

「Q7 施設（事業所）内で実施している高齢者虐待防止の取組内容や工夫」の取りまとめ

1 理念の共有

- ・ 介護施設の職員の役割を再認識することを目的に「接遇マニュアル」を改正し、全員に徹底した。
- ・ 法人理念を職員が目がつくところに掲示する。朝礼で法人理念を唱和する。

2 個別ケア・認知症ケア

- ・ しっかり入居者の様子を職員間で共有し、対応の仕方を統一している。
- ・ 不適切なケアをなくすために、礼節、接遇研修に取り組んでいる。毎日、用意してある資料に目を通し実行できるように努力する。時には職員同士で声掛けし実行している。
- ・ 利用者のアセスメントを職員で共有している。表を作り、携わった際の出来事や気づき等を記入し、個々に把握できるようにしている。
- ・ 対応に苦慮している利用者のうまくいった時の対応方法について、ミーティング時に職員間で情報共有を行うようにしている。
- ・ 利用者に対応するスタッフを変えて色んな目と意見交換を大事にしながらチームワークよく対応する事を工夫している。
- ・ 毎朝の申し送りで利用者について綿密な情報共有を行っている。
- ・ 小さな問題でも利用者の話をしっかり聞き取りながら、どのように対応すべきなのか朝の申し送り後、多職種と話し合う時間を設けている。すぐに解決とはいかないが、その日その日で状況も変わってくるのでその都度対応するよう心がけている。
- ・ BPSDのある利用者に対しては、会議で対応を話し合い、情報を共有し統一した対応ができるようにしている。

3 権利擁護意識の確立

- ・ 毎月のコンプライアンス研修（虐待、感染症、緊急対応等）の実践（研修参加管理表を用いて職員が参加したかどうかチェック機能も行う）を毎月開催し、職員へ周知徹底を実践している。
- ・ コロナ禍でもできる研修内容を検討（書面など）した。
- ・ 虐待防止委員会を立ち上げており定期的な研修を行っている。
- ・ 虐待防止委員会を設置し、1ヶ月に1回、委員会を開催している。
- ・ 月1回委員会の開催、年2回の研修を実施し、全体送達する為に議事録を回覧している。
- ・ 不適切ケアの体験を研修に取り入れることで、利用者の気持ちが理解しやすくなった。
- ・ 委員会を立ち上げて定期的な身体拘束者の見直しや研修会を実施している。入居者側の目線に立って考え、施設職員の都合にならないように日々カンファレンスを開催しながら必要性や継続の有無を確認している。
- ・ チェックシートの活用を定期的にさせてもらって対策を委員会やチームで検討する取り組みや認知症の研修などを定期的で開催している。

4 職場内訓練 (OJT)

- ・ コミュニケーションスキルの研修を実施している。ため口を使わないようにしている。
- ・ 複数の事業所（グループ会社）にて夜間連絡を回している。複数の夜勤者で夜間中に相談できる体制を構築している。
- ・ 何を意見すれば良いのか分からないと思われるので、研修の都度身近な事例を何件か考えて研修を実施している。
- ・ 毎朝朝礼時に、不適切な言葉がけを適切な言葉がけに言い換えて言う取り組みをしている。職員全員ではないが、不適切なケアへの意識はできるようになってきたように思う。
- ・ 身体介護が少ないので言葉使いや態度について内部研修をしている。
- ・ 虐待防止委員長が中心になり、定期的にテーマを決め、全員がそのテーマについて書面提出し、後日、みんなで振り返りを行っている。
- ・ 研修一つ一つ（倫理、理念、介護技術、認知症への知識…等）が全て虐待防止に通ずる部分があるので、研修の都度虐待防止についての話を盛り込むように意識している。
- ・ 虐待防止研修担当者を固定にせず変える事でより理解を深めた職員を増やしている。
- ・ 同じ内容の研修を行っても同一の理解に至らない場合がある。繰り返しの研修、介護現場でのその都度のアドバイス等を行い周知を行っている。
- ・ 委員会メンバーが講師となり、年に2回高齢者虐待についての研修会を実施している。「高齢者虐待防止に関する指針」を改正し、職員全員に定期的に周知している。療養棟（認知棟）の職員全員に「ユマニチュード」の考え方と実践について研修を行った。
- ・ 施設内研修では事例検討を取り入れている。時間の制約の中、講義形式だけでなく、できるだけ考える研修にできるようにするよう心掛けている。
- ・ 不適切ケアと思われる事例を職員にも考えさせ、そのようなことが実際に行われた場合は、お互い注意しあったり、話し合ったりして、少しでも軽減できるように努めている。
- ・ 魔の三大ロックの一つだが、当施設においては立ち上がる利用者に対してその理由を推測して対応するよう指導している。転倒リスクがあるから座るのではなく、見守り転倒させないよう支援する。また仕事を立て込んでいるときにおいてもできるだけ「何分待ってください」など、具体的に利用者に伝えるようにしている。
- ・ 身体拘束虐待委員会で各セクションより委員を選出して、現場でどんな研修が希望なのか意見を集約して、外部研修、グループワークを年1回程度実施している。

5 職場外訓練 (OFF-JT)

- ・ なかなかリアルタイムでの研修に全員参加できないので zoom 研修であったり視聴できる研修などが助かっている。
- ・ 単独事業所だけの研修ではなく、他事業所（関連法人）と合同での研修会を開催しており、多くの意見交換が行えている。

6 リスク管理

- ・ 施設内での虐待防止の勉強会等で「虐待の芽チェックリスト」を、各職員に実施している。一つ一つの行為の中に、してはならない行為を行っていないか確認し、改善に努めている。また、「ヒヤリハット」を用いて、入居者の方々の状態の観察や変化の気付き、対応の改善につなげ、正しい介護を行い、不適切な介護を行わないように努めている。
- ・ 施設では虐待防止委員会、虐待防止係を設置し毎月定例会議を行い虐待の芽を早期発見できるよう取組みが行われている。
- ・ 月1回インシデントの報告、改善点などを話し合う際、事故を防ぐための取組みが虐待につながる可能性があることを周知し、看護・リハビリ・介護の多職種で検討している。
- ・ 虐待の芽チェックリストについては、数年前から当園でも採用し、各職員の意識改革に取り組んでいる。
- ・ 事故報告書やヒヤリハット報告書を活用し、すぐに話し合いを持つようにしている。
- ・ 事業所内だけでなく、法人内の他事業所と多職種で検討し対応している。虐待のグレーゾーンを今後どのように対応してくか、課題となっている。
- ・ 不適切ケアなど虐待につながるグレーゾーンがいくつかあり、特に言葉遣いが気になっている。言っている方はおそらく虐待とは思っていないと思う。まずはこの辺からの教育が必要と考え、数回の研修会を検討している。
- ・ 入浴の際に体の傷などをチェックする。
- ・ 事業所においての虐待相談の窓口を開き、相談を受ける担当者を決めている。
- ・ 虐待について日頃から話し合いを行い些細な事でも色々な視点、角度から取り上げ話し合っている。自分自身の事は気が付かず、大目に見てしまう。会議ではなく会話のように話し合っている。
- ・ 経営層が1年ごとに組織のあり方（組織図や委員会の設置等）の見直しを行っている。
- ・ 言葉使いの部分（接遇）から意識して、どんなに忙しい時でも一旦、手を止めて話を聞く姿勢で取り組んでいる。
- ・ 毎月、各ユニット委員長、上司も含めて高齢者虐待防止委員会・身体拘束廃止委員会を開催している。各ユニット委員長から全職員に対しポップやアンケートの配布・集計を行い、委員会で話し合い、全職員に集計結果の配布・周知を行っている。虐待の芽アンケートを年2回行っている。
- ・ 各事業所の管理者が集まり、虐待防止委員会を開催し、現場の様子を報告している。
- ・ 毎月1回リスクマネジメント、身体拘束委員会を開催している。施設での事例を元に対応や対策を話し合い、職員同士で情報共有する場を設けている。

7 開かれた組織運営

- ・ 家族と風通しの良い関係を築く。
- ・ 利用者一人一人のアセスメントを定期的に行っている。今年度からはご家族参加のカンファレンスを再開した。

8 ストレス・負担感の軽減

- ・ ケアする側もフルで働けるように、ケアに対する正しい知識の習得、スキルの指導や啓発を行っている。
- ・ ストレスや悩みなどを軽減できフルで働けるように、ケアする人をケアする仕組みも考えている。
- ・ 虐待は、隠れて行われるので、引き出す事が中々難しく、ミーティング等では、本音が出にくいのではないかと思う。出来るだけ、個人面談等で、「困りごと」を引き出すようにしたい。
- ・ 全体勉強会、虐待防止のアンケート、アンガーマネジメント研修など全職員対象に行っている。
- ・ チーム間や上司への連絡や相談を密にしてコミュニケーションをよく取っている。
- ・ ストレスチェックや虐待セルフチェック後に各部署で環境改善活動を行っている。職員がスピーチロックのような声掛けをしている場に遭遇したら、その場で他の職員が「大丈夫？」と声掛けして、一度我に返って落ち着くことができるような風通しの良い体制作りを目指している。
- ・ スピーチロックのチェックシートや言い換え表などを利用し職員同士で言葉がけに気をつけている。利用者の思いや訴え、職員間の思いや悩みなども含めてしっかり傾聴し、丁寧なコミュニケーションを取り、組織全体で何でも小さなことから話し合える環境作りを取り組んでいる。
- ・ 夜勤者の不安を少しでも軽減するために、グループ事業所間の「夜間連絡網」を活用している。
- ・ 夜勤帯は一人に負担がかからないよう、フロアの数より一人多い職員を配置し、困ったら応援態勢が取れるようにしている。
- ・ 夜勤勤務は職員一人対応となるため、なかなか教科書通りの対応ができないのが現状で、職員の精神面のケア、フォローもとても大切だと痛感している。
- ・ 研修をグループワークで開催している。研修の中で、他職種との交流や仕事上の悩みを相談したり共有することでストレス解消にも繋がっている。
- ・ 対応が重なる場合は、他のセクションからの応援を呼んで、心に余裕を持つようにしている。
- ・ 職員用の自己点検シートとストレスチェックシートを全職員に行い、そのシートに基づいて、委員会や研修等を開催し、不適切なケアがどのような内容か、現場で確認されていないかを確認し、職員間で情報共有を行っている。また、シートの点検を年2回行い、面談をその都度行い、ストレスの蓄積状況や不満、不安な面の確認を行っている。