

利用者が主人公となるために ～権利擁護と施設支援～

東北福祉大学総合福祉学部社会福祉学科准教授

一般社団法人茨城県社会福祉士会会長

竹之内章代

本日の内容

1. 施設や事業所における支援とは何か
2. 苦情と権利擁護
3. 苦情から学ぶ～利用者中心の支援とは何か

施設や事業所における支援とは 何か

私たちの仕事とは～社会福祉法から

・第3条 福祉サービスの基本理念

福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとし、良質かつ適切なものでなければならない。

私たちの仕事とは～社会福祉法から

・ 第4条 地域福祉の推進

- ・ 地域住民、社会福祉を目的とする事業を営むもの及び社会福祉に関する活動を行う者（以下「地域住民等」という）は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されるように、地域福祉の推進に努めなければならない。

- ・ 2 地域住民等は、地域福祉の推進に当たっては、福祉サービスを必要とする地域住民及びその世帯が抱える福祉、介護、介護予防（略）、保険医療、住まい、就労及び教育に関する課題、福祉サービスを必要とする地域住民の地域社会からの孤立その他の福祉サービスを必要とする地域住民が日常生活を営み、あらゆる分野の活動に参加する機会が確保される上での各般の課題（以下「地域生活課題」という。）を把握し、地域生活課題の解決に資する支援を行う関係機関（以下「支援関係機関」という。）との連携等によりその解決を図るよう特に留意するものとする。

私たちの仕事とは～社会福祉法から

- ・ 第5条 福祉サービスの提供の原則

- ・ 社会福祉を目的とする事業を經營する者は、その提供する多様な福祉サービスについて、**利用者の意向を十分に尊重**し、地域福祉の推進に係る取組を行う他の地域住民等との**連携**を図り、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの**有機的な連携**を図るよう**創意工夫**を行いつつ、これを**総合的に提供することができる**ようにその事業の実施に努めなければならない。

私たちの仕事とは～あなたの事業所や法人では

- ・どのような理念のもとに法人や事業所はつくられましたか？
- ・どのような社会的な使命を法人や事業所はもっていますか？
- ・どのような職業倫理をもってはたらいていますか？

あなたの事業所や施設では何を大事にしていますか？

- ・利用者中心や利用者本位の視点～具体的には、施設内でどのようなことを指していますか？
- ・利用者の立場に立って考えること～ひとりよがりになっていませんか？わかったつもりになっていませんか？
- ・一人の人間として、尊い存在として遇する～心の片隅に優越感や差別的な感情がありませんか？同じ人間として。「もしも自分だったら」「家族だったら」の思いでかかわられていますか？

苦情と権利擁護

苦情とはなにか

苦情とは

自分が他人から害を受けている状態など
に対する不平の気持ち

小さな苦情から取り返しのつかない虐待へ

- ・ 行動障害がある利用者に対して、知識や技術がないままに、暴力や暴言などで押さえ込んで黙らせることをする。
- ・ 本人の障がいが高く、どんなにかかわりをしても訴えられる事がない。あるいは親族も家に戻されては困るので何があっても訴えないからと、暴力的な差別的なかかわりを続ける。
- ・ これらのかかわりが常態化し、「うちのやり方だから」と新人にも強要するあるいはそのような雰囲気蔓延している。
- ・ 職員同士で支援に対して話し合える雰囲気がない。

など

虐待などの権利侵害が起こらないために

- ・法人や事業所としての取組

職員にとって働きやすい職場であるか

職員同士がよい雰囲気働けているか

過重な負担のかかっている職員がいないか

十分な賃金と休息が提供できているか

など

虐待などの権利侵害が起こらないために

- ・福祉の専門職としての自覚と取組

専門職であるプロとしての仕事ができているか

やりがいを感じて仕事ができるか

プロとしての知識や技術が習得できているか

専門的な職業倫理に裏打ちされた支援であるか など

職員一人一人ができること

- * 利用者を一人の尊厳をもつ人として理解する
「どのような価値感をもって仕事に臨むか」
- * 対応の難しい利用者への対応の技術などを習得する
「支援技術を常に磨いているか」
- * 最新の情報や知識などを知っているか
「情報や知識を集めて学んでいるか」

組織として取り組むべきこと

- * 苦情解決委員会
(苦情受付担当、苦情解決責任者、第三者委員)
- * 第三者委員の定期的な訪問や相談機会の確保
- * 施設や福祉オンブズパーソンなどの施設訪問
- * 第三者評価の実施
- * 利用者主体の当事者会（自治会）との定期的な話し合いなど意見交換の場の確保
- * 利用者のケース検討会の開催
- * ヒヤリハット事例の検討
- * 事故報告とその検討
- * 虐待対応マニュアルの整備

等

苦情から学ぶ

苦情にはどんなものか

- 当然行われると思っていたサービスが行われない
- サービス提供者の態度や言葉遣いなど接遇が悪い
- サービス提供側によって、サービス利用者の権利が侵害されている
- サービス提供者が判断や決定をしてサービスが提供されているなど

苦情が発生する要因には . . .

□お互いの意思の疎通が上手くいっていないため

□契約などの説明が十分にされていないため

□利用者を唯一無二の存在として尊重していないため

□日常の支援に張り合いがなく、惰性でおこなっているため
など

苦情から何を学ぶのか

- ① 私たちの仕事を振り返る、見直すきっかけになるような事柄が含まれているから
- ② 虐待を予防できるような小さな権利侵害が潜んでいるから
- ③ 事故を予防できるようなヒヤリ・ハット事例とも言うべき事柄がふくまれているから

自らの仕事を振り返る

- ・ 職員のことばづかいが悪い、言い方がきつい
- ・ 利用者を大人であるのに「〇〇ちゃん」「〇〇くん」と呼んでいた
- ・ 支援者が約束の時間になんの断りもなく遅れてきた
- ・ 洋服にご飯粒がついていたことに気づかなかった
など

虐待を予防する

- ・ 人前で叱責された～心理的虐待のおそれ
- ・ 自分だけ何もしてもらえない、対応してもらえない～ネグレクトのおそれ
- ・ 着替えている時、裸の写真をスマホで撮られた～性的虐待のおそれ
- ・ どうして工賃が自分にはもらえないのかわからない～経済的虐待のおそれ
- ・ 施設のいたるところに鍵がかかっているので自由に出入りができない～身体拘束＝身体的虐待のおそれ

事故を予防する～安全な場の確保

- ・けがをしたが、その状況をきいても職員がだれもしらない
- ・施設の敷地にある点字ブロックに、自転車がおかれていた
- ・雨が降った後の滑りやすい床であるにもかかわらず、利用者に付き添っている職員がいない

苦情を活かす

- 苦情をどのように支援にいかしていますか？
- 職員で共有して再発防止に役立てていますか？
- 苦情解決した内容を利用者や家族と共有化していますか？
- 事例検討などの職員間で共有する時間が職務の中に取り入れられていますか？

利用者が主人公になるために

- ・あなたは、「何のために」仕事をしていますか？
- ・あなたは仕事に誇りが持てますか？
- ・あなたがかかわる利用者の方々は、笑顔で、いきいきと暮らしていますか？
- ・あなたの事業所や施設は、社会に対してどのような使命を果たしていますか？