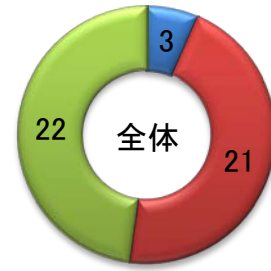


設問1 利用者を「ちゃん」付けで呼んだ

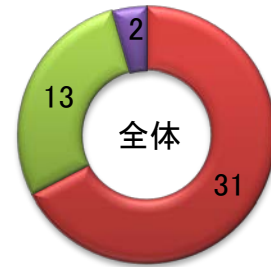
|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 1     | 2    | 3  |
| 適切でない     | 12  | 4     | 5    | 21 |
| どちらともいえない | 9   | 9     | 4    | 22 |
| わからない     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



利用者をお客様とみなしなければならないかもしれないが、長く接していると、利用者をさん付けで呼ぶと、少し距離感を感じる。ちゃん付けは適切でないかもしれないが、親しみを持って呼んでいるのは温かく感じる。

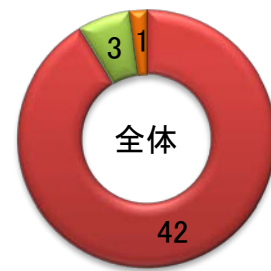
設問2 利用者にニックネームを付けた

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 8    | 0  |
| 適切でない     | 17  | 6     | 3    | 31 |
| どちらともいえない | 4   | 6     | 0    | 13 |
| わからない     | 0   | 2     | 0    | 2  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



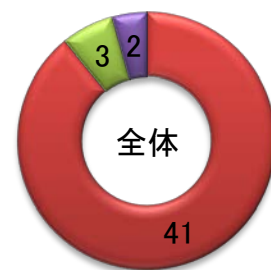
設問3 利用者に暴力をふるった

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 19  | 12    | 11   | 42 |
| どちらともいえない | 2   | 1     | 0    | 3  |
| わからない     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



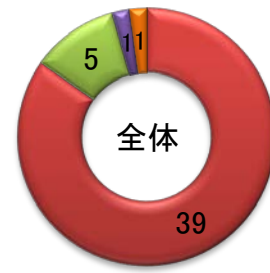
設問4 体罰を黙っていた

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 19  | 12    | 10   | 41 |
| どちらともいえない | 2   | 1     | 0    | 3  |
| わからない     | 0   | 1     | 1    | 2  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



設問5 利用者に呼びかけられたがずっと放って置いた

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 17  | 12    | 10   | 39 |
| どちらともいえない | 4   | 0     | 1    | 5  |
| わからない     | 0   | 1     | 0    | 1  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



設問6 利用者の写真を無断でパンフレットなどに利用した

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 14  | 10    | 9    | 33 |
| どちらともいえない | 5   | 2     | 2    | 9  |
| わからない     | 2   | 1     | 0    | 3  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



設問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

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 0     | 0    | 1  |
| 適切でない     | 19  | 11    | 9    | 39 |
| どちらともいえない | 1   | 1     | 1    | 3  |
| わからない     | 0   | 1     | 1    | 2  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



設問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年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 1     | 1    | 3  |
| 適切でない     | 3   | 3     | 3    | 9  |
| どちらともいえない | 14  | 10    | 7    | 31 |
| わからない     | 2   | 0     | 0    | 2  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



- ・ 自他者共に怪我や何らかの危険性が生じる場合もあるので、緊急措置としてその場で職員が判断することもある。状況と対応については、拘束を必要としないとしても、上司への報告は行なっている。
- ・ 自傷行為がある場合、安全を確保するために必要と判断されれば一時的な身体拘束は必要である。基本的には拘束しない方がよい。

設問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

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 4   | 5     | 6    | 15 |
| 適切でない     | 3   | 2     | 1    | 6  |
| どちらともいえない | 12  | 6     | 3    | 21 |
| わからない     | 2   | 1     | 1    | 4  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



- ・ 個室対応の利用者が数名いる。個別支援計画に基づいて日課の中で必要な対応として実施している時間帯がある。身体拘束ということ細かく言えば、怪我や病気等の対応や脱衣行為についても拘束する状況が生じる。やむを得ず行なう現状があるが、そのことが日常的にならないように支援者の意識確認と支援目標や内容について、見直しと検討を行うように継続して取り組んでいる。
- ・ 命に関わるようなときは、必要になるのかもしれない。
- ・ 計画には落としておき、記録にも留める。

設問10 職員が利用者に交換条件を出した

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 0     | 0    | 1  |
| 適切でない     | 6   | 5     | 6    | 17 |
| どちらともいえない | 13  | 6     | 4    | 23 |
| わからない     | 1   | 3     | 1    | 5  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



- ・ 何をイメージして「交換条件」と表現しているのかわからない。
- ・ どういった状況のやりとりかによる。

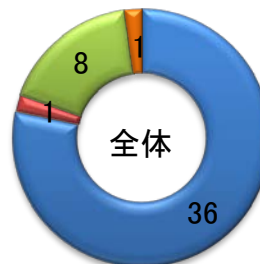
設問11 利用者の活動に職員がいたずらにノルマを課した

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 1     | 0    | 2  |
| 適切でない     | 18  | 10    | 9    | 37 |
| どちらともいえない | 2   | 1     | 2    | 5  |
| わからない     | 0   | 1     | 0    | 1  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



設問12 利用者の居室に入る前にノックをした

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 6   | 11    | 9    | 36 |
| 適切でない     | 0   | 0     | 1    | 1  |
| どちらともいえない | 5   | 2     | 1    | 8  |
| わからない     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



設問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

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 15  | 12    | 7    | 34 |
| 適切でない     | 0   | 1     | 1    | 2  |
| どちらともいえない | 5   | 0     | 2    | 7  |
| わからない     | 1   | 1     | 1    | 3  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



設問14 利用者の了解を得ずに居室の見学説明を行った

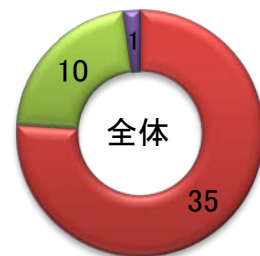
|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 1    | 1  |
| 適切でない     | 1   | 9     | 7    | 27 |
| どちらともいえない | 10  | 3     | 2    | 15 |
| わからない     | 0   | 1     | 1    | 2  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



- ・ その場に利用者がある場合は断りを入れるべきだが、活動時間などの場合は許可を得ず説明を行なっている。

設問15 日課や予定の変更を利用者に伝えなかった

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 15  | 11    | 9    | 35 |
| どちらともいえない | 5   | 3     | 2    | 10 |
| わからない     | 1   | 0     | 0    | 1  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



設問16 利用者の1日の予定や活動を職員が勝手に決めた

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 0     | 1    | 2  |
| 適切でない     | 6   | 6     | 5    | 17 |
| どちらともいえない | 12  | 7     | 5    | 24 |
| わからない     | 2   | 1     | 0    | 3  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



- ・ 基本的には本人の希望を聴取するが、意見が表現できない利用者の日課は活動状況の振り返りをしながら、後見人に相談している。
- ・ 基本的には相談すべきであるが、障害の重い利用者にとっては必要な時があるかもしれない。本人が意思表示できない場合は仕方がない。

設問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

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 8   | 10    | 6    | 24 |
| どちらともいえない | 10  | 2     | 3    | 15 |
| わからない     | 3   | 2     | 2    | 7  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



- 「職員で決まった生活に関する事項」が具体的に理解できない。

設問18 利用者に対するお知らせをイラストで伝えた

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 9   | 9     | 8    | 26 |
| 適切でない     | 2   | 0     | 1    | 3  |
| どちらともいえない | 10  | 3     | 1    | 14 |
| わからない     | 0   | 1     | 1    | 2  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



設問19 外出の希望を職員の都合で取りやめた

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 0     | 1    | 2  |
| 適切でない     | 8   | 4     | 5    | 17 |
| どちらともいえない | 10  | 9     | 4    | 23 |
| わからない     | 2   | 0     | 1    | 3  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



- 公用車がなかったり、急遽会議が入ったりして取りやめなければならないことがあった。

設問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

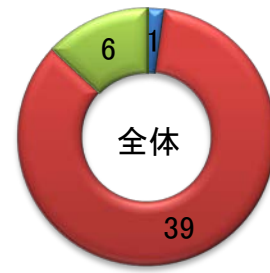
|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 1     | 0    | 2  |
| 適切でない     | 13  | 8     | 6    | 27 |
| どちらともいえない | 5   | 5     | 3    | 13 |
| わからない     | 2   | 0     | 2    | 4  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



- 質問の意味が理解できない。

設問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

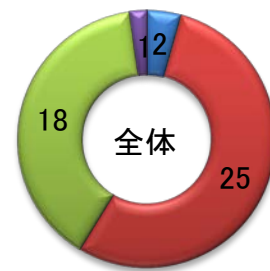
|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 1    | 1  |
| 適切でない     | 19  | 12    | 8    | 39 |
| どちらともいえない | 2   | 2     | 2    | 6  |
| わからない     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



- ・ 食事終了時刻に限らないが、自力で食べる人に食事介助をすることがある。強引ではないつもりであるが、支援者のペースで進めているのかもしれない。

設問22 食事終了時刻に間に合うようにせかした

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 0     | 1    | 2  |
| 適切でない     | 9   | 9     | 7    | 25 |
| どちらともいえない | 11  | 4     | 3    | 18 |
| わからない     | 0   | 1     | 0    | 1  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



- ・ 1時間かけても手が止まって食事が進まない利用者もいる。頻繁に声をかけることがある。

設問23 食事時間を守らない利用者の食事を抜いた

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 1     | 1    | 3  |
| 適切でない     | 17  | 9     | 10   | 36 |
| どちらともいえない | 2   | 3     | 0    | 5  |
| わからない     | 1   | 0     | 0    | 1  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



設問24 一度にたくさんの利用者に入浴をして頂いた

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 2   | 0     | 1    | 3  |
| 適切でない     | 8   | 8     | 6    | 22 |
| どちらともいえない | 10  | 4     | 3    | 17 |
| わからない     | 1   | 0     | 0    | 1  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



- ・ 限られた時間内での入浴になるので、支援者が状況判断して誘導と介助を行っている。湯船に浸かる時間は人それぞれなので、浴槽内が多数になることがある。
- ・ 適切ではないが、日課の確保を優先すれば常時そうなっている。



**設問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年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 1     | 1    | 3  |
| 適切でない     | 18  | 10    | 8    | 36 |
| どちらともいえない | 0   | 1     | 1    | 2  |
| わからない     | 2   | 1     | 0    | 3  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



**設問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

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 2   | 4     | 1    | 7  |
| 適切でない     | 8   | 8     | 7    | 23 |
| どちらともいえない | 10  | 1     | 3    | 14 |
| わからない     | 1   | 0     | 0    | 1  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



- ・ 目立たないような配慮が必要である。しかし、やむを得ないところもあり、実際にやっつけてしまっている。

**設問27** 拒否しているにも関わらず散髪を行った

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 0     | 1    | 2  |
| 適切でない     | 5   | 7     | 6    | 18 |
| どちらともいえない | 14  | 5     | 4    | 23 |
| わからない     | 1   | 1     | 0    | 2  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



- ・ 散髪が苦手な人もおり、どうしても支援しなければならない場面がある。
- ・ 拒否が続き、衛生的に良くないときには必要になることもある。
- ・ じっとしている環境が苦手な散髪は苦痛であっても散髪後は安定している。散髪をして清潔を保つことは重要なことという思いをもって行っている。

**設問28** 利用者の個人宛の郵便物を職員の判断で開封した

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 1     | 1    | 2  |
| 適切でない     | 5   | 7     | 8    | 20 |
| どちらともいえない | 14  | 5     | 2    | 21 |
| わからない     | 2   | 0     | 0    | 2  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



**設問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

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 10  | 7     | 9    | 26 |
| どちらともいえない | 9   | 3     | 1    | 13 |
| わからない     | 2   | 2     | 1    | 5  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



- 家族との状況にもよるかもしれない。
- 「職員の主観で」は良くない。後見人等とも連携の上、連絡が悪い影響を及ぼすと判断される場合は規制も考えられる。

**設問30** 施設内での利用者同士の異性交際を禁止した

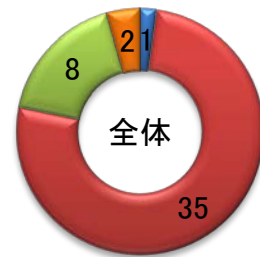
|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 2   | 2     | 3    | 7  |
| 適切でない     | 2   | 2     | 3    | 7  |
| どちらともいえない | 12  | 6     | 5    | 23 |
| わからない     | 5   | 2     | 0    | 7  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



- 実状として希望がないので分からないが、禁止とは思わない。
- 恋愛を希望される場合は、「この施設の中では禁止」とお伝えせねばならないと思う。その上で、関係機関等と連携しての支援を検討すべき。

**設問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

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 0     | 0    | 1  |
| 適切でない     | 15  | 9     | 11   | 35 |
| どちらともいえない | 5   | 3     | 0    | 8  |
| わからない     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 非該当       | 0   | 2     | 0    | 2  |



- 家族の話をしていても良いと思うが、内容は考えるべき。

**設問32** 利用者の過去の行動にとらわれすぎ、今を見ようとしない傾向にある

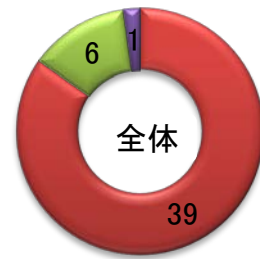
|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 1   | 0     | 0    | 1  |
| 適切でない     | 14  | 12    | 8    | 34 |
| どちらともいえない | 4   | 1     | 3    | 8  |
| わからない     | 2   | 1     | 0    | 3  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |





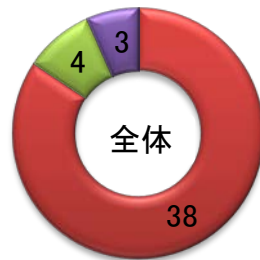
設問33 利用者を見無視し職員同士の会話をしてしまう

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 17  | 12    | 10   | 39 |
| どちらともいえない | 4   | 2     | 0    | 6  |
| わからない     | 0   | 0     | 1    | 1  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



設問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

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 16  | 12    | 10   | 38 |
| どちらともいえない | 3   | 1     | 0    | 4  |
| わからない     | 2   | 1     | 0    | 3  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



設問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

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 3   | 1     | 1    | 5  |
| 適切でない     | 3   | 5     | 7    | 15 |
| どちらともいえない | 14  | 8     | 2    | 24 |
| わからない     | 1   | 0     | 1    | 2  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



- ・ 対応方法の確認、他職員や実習生への指導を行なっている。これもコミュニケーションだと思う。

設問36 利用者の持ち物を無断で借用した

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 適切でない     | 19  | 14    | 11   | 44 |
| どちらともいえない | 2   | 0     | 0    | 2  |
| わからない     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 非該当       | 0   | 0     | 0    | 0  |



**設問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年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 2   | 0     | 1    | 3  |
| 適切でない     | 6   | 2     | 10   | 18 |
| どちらともいえない | 11  | 10    | 0    | 21 |
| わからない     | 1   | 0     | 0    | 1  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



- 温かい物は温かいうちに提供したい。

**設問38 利用者の衣服を職員が買って来た**

|           | ～3年 | 3～10年 | 10年～ | 合計 |
|-----------|-----|-------|------|----|
| 適切である     | 7   | 4     | 3    | 14 |
| 適切でない     | 0   | 1     | 3    | 4  |
| どちらともいえない | 14  | 7     | 5    | 26 |
| わからない     | 0   | 0     | 0    | 0  |
| 非該当       | 0   | 1     | 0    | 1  |



- 一緒に買い物できる人には外出して実施しているが、できない人もいる。本人の好みやイメージを考えて、担当が購入することが多い。
- 利用者の状況にもよる。
- 本人の意思表示が難しかったり、買い物などの行為そのものできない方には仕方がない。