

「Q7 施設（事業所）内で高齢者虐待防止研修等を実施する際に工夫していること」取りまとめ

職場内研修等

- ・ 「虐待の芽チェックリスト」の自己評価、他者評価を定期的に行っている。無記名式をとるため、Google を利用し二次元コードでアクセスすることでより正確性を期待している。
- ・ 「虐待の芽チェックリスト」を活用して、職員個人の意識の見直しを行うとともに、施設全体の問題としても取り組んでいる。
- ・ 虐待につながりそうな介助（例えば接遇、食事など）をピックアップし、全職員にセルフチェックを実施し、集計結果で90%以下の項目を全体で取り組んでいる。
- ・ 身体拘束・虐待を個人で考えるのは当然のこと、事業所全体として取り組むように考えている。個人からのアンケートなどをとって、事例を基にレッドゾーンやグレーゾーンに分けたりしている。虐待についての記事を掲載したり、ストレスに関するチェックリストなど活用している。
- ・ 職員セルフチェックを行った上で、出来ていないというチェックが多かったことに対し、グループを作って、3つのテーマ（①今までの自分のかかわりを振り返って、これはぞんざいな態度、受け答えだったかと思うことはどんなことか？②他の職員の利用者や職員に対する振舞いや態度、受け答えで、良くないのではないかと思うのはどんなことですか？③利用者と一緒に働く職員同士で良い関わりができる環境を作るためにどんなことをしたらいいと思いますか？）で話し合いを行い、実施後はグループワークで出て意見をまとめて、回覧するようにした。
- ・ 虐待防止の考え方及び虐待通報フローチャートについて研修の中で繰り返し確認する。
- ・ 虐待防止の指針等を繰り返し確認するとともに、事例を基にどうすればよいかを話し合う。
- ・ 虐待の状況を想定したシミュレーションで考察・討論している。
- ・ 研修にて事例について話し合い、対応策を共有して現場に生かしている。また、職員同士の意見や思いを共有することで同じ思いで働いていけるように研修を行っている。
- ・ 毎月の職員会議の際、虐待・身体拘束防止についての議題を挙げ、振り返っている。
- ・ 委員会の中で決めた月の目標をポスターにして各フロアで掲示している。
- ・ 毎年全体で研修を行っており、時間が経つにつれて意識の薄れがどうしてもあるため、各部署でその後の対応を行っている。
- ・ 毎月職員間にて、業務中の些細なことなどを議題に話し合いを行い、業務改善や言動、言葉遣いなどに注意するよう気をつけている。
- ・ 虐待防止に関する勉強会、接遇・マナーに関する勉強会を定期的に行い、職員全体に高齢者虐待・不適切ケアが発生しないように取り組んでいる。また、各フロアで課題を見つけた際には勉強会等を行い迅速に対応するようにしている。
- ・ スピーチロックについての研修をした後は、各部署にてチェック表を実施したり言い換え表を作ったりして、日々の意識付けをしていた。
- ・ 研修がまとまった人数で行えない分、研修資料には、事例や実際に当施設であった事など含め、かなり重厚な内容の物を準備し、各自に配布している。その際、重要と思われるポイントは口頭でそれぞれに伝えている。
- ・ 当日研修に参加できない職員にも動画視聴できるようにしている。
- ・ 当日研修に参加できない職員には資料を配布して個別に説明を行うなどしている。議題によっては、事前に事例を配布して各職員にそれぞれ検討してもらいアンケート等をとるようにする事もある。

- ・ 研修は、毎回同じことの繰り返しになってしまうため、昨年の研修資料や、参考資料を使用して、穴埋め問題にして回答を提出してもらうことを行なった。
- ・ 施設管理者や生活相談員が講師役を担うと内容的に変化が乏しいため、毎年研修計画策定時に講師役を決める際には、昨年講師役を担っていない部署から講師役を選定することにより、現場目線での研修になるようにしている。(看護師や栄養士も含め)

情報共有

- ・ 毎日、御利用者お一人ずつ、ケアの振り返りをして、やって良かったこと、変化、困りごとを話し合う時間を設けて、すぐケアに生かせるような取り組みをしている。
- ・ 認知症高齢者の BPSD が出現せずに穏やかに過ごせた際の対応方法をスタッフ間で共有する。
- ・ 情報の共有ができるように報告書などにまとめ共有している。
- ・ 現在の困りごとを共有し、チームでどう取り組むかを確認する。
- ・ 不適切なケアを見逃さないために互いに指摘しあえる環境作りと上司への相談・報告を行っている。
- ・ 困りごとを抽出し、少人数でコミュニケーションを図り成功例を共有する。

ストレスケア

- ・ 定期的に上司と部下が相談対話できる場を設けるようにしている。
- ・ 月1回の職員との面談を実施し、職員が何かあったら相談できるような環境作りを行っている。
- ・ メンター制度を採用し、職員のメンタルヘルスの増進に努めている。
- ・ 認知症高齢者の対応で、スタッフがイライラし、ストレスから口調がきつくなることがないように、他のスタッフが声かけを行い、冷静になれるように環境を整える。
- ・ 認知症の症状によるものと分かっている、感情を抑えられない職員がいるため、その時は、職員に何をイライラしているのか話を聞いている。
- ・ 人員不足の中職員のフロア応援、他事業所からの応援を活用し、休みを取りやすい環境にして職員のストレスが溜まらないようにしている。

高齢者への対応

- ・ 適切なセンサー利用などに繋げるため、入居者の居室環境のチェックを委員会開催時に行っている。
- ・ 徘徊で他の居室に侵入を繰り返される方の対応として、その方が自室で趣味活動ができるように趣味を満喫できる環境を整え、他の居室を探索意味がなくなるようにしている。
- ・ 利用者様の背景を職員が知るよう努める。
- ・ フロア会議などで利用者の対応について職員間で話し合いを行う。話し合いで出た対応策を、実際に行い効果があるのか順次確認を行っている。
- ・ 時間を持て余すとトイレ回数が多くなったり、入所して期間は経過しているが家に帰りたくなることのある利用者に対して、その方の過去の習慣を踏まえて、ノートを用意し自由に書いてもらったり、別の日には自分の書いたものを読んで過ごしてもらったりした。また、御家族にメッセージを書いてもらったこともある。その方の訴えに対して、肯定的に話をしたり、世界観を合わせる。
- ・ 帰宅願望のある方で、特に夕方になると多く症状が出る方に対して、コミュニケーションを図る、傾聴するなど否定することなく職員が間に入り、他の入居者の方とも話をして頂くなど、落ち着いていただくように心掛けている。

- ・ 被害妄想がひどく家族や職員の中で一人をターゲットにし、段々と状態がひどくなった方について、御家族と相談して病院を受診いただき、薬での調整をお願いした。
- ・ 自宅では、排便排尿は家の外で行うことがあり、御家族も困られていたが、入所後はスタッフが一緒にトイレに入り、声掛けを行っている。男女問わず職員に抱きついたりするが、歌番組が好きな方なので、ビデオを観ていると一緒に歌われたりと落ち着いて過ごすことができている。
- ・ 対応が困難な方に対しては、対応方法の統一を行うように取り組んでいる。具体的には、排泄介助の拒否等があれば、安全を確保して、その場を離れる、時間を空ける、人を変える、複数で行う等の対応を実施している。実施状況については、虐待防止委員会が共有し、朝礼時、ミーティング時に再共有のため、周知または対応方法の検討を継続している。
- ・ 場所や時間を問わず大きな声で唄われたり、テーブルを叩かれたりされる方に対して、御本人の居室で休んでいただいたり、安心していただけるよう声かけをしている。作話がある方で不安を訴えておられる方のため、御本人が納得されるまで傾聴し安心していただけるようにしている。