

平成27年度北海道高齢者虐待防止推進研修会（施設編）

## 『介護現場のストレスマネジメント』

～2016 北海道虐待予防カフェ～

1

## 虐待予防カフェ・メニュー

### ◆話題の提供①

『あなたは過去のケアをどう思いますか？』

### ◆話題の提供②

『あなたの日常の仕事上の課題をどのように解決していますか？』

### ◆話題の提供③

『あなたは虐待をしてしまうと思いますか？』

### ◆話題の提供④

『わかってほしいこと』

2

## 『あなたは過去のケアをどう思いますか？』

### 話題の提供①

3

## 過去に行われてきた介護？

- ◆手間が省けるからと、男性はブルー、女性はピンクの上下スウェットを平気で着させる専門職
- ◆誰が見ていようが場所さえも構うことなく、オムツ交換をする専門職
- ◆おむつを外すからと背面ジッパーのつなぎ服を着せる専門職
- ◆便が出ていることがわかっているにもかかわらず、おむつを交換しない専門職
- ◆ベットに高い柵をつけてその中に放り込む専門職
- ◆自分たちに不都合があるから薬で動けなくしてしまう専門職
- ◆外に出ていけないように、建物に閉じ込める専門職
- ◆井の中にご飯もおかずも薬も放り込んで食べさせる専門職
- ◆立ったまま、何も言わずに食べ物を口の中に放り込む専門職
- ◆できることであっても危ないからとやらせない専門職
- ◆洗髪しやすいからと男女かまわず短髪にする専門職

# DVD『認知症ケア』

NHK 厚生文化事業団

5

## 感想をお書き下さい。

アンケート①

6

## グループで共有し話し合う

- ①みなさんが書かれた感想の共有
- ②みなさんが行っている今のケアはどうですか？
- ③10年後のケアはどうなっていると思いますか？

7

## 『前提を変えてきた歴史』

## 『前提の歴史』

- 何よりも大切に何よりも優先して守らなければならないことが間違っていた
- それは
- 彼らは弱者で、守られるべき人で、介護される対象者であり、その介護や看護の名の管理下におかれているという前提があった⇒つまり、主体が私たちに在る
- しかし
- 毎日の彼らの暮らしの中に、主体者としての存在という前提があった⇒つまり、主体は彼らに在る

## 『これまで』と『これから』の 応じ方の変化

- さんに～してあげる（提供）
- さんと～いっしょに（共生）
- さんが～したいこと（主体）

## 『私たちの不思議？』

- ・軽度の定義～自分たちの思うようになる年寄り若しくは、おとなしい何も問題のない年寄り
- ・重度の定義～自分たちの思うようにならない年寄り若しくは問題のある年寄り
- ・問題の有無の定義～自分たちが安心（思い通りになる人、自分たちの言うことを聞いてくれる人、静かに一日黙って座ってくれている人、自分たちがやってもらいたい役割を気持よくやってくれる人、そもそも帰るなどと言わない人等々）してみれるかみれないかの違い

## 人の姿と認知症

- ・姿の捉え方からスタート  
どんな姿かと思っているかがその後の関わりや支援（介護・ケア）に影響する

**視点（姿の捉え方）は認識を創造し  
認識は経験を創造する**

『Doing』から『Being』へ  
そして  
『Being』から『Doing』へ

私達の在り方（Being）ひとつで  
行い（Doing）が変わるのです！

前提が変わると  
その人の評価が変わる

## 『あなたの日常の課題をどのように解決していますか？』

話題の提供②

15

### 介護現場のストレスマネジメントのポイント②

#### セルフケアへの備えは出来ていますか？

- 自分の中で起っていること又は起りそうなこと
- 自分の状態を知ること（自己覚知）
- ストレスチェック（簡易式）

16



## あなたのストレス(サイン)チェック

	項目	ほとんどない	時々ある	よくある
1	イライラする	0点	1点	2点
2	不安だ	0点	1点	2点
3	落ち着かない	0点	1点	2点
4	ゆううつだ	0点	1点	2点
5	よく眠れない	0点	1点	2点
6	体の調子が悪い	0点	1点	2点
7	物事に集中できない	0点	1点	2点
8	することに間違いが多い	0点	1点	2点
9	工作中、強い眠気に教われる	0点	1点	2点
10	やる気が出ない	0点	1点	2点
11	へとへとだ(運動後をのぞく)	0点	1点	2点
12	朝起きた時、ぐったりして疲れを感じる	0点	1点	2点
13	以前と比べて、疲れやすい	0点	1点	2点

## あなたのストレスチェック(評価)

0点～4点	ストレスのサインはほとんど出ていない (いいんでないかい状態)
5点～10点	ストレスのサインが少し出ている (ちょっと気をつけたらいいべさ状態)
11点～20点	ストレスのサインが高く出ている (ふつうにヤバい状態)
21点以上	ストレスのサインが非常に高く出まくり (なまらヤバい状態)

# 『権利擁護編』 これってどうなの？

皆さんの事業所では  
どのように応じていますか？  
みなさんで考えてみて下さい。

## これってどうなの？①

- ①水分が不足している方への促し方はどうすればいい？
- ②入居者の爪のマニキュアを塗ることはどうなの？
- ③入浴したくないと言われ、しばらく入っていない方への支援は？
- ④男性入居者が排泄物で汚れており、支援に入った女性スタッフに対し羞恥心をみせたため男性スタッフが来るのを待つのはいいの？
- ⑤お風呂に入りたいと言われたが人手が足らずしばらく待ってもらった（その後、入りたくないと言われた）
- ⑥ターミナル期の水分摂取については？
- ⑦「はいはい、分かった分かった」とめんどくさそうな返しをすることはいいの？

## これってどうなの②

- ⑧「先生」「お父さん」と読んでいる時にそのフリをする
- ⑨同僚スタッフの口調に威圧感があるように感じた場合
- ⑩挨拶代わりにように入居者のお尻をポンと叩く  
(入居者にお尻をポン叩かれ挨拶されたことを受けて)
- ⑪男性スタッフが女性入居者のトイレや入浴介助すること
- ⑫異性介助に抵抗のある入居者の対応
- ⑬入居者がスタッフにお金やお菓子を買って渡すこと
- ⑭入居者が亡くなった事を他入居者に伝えるか否か

## ①水分摂取量が不足している方に摂取を促す場合

- 人は本来飲みたいものは、自分で選択することができます。
- それが認知機能が低下したり、環境が影響することによって水分摂取量が低下する場合があります。
- なぜ飲みたいくないのか、なぜ遠ざけるのか、原因を追求し、本人が飲みたいもの、時間、場所、出来事、関わり方、雰囲気等の様々な環境や状況なのか、又は身体的な問題で飲みたいくないのではないかとスタッフ全体でアセスメントと共有を図り、本人が自ら飲みたいくなるような形で勧めてみる。
- 本人に尋ねてみる。本人に確認してみる。また、出した飲み物を長時間置かない配慮やさりげないサポートがいい。
- アセスメントを行わずに、一方的な介助で飲ませるのは、スタッフの怠慢であると考えられる。
- センター方式（D-3シート／D-4シート）を活用し、アセスメントし、気持ちを推量る。

## 飲むもの

	飲みたいもの	

## 飲むとき

	飲みたいもの	

## 飲むところ(場所)

	飲みたいもの	

## 飲むときのひと(人)

	人(ひと)	

# 『権利擁護』 これってどうなの？

アウルの合意

## ②入居者の爪のマニキュアを塗る

- おしゃれを楽しむことはいいことだと思います。マニキュアを塗って得られる効果はたくさんあるでしょう。
- ですが、塗った後に剥げて汚くなったまま放置しないなど、アフターケアも大切です。
- また、スタッフの押しつけになっていないか、本人・ご家族の意向も当然のことですが考慮しなければならないことは言うまでもありません。

③入浴したくないと言われ、しばらく入っていない

- なぜ入浴をしたくないのか、原因を追求し、本人が入りたくなる（時間、出来事、関わり方、雰囲気等）をアセスメントし、スタッフ間でどんな時に入浴しているのか情報を共有して、自ら入浴したくなるような形で勧めてみる。
- まずは、本人とスタッフの関係（本人にとってスタッフは信頼できる・頼れる存在でいるのかなど）が出来ているか、入浴に限らず生活全般での関わり方を見直していく。
- ちなみに年をとってくると、お風呂に入るのが億劫になってくる。（80過ぎた義理の母親曰く）

④男性入居者がBCで汚れており、支援に入った女性スタッフに対し羞恥心をみせたため男性スタッフが来るのを待った

- 男性スタッフに限らず、大丈夫なスタッフに変わってもらう。
- 不快な状況をできるだけ最小限に留める努力をする。

⑤お風呂に入りたいと言われたが人手が不足ししばらく待ってもらった(その後、入りたくないと言われた)

- 日頃から、いかなる場合にも対応できるような人員配置（例えば、隣のスタッフにヘルプを頼む等）やスタッフのスキル向上等、支援の優先順位を考え応じてゆく。
- また、どうしても出来ない状況があった場合は、どうすれば出来たかを全体で話し合い共有し、見直しを行い今後活かしてゆく。

⑥ターミナル期に傾眠となった方、水分摂取も必要だが、それ自体がご本人に苦痛を与えていないか、減らす判断は私達にはなかなか難しいので悩む

- 基本的に、私達が判断する事ではありません。医師の診断によって、ターミナル期に入った場合は、医師の指示に添って支援を行うのが私達の役目です。ご本人の状態や状況に変化があった場合は、医師やご家族と緊密に報告、連絡、相談、打合せを徹底することを優先し、今後のケアに繋げてゆくことです。
- スタッフが働きかけをすることで、水分や食事の摂取が可能な場合は必要な支援ではありますが、眠気が強い時はベッド臥床が出来るようにこまめに移動する（ダイニングで座りっぱなしにならない）事で身体的な負担の軽減を図る。または、リビングにこだわることなく居室でも摂取できるように環境への配慮も必要である。



⑦「はいはい、分かった分かった」とめんどくさそうな返しをする

- そもそも、本人の尊厳を無視している言動であり、いかなる場合であっても誠意を持って接する。
- ただし、スタッフ自身が疲弊したり、ストレスを感じ、向き合うことが出来ない場合は、他のスタッフに変わってもらいなど、ご本人と距離をとる等気持ちの切り替えを行う。
- そのため、一人のスタッフにストレスが集中しないよう、日頃から声をかけ合うなど、チーム全体で働きかける雰囲気を作る。

⑧「先生」「お父さん」と読んでいる時にそのフリをする

- ご本人の世界観（主体的現実）に合わせることは大切であるが スタッフの都合（偏った考え方）に合わせる関わりとして、「フリをする」ことは避けるべきである。

※偏った考え方とは、同じ事を何度も言う人に対して、いちいち対応していたらこっちが大変だから、「はい、はい」と一応合わせて、返事しているフリをするという時のフリのことを言う。

### ⑨口調に威圧感がある(ように感じる)

- 口調が荒くなってしまっていないか各自意識しながら入居者と関わる。
- 無意識に荒くなっている時は、スタッフ同士お互いに声を掛け合えるチームづくりを意識する。
- 他スタッフが不快に感じる関わりには、何らかの改善する課題があるものと考え、全体でその課題を共有し話し合う。

### ⑩挨拶代わりに入居者のお尻をポンと叩く (入居者にお尻をポン叩かれ挨拶されたことを受けて)

- 入居者にそういうことをされたからといって、同じように返す必要はなく、別な方法でコミュニケーションを図る。
- 不適切な関わりを見た時は、その場で話し合い早期改善を図る。

### ⑪男性スタッフが女性入居者のトイレや入浴介助することについて

- 同性介助の訴えがない入居者の場合であっても、同性介助できるように配慮する必要がある。そのためのシフト作りを心がける。
- 異性間の支援に限らず、代替の方法やタオルを掛けるなどの配慮を行い、止むを得ない場合は視線に気を付けるなど、羞恥心・自尊心に配慮する。

### ⑫異性介助に抵抗のある入居者の場合

- 同性介助を念頭に、バランスの良いシフト作りを心がける。
- 女性スタッフがほかの仕事を行っている場合は、声を掛け合い替わってもらうなど、同性介助が出来るように連携を図る。

### ⑬入居者がスタッフにお金やお菓子を買って渡している場合

- スタッフが支援への代償としてお金を受け取るのは、原則禁止である。
- しかし、ご家族の理解と同意のもとで、入居者の支援の一環として、金銭等の授受を形式上行うことも考えられるため、その都度、カンファレンス等で話し合いと、情報の共有を行い、本人の意向に沿える形で解決の道を探る。
- 日常なお裾分け程度のお菓子の授受に関しては、支援の一環として気持ちを汲み取り、他の者と公の場で食することが肝要である。
- 買い物に行った際に、他入居者やスタッフへ配る目的で自費購入された場合は、事業所で購入（会社名で領収書を発行していただく）し、同額をご家族を通して返金する。また、普段からご家族にはその旨情報を共有しておくことが肝要。

### ⑭入居者が亡くなった事を他入居者に伝えても良いか

- 知る権利は守らなければならない。
- 知ることによって本人に不利益になる（精神的に不安定になる、極度に落ち込み身体的影響が出る等）には配慮が必要であるため、状況に合わせた話し合いを持つ。
- また、スタッフの異動や退職は各入居者との関係性によって告知の有無・必要性は変わる。少なくとも、むやみに入居者の不安を煽る状況は避けるべきであると考えます。

## 介護現場のストレスマネジメントのポイント②

- 幾つかの日常の仕事上の課題を、チームで共有していますか？  
⇒一人で抱え込んでいませんか？
- 個人で予防に取り組む事も大事ですが  
⇒チームで取り組む習慣をつける
- 虐待予防カフェ／職場でカフェ  
⇒なんでもいいから複数でプチカンファレンスする習慣をつける

41

『あなたは虐待をしてしまうと思いますか？』

話題の提供③

42

## 虐待が起きる時

皆さんで具体的に考えてみませんか？

43

北海道内地域密着型サービス事業所における虐待の具体的な内容について

## こんな時どうしますか？

- 食事の際、手づかみで食べている。
- 食事が遅い方がいる。

- 食事の際に手づかみで食べようとする利用者に職員が「こんな汚い食べ方して」と怒鳴る。
- 食事の際に、食事が遅い利用者に職員が「何やっているの」と怒鳴る。
- 食事の際に、食事が遅い利用者に食事の最中に職員が「もういいでしょう」と食事をさげる。
- 職員が「もうごちそうさましたでしょう。」等と言い、利用者の食事する事を抑止した。

- ・日頃から失禁する利用者に対して、職員が「汚い」「ちゃんとして」「臭い」と怒鳴る。
- ・利用者の排泄行為の抑制をした。
- ・意欲のある利用者に対し職員が「頼んでもいないことを勝手にしないで」と怒鳴る。
- ・利用者ができないことに対して、職員が「何でできないの」と怒鳴る。

- ・同じことを訴える利用者に対し職員が「何回言ってもわからないのだから」と怒鳴る。
- ・尿失禁のため下着交換時に利用者より顔を殴る、髪を掴む等の強い抵抗を受け、利用者の胸、脇腹を殴打したことにより左肋骨3か所骨折させた。



- ・施設代表者が利用者に対して「コンニャロー」と怒鳴った。
- ・他の利用者に処方された下剤（ラキソベロン）を医薬品の専門的知識及び資格を有しない管理者及びユニットリーダーの判断により、処方されていない利用者に服用させた。

- ・利用者の生活保護費で購入した物品、食材を職員が私的に流用した。
- ・利用者に交付された福祉タクシー券を職員が私的に流用した。
- ・利用者による他入居者への威嚇的行動及び食事後の服薬介助時の抵抗に耐えかねて、職員が利用者の頬を手で叩いた。

- ・ 食事の際、利用者に対して、味付けをしていない食事の提供をした。
- ・ 言うことを聞かない利用者に土下座をさせた。
- ・ 帰宅願望が出現した際に戸を閉め、フロア内を意図的に徘徊させた。
- ・ 居室入り口に自転車のチェーンロックをかけ、行動の抑制をした。

- ・ 職員が、後ろから利用者を押したり、腕を掴んだりしてふらつかせた。
- ・ 利用者に「死ね」と言った。
- ・ 利用者の後頭部を平手打ちした。
- ・ 利用者の腕をひねり上げた。

・ 利用者の顔面に「あざ」ができていたのを見たことがある(証言)

・ 趣味が折り紙の高齢者について、「本人が職員に『折り紙を下さい』と言うまで渡さないように。」と、他職員に指示していた。

- ・ 職員が利用者の口の中にお手玉を入れた。

## 論外編

- ・ 利用者を乗せたまま、歩行器を勢いよく押して遊んだ。
- ・ 4の字固めをかけた。
- ・ ベランダから落として殺した。

## 事件後、施設がとった改善措置

- 虐待、権利擁護研修の定期開催
- 接遇研修の定期開催
- カンファレンスの強化
- 職員間のコミュニケーション改善
- 人員体制の見直し
- 虐待事例に対する第三者による意見聴取
- ケアマネジメント会議の定期開催
- 事故報告体制の見直し
- 複数の者による金銭管理の徹底
- 管理者とケアマネージャーとの情報共有
- 事件に対する反省と再発防止策を徹底討議
- 内部評価制度の導入
- 医療連携による事故防止
- 職員研修計画の見直し
- 管理者による施設内巡回の強化（利用者及び職員の観察）

## 『わかってほしいこと』

話題の提供④

## 報告事案

入居者氏名 Aさん 女性

年齢 80歳

要介護度 3

### 報告内容

平成28年某月某日、16:00頃テレビ前ソファに座っていたAさんが立ち上がり歩き出そうとした際にキッチンに立っていたスタッフが、「どこ行くの?」と声をかけた。同じリビングにいたBスタッフはその声かけに違和感を感じた。

## 3つの『わかってほしい』こと

1. Nさんの「わかってほしい」(気持ち)は?
2. Aスタッフの「わかってほしい」(気持ち)は?
3. Bスタッフの「わかってほしい」(気持ち)は?

## あなたの「わかってほしい」ことは？

例えば

- ・ 介護、支援、ケアについて
- ・ アセスメントとケアプランについて
- ・ 職場内の人間関係（上司・同僚・部下）
- ・ 入居者と家族との関係について
- ・ 地域との繋がりについて
- ・ その他仕事に関すること

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 1. 「わかろうとする力」「共感する力」⇒「受け止める力」

「受」⇒「心」⇒『愛』

「その人の事情、都合、そうする理由、考え、価値観などを理解しようとする事」



一番の“支援”です

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 2. 『正しい合戦』にしない

お互いの“正しさ”をぶつけあうから喧嘩になる

「べき」「ねば」を開放してみる

「認めてはいるけども、嫌い」はOK！

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 3. “反論のための材料”を探さない

コツは、『ただ、一度“受け止める”』 それだけでいい

・受け止めるための魔法の言葉

『へえ～、そうなんだ』



## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 4. 「ちゃんと言う・尋ねる」をする

受け取るために一番大事なのは『言う・尋ねる勇気』を持つこと

いつも自分の気持ちをちゃんと言っている人は、人の話もしっかりと聞いています

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 5. 自分の気持ちにウソをつかない

なんのために言うのか⇒自分の気持ちにウソをつかないため  
決して相手にわかってもらうために言うのではない

何度も言いますが、自分のことはわかってもらえない、相手のことをわかるはずもない

認知機能が変化する状態にある方々の気持ちわかりますか？

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 6. 「受け取りやすい言い方をする」

ポイント⇒自分の気持ちを差し出す感じ⇒『告白』

感情的な剛速球を投げないこと

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 7. 『個人の感想』と『その理由』を言う

「私はこういう意味で受け取った」という理由をつけ加える

例えば

「すごく悲しかった」「すごく腹が立った」

「なぜかというと、あなたに無視されたように勝手に感じたから」

つまり、私個人の感想と、そして“そう感じた理由”を告白

これを覚えておくと、自分の“本心”にも気づける

### セルフ(ストレス)マネジメントにとっての 7つの大切なこと(習慣)

- わかろうとすること
- 自分の「べき」「ねば」を開放してみること
- まずは受け止めること 「へ～そうなんだ」
- ちゃんと尋ねること
- 自分にウソをつかないこと
- 受け取りやすい言い方をすること
- 自分の心を見つめる機会を持つこと

### チームマネジメントにとっての 4つの大切なこと

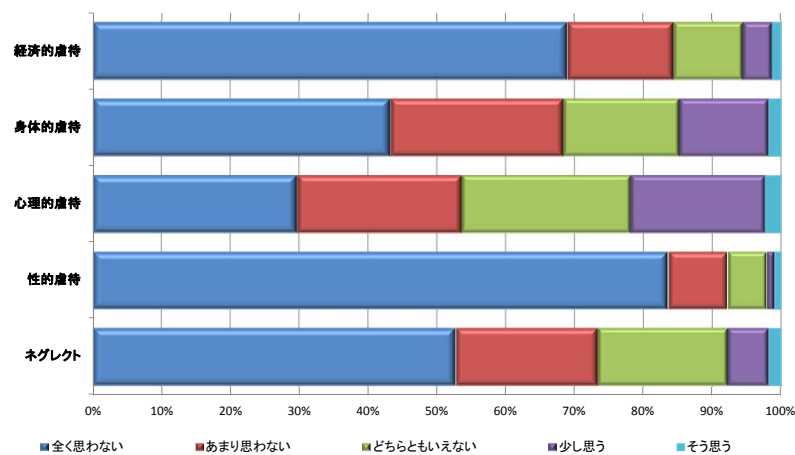
- ・ チームで合意形成しているか？
- ・ チームで共有しているか？
- ・ チームで同じ方向を向いているか？
- ・ 又は、そうなるようそれぞれが努めているか？

## トップマネジメントにとって 3つの大切なこと

- 決断をする
- スタッフが自由に仕事しやすい環境を創ること
- 責任をとる

### Q. あなたは次の虐待をしてしまうと思いますか？

Q. あなたは次の虐待をしてしまうと思いますか？ (n=467)



『あなたは次の虐待をしてしまうと思いますか？』

最後のアンケートです

73

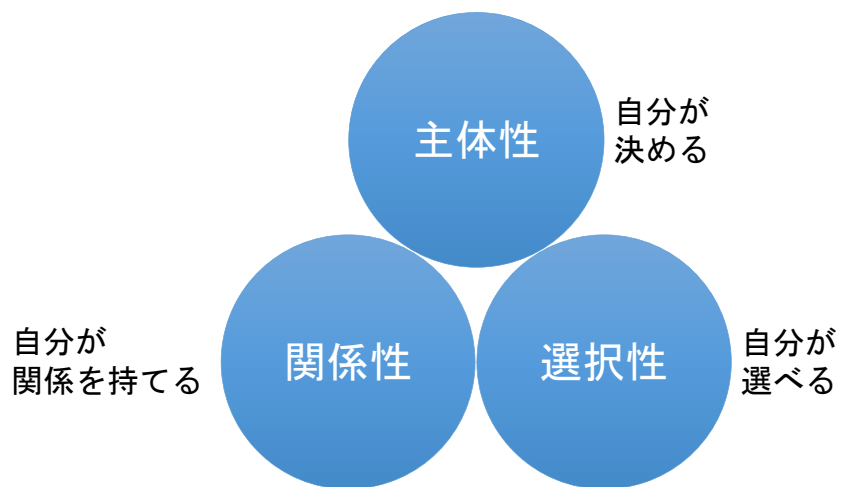
## お願い

- 無記名
- 所属をお書き下さい  
例) 特養、デイ、GH、老健、小規模など

74

# まとめ

『人』がよりよく生きるため  
守られるべき3つの原則



ひとは  
どのような状態であっても  
感情・感性は最期まで  
そこに「在る」ものです

悲しみ・怒り・羨望・不安・愛

『心が先、現実の後』

僕の前提

## 『Doing』から『Being』へ

私達の在り方（Being）ひとつで  
行い（Doing）が変わるのです！

### この研修の本質的な目的

- 身体拘束防止の根底には、高齢者の人権尊重に対する意識が必要である。
- 身体拘束にあたるか否か検討することではなく、また虐待にあたるか否かでもなく、ましてや「虐待が無ければやってよい」のではない。
- 「常に良いケア（支援）とは何か？を考える事によって、結果的に虐待が防止される」という考え方（哲学）があり、そこから良いスパイラルに向かう事を目的にしています。



## 出典及び協力をいただいた方々 (敬称略)

### • 資料の提供、引用等、ご協力をいただいた方々

- 三瓶 徹 (社会福祉法人北海長生会  
北広島リハビリセンター 特養部四恩園 施設長)
- 瀬戸雅嗣 (社会福祉法人 栄和会  
特別養護老人ホーム 厚別栄和荘 総合施設長)
- 石川秀也 (北海道医療大学大学院 非常勤講師)
- 高崎正則 (元厚生労働省 北海道厚生局福祉指導課長)

### • 参考文献

- 宮崎和加子／著 田邊順一／写真・文  
『認知症の人の歴史を学びませんか』 中央法規出版、2011年
- 川村雄次 (NHK厚生文化事業団 チーフプロデューサー)  
DVD 『認知症ケア』

81

有難うございました。  
お疲れ様でした。