

当法人が福島県より指定を受けて運営する障害者支援施設福島県けやき荘において、令和４年９月に職員による利用者への虐待事件が発生し、令和５年１２月に事件が発覚するまで通報されませんでした。

このことにより、被害に遭われたご本人をはじめ、そのご家族、関係者の皆様に、多大なるご不安を抱かせてしまい、ご心配をおかけしましたことを、改めてお詫び申し上げます。

職員による利用者への虐待とともに、１年３カ月もの間、通報されなかったことを重く受け止め、事件の再発防止の取り組みを検証する目的で、令和６年７月に外部の学識経験者及び有識者の御協力をいただき、福島県社会福祉事業団権利擁護調査委員会を設け、検証や役職員とのディスカッションなどを重ね、その総括として令和８年５月に報告書が提出されました。

ここに、報告書を公表することにより、組織の抜本的改革の推進と、再発防止策に法人を挙げて取り組むことで、多くの皆様の信頼を回復できるよう、法人が一丸となり、全力で取り組んでまいります。

令和８年７月３１日

社会福祉法人福島県社会福祉事業団
理事長 太田健三

**福島県社会福祉事業団
権利擁護調査委員会
～福島県けやき荘に係る権利擁護調査～**

**報告書
(公表用)**

※個人情報保護のため、個人名及び団体名等を省略、文言等を一部修正しております。

令和 8 年 5 月

目次

I	委員会の設置経過	・ ・ ・ 1
II	委員会等の開催状況	・ ・ ・ 1
III	中間報告	・ ・ ・ 3
IV	権利擁護の取り組みの具現化に向けて	・ ・ ・ 10
	・ 中間報告及び報告書への法人による対応事項	・ ・ ・ 11
	・ 福島県浪江ひまわり荘	・ ・ ・ 13
	・ 福島県からまつ荘	・ ・ ・ 15
	・ 福島県ばんだい荘わかば	・ ・ ・ 17
	福島県ばんだい荘あおば	
	共同生活事業所いなわしろ	
	・ 福島県飯坂ホーム	・ ・ ・ 19
	・ 福島県やまぶき荘	・ ・ ・ 22
	・ 福島県さつき荘	・ ・ ・ 28
	・ 福島県ひばり寮	・ ・ ・ 32
	・ 福島県きびたき寮	・ ・ ・ 34
	・ 福島県矢吹しらうめ荘	・ ・ ・ 36
	共同生活事業所やぶき	
	・ 福島県けやき荘	・ ・ ・ 38
	・ 福島県かしわ荘	・ ・ ・ 39
	共同生活事業所にしごう	
	・ 福島県かえで荘	・ ・ ・ 42
V	調査のまとめ	・ ・ ・ 44

I 委員会の設置経過

福島県社会福祉事業団（以下「事業団」という。）では、福島県からの指定管理を受けて運営する福島県けやき荘において、入所する利用者への虐待事件が令和4年9月に発生し、約1年3か月後の令和5年12月に事件が発覚した。

事業団は、事件が発生した事実、速やかに通報しなかった事実を重く受け止め、令和6年3月に「福島県けやき荘における職員による利用者への虐待行為に対する再発防止策及び改善計画書」を定めるとともに、事業団が行う再発防止の取り組み検証を目的として、令和6年7月に事業団権利擁護調査委員会を設けた。

この委員会では、今回、施設内での隠蔽が行われた福島県けやき荘をはじめ、各施設の再発防止策への取り組み状況を検証し、法人全体の風通しの良い職場づくり、法人本部から施設長に対する指導のあり方など、法人の権利擁護体制全般に対するアドバイスにより、虐待の根絶と健全な法人運営に繋げることとした。

II 委員会等の開催状況

	開催日時・内容等
委嘱状交付	1 日時：令和6年7月12日（金）14時30分～ 2 場所：太陽の国管理センター4階大会議室 3 内容： 理事長太田健三より5名の委員に委嘱状が交付された。
第1回委員会	1 日時：令和6年7月12日（金）14時30分～16時40分 2 場所：太陽の国管理センター4階大会議室 3 内容： 事務局より福島県けやき荘虐待事件に対しての法人の考え方、権利擁護調査委員会へのお願い、虐待に至った経緯と具体的な対応、事業団による再発防止策及び改善計画書を説明、意見交換を行った。
第2回委員会	1 日時：令和6年9月25日（水）13時30分～16時30分 2 場所：福島県けやき荘（旧施設：令和5年5月まで稼働） 福島県けやき荘（新施設：令和5年6月より稼働） 3 内容： 旧施設にて事件現場の視察、新施設にて被害者と面会、施設内の視察を行った。 福島県けやき荘（新施設）地域交流室で、事業団による虐待事件の要因分析の検証、権利擁護調査方針の確認を行った。
聴き取り調査	1 日時：令和6年12月16日（月）10時～16時 2 場所：太陽の国管理センター4階大会議室（打合せ） 4階第1応接室、第2応接室及び2階会議室（聴き取り） 3 内容： 事件発生時から福島県けやき荘に勤務している職員、事

	件発生後に法人内等に異動した職員で選定した職員より聴き取りを行った。
第3回委員会	1 日時：令和7年3月7日（金）13時30分～16時 2 場所：太陽の国管理センター4階大会議室 3 内容： 福島県けやき荘での聴き取り調査に対しての意見交換、福島県けやき荘における再発防止策及び改善計画書の検証を行った。
第4回委員会	1 日時：令和7年5月23日（金）13時30分～16時 2 場所：太陽の国管理センター4階大会議室 3 内容： 事業団権利擁護調査委員会中間報告の検討、各委員による質疑を行った。
中間報告	令和7年6月24日付けで委員長より事業団理事長に中間報告を提出した。
第5回委員会	1 日時：令和7年8月19日（火）10時～15時 2 場所：太陽の国管理センター4階大会議室 3 内容： 午前は入所系全施設の施設長及び援助係長等、午後は常勤役員及び事務局主査以上の職員と委員会によるディスカッションを行い、第6回委員会で法人及び施設から今後の取り組み等をプレゼンテーションすることとして課題等を提示した。
第6回委員会	1 日時：令和7年12月5日（金）10時～15時 2 場所：太陽の国管理センター4階大会議室 3 内容： 第5回委員会で示された課題等に対して、入所系全施設の施設長及び援助係長等、常務理事兼事務局長により今後の取り組みなどのプレゼンテーションが行われ、各委員から意見を述べた。

III 中間報告

委員会では、次のとおり各委員からの意見等を取りまとめ、中間報告として提出した。

福島県社会福祉事業団権利擁護調査委員会

<中間報告>

福島県社会福祉事業団権利擁護調査委員会では、令和6年7月12日より4回の会議および福島県けやき荘関係職員からの聴き取りによる調査を行いました。

この調査による各委員からの意見等を取りまとめ、これを中間報告といたします。

記

1 福島県けやき荘における再発防止策及び改善計画書への取り組みに対して

(1) 権利擁護意識の向上に向けて

法人の理念や倫理綱領の浸透、各種の研修を行うことにより、権利擁護の意識の向上の客観的な効果測定を、個人レベル・チームレベル・組織レベルでしっかり行う必要がある。

本質的な支援をしていれば虐待とはならず、サービス等利用計画、個別支援計画、モニタリング、ケース検討会議などを基盤に意思決定支援をしっかりと位置づけること、そこに利用者本人を参画すること、そして外部のスーパーバイザーを継続的に活用していくことの体制が必要となる。

特に障害者の権利に関する条約、子どもの権利に関する条約、日本社会福祉士会および日本介護福祉士会の倫理綱領は、すべての職員が説明できるレベルを目指すことが必須である。

(2) 職員のやりがいに向けて

働いている職員の方々が「どうすれば希望や熱意を持って働けるのか」「どうやったら、わくわくしながら楽しんで業務にあたることができるようになるのか」「仕事に誇りを持って臨んでもらうためにはどうすればよいか」といったポジティブな側面が不足している。

2 人間の尊厳、権利擁護を基盤においた支援

(1) 「お客様」の呼称の違和感

「お客様」以前に、その「人」の尊厳や権利を考える必要がある。また、「自法人・自事業所のお客様だから人格・人権・命を守る」のではなく、「自法人・自事業所を利用する方々のみならず、すべての人の人格・人権・権利を守る」ことが大前提であり、人間の尊厳を大切にすることである。

(2) 地域の一員として

利用者一人一人が、地域住民の一員として、自分の生活の主体者として尊重されることが大切である。

3 通報の問題点と対策

(1) 通報しなかった問題点

- ① すぐに通報、公表し、職員の処分、利用者及び利用者家族への謝罪にならなかった。
- ② 虐待を知った園長が上に報告しなかった。管理者が本件を隠していたことは大きな問題であり、職員の不信に繋がっている。
- ③ 虐待を知っていた職員がこの事実が公表されないことについて、通報しなかった。職員も上司の行為に関して、報告できない関係になっていることから、組織及びその構成員が自らの保身で動いていることは利用者の存在を認めていないことに繋がる。

(2) 通報の対策として

通報しないことは障害者虐待防止法違反（放棄・放任）であり、黙っていることは違法である、そこを研修しなければならない。

事件発生後の速やかで的確な通報連絡システムの改善を要し、職員の普段からの虐待防止意識の向上や、事件発生後の職員間の連携や通報の訓練とマニュアルを徹底する。さらに「虐待の疑いで通報すること」「利用者ファーストであること」「通報による自浄作用こそが組織に対するダメージを軽減すること」を再認識する。

現行の規程では、公益通報制度の窓口が事務局長でハードルが高い、電話番号がわからない。簡単なパンフレット、フローチャートが掲示されると職員もすぐわかる。

4 職員への教育について

(1) 研修を活かす

研修はなされているが、研修の内容が活かされていないことが問題であり、それは上記1-(1)と同様な印象である。

(2) ソーシャルワークの重要性と4月、5月、6月の研修

援助員のアイデンティティを問われれば、皆が同じく答えなくてはならない。それはソーシャルワークであり、ソーシャルワークをしていない、意識していないことになる。ケアワークしかしていない。これは生存権保障しかしていない、衣食住しか提供していないことになる。

それに対しては、年度当初の4月、5月、6月に職員教育が極めて重要であり、ソーシャルワークの価値と倫理を基盤とした研修を行わなければならない。

障害者の権利に関する条約、子どもの権利に関する条約、日本社会福祉士会及び日本介護福祉士倫理綱領、障害者虐待防止法、児童虐待防止法、障害者差別解消法などを徹底的に理解していなければならない。それを主任の階層にある者がしっかりと伝達し、中堅職員が職員を研修することが一番効果的であり、それができる循環によって職員の育成が具現化される。

(3) 自分の人格に対しての自己覚知できるコミュニケーションやスーパービジョン

プレゼンテーション能力とファシリテーション能力を強化するための知識と技術は必要である。大切なのは知識と技術の前に「価値」である。価値と倫理に基づいた知識と技術であり、価値とは「人間観と社会観」である。事業団としての人間観と社会観をいかに打ち出していくのかが問われている。また職員自らの自己覚知が問われている。そのためにコミュニケーションの円滑化によるチームビルディングやスーパービジョンを入れていかねばならない。

(4) アカントビリティ（説明責任）

いま行われている支援が誰に、何のために、何を目的に、行われているのかの説明責任を果たしていかなければならない。そのためにはサービス等利用計画、個別支援計画、モニタリングなどが利用者参画で行われ、利用者の意思決定支援を利用者のパワーやストレングスに着目しながら支援を行い、振り返りをしなければならない。

(5) 管理職・中間管理職によるスーパービジョンとリーダーシップ

スーパービジョンにおける「支持的機能」が機能しているかが重要であり、「あなたが頑張っているところを見ている」「あなたはよくやっている」「困ったことがあれば、遠慮なく話してくれていい」といったスーパービジョンが職制的に機能しているかどうか非常に重要である。また職員教育に必要とされることを現場職員に対して単にプログラムとして行うのではなく、管理職・中間管理職がリーダーシップ、チームビルディングについて学ぶことが大切である。

その上で、現場職員の内発的動機付けがどのように高められるかが重要であり、現場職員の前に管理職・中間管理職への教育が必要である。加えて、コンプライアンス（法令遵守）を含めた「管理的スーパービジョン」の体制も必要となる。

(6) 職員の学び合い

平成15年度の矢吹しらうめ荘事件以来も、組織運営や職員の人権意識が改善されていなかった。

対人援助理論や技術を、職員がともに学び合い、どの事業所においても共通する理念として確立することが重要であり、利用者と支援者がともにウェルビーイングの向上につながる組織の文化風土を作ることが大切である。

地理的なことや施設規模、施設種別の違い、ローテーション勤務などによって、職員全体に研修内容が生かされるかということ、物理的に難しいと思われるが、職員間の相互理解や学び合いの組織文化を構築するさらなる取り組みが望まれる。

(7) 外部のスーパーバイザー導入

支援の向上は、個別支援計画、サービス等利用計画との連動や、モニタリングが重要ポイントになる。しかしながら内発的に意思決定支援を進めるのは難しい現状がある。したがって予算を編成の上、外部からスーパーバイザーやアドバイザー等を導入することが望まれる。外部のスーパーバイザー的

な人たちが継続的に入り、その中で検証していくようなものを作る必要がある。

5 福島県けやき荘における利用者への支援で感じたこと（視察を含め）

（１）幸福追求権保障の欠如

真面目に支援をしている職員が多くいることを確認したが、支援のよりどころが職員個人レベルの価値観で行われている印象がある。ソーシャルワークの価値や権利条約等の考え方に基づいていないと思われる。また自立支援、意思決定支援ではなく、施設に適応させる支援となっている。これまでの踏襲された日課主義を管理することが目的となっている。

（２）管理の効率化優先の印象

利用者の生活が、利用者中心ではなく、職員の管理体制の効率化が優先されている印象であった。利用者一人一人がお客様というよりも、地域住民の一員として、自分の生活の主体者として尊重されることが大切である。

（３）「管理・安全」が優先の印象

「リスクをいかに軽減するか・業務をいかに効率的行うか」に偏向しているように感じた。リスクマネジメントは重要であるが、その重要視しているリスクが「利用者やクライアントのリスク」ではなく、「何か大変なことが起きたときの支援者のリスク」に偏っており、「管理・安全」が優先されている。

（４）個別支援計画

個別支援計画に利用者の望む生活やその意思について記載されることが重要である。安全・安心に暮らすことが全てではなく、リスクがあったとしてもそのことをしっかりとアセスメントし、リスクマネジメントをしながら、利用者の望みや希望に結びつけていくことが必要であり、その個別支援計画が職員間でどれだけ共有されているかが大切である。

また、前回と同じ内容の計画、モニタリングであってはならず、本人のエンパワメントに寄与していく支援につなげていく必要がある。またモニタリングに、外部のスーパーバイザー等が継続的に入り、助言等を受けていく体制を作る必要がある。個別支援計画は、義務的に作るのではなく、利用者の意思決定や自立支援につながるよう議論し、作り上げたものでなければならない。

（５）サービス等利用計画

この計画は利用者を客観的に見て、総合的に計画・立案するものであり、相談支援専門員の存在がポイントである。サービス等利用計画の作成は同一法人の相談支援専門員ではなく、外部の相談支援専門員によって作成されることが望ましい。

大きな法人では同じ法人の相談支援専門員によって作成される傾向がある。少しずつでも外部（地域）の相談支援専門員が入る形でモデルケースを作り、個別支援計画書とどうリンクさせていくか、計画を立てても職員が計

画を知らなくては、単なる計画を立てるに過ぎず、それは障害者権利条約に反することになる。

(6) 定期的な事例検討会

事例検討会をやってこなかったならば、定期的に事例検討会を開催した方がよい。その時に事業管理部等も入るなど、支援現場との交流・連携を深めてほしい。また、アセスメントやモニタリングを多職種連携のもとに必要な応じて実施することが大切である。

6 聞き取り調査などに関わり、感じたこと、事業団に望むこと等

(1) 感じられなかった被害者への謝罪の気持ち

職員から被害に遭われた方への謝罪や申し訳ないといった思いがあまり聴かれなかった。自分が加害してなくても、辛い思いをされた被害者へは「チーム」として機能できなかったこと、虐待を防ぐことができなかったことへのお詫びの気持ちが伝わらない印象をもった。

(2) 組織人（法人職員）として方向性の自覚の希薄さ

職員は当時のけやき荘の一職員としての立場で話してくれたが、事業団という大きな法人の職員であり、皆で同じ方向を向いて進んでいるという自覚が薄いように感じた。

(3) 職員への心理的サポート

けやき荘職員も本事件に直面し、動揺し、傷ついていることを感じた。心理的なサポートが必要である。

(4) 職員の不満

- ① 全体的にチームワークがよくないという印象であり、身分差による待遇格差を述べる職員や、正規職への登用制度への不満、同一労働なのに待遇格差があることや職員評価制度への不満が背景にあるという印象を受けた。また、本部と現場職員の意思疎通の欠如を話す職員もいた。さらには、職種間の連携に課題が多く、さまざまなパイプが詰まっている印象を受けた。
- ② 現場の職員の管理職に対する様々な不満があると感じた。
- ③ 管理職にうまく取り入る職員が出世したり、正職員になるという話があった。

(5) 組織の構造的問題

- ① けやき荘だけでなく、他の施設においても同様な構造的問題が存在すると感じた。
- ② 多くの事業所があり、各運営管理が属人的になっており、法人の管理部門と事業所の支援部門の縦割りの印象がある。

(6) 経営理念や経営方針の根本的な見直しへの要望

- ① 法人の運営管理のなかに人権の理念が感じられないこと、縦割り組織、職制の権限や役割が属人的、チームとしての体をなしていない印象がある。そのことから職員間のコミュニケーションにも影響が出てきていると考えられる。これらの構造的な組織の問題に職員が声を出せない構図がある。

- ② 組織風土を常に改革していく組織が必要であるが、大きな組織であるがゆえに一人一人が主体的に目標に向かって進んでいるという意識が持てない印象がある。

法人理事会・評議員会および管理職等は、本事業団の舵を握っていることを再認識し、事業の目的をあらためて職員に対して明確に示した上で、リーダーシップを発揮することが必要であり、そのリーダーシップは決してトップダウンではなく、現場と対等に話し合い、役員として事業団としても方針・想いを伝え、職員との対話を重要視した上で、最終的には上記法人理事会等が決断・責任を取るといった覚悟が必要である。

職員一人一人はリーダーが示す目的の地に辿り着くために役割をしっかりと果たす使命感を持ちながらも、自己研鑽をし、利用者のために、組織の存続のために努力することが必要である。

今回の件を機にチームビルディングをもう一度行い「私たちは、ただ働いているのではない。誇りを持って働いているのだ」「皆が同じ船に乗り、ひとつのチームとして進んでいくのだ」という組織風土を再構築することが重要である。

時代と共に組織は変わらないと存続が厳しくなる。ここで一度、経営理念や経営方針を根本的に見直し、その見直しの際には働いている職員の声をよく聴くことで、働いている職員一人一人が自己成長と組織の成長をリンクして実感できるようになる法人を目指してほしい。

- ③ 白河育成園虐待事件（平成9年）などを受け、福島県から各法人に社会福祉法人の適正な処遇確保について通知され、「法人の役員は、事業の内容、入所者の処遇内容について常に実態の把握を行い、職員の質の向上及び入所者処遇の向上に意を用いること。」と指摘、指導がされている。役員がもっと現場の実態を定期的に見に行き、職員とコミュニケーションを図り、職員の要望を聞く、あるいは利用者の状況を把握する取り組みが望まれる。
- ④ 社会福祉法人の改革があり、ガバナンス、透明性の確保などあり、評議員会が義務化された。理事長に対して、理事に対して、評議員会がきちんとチェックできているのか、理事会に加え、評議員会がより大切になってきている。評議員会が機能しているのかどうか問われている。

（7）風通しの悪さ

閉鎖的で風通しが良くない。外部からの視察や交流等、頻繁に第三者の目があることを意識できるような体制をつくることが求められる。

職員の評価基準を公開する。査定についての管理職との面談を定期的に行い、人事評価が適正になされていると職員が感じられるようにする。

（8）人事考課、人員配置、職員養成への課題

不適切な支援をする職員がチームリーダーとなるなど、人事考課、人員配置、職員養成に大きな課題があるといわざるを得ない。客観的な評価指標を作成し、その評価のあり方を再考してほしい。

（9）職員全体への人権意識等の浸透

- ① 管理業務は外形的には、しっかりしている印象であるが、利用者の存在が見えにくく、自立支援、意思決定支援、権利擁護という方向性が伝わってこない。
- ② 権利擁護推進委員会など多様な委員会や部会が設置されているが、管理運営面が形式的で、人権意識が職員全体に浸透せず、共有されていない。直接支援部門だけでなく、管理・事務部門や医療部門も含めた全職員への人権教育が必要である。
- (10) 利用者等の尊厳保持と自立した生活の支援
- 現場の規律統制ばかりに着目するのではなく「どうやって素晴らしい事業所をつくるか」「利用者等の尊厳を保持しながら自立した生活を支援するためにできることは何か」を改めて考えるきっかけとする。事件に触れたくない、忘れたいではなく、事件をきっかけに「他の施設・事業所には負けない素晴らしい支援をする」「けやき荘で働きたいと思える環境をつくる」という気概を見せてもらいたい。
- (11) 日頃からの対応
- 加害者の支援は、利用者の服を引っ張るなど荒い支援を行っていたことに對して、日頃から施設の対応がとられなかったことに問題の根がある。
- (12) 幹部職員に対して
- この事件をどうしたら防ぐことができたのか、再発防止のためには何が必要か幹部職員の方々の思いを聞かせてほしい。
- (13) I C Tの導入による利用者支援時間の確保、安全の確認
- 利用者支援の時間確保に繋げるための記録時間が軽減できる機器、利用者の安全、安心に繋がるような機器の導入が望まれる。
- ※令和8年5月8日、一部文言を加筆修正した。

IV 権利擁護の取り組みの具現化に向けて

委員会では中間報告、第5回委員会でのディスカッションにより、第6回委員会では入所系の施設等と法人からのプレゼンテーションを受け、事業団の権利擁護意識の向上のために、これまでを振り返り、これからどう取り組んでいくかを整理するとともに、施設毎の実行計画（後述フォーマットによる）の立案を提案した。

新たな計画への取り組みは、外部のスーパーバイザーなど、第三者による助言のもと、計画、実行、評価、対策・改善（PDCAサイクル）が繰り返されることが望ましい。そして、それぞれが権利擁護の取り組みの具現化に向けてどう取り組むかが大切である。

実行計画の立案では、ミクロレベル、メゾレベル、マクロレベルの視点により整理する。

例えばミクロレベルでは自分の施設に着目、メゾレベルでは施設同士（種別毎）の連動や食住分離の取り組みなどに着目、マクロレベルでは救護施設、特養施設、身障施設、知的施設、ばんだい荘わかば・あおば及び共同生活事業所いなわしろ等、矢吹しらうめ荘及び共同生活事業所やぶき等の在り方に着目するとともに、種別毎の加盟団体と連携した県や県自立支援協議会などへの働き掛けなどにより、現状の改善を目指す。

中間報告及び報告書への法人による対応事項

1 職員への教育

(1) 外部のスーパーバイザーを導入した研修等の開催

- ・意思決定支援責任者、個別支援計画書及びケアプランに関する研修の実施と説明できる支援、ストレングスへの着目の醸成
- ・施設での事例検討会での助言
- ・職員のプレゼンテーション能力強化、ファシリテーション能力強化、接遇、職業倫理、チームビルディング研修
- ・現在の支援計画やモニタリングのプロセスの妥当性について評価を受ける。

(2) 研修計画への盛り込み

- ・採用から3年間、法人理念や倫理綱領、権利擁護等の研修
- ・アセスメントに関する研修
- ・管理職研修による管理機能の醸成、リーダーシップ、チームビルディング、経営学などの研修
- ・通報しないことが違法であることの研修
- ・「虐待事案発生時の通報・報告フローチャート」に沿った通報・報告のための虐待防止研修会
- ・ソーシャルワークの価値等を題材とした研修 → ソーシャルワークを先輩職員が後輩職員に伝える。
- ・職員が人事考課を理解しているかを焦点に、研修において人事考課の仕組みをより深く浸透させる。(取組中)

(3) 研修への派遣

- ・スーパーバイザー養成研修に職員を派遣することにより施設内でスーパーバイズできる体制を整備する。
- ・幅広く外部研修等を取り入れ職員を派遣

(4) その他

- ・今回の虐待事件を受けた制度整備だけにとどまらず、日課や支援、職員育成等において様々な転換を図るとともに、伝達研修により、けやき荘事件の風化を防ぐ。
- ・未経験で入職する職員への権利擁護教育とともに、時間パート等の職員の役割を明確化する。

2 法人による見直し等

(1) 変更事項

- ・「お客様」の呼称を「ご利用者様」「利用者」等へ変更
- ・公益通報保護規定の改正

(2) 見直し事項

- ・経営理念や経営方針、関連する職員倫理綱領などの規則

(3) 検討事項

- ・職員が業務に積極的に参与、参画している度合いを可視化する調査（エンゲージメントサーベイ）などの導入

- ・ 査定に関する管理職と職員との面談を定期的実施
 - ・ 人事考課が形式的な人事評価にならないような制度設計と運用
- (4) 努力事項
- ・ 外部の相談支援専門員の割合を増やす
 - ・ 専従相談支援専門員の増員と相談支援専門員兼務の解除
- (5) その他
- ・ I C T 導入に向けた委員会の設置
- 3 利用者への支援
- (1) 支援計画の立案と取り組み
- ・ 本人の意思、ストレングスに着目し、望む生活の実現に向けた利用者本位の計画を立案する。
 - ・ 本人の意思確認→サービス等利用計画の作成（相談支援専門員）→個別支援計画作成（サービス管理責任者）の流れを共有する。
 - ・ 支援計画に関わる全ての職員がリスクの共有と、希望実現に向けた支援に共通認識を持つ。
- (2) 事例の検討
- ・ 事業管理部が事例検討会への参加により施設の事例を共有
- (3) 日課等の見直し
- ・ ソーシャルワークの価値や権利条約等の考え方に基づいて、日課及び支援体制を見直す。
 - ・ 利用者の意思決定支援を中心とした日課、利用者本位のリスクマネジメントに向けて見直す。
- (4) その他
- ・ お客様がより地域の催しに出向く機会を設け、楽しむ、味わう、感じる、ふれ合う。
 - ・ 他法人・他事業所との相互施設見学会や意見交換会により法人の外を知る。
 - ・ 管理者による施設内ラウンドと、援助部門等による正しい支援・介護が実施されているかを利用者、職員より聴き取る。
- 4 職場の雰囲気
- ・ 業務が属人的にならないよう業務見直しと業務引継ぎ
 - ・ 職務横断型の体制整備やコミュニケーションを活性化させることで縦割りの印象を払拭
 - ・ 役員や本部職員が施設に足を運び、利用者や職員とコミュニケーションを取り状況を把握する。
 - ・ 現場からの意見、提案を汲み取るボトムアップ型の対話、コミュニケーションの機会を設ける。
- 5 職員への心理的サポート
- ストレスチェック等の活用と医師等による心理的サポート（取組中）

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県浪江ひまわり荘

1 背景 ※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明 ・長引く感染症対策等で面会制限や外出自粛の影響により、利用者と地域との接点が希薄化した。結果として以前より「外部の目」が届きにくい閉鎖的な環境が生じている。 ・権利擁護に関わる研修やマニュアルが形骸化されている。日々の業務の中で利用者の「安全」が優先される。
2 現状と課題 ※抱えている課題(事例やヒヤリハット体験など) ・地域行事への参加やボランティアの受け入れが一部途絶え、利用者が「社会の一員」として季節感や刺激を感じる機会が限られている。 ・権利擁護に関わる各種取り組みは行っているが、現状内部だけでの取り組みで外部からの視点や意見がない。
3 分析 ※課題の原因(なぜ?)や課題によりどんな影響があるか、現状との差など (1) 施設をどう運営していくか ・「安全第一」の管理運営から、リスクを正しく理解した上での「自己決定の尊重」へとシフトする。 (2) 施設間のネットワークをどう構築(再構築)するか ・自施設を相対化するため、近隣の救護施設や種別の異なる事業所と連携し、支援の質や権利擁護に対する意識や対応等について互いにチェックし合う「相互評価」の体制を整える。 (3) 地域にどう対応していくか ・「外部の目」を日常的に取り入れることで施設の閉鎖性を改善し、地域社会との交流を通じて、『開かれた環境』を構築していく。
4 あるべき姿(目標) ※施設が目指す権利擁護の状態 地域、外部の視点が日常的に循環することで、利用者の『自己決定』と『尊厳』が最優先される開かれた施設
5 解決策(方針) ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 ・施設から外部へ出向く活動と、外部を招く活動で、物理的・心理的な壁を取り払う。 ・第三者委員や地域住民を招く行事を定期開催し、職員の緊張感と誇りを醸成する。 ・近隣の施設や異なる種別の施設と訪問し合い、他者の視点から自施設の「当たり前」を疑う機会を作る。

6 実行計画(具体的な活動)

※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法

3月～管理者・係長・虐待防止委員・権利擁護委員等を中心に同種施設との情報交換を行い、相互訪問や互いのケア現場の視察を検討して行く。

4月～ボランティア受け入れ・交流再開を実施。3月中に相手先と調整しスケジュールを作成する。

4月～随時全職員事例検討会（ヒヤリハット）権利擁護の視点を含めた事例検討を毎月の会議に組み込む。現場職員だけではなく、各部署持ち回りで事例を挙げ全職員で取り組む。

7 評価、検証

※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか

- ・外部の専門家（社会福祉士や弁護士等）を招き、事例検討会の内容や職員の意識変化を年数回レビューする。
- ・相互訪問チェックリストを作成・活用し近隣施設との相互訪問時に、共通の評価シートを用いて「客観的な改善点」を抽出し、次年度の目標に反映させる。
- ・利用者の表情の変化、発言の変化（満足度調査や聞き取り結果）
- ・職員の意識変化（聞き取り、不適切な言動や支援の減少）
- ・地域住民の施設来訪者数、ボランティア登録数の推移

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県からまつ荘

1 背景 ※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明 ・老朽化施設で居住スペース等も狭く、お客様の生活環境が整っておらず、職員も働きにくい職場環境となっている。 ・利用定員の減少に伴い、職員数も減少したことで一人勤務の時間が増え、職員間のコミュニケーションが取りにくい。
2 現状と課題 ※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など） ・会議や内部研修に参加できる職員が少なく、全職員が権利擁護に係る共通認識を持てるようにすることが難しい。 ・少人数でも退職者や病休者が発生すると職員の業務負担が増大し、労働環境が悪化する。
3 分析 ※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など （１）施設をどう運営していくか ・職員が安心して働けるような環境を整えること。（施設改築、人員確保等） （２）施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか ・有効な情報を共有するための体制整備 （３）地域にどう対応していくか ・お客様の高齢化等を踏まえ、可能な限り地域行事等に参加すること。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 ・全ての職員が権利擁護に関する正しい共通認識を持って、適切に支援を行うこと。
5 解決策（方針） ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 ・今年度を実施した内部研修等を踏まえ、実施方法等を工夫するなど、職員教育を強化する。
6 実行計画（具体的な活動） ※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法 ・年度末に権利擁護に関する内部研修等の実施方法等を権利擁護推進委員会で検討し、次年度の事業計画に明記し、確実に実行できるようにする。

7 評価、検証

※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか

- ・権利擁護推進委員会での検証
- ・法人本部の方針に基づく外部スーパーバイザー等の評価及び検証

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県ばんだい荘わかば・あおば
共同生活事業所いなわしろ

1 背景 ※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明 ・虐待防止には、チーム間で良いことも悪いことも話し合える仕事仲間づくりが必要であるが、環境調査では言いづらさを感じている職員が一定数いたこと。 ・コロナ禍以降、第三者の目や他事業所との交流がない期間が続いたこと。
2 現状と課題 ※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など） ・職場環境調査で「意見を活発に言い合える雰囲気はありますか」の問に、令和6年度は32.4%、令和7年度は29.9%の職員が何か言いづらさがあると感じている。 ・コロナ禍以降、外泊や短期入所等の受入を自粛していた。特に第三者として身近なご家族の目も届きにくい閉鎖的な環境が継続していた。 ・他事業所と意見を積極的に交換したり、互いに学習会を設けるような関係性は築いていなかった。
3 分析 ※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など （1）施設をどう運営していくか ・意見が述べられないということは、互いに注意し合うことができない、しいては虐待があっても報告できないという環境を生み、組織全体の成長を著しく阻害することになる。 （2）施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか ・施設実習や見学は受け入れているものの、意見を積極的に交わしたり、互いに学習会を設けるような深い関係性は築いていなかった。 （3）地域にどう対応していくか ・地域生活支援センターいなわしろが併設されていることから、引き続き協力体制をとりながら地域との関わりを深めていく。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 ・意見を言い合える環境整備 ・第三者の視点を取り入れる。 ・地域及び他事業所との連携推進を図る。
5 解決策（方針） ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 ・会議を活発な意見交換の場とする。 ・コロナ禍自粛以前の状態に戻っていることから、ご家族に第三者としてサービス状

況をチェックしていただき都度改善を図っていく。 ・他事業所と互いに評価できる関係性を構築することで、課題を浮き彫りにし権利擁護の意識高揚を含む支援面での強化を図る。
6 実行計画（具体的な活動） ※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法 ・職員会議に意見交換の場を設け、令和7年12月から実施している。各寮から持ち回りで、若手や中堅職員からテーマを選定し、進行も若手や中堅が担い全員の意見を求める。テーマの確認は管理者が行う。また、毎年4月に管理者から令和4年に福島県けやき荘で発生した虐待の事実を伝える。 ・第三者の視点として、外泊や短期入所で来荘したご家族にアンケートをとる。現在、ロータリー工事のため、玄関が使えないので使えるようになってから実施する。 （ファミレスのアンケートのようなもの）A4用紙1枚に簡単に記入して頂き、アンケート回収箱に入れていただく。無記名でアンケートは任意である。 ・他事業所との連携では次年度より実施。管理者が他事業所に連絡し実施日を調整。見学・意見交換等を通し、評価をいただく。
7 評価、検証 ※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか ＊ P D C Aサイクルとして12月に検証・改善し4月実施する。 ・意見を活発に言い合える環境を構築することで、不適切支援を注意し合い報告できる組織の成長に繋げたい。 ・アンケートにより、その都度ご家族からの評価を得ることで第三者からの視線を意識することができるようにする。 ・他施設との連携を図るための施設見学・意見交換会（予定）

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県飯坂ホーム

1 背景

※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明

- ・研修や勉強会、各種会議等により、理解度に個人差は生じているが、権利擁護に関する知識について各個人レベルにおいても施設全体においても深まってきている。
- ・知識として習得していることが、必ずしも実践に反映されていない部分もある。本来あるべき姿ではないことを認識しながらも、様々な理由を付けて不適切な支援であったり、不適切とはいかないまでも適切とは言えない支援をしている場面もある。
- ・その理由としては、業務（施設で決めた日課）の円滑な遂行のためや、見直すべき支援を見直さずにそれまでの支援方法を継続していること、効率的な管理を優先するという職員側の都合など様々である。

2 現状と課題

※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など）

- ・ユニットケア施設として立ち上がってから10年を過ぎているが、未だに従来型施設の業務的支援の考え方から脱却し切れていない。
- ・頭の中では理解していても、24時間シートを基にした支援を実践していくための具体的な検討をしていない。理由として、支援方法を変えるための手段を分かっていること、本気で変えなければいけない、変えていこうという意識が欠如していることが考えられる。
- ・例えば、食事の支援で、カロリーや水分の摂取量を維持することに重点が置かれ、食べたい物やおいしそうな物を食卓で囲んでお食事を楽しむという雰囲気を作るには至っていない。職員側が摂ってもらいたいと思う量を摂取していただくことに一生懸命になりがち。

3 分析

※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など

（1）施設をどう運営していくか

個別支援の手法の一つであるユニットケアを実践していくことは、入居者個人個人の思い描く生活に近づいていくこととなり、人格や尊厳が守られた支援となる。飯坂ホームとしては、ユニットケアについて理解を深め、ユニットケアの理想に近づけていこうと進んでいくことが、職員全体には分かりやすいと思われる。

（2）施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか

知識も必要であるが、介護技術や対人接遇技術、組織人としての業務の進め方など、現状ではスキル不足を感じる。法人内の他施設と協働して職員同士が交流して実習等を行うことによって、客観的視点による気づきを得たり、双方の良い面悪い面を感じることで今後の業務に反映させていく。

また、ユニットケア施設は法人唯一であることと、福島市という近隣に他法人施設が多くある強みを活かし、他法人施設職員との交流を深め、他法人施設へ視察に赴い

たり逆に受入れて見ていただいたりすることで、緊張感を持ちながら日々精進していく環境作りをしていきたい。 (3) 地域にどう対応していくか 直接、地域住民や関係機関、市町村と話をすることを大切にしていく。現状では、積極的に情報収集に努めているには至っておらず、話があったことに対して施設として個別のケースに対応して終わっている。 地域が求めている福祉サービスはどのようなものかを的確につかみ取る力を養う。把握した情報を基に、自分達でできることは、機動力を持って実現に向けて取り組んでいながら、地域の各事業所との連携を深め、地域全体で福祉の向上を実現することへの役割を発揮できる存在となれることを目指していく。個別の事案に対応しながら、県北地域や福島県全体に波及していくようになれば、高齢者や障がい者全体の生活の質の向上に繋がっていくと思われる。														
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 ・入居者全員に、心から「飯坂ホームに入って良かったな」と思ってもらえて、地域の方々から「私も飯坂ホームに入りたいな」「うちの親を施設に入れるなら飯坂ホームに入りたいな」と思ってもらえるような、人間味があって温もりが感じられる施設を目指す。 ・ユニットケアの理念は「その人らしい暮らしの継続」である。社会の中で何十年間も生きてきた入居者が、飯坂ホームに入居されても今までどおりアイデンティティを確立できて、楽しく生き活きと暮らしていける施設を目指す。														
5 解決策（方針） ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 ・ユニットケアに関する研修を行い、理解を深める。 ・法人の理念や経営方針等を再確認して、法人全体が向かうべき方向性の中で飯坂ホームとして向かうべき方向性を確認する。 ・改善や支援体制の見直しの検討の仕方や具体的実践の変更方法を学び、醸成する。 ・日々の状態記録ばかりでなく、入居者やご家族の意向に基づくアセスメントを行ったうえで、ニーズの実現への課題等を解決していくための支援について記録し、情報を共有する。														
6 実行計画（具体的な活動） ※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法 <table border="1"> <tbody> <tr> <td>・ユニットケアに関する研修</td><td>園長、ユニットリーダー等</td><td>令和8年5～9月</td></tr> <tr> <td>・法人の理念や経営方針等を再確認</td><td>園長、次長</td><td>令和8年4～5月</td></tr> <tr> <td>・検討や改善の手法の学習</td><td>園長、次長</td><td>令和8年7～9月</td></tr> <tr> <td>・具体的取り組みの検討</td><td>全職員（各部署・全体）</td><td>令和8年10月～</td></tr> </tbody> </table>			・ユニットケアに関する研修	園長、ユニットリーダー等	令和8年5～9月	・法人の理念や経営方針等を再確認	園長、次長	令和8年4～5月	・検討や改善の手法の学習	園長、次長	令和8年7～9月	・具体的取り組みの検討	全職員（各部署・全体）	令和8年10月～
・ユニットケアに関する研修	園長、ユニットリーダー等	令和8年5～9月												
・法人の理念や経営方針等を再確認	園長、次長	令和8年4～5月												
・検討や改善の手法の学習	園長、次長	令和8年7～9月												
・具体的取り組みの検討	全職員（各部署・全体）	令和8年10月～												

7 評価、検証

※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか

- ・改善後の成果として、施設生活の質が少しずつ向上し、入居者自身が思い描く暮らしに近づいていくことを期待している。それ以降も、取り組みは継続され、一歩ずつバージョンアップしていきたい。

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県やまぶき荘

1 背景

※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明

福島県けやき荘の虐待事案を受けてまとめられた中間報告では、「職員のやりがい不足」「権利擁護の実践不足」「組織風土の課題」が大きな問題として指摘された。

やまぶき荘においても、「慢性的な人員不足による業務過多」「時間的・心理的余裕の欠如」といった構造的課題が存在し、「権利擁護の取り組みをより充実させたい思いはあるが、現状の業務環境では十分な取り組み時間を確保しづらい」という現場の声が明確になった。その為、権利擁護は制度やマニュアルだけでは機能せず、職員の心の余裕・職場の風土・相互の信頼関係が不可欠である。

2 現状と課題

※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など）

（1）ミクロレベル（利用者）

- ア. 忙しさから声かけが短くなる、選択肢の提示が減る。
- イ. 記録が簡単にまとめられすぎていて、入所者一人ひとりの様子や変化が伝わりにくい。
- ウ. 意思確認が形式的になり、本人の希望が十分に反映されない場面がある。
- エ. ヒヤリハットでは「時間的な余裕のない中での対応により、確認が不十分となった」などのケースが散見される。

（2）メゾレベル（職員・チーム）

- ア. 忙しさが重なると、権利擁護を意識した丁寧な支援が行いにくくなる場面が生じる。
- イ. 情報共有は意識して行っているが、忙しい時間帯はどうしても抜け漏れが生じやすく、支援の統一が難しくなることがある。
- ウ. 権利擁護の視点は持っているが、日々の業務量が多いと実践に落とし込みにくい場面がある。
- エ. コミュニケーションを取ろうとする姿勢はあるものの、時間的余裕がないと十分に対話できず、心理的安全性に影響が出ることがある。

（3）マクロレベル（施設・法人）

- ア. 既存の仕組みはあるが、現場の変化に合わせてアップデートする余地がある。
- イ. 施設間での情報交換（事故報告事例等）は行われているが、好事例等の共有がない。
- ウ. 地域との連携はあるものの、コロナ禍以降さらに外部の視点を取り入れる余地がある。
- エ. 権利擁護委員会は設置され、定期的に検証や情報共有が行われているものの、その内容が日常支援に具体的に反映される仕組みが十分ではなく、委員会と現場支援との連動を強める余地がある。

3 分析

※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など

（１）施設をどう運営していくか

ア．課題の原因（なぜ？）

- （ア）慢性的な人員不足により、職員の時間的・心理的余裕が確保しづらい。
- （イ）忙しさから記録・声かけ・意思確認などの質が低下しやすく、権利擁護の視点が日常支援に十分反映されにくい。
- （ウ）委員会での検証と現場での実践をつなぐ仕組みが不十分で、改善が循環しにくい状況にある。

イ．課題による影響

- （ア）利用者の選択・尊厳が十分に反映されない支援につながるリスクがある。
- （イ）職員間の情報共有にばらつきが生じ、支援の統一性が損なわれる。
- （ウ）権利擁護の取り組みが「制度としてはあるが、現場で十分に機能しない」状態になりやすい。

ウ．現状との差

- （ア）本来は、権利擁護が日常支援の基盤として自然に機能するべきだが、現状は業務過多により“意識していないと実践できない”状態になっている。
- （イ）委員会の検証内容が現場改善に十分に結びつかず、PDCAサイクルが継続的に機能しにくい体制となっている。

（２）施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか

ア．課題の原因（なぜ？）

- （ア）事故報告などの情報交換は行われているが、好事例や改善策の共有が弱い。
- （イ）各施設が業務に追われ、横のつながりを活かす余裕が持ちにくい。
- （ウ）権利擁護委員会での検証内容や改善提案は全施設に共有されているものの、日常支援への反映方法や活用の深さに施設間で差があり、法人全体として統一的に活かしきれていない部分がある。

イ．課題による影響

- （ア）施設ごとに支援の質や権利擁護の取り組みに差が生じやすい。
- （イ）他施設の成功例を取り入れる機会が少なく、改善のスピードが遅くなる。
- （ウ）法人全体としての権利擁護のレベルアップにつながりにくい。

ウ．現状との差

- （ア）本来は、法人内で知見を共有し合い、相互に学び合うネットワークが機能するべきだが、現状は“最低限の情報交換”にとどまっている。
- （イ）施設間の連携が「報告の場」になっており、「学び合い・改善の場」になりきれていない。

（３）地域にどう対応していくか

ア．課題の原因（なぜ？）

- （ア）コロナ禍以降、地域との交流や外部の視点を取り入れる機会が減少した。
- （イ）外部機関との連携が形式的になり、双方向の関係が弱まっている。
- （ウ）地域資源を権利擁護の視点で活用する仕組みが十分に整っていない。

イ．課題による影響 (ア) 外部の視点が入りにくく、支援の質が内向きになりやすい。 (イ) 利用者の社会参加の機会が減り、本人の選択肢や経験が広がりにくい。 (ウ) 地域からの反応が得られにくいため、施設の改善につながりにくい状況にある。 ウ．現状との差 (ア) 利用者の生活を豊かにするためには、地域との連携が不可欠だが、現状は必要最低限の関わりに留まり、主体的な協働には至っていない。 (イ) 外部の視点を取り入れれば権利擁護の質向上が期待できるが、その機会が十分に確保されていない。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 (1) 日常支援の中で権利擁護の視点を徹底し利用者の意思や選択、尊厳が守られる支援体制を充実させる。 (2) 職員が意見を述べやすい環境整備と情報共有の質向上を進め、委員会の検証内容を現場で活かしやすい形で伝えることで、権利擁護の実践を組織全体で持続的に高めていく。
5 解決策（方針） ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 (1) ミクロレベル（利用者支援の質向上） ア．権利擁護の視点を日常支援に確実に反映するため、意思確認・選択肢提示・記録の質を高める研修を充実させる。 イ．利用者の意思・選択・尊厳が支援に反映されているかをケース記録のまとめに“権利擁護の視点（意思・選択・尊厳等）”を必ず入れる。 ウ．権利擁護版ヒヤリハットを、職員が気づきを共有しやすい形で運用し、前向きな学びとして支援改善に活かしていく。 (2) メゾレベル（職員・チーム・組織） ア．職員が意見を述べやすい環境づくり（心理的安全性の確保）と、情報共有の方法・内容を統一し、支援の質を安定させる。 イ．委員会の検証内容を、現場の負担にならない形で共有し、支援改善につながるポイントだけを分かりやすく伝える仕組みを整える。 ウ．マニュアルを現場の実態に合わせて改訂し、権利擁護の視点を明文化する。 (3) マクロレベル（施設・法人・地域） ア．法人全体の権利擁護の取り組みに加え、同種施設（さつき荘）と合同で法定研修（権利擁護・リスクマネジメント・感染症対策等）を実施し、研修の質と効率性を高める。 イ．地域との交流を再構築し、外部の視点を取り入れる機会を増やす。 ウ．外部専門家の助言を取り入れ、現場の負担を抑えながら改善サイクルを強化する。

6 実行計画（具体的な活動）

※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法

（１）ミクロレベル

ア．権利擁護研修の充実

- ・ 期間：令和８年４月～令和９年３月（年２回） ※合同以外、適宜実施予定
- ・ 担当：権利擁護委員会、研修担当
- ・ 内容：意思確認・選択肢提示・記録の質向上研修、事例検討
- ・ 方法：ロールプレイ、記録チェックリスト、研修後フィードバック

イ．ケース記録への権利擁護視点の明記

- ・ 期間：令和８年４月～通年
- ・ 担当：各ケース記録担当職員
- ・ 内容：権利擁護の視点を踏まえ日々のケース記録を記載、ケース記録確認（通常実施している手法）
- ・ 方法：良い記録例の共有、点検結果の会議フィードバック

ウ．権利擁護版ヒヤリハットの運用

- ・ 期間：令和８年４月～通年
- ・ 担当：権利擁護委員会
- ・ 内容：気づきの収集、月次分析、改善策の共有
- ・ 方法：匿名化事例、翌月の支援会議で確認

（２）メゾレベル

ア．意見を述べやすい環境づくり

- ・ 期間：令和８年４月～通年
- ・ 担当：管理職、業務係長、係長
- ・ 内容：会議での意見交換時間の設定
- ・ 方法：発言ルールの明文化、心理的安全性研修

イ．委員会内容の共有方法の改善

- ・ 期間：令和８年４月～通年
- ・ 担当：各委員会等
- ・ 内容：要点を整理、各部署との意見交換
- ・ 方法：資料で共有、会議で進捗状況確認

ウ．マニュアル改訂

- ・ 期間：令和８年４月～通年
- ・ 担当：各委員会、管理職、各部署
- ・ 内容：現場ヒアリング、権利擁護の明文化
- ・ 方法：電子化、委員会での検討

（３）マクロレベル

ア．内部研修等

- ・ 期間：令和８年４月～令和９年３月（年間計画として実施）
- ・ 担当：研修担当者、委員会責任者等
- ・ 内容：法定研修（権利擁護、リスクマネジメント、感染症対策等）を、さつき

荘と合同で実施する。 研修内容・資料・評価方法を共通化する。 研修後に両施設で、次回研修に反映する。 ・方法：対面での合同開催 ※感染症等の場合、後日設定せず、資料配付とする 法人内講師または外部講師を活用 研修後感想を実施し、課題・改善点を抽出する。 イ．地域交流の再構築 ・期間：令和８年４月～令和９年３月 ・担当：各行事担当職員等 ・内容：地域行事への参加再開、地域住民・ボランティアとの交流機会の設定、 地域の福祉団体との意見交換会の開催 ・方法：地域行事への参加調整、施設見学会の開催 ウ．外部専門家の助言 ・期間：令和８年４月～令和９年３月 ・担当：管理職、権利擁護委員会 ・内容：権利擁護・リスクマネジメントに関する助言 ・方法：外部専門家（例：他法人施設管理者、市町村高齢福祉担当職員、医療専門職等）を招く、課題等の事前共有、助言内容を委員会で整理し、現場へフィードバック	７ 評価、検証 ※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか （１）ミクロレベル ア．研修充実の評価 ・評価視点：意思確認・選択肢提示の実践度、記録の質向上 ・検証方法：記録点検、ＯＪＴ観察、外部スーパーバイザー評価等（予定） イ．記録の質向上の評価 ・評価視点：記録への権利擁護視点の反映率 ・検証方法：月次点検、良い例の比較、外部評価（予定） ウ．ヒヤリハット運用の評価 ・評価視点：提出件数、改善策の実践度、リスク減少（現行実施内容継続） ・検証方法：委員会分析、傾向分析、専門家助言 （２）メゾレベル ア．意見を述べやすい環境の評価 ・評価視点：発言数、心理的安全性の向上、支援のばらつき減少 ・検証方法：会議記録、職員アンケート、外部評価（予定） イ．委員会共有方法の評価 ・評価視点：現場の理解度、実践への反映
--	--

- ・ 検証方法：要点整理状況、各部署会議報告
- ウ．マニュアル改訂の評価
 - ・ 評価視点：理解度、使いやすさ、支援への反映
 - ・ 検証方法：アンケート等、支援観察、外部評価（予定）

（３）マクロレベル

- ア．合同内部研修の評価
 - ・ 評価視点：研修の質が向上したか、職員の理解度・実践度が高まったか、研修の効率化（負担軽減）が図れたか
 - ・ 検証方法：研修後アンケートの分析、研修内容の実践状況をケース記録から確認、外部スーパーバイザーによる研修内容の妥当性評価（予定）、さつき荘との合同振り返り会（年２回）
 - ・ 結果としての変化：利用者の意思確認や選択肢提示が増えた、記録の質が向上した、職員間で共通理解が進み、支援のばらつきが減少した。
 - ・ 次年度への改善点：研修内容の難易度調整、研修時間の確保方法の見直し、さらに合同で実施できる研修の拡大
- イ．地域交流の評価・検証
 - ・ 評価視点：利用者の社会参加機会が増えたか、地域との関係性が改善したか
 - ・ 検証方法：参加行事数の記録、利用者の満足度アンケート、地域の立場から見た施設運営や利用者支援に関する意見・助言を受ける。
- ウ．外部専門家の助言の評価・検証
 - ・ 評価視点：専門的視点が支援改善に活かされたか、職員の支援の質が向上したか
 - ・ 検証方法：外部スーパーバイザーによる評価、助言内容の実践状況を委員会で確認、ケース記録の改善点の分析

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県さつき荘

1 背景

※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明

お客様の尊厳と権利を守ることを基本理念として支援を行ってきたが、慢性的な人員不足や業務の多忙化、感染症対応による制限等が重なり、お客様一人ひとりの思いや苦悩に丁寧に向き合う時間を十分に確保しづらい状況が続いている。その結果、権利擁護は「理解はしているが、日常実践として十分に具現化できていない」という課題が明確になっている。また、ソーシャルワークの本質的理解や「利用者ファースト」の正しい解釈について十分に共有されていない可能性があり、実践場面において解釈の違いが生じていることが懸念される。

これらを踏まえ、権利擁護を理念にとどめることなく、共通理解に基づく専門職としての判断と実践へと具体化していく必要がある。

2 現状と課題

※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など）

<現状>

- ・倫理綱領や権利擁護理念は、月間目標や委員会振り返りを通じ共有されている。
- ・認知症ケア研修や意思決定支援等、ソーシャルワーク視点の導入を開始している。
- ・家族面会、地域交流等の取り組みは継続している。

<課題>

- ・業務優先となり、利用者の思いを聴く対話が不足している。
- ・認知症高齢者対応における疲弊が蓄積し、感情的対応のリスクがある。
- ・不適切支援の芽を安心して指摘し合える風土が十分ではない。
- ・ソーシャルワークの視点（お客様の思いを尊重し、力を引き出し、生活環境を整える支援）について理解が十分でなく、日々の関わりの中で実践に落とし込めていない。
- ・「利用者ファースト」の支援の意味や本質（権利擁護・自己決定支援との関係）および、集団生活の中で“その人らしい生活の実現”をどう支えるかについて、理解と共有が十分ではない。

3 分析

※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など

（1）施設をどう運営していくか

①ミクロレベル（お客様・職員関係）

【原因】

- ・時間的・心理的余裕の不足
- ・認知症理解と振り返り機会の不足
- ・ソーシャルワークについて理解していない。
- ・信頼関係構築の不足
- ・「利用者ファースト」が判断基準として明文化されていない。

【影響】

- ・理念と実践の乖離
- ・感情的対応の発生
- ・支援のやりがい低下
- ・職員間の判断基準のばらつき

【現状との差】

理念は共有されているが、「利用者ファーストを軸に対話を重ねる支援」が日

常に定着していない。 (2) メゾレベル（組織・施設間） ・施設内対応に迫られ横断共有が不足 ・好事例・失敗事例の共有が限定的 ・外部視点導入が不足 (3) マクロレベル（地域） ・交流はあるが、権利擁護を軸とした連携には至っていない。 ・生活の継続という視点の共有が十分ではない。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 【ミクロ】 ・お客様一人ひとりの人生・価値観・苦悩が理解され、意思決定が尊重されている。 ・職員は「利用者ファースト」を自然な判断基準としている。 ・不適切支援の芽に気づいた際、「お客様にとってどうか」を軸に対話できる。 【メゾ】 ・職員同士が信頼関係を築き、安心して意見を言い合える。 ・権利擁護が委員会活動に留まらず、日常の判断基準として機能している。 【マクロ】 ・施設が地域に開かれ、「ここで最期まで暮らしてよかった」と感じられる生活の場となっている。
5 解決策（方針） ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 (1) 理解の再構築 ・ソーシャルワーク基礎研修の実施 ・認知症理解深化とソーシャルワーク視点の再確認 ・「利用者ファースト」の定義明文化し、支援の判断基準を共有する。 ・「対話」を日常ケアに根付かせるため、回想法の理論と目的を理解する研修や勉強会を実施する。 ・研修や勉強会での内容を基盤とし、回想法等の具体的手法をケア場面に取り入れる。 (2) 行動規範の具体化 共通言語：「急がせない・見ってから話す・合わせる」 ＜認知症高齢者への具体的内容＞ ① 相手のペースを守る ・一度に多くの情報を伝えず、「今、何をするのか」を一つずつ伝える。 ・職員の都合で急がせず、理解や判断に必要な時間を尊重する。 ② 視線と位置関係を大切にする ・まず視線を合わせ、正面または同じ目線に立つことを意識する。 ・視線が合ってから声をかけ、安心して関われる関係性をつくる。 ③ 声かけは「ゆっくり・はっきり・穏やかに」 ・判断や理解に時間がかかることを前提に対応する。 ・大きすぎる声、早口、急かす口調を避け、落ち着いた声のトーンを心がける。 ④ 了承を得てから関わる ・いきなり介入せず、表情や反応を確認する。 ・本人の「分かった」「いいよ」という意思を尊重し、可能な限り同意を得て支援を行う。 ⑤ 「理解させる」より「寄り添う」姿勢を持つ

・認知症の方の世界にこちらが入る意識を持ち、正しさを押し付けない。 ・安心感を大切にし、信頼関係の構築を優先する。 ⑥ 笑顔と穏やかな時間をつくる ・笑顔や穏やかな関わりが、言葉以上に支援となることを共有する。 → 月間権利擁護目標に明文化し、日常の判断基準として活用 (3) 信頼関係を基盤とした風土づくり ・会議で「利用者ファースト」支援について必ず確認 ・指摘は責めるのではなく問いかけ型で実施 ・管理職による定期対話面談 ・小さな実践の共有（気づきレポート活用） ・心理的安全性の確保（アンケート等）			
6 実行計画（具体的な活動） ※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法			
時期	内容	主体	目的（4との連動）
令和8年4月～	月1回振り返り	委員会・全職員	日常判断の定着
令和8年5月	ソーシャルワーク基礎研修（外部講師・動画等）	管理職・委員会	共通理解形成
令和8年6月～	回想法理解研修・勉強会等	全職員	人生理解の深化
令和8年8月	回想法試行	各部署	個別支援質向上
通年	対話実践	全職員	お客様ファースト具現化
通年	対話面談	管理職	信頼関係構築
通年	地域交流・外出支援	全職員	生活の継続
・令和8年4月～ 倫理綱領・行動規範を基とした権利擁護月間目標の振り返り（月1回） ・令和8年5月 ソーシャルワーク基礎研修（具体的支援に活かせる） ・令和8年6月 回想法理解研修・勉強会等 ・令和8年8月～ 回想法試行 ・通年 対話実践・家族支援・地域交流・外出支援 ・通年 信頼関係構築の取り組み継続			
7 評価、検証 ※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか 【ミクロ評価】 ・職員間の助言や対話が増えているか → 心理的安全性の確保（アンケート等） ・「利用者ファースト」が自然に行われているか ・拒否・不安の変化観察・回想法実施状況と支援への反映			

- 記録確認 （毎日）記録に利用者の思いや背景が反映されているか
- 利用者の思いや背景記載割合を確認

【メゾ評価】

- ・研修前後の理解度確認
- ・管理職面談記録確認
- ・法人内施設長会議での実践共有等

【マクロ評価】

- ・家族満足度アンケート等
- ・地域交流回数
- ・外出支援回数

【外部検証】

- ・外部スーパーバイザーによるケース助言
- ・必要に応じ法人本部によるモニタリング

【改善への反映】

- ・権利擁護推進委員会で四半期ごとに検証
- ・結果を全体会議で共有
- ・次年度計画へ反映

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県ひばり寮

1 背景 ※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明 ・職員倫理綱領の自己チェック、他者チェックにより、外出支援等について十分に出来ていないと評価する職員が多く、お客様の外出支援や他事業所への通所、地域生活移行を推進する上で、現行の施設の感染症対策（ルール）の見直しが必要と感じたため。（外出後、個室での健康観察期間最大5日間）
2 現状と課題 ※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など） ・新型コロナウイルスが2類から5類となっても福祉医療関係では対策の手を緩めることは出来ず、また施設の多床室というハード面の問題や過去のクラスターによりお客様が死亡している経験により、外出後の感染症対策期間を緩和することができなかった。
3 分析 ※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など （1）施設をどう運営していくか ・感染症対策（ルール）の見直しにより、外出支援、他事業所への通所、地域生活移行が推進でき、お客様の生活の質向上、職員のモチベーション向上が期待できる。 （2）施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか ・感染症対策のため、棟間の職員応援体制を原則禁止としていたが、日常の感染症対策を行った上で1日単位での応援を可とした。 ・令和8年2月よりA・B棟間の情報共有として、合同の生活棟会議を再開する。 （3）地域にどう対応していくか ・西郷さくら祭りでお客様自身が手作りした品物を地域住民の方へ直接手渡し、施設のPR活動を行い、地域や社会とのつながりを感じて頂きながら、地域での生活や就労意欲等に繋げていく。 ・外出支援、他事業所への通所と体験を積み重ね、地域生活移行に向けた活動の充実が図られる。また、それらを通して、地域社会活動や生活の楽しみとなるイベント等に参加していく。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 ・丁寧に意向を確認し、お客様の理想とする生活に合わせた支援（生活介護、地域生活移行）を行い、お客様の満足度の向上と職員のやる気や働きがいを感じられるような支援を各部署協力して行う。

5 解決策（方針）

※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上

- ・コロナ禍やコロナ禍後に入職した職員は、外出支援の経験がないため、外出時に注意すること等を経験職員から伝達していく。
- ・他事業所への通所（体験）や地域生活移行についても、地域生活移行等意向確認担当職員、サービス管理責任者が中心となりお客様の希望や意向を汲み取り、取り組むことにより自信や喜びにつながる体験・経験によりお客様主体の支援を実現させていく。

6 実行計画（具体的な活動）

※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法

- ・令和8年2月から現行の施設の感染症対策（ルール）の見直しをサービス向上委員会を皮切りに検討した。その後各委員会で検討し、3月中に正式決定していく。令和8年度から実施出来るようにし、お客様への周知を行う。また、繰り返し見直しを図っていく。

7 評価、検証

※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか

- ・施設の感染症対策（ルール）の見直しをすることにより、お客様の社会参加意欲や外出しようとする意欲が増え、施設生活の楽しみが増える。
- ・他事業所への通所、地域生活移行を希望するお客様は、やりがいを見つけ、生活に張りが出る。
- ・お客様のストレスが減ることにより、施設内のお客様間のトラブルの軽減が期待できる。
- ・職員は、外出させられないストレスが減り、外出希望を叶えることで働きがいやモチベーションアップが期待できる。
- ・職員もお客様の他事業所への通所、地域生活移行に携わることで、仕事のやる気や自信に繋がる。

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県きびたき寮

1 背景 ※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明 支援区分平均 5.89 という最重度の身体障害を主とする障害者支援施設であり医療的ケアや精神・知的障害などの重複障害者の増加など、お客様自身のリスクも高く、日常のケアワークや医療的ケアなど職員の求められるスキルも多く、負担も大きい。
2 現状と課題 ※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など） ・お客様の要求や障害特性の対応が困難な際や忙しさなどにより職員のメンタル低下や不適切な言動に繋がりやすい。 ・施設やお客様、職員を取り巻く「時間がない」「支援体制が取れない」「リスクが大きい」など様々な課題からお客様の目の前の声や要望に向き合い実現していくことが難しいと考えてしまう。 ・衛生介護などのケアワークや居住環境整備や意思決定支援を踏まえた外出支援等個別支援が十分とは言えない状況がある。
3 分析 ※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など (1) 施設をどう運営していくか ・お客様の要望や意思をより多く汲み取り実現に向け取り組んでいく。職員の抱える困難や意見を把握し、支援環境や労働環境を整えていく。 (2) 施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか ・他施設との合同研修や他施設見学などの機会を定期的に設け、行事やソーシャルワークの実施状況等の有効事例などを共有し、自施設へ反映したり、相互施設の理解を深めるとともに職員交流する機会を作っていく。 (3) 地域にどう対応していくか ・地域連携推進会議等の強化を図り、地域の方々や家族との交流促進を進め、権利擁護の観点からも施設に第三者の目を多くいれ、意見を取り入れながら施設の改善に努めていく。 ・地域行事への参加や地域資源の活用を積極的に行う。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 ・職員はお客様の人生や命に関わる仕事であることを再認識し、専門職として自ら適切な対応をしていける。 ・目の前にあるお客様の声や要望に対し、困難があっても、どうしたら出来るのか、要望に近づけることが出来るのかの視点を持って、実現に向け多職種連携して進めていける。 ・職員が仕事にやりがいを持って取り組める環境や安全に働ける労働環境がある。

5 解決策（方針）

※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上

- ・ケアワーク・ソーシャルワーク・個別支援・意思決定支援、障害特性の理解など職員の知識向上を研修等を通し図っていく。
- ・外部アドバイザーや地域連携推進会議の強化や子ども参観の再開・家族の居室見学など検討し、より多くの第三者の目を入れ、職員自身の仕事に対する責任やご家族等を意識した支援を強化していく。
- ・お客様の居住環境と職員の労働環境の改善を図っていく。

6 実行計画（具体的な活動）

※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法

- ・下記（１）援助係長並びに棟職員が中心となり実施
（２）～（４）管理職や施設役職員・各委員会が中心になり実施
- ・具体的な内容並びに活動
 - （１）お客様からあがった希望・要望に対し、これまでは環境や状況等で対応は難しいと諦めてきたことをどうやったら実現可能かを考え、より近いものにして行動していく。個別支援、意思決定支援、社会資源の活用を意識しながら、実現に向け取り組む。
 - （２）外部アドバイザーや地域連携推進会議等で施設への第三者の目を入れる機会を多く作り、その際の意見等を施設サービス改善に繋げていく。
 - （３）ソーシャルワーク等に関する研修を他施設との合同で開催し、知識を深めるとともに、他施設職員との意見交換や交流を行うなどし、施設間のネットワークを作っていく。
 - （４）職員のやりがいや働きやすい労働環境を作っていくため、スタッフ・職員会議・個別面談等で職員からの意見を徴収し、各会議等で協議しながら改善等に努めていく。
- ・具体的な時期
 - （１）新年度開始と共に、お客様個別にあった具体的な内容を検討する。まずは、１年を通し、各自一点ずつでも達成出来るように実現に向け取り組んでいく。
 - （２）～（４）令和８年度毎月の会議や委員会で検討・進捗確認しながら、計画的に実行していく。

7 評価、検証

※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか

- ・訴えられても達成に繋がらない不満の解消
- ・係まかせにしていた起案を皆で考えていく。考え、計画し達成することで仕事のモチベーションに繋げる。
- ・ご家族など第三者を意識した支援を行う。
- ・職員が仕事にやりがいを持って取り組める環境や安全に働ける労働環境に改善
- ・進捗状況確認しながら実行し、翌年度には次のステップアップにつなげていく。

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県矢吹しらうめ荘
共同生活事業所やぶき

1 背景 ※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明 ・日常生活や活動の中で、これまでの支援や選択肢の枠に留まり画一的な支援となっており、意思決定を支援し選択の幅を広げることができていなかった。 ・お客様が自由に意思を言えたり、物事を決められる環境が十分整っているとは言えない。
2 現状と課題 ※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など） ・今までの成功体験のもとで同じような支援の提供に留まっており、支援の幅を広げることができていない。 ・支援者の固定観念（すべき、以前から決まっている等）や支援者都合になりがちな支援。
3 分析 ※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など （１）施設をどう運営していくか ・支援者が中心の支援ではなく、個々の利用者と向き合い利用者が自分で決めていくというプロセスを職員が理解する。 ・研修や勉強会を通して自己覚知や基本的な障害理解を深めたり、仕事への内発的動機付けに繋げていく。 （２）施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか ・矢吹事業所間での意思決定支援の取り組みを共有し、実施状況を双方で確認していく。 （３）地域にどう対応していくか ・地域連携推進会議等を通じて、地域住民の協力を得ながら開かれた事業所運営を目指していく。また、同町内の他法人事業所とも情報共有し、お互いの良い取り組みを参考により良い支援に繋げていく。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 ・意思決定を助長する環境や支援方法を醸成し、利用者からの意思表出とそれを汲み取り意思決定による自己実現を目標とする。 ・わくわく・ドキドキをキーワードに利用者の満足度の向上と職員の支援者としての専門性・仕事に対するプロ意識の醸成と利用者と共に楽しみモチベーションアップに繋げていく。 ・要望に対してできないではなく、できる方法を多角的にとらえチームアプローチを行っていく。

・支援者がやりたい支援を行うことを目的とするのではなく、意思決定支援を通して利用者主体の地域生活を目指していく。
5 解決策（方針） ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 意思決定支援にもとづいた支援の実践。
6 実行計画（具体的な活動） ※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法 ・日々の支援の中で自己決定するために行った支援（選択肢の提供・オープンクエスチョン・クローズドクエスチョン等）、利用者の反応・変化等を意識的に記録に残し、体験を積み重ねていく。 ・日常の中で表出された意思を個別支援計画に反映させていく。 ・権利擁護会議にて、世話人日誌の言い換え例の提示を継続し、その都度日誌の適切な表現を確認していく。 ・合同内部研修や勉強会等を通して、権利擁護等の専門性を高めていく。 ・令和8年1月27日(火)矢吹しらうめ荘、共同生活事業所やぶき、共同作業所しらうめ、合同で「意思決定支援について」の研修会を実施。直接支援者同士で演習（グループワーク）を行い、意見交換することで自身の支援を振り返ることができ、意思決定支援の基本的な理解を深められた。
7 評価、検証 ※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか ・個別支援計画・モニタリングの中で希望に対する評価を意思決定支援責任者（サービス管理責任者・棟責任者）が行い共有していく。 ・次年度の地域連携推進会議等で権利擁護（に関する取り組みや成果）について、構成員より評価していただく項目を設ける。 ・意思決定支援の研修が支援に活かされているかを定期的に確認する。（例えば、参加した方に、研修後意識して支援したことや声掛け等変えてみたことを振り返りシート等に記載してもらい、内容を管理者とサビ管で確認する）

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県けやき荘

1 背景 ※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明 ・本人主体の支援の理解が難しく、あまり実践されていない。 ・建物の構造的（広範囲）な把握及び日頃の業務量とマンパワーのバランスが取れていない。
2 現状と課題 ※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など） ・権利擁護について、意識して支援に反映すべきだが、前向きに支援が出来ていない。 「大きな事故無く、決まったことを時間内に終わらす」だけの仕事（事なかれ主義）
3 分析 ※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など （１）施設をどう運営していくか ソーシャルワークとジェントルティーチングを根幹とした支援体制 自ら仕事を楽しめるような職員を育てる。 （２）施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか 各施設の強みと弱みを共有し、人（利用者、職員）の交流を図る。 （３）地域にどう対応していくか 地域の一員として関わりながら、見えない壁を少しずつ無くしていく取り組みをする。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 ・職員が年齢、役職を超えて、本人主体の福祉を楽しく語りあえる。
5 解決策（方針） ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 ・職員が安心して話せる時間と場所の確保 ・自分の学びたい研修及び視察等に年に１人１回は受講し伝達研修等で伝える。
6 実行計画（具体的な活動） ※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法 ・話し合うことについては、会議等で随時検討する。 ・４月に自ら何をしたいのか、どの様な研修または視察に行きたいのかを整理 ・５月より、年間計画を立てて研修等への参加及び伝達研修の開催
7 評価、検証 ※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか ・ソーシャルワーク、強度行動障がいについては未定 ・ジェントルティーチング

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県かしわ荘
共同生活事業所にしごう

1 背景

※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明

- ・権利擁護調査委員会の調査報告では、法人全体の様々な問題点が明るみになった。
- ・法人内、かしわ荘においても利用者の権利擁護について理解した支援が出来ていない。
- ・このままでは権利擁護の意識や理解が低下し、不適切な支援に繋がる恐れがある。

2 現状と課題

※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など）

- (1) -①個人レベルでは、権利擁護の理解が低い。施設全体としても停滞している。知識はあるが、業務多忙や日々のルーティン、安全配慮を優先してしまい、意識が薄れている。
- (1) -②権利擁護については、係長、主任、副主任クラスが特に意識して支援に反映していかななくてはならないが前向きに支援出来ていない。OJTが機能しておらず、係長、主任、副主任の指導力・覚悟が不足している。
- (2) 施設内では、権利擁護に係る各種の委員会と取り組みがなされているが、どれも形骸化は否めず現状で出来る範囲の取り組みとなっている。「しかたない」といった現状維持や諦めがある。
- (3) 施設内で一日を完結し、閉鎖された生活を送っている。職員主導の管理的な支援（「一応聞く」だけの意思決定支援など）になっている。支援していてもやりがいを感じない。

3 分析

※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など

研修やマニュアルの整備といった「形式的な取組」は進んでいるが、それらが現場の「具体的な行動」や「利用者の満足度」にどれだけ結びついているか、また日々のケアで「実践」できているかが問われていると感じる。

(1) 施設をどう運営していくか

- ・権利擁護についての知識はあるが、実践できていない。

職員一人ひとりが権利擁護を再認識し、OJTにより権利擁護の意識向上を図る。

対話・交流を通して利用者の意思や感情を把握するとともに自己決定権を尊重した取組を行う。

(2) 施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか取り組みを行う。

- ・施設間の交流が希薄になっている。

ハロウィンなどの施設間の行事を開催することで、より広いコミュニティーを実感しさらにコミュニケーションを広げていくことで日常的な往来にスライド

させていく。他施設だけでなく自分の施設にも招き入れることで、施設のオープン化も段階的に進める。 (3) 地域にどう対応していくか ・地域の一員としての視点が欠如している。 ＜地域から施設へ＞ 視察や見学等の受入や施設行事への招待を通して、地域の方に施設を知ってもらう。 ＜施設から地域へ＞ 地域の行事や一斉清掃、環境美化活動など地域住民と一緒に活動することで地域住民との相互理解など顔の見える関係づくりを行う。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 ・利用者の意思を尊重した支援を行い、権利擁護の意識の向上をめざす。 理念、倫理綱領、意思決定支援のプロセスを再確認し実践する。一人一人の権利擁護の意識が向上することで、質の高いサービスの提供、自己決定権の尊重と自立の促進、安心感と信頼関係の構築、個別ニーズの的確な対応、権利擁護の強化に繋げる。 調査報告で指摘された課題（権利擁護意識の低下・支援の不適切さ）を改善し、4月の新年度までに「新たなかしわ荘」の風土を作る。
5 解決策（方針） ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 (1) 理念や倫理綱領等の理解と実践 →これまでの「資料の読み合わせ」等の研修は効果が薄いため、手法を変更し、参加型ディスカッションの実施とする。一方的な講義ではなく、職員全員が参加して意見を出し合う形式にする。 「ダメなこと」の指摘だけでなく、「利用者の思いを発見できた（宝探し）」等のポジティブな成功体験を共有する場にする。 (2) 利用者主体の取組と対話・交流 →業務優先から脱却し、利用者の「声なき声」を聴く「対話」を実践する。係長、主任、副主任が覚悟と責任を持ってOJTを行うことで継続した取組になるようにする。 (3) 目的の共有とネットワークの構築→経営理念や施設の目的を共有し、地域活動や仲間作りを通し社会の一員としての生活を保証する。
6 実行計画（具体的な活動） ※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法 (1) -①R8年1月までに副主任援助員が、「権利擁護について、各種ガイドライン、意思決定支援」の内容をまとめた資料を配布する。参加者は内容を事前確認した上で、参加型ディスカッションを行う（内部研修を1月20日から1月29日まで行い計39名受講済み（事務室職員を含む）） (1) -②R8年1月に上記研修を終えた後、R8年2月までに、主任援助員、副主任援助員が実践のOJTを行う。業務優先から脱却し、利用者の「声なき声」を聴

く「対話」の実践を掲げ全職員で取組む。また、現場での評価・フィードバックとして栄養係長、サービス管理責任者、看護師が、ラウンド時に実践状況の確認と良い支援を称賛する。

(2)(3) R8年2月から、利用者支援のすべてに意思決定がされるように利用者との対話や家族、関係機関から得た情報、これまでの支援の様子などから最善の利益を判断して、入浴、排泄、日中活動、外食、行事、バス旅行など、利用者が望む支援に活かす。また、取組の全体総括として、援助係長が随時確認し良い方向に導く。次長は外部との調整をし、施設間のネットワークや施設のオープン化に繋げていく。

・その他

ツールの工夫として、要点をまとめたシンプルな資料や、援助員室やトイレ等に貼るポスター(親しみやすいイラストのもの)を活用し、日常的に意識付けを行う。

全体的な取組として、権利擁護意識の変革を図る。単なる「会話」ではなく、深い思いを汲み取る「対話」を目指す。

「やらされ感」ではなく、職員が「やってみよう」と思える前向きな雰囲気作りを行う。

7 評価、検証

※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか

3月下旬までの実行計画となっていることから、3月末において12月からの4ヵ月間の取組をして「あるべき姿(目標)」を達成できたか、利用者及び職員視点で評価する。そこから課題について検証し、次年度の改善目標とし取り組んでいく。

権利擁護の具現化に向けて

施設名 福島県かえで荘

1 背景 ※どのような事情で課題が生じたのかの理由や説明 ・お客様の重度化・高齢化に伴い職員主体によるケアワーク中心の支援となってしまった。 ・感染症対策により外部の人を受け入れることがなくなり、閉鎖的な環境となってしまった。
2 現状と課題 ※抱えている課題（事例やヒヤリハット体験など） ・お客様・職員間の対話が減少しコミュニケーション不足による業務や支援に対して悩む場面が増えていた。 ・施設内自己完結が増えていき、閉鎖的になりソーシャルワークが減少してしまった。
3 分析 ※課題の原因（なぜ？）や課題によりどんな影響があるか、現状との差など （１）施設をどう運営していくか ・意思決定支援を構築しお客様に寄り添った支援を職員間で検証するコミュニケーション機会を増やしていく。 ・地域交流の機会を増やしていくためにも各職員がソーシャルワークの重要性と必要性の理解促進を進めて行く。 （２）施設間のネットワークをどう構築（再構築）するか ・権利擁護関係やソーシャルワーク等の研修や会議など、共通する課題や議論があるため定期的に情報共有を図り、ネットワーク構築を図っていく。 （３）地域にどう対応していくか ・内部完結せずに苦情解決第三者委員会や地域連携推進会議など外部にも意見を求める機会を作る。地域イベントなどにも積極的に参加する機会を作っていく。
4 あるべき姿（目標） ※施設が目指す権利擁護の状態 ・意思決定支援を軸としコミュニケーションが活発でお客様主体の支援提供 ・地域における社会資源としての役割を全職員が理解し、地域と共生している施設運営
5 解決策（方針） ※職員教育の強化、マニュアルの改訂、記録の質向上 ・意思決定支援手順書を作成し、各お客様とのコミュニケーションを増やして行き個別ニーズに沿った支援の提供が出来るようにする。 ・次長面談、ワールドカフェを年間計画に組み入れ継続的に実施していく。 ・ソーシャルワーク理解促進のための研修実施、個別支援計画に則った地域交流支援を

実施していく。
6 実行計画（具体的な活動） ※いつ～いつ実行、誰が、何を、方法 ・意思決定支援手順書作成：手順書様式作成→令和８年３月末まで（サービス管理委員会） - 個別手順書作成→令和８年４月～（個別支援計画見直しに合わせて実施） - 作成責任者：ケース担当、サービス管理責任者 - 次長面談：令和８年５月～１０月、責任者：次長 - ワールドカフェ：令和８年９月～１１月、責任者：研修・広報委員会 - ソーシャルワーク研修：令和８年６月～１０月、責任者：研修・広報委員会 - 地域交流支援：令和８年４月～令和９年３月末、責任者：ケース担当、サービス管理責任者（個別支援計画に則って計画、実施する）
7 評価、検証 ※結果として利用者の生活がどう変化したか、職員の支援がどう変化したか、改善点を次年度にどう繋げるか ・意思決定支援手順書→個別支援計画策定時にケース担当、サービス管理責任者、各部署で検証し改正、継続して意思確認の重要性と手法を浸透させていく。 ・次長面談、ワールドカフェ→実績報告を地域連携推進会議や苦情解決第三者委員会に報告し外部委員より客観的な意見を求めていく。 ・ソーシャルワーク研修、地域交流支援→ソーシャルワーク研修については、研修後に出された意見や感想を研修・広報委員会で丁寧に振り返り、課題や改善点を整理した上で、次年度の研修計画に反映させていく。地域交流支援については、個別支援計画に則って実施した地域交流支援についてサービス管理責任者が中心となりモニタリングで評価し、その結果を踏まえて次の個別支援計画へ反映させていく。

V 調査のまとめ

今回の調査ではスケジュールの前半を、主に福島県けやき荘に視点を向けて調査した。しかし、職場の風通し、職員の利用者支援の考え方などについては、当該施設ばかりではなく、事業団の全ての施設等にも共通した課題があるものと考えられた。

そのため、法人全体では再発防止策及び改善計画に職員がどのような気持ちで取り組み、利用者への支援においてはどのような変化があったかなどを調査することによって、事業団が自ら気づくことのできない部分、そのままにしていた部分を示すことで、事業団のサービスが利用者にとって「このサービスを使えて良かった」と喜びを感じてもらえることができるよう、そして職員が「ここで福祉の仕事ができて良かった」と感じることをできるよう、現行の仕組みの見直しや考え方などを提言した。