

平成 26 年度袖ヶ浦福祉センター当面の改善計画

平成 26 年 3 月 26 日

千葉県社会福祉事業団

1 改善方針

平成 25 年度に発生した職員による利用者への虐待事件を猛省し、県からの改善勧告や第三者検証委員会で指摘された事項を踏まえ、職員の人材育成・教育の充実及び意識改革の促進、支援現場の処遇改善に努めます。

また、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のための万全な体制整備を図ると共に、所要の防止措置を講じ、事業団の再生、信頼の回復に向けて、職員一丸となって取り組みます。

2 重点取組事項

(1) 利用者の人権の擁護、虐待防止の取組

- ① 新たに虐待防止に関するセルフチェックを実施し、定期的に自己評価を行い、これを検証し、その結果を職員会議等に報告し、全職員の人権擁護・虐待防止の意識の徹底を図る。
- ② 虐待防止委員会を見直し、障害福祉現場の支援に精通した外部の第三者、保護者代表を委員に加え、虐待防止体制の強化を図る。

(2) 利用者の立場に立った福祉サービスの提供

担当職員に看護師、栄養士などの専門職を交え、入所（個別）支援計画の進捗に関するモニタリング会議を開催し、医療面なども含めた幅広い検討を行う。その結果に基づき、利用者の障害特性や障害福祉サービスのニーズを具体化し、質の高い障害福祉サービスを提供する。

(3) 人材の確保

- ① 福祉サービスに対する意識の高い職員を採用するため、従来の試験方法に加えて職場体験を実施し、支援現場への適性を見極めて採用する。
- ② 人材の定着維持に努めるため、人事考課により高い評価を受けた職員に対しては、適正処遇を行う。

(4) 職員資質の向上と人材育成

- ① 職員のレベルに応じた階層別の研修を強化し、知識・技術のステップアップを図る。特に、若手職員に対し社会人としてのマナーや接遇研修を実施し、職員の総合力の底上げを図る。
- ② 更生園では、スーパーバイザー等の外部講師による研修を継続し、専門的知識や技術の習得を図る。また、養育園でもスーパーバイザー等による研修を新たに実施し、勤務シフトの調整等により全職員に受講させる。
- ③ 研修方法を改善し、講義形式からロールプレイ形式やグループディスカッション形式を取り入れ、職員自らが考え、意見交換し、実効性のあるものとしつつ、支援の現場で活かせるものとする。
- ④ 集団研修の効果が上がらず再教育の必要性があると判断した職員に対し、個別に再教育プログラムを作成し、個別指導・訓練を行う。
- ⑤ 職員の意識改革、自らの業務に関する法令等について、正しい知識を習得するため、外部講師によるコンプライアンス研修を開催し全職員に受講させる。

(5) 職場環境の改善

- ① テーマに沿った少人数のグループによる、意見交換会などを開催し、気軽に話し合えるような環境づくりに努める。
- ② 仕事上の改善提案や相談等について、日常的に上司に相談ができる環境づくりに努める。

養 育 園

1 当面の改善への取組

前年度、職員による利用者に対する虐待事件が発生した。その反省を踏まえ、二度と利用者への虐待行為が起らないよう、勧告内容に対する改善事項を確実に実行に移し、利用者の立場に立った福祉サービスを提供する。

(なお、行政処分により当面の間、新規利用者の受け入れが停止されている。)

2 重点取組事項

(1) 権利擁護及び虐待防止の取組

- ① 職員会議で「事業団職員倫理綱領及び行動規範」を配布し、適時虐待防止法の説明を行っていたが、徹底しなかったため、障害者虐待防止法の研修を、年度当初、全職員を対象に実施し、周知徹底をする。
- ② 毎月、幹部会議後に虐待防止部会を開催していたが、計画的な取組み、支援の検証まで行っていなかったため、虐待防止部会の取組を強化し、職員の意識調査や内部研修の企画などを通じて、サービス改善の取組と検証を行う。その結果は、各種会議で職員に周知し、全職員の虐待防止・人権擁護の意識を高める。
- ③ 日々の支援を職員自ら振り返る機会や職員全員で悩みや疑問等を議論し、職員の孤立化を防ぎ課題を共有化する場がなく、人権擁護・虐待防止意識の徹底が図れなかったため、新たに「支援時禁止事項チェックリスト」を活用した自己評価を実施し、これを虐待防止部会で集計した上、グループディスカッションを行い、職員の人権擁護・虐待防止意識の徹底を図る。
- ④ 外部研修会への参加は、職員の経験年数や研修履歴等を考慮して計画的に実施していたが、職員会議での報告・発表は一部の職員しか共有化されていなかったため、権利擁護及び虐待防止に関する外部研修会へ積極的に参加させると共に研修会参加後は、職場内で発表等の機会を設け、一人ひとりの職員の習熟度の確認と研修結果の共有化を図る。
- ⑤ 利用者及び職員の軽微な怪我等は、事故報告書を作成していなかったことから、事故報告は、事業団事故取扱内規に基づき、適切に対処すると共に、全職員へ周知徹底を図る。

(2) 利用者の立場に立った福祉サービスの提供

- ① 利用者の意向を尊重した入所（個別）支援計画の作成に当たっては、これまでモニタリング会議に専門的な知識を有する看護師、栄養士等の専門職が参加していなかったが、事前に本人、家族及び必要に応じて専門的な知識を有する看護師、栄養士等を含めた、モニタリング会議を開催する。

- ② 入所（個別）支援計画の作成に迫われ、利用者及び家族等の要望を十分反映した支援サービスとなっていなかったため、個別ニーズに即した支援サービスを提供できるよう努める。
- ③ 入所（個別）支援計画が担当寮職員に十分周知されておらず、計画に基づく支援の取り組みが不十分だったため、担当寮の職員全員に入所（個別）支援計画の写しを配布し、会議等でその内容の周知を図り、情報の共有と支援の統一を図る。
- ④ 夜勤勤務者の引き継ぎは、直接職員間で行われず、夜勤者が連絡帳や前日の支援記録を確認するのみで、利用者の状況把握が不十分だったことから、2寮の夜勤勤務者への引き継ぎは、本年1月25日から「引継事項確認表」を用い、日勤職員の立ち会いのもと直接職員間で行うよう改めた。
- ⑤ 利用者ごとに個別にアドバイスを受けられる外部協力者がいなかったが、パーソナルサポーターの派遣を受け、利用者にとって最もふさわしい支援の実現に努める。
- ⑥ 看護師による巡回等を行っていなかったが、平成26年1月10日から担当看護師による朝夕2回の巡回を行っている。継続して利用者の健康状況の把握に努める。

（3）職員の資質向上と人材育成

- ① 講義形式の研修だけでは、研修内容が職員に十分浸透せず理解に差が生まれ、自ら考えて支援現場に活かすまでには至らなかったため、講義形式の研修を見直し、職員参加型（ロールプレイ形式やグループディスカッション形式）の研修を取り入れ、利用者支援サービスの現場で役立つ研修内容とする。
- ② 職員同士で支援の問題や悩みなど意見交換する機会が設定されていなかったため、支援にあたっての問題や悩みを全体の問題として捉え、小グループの勉強会（フリーディスカッション）を開催し、意見交換を行い、支援レベルの向上を図るとともに職員の孤立化の防止に努める。
- ③ スーパーバイザーは招聘されておらず、支援の指導やアドバイスを受ける機会が少なく、支援困難な利用者に対する職員の支援知識・方法が不十分だったため、スーパーバイザーを招聘し、強度行動障害について、障害特性の正しい理解とより良い支援方法の徹底を図る。
- ④ 更生園で実施していた方法を取り入れ、新任職員に対し1ヶ月間支援・業務等に関する質問等を支援・業務ノートに記録させ、日々リーダーが内容の確認及び指導・助言を行う。

なお、施設長は1ヶ月後に個別面談を実施し、記録内容の確認と指導を行う。

- ⑤ 集団研修だけでは改善等が見られない職員に対して、個別指導・訓練等を実施していなかったため、集団研修の効果が上がらない職員に対しては、再教育プログラムに基づき、個別に再教育実施計画を作成し、個別指導・訓練

等を行う。

- ⑥ 日常の業務、特に今回の事件による職員の精神的なストレスが大きいことから、職員に質問形式によるチェック用紙への回答を求め、その結果を受けて3月からカウンセリングを行っているが、継続して職員のメンタルヘルス対策として、診療室精神科医によるカウンセリング等を実施する。

(4) 支援現場の透明性の確保

- ① 外部の第三者による巡回等は行っていなかったが、支援現場の透明性を確保するため、平成25年12月以降取り組んでいる槇の実特別支援学校、親の会など外部の第三者による巡回を継続して行う。

また、巡回時の指摘事項・意見を参考に支援サービス等の改善に努める。

- ② 苦情解決第三者委員による児童からの相談は、下校後に設定していたが、十分な時間が確保できていなかった。また、家族の相談窓口開設の頻度も少なかったため、苦情解決第三者委員による相談窓口の開設時間帯を利用児の相談しやすい時間帯に変更すると共に、家族の相談の機会を増やし、家族の意見や要望を施設運営に反映させる。
- ③ 施設の情報の提供は、年1回、親の会の総会のみで、園だよりや寮だよりの発行が少なく、情報発信が不十分だったため、保護者を対象に年4回、定期的に連絡会を開催すると共に、ダイレクトメールを活用した情報発信に努める。
- ④ 服薬変更の際、保護者へ連絡していたが、連絡内容や連絡した職員の氏名を記録していなかったため、利用者の服薬変更の際は、速やかに保護者へ連絡し支援現場の透明性の確保に努める。

(5) 地域生活移行について

成人年齢に達している対象者についてパーソナルサポーターの派遣を受け、利用者・家族の意向を尊重し、関係機関等からの情報や協力を得て、地域移行に向けた取組を進める。

更生園

1 当面の改善への取組

職員による利用者に対する虐待事件が発生した反省を踏まえ、二度と利用者への虐待行為が起こらないよう、勧告内容に対する改善事項を確実に実行に移し、利用者の立場に立った福祉サービスを提供する。

また、新規利用者の受入れに当たっては、県と事前に協議し、特に、当該利用者に対する職員等の支援体制について併せて協議する。

2 重点取組事項

(1) 権利擁護及び虐待防止の取組

- ① 施設長が、4月の職員会議に「事業団職員倫理綱領及び行動規範」を配布し、説明等を行っていた。また、虐待防止法の説明も年間を通して実施していたが、周知が十分でなかったため、障害者虐待防止法の研修を、年度当初、全職員を対象に実施し、周知徹底をする。
- ② 毎月、幹部会議後、虐待防止部会を開催し、各ワーキンググループの支援サービスの取り組みや検証を行い、支援現場に反映してきたが、引き続き、毎月虐待防止部会を開催し、下部組織であるワーキンググループの活動を通して、サービス改善の取り組みと検証を行う。その結果を各種会議等で職員に周知し、全職員の虐待防止・人権擁護の意識を高める。
- ③ 日々の支援を職員自ら振り返る機会や更生園全体の職員間で悩みや疑問等を議論したり、共有する場がなく、支援の中で孤立化を招く恐れがあるため、日々の支援の振り返り、「支援時禁止事項チェックリスト」を活用して自己評価を実施し、月ごとに虐待防止部会で集計した上、グループディスカッションを行い、職員の人権擁護・虐待防止意識の徹底を図る。
- ④ 外部研修会への参加は、職員の経験年修等を考慮して計画的に実施し、職員会議や職場内研修会等で研修結果の報告・発表を行っていたが、全ての職員が参加できず、共有化も徹底していなかったため、権利擁護・虐待防止及び支援の専門分野に関する外部の研修会へ積極的に参加させ、研修会参加後、研修に参加できなかった職員への研修報告や職場内での発表等を徹底させて行い、研修結果の共有化を図る。
- ⑤ リーダーの業務が多いこともあり、事故報告書の提出が滞っていたものがあったことから、新たに「園内事故報告書取扱要領」により管理方法を明確にした。事故報告については、事業団の事故取扱内規に基づき、適切に対応していく。

なお、事故報告書の提出の滞りがないよう「園内事故報告書取扱要領」により対応する。

(2) 利用者の立場に立った福祉サービスの提供

- ① 利用者の意向を尊重した個別支援計画の作成に当たっては、これまでモニタリング会議に専門的な知識を有する看護師、栄養士等の専門職が参加していなかったが、事前に本人、家族及び必要に応じて専門的な知識を有する看護師、栄養士等を含めたモニタリング会議を開催する。
- ② 他害・自傷や興奮時等の具体的な制止方法が個別支援計画書に記載されていなかったことから、利用者本人及び他利用者の生命及び身体の安全確保のために緊急止むを得ず身体拘束等行動制限を行う場合は、個別支援計画書に制限内容を詳細に明記する。

(3) 特別な支援を必要とする利用者への支援

加齢者や身体障害及びてんかん等を有する利用者への支援サービスは、専門家の指導・助言に基づいて取り組んできたが、これらの取り組みを継続し、医師、看護師、栄養士、歯科衛生士等の専門家による指導・助言を基にした、個別の介護・支援サービスを提供する。

(4) 強度行動障害のある利用者への支援ノウハウの活用

強度行動障害のある利用者への支援ノウハウ等は、単発の勉強会やスーパーバイズ研修会等で情報提供してきたが、継続的に行っていなかったため、強度行動障害支援事業における支援のノウハウを、更生園の他の寮や養育園に対して、積極的に情報を提供する。

(5) 職員資質の向上と人材育成

- ① 講義形式の研修だけでは、研修内容が職員に十分浸透せず理解に差が生まれ、自ら考えて支援現場に活かすまでには至らなかったため、講義形式の研修を見直し、職員参加型（ロールプレイ形式やグループディスカッション形式）の研修を取り入れ、利用者サービスの現場で役立つ研修内容とする。
- ② 強度行動障害支援事業のスーパーバイザーによる研修会は、特定の職員しか参加出来なかったが、特に若手職員を中心に継続して参加させる必要があることから、強度行動障害支援事業のスーパーバイザーによる助言や指導に基づく研修会を継続し、利用者の障害特性の正しい理解と適切な支援方法の徹底を図る。
- ③ 新任職員に対し3年前から行っている1ヶ月間支援・業務等に関する質問等を、支援・業務ノートに記録させ、日々リーダーが内容の確認及び指導・助言を継続して行う。

施設長が新任職員の状況を把握する上で有効な育成方法であることから、施設長は1ヶ月後に個別面談を実施し、記録内容の確認と指導を行う。

- ④ OJTやOFF-JTは、リーダー等により特定職員に適時実施していたが、全職員を対象とする計画的なOJTやOFF-JTが不十分だったことから、全職員を対象として、計画的にOJTやOFF-JTを実施し、支援の知識及び技術の向上を図る。
- ⑤ 集団研修だけでは改善等が見られない職員に対して、個別指導・訓練等を実施していなかったため、集団研修の効果が上がらない職員に対しては、再教育プログラムに基づき、個別に再教育実施計画を作成し、個別指導・訓練等を行う。

(6) 家族等との関係

- ① これまでも家族会に毎月行っている補修ボランティアへの参加、役員会の活動及び園運営全般への協力をしていただいているが、今後も情報の共有化を進め、更生園家族会との良好な関係を更に深め、家族の要望や意見を施設運営に反映させる。
- ② 家族による施設内の巡回等を行っていなかったが、支援現場の透明性を確保するため、家族による施設内の巡回を継続して行う。

アドバンスながうら

1 当面の改善への取組

地域の単独事業所として運営していた「ジョブくらなみ」をアドバンスながうらに再編し、就労継続支援B型事業を開始する。

また、平成25年度発生した職員による利用者への虐待事件を厳粛に受け止め、職員一人ひとりが利用者の人権擁護、障害者虐待防止を常に意識し、質の高い支援サービスを提供する。

なお、新規利用者の受け入れに当たっては、県と事前に協議し、特に、当該利用者に対する職員等の支援体制について併せて協議する。

2 重点取組事項

(1) 虐待防止体制に関する取組

- ① 福祉施設職員としての支援姿勢や事業団職員の遵守事項について、周知が不十分であったことから、虐待防止法の研修を、全職員を対象に4月に実施し周知徹底を図る。
- ② 虐待防止部会の開催が不定期で、支援現場のサービス提供状況の検証等が不十分であったため、虐待防止部会を毎月開催し、虐待防止に取り組む。
- ③ 新たに虐待防止チェックシートを活用し、日々の支援内容を振り返る。
- ④ 重度利用者の支援を行っている部署が実施して効果的であったサービス提供に係る職員アンケートを5月に実施し、支援体制の確認と課題を把握し、対策を検討する。
- ⑤ これまで施設長が職員面談を実施してきたが、職員の悩みや不安を把握する良い機会であるため、幹部職員による全職員との面談を6月に実施する。
- ⑥ 講義形式の座学だけでは一方通行で、理解が深まらなかったため、虐待防止に関する検討及びロールプレイを、全職員を対象に小グループにより実施する。

(2) 支援サービスの向上

- ① 外部研修の受講者が研修で得た知識等を支援現場にフィードバックする機会が不足していたため、研修報告会を毎月実施し、研修内容を全職員に浸透させる。
- ② 福祉施設職員として基礎的なスキルの習得が不十分な職員がいたため、支援スキルアップに向け、全職員が参加する介護技術、行動障害、心肺蘇生法などの勉強会を開催する。

(3) 家族との信頼関係の構築

- ① 家族が利用者の日常的な生活状況等を知る機会が少なかったため、各種行事に家族の参加を積極的に呼びかけ、利用者の支援について、家族と関係の強化を図る。
- ② 事業ごとに身近な活動状況を伝達する方法として広報誌を発行してきたが、入所利用者の家族への郵送が滞りがちであったため、広報誌の誌面の充実を図り、この広報誌を活用して家族への情報発信毎月行う。
- ③ 事故や疾病等は、速やかに家族へ連絡してきたが、軽微な怪我等については、家族への連絡が不十分であったため、利用者個々の支援状況や事故など家族への情報伝達を迅速に行う。

(4) 人材育成

- ① 支援サービスの向上に向けて、介護技術、個別支援計画の作成と活用、感染症予防と対策等の研修会や勉強会を開催する。
- ② 新任職員に対し、社会人としてのマナーや接遇について徹底するため、接遇研修等を実施する。
- ③ 面談やアンケートを実施し、支援状況を常に確認する。
- ④ 新任職員の採用後の指導は、施設長が行っていたが組織的な取組に変更し、新任職員に対し1ヶ月間支援・業務等に関する質問・疑問等を支援・業務ノートに記録させ、日々リーダーが内容の確認及び指導・助言を行う。
なお、施設長は1ヶ月後に個別面談を実施し、記録内容の確認と指導を行う。

(5) その他

① リスクマネジメント

利用者の事故防止に努めるとともに、統一した事故報告の様式により事故が発生した場合には、速やかに報告を行う。また、管理者が定期的に事故報告を確認する。

② 第三者委員との連携

第三者委員による相談窓口で確認された利用者の要望や苦情等の職員への周知が不十分であったため、相談受付担当職員と第三者委員が協議・検討を行い、利用者の声が支援現場に反映されるよう全職員に周知する。

③ 専門職、関係機関との連携

利用者の適正な健康管理については、看護師及び診療室との連携を密にし対応する。

地域移行を含め、利用者の支援に当たっては、当該実施機関並びに相談支援事業所と更に密接な連携により利用者支援に当たる。