３　【コラム】支援の質の向上をめざして

コラム

（１）「ちょっと待って廃止運動」の取組み・評価

当施設では、利用者の方に日々の施設生活を心から安心して過ごして頂くために、虐待防止委員を中心に全職員が虐待防止への意識を高く持ち取り組んでいる。虐待防止の取組みの中の一つとして、平成２４年１１月より「ちょっと待って廃止運動」という目標を掲げ取り組んでいる。利用者の方に「いつでも職員は側にいます」と安心感を持って頂くことを目的としているが、日々の利用者の方の介助の中で複数の方を順番に介助をすることや利用者の方からの頼みごとが重なることがある。その時、利用者の方に対して、発言してしまう「ちょっと待って下さい」という言葉は利用者の方からすると「忘れられるのではないか」等、不安な気持ちを与える言葉である。暴力・暴言とは違い、目には見えない「心の虐待」と捉え、防止する必要があると思い掲げた運動である。

職員の意識改善として、利用者の方を待たせることを絶対にしてはいけませんと言うのではなく、待って頂く場合にはしっかりとその場の状況を利用者の方に説明をして納得して頂くことが大切であると考え、利用者の方への伝え方に重点を置いた勉強会を実施した。その勉強会を踏まえ、現場の中で「ちょっと待って下さい」を、「はい。（状況の説明後に）すぐに行きます」と言葉を替え、「お待たせしました」と声掛けを実践している。

身体的虐待とは違い、心理的虐待、ネグレクト(放棄、放任)は目には見えにくく、また気付きにくいものである。廃止運動を実施することで職員１人ひとり今までは何気なく言葉にしていた「ちょっと待って下さい」は、利用者の方に不安を与える言葉・虐待（ネグレクト）になる声掛けであるということが理解でき、そういった声掛けがなくなったことで全ての利用者の方がストレスを感じることなく、「いつでも職員がいてくれる」と利用者の方に安心していただけるようになり、気兼ねなく声を掛けて頂ける環境作りに繋がった。

コラム

（２）「サービスモニタリング」の取組みについて

ちょっと待って廃止運動」の取り組み・評価

　サービスの質の向上を目指し「より良い利用者支援」と「しんどいけど楽しい職場」を実現させるため、平成２４年９月から、第三者２名によるサービスモニタリングを取り入れている。第三者は、同法人の他事業所OB職員へ依頼している。

　この取組みは、毎月１回の訪問で第三者から実際に当施設のサービスを見て評価して頂き、リーダースタッフと問題点を整理し、取り組み課題を抽出するという方法で実施している。

　まず、現状把握のために第三者から、①利用者への聞き取り及び②職員への満足度アンケートを行って頂いた。①②から、利用者の本音と職員が抱えている悩みが明らかになった。問題点を整理し、取り組み課題を「①職員の言葉遣い・態度の改善、②個別支援の取り組み強化、③介護技術の向上、④利用者を知る力の向上、⑤職員間の連携強化，⑥新任職員の指導・育成方法の具体化」の６項目に決定した。

　課題について、具体的な取組み内容を第三者と話し合いながら進めている。以下簡単であるが、その内容を紹介する。「①丁寧な対応が出来ているかの自己チェック、②個別支援計画書についての内部研修、③介護勉強会の実施、④居室巡回の機会の活用、⑤申し送り方法の具体化、⑥新任職員の指導の手引き書の見直し・作成」等である。

　第三者からの評価とアドバイスを頂いたことで、基本的なことに立ち返って取り組むことができた。特に、「介護職員としての心構え」や「利用者を見る・知る・気付く」ことの重要性を再認識した。

　職員全体が、「利用者本位」「自立支援」を心掛けた伴走・並走型の支援ができるように、今後もこの取り組みを継続していきたい。

コラム

（３）重度知的障がい者に対する満足度調査のあり方に関する検討について

「サービスモニタリング」の取り組みについて

ちょっと待って廃止運動」の取り組み・評価

平成24年４月、当施設は、再編整備を終えて強度行動障がい支援の特化型施設として再始動した。

　私たちは日々目の前で起きる利用者の行動の激しさ、突然の出来事に翻弄されながらも生活の安定をめざしている。行動障がいの支援に関して鳥取大学井上雅彦教授は「強度行動障がい支援の目標は、行動障がいの軽減だけでなく、利用者の生活の質の向上である」と述べておられるが、私たちの支援現場は行動障がいの軽減とともに、その行動の激しさゆえに利用者の安全の確保を最優先せざるを得ず、刺激や情報が遮断された環境、限られた人間関係等の中で支援を行うため、支援者主導のサービスに陥るリスクを孕んでいる。また施設における生活は集団を優先せざるを得ない現状や生活の中で選択する場面が非常に少ないなど、決して豊かな生活とは言い難い現状もある。地域生活への移行を目指す中、その生活経験の幅の狭さ等が課題になることも否めない。

そこで、特化型施設としての再始動を機に、「自分たちの支援は、支援者主導でなく利用者中心の支援になっているか」という視点や「利用者を行動改善の対象者ではなく、どうすれば生活者としてとらえ直せるか」という論点について再考すべく、利用者から直接聴く形での満足度調査のあり方を検討していく運びとなった。

これまでの満足度調査については、利用者の意志の確認が困難なので、家族や後見人からの聞き取りをもって実施してきた経過がある。しかし、わが身に置き換えて考え、もし自分の日常の大部分が自分のいないところですべて決定されているとすれば、それは看過しがたい状況といえる。そのため、私たちは重度知的障がい者ご本人から如何にしてサービスの満足度について聞き取るか、そのあり方を検討することとした。

調査検討の項目として、まず『利用者への調査方法』を検討し、調査方法に関しては、利用者の意思表出の方法に基づき、３類型「①言葉を用いて聞きとりできる利用者（言葉で表現できる利用者）、②絵カード等を用いて聞き取りできる利用者（絵カード等を選べる利用者）、③直接行動によって表わす利用者」に分け、それぞれの具体的な方法や調査項目について検討を行い、実際に聞き取り等を行なった。

また、今後利用者の満足度を高めていくには、生活の中での選択の場面や経験を増やすことが重要である。そのためには、支援者の支援に対する考え方や利用者との関係性が重要ではないかということに気づき、現状の支援と支援者の意識を確認しておく必要があるとの考えから、『支援者への調査方法』について検討した。

その結果、利用者の『意思決定』と『選択』に関して、支援者がどのように捉えているかについての意識調査と生活の様々な場面において利用者個別に必要な支援（個別の支援）が提供されているかに関しての現状を確認することについて、その方法や調査項目等について検討を行い、調査を実施した。

今回の重度知的障がい者に対する満足度調査のあり方や各調査についてはまだ検討の段階であり、調査方法そのものに関しては、課題も多く見られる。しかし、今回、調査に関する検討を重ねる中で、支援者主導に陥るリスクのある支援現場において、支援者の自己点検の１つとなり、利用者の思いをくみとるための大きな意識転換の機会になった。今後は得られたものを利用者支援に還元するとともに、さらに的確な満足度調査の実施に向けて、施設における生活支援や自己決定支援のあり方等も含め、検討を重ねていきたい。