



高知市公式于ヤシネ化



# 令和5年度

## 第3回 介護サービス事業所向け研修

### ～虐待防止・身体拘束廃止について～



高知市介護保険課 事業係



**このお話は、  
県外の事例を元に構成した  
内容で、フィクションです。**

もう少し待って。のめろ。のめろ。で食べて。もう少し待って。

Aさん



職員Z

Aさん、早く食べて。もう食事の時間終わりますよ。



ここは施設だから、  
食事の時間の決まりがあるんです。  
食べきれないなら、  
もう下げますよ。いいですね。

そんな：お肉楽しみに  
とっておいたのに。



うん、なんか  
食べきれなかつたみたい。



あれ、Aさんお肉  
残されたんですか？

職員Y



そうなんですね。



あれ、確かお肉は  
Aさんの大好物だったと  
思うけど…



**それから数日後の  
夜のこと…**

**ナースコールが鳴りました。**

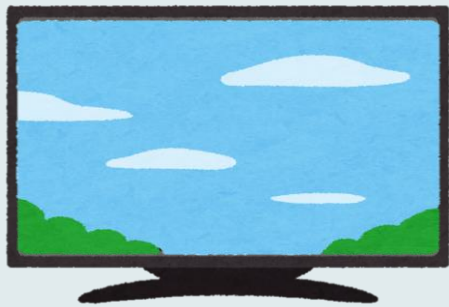
Aさんどうおなれしました？



ピンポン♪



職員さん、ちよこ来てさ。



テレビを見てくさ。



さっきつけたばかりですよ。  
今忙しいから  
ちよっと待っていてください。

**その後1分おきに  
Aさんからコールがあり…**



でもテレビ  
消してほしいから…

Aさん、僕忙しいから  
ちよっと待っててって言った  
じゃないですか！何回もコール  
鳴らさないでください！



はいはい。

今消しますよ！それから、  
もう寝るならAさんが落ちない  
ようにベッドに柵しますね。  
コールも持っていきますからね。

本当はコール外しとか  
ベッド柵とかダメなんだけど…  
後で戻しておけばいいか。



何度も呼び出されたら  
たまらないし。




できればAさんのこと  
他の職員に相談したいけど、  
みんな忙しそうだしな…




**その後、寝られなかったAさんが  
何度も大声で職員を呼ぶも、  
Zさんは無視し続けました。**

**そして翌朝…**




Aさんおはようございます。  
昨日はよく眠れましたか？

それがね、昨日の夜Zさんに  
コール持っていかれちゃった  
から、職員さん呼んだけど  
来てくれなくて。  
それに、ベッドに柵があって  
自分で降りられなかったから  
トイレにも行けなかったのよ。



え、それ本当ですか？でも  
コールはごじにあるし、  
ベッド柵もついてないですよ？

あれ、ほんとだね。  
じゃあ私の思い違いかな。



さっきのAさんの話、  
本当だったら身体拘束とか  
虐待になっちゃうよね…

でも、証拠もないのに  
Z先輩から話を聞くことは  
できないし…どうしよう。  
。

**その数日後の夜8時頃…**

はい。Aさんごじつにわねました？



ピンポン♪



ちよこよ来て〜。

ご用事はなんですか？  
急ぎじゃないなら後で行くので  
待っててください。



すぐ来て〜。


はいはい、わかりました！



プチッ







やっと来てくれた。  
この漢字なんて読むのか  
教えてほしかったの。

Aさん何ですか？

**この時、廊下の奥の  
通用口が開き...**


ガチャ

忘れ物しちゃった。



あれ、Z先輩の  
声だろ…



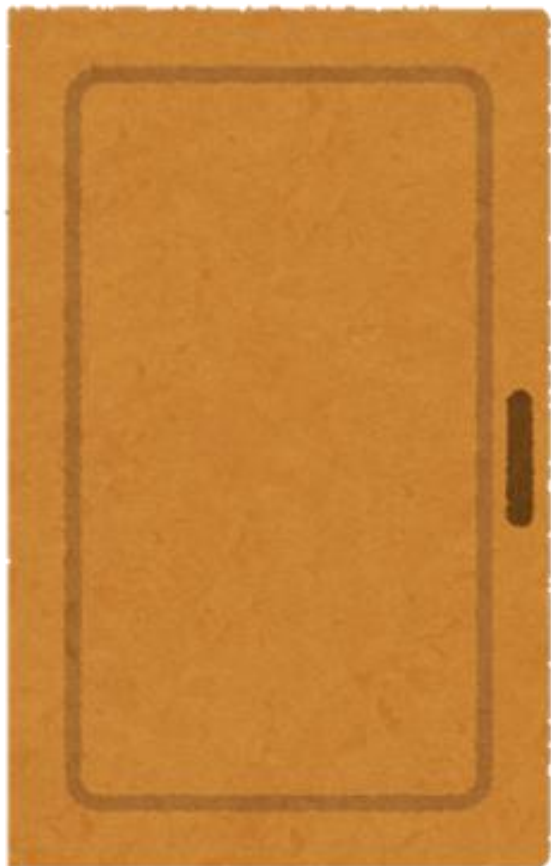



そんなどうでもいい  
ことで呼んだんですか？

いい加減に  
してください！



大丈夫かな…  
Aさんのところに行くつもりかー！





Yさん：私さっきZさんに  
怒られてね。すごく怖かった…。  
読めない漢字教えてもらおうと  
しただけなのに…。

Aさん大丈夫ですか？





Aさん、  
怖い思いさせて本当に  
ごめんなさう。





・・・。

あれ、ベッド柵がついてるし、  
コールもなくなってる…。



うんわかった。  
でも私も悪いから  
大ごとにしらないでね。

Aさん、すぐ対応しますから、  
ちよつと待っていていただけ  
ますか？

あれ、Yさん？どうしたの？  
忘れ物？



Z先輩。

...



さっきのAさんとのやりとり、  
全部聞こえていました。  
私から主任さんに連絡して、  
すぐ来てくれることにな  
りました。

**30分後…**

はい、わかりました…。




**介護主任**

Zさん、さっき何があったかは  
大体聞きました。  
今日はもう夜勤はいいから、  
私が連絡するまで自宅で  
待機してて。



失礼します。Aさん、  
怖い思いさせてしまって  
本当に申し訳ありません。




今日はZさんには  
帰ってもらって、  
私が夜勤しますので  
よろしくお願いします。

うん、わかった。



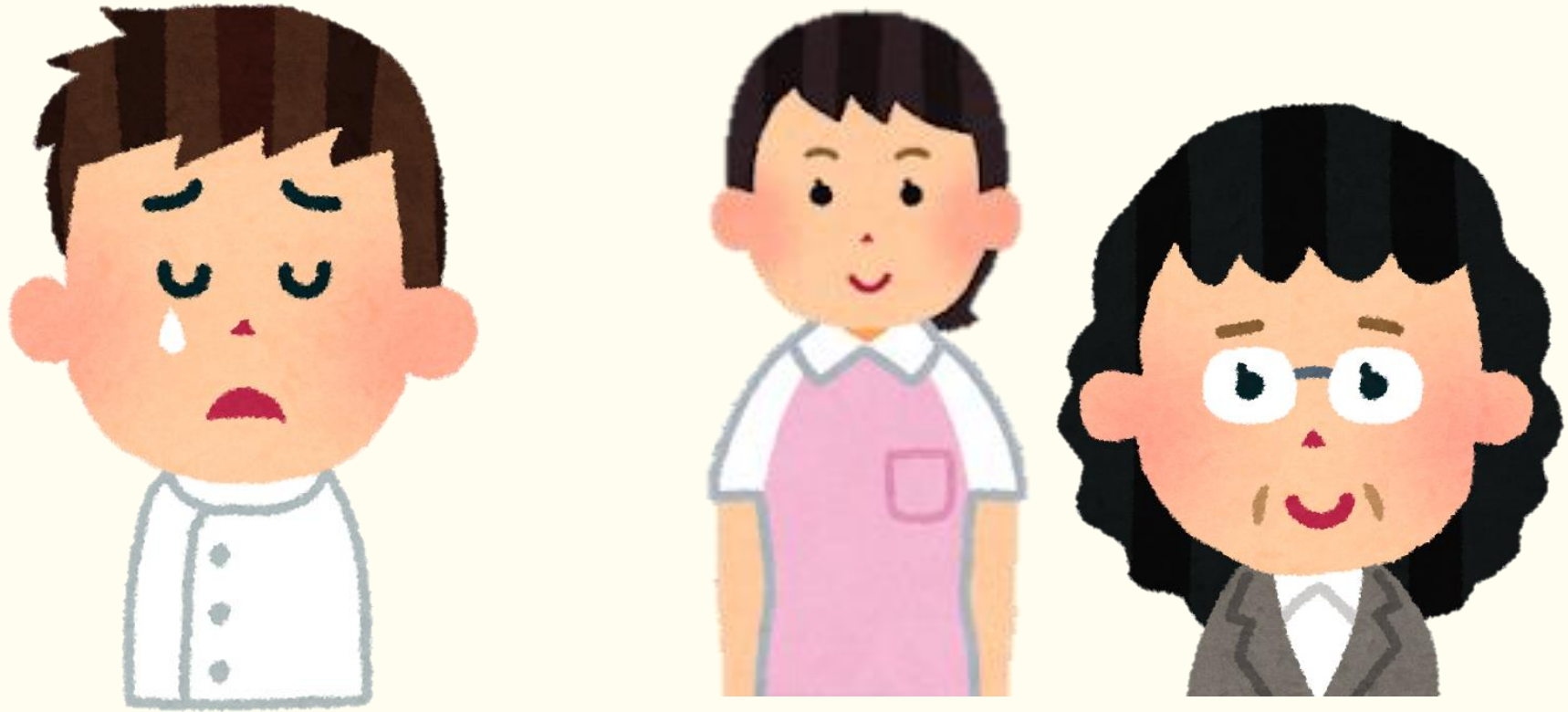
**その後、この件について  
施設長にも報告がされました。  
そして翌朝、自宅待機している  
Zさんから話を聞くことになりました。**



この度は本当に  
申し訳ありませんでした！

まあZさん、座って？  
まず、Zさんに何があって、  
その時何を思ったのか  
教えてほしいの。

施設長




**Zさんは、  
Aさんの食事のスピードや夜勤時のコールに  
イライラが積もっていたことや、**



**他の職員は忙しそうだったため、  
Aさんのことを相談できなかったこと、**




**何よりAさんを怖がらせてしまい  
申し訳なく思っていることなどを話しました。**




なるほど、わかりました。  
あなたがしたこと自体は  
虐待や身体拘束に当たるから、  
規則に則り、今日から5日間の  
謹慎処分となります。

はい…。



気持ちをおわかってくださって  
ありがとうございます……。  
でも反省しなきゃいけないと  
思っています。



ただ、あなたのイライラする  
気持ちやしんどさを、  
私を含め周りがおわかって  
あげられていなかったのは  
本当にごめんね。



わかりました。

Zさん、これまでの自分の対応がどうだったか、これからZさんや職場は何をしなくてはいけないのか、  
謹慎中に考えてきてほしいの。





**その後、施設にて  
虐待防止・身体拘束廃止委員会が  
開かれました。**



それでは、先日の  
Aさんに対する虐待及び  
身体拘束の事例について、  
**原因分析**と、  
**再発防止策**の検討を  
行っていきましよう。



**介護主任**

暴言を言う、怒鳴る	心理的虐待
食事を取り上げる	身体的虐待
コールを取り上げる、 希望に対応しない	ネグレクト
必要性がないのに ベッドに柵をする	身体拘束

- ①入居者要因    ②職員要因    ③環境要因





**その後、各職種の視点から  
様々な意見が出され、次のような  
原因分析結果となりました。**

## 利用者要因

- ・食事にかなり時間がかかるようになっていた
- ・認知症があり、同じ要望を繰り返すようになっていた
- ・リモコン操作を職員に頼むなど、職員への依存度が高くなっていた 等

## 職員要因

- ・「規則は守るのが当たり前」という考えを利用者に押し付けてしまった
- ・何度もコールが鳴るしんどさから免れたいと思い、コールを取り上げてしまった 等

## 環境要因


- ・人員不足により職員1人あたりの業務量が増加していた
- ・職員の困りごとなどについて共有できていなかった 等



<p>利用者要因／再発防止策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事にかなり時間がかかるようになっていた</li> <li>・認知症があり、同じ要望を繰り返し言うようになっていた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機能訓練により、食事摂取・咀嚼・嚥下の速さの維持向上を図る</li> <li>・直近の利用者の状態を主治医に報告し、対応方法について助言を受ける</li> </ul>
<p>職員要因／再発防止策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「規則は守るのが当たり前」という考えを利用者に押し付けてしまった</li> <li>・何度もコールが鳴るしんどさから免れたいと思い、コールを取り上げてしまった 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が自発的に規則を促していくことの必要性を職員が理解する</li> <li>・アンガーマネジメント研修を受講し、なるべく感情をコントロールできるようにする 等</li> </ul>
<p>環境要因／再発防止策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員不足により職員1人あたりの業務量が増加していた</li> <li>・職員の困りごとなどについて共有できていなかった 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務内容を見直し、業務のさらなる効率化を図る</li> <li>・職員の困りごとなどについて定期的に相談できる時間を設ける 等</li> </ul>




**この内容は施設長にも  
報告されました。**



うん、この内容で大丈夫です。  
今回の高齢者虐待と  
切迫性・一時性・非代替性に  
基づかない身体拘束の事実、

そして再発防止のための  
内容については、  
私から市に報告します。






わかりました。  
よろしくお願いしますね。

この件をどう振り返ったのか  
確認し、職員で共有して、  
今回の件を今後の良い取り組みに  
していくきっかけにしたいと  
思っています。

**5日後...**




おはようございます！  
この度は本当に  
申し訳ありませんでした。

Zさんおかえりなさい。  
謹慎前に考えておいてねって  
言ってたこと、考えてくれた？


はい。自分が楽をしようとしたり、  
カッとなってきた言い方をして  
しまったりして、結果的にAさんを  
傷つけてしまいました。






アンガーマネジメントは  
私にとっても課題だと思っていた  
から、皆で勉強しましょう。

なるほど。忙しさもあって、  
感情のコントロールができなかった  
ところが反省点ですね。



あと、Z先輩、  
しんどい思いをしていることを  
周りに相談しにくかったんですよね。



それについては本当にごめんなさい。  
これからは、職員みんなが  
しんどい思いや悩みを打ち明けられるよう、  
声を掛け合いながらやっていくことに  
したからよろしくね。



わかりました！  
よろしくお願ひしますー！



**それから、Zさんには  
会議で話し合われた再発防止策  
などが伝えられました。**



Aさん、柵を設置したり、  
コールを取り上げたり、  
怒鳴ったりして、  
Aさんに怖い思いをさせて  
しまいました。  
本当に申し訳ありません！



私も何度も  
呼んじやったから…  
ごめんね。



**数日後...**

はい。Aさんどごうされました？



ピンポン♪



わかりました。すぐ行きますね。



部屋の電気つけて。





ありがとうございます。

Aさん、今電気  
つけましたよ。

**Zさんが退室した  
1分後…**

はい。Aさんごうごうされました？




ピンポン♪







部屋の電気消して〜。




さっきつけたばかり  
なのに…

あ、ダメだ、丁寧に  
対応しなきゃ！



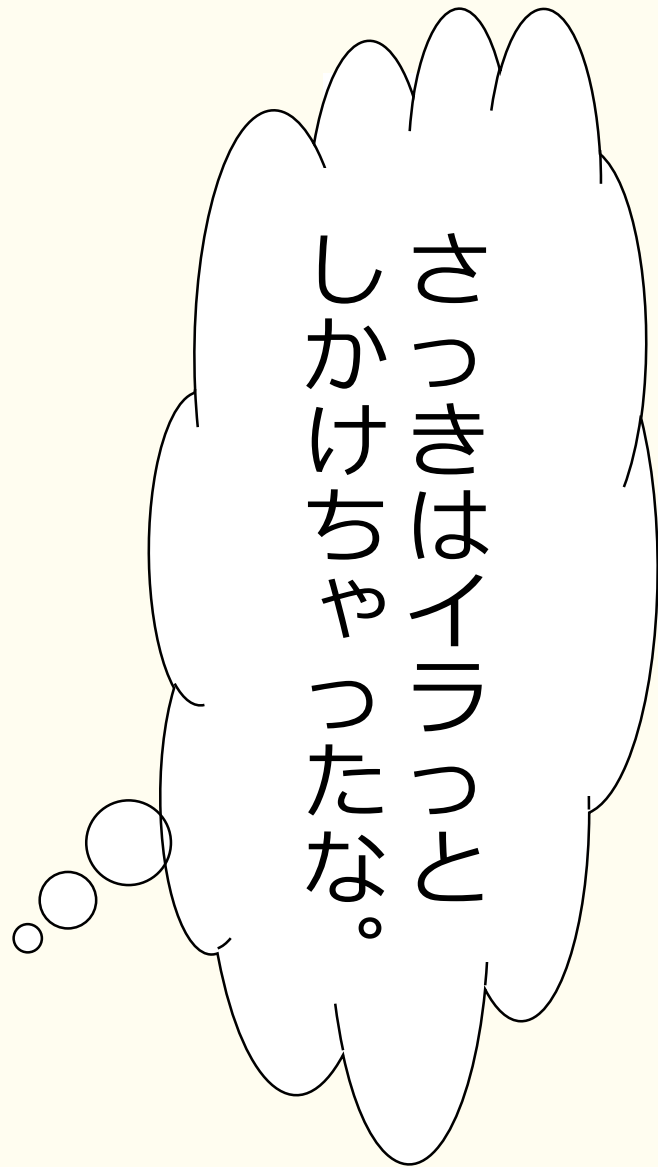


Aさん、今電気  
消しましたよ。



ありがとうございます。  
眠くなっちゃったから  
寝るわ。

わかりました。  
おやすみなさい。





エさん、今後  
も夜勤の時  
は一人にな  
るけど、し  
んどかっ  
たりイライ  
ラするこ  
とは誰に  
でもある  
から、



イライラが収まらないと  
思った時は一人で  
抱え込まずに、いつでも  
私に電話してね？約束ですよ。

今日も夜勤頑張ろう！



って言うてくれた  
から大丈夫だな。



**今回の件を通じて検討された  
再発防止策はその後も遵守され、  
虐待や3原則に基づかない身体拘束を  
防ぐことができました。**

# ご視聴ありがとうございました

アンケートにご協力ください♪

【アンケートの回答方法】

- ① 右のQRコードを読み取り, webで回答(簡単です!)
- ② 高知市HPからアンケート用紙をダウンロードし,  
FAXまたはメールで回答

