

平成27年度 高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業
高齢者虐待防止事例分析検討委員会報告書
(養介護施設従事者等による高齢者虐待防止)

 公益財団法人 **東京都福祉保健財団**

平成28年3月

ご 挨拶

公益財団法人東京都福祉保健財団は、公益財団法人となる以前の平成 21 年度から、東京都高齢者権利擁護推進事業を東京都より受託し、高齢者権利擁護支援センターとして、区市町村の職員や地域包括支援センター職員に対する高齢者虐待防止の相談支援及び研修実施業務と、施設・事業所を対象とした高齢者虐待防止研修を行ってきています。

高齢者権利擁護支援センターに寄せられる相談内容は多岐に亘りますが、養介護施設従事者等による高齢者虐待（いわゆる施設・事業所での虐待）の対応相談件数は年々増えてきています。相談や研修によって権利擁護の意識が高まっていく中で、施設・事業所の方々から「施設独自で虐待防止研修をできないものか」という相談も入ってきます。そうした相談には、研修資料の配布や紹介を行ってききましたが、近年さらに「30 分程度の勉強会で使えるまとまった資料が欲しい」「事例で学べる資料が欲しい」という新たなニーズに答えていく必要があると感じるようになりました。そこで、当財団の自主的な事業として、外部委員の参画のもと「高齢者虐待防止事例分析検討委員会」を設置し、施設・事業所での高齢者虐待防止の取組み状況を調査して、施設・事業所内で活用できる虐待防止の普及啓発小冊子を作成することとしました。

本報告書は、小冊子作成に至る経緯を説明し、その活用について方法の一例を示しています。

本事業に取り組む過程で、厚生労働省から平成 27 年 11 月 13 日老発 1113 第 1 号「養介護施設従事者等による高齢者虐待の再発防止及び有料老人ホームに対する指導の徹底等について(通知)」が発出され、高齢者虐待の未然防止として、「養介護施設等が自ら企画した研修を定期的実施すること」が示されましたが、まさに当財団が自主的かつ継続的に取り組んできたことが追認されるように感じ、検討にもより力が入りました。

東京都内の平成 26 年度の養介護施設従事者等による通報・相談件数は 82 件、高齢者虐待と判断があった施設・事業者数は 30 件、虐待を受けた高齢者の人数は 139 人でした。厚生労働省は、平成 28 年 2 月 19 日老発 0219 第 1 号において、「虐待防止対応の体制整備が進んでいる市町村ほど、高齢者人口当たりの虐待判断件数が多い」と分析していますが、まさに東京都内でも高齢者虐待防止の機運はより高まってきています。

完成した小冊子が、これから高齢者虐待防止に取り組む施設・事業所の皆様を支え、そして施設・事業所を利用する高齢者やその家族の皆様の笑顔につながることを祈っています。

公益財団法人東京都福祉保健財団
理事長 野口 宏幸

はじめに

「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」が制定、施行されて間もなく10年を迎えます。この間、介護施設における虐待通報はゆるやかに増えているとの報告があります。厚生労働省は、その通知で「虐待防止対応の体制整備が進んでいる市町村ほど、高齢者人口当たりの虐待判断件数が多い」と発表していますが、なぜ体制整備が進むと虐待と判断される件数が増えるのかの分析はされていないようです。そもそも虐待と判断される実数が増えているのか、それとも関係者の意識の高まりにより通報が増えたのか、それは今後の研究・分析を待たねばなりません。個人的な見解を申し上げれば、関係者の意識の高まりが通報を増やしたということであって欲しいと思っております。

かつては「虐待」というと「重傷を負って、緊急」というような印象があったかもしれませんが、しかし、虐待が「人間の尊厳を冒される行為」であることを考えれば、どの時点からでも問題に気づく糸口があると思います。これからの時代は「虐待が重度化し行き着いたところの発見」ではなく、その早期発見と未然防止に力を注いでいくことになるはずです。養介護施設等の職員や、一般市民の意識の高まりが虐待通報件数を上げたとすれば、「その目標に近づいた」と言っても良いのではないのでしょうか。

本検討委員会で行った会議では、さまざまな職種、立場の方々が臨席されており、多くの意見交換がなされました。経験豊かな方々の有益な討議がなされ、興味深い議論も数々ありました。そして「施設における虐待防止」を討議するうちに見えてきたのは、「一人ひとりの人間が、いかに職種、立場を超えて相手を敬えるか」ということでした。

この討議の結晶が、高齢者本人、家族、養介護施設等の職員、また様々な職場、一般市民に享受され、高齢者虐待の防止へ結実することを願ってやみません。

最後になりましたが、検討委員会に御参加いただいた、各検討委員の皆様のご協力と御尽力により、このたびの小冊子が出来上がったことを御礼申し上げます。

高齢者虐待防止事例分析検討委員会
委員長 竹内 真弓

目 次

第1章 高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業について

1 高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業の概要	1
(1) 事業全体の概要	1
(2) 各年度の事業内容	1
2 高齢者虐待防止事例分析検討委員会について	4
(1) 高齢者虐待防止事例分析検討委員会の設置	4
(2) 高齢者虐待防止事例分析検討委員会による検討	4

第2章 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の取組み事例ヒアリング調査 結果報告

1 ヒアリング調査概要	5
(1) ヒアリング調査方法	5
(2) ヒアリング調査項目	5
2 ヒアリング調査結果	7

第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の現状と背景・要因

1 厚生労働省老人保健健康増進等事業における養介護施設従事者等による 高齢者虐待防止の背景・要因と課題	14
2 高齢者虐待防止事例分析検討委員会における養介護施設従事者等による 高齢者虐待防止の背景・要因のまとめ	18

第4章 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のポイント

1 厚生労働省老人保健健康増進等事業における養介護施設従事者等による 高齢者虐待防止のポイント	19
2 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の取組み事例ヒアリング調査結果の 高齢者虐待予防の分類キーワード	22
3 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の取組み事例ヒアリング調査結果の 虐待予防の取組みのまとめ	22

第5章 小冊子『「その人らしさ」を大切にしたケアをめざして』の作成

1 目的と活用方法	24
2 構成	25
3 掲載内容の選別とインターネットリンクによる参考文献・資料等の紹介	27
4 デザインやイラストで表現する内容	31
5 頒布方法	33

今後に向けて	34
--------	----

参考資料 -ヒアリング調査協力施設・事業所の参考資料.....	35
1 各ヒアリング調査協力施設・事業所のヒアリング調査結果.....	35
(1) ケアセンター成瀬デイサービス 調査結果（基本情報シート等）.....	36
資料① 介護職員技術チェックリスト.....	42
資料② インシデント（ヒヤリハット）報告書.....	65
資料③ 事故報告書.....	66
資料④ 研修振り返りシート.....	68
資料⑤ ボランティア研修会.....	69
資料⑥ ボランティア意見交換会報告書.....	71
(2) デイサービス悠花 調査結果（基本情報シート等）.....	72
資料① 日報書式（ヒヤリハット付）.....	78
資料② 役割マトリックス表.....	80
(3) 蒲田高齢者在宅サービスセンター 調査結果（基本情報シート等）.....	81
資料① ヒヤリハット報告書.....	86
(4) グループホーム杏友苑 調査結果（基本情報シート等）.....	87
①職員目標シート.....	92
②ヒヤリハット報告書.....	93
(5) 特別養護老人ホームあさひ苑 調査結果（基本情報シート等）.....	94
①ヒヤリ・ハット事故報告書.....	100
②ヒヤリ・ハット発生件数分析書式.....	101
(6) 特別養護老人ホームあゆみえん 調査結果（基本情報シート等）.....	102
①施設内における高齢者虐待防止アンケート（早期発見チェックリスト）.....	106
②施設内における高齢者虐待防止アンケート（職員セルフチェックリスト）.....	108
2 高齢者虐待防止事例分析検討委員会設置要領.....	111
3 「高齢者虐待防止事例分析検討委員会」検討委員等一覧.....	113

第1章 高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業について

1 高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業の概要

(1) 事業全体の概要

公益財団法人東京都福祉保健財団（以下「当財団」という。）は、自主事業として「高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業」を、平成26年度から平成27年度にかけて、二つの事業を実施しました。

表 1-1 事業全体の概要

No	実施年度	実施内容
①	平成26年度	養護者による高齢者虐待対応に必要な法令及びマニュアル等を整理した参考資料集の作成
②	平成26年度から27年度	養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための取組み事例調査研究

(2) 各年度の事業内容

① 養護者による高齢者虐待対応に必要な法令及びマニュアル等を整理した参考資料集の作成（平成26年度）

高齢者虐待対応に従事する区市町村職員や地域包括支援センター職員が参考にできるマニュアルや手引きが複数に分かれていることから、内容を抜粋し、高齢者虐待対応の流れに沿ってまとめ直し、一冊の参考資料集を作成しました。一冊に集約されたことにより、関連法令や制度を参照しやすくしました。

表 1-2 事業の内容

○ 「区市町村職員・地域包括支援センター職員 必携 高齢者の権利擁護と虐待対応 お役立ち帳」として作成し、東京都高齢者権利擁護推進事業における研修・相談支援事業等で活用
○ 都内区市町村高齢者虐待対応所管及び地域包括支援センター等に配付。東京都高齢者権利擁護推進事業における研修資料として受講者へ配付（平成26年度約1400部、平成27年度も継続配付）
○ 当財団ホームページからのダウンロードによる普及

表 1-3 事業の効果（ねらい）

○ 適切な高齢者虐待対応に求められる基本的知識の整理及び根拠の確認が容易に行えることによる高齢者虐待対応を行う区市町村等職員への支援
○ 東京都高齢者権利擁護推進事業における研修事業の運営強化（研修資料としての活用）

平成27年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業の概要

目的

「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」第20条に規定されている、養介護施設従事者等による「高齢者虐待防止等のための適切な措置」に資することを目的とする。また、実施にあたり、当財団の事業目的の一つである「事業者等の運営支援」の役割も果たしていく。

事業内容

○養護者による高齢者虐待対応に必要な法令及びマニュアル等を整理した参考資料集の作成（平成26年度）
 「区市町村職員・地域包括支援センター職員 必携 高齢者の権利擁護と虐待対応 お役立ち帳」を作成。東京都高齢者推進事業における研修等で活用。また、都内区市町村高齢者虐待対応所管及び地域包括支援センター等に頒布した（平成26年度約1400部頒布。平成27年度も頒布継続）。

○養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための取組み事例調査研究（平成26年度～27年度）
 高齢者虐待防止に向けた、事業所・施設または法人での実践的な取組み事例について調査を実施し、事例を集積（平成26年度）高年齢事例の調査結果については、各専門有識者により構成された「高齢者虐待防止事例分析検討委員会」を設置し、課題の整理及び検討を行う。なお、検討の結果をまとめた「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の普及啓発小冊子」を作成する（平成27年度）。

効果（ねらい）

○適切な高齢者虐待対応に求められる、基本的知識の整理及び根拠の確認が容易に行えることによる、高齢者虐待対応を行う区市町村等職員への支援
 ○東京都高齢者権利擁護推進事業における研修事業の運営強化（研修資料としての活用）

○保険者及び各養介護施設等が行う高齢者虐待防止研修の支援
 ○養介護施設従事者等による高齢者虐待の未然防止

小冊子のイメージ（案）

東京都高齢者権利擁護推進事業の研修資料として頒布。財団ホームページにも掲載。施設職員個人でも、グループでも自主学習できる小冊子を作成する。保険者である区市町村職員が行う集団指導（研修）でも使用できる小冊子を目指す。虐待防止の基礎知識だけでなく、「どうしたら虐待をせずに尊厳を守るケアが提供できるのか」について、組織的に学べるものを作成する。理論だけでなく、具体的な実践が紹介されているものを作成する。

報告書のイメージ（案）

都内区市町村、道庁県へ頒布予定。財団ホームページにも掲載。高齢者虐待防止事例分析検討委員会で行った小冊子作成の目的、検討の過程がわかるものとして作成する。小冊子に盛り込まない制度上の課題と提言をまとめる。

年間スケジュール

委員会	1回（6月8日） 事業概要の説明 スケジュールの確認	2回・3回（8月22日） 分析課題の確定 課題の整理案に対する検討 小冊子レイアウト案の検討	4回（11月9日） 追加ヒアリングの課題の整理 案の検討 小冊子の具体的内容案の検討	5回（1月12日） 小冊子最終案の検討・決定 報告書の内容の検討・決定
	事務局	ヒアリング結果を 委員へ事前郵送	追加ヒアリングの 実施（必要時）と 結果の事前郵送	小冊子、および課題と提言の最終案の事前郵送 委員会決定を受けての最終調整 印刷・製本

② 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための取組み事例調査研究

(平成 26 年度・27 年度)

「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための取組み事例調査研究事業」(以下「本事業」という。)は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(以下「高齢者虐待防止法」という。)第 20 条(表 1-4 参照)に規定されている、「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止等のための措置」に資すること、および、当財団の主な事業の一つである「事業者等の運営を支援する」ことを目的に実施しました。

また、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のために、施設・事業所が何をすべきなのか、具体的な取組み例を伝えることにより、施設・事業所内が自ら研修を企画し、実施できるように支援していくことを具体的な目標として、実施しました。

表 1-4 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律 第 20 条

(養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置)

養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

表 1-5 本事業の内容

- 高齢者虐待防止に向けた、事業所・施設または法人での実践的な取組み事例についてヒアリング調査を実施し、取組み事例を集積(平成 26 年度)
- 専門有識者により構成された「高齢者虐待防止事例分析検討委員会」(以下「検討委員会」という。)を設置し、平成 26 年度に集積された取組み事例の分析を通じた、高齢者虐待防止における課題の整理及び検討を実施(平成 27 年度)
- 検討の成果をまとめた「養介護施設従事者等による高齢者者虐待防止の普及啓発小冊子」(以下「小冊子」という。)を作成(平成 27 年度)

2. 高齢者虐待防止事例分析検討委員会について

(1) 検討委員会の設置

検討委員会を設置するにあたり、医師、弁護士、身体拘束廃止や認知症ケア、リスクマネジメント、ケアマネジメント、権利擁護、施設管理、施設看護の専門有識者や、行政、地域包括支援センターの専門職、家族の立場での識者に委員就任を依頼し、「高齢者虐待防止事例分析検討委員会設置要領」（以下「設置要領」という。）に基づいて運営しました。（設置要領、委員一覧は本報告書「参考資料」を参照）

(2) 検討委員会による検討

平成 27 年度において、計 5 回の検討委員会を下記の日程で開催しました。

表 1-6 高齢者虐待防止事例分析検討委員会の経過等

検討委員会	日時	主な検討事項
第 1 回	平成 27 年 6 月 8 日(月)	高齢者虐待に係る研修支援・調査研究事業について 検討委員会の基本的な考え方及び検討の進め方の検討と決定 ヒアリング調査概要報告 普及啓発小冊子・事業報告書のイメージについて
第 2 回	平成 27 年 8 月 22 日(土)	ヒアリング調査結果の要点説明 ヒアリング調査結果の内容・追加質問に関する意見及び質疑 今後の意見集約方法について
第 3 回	平成 27 年 8 月 22 日(土)	ヒアリング調査結果のまとめ方及びキーワード分類について 普及啓発小冊子イメージ案について 委員からのご意見及び質疑、ご提案 検討委員会の成果物について
第 4 回	平成 27 年 11 月 9 日(月)	追加ヒアリング結果の要点説明 普及啓発小冊子（案）の構成及びレイアウト案の説明 委員からのご意見及び質疑
第 5 回	平成 28 年 1 月 12 日(月)	普及啓発小冊子（案）のコンセプトについて イラストレーター及びデザイナーへの依頼について 普及啓発小冊子（案）の内容について 事業報告書の内容について 委員からのご意見及び質疑

*1 会場は、全 5 回ともに東京都福祉保健財団で実施しました。

*2 第 1 回から第 5 回までの検討委員会の議事録は、当財団のホームページよりダウンロードできます。
<http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyogo/shiryo.html>

第2章 養介護施設従事者等による虐待防止取組み事例ヒアリング調査結果報告

1 ヒアリング調査概要

(1) ヒアリング調査方法

平成25年度東京都高齢者権利擁護推進事業「介護サービス事業管理者高齢者権利擁護研修」の研修後取組みアンケートの回答内容等から、ヒアリング調査対象施設・事業所（以下「ヒアリング調査対象施設等」という。）を選定しました。選定にあたり、より具体的な取組みの報告がある施設・事業所の中から、多様な種別の施設・事業所へのヒアリング調査が行えるよう留意しました。

平成26年9月下旬から平成27年2月中旬にかけて、以下の施設・事業者（計7か所）のアンケート回答者及び管理者から、訪問によるヒアリング調査を行いました。調査方法は、約1時間のヒアリングシートに沿った半構造化面接の形式で実施しました。

表2-1 ヒアリング調査概要

調査時期：平成26年9月下旬から平成27年2月中旬			
調査方法：ヒアリングシートに沿った半構造化面接			
調査時間：約1時間			
調査対象施設等			
入所系施設	4か所	通所系事業所	3か所
特別養護老人ホーム 第2育秀苑 あさひ苑 あゆみえん	3か所 練馬区 府中市 青梅市	認知症対応型通所介護 デイサービス悠花 蒲田高齢者在宅サービスセンター	2か所 西東京市 大田区
認知症対応型共同生活介護 杏友苑	1か所 足立区	通所介護 ケアセンター成瀬	1か所 町田市

(2) ヒアリング調査項目について

ヒアリング調査項目の選定にあたっては、高齢者虐待防止法第20条に定められている①研修の実施②苦情処理体制の整備③その他養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための措置の三つの分類について、以下に示す「参考資料」を参考にして、整理の上、選定しました。（表2-2～表2-4）

【参考資料】

- 社団法人日本社会福祉士会（2012）『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』中央法規出版，p92
- 平成27年度東京都高齢者権利擁護推進事業「介護サービス事業管理者高齢者権利擁護研修」研修資料「明日から取組んでみよう 虐待防止取組み案リスト」及び「施設での取組み例」（公益財団法人 東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成）
- 東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）作成「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応 帳票類等 様式11-1 職員質問票」（東京都高齢者権利擁護研修養介護施設従事者等による高齢者虐待対応研修資料より）

- 平成 23 年度東京都高齢者権利擁護推進事業 東京都区市町村職員等高齢者権利擁護研修「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応研修」講義資料『虐待を行った職員の背景要因（例）』（社）日本社会福祉士会編『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』平成 24 年 3 月、p. 94 に掲載）
- 平成 27 年度東京都高齢者権利擁護推進事業「介護サービス事業管理者高齢者権利擁護研修」における研修後『高齢者虐待防止取組み報告』に対する報告項目（取組みのきっかけ、取組みの具体的内容、取組みの工夫点、取組みに対する職員の反応・気づき）

表 2-2 ① 研修を実施する

No.	防止の取組み	例
1	介護サービス事業管理者研修の伝達	研修内容を職員へ伝達する（高齢者虐待防止や身体拘束廃止の理解の促進）
2	権利擁護意識の醸成	人権や権利擁護の意識を根付かせるために机上の知識以外にも研修等を工夫する
3	他施設見学による意識向上	職員が他施設の見学をする機会を提供し、根拠をもった利用者本位のケアについての意識を高める
4	内部研修の工夫	内部研修は、全ての職員が受けられるように同様の内容を複数回実施する等工夫する
5	研修の企画体制	職員が自ら行いたい、受講したい研修を企画することができるような体制をつくる
6	外部研修の受講推奨	外部研修を受けやすい体制をつくる
7	研修報告書の工夫	研修報告書に、受講した内容について自分で考えてまとめる欄を設けるなど、研修の受講や伝達にやりがいをもたせる
8	研修の伝達・実践システム	研修で得た知識や技術を職場で伝達し、実際に取組む機会を設け、研修受講にやりがいをもたせる

表 2-3 ② 苦情処理体制を整備する

No.	防止の取組み	例
1	利用者や家族の意見反映	利用者懇談会や家族懇談会など利用者や家族が意見を言いやすい仕組みを整備した上で、課題把握を行い、事業所・施設運営に反映させる
2	苦情対応体制の整備・見直し	声があがりやすくするための工夫や、対応状況について公表する等の工夫を行う

表 2-4 ③ その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止のための措置を講じる

No.	防止の取組み	例
1	知識・技術（認知症ケア・身体拘束廃止を含む）の習得	介護、認知症ケア、身体拘束廃止などの知識や技術を習得できるようにする
2	倫理についての理解	倫理や法令遵守の必要性を理解できるようにする
3	施設介護の方針の明確化	施設として職員にあるべき高齢者介護の姿を示し、職員が介護の方針を決めることができるようにする
4	高齢者一人ひとりに合った介護方針の検討	アセスメント、サービス担当者会議でのケアプラン検討などが不十分にならないような取組み、介護の内容が高齢者のニーズを反映したものにする
5	介護の質の担保	アセスメント、ケアプラン作成、サービス担当者会議、モニタリングなどを通して、チームケアを行う体制を整備する
6	運営への参加と業務の改善	施設管理者が現場職員の意見を聞くなど、施設経営への参加を促し、施設・事業所内の各委員会への参加の機会を設け、業務改善の仕組みを整備する
7	建物の構造、設備等の改善	建物の構造上の問題、設備、福祉用具などの問題を解消し、適切な介護を行えるようにする等、職員の介護負担を軽減する
8	業務負担の問題への対策	職員の業務負担の把握や軽減するための取組みを行う
9	相談体制の整備	職員が業務上の悩みなどを相談するための体制を整備する
10	処遇面での課題	給与、昇給、昇進などの処遇問題の改善、有給休暇を取りづらいなど処遇面での不満に対応する
11	身体拘束の廃止	身体拘束廃止に向けた取組みを行う
12	その他	その他、虐待の未然防止のための全体的な取組みを行う

2 高齢者虐待防止取組み事例ヒアリング調査結果

「ヒアリング調査により把握された主な実態」、「ヒアリング調査で把握した特徴的な取組み」についてまとめると、以下の表 2-5～表 2-8 のようになります。今回のヒアリング調査では「研修報告書の工夫」「苦情対応体制の整備・見直し」や「身体拘束廃止への対策」については、「特に工夫をしていない」との回答が多く、実態を十分に把握することができませんでした。

なお、ヒアリング調査を実施した各施設・事業所での取組み内容については、本報告書の参考資料（35 頁から）に掲載しています。高齢者虐待防止に資する取組みの実態と各種資料等（様式やチェックリスト等）についても把握・収集し、同様に掲載しています。

表 2-5 ヒアリング調査により把握された主な実態

内容	詳細
介護サービス事業管理者研修の伝達研修の実施	主に、定例的な会議の中で伝達研修が実施されていた。「虐待の芽チェックリスト」を活用して行われる伝達研修が多かった。
虐待の芽チェックリストの活用	職員の「気づき」や「業務の振り返り」の機会となっている。「年3回実施」や「独自設問追加」などの独自の工夫がみられた。
内部研修の工夫	全職員が集まる会議（毎月）を活用して内部研修を行っていた。「宿題形式」で職員が講師を務め、学びを深める工夫がみられた。
外部研修の受講	自治体内の事業者連絡会主催の研修等を活用する施設・事業所があった。パート・アルバイト等の職員にも組織として受講勧奨する工夫がみられた。他施設や同法人内の施設見学も「気づき等」を得る外部研修として実施されていた。
研修企画	職員個人の「（半年後、1年後、5年後等）どのような職員になりたいか」というイメージを把握し、到達するための研修を企画する工夫がみられた。
利用者家族や関係者の意見反映	第三者評価の当事者意見を参考にして、ケアや運営が検討されていた。ケアマネジャーや利用者家族との懇談会を行い、ケアの情報交換を行う工夫があった。
職員の知識・技術の向上	知識・技術の到達度を把握して管理者と共に今後のスキルアップを検討する「介護職員技術チェックリスト」や「センター方式のシート」を活用した観察技術を高める機会、教える側も教わる側もぶれないような OJT を意識した「チャレンジプラン・ワークプラン」の作成等の工夫や、管理者としての対応上の工夫等がみられた。
介護方針の検討	ケース検討会を定例・随時開催し、介護方針を全体で検討していた。「センター方式のシート」をアセスメントツールとして活用する工夫があった。
介護の質の担保（第三者評価）	ボランティア等の意見を取り入れ、体制整備に活かす工夫がみられた。第三者評価の指摘が体制整備やケア改善の契機になっている。評価結果を根拠にして、虐待防止に取り組む施設・事業所があった。
ヒヤリハットへの対応	様式や実施方法、分析に悩む施設・事業者が多かった。「虐待の芽」と思われるような報告もあり、虐待防止との関連にも悩んでいた実態があった。
業務負担への対策	困った時に、職員自らが SOS を出せる、管理者や同僚がサポートできる環境づくりが行われていた。「産業医」による勤務状況チェックという工夫があった。
職員からの相談体制の整備	職員が業務上の悩みを相談する機会を管理者が意図的に設けていた。管理者には相談できない職員への相談体制も工夫されていた。
人事考課	人事考課としての一般的な評価だけではなく、職員の業務状況、スキル、悩み等の把握や相談の機会としても行われていた。
処遇改善	人事考課により職員の意見を処遇に反映していた。超過勤務を分析し、勤務体制や処遇等の見直しを組織的に行う工夫があった。

表 2-6 ヒアリング調査で把握した特徴的な取組み～研修を実施する～

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
1	介護サービス事業管理者研修の伝達	1	30分以上の研修では勤務中・勤務後に参加しづらい現状があったため、全職員が参加しやすいように、30分程度のミニ研修で伝達している。		○
		2	伝達研修用の説明資料を用いて虐待のとらえ方を説明後、「虐待の芽チェックリスト」を行っている。「虐待の芽チェックリスト」については、虐待や不適切なケアの認識をもって実施したほうが理解も深まりやすい。		○
		3	「虐待の芽チェックリスト」は年3回実施し、フロア別に集計した数値や傾向のフィードバックを職員に提供している。数値が明確になることで、目標設定がしやすくなり、次の機会までにどうすれば良いかを考えるきっかけになっている。年に1回人事異動があり、実態は把握できても成果や変化は見えにくい実情もある。	○	
		4	「虐待の芽チェックリスト」の結果を集計し、「施設、フロア、チーム」のレベルで傾向を把握の上、目標設定をして、問題を改善できるよう取り組んでいる。	○	
		5	「虐待の芽チェックリスト」の実施を、「認知症対応・権利擁護・接遇（「虐待の芽チェックリスト」使用を含む）」として、施設の事業計画に位置付けている。	○	
		6	「虐待の芽チェックリスト」の結果を管理者が職員に報告している。その際に、言葉づかいやプライバシーについて職員が葛藤することが多く、それに対して、管理者としてアドバイスをしている。		○
		7	「虐待の芽チェックリスト」の結果を第三者評価の結果と比較し、施設として取り組むべき課題（プライバシー保護など）を明確化して重点的に取り組んでいる。		○
		8	職員の気づきを促し、虐待を早期に発見するための「早期発見チェックリスト」を作成し、実施している。サービスの質向上や利用者のアセスメントにも役立っている。	○	
		9	虐待防止のための業務の振り返りとして、「虐待の芽チェックリスト」に独自に設問を追加した「職員セルフチェックリスト」を実施している。また、各リストで課題を把握した際に、改善策を検討・計画するシートも作成している。	○	
		10	「虐待の芽チェックリスト」を事前配布し、30分程度のミニ研修を行っている。「虐待の芽チェックリスト」より、認知症の人のBPSDへの対応や馴れ合いによる言葉づかいやプライバシーの問題等を把握し、対応をしている。		○
2	権利擁護意識の醸成	1	外部講師を招き、虐待防止のための権利擁護研修を行っている。		○
		2	「虐待の芽チェックリスト」の振り返りを、各会議（職員会議、フロア会議、管理者会議等）で行い、虐待に対する職員の共通認識が持てるように取り組んでいる。	○	○

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
3	他施設見学による意識向上	1	管理者より事業者連絡会を通じて関わりのある事業所へ見学を依頼し、職員が定期的に他の施設に見学に行っている。職員は、施設見学で得た知識や情報を自施設で活かしている。	○	
4	内部研修の工夫	1	小規模事業所のメリットを活かし、全職員が参加できる月1回の「職員会議」(2時間~2時間半)を開催し、運営やケアのあり方、勉強会まで多岐にわたるテーマと方法で様々な検討を行っている。		○
		2	月1回の勉強会では、毎回、全職員に「宿題」を提示して次の会で報告してもらうようにしている。調べたことをまとめたり、互いに報告しあったりすることで、ケアの知識・技術の向上に役立っている。		○
		3	全職員が参加する「全体会議」を毎月開催し、ケースの共有・方針検討、伝達研修等を実施している。内部研修は「全体会議」を活用し、外部研修、施設内研修、法人研修の内容を受講者が伝達している。		○
5	研修の企画システム	1	職員一人ひとりに半年後または1年後、「自分がどのような職員になっていたいか」を提示してもらい、提示された内容に沿う研修を企画している。	○	
		2	人事考課において、「介護職員技術チェックリスト」を用いて自らの技術や知識の到達度を管理者と確認をする機会をつくっている。その機会を通じて、個々の研修計画を策定している。		○
6	外部研修の受講推奨	1	正規職員だけでなく、非正規職員やパート・アルバイトの職員にも外部研修が受講できるように予算措置や勤務上の配慮をしている。		○
		2	管理者や施設長が市内の事業者連絡会に積極的に参加し、外部研修の情報を収集、職員に提供している。		○
		3	市内で外部研修が受講できる機会として、市の介護人材開発センターの研修を活用している。		○
7	研修報告書の工夫	1	(研修報告書を作成している施設・事業所はあったが、特に工夫はしていないという回答であった)		
8	研修の伝達・実践システム	1	全職員が参加する月1回の職員会議において、外部研修参加者の報告の場を設けている。		○
		2	「虐待の芽チェックリスト」の活用など、研修で得たツールを活用している。	○	○

表 2-7 ヒアリング調査で把握した特徴的な取組み～ 苦情処理体制を整備する～

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
1	利用者・関係者の意見反映	1	担当ケアマネジャーや利用者の家族との懇談会を開催し、出された意見を、利用者へのケアや事業所運営に反映させている。		○
		2	第三者評価の当事者意見から課題を把握し、施設運営に反映させている。	○	
2	苦情対応体制の整備・見直し	1	(苦情受付窓口の設置以外に、特に工夫をしている事例はみられなかった)		

表 2-8 ヒアリング調査で把握した特徴的な取組み～ 高齢者虐待防止のための措置を講じる～

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
1	知識・技術（認知症ケア・身体拘束廃止を含む）の習得	1	事業所開設後、技術だけでなく知識や接遇、心構えなども含めた 400 項目以上のチェック事項で構成されている「介護職員技術チェックリスト」を作成。リストを活用して、職員の知識・技術の到達度を把握している。		○
		2	毎月 1 名の利用者について、介護方針を全職員で検討する機会を設けている。検討の際にはセンター方式のシート（「私の姿と気持ちシート」）をアセスメントツールとして用いて、利用者の気持ちに気づき、観察技術を高める取組みを行っている。		○
		3	育成担当職員を設け、「チャレンジプラン・ワークプラン」を作成し、教える側も教わる側も目的がぶれないような育成を意識し、OJT を行っている。	○	
		4	認知症の利用者の BPSD への対応については、管理者が職員に「すぐに SOS を言うように」と呼びかけ、職員交替や休憩など、職員が気持ちを落ち着かせることができる時間をつくるようにしている。		○
2	倫理についての理解	1	専門職の倫理を勉強する機会を年間の内部研修に盛り込んでいる。	○	○
3	施設介護の方針の明確化	1	法人の理念や方針がわかる DVD を用意して、新人職員研修で活用している。		○
		2	もともと地域のボランティアが立ち上げた施設であるため、ボランティア代表者が理事になっており、日頃からボランティア代表理事としてケアの中に入って、職員に理念や方針を伝えている。		○

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
4	高齢者一人ひとりに合った介護方針の検討	1	毎月1名の利用者について、介護方針を職員全員で検討し、状態の変化等を確認している。		○
		2	利用者への支援が難しい状況を管理者が把握した場合に、15分程度のデイ会議を随時開催し、ケース(1~2ケース程度)の情報共有や対応方針を検討している。		○
		3	ケアプランや個別介護計画の検討において、センター方式のシートをアセスメントツールとして用いている。	○	
5	介護の質の担保対策	1	第三者評価の結果を踏まえて、ヒヤリハットや記録様式の改善を行っている。	○	○
		2	施設内に常にボランティアがいる。ボランティアが法人理事である場合もあり、職員のケアや対応に意見をもらっている。		○
		3	毎月1名の利用者について、介護方針を全員で検討する。状態像が変化した事例やケアに「行き詰まり」(入浴介助が多い)を感じている事例が取り上げられ、ケアについての意見交換や方針を検討している。		○
		4	ボランティアや併設事業所の職員、施設職員等の様々な声をケアに活かすように努めている。「家族による介護ではなく、有料サービスを契約して提供しているプロとしての意識」について管理者が伝えている。		○
6	運営への参加と業務改善の仕組みづくり	1	ヒヤリハットを終礼で口頭報告し、その場で随時、対応策を検討している。記録は日報に記入欄を設けて随時記録する。1か月間の日報からヒヤリハット報告をまとめて、月一回の会議で対応策を再度検討・共有している。目安箱的なヒヤリハットの限界(集まらない、記録の負担、即時性等)を感じて、現在の仕組みを考えた。		○
		2	ヒヤリハットの記録用紙をリスクマネジメント委員会で検討して様式を工夫している。ヒヤリハットの内容を分析し、分類化を行い簡略化することで、報告をしやすくしている。	○	
		3	ヒヤリハット報告をエクセルに入力し、フロア別や内容別に比較可能なデータ分析を行って傾向を把握している。	○	
		4	ヒヤリハットの書式や仕組み、集計、分析について、委員会等で長期間検討し、体制を整備している。現在は、ヒヤリハットの活用方法、及び「虐待の芽チェックリスト」との関連について検討事項となっている。	○	
7	建物の構造、設備等の改善	1	福祉用具委員会を設置し、個々の利用者に応じた福祉用具の導入・購入について検討、積極的に取り入れている。	○	

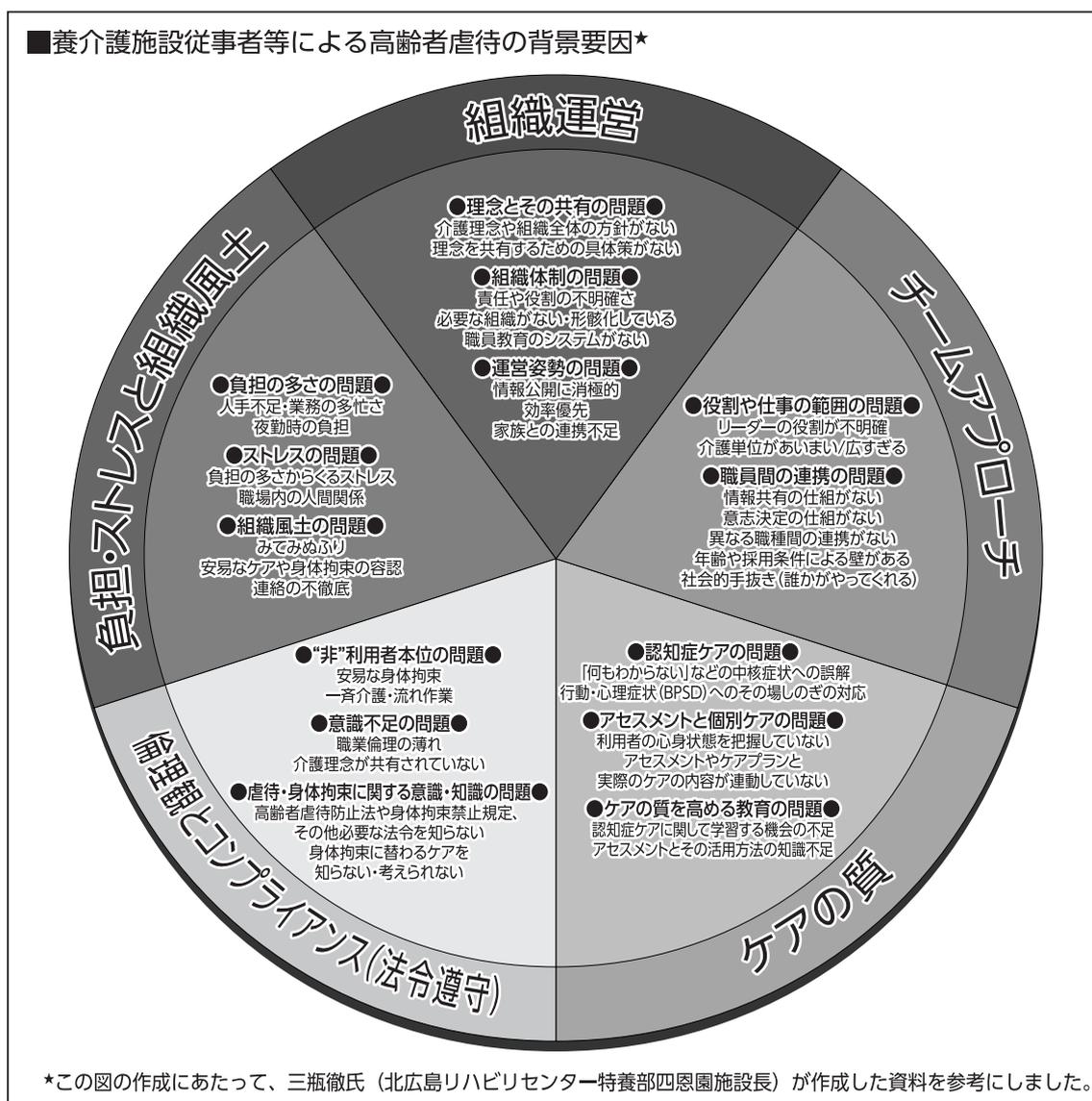
No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
8	業務負担の問題への対策	1	職員のメンタルヘルスを配慮し、定期的に産業医に勤務状況を確認し、個別相談に応じている。		○
		2	事業所として、職員が「助けてほしい」「精神的に限界なので代わってほしい」と管理者や同僚にヘルプを求められるような環境づくりに取り組んでいる。		○
9	運営への参加と業務改善の仕組みづくり	1	「介護職員技術チェックリスト」を管理者と一緒に確認しながら、仕事上の悩みを相談している。		○
		2	人事考課において「自分がどのような職員になっていたか」を管理者と確認をする際に、仕事上の悩みや職員個人の意識（モチベーション、キャリアアップ意向、働く意味）等を把握して相談にのっている。	○	○
		3	施設長には相談ができないことを副施設長に、副施設長に相談できないことを施設長に相談ができるように、施設長と副施設長が意図的に分担している。		○
10	処遇問題への取組み	1	法人として職員の超過勤務を分析し、勤務体制の見直しを組織的に行っている。		○
		2	人事考課において職員の意見を処遇に反映している。	○	○
11	身体拘束の廃止	1	(身体拘束廃止への取組みについて、特に工夫はしていないという回答であった)		

第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の現状と背景・要因

1 厚生労働省老人保健健康増進等事業における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の背景・要因と課題

認知症介護研究・研修仙台センター（以下「仙台センター」という。）「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及びストレスマネジメント支援に向けた教育システムの開発事業（平成19年度老人保健健康増進等事業）」のまとめでは、養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景・要因として、「組織運営」、「チームアプローチ」、「ケアの質」、「倫理観とコンプライアンス」、「負担・ストレスと組織風土」というカテゴリーで分けられています。

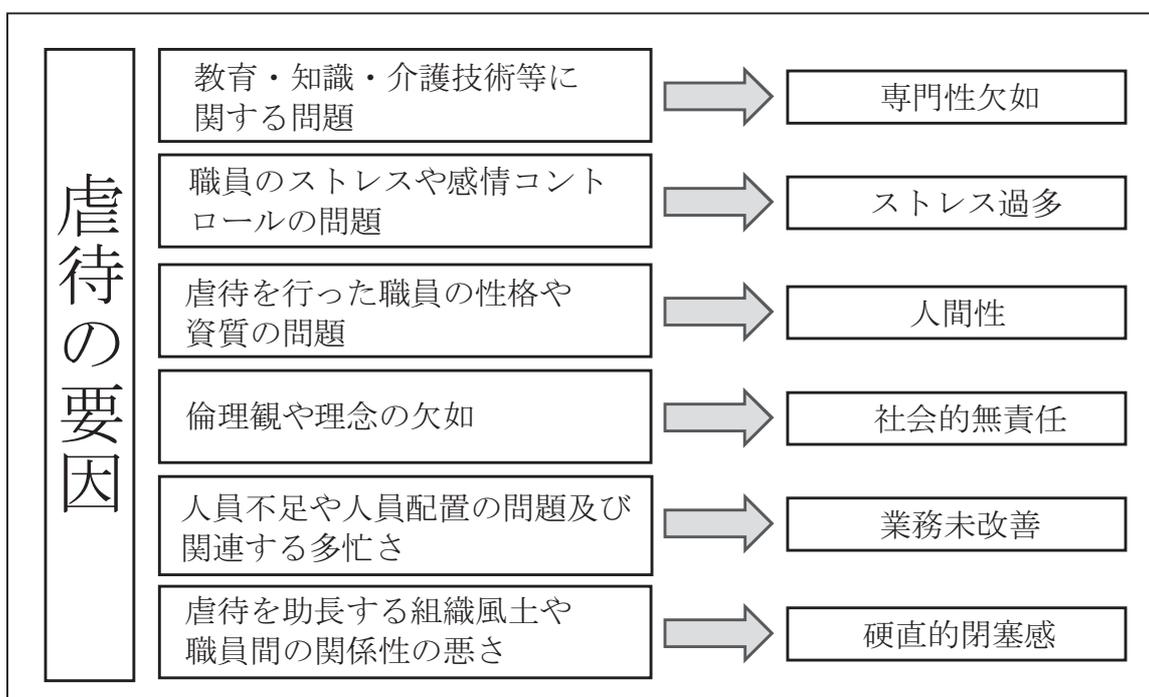
図3-1 養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因



認知症介護研究・研修（仙台・東京・大府）センター「高齢者虐待を考える 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための事例集」p17（平成19年度老人保健健康増進等事業）より引用

これらのカテゴリーは、仙台センターの平成 26 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業（以下「仙台センター平成 26 年度事業」という。）においては、「専門性欠如」、「ストレス過多」、「人間性」、「社会的に無責任」、「業務未改善」、「硬直的閉塞感」という言葉に変化した形でまとめられています。また、新たに、組織だけでなく、職員個人の資質を問うカテゴリーが出現しています。仙台センター平成 26 年度事業では、同平成 19 年度事業で示されていた「チームアプローチ」のカテゴリーはありません。しかし、当財団で行う研修事業等においては、研修受講者の反応が大きい重要なキーワードであることから、検討委員会での検討と承認を経て、本報告書においては仙台センター平成 19 年度事業のカテゴリーを、養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景・要因を整理するカテゴリーとすることにしました。

図 3-2 虐待の要因



認知症介護研究・研修仙台センター「高齢者虐待の要因分析と地方自治体の施策推進に関する調査研究事業『高齢者虐待対応の実態と推進のポイント』p42, 三瓶徹「事業者の立場から①」図表 1-III5-5 (平成 26 年度老人保健健康増進等事業)」より引用

また、仙台センターの平成 26 年度事業においては、養介護施設従事者等による高齢者虐待の課題として、職員の給与や人員配置基準、求人難等、施設や事業所の努力だけでは解決が難しい問題があることについてまとめられています。

表 3-1 養介護施設等の現状と虐待・権利擁護リスク（求人難）

- ・ 求人難から採用のハードルが下がっている（適性を把握しての採用が難しい）
- ・ 慢性的人員不足から、「厳しくして退職されると困る」との雰囲気が生じやすい
- ・ 全体の教育とともに、個別の教育・指導が必要な例が増えているため、個別指導に労力と人材が必要（職員が利用者と会話ができない、日常的な習慣ができていないなど）
- ・ 養成校（特に専門学校・短大）の学生の定員充足率が極めて低い

前掲書 p47, 佐々木勝則「事業者の立場から②」図表 1-Ⅲ6-1 より一部引用

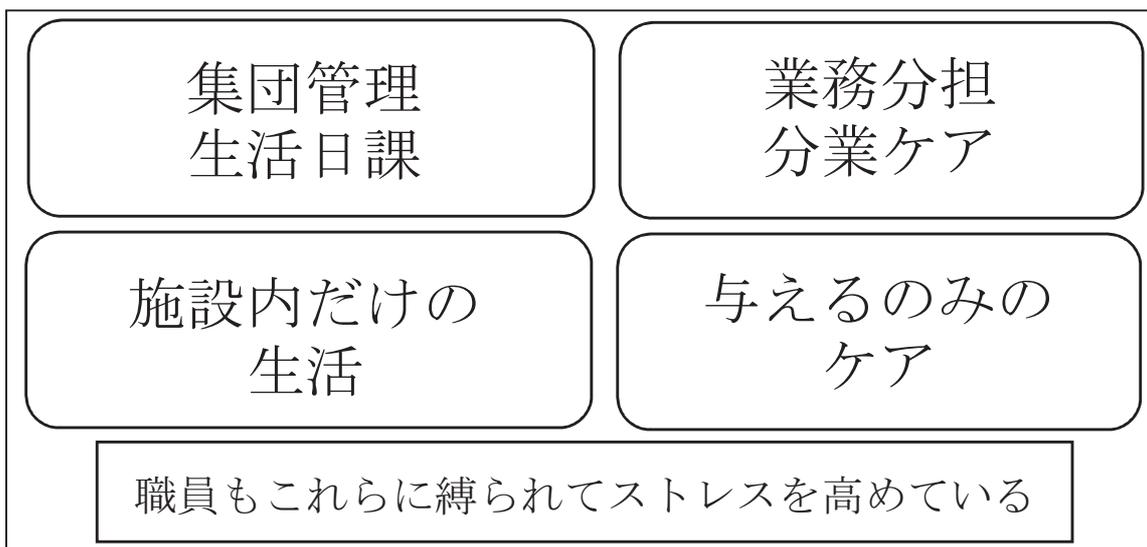
一方で、同研究では、施設・事業所の人材育成や体質、ケアのシステムに課題があることも、示唆されています。

表 3-2 養介護施設等の現状（人材育成）と虐待・権利侵害リスク

- ・ 長期的人材育成が不十分（事業所拡充に追いつかない、組織として未成熟、慢性的人材不足から研修に出せない等）
- ・ 新人研修を十分行わず、すぐ労働力としてしまう傾向があるが、しっかりとした研修の実施が必要
- ・ 尊厳の保持や人権教育が不十分
- ・ 就職後のキャリア形成の体制が不十分

前掲書 p47, 佐々木勝則「事業者の立場から②」図表 1-Ⅲ6-3 より一部引用

図 3-3 養介護施設等の現状（ケアのシステム）と虐待・権利侵害リスク



前掲書 p47, 佐々木勝則「事業者の立場から②」図表 1-Ⅲ6-6 より引用

検討委員会においても、仙台センターのまとめと同様に、介護保険上の実地指導等から示唆される養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の現状についての課題報告が検討委員よりありました。その内容を、表 3-3 にまとめました。

表 3-3 調査や指導から浮かび上がる養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の背景・要因

背景的要因	具体例
社会的背景、介護保険制度上の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護保険法の人員基準を満たしていても、実際の運営が困難な状況にある ・ 求人募集をしても応募が少なく、資格や経歴等にかかわらず、応募があれば即採用となっている
人員不足による問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 超過勤務を前提にシフトが組まれており、職員が常時疲弊している ・ 研修を受講させるための人的な余裕がない ・ 辞められると困るので、不適切な介護を発見しても注意できない ・ ちょっとしたことですぐに辞めてしまうので、教える側のモチベーションが上がらない
介護職員個々の資質の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 倫理感が希薄で、研修を受講していても虐待行為が無くならない ・ 上司の指示に従わない ・ ユニットリーダーや主任が、マニュアルを遵守できていない ・ 施設長が施設の運営状況を把握しておらず、全体を統括できていない
施設・事業所としての問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営基準で定められた各種委員会が開催されていない ・ 研修、教育の体制が不十分で、職員の介護技術、知識レベルが向上していない ・ 常勤職員のリーダーよりも経験年数が多い非常勤職員がおり、指揮命令がうまく伝わらない ・ 情報を共有する体制が不十分で、チームケアができていない <ul style="list-style-type: none"> → 相談員が、利用者からの苦情を把握していない → 「ヒヤリハット」を記入するだけで終わり、事故防止に役立っていない ・ 苦情を直接受けた職員だけが対応を強いられる <ul style="list-style-type: none"> → 法人や組織としてのバックアップがないため、ストレスが溜まる ・ 入院時に病院で行なわれていた身体拘束を定められた手順を経ずに、安易に継続されている ・ 利用者家族に言われるままに、適切な説明や検討を経ずに身体拘束を行っている ・ 中堅職員が新規施設の立ち上げに回され、若手職員に偏った介護体制が続くことで倫理感覚が麻痺している ・ 良識のある職員が声を挙げられない職場環境となっている <ul style="list-style-type: none"> → 内部告発による虐待通報が増えている

2 検討委員会における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の背景・要因のまとめ

検討委員会では、これまでの整理を踏まえ、「教育・知識・介護技術等に関する問題」（厚生労働省発表「平成 25 年度高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果」表 7 虐待の発生要因の第 1 位）の解決に資するものとして、小冊子を作成・活用していくことを確認しました。

そして、次のように高齢者虐待の背景・要因をまとめました。小冊子にはさらに内容を要約した要約版を掲載しています。

表 3-4 小冊子に掲載した養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景・要因のまとめ

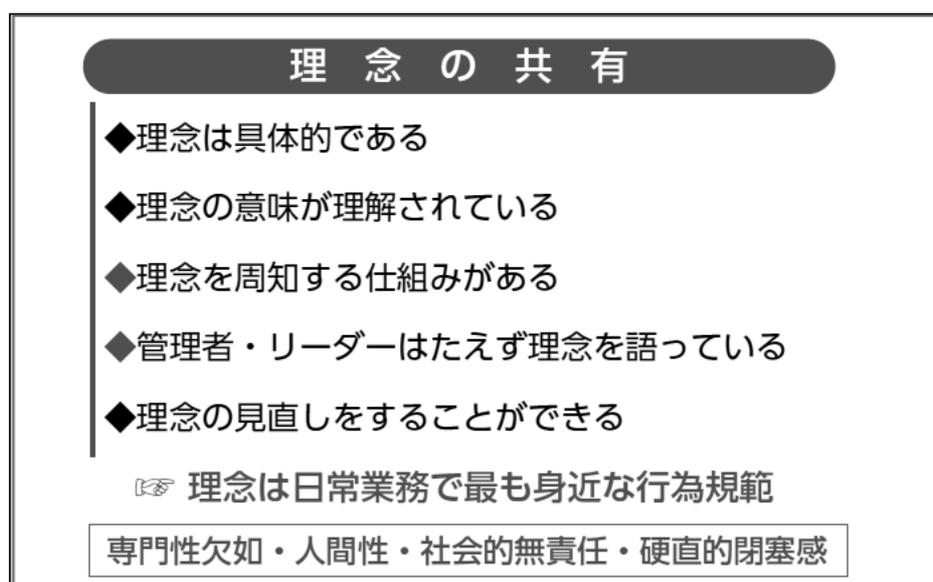
虐待の背景・要因	
組織経営に課題がある	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営責任が果たされていない ・ 組織設立の理念や組織目標が共有されていない ・ 高齢者の尊厳保持より、利益優先の運営体制があるなど、利用者の立場を考えた組織になっていない
チームケアが上手くいっていない	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアはチームで行うという意識が薄い ・ 連携の目的がより良いケアの提供ではなく、職員の間関係維持に向いている
提供するケアに課題がある	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症ケアの専門的知識・技術の習得が十分ではない ・ ケアの前提となるアセスメントが十分に行われていない ・ 一人ひとりの利用者に合わせたケアが提供されていない ・ ケアの質を高める教育が十分でない
必要な倫理や守るべき法令が理解されていない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人を支援することの意味を考える機会がない ・ 虐待・身体拘束に関する意識・知識が不足している
組織のあり方を変えにくい雰囲気	<ul style="list-style-type: none"> ・ 組織として負担やストレスを軽減する取組みをしていない ・ 現状を良しとして、組織を変えていくことに抵抗がある

第4章 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のポイント

1 厚生労働省老人保健健康増進等事業における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のポイント

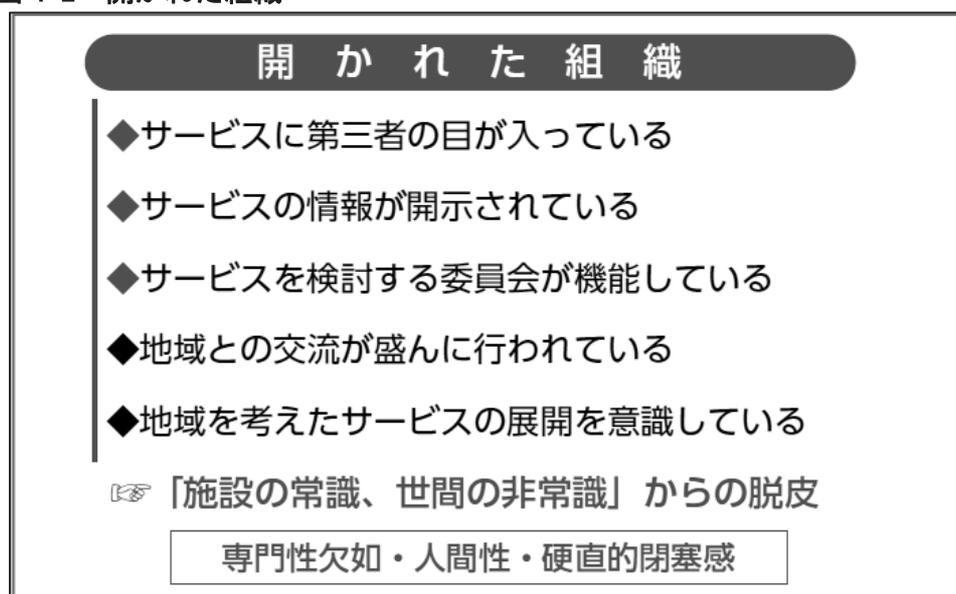
仙台センター平成26年度事業では、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のポイントとして、以下のようにまとめています。

図4-1 理念の共有



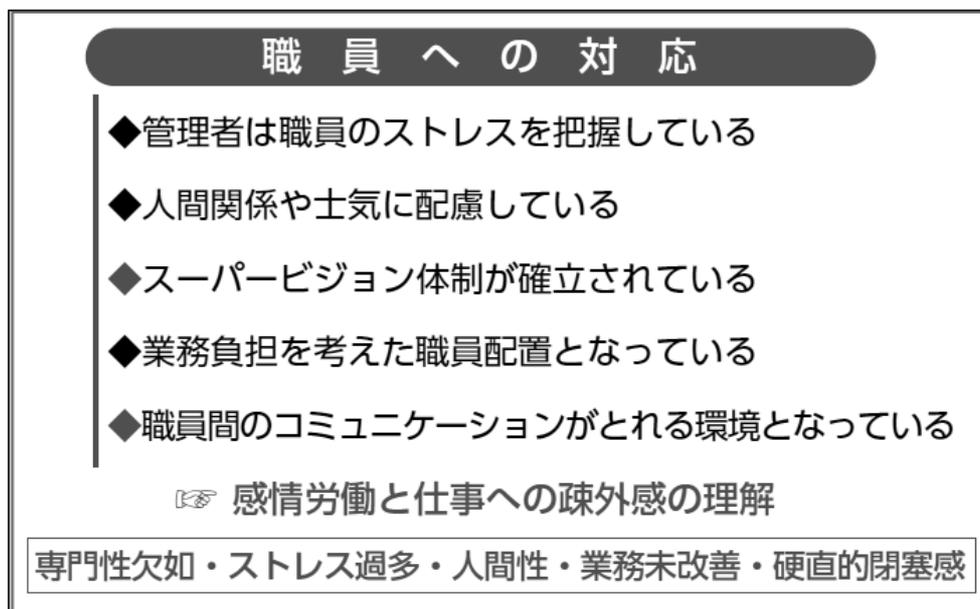
認知症介護研究・研修仙台センター「高齢者虐待の要因分析と地方自治体の施策推進に関する調査研究事業『高齢者虐待対応の実態と推進のポイント』p43, 三瓶徹「事業者の立場から①」図表図表1-III-5-6（平成26年度老人保健健康増進等事業）」より引用

図4-2 開かれた組織



前掲書 p43, 三瓶徹「事業者の立場から①」図表1-III-5-7より引用

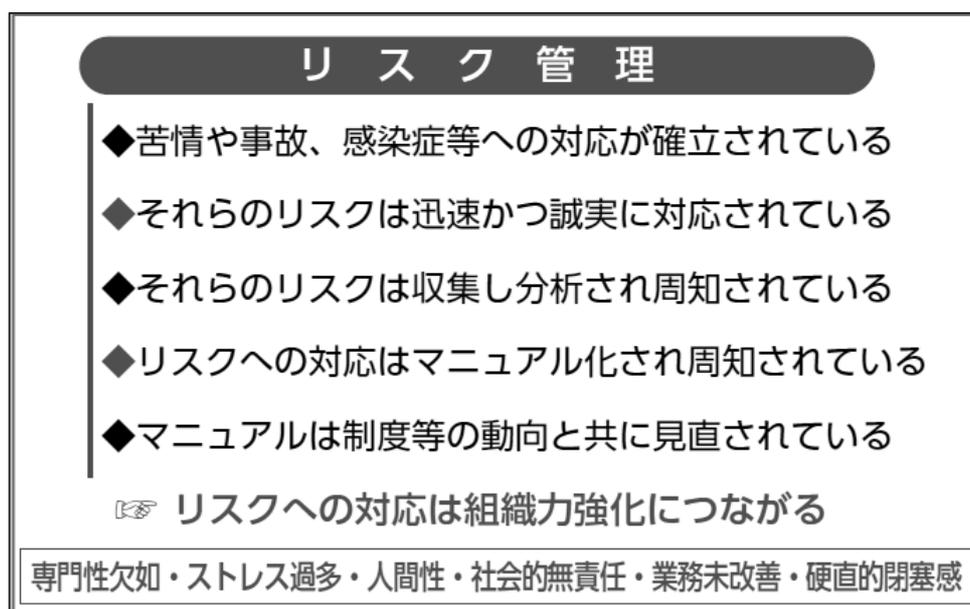
図 4-3 職員への対応



前掲書 p43, 三瓶徹「事業者の立場から①」図表 1-Ⅲ-5-8 より引用

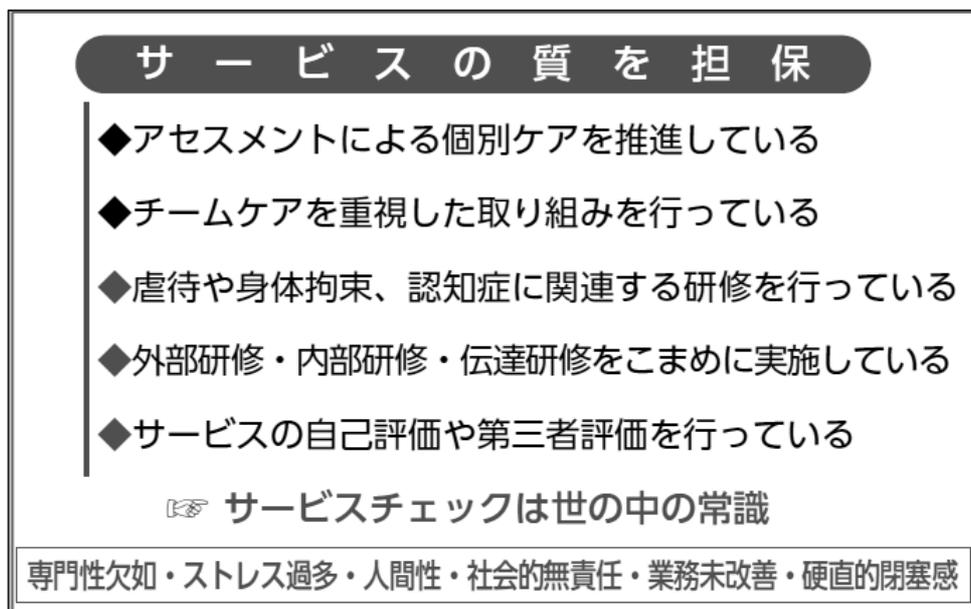
検討委員会において、上記の予防のポイントを小冊子の内容に盛り込んでいくことを決定しました。なお、「スーパービジョン」の用語について、人によりイメージが異なる可能性があるという意見があり、小冊子ではこの用語を使用せずに、「職場内訓練（OJT）」の部分等に盛り込むことにしました。

図 4-4 リスク管理



前掲書 p44, 三瓶徹「事業者の立場から①」図表 1-Ⅲ-5-9 より引用

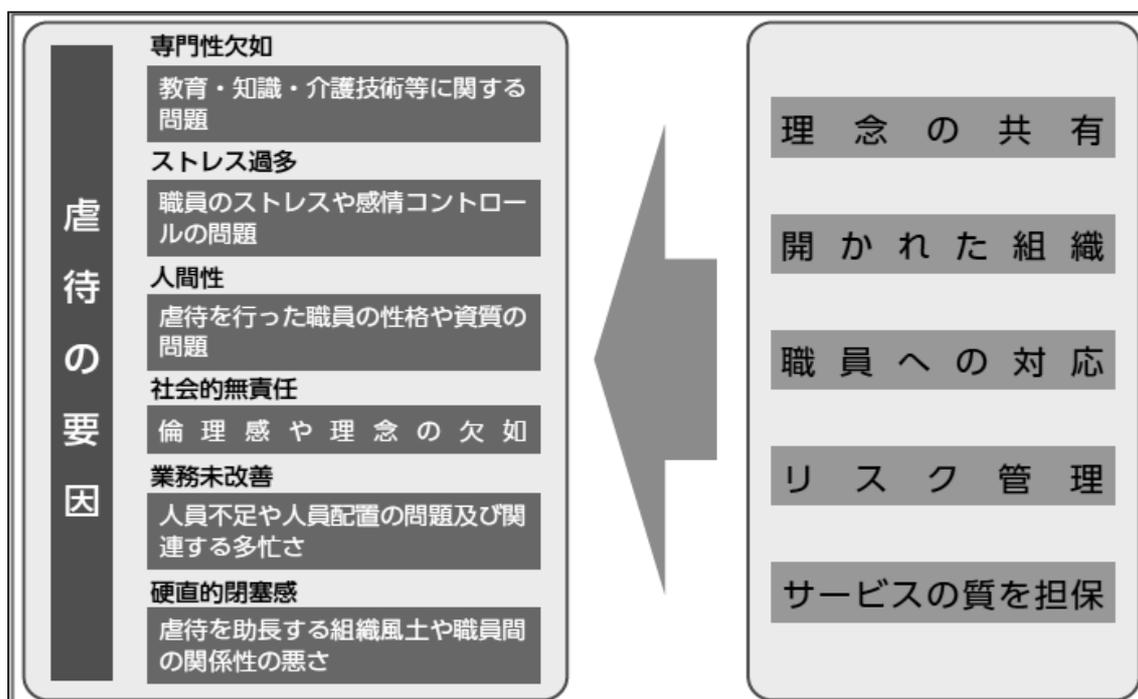
図 4-5 サービスの質を担保



前掲書 p44, 三瓶徹「事業者の立場から①」図表 1-Ⅲ-5-10 より引用

仙台センターの平成 26 年度事業では、高齢者虐待の要因に対して、どのような防止の取り組みが必要とされるのか、そのキーワードとして「理念の共有」、「開かれた組織」、「職員への対応」、「リスク管理」、「サービスの質を担保」を示しています。

図 4-6 虐待の要因

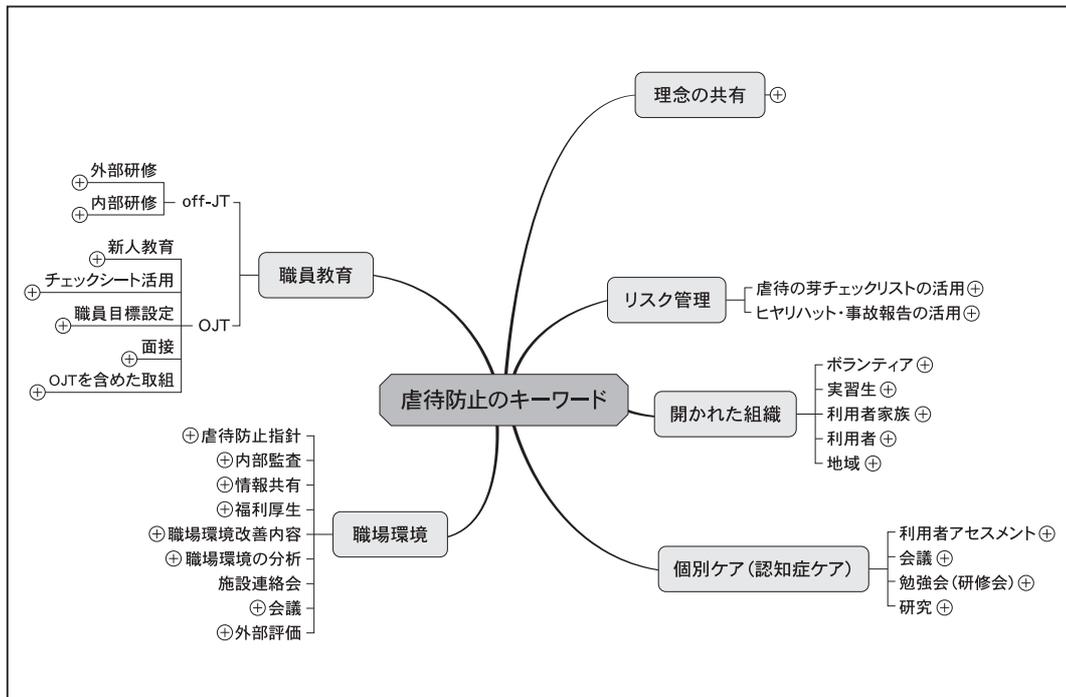


前掲書 p44, 三瓶徹「事業者の立場から①」図表 1-Ⅲ-5-11 より引用

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の取組み事例ヒアリング調査結果の高齢者虐待防止の分類キーワード

検討委員会では、図 4-6 のキーワードを踏まえて、本事業で実施したヒアリング調査の結果を、「理念の共有」「リスク管理」「開かれた組織」「職員教育」「職場環境」「個別ケア（認知症ケア）」の6つの「虐待防止のキーワード」に整理しました。

図 4-7 ヒアリング調査結果の虐待防止の分類キーワード



3 ヒアリング調査結果の虐待防止の取組み内容

さらに、検討委員会では、仙台センターの平成 26 年度事業や本事業のヒアリング調査結果を踏まえ、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の6つのキーワードと、高齢者虐待防止の具体的な取組み内容について検討しました。

その結果、「理念の共有」「個別ケア・認知症ケア」「権利擁護意識の確立」「職場内訓練（OJT）」、「職場外研修（OFF-JT）」、「リスク管理」「開かれた組織運営」「ストレス・負担感の軽減」の8つのキーワードに整理し直しました。その上で、それぞれのヒアリング調査結果や検討委員からの意見等を踏まえ、高齢者虐待防止の具体的な取組み内容を表 4-1 にまとめました。

小冊子にはさらに内容を要約した「要約版」を掲載しています。

表 4-1 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のキーワードと取組み内容のまとめ

キーワード	取組み内容
理念の共有	<ul style="list-style-type: none"> 法人理念がわかる教材（映像等）を作成し、新入職員研修等で活用しています 日頃の会議で法人の理念を伝える機会があります 経営層が業務に関わることで、理念を伝える機会があります 職員の個人目標を考える時に、法人理念と照らし合わせています
個別ケア・認知症ケア	<ul style="list-style-type: none"> 入居前の暮らしの様子、長年なじんだ習慣や好みを確認しています 認知症の人の「その人らしさ」を知るツール（センター方式、ひもときシートなど）を活用しています 定例の会議でミニ事例検討をしています 利用者の状況が変化した時に臨時で会議をしています 職員が持ち回りで講師になる認知症ケアの勉強会を行っています
権利擁護意識の確立	<ul style="list-style-type: none"> 「虐待の芽チェックリスト」や「虐待予防セルフチェックリスト」を年に何回か行っています 組織の管理者や委員会が中心になって、「虐待の芽チェックリスト」の結果を集計して、比較可能な形（数値化・グラフ化・内容やフロア別の傾向等）にまとめて、話し合い、改善をしています 「虐待の芽」の状態に気付いた時に、職員間で声をかけ合い、助け合える関係を構築しています 身体拘束が利用者・家族や職員に与える悪影響を確認しています 一人ひとりのモラルを高めるような研修を実施しています
職場内訓練（OJT）	<ul style="list-style-type: none"> 新入職員を教育する担当制の指導者を配置（アドバイザー／プリセプター制）し、指導者向けの研修も実施しています 新入職員に応じた指導ができるよう、アドバイザー・プリセプターに対しての研修を実施しています よりよいケアを提供できるように、ケアのチェックリスト（「介護職員技術チェックリスト」・「業務チェックリスト」など）を作成して、職員が自分のスキルを自ら点検できるようにしています。結果を上司と話し合って共有しています 上司は、1日の半分はケアの現場に入って、実際にケアをやって見せています 利用者やチームの状況等に応じた研修のテーマを設定しています
職場外訓練（OFF-JT）	<ul style="list-style-type: none"> 勤務形態にかかわらず全ての職員が研修に参加できるようにしています 職員の希望や状況に応じて受講する研修を選べるようにしています 定例会議で、外部研修の伝達をする時間（15分から30分）を設けています
リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> ヒヤリハットや事故報告を書きやすい書式にしています 提出されたヒヤリハットや事故報告を、すぐに共有できる手順やマニュアルを決め、再発防止に努めています なぜヒヤリハットや事故が起きたのか、話し合うことで今まで気づけなかったリスクに気づけるようにしています 感染症対策のマニュアルを作成し、みんなが同じケアができるようにしています
開かれた組織運営	<ul style="list-style-type: none"> 利用者や家族向けのアンケートや交流会の声を、ケアや組織の事業計画に反映しています 福祉サービス第三者評価の結果を活かして運営しています コミュニティスペースとして、施設の一部を地域住民に開放しています ボランティアや実習生が、自分の施設のケアをどのように感じたかを把握して活かしています 虐待防止委員会に、家族や地域住民に委員として出席してもらっています
ストレス・負担感の軽減	<ul style="list-style-type: none"> ケアの中での困りごとやストレスを話し合える場をつくり、対応方法を共有しています 職員が困ったり、苛立ったりしている時には、声をかけ合い、ケアの方法を話し合います。時には、交代することもあります シフトごとの人数や交代時間を見直し、夜勤に負担がかかり過ぎないようにしています 人事考課に関係しない面接を行い、職員の働きやすさの確保に努めています

第5章 小冊子『「その人らしさ」を大切にしたケアをめざして』の作成

1 目的と活用方法

第3章で報告した高齢者虐待防止の現状と背景・要因を踏まえた上で、検討委員会では改めて、小冊子『「その人らしさ」を大切にしたケアをめざして』を作成する目的について最終的な検討を行いました。施設・事業所の努力だけでは解決が難しい制度上の課題解決や虐待防止に関心のない施設・事業所での虐待防止については、本事業で作成する小冊子を用いて実施する研修だけをもって、施設・事業所における高齢者虐待の防止を目指していくことは困難であることを確認しました。

検討委員会で作成する小冊子は、第3章でもふれたように「教育・知識・介護技術等に関する問題」（厚生労働省発表 平成25年度高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果 表7 虐待の発生要因第1位）の解決に資するものを作成していくことになりました。具体的には、以下のとおり、「高齢者虐待防止の基礎知識だけでなく、『どのように高齢者虐待を防ぎ、高齢者の尊厳を護るケアが提供できるのか』について、経営責任を明らかにしつつ、組織的に学べるもの」「理論だけでなく、具体的な実践が紹介されているもの」を目指すこととしました。

表 5-1 小冊子の作成目的

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 教育・知識・介護技術等に関する問題の解決に資するもの・ 高齢者虐待防止に関心のある（または関心があるが防止方法がわからない）施設・事業所内部での研修実施時に使用できるもの・ 高齢者虐待防止の基礎知識だけでなく、どのように高齢者虐待を防ぎ高齢者の尊厳を護るケアが提供できるのか、組織的に学べるもの・ 理論だけでなく、具体的な実践が紹介されているもの |
|--|

また、以下のすべての活用方法が可能な小冊子を作成していくことを決定しました。

表 5-2 想定される活用方法

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 施設・事業所内で実施する高齢者虐待防止研修での使用（組織としての活用）・ 「養介護施設従事者等」に該当する職員個人が「高齢者虐待防止について」学ぶ場合の使用（個人としての活用）・ 区市町村が行う集団指導での使用（指導における活用） |
|---|

2 構成

検討委員会では、演習が可能な事例を提示して虐待防止について考え、解説を読んで学んでいく形式で小冊子を作成していくことを決定しました。

職員個人が関わる事例から解説を始めるか、虐待のとらえ方や法人による経営責任での虐待防止から解説を始めるかについて討議を行い、結果、法人としての虐待防止の責任を明確にしつつ、身近な事例から始めていくこととしました。

最終的に、表 5-3「最終稿での小冊子の構成」の形で完成しました。

表 5-3 最終稿での小冊子の構成

ページ	タイトル	内容・意図
表紙	「その人らしさ」 を大切にしたケア を目指して	小冊子作成の目的を説明。
1～2	1 なぜ、高齢者虐待防止に取り組む必要があるの？	演習を通じて考えることができるように、「ある事例」と「考えてみよう」（問いかけ）を設定。「学び、理解しよう」の項目では、「考えてみよう」の直接の回答ではなく、考えるポイントを説明。「事例その後」では、事例のその後の望ましい対応のあり方を提示。 職員個人が利用者への関わりに虐待が潜んでいたことを気付く事例として提示。
3～4	2 高齢者虐待の考え方と具体例を知ろう	P1～2の内容についての、より詳しい情報提供ページ。「虐待の考え方と具体例」、P1の事例での職員の行動について解説。
5～6	3 なぜ、高齢者虐待が起きるの？	「ある事例」の方法で、「虐待防止の背景・要因」を考えるページ。 リーダー職員が虐待を防止していくためには適切なケアの提供体制が必要であると気付く事例として提示。
7～8	4 虐待防止のために必要な体制整備を考えよう	「ある事例」の方法で、「虐待防止の背景・要因」を考えるページ。 リーダー業務を担う職員が介護職員を「具体的に共に考えること」で支えていく必要があること、施設長が「リーダー業務を担う職員を支える必要性」について気付く事例として提示。
9～10	5 高齢者虐待の背景・要因と、その予防策を知ろう	P5～6の内容についての、より詳しい情報提供ページ。背景・要因にあたる項目を課題として提示し、その課題に関連する「予防のポイント」をチェック方式で列挙、施設・事業所での具体的取組みに活かせるように提示。
11～12	6 虐待防止の取組み例を知ろう	虐待防止の取組みについての本事業のヒアリング調査結果をまとめ、カテゴリー別に提示。 施設職員の言葉として示すことで、取組みやすくなるように工夫。
13～14	7 もしも、虐待に気づいたら？	「ある事例」の方法で、「虐待が起きた場合の対応」と「虐待対応によって、虐待防止・高齢者の尊厳保持のための運営体制の見直しを行っていくこと」を具体的にイメージできる事例として提示。
裏表紙	メッセージ	「虐待防止の意図」を説明／（URLの掲載）

職員個人から、管理職や法人が考えるページへと移行する構成

3 掲載内容の選別とインターネットリンクによる参考文献・参考資料等の紹介

検討委員会では、施設・事業所の職員が業務に追われ、ストレスフルな状態にあっても「手に取って学びたい」と思えるものを作成していく必要があると考えました。したがって、学ぶべき内容のすべてを小冊子にぎっしりと詰め込んだ形をとるのではなく、ホームページ上からリンク等を貼って、より深く学べる資料等をダウンロードできるように紹介する形を取ることにしました。リンク先については次のように決定しています。

表 5-4 当財団ホームページに掲載予定の小冊子参考文献・参考資料等のリンク先一覧

【1. 高齢者虐待のとらえ方】

- ◆ 厚生労働省『市町村・都道府県における高齢者虐待養護者支援の対応について』

<http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/boushi/060424/>

厚生労働省の出している高齢者虐待防止マニュアルです。

【2. 高齢者虐待防止に関わる研修教材】

- ◆ 仙台センター 平成 20 年度 介護現場のための高齢者虐待防止教育システム【教授用教材】

https://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/detail.html?CENTER_REPORT=59¢er=3

事例を用いてグループ検討しながら虐待防止の基本についての教材です。教える側の資料で事例の解説例があります。パワーポイントスライドをダウンロードすることができます。

- ◆ 仙台センター 平成 20 年度 介護現場のための高齢者虐待防止教育システム【学習者用教材】

https://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/detail.html?CENTER_REPORT=60¢er=3

事例を用いてグループ検討しながら高齢者虐待防止の基本についての教材で、学ぶ側の資料です。パワーポイントスライドをダウンロードすることができます。

- ◆ 神戸市高齢者虐待防止 介護従事者研修用映像 「よりよい介護をめざして」

<https://www.youtube.com/watch?v=R-JykrXdkaw>

神戸市作成の介護従事者向け虐待防止教材です。youtube でダウンロードして視聴することができます。

【3. 高齢者虐待防止等に関わるヒヤリハット・事故報告の活用】

- ◆ ヒヤリハット・事故報告の活用

<http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyogo/shiryo.html>

どのような考え方で、データを収集し分析、実効評価をしていくのか、聞き取り調査の結果や本検討委員会の検討委員の助言を踏まえて、作成しています。

- ◆ 社会福祉施設におけるリスクマネジメントガイドライン（東京都）
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/fukushiinzai/teichakuikusei/jigyoshashien/>
社会福祉施設におけるリスクマネジメントの基本や実践例を学ぶことができます。

【4. 高齢者虐待防止等に関わる虐待防止、予防のチェックリストの活用】

- ◆ 虐待の芽チェックリストの活用
<http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyogo/shiryo.html>
虐待の芽チェックリストの様式を載せ、活用方法について解説、実践の取組みを紹介しています。
- ◆ セルフチェックリストの活用
<http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyogo/shiryo.html>
虐待を生みかねない感情、状況に気づくことができるようなチェックリストを作成し、対応方法を紹介しています。

【5. 身体拘束廃止の手引き・教材・資料】

- ◆ 身体拘束について
<http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyogo/shiryo.html>
身体拘束の考え方等について基本的概要をまとめ、身体拘束廃止に向けた共通認識、基本的知識の習得に役立てます。
- ◆ 厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」（WAM NET）
<http://www.wam.go.jp/wamappl/bb05kaig.nsf/0/1a06bd1862325ece49256a08001e5e43?OpenDocument>
平成13年に作成され、身体拘束についての説明と、組織と個別事例で身体拘束ゼロへの取組み事例を紹介しています。
- ◆ 田中とも江 身体拘束廃止・虐待防止と五つの基本的ケア
https://www.youtube.com/watch?v=AX1Pi_jgn0Wk
youtube でダウンロードして視聴する事ができる、本検討委員会田中委員の解説です。
- ◆ 事業所自己点検シート身体拘束廃止を進めるための18のチェックポイント
http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyogo/shiryo_h27.html
高齢者権利擁護支援センターの研修で配布しているチェックポイントのリストです。

- ◆ 身体拘束廃止の取組み事例集（東京都老人総合研究所）

<http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyogo/shiryo.html>

東京都老人総合研究所（現東京都健康長寿医療センター研究所）に東京都高齢者権利擁護推進事業が委託されていた頃に、作成したものです。国・都道府県のホームページに掲載されていた身体拘束廃止事例集から、拘束事例別、施設の取組み別に、特に参考になるとと思われるものを抜粋して紹介した事例集です。

【6. 高齢者虐待防止に向けた施設運営のポイント】

- ◆ 社会福祉施設における組織マネジメント（東京都）

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/fukushiinzai/teichakuikusei/jigyoshashien/>

社会福祉施設における組織マネジメントの基本や実践例を学ぶことができます。

- ◆ 社会福祉施設におけるサービス管理ガイドライン（東京都）

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/fukushiinzai/teichakuikusei/jigyoshashien/>

社会福祉施設におけるサービス管理の基本や実践例を学ぶことができます。

- ◆ 社会福祉施設における組織管理ガイドライン（東京都）

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/fukushiinzai/teichakuikusei/jigyoshashien/>

社会福祉施設における組織管理の基本や実践例を学ぶことができます。

- ◆ 自己点検シート（厚生労働省）

http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/gyoseiShiryou/kaigohoken/kaigoZenpan/kaigoZenpan010/jouhou_306.html

介護保険最新情報 Vol. 306 「各種加算等自己点検シートについて」 差替えられたものです。

- ◆ 自己点検票（介護）（東京都）

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/jigyosha/youkoutou/jikotenkenkaigo.html>

東京都が作成している事業ごとの自己点検票です。

- ◆ 第三者評価（東京都）

<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/hyokatop.htm>

[とうきょう福祉ナビゲーション](#) >> [公益財団法人東京都福祉保健財団](#)

東京都福祉サービス第三者評価制度において、東京都福祉サービス評価推進機構が実施している第三者評価結果が公表されています。

【7. 職員のストレスマネジメント・ケアに関わる教材・資料】

- ◆ 仙台センター 平成 20 年度 介護現場のための高齢者虐待防止教育システム 【共通教材】

https://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/detail.html?CENTER_REPORT=61¢er=3

ストレスマネジメント支援テキストをダウンロードすることができます。

- ◆ 山形県福祉人材センター ストレスケアブック

http://www.ymgt-shakyo.or.jp/jinzai/book/stresscare/_SWF_Window.html

現在、当センターで研修を実施する際にも、よく紹介しているストレスケアブックです。

【8. 認知症ケアに関わる教材・資料】

- ◆ 認知症介護情報ネットワーク (D C n e t)

<http://www.dcnnet.gr.jp/>

認知症・認知症ケアについての理解ができる学習教材が多数揃えられています。

- ◆ 認知症の人のためのケアマネジメント センター方式

<http://www.dcnnet.gr.jp/study/centermethod/>

センター方式でのケアマネジメントについて学ぶことができます。

- ◆ ひもときねっと

<http://www.dcnnet.gr.jp/retrieve/info/qa.html>

パーソン・センタード・ケアを基本に作られ、認知症ケアの対応力向上のために、思考の整理と考え方をチームで共有するための教材です。

- ◆ 仙台センター 平成 21 年度 初めての認知症介護 『食事・入浴・排泄編』・解説集 (認知症介護チェック表付)

http://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/detail.html?CENTER_REPORT=35¢er=3

拒否課題別チェックシートが掲載され、どのようにケアを工夫すればよいかガイドされています。

- ◆ 仙台センター 平成 25 年度 続・初めての認知症介護 (徘徊・興奮暴力・帰宅願望編) 解説集

http://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/detail.html?CENTER_REPORT=228¢er=3

特に、徘徊・興奮暴力・帰宅願望に焦点を絞り、ケアの工夫についての考え方を解説しています。

※掲載アドレスは、平成 28 年 3 月末現在の内容です。各リンク先のホームページ掲載内容の変更等で、該当ページアドレスが変わる可能性もあります。その際は、各機関のトップページから検索してください。

4 デザインやイラストで表現する内容

検討委員会では、施設・事業所の職員が多忙でストレスフルな仕事に追われていても「手に取って学びたい」と思えるものを作成していく必要があることから、デザインやイラストによって読みやすさを工夫していくことを決定し、検討の結果、下記のデザイナー及びイラストレーターに作成を依頼しました。

デザイナー、イラストレーターからの提案と協議、検討委員会での検討をとおして、高齢者虐待事例が表現されたイラストを掲載するのではなく、「理想としている高齢者の生活」「理想としているケア」を、デザインとイラストで表現していくこととしました。

検討委員会事務局よりデザイナー、イラストレーターに伝えた小冊子のコンセプトの概要は、以下のとおりです。

こういう小冊子にしたい

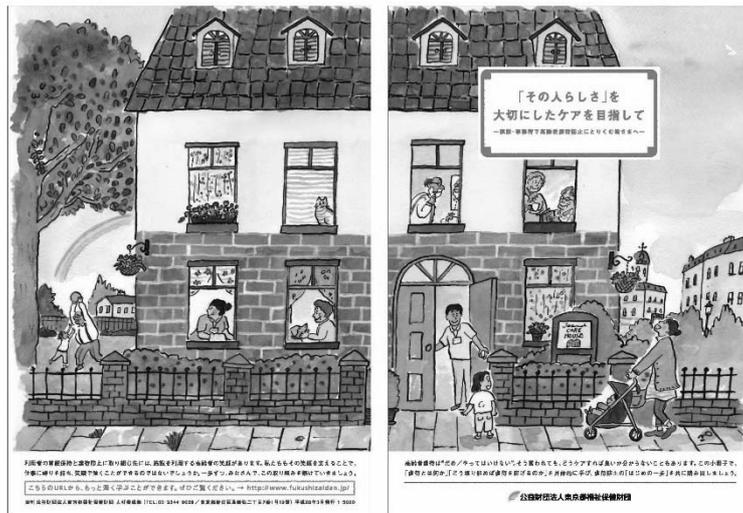
- ・ それぞれの利用者のペースが尊重され、ゆったりとそれぞれの暮らしを楽しんでいるイメージ、様子がわかるもの。威厳、プライドが感じられるような、重みのある「人間」として高齢者を描いてほしい。そういう高齢者がレスpektされ、大切にされていると感じられるような小冊子にしたい。
- ・ 理想のケアを提供したいと思いつつ、日々の業務に追われて疲れ果てた施設職員が、この小冊子をめくってみようと思えるようなもの。この小冊子をつかって学ぶことで「明日からも頑張ろう」と思えるもの。
- ・ 組織の運営側（経営層側）が現場の職員を支える必要があることに気付けるもの。（後半に行くにしたがって、組織としての取組みをチェックする作りになっている）
- ・ 参考文献・参考資料のリンク先を紹介することで、もっと深く具体的に学べるように、当財団ホームページからの情報収集が可能なように工夫する（小冊子に掲載する内容は最小限にする）

イラスト、デザインのコンセプト（ケアの中で大切にしたいもの）

- ・ 生活のかおりが感じられる（排泄臭がしないようにすることが精一杯ではなく、幸せにあふれた雰囲気）
- ・ 陽の当たるテラスでの食事、ひなたぼっこ
- ・ 仲間との団らん
- ・ 他の生き物、人とのつながり
- ・ 季節の変化を楽しむゆとり（行事ではなく）
- ・ 温かな照明（間接照明）
- ・ ゆったり、ゆっくりとしたペース
- ・ 役割を果たしたり、必要とされたりして張り切っている人もいる
- ・ 規則のない時間の流れ
- ・ やわらかさ
- ・ 畳が好きな人もいれば、椅子が好きな人もいる
- ・ 音楽
- ・ 美しさを楽しむ余裕
- ・ 職員も高齢者も、男女のバランスよく、いる
- ・ 微妙な感情、表情や沈黙、間が当たり前にあり、大切にされる空間
- ・ 街に開かれた施設
- ・ ページをめくりたくなるような工夫
- ・ 本棚にしまっても、背表紙の色で「このパンフレット」と探せるもの（表紙にグラデーションがあるとか、目立つ色になっている等）
- ・ 読み手に、施設に入所している高齢者自身や家族、職員がいるという前提でのデザイン

これらの協議、検討を経て、最終的に図 5-1 のような小冊子を作成しました。

図 5-1 小冊子『「その人らしさ」を大切にしたケアをめざして』（表紙・裏表紙）



《作成協力：イラストレーター本田 亮／デザイナー宮川 洋平（敬称略）》

5 頒布方法

作成した小冊子は下記に配布する予定です（表 5-5）。また、当財団ホームページからダウンロードで入手できるようにしていきます。

さらに、今後の東京都高齢者権利擁護推進事業の研修等でも配布を予定しています。

（作成部数：初版 5000 部）

表 5-5 小冊子の主な配付先

◇	厚生労働省
◇	法務省
◇	都道府県（東京都関連部署含む）
◇	東京都区市町村（高齢者虐待所管及び介護サービス事業者指導所管）
◇	社会福祉協議会（全国社会福祉協議会及び東京都社会福祉協議会）
◇	東京都国民健康保険団体連合会
◇	研究機関
◇	専門職団体
◇	各種施設協議会
◇	関連学会
◇	医療機関（認知症疾患医療センター指定医療機関等）
◇	家族会
◇	東京都高齢者権利擁護推進事業における研修講師等関係者
◇	都内介護施設・介護サービス事業者
	等

今後に向けて

高齢者の尊厳を護る取組みは緒に就いたばかりであり、今後も取組みを強化、推進していく必要があります。

そのためには、社会全体での正しい理解と対応が求められています。養護者や養介護施設従事者等の個人的な責任追及に陥ることなく社会システムとしての高齢者虐待防止、予防に向けての取組みが重要となります。当財団では、高齢者権利擁護支援センター事業を核に都民や事業者、区市町村等が必要とする支援を継続して参ります。

まず、当事者（利用者やその家族）、福祉サービス提供者（事業経営者、管理者やその職員）、行政をはじめとする関係機関のみなさまのニーズをそれぞれに正確に把握することが必要であると考えています。

平成 28 年度においては、情報社会が高度化する中で、整理した情報を基にした相談支援や研修実施・支援による事業を継続していくとともに、様々に混在する情報の集積や分析の検討等に取り組んでいきたいと考えています。

公益財団法人東京都福祉保健財団
人材養成部長 小林 恵之

参考資料 - ヒアリング調査協力施設・事業所の参考資料

1 各ヒアリング調査協力施設・事業所のヒアリング調査結果

- (1) ケアセンター成瀬デイサービス …………… 36
- (2) デイサービス悠花 …………… 72
- (3) 蒲田高齢者在宅サービスセンター …………… 81
- (4) グループホーム杏友苑 …………… 87
- (5) 特別養護老人ホームあさひ苑 …………… 94
- (6) 特別養護老人ホームあゆみえん ……………102

ケアセンター成瀬デイサービス（基本情報シート）

訪問調査日時	平成 26 年 9 月 26 日（金） 15:00～16:00
自治体名	町田市
調査対象機関	ケアセンター成瀬デイサービス
事業所種別	認知症対応型通所介護、通所介護
調査対象者	施設長、管理者
訪問調査実施者	大口
調査場所	社会福祉法人総和会 ケアセンター成瀬
併設事業	地域密着型特別養護老人ホーム、訪問介護事業、居宅介護支援事業、地域包括支援センター、介護予防事業、住民の会(650 世帯)
備考	看護師の情報交換、共有、質の向上のため、法人全体の看護グループとして組織している。

	訪問調査対象施設等の概要	備考
定員、実利用者数	一般 40 名、認知症 12 名。1 日平均 37.4 人(H25)。	
サービス内容（特徴等）	食事、入浴、機能訓練、くもん学習療法、音楽療法、アクティビティ、各種行事など	
職員数	30 名（常勤 5 名、非常勤等 25 名） （専門職:医師 1 名、看護師 5 名、介護福祉士 11 名、介護支援専門員 2 名、社会福祉士 1 名など）	
退職者数	上半期退職者 6 名（定年 5 名、出産 1 名）	
OJT の有無	新入職員の OJT 有	
研修参加状況	施設内外研修に、述べ 102 名が参加（H25）	
実習等受入れ状況	実習・施設体験:専門学校、中学校、大学など、年間合計 22 名（H25）。	
ボランティアとの関わり	年間延べ 1,143 名参加（H25）。ボランティア担当理事を配置。 「ボランティア意見交換会」を年 1~2 回、 「ボランティア親睦会」年 1 回開催。	
家族との関わり	デイサービス参観日 述べ 18 名の家族が参加(H25)。 買い物ツアーに家族が参加（利用者 55 名、家族 5 名）(H25)。	
地域との関わり	デイサービスフロアをコンサート、住民の会行事、小学校児童との交流会などに利用し、地域コミュニティスペースとして提供	
ヒヤリハット 事故報告	有り。H25 年度後半月に報告が重なったため、安全・安心なサービス提供について改めて情報の共有化を強化。	
事業収入(H25)	一般 91,827 千円（対予算比 104.8%、対前年比 108.3%） 認知症対応型 25,066 千円（対予算比 91.5%、対前年比 99.5%） 合計 116,893 千円（対予算比 101.6%、対前年比 106.3%）	
その他	無料歯科検診実施 20 名受診（家族・職員の歯科衛生意識向上）	

参考：・社会福祉法人創和会「平成 25 年度事業報告書」
・とうきょう福ナビ事業所情報（2014.8 更新）

ケアセンター成瀬デイサービス（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
1	<p>取組んでいること（効果・展望等含む）</p> <p>目的： リスクマネジメントの実施</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① リスクマネジメント委員会（介護職に限らず総務・居宅・包括・管理職等も含む）で、ヒヤリハット（インシデント）と事故（アクシデント）の段階や枠組みについて検討した。 ② 事故事案に繋がる気づきである、ヒヤリハット報告書の多数提出を促すため、ヒヤリハット報告書については、「なぜ起きたか」と「再発予防策」欄は記入しなくても提出できるよう書類作成の簡便さにも配慮した。 ③ 外部にヒヤリハットの分析の依頼は行っていない。内部でのリスクマネジメント委員会では情報共有を行い、各部門へフィードバックを実施している。 <p>効果：</p> <p>提出量が増えた。書面でも出してもらうことにより、各部署の責任者間で横断的に共有でき、振り返ることができるようになった。</p>	<p>ヒヤリハットの提出量が多くなかったために、再発防止策や改善方法を検討しにくかったため。</p>	
2	<p>目的： 外部の目を入れることでの、サービスの質の向上</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 年1回「参観日」を設け、ご家族などに観ていただいている。 ② 利用者への趣味活動等アンケート調査を実施している。 ③ 住民ボランティア理事をおき、ボランティアより多くの意見を聞いている。 <p>展望：</p> <p>参観日を年3～4回に増やしていきたい</p>		

ケアセンター成瀬デイサービス（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
3	<p>取組んでいることでのサービスの質の向上</p> <p>目的：研修を活用することでのサービスの質の向上</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 非正規職員、パート・アルバイト職員も職務で、内外研修参加できるようにしている。 ② 法人設立の経緯、法人理念に立ち戻り研修会開催。 ③ 業務命令だけでなく、個々の職員の行ききたいと思う研修も考慮しながら研修計画を立てている。 ④ 認知症ケアについて外部講師を依頼し法人内研修会実施（YWCA等） ⑤ 町田市介護人材開発センターの研修を活用し、市内他事業所との交流や情報交換を実施している。 ⑥ 「評価者」アセツサー研修受講（通所・特養職員等）※介護プロフェッショナルキャリアア段位制度。 ⑦ 受講した研修内容を発表する機会を設けている。 	<p>個々が受講した研修を組織に還元し、質の向上を図るため。</p>	<p>取組んでみての課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個々の実務に活かせていない状況がまだある。もう一段階研修内容を咀嚼して取り組めるように時間をとっていききたい。 ・個別研修計画の策定まではできていない
4	<p>取組んでいることでのサービスの質の向上</p> <p>目的：法人が職員に求める職員像として「介護職員技術チェックリスト」（介護の技術や知識、接遇、心構えなど400項目）を活用し、サービスの質の向上を図る</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 「介護職員技術チェックリスト」を自己チェックし、その後の取組みの効果を年2回の人事考課面接時に確認、次には何を取組むか、目標をたてる支援をしている。 ② この際の評価として、減点評価は行わず、加点点評価のみとして、給与へ反映している。 <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・面接に一人30分時間をとって実施することで、コミュニケーションが深まり、職員のガス抜きの場にもなっている ・「介護職員技術チェックリスト」を活用することで、職員個人の気づきが促され、管理職も指摘がし易くなっている。その結果、管理者も職員も、思いを一致させることができるようになった。 	<p>職員に様々なバックグラウンドがあり、動機づけの方法や適性も様々であるため。新人向けのマニュアルや、ベテラン向けの基本の振り返りツールとなるものが必要と考えたため。</p>	<p>キャリア段位制度による評価とのすり合わせをどのようにするかが課題である。</p>

ケアセンター成瀬デイサービス（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
5	<p>目的：虐待の防止</p> <p>工夫：</p> <p>① 「虐待の芽チェックリスト」（高齢者権利擁護支援センターの研修の様式を使用）を一定期間毎日職員全員がチェックをすることで勤務形態の異なる職員も全職員が参加できるようにして処遇の検討をした。</p> <p>② 具体例などを示し「ちゃん」付け、「ちよっと待って」など日常の処遇を見直し、利用者を尊重しているか、どうであったか検討し見直した。</p> <p>③ 第三者評価を受けた結果を加味し、組織で取組むべき課題を明確にしている。</p> <p>考え方：</p> <p>高齢者虐待の防止は、（虐待に特化した取組みではなく）認知症ケアやリスクマネジメント、第三者評価、内外研修、人事考課、法人理念の職員の理解、職員の意識、組織体制、ボランティア、家族、利用者、環境などすべての取組みが連続する体制の中でこそ、可能となると考えている。</p>	<p>言葉使いなど、無意識に虐待につながる行為について意識を高めてもらうため。</p>	
6	<p>目的：地域に開かれた施設を目指す</p> <p>工夫：</p> <p>①住民ボランティアが多い</p> <p>②住民ボランティア理事を設置し、他のボランティアのコーディネートを行っている</p>		

ケアセンター成瀬デイサービス（電話調査まとめ）

2015年10月20日 13時20分～14時00分

聴取対象：デイサービスセンター管理者

担当：川端

① ヒヤリハット報告書の書式と、取組みへの評価

ヒヤリハットの分析を行っているリスクマネジメント委員会が、行った取組みの評価も行っている。

② 外部の目を入れる事の効果

もともとが、地域住民の要望から立ち上がった社会福祉法人、デイサービスであるため、主体が地域住民で、理事にも評議員にも地域住民が入っている。そのため、当初から「地域から経営をお預かりしている」という意識でサービス提供しており、特に外部の目が新しく入ったということはない。

外部の目としては、町田市が行っている介護相談員を受けて入れている為、介護相談員からのフィードバックも参考にしている。また、地域包括支援センターの地域ケア会議や、介護と医療の連携プロジェクトの会議で地域の声を聞くようにして、地域のニーズを把握するように努めている。

③ 参観日ではどのようなことをみてもらっているのか、家族の意見交換の時間はあるか

趣味活動は同時に3つくらいのプログラムを並行で行っており、この見学をしていたあと、一緒に昼食をとって頂いている。そのあと、ご家族とお茶を飲みながらの歓談の時間を設けているが、この時にはご家族の要望はあまり語られない。

ご家族の要望については、「細かい家族の声」に助けられ、把握に努めている。苦情、クレームは言う方が言いづらいと考え、「私たちに必要なことを気付かせてくれている」ととらえ、職員にもそのことを教育している。連絡ノートに書かれていることはそのままにせず、電話を掛けたり訪問したりして、直接話ができるように努めている。

認知症デイの利用者については、本人のニーズ、要望の把握の一助として、自宅へ帰った後、どのような状態になっているか、家族から聴き取るように努めている。

④ 研修の取組み効果について

現在、I DOに認知症ケアスキルアップ研修を依頼し、外部から講師を招いている。また、職員にどのように関わったら良いのか悩みがちな中間管理職のために、YMCA にリーダー研修を依頼し、月 1 回の研修を行っている。認知症ケアスキルアップをすることで、「帰りたい」という訴えや「トイレに行かない」と言われるご本人への対応ができるようになってきたと感じている。また、新任職員を教える立場の職員が、教えやすくなったとも感じている。

職員の個性もあるため、繰り返し言っていくことが大切だと感じている。年 2 回の人事考課面接ではDO-CAPシートを使い、現状の分析と目標の確認をしている。また、OJTも大切にしており、自分が 1 日の半分は実際の介護の現場に入り、やって見せることで新任職員の教育をしている。

研修の報告は、1 日の朝夕に行っているミーティングや、月 1 回の業務時間終了後のミーティング（職員は半分ほどしか出席できない）、月 1 回の管理者ミーティング、各種委員会で報告を求めている。1 回で終わりと言う形にせず、繰り返し言うことで浸透していくと考えている。

⑤ 町田市介護人材開発センターの研修プログラムの内容

町田市介護人材開発センターの研修内容は、自分たちの内部研修の内容と重なっているものもあるため、選択して受講するようにしている。風とおしが良い組織になっており、町田市がバックアップしているのも、市介護保険課とのパイプもここで出来ている。よその施設の取り組みを参考に、法令遵守も意識している。

⑥ 虐待防止に取り組んだ効果

職員の中で、縛る等の身体拘束は100%行っていないが、家族が家で縛っている実態はあり、転ぶことがあることも説明の上で（ただし転倒事故はない）、どうやって介護したら良いかを伝えている。虐待防止が施設の中だけで終わらないように、家族にも伝えたいと思っている。ただし、介入は難しい。

また、職員の選べない事を選ばせるようなスピーチロック（「今、トイレに行かないと、次に行けるのは〇時です」等）は、虐待の「芽」にあたるものだと思う。虐待につながるような意識に働きかけていくことが、虐待防止になると考えている。

利用者も職員も変わるので、続けていくことが大切であると思う。

介護職員技術チェックリスト

平成25年3月版

ケアセンター成瀬

(デイサービススタッフ用)

目次

I	接遇について	P3
II	高齢者のケアの基本的とらえ方	P3
III	介護援助	
	1 移動介助	P5
	2 移乗介助	P6
	3 食事介助	P7
	4 口腔ケアの介助	P9
	5 排泄の介助	P10
	6 更衣介助	P13
	7 入浴介助	P15
	8 緊急時の対応	P19
	9 感染対策	P20
	10 記録	P23
	11 勤務者の心構え	P23

I 接遇について

A:一人でできる

B:指示・見守りの下にできる

C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
接遇の大切さを理解できる	①挨拶を欠かさずする。							
	②言葉使いに気をつけている。(敬語と普通語の使い分けができる)							
	③利用者に子ども扱いする言葉は使わない。							
	④礼儀正しい姿勢で接することができる。							
	⑤利用者と話す時同じ目の高さで話すことができる。							
	⑥笑顔で利用者と接することができる。							
	⑦服装は清潔感のある服を着用・肌の露出の多いものは控える。							
	⑧髪は清潔にして、長いものは後ろで束ねるかアップにする。マニキュアはしない。							
	⑨アクセサリーは利用者の皮膚を傷つける危険があるため控える。							
コミュニケーションの大切さを理解できる	①仕事上では報告・連絡・相談が大切であることを知っている。							
	②上司やスタッフに報告・連絡・相談ができる。							
	③よい対人援助を行なうためには、利用者をよく知ると同時に自分自身を知ることが大切であることを知っている。							
	④仕事中は私語を慎み、親しい中にも節度ある言葉使いができる。							
	⑤意見は建設的に伝え、影で人の批判をすることがよくないことを知っている。							
	⑥利用者のいるところで大きな声を出して人を呼んだりしてはよくないことを知っている。							

II 高齢者のケアの基本的とらえ方

A:一人でできる

B:指示・見守りの下にできる

C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
老化について理解している	①高齢者は加齢の進行に伴い様々な機能低下(身体的、精神的、社会的など)が表れることを理解できる							
	②予備力が低下している…持久力が低下し無理ができなくなることを知っている							
	③適応力が低下してくる…新しいものへの適応に時間がかかることを知っている							
	④回復力が低下してくる…病気になると回復に時間がかかることを知っている							
	⑤老人性難聴は高い音が聞こえにくい							
	⑥歩く幅が減少し、歩行速度が落ちる							
	⑦骨がもろく骨折しやすくなる							
生活不活発病の定義を知っている	安静や心身の一部を固定することなどによって生じる機能の低下。使わないものは衰えるということを知っている							
生活不活発病の特徴を知っている	①精神機能低下…刺激の少ない生活では精神機能が低下する。認知症へ進行することもある							

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
	②筋肉の萎縮・低下…一週間の安静で筋力は10～15%低下し歩行困難が起こる								
	③心肺機能の低下…低下すると、起立性低血圧や動悸、息切れが激しくなり起き上がれない								
	④排泄機能の低下…横になっていると残尿になりやすく、尿路感染の原因となる。また感覚が薄れ、尿失禁を起こしやすい								
	⑤関節の拘縮…関節を動かさないと、4日程度で拘縮が始まり3週間で制限がでる								
	⑥褥瘡が発生しやすくなる								
	⑦嚥下機能の低下を起こしやすくなる								
高齢者を理解しようとしているか	①身体的変化に伴って起こる心の変化と生き方から作られた個性があり、それらが作用して高齢者の心理や行動に表れる								
	②高齢者の身体の衰えや家庭・社会での役割の変化は心理的に喪失感を与えやすい								
	③長い人生体験から、豊富な知識や技術を身につけている								
	④高齢者の今の姿を理解するためには、生活歴や時代背景を知る必要がある								
認知症の特性を理解している	①認知症は脳の機能障害で病気であることを知っている								
	②認知症を起こす疾患にはアルツハイマー型認知症と脳血管認知症が大半を占めることを知っている								
	③認知症の人は記憶や判断や思考に支障があり、通常の日常生活、社会生活を営めない状態であることを知っている								
	④認知症の人は認知力の低下のために環境(生活環境・人的環境)の影響を受けやすいことを知っている								
	⑤ケアするスタッフが要因となって、不穏になったり、周辺症状が悪化することを知っている								
	⑥認知症の人が現す症状には、脳の障害で生じる中核症状と周辺症状があることを知っている								
認知症の人が現す症状を理解している	①認知症の中核症状を知っている(意欲の低下・見当識障害・意思表示の障害自己決定の障害)								
	②周辺症状を知っている 精神症状:不安・イライラ感・攻撃的・幻覚・妄想 機能不全行動:他動・徘徊・拒食・異食								
認知症介護の原則を理解している	認知症ケアは本人主体のケアが原則であることを知っている								
	①個別性を尊重することができる 認知症の人が生きてきた時代背景を知りどのように生きてきたかを理解し、一人ひとりを尊重する								
	②自尊心を傷つけずに精神的安定を図ることができる 認知症の人は知的能力が障害されても、感情情緒面は豊かなものが残っている。高齢者が間違ったり、理解できない行動に対して叱ったり、訂正したり、強制的な指導をしたりすることなく忍耐強く高齢者に合わせることができる								
	③行動障害は行動を起こす理由があるため柔軟に受け止め、適切な接し方をすることができる								

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	④利用者の身体状況に合わせた歩行パターンで介助する(歩行パターンについては事前に看護師と話しあっておく)							
	⑤歩行介助時は原則として利用者のやや斜めの後方、麻痺側に立って介助する(歩行状態が不安定な場合いつでも支えられるよう留意している)							
3)歩行車、歩行器 歩行車、歩行器の歩行介助を安全に実施できる	①介助者は利用者の麻痺側に立つ							
	②利用者は座っている状態からゆっくり立ち上がる(立ち上がる時は健側の脚を手前に引き、お辞儀をするようにして臀部を持ち上げながら立つ)							
	③立位バランスが安定していることを確認する							
	④歩行介助時は原則として利用者のやや斜めの後方、麻痺側に立って介助する(歩行状態が不安定な場合いつでも支えられるよう留意している)							
	⑤利用者が歩行車や歩行器に対し前のめりや寄りかかった状態にならないよう注意する							
	⑥利用者が歩行車や歩行器の取っ手をしっかり握っているか確認する							

2 移乗介助

A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
トランスファーと逆トランスファーについて理解している	①トランスファーは健側を優先させる移乗方法で、車いす⇒ベッド、ベッド⇒車いすではベッドに対しての車いすの位置が変わる ②逆トランスファーはベッドでの端座位の時の患側に車いすを置き、固定である。ベッド⇒車いす(患側に車いすがある)車いす⇒ベッド(健側に車いすがある)							
逆トランスファーの利点を知っている 安全に介助できる (ベッド⇒車いす) 一人で全介助	人手を借りずに車いすへの移乗ができる(理解力のある利用者に限る)	X						
	①車いすへ移乗することを説明する							
	②車いすは臥床している利用者の健側足元に、ベッドに対して30~40度の角度に置くことができる							
	③車いすのブレーキをかけ、フットレストを上げることができる							
	④利用者をベッドから起こし端座位にすることができる							
	⑤臀部を車いすに近づけるようにずらすことができる							
	⑥健足を少し後ろに引き、前屈の姿勢にすることができる							
	⑦介助者は、前方から利用者の健側の手を介助者の肩にかけ、両脇から手を通し背部を支えることができる							
	⑧腰を支え、健側下肢の筋力が弱い場合は利用者の膝が屈曲しないように介助者の両下肢で挟むか、膝で支えることができる							
	⑨声かけをして立ち上がり、正しい姿勢をとらせる							
	⑩健足を軸足にして回転させる							
	⑪介助者も腰を落としながら車いすに座らせることができる							
⑫車椅子に移乗したあと利用者の後ろに回り、両脇から手を通して両前腕を持ち、車椅子に深く腰掛けさせることができる								

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
安全に介助できる (車いす→ベッド) 一人で全介助	⑬フットレストに両足を乗せることができる							
	⑭麻痺などがあり安定が悪い場合は小枕などで安定させる(麻痺がある場合は麻痺側を車いすの端にしっかりつけ、健側に小枕を入れる)							
	⑮座り心地はどうか尋ねる							
	①車いすからベッドへ移乗することを説明することができる							
	②車いすは、利用者の健側足元に、ベッドに対して30～40度の角度に置くことができる							
	③車いすのブレーキをかけ、フットレストを上げることができる							
	④利用者に健足を少し後ろに引くように声かけし、前屈の姿勢にすることができる							
	⑤介助者は、前方から利用者の健側の手を介助者の肩にかけ、両脇から手を通し背部を支える(健足に力を入れるように声かけをする)							
	⑥健足の筋力が弱い場合は、利用者の膝が屈曲しないように介助者の両下肢で挟むか、膝で支えることができる							
	⑦声かけをしながら立ち上がり、正しい姿勢をとらせることができる							
⑧健足を軸にして回旋させ、介助者も一緒に腰を落としながら、ベッドに座らせることができる								
⑨ベッドに深く腰かけているか確認する								
安全に介助できる (ベッド⇄車椅子) 二人での平行移動	①車いすへ移乗することを説明する							
	②車いすはベッドに沿って置く							
	③車いすのブレーキをかけ、フットレストを上げ、取り外しのアームレストは外すことができる							
	④利用者に健側の手で患側の手を持たせることができる							
	⑤介助者の一人は利用者の後方から両脇に手を入れ、クロスさせた両前腕を持つことができる							
	⑥もう一人の介助者は前方から利用者の両膝下を持つことができる							
	⑦声かけして利用者を抱え、車いすなどに身体をぶつけないよう安全に移乗させ、車いすに深く腰かけさせることができる							
	⑧フットレストに両足を乗せ身体が安定が悪い時は小枕などで安定させることができる							
	⑨座り心地はどうか尋ねる							

3 食事介助

A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
食事の目的を理解している	①生命を保つための基本である							
	②健康の基礎である							
	③生活活動の基礎となるものである							
	④日常生活の中での楽しみである							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
食事介助ができる (一部介助)	①食事の内容が見え、手の届きやすい位置に配膳する							
	②介助者は落ち着いた気分で、利用者と同じ目線の位置に座ることができる							
	③片麻痺のある場合は、利用者の健側に座る(健側の口角から介助する)							
	④食事をみてもらい、メニューを伝える							
	⑤唾液や胃液の分泌を促し、咀嚼や嚥下を促進させるためにお茶や汁物を勧めることができる							
	⑥残存能力を活用し、個々の状態に応じた介助ができる							
	⑦むせがある場合は看護師に相談することができる							
	⑧食べやすいように食器の位置を並べ変えたり、食べやすい大きさにすることができる							
	⑨時間がかかりすぎたり、疲労がみられたら状態に応じた介助ができる							
	⑩食後にお茶を勧めることができる							
	⑪口腔内に残渣がないか確認する							
	⑫食膳を下げて口腔ケアができる							

4 口腔ケアの介助

A:一人でできる B:指示・見守りの下でできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
口腔ケアの目的を理解できる	①二次感染の予防(誤嚥性肺炎など)							
	②虫歯や歯周病の予防							
	③口臭を取り除き対人関係を円滑にする							
	④口腔疾患(口内炎、舌炎、口腔乾燥など)の予防							
	⑤唾液の分泌を促す							
	⑥正常な味覚を保つ							
	⑦気分爽快にする							
口腔ケアを行なうにあたっての注意	①介助者は口腔ケアを行なう前に手をよく洗い清潔にする							
	②口腔粘膜を傷つけない							
	③口腔ケアをしながら口腔内の状態を観察する							
	④歯肉のマッサージも行なうとよい							
口腔ケアの方法	①ブラッシング法 歯ブラシを用いて、口腔内の歯垢や食物残渣を取り除く 汚れの残りやすい部位を知っている 歯と歯茎の境目・奥歯の溝・前歯の裏側 歯と歯の間・上顎一番奥の歯の裏側							
	②含そう法(うがい) 口の中をうがいすることで、口腔内の清潔を保つ							
	③義歯の磨き方 ・義歯には部分入れ歯と総入れ歯がある							
	・入れ歯にも歯垢が付着し細菌のすみかとなる							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	・義歯を外して洗うことを説明する							
	・介助するときは使い捨て手袋をする							
	・義歯を外すときは下顎から外す							
	・食後は入れ歯を外し、ブラシで隅々まで磨く							
	・入れ歯は落とさないようにコップなど容器に入れる							
	・残っている歯も一本ずつ丁寧に磨く							
	・終了後は義歯や口の中はよくすすぐ							
	・義歯を装着するときは、上顎から義歯を入れると入れやすい							
	・最後は手袋を外し、あとかたづけをする							
	・自分でできることはしてもらいできないことは介助する							

5 排泄の介助

A:一人できる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
排泄の介助の基本的理解		XXXXXXXXXX						
1)排泄のもつ意義を理解している	①排泄は生命を維持し健康な生活を送るための重要な行為であることを知っている ②排泄は、人である存在として最もプライベートな行為であることを知っている ③排泄に援助が必要な状況になると、不安や苦痛など精神的ダメージをうけ、自尊心の低下を招くことを観察できる ④排泄に援助が必要な状況に陥ることにより活動の低下を招きやすいことを知っている							
2)排泄介助の原則を理解している	①プライバシーを尊重する姿勢が大切であることを知っている ②残存機能を生かして自立性や人格を尊重し自尊心の低下を招かないようなかかわり方が大切であることを知っている ③自立に向けての支援であることを知っている ④排泄最優先の原則を知っている 排泄のチャンスは逃してはならない(便秘になる) ⑤オムツは最後の手段であるが、必要になった場合はその人に合った使用方法で行なうことを理解できる							
排尿のメカニズム	①尿が作られる過程 ・体の中で栄養を取り入れた後の老廃物の一部は腎臓で尿となり尿管を通過して膀胱に貯められる ・膀胱に貯められた尿が250～300mlになると尿意を感じ、膀胱括約筋が刺激され尿を外に押し出す	XXXXXXXXXX						
排便のメカニズム	①食べ物が胃に入ると「胃、大腸反射」がおこり大腸の総蠕動運動によって糞便が直腸に送り込まれる ②排便反射は朝、副交感神経が強く働いているうちに起こりやすくなるので、朝食後が排便のタイミングが一番よい							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
トイレでの介助								
1)トイレ介助の留意点を知っている	<p>①トイレの環境を確認することができる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床や便器・手すりが汚れていないか ・汚物容器から汚物がはみ出していないか ・臭気がこもっていないか ・トイレトーパーがあるか ・ペーパータオルがあるか <p>②利用者の身体状況に合わせ、健側に手すりがあるトイレを選ぶことができる</p> <p>③ゆったりした気持ちで排泄してもらえような態度で接することができる</p>							
2)車いす利用者のトイレ介助ができる (全介助) (二人介助)	<p>①便座に対して直角に車いすを着け、ブレーキをかけることができる</p> <p>②介助者Aは利用者の前に立ち、立位をとることを説明することができる</p> <p>③車いすのフットレストから足を降ろし、フットレストを上げることができる</p> <p>④利用者の腕を介助者Aの首に回してもらい、介助者Aは両腕を利用者の両脇から背中に回し、身体を支えて立位をとってもらうことができる</p> <p>⑤介助者Bは利用者の後方からズボンと下着を下ろすことができる</p> <p>⑥介助者Aは、自分の脇を締め両腕で利用者を抱えるようにしてゆっくり回転させ、便座に腰掛けさせて、安定していることを確認できる</p> <p>⑦座位が安定している利用者にはトイレトーパーや呼び鈴が手の届くことを確認できる</p> <p>⑧排泄が終了したら呼び鈴で呼ぶことを説明し、退出することができる(呼べない場合は時々声をかけることができる)</p> <p>⑨座位が不安定な利用者には身体を支えながら見守ることができる</p> <p>⑩排泄後に残尿感や排泄痛などの排泄障害がないか確認できる</p> <p>⑪排泄終了後は後始末ができていないか確認できる(一人でできない場合は介助することができる)</p> <p>⑫介助者Aは利用者の前方に立ち、立位をとることを説明することができる</p> <p>⑬介助者Aは腰を低くして利用者の腕を介助者Aの首に回してもらい、介助者Aの両腕を利用者の両脇から背中に回し、身体を支えて立位をとってもらうことができる</p> <p>⑭介助者Bは立位をとっている利用者の横に立ちズボンと下着を上げることができる</p> <p>⑮介助者Aは自分の脇を締め両腕で利用者を抱えるようにしてゆっくり回転させ、車いすに腰かけさせることができる</p> <p>⑯利用者の足を持ち上げフットレストを下ろし、フットレストに足を置くことができる</p> <p>⑰介助者Bは車いすの背部に回り、利用者の後方から姿勢を整えることができる</p> <p>⑱洗面台で手洗いを行なってもらえることができる</p>							
3)車いす利用者のトイレでの介助ができる (一部介助)	<p>①利用者の身体状況に合わせ、車いすを便座に対して30～60度の角度でブレーキをかけて止めていることを確認できる</p> <p>②車いすのフットレストから足を下ろし、フットレストを上げていることを確認できる</p>							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	③安全に立ち上がるための足の位置になっているか確認できる							
	④利用者自身の身体状況に合わせた立ち上がり方をしているか確認できる(車いすのアームレストを押して手すりを持って立ち上がるなど)							
	⑤手すりを持って立ち上がりに介助が必要な場合患側に立ち臀部を支え声かけして立ち上がりを介助できる							
	⑥手すりを持った状態での方向転換を見守ることができる							
	⑦利用者の身体状況に合わせた方法でズボンと下着を下ろしているか確認できる							
	⑧手すりを持ってゆっくりと便座に腰掛けているか確認できる							
	⑨トイレトペーパーや呼び鈴に手が届くことを確認できる							
	⑩排泄が終わったら呼び鈴を押すことを説明し退出することができる							
	⑪排泄後に残尿感や排泄痛などの排泄障害がないか確認できる							
	⑫排泄終了後は、後始末ができていないか確認できる							
	⑬介助者は利用者の患側に立ち、安全に立ち上がるための足の位置になっているか確認し立ち上がり動作を見守ることができる							
	⑭利用者の身体状況に合わせた方法でズボンと下着を上げているか確認できる							
	⑮手すりを持った状態で方向転換して車いすに座っていることを確認できる							
	⑯車椅子のフットレストを下ろし、フットレストに足を置いているか確認できる							
	⑰手洗いを確認できる							
オムツ交換								
1)オムツ交換の目的を理解している	①オムツ内に失禁している排泄物を除去し、皮膚の清潔を保つと共に、二次感染を防止することを知っている							
	②気分を爽快にするということを知っている							
	③皮膚の観察をする機会であることを知っている							
2)オムツ交換の準備ができる	必要物品を用意し、ベッドサイドに持っていくことができる 必要物品:オムツ、ディスポ手袋、洗浄用ボトル 使い捨て布、トイレトペーパー、必要時石鹸 汚物入れビニール袋							
3)オムツ交換ができる	①利用者にオムツ交換を静かに伝え、ベッドに案内することができる							
	②室温に気を配ることができる							
	③プライバシーに配慮し、カーテンを閉めることができる							
	④声かけして掛け物を足元まで下ろすことができる							
	⑤声かけしてズボンを膝下まで下ろすことができる							
	⑥声かけしてオムツを開けることができる							
	⑦声かけして側臥位になってもらうことができる							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	⑧便が出ている場合はトイレットペーパーで拭き中に当ててある汚れたオムツを、汚れた部分を内側にして小さく丸めることができる							
	⑨声かけして仰臥位になってもらいながら、丸めたオムツを反対側から取り出すことができる							
	⑩汚れたオムツをビニール袋に入れることができる							
	⑪微温湯をかけることを伝え、陰部・ソケイ部を微温湯と使い捨て布で洗浄することができる 汚れの状況によっては石鹸を使用する判断ができる							
	⑫新しい使い捨て布で水分を拭き取ることができる							
	⑬声かけして側臥位になってもらうことができる							
	⑭臀部に微温湯をかけることを伝え、微温湯と使い捨て布を使用して洗浄することができる							
	⑮新しい使い捨て布で臀部の水分を軽く押さえるようにして拭き取ることができる							
	⑯汚染したオムツは汚れた部分を内側にして丸め新しいオムツは開いて汚れたオムツの下になるように臀部の位置に合わせて当てる。							
	⑰声かけをして反対側に側臥位をとってもらいながら汚れたオムツを取り除き、新しいオムツを引き出し広げ、仰臥位になってもらうことができる							
	⑱汚れたオムツとティスポ手袋は汚物用ビニール袋に入れることができる							
	⑲新しいオムツがずれていないか、不快感はないか点検、確認しオムツを整えることができる							
	⑳声かけしズボンを上げることができ、終了したことを伝えることができる							

6 更衣介助

A:一人で行える B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
更衣の目的を理解している	①利用者が安楽で気持ちの良い状態にいるためには、常に清潔で着心地の良い衣服の着用が必要であることを知っている いるためには、常に清潔で着心地の良い							
	②寝衣から日中着に更衣することは、昼と夜の区別、気分転換を図り、日常生活にメリハリを付け、活動意欲につながることを知っている							
	③更衣の一部でも自力で行なえることは精神的満足感や達成感につながることを知っている							
	④日中着に着替えることは、自分らしさの表現につながり、生活意欲に結びつくことを知っている							
更衣介助の留意事項が言える	①衣類はできるだけ自分で選んでもらう							
	②室温は22～24℃に調節することができる							
	③カーテンやスクリーンなどを使用し、プライバシーに十分配慮することができる							
	④利用者の障害の程度に合わせて衣服の着脱方法を工夫することができる							
	⑤利用者のペースに合わせ、急がせない							
	⑥冬季など寒いときは、寝衣と介助者の手を温めておくことができる							
	⑦残存機能をできるだけ活かした支援をすることができる							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	⑧麻痺がある場合は健側から脱ぎ、患側から着せることができる							
	⑨関節の無理な動きは避けることができる							
1)ベッド上での全介助【脱ぐ場合】 (麻痺がある場合)	①利用者に声かけし、更衣する衣類を準備することができる							
	②更衣することを伝えることができる							
	③麻痺側の肩まで衣服を外し、肩側に引っ張り、緩みを持たせることができる							
	④健側の脇から手を入れ、肩を脱ぎながら腕を曲げ、肘を抜くことができる							
	⑤脱いだ側の衣類は身体の下に丸め込むように入れることができる							
	⑥声かけして麻痺側を上にして側臥位にし、丸め込んだ寝衣を引き出し、脱がせることができる							
2)【着せる場合】	⑦新しい寝衣の袖を手早く麻痺側に通すことができる							
	⑧寝衣の中央を背中に合わせ健側の身体に衣服のゆとり分を入れ込む							
	⑨声かけして仰臥位にし、健側の方へ衣服を引っ張りゆとりを持たせて袖を通すことができる							
	⑩衣服がゆがんでないか確認し調整することができる							
3)ズボンの場合	⑪ズボンを交換することを伝える							
	⑫仰臥位の状態から身体を少し横に向け片方ずつズボンを臀部の下まで下げることができる							
	⑬ズボンのウエスト部分の両脇を持ち足元まで下げ、裾を引っ張り脱がせる							
	⑭麻痺側のズボンの裾から手を入れ麻痺側の足首を支えてズボンを膝まで上げることができる							
	⑮健側のズボンの裾から手を入れ健側の足首を支え、ズボンを引き上げることができる							
	⑯介助者は健側に立ち、一声かけて健側を下にした側臥位にし、一方の手で身体を支えながら片手で麻痺側のズボンを引き上げることができる							
	⑰声をかけながら、仰臥位にし身体を少し麻痺側にし、一方の手で身体を支えながら片手で麻痺側に傾け、健側のズボンを引き上げることができる							
	⑱ズボンの臀部の縫い目が正中にくるように調整し、上着のシワを伸ばすことができる							
	⑲仰臥位にして体位を整えることができ終了したことを伝えることができる							
	⑳汚れたズボンの後始末をすることができる							
1)端座位での更衣 (麻痺のある場合) 上着	①声かけし、更衣することを伝えることができる							
	②利用者に好みの衣類を聞き準備することができる							
	③着衣する上着のボタンやファスナーを外しておくことができる							
	④介助者は麻痺側に立つことができる							
	⑤次の手順で支援できる 〈脱ぐ場合〉 ①上着のボタンを外し麻痺側の衣類を肩まで下げる ②健側の肩を脱ぎ、健側の上着の裾を臀部の下に敷く ③健側の袖を脱ぐ ④麻痺側の袖を脱ぐ							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	(着る場合) ①上着を膝の上に乗せ、麻痺側の手を袖に通す ②上着を引き上げながら、肩まで着る この時袖口を肘の辺りまで上げておく ③健側を後ろに回し袖に通して着る ④両肩を整え袖口を下ろす。ボタンを かけて全体を整える							

7 入浴介助

A:一人で行える B:指示・見守りの下に行える C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
入浴の目的が理解できる	①清潔を保持することを知っている							
	②身体が温まり血液の循環をよくし 筋肉の緊張を和らげること							
	③褥瘡を予防することを知っている							
	④疲れを取り、気分爽快にすることを 知っている							
	⑤浮力を利用して、運動機能訓練が 行なえることを知っている							
	⑥全身の皮膚観察をすることが できる事を知っている							
入浴介助の留意	①利用者の意思を確認し、尊重 することができる							
	②健康チェックを行い入浴する ことを知っている							
	③満腹時、空腹時を避けること を知っている							
	④到着時はコートなど身につけて いるものを預かり、リラックス 状態で待つことができる							
	⑤事前に排泄を済ませるよう 配慮することができる							
	⑥入浴前後の水分補給が大切 であることを知っている							
	⑦浴室、脱衣所の室温を20～24℃ に保つことができる							
	⑧プライバシーを守り、むやみに 皮膚を露出させないよう配慮 することができる							
	⑨利用者の状態に合わせた入浴 方法を選択することができる							
	⑩転倒や転落、怪我、溺水など に注意し安全を確保すること ができる							
	⑪湯の温度に注意することが できる * 湯の温度は39～40℃が望ましい * 湯船につかる時間は5分くらい 上記の条件を理解した上で 利用者の好み、習慣の温度 を重視することができる							
	⑫長湯は疲労につながるため、 個々の適切な入浴時間を 把握することができる							
	⑬湯冷めを防ぐこと ができる							
	⑭残存能力を活用すること ができる							
浴室の後片付け	①浴槽の栓を抜き、バスマジック リンにて浴槽を洗う							
	②床、椅子、シャワーチェアを バスマジックリンで洗う							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	③木製椅子は洗剤で洗い、外で干す (雨の日は浴室で干す)							
	④窓を開け、浴室のカーテンは閉める							
	⑤10日、20日、30日は溝掃除を行なう							
	⑥使用した物品の整理整頓を行なう							
1)洗身の介助								
洗身介助の注意 事項<座位の場合>	①全身の皮膚の状態を観察することができる							
	②中心に向けてやや強く、末梢に向けて弱く マッサージするように洗うことができる							
	③目を拭く時は強くこすらず、タオルの 同じ面で拭かないようにすることができる							
	④指の間、耳の後ろ、脇など皮膚の接触部位は垢が たまりやすいので念入りに洗うことができる							
	⑤足元、床、臀部、シャワーチェアの座面の石鹸分は 滑って転倒の原因になるため、きれいに流しておく ことができる							
	⑥臀部や大腿部など座って洗えない部分は 立位で洗うことができる。 立位が困難な場合は、2人で介助する							
	⑦陰部は最後に洗うことができる							
	⑧女性の陰部を洗う場合、感染予防のために圧迫を 加えないように前から後ろに向けて洗うことができる							
	⑨男性の陰部を洗う場合、陰茎に垢がたまりやすい ので細かい部分に気をつけることができる							
	⑩石鹸分はきれいに流すことができる							
2)洗髪介助								
洗髪の目的が 理解できる	①頭皮や髪の毛の汚れやにおいを 除くことを知っている							
	②皮膚の血行を促進することを知っている							
	③湿疹や脱毛など、頭皮や髪の毛のトラブルを 早期に発見できることを知っている							
	④気分を爽快にすることを知っている							
洗髪の注意事項	①目や耳に湯が入らないように注意 することができる							
	②冷たいシャンプー液やリンス液を直接かけない ように、手にとってから全体につけることができる							
	③頭部を強く揺すらないようにし、指の 腹で地肌のマッサージをすることができる							
	④すすぎ残しはフケや湿疹の原因に なるため、しっかりすすぐことができる							
	⑤シャワーの圧を調整することができる							
3)入浴介助の方法								
歩行浴	①利用者の荷物を預かり脱衣かごに入浴セット (バスタオル・タオル・着替え・オムツ・ビニール袋 など)を用意する 他人のものと同間違えないように注意することができる							
	②入浴の声かけをし、利用者の体調を 確認し、利用者の意思を確認することができる							
	③脱衣所に案内し、腰かけてもらうことができる							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	④声かけして、衣服を脱いでもらい脱衣かごに入れてもらう。できないところを介助することができる 車いすの場合は車いすに横長に バスタオルを敷き、座ったら腰に巻く							
	⑤身体にはタオルをかけ、肌を露出しないように気を配ることができる							
	⑥浴室への移動を介助する ・歩行する場合はすべらないように つきそうことができる ・車いすの場合は車いすのまま移動 することができる							
	⑦シャワーチェアに湯をかけ座ってもらう							
	⑧利用者の足元から手桶でお湯をかけ湯加減を聞くことができる							
	⑨洗髪することを伝え、声をかけ頭部に お湯をかけ流すことができる							
	⑩シャンプー、リンスの順で洗い、自分でできることは していただく。不十分のところは介助する。							
	⑪掛け湯で十分洗い流し、声をかけ タオルで髪の毛の水分を拭き取ることができる							
	⑫洗面器にお湯をため、洗顔してもらうよう声かけ できる(持参のものがある場合は希望に沿う) 終わったらタオルを手渡し顔を拭いてもらうことができる							
	⑬声かけして、身体にお湯をかけ、石鹸をつけたタオル を手渡し、身体を洗ってもらうことができる。終わった 後は声をかけ、手桶で十分洗い流すことができる							
	⑭浴槽に入ることを伝え、身体をシャワーチェアから浴槽 の縁に身体をずらして移動してもらうことができる							
	⑮麻痺のある場合は声をかけ手すりを持ってもらい、 健側の下肢で浴槽の縁をまたいでもらい、患側の下肢 を抱えて浴槽の縁をまたいでもらうことができる							
	⑯声かけして身体を支え、ゆっくり湯に つかってもらうことができる							
	⑰浴槽内で浮きやすい場合は、健側の足で浴槽の 側面を突っ張ってもらうよう声かけする。 長湯にならないように注意する。立ち上がるときは 手すりを持って立ち上がってもらう。							
	⑱手すりを持ったまま、浴槽の縁に腰かけてもらい、 浴槽の縁をまたいで出してもらいシャワーチェアに 移乗してもらう 麻痺がある場合は、患側の足を抱えてまたぐよう 介助する。声かけし、掛け湯をすることができる							
	⑲乾いたタオルで水分を拭き、脱衣所まで移動を 介助する。さらにタオルで拭き残しがないように拭く 車いすの場合は、バスタオルを敷いた車いすに すわってもらい介助する							
	⑳新しい衣服を着てもらう。できない部分は介助する。 整っているか確認する。荷物のまちがいがいいか確認 する。洗面所で髪にドライヤーをかけ髪を整える。							
シャワーチェア 浴	①基本的な方法は歩行浴と同じ							
	②シャワーチェアを利用者の側に用意 しておくことができる							
	③車いすで衣服を脱いだあとは、声をかけベッド柵に つかまり立位をとってもらうことができる							
	④声をかけ車椅子を引き、シャワーチェアを腰かけ られるように準備する。チェアのストッパーを確認する							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	⑤アームレストとフットレストをセットする							
	⑥身体にはバスタオルをかけ、浴室に案内する							
	⑦浴室での方法は歩行浴と同じ							
	⑧入浴後は身体を拭くことを伝え 髪と身体の水分を十分拭き取る							
	⑨脱衣所にてアームレストとフットレストを 外すように声をかける							
	⑩ベッド柵につかまってもらい立位を とるよう声をかける							
	⑪立位保持を確認し、シャワーチェアを外し、 車椅子を準備する							
	⑫その後の方法は歩行浴と同じ							
機械浴	①必要物品の準備ができる							
	②浴槽に湯をためて、湯の温度の調整ができる							
	③入浴用ストレッチャーに充電器を装着 し、作動の確認ができる							
	④利用者の体調を確認し声かけをし 入浴の意思を確認することができる							
	⑤脱衣所に案内し、声をかけ上半身の 衣服を脱ぎバスタオルをかけることができる							
	⑥入浴用ストレッチャーにはバスタオルを敷き、 利用者を車いすで浴室まで案内し、ストレッチャーの 高さを調整して介助者2人でストレッチャーに移動する							
	⑦利用者の身体をバスタオルで覆うことができる							
	⑧掛け湯の温度を確認後、手桶でバスタオルをかけた まま足元から湯をかけ、湯加減を聞くことができる							
	⑨洗髪することを伝え、声かけして 目と耳の部分をタオルで覆う							
	⑩髪、顔、身体の順に洗う							
	⑪背中を洗う時は介助者一人が身体を 支え、一人が洗うようにする							
	⑫洗い終わったらバスタオルで身体を覆いストレ ッチャーのギャッジを30度上げることができる							
	⑬ストレッチャーを頭部側から浴槽に安全に移動する							
	⑭入浴中は利用者の観察と声かけを行い 長湯に注意する							
	⑮温まったことを確認して、浴槽を コントローラーで下げる							
	⑯ストレッチャーを浴槽から出し、温度調整して身体に シャワーをかける。身体を拭くことを伝え髪、身体の 水分を拭き取り、身体の向きを変えながらバスタオル を身体の下に敷く							
	⑰ストレッチャーをベッドサイドに移動し声をかけ、 介助者2～3人でバスタオルを持ち、ベッドに移動する							
	⑱乾いたタオルで身体の水分をよく拭き取り、 声をかけ衣服の着用を介助する							
	⑲衣服を整えたあとは介助者2～3人で車いすに移動 し、ドライヤーで髪を乾かし、お茶を飲んでいただく							

8 緊急時の対応

A:一人でできる B:指示・見守りの下でできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
急変時の報告ができる	①必要物品の使用目的を知っている アンビューバック、吸引器、血圧計 聴診器、体温計、動脈血酸素飽和濃度 測定器(パルスオキシメーター)、AED、酸素ポンペ							
	②必要物品の置き場所を知っている ・アンビューバック、酸素ポンペ (地階の静養ルーム)							
	・吸引器(地階の静養ルーム)							
	・血圧計、聴診器、体温計、酸素濃度計 (地階の静養ルーム)							
	・AED (1階のエレベータ扉の左側)							
	③いつもと様子が違うと思ったときに 看護師に報告することができる							
	④看護師が来るまで傍にいて様子を観察 し、状態を報告することができる							
	⑤看護師が来るまでの間に応急処置を することができる							
	・誤嚥したときは義歯を外し、タッピング とハイムリック法を行うことができる							
	・意識消失の場合は大きな声で呼び かけて、反応があるかどうかを確認 することができる							
	・嘔吐、吐血をした場合誤嚥しないような 体位にして、ガーグルベースを持って きて含嗽などの対応ができる							
	⑥看護師の指示により必要物品を持って くることができる							
	⑦看護師の指示により、救急車を呼んだり 家族に連絡をすることができる							
・救急車への連絡は「救急か火事か」を 伝え、「センターの住所」「利用者氏名」 「利用者年齢」「その時の状態」を 伝えることができる								
・家族には状況を伝え、センターに来ていただくか、 救急車の場合は病院を知らせ、直接病院に 行くように伝えることができる								
誤嚥時の対応について理解できる	①胸をかきむしる動作や、顔を赤くして 苦しそうにしていないか観察することができる							
	②顔や唇にチアノーゼがみられ、呼吸がなく、ぐったり していないか観察することができる							
	③看護師を呼ぶと同時に、義歯を外し 詰まったものを取り除く処置ができる							
	④座位の場合、テーブルから身体を離し 身体を減靴にして頭を低くし、肩甲骨 の間を手のひらで強く4~5回叩くことができる							
	⑤背部から抱きかかえ、片手の拳をみぞおちに当て、 もう片手で拳を握って手を組み、手前前方へ 一気に持ち上げる(ハイムリック法)ことができる							

項目	チェック内容	評価							
		/	/	/	/	/	/	/	/
スタンダード プリコーションに ついて理解できる (基本的感染予防策)	手洗いの具体的方法 ①石鹸と流水で洗い残しがないように 丁寧に洗うことができる								
	・水道の栓を開け、手を水で濡らす								
	・十分の量の石鹸をとり、しっかり 泡立てる								
	*手の甲のしわを伸ばすように擦る								
	*手のひらで指先を擦る								
	*指をクロスさせて指の間を洗う								
	*親指と手掌をねじり洗いする								
	*手首を洗う								
	・石鹸分を十分に洗い流す								
	・水道栓に水をかけて洗う								
	・ペーパータオルで手指を十分に拭く								
	・ゴミ箱に手が触れないように捨てる								
	②手洗いのタイミングを知っている								
	・食べ物を取り扱う前後								
	・利用者のケアの前後(1処置1手洗い)								
	・血液、体液、分泌物に触れた時								
	・感染者または保菌者に接した時								
	・感染器具、汚染したリネン、廃棄物を取り扱った時								
	・清掃をした後、清掃用具を扱った時								
	・手袋を外したとき								
・出勤時、退勤時									
・食事時									
・トイレ時									
速乾性手指消毒剤 の使用方法	①十分の消毒剤を手取る ・ポンプの上から下まで十分に押し、3プッシュする								
	②完全に消毒剤が乾燥するまで擦る (以下の手順で1分間)								
	・手のひらの消毒剤で指先、爪をこする								
	・手のひらを擦り合わせる								
	・手背を擦り合わせる								
	・指をクロスさせ指の間に擦り込む								
	・親指を捻りながら擦り込む								
・手首も忘れずに捻りながら擦り込む									

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
手袋の具体的な使用方法を理解できる 1)手袋の着用基準を知っている	①ワンケア、ワングローブ							
	・血液、体液、分泌物、排泄物に触れる							
	・粘膜、損傷のある皮膚に触れる時							
	・汚染された物品を取り扱う時							
	・職員の手に傷がある時							
	②手袋は手洗いの代用ではないことを理解している							
2)手袋の外し方を知っている	①手袋を外した一方の手で、反対側の手袋の袖をつかむ							
	②汚染手袋の外側が、内側になるように引っ張り出す							
	③手袋を外した手で、もう一方の手袋の内側に手を差し入れる。手袋の外側に触れないように注意する							
	④外側が内側になるように引っ張り出す							
	⑤手袋を破棄し、すぐ手洗いをする							
シーツ類の取り扱いについて理解できる	①血液や体液、排泄物などで汚染されたシーツ類を職員の皮膚粘膜、衣類など周囲の環境に汚染を広げることなく操作、運搬することができる							
	・シーツ類を剥ぐ時は、利用者に接していた面を内側に丸めて、埃や汚染物が飛び散らないように取り扱う							
	・シーツ類の交換時はマスクを着用する							
	・手指に傷がある場合は手袋を使用する							
	・感染の恐れがある場合、ビニール袋に入れ、口をしっかりと縛り別にする							
	②必要時はうがい剤を使用する							
感染防止対策について理解できる	③うがいは、うがい水が咽頭に届くように行う							
	施設内感染の予防のための環境を整えることができる							
	①換気を常に行い、空気中の病原体の減少や、生活に適した温度、湿度の管理や臭気などの空気汚染の除去を図る							
	②汚染場所を作らないようにする							
	③日常の環境整備はステリ・プロで清掃する(フロアのテーブル、廊下やトイレの手すり、ベッド柵等)							
④うがい用のコップやガーグルペースはその都度ハイター液で消毒する								
感染症発生時の対応について理解できる	「感染対応マニュアル」に沿って手順どおり実施することができる							
	・インフルエンザ							
	・感染性胃腸炎							
	・食中毒							
	・結核							

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
	・疥癬							
	・带状疱疹							

10 記録

A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
記録の目的を理解できる	・情報を確実に伝え、共有化を知っている							
	・利用者の個別状況に応じた介護のプロセスを、証拠記録をして残す責務があることを知っている							
	・通所介護計画の立案と見直しのための情報であることを知っている							
	・一貫した介護の継続のための情報であることを知っている							
記録のポイントを理解できる	・見たり、聞いたり、感じたり実施したことを、ありのまま記録できる							
	・内容は整理され、簡潔に記録できる							
	・字は読みやすく書くことができる							
	・書いたら必ずサインすることができる							
	・他の人の書いた記録を多く読むことも大切であることを知っている							

11 勤務者の心構え

A:一人でできる B:指示・見守りの下にできる C:できない

項目	チェック内容	評価						
		/	/	/	/	/	/	/
ケアセンター成瀬スタッフとしての心得を理解できる	・就業時間中は、上司の指示に従い熱心に仕事をする							
	・時間を厳守し、与えられた仕事を確実に迅速に処理する							
	・上司の許可を受けずに勝手に職場を離れないこと							
	・センター内の機械器具設備などの保全材料、動力、消耗品などの無駄使いをしないこと							
	・仕事上の機密、個人情報内規を遵守し、利用者及び法人の不利益となる事項をもらさないこと							
	・遅刻、欠勤、早退をみだりにしないこと							
	・許可なく施設内及び設備を使用して報道、宣伝、募金、署名運動その他これに類する行為をしないこと							
	・職場を整理整頓して気持ちよく作業ができるよう努めること							
	・利用者に対しては常に親切丁寧を旨として、その言語・態度には慎重かつ細心の注意を払い、利用者には不安と不信をおこさせてはならない							
	・常に健康に留意し、明朗な態度で就業しなければならない							
・業務上の失策を隠さないこと								

インシデント（ヒヤリ・ハット）報告書

	施設長	課長	主任	副主任	報告者
報告者	部署：				氏名：
いつ	平成 年 月 日 () 時 分頃				
どこで	地階・1階・2階 () その他 ()				
誰が (利用者・職員)	利用者 () DS・HS・CM・支援・看護・総務 職員 ()				
どんなこと					
なぜ起きたか (未記入でも可)					
再発防止策 (未記入でも可)					

理事長	施設長	課長	主任	副主任	報告者

事故報告書

報告年月日 年 月 日

1 事業所の概要

法人名	社会福祉法人創和会					
事業所名						
事業所所在地	町田市成瀬台3-24-1	電話番号	042-720-2202			
事業所番号						
管理者名						
記載者名・印	印					
該当部門等 (該当にレ)	<input type="checkbox"/>	訪問介護	<input type="checkbox"/>	通所介護	<input type="checkbox"/>	特別養護老人ホーム
	<input type="checkbox"/>	居宅介護支援	<input type="checkbox"/>	認知症対応型通所介護	<input type="checkbox"/>	短期入所生活介護
	<input type="checkbox"/>	高齢者支援センター	<input type="checkbox"/>	看護グループ	<input type="checkbox"/>	総務管理課

2 利用者（事故当事者）

フリガナ	(男・女)	保険者名			
氏名	(歳)	保険者番号			
被保険者番号		要介護度		認知症	
住所		電話番号			

3 事故の概要

発生日時	年 月 日 時 分					
発生場所						
事故の種別 (該当にレ)	<input type="checkbox"/>	死亡	<input type="checkbox"/>	食中毒	<input type="checkbox"/>	その他
	<input type="checkbox"/>	ケガ	<input type="checkbox"/>	感染症	〔 〕	
	<input type="checkbox"/>	行方不明	<input type="checkbox"/>	職員の法令違反・不祥事		

<p>概要 (原因、経緯、 被害の状況等)</p>	
-----------------------------------	--

報告が遅延した理由 (遅延した場合のみ記入)	
---------------------------	--

4 事故時の対応

対応の概要			
治療した 医療機関名		医療機関所在地	
連絡した関係機関			
家族への連絡・説明状況			

5 事故後の対応

利用者の状況	入院日	月	日	退院(予定)日	月	日
再発防止に向けての今後の対応						
損害賠償等の状況						

ボランティア研修会

平成 27 年 3 月 24 日

社会福祉法人 創和会

I. ボランティアの意義について

1. ボランティアの存在意義

現在の超高齢社会では、高齢者事業を専従職員だけで維持することは不可能に近く、どの施設でもボランティアの存在は欠かせないものになっています。自治体がいろいろな制度を設け(町田市の場合は「いきいきポイント制度」)元気な高齢者にボランティア活動を促しているのは介護予防を目的としつつも、介護現場へのボランティア参加の呼び水にしていると言えます。

2. ケアセンター成瀬のボランティアの実体

ケアセンター成瀬は、開設当初から「ケアセンター成瀬住民の会」の会員を中心に多くのボランティアが関わってきましたが、特に、平成 18 年度の経営危機に際し、大量のボランティアを投入しケアセンター成瀬を支える力となりました。

現在のケアセンター成瀬にかかわっているボランティアは、デイサービスの給茶配膳、趣味活動のお相手、くもん学習療法の学習サポーター、特養のスタッフ補助など介護現場で活動するボランティア(ぶどうの会)を始め、庭の植栽・清掃、施設案内、音楽グループ(ダンケムジーク)による定期的なコンサート等々多岐に及び、またバザーなども大勢のボランティアによって開催されています。ケアセンター成瀬に関わるボランティアの数は年間延べ 2,000 人に登り、大きな力を発揮しています。

「ぶどうの会」のメンバーは現在 32 名で、内訳は「住民の会」の会員が 19 名、会員以外が 13 名です。近年会員以外のボランティアが徐々に増えてきています。

3. ボランティアの実践奨励

本来のボランティアの実践は、誰かのためというよりは自分自身のためであると考えます。誰かのためと始めた人も回を重ねるうちに、高齢者の実状に触れる、高齢者とのふれあい方を学ぶ、高齢者の不安の種を理解する、そしてそれらを自分の身に重ね合わせる。自分自身にも、自分の身近な高齢者のためにも、ボランティア活動の中で得た経験や知識は貴重な財産となり、これらはまさしく自分自身のためです。創和会の理念である「共に支えあい、共に生きる」を具現する一つがボランティア活動の実践とも言えるでしょう。

II. ボランティア心得

1. 基本的な心得

- ① ボランティアも職員同様、当法人(社会福祉法人 創和会)の一員であるという意識を持って活動する。
- ② ボランティア活動で知り得た利用者や家族の状況などプライバシーについては決して外部に漏らさないよう秘密の保持を厳守する。

- ③ ボランティア活動は自分の意思で行う主体的な活動です。無償の活動であっても行動には責任を持ち、やむを得ず遅刻や欠席をするときは事前に連絡をする。
- ④ 介護現場でのボランティア活動は現場の職員との協働作業です。お互い意思の疎通を図り、分からないことは職員の指示を仰ぐ。また現場でのルールや決まりごとがあるので、自分の判断で勝手な行動はしない。
- ⑤ 国家資格やヘルパー資格を持ち、福祉現場での経験があっても、利用者の身体介助（移動介助、移乗介助、排泄介助、食事介助等）は行わない。介助が必要なときは近くの職員に声をかける。
- ⑥ 利用者や入居者には真心を持って接し、不快感を与えるような言動は慎む。
- ⑦ 良かれと思っても、相手にとっては迷惑になってしまうこともあるので相手の意思や考えを尊重して接する。
- ⑧ 幼児語やお爺ちゃん、お婆ちゃんという呼び方はしない。特に認知症の方の言動に驚いたり馬鹿にしたりしない。
- ⑨ 利用者とは親しくなっても適切な敬語を使い、タメ語で話さない。
- ⑩ 面会のご家族等とは時候の挨拶などにとどめ、立ち入った話はしない。

2. 服装・身だしなみの心得

- ① 活動的で清潔感のある服を着用する。夏場のタンクトップ等肌の露出の多いものは避ける。
- ② 地味な色合いより明るい色のものが好ましい。
- ③ エプロンを着用し、名札はよく見えるところに必ず付ける。
- ④ 髪は清潔にし、長い場合は後ろで束ねるなどする。
- ⑤ アクセサリーの類は過剰にならないようにする。
- ⑥ 携帯電話は施設内使用禁止。必ず電源を切る。

3. 健康管理の心得

- ① 体調不良（発熱、咳、下痢、悪寒等）を感じたときは、無理せず活動を休む。
- ② 家族が感染症の病気に罹ったときも注意し、参加の可否を現場責任者に相談する。
- ③ 施設内の感染予防のため、施設へ入館の際には手指消毒・うがいをする。また帰宅後にも手洗いやうがいをを行う。（ウイルスを持ち込まない、持ち出さない）

Ⅲ. 続けるためには

- ① 自分の生活やリズムをあまり崩さず、自分に合ったものを選んで活動し、無理をしない。
- ② 人との出会いを大切にし、多くの人々や仲間とふれあい、学びあう姿勢を持つよう心掛ける。
- ③ ボランティア活動が生き甲斐の一つとなるよう楽しい活動を目指す。

以上

ボランティア意見交換会報告書

開催日 平成 27 年 3 月 24 日 (火) 13:30～

ボランティア側から出た意見・要望

<趣味活動について>

- ① 趣味活動の当日参加者を確実に把握して欲しい。(当日休みの方や臨時・新規で出席の方等は訂正した予定表をもらいたい。
対応:当日の予定表の参加者訂正・追加はフロアリーダーが行い、各ボランティアに伝える。
- ② 書道の作品の展示をスタッフも手伝って欲しい。また一定枚数溜った展示物は、適宜まとめてご利用者にお返ししたり、廃棄するなどの管理はスタッフ側でして欲しい。
対応:作品展示はフロアスタッフが手伝う。作品展示物管理は常勤が行う。
- ③ 利用者の案内・誘導は身体介助に関わる部分なので、スタッフが行って欲しい。
声かけでご自分で移動可能な方については、ボランティア側がお誘いしてもよいと思う。
対応:利用者の案内・誘導はフロアリーダーとスタッフが協力して行う。ボランティアは活動準備・実施・片づけを主体に行う。
- ④ ワンフロアでの活動のため、周囲の声や音が気になって集中出来ないことがあるため、つい立てを追加して、視界だけでも遮るように配慮して欲しい。
対応:趣味活動時間は、入浴室のつい立て3枚を追加使用して環境を整備する。
- ⑤ 趣味活動の時間中はスタッフもひとり関わってもらい、その日の趣味活動の担当者をわかるようにして欲しい。
対応:当日のフロアリーダーが趣味活動全体の様子を把握して行動・対処する。

<くもん学習療法について>

- ① 学習準備のセットはしておいてもらいたい。
対応:当日の学習担当スタッフが学習機材・予定者の教材ファイルをすべて準備する。ボランティアは教材ファイルの出し入れは行わない。
- ② 当日予定メンバーの変更があるときは、変更を知らせて欲しい。(ボランティアが渡されている予定表に変更の記載がなく、混乱したことがあった。)
対応:当日の学習担当スタッフが予定表の確認・訂正・変更を確実にを行い、ボランティアにも伝達する。
- ③ ご利用者の学習の席への誘導はスタッフが行って欲しい。
対応:利用者の案内・誘導は学習担当スタッフとフロアスタッフが協力して行う。ボランティアは自分の担当利用者の直前準備・実施・記録のみ主体に行う。
- ④ 学習支援後は喉が渇くことが多いので、飲んでも良いお茶等があれば用意をして欲しい。
対応:ポットなどを準備して、自由に飲めるよう検討する。

その他

全体を通してボランティアで来ている方達に対し、強く依存している部分はないでしょうか?デイでのプログラムを手伝って頂いている存在なので、感謝の気持ちを持って「ありがとうございます。」の声を忘れずに。お互いに気持ちよく楽しいデイサービスにしよう。

デイサービス悠花（基本情報シート）

訪問調査日時	平成 26 年 10 月 16 日（木） 14:00～15:00
自治体名	西東京市
調査対象機関	デイサービス悠花
事業所種別	認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護
調査対象者	管理者
訪問調査実施者	大口
調査場所	社会福祉法人 悠遊
併設事業	訪問介護事業、通所介護事業、居宅介護等事業（老人・障がい者）、地域包括支援センター、認知症対応型共同生活介護、配食サービス、収益事業（不動産賃貸事業、駐車場業）
備考	

	訪問調査対象施設等の概要	備考
定員、実利用者数	定員 12 名。平均 1 日 8.25 人(2013 年度)。	
サービス内容（特徴等）	援助・相談、健康チェック、日常生活動作の機能訓練、食事の提供、入浴の支援、介護サービス（移動、排泄の介助等）、送迎	
職員数（H27）	常勤 3 名、非常勤・その他 6 名、計 9 名。介護福祉士 6 名、看護師 2 名、介護支援専門員 2 名。（認知症ケア専門士取得者がいる）	
退職者数	2 名(2011 年～2014 年)	
OJT の有無	新入職員の OJT 有（法人全体）	
研修参加状況	月 1 回 2 時間(18-20)でのプチ勉強会、外部研修は 1 職員 2 回程度参加	
実習等受入れ状況	大学、専門学校、近隣の小中高学校の見学・実習等の受け入れ	
ボランティアとの関わり	<ul style="list-style-type: none"> ・法人全体：登録者 178 名(2014.3) ・デイサービス悠花：ボランティア交流会（年 1 回） 	
家族との関わり	<ul style="list-style-type: none"> ・家族交流会 2 回開催。利用者・家族アンケート実施 ・ファミリーデーの開催（職員の家族が職場見学をする） 	
地域との関わり	<ul style="list-style-type: none"> ・スイカ割り、餅つき大会を開催、公園外出で地域の子供たちと交流 ・後援会組織「(社福) 悠遊をささえる会」にて、利用者・家族が抛出したバザー品を市民まつりで販売、売上金を後援会より法人へ寄付 	
ヒヤリハット 事故報告	有	
事業収入	<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービス悠花の介護報酬：3,133 万円(2013 年度) ・法人全体事業活動収入 51,316 万円、事業活動支出 47,419 万円、収支差額 3,897 万円（2013 年度） 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・各種資格（介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員資格取得等）取得に向けた受験料の法人補助補助（2013 年度実績 9 名） 	

参考：・2013 年度法人事業報告書、デイサービス悠花事業報告書、重要事項説明書参考
 ・東京福ナビ事業所情報（2015 年 2 月）

デイサービス悠花（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみでの課題
1	<p>取組んでいること（効果・展望等含む）</p> <p>目的： リスクマネジメントの実施</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 日報にヒヤリハット欄を設け、日々職員が口頭で報告したヒヤリハット、事故報告を、その日の書記担当者が記入し、タイムリーな対応をしている（その場で解決できることは即時の検討、残された課題は職員会議等で段階的に検討） ② 月1回（2～2.5時間）の職員会議時に、1カ月集積したヒヤリハットを、さらに深めて検討・対応している <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① タイムリーに把握でき即対応できる。その場でケアの方法を変更すること等に対応し、その日のうちに解決法を考えられるようになった ② 職員同士が伝え合うことで相互作用となっている 	<p>なぜ取組んだのか</p> <p>同法人別施設で、目安箱のような形でヒヤリハットを集積していたが、タイムリーに対応できず、量的に収集できなかつたため</p>	
2	<p>目的： 外部の目を入れることでの、サービスの質の向上</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 家族交流会を年2回開催している ② 利用者と家族へアンケートを実施している <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① ピアカウンセリングのように、家族同士同じ悩みを共有し、解決策など情報交換している。（例：紙パズはいつ、どうしたらはいてもらえるか？） ② デイサービスセンターとして家族の状況が理解できる場となっている ③ アンケート結果を事業計画に反映している 		

デイサービス悠花（訪問調査まとめ）

3	<p>取組んでいること（効果・展望等含む）</p> <p>取組んでみることでのサービスの質の向上</p> <p>目的：研修を活用することでのサービスの質の向上</p> <p>工夫：</p> <p>① 法人全体でOJTを新人職員に実施している</p> <p>② 月1回職員会議を、18時以降の2時間～2時間半実施し、全職員（運転手以外）が参加。毎回テーマを設けプチ勉強会を開催している。担当職員が決められたテーマについて調べてきて、その内容を共有する形での勉強会も実施。</p> <p>③ 外部研修に一人2回程度参加。職員の希望を勘案し、管理者が選択・決定している</p> <p>④ 月1回の事業所の職員会議で、受講した外部研修の伝達を15分程度実施している</p> <p>⑤ 今年度は、実施せず。</p>	<p>なぜ取組んだのか</p> <p>各事業所、法人全体でサービスの質の向上を図るため</p>	<p>取組んでみる課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人全体の研修として新任研修しか実施されていない。新人以外の職員研修を5年・10年などの節目で取り組む必要がある ・毎回のテーマをどう掘り下げていくかが課題
4	<p>目的：虐待の防止</p> <p>工夫：</p> <p>① 「虐待の芽チェックリスト」を職員全員に配布・回収し、管理者が集計して傾向を把握している</p> <p>② 集計を見ながら職員で振りがえり、気づきのきっかけづくりをしている</p> <p>③ 職員会議で、①②で気づいた具体的に気になる行為やその場合の対応を検討した</p> <p>効果：</p> <p>個々の職員の気づきのきっかけとなつている。具体的な言葉として「ちょっと待って」などが上がり、その言葉を言ってしまった時に、その場で職員同士が気づき、状況を把握し、助け合えるようになった</p>	<p>行動を振り返り（特に言葉使い）、反省するため。</p> <p>「虐待の芽チェックリスト」を改善のツールとして使用し、虐待につながる行為の具体的な防止策を共有するため</p>	<p>時間が経過すると忘れてしまうため、定期的に虐待の防止について繰り返し取り組む必要がある。</p>

デイサービス悠花（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみでの課題
5	<p>取組んでいること（効果・展望等含む）</p> <p>目的：センター方式C-1-2を活用することでのサービスの質の向上</p> <p>工夫：</p> <p>① 新規利用者、新規以外の利用者で変化のあった方を実施</p> <p>② 月1回の職員会議で行う個別ケース検討のアセスメントに活用している</p> <p>効果：</p> <p>個々が把握した情報が一枚で共有でき、ケアのヒントとして活用できるようになった</p>	<p>変化のある利用者については、日々のミーティングでは検討しきれないことが多いため</p>	
6	<p>目的：役割マトリクスを活用することでのサービスの質の向上</p> <p>工夫：</p> <p>① 年度初めに個々の職員の目標を立て、役割マトリクスを活用し組織内で共有している</p> <p>② 半年に1回の人事考課のほか、四半期ごとに目標に対しての職員の取組状況を確認する面接（30分程度）を管理者が活用している。</p> <p>効果</p> <p>各職員の目標を研修計画に反映できるようになった</p>	<p>立てた目標を達するための進行管理が必要であったため</p>	
7	<p>目的：働きやすい職場づくり</p> <p>工夫：</p> <p>① 残業がない職場づくりに努めている（月1回の会議以外。センター長、副主任除く）</p> <p>② 少人数の職場であるため、職員間で情報交換を密にしている</p> <p>③ 上司に話しやすい関係性を作るため、センター長から職員へ普段から声掛けし、センター長に言いにくい場合は、副主任が受けとめるようにしている</p> <p>効果：</p> <p>2011年11月開設以降、退職者が2名のみである</p>	<p>働きがいがある職場づくりを目指すため</p>	

デイサービス悠花（電話調査まとめ）

2015年10月21日 16時00分～16時30分

聴取対象：管理者

担当：乙幡

① 利用者・家族へのアンケート結果を事業計画に反映とあるが、具体的にお教えください

2013年度に第三者評価は予算上受けられなかったが、その一部である利用者・家族へのアンケート実施のみ行った。単年度のもの。利用者宅にアンケート用紙が委託業者から郵送され、利用者本人は認知症の方が多いため、主に家族が記載したものと思われるが、委託業者に返送され集計した結果の報告を受けた。

アンケート調査の結果、「通所介護計画が、ご自宅での生活に反映されているか」の評価が低かった。そのため、2014年度の事業計画へ反映した。

事業計画への反映の具体としては、これまで通所介護計画書を電話などで説明し、送迎時に手渡しすることが多かったが、自宅に訪問して説明することにした。

平成27年度は第三者評価を受けている。

なお、開設当初からの取組みとして、「コミュニケーションを円滑に行う」ことを目標とし、デイサービスでの様子を家族交流会で伝えることや、日々の連絡帳に加え、写真入りの便りを発行することにより、デイサービスでの様子を家族により知ってもらえるような工夫をしている。その結果、家族交流会などで、ご家族から、「自分たちが楽になるだけではなく、利用者本人の明るい表情などから楽しんでいることがわかった」などの意見があがっている。

② 受講した外部研修の報告会について

月1回職員会議を18時以降2時間～2時間半実施し、運転手以外の正規・非正規全職員が参加している。

時間外になるため、手当はつけている。

受講した外部研修の内容について、職員会議の議題の一つとしてあげ、報告書をもとに、参加した職員が口頭でも報告してもらっている。文字だけでなく、口頭説明をすることにより、職員同士で振り返っていることもあり回覧だけよりは効果があると思われる。

法人全体での外部研修の報告会は定期的にされているわけでない。この2年間実施がないが、3年前は、参加したものが直接法人全体会議にて報告した年もあった。

③ 役割マトリックス表の活用方法について（全員目標も含めて共有しているのか）

役割マトリックスの表は、全職員に配布し、共有している。

前期と後期の年2回の面接で見直し、見直すごとに全職員に配布し共有している。

人事考課も含めた面接で、300点満点でSABCの判定を行う。マトリックスに書かれている内容が達成されたか否かは、どう行動したかの自己申告と、管理者の裁量に任せら

れている面がある。他者評価（職員が職員を評価する）ことは実施していない。マイナス評価は実施できることになっているが、マイナス評価をしたことはない。

マトリックスに書かれてある内容が日々意識されているかと問われれば疑問であるが、最低でも年2回振り返る時が設定されているため、効果はあると考える。

2014年度前期 デイサービス悠花 役割マトリックス

職場の目標	A職員	B職員	C職員	D職員	E職員	F職員	G職員	H職員
事業計画に基づき業務を計画的に実行する								
認知ケアの向上								
利用者の力を活かしたケアを実践する								
通所介護計画の理解と計画に基づくサービスの提供								
地域に関われた施設づくり								
動きやすい職場づくり								

*赤字で書かれている部分は、今年度新しく書き加えた、または修正をした部分です。

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（基本情報シート）

訪問調査日時	平成 26 年 10 月 3 日（金） 11:00 ～ 12:00
自治体名	大田区
調査対象機関	社会福祉法人池上長寿園 大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
事業所種別	通所介護・認知症対応型通所介護（介護予防含）
調査対象者	管理者
訪問調査実施者	大口
調査場所	特別養護老人ホーム蒲田 会議室
併設事業	訪問介護、通所介護、短期入所生活介護、認知症対応型通所介護、介護予防事業、居宅介護支援、地域包括支援センター介護老人福祉施設
備考	

	訪問調査施設等の概要	備考
定員、実利用者数	<u>一般</u> ：40 名・ <u>認知症対応</u> ：12 名	
サービス内容（特徴等）	健康チェック、機能訓練、日常生活介護、食事提供、入浴、送迎、相談 健康体操、レクリエーション、趣味活動	
職員数	<u>一般</u> ：総従業員数 28 名：介護職員：常勤 6 名・非常勤 6 名、看護職員：非常勤 2 名（経験年数 5 年以上の従業員の割合：41.7%） <u>認知症対応型</u> ：総従業員数 19 名：介護職員：常勤 2 名・非常勤 4 名、看護職員：非常勤 3 名（経験年数 5 年以上の従業員の割合 33.3%）	
退職者数	<u>一般</u> ：生活相談員（非常勤 1 名）看護職員（非常勤 2 名）介護職員（常勤 1 名、非常勤 3 名） <u>認知症対応</u> ：介護職員：常勤 1 名、看護職員：非常勤 2 名	
OJT の有無	スキルチェック表(55 項目)を用い、毎日研修報告書を提出	
研修参加状況	スキルチェックの実施と、面談により聴取したキャリアアップの希望等を参考にして、個人別の研修予定表を作成し受講している	
実習等受入れ状況	多数受入れ、しおり有り	
ボランティアとの関わり	年間延べ 1 千人。クラブのボランティア講師等	
家族との関わり	「介護者のつどい」を 2 カ月に 1 回、家族懇談会を年 2 回開催	
地域との関わり	児童館や町会、商店街等とイベント、外出にて地域と交流。広報誌等で地域に情報発信している。地域活動委員会を発足し交流会を実施	
ヒヤリハット 事故報告	事故防止対策委員会にて、事故の要因分析や予防実施。ヒヤリハット報告有。職員間にて報告・連絡・相談の情報共有のメモの運用開始	
事業収入	法人全体事業活動収入 5,298,636 千円、法人全体事業活動支出 4,997,877 千円、収支差額 295,758 千円	
その他		

- 参考：・平成 26 年度法人事業報告
・平成 26 年度福祉サービス第三者評価
・東京都介護サービス情報公表システム事業所情報(2014.9)

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（訪問調査まとめ）

取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみでの課題
<p>1</p> <p>目的：虐待の芽チェックリスト(高齢者権利擁護支援センター研修資料)を活用した虐待の防止と認知症ケアの向上</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 虐待の芽チェックリストを職員全員に実施。チェックリストの事前配布・回収をしてその結果を基に研修を開催。非正規職員が多いため勤務時間内外両方を設定し3回開催、1回30分程度、回数多く開催することで、参加率の向上を図った。管理者から意見を戻している ② 「職員は家族ではない」「利用者をちゃん付けで呼んではいけない」など管理者から個々の職員に呼びかけている <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その場で気づいて、職員間で注意しあえる環境になった ・「言葉使い」「名前呼び」「ちゃん呼び」等について振り返りをするようになった ・周辺症状のある認知症利用者に対しての職員の葛藤・イライラへ気づき、対応者の交代などチームケアで支えること。職員自身が交代してほしいと言える勇気や、その場を少し離れて深呼吸して戻る「間」の大切さに気づくことができた ・新人・異動職員の研修記録により、慣れによる意識の薄れを、気づき、改善した 	<p>管理者が高齢者権利擁護支援センター開催の研修へ参加し、利用者へ対する言葉遣いが相応しくない職員がいると感じたため</p>	<p>プライバシー、言葉使いなど個々の職員のものさしが違う。この共有化が課題。</p>
<p>2</p> <p>目的：養護者による虐待の防止</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 地域包括支援センターと「介護者の集い」を2カ月に1回開催 ② 「連絡ノート」を活用し、介護負担へ配慮 <p>効果：* 効果については、次頁を参照</p>	<p>家族が長く介護をしていけるよう、家族へのケアを重視したため</p>	<p>（このセルは対角線が入っています）</p>

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
3	<p>取組んでいること（効果・展望等含む）</p> <p>目的：介護職員へのメンタルヘルスケアによるサービスの質の向上</p> <p>工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 地域包括支援センターと「介護者の集い」を2カ月に1回開催（再掲） ② 「連絡ノート」を活用し、家族の要望をきいている ③ ボランティア懇談会を年2回実施し、ボランティアからの意見徴収 ④ 職員が対応に困った時、“同じ屋根の下にいる施設全体でケアについて考える場”をもてるよう臨時会議を行い、施設全体でサポート・理解を得られるようにしている <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族やボランティアから指摘を受け、ケアを改善できた ・臨時会議で検討した結果、徘徊する利用者が他部署に立ち寄りながら施設を一周でき、他部署の職員が利用者の置かれている状態を学ぶこともできた 	<p>長くケアに携わることができ、ケアの質の向上を重視したため</p>	<p>職員の育成、定着について、新人職員（とくに若い世代）は挨拶など基本的な社会人教育も必要。人を選べない中での難しさ。</p> <p>外国人介護職員への言葉や文化の違いによる教育の難しさ。</p>
4	<p>目的：ヒヤリハットの活用を習慣化させることで、事故の防止を図る</p> <p>工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① ヒヤリハットの書式を簡素化（チェック項目を増やし時間短縮化）した ② 回覧者を狭め（施設長・統括までだったものを管理者までに変更）、迅速に検討できるようにした <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・約3か月の取組みで習慣となった ・この手すりはちよつと滑りやすい等、ヒヤリとするような事象が起きる前には一定の兆候が存在するという気づきが広がり、予防について話し合えるようになった 	<p>これまでケガや問題がなかったとしてもすべて「事故報告」で対応してきたため、ヒヤリハットを書く習慣がなかったため</p>	<p>外国人介護職員への言葉や文化の違いによる教育の難しさ。</p>

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（訪問調査まとめ）

5	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみでの課題
<p>目的：会議と研修・懇談会等を活用し、法人理念に沿ったサービスの質の向上</p> <p>工夫：</p> <p>① 他の利用者を中傷する高齢者へ、中立的な立場で助言や仲介等対応できるように、必要に応じて短時間で臨時会議を開催し、話し合うようにしている</p> <p>② 外部研修等を活用し、職員のモチベーションが低下する前に、組織で取組む。非正規職員等が参加しやすい時間の配慮、参加しなかった職員への伝達研修の実施</p> <p>③ 組織として守るマナーをロッカーに掲示。接遇委員会を設け、研修を実施</p> <p>④ 新人職員は内部研修に優先的に参加してもらい、講師はベテラン職員が実施</p> <p>⑤ 定期的な事業所内会議を開催（短時間でもその都度開催してケース検討・サービ</p> <p>ス計画・認知症ケアの方法について検討などを実施）</p> <p>⑥ ボランティアスタッフから意見徴収（ボランティア懇談会：年2回開催）</p> <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ベテラン職員が新人職員研修の講師をすることが、ベテラン職員の学びとなった 	<p>法人理念や各部署が目標にどう取組んでいくのかについて、一般職員には理解されにくいいため</p>	<p>取組んでみでの課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 新人研修の講師の後継者の育成など、継続すること 研修で学んだことや気づいたことをどう日常で火が消えないうちに取組むかが課題 	

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター（電話調査まとめ）

2015年10月27日 14時00分～14時30分

聴取対象：所長

担当：乙幡

① 「虐待の芽チェックリスト」実施後、職員へ管理者から意見のフィードバック方法や内容等

正規職員（5名）の場合、「虐待の芽チェックリスト」を自己チェック後、年1回一人10分～30分の面接時に所長からみた気づきも含めてチェックリストをもとに振り返り、注意するところは注意している。人事考課の面接も兼ねているため、年度目標や受けた研修についてなども含め面接している。評価はABCとなっており、給与へ反映する。マイナス評価はできることとなっているが、マイナス評価をしたことはない。プラスの評価は実施したことがある。

非正規職員（約15名）の場合は、「虐待の芽チェックリスト」を自己チェックと、正規職員からみた非正規職員のケアについて正規職員から報告をもらった後、非正規職員と所長との年1回の面接時に振り返りや、気づいた点を伝えている。非正規職員については、人事考課はないが、次年度の雇用についてや、受けた研修なども話している。非正規職員については、個々の年度目標はたてていない。

② ヒヤリハットの回答者を狭めたことによる組織全体への周知や検証方法について

施設長や統括へのヒヤリハットの報告は、月1回ヒヤリハットをまとめたものが、会議録として回覧されている。また、施設長や統括が出席している全体会議に報告されることもある。

以前はヒヤリハットではなく、事故報告書として提出していたため、提出に時間がかかり、書く負担も大きく、件数も少なかったが、事故報告ではなく書式を簡素化したところ、一桁だったヒヤリハットが二桁は毎月出るようになった。

しかし、まだまだ管理者などが見て気づいて各職員に言わないと出さないこともあり、今後も声掛けなどが必要な状況である。

③ 会議について（種類、目的、構成員、頻度、スケジュール、手当等）

デイサービス内での会議は、3種類ある。レクリエーション会議 月1回、処遇改善会議 月1回、在宅会議 月1回である。正規・非正規問わず全職員である。時間内に組んでいるが、時間外になるときは手当をつけている。

法人全体では、全体会議（部門の管理職）、3部門ごと（特養、通所、包括）の会議がある。通所の会議が在宅会議と呼ばれており、月1回実施されている。

研修報告については、ほとんど回覧が多い。会議の中で研修内容が報告されることはそれぞれの部門ごとに行われ、施設長や統括などの管理職には、回覧にて報告をしている状況。OJT研修などは、在宅会議や、朝の申し送り時に15分程度、口頭で報告してもらうこともある。外部研修としては、東社協の認知症関連の研修は毎回参加するようにしている。

大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター

ヒヤリハット報告書

回覧順	対応者	生活相談員	管理者
捺印			

日時	平成 年 月 日 () 頃				記入日	平成 年 月 日				
利用者氏名	様 男 女 年齢			歳	記入者	氏名				
介助度	支 介	1	2	3	4	5	車椅子 (自操 介助) 独歩	起 因 者	発 見 者	対 応 者
場 所	フロア トイレ 玄関外 (敷地内) 送迎車内 送迎車~自宅 他 ()									
起 因 者 名	発 見 者 名			対 応 者 氏 名						
発 生 状 況	①バス送迎中 (・連絡ミスで迎えに行った・迎えに行かなかった・その他									
発 見 状 況	②移動中 (・見守りを忘れた・決められた介助が出来なかった・その他									
・時系列	③入浴中 (・着替えを忘れた・薬を忘れた・決められた介助が出来なかった・その他									
・箇条書き	④食事中 (・トロミ剤を忘れた・服薬を忘れた・服薬間違えそうになった・その他									
	⑤返却・出し忘れ (・薬の出し忘れ・帰宅時の返却忘れ・その他									
	⑥その他									
発 生 原 因										

グループホーム杏友苑（基本情報シート）

訪問調査日時	平成 26 年 10 月 3 日（金） 15:00 ～16:00
自治体名	足立区
調査対象機関	有限会社杏友社 グループホーム杏友苑
事業所種別	認知症対応型共同生活介護
調査対象者	管理者
訪問調査実施者	大口
調査場所	グループホーム杏友苑 1階
併設事業	介護予防事業

	訪問調査施設等の概要	備考
定員、実利用者数	2ユニット（定員 16 名）、入居率 100%、要介護 1=5 名、要介護 2=7 名、要介護 3=2 名、要介護 4=2 名（平成 25 年度退所者 7 名）	
サービス内容（特徴等）	日常生活のケア、レクリエーション活動（外出外食ツアー、近隣への買い物、地域行事への参加、ホーム内での食事作り等）	
職員数	21 名（常勤 13 名・非常勤 8 名） （専門職：介護福祉士 18 名、ヘルパー 3 名、介護支援専門員 2 名） 介護職員一人当たりの利用者数 2 人	
退職者数	介護職員常勤 1 名(H26)	
OJT の有無	有。手引書ファイル作成し、定期的に更新している	
研修参加状況	地域包括支援センター等と合同開催による協力病院院長による講演会。3～4 か月に 1 回「グループホーム勉強会」にて身体介護技術や緊急時の対応、疾患などについて実施。別立てで、管理者主催の勉強会も定期的に実施。同内容を月 2 回実施し多くの職員が参加できるようにしている。	
実習等受入れ状況	なし	
ボランティアとの関わり	担当職員を配置。傾聴、歌唱、麻雀、音楽演奏等定着している。	
家族との関わり	家族交流会（年 1 回）、行事への家族参加、アンケート実施、3 ヶ月に 1 回通信を家族へ郵送、利用者交流会（年 2 回）実施、	
地域との関わり	年 4 回地域住民代表と運営推進会議開催、地区行事への参加（盆踊り等）、区のグループホーム連絡会へ定期的に参加。他施設の見学や研修に参加し、その後報告会等を実施	
ヒヤリハット 事故報告	有。事故につながりやすい事例を「支援経過票」に記録している	
家賃（月額）	55,000 円、食事 420 円/1 食、おやつ 120 円、金銭管理費 1000 円/月、光熱費 400 円/日など	
その他	第三者評価で指摘された内容の改善に毎年取り組んでいる 平成 23 年度～26 年度の第三者評価機関（株式会社アミュレット） 協力医療機関（医療法人社団 厚友会足立東部病院）が徒歩 30 秒の場所にある。当該グループホームは病院の関連施設に位置づけられている。	

参考：・平成 26 年東京都介護サービス情報公表システム事業所情報
・平成 25 年度福祉サービス第三者評価

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみでの課題
1	<p>目的：「職員目標シート」を活用した職員一人ひとりの能力の向上</p> <p>工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 「半年後・1年後の自分がどんな職員になっていきたいか?」「どんな研修をしたいか?」を把握するため、「職員目標シート」を独自に作成。 ② 職員はシート記入後、ユニットリーダーに提出し、リーダーと個別に面談を実施。 ③ 職員が希望する研修については、外部で開催される研修への参加（区のグループホーム連絡会の研修等）やホーム内勉強会のテーマに取り上げるなど、管理者とリーダーが調整している。 <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ほぼ全職員が希望する研修に参加できるようになっている。 ・ 職員が自ら学びたい研修に参加できることでスキルや満足度の向上につながっている。 	<p>平成23年度の第三者評価で「職員一人ひとりの能力向上に関する希望を収集できる仕組みづくりが必要」との指摘があったことを踏まえて取り組んだ。</p>	
2	<p>目的：管理者主催の勉強会を実施し、職員の知識や技術向上を図る</p> <p>工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 管理者主催の勉強会を毎月実施（平成26年6月開始） ② 同様の内容を月2回実施し、全職員が参加（毎月、同じ内容を2回） ③ テーマの選定に際しては「職員目標シート」を参考に決定（身体介護技術や緊急時の対応、高齢者に多い疾患など）。職員の希望も随時確認している。 <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者主催の勉強会が開催されたことに対して、好意的な意見が多く挙がっている。（平成26年度第三者評価職員調査自由意見） 	<p>平成24年度の第三者評価の職員調査で、「介護の知識を学ぶ機会を増やしてほしい」等の指摘があったことを踏まえて取り組んだ。</p>	

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみでの課題
3	<p>目的：他施設を見学し、先進的取組みや他施設主催の研修の内容を積極的に取り入れることでサービス向上を図る</p> <p>工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 施設見学先は管理者が区内のグループホームに直接交渉して調整 ② 職員2名が教時間（10時～16時）ほど、他の施設のケアに加わって見学 ③ 終了後は報告書を作成した上で研修報告会（不定期：月1回未満）を行い、30分程度で伝達研修を行う <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他施設の取組みを参考に、コンビニの訪問販売を導入した。また、声かけ等のスキルアップ研修（リーダー中心に、トイレ誘導や手洗い等、介護場面を想定して事例を作成して研修）を実施した。 	<p>平成24年度の第三者評価の職員調査で「研修会に参加できる機会を増やしてほしい」等のニーズへの指摘があった。また、「職員目標シート」で「他のグループホームの見学がしたい」という記入があったことを踏まえて取り組んだ。</p>	
4	<p>目的：「ヒヤリハット報告書」の書式を見直し、施設全体の事故予防の意識を高める</p> <p>工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 事故にながかりやすい事例を「支援経過票」に記録し、再発や予防策が必要な事項は「ヒヤリハット報告書」を作成している。 ② 「ヒヤリハット報告書」について、記録内容を簡略化して提出しやすいように工夫した。 <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 提出枚数が多くなり、全職員が意識して取り組むことができるようになった。 ・ 施設内外における事故の減少につながった。 	<p>平成25年度の第三者評価にて、「提出枚数を増やすために、ヒヤリハット報告書をより積極的に提出できる工夫が必要であり、記録様式を見直すように」との指摘があったことを踏まえて取り組んだ。</p>	

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみでの課題
5	<p>取組んでいること（効果・展望等含む）</p> <p>目的：「1日のチェック表」や「認知症の人のためのケアマネジメント センター方式」を活用して記録やアセスメントの統一化を図る</p> <p>工夫：</p> <p>① 「1日のチェック表」という書式を独自に作成し、利用者一人ひとりの状況を確認するグループホーム内の共通書式としている。</p> <p>② センター方式を施設内でのアセスメントの統一化として活用している。具体的には、入居前に家族やCMにセンター方式のA-1～D-2の作成を依頼し、B-3、C-1-1、C-1-2、D-1、D-2を施設内の日々のケアで活用している。</p>	<p>平成22年度の第三者評価での「記録類の統一化」の指摘があったことを踏まえて取り組んだ。</p> <p>平成24年度の第三者評価にて「アセスメント手法の統一化」の指摘があったことを踏まえて取り組んだ。</p>	
6	<p>目的：職員のモチベーション維持</p> <p>工夫：</p> <p>① 職員会議・(ユニット) 合同ミーティングや各事業の職員の担当制（事業：事故対策、防犯、防災、ケアプラン、ボランティア、イベント等）による職員間の交流</p> <p>② 同法人・隣接病院との連携や支援があることによる職員の日常ケアや認知症ケアに対する安心感の確保</p> <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の定着率の向上 	<p>職員の異動等がありモチベーションを保つことが必要と考えた</p>	
7	<p>目的：利用者家族との交流</p> <p>工夫：</p> <p>① 利用者家族に事前アンケートで要望を確認</p> <p>② 勉強会や講演会を兼ねて家族交流会を実施</p>	<p>利用者家族を招き食事が少ないが参加者が少なかった（年1回）</p>	

グループホーム杏友苑（電話調査まとめ）

2015年10月21日 9時05分～9時15分

聴取対象：管理者

担当：高橋

① 現在の第三者評価機関・評価者の選定理由

開設当初から、あえて毎回同じ機関、できるだけ同じ評価者へ依頼している。

開始当時の選定理由は、評価者がグループホーム経験者であることなど、数ある機関の中から選定した。

また、毎回同じ機関にする理由としては、「同じ視点で見てもらえること」「経過を追っての評価が可能」が、評価を受けた後の取組みに有効であると考えている。

※評価結果は、管理者レベルだけでなく、職員全体にフィードバックし、取組んでいる。

② 支援経過票の書式（ヒヤリハット報告書の書式）

昨年度ヒアリング以降、新たにヒヤリハット様式を変更した（送付依頼済み）。

「支援経過票」に書かれた「ヒヤリ」を、「ヒヤリハット報告書」に転記して起しているが、枚数があまり出ない、「対策」まで書かれていないため、簡略した報告書を使用することに変更した。

③ ヒヤリハット報告への評価

評価まで行えていない。

職員目標シート

平成 26 年 4 月 1 日

氏名

○半年後（10/1）、自分がどんな職員になっていたいかな

○1年後、自分がどんな職員になっていたいかな。

○どんな研修に参加したいかな。

ヒヤリハット報告書

報告者		年	月	日	管理者	所属長						
利用者名												
発生日時												
場所												
状況	危険行為 ・ ふらつき ・ 内服薬 外用薬 ・ その他()											
状況補足												
原因	体調不良 ・ 精神状況 (高・低) ・ 職員 環境 ・ その他()											
対策												
確認印												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ヒヤリハット報告書

報告者		年	月	日	管理者	所属長						
利用者名												
発生日時												
場所												
状況	危険行為 ・ ふらつき ・ 内服薬 外用薬 ・ その他()											
状況補足												
原因	体調不良 ・ 精神状況 (高・低) ・ 職員 環境 ・ その他()											
対策												
確認印												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

特別養護老人ホームあさひ苑（基本情報シート）

調査日時	平成 26 年 11 月 6 日（木） 14:00～15:00
自治体名	府中市
調査対象機関	社会福祉法人多摩同胞会 特別養護老人ホームあさひ苑
事業所種別	特別養護老人ホーム
調査対象者	係長，介護主任，事故防止委員会担当者
調査実施者	大口
調査場所	特別養護老人ホームあさひ苑内相談室
併設事業	短期入所生活介護，通所介護（基本・予防），認知症対応型通所介護，訪問介護，居宅介護支援事業所
備考	

	ヒアリング対象施設等の概要	備考
定員、実利用者数等	定員 100 名。平均要介護度 3.8（H26）	
OJT の有無	OJT 有（法人全体）、新人職員育成スケジュール（3 か月間）が作成されている。（施設別）	
職員数	正規職員 35 名、契約職員 1 名（平成 26 年度 特別養護老人ホームの職員のみ）介護職員離職者数（併設事業含む）正規職員 2 名（H25）	
研修体制	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の研修計画では職位・職能別に 3 年間で育成の度合いを測る。 ・施設内研修は複数回設定、業務支障なく参加できるようにしている。 	
実習等受入れ状況	大学、中学校、官庁（人事院・法務省）、教育委員会等の実習の受け入れ	
利用者のニーズ・要望把握	・入所時に「利用者を知るアンケート・嗜好調査票」などで入所前の状況・嗜好を把握している。	
ボランティアとの関わり	・ボランティアが「あさひ苑応援隊」として組織化され、施設内の各事業で横断的に活動ができるようにしている。	
家族との関わり	<ul style="list-style-type: none"> ・家族懇談会年 3 回開催。欠席者に配布資料や議事録を送付している。 ・第三者評価の際に家族アンケートを実施して意向等を把握している。 	
地域との関わり	<ul style="list-style-type: none"> ・町会・自治会や民生委員等とのつながりを大切にしている。 ・「老いについて考える講演会」「家族介護者教室」「認知症サポーター養成講座」などの福祉の専門性を地域に還元する機会を定期的実施。 	
事業収入	・法人全体事業活動収入 32 億 8871 万 4635 円、事業活動支出 31 億 765 万 3595 円、収支差額 1 億 8106 万 1040 万円（H25）	
その他	・介護福祉士国家資格受験勉強会を常勤・非常勤問わず参加できるように実施している。	

参考：・平成 25 年度福祉サービス第三者評価（H25 年度）
・平成 26 年度 法人事業計画、決算報告

特別養護老人ホームあさひ苑（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみでの課題
1	<p>取組んでいること（効果・展望等含む）</p> <p>目的：「虐待の芽チェックリスト」を活用した認知症対応・権利擁護・接遇の状況確認</p> <p>工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 施設の事業計画推進計画に、認知症対応・権利擁護・接遇の確認を日々行うことを位置付け、「虐待の芽チェックシート」を年3回実施している ② チーム別（1フロアに5人1組のチームが3つある）・フロア別に実施し、回収結果をフィードバックしている ③ 集計者は、フロア別だけでなく施設全体やチーム別の傾向も把握して状況確認をしている <p>効果：</p> <p>実施する度に、次の機会までの目標設定ができ、結果を踏まえ、どうすれば良いかを考えて、日々の対応の改善に取り組むことができるようになった。</p>	<p>年1回実施していたが、人事異動等により人の入れ替わりがあると、傾向が変わってしまふ。結果に基づき、フロア別に目標設定して取り組めるよう、年3回実施することにした。</p>	<p>取組んでみでの課題</p> <p>一連のチェックを年3回実施する作業量は多いが、効果は確認出来ているので続けていきたい。</p>
2	<p>目的：ヒヤリハットの運用を工夫し、迅速に再発防止策を実施する</p> <p>工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 月毎にまとめて回覧・確認していたヒヤリハットを、作成後すぐに対応策も含めて回覧し、防止に努めるようにした ② 分析結果を踏まえて、発生しやすい時間や場所、内容等を検討し、書式に反映させて数量化している ③ エクセルに入力し、状況別（フロア別、内容別、場所、時間帯等）に自動集計できるようにしている。 ④ 最終的にヒヤリハットは利用者の個人ケースファイルにとじ込んでいる。 <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記入の負担が減り、速やかに作成、防止策をとれるようになった。 ・数量的にヒヤリハットの状況を確認できるようになった。 	<p>月毎の回覧・確認では再発防止のための分析・検討が進まず、起きたことがそのままにされてしまう可能性があり、ヒヤリハットについて事故防止委員会での検討を重ねてきた。</p>	<p>エクセルで自動集計された状況別の数量データを、どのように職員間で共有して活用するかが課題になっている。</p>

特別養護老人ホームあさひ苑（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
3	<p>目的：教える側も教わる側もぶれないような育成を意識した OJT</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 育成担当者と2次評価者が各自に選出され、OJTを行っている。 ② OJTにおいて「チャレンジ・ワークプラン」という書式を活用し、適切な目標設定や進捗管理（年次・中間・年度末）等を行っているようにしている。 ③ 一人ひとりが目標を認識して業務ができるように、書式は個別にファイル管理され、個人別の研修予定表なども一緒に保管している。 <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 育成担当者も個人の目標や状況を踏まえて、ぶれないように指導ができるようになった。 ・ 育成担当者への相談がしやすい環境が整ってきた。 	<p>人材育成のOJTについて、教える側も、教わる側も目標設定が適切に行えず、ぶれてしまうことがあつたりするため</p>	

特別養護老人ホームあさひ苑（電話調査まとめ）

2015年10月30日 14時00分～14時20分

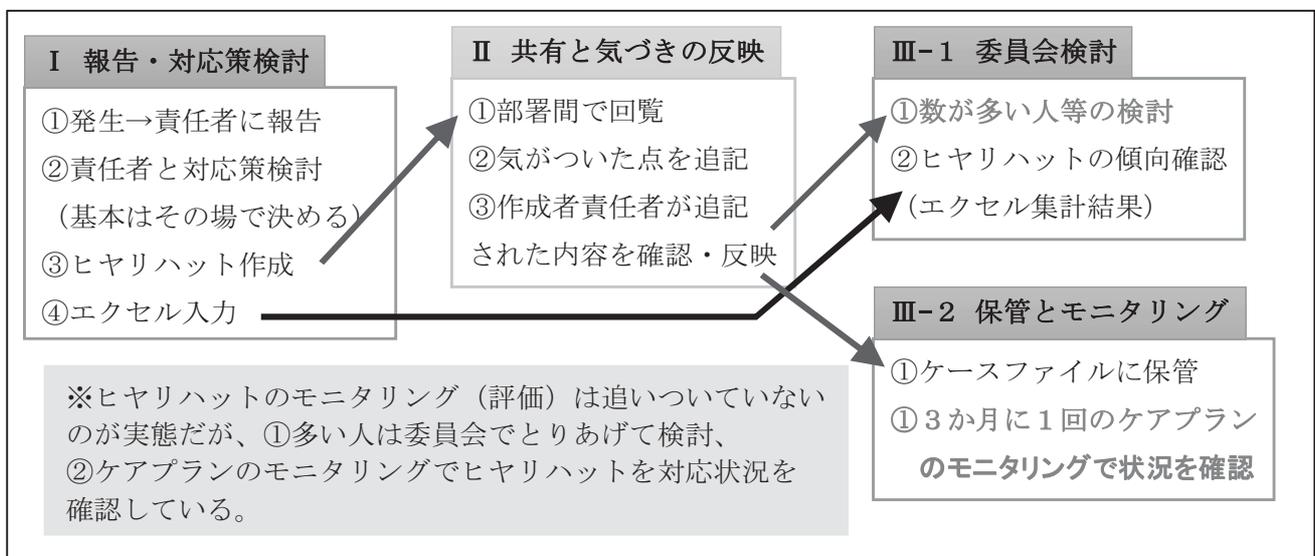
聴取対象：相談員兼介護支援専門員

担当：大口

① ヒヤリハットへの対応策の決定におけるプロセスやその体制について

ヒヤリハットへの対応は、「基本的にはその場で速やかに対応すべき」としている。ヒヤリハットの対応体制は、図1に示すようなプロセスである。

図1：あさひ苑のヒヤリハットの対応プロセス・体制



② ヒヤリハットを入力するエクセルの自動集計システムについて

エクセルへの記録（入力）はヒヤリハット作成時に行っている。「項目を整理する必要性がある」という意見が職員から挙がっており、委員会で検討している。

③ 「チャレンジ・ワークプラン」の書式について

「法人理念」「施設目標」「事業計画」「特養として今年度取り組むべきポイント」等を「支柱」にして、職員個人が「ぶれない」ように、自らの目標設定をしている。

「ぶれ」とは、「教わる側」によく見られる「高すぎる目標」「低すぎる目標」「抽象的」「アバウト」「広すぎる目」「明確になっていない」「何をすることがなく想いだけ」を示す言葉として使用した。「ぶれ」があると「教える側」も評価する際に達成度がはかれない。そのため、「教える側」が達成状況を確認するためにも「教わる側」が「ぶれな

い」ような目標設定を「教える側」も心掛けている。

チャレンジ・ワークプランの書式は、法人規定の書式のため、情報提供には施設長の許可が必要で、施設長不在であったため後日施設長に再度連絡とのことであった。

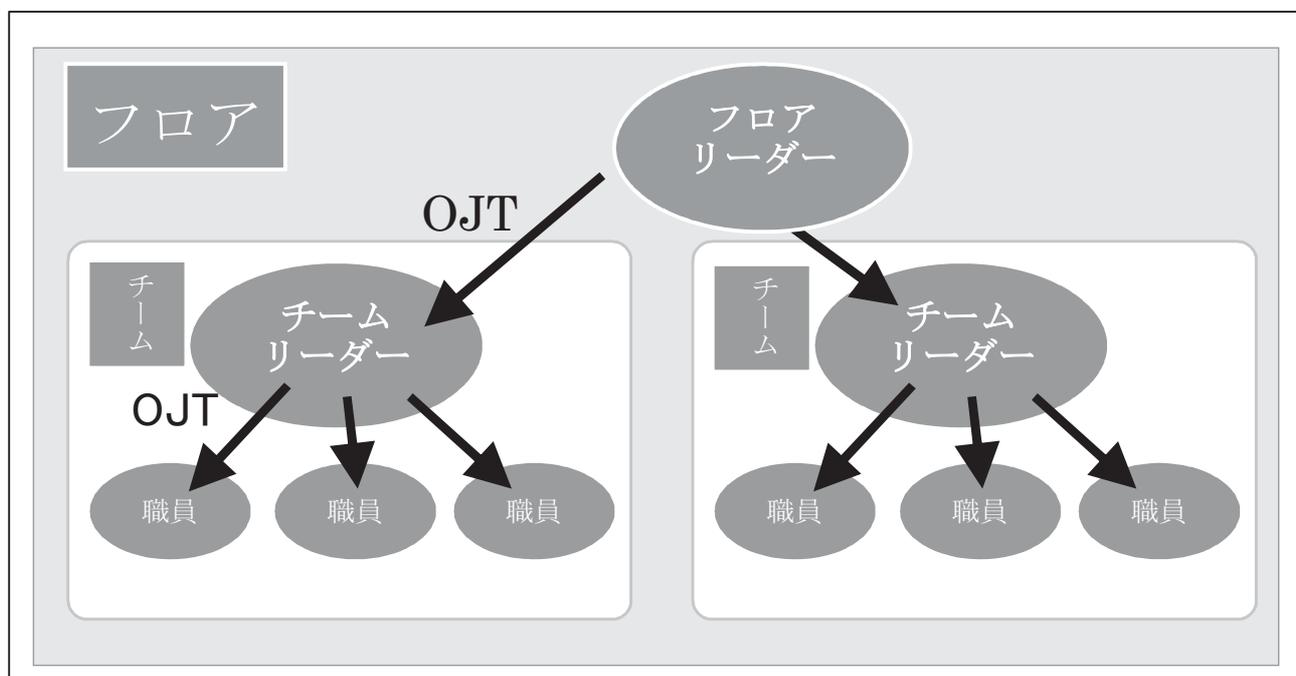
④ OJT、Off-JT の内容やつながり（関連）について

(1) OJT の内容

法人内・施設内の研修受講が、年間計画に盛り込まれている。

OJT について、「個人—チーム（数名）—フロア—施設—法人」の階層があり、チームリーダーが「育成担当者」としてチーム内の職員の OJT を行い、チームリーダーの OJT はフロアリーダーが行う体制になっている。

図：あさひ苑における OJT の体制



(2) OFF-JT の内容

日々の業務の忙しさで人手が足りない状況だが、外部研修に行けるように勤務シフトの調整等をしている。

外部研修の情報（チラシ・案内等）は、施設の相談員（聴取対象者）に集まるようになっており、施設の責任者間で相談し、施設で必要な研修を選択し、職員への受講調整をしている。数は少ないが、一般職員からも研修の希望があり、施設として研修受講調整をした例もある。

(3) OFT と OFF-JT のつながり

外部研修の受講者が作成した報告書をもとに、フロア会議やリーダー会議において、研修内容を伝達している。そして、会議に参加したリーダーが、フロア内・チーム内の職員に伝達をしている。研修資料は職員が閲覧できるように、各フロアに整理して保管している。

⑤ 地域とのつながり（情報公開の具体的内容も含む）について

あさひ苑は福祉系施設など密集した地域にあり、人が住む住宅街とは離れているため、施設と近隣住民との関わりは立地的に少ない。（近隣の施設とはイベント等を通じて関わりがある）地域包括支援センターが地域との関わりの窓口になっている。

2, 3年前より、「地域の人たちに、ボランティア活動等の場として施設を開放し、一緒に頑張りましょう」という意図のもとに、施設ボランティア（施設内喫茶店、デイ、特養フロア等）を「応援隊」という名称に変更している。

社会福祉協議会のボランティアセンターからの紹介もあるが、介護予防ややりがい創出の一貫として、地域包括支援センターが地域からボランティアを発掘し、「応援隊」につながることも多い。

3階ひやりハット・事故報告書

報告者

利用者 様

平成26年 月 日

内容	場所	時間帯	状況	原因	家族連絡
転倒	本食堂	7:00~9:30			連絡済
転落	東食堂	9:30~11:30			連絡未
ずり落ち	作業療法室	11:30~13:30			その他
アザ	西デイ	13:30~14:30			()
怪我	居室	14:30~16:00			
誤薬	廊下	16:00~18:00			
表皮剥離	エレベーター前	18:00~20:00			
異食	トイレ	20:00~22:30			
誤えん	ベランダ	22:30~5:30			
利用者トラブル	施設外	5:30~7:00			
()	介助浴室脱衣所	不明			

今後に向けて対応

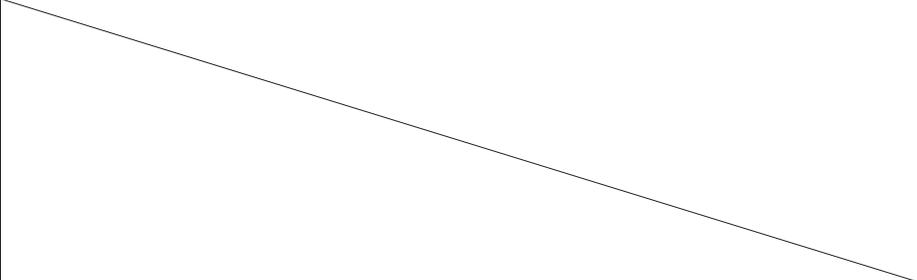
特別養護老人ホームあゆみえん（基本情報シート）

調査日時	平成 27 年 2 月 27 日（金曜日）10:00 ～ 11:00
自治体名	青梅市
調査対象機関	社会福祉法人徳心会 特別養護老人ホームあゆみえん
事業所種別	特別養護老人ホーム
調査対象者	介護部門管理者、担当職員
調査実施者	大口
調査場所	特別養護老人ホームあゆみえん 会議室
併設事業	訪問介護、訪問看護、短期入所生活介護、居宅介護支援、介護予防事業
備考	

	ヒアリング対象施設等の概要	備考
定員、実利用者数	定員 160 名（都平均 86.2 名）従来型個室、多床室 平均要介護度 3.8(H26)	
待機者数	903 名	
サービス内容（特徴等）	日常生活介護、健康管理、機能訓練、クラブ活動、選択食毎週提供「彩多食」、利用者個々の生活の充実を図るため、個別希望でナイター観戦、お墓参り、居酒屋、一泊旅行、同窓会への参加など個別に対応	
職員数	常勤 77 名＋非常勤・その他 19 名 計 96 名 （専門職：医師 1 名、介護福祉士 21 名、ヘルパー15 名、看護師 7 名、栄養士 1 名、調理師 9 名、介護支援専門員 2 名など）	
退職者数(H26)	常勤看護職員 1 名、非常勤看護職員 1 名、管理栄養士 1 名 計 3 名	
夜勤体制	平均 7 名	
OJT の有無	有。マニュアル化された指導方法に基づいて実施。	
研修参加状況	研修委員会が中心となり、年間研修スケジュールを組み階層別研修実施。外部研修参加。報告書提出義務付け、回覧。勉強会実施	
実習等受入れ状況	福祉系専門学校の実習、大学生、介護等体験実習受け入れ	
ボランティアとの関わり	夏体験ボランティア、クラブ活動（書道、生け花、朗読、音楽、カラオケ、料理、輪投げ、映写会）の実施ボランティア受け入れ	
家族との関わり	後援会有。後援会主催で施設見学会を家族や利用希望者等へ実施	
地域との関わり	市民フォーラム・講習会開催、都社協研修・中学校講師派遣、保育園との交流、消防署・自治会共同防災訓練実施、地域防災協定締結、納涼祭	
事業活動(H25)	収益額 2,851,783,026 円 費用額 2,452,326,217 円	
その他	法人内の情報システムにて個人メールや掲示板を活用し迅速な情報共有 職員親睦会組織にて海外・国内旅行、歓迎会、忘年会、食事会実施、スポーツ同好会有	

参考：・平成 25 年度社会福祉法人徳心会決算報告
・介護サービス情報公表システム(2014.7)
・平成 26 年度福祉サービス第三者評価結果

特別養護老人ホームあゆみえん（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみでの課題
1	<p>取組んでいること（効果・展望等含む）</p> <p>目的：全社協「障害者虐待防止の手引き（チェックリスト）Ver.3」を一部改変・活用し、虐待防止に取り組む</p> <p>工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 職員の「気づき」を促し、虐待を早期に見発するための「早期発見チェックシート」を作成・実施している。（無記名） ② 虐待防止のための業務の振りかえりとして、「虐待の芽チェックシート」を一部改変した「職員セルフチェックリスト」を作成・実施している。（無記名） ③ チェックだけでなく、集計し自由記述欄も設けて具体的な状況を把握している ④ 全職員を対象として、自己点検を年4回実施している ⑤ 虐待類型が多いと目的などがばやけてしまつたため、経済的虐待の項目はあえて削除している ⑥ チェックリスト等の結果をもとに改善シートを作成し、委員会にて内容の検討、報告書を作成して改善行動につなげる等、PDCAを意識した取り組みを現在検討している。 ⑦ 結果に基づき、人材育成委員会において検討し改善案を提示している <p>効果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自由記述欄があることで、通常の「虐待の芽チェックシート」の活用では把握しきれない状況の把握ができた。 ・ サービスの質向上や利用者のアセスメントにも役立つことがわかつた。 		<p>「虐待」という言葉に対する職員の認識が様々で、抵抗感を感じてしまう職員もいる。虐待防止の目的を明確に示すためには、「虐待」という言葉をあえて使用してチェックリストを活用した方が良いと考えている。</p>

特別養護老人ホームあゆみえん（訪問調査まとめ）

	取組んでいる事（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
2	<p><u>目的</u>：委員会活動や指針の策定等を通じて、虐待・身体拘束・権利侵害防止のための啓発活動を行っている</p> <p><u>工夫</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 3カ月に1回、法人幹部も出席する権利擁護・個人情報保護委員会において、虐待・身体拘束・権利侵害の防止に関する話し合いが行われ、啓発活動を実施している。 ② 委員会で「虐待防止対策指針」を定め、新規・中途採用職員が虐待防止について理解が深められるよう、研修を実施している。 ③ 日常支援の中で利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動など、不適切な対応が起きないようビジネスマナー研修を定期的に行っている。（「ちゃん付け」「ちよっと待って」等の言葉づかいの改善等） 		
3	<p><u>目的</u>：気づきメモ＝ヒヤリハットとして活用</p> <p><u>工夫</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 独自に作成した「気づきメモ」を、ヒヤリハットとして活用。 ② 事故発生（車いすからのすり落ち等）→事故対応→ヒヤリハットとして「気づきメモ」を作成→リスクマネジメント委員会で検討→改善提案、という流れ。 ③ 虐待防止を意識して恒常化しやすいものを取り上げて検討している ④ 事故発生報告等は平成26年4月に、権利擁護・個人情報保護委員会から会議頻度の多い介護委員会（月1回）に移管。 		

特別養護老人ホームあゆみえん（訪問調査まとめ）

	取組んでいること（効果・展望等含む）	なぜ取組んだのか	取組んでみての課題
4	<p>取組んでいること（効果・展望等含む）</p> <p>目的：職員のストレスマネジメント</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① ストレスマネジャーを配置 ② メンタルヘルスに対して看護師を1名配置 ③ 年1回の職員旅行（①海外、②国内、③その他※選択可） ④ スポーツ同好会設置 	<p>職員の発散の場や過度なストレスとなることを防止的に取組もうと考えたため</p>	
5	<p>目的：法人内情報共有</p> <p>工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 法人内情報周知システムの活用（個人メールや掲示板の活用をして迅速な情報共有） ② 課内ミーティング（毎日、口頭での伝達や注意喚起、情報共有） 		

施設内における高齢者虐待防止アンケート

早期発見チェックリスト

○虐待の予兆や発生に対する気づきを高めるため、日々のサービス提供において以下のリストの着眼点に留意してください。

○多くの項目にあてはまると、虐待の可能性が高いものと考えられますが、これらは、主な着眼点です。従って、日々の利用者の変化には十分に配慮した実践に取り組み、虐待の早期発見に努めましょう。

○なお、これらの着眼点は、単に虐待防止の観点のみならず、利用者の意向や状況の把握にも役立ち、サービスの質の向上にもつながります。

利用者を観察する立場でチェックしてください。

《1. 「身体的虐待」発見の着眼点》

着眼点	チェック欄
1. 身体に不自然なキズ、あざ、火傷（跡）が見られることはありませんか？ *衣服の着脱時等にも留意してください。	<input type="checkbox"/>
2. 1について原因や理由が明らかにならない場合が多くありませんか？	<input type="checkbox"/>
3. 以前に比べて家族や他の利用者、また、職員等への対応や態度が変わったように感じられることはありませんか？ *急におびえる、少しの動きにも身を守るような素振りをとる 等	<input type="checkbox"/>
4. 特に体調不良でもないような場合に、職員とのコミュニケーションが、急に少なくなる等の変化はありませんか？	<input type="checkbox"/>
5. 急に周りの人に対して攻撃的になることはありませんか？	<input type="checkbox"/>

《2. 心理的虐待の着眼点》

着眼点	チェック欄
1. 自傷、かきむしりなど自らを傷つけるような行為が増えていませんか？	<input type="checkbox"/>
2. 生活リズムが急に不規則になったようなことはありませんか？ *睡眠、食の嗜好、日課等の変化	<input type="checkbox"/>
3. 身体を萎縮させるようなことはありませんか？	<input type="checkbox"/>
4. 突然わめいたり、泣いたりすることが多くなったと感じられることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
5. 過食や拒食等、食事について変化が見られませんか？	<input type="checkbox"/>
6. 以前よりも意欲がなくなった、投げやりな様子になった等と感ずることはありませんか？	<input type="checkbox"/>

7. 体調が悪いと訴える機会が増えていませんか？	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

《3. 性的虐待の着眼点》

着眼点	チェック欄
1. 人に対して嫌悪感を抱いているような態度や言動をとることが増えていませんか？	<input type="checkbox"/>
2. 人に触れられることを極度に嫌がることが増えたように感じられることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
3. 歩行等がいつもより不自然であることや、座位が保てないようなことはありませんか？	<input type="checkbox"/>
4. 急に怯えたり、恐ろしがったりする。また、人目を避けるような行動をとるようなことはありませんか？	<input type="checkbox"/>
5. 一人で過ごす時間が増えていませんか？	<input type="checkbox"/>

ご協力、ありがとうございました。

施設内における高齢者虐待防止アンケート

職員セルフチェックリスト

《チェック項目》	チェック欄
1. 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
2. 利用者の人格を尊重し、接し方や呼称（ちゃんづけなどしていないなど）に配慮している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
3. 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。 { 命令口調とは、具体的に記入して下さい。 }	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
4. 職務上知りえた利用者の個人情報については、慎重な取扱いに留意している。 （必要なファイル記入などを知っている）	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
5. 利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認及び挨拶することなく、居室への立ち入りなどを行わないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
6. 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。 { 否定的な態度とは、具体的に記入して下さい。 }	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
7. 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。 { 長時間とは、どの位と思いますか？ }	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
8. 利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような介助等を行わないようにしている。 { 嫌悪感を抱かせる介助を具体的に記入して下さい。 }	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
9. 危険回避のための行動上の制限が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチ（上司の承認など含む）をとっている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
10. 利用者に対するサービス提供に関わる記録書類（ケース記録等）について、対応に困難が生じた事柄や、不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合など状況も適切に記入している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 概ねできている <input type="checkbox"/> できていない
11. ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
12. ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

<p>13. 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。</p> <p>感じたことを、具体的に記入して下さい。 ←</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>
<p>14. 上司と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>
<p>15. 職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>
<p>16. 他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面にでくわしたことがある。 その場面を、具体的に記入して下さい。 ←</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>
<p>17. 他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面を容認したこと（注意できなかったこと）がある。 その場面を、具体的に記入して下さい。 ←</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>
<p>18. 仕事に対する悩みがある。</p> <p>どんなことですか？具体的に、記入して下さい。</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>
<p>19. 仕事にやる気を感じないことがある。</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>
<p>20. 体調がすぐれないと感じることがある。</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>
<p>21. 認知症に対しての基本的な知識を持っている。（研修を受けたことがある場合を含む）</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>
<p>22. 認知症に対しての知識を習得したいと思っている。</p>	<p><input type="checkbox"/>はい</p> <p><input type="checkbox"/>いいえ</p>

ご協力、ありがとうございました。

2 高齢者虐待防止事例分析検討委員会設置要領

高齢者虐待防止事例分析検討委員会設置要領

27財人養第183号

平成27年4月3日

1. 目的

「平成27年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業（以下「調査研究事業」という。）」の実施計画に基づき、「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止事例分析検討委員会（以下「検討委員会」という。）を設置する。また、事業の運営に必要な事項を定める。

2. 設置期間

平成27年6月1日から平成28年3月31日まで

3. 検討事項

検討委員会は、高齢者虐待防止に関わる次に掲げる事項について検討する。

- (1) 平成26年度調査研究事業において実施したヒアリング調査等により集積された、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に係る取組み事例等についての情報整理と課題分析
- (2) 上記(1)をまとめた、施設及び事業所向け「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止」の普及啓発小冊子の作成に関する事
- (3) 上記(1)～(2)をまとめた検討委員会の報告書の作成に関する事
- (4) その他目的達成に必要な事項の審議に関する事

4. 構成

検討委員会は、学識経験者、専門職、研究者、事業管理者等のうちから10名程度の委員及び区市町村職員、東京都職員により構成するものとする。

5. 実施回数

検討委員会は、年5回程度開催する。

6. 会議

- (1) 検討委員会の委員長、副委員長は、委員の互選により選任する。
- (2) 委員長は、必要に応じて検討委員会を招集し、会議を主宰する。

- (3) 副委員長は、委員長を補佐する。また、委員長に事故があるときは、副委員長がその職を代理する。
- (4) 委員長、副委員長ともに事故があるときは、あらかじめ委員長の指名する委員がその職を代理する。
- (5) 委員長は、必要に応じて委員以外の者の出席を求める等により、意見を聴くことができる。

7. 謝金

委員に対する謝金については、「公益財団法人東京都福祉保健財団の各種委員会の委員に対する報償費支給要綱」に準じ支払うものとする。

8. 公開等

検討委員会は、個人情報保護の観点から、非公開とする。

9. 守秘義務

委員は、正当な理由なく、委員会の審議内容及び委員会の職務に関して知り得た個人情報情報を漏らしてはならない。

10. 事務局

検討委員会の事務局は、東京都福祉保健財団人材養成部福祉人材養成室におく。

11. その他

この要領に定めるもののほか、検討委員会の運営に関して必要な事項は、委員長が別に定める。

附則

この要領は、平成27年6月1日から施行する。

3 「高齢者虐待防止事例分析検討委員会」検討委員等一覧

(五十音・敬称略・検討委員委嘱時点の所属等)

【委員】

◎＝委員長、○＝副委員長

氏名	所 属
浅野 睦	株式会社フォーサイトコンサルティング 代表取締役
池田 恵利子	公益社団法人あい権利擁護支援ネット 代表理事
石垣 裕美	立川市福祉保健部高齢福祉課在宅支援係
大川 幸紀	立川市福祉保健部介護保険課介護給付係
尾林 和子	社会福祉法人東京聖新会 特別養護老人ホームフローラ田無 施設長
笠尾 康俊	足立区福祉部介護保険課事業者指導係長
川崎 裕彰	杉並区地域包括支援センターケア24成田 センター長
菊地 和則	地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター研究所 研究員
佐伯 哲毅	東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課認知症支援係長
○外岡 潤	法律事務所おかげさま
◎竹内 真弓	精神科医
田中とも江	社会福祉法人こうほうえん ケアホーム西大井こうほうえん 施設長
永田 久美子	認知症介護研究・研修東京センター研究部 部長
宮田 喜美子	医療法人社団珠泉会 介護老人保健施設オキドキ 施設長
村松 啓子	TAMA 認知症介護者の会 いこいの会

※検討委員会報告書・小冊子作成協力

(五十音・敬称略)

氏 名	所 属
本田 亮	イラストレーター
宮川 洋平	デザイナー

【事務局】

氏 名	所 属
小林 恵之	(公財) 東京都福祉保健財団 人材養成部長
戸村 亨	(公財) 東京都福祉保健財団 人材養成部 福祉人材養成室長
川端 伸子	(公財) 東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター長
高橋 智子	(公財) 東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター 職員
乙幡 美佐江	(公財) 東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター 職員
大口 達也	(公財) 東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター 職員
田中 樹里	(公財) 東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター 職員
駒場 友貴枝	(公財) 東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター 職員

平成 27 年度 高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業
高齢者虐待防止事例分析検討委員会報告書
(養介護施設従事者等による高齢者虐待防止)

平成 28 年 3 月 発行

編集・発行 公益財団法人 東京都福祉保健財団
人材養成部 福祉人材養成室 高齢者権利擁護支援センター
東京都新宿区西新宿 2-7-1 小田急第一生命ビル 19 階
電話 03-3344-8628

印刷 大東印刷工業株式会社
東京都墨田区向島 3-35-9
電話 03-3625-7481

