

令和3年度

横浜市障害者虐待防止研修

～管理者版～

～障害者福祉施設等従事者を対象とした効果的な虐待防止～

横浜市健康福祉局 障害福祉保健部 障害施策推進課

研修のねらい

管理者は制度を理解した上で管理者の持てる権限の範疇で自施設独自の仕組み（人事制度、日報、情報共有化等）を構築・運用し、それを活用することによって人と風土の問題を解決し、虐待が発生する要因を解消するための職場構想立案を学ぶ。「仕組み」の部分は制度の理解と制度を人と風土を仲介させて自施設内で浸透していくことを学ぶ。

研修プログラム 【管理者】

時間	項目	担当講師
10:00-12:00	第6章 職員の質的向上 (1)職員の意識改革を促進する (2)支援スキルの向上	社会福祉法人 夢21 福社会 夢21 ホーム 山口 博之
12:00-13:00	休憩	
13:00-15:00	第7章 職場風土の改善 (1)職場を俯瞰する (2)風土意識の改善	社会福祉法人恵和法人本部 上條 健太郎
15:00-17:00	第8章 管理者としての職場構想 (1)理念の浸透 (2)報告書、日報管理 (3)採用 (4)障害者福祉施設等の取り組みの改善点について検討	学校法人産業能率大学 主席研究員：中根 貢

*各章の終わりに【ワークショップセミナー】があります。研修終了後に事業所内で職員を集め各テーマについて話し合ってください。

第6章 職員の質的向上

社会福祉法人 夢21 福社会
事業統括責任者 山口 博之

(1) 職員の意識改革を促進する

- 支援員の前提条件となる組織人、人としての意識を高めることの重要性を事例によって理解する。
- 対応が困難な行動を抑えるのだから強い指導も必要だと、虐待の原因を利用者の問題行動に帰している意識の改善を図る。

(2) 支援スキルの向上

- 利用者への支援のスキルが低い職員が存在することに関する危機意識を再度確認する。

基礎知識の共有

1. 管理者とは

事業所の従業者及び業務の管理その他の管理を一元的に行う

*障害のある人のグループホーム設置・運営マニュアル

(障害のある人と援助者でつくる日本グループホーム学会編集より抜粋)

- 事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行う。

* 夢 21 福社会 運営規定より

2. 虐待の責任は誰にあるの

前項を見る限り 支援者ですよ

なので今回のサブテーマでもある

『人・風土・仕組みから見た虐待防止法とは』

人＝人材育成

風土＝職場の雰囲気、常識、倫理

仕組み＝仕事のシステム

を考え、虐待の芽を摘んでいくことが管理者の大切な仕事なのです

3. グループホームとは？

(1)障害がある人たちの家です。

(2)くつろげる場所 体を休める場所（自由 静か 安心）

(3)指導、訓練、しつけの場ではありません

(4)集団生活ですが、個の生活を大切にしてください。

(5)スタッフの方にも心に余裕をもって対応していただきたいです。

(6)一人職場で閉ざされた空間のため虐待が起きやすい職場といえます。

4. 障害者のまえにひとりの人間

大切なことは**障害者である前にひとりの人間です**

(ピープルファースト)

(1)困難はありますが支援があれば、障害がない人と同じように生活できます。

(2)夢や願いやニーズも私たちと同じです。

5. 障害者権利条約 (世界中で決めた約束)

(1)私たち抜きに私たちの事を決めないで

Nothing about us without us !

(2)合理的配慮

(3)他の者との平等

グループワーク①

合理的配慮を進めるなかで

「障害者ばかり優遇するな！」

「俺たちだって大変なんだ！」

という声をよく耳にします。

皆さんこの言葉にどう答えますか？

医学モデルから社会モデルへ

障害者の生きにくさについて考える

生きにくさは障害のせいではない

→ ICFの考え方

障害者が住みやすい街は誰もが住みやすい街

<ケース① 夢 21 ホームで起こった虐待ケース>

- ◆概要 Aさん 55歳 女性 知的障害A2 てんかんあり
知的障害のある兄と2人でアパート暮らし。
叔父の死去から不安定になり精神病院の入退院を繰り返す。
団地内で徘徊が頻回となり、兄と二人での生活が困難となり、その後グループホームに入居。
ホーム入居後3か月は順調に生活するも、徐々に不安定になってしまう。

状態の急変

- ・洋服のままお風呂に入ってしまう
- ・コロッケを揚げている油に手をつっこんで取ろうとする
- ・1Fと2Fを階段で何度も行ったり来たりする
- ・ホームを飛び出してしまう
- ・「帰るっていったんだよ！」などと4時間以上叫び続けてしまう。などなど

○何度も関係機関とケア会議

作業所、医療機関、CW、自アシ、GH 月1開催（作業所とはその都度）

言葉でなく視覚支援と環境設定

食事から入浴、排泄処理まで 全介助

しかし！対応が後手後手になり、昨日できたことが今日できない。

昨日会議で決めた方針が今日ではうまくいかない。

そのため会議で決まったことが実行できない。

→ 地域生活は困難と判断し、何度も主治医と相談し、2週間後に入院することが決まる。

○入院が決まった直後に虐待が起きてしまう

土曜日の11時頃、パートさんが入居者の布団干しなどをしている時にAさんが薬棚に入れておいた朝の薬をもう一度飲んでしまった。

→どうしたら良いかとパートから職員に緊急の電話が入る。

担当職員は休日で家族と出かける予定があったが、自分の判断でタクシーでホームに駆けつけ、「勝手に薬を飲まないでほしい」とAさんに伝える。
Aさんは叱られると思い、担当職員の話を見聞かずに、その場から離れようとしたところ、担当職員がAさんに平手でビンタをしてしまう。

○薬の管理状況

薬は対面キッチンの後の棚に入居者さんごとに分けられていた。
入居者さんがキッチンに入ることはほとんどなかったが、棚に鍵はかかっていなかった。
その日は職員が掃除等をしてリビング不在時（11：00頃）に、Aさんが間違っ
て朝の薬をもう一度飲んでしまった。

○虐待が起きた後

- ・12年務めた担当職員は退職
 - ・Aさんはその後、長期入院
 - ・パートさんが5人離職
- 『職員さんは一生懸命やっていたじゃないですか…』

■この虐待ケースのメカニズム

- ・中堅職員（ひとり職場）に起こりやすい（新人は干渉しないのでおこりにくい）
 - ルールや規範からはみ出た時に戻さなきゃ！
 - 何とかしなきゃ！私がやらなきゃ！
 - なんで分かってくれないの！
 - 何度言ったら分かってくれるの！
- ・ひとりで決めてしまう（自分だけで判断してしまう）

グループワーク②

この虐待で事前に管理者が出来たことをお書きください

<ケース② 対応困難な行動には強い指導が必要?>

1. 支援は科学です

強い指導でなければ問題行動は改善されない?
→そんなことはありません。支援は科学です
問題行動のエビデンスを集めて考察して取り組む
これを繰り返すことこそが大切です

2. 支援の質の担保と権利侵害の危機意識

明らかに支援の質が低い（支援を共有できていない）スタッフには常にアンテナを巡らせておくことがとても大切です。

「〇〇さんのドレッシングは私がかけてちゃってるわ」

「〇〇さんは言っても返事しないのだから、説明しなくていいのよ」などなど…。
悪びれなくこのような話がでてきます。

このようなスタッフが一人いるだけであつという間に支援の質は落ちていきます。

グループワーク③ 虐待の本質を考える

虐待の反対の言葉、もしくは文章をお書きください。なんでも構いません。

優生思想について

身体的・精神的に秀でた能力を有する者の遺伝子を保護し、逆にこれらの能力に劣っている者の遺伝子を排除して、優秀な人類を後世に遺そうという思想。優生学の成果に立脚する。人種差別や障害者差別を理論的に正当化することになったといわれる。

1. T4作戦

T4作戦というのは、その作戦本部があったベルリン市内のティーアガルテン通り4番地という地名に由来する呼び方です。価値なき生命の抹殺を容認する作戦です。ここでいう価値とは、働けないもの、戦闘能力がないもの。要するに国家の役に立たないもので、そういうものは抹殺しても構わないというヒトラーの命令によって展開されました。ドイツ国内に限っただけでも20万人以上が虐殺されたと言われます。

2. 旧優生保護法 強制不妊訴訟

旧優生保護法(1948～1996)のもとで行われていた障害者の強制不妊手術。

今年1月、宮城県の60代の女性が、知的障害を理由に手術をされたことは憲法違反だったとして国家賠償請求を起こしたことをきっかけに、いま全国各地で声があがりました。

その後旧優生保護法に基づく優生手術等を受けた方に対して一時金を支給する法律ができましたが、一時金は320万円と低い水準です。

3. 出生前診断

T4と旧優生保護法は国家主導

やまゆりは個人の思想でしたが、出生前診断は私たち個人につきつけられています。

*兵庫県などで「不幸な子どもの生まれない運動」が展開されたが、障害者団体の強い抗議にあって頓挫

4. ダウン症の人たちはどう思っているのか？

東京・文京区でダウン症のある人について考えるシンポジウムが行われ、その中で、ダウン症のある人たちを対象にしたアンケートが発表されました。

そのアンケートの結果の一部です。

(回答したのは、12歳以上の852人)

Q：毎日幸せに思うことが多い？

はい…71.4%

ほとんどそう…20.4%

「はい」と「ほとんどそう思う」と答えた人を合わせると、90%以上にのぼっています。

5. 虐待防止チェックリスト

- 入居者さんを「ニックネーム」や「ちゃん」づけで呼んでしまう
- 「〇〇すると△△できませんよ」と言ってしまう
- 行事などを企画する際に入居者が話し合いに参加していない
- ドレッシングやソースなど入居者さんに確認せずにかけてしまう
- 言葉かけをせずに身体介護を行う

大切なことは本人抜きで本人のことを決めないということです

虐待の本質はこれ！

本人がいないことに、もしくは意思がないことにしてしまうこと

グループワーク④

他の事業所がどんなことに取り組んでいるのか聞いてみよう。
また自分のところでうまくいっていない仕組みがあったら、
他の事業所はどうしているのか情報共有しましょう



全てを仕組みに

1. 全てを仕組みに

冒頭に説明した

『人・風土・仕組みから見た虐待防止法とは』

人＝人材育成

風土＝職場の雰囲気、常識、倫理

仕組み＝仕事のシステム

全て管理者の仕事です

人材育成、職場の雰囲気作り、常識、倫理などすべては仕組み（仕事のシステム）にできる可能性があります。

伝えても薄まります。

なので、その都度伝えるではなく、仕組みにすることが大切なのです！

2. 仕組みを考え実行するには

(1)管理者から率先して現場の人と話をすること

(2)管理者が利用者さんから信頼されていること

(3)管理者は現場に少しは足を運ぶべき

(4)管理者こそ色々な支援を見学に行き、勉強する事

(5)現場がうまくいっていないことは、仕組みがうまくいっていない事と捉え、微調整し続ける

3. 夢 21 福祉会で求められる管理者とは

組織が目指すべき方向を向き、

実行するための設計図を書き、

やるべき仕事に対し必要なチームを編成し、

人に役目とやる気を与え実行させる。

その結果を分析しながら

微調整をして再び実行させ、

評価・感謝をしつつ組織を動かす人



ワークショップセミナー 施設に戻り、まわりの皆さんと話し合ってみましょう。

ワークショップセミナー①

自分の職場において虐待防止のための仕組みはありますか？思い当たるものを挙げてみてください。

メモ

ワークショップセミナー②

自分の周りで助けを求めている職員がいることに気づいてますか？
どのような声が聞こえますか？

メモ

第7章 職場風土の改善

社会福祉法人恵和法人本部

上條 健太郎

(1)職場を俯瞰する

- 虐待が発生している場合、周囲の職員が気づいていることがほとんどである。または周囲が虐待と認識していない場合も多く存在する。これらの風土改善を管理者としてどのように改善していくかを学ぶ。

(2)風土意識の改善

- 虐待と聞いて、加害者側の意識に立つか、被害者側にたつ人間かの視点により、問題の見え方が違ってくることを理解する。
- 虐待がどうして発生してしまったかという状況だけではなく、なぜ周囲が助けられなかったかについて検討する。

はじめに

私が勤務する法人内（自分が管理する事業所）で平成 27 年 6 月下旬に性的虐待事件が発生しました。事件発生後、検証委員会からの提言や助言を受け、また法人内での検証や意見交換を重ね対応をしてきました。

実際に起きた事件から見えた反省点を踏まえ、主に対応してきた事項を通じ管理者の皆様と共に風土改善について考えてみたいと思います。

自己紹介

法人、事業所の紹介

社会福祉法人恵和

横浜市保土ヶ谷区今井町 691

- 恵和青年寮 施設入所支援定員 90 名 生活介護定員 80 名
- 恵和館 生活介護定員 40 名
- 恵和めぐみ 共同生活援助 9 ホーム 43 名
- 恵和やわらぎ 共同生活援助 10 ホーム 50 名
- えみ 生活介護定員 20 名
- やまぼうし 生活介護定員 30 名
- ピース和田町 放課後デイサービス定員 10 名
- 恵和相談室 計画相談支援、一般相談支援

法人内の虐待事件について

1. 事件の内容と現在までの経緯

事件発覚は平成 27 年 6 月下旬

被害者は 20 代女性利用者

法人内の日中活動事業所（生活介護事業所）、グループホームを利用

加害者は 30 代男性職員（生活介護事業所所属）

2.意見交換その1（グループワーク）

上記の虐待事件について意見交換
（事件の内容を聞いてどのような事を感じられましたか？）

3.事件発生後に行った主な対応（現在まで）

検証委員会の設置

事実情報を基にした原因の分析がなされ、以下の様な指摘、提案があった。

(1)加害職員の支援員としての資質と組織の対応

- 職業倫理（職業感覚の気薄さ）
- 専門性の欠如
- 組織としての問題（適切な対応が取れなかった）

(2)加害職員の資質を見過ごしていた原因

- ① 事業所内の原因
 - 職員のかかわりと目線
 - エピソードから
- ② 職場風土の問題
 - チーム内のコミュニケーション
 - 意見や指摘

③ 職員管理の不備

i 法人としての職員の育成システムの不備

- 目標とする職員増（育成の仕組み、採用の基準、評価方法）
- 人材育成（行動規範）

ii 管理職による職員管理の不備

- 課題設定、面接の実施
- 管理職の姿勢

④ 法人運営の問題

i 法人運営における同棲介護の原則と不徹底

- 基本的なリスクマネジメント
- 担当制

ii 職員がゆとりをもって働ける環境の不備

- 情緒課題、生活上のニーズ
- 職員体制

iii 職員が魅力を感じる業務づくりの不足

- 日々の姿勢（専門性向上）
- エンパワーメント
- 利用者の声を聴く

(3)法人危機管理体制の不備

再発防止体制の構築に向けて

1. 権利擁護の推進

(1)虐待防止の推進

(2)苦情解決の仕組み

(3)オンブズマンの活用

(4)性的問題に対する意識啓発（職員研修）

(5)成年後見制度の活用

2. サービスの質の向上

(1)人材育成システムの導入（求める職員の明確化）

(2)外部評価の導入

(3)事業の透明化

3. 法人運営のあり方

(1)職員管理の取り組み

(2)職員のチーム作り、健全な職場づくり

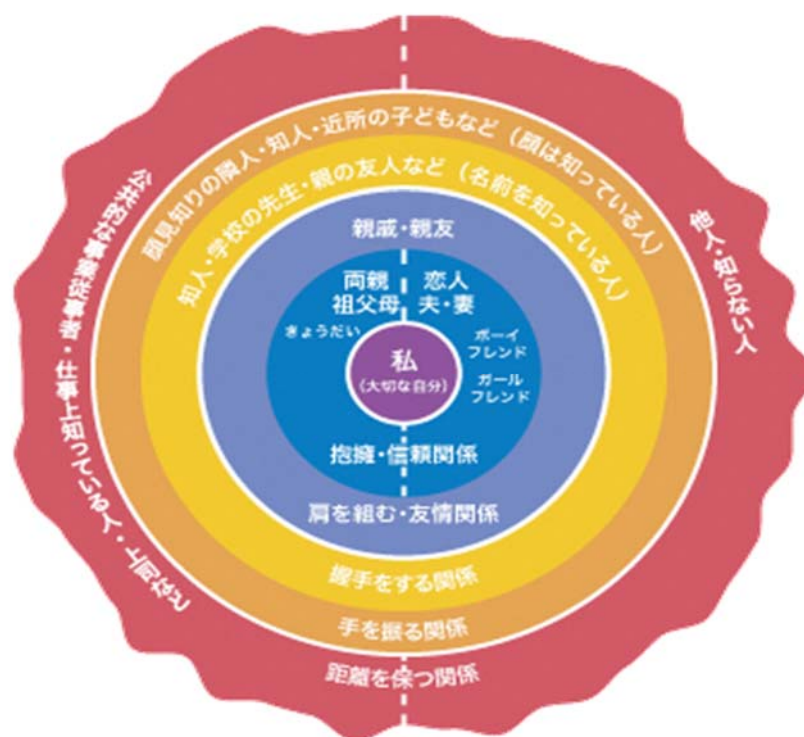
(3)利用者支援のあり方、事業運営の方向性について

(4)リスクマネジメントの体制づくり

利用者個別の勉強会

職員研修会、ご家族研修会、利用者勉強会を経て利用者個別勉強会へ
個別勉強会で取り上げたテーマの一例

サテライト利用から一人暮らしへ
綺麗なドレスが着たい
調理師免許をとりたい
異性とのお付き合いしたい
ライブハウスデビュー など
現在はホームの7名が勉強会に参加している



サークルズプログラム

1. その後の対応

(1)ケース会議（情報共有と再設定、再確認）

情報共有の重要性

(2)ホームロイヤール契約

成年後見人との違い

(3)通所先の変更

(4)虐待防止委員会の設置

虐待防止会議について

職員アンケート

(5)諸規程の制定と見直し

制定（懲戒規程）

- ・懲戒の種類を明記、処分の基準を明記、懲戒委員会の設置など
- 見直し（虐待防止規程、苦情解決に関する規程）
- ・虐待の対象を明記、対応責任者と内容を明記、受付、対応、報告の手順
- ・担当者と対応を明記、報告の方法、記録、結果について

(6)確認カメラの設置

運用内規

費用

定義、設置の目的、取扱い方法の明記

(7)各所への説明

(8)その他 人材育成室の設置（職員採用と研修）

○本年度の新人採用状況

○マッチング採用

○丁寧な採用（内定承諾率）

○研修（中間管理職が中心となり研修講師の協力を得て理念の再検討を行った。）

約一年半、管理職、中間管理職で議論した。

創立者の想い

「今日も元気で世のため人のために頑張ろうや」

恵和は、昭和29年に前田直蔵が設立した。

隣人を自分と同じように愛し、一人ひとりがあるがままに受け入れ、その幸せを願うというキリスト教の精神を基本にして、地域社会と利用者に貢献することを使命とした。

1. 理念

「支える、つなく、叶える」

私たちは、障害のある人とその家族の為に、 支える
どんな障害にも向き合う姿勢を通じて、 つなく
希望や願いを実現します。 叶える

2. 目指す職員像

- (1)明るく元気で前向きな人
- (2)相手を思いやり行動できる人

3. 職員行動基準

- (1)挨拶 優しい声と笑顔で挨拶します
- (2)安全 気づきます、すぐに確認、行動します
- (3)支援 なぜだろうと想像し、寄り添う気持で支援します
- (4)チームワーク 声をかけあって、報告・連絡・相談を行います

4. 利用者の現在の状況

- (1)日中事業所の変更
- (2)引っ越し
- (3)携帯電話の所持（ルールを設けた）
- (4)外出（ガイドヘルパーの利用）

5.風土意識の改善（事件を通じて考える事）

ポイント

6.コミュニケーションについて（利用者、職員間）

きちんとした説明がなされているか、具体的な指示やお願いになっているか、
理解、納得、同意の視点があるか

木と山と月を書いて下さい

7.意見交換その2

風土意識の改革についていまできる事、何に取り組むかの意見交換

○ 事業所の風土（例）

良い風土

意見が活発、職員がお互いに尊重している、何でも話せる、職員の笑顔が多い、
など

悪い風土

挨拶や会話のやり取りがない、職員同士興味を示さない、周囲のメンバーが困って
いても助けようとしらない、穴が空いた箇所があってもそのままにしてある、
情報発信しても無反応（反応が遅い）、人材育成を重視しない、関与も少ない
など

<参考1>

任せ方の教科書 出口治明

指示は徹底して「具体的かつ明確にだす」

指示を出す側…「部下が動きやすいように、具体的かつ明確な指示をだす」

指示を出される側…「指示の内容を理解出来るまで聞き直す。偽りのない報告をする」

「期限」と「優先順位」をはっきり伝える

的確な指示をだすための4カ条

条件①「期限を示す」「いつまでにやらなければいけないのか」（仕事の期限）

条件②「優先順位を示す」（時間枠をとる）

条件③「目的・背景を示す」（全体像）

条件④「レベルを示す」（仕事のレベル）

「A社のプレゼンで、一般的な〇〇〇事業（条件③仕事の背景）の収益性の高さをアピールしたいから、そのためのデータを探しておいて、5月15日までに（条件①期限）まとめて欲しい。後で自分で資料に落としこむから、粗々のデータ（条件④要求レベル）でいいよ。ただ今キミがかかっている B社の仕事より優先（条件②優先順位）して下さい。」

<参考2>

虐待防止研修のサービス管理責任者研修にて使用する資料より
利用者を支援する上で大切な事

- 気づくこと（気づきの視点）
- 何故だろうという視点
- 受け止める事の重要性（受容）
- 情報の共有化
- チームでの仕事（支援）、目標達成の共有化
- 障害特性の理解
- 丁寧な説明（理解、納得、同意）

良い支援のために必要な事

- 現実をどのように理解しているか知る
- 感覚機能、運動機能について知る
- 他の人とのコミュニケーションの仕方を見つける
- 過去の生活や経験を知る
- 周りの環境がどのように映り、機能しているかを知る
- 諸条件に影響を与える機能障害についても配慮する



ワークショップセミナー 施設に戻り、まわりの皆さんと話し合ってみましょう。

ワークショップセミナー①

虐待が発生している場合、周囲が虐待と認識していない場合も多く存在します。これらの風土改善をどのように改善していきますか？

メモ

ワークショップセミナー②

施設虐待事例で良く見られる職員の言動や専門的知識、技術の未熟さで施設内において気になることはありますか？

メモ

第8章 管理者としての職場構想

学校法人産業能率大学

主席研究員：中根 貢

(1)理念の浸透

- 福祉とは何か、施設の存在意義は何かを自施設の理念を通じて浸透させ、自分の役割を認識させる。

(2)報告書、日報管理

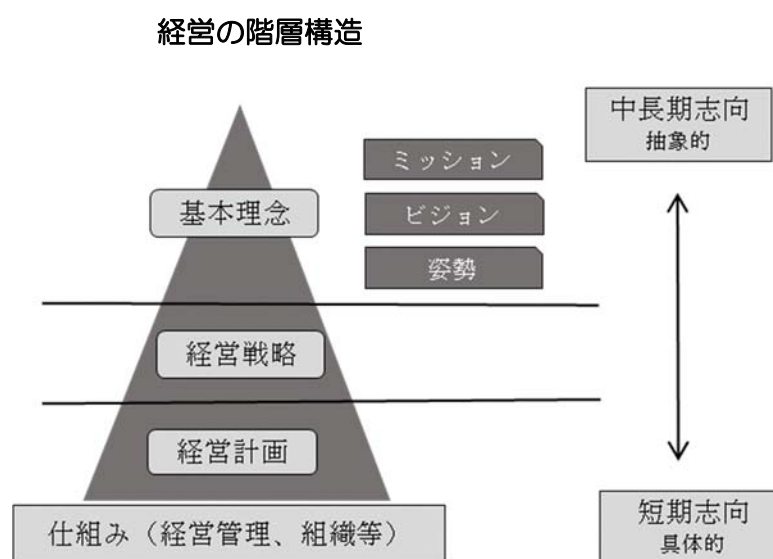
- ヒヤリハットの基準を明確に定める。

(3)採用

- 募集方法、採用方式の見直しと、採用基準の明確化により支援意識を待った職員を採用する。

施設経営の4階層

施設経営における経営戦略の施策群は階層構造で関連し、4層に分けられる「基本理念」「経営戦略」「経営計画」「仕組み」の一貫性が求められる。



施設経営においては、「基本理念」「経営戦略」「経営計画」「仕組み」といった概念が、お互いに連鎖しながらピラミッドを形成している。基本理念という目的を達成するための施策群として経営戦略があり、経営戦略という施策群を具体化するために経営計画がある。仕組み（経営管理、組織等）は、この階層構造全体を運営・実践していくための体制や基盤となる。

このピラミッド構造においては、上位にいくほど遠い将来を抽象的に描いているのに対して、下位にいくほど目先の具体的な取り組みを明確にしている。

このように、基本理念、ビジョン、経営戦略、経営計画、仕組みは相互に密接に関連しているため、階層全体の整合性が求められる。

基本理念とは

基本理念とは、存続・発展を暗黙の前提として、その組織が経営していくうえでの拠り所となる、普遍的で半永久的な方針・価値観を示したものである。

基本理念には、大きく3つの側面がある。1つは組織の「存在意義」、その組織が果たしたい「ミッション（使命）」、提供したい「バリュー（価値）」といった内容である。次に「組織としての最終的なゴールを示す」というビジョンという側面がある。最後に「組織が施策群を実行する際に従うべき姿勢・規範を示す」という側面である。

「経営姿勢」「行動規範」等はこの側面を明文化したものである。

次のような基本理念の具体例を見ると、社会における存在意義、目標とすべきゴール、組織を取り巻くステークホルダーや職員に対する姿勢が示されていることがわかる。

トヨタ自動車の企業理念

1. 内外の法およびその精神を遵守し、オープンでフェアな企業活動を通じて、国際社会から信頼される企業市民をめざす。
2. 各国・各地域の文化や慣習を尊重し、地域に根ざした企業活動を通じて、経済・社会の発展に貢献する。
3. クリーンで安全な商品の提供を使命とし、あらゆる企業活動を通じて、住みよい地球と豊かな社会づくりに取り組む。
4. 様々な分野での最先端技術の研究と開発に努め、世界中のお客様のご要望にお応えする魅力あふれる商品・サービスを提供する。
5. 労使相互信頼・責任を基本に、個人の創造力とチームワークの強みを最大限に高める企業風土を作る。
6. グローバルで革新的な経営により、社会との調和ある成長をめざす。
7. 開かれた取引関係を基本に、互いに研究と創造に努め、長期安定的な成長と共存共栄を実現する。

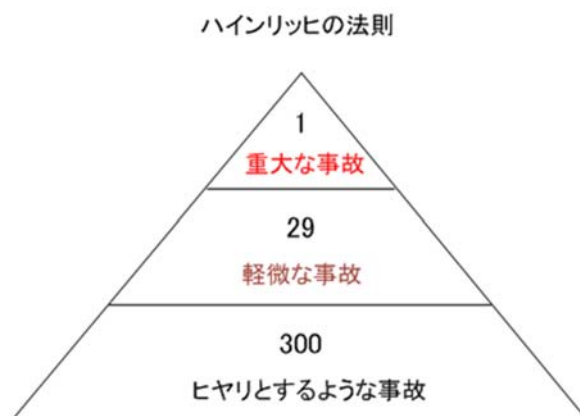
出典：トヨタ自動車株式会社公式企業サイト

（解説）

トヨタ自動車の場合1～4がミッション、経営姿勢、5が行動規範、6がビジョン、7が経営姿勢とビジョンを表現していると思われる。

ヒヤリハットの基準を明確に定める

そもそもヒヤリハットとは「重大な事故の予兆やリスクを発見して未然に防ぐ」ことを目的にしたもので、その根拠となっているのが、有名な「ハインリッヒの法則」です。



これは1件の重大な事故の陰には29件の軽微な事故と300件のヒヤリが存在するという統計学上の法則です。

多数のヒヤリハット報告を分析して、重大事故に繋がる要因を排除したり予防策を立てるのが目的ですから、その目的に沿って記入・活用を意識することが必要です。

ヒヤリハット、ニアミス、事故が発生した場合、報告書を書き事故防止の検討会を開き改善を行う。

1. ファインド報告とは

ヒヤリハットよりも小さな気づきをメモしたもの。

2. インシデント報告とは

事故には至らなかったが「ヒヤリ」とか「ハッ」とした経験をヒヤリハット報告、またはヒヤリハットという思いはしなかったものの事故につながると思われる事例を報告する。

3. アクシデント報告とは

かすり傷程度の転倒や他傷なども事故となる。

ヒヤリハットの書き方

- 分かりやすく
- 簡潔に
- 取りまとめしやすいように

様式については、手書きもしくは支援記録ソフトに導入されているもので入力していると思います。そのため書き方も、後日分析しやすいよう簡潔に分かりやすく書くことが求められます。

まず項目ですが、分析のために大事なものは次の5つです。逆にいえば他の余計な情報は不要ともいえます。

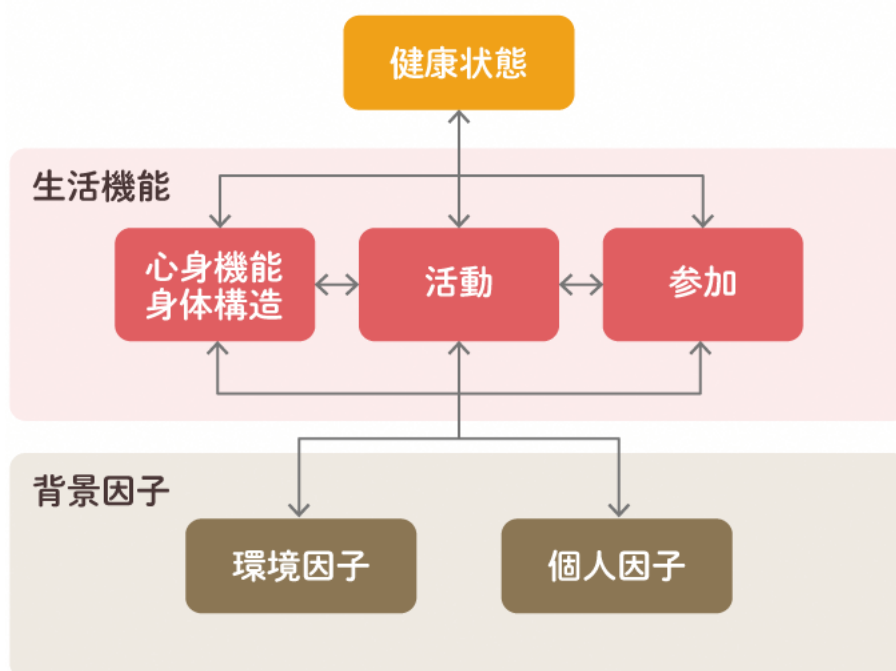
- ①だれが（人） ②いつ（時間帯） ③どこで（場所）
- ④どのようにして（状況） ⑤どうして（要因）

①～③は記入すればいいだけですが、④と⑤で書き方をためらう人もいます。事業所である程度書き方を統一して、なるべく簡潔で分かりやすいものにしなければいけません。あとで取りまとめしやすくするためもありますが、書き手の時間的・心理的負担にも考慮すべきです。

ヒヤリハットは十分な報告件数があって初めて有効なものとなりますので、記入を負担に感じて書かないということがないように配慮する必要があります。

ICF（国際生活機能分類）

ICF（国際生活機能分類）とは、人間の「生活機能」と「障害」を判断するための「分類」の方法を示したものです。人間の生活を障害の有無のみではなく、活動や参加の状況、また周囲の環境など広い視点から理解し、サポートにつなげることを目的としています。



1. 生活機能と障害

生活機能は初めにも触れたように、「人が生きていくこと」を指しています。反対に生活機能が制限されているとき、人の生活にはなんらかの「障害」が伴っているということが出来ます。

ICFでは生活機能を構成している「心身機能・身体構造」と「活動と参加」に関する項目が合わせて1,000個以上存在します。「心身機能・身体構造」は「0：機能障害なし」から「4：完全な機能障害」までの5段階で評価され、「活動と参加」の部分は「0：困難なし」から「4：完全な困難」までの5段階で評価されます。

それぞれの項目では機能や活動状況などが詳細に記載されていますが、具体的にはどのようなものがあるのでしょうか。

生活機能
1. 心身機能・身体構造
心身機能とは身体の生理的、心理的機能のことを指しています。見ることや聞くこと、呼吸をすることや音声を発することなどの能力がはかられるのがこの項目です。
身体構造とは、身体のそれぞれの器官や、肢体とその構成部分などのことを指します。つまり、脳や呼吸器、骨や皮膚など、身体の各部分の位置や大きさなどが分類されています。
2. 活動と参加
活動とは、生活上の目的を持った具体的な行いのことを指しています。読むことや書くことに加え、コミュニケーションをとることや家庭生活を行うことなどがここに含まれます。
参加とは、家庭や社会などへの関わりのことを指しています。働くことやスポーツをすること、地域の中で何か役割を果たすことなどが、参加の中に含まれています。
背景因子
1. 環境因子
環境因子は、人の生活機能に影響を与える外的な要因です。たとえば、建物の設備、交通機関のバリアフリー状況などの物的な環境が例として挙げられます。それだけではなく、環境因子には家族や友達、世間の人々の目などの人的な環境や、医療や保健などのサービスも制度的な環境として含まれています。
2. 個人因子
個人因子とは、その人に固有の特徴のことを指しています。この個人因子に関しては、現在のICFでは分類分けされていませんが、年齢や性別、民族などの基本的な特徴に加えて、社会的状況や人生体験なども、この個人因子として生活機能の分類に含めることができます。

ここで注意しておきたいのは、環境や個人的な要因が、生活機能にマイナスの影響を与えるものとしてのみとらえられるべきではなく、プラスの影響も与えるものとして理解される必要があるということです。

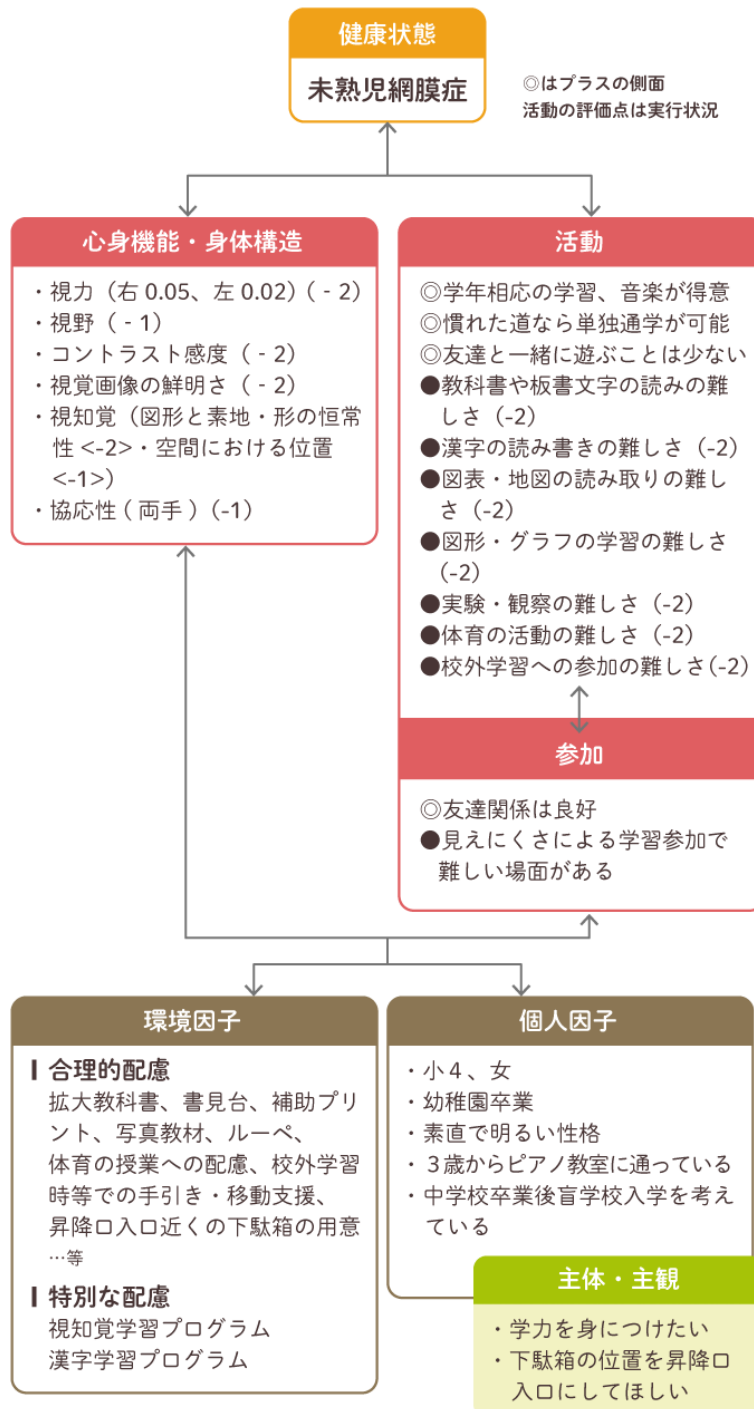
小4女子の主な基礎情報

- 障害名 未熟児網膜症（視力 右 0.05 左 0.02）
- 教育歴 幼稚園卒業後〇〇小学校の通常学級に入学。学年相応の学習。（※中学校を卒業したら盲学校入学を希望）
- 教科書や板書、普通文字のプリントが読みにくい。
- 視知覚の障害（図形と素地、形の恒常性、空間における位置）がある。漢字の読み書きが苦手。理科の実験・観察や体育での球技種目に参加することが難しい。
- 慣れた道を通れば、単独通学が可能。歩行時、段差箇所等をつまずくことがある。
- 混雑する場所や不慣れた場所は、周りの様子がよく見えず不安な気持ちになることがある
- 親しい友達がいる。しかし、見えにくさがあるため消極的になり、友達と一緒に遊ぶことが少ないが、性格は素直で明るい。
- 身の事柄の処理は確立している。
- 音楽が得意。3歳より母親の送迎でピアノ教室に通っている。
- 下駄箱の位置を昇降口入り口近くに設置してほしい（保護者）。
- 学力を身につけたい（本人）。

上記のような状況を、分類に従って評価したのち、構造的にあらわしたのが下の図です。なお「心身機能・身体構造」、「活動」の項目において振られている数字は障害の程度を表しています。

出典：西村修一／著『合理的配慮とICFの活用ーインクルーシブ教育実現への射程ー』
2014年クリエイツかもがわ／刊

小4女子の主な基礎情報



出典：西村修一／著『合理的配慮と ICF の活用ーインクルーシブ教育実現への射程ー』
2014 年クリエイツかもがわ／刊

採用

1. 雇用形態による分類

正規雇用	正社員	<ul style="list-style-type: none"> ・長期視野での貢献に期待 ・平均給与が高く、固定費化するため人件費や社会保険費の負担が大きい ・雇用期間に定めがなく、原則フルタイム勤務
非正規雇用	契約社員 パート・アルバイト 派遣社員	<ul style="list-style-type: none"> ・業務量の季節変動や会社業績に応じ柔軟に活用することができる ・平均給与が安く、変動費化できるため人件費や社会保険等の負担が小さい ・有期雇用契約でありフルタイム勤務ではない

2. 属性による分類

	ねらい	動き方
新卒	ポテンシャル重視	一括型
中途	即戦力採用	個別対応型

3. 採用計画

職員の採用の捉え方には2通りあります。

- (1) 既存業務に対する人的資源の補充
- (2) 新規事業獲得のための人的投資

職員の採用は「投資」です。

投資である以上、回収（福祉サービスの拡大・充実を通じた収入の増大）を目的とすべきです。

その目的に沿って人材を有効に活用出来る体制を整えます。

さらに、求める業務分野に精通した人材の採用となれば困難を極めることとなります。

採用後は、一定の育成期間を経て戦力とすることを前提とした採用計画を策定すべきです。

- 初期教育を必ず行う
- 常に育成を心掛ける
- 知識・技術・情報を必ず従業員間で共有化する
- トップの経営方針が従業員に十分に伝わり、また共有化されている

少子化の進行による労働力人口の減少や経済環境の悪化など、どの時代にあっても、事業所業における人材獲得は厳しいものがあります。職員を募集しても、応募者が少ない、よい人が来ないなど、なかなかうまくいかないことが多くあります。

応募自体が少ない理由には次のようなものがあげられます。

- ① 応募しようにもどのような会社かわからない
- ② 給料が安い
- ③ 保険がない、または加入できるかわからない
- ④ 時間が厳しい、合わない
- ⑤ 応募条件が厳しい（年齢、経験、資格）
- ⑥ 時期が悪い（大手と重なった、お盆、GW、年末年始）
- ⑦ 募集の方法を間違えた（主婦を狙ったのにハローワークで募集など）

給料や時間などは調整のしようがないでしょうが、少なくとも①のようなことが無いようにしなければなりません。

募集要項や、自社 HP などを工夫して応募者にわかってもらう努力は必要でしょう。

しかし、採用不調の要因を環境や条件のせいばかりにしてはいられません。大企業のように、最初から優秀な人材を求めるのではなく、採用後の育成・教育によって自社の求める人材に育てていくべきでしょう。

事業所の採用や育成に見られる感情論、精神論に偏ったやり方を見直すべきです。採用後の教育体制づくりは組織にとって緊急課題です。

採用計画の立て方は採用から育成・教育までのプロセスを標準化させることです。プロセスの標準化の有無で、人材は“人罪”にも“人財”にもなるのです。せっかく採用した人材を生かすも殺すもトップの責任なのです。

法人のブランディングに力を入れる

世界的に有名なIT企業であるGoogle。実際にオフィスを訪ねたことがなくても、社内にカフェがあったり、芝生の上で仕事をしている人がいたり、自由で楽しい雰囲気イメージする人も多いのではないのでしょうか。これは、転職する人にこうしたイメージを持ってもらえるよう、Googleが仕向けていることによります。彼らはブランディングに力を入れることで、優秀な人材に興味を持ってもらえることを知っているのです。

企業の広告やWebサイトには、求職者が「ここで働きたい!」と思えるような職場環境や、優秀な業績、生き活きと仕事をする社員の姿が紹介されています。

相手は、あなたの事業所と複数の競合他社を比較しながら、自分の志望する組織を選び優先順位をつけてくる。当然のことながら、より魅力的で働く価値があることを訴えていかなければ競争には勝てない。ビジネスの基本である「顧客の心をつかむ」ための差別化を行うのである。

<差別化の3条件>

相手にとっての魅力ある組織であることをPRするには?

- 競合が絶対に真似のできない要素
- 競合が真似するのに時間とお金がかかる要素
- 競合が真似するには元気がなくなるほど難しい要素

差別化の3条件をたたき台に実行プランを策定する上で参考になるのが、マーケティング戦略の立案で一般的に使われる4P分析。こちらも合わせて使ってみるのも一考である。

<マーケティングの4P>

- プロダクト：求職者に対する自社の訴求、魅力ポイントは何か?
- プライス：採用予算、採用の活動資金はどれくらい使えるか?
- プレイス：採用活動空間、場所はどこにすべきか?
- プロモーション：PR+宣伝活動は何をどのようにすべきか?

採用計画の立て方（人材採用の基本プロセス）

1. 人材採用の目的
2. 採用計画を立てる
3. 面接の準備と評価項目
4. 面談の実施 ～ 採用可否の決定
5. 採用時における必要事項・書類

1. 人材採用の目的

採用に際しては、「何のためにどのような人材を採用するのか」といった採用の目的を明確にすることがスタートとなります。

- 今回募集する役職、職種、業務内容、部門は明確になっているか
- なぜ、そのポジションに人材が必要なのか
- どんなタイプの人材がふさわしいのか

2. 採用計画を立てる

採用の目的が明確になったら、具体的な募集活動を始めるための採用計画書を立てましょう。

どんな人材が必要なのか、具体的なアウトラインを描きます。

採用計画を立てるには、以下の項目が基本となります。

- 採用計画策定における8つの基本項目
 - 何を強化するか
 - 何名採用するか
 - いつまでに必要か
 - 採用する人材にどんな能力を求めるか
 - 雇用か派遣か、パートかフルタイムか
 - 給与・待遇はどのようにするか
 - 募集コストをどれだけかけるか
 - 採用ルート・採用方法はどうか

面接

面接前の書類審査（履歴書や職務経歴書などの確認）で不採用にする応募者もいるかもしれませんが、実際に会って話をしてみないと分からないことのほうが多いものです。できれば一度は面接のチャンスを与えてみるほうがよいでしょう。

面接では、

- ・実務経験：具体的な実績と入職後の生かし方など
- ・就業姿勢：転職理由、志望理由、独立願望など

などを確認します。

また、応募者が担当する予定の業務に従事している職員を面接官に加えると、応募者の能力と担当する業務のミスマッチが生じにくくなります。

なお、面接時の応募者の言動を確認することは非常に重要であるものの、

- ・礼儀正しく活発なので、きっと仕事ができるだろう
- ・話が上手ではないので、能力が低いのではないかなど

などの先入観を持つことは好ましくないことです。

下記の手順をペースに応募者のエピソードを確認することで、応募者の「思考パターン」と「行動パターン」を把握することができます。

Situation 環境 背景	Task 課題 任務	Action 実行 行動詳細	Result 結果 実績	Self-Appraisal 自己評価
<ul style="list-style-type: none"> ・前職の内容 ・活動／勤務期間・頻度 ・組織／集団の人数 ・それを始めた理由、など 	<ul style="list-style-type: none"> ・問題、課題 ・目的、目標 ・ミッション、役割 ・行動計画、など 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的に行った行動 ・関わった人数、期間 ・工夫した点 ・試行錯誤した点、など 	<ul style="list-style-type: none"> ・組織としての成果 ・個人としての成果 ・成果への貢献度、など 	<ul style="list-style-type: none"> ・周囲からの評価はどうか ・何が結果を左右したか ・失敗の原因は何か ・改善策は何か、など

そのほか、面接で確認するとよい主な事項

1. 経歴

応募者の経歴は、職務経歴書で事前に一通り確認することができます。中でも重視するとよいのが、その職務に従事していた期間です。従事した期間が長いほど、職務に精通していると考えられます。

数カ月しか従事していないにもかかわらず、「〇〇ができます」という応募者がいますが、その場合は、たずさわっていた業務の具体的な内容を面接で確認するようにしましょう。

2. 筆記試験

筆記試験の一環として作文を取り入れているところが多くあります。

作文という課題に対して、応募者は、

- どのような結論にしようか？
- 自分の考えを、限られた時間で簡潔にまとめなければならない
- 誤字や脱字に注意しなければならない

など、さまざまなことを考えなければなりません。

最終的に作文という課題にどのように取り組むかによって、履歴書からは分からない応募者の論理的思考力・分析力・集中力・注意力、そしてやる気などを知ることができます。

3. 保有資格

何らかの資格を取得している場合、その応募者が一定の能力、持続力、勤勉さを備えていると考えられるので一定の評価ができます。

また、面接の場では、その資格をどのように活用しているのかを確認することも大切です。

「数年前に試験に合格したきり使っていない」といった単なる資格保有者の場合、その資格に関する知識はあまり期待できません。

面接におけるチェックポイント

面接では、事前に検討した評価基準に従って応募者を評価することが基本となるが、書類審査や試験など応募者を評価する方法はいくつかあるが、直接、応募者から話を聞くことができる機会は面接だけとなります。

そのため、面接では、応募者と面談しなければ評価できない点、評価しにくい点を中心に確認する必要があります。

面接において特に注意して確認しておくこと

1. 職務経歴書の記載内容の事実確認

履歴書や職務経歴書には、自分をよくみせるような過大な表現や紛らわしい表現で実績やスキルなどが記載されていることがあるので、特に職務経歴書については、記載内容を鵜呑みにせず、その内容を面接で確認します。

- (1) 期待する職種経験・実務経験があるか
- (2) どのような役割や職務に従事したのか
- (3) 実績などを数値（金額・件数など）で確認したか
- (4) 担当業務の内容を具体的に把握したか
- (5) 得意（不得意）な業務は何か

2. 熱意の有無

入職後も高いモチベーションを維持し、長く施設に貢献してくれる人材を選ぶ上では、施設に対する思い入れや、募集職種に対する熱意の有無が大切となるが、実際には、すべての応募者が必ずしも思い入れや熱意を持っているわけではありません。

施設としては、こうした応募者の中から本当に熱意を持った人材を探し出す必要があるのです。

- (1) 志望動機は具体的か
- (2) 入職後の目標や入職後にしたいことは具体的か
- (3) 自分のキャリアにおける目標やビジョンは明確か
- (4) 理念、方針など、自施設について理解しているか
- (5) 他施設や業界動向について理解しているか

3. 社風と応募者の人柄とのマッチング

採用した人材が早期退職に至ることなく存分に実力を発揮するためには、人間関係を含めて社風や所属部署の雰囲気などになじむことのできる人柄でなければなりません。

人柄については、直接話をしなければ評価しにくい点が多いため、面接では大切なチェックポイントとなります。

- (1) 性格や考え方は会社・職場・職種（以下「自施設など」）に適しているか
- (2) 服装や話し方など全般的雰囲気は自施設などに適しているか
- (3) 自施設などの方針に対して納得し、共感しているか
- (4) 職種の業務内容に対して納得しているか

これら3点を適切に評価するためには面接だけではなく採用活動全体を通じて、応募者の本当の姿を知るように心がける必要があります。

面接という特殊な場のコミュニケーションだけでは、応募者の本当の姿を知ることは難しいため、常にこうした意識を持ちながら、応募者と接することが重要です。

採用に関して、「採用してみたら、実は希望する人材とは違っていた」といった苦い経験をしたことのある会社は少なくないでしょう。

こうした失敗は、採用する側にとってはもちろん、採用された応募者にとっても決してよい結果とはならない。

従って、採用活動においては、「事業所・応募者ともによりよい結果につながる採用活動を行う」という意識を持つことが最も大切といえるでしょう。

面接におけるタブー

タブー項目	理由	質問事例
本籍	本籍や住所は本人の能力に無関係であり、また同和問題や在日外国人への就職差別の歴史的経緯があるため。	<ul style="list-style-type: none"> • 本籍（出身地）はどこですか。 • 生まれてからずっと現住所に住んでいるのですか。 • 3丁目の谷戸の奥のところですね。
家族状況	本人の努力によって解決できない部分を合否の基準とすることになりかねないため。	<ul style="list-style-type: none"> • あなたのご両親のお仕事（勤務先・役職）を教えてください。 • あなたの兄弟は何をしていますか。 • ご両親は離婚をされていますか。
家庭環境		<ul style="list-style-type: none"> • あなたの家は持ち家ですか。借家ですか。 • あなたの家には、山林・畑がどのくらいありますか。 • あなたの実家は地元でも有名ですか。
思想・信条	信教の自由、思想・信条の自由などは、憲法で保障されている個人の権利です。これらを選考基準に持ち込むことは慎まなければなりません。	<ul style="list-style-type: none"> • 支持政党を教えてください。〇〇 政党についてどう思いますか。 • 労働組合運動（応募者運動）をどう思いますか。 • あなたの愛読書（新聞・雑誌）は何ですか。 • あなたは何新聞を購読していますか。
男女差別	男女雇用機会均等法により、採用に関して男女差別を行うことは禁止されています。	<ul style="list-style-type: none"> • 総合職は基本的に男性だけで・・・ • 事務職は女性向きの仕事なので・・・
その他差別 （国籍・人種 など）	憲法及び労働基準法により、国籍や社会的身分による差別は禁止されています。	<ul style="list-style-type: none"> • （特定の国籍をさして）あまり好きではないのですがどう思いますか。 • 派遣社員をしていたということは仕事があまり出来ないのではないですか。 • 血液型は何型ですか。星座は何座ですか。 <p>※国籍や肌の色、社会的身分に関わりなく、平等に接してください。</p>

面接官には、応募者の本質に迫る質問力が求められます。



ワークショップセミナー 施設に戻り、まわりの皆さんと話し合ってみましょう。

ワークショップセミナー①

あなたの施設の理念を自分の言葉で説明してください

メモ

ワークショップセミナー②

あなたが考える、ヒヤリハットの基準は何ですか？

メモ