

より適切な対応をめざすためのガイドブック



平成26年3月

青森県社会的養護関係施設長会議

発刊にあたって

このたび、県内の社会的養護関係施設のご尽力のもと、ここに「より適切な対応をめざすためのガイドブック」を発刊することが出来ました。

本冊子は、社会的養護を必要としている子どもたちが生活する児童養護施設等で、残念ながら、昨年来施設内虐待事案が発生したことを受け、県内の社会的養護関係施設長が集まり話し合いを重ね、よりよい施設運営のための虐待事案防止の手引として発刊されるものです。

社会的養護を必要としている子どもの関係施設、とりわけ児童養護施設や児童心理治療施設においては、被虐待児童の増加により、あたかも「野戦病院」化しているようであるとまで言われ、特に支援の難しさが顕在化しております。

そこで、県内の社会的養護関係施設では、様々な事情によって施設で生活を余儀なくされた子どもたちの人権を尊重し、人権を侵害する行為は絶対にあってはならないという誓いのもとに、施設が取り組む事項をまとめた冊子を作成することとなりました。

今後、国が推進するユニットケア・小規模化・地域分散化のいわゆる家庭的養護が主流となることを推測すれば、居住環境の個室化が進む反面、密室化から生まれる不適切な指導や行為等のリスクが高まることが予想されます。このような状況に陥らないためにも、今回冊子に記載した不適切な指導に当たる行為の範囲を施設職員全員で共有化し、日常の養育に活かして欲しいと願うものであります。また、私たち養育者は、虐待が子どもの人権を侵害し、人格の形成や心身の健やかな成長に有害な影響を与えることを強く認識しておかなければなりません。そのためにも、日常の施設内研修や新任職員採用時のオリエンテーション等にこの冊子を大いに活用していきたいと考えております。

今後、被措置児童等虐待予防の取組を一層推進し、この冊子の内容をより深めるため、現在作成が進められている各施設運営の手引きとの整合性を図りながら、引き続き施設間の協議を重ねていく所存です。

最後になりましたが、冊子作成にご尽力をいただきました青森県こどもみらい課及び各関係機関の皆様方に心から感謝申し上げます。

平成26年3月吉日

青森県児童養護施設協議会

会長 山口 俊 輔

目 次

○発刊にあたって

第1章 不適切な対応の防止について	1
1 適切な対応とは	1
2 「被措置児童等虐待」及び「不適切な対応」とその内容	2
(1) 「被措置児童等虐待」とは	2
(2) 「不適切な対応」とは	3
【不適切な対応に陥りがちな事例】	4
3 不適切な対応に陥る要因とその対応	7
(1) 社会的養護関係施設が置かれている現状	7
(2) 不適切な対応に陥る理由	7
(3) 不適切な対応に陥らないための取組と工夫	8
【不適切な対応を防ぐ工夫】	9
(4) 適切な関わりを促進するための取組と工夫	10
【適切な関わりを促進していくための工夫】	10
○コラム「家庭的な支援を目指したアタッチメントの落とし穴？」	11
第2章 複数体制での支援の工夫について	12
1 複数対応の原則とその促進	12
(1) 複数対応の意義と必要性	12
(2) 複数対応を原則とする場面	12
【複数対応を原則とする場面】	13
(3) チーム編成の工夫等による複数対応の促進	13
2 支援・対応の孤立化を防ぐために	14
(1) 一人対応して困った事例について	14
【一人で対応して困った事例】	14
(2) 一人対応になる場合のトラブル防止	16
【一人対応でのトラブル防止の工夫】	16
第3章 子どもの意見を聴く仕組みについて	17
1 子どもの意見表明の尊重	17

2	子どもの意見を聴くための取組	17
(1)	子どもの意見を聴く複数の機会の確保	17
	【子どもの意見を聴く機会の工夫】	18
(2)	子どもがより積極的に意見表明できる仕組みの保障	19
	【子どもが意見表明できる仕組みの工夫】	19
	○参考1・2	20
第4章	施設運営の透明性の確保について	21
1	施設運営の透明性の確保の必要性	21
2	施設運営の透明性の確保の取組	21
(1)	外部の視点の活用	21
	【外部の視点を取り入れる工夫】	23
(2)	風通しの良い施設運営	24
	【風通しの良い施設運営の工夫】	25
第5章	再発防止のための事案発生後の対応について	26
1	処分基準・公表基準について	26
(1)	処分基準について	26
(2)	公表基準について	26
(3)	今後の取組について	26
2	事案発生後の対応について	27
	○参考1・2	28/30
参考資料		
1	青森県社会的養護関係施設虐待防止等に係る冊子作成要領	31
2	冊子検討委員会委員名簿	32
3	作成の経過	33



第1章 不適切な対応の防止について

1 適切な対応とは

社会には、さまざまな事情によって家庭で生活することが難しい子どもたちがいます。その子どもたちを支援していくことが社会的養護です。社会的養護を必要とする子どもの中には、最も信頼すべき親子関係が損なわれ、不安を抱えている子どもたちもいることから、私たち社会的養護関係施設は、全ての子どもたちが安心して生活を営む拠点として、一人ひとりの健やかな成長と発達を育み、大人への過程において自己実現と自立に向けた支援が保障される場でなければなりません。そこに従事する私たちは、法令を遵守し、公正で公平、そして常に倫理意識を持ち、適切かつ愛情を持って支援における質的、専門的なケアの向上に取り組んでいく必要があります。

【人権擁護と人権侵害の禁止・防止・対応の10の基本原則】

1. 入所児童の人格の尊厳を尊重し、子どもの権利擁護と養育に努める(権利擁護)
2. 入所児童の育ちの拠点として、子どもの成長、発達する権利を保障する(成長の保障)
3. 入所児童の一人ひとりの個性を尊重し、子どもの悩みや相談、そして願いや要求に真摯に向き合い、子どもの主体的な意思や自己決定の過程を支援する(主体性の尊重)
4. 入所児童のプライバシーを守り、子どもとの信頼関係を醸成することや、子どもたちの良好な人間関係を築く(信頼関係)
5. 入所児童が安心して、安全・安定した生活の営みを得られるように援助・支援をはかるとともに、施設における生活環境づくりに努める(安定した生活)
6. 入所児童に対する体罰や不適切な関わりは人権侵害であり、いかなる理由があれ、許さない(人権侵害の否定)
7. 児童養護施設の事件、事故については、リスクマネジメントの観点から、その発生予防を第一義とし、事件等の発生時においては、迅速かつ適切に対応する(発生の予防と対応)
8. 児童養護施設においては、常に施設全体での法令遵守と倫理意識の高揚に努めるとともに、職員が倫理観を確立させ、人間的な成長と研鑽に努めるよう働きかけていく(倫理観の確立)
9. 児童養護施設が子どもの権利擁護の拠点であるとの使命と役割を認識し、職員が子ども一人ひとりに適切な援助・支援、対応が行われているか、常に点検と職員間の十分な連携をはかるとともに、職員が援助・支援の方法と技術を習得するよう働きかけていく(点検と研鑽)
10. 保護者をはじめ、児童相談所など関係機関や専門職、地域住民やボランティアなどと連携協力し、地域社会からも信頼され、地域とともに歩む施設運営に努める(地域社会との連携)

(「児童養護施設における人権擁護と人権侵害の禁止・防止・対応のための要項」
全国養護施設協議会より引用)

子どもが抱える問題はより複雑化し、個別的・専門的ケアが求められ、施設形態の小規模化や社会のニーズに合わせた機能的施設運営が必須となっています。そして、私たち施設職員は、専門的な知識や質の向上及び職員間のチームワークを図ると共に、真摯に子どもと向き合うべく、日夜励んでいます。

しかしながら、それら支援は簡単なことではなく、それゆえに不適切な対応を引き起こすリスクが常に隣り合わせにあることを自覚し、未然防止の為に日々の関わりを振り返ると共に、施設の透明性を確保しなければなりません。

2 「被措置児童等虐待」及び「不適切な対応」とその内容

社会的養護関係施設は、施設の特徴から他の児童福祉施設よりも、さらに子どもたちの安心・安全な養育に努める必要があります。このため、子どもたちに対し支援を行う際は、子どもたちへの虐待はもとより不適切な対応を防止していく必要があります。

(1) 「被措置児童等虐待」とは

被措置児童等虐待とは、施設職員による次のような行為で、「身体的虐待」、「性的虐待」、「心理的虐待」、「ネグレクト」に区分（児童福祉法第33条の10）されます。これらの行為は、児童福祉法（第33条の11）で禁止されています。

区 分	内 容
身体的虐待	身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
性的虐待	わいせつな行為をすること、又は被措置児童等をしてわいせつな行為をさせること。
心理的虐待	著しい暴言又は著しく拒絶的な対応、その他の著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
ネグレクト	心身の正常な発達を妨げるような著しい減食又は長時間の放置、他の児童による身体的虐待・性的虐待・心理的虐待の放置、その他の施設職員等としての養育または業務を著しく怠ること。

これらの虐待の具体的な例については、「被措置児童等虐待ガイドライン(平成21年3月)」の中に示されており、次のような行為も虐待となります。

- 身体的虐待は、外見的に明らかに傷害を生じさせる行為や外傷を生じさせるおそれのある行為を指します。

- 性的虐待には、性的な行為の強要・教唆、性器やポルノグラフィーを見せることも含まれます。
- 心理的虐待には、ことばによるおどかしや脅迫、感情のままに大声で指示や叱責も含まれます。
- ネグレクトには、長時間にわたり泣き続ける乳幼児の放置、コミュニケーションをとらずに授乳や食事介助を行うことも含まれます。

(2)「不適切な対応」とは

「不適切な対応」とは、被措置児童等虐待に当たらないまでも被措置児童等の心身に有害な影響を与える行為です。この行為も、児童福祉法(第33条の11)で禁止されています。

不適切な対応は、被措置児童等虐待に発展していく可能性が高く、また、職員が支援を行う際のいろいろな場面で発生すると考えられます。特に、日常生活で強い指導が必要な場面、子どものルール違反等に対して懲戒を行う場面、子どもが興奮した際などの安全を確保する場面などで、不適切な対応に陥ってしまう場合が多いと考えられます。

次の事例では、施設内での様々な場面を想定して、職員が取りがちな複数の対応例とその適否に関する着眼点を挙げてみました。二つの対応の違いに留意しながら、事例を通して、それぞれの施設で児童との適切な関わりを議論してみましよう。

なお、適切な対応か不適切な対応かについては、児童の年齢、健康状態及び心身の発達の状況、児童と職員との関係、その行為の行われた場所や時間的環境等の諸条件、さらには設置目的が異なる施設種別の違いなどより、総合的に判断していくべきものと考えます。



【不適切な対応に陥りがちな事例】

① 強 い 指 導 が 必 要 な 場 面	<p>事例1 起床時間に起きてこない中学男児に起床を促した際、無反応だったため、</p> <p>(対応1) むりやり布団をはがして、遅く起床したことを謝らせた。</p> <p>(対応2) 声掛けを繰り返し、3回目の巡回の際、登校時間に間に合わなくなることを伝え、布団をはいだ。</p>
	<p>＜着眼点＞よくありがちな事例ですが、謝らせることで解決する問題なのかどうか、また、無理やり布団をはがすのは、子どもの自主性を損なわないかどうか考えましょう。さらに、ケガをする危険性も考慮しなければなりません。</p>
	<p>事例2 部屋の片付けをする時間に、興奮して職員に暴言を繰り返す小学生に対し、</p> <p>(対応1) 拳を振り上げ、「片付けなさいと言ってるでしょう！」と怒鳴りつけた。</p> <p>(対応2) 「今はお話ができないので、この場を離れます」とはっきり伝え、別の職員に対応を依頼し、後で小学生と振り返りの時間を持った。</p>
	<p>＜着眼点＞職員の指導に従わせるため、威圧的な対応をするのは、反発心や恐怖心を与えるだけになります。お互いに興奮している状況では、不適切な対応に陥りやすいので、職員がタイムアウトを取ることも必要です。</p>
	<p>事例3 食事中、苦手な食べ物を全部残飯に入れようとした小学生に対し、</p> <p>(対応1) 「何バカなことをやってるの！」と叱った。</p> <p>(対応2) 「どうしたの？ 一口だけでも食べなさい。」と声掛けした。</p> <p>＜着眼点＞望ましい行動を具体的に明確に伝えることが大切です。「バカなこと」など注意を与える言葉使いが、相手の人格を傷つけることにならないか、留意が必要です。</p>
	<p>事例4 廊下で中1男児の胸ぐらを掴み、暴言を浴びせていた中3男児に対して、</p> <p>(対応1) 職員が同様に中3男児の胸ぐらを掴み、暴言を言って「このようにされたら、どう感じる！」と指導した。</p> <p>(対応2) 職員がトラブルに介入し、中1男児と中3男児、それぞれと面談し、原因を確認するとともに、個別に指導した。</p> <p>＜着眼点＞指導目的を達成するためには、より適切な手段を選ぶ必要があります。「胸ぐらを掴むことによって指導する」という行為が児童にどのような影響を与えるのか十分考えてみましょう。また、より適切な介入の方法についても、いくつか手段を考えてみる必要があります。</p>

② 子 ど も に 対 す る 懲 戒 を 行 う 場 面	<p>事例1 午後8時、携帯ゲーム機の使用時間を30分超過した小学4年生に対し、</p> <p>(対応1) あらかじめ施設で定めたルールに従い、翌日のゲーム機の使用を禁止した。</p> <p>(対応2) 口頭で注意したが、ゲーム機の使用禁止は行わなかった。</p>
	<p><着眼点>施設のルールとしてペナルティがあることが決まっている場合、職員が恣意的にそれを行わないことは、問題が拡大し、施設内が混乱することにもつながります。もちろん、ルールの設定については、子どもを交え施設内での十分な議論が必要です。</p>
	<p>事例2 居室に衣類が散乱しており、片付けをしない中1女兒に対し、</p> <p>(対応1) 「片付けなければ没収するよ。」と声を掛けたが、翌日になっても片付いていなかったため、衣類を無期限で没収し、反省文を書かせた。</p> <p>(対応2) 「衣類を片付けなさい」と声掛けし、翌日、中1女兒と個別に面談して、女兒の意見を聞きながら、片付けの具体的方法を指導した。</p>
	<p><着眼点>そもそも、片付けを促すために「片付けないことに対する懲戒として、衣類を没収する」ということが、適切かどうか考えてみましょう。また、子どもの性格特徴を踏まえた指導方法を検討しましょう。</p>
<p>事例3 おやつの前に玩具の片付けを促したが、いつまでも遊んでいる幼児に対し、</p> <p>(対応1) 「片付けなければおやつは、なしですよ。」声掛けしたところ、片付けなかったため、おやつを与えなかった。</p> <p>(対応2) 「玩具を片付けてからおやつを食べようね。」と声掛けし、片付けることができた時に誉めるという対応を継続した。</p>	
<p><着眼点>おやつを与えない行為は、権利侵害にあたります。特に、幼児に対しては、発達状況や性格に合わせた指導方法を検討しましょう。</p>	



③ 危 険 行 為 等 の 安 全 確 保 場 面	<p>事例 1 洗濯されていない衣類が山積みされ、スナック菓子の袋が散乱していた中学生男子の居室について、</p> <p>(対応 1) 児童に無断で居室を掃除した。</p> <p>(対応 2) 居室から異臭がしたので、衛生管理の観点から、児童に無断で居室を掃除した。</p>
	<p>＜着眼点＞子どものプライバシーを尊重しながらも、施設の衛生・安全管理の観点から、何を優先して対応すべきか考えていくことが必要です。</p>
	<p>事例 2 日中、ホールで、児童の背丈より高いラックの上に上っている落ち着きのない小学男児に対して、</p> <p>(対応 1) 注意すると面白がって行動をエスカレートさせる可能性があったので、関心を払わず無視した。</p> <p>(対応 2) 男児の安全確保に配慮した上で、「けがをすといけないから下りなさい」と説得した。</p>
	<p>＜着眼点＞子どもの不適切な行動に関心を払うことは、不適切な行動を助長することにつながるがありますが、目の前の危険行為に注意を払わないことは、子どもの安全確保を怠っていることになりかねません。まずは、子どもの安心・安全の確保を優先することが求められます。</p>
<p>事例 3 就寝前の居室で、小6男児が小3男児の体を縄跳びの縄で縛り付け、小3男児が苦痛の表情を見せていたので、</p> <p>(対応 1) 目撃した職員が大声で「やめなさい！」と注意した。</p> <p>(対応 2) 威圧的な対応は不適切であると考え、「〇〇君が苦しがるからやめましょう」と小6男児に縄をほどくよう促した。</p>	
<p>＜着眼点＞小6男児の行為は、他の子どもの生命・身体に危害を与える危険な行為です。そのような場面を回避する場合は、危害を加えている子どもを大声で制止することに加え、場合によっては身体などを抑止することも必要です。</p>	
<p>事例 4 夕食後、食堂で中3男児と高1男児が取っ組み合いのケンカをし、興奮した高1男児が中3男児の顔面を殴ったため、</p> <p>(対応 1) 職員が仲裁に入って、高1男児を引き離そうとしたら、高1男児が職員の顔面を殴ってきたので、殴り返した。</p> <p>(対応 2) 興奮が収まるまでの間、職員3人で、その場で高1男児の手足、体を床に押さえつけた。</p>	
<p>＜着眼点＞緊急場面や緊張場面では、不適切な対応に陥る可能性が高まります。職員自身に危険が及んで子どもを殴り返すという事態にならないよう、緊急時の介入方法を施設内で十分検討しておきましょう。</p>	

3 不適切な対応に陥る要因とその対応

(1) 社会的養護関係施設が置かれている現状

社会的養護を必要とする子どもの中には、何らかの虐待を受けて施設入所するケースが急増しています。これを受け、平成24年4月から措置費の職員配置基準が引き上げられました。また、同年5月には施設運営基準の改正を受け、児童指導員及び保育士の総数について、満2歳に満たない幼児おおむね1.7人につき1人以上を1.6人につき1人以上に、少年おおむね6人につき1人以上を5.5人につき1人以上に引き上げられました。とはいえ、子どもの養育支援やケアは、職員のマンパワーのスキル向上のみでは対応困難と言わざるを得ない現状にあります。

(2) 不適切な対応に陥る理由

私たち施設職員は、不適切な対応に陥るリスクを想定し、リスクマネジメントを行いながら対応しています。それでもなお、不適切な対応に陥ってしまうには、いくつかの要因が挙げられます。

まず、入所する子どもの中には、力による支配・被支配関係の構築、自己肯定感の欠如、承認欲求や依存傾向の強さ、愛着障害など入所前の不適切な養育環境に適應してしまったという特徴を抱えています。このことが背景にあって、子どもは、新しい養育者である職員に対し、挑発的とも感じる言動や執拗な要求、試し行動、大人への拒否感や否定的感情など、さまざまな行動を表現します。加えて、このような行動は、集団生活であるがゆえに、同時多発的に起こることもあり、職員1人では到底対応できない場面も多くあります。さらに、入所する子どもの中には、人間関係がうまく作れない子ども、発達障害を含む関わりの難しさを有する子どもも増えています。

子どもたちの想定外の行動に動揺しながらも、対応を強いられる職員には、適切な対応と不適切な対応とのジレンマが生じ、万一感情のコントロールに欠けたときは、まさに不適切な対応に陥る危険性があることを熟知しておかなければなりません。

また、養育において職員個々の判断基準で対応していることも挙げられます。すなわち、職員一人ひとりの力量の範囲内の事柄には対応できますが、それを超える場合には解決へと導けない可能性があるということです。

このような場合、あってはならないことですが、不適切な対応としてやむなく力による解決を選択する危険性も想定されます。

その他、見落とされがちですが、コミュニケーションのとり方や人と人との距離

感には個人差があります。そこから子どもへの不適切な対応を誘発される危険性も考慮しなければなりません。

(3) 不適切な対応に陥らないための取組と工夫

不適切な対応は、あってはならないことですが「いつでも、どこでも、だれでも」ありうること、社会的養護を担っている施設職員にとって「まさか」という意識や普段の生活の中で危機意識が低下することはないでしょうか。不適切な対応は『いつでも起きる・どこでも起きる・だれでも起こす可能性があること』を肝に銘じなければなりません。私たちは職員一人ひとりの倫理感などの自覚に委ねることに留まらず、施設全体としてさまざまな工夫や取組を実施し、養育に当たらなければなりません。不適切な対応を未然に防ぐための具体例として、次のような事項が挙げられます。



【不適切な対応を防ぐ工夫】




- ① 被措置児童等虐待防止ガイドラインを活用した、被措置児童等虐待防止や支援マニュアルを作成しましょう。
- ② 子どもの権利ノートの活用や全国児童養護施設協議会発行の倫理綱領などの日常的な確認、意識化を図る機会を設けましょう。
- ③ 子どもたちに、日頃から一人ひとりに人権があることについて知る機会を設けましょう。
- ④ スーパーバイズ体制を確立させましょう。職員の成育歴の確認作業を通してアタッチメントスタイル^(※1)について検証し、陥りやすい不適切な対応の整理と理解に努めましょう。
- ⑤ チューター制度^(※2)を導入しましょう。新人職員は、子どもから操作される機会や不適切な対応を引き出されやすいことから、子どもと新人職員の仲介役としてチューターを導入することは、不適切な対応への回避はもちろん、バーンアウト^(※3)を防ぐためにも有効です。新人職員が話しやすい職員をチューター役に付けるなどの配慮を行いましょう。
- ⑥ 関係機関との連携などで得た情報分析を元に、養育に携わることで、職員1人で抱え込まない環境作りに努めましょう。
- ⑦ 養育困難児のケーススタディを通して、職員個々の対応からグループや部署として連携したケアを実践していきましょう。このことは、チーム力向上にもつながるものです。
- ⑧ 日常的に職員会議等で、不適切な対応やそれに近い状況に至った経緯など「ヒヤリ・ハット」体験をお互いに話し合える環境づくりに努めましょう。また、不適切な対応に陥りやすい状況や場面を選定した指導方法や援助技術習得に関する研修成果を職員間で共有しましょう。また、職場内でも、不適切な対応に陥りやすい場面への回避としてロールプレイを実施してみましょう。
- ⑨ 職員の否定的感情が引き出された状態での支援は不適切な対応へと陥りやすいので、職員のタイムアウト^(※4)を積極的に導入しましょう。また、タイムアウトを取った職員をチームとして支え合えるよう職員間の連携に努めましょう。
- ⑩ 新人職員に対しては、施設の理念や養育方針、SST^(※5)、CSP^(※6)やクオリティコンポーネント^(※7)など具体的な援助方法論の学習会を設けましょう。
- ⑪ 職員が孤立しないために、コミュニケーションの場を確保しましょう。また、悩みごとの相談や日々の苦労を分かち合うことのできる職員関係の構築に努めましょう。

(4) 適切な関わりを促進するための取組と工夫

職員が不適切な対応に陥ることなく、より適切に子どもの養育に携われるように、それぞれの施設で次のような取組を進めていきましょう。

【適切な関わりを促進していく工夫】

- 
- ① 日頃から、ルーティン業務の確認に努めましょう。
 - ② 施設運営の見直しに当たっては、PDCAサイクルを活用しましょう。
 - ③ 職員の意見を施設運営に積極的に反映させましょう。
 - ④ 子どもの権利擁護の観点から、生活上のルールを見直ししてみましょう。
 - ⑤ 施設運営や子どもの支援について、第三者の目を活用しましょう。
 - ⑥ ケアの標準化を進めるため、養育マニュアルの作成に取り組みましょう。
 - ⑦ 専門的スキルアップ(OJT^(※8)とOFF-JT^(※9)とSDS^(※10))研修体系を整備しましょう。

※1 「アタッチメントスタイル」:これまでの対人関係や社会との関わりに影響を受けて構築される対人関係の認知・傾向である。対人関係に無意識的に関与するといわれている。

※2 「チューター」:個人指導の教師の意味。職場においては、新人職員の個人指導者をチューターと呼ぶ。

※3 「バーンアウト」:それまでひとつのことに没頭していた人が、心身の疲労によって、ある日突然、まるで燃え尽きたかのように意欲を失う状態を指す。

※4 「タイムアウト」:生活の場、遊んでいるエリアから移動し、離れた場で一定時間を過ごすというもの。落ち着いた場所に移動することで冷静さを取り戻す機会を意図的に設けること。

※5 「SST」:ソーシャル・スキル・トレーニングの略。誤った認知を修正することで適切な行動へと変えていく援助技術。(認知行動療法)

※6 「CSP」:コモンセンス・ペアレンティングの略。子どもに望ましい行動を教えるなかで、問題行動を減らし躰の方法を具体的に学ぶ援助技術。

※7 「クオリティーコンポーネント」:指導場面に限定されず、子どもと関わる際に養育者が意識することとして、表情、声のトーン、目線、距離、適切な接触、ユーモアなどが挙げられる。

※8 「OJT」:(オン・ザ・ジョブ・トレーニングの略)職場の上司が職務を通じて、または職務と関連させながら、職員を現場で指導・養育する。

※9 「OFF-JT」:(オフ・ザ・ジョブ・トレーニングの略)職務命令により、一定期間、日常業務から離れて行う研修。

※10 「SDS」:(セルフ・ディベロップメント・システムの略)職員の職場内外での自主的な自己啓発活動。

コラム 「家庭的な支援を目指したアタッチメントの落とし穴？」

私たち施設職員は少なからず、子どもと苦楽を共にし、関わりを通して成長を感じ、思春期や性差により関係がこじれることも経験しながら、卒園時には昔を振り返り、成長したことを実感することに喜びを感じていることだろう。

社会的養護を必要とする子どもへの養育は施設現場では、複雑多岐にわたる入所理由から子どもの対応に困難を極めていることはいうまでもありません。安心・安全な生活の確保、職員との信頼関係構築、成長過程においても、アタッチメントは欠かせないものとして位置付けられるだろう。

例えば、幼児期は抱っこやおんぶ、小学生にもなると体を使った遊びが増え、男性職員ばかりではなく、女性職員も子どもに負けじと汗を流して体を張って遊んでいる光景は、今も昔も微笑ましく見え、子どもたちの記憶に残ることだと期待したい。

施設生活が長い子どもは、「幼児の頃職員との関わりで～してもらった！」学童期には職員と追いかけてっこや、プロレスごっこ、野球にサッカー、バスケット、キャンプ、園行事などたくさん遊んだことを覚えているものです。「施設生活では辛いこともたくさんあったが、楽しい思い出もしっかり記憶に残っている」というような思い出話を卒園時または、卒園後に子どもからコメントを貰った時は、施設職員としてこの上ない喜びが込み上げてくることでしょう。しかし、子どもとの関わり（スキンシップ）のなかで、職員としては何気ないつもりと言動に思いのほか子どもは傷つき、ともすれば『不適切な対応！』や『虐待！』と言われる危険性があることを理解して接しなければならないことに、心なしか残念に感じることもある。

人と触れ合うことから、人のぬくもりややさしさ、力強さや力加減など学ぶことや獲得できる情報量は多い。また、そういったふれあいの他に職員との関わりを求めて面白おかしく挑発する子どももいるだろう。例えば、追いかけて捕まえて欲しい子ども、ツッコミ（ことばと接触）を入れて欲しい子ども、それに応えることで子どもとの距離が縮まった経験はないだろうか。にもかかわらず、そのいずれの言動も不適切な対応と言われることを恐れ、極論ではあるが、不適切な対応と言われないようスキンシップを控え、両手を後ろにして子どもと関わるようなことがあってよいだろうか。養育支援者がこのような姿勢で接している姿を子どもはどう感じるだろうか。この問題は、施設職員としてモチベーションを下げる可能性はないだろうか。

このようなジレンマに触れ合い、安全基地として寄り添い、それを受け入れたいと思う『アタッチメントの落とし穴』があり、“ツッコミ”を入れたい。

第2章 複数体制での支援の工夫について

1 複数体制の原則とその促進

(1) 複数対応の意義と必要性

社会的養護のもとで育つ多くの子どもは、これまで不適切な養育環境下におかれ、愛着問題や発達障害など、重層的問題を抱えながら、社会的養護関係施設に入所してきたといえます。

それを考えると、子どもたちが自らの傷ついた心身を再生していく上で、新しい養育者を刺激する行動をとってしまうことは、むしろ当然のことかも知れません。そのため、私たち職員は、子どもから思い通りの反応が返ってくることは意外と少ないということを自覚しておかなければなりません。

職員自身に子どもたちに対する精神的余裕がなくなると、子どもに対して感情の高ぶりや苛立ちからくる拒否感情や支配感情を抱いてしまうことは、誰にでも起こりうることといえるでしょう。

ただ、それを理由として、職員が一人で子どもと向き合ったとき、被措置児童等虐待や不適切な対応が発生してしまうということは、決して許されることではありません。

このことから、職員の複数体制による支援は、不適切な対応を防止することだけでなく、職員の安心・安全の確保にも通じるなど、持つ意味は非常に大きいと考えられます。

現在の職員配置では、複数対応が難しい場面が想定されることも事実ではありますが、日常生活の中で複数体制を確立することは、職員の負担軽減あるいは不適切な対応事例の発生を極力防止することにつながっていることを理解する必要があります。

第1章でもふれたとおり、職員は自分たちがいとも簡単に「不適切な対応」をしてしまうおそれがあり、それが虐待へとつながる可能性が高いという強い自覚を持ち、一人で問題を抱え込まず、必要に応じて早い段階で支援を求めることが大切です。

(2) 複数対応を原則とする場面

職員が不適切な対応に陥らないために、施設として最低限複数体制をとる場面を定めることで、子どもたちの安心・安全を護ることができると考えられます。施設の中で暮らしていく上で、複数対応を原則とする場面には、次のような場面・場合

が挙げられます。

【複数対応を原則とする場面】



- ① 夜間の巡回場面
- ② 緊急通院等で人手が不足する場面
- ③ 入浴・更衣等の場面
- ④ ルールを破った子どもに対する指導場面
- ⑤ 口論になった子どもに対する聞き取り場面
- ⑥ 感情が爆発した子どもを抑える場面
- ⑦ リストカットなど生命に関わる場面
- ⑧ 子どもとの力関係において職員が優位でない場合
- ⑨ 複数の子どもに対応しなければならない場面
- ⑩ 異性の子どもに対応する場合
- ⑪ 職員の思いもよらない言動や反応を示し拒否感情や支配感情を抱かせる子どもに対応する場合
- ⑫ 職員自身に余裕がない場面

ただし、母子生活支援施設においては、母子一緒の施設のため、①・②・③などについては複数体制を要しないこともあります。

このような場面の中で、複数の職員で対応することは子どもたちにも安心感を与えることができ、職員にとっても負担の軽減、ひいては不適切な対応の防止にもつながっていくと考えられます。

(3) チーム編成の工夫等による複数対応の促進

現実の処遇困難場面では、現在の職員配置では複数対応が難しい場面も起こりうるということが想定されるわけですが、子どもたちの安心・安全を考えると、各施設ではそれぞれ勤務体制、勤務時間やチーム編成などに工夫を凝らし、極力複数体制の維持に努めなければなりません。

社会的養護関係施設には様々な種別がありますが、それぞれ職員配置や勤務体制なども異なっているため、それぞれの施設で一人の職員が問題を抱え込まないように、基幹的職員や心理担当職員、個別対応職員、看護職員などを巻き込んだ対応が望まれます。

また、処遇会議等で職員が情報や問題点を共有し、チームで対応するなど、職員の負担軽減を図ることも大切です。

さらに、子どもたちの安心・安全のためには、事務職や栄養士など直接処遇職員以外の他職種も活用することなども考えておくことが大切です。

2 支援・対応の孤立化を防ぐために

(1) 一人で対応して困った事例について

支援・対応の孤立化を防ぎ、チームとして問題と向き合って解決していくことが不適切な対応の減少には有効な手段といえますが、現実の処遇場面では、一人で対応せざるを得ない場面がたびたび出てくることは否定できません。

そのような時、われわれ職員はどのように行動すればよいのか、個人個人があらかじめ自分自身でシュミレーションしておくことが大切です。

それでは、一人で対応しなければならない場面においては、どのような点に留意して対応すればよいのでしょうか。一人で対応して困った事例を挙げてみましょう。

【一人で対応して困った事例】

事例1 殴り合いの喧嘩

発達障害や行為障害を有し興奮状態が強い子どもが、些細なことからホールで殴り合いの喧嘩に発展してしまった。遅番職員は、巡回でその場にいなかった。宿直職員が、一人で対応する。

<子どもの対応について、何が困ったか>

様々な障害を抱え興奮しやすい子ども同士が喧嘩に発展した場合は、一人をホールディングすることが精一杯で、大きい子どもだと更に対応が難しくなる。また、他の子どもたちへの対応もできなくなる。

<対応策>

職員、子ども双方がけがをする可能性がある場合は、他の対応より優先的に複数で当たれるよう、無線子機を持ち歩いたりして、何かあった場合はすぐに応援を呼べるよう準備を整えておくことが大切です。

事例2 一人で幼児を寝かし付けているとき

幼児の就寝前、宿直者が一人で幼児を寝かし付けているとき、一人の幼児が下着の中に大便を漏らしているのを発見した。

<子どもの対応について、何が困ったか>

幼児のお尻を洗って下着を着替えさせなければならないが、遅番の職員は高校生の迎えに行って園を出ており、職員がいない。

<対応策>

周りに職員がいなかったため、幼児室の隣部屋の高校生に一時的に他の幼児を見てもらい、お尻を洗い着替えをさせた。

事例3 入浴介助の場面

夕方、幼児の入浴介助時、新人職員が2歳女児を入浴介助していた時、顔面に水滴がかかりパニックになる。女児は、叫ぶように泣きわめき、なだめてもとまらなかった。

<子どもの対応について、何が困ったか>

新人職員で、対応に慣れていなかったせいもあり、戸惑ってしまった。ヘルプを呼ぶのも上手く対応できなかった。

<対応策>

この事例では、着替えに当たっていた職員が気づいて対応してくれた。特に入浴の場面では、一人で対応する場面が出てくることが予想され、あらかじめ緊急時の対応を考えておく必要があります。

事例4 不安定な高校生女子

高校生を一人の職員が迎えに行っていた時間帯に、高校3年生の女子(精神科通院中)が、些細なことから女子職員に暴力を振るってしまった。

<子どもの対応について、何が困ったか>

1対1で問題行動に対処していた。女児の興奮が職員に向かい、落ち着かせるのに時間がかかったため、他の子どもへの対応が全くできなかった。

<対応策>

不安定な子どもがいるときには、その子に対応できる職員を園に残すなど、対応を考えておく必要があります。

(2) 一人対応になる場合のトラブル防止

社会的養護関係施設は、種別も複数にわたっています。そのため施設ごとに職員が一人になったときのトラブル防止のための対応について、事前に話し合い、勤務体系や職員配置なども考慮しながら、日頃からロールプレイなどで「いざというとき」に備えるなど、様々な場面を想定したマニュアル作りに取り組んでいく必要があります。

職員であっても冷静に対応できなくなったときは、一時的にその場を離れることも必要でしょう。また、担当者だけが不安や課題を抱え込まない仕組みを作ることも大切です。

具体的には、各施設の工夫により、次のような取組を検討していきましょう。

【一人対応でのトラブル防止の工夫】

- ① 施設内を再点検し、施設内の死角をなくする工夫をしましょう。
- ② 緊急時に一人になったとき、PHS・トランシーバーや防犯ベルの活用などで他の職員に緊急事態を知らせ、いち早くヘルプを呼べるよう工夫しましょう。
- ③ 必要があれば、子どものプライバシーに配慮しながら防犯カメラの設置、利用を考えましょう。
- ④ 近くに職員がいなかったとき、中高生の活用を考えましょう。
- ⑤ 直接処遇職員以外の他職種職員の活用を考えましょう。
- ⑥ 勤務体制などで、常にフリーの職員を配置するよう工夫しましょう。



第3章 子どもの意見を聴く仕組みについて

1 子どもの意見表明の尊重

私たちは、「子どもの権利条約」に基づいて子どもが意見表明する権利を確保しなければなりません。子どもたち自身の意見や思いを尊重し、子どもの目線になって共に歩むために、子どもの意見を聴く仕組みを確立することは大切なことです。

【子どもの権利条約】

第12条 意見を表す権利

- 1 締約国は、自己の意見を形成する能力のある児童がその児童に影響を及ぼすすべての事項について自由に自己の意見を表明する権利を確保する。この場合において、児童の意見は、その児童の年齢及び成熟度に従って相応に考慮されるものとする。
- 2 このため、児童は、特に、自己に影響を及ぼすあらゆる司法上及び行政上の手続において、国内法の手続規則に合致する方法により直接に又は代理人若しくは適当な団体を通じて聴取される機会を与えられる。

子どもが積極的に意見表明できるように、施設・職員がサポートすることは大切なことです。そのためにも、子ども、職員、児童相談所と一緒に権利ノート（参考1参照）等を活用して子どもの権利について確認することが大切になります。

子どもの意見を聴く体制を整え、子ども自身の意見や意思を尊重し、子どもたちの気持ちに寄り添って支援していきましょう。

また、子どもからの意見、要望、提案に適切に対応できるよう、マニュアルを作成しておきましょう。

2 子どもの意見を聴くための取組

(1) 子どもの意見を聴く複数の機会の確保

施設生活の様々な場面で、子どもの意見を聴く機会を設けることが必要です。

特に、施設に入所したばかりの子どもは、ここでどんな生活を送るのか、どんな人がいるのか等、新しい生活にさまざまな不安を抱えています。その不安を少しでも和らげるために、パンフレットを作成し、入所時に十分説明しておくことは大切なことです。

子どもが自ら意見を言えない場合（乳児院など）は、保護者の意見、職員相互の協力、児童相談所職員の連携により、子どもと寄り添い、子どもの意見を受け止めることが必要となります。

【子どもの意見を聴く機会の工夫】



＜入所時＞

- ① 入所した子どもの生活の安心・安全を確保しながら、一人ひとりの入所目的の達成に向けて努力する施設の義務や目的を明確にしましょう。
- ② 施設の日課・ルールを説明しましょう。
- ③ 子どもが自分の意見を言う権利があるということを説明し、意見表明する方法、機会について説明しましょう。
- ④ これからの生活の中で、分からないことや不安に思ったとき、誰に聞けばよいのかを明確にしてあげましょう。
- ⑤ 子どもの権利、虐待の禁止について、説明する機会を設けることを伝えましょう。

＜自立支援計画作成時＞

- ① 自立支援計画作成にあたり、子どもの意思、意見を聴き、計画の中に盛り込みましょう。保護者からも同様に意見を聞きましょう。
- ② 作成した自立支援計画について、子どもや保護者に説明して同意を得ましょう。

＜入所中＞

- ① 自治会(子ども会)活動など、施設の中で子ども同士が意見を出し合える場を設け、子どもから出された意見を吸い上げ、検討し、実施もしくは実施できない場合はその理由を説明しましょう。
- ② 子どもがどんなことを思い、どんな意見を持っているのかを職員が知ることは、子どもを理解し、子どもとの信頼関係を築き、適切な支援を行う上で大切です。子どもと職員の話し合いの機会を定期的に設けましょう。
- ③ 子どもが直接、施設長に意見を伝える機会を設けることで、子どもにとって普段言えないことを相談できる機会になり、また施設にとっても適切に施設運営が行われているかを確認することができます。施設長との面談の機会を設けることも検討してみましょう。

(2) 子どもがより積極的に意見表明できる仕組みの保障

子どもの意見を聴くためには、複数のチャンネルを用意しておく必要があります。子どもが、いつ・どんな方法で意見表明するかを子ども自ら選択できるように、意見表明する機会を複数用意しておきましょう。

【子どもが意見表明できる仕組みの工夫】

- ① 子どもたちに意見箱の使い方、意見に対する解決方法を説明し、意見を定期的に回収し、自治会(子ども会)や職員会議で検討した回答を掲示しましょう。
- ② 苦情申し立ての方法、窓口、解決後の情報開示の方法について明確にして子どもたちに周知しましょう。
- ③ 聞き取りの技術を持った児童相談所の職員が定期的に面談を行い、子どもの声を傾聴し、子どもと施設職員との懸け橋になりながら子どもからの情報を共有しましょう。
- ④ 母子生活支援施設においては、入所措置機関である福祉事務所の職員が定期的に面談を行い、母子の思いを聴き、母子と施設職員の懸け橋になりながら、情報を共有しましょう。
- ⑤ 職員が定期的に子どもと面接する機会を設けることで、子どもが意見を出しやすい環境を整えましょう。
- ⑥ 第三者委員の説明、活用方法(参考2参照)について、子どもたちに周知しましょう。また、第三者委員の方を施設内行事や研修等に招き、子どもたちと触れ合う機会を設け、子どもたちが話しやすい関係を築けるように施設側は配慮をしましょう。
- ⑦ 子どもの人権SOSミニレター、チャイルドラインなど、外部の相談機関があることも事前に伝えましょう。



○参考1

【子どもの権利ノートについて】

子どもの権利ノートは、各自治体が、子どもの権利を子どもたち自身に説明するために「子どもの権利条約」に準拠して、作られているものです。

施設で被措置児童等虐待があった場合などに連絡先や電話番号が載せてあったり、そのまま書き込んで送ることができる葉書が付いているものもあります。

児童養護施設や児童自立支援施設、情緒障害児短期治療施設（児童心理治療施設）では、使われていますが、母子生活支援施設ではまだ使われていないところもあります。しかし、母子生活支援施設には、母親の事情で入所した子どもも多く「なぜあなたは、ここに入所したのか」というところから話す必要があるので、この「子どもの権利ノート」を使った説明は大変有効であると考えられています。

【注釈】 なお、母子生活支援施設においては、この「子どもの権利条約」の説明は母親には行いません。入所したての母親は、DV被害者であったり、子どもを被虐待児にしてしまった、守ることができなかったという自責の念にとらわれていることが多いので、母親自身のメンタルケアを優先させます。

（社会的養護関係施設における「自己評価」「第三者評価」の手引きより引用）



○参考2

【第三者評価の活用事例】（※県外3施設の事例）

- 各児童養護施設から直接支援職員を2名派遣し、他の施設にて定期的に子ども・職員と面接をする。また、当該法人の理事会において支援の改善点等を報告する。（報酬あり）
- 毎月1回、施設退職者がボランティアという形で子どもたちの相談や現役施設職員と懇談会を開催し感想という形式で報告書を作成する。（報酬あり）
- 施設法人の理事から選任して理事会開催ごとに報告する。（報酬なし）



第4章 施設運営の透明性の確保について

1 施設運営の透明性の確保の必要性

施設はその特性上、閉鎖的で自己完結的になりがちです。このことは、場合によって支援者側の主観に偏ってしまう危険性があるということです。

しかし、私たちは倫理・知識・技術を備えた専門職です。常に自己研鑽に務め、その知識と技術を活用し、子どもたちの最善の利益を追求しなければなりません。その実践過程(施設運営)においては、透明性の確保が求められます。透明性が確保されているということは、支援者側の主観のみではなく、第三者の意見を取り入れることにつながり、施設運営における社会的公平性が担保されることとなります。

また、施設に留まらず、地域の社会資源を利用することは、社会経験が乏しくなりがちな施設で生活する子どもたちにとって社会経験の向上につながります。

私たち児童福祉施設を含む社会福祉施設は、社会資源の一つです。そして、施設で生活する子どもたちは社会の一員です。子どもたちが生活する施設が公正で透明性の高いものであることを社会に広く知ってもらう必要があります。私たちは地域社会に施設の社会的な役割と現状をよく理解してもらうよう、その説明責任を果たしていかなければならないのです。そしてそれは、「社会全体で子どもたちを支える」という社会的養護の理念につながるものです。

これらのことを踏まえ、社会的養護関係施設として、またそこに勤務する職員として、どのようなことができるか考えてみましょう。

2 施設運営の透明性の確保の取組

(1) 外部の視点の活用

対応の難しい子どもが増え、時には子どもたちからの辛辣な暴言、暴力を被りながら私たちは日々苦闘しながらも、懸命に子どもたちと向き合っています。しかし、こうした状況は私たちの冷静な判断を惑わせることにもつながりかねません。

そういった意味でも、外部の視点を取り入れることは、私たちが冷静な判断や対応を継続していくための助力となるでしょう。

特に、実習生や学生ボランティアは、子どもたちと年齢が近いこともあり、職員では得られない情報が得られる可能性があります。また、長年にわたって施設に出入りしているボランティアは、子どもたちとの信頼関係が構築されている場合があります。このため、職員とは異なった立場で子どもたちのニーズを把握することができるでしょう。

また、施設種別にもよりますが、退所児童との交流会を設ける、あるいは退所児童の訪問を積極的に受け入れるなど、施設生活経験者ならではの意見を施設運営に活かしましょう。「あのときは言えなかったけれど」「大人たちが言っていたことが今身に染みてわかるよ」など、施設で生活していたときは言えなかった、思わなかったことも、時がたてば話せることがあります。そんな子どもたちの言葉に、私たちは笑ったり、ほっとしたりします。そして、そんな子どもたちの視点・意見は、今この場で暮らしている子どもたちの安心した生活を提供するためのヒントとなります。

なお、施設の開放については、施設種別やその特性、子どもたちのプライバシーへの配慮について十分な検討が必要です。

ここに暮らす子どもたちは、自分の意思でこの場にいるではありません。第三者の視点が施設内に入るということは、場合によっては子どもたちのプライバシーを侵害する恐れもあります。

また、地域と交流を行うということは、子どもたちがその良し悪しにかかわらず様々な情報を得るということです。誤った情報が子どもたちに伝わってしまうこともあるかもしれません。そのため、子どもたちの一番近くにいる私たちが、細心の注意を払ったうえで施設の透明性の確保に努める必要があります。

私たちは、子どもたちの一番近くにいる大人として、良いモデルとなれるよう努力していきましょう。



【外部の視点を取り入れる工夫】



＜第三者委員の積極的活用＞

- ① 子どもたちの立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために、可能であれば施設単位で第三者委員を選任しましょう。
- ② 子どもたちに第三者委員の存在と役割をわかりやすく明確に説明しましょう。
- ③ 定期的な報告会と子どもとの懇談会を開催しましょう。
- ④ 意見ボックスに投函された意見や子どもへの回答内容を第三者委員に報告し、アドバイスを受けましょう。
- ⑤ 施設運営(行事など)に積極的に参加してもらいましょう。第三者委員の活用には子どもとの関係構築が欠かせません。その関係構築が子どもたちのニーズ把握につながると考えます。
- ⑥ 第三者委員と職員が話をする場を設けましょう。職員のニーズを把握することは、円滑な施設運営につながります。

＜実習生・ボランティアの活用＞

- ① 第三者の視点を取り入れるという点から、実習生やボランティアを積極的に受け入れ、異なった視点からの意見を施設運営に取り入れましょう。実習生に意見を求める際には、施設に対するネガティブな意見であっても実習の評価に影響しないことを前もって説明しましょう。
- ② 各養成校で行われる実習報告会に積極的に参加しましょう。
- ③ 実習生やボランティアにアンケートを実施し、施設運営に活かしましょう。
- ④ ボランティア担当職員などを選任し、意見を吸い上げるシステムを構築しましょう。

＜退所児童との交流＞

- ① 退所児童と職員の交流会を実施しましょう。
- ② 出張の機会などを利用し、アフターケアを実施しましょう。
- ③ 園の行事に退所児を招待しましょう。

＜第三者評価の推進＞

- ① 第三者評価を積極的に受審しましょう。
- ② 3年に1回以上の福祉サービス第三者評価の受審・公表が義務化されていますが、毎年自己評価を実施し、子どもの権利、施設の運営について、見直しや職員間での話し合いを行いましょ。
- ③ 評価の低かった項目について、改善状況などの進捗状況を施設内で確認し合いま

しょう。

- ④ 福祉サービス第三者評価では、A評価の項目であっても、改善の余地は常に残されていることを意識しましょう。

＜施設の地域開放＞

- ① 施設を地域に開放することは、地域住民に施設を知ってもらうことにつながります。行事への招待や施設機能の還元について、施設内で話し合いをしましょう。
- ② 近隣のスポーツ少年団やクラブチーム、町内会などに施設の設備を開放しましょう。
- ③ 地域の方に施設見学を含めた交流会を実施しましょう。
- ④ 園行事に地域の方を招待しましょう。
- ⑤ 地域の子ども会行事や会合に積極的に参加しましょう。
- ⑥ 研修などの講師依頼には積極的に応じましょう。
- ⑦ 施設の開放については、子どもたちのプライバシーを考慮しましょう。また、母子生活支援施設においては、施設の特徴から入所母子のプライバシー保護と安心・安全の確保が必要となりますので、十分な検討が必要です。

＜その他の工夫＞

- ① 地域の行事に積極的に参加しましょう(例…合同防災訓練、地区運動会など)。
- ② 社会的養護関係施設職員の相互交流を積極的に行いましょう。
- ③ 関係機関との定期的な連絡会を開催し、情報交換などを行いましょう。

(2) 風通しの良い施設運営

風通しの良い施設運営とはどのようなものなのでしょうか。一般的には、自らの存在が認められ、仲間への配慮がある職場であると言われてしています。

子どもはもちろんのこと、経営者や運営側を含むすべての職員が、相互にコミュニケーションを図ることができているということが大切です。複雑化する子どもたちの問題を職員が一人で抱え込むのではなく、施設、法人全体で考えていきましょう。また、問題が発生した場合には、真摯に受け止めて対応し、原因や再発防止については全ての職員が参画のもとに検証しましょう。

また、私たちは、様々な研修に参加します。子どもたちの支援に関する研修はもちろん、組織運営や職員マネジメントに関する研修で多くの知識を得ることも、間接的に子どもたちの最善の利益を追求することにつながります。そのどれもが意味があり、子どもたちの生活につながるものです。

【風通しの良い施設運営の工夫】



＜施設運営の工夫＞

- ① 施設運営では、職員一人ひとりが重要な役割を果たしていることをお互いが認め合い、仲間(一人ひとりの職員)を大切にする施設の雰囲気を作りましょう。
- ② 子どもの問題については、職員が一人で抱え込まないように、チーム(他職種含む)でのケースカンファレンスを行ったり、施設長、基幹的職員がSV機能^(※1)を果たしましょう。
- ③ 経営者が定期的に施設を訪問する機会を設け、子どもたちの様子を見てもらうと同時に、施設の状況について伝える機会としましょう。また、職員一人ひとりの声を経営者に届ける機会としましょう。
- ④ 法人内で施設長会議を開催し、施設の現状を報告しましょう。
- ⑤ 役員などに園行事に参加してもらい、子どもはもちろん、職員との交流の機会としましょう。
- ⑥ 施設長と職員、及び基幹的職員と職員の面談を年に複数回実施しましょう。
- ⑦ 職員専用の意見箱を設けるなど、多くの職員の意見を施設運営に反映させましょう。
- ⑧ 会議にはカタルシス効果^(※2)があることから、時間の許す限り積極的な発言を促しましょう。
- ⑨ 新人職員の孤立を防ぐため、新人職員に対する支持的SVの充実を図りましょう。
- ⑩ 新人職員に対しチューター役をつけ相談や指導体制の充実を図りましょう。
- ⑪ 「ヒヤリ・ハット」「にやり・ほっと」といった、悪い情報、良い情報を職員間で共有しましょう。
- ⑫ 施設長や基幹的職員はSVやメンタルヘルス、苦情解決、第三者評価などの研修会に積極的に参加し、その知識や技術を復命研修などにより施設運営に還元しましょう。

＜コミュニケーションの工夫＞

- ① パソコンでの情報共有のみに頼らず、職員が顔を合わせて話をする機会を多く持ちましょう。
- ② 施設長や基幹的職員が現場の様子を観察し、積極的に職員に声を掛けましょう。
- ③ 施設長や基幹的職員と職員が面談する機会を設け、目標、悩みなど様々なことについて話をしましょう。
- ④ 休憩時間を確保し、職員間のコミュニケーションが活発化するように配慮しましょう。
- ⑤ 施設内研修では、専門的な知識・技術の習得はもちろんですが、レクリエーションなども取り入れ、職員間のコミュニケーション促進を図りましょう。
- ⑥ 職員親睦会を有効活用し、歓送迎会などの実施、職員交流の機会を積極的に作りましょう。

※1 「SV機能」: 援助者に対して管理・監督の立場にある者が、援助の内容や方法について、助言・指導を行う機能。SVはスーパービジョン又はスーパーバイザーの略。

※2 「カタルシス効果」: 普段抑圧されている感情や心のしこりを発露させ、心理的・精神的負担を軽減させること。

第5章 再発防止のための事案発生後の対応について

1 処分基準・公表基準について

(1) 処分基準について

不適切な対応等の事案が発生した場合、教職員及び公務員等については細部にわたり処分基準が定められています。

一方、現段階において県内の社会的養護関係施設における統一した処分基準は定められてはいません。

法人の中には種々さまざまな施設を運営しているところもあり、それらを含め全て同一に基準を作り上げるには、更に時間をかけて議論していく必要があります。

統一した処分基準を作り上げ、それを明確に枠組みすることでのメリットやデメリットは必ず出てくるでしょう。しかし、ますます多様化し専門性を問われる「これからの社会的養護」の現場には、統一した基準を整備していく必要性があると思われれます。子どもたちの将来像をイメージし、まさに苦闘しながら日々の養育にあたっている全ての職員にとって不適切な対応の抑止という一歩先んじた意識の醸成につながるのであれば、それこそが処分基準の大義(メリット)であると思われれます。

(2) 公表基準について

被措置児童等虐待に関する公表については、県の「被措置児童等虐待対応マニュアル」において公表手続が定められています。不適切な対応等の事案が発生した場合、施設側がその内容を公表する基準については、現段階において県内の社会的養護関係施設での統一したものは定められてはいません。

子どもたちのプライバシー保護の観点からすると、当該施設単体での対応には限界があると思われ、特にマスコミ対応における困難さは当該子どものみならず、施設で生活するすべての子どもたちへの影響も大きく、PTSD等による必要以上の心的負担も懸念されます。

このため、公表の仕方については様々な形はあると思いますが、今後望む体制としては、弁護士等の専門家を含む「青森県社会的養護関係施設」の特別チーム(委員会等)を構成し、関係機関に十分な対応ができ得る体制づくりが必要と思われれます。

(3) 今後の取組について

このように、県内の社会的養護関係施設において統一化された処分基準・公表基

準は設けられてはいません。現段階では、各施設が所属する法人等で定められた基準に照らし合わせた対応に委ねられています。

子どもと向き合うということは、現実として常に「危険」な場面を多くはらんでいるということでもあります。子どもからの辛辣な暴言、そして時には暴力を受けることも実際にあります。

そのような現実の中にもありながらも、子どもの安心・安全が確保され、不適切な対応に陥らないための技法の習得はもちろんのこと、もう一方では職員意識の強化という根本的な考えや思想との両輪で歩むためにも、制度的な枠組みの整備は必要であると思われます。

このため、施設を設置する社会福祉法人において処分・公表が適切に行われるよう、引き続き、その処分基準・公表基準のあり方を社会的養護関係施設長会議において検討していきます。

2 事案発生後の対応について

被措置児童等虐待の事案が発生した場合の対応について、青森県では、第三者を交えた「検証委員会」の設置と検証結果に基づく改善策を進行管理する組織の設置を当該施設に指導しています。これは、国が示した「児童養護施設運営指針案Ⅱ 4（6）③」の流れに沿ったものになります。

事案発生後の対応に関しては、各施設や施設が所属する法人で定められたマニュアルに沿って進められているのが現状であり、「青森県社会的養護関係施設」で統一化されたマニュアルは整備されてはおりません。

いずれにせよ、発生後の対応にはスピード感が求められます。特に、関係機関への報告については「社会福祉施設等における事故・不祥事案発生時の報告取扱要領（平成25年6月25日施行）参考1」に沿って、迅速かつ正確な報告に努めなければなりません。

また、当該施設だけではなく、先に述べた特別チーム（委員会等）や関係機関との連携・協力は不可欠です。

今後の課題として、社会的養護関係施設すべてが、被措置児童等虐待事案発生時における統一化した対応マニュアルの整備及び取り扱いについての議論を重ね、社会的養護が求められている今の時代に即した方向性を見出す必要があると思われます。

このため、被措置児童等虐待の事案が発生した場合の児童のケア、再発防止に係る検証結果を含め、施設がとるべき事案の概要に関する公表のあり方について、引き続き社会的養護関係施設長会議において検討していきます。

○参考1

別紙1（2関係）

対象施設及び報告書提出先

施設種別	報告書提出先	県担当課
児童福祉施設 （保育所、児童厚生施設、母子生活支援施設、児童養護施設、児童自立支援施設、乳児院、児童家庭支援センター、情緒障害児短期治療施設）	東青地域県民局地域健康福祉部 福祉総室	こどもみらい課
児童福祉施設等 （障害児入所施設、障害児通所支援事業所、障害児相談支援事業者）		障害福祉課
障害者施設等 （障害者支援施設、障害福祉サービス事業、一般・特定相談支援事業）		障害福祉課
生活保護施設 （救護施設）		健康福祉政策課
老人福祉施設、 （養護老人ホーム、軽費老人ホーム、生活支援ハウス、老人福祉センター、有料老人ホーム） 介護保険施設・事業所 （介護老人福祉施設（定員29人以下の地域密着型介護老人福祉施設を除く。）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設）		高齢福祉保険課
介護保険施設・事業所 （介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム：定員29人以下の地域密着型介護老人福祉施設を除く。）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、居宅サービス事業所等、介護予防サービス事業所等）		

注) 1 対象施設は県が所管する施設等とする。（青森市所管施設は青森市への報告が必要）

- 2 第一報は、文書作成を待たず電話又はFAX等により、事故・不祥事案発生後遅滞なく行うこと。
- 3 介護保険施設・事業所、保育所、児童厚生施設、母子生活支援施設及び障害者施設等については、上記以外に市町村への報告についても留意すること。
- 4 児童福祉施設（保育所、児童厚生施設及び母子生活支援施設を除く）については、上記以外に、「児童福祉施設等入退所事務取扱要領」により、児童相談所へも報告を行うこと。

社会福祉施設等事故・不祥事案報告書

平成 年 月 日

法人名称及び代表者等氏名

(氏名)

印

当施設において、次のような事故・不祥事案が発生したので報告します。

1 事業所	施設名及び所在地	施設名 所在地 電話番号
	施設種別	
	施設長氏名	
2事故・不祥事案対象者 (利用者又は入所者)	氏名等	氏名 (男・女) 年 月 日生(歳) 住所 電話番号
	家族等の状況	
3事故・不祥事案の概要	①発生日時	平成 年 月 日(曜日) 時 分
	②発生場所	
	③種別 (該当するものに○をする)	利用者の死亡、利用者の負傷、職員の法令違反、不祥事案 その他()
	④内容 (経緯、発生状況、事故・不祥事案対象者の状況、原因等を記載)	
4事故・不祥事案時の対応	発生時の対応 (応急処置、家族等への連絡状況、医療機関への搬送状況等を記載)	家族への連絡(有・無) 利用決定機関への報告(有・無) (機関名:)
5事故・不祥事案後の対応	①搬送後又は治療後の利用者の状況 (病状、入院の有無等)	
	②家族への対応 (報告・説明)	
	③損害賠償等の状況 (損害保険利用の有無)	
6 再発防止策		

※事故・不祥事案について、詳細な記録（介護、看護記録等）や図がある場合は、併せて添付してください。

※記入欄が不足する場合は、適宜項目を拡張するか、別に記載して下さい。

○参考2

【児童福祉施設の設備及び運営に関する基準】

(苦情への対応)

- 第14条の3 児童福祉施設は、その行った援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
- 2 乳児院、児童養護施設、障害児入所施設、児童発達支援センター、情緒障害児短期治療施設及び児童自立支援施設は、前項の必要な措置として、苦情の公正な解決を図るために、苦情の解決に当たって当該児童福祉施設の職員以外の者を関与させなければならない。
- 3 児童福祉施設は、その行った援助に関し、当該措置又は助産の実施、母子保護の実施若しくは保育の実施に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 児童福祉施設は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

【社会福祉法】

(運営適正化委員会)

- 第83条 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

(運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等)

- 第85条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。
- 2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

参考資料 1

青森県社会的養護関係施設虐待防止等に係る冊子作成要領

第1 趣 旨

平成25年9月12日に開催した社会的養護関係施設長による情報交換会において、施設内の児童虐待及び不適切な指導を防止するための取組をまとめた冊子（以下「冊子」という。）を作成することの合意がなされた。

このため、冊子の内容、作成手順等について定めるものである。

第2 内容等

(1) 次の項目について、各施設共通で取り組むべき事項、各施設において参考とすべき事項を整理する。

- ① 「不適切な指導」に当たる行為について
- ② 複数体制での指導の工夫について
- ③ 子どもの意見を聞く仕組みについて
- ④ 施設運営の透明性の確保について
- ⑤ 職員の処分基準の取り扱いについて

(2) 冊子は、平成25年度中の完成を目指し、平成26年度からの施設運営に生かしていくことができるようにする。

第3 作成主体、手順等

(1) 冊子は、青森県社会的養護関係施設長会議において作成する。

(2) 冊子の作成を円滑に進めるため、各施設から選ばれた基幹的職員等のメンバーにより作成チームを組織する。

(3) 作成チームは、月1回程度検討会を開催して冊子案を作成し、青森県社会的養護関係施設長会議に提出するものとする。

(4) 検討会は、原則として作成チーム全員の参加により開催する。ただし、検討テーマに応じて、関連するチーム員のみで開催することを妨げない。

(5) 検討に当たり、必要に応じ、児童相談所等の意見を聴取することができる。

(6) 検討会の進行、記録、原案の作成は、作成チームで行うものとする。

第4 事務局

(1) 冊子の作成に関する連絡調整を行うため、こどもみらい課に事務局を置く。

(2) 検討会の招集は、事務局が行う。

第5 その他

この要領に定めるもののほか、必要な事項は社会的養護関係施設長の合議により定める。

附 則

この要領は、平成25年10月31日から施行する。

参考資料2

冊子検討委員会委員名簿

区 分	施 設 名	施 設 長	作 成 チ ー ム
児童養護施設	藤聖母園	園 長 井上 高子	主任指導員 萩谷 寛
	弘前愛成園	園 長 佐々木 健	主任指導員 佐藤 優輝
	浩々学園	園 長 鈴木 秀世	児童指導員 源 菜穂
	あけぼの学園	園 長 吉村 善有	次 長 根城 司
	美光園	園 長 後藤 辰也	統括 吉田 浩二
	幸樹園	園 長 山口 俊輔	主任指導員 高橋 順也
乳児院	若葉乳児院	院 長 稲葉 弘司	主任保育士 山口 江理子
	弘前乳児院	院 長 宮崎 春子	副院長 岡田 加奈子
	ひまわり乳児院	院 長 苫米地 守	個別対応職員 松林 真由美
情緒障害児 短期治療施設	青森おおぞら学園	園 長 鳴海 明敏	指導課長 竹内 久美子
児童自立支援施設	子ども自立センターみらい	所 長 田中 秀政	しらかば寮長 大里 智彦
母子生活支援施設	青森市子ども支援センター (青森市立すみれ寮)	所 長 高坂 道子	同 左
	弘前ひまわり荘	所 長 佐々木 周治	主任母子支援員 山口 千雪
	小菊荘	寮 長 原子 ひとみ	同 左
(事務局)			
こどもみらい課 児童施設支援グループ	課 長	小山内 陽子	
	グループマネージャー	最上 和幸	
	サブマネージャー	葛西 広和	

参考資料3

「より適切な対応をめざすためのガイドブック」作成の経過

	年 月 日	事 項
1	平成25年 9月12日	社会的養護関係施設長による情報交換会開催 施設内の児童虐待及び不適切な指導を防止するための冊子の作成について合意
2	10月31日	青森県社会的養護関係施設虐待防止等に係る冊子作成要領策定
3	11月15日	第1回冊子検討会開催 「作成方針」「不適切な指導に当たる行為」について検討
4	12月20日	第2回冊子検討会開催 「複数体制での指導」「子どもの意見を聞く仕組み」について検討
5	平成26年 1月17日	第3回冊子検討会開催（作成チーム・施設長合同開催） 「職員の処分基準の取り扱い」等について検討
6	1月30日	第4回冊子検討会開催 「施設運営の透明性の確保」「執筆分担」について検討
7	2月14日	第5回冊子検討会開催 施設種別ごと（養護等部会、乳児院部会、母子部会）に原案を検討し第2案を作成 各施設及び児童相談所への照会
8	2月28日	第6回冊子検討会開催 照会結果を踏まえ第3案の検討 最終案の作成
9	3月6日	社会的養護関係施設長会議開催 最終案の検討 冊子案の承認
10		各福祉事務所、児童相談所及び社会福祉審議会児童処遇部会から意見聴取
11	3月19日	青森県議会環境厚生委員会へ報告 公表



WANPUG