

業務振り返りチェック事項の 内容改善に向けて

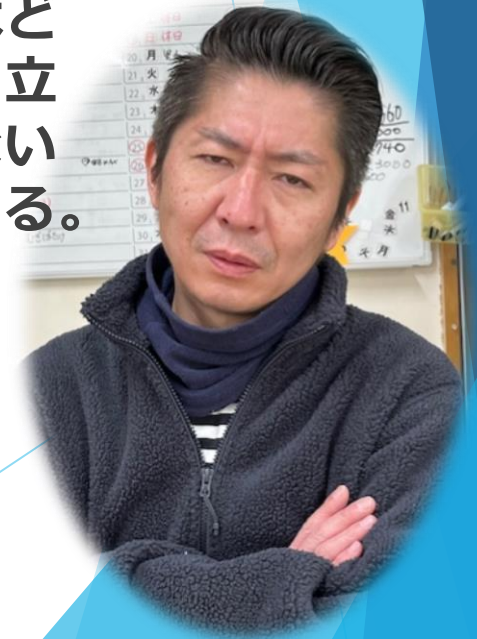
～利用者・家族・職員が笑顔でいるために～



**就労福祉部
ライフ湘南**

業務の振り返りチェックシート

- ▶ ライフ湘南では日々の業務の振り返りとして43項目にわたる自分自身/他者の言動行動態度を振り返り見直す43項目のチェックリストを年2回実施している。
- ▶ 項目の内容としては利用者の日々の支援過程において
- ▶ 「**不適切な支援**」が身近なところから自然に発生してしまっていないかを細かくチェックできる項目内容となっている。
- ▶ 就労支援という働くサービスを提供する中、職員はどうしても自身の立場を「教える立場」「指導する立場」として偉くなってしまう傾向が自分の気づかないところで発生してしまっていることがありがちである。
- ▶ **不適切な支援は利用者の**
- ▶ **権利の侵害、虐待の発生**につながりかねない、絶対にあってはならないものであり、その芽はすぐに摘まなくてはならない。





その結果を見ると・・・

2024年2月に実施した結果

利用者に対して、あだ名や○○ちゃん呼び、呼び捨てなどしていない

○が90.5%であったが他職員の対応で見聞きしたが52%と半数以上となり自身の意識と他者からの評価は大きく相違した。

利用者に対して命令口調(○○して!)や威圧的な態度で接していない

○が90.5%であったが他職員の対応で見聞きしたが38%。自身の意識と他者からの評価は大きく相違した。

他職員の虐待行為を容認したことがある

○が47.6%。約半数の職員が他職員の虐待行為を見て見ぬふりをしている事実。

⇒ライフ湘南職員の支援体制について危機感・切迫感を感じる結果となった。

職場改善活動として



① 「ライフ湘南行動指針」の作成



② 職場改善「啓発POP」の作成



③ 見て・聞いて・感じてロールプレイ実施



④ 自己研鑽 研修受講



⑤ フィードバック



① 「ライフ湘南行動指針」の作成

ライフ湘南職員行動指針

- ①利用者が意志決定できる機会を増やし、自己実現に向けた支援を行います。
- ②職務上知りえた利用者個人の情報は原則、他には漏らしません。
- ③利用者とのプライバシーに関する話を、ほかの利用者の前でしません。
- ④利用者と職員は対等な関係にあり、年齢にふさわしい敬称で呼び合うように努めます。
- ⑤利用者・職員に対してパワハラ・セクハラ・モラハラ等、ハラスメントに該当する行為及び該当するおそれのある行動をしません。
- ⑥利用者が理解しやすい言葉や表現を使うように努めます。
- ⑦子ども扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方はしません。
- ⑧障害の程度・状態・能力・性別・年齢等で差別しません。
- ⑨障害のために克服が困難なことを、本人の責任とするような発言はしません。
- ⑩殴る、蹴る、つねる等の行為、その他故意に怪我をさせるようなことはしません。
- ⑪身体拘束や長時間の正座、直立等の肉体的な苦痛を与えることはしません。
- ⑫軽蔑や無視等の精神的な苦痛を与えることはしません。
- ⑬いかなる場合でも体罰は容認しません。
- ⑭利用者に対して大きな声で怒鳴ったり、威圧的な態度はとりません。
- ⑮いかなる場合でも利用者が不快に感じる言動行動は行いません。
- ⑯事業所内の活動に留まらず、必要に応じて外出の機会を設けます。
- ⑰利用者に対する支援は根拠に基づいた職員の統一した考えのもと行います。
- ⑱職員は利用者支援、援助にあたり、絶えず自己点検、相互点検に努めます。
- ⑲利用者の財産を不当に処分、あるいは利用者から不当に財産上の利益を得る行為は絶対に行いません。
- ⑳障害者虐待を発見した場合には速やかに藤沢市役所障がい者支援課虐待防止センターに通報します。

まずは職員として支援に臨む姿勢について20項目の行動指針を示し意識の改善から取り組むこととした。

常に確認できるよう手帳に閉じることのできるサイズとした。

毎朝の朝礼にて読み上げ唱和することとし徹底的に頭に叩き込む流れを毎日行った。

読み合せを続ける中、今までを振り返り自身の行動の中で課題のある項目についてそれぞれ報告した。

報告の中で特に課題が多かったのは利用者の呼び方「呼称」についてと作業中の利用者への指導・指示の声掛け方、伝え方の強さについて多くの声があがった。

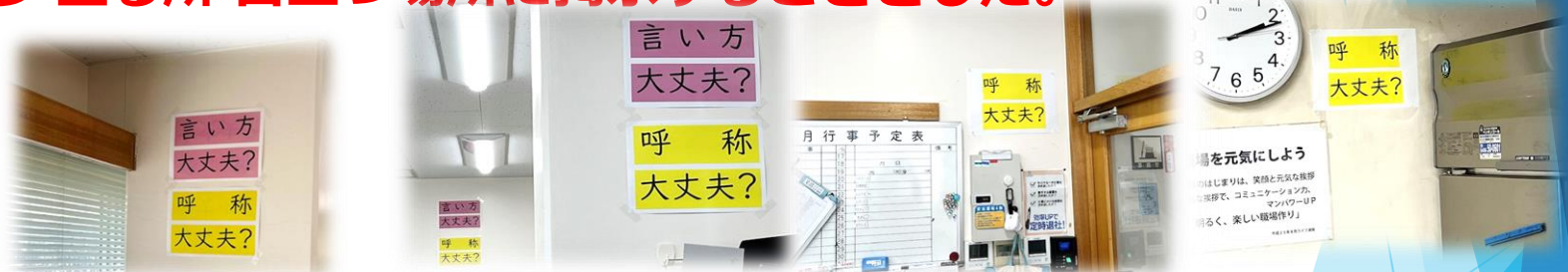
課題が明確になり より意識を高めるために・・・



② 職場改善「啓発POP」の作成

「呼称」「言い方」について改善が必要であると気づきが高まる中、ある職員から「自己啓発のPOPを作ってみたのですが」と報告がある。➡

「～大丈夫？」の問いから「呼称」「言い方」について自身の言動をふと振り返ることができる単純明快シンプルな内容とし、どこにいても気付くよう 至る所 目立つ場所に掲示することとした。



作業室の目立つ箇所に掲示することで自身が利用者に声をかける際、言い方、伝え方は大丈夫？と言葉を整理し考え発声するようになり、職員皆の言動に対する意識が高まった。

目立つ位置に掲示したこと ➡ 利用者皆さんにも目立つ

利用者皆さんも職員の言動、言い方について注目、敏感になる



③見て・聞いて・感じてロールプレイ実施

○職員会議にてロールプレイを実施

- ✓ 実際の現場で想定される事例をロールプレイを通じて学びを深める
- ✓ シナリオありの事例で行ったが利用者役の言動・行動・態度により心が動かされ流れが変わってくる
- ✓ 職員役を演じながら自身の戸惑い、不安感に気付かされる



- ✓ 客観的な視点から気付きが深まる
- ✓ 新しい状況や突発的な状況に対応する支援力がつく
- ✓ 利用者への声掛けや伝え方について自身の癖、改善点に気付かされる
- ✓ 新たな視点が生まれる



④ 自己研鑽 研修受講

自身の感覚・経験ではなく根拠に基づいた支援を！
虐待防止/権利擁護の知識・専門性の向上に取り組む！



神奈川県障害者虐待防止・権利擁護研修
障害者虐待防止マネージャーコース



外部研修機構
虐待防止セミナー・身体拘束セミナー



神奈川県知的障害者施設団体連合会
アンガーマネジメント研修



- 就労福祉部 ハラスメント研修
 - ハラスメント及び虐待 課長職研修
- 課題抽出を23年度に実施、改善に向けた検討を24年度に実施
- 法令遵守・権利擁護/虐待防止法人内研修




更に、深掘り活動を行い継続的な意識改革に向けて改善活動を行っている





⑤ フィードバック



自分自身の言動や態度を改めて見直すことができました！！

相談しやすい、何でも言いやすい環境を「意思決定」できる機会を増やした！



状況によって声のかけ方、話し口調に変化をつけ雑談時と作業時の使い分けをした。

記憶でなく記録に残す習慣を！変化があった時は支援計画を見直す！



職員全員の共通テーマとし非常勤職員の想いも評価「チームライフ」として協働した。





その結果として・・・ 🤔

2024年12月に実施した結果

利用者に対して、あだ名や〇〇ちゃん呼び、呼び捨てなどしていない

○が95.0%(+5.5%) 他職員の対応で見聞きしたが15% (-37%)となり個人個人の意識は高まったが時に「呼び方」に下の名前で呼んでしまう傾向がある。

利用者に対して命令口調(〇〇して!)や威圧的な態度で接していない

○が100%! (+9.5%)になり全職員の言動行動が改善(自己評価)されたが他職員の対応で見聞きしたが30%(-8%)とまだまだ相違が見られた。

他職員の虐待行為を容認したことがある

○が19.0%(-28.6%)。数値は大幅に減少 改善したが、ここはゼロにならなくてはいけないところ。まだまだ課題は残る・・・。



ライフ湘南行動指針・啓発POP・ロールプレイ・研修受講・職員間フィードバックの活動を通じて



自然と「気遣い/心遣い」のできるサービスが提供できるようになってきた。➡サービスの質の向上

利用者サービスのみならず支援学校実習生・ご家族への対応も

🤔 2025年度 支援学校卒業生 8名の利用につながる!



これから目指すところ 😊

利用者・家族・職員が笑顔でいるために



利用者ファーストの支援 → 当事者目線の推進条例の励行

家族の思いに寄り添い → 地域社会への啓発活動 → 「親亡き後」の勉強会

職員が一丸！「チームライフ！」 → 全職員参加のイベント開催



年度末実施「利用者満足度アンケート」の結果
真価が問われる！

新生ライフ湘南の誕生！

ご清聴ありがとうございました

八景島シーパラダイス～2024.11.28