

# ニュースレター 事業短信

from AIKOH

2017(平成 29)年 3 月 17 日 (金) No.135

<発信者> 社会福祉法人愛光理事長・法澤奉典  
043・484・6391(本部) / 043・484・6571(理事長室直通)  
(URL) <http://www.rc-aikoh.or.jp/>  
(Eメール) [mail@rc-aikoh.or.jp](mailto:mail@rc-aikoh.or.jp)

## CONTENTS (今月号の内容)

- \* 日誌抄録 (1頁) : (2017年2月1日～)
- \* おもな動き (2頁) :
  - ・千視協に社会福祉法人設立認可
  - ・チョン氏に感謝状贈呈 ほか
  - ・職員状況 (2017年2月中)
- \* 現場の内外で (3頁) :
  - ・109歳の天寿
  - ・ワークショップかぶらぎ第三者評価
  - ・コンプライアンス委員会報告
- \* 情報&ニュース (4頁) :
  - ・受験者半減!それでも大臣強気
- \* マイタウン (5頁) :
  - ・障害者雇用企業
  - ・駐車場スペースが足りない
- \* 三代目燈台守 (6頁) :
  - 洒落にならないこともある
- \* 権利擁護に関する職員アンケート (7頁)

## ▽日誌抄録 (2017.2.1～)

月/日 (曜)	記事
2/3 (金)	筋分
4 (土)	立春/Aikoh フォーラム(成年後見制度について:南部地域福祉センター)
5 (日)	職員実践発表会(千田ホール)
11 (土)	建国記念の日
13 (月)	グループホーム「山王の家(仮称)」起工式(地鎮祭)
14 (火)	運営会議(月次報告:本部第1会議室)
16 (木)	関東地方に“春一番”/ワークショップかぶらぎ第三者評価受審報告会
23 (木)	職員研修会(マネジメント研修:本部第1会議室)
27 (月)	運営会議/法人墓地、加藤・千田元理事長墓地参拝
28 (火)	予算ヒアリング(本部第1会議室)
3/1 (水)	千視協に社会福祉法人設立認可
2 (木)	理事長韓国訪問(～4日)
10 (金)	大地震想定防災訓練(本部・障害者支援施設)
11 (土)	東日本大震災6周年
13 (月)	運営会議(月次報告)

春一番が吹きぬけて、桜の開花予想日の発表があつて、受験や卒業式の話が聞かれ、またありがたくない春の予感・花粉症もやってきて、悲喜こもごものシーズンです。

そして、東日本大震災から6年。日本流では「七回忌」。被災地ではあちこちから僧侶の読経の音が聞こえてきていたということです。震災の後遺症は、かつて平和な暮らしがあった村や町にも、人びとの心にもいまなお深く、いまだ「復興」などと軽々しく口にできない状況です。

## ▽おもな動き

### 千視協に社会福祉法人設立認可

視覚障害者支援に特化した新たな社会福祉法人をと、愛光と公益社団法人千葉県視覚障害者福祉協会（千視協）が協働で取り組んできたプロジェクトがこのほど結実し、3月1日付けで千視協に社会福祉法人の設立認可が通知されました。この決定を受けて、愛光では千視協との基本合意により、3月31日をもって視覚障害者総合支援センターちばにおいて実施している事業（情報提供施設、生活訓練事業、就労支援事業、相談支援事業など）を、この新法人に移管することになりました。

4月1日からは、これらの事業は千視協の経営事業として引き継がれ、当事者団体の活動と一体的に推進され、利用者のニーズに迅速に反映されるサービス提供という相乗効果を期待しています。またこれまで以上に愛光と千視協は法人経営やサービスの面で連携・協力関係を進めていくことも合意されております。「愛光グループ」としての両法人の発展のために、皆様のご理解と変わらぬご支援をよろしくお願い申し上げます。

### チョン氏に感謝状贈呈

当法人と韓国の「ラファエルの家」は、2002（平成14）年以来、同じ盲重複障害者福祉に取り組む福祉施設として国際交流を続けてきました。この事業は千田米蔵理事長在任当時に始まり、韓国側は同施設の創設者・鄭治勲（チョン・ジフン）施設長の「愛光に学びたい」という熱意が大きな推進力になっていました。

その韓国側の中心になってこられたチョン施設長がこのほど退任されることになりました。利用者の相互訪問、音楽交流会や愛光秋まつりへの参加など、日韓交流の実績は着実に積み重ねられてきており、チョン施設長の功績は高く評価されるものです。愛光ではチョン施設長の長年の貢献に感謝し、施設長退任に際して感謝状と記念品を贈り功績を讃えました。3月3日、理事長がソウルに赴き、感謝状を伝達いたしました。

### 千田元会長十三回忌

法人創立50周年の年・2005（平成17）年2月27日、当法人2代千田米蔵理事長（当時は会長）が亡くなり、今年は十三回忌に当たります。命日には千田元理事長の永眠の地である八千代市の霊園を岡田正平顧問（後援会会長）、各常務理事・施設長らとともに墓参し、花をたむけて在りし日を偲び、法人の現況を報告いたしました。

そして毎年行っている法人墓地（千葉市平和公園）、加藤一郎初代理事長墓地を併せて参拝し、故人を慰霊・追悼いたしました。

#### ■職員状況

（2017年2月中）

\*採用：5（パート5）

\*退職：2（休職中正職1・パート1）

\*2017年2月28日現在：職員現員375人

（正職159／サポート又は常勤嘱託44／パート又は非常勤嘱託172）

\*育児休業3（めいわ2・ルミエール1） \*休職：1

## ▽現場の内外で

### 109 歳の天寿

古来、長寿で天命を全うした人の臨終は、むしろ慶事とうけとめる伝統がわが国にあります。身近な人の生の終わりは悲しいものですが、百歳を越えて、眠るように息を引き取られる姿に接するのは、同時に感動の体験でもあります。

市内の女性最高齢として、はちす苑でお元気に余生を送っておられたIさん。この4月にはいよいよ大台の110歳を迎えられることになっていました。さすがにこのところ食事や水分摂取量が減り、いわゆる「看取り」状態になっておられました。2月27日のお昼過ぎ、ケアスタッフに見守られながら明治・大正・昭和・平成と激動の時代を生きてこられた生涯の幕を静かに閉じられました。ご冥福をお祈りします。

### 第三者評価

「福祉サービスの第三者評価」の受審結果がこのほど評価実施機関（NPO 法人 VAIC コミュニティケア研究所）から報告されました。審査対象は「ワークショップかぶらぎ（就労継続 B 型事業ほか）」、評価実施期間は 2016 年 10 月 21 日～2017 年 2 月 16 日です。

「総合コメント」として、次のような改善点の指摘をいただきました。

- ① オピニオンリーダーとしての状況適応型事業展開が求められる
- ② 事業目標達成のために内部環境分析の精度を高め、職員個別の人材育成が求められる
- ③ 利用者の声を反映させるために記録の充実が求められる

こうした指摘を真摯に受け止め、この地域では先駆けとなる精神障害者を対象とする事業所としての使命感と自覚をさらに高め、自己満足の運営に陥ることなく、実践に磨きをかけていきたいと、ワークショップかぶらぎのスタッフは決意しております。

評価の詳細は、ホームページで公表しておりますのでご参照ください。

### コンプライアンス委員会報告

福祉サービスの現状分析は、自主的なチェック機能を備えているかどうかも重要です。施設内などで起こる虐待事例、また不適切な対応の背景にある差別意識など、基本的人権の侵害に当たる行為は、外部からの指摘や告発を受けるような不祥事を起こす前に、その「芽」を摘んでいくことが必要です。

法人では、全事業所からの代表者で構成する「コンプライアンス委員会」（委員長：河田常務理事）において、毎年、「利用者の権利擁護に関する職員アンケート」を実施し、自主点検活動を行っています。このほど第 4 回にあたる報告がまとまりました。今回の調査対象職員数は 272 名（管理・事務職を除くサービス提供業務従事者）、回収 244（回収率 89.7%）。

権利擁護に関する設問 16 項目のうち、不適切な対応の存在を認める回答があったのは、「所属部署の利用者に対して、威圧的な態度や命令口調の発言をしてしまうことがあった」について「はい」が 26.4%、「同僚のサービスや利用者対応に不適切な点を感じたことがある」には「はい」と答えた職員が 33.5%ありました（いずれも介護・支援職中）。これらは看過できる数字ではありません。該当する事業所管理者・サービス管理責任者は、実態や背景にある事情などを分析し、改善策を講じるよう勧告しました。

また、記述式の回答欄に寄せられたものには、「無意識で行ったことが虐待に当たること」がある。それゆえに「職員同士の相互点検はとても重要」との声もあり、こうした現場の振り返りが日頃の介護や支援に生かされるよう望みます。

（アンケート結果を本事業短信に掲載しております）

## ▽情報&ニュース

### 受験者半減！それでも大臣は強気

本年度実施された介護福祉士国家試験（1月29日）では、前年度に比べて受験者数が半減して約7万6千人と激減しました。その理由は、今回から実務経験者を対象とした受験資格として、450時間の研修が追加されたためとみられています。

2月17日の衆議院予算委員会で塩崎厚生労働大臣は質問に対して、

「受験者数が法改正によって3年以上の実務経験を経た場合は実務者研修が必要となった。受験者減少の要因は今回の変更を見据えた駆け込み需要による半減もあったのでは。見直しは質の高い人材提供を目的としたもので、今後とも質の高い人材の提供に取り組まなければならない」

と答えています。

しかしこの「駆け込み需要があったから」という説明は少々無理があるようで、過去10年間の受験者数は13万~15万人で推移しており、今回の「激減」は明らかにハードルが高くなり、受験者の「負担増」が志願者を減らしたとしか思えません。いかにも「一時的現象」と言わんばかりの大臣答弁ですが、深刻化する人材難の中で、関係者の不安は増すばかり、というのが現状のようです。

ただこの厚労大臣見解を擁護する現場からの意見もあります。

#### ■質の確保なくして量の確保なし

日本介護福祉士会は2月7日、「介護福祉士国家試験の受験申込者半減等の報道について」と題する公式見解を示しています。

原因とされる「実務経験ルート」の条件変更は、養成校に通うルートとプロセスを統一しつつ、現場では身につけにくい体系的な知識・技術をじっくり学べる機会を作ることが狙いでした。ただし、資格を目指す人の負担は費用面も含めて一気に重くなったのも事実です。これに対して声明ではこう述べています。

「日本介護福祉士会ではこの事実（受験者半減）のみをもって、『資格取得方法の一元化』を否定するものではないと考える。

介護人材不足の状況は、きわめて危機的な状況にある。しかし、質の確保なくして量の確保を図ることは困難である。例えば、処遇の改善は重要な課題ではあるが、質の確保が図られないままに処遇が改善されても、根本的な解決にはならない。提供される介護サービスの質を担保し、介護職に対する信頼や社会的評価を確保することこそが、量の確保を図るための本質的な解決策である」（以下略）

つまりこういう主張でもあります。資格を取るハードルは高くなるが、ひとりひとりの資質が上がり、すぐれた専門性を持つプロ集団として広く認知されるようになれば、社会的な地位の向上や処遇の改善につながる道が開けていき、自ずと人材も集まるようになる。これは専門職団体として当然の立場です。

#### ■それでも消えない不安をどうする

介護福祉士の資格が制度化されて30年になります。専門職としての認知度も定まり、資格制度の必要性に疑問の余地はありません。今回の「実務研修450時間」が受験者激減の理由であることは明白なのだから、それを撤回すればいいじゃないか、という意見が出ています。しかしそれはあまりに短絡すぎますし、暴論です。人材の質は資格制度がすべてではないこともそのとおりです。やはり政策的にも人材確保が急務なら、費用の点での負担増について、まずは公費助成を手厚くするなどの措置が考えられるべきだと思います。

## ▽マイタウン

### 障害者雇用企業

佐倉市に設置されている障害者総合支援協議会就労部会では、毎年障害者が雇用されている企業を見学しています。今回同部会に属するメンバーが見学したのは、第三工業団地にある「株式会社MDアグリ」。

同社で行っているのは、食品を豚の液状飼料としてリサイクルする作業。雇用されているのは、精神障害者1名、知的障害者2名、身体障害者1名、そのほかに就労支援施設からの施設外就労を受け入れています。事務所の周辺は生ごみの臭いが強かったのですが、作業場はさほどでもありませんでした。「食品ロス」と呼ばれるものは、いわゆる残飯とは違って、過剰生産による廃棄対象となった食品です。

就労している障害者たちは、賞味期限切れのペットボトル飲料をクラッシャーに入れていく作業を行っており、機械によって容器と中身の液体が分別されていきます。

「お仕事どうですか？」

と声をかけると、

「大変です」

と笑顔が返ってきました。彼はこの作業が大好きとのことで、毎朝出勤するとすぐにいつもの作業位置につくそうです。もう一人は、豚の飼料には適さないものの分別作業として、生クリームを袋から取り除く作業をしていました。いずれの作業もなかなか重労働だなあと感じました。

(根郷通所センター課長・小出博美)

### 駐車スペースが足りない！

南部地域福祉センターを構成する各事業所の施設長会議では、センター業務に関する情報共有や連絡調整が行われます。2月の定例会議では、市の選挙管理委員会から県知事選挙の期日前投票の説明と、各事業所の次年度行事予定の紹介がありました。

複数の施設（事業所）が同居する南部地域福祉センター共通の課題としていつも話題になるのが「駐車場問題」。特に火曜日に行事が集中する傾向があり、駐車場問題が顕在化するのもその日です。少しでも混雑を緩和するために、火曜日に行事が集中するのをできるだけ回避する調整も行っておりますが、問題の解決には至っておりません。

現在センター敷地には64台分の駐車スペースのほかに、臨時に児童センター中庭を開放して対応しています（15～20台分）。それでも不足するときは、隣接する老人ホームや商店に協力をお願いをしてやりくりしている状態です。

センターの立地条件、交通アクセス状況からして、利用者の大半はどうしても車利用になります。よく「ご来場の方はなるべく公共交通機関をご利用ください」などとの案内がありますが、南部地域福祉センターの場合はそうはいきません。「立体駐車場があれば」という名案(?)も、予想通り市からは「予算の確保が困難」というにべもない返事です。当面、センター周辺の民有の遊休地の借り上げなどを検討していますが、これも費用のかかることであり、もっと妙案はないかと、会議では溜息まじりの声も聴かれます。

(地域福祉事業部長・吉田信之)

洒落しゃれにならないこともある

1993年夏、福祉職員が世間から厳しいバッシングを受ける出来事があった。世に言う「福祉川柳事件」のことである。それは今日でも、生活保護制度の問題として語られることが多いが、私には、福祉職の思わずもらしたホンネが引き起こした波紋、いわば「筆禍事件」という印象が強い。

1993年6月、福祉事務所の生活保護担当ケースワーカーの全国組織「公的扶助研究全国連絡会」（公扶研）の機関誌『公的扶助研究』誌上に掲載された「福祉川柳」が、「これは川柳ではない。五七五で、悪口を言い、不満をぶちまけたもの」（6月16日朝日新聞「天声人語」）と痛烈に批判された。当の「福祉川柳」の投稿者は現役のケースワーカーであったことから「福祉職ともあろうもの」となったわけである。批判された「福祉川柳」は引用をはばかりが、例えばこうである。

救急車自分で呼べよばかやろう  
金がないそれがどうしたこくんな  
親身面本気じゃわたし身が持たない

「これは川柳ではない」とバツサリ切り捨てた「天声人語」は、「良心的な人だと信じていたケースワーカーが、実はこんなことを考えていたとはショック」だと落胆を隠さなかった。

川柳は、サラリーマンにとってストレスのはけ口として、職場や家庭の喜怒哀楽を、時に自虐的なユーモアとして表現し、笑い飛ばす。ケースワーカーたちの作品は、いわゆる“ひねり”が足りず、表現が直接的過ぎている。ただそれも福祉職員の生真面目さの現れとも思える。

つい先日、私に24年前のこの事件を思い起こさせる報道があった。

首都圏のある市で、生活保護を担当する職員が「保護なめんな」とプリントしたジャンパーを着用して職務にあたり、生活保護家庭への訪問に着用することもあったという。ジ

ャンパーの背中には「私たちは正義。不正を見つけたら追及する。私たちにだまして不正によって利益を得ようとするなら、彼らはくずだ」と不正受給を批判する内容の英文が記載されていたという。市側は「配慮を欠いた不適切な表現」と非を認め謝罪した。

福祉職員とは言っても、ケースワーカーは公務員。われわれ民間の福祉施設職員とは一緒にはならない、と他人事を決め込めるか。

福祉事務所、福祉課など役所のそうした部門に属するケースワーカーの多くは福祉系大学の出身者であったり、社会福祉主事としての研修や現任訓練を受けた人たちだ。公務員には仕事に忠実で高い倫理観が求められる。その生真面目さが、なぜか対象に感情を向けてしまう。

以前（2016年4月）、この欄で「感情労働」について書いた。接客を業とする者がストレスを回避するには、時に嫌な顧客から逃れることもあっていい、というようなことを言った。ただ現実の場面では、感情的に受け入れがたい場面であっても、そこから逃れることなどできない。それが「暴発」するとき、虐待とか差別とか、そんな事例として現れる。そう考えれば、ケースワーカーの過ちもあながち他人事とも言えない。

そんなことを考えていた折にちょうど恒例の「サラリーマン川柳」（第一生命主催）入選作の発表があった

ノー残業居なくなるのは上司だけ  
生産性部長の異動で急上昇

「見て学べ」どうりで部下が育たない

いつものように、KYでノー天気な上司がサカナにされている。これは洒落である。あの「福祉川柳」や「保護なめんな」のジャンパーは洒落にならない。感情労働のストレスに通ずる川柳を探した。こんな一句があった。

地団駄で又も達成一万歩

（法澤 奉典・のりざわ ともり）

## 第4回権利擁護に関する職員アンケート（障害・高齢） 集計結果

○調査期間：平成28年12月1日～12月15日

○調査対象：本部（総務課、経営企画室）、南部地域福祉センターを除く事業所職員。  
児童センター・学童は別様式で実施。

### 直接処遇系事業所：

リホープ、めいわ、ルミエール、はちす苑（特養・ショートステイ・デイサービス・ホームヘルプ）、  
根郷通所センター、よもぎの園、ワークショップかぶらぎ、ワークショップ四街道、ショーの家

### 相談・事務系事業所：

視障センター、アイサポート、南部包括、アシスト、福祉相談室、はちす苑（ケアプラン・事務所）、  
看護師、栄養士、クリーンスタッフ

アンケート票	直接処遇系事業所			相談・事務系事業所		
	配布数	回収数	未回収	配布数	回収数	未回収
	192	182	10	80	62	18
	100%	94.8%	5.2%	100%	77.5%	22.5%

チェック項目	直接処遇系事業所			相談・事務系事業所		
	はい	いいえ	その他	はい	いいえ	その他
	回答数 回答率			回答数 回答率		
1. 利用者を子ども扱いせず、その方の年齢にふさわしい接し方をしている。	158 86.8%	22 12.1%	2 1.1%	60 96.8%	1 1.6%	1 1.6%
2. 利用者と誠実に向き合い、業務ルールを遵守している。(排泄等で衣類が汚れていたら速やかに対応する、物で歓心を買ったり交換条件のコミュニケーションはしない、など)	167 91.8%	12 6.6%	3 1.6%	57 91.9%	0 0%	5 8.1%
3. 職務上知りえた利用者の個人情報やプライバシーに関わる内容(身体的特徴、障害、健康状況など)を人前で話さないようにしている。	168 92.4%	13 7.1%	1 0.5%	58 93.5%	1 1.6%	3 4.8%
4. 不必要な(安易な)施錠は行っていない。(見守り職員が少ないから部屋に閉じ込める、など)	170 93.4%	11 6.1%	1 0.5%	48 77.4%	2 3.2%	12 19.4%
5. 支援や訓練等の場面で、利用者が嫌がったり嫌悪感を抱かないよう、対応を工夫している。	177 97.3%	2 1.1%	3 1.6%	55 88.7%	1 1.6%	6 9.7%
6. 利用者の意見や訴えに対しては、まずは受け止め、無視や否定的な態度をとらないようにしている。(危険回避の場合を除く)	175 96.2%	4 2.2%	3 1.6%	59 95.2%	1 1.6%	2 3.2%

チェック項目	直接処遇系事業所			相談・事務系事業所		
	はい	いいえ	その他	はい	いいえ	その他
7. 利用者への支援全般について、事前に説明と同意を得るよう努力している。言葉でのコミュニケーションが難しい利用者にも伝わるよう努力をしている。	168 92.4%	13 7.1%	1 0.5%	54 87.1%	0 0%	8 12.9%
8. サービス提供に関わる記録には、不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合の状況も記入している。(身体拘束を行う場合を含む)	158 86.8%	6 3.3%	18 9.9%	49 79.0%	2 3.2%	11 17.8%
9. 利用者の預り金の使用については本人の了解を得、買い物を依頼された時はお釣りや購入物の説明をきちんと行っている。	136 74.7%	24 13.2%	22 12.1%	45 72.6%	1 1.6%	16 25.8%
10. ここ1年、所属部署の利用者に対して、威圧的な態度や命令口調の受答えをしてしまうことがあった。	48 26.4%	129 70.9%	5 2.7%	3 4.8%	58 93.6%	1 1.6%
11. ここ1年、所属部署の職員に対して、威圧的な態度や命令口調の受答えをしてしまうことがあった。	21 11.5%	159 87.4%	2 1.1%	6 9.7%	56 90.3%	0 0%
12. 所属部署の上司と日々のサービス提供に関わる悩みの相談など、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	141 77.5%	32 17.6%	9 4.9%	43 69.4%	17 27.4%	2 3.2%
13. 所属部署の同僚(先輩や後輩も含む)と日々のサービス提供に関わる悩みの相談など、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	154 84.6%	21 11.5%	7 3.9%	51 82.3%	11 17.7%	0 0%
14. ここ1年、所属部署の職員のサービス提供や利用者への対応について不適切であると感じることがあった。	61 33.5%	114 62.6%	7 3.9%	5 8.1%	56 90.3%	1 1.6%
15. ここ1年、所属部署の職員が、利用者に対して不適切と思われる行為を行っている場면을容認したこと(注意もしくは上司に報告できなかったこと)があった。	29 15.9%	145 79.7%	8 4.4%	2 3.2%	59 95.2%	1 1.6%
16. ここ1年、所属部署の職員に、自分の行動が不適切であると注意・指摘を受けたことがあった。	13 7.2%	164 90.1%	5 2.7%	5 8.1%	56 90.3%	1 1.6%



## 記述式回答欄の内容

項目	各項目のコメント
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• そうしなければならない事はわかっているが、自然に出てしまう事がある。(同内容他に 5 件)</li> <li>• 利用者個々に合わせ、本人が分かるように接している。(他 2 件)</li> <li>• その方法が利用者との距離を縮めるのに近道だと思っている。</li> <li>• 上司をはじめとした方達から、どうかと思う接し方が見受けられる。</li> <li>• 名前で又はあだ名で呼ぶ人が今でもいる。</li> <li>• 利用者から「～ちゃんと呼んで欲しい」と言われたが、「年上の方にその様な呼び方は出来ない。～さんと呼びます」と伝え了承していただいた。</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「作業頑張って〇〇にいこう、作業頑張らないと〇〇に行けないよ」「ご飯食べないと配達に行けないよ」など、交換条件のような接し方をした事がある。(他 2 件)</li> <li>• 排泄関係の失禁で衣類が汚れたままの状態である場合があり、改善に努めている。(他 2 件)</li> <li>• 担当利用者の気持ち応える意図で物品を購入している。(他 1 件)</li> <li>• トイレ誘導に関しては、人員の都合で速やかにできないこともあるが、意識はしている。(他 1 件)</li> <li>• 衣類の汚れに関しては、男性職員は特に意識が薄いように感じられる。</li> <li>• 日中活動の場面で、便臭や排尿の失敗で汚れた衣類をそのまま着ている利用者に声をかけるが、無視または「いいよ」と断られる事がある。</li> <li>• 全てにおいて前倒しの業務になり、利用者のペースの日課ではない。</li> <li>• 爪きり後など、機嫌を直してほしいとき、おやつ等を出すことがある。</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務伝達のため、施設内で話している。(他 3 件)</li> <li>• 記録等情報を守る努力はしているが、職員室も開いている時間がほとんどなので、しっかりとプライバシーを守れているかというところ少し疑問が残る。(他 2 件)</li> <li>• 排泄連絡や引継ぎなど、話をしている事が多い。注意できる時は(気付いた時)人にも注意した。</li> <li>• 時間に追われているが、今伝えなければいけないことなど、利用者の前で話してしまうことがある。</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 閉じ込めるという意識はないが、見守り態勢がとれない場合危険を回避する為の施錠は行う事がある。(他 3 件)</li> <li>• 現在必要・不必要な時間を見直している。</li> <li>• 見守りが少ないから安全の為に施錠もダメなのか?そもそも不必要とは誰が決めるのか?現場もやむを得ず施錠をする時がある。</li> <li>• それが必要なのか不必要なのか考えないまま施錠している、という感覚は否定できない。例えば、入る時に施錠されていたら、出る時も同じように施錠する…という行動が多く見られる。</li> <li>• 自分が責任持って見れる所であれば施錠は必要ないと考える。</li> <li>• 以前は、利用者が不穏状態であったり、無届外出の過去があるショートステイ利用者がある場合、夜勤中に必要以上に施錠してしまうことがあった。現在は必要最小限にし、見守りを強化している。</li> <li>• 夜間、必要のない所で施錠する人がいる。</li> <li>• 職員室の施錠が開錠されるようになった。今後も開錠の時間を伸ばしていく。</li> <li>• 職員室(申し送り時)の開錠に関して、不必要な施錠への意識が変わったと思う。ただ、勤務後に職員室で記録等の雑務をすることが多く、開錠しているとどうしても利用者の方の対応をせざるを得ない状況のため、どちらとも取れない状況に戸惑っている。</li> <li>• 施設全体が開錠への取り組み(施錠時間を減らす等)に向けた話し合いが出来ていない。</li> </ul>

項目	各項目のコメント
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不安の強い利用者さんには、コミュニケーションで少しでも不安を減らし、気持ちを汲み取る支援をおこなっている。(他 1 件)</li> <li>• 同じ内容でも職員によって利用者の反応が異なるのは、言い方の問題だと思う。言い方 1 つで相手の受け方も変わると思う。</li> <li>• なるべく自然と受け入れてもらいたい。</li> <li>• 特定の利用者が発する言葉により、他利用者が不快に感じている時はその利用者には言わないよう伝えている。</li> <li>• 日中活動の場面で、自閉症などによりこだわりが強く中々作業に参加出来ない利用者には、作業をやらせないといけない場合、どう対応したら良いのか工夫が難しい。</li> <li>• ケアで拒否が強い場合、色々なパターンを試している。</li> <li>• なるべく声掛け、場面設定しているが、難しい場合もある。</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者が興奮状態の場面は、無視ではないが様子を見ることもある。(他 1 件)</li> <li>• まずは傾聴を心がけている。</li> <li>• 忙しい時に「ちょっとまって」と言ってしまう。</li> <li>• 自分自身で解決できない大きなことは上司に相談している。</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 言葉でのコミュニケーションが難しい利用者について、伝える努力が足りていない。言葉で伝えるに留まっている。(他 3 件)</li> <li>• 忙しい時など、意思表示の難しい方に、雑な意思確認になることがある。(他 1 件)</li> <li>• 職員都合の一方通行の関り方をしている人が多いと思う。(他 1 件)</li> <li>• 利用者との関係作りが、もっと必要かと思われる。</li> <li>• 障害特性により、情報を全て提供することで混乱したり、見当違いの行動をしてしまう可能性がある場合には、情報量を考慮して提供している。</li> <li>• 見える方には写真や絵を用意するなど工夫している。</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自分も記載し忘れることがあるが、記載すること自体が浸透していないと思う。(他 2 件)</li> <li>• 不適切と思われる状況に陥ったことはまだない。</li> <li>• その理由(その状況ではそうせざるを得なかったこと)を記録、上司にも報告した方が良いと思う。</li> <li>• 施錠に関しては「身体拘束」として記録を取り、上司に報告している。</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本人の理解が難しいので、代わりに家族や後見人に説明と了解を得ている。(他 4 件)</li> <li>• 買った物や値段は伝えているが、細かな説明はしていない。(他 3 件)</li> <li>• 本人と意思疎通が難しい等の理由で、了解を得ていない時がある。(他 2 件)</li> <li>• 本人の意思が分からないことが多い為職員側が決めてしまう事が多いが、食べ物や服など本人の好きな物を買うようにしている。(他 2 件)</li> <li>• チェックする立場であるが、買う前に同意を得る部分は抜けが多いのでは？でも皆必要な物を購入していると思う。</li> <li>• 担当利用者に休みの日に「〇〇買って来て」と言われ断ると他職員に頼んでいて申し訳ないので買って来てしまっている。断ると「〇〇さんはやってくれる」と比べられる。プライベートまで仕事の買物はどうかと思う。</li> </ul>

項目	各項目のコメント
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 夜勤中や人数が少なく忙しい時に、命令口調になってしまう事があった。(他 4 件)</li> <li>• 何度伝えてもいけないことをする利用者には、強めの態度をとることがあった。(他 3 件)</li> <li>• 危険回避や他害行為などのトラブルがあった際には注意をしている。(他 2 件)</li> <li>• 利用者が興奮してくると自分も理性を保つ事が難しくなってしまう事があった。</li> <li>• クローズドクエスチョンになってしまい、考え直そうと後悔した。</li> <li>• 手首を思いきり握られる等、こちらも身体的、精神的にキツイ時もある。分かっているがつい…という時がある。</li> <li>• 特定の利用者に威圧的な態度をとってしまう。反省している。</li> <li>• 実際に見たことがある。</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日頃は気を付けているが、突発的な出来事が起こった時に強い口調になることがあった。(他 1 件)</li> <li>• そんな対応をしてしまうことがあった。(他 1 件)</li> <li>• どう受け止められているかは、わからない。</li> <li>• 個人ではなく、会議の場で全員に言葉使いは気を付けている。</li> <li>• 自分はないが他職員に言われることはあった。イライラしていたのかな?と思うようにしたが、職員会議の日にイライラしている職員が多いように思う。</li> <li>• そのつもりはないが、威圧的な態度だと誤解されることがある。</li> <li>• 実際に見たことがある。</li> <li>• よく無視をしてくる職員がいる。その人には威圧的まではいかないが良くない態度になってしまう。</li> <li>• 自分の中では注意すると言う意識だが、言いすぎたこともあるかも知れない。</li> </ul>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 上司が忙しそうと言える雰囲気ではない。相談する時間がなかなか取れない。(他 4 件)</li> <li>• コミュニケーションが取りやすい雰囲気を作るよう努力している。(他 2 件)</li> <li>• 雰囲気が良くなり、相談しやすくなった。(他 2 件)</li> <li>• 気軽に相談できる、とても良い雰囲気だと思う。(他 1 件)</li> <li>• 相談しても改善されなかったり、思いが否定されたりして空しさを感じる。(他 1 件)</li> <li>• 自分は相談出来ている方だと思うが、全体を見ると相談をする前に諦めている職員もいるのではないかと思う。相談する機会を積極的に作る事が必要と感じる。</li> <li>• 話はしやすいが現場との距離を感じる。現場と主任・主任と課長以上のつながりが薄く感じる。</li> <li>• 話はしやすいが、その時間はあまりなく、実際にはあまり出来ていないように思う。また、勤務等の関係で、主任・課長・施設長と段階を踏んで相談することが出来ず、申し訳なく思うことがあるが(社会人として)上司にその意識は持って頂けているのか疑問に思う。</li> <li>• 全て自分の考え通りに行くように言うのでこちらの考えなど聞こうとしない。常にこちらの言っている事に対して否定的な言動が返ってくると共に常に威圧的な態度で接してくる。</li> <li>• 利用者の支援方法に対して違う意見を言いづらい雰囲気がある。上司は担当者に振り、担当が決めたことに従うようになっており、自由に発言しづらい雰囲気がある。</li> <li>• 日々行っている支援について、報告した情報だけで上司から「その支援は意味がない」と言われた事など、一時モチベーションが下がった。相談なんて出来ない。</li> <li>• いまいち、風通しが良くない。</li> <li>• 他のスタッフの、主任や職員への話し方が気になる。主任に「~やった?」「~とって」等。</li> <li>• ルーティンワークが多く、特にコミュニケーションの必要を感じなかった。</li> </ul>

項目	各項目のコメント
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 今は風通しがかなり良い。以前は提案しても結局はその人のやり方が全て正しいと言う風習があった。そうしないと「ダメ」「出来ない」と言うレッテルがはられた。(他 1 件)</li> <li>• 業務中はゆっくり話す時間が取れず、行えない。(他 1 件)</li> <li>• 利用者理解に乏しい。逆に面倒といったことを言うてくる。</li> <li>• 先輩職員は後輩を育てていく様な関わりがもっと必要を感じる。後輩の意見を否定せず、まずはやってあげられる様な手助け。</li> <li>• 話はしやすいが、時間があまり取れない。また、プライベートと仕事の区切りが曖昧な様な気がする(仕事を仕事と割り切れていない気がする)。</li> <li>• 悩みの相談に関しては場所選びも必要な為、中々出来ていないが、とりやすい雰囲気はある。</li> <li>• 同僚には言えるが、先輩は「忙しい」と大きな声で言っており相談できない。</li> <li>• 命令口調ではないが、長くいる職員の言い方がきつく不愉快な気分になることが多い。周りの職員の空気が凍りつく事もある。利用者に対する話し方もそうだが、職員同士での話し方や言い方も考えて頂きたい。また、事あるごとに「昔はこうだった」などと言うのもいかなものかと思う。</li> <li>• 常に上司におうかがいを立てなければならぬ状況である。</li> <li>• 夕方の話し合いの時間になると、全く意見が出なかったり、批判ばかりになってしまったりすることもまれにあるが、基本的にはコミュニケーションはとりやすいと思う。</li> </ul>
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 丁寧さを欠く言葉遣いや対応。また威圧的、乱暴な言葉遣いや対応。(他 19 件)</li> <li>• 食事や入浴等、早く終わらせようと職員のペースになっている。利用者のタイミングを待たずに急かすなど。(他 4 件)</li> <li>• 利用者の年齢に相応しい呼称や接し方ができていない。(他 4 件)</li> <li>• 明らかに声が大きすぎる職員や、業務中の私語が多い職員がいる。(他 2 件)</li> <li>• いつも自分の好きな利用者ばかり散歩に連れて行ったり、特別扱いをしている。(他 1 件)</li> <li>• 利用者に対する連絡事項が出来ておらず、利用者からクレームを受けたことがあった。</li> <li>• 必要以上に利用者の身体(頭、おでこ)に触る。</li> <li>• 家族への説明や報告時に更なる提案や助言の不足を感じる。</li> <li>• 利用者から気に入られている事を他職員に対してアピールしている。その利用者の担当職員は不愉快になると思う。</li> <li>• 特定の利用者のみ職員室でおやつやお茶の提供(利用者数名を集めて)。</li> <li>• 異性の利用者に対してのスキンシップ。食事の場面でご飯に何でものせたり、パンに何でも挟む。</li> <li>• 威圧的な言い方。また、言わずともその職員がいるというだけで利用者が萎縮し、それに対し何も感じず、「何も言ってないのにね」みたいな発言には憤りを感じる。権利擁護以前に福祉の仕事に就く者としてどうなのか。</li> <li>• 利用者との距離感が近過ぎるように感じる職員がいる。</li> <li>• 入所施設といえど自由がなさすぎると思う。</li> <li>• 食事場面で、保温ジャーのふたや配膳車の扉が開けっ放し。排泄場面でトイレトペーパーがついていない。掃除時、ドアが閉まっていてトイレに入れない。全ての場面で待ちの時間が多くなってしまふ、フリータイム時職員からの働きかけが少ない、外出や関わりに偏りが出てしまふ、等々。</li> <li>• 視覚障害者が職員を呼ぶ場面が多いのだが、返事を返さない職員がいる。忙しく手が離せない時でも「ハイ」と返事をして用件を聞くなりして待ってもらおうべきと思う。</li> <li>• 利用者に対して「無理に来てくれなくても良い」との声掛けを聞き、キツイ印象を受けた。</li> </ul>

項目	各項目のコメント
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者を怒鳴ったり、威圧的な口調などに対し、止められなかったことがある。(他 4 件)</li> <li>• 不適切な言葉遣いや対応など、その都度注意や報告をするようにしている。(他 2 件)</li> <li>• 不適切な声掛けや接し方に対し、なかなか言えない自分の甘さを感じる。(他 1 件)</li> <li>• 「きたない」「だめ」等の発言は、ケアの場面で度々みられている。その場で正すことは難しく、後々に話をして改善を促す形となるため、伝わりにくい部分はあると思う。</li> <li>• 職員が利用者に対し、暴力かと思われる行為をしているところを見た。上司報告済。</li> <li>• 呼称。上司も君、ちゃん付けで呼んでいる。結局名字で呼ぶのか、下の名前と呼ぶのが正しいのか分からない。</li> <li>• 一般的な人と比べかなり制限のある暮らしだと思う。それに気づかずに支援をしている。また大きな声で注意するなど周囲を嫌な気分させている。「さっき約束したでしょ！」と職員は言うが利用者からしたら勝手に一方的に約束させられた感があるのではないかと雰囲気悪くしている。</li> <li>• 利用者や他職員の前で注意することは控えている。</li> <li>• 自分も含めて、職員の相互点検の重要性を感じる。</li> <li>• 特定の利用者に対して高圧的な口調、利用者本人を前にしての批判について、何も言えず、その話題に加わらないことしか出来なかった。利用者のことより自分の立場を優先してしまった。</li> <li>• 不適切と思われる状況に遭遇したことはまだない。</li> <li>• 特定の利用者のみ職員室でおやつやお茶を提供していたことについて、上司が行っていたので注意できなかった。</li> <li>• ポータブルトイレに座っている利用者に対し、飲物提供している職員がいた。</li> <li>• 利用者の居室に寝ころびながら利用者にマッサージされている職員がいた。</li> <li>• 前後の状況が分からないので、途中で利用者を引き離す事ができなかった。職員が興奮してしまっている時には、その瞬間(訳もわからないのに、部署も違うのに)間を割って入れない。</li> </ul>
16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者に対する声かけや対応について、他職員に注意を受けた。(他 2 件)</li> <li>• 見守り、歩行時の手引きの仕方などについて。</li> <li>• 部屋の温度調整、ストマの補強、配膳関係について。</li> <li>• 薬を中々飲んでくれなかった利用者の体を強引に起こしてしまった。</li> <li>• ある利用者が言うことを聞いてくれない時、「〇〇さん(苦手な利用者さん)が来るよ」と言ってしまった。近くにいた職員から「そういう発言は良くない」と注意された。その後は自分でも気を付けるようになった。</li> <li>• 直接は言いづらい部分もあるので、遠回しに言っている。</li> <li>• 利用者の預り金を数十分間、職員室の机の上に置きっぱなしにしてしまった。</li> <li>• 利用者を離れた所から大きな声で呼んでしまい「近くまで行って呼ぶ方がよい」と注意され気を付けている。</li> <li>• 利用者を不用意に待たせたり、連絡が行き届かなかったことについて指摘された。</li> <li>• 家族の希望の把握が不十分で、希望通りに進んでいると思っていた家族より不満の意見が上がる。</li> </ul>

## 自由記入欄の内容

- 職歴の長い職員の振舞い（利用者への対応）を直す事は出来るのだろうか。もっと上司から継続して、注意してほしい。若い職員、利用者が気の毒である。1～3年目位の職員には、研修に多く参加してもらい、権利擁護への意識を確立できる様に、研修を聞いてほしい。若いうちに身につけると、後々、利用者だけでなく、自分自身の身も守れるし、絶対に役に立つと思う。
- 自分たちが良い支援をしていると自己満足、自己都合でしか考えられなくなっているのが、事例発表会をしたら良いと思う。
- フロアの雰囲気や異動したスタッフも口調が強くなったり、態度も変わってしまっていて、残念に思う。また、その中でしっかり働くと余計にストレスを感じてしまっていて、かわいそうだと思う。別のフロアにおいて、一度スタッフを大きく異動させるしかないのでは、と思う。
- 重度の障害者を支援することは難しいと思う。毎年外部・内部共研修に多くの職員が参加出来るようにして欲しい。
- その人の為に何が最善かいつも考えている。ただ自分の考えに自信がない時は上司に確認している。そのような職場でありたいと思っている。
- ベテラン職員の方が自分を変える事が難しい。だから根深くて難しい問題だと思う。自分の場合は「あれ良くないね」と言ってくれる人がいたので直すこと（努力）ができたが、「仲間内」だとなかなか改善しない。実際にあった事例に近いロールプレイをするなどの対応が必要と思う。
- 消極的権利擁護（虐待、差別等最低限のもの）から積極的権利擁護にも視野を広げて欲しい。
- 障害を持っている人の権利の代弁者としての責任感について、社会の変化によって障害者に対する考え方も変化していくので、常に勉強が必要だと思う。
- 「16」の項目にあった様に、無意識で行ったことが、虐待にあたることは色々な場面であると思う。その為、職員同士の相互点検はとても重要であり、その様な職場になったら良いと思う（現に、私自身指摘されてから、自分に行動を振り返る様になった）。あと、年数のある職員が、年下もしくは後輩からの指摘を受け入れる姿勢も大事だと、私自身も感じている。
- 権利擁護にあたるかわからないが、仕事中に口笛を吹いている職員がいる。利用者とのコミュニケーションの一つかもしれないが、外部の方が聞いたらどう思うのだろうかと感じる。
- 前向きに検討をして行きたい、話をしていることであるが、職員室の開錠・施錠については課題が多々ある。朝（申し送り時）は「4」でも挙げたように改善に進んだと思う。ただ、夕方（早番、日勤勤務後）の時間帯については、現状開錠されているが、課題がある。①プライバシーの問題、②記録等の事務仕事を勤務後になってしまうことが多い中で、勤務後で速やかに終えたくても対応をせざるを得ないことが多く、勤務後が故にその対応が雑になってしまう。その状況をたまたま第三者に見られたらどうだろうか。利用者の権利擁護も推進して行きたいが、職員の仕事に対しての擁護ももっと考えていかないといけない気がする。特に②に関しては、サービス残業がほとんどなために、職員もストレスを抱えていると思う。ストレスを感じながら仕事も残る状況で、利用者に良い対応を行うことは、自分も含めて厳しいように思える。委員から権利擁護に関する内容をと言われているが、毎月虐待防止委員会から配布されるアンケートにもそれ以外の内容も多々意見が挙がっていると知った（サービスに関わることや処遇に関すること等）。だが、この様なアンケートがあるおかげで、集計する方からすると主旨がずれてしまうかもしれないが、職員の意見が吸い上げられていると思う。「残業」については、現状についてもう少し見て頂ければと思う。
- 障害を持っている人の権利の代弁者としての責任感について、社会の変化によって障害者に対する考え方の変化については常に勉強が必要だと思う。

- 担当が決めて打ち出した内容にも関わらず、自分のやり方が正しいと思い込んでいるのか、支援を変えて行っている人がいる。支援は皆が同じ方向を向いて行って欲しいと思う。
- 施設は環境が良くない。利用者の思いに耳を傾け、一人ひとりに合った1日の流れを提案していくべきだと思う。1日の流れが決まっていることで、利用者自身やらされている感があり、心から笑って過ごせている方は多くない様を感じる。そして、時間時間で区切られていることで、日々時間に追われてしまい、心にゆとりがなくせわしく感じる。そのことで支援を行う職員側もゆとりが持てず、不適切な行動が起こり易くなっていると思う。もっと職員の働きやすい環境を考えていくべきだと感じている。
- 利用者に対しての、親しき仲にも礼儀ある接し方や、脳損傷で感情抑制の不得手な方との接し方は、早い段階で研修を受けるべきだと思う。
- みんなで考える時間がほしい。
- アンケートについて、プラスな事を皆から吸い上げられるような項目も必要だと思う。
- アンケートについて、職員数が少なく、職員室が狭い環境では、回答用紙が他人の目に触れる可能性もあり、率直に記入できない。封緘するか、郵送し直送する方法も考えてほしい。
- アンケートについて、職員の母数が少ない施設は本当の本音のところが書きづらい。
- 権利の主体である利用者の意見を聞く姿勢を忘れずにいたい。
- 合理的配慮はその人それぞれ違うのだから、利用者で意見をもらえる人には言ってもらえれば良いのではないか。
- 特に節電、衣類調節、体感温度の確認、高齢の方へのケアが不十分と感じる。
- 法律の制定や改正時だけでなく、常に権利擁護に関する事例検討などを行なった方が良いと思う。また、好事例などがあれば、ぜひ取り上げて周知して欲しい。事務系職員も県の実施している虐待防止権利擁護研修に参加すべきと思う。
- 利用者支援において、同じ支援をすることでこの利用者は許されて、他の利用者は許されずはっきりダメであると伝えるようにと言われるが、その線引きが分からない。
- 意識の高い職員と低い職員の差を感じる。
- この1年を振り返ってみて自分がどうだったか考えてみると、長くこの仕事に関わっていると自分のやり方が固まってしまい、第三者の目線を意識せず流れでこなしているところがあると思う。所属の職員間でコミュニケーションをとることで自分のやり方を修正したり、自分の足りないところを補えると思う。職員のいろいろな意味での未熟さが利用者に対する不適切な対応・支援になっているのではないか。
- 一支援員として感じていることだが、各職員の倫理観を高める働きというのは、利用者の支援の質の高まりに直結していると実感することがある。それは、個人や集団という常識の範囲での「ものさし」で物事を判断していたようなケースも、倫理観という「ものさし」が加わることで、集団の意見が方向性を持ってより良い判断に向かうことも出来る。私たち支援員は、倫理観の重要性に今一度目を向け、適切な支援を心掛けていくべきである。

## 第4回権利擁護に関する職員アンケート（児童）集計結果

配布数:50 回収数:49(回収率:98%) 未回収:1  
調査対象:児童センター・学童保育所全職員

	チェック項目	はい	いいえ	その他
1	児童センター(学童保育所)を運営するにあたり、佐倉市の条例や規則を理解している。	31	12	6
【詳細記述欄】				
・すべて完全に理解している訳ではないが、理解しようとしている。(他7件)				
2	児童センター(学童保育所)の社会的使命、役割などを理解している。	45	3	1
【詳細記述欄】				
・理解しようとしているが、100%理解しているとは言えない。				
3	子どもの人権や人格・個性などを尊重し、例えば接し方や呼称などに配慮した対応を行っている。	49	0	0
【詳細記述欄】				
・姓に「さん」「くん」付け、丁寧な対応を心掛けている。				
4	保護者の願い、ニーズに応えた保育を行っている。	44	3	2
【詳細記述欄】				
・保護者の方ともしっかりと話し、安心してもらえるようになりたい。				
・来館者の増加、インストラクターの退職に伴い、細かいところまで満足してもらえる状態ではないのがもどかしい。				
・アンケートに保護者からの意見要望をもっと書いてほしい。				
・勤務を開始して日が浅いので、願いやニーズの把握に努めている。				
・全体の要望に完全に答えることは不可能。				
5	安全に配慮した環境整備に努めている。	49	0	0
【詳細記述欄】				
・安全については気を付けている。				
6	子どもの所持品の確認や、個人情報等のプライバシーを守っている。	49	0	0
【詳細記述欄】				
7	子どもたちは日々の児童センター(学童保育所)での遊びが楽しく、子どもたちが施設利用を楽しみにしていると思う。	44	2	3
【詳細記述欄】				
・幼稚園児～中学生に関しては、おもちゃなどの環境面、工作コーナーなど企画面でまだまだ目標が達成されていない。				
・全員の顔と名前が一致していないため、表情を気にして観察をしている。				
・ほぼ楽しいという声を聞いている。				
・全員ではないが、楽しみにして下さる方はいる。				
・本来子供たちは家に帰り、色々な友達と遊びたいと思っていると感じる。高学年になるにつれこの傾向が強まると思う。				
・本当は友人と遊びたいが、仕方なく来ている児童もいる。				
8	子ども一人ひとりの要望を聞いて、満足度の高い遊びを計画している。	35	8	6
【詳細記述欄】				
・全員の要望を聞くことはできていないが、皆楽しんでいると思う。(他1件)				
・子供たちの意見、要望を聞きながら遊びをしている。なるべく子供たちの気持ちを考え、満足度の高い遊びを考えるようにしている。				
・予算や設備の都合により、叶わない場合も多い。				
・幼稚園児～中学生に関しては、おもちゃなどの環境面、工作コーナーなど企画面でまだまだ目標が達成されていない。				
・学童は遊びの場だけでなく、生活の場であると認識している。満足度の高い生活を支援したい。				
・楽しんでもらえるような企画はするが、一人一人には聞いていなかった。				
・他の指導員からの色々な指導を受け、子供達の喜ぶ計画を立てたい。				
・先生方が考えて下さった遊びや企画と一緒にさせてもらっている。				



	チェック項目	はい	いいえ	その他
9	子どもの課題に対し、努力や工夫をしている。	46	3	0
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・工夫というところまで届いておらず、実行できていない。早く色々な面で、広く子供達を見れるようにしたい。</li> <li>・一人一人の子供の気持ちを考えているが、親の気持ちも大切だと思う。</li> </ul>				
10	子どもの気持ちや努力を受け止めて、きめ細かく対応している。	48	0	1
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・中にはすれ違いがあるが、「はい」に回答した。</li> <li>・一人一人の性格を理解してから対応をすることが大切と思っている。</li> <li>・気持ちや努力を受け止めてきめ細かく対応している。素直な子もいるが大変な子もいる。</li> </ul>				
11	「遊びの指導」(学童保育)に、熱意をもってプロデュース(生活支援・援助)している。	42	2	5
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・遊びの程度や今の状況を理解している途中である。</li> <li>・「遊び」は指導の手が入った段階で「遊び」でなくなる。子供の自主性・創造性を大事にしていきたい。主体は子供達である。</li> <li>・もっともっと熱意を持って頑張りたいと思う。</li> </ul>				
12	保護者への対応、受け応え、あいさつ等は、丁寧に行うよう心がけている。	48	0	1
【詳細記述欄】				
13	保護者への説明は、分かりやすい言葉で丁寧に行っている。	48	0	1
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・回数はそれほど多くはない。</li> </ul>				
14	職務上知り得た情報は、慎重な取り扱いに留意している。	48	0	1
【詳細記述欄】				
15	保護者の意見・訴えに対し、無視や否定的な態度をとることなく改善に努めている。	48	0	1
【詳細記述欄】				
16	子どもの嫌がることを強要すること、また嫌悪感を抱くような指示・命令・支援・援助等はしていない。	47	1	1
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・したつもりはないが、結果嫌悪感を与えてしまった。</li> </ul>				
17	日々子どもへの対応に関わる相談を含め、上司とのコミュニケーションが取りやすい雰囲気である。	42	3	4
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間的に余裕がなく、じっくりと話し合う(話を聞く)ことがあまりできないと感じている。(他3件)</li> <li>・上司は優しく丁寧に指導をして下さり、相談もしやすいと感じている。</li> </ul>				
18	日々子どもへの対応に関わる相談を含め、インストラクター(指導員)とのコミュニケーションが取りやすい雰囲気である。	44	2	3
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・雰囲気はあると思うがチャンスがない。</li> <li>・まだ慣れていないため、コミュニケーションを取れる雰囲気がない。</li> </ul>				
19	ここの一年、ある特定保護者や子どもと一緒に、個人的な外出など特別な行動をしたことはない。	47	0	2
【詳細記述欄】				
20	ここの一年、ある特定の子どもに対して、ぞんざいな態度・受け答えをしたことはない。	47	0	2
【詳細記述欄】				
21	ここの一年、ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受け答えをしたことはない。	45	1	3
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルを避けるため、気持ちの通じない人とは最低限度の会話で止めている。</li> </ul>				

22	ここの一年、所属部署の職員が、子どもへの対応について、問題があると感じたことはない。	40	4	5
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>一部気の弱い児童が、言いたいことを職員によっては言えない事がある。話しやすい雰囲気作りも大切。</li> <li>ある職員が児童に対し、プライベートな内容をしつこく質問していた。子供たちは迷惑そうな顔をしていた。残念ながら注意はできなかった。どのように声を掛ければよいのか、発する言葉が浮かばなかった。</li> <li>そんなに怒らなくても…程度で問題にする程ではない。</li> <li>中学生に対して厳しく接していた職員がいたが、今は退職した。</li> </ul>				
23	ここの一年、所属部署の職員が、子どもに対して虐待と思われる行為を行っている場面に出くわしたことがある。	3	43	3
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>グレーゾーンであるが。その時は当該職員・上司と話し合い、改善している。</li> </ul>				
24	ここの一年、所属部署の職員が、子どもに対して虐待と思われる行為を行っている場면을容認した(注意または上司に報告できなかった)ことがある。	3	42	4
【詳細記述欄】				
25	ここの一年、特に子どもへの対応に関する悩みが特に増えた。	7	37	5
【詳細記述欄】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>悩みまではいかないが、低学年は個性が強いので目が離せない。</li> <li>個人と集団のバランス取りに難しさを感じている。</li> <li>良かれと思う事もトラブルの要因になることがあるので。</li> </ul>				

### <保護者からの要望や苦情について>

<ul style="list-style-type: none"> <li>大勢の子供たちを見ている中で、日々注意し続けていたが、なかなか話を聞いてもらえず、他の子を巻き込んで勝手な行動をすることは事故につながるので、「話が聞けないならランドセルを背負って帰りなさい」との言葉に嫌悪感を表し苦情となってしまった。苦情を聞く中で親が我が子を何もできない子と決めつけて手をかけていないことがわかったので、その後は必要以上の関わりを持たないようにしたが、結局退所となった。</li> <li>けがの際の対応について、「子供が一方向的に悪いような説明を受けた」との苦情。</li> <li>(要望)宿題はなるべく学童でやらせて欲しい。習い事へ決まった時間に送り出して欲しい。</li> <li>(苦情)職場へは電話しないで欲しい。欠席確認のために電話したら「昨日迎えの折に伝えました」と言われた。</li> <li>毎年職員が変わることで親子共に戸惑っている。</li> <li>「TV視聴は家でできるので、学童でしかできないことをして欲しい」と言われた。</li> <li>登所予定で、来ない児童の所在確認の際、家庭より指定の連絡先に電話するのだが、その折り返しの際「学童の電話がふさがっていたため、連絡できなかった」と言われた。</li> </ul>				
--	--	--	--	--

### <自由記述欄の内容>

<ul style="list-style-type: none"> <li>当学童の職員はとても情熱的で真心を込めて子供たちを育み、優しく尽くしていると思う。私は職員の皆様と歩調を合わせ、今後も指導を受けたいと考えている。それが子供達への優しい保育に繋がると思う。</li> <li>人事異動により、3年間で3箇所の学童で勤務をした。1年間で異動は大変さもあったが、各学童によって特色もあり、良い勉強になっている。同じ個所に長くいると、それが当たり前になっていることでも、他所から入ると疑問に思うこともある。それを会議で提案していくことが大切だと思う。</li> <li>基本子供のためを思い日々指導に当たってきたが、全員に受け入れられる訳ではないことを再認識させられた。社会に通用しないことは注意が必要と思っている。(話し方の違いはあるが)その場その場で伝えることが大切と思っている。</li> <li>就業して間もない為、子供達の顔と名前、保護者の顔との一致に追われている状況である。以前の学童と比較すると、皆とても良い子で驚いた。一声で整列をしたり自分たちで時計を見ながら行動することなど、あまりにも整然と行動することに感動すら覚えた。学童保育は学校と家庭のクッションの役目。子供たちがホッとする場所にすることが理想とされているが、「安全・安心・楽しく」の三原則を守りながら、子供達の笑顔の絶えない学童を目指していきたい。</li> <li>職務に就いて日が浅いが、精進していきたいと思う。</li> <li>こちらはそのつもりはなくても、保護者対応で気分を害してしまったり、誤解を受けることがあるので、普段から丁寧な対応を心掛けて行きたい。(子供に対しても同様に)</li> <li>「はい」と「いいえ」の間にもう一つ回答欄があると答えやすい。「そう心掛けている」という状態も「はい」と回答した。</li> <li>まだ入職して日が浅いので日々勉強中。子供たちと接していてとても楽しい。</li> <li>職員会議で共通理解を図りたいと思うのだが、報告事項等だけで終わってしまい、具体的な話し合いができない。じっくりと時間をとって話し合いたいと思う。</li> </ul>				
---	--	--	--	--