②あなた自身が権利擁護のために実践すること（又は、したいこと）は何ですか？

１

・利用者個々の意志や生活レベル、個別に対応した支援を行う。

・社会的自立を目指すための生活訓練。

障害者手帳を持っていても地域で生活している方はたくさんいる。入所している利用者はどちらかというと閉鎖的な空間で生活されている。地域の方を招いた際のコミュニケーション等や外出支援を通して社会とのコンタクトをとり、地域生活が出来る方は大いに自立を目標に掲げていただきたい。地域移行となると「追い出される」と捉える方が多いが、その方がその人らしく生活できる場所を追い求めること。

・スマイルカードの活用。

悪い部分に焦点をあてて議論するだけではなく、良い所を伸ばす。スマイルカードを通して互いを称え合い認め合う。些細な事の積み重ねにより、職員や利用者、ご家族みなの連帯感が生まれ、前向きな意見が飛び交う場になることを目標としたい。ここ数年、スマイルＴシャツの活動に携わった経験や、前向き、元気良くは私のモットーでもある。おしつけるつもりはないが活発な活動となるよう進んで取り組み共感を得ていきたいと思う。

２

・利用者の方々の特性を理解した上で、感情的にならない。

・職員本意にならず、「一人の人」として利用者目線で物事を判断する。

・身体拘束を行っている利用者の方に対しては「一時だから」との気持ちを持たず、同意書やケアプランに基づきそれ以上の拘束は決して行わない。

３

・利用者のニーズはもちろん傾聴して行かなければならないが、認知機能の低下等で物事を判断できなくなった方は全面的にサポートしていく。しかし、自ら判断でき行動できる人（車椅子でも）は、自ら考え、計画していく事で目標（外出や身体機能上昇）を達成し、充実感を得る事ができれば、その人にとって本当の意味で楽しい、充実した生活になると思う。我々職員もそのために、サポートする所はしても良いと思う。後に、地域移行にもつながっていくと思う。

・利用者のニーズに答えたくても待たせてしまう場面が多々あるが説明不足で、利用者が不快に思ったまま待つという状況がありがちだ。何でも説明し、理解して頂く事は大切だと思う。

４

互いに注意し合える職場環境にしていきたいです。自分一人では気づくことができない

点も互いに指摘し合うことでレベルを高く、高い意識を持ち仕事ができるようになると思います。
　日頃から悪い点だけではなく良い点も言葉にして伝えていきたいです。

5
・虐待防止・権利擁護研修の講師役は自分の知識、振り返りにもなるため継続したい。
・これまで虐待防止についての内容が主であった施設内研修の内容を権利擁護を踏まえたものとし、レベルアップを図る。
・不適切なケアを見かけた際の指摘。相手の指摘には、自らの普段の言動に留意を要する。相手への指摘は、自身の言動を見直す機会にもできる。
・外部研修への参加は、新たな知識を得る機会でもあるため、是非参加したい。研修で得たものは施設内研修で還元する。

6
　利用者一人ひとりに対して、真摯に向き合い、本人やご家族の気持ちを理解し接するよう心掛けたい。
　職員が考えるＱＯＬ（生活の質）の向上が、本人やご家族にとっては異質と感じることがあるのではないだろうか。本人・ご家族や対応職員ともコミュニケーションを密にとり、より良い接し方を見つけていきたい。

7
・日常的に悪ぎない行動を自分なりに、考えて行動する。
・言葉などには気を付けて、話しをする。
・職員間においても報告、連絡、相談をして、きちんとした対応をしないと思う。（しなければならないと思う。）
・利用者が嫌がる事はしない。

8
　利用者の個性も様々であり、興奮すると暴言や暴力的になり他者を傷つける方、団体生活でありながら自分優先の方、通常の介助でも泣き叫ぶ方、このような方を施設部外者が初めて見れば「職員による虐待」と捉えられてしまうかもしれない。本来であれば、このような個性に対応出来て当たり前なのかもしれないが、現場で実際に暴言を言われたり、体を傷つけられと虐待には及ばなくとも人間である以上笑顔ではいられなくなります。
　そのような状況下でも平常心で接することができるように、体も心もストレスのない状態を維持することが最低限度必要であり、虐待に関する正しい知識の習得を継続していきたいです。

９

なし

１０

今回の冊子や園内研修等を通してどのような行為が「不適切ケア」なのか勉強し、理解し、日々の業務や利用者の方々への対応に活かしていきたいと思います。（不適切ケアは当然してはいけないが、私達が“良かれ”と思って行っている事が実は虐待であったり不適切ケアであったりする危険があるので、そういう部分をよく理解する為にも勉強が必要と思いました。）

１１

お互いに不適切なケアがあった時には注意し合えたり、ストレスがあった時、困ったことがあった時に話しやすい雰囲気作りをしていきたい。

１２

利用者さん一人ひとりに対して、分け隔てなく丁寧な対応をして、その時その時を又、毎日を楽しく過ごして頂けるようにしたいです。

１３

報告書内にも書かれてあったが、日々のケアの振り返り、定期的な自己チェックの実施、権利擁護・虐待防止に関する学習会への参加をしていき、虐待（不適切なケア）を行わないようにしたい。

１４

認知・精神障害者に対する対応の仕方について外部講師を依頼し職員全体で学びたい。統一した対応、チームで働きかけることで特定の職員への負担を軽減し余裕を持って利用者と向きあえるのでは、と考えます。

１５

尊重した態度で接する。

決めつけはせず、必要な時は十分に話をし理解を求める。

自分がされたら、言われたらどう感じるかを考える。

１６

利用者目線に立ち自身が利用者へ対しどのような介助をしているのか。不適切なケアを行っていないか見つめ直す時間を作っていきたいと思いました。また、不適切なケアの要

因の一つになっていた職員のストレスについても休日などにリフレッシュし、仕事をしていきたいと思いました。

１７

今までは仕事の忙しさのあまり、少し待ってもらったあとに忘れたり、はぐらかしたりした事があったが、利用者が楽しめるように言葉を選んでから実践するようにささいなことではあるが、こういった細かい対応が大事なのだと思う。

１８

周りの環境に留意し、個人情報保護に努める。

情報の安全管理を厳守することが重要な社会作りにつながると思う。

１９

報告書の中で述べられる“施設の対応”に近付くためには現場の職員だけではなく、上司も努力が必要だと思います。誰しも本音と建前はありますが、現状では周囲の反応を気にし建前が前面に出ています。仕事にプラスとなる本音を引き出して行けるよう、私自身が心に余裕を持ち、導いて行きたいです。

また、職員の知識不足から不適切なケアにつながっています。主に精神疾患にはなりますが、園内や外部講師を招いての研修を行っていかなければならないと思います。

２０

言葉遣いに注意し、利用者様が１日１日を楽しくすごせるよう努力していきたいと思います。

２１

・言葉づかいや利用者の方への対応の見直し
・入浴、排泄、ナースコール対応など様々なシーンにおいて利用者の方は不快だと思っていないか、自分の行動をチェックしより良いケアが出来るよう心がける。

２２

自分の１つ１つの業務について１から考え直し、適切なケアを行っていく。又、職員同士互いのケアの仕方について意見、助言を言う機会を作っていく。利用者の方からも行ってほしいケア、嫌なケアを聞き、改善・実施していく。

２３

適切なケアができているか自己チェックをしていきたい。

２４

知識や技術を身に着け、一つ一つの支援や行動を自ら確認し、それが「虐待や不適切なケア」ではないと自信を持って言えるようにする。

２５

自身を客観視して行動する、利用者に接すること。

定期的に園で開催される虐待の研修会に参加を続けたい。

２６

利用者の障害をしっかりと理解し、利用者の立場に立って考えることを忘れずに関わっていきたい。

また、周りの職員にも注意、相談し合えるような環境を作っていかなければならないと思う。

２７

身体的虐待は、決してあってはいけないと理解しているが、自分が手を挙げられたりすると、カッとなってしまうことが少なからずあると反省した。性的虐待については、同性介助はもちろんだと思うが、勤務の都合上やむを得ないと思われる。異性介助は同意の下で行っているが、稀に寝たきりや意思疎通困難な方の介助を行なう事があるため、本心ではどのように思っているのか知りたいと思い、配慮していかなければいけないと思った。心理的虐待の呼称は、意識しているが呼んでしまっており、また「さっき行ったばかり」も口に出してしまうため反省させられた。ネグレクトはナースコールが頻回で後回しになった方から文句や「早く！」と強い口調で言われることがあり、すぐにはできないという事を利用者にも理解して頂かなければならないと思う。虐待はもちろんあってはならないことだが、「虐待はない！」とはっきり言えない事が残念で情けないと思った。介護は人対人の関わりであるが、いつのまにか「してあげたい」から「してあげている」という意識に変化し、その気持ちが虐待を発生させてしまうのではないかと思う。虐待は少なからずある事なので「あってはいけない」という気持ちで、利用者と関わっていきたいと感じた。

・利用者の気持ち、思いを傾聴する…利用者がどのような思いでいるのかという事を聴き、それを踏まえた上で対応していきたいと思う反面、やはり困難な場合もあるため、傾聴しつつ諭していく力を身につけたい。これは、意思疎通可能な方であればできることかもしれないが、意思疎通困難な方の場合は、その人の身になって考える、あるいは家族から聴く等し、対応していきたい。

・ストレスを発散させる…少なからずストレスが原因になっていることがあるため、適度に発散させ、気持ちにゆとりを持って対応する。

・「してあげている」ではなく「してあげたい、させてもらう」という気持ちで取り組む…現在の自分は利用者より優位な立場という気持ちになっているため、初心に帰り業務に当たっていきたい。

※権利擁護の観点から外れていると思うが、虐待は利用者だけではなく職員に対しても少なからずあると思う。虐待は「あってはならないもの」であるため、職員のみならず、利用者自身でも考えていただくことで、良好な関係が築けていくと思われ、またそのようになってほしいと願う。

２８

確かな技術と適度な緊張感、精神的リラックスをしながら、利用者一人ひとりの意思を尊重し、理解し適切な行動を心がける。

２９

障害者や寝たきりの家族の方の意見を大切にしたい。

「もし、自分の身内が施設入所していたら」に置き換えて介護方法・支援方法を考えていきたい。

良い介護をするには、介助者の思いやりの気持ちや優しさだと思うので、声がけや態度に気をつけていきたい。

３０

・業務が忙しいと焦りやすく言動が荒くなりがちなので、ストレスを溜め込まないように気をつけたいです。
・普段から言動、言葉遣いを丁寧に心がけていきます。

３１

・専門職として、支援を必要としている利用者と関わる際には専門的な知識と技術、高い倫理観、コミュニケーション能力を深めていくこと共に、人権を尊重し対応いていく。
・自己評価、第三者による外部評価、施設実践の透明性の確保により風通しのよい施設を目指していきたい。

３２

良い介護者になるため、又、質の高い事業所にするため、初心を忘れずに介護にあたって行きたいと思いました。

３３

日々、実践している業務の中で「不適切なケアを行ってしまう」というのを未然に防ぐ為にはどうしたら良いか。私は、まず自分自身の心と体のケアが大事なのだと考えます。心に余裕が無い状態や疲労がある中、利用者と接した場合を想像すると満足のいくケアが成立しにくいと思います。従って、休日を利用し心身のケアを行い、万全の状態で業務を行っていきたいです。

３４

上記（本人記載の①）のようなことを見たり聞いたりした時に知らないふりをしない。
もちろん自分自身も、率先して周りの見本となれるような行動をとる。

３５

お互いに人として尊重しながら介護、コミュニケーションをしていくことができたら良いと思いました。

３６

プライバシー保護に気をつけ、職員間での伝達時は誰にでも聞こえる場所では行わないようにしたいです。
また利用者の方の立場に立った支援を行うよう心がけたいです。

３７

利用者様の権利擁護のために個人の情報及び性格を把握し嗜好に合った調理法、提供方法を事業所全体で共用して職員の都合ではなく、利用者都合で皆でより良いサービスを提供出来る様に努力していきたいと思っております。