

## 施設・事業所における虐待防止の取組み(ご紹介)

1	<b>●研修</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 法人として、倫理観について研修を行っている。他施設の過去の事例を通して研修することもある。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 外国人と新人の従業者を対象に、アニメーションを用いた手作り資料を使い、身体拘束に関する施設内研修を実施した。研修は夕方に30分程度。研修時間中の介護業務（食事介助等）は、施設長や生活相談員が手助けし、交替で研修を実施した。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 毎年、介護職員が介護実践者研修を受講している。その研修では、4週間現場での実践を行うことになっており、支援に困っている利用者に対し、その利用者の言動はどこから来るのか？どうすれば症状がおさまるのか？を考えて取り組むことになっている。その利用者にかかわる全職員で取り組むようにしている。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 「ネット配信の研修」を活用し動画による研修を行っている。1回15～30分。職員の勤務時間内で、業務の合間時間に、各自が受講。毎回受講後に報告書を提出。法定研修や身体拘束防止研修等も含めて実施。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 事業所での研修に加え、法人全体でも月1回研修あり。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 研修資料は法人本部が作成したものを使用。事業所で困っていることを本部に伝えれば、それに合った内容の研修資料を本部が作成、その資料に沿って研修実施。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 介護事業所もサービス業と考えている。例えば、お金を払ってレストランに行って食事をしている客を、店員が殴ることなどない。それは客のほうが立場が上だから。利用者は自分でトイレに行きたいけれど行けないので、「すみません。トイレに連れて行ってもらえますか」と頭を下げてくださいされる。介護職員のほうが利用者より立場が上になっている誤った状況を、常々意識しておかないといけない。方法として、利用者の人権や考え方を従業者へ伝えていく。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 人権とは何か？従事者に説明するのが難しい。イメージしやすいように従事者が話し合い、具体的な場面を想像しながら考えていく。例えば、プライバシーを守ることもその一つ。「利用者の居室への入退室の際、「失礼します」「失礼しました」と言わなければならない」という話をした。</li></ul>
2	<b>●会議</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 職員会議 月1回。メンバー…施設長・CM・生活相談員・介護主任・看護師・栄養士。虐待防止・身体拘束・リスクマネジメントの委員会も、このメンバーで実施。職員会議の決定事項を、各会議（医務室会議・厨房会議・介護人会議）で周知。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 運営会議を月1回、テーマを設けて実施。各フロア会議で従業者に周知したり、各フロアに貼り出して利用者や家族への周知を行っている。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 毎月の職員会議で1～2名のケースを取り上げ、支援について検討を行っている。</li></ul>
3	<b>●各種委員会</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 安全衛生委員会では全管理者が出席。他社や他府県で起こった事案で事例検討を行う。労働環境の確認のため、職場巡回を行っている。</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンプライアンス委員会において、法人内の他事業所管理者が内部疑似監査を行っている。部屋の見回り 月1回(管理者・介護チーフ) 目的：虐待予防・入居者との関係構築。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 身体拘束・虐待防止検討委員会は毎月実施。メンバー…2ユニットから介護職1名、生活相談員・CM・医務から各1名で構成。欠席者には議事録掲示、ユニット会議で従業者に周知。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人内で、安全衛生委員会やコンプライアンス委員会を開催。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各委員会開催に当たり、事前に議題を各事業所従業者に周知。各事業所でた意見や課題等を持ち寄って、委員会で検討されている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他地域のエリアマネージャー、法人役員、介護サービス以外の部門等も、相互に各施設巡回。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種委員会は法人で実施していたが、事業所内で実施することに変更した。開始時間を19時から16～17頃（勤務時間内で業務が落ち着いている時間帯）に変更。</li> </ul>

#### 4 ●身体拘束・虐待防止

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 虐待はしない・させない。管理者から従業者に周知。新人はわからず介護業務を行う中で、4点柵をしそうになったり、身体拘束になりかねない場合がある。新人研修を実施するとともに、常に身体拘束はしない旨を伝えている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者への「ちょっと待って」を減らすためにどうすればよいか検討している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4点柵等の虐待防止のため、数か月に1回、法人本部が施設の居室見回りを実施。居室内にカメラは設置なし。カメラを設置すると、カメラから見えないところで悪質化するので設置しない本部の方針。ダミーカメラや録音も不可。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家族からペットカメラ等の設置希望あれば承諾している。新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行後、家族等の面会可能とした。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、利用者に対し面会制限をしていない。来所される家族は「第3者の目」にもなっている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従来型の施設であり、介護従事者は2人ペアで移乗やオムツ交換を行う。</li> </ul>

#### 虐待の芽チェックリストの活用状況

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 虐待の芽チェックリスト（管理者用・スタッフ用）を月1回、無記名で実施。 チェックリスト記入後、従業者名簿に各自チェック。管理者は名簿で提出確認。 提出されたチェックリストは管理者が目を通し、気になったことや注意喚起が必要なことを、メッセージアプリ等で周知。 チェックリストの内容は、時々変更している。 管理者が職場の状況で気になっていることは、チェックリストにもほぼ記入されている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 虐待の芽チェックリスト…毎月実施。 介護従事者が思ったことを引き出せるよう、R7年より無記名とし、チェックリスト提出を用紙からグーグルフォームに変更した。 無記名や直筆でないことから、『他職員が行うケアに問題があると感じることがある』と回答した人の割合が前年より増えた。 上記項目の記載内容は法人の委員会で協議するとともに、事業者内でも共有し検討している。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 虐待の芽チェックリスト…年2回、無記名で実施。 自分自身や他の従業員の、不適切なケアではないかと思ったことがあれば、チェックリストの備考欄に記入あり。 虐待防止委員会でチェックリスト集計、記載内容確認している。後日、結果を全従業員に共有。 自分が行っているケアは不適切だったと振り返りができた従業員もいたとのこと。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 虐待の芽チェックリスト…年1回、無記名で実施。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 虐待の芽チェックリスト…未実施。不適切ケア等で気になる従業員がいれば、ラインワークスのアンケート機能を活用し入力してもらうよう検討中。</li> </ul>

## 5 ●従業員について

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従業員の採用にあたっては事業所で面接。上長の面接、心理テスト（適性検査）実施。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面接時に違和感があれば、面接者で話し合っている。</li> </ul>

### 人材育成

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ セルフチェック表の記入。自分で自分を評価したり、自分が他従業員を評価するもの。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ それぞれ得意、不得意あり。得意分野であれば、当施設で能力を発揮してもらうことが多い。 個人の能力と体力に常に注意を払っている。出勤後であっても体調思わしくなければ休むよう促すこともある。そのカバーに他の従業員が入れるよう、ある程度余裕を持たせて人員配置している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ キャリアパス作成。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新人従業員は、3か月間、介護主任が責任をもって指導。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 理念に対する「大目標」「中目標」を決めて、事業所において毎月個人毎に評価し、事業所従業員の75%以上達成すると、次の目標に移る。評価は「できた」「できていない」で判断。具体的な目標がなければ、進むべき道がわからないと思い、行っている。例えば、事業所毎の目標「相手に伝わるあいさつをしよう」。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新入職員に対する面談…最初の1年間は1～3か月に1回実施。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必要時、個別に面談。面談では職員の話聞くに徹している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年3～4回、管理者は介護従事者（派遣職員を除く）と面談を行い、働きやすい環境や相談しやすい体制になるよう努めている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面談は直属上司以外の上司が行う。直属上司に言えないこともあると思われるため。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 正規職員は3年を目途に異動させている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従業員にゆとりがあることが大事。ゆとりがなければ言葉がきつくなったり、他の従業員や入居者にあたってしまう。 例えば、入居者100名の施設で覚えることが多すぎて業務の継続が難しい状況であれば、本人と面談し、法人内のグループホームやデイサービスセンターなど、勤務先を変更し継続就労を促す場合もある。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人従業員 現在10名。勤務年数最長4年。</li> </ul>

- ・ 外国人従業者2名（特定技能1名・技能実習生1名）。特定技能…日本語を話し問題なく業務をこなす。技能実習生…勤務1年未満。日本語たどたどしい。働きやすいよう居室のネームプレートにふりがなをふり、従業者の名札はひらがなに変更した。

#### 健康管理等

- ・ ストレスチェック 年1回実施。
- ・ ストレスチェック、アンガーマネジメントチェックの実施。
- ・ 従業者がしんどそうであれば、状況に応じて2回に分けて休憩をとれるようにしている。
- ・ 管理者は相談しやすく話しやすい人柄で、従業者によく声を掛け、体調を気遣っている。精神面の不調のある介護従業者がいる。休むこともあるが、他の従業者がカバー。管理者も、他の従業者に対し「誰でもインフルエンザになったら急に休むこともある。それと同じだから」と協力を得られるよう声掛けしている。
- ・ 生活相談員は、利用者だけでなく従業者との会話も大事にし、従業者の体調等の把握にも努めている。とりあえず声をかけることを心掛けている。
- ・ 年休…年5日以上取得できるよう勤めている。年休取得が少ない従業者には、取得できるようシフトを調整している。
- ・ 有給休暇はできるだけ取得するよう勤めている。職員は労基上5回/年。それ以外でも2回/月取得している。  
パートは年4回休暇取得可。まとめてとる人が多い。70歳代パートは元気で休暇を取らない人が多い。  
日曜日、職員は休日のため、70歳代パートのみで介護業務を行っている。元気であるが高齢のため、心配する時がある。
- ・ 週3回の食材買い出しやコスモスや紅葉狩りなど、環境が変わる機会を作ることで、利用者に対する介護従業者の対応がよくなった。
- ・ 現在、精神面の不調による長期休暇はない。もしあれば、主治医診断書に基づき対応している。
- ・ 身体疾患で休む従業者もいるが、人手不足のため他の従業者が交代で勤務。また、法人内の他の事業所のパート従業者の協力体制もあり。

#### 従業者の気になる言動や介護業務に対する対応

- ・ 管理者やCMが相談し、管理者が当該従業者に直接伝える。また、他の従業者が当該従業者と一緒に介護業務を行うことで、介護方法の見本を見せて指導していくなど、役割分担しながら対応している。
- ・ 利用者に対して、言い方や声のかけ方はよくないと思う時には、直接管理者から従業者に指導を行っている。  
従業者の気になる言動を見かけた時には、直接本人には言わず、管理者に報告してもらい、管理者から本人に指導や助言を行うようにしている。

<ul style="list-style-type: none"> <li>本部より従業者全員に対し、月1回面談するよう指示あり。気になる言動等がある従業者に対しても、その面談時に指導や助言を行っている。 言葉遣いの荒いパート従業者には研修実施。 従業者の言葉かけが荒くなるのは疲労から来るのではないかと考えている。そのため有給休暇をできるだけ取得するよう勧めている。 「言葉の置き換え」に関する手書き資料（B4サイズ1枚）を、各フロア炊事場に貼っている。 例えば、立ち上がろうとする利用者に対し「座っといてよ」→「どうされましたか？」など。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者への声掛け等で気になる従業者に対して、生活相談員が個別に呼びだし、気になった言動について指導や助言を行っている。 会議等で従業者に周知する場合は、名前を伏せて行っている。 従業者一人で介護が難しい場合や、自分のスキルでは対応ができない場合、他の従業者がヘルプに入ったり、代わって対応している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>基本的に、その場でその場にいた従業者が当該従業者に伝えるようにしている。時間の経過とともに当該従業者も記憶が定かでなくなり、指導や助言が効果的でなくなるため。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニケーションが苦手な従業者はいる。利用者との間に他の従業者が入り、フォローすることあり。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の介護拒否により従業者がイライラすることもある。従業者がイライラしていそうな時は、「代わろうか」と声をかけ交代する。 「まだ寝といてください」「部屋に入ってください」という言葉を言わないように従業者には助言している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>従業者の力量に応じて、法人内の他施設に異動が可能。他施設から当施設に異動してきた従業者もいるが、当施設では問題なく働くことができている。</li> </ul>

<p><b>管理者が周知しても伝わらない従業者への対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メッセージアプリ（社内でのみ使用できるアプリ）で従業者に周知している。 メッセージアプリだけではわかりにくい場合は、紙媒体を使用して周知する。 介護チーフから説明しても伝わらない従業者には、管理者が直接会って説明を行うようにしている。</li> </ul>
---

<p><b>6 ●使ってよかったもの(資料や媒体・物品など)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>虐待の芽チェックリスト（入所施設版）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>自己チェックリスト（管理者用）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者虐待防止に向けた施設従事者のための自己チェックリスト（スタッフ用）・（管理者用）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>居心地の良い場作りのための取り組み10項目（セルフチェック表）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>研修教材。東京都福祉保健財団の『「その人らしさ」を大切にしたケアを目指して』。事例でイメージしやすい。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インカム導入。一昨年に補助金をもらい購入。導入時は、従業者より使いこなすことができないのではないかという意見もあった。現在では、呼べば他の従業者が答えてくれるので、従業者のストレスが軽減し、虐待予防にもつながっている。導入以前は、例えば居室でオムツ交換中にヘルプが必要になった場合、いったん利用者の衣服や寝具を元に戻し、ヘルプの従業者を探しに行く必要があり、利用者にも待っていただく必要があったが、インカム導入で改善された。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インカム10台導入。骨伝導タイプ。日勤帯の全職種（介護職、栄養士、事務職など）に各1台使用。介護職は複数台使用。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インカム導入。日勤帯（7時から21時まで）は従事者全員が使用。異なるフロアの従事者にも連絡可能。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 眠りスキャン。必要に応じて利用者の睡眠状態を確認するため、導入前は度々居室まで見に行く必要があったが、導入後はPCで睡眠状態を把握できるため、業務負担が軽減された。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 踏んだら鳴るマット。マット毎に異なる音が鳴る。利用者がベッドから下りたらマットが鳴るので、すぐに利用者への対応ができるようになった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 見守りセンサー10台導入。ベッドの下に敷き、寝ている、起きかけている等の利用者の状況を、PCやタブレットにイラスト表示、状況によりセンサーが鳴る。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 見守りロボットの導入。各ユニットに3台ずつあり。転倒リスクの高い利用者で使用。シルエットのみ映る。起き上がり・端座位になると音声で知らせる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リクライニング車椅子。退院してきた利用者はほぼ上体を指定の角度（10～30度）に保持したうえで食事介助が必要なため。リクライニング車椅子があれば居室でなく、食堂で他の利用者とともに食事ができるし、見守りもできる。退院した利用者は全員その車椅子を使用するため、不足すれば施設で購入している。現在では一般的な車椅子より台数が多い。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入浴されていない利用者が多かったので、入浴用担架とシャワーキャリー導入。1年ぶりに入浴したと利用者に喜ばれた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護・医療・福祉分野に特化したスポットワークサービスからきた介護職の言葉遣いはきれい。言葉遣いや声のトーン等で、利用者が変わる。「お父ちゃん」「お母ちゃん」等とちゃん付けをせず、名前を呼んでいる。利用者への言葉かけを標準語にすれば利用者の状況もかわるのではないかと考えている。</li> </ul>

<p><b>うまくいった事例や取り組み</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入浴拒否の利用者に対して、介護従業者の寸劇で対応したら入浴できた事例がある。 寸劇内容…従業者Aは利用者に入浴の声掛けを行うが拒否あり。従業者Bは利用者をかばうように「お風呂入りたくないと言われておられるから、もうやめて」と従業者Aに言いつつ、利用者には「でも足だけでもお湯につけてみない？」と誘う。利用者は「ほんなら、あんたが言うんやったら行こか。」と動いてくれた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 歌が好きな入浴拒否の利用者に対し、従事者は利用者と歌を歌いながら、踊りながら浴室へ誘導している。また「こんなんあった。いい服やね。お風呂の後、これに着替えましょう。」と声掛けし入浴を促すこともある。同じ方法で試みても拒否されることあり、無理強いせず翌日以降に再度声かける。</li> </ul>

- ・朝夕、スピリットの研修を行っている。利用者に「座ってください」と言うことが減った。利用者の離席行動や唾を吐くことはなくなった。
- ・入所前の施設では一切笑顔を見たことがなかった利用者。  
担当の従業者が家族と話をする中で、利用者はビールが好きであることを知った。利用者への声掛けの中で、従業者がビールを話題にしたことをきっかけに、ビールが飲みたいと思っていることがわかった。嘱託医や栄養士に相談し少量であれば摂取可の許可が出たため、ビールを飲むことができ、初めて利用者の笑顔を見ることができた。  
次は墓参りに行きたい利用者に対し、嘱託医や看護師に相談しながら企画中。

## 7 ●介護業務の負担軽減につながったもの

- ・非常勤の従業者の業務の負担が増してきた。例えば早出が多い従業者は入浴介助を担当することが多く、利用者と話さず機会が少ない状況。勤務時間帯毎に担当業務が固定していたが、担当業務を固定せず、その日の勤務者の中で割り振りすることとした。数か月前より実施中。非常勤の従業者は、利用者とは会話する機会が増え、利用者とは良好な関係作りにもなっている。
- ・介護補助1名配置。介護従事者に代わって掃除、お弁当の温め、配膳、買い物を行っている。
- ・掃除業務1名配置。
- ・介護ソフトに利用者のバイタル、状況、介護記録等を入力し、従事者がすぐに確認できるようにしている。
- ・介護ソフトの活用。
- ・感染症予防のために1階と2階で職員を分けていると、介護職員同士の人間関係が不良となるため、数か月毎に数名ずつ勤務するフロアを変更し、全職員で全利用者の支援にあたっている。その体制にすることで職員の移動距離が長くなり、業務本位になりがち。そこで見守りセンサーやインカムを導入し、そこにかかっていた労力を削り、職員のイライラにつながらないようにした。
- ・見守りロボットの導入。転倒リスクの高い利用者を使用。シルエットのみ映る。起き上がり・端座位になると音声で知らせる。
- ・見守りセンサーを全床に設置。ベッドのマットレスの下に敷き、心拍・呼吸数・体動・起き上がりわかる。利用者が亡くなった時も早く気が付ける。
- ・インカム導入。日勤帯（7時から21時まで）は従事者全員が使用。異なるフロアの従事者にも連絡可能。
- ・インカムは従事者（介護・看護）が使用。事務所からは家族来所時にインカムで連絡あり。
- ・全居室にカメラを設置し、見守りセンサーと連動させている。介護従事者が手元にあるモニターで利用者の様子や状況を確認することができるため、イライラすることなく落ち着いて対応できている。カメラはR6年度生産性向上の補助金活用。R7年4月に全室設置完了。音声録音可。設置にあたり家族の同意あり。利用者1名からは「ずっと（カメラで）追われているみたい」だと。家族1名からは当初賛成されなかったとのこと。利用者にとっては、介護従事者による不適切介護や虐待に対する抑止力になる。介護従業者は緊張しながら介護業務を行っている。
- ・カメラを一部居室に設置。

### 取り組みが軌道に乗るまでには長い道のりがあった

- ・ 5～6年前、インカム導入した時は、7割が返却された経緯あり。使い馴染みがなく、介護業務の負担軽減につながるものとしての認識が薄かった。現在も法人内でインカム未導入の事業所あり。他所から異動してきた従事者が「なぜインカムがないのか。導入してほしい。」との意見をきくこともある。導入希望のあった事業所に対し順次導入している。

### うまくいかなかった事例や取り組みも…

- ・ 介護ロボットの研修を受けたが、介護ロボットを希望する従業者はいなかった。
- ・ トロミをつける機械は不評であった。

## 8 ●利用者支援の困りごとについて、職場内で共有したり相談しやすくするための工夫

- ・ 3回/日の申し送り時に共有や意見交換、ケアカンファレンスを行っている。
- ・ 連絡ノート…従業者が業務改善等について記入するもの。あまり活用されていない。
- ・ 介護主任や副主任、虐待防止委員会の長に相談できるような体制をとっている。
- ・ どのようなこともオープンにするよう心掛けている。
- ・ 介護業務で困っている従業者から、周囲の従業者にヘルプを出すことができている。

## 9 ●従業者に「相談したい」と言われたら

- ・ 従業者が急ぎ相談したい場合、朝15分、ミニ会議（フロア毎）を実施している。朝は、夜勤や早出の従業者など、1日の中でも最も従業者がそろうため。参加者…フロア従業者、生活相談員、CM、Ns等。
- ・ その時間帯にいる従業者に声をかけ、その都度集まり話し合っている。
- ・ 認知症で支援困難な利用者の協議は、月1回フロア会議で実施している。
- ・ 若い従業者や外国人従業者から上司への相談もある。同僚同士で相談していることもあり、それに気づいたリーダーが上司に報告、対応することもある。
- ・ 1階フロアと2階フロアで従事者の困り事も異なる。各フロアを管理者・CMが巡回し相談や検討、協議を行っている。1階フロア…利用者支援に対する困りごとが変わってきた。2階フロア…従事者自身の仕事に関する困り事が多い。
- ・ 利用者に関する困り事があれば職員で協議を行うが、利用者の家族にも相談している。
- ・ 相談したいことや提案などは用紙に書いて1週間以内に従業者全員に回覧し、意見を記入してもらおう。その意見等を管理者等が確認し、決めた内容を周知する。以前はカンファレンスを行っていたが、時間を費やしても意見が出ない、その間の介護業務ができない等で、方法を変更した。
- ・ 決まった内容は申し送りノートと電子データで全員に共有。

10 ●仕事上で気づいたり思ったことを、職場内で話題にするための工夫

- ・ 従業員の気づきや思いを否定しない。  
仕事上での気づきや思いはケース記録に入力し、申し送り時に共有している。
- ・ 従業員は普段からなんでも言い合える。人間関係は良い。相談を持ちかけてくれる。  
入居者のことで気づいた事はすぐ管理者に報告あり。
- ・ 管理者は今年4月異動で着任。前管理者と対応が異なると、従業員に言われることあり。すぐに受け入れられないこともあるが、少人数のため常にコミュニケーションをとることで、従業員との良好な関係を作るよう努めている。  
管理者にも共有されている。
- ・ 『キラリ・ホット』ノート…従業員や利用者の「キラリと光る良い瞬間」や「ホッとする場面」を見つけて共有する取り組みをしている。

従業員のちょっとした一言が…そういうつもりではなかったんだけど…

- ・ 会話内のちょっとした一言で、利用者がつらい思いをしていたことがわかった。  
要支援の利用者が入浴の際、「お風呂、私一人だけ？」と聞かれたので、従業員が「そう、一人だけ。」と答えた。その言葉に利用者は傷ついたと、他の従業員に話された。  
利用者は、「貴方ひとりのためにお世話している」と捉えたためであるが、答えた従業員は全くそのような意図ではなかった。

11 ●利用者の支援について

利用者担当制

- ・ 利用者担当制。従業員1人につき利用者4～5人を受け持つ。基本的に入所したら最後まで担当は変わらない。担当制にすることで、利用者・家族との関係性を強めることができる。今までの生活歴を大事に聞き取っている。
- ・ 以前より利用者担当制をとっている。従業員1人につき利用者約4人担当。基本的に入所終了まで受け持つ。担当者は利用者家族への連絡や手紙、利用者の買い物等を行っている。
- ・ 利用者担当制。従業員1人につき利用者5人担当。入所終了まで受け持つ。担当者として責任をもって関わるために、利用者のカンファレンスに参加、モニタリングシート作成。
- ・ 利用者担当制。従業員1人につき利用者2人担当。衣替えや居室の整備。月末に送付する家族へのお知らせにコメント（報告事項・楽しいことや困り事等）を記入。よく利用者を観察することにつながっている。
- ・ 利用者担当制。従事者1人につき利用者1人を担当している。数年おきに担当者は変更あり。担当者が誕生日カードや居室の整理を行っている。
- ・ 利用者担当制。従事者1人につき利用者3人を担当。毎月、家族へ請求書を発送する際に、利用者の様子を手紙に書いて同封。コロナ渦には利用者の写真も同封していた。同封する手紙を担当者が準備している。
- ・ 利用者担当制。従業員1人につき利用者3人を担当。入所終了まで担当することが多い。

- ・利用者担当制はなし。家族への手紙を月1回発送している。家族に送る手紙は従事者が担当制で作成している。担当者は何か一つでも利用者ができたことを見つけ、写真とともに手紙で家族に報告している。それもあり担当者は利用者の様子をよく観察している。担当者は3か月毎に交代。

#### 利用者の異常(あざや内出血等)を発見した時の対応

- ・利用者にあざや内出血などの異常を発見したら、それ以前の各ケアを行った従業者に聞き取り、カメラの映像を確認するなど、その都度追跡を行っている。本当に(虐待が)あった時に見過ごすことになるので、必ず追跡し確認している。  
利用者の異常は家族にも報告し、状況や原因、対策等について伝えている。家族から虐待ではないか?と言われることもある。その場合、従業者は家族にもカメラ映像を見ていただき、家族が納得されるよう説明を行っている。  
カメラは用途を限定。利用者に異常があった場合の確認・追跡のみに使用。パスワードをかけ、必要時に副理事長・施設長・副施設長の3人のみ映像を見ることができるよう設定。モニターも設置なし。

#### 利用者家族への対応

- ・利用者家族への連絡は、担当者に任せず、生活相談員又はCMが対応。以前、別の施設で担当者に家族への連絡を任せたとこ、介護保険に関する知識が乏しく、誤って車椅子を購入しよう家族に伝えてしまったことがあったため、窓口担当者を決めて対応している。その弊害として、従事者は家族からの苦情対応等の経験がなく、難しさを知らない。
- ・家族への連絡に関しては、担当者から管理者又はCMに変更した。  
家族への事故報告について、その場にいた従事者から家族に報告していたが、矢面に立つことになり正確に報告できていないことがあり、管理者又はCMに変更した。
- ・家族への連絡は管理者、CMが対応。  
面会自由。家族とは利用者との面会前後に従業者が情報共有を行っている。
- ・家族への連絡は所長・主任・副主任が対応。
- ・家族への連絡はCMと生活相談員が対応。CM・生活相談員・介護リーダーは密に連携しているため、業務が円滑に遂行する。
- ・家族への連絡は施設長又は計画作成者が対応。

#### 法人内の認定看護師の指導・助言を受けて…

- ・法人内に認知症看護認定看護師が2名配置されている。
- ・法人が行う認知症看護認定看護師による勉強会に、当事業所の従業者も参加している。
- ・支援困難な利用者への対応について認定看護師の助言指導を受けている。具体的には、連携を希望する法人内の事業所に認定看護師が訪問し、相談や対応方法を協議し、従事者と認定看護師と一緒に利用者のケアを実践している。

- ・ 現在、法人では皮膚・排泄ケア認定看護師の資格取得者の育成に取り組んでいる。資格取得にあたり期間とコストがかかる。

## 12 ●その他の取り組み

- ・ 現在はフロア毎に勤務表を作成し、同じ業務でもフロア毎にやり方が異なっている状況。R7年11月より、2階・3階フロアを分けず勤務表を作成し、全従業員が全利用者の支援を行う体制に変更予定。
- ・ 家族は「看てもらっている」「預かってもらっている」という意識があるので、事業所に対してあまり意見を言われたい。家族の来所時、予約不要に変更した。そうすると、従事者は家族が来られることに身構えるので反対した。最初の頃は、家族より色々改善してほしいことなど意見が多く出た。その意見をまず受け止め、少しずつ改善していくように努めている。
- ・ 当事業所の自慢は、入居者との関係やかかわりが深いところである。お父さんやお母さんと家庭で過ごしているように、従業者は利用者に対応している。施設内は笑い声が多いと思う。利用者楽しく過ごしてもらうことが大事。毎月の行事で楽しく過ごすことは、利用者の記憶に残る事なので楽しめるよう心掛けている。
- ・ 高齢者をほめる言葉『さしすせそ』を使い対応している。「さすがですね」「知らなかったです」「すごいですね」「センスがいいですね」「そうなんですね」
- ・ 外国人従業者4名（うち1名育休中）。利用者に優しく接している。利用者は「あの子とやったらお風呂行く」と。
- ・ 介護抵抗あり、利用者が騒ぐこともあるが、明るい雰囲気にすることが一番よいと考え動いている。レクリエーションは毎日実施。よい関係性をつくると虐待には至らない。
- ・ 利用者に役割をもって生活していただく。
- ・ 平日は配食だが、日曜日は3食手作りしている。配食は残すが、手作りの食事は完食する方もいる。
- ・ 生活相談員やCMが積極的に各フロアを回り、従業者に声をかけて利用者の情報を収集。随時、家族へ情報提供したり、ケアプランの見直し等に役立てている。
- ・ 居室のドアは開けっ放しにしている。寝たきり状態の利用者の居室は、ドアを閉めると何も聞こえない。自宅であれば、様々な音や声が聞こえるように、施設でもドアを開けて人の声や物音が聞こえる状況を作っている。

## 事業所での課題解決に向けての初めての取り組み

- ・ R7年度新規の取り組みで、法人内のすべての事業所で実施している。  
各事業所の課題を各所の全従業員で話し合い、その課題解決のために各所で改善策を検討し取り組みを行う。  
当事業所では施設内・居室ともに整理整頓（5S）について取り組んでいる。  
3か月毎にグループで集まり、各所の取り組みの進捗状況を報告し合っている。  
R8年2月には各所の取り組みを発表予定。優れた取り組みを行った事業所を選ぶ。  
取り組みにあまり積極的でない事業所も、他所の状況を聞き、そこに引っ張られる形で取り組んでいる。

13 ● 取り組みについて、どのようなメンバーで検討したか。

- ・ 管理者を中心にすべての職種。  
初めは職種を超えて話し合うことが難しかったが、現在は話し合いができています。

14 ● 多忙な勤務の中で、一人一人が小さな出来事を意識するために工夫されていること

- ・ まず声をかける。会話する。

(R7年度施設・事業所訪問まとめ)