

～介護施設・事業所における虐待防止研修～

【Step2】

集合型事例演習の進め方

A トイレ介助

【Step 2】 共通事項

➤ 集合型事例演習のねらい

● 演習の目的

- ・ 演習を通して、自らの意識や行為を振り返るきっかけを作る。
- ・ 「高齢者の気持ち」を考えることで、高齢者の尊厳について考える。
- ・ 「職員の気持ち」を考えることで、虐待に至る心境を考える。
- ・ 各職員の虐待に関する意見の違い、認識の違いを理解すると同時に、間違った認識を改善するきっかけを作る。
- ・ 演習を通して、「虐待」が起きない施設作りを考える。

● 準備するもの

＜投影用物品＞

- ・ 演習用スライド
- ・ スライド投影機材一式（パソコン、プロジェクター、スクリーン等）

＜配布用物品＞

- ・ 演習シート① 学習者人数分＋グループ数分
- ・ 演習シート② グループ数分
- ・ 付箋 7.5cm× 7.5cm程度の物 グループごとに学習者数× 10 枚程度

＜研修終了後配布資料＞

- ・ 演習テーマの解説シート 学習者人数分
- ・ ホワイトボード（必要時）
- ・ 時計（所要時間の計測や研修をスムーズに進行するため）
- ・ 実施後アンケート（実施する場合は、施設でご用意ください）

● 演習の進め方

- ・ 演習用スライド毎に記載してあるもの
 - ◆ スライドテーマの概要
 - ◆ 所要時間
 - ◆ 基本原稿
 - ◆ 解説の要点
 - ◆ 考えられる意見例 等 実施するテーマに合わせた資料をご用意ください。
- ・ 演習の所要時間と流れは、次頁をご確認ください。

【Step 2】 共通事項

● 演習の所要時間と流れ

- ・ 本研修は、基本60分を予定しています。各フェーズにおいて、個人ワーク30秒、グループワーク3分での実施を想定しておりますが、ワーク時間の設定がやや短いことから、事前に「演習シート①」を学習者へ配布し、演習事例への理解を深めた上で、研修に望んでいただけるようご対応ください。
- ・ 研修時間を長めに確保できる場合、ワークの時間を長くし、個人ワーク1分、グループワーク5分で実施してください。その場合、（ ）内に記載した所要時間となり、研修時間は約75分となります。

所要時間	研修内容	【Step 2】 研修 スライド頁	【Step 2】 集合型事例演習 の進め方
5 分	研修導入 プログラムの構成や目的等の全体像 【Step 1】の振り返り（虐待類型・考える視点）	1～6	5～10
4 分	事例演習導入 演習の流れ説明 演習準備（自己紹介と役割分担、ルール説明）	7～10	11～14
2 分	事例読み込み	11	15
6 分 (8分30秒)	フェーズ 1 <気になる言動を考えてみよう> (個人ワーク、グループワーク、発表、解説)	12	16～17
7 分 (9分30秒)	フェーズ 2 <高齢者の気持ちを考えてみよう> (個人ワーク、グループワーク、発表、解説)	13	18～19
2 分	虐待類型の解説	14	20
7 分 (9分30秒)	フェーズ 3 <職員の気持ち、言動に至った要因や背景を考えてみよう> (個人ワーク、グループワーク、発表、解説)	15	21～22
7 分 (9分30秒)	フェーズ 4 <対応方法を考えてみよう> (個人ワーク、グループワーク、発表、解説)	16	23～24
4 分 (6分)	フェーズ 5 <できることを考えてみよう> (グループワーク、解説)	17	25
8 分 (10分)	フェーズ 6 <実現する方法を考えてみよう> (グループワーク、発表)	18	26
8 分	まとめ	19～22	27～28

司会進行の留意事項（共通事項）

＜司会進行者の役割＞

● 安心かつ安全な発言の場を作る

意見が否定されると自由に発言できなくなるため、自由に発言できる場であることを伝え、同時に、発言が攻撃されたり、無視されることがないように民主的に運営する。

- 他者の意見を聞き、否定しない旨を伝える。
- 「こんなことを言ったら馬鹿にされるのではないか」「笑われるのではないか」といった不安を取り除けるよう、どのような意見でもいいことを伝える。

● 対話・発言を促進する

活発な意見交換ができるよう必要時働きかける。

- 様々な意見を出すことが、活発な意見交換に繋がることを伝える。
- 発言していない人に声をかけ、発言を引き出す。
- 少数意見を含めた様々な意見を拾うことで、学習者のモチベーションが上がるよう関わる

● 参加者の意見や認識の一致を図る

考え方には個人差があり、職員独自の介護観からのこだわりが強かったり、他者の意見を受け入れられない場合もあるため、研修の意図から著しく外れることがないように方向を明確にする。

- 発言を要約し、全体に伝えることで、齟齬を防ぐ。
- 他者の意見を聞いても、「その感覚はわからない」等、グループワークの進行が困難になる場合は、後で個別に相談する時間を設けること等を説明し、対応する。

＜司会進行者の心得＞

● あくまでも進行役である

- ・ 進行役として、客観的な立場で関わり、内容や議論に入り込みすぎない。
- ・ 参加者が「発言しにくい」「自由にできない」「気をつかう」等の感情をいだかせないように、司会者は必要以上に、自己の考えを述べることは慎む。

● 場の状態と流れを把握する

- ・ 参加者の状態を把握する。（表情や雰囲気等から、十分参加できていない人を把握する）
- ・ 議論の状態を把握する。（話が進んでいるか、脇道にそれていないかを把握する）

● グループワークへの介入は場の状況を見極めて

- ・ グループの話し合いが順調なら、介入せず見守る。
- ・ 話し合いが、進まなかったり、まとまらないようなときは、目的を意識し、介入、サポートする。

※ グループメンバーを検討する際は、他職種で構成し、普段から仲が良いメンバーを同じグループにしないことで、偏りのない自由な意見交換ができる環境を作ることも重要である。⁴

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド 1

介護施設・事業所における虐待防止研修

【Step2】 集合型事例演習

A トイレ介助

1

■ 原稿

- ・ こんにちは
- ・ お忙しいところ、研修に参加いただきありがとうございます。
- ・ 今日は、「介護施設・事業所における虐待防止研修 集合型事例演習」を行います。
- ・ 司会進行は、●●です。
- ・ よろしくお願いします。

■ 解説

- ・ 研修導入
- ・ 研修表題と自己紹介をします。

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド2

本研修の流れ

内 容	
導入	
事例演習	グループワーク（4人）、発表、解説
まとめ	

2

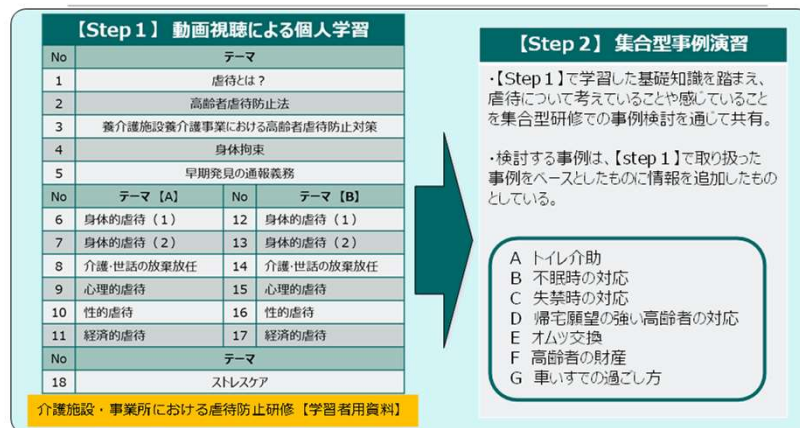
■ 原稿

- 本研修の流れについてご説明いたします。
- 本研修は60分間（75分間）の事例演習を中心とした研修です。
- グループワークで話し合った内容を発表していただき、情報を共有しながら、虐待について考えていきたいと思います。

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド3

介護施設・事業所における虐待防止研修プログラムの構成



■ 原稿

- ・はじめに介護施設・事業所における虐待防止研修プログラムの構成についてご説明いたします。
- ・介護施設における虐待防止研修プログラムは、2部構成になっております。
- ・【step1】で、動画視聴による個人学習にて虐待の基本的な知識を学んでいただき、【step 2】で、事例演習を通じて、虐待について考えている事や感じている事を施設内で共有していただき、虐待防止の取り組みについてご検討いただきます。
- ・皆さまは既に【step 1】にて、基礎的な知識を学習した上で、今回の研修に望んでいただいておりますので、本研修を通じてより深く、虐待防止について取り組んでいただきたいと思います。

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド4

本研修の目的

事例演習を通じて

1. 自身のケア内容や考え方が適切であるかを見直す
2. グループ討議で考えを深める
3. 研修で学んだ内容を実践に活かすきっかけをつくる



4

■ 原稿

- 本研修の目的は、事例演習を通じて自身のケア内容や考え方が適切であるかを見直し、グループで討議して考えを深め、研修で学んだ内容を実践に活かすきっかけを作っていただきたいと思います。

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド5

高齢者虐待防止法による高齢者虐待の類型

身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
介護・世話の放棄・放任	高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
経済的虐待	高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

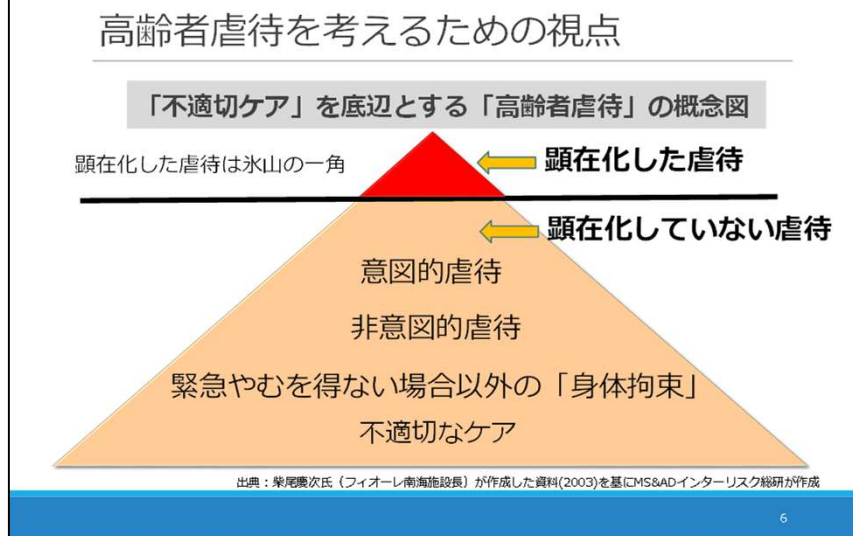
5

■ 原稿

- 【Step 1】で既に学習した内容になりますが、演習を実施するにあたり再度確認をしておきます。
- 高齢者虐待防止法において、高齢者虐待は5つの類型に分けられています。
- しかし、虐待行為は必ずしも一つの類型のみに当てはまるというわけではありません。
- 例えば職員が「出ちゃダメ」と威圧的に声をかけ、ドアを閉めて部屋から出られないようにした場合、威圧的な言葉をかけたり、「出ちゃダメ」と言葉で行動を制限する行為は、心理的虐待また、ドアを閉めて物理的に高齢者の行動を制限する行為は、身体拘束による身体的虐待と捉えられます。
- このように、虐待行為が複数の類型に該当する可能性もあるということを改めて理解しておきましょう。

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド6



■ 原稿

- また、高齢者虐待についてその全体像を的確に捉えることは難しいと考えられます。
- 報道などで明るみに出るような顕在化した高齢者虐待以外にも、顕在化していない虐待がありうるという視点が必要です。
- 高齢者虐待とは、職員の虐待の自覚の有無は問いません。
- 意図的に行われた高齢者虐待にあたる行為だけではなく、職員にそのつもりがなくとも結果的に虐待を行ってしまっているものや、緊急やむを得ない場合以外の「身体拘束」、また、「不適切なケア」と言われているものも虐待であるということを認識する必要があります。
- これらの点を再度確認していただいた上で、演習に取り組んでいきましょう。

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド7

事例演習

7


■ 原稿

- それでは、事例演習にはいりたいと思います。

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド 8

事例演習の流れ



説明	• 事例の内容を説明
フェーズ 1	• <気になる言動を考えてみよう>
フェーズ 2	• <高齢者の気持ちを考えてみよう>
虐待類型	• 虐待の類型を考えてみよう
フェーズ 3	• <職員の気持ち、言動に至った職員の要因や背景を考えてみよう>
フェーズ 4	• <対応方法を考えてみよう>
フェーズ 5	• <できることを考えてみよう>
フェーズ 6	• <実現する方法を考えてみよう>

8

■ 原稿

- 事例演習は、6つのフェーズに分けて実施していきます。
- フェーズごとに課題があり、その課題に対して、グループで意見を出し合い、出た意見を発表して、情報を共有していただきます。
- 途中、虐待の類型についてもお話しします。

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド9

演習準備

- あいさつと自己紹介
 - ・名前、所属、好きな●●
- 役割の決定
 - ・司会
 - ・書記
 - ・発表者
- 準備物
 - ・演習シート①② 各グループに1枚ずつ
 - ・付箋

9

■ 所要時間

- ・ 2分30秒程度

■ 原稿

- ・ 初めに、あいさつと自己紹介をしていただきます。名前、所属に加え、「好きな●●」を共有してください。
- ・ 自己紹介が済んだら、役割を決めていただきます。
- ・ 役割は、グループワークの進行役である「司会」1名、グループの意見を書き留める「書記」1名、情報共有時の「発表者」1名です。
- ・ 時間は、2分間です。どうぞ、始めて下さい。

(2分後)

- ・ 自己紹介と役割分担はできましたか？次は、グループワークのルールを説明します。

■ ポイント

- ・ 一緒に働いている仲間同士で自己紹介をする必要があるのかと思われると思いますが、グループワークで発言しやすい雰囲気を作るためにも、是非、自己紹介と「好きな●●（何か）」を共有してください。
- ・ 何を共有するかは、司会の方にお任せします。例えば、「食べ物」「お酒」「本」「映画」等、なんでも構いません。
- ・ 準備物として、演習シート①と演習シート②が各グループに1枚ずつと付箋があるかを確認してください。

【Step 2】 集合型事例演習の進め方

スライド10

演習準備

●グループワークのルール

1. 必ずグループ全員が発言しましょう
2. 発言は時間を意識しましょう
3. 他者の意見は遮らず、批判せず聞きましょう

10

■ 原稿

- ・ グループワークのルールを3つ決めました。
- ・ 1つ目は必ずグループのメンバー全員が発言するようにしてください。虐待防止に関して、自分の意見を言う機会はなかなかないと思いますので、この機会にぜひお願いします。
- ・ 2つ目として、発言の時間を意識していただきたいと思います。ワークの時間は短いですが、各グループの司会の方は、全員が意見を出せるよう調整してください。
- ・ そして、3つ目、お互いの意見は最後まで聞いていただきたいと思います。決して批判はせず「そんなことないよ～」などの否定的な発言はしないようにお願いします。
- ・ 以上3つのルールをしっかり守って、グループワークを実施してください。

■ ポイント

- ・ 基本ルールです。
- ・ 施設や事業所、受講者の状況に応じて、必要なルールを追加してください。

A. トイレ介助

スライド11

事例概要

高齢者のAさんは昼食を摂るため食堂に誘導された直後、トイレに行きたいと訴えました。Aさんは、一人で移動ができず車椅子介助で移動しています。職員のXさんは、Aさんのトイレ移乗を介助していましたが、Aさんは足に力が入らず、なかなか立ち上がることができません。Xさんは、しばらく介助を続けていましたが、しっかり立ち上がらないAさんにイライラしてきました。

職員のXさんはズボンのウエスト部分を持ち、釣り上げるような形で力ずくで高齢者のAさんを立ち上がらせました。ズボンを引き上げた時にAさんは小さな声で、「痛い」と言いましたが、Xさんはそのまま介助を続けました。

11

■ 所要時間

- ・ 2 分間
原稿読み：30秒程度
事例を読む時間：1分30秒

■ 原稿

- ・ 事例の概要です。
- ・ まず、事例を読んでください。時間は1分30秒です。どうぞ

(1分30秒後)

- ・ では、グループワークを進めていただきます。

A. トイレ介助

【フェーズ1】 <気になる言動を考えてみよう>

スライド 12

■ フェーズ1 概要

- 事例を読んで、どの言動が気になるかをグループで検討します。
- 虐待と思われる言動だけでなく、虐待に繋がる可能性のある言動や状況、
気になる言動や状況、背景等を検討します。

■ 所要時間

- 6分間（8分30秒）
原稿読み：30秒程度
個人ワーク：30秒（1分）
グループワーク：3分（5分）
解説：2分程度

■ 原稿

- 【フェーズ1】では気になる言動を考えます。
- 本事例において、気になる言動は何なのか？まずは30秒ほど個人で考えていただき、その後、グループで話し合ってください。
- 書記の方は、「演習シート①」のフェーズ1の枠内にグループワークで出た意見をお書きください。
- では、まず30秒ほど個人で考えてみてください。どうぞ。

（30秒後）

- 次にグループで意見交換を始めてください。3分間です。どうぞ
※司会進行役は、ワーク中の職員の意見を見聞きしながら情報収集してください。

（3分後）

- 3分経ちましたので、●グループ、発表をお願いします。
※発表するグループは、司会進行役が決めて下さい。

A. トイレ介助

【フェーズ1】 <気になる言動を考えてみよう>

スライド 12

■ 解説の要点（発表された意見を踏まえ、解説して下さい）

- ここでは虐待にあたる言動だけでなく、他にも気になる言動があることを解説して下さい。
虐待に当たると考えられる言動として
「ズボンのウエスト部分を持ち、釣り上げるような形で力ずくで立たせる」
「痛いと言っているのに無視している」等がありますが、
虐待ではないかもしれないが気になる言動として
「高齢者に声掛けをしていない」
「高齢者の状態を確認、評価していない」
「立ち上がれない理由を評価していない」等もあり、虐待と思われる言動以外の気づきも重要であることを伝えて下さい。
- ケアを実施する**職員側の都合を優先することがないようにする必要がある**ことも伝えて下さい。
- 以下の、例示も参考に不足している考えや意見を解説してください。

フェーズ1 <気になる言動を考えてみよう（例）>

- ズボンのベルト部分を持ち、釣り上げるような形で力ずくで立ち上がらせたこと
- 高齢者のAさんが「痛い」と言っているのに無視して、介助を続けたこと
- 「痛い」と言っている部位を確認していないこと
- 高齢者に声掛けをしていないこと
- 職員の都合で介護をしていること
- 高齢者の状態を観察していないこと
- 立ち上がれないこと（足に力が入らないこと）について詳しく聞き取りをしていないこと
- 立ち上がれないことについて、アセスメントしていないこと 等

A. トイレ介助

【フェーズ2】＜高齢者の気持ちを考えてみよう＞

スライド 13

■ フェーズ2 概要

- 事例を読んで、高齢者がどう感じるか、高齢者の気持ちを考えます。
- 同じことを自分や家族がされたらどう思うかも含め考えましょう。自分は気にならないと考える職員もいるため、自分は嫌だと思わなくても相手は嫌だと思うことがあることを理解してもらいます。
- 高齢者やご家族がマイナスな感情をいだくと考えられる行為であった場合、虐待の可能性あることを理解してもらいます。
- 高齢者の尊厳を傷つけていないかを問いかけ、事例の行為（虐待）の解説に繋がります。

■ 所要時間

- 7分間（9分30秒）
原稿読み：30秒程度
個人ワーク：30秒（1分）
グループワーク：3分（5分）
解説：3分程度

■ 原稿

- 【フェーズ2】では高齢者の気持ちを考えます。
- 【フェーズ1】で考えたような気になる言動をされて、高齢者はどう感じたでしょうか？
まずは少し個人で考えてみてください。先ほどと同じく30秒お時間を取ります。どうぞ

（30秒後）

- 次にグループで意見交換を始めてください。3分間です。どうぞ
※司会進行役は、ワーク中の職員の意見を見聞きしながら情報収集してください。

（3分後）

- 3分経ちましたので、●グループ、発表をお願いします。
※発表するグループは、司会進行役が決めて下さい。

A. トイレ介助

【フェーズ2】＜高齢者の気持ちを考えてみよう＞

スライド 13

■ 解説の要点（発表された意見を踏まえ、解説して下さい）

- 高齢者の気持ちとしては、
「トイレに行きたいと思っても、職員が忙しそうで声をかけづらいから我慢してしまう」
「忙しいと思うけど、もう少し優しく対応してくれてもいいのでは？」
「痛いと言ったのに、無理やり立たせようとして悲しい」等、色々があると考えられます。
高齢者が必要以上に気を使っていないか、高齢者が傷ついていないか、高齢者の尊厳を傷つけていないか等に着目し、解説して下さい。
- 失禁したくないから、職員に頼みたくないからと食事や水分を摂るのをやめようと思う可能性もあります。本来、高齢者に必要なサービスを提供すべき場所です。高齢者を追い詰めるような言動を行ってはいけないことを伝えて下さい。
- 必ずしも全員が同じように考えるわけではなく、自分は気にならないと考える職員がいる可能性もあるため、高齢者やご家族がマイナスな感情をいだくと考えられる言動は行っていないことを伝えて、職員の考え方が偏らないよう解説して下さい。
- 以下の、例示も参考に不足している考えや意見を解説してください。

フェーズ2＜高齢者の気持ちを考えてみよう（例）＞

- 食堂に移動してからトイレに行きたいといったことは申し訳ないと思っている。
- 忙しそうで言い出せなかった。
- トイレで立ち上がろうとしたけど、足に力が入らず立てなかったのに、無理に引っ張られて嫌だった。
- もう少し、待ってくれてもいいのに。
- 「痛い」と言ったのにやめてくれなかった。何も言ってくれなくて悲しかった。
- Xさんをお願いするのが怖いと思った。
- トイレにできるだけ行かないように食事や水分を控えようと思った。
- なんでイライラされているのかわからない。
- 私、何か悪いことをしたのかな（言ったのかな）
- 力が入らなくて不安なのに、何も聞いてくれなかった。心配してくれていないのかな。等



A. トイレ介助

<虐待の類型を考えてみよう>

スライド 14

■ 虐待の類型解説概要

- ・ 事例がどのような理由で、どのような虐待にあたるかを解説します。
- ・ 複合的な虐待であることを伝えます。

■ 所要時間

- ・ 2分程度
原稿読み：2分程度

■ 原稿

- ・ 事例の行為に関して考えたいと思います。
- ・ ズボンのウエスト部分を持ち、釣り上げるような形で力ずくで立ち上がらせた行為は、「代わりの方法を考えずに高齢者を乱暴に扱う行為」と思われ、身体に外傷が生じまたは生じるおそれがあると考えられることから、**身体的虐待**に該当する行為です。
- ・ 他には殴る、蹴るなどの暴力的行為や「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束、抑制が身体的虐待と判断されることは【Step 1】で学習したかと思います。
- ・ また、「痛い」と訴えているにも関わらず、無視して一方的な介護を続けることは、高齢者を否定する態度ともとらえられるため、**心理的虐待**が考えられます。
- ・ 虐待と思われる言動だけでなく、「声かけをしていない」「職員都合で介護している」「高齢者の状態を把握していない」等の気づきも重要と考えますので、ケア全体を振り返り、適切ではない言動をしないよう注意しましょう。

代わりの方法を考えずに高齢者を乱暴に扱う行為は、身体に外傷が生じまたは生じるおそれがあると考えられることから



身体的虐待

「痛い」と訴えているにも関わらず、無視して一方的な介護を続けることは、高齢者を否定する態度ともとらえられるため



心理的虐待

A. トイレ介助

【フェーズ3】＜職員の気持ち、言動に至った要因や背景を考えてみよう＞

スライド 15

■ フェーズ3 概要

- 事例を読んで、なぜそのような言動をとったのか、職員の気持ちやその時の要因、背景を考えます。
- イライラした気持ちや経験を共有することで、自分だけではないことを認識してもらいます。
- 職員の言動に至った要因や背景を掘り下げることで、対策を検討するきっかけを作ります。職員のプライベートが影響する場合もあるため、仕事以外の要因も考えます。
- 職員の精神状態や気分により、高齢者への対応が変わらないよう、問題解決やストレスケアに繋がられるようにします。

■ 所要時間

- 7分間（9分30秒）
原稿読み：30秒程度
個人ワーク：30秒（1分）
グループワーク：3分（5分）
解説：3分程度

■ 原稿

- フェーズ3は職員の気持ち、言動に至った職員の要因や背景を考えます。
- なぜ、職員はこのような言動をしたのでしょうか？原因も含めて考えてみましょう。
- まずは少し個人で考えてみてください。時間は30秒です。どうぞ。

（30秒後）

- 次にグループで意見交換を始めてください。3分間です。どうぞ
※司会進行役は、ワーク中の職員の意見を見聞きしながら情報収集してください。

（3分後）

- 3分経ちましたので、●グループ、発表をお願いします。
※発表するグループは、司会進行役が決めて下さい。

A. トイレ介助

【フェーズ3】 <職員の気持ち、言動に至った要因や背景を考えてみよう>

スライド 15

■ 解説の要点（発表された意見を踏まえ、解説して下さい）

- 人手不足や業務の多忙さ、職員間で協力が得られない等の**職場環境の問題**に対して、イライラしたり、攻撃的になってしまうことが考えられます。また、**知識や情報、アセスメントの不足**により、間違った対応が虐待に繋がる場合もあります。
- 良かれと思って実施したことが、結果として虐待になってしまうこともあるため、虐待を起こさないためには、要因や背景をしっかりと考えることが重要です
- 職員の要因や背景には、介護におけるストレスだけでなく、**プライベートにおけるストレス**も考える必要があります。介護ストレスと重なって不適切な言動に至ってしまうケースもあると考えられますので、プライベートを引きずらないよう早めに対処することも重要です。
- 以下の、例示も参考に不足している考え方を解説してください。

フェーズ3 <職員の気持ち、行動に至った要因や背景を考えてみよう（例）>

【職場環境の問題】

- 食事介助に入る前に他の高齢者のトイレ介助が続き「どうして自分ばかり」と思ってしまったのかもしれないから
- みんな忙しい時間帯だから一人でどうにかしないといけないと思ったから
- 食堂移動前にトイレ誘導するルール／食堂を離れるときのルールが決まっていないから
- 昼食の時間帯で、忙しく、さっさとトイレ介助を済ませたいと思ったから
- 他に気になる高齢者がいて早く食堂に戻りたかったから
- 後で先輩から「どうして移動前に確認しなかったの?」「もっと効率的に仕事しなさい」と怒られるかもと思ったから
- 職員間で声をかけるという職場風土がないから
- 業務量が多く、高齢者の訴えを聞く職場の雰囲気がないから／訴えをいちいち聞いてもらえないと思ったから
- 職員が少なく「仕方がない」から

【知識・情報・アセスメントの不足】

- 食堂に移動した直後に、トイレの希望があったため、もっと早く言えばいいのにとイラッとしたから
- 移動する前にトイレに行くか聞いたらその時はいかないと言っていたのに「なんで今」と思ったから
- なかなか立ち上がらないから／上手な立ち上がりの介助方法がわからないから
- 高齢者の筋力が低下しているから

【プライベートの問題】

- 出勤前に子どもとケンカをして、ずっとイライラしていた。また、そのことが気になっていたから 等

A. トイレ介助

【フェーズ4】＜対応方法を考えてみよう＞

スライド 16

■ フェーズ4 概要

- 事例のような状況を見聞きした時、どう対応するかを考えます。
- 傷ついている**高齢者に対してどう対応するかを最初に**考えます。そして、**虐待行為をなくすためにどう対応するか**を検討していただきます。

■ 所要時間

- 7分間（9分30秒）
原稿読み：30秒程度
個人ワーク：30秒（1分）
グループワーク：3分（5分）
解説：3分程度

■ 原稿

- フェーズ4では対応方法を考えます。
- 事例のようなケアを見聞きした時、あなたならどうしますか？
- まずは30秒ほど個人で考えてください。どうぞ。

（30秒後）

- 次にグループで意見交換を始めてください。3分間です。どうぞ
※司会進行役は、ワーク中の職員の意見を見聞きしながら情報収集してください。

（3分後）

- 3分経ちましたので、●グループ、発表をお願いします。
※発表するグループは、司会進行役が決めて下さい。

A. トイレ介助

【フェーズ4】＜対応方法を考えてみよう＞

スライド 16

■ 解説の要点（発表された意見を踏まえ、解説して下さい）

- まず、傷ついている高齢者にどう対応するかを考えます。この事例では、
「嫌な思いをした高齢者のAさんに声をかける」
「痛みを訴えた場所に傷や問題がないか確認し、必要に応じ処置する」等が考えられます。
高齢者から訴えがあった場合、傾聴し対応する必要があります。
- 嫌なことがあったり、傷ついている、言葉にできない高齢者もいますので、態度や表情、反応を観察することも重要です。
- 高齢者が負った心の傷が、介護拒否に繋がり、拒否されたことで介護者は、「言うことをきかない」とイライラする。こういった悪循環に陥ることも考えられます。
- 同僚、上司や施設長に相談することや、個人攻撃にならないように注意をしながら、当該職員に話を聞くこと、チーム、組織で情報を共有し、対策を検討すること等も対応方法として考えるべきことです。
- 上司や施設長に相談、報告しても対応してもらえなければ、発見者の責務として、市町村へ通報することも検討する必要があることを伝えて下さい。
- 以下の、例示も参考に不足している考え方を解説してください。

フェーズ4 ＜対応方法を考えてみよう（例）＞

- 職員のXさんに声をかけ、Aさんの対応を交代する
- 嫌な思いをしたAさんに声をかける
- 痛い思いや嫌な思いをさせたことに対して、謝罪する
- 痛みを訴えた場所に傷や問題がないか確認し、必要に応じ処置する
- Aさんを別の部屋に誘導し、訴えを聞く
- 同僚、上司や施設長に相談する
- 個人攻撃にならないよう注意しながら、対象者に話を聞く
- 実施できる対応策を一緒に考える
- 上司や施設長に報告後も対応してもらえなければ、市町村への通報も考える 等

A. トイレ介助

【フェーズ5】 <できることを考えてみよう>

スライド 17

■ フェーズ5 概要

- ・ フェーズ3で考えた職員の気持ちや言動に至った要因や背景から、改善するための対策を考えます。
- ・ 実現性の有無は考えず、色々な意見を出してもらいます。人の意見を否定しないことが大前提であることを伝えて下さい。
- ・ 今回の意見はフェーズ6で実現するためにどうやって対応するかをグループ分けするため、1つつ付箋に記載していただきます。

■ 所要時間

- ・ 4分間（6分）
原稿読み：1分程度
グループワーク：3分（5分）

■ 原稿

- ・ フェーズ5はできることを考えます。
 - ・ 事例のようなことが起こらないために、できることを考えていただきたいと思います。
 - ・ 実現できるかどうかは考えず、出たアイデアは付箋1枚に1つ記載してください。
 - ・ 付箋に書いていただいた意見をフェーズ6でグループ分けしますので、必ず1つの付箋に1つの意見をお書きください。
 - ・ 色々な意見が出るとはありますが、決して他の人の意見を否定しないようにお願いします。
 - ・ 今回は、個人ワークのお時間は取りませんので、グループでワークを開始してください。お時間は3分間です。どうぞ始めて下さい。
- ※司会進行役は、ワーク中の職員の意見を見聞きしながら情報収集してください。

（3分後）

- ・ いかがでしたか？
- ・ 今回は、フェーズ6終了後にまとめて発表していただきますので、先に進めたいと思います。

■ ポイント

- ・ 本フェーズでは、個人ワークの時間を取っていませんが、個人ワークを実施した方が取り組みやすい場合は、時間を調整して実施していただいても構いません。

A.トイレ介助

【フェーズ6】＜実現する方法を考えてみよう＞

スライド 18

■ フェーズ6 概要

- フェーズ5で出た意見を「誰が」あるいは「どこで」実現できるかを検討し、「個人」「チーム」「組織」のどのレベルで、対応すべきかを考えます。

■ 所要時間

- 8分間（10分）
原稿読み：1分程度
グループワーク：3分（5分）
発表：4分程度

■ 原稿

- フェーズ6は実現する方法を考えます。
- フェーズ5で出た意見を「誰が」あるいは「どこで」実現できるかを検討し、演習シート②に分けていただきます。
- 付箋に記載いただいたアイディアは、どうすれば実現、解決できるでしょうか？
- 「個人」の注意や行動、意識づけで、実現・解決できますか？それとも「チーム」で協力すれば、アイディアを実行し、虐待に繋がらないようにできますか？或いは「組織」全体で対応する必要がある方法でしょうか？
- 「個人」は職員各個人、「組織」は法人、施設・事業所全体であることはお判りと思います。
- ここでいう「チーム」に関しては、直接高齢者に関わる人（例えば、介護職員や看護職員、ドライバー等）、直接関わらない人（例えば、生活相談員や介護支援専門員等の相談援助職員、事務職員、栄養士等）、色々な立場の人が情報共有、連携しながら対応することとして検討していただければと思います。
- では、付箋に記載したご意見、アイディアをグループ分けしてください。時間は、3分間です。初めて下さい。
※司会進行役は、ワーク中の職員の意見を見聞きしながら情報収集してください。）

（3分後）

- 3分経ちましたので、フェーズ6で分けた「個人」「チーム」「組織」でできることについて発表していただきます。●グループ、発表をお願いします。
※発表するグループは、司会進行役が決めて下さい。
※時間の関係上、発表は2組程度として下さい。

（発表後）

- 解説は、この後のまとめで行います。

A. トイレ介助

まとめ・虐待防止のためのポイント

スライド
19～22

■ 所要時間

- 8 分間
原稿読み（スライド19）：1～2 分程度
原稿読み（スライド20）：1～2 分程度
原稿読み（スライド21）：1～2 分程度
原稿読み（スライド22）：1～2 分程度

■ 原稿：まとめ（スライド19）

- まとめです。
- この研修では、言動やケアが適切であるかを振り返り、みんなで情報を共有、検討していただきました。
- 最後に、先程皆さんにもまとめていただきましたが、「個人」「チーム」「組織」で、出来ることのポイントをお話しつつ、明日からの実践に繋げていただければと思います。

※すでに取り組んでいることもあると思いますので、発表で出てきた有効な取り組みについて、まとめの解説の時の具体的な取り組み例として触れて、ワークで検討したことに結び付けられるよう工夫してください。

■ 原稿：1. 個人でできること（スライド20）

- 一つ目は、個人でできることです。
- 個人でできることとしては、自分のケアを振り返り、アセスメントを丁寧に実施していくことです。
- 立ち上げられない理由について、ADLの状況や痛みの程度、食事の摂取状況、疲労感等、多面から検討します。言葉だけではなく、表情や反応等からもくみ取ろうとする姿勢を持ちましょう。
- 必要であれば、代替え方法を検討し、決して介護者本位のケアにならないよう考え、実践することが重要です。
- ケアの方法等に関しては、一人で判断せずに、同僚や上司に相談することも大切です。
- ケアの技術や知識は、日々進歩します。より良いケアを実施するために、新しい情報を取り入れ、自己研鑽することも個人でできる重要な対策です。
- また、気になる言動を見かけた時は、そのままにせず、対応することが重要です。一人で判断できない時は、問題を抱え込まず、同僚や上司に相談・報告しましょう。

A. トイレ介助

まとめ・虐待防止のためのポイント

スライド
19～22

■ 原稿：2. チームでできること（スライド21）

- 二つ目のチームでできることは、高齢者の情報を共有し、対策を統一することです。情報共有の機会を設けてケアプランの見直しにつなげるなど、高齢者の心情までチーム全体で検討していくことも大切です。
- 例えば、立ち上がれない理由を考える上で必要な身体的情報や心理的情報、立たせるための技術的情報等、必要な情報を多職種で共有し、対策を検討しましょう。
- また、なんでも相談したり、意見を出し合うためには、チーム内の環境が重要です。日常的なケアの現場で「声をかけ合える」関係・環境をつくるようにしましょう。
- 自ら相談ができない人もいますので、お互いが気が付いて、「どうしたの?」「大丈夫?」「一緒にやるよ」等の声をかけることができると、相談しやすい雰囲気、風通しの良いチーム作りに繋がります。

■ 原稿：3. 組織でできること（スライド22）

- 三つ目の組織でできることは、素早く対応できる体制を整えることです。
- 自施設・事業所の状況や体制に応じて、どう対応するかは具体的に考える必要がありますが、まず、虐待防止の対策を検討する組織・役割を明確にして、情報が共有される仕組みを構築するなどが大切です。
- 例えば、報連相が円滑にできる体制を整えるために、会話や対話だけでなく、記録の様式を工夫してその日に気になったこと等を気軽に書ける欄を作り情報共有する等があります。
- また、虐待防止のための取り組みは普段から実施しておくことが大切です。
- 直接虐待防止に関連する勉強会はもちろんですが、ケア技術や認知症ケア等のケアの質の向上のための学習機会、メンタルヘルスの視点での職員面談の実施等、組織運営・業務管理に係る部分（＝経営層や管理部門）の取り組みも重要です。
- 虐待防止委員会等、管理者を含めた定期的な検討の場で、組織的取り組みについて検討できる仕組みをまずは設ける必要があります。
- 高齢者の理解とそれに基づいた適切なケアの提供や環境について学習することで、高齢者虐待が起きない環境を作ることが重要です。
- まとめは以上になります。いかがでしたか？
- 高齢者虐待について、今一度、自分自身の言動やチームでの対応、組織での取り組みについて振り返り、虐待防止に繋げていきましょう。
※司会者の方のご意見やご感想があれば、お伝えください。自施設・事業所の状況や体制に応じて自分たちの施設で、どう対応するかもお話いただけるとよりよい研修になると考えます。
- これで、「介護施設・事業所における虐待防止研修」集合型事例演習を終わります。
- お疲れ様でした。ありがとうございました。