



社会福祉法人征峯会

「施設における虐待防止体制の整備について」
～障害者支援施設ピアしらとりの取り組みについて～

INDEX

本日も話すること

- ・ 征峯会の概要
- ・ 法人の指針
- ・ ピアしらとりの事業
- ・ コロナ禍
- ・ 原因
- ・ 学ぶ
- ・ 虐待防止・身体拘束廃止委員会
- ・ 整える
- ・ 育てる
- ・ 挑戦
- ・ 最後に
- ・ 理念動画

H I S T O R Y

征 峯 会 の 歩 み



C O M P A S S

- 法人の指針 -

経営理念

最高の笑顔をあなたに

あなたの笑顔が見たいから私たちは最高の笑顔でまごころを尽くします。
まごころに触れた時人は素敵な笑顔になります。最高の笑顔は、最高の笑顔を生みます。人を励まし、励まされることで人は成長します。

経営目的

縁ある人を幸せにする

縁ある人とは、縁あって働いて下さっている職員さん、縁あって利用して下さっている利用者様、縁あって一緒に地域の暮らしている地域の皆様です。良質な福祉を追求して全国に発信し、虐待や差別のない社会を目指します。

経営目標

適性利益を追求し、永続繁栄をする

得た利益は、職員さんと利用者様の幸せのための環境づくりに使います。
得た利益は、地域の幸せと未来のために人と物に投資します。
得た利益は、安定経営のために法人の内部留保金にします。

社是

「創意工夫」

社訓

- 「人を愛する」
- 「人をほめる」
- 「人の役に立つ」
- 「人を必要とする」

経営の基本方針

「笑顔」と「まごころ」のあふれる風土づくり

「垣根を超えたコミュニティー」の創造

「居がい」の追求

ピアしらとりの事業

日中活動

生活介護事業 定員 105名

居住支援

施設入所支援事業 定員 56名

グループホーム 9カ所 計62名

短期入所事業 4名

日中支援事業

相談支援事業

(筑西市委託事業)



コロナ禍

～今できること、できないこと～

コロナ禍での支援

- ① 昨年の8月以降入所グループホーム利用者さんの帰省が実施できていない。いかにして利用者さんの寂しい心に寄り添うか？
- ② 利用者さんの平均年齢は50歳過ぎ、保護者は70～80歳代、残された時間はそんなに長くない。
- ③ 職員にも行動制限をお願いしている。
自分が施設にコロナを持ち込んではいけない。職員自身も常時緊張を強いられ、ストレスが溜まっている現状

コロナ禍 ゾーニング・PCR検査

経過

- 7月 利用者職員ワクチン接種
- 8月 短期利用者陽性発覚
施設内ゾーニング
PCR検査2回
対応終了



今回学んだこと

- ・利用者職員への負担
- ・保健所行政のありがたみ
- ・職員利用者保護者への感謝
- ・帰宅困難職員への対応
- ・通所、在宅利用者こそ早期のワクチン摂取を
- ・責任者は事務所で指揮を(安心と責任)

今できることに着目



- 4月 花見 いちご狩り
- 6月 出張出前寿司
- 7月 七夕 しらとりまつり1
- 8月 夏祭り
- 9月 流しソーメン
- 10月 キャンプファイヤー
- 11月 釣り&クルージング
しらとりまつり2
- 12月 忘年会 クリスマス

実施してきたこと

- ・ 保護者とラインで繋がる
- ・ 外食テイクアウト
- ・ 施設内カフェにて外食
- ・ 近隣外出(マスクできる方)
- ・ 欲しいもののネット注文
- ・ 保護者にクリスマスプレゼント
- ・ 高齢保護者面会サービス



原因

～虐待が起きやすい風土～

なぜ虐待が起きるのか？（要因・原因）

①職場風土の乱れ

利用者さんへの支援状況。今だに「君」「ちゃん」付けの施設が見られる。親しい支援が馴れ馴れしい支援に…

職員さんは法人の理念を暗唱できますか？

法人理念は職員さんに浸透していますか？

②職員の疲弊

慢性的なサービス残業、職員不足、感情的な支援
スピーチロック(感情で言葉を発してはいけない)

職員さんの勤怠管理ができていますか？

職員さんの職場環境を良くしていますか？

③職員の専門的知識の不足

日中支援の大半を担うパート職員さんの研修不足

パート職員さんだからこそ専門的な研修が必要

なぜ虐待が起きるのか？（要因・原因）

④管理者の現場把握

日頃から現場に顔を出してますか？

事務所に座りっぱなしになっていませんか？

定期的に職員の意見を聴く機会(面談)をしていますか？

利用者さんの話や意見に耳を傾けていますか？

管理者は理想の施設、支援ありたい姿を職員さんに伝えて
いますか？

⑤利用者さんの支援方法

ベテラン職員の経験に頼った対応をしてませんか？

ベテラン職員は他の職員の見本になっていますか？

新人職員さんのフォローはきちんとできていますか？

利用者さんの対応は施設で統一されていますか？

変えるべきは職員風土(環境改善)

見方を変える (変えるべき点は職員さんの働く環境)

①職員 (日頃の業務のストレス・職場環境への不満)



②利用者さんの支援に反映する (暴言、乱暴な支援)



③職員の職場環境を整備、研修の実施による意識の改善



④職員の知識が増え、支援にも余裕ができる

職場環境、待遇に満足、余裕を持って笑顔で支援



⑤利用者さんへの支援が向上、利用者さんの笑顔が増える

学 ぶ

～職員研修～

研修の機会

- ①毎朝の朝会時に5分時間を取り研修実施
高齢利用者さんへの対応、救命救急方法の確認・実施、利用者さんへの支援方法の統一(支援の標準化)、サポートの読み合わせ等を行っている。その中で**定期的に職員倫理、行動指針の読合せ、虐待防止法の定義、好ましい声掛け、好ましくない声掛けなどを確認**している。
- ②月2回の会議日に2時間の全体研修を実施
特に日中支援の中心となる**パート職員の方に研修が浸透**し有効である。見過ごしがちだがパート職員さんにごそ障害の特性などの研修が必要である。

研修の事例

1. 朝会時の研修（11月の例）

第1週 ～虐待防止指針の読み合わせ～

第2週 ～誤嚥の防止と食事の楽しみ方～

第3週 ～行動障害について(さぽーと読み合せ)～

第4週 ～選択理論心理学3級試験講座対策～

第5週 ～自閉症への理解を深める～

2. 会議時(月2回)の90分研修（11月の例）

①根拠のある支援について

②理念浸透について

※研修の内容は有資格者が実施する。(実施者にアウトプットの機会を)

※普段、研修を受けることの少ないパート職員さんにも研修や方針を徹底できる。

アンガーマネジメント研修(感情と上手に向き合う)

職員全員へのアンガーマネジメント研修の実施。
実際に現場で利用者さんを支援するのは職員の皆さん。
アンガーコントロール（怒りのコントロール）を行う
ことで、暴力、暴言、雑な対応などを防ぎ、虐待を未
然に防止する。
研修は講師を招いて年に1回全施設、全職員に実施す
る。



親の想いを聴く

当施設は幸いにも保護者会の会長が看護師をしてくれており、職員の目線だけでなく、親の目線として**支援や処遇でおかしいと思うこと**はすぐに話してくれる。職員も常に親御さんの前で支援しているという**いい緊張感**を持ってくれる。定期的に**親の想い**を若い職員さんにも話してくれる。また、保護者会の際は保護者の皆様に施設側や職員の日頃の苦労も説明してくれ、**施設と保護者の橋渡し**をしてくれる。

虐待防止委員会
身体拘束廃止委員会

虐待防止・身体拘束廃止委員会

毎月行う、**運営委員会の中で虐待防止委員会、身体拘束廃止委員会を開催し、毎月、該当するような事例、支援がなかったかを話し合い、身体拘束について記録などの点検を行う。（約20分程度）必ず開催の記録をつける。**

虐待防止委員会のメンバーは各部署リーダー以上の職員、約15名で実施。

身体拘束（行動制限）の例有。記録、保護者への報告、同意書の確認。

虐待防止責任者の任命、年2回のチェックリスト、コンプライアンス調査

整える

～働きやすい職場づくり(職場風土)～

サンキューカード

サンキューカードの活用。

職員同士で**助けてもらった時にサンキューカード**、
を書き、サンキューカードはその月の給与袋に同封
する、職員の意欲向上、職業倫理の向上を目指す。

各管理者の目標は年間600枚の記入。

貰うと嬉しいので**喜びの連鎖反応**が起きます。

年度末の法人歓送迎会では年度のサンキュー大賞を
選定し、表彰、賞金授与。

嬉しかったこと・まごころを感じたことの発表

嬉しかったこと・まごころを感じたこと発表

日常的に仕事を通して職員さんが嬉しかったことや、まごころを感じた事例を年間で毎日の記入担当者を決め、朝会で読み上げをする。

月末の全体朝礼で各施設の管理者が一番良かったものを読み上げ、選ばれた人にパンを贈呈する。

- ・サンキューカード
- ・嬉しかったこと・まごころを感じたこと

嬉しかったこと・まごころを感じたこと発表用紙

発表日 令和 3 年 10 月 18 日(月) 記入者 さぼり ☆0

内容	<p>さぼり・倉作班の さぼり ☆0 さんは 先日、作業場の入口に 利用者さんが帽子を掛けやすいように工夫し帽子掛けを作っ下さいました。それまで帽子を置く所に困っていたので利用者さんにも大変喜ばれました。渡辺さんは作業場で仕事がしやすいようにテーブルの配置やキッチンの整理などいつも様々な工夫をしてくださるのでとても感謝しております。</p>
	<p>from さぼり ☆0</p>

主な効果

- ①感謝の連鎖が生まれる
- ②職員のモチベーションが上がる
- ③助け合う職場風土の育成



Thankyouカード

施設長様 さんの 素晴らしいサポートに感謝します!

たくさんの笑顔ありがとうございます。とても嬉しくて、何度もなんどもくり返し、フリのお話をしている時の輝いている表情をみると、私共嬉しく、笑顔になります! これからも施設長から出来る企画?(アライ外外?)等よろしくお願ひ致します。ありがとうございます。

from **さぼり** ☆0

私達の仕事はチームワークが全てです。お互いに助け合っではじめて素晴らしい仕事ができます。誰かのサポートを受けて「助かった」「感謝したい」と思ったら、このカードに内容を書いて送りましょう!一緒にまごころでいっぱい施設にしましょう!

Thankyouカード 太鼓の **しらとり** さんの 石井施設長・皆さん 素晴らしいサポートに感謝します!

1/18(木)
 本日は、しらとりまつりで素敵なお太鼓を披露して下さい、ありがとうございました。スタッフ・入居者様からバフとなり、息が合った音色と迫力。とても感動し、鳥肌と感涙でした。

from **さぼり** ☆0
 職人技です!! 感動を有難うございました!!!

私達の仕事はチームワークが全てです。お互いに助け合っではじめて素晴らしい仕事ができます。誰かのサポートを受けて「助かった」「感動した」と思ったら、このカードに内容を書いて送りましょう!一緒にまごころでいっぱい施設にしましょう!

魅力あふれる職場作り委員会

職員の働く職場環境の整備。
以前は残業することが日常茶飯事だった仕事。職員が業務に追われ、気持ちに余裕がない現場では利用者さんにいい支援ができるわけがありません。「魅力あふれる職場委員会」を立ち上げ、様々な意見を取り入れ、職場環境の改善を行ってきました。

意見により改善された例

- ①子供の行事の際は特別休暇をいただきたい。
- ②計画的有給休暇の日数を増やした



職員満足度調査・内部コンプライアンス調査

職員満足度調査

7年前より職員さん対象に毎年「職員満足度アンケート」を実施し、毎年職員満足度が上がるように努力しています。
ピア 2016 77.23% → 2021 81.15%

- ① 理事長の経営理念の毎年の経営方針発表により、今後の法人の進むべき道が示され、職員の今後の安心感が増した
- ② 職場環境の改善により、満足度があがった
- ③ 休憩時間の確保、残業時間の削減
定時で帰宅できる職場に・・・

働き方改革(各種認定取得)

職場改善の実例

- ・ 休憩時間の確保（今まではなあなあであった）
- ・ ケース記録などのパソコン業務を時間内にできるようにした。（会議、研修、部署ごと話し合い含む）
- ・ 計画的有給休暇の取得。（勤務年数に応じて）
1年目も8日～私の場合は計画的有給休暇は年16日
(今後、段階的に年度内で全ての有給休暇を取得できるようにする)



くるみん認定企業取得



女性が輝く優良企業三ツ星表彰



全ての業務は終業時間内に



事業所内託児施設くれよんハウス

働きやすい**職場**環境を目指して



えるぼし認定企業取得

「女性活躍推進法」に基づき女性が働きやすい職場環境作りをしている企業を認定



いばらき健康経営
推進事業所

従業員の健康に配慮した取り組みや企業経営をしている企業を認定



くるみん認定

「次世代育成支援対策推進法」に基づき子育てサポート企業として認定

育てる

～人財育成～



人を育てる

- 法人の人材育成

① **メンタリング**—相手をやる気にさせて導く、尊敬と信頼による究極のリーダーシップ。やり方を教えるよりもやる気にさせること。

「見本」「信頼」「支援」

② **プラス受信**—物事を客観的、好意的、機会的にとらえる。すべての出来事は考え次第。

③ **選択理論心理学**—外的コントロールから内的コントロールへ

メンタリングの方法

- ①対象者の話（例えば今困っていること）を5～10分話してもらおう。ただし、聴き手は一切口を挟んではだめ。頷くのみ、沈黙になっても相手の言葉を待つ。
- ②聴き手より対象者に質問タイム。ただし、こちらからの助言、意見は一切NG。相手に考えて話してもらおう。
- ③メンターシートの記入（聴き手から対象者へ）
（記入のポイントは）
 - ・感謝　・共感　・気付いたこと、学んだこと
 - ・喜び、賞賛
 - ・自分の出番（してあげられること）
 - ・勇気づけ（はげまし）

プラス受信の例

- 問題は常に発生する、問題や困難は成長のチャンス
どんな出来事も成長のチャンス
- ネガティブワードからポジティブワードへの変換の
考え方

ピンチだ → チャンスだ
疲れた → 今日頑張った
暑い → 温かい
大変だ → やりがいがある

選択理論心理学

・ 外的コントロール

人間の行動は外部からの**刺激**に**反応**することによっておこるという考え方

私は、人がしたくないことでも、自分が**させたい**と思うことをその人に**させる**ことができる。そして他の人も、私が考え、行為し、感じることを**コントロール**することができる。

私の言う通りのことをしない人をバカにし、**脅し**、**罰**を与える、あるいは、言うことを聞く人に**褒美**を与えることは、**正しい**ことであり、私の道義的な**責任**である。

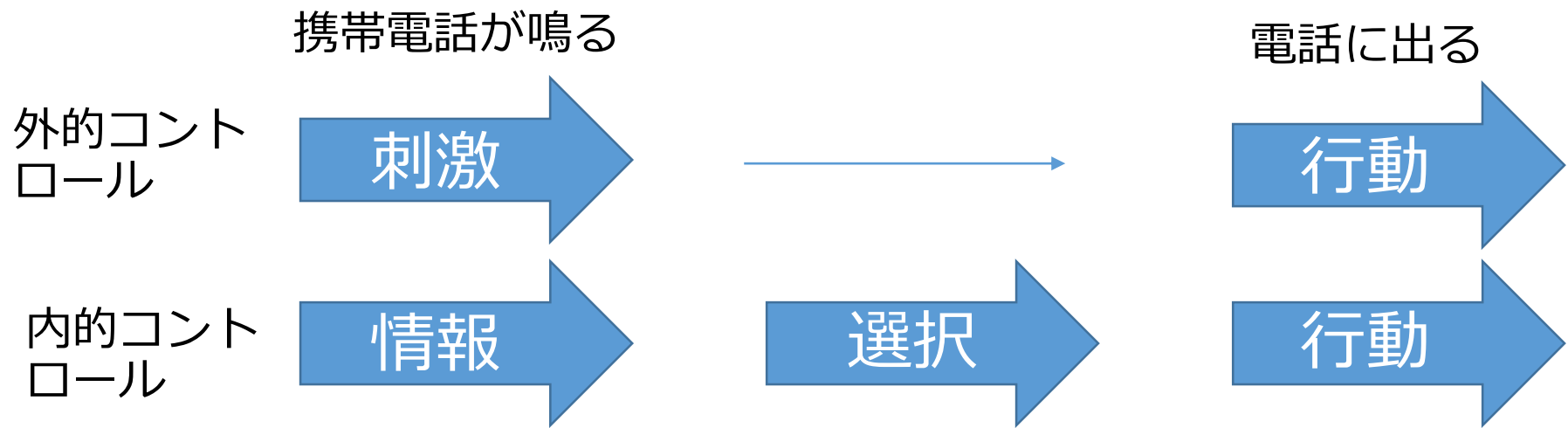
(ビジネス選択理論能力検定3級公式テキスト15P引用)

選択理論心理学

- ・ 内的コントロール

あらゆる現象や状況は**情報**に過ぎず、私達は情報をもとに、自分でその時の自分にとって**最善**と思われる行動を、**内発的**に**選択**しているという考え方

外的・内的の考え方の違い



(ビジネス選択理論能力検定3級公式テキスト引用)

選択理論心理学

- ・ 外的コントロールから内的コントロールの考え方へ

致命的な7つの習慣

- ・ 批判する
- ・ 責める
- ・ 文句を言う
- ・ ガミガミ言う
- ・ 脅す
- ・ 罰する
- ・ 目先の褒美で釣る

身につけたい7つの習慣

- ・ 傾聴する
- ・ 支援する
- ・ 励ます
- ・ 尊敬する
- ・ 信頼する
- ・ 受容する
- ・ 意見の違いを交渉する

挑 戦

～利用者様と職員の
よりよい人間関係を目指して～



(一社) 日本福祉タッチケア協会の立ち上げ



タッチケアとは「触れるケア」の総称です。「治療 (CURE)」目的ではなく、「ケア (CARE)」や「癒し」として、看護・介護での新たな対人援助のケア方法の確立・普及を目指し (株) エーワン東京様と共同で立ち上げます。



[一般社団法人日本福祉タッチケア協会 – 障がい者、支援者の笑顔をタッチケアで実現する \(jwt-association.jp\)](http://jwt-association.jp)

タッチケアを始めた背景

支援者と利用者様の人間関係をよくしたい

障害福祉の現場から虐待をなくしたい

想いのないところに実現なし…まずは旗を掲げてそのために今、何を為すべきか考える

タッチケアを始めた背景

～タッチケアとは～

利用者様に5～10分程度、タッチケアを行うことで
幸せホルモンと呼ばれる「オキシトシン」を発生させ
施術者、対象者共に精神的な安定をもたらす施術である。
オキシトシンは自閉症の方への研究にも注目されている。



タッチケアを始めた背景

~タッチケアとは~

専門のセラピストから指導を受けた施設支援員が実施。マッサージと異なる点は、揉むという行為ではなく、一定加重で手を当て、オキシトシンの分泌を促すことに主眼を置いている点である。



最後に

～管理者の皆様へ～

福祉の職に就く方は「人のお役に立ちたい」という志や「利用者さんに喜んでほしい」など優しい気持ちを持つ方が多いと思います。そんな職員さん達に適切な研修の機会を作り、メンタルヘルスを気にかけて、働きやすい職場環境を作るのは管理者の責任です。

しかし、明日は我が身、今この時ピアしらとりで虐待事案が起きているかもしれない。

職員は信用しても、仕事は信用するな。私達は管理者として常に現場に身を置き、温かい気持ちとクールな目線で「縁ある人」である利用者様、職員さんの笑顔と幸せを考えていかなければなりません。

ご清聴ありがとうございました

(おこがましいですが、一緒に茨城県の支援力を
高めていきましょう。目指そう日本一の福祉県！)