

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（中編）

■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.

35

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.

36

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.

37

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.

38

事例① あだ名、タメ口

介護士Aが、利用者Bさんをあだ名で呼んだりタメ口で話している。介護士Aは悪気はないようで、利用者Bさんとの信頼関係があるからいいんじゃないですか、と言っている。

事例① あだ名、タメ口

介護士Aが、利用者Bさんをあだ名で呼んだりタメ口で話している。介護士Aは悪気はないようで、利用者Bさんとの信頼関係があるからいいんじゃないですか、と言っている。

■考えるポイント

虐待（この場合は心理的虐待）にあたるかどうかは程度問題と考えるが、利用者に対する言葉遣いという点で考えると不適切と言われても仕方ない事例。「信頼関係」というのも、介護士Aが一方的に感じているだけで、利用者の本音は分からない場合が多いものです。

事例① あだ名、タメ口

対策1. 相手が不快に思う可能性があることはしない

接遇・マナーの基本として、相手が不快に思う可能性があることは行わないというのがあります。利用者本人はもちろんですが、家族が耳にした場合に嫌な思いをすることがあります。尊敬語、謙譲語まで使うかどうかは施設方針にもよりますが、まずは丁寧語の「です・ます調」だけでも徹底してはどうでしょうか。

対策2. 職員としての立場をわきまえる

日常の介護をしていると、自然と利用者と介護職の関係は近いものになります。よい関わりをしていけばこそ、近い人間関係になっていき、ともすれば家族よりも親しい関係になったと勘違いすることもあります。グループホームやユニットケアでは疑似家族的とも表現されますが、あくまで職員であるという立場をわきまえることが大切です。

事例① あだ名、タメ口

対策3. あだ名で呼ぶことを望まれた場合の対応

利用者の中には、昔からのなじみのあだ名で呼ばれた方がコミュニケーションがとりやすい方もみえます。そういう時には、上記1, 2をふまえた上で、利用者、家族とも話し合い、特例としてあだ名で呼ぶことを行う施設もあります。虐待との関連で考えると、以上のプロセスを記録に残しておくといいでしょう。

事例② 無理矢理入浴介助

通所介護において、入浴を嫌がる利用者Cさんを2人がかりで無理矢理入浴させている。入浴は家族の希望ということで、担当のケアマネジャーもお風呂に入れていることを喜んでいる。しかし、最近は入浴に加えて、通所介護に通うことも嫌がるようになってきた。

事例② 無理矢理入浴介助

通所介護において、入浴を嫌がる利用者Cさんを2人がかりで無理矢理入浴させている。入浴は家族の希望ということで、担当のケアマネジャーもお風呂に入れていることを喜んでいる。しかし、最近は入浴に加えて、通所介護に通うことも嫌がるようになってきた。

■考えるポイント

入浴を嫌がっているところを2人がかりで無理矢理…というのは、身体的虐待にあたる可能性があります。さらに、通所介護に通うことも嫌がるようになってきたということで、今度は無理矢理送迎車に乗せる、ということにもなりかねません。

事例② 無理矢理入浴介助

対策1. なぜ入浴を嫌がるのかを考える

そもそも、なぜ利用者Cさんは入浴を嫌がるのかを考えることが必要だと思います。色々な理由があり得ると思います。例えば「人前で裸になるのは嫌だ」「(本人は)家で入っていると思っている」「昼に入る習慣がない」「風邪をひきたくないから用心している」などです。もちろん単に億劫なだけで、いざ入浴してみると気持ちよかったと喜ばれる場合もあります。いずれにしても、まずはなぜ入浴を嫌がるのかを色々と考えてみるるところから始めてみてはいかがでしょうか。

対策2. 入浴できない場合があることを、関係者共通の認識にする

入浴については、家族の希望でもあり、担当ケアマネジャーもその意向を受けて望んでいるという状況ですが、ただ単に入浴できればよいということではなく、利用者Cさんに気持ちよく入浴して頂くということを共通認識にできればと考えます。ただし、そのためには、通所介護も最大限努力することを前提として、うまく入浴してもらえない時があることも共通認識にする必要があります。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

45

事例② 無理矢理入浴介助

対策3. もう一度、利用者と関係者の人間関係を再構築する

現状だと、利用者Cさんにとって、通所介護の職員は嫌なことをする敵のように思われてしまっている可能性があります。こうした関係性では、入浴に限らず他のサービスもうまくいかなくなってしまう。現に、通所介護に行くこと自体も嫌がるようになってきており、結果的に入浴どころか利用者Cさんに対するサービス提供そのものが難しくなってしまいます。そうなると、家族が休息をとる時間もなくなっていく…という悪循環が生まれてしまいます。

こうしたことを防ぐためにも、もう一度初心に戻って、人間関係の構築から始めることが大事だと思います。特に重視して頂きたいのは生活歴・生活習慣の把握です。健康状態やADLの情報はもちろん大切ですが、この生活歴・生活習慣はついつい後回しになってしまいます。ただ、この情報の中にこそ、人間関係を構築するヒントがたくさん詰まっていますので、ぜひ取り組んでもらいたいと思います。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

46

事例③ トイレの扉を開けたまま介助

有料老人ホームにて、利用者Dさんの排泄介助をする際にトイレの扉を開けたまま行っていた。その時、リビングには介護士Eしかおらず、排泄介助とリビングの見守りを同時に行うためにはトイレの扉を開けたままするしかなかった、とのこと。普段からこのようにして排泄介助を行っているとも話している。

事例③ トイレの扉を開けたまま介助

有料老人ホームにて、利用者Dさんの排泄介助をする際にトイレの扉を開けたまま行っていた。その時、リビングには介護士Eしかおらず、排泄介助とリビングの見守りを同時に行うためにはトイレの扉を開けたままするしかなかった、とのこと。普段からこのようにして排泄介助を行っているとも話している。

■考えるポイント

トイレの扉を開けたまま排泄介助を行うことは性的虐待に当たる可能性がある。人手不足の中、仕方ないのではないか？という意見もあるだろうが、私たちが介助を受ける立場になったとしたらどのように感じるだろうか？その視点で、考え直す必要がある。

事例③ トイレの扉を開けたまま介助

対策1. 性的虐待に当たる可能性があることを周知する

まず、法律上、性的虐待に該当する可能性があることを共通認識にすることが重要です。そして、考えるポイントでも記載したとおり、私たちが介助を受ける立場になったとしたら、トイレの扉を開けたまま介助を受けることを許容できるか、という原点に戻る必要があると思います。介護現場の事情として、様々な苦労はあることは理解しますが、だからと言って許されないこともあります。

対策2. こうした場合の対応を施設として考える

では、現実的に、リビングに職員が1人しかいなかった場合にどのような対応をとればよいのでしょうか？トイレの扉を開けたまま介助をしてはいけませんと言うのであれば、どうすればリビングの安全も確保できるのかを施設、法人として検討することも併せて行う必要があるでしょう。リビングの職員配置を常に2人体制にするというのは現実的でない場合も多いでしょうから、フロアをまたいだかたちで職員を配置する等の工夫をしている施設が多いのではないかと考えます。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

49

事例③ トイレの扉を開けたまま介助

3. これ以外にも感覚がマヒしていることがないか見直す

今回はトイレの扉を開けたまま介助をすることの是非について取り上げましたが、他にも、通常感覚がマヒしてしまっていることがないか検討が必要です。介護現場の経験が長いほど、介護現場の常識が世間の非常識になってしまっていることがあるものです。定期的に継続的に見直しを行える仕組みづくりも必要になると考えます。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

50

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



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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

53

介護現場をよくするライブラリー

ACS Appare Care Service 介護現場をよくするライブラリー

ホーム セミナー お気に入り 閲覧履歴

会員ログイン

キーワードで探す



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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

54

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.

55

こちらも是非ご覧くださいませ！

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.

56

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