

介護と介護事業を守り、よくする！  
「学び」「共感」「モチベーション」をもたらす研修シリーズ

## 天晴れ介護サービス式法定研修 虐待・不適切ケアの防止（前編）

■介護と介護事業を守り、よくするために

天晴れ介護サービス総合教育研究所 株式会社  
代表取締役 榊原 宏昌

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

1

## 本日の内容

- 介護施設における虐待のニュースを耳にすることが多くなってきています。虐待の可能性のあることは、利用者や家族からしたら不安でしかありません。また、よいケアをしようとして、まじめに働いている職員の働きがいを低下させてしまうことにもなるでしょう。さらには、施設や介護自体のイメージ低下にもつながります。
- ただ、人は弱いものです。誰でも虐待を起こすリスクはあると考えます。
- 本研修では、「虐待」、虐待につながる「不適切ケア」、そして、改めて見直したい「尊厳」「職員のケア」に至るまで、基礎知識や具体策についてお伝えします。
- 現場を振り返り、考える機会にして頂けたらと思います。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

2

# 講師プロフィール

- ◎昭和52年、愛知県生まれ 介護福祉士、介護支援専門員
- ◎京都大学経済学部卒業後、平成12年、特別養護老人ホームに介護職として勤務
- ◎社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネジャー、有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の実務に携わる
- ◎15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的に独立
- ◎著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間400回を超える
- ◎ブログ、facebook、毎朝5:55のライブ配信など毎日更新中
- ◎YouTubeや動画ライブラリーでは500本以上の動画を配信
- ◎介護と介護事業を守り、よくする！「事業経営&教育インフラ」リーダーズ・プログラム（年会費制）主催
- ◎4児の父、趣味はクラシック音楽
- ◎天晴れ介護サービス総合教育研究所 <https://www.appare-kaigo.com/> 「天晴れ介護」で検索



- 日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師
- 全国有料老人ホーム協会 研修委員 ■稲沢市 地域包括支援センター運営協議会委員
- 7つの習慣アカデミー協会 認定ファシリテーター
- 出版実績：中央法規出版、日総研出版、ナツメ社、その他10冊以上
- 平成20年第21回GEヘルスケア・エッセイ大賞にてアーリー・ヘルス賞を受賞
- 榊原宏昌メールアドレス sakakibara1024@gmail.com

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

3

# 介護現場をよくする研究・活動



- facebook、ブログ等を毎日更新、情報発信
- 天晴れ介護サービス総合教育研究所YouTubeチャンネル 週1～2回動画配信
- メルマガ（日刊：介護の名言、週刊：介護現場をよくする研究&活動通信）
- 以上の情報はHP（「天晴れ介護」で検索）よりどうぞ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

4

# 介護現場をよくする研究・活動

## ■よい介護職はいても、よい介護現場はなかなかない……

- ・ 1人1人がよくなるだけでは、うまくいかない
- ・ チーム、組織、目標、計画、ルール  
リーダーシップ、コミュニケーションなどが必要
- ・ 「介護現場」をよくすることで  
利用者はもちろん、職員も幸せになれる！
- ・ 人と人とお互いに学び合い  
気持ちよく支え合える社会づくり

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

5

# 天晴れ介護サービス「ACGs」！

## APPARE CARE SERVICE GOALS 2023

天晴れ介護サービス  
介護現場をよくする21のテーマ



Colored by bridge link plus

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

6

# 著書・雑誌連載



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

おかげさまで!

amazon ランキング

10部門

1位

利用者・職員から選ばれる！  
介護サービスの  
経営の教科書  
97%が  
効果を実感！  
年間400回超の  
コンサルティングから見た  
人を大切にす経営「10」の極意  
BIA出版

利用者・職員から選ばれる！  
介護サービス  
経営の教科書  
人を大切にす経営「10」の極意

稼働

数字

個別ケア

人材確保

ルール

コミュニケーション

継続的学習

評価制度

組織・人事

PDCA

# 本日の内容

## ■前編

1. 高齢者虐待の現状
2. 虐待と不適切ケア
3. 不適切ケアとは何か
4. 委員会活動の重要性

## ■中編

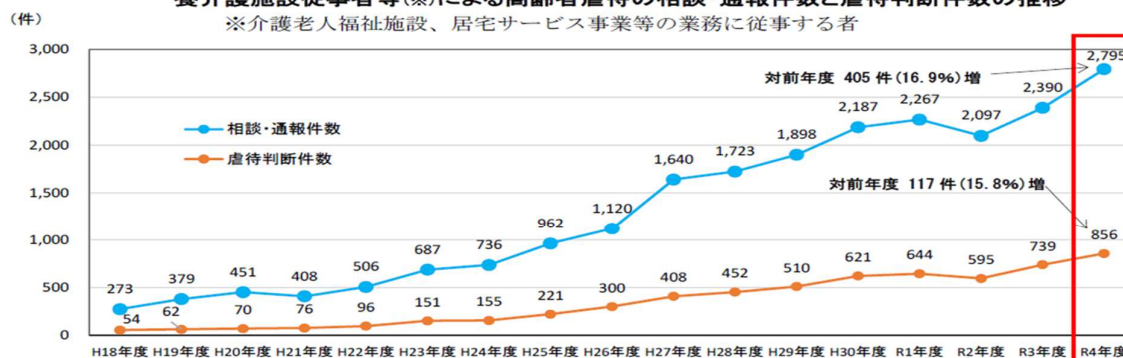
5. 事例から考える

## ■後編

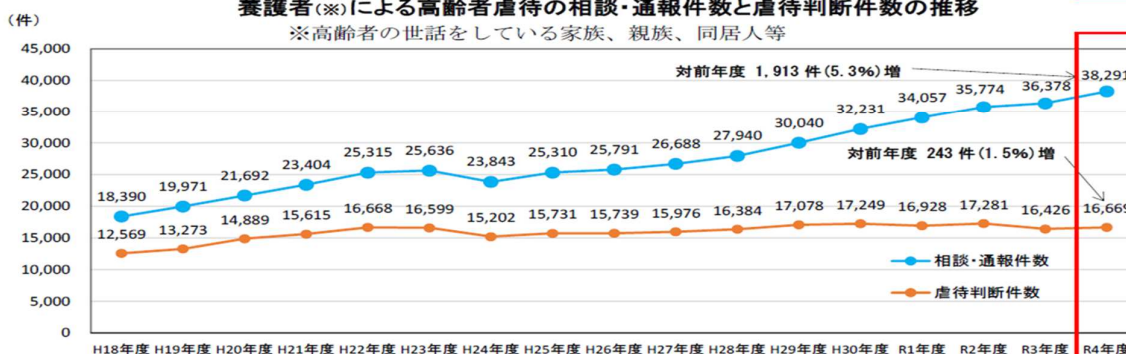
6. 尊厳の保持について
7. 多角的取組み～職員自身のストレスケアを中心に～
8. 虐待を発見したら……

# 虐待の件数

養介護施設従事者等(※)による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移  
 ※介護老人福祉施設、居宅サービス事業等の業務に従事する者



養護者(※)による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移  
 ※高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等



# 虐待とは何か

種類	内容	例
身体的虐待	<input checked="" type="checkbox"/> 相手の身体にケガをさせること <input checked="" type="checkbox"/> ケガをする恐れのある暴力	<input checked="" type="checkbox"/> つねる、叩く、蹴る <input checked="" type="checkbox"/> 無理矢理食事を口に入れる <input checked="" type="checkbox"/> 縛る（身体拘束が含まれる）
介護や世話の放棄・放任	意図的であれ結果であれ <input checked="" type="checkbox"/> 衰弱させるような著しい減食 <input checked="" type="checkbox"/> 長時間の放置 <input checked="" type="checkbox"/> 他者の虐待行為を知っていながら放置	<input checked="" type="checkbox"/> 水分や食事を十分に与えない <input checked="" type="checkbox"/> 入浴しておらず汚れ、異臭 <input checked="" type="checkbox"/> ゴミが放置など劣悪な環境 <input checked="" type="checkbox"/> 介護サービスを使わせない
心理的虐待	<input checked="" type="checkbox"/> 著しい暴言 <input checked="" type="checkbox"/> 拒絶的な対応	<input checked="" type="checkbox"/> 怒鳴る、ののしる <input checked="" type="checkbox"/> 失敗などを嘲笑する <input checked="" type="checkbox"/> 子ども扱いする <input checked="" type="checkbox"/> 無視する
性的虐待	<input checked="" type="checkbox"/> 合意なくわいせつな行為をすること、させること	<input checked="" type="checkbox"/> キス <input checked="" type="checkbox"/> 性器への接触 <input checked="" type="checkbox"/> 下半身を裸にして放置 <input checked="" type="checkbox"/> 排泄ケアの際にプライバシーを守らない
経済的虐待	<input checked="" type="checkbox"/> 財産を不当に処分 <input checked="" type="checkbox"/> 不当に財産上の利益を得ること	<input checked="" type="checkbox"/> 必要なお金を渡さない <input checked="" type="checkbox"/> 自宅などを無断で売却 <input checked="" type="checkbox"/> 年金や貯金を本人の意思や利益に反して使う

財団法人医療経済研究機構「家庭内における高齢者虐待に関する調査」（平成15年度）

伊藤亜記「介護職が辞めない職場作り」（秀和システム）を参考に改編

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

11

# 本日の内容

## ■前編

1. 高齢者虐待の現状
2. 虐待と不適切ケア
3. 不適切ケアとは何か
4. 委員会活動の重要性

## ■中編

5. 事例から考える

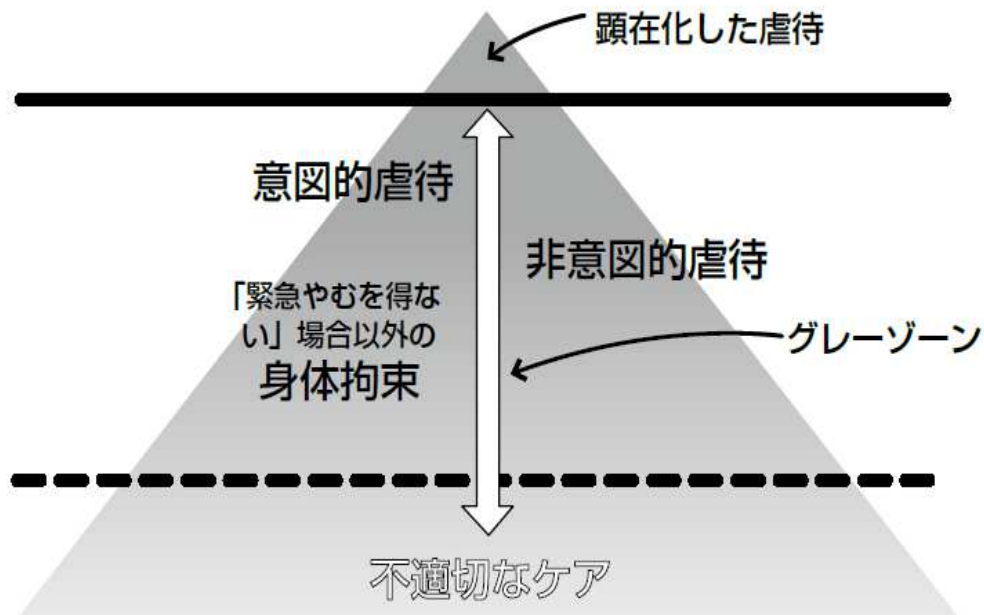
## ■後編

6. 尊厳の保持について
7. 多角的取組み～職員自身のストレスケアを中心に～
8. 虐待を発見したら……

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

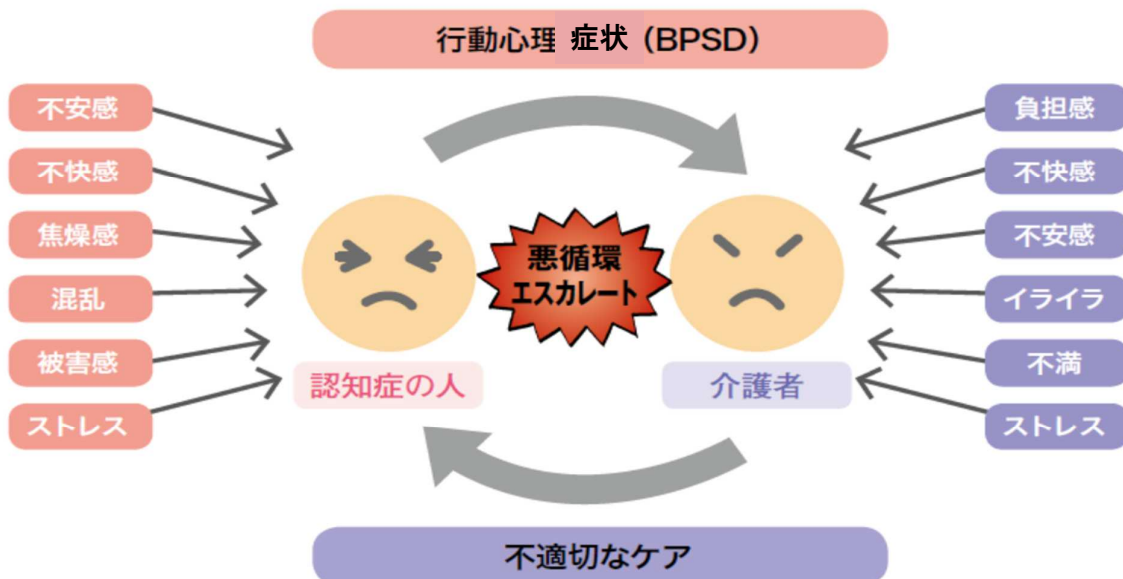
# 虐待と不適切ケア



(★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)

# 不適切ケアが生む悪循環

## ◆ 不適切なケアとBPSDの関係



加藤伸司：認知症の人を知る（ワールドプランニング）より著者改変

# 本日の内容

## ■前編

1. 高齢者虐待の現状
2. 虐待と不適切ケア
3. 不適切ケアとは何か
4. 委員会活動の重要性

## ■中編

5. 事例から考える

## ■後編

6. 尊厳の保持について
7. 多角的取組み～職員自身のストレスケアを中心に～
8. 虐待を発見したら……

# 不適切ケアとは

例えば、不適切な言葉遣い、と言われたら……

×	○



# 不適切な言葉遣い

	説明 見学	本人 実施	先輩 確認	不適切な言葉遣い	適切な言葉遣い・理由
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	〇〇やって！、〇〇やってください	〇〇お願いしてもよろしいですか
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	じっとしててください	しばらくお待ち頂けますか
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(排便)いっぱい出たね、わーすごい！	すっきりされましたね
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ちょっと待ってて	少しお待ち頂いてよろしいですか？すぐにお伺いしますね、～なので〇分までお待ち頂けますか？
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(勝手に)立ったらだめ	どうされましたか？、お手伝いしますのでしばらくお待ち頂けますか？
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	危ないから立たないでください	どちらへ行かれますか？
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	パンツ汚しちゃって・・・	気持ち悪かったですね、お着替えしましょうか
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	なんでこんなことするの！？	〇〇したかったんですね
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ちゃんと立って！重いでしょ！	—
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	私早く帰りたいから、ちゃんと食べて！	—
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	また(トイレに)行くの！？ 本当に出るの？	今、トイレから出たところですが、尿意がありますか？お腹の調子悪いですか？
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	早くしてください	ゆっくりどうぞ
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	水分とらないと死んじゃうよ	脱水になるといけませんので、こまめに飲んで下さいね
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(床に落ちたものを食べようと)汚いから食べないで	こちらで拾いますから、大丈夫ですよ。ありがとうございます。
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	あーんして下さい	お口を開けて頂けますか？

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

17

# みんな違うことからスタート

☑みんな違うことをまず認識する

☑みんな違うからこそ、共通の基準が大切  
違うからこそ **はなしあう** !

☑不適切ケアの基準を決める

不適切な□□シリーズを、1年かけて取り組んだ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

18

# 本日の内容

## ■前編

1. 高齢者虐待の現状
2. 虐待と不適切ケア
3. 不適切ケアとは何か
4. 委員会活動の重要性

## ■中編

5. 事例から考える

## ■後編

6. 尊厳の保持について
7. 多角的取組み～職員自身のストレスケアを中心に～
8. 虐待を発見したら……

# 不適切ケア防止年間計画

4月	不適切ケア 表情・態度編
5月	不適切ケア 身だしなみ編
6月	不適切ケア 食事ケア編
7月	不適切ケア 排泄ケア編
8月	不適切ケア 入浴ケア編
9月	不適切ケア 移動編
10月	不適切ケア レクリエーション編
11月	不適切ケア 送迎編
12月	不適切ケア 夜間編
1月	不適切ケア 会話編
2月	不適切ケア 見守り編
3月	不適切ケア 相談援助編

# 不適切ケア防止年間計画

☑テレビをつけたままで食事介助を行う

× 食事に集中できない、誤嚥の危険性

○ 雰囲気、話題

○ 観たい番組がある

△ もともとの生活習慣

× 職員だけがテレビを観ている！？

☑車いすを他の利用者さんが押してあげる

× ぶつかる、手を車輪にはさむなどのリスク

○ 人の役に立ち、喜ばれる「役割」となっている

➤見守り行う、手を添える、組合せ配慮、屋内に限定

# 運営指導マニュアルより

## ■利用者の生活実態の把握

巡回の際には、利用者の生活実態についても併せて確認します。これは、利用者の尊厳の保持が守られているか、つまり、利用者の人権が侵害されていないか、虐待や身体的拘束等が疑われる事案がないかということを中心に目視で確認します。主な確認のポイントは次のとおりです。

### 【利用者の様子】

#### 1 身体の状態

- 四肢を紐等で縛られていないか。
- 身体や衣類から異臭がしないか。
- 髪型が乱れていないか（寝起き状態で放置されていないか）。
- 無表情でないか。

#### 2 態度の状態

- 従業者の姿を見て、急におびえたり、怖がったりしていないか。
- 無力感、あきらめ、投げやりといった様子がないか。
- 表情が豊かであるか。
- 一人で無為に過ごしていないか。

# 運営指導マニュアルより

## 3 服装の状況

- 自分では着脱できない服を着せられていないか（つなぎ服等）。
- ミトンを着用させられていないか。
- 服装が汚れていたり、乱れていないか。
- 異臭や尿臭が強くないか。
- 昼間なのにパジャマのままではないか（適切な着替えがなされているか）。
- 皆同じものを着せられていないか（リースのスウェットウェア、ユニフォーム的なものなど）

## 4 移動の状況

- ※ベルト等で支えないと座位をとることが難しい利用者もいることに留意する。
- 椅子や車いすに紐等で体幹や四肢を縛られていないか。
- Y字型拘束帯や腰ベルトが装着されていないか。
- 椅子や車いすから立ち上がれないようにテーブル等で固定されていないか。
- 移動の際、従業者が、一度に2台の車いすを引いていないか。
- 座っている姿勢が悪いまま放置されていないか。

# 運営指導マニュアルより

## 5 ベッド周辺の状況

- ベッドに体幹や四肢を紐等で縛られていないか。
- ベッドの四方すべてが柵（サイドレール）で囲われていないか（ベッドから降りられない状態になっている）。
- ベッドが片方壁につけてある。
- 居室に使われていないベッド柵が置かれていないか。
- ベッドの柵（サイドレール）が紐等で固定されていないか。
- ベッドの高さが高くなっていないか（座って床に足がつく程度の高さであるか）。
- ベッドが廊下や共有スペースに置かれていないか。
- 寝具やベッド周りが汚れていないか。
- 利用者が、日中、ベッド上で過ごさせられていないか。
- 居室定員を超えたベッド数が置いていないか。
- ナースコールが使えないようになっていないか（手の届かないところにある）。

# 運営指導マニュアルより

## 6 食事の状況（食事の時間帯も運営指導の時間内である場合に確認する）

- 椅子や車いすにテーブルがつけられていないか。
- 料理の盛り付けは美味しそうか。温かいはずのものが冷めていないか。
- 利用者の食事が同じ時間帯に一斉に行われ、所定の時間で片付けていないか。
- 主食と副食を混ぜて提供していないか。
- 利用者に対して機械的な介助を行っていないか（声かけしない等）。
- 従業者が立って食事介助を行っていないか。

### 【施設内環境】

#### 1 居室内の状況

- 施設及びフロアの入口が日中施錠されていないか。
- 居室等に隔離されていないか。
- 外側に鍵やストッパー等が設置されていないか。
- 室内が非衛生的でないか。
- 利用者の部屋に個人の荷物や生活装飾等がないなど生活感のない状況でないか。
- 換気は十分に行われているか。臭気がこもっていないか。
- 多床室の場合、プライバシーが保てるような工夫がされているか。

# 運営指導マニュアルより

## 2 従業者の状況

- 従業者が慌ただしくしていないか（走っていないか）。
- 利用者に対して冷淡な態度、無関心な態度をとっていないか。
- 利用者に声掛けを行っているか。
- 利用者から声を掛けられたら必ず立ち止まり話を聞いているか。
- 利用者に対して乱暴な口の利き方をしていないか。
- 利用者の前で命令的言葉、訴えを否定したりしていないか。
- 利用者の居室に入る時は、「失礼します」等の言葉が掛けられているか。

以上は、複数の運営指導担当者で確認し、一人の担当者の主観で評価しないよう注意が必要です。個別のケアについて気になる点があれば、巡回終了後になぜそうしているのか等そのようなケアを行っている（行っていない）理由や背景を管理者等に尋ねましょう。

また、突然の訪問者である行政側も、人の生活空間に入るのだということを自覚し、場合によってはカジュアルな服装に着替えて訪問する等、利用者に威圧感や緊張感を与えないよう配慮しましょう。

# 本日の内容

## ■前編

1. 高齢者虐待の現状
2. 虐待と不適切ケア
3. 不適切ケアとは何か
4. 委員会活動の重要性

## ■中編

5. 事例から考える

## ■後編

6. 尊厳の保持について
7. 多角的取組み～職員自身のストレスケアを中心に～
8. 虐待を発見したら……

# 継続的な学習の重要性！

## ■成長のために

- ・ ギャップを埋める & 強みを活かす
- ・ 時間とエネルギーをかけた分だけ成長する
- ・ よい情報を浴び続ける、そういう 環境に身を置く
- ・ 成長は螺旋階段、その時々で 受け取るものも違う
- ・ ミラーニューロン効果（思考・行動に影響、時間差で効果!）、感度が高まる
- ・ 知れば知るほど分からないことが増える、知りたいことが増える
- ・ 学びが理想をつくり、理想が学びを生む

## ■メンテナンスのために

- ・ いつも良い状態を保てるとは限らない……。
- ・ 定期的に軌道修正させてくれる、人・環境の存在が必要

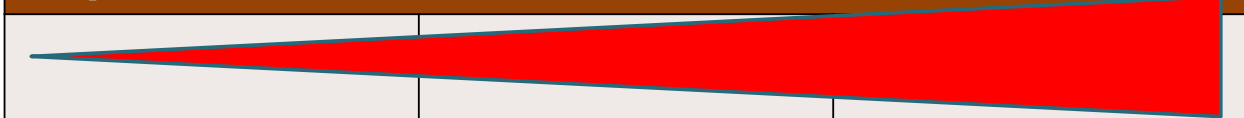
## ■自分自身、そしてチームワーク

- ・ シャンパンタワー：自分が満ち足りて、人を満たすことができる
- ・ 研修はチームで参加、普段は話さないことも話す、施設を越えた連携

# 継続的な学習の機会を持つために



## 影響力・インパクト



## 回数・頻度



$$\text{習慣化} = \text{インパクト} \times \text{回数}$$

# 介護現場をよくするライブラリー



経営から現場まで！介護と介護事業を守り、よくする「教育インフラ」リーダーズ・プログラム

初めての方へ



2週間体験利用 受付中!  
詳しくはこちら >

日々更新中！公式サイト・SNS



お知らせ [お知らせ一覧 >](#)



セミナー

【おススメ！セミナー動画】介護現場をよくする21のテーマ！

ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」

【おススメ！セミナー動画】のご案内です。介護現場をよくする21のテーマ！ACGs2023第22回「事業計画・目標達成」～事業・サービスの継続・発展のために～<https://appare-kaigo...>

セミナー案内 [セミナーをもっと見る >](#)



4月16日 (火)

14:00～16:00

管理職養成2024

管理職 リーダー 本部 管理者



4月17日 (水)

14:00～15:30

介護事業の教育インフラ！リーダーズ・プログラム 会員限定グループコンサルティ...

会員限定 リーダーズ・プログラム

# 研修・動画の内容 経営から現場まで500本以上！

- 経営者・経営幹部向けセミナー（20時間相当＋α）
- 管理職向けセミナー（20時間相当＋α）
- ケアマネジャー向けセミナー（10時間相当＋α）
- 全職員向け法定研修シリーズ（10時間相当＋α）
- 新人職員向けセミナー（10時間相当）
- 赤本・青本・緑本通読セミナー（20時間相当＋α）
- 1日集中講座シリーズ！（30時間相当）  
（稼働率、人材確保、管理職養成、実地指導、ケアマネジメント等）
- 令和3年度介護報酬改定セミナー（10時間相当）
- リーダー、相談援助職のための説明力向上講座（5時間相当）
- 最新情報&トピックス「マンスリー・ジャーナル」（20時間相当）
- 工藤ゆみさんのコミュニケーション力向上講座（20時間相当）
- 進絵美さんの面談スキル向上講座（5時間相当）
- 吉村NSの看護セミナー（5時間相当）
- ケアマネジャー受験対策セミナー（15時間相当）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

31

## こちら是非ご覧ください！

天晴れ介護サービス公式LINEに登録して  
「お得情報」と「特典動画」「限定セミナー」を  
手に入れる！

特典動画は「経営から現場まで！  
介護事業の持続的な成功を実現する3つの取り組み」！

天晴れ介護サービスYouTubeチャンネルに  
登録して「無料動画」で楽しく学習する！

約400本の動画＋数分のショート動画もあります！  
気軽に学ぶには最適です！

facebookグループ  
介護と介護事業を守り、よくする！  
1000人の仲間たち\(^.^)/  
に参加して「毎月の介護ニュース」を見る！

毎月1回、グループ限定で「介護ニュース」を配信中！  
facebookでは毎朝5:55のライブも開催しています

天晴れ介護サービス公式メルマガに登録して  
「最新情報」と「特典動画」を手に入れる！

毎週4,000字の情報＋特典動画！  
特典動画は…これから用意しますm(\_\_)m



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

32



# 天晴れ介護サービス法定研修

ご清聴ありがとうございました！



天晴れ介護サービス総合教育研究所

代表 榊原宏昌