不適切ケア改善に向けて

職員の意識の変化

特別養護老人ホームヴィラージュ富士
青木　夢翔
浅賀　博光

ヴィラージュ富士

平成15年11月に開設

特別養護老人ホーム

デイサービス

ショートステイ

居宅介護支援事業所

高齢者支援窓口

特養部門

ユニット型施設

定員80名

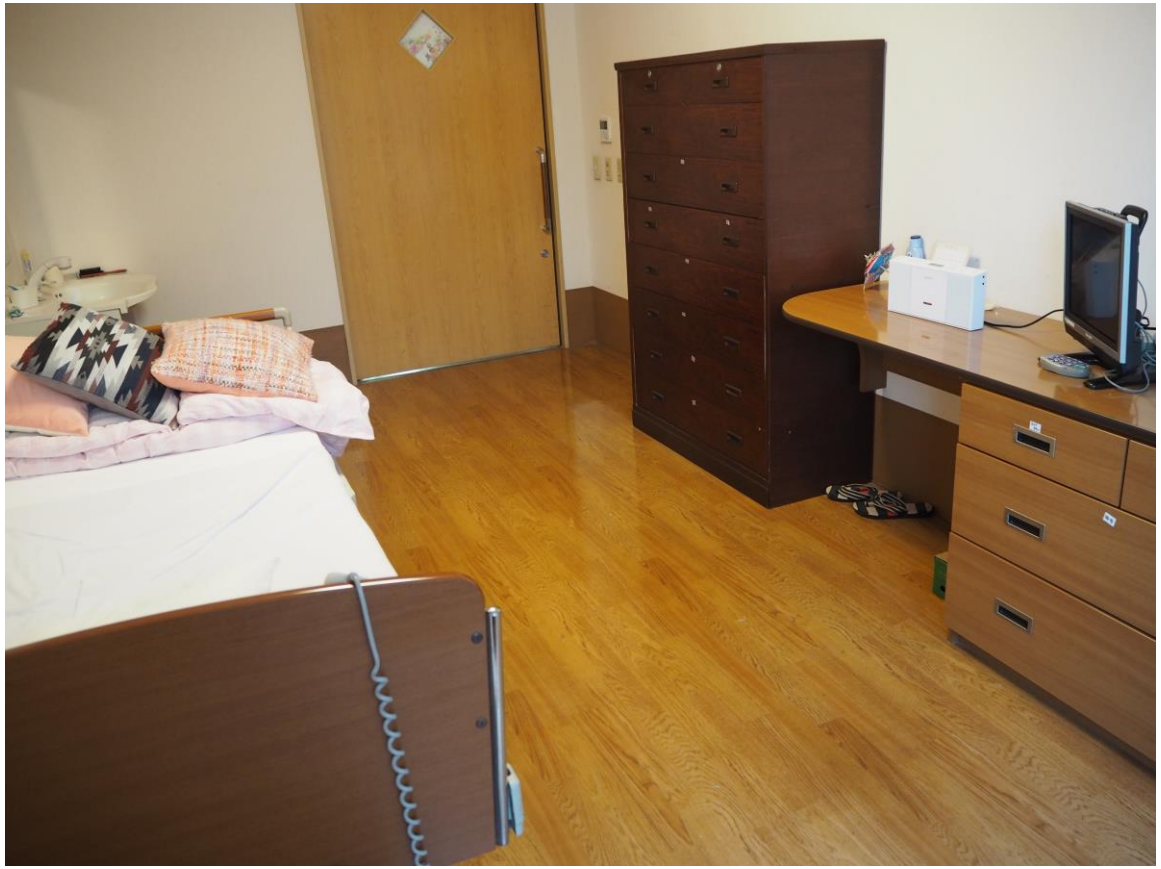
10名×8ユニット

2ユニット毎

協力ユニット

リビング・食堂

居室



研究前の状況

- 不適切ケアに関する周知の実施
- 3大ロック＝不適切ケア
- 職員個々に気を付ける

不適切ケアを無意識に行っている

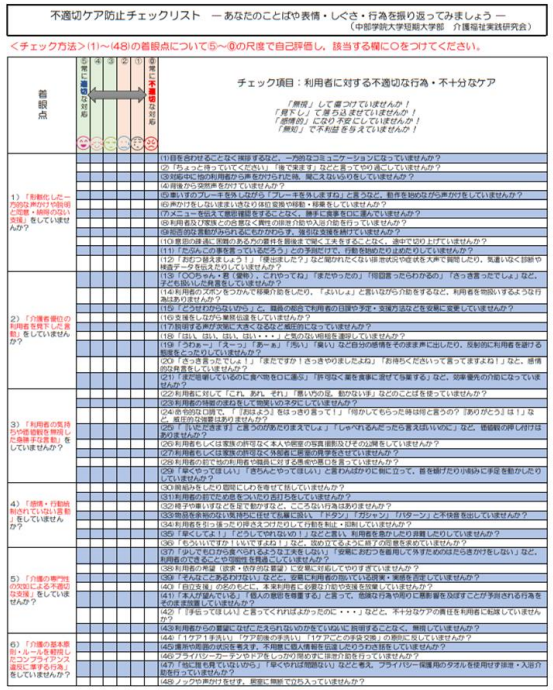
研究の目的

- 不適切ケアに関する理解を深める
- 具体的に対応策の検討を行い実施

職員の意識の変化

令和4年4月より施設全体で実施

1. 「不適切ケア防止チェックリスト」を活用し、課題の抽出
2. 対応策の検討と周知
3. 実施状況の確認と修正点の検討
4. 実施状況の評価



不適切ケア防止チェックリスト　ーあなたのことばや表情・しぐさ・行為を振り返ってみましょうー
（中部学院大学短期大学部　介護福祉実践研究会）

＜チェック方法＞(1)～(48)の着眼点について⑤～①の尺度で自己評価し、該当する欄に○をつけてください。

着眼点	非常に適切な対応 ⑤	④	③	②	①	非常に不適切な対応 ①	チェック項目：利用者に対する不適切な行為・不十分なケア 「無視」して働つけていませんか！ 「頭ごなし」で強り込ませていませんか！ 「感情的」になり不安にしていませんか？ 「無知」で不利益を与えていませんか！
1）「利動化しど一方的な声かけ・他利用者と同意・納得のない実施」をしていませんか？							(1)目を合わせることなく無視するなど、一方的なコミュニケーションになっていませんか？
							(2)「ちょっと待っていてください」「後で来ます」などと言って切り通ししていませんか？
							(3)相手に、他の利用者の声色がひられた時、驚こえないなりを言っていませんか？
							(4)背後から突然声をかけていませんか？
							(5)乗り物のブレーキを強くかけ「ブレーキを強くすおとと言うなど、動作を妨げなどが声かけをしていませんか？
							(6)声かけをしないまま、いきなり体位変換や移動・移乗をしていませんか？
							(7)メニューを伝えて意図確認をすることなく、勝手に食事を口に運んでいませんか？
							(8)利用者及び家族との合意なく異性の排泄介助や入浴介助を行っていませんか？
							(9)相手の反応を見ずかかれ、にこにかかわら ず、強引な実施を続けていませんか？
							(10)意思の確認に、同時のあるだの選択を提唱まで聞く工夫をすることなく、途中で切り上げていませんか？
							(11)「忙しそうにの事作業ているどころ？」との予想だけで、行動を制めたりはめたりしていませんか？
							(12)「おむつ替えましょう！」「寝ましたか？」など呼びかけたくない排泄がいやせ状を大声で説明したり、気遣いなく排泄や検査データを伝えたりしていませんか？
							(13)「○○さんが・・・」「○○ちゃん・・・」「これやってね」「まだやったの」「何回言ったらわかるの」「さっき言ったでしょ」など、子ども扱いした発言をしていませんか？
							(14)利用者のプライ をつかんで移乗介助をしたり、「よいしょ」と言いながら介助をするなど、利用者を物扱いするような行為はありませんか？
2）「介護者優位の利用者を見下した言動」をしていませんか？							(15)「どうせわからないから」と、説明の前段で利用者の日課や予定・安全方法などを安易に変更していませんか？
							(16)を操りしながら無視伝達をしていませんか？
							(17)説明する声が次第に大きくなるなど威圧的になっていませんか？
							(18)「はい、はい、はい、はい・・・」と気のない相槌を連呼していませんか？
							(19)「うわぁ～」「スゴ～」「あ～ぁ」「汚い」「臭い」など自分の感情をその速水声に出したり、反射的に利用者を続ける態度をとったりしていませんか？
							(20)「ほら見たでしょ！」「まだですか！さっきやりましたよ」「お待らくださいって言ってますよね！」など、感情的な発言をしていませんか？
							(21)「まだ咀嚼しているのに食べ物を口に運ぶ」「許可なく薬を食事に混ぜて投薬する」など、効率優先の介助になっていませんか？
3）「利用者の気持ちや感情動き無視した強引・不自意動」をしていませんか？							(22)利用者に対して「これ、あれ、それ」「悪いやの足、動かないや」などのことばを使っていませんか？
							(23)利用者の特徴の捉ねをして物言いの不快にしていませんか？
							(24)赤ちゃん言葉で、「ごはんよう」をはっきり言って！」「何かしてもらった時は何と言うの？「ありがとう」は！」など、威圧的な強要は為りませんか？
							(25)「お姿恐縮です」と言うのがあたりまえでしょ」「しゃべれるんだっから言えばいいのに」など、感情観の押し付けはありませんか？
							(26)利用者もしくは家族の許可なく本人や周囲の写真撮影及び子の公開をしていませんか？
							(27)利用者もしくは家族の許可なく外部者に厨房の見学をさせていませんか？
							(28)利用者の前で他の利用者や職員に対する悪者や意地の悪口を言っていませんか？
							(29)「早く早くって言ってい」「きちんとやって欲しい」と言わんばかりに刺に立って、音を鳴けたりゆゆ手足を動かしたりしていませんか？
							(30)開始時をしたり回時にしかを待けて話していませんか？
							(31)利用者の前でため息をついたり苛ついていませんか？
4）「感情・行動抑制されていない言動」をしていませんか？							(32)椅子や車いすなどを足で動かすなど、こころないり為はありませんか？
							(33)物品を本来の使い現時間に対せて乱雑ないい「ドシン」「ガシャン」「バターン」と不快音を出していませんか？
							(34)利用者を引っ張ったり押さえつけたりして行動を制止・拘束していませんか？
							(35)「早くしてよ！」「どうしてやれないの！」などと言い、利用者を急かしたり非難したりしていませんか？
							(36)「もういいですか！いいですよね！」など、応の立てるように相手の回答を求めていませんか？
5）「介護の専門性の欠如による不適切な実施」をしていませんか？							(37)「少しでもロから食べられるような工夫をしない」「安易におむつを着用して外すためのはたらきかけをしない」など、利用者のできることや可能性を見過ごしていませんか？
							(38)利用者の希望（欲求・依存的な要望）に安易に対応してやりすぎていませんか？
							(39)「そんなことあるわけない」などと、安易に利用者の抱いている必要・実感を否定していませんか？
							(40)「自己本位」の声のもとに、本来利用者に必要な介助や支援を放棄していませんか？
							(41)「本人が望んでいる」「個人の意思を尊重する」と言って、危険な行為や周りに悪影響を及ぼすことが予測される行為をそのまま放置していませんか？
							(42)「『手助って欲しい』と言ってくれればよかったのに・・・」などと、不十分なケアの責任を利用者に転嫁していませんか？
							(43)利用者からの要望になぜたえられないのかをていねいに説明することなく、無視していませんか？
6）「介護の基本原則・ルールを無視したコンプライアンス違反に等しい行為」をしていませんか？							(44)「（ケア1手洗い）（ケア前後の手洗い）（ケアごとの手袋交換）」の無視に見していませんか？
							(45)重病や危篤の状況を教えず、不用意に個人情報を伝達しどのうかさ話をしていませんか？
							(46)プライバシーカーテンやドアをしっかり閉めずに排泄介助を行っていませんか？
							(47)「他に見ていないから」「早くやりは間違い」などと言え、プライバシー保護用のタオルを使用せず排泄・入浴介助を行っていませんか？
							(48)ノックや声かけをせず、厨室に無断で立ち入っていませんか？

聞き取り調査

２階１･２丁目入居者様２０名

調査対象職員　　８名

１回目の聞き取り調査

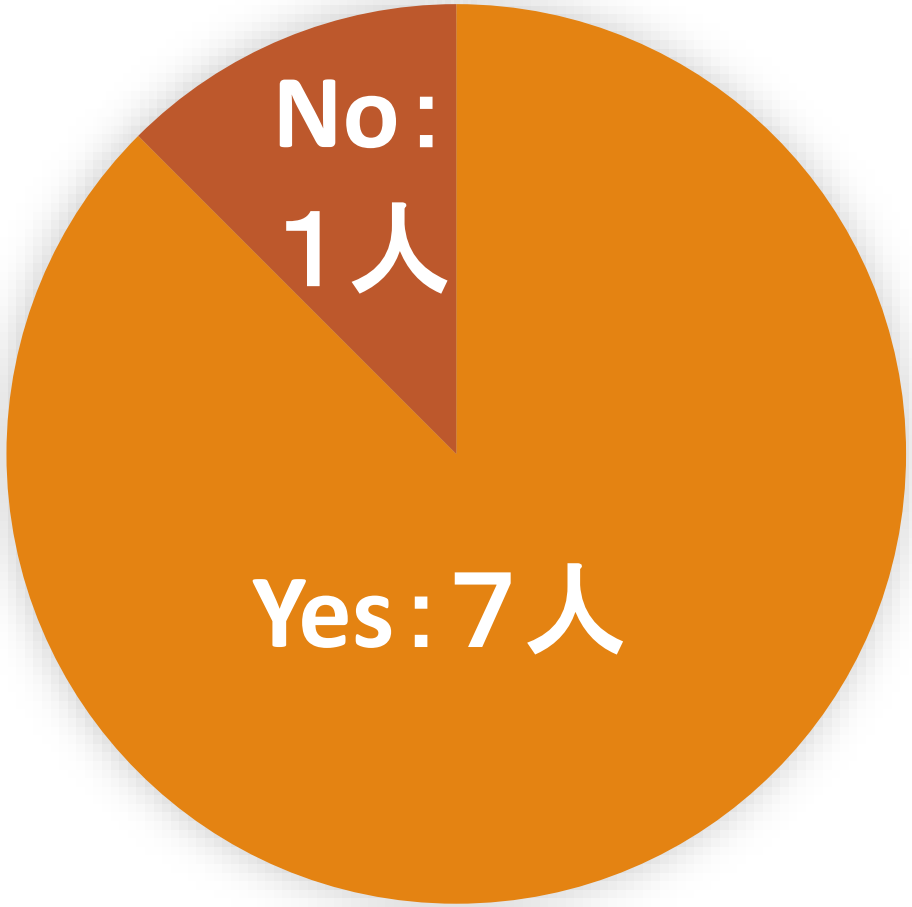
①不適切ケアと思われるような行動や言動などを、
　職員が行っているのを見かける事はありますか？
②それはどのような場面でしたか？
③自分が不適切ケアをやってしまった事はありますか？
④それはどのような場面でしたか？

①不適切ケアと思われるような行動や言動などを、職員が行っているのを見かける事はありますか？

②それはどのような場面でしたか？

- 「待ってて」と声を掛け、対応がない
- 場所を気にせず、入居者様の事を話している
- 声を掛けながら介助を始めている

③自分が不適切ケアをやってしまった事はありますか？



④それはどのような場面でしたか？

- 口調を強く言ってしまう
- 入居者様に待ってもらった
- 声を掛けると同時に介助に入っている
- 介助中に入居者様の事を話したり
  申し送りをしたりしている
- 「よっこいしょ」を使う

２回目の聞き取り調査

①【声掛けの声が大きくなり威圧的になってしまう】と感じる事はありますか？

②上記でYesと答えた方にお聞きします。それは誰に対して、どのような場面でですか？

③①でNoと答えた方にお聞きします。威圧的にならない様に、何か個人的に気をつけている事や、工夫していることがあったら教えて下さい。

課題の抽出と対策の検討と実施

課題①：入居者様の耳に入る所で業務伝達をしてしまっている

対策：・申し送りはスタッフコーナーで行う

・入居者様から離れた所で職員との会話を行う

３回目の聞き取り調査

１できなかった

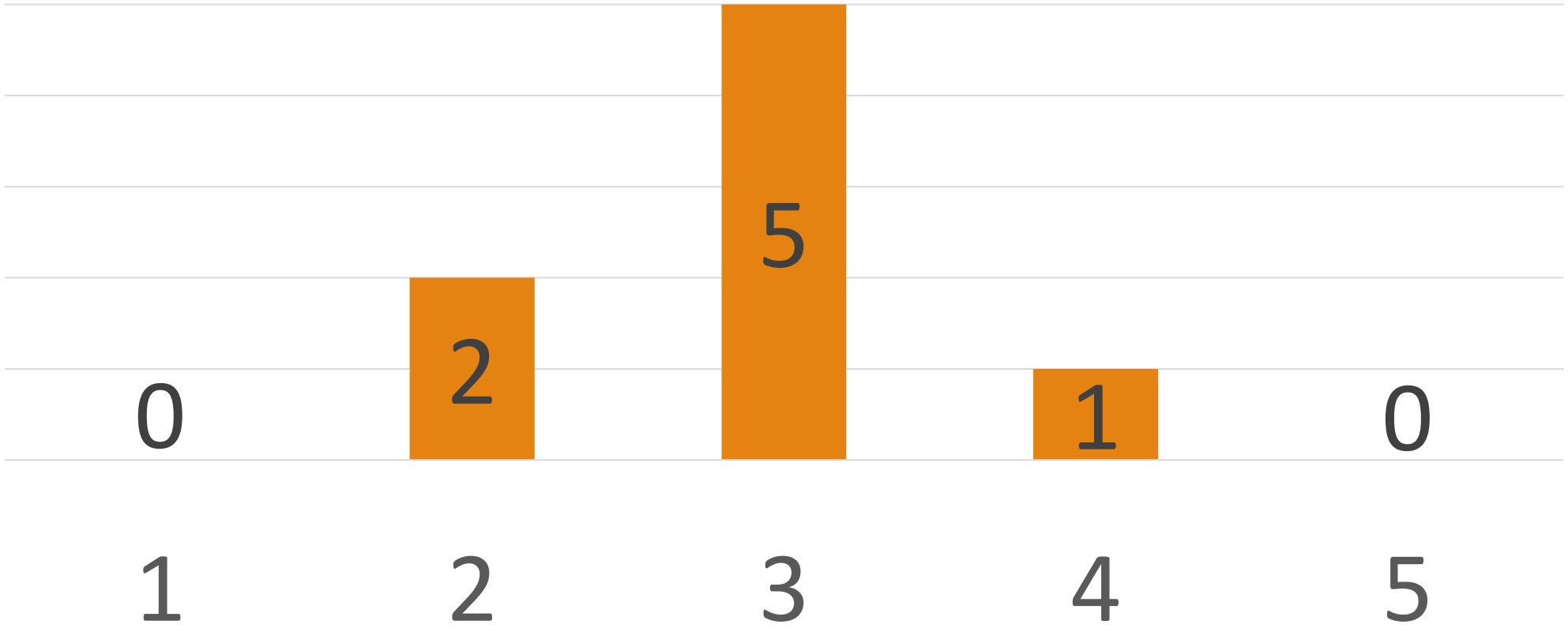
２あまり
できなかった

３できた

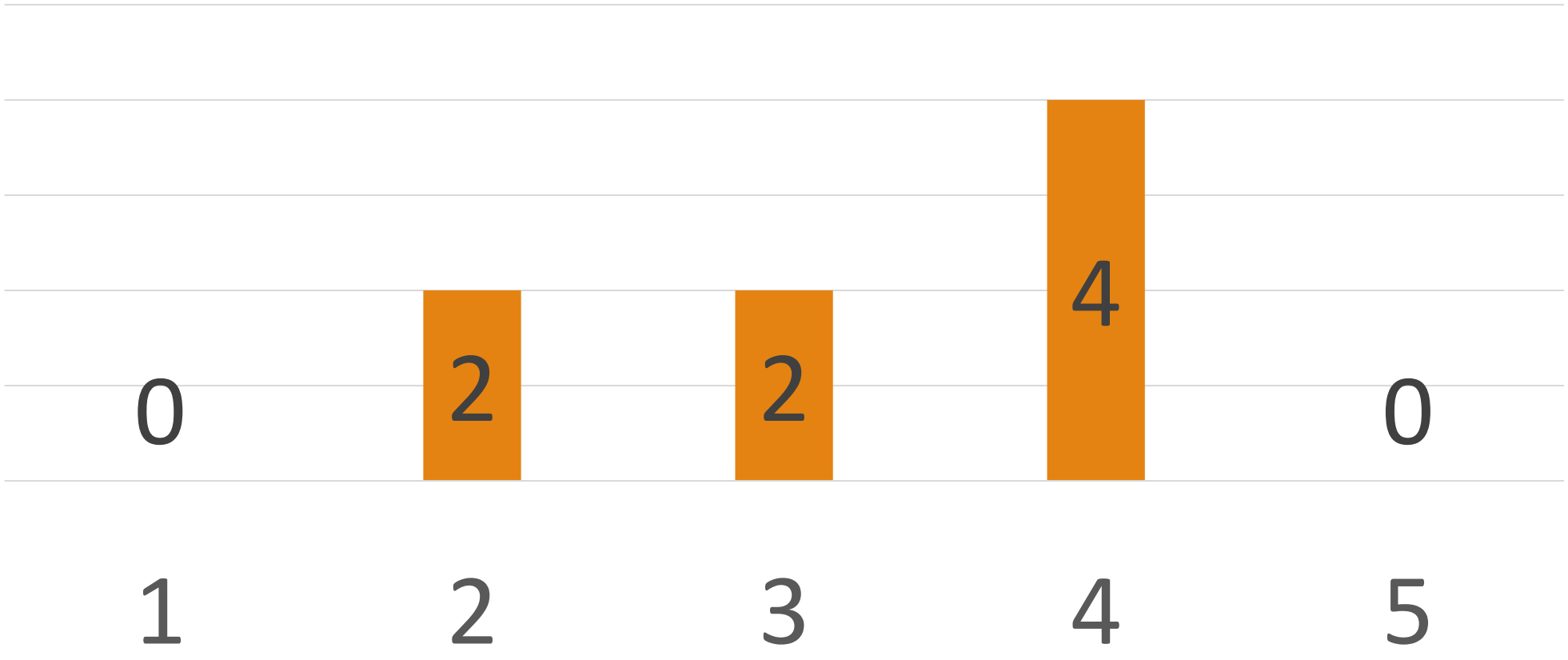
４少しできた

５よくできた

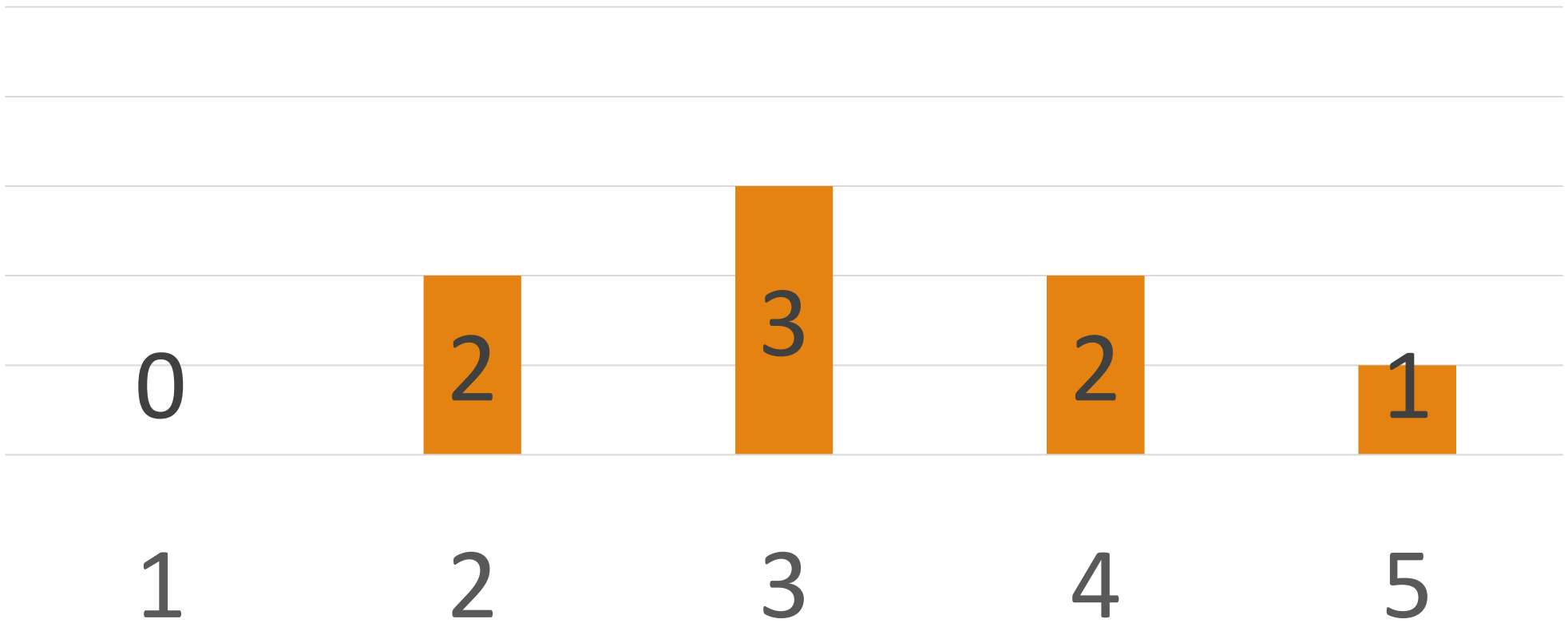
課題①：入居者様の耳に入る所で業務伝達をしてしまっている



課題②:「ちょっと待ってて」と言って待ってもらう



課題③：声掛けの際の語調が強くなってしまう



1ヶ月間実施して、不適切ケアに対する意識の変化はありましたか？

取り組みの結果と考察

- 日常的な不適切ケアに気づけた
- 職員が個々に意識して対応ができた
- 意見交換や共有が出来る様になった
- 職員の意識の変化に繋がった

まとめ・結論

- 不適切ケアについて理解を深められた
- お互いの考えを共有し、意見交換ができた
- 職員の意識が変化した
- 不適切ケア・職場環境の改善
- 今後はフロア全体で取り組んでいきたい

倫理的配慮に関する事項

「不適切ケア防止チェックリスト」

中部学院大学短期大学部介護福祉実践研究会

＜チェック方法＞(1)～(48)の着眼点について⑤～⓪の尺度で自己評価し，該当する欄に○をつけてください。

着眼点	⑤常に適切な対応	④	③	②	①	⓪常に不適切な対応	チェック項目：利用者に対する不適切な行為・不十分なケア 「無視」して傷つけていませんか！ 「見下し」て落ち込ませていませんか！ 「感情的」になり不安にしていませんか！ 「無知」で不利益を与えていませんか！
1）「形骸化した一方的な声かけや説明と同意・納得のない支援」をしていませんか？							(1)目を合わせることなく挨拶するなど，一方的なコミュニケーションになっていませんか？
							(2)「ちょっと待っていてください」「後で来ます」などと言ってやり過ごしていませんか？
							(3)対応中に他の利用者から声をかけられた時，聞こえないふりをしていませんか？
							(4)背後から突然声をかけていませんか？
							(5)車いすのブレーキを外しながら「ブレーキを外しますね」と言うなど，動作を始めながら声かけをしていませんか？
							(6)声かけをしないままいきなり体位変換や移動・移乗をしていませんか？
							(7)メニューを伝えて意思確認をすることなく，勝手に食事を口に運んでいませんか？
							(8)利用者及び家族との合意なく異性の排泄介助や入浴介助を行っていませんか？
							(9)拒否的な言動がみられるにもかかわらず，強引な支援を続けていませんか？
							(10)意思の疎通に困難のある方の要件を最後まで聞く工夫をすることなく，途中で切り上げていませんか？
							(11)「たぶんこの事を言っているだろう」との予測だけで，行動を始めたり止めたりしていませんか？
							(12)「おむつ替えましょう！」「便出ました？」など聞かれたくない排泄状況や症状を大声で質問したり，気遣いなく診断や検査データを伝えたりしていませんか？

ご清聴ありがとうございました

写真掲載は許可を頂いています。