令和8年度養介護施設従事者等向け 高齢者虐待防止研修｜事例第3回

# 帰宅願望と頻回のナースコールにどう向き合うか

## スピーチロックと雑な介護の防止

聖徳大学 心理・福祉学部 社会福祉学科　須田　仁

約17分／個別視聴研修（事例は研修用の架空事例です）

# 今回の到達目標



01

## 境界の理解

不適切ケアと虐待（スピーチロック等）がなぜ問題になるか、その境界を区別して考える。



02

## 背景と代替ケア

訴えの背景を探り、問題行動と決めつけずにチーム全体で取り組む代替ケアを検討する。



03

## 安全と初動対応

虐待が疑われる場合の安全確保、正確な記録、そして速やかな通報フローを理解する。

# 事例提起 | EさんとF職員



Eさん（89歳・女性）

認知症あり。「家に帰りたい」という繰り返しの訴え。ナースコールを頻繁に鳴らす。



F職員

複数対応による疲労と焦り。
Eさんへの対応が次第に強い口調へ変化している。

**問い：Eさんは、何を伝えようとしているのでしょうか？**

# 事例の展開｜繰り返される「帰りたい」

Eさんの訴え
「いつ家に帰れるの？」

→

F職員の正論
「ここで暮らしているんですよ」

→

再度の
ナースコール
（反復）

→

F職員の強い口調
「何度も呼ばないでください！」

↓

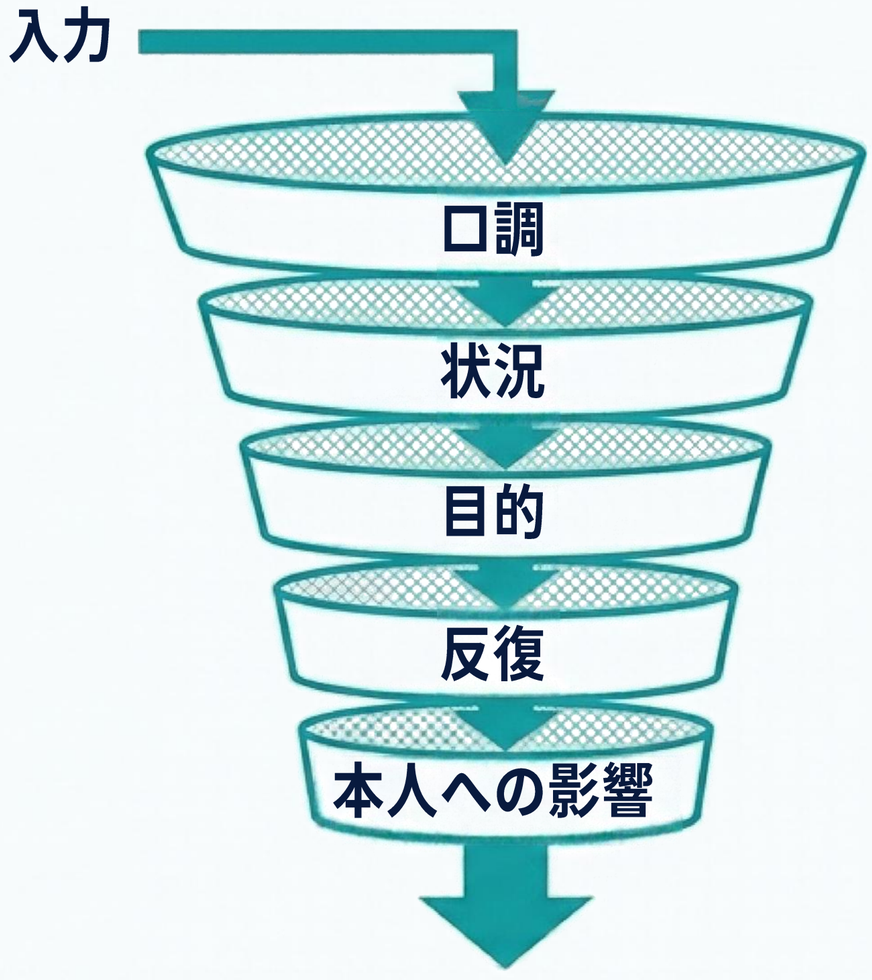
【ケアの変容】
F職員は不機嫌な口調になり、声かけが減少し、介助を急ぐように。同僚は気づくが放置。

# 評価：スピーチロックとは

**言葉によって、相手の意思や行動を抑え込む対応**

- 「動かないで！」と威圧する。
- 訴えを一方的に遮る。

**「お待ちください」自体が直ちに虐待になるわけではない。**



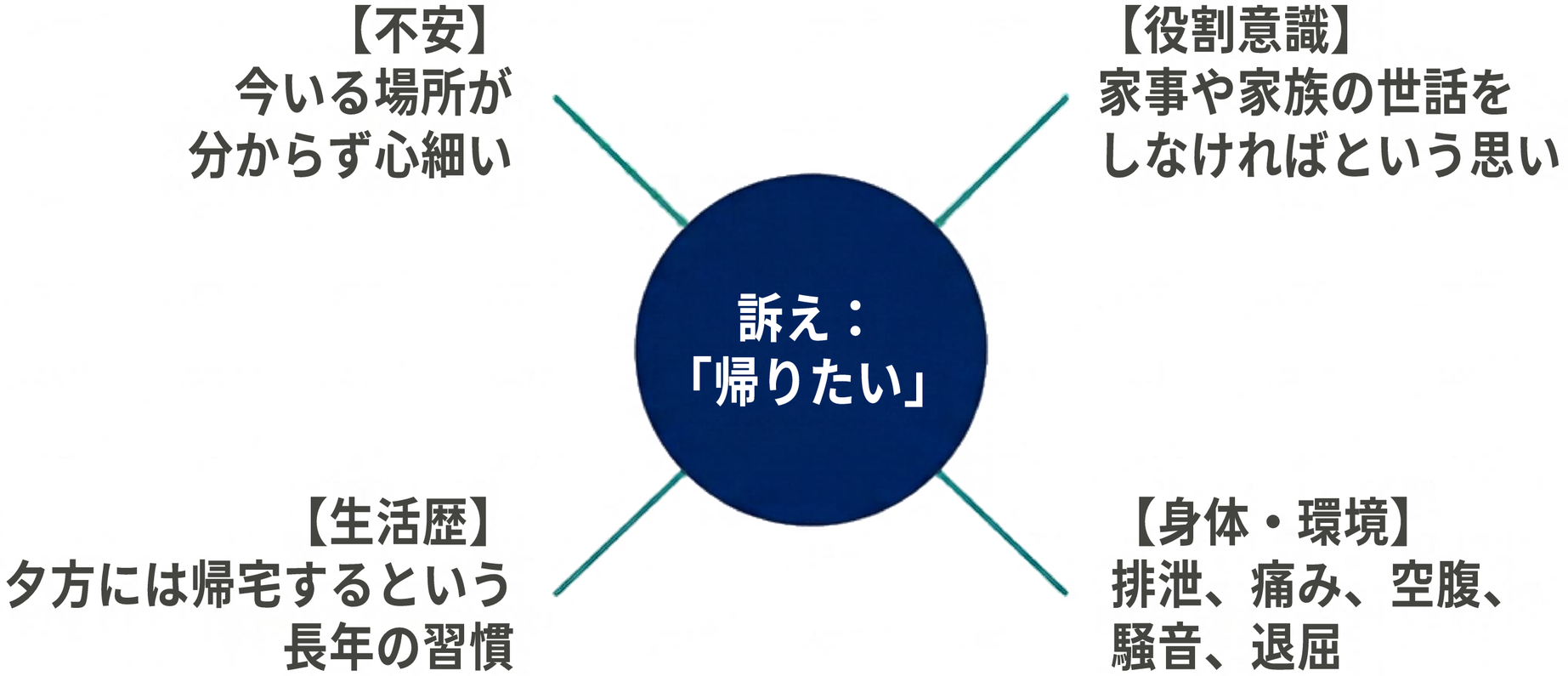

**これらを総合的に評価し、不適切ケアか虐待かを判断する。**

# 不適切ケアと虐待の関係

| 観察する点 | 確認すべきこと |
| --- | --- |
| 言葉・態度 | 侮辱、威圧、著しい拒絶がないか |
| 繰り返し | 同様の対応が常態化していないか |
| 本人への影響 | 恐怖、不安、萎縮、援助要請の抑制がないか |
| 身体・ケア提供 | 強引な扱い、意図的・継続的な怠慢がないか |

不適切ケアと虐待は「明確な一本道」ではない。疑いがあれば事実確認と通報へ。

# 分析：行動の背後にあるニーズ




**認知症の「問題行動」として片付けず、本人のニーズの「仮説」を立てる。**

# 実践｜言葉を変え、対応を変える

| 避けたい対応 | 代わりに試す対応 |
| --- | --- |
| 「何度も言わないで！」 | 「帰りたいのですね。何が気になりますか？」 |
| 「今は無理！待って！」 | 「別の方を介助中です。〇分後に伺います」 |
| 黙って急いで介助する | 「上着を替えますね」と同意と反応を確認する |

- 否定しない
- 見通しを伝える
- 安全な介助をする

# プロセス：個人からチームへ

1. 記録
いつ、どの場面で増えるか

2. 確認
不安、身体状況、環境のチェック

3. 検討
多職種チームで仮説を立てる

4. 統一・評価
対応を統一し、反応を再評価

【職員の負担にも目を向ける】F職員の業務集中、休憩、相談体制を同時に点検する。

# 初動：虐待疑い時の4ステップ

① 本人の安全確保（危険な対応の停止、医療確保）

② 事実の記録（日時・発言・様子を具体的に）

③ 施設内報告・共有（管理者等へ迅速に）

④ 市町村への通報（速やかに）

施設内での相談・検討は、市町村への通報の代わりにはならない。並行して行うこと。

# 組織：改善を回す仕組み

「職員の言い方に注意」で終わらせない。



## ケアの振り返り

個人攻撃ではなく具体的事実を共有し、背景と介助方法を再検討する。



## 業務と環境の改善

忙しい時間帯の配置見直しや、無理のない応援体制を整備する。



## 相談体制

気になる対応を指摘し合える、心理的安全性の高い職場をつくる。

# まとめ：明日からの一歩

1. 言葉も態度も、利用者の尊厳に影響する。
2. 「なぜ繰り返すのか」を、本人の立場で考える。
3. 職員個人に任せず、チームと組織で改善する。

---

**「何度も呼ばないで」から、「何を伝えたいのだろう」へ。**

【通報先】［市川市福祉部介護保険課　047-712-8548］