

令和5年度

# 介護現場の怒りを紐解く ～笑顔ために介護を捧げる～

令和6年4月より義務化される

「虐待防止に係る措置」への取り組みについて

BY 笑門介護 中村学事務所 代表 中村学



## 介護戦闘開始

## バッファロー精神

# 自己紹介



# 高齢者虐待の背景

1. 職員の連携が弱い
2. 職員間の仲が悪い
3. 互いに無関心
4. 問題職員の放置
5. 業務量に偏り
6. 規律順守の意識低下
7. グレーゾーンの放置
8. 管理者・主任の部下への遠慮
9. 上司との連携不足
10. 凡事・接遇・マナーの不徹底
11. 認知症の理解不足
12. 心身機能低下への対応力の低さ
13. 不適切ケアの放置
14. アセスメント不足
15. 高齢者へのリスペクト・モラル低下
16. 会社・社会への不満
17. 個人のキャラクター

# 高齢者虐待の背景

1.人間関係

2.組織力

3.介護品質

4.その他

# 虐待防止に係る具体的取り組み

高齢者虐待の背景

1. 人間関係

2. 組織力

3. 介護品質

4. その他

アンダーのマネジメント

アセスメント習慣

言葉の力学



# アンガーのマネジメント



**最初に、AMはトレーニングが必要です。知っ  
てすぐにできることではないです。繰り返し  
で身につく技術です!**

# 怒りとは

伝達手段

怒ることによって伝えることがある

怒ることによって伝わりににくくなることもある

機能

身を守るための感情（防衛感情）

最悪の  
ケース

怒って相手を管理する方法は、  
その後暴力に行きつく



# アンダーのマネジメント テクニック

良いことない！  
6秒動くな！

怒り

長くて6秒



# 6秒 待つためにすること

○深呼吸3回

○指で手のひらに書く

○カウントバック

○奥歯を噛みしめる

○その場を離れる



## ①怒りを点数化する

平穏な状態を0、人生最大の怒りを10として10段階で怒りに点数をつけます。採点中、怒りを客観視できるので、怒りが沈静化するのを助けてくれます。過去の怒りと比較して、現在の怒りを相対評価すると、今怒るべきか怒らないべきか、感情を選択できるようになります。

## ②「〇〇すべき」という価値観を捨てる

「こうあるべき」「こうするべき」はあくまで個人の理想やこだわりであって、すべての人に通用するものではありません。出来事のひとつひとつに「許容できる」「〇〇なら許容できる」「許容できない」の3段階で許容範囲を分けてみましょう。どうしても譲れないこだわりは、理解してもらうために、言葉できちんと相手に伝えることが大切です。

### ③信頼関係は必須

業務上では、厳しいことを言わなければならないシーンも度々あります。その際、適切な指導を行うためには、相手と日常的に信頼関係が築けているかが重要であるといえるでしょう。最低限の信頼関係が無ければ、叱られた相手はただ「自分を否定された」と感じてしまうこともあります。そうならないためには、意識的にコミュニケーションを増やすことが重要です。裏を返せば、信頼している上司の言葉であれば、聞き入れてもらいやすいといえます。

### ④人前で叱らない

言うべきことであっても、人前で叱ると対象者は傷ついてしまいます。そのような事態を避けるために、叱る際には1対1で話す場を設けることを意識するのが良いといえるでしょう。



## ⑤相手のために叱るという目的意識を持つ

相手のために叱るという目的意識を持つことで、適切に指導を行いやすくなります。自分の怒りを発散させるためではなく、相手のこれからをおもんばかった上で叱る（二度とさせない意識付け）という意識を持ちましょう。またこの職場で働いてくれているという感謝を今一度思い出してから叱ります。

## ⑥「怒る」と「叱る」

「怒る」は起きてしまったことに対してああだこうだと文句を言ってしまう。「叱る」は、未来のためにどうしたら良いか？ 今後はどうすべきか？ という視点で話します。

「怒る」は感情が全面に出ますが、これは感情をつかさどる右脳を使っているからです。一方「叱る」は左脳を使って理性的に理路整然と行います。

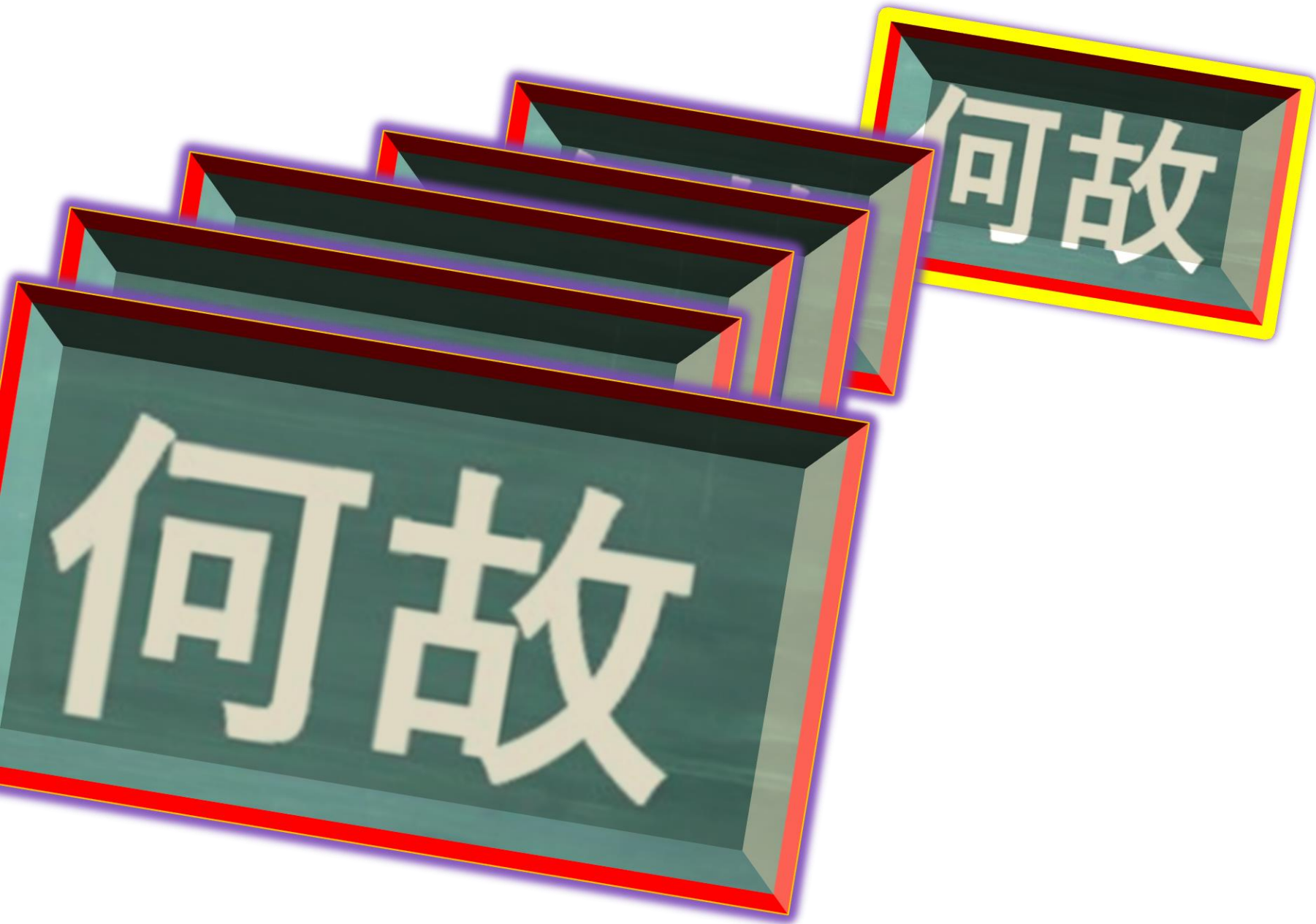
【ご利用者への怒りを包みこむ】

**アセスメント習慣**  
**は虐待防止につながる**

**ご利用者への怒りを**  
**アセスメントで包みこむ**



**■ 介護職ならアセスメントで包み込む！**



**■介護職ならアセスメントで包み込む！**

**「言うとを聞いてくれない！」**  
**と思った瞬間からアンガー！**

**「その方の立場に立とう！」**  
**と思った瞬間から成長！**



**■ 介護職ならアセスメントで包み込む！**

**作れ！**

**原因追求の日常化**

**「何故だろう？」が  
ご利用者へのアンガーを鎮める！**

**理由がわかれば、怒りが減る！**

**■介護職ならアセスメントで包み込む！**

# 介護やり切っている？



## 知恵絞り切ってる？

# ■ アセスメント・原因追及

「その人のために」ではなく

「その人の立場に立って」で！

自分の想いを伝えられない人の  
状況をアセスメントでその  
人の立場に立ち、何がベスト  
か決める！



# アセスメントの構造

## ■ 情報収集

表情・発言・行動・環境(ハード・ソフト)・身心構造・記録・傾向・過去・人生

## ■ 情報の意味、影響を検討

## ■ 仮説を立ててサポート

## ■ 評価 ➡ 効果なければ手段変更

# オムツ外し

介護

拘束



- ①痒み②おむつ③嫌だ④定時交換  
④皮膚疾患⑤当て方等…

## 抑制衣

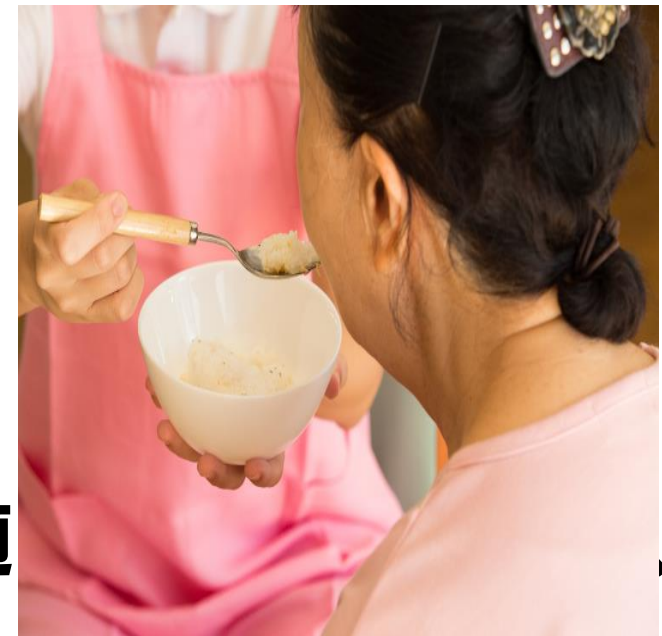
# 食事介助中に口を開かない

介護

虐待

(便秘、体調不良、口腔内、リズム、気分、味、声かけ、介助に怖さ、薬、義歯、タイミング等)

## 匙で強引





# ナースコール頻回

介護

ネグレクト

トイレ・体調不良  
た・不安・さみしい  
た・布団がずれた  
ききたい・幻覚...

届かないように離す！



# 不穩、立腹

介護

拘束

(精神的器質、トイ、暗

薬



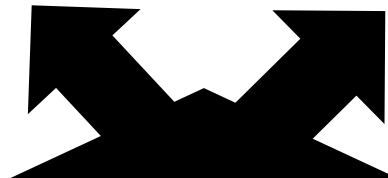
# ■アセスメント習慣がなければ■

ご利用者の気持ち・立場  
に向き合わなければ

**都合を押し付けた介護！**

そしてこちらの都合を受  
け入れないご利用者には  
**怒りが湧く！**

このようなアセスメント  
のない介護が**習慣化**され  
拘束・虐待に発展する！





「～してください！」

「～はしないでください！」

＝お願いのフリに隠れた命令！

この言葉が良く聞かれる現場は危ない！

ご利用者がこの指示に従わない時、

間違いなく**イライラ**が発生しています！

「なんでいう事をきいてくれない！」って！

基本は「～はいかがですか？」

「～はされませんか？」

【不適切ケア防止は、言葉遣いから】

**言葉遣い**  
**は虐待防止につながる！**

**ケアの悪化を**  
**言葉で防止する**

# 虐待を防ぐ取り組みの第一歩

虐待

身体拘束

不適切

言葉遣い

サービスの方針



# 言葉を制し、介護を磨く

言葉の乱れを放置しない！

ため口、きつい口調、方々合い口調等の言葉に使う人の介護に支障をきたす。言葉の乱れを放置しない！

# 言葉の力学を知る実験！

強くこする

優しく撫でる

強く「ゴシゴシゴシゴシ」  
と言いながら...

# 言葉の力学を知る実験！

強くこする

優しく撫でる

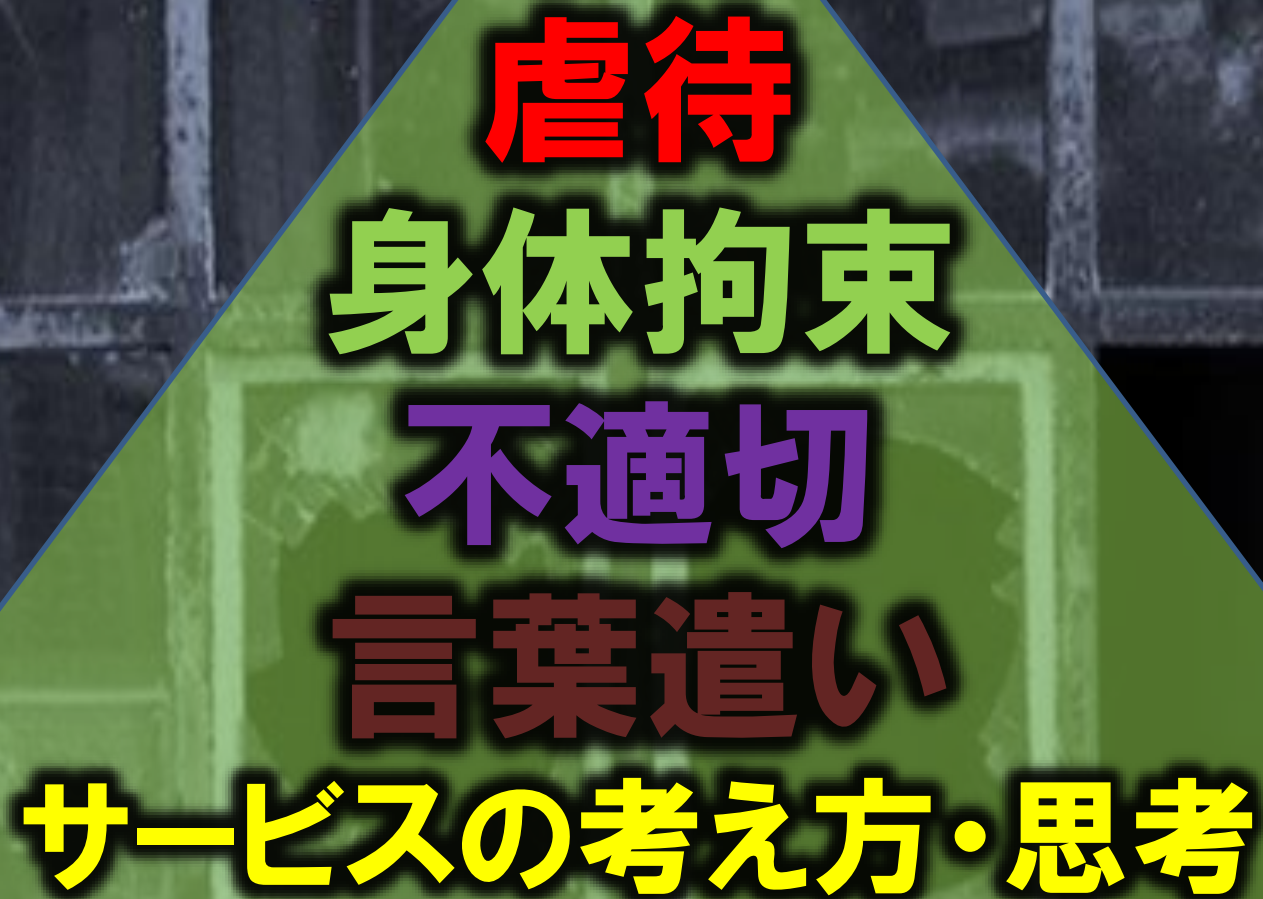
チョー優しく  
「ナデナデナデナデ」  
と言いながら...



針に糸を通す時に……

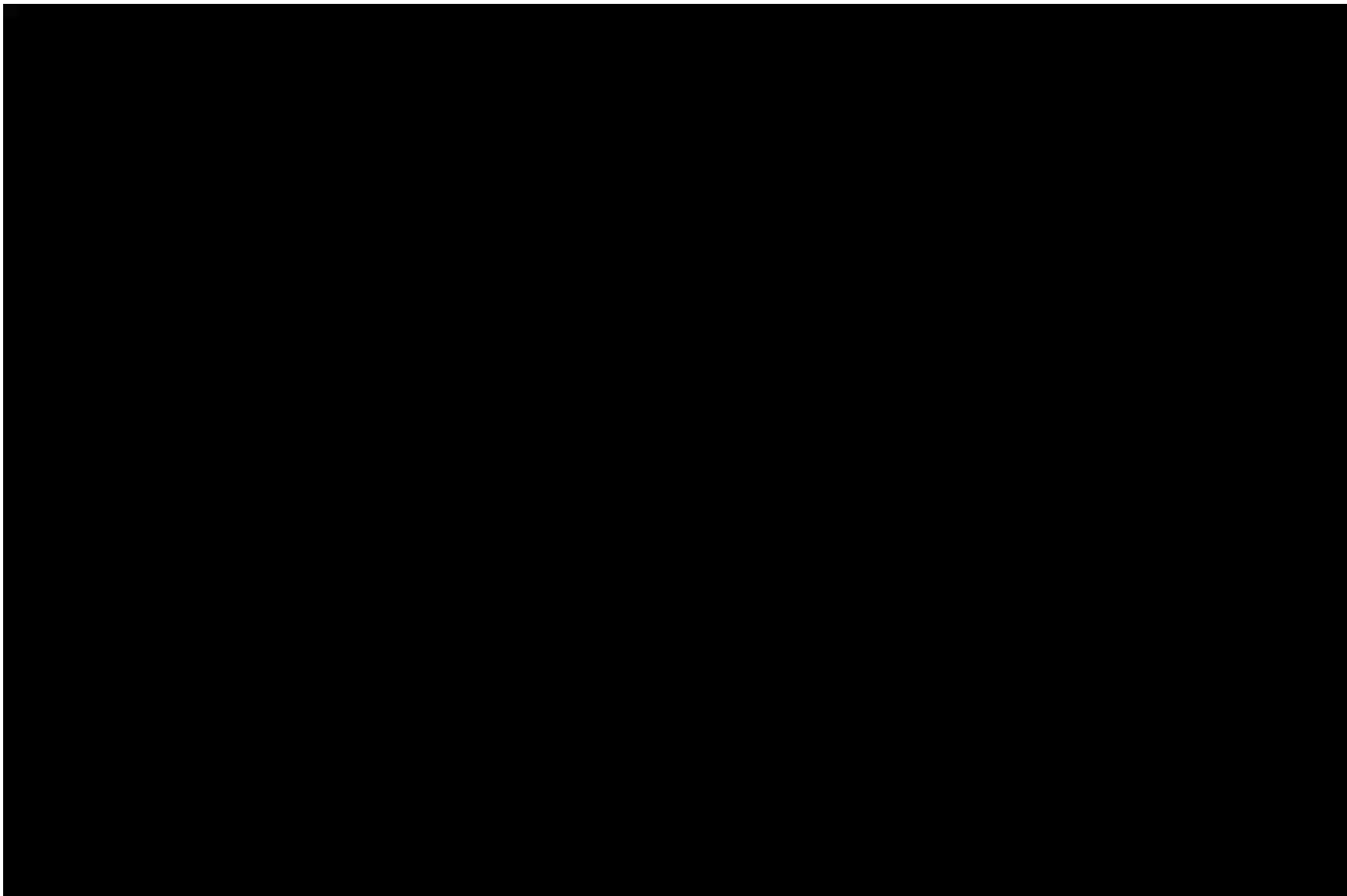






**虐待**  
**身体拘束**  
**不適切**  
**言葉遣い**  
**サービスの考え方・思考**

- 言葉さえ良ければいいのか？という人へ。より良い介護を追求すると、言葉から直すか、最終的に言葉を正すかになります。
- 自分が、年下の方から日々馴れ馴れしくされてたらいかがですか？
- 自分の親が、年下の人から馴れ馴れしくされてたらいかがですか？
- 利用者を小馬鹿にする介護士は、影で大馬鹿扱いされてます。
- この事業所に醜い言葉を発する介護士いたら胸をはれますか？
- TV主人公、カリスマ気取りで、ため口、馴れ馴れしい介護士を見てたら自惚れ感が強くて気持ち悪くないですか？
- ご利用者・年上・大先輩に丁寧な言葉以外に何がある？
- 言葉遣いに思いやりがない人が、人の立場に立ったりできますか？
- 馴れ馴れしくされ、毎日指示と注意ばかりの生活は楽しいですか？
- 言葉が丁寧でない介護士に知性、優しさ、誇りを感じますか？
- あなたは言葉が丁寧でない人の介護を受け入れられますか？
- 言葉が雑なら介護も雑。言葉が丁寧であれば介護も丁寧。
- 「指示、命令の言葉」と「お願い、依頼、伺いの言葉」は全く別のモノ。  
前者は相手を支配して都合よく動かす考え。後者は相手の考え、主張、想いを尊重する考え。緊急時以外は後者で！





# ■看取り・介護の心

## 我々に何を預けているのか？

人としてこれ以上ないモノを我々はお預かりしている。今一度、  
我々の仕事の深さを感じてほしい。**生殺与奪**は我々にあり。

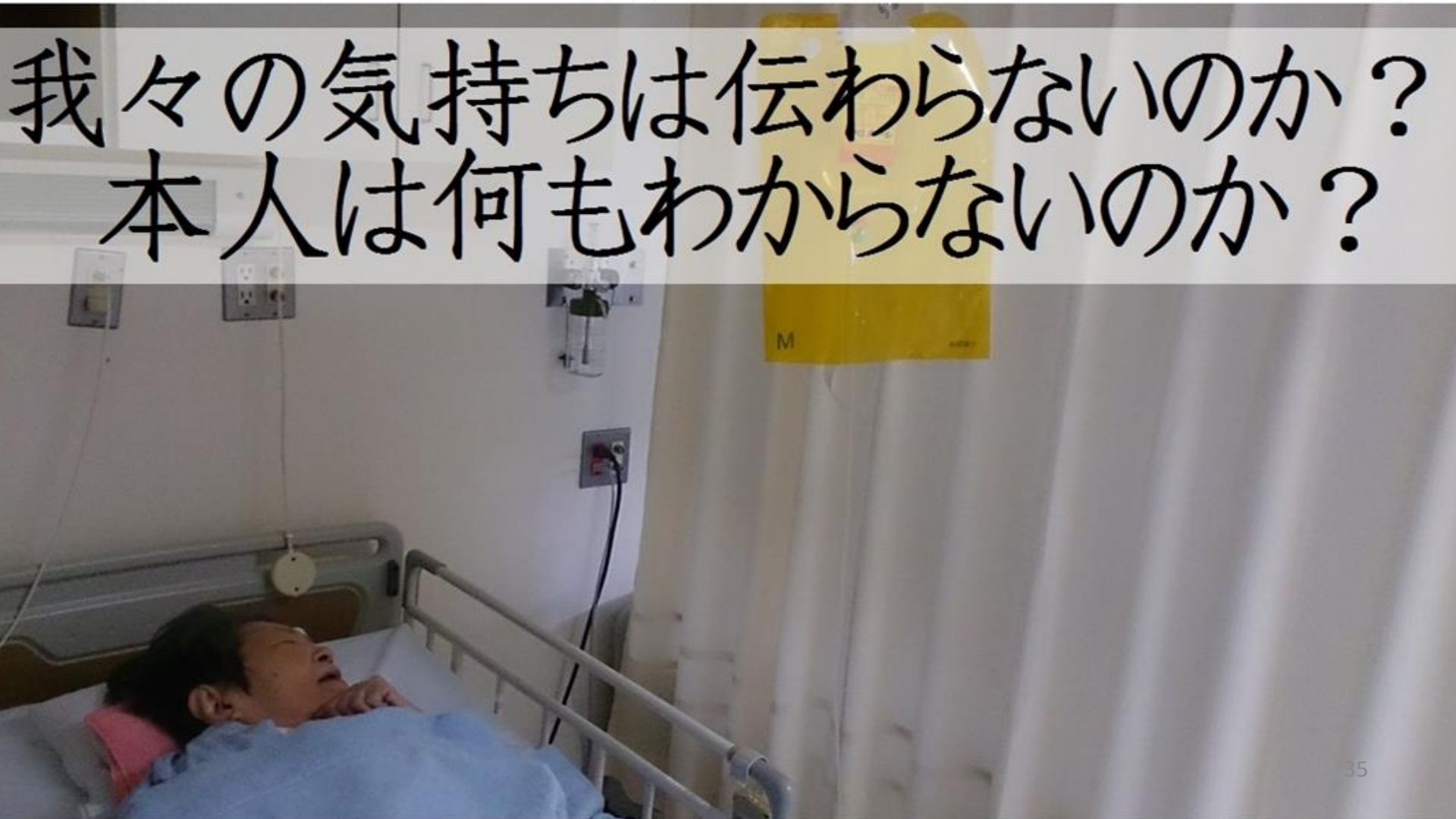




# ■看取り・介護の心

## 言葉も表情も失われた時

我々の気持ちは伝わらないのか？  
本人は何もわからないのか？



# 看取り・介護の心

## 笑う門にはいい看取り



笑顔にしたい！でも…  
その日はやってくる



**笑う門にはいい春取り**

**笑顔追求した記録**

**母へ最大の感謝を込めて！**