

# 社会福祉法人ひかり苑における権利擁護の取り組みについて

社会福祉法人ひかり苑  
障害者支援施設ひかり苑  
施設長 國澤宗巖

## 1 はじめに

職員が、自分の心（精神状態）を保つがゆえに「虐待」という行為を選択してしまう場合がある。

この表現は適切ではないが、虐待という行為がなぜ無くならないのかを掘り下げて考えると、この様な角度からも探る必要がある。なぜならば、私たちは最悪なことに、その行為を選択できる立場にあり、最終的に選択するかしないかは自分で決めることになるからである。

そもそも虐待をしたいと思って福祉の世界に入職した職員は一人としていない。そのことを私たちは深く考える必要がある。

入職時には、必ず何らかの思い抱き、志を高くしてこの専門職を選んだはずである。

しかしながら、時として、なぜその思いや志を失ってしまうのだろうか。

つぎに、虐待を発生させてしまういくつかの要因を考えてみた。

普段からの支援において、自分の精神面に外部からの介入（利用者の障害特性・行為など）があった場合、最初はその介入を受入れ、ある程度冷静に対応できているが、その介入が継続した場合、ある一定限度を超えたところから、自分自身の精神状態が不安定になり、冷静さを失ってしまいやすくなる。

やがて、自分の精神状態を正常な状態に維持するために、その不安定の要因となっている、本人（利用者）そのものに原因があると勘違いを起こしてしまう。

対応方法の選択肢が乏しい場合は、利用者を排除する方向のみに意識が向き、最悪は、「虐待」という行為を選択してしまう。

しかしながら、自分の精神状態を維持するために持ち合わせているこのような感情は誰にでもあり、ある意味、本能的な部分もあると思われる。

例えば、外部からの介入により自分の精神状態が不安定（イライラ）となった場合、その状態を正常な状態に戻すための選択肢として、相手を「無視」という行為は、誰しも経験があると思える。

もし、どの様な状況であったとしても、自分の精神状態を正常に維持する方法を選択できたとしたならば、虐待行為まで発展せずとも、正常な精神状態を維持できるはずである。なぜ選択肢を誤ってしまうのだろうか。

よく耳にする支援の基本的な考え方に「相手の立場に立って考える」という言葉がある。このことは簡単に出来そうに思えて実は大変難しい。

それは、相手の立場に立つということは、「自分の持っている気持を維持しながら、相手の気持ちになる」ということを行わなければならない、自分以外の相手の気持ちを考える分だけ、自分の心に「余裕」が必要となってくる。その心の余裕を作り出すことが出来なければ、結果に結びついた、相手の立場に立った考え方は出来にくい。

では、どのようにすれば心に余裕が持てるのかを考えた場合、最終的には、物欲や私欲ではなく、今の自分自身の存在に対して恩恵を感じることを、いわゆる幸福感を生み出すもとなる「感謝」ということが必要であり、そのことを感じるにより、はじめて心に余裕が生まれ、相手の幸せも考えることができると感じる。

どの様な人でも心の根底には、虐待という行為を生み出す根源が、多少なりともある感情と思えるが、その感情を行為として出してしまう人と、出さない人がいる。

また、利用者に対してどんなに感情が高ぶったとしても、本人の家族が見ている前で虐待行為を行う人はおらず、その時は相手に対する感情を出さずに済んでいる。

利用者に対する感情が高ぶった場合、例えば、目の前に生まれたばかりの利用者を母親が笑顔で大切に抱きしめている写真を目にしたとしたならば、その時の利用者に対する感情の高ぶりは薄くなるものである。

では、なぜ状況によって感情を乱さずに維持できているのか。逆に考えれば、その感情を維持することは方法（選択肢）によっては可能になるということである。

このことから感じることは、虐待行為とは、自分自身の心に起こった「歪み」と思える。

人の心はもともと純白で弱々しいものと思えるが、心が正しく、強くなっていくのは、相手から与えられた「心が傷ついた体験」と「思いやりを受けた体験」を経験し、繰り返していくことで得られるものだと思える。人としての「善悪」をバランスよく経験することによって、人間としての倫理観が育っていくのではないだろうか。

「善」を感じることができるのは「悪」を感じたことがあるからであり、「悪」を感じることができるのは「善」を感じたことがあるからである。しかし、経験のバランスがとれていない場合や、不足している場合は、自分の心に「歪み」が起きやすくなってしまっていると感じる。

ただし、この善悪のベースの部分、幼少期から大人へ成長する段階において、どのような環境で過ごしたかが、大きく影響しているものと思える。

また、大人に成長してからは、幼少期に身につけた、ある意味自分中心の善悪をベースとして、社会の中で経験する他者の言葉・体験を感じ取りながら、社会における「善悪のバランス」を感じ取り、倫理観を養っていくことになる。

もし、感じ取る感覚にズレが生じている場合や、感じ取る力が備わっていない場合は、倫理観が育たないまま社会の一員となり、自分に危害が加わらないことを前提として、善悪の判断に「歪み」が生じた場合は、「最悪の選択」を選んでしまうことになるのではないだろうか。

しかし、そのような環境で成長し善悪のバランスを身につける機会がなかった人は、永久にバランスを身につける方法がないのかと言えばそうではない。

より高い善悪のバランスを得ながら保つ方法は、人間としての原点に戻るということが必要と思える。人間としての原点とは、「相手がいるから自分が存在できている」ということである。他者の言葉・体験を自分に当てはめ、常に「相手の立場に立って考える」ということを繰り返していけば、自ずと「善悪のバランス」は身についていくものだと思う。

整理すれば、「相手の立場に立つ」ためには「心の余裕」が必要となり、心に余裕を持つためには、今の、自分自身の存在に対しての恩恵として「感謝」を感じる必要がある。その結果、これらのことが自分の成長の糧となり、相手も自分もよりよい方向へ導かれて行くことにつながる。ここに、福祉が福祉たる所以があるのではないだろうか。相手に対する福祉の心と、自分が幸せになりたい福祉の心は一体である。私は常々「人を支援する仕事の成果は自分の成長と比例する」と感じる。

最後に、冒頭でふれた、自分の精神状態を正常に維持するための方法として、その選択肢が多くあれば、虐待行為まで発展せずとも、正常な精神状態を維持できる機会は増えるのではないかと、と言う考え方から、未だに最適な方法とは思っていないが、現状での、当法人で取り組んでいる対策をご参考までに紹介させて頂く。

ただし、恥ずかしながら、各対策においての効果の検証までは至っていないが、職員自らが知恵を絞り実施していくこと自体が、職員の虐待防止における意識の向上につながるのではないかと考える。

また、私を含め管理者に求められることは、研修や防止策は、普段からの「気づき」の中から生まれた選択肢の一つである。よって、選択肢をもって対策とするのではなく、本来の対策は、日々の業務の中で「気づくことが出来ているか？」が最も重要な対策と思える。

その為には、福祉事業を肯定化するのではなく、常に地域の一市民（第三者）としての目を持った上で、福祉の現状（職員の思い）を重ね合わせバランスをとることが必要と感じる。あくまで、地域の一市民（第三者）の目線が先である。なぜならば、利用者は地域の一市民だからである。

## 2 虐待を未然に防ぐための実施内容（虐待防止マニュアルより抜粋）

### （1）新入職員への虐待防止関係研修（職種を問わず全ての職員に実施）

- ・講義「福祉施設で働く心構え 一人をサポートする仕事とは－  
120分（障害・介護共通講義）」（担当：施設長）
- ・講義「障害者支援施設ひかり苑 施設理念90分」（担当：施設長）
- ・講義「虐待防止研修 胸を張って専門職と言えますか？－120分」  
（障害者支援事業所対象）（担当：施設長）

※講義内容より一部抜粋

- ①問題発生時は職員一人で対応を行わない
- ②全職員が利用者の人生背景（生立ち・利用経緯など）を理解する
- ③呼び捨て、ちゃん付け、くん付け、あだ名の禁止（職員同士も含む）
- ④言葉づかいを正す（職員間の会話においても）
- ⑤利用者からは支援を受けない（同意の上必要な場合は支援計画へ記載）
- ⑥躰は行ってはならない（支援計画はあっても躰計画はない）
- ⑦環境整備（介護機器による負担軽減や、リフレッシュ休暇の導入など）
- ⑧強度行動障害（アセスメント・構造化など）の取り組み

- ・講義「虐待防止研修 胸を張って専門職と言えますか？120分」  
（介護保険事業所対象）（担当：施設長）
  - ・図書「はじめて働くあなたへ（日本知的障害者福祉協会 編）」貸出
- ※各部署での新入職員に対するオリエンテーションは別途実施

### （2）虐待防止委員会の開催（毎月の役職者会議に合わせて実施）

- ・施設内で見かけた、虐待の要因となる事例や権利擁護に関係していると思えるものなど、  
普段の支援において気になる内容を話し合う（言いにくい事でも）

### （3）虐待防止施設内研修の開催（年3回）

- ・職員（支援員）自らが講師となり講義を実施（人に教えることが最大の学び）
- ・外部講師による研修
- ・虐待防止マネージャー伝達研修
- ・虐待防止第三者委員（施設内見学や利用者、職員面談などを予定）

(4) ヒヤリライラハット報告書の提出（2か月毎に提出）

- ・通常のヒヤリハット（ハード面）に合わせ、業務上イライラした場面（ソフト面）を提出し、その内容を職員間で共有し対策の検討を行う

(5) 職員セルフチェックシートの提出（2ヶ月毎に提出）

- ・本人のチェック内容と、実際の支援内容が明らかに異なる場合や、出来ていない項目のチェックが多い職員に対しては、上長にて個別面談を実施

(6) ヒーリングミュージックの演奏

- ・音楽は人の感情を左右する効果があることから、玄関内付近にヒーリングミュージックを流し、利用者及び、職員の情緒安定を助長する

(7) 虐待ニュースの回覧（毎月）

- ・全国ではほぼ毎月発生している虐待事件を抽出し、全職員へ回覧を行うことにより虐待防止に対する意識の風化を図る（喉元過ぎれば熱さを忘れる）
- ・障害と介護の両方の虐待ニュースを、障害者支援事業所、介護保険事業所へ回覧を行う

(8) リーダー職員研修

- ・講義「今いるメンバーでベストチームを作るー理想のリーダーを目指してー  
120分（障害・介護共通講義）」（担当：施設長）

※この研修は、各役職者がリーダーシップを発揮するための講義であり、直接虐待防止に関係する内容ではないが、各部署での職員統制がとれていない場合や、リーダーが職員のお手本となる理想像となっていない場合は、職員に不満がたまり、結果的にそのしわ寄せが利用者いき虐待要因となる場合が考えられるため、対策の一つとして記載した