

令和5年度和歌山県人権擁護推進員研修

「人権擁護推進員の  
役割・業務について」

---

一般社団法人 和歌山県社会福祉士会



## 権利擁護が求められる理由

---

権利擁護と社会福祉サービスは密接な関係にありますが、社会福祉事業者の利用者への権利侵害は後を絶ちません

虐待などの刑事事件と認められるものから、プライバシーへの配慮不足、施設での自由のない生活など、程度や内容の差こそあれ存在しています

# 接客と接遇

---

福祉サービスと他のサービス業(飲食業・ホテル等)との違い

福祉サービスは飲食物や居住空間などの提供に加え、

高齢により支援が必要な方に介護などのサービスを提供することにあります

## 接客と接遇の違い

接客:利用者さんに対し必要程度のマニュアル的な最低限のサービスを提供すること

接遇:接客から踏み込んで個々の利用者さんの思いや、そのニーズなどに寄り添い、

表情や態度で満足感のあるサービスを提供すること

# 人権と権利について考える

---

## 人権

全ての人が平等に有しているもの  
(憲法に明記された基本的人権で、そこには義務などはありません)  
自由権、財産管理権 等・・・そこには認知症や障がいは関係ありません

## 権利

個人によって行使の形がちがいます  
(財産をどの様に使うかは個人の価値でかわります)

# 利用者さんの権利

---

サービスの水準・質にかかわる権利として

- ①適切なサービスを請求する権利
- ②正当な理由なくサービスを拒否されない権利
- ③身体拘束・虐待からの自由の権利
- ④プライバシーの権利
- ⑤個人の尊厳にかかわる呼称・性的羞恥心・肖像権への配慮

# 人権擁護推進員の役割

---

- i. 施設等職員に対して人権擁護に関する**研修計画を作成し、**計画に基づき**研修を実施**します
- ii. 施設などの現場における人権に対する正しい理解について、職員に対して**適切な指導及び相談支援**を行います
- iii. 高齢者に対する**虐待が起きないように**人権擁護推進員が中心となって他の職員に**適切な指導**を行います

# 人権擁護推進員の役割

---

i) 施設等職員に対して

人権擁護に関する**研修計画**を作成し、  
当該計画に基づき**研修を実施**します

# 人権擁護推進員の業務

---

## 研修内容について

法律などにおける高齢者の人権等に関する理解を深め、  
職員の人権意識や知識、技術の向上を図ります



# 研修の土台 理念を育てる職場環境の整備

---

- 職員一人ひとりの思いやりを育てる職場環境
- 気づきを共有する職場環境
- 形式にとらわれない意見交換を促進する職場環境
- パーソンセンタードケアを中心とした職員関係
- 職員自身の存在が認められる職場環境
- 職員をサポートするリーダーが存在し、育成される職場環境

# 研修の開催

---

## ㊦虐待防止や人権意識を高めるための研修

- ・ 基本的な職業倫理・倫理綱領、行動指針・虐待防止法、関係法律等の理解（事業所に倫理綱領はありますか）
- ・ 家族の思いを聞く機会・報道された虐待事件の事例を知る、保護者会との定期意見交換会開催 等

## ㊦メンタルヘルス研修（コロナ禍におけるメンタルヘルス）

- ・ アンガーマネジメント研修・コーチング研修・労働環境MTG
- ・ メンタルヘルス不調者対応の研修

# 研修を実施する上での留意点

---

職場内研修（O J T）と職場外研修（O f f J T）  
の組み合わせ

◇職場内研修（O J T）

法人で全職員で共有すべきこと、浸透すべきこと

◇職場外研修（O f f J T）

職場内研修では行えない個人のニーズや、職場内研修  
では理解が足りなかった場合の追加受講

自施設以外の情報を知り客観視する機会の提供

# 人権擁護推進員の役割

---

- ii) 施設などの現場における  
人権に関する正しい理解について、  
職員に対して  
適切な**指導及び相談支援**を行います

# 倫理観

---

専門職が知識、技術を「支援」のために正しく行使する土台となるものが「倫理」です

「知識」「技術」そのものは善用も悪用もされます

例えば、「虐待をしてはいけない」という「知識」が虐待をさせないのではなく、利用者の幸福を願う強い「願い」、「人権を尊重し対等な人間として接する必要がある」という「倫理観」が、専門職としての知識や技術を行使させます

# 専門職倫理の必要性

---

支援者の価値観や倫理性が支援に大きな意味を持ってきます

支援者の利己的な関心の押しつけが利用者さんの権利や利益を侵害します

したがって支援者が拠り所とする価値観や行動について高度な倫理性が要求されます

このことが実現できない場合、権利侵害などが起こります

# 倫理綱領はマニュアルではありません

---

「倫理綱領」はマニュアルと同義ではない

マニュアル：自動的にサービスの質を規格化できるもの  
倫理綱領：倫理的ジレンマとも呼ばれる状況を解決するときの  
判断のよりどころになるもの

例) 自分の価値観と組織の価値観との違い  
情報共有か秘密保持の原則か

# 人権擁護推進員の役割

---

- iii) 高齢者に対する虐待が起きないように  
人権擁護推進員が中心となって  
他の職員に適切な**指導を行います**



# 指導のための視点

---

- ・ 利用者の生き方や個性を大切にします
- ・ 利用者の希望や願いをかなえる努力をします
- ・ 利用者の生活と課題解決を一緒に考えます
- ・ 利用者と利用者の生活を見守り、支えます
- ・ 利用者一人ひとりの違いを認め合います
- ・ 管理職、職員が理念を共有します

# チェックとモニタリング (1)

## 身体拘束の適正化についての検討

---

- ▶ 3か月に一以上、身体拘束等の適正化のための検討会
- ▶ 3要件を満たし、かつ、確認等手続きが実施されていますか
- ▶ 身体拘束をしなくてもよいか改めて検討します
- ▶ 身体拘束等の適正化のための研修を年2回以上していますか

## 虐待が起こりやすい職場環境の確認と改善

- ▶ 密室的な空間や状況での支援（一人勤務、夜勤も含め）
- ▶ ストレス度の高い支援状況がありますか
- ▶ 職員スキルと支援難易度の相違がありますか

## チェックとモニタリング (2)

発生した事故（不適切な対応事例も含む）状況、苦情相談の内容等の報告

- ▶ 虐待防止委員会等が虐待として通報するかしないかの判断をするのではなく、まず通報
- ▶ 行政の事実確認を踏まえ事案を検証の上、再発防止策を検討

### 第三者からの評価

- ▶ 家族会等の代表者、介護支援専門員、福祉支援の外部コンサルタント、他法人の虐待防止委員等
- ▶ 現場巡回等したのちに所定の項目についてフィードバックを受ける

# チェックとモニタリング (3)

---

現場で抱えている課題を聞き取り検討し部署や担当へ進言を

- ▶例) 職員配置の不足、過剰な超過勤務や勤務体制に関するこ  
と

人事部門、管理者、経営幹部等

- ▶例) 認知症がある方への支援力不足

該当事業所長、リーダー等

- ▶例) 新人職員の教育

該当職員がセルフチェック、先輩職員のフォローの  
在り方等

# 支援を振り返る為のきっかけづくり

---

人権プロジェクト課での議論の中でこんなキャッチコピーが生まれました。

**『あなたのその支援Youtubeにアップできますか？』**

職員一人ひとりが自分自身の利用者への支援や言動が誰にみられても、“良い支援”と言われるものになっているかどうか振り返って考えるきっかけにしています

日頃からその様に考え、行動することが利用者の権利を守り、より良い支援に繋がっていくと思います

～東京都社会福祉協議会 知的発達障害部会 広報誌より～

お疲れ様でした・・・

---

令和5年度和歌山県人権擁護推進員等研修  
「人権擁護推進員等の役割・業務について」

一般社団法人 和歌山県社会福祉士会