

それでは、養介護施設従事者等における高齢者虐待防止についてお伝えをしております。

私はかわさき社会福祉事務所の川崎裕彰と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

今日お伝えをする内容としては、高齢者虐待防止についてお伝えをしていきますが、なぜ虐待が起きるのかと、また不適切ケアと怒りということ、そしてアンガーマネジメントについてお伝えをしております。

まず皆様にお考えいただきたいことがあります。職場で話し合える場や話し合える雰囲気はあるでしょうか。

本日皆様にぜひお考えいただきたいということに関しては、新人職員やベテラン職員でも気軽に相談や話し合いができればというのが虐待防止に関しては特に必要だと考えています。

日頃からの関係ということも含めぜひ話し合える場というものを作っていただきたいと思います。

さらに、利用者さんについて話し合える場と職員同士の関係ということも、着目をしていただきたいと思っております。

こういう、このような話し合える場や雰囲気がなければ、ぜひ作りましょう。

虐待はどこにでも起こりうる可能性があります。そして不適切ケアは組織的に取り組まなければなりません。

ぜひお考えいただきたいと思います。

話し合いの場や相談ができれば、皆様の職場ではどの程度あるでしょうか。頻度としてはいかがでしょうか。

このほか、話し合える相談ができる雰囲気や工夫がされている。また工夫をしている。そのようなことはいかがでしょうか。

ぜひ、少し書いてみていただけるとよろしいかと思います。

続きまして、運営基準改定における虐待防止規定の創設です。

すでに皆様ご存知の通り、令和3年度の報酬改定の際に位置付けられている、運営基準の改定です。

趣旨としてはすべての介護サービス事業者を対象に、委員会の設置、虐待防止に関する委員会の設置、そして指針の整備、研修の実施担当者を定めることが義務づけられました。

これに関しては、施行日は令和3年4月1日となっておりますが、経過措置として令和6年3月31日までが期間となっております。

この期間内にこれらを定めることができなければ、運営基準違反となってしまいますので、ご注意してください。

皆様の職場で、このような、四つの基準を設けられていない。またはどのようにになっているのか、明確になっていない。そのような場合にはぜひ、令和6年3月31日までに確実にご確認をいただきたい内容です。

続きまして、高齢者虐待防止とはというところに入ってきます。

高齢者虐待防止法に関する特徴について確認をしていきます。

高齢者虐待防止法の目的は、高齢者の尊厳の保持、権利利益の擁護にあります。

虐待防止法だけの独自法で虐待をしたものを処罰するための法律規定はございません。

一方で、養護者と言われる家族等への支援をうたった法律なのが特徴です。

その大きな特徴としては養護者による虐待の対応ということになります。

対応責務は市町村にあり、地域包括支援センターが専門機関として事務を委託された対応になります。

高齢者虐待の定義ですが、高齢者は法律上65歳以上のものを指します。

その 65 歳以上のものを現に養護するものとして、金銭の管理や食事の介助など、自宅の鍵の管理など、何らかの世話をしている親族、家族、同居人等が該当すると考えられ、同居していない知人友人も該当する可能性があります。

一方で、養介護施設従事者等による虐待とありますが、これらの対応責務は、市町村、都道府県にあります。

本日はこの内容についてお伝えして参ります。

それでは養介護施設従事者等とはありますが、老人福祉法の規定する養介護施設や養介護事業等が含まれ、さらに介護保険法に規定する養介護施設、養介護事業が該当しています。

それぞれの事業種別が該当しているというわけです。

さらに、養介護施設従事者等とありますが、これは職種、職責は問いません。そのため、施設長や事務職員等も含まれます。

さらに、虐待防止法の虐待の考え方になります。

虐待の考え方としては虐待の種別 5 種類あります。皆様ご存知の通り、身体的虐待、心理的虐待、介護世話の放棄放任、いわゆるネグレクトですね、また性的虐待、経済的虐待、この 5 種類になります。

こちらの 5 種類に関しては、厚生労働省のマニュアルの 10 ページから 12 ページ、確認していただくとよろしいかと思います。

私たちの職種として虐待が何を示しているのか。というのが知らなかったでは済まされない職種職員になっていますので、十分ご注意ください。

さらに、その逆、虐待の類型の事例を厚生労働省が示しておりますが、これらは非常に虐待の小さな芽という言い方もされますが、軽微なものまで虐待というかというふうに考えられることも多くございます。

しかし、厚生労働省はそのような軽微な内容も虐待というふうにも、明示してありますので、それらをもって、市町村が責任を持って防止的に対応していくということが求められております。

虐待の特徴として自覚悪意は問いません。

虐待を受けているものの自覚、虐待をしているものの自覚、これらを問わず、高齢者の状態像だけをもって権利侵害が至っていれば、至っていると思われる場合には虐待というふうに考えられるわけです。

そのため、悪意がなくとも、献身的な介護をしている、仕事として献身的にケアをしている。このような場合でも、高齢者の状態として、高齢者の権利侵害になっていけば、虐待と判断をされます。具体的に見ていこうとするとこちらになります。

厚生労働省の示している虐待の類型の例の抜粋になりますので、参考までにご覧ください。

身体的虐待としては、暴力的行為ということで、平手打ちをすることとはわかりやすいと思いますが、その他に物を投げつけたりすることも暴行行為というふうに判断をしています。

その他に本人の利益にならない強制による行為、代替を検討せず高齢者を乱暴に扱う行為として、家族からの要望で、高齢者の自宅に外鍵をかけて外出できないようにするというのも該当しています。

この赤字になっているものが、令和 5 年に厚生労働省マニュアルが改定された際に追加されている内容ですので、改めてご周知をいただきたいと思います。

ぜひ厚生労働省マニュアルの類型の例に関しては、職場で読み合わせをしていただければよろしいかと思います。

このほかに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して含まれております。

さらに介護世話の放棄放任、いわゆるネグレクトになりますが、必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神

状態を悪化させる行為として、様々なことが列挙されておりますが、2番目として高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為ということも含まれ、この内容では、介護提供事業所等から報告・連絡を受けているにもかかわらず、高齢者の状態変化に伴う介護計画等の見直しを怠るということも、虐待であるという具体的な内容として明示をされております。また必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為として、ナースコールを手の届かないところに置く、眼鏡や義歯を使用させないということも含まれております。

つぎに高齢者の権利を無視した行為、またはその行為の放置ということで、高齢者の呼びかけに対して、「ちょっと待ってね」等と言いつつ、その後の対応をしないということ、いわゆるスピーチロックというふうに言われておりますがこのような状態、このほか必要なセンサーの電源を切るということも、介護世話の放棄放任いわゆるネグレクト、というふうに判断をされるとされております。

このほかその他の職務上の義務を著しく怠ることというふうにも、明示してありますが、具体的には、施設管理者や主任等が虐待の通報義務や、虐待防止措置義務を怠るというふうにも明記を追加されておりますのでこちらも改めて認識が必要です。

続きまして心理的虐待です。

威嚇的な発言態度や、侮蔑的な発言態度、子供扱いするような呼称で呼ぶなども含まれています。

また、高齢者や、家族の存在や行為を否定するような発言や態度、このほか高齢者の意欲や自立心を低下させる行為、さらに、心理的に高齢者を不当に孤立させる行為。

ご注意いただきたいのが、理由もなく外部との連絡を遮断する、面会をさせないということが含まれています。

その他として、本人の意思に反した異性介助を繰り返すということも、性的虐待にとらえやすいかなという内容が心理的虐待に含まれておりますので、認識が必要です。

さらに性的虐待に関しては、本人との間で合意がされていない、あらゆる形態の性的な行為、またその強要とされています。

人前でおむつ交換をする、肌の露出を配慮しないということも性的虐待に含まれておりますのでご注意ください。

このほか経済的虐待では、本人の合意なしに、判断能力の減退に乘じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費すること。あるいは、本人の生活に必要な金銭の使用や、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限することが明記されておりますので、ぜひご認識をいただきたいと思っております。

本人の合意に関しては、米印で下に書かせていただいておりますので改めてご確認をしてください。

それではなぜ虐待が起きるのかについて一緒に考えて参ります。

皆様、お考えいただきたいと思っております。

虐待と聞いて何を連想しますかということ、不適切ケアと聞いて何を連想しますかということになります。

なぜこのようなことを皆様と一緒に共有をしたいかというと、虐待という言葉が非常に一般的には価値感、それぞれの個人の価値感によって使われている言葉、また、定義や範囲が、それぞれの認識が曖昧だ、まちまちということになります。

一方で私たちは、業務に携わる場合に、虐待防止法で定められている虐待ということを知ればならず、虐待ということは法律で定められております。

養介護施設従事者等の虐待に関しては、厚生労働省はあってはならないとっておりますので、さらにその定義は明確に厚生労働省が示しております。

先ほどお示した高齢者虐待の具体的な例として、厚生労働省マニュアルの、10 ページ 11、11、10 ページから 12 ページに明記されておりますので、これらをもって、虐待の類型の例、類似するもの虐待というふうに判断をする、と示してありますので、私たちが、虐待は定義が曖昧だ、わかりづらい、ということではなくそれらを参照し、判断をしなければならないということになるわけです。

防止的に対応していくということが必要です。

さらに不適切ケアに関してですが、虐待に該当していることが非常に多いというふうに考えられます。

ぜひ不適切ケアという言葉で、虐待というものと判断をするのではなく、ケアの一環だというものとして認識するということではなく、ぜひ不適切ケアを虐待となっているかもしれない。そのため放置してはいけません。改善していこう、なくそうということに取り組んでいただきたい内容です。

それでは実際に全国で、近年虐待がこのようなことがあったという、厚生労働省の報告があります。

そこからスライド化をしておりますので、皆さんと一緒に見ていきたいと思えます。

スライド化している内容は低い深刻度として少しわかりにくい、虐待と判断しづらいということの内容もあるかもしれないところが含まれておりますので、一緒に確認して参ります。

身体的虐待では、鼻をつまむとか頬を叩く。また、適切な手続きを経していない身体拘束。

また、ベッドに肩を押し付けるとか、車椅子を蹴る。この他に家族の同意のみで身体拘束をする。

居室の施錠などが実態として、報告されています。

また、介護世話の放棄放任ですが、ナースコールを使えない状態にする、夜間の排泄介助未実施、ケアプラン上の入浴回数の未実施、さらに虐待通報を怠った、このようなことも、介護世話の放棄放任、ネグレクトと判断するわけですね。

また、特別な栄養管理が必要な利用者の栄養管理を怠った。

そして何度も転倒し痛みを訴えていたが、早急に医療機関につなげなかった。

このようなことが介護の放棄に繋がるわけです。

そして心理的虐待です。

乱暴な声掛け、抽象的かもしれませんが、自覚ではありません。他者から見て、または、客観的に見たときに、乱暴的な声かけ、になっていれば、心理的虐待と判断をするということになるわけです。

さらに、名前の呼び捨て、訴えに対して怒鳴る、頻回なナースコールを叱責するなどが報告されています。

性的虐待では、入浴中の女性など高齢者に対して、卑わいな言動、着衣介助の途中、数分間陰部を露出したまま車椅子上に放置、また、入居者の上半身裸の動画を撮って元職員へ送信したなどが報告されています。

経済的虐待では、利用者に無断で通帳等から金銭を引き出す、また、通帳の取り上げなどが報告されています。

これらの虐待については、特別なところで起きるのではなく、どこでも起こり得る可能性があるというふうに言われておりますので、ぜひ皆様も、高齢者虐待が起きたらどうするのかということについてぜひご認識を持っていただきたいと思えます。

まずは初動です。

速やかな初期対応として、利用者の安全確保、そして不安の解消が、私たちの取り組む第一歩になります。

安心安全の回復、権利侵害からの回復です。さらに、通報ということを行っていただきたいと思います。

保険者への通報、また、自施設、事業所のある所在地の市町村への通報ということになります。

そして事実の確認です。

事実の確認に関しては、通報を受けた市町村も対応を行いますので、二重三重とならないようご注意ください。

内容としては当該職員等からの聞き取りと裏付け調査です。正確な事実の確認が重要となって参ります。

そして注意をしなければならぬのが情報を隠さないということです。

さらに、組織的な情報共有と対策の検討です。

こちらに関しては虐待があったという情報に関して、言葉だけが先行し、誤解を生じさせてしまう可能性もございますので、情報の管理等も必要になって参ります。

そして本人家族への説明や謝罪です。

現段階で謝罪をするのかというお声もあるかと思いますが、説明責任に基づく対応です。

例えば、高齢者を不安にさせてしまった家族に対して、誤解が生じるので現段階で説明しておく。早期な説明です。

次いで、原因分析と再発防止の取り組みです。

虐待を行った個人レベルの対応ではなく、虐待を引き起こしてしまった、それらを起こす場として生じさせてしまった組織レベルでの対応ということになるわけです。

そして虐待対応の流れになります。

通報届け出があった場合に、通報を受け付ける自治体は受け付け業務を行います。

そして事前の情報収集と事実確認の準備です。これは虐待防止法の法律に基づき行われていきます。

さらに事実確認調査に進んで参ります。

虐待防止法 24 条と介護保険法、老人福祉法での運営指導や監査ということで進んで参りますので、それを受けていくということになるわけです。

そしてその内容に応じ、虐待の有無の判断、方針の決定を各市町村が行っていきます。

場合によっては県との連携を行う段階となるわけです。

虐待が確認されなかった場合、または虐待が確認された場合、両方ともですね、改善を要する場合指導を行うということになるわけですが、次の段階としては高齢者への対応を行った後、施設事業所への改善に向けた指導を行って参ります。

その指導で施設事業所は改善計画の提出を依頼されます。

一定の期間の後、改善計画の提出を行った後に取り組んでいただきます。

その取り組みの結果報告をしていただき、モニタリング評価を行い、その結果、改善に至っていれば終結となるわけですが、改善に未達成という場合には、さらなる改善計画ということになり、モニタリング評価とこのサイクルが回っていきます。

このような虐待対応になりますが虐待に至る前にも皆様には、事業者における役割責務がございます。

見ていただくと、養介護施設従事者等による虐待防止のための措置義務というのが虐待防止法 20 条に位置付けられており、従事者等の研修の実施がまず言われております。

こちらは冒頭ご説明させていただいた省令改正の運営基準、虐待の防止についての研修の取り組みと同様に考えていただければと思います。別に考える必要はございません。いわゆる研修の実施を行ってれば、両方満たすという考え方です。

さらに高齢者や、家族からの苦情処理体制の整備。その他に虐待、高齢者虐待防止のための措置となっております。

ついで、虐待の疑い、また事例、その虐待がある事例に関わる通報の義務です。

皆様には、虐待に関する通報義務、強い義務が課せられております。これは虐待防止法 21 条になります。

この通報義務を果たしていただくということになりますが、思われる状態で通報ができます。

虐待があつたかなというふうに根拠や判断は必要がありません。思われた状態で通報ができます。

そして、高齢者の権利を無視した行為の放置、高齢者虐待をそのまま見過ごした、何ら手だてを行わなかったことが、従業者に対する大きい放任に当たる可能性がありますのでご注意ください。

一方で皆様の業務の中では、養護者家族等による虐待を発見するという場面もあるかと思われませんが、これらについても通報の義務がございます。そして対応の協力義務を課せられておりますので、ご認識をいただければと思います。

個人情報保護が強ク言われておりますが、虐待に関する通報は守秘義務の適用外となっているのも虐待防止法の条文に明記をされております。

さらにご注意いただきたいのは、通報したことを理由として、従業者等の解雇その他の不利益の取り扱いは禁止と、虐待防止法条文に明記をされておりますので、従業者、また使用者等も両者ご認識をいただきたい内容です。

通報相談は、施設、事業所の所在地の市町村に対して行って参ります。

虐待に関しては、職員がしてはならないということでご認識をいただきたいと思ひます。

虐待行為そのもの、思われるものも含みます。

また虐待行為の放置、これも思われるものも含みます。

これは職員がしてはならないことと、周知徹底をしていただきたいと思ひます。

そして職員がしなければならない責務とあるわけですが、通報の義務、そして早期発見の義務、これはあります。

さらに、高齢者の安心・安全確保、そして虐待対応の協力義務。さらには、虐待に関する改善の取り組みです。

これらは職員がしなければならない責務となっておりますので、この周知徹底が必要です。

このスライド 1 枚を張り出して、通報連絡先の案内ということもご活用いただければと思ひます。

施設事業所の所在地の営業所名を記入していただき、連絡先を書いて貼り出していただくと、速やかな通報義務が果たせるような勧奨になりますので、ぜひご活用いただければと思ひます。

さらに、高齢者虐待に関しては、背景要因があり、発生すると言われております。

防止的に対応する際にも、この視点が重要です。

視点の一つ目としては、組織運営の課題。理念とその共有や組織体制、運営姿勢を言っています。

またチームアプローチです。職場の中で役割や仕事の範囲が不明確である。また明確過ぎて、それぞれ仕事がやりづらい状況である。また職員間の連携のなさ、また、不全。また、職員間同士、忖度しすぎ。

職員本位の職場ケアになっていることもあるかもしれません。

そしてケアの質です。認知症ケアというものが十分理解されていない。また、アセスメント等個別ケアに対して取り組みが不十分だったり、さらにはケアの質を高める教育体系がなされていない。そのような状況がない。

さらには倫理観とコンプライアンスです。非利用者本位のケアが横行している。またそれらの意識が不足している。

さらに、虐待や身体拘束に関する意識知識が不足。

次いで負担ストレスと組織風土です。

負担の多さとありますが、全体的に負担が多いというよりは、どこかに偏りが生じているということも虐待が発生している施設ではよく聞かれております。

このほかに、ストレス。また、ハラスメントや虐待、様々なことが容認されるような放置されるような組織風土。

そのような状況があるかもしれません。

このような背景要因を確認し、虐待の未然防止、再発防止に取り組んでいただきたいと思います。

具体的に虐待の発生要因を確認していきます。厚生労働省で調査を行った結果の報告から持ってきています。

教育、知識、介護技術等に関する問題が 56.2%、実際の虐待のあった施設調査において確認ができた。

この他に、職員のストレスや感情コントロールの問題が上昇傾向にあり、22.9%存在した。

このほかに、虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、このようなことが、21.5%見受けられた。

このほかにもございますが、詳しく、次のスライドで見っていきます。

選択肢形式なので 100%ということではないですが、見ていきます。虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識、意識の不足が 78.8%、高い数字に上がっています。そして倫理観・理念の欠如、65%。さらに、職員のストレス・感情のコントロールの課題があった、63.9%と高い数字です。同様に、職員の性格や資質の問題。次いで、職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識、技術の不足です。このほか、組織運営上の課題ということになりますが、職員の指導管理体制が不十分。この 6 項目が高い数字に上がっております。

このほかにも下の段にございますが、虐待を行った職員の課題とともに、運営法人経営層の課題や、その他の経営層の現場の実態の理解不足ということも指摘をされています。

また、組織運営上の課題では、虐待防止や身体拘束廃止に向けた取り組みが不十分。またチームケア体制、連携体制が不十分。また、被虐待高齢者の状況では、介護に手がかかる。排泄や呼び出しが頻回。認知症による BPSD 行動心理症状がある。このようなことが発生要因と言われております。

このような内容に、研修の取り組みや、職員の教育体制、日々のサービスの質の向上について取り組んでいただくことが非常に重要だと考えています。

続きまして、不適切ケア等です。

虐待防止については、不適切ケアを放置せず、虐待を防止するという考え方が非常に重要にですが、見ていただくと、顕在化した虐待。もとより、意図的な虐待、人的な虐待、さらには、緊急やむを得ない場合以外の身体拘束がございました。

グレーゾーンとありますが、基本的にはこちらは虐待と判断する内容です。

そして、この下にある不適切なケア、虐待という内容なのかどうなのかというふうに迷われる内容について、なくすよう取り組んでいただきたいと思っております。私たちが胸を張って、適切なケアと言えない内容の改善です。

このぐらいいいだろう。人が少ないから今日はしょうがない。仕方がない。

利用者 A さんが今日は不安だから、手が取られていて、このぐらいはしょうがない。

これらのことを放置することは、虐待を生むことに繋がりがねないと言われております。

そのため不適切なケアをなくしていくという意識、取り組みが重要になるわけです。

さらにそれらの内容は身体拘束と関連されることも多く言われております。

身体拘束の広義の意味では、魔の3ロックというふうな言われ方もされておりますが、言葉による拘束スピーチロック。身体的な拘束フィジカルロック、向精神薬の薬物を使用した高速でドラックロック。この三つを魔の3ロックと言うようです。

この時間では言葉による拘束、スピーチロックについて着目をしていきます。

指示・禁止等を強い口調で伝え、抑制するということがスピーチロックに該当すると言われております。

言葉で行動を制限することであればスピーチロックになるわけですが、日々の業務でつい言ってしまうがちなのではないのでしょうか。

このようなことが高齢者の行動を制限しているのであれば、それは身体拘束に該当します。

例えば、早く食べて、ちょっと待って、やめて立たないで動かないで、そこにおいて、〇〇しないで、どうしてそんなことする、などが言われています。しかし、これらがスピーチロックイコール身体拘束に該当するかどうかなどは、概念や定義が明確なものはありません。

しかし先ほど厚生労働省の虐待の類型の例も確認したように、身体的虐待や心理的虐待に該当する可能性がございます。

これらについて認識注意が必要です。

改めて身体拘束について考えてみようとすると、身体拘束をやむを得ず行う理由の1例としては、徘徊や興奮状態での周囲への迷惑行為、このほかに転倒の恐れのある不安定な歩行、そして点滴の抜去など、危険な行為。かきむしりや体をたたき続けるなどの自傷行為。姿勢が崩れ体位保持が困難なため行うシーティング等、これらについても、身体拘束に該当する可能性がございます。

また私たちが身体拘束を考えてしまう理由の一つになるわけです。

これらについてさらに同じことを繰り返す。

私達が危険性が高いと思われる場合には、身体拘束を試みってしまう可能性が生じます。

一方で職員の視点としてはどうでしょう、手間がかかるとか。私たちが嫌と感じることを言うとかする。して欲しくない、好ましくないと考えることをする。そのようなことをされると、身体拘束を考えてしまうのではないのでしょうか。

それらは職員本位のケアになっていないか。そして、利用者本位のケアに本当になっているのか。

これについて今一度確認をしていただきたいと思います。

これらの状況には必ずその人なりの理由や原因があると言われております。

搔痒感があるとか、痒い痛い苦しいとか、寂しいとか、話したい、心の置き場がない思いをしている。このようなことがあるかもしれません。

さらにケアをする側の関わりや環境に問題はないでしょうか。

暗いとか、暑いとか寒いとか、自由じゃない、雰囲気が悪い、気分が休まらない思いをしている、このようなことがあるかもしれません。

その人なりの理由や原因を徹底的に探り、除去することが必要です。

一方で介護現場におけるハラスメントということも、昨今では、研究事業でも取り扱われてきています。

しかし、改めて、この定義について考えておく必要がございます。

厚生労働省のスライドになりますが、こちらでは、認知症等の病気または障害の症状として現れた言動、BPSD等はハラスメントと



してではなく、医療的なケアによってアプローチをする必要があるというふうに明示されておりますので、障害疾病等を理由とした行為、言動がハラスメントとして類似するものであったとしてもそう認識したり、そう対応をすることがないようにご注意ください。

続きましてアンガーマネジメントについて、考えて参ります。

アンガーマネジメントとはということで、アンカーは怒りです。

マネージメントは、後悔しないこととされています。

アンガーマネジメントは、怒らないことをトレーニングするものではありません。

怒る必要のあることは、上手に怒って欲しい。そして、怒る必要のないことは怒らないようになること。このようなことを目指しています。

怒ることは、皆さんにとって一般的に必要な感情だと思っています。

それでは私たちが怒らせるものは一体何なのでしょう。

私たちが怒らせる原因、その正体とは誰か対象者なのか、それとも出来事なのでしょう。

皆様の怒りの根底には何がありますでしょうか。

確かに誰かがいて、怒るきっかけの出来事があってということもあるかもしれませんが、自分の中に存在するものも改めて確認をしていきたいと思います。

私たちが怒らせるものの正体として、私たちの価値基準〇〇はこうあるべき。

例えばですね、待ち合わせは、時間通りいるべき。また、いかがでしょうか皆様がそのような考え方でしょうか。五分前に来るべき。

また何かされたら、ありがとうというべき。失礼なことがあったらごめんなさいというべき。

このようなべきというものがそれぞれ皆様個人的に人それぞれ存在するわけです。

このべきが IT に期待をし、これが期待されなかった。

この期待が返ってこなかった場合に怒りとして、発せられる場合がございます。

このようなきっかけになるわけです。

怒りの構造メカニズムを見ていきます。

怒りというものは二次感情と言われておりますが、この一次感情。べきと言われる。

怒らせるもののきっかけがあると怒りになってしまうわけです。

この一次感情では、様々なものがございます。

辛いとか寂しいとか苦しいとか、疲れた、ストレスがある、怖いとか心配、不安、様々なものが一次感情としてあり、それらが、積み重なって、またべき論に、着火され、怒りとなるわけです。

怒りを表現する際に怒りについて、コミュニケーションを重点的に置くよりも、第一次感情をぜひ伝えるような工夫をしてみてください。

私は非常に今怒りを感じている。

それはなぜかというと、あなたのとった行為が非常に実は心配をしていた。とても私は悲しいと思っている。

非常に私はそれに、その行動行為に対して不安があるから、怒りとなってしまったのだ。

このように、言葉を少し噛み砕いて一次感情を取り扱っていただくことが効果的です。

怒りがあるがまま相手に伝えても、伝わるものも伝わりません。

それではアンカーマネージメントの三つのコントロールを学んで参ります。

三つのコントロールというのは、衝動のコントロール、思考のコントロール、行動のコントロール。この三つになります。

まず一つ目に衝動のコントロールです。

皆様もご存知かもしれませんが、怒りがあった場合に、6秒待つという話を聞いたことはないでしょうか。

6秒待つ効果としては、怒りが一旦収まる、衝動的に行動することが避けられる、このようなことが効果が期待されています。

6秒待つというものを単に待つこともありますが、数字を数えながら6秒待つ、また頭を真っ白にするようなイメージを持つ。また、自分が心地いいというものを思い出す。触れる。考える。このようなことも、6秒待つ工夫になるわけです。

さらに、思考のコントロールとして三重丸と言っているものですが、見ていただくと許せるゾーン。

許せるかなあと思えるゾーン。

もうこれは許せない。怒りとして表現したいというゾーン。

この三重丸志向のコントロールとしては、それは本当に許せないのか、状況に応じて、これをぶれさせないことが重要です。

この思考のコントロールでは、許せるゾーンというものをふやしていただきたい、広くしていただきたいと思っております。

このぐらいなら許せるかなあというところはあるかと思えます。

しかし、この許せるというのは、それぞれの皆様の状態だったり環境によって、異なってくる場合もあるかもしれませんが冷静に考えると、その状況や、私たちの置かれている環境に対して左右させるものではなく、一定程度一定にする必要があるわけです。

ぜひこの許せるかもしれない、許してみよう。このようなゾーンをふやす努力をしていただきたいと思えます。

そして許せないゾーンというもののどのように対処していくかというのが次のコントロールになります。

行動のコントロールです。

怒らないことを目指すわけではございませんので、怒る、怒ること怒る必要のあることを上手に怒れということになるわけですが、この行動のコントロール、分かれ道を考えていただきたいと思えます。

その怒りが生じた内容は変えられるのか、コントロール可能なのか。

変えられない、コントロール不可能なのか、これはいかがでしょうか。

そして考える段階としては、それは重要なのか、私にとって重要なのか、それは重要ではないのか。

ここについて考えられ、考えると、変えられるコントロール可能な内容で、私にとって重要なのであれば、すぐに取り組む。

いつまでに、どの程度変わればいいのか。これについて考えます。

さらに重要でない場合、余力があるときに取り組む、これはいつまでにするのか、どの程度変わればいいのかと思えるのか、です。

そして変えられない、コントロール不可能な場合は難しいですね。

しかしこれが重要な場合。変えられないよう、受け入れることも重要です。

この変えられないを受けとめる、冷静になってみると、変えられないから仕方がない、現実的な選択肢を探していこう、このような思考に切り換えていきます。行動の変化です。

そして重要でないものに関して、これは放っておく関わらないという行動も、ぜひご検討いただきたいと思えます。

このような分かれ道で怒る必要のあることを、怒らなくてもいいことは怒らないようにする。このようなことをトレーニングしていく内容となります。

私たちの職場では、その怒りや私たちの感情において、高齢者を脅かす対応例というものがあります。

怒った顔とか冷たい視線、大声、イライラした口調、話をしない。無視をする、顔を見ない、ため息をつく。

できません、ダメですという。このようなことを、してしまうかもしれません。

しかし、今からできることということで、組織的に取り組むことも可能です。

高齢者を脅かさない対応例として、ぜひこのような取り組み、強化月間習慣などを作って、職場の改善を行っている施設もございます。

にこやかな顔。普通の音量での話し方、穏やかな口調、ゆっくり説明。自分のために何かをしてくれるというように考えられる姿勢、また目を合わせる。ユーモアがある、挨拶をする、代替案として、〇〇でもいいですかと聞く。このようなことが考えられます。

そして私たちは個別ケアの重要性について今一度考えていきたいと思えます。

高齢者一人一人の状態に合わせた適切なケアを行うことが重要なのです。

集団生活だから、また事業所、その他の制度、ルールだからだけではなく、考えていくことが重要です。

そして一人一人を見守り、接し、触れ合う機会をふやすことで、アセスメントが深まります。

そして、高齢者が伝えたくても伝えられない気持ちや、サインを受けとめるためにアンテナを高く張る必要がございます。

そして高齢者は常に安定した感情であるわけではありません。

日々の変化によって、不安だったり、不快だったり、孤独を感じ、あらわしてくることもあります。

それらを少しでも緩和していくという関わりが求められています。

これらに関して、1人で頑張っていくことは非常に難しいです。

職場の中で新人職員やベテラン職員でも気軽に相談や話し合いができる場と日頃からの関係が重要なわけです。

そして、利用者 A さんについて話し合える場と職員同士の関係が重要です。

虐待防止について内部研修での取り組みの例についてもご紹介をさせていただきます。

不適切なケアと思われることや、身体拘束がなされている内容、そしてケアをしていて、また見ていて違和感を感じた。嫌だなと思ったケアなどを一つ一つ取り上げて、しかし対応者、している人からは切り離して考えていただきたいと思えます。

それはなぜ起きたのか、改善するためには何ができるのか、いつから始められるのかなどを考えて話し合う場を作ってください。活用してください。また、ひもときシートの活用も効果的です。

職場の中で、アンガーマネジメントを学んだり、定着させることも非常に効果的であるというふうに言われています。

また職場内で研修をすることも増えているかと思えます。

内部研修として活用できるコンテンツとしては、個人学習を行えるような、10分程度の18のコンテンツによるオンデマンド研修が、厚生労働省の老健事業によってご紹介されています。この内容はグループワークによる学習も可能です。

まず個人学習をして、さらにグループワークを行うような進め方になっています。

この URL や QR コードを活用して読み取って、確認をしていただきたいと思えます。

このような冊子になっておりますが、ダウンロードが可能です。

ちょっとホームページを見づらいので、2020年について書かれている内容からご覧いただければと思います。

虐待防止については、皆様に取り組んでいただきたい内容になるわけですが、虐待防止のみに取り組むのではなく、高齢者の、その人らしい生き生きとした生活へのサポートするケアの提供が重要です。これがゴールになるわけです。日々の取り組みですよね。

私たちは尊厳の保持を専門的に関わっていくという、職員になります立場になります。

日々の中で関わっていくということになりますが、私たち自身、高齢者のケアをしています、尊厳の保持というものを専門的にご提供する専門職です。

いうことを胸を張っていえる職員、または職場でありたいと思えます。

皆様の職場の中では、高齢者の尊厳の保持というものが行われていく、それを目指していくということになると思います。

皆様のところで、自分で話せない高齢者の方もいらっしゃると思います。

自分で動けない高齢者もいらっしゃるという、いらっしゃるのではないのでしょうか。

また何かを言いたそうにしていることに気づいてはいないのでしょうか。

通常であればこの対応をしていらっしゃると思いますが、自分が疲れている。自分の中でイライラがある。自分に余力がない。

このような場合に、対応し対応がなかなか行き届かないこともあるのではないのでしょうか。

高齢者の何か訴えようとしている口当てが動いている状況も、実は皆様ご存知なんだと思います。

これらに、私たちの感情、私たちの環境によって、左右されないケアが求められます。

ぜひ、取り組んでいただきたいと思いますが、1人でも始められるということではあります、ぜひ職場のみんなで作り上げていただきたいと思います。

これらの一つ一つが積み上げていくことが、虐待防止に繋がり、さらには、高齢者の尊厳の保持をしていく行動となるわけです。

ぜひ、利用者本位のケアを目指して進んでいただきたいと思います。

本日は、研修のご清聴いただきまして、ありがとうございました。