

高齢者虐待・不適切ケア防止研修

介護保険市民オンブズマン機構大阪

〒530-0041 大阪市北区天神橋 3 丁目 9-27 P L P 会館 3 階

助成事業の概要

1. 実施目的：コロナ禍以降、介護施設では職員不足が一層進み、人員確保の厳しい状況が続いている。家族との面会やボランティアの受入れが制限され、「外部の目」が入らず密室化した状況が続いているところも少なくない。こうした中において不適切ケアも散見される。この研修では、[1] オンデマンド研修、[2] 集合研修 [3] 取組み発表の 3 段階で構成。不適切ケアに気づく力を養うとともに、受講者自らが感じている自施設の課題を深掘りし、何か一つテーマを絞ってその課題解決に取り組んでいくことを通して、不適切ケア改善のための実践力を培う。

2. 実施時期：2024 年 4 月～2025 年 2 月

3. 実施内容：(1) 職員研修実行委員会の開催：講師、プログラム、内容等について協議。講師への要望、準備や振り返りも含めて話し合い、計 3 回開催。

(2) 研修の開催：[1] オンデマンド研修（神戸市高齢者虐待防止介護従事者研修用ビデオを視聴：6 月～8 月）、[2] 集合研修（山本秀樹関西国際大学准教授の講義及び受講者同士のグループディスカッションを通して自施設の課題を深掘りする：9 月 6 日）、[3] 取組み発表（取組み内容を A2 の大判ポスターにしてプレゼンする：12 月 20 日）

事業の成果

[1] 集合研修ではグループディスカッションの

時間を十分に設けることで、互いの施設の課題や対応策について忌憚のない話し合いをすることができた。

午後の 2 時間半をグループディスカッションにあてた。6 班 6 人で構成。研修趣旨を共有する職員研修実行委員がファシリテーターとなって各班で進行役を務めた。

コロナ禍以降、施設間の情報共有が少ないためか、「他施設のケアのあり方や工夫していることなどを聞くことができて、とても参考になった」という感想が受講者から多数寄せられた。

[2] 自施設の課題に取り組むため、集合研修の講義では進め方の方法論についても説明。その結果受講者の 9 割以上が最終段階の「取組み発表」に臨むことができた。

受講者の中には、自らが施設の課題解決に臨んだり、レポートにまとめたりすることに不慣れな職員もいる。そこで実行委員会では、取組み方についても講義の中でわかりやすく説明してほしい旨、講師に依頼。講師は発表の際のフォーマットも提示し、誰もが挑戦できるよう道筋を示した。

また、不適切ケア・虐待防止の講義を含め、ダイジェスト版ビデオを作成し、後日受講者に配信。施設では、他職員の協力も必要なため、ビデオで講義内容を視聴・確認してもらい、相互理解を得た中で取組みを進められるようにした。

結果、受講者 36 名中 33 名 (28 組) がポスターを作成し発表に臨むことができた。研修修了後の受講者アンケートでは、課題への取組みを通して「職員同士の話し合いが増えた」「共通の課題を施設全体で取組むきっかけになった」「予想以上に

チームが一丸となり、自分としては心強かった」など、受講者の手ごたえも大きかったことが感じられた。

[3] 介護分野ではまだ珍しい「ポスター発表」を採用することにより、新鮮かつ発表者と聞き手の間の双方向コミュニケーションを図ることができた。

多人数の前でパワーポイントなどを使って行う従来の口頭発表とは違い、大判のポスターを掲示して臨む「ポスター発表」は、いくつかのコーナーに分かれ、同時に行われる。必然的に聞き手は少人数となるため、発表者と聞き手の間で気軽に質疑応答ができ、活発なやりとりを図ることが可能となった。

従来の口頭発表のように参加者全員の発表を聞けるわけではないが（本研修では 10 件の発表を各自が聴講）、関心のあるテーマや発表を自分で選んで聞くことができるため、聞き手が主体的に臨めることもよかった点だと言える。

また各発表者は「課題の背景・要因」「改善アイデアと実施内容」「結果」などを 1 枚のポスターにまとめて臨むので、「どのような取り組みをしたかが簡潔に把握することができ、分かりやすかった」という受講者のコメントもあった。

成果の広報・公表

コロナ・インフルエンザなど感染症の蔓延で、まだまだ閉鎖的な状況が続く介護施設において、自施設の不適切ケアに気づき、職員自らがその課題解決に取り組んでいけるよう、実践力を養う研修を実施した。

研修はほぼ半年間かけて、[1] オンデマンド研修、[2] 集合研修、[3] 取り組み発表の 3 段階構成で展開。「オンデマンド研修」では、神戸市高齢者虐待防止介護従事者研修用ビデオを受講者各自が視聴。「集合研修」では、講義とグループディ

スカッションを実施した。講義では、受講者が課題に取り組んでいけるように、講師が方法論を丁寧に説明。取り組み過程において随時、同僚と確認したり共通理解が図れるよう、虐待や不適切ケアに言及した講義のダイジェスト版も後日受講者に配信した。受講者同士によるグループディスカッションは 150 分の時間枠を確保し、自施設の悩みや課題を共有したり意見交換を行ったりする機会を設けた。そして「取り組み発表」では「ポスター発表」を導入し、発表者と聞き手による双方向の活発なやりとりを可能にした。

こうしたさまざまな工夫により、受講者 36 人中 33 人（28 組）が最終段階の取り組み発表まで進むことができた。そして、「自らが主体となって不適切ケアの課題に取り組めた」という手応えと自信につながる研修を実現することができた。

今後の展開

[1] 受講者アンケートでは、「今後、同じ研修があれば、同僚や知り合いの職員に受講を勧めてみようと思う」という回答が、31 人中 26 人と 83.9% に上った。実際、「来年度は研修があるのか」との問い合わせも入っており、評価は上々のため、今後もこの研修を企画していく。

[2] 取り組み発表を聞いていて、不適切ケアに気づいていても、これまでは職員同士の人間関係が悪くなるのを恐れ、それを指摘したり、改善に向けて取り組んだりしにくい雰囲気職場が多いように感じられた。そのため、職員間のコミュニケーションを促し、介護サービスの質向上を図るためにも、今回の研修のような取り組みの重要性を認識した。

[3] 不適切ケアに気づき、その課題解決を図ろうとする受講者及び施設の人々の姿勢は素晴らしいが、取り組み発表では、不適切な状況に対して「介護サービスを受けている当事者である“利用者自

身”はどのように感じているのか」といった、組みの“前段階”としての「利用者ヒアリング」を実施しているケースが少なかった。そのため、今後この研修を実施していく際は、講師とも連携し、こうした点への意識づけを受講者に図っていくようにしたい。