
7	利用者の住所や電話番号をよく見えるところに掲示した。		9			
8	利用者がパニックを起こしたので職員の判断で身体拘束を行った。	2	4	3		
9	自傷行為のある利用者を本人・家族・主治医と相談して身体拘束を行った。	5	1	3		
10	職員が利用者に変換条件を出した。		5	3		
11	利用者の活動に職員がいたずらにノルマを課した。		9			
12	利用者の居室に入る前にノックをした。	8	1			
13	利用者にプライベートが保障できる居室ですごして頂いた。	9				
14	利用者の了解を得ずに居室の見学説明を行った。		9			
15	日課や予定の変更を利用者に伝えなかった。		8	1		
16	利用者の1日の予定や活動を職員が勝手に決めた。		4	5		
17	利用者に職員会で決まった生活に関する事柄を伝えなかった。	1	7	1		
18	利用者に対するお知らせをイラストで伝えた。	7	1	1		
19	外出の希望を職員の都合で取りやめた。		5	4		
20	外出困難な利用者には機会の有無に関わらず居室で過ごして頂いた。		8	1		
21	食事終了時刻に間に合うように無理に食事を口に入れた。		9			
22	食事終了時刻に間に合うようにせかした。		7	2		
23	食事時間を守らない利用者の食事を抜いた。		8	1		

		①	②	③	④	⑤
24	一度にたくさんの利用者に入浴をして頂いた。	1	5	3		
25	日常生活で職員がわかるように利用者全員に同じ格好をして頂いた。		8	1		
26	職員が管理しやすいように利用者の衣服の目立つ所に名前を書いた。		8	1		
27	拒否しているにも関わらず散髪を行った。		6	3		
28	利用者の個人宛の郵便物を職員の判断で開封した。		7	2		
29	利用者の家族や友人に連絡を希望したが、職員の主観で規制した。		5	4		
30	施設内での利用者同士の異性交際を禁止した。		5	3	1	
31	利用者の前で利用者の家族のことを話題にしたり嘲笑したりした。		9			
32	利用者の過去の行動にとらわれすぎ、今を見ようとしめない傾向にある。		9			
33	利用者を無視し職員同士の会話をしてしまう。		9			
34	利用者の力量を見極めず同じ行動をとるように強要した。		8		1	
35	食事中や入浴中は職員同士の大切なコミュニケーションの場である。	2	4	3		
36	利用者の持ち物を無断で借用した。		9			
37	食事の開始時刻に利用者が全員揃っていなかったなので揃うまで待った。		4	5		
38	利用者の衣服を職員が買ってきた。	2	1	6		

2) 実施後の感想

- ・1つ1つ改めて確認できてよかった。見直しができる機会となった。
- ・予想外に回答にばらつきがあり、職員の意識に違いがあることが分かり正直驚いた。
- ・回答が分かれた項目、また「どちらともいえない」が多い項目については、職員会議でも話し合っていきたいと思う。特に質問の理解をどうしたのかは、再度確認していきたい。

実施日	平成 22 年 2 月 1 日
参加人数	11 名

1) 利用者支援に関する意識調査集計結果(調査実施数：46名)

①適切である ②適切でない ③どちらとも言えない ④わからない ⑤非該当

		①	②	③	④	⑤
1	利用者を「ちゃん」付けで呼んだ。	3	21	22		
2	利用者にニックネームを付けた。		31	13	2	
3	利用者に暴力をふるった。		42	3		1
4	体罰を黙っていた。		41	3	2	
5	利用者に呼びかけられたがずっと放って置いた。		39	5	1	1
6	利用者の写真を無断でパンフレットなどに利用した。		33	9	3	1
7	利用者の住所や電話番号をよく見えるところに掲示した。	1	39	3	2	1
8	利用者がパニックを起こしたので職員の判断で身体拘束を行った。	3	9	31	2	
9	自傷行為のある利用者を本人・家族・主治医と相談して身体拘束を行った。	15	6	21	4	
10	職員が利用者に変換条件を出した。	1	17	23	5	
11	利用者の活動に職員がいたずらにノルマを課した。	2	37	5	1	1
12	利用者の居室に入る前にノックをした。	36	1	8		1
13	利用者にプライベートが保障できる居室で過ごして頂いた。	34	2	7	3	
14	利用者の了解を得ずに居室の見学説明を行った。	1	27	15	2	1
15	日課や予定の変更を利用者に伝えなかった。		35	10	1	
16	利用者の1日の予定や活動を職員が勝手に決めた。	2	17	24	3	
17	利用者に職員会で決まった生活に関する事柄を伝えなかった。		24	15	7	
18	利用者に対するお知らせをイラストで伝えた。	26	3	14	2	1
19	外出の希望を職員の都合で取りやめた。	2	17	23	3	1
20	外出困難な利用者には機会の有無に関わらず居室で過ごして頂いた。	2	27	13	4	
21	食事終了時刻に間に合うように無理に食事を口に入れた。	1	39	6		
22	食事終了時刻に間に合うようにせかした。	2	25	18	1	
23	食事時間を守らない利用者の食事を抜いた。	3	36	5	1	1

		①	②	③	④	⑤
24	一度にたくさんの利用者に入浴をして頂いた。	3	22	17	1	1
25	日常生活で職員がわかるように利用者全員に同じ格好をして頂いた。	3	36	2	3	1
26	職員が管理しやすいように利用者の衣服の目立つ所に名前を書いた。	7	23	14	1	1
27	拒否しているにも関わらず散髪を行った。	2	18	23	2	1
28	利用者の個人宛の郵便物を職員の判断で開封した。	2	20	21	2	1
29	利用者の家族や友人に連絡を希望したが、職員の主観で規制した。		26	13	5	1
30	施設内での利用者同士の異性交際を禁止した。	7	7	23	7	1
31	利用者の前で利用者の家族のことを話題にしたり嘲笑したりした。	1	35	8		2
32	利用者の過去の行動にとらわれすぎ、今を見ようとしめない傾向にある。	1	34	8	3	
33	利用者を見下し職員同士の会話をしてしまう。		39	6	1	
34	利用者の力量を見極めず同じ行動をとるように強要した。		38	4	3	
35	食事中や入浴中は職員同士の大切なコミュニケーションの場である。	5	15	24	2	
36	利用者の持ち物を無断で借用した。		44	2		
37	食事の開始時刻に利用者が全員揃っていなかったため揃うまで待った。	3	18	21	1	1
38	利用者の衣服を職員が買って来た。	14	4	26		1

2) 実施後の感想

- ・答えはこうだろうと思っていたことが1つ1つの項目で意見が別れた。必ずしも皆が同じ考えではなく、それぞれの思いを持っていることが分かった。今後は他の職員の話も聞きながら支援をしていきたい。
- ・各箇所の施設について以前より抵抗を感じていた。鍵に対しての逆転の発想があることに気付いた。
- ・集計結果が興味深いものとなった。実際は①か②の答えだが、普段の支援場面の中での葛藤が③をつけることになったであろうと推察された。
- ・管理(施設)等で、日々の業務に追われているような気がする。施設行事などの企画に楽しみがない。これではいけないという思いや葛藤はある。
- ・各項目の答えは分かっているが現状を思うと「どちらともいえない」＝「しょうがない」という気持ちに置き換えてしまっていた。
- ・今回の意識調査結果を受けて、これで終わるのではなくグループワークとして取り組み施設内で改めて検証したい。
- ・担当者間、グループでディスカッションし二次調査を行ってみることも検討したい。