

## **(8) 虐待防止について**

# 高齢者虐待を防止する 現場の取り組み ～笑顔は、命の輝き～

川崎市指定介護保険事業者等集団指導講習会  
玉川福祉作業所 橋本睦子

1

## 高齢者虐待の対応状況調査結果

平成27年3月厚労省発表

表1 高齢者虐待の判断件数、相談通報件数（平成26年度対比）

	養介護施設従事者等(※1)によるもの		養護者(※2)によるもの	
	虐待判断件数 (※3)	相談・通報件数 (※4)	虐待判断件数 (※3)	相談・通報件数 (※4)
27年度	408件	1,640件	15,976件	26,688件
26年度	300件	1,120件	15,739件	25,791件
増減 (増減率)	108件 (36.0%)	520件 (46.4%)	237件 (1.5%)	897件 (3.5%)

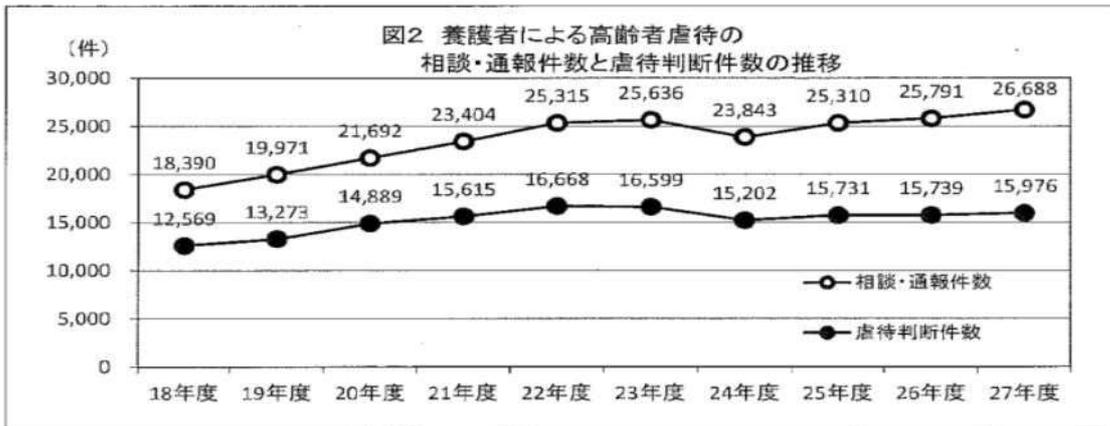
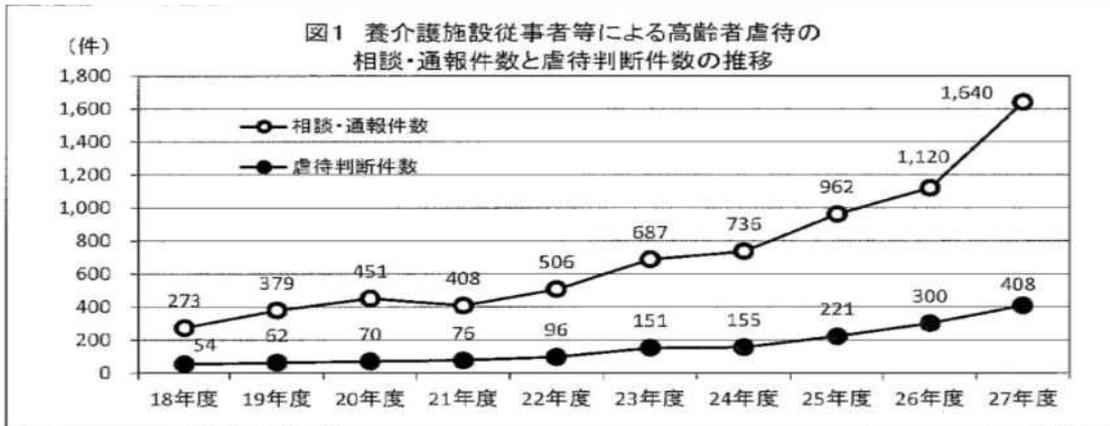
※1 介護老人福祉施設など養介護施設又は居宅サービス事業など養介護事業の業務に従事する者

※2 高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等

※3 調査対象年度（平成27年4月1日から平成28年3月31日）に市町村等が虐待と判断した件数（施設従事者等による虐待においては、都道府県と市町村が共同で調査・判断した事例及び都道府県が直接受理し判断した事例を含む。）

※4 調査対象年度（同上）に市町村が相談・通報を受理した件数

2



3

## 特別養護老人ホーム 私たちの取り組み

- 1、トップの決意
- 2、職場環境の見直し
- 3、良いケアを実践する
- 4、仕事への誇りを育む

4

# 1、トップの決意

## ◎ 世田谷区内施設長会の取り組み

- ・2006年の都内特養の虐待事件を受けて  
(90才の女性入居者に対する性的暴言)

「人権の担い手となる宣言」を研修参加者で採択し、その後、虐待防止に関する研修を定期的  
に開催

2009年2月の研修会では、「虐待を感じ、考える」として  
ロールプレイを行い、そこに早稲田大学の学生の参加を  
得て、第三者がどのように感じるかの意見を頂いた



## 人権の担い手となる宣言

8月7日に報道された特別養護老人ホームさくら苑での高齢者虐待の実態は世間に大きな衝撃を与えています。同じ施設職員として、私たちはこの現実から多くのことを学ばなければなりません。家族の怒り、本人の悲しみ、そして施設に投げかけられた社会的批判を厳しく受け止めなければなりません。

90歳だから、認知症だから何をしても何を言ってもわからないだろうとでも言うように吐き出された暴言の数々、それも複数の職員によって。

この事実によって「見えないところで何をしてるのわからない。どこも似たり寄ったりではないか」という特別養護老人ホーム全体への批判があふれてきました。

地に落ちた私たちに対する信頼をどう回復していくのが問われています。

高齢者福祉に携わる私たちの多くは、人の役に立ちたい、社会の役に立ちたいとの高い使命感を持っています。人をお世話する中から学ぶことの多さを知り、感謝される喜びを得て、また人に寄り添うことは人間として成長していかなければ難しいことも理解してきました。私たちが学んできたことは、老いること、障害があることをもって人として否定されてはならないことです。人の価値は平等であり、等しく大事にされなければなりません。

ここに、私たちは、今回の事件を教訓としていかなる差別も許さない人権の担い手になることをあらためて決意し宣言します。

世田谷区内の特別養護老人ホームに働く私たちは、施設で虐待が発生しないようお互いに連携をとり、その防止のために合同研修会、事例検討会、各施設の巡回をするなどの予防措置を共同で実施します。

2006年8月29日

世田谷区内施設長会

虐待防止に関する研修会参加者一同 7

## 2、職場環境の見直し

### ① 不適切ケアチェックリストの活用

- ・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？
- ・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？
- ・利用者の体で遊んだり、人格を無視したかかわりをしていませんか？

(東京都福祉財団高齢者権利擁護センター作成、一部抜粋)

## ➡ 自施設にあった課題を追加

- 利用者が食事中、空いた食器を断りもなく下げているいませんか？
- 利用者が眼鏡やカーディガンを身に着けたまま、ベットで休ませていませんか？
- 座っている、または横になっている利用者の横を素通りしていませんか？
- 介護サービス全体で、不適切ケアが減少したと思いますか？
- 悩みを相談できる仲間はいいますか？

9

## ② 目標をキャッチコピーで鮮明に！

- ◎ 仕事は、明るくキビキビ！
- ◎ フロアスローガン「喜・堵・愛・楽」

## ③ 職員間の無関心をなくす

- ◎ 挨拶に一言添える
- ◎ 寄ってたかってチームで新人育成  
(メールも活用)

10

#### ④ 人材育成に力を入れる

##### ◎ 育成にはメンター制を活用

上司だけでなく先輩が、新人指導にあたり、相談しやすい環境をつくる

##### ◎ 研修プロジェクトチームによる人材育成に

チャレンジ！中堅職員が、講師陣となり、初級、中級、上級のプログラムを作成

11

### 3、良いケアを実践する(ホスピタリティ)

#### ① 笑顔あふれる施設

##### ◎ 利用者には素通りせずに笑顔で声かけ

##### ◎ 個別サービスで笑顔と感動

- ・おっかけをしていた歌手のコンサートに行く
- ・東京湾クルージングでディナー
- ・行きつけの居酒屋で一杯！
- ・温泉でゆったり！
- ・誕生日は、アロマサロンで全身トリートメント
- ・夫婦の思い出の茅ヶ崎にドライブ

12

## ② 職員のモチベーションアップのために

### ◎ 良い取り組み(ケア)を表彰する

- ・笑顔大賞・・利用者と職員が、一緒に写っている素敵な笑顔
- ・にやりホッと賞・・利用者との会話の中で思わず、にやりとする記録(年500件も)

### ◎ 現場のアイデアをどんどん採用する

- ・委員会の活性化: 人生道場(研修)、ホスピタリティ(接遇マナー)、食を考える会(給食)、ショートステイサービス向上、レクレーション等

13

## ③ 腑に落ちる介護

### ◎ 「大切な人を守る力」

これはリスクマネジメントの概念である

マニュアルをどんなに見直しても事故は起こる。大切な人(入居者)を守るためには、知識、技術、経験を総動員させなければいけない

### ◎ 「心の拘束廃止」

目に見えない心の拘束とは、スピーチロックではなく、孤独、不安な状態を取り除くこと

14

## ◎「今だからできること」

### 看取りケアの充実

住み慣れた場所で慣れ親しんだ顔に囲まれて迎える最期を積極的に支える。そのことで見えてくる専門性

- ・最期まで口から好きなものを食べる
- ・家族によるアロマセラピー
- ・家族風呂
- ・アニマルセラピー

15

## ④ 開かれた施設

### ◎「ボランティア1,000の取り組み」

- ・50人特別養護老人ホームで年間660人だったボラが、1,000人越え！

### ◎ 地域とのつながりを強化

- ・商店街の協力を得て、利用者の居場所、訪問先を増やす
- ・施設で介護予防教室を開き、専門性を還元

### ◎ 実践報告会を地域向けに開催（10年連続）

※（スライド中の「」は、発表したタイトル名）

16

## 4、仕事への誇りを育む

### ① クレドの作成

クレドとは、「信条」「志」の意味があり、介護に対する思いと約束ごとを掲載

- その目的は、ホスピタリティ(おもてなしの精神)の向上と不適切ケアをなくすこと  
(クレド作成のために外部研修に参加しプロジェクトチームを作って思いを形にした)

17

クレドには食事、入浴、排泄、リスクマネジメント、心身の拘束廃止、リハビリテーション、レクリエーション、医療、ターミナルケアの9項目を取り上げた(一部掲載)

特別養護老人ホームさつき荘

### クレド(信条)

さつき荘では、利用される全ての高齢者の方達が、「ここに来て良かった」と思っただけのおもてなしを致します。

さつき荘では、お客様に対する満足度を出来る限り数値化します。ご自分で言えないお客様にも、笑顔の獲得を良いサービスの根拠とします。

さつき荘では、誰に対しても公平平等なサービスを土台とし、その上にある画一的ではない、一人ひとりが求めている幸せの形を追求します。

特別養護老人ホームさつき荘

### ビジョンと行動指針

《ビジョン》

私たちは、全ての高齢者が「ここに住みたい!」と思えるような、新しいホームの形を作ります。

《行動指針》

- 1、私たちは、加齢に伴う様々な心身の状況に対し、幅広い知識と豊かな経験を持って、画一的ではない一人ひとりの幸せの形を追求します。
- 2、私たちは、顧客・個客の満足度を出来る限り数値化し、根拠を持ったサービスを提供します。
- 3、私たちは、ここで働く職員が夢と希望を持てる組織づくりを行ない、常に新しいチャレンジをし続けます。

18

特別養護老人ホームさつき荘  
ケア・サービスへの  
心構え

《食事ケア》

- 1、実際の食事の味は勿論のこと、それ以上のスパイスとして、食事の楽しさ、おもてなし、食事する空間の大切さをいつも念頭に置いてケアします。
- 2、たとえ味覚が落ちてきている方であっても、出来る限り味わいを感じていただけるように、献立の説明や食材の説明を怠りません。
- 3、食事は人生の大半を占める楽しみ！最後まで口から食事をしていただける方法を模索します。
- 4、食事の味、雰囲気壊さぬよう、私たちは、食事ケアにあたる際、清潔を意識した服装で行ないます。

特別養護老人ホームさつき荘  
ケア・サービスへの  
心構え

《ターミナルケア》

- 1、利用者・ご家族の意向・尊厳を尊重し、多種多様な看取りケア・お見送りの形を追究し、実践します。
- 2、芳香やタッチングを中心に、5感に働き掛ける緩和ケアをおこないます。
- 3、利用者の「長生きしてよかった！」「良い人生だった！」を目指し、1ケア入魂、全力ケアを行ないます。
- 4、私たちは、天国に旅立たれた利用者を絶対に忘れません。

19

## ② 利用者満足は、職員満足から！

職員の満足感、帰属意識や忠誠心が高い職場は、サービスのレベルも高い

- ・ 職員の不完全燃焼は職場離脱につながる。グレーのままにせず、語り合おう(PDCAを徹底する。実践報告集の作成)

## ③ 実践報告会

インプットだけでは、本当の理解と行動につながらない。アウトプットが重要。その機会を作ろう。達成感と一体感の創出

20

# 職員のやりがいアンケート

## 525施設中302名の職員の声

(東社協、利用者支援検討委員会 H26.10月実施)

Q、この仕事をしていて良かった？ yes 96%

- ・誰かの役に立てる
- ・利用者からの感謝と笑顔をもらえる
- ・様々な人との関わる体験が、学びになる
- ・やりがいを感じられる
- ・人の最期のケアに携わり生きる喜びを考えることができる
- ・人とかかわることで得られる喜び(体験)が素晴らしい
- ・人にやさしくなれるところ

21

Q.この仕事をして、自分は変わった？ yes 86.4%

- ・人への感謝の気持ち、思いやりの気持ちを強く持てた
- ・相手の立場に立って考えるようになった
- ・心が穏やかになり、人に対して優しくなれるようになった
- ・礼儀正しくなった
- ・両親を大切にしようと思うことが増えた
- ・我慢強くなった
- ・根気強くなった
- ・人間として幅が広がった
- ・責任感が強くなった

22

## Q.将来の目標は？

- ・資格を取る(・介護福祉士・社会福祉士・介護支援専門員)
- ・施設長になる
- ・日本一の施設
- ・故郷に自分の入りたい施設を造る
- ・体が許す限り介護職で頑張る
- ・住んでいる地域の福祉に貢献
- ・介護職で年収1,000万円

23

## Q.若い世代へ一言

- ・大変だけど、やりがいのある仕事です
- ・人生の大先輩から多くのことを学べる魅力ある仕事
- ・いくつもの可能性と夢がある
- ・大変でも1つずつチャレンジしていこう
- ・若い世代の皆さんが、「働きたい！」と思う世界になるように頑張ります
- ・3Kと言われているが、それ以上に学ぶことや、経験、得るもの・事が多いです
- ・まずは、飛び込んでみて感じて下さい。楽しいですよ

24

## 最後に

- ・福祉・介護の現場では、白黒はっきりできないことが多いのが現実です。しかし利用者、家族にケアの根拠をはっきりと説明でき、そして日頃からの信頼関係があれば、理解いただけると信じています
- ・そして笑顔あふれる職場こそが、最大の虐待予防につながると確信しています
- ・私たち現場のリーダーが、利用者の人権を守る旗手なのだという気概をもって取り組みましょう

高齢者の笑顔のために！

ご清聴ありがとうございました