

高齢者虐待防止に向けた チームアプローチ

令和7年10月23日(木)

15:10~16:55

社会福祉法人慈光会 慈光園 大城真也

虐待が確認された施設等の過去の状況

- 当該施設等における過去の虐待あり

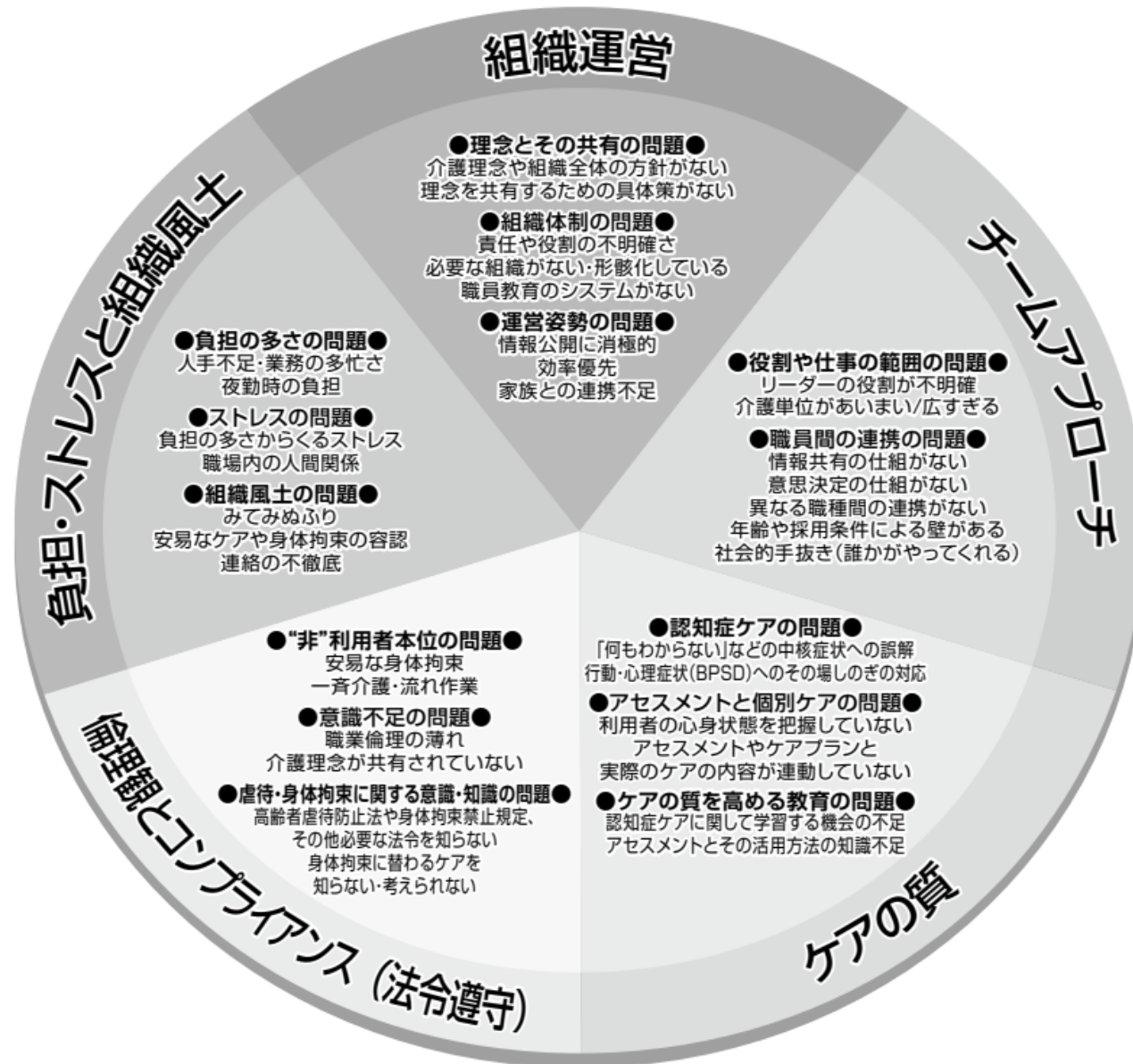
19.1% (215/1,123)

- 当該施設等に対する過去の指導等あり

26.4% (296/1,123)

(厚生労働省：令和5年度法に基づく対応状況調査)

❖養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因★



(★作成にあたり三瓶徹氏(北広島リハビリセンター特養部四恩園施設長)作成の資料を参考にした)

❖チームアプローチの充実

「役割や仕事の範囲」 の問題への対策

- ①関係する職員がどのような役割をもつべきかを明確にする
- ②リーダーの役割を明確にする
- ③チームとして動く範囲を確認する

「職員間の連携」 の問題への対策

- ①情報を共有するための仕組みや手順を明確に定める
- ②チームでの意思決定の仕組みや手順を明確に定める
- ③よりよいケアを提供するためには、立場を超えて協力することが必要不可欠であることを確認する

グループワーク

- ・虐待防止に取り組む際、チームアプローチを行う中で、工夫している点はなんですか？
- ・取り組みを進める中で悩む点はなんですか？

チームとは

- 共通の目的や目標を達成するために協力し合う人々の集団のこと。ビジネスシーンにおいては、同じ目標に向かって互いにサポートし合う集団を指す。
- 共同で作業を行う集団であり、メンバーがお互いに協力し、それぞれの役割を果たしながら目標達成を目指す。チームには、生産性の向上や迅速な課題解決といったメリットがある。
- チームとグループの違いとして、チームの成果はメンバーの相乗効果による付加価値がもたらされるのに対し、グループの成果は個人の貢献を足し合わせたものである点が挙げられる。また、責任範囲も異なり、チームはメンバー全員が意思決定と説明責任を果たすのに対し、グループは個人の責任範囲に限定される。
- チームを分類する方法はいくつかあるが、チームとして機能するためには、達成すべき目標が明確に示され、メンバー間で共有されていることが重要。また、メンバー間のコミュニケーションや協力、役割分担、一定のルールや約束事も必要。

チームアプローチとは

- 利用者の課題を解決するための目標を多職種間で共有し、その目標に向かって医師、看護師、保健師、介護福祉職、作業療法士、臨床心理士など様々な職種が連携し、それぞれの専門性を発揮して、1人の利用者の支援を行うこと。
- 「多職種連携」は、その具体的なあり方のこと。お互いの専門職としての能力を活用し、連携することで、質の高いサービスの提供を行うことができる。利用者の置かれている状況やケアの目標について、チームメンバー間でよく情報共有することが重要。

チームアプローチの長所と短所

長所

- ① チームメンバーで共有できる情報があり、状況把握を容易に行うことができる
- ② チームメンバーが一致して対応できる一体感をもつことができる
- ③ チームメンバーの視点を生かしたアセスメントが可能となり、多角的な情報を集めることができる
- ④ チームメンバーの率直な意見交換で、ケアプラン作成における援助目標をさまざまな角度で検討できる
- ⑤ ケアプランに対する工夫やケアに対する配慮を、それぞれの専門分野から検討できる

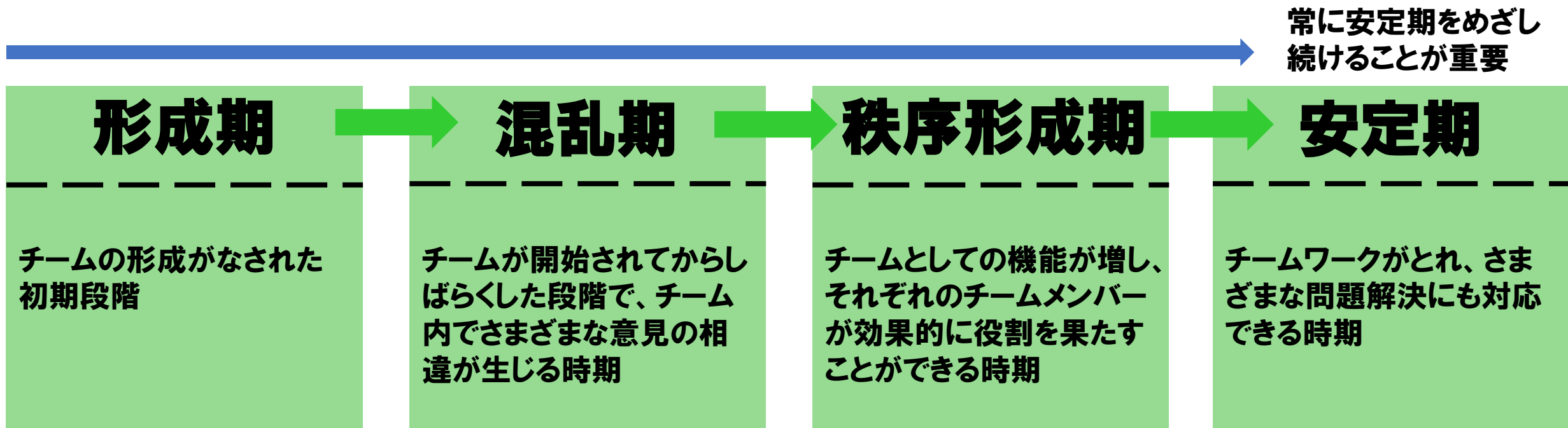
短所

- ① チームで話すことが出来ないメンバーがいると、意見のかたよりが生じ、多角的な情報収集ができない
- ② 会議を適切に行わなければ、ケアの責任の所在が不明瞭となる
- ③ チームメンバーがそれぞれの専門性を主張しすぎると、意見が対立し、チームアプローチが難しくなる
- ④ チームメンバーの中で経験が浅い専門職がいる場合、その専門職は意見が言えず、適切な意見を持っていたとしても、その意見が反映されない場合がある
- ⑤ 難しい課題や微妙な問題に直面し対応する場合には、専門職間の対等性が失われやすく、チームアプローチが難しくなる

チームの形成における段階

- ・チームアプローチを行う場合、チーム形成過程を理解しておく必要があり、現在、自分が所属しているチームがどの段階にいるのかを理解し、その段階における対応方法を考えることが望まれる
- ・チームアプローチを行う上で、リーダーの存在が重要となる
- ・チーム安定期の段階までチームを運営していける忍耐力のある人がチームリーダーとなることが望ましい

チームの発達段階(タックマンモデル)



チーム形成期

- ・ チームの目的、チームアプローチの意義、チームメンバーの役割、専門分野の違いからくる考え方の違い、チームリーダーの役割などが話し合われ、そのことについて合意形成がなされる

リーダーの役割

- ・ チーム内の基本的な合意事項（チーム会議の開催回数、開催時間、開催場所、それぞれの役割の確定、情報交換の内容など）の確認を行う役割を担う。また、この時期において必要となるリーダーのスキルとして、効果的なコミュニケーションスキル、チームの課題を明確にし合意を得るスキル、合意形成を促進させるスキルなどがあげられる

チーム混乱期

- ・ チームでの活動が開始されると、さまざまなことがチームでなされることとなる。しかし形成期で想定されていなかったことなどが生じ、チームメンバーの専門領域における考え方やチームに対する考え方などの違いも生じ、さらに、チームアプローチに対する期待感の違いなども明確になる。そして、チームアプローチやチームに対するさまざまな不満が生じ、また、チーム形成期で合意された内容についても対立が生じる場合もある。そのような状況は、チームメンバーのモチベーションやチーム会議の参加意欲を低下させ、チームアプローチがかえってサービスの質を低下させる要因となってしまう。しかし、そのような状況は、チームの成長において欠かすことができない段階であると言われており、その段階で直面するさまざまな困難に対してうまく対応していくことが、チームアプローチ成功の秘訣であると考えられている

リーダーの役割

- ① チームにおける意思決定の過程を明確にすること
- ② チームメンバーのそれぞれの意見を聞き、合意形成が可能な点を見いだす
- ③ 合意形成できた点を確認するとともに、合意が困難となっている点を話し合い、合意できる点にどのようなことがあるのかを探る
- ④ チーム運営が円滑に進められるような資源を活用しながら（具体的には、チームアプローチの意義や重要性を述べた文献を探し、それをメンバーに読むように勧めることや、チームアプローチでさまざまな課題を達成できた他のチームメンバーをゲスト・スピーカーとしてよび話を聞くことなど）、チームメンバー内での合意の再確認や合意の再形成を進める
- ⑤ チーム内での問題点を率直に話せるような場の設定を行い、話し合いを円滑に進めながら、チーム内にあるさまざまな葛藤についての解決方法を見いだせるようにチームメンバーを支援する
- ⑥ メンバーの介護観・ケアに対する考え方・意見を調整するスキル、メンバーの意見を聴き、合意形成を行うスキル、会話の内容や文脈を理解し、メンバーの状況を判断するスキルなどが求められる

チーム秩序形成期

- ・ チームの目的、チームアプローチの意義、チームメンバーの役割などが合意され、チーム内におけるさまざまなルールが確立される。この段階になると、それぞれのメンバーの専門性を尊重しながら、率直な意見交換が行えるようになり、表面的な議論だけでなく、さまざまな議論が行えるようになる。そして困難な課題に対しても、チームメンバーが一体となって対応方法を考えていく段階となる

リーダーの役割

- ・ チームでなされた基本的な合意事項の確認、チームが進むべき方向性の確認、チームにおける新たな課題や問題に対する対応方法の検討とルール化、メンバーの努力に対するポジティブなフィードバックなどを行うことが求められる。また、合意形成を円滑に行うスキル、メンバーの状況を見守り、的確な助言やアドバイスを行うスキル、メンバーのモチベーションを高めるスキルなどが求められる

チーム安定期

- ・メンバーがそれぞれの役割を自覚し、責任をもって役割を遂行するようになる。メンバー内にさまざまな葛藤や問題が生じたとしても、チームアプローチを諦めるのではなく、チームとしての対応方法を、それぞれのメンバーが考え、率直な意見交換を行い、最終的な解決方法を見いだすことができるようになる。また、リーダーがいなくても、チームを安定して運営されることとなり、メンバーの自主性や自立性が重んじられ、円滑なチーム運営となる

リーダーの役割

- ・相談役的な立場をとり、メンバーの自主性を尊重する観点から助言・アドバイスする役割を担うこととなる。また、メンバーを適切に評価するスキル、メンバーと対等に会話するスキル、チームの課題を整理するスキルなどが求められる

チーム維持のための留意点(秩序形成期・安定期後)

- ① チームアプローチの重要性を認識するとともに、その重要性は、チームメンバーの利便性にあるのではなく、あくまでサービス利用者の生活の質の保持あるいは向上、ケアの質の保証のためにあることを常に意識しなければならない
- ② チームメンバーのそれぞれの専門領域の違い、人生観の違い、介護観・ケア観の違いなどがあることを認めたとうえで、認知症の人やその家族に対して、どのような支援がチームメンバーのそれぞれにできるのかを考えていこうとする姿勢が必要
- ③ チームメンバーの個人が、それぞれの専門領域および担当するケアの責任を負うことは当然ではあるが、場合により責任の共有化を行うことで、一体的なチームアプローチを目指そうとする姿勢も必要なことがある

チーム維持のための留意点(秩序形成期・安定期後)

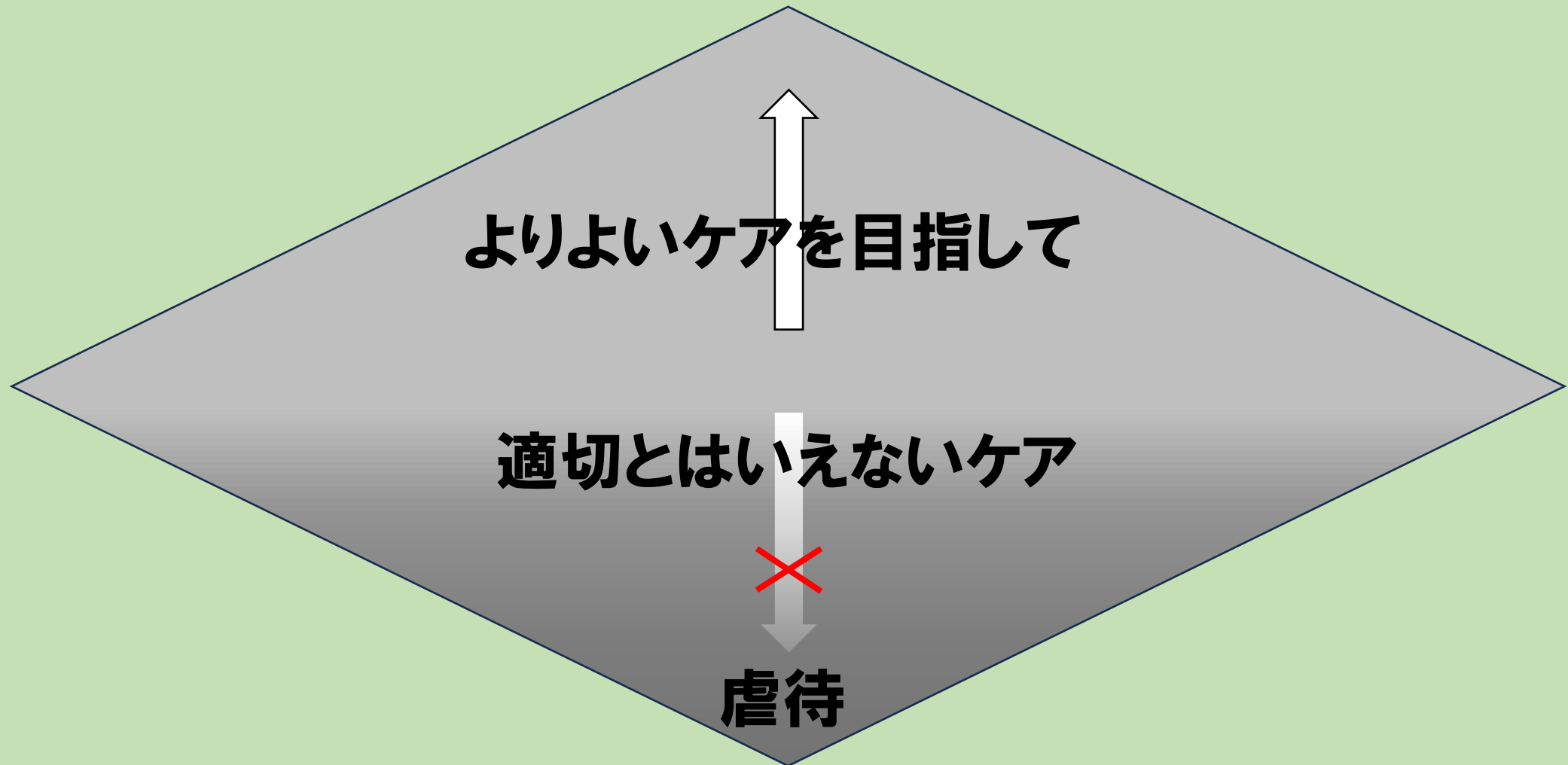
- ④ チームにおける課題は、認知症の人やその家族の援助目標とどのような関係になっているかを常に明確化しながら、それぞれのチームメンバーがチームにおける課題と援助目標の関連をよく理解しておかなければならない。そして、その課題達成や援助目標の達成のために果たさなければならない役割となにかを、メンバーそれぞれがよく理解しておかなければならない**
- ⑤ チームアプローチでは、新たなむずかしい課題に直面することが多いことをよく理解し、チームメンバーがそれぞれの意見を率直に言える雰囲気づくりが大切**

考えてみよう

介護職員Aは、
なぜこのような
対応をしたと思
いますか。

このとき、利用者
Bさんは、どのよ
うな気持ちだっ
たと思いますか。

本来の目的はどこにあるか



ポイント

- ・ **ふりかえりと気づきの必要性**
 - 日常のケアをふりかえり、虐待につながる「かもしれない」不適切さ（の可能性）に気づく
 - 不適切さの背景を検討する
- ・ **気づきを共有することの大切さ**
 - 気づきのプロセスでは「他者の目」が互いに役立つ
 - 共有することでより豊かな気づきが得られる
 - サービスの責任をチーム・組織でもつ
- ・ **「よりよいケアのために」という共通認識が必要**
 - 自分や他の職員への「ダメ出し」が目的ではない
 - 煮詰まらず、皆で前を向くためのふりかえりと共有

他施設の取り組み

理念の共有	・法人理念がわかる教材（映像等）を作成し、新入職員研修等で活用しています ・日頃の会議で法人の理念を伝える機会があります ・経営層が業務に関わることで、理念を伝える機会があります ・職員の個人目標を考えるときに、法人理念と照らし合わせています
個別ケア 認知症ケア	・入居前の暮らしの様子、長年馴染んだ習慣や好みを確認しています ・認知症の人の「その人らしさ」を知るツール（センター方式、ひもときシートなど）を活用しています ・定例の会議でミニ事例検討をしています ・利用者の状況が変化したときに臨時で会議をしています ・職員が持ち回りで講師になる認知症ケアの勉強会を行っています
ストレス・ 負担感の軽減	・ケアの中での困りごとやストレスを話し合える場をつくり、対応方法を共有しています ・職員が困ったり、苛立ったりしているときには、声をかけ合い、ケアの方法を話し合います。時には、交代することもあります ・シフトごとの人数や交代時間を見直し、夜勤に負担がかかり過ぎないようにしています ・人事考課に関係しない面接を行い、職員の働きやすさの確保に努めています

他施設の取り組み

権利擁護意識 の確立	・「虐待の芽チェックリスト」や「虐待予防セルフチェックリスト」を年に何回か行っています ・組織の管理者や委員会が中心になって、「虐待の芽チェックリスト」の結果を集計して、比較可能な形（数値化・グラフ化・内容やフロア別の傾向等）にまとめて、話し合い、改善をしています ・「虐待の芽」の状態に気づいたときに、職員間で声を掛け合い、助け合える関係を構築しています ・身体拘束が利用者、家族や職員に与える悪影響を確認しています ・一人ひとりのモラルを高めるような研修を実施しています
職場内訓練 (OJT)	・新入職員を教育する担当制の指導者を配置（アドバイザー/プリセプター制）し、指導者向けの研修も実施しています ・新入職員に応じた指導ができるよう、アドバイザー・プリセプターに対しての研修を実施しています ・よりよいケアを提供できるように、ケアのチェックリスト（「介護職員技術チェックリスト」・「業務チェックリスト」など）を作成して、職員が自分のスキルを自ら点検できるようにしています。結果を上司と話し合っ、て、共有しています ・上司は、1日の半分はケアの現場に入って、実際にケアをやって見せています ・利用者やチームの状況等に応じた研修のテーマを設定しています

他施設の取り組み

職場外訓練 (OFF-JT)	・勤務形態にかかわらず全ての職員が研修に参加できるようにしています ・職員の希望や状況に応じて受講する研修を選べるようにしています ・定例会議で、外部研修の伝達をする時間(15分～30分)を設けています
リスク管理	・ヒヤリハットや事故報告を書きやすい書式にしています ・提出されたヒヤリハットや事故報告を、すぐに共有できる手順やマニュアルを決め、再発防止に努めています ・なぜヒヤリハットや事故が起きたのか、話し合うことで今まで気づけなかったリスクに気づけるようにしています ・感染症対策のマニュアルを作成し、みんなが同じケアができるようにしています
開かれた組織運営	・利用者や家族向けのアンケートや交流会の声を、ケアや組織の事業計画に反映しています ・福祉サービス第三者評価の結果を活かして運営しています ・コミュニティスペースとして、施設の一部を地域住民に開放しています ・ボランティアや実習生が、自分の施設のケアをどのように感じたかを把握して活かしています ・虐待防止委員会に、家族や地域住民に委員として出席してもらっています

虐待の芽チェックリスト(入所施設版)

虐待の芽や不適切ケアを自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。

あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。その後、結果について話し合う等の機会を作りましょう。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしたりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
2	利用者に対して、アセスメント・施設サービス計画書に基づかず、あだ名や○○ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「○○して」「ダメ!」など)で接していませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
4	利用者への声掛けなしに介助したり、居室に入ったり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	見たこと・聞いたことがある
7	利用者に必要な日用品(眼鏡、義歯、補聴器など)や道具(コールボタンなど)が壊れていたり、使えなかったりしていませんか？	している	していない	—
8	利用者の呼びかけやコールを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
9	食事や入浴介助の無理強いなど、利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	見たことがある
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きをする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない	見たことがある
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
12	プライバシーへの配慮に欠けたケア(排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど)をしていませんか？	している	していない	見たことがある
13	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
14	他の職員に仕事に関わる相談ができない等、職場でのコミュニケーションがとりにくくなっていませんか？	とりにくい	良好	—
15	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることがありますか？	ある	ない	—

(公財)東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成(2021)

☆無記名で定期的実施・回収(年数回)し、集計・分析による課題把握を行い運営改善に取り組むことにより虐待防止につながります。また、虐待と思われることがあった場合は市町村へ通報義務があります。

管理者や虐待防止研修に関する担当者への相談をする事も効果的です。

参考及び引用)東京都福祉協議会高齢者施設福祉即会生活相談員研修委員会 平成19年度生活相談員スペシャリスト養成研修会Cグループ作成「虐待の芽チェックリスト」社会福祉法人徳心会介護老人福祉施設いずみえん作成「虐待の芽チェックリスト」

高齢者虐待防止のための組織体制チェックリスト

組織体制をチェックして、高齢者虐待の防止に努めましょう。あてはまるチェック欄に○をつけてください。

「ない」「わからない」とついた項目について、これからどのように取り組むかを考えることが大切です。

管理職が運営体制の見直しや事業計画立案を行うにあたり、全職員の無記名チェックの結果を分析して参考にすると、効果的であると思われます。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
1	組織の理念、倫理綱領、行動規範等を学ぶ機会がある。	ある	ない	わからない
2	ボランティアや実習生の意見を、ケアや体制整備に活かしている。	している	していない	わからない
3	利用者の満足度や意見を把握する機会や取り組みを実施している。	している	していない	わからない
4	個別ケア・認知症ケアの改善を言い出しやすい雰囲気がある。	ある	ない	わからない
5	個別ケア・認知症ケアが流れ作業のようになることがない。	ない	ある	わからない
6	ヒヤリハットの内容を分析して傾向を把握し、職員間で共有している。	している	していない	わからない
7	勤務体制や職員の相談体制等、職場環境の改善を積極的に推進している。	している	していない	わからない
8	職員が外部研修に参加しやすい配慮が行われている。	している	していない	わからない
9	外部研修や内部研修の伝達研修や研修レポート等が実際のケアや体制に活かされている。	している	していない	わからない
10	職員の虐待防止に対する意識や日々のサービス提供等の状況把握が行われている。	している	していない	わからない
11	苦情相談窓口を設置し、利用者等に分かりやすく案内している。	している	していない	わからない
12	組織内で職員が孤立しない様な体制作りを行っている。	している	していない	わからない
13	職員が内部研修に参加しやすい配慮(時間、回数、職務としての参加等)がある。	ある	ない	わからない
14	職員が組織内の委員会活動を積極的に行いやすい体制になっている。	している	していない	わからない
15	職員一人ひとりの研修ニーズを明確化して、研修計画が策定されている。	している	していない	わからない
16	利用者の金銭や貴重品を預かっている場合、その管理は複数の職員によるチェック体制のもとになされている。	している	していない	わからない

(公財)東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成

参考) (福)全国社会福祉協議会「障害者の虐待防止に関する検討委員会」作成「施設・地域における障害者虐待防止チェックリスト A:体制整備チェックリスト 平成23年3月版」

東京都健康長寿医療センター研究所作成「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応のための帳票類等 様式11職員質問票」

(公財)東京都福祉保健財団「平成27年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業 高齢者虐待防止事例分析検討委員会報告書(養介護施設従事者等による高齢者虐待防止)」平成28年3月

高齢者虐待防止のセルフチェックリスト

虐待を引き起こしやすい心理状況にうまく対応できれば、虐待を予防できると考えられます。

下記のチェック項目にしたがって、有無にチェックをし、「ある」と答えた時には右の2つの欄を記入してください。

記入後、話し合っ、内容を共有すると、対応方法のバリエーションが広がります。また、チームや組織として相互に助け合う方法を協議することもある有効です。詳しくは、次のページの「高齢者虐待防止のセルフチェックリストの使い方」を参考にしてください。

	チェック項目 (虐待につながりやすい心理状況)	有無	どういう状態の時に虐待につながりやすい心理 状況になる(なった)と思いますか？	そのような状態・状況の時、どう対応しています か？(どう対応したら良いと思いますか？)
1	利用者の「尊厳の保持」という意味が良くわからなくなることがある	ある ない		
2	利用者が「守られるべき立場」にあると思えない時がある	ある ない		
3	利用者に対して丁寧に関われない時がある	ある ない		
4	利用者から拒否的な反応をされ、うまく対応できない事がある	ある ない		
5	利用者に対し、「〇〇してあげているのに」と思い、苛立ちを感じる事がある	ある ない		
6	利用者に「どうして早くできないの？」と問いたくなる時がある	ある ない		
7	利用者が、自分の思う様に行動しない時に苛立ちを感じる事がある	ある ない		
8	利用者から大声で「呼ばれる」「怒鳴られる」時に、大声で言い返したくなる事がある	ある ない		
9	利用者から「叩かれる」「強く掴まれる」時に、ついやり返したくなる時がある	ある ない		
10	排泄介助の場面で臭いが我慢できず、対応するのが嫌になることがある	ある ない		
11	利用者の話を最後まで聞けない、言いたい事や動作を待てないと感じる事がある	ある ない		
12	利用者から呼ばれているのに、聞こえないふりをして反応したくないと感じる事がある	ある ない		

虐待の芽チェックリスト活用例①

チェックリストの 目的説明

- チェックリストに取り組む目的として「高齢者の尊厳あるケアの実現」について共有する
- 不適切ケアになっていないかを自己及び他者からの視点によりチェックを行う

チェックリストの 実施

- 定期的に実施する（例：半年に1回、研修前等）
- 無記名で回収（フロア・エリア・職種など単位を分けて回収すると分析に役立つ）
- 「高齢者虐待防止のセルフチェックリスト」や「組織体制チェックリスト」も同時に実施する

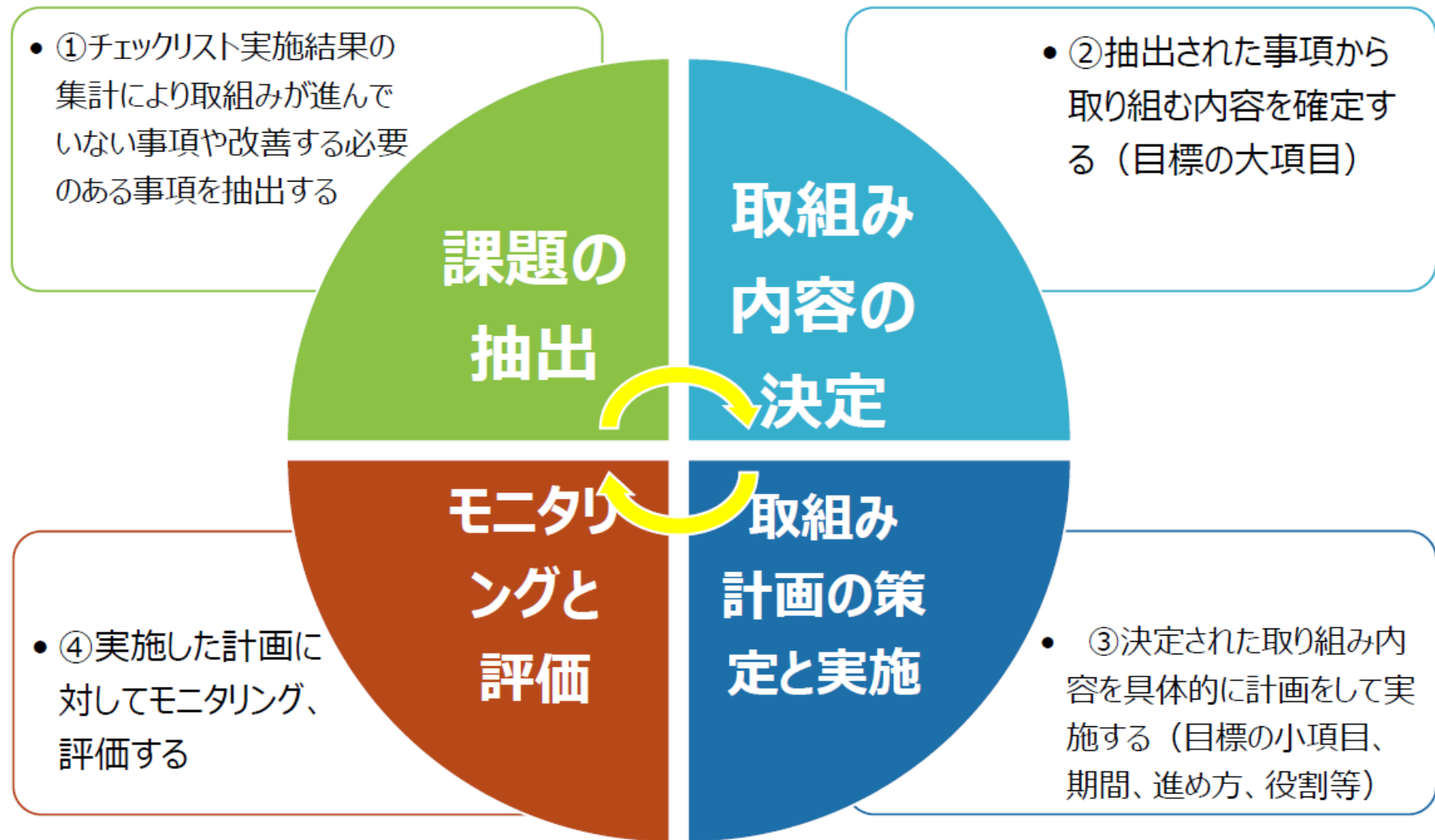
分析

- 集計し傾向を把握する（小単位ごとの特徴、チェックの多い・少ない項目、前回比較等）
- 課題抽出：①背景や原因について仮説をたてる ②各種会議や委員会等により検討する
- 改善計画の作成する

フィードバック

- 虐待の芽チェックリスト等の実施・分析結果と課題及び改善計画を職員へ説明する
- 虐待の芽チェックリスト等の実施結果を基に具体的取組の実行をする（虐待防止研修等）
- 改善計画に対するモニタリングと評価（PDCAサイクルを回していく）

虐待の芽チェックリスト活用例②



- ・ 1～13は、月ごとに減少しているかを確認、またミーティング等でも減らすように促す

- ・ 重要なのは、「見たこと・聞いたことがある」

「見たこと・聞いたことがある」と14・15に関しては、具体的にどのようなことかを書いてもらう。また、14・15に関しては改善案も書いてもらう

3カ月ごともしくは、半年ごとにミーティングや委員会で評価をしていく

未然防止のための取り組み例

気づきシート	
令和〇〇年〇〇月〇〇日	
 or 	
記入者(匿名可):	

- ある社会福祉法人において、虐待防止事業の一環として始めた取り組み
- 「気づきシート」に書く内容には、「よい気づき」と「悪い気づき」の2種類ある
- 施設内で共に働く仲間について、よい行動であると感じた点については笑顔マークを○で囲み、その下に誰のどのような行動が良いと思ったかを具体的に書く
- 「これは不適切ではないか」と思った言動等については、右側の顔を○で囲み、同様に不適切行為を具体的に書く
- 報告者の氏名も書いた方が望ましいが、「悪い気づき」については匿名での報告でも構わない(虐待案件は別)

よい気づき

- ・医務の〇〇職員

いつも笑顔で穏やかな対応をしているので、私が忙しくていっぱいになっているときにハッとさせられます。また、いつも入居者様の情報収集をするため、色々と聞いてくれて、実際に目で見て確認する姿は素晴らしいと思うし、とても心強いです。

- ・〇〇職員

敬老会の準備で、展示物の作成や展示に予想以上の協力をいただき、利用者様や家族に喜ばれる大変良い展示会ができました。

- ・〇〇職員

利用者様からの声です。「優しい〇〇さ～ん」「〇〇さんは今日来ますか？」「〇〇さんだといいな・・・」ほかにも沢山！私も同様に思われたいと思いました。

- ・〇階の〇〇職員

就寝介助時、待っている利用者様に対して「次にご案内します」「お待たせしました」等、必ず声をかけて誘導しています。そのせいか不穏になりがちな利用者様も落ち着いて待たれているように感じます。素晴らしいと思います。

悪い気づき

- ○○職員が、ゼリーのタッパを利用者様がいるテーブルに投げるように置いていた。ガチャンと大きな音が出て、職員でも驚いてしまう。すぐそばにいた利用者様が気の毒に感じた。イライラしているのか、顔つきも陰しかった。
- 経鼻経管栄養の利用者様を「経管さん」等と呼ぶ職員がいるが、利用者様には名前があるので失礼だと思う。
- ある職員が、強引な介助を怖がり腰が引けてしまった利用者様に対し「危ない、立ってください」と大声を出して注意していた。利用者様のできること、できないことを理解して介助していない。
- 利用者様と職員が言い争いをしていた。ついむきになってしまうときが自分にもあるので、ひと呼吸して冷静になることが大切と思った。礼節、謙虚さをもった対応を心がけようと思った。
- 利用者様の車いすが汚れており、定期的な清掃が必要ではないか。
- 利用者様に対して職員が大声で「トイレは？」等と言っているのを聞く。自分が利用者様の立場だったら、皆に聞こえるような声で「トイレは？」等と聞かれるのは嫌だと思う。

「悪い気づき」

ミーティングや委員会などで話し合いを行い改善案を検討する

- ・職員の行動や態度に関する「気づき」が、上層部に伝わる**
- ・報告者にとっては、自分の意見が認められ採用されたという達成感がもたらされる**
- ・職場内から不適切なケアが一つずつなくなっていき、結果虐待の未然防止につながる**

「よい気づき」

月間気づきシート賞みたいなものをつくり、1位の気づきを報告した職員とよい行為をした職員両方に何かしらの報酬を与える

- ・よい行為をした職員のモチベーションがあがる**
- ・他の職員にもよい行為がどのようなものかが伝わる**

効果的な研修とは

- ・まずは知識や技術を身に付けてもらいましょう

虐待防止・認知症ケア・倫理法令順守などの座学
研修動画＜担当を決めて講師

- ・そのうえで、チェックリストなどのツールを使用
- ・プリセプター制度等の取り組み
- ・職員同士でケアのチェックをしあう機会を設ける

チームとして、よいよいケアを行うために

- チームの目的・目標を設定し共有する**
- メンバーの役割を明確化する**
- チームの課題を提示する**
- メンバーの自発性を尊重する**
- 意見が言いやすい風通しの良い環境を整える**
- メンバーそれぞれが異なるスキルを身に付ける**
- メンバー同士で連絡を取り合って連携する**

参考・引用文献

- ・介護現場のための高齢者虐待防止教育システム
(認知症介護研修・研究仙台センター)
- ・介護現場における虐待の予防と対策
(著者:外岡潤 氏)
- ・介護関係者のためのチームアプローチ
(日本認知症ケア学会)