

2016年7月27日
 特定非営利活動法人ポパイ

相談事例・対応に関する報告書

2015年10月、職員より、オリーブ（生活介護）で起きた、一部職員の利用者に対する行き過ぎた言動を、虐待行為として取り上げた。第三者委員にも報告し、その発生原因を追究した。その経緯と対策を以下に示す。この結果を真摯に受け止め、職員の教育の在り方を見直し、再発防止に努める。

発生日	事象
2015/10/26	<p>オリーブ職員より、オリーブ（生活介護）でのご利用者への対応に行きすぎている点があり、虐待とも言えるのではないかと指摘が理事長に報告される。オリーブ作業室での出来事ということで、翌日、理事長による担当職員との面談を実施。</p> <p>面談の内容より、支援内容について疑わしき部分も含め、今回の件を虐待として取り扱うべきと判断。行き過ぎているのではないかとという支援については即時やめるように担当職員へ通達する。</p>
2015/11/10	<p>第三者委員へ、本件についての相談を実施。本件の解決に向けての対応などについて、リスクマネジメントの観点より指南を受ける。</p>
2015/11/17	<p>ポパイ全職員に対して「実態調査アンケート（記名式）」を実施。回答内容により、個別ヒアリングを実施し、疑わしいと思われる事例が浮かび上がる。特定された職員へは厳重注意をし、支援内容を改めるよう指示する。</p>
2015/11/19	<p>オリーブ全職員を対象として、ミーティング（1回目）を実施。その場で虐待と疑わしき対応があったことを周知し、即刻そういった対応は行わないことを確認する。</p>
2015/12/15	<p>オリーブミーティング（2回目）にて、虐待案件についての話し合いを実施。全職員・パート職員で原因究明を実施する。</p>
2015/12/18	<p>オリーブミーティングにて出た原因究明について、統括責任者で検証を行う。</p>
2016/1/8	<p>ご利用者様の保護者へ電話にてまず一報を入れる。今回あったことを説明し、謝罪。再発防止に向けて話合いや、マニュアル作成を進めていること、再発防止のためにどうすべきかなど決まり落ち着いたら再度報告をすることを伝える。</p>
2016/1/26	<p>オリーブミーティング（3回目）実施。管理者ミーティングにて、精査された原因について、再度現場職員にて原因を掘り下げ、改善策を立てる。</p>
2016/3	<p>保護者への報告として、事実確認および原因究明に加え再発防止策まで講</p>

じたものを法人として提示する。
 虐待防止の心構えの整備し、虐待マニュアルとフローを作成する。
 責任の所在と処分を決定。理事長の役員報酬 5%カットする。

【原因究明】

①業務負荷に対して他の職員のフォローがなかった。

特に支援以外の業務が担当職員の高負担になっており、各個人の業務の把握ができていないことに加えて、コミュニケーション不足が加わり業務のシェアができなかった。

②支援についての共有がされていなかった。

ミーティング等で利用者支援についての議論が不十分かつどう対応するかという結論が出されていなかった。そして職員が困りながらもどう対応したらよいかもわからないまま日々の支援にあたらざるを得ない状況だった。

③担当職員に対して、日々指摘する人がいなかった。

コミュニケーション不足から、職員間で助け合うという風土が作られず、言いにくい雰囲気できてしまっていた。

【再発防止策】

上記①の対策：前日に翌日の職員の予定表を作成。その際に業務に係る時間や内容の調整を行い、コミュニケーションを活発化を図るとともに、各個人の抱えている業務の明確化と把握を行う。併せて、翌日の日誌に日中活動の予定を記入し、正規、パートに関わらず居室単位での動きを把握しやすいようにする。

上記②の対策：ミーティングの際にモニタリングシートを活用し、支援についての一旦の結論を確実に出す。また、ミーティングだけでなく終礼も同様の。

上記③の対策：本人が言われにくい立場であるということを認識する。言ってもらえるような雰囲気を作る。コミュニケーションについては、①で活発化。終礼、ミーティングなどで自ら振り返る機会を作るとともに必要であれば、他者から振り返る機会を作る。繰り返しにより、意見が活発に交換できる事業所の雰囲気を作る。

虐待防止のマニュアルとフローの作成を行う。支援に対する「心構え」を統括責任者で話し合ったものを作成し、職員が常に携帯し、支援の在り方を振り返りできるようにする。

以上