

令和元年11月研修

ヘルパーステーションこころ

今回のテーマ

- ① プライバシーの保護について
- ② 認知症ケアについて
- ③ 接遇について
- * 高齢者、障害者虐待について

① プライバシーの保護について

● プライバシーとは？

→他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由のこと（広辞苑より）

※個人的な趣味嗜好や、入浴や排せつも含む

では、個人情報とプライバシーの違いとは？

プライバシーか個人情報か？

- 住所→個人情報
- 趣味嗜好→プライバシー
- 住民票コード→個人情報
- 生年月日→個人情報
- 私生活→プライバシー
- 写真→個人情報

プライバシーと個人情報の違い

- プライバシー

＝各個人の私生活上の自由

- 個人情報

＝個人を識別するための情報

訪問介護における、プライバシーと個人情報

訪問介護の特徴

- 自宅を訪問するサービスである。
- 1対1のサービスである。（概ね）

訪問介護はプライバシーに
踏み込んだサービスである。

事例検討①

ホームヘルパーAさんは、利用者のBさんと仲が良く、何でも話せる間柄だと思っています。

ところが、他の人と比べてAさんのときに排泄回数が少ないことが判明。本人に確認すると、「Aさんの前では恥ずかしくて、できるだけ我慢していた」と言われてしまいました。

事例検討②

利用者のFさん宅は、複数のホームヘルパーが担当しています。そのため、利用者の情報について、現場で情報共有するための連絡ノートを玄関に設置。あるとき、Fさんの親戚が訪れた際にこのノートを見てしまい、本人から「知られたくない情報を親戚に知られてしまった」と苦情を言われました。

事例検討③

Aさんは、1日5件のお宅を訪問するベテランホームヘルパー。ある日、持ち歩いていたサービス提供記録などの書類を利用者宅に置き忘れてしまったことが、移動中にその人から連絡があり発覚。慌てて戻りましたが、「〇〇さんのお宅にも訪問介護に入ってたんですね」などと言われたことから、書類の中身を読まれたことも明らかです。

事例検討④

CさんはホームヘルパーのDさんのことを気に入っていました。あるとき、Cさんが「お歳暮を贈りたい」と言ったため、Dさんは住所を教えてしまいます。しかし、やがてCさんが認知症を発症し、病状が進むにつれて「お歳暮を催促された」「Dさんに物を盗られる」という妄想にとらわれるように。ついには、直接Dさんの自宅へ押しかけてきました。

認知症ケアについて

日本の人口は？

→約 1 億 2 6 0 0 万 人

その内、高齢者（65歳以上）は何人くらい？

→約 3 6 0 0 万人

総人口における高齢者の割合は 2 8 . 1 %

高齢化社会

認知症ケアについて

65歳以上の認知症高齢者数

→平成24年は462万人

(全高齢者の7人に1人)

※2025年には約5人に1人になるという推計もあります。

認知症ケアについて

認知症とは？

認知症とは脳の認知機能障害によって生活に支障をきたしている状態のことです。

認知症でも物忘れの症状がみられますが、加齢による物忘れが体験の一部だけを忘れるのに対して、認知症による物忘れは体験全体を忘れるという特徴があります。

認知症ケアについて

認知症の初期症状として、まず脳内の細胞がダメージ受けることなどが原因で記憶力が低下したり、簡単な計算ができなくなったりする中核症状が現れます。

日常生活で今までできていたことが突然できなくなってしまうため、認知症に気づくというケースも少なくありません。

その症状が進行していくと、多くの場合でBPSD（周辺症状）が現れます。

認知症状の進行の仕方

中核症状

記憶障害、見当識障害、実行機能障害、
理解・判断力障害、計算能力障害など

性格や資質



ライフスタイルや生活環境



BPSD（行動・心理症状）

不安、焦り、うつ、興奮、睡眠障害、幻視・幻聴など

認知症の中核症状

- 記憶障害
- 見当識障害
- 実行機能障害
- 理解・判断能力障害
- 計算能力障害

認知症のBPSD（周辺症状）

- 不安・焦り
- うつ
- 興奮
- 睡眠障害
- 幻視・幻聴
- 介護に対する拒絶
- 過食・異食・不潔行動
- 徘徊など

認知症の人を介護するポイント

- 認知症・利用者を理解することから
認知症の人と接する上で大切なのは、まず、
「認知症の人が形成している世界を理解する」ということです。
「もし自分がそのような状態になったら・・・」ということを想像し、認知症の人が直面している大変さや苦しさに配慮することが大切です。
認知症の人の話に共感し、傾聴する姿勢で対応することを心がけてください。

BPSD（周辺症状）の対応策

- 複雑な要因により引き起こされる認知症のBPSDを改善する治療方法は、薬物的アプローチと非薬物的アプローチに大別されます。

基本的には、薬物療法の前に、環境や身体的要因などを見直して、非薬物療法をまずは検討するのがベター。

非薬物的アプローチ

- 非薬物的アプローチとして代表的なのは、リハビリです。
- 自宅でもできるリハビリ方法（例）
 - 散歩をする
 - ラジオ体操をする
 - 好きな音楽に合わせて体を動かす
 - 絵を描いたり手芸をしたりして手先を動かす
 - 昔のアルバムを見ながら話をする

薬物的アプローチ

非薬物療法で改善が見られないときに、薬物療法が検討されます。

- 抗精神病薬
- 抗うつ薬
- 抗不安薬
- 睡眠導入薬

バイステックの7原則とは

「バイステックの7原則」とは、アメリカのケースワーカーで社会福祉学者のフェリックス・P・バイステック(Felix P.Biestek)が、1957年に著書『ケースワークの原則』で記したケースワークの原則です。

対人援助技術の原則として、介護職にとっても利用者やスタッフの支援をしていくにあたって、非常に大切な原則です。

バイステックの7原則とは

- 1.個別化の原則
- 2.受容の原則
- 3.意図的な感情表出の原則
- 4.統制された情緒的関与の原則
- 5.非審判的態度の原則
- 6.自己決定の原則
- 7.秘密保持の原則

接遇について

- 接遇とは？

《名・ス他》（公務員や会社員・医者などの）業務上の客（患者）に対するサービス。態度・言葉遣い・もてなしを含む、広い意味の待遇。

接遇マナーが必要とされる理由

- ①利用者の尊厳を守るため
- ②チームワークよく働くため
- ③スムーズな介護のため

身だしなみ

身だしなみで大事なポイント

- ①清潔感
- ②機能性
- ③安全性

好感度が高い身だしなみ

- ①薄めの化粧
- ②長い髪はまとめる
- ③爪は短い
- ④清潔な服

言葉づかい

- 親しみと馴れ馴れしさの違いに注意
→ 家族が聞いたら、どう思うか考えましょう
- クッション言葉を入れる
→ 例) お手数をおかけしますが、 . . .
差支えなければ、 . . .
- スピーチロックに気をつける
→ × 「ダメダメ！一人で立たないで！」
相手に選択権を与える話し方をしましょう
例) 「～しましょうか？」

高齢者・障害者虐待について

虐待（ぎゃくたい、英:abuse, maltreatment）とは、繰り返しあるいは習慣的に、暴力をふるったり、冷酷・冷淡な接し方をするものである。

具体的な内容は様々で、肉体的暴力をふるう、言葉による暴力をふるう（暴言・侮辱など）、いやがらせをする、無視をする、等の行為を繰り返し行うことをいう。

虐待の分類と実例

虐待は5つに分類する事が出来ます。

- 身体的虐待
- 心理的虐待
- 性的虐待
- 経済的虐待
- ネグレクト（介護放棄）

身体的虐待

- 殴る、つねる、やけどをさせるなど痛みや外傷を与える
- 医学的判断に基づかない痛みを伴うようなりハビリを強要する
- 嫌がっているのに、無理やり食事を口に入れる
- 移乗の際に体を無理に引きずったり、必要以上に高く持ち上げたりする
- ベッドに縛りつけたり、外から鍵をかけて部屋に閉じ込めたりするなど

放棄・放任（ネグレクト）

- 受診させない、救急対応を行わない
- 処方どおりの服薬をさせない
- 水分や栄養を摂取させない、管理を怠る
- 生活に必要なメガネや義歯を使用させない
- 冷暖房を使わせないなど劣悪な環境に長時間置く
- 同僚（介護職）や家族からの虐待行為を放置するなど

心理的虐待

- 怒鳴る、ののしる、悪口を言う、脅す、無視する
- 子ども扱いしたり、そうとらえられる呼称で呼んだりする
- 老化現象やそれに伴う言動を嘲笑したり、人前で話したりする
- トイレに行ける人におむつを使ったり、自分で食べられる人に全介助したりする
- 本人が嫌がっているのに異性介助を繰り返すなど

性的虐待

- 不必要に性器を触ったり、性行為を強要したりする
- 人前で排泄行為をさせたり、おむつ交換をしたりする
- 介助のしやすさや懲罰を理由として、裸や下着のまま放置する
- 高齢者の裸などを撮影する、スケッチする
- わいせつな映像を見せたり、性的な話を聞かせたりするなど

経済的虐待

- 立場を利用して高齢者からお金を借りる、流用する
- 高齢者のものを勝手に捨てたり持ち帰ったりする
- 預かったお金を返さない、おつりを渡さない
- 寄付や贈与を強制する
- 正当な理由なく生活に必要なお金の使用を制限するなど

虐待に結びつきやすい要因

1. 限られた時間&閉ざされた空間

- 急いで服を脱がせようと強い力で利用者の腕をつかみ、あざを作ってしまった
- 排泄介助中、拒否されたので利用者を下半身裸のまま放置してしまった

2. 利用者との距離が近い

サービス内容に含まれていないのに、お金の使い方を事細かに指図してしまった

「だらしないから子どもが寄りつかないのよ」など、職員個人の主観で利用者を責め立ててしまった

虐待に結びつきやすい要因

3 家族の気持ちに寄り添い過ぎる

- 家族が利用者に浴びせる言葉の暴力を「このくらいは仕方ない」と黙認し、改善のための働きかけをしなかった
- 家族の指示どおり、座れば身動きがとれないとわかっているソファに利用者を座らせ、身体拘束に加担してしまった

通報の意義と訪問介護の役割

- 何よりも大切なのは早期に通報すること

高齢者虐待防止法では、「虐待の疑い」があった時点で早期に通報することが義務付けられています。虐待の対応でもっとも避けなければならないのが、気づいた人が一人で抱え込むことで判断が遅れたり、状況が深刻化したりすること。虐待かどうかを判断する地域包括支援センターや市町村を信頼し、すみやかに情報提供することを意識しましょう。高齢者の人権を第一に考え、事実から目を逸らさずに行動することが重要です。

通報における原則

- 虐待の発見と通報は義務

誰からの虐待であったとしても、発見と通報は介護職の法的な義務であり、守秘義務よりも優先される。

- 事実確認より通報を優先

事態の悪化を防ぐためにも、「虐待の疑い」の段階で通報し、虐待かどうかの判断は地域包括支援センターや市町村に委ねる。

- 通報者に対する保護規定がある

通報者が誰であるか漏らされたり、通報により不利益な取り扱いを受けたりしないことが規定されている。

訪問介護の役割

- 日頃から利用者の様子をよく観察し、虐待の疑いがあったらすぐ報告する
- どのような異変を感じたか、見聞きしたことをメモしておく
- 支援計画を理解してケアに当たり、再発防止に努める