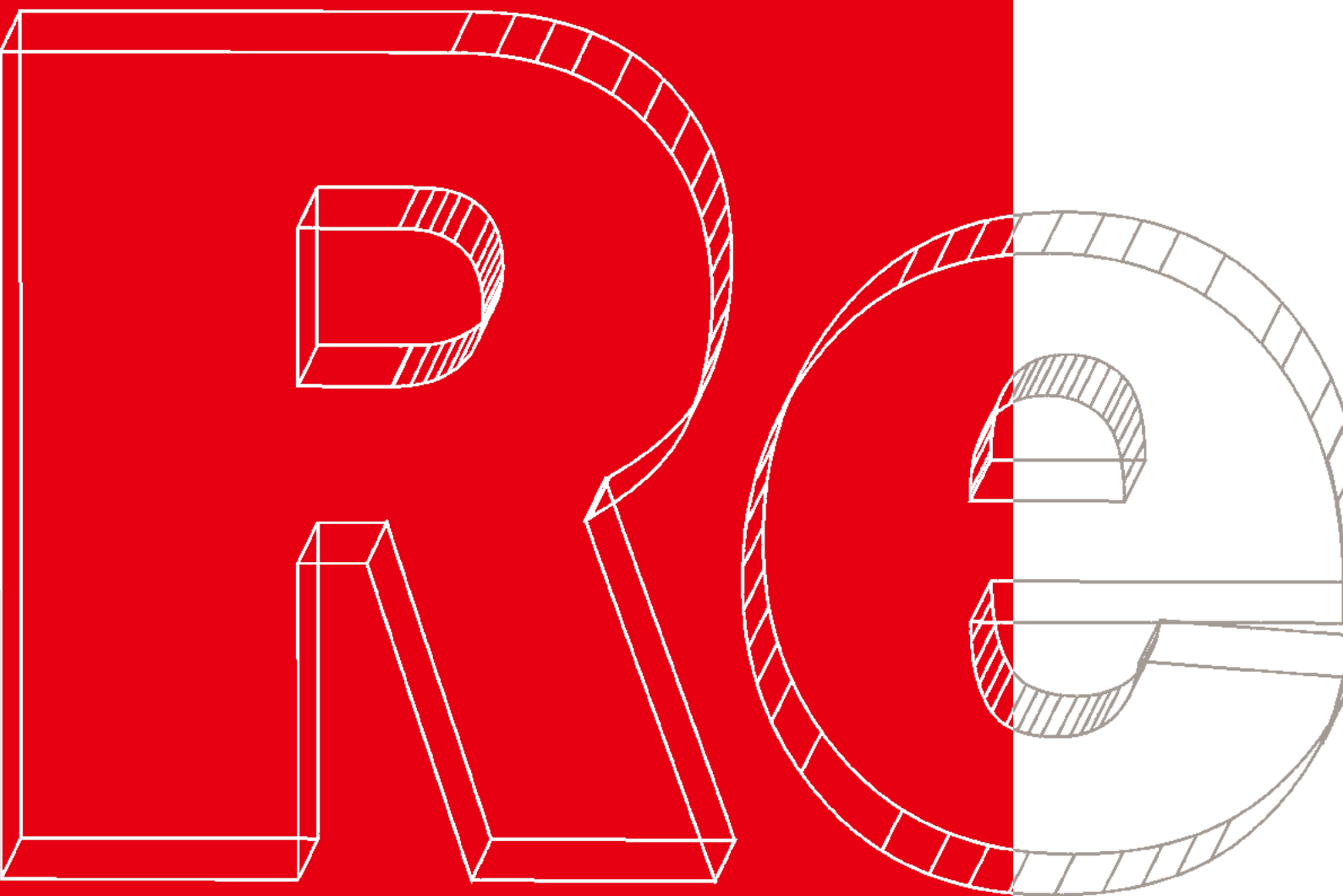


地域ネットワークシステムによる
「相談援助力向上のための Re トレーニングプログラム」
の開発

成果報告書



2017年2月

はじめに

本事業を始めて3年が終了するが、子育てや介護に関する専門家の育成にはまだまだ時間を要するのが現状である。子育てや介護、生活困難など生活課題を抱える人々が増加しているなかで、福祉フィールドにおいては、より専門性を発揮できる人材が必要となっている。さらに、保育士・介護福祉士などの有資格者であっても、直接処遇のケアワークであることから、個別的な支援ニーズに対して、家族などの社会的背景などを踏まえたソーシャルワーク的な支援ができていない。社会福祉の支援者はもちろん、保育や教育の現場においても「相談援助力」を備えた人材養成を図ることが喫緊の課題となっている。「相談援助」とは、支援の必要な人のアクチュアルな現実から生ずる困難へに対応できるジェネラルなソーシャルワークである。

このような現状を改善するために、「相談援助力」は介護の世界だけでなく、子どもたちの育ちを支え、ともに育つ保護者へかかわろうとする保育や教育の現場でも、社会化されるとともに個別化される（自己化する）という両義性を生きる人間を支えることとしての対人的専門性である。「これからどう生きたいか。どんな支援が必要か。」等の「ニーズの把握」を行い、客観的な「アセスメント」（生活課題の分析・実態把握）を行うことも必要である。そのための各連携機関との連絡調整能力も含まれる。相談援助において特に大切なことは、『信頼関係』だと言われている。信頼の置けない人に自分の悩みを相談したり、指導や治療を仰いだりは誰も思わない。これは、保育者や教師も含む、対人援助職全般に通じる重要事項である。さらに、「相談援助」できる人材育成においては、「特別支援教育における高い専門性が必要になる」というのが今回のアメリカでの専門家の一致した意見であった。子どもや障害者、高齢者にかかわる支援者には、より専門的な知識や経験を要し、要支援者の IEP（Individualized Education Program：個別教育計画）の作成と活用を日本でも積極的に行うべきであることを痛感した。今まさにこのプログラムで取り組んでいる課題と合致している。

当事業は、現職の保育士、教員、社会福祉施設及び福祉行政職員、もしくは現職復帰を目指す有資格者等に、「相談援助力」を高める短期のリトレーニングプログラムを実施し、現場における中核的ポジションを担うマネジメント人材の育成を行い、またプログラムの効果を実証した後、大学・専修学校の正規カリキュラムへの導入を図ってきたが、十分に目的を達成できたとは言い難い。今後は社会福祉支援者ならびに保育・教育現場において喫緊の課題である「相談援助力」と対人的専門性、さらに現場におけるリスクマネジメント能力を備えた中核的人材（現職者のみならず、潜在有資格者にもリトレーニングを行い、職場復帰ができる力）の養成を継続的に実施しなければいけない。3年間の成果を基に、評価、プログラム化を図り、さらに継続的な専門人材育成の体系化に向けて、履修証明の発行、カリキュラム化を継続して取り組んでいきたい。

関西国際大学

中核的専門人材養成等の戦略的推進プロジェクト

プロジェクトリーダー 中尾 繁樹

目次

はじめに

第1章.	事業の目的・概要・具体的内容	3
第2章.	尼崎市内的におけるバーンアウト調査	31
第3章.	海外先進事例報告 (NY)	39
第4章.	相談援助力向上のためのリトレーニングプログラム	47
第5章.	総括シンポジウム	77

■ 資料編 (Re トレーニングプログラム研修資料)

1. 基礎研修	相談援助とリスクマネジメント	106
2. 専門研修	A 保育・教育領域	194
	B 高齢者領域	218

第 1 章

事業の目的・概要・具体的内容

1. 事業の目的・概要

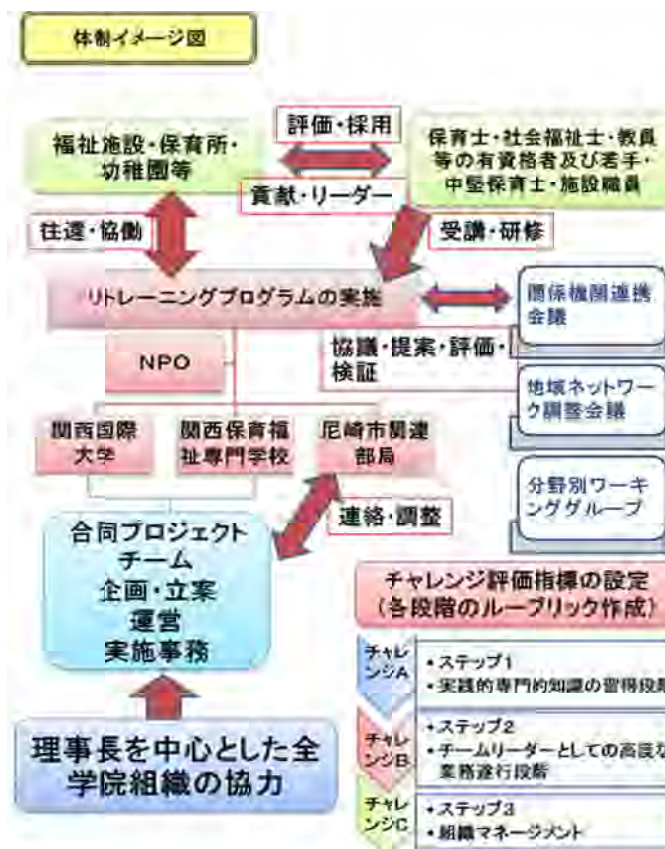
子育てや介護、生活困難など生活課題を抱える人々が増加しているなかで、保育、福祉、教育分野においては、より専門性を発揮できる人材が必要となっている。また、保育士・介護福祉士などの有資格者であっても、直接処遇のケアワークであることから、個別的な支援ニーズに対して、家族などの社会的背景などを踏まえたソーシャルワーク的な支援ができていない。社会福祉の支援者はもちろん、保育や教育の現場においても「相談援助力」を備えた人材養成を図ることが喫緊の課題となっている。「相談援助」とは、支援の必要な人のアクチュアルな現実から生ずる困難へに対応できるジェネラルなソーシャルワークである。

当事業は、現職の保育士、教員、社会福祉施設及び福祉行政職員、もしくは現職復帰を目指す有資格者等に、「相談援助力」を高める短期のリトレーニングプログラムを実施し、現場における中核的ポジションを担うマネジメント人材の育成を目的とする。またプログラムの効果を実証した後、大学・専修学校の正規カリキュラムへの導入を検討することを目的とした。

2. 養成する人材像

社会福祉支援者ならびに保育・教育現場において喫緊の課題である「相談援助力」と対人的専門性、さらに現場におけるリスクマネジメント能力を備えた中核的人材の養成を目指す。また現職者のみならず、潜在有資格者にもリトレーニングを行い、職場復帰を目指す。

3. 事業の実施体制



4. 事業の実施意義や必要性について

(1) 当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

子育てや介護、生活困難など生活課題を抱える人々が増加しているなかで、福祉フィールドにおいては、より専門性を発揮できる人材が必要となっているが、社会福祉主事資格を有しないケースワーカーが24%であり、社会福祉士や精神保健福祉士などの専門性のある有資格者の配置率は、5%以下という実態にある。また、保育士・介護福祉士などの有資格者であっても、直接処遇のケアワークであることから、個別的な支援ニーズに対して、家族などの社会的背景などを踏まえたソーシャルワーク的な支援ができていない。

こうした状況において、現職の支援者や、仕事に就いていない保育士及び介護福祉士・教員免許等の有資格者に対し、現場の職域に復帰できるよう「相談援助力」を高める短期のリトレーニングプログラムを実施し、その成果を踏まえ、養成機関である大学や専修学校の正規カリキュラムとして導入していくことは、現在求められている人材養成の需要に応える意義を持つ。

(2) 取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

子どもの貧困など福祉保健フィールドでは、困難な生活課題や問題を抱える家庭が増えているなかで、生活困難層を支援するために必要な資質と援助技術や専門知識・能力等を備えた人材養成を図る必要が喫緊の課題となっている。多くはスペシャリストの職員ではあるが、必要な社会福祉主事資格や社会福祉士及び精神保健福祉士、スクールソーシャルワーカー(SSW)などの専門性のある有資格者の配置となっていない。

一方、保育士・教師や介護福祉士の有資格者であっても、限定的なケアワークであることから、家族の抱える生活課題への対応といったソーシャルワークやコンサルテーションといった視点の欠落も見受けられるなど、総じて支援が限定的なものに留まっている。

福祉保健・教育の現場においては、相談援助者のスペシャリストからプロフェッショナルへとクオリティの確保が課題となっている。「相談援助力」を強化し、適切な支援が行われるようリトレーニングプログラムを構築することは喫緊の課題である。

「相談援助力」とは、単なる相談(=カウンセリング)技術ではなく、支援の必要な人のアクチュアルな現実から生ずる困難へに対応できるジェネラルなソーシャルワークである。介護の世界だけでなく、子どもたちの育ちを支え、ともに育つ保護者へかかわろうとする保育や教育の現場でも、社会化されるとともに個別化される(自己化する)という両義性を生きる人間を支えることとしての対人的専門性である。

「これからどう生きたいか。どんな支援が必要か。」等の「ニーズの把握」を行い、客観的な「アセスメント」(生活課題の分析・実態把握)を行うことも必要である。そのための各連携機関との連絡調整能力も含まれる。相談援助において特に大切なことは、『信頼関係』だと言われている。信頼の置けない人に自分の悩みを相談したり、指導や治療を仰いだりは誰も思わない。これは、保育者や教師も含む、対人援助職全般に通じる重要事項である。

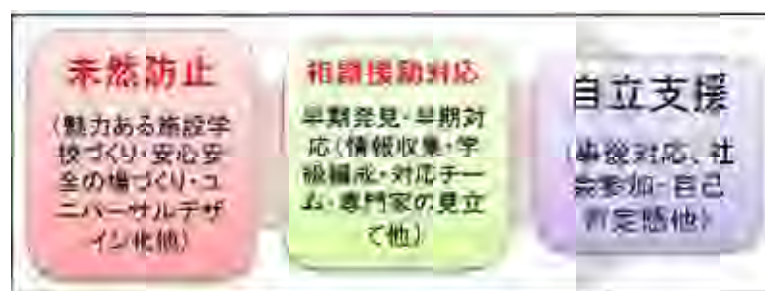
(3) 福祉施設等におけるリスクマネジメントの意義

「リスクマネジメント」が日本語として受け入れられたのは、2001年に経済産業省が発表したJIS規格「リスクマネジメントシステム構築のための指針」である。それまで、通産省の下で「危機管理システム構築のための指針」という名前で進められていた。これによって「リスクマネジメント」と「危機管理」が違うということが明確になった。従来の危機管理では対応できないことや手遅れになることがあることがはっきりしたからである。「リスクマネジメント」と「危機管理」の違いは何か。それを理解するには、「Risk（リスク）」と「Crisis（危機）」の違いを知っておく必要がある。危機というのは、既に発生した事態を指している。これに対して、リスクはいまだ発生していない危険を指す。つまり「危機管理」というのは、既に起きた事故や事件、事象に対して、そこから受けるダメージをなるべく減らそうという発想である。大災害や大事故の直後に設置されるのは、「危機管理室」や「危機管理体制」などと呼ばれている。「リスクマネジメント」は、これから起きるかもしれない危険に対して、事前に対応しておこうという行動である。

福祉施設や学校におけるリスクマネジメントは、全国のさまざまな場所において取り組まれつつある。福祉施設や学校における最大のリスクは、利用者やその家族ひいては地域における信頼を失ってしまうことである。福祉施設や学校にはそれだけ高い公共性が課せられているのである。家庭で安全に暮らす環境を保障しえないからこそ福祉施設が必要なので、虐待事件が起きたり、介護事故が頻繁に起きたりしてしまうことは、利用者や家族・地域に対する信頼を裏切ることになる。したがって、虐待事件などを起こさないことはもちろんだが、事件・事故に対するリスクマネジメントを行っていることが、信頼を勝ち得ていくうえで非常に重要な意味を持つこととなる。

中核的人材育成にあたり、支援、介護サービスの安全性向上と事故防止に努め、万が一事故が発生した場合には責任ある行動をとり、利用者に何らかの被害を生じさせた場合は、速やかな回復を図ることができることが必要になってくる。事故防止は、質の高い、よりよいサービスを目指して不断の努力を続けることによってのみ可能となるというクオリティインプルーブメント（QI）が、リスクマネジメントの基本的視点であることを研修に取り込み、組織的に人材育成を図る必要がある。

「相談援助力」では、どのような支援が必要か等のニーズの把握を行い、客観的な「アセスメント」（生活課題の分析・実態把握）を行うことが重要な位置を占める。そのためにはことが起きてからの対応では、二次的な問題を生むケースが多くなってしまふこととなる。事故や事件の未然防止という観点から、「相談援助力」と「リスクマネジメント」は本事業において両輪の取り組みとなるといえる。



5. 前年度までの取組概要・成果と本事業の継続性・関連性

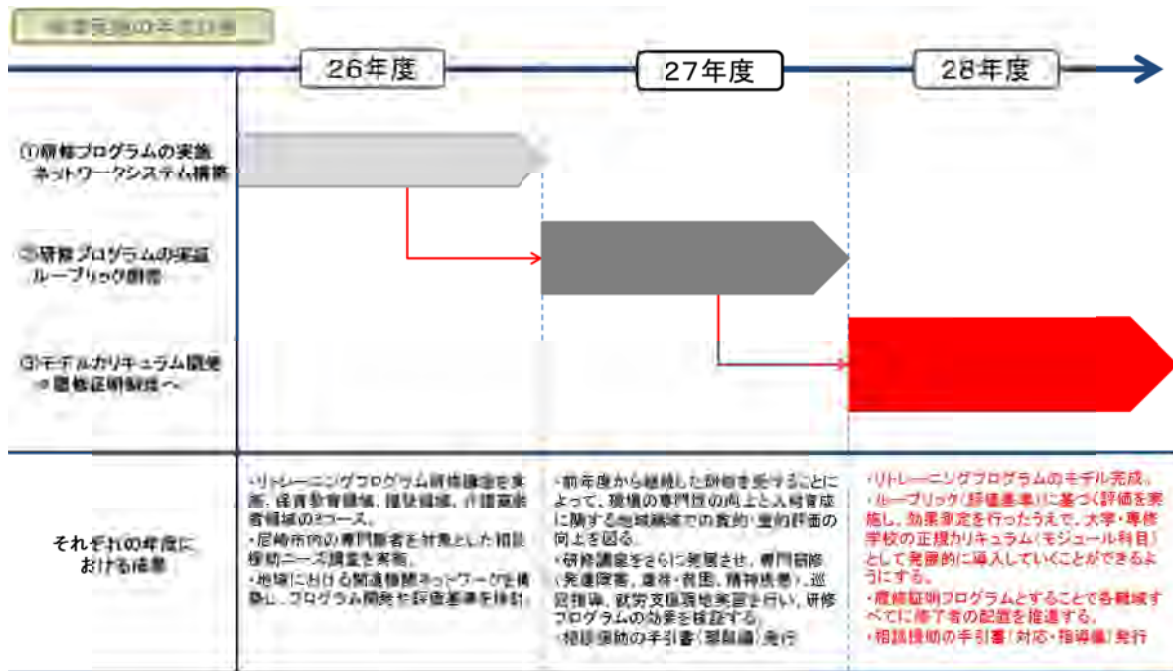
当事業は平成 26 年度にスタートし、平成 28 年度の完成を目指すものである。

事業初年度は、地域ネットワークシステムの実施体制を構築し、「関係機関連携会議」と「地域ネットワーク調整会議」の 2 会議体を置き、事業に関する連携や意見交換のための会議を年間 10 回開催した。また主軸となるリトレーニングプログラムにおいては、「保育教育領域」「保健福祉領域」「介護高齢者領域」の 3 コースを 11 月から 1 月にかけて各 15 コマ（1 コマは 90 分）開催した。

このプログラム受講者に対し行った事前事後アンケートの結果と、尼崎市内の専門職者に対して行った「尼崎市における専門相談援助ニーズ調査」の集計分析結果を基に、平成 27 年度は、研修内容の充実と新たな分野（リスクマネジメント、教育等）の開発に取り組んだ。地域ネットワーク調整会議は参画メンバーを拡大し、リトレーニングプログラムは需要の高い「保育教育領域」と、昨今対策が急がれる「リスクマネジメント」の 2 本立てに組み直し、各 15 コマで開講した。

平成 28 年度には、ルーブリック（評価基準）に基づく評価を実施し、効果測定を行ったうえで、最終的に大学の履修証明プログラムのモジュール科目への導入を目指す。さらに研修修了者が、各職域で中核的役割を果たすポジションの確保・推進と事後支援体制の確立を図りたい。

事業終了後の方向性として、履修証明書の発行、大学・専門学校との連携強化、各職域すべてに修了者の配置の推進に取り組んでいきたい。



6. 本年度事業の実績

(1) 会議

会議名①	関係機関連携会議（学内メンバー）		
目的	事業全体を統括し「リトレーニングプログラム」モデルとこれに附随する評価基準（ルーブリック）を完成させる。		
検討した具体的内容	<p>(1) リトレーニングプログラムの構成を見直し、内容の精査および講師の選定、受講者の事前事後アンケート分析によりニーズ把握を行った。</p> <p>(2) 評価基準（自己評価、ピア評価、管理職評価）の検討 福祉領域の内容が多岐に渡るため、評価基準の検討は継続課題とする。ピア評価および管理職評価についても、他職種の例や論文等の検討が必要。事業終了後も継続課題として検討を続ける。</p> <p>(3) モデル教材作成 2015年度の相談援助力向上のための手引書冊子（理解編）の続編として、手引書冊子（実践編）を発行した。</p> <p>(4) 先進事例調査 特別支援教育における海外先進事例調査の訪問先・内容・訪問者について検討した。会議メンバーのうち3名（教員2名+事務局1名）で2017年1月4日～9日までの期間、米国NY州で調査を行った。調査成果は手引書冊子（実践編）に反映するとともに、当事業が次年度から大学の履修証明プログラム（特別支援教育コーディネーター養成コース）に移行するにあたり、講義内容に反映させていく予定である。</p> <p>(5) 関係機関連携の調整 事業推進にあたり、尼崎市関係部局、NPO法人、私立保育園との会議および研修（座談会）内容の調整を行った。</p>		
委員数	9人	開催実績	<ul style="list-style-type: none"> ・全員集合は2回（第1回2017年7月21日、第2回8月19日） ・検討内容毎に2～3人で随時打ち合わせ（2017年7月～2018年2月）

会議名②	地域ネットワーク調整会議（学内メンバー+外部委員）		
目的	関係機関連携システムの構築と情報交換、プログラムへの講師・受講者派遣協力、プログラムおよび事業全体に対する評価を行う。		

<p>検討した 具体的内容</p>	<p>(1) 今年度のリトレーニングプログラムに対する意見交換（スケジュールおよび内容）、受講対象者への周知協力依頼</p> <p>(2) 尼崎市内の専門職者へのバーンアウト調査実施協力および評価委員を通じて、公立学校園および市職員（福祉職）その他の方々への調査票配布・回収にご協力いただいた。</p> <p>(3) プログラム受講者との座談会に参加 リトレーニングプログラムの基礎研修の 1 コマを、地域ネットワークづくりの回とすべく、受講者と地域ネットワーク調整会議委員が直接対話できる座談会を設定した（1月21日（土）午後）。市政の取り組みや方向性についてそれぞれの立場からパブリックコメントをいただいた。</p> <p>(4) 事業全体への評価と今後の方向性について意見交換 全 4 回の会議を通じて、相談援助職者を支える立場として、このプログラムに期待することや事後評価等のご意見をいただいた。特に尼崎市内在職者へのバーンアウト調査結果とNY先進事例調査の成果である I E P（個別指導計画）の内容や仕組み、日本で同様のことができるのかなど、活発な意見交換が行われた。</p>		
<p>委員数</p>	<p>15 人</p>	<p>開催実績</p>	<p>第 1 回 2016 年 9 月 1 日(木)18:10～19:00 第 2 回 2016 年 10 月 20 日(木)18:10～18:40 第 3 回 2016 年 12 月 1 日(木)18:10～19:10 第 4 回 2017 年 2 月 2 日(木)18:10～19:20</p>

(2) 実施した調査等

①支援者のバーンアウト調査

<p>目 的</p>	<p>バーンアウト要因を分析し研修内容に反映することにより、困難事例等への対応力を養成する。福祉フィールドに携わる相談援助職員の精神的健康度を維持し、支援者側のマンパワーの育成を図る。</p>
<p>対 象</p>	<p>尼崎市内の相談援助業務を担当する実践者、研修参加者</p>
<p>手 法</p>	<p>アンケート調査</p>
<p>調査項目</p>	<p>現場困難事例、バーンアウト要因等</p>

調査結果	<p>リトレーニングプログラム受講者および尼崎市内対人支援職者を対象とし2016年10月～11月に調査を行ったところ、292人分の回答を得た。得られた回答は自由コメントを集約し、数値化できる部分は『心理測定尺度集』3番の「バーンアウト尺度」(久保真人・田尾雅夫1992)に基づき統計処理を行った。</p> <p>統計処理においては回答者少数の区分は省き、①公立保育士、②小学校教員、③中学校教員、④市職員(福祉職)の4区分に分け、260人分の回答を「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」の尺度で分析した(分類結果は「成果報告書」に収録)。</p> <p>他業種やバーンアウトに関する論文を精査してみないと今回の数字と尺度のみで結論付けることはできないが、今回の統計から見えたことは、尼崎市内の保育士、教員、市職員(福祉職)においては、自己効力感や個人的達成感があまり高くないという結果が出たということがいえる。</p>
------	--

②海外先進事例調査(アメリカNY州)

目的	<p>日本では整備が遅れている、保育・福祉マネジメント人材の資格整備や評価システムの開発とプログラム化のための情報収集を目的とする。事業終了後、資格制度を創設可能にするために、保育・福祉領域におけるマネジメント人材養成の先進カリキュラムやルーブリック、コンピテンシーについて調査する。また優れた特別支援教育を実践している保育・教育機関の調査も行いプログラムに反映させる。</p>
対象	<p>① NY市近郊のHarrison市公立学校 ② NY市内の自閉症センターや特別支援学校見学と担当者へのインタビューおよび特別支援学校における社会福祉士の関わり方についてインタビュー、NY大学教育学部教授へのインタビュー ③ 障害者の自立支援・就労支援プログラムの見学とインタビュー ④ 発達障害児の放課後および週末プログラム提供施設の見学とインタビュー</p>
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ・NYにおける特別支援教育の実践例 ・チーム支援の取組例や運営方法 ・要支援児のデータ蓄積と関係者間での共有の仕組み、要支援の指標 ・支援者の専門性、資格、メンタル保持をどうしているか ・校種間の移行支援をどのように行っているか ・学校における社会福祉士の立ち位置、関わり方等 ・自立支援・就労支援プログラム内容と人的・経営面での運営方法について

調査結果	<p>2017年1月4日～9日（現地活動1月5日～7日の3日間）、プロジェクトメンバー3名で以下の施設訪問とプログラム見学およびインタビュー調査を行った。詳細は成果報告書に収録。</p> <p>①NY市近郊のHarrison市公立学校</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Harrison Central School District ・Harrison Avenue Elementary School <p>http://www.harrisoncsd.org/</p> <p>今回特別に、保護者と支援チームが一同に集い、小学校に行くための準備を検討する検討会議（CPSE：Cross Poster Special Education meeting）の様子を見学させていただいた。</p> <p>②NY市内の自閉症センターや特別支援学校見学と担当者へのインタビュー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・MCC (Manhattan Childrens Center) <p>http://www.manhattanchildrencenter.org/</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CA (Children's Academy) <p>http://www.childrensacademynyc.org/</p> <p>プログラム見学後、CA内の会議室にて、NY大学教育学部教授のSusan教授とMaris教授へインタビュー。NYでの福祉・教育人材の育成および配置の現状、必要とされるスキル等についてヒアリング。日本の現状について意見交換を行った。</p> <p>③障害者の自立支援・就労支援プログラムの見学とインタビュー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNACK & Friends, Inc. <p>http://www.snacknyc.com/</p> <p>④発達障害児の放課後および週末プログラム提供施設の見学とインタビュー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・FLY Center, LLC <p>http://flycenternyc.com/</p> <p><所感></p> <p>マネジメント人材育成においては、特別支援教育における高い専門性が必要となるだろうというのが今回ヒアリングした方々の一致した意見であった。コーディネーターには少なくとも修士課程以上の知識や経験を要し、IEP（Individualized Education Program：個別教育計画）の活用を日本でも進めるべき、との意見をいただいた。</p> <p>IEPはNYでも最初はなかなか広まりにくかったが、データの電子化することによって浸透してきた。IEP電子化の仕組み等については今後の調査課題としたい。日本での特別支援教育への取り組みはまだNY程充実してはならず、個々の教員の奮闘にかかっている状況。NY大学教授からは、人材育成が最重要とのアドバイスをいただいた。今まさにこのプログラムで取り組んでいる課題と合致し、今後も継続してアドバイス等協力をお願いし、今回の調査を終えた。</p>
------	---

(3) 開発した教育プログラム

①相談援助力向上のためのR e トレーニングプログラム

対 象： 保育・教育・福祉・介護等にかかわる専門職者

場 所： 関西国際大学尼崎キャンパス講義室

受講者： 35名（各回平均11名程度参加、1人あたりの平均出席率30%）

研修資料：「成果報告書」資料編に収録

プログラムの構成

	構 成	時間数 (1コマ=90分)	備考
1	基礎研修：相談援助＋リスクマネジメント	15 コマ	シンポジウムと座談会を含む
2	専門研修：A 保育教育領域	5 コマ	基礎＋事例検討
	専門研修：B 高齢者領域	5 コマ	基礎＋事例検討

(プログラムの資料は本報告書「資料編」に掲載)

②特別支援教育者対象の講演会

本学の特別支援教育「夜間講座」とコラボして、保育・教育・福祉に携わる全ての方を対象に、こころとからだの発達や、メンタルトレーニングについてスポーツ界の第一線で活躍もしくはサポートしている方を講師に招へいし、講演会を開催した。

1) 演題： 白鵬の“こころ”と“からだ”～強さの背景～

日 時： 2016年11月2日（水）19：30～21：00

場 所： 関西国際大学 KUIS ホール

講 師： 内藤堅志氏（株式会社オフィスコンジョー、白鵬関トレーナー）

受講者： 保育士、教員、学生等・・・213名

2) 演題： スポーツを通じて実感したこと

日 時： 2017年2月9日（木）19：00～20：30

場 所： 関西国際大学 KUIS ホール

講 師： 小塚崇彦氏（元フィギュアスケート選手、現トヨタ自動車株式会社）

出水慎一氏（九州医療スポーツ専門学校、フィギュアスケート宮原知子選手トレーナー）

受講者： 保育士、教員、学生等・・・231名

③尼崎市立教員研修センター連携研修

2016年8月から2017年2月にかけて、尼崎市立教員研修センターと当事業との連携により、市内公立学校の教員研修会の講師、授業研究における指導助言等を行った。

研修内容		場 所	日 程	時 間	講 師 (敬称略)	対 象
講演	スタートカリキュラムづくり研修講座 「幼児教育から学ぶカリキュラムづくり」	尼崎市立教育 総合センター	8/26(金)	14:00～16:00 (2h)	教育福祉学科 講師 椋田善之	尼崎市全教員
研究 部 会	「授業のユニバーサルデザイン化研究部会」 研修会①:尼崎市立市内研究対象学級の子どもの 見取りと指導助言	尼崎市立教育 総合センター	11/25(金)	14:30～17:30 (3h)	教育福祉学科 准教授 百瀬和夫	研究部員10人
	「授業のユニバーサルデザイン化研究部会」 研修会②:尼崎市立市内研究対象学級の子どもの 見取りと講話	尼崎市立教育 総合センター	12/2(金)	15:00～17:30 (2.5h)	教育福祉学科 准教授 百瀬和夫	研究部員10人
	「授業のユニバーサルデザイン化研究部会」 公開授業研究発表会:尼崎市立立花小学校 指導助言	尼崎市立立花小 学校	2/20(月)	13:30～16:30 (3h)	教育福祉学科 准教授 百瀬和夫	尼崎市全教員及 び教育委員会事 務局関係職員

7. 事業実施により生じた成果物

(1) 大学（大学院）における履修証明プログラム

リトレーニングプログラムを発展させて、次年度からの開講する大学院の履修証明プログラム「特別支援教育コーディネーター養成コース」を完成させた。

必修	夜間講座「みんなの特別支援教育Ⅰ」 〔夏・秋・冬〕	中尾繁樹	夜間 5回×3クール
必修	夜間講座「みんなの特別支援教育Ⅱ」 〔夏・秋・冬〕	松本重美子	夜間 3回×3クール
必修	特別支援教育コーディネータートレーニング 〔相模原助・リスクマネジメント・地域連携〕	複数専門教員に よる輪行	土曜昼間(年間8日) 90分×16コマ
必修	大学院授業 「特別支援教育特論」	次年度着任教員	夜間15回
必修	大学院授業 「特別支援教育実践研究」	中尾繁樹	夜間15回
選択	大学院授業 「特別支援教育特別演習Ⅰ」	中尾繁樹	夜間15回

(2) 相談援助の手引書「実践編」

平成 27 年度発行の「理解編」の続編となる、発達障がい理解のための手引書を完成させた。特に事例を多く取り上げ、より具体的・実践的な支援を促す内容となっている。

(平成 29 年 2 月末発行)

(3) 評価基準

相談援助力に関する達成度評価基準を策定し、受講生への事前事後評価に活用することでプログラムの有効性を検証するための尺度とした。

基準項目についてはさらなる検証が必要であり、事業終了後も継続して検討を続けていくものとする。

相談援助力に関する評価基準

1. 適切に対象者の相談にのることができる
2. 近年の対象者に関わる問題（虐待、貧困等）について説明できる
3. 近年の対象者を取り巻く環境の変化について説明できる
4. 自分自身の物事の捉え方の傾向を自覚している
5. 自身の態度などで話しやすい雰囲気を作ることができる
6. 対象者の話を聴きながら適宜あいづちをいれることができる
7. 面接や相談等の会話の際に対象者が言ったことを繰り返すことができる（反復）
8. 対象者の様子（表情や態度、声のトーンなど）から感情を理解しようとするができる
9. 対象者の感情を汲みとり、ことばにして返すことができる（感情の反射）
10. 対象者を情緒的に支え、認めるメッセージを伝えることができる（支持）
11. 開かれた質問と閉じられた質問を意識的に使用することができる
12. 「私は・・・と思います」のように、1 人の人間としての思いを言語化して伝えることができる（アイメッセージ）
13. 対象者を個人として捉えることができる（個別化）
14. 対象者の感情表現を大切にすることができる（意図的な感情の表出）
15. 自分の感情を自覚して吟味することができる（統制された情緒的関与）
16. 対象者を受容することができる（受容）
17. 対象者を非難しないことができる（非審判的態度）
18. 対象者の自己決定を促して尊重することができる（自己決定）
19. 対象者の秘密を守ることができる（秘密保持）
20. 対象者の強みを見つけることができる
21. 対象者の強みを意識して関与することができる
22. 関連する他の機関や専門職の役割について説明できる
23. 関連する他の機関や専門職に連絡をとる方法を知っている
24. 対象者を支援する際の自分の悩みを相談できる先がある
25. 地域や職場での自分の役割を認識している

会議議事録

事業名	地域ネットワークシステムによる「相談援助力向上リトレーニングプログラム」の開発
代表校	関西国際大学

会議名	関係機関連携会議（第1回）
開催日時	平成28年7月21日（木）18:10～19:00（50分）
場 所	関西国際大学 尼崎キャンパス9階中会議室
出席者	<p>①委員（7名）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関西国際大学教育学部 中尾教授、道中教授、吉村教授、百瀬准教授、棕田講師 ・ 関西保育福祉専門学校保育学科 山本学科長、川谷講師 <p>②事務局（3名）</p> <p>池田教務課長代理、木本社会連携課長、福井教務課主任 (参加者合計10名)</p>
欠席者	なし
議題等	<p>1. 事業概要について</p> <p>中尾プロジェクトリーダーより事業計画書に沿って今年度の事業概要の説明あり。今年度はリトレーニングプログラムの完成年度となり、新規事項としては尼崎市内バーンアウト調査と海外の先進事例調査を予定している。社会福祉法人E.G.F視察も参加希望者がいれば実施可能。</p> <p>(1) 支援者のバーンアウト調査 尼崎市内の有資格者にバーンアウト調査を実施する。</p> <p>(2) 先進事例調査 海外：米国N.Y州 特別支援教育に関する先進事例調査 国内：就労支援施設E.G.F（研修を兼ねることも可能）</p> <p>(3) 評価基準（ルーブリック）開発 相談支援職の評価基準について検討する。</p> <p>(4) リトレーニングプログラム 相談援助とリスクマネジメント力を涵養する研修を実施する。 <2016年度の構成></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基礎研修（15回）相談援助＋リスクマネジメント 2. 専門研修（各5回）A保育教育領域 B高齢者領域 ＋実地研修（希望者があれば） ＋講演会、シンポジウム <p>(5) 大学・専門学校における履修証明プログラム 事業終了後に当プログラムを大学の履修証明プログラムに移行する。</p> <p>(6) 相談援助の手引書（対応・指導編）作成</p> <p>◆今後の会議日程</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 第2回関係機関連携会議 8月19日（金）17:30～ ・ 第1回地域ネットワーク調整会議 9月1日（木）18:00～

以上

会議議事録

事業名	地域ネットワークシステムによる「相談援助力向上リトレーニングプログラム」の開発
代表校	関西国際大学
会議名	平成 28 年度地域ネットワーク調整会議 (第 2 回)
開催日時	平成 28 年 8 月 19 日 (木) 17:30~18:10 (40 分)
場 所	関西国際大学 尼崎キャンパス 9 階中会議室
出席者	<p>①委員 (6 名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関西国際大学教育学部 中尾教授、道中教授、百瀬准教授、棕田講師 ・ 関西保育福祉専門学校保育学科 山本学科長、川谷講師 <p>②事務局 (2 名)</p> <p>池田教務課長代理、福井教務課主任</p> <p style="text-align: right;">(参加者合計 8 名)</p>
欠席者	<p>吉村教授、木本社会連携課長</p> <p style="text-align: right;">(欠席者 2 名)</p>
議題等	<p>1. 事業内容の共有ならびに今後の検討・依頼事項の確認等 当事業の核となるリトレーニングプログラムの日程・内容・講師について各領域の担当で検討を行った。</p> <p>○研修日程 10 月~1 月</p> <p>○内容検討</p> <p>基礎研修：外部講師+本学教員で構成、最終回にシンポジウム。 専門研修：保育領域は山本学科長・川谷講師・棕田講師で検討。 高齢者領域は道中教授より山本秀樹准教授に依頼。</p> <p>※今回の会議で決まらない詳細な講師の依頼およびスケジュール調整は事務局で詰める。</p> <p>※別途、夜間講座（特別支援教育）とのコラボ講演会も開催する。 事務局より、広報は 9 月中旬にはスタート予定（パンフ完成次第配布）。</p> <p>2. 先進事例調査</p> <p>中尾プロジェクトリーダーより、NY の日程決定。 2017 年 1 月 4 日~9 日まで。特別支援学校や NY 大学教授へのインタビューを予定している。訪問者は中尾教授と棕田講師+1 名程度で予定。</p> <p>◆次回会議：地域ネットワーク調整会議 9 月 1 日 (木) 18:10~</p>

以上

会議議事録

事業名	地域ネットワークシステムによる「相談援助力向上リトレーニングプログラム」の開発
代表校	関西国際大学

会議名	平成 28 年度地域ネットワーク調整会議（第 1 回）
開催日時	平成 28 年 9 月 1 日（木）18：10～19：00（50 分）
場 所	関西国際大学 尼崎キャンパス 9 階中会議室
出席者	<p>①地域ネットワーク調整会議メンバー（5 名）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 尼崎市こども青少年局保育課 衣笠課長 ・ 尼崎市健康福祉局福祉課 長江課長 ・ 尼崎市健康福祉局介護保険事業担当 西田課長補佐 ・ 尼崎市民生委員児童委員協議会 小笠原主任児童委員 ・ 汐江ふたば保育園 黒岩施設長 <p>②プロジェクトメンバー（7 名）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関西国際大学教育学部 中尾教授、道中教授、吉村教授、百瀬准教授、棕田講師 ・ 関西保育福祉専門学校保育学科 山本学科長、川谷講師 <p>③事務局（2 名）： 池田、福井</p> <p style="text-align: right;">（参加者合計 14 名）</p>
欠席者	<p>①地域ネットワーク委員：尼崎市立教育総合センター 重信総括 NPO 法人シンフォニー 三浦氏</p> <p style="text-align: right;">（欠席者合計 2 名）</p>
議題等	<p>1. 前年度の事業内容報告 中尾プロジェクトリーダーより、2015 年度の当事業について報告があった。2016 年 2 月に発行した相談援助の手引書（理解編）についても説明。</p> <p>2. 今年度の事業概要 中尾プロジェクトリーダーより、事業計画書に基づき今年度の事業概要について説明。次の（1）から（6）を予定している。</p> <p>（1）リトレーニング研修 9 月中旬から広報・募集→10 月中旬から研修スタート（予定） ⇒事業終了後は履修証明プログラムへ</p> <p>（2）支援者のバーンアウト調査（研修参加者、市内有資格者）</p> <p>（3）評価基準（ルーブリック）開発、受講者の研修追跡調査</p> <p>（4）「相談援助の手引書（対応・指導編）」作成 2015 年度発行の「・・・（理解編）」の続編</p>

	<p>(5) 先進事例調査 [国内] 社会福祉法人 E. G. F [海外] NY 州立 New York 大学、Adelphi 大学、 New York Elementary School 他 ※訪問者は本学教員 2~3 名。 日程は調整中。</p> <p>(6) 尼崎市立教育総合センター研修・市内幼稚園巡回相談</p> <p>2. 今後の会議日程について 第 2 回 10 月 20 日 (木) 18 時 10 分~</p>
--	---

以上

会議議事録

事業名	地域ネットワークシステムによる「相談援助力向上リトレーニングプログラム」の開発
代表校	関西国際大学

会議名	平成 28 年度地域ネットワーク調整会議（第 2 回）
開催日時	平成 28 年 10 月 20 日（木）18：10～18：40（30 分）
場 所	関西国際大学 尼崎キャンパス 9 階中会議室
出席者	<p>①地域ネットワーク調整会議メンバー（6 名）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 尼崎市こども青少年局保育課 衣笠課長 ・ 尼崎市健康福祉局福祉課 長江課長 ・ 尼崎市健康福祉局介護保険事業担当 西田課長補佐 ・ 尼崎市民生委員児童委員協議会 小笠原主任児童委員 ・ NPO 法人シンフォニー 三浦氏 ・ 汐江ふたば保育園 黒岩施設長 <p>②プロジェクトメンバー（6 名）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関西国際大学教育学部 道中教授、吉村教授、百瀬准教授、中尾教授 ・ 関西保育福祉専門学校保育学科 山本学科長、川谷講師 <p>③事務局（2 名）： 池田、福井</p> <p style="text-align: right;">（参加者合計 14 名）</p>
欠席者	<p>①地域ネットワーク委員：尼崎市立教育総合センター 重信 総括</p> <p>②プロジェクトメンバー：関西国際大学 椋田講師</p> <p style="text-align: right;">（欠席者合計 2 名）</p>
議題等	<p>1. 報告事項</p> <p>(1) 事業の進捗状況</p> <p>道中教授より、リトレーニング研修の進捗状況について説明あり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 10 月 18 日（火）から研修スタートした。 ・ 受講申込者は現時点で 34 名（定員 30 名）・・・資料 1 <p>(2) 尼崎市立教育総合センター研修および市内幼稚園巡回相談の状況</p> <p>百瀬准教授より報告あり。百瀬准教授と椋田講師が尼崎市の教員研修に講師として参加する。日程は調整中。市内幼稚園の巡回相談については現時点で未定。</p> <p>2. 依頼事項</p> <p>(1) 受講者と外部機関との座談会について</p> <p>道中教授より、Re トレーニングプログラムにおける座談会について説明あり。外部委員に参加協力を依頼し、日程調整を諮ったところ、次の日程に開催することが決定した。</p>

<p>【日程】2017年1月21日(土) 13:10~14:40</p> <p>【場所】関西国際大学尼崎キャンパス講義室</p> <p>【モデレーター】本学教員(調整中)</p> <p>【内容】受講者への事前アンケート等の自由コメントからいくつか取り上げ、受講者と双方向の対話形式で予定。中核人材に求めることや最新の政策課題等、市政の方向性について意見交換。</p> <p>(2) 尼崎市内有資格者のバーンアウト調査・・・資料2</p> <p>道中教授より調査の趣旨目的について説明あり。外部委員に尼崎市職員へのアンケート調査実施への協力を依頼し承認をいただいた。</p> <p>【対象】行政の相談援助担当者 公立保育園の保育士 公立学校園の教諭</p> <p>【規模】希望回答数 200~500 程度</p> <p>3. 次回会議日程について</p> <p>第3回 12月1日(木) 18:10~ 進捗状況報告</p> <p>第4回 2017年1月下旬 事業評価、当事業終了後の展開について</p>
--

以上

会議議事録

事業名	地域ネットワークシステムによる「相談援助力向上リトレーニングプログラム」の開発
代表校	関西国際大学

会議名	平成 28 年度地域ネットワーク調整会議（第 3 回）
開催日時	平成 28 年 12 月 1 日（木）18：10～19：10（60 分）
場 所	関西国際大学 尼崎キャンパス 9 階中会議室
出席者	<p>①地域ネットワーク調整会議メンバー（7 名）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 尼崎市こども青少年局保育課 衣笠課長 ・ 尼崎市健康福祉局福祉課 長江課長 ・ 尼崎市健康福祉局介護保険事業担当 西田課長補佐 ・ 尼崎市立教育総合センター 重信総括 ・ 尼崎市民生委員児童委員協議会 小笠原主任児童委員 ・ NPO 法人シンフォニー 三浦氏 ・ 汐江ふたば保育園 黒岩施設長 <p>②プロジェクトメンバー（4 名）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関西国際大学教育学部 道中教授、吉村教授 ・ 関西保育福祉専門学校保育学科 山本学科長、川谷講師 <p>③事務局（2 名）： 池田、福井</p> <p style="text-align: right;">（参加者合計 13 名）</p>
欠席者	<p>①プロジェクトメンバー（2 名）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関西国際大学教育学部 中尾教授、百瀬准教授、棕田講師 <p style="text-align: right;">（欠席者合計 3 名）</p>
議題等	<p>1. 報告事項</p> <p>バーンアウト調査回答より自由コメント抜粋・・・ 資料 1</p> <p>道中教授より、資料 1 の尼崎市内バーンアウト調査について趣旨等説明。対人援助職の現場実践者の疲弊状況がうかがえる。スーパーバイザーの必要性を感じる。福祉現場では、児童相談所はスーパービジョンの体制がある。福祉事務所では査察指導員というワーカーを束ねる職責者がいてスーパーバイズが自然な形で行われてきたが、行政においてはケースワーカーのためのケースワーカー、支持する者が必要になってきている。これからの相談援助職現場にはスーパーバイズ機能が求められている。民生委員、児童委員、保育や学校現場においても、スーパーバイズ機能を生かすことができれば、援助者のメンタルや健康が保持できるのではないかと考える。</p> <p>（一同コメント資料に目を通す）</p> <p>尼崎市 衣笠課長）人財育成という視点からいくと、ちょうどこれから若手を育てていく世代が、ここに見られるように疲れているという…「保育をしたい」という気持ちと、支援が必要な保護者の増加、保育所にいる間ずっと対応に追われ、自分の時間を持つということが難しくなって</p>

きている。事務的なことをする時間もなく、保育所が終わって持ち帰ってする、という状態であると。休みの日も頭から離れないなど、ワークライフバランスからいうとあまり良い状態とはいえないのかなという感想を持った。この結果をみて中堅のしんどさをすごく感じて、身につまされる思い。今までのパターンでやっていってもだめではないかということで、人材育成の仕組みなりやり方を変えてはどうかと（市で）検討しているところ。保育現場では年配か若手が多く、そこをつなぐべき中間層が不足している現状がある。上の層が抜けたとき若手だけになるときが来たらどうするか。ノウハウをどう継承するか。

道中教授) 人材不足の解消に、賃金をUPしたらいいという単純な問題ではない？

衣笠課長) 時間が欲しいのだろうと思う。勤務時間帯はずっと子どもを見ていて事務をする時間もない。午睡の時間は会議や研修に出たりしている。事務処理が溜まり持ち帰り、そこにさらに保護者対応に時間を要し…、保育士同市でもそれぞれ対応の仕方が違うので神経を使うという状況。

黒岩園長) 中堅、ベテランは果たして何年目を指すのだろうと考えてしまう。民間の保育園も10年選手がいらないわけではなく、現場を離れてまた復帰したという人もいるが、述べ年数でいうと公立の保育士に比べると少ない。公立で若手と言われる年数が私立では中堅扱いになるかと思う。男性保育士であれば賃金の低さを理由に辞めていくケースもある。1年目の若い保育士と話していると思うのは、保育士自身もまだ子どもだということ。昔のように「見てわかりなさい、学びなさい」は無理で、指摘しても「言われた感」しかない。なぜそうしたのか？というようなことが職員間でもある。コミュニケーションの取り方がわからないなど、職員同士でもツーカーの仲になるには時間がかかる。

道中教授) 現場のバーンアウト未然防止策を考えていく必要がある。電通事件の例をみても、安全配慮義務違反が管理者責任としてある。

重信総括) 小学校・中学校教員のコメントをみての率直な感想は、いろんな面でバランスを欠いているということ。組織の年齢構成のアンバランスさ、40後半～50代前半の教員が少ない。教職は職人的な部分があるので、ノウハウをつなぐということができにくくなっており、保護者対応などにもその影響が表れるだろうと考える。

また今後学習指導要領が改訂されるが、例えば英語教育の指導経験がないにも関わらず英語を教えないといけない等、スキルアップが求められる状況で通常業務とあいまって業務過多となり、こなしきれないというアンバランス。

もう一つは学校現場の内側から見るのと外側から見るのとでは違う視点であるだろうが、マスコミ等が一方的に評論を流布し、それが一般化されるアンバランスさ。それが保護者対応の難しさにも影響して複雑化させている。

道中教授) 文科省はスクールソーシャルワーカーやスクールカウンセラーを増員し、あるいは新たな教育支援チームを学校現場に投入し、直接学校の指揮命令系統とは別の指揮系統におき、正規教員と非正規職員が混在する「プラットフォーム化」を検討している。これからは学校には教員だけ、という状態ではなくなり、地域総力戦の様相を呈していくだろう。学習指導要領の改訂もスピードアップしている。

三浦氏) 私自身は就労支援をメインに取り組んできた。有効求人倍率は1.31で仕事は選ばなければある、という社会状況だが、就活バーンアウトと

いえるケースがみられる。就職活動の中で心が折れてしまい、就労への意欲を失った状態。そういう人への支援は具体的にはない。NPO の就労支援でも議論されておらず、大きな課題であると考え。生活保護の稼働層では、40代で離職し精神疾患を発症した人達の経歴をみていると、就職氷河期が終わった頃に非正規雇用で入職したため、職場におけるチームワーク作り等の実践経験が乏しい。50～60代のいわゆる終身雇用世代と意識に大きな開きがある。就労支援の中に、カウンセリング要素がはっきりと求められるようになってきている。就労支援スキルとカウンセリングスキルを持っていないと満足度につながらない。支援員のための支援員（スーパーバイザー）が必要ということが一番大きな課題である。

西田課長補佐) 私は今回、介護高齢分野の市職員に対するアンケート依頼回収に協力させていただいた。介護高齢分野は正規職員が少なく嘱託職員が多い。いわゆる非正規の職員が専門性を持ち仕事をしている。学校現場のような年齢的な構成偏りはないが、正規職員のスキルと嘱託職員のスキルに非常に乖離がある。非正規職員を統括する正規職員の技量が問われるところである。私自身の業務でいえば、バーンアウトしそうな相談員を支えたり、モンスター利用者（本人というより家族）や事故（誤嚥など）に対するクレームで事業所がつぶれないように支えている。クレームが厳し過ぎると事業所がつぶれてしまう。現に尼崎市内に200ある事業者のうち、1割程は替わっている。

人財育成という点から言えば、ケアマネを支えたり事業者を支えることが我々（市職員）の仕事である。

長江課長) 私は障害者福祉の職員に協力を依頼した。職員は相談員としての資格ないし経験を有している。障害はご家族よりも本人がなかなかサービス内容を理解されない。無尽蔵にサービスが提供できるわけではないにも関わらず、そこまでやらないといけないのか、という程サービス提供を求められる。介護保険のようにケアマネージャー制度がなかったためだが、平成24年以降は相談支援事業所が自立支援計画を立てるという仕組みになった。しかし尼崎市ではそれを担うに適した事業所が非常に少なく、制度としては義務化されたものの、実際にプランを立てて支援ができていない率は少ない。このため、実質的には市職員が直接ヒアリングし、プランニングを行っている。精神疾患もある対象者の場合、いったんはプランに同意しても1ヶ月も立たないうちにクレームが発生する、という事態になる。そういう意味では満足感や達成感といったものは得られにくいかもしれない。事務職でもそのような立場の職員もいる。すぐ訴訟を起こすというような利用者の対応に腐心し、時間内に業務が収まらないのはそういった事情だろう。

山本学科長) 人材を送り出す側としては、十分養成できてない段階で送り出しており、人間関係が難しいようだ。子どもが好きということから入ってくるが本人の力量にもより、仕事量の多さにも対応できていないようだ。2年間でそれだけの力をつけてやれていないが、難しさを感じる。

川谷講師) 時間の無さ、常に何かに追われているというのは、まさに現代社会がそのまま反映されている。養成者としては、それだけの力をつけられないまま時間切れで送り出すことになり力不足で申し訳ない。この7年みていて学生の質も変わってきており、幼くなってきていると感じている。人の命を預かる仕事なので、幼いだけですまない部分があり、本人のしんどさにも直結しているのではないかと考える。

Reトレ受講生と話をして気付いたことは、私立の保育士は外部連携の

	<p>難しさを感じておられるようだ、ということ。公立の保育士は私立ほどではない様子。</p> <p>吉村教授)現場がこのような状況の中、学生の実習を受けて頂いて申し訳ないという気持ちと、このアンケートの結果が相談援助職のみの状況なのか、他業種でも同様の回答が得られるのか、日本という国全体にみられる問題なのかということが気になった。異業種と相関的な関わりでみる機会があってもいいのではないか。あと一つ、こんなに大変だと感じているにも関わらず、その仕事を続けていける、モチベーションを支えている理由は何なのか、やりがい等のポジティブな視点を問うことも必要だろう。</p> <p>※バーンアウト調査に関する自由コメント資料は机上資料とし、公開するものは数量化できる部分の統計データとする。</p> <p>2. 依頼事項</p> <p>Re トレーニングにおける受講者と外部機関との座談会について</p> <p>日時：2017年1月21日(土) 13:10~14:40</p> <p>場所：関西国際大学尼崎キャンパス 303 教室</p> <p>内容：対人支援職者の現状と行政等の外部機関連携について意見交換</p> <p>モデレーター：道中教授</p> <p>3. 第4回会議の日程について</p> <p>2月2日(木) 18:10~(最終事業総括)</p>
--	--

以上

会議議事録

事業名	地域ネットワークシステムによる「相談援助力向上リトレーニングプログラム」の開発
代表校	関西国際大学

会議名	平成 28 年度地域ネットワーク調整会議 (第 4 回)
開催日時	平成 29 年 2 月 2 日 (木) 18:10~19:20 (70 分)
場 所	関西国際大学 尼崎キャンパス 9 階中会議室
出席者	<p>①地域ネットワーク調整会議メンバー (7 名):</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 尼崎市こども青少年局保育課 衣笠課長 ・ 尼崎市健康福祉局福祉課 長江課長 ・ 尼崎市健康福祉局介護保険事業担当 西田課長補佐 ・ 尼崎市立教育総合センター 重信総括 ・ 尼崎市民生委員児童委員協議会 小笠原主任児童委員 ・ NPO 法人シンフォニー 三浦氏 ・ 汐江ふたば保育園 黒岩施設長 <p>②プロジェクトメンバー (5 名):</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関西国際大学教育学部 道中教授、吉村教授、椋田講師 ・ 関西保育福祉専門学校保育学科 山本学科長、川谷講師 <p>③事務局 (2 名): 池田、福井</p> <p style="text-align: right;">(参加者合計 14 名)</p>
欠席者	<p>①プロジェクトメンバー (2 名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関西国際大学教育学部 中尾教授、百瀬准教授 <p style="text-align: right;">(欠席者合計 2 名)</p>
議題等	<p>1. 報告事項</p> <p>(1) 総括事業報告 (シンポジウム資料より)・・・資料 1 道中教授より、資料 1 に基づき総括事業報告がなされた。 当事業が必用な社会背景および課題、成果について説明。 成果実績として次の 1~5 について説明。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) リトレーニングプログラムの実施状況 (2016 年 10 月~2017 年 1 月) 2) 地域ネットワーク会議の開催 (全 4 回) 3) 尼崎市内バーンアウト調査 4) 特別支援教育における米 N Y の先進事例調査 5) 相談援助の手引書発行 (2017 年 2 月末発行) <p>→1) のリトレーニングプログラムは、2017 年度より大学の履修証明プログラムに組み込んで実施予定。</p> <p>1) Re トレーニングプログラム報告・・・資料 2 2016 年度は構成を見直し、基礎研修 (相談援助とリスクマネジメント) 15 コマ (1 コマ=90 分)、専門研修では保育領域を 5 コマ、高齢者領域 5 コマ実施した。申込み者 39 名、キャンセル 4 名、実参加者 35 名、各回の出席率は 30%。受講者への事前事後アンケート結果詳細は添付資料参照のこと。</p>

2) 今回を含め4回の地域ネットワーク会議を開催。

第1回 2016年9月1日(木) 18:10~19:00

第2回 " 10月20日(木) 18:10~18:40

第3回 " 12月1日(木) 18:10~19:10

第4回 2017年2月2日(木) 18:10~19:20

(各回の詳細は成果報告書収録の議事録に記載)

3) バーンアウト調査集計グラフ・・・・・・・・・・資料3

吉村教授より資料3に基づき説明あり。

2016年10月~11月、尼崎市内の専門職者を対象としたバーンアウト調査を実施した。調査は『心理測定尺度集』3番の「バーンアウト尺度」(久保真人・田尾雅夫1992)17項目によるアンケート調査。回答実数は291であったが、職種カテゴリーにより保育士、教員(小)、教員(中)、尼崎市職員(福祉分野)にまとめ、1人、2人という小人数職種を除いて、260人の回答を集計分析した。まず職種と経験年数のクロス表、職種と性別のクロス表を示す。保育士は職業特性から男女比が明白。

次に棒グラフで「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」について示す。17の質問項目はこの3つのカテゴリーに分けることができる。「情緒的消耗感」は心理的な疲労や虚脱感にあたるもので、数値は平均値より低いと良い、ということになる。「脱人格化」はわずらわしい人間関係を避けて、クライアントが持っている個人差や人格を無視して、機械的に対応してしまうというもので、やはり平均より低い程良いということになる。「個人的達成感」は成功感や自己効力感のことで、これは平均より高い程良いということになる。

経験年数でこれらと比較したところ、統計処理上はこれといった差は見られなかった。年代別の比較においても、優位差は見られなかった。しかし性別による比較では、「個人的達成感」において男性の優位が見られた。職種による比較では「情緒的消耗感」は教員(小)が一番高く、市職員(福祉分野)が一番低いという優位差が出た。「脱人格化」では保育士が一番高く、市職員(福祉分野)が一番低い。「個人的達成感」については、中学校教員が一番高く、保育士が一番低いという、平均値における結果となった。

また「情緒的消耗感の判定」と「脱人格化の判定」について、職種ごとの分布を円グラフに示した。「個人的達成感の判定」については、尺度設定に不明な点があり、今回の集計では省くこととした。

結果を円グラフに示したが、このグラフをみてどの職種が大丈夫、どの職種が危ない、ということとは言えない。他の職種の論文や分布がどうなっているか等を詳細に調べてみないと、今回の結果をみて、必ずしも福祉職だから〇〇が高い、とは言えない。危険、と言えるところもありはするが、全体を通しては、自己効力感や成功感があまり高くないことがはっきり出た、と言える。

Q: 自己効力感が低いということについてもう少し詳しく。

A: 「個人的達成感」のグラフをみると、結果の数値はどちらかというと低く、要注意に近い人が多いという結果が出た。ただ尺度項目自体に不明な

点があるため尺度は正式には使えないが、達成感の数值は高くはなく、やりがいといった部分に影響しているのではないかとということが窺える。

Q：自分のやっている仕事に対して「自分がやった」と感じる度合いが低いという意味か。

A：低い中でも中学校の先生がまだ高い方、という結果だが、全体的に高くない。他の職種のデータもみてみないと分からないが、達成感、成功感、自己効力感はあまり高くないといえる。ただ情緒的消耗感の値は高くない（低いほど良い）ので、バランスは取れていると言えるかもしれない。やりがいや達成感が得られていない、という結果が出たということになる。

4) 海外先進事例調査報告 **資料 4**

【日程】2017/1/4～1/9（4泊6日、現地活動は1/5～1/7の3日間）

【調査先】米国NY州および近郊の公立学校園、
私立の特別支援学校・自閉症センター、
NY大学福祉コース教授へのインタビュー等

【調査者】中尾教授、椋田講師、事務局 福井（3名）

椋田講師より資料4に基づき以下の報告がなされた。

■1月5日（木）

① Harrison 市内公立学校：CPSE（Cross Poster Special Education meeting）という、要支援児童の保護者とこれまでの・これからの支援チームが一同に集って小学校に上がるための準備を検討する会議に参加した。非常にオープンに世の中のためになるなら、とのことで見学および撮影の許可をいただいた。小学校に行くにあたって、成育歴についての非常に細密な資料が提出され、保育園や幼稚園でのIEP（個別の支援計画）等もふまえながら、通級学級でよいのか、それとも特別支援学校がいいのかを検討し、その場で支援を決定する、という内容であった。準備資料は膨大に必要だがそれが当たり前とのこと。

② 同日夕方、通訳の池田顕誓氏の友人の特別支援学校教員の Nico さんへのインタビュー。NYは（日本に比べて）手厚い支援体制が取られているが、市内の中でも体制や方法にバラつきがあり改善していく必要があるとのこと。

■1月6日（金）

③ MCC (the Manhattan Childrens Center)：私立自閉症センター。教育コーディネーターの Amy Davies さんより説明を伺い、施設・プログラムの様子を見学。運営や人員配置、教員のレベル、具体的な指導法等について質疑応答。コーディネーターや教員は全員、ドクターもしくは大学の特別支援教育の修士課程修了者で、スタッフの専門性が高い。NYでは特別支援教育のコーディネートをするにはドクターもしくは修士課程以上の専門性が必要。指導方法は専門家による直接指導であり、個々の支援プログラムが細かく組まれ、カリキュラムどおりに指導しているかについても別の専門家により細かくチェックされる。

④CA (Children's Academy) : LD 児を対象とした私立特別支援学校。ソーシャルワーカーの Jordan Wishner さんから説明を伺い、施設・プログラムの様子を見学。ソーシャルワーカーの役割について等、質疑応答。保護者と教員が直接対するのではなく、その間にソーシャルワーカーが入り、まずは保護者との信頼関係を築いて保護者の悩みを聞くようにしている。教員のメンタルケアもソーシャルワーカーがサポートしている。

⑤NY 大学教授へのインタビュー : CA 内の会議室にて、NY 大学の Susan 教授と Maris 教授へインタビューを行った。NY の福祉マネジメント人材の育成および配置の現状、必要とされるスキル等についてヒアリングを行った。日本の現状について意見交換。

■1月7日(土)

⑦SNACK : 発達障害のある児童から成人までを対象に、スポーツや芸術活動を中心とした自立支援・就労支援プログラムを提供している。設立者の Jackie Ceonzo さんにお話を伺った。Jackie さん自身が障害を持つ息子さんの母親で、日中預かってもらう場所や費用面で苦労したことが設立のきっかけとなった。国からの補助は一切受け取らず、Jackie さんが自分で探したスポンサーや、寄付、利用料でまかなっている。国からの補助金は制約が多く自由度が少ないため自費で運営することを選んでいる。就労支援については、NY は進んでいる方とはいえ現状は厳しい。Jackie さんがコーヒー販売の企業を設立し、そこで息子さんやプログラム参加者が就労している。SNACK のスタッフには専門性よりも実践力を重視し、学生のインターンシップであっても賃金を払っている。

⑧FLY CENTER : 放課後と週末に発達障害児のためのプログラムを提供している。設立者 Virginia さんより説明とプログラムの様子観察、質疑応答。幼稚園児から中高までの児童が通っている。ソーシャルスキルを身に着ける塾、といった様子。教員が意図的な複数の遊びを提供し、実際にやってみること通しながら、家庭(兄弟間)や友達との距離感の取り方や遊び方等を身に着けるプログラムを行っている。

---NY 調査 総括---

マネジメント人材育成においては、特別支援教育における高い専門性が必要となるだろうというのが今回ヒアリングした方々の一致した意見であった。コーディネーターには少なくとも修士課程以上の知識や経験を要し、IEP (Individualized Education Program : 個別教育計画) の活用を日本でも進めるべき、との意見をいただいた。IEP は NY でも最初はなかなか広まりにくかったが、データの電子化することによって浸透してきた。IEP 電子化の仕組み等については今後の課題としたい。日本での特別支援教育への取り組みはまだ NY 程充実してはおらず、個々の教員の奮闘にかかっている状況。NY 大学教授からは、人材育成が最重要とのアドバイスをいただいた。今まさにこのプログラムで取り組んでいる課題と合致し、今後とも継続してアドバイス等協力をお願いし、今回の調査を終えた。

(委員との質疑)

Q : IEP について詳しく教えてほしい。日本の個別指導計画と同じような

ものなのか。

A：インターネットを介して、対象児童の発達段階の状況や課題、日々の記録や個別の指導計画データ等に関係者がアクセスし、情報共有する仕組みが整っている。日本の指導計画と似ているが、もっと情報や指導内容・チェック項目の内容・量が厚い。中尾教授によると日本のものはもっと情報が薄いとのこと。

Q：個々の児童の履歴を校種間でどのように繋いでいっているのか。

A：個人情報であっても、その児童の支援に携わる専門職者は、その情報にアクセスし、閲覧や入力ができるシステムになっている。日本ではまだ導入は難しいかもしれない、これからといったところ。

2. 依頼事項

外部委員より一言ずつ事業評価をいただいた。

○尼崎市保育課 衣笠課長

去年に続いて参加させていただいた。今年はバーンアウト調査の保育士のコメントを見て課題が多い、(現場は) 疲れているという印象を受けた。保育職がどんどん厳しさを増し、なり手も少ない現状で何かできることがあればということを考えさせられた。私自身も参加させていただき勉強になった。

○尼崎市福祉課 長江課長

直接関わった市内バーンアウト調査について。前回の自由コメントより、比較的若い人達は壁にぶつかった経験が少ないと思われ、やりがいや達成感についてのコメントがみられた。年代が上がってベテランの職員になるとしんどい部分が出てきている、行き詰まりを感じているのかな、ということが見えてきた。他に意識を向けられるような工夫をしないと、業務にのめり込んで燃え尽きる寸前となるか、精神的にしんどくなる可能性があるのかなと考えさせられた。

○尼崎市介護保険事業担当 西田課長補佐

3年間ありがとうございました。今回のバーンアウト調査は同じ市職員を対象とした調査であったが、リトレーニングプログラムの対象者となる、実際に事業所のケアマネであったりする方の結果も知りたかった。我々(市)がサポートする、まさに事業所で働く現場の方々を支えることが業界を守っていくことになるので、その調査の結果が見られたら良かったと思う。

→道中教授：(福祉学科の) 学生にそのような調査をしたらどうか、という良い示唆をいただいた。今後もよろしくお願いします。

○尼崎市立教育総合センター 重信総括

今年1年間関わり、教育現場なので端的に言えば子どもの生きていく力を付けることが学校の目的だが、一番重要なのは教員という人材。その教員

人材のメンタル保持と環境整備が喫緊の課題である。今回の統計データにより、どう現場の教員をフォローしていくかを考える機会をいただいた。教員の社会は広い社会の一部なので、他の社会はどうか知りたいし、逆に現場以外の方にも学校現場の状況を認知してもらいたいという願いがある。

○NPO 法人シンフォニー 三浦氏

離職防止セミナーを過去に開催したことがあり、バーンアウトと組織マネジメントという課題をいくつかの職場で問題提起した。例えば職場におけるコミュニケーションの欠落がバーンアウトにつながり、バーンアウトになっても快復する力が個人の中に形成されていかない、というケースを見てきなので、今回の統計結果を興味深く読ませていただいた。もう少し広くこの（バーンアウト尺度）を使えるのではないかと考えさせられた。

○尼崎市民生児童委員協議会 小笠原氏

民生委員は地域の専門職と言われているが、地域の中でスキルアップを図る研修をしてきたつもりではあるが、こういった外部（大学等）の多角的な専門職からみた研修に参加することにより視野の広がりが実感でき、実りある3年間であった。複数回ある研修の中で、自分がどの回を受講すれば良いのかという迷いもあり、全部を受講するのは分野的にも難しくもあったが、興味のある回や児童委員に関連する回をかいつまんで受講させていただいた。（全部受講することは難しくても）関連する回をピックアップして受講する方法でも民生児童委員としてのスキルアップにつなげられると考える。

○汐江ふたば保育園 黒岩園長

3年間ありがとうございました。達成感がないという結果が出た保育園で、わかる部分もあるが、子どものためと思うことが一番で、命を預かり命を育てている喜びもないわけではない。そこをクローズアップしていけるように、現場をまとめている者として、仕切り直していかないと輝く子ども達の未来はないのだと改めて考えた。

また先進事例調査報告の IEP（個別支援プログラム）について興味を持った。保育所や保健所等の専門機関が持つ情報が共有され、幼稚園・小学校へとつないでいける、一人の子どもを支援する課程をつないでいける仕組みが必要だとつくづく思う。できることがあればぜひまた協力させていただきたい。

3. その他

プロジェクトメンバーより、関西保育福祉専門学校より山本学科長と川谷委員、関西国際大学より椋田講師・吉村教授・道中教授・事務局より一言ずつお礼を申し上げ、最終回の地域ネットワーク調整会議を終了した。

以上

第2章

尼崎市内におけるバーンアウト調査

調査期間 : 2016 年 10 月～11 月

調査方法 : アンケート調査

主な調査対象 : 尼崎市内の公立保育園保育士、
学校教員、市職員（福祉職）

2016年10月～11月、尼崎市内の専門職者を対象としたバーンアウト調査を実施した。調査は『心理測定尺度集』3番の「バーンアウト尺度」(久保真人・田尾雅夫 1992)の17項目によるアンケート調査。

回答実数は291であったが、職種カテゴリーにより保育士、教員(小)、教員(中)、尼崎市職員(福祉分野)にまとめ、1人、2人という小人数職種を除いて、260人の回答を集計分析した。

まず職種と経験年数のクロス表、職種と性別のクロス表を示す。

次に棒グラフで「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感」について示す。17の質問項目はこの3つのカテゴリーに分けることができる。「情緒的消耗感」は心理的な疲労や虚脱感にあたるもので、数値は平均値より低い程良い、ということになる。「脱人格化」はわずらわしい人間関係を避けて、クライアントが持っている個人差や人格を無視して、機械的に対応してしまうというもので、やはり平均値より低い程良いということになる。「個人的達成感」は成功感や自己効力感のことで、平均値より高い程良いということになる。

経験年数でこれらと比較したところ、統計処理上はこれといった差は見られなかった。年代別の比較においても、優位差は見られなかった。しかし性別による比較では、「個人的達成感」において男性の優位が見られた。職種による比較では「情緒的消耗感」は教員(小)が一番高く、市職員(福祉分野)が一番低いという優位差が出た。「脱人格化」では保育士が一番高く、市職員(福祉分野)が一番低い。「個人的達成感」については、中学校教員が一番高く、保育士が一番低いという、平均値における結果となった。

また「情緒的消耗感の判定」と「脱人格化の判定」について、職種ごとの分布を円グラフに示した。「個人的達成感の判定」については、尺度設定に不明な点があり、今回の集計では省くこととした。

結果を円グラフに示したが、このグラフをみてどの職種が大丈夫、どの職種が危ない、ということとは言えない。他の職種の論文や分布がどうなっているか等を詳細に調べてみると、今回の結果をみて、必ずしも福祉職だから〇〇が高い、とは言えない。危険、と言えるところもありはするが、全体を通しては、自己効力感や成功感があまり高くないことがはっきり出た、と言える。

<以下は当事業における「地域ネットワーク調整会議」の質疑応答より>

Q：自己効力感が低いということについてもう少し詳しく。

A：「個人的達成感」のグラフをみると、結果の数値はどちらかというと低く、要注意に近い人が多いという結果が出た。ただ尺度項目自体に不明な点があるため尺度は正式には使えないが、達成感の数値は高くはなく、やりがいといった部分に影響しているのではないかとことが窺える。

Q：自分のやっている仕事に対して「自分がやった」と感じる度合いが低いという意味か。

A：低い中でも中学校の先生がまだ高い方、という結果だが、全体的に高くない。他の職種のデータもみてみないと分からないが、達成感、成功感、自己効力感はあまり高くないといえる。ただ情緒的消耗感の値は高くない(低いほど良い)ので、バランスは取れていると言えるかもしれない。

やりがいや達成感が得られていない、という結果が出たということになる。

2016 年度尼崎市における対人支援職従事者対象

バーンアウト（燃えつき症候群）調査票

本調査は、対人支援職従事者の職務ストレスとして知られているバーンアウト要因を分析することにより、困難事例等への対応力を養成し、従事者の精神的健康維持と支援助のマンパワーの育成を図るためのプログラム内容に反映するために実施します。回答はすべて統計的に処理をしますので、個人が特定されることはありません。率直にご回答いただきますよう、ご協力よろしく願います。

Q1. ご自身についてお答えください。

- 現在の職種：（ ）※保育士、教員、ケアマネージャー等
- 上記の職種の経験年数：（ 約 年 ）※離職期間がある場合でも通算でお答えください
- 年代： ①20代 ②30代 ③40代 ④50代 ⑤60代以上
- 性別： ①男性 ②女性

Q2. 現在の職種に関することでどんなことに悩んでいますか。自由にお書きください。

Q3. あなたは最近 6ヶ月位のあいだに、次のようなことをどの程度経験しましたか。
右欄の当てはまらぬと思う番号に○印をつけてください。

- 選択肢
- いつもある
 - しばしばある
 - 時々ある
 - まれにある
 - ない

項目

EE 1	「こんな仕事、もうやめた」と思うことがある。	いつもある	5	しばしばある	4	時々ある	3	まれにある	2	ない	1
PA 2	我を忘れるほど仕事に熱中することがある。	いつもある	5	しばしばある	4	時々ある	3	まれにある	2	ない	1
DP 3	こまごまと気配りをすることが面倒に感じることがある	いつもある	5	しばしばある	4	時々ある	3	まれにある	2	ない	1

(右頁に続く)

項目

PA 4	この仕事は私の性分に合っていると思うことがある。	いつもある	5	しばしばある	4	時々ある	3	まれにある	2	ない	1
------	--------------------------	-------	---	--------	---	------	---	-------	---	----	---

DP 5 同僚や支援対象者の顔を見るのも嫌になることがある。

DP 6 自分の仕事がつまらなくなってしまうことがある。

EE 7 一日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることがある。

EE 8 出勤前、職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思うことがある。

PA 9 仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うことがある。

DP 10 同僚や支援対象者と、何も話したくなくなることがある。

DP 11 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある。

EE 12 仕事のために心にゆとりがなくなってしまうと感じることがある。

PA 13 今の仕事に、心から喜びを感じることもある。

DP 14 今の仕事に、私にとってあまり意味がないと思うことがある。

PA 15 仕事を楽しんで、知らないうちに時間が過ぎることがある。

EE 16 体も気持ちも疲れ果てたと思うことがある。

PA 17 我ながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある。

バーンアウト尺度/久保真人・田尾雅夫(1992)より
※項目5と10のみ、本研究用に文言変更(支援対象者一層者)

ご協力ありがとうございました。

職種 と 経験年数のクロス表

	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上 25年未満	25年以上 30年未満	30年以上 5年未満	35年以上 40年未満	合計
	保育士	7 7.4%	17 17.9%	5 5.3%	1 1.1%	23 24.2%	14 14.7%	14 14.7%	
教員(小)	13 26.0%	13 26.0%	8 16.0%	1 2.0%	4 8.0%	1 2.0%	5 10.0%	5 10.0%	50 100.0%
教員(中)	21 28.0%	16 21.3%	9 12.0%	3 4.0%	9 12.0%	6 8.0%	5 6.7%	6 8.0%	75 100.0%
市職員(福祉分野)	17 42.5%	10 25.0%	4 10.0%	8 20.0%	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	40 100.0%
合計	58 22.30%	56 21.50%	26 10.00%	13 5.00%	37 14.20%	21 8.10%	24 9.20%	25 9.60%	260 100.00%

職種 と 性別のクロス表

		男性	女性	合計	
職種	保育士	度数	3	83	86
		職種4の%	3.5%	96.5%	100%
	教員(小)	度数	20	29	49
		職種4の%	40.8%	59.2%	100%
	教員(中)	度数	39	28	67
		職種4の%	58.2%	41.8%	100%
	市職員(福祉分野)	度数	3	30	33
		職種4の%	9.1%	90.9%	100%
合計		度数	65	170	235
		職種4の%	27.70%	72.30%	100%

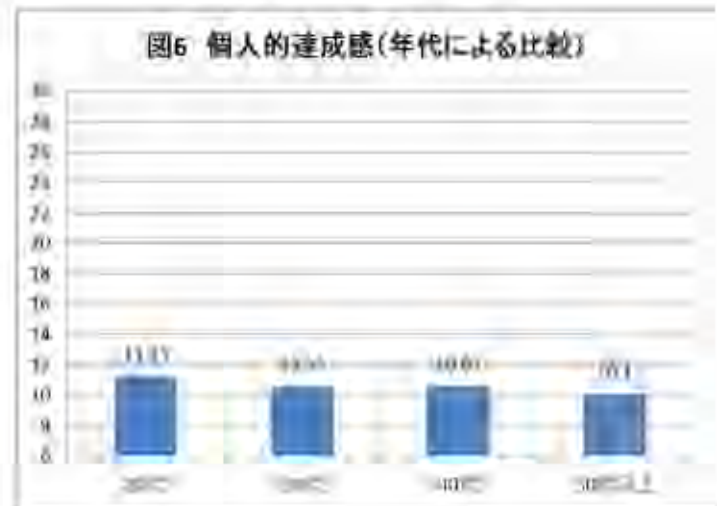
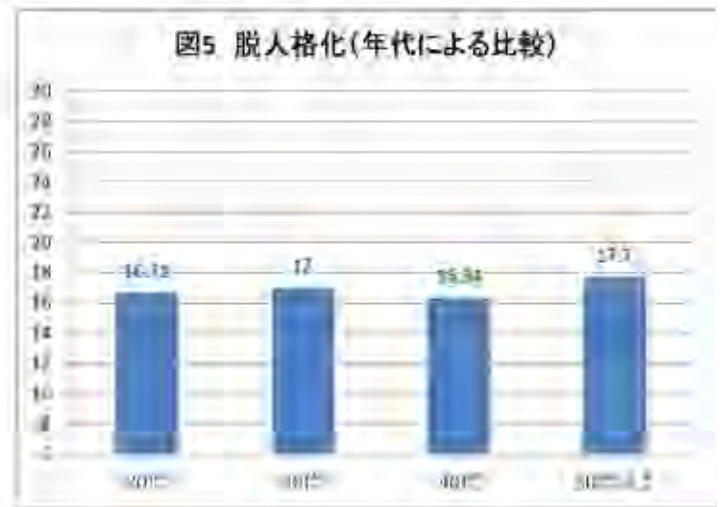
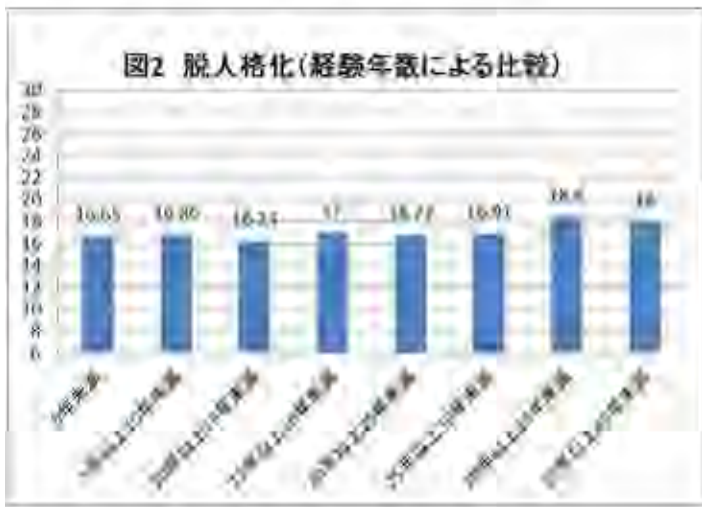


图7 情緒的消耗感(性別による比較)



图10 情緒的消耗感(職種による比較)



图8 脱人格化(性別による比較)



图11 脱人格化(職種による比較)



图9 個人的達成感(性別による比較)



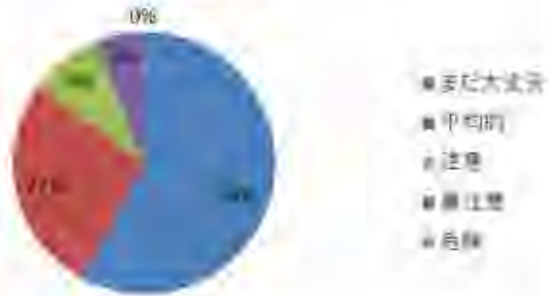
图12 個人的達成感(職種による比較)



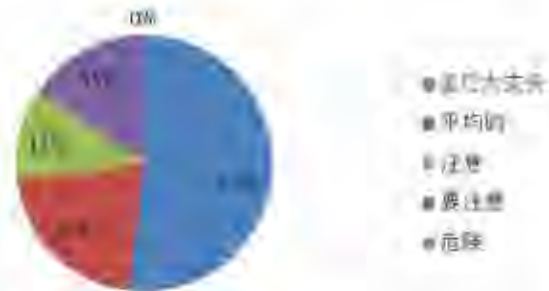
情緒的消耗感の判定

【定義】仕事を通じて情緒的に力を出し尽くして消耗してしまった状態

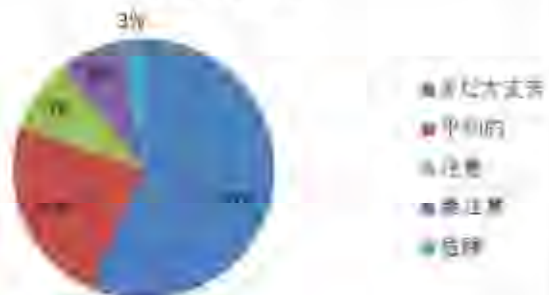
保育士



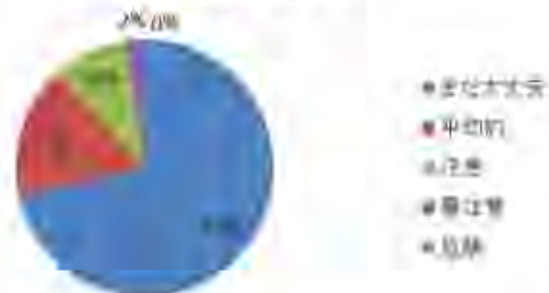
教員(小)



教員(中)



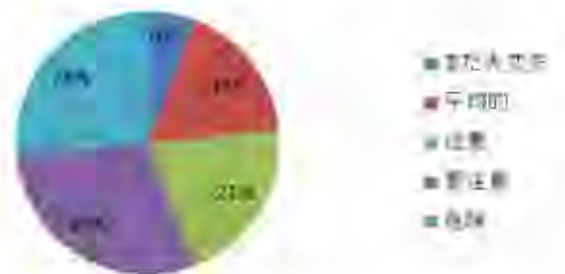
市職員(福祉分野)



脱人格化の判定

【定義】サービスの受け手に対する無情で非人間的な対応

保育士



教員(小)



教員(中)



市職員(福祉分野)



第 3 章

海外先進事例調査 (NY)

○海外先進事例調査(2017/1/4～1/9米国NY州)

目的: 日本では整備が遅れている、保育・福祉マネジメント人材の資格整備や評価システムの開発とプログラム化のための情報収集を目的とする。事業終了後、資格制度を創設可能にするために、保育・福祉領域におけるマネジメント人材養成の先進カリキュラムやルーブリック、コンピテンシーについて調査する。また優れた特別支援教育を実践している保育・教育機関の調査も行いプログラムに反映させる。

調査訪問者: プロジェクトメンバーより中尾教授、椋田講師、事務局 福井

コーディネーター兼現地通訳: 池田顕誓氏(NY市のThe Keswell School教員)

渡航期間: 2017年1月4日(水)～1月9日(月) <現地活動は1月5日～1月7日までの3日間>

日程	訪問先	内容
1/4(水)	出国(移動日)	
1/5(木) 7:00～ 17:00	①Harrison市公立学校 ・Harrison Central School District, Harrison New York, 10528 / (914) 835-3300 ・Harrison Avenue Elementary School, 480 Harrison Ave., Harrison NY 10528 / (914) 630-3192 http://www.harrisoncsd.org/	Harrison市内の公立学校の特別支援教育プログラム(小学校・中学校のFASEプログラム)を見学、担当者への質疑応答。また、保護者と支援チームが一同に集い、小学校に行くための準備を検討する検討会議(CPSE: Cross Poster Special Education meeting)の様子を見学させていただく。非常にオープンに世の中のためになるなら、とのことで見学および撮影の許可をいただいた。小学校に行くにあたって、成育歴についての非常に細密な資料が提出され、保育園や幼稚園でのIEP(個別の支援計画)等もふまえながら、通級学級でよいのか、それとも特別支援学校がよいのかを検討し、その場で支援を決定する、という内容であった。準備資料は膨大に必要だがそれが当たり前とのこと。
17:00～ 18:30	②Nicoさんインタビュー Columbus Cir, New York, NY 10023	通訳の池田顕誓氏(NY市 The Keswell School教員)の友人の特別支援学校教員のNicoさんより、NYの特別支援の現状についてヒアリング。NYは(日本に比べて)手厚い支援体制が取られているが、市内の中でも体制や方法にバラつきがあり改善していく必要があるとのこと。
1/6(金) 8:00～ 12:00	③MCC Manhattan Childrens Center : 111 W 92nd St, New York, NY 10025 / (212) 749-4604 http://www.manhattanchildrenscenter.org/	私立の自閉症センター。教育コーディネーターのAmy Daviesさんより説明を伺い、施設・プログラムの様子を見学。運営や人員配置、教員のレベル、具体的な指導法等について質疑応答。コーディネーターや教員は全員、ドクターもしくは大学の特別支援教育の修士課程修了者で、スタッフの専門性が高い。NYでは特別支援教育のコーディネートをするにはドクターもしくは修士課程以上の専門性が必要。指導方法は専門家による直接指導であり、個々の支援プログラムが細かく組み立てられ、カリキュラムどおりに指導しているかについても別の専門家により細かくチェックされる。
13:00～ 15:00	④CA Children's Academy : 350 E 82nd St, New York, NY 10028 / (646) 277-5459 http://www.childrensacademynyc.org/	LD児対象の特別支援学校。ソーシャルワーカーのJordan Wishnerさんから説明を伺い、施設・プログラムの様子を見学。ソーシャルワーカーの役割について等、質疑応答。保護者と教員が直接対するのではなく、その間にソーシャルワーカーが入り、まずは保護者との信頼関係を築いて保護者の悩みを聞くようにしている。教員のメンタルケアもソーシャルワーカーがサポートしている。

15:30～ 18:00	⑤NY大学(NYU)福祉コース教授へのインタビュー Children's Academy : 350 E 82nd St, New York, NY 10028 / (646) 277-5459 (NYU: http://www.nyu.edu/)	CA内の会議室にて、NY大学のSusan教授とMaris教授へのインタビュー。NYの福祉マネジメント人材の育成および配置の現状、必要とされるスキル等についてヒアリング。日本の現状について意見交換。
1/7(土) 8:00～ 12:30	⑥SNACK & Friends, Inc. 316 E 53rd St New York, NY 10022 / (212) 439-9996 http://www.snacknyc.com/	発達障害のある児童から成人までを対象に、スポーツや芸術活動を中心とした自立支援・就労支援プログラムを提供している。設立者のJackie Ceonzoさんにお話を伺う。Jackieさん自身が障害を持つ息子さんの母親で、日中預かってもらう場所や費用面で苦労したことが設立のきっかけとなった。国からの補助は一切受け取らず、Jackieさんが自分で探したスポンサーや、寄付、利用料でまかなっている。国からの補助金は制約が多く自由度が少ないため自費で運営することを選んでいる。就労支援については、NYは進んでいる方とはいえ現状は厳しい。Jackieさんがコーヒー販売の企業を設立し、そこで息子さんやプログラム参加者が就労している。SNACKのスタッフには専門性よりも実践力を重視し、学生のインターンシップであっても賃金を払っている。
13:30～ 14:00	⑦FLY Center, LLC 131 West 110th Street New York, NY 10026 / (646)524-5984 http://flycenternyc.com/	放課後と週末に発達障害児のためのプログラムを提供している。設立者Virginiaさんより説明とプログラムの様子観察、質疑応答。放課後と週末に発達障害児のためのプログラムを提供している。設立者Virginiaさんより説明とプログラムの様子観察、質疑応答。 幼稚園児から中高までの児童が通っている。ソーシャルスキルを身に着ける塾、といった様子。教員が意図的な複数の遊びを提供し、実際にやってみること通しながら、家庭(兄弟間)や友達との距離感の取り方や遊び方等を身に着けるプログラムを行っている。
1/8(日) 1/9(月)	帰国(移動日)	

<NY先進事例調査 総括>

マネジメント人材育成においては、特別支援教育における高い専門性が必要となるだろうというのが今回ヒアリングした方々の一致した意見であった。コーディネーターには少なくとも修士課程以上の知識や経験を要し、IEP(Individualized Education Program:個別教育計画)の活用を日本でも進めるべき、との意見をいただいた。

IEPはNYでも最初はなかなか広まりにくかったが、データの電子化することによって浸透してきた。IEP電子化の仕組み等については今後の調査課題としたい。

日本での特別支援教育への取り組みはまだNY程充実してはならず、個々の教員の奮闘にかかっている状況。NY大学教授からは、人材育成が最重要とのアドバイスをいただいた。今まさにこのプログラムで取り組んでいる課題と合致し、今後も継続してアドバイス等協力をお願いし、今回の調査を終えた。



our mission

Our mission is to provide individuals with autism and other special needs the opportunity to learn, socialize, grow, and have fun. We believe that every child has great potential and should have the chance to become active and productive members of their families and communities. At Manhattan Behavioral Center, we work on developing flexibility, structure, and coordination so each individual can lead a happy, balanced, and healthy lifestyle.

EXPLORE

For the most up-to-date information about our services and schedules for all that we offer, please visit us at

ManhattanBehavioral.com

CONTACT

Contact our center supervisor,
Emily Bennett.

ebennett@ManhattanBehavioral.com

646.480.5756

VISIT



The Manhattan Behavioral Center
128 West 95th Street
New York, NY 10025
(btwn Amsterdam Ave & Columbus Ave)



the manhattan
behavioral center

Giving children with special needs the opportunity to learn, grow, and experience all that life has to offer!



clinical services

At MBC, we provide scientifically based cutting edge treatment and education to children with special needs including those diagnosed with Autism Spectrum Disorder. Our clinical services are available in our center or in the child's home.

CLINICAL SERVICES WE OFFER:

- ABA (Applied Behavior Analysis)
- Family Training & Community Outreach
- Challenging Behaviors
- Home Based Programming
- OT/Speech

camp

Our camps are designed to provide a safe, structured, and most importantly fun day full of "teachable moments".

CAMP MBC OFFERS:

- Social Opportunities with Peers
- Highly Trained Staff
- Engaging Groups
- Field trips



MBC music class is amazing! Roaine really captures the kid's attention!

- Karine
MBC Parent



enrichment classes!

Let MBC help your child develop a happy, balanced, and healthy lifestyle with our Enrichment Classes! Each class is led by highly trained and enthusiastic professionals with expertise in each activity.

CLASSES WE OFFER:

- Art
- Music
- Dance Therapy
- Yoga
- Cooking
- Sports & Movement

*For a complete list of classes and schedules visit our website at ManhattanBehavioral.com



My daughter has been receiving ABA therapy at MBC for almost a year now and the two therapists that work with her are exceptional. MBC has been a huge component to my daughters progress.

- Cara
MBC Parent



birthdays

Birthday parties can be stressful for kids with special needs and their families. MBC is here to help you plan, practice, and throw your next party! Our customizable party packages will fit your family's needs and budget. Parties can be hosted in our center, the child's home or the venue of your choice!



children's academy

WHO WE ARE

- Private, not-for-profit, K-12th grade school for children with speech and language delays and other learning differences
- Rigorous, language-based learning in small multidisciplinary classrooms with low student-to-teacher ratio (6:2:1). Licensed Speech & Language pathologist is part of every classroom's teaching staff
- An individualized instruction plan is developed for each child with strategies and goals designed to meet the child's academic and social needs

OUR PROGRAM

- Speech therapy in every classroom provided by a dedicated SLP who implements individual, group, and supportive academic Speech & Language services
- In addition to a large sensory gym, Occupational Therapists provide integrated individual & group OT services
- Individualized attention within group learning
- Student specific & appropriately challenging academic curriculum
- Family & Community support
- Staff is trained to address behaviors that may occur with children who have speech, language, & sensory struggles
- Observation rooms available for families to sit and watch their loved one learn without disruption
- 12-month academic program, 9am - 3pm, Arts & Recreational after school programming available

COME IN FOR A TOUR!

Learn about our amazing students, daily program, and admission process in-person on a tour of Children's Academy!

To schedule a visit, contact Jordan Wishner at 646-277-5422 or jwishner@childrensacademynyc.org

Children's Academy • 350 E. 82nd Street, New York, NY 10028



children's academy

However you discovered Children's Academy, Welcome. We here at CA know that searching for a school for your child can be both exciting and terrifying: 'Will this school accept my child?' 'Will they met their needs?' 'Will they care for my child?' The last thing we want at CA is for the admission process to be cold or impersonal. We understand the love, hope, and concerns you have for your child. Whether Children's Academy is ultimately the best fit for your loved one, our admission staff will be able to provide guidance and feedback.

Children Academy student's education and healthy development begins during the admission process. This is a time for us both to get to know each other. If you feel that your child is a capable, resilient, group learner who needs additional therapeutic support services, then please fill out an application. We cannot wait to meet you.

Sincerely,

Jordan Wishner, LMSW

Director of Admissions & Family Support Services

jwishner@childrensacademynyc.org

646-277-5422

spring 2017 1/24-5/26

Closed on 2/20-2/24, 4/10-4/15

m t w th f Sa Su

Teen Fitness @ 53rd Street
 Disabilities 4:30-5:00PM
 Healthy Dinner 5:00-6:00PM
 Sports Challenge 6:00-6:30PM

SNACK Swim @ St Barts
 4:45-5:15PM
 5:15-5:45PM
 5:45-6:30PM

SNACK Swim @ St Barts
 4:45-5:30PM
 5:30-6:15PM

snacktivities @ 53rd St.
 4:00-6:00PM

Teen Classes
 Fitness Class 4:30-5:30PM
 Cooking Class 5:30-6:30PM
 Art/Music Class 6:30-7:30PM
 Science Class 7:30-8:30PM

snacktivities 11AM-1PM
 Soccer @ 53rd St. 1:05-2:05PM
 Music 1:05-1:50PM

Soccer @ 53rd St. 10-11AM
 snacktivities @ 53rd St. 11AM-1PM 1:15-3:15PM

Sports @ St. Barts
 (Group will walk from 53rd St to St. Barts)
 2:05-3:30PM

SNACK Swim @ St Barts 12:00-5:00PM

SNACK Swim @ St Barts 4:00-4:45PM 4:45-5:30PM 5:30-6:00PM

holiday 2017

Winter Holiday Program 2/20-2/23
 April Holiday Program 4/10-4/13

All programs run from 9am-3pm with before & after care available for \$25/hr. Half day options also available from 9am-12pm or 12pm-3pm.

summer 2017 tbd

m t w th f Sa Su

Teen Fitness @ 53rd Street
 Disabilities 4:30-5:00PM
 Healthy Dinner 5:00-6:00PM
 Sports Challenge 6:00-6:30PM
 Weights, Ropes, Cool-down 6:30-7:30PM

SNACK Swim @ St Barts
 4:45-5:15PM
 5:15-5:45PM
 5:45-6:30PM

SNACK Swim @ St Barts
 4:45-5:30PM
 5:30-6:15PM

snacktivities @ 53rd St.
 4:00-6:00PM

Teen Classes
 Fitness Class 4:30-5:30PM
 Cooking Class 5:30-6:30PM
 Art/Music Class 6:30-7:30PM
 Science Class 7:30-8:30PM

snacktivities 11AM-1PM
 Soccer @ 53rd St. 1:05-2:05PM
 Music 1:05-1:50PM

Soccer @ 53rd St. 10-11AM
 snacktivities @ 53rd St. 11AM-1PM 1:15-3:15PM

Sports @ St. Barts
 (Group will walk from 53rd St to St. Barts)
 2:05-3:30PM

SNACK Swim @ St Barts 12:00-5:00PM

SNACK Swim @ St Barts 4:00-4:45PM 4:45-5:30PM 5:30-6:00PM

snack

www.snacknyc.com

CREATED BY A FAMILY WITH A SPECIAL NEEDS CHILD

SNACK: 316 East 53rd Street, New York, NY 10022 *PHONE (212) 439-9996 ** Email: info@snacknyc.com
 St Bartholomew's Church: 109 East 50th Street & Park Avenue, New York, NY 10022

CALL EMAIL OR VISIT US AT SNACKNYC.COM TO SIGN UP FOR A FREE TRIAL CLASS!

SNACK is the creation of New York mom and SNACK's Executive Director, Jackie Ceonza. In 2003, after being unable to find a fulfilling program for her son, Joey, she worked with a team of professionals to create a place where any child, despite their abilities, can socialize and enjoy activities while learning practical skills in a collaborative, fun, and welcoming environment. At SNACK, children of ALL abilities are welcome including those with no diagnosis. ALL SNACK activities are open to the general public.

snack*swim

SNACK Swim provides children with a 1:1 private lesson and a fun environment to learn to swim while being able to socialize with other children. We have a great facility all to ourselves at St. Bartholomew's Church with a locker room, heated pool and gym. All your child needs is a swimsuit, a towel and if necessary swim diapers. Ensuring each child's safety, our 30 minute one-on-one Private Swim lessons help children develop confidence in the water by learning proper swimming strokes, floating, and breathing techniques. We also offer Family Swim Lessons. Program fees are \$70 per 40-minute lesson and \$90 per 45 minute lesson.

snack*sports

The SNACK Sports Program introduces children to a broad scope of physical opportunities- from yoga to basketball. Our 45-minute sports classes have a 2:1 ratio (two children per instructor) with no more than 8 per class. Program fees are \$70 per class.

snack*soccer

The SNACK Soccer Program introduces children to the great world of soccer. Our 45-minute soccer classes have a 2:1 ratio (two children per instructor) with no more than 8 per class and uses entertaining and easy-to-follow soccer drills to help children incorporate much-needed notions of structure and task completion into their lives. Program fees are \$70 per class.

snack*tivities

We've combined a variety of individual and group activities into a highly structured 2-hour program that promotes socialization among peers in a fun environment.

The Snacktivities Program is designed and staffed to address challenging behavioral issues, increase skill levels and promote improved social interaction. The classes have a 2:1 ratio (two kids per staff member) with a class maximum of eight students, so children with special needs get the special attention they deserve. With the principles of Applied Behavior Analysis (ABA) to manage behavior and provide reinforcement, along with our staff's unique skill set, we enable the children who participate to develop vital skills and grow confidence. This also gives parents the confidence to leave their child in a safe and secure environment. Typically developed siblings are welcome to participate at no charge. Parents and caregivers are invited to observe or can take the time for themselves. Program fees, Thursdays @ \$100 per class, Saturdays & Sundays @ \$150 per class.

snack*holiday

Our 3-4 day Holiday Programs are held in February, March/April, and August when school is closed. Parents also have the option to enroll for half days. Our fun-filled days are packed with activities and opportunities for socialization with a 2:1 class ratio (two children per instructor). Activities include music, art, drama, dance, movement and sports. Parents will supply lunch. Snacks will be provided and special diets will be honored. Program fees are \$300 per class.

snack*tivities for teens

Sometimes it's difficult to convince teens to get out of the house, put away the electronics, and make the effort to spend time with their peers. To fill this void, SNACK created fun, innovative socialization and recreational programs to offer our teens the opportunity to interact with their peers and be themselves.

Music

This class works towards creating a performance that incorporates music, singing, dialogue, and movement. Children of all capabilities and needs can benefit from drama therapy, and we are thrilled to offer such a class for our kids! Program fees are \$70 per class.

Fitness

Teens are invited to meet on Mondays to participate in a fun night of fitness. Coach Obs guides them through an obstacle course, leads sports challenges with weights and ropes and asks that teens also assist in set up and shut down of healthy dinner included in the class. Teens exercise and socialize as they learn about healthy living. Program fees are \$150 per class.

Teen Class

The goal is to develop interpersonal skills so that adapting to various social environments is no longer an issue. The class is designed to encourage interaction and introduce age appropriate activities for the individual. Program fees are \$50 per hour.

TO SIGN UP FOR A FREE TRIAL CLASS
 CALL, EMAIL, OR VISIT US AT SNACKNYC.COM

*A registration fee of \$26 per semester applies- waived for holiday program if enrolled in current semester.

Class Schedule 2016-2017

Prior to starting, FLY schedules an initial meeting with the child and parent to discuss appropriate social grouping and skills to teach.

Playdates for Doves

Tuesday and Thursday
2:00 p.m. - 3:00 p.m.

Robins

Thursday
3:30 p.m. - 4:30 p.m.
Saturday
11:45 a.m. - 1:15 p.m.

Owls

Tuesday
3:30 p.m. - 4:30 p.m.
Wednesday
3:30 p.m. - 5:30 p.m.
Saturday
10:00 a.m. - 11:30 a.m.

Ravens and Jays

Monday and Friday
3:30 p.m. - 5:30 p.m.

FLY Center was founded by Virginia Wong. She is a New York State Licensed and Board Certified Behavior Analyst. Virginia has worked with children diagnosed with autism spectrum disorders for over 13 years in educational, home, and community settings. Through her experience working with children and families, she has learned the importance of providing support beyond the walls of a classroom. Virginia strives to increase social and play skills, self-management and independence at the center and in the home and community.

FLY Center also provides the following services:

- Social skills classes
- Applied Behavior Analysis (ABA) program coordination and supervision
- + One to One ABA Instruction
- + Parent/Caregiver Training

FLY Center accepts Aetna, GHI and Value Options' Empire Plan. Pre-authorization is required.

Please visit www.flycenternyc.com or contact the center for more.



Where learning,
socializing, and
fun come
together!!!!

131 West 110th Street
(between Lenox Avenue and
Adam Clayton Powell Boulevard)
New York, NY 10026

T: 646.524.5984
E: info@flycenternyc.com
W: www.flycenternyc.com

FLY Center offers classes after school and weekends to children and adolescents of all abilities. The classes are small and highly structured to teach social and life skills. Within the classes, activities such as cooking, games, sports and community outings are provided to teach these skills. FLY Center is a place for children to socialize, learn and have FUN!

FLY Center
131 W. 110th Street
NY, NY 10026
Directly across from Central Park between
Lenox Avenue & Adam Clayton Powell
Boulevard

T: 646.524.5984
E: info@flycenternyc.com
W: www.flycenternyc.com

The goals of the social skills programs are for the children to learn play skills and peer interactions while decreasing behaviors that interfere with appropriate social behaviors. Community based instruction to teach life skills are incorporated into the classes for the older students. All skills are taught in fun, structured activities.

Class description

Dove (ages 3-5) The Doves learn to orient towards speakers and orient towards others when speaking, engage in functional and independent play with toys, following 2-3 part commands in songs and activities, imitate play and actions, begin learning to play cooperatively with peers, and engage in simple social games.

Robin (ages 5-8) The Robins learn to follow rules in simple games, imitate peers, gain peer's attention, take turns, and follow group directions. The children learn to be more independent while playing such as waiting and manipulating materials, building different structures with blocks and toys, and following sequence of play actions.

Owl (ages 8-11) The Owls learn to interact with peers by initiating play and engaging in simple conversations, follow group directions and increase attention to activities. These skills are taught while playing board games, electronic games, and sports in the park and also during structured group lessons on monthly themes and topics.

Raven (ages 11-14) The Ravens learn to socialize and engage in conversational interactions, recognize feelings of others, recognize and interpret body language and gestures, and adapt to different environments. These skills are taught through games, recreational activities, cooking lessons and community outings.

Jay (ages 14-17) The Jays learn to socialize with peers and also develop life skills. The classes teach them to monitor their own behaviors in groups, recognize feelings of others, learn how to join in activities, learn how to help others and when to seek help, and adapt to, as well as navigate, different environments.

Monthly Young Adult Events (ages 14 and older) An evening designed to provide social opportunities, facilitated by trained staff members, to teens and young adults with all abilities. Events include movie, BINGO, games, karaoke, and picnic in the park. A 2:1 young adult to staff ratio is provided and modified instruction and communication supports are provided as needed.

第4章

相談援助力向上のための

Re トレーニングプログラム



2016
Re 相談援助力向上のための
リトレーニングプログラム

1. 基礎研修 (相談援助+リスクマネジメント)

2. 専門研修 A 保育・教育領域
専門研修 B 高齢者福祉領域

受講料無料

講習期間	2016年10月~2017年1月
会場	関西国際大学 尼崎キャンパス
対象者	保育・教育・福祉・介護に係る専門職者
内容	基礎研修 (15 日) + 専門研修 (5 日) (専門研修は A か B を選択してください。 両方とも参加することも可能です。)
定員	30名 (先着順)
申込締切	2016年10月15日 (土)
申込方法	このパンフレット裏面をご覧ください



関西国際大学尼崎キャンパスへは、JR 尼崎駅下車、北西へ徒歩約 5 分です。駐車場がございますので、公共交通機関でお越しください。

■主催■ 学校法人済名学院 関西国際大学、関西保育福祉専門学校

◎趣 旨◎

近年、子育てや介護、生活困難などの課題を抱える人々が増加している中で、保育・福祉・教育分野においては、より専門性を発揮できる人材が必要となっています。
このプログラムは文部科学省の委託を受け、現職の保育士、教員、介護福祉士、ケアマネージャー、社会福祉施設及び行政職員等を対象に、相談援助力やリスクマネジメント力を高める短期のリトレーニング研修を実施し、その効果を検証するものです。
「相談援助力」とは、単なる相談 (= カウンセリング) 技術ではなく、支援が必要な人のアクチュアルな現実から生じる困難に対応できる、総合的なソーシャルワークです。
対人支援に携わる専門職者は、相談者への強い関心、豊かな感受性と深い洞察力をもって、真のニーズを把握し、専門職としての機能を果たしていかなければなりません。
当プログラムでは、この相談援助力の向上と、現場で起こり得るリスクに対処できる人材の養成を目指します。



F A X 申込書 (宛先 06-6498-4748)

◆メールの方は下記項目を本文に書いて「chukaku@kuins.ac.jp」までお送りください。
◆複数でお申込みの場合は、別途、参加者リストを付けてください。

希望コース名 (右欄に○をつける)	基礎 + A 保育・教育領域	基礎 + B 高齢者領域	C その他 ()
参加希望者	ふりがな	年齢 (年代でも可)	
	氏名		
	ふりがな		
	住所	(自宅/勤務先) ←どちらかに○を	
	TEL :	FAX :	
	E-mail :		
勤務先 (施設名)	職種 (例: 保育士、ケアマネージャー)		

お問い合わせ
関西国際大学 尼崎キャンパス
中核的専門人材養成プロジェクト事務局 (池田、福井)
〒661-0976 兵庫県尼崎市潮江 1-3-23
【Tel】06-6496-4357 【Fax】06-6498-4748 【E-mail】chukaku@kuins.ac.jp

2016 年度の Re トレーニングプログラムの特徴

<相談援助とリスクマネジメント>

福祉施設におけるリスクマネジメントは、全国のさまざまな福祉施設において取り組まれつつあります。施設における最大のリスクは、利用者やその家族ひいては地域における信頼を失ってしまうことです。福祉施設にはそれだけ高い公共性が課せられているのです。家庭で安全に暮らす環境を保障しえないからこそ福祉施設が必要なのであり、虐待事件や介護事故が頻発に起きてしまうことは、利用者や家族・地域に対する信頼を裏切ることになります。したがって、虐待事件などを起こさないことはもちろんですが、事件・事故に対するリスクマネジメントを行っていることが、信頼を勝ち得ていくうえで非常に重要な意味を持つこととなります。

また相談援助では、どのような支援が必要か等のニーズ把握を行い、客観的なアセスメント (生活課題の分析・実態把握) を行うことが重要な位置を占めます。ことが起きてからの対応ではなく、事故や事件の未然防止という観点から「相談援助力」と「リスクマネジメント」は両輪の要素といえます。

2016 年度のリトレーニングプログラムでは、福祉施設等における「リスクマネジメント」と「相談援助力」を基礎コースとし、専門領域ごとの学び直しも補完した構成で展開します。

	研修内容	講師 (担当順)
基礎研修	① 総括ガイダンス -福祉サービスにおけるリスクマネジメント-	● 道中 隆 教授 (関西国際大学)
	② 事故原因の分析と対応 1	● 西岡敏成 教授 (関西国際大学)
	③ 事故原因の分析と対応 2	● 村田昌彦 教授 (関西国際大学)
	④ ハラスメント	● 添田久美子 教授 (和歌山大学)
	⑤ 施設等における防犯	● 山崎弘子 氏 (橋谷法律事務所弁護士)
	⑥ 施設等における防災	● 広瀬幸雄 教授 (関西大学)
	⑦ リスクコミュニケーション 1	● 尾崎慶太 講師 (関西国際大学)
	⑧ リスクコミュニケーション 2	● 多田智栄子 講師 (関西国際大学)
	⑨ 相談援助の意義と役割	● 田中亜裕子 講師 (関西国際大学)
	⑩ 相談支援における援助的態度	● 松本恵美子 准教授 (関西国際大学)
A 保育・教育領域	⑪ 対人スキル (心理)	● 中尾繁樹 教授 (関西国際大学)
	⑫ 外部機関との連携 (座談会)	+ 行政関係者、NPO職員等
	⑬ 施設等における対人トラブル	
	⑭ 虐待と外部連携	
	⑮ 総括シンポジウム	
B 高齢者領域	① 保育者の専門性を生かした受容的な関わりと専門援助のバランス	● 下里里枝 准教授 (関西国際大学)
	② 保育者に求められる相談援助と対応能力	● 川谷和子 講師 (関西保育福祉専門学校)
	③ 保育現場におけるアセスメントの視点	● 黒岩由美子 園長 (汐江ふたば保育園)
	④ 事例検討 1	
	⑤ 事例検討 2	
B 高齢者領域	① 高齢者虐待の実態	● 山本秀樹 准教授 (関西国際大学)
	② 虐待のメカニズム	
	③ 不適切なケアと虐待の関連	
	④ より良い職場環境の構成要素	
	⑤ 高齢者の権利擁護に向けて	

2016 Re トレーニングプログラム スケジュール

回	日 時	内 容	回	
1. 基礎研修				
1	10/18 (火) 19:00-20:30	総括ガイダンス -福祉サービスにおけるリスクマネジメント-	1	
2	10/22 (土) 9:00-10:30	事故原因の分析と対応 1	2	
3	10:40-12:10	" 2	3	
4	10/25 (火) 19:00-20:30	ハラスメント事例	4	
5	10/29 (土) 9:00-10:30	施設等における防犯	5	
6	10/29 (土) 10:40-12:10	施設等における防災	6	
7	11/ 9 (水) 19:00-20:30	リスクコミュニケーション 1	7	
8	11/16 (水) 19:00-20:30	" 2	8	
9	11/22 (火) 19:00-20:30	相談援助の意義と役割	9	
10	12/ 8 (木) 19:00-20:30	相談支援における援助的態度	10	
11	12/17 (土) 10:40-12:10	対人スキル (心理)	11	
12	12/21 (土) 9:00-10:30	施設等における対人トラブル	12	
13	10:40-12:10	児童虐待と外部連携	13	
14	13:10-14:40	外部機関との連携 (座談会)	14	
15	12/27 (金) 18:30-21:00	18:30-19:00 事業報告 19:00-21:00 総括シンポジウム (夜間講座とコラボ)	15	
2. 専門研修				
1	12/3 (土) 9:00-10:30	A 保育・教育領域 保育者の専門性を生かした受容的な関わりと専門援助のバランス	B 高齢者領域 高齢者虐待の実態	
		保育者に求められる相談援助と対応能力		虐待のメカニズム
		保育現場におけるアセスメントの視点		不適切なケアと虐待の関連
4	12/10 (土) 9:00-10:30	事例検討 1	より良い職場環境の構成要素	
		事例検討 2	高齢者の権利擁護に向けて	

2016年度 Re トレーニングプログラム事前アンケート

本アンケートは、「相談援助力向上のための Re トレーニングプログラム」の研修プログラムについて検討するための資料とさせていただきます。回答はすべて統計的に処理をしますので、個人が特定されることはありません。率直にご回答いただきますよう、ご協力よろしくお願いたします。

Q1. 参加するコースに○をつけてください。

1. 基礎研修+A 保育教育領域
2. 基礎研修+B 高齢者領域
3. 基礎研修のみ
4. A 保育領域のみ
5. B 高齢者領域のみ
6. その他 ()

Q2. ご自身についてお答えください。

1. 現在の職種：() ※保育士、ケアマネージャー等
2. 上記の職種の経験年数：(約 年) ※離職期間がある場合でも通算でお答えください
3. 年代： ①20代 ②30代 ③40代 ④50代 ⑤60代以上
4. 性別： ①男性 ②女性

Q3. 本プログラムに対する期待度について最も当てはまるものを1つに丸をつけてください。

1. 期待していない
2. やや期待していない
3. どちらともいえない
4. やや期待している
5. 期待している

Q4. 本プログラムで学びたい・身につけたい・身についている内容について、自由にお書きください。

Q5. 現在の職種に関することでどんなことに悩んでいますか。自由にお書きください。

Q6. 以下の項目について、最も当てはまるものを1つ選んで丸をつけてください。

※「対象者」は、あなたが支援を行っている対象者と捉えてください。

	そう思わない	やや思わない	どちらともいえない	やや思う	そう思う
1. 適切に対象者の相談にのることができる	1	2	3	4	5
2. 近年の対象者に関わる問題（虐待、貧困等）について説明できる	1	2	3	4	5
3. 近年の対象者を取り巻く環境の変化について説明できる	1	2	3	4	5
4. 自分自身の物事の捉え方の傾向を自覚している	1	2	3	4	5
5. 自身の態度などで話しやすい雰囲気を作ることができる	1	2	3	4	5
6. 対象者の話を聴きながら適宜あいづちをいれることができる	1	2	3	4	5
7. 面接や相談等の会話の際に対象者が言ったことを繰り返すことができる（反復）	1	2	3	4	5
8. 対象者の様子（表情や態度、声のトーンなど）から感情を理解しやすとすることができる	1	2	3	4	5
9. 対象者の感情を汲みとり、ことばにして返すことができる（感情の反映）	1	2	3	4	5
10. 対象者を情緒的に支え、認めるメッセージを伝えることができる（支持）	1	2	3	4	5
11. 開かれた質問と閉じた質問を意識的に使用することができる	1	2	3	4	5
12. 「私は………」のように、1人の人間としての思いを言語化して伝えることができる（アイメッセージ）	1	2	3	4	5
13. 対象者を個人として捉えることができる（個別化）	1	2	3	4	5
14. 対象者の感情表現を大切にすることができる（意図的な感情の表出）	1	2	3	4	5
15. 自分の感情を自覚して吟味することができる（統制された情緒的関与）	1	2	3	4	5
16. 対象者を受容することができる（受容）	1	2	3	4	5
17. 対象者を非難しないことができる（非審判的態度）	1	2	3	4	5
18. 対象者の自己決定を促して尊重することができる（自己決定）	1	2	3	4	5
19. 対象者の秘密を守ることができる（秘密保持）	1	2	3	4	5
20. 対象者の強みを見つめることができる	1	2	3	4	5
21. 対象者の強みを意識して関与することができる	1	2	3	4	5
22. 関連する他の機関や専門職の役割について説明できる	1	2	3	4	5
23. 関連する他の機関や専門職に連絡をとる方法を知っている	1	2	3	4	5
24. 対象者を支援する際の自分の悩みを相談できる先がある	1	2	3	4	5
25. 地域や職場での自分の役割を認識している	1	2	3	4	5

2016年度 Reトレーニングプログラム：事後アンケート

本アンケートは、「相談援助力向上のための Re トレーニングプログラム」の研修プログラムについて検討するための資料とさせていただきます。回答はすべて統計的に処理をしますので、個人が特定されることはありません。率直にご回答いただきますよう、ご協力よろしく願っています。

Q1. 主に参加していたコースに1つ丸をつけてください。

1. 基礎研修+A 保育教育領域
2. 基礎研修+B 高齢者領域
3. 基礎研修のみ
4. A 保育領域のみ
5. B 高齢者領域のみ
6. その他 ()

Q2. ご自身についてお答えください。

1. 現在の職種：() ※保育士、ケアマネージャー等
2. 上記の職種の経験年数：(約 年) ※離職期間がある場合でも通算でお答えください
3. 年代： ①20代 ②30代 ③40代 ④50代 ⑤60代以上
4. 性別： ①男性 ②女性

Q3. 本プログラムに対する満足度について最も当てはまるもの1つに丸をつけ、その理由をお書きください。

満足していない・やや満足していない・どちらともいえない・やや満足している・満足している

<理由>

Q4. 本プログラムで学んだこと、身についたこと、身についていたことはどのようなことでしょうか？自由にお書きください。

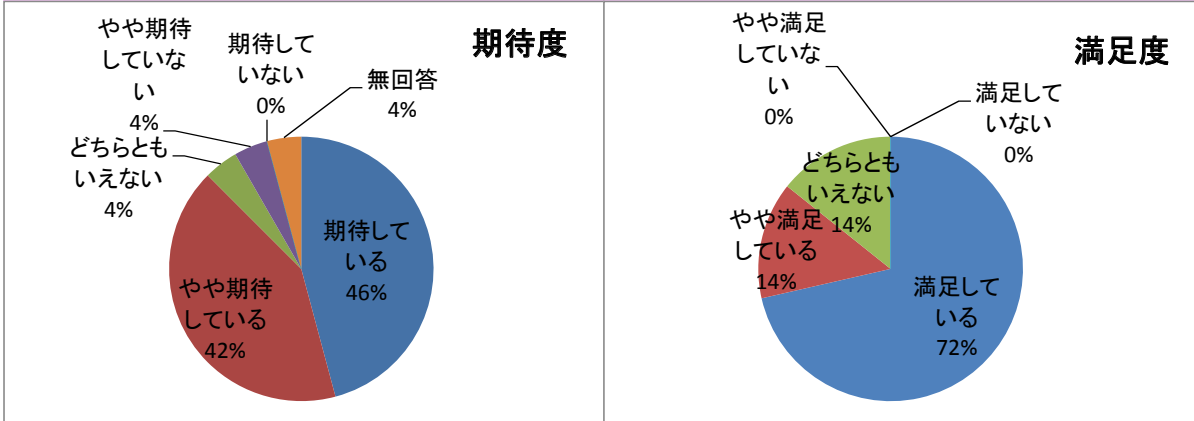
Q5. 相談援助力向上のために今後期待する研修内容などがありましたら、自由にお書きください。

(裏面につづく)

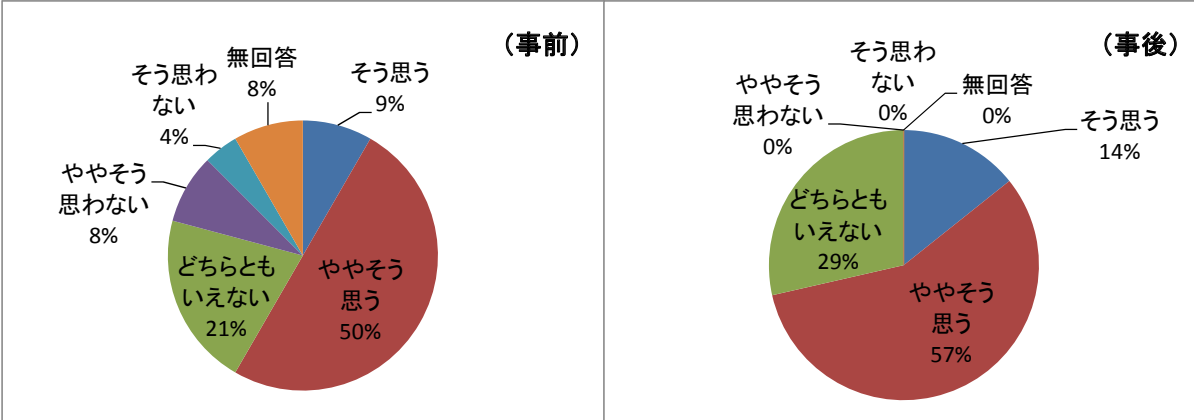
Q6. 以下の項目について、最も当てはまるものを1つ選んで丸をつけてください。
※「対象者」は、あなたが支援を行っている対象者と捉えてください。

	うまくいかない	ややうまくいかない	どちらともいえない	ややうまく	うまく
1. 適切に対象者の相談にのることができる	1	2	3	4	5
2. 近年の対象者に関わる問題(虐待、貧困等)について説明できる	1	2	3	4	5
3. 近年の対象者を取り巻く環境の変化について説明できる	1	2	3	4	5
4. 自分自身の物事の捉え方の傾向を自覚している	1	2	3	4	5
5. 自身の態度などで話しやすい雰囲気を作ることができる	1	2	3	4	5
6. 対象者の話を聴きながら適宜あいづちをいれることができる	1	2	3	4	5
7. 面接や相談等の会話の際に対象者が言ったことを繰り返すことができる(反復)	1	2	3	4	5
8. 対象者の様子(表情や態度、声のトーンなど)から感情を理解しよ うとすることができる	1	2	3	4	5
9. 対象者の感情を汲みとり、ことばにして返すことができる(感情の 反射)	1	2	3	4	5
10. 対象者を情緒的に支え、認めるメッセージを伝えることができる(支 持)	1	2	3	4	5
11. 開かれた質問と閉じた質問を意図的に使用することができる	1	2	3	4	5
12. 「私は……」と思います」のように、1人の人間としての思いを言 語化して伝えることができる(アイメッセージ)	1	2	3	4	5
13. 対象者を個人として捉えることができる(個別化)	1	2	3	4	5
14. 対象者の感情表現を大切にすることができる (意図的な感情の表出)	1	2	3	4	5
15. 自分の感情を自覚して吟味することができる (統制された情緒的関与)	1	2	3	4	5
16. 対象者を受容することができる(受容)	1	2	3	4	5
17. 対象者を非難しないことができる(非審判的態度)	1	2	3	4	5
18. 対象者の自己決定を促して尊重することができる(自己決定)	1	2	3	4	5
19. 対象者の秘密を守ることができる(秘密保持)	1	2	3	4	5
20. 対象者の強みを見つけることができる	1	2	3	4	5
21. 対象者の強みを意識して関わるることができる	1	2	3	4	5
22. 関連する他の機関や専門職の役割について説明できる	1	2	3	4	5
23. 関連する他の機関や専門職に連絡をとる方法を知っている	1	2	3	4	5
24. 対象者を支援する際の自分の悩みを相談できる先がある	1	2	3	4	5
25. 地域や職場での自分の役割を認識している	1	2	3	4	5

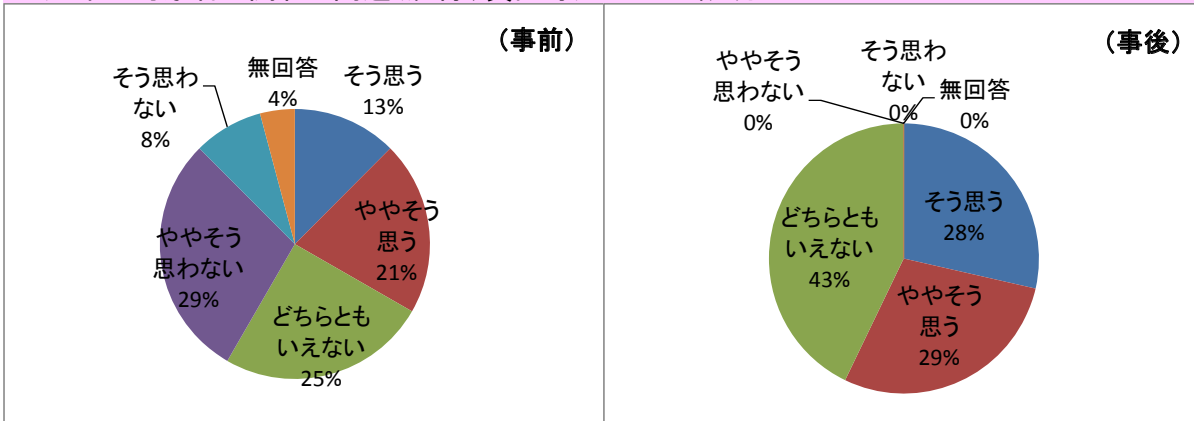
プログラムに対する期待度と満足度



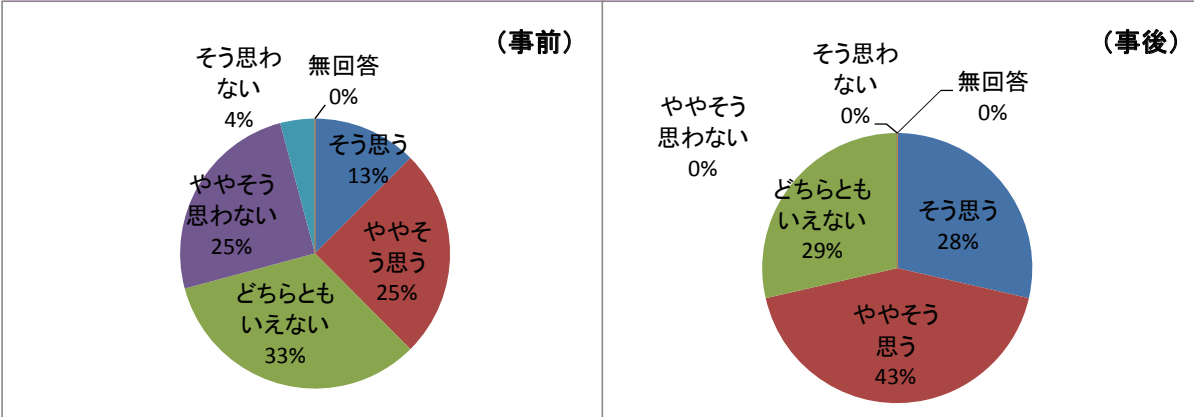
Q1適切に対象者の相談に乗ることができる



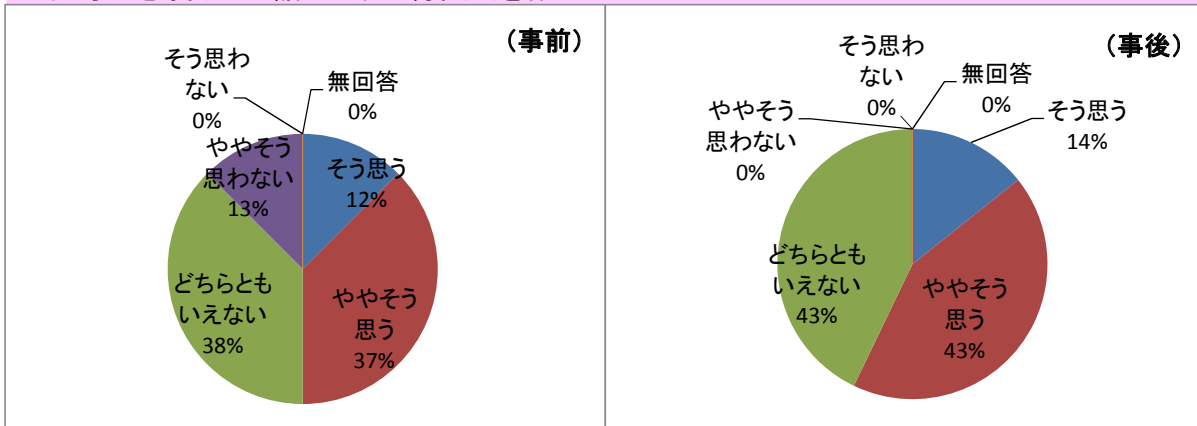
Q2近年の対象者に関わる問題(虐待、貧困等)について説明できる



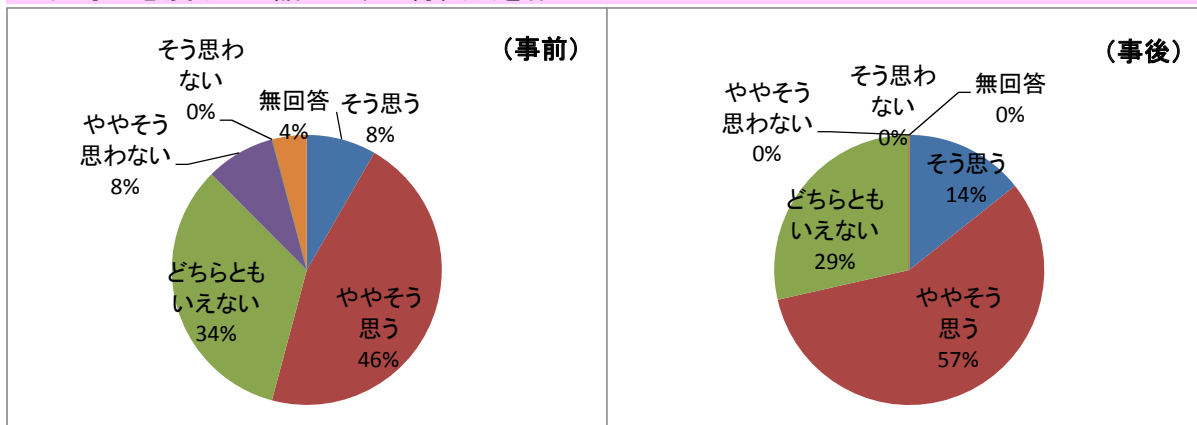
Q3近年の対象者を取り巻く環境の変化について説明できる



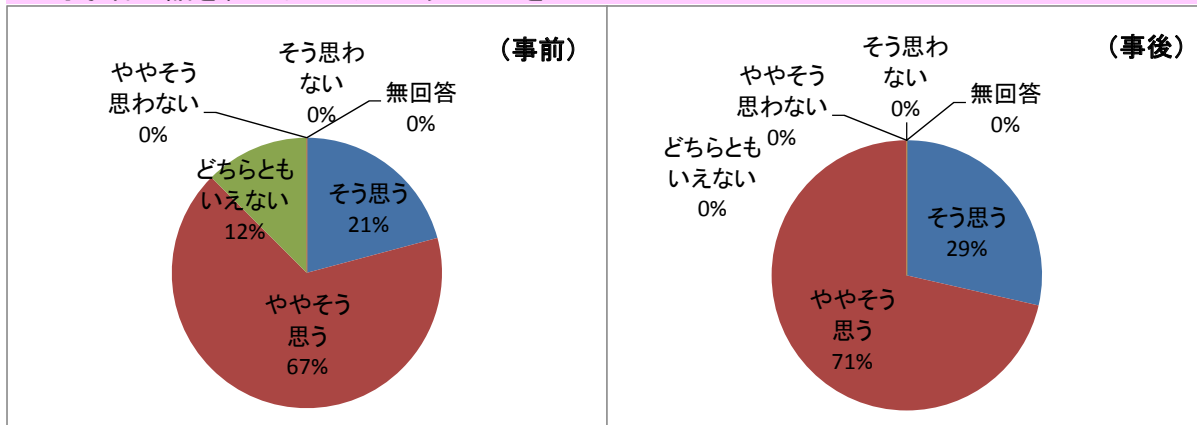
Q4自身の態度などで話しやすい雰囲気を作ることができる



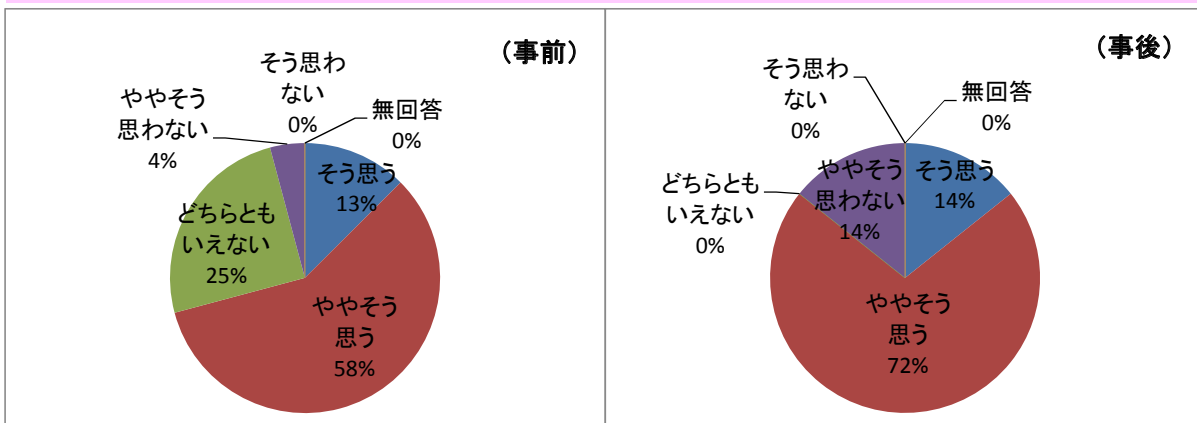
Q5自身の態度などで話しやすい雰囲気を作ることができる



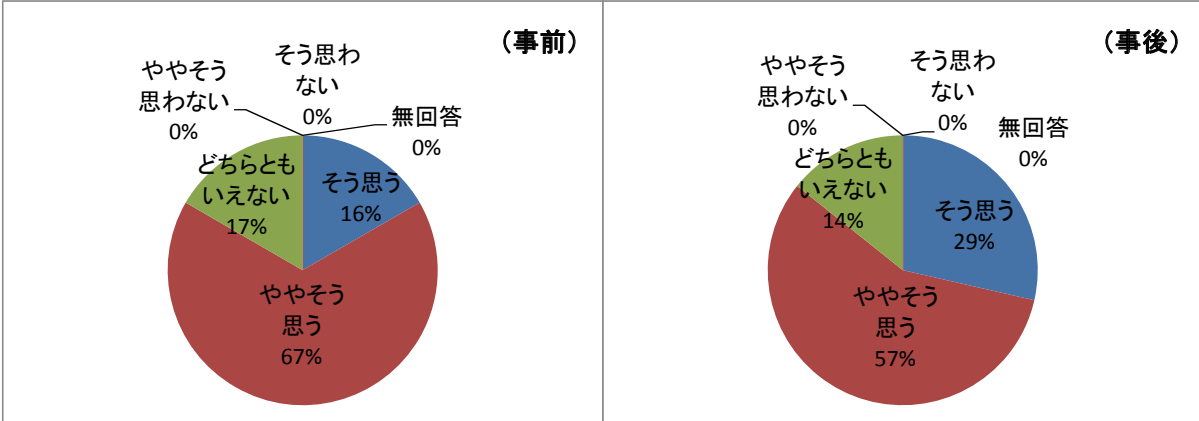
Q6対象者の話を聴きながら適宜あいづちをいれることができる



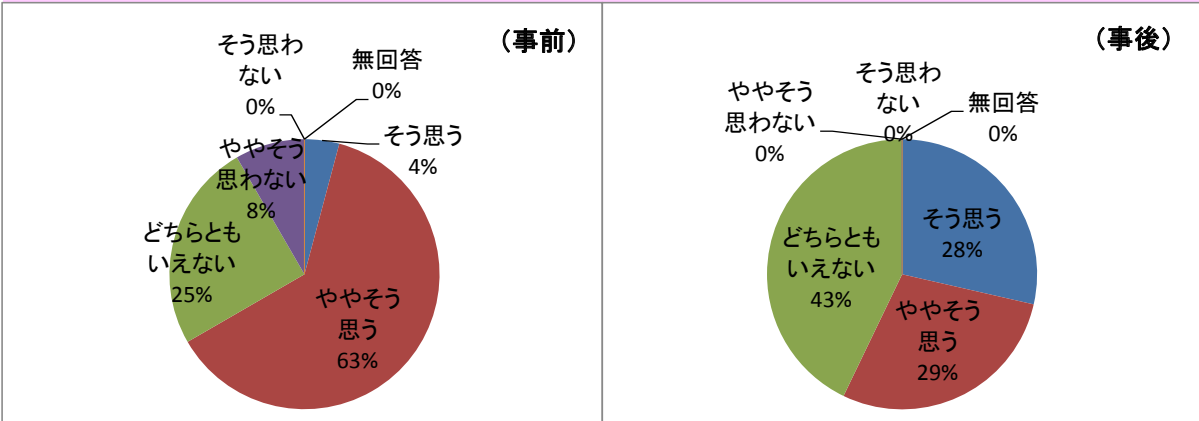
Q7面接や相談等の会話の際に対象者が言ったことを繰り返し言うことができる(反復)



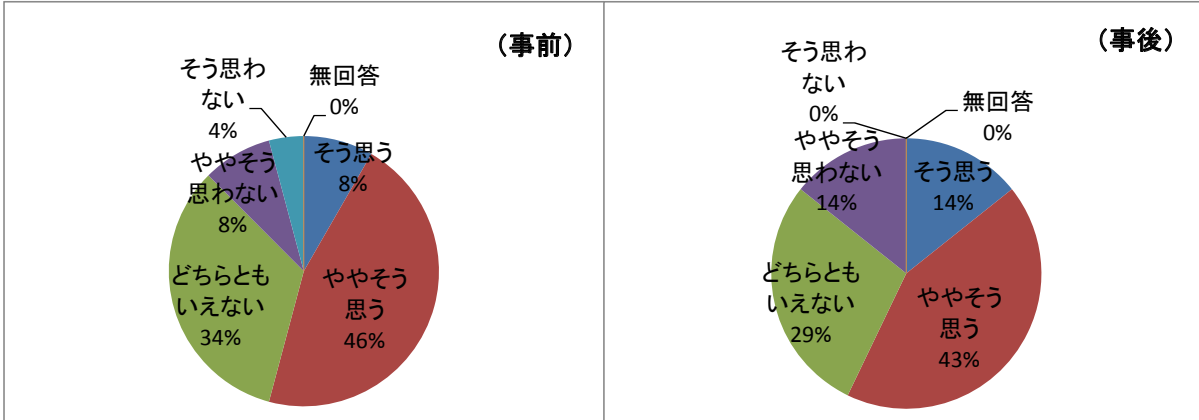
Q8対象者の様子(表情や態度、声のトーンなど)から感情を理解しようことができる



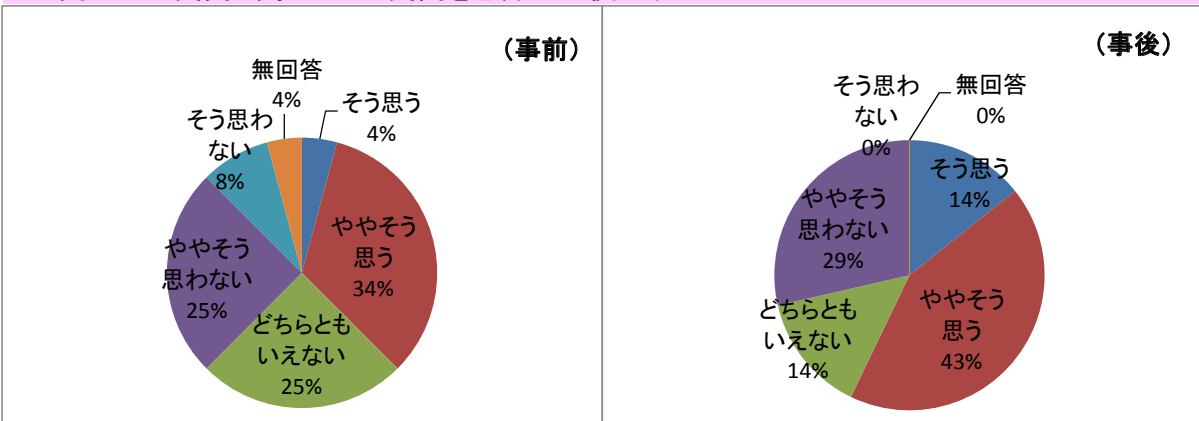
Q9対象者の感情を汲みとり、ことばにして返すことができる(感情の反射)



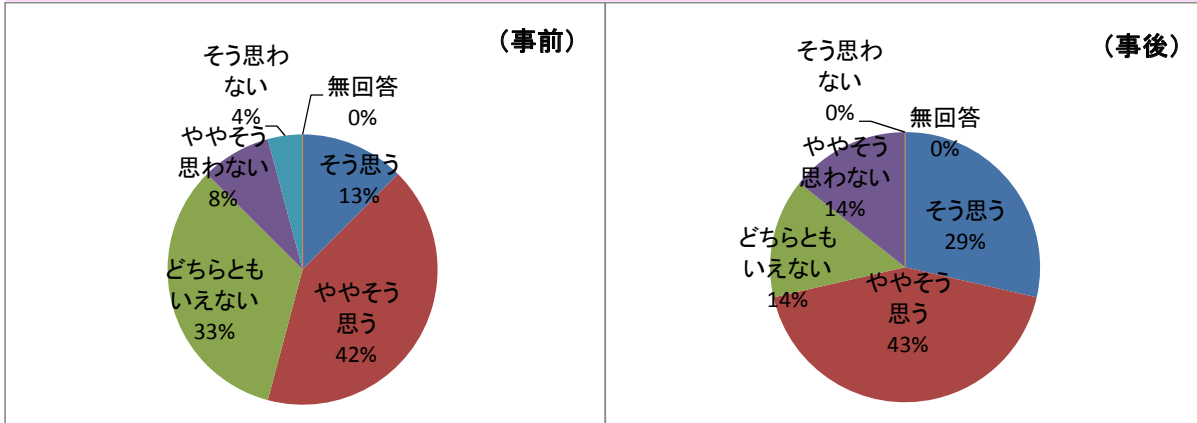
Q10対象者を情緒的に支え、認めるメッセージを伝えることができる(支持)



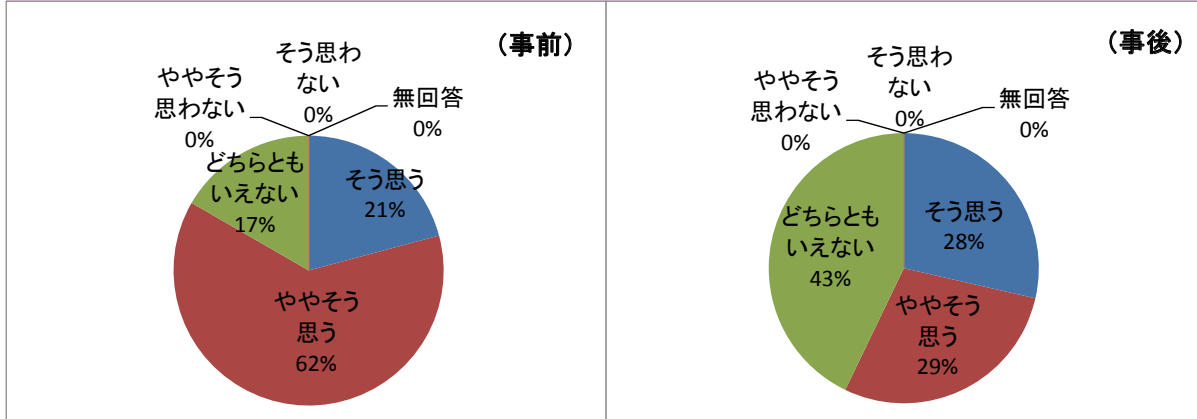
Q11開かれた質問と閉じられた質問を意識的に使用することができる



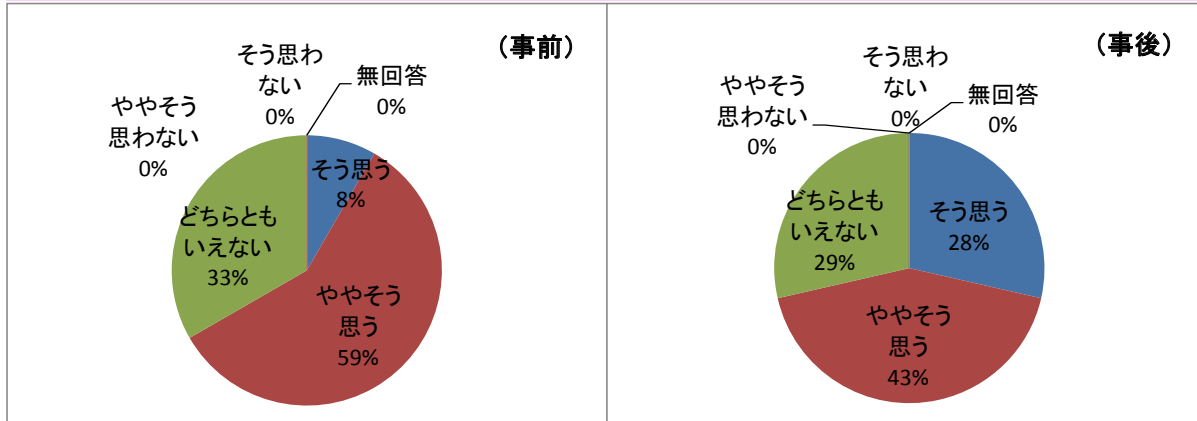
Q12「私は・・・と思います」のように、1人の人間としての思いを言語化して伝えることができる(アイメッセージ)



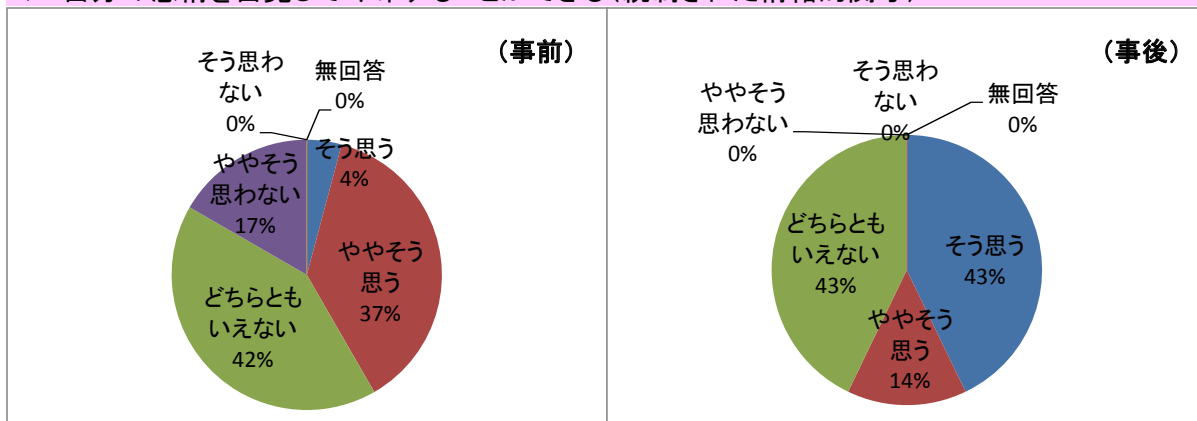
Q13対象者を個人として捉えることができる(個別化)



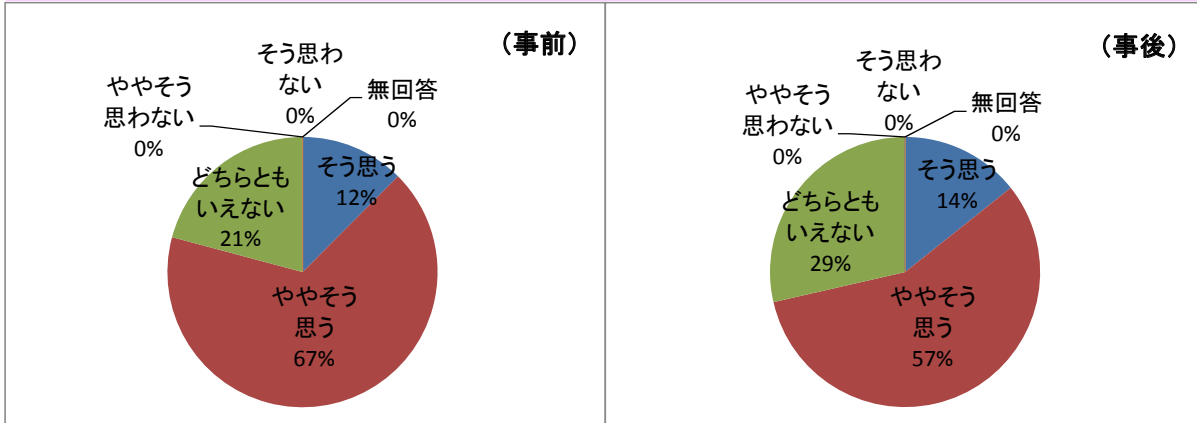
Q14対象者の感情表現を大切にすることができる(意図的な感情の表出)



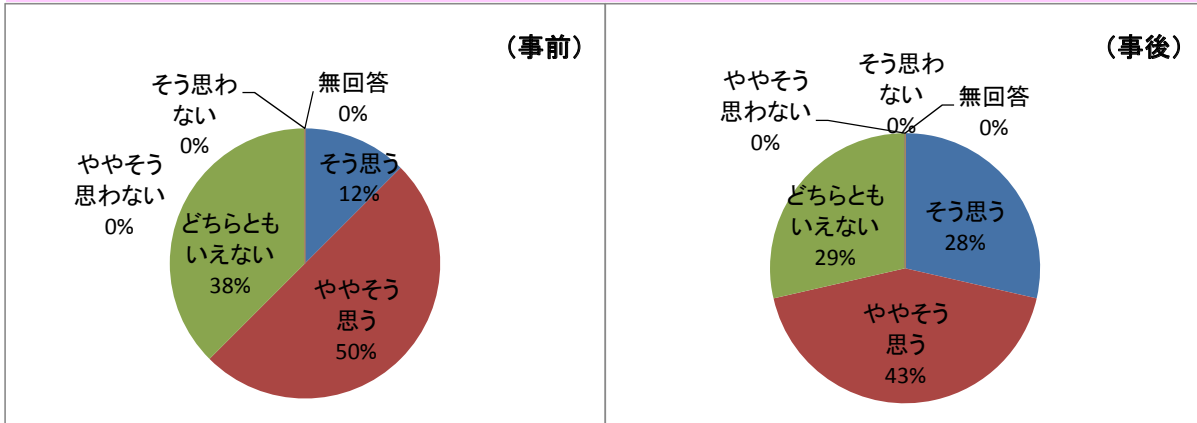
Q15自分の感情を自覚して吟味することができる(統制された情緒的関与)



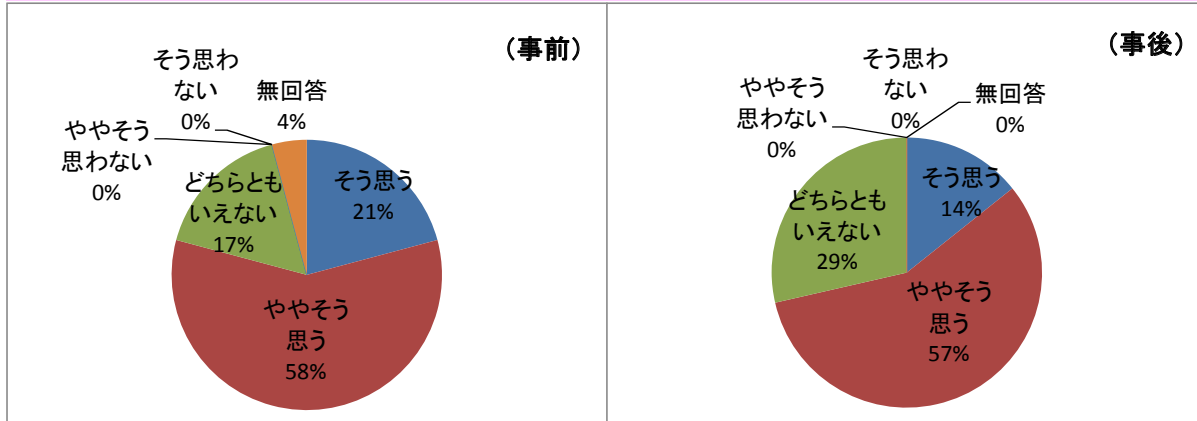
Q16対象者を受容することができる(受容)



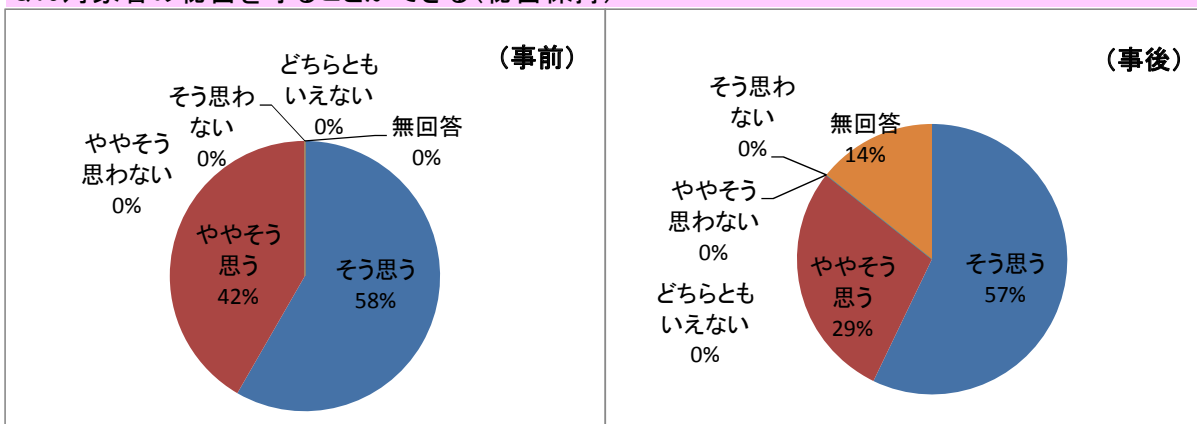
Q17対象者を非難しないことができる(非審判的態度)



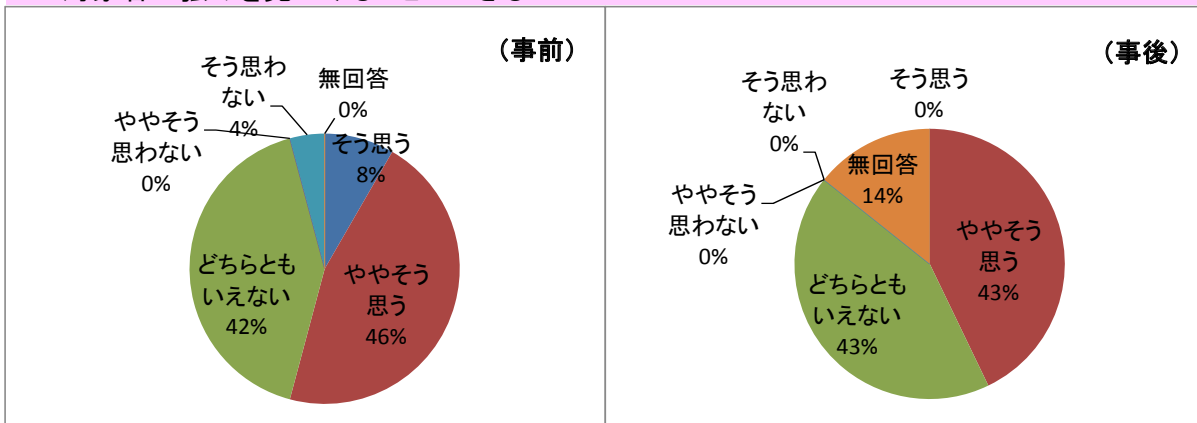
Q18対象者の自己決定を促して尊重することができる(自己決定)



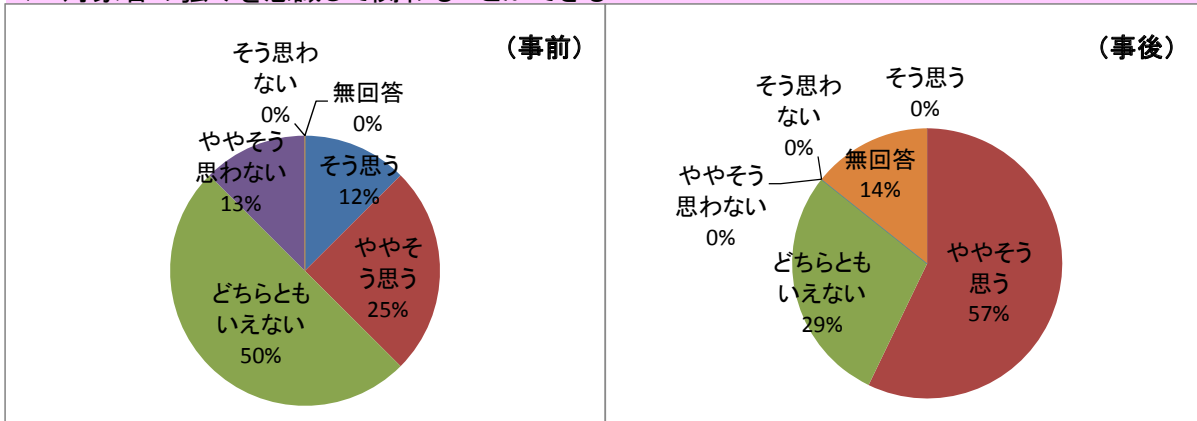
Q19対象者の秘密を守ることができる(秘密保持)



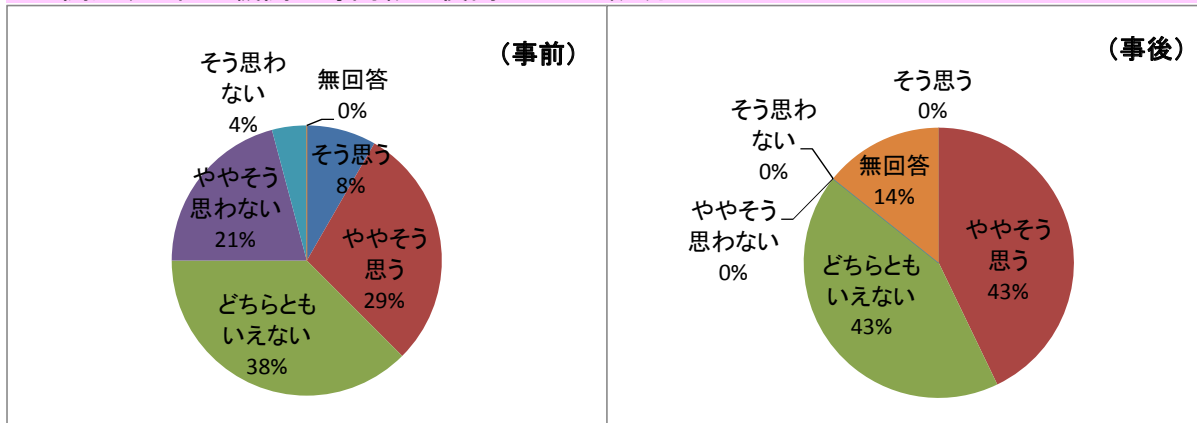
Q20対象者の強みを見つけることができる



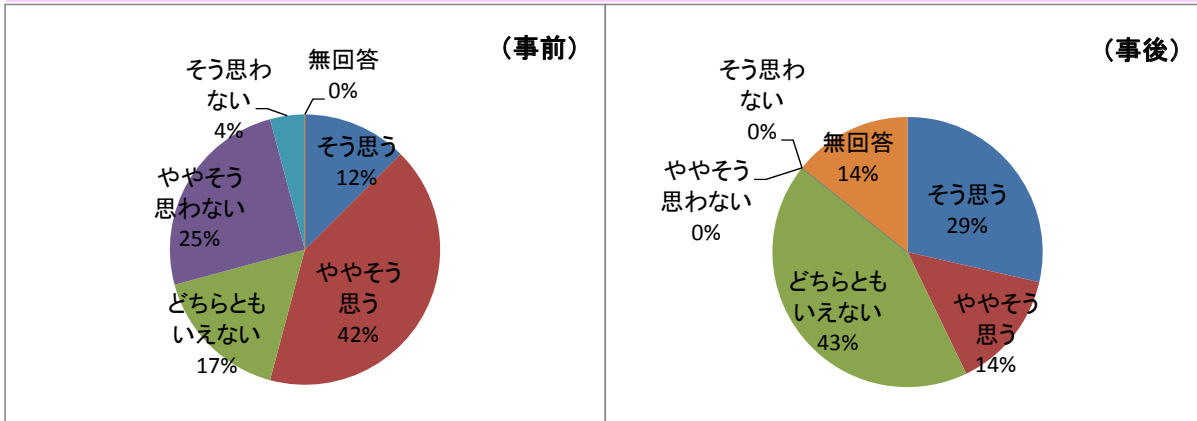
Q21対象者の強みを意識して関わることができる



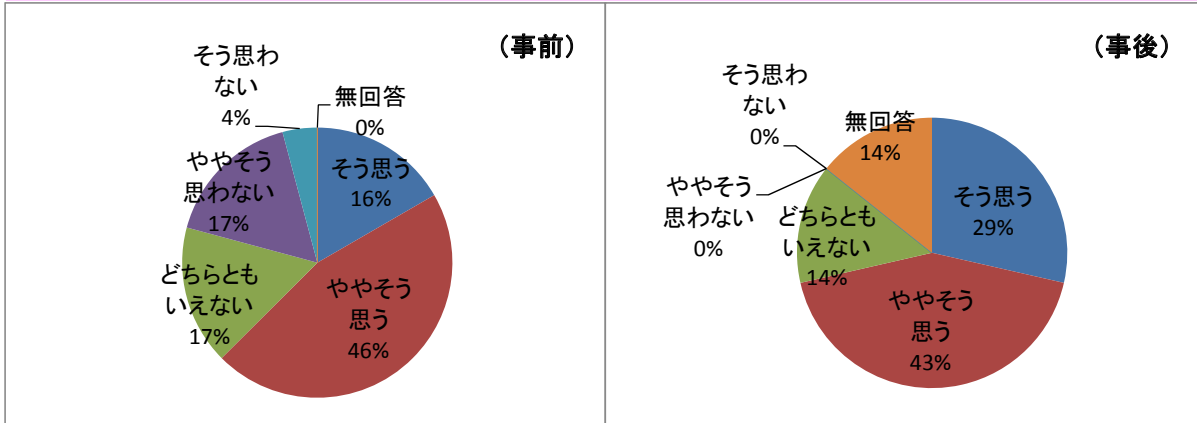
Q22関連する他の機関や専門職の役割について説明できる



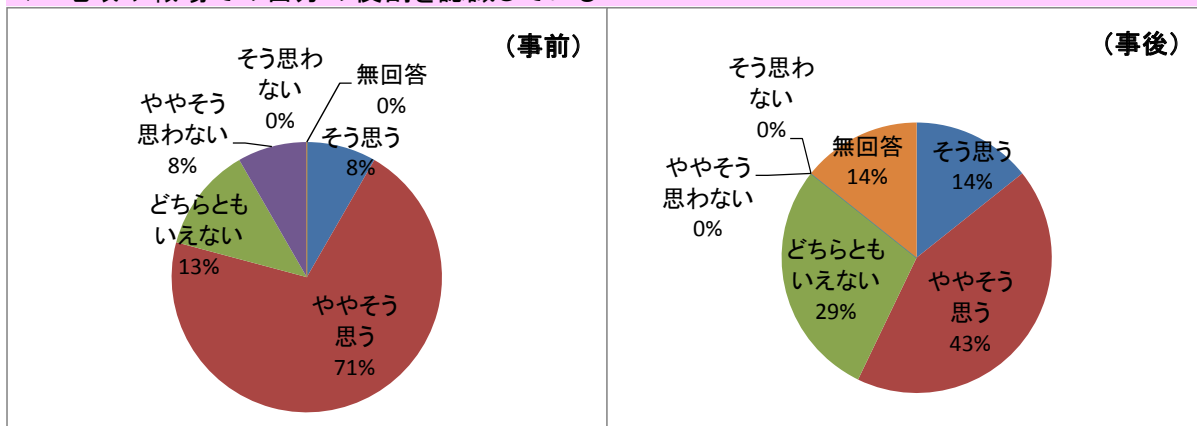
Q23関連する他の機関や専門職に連絡をとる方法を知っている



Q24対象者を支援する際の自分の悩みを相談できる先がある



Q25地域や職場での自分の役割を認識している



相談援助力向上のためのReトレーニングプログラム

基礎研修第14回

関連機関との座談会

【日 時】 2017年1月21日（土） 13：10～14：50

【場 所】 関西国際大学尼崎キャンパス303講義室

【参加者】 18名

- Reトレーニングプログラム受講者（8名）
- 地域ネットワーク調整会議委員（8名）
 - ・尼崎市こども青少年局保育課・衣笠課長
 - ・尼崎市健康福祉局福祉課・長江課長
 - ・尼崎市健康福祉局介護保険事業担当・西田課長補佐
 - ・尼崎市民生児童委員協議会主任児童委員・小笠原部会長
 - ・NPO法人シンフォニー学習支援担当 三浦氏
 - ・汐江ふたば保育園・黒岩園長
 - ・関西保育福祉専門学校保育科・山本学科長
 - ・関西国際大学教育福祉学科・道中教授
- プロジェクト事務局（2名）
 - 関西国際大学教務課 池田・福井

道中：本日はありがとうございます。アメリカでは大統領が替わって、オバマケアの廃止が問題になっています。これは日本版の国民健康保険にあたるものです。日本は1961年（昭和36年）に標榜（ひょうぼう）して、国民皆保険・皆年金という制度がちゃんと整ったわけです。これは世界に冠たる、世界がうらやむ制度です。国内でいろいろな問題はあるかとは思いますが、総じて世界的に見ると、今まさに病気の人が、医療機関にかかれないということは、制度的に日本ではまずないです、しかも、それは公正にどこの病院でもかかることができるという、そういった素晴らしい制度です。

オバマケアはアメリカで600万人の国民に医療保険がないという現状で導入されましたが、大統領が替わったことで、この政策が非常に揺れ動くだろうということが懸念されるわけです。

そういった中で、わが国に立ち返ってみると、やはりわが国もよそ事じゃない、超高齢化社会に突入して、これまで安泰と言われた社会保障、医療・年金・介護・福祉等の諸々の保障が、どうも雲行きがあやしいなということで、実態の間尺に合わないという状況がつぶさに見受けられるようになってきています。最終のセーフティーネットである生活保護もどんどん増えてきています。そういった中にあると懸念されるのは、社会保障で転げ落ちた人たちに対する2次産業が跋扈（ばっこ）して、そういった貧困ビジネスが社会的弱者をターゲットにすることです。介護とか医療とか、あるいは生活保護とかいろいろなところで、そういうものが出てくるということですね。もうちょっと社会がしっかりしなければい

けないだろうと考えるわけであります。

そういう状況の中であって、福祉、医療、保健現場においては、法律がどんどん変わって対策が出るんですが、そういった方々を支援するマンパワー、人材が育っていない。人材はたくさんいても、育成する環境が必ずしも十分整備されていない。

こういった社会背景から、保健福祉現場で実際に奮闘されている方々により専門性を高めていただく支援をしましょう、という趣旨目的で、文科省の委託事業に申請をして採択をされたのが、ちょうど3年前です。このプログラムの3年間の蓄積を今後さらに発展させて実施していく予定です。

それでは本日ご参加の皆さん方に、まず自己紹介をしていただきたいと思います。

-----参加者自己紹介-----

長江：尼崎市の健康福祉局の福祉課長の長江と申します。よろしくお願ひします。

西田：同じく尼崎市役所健康福祉局の介護保険事業担当課の西田でございます。よろしくお願ひいたします。

三浦：はい。私はNPO法人シンフォニーの三浦と申します。よろしくお願ひいたします。

衣笠：尼崎市のこども青少年本部事務局の保育指導担当の衣笠と申します。よろしくお願ひします。

黒岩：尼崎市潮江の汐江ふたば保育園園長の黒岩と申します。よろしくお願ひいたします。

受講者A：尼崎の保育園で保育士をしているAと申します。よろしくお願ひします。

山本：関西保育福祉専門学校保育科の教員の山本です。よろしくお願ひします。

受講者B：宝塚市の保育園に勤めておりますBです。よろしくお願いいたします。

受講者C：神戸市の小学校で臨時講師をしているCです。よろしくお願いいたします。

受講者D：尼崎の保育園で保育士として働いていますDです。よろしくお願いいたします。

小笠原：尼崎市の民生委員主任児童委員の小笠原と申します。よろしくお願いいたします。

受講者E：居宅のケアマネです。Eです。よろしくお願いいたします。

受講者F：尼崎でケアマネをさせてもらっていますFと申します。よろしくお願いいたします。

道中：ありがとうございます。本日は私が司会進行をさせていただきます。よろしくお願いいたします。では本日のテーマについて、まずは保育教育について取り上げたいと思います。

-----テーマ「保育教育」-----

道中：保育教育についても認定こども園化など、非常に大きな展開が起こっています。課題も多いのですが、尼崎市保育課の衣笠課長様にも委員としてご参画いただいておりますので、そこら辺りの屈託ないご意見があれば、あるいは尼崎市独自の課題等がございましたら、皆さん方にお話をいただければと思います。

衣笠：今日は皆さまにどんなことをお伝えさせていただけばいいのかなということを、すごく考えてまいりました。2017年1月現在、尼崎市には107の保育施設があります。

認可外は別として、107のうち公立が21で法人が59、あと認定こども園が11で、小規模保育事業所（定員16人まで）が16あります。今年の4月の段階で47名の待機児童が出ており、その後も就労を希望される方がどんどん増えてきているので、4月は47でスタートしてもどんどん膨れていくということで、まだまだ保育事業としては施設が足りないという状況です。来年度も小規模保育事業所がいくつか増えます。あと分園の設置を検討してくださっている保育所もあるようです。

どういうふう to 不足を解消していくかということもありますが、もう一つ、尼崎ではまだ実際に開設するという事は聞いていませんが、可能性として少し聞いているのが、企業主導型という形で、企業の施設の中に保育所を作り、企業で勤める子どもさんが入ってあと半分ぐらい地域の子どもたちを入れてあげるよ、というような施設ができようとしています。そのスタッフ全員保育士であればいいんですが、半数は子育て支援研修を受けた方であれば従事できるという条件もあるので、これは国が児童育成協会という協会と直接協定を結んで事業を展開されているんですが、尼崎市では一応、認可外というような設定になるのかなと考えています。

その中で、いろいろな形で待機児童の解消ということをしていかないといけないと思うんですけども、潜在保育士という話が出ましたが、一昨年に保育所の仕事説明会というような形で潜在保育士を対象とした説明会をさせていただきました。その中でわかったことは、本当に保育士の仕事ってきついということで、元々のニーズとマッチ

ングしないというか、その辺がすごく今後の課題かなと思っています。確かに養成校を卒業される方はたくさんいらっしゃるのに保育士が足りないという状況で、これからもっと潜在保育士への取り組みも考えていかなければいけないかなというふうに思っています。

あと、保育指針が今度改定されます。その中の5つの改定方向で、3歳未満児の保育の充実ということで、担当制や少人数制の保育で、乳幼児期の段階で安定した基盤づくりをしていこうというような考え方で、社保審の中間報告が12月に出ています。それから保育所保育における幼児教育の積極的な位置付けということで、保育所は「教育」ということをやっているにもかかわらず、「教育」ということが言葉で表現できないのが保育士さんです。どの活動も全て教育に結び付くのですが、「教育はどれなんだ」と聞かれると、なかなかうまく説明できないということがあります。その辺の保育所保育の教育ということについての考え方を整理していかないといけないのかなと思っています。

また今、市で取り組んでいることは、教育委員会が主体になって、幼保小の連携ということで、「アプローチ・スタートカリキュラム」といって、(関西国際大学の) 椋田先生にアドバイザーに入っていて、カリキュラムを作成中です。保育所職員や幼稚園教諭、小学校教諭でやっていっているんですが、就学前教育と小学校教育の結び付きなど、理解をするところから始めないといけないというような課題があります。その総合活動がどの教科に結び付くのか、というところがすごく難しいというような

ことが、カリキュラムを作っていく中での課題です。

私たち(保育現場)はチャイムがなくても、ある程度時間が来て「入るよ」と言ったらみんなが入ってくるけれど、小学校の先生は「え、チャイムないんですか」というようなところから、私たちが「手遊びをしたりとか」と言ったら、「手遊びっていうのは小学校では手で遊ぶ、子どもが授業中に遊んでることを言うんです」と。でも私たち(保育士)は手遊びと言ったら歌を歌いながら子どもをこっちに引き付けることで、という、その辺の理解から入っていくというような状態からなので、なかなか難しいですが、一応3月末ぐらいまでには完成して、来年ぐらいから少しずつ実践する方向で皆さんにお知らせできるようになったらいいなというふうに考えています。

その他には健康・安全の記載の見直しについて、保育所における感染症ガイドラインというものがもともと厚労省にあって、それと指針とそこにくっついているような部分の記載を明確にしていこうという話であるとか、子どもの健やかな育ちを実現していくために、お母さん、保護者の方が近隣に相談相手がなくて孤立していたりとか、今長時間労働の問題もありますが、そんな中でなかなか育児に自信が持てなかったり悩んだりする保護者が増加してきていて、それをどう連携し支えていくのかというようなことも、明記されていくのかなというふうに思っています。

今、人材育成ということがすごい問題になっていますが、指針の中でも職員の資質とか専門性の向上ということで、キャリアパスを見据えた研修体系をつくっていかな

くてはいけないとか、研修参加の機会の確保といったことが指針の中で明記されているので、皆さんのところや尼崎市も含めてですが、それぞれの施設で限られた時間の中で、研修に出ることが難しいという状況についても考えていかなければいけないのかなと思っています。新指針については、来年 29 年度は周知、30 年から実施ということになりますので、少しでもいろいろな研修も含めて周知の方法を図っていきたいと思っています。

最後に、平成 28 年 12 月に尼崎市青少年局青少年部が「尼崎市における子どもの育ち支援・青少年施策の今後の方向性素案」という、要保護児童や発達障害等の困難を抱えているお子さんの家庭や、子どもの身近な相談の窓口となる、子どもの育ちに係る支援センターの設置準備を進めています。保護者の方や悩んでいる方が身近に相談できる窓口を作りたいということで、今、準備段階に入っているというのが、尼崎市の状況です。

道中：ありがとうございます。非常にご丁寧な、昨今の保育を巡る国政レベルの動向も踏まえながら、課題についてお話をいただきました。これからの保育を巡る動きは、どんどん変わっていくのかなというように思います。どうもありがとうございました。

では引き続いて、保育現場の実践者の声ということで、汐江ふたば保育園の黒岩園長、それから民生児童委員の小笠原様にも、現場でどのような相談や課題があるのか、お話しいただければと思います。

黒岩：今、尼崎市にある 107 の保育園のう

ち、私がおりますのは私立の 59 保育園の中の 1 保育園で、この大学から目と鼻の先にあつて、今出てきました潜在保育士の実習も引き受けさせていただいて、その潜在保育士さんの声も踏まえてお伝えできたらなと思います。

現場におけるお母さんたちの支援については、兄弟でずっとつながって保育園に来ている保護者もいれば、新しい保護者もいる中で、当保育園の設立が西暦 2000 年、平成 12 年当時から考えると、今の保護者の悩みというか、どういった支援をしなければならぬのかを見極める難しさが、とても増えてきたなということを感じています。

それを引き受ける保育士のほうも、立ち上げ時の保育士スキルと、今いる 1 年目 2 年目 3 年目の保育士の持っているスキルの違いももしかしたらあるのかもしれないですけど、立ち上げ時には、明らかに要保護であるとか、何に困っているか、何を支援しなければならぬか、どう考えているんだろうといったことから、親の訴えが分かる感じがしたんですね。親は思っていることは伝えるし、子どものことも分かってくるし、親とも話をしようと思えばできたんですが、今の保護者は、子どもに支援が要るよね、少し気になるよねということをお話そうとしても、まず親の自分を受け入れてほしい、子どもの話よりもまず親の自分、子育てよりもまず「私がしんどい」ことをどう聞いてくれるか、どう受け入れてくれるか、そこを受け止めてもらえなければ、子どもの話までいかないというようなところがある。親の持っているしんどさをどれだけ現場がきちんと受け入れられたか、親のわがままをどこまで…例えばこの人の話

は聞きましたと言ったら、隣の人が「私には声を掛けてくれなかった」みたいな感じ
です。

思うことがあったら言ってくだされば
いいがそうではなく、よく声掛けてくれる保
育士さんは好きだけど、何も言ってくれな
い保育士からはもうそれだけで離れるとい
う感じ。どれだけ理解してくれているか
ではなく、「私にどれだけ声を掛けてくれるか」
という基準で区別されてしまうので、保育
士としてはそういったしんどい現状がある。
子どもの状態についても、本当にしんどい
育ちなのか、保護者自身の生活リズムを整
えないといけないというような環境から来
ているのか、という部分の見極めがとても
難しい。今預かっている子どもの支援をど
こまでどうすれば成り立つんだろう、とい
う状態にありながら、保育士としてのスキ
ルをどうやったら上げられるんだろうとい
った、新卒で1年目であっても求められる
スキルが1年目であってはいけないという
現場のしんどさ、保育士もしんどいんだと
思うんです。

保護者からそんな重たい話を聞かされて
もどう言えばいいのか、誰にどう相談すれ
ばいいのか分からないということも、う
ちの保育士も若いのでそういった悩みもあ
ります。上司や園長には言えないけど主任
には言っているのか、同期で解決すればい
いのかということにも悩んでいる。同じ現
場なので、同期同士で話せば「そうよね」
「分かる分かる、あの先輩こうよね」「でも
さ」「言っていること分かるよね」「じゃあ
頑張ろう」というようになるのかなと思う
が、なかなか同期でも自分が出せずコミュ
ニケーションが難しい。そういった現場の

しんどさの上に、保護者のしんどさをとん
と乗せられると、やはり新しい保護者にと
っては、新人であろうとなかろうと、よく
話し掛けてくれる人にいろいろなことを相
談してしまうので、なかなかうまく落とし
込めないで悩むというのが実情だと思いま
す。

今、関西国際大学の潜在保育士事業の実
習生を受け入れていて、30代40代50代
の方がいらっしゃるんですが、パートで現場
にいる方、資格だけを取ったという方もお
られます。若い頃に資格を取った方や子育
てしながら取ったという方、いろいろな方
がいらっしゃる中で、2日間の実習なので
実際はどうなのか分からないですが、「やっ
てみて良かった」「こういう楽しさがあるん
ですね」「でも先生たちの仕事ってやはり大
変ですよ」「こんなにこんなに、これもあ
れもこれもしないといけないんですね」と
いった感想を仰っていて、その辺のことを
うまく結び付けていけたら、せつかくの保
育士という立場をうまく社会に反映できる
のではないかなと思います。

小笠原：尼崎市の主任児童委員の小笠原と
申します。民生児童委員はよく地域の専門
職と言われますが、専門職であって専門
職でない部分もありますので、保育という
場面でどのようなことがお話しでき
るか分からないですが、主任児童委員とし
て直接お子さんたちとふれあえる機会とい
うのは、公民館事業における世代間交流事
業に参加することぐらいなんですね。直接
1歳から3歳ぐらいのお子さんとはふれあ
える機会というのが。そこでの感想になり
ますが、そこに出てこられるお母さん方は、

お友達がいて一緒に来られるお母さんや、自分がお友達を作りたい、子どもの遊び相手を作りたいと積極的に思って申し込みをされて来られるお母さんがほとんどのように見受けられます。

本当は、そこに来たいけども来れない、もしくは子どもと家に引きこもってしまってなかなか出られないという親子さんのところに光を当てるのが私たちの仕事だと思うんですけども、やはりそういうところに出てきてくださらない親子に関しては、なかなか情報も入ってこないですし、その家庭の事情を知ることも難しいという現実があります。保育園に行かれていますと、保育園という所属がありますので、そこからの情報もいただけますし、保育園の様子というのでも聞くことができるんですが、所属のない子どもさんは、お母さんに一番影響されやすいというか、そこが表に出てこないところに課題があるのかなと思います。

公民館事業に来られている親子でも、事業は20回ぐらいのコースがあるのですが、最初のころに来られても途中から来られなくなる親子さんもいらっしゃるのです、その理由が何なのか、友達関係が難しいとか、そこに来ることがしんどいということが理由なのか、もしくはまた別の家庭的な事情があるのかというところは、私たち民生委員はボランティアとして行かせていただいている立場では分からないんです。そこまで追求することも大事なかもしれないと思いますが、お手伝いさせていただいている立場としては、どこまで公民館の方にそれを言っているものかということも課題というか、考えてるところではあります。

また、お母さん方との何気ない会話の中

で、ちょっとした育児の相談を伺うことがあるのですが、一母親の先輩としてお話しすることはできても、本当にそれが正しいのか、学問として保育や教育を習ってきていないので、子育てについて相談されてアドバイスすることが、そのお母さんにとって本当に正しいことなのかという悩みもあり、またお手伝いする者同士のアドバイス方法も違って、あんなこと言っているのかなと少し疑問を抱えながら、ボランティア同士のスキルがまちまちな部分が、かえってお母さん方を混乱させていることはないかなといった、専門職とされながら専門職ではないというジレンマの中で、子どもさんや保護者の方とふれ合っていくということが、主任児童委員としては一番しんどいなと感じるところです。

道中：ありがとうございます。保育士を養成する新カリキュラムの中でも、これまでの保育士養成科目の中に、相談援助という内容がグサッと入ってきています。今後は、保育は単にケアワークをやっていくということのみならず、「相談」ということにはかなりシフトしたキャリアプランとして組まれているということです。

黒岩先生が、母親の不満や不安を聞いて受け入れながら適切に対応していかないといけないと仰ったようにも、福祉現場の中で一番クレームや不満・苦情が多いのは保育所なんですね。そこは日々保育士さんは保護者と接していますから、不満や苦情が言いやすいということがあるのかなと思います。だから逆に「相談援助」のスキルが必要とされているということでもあります。

というような課題があるわけですが、こ

ここで保育士養成校から山本先生がおいでになっているので、学生さんを現場に送り出すという視点から問題とか課題とかいうものがありましたら、今日は行政の方もおいでになっておられるので、そのお話を少ししていただければと思うんですけど、いかがでしょうか。

山本：相談援助という話が出ました。新しいカリキュラムの中で保育相談支援なり相談援助なりがあり、本校（関西保育福祉専門学校）では幼稚園免許も取得することができ、教育相談論という科目を勉強しているのですが、現場に入って実際に保護者の方と対したときに役立つかどうかというと、学校で基本的な知識は学べますが、それで保護者の支援がすぐできるということにはならないので、やはり現場に出てからもっと実践的なことを学ぶ必要があるのかなと私も思っています。バイスティックの7原則についてはしつこく説明しますが、その辺も、現場に出てみてからの実践や研修ということが、すごく必要なのではないかと考えます。

それから、先ほどの黒岩先生の、保護者の方が自分を理解してほしい、という部分で言うと、昔に比べて保育科に入ってくる学生もいろいろ個人的な問題を抱えていて、家族との関係や何かしらを抱えている子どもが多くなりました。一人親家庭の割合も多いですし、奨学金を受けている学生の割合も多いです。だから昔に比べて、保育者になろうとしている学生自身がいろいろな問題を抱えて入ってきているので、純粋に勉強だけをしてという形はもう養成校の場合、特に専門学校の場合には、なくなっ

てきています。

学生の質だけではなくそうしたいろいろな状況が変わってきている中で、以前に比べて退学者も増えてきています。潜在保育者の掘り起こしも大事ですが、養成校としては経営ということではなく、退学者をできるだけ出さないこと。せっかく保育者になろうとして入学してきた子ですから。引き留めるというようなことではなくて、そういう力がちょっと及んでいないのかなということは、いつも残念に思っています。そういう意味では、実習の受け入れの現場にはたいへんお世話になって、そこで鍛えていただいているのでありがたいことですが、養成者としてはそういったことがしんどいなというような現状です。

道中：ありがとうございます。保育教育を現場で実践されている方、あるいは行政の課長さんもおいでになっていますが、このお話をお聞きになった保育士の皆さん方、行政にこういうことがあればいいんじゃないかというご意見がありましたらお話をいただければと思うんですが。

受講者G：私はここの卒業生でずっと東京にいたのですが帰ってきて今、茨木の保育園に勤めています。

受講者H：私は卒業生ではないですが、Gさんと一緒に松本恵美子先生の講義がきっかけでこの大学にファンのように通い詰めています。現在Gさんと同じ職場で茨木で、その前はしばらく宮崎のほうに嫁いでいまして、子育ての間は宮崎でずっと保育士をしていました。

受講者G：どこの保育園でも問題になっているのは同じなんです、若い先生たちを採用して、私たちとしてはここら辺ぐらいはできるだろうと思ってしまって、細かい説明もなく現場が忙しいので、「これとこれ、こうやって」と言ったときに、今の20歳代の思っている学生の感覚と、私たち保育をずっとしてきた先生たちの感覚のズレがすごく大きいということが現実です。若いからとかではなく、その世代の人たちに対して、細かく「こうだからこうするんだ」ということを、時間がない中でうまく伝えていかないといけないというのが、現場での問題ですが、それをきちっとやっていかないといけないということもあるし、保護者支援にしても、経験を重ねるにつれて、保護者に対して敬語を使ったりだとかお友達感覚になってはいけないということは、昔からずっと言われてきて身に付いているのですが、若い先生はタメ口でしゃべってみたり、親は真剣に話しているのに、先生が返す言葉が友達感覚の答えだったりとか、そういうことでトラブルになることも多々あります。

私の園では、保護者会はもう今の時代にそぐわないから存続していくかどうかということが大きな問題になっています。実際お母さんたちに来てくださいと言っても、忙しいとか来ていただけない現実もあり、お手伝いしてほしいと言っても「えー」と渋られることが多く、この状態では子どもたちも今まで楽しめていたことが楽しめないという問題があって、それをどういうふうにやったら子どもたちが楽しめるだろうかということも1つの課題です。

今のお母さんたちはほぼ全員が子どもに

スマホを与えているというのが現実で、ご飯中にビデオではなくてスマホを渡して見せている。ご飯できたよと言ったら子どもがスマホのスイッチを切られるのが嫌で、大暴れしてご飯を食べないんです、というようなこともあります。私たちが目指している子育てや保育とのギャップがあり過ぎるんです。

私たち保育士が、伝承遊びなど人間が生きていくに当たって脳を使って手先を使ってということが大事なんだよ、と教えていく中で、周りはスマホばかりということになったら、指も横に動かすことはできるけど、手先が不器用になってきているとか、そういう影響が実際に出てきているのは確かなんです。トイレにしても昔は和式トイレだったから、体幹が鍛えられたのでしょうが、今は遠足に連れて行った際に、まだ和式の施設もあるので、和式が使えなくて様式の身体者用トイレに長い列を作って電車で遅れるといった問題も出てきます。世の中が便利になるのも困るなあと。そういうことが小さいながら保育界にも影響しているということが現実です。そういった1つ1つを教えていくことがすごく大変です。

衣笠：公立の園でも保護者会の存続がだんだん難しくなっていることは事実で、一生懸命やられると、そのやり方についていけないという保護者が「自分のことで精いっぱいこれだけクタクタなのに、まだ何かしろと言うの？保育所は」というような感覚の方もいらっしゃいます。公立保育所としてはそれほど保護者会に介入することはないので、独自運営していただいているのですが、保護者会の存続が厳しくなっ

てきている保育所がいくつも出てきていて、「現実問題、もうできない」というところもあります。

ですが、つぶれていいのかどうかと言ったら、では保護者同士のつながりはどこで持つのと。私は保育所現場に長くおりましたが、総会をもちたりクラス懇談の中で、できるだけお母さん同士が話できる時間をもっと思っても、皆シーンと黙っていて会話が続かなかったり、今のお母さんはコミュニケーションの取り方があまり上手じゃないのかなと思います。それは実習に来る学生さんもそうですし、採用した若手保育士もそうです。上手な子はすごく上手ですが、苦手とする子は本当に苦手で、話をしないというか。だから現場の所長は、この子が何を考えているのか、本人が話さないから分からない。でも土足で踏み込んでいくわけにもいかないという、その難しさをすごく感じていると思いますね。

道中：子ども以上に大人の対応が難しいというお声が多いですね。

保育園と関連機関がネットワークをどう組むかといったことに関してはいかがでしょうか。関係機関と連携を取るようなことはありますか。例えば児童相談所や保健所、保健センター等、関連する専門機関について。あるいは虐待が疑われるような事案などについていかがですか。ご飯を食べていないようで、給食はガツガツ食べて、何か臭いがするよ、親は何をやっているんだろうというような事案は、黒岩先生のところにありますか。

黒岩：あります。保健所絡み、児童相談所

絡み、兵庫医療センターの県立塚口と尼崎が合体してできた病院も絡んでいる人を預かっています。地域の保健センターと日頃からつながりがあって、ちょっと気になる子の保護者から「〇歳児検診に行くんです」と聞いたら、担当保健師さんにあらかじめ話をしておきます。行って結局何もみつからなくて「あれ？なぜ、おかしい」というような、うまく拾い出してもらえないことはあります。朝ご飯を食べてこない、成長の度合いが遅い等。

検診については、数年前に行っていない幼児の追跡調査のことが新聞沙汰になったことから、検診を受けてない場合に様子を聞いてくださいという依頼があるんですね。保護者の中にも「〇〇地区の保健センターに何歳児の人、来てください」という葉書が来て、その日に行けなかったら別の地区・日時でも受けられることを知らなくて、結局受けずに1歳児半検診も3歳児検診も受けてないという方もおられます。

道中：やはり早期発見という大変な事象に至るまでに、未然に防止が図れると思いますから。行政というか保健センターとか、4カ月と1歳半と3歳といった節目、節目で行けていないお母さんや子どものところはやはり、スーパーハイリスクのパターンが多いです。

自治体によっては、検診に来ない親子をピックアップして、徹底的に家庭訪問をするなどしているところもあります。リスクの高い層を早期発見して、何がしかの連絡を取るようにしていけば、不幸な事態にまで至らないのではないかと思います。

-----テーマ「高齢者・障がい者」-----

道中：では続きまして高齢者と障がい者を取り巻く福祉政策の状況や今後の課題、尼崎市の現況について、尼崎市福祉局の長江課長と介護保険担当課の西田課長補佐にご出席ただいておりますので、お話をいただければと思います。

長江：私は今、尼崎市健康福祉局福祉課で「地域福祉計画」を策定しています。併せて避難行動優先者といひまして、要介護3以上であるとか、障害の程度が1級2級であるとか、避難に手間が掛かる、支援が要るであろうという方々と、普段からどうやって顔の見える関係をつくってどう支援していくかといったような、「避難行動優先者指針」という、これも併せて今、パブリックコメントを検討しているところです。

地域福祉計画というのは、いわゆる一般の住民の方々に地域でどういった活動をしていただいて、その活動を通じて、地域にある虐待や経済的困窮といった様々な課題を見つけ出して、いかに皆さま方のような専門職につないでいくか、あるいはそういう地域の中でどのように支えていくかということのような計画です。

平成29年度からの地域都市計画を今パブリックコメントさせていただいています。その中の一つ、尼崎市では生活保護の方がかなり多いので福祉事務所をいったん一つにとりまとめたのですが、なかなか一つの福祉事務所では対応が難しいということで、南北に相談窓口を設置しよう、そのときに保健と福祉が連携した相談窓口になるようにしようということで、具体的には北は塚口のさんさんタウン、南は出屋敷リベルで

すが、その2カ所に保健福祉の総合相談窓口をつくろうということになりました。そして専門機関のネットワークが包括支援センターや社会福祉協議会、子どもの育ち支援センター、といった所と連携しながら、総合的な支援体制をつくっていきます。

一方、地域でいろいろな活動がなされています。例えばふれあい喫茶、健康体操といった高齢者が通える場が増えつつあります。また新しい取り組みとしては、最近話題のこども食堂ですね。そういったいろいろな取り組み、地域のさまざまな団体、あるいは高齢者もその支援の主体となって地域福祉活動をする、そういった地域福祉活動の中で、先ほど申し上げたさまざまな地域の課題を早期発見し、小さい芽のうちに行えるだけ摘み取っていく。大きな課題、複雑な課題になっている方々は専門機関、先ほどの総合的な相談支援ネットワークという中でいろいろな専門機関が関わって、その方々を支援する。当然専門機関の支援というのは、個々のポイントになりますから、そのポイントとポイントをつなげるのは地域の見守りということになります。そういった組み合わせでやっていけば、いつも地域の中で暮らしていける、そういう社会をつくろう、ということがこの地域福祉計画の目的とするところです。

先ほど潜在保育士の話もありましたが、地域福祉活動についてもやはり活動する若い人が出てこない。たとえば高齢者の見守りを行っていますが、75歳単身の高齢者を80歳の地域の役員さんが定期的に訪問して見守っているというのがよくあるパターンです。

どちらが見舞われているのか分かりませ

んが、それはお互い高齢者が高齢者を支えるということで、お互いが見守り合い合戦みたいなのをしているということで、ある意味では支える側であったり支えられる側であったり、時と場合によって変わってくる。

見守りをしている方が今日来るはずだったのに来ないとなると、逆に地域の方に「この人が来ないのですけれど」と情報が入ったりする。支え合い、支えられ合い、といった関係づくりは、これはこれで高齢者の社会参加や健康維持という意味で良いことですが。

やはり困っていることは、町会の役員さん、民生児童委員、保護司、それから青少年補導委員もそうですが、高齢化してしまって次の担い手がないこと。今回の地域福祉計画の中では、やはり若い人に福祉に関心を持っていただくことが必要なのだろうなと思います。

地域の課題というのは実は自分たちのところへ跳ね返ってくる、自分たちもいつそういう立場に立つか分からないという、そういうことをやはり知っていただく。尼崎市では去年辺りから街全体をキャンパスとして、大学あるいは公民館といったいわゆる学びの場はもちろん、民間企業がいろいろ行っている地域の通いの場であるとか、そういったいろんな活動の場をキャンパスと捉えて、そこで様々な学びをしていただき、いろんなことに気付いていただく、特に地域福祉に興味を持っていただく。そこから少しでも関わっていただく方を増やしていきたいというのが、この計画の中の柱であり「支える育む人づくり」ということが1つの柱になっています。

もう1つは皆さま方のような専門職の方と各施設や相談援助機関が連携して、複雑多様化した課題に対し支援やフォローをしていくといった多様な連携ネットワーク。そこに地域の町会の方々以外のNPO法人や企業にも絡まっただいて、通いの場とかいろんな地域づくりを進めていただくことと、総合的な相談体制とかが1つに絡まって暮らしやすい地域をつくっていききたいというのが、この地域福祉計画の基本的な理念です。

地域の役員さんはやらされ感があって、行政からいろいろなお願い事をするのですが、本来は地域にもともとその力があつたはずのものを、地域にお願いしているつもりなのですが、今はそういった“地域の力”自体が落ちてきているのかなということもあります。

地域福祉に関心を持っていただく、地域の活動に関心を持っていただく、そこに専門職の方も…これは実は地域の通いの場で（地域の専門職ではない）皆さんが集まって話されていることです。中には資格を持っている方もおられますが。要所要所に専門職の方に関わっていただき、少し専門知識や情報を提供していただいて、その活動の中で具合が良くない所や、今後継続するにはこういう方向でやったらどうか、というアドバイスを絡めていければ、と思っております。地域福祉の課題についてお話しをさせていただきました。

道中）ありがとうございます。これまでの地域福祉計画と今回新たにパブリックコメントを出されていることの違いはどんなことですか。

長江：これまでではどちらかというと単体活動で、それぞれの団体がそれぞれの地域で役割を果たしていただいたらいいなということでした。もう1つは「連協」という、尼崎独自の自治会ですが、町会が社協の1つの組織の一部になっているものです。単位福祉協会という名称の社協の組織の一部になっています。その単位福祉協会がいくつか集まった区域を社会福祉連絡協議会といいます。他都市で言ったら町会が5つ、6つぐらい集まって〇〇地区とか〇〇区域というのかもしれませんが、その連協の圏域で地域福祉活動を活発にしようということで、尼崎市は社協に地域福祉活動専門員を置き、その方々が地域に入っていろいろな福祉活動を立ち上げる支援をしてきました。

これまでではそういった形で社協＝町会の組織体を中心とした地域福祉活動を進め、個々の団体の活動は個別にきちっと果たしていただくといったことを中心にやってきましたが、町会あるいは連絡協議会の枠組みの中では、やっぱり課題となる問題がたくさんある。

例えば子ども支援で小学校区の圏域や、圏域を越えて圏域をつなぐというようなことや、こういうことをしようというときに、町会の役員さんではできなくて、ここはNPOや企業や各種職種団体が絡んでくれないと、圏域を縦に結ぶようなことはできないというようなことがある。子どもの育ちをメインにした新たな圏域をどう作っていくかということと、縦のつながりをどうするかという、そこにスポットを当てて計画、素案をつくり上げたということです。

道中：ありがとうございます。そういった骨子に転換をしていくということですね。では続けて西田課長補佐にお願いします。

西田：私は介護保険事業担当課なので介護保険のお話をします。ご承知のとおり高齢者が非常に増えており、国家予算の社会保障費に占める割合が非常に高いです。そんな中で介護保険の制度もどんどん変わってきてまして、特に平成29年度4月1日から何が大きく変わるかというと、介護予防支援総合事業というのが始まります。

すでに27年度の終わり、28年度からやっているところもありますが、尼崎市、阪神間はほとんどそうですが、29年の4月1日から始まります。介護の世界には3つの財布があります。「介護」という財布、「予防」という財布、そして「地域支援」という財布、この3つの財布があります。

それで「地域支援」という部分はいわゆる補助金で、介護にならないようにしようというような、比較的、市町村が独自の事業をすることができる部分です。反して「介護」の財布や「予防」の財布というのは国がきちんと用途を決めていて、介護の財布は“要介護1～5”までの人たちに対する給付金です。予防の財布というのは“要支援1、2”というふうに、介護まで行かない方の支援という区分にあたる方への給付です。

今回の総合事業でどういうふうになるかわかる。例えば、要支援1、2の人がよく利用されている訪問介護と通所介護、簡単に言えば「訪問＝来てくれる」、「通所＝行く」という意味です。訪問・通所から看護や介護という形に変わっていくのですが、ヘルパーさんに来てもらう「訪問介護」、それ

からデイサービスなど通所型の「通所介護」、この2つが完全に「予防」から「地域支援」に変わります。

変わるとどうなるかいうと、地域支援事業というのは自由に単価を市町村で定めることができます。訪問介護にしても通所介護にしても、一定の事業所を開設しようとしたら、人の雇用や資格のことなど、結構縛りが厳しいんです。(市町村が定めることができる区分にすることで) その縛りを緩やかにすることによって、より多くの人たちに利用してもらおうと。一方、そこで働いている方の単価を下げようとしています。要支援の方を対象として、新たな介護サービスと通所型サービスが29年の4月から予防支援という財布から地域支援の財布に移行する中で、いろんなサービスが変わってきます。

これまでなら審査会にかけて要介護認定を受けます。「この人はこれぐらいの介護の具合です」という認定が出ないと介護サービスは受けられなかったのが、今後はチェックリストという健康相談表みたいな表にチェックをすると、それによってもサービスが受けられるようになるのです。

尼崎の場合だと、一応要介護認定を受けて非該当、つまり要支援1、2にも該当しませんでしたというお元気な方であっても、やっぱり健康に不安があるとか、やっぱり毎日の生活に自信がないという方に対して、そのチェックリストでもって同じような要支援1、2の方と同じようなサービスが受けられることになる。そこが非常に変わってきます。

そんな中で訪問介護の事業所はこれから非常に厳しくなってきます。ヘルパーさん

に来てもらう訪問介護には、「身体介護」と「生活援助」という2つの中身があります。

「身体介護」というのはプロの、いわゆるヘルパーの資格、初任者研修や介護福祉士という国家資格を持った方にやっていただく。一方「生活援助」は普通に買い物代行やごく身近なところの掃除だとか、そういう部分については特別な資格いらなくてもできるよと国は言っている。

児童の世界でもいろんな形のこども園ができていているというお話でしたが、同じように通所介護においても、面積や資格の基準、人員の基準などを緩和して、もっと気楽に要支援1、2の方や事業対象の方にも利用してもらおうという通所型サービスへの変化が起こってきているのです。ただ、国が決めている報酬単価よりも低いので安かろう悪かろうにならないような形というので考えないといけないのですが、今と同じようなものが今後どうなっていくのかということが課題です。

これは尼崎だけの課題ではなくて、全国的な課題かなとも思っています。だから今後、そのヘルパーさんで簡易な資格というものを、尼崎の場合は「生活支援サポーター」という名称にして、簡単な研修を受けてもらってから従事していただく、というようなことを考えています。制度が変わるにあたり3年間ぐらいの経過措置があり、その中でスムーズに移行していけたらなということで、現在準備を進めている段階です。

それから事業対象者ですが、健康審査表みたいなチェックリストで対象になった方に対しても、やはりサービスを受けようとなると計画(プラン)というものが必要に

なります。それから介護保険の要はやっぱりケアマネージャーです。ケアマネージャーがいないと介護保険制度自体が成り立たないのです。プランによってサービスが入る。ケアマネージャーさんが立てたプランによって、例えば訪問介護の事業所やデイサービスの事業所が入っていきます。今後は事業対象者になる方のプランというものが新しく増えるのです。

このことを「介護予防ケアマネジメント」というのですが、そういった形のことを、地域包括支援センターは要支援1、2の人たちのための場所ですから、そこでつくるということになるのです。

そんなふうに変わっていく中で、市民の方にどんな影響があるかといえば、自己負担の引き上げです。今まで介護保険は1割負担でしたが、年金などの一定以上の収入がある人は2割になってきています。平成30年は3割になるという財務省案が出ています。

それから施設利用の負担。ショートステイは2週間や3週間施設に泊まり込む形、ロングステイはいわゆる施設入所で、病院も一緒ですがホテルコストとあって、食費と居住費、医療費は施設で別に費用がかかります。そのホテルコストは一定の収入以下の場合には安く抑えられていたんです。その設定について（国の）縛りはなかったんですが、今後は預貯金が単身者1,000万以上、夫婦2,000万以上なら、対象から外しますということになる可能性がある。普通に特養に入って諸費用が抑えられるようなことをしなかったら1人20万円は超えます。

だから非常に高齢者の方が厳しい状況に置かれています。そしてこういう状況から

行政にもいろんな形での風当たりが厳しくなり、その風当たりの厳しさは各事業所さんみんなそうなのです。

私が今いるところは、ケアマネージャーさんに対する報酬という業務があっっているような請求等をします。ケアマネさんから相談を受けて、いろいろお話を聞いて助言するのが仕事です。やはり一番多いのは、保育所でお母さんをどれだけきちんとケアしていかないといけないかがポイントになっていたのと同じで、高齢者の世界でも利用者の家族の方への対処についてで、利用者はいないんです、その苦情の中に。今一番多いのは家族間の相続争いが多いですかね。勝手にお金を払ったのか、ケアマネが払ったとか、事業所のヘルパーがやったとか、もうわけの分からんことを言うて、結局は兄弟げんかや親子げんかであったりするんですが、そんな苦情が結構来っています。

尼崎というのは各保育所の管轄でもそうだと思うのですが、高齢のところも事業所の方との距離が近いところだと思います。いろんな相談を受けて一緒に考えて一緒に…と言うのですが、言葉は悪いですが、モンスターというような利用者の方から事業所の人たちを守ることが、育成というより守ることが、今私がやっている仕事の主なことなのかなと思っています。そのような状況です。

道中：具体的に分かりやすいお話をさせていただいたと思います。介護保険制度が改革になりましたが、結構難しい制度なのです。皆さんお聞きになったように、自分の老後は大丈夫なのだろうかとか。介護保険もそうですけども、来年度の国民健康保険料

もかなり高くなります、間違いなく。介護保険料負担も今までは40歳以上ですが、いつまでももたないだろう。2025年ぐらいになると団塊の世代昭和22、23、24年生まれの第一次ベビーブーマーが後期高齢に入りますから、その時はおそらくもう病院は入れてくれないですよ。

介護は、今は要介護3ですが、いつまでも要介護3ではないかもしれません。要介護4以上とか、あるいは保険料を20%が応益負担か応能負担みたいところに少しシフトしながら30%というような話もあります。どこもものすごい負担を強いられるという状況がもう目に見えて明らかになっているので、やっぱり自己防衛せなアカン、ということです。その中で家族にも限界が出てきて、そのしわ寄せを子どもたちがもろにかぶってきている。子どもは親に声を出せませんので、家庭の貧困、大人の貧困を子どもたちがかぶってしまう状況があるかと思います。

そういった子どもたちに対して支援を展開されているNPO法人シンフォニーの三浦さんに来ていただいております。貧困対策としての学習支援を展開されています。

私も関西国際大学の学生が、サービスマーケティングという授業で学習支援活動に参加すし、地域支援に貢献しながら単位も与えられるということで、シンフォニーさんと一緒に取り組んでおります。

三浦: 学習支援事業を始めたのは5年前で、始めたきっかけは、私が活動の場としている大阪市西成区の釜ヶ崎のNPOで行ったアンケート結果からです。これによると75%が中学卒業という結果が出たのです。

日雇いでホームレスをやっている人たちの75%が中卒であると。出身地別に見ていくと九州の方が大変多かった。当時の経済環境と見合わせていくと、炭鉱の閉山によって15歳でご飯が食べられなくなって出稼ぎに来てそのまま釜ヶ崎に居着いてしまったという来歴の方が非常に多かった。このアンケートの数字を基にして、これはどこから手を付けたらいいかと。

当面の貧困をどうこうするというよりも、根本的に5年、10年先の貧困対策とは何かということを考えておりました時に、たまたま道中先生の「貧困の連鎖」というのを読んで、これだと。私の当時のスローガンは“子どもたちの貧困を釜ヶ崎につなげない”でした。尼崎で納税者となり尼崎で自立してほしい、地域の人材育成の1つの中核的な事業として、学習支援事業を始めました。

ですから他の地域の学習支援事業が、子どもたちの学力アップと子どもの居場所づくりとよく言われましたが、私は地域に根差した人材育成事業の一環としての学習支援があってもいいのではないかと考えて学習支援を始めました。おかげさまで初年度、2年度と高校進学率はほぼ100%に近くなりました。

今回、保育に関わる皆さま方のご意見を聞いて、すごく共感を覚えたのはお母さんたちとの相談についてです。私の場合、関わるお母さんは生活保護世帯なものですから、私たちがお母さんに「お子さん今日はどうしたのですか」とお話を伺うこと自体がケースワーカーさんの仕事、いわゆる権能に抵触するのではないかとということがあり、お母さんから「うちの子はもうどうで

すか」と質問があるまで、私どもはアウトリーチできない状態に陥ってしまいました。

もう1つは中学3年までが1つの期限でしたので、高校には行かせたけれども高校に入ってからさまざまないじめの問題、貧困への社会的な困難、屈辱感等々に対してサポートしようと思っても、それは学習支援の仕事の範囲を越えている、ということです。

養育者支援と高校中退防止というのが初期の3年間は、業務の範囲に入ってなかったのです。しかしやはり関わっていると、お母さんたちもお子さんのことが心配なものですから相談が来てしまいます。「うちの子はどうですか」「学校では落ちこぼれですか」「もう高校なんか行きたくないと言っているのですけれども」と。

「行きたくないというなら行かせなきゃいいですよ」という話から始まって、「いえいえ、違いますよ」という話になって、親御さんの説得に入る、というようなことでした。

この親御さんとのコミュニケーションを取るということは、ほとんどのNPOの学習支援事業において、先生となっている人たちは相談業務をやったことがありませんので、まったくできないわけです。生活保護が何か分かってない。18になったら世帯分離があつてという話になったら、これはもうまったく分からない。全部こっちに回ってきてしまうわけです。「三浦さん、こういうふうなお母さんがいるのですけれども」と。

お母さんたちの支援もやっていました。自分が至らなかった結果、生活保護という制度の中で生きていかなきゃいけなくなっ

てしまって申し訳ないと、繰り返しおっしゃるお母さん、これがやはり目に付きまして。そういうときに1つずつ解きほぐしていくのですが、もうすぐにでも生活保護はやめたいと、だから3つも仕事を掛け持ちしてしまうようなお母さんも出てきてしまうのです。それをとどめて「計画的に、きちんとお子さんが自立なさって、その後ご自分に残された人生を自分なりに楽しんでいく、そういう人生設計をしましょうよ」という話になるのですけれども。そうなるかと相談員というよりも、一緒に歩いていく支援者というか、本当に支える人になってしまうわけです。

そんなことをやってまいりまして、今は学習支援事業の継続として就労支援をしております。就労支援の中にはお母さんの相談者も多いです。どういう働き方をしたらいいんですかという支援の質問が多いです。

「私は保育園に子どもを預けたいと思っているけれどもなかなかうまくいきません。うちの家計では私が働かないとどうしてもギリギリなんです」というような相談者の切実な質問に対して、これコミュニケーションスキルで聞き取りや傾聴という中で答えを出していくよりも、より具体的に「いや、できますよ」「こういう就労の形態があります」「こういう働く場所もあります」ということが必要です。それから実際に“生活に幾ら必要なのか”ということを具体的に計画して、金額をきちんと設定し、それに向けた仕事をしましょうと。仕事をする意味は、当面必要なお金を稼ぐというだと設定をして、ぜいたくをするための仕事ではないと。当たり前です、切実なお金です

という話になります。

ご自分に一月いくらお金がかかっているかということを知らない方がものすごく多いです。家計というものについても一体幾らぐらいかかっているのかが分からない。ただ働きたい、ただお金が欲しい。これでは就労支援になりませんので、一緒になって「一月幾らぐらいかかるな」「あなたはこういうふうにしていったらいいですよね」というふうに話を進める、そういう支援のあり方にだいぶ変わってまいりました。

私たちにも手が出せないのは、母子家庭なのにお子さんができてしまわれるお母さん。そうなる私どもはそのことについてのどのようなサゼスションをするか。そういうときにやっぱりちゃんとつないでいける社会事業があればそれにつないで、生まれてきたお子さんを保育園に通わせるなら通わせる、そういう子育て計画をお持ちならばいいのですが、産んだら産みっぱなしという形になってしまって、結果やっぱり貧困の連鎖という中に入ってしまうのではないかという思いがします。

結論ですが、NPOの就労相談員は、昨日まで利用者で相談者だった人が、相談員になる事例が多いのです。ちゃんとした訓練を受けることもなく、経験もなく、もちろん専門的資格もなくやるのです。これはもう5年ぐらい続いているような気がします。私のところに相談に来られる相談員の方もそういうふうな方が多いです。

ですからぜひとも、NPOは法的にどうか一応認知されたものではあるのですが、相談員が無資格、無経験で相談員業務に就いているというこの現状は、やはり今後が心配になってしまいます。できることなら

ばこういったリトレーニング事業のようなものの中で、相談員のためのスキルアップ事業、就労相談員やNPO等の相談員のための支援制度の試みのようなものできてきたらと思います。

保育の現場でお母さんとのコミュニケーションをどう取るのか、あるいは学習支援教室の中でのお母さんとのコミュニケーションをどう取っていくのか。これらは共通の課題で、共通のスキルアップになるのではないかなど、そのように考えております。

だんだん仕事の量が増えてしまいまして、本来やってはいけなかったのですが、もうこれしかないと思って今やっておりますのは電話での相談業務です。しかも私自分の電話を公開してしまい、それで初めて知りました、お正月は電話が多くなると。お正月はみんな孤立して寂しくなってしまうのです。帰る所もなく友達もいない、こっちは忙しくて大変ですけれども。本当に元旦から電話がありまして、いや、行く所もない、尋ねる人もいない、寂しいのですという。寂しいのですと言われたって、電話を受けている私だって寂しいですよ。

あまりにも相談業務が広がってしまう環境は、仕組みはやはりNPOを含めて相談員さんが適時、相談者の方のそのしんどさや深さを量って、これはお会いしたほうがいい、これは電話でいい、こちらから折り返します、という塩梅を、直感的な判断みたいなものを養っていかないと難しいような気がします。長くなりましたが以上です。

道中：ありがとうございます。本当に分かりやすいお話で、現場の実践をされているということで、学習支援にとどまらずお

母さん方の相談などを柔軟に対応されているということでした。やはり今後はそういった支援を要する方々に対する人材育成、支援力を強化するための人材育成研修が必要です。

もう少し公的にも、あるいは民間機関や大学も含めて、いろんところで共助・公助を含めて展開していかないと、もう総力戦でいかなければならない時代です。支援の現場において、ここにお集まりの皆さま方も精いっぱい頑張ってご活躍をさせていただくということで、この3か年の事業にご協力いただき、心より御礼申し上げます。議論は尽きないところでありますが、この辺りで終了させていただきたいと思います。

どうも本日はありがとうございました。

第5章

総括シンポジウム



平成28年度「相談援助力向上のためのReトレーニングプログラム」総括シンポジウム

相談支援について考える

～心と脳の発達を促す支援とは～

日時

2017年1月27日(金)
19:00～20:30

会場

関西国際大学KUISホール
(兵庫県尼崎市潮江1-3-23)

対象

Reトレーニングプログラム関係者
および「夜間講座」受講者

お問い合わせ

関西国際大学中核プロジェクト事務局

(尼崎キャンパス教務課 池田・福井)

TEL: 06-6496-4357

FAX: 06-6498-4748

MAIL: chukaku@kuins.ac.jp

シンポジスト

若宮 英司 氏

藍野大学医療保健学部看護学科教授。藍野病院小児発達外来医師。藍野大学が開講する『子育てママのおしゃべり広場』で、迷えるママ達へ、子どもの病気への対応法や発達の個人差に関する理論やデータに基づいたレクチャーを行っている。

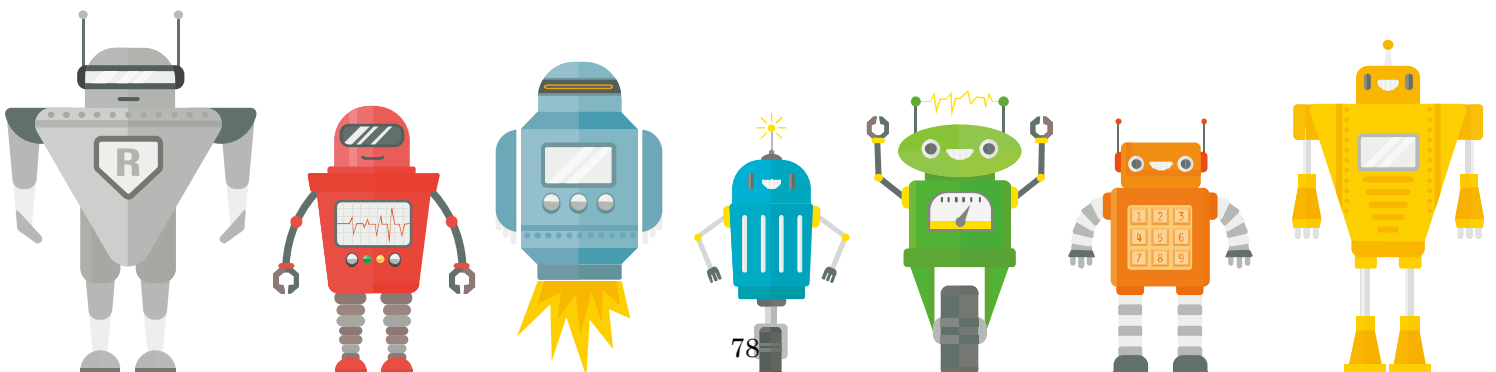
宮本 裕美 氏

熊本県益城町の児童心理療育施設「こどもL.E.C.センター」施設長。心に課題を有する児童やその家族に課題についての治療を行い、退所者の相談その他の援助を行っている。

モデレーター

中尾 繁樹 氏

関西国際大学教育学部教授。日本LD学会特別支援教育士スーパーバイザー。発達障害や重度重複障害の子どもたちへの感覚運動遊びや心理臨床的アプローチ、ソフトサイン等の研究・活動を行っている。



平成28年度地域ネットワークシステムによる
「相談援助力向上のためのリトレーニングプログラム」
の開発

事業報告



2017年1月27日総括シンポジウム
関西国際大学 中尾繁樹

事業の趣旨・目的

近年、子育てや介護、生活困難など生活課題を抱える人々が増加している中で、社会福祉の支援者はもちろん、保育や教育の現場においても、援助技術力を備えた人材養成を図ることが喫緊の課題となっている。

この事業は、現職の保育士、教師、社会福祉施設及び福祉行政職員等に、「相談援助力」を高める短期のリトレーニングプログラムを実施し、その効果を実証した後、大学・専修学校の正規カリキュラムへの導入を検討することを目的とする。

目指すべき人材像・成果

社会福祉支援者ならびに保育・教育現場において喫緊の課題である「相談援助力」と「対人支援専門性」、さらに「現場におけるリスクマネジメント能力を備えた中核的人材」の養成を目指す。

また現職者のみならず、潜在有資格者にもリトレーニングを行い、現職復帰を目指す。

背景①

- 子育てや介護、生活困難など生活課題を抱える人々が増加しているなかで、福祉フィールドにおいては、より専門性を発揮できる人材が必要となっているが、社会福祉主事資格を有しないケースワーカーが20%であり、社会福祉士や精神保健福祉士などの専門性のある有資格者の配置率は、5%以下という実態にある。
- また、保育士・介護福祉士などの有資格者であっても、直接処遇のケアワークであり、経済・社会的背景を踏まえたソーシャルワーク的な視点で家族を支援する知識・能力、また地域の専門機関とつなげることのできるネットワーク力が不足している。

背景②

＜福祉施設等におけるリスクマネジメントの意義＞

「リスクマネジメント」と「危機管理」の違いは何か。それを理解するには、「Risk（リスク）」と「Crisis（危機）」の違いを知っておく必要がある。

Crisis(危機)	既に発生した事態	既に起きた事故や事件、事象に対して、そこから受けるダメージをなるべく減らそうという発想である。大災害や大事故の直後に設置されるのは、「危機管理室」や「危機管理体制」などと呼ばれる。
Risk(リスク)	いまだ発生していない危険	これから起きるかもしれない危険に対して、事前に対応しておくという行動

＜福祉施設等におけるリスクマネジメントの視点と課題＞

- | | |
|--|---|
| <p>1) 事故を予防するための視点</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 未然防止のアプローチ ② 利用者の尊厳重視のアプローチ ③ 手段と目的の区別 | <p>2) 福祉施設におけるリスクマネジメントの課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ① リスク分析を行う方法論やスキルが不足 ② 福祉施設におけるリスクマネジメントの取り組みの重要性が認識されてきたのと並行して、相談援助の専門家が不足している。 |
|--|---|

中核的専門人材には支援の安全性向上と事故防止に努め、万が一事故が発生した場合には責任ある行動をとり、利用者に何らかの被害を生じさせた場合は、速やかな回復を図ることができる能力が必要になってくる。

事故防止と、より質の高いサービスのために、
①支援ニーズの把握および客観的な「アセスメント」（生活課題の分析・実態把握）ができる能力と、
②リスクマネジメントの基本的視点を涵養することは、
本事業の人材養成目的において両輪の要素である。

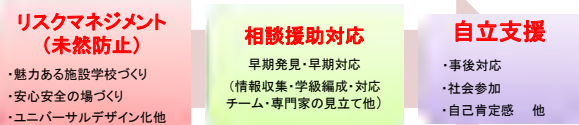
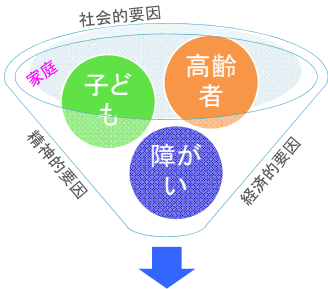


図 未然防止の取り組みの流れ

課題①



支援対象者と、その対象者を支える家族=多様化する困難課題を抱える家庭を支援するための援助技術および専門知識・能力を備えた人材を増やすことが必要

現場の多くは保育や介護ケアワークのスペシャリストではあるが、**社会福祉主事資格や社会福祉士や精神保健福祉士、スクールソーシャルワーカー(SSW)などの専門性を備えた有資格者の配置は少ない。**

7

課題②

- 一方、保育士や介護福祉士などの有資格者であっても、もっぱらケアワークであることから、家族の抱える生活課題への対応といったソーシャルワークの視点の欠落も見受けられなど、総じて支援が限定的なものに留まっている。
- そのため相談援助者のスペシャリストからプロフェッションへとクオリティの確保が課題となっている。「相談援助力」を強化し、適切な支援が行われるようトレーニングプログラムを構築することは喫緊の課題である。



8

成果実績①

1. 相談援助力・リスクマネジメント能力の向上

保育・福祉領域の専門職者を対象とした「**相談援助力向上のためのReトレーニングプログラム**」を実施した。

【期 間】2016年10月下旬～2017年1月下旬

【参加者】申込者39名→実受講者35名（各回平均11名程度参加、1人あたりの参加率30%）

2. 地域ネットワーク会議の開催

尼崎市の協力を得て、市保育課および福祉課の管理職者と市立教育総合センター総括者、民生児童委員部会長、NPO法人の学習支援担当者、大学の姉妹法人保育園長を外部委員に招き、「地域ネットワーク調整会議」を4回開催した。意見交換や情報提供、調査への協力や外部評価へのご協力をいただいた。

第1回 2016年 9月 1日（木）18:10～19:00

第2回 2016年10月20日（木）18:10～19:00

第3回 2016年12月 1日（木）18:10～19:00

第4回 2017年 2月 2日（木）18:00～19:00

3. 尼崎市市内専門職者のバーンアウト調査

地域ネットワーク調整会議委員の協力により、保育士、小・中学校教員、福祉専門職者へのバーンアウト調査を行った。（※2月末発行の「成果報告書」に数値集計を収録）

9

成果実績②

4. 特別支援教育における先進事例調査

米国ニューヨーク州での特別支援教育の先進事例調査を行った。

【期 間】2017年1月4日～1月9日

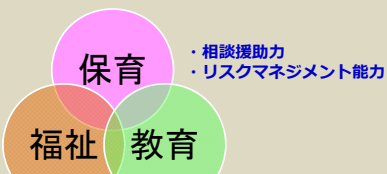
【内 容】私立特別支援学校・公立小学校・中学校の実践例見学
ニューヨーク大学福祉コース教授へのインタビュー
ソーシャルワーカーへのインタビュー 等

5. 相談援助の手引書（実践編）の発行

2015年度発行の「**中核的人材養成に必要な相談援助力とは（理解編）**」の続編として、「**・・・（実践編）**」を発行する。発達障害の理解と事例検討を掲載する。（2017年2月末発行）

10

2016Reトレーニングプログラム



① 相談援助力向上のためのReトレーニングプログラム

- 基礎研修（15コマ）
- 専門研修A 保育・教育領域（5コマ）
B 高齢者領域（5コマ）

② 夜間講座とのコラボ講演会・シンポジウム

③ 尼崎市立教育総合センターとの連携研修（講師派遣）

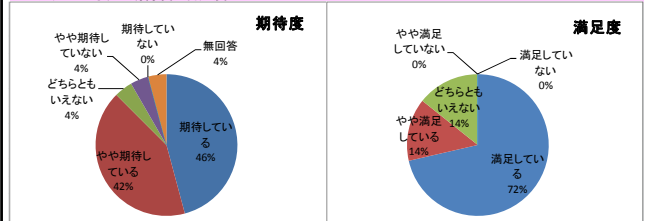
2017年度から大学の履修証明プログラムへ

11

「Reトレーニングプログラム」事前事後アンケートより抜粋

Q. プログラムへの期待度と満足度

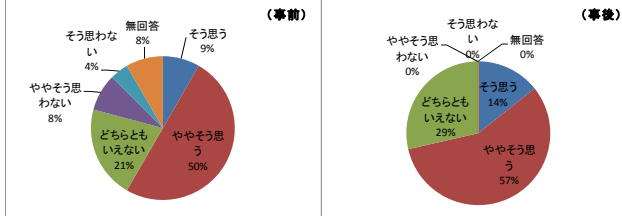
プログラムに対する期待度と満足度



12

Q. 適切に相談にのることができるか

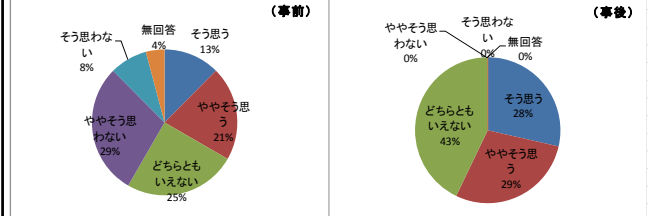
Q1 適切に対象者の相談に乗ることができる



13

Q. 対象者に関わる問題を説明できるか

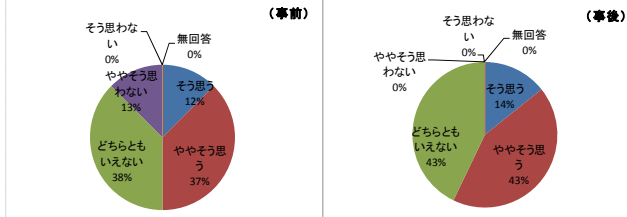
Q2 近年の対象者に関する問題(虐待、貧困等)について説明できる



14

Q. 自分自身の物事の捉え方の傾向を自覚しているか

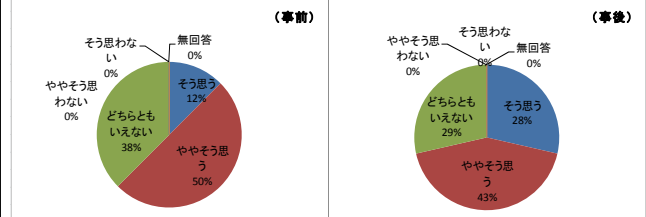
Q4 自分自身の物事の捉え方の傾向を自覚している



15

Q. 対象者を非難しないことができるか

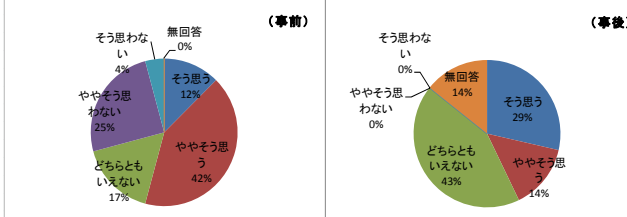
Q17 対象者を非難しないことができる(非審判的態度)



16

Q. 関連する他機関に連絡する方法を知っているか

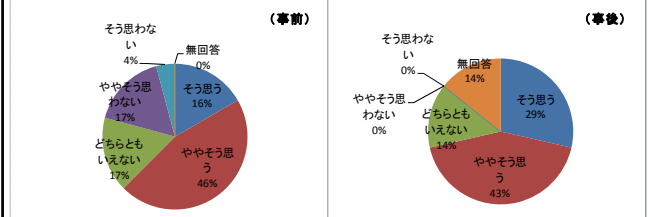
Q23 関連する他の機関や専門職に連絡をとる方法を知っている



17

Q. 支援する際の自分の悩みを相談できる先があるか

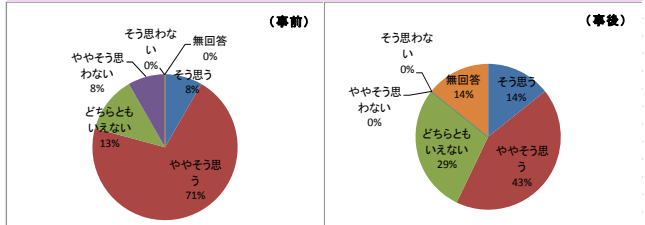
Q24 対象者を支援する際の自分の悩みを相談できる先がある



18

Q. 地域や職場での自分の役割の認識度は

Q25地域や職場での自分の役割を認識している



19

2017年度からの履修証明プログラム



「特別支援教育コーディネーター養成コース」

必修	夜間講座「みんなの特別支援教育Ⅰ」 (夏・秋・冬)	中尾繁樹	夜間 5回×3クール
必修	夜間講座「みんなの特別支援教育Ⅱ」 (夏・秋・冬)	松本恵美子	夜間 3回×3クール
必修	特別支援教育コーディネータートレーニング (相談援助・リスクマネジメント・地域連携)	複数専門教員による輪行	土曜昼間(年間8日) 90分×16コマ
必修	大学院授業 「特別支援教育特論」	次年度着任教員	夜間15回
必修	大学院授業 「特別支援教育実践研究」	中尾繁樹	夜間15回
選択	大学院授業 「発達障害教育特別演習Ⅰ」	中尾繁樹	夜間15回

※従来どおり「夜間講座」のみの受講も可能です。

履修証明プログラムの詳細は・・・

【公表】2017年2月中旬に大学HPと夜間講座でご案内

【申込〆切】2月末まで(申込書を郵送または窓口へ)

【費用】有料プログラム(希望履修時間数による)

【履修期間】1年間

【履修資格】大学を卒業した者もしくは、本学大学院において大学卒業と同等以上の学力があると認められた者。

【扱い】関西国際大学履修証明プログラム履修生

【その他】120時間以上を履修し、認定試験に合格した方に「履修証明書」と、S.E.N.SおよびS.E.N.S-SVの資格更新のための9ポイントを付与する。

中尾：皆さんこんばんは。僕はいつもこの夜間講座の最後に事例を列挙していますが、親の立場や先生の立場、今僕が一番やっているのは子どもの立場で話をしていますので、今回はちょっと先生や保育士や親の立場で、「こんなことに困ってんねん」ということがあったら、質問紙に書いていただいたら、それを取り上げたいと思います。今日はそういう形式で進めたいと思います。まず簡単に中核人材の事業についてご説明申し上げます。



今回の事業は、文科省から委託を受けて3年目になるんですが、社会福祉や保育や教育現場において、いろんな援助ができる人材を育てようという趣旨目的です。管理職ではなくても中堅どころの、これから保育園や施設を背負って立っていただく保育士、先生方、それから老人介護施設等の支援者の方。その施設における利用者、お母さん方など保護者や本人・ご家族等のいろんな相談に対応できるスペシャリストを育てようというのが、この中核的専門人材養成事業の目的です。

そのためのいろんなカリキュラムを作るんですが、それとプラスアルファで、専門性だけじゃなくて、今、熊本地震もありましたが、いろんなリスクが考えられます。老人においては、いろんなトラブルであっ

たりケガであったり、保育福祉もそうですし学校もトラブルが起こりやすいですね。先日テレビで流れていましたが、神戸市の5つの学校やったか6つの学校に爆破予告が入ったと。爆破予告、もしくは生徒に危害を加えるという予告が神戸市のホームページに載ったというニュースが流れていました。そのときにどういふマネジメントができるかというのも、リスクマネジメントの一つですね。

例えば、学校のそういう大事のときに、今日は学校の校長先生や教頭先生も会場におられますので、職員徴集をどうしますかと。職員徴収して先生みんなを集めて校長がしゃべっている間に、子どもは教室にいるんですね。そのときに入られたらどうすんねんということです。必ず各階に1人は先生を置いておかないと大変なことになりますよというような、瞬時の判断ができるかということもリスクマネジメントに入るわけですね。そういうようなことをしっかり勉強していただくというプログラムです。

今、経済的背景や社会的背景でさまざまな格差が出てきて、いろんなところで困っている子どもたちがたくさんいます。子ども本人だけではなくて家族の支援も要りますよね。貧困という言葉がよく聞かれますが、やっぱり国が貧困対策そのものを十分にできていない。それに加えて今回どこかの大統領が新しくなって、こういった問題を無視しようとしているというような状況になってくると、日本にも影響があるのかなという危惧も考えられます。

それから、たとえばその園では頑張っ

ているが、そこでの問題が外部のいろんな専門機関とつながっていない、つながっていないために解決に苦勞しているというケースがたくさんあり、そういうこともこの事業背景にあります。

リスクマネジメントは幾つかいろいろ研修をしてきたんですが、「クライシス」という考え方と「リスク」という考え方を少し分けて考えていきましょうよというような研修をしてきました。リスクマネジメントというのは「危機管理」とは直接的な意味では違いますので、その辺りの細かいところや、直接的なケガだけではなくて、昨今では SNS やインターネットにおけるリスクも視野に入れておかないといけないということも考える必要があります。

リスクマネジメントというのは、基本的に対症療法じゃ駄目なんです。東北大震災とか熊本の震災があつて、「想定外」という言葉がいろいろはりましたが、想定外があつてはいけないんですよ。特に熊本の地震の場合は、阪神があつて東北があつて熊本なので、熊本は全て準備できているのかなというような考え方の中で、われわれがボランティアに行くと、やっぱりできていない。そうすると全部対症療法になってしまって、何をどういうふうに具体的にやっていていか分からない。バタバタバタバタしてしまっている。これの繰り返しになってはいけないということです。

施設の安全の場づくり等もそうですが、不登校とかいじめについても同じです。不登校やいじめも、事が発生して、それから手を打つと手遅れです。早期発見、早期対

応とよく言いますが、それすらも作らないようなシステムを、体制をどうするのか、これがリスクマネジメントの考え方です。これが未然防止。

発達障害の支援もそうで、いろんな二次的な問題を起こしてから先生方や学校・幼稚園が困ってどこかに相談に行きますが、そういう子どもの実態や、乳幼児期のペースが分かっていたら、先に相談ができて、そうするといろんな二次的な問題が防げますよということです。この本当に一番手遅れの例は、須磨の A 少年。僕は彼が小学校の頃からのことを知っていますが、彼の場合は本当にリスクマネジメントができなかった顕著な例です。

そういった課題解決を求めてこの事業では、老人から乳幼児まで対人支援に関わる皆さんに相談・援助・対応といった専門的な能力を高めてもらいましょう、我々が全てケアするんじゃなくて、そのケアを受けた人たちが自立できるようにどうやって支援していくことが具体的に求められるのか、といった事業をこの 3 年間やってまいりました。



課題はいろいろあります。スクールソーシャルワーカー（以後 SSW）とか精神保健

福祉士とか、この辺りの専門家が現場に少ないこと。今どこの施設に行ってもそうだと思います。だから本日のシンポジストの宮本先生の熊本県の情緒障害児短期治療施設も、こういったSSWや精神保健福祉士が少ないのかなと思います。社会福祉士はなんとかいるんだけど、ということなんですよね。学校なんかもそうです。SSWはいますが、日本の学校での配置はほとんどゼロに近い。ニューヨークの学校は、ほぼ全ての学校にSSWが配置されています。そういった現状から日本の課題も見えてくるのかなと思います。

それから、いろんなソーシャルワーク能力がそこに限定されてしまっているの、これをいかに横につなげていくかというようなシステムを作ることも、中核人材のリトレーニングプログラムを構築するのに一番の課題になってきます。だからこの事業のリトレーニングプログラムで講演会を、今回のように夜間講座と組み合わせた形で何回かやったんですが、いろんな立場の先生からお話を伺うことができました。

事業成果としては、そういった地域の関係機関によるネットワーク会議を開催したり、ニューヨークの先進事例を調査ということで、現地のソーシャルワーカーや教員にインタビューをしたり、特別支援学校や小・中学校での実践例の見学や会議の様子を観察させていただいたりしました。また相談援助に役立てるための手引書を昨年作り、今年も続編を作ります。去年は発達障害とか精神疾患の人の、いわゆる見方ですね。今年は一入ひとり、こういう子にはこ

ういう支援をしましょう、こういうケースはこういうふうにしましょうというようなことを記載した、具体的な手引書を出す予定です。

それから、この事業の延長で2017年度から大学の履修証明プログラム、いわゆる社会人の育成プログラムで「BP」といわれていますが、本学では夜間講座とリトレーニングプログラムと、他にもいろんな研修を続けてきましたので、それらの研修をぎゅっとまとめて、来年度から本学の履修証明プログラム「特別支援教育コーディネーター養成コース」としてスタートします。社会人を対象としてリトレーニングプログラムと夜間講座、そして大学院の授業をコースにして履修してもらおうというものです。

大学院の授業を履修してもらって、120時間ぐらいを年間、1年ないし2年で受けていただきます。それで本学が認定する「特別支援教育コーディネーター」コース修了の履修証明を発行しようということです。このプログラムは本学が文科省に申請して認定されたコースで、本学大学院が履修を証明します、というものです。夜間講座は夜間講座で受け付けますので、夜間講座のみ受けてもらってもかまいません。コーディネーターとしてもう少し自分の能力を高めたいとか、もっと専門性を高めたいという方は、ぜひ履修証明プログラムを受けていただけたらと思います。

担当教員は中尾・松本・あと一人来年度着任の教員で、全員が特別支援教育士のスーパーバイザーです。だからこの3人で手取り足取り皆さんの指導をさせていただきます

たいと思います。授業は夜間もしくは土曜日なので参加しやすいかと思います。詳細はホームページ等でご案内させていただきます。これまでの事業が展開して履修証明プログラムにつながっていったわけです。こういうことを通して皆さんの力量や専門性を高めていただくということで、このプログラムを3年間続けてきました。もう文科省のプログラム認定を受けて4月から始めますのでぜひ参加していただけたらと思っております。

ということで今日の本題ですが、ここからは相談援助をどういうふうに向き合わせるかということ、それぞれの先生方の立場から、ドクターの立場、施設の園長先生の立場、また震災等も含めてのいろんなポイントがありますので、その辺りを最初に問題提起をしていただきながら、後半は皆さんとフリートークをしていきたいなと思っておりますので、よろしくお願いします。

それではまず、藍野大学医療保健学部の若宮英司先生にお話を伺いたいと思います。

若宮：こんばんは。ご紹介いただきました若宮です。私は小児科医で発達障害のお子さんを診せていただいている関係上、クリニックで相談を受けたり、保健センター、保健所、教育センター等に行って、そこでご相談を受けたりするということが、非常に偏った、発達障害という一つの小さな領域に関してだけですが、ほとんどそういった相談に明け暮れております。もちろんお薬を出すとか医療的な治療もしているんですが、ウエートからすると相談、お話をするとといったことが多い状況です。

クリニックでご相談を受けていると、ご予約をいただいたら、次、その次、その次というふうにならぬと連なっていくので、昔私が受け持ったお子さんたちが、今はもう青年として社会参加されている方も結構いらっしゃいます。でも、例えば保健センターや教育センター等で相談に関わる時は、それこそもう一期一会なんです、1回だけ、短いもので20分、長くても1時間の間お話をするだけで、それでご相談をしたという何か足跡を残せるかどうかはちょっと危ういんですが、その間は真剣勝負なわけです。



そういった相談ですが大きく2つに分かれます。1つはテクニカルな問題点に関する相談です。これは簡単ではないんですが、ゴールが見えているというか、事実をちゃんとお伝えできたら成功なんです。もう1つは、全般的・総合的な相談で、これが結構厄介で、上手くいくときもあれば上手くいかないときもあるといった、ちょっと頼りない状態でやっています。これが今日のお話の中でいろいろ教えてもらえて、ヒントを頂けたら私も成長できるかなと思ってやってきたわけなんです、まずテクニカルな問題点から。

私のところにご相談に来られる方は、何らかの訴えを持ってこられるわけですね。

パニックを起こすだとか、学習がうまくいきませんかとか、お友達とトラブルが多いですとか、忘れ物がひどいんですとか、それこそいろいろな相談があって、それがどういふふうなことで起こっているのかなというふうなことをお話しする。私は医師なので、こうこういふふうなことが上手くできないと、脳で上手く作業ができないと、こういうふうな症状が出てまいりますよというふうなことをお話しします。

相談内容がいわゆる発達障害に含まれることもありますし、発達障害と思って来られるけれども実はてんかんだったとか、全然違うこともよくあります。そこをしっかりとお伝えできればいいわけですね。忘れ物をしますとか、口答えをしますとか、脳の働きが上手くいく、いかないでそんなことが出るんですよと。なかなかパッと信じてもらえないですが、そこを丁寧に話していくということ。

それから発達障害というふうな問題点は、今はネットや本だとかですごくたくさん出ていますので、皆さんよくご存知というか、気になられて来られるわけですから、一応知識としてはお持ちですが、この症状の把握、症状をどういふふうにかえればいかなというところでギャップがあるのが、例えばADHDがあります。

ADHDは不注意と多動と衝動性の問題なんです。ところが不注意と衝動性と多動性のことで困って来られているわけではなくて、その結果パニックを起こしますとか、それからお友達にからかわれますとか、つ

まり中心となる症状がまず捉えられていなくて、そこから派生した問題点について相談に来られているのに、突然「不注意とはね」という話をして、なかなか受け入れてもらえない。「トラブルになった原因は何かご存知ですか」とか、「どういふ具合でそのようなことが起こったんですか」といふふうにお話しして、元になっていた不注意や多動であるということ、相談していただいている方にもう一度確認してもらうという作業を1段階む必要があります。

それをしていって「あ、確かにこういふふうなこともあったし、こういふふうなこともあったし、こういふふうなこともあったんだが、それはみんなこの子の不注意の問題から出ているんだな」といふふうにかえてもらえたら、やっと「不注意が脳のどういふ働きから出てきていて、それは本人が気を付ければ脳の働きが変わるというわけではないんですよ」といふ話に持ち込める段階になります。そういったテクニックは要るんですが、でも基本的に脳機能の問題がどういふ症状につながっているかというところを説明していきたいんですね。

治療に関してもお話をしていきます。治療という、注射をしたとか、そういうことを考えられる方も多くて、私のところに来られるときは「お薬が効いたんですが」といふことを言って来られます。服薬に関してもきちんとご説明しなくてはいけないわけですね。服薬のご説明のときに一番多い勘違いは、全ての問題がこれで解決すると思われて来られるんです。「いやいや、そんな魔法の薬ではなくて、多動とか不注意

集中という問題に関してはこの薬が手助けしてくれますよ、でも手助けするだけで、服薬しなくなったら元に戻りますよ」というふうなことも話をしています。

よく間違われて来られるのが、自閉症のお子さんのご家族が、自閉症の特徴である人との関わりや社会性の認識の悪さみたいなところと、注意集中の問題や多動などを一緒にとらえておられます。学校の先生に「いい薬があるらしいから処方してもらったら」と言われ、社会的な認識の弱さが薬で何とかなるかなと考えて来られたりして「いや、お薬はこういうふうな働きしかしないんですよ」というふうなことを相談の中でお伝えするのが私の役目になります。

それから、その他の訓練というのが結構ポイントが多くて、私の場合はOT（作業療法）の方と、ST（言語聴覚士）の方と、オプトメトリストという目から入ってくる情報の処理能力を整理する役目の方とか、そういう方と組んで治療に当たっていくのですが、結構そこも誤解があって、「目の動きが悪いから、この子は本を読むのが遅いんです」というふうに考えられて来られるんですが、「目の動きではなくて、文字を音に変えるところの脳の働きがうまくつながっていないからですよ」とお話しする。つまりどういう状態だからどういう訓練をすればいいのかご説明する、というのが私の相談になります。

その方の脳が起こしてくる事象から発生すること、こちらのほうが多分、関心は高いです。パニックを起こしますとか、夜な

かなか寝ずに朝起きませんか、ゲームをやりだしたら止まりませんか。そういうご相談もたくさんあります。生活リズムが乱れるのは、きちっとすればいいじゃない、早く寝ればいいじゃない、早く起きればいいじゃないという話ですが、人の体というのはいきなりリズムを作る力に差があるので、どうしてもリズムが狂いやすい体質を持っておられる方は、余計にリズムを作るんだというプログラムに乗せていかないと簡単ではないですよ、といったような話をしたりとか、そういうふうなこともお話しします。

なかなか一筋縄ではいかないお話がずっと続くんですが、この辺りは私からすると結構気が楽で、一番初めに申し上げたとおり、ゴールが見えるんです。ここまで分かっていたら、ここまでできるようにしていただいたら、それで私の役目は終わりだなというところが見えやすいところなのでやり易いです。

先ほど言いましたように、大人になって社会に出て行かれていますお子さんたちを見ていると、とても上手に適応されている方もあれば、やっぱりなかなか難しい頭を持っておられる方もたくさんいらっしゃる。社会参画を促すために私たちができることといったら、大人になるまでに何とか自分の障害、うまくいかない部分は全てがうまくいかないわけじゃなくて、僕はここが苦手なんだということを、どういうふうにも上手に捉えられるかについて理解していただく、ということに尽きると思います。

脳機能の問題は基本的にずっとこれからも続くんですよ、大人になられても続きますよ、ということをお伝えする。そこで分かってもらおう。そんなことを言われて「ああ、そうですか」とすぐに受け入れる人はなかなかいないですよ。その心理的な抵抗も踏まえた上で、でもやっぱり最終的にはそこを受け入れてもらおう。理解してもらわなくても、「そうなんだ。それでいいや」と受け入れてもらおう、ということをどのようにしていくか。

これがなかなか難しく、簡単にパッと受容まで進む方もいらっしゃるんです。初めに30分から1時間お話ししたら、その次の外来ではすごく上手になっておられるんですよ。だいたい私の後ろに若いドクターがいて、外来の仕方等を見ているんですが「あのお母さん、神やわ」というような方もいらっしゃいます。パッと受け入れて、そして何をしたらいいかが、パパパッと全部分かる方もいらっしゃる。ですが、5年たっても6年たっても同じところで立ち止まられる方もいらっしゃるんですね。どうしようもないんですが、理解まではいくんです。分かっている。この子の障害も分かっているし、どういうことかも全て分かるけれど、そこで「まあいいか」という気持ちにどうしてもならないんです。そこまでご自身で分かっておられても、乗り越えられない方もいらっしゃる。それでも乗り越えていただかないと、なかなか前に進みにくいんですね。

分かってもらって受け入れてもらおうということに、まず私たちがアプローチするの

が周りの方です。お母さん、お父さん、おじいちゃん、おばあちゃん。それから学校の先生にもご理解いただくとかいうふうなことをしていったら、まずはそのお子さんが安心して暮らしていける環境づくりが治療の第一歩であるとよくいわれますので、それをします。

それももうまく進む場合と進まない場合があるし、個人差があるんですが、もう一つとても大事なのが本人の理解です。本人の理解と本人の受容。そこがうまくいっていないと、先ほど言った、ご本人が独り立ちして社会に出ていかれるときに、よく分かっていないので、すぐつまづかれるんです。ご本人のほうが多分、周りの方よりも抵抗感が強い可能性が高いです。どこかに相談に行かれる前に、絶対に失敗体験をしているからこそ相談に行かれるわけですから、うまくいかない部分を話題にされるのを非常に嫌がられることが多い。それをどういうふうにして乗せていくのかということと、それでいいんだよということ、受け入れられるところまで進んだ方は、今は青年になられているんですが、とても上手にやっておられます。自分が、例えば何か作業をしているときに人から話しかけられると、ワーッと気分がアップセットしちゃうんだということ、ちゃんと自分の口で言える。そうすると、「そうなんだ」と周りから援助が入ることにつながります。

そういったことをどういうふうに伝えれば相談がうまく成立するのかということ、いつもいつも悩みながらやっております。

将来の見通しが見つからないということが焦りにつながって、つい手近な攻略を求める

ということになってしまいがちです。私のところに来られて、まだ3歳の方を「この子は高校に行けますか」と言われて、いや高校って、まだ小学校にも入ってないやん、という方に、やっぱり親としたらそこはすごく気になってしまうかな。今までたくさんの人たちを見てきましたが、やっぱりみんな高校に行かれて、人によっては大学に行かれて、そこはきちんきちんと進んでいきますよというふうなことを説明したりとか。

それから学習に関してもいろいろ聞かれます。でも学習の成果としてどこまで要るかというのを、ちょっとお母さん、見直してみ、というふうな話をしています。例えば、「ラ行変格活用を覚えている？」と。「習ったよね？でも、なくてもちゃんとやっつけていけるじゃないですか」というふうな話をして、少し浮き足立っている、その浮き足立ち方を、ちょっと地面に着けてあげるといふようなことをしていくと、「そうや、要らんわ」ということに気が付いていただけたら、もう少し現実的な対応に戻ってもらえるというようなことがあります。

この辺がうまくいくときもあり、うまくいかないときもあります、事実をお伝えして、そこがちゃんと情報として伝わったらオーケーというわけではなくて、なおかつご相談を受けた相手の方のパーソナリティーにもずいぶん左右されてしまうことがあるので、日頃から難しいところだなと悩んでおります。

中尾：ありがとうございます。本当に大事なキーワードがたくさん入っていたと思

います。後でまたピックアップして一緒に考えていきたいと思います。

続きまして、熊本県益城町の宮本裕美先生に情緒障害児短期治療施設の施設長の立場からお話しをお願いします。

宮本：こんばんは。こども L.E.C.センターの施設長をしております宮本と申します。こども L.E.C.センターは情緒障害児短期治療施設として、平成13年の4月から熊本に開設をしております。私は15年の4月から働いておりますが、平成24年から現職に就いております。情短施設は熊本県に1つしかありませんが、全国には45カ所、今現在あります。57カ所にしようというふうに厚労省は言っております、この数字は自立支援施設の数と同じ数字になります。一番多いのは大阪に5カ所あり、3カ所あるのが愛知県。北海道と神奈川と兵庫と広島は2カ所あります。その他は県内に1つ、またはまだないというところがあります。

今現在こども L.E.C.センターには、37名定員で33名の児童が入所しております。小学生が8名、中学生が12名、高校生年齢の子どもが13名です。通所の部門もあり、通所は今8名の子どもたちが利用しております。



続きまして、熊本地震とこども L.E.C.セ

ンターということで、少しお話をさせていた
ただきたいと思います。4月の14日、9時
26分に震度7の揺れが突然来ました。熊本
の地震の歴史を見ますと、ずいぶん昔に大
きな地震は、直下型の地震といいまして、
今回の地震と同じような地震が起きてはい
るんですが、私を含めて熊本県人は、熊本
にはあんなに大きな地震は来ないだろうと
いうふうに高をくくっていたところあり
ました。それで大変びっくりしました。そ
して28時間後に、またさらに大きな地震が
来て、こども L.E.C.センターには被虐待児
童が7割強入所しておりますし、性的虐待
や身体的虐待で家族との交流を絶っている
ケースも多いんですね。日頃から児童に会
わせられない家族が施設を訪ねてきた場合
には、名前を名乗らない場合もありますの
で、身分証明書の提示をしていただくこと
もドアに貼り付けているほどなんですが、
それくらい外部の方に対しては細心の注意
を払っています。それなのに、こども L.E.C.
センターは熊本地震の際に地域の避難所にな
りました。これは同じ敷地内にある児童
養護施設が広域避難所の登録をしており、
災害時には体育館等を避難所として提供す
るというふうにしていましたので、こども
L.E.C.センターも当然のように避難所にな
りました。



私たちは子どもたちにとっての虐待者が、
こども L.E.C.センターのグラウンドに車中
泊をしたり、避難所として開放した分教室
の建物に寝泊まりをしているのではないか
というので非常に神経を使いました。入所
している小学生の男の子が「お母さんの車
がグラウンドに停まっている」と言ったと
きには、もう本当に焦りました。その母親
に電話をかけて確認をすると、別の避難所
に避難していると言われ、車のナンバーを
聞いたら、こども L.E.C.センターのグラウ
ンドに止めてあるものとは別の番号では
ないので、結局そのお母さんではなかった
というのが分かり一安心でした。結果的に
は私たちが心配したような虐待者、また
は性被害者・性加害者と子どもたちが出
くわすということはありませんでした。し
かし、情短施設が避難所になるというこ
とは、そういうリスクが出てくると、背負
うということだと思いました。

入所児童の保護者の中には、地震直後か
ら自宅に連れて帰りたいというふうにお
っしゃった家庭が2組ありました。30人入
所している中の2組です。しかし、この地
震の中をむやみに移動するのは危険が伴
うと判断しまして、地震の激しかった時
期には帰省は控えてもらいました。

通所児童の2つの家庭が益城町にありま
した。1つの家庭は一家で母親の実家があ
る益城町以外のところに避難をしておられ
、日頃から小学3年生の女の子が、お母
さんの手に負えずに、お母さんはいつも
家で困っておられましたので、地震の直
後からいつになったら通所を開けてくれ
るんですかというご相談がありました。

こども L.E.C.センター以外にも役場の福祉課、ショートステイ先、児童相談所、学校、精神科病院などに、お母さんからの相談はいつも寄せられていました。定期的に要保護児童対策協議会を行って、各関係機関との情報交換を行っておりますが、共通理解はできておまして、どの機関からも母親と子どもの母子分離が必要であるというような見解は一致しています。その母親にとっては、子どもとずっと一緒に過ごすということが大変だったんだろうというふうに思います。

5月の連休後に益城町の小学校、中学校、また熊本市内の小学校、中学校、高校、支援学校が授業を再開するという連絡が入りましたので、私たちも通所をそのタイミングに合わせて再開しました。その小学校3年生の女の子は、L.E.C.の通所に来ているときには特に問題がなくて、職員との関係も良好ですし、他の子どもたちとのトラブルもなく、地震の直後も地震が怖かったという話を落ち着いてしておりました。

もう1つの通所の家庭は、地震のために家屋が大規模半壊しております。傾いてしまっているのに住むのが怖いというような状況でした。高校2年生の女の子は支援学校に通っている子なのですが、日頃からお母さんとの関係が悪く、母親の言うことを聞かない、学校にも行かない、無断外出を繰り返すという状況でしたので、地震の前から精神科の病院に入院をしていました。その精神科の病院も地震のために壊れてしまって、病棟に住むことができないという状況になりました。それで児童相談所はその女の子を一時保護するという形を取りま

した。そして通所から L.E.C.の入所に切り替えております。

子どもは入所生活にも少しずつ慣れてきて、他の職員との関係も良かったですし、担当の職員とはもうずっと信頼関係ができていましたので、支援学校にも滞りなく登校しており、職場体験の実習のときに1週間行かなければならない日に3日間だけしか行けなかったということはありませんが、通常授業のときには休まずに登校できています。施設の対外的な行事であるバドミントン大会や、ロータリークラブ主催のマラソン大会などにも出ており、非常に表情も良く、参加できたということがあります。

両親のところへの帰省はまだしておりませんが、両親に面会に来てもらって、子どもが日常的におおむね落ち着いて生活ができていること、他の子どもたちとのトラブルは、時々その子どもの思い違いから起こることはあるが、何とか職員が間に入って仲介をすると、うまく解決していているというようなことも職員から伝えていきます。

地震の最中に車中泊をしている方がおられました。乳幼児を抱えて避難しておられる方は、避難所に行くとは他の避難者の方たちに迷惑を掛けるので、夜に子どもたちが泣いたりすると迷惑を掛けるからということで車中泊を好まれる方もおられました。また犬や猫などの動物を飼っておられる方たちも、同様に他の方たちに迷惑を掛けるのでということで車中泊を好まれる方もいました。また地域の小学校に通っている子どもが、L.E.C.に車中泊をされているという家庭がありましたが、その女の子は地震によって揺れる、きしむ音とかが怖いので、

建物の中よりも車中泊のほうがいいと言って、それを好んでいるという相談をお母さんから受けたこともありました。

家族療法棟というのがこども L.E.C.センターの中にあります。そのトイレを避難者の方々のために開放しており、職員がいつもお世話係で張り付いていました。トイレのタンクに水がたまらなくて水位が下がっているために、手差しをしないといけない状態でしたので、いつも職員がそこに1人は必ずいるというような状況でしたが、高齢者の方々が不安な気持ちを話されるということがよくありました。

熊本地震の回数ですが、震度1以上の揺れがあったのが、4月3,024回、5月529回、6月217回、7月113回、8月111回、9月74回、10月55回、11月42回、12月44回、1月の24日までに4,235回の揺れを計測しております。本震といわれたのは4月16日1時26分、その日一日の揺れは1,223回でした。平均1時間に50回揺れていたというような状況でした。

次に、こども L.E.C.センターに子どもを預けておられる保護者の方々について少し触れたいと思います。私たちがちょっと対応しづらいなと思う保護者の方々には3つのタイプがあると思っています。1つは自分が主人公で、子どものことよりも自分のことを話したがるタイプの親御さんです。2つ目が子どもの言いなりになって物を買って与えてしまうタイプの保護者さん。それから3つ目が攻撃的で、ささいなことで職員や施設に対して批判をしたがるタイプの親御さん、と方々がいらっしゃいます。

1番目の自分が主人公になりたがっているという方は、こんなに大変な子どもだから、私がガムテープで口をぐるぐる巻きにしても当然でしょう、当たり前でしょう、大変だったと思いませんか、というような感じでお話をされることがあります。とにかく自分の話を聞いてほしいというのがありますので、職員が月に1回じっくり話すように聞く時間を設けています。1時間ではとても終わらないので、2時間ぐらいはお話をして帰られるということがあります。

2番目の物を買って与えてしまうと、子どもの言いなりになってしまうという親御さんは、日頃から「物でつながるのではなくて、心でつながってほしい」というお話をさせていただいていますけれども、やっぱり物を要求されて買ってしまつてというのを繰り返されるということがあります。

それから3番目の攻撃性が高いという方は、ご自分は家庭で子どもを育てていたときに子どもに対して包丁を向けるようなお母さんだったんですけれども、自分が虐待をしているという自覚はなくて、自分は自分の立派な親から育てられ、自分自身も立派な親だと思っておられて、子どもも普通であると思っいらっしゃいます。しかし発達上の問題があるから施設に子どもを預けているんだというような認識で、何かと施設への批判が多い。例えば職員の服装がだらしないとか、掃除が行き届いていないとか、職員の態度が悪いとか、言葉遣いになっていないというようなクレームをおっしゃられることが多いです。

そのお母さんについては窓口を決めて、職員それぞれで言うことが違つと、それでまた言葉尻を取られているんをお

しゃるので、窓口を1人か2人に決めて対応をしています。

対応の難しい保護者相手にあの手この手で対応していますが、なかなかうまくいわずに、何とかカタチになるまでに非常に時間がかかります。保護者もそれぞれで、一人親の家庭というのも多いです、両親がそろっていても片親は精神科に入退院を繰り返していらっしやったり、お父さんは働いていても低所得で生活の基盤がなかなか保たれない家庭も多いです。ですが、施設に入ってから大学に行きたいとか、専門学校に行きたいと言いだす子どもがぼつぼつ出てきます。お金はないので奨学金をもらったりといった手続きをして、ここ何年かは必ず1人は専門学校か大学に進んでいます。そういう子どもが出てくることは、私たちにとって大変喜びでもあり力にもなります。

でももう一方では、やはり施設を出た後も福祉のお世話にならないと生活できない子どもたちも抱えています。その出口の部分、施設を退所するときのケアが私たちの課題でもあり、どんなふうにするのが子どもにとって一番幸せなことかということをいつも考えながらやっているところです。

中尾：ありがとうございます。今、それぞれお二方のお話をお伺いして共通点もあると思います。宮本先生から保護者のタイプというのが3つありましたが、若宮先生、医療現場でこういう保護者についてはいかがですか。

若宮：保護者もどうしても人間ですので、パーソナリティーもそれぞれです。宮本先

生のところではたぶん経済的な基盤のことが多いと思うんですけども、それでもやっぱりいろんなタイプの方がいらっしやいます。たぶん「理解」のところはあまり変わらないでしょうが、「受容」ができるかどうか、というところの差が出てくるのかなと思います。

宮本先生のお話の中でなるほどと思ったんですが、対応する私たちもやっぱり人間なのでパーソナリティーがあるんですね。人間と人間がコミュニケーションを取って相談しているわけですので、こんなことを言ってしまうえば身もふたもないんですが、合う、合わないはどうしてもあると思うんです。友達であるとか、パートナーであるとか、いわゆる相談される側と相談する側の合う、合わないというのものもあるのかなと思うんですね。

私の場合は、私がそこでチェンジするわけにはいかないの、私にできる範囲のことは直してとなるんですけども。

私が指導をお受けしている児童精神科の大御所の先生がいらっしやるんですが、その先生が「治療に満足がいかなかったら他の先生を探す、ということをやらないようにしてあげるんだよ」とおっしゃったんです。違うパーソナリティーならもっとうまくやりとりができるかもしれない。あるいはその方に合った、フィットした人を探すというのも一つの手なのかなというふうにも思っているんです。

私の場合は、セカンドオピニオン、サードオピニオン、あるいはその指示を変えるというふうなことも、どうぞどうぞというふうにできるだけ動きやすいようにということを考えています。その相手の方のタイ

プと自分との間で限界がある場合は、こちらの相談者のほうをチェンジしてみるというのも一つの手かなと思うんですね。

何というか、向こうの相談者に性格を変えてねと言うわけにはいかないのです、そういうことがあってもいい、いろんなタイプの相談者を用意しておくというのもいいのかなと思います。



中尾: 若宮先生、ありがとうございました。宮本先生、L.E.C.センターの子どもたちもドクターにかかっている子がたくさんいるでしょうが、合わないドクターもいますよね。その辺りはどうされていますか。

宮本: 担当する子どもと相性が合わないドクターはおります。しかし施設から（相性が合わないからドクターを替えたいと言うこと）は難しい。家庭からだったらもう少し替えてと言えるのかなと思いますが、施設だと他の子どもも掛かっている場合があるのでチェンジするのはなかなか難しいという事情はあります。でも、児童相談所と一緒にあって替えた例はあります。

若宮: その受け入れる医師にもよるかもしれませんが、うまくいかない関係性をずっと続けるのはお互いに負担なんですよ、

きつとね。だから、それこそセカンドオピニオン、サードオピニオンという形でもいいし、指示を変えるという形でもいいから、気軽にご相談していただいた方がいいと思います。私もセカンド、サードで受け持っている患者さんもたくさんいるので、そういう意味で割と私たち（医師）の世界も開かれてきてはいますので、お気軽にちょっと相談者を替えてみるのもいいという気がします。

中尾: ドクターにも基本的に専門性があります。私はL.E.C.の子どもたちを全員知っているんですが、発達障害なのか精神疾患なのか、見極めがものすごく難しい子どもがたくさんいて、発達障害を知らない精神科のドクターや、精神疾患の分からない小児神経のドクターが対応すると、ずれた処方や指導になってしまいます。その辺り、発達障害と精神疾患の相関性などについて、若宮先生いかがですか。

若宮: 私たち医師が受ける教育は、専門性の土台が随分と違うんです。いずれにしても何かのメディカルドクターですが、私はいわゆる小児科医ですので、点滴の入れ方やインフルエンザの治し方、というようなことから入っていつている医師で、どうしても脳の働きが…という方向へ持っていく傾向があり、小児神経科医はそのような傾向です。てんかんだとか脳性まひだとか、脳炎だとか、そういうところで。

精神疾患の先生方は心理的なことや、区別がつきにくいのですが例えば統合失調症であるとか、やはり子どもにもありますので、そういった視点から診ることができて、

こちらから診ているのと随分と違う答えが出せるんですね。

私たちは結構この世界に長くおりますので、仲のいい精神科医をちょっとつかまえておくんです。自分ではちょっと無理かなというときにその先生に「お願い」と言って、「しゃあないな」と言いながら診てくれる人とツーカーの仲になっていると、患者さんにとって両方とも使えるということになってくるので、そういった連携が進めばいいのかなと思う。ネックは精神科医が少ないことです。児童の精神科医が少ないです。

中尾：そうですね。児童精神の専門家は近畿地区にも数えるほどしかいないんですよ。

その児童の心の問題というのをきちっと判断したり治療できるドクターが少ないのが現状です。小児科自体が少ないですから。今、若宮先生に精神疾患と発達障害の話をしていただきました。

L.E.C.の場合は「愛着」という問題がベースになってると思います。宮本先生、愛着についていかがですか。

宮本：愛着形成は、ほとんどの子どもができていないと思います。何せ虐待を受けているぐらいですから、愛着の形成どころではなかったと。一番信頼したい母親から叩かれたり、抱っこしてもらえないとかご飯を食べさせてもらえないというような経験をしている子どもたちですので、愛着の形成がほぼできていない子どもたちをお預かりしているんです。

それで入所した後に職員を独占したがっ

たり、職員を試したがったり、職員に対してどうだ、こういう行為をしたらどこまで許すんだ、というような行為を子どもたちがしてくるんですね。それに職員が振り回されて大分疲弊をしてしまうということがあります。

中尾：福井大学の友田先生のご研究で愛着とか虐待の場合の脳障害が報告されているケースがあるんですが、若宮先生、愛着と虐待で脳障害になったときに、今、脳は治療でどの程度まで改善できるようになっていきますか。

若宮：治療…、環境から受けた影響がある程度積もってくると脳がどう変化していくか、ということは大分言われてきています。治療で環境を整えたりするわけですけどけれども、それでその脳がどこまで元へ戻るかというのはちょっとまだ分からないです。ただ、環境が脳に変化を与えたわけだから、逆向けの環境もまた変化を与える可能性は残されています。

ただ、おそらくですが、年齢が大きな要素になりそうです。どの年齢でその虐待から助け出されたのか。そこから先、どういうふうな援助が得られたのかということと、どこまで回復が求められるのかということと、もう一つは元々その方が持っていた素質ですね。

中尾：その判断がドクターも難しいし、いわゆる現場で働いている保育士や介護士さんや教員もその辺りがやっぱり難しいんですよ。反応性愛着障害なのか ADHD なのかという見極めそのものができず、初期対

応を失敗してしまうと二次的な問題がかなり出てくる。

その例でいえば L.E.C.の子どもたちは、学校に行けるようになったのがごく最近なんですよね。10年経っていないですね？

宮本：分教室ができたのは平成 23 年です。

中尾：そうですね。そこまで学校教育を受けられない子どもたちがたくさんいたんです。私もずっと関わっていて、実際に学校に来てもらっては困ると拒否を受けていた子どもたちがいるわけです。日本の憲法に違反するんですが、これは。そういう立場に置かれている施設なんですよね。

だから、本人たちは一生懸命お友達と遊びたいよと言っても、来てもらっては困ると遮断された場合、あとは L.E.C.の中だけでしかそういう対応ができない。だから、L.E.C.の先生方が朝から子どもたちに授業をしているという状態があったんです、つい 10 年ほど前まで。今の L.E.C.の子どもたちの状態はすごく良くなっていますよね。

宮本：分教室に地域の小学校の先生が 2 名、中学校の先生が 3 名教えに来られて、分教室という建物も平成 23 年に造りましたので、随分環境としては整えられてきたなというふうに思っています。

ただ、すんなり行ける子と行けない子、昨日は行ったけれど今日は行けない、みたいな感じで、その子どもによって行けない日や時がある。行ったけれど、とてもじゃないけれど落ち着かなくて、授業の妨害になるから一度戻りなさいと言われて、敷地内の本館に戻されるというようなことは今

でもあります。

中尾：われわれは子どもたちの相談に乗ったり保護者の相談に乗ったり、いろいろあるんですけども、子どもたちが今しんどいよとか、こういうことをしてよと言ったときに、本当に適切にその場で相談に乗れているのかと。これは子どもだけじゃなくて、老人施設なんかでもそうです。老人ホームに入っていて、おじいちゃん、おばあちゃんたちが何かを訴えたいけれど、訴えがなかなか出せない、といった方たちに対して我々はどう対応していくのかというようなことも、大事なポイントになると思います。

子どもや老人に関わる立場の者としてこれだけは獲得しておいてほしいということが、何かありましたら、若宮先生いかがですか。

若宮：そうですね、子どもの視線というか、よく視線を下げて、と言われるんですけども、おそらく、たぶんそういうこととは少し違って、今その子が何に注目してどういうふうに考えているかな、捉えているかなということを、瞬時にピンと掴めるような感覚があると…。さっき中尾先生がおっしゃったような、なかなか訴えてはこないんだけど、何が本当は言いたいのかを掴めるコツのような感覚。

中尾：いわゆる社会的弱者と言われる人たちに対して、周りの方たちがどういうことをつかんであげたらいいのか、いわゆる感性ですよね。僕は、感性は持って生まれたものじゃなくて、努力して掴むものだと思う

うんです。

宮本先生、今 L.E.C.の子どもたちが学校に通っていますが、相手先の学校の先生に、こういうことにもうちょっと気を付けてくれたら何とかなるのにな、というアドバイスなどありますか。

宮本：そのときそのときでまた違うと思うんですが、できるだけ子どもの話を聞いていただきたいというふうに思います。学校に行って「もう帰りなさい」と言ってポーンと帰して、振り返りは施設でやってきてください、のようなことになると、状況が分からない職員が子どもと話をしなければならぬことになるので、学校で子どもの話を聞いてほしいなというふうに思います。

中尾：はい。「聞く」ということが本当に苦手の職業人です、先生や保育士というのはね。自分の言いたいことはやっぱりたくさんしゃべるんですが、本当に時間をかけて人の話を聞けるかという、辛抱できない方が多いですよ。

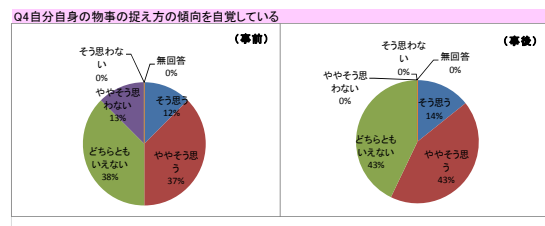
この中で1時間以上続けて子どもの話を聞かれたことがある方は手を挙げてください。途中で口を挟まないですよ、こっちが。「そうか。ふうん」と言いながら1時間以上聞けた人はいますか。途中で黙ったら、「何で」とかの突っ込みはいいですけどもね。子どもがたぶん10言しゃべったら皆さんは20言ぐらいしゃべっていないですか。大丈夫ですかね。

私もそうなんです。いくら相談に乗っていても、これ以上しゃべらせると何か堂々巡りをして要らんほうに行くなと思ったら口を挟んだり。それからどうしてもこ

ちらがやっていることを正当化してしまうので、「あんたがやっていることは間違えているよ」とすぐにちょっと断定してしまうようなケースもあります。

中尾：少し話は変わって、リトレーニングプログラムを受けていただいて、事前事後で考え方がどんなに変わったかというのを見てください（スクリーンに事前事後アンケートグラフを映す）。

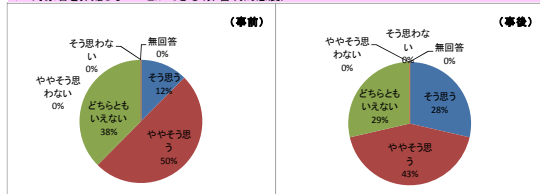
例えば「自分自身の物事の捉え方とか傾向を自覚しているか」という質問について、研修を受ける前は、「そう思わない」という回答もあったんですけども、研修を受けた後は、「そう思う」を選んだケースが増えています。



また「対象者を非難しないことができるかどうか」、これはすごく大事なことです。介護士や、学校、保育所、全部そうですが、対象者は子どもや老人、保護者です。すぐ相手のせいにしていないか、非難していないか。表面上はニコニコしながら話していても、こっちを向いたらあのお母ちゃんとか、あのおじいちゃん変やで、というような、自分のことを置いておいて非難をしないことができるかどうかということが、プログラムを受ける前は「ややそう思わない」という回答がある、少ないんですけどね。事後は「そう思う」が少し増えていま

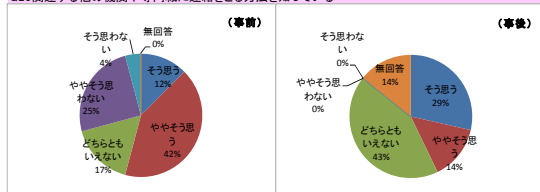
すが、やっぱり非難してしまう傾向もあるということですよ。目の前でナイフを振り回されたらやっぱり非難もしたくなると思いますけれどね。

Q17対象者を非難しないことができる(非審判的態度)



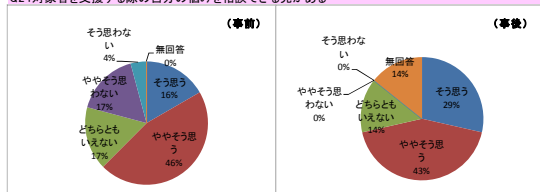
それから「専門職に連絡を取る方法を知っているか」。これは「どちらとも言えない」が増えましたね。けれども、「そう思わない」とか「やや思う」という、その方法を知らない方が減ったことは確かです。

Q23関連する他の機関や専門職に連絡をとる方法を知っている



あと「自分の悩みを相談できる先があるか」。

Q24対象者を支援する際の自分の悩みを相談できる先がある



これは先ほどの宮本先生や若宮先生の話にもあったんですけども、特に宮本先生の話で、自分が主人公の親の話を聞いていると。そうすると、1時間とか2時間とか相手の話を聞くわけですよ。そのストレスのマネジメントはどうしていますかということ。いかがですか、宮本先生。

宮本：このお母さんの面接をしているのは私なんですけど、そうですね、まず自分の体調を整えてこれに挑むというのがあります。そして、話を聞いた後に記録を書くことで随分頭の整理ができて、この子どもの担当をしている職員にありのまま話すということで大体収まるように、もう何年もやっていてなってきました。

中尾：若宮先生はいかがですか、ストレスマネジメントは。大変だと思うんですが。

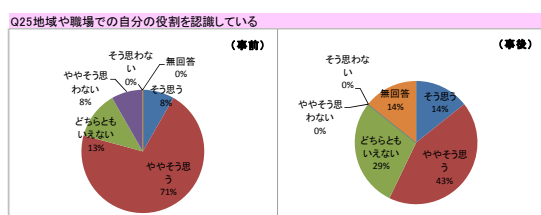
若宮：私は Slow Responder なので、ちゃんと分かっているが、帰りの電車の中で「くそ」と思ったりすることがあるので、そのときには相手はもうそこにはいないというふうなことがたぶん助けてくれているんだろうと思います。でも、宮本先生の「書くこと」というのを今聞いて、「そうだ。カルテに書いてあるわ」と思いました。まとめるのはいいと思います。

中尾：そうですね。今のこれはすごく良いヒントで、皆さん、いろんな相談があったら必ず「書く」ということ大事です。僕は今、千葉の少年院の指導に入っていて、この間も少年院で暴れた子がいて、本人に暴れたことをいろいろ振り返らせているんです。「ストレス高いな」「はい」というやりとりがあって、「しゃべってみい」と言ったらいっぱいしゃべってくれたんですが、しゃべるだけだと堂々巡りで残らない。「じゃあ書いてみ」と言って自分で書かせると、客観的に自分を振り返ることができるんです。書くということは、脳を落ち着かすことができる、すごく大事な作業の一つだと

思います。

というふうに悩みを聞いてばかりなんですけれども、僕はもともとストレスが溜まらないという、何かそういう性格なので、どこからどこまでがストレスで、どこからどこまでが悩みかあまり無いので、酒を飲んで寝たら終わりということがあるので、皆さんもそうだといいかもしれませんけれども。

それからこれはちょっと面白い結果ですが「自分の役割を認識しているか」についてです。事前回答では「自分の役割を認識している」という方が多かったんですけど、研修を受けるたびに、自分の役割は本当にこれでいいのかと不安になってきている、という結果です。



たぶん皆さんもそうだと思います。今日もそうだし、夜間講座に来られているような専門的な話を聞いたりすると、「えっ、私どこまで勉強したらいいの。あした学校に行ったらどういう立場でどう受け取ったらいいの」ということを、こういった研修を受けるたびに悩まれるようになっていきます。「悩む」ということが一番の成長ポイントだと僕は思うんです。専門職は比較的…若宮先生もそうだろうし、宮本先生も私もそうですが、悩まなくなってくることはないですか。これでいいんだと思って。

若宮：自分の中で断ち切りますよね。逆に周りの方が全てを受け入れようとされるの

で、どうなんだろうと。ここでできることはここまでだから、これをしようよ、ということに対して、何とか自分がしなくちゃとって抱え込み過ぎるというようなことがすごく気になります。

宮本：そのときやれることはできるだけ全てやろうと思いますが、「もういい。きょうはここまで」と思って次に回す、明日にしようということもあります。

中尾：そうですね。ドクターや院長という立場の場合は割り切り方ができるんですが、例えば管理職でもない、新卒でもない、30代中盤から40代中盤ぐらいの、どこの施設でも本当に頑張っておられる先生方の、自分の役割の認識度というのがどれぐらいあるのかなということ。いろんなことを勉強すればするだけ悩まれる方は、もっと自分の可能性を信じてもっといろんなことができるというふうな立場を取る方もいれば、20代30代でもういいやと切ってしまう、それ以上自分の仕事を増やさないというタイプもいると思うんです。けれども基本的に、子どもや老人に接する仕事はゴールがないんですよね。僕はこのアンケートの中で一番面白い意見が出たのはこれだなと思って見ていたんです。今回研修を受けていただいた方は、すごい自分で自覚して勉強をし始めているな、だからこういう効果が出るということは、このプログラムの一番大事なポイントかなと思ったんです。

中尾：ではここで会場から質問が幾つか出てきましたので、まず若宮先生に。

子どもの発達や成長について、1~2歳児

の専門家の先生に相談をお願いしてみても、どうですかとお母さんに持ち掛けても、「何も心配していない。不安はない」と答えられる場合に、保育士としてどこまで突っ込んで親を説得すべきなのかという質問です。

若宮：例えば保健センター等でずっとフォローされてこられているお子さんと、やっぱり保護者に不安はあるんですよね。あるんですけれども、先ほど言いましたように「認める」ということも重要です。心配だから相談してみようという、受け入れる態勢ができるまで、もう少し身近な人が相談相手として存在してあげてもいいのではないかなという気はします。

「遅過ぎましたかね」とか、人によつたら「こんな来るの遅いわ」と言う人がいるかもしれませんが、気が付いて、それで変化を認めようとしたときが、そこがスタートで、それ以前に無理やりスタートさせてもうまくいかないことが多いですよ。だから、何とかこの子のためにしてあげたいというふうに周りが思えたときまで、思えるときまでちょっと待ってあげてもいいかもしれないなと思います。

その代わりに、相談はできる範囲内で受けに行くというようにしていかないと、じゃあもうノーと言われたからいいですね、というふうにするのはまずいかなと思います。

中尾：3カ月健診や1歳半健診において、相談を受けたり健診をするドクターで、発達専門のドクターは少ないですよ。だから、それでどうしても素通りしてしまうケースがたくさんありますよね。

若宮：健診も本来は子どもの健やかな全ての部分を診られればいいんですが、実際問題としてあれだけの数の赤ちゃんが半日でどっと来て、どこまで診られるかというところ、その健やかな育ちの中のごく一部を診ているにすぎません。例えば麻痺がないか。それから体重や身長バランスがどうかとか、そういったようなことだけを診ていて、必ずしも言葉の発達がどうかとか、先ほどの愛着の形成具合がどうかといったところを全部診られるわけではない。もちろん心理士さんとか保健師さんも目を皿のようにして診ているけれども、あれだけの人数を一度に診るので、それを求めていくのは今の健診システム上は難しいかなと思います。

ただ、ここ10年ぐらいで発達の問題を診ようというシステムは随分変わってきていて、昔とはちょっと隔世の感がします。就学前の子どもたちが結構医療機関に来られるようになりました。そこは十分進歩かなと思います。

ただ日本の健診システムはやっぱり世界に誇っていいと思います。ものすごく受診率が高いです。あんなにたくさん、100%とはいわないですが80%から90%の子どもたちが健診を受けている国は世界に無いんです。だからやっぱりそこは大事にしたい。でもそれで全て認められたから安心と思わないでくださいというのはあります。そういうことです。

中尾：そうですね。日本の健診システムは素晴らしいと思います。先日行ったニューヨークで、その子どもがどこへ就学するかというカンファレンスに入らせてもらったんですが、1人の子どもに対して8人ぐ

らしいの専門家が集まって、いわゆる受け入れサービスを全てその場で決定するわけです。日本はそういうシステムがまだあまりなくて、就学指導委員会といっても形骸化していたりする。1人の子どもに段階に応じてどんな支援が必要かをすべてその会議で検討して、そこでいわゆる個別の指導計画のベースをつくるということがニューヨークはできている。それを日本が導入できると先ほどのこの質問は大分解消できるのではないか。ニューヨークでは3歳からそういう相談を受けてくれるので、1~2歳のときにそういう相談ができるよ、というシステムがあれば一番いいんですね。

もうひとつ質問が来ています。宮本先生に、愛着形成がうまくいかなかった子どもたちにどのように接して導いておられるのか。試し行為というのがいろいろあると思います。それをどこまで受け入れて、指導するタイミングはどんなときかということですが。

宮本：難しいです、すごく。愛着形成ができていないので、親にしてもらえなかったことを要求する場合があります。例えば高校生の女の子が「添い寝をして」というふうに言うてくることがありました。それで私たちは、私たちとほぼ身長が変わらないような高校生の女の子の添い寝をしました。最初は眠るまでというふうにはしていましたが、今度は何分間とか何分だけという感じでだんだん短くしていくようなかたちで減らしていったというケースはあります。普通だったら高校生の女の子に添い寝はしませんが、この子の場合は必要かなと職員間で話し合って、毎回夜勤の職員がそうし

たということがありました。

もう退所しましたが、地震のときにその子どもが「大丈夫？」と言って電話をくれたときには、もう泣きそうになりました、心配してくれているんだなと思ってですね。今その子はグループホームに入っています。作業所で頑張っています。

中尾：このお試し行動そのもの自体と、愛着形成ということと一緒にするとまたややこしくなって、いろんな子どものパターンがあります。学校で見られる挑発行動というものもあります。学校での挑発行動と、こういうL.E.C.等でのお試し行動とは少し違うケースもありますので、その辺はまた夜間講座でゆっくり一緒に考えていきたいと思えます。

もう一つ質問です。これは個別相談のようになりませんが、おばあちゃんが育児をしてきたケース。お母さんが若くして子どもを産んで、おばあちゃんが育ててきた。かなり衝動性、多動性が高い。今はまだ保育所に通っている。周囲の子どもへの暴力とか、特定の異性へのこだわりとか、否定されると暴れるとか、思うように止まらないとか、よくある発達障害、もしくは愛着形成のパターンですが、こういう場合に一番基本的な対応としては、この子だけじゃなくて、こういうタイプに共通する子どもたちへの対応としては基本的にどのようにされたらいいでしょうか、若宮先生。

若宮：それはおばあさまがご心配されておられるのでしょうか。

中尾：保育士さんです。

若宮：そうですね。そんなに難しく考える必要はないのかなという気がします。していいことと、して悪いことがはっきり分かるように初めから明示するということであるとか、好ましい行動をしたときには、それを助長するように声掛けをしていくとか。

もしかしたら保育所であれば、その子と保育士さんがマンツーマンで遊ぶという場をつくって、そこに他の子も加わっていく、みたいなかたちのパターンを何回かやってみるのも一つの手かなという気はします。

中尾：ありがとうございます。L.E.C.の年少さん、小さい子どもさんの場合はどうですか。

宮本：一番小さい子で、年長さんで入ってきた子どもが今までに2人おりますが、いろんなことをします。他の子どもの物を取ってみたいり何か破ってみたいり、いろいろしますが、個別で関わる時間をできるだけ持つようにしています。小さい子どもの場合も当たり前のように絵本の読み聞かせをしたり、添い寝をしたり、個別で遊ぶこともやっています。うまくいくかどうかは分かりませんが、まだまだ関わりが必要なんじゃないかというふうに捉えてやっています。

中尾：ありがとうございます。今の質問もそうですが、今、保育所、幼稚園でやっぱりそういう子どもたちも含めて、どういう集団保育を取り入れたらいいかということをあちこちで研究されていますので、そういった情報もまたこの夜間講座で提供したいと思います。ありがとうございました。

あともう一つだけ。「今、発達障害は増える傾向にある、とよく言われていますが、本当に増えているんですか」という質問です。若宮先生、いかがですか。



若宮：その質問に答えるべく、今「エコチル調査」（環境省：子どもの健康と環境に関する全国調査）という調査が進んでおります。子どもが生まれる前からその調査に協力していただいて、どういうふうな環境でどういうふうな物質に曝露されるとどういふふうな問題が起きるのか、起こらないのかという調査が、日本としては非常に大規模な調査が進んでおります。

その結果が出てくると、主観ではない、ある程度客観的な「増えているのか、増えていないのか」という答えが出てくるのではないかと楽しみに待っています。

中尾：ありがとうございます。今日はお二方の先生をお招きして、いろんなお話や示唆を頂きました。幼児や小学生に力点を置いた話になりましたが、要はこれから高齢化社会に向かっていって、発達障害の人たちや障害のある人たちがお年寄りになっていくわけですね。お年寄りになっていったときにどういうケアが必要になってくるのか。それから、日本ではいろんな福祉施策はできているんですが、本当に全ての人に

福祉の手が伸びているのかというと、そうでもないわけで、そうであればホームレスはいないですよ。ホームレスの方がいるということや、やはり貧困層が増えているということに対して、保育士であったり教員であったりと、そういう方たちに関わる我々が、目の前のことだけではなくて、もう少しマクロに捉えて自分の立場でどんなことができるのか。自分のこの仕事によってこの子がおじいちゃん、おばあちゃんになったときにはこういうようなおじいちゃん、おばあちゃんになっているよ、といったこと。

お年寄りの施設もたくさんありますが、本当に今まで頑張ってきてくれたお年寄りたちに十分な支援ができているのか、できていないのかなと僕は感じます。あの熊本の地震でもそうです。老人ホームに入所されている方が体育館の外で避難をされている。これも問題だろうなということがいろいろありました。こういうことも含めて、今後も継続してこういった支援や相談援助、子どもたちや老人も含めて見る、ということを検討していきたいと思います。

それから先ほどありました感性であったり、若宮先生が言われたように、我々が相談を受けたときに一遍切り替えてみたら、というような示唆も頂きましたので、こういったことをベースにしてこの取り組みを今後も継続してやりたいと思います。時間になってしまいましたので、これで終わりとなりますが、お二方の先生に拍手でお礼を申し上げたいと思います。

本日はどうもありがとうございました。

(拍手)

資料編

1. 基礎研修


相談援助とリスクマネジメント

文部科学省

リスクマネージメントとは 一組織全体のマネジメントプロセス

平成28年10月18日(総括)

関西国際大学教育学部
道中 隆



はじめに

福祉サービスとは
「福祉サービス」という用語は、一般的に福祉の領域で「地域福祉」のことと同様に使われてきた。
1990(平成2)の社会福祉事業法の改正により、法第3条において法的に規定された。

(1) 保護、育成又は更生の措置を要する者

(2) 福祉サービスを必要とする者【基本理念】

基礎構造改革

(3) 福祉サービスの利用者

2

4 契約法(約束法)に基づく社会に移行

福祉サービスの利用者と事業者との有償双務

暖かい社会 情緒的社会 → 冷たい社会 契約社会 = 訴訟社会 約束違反への対処

約束は守られる(事後の対応) → 約束は破られる(事前ヘッジ) → さまざまなリスク 事前予測しコントロール

3

第1 リスクマネージメントとは何か

1 背景

措置から契約への移行

契約法に基づくリスクヘッジ
「契約は破られるもの」
コンプライアンス

事前の対策部門

事後の対策部門 → 損害賠償請求 (民90 415 703 709)


(約束違反)を想定

身体拘束禁止と介護事故
防介護保険法による身体拘束の禁止等規定
それまで介護事故等の予防と称して身体拘束

医療過誤訴訟の増加
(社会福祉法第3条(福祉サービスの基本的理念)参照)
1990(平成2)以降の医療過誤訴訟 → 「举证責任の転換」

4

どんな責任があるの??



- 民事上の責任
 - 不法行為責任
 - 使用者責任
 - 働かせ方として安全配慮義務違反
- 刑事上の責任
- 行政上の責任
 - 行政罰としての行政処分
 - 懲戒処分等の分限
 - 地方公務員法27条、29条
- 国家賠償法
 - 故意、過失⇒国、地方公共団体が賠償責任(1条)
 - 公の営造物の設置管理に瑕疵(2)

5

2 リスクマネージメントの考え方

- リスク: 「ある行動に伴って生じる危険や損失」
- マネージメント: 「リスクを予見し、効果的、効率的に予防策を講じる」

企業のリスクマネージメントは、事業の安定化と継続性を重視するが、福祉サービスでは福祉サービス利用者の権利や利益の保護を最優先しなければならない(社会福祉法第1条参照)

6

3 福祉サービスのリスク

- (1) 人事・労務リスク
人事異動、就職・退職、給与、労働時間、腰痛、セクシャルハラスメント、虐待、職員のストレス、バーンアウト等
- (2) 財務のリスク
資金調達、資金移動の制約・適正利益率、税対応、報酬改定等
- (3) サービス提供に関するリスク
サービス提供に伴う事故や過誤・苦情発生、感染症発症、利用者の所持品の毀損・紛失、職員対応に関する不満・クレーム、身体拘束等
- (4) その他
大地震等自然災害、交通事故、訴訟、盗難、恐喝等

7

3 福祉サービスのリスク

福祉サービスに関するリスクとは

- 事故
- 苦情
- 大規模災害
- 火災
- 人材不足
- 労務管理
- 労働災害
- 財務管理
- 法・制度改正等

8

4 質の向上とリスクマネジメント

質の保障レベル + 質の向上レベル

サービスの質の確保(Quality Assurance)

最低基準や規制事項

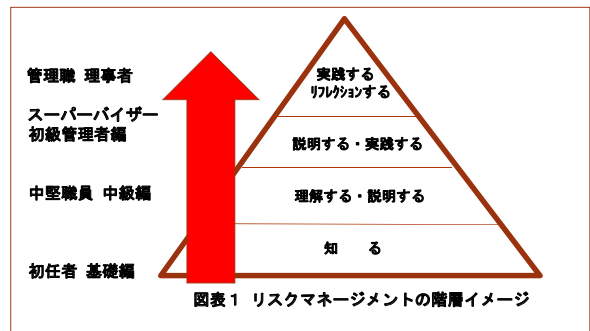
(福祉サービスとして求められる最低限の質の保障)

サービスの質向上(Quality Improvement Assurance)

顧客満足(利用者本位)につながるサービスの質

9

5 リスクマネジメントの階層



図表 1 リスクマネジメントの階層イメージ

10

第2 福祉サービス

1 物財とサービスの相違

- 利用者はサービスの所有権を得ない
- 利用者はサービス生産プロセスに関与
- インプットとアウトプットの変動制有
- 利用者による評価が困難ものが多い
- サービスには在庫がない
- 時間の重要性(待ち時間の問題)
- 流通チャンネルに違いがある

11

2 サービス利用における知覚リスク (タイプと利用心配例)

- 機能面のリスク
- 金銭面のリスク
- 時間面のリスク
- 身体面物理面のリスク
- 心理面のリスク
- 社会面のリスク
- 感覚面のリスク

12

3 リスクマネジメントの着眼点

取組みと着眼点
職員1人の悩みから組織全体、施設の工夫へ
運営の基本方針のコンセプトを明確にする
トップ自ら推奨し全体で盛り上げる
みんなをまとめる組織づくり
事業計画を樹立しマニュアルで「基本」をきめる
潜む「危機の気づく」がキーワード
生じた事故は予防のための対策のカギ
記録、対応でわかる施設の姿勢
利用者の声は施設の宝

出典：筆者作成 2015.11

図表2 事故、苦情防止リスクマネジメント

13

第3 苦情・クレーム

ここからは苦情の話

- ◎ 苦情解決制度の背景
- ◎ 苦情とは
- ◎ 苦情解決の仕組みと流れ
- ◎ 苦情相談の特徴等について
- ◎ 苦情への対応の仕方
- ◎ 苦情の事例



14

苦情の事例

【事例1】

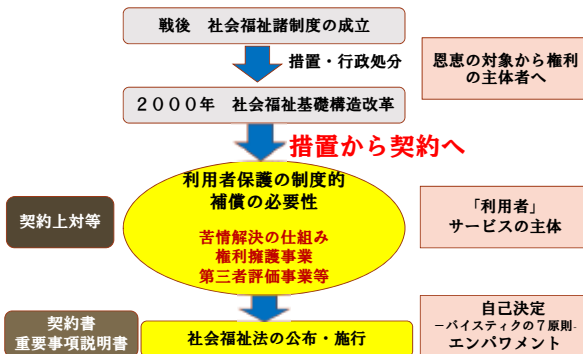
父親が介護施設に入所している。久しぶりに仕事の都合があったので、家族で園会に行った。父は何となく元気がなかった。父の顔を見て驚いた。「これまで眉毛は長寿の印だから絶対に切らなかつたが、この施設の職員に切られていた『ショックだ！ 元気のよいのは大切な眉毛を切られたせいだ』 担当の職員に説明を求めたが、笑いながら『そのうちに生えますよ』と氣にも留めてくれなかった。腹立たしく悔しい気持ちでいっぱいだ。

【事例2】

保育所で娘が怪我をした。お迎えのときに保育士から「娘の怪我をしたみたいだ」と聞かされ、命にも関わることなので心配でたまらなかつた。しかし保育所はのんびりとして、この間、様子を見ていたということで、何の対応もしなかつた。ちょっと怪我をしたくらいで、一応「すみません」という感じだった。

15

1 苦情解決制度成立の背景



16

2 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(平成12年6月7日)

(障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号)

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成12年6月7日法律第111号)の施行に伴い、社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、**利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。**

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について、**別紙のとおり指針**を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第65条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

17

(別紙)

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

1 苦情解決の仕組みの目的

○ 苦情への適切な対応により、**福祉サービスに対する利用者の満足感を高めること**や早急な虐待防止対策が講じられ、**利用者個人の権利を擁護する**とともに、利用者が福祉サービスを**適切に利用することができるように支援する。**

○ 苦情を密室化せず、**社会性や客観性を確保し**、一定の**ルールに沿った方法**で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

(対象事業者)

社会福祉法第二条に規定する社会福祉事業を営業者とする。また、前記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

事なかれ主義
たこつば風土

18

1 苦情解決の仕組みの目的

○ 苦情への適切な対応により、**福祉サービスに対する利用者の満足感を高める**ことや早急な虐待防止対策が講じられ、**利用者個人の権利を擁護する**とともに、利用者が福祉サービスを**適切に利用することができるように支援する**。

○ 苦情を密室化せず、**社会性や客観性を確保し**、一定の**ルールに沿った方法**で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の**責任主体を明確にする**ため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

○ サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

○ 苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア 利用者からの**苦情の受付**

イ 苦情内容、利用者の意向等の**確認と記録**

ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の**苦情解決責任者及び第三者委員への報告**

19

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

○ 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

20

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

○ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

○ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

○ ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

21

(3) 苦情受付の報告・確認

○ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて**苦情解決責任者及び第三者委員**に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

○ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

○ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

22

(4) 苦情解決に向けての話し合い

○ 苦情解決責任者は苦情申出人との**話し合いによる解決に努める**。

その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

○ 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

23

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする

ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について**書面に記録**をする

イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し必要な助言を受ける

ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する

・正確性
・明確性
・簡潔性



(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「**事業報告書**」や「**広報誌**」等に実績を掲載し公表する

24

「苦情」とは、「クレーム」とは

「苦情」は、何らかの不利益を被ったりした場合に不満を抱くことを言い、またその不満を他者に伝えること

「クレーム」は、もともと何らかの要求をする行為自体
苦情を訴える行為 感情ではなく行為のみを指す
(賠償、補償の請求)

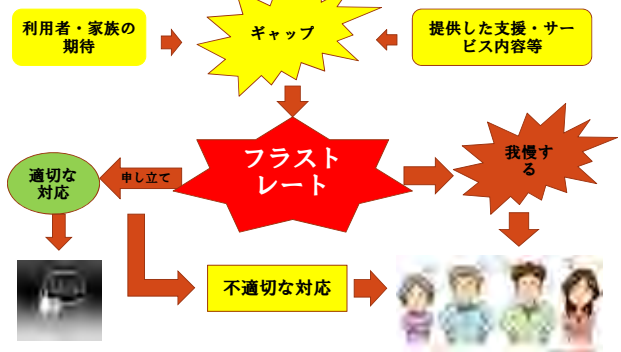
「苦情」 > 「クレーム」



SPACEALC 日本語Q&Aより

25

対応のイメージ



26

苦情の3つのレベル



(1) 「要望」のレベル

法的な責任を伴わない、申出人の意向の主張
「不満」「不安」
「苦情」と言うより「要望」に近い

(2) 「請求」のレベル

「契約上こうすべきだ」という法的な責任を伴う権利の主張
「不快」、「不十分」

(3) 「責任追及」のレベル

法的責任が結果として生じた後の苦情
「不適切」、「不信」

東京都社会福祉協議会「福祉事業者における苦情解決の手引き」より
監修 田山 潤明

27

「お詫び」と「謝罪」

「報・連・相」の徹底

「お詫び」と「謝罪」のことは

「KY」からの判断

「EQ能力」の高い人は対応がうまく必ず出世する？

28

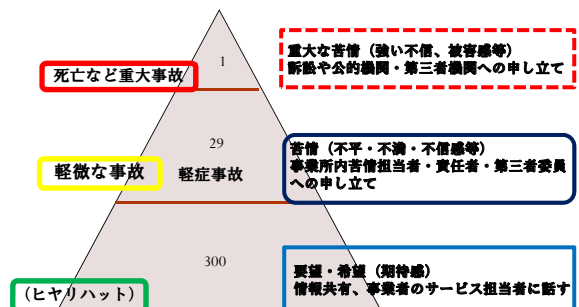
まずは
「申し訳ございません」「すみません」

から

福祉現場のなかで、ちょっとしたミスにつけ込んでクレームをつけたり、トラブルが多く発生。相手の言い分を聞くことも大切ですが、一旦、譲歩するとそこからエスカレートし、それをたてに「間違いを認めたのだから責任をとれ！」などと、言いがかりつけてきたりする場合があります。まずは「申し訳ございません」「すみません」とお詫びすることが大切です。

29

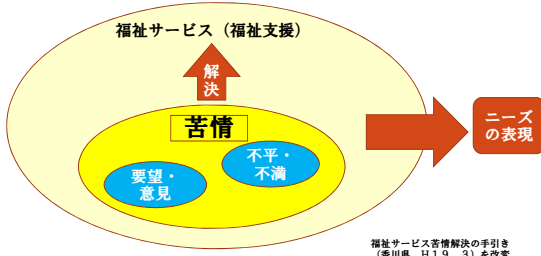
ハインリッヒの法則を苦情に置き換えると
(Heinrich,H.W.)



30

第4 福祉サービスにおける苦情とは

1 苦情はニーズの表現



31

2 苦情解決

保育サービスの苦情解決に向けてのマニュアルより

(全国保育協議会)
滋賀県運営適正化委員会
2003年3月

苦情の類型

- ① **クレーム** (問題の解決を求めて要求するもの)
 - ・ 原状の回復・補償を求めるもの
- ② **不平不満型** (感情的に不愉快に思うこと)
 - ・ 保護者と保育所側の考え方の違いにより生ずるもの
 - ・ 保護者の思いと現実のズレにより生ずるもの
 - ・ コミュニケーション不足により生ずるもの
 - ・ 保護者の保育サービスへの過度の期待により生ずるもの
- ③ **提言型** (こうあればいい)
 - ・ 保育の内容やサービスの改善、発展につながるもの
 - ・ 設備や利用上不便なものに対して改善の助言や忠告
- ④ **示唆型** (私の気持ちをわかってほしい)
 - ・ 直接的には言わず、連絡帳等に何となくほめかす
 - ・ 何を言おうとしているのか、考察しなければならない



32

3 苦情解決の流れ (運営適正委員会)



33

苦情受付・解決の状況 (平成24年度)

① 受付件数について

新規受付件数は、前年度より26件の増(10%増)

115件(41.8%)が匿名又は匿名希望

匿名の意味⇒知られることで報復がとの懸念
匿名でしか云えないことが問題

② 障がい者サービス分野に関する苦情が最も多い。

障がい者サービス分野 50.2%

高齢者サービス分野 25.1%

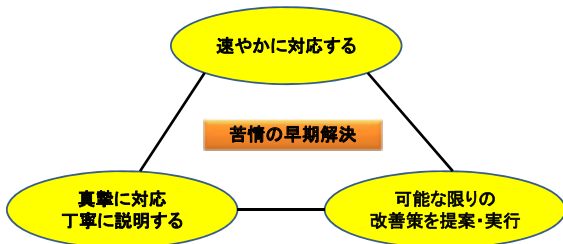
児童サービス分野 8.4%

障がい分野では
精神障がいのある
方からの苦情
相談が増化傾向

件数の増

34

苦情解決のポイント



35

満足要因トップ5

- 1位: お詫びの言葉があった
- 2位: 素早い実行があった
- 3位: 誠意があった
- 4位: 共感があった
- 5位: 積極・言葉づかいが感じられた

不満足要因トップ5

- 1位: すぐに実行されなかった
- 2位: お詫びの言葉がなかった
事務的だった
言い訳・弁解された
- 3位: 納得できる説明がなかった
- 4位: 責任転嫁・たらい回しにされた
- 5位: 熱心に聞いてくれなかった
言葉づかいが丁寧でなかった

36

苦情対応の基本的な流れ

限定的な謝罪

「不快感」を与えたことの謝罪
分かってほしいと思っている「悪い」

傾聴と共感

相手の話を遮らない。
まず聞く、共感する

状況の把握

コミュニケーションの93%は非言語
電話の場合45%しか・・・

具体的対応

肯定的な表現で終わらせる
否定⇒肯定、代案 命令⇒お願い

損保ジャパン 25.2/27 大阪
苦情対応セミナー資料より

37

クレーム対応のNG

- 感情的になる。
- 相手の話しをさえぎる。
- 反論する。
- 相手の責任にする。
- 事務的に対応する。



38

苦情への対応の仕方

- (1) 誠実な態度で接する・・・傾聴（意識的に聴く）、**説得は危険、心の余裕**
- (2) 公平な態度で接する・・・**偏見を持たない、言い訳・責任転嫁しない**
- (3) 受付後の迅速な対応・・・**対応の遅れが新たな苦情に**
- (4) 苦情内容の秘密の保持・・・**個人情報の保護が最優先**
- (5) 苦情申し立て者への報告・・・**躊躇せずできるだけ早く報告**
- (6) 苦情内容の共有化・・・**一人で抱え込まない、組織として共有、記録の重要性、会議等**



39

まとめ（苦情解決のポイント）

福祉事業者における苦情解決手引き
（東京都社会福祉協議会H20.10）より

- ①速やかな対応を
- ②真摯な対応、丁寧な説明を
- ③可能な限り改善策を実行
- ④記録を整備（記録の重要性）⇒蓄積・分析を
- ⑤業務への明確な位置づけを

- ・苦情対応に前例なし
- ・常によりよいコミュニケーションを

40

I 安全と危機管理に関する法令①

2

(1) 学校保健安全法(2008年6月改正 2009年4月施行)

第26条 学校安全に関する学校の設置者の責務

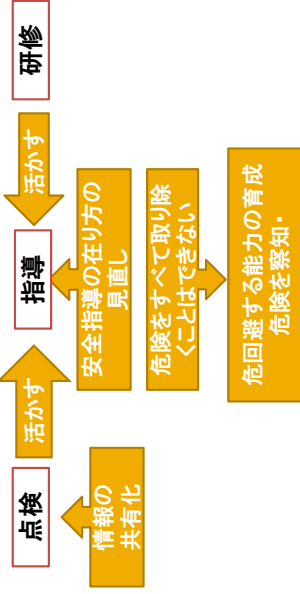
- ・事故、加害行為、災害等により児童生徒等に生じる危険を防止 → 学校安全計画
- ・事故等により児童生徒等に危険が現に生じた場合において適切に対処すること → 災害時避難要領等
- ・施設及び設備並びに管理運営体制の整備充実その他の必要な措置を講ずるよう努める → 安全点検

学校全体でコンセンサスをもって全員で取り組むこと

I 安全と危機管理に関する法令②

3

第27条 学校安全計画の策定等



第28条 学校環境の安全確保

設置者への申し出

第29条 危険等発生時対処要領の作成等

設置者への申し出

II 危機管理の視点①

4

危機管理の目的

- ①子どもと教職員の生命を守ることに
- ②子どもと教職員の信頼関係を維持することに
- ③学校に対する保護者や地域社会からの信用・信頼を守ること

危機管理

「危機を危機と感じた時」危機管理が始まる
「危機意識」を共有すること

II 危機管理の視点② リスク対応

5

「リスク・アセスメント」という考え方

- ① リスクの発見・確認 ← 点検
- ② リスクの分析・評価 ← 発生確率
- ③ リスクの処理方法の選択 ← 処理費用
発生時被害の大きさ

④ 実施
児童生徒への指導

⑤ 見直し

費用対効果



II 危機管理の視点③ 教師の安全配慮義務

6

教師は児童生徒を保護し監督する義務があり、教師は児童生徒の安全に配慮し確保しなければならない。

- > その範囲は教育活動と密接な関係にあるものに限られている。
- > 教師が事故の発生を **予見** することが可能であったか
- > その予見に基づいて **回避** する方策がつくしたか
- > 裁判では、ケースによって非常に異なる判断がなされている。
児童生徒の年齢
教育活動の危険性
時間帯(授業中、休み時間、放課後など)
児童生徒の技術力・体力
個々の児童生徒の性質・体質

III 危機管理のサイクル①

7

マニュアル作成・更新
・法令・規則の確認
・領域に分けて項目立て
・事例・未然事例の確認

予見

予防

マニュアル浸透
・危機認識の共有
研修等
・方針・手段の共有
訓練
児童生徒への教育

対応

回避

社会的認識のある対応
・迅速
・情報の共有・管理

注意喚起
・定期的な確認・点検
・未然事例の報告

III 危機管理のサイクル②

8

1 危険認識の共有

実は「何が危険か」が分かっていない教職員が多数

何が危険かの共通認識を持つことができれば危機管理は成功

2 方針・手段の共有

方針が理解・共有できていなければ、マニュアルで終わってしまう

方針・手段が理解・共有していれば、状況に応じて各自が適切な判断することが可能

Ⅲ 危機管理のサイクル③

9

1 事例・未然事例の確認

心がけややる気では解決しない

事故はヒューマン・エラー

事故当事者が原因特定のカギを握る

感情的にならない

なぜ起こったのか原因がわからなければ防ぎようがない

責任の追及ではなく、事例分析を

Ⅲ 危機管理のサイクル④

10

1 定期的な確認・点検

修理などの状況の情報を共有すること危険対策への意欲につながる

Ⅲ 危機管理のサイクル⑤

11

1 迅速

的確と相反するものではない

時間の流れは立場によって異なる

2 情報の共有・管理

教職員で情報の共有化を図る

情報は隠しきれない

マスコミ対応の一元化

誠実な対応

食い違いは疑心暗鬼を生む

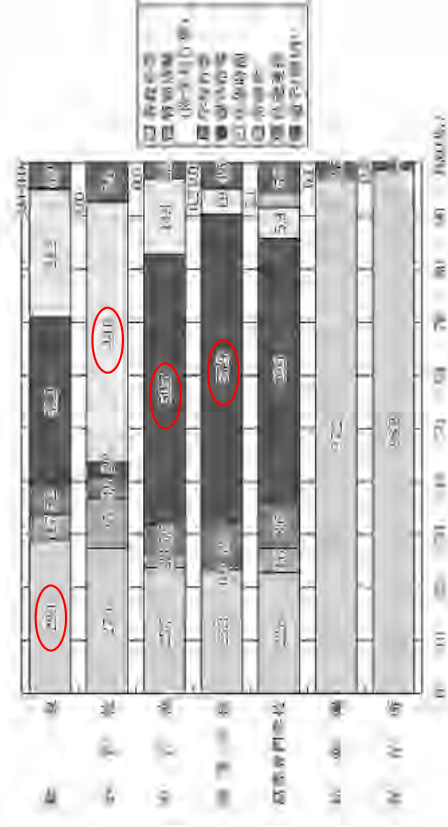
情報を整理し、公開の有無を決める

Ⅳ 学校安全

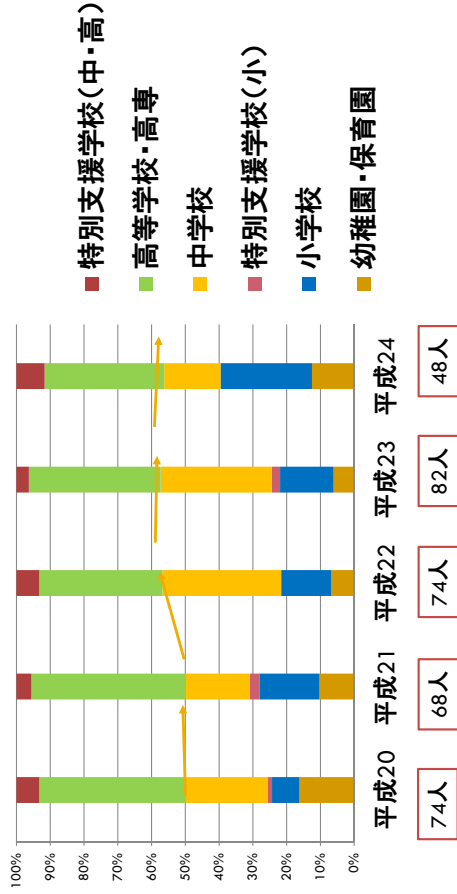
(1) 学校事故の概要

負傷・疾病における場合別発生割合

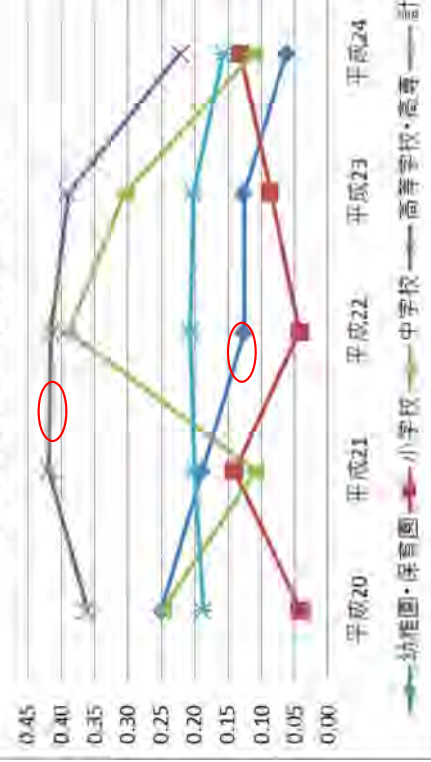
独立行政法人日本スポーツ振興センター『学校の管理下の災害（平成25年版）』より引用



学校種別学校事故死亡発生件数の割合



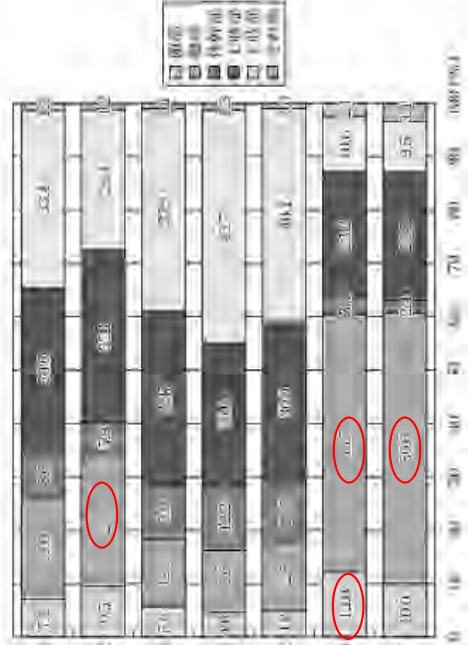
10万人あたりの突然死児童生徒比率



突然死とは、WHO(世界保健機関)による「発症から24時間以内の予期せぬ内因性(病)死」

- 心臓疾患
- 中枢神経疾患
- 乳幼児突然死症候群
- 急性呼吸不全

負傷・疾病における部位別発生割合



「篠山市立小学校1女子転落事故」(神戸地裁 平24.3.15)

本件は、保護者が学級懇談会に参加中、図書室で「預かり」を受けていた小1女子が誤って窓から転落し死亡したものである。当日は参観の後、保護者参加の救急法講習会、学級懇談会が開催されており、この間希望する保護者の児童について「預かり」を実施していた。14時30分から開始し、18名の児童が非常勤講師の監督のもと宿題をしたり、読書をしたっていた。非常勤講師は14時45分に勤務修了のため教頭に引き継ぎを申し、18名の児童が非常勤講師の監督のもと宿題をしたり、読書をしたっていた。その後図書室は監督教員が不在の状態が続き、児童が走り回りなど騒がしくなっていた。当該女子は柵の上に登り、窓にもたれ掛って窓から転落した。図書室が騒がしいことに気づいていた教員もいたが、教頭に連絡は行かなかった。

当時の教頭を危険性が予測できたのに図書館に教職員を配置するなど適切な監督を怠ったとして業務上過失致死罪で起訴した。

判決

教頭という立場の被告には、子どもの安全を守る注意義務があった。しかし図書館の窓から転落する危険性を認識することは容易ではなく、自己は学校の複合的要因が関係しており、すべての責任を元教頭に負わせることはできない。検察の禁固1年の求刑に対して、罰金50万円を言い渡した。

ガイドラインの利用状況（単位：施設、%）
中部管区行政評価局「乳幼児の食物アレルギー対策に関する実態調査」
結果報告(平成27年2月)

18

区分	有効回答数 A	利用している B(B/A)	利用していない C(C/A)	うち、ガイドラインを知らない D(D/A)
公立保育所	184	171(92.9)	13(7.1)	2(1.1)
私立保育所	127	107(84.3)	20(15.7)	5(3.9)
認可外保育施設	58	29(50.0)	29(50.0)	14(24.1)
公立幼稚園	28	19(67.9)	9(32.1)	2(7.1)
私立幼稚園	76	19(25.0)	57(75.0)	37(48.7)
合計	473	345(72.9)	128(27.1)	60(12.7)

17

「東京都チミ給食アレルギー事故」

平成24年12月20日、当該女子児童専用の給食のつた黄色いトレイを手渡した。担任教諭には、栄養士から女児専用の「除去食一覧表」が渡っていた。おかわりできない献立としてチヂミに「X」が付いていた。給食が始まり、女子児童からおかわりを求められた時、担任教諭は表を確認せず、女子児童の家族が作った「アレルギー食材をメーカーで印をつけた献立表」を確認してチヂミが無色であったため、担任は「大丈夫」と判断した。

給食終了後、担任は、次の体育の授業のために先に着替えるように指示した。その後清掃開始時間になり、女子児童は気分が悪いと訴え、呼吸が苦しそうだった。担任教諭は、そばに行くと「大丈夫か」と尋ねたが女子児童は「大丈夫」と答えた。担任教諭は別の児童に養護教諭を呼びに行かせるとともに、女子児童が「エビペン」をランドセルに携帯していることを知っていた担任教諭は、打つか尋ねたが、女子児童は「打たないで」と答えた。駆けつけた養護教諭は、担任教諭に救急車を要請するように伝えた。

担任は救急要請後、保護者に携帯に連絡したが、通信状態が悪く中断、その後保護者から職員室に連絡があり、「エビペンを打つよう」に求めた。養護教諭は、女子児童がトイレに行きたいと言ったため、背負ってトイレに運んだ。女子児童は反応がなくなっていた。

一方、校長は、救急車受け入れが可能か玄関等を確認し、女子児童のいるトイレに向かった。教諭のひとりが教室から持ってきたエビペンを校長が女子児童に打った。症状を訴えてから、校長がエビペンを打つまでに10分以上あった。救急搬送されたが、午後4時29分死亡が確認された。アナフィラキシーショックとみられる。

平成25年9月、東京都教育委員会は、当時担任だった男性教諭を停職1か月、校長を戒告の懲戒処分とした。

(調布市立学校児童死亡事故検証委員会「調布市立学校児童死亡事故検証結果報告書」平成25年3月 参照)

「海難審判について モーターボートミツカビュースセンター被引カッター転覆事故」(平成25.3.26)

平成22年6月18日、静岡地方気象台から遠州南に「大雨・雷・強風・波浪・洪水」が発表されるなか、愛知県豊橋市立中学校が静岡県立三ヶ日「青年の家」で実施されていた自然体験活動の一環としてカッター訓練が行われた。うち1年生18人と教諭2人が乗った手こぎカッターボート4艇で行われた。うち1艇に乗船していた生徒が酔いのため漕ぐことができなくなり、救助活動のため、モーターボートでえい航中にボートが転覆し、数名の生徒が水中に投げ出され、たほか、他の生徒が船底を湖面上に出した同船の中に閉じ込められた。その後4人の生徒を除き、自力で船外に脱出した。船内に生徒3名を発見して、ひとりずつ船外に連れ出したが、もうひとりの生徒を救いだせず、救助隊が捜索したが見つからなかった。その後中学1年の女子生徒ひとりが船内で発見され、溺死が確認された。

判決名古屋地裁豊橋支部 和解

平成24年5月両親が静岡県などに損害賠償を求め、名古屋地裁豊橋支部に提訴した。訴訟は12月26日、静岡県が賠償金を支払う内容で和解が成立した。他に豊橋市と訓練施設の運営会社が被告となっていた。豊橋市とは、指導員が乗船しない自主艇の危険性を十分に認識していなかった責任を市が認め、謝罪するなどの内容で10月に和解が成立した。運営会社とも損害賠償金を支払う内容で和解が成立しており、26日の静岡県との和解で訴訟は終結した。静岡県は、訓練施設の運営会社と連帯して340万円を支払う。

静岡県の教育長は「ご両親にあらためておわびする。安全対策の徹底と再発防止に努める」とのコメントを出した。豊橋市長は和解を受け11月に両親に謝罪した。両親は、再発防止に向けた取り組みを問う市長宛ての質問状を提出し回答を求めた。

19

参考

国家賠償法

20

第1条 国又は公共団体の公権力の行使に当たる公務員が、その職務を行うについて、故意又は過失によつて違法に他人に損害を加えたときは、国又は公共団体が、これを賠償する責に任ずる。

第2条 ……公の営造物の設置又は管理に瑕疵があったために他人に損害を生じたときは、国又は公共団体が、これを賠償する責に任ずる。

民事上の責任

損害賠償責任

教師には不法行為責任、その使用者には使用者責任がある。

国公立の教師の場合には「国家賠償法」にもとづき、教師個人が直接責任を負うことはなく、学校設置者である国または地方公共団体がその責任を負うことになる。

刑事上の責任

業務上過失致死など

行政上の責任

懲戒処分

地方公務員法27条、29条

ハラスメント事例紹介

2016.10.25 弁護士 山崎弘子

第1 ハラスメント一般論

1 類型

- (1) パワーハラスメント
- (2) セクシャルハラスメント
- (3) ジェンダーハラスメント
- (4) マタニティハラスメント
- (5) アカデミックハラスメント
- (6) モンスターパーペアレント/ペイシェント/カスタマー

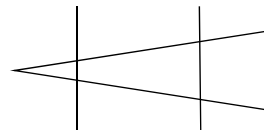
2 行為態様

暴力、身体接触、言葉による攻撃、いじめ、嫌がらせ、脅し、無視

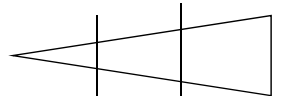
3 侵害される利益

- (1) 行為を受けた被害者…人格、尊厳、健康、生命身体、働く権利
- (2) 職場…秩序、モラル、生産性、社会的評価

4 行為のレベル



5 被害者の救済



6 行為者の責任

- (1) 刑事責任：傷害、暴行、強姦、強制わいせつ、名誉棄損、侮辱
- (2) 民事責任：不法行為損害賠償
- (3) 組織内の懲罰：解雇、出勤停止、降格、減給
- (4) 社会的：評価・信用の低下

7 事業主・管理監督者の責任

- (1) 安全配慮義務違反（職場の安全に注意する義務）：損害賠償
- (2) 不法行為（使用者責任）：損害賠償
- (3) 適切に対処しない責任（会社法350条、429条）損害賠償
- (4) 従業員を適切に処分する責任、処分したことによる責任

8 損害賠償と労災給付

- (1) 損害賠償…ハラスメント行為または安全配慮義務違反によって生じた、治療費、通院交通費、休業損害、慰謝料等。
- (2) 労災保険給付…業務に起因して生じた、治療費、通院交通費、休業補償等。

9 解決方法一般

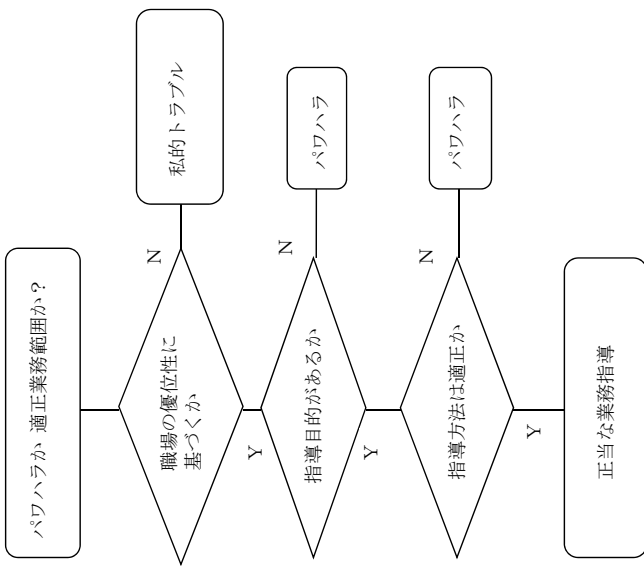
- (1) 組織の内部：相談窓口
- (2) 組織外の相談窓口
 - ① 「こころの耳電話相談」
 - ② 「総合労働相談センター」
 - ③ 法テラス
 - ④ 人権相談ダイヤル 等
- (3) 争う方法

第2 各論

1 パワーハラスメント

(1) 定義

・職場のパワーハラスメントとは、「同じ職場で働く者に対して、職場上の地位や人間関係等の職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えるまたは職場環境を悪化させる行為をいう。」



(2) 行為類型

・態様：身体接触、性的発言（冗談、誘い、噂流布、質問、侮辱等）

・行為レベル：

- ① 強姦、強制わいせつ、公然わいせつ、名誉棄損、侮辱⇒刑事責任
- ② 人格権侵害として民法上の不法行為が成立する⇒民事責任
- ③ 雇用機会均等法により事業主が義務として防止すべき言動

・職場でのセクハラ2類型

対価型セクハラ

環境型セクハラ 判断基準

意に反する身体接触＝強い精神的苦痛⇒1回でも×

意に反する身体接触以外 ⇒継続すれば×

(3) 法規制

・事業主の義務が法律で定められている

男女雇用機会均等法11条

1 項 相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備、その他必要な措置を講じなければならない。

2 項 厚生労働大臣は指針を定める。

具体的指針10項目

- i 事業主の方針を明確にし、管理監督者を含む労働者に周知啓発する
- ii セクハラ行為者には厳正に対処する旨を就業規則等に規定し管理監督者を含む労働者に周知啓発する
- iii 苦情・相談に対応できるよう相談窓口を定める
- iv 相談対応者が適切に対応できるようにする
- v (相談があれば) 事実関係を迅速かつ正確に確認する
- vi セクハラ事実が確認できれば行為者、被害者に適切に対応する
- vii 行為者に対する措置を適正に行う
- viii 再発防止に向けた措置を講ずる
- ix 相談者・行為者のプライバシー保護のため必要な措置を講じ、周知する
- x 相談者が相談したこと、事実確認に協力したことと不利益に取り扱われない旨を定め労働者に周知啓発する

(2) 行為類型

- ① 身体的攻撃（暴行）
- ② 言葉による攻撃（暴言・侮辱・名誉棄損・脅迫）
- ③ 人間関係切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ④ 過大な要求（不要な仕事、遂行不可能な仕事の強制など）
- ⑤ 過小な要求（合理的理由なく経験や能力とかけ離れた仕事を与える、または仕事を与えない）
- ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入る）
- ⑦ 行き過ぎた人事権行使（異動、退職勧奨、懲戒処分など）

2 セクシャルハラスメント

(1) 定義

・セクシャルハラスメントとは、性的いやがらせ。上下、男女、正規非正規にかかわらず生じうる。また勤務時間外でも生じうる。

3 マタニティハラスメント

(1) 定義

- ・マタニティハラスメントとは妊娠・出産、産前産後休業、育児を理由に不利益取扱いをすること。

(2) 法規制

- ① 妊娠中・産前産後の女性保護：労働基準法
時間外労働免除請求権、軽易作業転換請求権、産前産後休業請求権、育児時間請求権、等。

- ② ハラスメント禁止：雇用機会均等法9条、育児法10条

＊雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律

育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律

- ・妊娠などを理由とする「不利益取扱い」を禁じている。

理由：〔女性労働者の〕妊娠出産、妊婦検診など母性健康管理措置等

〔子を持つ労働者の〕育児、時短勤務、看護休暇等

不利益取扱い：解雇、雇止め、退職強要、非正規社員への変更強要、降格、減給、賞与など不利益算定等

- ③ 事業主への義務付け

雇用機会均等法11条の2 事業主は、上司や同僚の言動により妊娠等をした女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ適切に対応するために必要な措置を講じなければならない。

育児法25条 事業主は、育児等利用に関する上司や同僚の言動により労働者の就業環境が害されることのないよう必要な措置を講じなければならない。

以上

事例

1 三井住友海上火災保険上司事件 指導の適否

事実：Xに対して上司Yが「意欲がない、やる気がないなら会社を辞めるべきだと思います」「当サービスセンターにとっても会社にとっても損失そのもの」「あなたの給料で業務職が何人雇えると思いますか。あなたの仕事なら業務職でも数倍の実績を挙げますよ」「本日現在、10件処理、Cさんは17件」等と記したメールをXと同じ職場の従業員十数名に送信した。

訴え：Xが、上記事実は名誉棄損又はパワハラの不法行為に該当するとして、Yに対して慰謝料100万円を請求した。

判決（東京高裁平成17年4月20日）：慰謝料5万円

① Yの言辞は人の気持ちを逆なでする侮辱的言辞。Xの名誉感情を棄損するものであって表現において許容限度を超える。

② 本件メールが表現方法において不適切でありXの名誉を棄損するものであったとしても、Xを地位に見合った業績を上げるよう叱咤督励する趣旨でありその目的は是認できる。Yにパワハラの意図があったとは認められない。

2 健和会事件 指導の適否

事実：Xは平成19年2月Yの経営する病院の事務総長職として採用されたが、試用期間中同年3月9日までの間、ミスを多発し、職場の常勤者が常にXの作業後点検を強いられるなどしたため、現場職員が指導を続けるとともに直属上司が3月9日と23日に面談し、医療機関は正確性が要求されることなど指導激励を行い、2回目面談では、常勤事務職員の水準に達するが見極めると述べた。XはY理事長に退職強要、職場環境劣悪を訴える手紙を、全日本民主医療機関連合会会長その他に宛てパワハラを訴える手紙を送った。Yは試用期間満了まで20日を余す4月10日時点で事務能力欠如と適性に欠けるとしてXを解雇した。

訴え：Xは、解雇無効（地位確認）、賃金、損害賠償を請求。

判決（東京地裁平成21年10月15日）賃金認容

① 試用期間を残した時期に、Xの改善の見込みなどを直属上司であるAに確認せず解雇したことは時期の選択を誤ったといえ無効。解雇から訴訟提起までの賃金支払いを命じた。

② 業務指導は適切であった。必要な指導を行わないまま職務につかせたとか、パワハラ、いじめ、退職強要はなかった。損害賠償請求は棄却。

3 J R 東日本本荘保線区事件 指導の適否

事実：Y1の従業員であるXが国鉄労働組合マークの入ったベルトをして作業していたところ、Y2が就業規則違反を理由にベルトの取外しを命じ、勤務時間中に就業規則全文の書き写しと感想文の作成、書き写した就業規則読み上げを命じた（以下「教育訓練」）。

訴え：本件教育訓練は正当な業務命令ではない不法行為。損害賠償請求。

判決（仙台高裁秋田支部平成4年12月25日）慰謝料20万円

教育訓練は時期内容方法において労働契約の内容及び教育訓練目的に照らして不合理なものであってはならないし、実施にあたっては従業員の人格権を不当に侵害する態様のものであってはならない。

就業規則を認識理解させる目的ならその規定だけ読ませても足りるはずで、全142条を一字一句間違わずに書き写させることにはいかなる教育的意義を有するか疑問がある。就業規則を学習させるといふよりむしろ懲罰的目的からなされたと推認できる。目的においても態様においても不当、ゆえなくXに肉体的精神的苦痛を与えるもので、人格権を侵害するものである。

4 松蔭学園事件 仕事を与えない

事実：Yの開設する高等学校の教諭Xは、組合員活動をし産休を権利として主張するなどしていたところ、昭和55年以降、それまで担当した学科授業、クラス担任その他校務一切を外され、出勤することは義務付けられて56年から職員室内隔離、57年から第三職員室隔離を命じられ、61年から自宅研修命令を受け自宅にいることを余儀なくされた。53年以降、Xには一時金・諸手当を支給されず、54年以降は基本給のみが支給された。

訴え：Xが、Yに対し、上記差別的取り扱いが不当労働行為であるとともに違法な命令によって人格権自由権名誉権を侵害した不法行為に該当するとして慰謝料を請求した。

判決（東京高裁平成5年11月12日）：慰謝料600万円

① 仕事外し、隔離、自宅研修、賃金差別は不当労働行為であり違法である。

② Xは隔離による見せしめの処遇により名誉信用を著しく侵害され甚大な精神的苦痛を受けた。各違法行為はYの設置する高等学校の校長ないし副校長によってなされたものであるから、Yは使用者責任を負う。

③ Yの措置は、見せしめのもいえるほどにエスカレートし、13年の長きにわたってXの職務を奪い、復帰の機会も与えずに放置しこのままで退職を待つという態度に終始しており、見方によっては懲戒解雇以上に過酷な処遇である。

5 全日本空輸事件 退職強要

事実：XはYのCAとして勤務していたが労災事故により3年3か月休職したのち復職した。Xの上司に当たるABCDEらが、約4か月にわたり、Xと30数回の面談を行い、CAとしての能力がない、他のCAに迷惑、と述べたり、Xの策まで赴いたり、Xの親族に退職を説得するよう促したりした。その後YがXを解雇した。

訴え：解雇無効（地位確認）、解雇以降の賃金請求、人格権侵害による慰謝料請求判決（大阪高裁平成13年3月14日）：慰謝料80万円、解雇以降の賃金。

① 労働者が休職した直後において直ちに従前の業務に復帰できないう場合でも、復帰準備時間を提供したり教育的措置を採るなどが求められるというべきで、これらの手段を採らずに解雇することはできない。

② Aらの面談の頻度、時間の長さは社会通念上許容し得る範囲を超えており、単なる退職勧奨とはいえず、違法な退職強要として不法行為となる。

6 前田道路事件 叱責と自殺の相当因果関係、安全配慮義務、過失自殺

事実：Yの従業員Aは、東予営業所所長に就任後、営業成績を仮装するため不正経理を続け工事日報を作成しなかった。この是正のため平成16年7月四国支店に呼び出されて上司から叱責され、8月中旬以降は早朝に工事日報を報告するよう指導され、電話で叱責されることもあった。9月9日には営業所を訪れた支店長から改善指導を受け、9月10日に行われた業務検討会においても上司から不正経理の責任を取るのAである叱責されたり「会社を辞めれば済むと思っているかもしれないが辞めても楽にならない」と言われた。その3日後、「怒られるの言い訳するのも疲れました」との遺書を残して自殺した。自殺直前にはうつに罹患していた。上司は不正経理は1800万円と認識していたようだが、実際は約3億8500万円であ

った。

訴え：遺族Xが損害賠償請求

第一審判決（松山地裁平成20年7月1日）一部認容、労災分相殺して2835万円

① Aの自殺と上司の叱責・注意の間には相当因果関係がある。

② Yは過剰なノルマ達成の強要・執拗な叱責をした。Yは安全配慮義務に違反していた。

③ Aが会社を辞めなければならぬほど苦しい立場にあることを認識しておりAが心理的負担から精神障害などを発症し自殺にいたることがあると予見可能であった。

④ 上司の叱責と、Aが上司に隠匿していた不正経理の心理的負担がうつの発症に影響を及ぼしたと推認できる。Aの過失は6割である。

控訴審判決（高松高裁平成21年4月23日）Y敗訴部分取消

① 事業計画策定はAが自主的に作成。過大なノルマは課されていない。

② Aは就任1か月後から不正をし、気付いた上司からは正勧告を受けても1年以上放置した。Aの上司が不正解消や日報作成について厳しい改善指導することは正当な業務範囲内にある。上司の行為は不法行為に該らない。

③ Aの自殺前の時間外労働は月69～74時間であり恒常的に著しく長時間業務に従事していたとはいえない。

④ Yにおいてはメンタルヘルスマネジメント講習が行われており、従業員の安全に配慮していなかったとはいえない。

⑤ Yは、1800万円架空出来高の解消を求めることが精神疾患を発症させ自殺に至らせるとは予見できなかった。安全配慮義務違反はない。

7 川崎水道局事件 いじめ自殺 予見可能性 要因減額

事実：Aは川崎市工業用水課に配転された翌月から、同課の課長Y2係長Y3主査Y4の3名から「なんであんなのがここに来た」「ストレスのため太ったことについて」むくみ麻原「ハルマゲドン」「顔が赤くなってきた、そろそろ泣き出すぞ」「旅行会のときに果物ナイフを振り回しながら）今日こそ切つてやる」「長く休んだら手土産ぐらいもってくるもんだ」などと言い、嘲笑に同調した。Aは職員課課長Cに相談していたが善後策が講じられなかった。Aは医師の診察を受け心因反応と診断され出勤しなくなった。Aは入退院を繰り返し統合失調乃至人格障害・心

因反応と診断された。「Y 2, 3, 4 に対する恨みの気持ちが忘れられませんか」とする遺書を残し、いじめを受けなくなつてから1年4か月後に自殺した。

訴え：遺族が、Y 1 市と、Y 2, 3, 4 に損害賠償請求。
判決（横浜地裁平成14年6月27日）一部認容、自殺予見可能

① Y 2, 3, 4 は執拗に嫌がらせをし厄介者であるかのように扱い嘲笑した。いじめである。

② いじめにより心理的苦痛を蓄積したものが精神疾患を生じることが社会通念上認められ、自殺念慮の出現する可能性は高い。A と自殺には事実上の因果関係がある。

③ Y 1 市には市職員の管理者的立場で職務行為から生じる危険から職員を保護すべき責務、安全配慮義務がある。

④ 課長 Y 2 はいじめを制止するなどの処置をとるべきであったのに制止しないばかりか同調し、他の課長 C から調査を命じられてもいじめの事実がなかったと報告して、A に謝罪することも、Y 4 々に謝罪させることもなかった。C はいじめの事実の有無を積極的に調査して善後策を講じるべきであったのに怠った。C は A が欠勤のみならず精神疾患に罹患しており重大な行動を起こす恐れのあることを予見可能だった。Y 2 の行為と C の安全配慮義務違反と A の自殺との間には相当因果関係がある。

⑤ A がいじめを受けなくなつてから治療を受けていたにもかかわらず1年4か月後に自殺したのは、本人の資質乃至心因的要素も契機となつてしていると認められるので損害額から7割を減ずる。

8 ユニクロ店舗事件 暴行と暴言、素因減額

事実：Y 1 社の従業員である X が平成10年11月、店長 Y 2 の不備を指摘したところ、Y 2 から暴行を受け、救急車搬送された。頭部外傷、髄液鼻漏疑、と診断され、頭部 CT では異常なし。X は精神科へ通院するようになり「神経症」「外傷後ストレス障害（神経症）」と診断された。X は休職。Y 1 はこのままでは無断欠勤で懲戒解雇せざるを得ないとして状況説明と社宅明け渡しを求めたところ、X はじんましんを呈し、その後、神経症、PTSD の診断書を提出して休職を続けた。X が平成13年7月、労災の休業補償申請手続のため管理部長 A 電話したところ会話の中で「いいかげんにせいよ、お前、何考えてるんかこりやあ。ぶち殺そうか。調子に乗

るなよ」等と言われた。X は気分が悪くなり母に付き添われて救急搬送された。
訴え：X が Y 1 社と Y 2 に対して損害賠償請求。

判決（名古屋高裁平成20年1月29日）一部認容210万円

① Y 2 の暴行は違法。A は X が神経症ないし PTSD の診断を受けていたことを認識していたのだから A の発言は違法。

② X は Y 2 の暴行と A の発言が順次競合して妄想性障害に罹患した。

③ X の障害の発生および持続には X の性格的傾向による影響が大きい。損害額から60%を減ずる（素因減額）。事件によって生じた中心性脊髄損傷だけではありハビリ含めて治療6か月、1年半で症状固定したはず。就労困難が9年継続しているのは X の不満等の心理的要因による。全額 Y が責任を負うのは公平を失する。
④ 労災休業補償給付を受けている分を減額。

9 狭山市市立保育所所長自殺事件 モンスターペアレント例

事実：平成14年、埼玉県狭山市市立保育所で、園児同士のけんかで軽いけがをした男児の両親が、所長に対して約4か月間付ききりでの送迎・保育を命じたり繰り返して苦情を言い、さらに市役所に「誠意がない」などと所長を批判する手紙を送った。所長はその約1週間後に保育所敷地内で焼身自殺した。

労災：遺族は平成15年、公務災害の認定を請求したが、平成17年地方公務員災害補償基金埼玉県支部は翌年、遺書の内容などから「精神疾患が原因ではなく、保護者への抗議から焼身自殺をした」として退けた。しかし同支部審査会は平成19年末、処分取り消しを裁決した。

10 中部電力事件 労災 うつの発症・自殺の業務起因性

事実：A が主任に昇格した際、上司 B が「担当業務に全面的に責任を負います」との文章を書かせた。B は「お前なんかいてもいなくても同じ」「主任失格」「結婚指輪を外せ」と頻繁に叱責した。X には期限のある担当業務が激増し8月に86時間、9月94時間、10月117時間、11月は7日間で40時間という時間外労働（休日出勤含む）を強いられた。X には精神疾患既往歴なく、家族にも精神疾患はない。X は几帳面、まじめで責任感が強い性格だった。

A の妻 X が労災申請、監督署が不支給処分。

訴え：X が労災不支給処分取り消しを求めた

判決（名古屋地裁平成18年5月17日）：不支給処分取消

業務起因性の判断基準 → 平成23年12月26日厚労省の認定基準

- ・業務と疾病との間に相当因果関係がなければならない。
- ・当該業務が傷病発生の危険を含むと評価できる場合に相当因果関係があると評価すべきで、その危険の程度は、一般的平均的労働者（完全な健康体の者の他に基礎疾病等を有する者であっても勤務の軽減を要せずに通常勤務に就くことができる者を含む）を基準として客観的に判断すべきである。
- ・精神疾患についても同様である。
- ・精神疾患に罹患したと認められる労働者が自殺した場合は、精神疾患の発症に業務起因性が認められるのみでなく、疾患と自殺とのあいだにも相当因果関係が認められることが必要である。
- ・うつ病発症のメカニズムは十分解明されていないが、「ストレス—脆弱性」理論が合理的。環境由来のストレス（業務上又は業務外の心理的負荷）と個体の反応性・脆弱性（個体側の要因）を総合考慮し、業務による心理的負荷が社会通念上客観的に見て一般的平均的労働者に精神疾患を発症させる程度に過重であるといえるかどうかによって判断すべき。

1.1 東芝うつ病事件 労災 損害賠償 素因減額否定

事実：Xは液晶ディスプレイ製造工場に異動し、平成13年製造ライン構築プロジェクトに従事、そのうちの1つのプロジェクトリーダーとなった。Xは不眠、生理痛などを訴えるようになり、不眠・頭痛・抑鬱に適応のある薬を処方された。時間外労働は月60時間を大きく超えていた。Xは体調不良を訴えて仕事を1週間休んだがその後「休んだから大丈夫だろう」と仕事を増やされ、断ったが受け入れられた。Xは夏季休暇を利用した休養後、出勤欠勤を繰り返したが、その後は診断書を提出して欠勤を続けた。Xの上司は平成15年1月、就業規則に則って、休職を発令し、平成16年8月6日休職期間満了を理由とする解雇予告を発し、9月9日解雇した。

訴え1：Xは休業補償につき労災補償不支給処分を受けたので、処分取消しを求める訴えを提起し、平成21年5月、うつ病は業務起因性があると認められ勝訴した。

訴え2：解雇無効と未払い賃金、うつ病についての損害賠償をYに請求。

最高裁判決（平成26年3月24日←東地H21年5月18日、東高H23.3.23）

① 使用者たる会社は労働者が業務の遂行に伴う疲労や心理的負担が過度に蓄積して心身の健康を損ねることがないよう注意する義務を負う。Xがうつ病を発症し症状が増悪していったのは使用者の安全配慮義務違反によると認める。

②（高裁判決はXが神経科を受診して薬を処方されたことなどを上司に報告していなかったことがYに増悪防止措置を執る機会を失わせる一因であること、および、Xがプロジェクト配属前から慢性的生理痛を抱え、業務を離れて9年を超えてなお寛解に至らないことは個体側脆弱性があったと推認されることを考慮して損害額の2割を減額したが）XはYの健康診断で頭痛めまい不眠等を申告していたし、体調不良を原因とする相当日数の欠勤を繰り返して重要会議を欠席したり、それまでしたことのない業務軽減申出をしていたのだから、YはXの体調悪化が過重な業務によるものであることを認識し得る状態にあった。減額は認めない。

1.2 福岡出版社事件 上司と事業主に賠償責任を認めたリーディングケース

事実：Y2社が欠員補充として採用したXは1か月後に正社員となり、次々と取材執筆編集の仕事を与えられるようになった。Xの上司Y1は疎外感を持ち「Xは結構遊んでいる、お盛んらしい」「上司係長Nと怪しい仲にある」等とXの異性関係が乱脈であるかのような噂を流したり、他の社員に対して「Xは生活が派手で水商売に向いている」「Xが卵巣腫瘍になったのは異性関係が乱れているからだ」と言った。XとY1は対立関係となり、Y1から報告を受けたBは、Y1にXと話し合うよう勧めた。Y1はXを呼び出し、Xの異性関係について意見を述べこのままでは業務に差支えが生じるとしてXに退職を求めた。Xは噂を流したY1を非難し謝罪を求めた。Bは双方から報告を受けたが2人でよく話し合えと指示し、かつXの不満は同業他社より給料が低いことに一因があると考え、Xの給料を増額した。翌月にも対立が解消しないためBはY2社役員と協議したが、2人に話し合えと指示するだけであった。このころBはXに「Y1を一人前の男に仕立てねばならない」「Xの有能はわかっているが、男を立てることもしなければならぬ」等と述べた。翌月、Y2社役員間では、いずれかに退職してもらおうほかないという結論に至った。BがまずXに面談したところ、XはY1の謝罪と会社には事実関係の確認をするよう要求した。BがY1と話し合いがつかなければ退職してもらおうと述べたためXは退職する意思を表明した。Bはその後Y1に対して、これは喧嘩であり面成敗であるとして3日間の自宅謹慎とボーナス減額処分をした。

訴え：慰謝料請求

判決（福岡地裁平成4年4月16日）慰謝料150万円

① Y1はXの個人的性生活に関わる事項について発言をおこない、Xの働く女性としての評価を低下させ、しかも上司に真実であるかのように報告することで最終的に退職せしめる結果にまで及んでいる。これらはXの意に反し人格権を害する行為である。Xの異性関係に関する発言は、対立関係の解消やX放逐の手段として用いられたともいえる。Y1は一連の行為につき不法行為責任を免れない。

② BとY2社役員は、職場環境を良好に調整すべき義務を負う立場であった。BらはXとY1の確執を認識しながら、あくまで個人の問題として、Xの昇給を行った以外は両当事者の話し合いを指示するに止まった。Bは、最後の双方面談の際に、まずXと面談しXがやむなく退職を口にするや、引き止めるでもなく直ちに面談を打ち切ったというのであるから、BらはXの退職をもって問題解決を図るつもりで処理に臨んだと推察されてもやむを得ない。Bらの行為は職場環境を調整する義務を怠り、男女平等扱いをすべきであるのに女性であるXの譲歩と犠牲において職場関係を調整しようとした点において不法行為性が認められる。

③ Y2社は、Y1、Bら役員の不法行為につき使用者責任を負う。

1 3 スーパーD事件 会社の安全配慮義務

事実：Y社の経営するスーパーDに勤務する女性薬剤師Aは、顧客Bに付きまとわれ、Y社に配置や業務内容変更について希望を出したが受け入れられなかった。Aは帰宅時 同僚に駅まで同行してもらったが、駅のホームでBに刺殺された。

訴え：Aの遺族XがYに対し、適切な配慮をしながらたとして損害賠償請求。

結果：YがXに300万円を支払うことで和解。労災補償1000万円も認められている。

1 4 バイオテック事件 会社の安全配慮義務

事実：Y社の女性社員X（当時、支店責任者）は男性顧客Aから付きまとわれストーカーされていたので、その旨を会社に訴えたが十分な対応が執られないうち、エレベーターで待ち伏せしていたAに襲われ傷害を受けた。Aは逮捕され罰金刑を受け、以後AはXに嫌がらせをするようになった。Xから対処を求められたY社は地区責任者Kに対処を命じた。Aが電車の中でXを脅迫しXが「痴漢です」と叫んでも脅迫を続けたとき、KはXに詳細なレポートを準備させて警察に対処を求め、この結

果、Aは脅迫罪で懲役10月の実刑判決を受けた。

XはAの報復を恐れて転勤を願い出て実家のある金沢支店へ転属となり、2年後Y社を退社した。

訴え：XがY社に対して、安全配慮義務違反として500万円損害賠償請求

判決（東京地裁平成11年4月2日）：請求棄却

① 傷害事件発生前は、Y社においてAがXに危害を加えることを予見できなかつた。Xの主張するような措置を執るべき義務が生じていたとは認められない。

② 傷害事件発生後は、危害防止措置を執るべき義務が生じていたが、会社の業務とは無関係な場所・時間にまで危害防止策を講じるまでの義務はない。

1 5 Y市役所事件 相談窓口対応

事実：XはY市役所に採用された直後から上司A係長(51歳)から「子供を産め」と言われたり、歓送迎会や晝私私会で「早く結婚しろ」「子供を産め」と言われた。C課長宅のパーベキパーティーでの集合写真撮影の際に「膝の上に座れ」と言われ腕を引っ張られて座らされ「不倫しよう」などと言われた（この状況は集合写真に写っている）。懇親会の席上ではAはXに対して「言葉のセクハラだけで体のセクハラがないのは自分に魅力がないからか俺たちに理性があるからか考えろ」と発言した。Xは、雇用機会均等法に基づきY市に設置された窓口で相談し被害を訴えたが、責任者である男性課長BはAに事情聴取しセクハラ事実を認識していたが、Aをかばう発言を繰り返し、Xを保護する措置をとらなかつた。XがY市長D宛に文書で訴えたところ、Y市はセクハラ行為自体を否定した。Xは孤立した状態となり何日も腹痛が続き、Aの声が聞こえるだけで吐き気がこみ上げる状態に陥った。

訴え：慰謝料請求

判決（横浜地裁平成16年7月8日）220万円認容。

① Aの言動は、Xに強い不快感・屈辱感・羞恥の感情を与え、強い精神的苦痛をもたらすもので、Xの人格や尊厳を違法に侵害するものである。

② BはXが所持していた写真、Aからの聴取だけでセクハラに当たると判断したのだから、必要な調査を尽くして事実を確定しXが不利益な取り扱いを受けよう対処するとともに、Aに対して必要かつ適正な処分を検討すべきであった。しかるにXから事情聴取をすることもなく、Xの写真を収集することもなく、Xの求めで面談した際にも「文書法制係はXには荷が重すぎたか」など

とXの責任であるかのような発言をし、Aをかばう発言を繰り返し、結局Xに対しても、Aに対しても何もなかった。Bの権限不行使は違法である。

③ 市長Dは、セクハラ問題に関する最終責任者であるが、組織運営には職務分担方式をとらざるを得ず、またそれが合理的である。Dに違法はない。

1 6 F 製菓セクハラ解雇事件 処分の妥当性

事実：Xは大手製菓会社F社に雇用され、30人の部下を持つデータ管理室長として東京に単身赴任していた。Xは部下や派遣社員の女性に対して①たびたび「食事に行く」「デートしよう」と誘いうち一人には「あなたを抱きたい」とメールを送るなどしており、部下の女性の間ではXと二人きりになるのは避けたいという雰囲気になっていった。Xはさらに②業務にかこつけて個人面談を行い、③主張に同伴させようと、④複数の男性部下には「夜の間だけ相手をする女性を紹介してくれたら管理職にする」などと発言していた。

F社は社内労働組合からXがセクハラを行っていると調査と対応を要求されたため、B部長らがX本人から釈明を求めたところ、一部を認めたため、懲戒委員会を開催することとし、Xに弁護士を連れて出席するよう通知したがXは出席しなかった。F社は就業規則解雇規定に即って普通解雇した。

訴え：Xは解雇の前提事実が誤認があり、Xの言動は違法とまでいえない、解雇は無効。地位確認と賃金を請求した。

判決（東京地裁平成12年8月29日）請求棄却

被害者の多さ、Xの地位、Xがセクハラをした部下に退職勧奨をした経験があり自己の言動の問題について認識し得た、として解雇は有効とした。請求を棄却した。

1 7 海遊館事件 処分の妥当性

事実：X1はY社の営業部サブスチームマネージャー（チーム責任者、等級は課長代理）、X2は同チームの複数の課長代理の一人、Aは派遣従業員であった。Y社の従業員の過半数は女性であり、Y社ではセクハラ防止研修への毎年の参加を全員に義務づけたりセクハラ禁止文書を配布したり掲示したりして種々の取り組みを行っていた。セクハラ禁止文書には、禁止行為を列挙し、違反者には行為の嚴重に応じて処分がなされることが記載されていた。

X1は平成22年11月から1年余、Aが一人で勤務しているときに、自己の不貞関

係や夫婦関係について何度も露骨に話し、他の従業員もいる休憩室では「今日のお母さん（客）よかったわ」「かがんで中が見えたラッキー」「好みの人いた」などと言った。

X2は同時期、Aに対して「いくつになったん」「もうそんな年。結婚もせんでこんなところで何してんの。親泣くで」「30歳は、22、3の子からみたらおばさんやで」「時給どれぐらい？正社員はもつとあるで」「足りんやろ。夜の仕事とかせえへんのか。時給いいで。したらええやん」、退職を決めたAに対して他の従業員もいる室内で「30にもなって親のすねかじりしながらのうのと生きていけるから、仕事辞めればいいなあ。うらやましいわ」と言った。

セクハラ研修を受けた後には「あんなん言うてたら女の子としやべられへんよな」「あんなん言われる奴は女の子に嫌われてるんや」と発言した。なおX2は女性派遣従業員に対する言動につき多数の苦情がでていたため平成22年上司から女性に対する言動に気を付けるよう注意されていた。

AはXらの以下の各行為が一因となって派遣元会社を退職し海遊館勤務を辞めた。辞めるまではXらによる報復や、派遣会社とY社の関係悪化を懸念してXらへの抗議やY社への相談を控えていた。

Y社は、審査会を開いたうえで、X1に対して30日間の出勤停止・1等級降格・マネージャー解任・別グループへの異動、X2に対しては10日間の出勤停止・1等級降格・別グループへの異動を命じた。

訴え：Xらは、処分が厳しすぎるとして処分の無効＝元の地位確認、出勤停止による給与賞与減額の回復、降格による職能給減額の回復を求めた。

判決（最高裁平成27年2月26日）請求棄却

① Xらの各行為はY社のセクハラ禁止文書の禁止するセクハラ行為に当たり、就業規則上の懲戒事由に該当する。

② X1はチーム責任者の立場にありながら極めて露骨で卑猥な発言を繰り返すなどしたものであり、X2は女性従業員に対する言動に気を付けるよう注意されていたにもかかわらず、Aの年齢や結婚していないことをとさらに取り上げて侮蔑的な下品な言辭で侮辱困惑させた発言、Aの給料が少なく夜間の副業が必要などとやゆする発言を繰り返した。同一部署において1年余にわたり繰り返した発言は、女性従業員に対して強い不快感・嫌悪感・屈辱感を与えているもので極めて不適切なもので職務環境を著しく害するものというべきで、当該従業員の就業意欲の低下や能

力発揮の阻害を招来するものである。しかもY社では種々のセクハラ対策を実施しているところ、Xらは管理職として部下職員を指導すべき立場にあったにもかかわらずセクハラ行為を繰り返した。管理職が女性従業員に対して反復的に行った極めて不適切なセクハラ行為がY社の企業秩序や職場規律に及ぼした有害な悪影響は看過し難い。

③ XらはAが明確な拒否の姿勢を示さなかったから許されていると誤信していたというが、被害者が内心で強い不快感や嫌悪感を抱きながらも職場の人間関係悪化等を懸念して加害者に対する抗議や会社に対する被害申告を控えたり躊躇することは少なくない。これをXらに有利に斟酌することは相当でない。

④ 従って、処分は適切である。

1 18 広島生協事件 降格 地位確認

事実：XはY組合に雇用された理学療法士で副主任の職位にあつたところ、妊娠中に請求した軽易な業務転換（労基法65条3項）に際して副主任を免じられた。育児終了後、Xより6年経験の浅い職員が副主任に就いていたため副主任に任じられなかった。

訴え：副主任を免じた措置は均等法9条3項（不利益取扱い禁止）に違反する無効なものである。副主任の管理職手当と損害賠償請求。

判決（最高裁26.10.23、差戻審広島高裁平成27.11.17）179万円

① 妊娠中の軽易業務への転換を契機としての降格は均等法9条3項が禁止する不利益取扱いにあたり違法である。

② 例外的に、当該労働者が降格を承認したと認められる場合は事業主において人員の適正配置の確保など業務上の必要があり同項の趣旨に実質的に反しないと認められる特段の事情が存するときは、同項の禁止する取扱いに当たらない。

③ 本件では、Xが副主任免除について事後承諾したものの復帰後の地位について説明を受けておらず、免除について納得して受け入れたものではなかったため、例外に当たらない。副主任免除は違法。管理職手当と損害賠償合計179万円の支払いを命じた。

1 19 医療法人稲門会事件 育児

事実：XはY法人が開設する病院で看護師として勤務し3か月の育児を執った。Y法人には「前年度に3か月以上育児を取得した従業員には翌年度の定期昇給において職能給の昇給をしない」規定（以下「本件不昇給規定」）があったため、Xは翌年度職能給の昇給がなく、かつ人事考査対象外であるとして昇格試験の機会も与えられなかった。Xはこの取り扱いにより退職した。

訴え：Yの行為は育介法10条に定める不利益取扱いにあたる。昇給昇格していたならば得ていたであろう給与・賞与と実際支給額との差額ならびに慰謝料請求。

判決（大阪高裁26.7.18）一部認容

① 本件不昇給規定は3か月の育児取得により、残り9か月の就業状況いかににかかわらず職能給を昇給させないというものであり、育児以外の理由による欠勤休業の取り扱いよりも合理的理由なく不利益に扱うものであって育介法10条に違反し、無効。

② 不昇給により得られなかった職能給増額は89,400円認容。昇格すれば得られたはずの給与については合格した可能性が高かったとは認められずとして退けた。受験機会を与えられなかった慰謝料は15万円認容。

2 0 東朋学園事件 育児・時短

事実：Y学園の従業員Xは、出産後8週間休業し、育児のため子が1歳になるまで1日につき1時間15分の勤務時間短縮措置を受けた。Y学園の賞与支給に関する就業規則規定は「出勤率90%以上」を支給条件としていた（以下「本件規定」）ところ、Xはこれに満たないとして2回分の賞与が支給されなかった。

訴え：本件規定は労基法65条67条、育休法10条の趣旨に反する無効なものである。賞与支払いと慰謝料請求。

判決（最高裁15.12.4、差戻審東京高裁18.4.19）一部認容

① 本件規定は、産前産後休業期間を欠勤日数に含めて算定するもので、産前産後休業取得または勤務時間短縮措置適用の場合には、それだけで規定に該当することになる。また従業員の年間総収入に占める賞与の比重は大きく本件規定により賞与支給を受けられない者の不利益は相当大きいので、本件規定が産休取得権、時短取得権行使に対する抑止となる。本件規定の、出勤すべき日数に産休日数を算入し、出勤日数に産休日数を算入し時短分を含めないとしている部分は無効である。

- ② 欠勤日数に相当する期間に応じた減額した賞与支払いを認めた。

2.1 ケンウッド事件 転載

事実：Xは品川区に居住する共働きの女性。Y社に雇用されて7年間通信機器製造業務に携わった後、昭和63年2月1日、子が3歳のときに八王子事業所に異動命令を受けた。Xは命令に従わず八王子に出勤せず、Y社が勤務時間・保育問題について協議しようとしたがXは応じず欠勤を続けた。Yは懲戒規定に基づいてXを停職処分とし、それでもXが出動しないので昭和63年9月21日懲戒解雇した。

訴え：解雇無効、地位確認、八王子事業所に勤務する義務のないことの確認

判決（最高裁H2.1.28）請求棄却

Y社の八王子事業所では退職予定従業員の補充を早急に行う必要があり、製造現場経験があり40歳未満、という基準を設けた人選によりXを選定して異動命令を発令したのだから、業務上の必要があり不当な動機目的をもってなされたとはいえない。Xが負う不利益は通常甘受すべき程度を著しく超えるとはいえず、異動命令は権利の濫用ではない。

2.2 ソクイ事件 業務軽減要求に対する指導

事実：Xは平成21年から介護サービスを営むY1社に雇用され、平成25年当時、送迎付き通所介護を行うB営業所で時給制の介護職員として就労していた。

Xは平成25年8月1日、B所長Y2に妊娠を報告した。上司に報告したY2はX担当業務のうち何ができて何ができないか確認するよう指示され、9月13日Xと面談した。Xは「医師から重い物を持つな、長距離を歩くなと指示されている。入浴や衣服着脱は控えたい、歩行介助はできる。」等と言ったが、従前からXの仕事ぶりに不満のあったY2は「仕事として一生懸命していない人は働かなくていいと思っている」「特別扱いには特にするつもりはない」「万が一なにかあっても自分は働きますちゅう覚悟があるか」などと述べ、Xに改めてできる業務とできない業務を医師に確認して申告するよう指示し、具体的業務変更指示はしなかった。XはY2に申告をしなかった。Xは12月3日に夫とともにY1社九州北園本部長Cらと面談し改めて業務軽減を求め、遠方送迎・入浴介助を免除された。また12月以降の出勤日はCとXの話し合いにより定めることとなった。Y2は、平成26年1月、Xが産体に入るまで、Xの勤務時間を4時間程度とした。

Xは平成26年1月20日から有給休暇を取得し、2月17日出産、8月まで産休・育休を取得した。

訴え：Y2は妊婦であるXの健康に配慮し良好な職場環境を整備する義務を負っているのに、軽易な業務への転換をせず、時給制であるXの勤務時間を一方的に短縮するなどマタハラ・パワハラをして上記義務を怠った不法行為責任を負う。Y1社はY2の指導を怠った使用者責任を負う。Y1Y2は連帯して慰謝料500万円を払え。判決（福岡地方裁判所小倉支部平28年4月19日）一部認容。慰謝料35万円。

① Y2は8月1日に妊娠報告を受け、上司からXに配慮した業務内容変更を指示されたのに、1か月以上経ってからXと面談したものの12月まで具体的措置を講じなかった。

② 9月面談は妊娠したXの業務内容軽減を定める目的であったが、Y2の発言は、Xの従前の勤務態度の問題点を指摘し、Xに従前以上に勤務に精励するよう求める印象、妊娠を理由に業務軽減等の要望をすることは許されない認識を与えかねない。配慮不足で、全体として社会通念上許される範囲を超えており、Xの人格権を侵害するものである。

③ Y2は、Xに報告を指示した9月面談後1か月経過しても報告がない場合には、Y2から状況確認をするなどして職場環境を整える義務を負っていたのに、何ら対応しなかった。

④ B営業所の各従業員の勤務時間は、諸事情を勘案調整してY2が決めていた。Xの体調に配慮して26年1月の勤務時間を4時間程度にしたことは違法ではない。

⑤ Y1社は、Y2からXの妊娠の報告を受けた後、Y2に報告を求めたりY2や他の者を指導して具体的業務軽減を指示したりすることなく12月まで業務軽減措置を執らなかつた。就業環境整備義務に違反する。

⑥ Y2の9月面談時の発言は、Xに精神的苦痛を与えるものだが、Y2にいやがらせの目的があったとはいえず、業務軽減についてXから申告のない中、従前の業務内容を変更しなかったにとどまり、ことさらにXに負担を負わせた事情はない。Y2の発言による精神的苦痛の慰謝料は35万円が相当である。Y1社はこれにつき使用者責任を負う。Y1社の就業環境整備義務違反はもっぱら12月面談までの対応が問題とされるのであり、XにY2による不法行為を超える損害があるとは認められない。

以上

文部科学省委託事業「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業」
2016相談援助力向上のためのReトレーニングプログラム

基礎研修第5回 施設における防犯

関西国際大学人間科学部人間心理学科
西岡 敏成



防犯施設



防犯意識の統合と実践

施設防犯

津市大津市東区
津市大津市東区
津市大津市東区

防犯意識
難い!!

施設点検
一外周の内周へ
[施設点検 費用削減効果]

施設点検
植松 聖
[植松 聖の視点]
[植松 聖の視点]

暴漢
[暴漢]
[暴漢]

犯罪者嫌悪要素

- 防犯意識
- 防犯意識
- 防犯意識

美心の施設、進行並

挨拶、声かけ

盲点場所の見回り
[盲点場所の見回り]

異常時：躊躇せず110番
[異常時：躊躇せず]

施設後周回での防犯活動
[防犯活動]

防犯カメラの設置

施設出入の制限
[IDカード]

警報器、周知照明の設置
[警報器]

警備員配置、警備会社
[警備会社]

出入者の検閲
警備員配置
[出入者の検閲]

急ぎの対応
[急ぎの対応]

情報の共有
[情報の共有]

周辺地域住民との
良好関係の構築
交流の活性化
[周辺地域住民との]

異常発生時
迅速な対応
[異常発生時]

事故発生時
迅速な対応
[事故発生時]

異常発生時、防犯活動
[異常発生時]

いはいできた！ そっぴでさる！

関西国際大学
相談援助力向上リトレーニングプログラム

施設等における防災
 平成28年10月29日

関西国際大学人間科学部 教授
 セーフティマネジメント教育研究センター 村田 昌彦

注) 転載はご遠慮ください

KUIS 関西国際大学

岩手県岩泉町の高齢者グループホーム「楽ん楽ん」の惨事
 2016年8月31日 朝日新聞朝刊

台風 高齢者施設9遺体

河川氾濫 土砂が流入
 岩手 男女2人も死亡
 北海道では1人不明



自然災害による高齢者施設での主な被害

自然災害による高齢者施設での主な被害

発生場所	発生日時	施設種類	死者	状況
山口県防府市	2009年7月	特別養護老人ホーム	7人	豪雨で土石流が発生。風水害への対処計画なし。土砂災害警戒区域だった。
鹿児島県奄美市	2010年10月	グループホーム	2人	集中豪雨で川から水があふれ浸水。出動できない職員もおり1人の職員が入居者9人と施設にとどまる。
岩手、宮城、福島県沿岸部	2011年3月	各種高齢者施設	※465人	東日本大震災による津波。想定を超えた津波が押し寄せたところあれば避難中に漂流にのまれたケースも。
岩手県岩泉町	2016年8月	グループホーム	9人	台風で川があふれ浸水。避難準備情報が出ていたことを知りながら避難させなかった。

※は職員含む。2011年6月時点

3

KUIS 関西国際大学

毎日新聞 2016年9月25日朝刊

高齢者施設どう防災

台風10号「楽ん楽ん」9人犠牲

避難訓練計画立案も 立地場所のリスク

訓練の積み重ね重要



4



高齢者グループホーム楽ん楽ん（らんらん）/木造平屋建て
 後ろの建物は介護老人福祉施設/鉄筋コンクリート3階建て

5

KUIS 関西国際大学



介護老人福祉施設も1階が浸水、2階以上に避難して入所者は無事

6

KUIS 関西国際大学

発令される避難勧告など

↑ 今回発令された

↑ 今回発令された

↓ 今回発令された

避難準備情報

人的被害が発生する恐れがある場合に発令されます。避難に時間を要する(例)避難者、見守り、避難経路などに避難を開始してください。

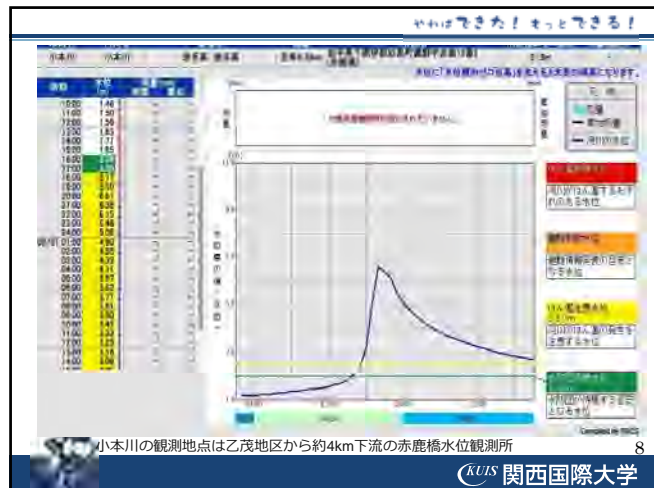
避難勧告

人的被害などにより発生する恐れのある場合に、その地域の住民に対して行われる勧告です。

避難指示

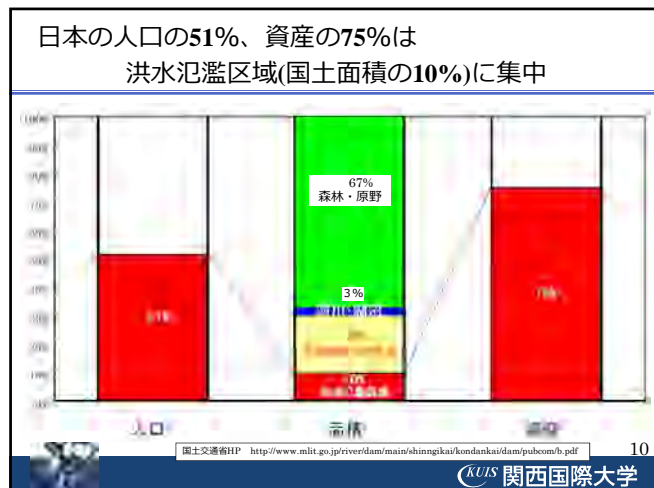
避難勧告よりも避難が強制。命令に準じてください。

避難準備情報とは・・・と説明しないと理解されない言葉(避難準備情報)は再考すべき



§ 日本の四季と台風、豪雨、豪雪

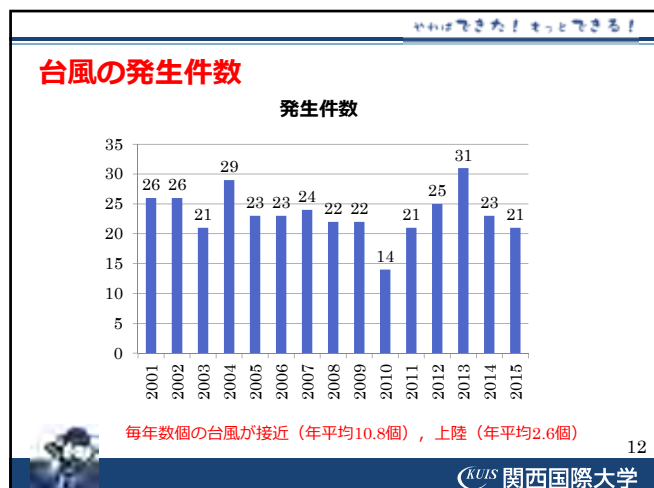
- おおむね温帯に位置し、**春夏秋冬の四季が明瞭**
- 春から夏
梅雨前線が日本付近に停滞、多量の降雨
- 夏から秋
熱帯域から台風が北上
毎年数個の台風が接近(年平均10.8個)、**上陸(年平均2.6個)**
台風は暴風雨をもたらしたり、前線の活動が活発となって大雨
- 冬
乾燥したシベリアからの寒気が日本海上で水蒸気を補給
日本海側の地域に大量の降雪・積雪、しばしば豪雪被害が発生

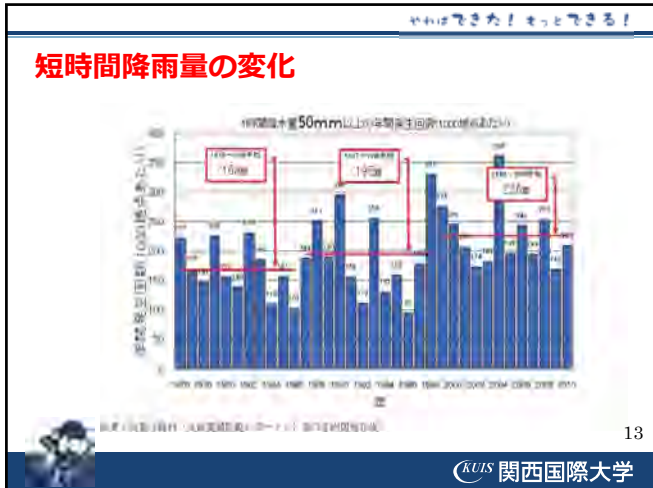


国土保全

○災害に強い国土の形成を図るため、国土保全事業を総合的、計画的に推進するとともに、**構造物、施設等の耐震性、耐浪性等安全性の確保**を図る

- 砂固定の整備**: 砂固定工事の進捗状況を示す地図。
- 河川環境の整備**: 河川環境の整備状況を示す地図。
- 津波・高潮対策**: 津波・高潮対策の進捗状況を示す地図。
- 土砂災害対策**: 土砂災害対策の進捗状況を示す地図。
- グリーンベルトの整備**: グリーンベルトの整備状況を示す地図。





日本におけるハザード別集計(死者・行方不明10人以上、1949-2011)

ハザードの種類	項目数	比率	死亡+行方不明人数	平均(人/件)
地震	16	11.9%	23,912	1495
台風及び豪雨	32	23.7%	13,736	429
台風以外の豪雨、豪雪	27	20.0%	4,563	169
噴火	1	0.7%	44	44
その他の自然災害	4	3.0%	66	17
火災	30	22.2%	2,069	69
その他の事件・事故	25	18.5%	3,028	121

全件数135件/63年間

消防白書および理科年表から作成

14

積乱雲の構造模式図

積乱雲が引き起こす強風

○ダウンバースト
積乱雲から吹き降ろす下降気流が地表に衝突して水平に吹き出す激しい空気の流れ。吹き出しの広がり直径数百m~10km程度であり、被害地域は面的に広がる特徴がある。

○ガストフロント(突風前線)
積乱雲の下で形成された冷たい空気のかたまりが、その重みによって周囲に流れ出すことによって発生する。水平の広がりは竜巻やダウンバーストより大きく、数十km以上に達することもある。

発達した積乱雲による災害・事故から児童生徒を守るために(気象庁25年3月)

15

屋外で積乱雲が近づく兆しを察知したら丈夫な建物に待避

状況	避避行動の例
水辺にいる場合 (川原、橋水公園、涼亭など) →溜水・落雷・突風の危険	中流や川原などの水辺から離れ、川の外にある建物の中などから安全な場所に待避する。 (柱がコンクリートの壁や鉄筋コンクリートの壁に打ち込まれた場合)
畑上にいる場合 (畜舎、農機、空気の乾燥) →落雷の危険 →突風の危険	畜舎や農機の壁等に打ち込まれ、近くの建物の中などから安全な場所に待避する。 →突風の危険
畑の下にいる場合 →落雷の危険	畑の下にいる場合は、近くの建物の中などから安全な場所に待避する。
地下にいる場合 (家の地下室・地下車庫など) →落雷の危険	地下から出て、家や1階以上に避難する。
すでに安全な場所にいる場合 (しっかりした建物の中など)	危険が過ぎるまでその場にどまり、外の様子を見に行くなど、自分自身に気をつける。

16

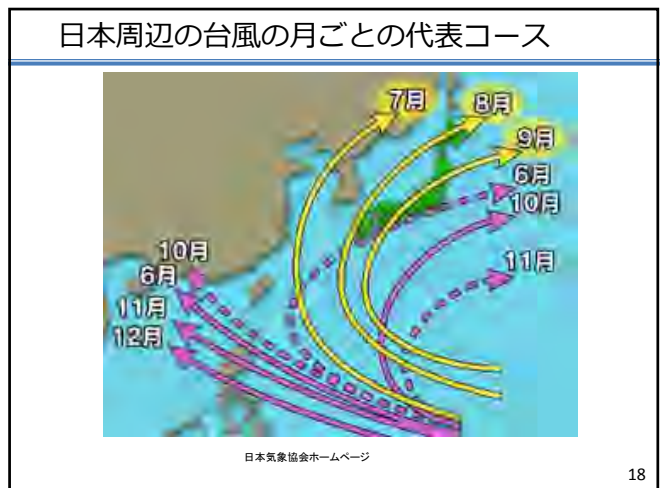
雷から身を守る: 樹木の下での雨宿りは危険!!!

側撃雷の実験(電力中央研究所)

近くに安全な空間が無い場合は、電柱、煙突、鉄塔、建築物などの高い物体のてっぺんを45度以上角度で見上げる範囲で、その物体から4m以上離れたところ(保護範囲)に退避し、姿勢を低くする。(両足を揃えてしゃがみ、指で両耳穴をふさぐ。)

周囲への落雷が激しく、逃げられない時は、その場で両足を揃えてしゃがみ、目を閉じ、指で両耳穴をふさぐ。
(寝そべると、近くに雷が落ちた時に、地面を伝わる雷でケガをする。)

17



台風のうごき

台風は暖かい海上の湿った空気をエネルギーにして発達する

→海水温が低くなったり、上陸したらエネルギーが途絶え減衰する

台風が進むコース

①基本的には北に進む

②高気圧は突っ切れない

③偏西風に乗ると東へ速い速度で進む

19

台風の進路予報

- ① 観測時刻での台風の中心位置 × 表示 (観測から発表までに約1時間)
- ② 暴風域。平均風速25m/s以上
- ③ 強風域。平均風速15m/s以上
- ④ 予報円。その日時に台風の中心がこの円の中に入る確率が70%以上と予想。必ずしも予報円の中心を進むわけではない。
- ⑤ 暴風警戒域。台風の中心が予報円内に進んだ場合に、暴風域に入る可能性のある範囲。予想時刻に台風の暴風域が無くなる場合、予報円のみ表示。



進路予想精度の向上により、2009年から72時間(3日)から120時間(5日)先まで予報期間が拡大

http://www.tenki.jp/docs/note/typhoon/page_3

20

台風の強さと大きさ

台風=①東経180度より西の北太平洋で発生

②中心付近の最大風速(10分平均)が17.2m/s(34kt)以上になった熱帯低気圧

台風の強さ

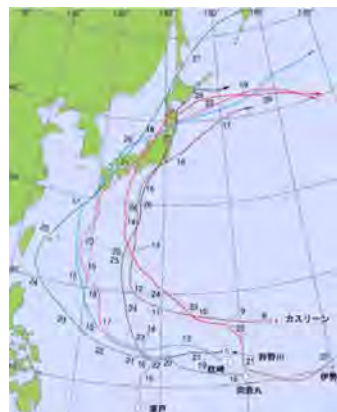
階級	最大風速
表現しない	3.3m/s(6.4ノット)未満
強い	3.3m/s(6.4ノット)以上 ~ 4.4m/s(8.5ノット)未満
非常に強い	4.4m/s(8.5ノット)以上 ~ 5.4m/s(10.5ノット)未満
猛烈な	5.4m/s(10.5ノット)以上

台風の大きさ

階級	風速15m/s以上の半径
表現しない	500km未満
大型(大きい)	500km以上 ~ 800km未満
超大型(非常に大きい)	800km以上

21

昭和の死者1000名以上の台風



室戸台風

1934(昭和9)9/20~21 九州から東北にかけて、特に大阪の被害大。死者不明者3,036名/負傷14,994名

枕崎台風

1945(昭和20)9/17~18 西日本、特に広島島の被害大。死者不明者3,756名/負傷2,452名

カスリーン台風

1947(昭和22)9/14~15 東海以東。死者不明者1,930名/負傷1,547名

洞爺丸台風

1954(昭和29)9/25~26 全国的。死者不明者1,761名/負傷1,601名

狩野川台風

1958(昭和33)9/26~28 近畿以東、特に静岡。死者不明者1,269名/負傷1,138名

伊勢湾台風

1959(昭和34)9/26~27 九州を除く全国。死者不明者5,098名/負傷38,921名 住家全半壊833,965棟 床上床下浸水363,611 耕地流失埋没210,859ha 船舶流失破損7,576艘

22

大阪湾の代表的な台風のコース



ジェーン台風

1950年9月3日徳島県上陸
死者:398名
行方不明者:141名

第2室戸台風

1961年9月16日室戸岬上陸
死者:194名
行方不明者:8名
最大瞬間風速 84.5m/s

(国土交通省大阪港湾空港整備事務所)

23

台風による高潮の原因は【吸い上げ】と【吹き寄せ】

吸い上げのイメージ



<中心気圧が1hPa下がると海面が1cm上昇>

吹き寄せのイメージ



大阪湾高潮対策危機管理行動計画ガイドライン 平成22年3月大阪湾高潮対策協議会

24

吹き寄せで湾奥が高潮最大に

台風の進行方向右側(北上する場合は東側)の風速が大きくなる
(右側では、速度と左巻きの風速がプラス効果で大きくなる。
左側では風向きが進行方向と逆になるので、右側より弱くなる)



三大湾(東京湾、大阪湾、伊勢湾)沿岸のゼロメートル地帯でも高潮被害は甚大に

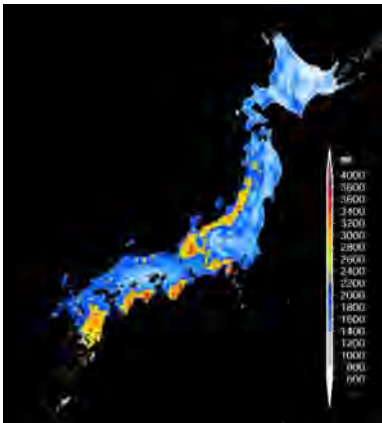
25

豪雨災害

- ・雨はどのように降るのか
- ・集中豪雨、ゲリラ豪雨
- ・豪雨による土砂災害

26

全国各地の年平均降水量



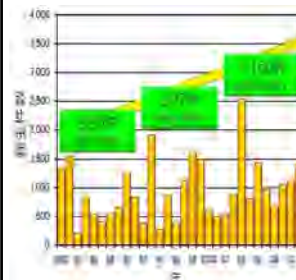
全 国: 約1700mm
神戸市: 約1300mm

気象庁

27

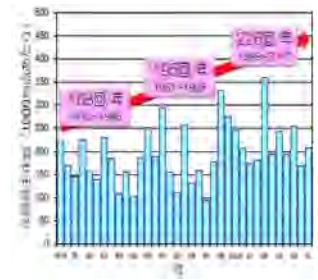
降雨量と土砂災害の発生の相関

土砂災害発生件数の推移



国土交通省

1時間50mm以上の発生回数



気象庁

28

雨の降り方と強さ

1時間雨量 (mm)	予報用語	人の受けるイメージ	災害発生状況
10以上~20未満	やや強い雨	ザーザーと降る	この程度の雨でも長く続く時は注意が必要
20以上~30未満	強い雨	どしゃ降り	側溝や下水、小さな川があふれ、小規模の崖崩れが始まる
30以上~50未満	激しい雨	バケツをひっくり返したように降る	山崩れ・崖崩れが起きやすくなり危険地帯では避難の準備が必要 都市では下水管から雨水があふれる
50以上~80未満	非常に激しい雨	滝のように降る(ゴーゴーと降り続く)	都市部では地下室や地下街に雨水が流れ込む場合がある マンホールから水が噴出する 土石流が起こりやすい 多くの災害が発生する
80以上~	猛烈な雨	息苦しくなるような圧迫感がある。恐怖を感じる	雨による大規模な災害の発生するおそれ強く、厳重な警戒が必要

気象庁作成(抜粋)

29

雨の降り方と排水機能の関係

地上に降った雨は

側溝(道路) → 雨水幹線(下水道)、小河川 → 河川 → 海

流域

側溝 < 雨水幹線、小河川 < 河川

流す力

側溝 < 雨水幹線、小河川 < 河川

降雨強度(平均的な流達時間を考えた場合)

側溝 > 雨水幹線、小河川 > 河川

よって、大雨が降ったら側溝は溢れるものと考えなければならない

雨水幹線 → 一般的に10年確率降雨強度程度能力

河川 → 表六甲で、100年確率、明石川水系では30年確率を目標

30

外水氾濫と内水氾濫

河川からのはん濫 (外水はん濫)

河川に排水できなかった水による浸水 (内水はん濫)

亀岡市ホームページ

外水氾濫: 川の水が堤防から溢れたり、川の堤防が破壊して起こる洪水
 大量の高速氾濫流が一気に市街地に流入し、家屋や人的被害も発生

内水氾濫: 市街地に降った雨が雨水処理能力を超えて水が溢れる

注) 堤外: 堤防より川側 堤内: 市街地側 (堤防の内側)

31

内水氾濫

外水位の方が高くなると、雨水の排水は可能か？

→市街地側が浸水・・・内水氾濫

32

内水氾濫対策

自然流下による排水ではなく、**ポンプ**による強制排水が必要

排水ポンプ場

33

大阪平野の地盤高

地盤高概念図

西宮市 尼崎市

0.0+1.3m (=T.R.+0.0m) 以下 (平均高台以下) の地域: 約21km²

0.0+2.2m 以下 (期望平均高台以下) の地域: 約41km²

大阪府HP「海より低いまち大阪」 <http://www.pref.osaka.lg.jp/fishiosaka/tsunami/tsuna-symbol.html>

34

大阪市は上町台地以外の市の90%がポンプによる強制排水

平成24年8月14日の浸水状況 (大阪市城東区)

平成25年8月25日の浸水状況 (大阪市北区)

大阪市における治水・浸水対策の取り組み (関西広域連合HP http://www.kansai-kansei.jp/data_upload/1414470347.pdf)

35

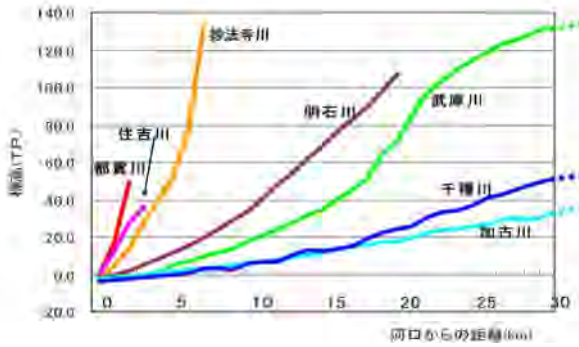
局地的豪雨による都市河川事故 (神戸市灘区都賀川での水難事故)

平成20年7月28日(月) 午後14時40分ごろ

河川の氾濫による浸水災害ではなく、急激な増水による水難事故

36

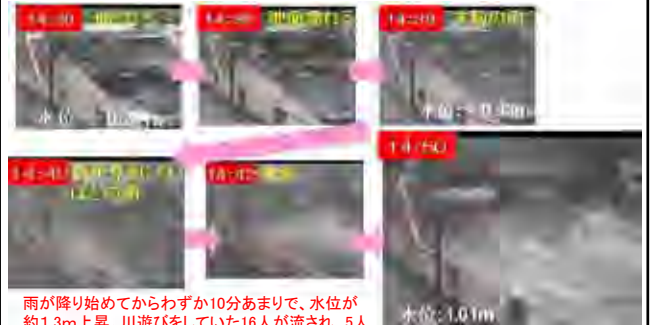
兵庫県の河川の勾配



(兵庫県)

37

都賀川水難事故当時のモニター画面



(国土交通省ホームページ)

<動画再生>

38

川遊びをするときの注意事項

1. 川の水は、急に一気に増水するときがある
2. 山に黒くて分厚い雲がかかったり、雷が聞こえてきたら、川から上がる
3. 雨が降りだしたら、河原にとどまらずに安全な場所へ移動

39

雨や川のリアルタイム情報を得る方法

1. 雨雲レーダー
ドップラーレーダー
XバンドMPLレーダー:250mメッシュ、1分更新
2. 気象情報
降水短期予報、降水ナウキャスト
3. 河川情報
ライブカメラ
水位情報(県HP,地デジでも入手可能)

スマホに「YAHOO天気」を入れると、6時間後までの雨雲の予想を見ることができます



40

豪雨による土砂災害の種類



41

台風豪雨による土砂災害

- 2011年台風12号による災害 2011年9月 <紀伊半島豪雨>
Point: 全体で93人犠牲(洪水・土砂災害)
奈良県上北山村では8/30~9/5に2,439mmの降雨
山地の各所で大規模斜面崩壊「深層崩壊」により被害拡大
河道閉塞(天然ダム)も多数発生 → 特別警報の運用へ

宇宮原

栗平の崩壊



写真: 上方の崖壁から滑り落ちた土砂が千津川本流に突入し、その結果生じた段波が支流に溢り、長巻発電所を破壊した。
出典: 2011年台風12号による深層崩壊の地質・地形的特徴 (速報・暫定版) 京大防災研究所ほか

出典: 2011年台風12号による深層崩壊の地質・地形的特徴 (速報・暫定版) 京大防災研究所ほか

42

六甲山の土砂災害



写真:神戸市公園緑化協会提供

43

約100年前の六甲山のドライブウェイ



荒野を疾走するモボとモガ

明治20年ころの六甲山の植生状況図(六甲山災害史(兵庫県治山林道協会))

44

六甲山は「はげ山」だった



塩が原での植生状況(神戸市)

45

阪神大水害(昭和13年7月)



濁流が押し寄せた三宮そごう付近
(国土交通省近畿整備事務所六甲防務事務所ホームページ)

泥と流木で覆われた神戸市
加納町付近(神戸市ホームページ)

46

平成26(2014)年8月広島土石災害

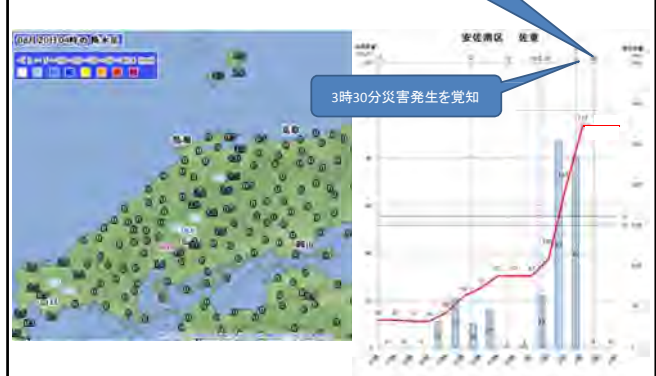


平成26年8月20日 広島市安佐南区他 多数の斜面でがけくずれと土石流が発生し、住宅街が土石流にのまれた 死者:74名 全壊:133棟

広島市安佐南区の土石流現場の一つ
平成26年8月 国際航業・PASCO 提供

47

広島土石災害: 局地的豪雨

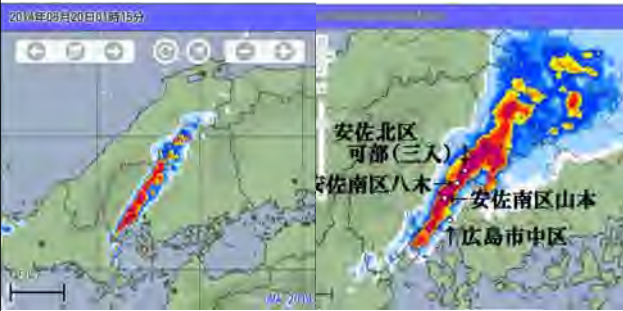


右図:8.20広島豪雨災害

48

線状降水帯の出現

積乱雲が連続発生(バックビルディング) ⇒線状降水帯出現



8月20日午前1時過ぎ(左図)から同じ場所で豪雨が継続(右図:午前3時)

<http://weatherlife-blog.com/weather/post-773/>

49



PASCO作成3次元CG

50

広島水害の被災地と六甲山麓との共通点

- ★危険な急斜面や、すぐ近くまで住宅地が接近
- ★住宅地は「扇状地」にひらけている
- ★山の地質は「花崗岩」
花崗岩は風化しやすい

51

土砂災害の危険性のある場所



52

土砂災害対策工法の例

土留め擁壁



コンクリート砕工



吹付工



砂防堰堤(砂防ダム)



53



木曾川梨子沢第1砂防えん堤(透過型)



天竜川飯島第6砂防えん堤(不透過型)

54

土砂災害防止法

平成11年6月29日に起きた「広島6月豪雨水害」が発生

- ★危険と考えられる斜面やそのすぐ下に住宅地が開発される
- ★このままでは、いくらハードの施設を作っても、安全を確保できない
- ソフトも含めた対策が必要
- そのための法律

「土砂災害防止法」（平成12年制定）



土砂災害防止法

土砂災害警戒区域（イエローゾーン）

- 市町村地域防災計画への記載
- 災害時要援護者関連施設の警戒避難体制
- 土砂災害ハザードマップによる周知の徹底
- 宅地建物取引における重要事項説明を義務付け



土砂災害防止法

土砂災害特別警戒区域（レッドゾーン）

- 特定開発行為に対する許可制
- 建築物の構造規制
- 建築物の移転の勧告及び支援措置
 - ①地すべり等関連住宅融資
 - ②特別警戒区域から移転する場合の代替 家屋の建設への支援
- 宅地建物取引が許可なく行えない



神戸市「土砂災害・水害に関する危険予想箇所図」（web版）



なぜ土砂災害の危険があるところに施設が多い？

1989年、厚生省(当時)は急速な高齢化に危機感
「高齢者保健福祉10ヵ年戦略」(通称ゴールドプラン)制定

- 特別養護老人ホーム24万床
- 老人保健施設28万床
- ケアハウス10万人
- 過疎高齢者生活福祉センター400ヶ所

増設を目標に緊急整備(施設対策推進十ヵ年事業)

↓

「市町村老人保健福祉計画」の制定と相まって積極推進
 特別養護老人ホームは約10年間で**36万床**が開設(目標の1.5倍)

↓

施設は町の中心部から離れた、土砂災害や洪水災害発生の危険のある辺鄙な山間地等にご多く建設

自然災害による高齢者施設での主な被害（再掲）

自然災害による高齢者施設での主な被害

発生場所	発生日時	施設種類	死者	状況
山口県防府市	2009年7月	特別養護老人ホーム	7人	豪雨で土石流が発生。風水害への対応計画なし。土砂災害警戒区域だった。
鹿児島県奄美市	2010年10月	グループホーム	2人	集中豪雨で川から水があふれ浸水。出勤できない職員もおり1人の職員が入居者9人と施設にとどまる。
岩手、宮城、福島県沿岸部	2011年3月	各種高齢者施設	※465人	東日本大震災による津波。想定を超えた津波が押し寄せたところもあれば避難中に潮流にのまれたケースも。
岩手県岩泉町	2016年8月	グループホーム	9人	台風で川があふれ浸水。避難準備情報が出ていたことを知りながら避難させなかった。

※は職員含む。2011年6月時点

61

水防法の改正(平成25年)

要配慮者が、避難に多くの時間を要し、浸水が発生した場合、深刻な被害が発生するおそれがある

平成25年6月の水防法改正

市町村地域防災計画に位置づけられた要配慮者利用施設(高齢者、障害者、乳幼児など防災上配慮を要する者が利用)の所有者又は管理者に対して、洪水時の円滑・迅速な避難確保のため、必要な措置に関する計画の作成、訓練の実施、自衛水防組織の設置が努力義務として課されることとなった。

62

《水防法施行規則》16条

○ 要配慮者利用施設の利用者の洪水時等の円滑かつ迅速な避難の確保を図るために必要な訓練その他の措置に関する計画においては、次に掲げる事項を定めなければならない。

- 1 施設における洪水時等の防災体制
- 2 施設利用者の洪水時等の避難の誘導
- 3 施設における洪水時等の避難確保のための施設整備
- 4 施設における洪水時等を想定した防災教育と訓練実施
- 6 そのほか、施設利用者の洪水時等の円滑かつ迅速な避難の確保を図るために必要な措置

63

改正水防法(H27.5)のポイント-1

64

改正水防法(H27.5)のポイント-2

65

66

高齢者・障害者・乳幼児ら「要配慮者」利用施設の避難計画（浸水想定区域内のもの）

- 全国31,208施設のうち避難計画を持つ施設は2% (716)のみ
- 最も高かったのは山口県(20.4%)ついで栃木、東京
...2009年に特養老人ホーム(防府市)で7人死亡が契機
- 兵庫県を含む16県はゼロ
- 岩泉町のグループホーム(2016台風10号で9名死亡)は浸水想定区域に指定されず計画なし
- 努力義務であることから進んでいない

67

避難準備情報、避難勧告、避難指示

• 要配慮者など避難に時間がかかる方は、避難準備情報で避難を始めてください。
• それ以外の方は、避難勧告で避難を始めてください(被害の危険が切迫した状況では、はじめから避難指示が発令される場合もあります)。ただし避難が必要であると感じたら、それらを待たずに自主的に避難を始めてください。

	発令時の状況	どのように行動したらいいか
避難準備情報	要配慮者(等)など、避難に時間がかかる方が避難を始めなければならない段階であり、被害の発生する可能性が高まった状況	要配慮者など、避難に時間がかかる方は、避難を始めてください。また、両りの方は支那を始めてください。 通常の避難ができる方は、気象情報に注意し、浸水などの速報や非常用持出品の用意など、避難準備を始めてください。
避難勧告	通常の避難ができる方が避難を始める必要はない段階であり、被害の発生する可能性が顕著に高まった状況	通常の避難ができる方は、速やかに行きかたの避難場所への避難を開始してください。
避難指示	被害が発生しそうな状況や現在の切迫した状況から、被害の発生する危険性が非常に高いと判断された状況 ・灌漑の近くや、お住まいの地域の特性などから被害の発生する危険性が非常に高いと判断された状況 ・被害が発生し始めた状況	避難中の方は、すぐに避難を完了して下さい。また、外が危険な場合は、自より近くの建物の階などに避難し、堅固な安全を確保して下さい。

68

「避難準備（要援護者避難）情報」

《発令時の状況》
要援護者等、特に避難行動に時間を要する者が避難行動を開始しなければならない段階であり、人的被害の発生する可能性が高まった状況。

《住民に求める行動》
・要援護者等、特に避難行動に時間を要する者は、計画された避難場所への避難行動を開始(避難支援者は支援行動を開始)
・上記以外の者は、家族等との連絡、非常用持出品の用意等、避難準備を開始

「避難勧告等の判断・伝達マニュアル作成ガイドライン」(平成17年3月集中豪雨時等における情報伝達及び高齢者等の避難支援に関する検討会)

69

S 地震・津波対策 地震による被害 (地震動：振幅)

「表層地盤のゆれやすさマップ」(内閣府)
表層地盤の種類から各地点の揺れやすさを整理 (1kmメッシュ)

70

地震による被害 (地震動：周期)

長周期の地震の揺れ(プレート間地震で懸念)
→ 高層ビル、長い橋

「地震がわかる」(地震調査研究推進本部)

71

E-ディフェンスの兵庫県の実験例(南海地震想定) 30Fの超高層ビル室内を想定した振動実験

無休策のオフィス空間 18sec~ 動き回るコピー機 和室

72

地震による被害 (南海トラフの巨大地震)

1. 南海トラフ地震

- 1944年の昭和東南海地震、1946年の昭和南海地震から70年近くが経過。
- 昭和南海地震が小規模であったため、早めに起こることが懸念
- これら地震が連動して、同時発生の可能性も
- 南海トラフ地震は、**30年以内**の発生確率が**70%程度**



73

KUIS 関西国際大学

津波想定と対策の考え方

津波対策を構築するにあたってのこれからの想定津波と対策の考え方 (1次MPE会議「津波想定と対策の考え方」を踏襲し、津波対策検討委員会により)

予断(津波情報)に当たって、基本的にMPEの津波想定を想定する必要がある。

■ 1次クラスの津波 (1次津波)

- 津波一→
- 津波想定(津波高)は、発生するに十分な被害をもたらす津波
- 基本的な考え方
 - ① 住民の生命を守ることを最優先とし、どのような被害がもたらされる可能性があるかを把握し、社会経済活動を維持することが重要である。
 - ② このため、**津波の避難を前提**にも利用、避難施設、避難経路などを事前に整備し、とりうる手段を尽くした総合的な津波対策の確立が必要である。

■ 比較的低被害率の新しい津波 (2次津波)

- 津波一→
- 高7メートルの津波に比べて被害範囲は狭く、津波高は1メートル以内の大きな被害をもたらす津波(津波高が1メートル以内)に留意する必要がある。
- 基本的な考え方
 - ① 人命被害に注目し、住民財産の保護、傷病者の救済に注ぎ、物的被害の軽減が最優先となる。
 - ② **津波の発生を前提**にも利用、避難施設、避難経路などを事前に整備し、とりうる手段を尽くした総合的な津波対策の確立が必要である。

74



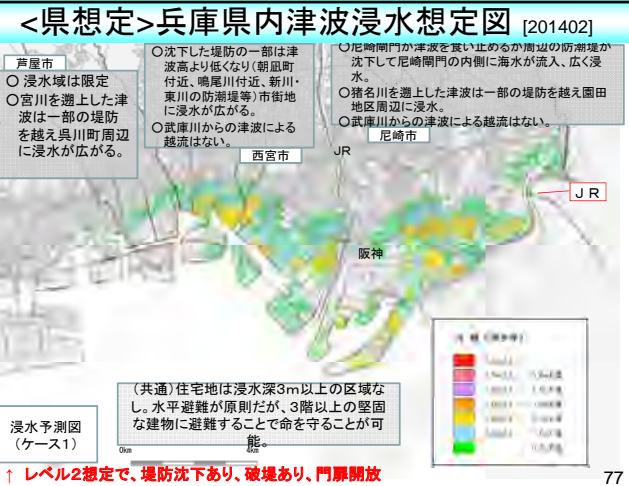
75

市町別最高津波水位、最短到達時間(ケース1/2共通)

市町名	最高津波水位(メートル)		最短到達時間(分)	
	国想定	2倍高	国想定	2倍高
津波市	4.5	4.5	5.0	5.0
高松市	4.0	4.0	5.5	5.5
徳島市	3.5	3.5	6.0	6.0
松山市	3.0	3.0	6.5	6.5
宇野市	2.5	2.5	7.0	7.0
西条市	2.0	2.0	7.5	7.5
今治市	1.5	1.5	8.0	8.0
佐田町	1.0	1.0	8.5	8.5
三津市	0.5	0.5	9.0	9.0
宇治市	0.0	0.0	9.5	9.5
三浦市	0.0	0.0	10.0	10.0
三浦町	0.0	0.0	10.5	10.5
三浦町	0.0	0.0	11.0	11.0

注1)「国想定」は、内閣府公表(平成24年8月29日)の津波断層モデル③(兵庫県全体の浸水面積が最大となる)を記載。
注2)「2倍高」は、平成23年度に公表した暫定値(従前の安政南海地震クラスの想定津波高を2倍にしたもの)を記載。

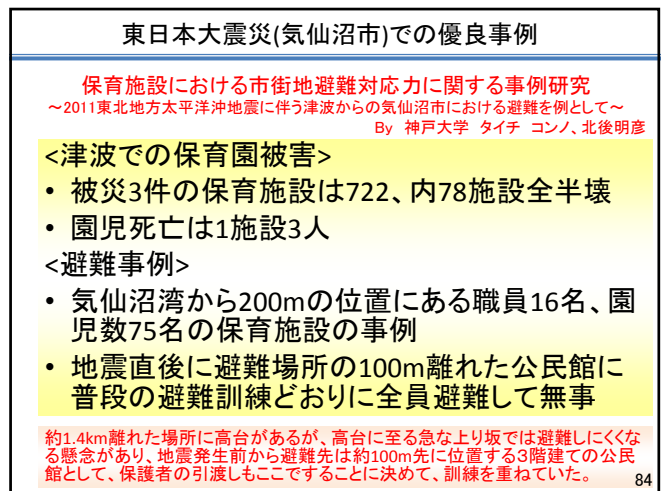
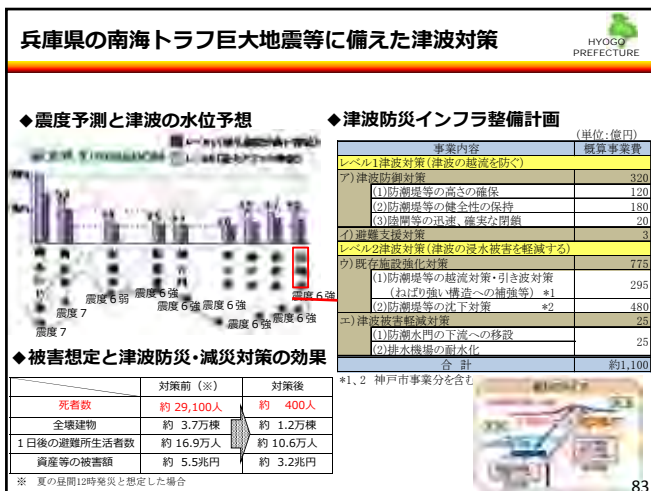
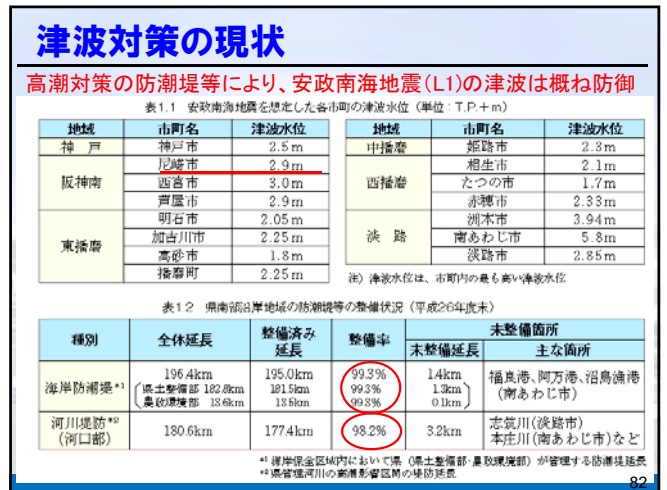
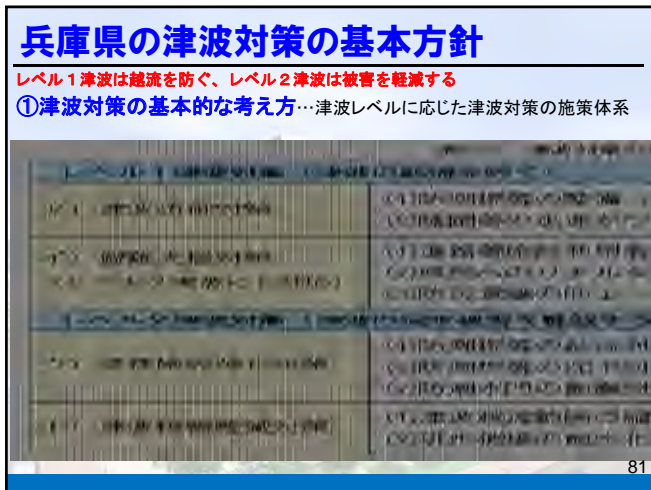
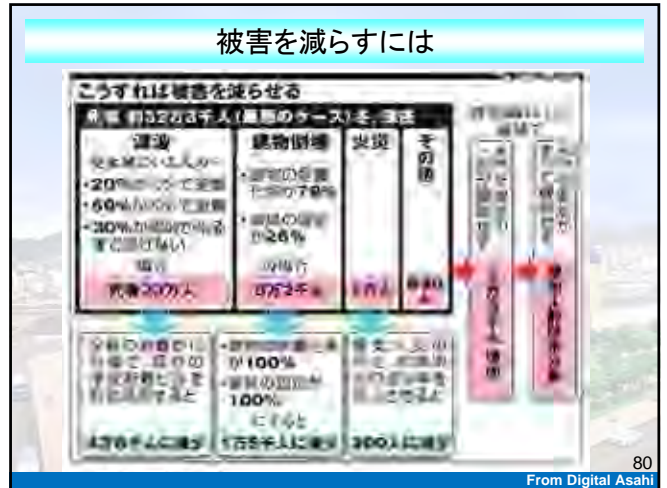
76



77



78



東日本大震災(気仙沼市)での優良事例

<避難の概要>

- 3～5歳児(55): 誘導職員の下で歩行
- 0～2歳児(20): **バギー**、おんぶ紐で職員が移動
- 訓練では、全員集合後避難開始→順次避難
- 地震の**揺れが続く中で、園長は避難開始を指示**
- 訓練よりも早く公民館に避難完了
- 公民館の2階以上に津波が到達し、屋上避難
- **津波火災**で屋上にも火の粉
→屋上屋根へ
- 3/12は元気な子供はへり救出
されず13日に避難



85

犠牲者を出さなかったポイント

- 引率下の園児年齢別歩行速度、バギーを用いた避難速度、避難経路の段差・勾配の影響等を勘案して避難先(公民館)を事前選定
- 園児の引渡し場所も父兄に周知
- 避難経路、出入り口、避難先階等の事前確認
- 避難に必要な数のバギー確保
- 月1回の避難訓練、年2回の近隣通所施設との総合連携訓練
- 周辺事業所への平時からの協力要請
- 園長の迅速な避難判断、訓練された職員により実施



86

朝日新聞 2016年10月27日朝刊



87

相談援助力向上リトレーニングプログラム

Fin

施設等における防災

平成28年10月29日

関西国際大学人間科学部 教授
セーフティマネジメント教育研究センター 村田昌彦

2016年11月9,16日

リスクコミュニケーション

広瀬 幸雄
関西大学社会安全学部教授

2回の研修の内容

- リスクコミュニケーションとは何かの説明
- 震災がれきのリスコミゲームの体験
- リスコミゲームの振り返りと解説
- 廃棄物ゲームの体験
- 廃棄物ゲームの振り返りと解説

2

リスクコミュニケーションとは？

- リスクとは？
- リスク・コミュニケーションとは？
以下ではリスコミと略称
- リスクのコミュニケーションに関わるひとは？

3

リスクとは何ですか？

- 遭遇する可能性のある危険(ハザード)
- ハザード: 人の生命・健康・財産など大事なものを損なう危険
- ハザードの発生可能性: ハザードにであう恐れの見込み・可能性
- それでは、放射能汚染のリスクとは？

4

放射能リスクとは？

- 放射線被曝による健康被害の恐れ
- ハザード: 放射線被曝による甲状腺・白血病などの発ガンによる健康被害・死亡
- ハザードの発生可能性: 発ガンによって死亡する可能性
- それでは、放射線汚染のリスコミとは何を伝えるの？

5

ICRP(国際放射線防護委員会)による放射能リスクの情報

- 福島原発事故による放射線被曝がどれ程健康リスクを高めるか
- 生涯で通算100ミリシーベルトの放射線を新たに被曝すると
- がんによる死亡の確率は0.5パーセント上乘せされる
- このリスクの情報は市民にどう伝わり、どう理解されたか？

6

専門的な数値情報は市民に理解されるか？

- 一般の人は、リスクを「被害の甚大さ」と「不確かさ」の2つの心理的ものさし(尺度)で評価する(Slovic,1987)
- 数値情報では理解が難しい。では？
- 「ただちに人体への影響を及ぼすものでない」と、政府はリスクを発表したのは適切か
- 影響がないのなら、何の対処もいらない？
- 将来にどのような影響があるのか？

7

リスクミとは何を伝えること？

- 現在あるいは将来にリスクに晒される恐れのある市民にそのリスクの内容についての情報を伝える
- だけではない
- リスクに晒されている市民がそのリスクを避けたり、軽減したりするのに必要な対処の仕方を伝える
- それも必要

8

リスクミで、なぜ対処の仕方を伝えることが必要か？

- ジャニス&マン(1977)の意思決定の葛藤理論によれば
- 人はリスクが迫っていても、有効な対処が見つからないと
- リスクはそんなに大きくないと希望的に判断を修正したり、
- 今までの行動に固執したりする
- リスクの大きさを伝えるだけでは、リスクへの適切な対処を妨げることになる

9

放射線リスクミとは？

- 放射線による健康被害に晒される恐れのある市民に放射線のリスクの内容についての情報を伝える
- それだけではない
- リスクに晒されている市民がそのリスクを避けるのに必要な対処の仕方(計測、除染、食品選択、避難など)を伝える
- それも必要

10

放射線の電話相談の現場では

- 放射能の問い合わせ窓口や健康相談ホットライン
- 問い合わせの内容:放射線、健康への影響、食べ物、生活の仕方、避難、除染、など
- 質問の時間的な変遷:放射線のリスクの大きさから、対処の仕方へと変化した

大澤英昭(2012)日心大会発表資料

11

放射線のリスクミのポイント

- 専門用語など理解しにくい放射線リスクの伝え方の難しさ
- 低線量被曝など専門家で異なる考えがあることを含めた情報提供の難しさ
- 放射性物質がいやで気持ち悪いことの理解を相談相手(住民)と共有することの重要性
- 生活の仕方、健康管理、除染など、住民自身が対処できることを伝えることの重要性

大澤英昭(2012)日心大会発表資料

12

リスコミでは誰が誰に伝えるの？

- コミュニケーションの伝統的な考え方
- コミュニケーションには3つの要素がある
- 情報の送り手、情報を送る媒体(メディア)、情報の受け手

13

リスコミでの受け手と送り手

- コミュニケーションの受け手とは？
- 現在あるいは将来にリスクに晒される恐れのある市民や問題当事者
- コミュニケーションの送り手とは？
- リスクについて正しい知識を持っている専門家や行政

- ではなぜリスコミをするの？

14

送り手は何のために コミュニケーションするのか？

- リスクを伴う技術を開発して技術者や導入する行政・専門家が、科学技術のリスクが小さいことを市民に説得するためではない
- 人々が健康、安全、環境などのリスクを知り、独自の対処の判断をするための情報を提供するため
- 送り手には伝える責任・義務・役割がある

15

受け手は何のために コミュニケーションするのか

- 人々はリスクを伴う技術を選んだり受け入れるべきとの指示をうけるためではない
- 人々はリスクを回避・軽減するためのコストや対処の有効性に関する簡単明瞭な知識を必要としている
- その知識を参考にして、技術により自分が望むベネフィットが得られ、技術によるリスクは許容できるか否かの選択ができるため
- 受け手には、リスクを知る権利・義務がある

16

望ましいリスコミはいつも同じだろうか

- 個人的にリスクに対処可能な場合のリスコミとは？
たとえば喫煙や肥満のリスク
放射能汚染なら食品選択など消費の問題
- 社会的にリスクに対処が必要な場合のリスコミとは？
たとえば、地震や鳥インフルエンザのリスク
放射能汚染では汚染地域の除染や瓦礫処理施設の問題
- それぞれで望ましいリスコミは同じでない

17

個人的対処での望ましいリスコミ

- 個人的対処が可能な場合には
- 人々には時間と注意が限られていることを認めた上で、彼らのリスクの理解を助けること
- 一般市民は特定リスクの専門家ではないのだから(いつもそのことを考えてはいない)
- 市民が自分の言葉でリスクを納得して、自分で対処できるためにリスコミをする

18

社会的対処での望ましいリスコミとは

- 社会的対処が必要な場合
- 人々がリスクの知識を深め、社会全体としてリスクに伴う事象を許容・受容すべきかを評価できるように助けること
- 自分のリスクの考えを反省し、他人の考えがなぜ自分と違うのかを理解する必要がある
- 正確な知識に基づいた社会的合意のための議論に市民が参加できるから

19

リスコミと対処の社会的合意

- リスクの正確な情報を専門家や行政から市民や問題当事者にわかりやすく伝えることだけだろうか？
- リスクの重大さや発生確率の判断が専門家でも困難、専門家間で意見が分かるときはどうすればいいだろうか？
- リスクの脆弱性が異なる人々がいる時、各自は同じ対処を望むのだろうか？
- リスクへの社会的対処には何らかの合意形成が必要！

20

リスコミの包括的な定義とは？

- リスク対処の合意形成に向けて、市民と専門家、市民と行政の相互の理解を高めるためのインタラクティブなコミュニケーション

21

事例としての震災がれき処理問題

- 社会的なリスクへの対処に向けての合意形成のために
- リスクコミュニケーションが必要
- 総論としてがれき処理に賛成しても
- 各論としてがれき受け入れに反対
- 行政と市民での合意の難しさ

22

災害廃棄物への政府の対策

- 平成23年8月、廃棄物の広域処理を推進するため、災害廃棄物処理特別措置法を制定
- 翌年3月に都道府県と政令指定都市に、放射性物質が不検出または低く、安全性が確認された岩手県及び宮城県の災害廃棄物の一部の処理受け入れを要請

23

各論としての受け入れの是非

- がれき処理を受け入れているのは東京都、大阪府、島田市、北九州市など少数
- 受け入れを検討する多くの市で住民の反対から受け入れが進んでいない
- 受け入れを考える行政と反対する住民の間で共通の理解が得られていない
- がれき処理の受け入れについてリスコミの必要性

24

震災がれき受け容れの リスコミ・ゲームの 実施

リスコミのゲームを体験してみよう

東日本大震災による災害廃棄物

- 東日本大震災、特に津波被害によってがれきなどの災害廃棄物が大量に発生
- 被災地の復興を進めるため、迅速な処理が不可欠だが、被災地だけの処理では困難



<http://koukishori.env.go.jp/about/>

2

災害廃棄物への政府の対策

- 平成23年8月、廃棄物の広域処理を推進するため、災害廃棄物処理特別措置法を制定
- 翌年3月に都道府県と政令指定都市に、放射性物質が不検出または低く、安全性が確認された岩手県及び宮城県の災害廃棄物の一部の処理受け入れを要請

3

震災がれきの 広域処理 に総論として 賛成



2012年6月
総理府世論
調査結果

<http://www.gabagenews.net/archives/1962893.html>

4

各論としての受け入れの是非

- がれき処理を受け入れているのは東京都、大阪府、島田市、北九州市など少数
- 受け入れを検討する多くの市で住民の反対から受け入れが進んでいない
- 受け入れを考える行政と反対する住民の間で共通の理解が得られていない
- がれき処理の受け入れについてリスコミの必要性

5

がれき受け容れのリスコミのゲーム

- がれき受け容れに住民はなぜ反対するのか
- その理由や背景は何か
- 行政は説明のためにどのような情報や手続きが必要だろうか
- 行政と住民が共通の理解を得るために、何が問題かを探るために、リスコミのゲーミングをしてみよう

6

リスコミ・ゲームの手順

- 行政と住民の役割チームに分かれ、それぞれに行政説明カードと住民反対カードを配布される
- 他チームのメンバーとペアになり、行政は受け容れの必要性を説明する
- 住民は、1番目の反対理由を自分から述べるが、それ以外は職員が信頼できれば答えてもいい
- 行政は相手の反対の理由や事情を理解し、それに応じた説明をする
- 住民は行政の説明に納得すれば了解し、納得できなければ了解できずとして、リスコミを終わる
- それぞれ相手と役割を替えて、同じ手順で行う

7

行政の説明カードの例

行政職員の説明カード

1 説明の内容

被災地の復興を迅速化するため、3年以内の瓦礫処理が必要だが、被災地だけでは処理が追いつかず。そこで、放射性物質が不検出または低く、安全性が確認された災害廃棄物の処理を廃棄物処理の余力のある当市で引き受けたい。

2 住民の理解を得るために必要な追加の説明

自分たちで事前に考えてみる

3 住民が反対する理由や背景についての理解

リスコミの後で記入する

8

住民の反対カードの例

住民1の反対カード

以下の理由や事情(属性)で受け入れに反対

1. 放射能が怖い!
2. ……だから……(反対の根拠など)
3. ……の大学生(反対の事情属性)
4. 空白(自分たちで理由を追加する)

9

リスコミゲームの流れ(50分)

- 行政・住民の役割を理解する 5分
 - ①説明の具体的内容を考える
 - ②説明を了解できない理由を考える
- 1回目のリスコミ 10分
- 役割を交替して、役割を理解する 5分
- 2回目のリスコミ 10分
- リスコミの後のフィードバック 20分



10

行政役・住民役の理解

行政役は説明の具体的内容を考える

- ①どんな情報を提供すれば理解が得られるのかを考える
- ②なぜ反対されるのかの理由や背景を推測する

住民役は了解できない理由を考える

- ①住民カードの理由や背景から、なぜ反対かを説明できるように考える
- ②各自のカードに反対の理由を追加する

11

ゲームの振り返り

- 住民に納得してもらえなかったのは、どのような理由や背景からだったか?
- 説明しながら住民が抱えている問題を理解できたか?
- 説明する行政になって、相手に納得してもらうにはどのような説明が必要かについて理解が深まったか?
- 反対する住民の立場になって、反対する理由や背景について理解が深まったか?
- 行政の説明を受ける立場になって、がれき受け入れ反対の理由について考えを変えたことはあるか?
- 説明を受ける住民になって、納得するのにどのような説明が必要かについて理解が深まったか?
- 役割を交替して、新たに気づいたことはどんなことか?

12

震災がれき受け容れの リスコミ・ゲームの 振り返りと解説

住民G1の情報カード

以下の理由や事情で受け入れに反対

1. 放射能が怖い！
2. 震災瓦礫は放射能で汚染されている
3. 乳児を育てている主婦
4. ()

2

がれき処理受け入れのむずかしさ

- 2重のNIMBYとしてのがれき処理
- 国民世論として賛成、受け入れ市民として反対
- 受け入れの行政、施設近隣住民の反対
- 安全性基準の不明確さと政府政策への不信
- 放射能のリスク(恐ろしさ+未知性)による多様ながれき忌避の心理的要因
- 試験焼却と測定公表による受け入れの段階的合意と公正な手続きの必要性(情報開示、意見表明の機会)

3

がれき受け容れの リスコミゲームの目的

- がれき受け容れに住民はなぜ反対するのか
- その理由や背景は何か
- 行政は説明のためにどのような情報や手続きが必要だろうか
- 行政と住民が共通の理解を得るために、何が問題かを探るために、リスコミのゲーミングをしてみよう

4

なぜ異なる住民を設定したの？

- 受け入れに反対という立場は一緒
- でも、反対の理由は異なっている
- 反対理由の根拠となるのは、それぞれの個人的事情や環境の知識・態度
- 行政は、それぞれの住民の内的情報については知らずにリスコミをはじめる

5

リスコミがうまくいかない理由

- リスコミの送り手は、受け手のコンテキストは同じだと誤解している場合がある
- 送り手と受け手が異なるコンテキストで会話すると誤解が生じる
- それぞれのコンテキストを理解しなければ、リスコミもうまくいかない
- コンテキストは個人的情報(プライバシー)と関連するので、相手から入手するのは困難なことも多い

6

“先生、なんで陰気なんですか？”



余計なお世話だ！！

やっぱりそう見えるんだ

“先生、なんでインキなんですか？”

7

会話での誤解

- 広瀬は、学生との会話で特定の**コンテキスト**（**文脈**）を想定していないので、“私の人となり”だと解釈した
- 学生は、教員と共通の文脈（試験での筆記用具）を共有していると想定していた
- 会話の二人がそれぞれ想定する**コンテキスト**が異なることを理解してなかった

8

リスコミでの共感とは

- 送り手は、受け手の**コンテキスト**を理解しなければ、適切なリスコミはできない
- 受け手の**コンテキスト**でとる視点から、リスクがどう見えるかを知ることが必要
- リスコミで相手の話を聞いて共感するとは、相手の**コンテキスト**を理解すること
- 相手に共感する態度がないと、個人的情報を**開示**することは少ない

9

リスコミでのコンテキストの重要性

- 賛否の態度は個人によってそれぞれに異なる**コンテキスト**から形成される
- 賛否の態度を変容するよう働きかけるには、相手の**コンテキスト**を知ることが重要
- リスクの脆弱性など個人的背景は異なることが多い
- 異なる相手には異なるリスコミが必要となる

10

がれきのリスコミゲームのまとめ

- リスコミ・ゲームは送り手と受け手のリスクとその対処についての共通理解と合意形成を探るツールである
- リスコミの受け手のリスクへの脆弱性などの属性や背景は多様なことを理解する
- 送り手と受け手の**コンテキスト**（背景や属性）が異なると、リスクの共通の理解はむずかしい
- リスコミだけでなくコミュニケーションでは、相手の立場に立ってみる、相手の視点からどうみえるかを考えることが大切

11

廃棄物ゲームのルール

- トランプでのゲームです。ダイヤ(◇)が有害ごみと仮定します。
- ひとり ひとり が会社(工場)の社長だと想定します。
- ごみは 年間 4回(春・夏・秋・冬)出します。
- ごみ

通常ごみ	負担金なし
有害ごみ	適正処理 = 1回毎に 80万円

(規則通りにお金を払ってごみ出しをする)
- 負担金
 - ・ 監視費用 20万円 または 40万円
 - ・ 罰金 100万円 または 200万円
 - ・ 不法投棄 ダイヤ(◇)1枚につき 1人 40万円。全員が支払う。
- 資金 1人 800万円
- ゲームは 4年間分を行います。

- 《 ゲームの進め方 》
- ① グループ 5~8人
 - ② 全トランプカード(52まい)をよくきり、4枚ずつ配る。
 - ③ 1枚ずつ、グループ全員が同時に出す。
 - ④ 4回(春夏秋冬)出すと1年分が終わる。
 - ⑤ 出し方には、次のパターンがある。
 - ☆ 裏向けに出す場合
 - ・ 通常ごみ
 - ・ 不法投棄
 - ☆ 表向けに出す場合
 - ・ 適正処理(80万円)
 - ⑥ だれでも「監視(かんし)」をすることができる。(監視費用 20万円 または 40万円を負担すること。)
 - ⑦ 4枚とも済んだら、出されている裏カードを表にする。そのとき、不法投棄のカード(◇)があれば、全員が同額ずつ負担金を払う。

見本

廃棄物ゲーム 記録票

グループ番号 ()

不法投棄の監視費用の金額は？ } ~~20万円~~
40万円

* 設定 罰金の金額は？ } 100万円 ↑
~~200万円~~ ⇐ どちらか一方を消す。

- * 該当する箇所に✓を記入してってください。
- * 不法投棄が発覚した場合は✓を○で囲んでください。



記入例	春	夏	秋	冬	負担額
通常のごみ		✓			なし
有害ごみの適正処理				✓	80万円
" 不法投棄(○は発覚分)	✓		○		100万円
監視		✓			40万円
不法投棄の最終負担(全員同額)	ダイヤの数()枚 × 40万円				120万円
					計 340万円

所持金	800万円
今年度支出	340万円
残金	460万円

練習

練習	春	夏	秋	冬	負担額
通常のごみ					なし
有害ごみの適正処理					万円
" 不法投棄(○は発覚分)					万円
監視					万円
不法投棄の最終負担(全員同額)	ダイヤの数()枚 × 40万円				万円
					計 万円

所持金	800万円
今年度支出	万円
残金	万円

廃棄物ゲーム 記録票

グループ番号 ()

- 不法投棄の監視費用の金額は？ $\left\{ \begin{array}{l} 20 \text{ 万円} \\ 40 \text{ 万円} \end{array} \right.$
- * 設定 罰金の金額は？ $\left\{ \begin{array}{l} 100 \text{ 万円} \\ 200 \text{ 万円} \end{array} \right.$ \leftarrow どちらか一方を消す。
- * 該当する箇所には✓を記入していただきます。
- * 不法投棄が発覚した場合は✓を○で囲んでください。

つけ忘れのない
ように！

1 年目	春	夏	秋	冬	負担額
通常のごみ					なし
有害ごみの適正処理					万円
〃 不法投棄(○は発覚分)					万円
監視					万円
不法投棄の最終負担(全員同額)	ダイヤの数()枚 × 40 万円				万円
計					万円

所持金
800 万円
今年度支出
万円
残金
万円

2 年目	春	夏	秋	冬	負担額
通常のごみ					なし
有害ごみの適正処理					万円
〃 不法投棄(○は発覚分)					万円
監視					万円
不法投棄の最終負担(全員同額)	ダイヤの数()枚 × 40 万円				万円
計					万円

前年度繰越残金
万円
今年度支出
万円
残金
万円

3 年目	春	夏	秋	冬	負担額
通常のごみ					なし
有害ごみの適正処理					万円
〃 不法投棄(○は発覚分)					万円
監視					万円
不法投棄の最終負担(全員同額)	ダイヤの数()枚 × 40 万円				万円
計					万円

前年度繰越残金
万円
今年度支出
万円
残金
万円

4 年目	春	夏	秋	冬	負担額
通常のごみ					なし
有害ごみの適正処理					万円
〃 不法投棄(○は発覚分)					万円
監視					万円
不法投棄の最終負担(全員同額)	ダイヤの数()枚 × 40 万円				万円
計					万円

前年度繰越残金
万円
今年度支出
万円
残金
万円

個人集計表	<お名前>
有害ごみ(◇)の合計枚数 — (枚)	
そのうち適正処理をした数 — (枚)	
適正処理率 = (枚) / (枚)	
監視をした回数 — (回)	
最終残金 — (万円)	

廃棄物ゲームと社会的ジレンマ

社会的ジレンマは解決できるのか？

廃棄物ゲームの目的

- 産業廃棄物問題が社会的ジレンマの構造をもっていることを理解する
- 不法投棄がなくなる、解決が難しいことを処理業者としての役割から理解する
- 問題解決の方法をゲーム体験をもとに考える
- ゲーム体験と現実問題を関連づけ、廃棄物問題解決への関心と動機づけを高める

2

社会的ジレンマとは

- それぞれの個人が目先の私的利益を最大化する合理的行動をとる
- その結果が蓄積されて、全体の利益が損なわれるという非合理的結果がおきる
- 個人と社会の対立という逆説的状況
- ジレンマの事例は、会社の中にも、地域にも、社会にもあふれている

3

対人関係の喩えとしての囚人のジレンマ

- 互いに意思疎通が制限された状況
- 共犯者を信頼して黙秘するか
- 自己を守るために自白するか
- 二者択一を迫られる囚人のジレンマ

4

		もう一人の囚人の選択	
		黙秘する	自白する
自分の選択	黙秘する	3年 / 3年	1年 / 15年
	自白する	15年 / 1年	10年 / 10年

5

囚人のジレンマは解決できるか？

- 繰り返しのゲームであれば、オウム返し方略(しっぺ返し)で協力関係が成立
- オウム返し方略とは相手の取った選択を、次のゲームでとる
- 搾取を試みると共倒れになる、利得を増やすには協力するしかない、納得できる

6

オウム返し方略の適応的価値

(Axelrod, 1984)



- 62の方略プログラムによる総当りのコンピュータゲームの総合得点で優勝
- 最も単純で上品な方略(自分からは裏切らない、オウム返し、裏切っても協力したら根にもたない)わずか4行のプログラム
- 1000世代までの進化的淘汰のシミュレーション(好成績の方略ほど次世代で個体数が増加)でも最も個体数をふやすことに成功した
- 「タフでなければ生きていけない、でも、やさしくなれなければ生きる甲斐がない」フィリップ・マーロウの哲学と同じ生き方

7

不特定多数の社会としての共有地のジレンマ

- 共有の牧草地での自由な羊の放牧の状況
→
- 個々の牧夫の利益追求としての羊の増加
→
- 環境容量(牧草地の草の量)をこえる羊の増加
→
- 共有地の悲劇としての過放牧による土地の破壊

8

共有地のジレンマは解決できるか

- 非排除性の共有財としてのコモンズ
- 公平な負担をせず、他人の貢献にタダ乗りする人がでてくる
- 公共料金未払い、安全保障ただ乗り、自治会の公園掃除への不参加
- 複数の相手を対象としては、オウム返しは使えない

9

産廃の不法投棄がおこるのはなぜ

- 不心得者によるモラルの問題か？
- 社会の仕組みが問題なのか？
- 事業者による不法投棄は、ごみ処理費用の節減という個人的利益
- 不法投棄による環境汚染と税金による原状回復の2つの社会的コスト

10

廃棄物の不法投棄による環境リスクの社会的ジレンマとは

- それぞれが産廃の適正処理の費用を支払わないという利己的行動をとる
- 不法投棄による環境汚染のリスクや原状回復の費用という、社会全体の不利益がおきるという非合理的結果となる
- 個人と社会の対立という逆説的状況

11

産業廃棄物不法投棄等原状回復支援事業

- 平成10年6月17日以降に発生した不法投棄に対する支援事業
- 産業界からの拠出金3分の2、国の補助金3分の1の基金
- 原状回復事業を実施する都道府県等へ事業費の4分の3以内の金額を支援する制度

12

産廃の法律や制度の問題点

- 不法投棄の監視は困難で、実施する費用も大きい
- 不法投棄の罰金の軽さ(廃棄物処理法は改正され少し重くなった)
- 不法投棄された廃棄物の処理は業界と行政が負担
- 同じ業界でも適正処理する業者が不法投棄の迷惑をうける

13

産業廃棄物ゲームも社会的ジレンマ

- 個人的費用を少なくする合理的行動は？
- 適正処理でなく不法投棄になる
- 全員が合理的(?)に行動すると、
- 個々人が適正処理するよりも、余分な費用を負担する羽目になる

14

二次的ジレンマとしての監視

- 監視の制度によって不法投棄が高つくようになる
- でも自分で監視費用を負担するより、他人に監視してもらうほうがよい
- 全員が監視しないと、不法投棄が発生する
- 他人の監視という貢献へのただ乗りもおきる

15

監視しないと罰則を科すのはどうか？

- 監視しないと2次的ジレンマを解決できるか？
- 監視しただけで罰則を科すというのは望ましいか？
- 監視しない人を罰さない人をどうする？
- 2次、3次と無限に後退するジレンマ

16

2次的ジレンマの解決策

- 社会的ジレンマで協力を実現するために何が必要かの議論とシミュレーション実験がある
- 非協力者を見つけたら罰則を与える
- 非協力を見つけても罰則を与えないなら、そのメンバーに罰則を与える
- 確かに、協力が実現するが、どう思いますか？

17

非協力を見逃すことへの罰則？

- ごみの集積所でルールを無視してごみを出す人をみつけて、注意するという状況
- 注意しない人も、注意されるのはどうか？
- 罪もない人が暴漢に襲われている時に、身の危険を感じてそれを見逃すという状況
- 見逃した人も、罰せられるのはどうか？

18

監視に報酬を出すのはどうか？

- 不法投棄を見つけて申告するのは効果があるか？
- 監視のコスト以上の大きな報酬があれば監視するか？
- 申告者に報奨金を支払うことは倫理的に望ましいか？
- 監視の動機が、賞金稼ぎという利己的目的？
- 監視の動機は、社会全体のための公的目的？

19

罰則による規制でなく、報酬による誘導は可能か

- あらかじめ、各自が有害廃棄物の処理費用をデポジット
- 適正処理すると払い戻す
- 無知のベール:各自の属性がわからない場合に公正な分配や負担は何かを考えたときの道具立て
- カードが裏向きで配られた時、ダイヤの確率はみな同じだから、40万円を拠出できる

20

デポジット制度の意義と問題は？

- ゲームの中で供託金を出すというルールをつくることで、不法投棄をなくすることができる
- デポジットの利点は、監視のコストが不要になること
- 罰金という社会的制裁を必要としない
- でも、ゲームで新しいルールについて合意しないといけない

21

現実の社会でデポジット制度は実施可能か？

- 現実の社会で供託金を出すというルールをつくることはできるだろうか？
- 社会の中で新しいルールについて合意しないといけない
- 誰が合意すればいいだろうか？
- 廃棄物処理業者だけで合意できるだろうか？
- 行政や産業廃棄物発生源の業界が合意することが必要

22

社会的ジレンマを解決するために必要なことは？

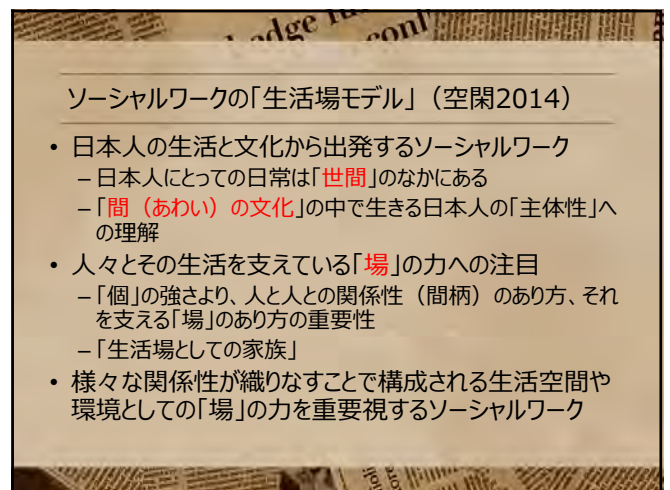
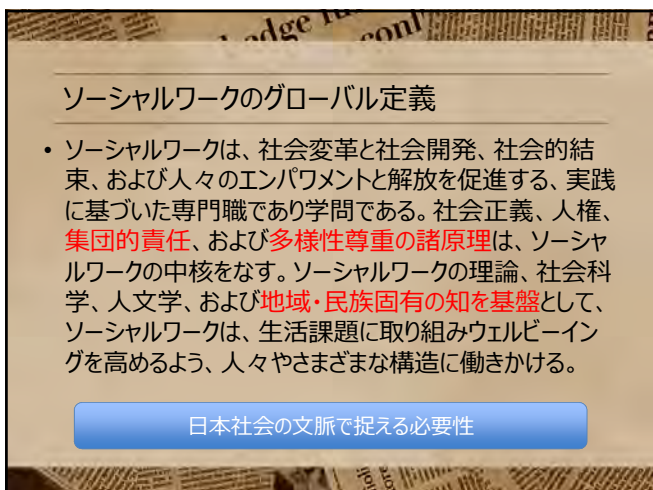
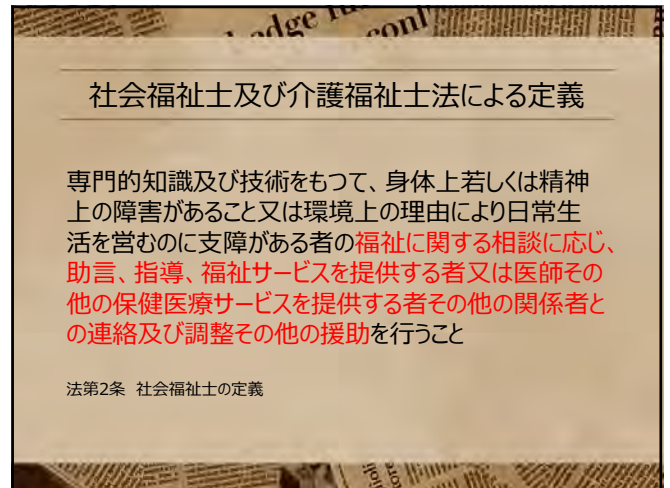
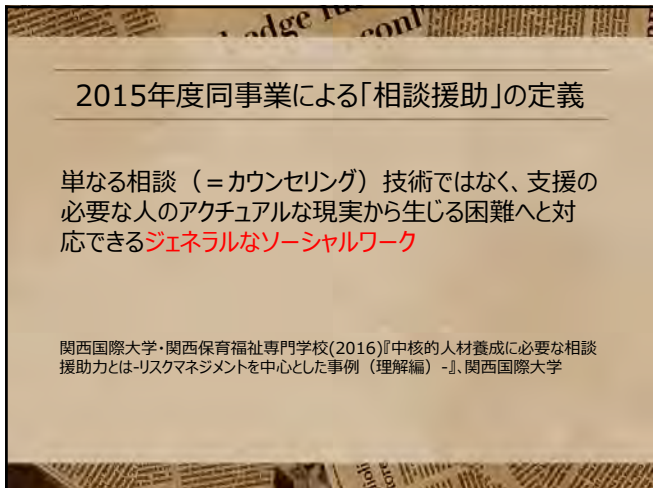
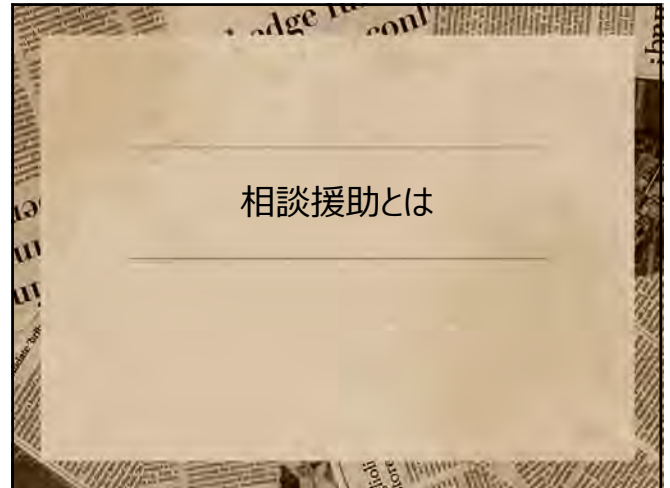
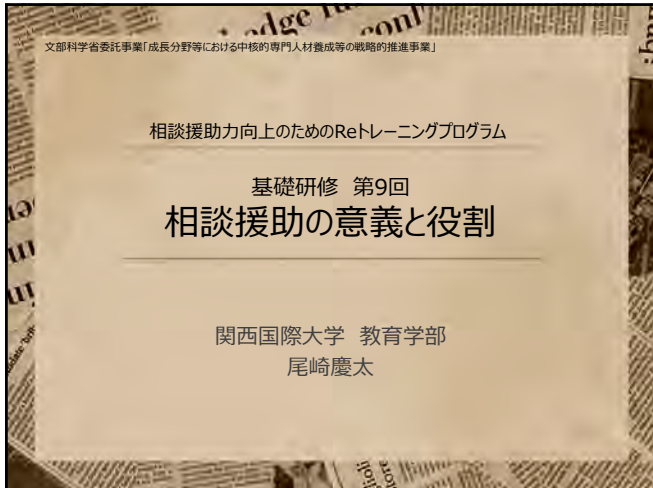
- 監視による罰則でも、デポジットでも、そのような制度を作るという合意がまずは必要！
- 制度を作る合意には、ジレンマで共倒れになるという理解を共有化することが必要
- ジレンマの理解のうえで、社会全体の利益を優先しよう(協力しよう)との合意も必要
- ジレンマを解決する方法として何が望ましいかについての合意も必要

23

廃棄物ゲームのまとめ

- 産業廃棄物のリスク管理には社会的ジレンマの構造がある
- ジレンマの解決方法(監視)には二次的なジレンマが生じる恐れがある
- 罰則と報酬による廃棄物のリスク管理では、まず協力するという合意が必要である
- 社会にはジレンマがいたるところにあるが、自分の利益でなく、全体の利益に目を向けないと、解決できないと理解することが大切

24



福祉人材養成をめぐる動向

近年の政策動向

1. 誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現—新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン—（新福祉ビジョン）（2015.9）
2. ニッポン一億総活躍プラン（2016.6）
3. 「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部資料（2016.7）

1.新福祉ビジョン

- 新しい地域包括支援体制の確立
 - 分野を問わない包括的な相談支援
 - 地域の実情に見合った総合的なサービス提供体制
- 生産性向上と効率的なサービス体系の確立
 - 人口減少社会においても持続可能な福祉サービスの在り方の検討
- 総合的な福祉人材の確保・育成
 - 福祉業界における働き方・キャリアステップの改善
 - 分野横断的な福祉に関する基礎知識をもった人材

1.新福祉ビジョン_包括的な相談支援とは

- A) 相談受けの**包括化**とともに、そのみではなく、
- B) 複合的な課題に対する**適切なアセスメント**と**支援のコーディネート**や、
- C) **ネットワークの強化**と**関係機関との調整**に至る**一貫したシステム**であり、
- D) また、必要な**社会資源を積極的に開発**していくものである。

ソーシャルワークの必要性

2.ニッポン一億総活躍プラン

- 新たな三本の矢
- ① 「戦後最大の名目GDP600兆円」←「希望を生み出す強い経済」
- ② 「希望出生率1.8」←「夢をつむぐ子育て支援」
- ③ 「介護離職ゼロ」←「安心につながる社会保障」
 - 地域共生社会の実現：子供・高齢者・障害者など全ての人々が地域、暮らし、生きがいと共に創り、高め合うことができる「**地域共生社会**」の実現
 - 支え手側と受けて側に分かれるのではなくあらゆる地域住民が役割を持つ、支え合いながら自分らしく活躍できる地域コミュニティの育成、公的サービスと協働して助け合いながら暮らすことのできる仕組み、寄附文化の醸成、NPOとの連携や民間資金の活用

2.ニッポン一億総活躍プラン_福祉専門職

- 医療、介護、福祉の専門資格について、**複数資格に共通の基礎課程**を設け、一人の人材が複数の資格を取得しやすいようにすることを検討する
- 医療、福祉の業務独占資格の業務範囲について、現場で**効率的、効果的なサービス提供**が進むよう、見直しを行う
- スクールソーシャルワーカー、精神保健福祉士の記載はあるが、相談援助を専門とする「**社会福祉士**」の記載は見当たらない→これをどう捉えるか

3.「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部資料

- 「地域共生社会」の具現化を図る組織
 - 「地域力強化」「公的サービス改革」「専門人材」のワーキンググループ
- 2035年の保健医療システムの構築に向けて
 - ① 地域包括ケアシステムの深化、「地域共生社会」実現
 - 対象者ごとの福祉サービスを「タテフリ」から「まるごと」へと転換
 - ② 医療介護人材の確保・養成、人材のキャリアパスの複線化
 - 医療・福祉職の複数資格に共通の基礎課程を創設し、資格ごとの専門課程との2階建ての養成課程へ再編することを検討

大学教育における社会福祉教育

大学教育をめぐる動向

- 中央教育審議会答申（2012）「新たな未来を築くための大学教育の質的転換に向けて～生涯学び続け、主体的に考える力を育成する大学へ～」
- 「学士力」
 - ① 知識・理解
 - ② 汎用的技能
 - ③ 態度・志向性
 - 市民としての社会的責任、生涯学習力
 - ④ 総合的な学習経験と創造的思考力

大学教育の分野別質保証のための参照基準 社会福祉学

- 概要：社会福祉学の定義、社会福祉学の固有の特性、社会福祉学を学ぶ学生が身に付けるべき基本的素養、学修方法および学修成果の評価方法に関する基本的な考え、市民性の涵養をめぐる専門教育と教養教育の関わり、社会福祉学教育をめぐる今後の課題
- 基本的素養としての「福祉マインド」
 - 人間の尊厳などの価値を踏まえて自らが社会的役割を履行するために必要な素養
- 市民性の涵養：共生社会の実現を含め、公共的な課題が増大する現代社会において、市民性を涵養する教養教育、それを基盤とした専門教育が期待される。

今後の方向性：「新福祉ビジョン」等に対応するソーシャルワーク教育団体連絡協議会の「最終報告」

- ソーシャルワーク教育学校連盟（社会福祉士養成校協会、精神保健福祉士養成校協会、社会福祉教育学校連盟3団体が合併予定）によるソーシャルワーカー養成のゆくえ
 - ソーシャルワーカーの「資格」とソーシャルワークの「機能」を区別して検討
 - コミュニティワークの明確化、ソーシャルアクション、社会資源開発といったメゾ・マクロ的な視点の必要性
 - 法改正を視野に入れた中長期的改革と、省令等で対応していく短期的改革
 - 実習時間数増加、実習先指定要件の大幅緩和
 - 分野横断的な対応をめざした「ジェネリックな視点」の重視

これまでを整理すると・・・



本日のまとめ

- 地域（コミュニティ）の捉えなおし
- 一人ひとりの、地域住民として、あるいは市民としての意識
- 日本文化と「生活」「暮らし」へのまなざし
- 関係性の構築と共生社会の実現に向けた多様性の理解

↓

福祉従事者に通底する
ソーシャルワーク（相談援助）

おもな参考文献

- 新たな福祉サービスのシステム等のあり方検討プロジェクトチーム（2015）「誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現—新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン—」
- 第46回全国社会福祉教育セミナー資料（2016.10）
- 一般社団法人日本社会福祉教育学校連盟（2014）「ソーシャルワークのグローバル定義（日本語訳版）」
- 空閑浩人（2014）『ソーシャルワークにおける「生活場モデル」の構築—日本人の生活・文化に根ざした社会福祉援助—』ミネルヴァ書房。
- 日本学術会議社会学委員会社会福祉学分野の参照基準検討分科会（2015）「大学教育の分野別質保証のための教育課程編成上の参照基準 社会福祉学」
- 「ニッポン一億総活躍プラン」（2016.6閣議決定）
- 「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部（2016）「地域包括ケアの深化・地域共生社会の実現」

地域の向を知りたいか・知るべきか	どこから（どのようにして）得るか

居住年数	例) ・子どもの頃から何十年も住んでいる ・転居して1年
地域の人々とのつながり	例) ・ほとんどの人と顔見知り ・あいさつする程度でよく知らない ・〇〇〇の人とだけ仲がいい
地域の組織とのつながり	例) ・まったくつながりが無い ・どんなことをしているのかわからない ・地元のボランティアサークルに入っている
地域住民として提供できること（していること・得意なこと）	例) ・子ども会を手伝っている ・ゴミ当番のときに朝から参加
地域住民として求めていること	例) ・地域の情報がほしい ・アルバイト帰りに暗くて怖い道がある

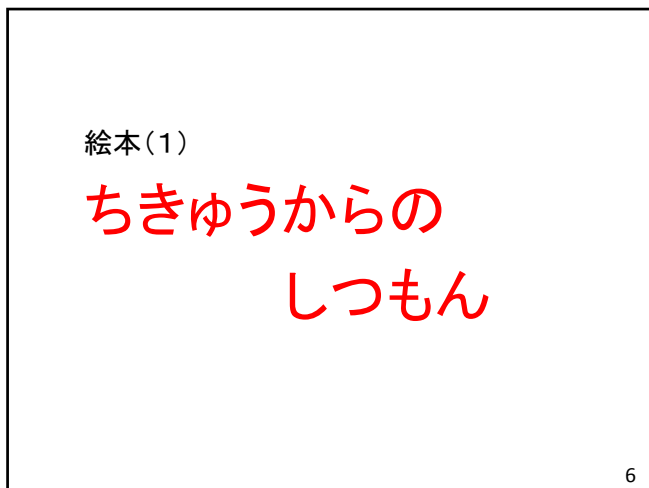
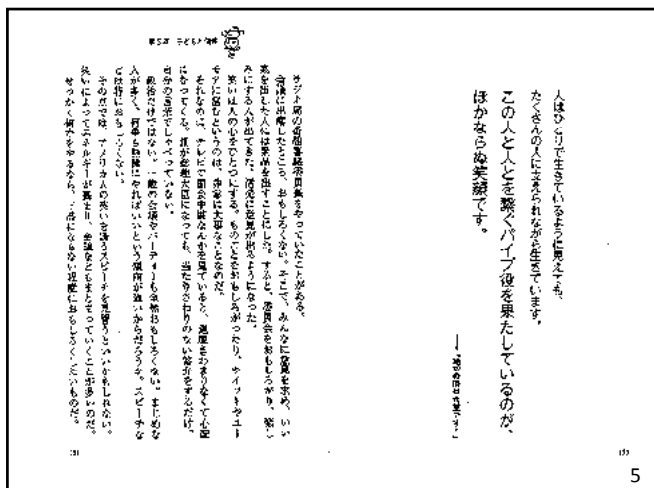
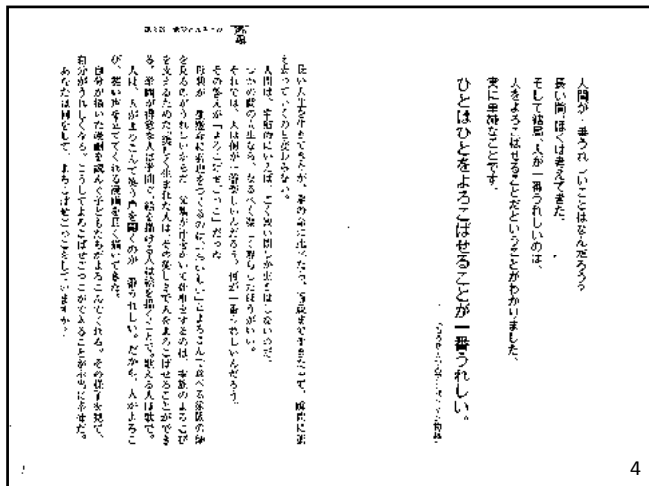
基礎研修第10回 相談支援における援助的態度

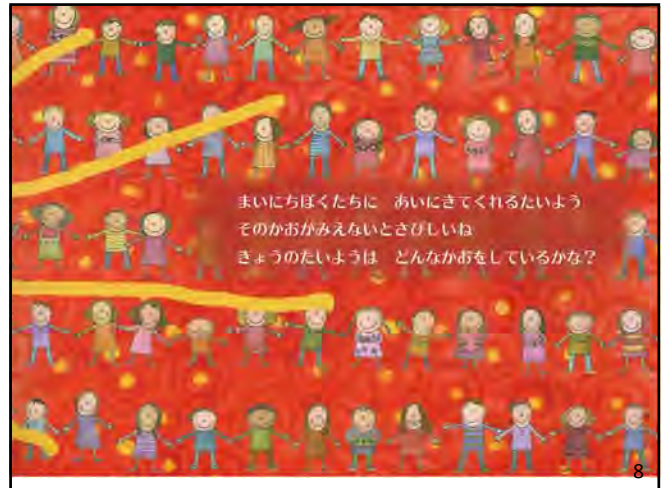
関西国際大学 非常勤講師
多田智栄子



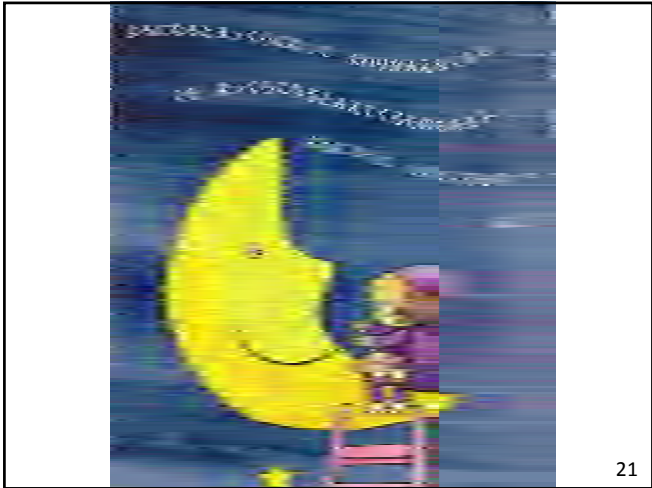
本日の予定

1. 絵本の紹介
ちきゅうからのからのしつもん
...見えない世界をみる、情動の学習
2. 援助の実際
インシデントプロセス法の紹介(ケース会議)
3. 実際にやってみましょう













チームワークを成功 させる6つの技法

—効果的な「チームワーク」を実現するために

「チームワーク」は、チームが一つの目標に向かって協力し、力を合わせることで、個人では達成できない大きな成果を生み出すことができる。そのためには、メンバー間の信頼関係を築き、コミュニケーションを円滑に行うことが不可欠である。以下に、チームワークを成功させるための6つの技法を紹介する。

1. 明確な目標を設定する
2. 役割を分担し、責任を明確にする
3. 定期的なコミュニケーションを行う
4. 互いに信頼を築く
5. 柔軟な対応力を持つ
6. チーム全体の士気を高める

これらの技法を実践することで、チームはより効果的に活動し、目標達成の確率を高めることができる。また、メンバー間の絆が深まり、チームの一体感が生まれることも期待できる。

読者啓発

⑦ 意見が合わない同僚に対処する ための10のヒント

1. 相手の立場や背景を理解しよう。その人なりの理由や思いがあるかもしれない。
2. 相手の意見を尊重し、意見を述べるときは、相手を傷つけないように注意しよう。
3. 感情的にならず、客観的に事実を確認しよう。
4. 相手の意見を聞き、相手の立場や思いを理解しよう。
5. 相手の意見に対して「もっと詳しい」と思ったり疑問を抱いたりするときは、相手に確認しよう。
6. 同僚が自分の意見や提案を拒否したときは、冷静に受け止め、理由を尋ねよう。
7. 同僚の意見や提案が自分の意見や提案と異なる場合は、お互いの意見を尊重し、話し合おう。
8. 同僚の意見や提案が自分の意見や提案と異なる場合は、お互いの意見を尊重し、話し合おう。
9. 同僚の意見や提案が自分の意見や提案と異なる場合は、お互いの意見を尊重し、話し合おう。
10. 同僚の意見や提案が自分の意見や提案と異なる場合は、お互いの意見を尊重し、話し合おう。

読者啓発

5 インシデントプロセス法を取り入れた 事例検討会

インシデント発生時の対応は、迅速かつ適切な対応が求められる。インシデント発生時の対応は、迅速かつ適切な対応が求められる。インシデント発生時の対応は、迅速かつ適切な対応が求められる。インシデント発生時の対応は、迅速かつ適切な対応が求められる。

インシデントプロセス法を用いた事例検討会の流れ

1. 事例の紹介 (5分)
 - 事例の紹介、インシデント発生時の状況、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要。
2. インシデント(出来事)の概要 (5分)
 - インシデント(出来事)の概要、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要。
3. 事例-論議の過程 (10分)
 - 事例-論議の過程、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要。

読者啓発

④ 確かな情報 (5分)

○事例の紹介、インシデント発生時の状況、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要。

⑤ 全体で整理方法等検討 (20分)

○事例の紹介、インシデント発生時の状況、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要、発生したインシデントの概要。

事例検討会から個別の指導計画へ

読者啓発

基礎研修第11回 対人スキル（心理）

関西国際大学
グローバル教育推進機構
田中 亜裕子

1 受容技法

【定義】

善悪判断にとらわれず、評価的にならず、聴き役が積極的な関心もっていることを話し役に伝えていくこと。話し役の気持ちをそっくりそのまま誠実に理解しようと努めていることを、話し役に伝えていくこと。

▶ 【ねらい】 関係づくり。聴き役は、「自分の気持ちを本当に理解してもらった、受け容れてもらったという実感」を話し役にもってもらおう。この人は「私の味方である」と感じてもらえるように関わる。

【聴き役への反応】

- ▶ 「なるほど！」「うん、うん」というなずきや相づち。
- ▶ ぜひ、もっと聞かせてくださいという気持ちで話を促す
「それから（それで）？」

2 繰り返し技法

話し役が発した①単語・短文②要点を言って返すこと。

【ねらい】

話し役の自問自答を促す。これによって、話し役が自分の内的世界を整理できるようにする。

【反応例】

「迷っているんですね」（単語の繰り返し）

「親のことが気になっているんですね」（短文の繰り返し）

「自分を主にするか親を主にするかで判断がつかないわけですね」（要点の繰り返し）

3 フィードバック 話し役⇒聴き役

- ①話しやすかったか
- ②聴いてもらえたという感じがしたか
- ③自分を受け容れてもらったという感じがあるか

4 フィードバック 観察者⇒聴き役

①態度（座り方、表情、視線）から話し役に対する積極的な関心が伝わってきたかをフィードバックする。

- a.座り方（やや前かがみ、心が開いている感じ）
- b.表情（悲しい話のときは悲しそうに、うれしい話のときはこやかに）
- c.声の調子（落ち着きがあり、あたたかい）
- d.話し役と視線を合わせている
（話し役の緊張に合わせて、視線を合わせた外したりできています）

②改善点

- ①について改善点を具体的に伝える

5 支持技法

- ▶ 話し役の言動に賛意を表すること。聴き役の自己開示ともいえる。

【ねらい】

- ▶ 話し役の自己肯定感や自尊感情を高める

【反応例】

- ▶ 「それはいいですね」「それでよいですよ」
- ▶ 「あなたがそう思うのは当然ですよ」「私もきっとそうしましたよ」

第1段階 ワンネス (Oneness)

6

- ▶ 相手の気持ちをわかろうと努力すること
 - ◎ 批判を手放すこと
 - 相手の見えている世界をそのまま理解しようと努力すること
 - 「あなたには、これをするに至る事情があったのですね」

第2段階 ウィネス (Weness)

7

- ▶ 相手の役に立つことを一緒にしたり、考えたりすること
 - ★ **疑問形**で尋ねて、自主性を引き出す
「どうしたいか」を問う
 - ★ **選択肢**を示して、自主性を引き出す

第3段階 アイネス (Iness)

8

- ▶ 自分の考えを打ち出す
 - 自己開示 (自分の感情を伝える)
 - ⇒ 自己主張 (自分の考えを伝える)

ワンネス⇒ウィネス⇒アイネスの順番が大事！！

9

- ▶ **順番は必ず一方向**
- ▶ ワンネス=相手の身になってしっかりと聴く
受容 (相手の気持ちに沿う) ⇒ 繰り返し (相手の気持ちを繰り返す)
- ▶ ウィネス=サポート (まずは相談者の自主性を引き出すことを忘れずに！)
相手の考えがまとまったら・・・「支持技法」で賛意を示そう。
混乱している時は・・・じっくりと話を聴いて要約しよう
- ▶ アイネス=あなたの気持ちを伝えよう
自分の今の感情を伝えよう。そしてあなたの考えを打ち出そう。

文部科学省委託事業「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業」
2016相談援助力向上のためのReトレーニングプログラム

基礎研修第13回 施設における対人トラブル

関西国際大学 教育学部教育福祉学科
松本恵美子

苦情のレベル

1. 要望のレベル
2. 請求のレベル
3. 責任追及のレベル

2

要望のレベル

- 法的な責任を伴わない
- 本人の意向のレベルの主張
- もっとサービスが良好だったらいいのに、のレベル
- 事業者と利用者間に信頼関係がある状態のなかで出てくる

3

請求のレベル

- 法的責任を伴う権利の主張
- 「契約上こうすべきだ！」という苦情
- これもまだ、事業者と契約者の間に信頼関係が残っていると言えれば残っている状態

4

責任追及のレベルの苦情

- 法的責任が生じてしまった後の苦情
- 利用者と事業者との信頼関係は失われつつある状態、あるいは失われてしまった状態
- 施設としては非常にまずい状態

5

苦情を申し出る人のタイプ

- 病的苦情申し出者＝クレーマー
- 生理的苦情申し出者＝相性が悪い

-
- ボーカルサポーター
 - サイレントサポーター
 - トーカー
 - ウォーカー

6

病的・生理的苦情に対して

- ・ 毅然とした処理・対応が必要

しかし

- ・ 面倒と感じる苦情をなんでもクレマーにしてしまっていないか？
- ・ 相性が合わない、何をしても何を言っても文句しか言わない・・・で単純に割り切ってしまうか？

7

ボーカーサポーター

- ・ 思っていることを口に出してしかりと意見を言うことで、応援をしてくれる人
- ・ このタイプの人々の苦言は貴重な情報として受け止めるべき
- ・ 何に対して不満があり何をすれば満足であったのかを正當に評価して伝えてくれるので、クレマーと混同しない
- ・ 特に利用者の家族に多くいてもらう方が良好な施設経営が可能になる

8

サイレントサポーター

- ・ 口には出さないが、陰ながら応援してくれる。満足の度合いがこちらにはわかりにくい、満足している間は離れない。
- ・ 不満が重なるとサポーターではなくなり離れていく
- ・ 見守りではなくなることで意思表示

9

トーカー

- ・ 苦情をはっきり表明する人
- ・ 日本人には少ないタイプ
- ・ 対応が困難かもしれないが、しっかりと対応することで、サポーターにもなりうるタイプ

10

ウォーカー

- ・ 不満や苦情がありながら歩み去ってしまう人
- ・ 聞いてもう結構、仕方がないとあきらめる
- ・ あきらめたような言動が返ってきたときには、その裏に潜む要求をくみ取るべき

11

- ・ 必ずしも苦情が妥当なものとは限らない
- ・ しかし相手がこちらの言動を不当で失礼だと感じているならば、それがその事に関する現実なのだから、一度は受け止めて調査してみる必要はある

12

苦情発生 の 条件

- ① 相手に選択権がない
- ② 相手が期待していることとこちらが課題にしていることが違う
- ③ 相手の期待を無視する

リスクマネジメントの観点から見るとリスクを予防
リスクを拡大しない配慮が必要

13

苦情対応スキル

HEATスキル

Hear(相手の言い分をよく聞く=傾聴)

Empathize(言い分を理解し感情を受け止め
共感する)

Apologize(そういうことが起こったことにきちんと
謝罪する)

Take responsibility for action

(その問題の解決に対して責任を示す)

14

- 苦情対応スキルは一朝一夕に身に付くものではない→常に研修を実施する必要
- その場の思いつきはNG
- 対応者によってばらつきがあることもNG

→マニュアル化が必要

→常にマニュアルの更新が必要

→組織として作成し一定のクオリティを持つことが必要

15

苦情対応の原則

苦情3変の原則

要素を変えることで、冷静に苦情対応スキルを発揮できる条件が整う

①人を変える

②時を変える

③場所を変える

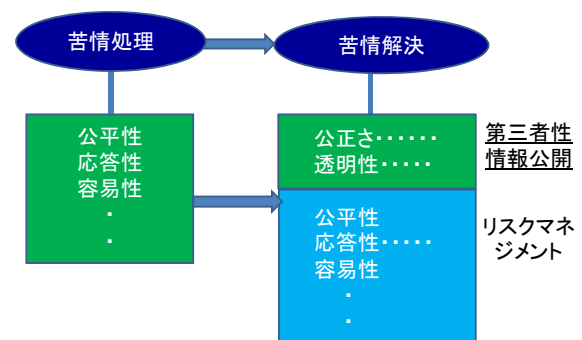
16

苦情申し出人との関係保持のために

- 問い合わせや苦情を寄せている相手に対する権利の尊重
- 公平性の維持
- 問い合わせ・苦情対応の透明性の確保
- 苦情申し出人に対する支援
- 問題の原因の是正と予防措置
- 記録

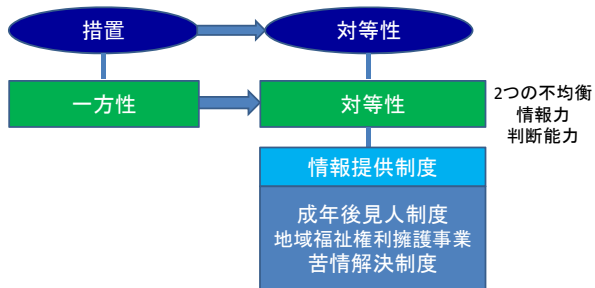
17

苦情解決



18

対等性確保の支援



19

苦情解決制度の機能

- ①権利侵害予防機能
- ②権利侵害救済機能
- ③リスクマネジメント機能

20

虐待問題

- 通報が入ると事実確認をしなければならない
- しかし虐待事件というのは事実が隠ぺいされているからこそ虐待が生じる
- 事実の隠ぺいがかかり有効にできるから起こる
- 調査権限、制裁権限を調査機関が持たされていないと有効に機能しない。その困難さがある

21

人への情報提供

- 1 どのような情報をどのように受け取るのか
- 2 どのように告げられ、説明されるのか
- 3 一番知りたいことについて十分に説明を受けることができたか

わからない情報を提供することほど
人を混乱させることはない

22

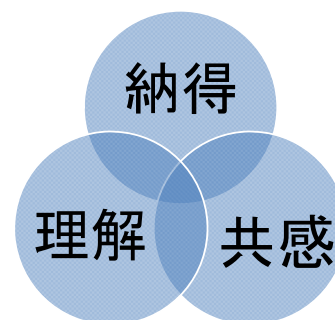
人に対する支援

説得は納得ではない

頭で解っていても
気持ちが納得しなければ
何も受け止めてはくれない

23

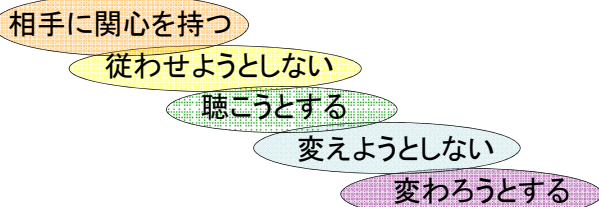
人の気持ちを動かす3要素



24

人への支援

援助者のスタンス



25

人への支援

限りなく寄り添う

『あなたには解ってもらえない』
この言葉はメッセージ

↓

わかろうとする姿勢を求められている

関心を持つこと・想像力を駆使することで限りなく接近できる

26

肯定言葉の引き出しをたくさん持とう

次の褒め言葉と同じ言い回しを10個あげてください
「一生懸命やっているね」

- | | |
|---|---|
| ① | ⑥ |
| ② | ⑦ |
| ③ | ⑧ |
| ④ | ⑨ |
| ⑤ | ⑩ |

27

マイナス表現・プラス表現

次の言葉をプラス表現に変えてください

- ①頑固・・・
- ②おしゃべり・・・
- ③でしゃばり・・・
- ④自分勝手・・・
- ⑤愚図・・・
- ⑥もう5分しかない・・・

28

人間援助と人間理解

人を援助すること＝人間理解

↓

人を援助する人＝人間理解のエキスパート

人間理解は人を援助する実践において様々な人に出会い深くかかわることによって深められる

29

権利としての対人援助

対人援助は特別な人に対して行なわれる特殊な援助ではなく、全ての人たちが当たり前に出会う生活上の困難に対して、必要に応じて利用すべきもの

対人援助は恩恵ではなく全ての国民の権利

30

印象の重要性

第一印象

→目・口・鼻などの顔つき、服装、体型などの身体的特徴から相手を理解しようとする。つまり身体的特徴から心理的特徴を理解しようとする

相手を積極的に理解しようとする働きの結果である『第一印象』がその後の相手に対する評価と接し方を決定するとさえ言われる

31

援助関係の特質

一般的援助関係

自然に知り合い、支えあう関係

専門的援助関係

援助サービスを必要とする人たちのニーズに基づく援助関係

32

専門的援助関係の特殊性

- ①期間・・・ 一時的または限定された期間
- ②場所・・・ 援助機関またはクライアントの生活場面
- ③焦点・・・ 援助の主体＝焦点はクライアント
- ④クライアントの多様性・・・ 性別・年齢・社会的階層・職業・生活経験
- ⑤援助の終結・・・ 時期の不透明性

33

専門職業的対人関係

- ・ラポール＝絶対的信頼関係
フランス語『調和のとれた親密な関係』

受容的態度

非審判的態度

傾聴

秘密保持

→ ラポールの形成に必要な要素

34

援助者の自己覚知

- ・他者を理解できる前提
＝援助者自身が自分をよく知っていること

ウェグシャイダー

「援助者自身のクライアントに好かれたいというニーズが強く、そのために言うべきこともいえない場合がある」

35

バイステックの7原則

クライアントの欲求 → 原則名

- ①個人として扱われたい

→個別化の原則

- ②感情を豊かに表出したい

→感情の意図的な表出の原則

36

バイスティックの7原則

- ③問題に対して、感情に流されず、共感的に応答してもらいたい

→統制された情緒関与の原則

- ④価値ある人間として承認され、扱われたい

→受容の原則

37

バイスティックの7原則

- ⑤裁かれたくない →非審判的態度の原則

- ⑥自分自身で選択と決定をしたい

→クライアントの自己決定の原則

- ⑦自己の秘密を守られたい

→秘密保持の原則

(バイスティック 『ケースワークの原則』
誠心書房より)

38

聴いてもらってないと感じる態度①

- 会話をさえぎった
- キョロキョロした視線
- 面接者が一人でまくし立てた
- 情動に少しも注意を払わなかった
- よく聴かなかった
- クライアントに反論した
- 助言を多く与えた

39

聴いてもらってないと感じる態度②

- 時々退屈している様子を見せた
- だらしない姿勢で聞いた
- 共感を少しも示さなかった
- 軽く振る舞った
- いい加減な態度をとった
- 関心を示さなかった
- 常時床に視線を落としていた

D・デバンス

『面接のプログラム学習』より

40

傾聴－アクティヴリスニング①

I 聴く姿勢のポイント

- 話しやすい雰囲気を作る
- 思い込み先入観で話をさえぎらない
- 話の内容を整理しながら聞く

41

傾聴－アクティヴリスニング②

II 効果的な相槌の打ち方

- 相手の話をさらに進める相槌
→「はい」「へえ・・・」「なるほど」
- じっくり聴いている相槌
→リピート・言い換え
- 共感を示す相槌
→同調の感情表現

42

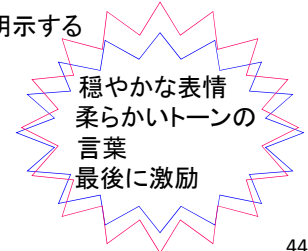
人を褒める

- タイミングよく褒める
- 具体的に褒める
- 褒めるに値する言動を見逃さない
- 相手の性格を考慮して褒める
- 心からの言葉を口にし、態度表情に気持ちを込める
- 相手が褒めて欲しいポイントを探る
- 期待をかけながら褒める(褒め殺しにしない)
- 当たり前なことでも褒める
- 喜びを伝える

43

人が失敗したときに

- 人前で失敗に関する話をしない
- 感情的にならない
- ネチネチ話さない
- 事実を押さえて
- 苦言を呈している理由を明示する
- “思い出し叱り”をしない
- 相手の人格を否定しない
- 理詰めで追い詰めない
- タイミングをはずさない
- 表現に注意する



44

情報の伝わり方

メラビアンの法則
一人はどのように情報を選択するのか

- デジタル情報(言葉・内容) _____ 7%
- 音声情報(声のトーン・リズム・スピード) _____ 38%
- 視覚情報(表情・身振り・服装) _____ 56%

45

説明のポイント

- 事前整理 → 重要な事項を3~5項目にまとめる
- 強調 → ①メリハリをつける(強弱・イントネーション・スピード)
②今伝えていることが重要であるとはっきり言う
③繰り返して言う
④メモを促すか、メモを渡す

46

心を理解する

子どもの気持ちを代わって言葉で表現してやる

- ①子「私の亀が死んじゃった」
親「ああそう。それはショックだね」
- ②子「亀さん、私の友達だったの」
親「友達がなくなるのって、悲しいよね」
- ③子「芸も仕込んだのよ」
親「二人で楽しかったんだね」
- ④子「毎日えさをやってたの」
親「君は本当にかめのこと気にかけて、大好きだったんだね」

47

相手の気持ちを否定しない

今のこの気持ちを理解し、受け入れる(受容)

- ①子「私の亀が死んじゃった」
親「そんなに悲しまないで」
- ②子「——」(しくしく泣き始める)
親「泣くのはやめなさい。亀のことぐらいで」
- ③子「わーん、わーん」(大泣きを始める)
親「やめなさい。別の亀を買ってあげるから」
- ④子「わーん、別の亀なんか欲しくないよお！」
親「もう！わけのわからない子だなあ——！」

48

自己決定の力を導き出す①

- ①子「新しい鉛筆を誰かに盗られちゃったの」
親「まあ！」
- ②子「トイレに行くとき机の上に置いといたの」
親「ふーん」
- ③子「鉛筆盗られたの、これで3回目——」
親「あらあら！」
- ④子「わかった！これからは席を離れるときは鉛筆を机の中にしまうことにする」
親「そうね」

相手の心に共感しながら相槌を打つだけで、相手に自分の考えや気持ちを探らせることができ、相手は自分で解決方法を見つけ、行動を決定できるようになります

49

自己決定の力を導き出す②

やたらアドバイスをしないで。人は誰かに質問されたり、責められたり、アドバイスされたりしているとき、明確にあるいは建設的に物事を考えるのは、難しいもの

- ①子「新しい鉛筆を誰かに盗られちゃったの」
親「自分で失くしたんじゃないの？」
- ②子「違う！トイレに行くときは机の上にあった」
親「あのね、何でも置きっ放しにしたらどうなると思う？いつも大事なものは机にしまいなさいって言ってるでしょ？少しは反省しなさい！」
- ③子「もうほっといてよ！」
親「生意気言わないの！」

50

基礎研修第14回
児童虐待と外部連携

関西国際大学 教育学部教育福祉学科
松本恵美子

虐待とは

虐待を繰り返す親たちには共通した心理状況がある
→ **怒りの解消＝屈折した心理**

怒鳴り声をあげる、脅かすなどの行為



子どもを怯えさせることで親の自尊心を維持しようとする気持ちや自己満足が下敷き

子どもたちは代償

ここまで傷ついている親の自尊心はどうやって生み出されるのだろうか？

2

虐待とは

本来養育とは子どもたちの心や体が健やかに発達するように導きケアする行為



虐待は子どもの心身の成長を妨げるもの

養育という本来の目的からかけ離れたすべての行為や不適切な接し方が虐待の本質

3

虐待とは

- しつけと虐待の違いは、親の言い分ではなく、**親の行為の及ぼす影響で判断**する
- 親がしつけと思っている、その行為が**子どもの心身を傷つけるもの**であればそれは虐待
- ケアやフォローが不十分な**“しつけ”**は子どもにとっては虐待

4

虐待を受けた子ども — 身体的影響 —

- ①暴力によって痣が出来たり出血したり
- ②肋骨にひびが入ったり、手足を骨折したり
- ③頭部・腹部は外傷が目立たなくても致命傷になる場合も
- ④心理的虐待やネグレクトの結果の発育不全（低身長・低体重）

5

虐待を受けた子ども — 知的発達への影響 —

- 被虐待児の多くに知的発達の遅れがあることが報告されている
- 同様に“自閉脳”の存在も指摘されている
- 不適切な環境下におかれることで、脳の中樞神経の発達に影響を及ぼすことが推測されている

6

虐待を受けた子ども — 精神面・心理面への影響 —

- 虐待が常習化する中で、大人は全て敵と言った他者認識に歪みを生じたり、「自分はいけない子だから親が叱るのだ」といった自己認識に歪みを生じたりする
- PTSDを生じさせる
- 対人恐怖症、多重人格、不安症、抑うつ状態などの精神症状や心理的反応を引き起す

7

虐待を受けた子ども — 行動面への影響 —

- 「暴力は暴力を産む」
- 自分より弱いものいじめ(暴力的態度で、接する)
- 無視や放置をされた心の空虚さを埋めるために万引き、過食、アルコールや薬物への依存などに走りやすい

8

虐待を受けた子ども — 情緒面への影響 —

- 感情のコントロール障害が出やすい
- 切れやすく、いかりの爆発(アンガーコントロールができない)、破壊的な行為・行動(パニック)が目立つ
- 自傷行為が出ることも

9

虐待を受けた子ども — 虐待の世代間連鎖 —

- 被虐待児が大人になり、自分の子どもに対して虐待を行ってしまう“世代間連鎖”が起こる
- 一人でも信頼できる大人に出会うことで、世代間連鎖を断ち切ることができると言われて

10

集団生活のなかでのサイン

学校・幼稚園・保育園・学校・
児童館・放課後児童クラブ等

登園・登校時のサイン

- 表情が乏しく、教師や周囲の呼びかけに反応しない
- 不自然な傷がある
- 傷を隠す
- おどおどして落ち着きがない
- 教師と目を合せない
- 無断欠席や長期の欠席が多い
- 服装が前日と変わらない

12

給食時の様子

- 給食の時間に登校・登園する
- 食欲がなく給食をよく残す
- いつも腹を空かせており、せわしなく大量に食べる

13

授業・保育中の様子

- 机の周りや中が汚い
- 忘れ物が多い
- 授業を抜け出すことが多い
- ぼーっとしている
- 落ち着きがない
- 教師・保育士の顔をうかがい、接触を避ける
- 誰彼なくベタベタし、対人的な距離感がない
- 大声を出したり、乱暴を働く
- 急に成績が落ちる

14

生活場面や放課後の様子

- 午睡の時に寝付けない
- 教師や保育士を独占したがる
- いつも薄汚れた服を着ている
- すぐにカッとなる
- 他人をしつこく攻める
- 他人に乱暴をする
- 乱暴な言葉づかいが多い
- 動物虐待をしたりする
- 一人である事が多い
- 中々下校したがる

15

家庭訪問時の様子

- 訪問しても、不在が多い
- 自宅に上げたがらない
- 家の中や周囲が乱雑で汚れている
- 教師・保育士との面談や保護者会などを無視する
- 子どもと親が目を合せない
- 子どもの扱いが乱暴である

16

健診審査の場で

保健所・医療機関・幼稚園・
保育所・学校など

乳幼児の様子

- 異常に発育が遅れている(低身長・低体重)
- 説明のつかない痣や傷(火傷や出血斑がある)
- 身体が垢だらけであるなど汚れている
- 表情が乏しく笑わない
- ことばの遅れが見られる
- 歩行開始の時期が遅い
- 親に甘えようとしめない
- すぐに泣いたり、暴れたりする

18

児童・生徒の様子

- 不審な痣や傷(火傷や出血痕)がある
- 教師や医師の顔色をうかがい、おどおどしている
- 異常に痩せている
- 栄養状態に問題がある
- 身体や衣類の清潔が保たれていない
- 医師や保健師の質問に答えたがらない
- 暴れるなど反抗的な態度を示す

19

親の様子

- 疲れた様子でイライラしている
- 子どもを抱いたりあやしたりしない
- 妊娠・出産を喜んでいない
- 人前にもかかわらずひどく子供を叱る
- 子どもを拒否するような態度・言動が見られる
- 偏った育児の考え方やしつけが見られる
- 年令にふさわしくない食事を与える

20

- 食事を用意していない
- 育児に関して言い訳が多い
- 健診を受けない、受けさせたがらない
- 配偶者を非難する
- 親の行動を優先する

21

近隣や地域のなかで

民生委員・児童委員・児童館
・放課後児童クラブ・
子育て相談センター・町内会
・保健所等

乳幼児の様子

- おびえた泣き方をする
- 不自然な痣や傷がある
- 特別な病気がないのに低身長・低体重状態
- 予防接種や健康診断がまだ
- 不自然な時間に出歩いている
- 身体も衣類も常に薄汚れている
- 他者に乱暴な言動が多い
- 家にいるのかいないのかわからない
- 周囲の大人の顔色をうかがう

23

児童・生徒の様子

- 子どもの悲鳴、ぶつかるような音、叩く音などが聞こえる
- 不自然な痣や傷がある
- 傷や家族のことで、不自然な答えが多い
- いつもおどおどしている
- 嘘が多い
- いつもお腹を空かせている
- 家に帰りたがらない
- 基本的な生活習慣が身に付いていない

24

- 年齢不相応な性的な言葉や行為が見られる
- 夜遅くまで遊び歩いている
- 性的なことでも過剰な反応を示したり、不安になる
- 万引きなどを繰り返す

25

親の様子

- 家の周囲や部屋が乱雑で汚れている
- 「子どもがなつかない」など非難的な言葉が多い
- 夫婦げんかが多い
- 子どもの年齢に不相応な厳しいしつけをする
- 子どもを放置してよく外出している
- 子どもが泣いていても放置している
- 家にいるのかいないのかわからない
- 地域の会合や集会などに顔を出さない
- 子どもに関する他者の意見に過剰に反応する

26

病院や診察の場で

医療機関など

子どもの診察

- 外傷→多数の皮下出血、ベルトや硬いものの打撃痕、手足を縛った跡、噛んだ跡、つねった跡、首を絞めた跡等
- 骨折→多発性骨折、新旧混在する骨折、ろっ骨骨折、腕をねじり上げた後の捻転骨折など、(レントゲンでわかる場合もある)
- 火傷→たばこやアイロンを押し付けた跡、熱湯をかけた跡等

28

- 頭部→頭がい骨骨折や頭蓋内出血(硬膜下出血)頭髪が抜けた跡等
- 眼→目の周囲の痣、眼球の傷、網膜や前眼房の出血(胸への圧迫やゆさぶりで生ずる)、眼底出血など
- 内臓→外傷がない場合でも内臓破損や破裂などが考えられる
- 耳→鼓膜の破裂など

29

- 口腔→歯肉や舌の細かい凝結、口唇小帯の傷等(スプーンや哺乳瓶などを無理やり挿入された場合に生ずる)
- 中毒→薬物や毒物の中毒については誤飲や事故以外の原因も考えられる
- 性器→性器や肛門及びその周辺の外傷(男性にもある)若年者の妊娠や中絶、出産については性的虐待(暴行)についても考慮する

30

- 全身→低身長、低体重、栄養障害、脱水症状等
- 心理面→極端な怯えや情緒不安定、円形脱毛、チック、胃潰瘍などのほかに、自殺企図等の心身症等

31

親の様子

- 病院に連れてくる時期が遅い
- 受診の遅れを他人のせいにする
- 受診の遅れと子どもの様態がつつまが合わない
- 子どもの様態と治療について関心がない
- 入院をさせない
- 入院してもすぐに退院させる
- 面会時間が短く、子どもに触れたがらない
- 付き添いを嫌がる
- 外来を中断し、転院を繰り返す

32

親の診察について

- 母子手帳を持っていない
- 定期検診を受けていない
- 子どもが生まれても世話をしたがない

33

通告義務

- 平成16年4月「児童虐待の防止に関する法律の一部を改正する法案」の成立
- 児童虐待を児童の人権・生命を脅かすものとして位置付け、児童虐待の早期発見に努めること、虐待を受けたと思われる児童を発見したら速やかに児童相談所に通告することが義務付けられている
- 教職員・児童福祉施設の職員・医師・保健師・民生委員・児童委員などの立場の人は児童虐待の早期発見に努めることが求められている

34

虐待の判断

- 通告者が虐待かどうかの判断をすることは求められない
- 虐待かどうかの判断は児童相談所や福祉事務所の専門家が行う
- 連絡や通告はあくまで、虐待を未然に防ぐための行為

35

守秘義務

- 職務上子どもに関わる立場の人が虐待を受けている子どもを発見したり、危険に気づいたりした場合、通告しても守秘義務違反に当たらないと規定
- しかし第三者には通告内容を話してはならない

36

児童虐待の解決

- 子どもを虐待から救出すると同時に
- 虐待が起こらないような環境を築くこと

37

要保護児童対策地域協議会

- 2007年
- 児童虐待防止ネットワーク
- 発生予防
- ↓
- 早期発見・早期対応
- ↓
- 保護・自立

総合的支援体制の整備

38

児童福祉における予防的支援

- 2008年 児童福祉法改正
- 乳児家庭全戸訪問事業
- 養育支援訪問事業

39

児童虐待の現状

- 平成2年 1.101
- 平成26年 88.931

- 平成26年 身体的虐待 26.181(29.4%)
- 心理的虐待 38.775(43.6%)
- ネグレクト 22.455(25.2%)
- 性的虐待 1.520(1.7%)
- 計 88.931

40

平成26年の様子

児童相談所対応の虐待の対象年齢

- 0～3歳未満 17.479(19.7%)
- 3歳～学齢前 21.186(23.8%)
- 小学生 30.721(34.5%)
- 中学生 12.510(14.1%)
- 高校生・その他 7.035(7.9%)

41

虐待者別

- 実父 30.646(34.5%)
 - 実父以外の父 5.573(6.3%)
 - 実母 46.624(52.4%)
 - 実母以外の母 674(0.8%)
 - その他 5.414(6.1%)
- その他には祖父母、叔父叔母が含まれる

42

虐待者の様子

- 児童相談所の虐待者構成
実母が最多
次いで実父
 - 平成25年度警察検挙の構成
実父37.3% 実母21.0%
うち死亡事件
実父48.1% 実母40.7%
- 実父が加害者になる傾向が強い父親指導の再考が必要

43

児童虐待の背景

- ひとり親家庭、貧困家庭の家庭基盤の脆弱さが際立っている
- 虐待する親が家庭システムのなかで孤立しその家族システム自体が地域や親族から孤立という「2重の孤立」の増加
- 子ども自体の育てにくさの問題
 - * 自閉症スペクトラムの子どものケース
30%うち90%が知的障害を伴わない
 - * 多子産、低体重児

44

発達障害児への虐待

- 虐待をしてしまう親は子どもへの過大な要求や寡少な要求など、子どもの能力や発達水準について正確な評価ができていない
- 子どもへの過剰な依存

が親の特徴として顕著

45

虐待における連携及びネットワーク

- **子どもに関わる人が加害者になることもある**
- 虐待する人を加害者として非難するだけでは虐待の本質は見えてこない
- 虐待家族の問題は時代を映す鏡。現代社会全体に対する警鐘
- 援助を遠ざけ、援助者を攻撃してくる虐待者はそういう形で、援助を求めている
- 親を加害者にしない。そのために子どもを引き離し、家族を解体する必要が出てくることも

46

- 虐待環境を生き延びてきた子どもは、社会に登場してきたときに問題児として扱われることで非行への道をたどる
- 被虐待児を自立までケアしていくためには、連携による役割分担こそが最重要課題になる

47

障害者基本法

- ①すべて障害者は個人の尊厳が重んじられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有する
- ②すべて障害者は、社会を構成する一員として社会・経済・文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が与えられるべき
- ③何人も障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない

48

障害者施設虐待の特徴

- あらゆる生活空間で、従属的人間関係に置かれることが少なくない
- 被害が顕在化しにくい
 - * 虐待を受けたことに対する認識がない
 - * 被害を訴えることの困難性
 - * 虐待空間の閉鎖性・密室性
 - * 周囲の無理解による初期対応の遅れ

49

- 虐待判明後の対応の困難さ
 - * 虐待からの救出の手段がない
 - * 救出するにあたっての受け入れ先を見つけることの困難さ
 - * 救出後の環境整備の困難さ

50

【専門研修】

A. 保育・教育領域

- 第1回： 保育者の専門性を生かした受容的な関わりと
専門援助のバランス
- 第2回： 保育者に求められる相談援助と対応能力
- 第3回： 保育現場におけるアセスメントの視点
- 第4回： 事例検討1
- 第5回： 事例検討2

相談援助力向上のための
REトレーニングプログラム

受容的な関わりと 専門的援助のバランス

平成28年12月3日(土)9:00~10:30
関西保育福祉専門学校 保育科
川谷 和子

変容し続ける子育て環境

- かつての地域共同体には、育児支援機能が日常生活に組み込まれていた。
- 親は地域のソーシャルサポートを得ながら親として成長していく機会があった。
- 現代社会においては、地域社会のつながりに代わるのが保育者、教師となり、その比重は大きい。

2

子育て家庭は今・・・

- 個人の多様性と孤立化
 - 人と繋がるよりも機器との繋がりが偏重
 - 瞬時に入る情報量の多さとその信憑性

 - さまざまな生活課題が生じている
(経済面、職業、健康面、教育、社会的孤立、暴力)
- ↓
- 相談内容が多様化、複雑化する傾向

3

相談援助の背景

- 従来、相談援助にはベテランの保育者が対応してきたが、長年培われてきた保育経験だけでは対応が難しくなっている。

- 相談に関わる者として、保育の技術や経験に加えて、保護者を支える理念や援助技術の手法を獲得していくことが必要とされる。

4

保育・教育における相談援助とは

- 自分たちが考える援助の仕方や方向性に保護者を組み込んでしまうのではなく、子どもの養育を考える基盤を共に持つ姿勢が大事。

- 相談、援助の理論的基盤
 - ・理論のない実践は危険
 - ・主観、直観で解決するのは強引

5

援助技術の手法の援用

- 保育・教育領域における手法の獲得
 - ⇒ 保育者がソーシャルワークのプロセスをおこなうことではない

- 子どもの育ちを保证するために、保護者が抱える問題の背景や構造を理解する
 - ⇒ 問題のとらえ方、支援の方向性や具体策

- 問題に主体的に取り組む過程を支える
 - ⇒ ソーシャルワークの視点と技術を活用

6

園内における人材（人的パワー）の育成

- 基本的な対応ができる人を育てる
- 園全体での共通認識と保育者間の意思疎通
- コミュニケーション能力の向上
⇒情報の取捨選択能力
- お互いの考えや思いを伝えあうことで、
解決に向くことも多い ⇒土壌を作っていく
他職種、他機関との連携に向けて
- 保育の主体は子どもであること
⇒保育者と保護者が共有できる体制づくり

7

保護者の気持ちを受けとめながら、必要なことを伝える

8

子どもの最善の利益を考える

- 相談の対象者が、子どもの保護者や親族が中心となる。
- 大人の思いが反映された形で相談が進んでいく。
- 保護者の要望や要求に関する相談援助のなかには、「子どもの最善の利益」を優先させているとは必ずしもいえない状況もある。

9

保護者の気持ちを受けとめながら、必要なことを伝える

- 相談者の思いを受け入れながら、子どもが将来的に豊かな成長や発達に繋がる教育とは
- 相談者の気持ちに寄り添って考えていく
- その子どもにとって最も望ましい教育と生活環境という視点で進めていく
- 相談者が十分に納得できる情報を提供する

10

保育とソーシャルワークとの接点

- ・保護者の気持ちを受容する
- ・背景となる要因を見極める
- ・適切に理解する視点
- ・本人の問題解決に向けた自己決定を支える
- ・専門的な対応が必要な場合は、関係諸機関と連携し、援助過程に保育者が協働していく

- *相談援助の知識と技術の修得する必要性
- *ソーシャルワーク機能を果たす必要性

11

信頼関係を基本とした聴き方

12

1. 援助的な態度

2. 非言語的技法

- (1) 表情
- (2) 視線
- (3) 語調
- (4) ジェスチャー
- (5) 姿勢
- (6) 対人距離
- (7) 沈黙「間の態度」

3. 言語的技法

13

マイナス要素 (例)	行動	プラス要素 (例)
無表情、厳しく険しい表情	表情	話しの内容に合わせた表情
目をそらす、にらみつける、射すように見る	視線	穏やかな視線 目を合わせる
語尾や語頭を強める、抑揚がない	語調	抑揚が内容に合っている 適度な強弱
なれなれしい、首を傾げる、髪をさわる	ジェスチャー	適度な距離、 適切なタッチング
ふんぞり返る、斜めに座る 肘をつく、腕や足を組む、	姿勢	話しに合わせて、やや前傾
早口、不明瞭、つぶやき声	声の状態	落ちついた声、聞き取りやすい
えっ？、そうなんですか？ なんですか？	あいづちなど	はい、そうですね、 なるほど、わかります

言語的な技法

受容と共感の技法

・受容

あるがままに受け入れた態度

・共感

うなづく・相づち(タイミング)

⇒ 安心感・信頼感へ

15

言語的な方法

・くり返し

直前の言葉で繰り返す

相手のペースに添う

・要約

内容を整理する

要点をまとめて相手に返す

16

演習 1

*2人1組になって、話し手と聞き手を決める

(話し手)

起きてから今までのことをこと細かく聞き手に伝える。その際に、ひと呼吸入れながら、聞き手が発言をしやすいように話してください

(聞き手)

適度にくり返しの技法を入れながら、話を聞く

17

演習 2

*話し手と聞き手を交代します

(話し手)

最近楽しかった出来事について、聞き手が口をはさむ間もなく一気に話してしまう。

(聞き手)

話し手の話が一段落したところで、要点をまとめながら、その内容を伝える

18

言語的技法

- ・支持 (やや高度な技術)
相手の考えや思いを後押し
不安が軽減し、自信となる
無責任に返さない
- ・保障 (やや高度な技術)
相手を励まし、勇気づける
安心する 安易・無理に用いない

19

言語的技法

- ・明確化 (高度な技術)
相手の思いを先取りする
明確な言葉で返す 信頼関係が前提
- ・解釈
要点と要点を説明する
因果関係を結ぶ
時間の流れを把握

20

演習 3

どのような言語的技法を使って
応答していますか

21

人の話を聴いているときの自分の 気持ちに目を向けましょう

- ・自分の心の中に湧き起こる感情は何か？
(例: 悲しい、嬉しい、そわそわする)
- ・相手の話に不快感を感じるのはなぜか。
どうしてそう思うのか。
- ・相手の話に涙もろくなるのはなぜか。

22

普段、人の話を聴いているときの 自分の心の癖を知りましょう

- ・相手が悪いと思ってしまうのは、なぜでしょう。
- ・相手のことを評価的に見てしまうのは、なぜ。
- ・相手の相談を聞いて、不満を感じるのはなぜ。
- ・その時は、どうすれば解決できるか。

23

支援者としての自分を振り返る

- ・自分は、どのような気持ちで人の話を聴いているのか
- ・普段の表情や言動は、どのような印象を与えているか
- ・本当の意味での援助とは
 - ・相手が自分で解決できるように支える
 - ・悩んでいる人の心の成長を支える

24

質問の技法(5W1Hの会話方法を使い分ける／組み合わせる)

- ・Who(だれ)
- ・What(なにを)
- ・When(いつ)
- ・Where(どこで)
- ・Why(なぜ)

日本語の使い方としては注意する

- ・How(どのように)

25

保護者の気持ちを受けとめながら、必要なことを伝えるために

- 「子どもにとって、より良い子育てを親と一緒に考えたい」という姿勢や態度で臨む
- 「あなたのことを信頼しています」という関係性から始めていく
- 相談を受ける側は、さまざまな要因が関連して起こっているという状況が理解しやすい。
- その状態を早く改善したい、焦る気持ちはあるが、そのことにシフトしすぎない。
- 相談を求めてこない人への関わり
⇒ あきらめない

26

自分の専門性を維持しつつ支援していく

- 相手のことを考え続ける姿勢がある
- 対話を忘れず、相互性を持つ
- 相手のペースを尊重する
- 相手に誠実であること
- 相手の言葉から力を引き出す

27

参考図書:

- 「保育カウンセリングへの招待」
富田久枝, 杉原一昭 2007 北大路書房
- 「保育相談支援」 吉田真理 著 青踏社 2011
- 「保育のための相談援助・支援」
須永進 編著 同文書院 2013

28

保育者に求められる 相談援助と対応能力

平成28年12月3日(土)
関西国際大学教育学部教育福祉学科
下里 里枝

就学前施設において保護者の支援が
保育者に求められている

2

保育相談支援とは

- 保育相談支援とは、子どもを対象とする技術である保育技術を基盤としながら、保護者の子育ての悩みを受け止め、保護者が葛藤しながらも状況を把握し、解決方法を生み出す過程を支えること。
- その援助行為は基盤となる保育技術が有する特性も影響し、多くは日常場面で実施される。

3

保育者の専門性を活かした援助

- 保育場面での保護者に対する相談援助・支援において、保育者は『保育者の専門性』や「保育所の特性」を活かすことが求められている。
- ここでいう「**保育者の専門性**」とは、子どもへのかかわり方や子どもの発育・発達・遊びなど、保育者が日常的に保育を行う際に必要な知識や技術をさす。また、「**保育所の特性**」とは同じ発達段階にある子どもの集団が常に存在することや、発達を時間をかけて常に見守ることができる環境のことをいう。

4

保育所の特性 (保育所保育指針第1章総則)

- 保育所保育指針解説書によると5点にまとめられている。
- ①専門性を有する職員による保育
 - ②家庭との連携
 - ③発達過程
 - ④環境を通して行う保育
 - ⑤養護と教育の一体性

5

保育所保育指針

- 保育所保育指針第1章総則において、保育所は入所する子どもの保護者に対する支援、及び地域の子育て家庭に対する支援を行うことが明記されている。保育所の特性や保育者等の専門性を生かした「援助が保育相談支援である
- 第6章には、保護者に対する支援の基本が7項目記載されている。

6

幼稚園教育要領

- 第1章、第3章に、幼児期の教育に関する相談に加え、情報提供、保護者と登園、幼児と保護者同士の交流の機会の提供など、子育て支援の実施が例示されている。

7

幼保連携型認定こども園教育・保育要領

第1章6

- (1) 保護者に対する子育ての支援
- (2) 地域における子育て家庭の保護者に対する支援

について明記されている

8

保育所の特性と保育者の専門性を活かす相談支援—保育者の2つの業務

- ①子どもの保育と
- ②保護者に対する保育に関する指導（保育相談支援）

※保育者はソーシャルワーカーではないが、ソーシャルワーカーの視点を共有することは大事

9

多様化する主な保育相談

- 生活習慣
- 子育てのストレス、不安
- 発達の遅れ
- 気になる行動や癖
- 家族関係
- 他

10

保護者が本当に相談したいことを把握する

- 親の気持ちの受容と相談の背景にあるものを読み取る。
- 表に出ている部分（主訴）とその裏側に隠されている部分を考えていく必要がある。
- 相談に来られるよりも、園の方から投げかけることもある。

11

相談支援の5原則

- 受容 ※ありのままに
- 相互信頼関係 ※信頼関係は重要
- 個別性
- 自己決定（相談者が自己の判断で解決に向けた決定ができるように）
- 個人情報の保持

12

保育相談支援技術の基本姿勢

- 保護者自身の力を信じる姿勢
- 受容、傾聴、共感の姿勢
- 親としての自信を支える姿勢
- 協力する姿勢

13

相談援助・支援の基本①

- ①相談者の気持ちを尊重する対応
- ②わかりやすいことばで
- ③否定することばや突き放すような対応は禁物
- ④形式より「できる」方法を
※例) 子どものしつけなど
- ⑤困難なケースは主訴に沿った相談を
※問題の所在を明らかに

14

相談援助・支援の基本②

- ⑥保育者の思いを押し付けない
- ⑦保護者の成長を見守る姿勢
- ⑧相談後の援助・支援を大切に
※相談後も継続した対応がとれるように
- ⑨関係機関との連携・協力

15

園が保護者とのコミュニケーション の中ですべきこと

- 信頼関係を作り上げる
 - 安心の基盤をつくる
 - リスクについてしっかりと伝える。対応していること
も伝える。例) かみつき、ひっかき 等
- ※連絡帳や立ち話の内容まで、保護者からの声を保育者間で共有する。保護者からのメッセージを的確に判断するスキル訓練つながる。

16

気をつけたいこと①

- 夫婦間の問題には関わらない。
- 精神的にしんどい母、朝起きれない。子どもの生活リズムの問題だが、原因は母。慎重に。
- 出来ない約束はしない。
例) 怪我が続いたA君の保護者からの相談
- 園の外で起きていることには関わらない。
※ブログ情報など

17

気をつけたいこと②

- 過度な要求には答えない
- コミュニケーション行動と、自分の感情は明確に分ける
※「仕事」「専門」の枠を超えて「個人として」何とかしてあげたいと感じると感情の負荷がかかる。保育者のストレスにつながる。

18

援助者・支援者・保育者として 成長するための自己訓練を

- 相談援助・支援に対応するために必要な**視点と技術**をもつ。
- 高い倫理性をもつ
- どんな気持ちで相談に訪れたか（なんとかしたい、プライバシーにかかわることも、不安・葛藤・動揺）を理解する。

19

援助するときの自分を知る

- 困った親とってしまう
- 自分には無理とってしまう
- 自分の価値観で判断しない。自分とは合わない**保護者**は、職場の同僚性を活かして協力し合う。

※「いい保育者に出会えた」「次も相談したい」という関係をいかに形成していくのかが問われる。

20

カウンセリングと相談援助との違い

- **保護者の心の問題**に保育者が関わることは危険。良かれと思う一言が深刻になることがある。
- 保育者はソーシャルワーカーではないが、ソーシャルワーカーの視点を共有することは大切だが、保育者という仕事から外の領域に踏み出すことは本来の職務を超えることになる。
- 何かあると思ったら他機関へつなぐ。

※相談後も保護者とは毎日園で会う。気まずくならない関わりと、**私が何とかしたいという気持ちになっても、「私は保育のプロ集団の一員」という役割を忘れない。**

21

「子どもの発達段階」を理解しておく

- 発達の理解とともに
- 個人差に配慮

22

子どもを理解するための視点

- どの領域（例 人間関係？言葉？）に問題、つまずきがある？
- 生活習慣から？
- 遊びから（興味・関心、こだわり・知的な能力など）
- 他

23

保護者の気持ちを受け止めながら寄り添う

- 子どもが発達障害かもしれない？
- 障害の診断、障害受容の過程
- 他

※保護者の気持ちを聴き、そばによりそう

わかってもできない⇒もどかしい気持ちを保育者が受けとめる

保育者に見守られながら安心して悩めるように

24

援助するのにふさわしい機関と連携し、必要ならつなげる

- ・医療機関
子どもの体調
アトピー性皮膚炎
- ・専門機関
発達障害？
- ・教育相談などの相談機関
就学問題

25

問題・課題のある保護者への支援

- 例) 虐待の疑い

26

対応が難しい保護者

- 精神的な疾患を持つ人、
 - 子育ての優先順位が分からない人、
 - 新しい場面が苦手な人、
 - 子どもの生命や安全が脅かされる場合等
- ↓
- 必ず関係機関との連携を図る

27

相談ではないけれど日頃から
心がけたい大切なこと

28

子育てのパートナーをめざす環境づくり ①一送迎時

- 直接顔を合わせ対話できる貴重な時間
- ※送迎時の注意点（同じ人とばかり話さない。話の切り方、次へのつなぎ方）

29

子育てのパートナーをめざす環境づくり ②一連絡帳の活用

- 初めての育児や低年齢児の子どもの親には大事な個別援助の場
※書き方も重要でどのように活用していくのかは、園内での共通認識が必要。文章表現次第で不安を感じさせることも。
- やりとりを通して保育指導や、文書だけでは理解しあえなかったり、面談時間を持った方がいい場合も。

30

子育てのパートナーをめざす環境づくり
③—個人懇談・クラス懇談

- 園内の掲示など、日々のコミュニケーションを通じて保育の内容や子どもの様子を知らせる。
- 保護者に子どもとの遊び方やしつけの仕方などを具体的に助言や見本を示す。

31

子育てのパートナーをめざす環境づくり
④—諸行事

- 行事や保育体験など参加しやすい開かれた環境
- 保護者同士の交流の機会や場を作る
- 保護者が園の保育方針や内容に意見を言える機会や場をつくる。
- 保育参加・保育参観
- 諸行事を通して子どもの成長を見てもらう

32

子育てのパートナーをめざす環境づくり
⑤—文書を通して

- 園便り
- クラス便り
- 子育てに関する情報提供
(例) 予防接種について、感染症の流行状況、食育に関すること、他

33

事例1

「保健所からのケースで入所してきた
2歳児」

- ネグレクトで、保健所からのルートで入所。
- 母自身の育ちにも厳しい環境があった。
- 夜働いていて、朝起きられないので毎朝、子どもを保育所に連れてくるように電話した。子どもを連れてくるとほめた。

※些細なことも頼ってきてくれるようになった。

34

事例2
「父親からの相談」

- うつ病の母親の育児放棄
- 母の姿を見ている子どもの精神状態が心配という相談。保育所の様子が気になるということだった。その後母親の自死。

※夕方の迎えの時間には、父親に必ず子どもの様子を伝え安心してもらい励ます。

35

事例3
「産後うつ母親の子育て」

- 子どもは母親の機嫌を見ながら生活している様子。母親が迎えに来て帰りがたらない。
- 子どもへの関わりの助言をもらうために関係機関と連携する。

※母親は保育者に話を聞いてほしい。面談時間や距離の置き方を考えながら寄り添う。子どものいいことを話すようにする。

36

自分の専門性を維持しながら
支援していく

- 過度の感情労働しない

37

保育所はセーフティネット

- 無断での長期欠席児は連絡をとる
- 保育所に来ていることが安否確認になる。
- 毎日保護者の様子も把握する
- 全ての人にあてはまる特効薬的な方法はない
- 社会資源の情報収集に心がける

38

信頼関係を基本とした関わり

- 保護者との日頃のつながり
- 心を通わせた関係の構築
- 相談を受けた時は、保護者がリラックスできる雰囲気づくり
(使用する部屋、座る位置、話すときの距離など)

39

相談援助・支援の普及と その質的向上を願って

- 保育者は、保護者が子どもを生き育てる環境をより良いものにし、安心して子育てができるように支える

40

ご清聴ありがとうございました



41

相談援助力向上のための
Retレーニングプログラム

保育現場における アセスメントの視点

平成28年12月3日(土)
関西保育福祉専門学校
保育科 川谷和子

発達のとらえかたとアセスメントの視点

日常の関わり + 相手の状態を様々な側面から理解

情報を集め深く知り、援助の方向性を探る

子どもをより理解するために

基本情報の整理—生育歴、性格、嗜好など

環境に関する情報(家族の協力の可能性)

家族構成、祖父母の存在と距離感、夫婦の関係性、年齢(世代性)、職業観なども

2

アセスメントの視点

- ▶ 困っていることをどのように考え整理していくか
 - * 誰が困っている(本人 or 周囲)
 - * 何に対して、どのように
- ▶ 気をつけたいこと
 - * どのような時に、いつごろから
 - * これまでどうしてきたのか

3

発達過程にある子どもを どのように理解していくか

さまざまなアセスメント法

- * 観察法
 - ・子どもと関わるなかで情報を集める
 - ・さまざまな場面からとらえていく
 - ・視点を固定化しない
- * 測定法
 - 発達検査、知能検査など(専門機関にて)
 - ・客観的な指標としてとらえる
 - ・本人をよりよく知り、手助けに役立てる

4

日常の子どもの姿から考える 検査ではない方法で子どもの状態を見ていく(アセスメント)

- ・記録の活用 + アセスメントの視点
- ・5領域から } とらえる *問題の所在や関連を整理
- ・生活から } *発達の詳細を理解
- ・遊びから
- ・身体、情緒(心)、知能(頭)
(表現、言葉を通して)

5

子どもの状態をみる視点(例)

子どもの状態をみる視点(例)	
健康 <身体> 生活 身体的発達、運動機能 体の動き、手指の操作	生活(健康)(言葉) 基本的な生活習慣の実態 生活に必要なスキルの獲得
人間関係 <情緒> 愛着形成、甘えの表出、分離不安 情緒の安定、人見知り	遊び(人間関係)(環境)(言葉)(表現) 何に興味や関心を持っているか 遊びの様子、取り組み、こだわり
自己表現の傾向(泣き、笑い) 自己主張・要求が伝えられているか	規律性、道徳性の発達 ルールの理解、遊具の借り貸し
言葉 <知能> <情緒> 言葉の発達の道筋は 言葉を発するか、語彙数	指示が理解できて行動に移れるか
コミュニケーションの成立 相手と関わりを求め、応じているか	活動・参加状況・集団への適応
環境 <知能> 生活 環境の特徴をどのように理解 物の形状・性質の理解、感覚の理解	表現 <情緒> 感情の表出、感情のコントロール 極端にはしゃぐ、興奮しやすい
道具の使用 作業の取り組み、作業の細やかさ	音への好みや反応 絵に表れる心

6

子どもを理解することの大切さ

5領域からとらえる

(健康・人間関係・言葉・環境・表現)

- *どの領域に問題を抱え、つまづきがあるか

例: 言葉—発語、会話のやりとり(ずれ、一方的)
話題(パターン化、幼さ、大人びている)

生活からとらえる

(生活に必要なスキル、基本的な生活習慣など)

- *食具の使い方、衣服の着脱
- *クレヨン、鉛筆の持ち方
- *細かい作業/ハサミの使い方

7

子どもを理解することの大切さ

遊びからとらえる

- *何に興味や関心を持っているか
- *知的な能力(物の性質の理解など)
- *遊びの取り組み、こだわり
- *道徳性の発達(善悪の判断など)
 - ・ルールを理解
 - ・道具の借り貸し

☆遊び = 楽しい = 発達の側面

身体発達 ⇔ 運動発達 ⇔ 言語発達

認知発達 ⇔ 社会性の発達 ⇔ 情動・欲求の発達

8

遊びの中で発達を支援する

- ▶ 子どもが積んで倒して遊べるもの
- ▶ 投げても落としても安全なもの
- ▶ 並べて、倒して遊べるもの

ソフトブロック、牛乳パックの積み木
コップかさね、ジュースの空き缶、ペットボトル

「積んで⇒倒す」行為は「始まりと終わり」の
簡単な構造の経験となる

9

遊びの中で発達を支援する

- ▶ 象徴遊び—言葉使いと遊びの援助 **イメージ**
ままごと、人形遊び、電車遊び、見立て遊び

- ▶ ふり遊び **自分中心 ⇒ 相手に向けられた遊びへと**
お店屋さんごっこ、おうちごっこ

- ▶ 集団遊び **ルール遊び**
鬼ごっこ、しっぽとり

○遊びによって発達のレベルが違ってくる

感覚遊び→かかわり遊び→手遊び・体遊び(物を使わない)
→物を使う遊び→イメージをして→ルールに従って

10

ふり遊びについて

「積木を別の物にみてる」という遊び

子どもが一つの積木を「パン」と「シャンプー
ボトル」という異なる2つのものにみたてて遊ぶ。

- ・2歳ごろは「パン」のほうが理解しやすい

- ・2歳半ごろには両方も理解して
使い分けて遊びに応じる

* 同じ物を様々なモノに見立てる力が
「ふり遊び」を支える

* こうした力を2歳代に獲得することで、子ども自身が
自由にイメージをふくらませ、遊びを展開させていく

11

「人形(クマ)とやりとりをする」という遊び

- ・2歳半ごろまでは、人形が「ちょうだい」
と言って、ふりをすると人形に積木を渡してくれる

- ・大人が自分の声で「ちょうだい」と言う(ふりをしない)

人形に積木を渡してくれる子どもが多くいる

* 2歳代は“人形をもって子どもに話しかける”
遊びを共有するきっかけになる

- ・3歳以降にみられ始めるのは、「大人がふりをしているか
どうか」によって積木を渡す相手を変えている

* 子どもが楽しいと考える遊び方に変化していく

12

子どもの状態を見る目（アセスメント）

・身体 = 身体的発達、運動機能など

- * 歩行、姿勢、階段の昇降、リズムカルな動き
- * じっとしていることが苦手(そわそわ、もじもじ)
- * 衝動的な動きはあるか
 - ・1つのことに集中しにくい
 - ・指示に従えず活動からはみ出る

13

リズム遊び、うた遊び、リトミックなど

- ▶ **リズム感覚**
 - ・音を聞きリズムを感じる
- ▶ **歌と動き**
 - ・歌いながら、動きを楽しむ
 - ・音や声を合わせる ・楽器を鳴らす
- ▶ **バランス感覚**
 - ・体全体を使い音やリズムをとらえる
- ▶ **自己表現**
 - ・体で感じたことを思い思いに表現する

14

音楽療法の視点から

- ▶ 心身の障がいの回復、機能の維持改善、生活の質の向上に向けて、意図的、計画的に活用して行われる治療技法

<能動的な方法>

- ⇒ 身体運動を誘発
- ⇒ 音楽を様々な表現

<受動的な方法>

- ⇒ 音楽を聴くことが中心

15

子どもの状態を見る目（アセスメント）

・情緒（心）= 感情を表出しているか

- * 自己主張(表現)できているか
- * 甘えているか
- * 周りからの働きかけや刺激の受けとめ
- * 働きかけに応える力や表現方法
- ▶ **絵に表れる心**
 - ・幼児の描く人物、動物、モノなど
 - ・全体のバランスのととり方
- ▶ **絵に表れたものをどのように受け取るか**
 - ・心を通して描かれる抑えられた欲求や気持ち

16

子どもの状態を見る目（アセスメント）

・知能 = 言葉・指示の理解

- * 認知・知的発達に問題はないか
- * 指示されたことを行動に移すか
- * 物事を順序立ててすることは
- * 流れの理解・見通しは
- * 順番を待つのは苦手か
- * 絵本や紙芝居等の理解は

17

保育・教育の特性と専門性を活かした支援

- ▶ 『できないこと』ではなく『できること』に注目して支援を組み立てる
- ▶ 保護者の意向、意欲、能力(過去の能力も含む)、協力者、地域社会など、多くの要素を捉えていく
- ▶ これらを見出すためにも適切なアセスメントが必要

問題解決のカギと答えは相手にある

18

事例からとらえる

- ・母親自身が疲れきっている。
- ・母親の状況や気持ちを受け入れ困難さを把握する。
- ・疲れた母親は毎日が追い立てられるような生活。
- ・生活リズムの改善に関しては、急がない。
- ・夫との関係はどうか。
- ・心身が落ちつける配慮はあるか。
- ・母親の小さながんばりも見逃さずに、褒めて励まし続ける。

19

- ▶ 家庭に何かを求める前に、園や学校で良い変化を引き出していくが可能

温かく接する、優しく伝える、気にかける

- ▶ 親に何かをするように促すよりも、保育者や教師が具体的に何かをして子どもが変化するのを示していくことも可能
- ・最近、〇〇ちゃんがイキイキしていますね。何か工夫されましたか。
- ・園では△△のようにしていますが、それが良かったみたいですが、お家ではいかがでしょうか。

20

対応の難しい保護者との関わり①

- ▶ **こわごわ関わらない**
 - ⇒ 「自分を嫌っている」と捉えられてしまう
- ▶ **子どもの好ましい側面を把握する**
 - ⇒ 普段から肯定的に表現する
- ▶ **子どもの問題点が見られたら**
 - ⇒ 直そうとしない、わかってもらう
- ▶ **子どものことを考えるほど、援助者は親に対して願いが強くなる**
 - ⇒ 願う言葉であったとしても、相手には「親としての至らなさ」のように伝わる

21

対応の難しい保護者との関わり②

- ▶ **精神的な疾患を持つ保護者**
 - ⇒ 疲れやすさを理解する（生活のしづらさ）
- ▶ 一度に多くの情報は、何を優先すればよいのかわからない（**混乱し疲れる**）
 - ⇒ 必要なことを簡潔に伝える
- ▶ **新たな人や新しい場が苦手（ストレス）**
 - ⇒ 関係に慣れた人が橋渡しをする
- ▶ **受診につなげる必要がある場合（一機関での限界）**
 - ⇒ 子どもの生命や安全が脅かされる場合は、必要な介入と支援を行う

22

人との関わり

— 根源的なレベルで再確認 —

- ▶ **何かを教えてあげよう、**
- ▶ **これを伝えなければ・・・**
 - * 相手を指導の対象と見ている
- ▶ **このような態度なら、子どもが可哀そう**
 - * 相手を評価的に見ている

23

- ▶ **全ての人に当てはまる良い方法というものはない**

- * 一人の関わりだけで上手くいくということもあまりない
- * 連携は、顔の見える関係から始めていく
- * 社会資源の情報収集を心がける

- ▶ **場合によっては、流れていくのを見ているだけの時もある**

- * 保護者との共通理解の難しさ
- * 「認めたくない気持ち」の理解
- * 戻ってこられたときに受け入れられることが大事

24

<個別の支援に向けて>

- 支援の着眼点をとらえる
(保護者の思い)
- 支援計画を立てる
(支援の方法／支援の方向性)
(短期的な目標／長期的な目標)
- 協働性をいかす
(担うこと／分担すること／繋ぐこと)
(対応の課題)

25

参考図書:

「子どもとかかわる人のためのカウンセリング入門」
西 見奈子 編著 萌文書林 2013

「保育のための相談援助・支援」
須永進 編著 同文書院 2013

「障がいのある子との遊びサポートブック」
藤野 博 編著 学苑社 2008

「社会福祉援助技術」 植田章編 建帛社 2008

26

専門研修：A保育・教育領域 事例検討

汐江ふたば保育園 施設長
黒岩 由美子

わたしはわたしが好きです。なぜならば。

目的	自己受容
ねらい	自画自賛丸出しで、自分の良いところを表現することによる自己概念の再構築。
やり方	「わたしはわたしが好きです。なぜならば」を枕詞（まくらことば）にして、自己アピールします。1人ずつ順番に言っていきます。
手順	① 自分の良いところを考える。 ② 1人1人1人ずつ順番に「わたしはわたしが好きです。なぜならば…だからです」と声に出して言うていく。 ③ 聞き手は真剣に聞く。
シエアリング	「この体験をして感じたこと、気づいたことをグループで自由に出し合っ て下さい」

- ① 次の（ ）に理由を書きましょう。
「わたしはわたしが好きです。なぜならば（ ）だからです。」
「わたしはわたしが好きです。なぜならば（ ）だからです。」
「わたしはわたしが好きです。なぜならば（ ）だからです。」
- ② 声を出して一人ずつ順番に言っていきましょう。
- ③ この体験をして感じたことを書いておきましょう。

わたしはあなたが好きです。なぜならば。

目的	自己理解
ねらい	無条件の好意の念を伝えあうことにより相手の事故肯定感を育成する。
やり方	1人の人に対して「私はあなたが好きです。なぜならば。」を枕詞（まくらことば）にして、良いところ言っていけます。1人ずつ順番に言っていきます。相手の顔を見て、言われている人も相手の顔を見て、黙って聴いて下さい。恥ずかしがらず取り組みましょう。
手順	①仲間の良いところを考える ②一人の人に対してメンバーが一個ずつ順番に「私はあなたが好きです。なぜならば…です」と声に出して言っていく。 ③言われる人は真剣に聞く。
シエアリング	「この体験をして感じたこと、気づいたことをグループで自由に出し合ってください」

- ① 次の（ ）に理由を書きましょう。
「わたしはあなたが好きです。なぜならば（ ）だからです。」
「わたしはあなたが好きです。なぜならば（ ）だからです。」
「わたしはあなたが好きです。なぜならば（ ）だからです。」
- ② 声を出して一人ずつ順番に言っていきましょう。
- ③ この体験をして感じたことを書いておきましょう。

～保護者との信頼関係を築くために～

「信頼関係」を構築するための原則（バイステックの原則）

- ① 個別化の原則
人間は、特定の人格を持つかけがえない個人として尊重されなければならない。
- ② 意図的な感情表出の原則
利用者が自己の肯定的感情や否定的感情を自由に気兼ねなく表出できるように意図的にかわる。
- ③ 統制された情緒関与の原則
援助者は自分の感情を自覚して吟味して、かわる。
- ④ 受容の原則
あるがままに全人的に受容れる。また価値ある人間として受け止める。
- ⑤ 非審判的態度の原則
援助者は、道徳的観念や自分自身の価値観から利用者を一方的に非難しない。
- ⑥ 自己決定の原則
人は自己決定をすることについて生まれながらの能力を持っている存在であり、自主的な行為者として、自己決定を促がし、尊重する。
- ⑦ 秘密保持の原則
打ち明けられる利用者の秘密を要する情報は第三者にもらしてはならない。

以下は、発達の違いがあるミイくんの保護者支援の事例です。下線部の保護者支援の対応について、どの原則が関係するのか、さらに、対応の良い部分、または、良くない部分について考えてみましょう。

ミイくん（4歳）は、入園時から発達の遅れがあり、保育園では療育相談と連携しながらミイくんの育ちを見守ってきた。ある日のお迎え時間、母親にかわって迎えにやってきた父親から「なぜうちのミイだけ運動会に出てはいけないのですか」と話しかけてきた。①まずは父親の話をしっかりと聞きたいと思い、ミイくんの一時保育を依頼して、父親を相談室へ案内した。

ミイくんの父親は「主任の先生から、今回の運動会は見学するように言われた。ミイが発達の遅れがあるから差別しているのではないか」という。まずは、②父親の話をしっかりと聴いて、その思いを受けとめた。そうした担任保育士の姿勢に父親の高ぶった気持ち次第に落ち着いてきた。

保護者への説明・配慮

かみつきが激しいお子さんがいます。子どもの様子を観察していると、いつも同じ友だちにむかっていることがわかりました。今日も、十分に様子を見守っていたのですが、隙をつかれてしまい、お友だちにかみついてしまいました。お迎えの際に保護者にどのような説明しますか。

① かみつきが激しいお子さんの保護者に対して、どのように説明しますか？
説明における配慮点についてもまとめましょう。

② かみつかれたお子さんの保護者に対して、どのように説明しますか？
「なぜうちの子ばかりこんな目に合うのでしょうか」と苦情もありました。
説明における配慮点についても考えましょう。

③ その他、園としての必要な対応についても考えてみましょう。
両者の保護者の信頼を得るような対応には、どのような配慮が必要でしょうか。

昨年の運動会では、ミイくんは友だちと一緒に競技に参加することは難しく、保育士に抱かれて母親のそばで見学していた。話を聴く中で、母親は、今年こそお友だちと一緒に過ごしてほしいという思いをくじかれて傷ついたことが分かった。主任の先生は、最近ミイくんの体調がよくなることを心配して、「運動会は見学でも大丈夫ですよ」と母親に伝えていた。母親はその言葉を「運動会に参加しないほうがいい」と捉えてしまったようである。③担任保育士は、まず「とても傷つかれたんですね」と父親の気持ちを受けとめた。

④話し合いの行き違いがあるということを理解しながらも、「ミイくんのお母さんを不安の気持ちにさせてしまい申し訳ありません」と伝えた。

主任の先生の助言はミイくんの体調を心配してのことだったが、⑤保護者の気持ちや日々保護者と接している担任保育士の考えをよく聴いていなかったため「先生が勝手に決めた」と捉えられ、それが「差別されている」という気持ちにつながってしまった。保育園では、自己決定や話し合いの大切さを改めて確認し、ミイくんの体調を配慮しながら、参加できる方法について、両親と話し合いを始めた。

設問 1 下線①～⑤の部分の対応はバイステックの7原則のどの原則が関係していますか？

設問 2 下線①～⑤のどれが対応のよいものでどれが対応のよくない部分ですか？対応のよくない部分について、どうすれば良い対応になると考えますか？

設問 3 このワークをしてバイステックの7原則について理解したことをまとめておきましょう。

保護者のやり方を尊重・支持

時には保護者のやり方を尊重し、支持することも求められるというこはといったようなことでしょうか。

あなたのクラスのAちゃんの保護者は仕事が忙しい会社で働いています。今日もお迎えの時間に連れて、申し訳なさそうにしています。見兼ねたあなたが「忙しいですよね」と声をかけると笑顔で子どもの食事の話になりました。「最近、Aの夕食はサブりに頼ってばかりなんです。だってサブりは栄養バランスがいいし、台所も汚れないし、Aも文句言わないし、忙しくて作ってられないし、作ってもAが食べなかつたり、栄養が偏つたりするより…」と誇らしげに錠剤の有効性を説明します。Aちゃんは好き嫌いがありませんが給食は食べています。あなたは何かを感じますか？

①あなたが感じたこと。

215

②この保護者に食事についてどのような援助がありますか。

③このワークを、して、またクラスの他の人の考えをきいて、学んだことを記述しましょう。

【専門研修】

B. 高齢者領域

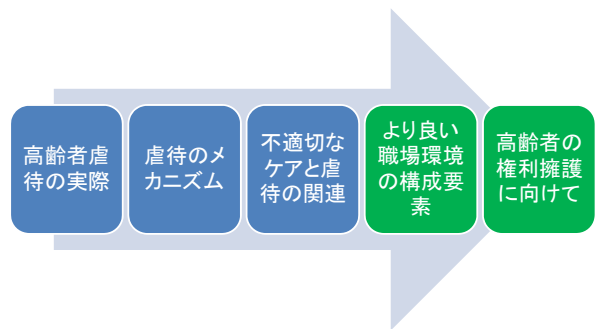
- 第1回： 高齢者虐待の実際
- 第2回： 虐待のメカニズム
- 第3回： 不適切なケアと虐待の関連
- 第4回： よい良い職場環境の構成要素
- 第5回： 高齢者の権利擁護に向けて

高齢者虐待の実際

関西国際大学 山本秀樹

2016年12月3日(土)
2016Reトレーニングプログラム【専門研修】高齢者領域①

高齢者領域 全体のながれ



2

新聞報道

- 認知症の父たたき...「虐待」で面会禁止 行政の判定にトラブル増
- 京都新聞-2016/11/27
- 高齢者施設、被害最多20人 自治体に通報424件 15年度県まとめ／岡山
- 毎日新聞-2016/11/05
- 高齢者虐待「業務多いため」介護従事者の半数超が回答
- 朝日新聞-2016/08/04
- 録音機に「死ねよ、ばか」...施設長の長男・次女、グループホームで高齢者虐待 愛知・安城市が処分へ
- 産経ニュース-2016/07/04

3

養介護施設従事者等による高齢者虐待の実態を理解する



平成26年度高齢者虐待対応状況調査(厚生労働省)をもとに、要介護施設従事者等による高齢者虐待の実態を把握しましょう。

4

養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談・通報件数



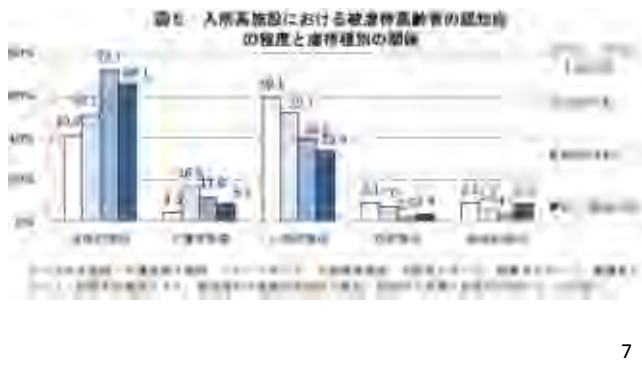
5

養介護施設従事者等による高齢者虐待の内容



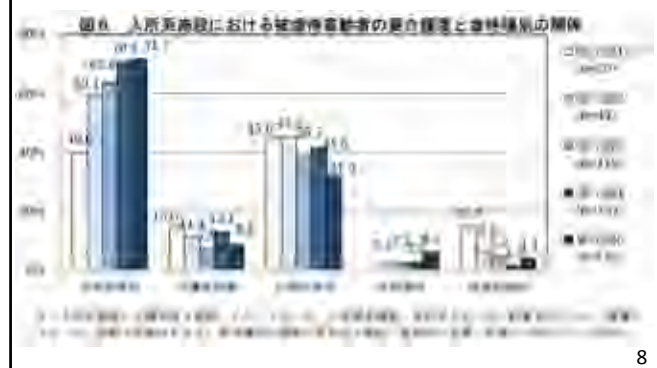
6

被虐待高齢者の状況 認知症との関係



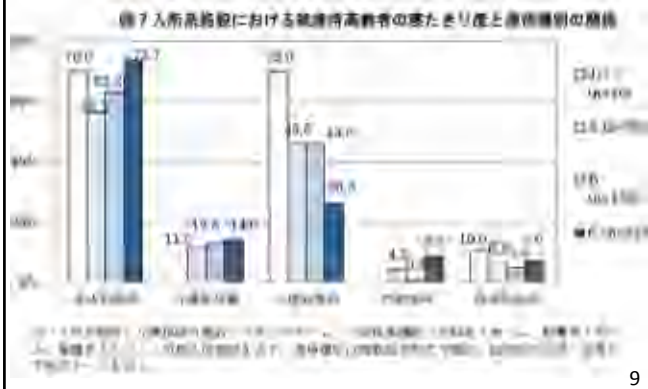
7

被虐待高齢者の状況 要介護度との関係



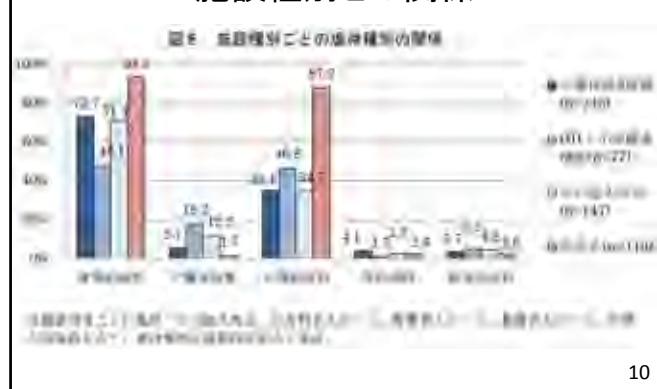
8

被虐待高齢者の状況 寝たきり度との関係



9

被虐待高齢者の状況 施設種別との関係



10

虐待を行った養介護施設従事者 (虐待者)の状況 * 性別



11

虐待を行った養介護施設従事者 (虐待者)の状況 * 性別と年齢



12

養介護施設従事者等による 高齢者虐待に気付く

ワークを通して、養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体的な行為に気付きましょう。



13

養介護施設従事者等による 虐待の具体例

区分	行為の例
身体的虐待	暴力的行為 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制
介護・世話の放棄・放任	必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為 高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置
心理的虐待	威嚇的な発言、態度 侮辱的な発言、態度 高齢者や家族の存在や行為を否定、罵倒するような発言、態度 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 その他の行為
性的虐待	本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその誘発
経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金額の使用を理由なく制限すること

14

ワーク

• 養介護施設従事者等による虐待の具体例をあげてみましょう。

1. 身体的虐待
2. 心理的虐待
3. 介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)
4. 経済的虐待
5. 性的虐待

15

事例1()

女性、83歳。軽度の認知症。離れに1人で住んでいる。母屋には次男夫婦が住んでいるが、世話が十分になされていない。食事は菓子パンとミカンのみのものである。冷蔵庫の中もひからびた物がそのまま入っていることが多い。部屋は乱雑なまま。冷暖房はいずれも不十分である。週2日はデイサービスを利用。センターでも身体的な訴えが多いため、次男にそのことを知らせるが、病院に連れていった様子はない。最近、痩せが目立ってきた。

事例2()

女性、80歳。デイサービスセンターへ迎えに行った際、顔面右半分に青あざあり。「ぶつけた」とのこと。センターで痛みを訴えたので、併設の病院でレントゲンを撮ったところ、肋骨が2本折れていた。また、大腿部にはつねられたと思われる手の甲大の青あざがあった。聞くと、長男に乱暴に扱われたと言う。施設長が長男を呼んで話を聞くと、「ベッドから落ちた」と。女性が「家に帰りたくない」と言うので、緊急にショートステイを利用。その後、施設長が特養入所を長男に勧めるものの、同意が得られず。その後、栄養失調となり入院。

事例3()

女性、86歳。長男家族と同居。女性は狭い家の中を動き回り、長男の妻のことを悪く言ったり、大声を出したりする。たまりかねた長男と妻が一室に閉じこめて鍵をかけたところ、大暴れをして転倒。タンスにぶつかって何針か縫う騒ぎとなる。その後、長男の妻は、女性が動き回ったりすると頭を叩いたりするようになった。長男の妻によれば、義母は昔から自分をいじめてきた。夫は飲酒癖があり、自分が働いて借金を返してきた。また、義母の世話もそれなりにしてきたのに、いまだに悪く言われる。暴れられると、つい叩いてしまうと話す。

事例4()

男性、74歳。ひとり暮らし。足腰が弱っているが、なんとか1人でやってきた。隣町に長男が住んでいる。1年くらい前にリストラにあい、再就職できないでいる。長男は時々やってきては、「お金がなく、生活できないので貸してくれ」と言って、父親に金を無心する。男性も初めはかわいそうにと思い、お金を渡していたが、最近は長男がお金を奪うように持っていつてしまう。渡すのをしぶっていると、怒鳴られ、しまいにはなぐられる。残されたお金では、十分な食材を買うことも困難で、買い物もあまり行かなくなり、閉じこもりがちとなってきた。体重も減り、足腰も一層弱くなってきている。

事例5()

女性、60歳。虚弱で身体障害の2級。家の中を歩くのがやっとの状態、35歳独身の息子と同居している。息子は、母親の貯金通帳と印鑑を管理し、勝手にお金を引き出して遊行費に使っている。女性が返してほしいと言うと、「お前なんか、早く死んでしまえ。うざったい」と怒鳴られ、大事にしていた小物入れを壊されてしまった。何を言っても「ろくでなし、早く死ね」といった調子で言い返されるため、女性はうつ状態になって、食事も十分にとれなくなってしまった。

< 解 答 >

事例1 : 世話の放棄・怠慢(ネグレクト)

①適切な食事や食材も与えておらず、やせが目立ってきている、②冷暖房も不十分な状態で放置されている、③必要な診察に連れていっていない、などの点から「世話の放棄・怠慢(ネグレクト)」と判断できる。

事例2 : 身体的虐待と世話の放棄

顔面右半分に青あざ、肋骨の骨折、大腿部につねられたあとと思われる手の甲大の青あざが見られ、本人も長男に乱暴に扱われたと言っているところから、身体的虐待が行われたと判断できる。また、特養入所について長男の同意が得られず自宅に戻った後、栄養失調という診断を受けて入院しているところから、自宅での世話の放棄が疑われる。

事例3 : 身体的虐待

一室に閉じ込めて鍵をかけ出られなくするというのは、一種の身体拘束であって、これは身体的虐待に含めて考えることができる。本事例では、長男の妻が本人の頭を叩いており(たまたま1回叩いたというのではないように見える)、これも身体的虐待である。

事例4 : 経済的虐待、心理的虐待と身体的虐待

本人の了解なしに長男がお金を奪うようにもっていくのは、経済的虐待である。また、渡すのにしぶっていると怒鳴られ、殴られるということが繰り返されているようなので、心理的虐待、身体的虐待も疑われる。

事例5 : 経済的虐待、心理的虐待

本人の貯金通帳と印鑑を管理している息子が勝手にお金を引き出して使っているのは、経済的虐待であり、「死んでしまえ」といった言葉の暴力という心理的虐待も行われている。

< 解 説 >

- 虐待は1種類だけとは限りません。事例4や事例5のように、1つの事例に複数の種類がみられることはよくあります。特に心理的虐待や経済的虐待は、身体的虐待や世話の放棄・怠慢(ネグレクト)と一緒に行われていることがしばしばです。1つの種類の虐待に気づいたときに、他の種類の虐待がひそんでいないかどうか、確認する視点をもつことが必要です。
- 事例3については、「これを虐待というと、長男の妻(お嫁さん)がかわいそうだ」という思いをもつ人がいるかもしれません。虐待と確認するということは、虐待をした人を非難したり、とがめたりするが目的ではありません。こうした虐待行為をしなくてもすむように、また、これ以上の人権侵害状況が起きないように、環境の整備を検討していくためなのです。

虐待のメカニズム

関西国際大学 山本秀樹

2016年12月3日(土)
2016Reトレーニングプログラム【専門研修】高齢者領域②

虐待の定義

- 家族内の喧嘩と虐待の違い
 - 喧嘩＝一時的、一過性、手加減される
 - 虐待＝執拗で手加減がなく反復、継続的

留意点 個人の価値観による影響・判断

- 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律
 - 65歳以上の者
 - 身体的、心理的、性的、経済的、介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)
 - 自己放任(セルフネグレクト)

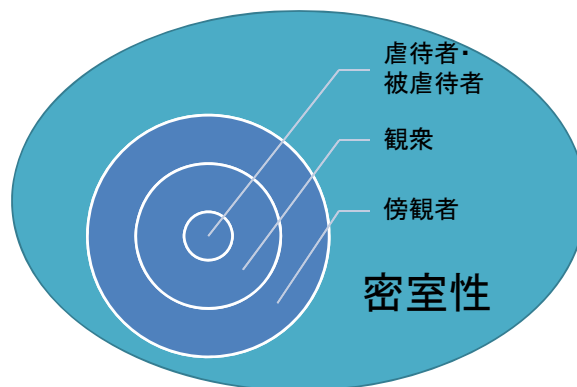
2

虐待発生の要因



3

密室性の四層構造



4

ワーク

- 文章を読んで虐待の類型を見出しましょう
 - 身体的虐待
 - 心理的虐待
 - 介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)
 - 経済的虐待
 - 性的虐待

5

被虐待者にみられる傾向

- 男性よりも女性が多い
- より高齢者になるほど多い
- 自立している者より要介護者が多い
- 認知症の症状をもつことが多い
- 虐待されている自覚がないことが多い
- 家族と同居していることが多い
- より要求度が強い人ほど虐待を受けやすい

6

虐待者にみられる傾向

- 虐待者は被虐待者と同居していることが多い
- 成人子およびその配偶者や親族など、虐待を受ける高齢者との関係が深く身近な人が多い
- 家族が介護者の場合、孤立感を深めており、第三者の援助を拒否することによって虐待の事実を隠すことがある。
- 友人、知人、隣人、サービス提供者による虐待も報告されているが、この場合、経済的虐待が多い。

7

施設職員による虐待の四類型

1. 幼児化
 - 高齢者を責任を負えない信頼できない子どもとして扱うこと
2. 非人格化
 - 高齢者の個別のニーズを無視して、流れ作業的にサービスを提供すること
3. 非人間化
 - 高齢者を無視するだけでなく、自分自身の人生に対する責任を引き受けるためのプライバシーや能力を奪い去ること。
4. 虐待
 - 高齢者を言葉による虐待、脅迫、威嚇、盗み、恐喝、体罰などを通じて攻撃すること。

8

ハイリスクグループ

ハイリスク高齢者	ハイリスク虐待者	ハイリスク家族
女性 高年齢 依存(身体、経済) 問題飲酒 世代間葛藤 自己卑下 介護者への過剰な忠誠心 過去に虐待した経験 禁欲的な性格 孤立 障害 挑発的な性格	問題飲酒 医薬品や薬物依存 精神機能の衰弱・精神疾患 介護の未体験 経済的困難 被虐待体験 過剰なストレス 強い他責性 共感性の乏しさ 高齢者への非現実的期待 高齢者への経済的依存 こきおろしタイプ	家族支援の欠如 介護忌避 住居の狭さ 孤立 夫婦間葛藤 経済的圧力 家族内問題 入所希望 責任感の共有の欠如

9

高齢者虐待発生関連要因

A	社会的要因	経済発展の遅れ、社会政策の貧困、社会福祉サービスの不足など
B	文化的要因	エイジズム(高齢者差別)、家父長的イデオロギー、女性差別など
C	ソーシャルサポートネットワーク	親族・近隣からの支援の欠如、社会的孤立など
D	介護問題	介護負担や負担感、介護疲れ、介護意欲欠如、介護知識不足など
E	家族状況	家族関係不和・対立、無関心、共依存関係、住環境の悪さ、責任感の共有の欠如など
F	高齢者:個人的要因	性格的な偏り、精神疾患、依存症、経済的問題、過去に虐待した体験など
G	虐待者:個人的要因	性格的な偏り、精神疾患、依存症、経済的問題、被虐待体験など

10

ワーク

- 文章を読んで虐待発生関連要因を見出しましょう
 - 社会的要因
 - 文化的要因
 - ソーシャルサポートネットワーク
 - 介護問題
 - 家族状況
 - 高齢者:個人的要因
 - 虐待者:個人的要因

11

引用・参考文献

- 日本社会福祉士会編(2012)「市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」中央法規出版
- 日本社会福祉士会編(2010)「高齢者虐待対応ソーシャルワークモデル実践ガイド」中央法規出版
- 認知症介護研究・研修仙台センター(2009)「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」
- 日本高齢者虐待防止センター編(2006)「高齢者虐待防止トレーニングブック」中央法規出版
- 厚生労働省老健局(2006)「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について 第1版」
- 京都社会福祉士会学術研究委員会訳(2005)「高齢者虐待対応マニュアルケアに携わるひとのための演習ソースブッカー」ミネルヴァ書房

12

【事例1】（日本の例）

Lさん（女性、70歳）は、認知症の診断を受けている。寝たきり度はJ2、認知症レベルはIVである。トイレには伝い歩きで行っているが、間に合わずに失敗をしたり、部屋で失禁することがある。食事は時間をかけて自力摂取している。夫は2年前に死亡した。

1年前から独身でサラリーマンの長男（40歳）と同居している。長男はLさんと同居するために、以前のアパートを出て古い一戸建ての家を借り、ひとり暮らしをしていたLさんを迎えた。近隣には知人はおらず、隣人とも話をしたことがない。

Lさんは長年、パート勤めをしてきた人で、元来はきれい好きであったらしい。だが現在は、部屋は乱雑である。毎日、朝夕1時間ずつヘルパーが訪問し、買い物と食事の支度、洗濯等を行っているが、時間が短いため、掃除に十分な時間をかけることができない。

長男は早朝出勤で、帰宅も遅い。2～3か月に1回程度出張があるが、その間、Lさんはショートステイを利用している。長男は月々かなりの額のお金を返済しているようで、ケアマネジャーに対し「これ以上のサービスは使えない」と言っている。Lさんには長男のほかにも次男（35歳）と長女（39歳）がいるが、長男は、2人はあてにならないと言うだけで、連絡をとっていない。2人がLさんを訪問してくることもない。

Lさんは1か月くらい前からふらつきが目立つようになり、転倒するようになった。また、食事が進まず、表情も暗くなり、室内で頻繁に放尿するようになった。さらに、腕と顔に青あざがみられたこともある。数日前には、長男がLさんを突き倒した現場をヘルパーが目撃した。

【事例2】（韓国の例）

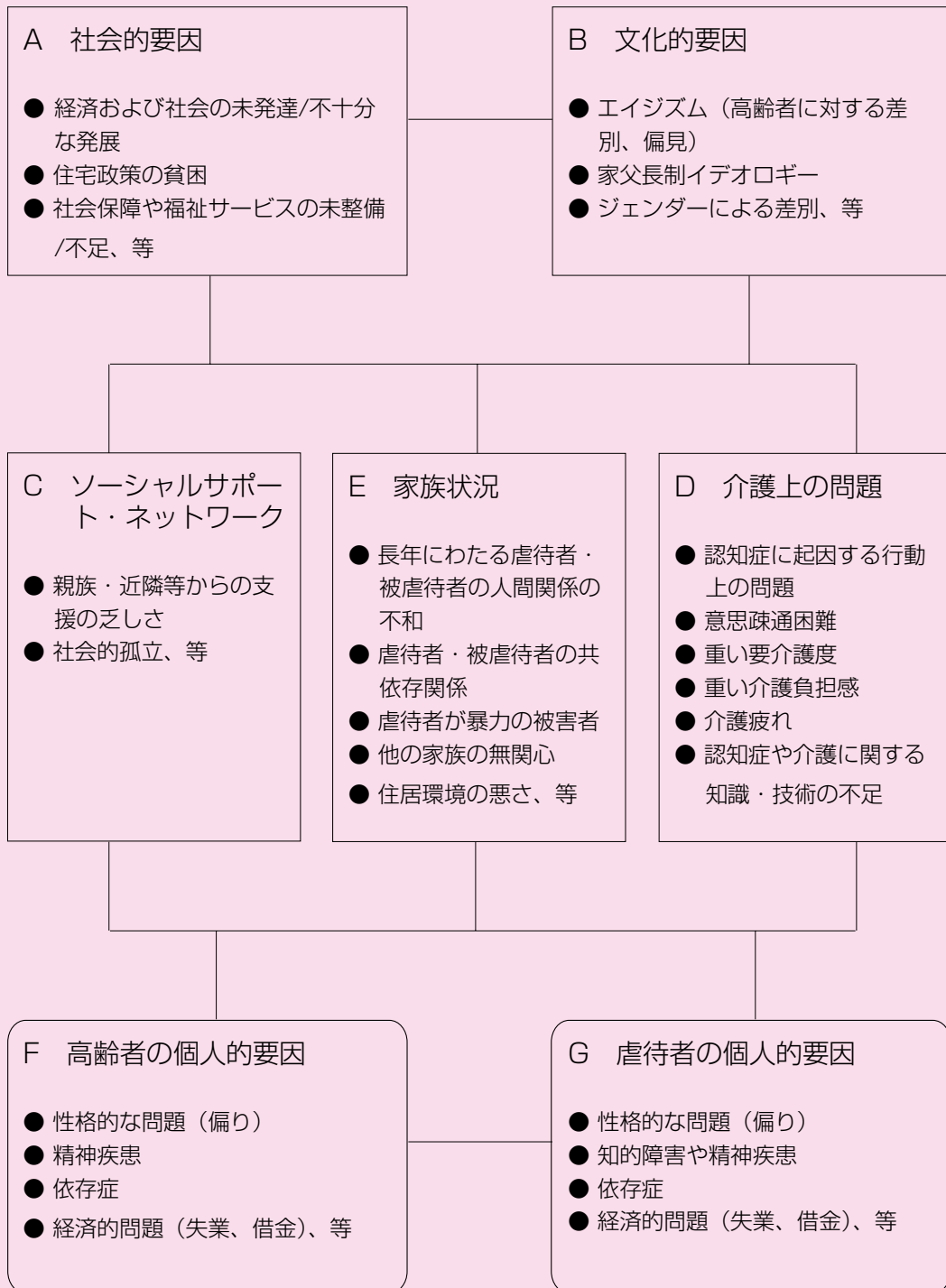
Kさん（67歳）は、長男の妻が孫を産んですぐ亡くなり、長男もその後事故で死亡したので、自分のすべてを犠牲にし、店舗を借りてキムチを細々と売りながら孫を育ててきた。ただ1人の血縁である孫（男子、14歳）は、Kさんの財布から金を盗み、知人がKさんを訪れて渡した小遣いをも奪って、それを遊びに使ってしまう。

Kさんが孫を諭そうとすると、孫は「年寄りなんて死んでしまえ」「金を出さないと何が起きてもしらんぞ」などとKさんをののしったり、おどしたりする。ときにはKさんを突き倒して、怪我をさせる。半年前には、Kさんは突き飛ばされて転倒し、肋骨を3本折った。また、2か月前には、孫の友人が家に押し入り、Kさんの預金通帳とわずかの現金を奪っていった。

Kさんは、こうした孫の人生を自分自身が責任を背負わねばならないと言って心を痛め、自分が死んだらこのような孫はどうなるのかと言って心配ばかりしている。Kさんは虚弱で栄養のあるものを食べる必要があるのだが、心痛から食欲がない。また、収入が少ないうえ無年金で貯えもなく、栄養価の高い物を買うお金も十分でない。また、最近では店を続ける気力がなくなりつつある。

（文献②をもとに作成）

高齢者虐待の発生に関連する諸要因



高齢者の個人的要因	
虐待者の個人的要因	
介護上の問題	
家族状況	
ソーシャルサポート ・ネットワーク	
社会的要因	
文化的要因	

<事例1の解答例>

高齢者の個人的要因	<ul style="list-style-type: none"> • 重い認知症
虐待者の個人的要因	<ul style="list-style-type: none"> • 借金がある • 毎日、長時間労働している • これらによるストレスも大きいと考えられる
介護上の問題	<ul style="list-style-type: none"> • 排世の失敗や失禁がある • 食事以外のことでは意思疎通が困難 • 長時間労働の長男にとって介護負担は重い • 長男には介護疲れがあると思われる • 長男には認知症に対する理解不足も考えられる
家族状況	<ul style="list-style-type: none"> • 長男以外に介護者がいない • 次男、長女がしさんの状況について無関心 • しさん、長男と次男・長女の関係が希薄、もしくは対立しているおそれ
ソーシャルサポート ・ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> • 次男、長男から、介護だけでなく、経済的支援、情緒的支援も受けられていない • 隣人や近隣の人々との接触もない • 引っ越してきて浅いので、民生委員にも存在を知られていない可能性がある
社会的要因	<ul style="list-style-type: none"> • 介護保険サービスを利用する際の自己負担がネックになり、必要十分なサービスが利用できていない
文化的要因	<ul style="list-style-type: none"> • 「長男が親の面倒をみるべき」という長男扶養意識が次男と長女にあるのではないか。長男自身もそれに縛られていて、介護負担感やストレスが大きいおそれがある

<事例2の解答例>

高齢者の個人的要因	<ul style="list-style-type: none"> ・就労による収入が少ない ・無年金
虐待者の個人的要因	<ul style="list-style-type: none"> ・非行化傾向(盗み、よくない友達)
介護上の問題	
家族状況	<ul style="list-style-type: none"> ・長男夫婦が死亡し、身寄りには孫のみ ・孫との関係の不和
ソーシャルサポート ・ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> ・家族は孫しかいない
社会的要因	<ul style="list-style-type: none"> ・貧困で孫を高校に行かせることができなかった(奨学金の利用、公的扶助など、利用できる経済保障の制度が十分でない) ・年金制度の未成熟
文化的要因	<ul style="list-style-type: none"> ・若者が年寄りをさげすむ風潮

<解 説>

わが国に限らず、高齢化率の高い先進諸国における高齢者虐待は、認知症の高齢者や重い要介護高齢者に相対的に多く出現しています。ですから、虐待を発生させる直接的な要因として、介護問題や介護をめぐる家族状況(介護者と高齢者との不和の関係など)、虐待者の個人的要因などに、より焦点が当てられます。

韓国は高齢化率が7.2%で(2000年)、わが国に比べればまだかなり低く水準にあるため(ただし、韓国も出生率が低いいため、高齢化のスピードはかなり早くなっています)、直接的な要因としては介護問題よりも家族状況(家族内不和の関係など)や経済的問題などにより焦点が当てられるようです。

他方、わが国でも韓国でも、ソーシャルサポート・ネットワークの欠如や社会制度上の不備、文化的要因(長男扶養の意識や老人差別)などは、高齢者虐待の間接的要因として存在していると考えられます。

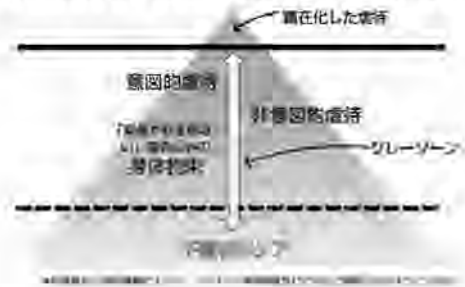
不適切なケアと虐待の関連

関西国際大学 山本秀樹

2016年12月3日(土)
2016Reトレーニングプログラム【専門研修】高齢者領域③

高齢者虐待と不適切なケア

☆「不適切なケア」を底辺とする「高齢者虐待」の概念図☆



『施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト』認知症介護研究・研修協会センター、2009、13頁

2

不適切なケアに気付く

ワークを通して、不適切なケアに気がつきましょう



3

ワーク

- ビデオを見て、不適切だと思われるケアをあげてみましょう。
 1. 食事
 2. 排泄
 3. 入浴
 4. 応対・接遇
 5. その他(移動・起居動作等)

4

ワーク

- 先ほどのワークの結果に合わせて、不適切だと思われるケアをあげてみましょう。
 1. 食事
 2. 排泄
 3. 入浴
 4. 応対・接遇
 5. その他(移動・起居動作等)

5

❖ 「高齢者虐待」を考えるための2つの視点

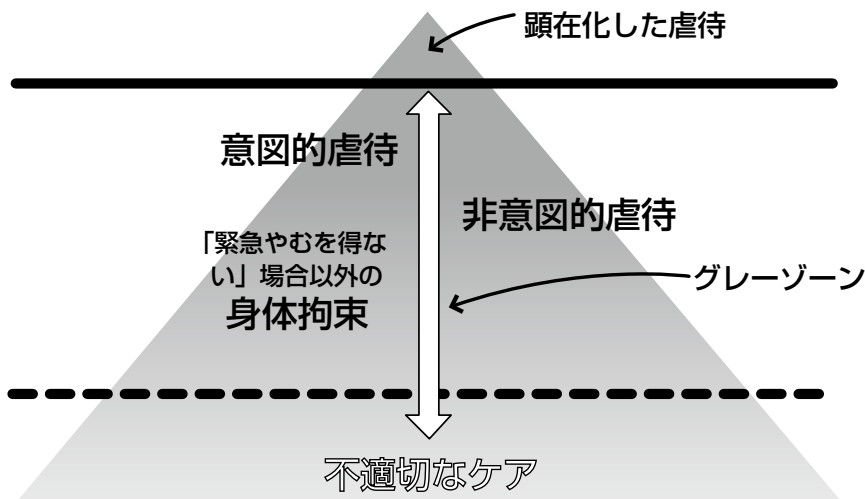
❗ ①報道などで顕在化した高齢者虐待以外にも、気付かれていない虐待がある

- 意図的な虐待だが表面化していないもの（意図的虐待）
- 結果的に虐待を行ってしまっているもの（非意図的虐待）
- 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束

❗ ②明確に「虐待である」と判断できる行為の周辺には、判断に迷う「グレーゾーン」が存在する

- 「虐待である」とは言い切れないが「不適切なケア」
- 明確な線引きはできず、「不適切なケア」を底辺として連続

❖ 「不適切なケア」を底辺とする「高齢者虐待」の概念図★



(★柴尾慶次氏(特別養護老人ホーム フィオーレ南海施設長)が作成した資料(2003)をもとに作成)

❖ 「不適切なケア」から考える

- 「養介護施設従事者等による高齢者虐待」の問題は、「不適切なケア」の問題から連続的に考える必要がある
- 虐待が顕在化する前には、表面化していない虐待や、その周辺の「グレーゾーン」行為がある
- さらにさかのぼれば、ささいな「不適切なケア」の存在が放置されることで、蓄積・エスカレートする状況がある

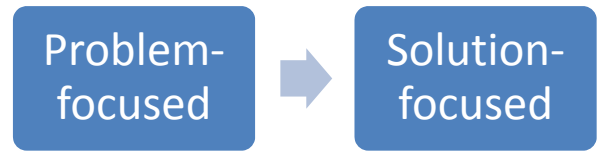
「不適切なケア」の段階で発見し、「虐待の芽」を摘む取り組みが求められる

よりよい職場環境の構成要素

関西国際大学 山本秀樹

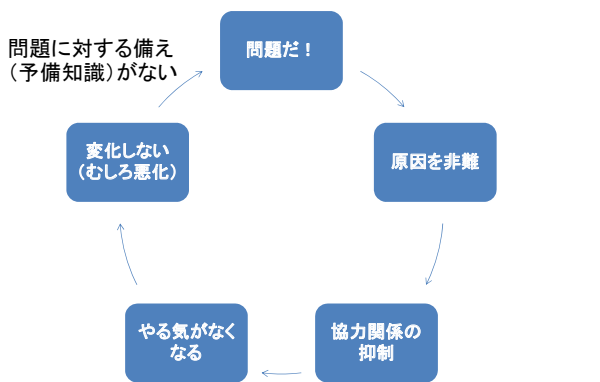
2016年12月10日(土)
2016Reトレーニングプログラム【専門研修】高齢者領域④

よりよい思考サイクル



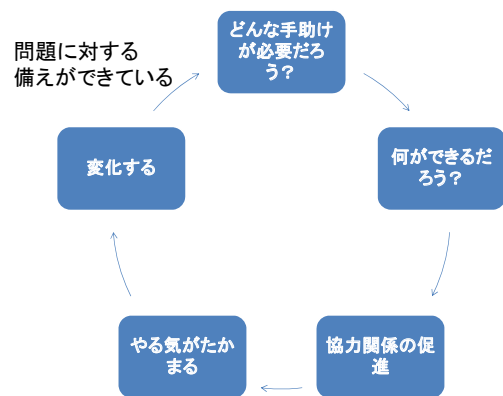
2

Problem-focused thinking cycles



3

Solution-focused thinking cycles



4

第1因子 職場の雰囲気・空気

- やる気を失わせ、人間不信にさせるような職場の雰囲気や空気
 - 「上司や同僚の不愉快な発言を聞くことがある」
 - 「職場の力関係で発言が決まっている」
 - 「職場の人間関係が原因で退職する人がいる」
 - 「上司や同僚が個人の特性を取り上げて嘲笑することがある」
 - 「職場で仲間はずれになっている人がいる」
 - 「必要な仕事をさせてもらえない」
 - 「介護上のヒヤリ・ハットを報告できない雰囲気がある」
 - 「利用者に同僚や上司の不満や悪口を言っている人がいる」

5

第2因子 就労の安全・安心

- 不安や心配に悩まされ、働き続けることができなくなるような環境
 - 「退職を求められる、またはほのめかされる」
 - 「業績を上げないと解雇や左遷があると言われる」
 - 「上司から身体的な暴力や攻撃がある」
 - 「上司が私を無視することがある」
 - 「利用者やその家族からのクレームは個人の責任になる」

6

第3因子 上下関係

- 一方的で不十分なコミュニケーションにある上下関係
 - 「仕事でミスをした時に必要以上に叱責されたことがある」
 - 「業務に直接関係のないことで叱責される」
 - 「上司から納得できない内容の批判や叱責を受けたことがある」
 - 「上司の顔色をうかがって仕事をしている」
 - 「おかしいと思っても上司に発言することができない」*

7

第4因子 業務・役割分担

- 不公平感のある業務量や業務内容
 - 「時間内に終わらない仕事を指示される」
 - 「サービス残業を強要される」

8

考えてみましょう



9

適切なケアを促していくための 職場環境の改善ポイント よりよい職場環境の構成要素

改善ポイント

1. 上司や同僚を信頼し、相互に励まし支え合うことのできる職場
2. 安心して働けるよう、適宜適切に上司や同僚からサポートが受けられる職場
3. 職員が能動的に成長できるよう、効果的な指導や助言が受けられる職場
4. 自分の力量や能力に見合った業務と責任が与えられる職場

1から4の共通点

- a. 目標達成に向けた生産的な双方向コミュニケーション
- b. 業務・役割分担と責任や権限の明確化
- c. 人材育成の仕組みの構造化(教育・評価)

10

いくつかのヒント① 「問題解決の基本」

1. 問題を理解する
 - 本質を見極めて正しく理解する
 - シンプルな形に分解する
2. プランをつくる
 - 緊急性の高い問題を優先する
 - 予測不可能性を認識する
3. モチベーションを保つ
 - 想定外を想定する

11

いくつかのヒント② 「モチベーション」

- チームのモチベーションを下げさせないための要点
 1. 公平性
 2. 成果の重視
 3. 健全な仲間づくり

スタッフに一定の安心感を与えることが重要

12

やる気を高める方法

1. 目標はやさしすぎず、難しすぎず
2. 遠い目標よりも近い目標
3. 目標達成の意義や価値を理解する
4. 外的障害だけではなく、内的障害も理解する
5. 確実に実行できる方法を選ぶ
6. 競争と共同を利用する
7. ご褒美を用意する
8. 目標や行動計画をつねに意識する

諏訪茂樹(2007)「対人援助のためのコーチング」中央法規

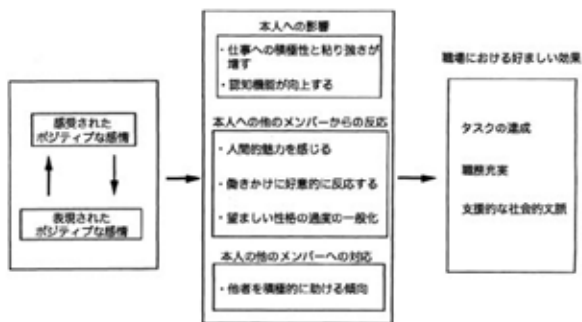
13

いくつかのヒント③ 「マネジメント」

- モチベーション維持に向けたマネジメント
 1. 明確な目標をチーム全体で共有する
 2. メンバーの貢献を認める
 3. 仕事を円滑に進める「調整役」になる
 4. スキル育成のコーチングに取り組む
 5. コミュニケーションを十分にとる
 6. 問題のあるメンバーとも向き合う
 7. チームワークを促進する
 8. 聞き役になり積極的に関わる

14

職場におけるポジティブな感情と好ましい効果の関連性



<http://blog.sandglaz.com/complex-relationship-between-happiness-and-motivation/> sandglazblog 2014.9.15閲覧

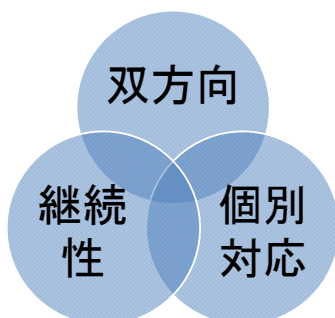
15

いくつかのヒント④ 「リーダーシップ」

- 組織全体を支える役割
 - 逆ピラミッドの最も下で支える
- ミッションやビジョンの共有を促す
 - 組織全体に働きかけてコミュニティ意識を育てる
- オープンなコミュニケーション
 - 個人にも向き合って、組織や個人の主体性や自立性を促す

16

いくつかのヒント⑤ 「コーチング」



17

いくつかのヒント⑤ 「コーチング」

- 3つの心構え
 1. 部下の価値を認め、可能性を信じる
 2. 秘密を守り、信頼関係を築く
 3. コーチングですべてが解決できるとは限らない
 - ティーチングとコーチングの使い分け
- 3つの禁止事項
 1. アドバイスや支持、提案は行なわない
 2. YES,NOで答えられる質問は避ける
 3. 質問するときには非難の意味を込めない

18

よりよいケアを目指して

• 職場で問題の共有と実践に取り組む

1. 問題を理解する
 - 本質を見極めて正しく理解する
 - シンプルな形に分解する
2. プランをつくる
 - 緊急性の高い問題を優先する
 - 予測不可能性を認識する
3. モチベーションを保つ
 - 想定外を想定する

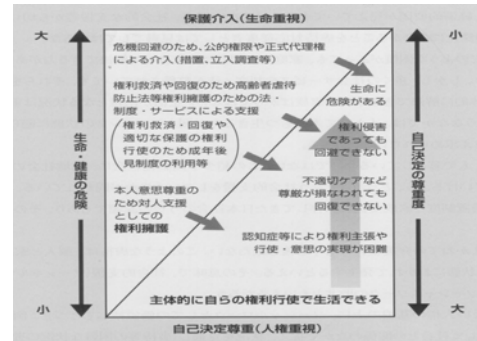
19

高齢者の権利擁護に向けて

関西国際大学 山本秀樹

2016年12月10日(土)
2016Reトレーニングプログラム【専門研修】高齢者領域⑤

自己決定を基盤とした権利擁護の関わり



2

フレデリック・リーマーの倫理的判断指針の一つ
- 基本的な幸福に対する個人の権利 > 他人の自己決定権 (ex. 家族がケアを受けさせない場合等)

倫理的判断のプロセス

1. 倫理的葛藤の明確化(何が対立しているのか)
 2. 倫理的葛藤に関わっている人や組織に対する情報
 3. 可能な選択肢及び影響の予測(メリット・デメリット)
 4. 選択肢の決定(最善の選択肢)
 5. 複数での選択肢の再検討
- 3と4については利用者とともに考える

3

ローエンバークとダルガフによるEPSとERS

ERS(Ethical Rules Screen)

- ① ワーカーの個人的価値観よりも倫理綱領を優先させる
- ② 倫理綱領を適用できれば、それに従う
- ③ もし倫理綱領に具体的な適用策がないとき、EPSに従う

EPS(Ethical Principles Screen)

- ① 生命の保護
- ② 平等(不平等)
- ③ 自由・自律
- ④ 最小限の害
- ⑤ 生活の質
- ⑥ プライバシーと秘密保持
- ⑦ 誠実さと開示

4

守秘義務違反が正当化される場合

- 第三者に及ぶ危害が極めて重大だと予測される
- 危害を起こす可能性が高い
- リスクのある人への警告や保護以外に選択肢がない
- 守秘義務を破ることによって危害を予防できる
- 患者に対する危害が最小限で許容範囲内である。

Beauchamp, T.L. Childress, J.F.

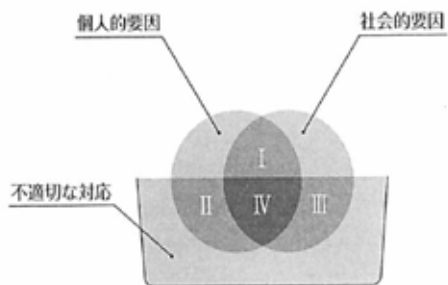
5

支援困難事例の3つの発生要因 (岩間2015)

発生要因	内容
個人的要因	発生源が個人(本人)の側に帰属するもの 【例】強い不安、精神的不安定、気力・意欲の低下 ・判断能力の低下や不十分さ ・社会規範から逸脱した強いこだわり ・各種疾病、各種障害
社会的要因	発生源が社会(環境)の側及び関係性に帰属するもの 【例】生活質や生活環境の悪化、家族等の疾病・障害 ・社会資源(サービス、法制度等)の不足 ・家族・親族との不和・虐待 ・近隣住民とのトラブル、職場・学校での排斥 ・地域の偏見や無理解、地域からの孤立・排除
不適切な対応	発生源が援助者側の不適切な対応にあるもの 【例】援助者主体の援助、本人の意思や意向の無視 ・本人の主体性が喚起されないかわり ・援助関係の形成不全 ・不十分な連携と協働、ネットワークの機能不全 ・本人を取り巻く環境への不適切な働きかけ

6

3つの発生要因に基づく 4つの分析枠組み(岩間2015)



7

価値へのアプローチ 5つの軸(岩間2015)

- I. 「存在」を尊重する
- II. 「社会関係」を活用する
- III. 「主体性」を喚起する
- IV. 「現実」への直視を支える
- V. 「変化」を支える

8

引用・参考文献

- 岩間伸之(2015)「支援困難事例と向き合う18事例から学ぶ援助の視点と方法」中央法規出版
- 社会福祉士養成講座編集委員会編(2015)「新・社会福祉士養成講座6 相談援助の基盤と専門職 第3版」中央法規出版
- 日本社会福祉士会編(2010)「高齢者虐待対応ソーシャルワークモデル実践ガイド」中央法規出版

9

学校法人濱名学院 関西国際大学・関西保育福祉専門学校

平成 28 年度文部科学省 成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業

**「地域ネットワークシステムによる『相談援助力向上のための Re トレーニング
プログラム』の開発」**

成 果 報 告 書

発 行 日 2017 年 2 月

編集・発行 関西国際大学 中核的専門人材養成等の戦略的推進プロジェクト

〒661-0976 兵庫県尼崎市潮江 1 丁目 3 番 23 号

TEL : 06-6496-4103 FAX : 06-6496-4321 E-mail : chukaku@kuins.ac.jp

HP : <http://www.kuins.ac.jp/>

KUIS Re-training Program