

こども医療福祉センター虐待防止対策検証委員会の提言に対する再発防止策の進捗状況

検証委員会からの提言	取組状況（令和6年度）
<p>（１）虐待防止対策委員会が機能を発揮するためには、職員の通報や情報提供が重要となることから、職員に制度を周知し、浸透させること、通報や情報提供の手段を複数用意して利用しやすくすること、ただ待つだけではなく積極的に職員の意見を聴取することなどが必要となる。</p>	<p>職員への通報制度の周知等については、4月の新任者研修で、所長が新任者に対して通報義務・制度について講義（今年度から項目を追加）を行うとともに、5月の「虐待防止・サービス向上マニュアル研修」で通報制度について全職員に周知し、確認テストも実施し職員の理解度の把握にも努めています。</p> <p>職員からの虐待が疑われる事案や不適切な対応の情報収集については、「職員意見箱」をR5年8月に、また「職員相談室」を同年10月に新設し、職員が匿名で意見を言いやすい環境を整え、投函された内容等については、管理者で全ての内容を把握し適切に対応しています。</p> <p>職員の利用者への対応状況等を把握するため、全職員にセルフチェックを定期的実施しています。</p>
<p>（２）虐待防止のみならず不適切な看護の防止も委員会の役割とし、広く情報を集約するとともに、虐待ではないが不適切であると判断した場合もしかるべき対応をする必要がある。</p>	<p>昨年、虐待防止対策委員会対応規程を見直し、「虐待（疑いを含む）行為」だけでなく、「不適切行為」も調査の対象としています。</p> <p>カンファレンス（病棟、小児科、整形など）の実施にあたっては、検討項目の中に、子どもの権利擁護や倫理的な視点を加えていきます。カンファレンスの様式を変更し、新たに「明らかになった倫理的問題」を検討記入する欄を設けました。</p> <p>「職員用意見箱」や「職員相談室」での相談、その他、センター内の各種委員会の中で、虐待（疑い）事案や不適切行為が確認された場合、直ちに虐待防止対策委員会へつないでいます。</p>
<p>（３）児童発達支援管理責任者は、児童福祉施設等において利用者の支援や療育の中核的な役割を担っていることから、虐待防止対策委員会における虐待防止にかかる役割についても明確化し、期待される役割を果たすとともに、虐待防止体制の強化に寄与することが望まれる。</p>	<p>虐待防止マネージャー（地域連携室長、児童発達支援管理責任者、児童指導員で構成）を中心として、関係各委員会と協力しながら虐待防止対策委員会の活動に取り組んでいます。</p>
<p>（４）虐待防止対策委員会対応規程については、今回の事案も踏まえて、法律の専門家にも相談しながら抜本的に見直しを行うとともに、随時、必要な改正をする必要がある。</p>	<p>昨年、法律の専門家の意見を伺いながら規程を大幅に見直しました。</p> <p>毎年2月頃に根拠規定の確認を行い、必要であれば規程及び対応マニュアルの見直しを行います。</p>
<p>（５）センターで新たにサービス向上委員会を設置しているが、この委員会においても虐待疑い事案の情報が収集される可能性もあることから、虐待防止対策委員会及び対応規程、サービス向上委員会、意見箱、カンファレンス、各種マニュアル等、虐待防止に資する様々な会議体や規程などを、有機的に連携させる必要がある。それぞれの目的や関係性を明確にするとともに、誰が、どのような責務や役割分担のもとに動くのか明確な仕組みづくりが必要である。</p>	<p>センターでは、「医療安全管理委員会」「院内感染防止対策委員会」などの各種委員会を設置しているほか、医局会議、リハビリテーション科会議など、セクションごとに定例会議を実施しております。これらの各種委員会や会議が有機的に機能できるように目的、関連性ごとに体系図を作成するとともに、委員会・会議間の情報共有を図り、虐待疑い事案の把握に努めています。</p>

1. 虐待防止対策委員会に関する改善提言

検証委員会からの提言		取組状況（令和6年度）
2. 虐待防止研修についての改善提言	（1）虐待防止に直結するように、実際の看護で気になった事案を取り上げる、職員から事案やテーマを募る、職員で議論する方式とするなど、実効性のある研修となる工夫をする必要がある。	昨年1月に全職員を対象に虐待防止研修を開催し、実際にあった事案をモデル事例としたグループ討議を中心とした実践的な研修を行い、虐待に対する理解を深めました。 虐待防止の定期研修については年2回実施する予定です。今年度は、7月に外部講師（県の担当課）を招いての専門研修（子どもの権利擁護）を行いました。残りの1回はグループワーク形式での事例検討等を行う研修を1月に予定しています。 多職種による、実例をモチーフにした事例検討を今後も継続する方針です。
	（2）研修に際しては、通報の制度・義務について浸透させるため、虐待を含む不適切な対応が発生した場合の対応手順等についても繰り返し周知徹底をするのが有効と考えられる。	新任職員研修での所長講話、対応マニュアル研修、虐待防止対策研修会等で、不適切な事案が発生した場合の対応手順等についても繰り返し周知を徹底しています。
	（3）子ども・障害者の権利擁護自体について、具体的事例を踏まえた研修も必要である。	子どもの権利擁護や倫理について知り、こどもや障害者に接する際の基本的姿勢を学ぶため、7月に県の担当課を招いて、グループワーク形式の研修会を実施しました。（再掲） 子どもの権利擁護やトラウマインフォームドケアについて学びを深めた職員も多く、意識改革につながったと思われます。今後も具体的事例を踏まえた研修を行っていきます。
3. マニュアルについての改善提言	（1）言葉による虐待についてや呼び捨ての禁止、性的発言は厳禁であることなどの基本的なことを明記したマニュアルを整備し、職員に配布し、研修を行うなどして周知する必要がある。	5月に全職員を対象に、虐待の種別ごとに記載し、「心理的虐待」の中の言葉による虐待の例として呼び捨てや性的発言も虐待に当たることを盛り込んだマニュアルの周知研修（録画視聴も活用）を実施しました。 今後も年度初めにマニュアル周知研修の実施を継続していきます。 職員の利用者への対応状況等を把握するため、全職員にセルフチェックを定期的実施しています。（再掲）
	（2）マニュアルの作成にあたり他の施設のマニュアル等を参考にするのは有効だが、単なる模倣にとどまることがないようセンターで現に問題となった事案を取り込むなどしてセンターの現場に即した内容とするとともに、職員の意見も聞きながら、適宜 改定していく必要がある。また、虐待（疑いを含む）、不適切行為を発見した場合に職員がとるべき対応も具体的に明記するべきである（センターの対応部署への通報、長崎県等への通報など）。	国が示している虐待防止に関するガイドライン等、既存の資料を活用しつつ、センター内で実際にあった事例からモデル事例を作成し、事例集としてマニュアルに盛り込みました。また、虐待や不適切行為を発見した際の職員のとるべき行動も明記いたしました。 今後も対応マニュアルについては外部委員の意見なども聞きながら適宜、修正や事例集の追加を行います。
	（3）マニュアルに関しては、接遇(サービス)向上に関するマニュアルなども整備し、虐待防止にとどまらず、サービス向上を図ることも必要である。	昨年3月に「虐待防止編」と「サービス向上編」の二部構成とした対応マニュアルを作成しました。 マニュアルの「サービス向上編」については「虐待防止編」と合わせて、随時見直しを図っていきます。

検証委員会からの提言		取組状況（令和6年度）
4．職員 の意識改 革のため の改善提 言	（１）加害疑い職員だけでなく多くの職員の子ども・障害者の権利擁護意識が低く、組織として虐待対応が機能していなかった。長崎県内唯一の機能や専門性を持つ施設として、「他に頼るところがない」という利用者や保護者の想いを真摯に受け止め、対応する姿勢が必要である。	子ども等の権利擁護や倫理、虐待防止およびサービス向上に対する研修等を行い、必要な知識の習得やスキルアップを図り、職員の資質の向上を目指します。 利用者からのご意見については、意見箱等を適切に運用し、利用者が声を上げやすい環境の整備を進めています。 不満や疑問があっても「他に頼るところがない」ため、言いたいことを言えずにいる利用者や保護者がいるかもしれないということを常に意識しながら、利用者が話しやすい環境づくりに努めていきます。
	（２）利用者等との関わりにおいて、親しみを持つことと慣れあうことは異なり、節度を持って対応するべきである。	利用者に寄り添うことはもちろん、親しみと慣れ合いの違いを意識しながら節度を持って対応していきます。 特に呼称の問題については対応マニュアルに盛り込む等、ルールを定めて取り組んでいきます。
	（３）障害の特性上、自分の意思を表すことが難しい子どもへの支援を行う施設の職員として、自らの言動が子どもの心身の発達に影響を及ぼしかねないことを認識し、看護観（技術）や虐待の知識以前に自分が言って（されて）ほしくないことは他者にも言わない（しない）など、人として基本的なことを大事にする姿勢で今後の支援にあたっていくべきである。	今後も、虐待防止に関する知識やスキルを身に付けることはもちろんのこと、それ以前の人として接するときの基本的なことを大事にする姿勢を忘れずに対応していきます。 セルフチェックやサービス向上の研修等で、職員一人ひとりが自身の普段の態度や姿勢を振り返る機会を継続的に持つようにします。
	（４）これらのような意識を根付かせるために、倫理委員会の設置や臨床倫理関連の研修を実施し倫理的感受性を醸成するとともに、子ども・障害者の権利擁護自体に関する研修を実施し理解を深める必要がある。	看護部担当職員を「倫理的問題への対処方法を学ぶ」に参加させ、11月に職員への伝達講習会を実施しました。また、師長、副師長会については、今年度導入したe-ラーニング研修の倫理関連を受講する予定です。 今後も臨床倫理関連の研修の受講や伝達研修を継続していきます。 ○「病院理念」や「こどもの患者さんの権利」を明文化したものを各部署ごとに掲示し、職員としての姿勢を常に意識するようにしました。また、名札の裏に簡略版を入れて、いつでも見られるようにしています。
5．利用者や保護者の意見等への対応体制についての改善提言	（１）利用者の意見を施設の改善に繋げ、より良いサービスに繋げるよう、管理者が把握できる仕組みの構築等に努める必要がある。	利用者の意見箱を親子棟にR5年11月に1つ増設（全体で3個設置）。また意見箱の上にQRコードを付け、スマートフォンからも投稿できるようにしました。 意見箱に投稿された内容は全て管理者会議で報告されるシステムを構築しています。 今後、状況を確認しながらさらに利用者が意見を上げやすい工夫を考えていきます。
	（２）利用者の声に虐待（疑いを含む）や不適切行為の情報が含まれることもあるので、虐待通報の受付ルートを制限することなく、様々な利用者の声や不適切言動等の情報を吸い上げるような仕組みとするべきである。	意見箱のほかに、利用者から口頭で伝えられた意見や情報についても、受けた職員が意見受理票に記載し、セクション長に報告し、地域連携室を経由して管理職に報告するルートも新たに構築しました 意見受理票についてはR6年4月から実施しています。

検証委員会からの提言	取組状況（令和6年度）
<p>（3）保護者アンケートによると、「日頃お世話になっている」「他に選択肢がない」という理由から、利用する上での困りごとや施設への不満等を直接センターへ伝えにくいことがうかがえることから、第三者苦情相談窓口について利用者へ周知徹底する必要がある。</p>	<p>（第三者苦情相談窓口の周知） 施設入所、ショートステイの契約時に、重要事項として苦情申出窓口について説明しています。 院内掲示場所：外来・病棟・親子棟にそれぞれ1箇所ずつ掲示しました。</p>
<p>5．利用者や保護者の意見等への対応体制についての改善提言</p> <p>（4）意見箱の運用については、利用しやすいよう置き場所の工夫や設置数の増等の検討をし、意見への対応については統一した取扱いを規定すべきである。</p>	<p>利用者意見箱については親子棟に1箇所、職員用については2箇所増設しました。 意見については事務手順書により管理者会議で必ず確認し、回答を掲示やメールで周知しています。</p>
<p>（5）本件についての聴き取りに際し、利用者から、意見を聞いてもらう機会の確保を望む声があった。そこで、アドボカシー（擁護・代弁）制度など、利用者の希望があった際に、時間をかけて話を聞く仕組みや工夫の検討、子ども会活動の活性化のための支援等が望まれる。さらに、直接処遇にあたる職員以外の第三者が話を聴く機会を設ける等、利用者の意見を把握し、適切に関係者へ繋ぐ仕組みが必要ではないか。</p>	<p>昨年度は11月と2月に、学習の場所や公衆電話の使い方などについて子ども達による話し合う場としてこども会を開催しました。 今年度は、こども会活動を活性化するため、こども会実施要領を作成し、6月から運用しています。 各学期に1回ずつ開催することとし、7月に第1回、11月に第2回を開催しました。 第三者が話を聴く機会については、第1回虐待防止対策委員会および第3回虐待防止対策委員会に合わせ、外部委員（医療、福祉、教育）による利用者面談を実施いたしました。今後も年2回の上記取組を継続します。</p>
<p>6．カンファレンスの充実・改善</p> <p>カンファレンスは、フラットに議論を交わす場である。疑問点・改善点を協議する中で、職員個々のやり方やルールが横行することなく、個別性と障害特性について共通理解を図るなど、介助の難しさも踏まえてどう対応するかを議論し、カンファレンスの結果表に反映させるのが良い。 カンファレンス記録に、子どもの権利擁護及び倫理的な視点を加えると良い。</p>	<p>病棟カンファレンスについては、病棟師長とは常に連携し、報告と実践の確認を行っています。 小児カンファは所長が参加、整形カンファは副看護部長が参加することにより、管理的な視点の補完を行っています。 カンファレンス（病棟、小児科、整形など）の実施にあたっては、検討項目の中に、子どもの権利擁護や倫理的な視点を加えていきます。カンファレンスの様式を変更し、新たに「明らかになった倫理的問題」を検討記入する欄を設けました。（再掲）</p>
<p>7．第三者評価等の受審</p> <p>サービスの質の向上のためには、利用者をはじめ外部の意見を踏まえて取り組むことが不可欠である。そこで、第三者評価（医療機関としての評価、福祉施設としての評価の双方）を率先して受審すべきと考える。</p>	<p>第三者評価機関の受審については、8月に長崎市にある「福祉総合評価機構」と委託契約を締結し、10月に管理者および職員の自己評価と利用者アンケート、12月に訪問調査、2月下旬に評価結果の報告を受けて、3月に公表というスケジュールで進んでおります。</p>

検証委員会からの提言		取組状況（令和6年度）
8．センターの人事・組織マネジメントについての改善提案	<p>(1) 人事交流等、組織上の課題の解決、風通しの良い組織風土にしていくため、企業団病院等との人事交流及び新規採用の実施を検討された。</p>	<p>(人事交流) R6年10月からセンターの体制を強化(センターの組織風土改革の推進や、医療安全管理体制の強化、看護師をはじめとした職員全般のマネジメント能力の向上など)するため次長(看護師)を配置しました。また病院企業団との人事交流の拡大に向けて引き続き協議を進めていくとともに、看護師の新規採用についても人事部局と協議を進めていきます。</p>
	<p>(2) 設備・人員配置等について保護者アンケート等から、職員間の連携の不十分さの指摘がある。職員間の情報共有や業務効率化を促進するため、電子カルテ導入等、ITツールを積極的に導入するべきではないか。力仕事を要する場面で男性職員が重宝がられる傾向があったとのことであり、介助時の職員の身体的負担を軽減し、性別問わず対応できるよう介護ロボット等の導入について検討することが考えられる。センターの特徴として、子どもの下校後の時間に業務が偏る傾向があるため、柔軟な職員配置ができないか。予算を伴う事項については、センターのみでは対応できないことなので、県全体で協力して検討していただきたい。</p>	<p>今年度、床走行式リフト、機械浴一式を導入し、職員の負担軽減を図ります。また、職員間の情報共有や業務効率化を促進するための電子カルテ等のITツールの導入について検討を進めていきます。 その他職員の負担軽減のために必要な設備について、今後も計画的に導入について取り組んでいきます。 入浴介助や食事介助の際の体制を強化するため、病棟看護師の勤務体制の見直しについて検討を進めています。</p>
9．長崎県の関係課についての提言	<p>長崎県では、センター以外にも子どもに関わる施設を設置しており、長崎県が今回のような情報を得た場合、子どもに対する虐待の疑いがあるという認識を関係各課でも持つべきである。 今後、ハラスメント実態調査に限らず、あらゆる窓口や調査等において長崎県民に対する職員の不適切言動を把握した場合、迅速に所管課と共有し対応するよう、対応手順を定めるなど、庁内で周知徹底を図る必要がある。</p>	<p>人事部局において適切に対応しています。</p>