

# ■GVP学習 新規登録研修(およそ3か月以内に受ける)

～理念、マニュアル、基本的ルール等を学ぶ～

## 【学習目標】

- ・理念、行動指針、今年度の目標を知る
- ・安全対策、標準予防策、虐待防止等の基本マニュアルを学ぶ
- ・質疑応答をして、実際に現場で出た疑問を解決しておく。

## 【本論目次】 ※(1時間15分から1時間30分)

- ①法人の理念等について
- ②リバーランについて
- ③安全対策について
- ④標準予防策について
- ⑤福祉の倫理、虐待防止について
- ⑥ハラスメントについて
- ⑦その他の注意事項 実績の上乗せ禁止等
- ⑧質疑応答

# 【法人の理念等について】

- 法人、事業所の理念
- 2022年度のテーマ
- 行動指針と資質評価



# 【法人代表よりスタッフの皆様へ】



## ひかりケアステーション のミッション

ともに感じ ともに喜び  
思いやりの心に不完全さの自覚を添えて  
明日の暮らしを創造します。

## みるくはうす のミッション

すべての人間には存在価値と  
賜物（輝き・生まれ持ったギフト）があります。  
それらを最大限に楽しみ、引き出し、伸ばし、共によろこびます。

こども達を愛します。興味を持って向き合います。

人に愛される子に育ててほしい。

欠乏や混乱のない人生を送ってほしい。

何ができるか、何をすべきか考えます。

## 2022年度の法人全体の方針(テーマ)

- 安心、安全、安定、安楽の向上。
- 施設サービスの拡充(放課後等デイサービス or 就労)
- 緊急事態への対応強化(事故・クレーム、医療的対応、災害、感染症)
- ヒアリングの強化  
(利用者、スタッフ、地域社会へのヒアリング、アンケート、対話等)
- 福祉事業所として継続して社会貢献する為の対応  
(事業継続計画委員会などの設置、情報共有、効率化、雇用環境改善)
- 法人総務力の強化  
(理念とミッションの啓蒙、個人情報保護、情報共有ツール設定、業務効率化、その他各種メンテナンス)

# 2022年度のひかりケアステーションの取り組み(概要)

## ①情報共有の強化。ヒアリング(声を聴くこと)の強化

- ・(リバーランで)体調や支援内容の変化の共有をしっかりとしていく。
- ・事務所、サ責、現場スタッフ間の情報連携強化  
ひかり、みるくはうす 間の情報連携強化
- ・利用者様へのアンケート実施。スタッフの気づき等の聞き取りと共有。

## ②危険予測トレーニング・緊急時対応の強化

- ・ひやりはっとや事故報告を共有したり、危険予測トレーニングを受けて危険への感受性を高める
- ・緊急時対応(主として体調の異常時と災害時)の練習

## ③各委員会の設立と運営実施

BCP、防災、虐待防止、ハラスメント、医療的ケア、その他

## ④行動指針の設定と、スタッフの資質評価項目の改定

利用者様へのアンケートサイトを新設しました。

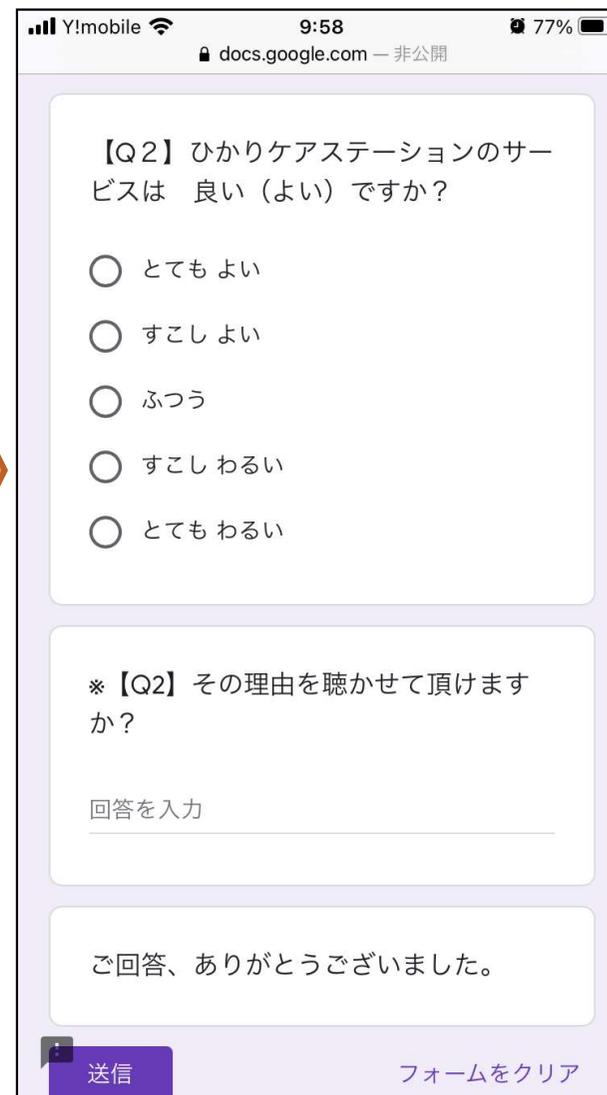
<https://www.gvpm.jp/hyouka>



↑これがアンケートサイト

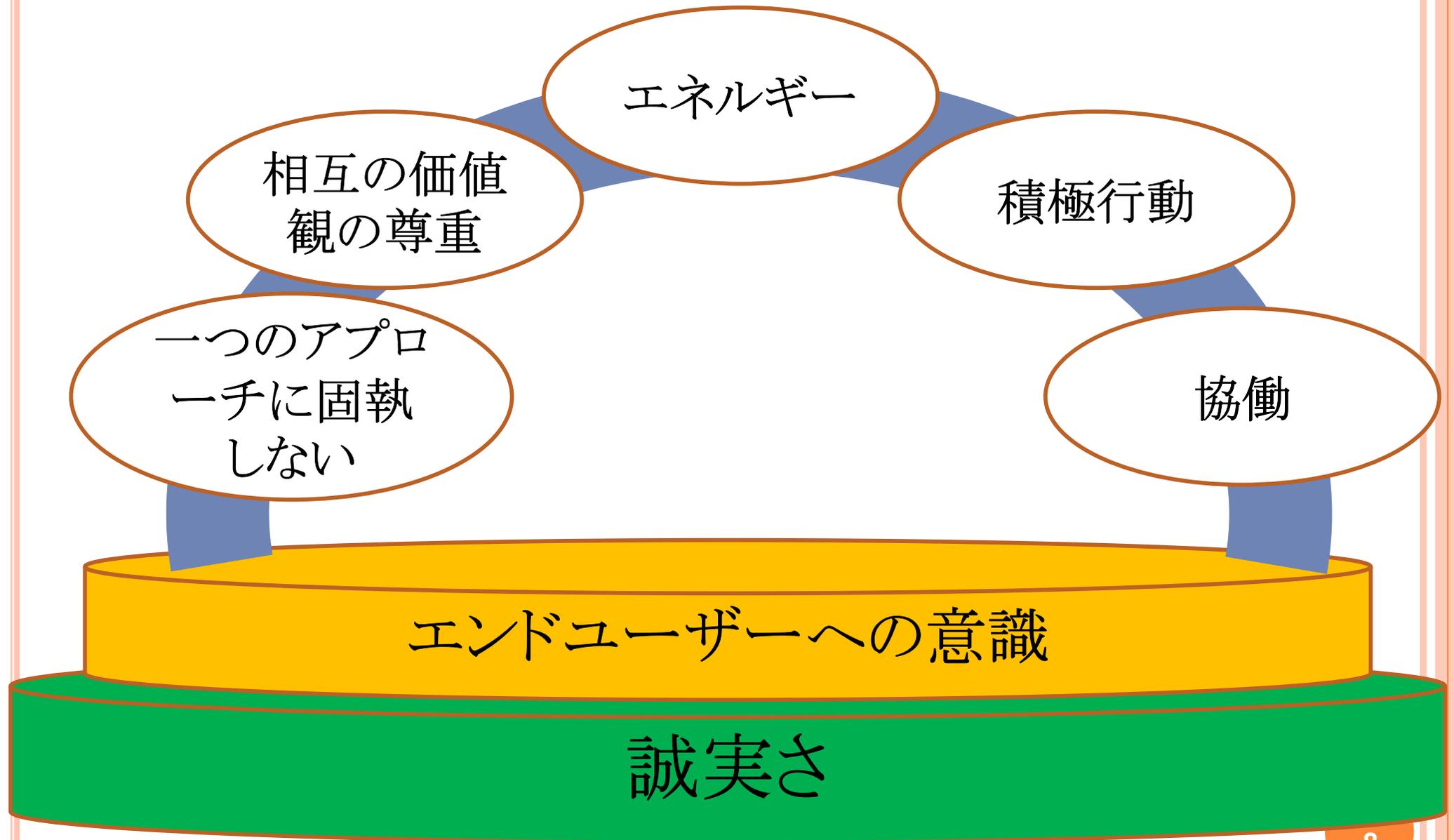


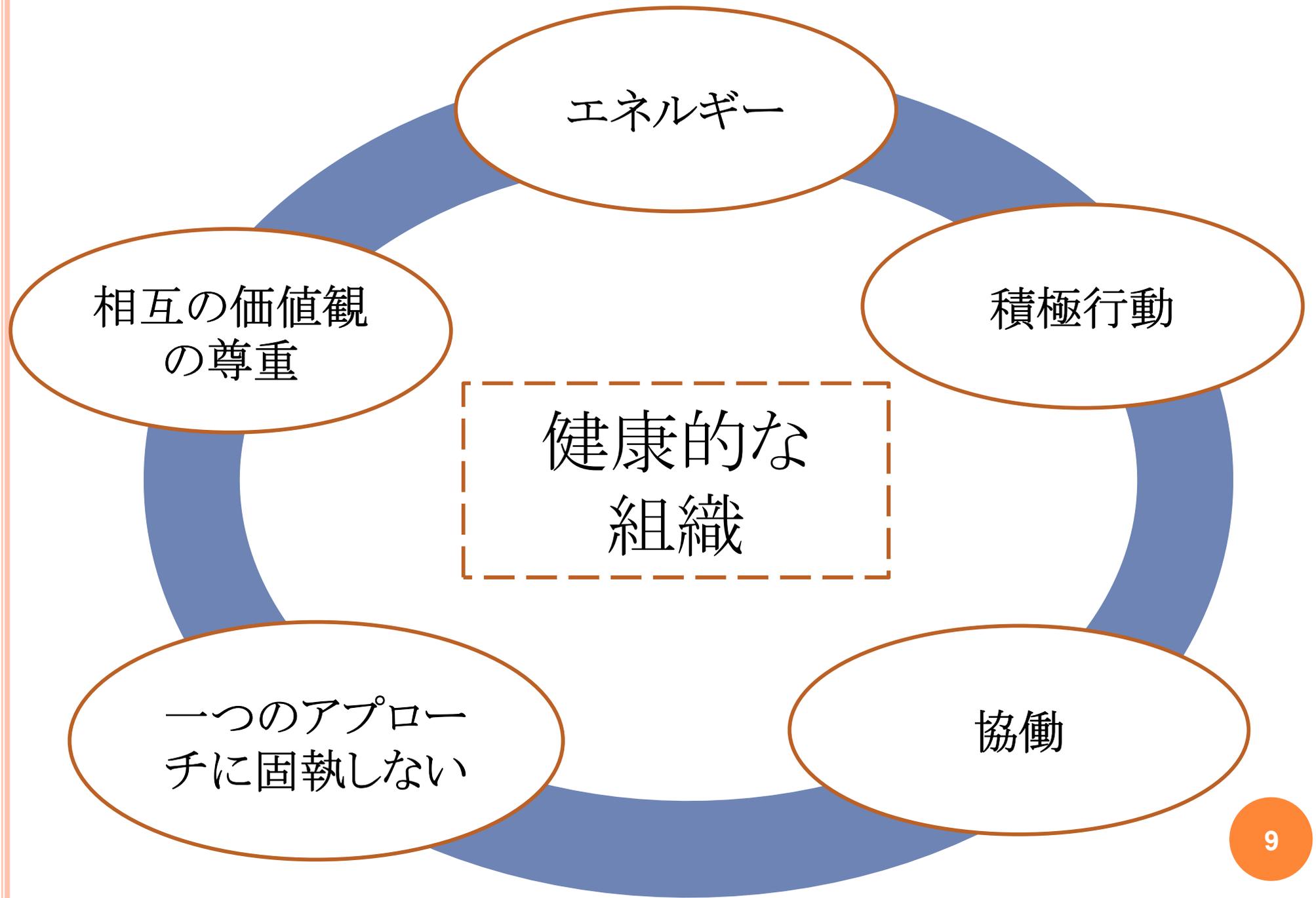
↑これがアンケートフォーム



↑フォーム2枚目

# 【法人の行動指針(スタッフへの資質評価項目)について】





項目	意味合いと そうである様子	反対の様子
協働	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協調して動く</li> <li>・コミュニケーションをとっている</li> <li>・チームワークを大切にしている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連携をとらない</li> <li>・コミュニケーションをとらない</li> </ul>
一つのアプローチに固執しない	<p>・一つ目のアプローチで上手くいかない時に、そのアプローチに固執せず、他の方法に切り替えられる。</p> <p>※引き出しの多さ(アプローチの豊富さ)というよりは、『一つのアプローチに固執しないこと』が観点。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一つのアプローチに固執する</li> </ul>
相互の価値観の尊重	<p>自分自身の価値観(基準・考え方)と同じくらい、他者の価値観に対して尊重している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の価値観を自分のと同じ位には尊重しない。</li> </ul>

項目	意味合いと そうである様子	反対の様子
エネルギー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正のエネルギーを与える</li> <li>・常に健康</li> <li>・エネルギーッシュである</li> <li>・周囲に明るさと笑顔を与える</li> </ul> <p>※自己管理できているかどうかではなく、単に健康で元気で実現できているかどうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・よく休む(不健康となる)</li> <li>・陰気な様子</li> </ul>
積極行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・率先して行動できている</li> <li>・誰が対応すべきか曖昧な業務に対しても、積極的に対応している。</li> </ul> <p>(野球に例えると・・・ フライで上がったボールが、互いのメンバーが取れる位置に落ちてきた時に、-つまり自分なのか、他の人のなのかはっきりしない仕事に対して- 進んで対応する様。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・腰が重い</li> <li>・曖昧なボールに対して、取りにいかうとしない様子。お見合いする様子。</li> </ul>

項目	意味合いと そうである様子	反対の様子
誠実さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様、スタッフ、お金や物や事、組織、グループ、社会、法律、規則、労働に対して、そして自分の良心に対して誠実である様子。</li> </ul>	
エンドユーザーへの意識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様目線を持っている。</li> <li>・サービスを利用者様と共に創れている。</li> <li>・直接関わりのない支援についても当事者意識を持っている。(※経営層～アルバイト、自分の担当～他部門の利用者様、事務専門～現場専門に関わらず)</li> </ul>	

# 訪問介護士・資質評価(2022年度)

観点と点数	評価内容	判定	点数
行動指針に沿っているか？ (最大5点)  <<採点基準>> 0:あてはまらない 1:あてはまる 2:とてもよくあてはまる。	協働		
	一つのアプローチに固執しない(広い視野と工夫)		
	相互の価値観の尊重		
	エネルギー		
	積極(率先)行動		
	誠実さ		
資格を持っているか (最大は無し)	① 介護福祉士 25点 or 実務者 15点		
	② 行動援護 15点		
	③ 同行援護 5点		
	④ 難行患者等ホームヘルパー基礎課程2 3点		
	⑤ 認知症介護基礎研修 2点		
	⑥ 鍼灸師・整体師・言語聴覚士・作業療法士 各10点		
勤務継続年数 (最大120点)	1年毎に10点		

# 例：訪問介護士・資質評価

下記の場合は1時間につき + 160円

観点と点数	評価内容	判定	点数
行動指針に沿っているか？ (最大5点)  <<採点基準>> 0:あてはまらない 1:あてはまる 2:とてもよくあてはまる。	協働	1	5
	一つのアプローチに固執しない (広い視野と工夫)	1	
	相互の価値観の尊重	1	
	エネルギー	1	
	積極 (率先) 行動	1	
	誠実さ	1	
	エンドユーザーへの意識	1	
資格を持っているか (最大は無し)	① 介護福祉士 25点 or 実務者 15点 ② 行動援護 15点 ③ 同行援護 5点 ④ 難行患者等ホームヘルパー基礎課程 2 3点 ⑤ 認知症介護基礎研修 2点 ⑥ 鍼灸師・整体師・言語聴覚士・作業療法士 各10点	介福 行動 同行	45点
勤務継続年数 (最大120点)	1年毎に10点	11年	110点

# ヘルパーのキャリアパスイメージ

資格手当 介護福祉士 +25円、行動援護 +15円 等々

サービス提供責任者(現場型)

介護福祉士 と 実務3年

介護福祉士

受験資格が 実務者研修 と 実務3年

同行援護

同行援護従事者

行動援護

行動援護従事者

医療的ケア

喀痰吸引等研修(特定の者  
対象)【第3号研修】

居宅介護 (家事援助・身体介護・通院介助)  
重度訪問介護

初任者

ガイドヘルパー

ガイヘル資格  
(知的・精神・身障)

育児支援

初任者  
育児経験

## 【法人、事業所の理念、2022年度のテーマ、行動指針と資質評価 まとめ】

スタッフも利用者も、それぞれの持っている賜物を用いて、生まれながらの自分の在り方を基(軸)にして、楽しく幸せに、それぞれの責任を全うして、生きてほしい。

という考えから、理念やミッションがあって、そこから今年度のテーマの

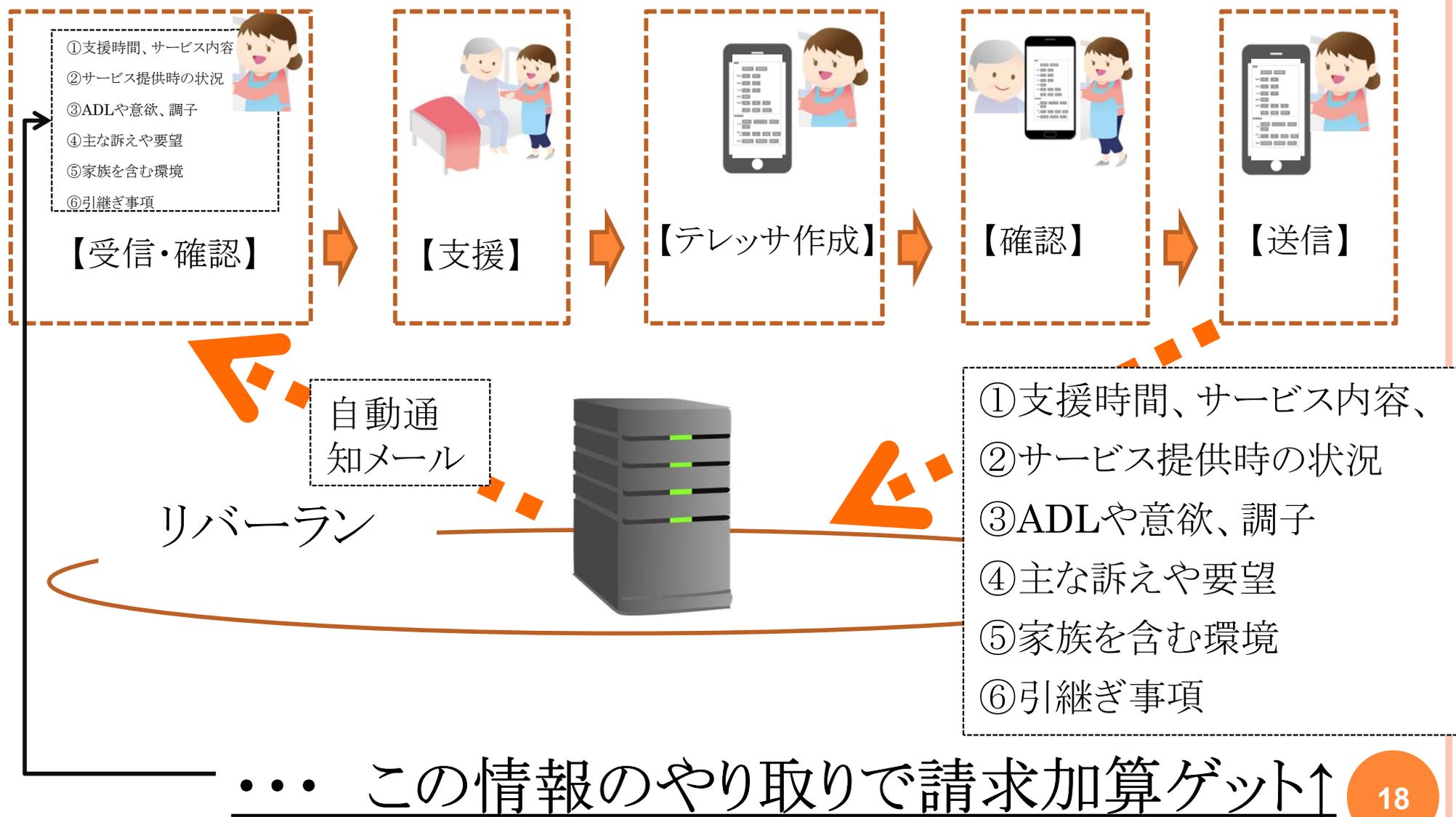
『安心、安全、安定、安楽の向上』

があり、その為に、緊急時対策強化や、施設の拡充、ヒアリングの強化等、につながっています。

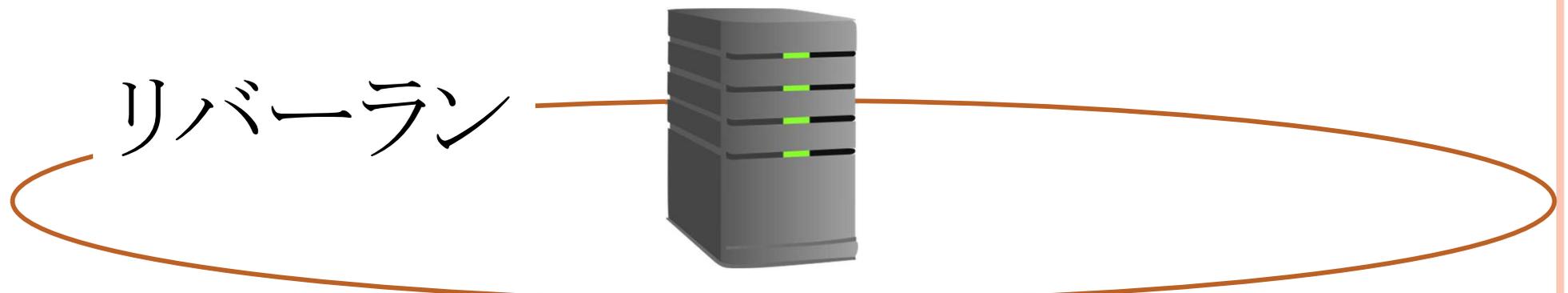
## 【リバーランについて】

- リバーランの仕組み
- システム（リバーラン）を使っている理由
- リバーランの記録の書き方
- 実績記録票の書き方
- 指示書等の見方
- 基本の情報揭示について

# リバーランの仕組み(イメージ)



# リバーランで支援情報を交換 ★支援毎に情報がつながる



【ヘルパー送信】



【サ責 確認と追記】

(ヘルパーの情報に追記)

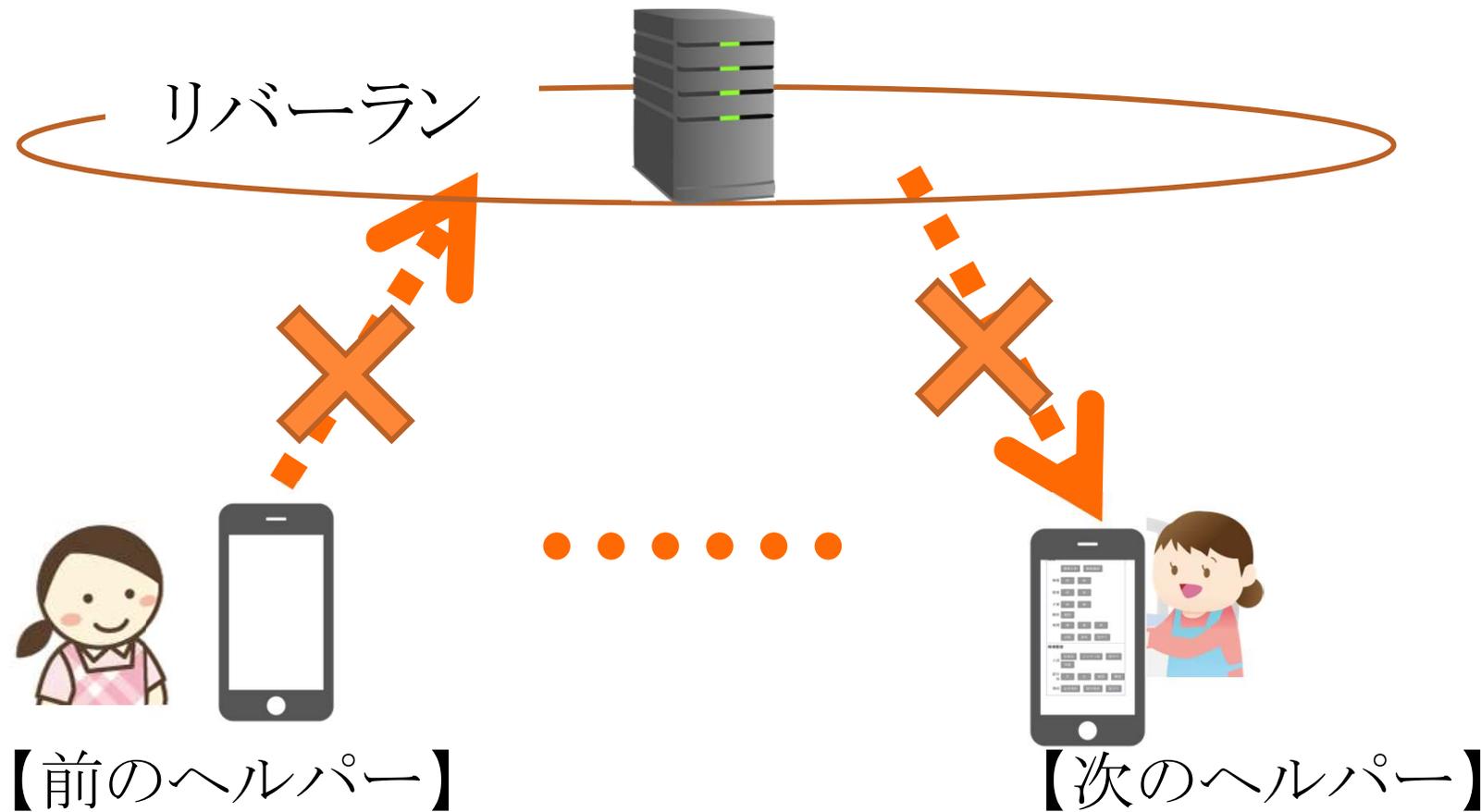


【次のヘルパー  
確認】

電子テレッサを送信しないと、...

次のヘルパーさんに、情報は引き継がれない

引き継がれないと加算の対象とならない



★支援の後すぐに電子テレッサで報告を送信して下さい。

## 訪問連絡システム(リバーラン)を使っている意味

- どうして、リバーランを通して連絡しないといけない？
- どうして、体調不調や予定の変更を送らないといけない？
- どうして、すぐ電子テレッサを送信しないといけないの？後でまとめてでもいいのでは？
- どうして、支援1時間前に送られてくるメールを確認しないといけないの？

➡上の答え全て:2割増しで請求するからです(特定事業所加算)

- なぜ割増しが認められるの？

➡より良い体制で運営することを約束すれば割増しになります  
役所からすれば、質の高いサービスを提供できる事業所を増やすことができます。

## より良い体制で運営する約束 の内容

- 10個の(約束)要件があります。

- 例えば・・・

健康診断を受けさせている。

サ責が全員3年以上の経験＋介護福祉士

ヘルパーの介護福祉士の割合が高い

利用者様の重度の割合が高い

毎月定例会議をしている

連絡体制 が整っている (←これがリバーランの理由)

などなど

## 連絡体制が整っている とは

- ・ サ責が、
  - ・ 支援開始前に、
  - ・ 情報やサービス提供に当たっての留意事項を
  - ・ 確実な方法で伝達して
  - ・ 終わったら、報告をうける。
- ことができればよい。

### やり取りの内容は？ 少なくとも、

- ・ 利用者のADLや意欲
- ・ 利用者の主な訴えやサービス提供時の特段の要望
- ・ 家族を含む環境
- ・ 前回のサービス提供時の状況
- ・ その他サービス提供に当たって必要な事項



# リバーランの次回支援者への引継ぎメール

- サ責と、次のヘルパーが知る為の情報であることを意識して下さい。
  
- ◆【サービス提供時の状況】何か変更があれば。(例:①～④)  
『アセスメント、介護派遣計画書通り』⇒『報告事項あり』に変更
  - ①延長した。時間短縮した。開始時間が変わった。
  - ②入浴支援であったが、家事見守りに変わった。
  - ③担当はAヘルパーであるが、その日はBヘルパーに変わった。
  - ④事前に分かっている変更であっても書いてください。例えば1か月前でも
- ※ 報告事項ありの下の欄に短くていいので、内容を書いてください。
  
- ◆【ADLや意欲、調子】何か体調の変化があれば『良好』⇒『風邪症状あり』に変更  
頭痛、怪我、いつもより元気ない等 は『その他の変調あり』にする  
1行でいいので内容を記載して下さい。

※この報告内容は次回サービスのヘルパーに配信されます

## 作業報告

## 近況

・サービス提供時の状況

アセスメント、介護派遣計画書どおり

・ADLや意欲、調子

良好



【サービス提供時の状況】

【ADLや意欲、調子】

# リバーランの記録の書き方。

身体介護	家事援助	サービス内容	ご本人の様子 および特記事項	近況報告
------	------	--------	-------------------	------

## ご本人の様子および特記事項

支援内容：買物、調理、食事準備、清掃、見守り、食器洗い、洗濯、収納

メニュー：ご飯、みそ汁、  
おかず2品（       、       ）

清掃箇所：リビング、ご本人のお部屋、トイレ

清算：預り金     円、使用     円、残金     円

その他の様子及び特記事項：

引継事項にコピー      備考にコピー

支援内容については、ご本人の様子および特記事項の欄で報告します。

・主に

①支援内容

②その他の様子及び特記事項が記入されています。

## ○ 身体介護の例

支援内容: 食事介助、トイレ介助、更衣介助、服薬介助

その他の様子及び特記事項:

## ○ 移動支援の例

支援内容: 長居スポーツセンターにてボーリング、プール。  
長居公園での散歩。昼食。切符購入、ヘルパーに自分の思  
いを伝えることの促し。

食事メニュー: マクドナルド、てりやきバーガーセット

運動量: プール 分遊泳、ボーリング 回。

トイレ内容:

自立への促しの結果:

清算: 預り金 円、使用 円、残金 円

各行き先とその時の様子:

その他の様子及び特記事項:

## ○ 通院介助の例

支援内容: 阪南病院受診

次回通院日:

処方された薬: デパゲン

診察中に医師から受けた説明:

その他の様子及び特記事項:

## ○ 制度が複数ある場合 移動支援＋身体介護の例

### 【移動支援】

支援内容: 自宅周辺の散歩

その他の様子及び特記事項:

### 【居宅介護】

支援内容: 入浴、調理、清掃

その他の様子及び特記事項:

## 注意すべきポイント

- 介助内容だけではなくて、様子も書いてください。

例) 支援内容：入浴

その他の様子及び特記事項：\*\* この部分が空白はダメ \*\*

- していない内容があったら、削除して下さい。

例) 支援内容：買物、~~調理~~、~~食事準備~~、清掃、見守り、  
食器洗い、洗濯、収納

★堺市の移動支援 のみ  
内容欄に 支援内容を記載する。

顧客 ○○○○ 小 中 大 特大  
スタッフ  
交通費 0 円 デレッサ・近況報告を同時に報告

詳細非表示

(移動) 1200 ~ 1430

2人介護(2人目)  加算 なし

入浴介助  食事介助  起床介助  就寝介助  
 トイレ介助  清掃  調理  通院介助  
 外出支援  旅行  施設等送り  
 施設等迎え  たん吸引  見守り

内容

7日

自宅周辺の散歩

備考

この部分を押して  
詳細を全表示にする

この内容欄に

『自宅周辺の散歩』  
や  
『阪南病院に通院』  
など

実績票 の サービス  
内容欄 と同じもの  
を記入。

年 月分		移動支援サービス提供実績記録票										
受給者証番号	支給決定障害者等氏名(児童氏名)				事業所番号							
契約支給量	時間/月	個別支援		グループ支援		事業者及びその事業所の名称						
無料時間上限時間	時間/月	グループ支援の場合の人数の比		1 :								
日付	曜日	サービス内容	移動支援計画			サービス提供時間		算定時間数	初動加算(1を記載)	利用者負担額	サービス提供者印	利用者確認印
			開始時間	終了時間	計画時間数	開始時間	終了時間					
		自宅周辺の散歩	:	:	:	:	:					
			:	:	:	:	:					
			:	:	:	:	:					
			:	:	:	:	:					

## 【実績記録票の書き方について】

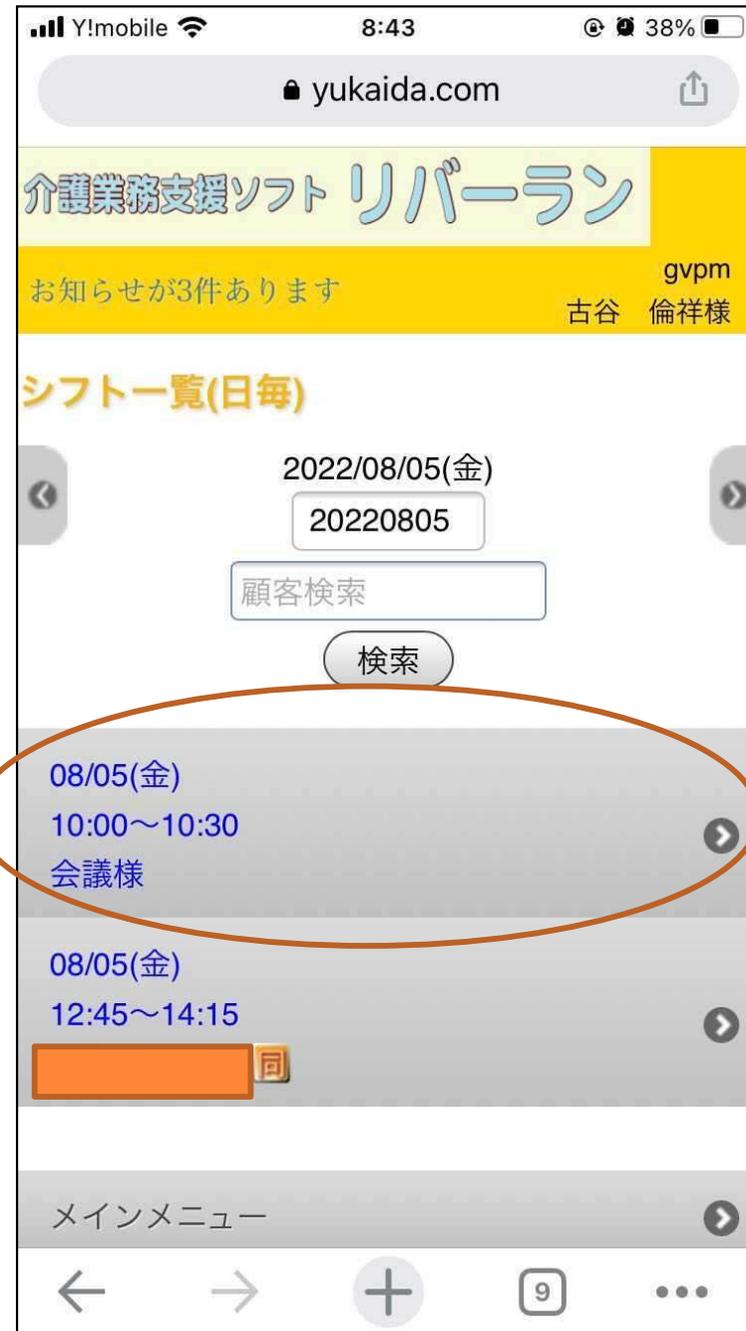
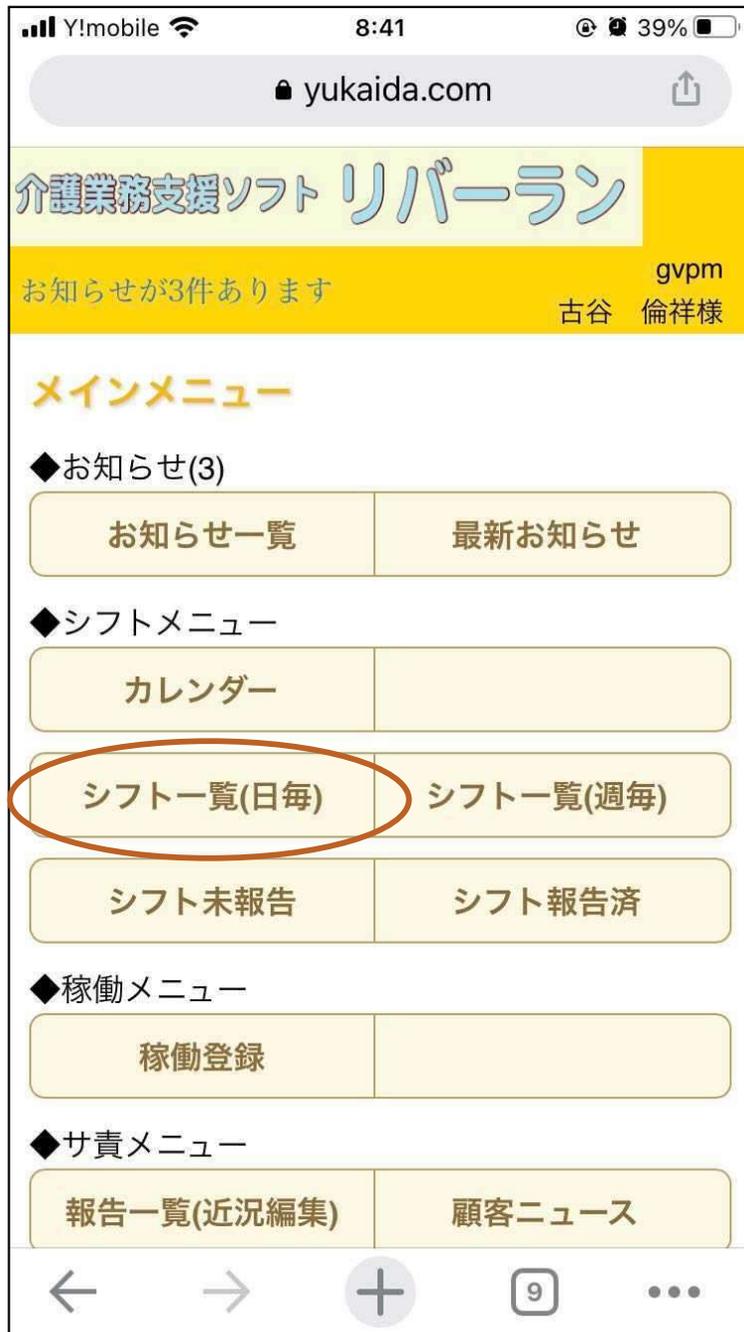
### ◆印鑑について

- 利用者確認欄は、印鑑でも、○でもレ点でもOK.
- サービス提供者欄は移動支援はヘルパー氏名の署名または印鑑を押印。移動支援以外には欄事態なし。

### ◆サービス内容について

- 身体介護、家事援助、同行援護、行動援護の場合は、そのサービス名を書く。
- 行動援護は記入欄自体が無し。
- 重度訪問介護は基本、書かない。
- 移動支援は、行先・内容 を書く。
- 移動支援だけ『 』は書いちゃダメ。他のサービスはOK。

# 【指示書等の見方（と 記載内容の見本）】



Y!mobile 8:43 38%

yukaida.com

介護業務支援ソフト リバーラン

お知らせが3件あります gvpm  
古谷 倫祥様

シフト内容

**【概要】**

顧客	会議 様	地図
介助日	08/05(金)	過去報告
	10:00~10:30	
スタッフ名	古谷 倫祥	ヒヤリ・事故
<介助内容>		今月：0件
ヘルパー定例会議8月分		<b>指示書</b>
<備考>		アセスメント
<近況スタッフ>		
なし		

**【詳細】**

1 介助日	2022/08/05(金)
時刻	10:00~10:30
制度	会議
<内容>	
<備考>	



Y!mobile 8:43 37%

yukaida.com

介護業務支援ソフト リバーラン

お知らせが3件あります gvpm  
古谷 倫祥様

指示書確認：会議

★★★★緊急時★★★★

【救急搬送時に必要な情報】

①住所：堺市中区〇〇〇〇

②氏名：〇川 〇〇 (〇かわ 〇〇)

③性別：男

④生年月日：19〇〇/〇〇/〇〇

⑤緊急連絡先1：古谷 倫祥 (担当サ責) 090-1955-1044

⑥緊急連絡先2：〇川 〇〇 (母親) 090-〇〇〇〇-〇-〇〇〇〇

⑦今までにかかった病気やケガ、手術の情報、病院名

- ・自閉症 (療育手帳A)
- ・腎不全。日野クリニックで透析週3回。

指示書には、

**【緊急搬送時に必要な情報】**

住所、氏名、性別、生年月日、緊急連絡先1、緊急連絡先2

今までにかかった病気やケガ、手術の情報、病院名

現在かかっている病気やケガ、手術の情報、病院名

現在飲んでいる内服薬の情報(お薬手帳または現物)

アレルギーの有無とアレルギー物質 :

**【事業所への連絡】**

**【サービスにおいて予見される危険と対応方法】**

**【その他関係機関の連絡先】**

を載せています。以降は介護手順書が載せられている。

## 【指示書に記載するメリット】

- ・ 外出支援中や、訪問前後にも確認できる。
- ・ 外出先でも確認できるので、もしもの時にサ責、管理者、事務方でフォローしあえる。
- ・ 情報の更新が紙などより簡単で速い。

## 【デメリット(今後の改善点)】

- ・ バッテリーが無くなると見れない。
- ・ インターネットが繋がらないと見れない  
※補足になりますが災害時は、電話よりもSNSの方が連絡が取りやすい
- ・ スマホに慣れていないと、電話しながら、見たりできない。

## 【電話しながら、スマホの内容を伝える方法】

よかったらそれぞれ予習で試してみてください。

方法は①～④

①自分の電話番号にかけてみてください。

※留守電になってもそのままにしてください。

②スピーカーをオンにしてください。

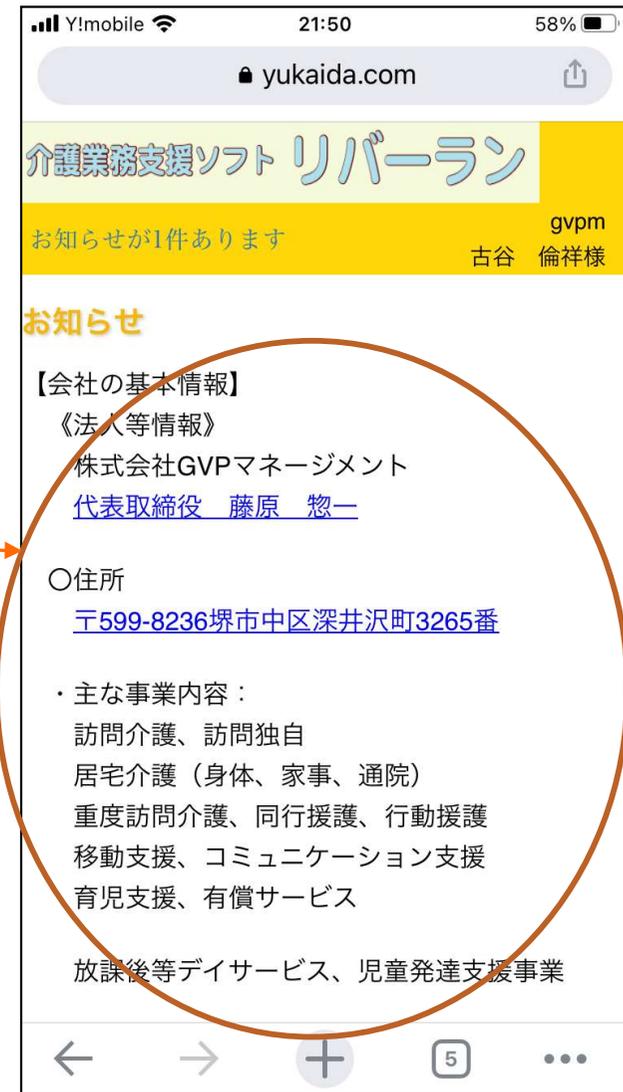
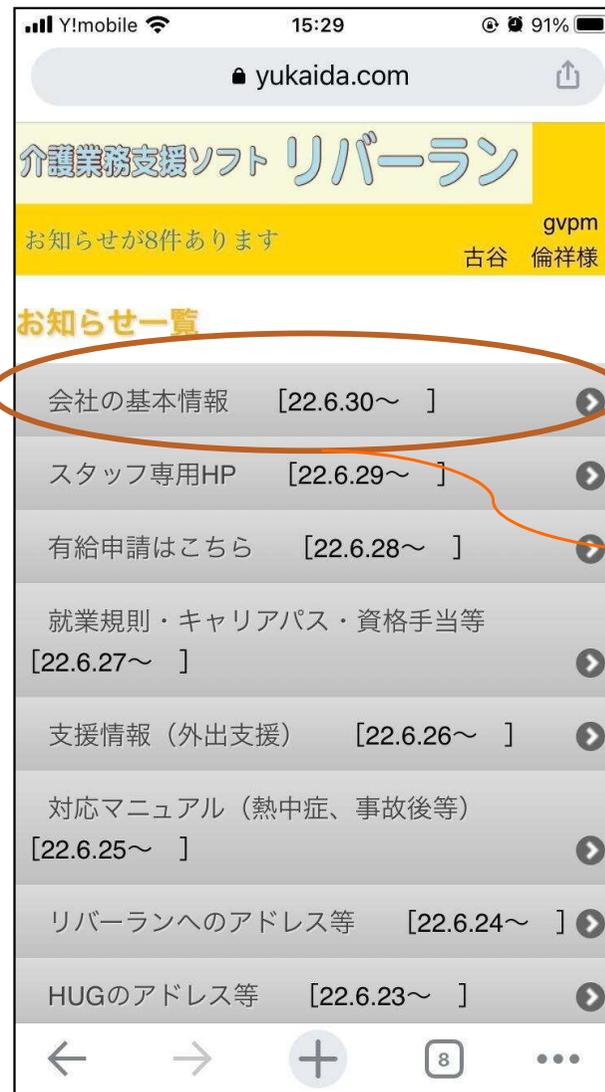
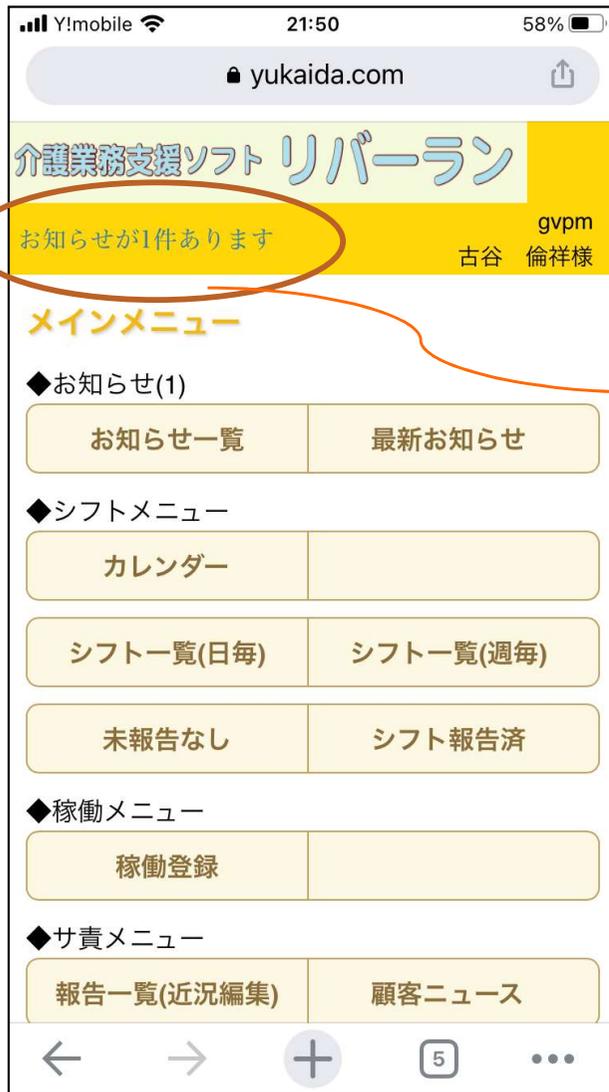
※救急搬送時に伝えいている間は、オンのままにします。

③ホームボタンなどを押してください。

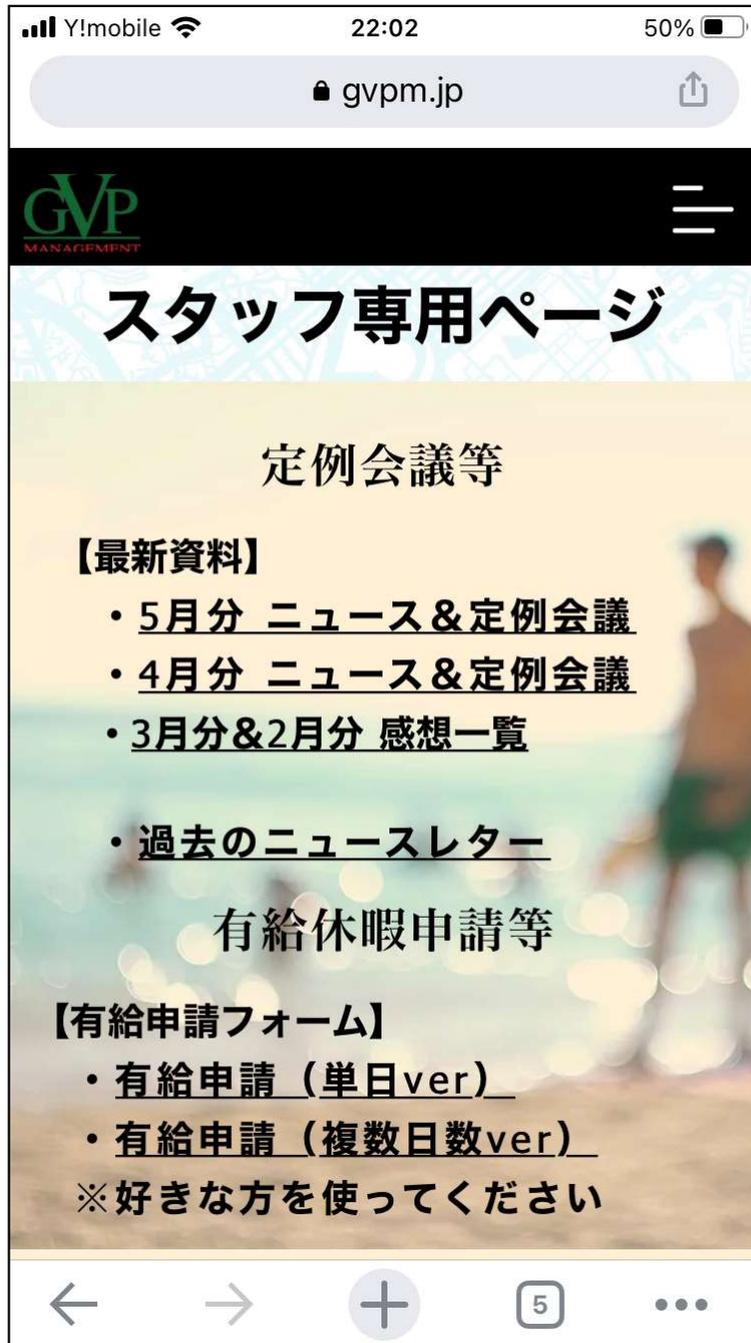
※アプリを選ぶ画面（ホーム画面）にします。

④リバーランから指示書の情報を見てください。

# 基本の情報掲示について



# 基本の情報揭示 スタッフ専用HPについて



<https://www.gvpm.jp/staff>

# 基本の情報揭示 有給申請について

◀ Gmail 18:06 74%

docs.google.com

**【Q1】お名前を教えてください（漢字）**  
\*

回答を入力

**【Q2】有給休暇日と対象時間を教えてください\***  
例1：2022年4月25日。例2：2022年4月26日の9時から13時。例3：2022年4月26日の15時から16時。

回答を入力

**【Q3】使用日数（時間）を教えてください\***  
その他の場合、時間または分数を記入（1/8日～。1時間～7時間）。

1日分（ヘルパーは8/8日分。仮に1日8時間の場合（8時間分））

## 【リバーランについて まとめ】

体調の変化や支援時間の変更等を支援毎にやり取りしないと加算が請求できない。(売上2割ダウン) なので、次の事を守ってください。

- ◆サ責と、次のヘルパーが知る為の情報であることを意識して下さい。
- ◆【サービス提供時の状況】何か変更があれば。(例:①～④)  
『アセスメント、介護派遣計画書通り』⇒『報告事項あり』に変更
  - ①延長した。時間短縮した。開始時間が変わった。
  - ②入浴支援であったが、家事見守りに変わった。
  - ③担当はAヘルパーであるが、その日はBヘルパーに変わった。
  - ④普段1時間の支援が2時間であった(1か月前からわかっている)。

※ 報告事項ありの下の欄に短くていいので、内容を書いてください。
- ◆【ADLや意欲、調子】何か体調の変化があれば『良好』⇒『風邪症状あり』に変更  
頭痛、怪我、いつもより元気ない等 は『その他の変調あり』にする  
1行でいいので内容を記載して下さい。

- ◆それ以外の支援の内容と様子は  
ご本人の様子および特記事項 欄で報告する。
- ◆サ責が事前記入しているので、必要に応じて、修正、追記していく。
- ◆介助内容だけではなくて、様子も書いてください。

## 【安全対策について】

- ひやりはっと、軽微な事故、重大な事故の分け方
- ひやりはっとを共有する意義
- スイスチーズモデルについて
- 緊急事態での対応についてのポイント
- 『移動支援中』のカードについて



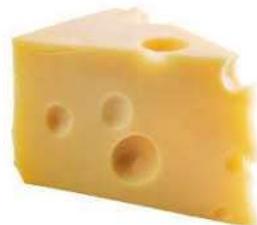
分類	影響度	内容	例
ひやりハット	レベル0	間違ったことが実施される前に気づいた場合。 またはギリギリで防げた場合。	転倒しそうになったが、事前に気づいて防げた。服薬を忘れかけたが、気づいて支援中に飲んで頂いた。利用者様を見失いかけた。
軽微な事故	レベル1	間違ったことが <u>実施された</u> が、利用者様には <u>変化がなかった場合</u> <u>(★変化が無くても軽微な事故扱いとする)</u>	転倒したが怪我等はなかった。服薬を忘れたが体調の変化などはなかった。利用者様は見失ったがすぐに見つけた。
	レベル2	事故により利用者様に変化が生じ、一時的な観察が必要となったり、安全確認の為に検査が必要となったが、治療の必要がなかった場合	転倒して軽い切り傷ができた。
	レベル3	a 事故の為、一時的な治療が必要となった場合 b 事故の為継続的な治療が必要となった場合	転倒して腰を痛めたので、一度通院した。 転倒して腰痛となり、複数回通院した。
重大な事故	レベル4	a 事故により長期にわたり治療が続く場合（機能障害の可能性はない） b 事故による障害が永続的に残った場合	転倒して骨折し、1か月以上にわたり通院した
	レベル5	事故が死因となった場合	
その他		自殺企画や暴力、クレーム	

# 危険予測トレーニング と ひやりハットを共有する 意義。 ～ハインリッヒの法則から～

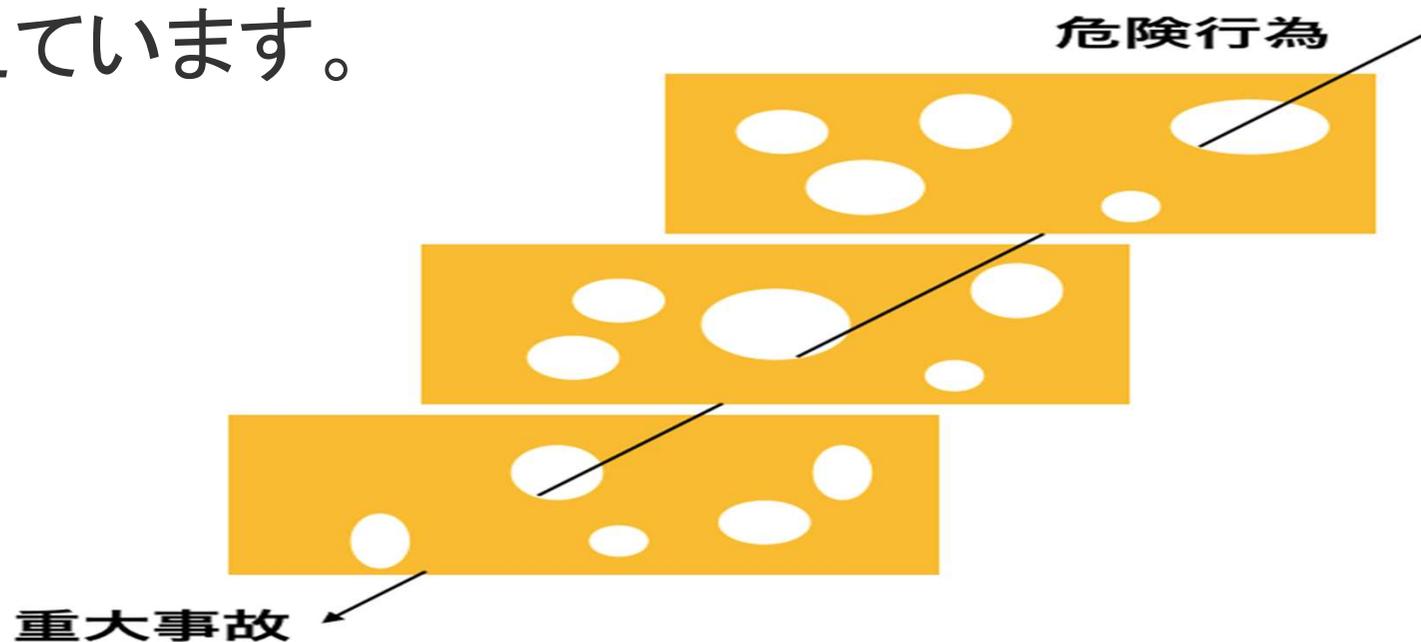


- 1件の重大事故の背後には、重大事故に至らなかった29件の軽微な事故が隠れており、さらにその背後には事故寸前だった300件のヒヤリ・ハットが隠れている。
- つまり……300件のヒヤリ・ハットを無くせたら、軽微な事故29件と重大事故1件を防げる。
- ヒヤリ・ハットを無くすには？？？ → 事例を共有し、また危険への感受性を強化し、その防ぎ方を学ぶ・考える。

# 【スイスチーズモデル】



事故が起きるときは、その前の小さなミスが連鎖することで生じる。チーズは防御策、チーズの穴は小さなミスに例えています。



ポイント：小さなミスから防ぐ工夫をしておく

小さなミスにつながる状況をそのままにしない

(例：ひやりはっと対策、4S、報連相、等々)

## 【緊急事態での対応についてのポイント】

- 主なポイント（想定される事態、リスクがあるなら）
  - ① 事態を予防する
  - ② 事態が起きた時のリスクを軽減する工夫をする
  - ③ 事態が起きた時の対処の方法を共有定期的に、この3つを繰り返し行う。
- 一人で対応しようとしめないこと。事務所スタッフや、その場にいる周りの人に協力を求めること。
- 既往症が分かっている人の場合は・・・
  - ① 普段の正常の状態を知っておくこと。
  - ② 早期発見の為に、いつもと違うな・・・を大切にする
  - ③ 起きた時の生理学的変化を知っておく。（それで、予防、早期発見、対応に役立つ）

## ある事例の復習(サイゼリヤで大暴れ事例)

- 怒りを原因として突発的な行動を起こすことがある利用者様と、サイゼリヤで食事中にそれが起こった。
- 店長が熱々の鉄板メニューをテーブルに置いた時に、テーブルの上にある物を振り払われた。熱々の鉄板は店長のお腹にあたり、水の入ったコップは隣のテーブルのベビーカーに飛び、水がかかった。
- ヘルパーは幼児のご家族と、怒っている店長と、暴れる利用者様に一人で対応しなければいけない状況となった
- ヘルパーはサ責に連絡。サ責が到着し現場対応するも、店長もご家族も納得はされず、管理者も現場に来てもらうこととなる。
- 利用者様は30分程度は暴れたり、塞ぎ込まれたりしておられた。
- 後日、事故原因の報告、原因分析をし、他事業所や飲食店経営の関係者も含めたサロンを実施し、今後の対策を立てた。

## 【サロンで学んだこと。ポイント。観点】

- ①飲食店側も障害者への対応など、どうしたらいいかわからない。  
何か補助が必要なら、事前に教えてくれていた方が嬉しい
- ② 事態が起きた時に、周りから協力を得れるような状況にする方がいい。店側もお客さんも。周囲に困っていることをしっかりアピールする。ヘルプを頼んでもいい。  
※支援者だけで解決しようとしなないこと。
- ③事故の予防、起きた時のリスクの軽減、起きた時の対応はしっかり決めたほうがいい。

【この事例後に、今もしている対策について。

予防、リスク軽減、緊急時対応の共有を観点に説明します。】

### ①事態を予防する。

起きる原因は色々あるが、それぞれに対して予防をする。

ご本人をよく観察。お気持ちを察する。その日の体調を確認しておく。支援前の数日の様子を聞いておく。突発事例があれば家族や施設、訪問事業所で共有するなど。

### ②事態が起きた時のリスクを軽減する工夫をする

店の隅のテーブルに移動する。ヘルパーは利用者様の横に座る。テーブルに物を置かないようにする。2人支援対応にする。事前に店員に突発行動があるかもしれない、などを紙(カード)で見せておく。

### ③事態が起きた時の対処の方法を共有

一人で対応できないケースでは躊躇せずに事務所に電話をする。助けがくるまでは体を押さえておく。

まわりの人に大変さをアピールして協力してもらおう。

# 入店時に、最初に見せるカード

## お店の方へ外出支援のご協力のお願い

※ご確認して頂いた後、お返し下さい

株式会社GVPマネジメント  
ひかりケアステーション  
連絡先: 072-270-2095  
管理者: 井原 智文

テーブルの上の物を払う などあるかもしれないので

- ① 周りに人がいないテーブルに案内して頂けますか？
- ② お水・メニューなどは、こちらから声かけするまで  
待って頂けますか？
- ③ 食事はヘルパーに渡して下さい。  
テーブル近くまで持ってきて頂けたら助かります。
- ④ 興奮が収まらない場合、一度、店外に出ることがあるかもし  
れません。声かけ致しますので、ご理解のほどお願い  
致します。
- ⑤ 利用者様から離れられない場合があります。  
その際は、お手数ですがご協力をお願いするかもしれません。  
例) フリードリンク制でも、飲料水を持って来て頂くことなど。

★周りの方も含めて、美味しく食事を頂けるように最善を尽  
くします。

## カラオケ店の方へ 外出支援のご協力のお願い

※ご確認して頂いた後、お返し下さい

株式会社GVPマネジメント  
ひかりケアステーション  
連絡先: 072-270-2095  
管理者: 井原 智文

利用者様から離れられない場合などあるかもしれないので

- ① その際は、お手数ですがご協力をお願いするかもしれません。  
例) フリードリンク制でも、飲料水を持って来て頂くことなど。
- ② 興奮が収まらない場合、一度、店外に出ることがあるかもし  
れません。声かけ致しますので、ご理解のほどお願い  
致します。

★周りの方も含めて、楽しく過ごせて頂けるように最善を尽  
くします。

# 【移動支援中のカードについて】



4パターン揃えています。必要な方は、古谷or北村さんまでご連絡ください。

※ガイド中は首からカードをかけて支援中であると明示するのが、うちのルールです。  
(一部例外あり。最終判断は各現場の担当サ責。)

## 【標準予防策について】

- 標準予防策とは
- 手洗い、手指消毒について
- その他の標準予防策
- 感染症を疑うべき症状とは・・・？



## 【標準予防策（スタンダードプリコーション）とは？】

- 感染症の有無、疑いに関わらず、すべての利用者、患者に対して常に行う感染対策。

例年では・・・手洗いや咳エチケット などでしたが・・・ コロナ禍では・・・

## 【コロナ感染症への標準予防策は】

- とにかく **手洗い** または **手指消毒**。
- 訪問直前に行う。
- 訪問中も適時行う。食事介助の前後、排泄介助の前後  
外出後に利用者宅に戻ったときなど。



- マスク着用、マスク会食をする
- 体調が悪いときは無理せず休む

- よく食べて



- よく寝る。



## 【手洗い、手指消毒について】

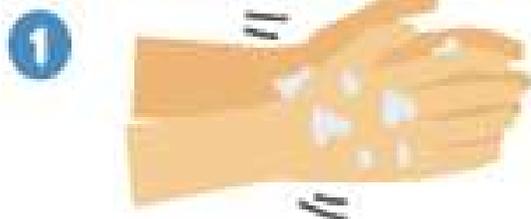
- 多くの感染症は、接触感染から起こります。咳やくしゃみ、普段の会話によるしぶきと共に、相手の衣服や、机、棚などにウイルスが付着し、それを手で触りその手でドアノブなどに運んでいきます。更に人は無意識に1分間で2~3回、顔を触っているため、ウイルスの付着したその手で顔に付着し、目や口や鼻という粘膜からウイルスが侵入し感染していきます。
- 手洗いは「1ケア1手洗い」、「ケア前後の手洗い」が基本。通常はエタノール含有消毒薬を用います。目に見える汚れがついている場合には、液体石鹸と流水による手洗いを行います。

# 【液体石鹸と流水による手洗い の仕方】

## 正しい手の洗い方

手洗いの前に

- ・爪は短く切っておきましょう
- ・時計や指輪は外しておきましょう



流水でよく手をぬらした後、石けんをつけ、手のひらをよくこすります。



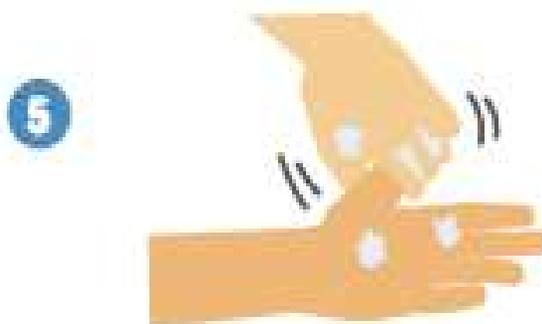
手の甲をのぼすようにこすります。



指先・爪の間を念入りにこすります。



指の間を洗います。



親指と手のひらをねじり洗いします。



手首も忘れずに洗います。

# 【こういう場合は、 『液体石鹼と流水による手洗い』】

- 目に見える汚れがついている場合。
- 食事介助の前。
- 排泄介助などの後。おむつ交換は、排せつ物に直接触れなくてもかならず使い捨て手袋を着用して行いますが、手袋を外した際には原則、液体せっけんと流水による手洗いを行う。
- 医療処置。医療的ケア処置前など

## 【その他の標準予防策】

- 汗を除くすべての体液、血液、分泌物は感染の危険性があるものとして取り扱う。手指衛生、手袋、マスク、エプロンなどの個人用感染防護具の装着等必要に応じて対応。
- 水拭き清掃の場合、床、壁、ドアなどは水拭きでよいが、多くの人の手が触れるドアノブ、手すり、ボタン、スイッチなどは状況に応じての消毒（消毒用エタノール等）が望ましい。尚、ノロウイルス感染症発症時は0.02%の次亜塩素酸ナトリウム液を使用するなど、流行している感染症によってはその病原体に応じた清掃や消毒を行う。
- 清掃は部屋の奥から入り口方向に行く。
- 清掃の拭き取りは一方向でおこなう。
- 基本的に消毒液等を噴射する時は拭きとる物（雑巾など）に噴射して使う。（その方が除去効果が高い）
- 嘔吐物、排泄物の場合、噴射によって病原体が飛散する為、拭くときは「外側」から「内側」で拭きとる。
- 目に見える汚染は速やかに確実に拭き取る。

## 【日常の健康状態の観察】

- 感染症に対する抵抗力の弱い方が多いので、早期発見と早期対応が大切です。早期発見の為には、日常の健康状態を観察、把握した上で、普段と健康状態に変わりがないかを観る必要があります。
- 観察の方法としては栄養状態の把握や食事の接種状況、定期的な体重測定及び前回との比較、バイタルサイン（体温、脈拍、血圧等）測定その他、顔色、表情、声の様子、話し方、歩き方など五感や感情（感性）を活用して察知しましょう。
- 健康状態の異常を発見したら、医師または担当の訪問看護師に相談・報告します。訪問支援では身近に相談できる職員がいないことがほとんどですが、その場合は、利用者本人や家族、ケアマネージャーとも相談しつつ、かかりつけ医などに相談することを考えましょう。

# 感染症を疑うべき症状 とは・・・？

①発熱

②

③

④

⑤

⑥

⑦

⑧

⑨

• • • •

# 【福祉の倫理、虐待防止について】

- 福祉の倫理
- 5つの虐待の種類



## 【福祉の倫理について】

このテーマを共に学んでいく為に・・・



石郡 英一（介護運営教育コンサルタント）の  
介護教育についての著書の一部を一緒に読んでもらって  
感想を聴かせてもらいます。

以下、『石郡氏が述べる所では・・・』

- 介護教育で一番大切なことは、“人間的能力”を養うことである。  
それは『あそび心』です。

### 【あそび心の意味】

『あ』は、愛情（あいじょう）：“理解”、“受容”、“共感”

『そ』は、尊敬（そんけい）：“利用者の尊厳の遵守”、“利用者の視点”

『び』は、美德（びとく）：“モラル”、“理念”

# 『あそび心』の『あ』。愛情について 職場での愛情教育とは“理解”、“受容”、“共感”の3つを 指します

## 【“理解”】

- 一つ目の「理解」とは、相手の考え方、心情を客観的に分析し、ありのままをとらえることである。例えば、「お金がない、お金がない」と話す利用者さんがいたとする。彼女には亡き夫の遺産があるため、余生の設計をするにも、お金には何の不自由をしなくてもよさそうに思えるのだが、「お金がない、お金がない」と口癖のように言う。理由を聞くと、「人生は何が起きるかわからない。そのため、お金はいくらあっても足りるというものではない」と言う。その時、介護者としては「贅沢なことを言っている」とか、「金持ちはケチが多い」などと感じる人もいることであろう。
- しかし、このような受け手の感情や、考え方を超越し、客観的に分析することで「彼女はお金がないというよりも、将来に対して異常なほどに不安を示している」というように、ありのままをとらえることが“理解”である。自分の感情や、考え方を超越し、“このように感じている、考えているのだ”と理解する。まずはこのことを教えることが重要である。

## 【“受容”】

- 二つ目の“受容”とは、対象のありのままを受け入れることである。「人生は何が起きるかわからない。そのため、お金はいくらあっても足りるというものではない」と言う対象をありのまま受け入れる。たとえそれが自分の考え方に沿うものでなくとも、そう考えている彼女の心情を受け止めるのである。ただし、“受容”は、自分に同化させたり、肯定したりすることではない。“受容”は、自分の好まない考え方や、自分の価値観に合わない考え方であっても、受け入れることができるという心の在り方である。
- 例えば、「彼女はお金がないと考えているのよ。彼女は肥満体で血圧が高いので、お金がないという表現は、潜在的な健康に対する不安の置き換えだと思わ」というように受け入れるのである。しかし、素の自分に戻れば、「私が彼女だったら、お金に不安を転換せずに、健康と直接向き合うけどなあ・・・」と思うかもしれない。いずれにしても、ありのままを受け入れることができるという心の在り方を教えることが大切である。

## 【共感】

- 3つ目の“共感”とは、ともに感じる、つまり俗にいう“相手の気持ちになる”ということである。
- 例を挙げると、「“人生は何が起きるかわからない。そのため、お金はいくらあっても足りるというものではない”という彼女の気持ちはよくわかるわ。潜在的な健康に対する不安も含めて、人生に不安が多いものよ。その気持ち、本当によくわかる」といった具合である。これは客観的に対象をとらえる“理解”とか、ありのままをうけいれる“受容”とは違い、相手の気持ちに深く入りこもうとする心の動きである。ただし、“共感”は「私にはその気持ちがよくわかるわ」と、考え方、心情を、自らの心の動きに同化させるが、自分の好まない考え方や、自分の価値観に合わない考え方であっても行えるものである。

## 【“愛情”のまとめ】

- このように、介護における愛情教育とは、相手を“理解”“受容”“共感”していくことを教えることである。そして、この3つの根底に流れている基本的な概念は、“相手を認める気持ち(相手を承認すること)”であり、“愛情(博愛)”であると考えられる。

“あそび心”の“そ。 “尊敬”について。

職場での尊敬教育とは、“利用者の尊厳の遵守”と“利用者の視点”を教えること(ではないかと考える。)

## 【尊厳の遵守】

- 尊厳の遵守とは、“プライバシーの保護”と“虐待防止”である。これについては徹底的に教育していただきたい。そのなかでもプライバシーの保護とは、身体的プライバシーと個人情報の保護である。
- 身体的プライバシーとは、トイレやお風呂の際の羞恥心を守るため、トイレの扉を閉めたり、風呂や更衣室を見えないように、衝立などで遮ることである。このことをスタッフに徹底的に教育する。当たり前のことのように思えるが、介護の世界では「見ていないと転倒や転落が心配である」と“危険回避”を理由に扉などを開放しているケースもまま見受けられる。しかし、これではいけない。例えば、姿勢保持の為にサイドテーブルの使用を検討したりすれば、扉を閉めることができる。そのほか、工夫する術はごまんとある。もし工夫がされていないのなら、その工夫の仕方を教育する必要がある。
- 個人情報の保護については“個人情報保護法”が施行されたので、ほとんどの方は承知しているだろう。介護の世界においても例に漏れず、個人情報の漏洩、不正使用はれっきとした犯罪行為とみなされる。法令順守(コンプライアンス)は国民の義務である。

## しんたいてきぎやくたい 身体的虐待

- ・体に傷を負わせる暴行を加えること。
- ・正当な理由がないのに身動きの取れない状態にすること。



例：平手打ち、殴る、蹴る、つねる 不用な薬を飲ませるなど

サイン：身体にやけどや小さな傷が頻繁に見られる、急におびえたり、こわがったりするなど。

## せい てきぎやくたい 性的虐待

- ・無理矢理わいせつな行為をしたり、させること。



例：裸にする、性的行為を強要する、キスするわいせつな言葉を使うなど

サイン：ひと目を避ける、部屋に1人でいたがる、肛門や性器から出血や傷がみられるなど。

## しん り てきぎやくたい 心理的虐待

- ・著しい暴言や拒絶的な言動や態度などで精神的苦痛を与えること。



例：怒鳴る、悪口を言う、仲間に入れないなど

サイン：おびえる、泣く、叫ぶなどパニックを起こす、攻撃的な態度が見られるなど。

## ほう き ほうにん 放棄・放任 (ネグレクト)

- ・食事や入浴、洗濯、排泄などの世話や介助をしないで、心身を衰弱させること。



例：十分な食事を与えない、不潔な住環境で生活させる。

サイン：身体から異臭がするなど衛生状態が悪い、ひどく空腹を訴え栄養失調が見られるなど。

## けいざいてきぎやくたい 経済的虐待

- ・本人の同意なしに財産や年金、賃金などを勝手に処分すること。また、正当な理由がなく、金銭を与えないこと。

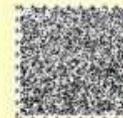


例：年金や賃金を渡さない、勝手に財産や預貯金を使うなど。

サイン：お金を使っている様子が見られない、日常生活に必要な金銭を渡されていないなど。

○ 虐待には次の5つがある。

○ 指導者はこれらを理解した上で、スタッフに教育・啓蒙し、いつも意識して行動させるようにしなければならない。



- 身体的虐待の身体的拘束は特に注意が必要である。
- フィジカルロック、ドラックロック、スピーチロックは、介護界における3大ロックとして、今やその廃止が常識である。
- まず一つ目のフィジカルロックは、身体そのものや行動の拘束を指す。手足をひもで縛るなどの抑制や、エレベータや扉への暗証番号の設定による開閉の制限、鍵のかかった個室への隔離、ベッドの4点柵に、ミトンやつなぎ服の着用などである。これらを危険回避を理由に、安易に行ってはならないことを徹底的に教育すべきである。
- 二つ目のドラックロックは、向精神薬などの使用による抑制で、これは医師や看護師の範疇になる事が多い。しかし、経緯の把握や状態観察の仕方を教育しておくことは重要である。
- 三つ目のスピーチロックは、「そっちに行ってはいけません」などの、言葉による抑制で、介護現場ではよく耳にする言葉である。教育の際は、このような言葉がけをしないよう注意することが大切である。

## 【利用者の視点】

- 利用者の視点についてであるが、尊敬教育ではこれが重要である。利用者の視点とは、利用者の気持ちになるということである。このことは、案外わかっているようで、わかっていないことが多い。例えば、“おむつ交換”を自分に置き換えて考えてみるとよくわかる。
- いずれ自分も老いて、介護される時が来るかもしれない。つまり、自分も介護される立場になり得るのだが、多く人は自分が老いた時におむつはしたくないと思っている。しかし、仕事でおむつ交換を行っている介護スタッフは多い。この矛盾に気づいていないのである。これを突き詰めると、利用者はお金を払って自分の嫌なことをサービスとして受けている、ということになる。逆に言えば、スタッフはお金をもらって、嫌なことを行っているということになる。これではサービスとは言えない。このことに気付いてほしいのである。寝たきりになっても、トイレで排泄していただくためのスタッフの仕事は、移乗と衣類の着脱、姿勢の保持と見守りである。利用者の視点に立つとは、このような考え方にほかならない

# 『あそび心』の『び』。美德について

## 【“美德(モラル)の規定”】

- 現在は価値の多様化により、たとえ小さな物事一つでも賛否両論あり、統一した見解を示すことは難しい。しかしながら介護事業所においては、利用者に対して全員がばらばらのアプローチをかけていたのでは、利用者に対してすこぶる迷惑となる。モラルがなければ当然スタッフのチームワークも乱れ、仕事は混乱してしまう。そこで各事業所の美德(モラル)が必要となってくる。この美德(モラル)こそが、利用者へのインセンティブ(誘因)となりひいては満足となる。

## 【“美德(モラル)の啓蒙”と言動の一致】

- 次に、美德(モラル)の啓蒙が必要となってくる。職場においてはそれを規定したものが、“社是”、“事業所の理念””就業規則の服務規律“である。これらをいくら啓蒙しても、実が伴っていないければ意味がない。美德(モラル)教育を考える場合は、啓蒙と言動一致が大切である。

# ひかりケアステーションの美德(モラル)とは

## ■“わたしたち”のVision

「ともに感じ、ともに喜び、思いやりの心に不完全さの自覚を添えて、明日の暮らしを創造します」

## ■大切にしていること

利用者さまとヘルパーさんの生活を守るため、ひとりの利用者さまに複数のヘルパーが担当する「チームケア」を大切にしています！

また、スタッフ全員の将来の為に、資格取得や事業所内面談を行い、それぞれのビジョンや人生設計を確認しあいながら、キャリアプランを立て、落ち着いて着実に成長していけるよう、福利厚生を充実させています。

## ■その他、7つの行動指針を参照のこと。

## 【福祉の倫理、虐待防止について のまとめ】

- 介護教育で一番大切なことは、“人間的能力”を養うことである。
- それは、“愛情”“尊敬”“美德” です。

愛情（あいじょう）は、“理解”、“受容”、“共感”。

尊敬（そんけい）は、“利用者の尊厳の遵守”、“利用者の視点”。

美德（びとく）は、“モラル”、“理念”

を意味します