

職員の「学びたい」気持ちに応じて共有する

NPO法人 ワーカーズ・いきいきサポート 【設立】2002年 【所在地】江戸川区

【事業内容】

訪問介護2か所、重度訪問介護（総合支援法）2か所、通所介護2か所、放課後等デイサービス1か所（児童福祉法）、指定基準緩和型デイサービス1か所、居宅介護支援事業所1か所、居宅介護（総合支援法）2か所、特定相談支援（総合支援法）1か所、障害児相談支援（児童福祉法）1か所。

訪問介護の
取り組みを中心に

①虐待防止委員会で定期的に危険な傾向を分析

虐待防止の取り組みは、法人全体で「虐待防止委員会」を組織し、委員会活動を通して行っている。

主なものとして虐待防止の知識や虐待防止研修参加への積極性等をセルフチェックする「自己点検シート」を委員会で作成し、職員全員を対象に年2回配布している。また、今年度から管理職用も作成。「忙しい時間帯ほど、管理者として現場の状況を把握している」等の問いを追加し、虐待防止のために管理者が取り組むべき事項がわかる内容とした。これらは委員会で集計し、研修会で結果を公表している。

②養護者による虐待防止もあわせてマニュアル化

法人の虐待防止マニュアルも虐待防止委員会で作成している。マニュアルは養介護施設従事者による虐待防止だけでなく、養護者による虐待の早期発見のサインについても併せて記載をしている。ヘルパーは養護者による虐待を発見しやすい立場にあるため、法人のマニュアルを活用し、養護者による虐待の早期発見にも取り組んでいる。

③職員だれもが参加しやすい研修を企画

職員は子育て、家族の介護など、多様なライフスタイル、様々な勤務スタイルで仕事をしている。そのため、研修への参加しやすさが大事だと考え、実施方法を工夫している。研修は虐待防止研修を含めて11項目（①認知症及び認知症ケア②プライバシー保護の取り組み③接遇④倫理及び法令遵守⑤事故発生又は再発防止⑥緊急時の対応⑦感染症・食中毒の予防⑧身体拘束の排除の取り組み⑨非常災害時の対応⑩介護予防及び要介護度進行防止⑪虐待防止）あり、年間計画を立てて月に一度、法人職員が一同に集まる「全体会」として実施。勤務時間外での実施となるため、「手当」を支給。また、参加できなかった職員向けに後日ビデオ研修を実施する等の全職員が平等に研修の機会を得られるよう工夫している。

④「全体会」での研修報告の位置づけと職員交流の促進

外部研修も業務の一環として積極的参加を促し、法人として職員の学び意欲の向上をサポートしている。職員自身が受けた研修を見つけてきた場合も参加できるように調整している。1人の職員の学びで終わらないよう、「全体会」で必ず発表してもらうことで全職員での共有化を図っている。また、ハラスメントについては勤務経験の長い職員ほど「昔は〇〇は当然だった」といった考えになりがちなので、外部研修への参加を勧奨している。

「全体会」でグループワークをする際には、異なった事業所の職員同士でグループになるように工夫し、事業所の枠を超えた職員同士の交流もできるようにしている。

⑤風通しのよい職場づくりにつながる職員面談の工夫

年一回の個人面談では、直属の上司ではなくあえて他部門の管理者が面談を実施し、事業所ごとではなく、法人全体でマネジメントを行う工夫をしている。直属の上司には遠慮があって言えないことが他部門の管理者には言える場合もあるため、風通しの良い職場づくりにもつながると考え実施している。職員から出た意見は管理者間で共有し、改善できることはすぐに改善し、すぐに改善できない部分はきちんと理由を説明することをルールとしている。

⑥働く人の余裕が虐待防止につながる

虐待防止には、職員の不安やストレスのケアも大事だと考えている。例えば、初回訪問でサービス提供責任者が同行してヘルパーが不安に感じるところが残った場合は、OJTの一環として不安が解消されるまで何度でも一緒に訪問する体制をとっている。時間を要するが、利用者の安心安全なケアの質の向上はもちろん、結果として職員の離職防止にもつながっている。

接遇の標準形を伝えることに注力し効果ある研修を企画

社会福祉法人 練馬区社会福祉事業団

【設立】1994年【所在地】練馬区

【事業内容】

介護老人福祉施設および短期入所生活介護5か所、通所介護11か所、地域密着型通所介護1か所、認知症対応型通所介護2か所、訪問介護4か所、居宅介護支援事業7か所、ケアハウス2か所、はつらつセンター2か所、区民ホール1か所、敬老館5か所、地域包括支援センター9か所。

デイサービスの
取り組みを中心に

①接遇から虐待防止を考える

デイサービス部門（以下、デイ事業課）では「良い接遇が虐待防止や人権意識の向上につながる」と考えており、デイ事業課が作成した接遇の標準形を職員全員に繰り返し伝えることに力を注いでいる。毎年4月に法人全体で使用している「虐待の芽チェックリスト」を全職員に記入してもらい、結果を職員にフィードバックしている。なかでも「見たこと・聞いたことがある」の項目がきちんと記入されているかを注目しており、職員同士がお互いに気付き合うことが大事であることを職員に伝えている。加えて、デイ事業課独自の「接遇チェックシート」も活用。チェック項目は〈お客様・ご家族・外来者に対し、「です・ます」調で話しています〉〈お客様やご家族を尊重し、連絡帳やケース記録は上から目線で書いていません〉のように、デイサービスの業務の中での接遇の標準形を実務に即して学んでもらう内容にしている。さらに、「接遇を見習いたいと思う職員名とその内容」を記入してもらう項目や「どのような不適切な接遇を見たことがありますか」という項目を設け、職員同士の気付きの目を意識してもらうよう促している。このチェックシートは計画に基づいて各デイサービスで年3～4回実施しており、繰り返し伝える仕組みを作っている。

②組織が標準を決めているからこそ職員間で注意がしあえる

日頃の職員同士の気付き合いのなかで、接遇等で注意すべきか悩んでいる職員もいるが「接遇チェックシートに照らしあわせてどう思う?」「デイ事業課のルールに基づいてお互いに注意しあうことが大事だよ」と管理者が伝えることで「職員同士でも注意しあって良いんだ!」との雰囲気醸成し、感情的にならずに注意・改善しあえる職場づくりに取り組んでいる。

③接遇チェックシートをもとに個別面談を実施し職員をエンパワメントする

「接遇チェックシート」を記入してもらった後は、管理者はそのつど個別面談（人事面談とは別）を実施している。接遇の話だけでなく、日頃の悩みを聞いたり、逆に管理者が業務改善のヒントをもらったり、職員の良いところを発見する機会にもなっている。良いところは良いとできるだけ本人に伝え、自信と自覚を持って仕事に臨んでもらえるよう努めている。

④人権研修では職員が主体的に研修に参加できるように「課題シート」を工夫する

法人の年間研修計画に、虐待防止につながる人権研修が位置づけられており、毎年法人全体で実施している。しかし、座学だけでは職員の人権感覚や倫理、価値観を確認することは難しい。そこで、主な人権上の課題（例：女性の人権、災害に伴う人権等）を提示したうえで、人権に関する新聞記事の中から各自で関心のある記事を選んで切り抜いてもらい、その記事を選んだ理由や人権課題に関連して自分はどうな行動がとれるか等を話し合うワークを実施している。その後、法人の理念を再度確認し、お客様のより良い生活のために力を合わせていくことを確認して研修の結びとしている。

⑤研修を行える職員をインストラクターとして養成する

法人全体の研修の企画は、法人内の「サービス向上担当課」と法人の事業である「練馬介護人材育成・研修センター」が共同で担っている。非正規職員に多くの研修受講機会を提供する工夫として、主要な5種類のテーマ別（人権、接遇、リスクマネジメント、医療連携、移乗・移動）に内部職員の中からインストラクターを養成して、その職員が中心となって各事業所で研修を行っている。

⑥事業所ごとの独自性も大事にしている

法人全体の研修計画の企画案をベースに、デイ事業課では、研修結果のフィードバックの仕方や開催方法、接遇チェックシート等の修正等、具体的な実施方法は事業所ごとに工夫しながら実施している。例えば、職員の少ない小規模な事業所では「全員が一度に集まってチームとしての取り組みを強調する」など、職場環境の特徴や課題等も異なるため、事業所ごとのやり方も大事にしている。

⑦運営推進会議やホームページでも取組状況を公表する

「やること」「やったこと」がゴールではなく、自らが取り組んでいることやその結果を公表することで、開かれた事業運営を目指している。例えば、地域密着型通所介護の運営推進会議では、「虐待の芽チェックリスト」の結果や事故・ヒヤリハットも報告している。また運営推進会議の議事録はホームページでも公表している。こうした公表は、地域の信頼を得ることや職員全員が気を引き締めて仕事をすることにもつながっている。

虐待の撲滅に関する対策（行動計画）を立案して実行

A社会福祉法人

【事業内容】

介護老人福祉施設および短期入所生活介護、ケアハウス、通所介護、訪問介護、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、グループホーム。

①「虐待防止対策」を「経年劣化させない」という目標を掲げて行動計画作成に着手

A社会福祉法人は昭和30年代に開設した社会福祉法人である。経年とともに虐待防止対策が消極的なものにならないように、平成29年度より施設長会議で「不適切な行為と虐待の撲滅に関する対策について～行動計画～（以下行動計画と言う）」の作成を決定。作成にあたっては委員会を立ち上げて約一年かけて準備を行い、事前に「全職員向けのアンケート」と「ストレスチェック」を実施し、その結果を反映。また、虐待防止に関するマニュアルの作成と「虐待の芽チェックリスト」の見直しも計画に盛り込むこととした。

②全職員の声を改善策にいかす

「全職員向けのアンケート」により、不適切なケアや虐待と思われる行為を根絶するために有効だと思う対策を把握。結果に基づき①働きやすい職場環境 ②研修会の実施 ③職員の増員、の3点を最優先課題として改善策を立案。具体的にはICTやIoT技術の積極的導入や超過勤務の原因になっていた業務の見直し等を立案し、継続的に実施している。

③「虐待防止マニュアル」の更新には「高齢者虐待防止研修」も活用

マニュアルは、虐待が疑われる行為が発見された際の報告体制の整備上の課題の発見から、虐待疑い発生時のフローチャートを作成。職員が手順に沿った行動ができるよう、万が一の発生に備えた体制整備を内容に盛り込んだ。

また、「虐待の芽チェックリスト」は「普段はしていないが、忙しいとつい・・・」という状況に対してチェックがつけやすいように、「している」「していない」の項目の間に「したことがある」という項目を追加。その結果、「したことがある」が一番多くチェックがつくようになり、人事面談の際に状況を話し合う等して虐待の未然防止に役立っている。

さらに行動計画には定期的な見直しをすることを明記し、期間を定めて更新を実施している。更新内容については、高齢者権利擁護支援センター主催の「高齢者虐待防止研修」を毎年受講するなど、新しい情報を取り入れる努力をしている。

④「対応が困難であったこと」は業務日誌に記載し会議で共有

ケアの専門的知識・技術が不十分なために不適切なケアにつながる可能性のある行為については、業務日誌に欄を設けて「Aさんの移乗に苦労しているがどうしたらよいだろうか」等、職員が身近なところで困りごとを発信できるようにしている。その後フロア単位の会議等で、困っていることを皆で解決できる場を設け、できるだけ早くに虐待の小さな芽を摘めるよう、組織として職員を支援する仕組みの整備を図っている。

⑤繰り返し職員に伝えたいことはカードにして職員配布

常に意識し職員一人ひとりが権利擁護に向き合えるように、法人の理念や高齢者虐待の種別、身体拘束を緊急やむを得ない場合に行う際に確認すべき3要件などをカードにして職員に配布しており、名札の裏に常備してもらうようにしている。また、会議での唱和も実施しており、日常的に虐待防止や身体拘束に関する知識の再確認を行っている。

⑥上司による声かけをシステム化

職員からの発信を待つだけでなく、積極的にケアの現場の状況を把握できるよう、マネジメントの一環として上司による部下への声かけを計画的に（シフト勤務であっても最低月に一回以上）行っている。現場の主任や係長は大変ではあるが「耳を傾けてもらえる」という雰囲気醸成し、職員のストレスケアにもつながっていると感じている。