

尊厳のある介護のために

不適切ケアの意識調査から考える

特別養護老人ホーム太陽の里

取り組んだ課題

- 昨今、高齢者施設や保育施設での虐待の報道を耳にする事が多くなり、当施設での不適切ケアに当たるようなケースはないのか？という疑念を抱き、職員に対する意識調査としてのアンケートを実施し、課題を分析して、改善に取り組む事とした。

具体的な取り組み

職員に対し人権侵害になりうる事象についてアンケート調査を実施。28名に配布 回答27名

人権侵害になりうる事象 有と答えた職員14名

アンケート調査から人権侵害に当たるかもしれないのではないかという事象があった為、法人顧問弁護士による、施設職員自己チェックリストを実施する。

高齢者虐待防止に向けた施設従事者の為の自己チェックリスト

- ・すべての人は虐待を行うかもしれないリスクを持っている

YES 2名 NO 29名

- ・利用者を制止する事はやむを得ない事がある

YES 9名 NO 22名

- ・認知症利用者の行動が不合理であれば拘束は許される

YES 4名 NO 27名

- ・自分や他従事者の介護の仕方に疑問を感じる事がある

YES 26名 NO 5名

- ・不適切な対応だとわかっていても、せざるを得ない状況がある

YES 14名 NO 17名

- 集計後、不適切や虐待に対する意識が低いという結果となり、法人顧問弁護士による不適切ケア防止及び身体拘束等廃止の為の研修へ参加し意識改革を行う。
- 改善出来ている事、出来ていない事を洗い出し、改善できる方法を検討する。不適切事案アンケートの実施



第1回介護職員全員に不適切事案では？と思う業務や対応についてアンケートを実施。（特に多かった意見を抜粋）

- 本人が薬を拒否し食べ物に混ぜて内服させたら虐待か？
- トイレが頻回な利用者をすぐに連れて行かない。
- 何か頼まれた際にちょっと待ってと言う。
- 利用者に対して、「〇〇ちゃん」付けで呼んでしまっている・・・気を付けたい。
- 利用者を個別に好き嫌いしていて食事の配膳に行かない。配膳が残っているのに、わざと他の事をして届けない等をする人がいる。
- コールが鳴り嫌な人だと判るとわざと対応せずに別の場所へ行ってしまう。
- 苦手な利用者の介助に入ろうとせず、他の人に押し付ける等の行為。
- 興奮しているから、大声をだしているからと食事を提供せず寝かせる。
- 動きたい人を動いちゃダメと言う。
- 食事で、「いる、いない」と言えない人に口を開けるからと全量食べさせる。

第2回介護職員全員に不適切事案では？と思う業務や対応についてアンケートを実施。（第1回から半年後に実施）

- ・自分を含め、●●ちゃんと呼んでしまう事があります。意識的に続けていけないとつい言ってしまう事があるので気をつけて直していきます。
- ・以前よりは利用者の事を「●●ちゃん」と呼ぶ事が減ってきたように思えますが、まだ呼んでしまっている事があるので気を付けていきたいと思います。
- ・食後、臥床される時間を広く設けられている事は継続されていると思います。
- ・バタバタしていると忙しさのあまり口調が厳しくなってしまう事がある。
- ・利用者に対して言葉が悪いと思う時がたまにあったと思う。忙しい時に利用者に対して対応が雑になった時があった。
- ・職員同士声を掛け合って改善フォローをしていきたいと思います。
- ・直接見ている訳では無いが耳にする事は以前に比べると改善されつつあると思いますが見えていないところで利用者からの苦情も出ています。ストレスを溜めないようにしていけば利用者に対しても優しく接する事ができるかなと思います。
- ・全体的に利用者への対応が以前より少しずつ丁寧になってきている。しかし、まだ言葉使いや対応が冷たく雑な様子も見られる。自分がそのような場面を目撃した時はなるべく注意する様にしている。職員の都合優先で業務を行っている時がある。

不適切事案について、一年間取り組み改善出来なかった事についてどうすれば改善できるのか。アンケート結果（年度末に実施）

- 自分自身しっかりと問題を意識して今後の仕事に従事する。
- 各自、自分が直すべき事を考え気を付ける事が大事。
- 利用者に対しての〇〇ちゃん付けや言葉使いは無意識に出てしまっていると思う。
- 各自意識し直していかないといけない。
- 職員一人一人の意識が大切。
- 不適切ケアをしている職員に注意をしても本人が意識して改善しようと思わなければ意味がない。
- 改善はあまりされてない。一年間という期間で改善出来ない場合は2～3年以上の期間で改善するよう職員一人ひとりに注意・指導していく必要がある。
- 職員同士が注意しあえる関係作り。
- スタッフ同士の声掛け不足。一人ひとりで認識が違うので声をかけあって同じ認識を感じられるようにできればよい。
- 注意したら文句（悪口）を言われるのではないかと思う。
- 直接ではなくても遠回しでも話してみる。
- 上下関係や年上など言いつらい環境もあるので上司などを通さないといけなくなるのではないかな？

結果と考察

- 職員に対する不適切ケアの意識の甘さや、グレーゾーンのケアについて改善する為、研修会への参加やアンケート結果を職員に周知する事で、職員全体でケアの方法や声掛けを見直し、改善しようとする姿勢が見られた。その一方で、不適切ケアと思われる言動に注意や指摘が出来ない。出来ない理由として、他の職員に自分の悪口などを言われてしまう、職場内で孤立してしまうのではないかと意見が聞かれた。お互いの関係性を重視しているのか？職員間のコミュニケーションが上手く出来ていない事が伺えた。

今後の課題

- 今後も引き続き定期的に自己チェックリストを活用し、不適切ケアに対する意識を高めながら、職員同士が注意・指導できるような職場環境改善の取り組みに努めていきたいと考えます。

ご清聴ありがとうございました。