

虐待防止研修

～管理者による職員教育と風土改善～



株式会社縁グループ
篠田貴行

目次

- 1 講師自己紹介・本研修の目的とゴール
- 2 現場で起きていること
- 3 自閉症スペクトラム利用者が不穏になった際の対応が苦手な職員
- 4 グループワーク①
- 5 虐待につながるリスク要因
- 6 グループワーク②
- 7 管理者が行うべき指導・育成の視点
- 8 グループワーク③
- 9 質疑応答

講師自己紹介

講師名

篠田 貴行 (しのだ たかゆき)

所属・資格

所属：株式会社縁グループ 部長
資格：児童発達支援管理責任者
強度行動障害 等

経歴

児童発達支援・放課後等デイサービスでの管理者業務11年 児発管業務8年
現場のコンサルティング・研修講師・支援者育成に長年携わる

参加者へのメッセージ

「今日から実践できる」ことを目標に、現場経験を活かしたお話をさせていただきます。

本研修の目的とゴール

- ① 虐待が起こる職場環境を理解できる
- ② 職場風土を改善する具体策がわかる
- ③ 職員育成の方法を理解できる
- ④ 明日から実践する行動を決める

現場で起きていること (1)

① 軽度の虐待が見逃される／虐待と認識されない

- トイレに行くのを嫌がる利用者の腕を強く引っ張って連れていく
- 利用者に対して、職員が強い口調で「いい加減にして！」「早くしなさい！」と叱責

② 管理者と現場の認識のずれ

- 虐待事案が発生していたにも関わらず報告が無く、後日保護者からの連絡で発覚
 - 管理者「聞いていない」／職員「見てません」
 - 実際は「やりすぎだと思っていたが言えなかった」

現場で起きていること (2)

③ 周囲が「虐待では」と気付いているにも関わらず、助けられない

- 椅子に座らない利用者を無理やり座らせる職員→周囲は見て見ぬふり
- 外出時に他人の家のインターホンを鳴らそうとする利用者に対し、職員が後ろから抱きかかえるように抑える→周囲も「仕方ない」と止めようとしない

④ 暗黙の「職場の掟」に支配される現場

- ベテラン職員のやり方が定着し、誰も意見できない
- 職員同士でも「指摘ができない・しづらい」雰囲気
- 利用者の障がい特性のせいにしてしまい、『仕方ないよね』と正当化する空気



➡これらのケースは「大ごとではない」と受け流されやすいが、放置するとエスカレート

➡「よくあること」「仕方ない」と認識することで、職場全体で虐待を黙認する風土が形成

自閉症スペクトラム利用者が不穏になった際の対応が苦手な職員

▶現場でよくある例： 利用者さんが突然大声を出した／パニックになった
物を投げた／活動に参加できなくなった

<なぜ職員は不穏時に対応できないのか？>

①不穏の原因がわからない

職員：「何で怒っているの？」と考える

本人：音がうるさい・予定変更があった・疲れている・伝えたいことが伝わらない

②行動だけを見ている

職員：「机をたたく」という行動に対し「机をたたくのをやめさせよう」と考える

➡「なぜ叩いているのか？」を考えなければならない

③職員自身が焦っている

他児への影響・事故への不安・保護者への印象への不安

➡焦りにより指示・注意が増える➡利用者はさらに不穏に・・・。

グループワーク①虐待を疑われるような言葉使いや関わりが見られる職員を育成する

【状況】

職員が利用者に大声で叱責していた。
周囲は気づいていたが『また始まった』と受け流し、誰も止めなかった。

 【問い①】 なぜ周囲の職員は止められなかったのか？ 考えて記入してみましょう



【問い②】 管理者としてこの職員をどう育成していくか、考えて記入してみましょう



Point

- ・管理者としてどのように教育・指導すべきか議論してください
- ・「責める」「指導する」ではなく「学びに変える」仕組みを考えてみましょう

★個人で5分考える → グループで10分討議 → 代表者1名につき1~2分で発表して下さい

虐待につながるリスク要因（1）

職員個人のリスク

感情コントロールの難しさ

- ・ 『言うことをきかせたい』という欲求強要や威圧に繋がる
- ・ 『何とかしなきゃ』という**使命感**があるほど虐待のリスクが高まる

利用者とのコミュニケーション不足

- ・ 落ち着いているときは関わろうとせず、不穏時など何かある時しか関わらない
⇒利用者にとっては「**いつも怒る人**」

経験不足・専門知識不足

- ・ 「なぜ不穏になったのか」を理解できず、結果として「**押しつけの支援**」に陥る

虐待につながるリスク要因（2）

組織側のリスク

研修機会の欠如・内容が不十分

- 定期的な研修自体は行っているが、「やること」自体が目的化
⇒職員の行動変容を起こす内容になっていない
- 「やってはいけない行為」などの知識伝達がメインになり、「なぜ起きたのか」を議論する場が不足

情報共有不足

- 朝礼・終礼が実施されていても業務連絡中心で「支援の振り返り」が不十分
- 利用者対応をその日のうちに話し合う時間が確保されていない

管理者に言いつらい職場環境

- 『言っても仕方ない』『これがこの施設のやり方だから』という同調圧力
- 管理者⇄職員、職員同士のコミュニケーション機会が少なく、相談のハードルが高い

虐待は個人の資質だけで決まらない



虐待は「特定の職員の資質」に原因があるのではなく
個人の要因 + 組織の要因 + 職場風土 が絡み合って生じます



職員の目的（支援・チーム・環境）が一緒になることにより虐待防止に繋がる

グループワーク②ベテラン社員がつくる「職場のおきて」を見直そう

【状況】

ある放課後等デイサービスでは、勤続10年以上のベテラン職員Aさんの発言力が非常に強く、新人職員も管理者も逆らえない雰囲気があります。

いつのまにか次のような言葉が職場の「ルール」になっていました。

- ・この子には厳しくしないとダメ
- ・多少怒鳴るくらい普通
- ・泣いても放っておけばいい
- ・新人は余計なことを言わない
- ・保護者には本当のことは全部言わない
- ・昔からこのやり方で事故はない
- ・管理者も何も言わないから問題ない

新人職員は違和感を持っていますが、「ベテランが言うなら正しい」「自分だけ意見を言うと浮いてしまう」と思い、誰も改善を提案できません。

その結果、子どもへの声かけは徐々に強くなり、不適切な支援が日常化しています。



【問い①】 この職場にはどんな「暗黙のルール（おきて）」がありますか？
考えられることを出来るだけ多く記入してみましょう。



【問い②】 その「おきて」は誰にメリットがあるか、考えて記入してみましょう。

暗黙のおきて	利用者	保護者	新人職員	ベテラン 職員	管理者
例：ベテラン職員には注意をしてはいけない				○	

暗黙のおきて	利用者	保護者	新人職員	ベテラン 職員	管理者



Point

- ・「一番困る人」「我慢している人」は誰なのか、考えてみましょう。

★個人で5分考える → グループで10分討議 → 代表者1名につき1~2分で発表して下さい

利用者は支援者に対して弱い立場にある

- 職員には権威(ある分野における知識や技術)や裁量があるため、意識せずとも虐待が生じやすい構造があることを理解する

「できないのが当たり前」を前提とする

- 利用者は支援が必要だからサービスを利用しています

支援とは「できない」を「できるようにする」こと

- ・職員が本来の「支援」に集中できれば、虐待は起きない
- ・「怒る・叱る」は支援ではなく、支援の不足を示すサイン

管理者の役割は「あるべき支援像」を繰り返し伝えること

- ・常に「支援の基本に立ち返る」メッセージを出し続ける
- ・職員が同じ方向を向けば、利用者・職員・チームの成長につながる

管理者が行うべき指導・育成の視点(3)＜風土改善のための具体策＞

軽度の虐待を「芽」として認識する

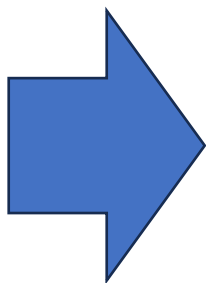
小さな行動

強い口調

腕を引っ張る

放置

報告がない



「大ごとではない」ではなく
虐待につながるサイン

判断に迷うケースは、職員が迷わず共有できる環境を整える



グレーも「虐待」として扱う

管理者が行うべき指導・育成の視点(4)＜風土改善のための具体策＞

職場の「暗黙のおきて」を無くしていく

Before

昔からこのルール

個人批判

職員都合

After

なぜ必要かを検証

支援基準の更新

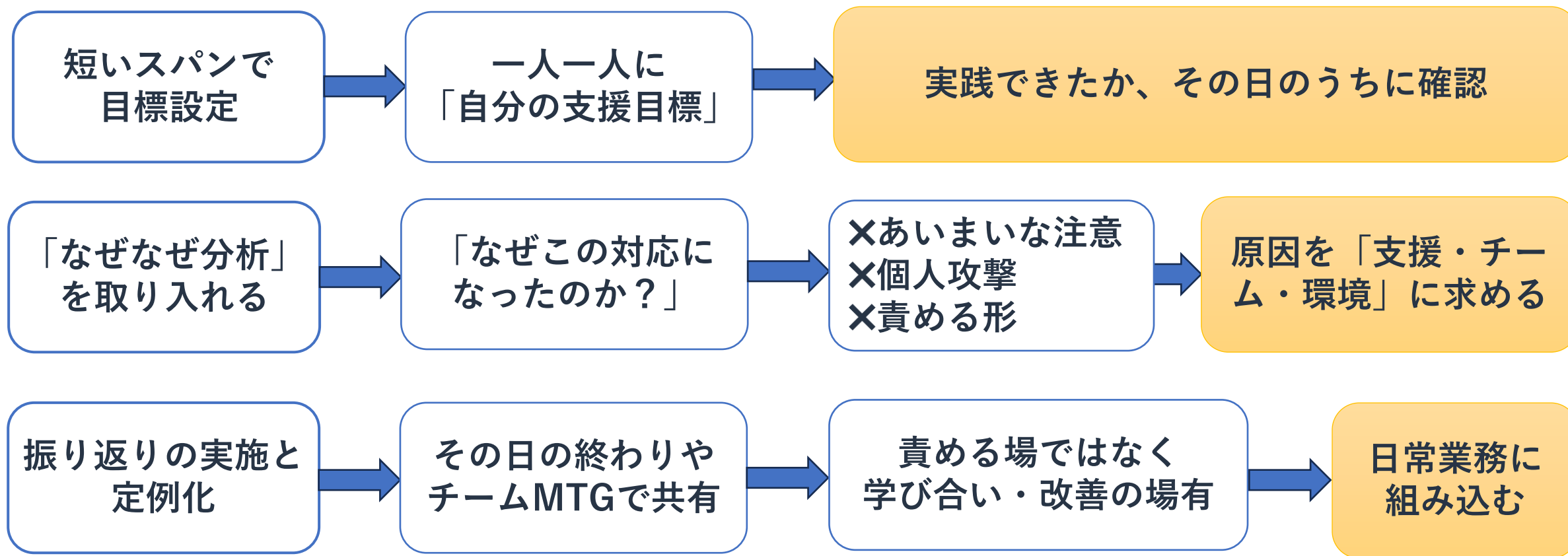
利用者の最善利益

問い直す：「本当に利用者のためか？」

▶管理者の役割：小さな違和感を拾い、“当たり前”を更新する

管理者が行うべき指導・育成の視点(5)＜風土改善のための具体策＞

職員に支援目標を持たせ、振り返りを根付かせる



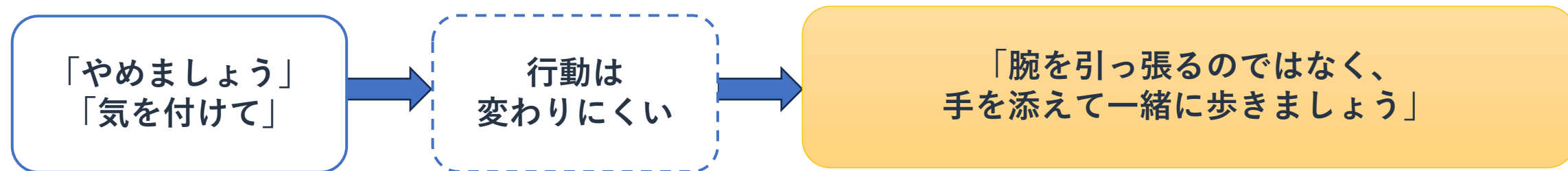
小さな目標設定 × 原因分析 × 振り返りで、職員の成長とチームの支援力を高める

管理者が行うべき指導・育成の視点(6)＜風土改善のための具体策＞

伝え方を工夫する

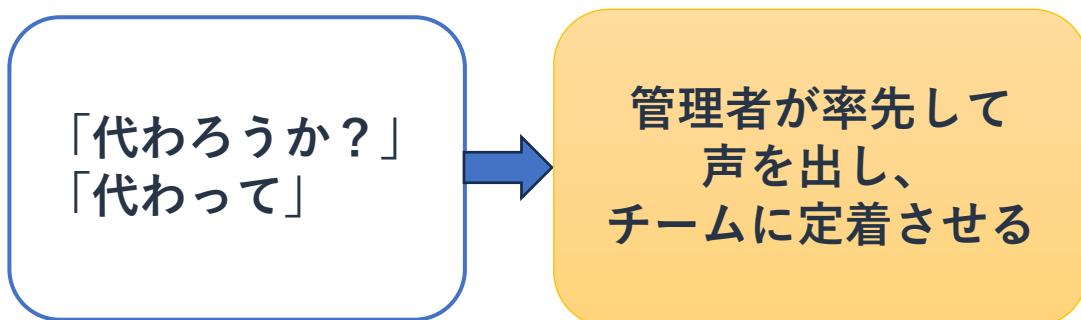
▶注意・指摘だけで終わらせない

具体的な代替行動

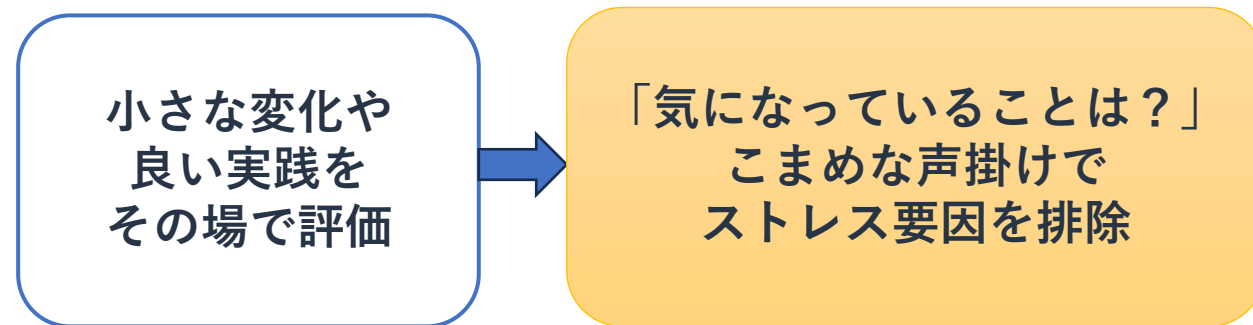


日常的な関わりを支援に活かす

▶声を掛け合い、助け合う文化



▶声を掛け合い、助け合う文化



まとめ ～事業所改善のために～

軽度の虐待や違和感を「虐待の芽」として見逃さない教育を行う

注意・指摘ではなく行動改善を促す指導を行う

「暗黙の職場のおきて」を見直し、必要性を検証する

短期目標と振り返りの仕組み化を行う



職員・チームが
ともに成長できる
事業所へ

現状

ギャップ

あるべき姿
(ゴール)

管理者の役割：「現状」と「あるべき姿」のギャップを埋めること

グループワーク③管理者として、最初に変えることは？



今日の研修を受けて、管理者として最初に変えたいことはなんですか？
考えて記入してみましょう。

①今日からやめること

②明日から始めること

③半年後に目指す職場



**事業所に戻ったら、
ぜひ実践してみましょう！**

小さな一歩からの改善が大きな変化をもたらします