

身体拘束及び高齢者虐待の未然防止に向けた
介護相談員の活用に関する調査研究事業
報告書

目 次

1	身体拘束、虐待の未然防止に向けた介護相談員の活用 研究会	3
	I. 研究会設置の目的	4
	II. 研究会 委員	4
	III. 研究会 開催	5
2	不適切ケア改善のポイント 身体拘束・虐待の未然防止に向けて	7
3	アンケートデータ	43
4	介護相談員派遣等事業実態調査	227
	I. 調査の目的	228
	II. 調査実施の概要	228
	III. 事業実施状況について	229
	IV. 現状について	232
5	全国介護相談活動事例報告会	249
6	介護相談・地域づくり連絡会 世話人会	261
7	介護相談員派遣等事業 事務局担当者研修	265
8	都道府県・市町村・介護相談員に対する取組促進の支援	283
	介護相談員派遣等事業 事務局のための運営ハンドブック作成	284
【参考資料】	平成 28 年度介護相談員研修（全国研修）実施結果	285
	1. 介護相談員養成研修	286
	2. 介護相談員現任研修	289

1

身体拘束、虐待の未然防止に向けた
介護相談員の活用 研究会

身体拘束、虐待の未然防止に向けた 介護相談員の活用 研究会

I 研究会設置の目的

平成 27 年度当会調査により、介護相談員と市町村事務局が身体拘束・虐待と捉えている行為の認識に違いがあること、また市町村事務局、介護現場の認識不足が一因で、介護相談員の報告が活かされていない実態が浮き彫りとなった。

これら認識の相違により看過されている行為を探るため、平成 28 年度調査では、介護相談員が観察した身体拘束・虐待とその底辺に潜むグレーゾーン・不適切ケアまで広げその具体的行為の実態について調査し、7,800 実例を得た。

平成 29 年度は介護相談員から報告された膨大な実例を活かし、三者間（介護相談員・事業実施市町村事務局・受入事業所）の共通認識化を図り、共に同じ方向を向きながら虐待・身体拘束防止に取り組む方策を指向する。

II 研究会 委員

(五十音順 敬称略)

氏 名	肩 書
有吉 通泰	医療法人笠松会 有吉病院 院長
飯山 明美	北海道本別町 地域包括支援センター 所長
五十嵐 多喜	千葉県 千葉市 介護相談員
川島 進	社会福祉法人永寿会 特別養護老人ホームかりん(藤沢市) かりん町田 理事長・総合施設長
篠田 浩	岐阜県大垣市 福祉部高齢介護課 課長
高橋 紘士	一般財団法人高齢者住宅財団 特別顧問 (座長)
高村 浩	高村浩法律事務所 所長
田中 とも江	社会福祉法人こうほうえん ケアホーム西大井こうほうえん 管理者
鳥海 房枝	NPO 法人 メイアイヘルプユー 事務局長
帖佐 徹 (代理 中村 知広)	社会医療法人雪の聖母会 介護老人保健施設聖母の家 施設長 (社会医療法人雪の聖母会 介護老人保健施設聖母の家 介護主任)
三浦 美紀子	島根県 浜田地区広域行政組合 介護相談員

■ オブザーバー

鶴嶋 保明	厚生労働省 老健局 高齢者支援課 課長補佐
-------	-----------------------

Ⅲ 研究会 開催

○第1回研究会

日 時	平成 29 年 11 月 1 日 (水) 15:00～17:00
会 場	アルカディア市ヶ谷 (私学会館) 7 階「鳥海」
議 題	1. 委員紹介 2. 概要説明 3. 施設等におけるグレーゾーン、不適切なケアの分類と検討

○第2回研究会

日 時	平成 30 年 1 月 11 日 (木) 14:30～16:30
会 場	アルカディア市ヶ谷 (私学会館) 7 階「鳥海」
議 題	1. 『身体拘束・虐待の未然防止に向けた手引き(仮題)』(案) ①「5つの基本的ケア」の分類にすることについて ②チェックリストの必要性

○第3回研究会

日 時	平成 30 年 3 月 12 日 (月) 14:30～16:30
会 場	アルカディア市ヶ谷 (私学会館) 7 階「貴船」
議 題	「身体拘束、虐待の未然防止に向けた手引き」原案について

2

「不適切ケア改善のポイント
身体拘束・虐待の未然防止に向けて」
冊子

不適切ケア改善のポイント 身体拘束・虐待の未然防止に向けて

アンケート協力市町村事務局あて送付冊子内容

はじめに

介護相談員派遣等事業は、地域支援事業のその他事業として、介護保険の保険者である市区町村が事務局となり実施している。事務局と介護相談員、そして介護相談員の派遣を受け入れる事業者の3者が、共にサービスの質の改善・向上と利用者の権利擁護を目的とした事業である。

告発型のオンブズマン活動や、なんらかのトラブルが起きた際の事後対応（国保連の苦情受付等）とは異なり、介護相談員は利用者の「声なき声」を聴き取り、苦情に至る前に関係者間の橋渡し役を果たして、サービスの質、利用者の生活の質の向上を図っている。また身体拘束・虐待や苦情につながるような事態を未然に防いで、改善の途を探ってきた。

介護相談・地域づくり連絡会では、従前より身体拘束、虐待の未然防止に関する調査研究を行ってきた。行政・介護相談員・派遣先事業者を対象に、身体拘束、虐待の未然防止に向けた取組に関するアンケートを行った際には、介護相談員と行政事務局との間に、身体拘束やグレーゾーンと思われる事象に対する捉え方や認識に乖離があることが明らかとなった。

この認識の違いの現況をさぐるために全国の全介護相談員を対象に、「活動中に目にした『身体拘束及びグレーゾーン・不適切なケア』に関するアンケート調査」を実施した。7847を超える身体拘束・虐待、グレーゾーン、不適切ケア事例が、介護相談員から挙げられた。

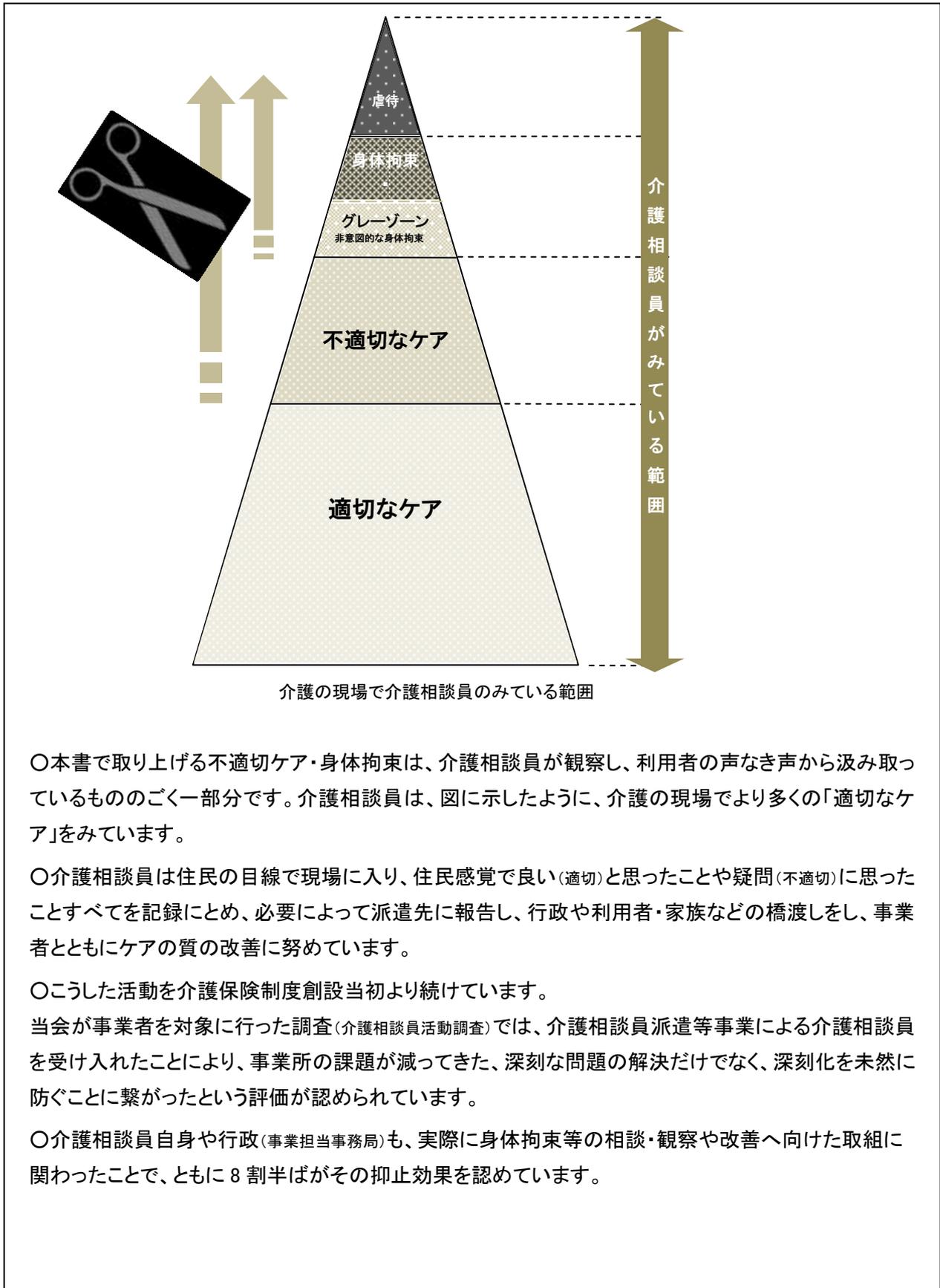
介護相談員が報告した事例の数々には、介護保険制度創設以来、身体拘束・虐待や苦情につながる事態を「未然に防ぐ」視点から介護サービス提供の現場に入り、利用者の声なき声や、介護職員の具体的な行為や声を拾い続けてきた、視野の深さや視角の鋭さが認められる。

この『不適切ケア改善のポイント』は、介護相談員から寄せられた事例すべてをあらためて精査し、介護相談員と行政事務局そして事業者が同じ地平に立って、身体拘束・虐待の未然防止に役立てていただくことを意図して作成したものである。

介護・相談地域づくり連絡会

身体拘束・虐待の未然防止に向けた介護相談員の活用に関する研究会

介護相談員は介護の現場で何をみているか



介護相談員が見た身体拘束・グレーゾーンの具体例

～介護相談員の報告から～

身体拘束とグレーゾーンとに分けて調査しましたが、
これらはすべて身体拘束（利用者の行動を制限する行為）虐待にあたるものと考えられます

【介助中または介助を頼むと…】

- 怒る。
- 叱る
- 脅す。
- 説教をする。
- 「死んでしまえ」などの言葉の暴力。

【利用者が返事をしない。または介護を拒むと…】

- 返事をしないと平手打ちする・叩く。
- 介護拒否する利用者に対して、「言うこと聞かないと叩くよ」。
- 介護拒否する利用者に対して、無理矢理に介助を行う。

【ミトン】

- ミトンをした手首をベッド柵に紐で縛りつけている。
- ペットボトルを半分に切った筒をミトン代わりに使用し、手作りの手袋で被っている。

【車いす】

- 車いすの利用者にY字型拘束帯等を使用する。
- 車いすテーブルを着け放しにして立ち上がれない。
- 利用者が立ち上がらないように、車いすの周囲を机やテーブル、壁・柱等で囲む。
- 車いすを手すり等に固定する。
- 車いすのタイヤが回らないように、ひもで縛ったり・車止めを置いたりする。
- 車いすのタイヤの空気を抜く・減圧する。

例) 車いすのタイヤの空気の片方だけ抜く。動こうとすると同じ所をクルクル回る。

【つなぎ服等】

- (鍵つき) つなぎ服の着用。
- つなぎ服の代わりに、(おむついじりできないように) タオルケット等で身体を巻きつける。

【服薬】

- 向精神薬の過剰投与。

【ベッド・ストレッチャー】

- 布団・シーツ等で、利用者の身体をベッド等にぐるぐる巻きにする。

【センサーマット】

- 使用目的が理解されていない上でのセンサーマットの使用。
(使用場所：利用者の肩・いす・車いす・ベッドサイド・居室入口・食堂の一部)
※「落ち着きがないから」「勝手に動き回らないように」「離床防止」「徘徊防止」など、事業者都合の理由づけによる使用。

【ブザー・ベル等の音の鳴るもの】

- 車いす用体動センサーやセンサー付座布団の使用。
- 利用者(服・靴・腕輪や身体)に音の鳴るものをつけている。動くとき音が鳴る。

【鈴をつける】

- 利用者の身体(足・かかと、手首等)や身につけるもの(靴、服、腕輪等)に鈴をつける。
- 利用者の動線上あるいは移動の手段となるものに鈴をつける。

例) 布団、ベッド柵、居室等のドア、暖簾、いす、車いす、杖、歩行器、シルバーカー等。

【ナースコール】

- ナースコールを手の届かないところに置く。
例) ベッド上の壁、ベッド柵、照明、床頭台・タンスの上等に掛けたり載せたりしている。
- ナースコールが使えないようにする。
例) コンセントを抜く。電源を切る。
- ナースコールを隠す。見えないところに置く。
例) ナースコールを取り外す。ベッド下に置く。ベッドと壁の間に挟んでとれないようにする。
- 夜間になるとナースコールの電源を切る。
- ナースコールを手の届かない場所に置くように指示した紙が貼ってある。
- 利用者がナースコールを押しても、切られてそのまま。
- (利用者により手の届く範囲が異なるのに) ナースコールを全員同じ場所に設置している。
- シーツ交換後などナースコールを戻す時に、手の届くところへ置く配慮がない。
- 視覚に障害があったり、寝たきりの利用者への配慮がない。

【施錠】

- 居室に (内側・外側から) 鍵をかける。
※「認知症」「徘徊癖がある」「帰宅願望がある」等の利用者本人による理由以外に、「他の利用者が入ってくるから」「感染症対策」「経管栄養の方なので、他の利用者からいたずらされないため」…等々。
- 夜間や職員が手薄な時間帯に、(居室から出られないように) 居室の外側から施錠する。
- 「夜、寝てもらうため」等の理由で、昼間は居室に戻らないよう施錠する。
- (容易に手が届かないよう) 居室の鍵が扉の上部につけられている。
- 居室のドアの取っ手が外されている。
- (居室から出られないように) ドアノブと手すり等の間を紐や包帯で縛りつけている。
- 共用部のトイレ、ユニット・フロア・棟単位での施錠や暗証番号式ロックをかける。
- 「専門棟」「認知症棟」などの名のもとに施錠する。
「特別介護棟」(定員 30 人) として、1 棟まるごと施錠
- 社会通念上、過剰に過ぎるとと思われる施錠の仕方。
例) 施設の出入り口等に幾重(三重以上)もの施錠などで、職員以外は開けることができない。
- 自動ドアの電源を切って手動にしている。ドアが重くて簡単には開けられない。

【エレベータに(鍵、暗証番号等で)乗れないようにする】

- エレベータに乗れないように、鍵をかけたり暗証番号式ロックをかける。
- エレベータによるフロア間の移動が職員しかできない。

【さまざまな場面で…】

- 食事のときに手を椅子に括られて、職員が食事介助している。
- 寝たきりの利用者に対し「口を開けて」と言って、1 m位の高さから錠剤を落とす。
口に入らず床に落ちてまた入れる。
- 浴槽に便が浮いていても掬わない。溶けてもそのまま。
- 体位変換を頼むと胸を叩かれた。
- 無理矢理、複数人掛かりで排せつ介助や入浴介助を行う。
- 私物を入れたロッカーに鍵がかけられていて施設が保管。自分の意思で開けられない。

介護相談員が見た不適切ケアの具体例

～介護相談員の報告から～

【不適切な口調】

- 「荒い」口調。
- 「強い」口調。
- 「きつい」口調。
- 「冷たい」口調。
- 「厳しい」口調。
- 「激しい」口調。

【不適切な言葉遣いや喋り方】

- 言葉遣いが乱暴、暴力的。
- 敬意がない喋り方。
- 指示的、命令的、見下した喋り方。
- 威圧的、高圧的な喋り方。
- 感情的な喋り方。
- ぞんざい・投げやりな喋り方。邪険な対応。
- 若者言葉や職員同士の私語。腰履きなどの服装。
- 赤ちゃん言葉。「ちゃん」づけやあだ名で呼ぶ。
- 終始無言。極端に少ない言葉かけ。

【さまざまな場面でみられる言動・態度】

- 「ちょっと待って」「後で」「早くして」。
- 「いつものこと」「口癖なんです」「何度も同じ事を言う」「またか」。
- 「真面目に取り合わなくていいんです」。
- 介助を頼んだら「毎回、俺ばかりに言うな」。
- 「あなたひとりのための職員じゃない」。
- 何かを頼むと「それは私の仕事ではない」「担当が違う」。
- 柔軟な対応をせず「ダメなものはダメです」。
- 介助を頼むと嫌な顔をする。
- 利用者からの声かけを無視する。聞こえないふり。
- 介助時にため息をつく。舌打ちをする。
- 利用者のことを見ずに介助する。
- 気に入った利用者しか対応しない。
- 車いすを蹴ってどかす。
- 利用者に対して「こっちに来い」。
- 利用者に対して「今行ったでしょ」とか「自分で行け」等と怒鳴る・叱る。
- レクリエーションに参加しない利用者「おやつ抜きにするよ」。
- 「これを飲まないで、あなたの食事はありません」。
- 他の利用者と同じことをしなかった利用者に対して「バカ」等の一言。

【行動を制限するような言葉かけや対応】

- 「危ないからそこに座ってて」「動かないで」。
- 車いすの利用者に「脱走しちゃ駄目」。
- 「横になりたい」と言ったら、「食事がもうすぐだから」。
- 「うろうろして怪我されるより、寝ていてもらったほうがいい」。
- (職員にとっては問題があると思われる) 利用者をひとりだけ別の場所に座らせる。
- 「他の利用者と話をしないように」と言われた。

【利用者のことを「こういう人だ」と決めつけるような態度】

- 「どうせできない」「この人に言っても無駄」「グズなのね」「この人はもう駄目」。
- 利用者前で「この人は認知症だから」「妄想があるので」「何もわからない」「気性が激しくてうるさい人」「何を言っても無駄」。
- 認知症の利用者に対して「あのレベルでそんなこと言えるんだ」。

【利用者の尊厳を傷つけるような声かけや対応】

- 目が不自由な利用者に「あんた見えているのでは？」。
- 移乗の際に「痛い」と言ったら、「痛いのかよ。骨折もしてないのに」。
- 後遺症でうまく喋れない利用者に「何を言っているのか分からない」「分かるようにちゃんと話して」。
- 植物に水をあげていた利用者に対して、「どうせ枯らすんだから。水をやるな」。
- 利用者が生けたばかりの花を、本人の前で生け直す。
- 不満を言う利用者に対して、「薬が効いてないようだから、先生（医師）に试试看」。
- 「夜うるさいから、睡眠薬でも飲みますか」。
- 「卑猥な言葉や大声を出したら部屋に帰します」と、本人の前に貼紙する。
- 他の利用者がある前で、利用者が聞かれない個人情報（病状、排せつなど）を話す。
- 「もう貴方は（自宅に）帰れない」「ずっと此処にいる人だ」。
- 「面倒なことを言うと此処にいられないよ」「病院にやるよ」。

【利用者の訴えなどに対して…】

- 「寒い」の訴えに、「私はそうは思いません」。
- 「痒い」の訴えに、「歳を取ると誰でも痒がる」。
- 座位や体位を「直して」の訴えに、「自分で直せ」。
- お茶を飲まなかった利用者に対して、「私に対する嫌がらせなんですよ」。
- 配膳の手伝いをすることを楽しみにしている利用者に対して、職員が「どけ、邪魔になる」。
- 転倒しそうになって職員にしがみついたら、「やめてよ」「触らないで」。

【排せつ介助の場面…】

- トイレ介助を頼むと、「ちょっと待って」「さっき行った」「何度も呼ぶな」「いま行ったばかり」「職員がいま1人しかいない」「忙しいのに」「(空いているのに) ただいま使用中」「また水を飲んだらう」「何回も介助を頼むと尿管入れちゃうよ」。
- トイレ介助を頼んでも、無視、放置、対応しない。
- 「昼食食べてから」「体操終わってから」「まだ時間ではない」「どうせ出ないんだから」
- 近くのトイレに行こうとしたら「あなたのトイレはここじゃない」。
- 「おむつしているから大丈夫」「おむつにしてください」。
- 夜間、排せつ介助を頼むと「おむつにしますよ」。「怒られる」。
- 排せつに時間がかかると「まだ。いつまでかかるの」。
- 排せつが終わってブザーを鳴らしても職員が来ない。便座に座ったまま長時間放置。
- 尿意・便意があっても、おむつをさせられるのが嫌。
- おむつ交換を頼むと、「もうすぐお風呂」「おむつ交換は2時間おき」「交換の時間まで待って」。
- 「おむつ交換が大変で…」と本人を前にして言う。
- おむつがきついので「緩くして」と言ったら、更にきつく閉められた。
- 尿を吸収したおむつパットを顔の前に持ってくる。
- 職員が「おむつパンパン」と言って、ズボン上からおむつを軽く叩いて、そのまま通り過ぎる。
- 排せつ介助時、トイレや居室のドアやカーテンを開けっ放し。中が丸見え。
- トイレに失敗して床に漏れた尿を拭き取る時、雑巾を床に叩きつけ足で拭いた。
- 「便が出たので交換を頼むと怒られる」

【入浴介助の場面で…】

- 入浴介助中に、「重い」「痩せろ」「まだ～。次に入る人がいる」。
- 入浴拒否の利用者に対して、「あなたが風呂に入らなかったら、お金がもらえない」。
- 入浴前、利用者を裸や下着のまま長時間待たせる。
- 浴場前の廊下などに利用者を並べて、順番待ちの列ができています。
- 居室で裸や下着になって浴場へ移動するので、他の利用者・家族に丸見え。
- 入浴中、浴室や更衣室のドアやカーテンを開けっ放し。中が丸見え。
- 浴槽につかっている間に、周辺の掃除を始める。
- 湯温が熱すぎる・冷たすぎる。湯温調整をしていない。
- 入浴待ちの利用者の見守りを介護相談員に頼む。

【食事の場面で…】

- 食事のかなり前から、テーブルの前でエプロンをつけて待たせている。
- 食事前に職員が、「みなさんで、『腹へった！ 腹へった！』と言いましょう」。
- 『おやつください』と言わないと、あなたのおやつはないよ」。
- 配膳時、乱暴・無造作に食器などを置く。
- (溢さないようななどの理由で) 利用者の手の届かない位置に食器を置く。
- 食事介助中、「早く食べて」「もう食べた？」「口を開けないと食べられないでしょ」。
- 食事介助中、無言。あるいは極端に声かけが少ない。
- 飲み込み状態を確認せず、無理矢理、早急な食事介助。「次から次へと口の中に放り込む」「スピードをもって口に詰め込む食事介助」。
- 立ったままで、複数人以上の食事介助をしている。「鳥の雛に餌を与えるよう」。
- 本人に説明なく、別々に盛られていた食事を混ぜて提供。
- 普通食が食べられるのに、刻み食等を提供。
- 利用者の目の前にある食事をキッチンバサミで刻む。
- 食事や飲み物が熱すぎる・冷たすぎる。提供する前に確かめていない。
- 「残してはいけない」と、無理に食べさせる。
- 食事を残すと、食べ終わるまで席を立つことが許されない。
- 「好き嫌いだけが理由なら、我慢して食べて（飲んで）ください」。
- 食事時間が短く、食事中に片付けられてしまう。
- 食事を溢した利用者「何をしているの！」。物を扱うように汚れを拭く。
- 「食事が口に合わない」と言ったら、『まずい』って言ってるんですか！」。
- 食事前に「入れ歯を入れてください」と言ったら、「後で」と言われたまま。
- 食事が終わると、他の利用者が食事中でも、「洗浄するから」と入れ歯を外される。
- 午後2時には夕食が出来上がっている。

【車いす】

- 声かけなく、無言で突然車いすを動かす。
- 車いすを押すスピードが速すぎる。走りながら押す。
- 複数台以上の車いすを同時に押している。
- 車いすに長時間座らせっ放し。座位が崩れてもそのまま。
- 自立歩行可能な方にも車いす使用。医師から歩行許可が出ていても「転倒すると危険」。

【移乗・移動】

- 無理な体勢、力任せの移乗。利用者が「どすんと置かれて痛い」。
- 利用者を無理に抱えて、職員の歩行ペースで利用者を引きずるように歩行介助。利用者のペース、残存能力をみていない。
- 車いす移動中、他の作業にかかり始めた職員。その間、利用者が置き去り。

【服薬の場面で…】

- (利用者への説明なく) 薬をご飯に混ぜて服薬。
- 薬を飲ませるときに「毒をのみましょう」。
- 服薬の時、「名前を言わない人には薬を渡しませんよ」「早く飲まないで、部屋に戻れませんよ」。
- 「水分制限がある」と言って、服薬時に水を用意してくれない。
- 封を切った粉薬を利用者に投げて渡し、半分以上が飛び散る。
- おむつ交換が同時刻になるよう下剤を調整。(利用者家族から)「下剤を投与しているのに、トイレに連れて行かない」。

【整容・生活衛生】

- 利用者の爪や髪の毛・髭が伸びっ放し。
- フケや髪、よだれ、食べこぼしなどで汚れたままの服を着ている。
- 着衣が乱れたまま。「はだけたまま放っておかれる」。
- 昼間でもパジャマを着ている。
- 着る服を職員が決めてしまう。
- 季節外れの服装をしている。

【プライバシー】

- 居室にカメラが設置されている。個室の扉に覗き窓がついている。
- 廊下のソファの影に集音マイクが取り付けられている。
- 洗濯物の下着を共有スペースに干している。
- 着替えているところが見えてしまう。
- 窓を開放していると廊下から居室の中が丸見えでプライバシーがない。「水族館の水槽状態」。

【環境】

- 室温管理を施設が行っているため、自分で温度を変えられない。
- 室温が「熱すぎる」「寒すぎる」。
- 室温が職員の体感に合わせて調整されている。「利用者本意でない」。
- 居室等の照明が明るい・暗い。「節電」と言って部屋の電気を消す。
- カーテン等による採光の調整がされていない。昼間でも暗い、利用者に西日が当たったまま。
- おむつ交換、ポータブルトイレや尿瓶の始末をせず異臭が漂っている。
- 換気をしたままにすると「熱すぎる」「寒すぎる」。

【介護相談員と利用者の会話中…】

- 介護相談員と利用者の会話中、職員が利用者に対して一言「うそつき！」。
- 「介護相談員にいろいろ相談するのはやめて」。
- 介護相談員に対して「あんなこと言ってもらっては困る。利用者がつけあがるでしょう」。

身体拘束、虐待を未然に防ぐための不適切ケア改善の取り組み

不適切ケアの段階から、派遣先、介護相談員そして行政の3者が、どのような共通理解のもとにケアの質の改善に臨めばよいのか。

まずは不適切ケアへの「気づき」と「個別ケア」の徹底。そのうえでの「ケアの見直し」と「利用者主体のケアの徹底」。次いで「事業所理念・方針と現場のケアの統一」と、最終的にはPDCAを機能させることで「実効性のあるケア」へと常に見直す姿勢をもつという、5つの段階・視点が重要となる。

①不適切ケアの先にある身体拘束、虐待への気づき

事業者、事務局、介護相談員が同じ地平に立ち、介護サービスの質、利用者の生活の質の向上に向けて共に歩む、身体拘束・虐待を許さないという理念を共有する必要がある。そのうえで三者関係を構築していく。この関係が監査指導型の上下の関係との違いであり、上下の関係だけでは身体拘束や虐待は解消しない。

身体拘束・虐待を許さないという理念の受け止め方として重要になるのは、日常の不適切なケアの先に身体拘束や虐待があるという考え方を共有することである。

つまり、身体拘束や虐待は氷山の一角として表れているだけで、その下には不適切なケアが数多く存在している。この不適切なケアに気づき、その改善に取り組まない限り、形を変えた身体拘束や虐待は次々に現れる。

行政による監査指導は、限られた時間で行わざるを得ないため、身体拘束や虐待に目が行き、そのチェックと指摘になる。

一方、介護相談員は定期的に事業所を訪れて、利用者の暮らしの様子を見ると同時に、なぜそのような介護手法を取っているのかを事業者に聞ける。そして時には改善に向けて共に考えるという立場になることもできる。

この点が監査指導と役割が異なるところである。

②個別ケアの徹底を介護の基本に据える

入浴や排せつを順番に行うために、利用者を浴室前の廊下に並ばせたり、トイレの前に並ばせている事業所が一部に見られる。また、食事の1時間も前から食堂テーブルに座らせられている利用者もいる。

このような状況が生まれる理由は、職員の都合に合わせて利用者を集団として扱い、流れ

作業的に‘排泄’や‘入浴’‘食事’のベルトコンベアーに乗せて動かそうとする、集団一律ケアの結果に他ならない。

かつて多くの事業所で行われていた集団一律ケアは、例えば、定時のオムツ交換時間を利用者が認識して、それに合わせてオムツに排泄する適応力のある利用者を支援対象としていた時に、表面上は成立していた。

それに対して認知症症状のある利用者は「オムツ外し」や「弄便」という形で問題提起の行動を起こした。それを問題提起と受けとめず、問題行動と断じて身体拘束した歴史がある。従って身体拘束をしないケアにするためには、排泄支援のあり方を根本から見直す必要がある。つまり個々の利用者の身体機能と精神状態に合わせた個別ケアの徹底であり、これを事業所として介護の基本に据えることが重要になる。

③ケアを見直し利用者主体のケアに

ケアを見直すうえでまず基本に考えるべきことは、事業所は利用者にとって「暮らしの場」ということである。

また高齢者の生活施設であれば「老いの見方」も共有する必要がある。老いの暮らしとは、今日できることが明日できなくなっていくことで、徐々に身体機能が衰えていくことを防止することはできず、その先に確実に「死」がある。だからこそ今日を良い日にしていく。明日や将来のために今日我慢させない。

このように老いと死を肯定的に見る見方を、事業所と介護相談員とで共有できると、足元のケアを見直すときのよりどころになる。極端な考え方をすれば、「今晚逝かれても悔いの残らないケア」を、現在しているかが問われているのである。

そのためには利用者主体を徹底させてケアを見ることが重要になる。そして、具体的なケアを見直すときは、その方法で行っている理由を考える。その時、危険だから、今までのやり方だから、効率が良いから、家族が望むから等々、本人の意思が反映されているとは思えない事柄でケアが進められてないかを検証する。「危険」は誰にとって、どのような危険なのかを掘り下げる姿勢である。

この時「何かあったら」という言葉や考え方は厳に慎みたい。「何かあったら」という漠然とした考え方は、危険を肥大化させ、職員と利用者の行動を制限するからである。「何かあったら」を放置せずに、その中身を具体化して対応方法に行きつくとケアは創造的になれる。

そして常に利用者を主語（主体）にして支援目標を共有できると、ケアの見直しにも適切性が増すと考える。

④事業所理念と現場ケアの統一性

「より良いケアとは何か」。それが事業所の理念や方針とどのように関連しているのかがまず問われる。「利用者中心」や「利用者の尊厳を守る」といった文言を理念や方針に掲げながら、集団一律ケアを展開させている事業所がある。理念や方針として掲げている文言と、それを実現させる現場のケアとの統一性である。

ここで事業所のあり方を考えて見る。事業所が利用者にとって生活の場であるならば、利用者を介護を受ける側だけの「客」にしない、即ち「上げ膳据え膳」の客にせず、どうすれば利用者ができるようになるかを考えること、即ち、確かなアセスメントが重要になる。ここが非日常ともいえるホテルなどのサービス業との違いである。

非日常の空間では出来ることもしない「上げ膳据え膳」が行き届いたサービスになる。しかし、高齢者の生活施設という日常の空間では、できない原因を見極め、それを補う福祉用具を始めとする環境整備や職員の介助によって、利用者の持てる力を減じることなく、利用者の出来ることを引き出していく。これがより良いケアであり、即ち、自立(自律)に向けた支援である。

⑤改善と効果の検証で実効性のあるケアへ

より良いケアとして取組んでいることについての検証は、利用者一人ひとりの介護支援計画、即ちケアプラン見直しの時に行う。これは支援の適切性を見る機会であるモニタリングと組み合わせると実効性が増す。

もう一つの見直しの機会は、介護事故発生時である。事業所は生活の場である以上、利用者が生活者として持つリスクをゼロにすることはできない。つまり在宅生活で発生している事故は、事業所生活でも起きる。

ただし、これが起きた時の対応と気づきは、事業所のケアの見直しと再発予防に役に立つことが多い。この事業所としての経験を有効に活用するためには、【事故発生→事故報告書の作成→要因分析→再発予防に向けた具体的な改善項目の気づき→実際の改善と効果の検証】を働かせることである。

この流れがPDCAサイクルとして動いている事業所は、環境・福祉用具の見直し・介護技術や知識の修得、さらにマニュアルの見直しなどにも事故の経験を活かせるようになる。

5つの生活の営みが基本のケア

「より良いケア」とは何か。ケアを行うにあたって何が基本となるのか。人間生活の営みの基本でもある「起きる」「食べる」「排せつ」「清潔」「活動」といった『5つの基本ケア』を押さえる必要がある。そこには、人間の生理（身体機能の機序）への理解と、利用者本人の生活習慣への深い洞察があることが求められる。その基により良いケアの実践や環境調整が行われることとなる。

①起きる - 活動のための第一歩 まず起きる

身体拘束、虐待とされる行為は何を指すのかを議論することに大きな意味はない。その理由は、身体拘束とされる項目を挙げると、それに当たらない項目を探しかねないためである。したがって身体拘束、虐待とされることをどのようになくすのかに腐心するのではなく、次の5つの基本的なケアを実行することで、結果的に身体拘束、虐待が発生しにくい現場の環境を作ることが重要になる。

人間は座っているときと寝ている時では意識状態が違うだけではなく、筋肉や関節など身体機能の使い方も異なってくる。つまり寝ている姿勢は「休息」するためのものであり、起きている姿勢は「活動」するためのものである。そのため寝ている姿勢のときは、外部からの刺激は入りにくい。

例えば、寝ている姿勢では目をつむりやすい。これは表情をつくる筋肉なども関係し、座ると目が開きやすくなる。つまり人間が座る姿勢は引力に逆らうことになるため、重力が上からかかり、それによって覚醒する。覚醒することで目が開き耳も聞こえ、周囲で起こっていることに関心を示せるようになる。

これは仰臥して天井を見ていたのではわからない。起き上がることを支援することは人間らしさを追求する第1歩である。

起きて座り覚醒するためには、良い座り方が重要になる。すなわち良い座り方とは、足底と臀部に体重をかけた端座位姿勢である。

この意味から、背上げ機能を使ったベッドやリクライニング型の車いすに背中を預けた姿勢は、背中にも重力をかけた状態になるため座位姿勢ではない。

②食べる — 健康維持のために

単に栄養を取るだけであれば、点滴やチューブ栄養といった方法もある。しかしこれを生理的側面から見た時、口から食べることは大きな違いがある。

口から食べるプロセスを見ると、まず食べ物を目で見て匂いを感じ、手を使って口に運び、咀嚼して味わって飲み込む。これらの動作は脳からの刺激で行うため脳を活性化させる。

また咀嚼は唾液をはじめとする消化液の分泌を促し、「美味しさ」などの満足感を感じることができる。食べることが人間にとって楽しみや生き甲斐にも通じるとされる所以である。さらに唾液の分泌は口腔内の自浄作用を高めるため、雑菌の繁殖を抑えて誤嚥性肺炎の予防にも効果がある。

このように口から食べることは、人間が健康を維持するために重要な生活行為である。

また、自分で食べるためには、食べる姿勢も重要になる。自立的な摂食姿勢を保つためにはテーブルの高さやいすの形状も関係するため、これらの環境を整えることも含めた支援が求められる。

③排せつ — 介護の基本と考える

人が排せつする姿勢は文化や民族が異なっても共通している。この理由は、2足直立動物にとって極めて合理的な姿勢のためである。

自然排便には直腸の収縮力と腹圧、そして「便」の重力が必要になる。この3条件を働かせる姿勢こそ、しゃがむ(和式トイレ)、座る(洋式トイレ)という排便姿勢、すなわち人類共通の姿勢である。直腸の収縮力とは便意を感じることであり、腹圧は踏ん張る力である。

そして重力は「便」の重さを利用することに他ならない。腹圧と重力は寝た姿勢で発揮することは困難である。自然排せつに姿勢が重要になる理由がここにある。

直腸が収縮して便意を感じるのは「便」が直腸に送り込まれた時である。朝食後に便意を感じやすいのは直腸が収縮反射するためである。特に腹圧が弱くなる高齢者はこの便意を感じた時を逃すと便秘になりやすい。

これらのことから排せつの支援とは、トイレでの排せつを基本に考える。そして、おむつを使わざるを得ない状態になった場合も、おむつに排泄物が付着している時間を短くする、つまり汚れたら取り替える随時交換とすることが重要になる。

おむつ外しや使いじりなどの不潔行為は不快感に対する当たり前の反応であり、排泄支援の見直しのきっかけにする。便器の高さや手すりの位置などの環境が、トイレでの排せつに関連するため、これらを見直すことも重要になる。

④清潔にする － 入浴は心身のリラックスと生活リハビリ

清潔を保つためには、入浴することがまず基本になる。風呂の入り方は高齢者本人の生活習慣を大切にする。例えばそれまでシャワーの習慣であれば、それを続ける。

とはいえ現在の高齢者の大半は、浴槽に入る習慣を持っているため、それを継続した支援を行う。浴槽にゆっくり浸かって民謡を歌うなどの高齢者もいる。このように風呂には単に身体をきれいにするだけでなく、心身をリラックスさせる意味もある。心地よい疲労感が入眠を助ける場合もある。

なお、洗体の仕方は高齢者の皮膚の特徴を踏まえたやり方をする必要がある。高齢者の皮膚の特徴としてドライスキンがある。ドライスキンは少しの刺激で傷つきやすい。洗いすぎやこすり過ぎで皮脂膜を取りすぎないように注意して角質層を守るために、ナイロンたわしなどは使わない。石鹸は十分泡立てて汚れを浮かせて洗い流し、入浴後は保湿剤などを塗布して乾燥を防ぐ。

入浴は衣類の脱着、脱衣場から洗い場までの移動、浴槽に出入りする動作を伴い、食事・排泄と比べて複雑になる。それを利用して体を動かす機会にすることもできる。生活動作をリハビリテーションとする考え方である。居室からストレッチャーで廊下を移動し、仰臥位で浴槽に入る例等は、生活習慣からかけ離れた入浴方法である。人間は床から立ち上がるよりも浴槽内で立ち上がる方が容易である。その理由は浮力を利用していることによる。高齢者の身体機能を利用した安全でより自立的な入浴とするためには、浴室・浴槽の構造、手すりの位置やシャワー椅子の形状など環境整備も重要になる。

⑤活動(アクティビティ) － 心地よい刺激になっているか

高齢者それぞれの生活歴や、趣味、得意なこと、やりたいことなどを知らうとすることがまず重要になる。そして何に興味を示すかを観察する。

それを見つけやすいのは食べ物をつくる場面である。例えば「味噌汁」をつくる時、具はあり合わせの物で良く、味噌さえあればいつでもどこでもできるメニューである。調理する人、言葉だけを発する人、何もしない人もいる、それでも食べるという行為を通して「味噌汁」を共通の話題にすることが出来る。

音楽、手芸、園芸、体操、ゲームなど何でもよい。高齢者の生活・職業歴によっては、ゲームそのものに参加するのではなく審判であればやる、或いは点数計算など、参加の仕方はさまざまである。どこにどのように参加できると「良い顔」を見せるのかを知ることは介護計画立案のうえでも極めて重要になる。

要は、他の人と何かを共にする場面や、1人で何かをしてもそれを他者から認められる場面がつくれれば良い。参加した人それぞれにとって心地よい刺激になっているかどうかポイントになる。

不適切ケア・身体拘束改善のポイント

介護相談員から寄せられた不適切ケア、身体拘束のなかから、代表的な事例を抽出し、対応についてのポイントをまとめた。

- 使用目的を理解しない、車椅子用体動センサーやセンサー付座布団の使用。
- 利用者（服・靴・腕輪や身体）に音の鳴るものをつけている。動くとき音が鳴る。
- 利用者の身体（足・かかと、手首等）や身につけるもの（靴、服、腕輪等）に鈴をつける。
- 利用者の動線上あるいは移動の手段となるものに鈴をつける。
例）布団、ベッド柵、居室等のドア、暖簾、いす、車いす、杖、歩行器、シルバーカー等。

1 ブザー、ベル、鈴等の音のなるものの使用

なぜこの行為が行われているのか

このように音の出るものを椅子のクッションに入れ込んだり、布団に鈴を付けて置き、利用者が動くとそれらが鳴る、あるいは利用者の足に直接鈴を取り付けるといった状況がある。それらを行う理由としては、「利用者が動いたことを知るための手段として」がまずある。そして、その音が聞こえたら職員はすばやく駆けつけ、転倒などの事故を防ぐとしている。

これを見守りの強化の一環と称している事業所もある。しかしこれで転倒は防げない。

なぜなら音がした時にはすでに利用者は動いている。動いた結果が「音」なのである。利用者が動くのには理由があるということから考えず、「動いたら危ないのでそれを未然に防ぐ」、そして未然に防ぐのをもっぱら職員のパワーに頼っていることに大きな問題がある。

また、動くときクッションが鳴る、歩くと鈴が鳴るといったことが利用者本人にどのような影響があるかを考えていない。特に認知症ケアでは「落ち着ける環境」として、音や照明、色彩などにまで配慮が求められているにもかかわらず、音に対して無神経すぎると考える。

問題点と対応のポイント

利用者が動くのには理由がある。その理由を探ろうとしないことが問題としてある。そして理由を探ろうとせず、職員のパワーで何とか動かないようにしようとしている。そのため立ち上がれば、「座って」の言葉や、「元の場所に連れ戻す」ことが職員の仕事になっている。これは介護ではなく単なる「見張り」「監視」に過ぎない。しかも利用者を更に落ち着かなくする環境をつくってしまっている。

対応のポイントは、どのような時に動き出すのか、時間、睡眠剤等の薬との関係、排泄との関係、暑さや寒さ、椅子・車いすの座り心地等、多角的に検討して動き出す理由を探る。

2 ナースコールを利用者が使えないようにする

【ナースコール】

- ナースコールを手の届かないところに置く。
例) ベッド上の壁、ベッド柵、照明、床頭台・タンスの上等に掛けたり載せたりしている。
- ナースコールが使えないようにする。
例) コンセントを抜く。電源を切る。
- ナースコールを隠す。見えないところに置く。
例) ナースコールを取り外す。ベッド下に置く。ベッドと壁の間に挟んでとれないようにする。
- 夜間になるとナースコールの電源を切る。
- ナースコールを手の届かない場所に置くように指示した紙が貼ってある。
- 利用者がナースコールを押しても、切られてそのまま。
- (利用者により手の届く範囲が異なるのに) ナースコールを全員同じ場所に設置している。
- シーツ交換後などナースコールを戻す時に、手の届くところへ置く配慮がない。
- 視覚に障害があったり、寝たきりの利用者への配慮がない。

なぜこの行為が行われているのか

ナースコールを頻繁に鳴らす利用者への対応策として行われている。具体的には、ナースコールを利用者の手の届かないところや、気づきにくいところ(隠すのも同じ)に置く、或いは、電源を抜いて鳴らないようにするといった方法である。

このような手段を取る前には、利用者がナースコールを押しても行かない、或いは無視するとといった状況が生まれている。

ナースコールは利用者が「本当に職員は来てくれるのかどうかを確かめるために押す」ということもある。これに対して「先ほど鳴らした直後なのだから用はないはずだ」、「まだトイレではないはずだ」「ケアを優先しなければならない利用者がある」等の職員の判断による理由が重なってくると、ナースコールを利用者が使えないようにする対応に職員が追い込まれていった結果と考える。

問題点と対応のポイント

身体拘束を拡大して「待って」と利用者に向うのはスピーチロックであるという考え方が出てきている。確かに利用者に「待って」「座っていて」「立たないで」等の言葉を使うことはできるだけ避けたい。

しかし、特に夜勤帯などには利用者の居室からのナースコールにすぐに反応できるわけではない。この時はナースコールに対応はしても「〇〇なので少し待ってください」「〇〇なので何分ぐらい待ってください」といった応答をしても良いとしたい。

つまり職員の「待って」と言う言葉も、時と場合によってありうること、その時はどのぐらい待ってほしいという言葉添える対応方法を事業所として肯定する。

このように場面を想定した具体的対応策を示さずに、スピーチロックとして否定されれば職員はさらに追い込まれて、ナースコールを利用者の手の届かないところに置いたりする。利用者は特に用事が無くてもナースコールを押すことがある。それは「本当に自分を見てい

てくれているかを確認したいため」の反応である。利用者に呼ばれたら「傍らに行く」ことを繰り返していくと、確認目的のナースコール回数は減る。ナースコールとそれに反応する職員の態度が利用者の安心感につながるためである。

3 施錠・暗証番号等

【施錠】

- 居室に（内側・外側から）鍵をかける。
※「認知症」「徘徊癖がある」「帰宅願望がある」等の利用者本人による理由以外に、「他の利用者が入ってくるから」「感染症対策」「経管栄養の方なので、他の利用者からいたずらされないため」…等々。
- 夜間や職員が手薄な時間帯に、（居室から出られないように）居室の外側から施錠する。
- 「夜、寝てもらうため」等の理由で、昼間は居室に戻らないよう施錠する。
- （容易に手が届かないよう）居室の鍵が扉の上部につけられている。
- 居室のドアの取っ手が外されている。
- （居室から出られないように）ドアノブと手すり等の間を紐や包帯で縛りつけている。
- 共用部のトイレ、ユニット・フロア・棟単位での施錠や暗証番号式ロックをかける。
- 「専門棟」「認知症棟」などの名のもとに施錠する。
「特別介護棟」（定員 30 人）として、1 棟まるごと施錠
- 社会通念上、過剰に過ぎると思われる施錠の仕方。
例）施設の出入り口等に幾重（三重以上）もの施錠などで、職員以外は開けることができない。
- 自動ドアの電源を切って手動にしている。ドアが重くて簡単には開けられない。

【エレベータに（鍵、暗証番号等で）乗れないようにする】

- エレベータに乗れないように、鍵をかけたり暗証番号式ロックをかける。
- エレベータによるフロア間の移動が職員しかできない。

なぜこの行為が行われているのか

ユニット外や別のフロアへ行けないように施錠したり、椅子などを置いて自由に移動できないように封鎖している事業所がある。これは利用者を職員の目の行き届くところだけで過ごさせたい、それが利用者の安全のために当然という考え方である。

同様にリビングスペース等で職員から見通せない場所、すなわち死角を嫌う傾向も一部にある。これらは利用者を職員が管理する発想に他ならない。しかも職員の見える範囲で過ごしたからと言って、利用者の安全が保障されるわけではない。

ユニット間やフロアの施錠は認知症の利用者の居住空間で見られることが多い。ここで重要になるのは、例えば、絶えず動き回って外に出たがり、施錠してある扉付近にいる利用者の行動の受け止め方である。施錠してあるから安心と受け止めれば、職員は外に出たがり落ち着けない利用者に関心を寄せなくなる。

一方、自由に動ける構造の事業所では、落ち着けずに出ていく利用者に対して、落ち着いてもらうためのかわり方を検討するであろう。つまり利用者の行動から何をケアに生かすか、それへの気づきである。

確かに建物の立地条件で、外に出ると極めて危険という事業所もあるかもしれない。しかし、利用者の自由を制限すれば、それによって見えなくなる、あるいは感じられなくなることもあることを肝に銘ずるべきと考える。

問題点と対応のポイント

施錠や暗証番号で利用者の行動を制限することの問題の第一は、職員が利用者の行動に「どうして」「なぜ」そのような動きをするのかについて考えなくなることである。第二は、利用者はその条件に順応しようとしながらも別の行動、例えば、さらにイライラしたり自分の世界に入り外からの刺激に反応しなくなるなどの変化を見せるようになる。これは負のスパイラルに他ならない。対応のポイントは、まず建物内を自由に移動できるようにした場合、危険な場所はどこかを見直す。そして、機械室や専用の洗濯場、ゴミ置きスペース等、通常は担当者のみが出入りする場所は施錠し、利用者の生活スペースへの出入りはフリーにする。利用者が入り込んだ時に危険な場所をピックアップして、そこへ出入りする時の施錠方法を検討する。

4 5 排せつ介助

【排せつ介助の場面で…】

- トイレ介助を頼むと、「ちょっと待って」「さっき行った」「何度も呼ぶな」「いま行ったばかり」「職員がいま1人しかいない」「忙しいのに」「(空いているのに) ただいま使用中」「また水を飲んだらう」「何回も介助を頼むと尿管入れちゃうよ」。
- トイレ介助を頼んでも、無視、放置、対応しない。
- 「昼食食べてから」「体操終わってから」「まだ時間ではない」「どうせ出ないんだから」
- 近くのトイレに行こうとしたら「あなたのトイレはここじゃない」。
- 「おむつしているから大丈夫」「おむつにしてください」。
- 夜間、排せつ介助を頼むと「おむつにしますよ」。「怒られる」。
- 排せつに時間がかかると「まだ。いつまでかかるの」。
- 排せつが終わってブザーを鳴らしても職員が来ない。便座に座ったまま長時間放置。
- 尿意・便意があっても、おむつをさせられるのが嫌。
- おむつ交換を頼むと、「もうすぐお風呂」「おむつ交換は2時間おき」「交換の時間まで待って」。
- 「おむつ交換が大変で…」と本人を前にして言う。
- おむつがきついので「緩くして」と言ったら、更にきつく閉められた。
- 尿を吸収したおむつパットを顔の前に持ってくる。
- 職員が「おむつパンパン」と言って、ズボン上からおむつを軽く叩いて、そのまま通り過ぎる。
- 排せつ介助時、トイレや居室のドアやカーテンを開けっ放し。中が丸見え。
- トイレに失敗して床に漏れた尿を拭き取る時、雑巾を床に叩きつけ足で拭いた。
- 「便が出たので交換を頼むと怒られる」

4 トイレ介助の際のプライバシーの無視など

なぜこの行為が行われているのか

トイレのドアやカーテンを閉めないままでのトイレ介助や、他の利用者にかかるような声での誘導がまずある。これは利用者に「恥ずかしい」という気持ちがあることを忘れた対応である。

その中でもドアやカーテンを開けたままでの対応などは、職員に見えないと「危険だから」といった理由をあげる。その一方で、トイレ介助を希望しても「さっき行った」「まだ時間ではない」などの理由ですぐに応じない。これには排せつのうちでも特に「便」はタイミングが重要で、その時を無視すると便秘になりやすい、という自然排便を促す対応の重要性についての認識不足がある。

加えて、便・尿失禁状態はおむつ外しや弄便の原因をつくり、さらに利用者を不穏にして結果的に介護の手間をかける状態になりやすい。排泄支援を最優先させた現場は、利用者が落ち着くということ認識する必要がある。

問題点と対応のポイント

排せつケアこそ人としての「尊厳にかかわること」であることの認識不足がある。

例えば、3大ケアと呼ばれている中の、食事や風呂を利用者は待つことができる。極端な言い方をすれば1回抜いても大きな支障は出てこない。「1日3日365日食事するのは大変、いらぬと言にくい」といった利用者もいる。

しかし排せつは「待て、暫し」がきかない。その意味で介護現場は、排せつ支援を何より最優先させる必要がある。利用者のタイミングを無視して、職員の都合で排せつケアを行うと、羞恥心の無視や、便秘状態、おむつ外しや弄便といった行動障害を引き起こすことになる。

排せつ最優先のケアこそ、利用者は落ち着け、その結果介護が楽になることを職員が理解できるような「排せつの機序」といった解剖・生理から再学習する必要がある。

5 安易なおむつ使用

なぜこの行為が行われているのか

おむつ利用者に対して、おむつ交換の時にドアやカーテンが閉じられてなく、それが丸見えの中で行われている。或いは利用者に尿意があるのにおむつを使用している。また、吸収力のあるおむつなので何回しても大丈夫などの言葉で、職員は交換しない。

これらの対応は「排せつ」は最も人から関わられたくない生活行為である、という認識が欠けているためと言わざるを得ない。また、おむつを使わざるを得ない利用者の身体能力基準を、事業所として明確にしていないこともある。つまり排せつ行動に対するアセスメント不足による、安易なおむつ使用もあると考える。

排せつは自分で何とかしたいと考えるからこそ、それができなくなったときに「行動障害」が出やすい行為でもある。最も個別ケアを必要とする「排せつ」を、流れ作業的に行っているためと考える。

問題点と対応のポイント

2足直立歩行動物の排せつ姿勢は共通している。その視点から見ると、「おむつ」への排せつは人間の生理に合っていないことになる。特に寝た姿勢で膀胱に溜まった尿を全部排せつすることは難しい。

その理由は腹圧と重力を利用できないため、膀胱内に残尿を生じさせやすい。さらに排便反射に合わせて排せつ姿勢を確保しないと、便も直腸内に溜まった状態で便秘に陥りやすい。利用者におむつに排せつしてもらってそれを交換するということは、排せつケアではなく単なる「後始末」に他ならない。従って、まずおむつ利用者を最小限にするために、排せつのアセスメントを行い、安易なおむつ使用を避けるべきである。

そしてトイレ誘導する利用者の身体機能基準、おむつ使用者基準を事業所として検討し、明確にする必要がある。なお、おむつ使用者については、排尿のインターバルを48時間に渡って調査し、排尿に合わせたおむつ交換に努め、尿汚染している時間を可能な限り短くする必要があり。併せて、使用する尿取パットの吸収量も安易に容量の多いものを使用しないことも重要になる。

6 移動・移乗の介助方法

6 おむつ介助の方法

【移乗】

無

6 おむつ介助の方法

利用者を無理に抱えて、職員が歩行ペースで利用者を引きずるように歩行介助。利用者のペース、残存能力をみていない。

車いす移動中、他の作業にかかり始めた職員。その間、利用者が置き去り。

【車いす】

声かけなく、無言で突然車いすを動かす。

車いすを押すスピードが速すぎる。走りながら押す。

複数台以上の車いすを同時に押している。

車いすに長時間座らせっ放し。座位が崩れてもそのまま。

自立歩行可能な方にも車いす使用。医師から歩行許可が出ていても「転倒すると危険」。

なぜこの行為が行われているのか

利用者の腕や脇を無理に抱え、本人の歩くペースではなく、職員のペースで引きずるような介助を行っている。移動時に職員が引っ張りやすいように「利用者に腰紐」をつけている。車いすでの移動介助の最中に車いすを停止して、利用者を置き去りにして他の作業をする職員の姿がある。

また、ベッドから車いす、車いすからベッドなどへの移乗時に、利用者の脇などに職員が

手を入れて抱え上げて無理に移乗するため、「ドスンと落とされるような介助」になっている。このような移動・移乗にまつわる職員の対応は、利用者の力を引き出し、それを利用した介助方法を知らずに、職員の「力に頼る」まさに力任せの介助に原因があると考ええる。

そして力任せの介助は、利用者を傷つけやすく、同時に職員も力に頼るために「腰痛」などを発生させやすい。そのため利用者・職員双方にとって益のない介助方法といえる。また、時間内に業務を進めようとするあまり、職員のペースで利用者を動かそうとする気持ちもあると考える。

問題点と対応のポイント

寝返り、起き上がり、立ち上がり、歩行という動作時に、利用者の持てる力を発揮してもらうためには、これらの動作のどこができなくなっているかを利用者ごとに知る必要がある。つまり動作についてのアセスメントを行う。その結果、介助すべきポイントがわかる。そして、動作は利用者ペースで行うことが何よりも重要になる。

利用者のペースで行うということは、例えば介助歩行時には職員が利用者の腕を持ったりしないで、利用者に職員の腕を掴ませることを基本にする。また歩行時の職員と利用者の視線は、同じ方向を見るようするために、職員は利用者の真横に立って歩く。

なお、ベッドから車いすへの介助の際には、人間の立ち上がりの軌跡を邪魔しない介助方法で行うと、利用者の力を引き出せるため、力に頼らない介助となり、引きずりあげる介助方法を無くすことができる。

いずれにしても、人間の移動と適切な用具の活用法に関する再学習が必要と考える。これに取り組むことが利用者・職員双方を守ることにつながる。

6 おむつ介助の方法

【車いす】

- 車いすの利用者にY字型拘束帯等を使用する。
- 車いすテーブルを着け放しにして立ち上がれない。
- 利用者が立ち上がらないように、車いすの周囲を机やテーブル、壁・柱等で囲む。
- 車いすを手すり等に固定する。
- 車いすのタイヤが回らないように、ひもで縛ったり・車止めを置いたりする。
- 車いすのタイヤの空気を抜く・減圧する。

例) 車いすのタイヤの空気の片方だけ抜く。動こうとすると同じ所をクルクル回る。

【行動を制限するような言葉かけや対応】

- 「危ないからそこに座って」「動かないで」。
- 車いすの利用者に「脱走しちゃ駄目」。
- 「横になりたい」と言ったら、「食事がもうすぐだから」。
- 「うろうろして怪我されるより、寝ていてもらったほうがいい」。
- (職員にとっては問題があると思われる) 利用者をひとりだけ別の場所に座らせる。
- 「他の利用者と話をしないように」と言われた。

7 椅子、車いす、ソファ、ベッド等

なぜこゝろ 6 おむつ介助の方法

椅子、車いすの周囲をテーブル・壁等で囲む。テーブルに椅子、車いすを押し付けて立ち上がれないようにする。車いすが後ろに下がれないように、物などをタイヤに挟んで留める。立ち上がることができないほどの深いソファに座らせる。ベッドの片側を壁に着け、もう一方に柵を立てて、結果的にベッドから降りられないようにする。

これらの対応は、利用者を転落や転倒から守る手段として行われている。そして、身体拘束として禁止されている行為の中に入っていないという考え方もされている。ただし、危険から利用者を守ると言いながら、利用者の自由を奪うことに鈍感になり、利用者の機能を低下させていることに気付いていない。

さらに、利用者は柵で越えられないと思ったベッド周囲の柵を乗り越える。これは足がつかない状態での乗り越えになるために危険は増す。

それにも拘らずこのような対応がされる理由としては、転倒や転落を防ぐことのみに関心が行き、その対策が見守りの強化といった実効性のないものになっているためと考える。

問題点と対応のポイント

利用者を動けないようにする対応は、基本的に間違っていると認識することから始める必要がある。

動けるからこそ機能が維持できる。また、自由に動く姿から利用者の心の動きも垣間見える。

例えば、落ち着かずにウロウロする姿に気づけば、「どうしたら落ち着けるのか」を考える。いわゆる行動障害とされている利用者の反応も、非言語的な利用者のコミュニケーションと捉えれば、そこから気づけることは多い。

身体拘束例として示されていないからと、行動制限する手法を選んだ時、その介護現場は思考停止状態に陥る。一切の転倒・転落をなくそうとすることより、どこで、どのような時にそれが起こるのかを観察し、より実害を少なくする「転倒・転落」も検討する必要がある。

8 車いすのタイヤの空気を抜く、又は減圧する

なぜこの行為が行われているのか

車いすのタイヤの空気を抜いたり減圧すると、タイヤが床と接する面積が大きくなることから抵抗が生じ、車いすが前や後ろに進みにくくなる。また一方のタイヤだけを減圧すると、前に進めずにか所々でクルクル回るだけになる。

この理由を職員は、「空気がいっぱい入っていると、走りすぎて危険なので」「一か所にいてくれれば見守りがしやすい」或いは、「身体拘束に当たるとはどこにも書かれていない」などを挙げる。

利用者を見守るとは具体的に何を指すのか、どのような状況を予測して何をしようとしているのかをあいまいにしたまま、単に職員の見える範囲に利用者を置こうとしている。

これは職員の、見守りと称する見張り、あるいは監視に他ならない。利用者を監視の対象にしていることに気づいていない。そして監視する側とされる側の関係に職員と利用者になった時、不適切な介護が容易に行われることになる。

問題点と対応のポイント

利用者が動けること、そのための動きやすい福祉用具を選ぶことは利用者本位を考えた時に重要になる。それにも拘らず、利用者が動けるための車いすを使いながら、それを職員の都合(考え方)で動きにくくしていることが問題である。

このような手法を取っている事業所では、特定の職員というよりも事業所の中で日常的にこのやり方が行われていることが推測できる。なぜなら、空気の抜けた車椅子タイヤは、「目で見てわかる」と同時に「動くときの床との摩擦音」、さらに「ブレーキが効きにくい」といったことが生じる。

そのためこの状態には容易に気付ける。気づいても、それに何の疑問も感じなくなっていることに大きな問題がある。

何より重要なことは、利用者が動けることを「良いこと」と受け止められる事業所でありたい。そして動ける(動く)ことによって利用者が得られるものは何か、その時のリスクは具体的に何かを検討する場を持つ必要がある。

その検討の際に、漠然とした「安全」や「見守り」は、職員の都合で利用者の「自由」を奪っていることにつながっていることを忘れてはならない。

9 整容、清潔衛生の保持

【整容・生活衛生】

- 利用者の爪や髪の毛・髭が伸びっ放し。
- フケや髪、よだれ、食べこぼしなどで汚れたままの服を着ている。
- 着衣が乱れたまま。「はだけたまま放っておかれる」。
- 昼間でもパジャマを着ている。
- 着る服を職員が決めてしまう。
- 季節外れの服装をしている。

なぜこの行為が行われているのか

利用者の爪や髪の毛、髭が伸びたまま放置されているように見える。フケや抜け毛などが衣服についている、或いは食べこぼしが衣服についており汚れている。昼間にパジャマ、入浴後はパジャマなど時宜に合った服を着ていない。歯磨き、口腔ケアが適切に行われていない。

これらの対応については、現場も苦慮している部分もあるかもしれない。特に更衣では、入居前まで「更衣」をしていなかった利用者もいる。関節の屈曲硬縮が著しく更衣動作に人手を要する例などまである。そのためそれまで更衣習慣があった利用者には生活習慣の継続として積極的に支援されるべきと考える。

そして更衣習慣が何らかの理由でなかった利用者、更衣を「面倒」と嫌がる利用者については、パジャマらしくない寝衣を選ぶことも一つの方法と考える。

かつてメリハリのある生活と称して更衣支援が特養などで推奨された時、一部の現場では職員の手が比較的ある時に更衣支援したため、午後4時には全員がパジャマ姿の特養も出現した。いずれにしても一律に着替えるといった集団対応は避けたい。

また身綺麗にすることへの感覚は、人によって差があるため、誰かが言わなければ気づけない部分である。歯磨きをはじめとする口腔ケアは、「誤嚥性肺炎」の予防として介護現場で注目されてきていることから、その知識が不足していることが考えられる。

問題点と対応のポイント

更衣については、入居前までの更衣習慣の有無を把握したい。そして生活習慣の継続として支援すべきであろう。更衣は「文化」であるところが、排せつや食事と異なる。

現に、パジャマを持たない世代が出現している。従って、一律に更衣支援するよりも、利用者ごとに生活習慣を継続させた支援をすることが重要と考える。

また、爪が伸びている、フケや食べこぼしで衣類が汚い等は、ある程度見る側の主観が入るため、人によって感じ方が異なる。爪が伸び放題になると「魔法使いの爪」のように爪の先が細くなって内側に湾曲してくることがあり、放置という虐待例で極めてまれにみることもある。爪が伸びている状態も、爪が汚れているとさらに感じる。利用者の身内が「大切にされている」と思える対応をすべきであろう。

そのためには、それを振り返り、チェックする役割を持つ職員が必要になるかもしれない。

なお、歯磨きだけでなく舌や歯茎の清潔は、口臭防止のみならず誤嚥性肺炎の予防としても近年クローズアップされてきており、多くの事業所が歯科医師の協力を得て取り組んでいる。正しい知識と口腔ケアの技術を習得する機会を設けることも検討したい。

10 介護職員の利用者に対する言動

【さまざまな場面でみられる言動・態度】

- 「ちょっと待って」「後で」「早くして」。
- 「いつものこと」「口癖なんです」「何度も同じ事を言う」「またか」。
- 「真面目に取り合わなくていいんです」。
- 介助を頼んだら「毎回、俺ばかりに言うな」。
- 「あなたひとりのための職員じゃない」。
- 何かを頼むと「それは私の仕事ではない」「担当が違う」。
- 柔軟な対応をせず「ダメなものはダメです」。
- 介助を頼むと嫌な顔をする。
- 利用者からの声かけを無視する。聞こえないふり。
- 介助時にため息をつく。舌打ちをする。
- 利用者のことを見ずに介助する。
- 気に入った利用者にしかな対応しない。
- 車いすを蹴ってどかす。
- 利用者に対して「こっちに来い」。
- 利用者に対して「今行ったでしょ」とか「自分で行け」等と怒鳴る・叱る。
- レクリエーションに参加しない利用者に「おやつ抜きにするよ」。
- 「これを飲まないと、あなたの食事はありません」。
- 他の利用者と同じことをしなかった利用者に対して「バカ」等の一言。

なぜこのような態度、言葉をつかうのか

利用者の呼びかけに「少し待って」と言ったまま対応しない、或いは無視する。さらに無言で利用者の身体に触る。「早く」「ゆっくり」「動かないで」「座っていて」等、行動を一方的に指示する言葉を利用者に向けて使う。

このような態度や言動は利用者を職員の都合で動かそうとする時に使われやすい。あえて言えば支配の構造ともいえよう。そして介護の現場は、「介護する人」と「される人」の関係になりやすく、職員は無意識に支配的立場になる。

この議論を深めることなく、単に丁寧な言葉遣いをして本質には迫れない。

例えば、利用者が立とうとしている時に「立ち上がり」を介助することと、座ろうとしている利用者に「立ち上がり」介助をすることを比較するとわかりやすい。利用者が動くためには、職員のリズム(タイミング)ではなく、利用者のタイミングで動いた方が利用者自身も

持てる力を発揮しやすく。職員も力に任せた介助をする必要がなくなる。

「心が動けば体が動く」は、古くて新しい言葉である。そのために職員は利用者の心を動かすような関わり方をすべきであり、それは職員の介助量を減らすことにもつながる。

問題点と対応のポイント

「利用者を職員の都合に合わせて動かそうとする」理由としては、1日の予定を時間で区切り、その時間内に風呂を終える、食事を終えようとするのがあげられる。この行きつく先が一律的な集団ケアである。

利用者は利用者のタイミングで無ければ動かない、動けないことを認識するところから始める。そのタイミングを待ち、それに気づけることが利用者の自立性を引き出す介護に繋がる。

職員自身が何時までに〇〇を終わらせなければならないと考え、それが利用者の動きと関係した時、「急いで」「早く」「じっとしていて」といった言葉を口にする状態に追い込まれていく。

従って、食事や風呂などは、良い加減で「だらだら」行い、予定より時間がかかった時には、それを次の勤務者に申し送る、これが利用者主体の介護であると事業所全体で認識することが肝要になる。

ともすると、利用者に時間内に食事を全量摂取させる、或いは風呂を時間内に終えることが職員の腕(技術)といった見方が一部にある。このような考え方こそ利用者を「追い立てる」言葉や態度に繋がり、不適切な介護を生み出す土壌にもなっている。

事例1

一般浴での入浴後、身体の水滴を拭かず、タオルも掛けない状態で、そのまま脱衣室へ誘導する

●考えられる理由、原因、背景

入浴後の対応について、介護職員自身が入浴時に水滴を拭かず浴室から出る習慣にいる場合、考慮されず、また、必要なタオル等の物品が浴室に設置されていないこと。水滴が体温を奪うことや水滴が床に落ち、転倒のリスクが高くなることを想像できない職員が多く存在する。

更に「入浴マニュアル」が活用されておらず、利用者の羞恥心に配慮したり、気づかいはするが、細かい対応への理解が十分ではなく、また、他職員の介護方法を確認し、指導する方法が完全に確立されていなく、他職員が指導できないことが多い。

●どうすれば解決できるか、ケアのポイント(対応)

「入浴マニュアル」を人権や利用者の羞恥心に配慮した内容により、しっかり作成し、マニュアル通りにケアができることが介護職員の基本であることを再認識し、必要に応じて各種マニュアルを点検・確認し、自分がマニュアルに沿ってケアができていないか、どこが違っているのかを確認する期間を設ける。

その後、期間を設定し、マニュアル通り実施できているかを検証する。また、新卒の入職者や、中途採用された職員にマニュアル通りのケアを指導し、独り立ちする時と、一定期間ごとに主任・副主任が確認できるシフトを作成し、点検徹底を図る。

介護業務に従事する職員には日常生活感覚や経験に大きな幅があり、人権感覚も異なる場合や配慮する機会がなかったりしており、研修や場面ごとで資質や技能向上に務めていかなければならない。

事例2

車椅子の清掃が不十分。食事テーブルの下や居室が汚れていてもすぐに清掃されない

●考えられる理由、原因、背景

施設入所者の重度化が進み、車いす利用者が大多数となり、食堂のテーブル周辺や下に食べこぼしや垂れてしまった食事の一部があったり、利用されている車椅子が掃除されていないケースがある。清掃やふき取りの時間的余裕が取れていない環境があると思われる。

また、配置職員が居室清掃を担当の業務として認識されていなかったり、車椅子点検が漏れている場合もある。また、利用者の周辺を清潔にする意識に欠ける状況も散見される。汚れたら直ぐに綺麗にする習慣が育っていない点もある。

●どうすれば解決できるか、ケアのポイント(対応)

介護業務に従事する職員が、利用者の生活環境に気を配る感覚を常に持つようにし、自分の職場として業務をしやすいような環境に保つことに心がける。

特に食事の残渣物は時間が経過すると取れにくくなるため、また、衣服への汚染も生じるので早めの処理が必要である。

また、車椅子の汚れは、車椅子の予備を用意しておき、年間で車椅子掃除や空気圧点検のスケジュールを作成し、予定を決めて実施していく。

また、居室内は居室担当を定め、責任をもって月に1回以上は確認し、随時掃除することにする。

事例3

オムツ交換後、すぐにナースコールがあり「またおしっこが出たからおむつを替えて欲しい」との訴えに、「次のおむつ交換で替えるから待って」と交換しない。

●考えられる理由、原因、背景

スタッフ側の心境として「さっきおむつをかえたばかりやし」とか「まだ時間も経っていないからそんなに出していないだろう」とか自己（スタッフ）中心的な考え方でケアを行っていることが考えられる。

このような考え方で多くみられるのが、介護の現場である程度経験があるスタッフにみられることがある。これは自分の経験を自己中心的に考えているものと思われる。

●どうすれば解決できるか、ケアのポイント(対応)

ここで問題なのは、おむつ介助においてのケアが自己中心的な考え方で行ってしまっており、利用者中心のケアを考えていないという点である。

自分が利用者の立場として、このような対応をされた場合にどう思うか。自分のケアや対応は、はたして良かったのかを振り返る習慣を常に持つておくべきであると考え。

またなぜ利用者が再度排泄を訴えられたのか。頻尿であったのか、認知症による記憶低下からなのか等しっかりと考えて評価することが大切である。

スタッフへの指導としても、自分が利用者側としてこのようなケアをされた時どのように感じるか。また自分の肉親として置き換えてみてはどう感じるか。自分のケアはこれでよかったのかを1日の中で常に振り返るようにし、利用者中心でケアを考えられるような介助が行えるようにできることが望ましいと考える。

事例4

利用者の衣類が乱れたままや汚れたままに、何も気にしていないスタッフがいる

●考えられる理由、原因、背景

施設等での生活時、なかなか外部との接触が少ない施設等では身だしなみに対してあまり気にされず、指摘される機会も少ない。

昼夜パジャマで過ごしたり、汚れていても次の更衣の日（入浴含む）でいいだろうと気にしないスタッフの考え方も問題である。もちろん家族が面会等で来所されることはあるが、気付いていても言いだせない家族もいると考える。

●どうすれば解決できるか、ケアのポイント(対応)

まず日常服とパジャマの更衣の習慣を作ることが大切である。人は昼に活動し夜は睡眠を行う。その際に適しているのがそれぞれの服装であることをスタッフがしっかりと理解していなければならない。また衣類の乱れによりおきるしわや汚れなどが利用者の皮膚に与える影響も考えなければならない。かぶれや炎症などの原因にもなり、そのためにも衣類は整えられており、かつ清潔に保たれていることが基本であるからしっかりと現場で指導を行い、スタッフがしっかりと理解できるよう教育も必要であると考え。また家族へも理解をしていただき、更衣のための衣類の準備の協力も必要である。朝の起床時に利用者の身だしなみに関わった人以外のスタッフがチェックを行い、月ごとにしっかりとできていることを評価し、表彰する等スタッフのモチベーションをあげることも一つの手ではないか。

不適切ケアによる転倒事故等の法的責任に関する考え方

「指定」の意味

介護保険法に基づき施設・事業所（施設等）が「指定」を受けるための基準（運営基準）は、入所者等の生命又は身体を保護するため「緊急やむを得ない場合」を除き、身体的拘束その他の行動制限（身体的拘束等）を禁止している。

「指定」の意味を、保険者と施設等との間の被保険者（第三者）のためにする「契約」と捉え、運営基準は、その契約内容を定めたものと解するのが一つの考え方である。そして、都道府県が指定権者の場合は、都道府県が、指定という行為によって保険者に代わって施設等と契約をしているとみなす。

この考え方からすれば、運営基準に違反して身体的拘束等を行えば、それは、保険者との間の契約違反であるから、都道府県が保険者に代わって指定（という契約）をしている場合は、都道府県が、契約の実施状況について報告を求め、必要に応じ、改善勧告等を行って、最終的には指定を取り消す（契約を解除）することになる。

また、この契約は、被保険者のためにする契約であるから、被保険者証を提示し、重要事項説明書に同意することによって、被保険者は、運営基準に従った介護を求める権利を取得する。

法的責任として問われるもの

このため、運営基準に違反して身体的拘束等を行えば、それは、利用者（被保険者）に対する義務違反でもある。施設等は、保険者・指定権者との関係においても、利用者（被保険者）との関係においても、原則として身体的拘束等を行うことなく、転倒等の事故を防止する法的責任を負っていることになる。

他方で、運営基準は、介護サービスの提供により「賠償すべき事故」が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない旨を定めている。「賠償すべき事故」の意味については、民法の債務不履行又は不法行為に関する規定の解釈及び適用によることになる。

そして、その解釈及び適用の際には、原則として身体的拘束等が禁止されていることが前提となるから、転倒事故等の事故が発生した場合であっても、身体的拘束等を実施していなかったことは直ちに責任の原因とはならない。

むしろ、運営基準は、施設等に対し、施設・設備・職員配置等の「構造」の整備とともに、アセスメントによる転倒事故等の事故の予測、それに基づくケアプラン等の適切な介護計画の作成、その実施と見直しという「過程」の履践を求めているから、これらの整備又は履践の状況が法的責任としてまず問われる。

「不適切ケア」による転倒事故等は法的責任を問われるのか

また、これらの整備又は履践によって、「緊急やむを得ない場合」の発生自体をできるだけ防止する法的責任もある。

これらの法的責任を十分に尽くさなかったために転倒事故等の事故が発生した場合は、「賠償すべき事故」となる。

また、これらの法的責任を十分に果たしたにもかかわらず、「緊急やむを得ない場合」がなお発生したときにはじめて、身体的拘束等は許容される。

「緊急やむを得ない場合」以外の身体的拘束等は、高齢者虐待防止法上の「養介護施設従事者等による高齢者虐待」と解されている。

原則として身体的拘束等を行うことなく、転倒事故等の事故を防止する法的責任を負っているのであるから、これは基本的に同法が定める「高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠る」に該当する。

三者会議の重要性 ～岐阜県大垣市の経験から

大垣市では、介護相談員派遣事業を平成 16 年度から実施している。
現在 15 人の介護相談員が 25 事業所に訪問している（平成 30 年 3 月現在）。

本市では、介護相談員派遣事業を実施したときから、「介護相談員」「事業者」「市（事務局）」の関係性が大切であると思っていたし、「介護相談員」の市民としての意見をできるだけ、具体的に「事業者」に伝え、必要に応じて改善していただこうと考えていた。

特に事業が始まった当初、大垣市では「介護相談員の味方をしなくては」と思い、介護相談員の報告を受けて、事業所に対して改善勧告などの文書を発出するようなことを行っていた。

今と思うとこれが少し反省点であった。

文書を発出すると、行政としても仕事をした気分になる。しかし、介護相談員が訪問していない時に、その事業所施設を訪問してみると、改善の効果がそれほど見られないこともあった。

「文書を出すだけでは駄目だ」と思い、通常大垣市と介護相談員の 2 者で行っている「定例連絡会」に加えて、平成 18 年度から事業者と介護相談員、そして大垣市の 3 者が話し合う三者連絡会を行うことにした。

三者連絡会では、例えば「介護相談員にして欲しいこと、して欲しくないこと」「介護相談員の利用者の方への声かけ・かかわり方について」「介護相談活動報告書の活用」「施設の目標・力を入れていること」といったテーマを設けてグループワークを行っている。

話し合うなかで、介護相談員と事業者との間に、より関係性もできてくる。この事業に対する率直な感想も得られる。また、グループワークの話題に取り上げられた事案の、「どこが問題なのか」が構造化されて見えてくる経験をした。

こうした経験は一方向的に文書を出すだけでは得られない。事業者、介護相談員、大垣市が同じテーブルに着く、三者連絡会の重要たる所以である。

平成 22 年からは『大垣市介護相談員だより』も発行するようになった。そのなかでは介護相談員が受けた利用者からの声・施設からの回答を紹介したり、受入施設や介護相談員の紹介、全国研修の参加レポート、またこの三者連絡会の様子などを紹介している。

不適切ケアを改善するために —有吉病院の体験から—

1. 身体拘束廃止に取り組んだ動機 —「ここでよかった」と思ってもらおう—

有吉病院が身体拘束廃止にとりくんで21年を過ぎようとしている。身体拘束廃止に取り組んだ動機は、高邁な理念の実現でもなく、筑豊で生まれ筑豊で人生を終える高齢者が、その家族が「ここでよかった」と思っていただけのようにというただそれだけの思いだけだった。

1998年10月「抑制廃止福岡宣言」を全国に向けて発信できたのも、上川病院での10年間にも及ぶ実践の中から生み出されたノウハウを教えていただいたこと。できないとあきらめる前に、できることを考え行動すると腹をくくったこと。行動しながら、目の前的高齢者とスタッフの小さな変化と手ごたえを実感し、その体験が自らの喜びと自信になり、モチベーションに変えることができたからだと思う。

上川病院を見学したときに縛られない認知症高齢者と交わした言葉、あたたかいまなざしを今でも忘れることができない。自施設の高齢者の方々とうした言葉を交わしているのだろうか。どこかで「わからないから」とレッテルを張り、業務的な会話だけで済ませていないだろうか。

何か特別なことができるはずはないが、せめて思いを寄せて、自分だったら、自分の親だったらと向き合うことで、見つかる答えがあるような気がした。

ゴールは「自分が入りたい病院、自分の親を入りたい病院にしよう！自分がされて嫌なケアはやめよう！」 私たちは自分が歳をとったら入りたい病院、自分の親を入りたい病院を目指して、身体拘束廃止に取り組んだのである。

2. 改善への工夫 —5つの基本ケアの充実—

まず、5つの基本的ケア「起きる・食事・排せつ・清潔・アクティビティ」を充実させようと、コーヒータイムを始めた。4人部屋に簡易テーブルを置き、コーヒーメーカーでコーヒーを淹れ、軽音楽を流して喫茶店のような雰囲気の中で、癒しのひとときを楽しんでいただくこう考えたのである。

脳腫瘍の術後、高次機能障害で生活全般が全介助で失語、声掛けにも無反応だった 60 代の男性が、かすかに開眼しながら、手を動かしてコップを掴もうとしているのではないか。奥様は、「元気な頃は朝起きると、豆から挽いてサイフォンでコーヒーを淹れて飲むのが日課だったのです。きっとこの香りがわかるのでしょうか。」と涙を流しながら喜んでくださった。

コーヒータイムをきっかけに、ベッド上での食事介助も車いすとテーブルを使用した座位での食事に変更したところ、10 分弱ではあったが、自らが手を伸ばし食物を口に運ぼうとするようになった。彼の中で眠っていた生きる意欲を引き出したのは、大好きなコーヒーだったに違いない。

コーヒータイムはあつという間に院内に広がり、車いすでもしっかり起きて食事を摂る光景があちこちで見られるようになった。

起きて食べることが浸透した後に着手したのがオムツからの脱却である。定時交換での夜間帯のオムツ交換の光景は、夜間安眠とはほど遠い世界だった。当時はまだオムツ交換の回数が多いほうがよいとしていた時代だが、夜間帯では水様性の排便による汚染のために、清拭や病衣・シーツ交換が増え、オムツ交換に終われ、認知症がひどくなり抵抗も増えればスタッフも平常心を失う状況に陥ってしまう。

オムツ交換で睡眠の邪魔をしないように、夜間帯での排便を極力少なくしようと、服用する下剤の種類と与薬時間を調整し、排便時間を日中に集中させた。

朝食後、人手の多い時間にベッドサイドのポータブルトイレに移行、座位での排泄をサポートしたところ、パーキンソン病で寝たきり状態だった 70 代の女性がポータブルトイレで排便した時は、ご主人から「10 年間オムツの生活だったから、どんなに気持ちよかったことでしょう。心から感謝します。」と労いの言葉を戴いた。

重度の認知症で言葉によるコミュニケーションも困難だった 90 代の女性は、入院前の施設では不潔行為のためつなぎ服を着せられていたらしい。つなぎ服を外しトイレに誘導したところ「ここはトイレに連れて行ってくれます。オムツを外してよいと言ってくれます。」と、言葉を発して付き添うスタッフを驚かせた。

入院前にオムツ使用であっても、泌尿器・消化器機能と座位保持能力をアセスメントした上で、環境を整えればオムツからの脱却はできる。この体験でオムツ外しにも拍車がかかり、排せつケアに力を入れれば入れるほど、多床室やトイレ環境の貧弱さが尊厳を脅かしているという事実を突きつけられ、2002年10月、医療機関では全国発となるユニットケアを導入したのである。

3. 不適切なケアを改善するための秘訣 ー利用者の尊厳を守ることー

ユニットケアでは環境の持つ力に驚かされた。無機質な病院の環境が家庭的な環境に変わり、個室という空間と他者との交流の場としての空間を活用しコミュニティが生まれ、高齢者が自らの生命力を輝かせながら自己決定していく場面や、その先にある静かな看取りに遭遇した。しかし、これまでの暮らしの中で大切にしていたことや、環境の重要性に関心を持ち、ケアに展開できるかどうかスタッフの手に係っていることも思い知らされた。

身体拘束廃止もユニットケアも、目的は尊厳を守ることであり、そのための手段でしかない。

目的を見失い方法が目的にすり替わり、何にがんばっているのかわからず、笑顔も消え疲弊し離職者でも続くと、出来ない理由が、やはり人手不足と困った高齢者のせいになってしまう。

たしかに人手不足は深刻だが、どんなときでも「できることを見つけよう。何ができたではなく、まず行動することから始めよう。汗をかいた分、きっと何かを得られるから。」と信じて励まし続けるしかない。

いつの時代も自らの体験こそが成長の糧となる。

3

「身体拘束、虐待の未然防止に向けた取り組み」

アンケート データ

グレーゾーン

【グレーゾーン n=1172】	特養 (全体)	特養 (従来型)	特養 (従来型・個室ユニット型併設)	特養 (個室ユニット型)	特養 (型名なし)	小規模 特養	老健	療養	グループ ホーム	ショート ステイ	デイ	小規模 多機能	その他	不明	類型別 全数
職員の言動 (%)	16 1.37	9 0.77	1 0.09	4 0.34	2 0.17	- 0.00	5 0.43	- 0.00	4 0.34	- 0.00	- 0.00	- 0.00	1 0.09	- 0.00	26 2.22
センサー(マット) (%)	305 26.02	147 12.54	25 2.13	70 5.97	54 4.61	9 0.77	107 9.13	9 0.77	52 4.44	2 0.17	2 0.17	4 0.34	16 1.37	11 0.94	508 43.34
ブザー・ベル等 音のなるもの (%)	24 2.05	13 1.11	- 0.00	3 0.26	6 0.51	2 0.17	15 1.28	1 0.09	3 0.26	- 0.00	- 0.00	1 0.09	- 0.00	- 0.00	44 3.75
鈴をつける (%)	80 6.83	32 2.73	7 0.60	17 1.45	22 1.88	2 0.17	44 3.75	2 0.17	40 3.41	- 0.00	- 0.00	1 0.09	1 0.09	2 0.17	170 14.51
ナースコール (%)	126 10.75	66 5.63	9 0.77	25 2.13	24 2.05	2 0.17	56 4.78	15 1.28	13 1.11	2 0.17	- 0.00	- 0.00	3 0.26	4 0.34	219 18.69
施錠 (鍵、暗証番号、紐・ベルト等で外に出れないようにする) (%)	51 4.35	30 2.56	4 0.34	10 0.85	5 0.43	2 0.17	30 2.56	2 0.17	51 4.35	4 0.34	3 0.26	3 0.26	8 0.68	2 0.17	154 13.14
エレベータに(鍵、暗証番号等で) 乗れないようにする (%)	19 1.62	12 1.02	2 0.17	1 0.09	4 0.34	- 0.00	15 1.28	- 0.00	4 0.34	- 0.00	- 0.00	1 0.09	1 0.09	- 0.00	40 3.41
車イスのタイヤの空気を抜く (%)	4 0.34	2 0.17	1 0.09	- 0.00	1 0.09	- 0.00	2 0.17	1 0.09	- 0.00	- 0.00	- 0.00	- 0.00	- 0.00	- 0.00	7 0.60
その他 (%)	4 0.34	2 0.17	- 0.00	- 0.00	2 0.17	- 0.00	- 0.00	- 0.00	- 0.00	- 0.00	- 0.00	- 0.00	- 0.00	- 0.00	4 0.34
施設別全数 (%)	629 53.67	313 26.71	49 4.18	130 11.09	120 10.24	17 1.45	274 23.38	30 2.56	167 14.25	8 0.68	5 0.43	10 0.85	30 2.56	19 1.62	1172 100.00

事例

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
1 特養	従来型	職員の言動	○職員に叩かれた。
2			○夜に用を頼むと怒られる。
3			○夜勤職員に、手薄の中の排便介助で怒られた。
4			○「夜間、排せつ介助を依頼すると怒られる」と訴えられた。
5			○「夜間、排せつ介助を依頼すると怒られた」という相談がありました。
6			○入所者より、「夜間排せつ介助を依頼すると怒られた」と訴えられたことはある。
7			○オムツ介助の方が、「便が出たので交換を頼むと、怒られた」と言われた。施設に報告。改善策をお願いした。
8			○排せつ介助をしていたスタッフが、きつい言葉で叱っていた。
9			○トイレが頻回な利用者に対し「出ないのだから」と放置。職員が利用者の介護時に怒りながらの対応。
10 特養	従来型	センサーマット等	○センサーマット。
11			○センサーマットは時々見る。
12			○センサーマットは置いてある。
13			○センサーマットはみたことある。
14			○センサーマットが常に置いてある。
15			○センサーマットが常備されている。
16			○ベッドにセンサーがある。
17			○臥床中、ベット柵に簡易センサー(ひもとブザー)を布団の上から設置。
18			○ベット柵に巻きつける形のセンサー。利用者の方が柵をつかむと反応する。
19			○センサーマット(ベッドサイド下)使用。
20			○センサーマット(ベットサイド、部屋の出入口)。
21			○センサーマットが使用してある施設はいくつかあります。
22			○センサーマット使用。
23			○センサーマット使用。
24			○センサーマット使用。
25			○センサーマット使用。
26			○センサーマット使用。
27			○センサーマット使用。
28			○センサーマット使用。
29			○センサーマット使用(ベッドサイド下に設置)。
30			○センサーマットの使用。
31			○センサーマットの使用。
32			○センサーマットを使用。
33			○センサーマットの使用あり。
34			○センサーマットを使用している。
35			○センサーマットを使用している。
36			○センサーマットを数名に使用。
37			○立ち上がったことがわかるよう、センサーマットを使用している。
38			○ベッドの下にセンサー。
39			○ベッドの下に、マットが敷いていた。
40			○ベッド下にセンサーマット設置。
41			○ベット下にセンサーマット使用。
42			○ベッド下のセンサーマット使用。
43			○ベッド下のセンサーマット使用。
44			○ベッド下のセンサーマット使用。
45			○ベッド下にセンサーマットを使用している。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
特養	従来型	センサーマット等	○ベット下の足元にセンサーマット使用の方もいる。
46			○ベットの下にセンサーマットが置いてある。座席足元に移動、立ち上がりのセンサーがある。
47			○ベット下のセンサーマットは、何人もの方に日常的に使われている。
48			○ベッドの横にセンサーマットを置いている。
49			○ベッドの横にセンサーマットが設置されていた。
50			○ベットサイドのセンサーマット。
51			○ベッドサイドにセンサーマット使用。
52			○ベッドサイドにセンサーマット使用。
53			○ベッドサイドにセンサーマット使用。
54			○ベッドサイドにセンサーマット使用。
55			○ベッドサイドにセンサーマット使用。
56			○ベッドサイドにセンサーマット使用。
57			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
58			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
59			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
60			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
61			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
62			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
63			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
64			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
65			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
66			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
67			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
68			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
69			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
70			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
71			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
72			○ベッドサイドにセンサーマット使用。
73			○ベッドサイドのセンサーマット使用は見る。
74			○ベッドサイドにセンサーマットが使用している。
75			○ベッドサイドにセンサーマットが使用してあった。
76			○ベッドサイドにセンサーマットを使用している方があった。
77			○センサーマットをベットサイドに置く。
78			○ベットサイドにセンサーマットが置いてあった。
79			○ベッドサイドにセンサーマットが敷かれている。
80			○ベッドサイドの床にセンサーマットが敷かれている。
81			○ベットサイド下のセンサーマット。
82			○ベッドサイド下のセンサーマット。
83			○ベッドサイド下のセンサーマット使用。
84			○ベッドサイド下のセンサーマット使用。
85			○ベッドサイド下のセンサーマット使用。
86			○ベッドサイドの下にセンサーマット使用。
87			○ベッドサイドの下にセンサーマットを使用。
88			○ベッドサイド下の足が着く位置に、センサーマット使用。
89			○ベッドサイド(床)にセンサーマット使用。
90			○ベッドサイド(下・起坐位時)センサーマット使用。
91			○ベッドサイド(足元)のセンサーマット使用。訪問時には電源は「切」にしてあった。
92			○ベットサイド(下)センサーマット使用。
93			○ベッドサイド(下)センサーマット設置。
94			○ベッドサイド(下の)センサーマット使用。
95			○ベッドサイド(下の)センサーマット使用。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156	特養 従来型	センサーマット等	<p>○車いす用体動センサーをいすに付け、ひもの端が背中に文房具で取りつけられている。</p> <p>○転倒防止のセンサーが、車イスについている利用者も多い。コール音も頻繁に鳴る。人によりメロディが違う。音量も高い。</p> <p>○車イスの座布団の下にセンサーを設置し、立ち上がるとわかるようにしていた。ほとんどの職員は「どうしましたか?」と意志確認をしていたが、中には「危ないですよ」とすぐに座るよう促している職員もいた。</p> <p>○床にタタミを敷き、その横にはセンサーマット設置。</p> <p>○居室入口にセンサーマット設置。</p> <p>○居室の出入口にセンサーマットを使用。</p> <p>○居室にセンサーマットが敷かれていた。昼夜問わず、その人が居室にいない場合も電源が入っていた。</p> <p>○ベッドサイド・居室入り口での(超音波か、赤外線)のセンサー。</p> <p>○センサーマットは、ベッド下、部屋の出入口、椅子とある。現状では職員が少ないので必要とも思われる。</p> <p>○トイレの入口のセンサーマット使用。</p> <p>○食堂(居間)の一部に、(その方が、歩くとあぶないので)センサーマットがありました。そのセンサーマットの使用は、グレーゾーンになるとは思いませんでした。</p> <p>○夜だけ、ベットサイドにセンサーマット使用。「転倒の危険があるため」。</p> <p>○転倒防止のために、ベッドサイドにセンサーマット使用している人が数人いた。</p> <p>○転倒を注意されている方のお部屋に、センサーで部屋の外のブザーが鳴る装置の使用が目に入りました 介護福祉用具の離床センターは高額なものになるので、ホームセンターで安価で高機能な品を探して使用しています。</p> <p>○徘徊のある方にセンサーマット使用。</p> <p>○徘徊される方は、ほとんどセンサーマットを使用されている。</p> <p>○ベットサイドの下の床にセンサーマットを使用している。「徘徊を防ぐため」とのことでしたが。</p> <p>○徘徊癖のある利用者にベット下のセンサーマットはよくある。私は「安全のため」と理解していました。</p> <p>○立ち上がる時などの動きが分かるように、利用者の車椅子に、電子音楽の流れるセンサーを付けている。ただ、これは徘徊を防ぐためのものかとも思われる。</p> <p>○徘徊防止のためのセンサー音は、「ピンポン・ピンポン」と施設内に聞こえ、停止スイッチが廊下にあったが、数か月後にはPHS(当日の担当者が持つ)に入るようになっていた。</p>
157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169	特養 従来型	ブザー・ベル等、音のなるもの	<p>○椅子から立ち上がると音楽が鳴ります。</p> <p>○利用者が椅子から離れるとブザーが鳴る。</p> <p>○利用者が立ち上がろうとするとブザーがなる。</p> <p>○車イスの背中に、立ち上がると鳴るブザーを付けている。</p> <p>○昼間、車椅子の下につけていた。立つとブザーが鳴っている。</p> <p>○立ち上がるとブザーがなるように、身体にブザーが取り付けられている。</p> <p>○イスのシートに、立ちあがるとセンサーが作動し、ブザー音のような音がした。</p> <p>○車イスから立上がると、警報が伝わるパーソナルアラームを付けていた。</p> <p>○車椅子の座布団の下にセンサーの座布団を敷き、立ち上がるとブザーが鳴る。ブザーを聞いた職員が利用者に対して「座っていて下さい」と大きな声で話す。</p> <p>○利用者が立ち上ると鳴るクッションに座らせる。</p> <p>○立ちあがると音がする座ぶとんをイスに敷いてある。</p> <p>○立ち上がると鳴り出す。ブーブークッションの反対版の座布団が椅子で使用されていた。</p> <p>○良い意味で拘束防止の器具をみた。椅子の座布団とセットで立ち上るとブザーが鳴る。</p>

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
170	特養	従来型	鈴をつける	○靴に鈴をつける。
171				○くつに鈴をつけている。
172				○くつに鈴をつけている。
173				○くつに鈴をつけていた。
174				○利用者のくつのかかどに鈴をつけている。
175				○動きが分かるように、利用者の靴に鈴を付けている。
176				○動きが分かるように、利用者のくつに鈴を付けている。
177				○動きが分かるように、利用者に靴に鈴が付いていた。
178				○施設内、他の利用者の部屋を徘徊する利用者のくつに鈴が付いていた。
179				○動きが分かるように利用者(くつ・腕・椅子・掛け布団の足元)に鈴を付けている。「家族予解」との事。
180				○足に鈴をつけてあった。
181				○足に鈴をつけ動きを制限。
182				○足首に鈴が着けられていた。
183				○背中の上に鈴をつけて動きが分かるようにしている。
184				○動きが分かるように、利用者の背中に洗濯バサミで鈴を付けている。
185				○タオルケットの顔の脇に鈴を付けている。
186				○布団や車イスに鈴あり。
187				○動きが分かるように利用者(掛け布団の足元)に鈴を付けている。
188				○動きがわかるよういすに鈴をつけている。
189				○利用者の動きが分かるように、椅子に鈴が付けてある。
190	○椅子に鈴を付け少しでも動くと大きな音が出るようにしていた。			
191	○動きが分かるように、利用者さんの椅子にブザーや鈴を付けているのは見かけますが、それによって身体拘束されているとは思えない行為です。ブザー、鈴が鳴った時の職員の対応が敏速であると感じています。			
192	○車イス、衣服への鈴。			
193	○車イスに鈴をつけていた。			
194	○車いすに鈴が付いている。			
195	○車いすに鈴が付いている。			
196	○車いすに鈴のような音の出る物がついていた。			
197	○動きが分かるように、手押し車に鈴をつけている。			
198	○動きが分かるように、利用者のシルバーカーに鈴を付けている。			
199	○杖に大き目の鈴がついてましたが、女性の方ですが、お守りも一緒につけてあって見せてくれました。			
200	○居室のドアを開けると、鈴がなるようにしている。			
201	○共有フロアのドアに鈴がついている。			
202	特養	従来型	ナースコール	○呼出バルを手の届かない場所に置く。
203				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
204				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
205				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
206				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
207				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
208				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
209				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
210				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
211				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
212				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
213				○ナースコールを手の届かない場所に設置。
214				○ナースコールを手の届かない場所に設置している。またはナースコールがない。
215				○ナースコールを手の届かない場所に置く。
216				○ナースコールが手の届かない場所に置いてあった。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
特養	従来型	ナースコール	<p>○ナースコールが手の届かない場所にあった。</p> <p>○ナースコールが手の届かない所にあった。</p> <p>○ナースコールを手の届かない場所に置いてある。</p> <p>○ナースコールを手の届かない場所に置く(移動する)。</p> <p>○ナースコールに手が届かない場所にベッドを設置。</p> <p>○ナースコールを手の届かない所に置く。</p> <p>○ナースコールを手の届かない所に置いておく。</p> <p>○ナースコールが手の届かないところに置いてある。</p> <p>○ナースコールを手の届かない所に置いてあった。</p> <p>○ナースコールが手の届かない場所においてある。</p> <p>○ナースコールが手の届きにくい所に置いてある。</p> <p>○ナースコールが手の届かない場所に設置されているのは度々見かける。</p> <p>○ナースコールを手の届かない場所に結んである。</p> <p>○ナースコールを本人の手の届かない所に掛けてある。</p> <p>○コールスイッチが手元になく、頭上の壁に掛けてある。</p> <p>○ナースコールを巻いて、手の届かない場所にかけていた。</p> <p>○ナースコールを、利用者が手元に届かないくらいにまるめてくくってあった。</p> <p>○ナースコールは手の届かないところに結ばれて吊るされている。</p> <p>○ナースコールを手の届かない所にしばってあるのをみかけたことがある。</p> <p>○ナースコールが照明にくくりつけてあって届かない。</p> <p>○ナースコールを蛍光灯の傘へ掛けて、使用出来ないようになっていた。</p> <p>○身体が不自由なため、ひき出しに入れては取れそうにない人なのに、ナースコールを脇にあるひき出しの中にしまっている。</p> <p>○ナースコールの設置場所が不適切だった。</p> <p>○ナースコールが「これで届かな?」と思ったことはある。</p> <p>○「ナースコールが、手の届かないところに置かれていた」という訴え。</p> <p>○ナースコールがベッド柵にくくられており、「手が届かない」との本人からの訴えあり。</p> <p>○「夜中、ナースコールが見つからなかった」と、利用者さんの訴え。</p> <p>○ナースコールはいつも壁にかかかっていて手が届かない。扉を開け放して、大声で呼ぶ。</p> <p>○ナースコールがなかった。</p> <p>○ナースコールがないベッドがあった(認知症の人)。</p> <p>○ナースコールが設置されていない部屋がある。</p> <p>○ナースコールが抜いてある。</p> <p>○ナースコールをはずしておく。</p> <p>○ナースコールをコンセントから抜く。</p> <p>○ナースコールを側に置かない。「いつも用も無いのにナースコールするから」。</p> <p>○ナースコールを隠す。</p> <p>○ナースコールを見えない場所に置く。</p> <p>○ナースコールを手の届かない場所に置くよう指示した紙が張ってある。</p> <p>○弱視の利用者には遠いナースコール設置。</p> <p>○個人によりナースコールの届く場所が異なるのに全室同じ位置。</p> <p>○ナースコールを押し過ぎるので、手の届かない所にありました。</p> <p>○頻繁に呼ぶ方のナースコールは手が届かない所に設置している。</p> <p>○ナースコールを頻繁に押される方は、手の届かない場所に設置されている。</p> <p>○ナースコールを筆筒の上にあげる。頻繁に鳴らすため他の利用者からの苦情もあって…。</p> <p>○夜間、ナースコールを頻繁に押し続ける入所者に対して、ナースコールを手の届かない場所に置いておく。</p> <p>○新しい利用者さんで、不安なのか何度もナースコールを押されていたところ、手の届かない場所(高い所)に置かれた。</p> <p>○はっきりなしにナースコールを押す利用者さん。職員さんもそのたびに対応していたが、対応に苦慮し、ナースコールボタンを手元から離れた場所に置いてあった。</p>

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
264 265 266 267	特養 従来型	ナースコール	<p>○ナースコールが鳴らないようにしている。利用者が「ナースコールを押しても来てくれない」というので、職員に尋ねると、「2〜3分おきにならすため、外している」と言われた。</p> <p>○ナースコールが手の届かない場所に設置してあった。施設に聞くと、「認知症の方は四六時中、ナースコールを鳴らすので、届かない所に設置」との事。意識がしっかりしている方は、手の届くところに設置してある。</p> <p>○日中寝たきりの利用者で会話可能な方。手の届かない所にナースコールが片づけてあった。職員さんは、「この方は、ナースコールは、使用されないで…」とのこと。</p> <p>○「ナースコールが高い位置においてあり、必要な時に鳴らせなかった」との訴えあり。確かに高い所にくくって置いてあった。訴えのあった利用者は車椅子使用、立ちよりにできない。「私がいろいろ言うから気に入らんんじゃない」と言われる。施設側に伝えるが、職員が意図的に置いたかどうかは不明。</p>
268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295	特養 従来型	施錠	<p>○居室の出入口に鍵がかけられてあり、出られないようにしてある。</p> <p>○居室から出られないように、ホータイでドアを結んであった。</p> <p>○利用者の部屋のドアノブを、ひもでしばって出られないようにしていた。</p> <p>○徘徊のひどい方が入所している期間、ドアの上方にカギをかけていた。</p> <p>○居室を出た(食堂へ行った)方の部屋の施錠をする。</p> <p>○居室入口のドアに鍵をかける。「他人の部屋に次々に入り、物を持って行ってしまうから」と言うのが理由。</p> <p>○居室の入口に、職員が多忙で目とどきにくい時に、一時的に外から施錠をしている。「家族の了承の上」「短期間」。</p> <p>○徘徊をするので、「屋の職員の休み時間の間だけ」ではあるそうですが、ドアの入口を外からしばって、出れないようにしている。</p> <p>○従来型(4人部屋)の部屋に利用者を入れ、ドアの鍵を外から閉める。利用者は大声で「出して」と叫んでいたが、対応する職員は近くにいなかった。</p> <p>○2人部屋(夫婦で入所、認知症の方)の廊下側のドアが施錠してあった。施設に聞くと、「職員の休憩時など、眼が届かない時間帯に、他の部屋に入ったり歩き回ったりされるので、やむなく部屋から出ないようにされている」との事。「職員が揃ったら、施錠は解除する」との事。</p> <p>○3F(認知症の方が多い)は居室出入口、ほぼ全室施錠されている。時には居室内に入所者がいても、中からも開けられるようになっているが、外からは職員に頼んで開けてもらっている。施設長にうかがったところ、「認知症の人が勝手に出入りし、物を持ち去るので、一年位前から施錠している」との事。現在徘徊者2名。施錠は拘束なので、「工夫し施錠しないケアを目指して欲しい」とお願いしていますが、まだ改善されていません。</p> <p>○ユニット出口に鍵かけ。</p> <p>○ユニットごとに鍵を掛けている。</p> <p>○ユニットの出入口に鍵がかかっている。狭いスペースでの生活となり、「牢獄だ」と言われた入居者がある。</p> <p>○たまにドアが閉まっているフロアがある。</p> <p>○鍵のかかった(出られないようにした)フロアがある。</p> <p>○徘徊防止用に、廊下やフロアのドアをロックしている。</p> <p>○各階から自由に入出入りできないように、施錠されていた。</p> <p>○階から下へ降りてこない様に出入口はいつも鍵がかかっている。</p> <p>○階段や主要出入口の扉が施錠されていて、カードを差込んだり、暗証番号を打ち込まなければ解錠されない。</p> <p>○エレベーター・階段室には鍵。</p> <p>○エレベーターがカギでコントロールされている</p> <p>○玄関に鍵がかかっている。</p> <p>○出入口がナンバーキーで施錠されている。</p> <p>○玄関と居室をつなぐドアにカギがかかっていた。</p> <p>○玄関と居室をつなぐドアの上、下にカギがあり上はかかかってないが下にはかけてある。誰でも開けられる場所、型ではあるが、カバーでおおわれており、手の不自由な方には無理だと思う。</p> <p>○ほとんどの施設(特養)では内鍵がかけられており、自由に外出することができないようになっている。</p> <p>○徘徊者のために、非常階段出入口に施錠する施設が有りました。虐待・身体拘束に該当するよりも、安全面で改善を申し入れました。</p>

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
296	特養	従来型	施錠
297			○認知症の利用者の棟を「専門棟」と呼び、常に施錠されている。 ○「特別介護棟」(定員30人)は出入口が施錠されている。奇声を発する人、暴力的な人等、他の入居者と共に生活することが不可能と思われる症状の入居者を、家族の了解のもとに一般介護棟とは別にして介護している。
298	特養	従来型	エレベータに(鍵、暗証番号等で)乗れないようにする
299			○エレベーターに暗証番号でロックする。 ○エレベーターが暗証番号でセットされている。 ○エレベーターに暗証番号でのロックがかかっている。 ○エレベーターの使用は、暗証番号のため開かず。 ○エレベーターに乗れない。暗証番号がある。 ○エレベーターは暗証番号を入れないと利用出来ない。 ○エレベーターが暗証番号なので自由に使えない。非常階段の扉は施錠してある。 ○階移動を自由にできないようエレベーターに暗証番号を付けたり、ボタンにカバーを付ける。 ○エレベーターが簡単に操作できないように工夫されている。暗証番号によるロック式、2つのボタンを同時に押さなければ作動しない。 ○エレベーターに暗証番号が設定されており、職員しか操作ができない。 ○玄関出入口、2階への階段、2階へのエレベーターがロックされている。徘徊者がいるため。 ○利用者がエレベーターから移動出来ないように、階の押す所が制限されている。
300			
301			
302			
303			
304			
305			
306			
307			
308			
309			
310	特養	従来型	車いすのタイヤの空気を抜く
311			○車イスのタイヤの空気も入っていません。 ○車イスのタイヤの空気がぬけていて、動きにくい利用者がいた。
312	特養	従来型	その他
313			○非常口に、ベッドが出口を塞ぐように真横においてあった。非常の際、これでは逃げられないので事務所に報告する。「ベッドを個室から出して、片付けまでの一時的に置いた」との話であったが、「すぐ片付ける」との話であった。 ○入浴時に手間がかかる利用者(自力歩行)が、「いつもは個室なのに」と文句を言う。「うるさいから」との理由で、2か所ベルトの機械浴で入浴。目にはしていないが、本人の訴えは信頼出来る。
314	特養	従来型・個室ユニット型	職員の言動
315	特養	従来型・個室ユニット型	センサーマット等
316			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。 ○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。 ○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。 ○ベッドサイド(下)にセンサーマット使用。 ○ベッドサイド(下)にセンサーマット使用。 ○ベッドサイド(下)にセンサーマット使用。 ○ベッドサイド(下)にセンサーマット使用。 ○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。…複数の施設であり。 ○ベッドサイド(下)にセンサーマット使用。→安全第一。家族了承済。 ○ベッド下のセンサーマット使用。 ○ベッドの足もとのセンサーマット使用。
317			
318			
319			
320			
321			
322			
323			
324			
325			

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
326	特養 従来型・個室ユニット型	センサーマット等	○ベッドサイド足元にセンサーマット使用。
327			○ベッドサイドの下にセンサーマットが置いてある。
328			○ベッドサイドにセンサーマット。
329			○ベットサイドにセンサーマット使用。
330			○ベッドサイドにセンサーマット使用。
331			○ベッドサイドのセンサーマット。
332			○ベットサイドのセンサーマット使用。
333			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
334			○ベットサイドのセンサーマット使用。
335			○部屋の入口にセンサー設置。
336			○ドアにセンサーが取り付けであった。ベッドの下(横)に、センサーマットを24時間取り付けてあるのを入居者はいやがっていた。
337			○勝手にイスから立上らないようにセンサーが敷かれている。
338			○座布団にセンサーがあり、立ち上がると音がして、動きを制限。
339	○座面にセンサーが付いていて椅子から立ち上がると音が鳴るようになっている入居者がいるが、身体拘束に該当するとは考えていなかった。立ち上がった事を職員に知らせ、見守る。または一緒に歩き出すなどひとりで歩くには心配な方に使用する便利な道具だと思える。「座っていて」などの叱責があるとか、警告音が鳴るなどの場合は別だが入居者をケガから守る離床センサー、ベット下のセンサーマット、椅子センサーを身体拘束とは考えられない。		
340	特養 従来型・個室ユニット型	鈴をつける	○動きが分かるように利用者の椅子に音の出るクッションを使用している。
341			○すぐ立ち上がろうとする入所者の椅子に、プーパークッションと椅子の背の足元に鈴とタンバリンが付けてあった。
342			○車イス、フロアのイス、ズック、布団、部屋のドアに鈴。
343			○動きが分かるように利用者(くつ・腕・椅子・掛け布団の足元)に鈴を付けている。
344			○掛け布団に鈴が付けてあった。
345			○居室入口の暖簾に鈴が付けてあり、出入りがわかるようにしてある。
346			○腕(手首)に鈴が付けてあった。指摘後すぐ取り外した。
347	特養 従来型・個室ユニット型	ナースコール	○ナースコールが付けてない(うるさいので)。
348			○ナースコールが手の届かない所にあった。
349			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
350			○ナースコールを手の届かない場所に設置されていた。
351			○ナースコールが手の届かない所にあげてある。
352			○ナースコール手の届かない場所に設置。ない所も。
353			○ナースコールが、ベット上からは手の届きにくい、照明器具の部分に置かれている。
354			○身体的に不都合でナースコールを使用出来ない利用者への配慮が不足している。
355			○ナースコールのひもをベッドに縛りつけ、手の届かない所におく。全盲の男性で、「ベッド上でぐるぐる回るので、首に巻きつける心配があるため…」とか。
356	特養 従来型・個室ユニット型	施錠	○カギがかけてある。
357			○カギを閉めている。
358			○必要以上にカギがかけられ、隔離されているように思う。
359			○個室に鍵をかけていた。ドアに鈴がついていた。ドアの小窓の中にはドアの前に衝立て、あるいはタンスのようなものが置かれ、本人から廊下の様子を見られないようにしてあった。こちらからも中の様子が見えない状態。部屋の前の尿臭が強かった。
360	特養 従来型・個室ユニット型	エレベーターに(鍵、暗証番号等で)乗れないようにする	○エレベーターに暗証番号によるロックがある。
361			○エレベーターは暗証番号で、車いすの人の手の届かない高い位置にある。
362	特養 従来型・個室ユニット型	その他	○徘徊する人の車いすの片方のハンドルを手すりにかけていた
363	特養 個室ユニット型	職員の言動	○トイレ介助を頼むと、「また水を飲んだらう」と叱られる。
364			○トイレが頻繁な利用者に「あなただけにかかわれない」と、強い口調で、威圧的に言う。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
365	特養 個室ユニット型	職員の言動	○トイレを拒否する男性の利用者に対して、「トイレに行きなさい」「言うこと聞かないと叩くよ」と叱責のことば。2人掛かりで居室前に連れて行き、強引にズボンを下げ、紙オムツの中からパットを抜き取っていた。
366			○車椅子を押しながら説教をし、返事をしないと、頭上を平手打ちするのを見ました。
367	特養 個室ユニット型	センサーマット等	○センサー。
368			○センサーマット。
369			○センサーマット。
370			○センサーマット使用。
371			○センサーマット使用。
372			○センサーマット使用。
373			○センサーマット使用(かなり見られる)。
374			○センサーマット使用(転倒防止策として)。
375			○センサーマットの使用。
376			○センサーマットの使用。
377			○センサーマットの使用。
378			○ベッドから降りると職員にわかるよう、センサーマットが置いていた。
379			○センサーマットの使用。生活相談員より説明をうけた。
380			○複数の利用者に使用しているセンサーマット。
381			○センサーマット使用は多く見かけます。
382			○センサーマットはほとんどの施設で使用。
383			○センサーマット使用の特養は増加傾向にある。
384			○「夜間転倒防止のため」として、センサーマットが多く使われています。
385			○ベッド脇にセンサーマット使用。
386			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
387			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
388			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
389			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
390			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
391			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
392			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
393			○ベッドサイドのセンサーマット使用。「家族等同意あり」と言っていた。
394			○ベッドサイドにセンサーマット使用。ケガする前の処置であると思いますが…。
395			○ベッドサイドにセンサーマット使用していたが、利用者からクレームがあり廃止した。
396			○ベッド下にセンサーマット。
397			○ベッドの下のセンサーマット使用。
398			○センサーマットがベットの下の敷いてある。
399			○ベッドサイド下にセンサーマット使用。
400			○ベッドサイド下にセンサーマットが置かれていた。
401			○ベッドサイド下にセンサーマットを設置(転倒防止の為)。
402			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
403			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
404			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
405			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
406			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
407			○ベットサイド(下)のセンサーマット使用。
408			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
409			○ベットサイド(下)のセンサーマットがあった。
410			○ベッドサイド(下)のセンサーマットの使用あり。
411			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。「反応したら、見に来る」とのこと。
412			○ベット上で主が動いただけでコールが鳴り、スタッフがかけつけて来た。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
413	特養 個室ユニット型	センサーマット等	○空室(近日中に入居されることが決っている)に、入居予定者が自力移動を防止するためのセンサーマットが準備されていた。
414			○介護ステーションでメロディが鳴っている。立った時、座った時、ベッドから降りようとした時(センサーマット等)、それぞれ違うメロディが鳴っている。
415			○近くにセンサーマットを設置されていても、本人では判断できる状態ではないと思われる。
416			○ベッドの下にセンサーマットを置いている。自宅で転倒、その後他施設でベッドから落ち大腿骨骨折手術の既往症有り。「家族の承諾を得て使用」。
417			○ユニットタイプで、「夜間、個室への目が届きにくい、危険のある方について、センサーマットを使用している」との説明を受けた。「ご家族とはきちんと話し合い、説明をしている」との事。
418			○センサーマットを、ベッドからの立ち上がりで転倒の危険がある入居者に使用されていた。拘束ではなく、できるだけ早く現場に行くように使用されていました。
419			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用はありますが、これは認知症の方が歩けないのにベッドから降りてしまう事があつたりするので、抱束とは考えにくいと思います。家族の方は、転んで骨折などすると「ホームで事故があつた」等と言われるので、時折見受けられます。
420			○ベッザサイド(下)のセンサーマットを使用されていた、本人は不満のように言われていましたが、施設側の対応を話してあげると、以前よりは理解してくださり、「私のため、安全の心配り、ありがたいと思わないといけないんじゃないかなあ」とわかって下さった様子でした。
421			○ベッドサイド(下)のセンサーマットが使用されていた。「ベッド下に夜間うずくまっておられたことがあつたので、センサーマットを使用した」とのこと。寝たきりになられた(ベッドから降りる状況がなくなった)時点で、センサーマットの利用は中止されていた。ついっかり相談員がふんだ時は、すぐ職員の方が入って来られ驚いた。
422			○転倒防止のため、ベッドサイドにセンサーマット使用。センサーが感知し、職員がすぐに駆けつけ介助すれば問題ありませんが、駆けつけて立ち上がることを阻止するようなことがあれば拘束ななと思われまふ。その場面に遭遇したことがありません。センサーマットが敷かれていることは事実です。
423			○センサーマットの使用は時折見かけます。その際には、必ず理由を尋ねるようにしています。ほとんどの場合、「転倒予防」との答えが返ってきます。そして、「ご家族の了承を得ています」とのことです。
424			○椅子にセンサーマット。
425			○椅子にブーブクッションを置き、立ち上がる時にわかる様にしている。
426			○食堂の椅子(下)にセンサーマット。
427			○立ち上りが分かるように車イスにセンサー使用。
428			○車イスに音が出るセンサーがつけられている。
429			○立ち上がると、座布団についているセンサーが感知して音楽が鳴り、入所者が移動したのが職員に分かるようになっている。
430			○ベッドと自室内トイレまでの間にセンサーマット使用。
431			○一度のみ、個室のトイレの前にセンサーマットを置いているのを見ました。
432			○ベッドサイド、居室の入口などにセンサーマット使用。
433			○ベッドサイド(下)や部屋の出入口(内側)にセンサーマット使用。
434			○部屋の入口のセンサー設置。
435			○部屋の入口(又はその付近)にセンサーマットを置いている。「勝手に動きまわらないように」と、「棟外に出てしまうのを防止」するため。
436	○ユニットの出入口にセンサーを使用。		
437	特養 個室ユニット型	ブザー・ベル等、音のなるもの	○歩行者に音の出るものを付けている。
438			○ブザーつきマットの使用。
439			○入居者が車椅子から立ち上がると、音が鳴るように機械が設置されている方がいらした。
440	特養 個室ユニット型	鈴をつける	○くつに鈴をつけている人がいた。
441			○利用者の動きが分かる様、靴に鈴を付けている。
442			○以前は靴に鈴を付けていましたが、今はないです。
443			○動きが分かるように、利用者さんの椅子に鈴を付けてある。
444			○利用者が立ちあがつた事が分かるように、椅子に鈴をつけている。
445			○椅子に大きな鈴を付けていた。スタッフに聞いたところ、「動いたとき危ないから」と言われた。
446			○車椅子に鈴をつけていた。立ったり座ったりの動きのある人に、立った時に鳴るブザーもとつけられていた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
447	特養 個室ユニット型	鈴をつける	○車椅子や靴に鈴を付け、移動する事を制限していた。
448			○車いす歩行器にストラップやぬいぐるみと一緒に鈴がついていた。利用者の移動で鈴はなるが、利用者本人及び家族が癒しのために側にある嗜好物かと思った。
449			○動きが分かるように利用者のつえ、車椅子に鈴が付けられていた。
450			○ふとんに鈴がついています。
451			○掛け布団の足元に鈴をつけ、少しでも動くと鳴るようにしている。
452			○ベッドの手すりに鈴を装着。
453			○ベットの柵に鈴が付けられていた。
454			○動きが分かるように、利用のベット廻りに大きな鈴を数個付けている。「車イス対応なのに、一人で歩こうとされる」ため、「仕方なく付けている」との理由だった。
455			○動きが分かるように、居室入口の暖簾に鈴が付いていた。
456			○部屋に入口に鈴がかけてある。「夜間対応で転倒予防」とのこと。
457	特養 個室ユニット型	ナースコール	○コールを手の届かない所に置く。
458			○ナースコールが手の届かない位置にある。
459			○ナースコールが手の届かない場所にある。
460			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
461			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
462			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
463			○ナースコールが、手が届かないところに置かれている部屋があります。
464			○ナースコールを、ベッドの支柱に巻きつけてあった。
465			○ナースコールが頭の後ろのベット柵に掛けてあり、手が届かない位置にあった。
466			○ナースコールの呼び鈴が壁に掛けられ、利用者の手の届かない位置にあった。
467			○本人が動かしただのかもしれないが、コールボタンが手の届かないところにあった。
468			○シーツ交換後、利用者の手の届く位置にナースコールを戻すのを忘れて、手が届かない位置にあった。
469			○ナースコールを手の届かない上にのせる。
470			○ナースコールが手の届かない所にあっても場所を直さない。
471			○ナースコールがベッド下に落ちていた。
472			○呼ばないと思われる利用者のナースコールのコードが、垂れたまま届かなくなっている。
473			○夜間、ナースコールを外された。
474			○よく使用する方のナースコールが、外されていた。
475			○寝たきりの利用者のベットサイドに設置してあるコールボタンが、手が届かない所に設置してあった。お聞きしたところ、「認知症の方で、淋しいのか夜間、何度でも、押されるため」とか。
476			○ナースコールのスイッチを固定して鳴らせないようにしている。
477	○ナースコールを巻きつけ、手の届かない場所に。入居者によると「押しでも鳴らない」。		
478	○臥床している方のナースコールは、常に手が届かない。		
479	○要介護5の方のベッドで、手が届かない場所にナースコールが設置されていた。		
480	○詰所から遠く離れた居室。寝たきりでナースコールは手の届かない所に設置されており、入所者は「オーイ、オーイ」と呼んでいるが届かず。		
481	○ベッドからポータブルに自力で移る方が、うまくいかず転倒してしまうことが多かったが、転ぶとナースコールが届かなくなるため、3時間以上そのまま床の上に倒れていることがたびたびあった。		
482	特養 個室ユニット型	施錠	○居室にカギ。
483			○居室からベランダに出られないように、鍵がかけられあけられないようにしている。
484			○暴力行為のある利用者が、他の利用者にはがをさせたり、大声を出して威嚇するため、部屋の外から鍵をかけ、食事などは職員が部屋に運んでいた。
485			○利用者Aの居室外側のドアの取手が取り外されている。他の部屋を勝手に開け入室する利用者Bがいるユニットのため、利用者Aの「不安を取り除くための措置」と説明された。ドアの取手の無い光景は、リアル過ぎる対応と感じた。外部の訪問者も目にするし、家族はどう思うか等、問題は無いのか。
486			○家族や本人が望んだ場合でも、長くにわたって(何年も)複数の利用者の部屋の戸の鍵を、外から閉めたり開けたりしているのが納得ゆきません。
487	○廊下のトイレに鍵をかけてある。		

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
488	特養 個室ユニット型	施錠	○出入口の施錠。
489			○ドアから出ることができないように錠をつけているユニットは多い。あるユニットは、錠とひもをつけ、手すりにひもを結びつけ出られないようにしている。
490			○一部の棟に暗証番号付きロックがしてある。
491			○認知棟の居室に他の利用者が入れないように、ベルトでドアを拘束していた。居室から利用者さんが食事やおやつなどで退室したあと、他の利用者さんが放尿、物もちだすなど防ぐためにベルトで閉められていた。
492	特養 個室ユニット型	エレベータに(鍵、暗証番号等で)乗れないようにする	○エレベーター乗降扉前に長机が置かれ、エレベーターから降りられなかった。「利用者が勝手にエレベーターを利用出来ないよう防止のため」とか。この方法はいかがなものか？
493	特養	職員の言動	○夜中に何度も排せつ介助を依頼すると怒られる。
494			○「死んでしまえ」とかの言葉の暴力があった。
495	特養	センサーマット等	○センサーマット使用。
496			○センサーマット使用。
497			○センサーマット使用。
498			○センサーマット使用はたまにある。
499			○多くの施設でセンサーマットは見られる。
500			○センサーマット使用は1/20位置いてあった。
501			○センサーマットを目にしたことはあるが、使っている様子は見えていない。
502			○ベッド下の感知マット。
503			○ベッド下のセンサーマット使用。
504			○ベッド下にセンサーマットを使用。
505			○ベッドの下にセンサーマット置いてある。
506			○ベッドの横にセンサーマットあり。
507			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
508			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
509			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
510			○ベッドサイドにセンサーマットの使用。
511			○ベッドサイドにセンサーマットを使用している。
512			○ベッドサイドにセンサーマットを置いて使用している。
513			○ベッドサイドのセンサーマットは良く見かけます。
514			○ベッドサイドのセンサーマットの使用はどの施設でも多くみられます。
515			○ベッドサイドの足元にセンサーマットを使用していた。94才認知症の方で、ブザーを押すことさえわからない状況で、1人で歩き出してしまう。支え歩きをしないと転倒の危険があり、利用者も嫌がっている様子は見られなかった。
516			○ベッドサイドのセンサーマット使用。知らずに踏んでびっくり。話しをする時に「声を掛けて」と注意を受けた。
517			○ベッドサイド下のセンサーマット使用。
518			○ベッドサイド下のセンサーマット使用。
519			○ベッドサイド下にセンサーマット使用
520			○ベッドサイド下にセンサーマットを置いている。
521			○ベッドサイドの下にセンサーマットが敷かれている施設があった。
522			○ほとんどのベッドの下に、「足マット」のようにセンサーマットがおいてあります。
523			○ベッドサイド下のセンサーマット:骨折の危険性があり、本人(家族)に了解をもらっていた。
524			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
525			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
526			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
527	○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。		
528	○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。		
529	○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。		
530	○ベッドサイド(下)のセンサーマットの使用。		
531	○ベッドサイド(下)、敷布団の上にセンサーマットを使用		
532	○ベッドサイド(下)、マット(敷布団)の下にセンサーマット使用している。		

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
533	特養	センサーマット等	○ベッドサイド(下)のセンサーマット(2ヶ所)。
534			○ベッドサイド(下)に、センサーマットが置かれた部屋が複数あった。
535			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。「本人には了解して貰っている」。
536			○布団利用の利用者さんにセンサー使用。
537			○居室の出入口にセンサー設置。
538			○ドアの近くにセンサーマットを置いてある。
539			○イスから立つと音で知らせる、センサーを付けていた。
540			○センサー座布団の使用。立ち上がればブーブーと鳴る座布団。
541			○フロアに出ている利用者の(長いす)そばには、センサーマットが使用されている。
542			○皆が集まるフロアで、椅子の下にセンサーマットが使用されていた。大勢の利用者がいるため、誰が移動したのかすぐ分かるように置かれているのだと思った。
543			○立位のとれる方に対し、車いす上にセンサーマットを設置。本人より「これがピーピー鳴るからおとなしくしていない」とのお話あり。
544			○男性の入所は「センサーマットで監視されている」と言っておられる。
545			○「入所者の男性が他の部屋に入るのでは」と、すべての部屋の入口にセンサーマットが置かれたことがある。施設に指摘を行うと、翌月には取り外されていた。
546			○車イスの背もたれに、センサーが付けてある。立ち上がろうとするとセンサーが鳴り、職員が走って来て、座るように促していた。「経過観察」としていたので、以降、見かけず。その利用者さん自体がフロアにいらっしゃらないので、施設、職員にも確認していません。
547	○夜中に歩きまわって、他の居室に入り込む入所者に職員が対応するために、「センサーマット」を使用しているのをみたことがありました。身体拘束のグレーゾーンに概当するの？		
548	○ベッドサイド(下)のセンサーマットは、多くの施設で使用しています。職員不足、夜中は特に、安全のため必要と思えます。		
549	特養	ブザー・ベル等、音のなるもの	○上ばき、ぞうりに、音が出るのを履いて歩いている(徘徊癖の人)。
550			○座席を立ち上ると、ブザーが鳴動。将来、車椅子への固定化に？
551			○ドアを開けて外へ出れば、音楽が流れて、すぐ連れ戻されていた。
552			○「椅子から立ち上がるから」と、ブザーが付いていた。移動するときに声かけがなく、急に移動していた。
553			○立ち上がろうとするとブザーが鳴る、「職員が少なく、転倒などの危険を避けるため」と回答あり。さらに「介護保険制度が変わって、職員を雇うと赤字になるので、これ以上増やせない」と言われました。
554			○立ちあがると音楽が鳴るようになっている。転倒することは、危険を伴ない困ることですが、フラフラと勝手にあるくと強くしかられる場面が…。矛盾を感じます。
555	特養	鈴をつける	○鈴を付けている。
556			○服に鈴を付けていた。
557			○洋服に鈴をつけている。
558			○少し前まで、腕輪に鈴をつけていた。
559			○ツエに鈴をつけている。
560			○くつに鈴が付けてあった。
561			○利用者の靴に鈴がついていた。
562			○動きが分かるように入所者のくつに鈴を付けていた。
563			○動きが分かるように利用者さんのスリッパに鈴を付けている。
564			○薬が変わり、転倒したため、布製の足元に鈴を付けていたが、短期間でした。
565			○くつに鈴をつけている方は、目にしましたが、少ない職員のなか、事故防止のため必要有効な方法と感じました。
566			○動きが分かるように椅子に鈴を付けている。
567	○動きが分かるように椅子の下に鈴を付けている。		
568	○車イスに鈴。		
569	○鈴を数個、車椅子のうしろにつけていた。		
570	○車イスにたくさんの鈴がぶらさげてあった。		
571	○車イスや上ばきに鈴を付けている施設がいくつかあった。		

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
572	特養	鈴をつける	○車イスに鈴が付けられていた。車イスが動く(本人が操作)、職員が鈴の音を聞いて急いでかけ寄っていた。
573			○掛け布団に鈴がついていた。
574			○鈴をくつにつけてある。布団のすそにもつけてある。
575			○動きが分かるように利用者さんのベッドのサクに鈴が付けてあった。
576			○居室の入り口に鈴をつけて、ドアの開閉時に音になるようにしている。
577	特養	ナースコール	○ナースコールがない。
578			○ナースコールが抜かれていた。
579			○ナースコールが抜かれていて、無かった。
580			○コール自体のスイッチ(電源)を切っているお部屋もあった。
581			○ナースコールが手の届かない位置にある。
582			○コールが手の届かない所に置かれていた。
583			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
584			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
585			○ナースコールの手の届かない場所に設置。
586			○ナースコールが手の届かない場所にあった。
587			○ナースコールが手の届かないところに置かれている。
588			○ナースコールの届かない場所に置くはおおいにある。
589			○ナースコールが高い位置に掛けてあった。
590			○ナースコールを手の届かない棚の上に置く。
591			○ナースコールが手の届かない所(短かくして上)においてある。
592			○ナースコールが頭の上(本人は半身不随)にあり手が届きません(本人は半身不随)。
593			○度々ベルを押すので手の届かない高い所に置いていた。
594			○ナースコールがはずされている。施設は「常にナースコールを押す方なので」と説明。
595			○ナースコールが手の届かないところにあった。職員は「頻繁にコールするので小まめに見守っている」との事。
596			○特に「夜間のコールは返事をしてくださいどこか点灯を切られてしまう」「何の反応もしてくれない」との訴えを聞いた。
597			○ナースコールが足元やベッド下に置かれていた時があり、施設に伝えると「すぐに改善した」との説明を受けた。次回訪問時に注意しながら見回っていますが、改善されています。
598			○以前数回訪問した特養では、ナースコールの半分は(ベッド数の)手の届かない上の方に丸めてありました。10月に訪問した時も同じようだったので、入所者にお聞きしたところ「起き上れないので1度も使用した事がない」。
599			○ナースコールを改造し、ベッドから降りるとコールが鳴るようになっている。
600			○ナースコールを手の届かない所(高い位置や手元より遠い所)に置いてある。お茶等の水分補給も自分で出来ない方が多い。手の届かない所にある。お伺いすると一寸の事でも呼ばれる。用もないのに押して、忙がしい時には対応しきれない。無視する。利用者からはコールができない。背中が痒い時、布団等の乱れを直してほしい時、便が出た時等、コールしても本当に何時来てくれるか分からない。結局、マニュアルの時間まで待つことに…。
601	特養	施錠	○居室の鍵が外側(上部)に取り付けてあるので、車椅子では届かない。
602			○居室の窓ドアが、テラスに出られないように、窓扉上部にもう一つカギが取り付けられている。
603			○玄関、フロアに施錠があたりまえになっている。
604			○エレベーター前に仕切りをし、鍵をかけている。
605			○あらゆる出入口に鍵がかかり、また階段の上口に物を置きシャットアウトしている。
606	特養	エレベーターに(鍵、暗証番号等で)乗れないようにする	○エレベーターに暗証番号がついている。
607			○エレベーターが番号で開ける。自分で開けられない。
608			○エレベーターには暗証番号がある。廊下に出るトビラに鍵がかかっている事がある。
609			○エレベーターを利用しにくいようにしてあるので、利用者さんだけで下りたり上ったりは出来ない。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
610	特養	車いすのタイヤの空気を抜く	○車椅子のタイヤの空気抜きは、おおいにあるように思う。職員さんに「空気が少ないのでは」と相談員が訴えた時には、「いっぱい入っていると、走りすぎて危険であるから」と答えられた。でも利用者は「重くて進みにくく、力がある」と訴える。
611	特養	その他	○ベッドサークルをしている。
612			○食事のときに手を椅子にくぐられて、職員の方が食事介助されていた。
613	小特養	センサーマット等	○センサーマット使用。
614			○センサーマット使用。
615			○センサーマットの使用は有る。
616			○ベッドの下にセンサーマット使用。
617			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
618			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
619			○ベットサイド(下)にはセンサーマットが使われている。
620			○ベッドの下にセンサーマット。→現場の職員さんにお話を伺ったところ「ふらつきがあり危険なため」とのこと。
621			○部屋出入口にセンサーマット。
622	小特養	ブザー・ベル等、音のなるもの	○車イスの背もたれの後に防犯ベルが取り付けられている。
623			○ホールの中庭を背に座る椅子にブザーが付けられ、ひもが利用者の衣類(背中)にクリップで止めてある。
624	小特養	鈴をつける	○椅子から頻繁に立ち上がる利用者の腰に、ひもで結んだ鈴を付けていた。現在はなし。
625			○体調不良の利用者の掛け布団の端を、洗濯ばさみの大きいピンチではさみ、鈴を付けている(重度認知症の利用者)。
626	小特養	ナースコール	○ナースコールが部屋にない。
627			○目の不自由な利用者の部屋に、ナースコールが設置されておらず、夜間のトイレ等に大声で職員を呼ぶ。
628	小特養	施錠	○フロアから廊下に出る扉に、カギがかけてある。
629			○自由に動き廻れる認知症の方がいる。自由に施設内を移動されることは公認。「階段の乗降は危険性あり」ということで、2階の階段入口のドアは、常時、鍵がかかった状態である。エレベータを利用されるように誘導されている
630	老健	職員の言動	○トイレ介助の事で、職員3人が囲み、1人が叱責する。
631			○早朝に排せつ介助を頼んで叱られた。
632			○夜間、トイレの際、職員を呼ぶと「あんた一人でない」と怒られる。
633			○何回もトイレ誘導を訴える利用者に対して無視。もしくは「トイレに行っても出ないでしょう」と怒る。
634			○「そんなに何回も介助依頼すると“しびん”でなく尿管に入れちゃうよ」と脅す。
635	老健	センサーマット等	○センサーマット。
636			○センサーマット使用。
637			○センサーマット使用。
638			○センサーマット使用。
639			○センサーマット使用。
640			○センサーマット使用。
641			○センサーマット使用。
642			○センサーマット使用。
643			○センサーマット使用。
644			○センサーマット使用。
645			○センサーマット使用。
646			○センサーマット使用(ベッドサイド)。
647			○センサーマットの利用。
648			○センサーマットも時々ある。
649			○センサーマットはよく目にする。
650			○センサーマットを何人かに使用。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
700	老健	センサーマット等	○ベッドサイド(下)にセンサーマットが設置してあった。
701			○ベッドサイド(下)にセンサーマットがあるのを見た事がある。
702			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用は一件ありました。
703			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用みかける事がある。
704			○完全個室ユニット型。ベットの下にセンサーマットを使用している人が数名いました。
705			○ベッドサイド(下)のセンサーマットを使用していた。「落下防止」との説明があった。
706			○ベッドサイド(下)や部屋の入口にセンサーマット使用。「事前に危険を回避するためには避けられない…」らしい。
707			○ベッドから降りる所に「センサーマット」がお部屋によって使用してある。
708			○ベッドサイド(下・背)センサーマット使用。
709			○センサーマットをベッド下に置いてある。
710			○ベッドサイド及びベッドにセンサーマット使用。
711			○ベッドサイド、入口にセンサーマット有り。
712			○ベッドサイド下や出入口にセンサーマットの設置。
713			○ベットサイド下、部屋の出入口にセンサーマット使用。
714			○居室の出入口にセンサーマット使用。
715			○椅子にセンサーマット使用。
716			○椅子にセンサーマットが敷かれ、立ち上ると音がした。何人もの人が使用していた。車イスにも置かれていた。
717			○立ち上がった時にブザーが鳴るセンサーが、いす(マットの下)に取り付けてあった。
718			○車椅子にセンサーがついている。立ちあがると鳴る。
719			○車椅子のマットにセンサーが付いていて、立上るとブザーが鳴る(2人)。
720			○車椅子に立った時にセンサーがなる。車椅子の背中部分に、、ベルのようなものがついていた。
721			○「車イスでベッド移動する時は、ナースコールを押して下さい」とお願いしても、「勝手に動き、一度骨折経験がある方なのでセンサーマットを設置している」と、施設側より説明を受けたことがある。センサーマットが拘束という認識はなかった。
722			○センサーマットは日常的。その後、別の居室への対応あり。
723			○ブザーが押せる人でも、ベッド横にセンサーが置いてあった。
724			○センサーマットの使用。増している状況で取り外されていく様子が見えない。
725			○ベッドサイドのセンサーマット使用を職員から聞く。家族の承諾あり。
726			○センサーマットは目にしていますが、「家族の了解は得ています」との話です。
727			○センサーマット使用確認。職員によると「家族に許可をもらい実施した」との事。「ベッドから降りて歩かれた場合、倒れてケガが有った事から使用」との事。
728			○ベッドサイドのセンサーマット等を使用(4種類)。入所者63名中14~15名が使用。「転倒等の事故防止のため」「家族の同意の上使用している」との事。
729			○「家族が希望される場合が多い」と聞きます。車椅子での拘束もケガをしないようにと言われるようですが…。
730			○センサーマット使用は、特養より少ないが、増加傾向。時々、意識的に踏むことがある。100%駆けつけて来る。
731			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。昼食後、部屋にもどりたと言った方をベッドへ。数分後にベッドを降りると、センサーが鳴り、スタッフが走ってきて「ベッドにいるといたじゃん！降りないで！」と、少し怒りながら話していた。
732			○施設から説明、「何度も転倒した方のベットサイドには夜間だけセンサーを使用している」。日中は切っていた。
733			○危険防止のためにセンサーマットを使用。
734			○転倒防止のため、ベッド下にセンサーマットを使用されていた。
735			○夜間の職員が少いためか、センサーマット使用。
736			○離床防止のためか、ベッドの足元に離床センサーマットが敷かれていた。
737			○ベッドサイド(床)のセンサーマット使用はたまに見かけます。転倒防止や安全対策のためと思われるが…。
738	○ベッドより降りたら解るように、足元にセンサーマットを置いていた。一人で降りるので、転倒予防のためにしているようでした。		

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
739	老健	センサーマット等	○ベッドサイド(下)足元にセンサーマットがあった。利用者の話しでは、「そのマットの所で長く居ると、職員が来る」と言う。
740			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。今まで色々訪問していますが、だいたいの施設であります。夜中職員1名対応で必要と思う。(利用者の行動を考えると安全のためにも)
741	老健	ブザー・ベル等、音のなるもの	○車椅子にブザー装着。
742			○車椅子に動作に反応するブザー装着。
743			○車椅子に座っていて、立った時にブザーが鳴った。
744			○歩行器に音の出るものを装着。
745			○席にベルを付け、動きがわかるようにしていた。
746			○防犯ベルを利用し、背中に付けていた。
747			○防犯ベルを背中に付けて動きを制限。
748			○防犯ベルを利用し、背中に付けて動きを制限。
749			○防犯ベルと洗濯挟みを連動させ、襟首と車いすに付けて動きを制限。
750			○イスと利用者の背中が防犯ブザー状のものでつながれ、立ち上がりをすると、はずれて音が出る方法がとられていた。
751			○車いすの背のところに、利用車さんが立ち上がろうとお尻を浮かすとランプがついて音楽が流れるようになっていた。
752			○イス、車イスの背もたれにオルゴールの鳴る機械(みまもるくん)。ひもがついていて利用者のエリ首に洗濯バサミでつけて、立ち上がるとオルゴールが鳴る。
753			○防犯ベルを利用し、背中に付けて動きを制限。まさにこの通り。すべての利用者でなく、一部の人に防犯ブザーが背中と椅子につながれ、立ち上がるとすぐわかるようになっていた(報告済)。後日職員に確認したところ、「立ち上がると足がふらついて危ない方に装着する場合があります」とのことだった。
754			○動きが分かるように利用者のくつに音の出るものを付ける。
755			○ひんばんに立って移動する方が椅子から立ち上がると音が出るクッションが使われており、その音で職員が気付き安全に誘導されていた。
756	老健	鈴をつける	○鈴の利用。
757			○靴に鈴をつけている。
758			○靴に鈴をつけている。
759			○くつに鈴を付けている。
760			○くつに鈴を付けている。
761			○クツに鈴が付けられていた。
762			○利用者のくつに鈴を付けている。
763			○靴や布団に鈴を付けている。
764			○歩行器や靴に鈴をつけてる。
765			○くつや歩行器に鈴を付けている。
766			○動きが分かるように、利用者のくつに鈴を付ける。
767			○動きが分かるように、利用者の靴に鈴が付けられていた。
768			○施設の中を歩き、奥に行ってしまう、何処に行くかわからないので、左の足首に鈴を付けていた。施設にお話しますと、「今は鈴をはずして付けていません」。
769			○足に鈴をつけている。→何度か指摘し現在はなし。
770			○動きが分かるように利用者(くつ)に鈴をつけている。
771	○利用者の靴に鈴がついていて、歩くと鳴る。		
772	○車イスに鈴をつける。		
773	○車イスに鈴を付けている。		
774	○車いすに鈴がついている。		
775	○車いすに鈴が付いている。		
776	○車椅子に鈴を付けている。		

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)			
777	老健		鈴をつける	○車椅子に鈴がつけられていた。			
778				○車椅子のタイヤに鈴を付けている。			
779				○車イスの車輪に鈴が付けられていた。			
780				○車椅子に鈴が2~3個つけてある。			
781				○車イスの車輪に複数の鈴を付けてある。(徘徊する人の居場所確認のため)			
782				○車イスに鈴を付けて移動が分かるようにしている。			
783				○車イスやくつに鈴が付けられており、動くとわかるようにされている。			
784				○自己移乗・移動が分かるように車いすに鈴を付けている。			
785				○利用者様が、車椅子での動きや立ち上がり分かるよう、鈴を付けていた。			
786				○動きがわかるように車椅子に鈴を付けてあった。			
787				○動きが分かるように、利用者の車イス(車輪中央)に鈴を付けていた。現在は見られない。			
788				○他の施設から移って来た利用者さんの車椅子の後方に鈴が付いていた。			
789				○車いすに鈴がついていた。「ナースコール代りに使用」と説明を受けた。			
790				○身体拘束であるとは言えないから、チェックしないが、車イスに鈴をつけている人が何人かいた。本当に安全のためだとは思う。			
791				○椅子に鈴をつける。			
792				○椅子に鈴をつける。			
793				○徘徊する人の椅子に鈴をつけている。			
794				○夜間の動きが分かるように、歩行器に鈴を付けている。			
795				○居宅のドアに鈴を付けている。			
796				○布団・パジャマ、ドアに鈴を付けている。			
797				○ふとんに鈴をつけて動きを把握している。			
798				○利用者の靴、車いす、部屋のカーテンに鈴。			
799				○ベッドの降り口にひもが張られ、その先に鈴がつけられており、ベットから降りると鈴が鳴るようになっている。			
800				○センサーマットは設置していないが、ベッド下に鈴をつけてありました。「見守り、手引き歩行が必要な方」とのこと。			
801				老健		ナースコール	○ナースコールがない。
802							○ナースコールがなかった。
803							○ナースコールがないベットがある。
804							○ナースコール自体がない。
805							○ナースコールが設置されて無い。
806							○ナースコールが、設置されていない。
807	○ナースコールを利用してるのを聞いたことも見たこともない。						
808	○ナースコールが見当たらない。						
809	○ナースコールは見当らなかった。						
810	○ナースコールをとりはらってる。						
811	○ナースコールが壊れていて鳴らない。						
812	○ナースコールが壊れたままになっている。						
813	○ナースコールをコンセントから抜く。						
814	○ナースコールが夜間抜けていると言っていた。						
815	○ナースコールが届かない。						
816	○ナースコールが届かない所にある。						
817	○ナースコールのボタンが手が届かないところにあった。						
818	○「ナースコールが手に届かない時があつて困った」。						
819	○ナースコールを手の届かない所に設置。						
820	○ナースコール手の届かない場所に設置。						
821	○ナースコールを手の届かない場所に設置。						
822	○ナースコールを手の届かない場所に設置。						
823	○ナースコールを手の届かないところに設置。						
824	○ナースコールを手の届かない場所に設置。						

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856	老健	ナースコール	<p>○ナースコールを手の届かない場所に設置。</p> <p>○ナースコールを手の届かない所に置いている。</p> <p>○ナースコールを手の届かない所に置いている。</p> <p>○ナースコールを手の届かない場所に設置(1名のみ)。</p> <p>○ナースコールが手の届かない場所に設置されていた。</p> <p>○ナースコールを手の届かない棚の上にあげてある。</p> <p>○ナースコールが手の届かない壁に設置されている。</p> <p>○ナースコールも手の届かないところに置いてあるところもある。</p> <p>○ナースコールが利用者の手の届かないところに置かれていた。</p> <p>○ナースコールの位置。手が届かない。→施設に報告。確認済み。</p> <p>○ナースコールのコードがしばったままで、明らかに使用していない。</p> <p>○ナースコールのコードが結んであり、上の方にひっかけてある。</p> <p>○寝たきりの方はナースコールに手が届かない。</p> <p>○「呼んでくださいね」と言って立ち去ったのに、ナースコールを手の届かない所に置いている。</p> <p>○ナースコールをよく押す人は手の届かない所に設置。</p> <p>○呼び出しボタンを頻繁に押すので手の届きにくいところに置く。</p> <p>○ナースコールをつけない。何度もナースコールを押す人だろうか？</p> <p>○「ナースコールをひんぱんに鳴らす」という理由で、手の届かない所に置く。</p> <p>○ナースコールを頻繁に押すので電源を切っている。</p> <p>○ナースコールがベッドから届かないようにしてあったので問うたら、「用事がないのに何度も押されるので」と言われた。</p> <p>○ナースコールを押すこともできない利用者を、「用事もないのに職員を呼ぶ」との理由から、部屋のドアを閉め、呼んでも声が届かないような対応をしている。</p> <p>○ナースコールがベッドから離れた窓際に垂れ下がっていた。「壊れたから枕元から外されている」と本人は思っている。</p> <p>○「自分のところにはベルがない(ナースコールは抜いてあった)」と女性。</p> <p>○ナースコールをベッドと壁の間にいつも差し込まれている。</p> <p>○訴えが多い人なのかは不明だが、ダンスでコールをかくされている方がいた。本人は「ナースコールがない」と思っていた。</p> <p>○利用者から「ナースコールを高いところにおかれた」と聞く。職員にたずねると、実際にあったそうで、その職員に注意をし改善されている。</p> <p>○ベッドから落ち、ナースコールには手が届かず、怖い思いをした。</p> <p>○床にマットを敷いて寝る利用者の、手の届かないところにナースコール。</p> <p>○ナースコール使用が出来ない方の、それに代わる物がない。首から下が不自由のため、大声で職員を呼んでいる。</p> <p>○「利用者がナースコールを理解できない」との理由で、ベッドと壁の間に挟まった格好で垂れ下がっていた。ナースを呼ぶ時は大きな声で呼ぶようお願いしている。</p> <p>○意志疎通の難しい方。ナースコールが手の届かない場所にある。家族訪問時に押されていたが、対応がなく、詰め所まで職員を呼びに行かれた。</p> <p>○夜間何度かコールをすると、ベッド頭側上の手の届かない棚へナースコールを置かれる。「コードを引っ張って取ろうとしたら、顔面にコールが落ちてきて傷ができた」との本人の訴え。</p>
857 858 859 860 861 862 863 864 865 866	老健	施錠	<p>○部屋に錠がかかっていた。</p> <p>○部屋の入口を施錠していた。</p> <p>○居室の部屋にかぎをかけたままおらせる。</p> <p>○認知症の利用者の部屋に錠をかけている。</p> <p>○ドア入口のノブにヒモを結び部屋から出られないようにする。</p> <p>○すべての居室内ドアに紐でしばられ閉められないようにしていた。</p> <p>○夜に、充分寝てもらえるように、日中起きていてほしいため、一時的でも居室に錠をかける。</p> <p>○「徘徊して他の利用者の部屋に入るから」と、に錠をかけてとじこめていた。</p> <p>○MRSAの利用者の居室に錠をかけている。理由は「他の利用者があやまって入れ込んでの感染を防ぐため」。</p> <p>○個室や多床室でカギをかけているところがいくつかありました。1部屋は、「MRSAの方が居て、感染症対策」とのこと。別の部屋は、「経管栄養の方がいるため、いたずら防止のため」との説明がありました。</p>

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
867	老健	施錠	○老健であるのに、リハビリもなく1日が過ぎていく。部屋に入らないよう居室にカギをかける。
868			○私物を入れたロッカーに鍵がかかっている。入所者さんが開けられない。
869			○ユニットのドアに鍵がかかっている。
870			○ユニットのドアを施錠。
871			○ユニットの入口にかぎをかける。
872			○2階、3階は入所のフロアであるが、エレベーターには常時かぎがかかっており、職員に頼まないと開けられない。
873			○訪問中の施設では、3階部分の出入口を利用する場合、すべての人が職員さんの鍵で出入りしています。
874			○3Fの入所者が外に出ないようにエレベーターの「ドア」を開かないように「カギ」をかけ、ペットを横にして柵を作っている。危ない。
875			○出入りに暗証番号の鍵。
876			○施設出入口に鍵をかけている。
877			○居住区域入口に施錠してあった。
878			○入口に鍵をかけてあるので、チャイムを鳴らして職員にあけてもらう。帰る時も職員にあけてもらい、すぐに鍵をかけている。
879			○階段や主要出入口の扉が施錠されていてカードを差込んだり暗証番号を打込まなければ解錠されない
880			○非常口等外部へのドアを紐で縛っている。
881			○玄関にかぎがかけてあった。
882			○棟の出入口すべてに暗証番号キー。
883			○「専門棟」という名のもとに、棟入口が施錠されている。
884			○認知の進んでいるユニット棟の入り口に鍵を掛けていた。現在は開放している。
885			○施設に入る所の引き戸の上部に鍵がついていて、入る時と帰るときは開けて出入りする(認知棟)。
886			○認知症の利用者が暮らしている棟の出入口に、ナンバーによるロックがしてある。利用者が自由に棟から出入りができない。
887	老健	エレベータに (鍵、暗証番号等で) 乗れないようにする	○エレベーターにロックがかかっている。
888			○エレベーターが暗証番号になった。
889			○エレベーターに暗証番号でロックする。
890			○エレベーターの開閉が暗証番号になっている。
891			○エレベーターに暗証番号を入力しないと動かない。
892			○施設出入口エレベーターの操作ができないようになっている。
893			○エレベーターが簡単に操作できないように工夫されている。ボタンにカバーをかけてある。暗証番号によるロック式。
894			○玄関出入口、各階の階段出入口、各階エレベーターはロックされている。(徘徊する入所者のため)
895			○エレベーターがボタン(暗証番号)式。帰宅願望の人が、いつもエレベーター前で待っていた。
896			○エレベーターを自由に押す事ができない様に、2Fのエレベーターのスイッチの部分にカバーがかけてある。
897			○エレベーターのスイッチに暗証番号を付けて、自由に利用出来ない。
898			○帰宅願望から、エレベーター前ですきがあったら乗り込もうとする人がいた。エレベーターを開けるには、職員に頼んであけてもらう。
899			○エレベーターの開閉に必要なカードが必要であり、職員しか操作できない。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
900	老健	エレベータに (鍵、暗証番号等で) 乗れないようにする	○エレベーターが、カードをかざさないと乗り降り出来ない。玄関の入口が自由に開かない。
901			○階段への扉やエレベーター使用時には暗唱番号が必要。建物玄関ドアは、内側からは扉上の方に「開く」のボタンがあり、自動ドアにはなっていない。
902	老健	車いすのタイヤ の空気を抜く	○車いすのタイヤの空気が減っていて移動しづらい。
903			○車椅子のタイヤの空気はよく入ってない時がある。利用者は、仲々重くて動かない力があると訴える。
904	療養	センサーマット等	○ベットサイドにセンサーマット。
905			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
906			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
907			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
908			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
909			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
910			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用あり。
911			○ベッドサイドにセンサーマットを使用しているをみたことがある。
912		○ベットサイド、トイレの入口のセンサーマット使用。	
913	療養	ブザー・ベル等、 音のなるもの	○利用者が椅子から立上ると警報音が鳴る。
914	療養	鈴をつける	○動きが分かるように利用者の車椅子に鈴をつけている。
915			○動きが分かるように利用者(くつ・腕・椅子・掛け布団の足元)に1度、鈴を付けてあった。→施設職員に報告した。
916	療養	ナースコール	○ナースコールなし。
917			○ナースコールの設備がない。
918			○ナースコールのコードが短い。押しやすい場所に無い。
919			○ナースコールの差し込みが抜かれ、押ししても鳴らないようにしている。
920			○ナースコールを手が届かない場所に設置。
921			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
922			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
923			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
924			○ナースコールを手の届かない場所に設置。
925			○ナースコールが手の届かない場所にある。
926			○ナースコールを手の届かない場所に置いていた。
927			○ナースコールの使用。手の届く所にない。
928			○ナースコールは有るが本人の手元近くにない。
929			○ナースコールを上にあげ、押さないようにしている。
930	○ナースコールが丸めたままになっていて、ナースコールを手の届かない場所に設置。		
931	療養	施錠	○出入口にカギが三重にかかっている。
932			○一部の病棟(病室2室)に暗証番号付きロックがしてある。
933	療養	車いすのタイヤ の空気を抜く	○長い廊下を車椅子で自走されている時に、車椅子の進み具合が遅かったため、相談員が車椅子の空気圧を手で触れると、空気が入っていなかったことが1度ありました。→施設職員に報告した。
934	GH	職員の言動	○夜間排せつ介助を依頼すると、怒られる。
935			○夜の排せつ介助を依頼すると「行ったばかりでしょ!」と怒った。
936			○トイレが頻回な利用者に対し、「尿が出にくくなるお薬でも飲みますか」と脅す。
937			○ベッドから車椅子への移乗の際、必要と思われない行為(移乗後に、頭を押す)があった。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
938	GH	センサーマット等	○センサー。
939			○センサーマット。
940			○センサーマット使用。
941			○ベットサイドのセンサーマット。
942			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
943			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
944			○ベッドサイドにセンサーマットが置かれていた。
945			○ベットサイドのセンサーマットを使用していた。
946			○ベットサイドのセンサーマットを使用している方がいる。
947			○ベッドサイドのセンサーマット使用(ユニット18名中、2名が使用)。
948			○ベッドサイドのセンサーマット使用を職員が話す。
949			○ベッド下にセンサーが置かれる。
950			○ベット下にセンサーマット使用。
951			○ベッド下にセンサーマットを使用。
952			○ベッド下にセンサーマットを使用している(1~2名程度)。
953			○ベットサイド(下)のセンサーマット使用。
954			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
955			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
956			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
957			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
958			○ベッドサイド(下・背)センサーマット使用。
959			○ベッドからおりたことがわかるようにセンサーマットを使用していた。
960			○ベットサイド(下)にセンサーマットを使用し、ベットから降りたらわかるようにしてある。
961			○徘徊の方の部屋には、センサーがつけられていた。
962			○転倒防止のため、ベッドサイド下にセンサーマット使用。
963			○ベッドサイドにセンサーマットが敷かれていた。転倒を防ぐためにと聞いていた。
964			○ベッド下の床にセンサーマット使用。「立ち上がったら危険なので、わかるようにしている」とのことだった。
965			○センサーマット使用。「ベッド下に置くと利用者が飛び超えるので、肩先に置いている」と職員が話された。
966			○赤外線センサーを利用して、利用者の動きを察知している。介助が必要な利用者が、自室でトイレ等を訴える事が出来ずに動いてしまい、ベッド下に下りていた事があり、職員がすばやく気づく事が出来るようにするため。センサーマットは、利用者が踏まないように避けてしまい効果がなかった。
967			○センサーマット(ベッド下)を使用。ベッドから降りたら鳴るように敷いてある。2名の方に使用。施設には、確認しておりません。
968			○日中、夜間を問わず、自力で立ち上がれる方にセンサーマットを使用。「家族の許可はとれている」と職員は説明。
969	○夜間のセンサーマット使用。		
970	○夜間センサーマットを使用される利用者あり。		
971	○センサーマットがベッド下にあった。夜間のみ電源を入れている。		
972	○ベッドから離れた時にわかるように、夜間のみベッドサイド(横側)にセンサー使用。		
973	○夜間にベッドからおりてしまったりしたことがあると、ベッド下にセンサーマットを敷いていました。		
974	○スリッパにセンサーを付けている。		
975	○履き物にセンサーが取り付けられている。		
976	○移動可能(マットではない)なセンサーを設置。		
977	○ベッドの4本柵からセンサーマットに変えた。		
978	○居室前にセンサーマットを置く。		
979	○居室内に夜間対応のためセンサー設置してある。		
980	○車イスから立ち上がったりするとセンサーが鳴る。		
981	○立ち上がり時、反応するセンサーを使用してあった。		

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
982	GH	センサーマット等	○臥床時、センサーマットを安易に利用。
983			○動きが激しい方には、ベット下にセンサーマットを使用されている施設は多い。
984			○センサーマットと知らず、ベットに近づいたら職員が飛んで来た(使用している施設複数か所有り)。
985			○グループホームのためか、センサーマットはほとんどの人に使用されている。起床されたら音楽が鳴りわかるようになっている。
986			○センサーマットは結構みた。でも、これもグレーゾーン?
987			○センサー・ベッドからの起き上がりがわかるようにつけられている。訪問時、何度も鳴っていたが、部屋まで入って確認はしていません。職員さんから説明を受けただけにとどまっています。体調があまり良くないところへ入って行くのはどうかと思ったので、話を職員さんから聞くだけにしました
988			○ベッドサイドにセンサーマットが置かれている。入居者が、ベッドから立ち上がろうとするとブザーが鳴り、職員が直行して「立ち上がらないように」「寝ているように」と促していた。「転ぶと危ない」といって、立ち上がりやベッドから離れることを常に抑止されていると、入居者はまもなく立ち上がることも出来なくなる。改善を求めたい。
989			○停電時のセンサーマットが使用不可時、職員不足。
990			GH
991	○車椅子から立ち上がると、車椅子と身体に繋がった紐がはずれブザーがなる。		
992	○病院から入所した利用者が、立ち上がると音楽が鳴る座布団を持参し、使い続けていた。(転倒防止のため)		
993	GH	鈴をつける	○靴に鈴をつけていた。
994			○靴に鈴をつけていた。
995			○靴に鈴をつけている。
996			○利用者の靴に鈴をつけている。
997			○利用者さんの靴に鈴がつけられていた。
998			○入居者数名の靴に鈴が付けられている。
999			○室内履きの後に鈴をつけてある。
1000			○室内履きのくつ上に鈴を付けていた。
1001			○ルームシューズに鈴をつけていた。
1002			○施設外に出てしまう利用者の靴に鈴を付けている。
1003			○認知症で動きが不安定な男性利用者の片方の靴に、鈴をつけていた。
1004			○靴に鈴をつけて、歩くと音になるようにしている。
1005			○上ばきに鈴を付けて、行動をチェックしていた。
1006			○靴に鈴をつけているのを見たことがあります。その鈴の音を聞き、すぐ職員が飛んで行ってました。
1007			○足元に鈴をつけていた。
1008			○動きが分かるように靴に鈴をつけている。
1009			○動きが分かるよう、靴に鈴をつけている。
1010			○動きが分かるように、利用者の靴に鈴をつけている。
1011			○動きが分かるように、利用者の靴に鈴をつけていた。
1012			○動きが分かるように、利用者(くつ、椅子)に鈴を付けている。
1013			○動きが分かるように、利用者(くつ・腕・椅子・掛け布団の足元)に鈴を付けている。
1014			○動きが分かるように利用者に鈴を付けている。くつの後に縫い付けてあったり、ゴムバンドに固定して、足下にしていた。
1015			○動きが分かるように、利用者の下駄箱のくつに鈴が置いてあった。(この方は、近くのコンビニで最近保護されたことがある)
1016			○目にした事はないが、入居者さんの話によると、「夜間は、はきものに鈴をつけていると…」。他の人はどうかと尋ねたが「他の人の事は解らない」と返事。責任者に鈴について聞いたら、「夜間職員が少ないためです」と答えられました。
1017			○車いすに鈴を付ける。
1018			○車椅子に鈴をつけている。
1019			○車イスに風鈴状(鈴?)をつけている。
1020	○車いすに鈴をつけている(動きが分かるように)。		

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
1021	GH	鈴をつける	○入居者の車イスに鈴をつけていた。
1022			○手押し車に鈴をつけている。
1023			○シルバーカーに鈴を付けていた。
1024			○布団、歩行時の杖に鈴が付けてあった。
1025			○ベッドサイドに鈴が付けてある。
1026			○居室のベット柵に鈴をつける。
1027			○動きが分かるようにベッドの柵に鈴を付けている。
1028			○掛布団に動きが分かる様に大きな鈴を付けている。
1029			○動きが分かるように利用者の腕、掛け布団に鈴を付けている。
1030			○玄関ドアに椅子を並べ、カーテンに動きがわかる様に鈴を付けている。
1031			○ドアに鈴が付けてあった。利用者の動きが分かるようにということだと思う。安全を考えて…ということでもあると思う。
1032			○利用者の1人が、目を離すと外に出ようとするのを防ぐために、いろいろと工夫したところ…。 ・2か所あるドアの一方は施錠し、一方は開けているけれども、利用者から外が見えないようにのれんをし、鈴をつけている。ドアの前には椅子を2つ置いてある。 ・拘束にならないように、両方には錠はかけていない。
1033			GH
1034	○ナースコールを手の届かない位置に固定している。		
1035	○ナースコールを利用者の手の届かない位置に固定している。		
1036	○すぐに何でもナースコールを押してしまうので、ナースコールが見当たらなかった。		
1037	○ベッドから落ちたがナースコールの設備が無く、巡回も無かったため、朝まで床に転がっていた。		
1038	○ナースコールの位置が遠いため、利用者は手が届かず、隣の利用者に頼んでいた。		
1039	○夜間、職員さんに連絡方法がない。ナースコールなし。鈴が設置されていても小さい音で職員さんに届かない。		
1040	○コールベルの不設置。「夜間が不安」。		
1041	○ナースコールがなく、夜間に非常事態が起きた際が心配。		
1042	○声も小さく、足が不自由で、一人で起き上がることができない方の居室が、職員さんがいるところから遠く、しかもナースコールも設置されていなかった。何かあったとき呼ぶことができない。		
1043	○ナースコールのコードが巻きつけてあり、すぐには手の届かない所に掛けてある。施設に質問「用事ではないのに頻繁に押されるので」との回答。トイレは自分で行くことができ、押し車利用で歩行可能な方です。		
1044	○ナースコールを利用者の手の届かないベッド頭上にくくりつけてある。あるいは利用者には「このナースコールは故障中である」と説明、使用しないよう促す。		
1045	○下半身マヒの男性利用者さんを、昼間カーテンをしめたままのうす暗い部屋でベッドの上に寝かせたまま、放置していた。相談員が入室して声をかけると、「よんでもきてくれへんねん」と訴え、つらそうにされていた。ナースコールもなく、職員さんのいる部屋からは、離れた所にある部屋で、本人が呼んでもきこえない状態であった。次回、再度観察して、状況判断しようということで、次の訪問時お部屋にいくと、空室になっていて、急に奥さんの希望で退所されたということで、職員に退所理由をたずねると、あいまいな返答で、次回施設長に確認する予定である。		
1046	GH	施錠	○個室に鍵がかけられている。
1047			○室を出入りできないよう鍵を掛けている。
1048			○安全のため、夜間、居室に外から施錠する。
1049			○部屋に鍵がかかっている。(徘徊がある方なので仕方ないと思いますが…)
1050			○個室の鍵は手の届かない場所に保管。
1051			○居室で排尿する可能性がある方の部屋の外に、手が届かない位置に鍵をかけてあった。
1052			○徘徊する人が入れないように、他の利用者さんの部屋のカギを外(ろう下側)から閉める。
1053			○ユニット出入口のドアの施錠。
1054			○ユニットそれぞれの入口にも施錠(長時間において)。
1055			○玄関はもちろん、ユニットのドアがいつも施錠してある。
1056			○ユニットの入り口にカギがかけられており、自由に出入りできない。
1057			○ユニットの出入口に、二重に施錠。
1058	○ユニットの入り口に、常にカギをかけていた。		

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
1059 GH		施錠	<p>○2つあるユニットの片方が、パブリックスペースの出入口のカギを時々閉めていることがある。室内でカギをかけていることもある。</p> <p>○1F・2Fとも、ドアに暗証番号式のダイヤルがついている。</p> <p>○利用者のフロアのドアに施錠がされており、開閉には暗証番号が必要であり、職員しか操作できない。</p> <p>○フロアに入ろうとすると、カギがかかっていて入れなかった。(ガラス越しにみても)職員の姿も見えない。</p> <p>○2階建のGHであるが、1F・2Fの出入口が常時鍵がかけられている。入居者はそれぞれのフロアに生活している。通常1F・2Fの行き来はない。いろいろな状態の人がいる事は承知の上であるが、どの様に理解・認識したらよいのか考えてしまう。</p> <p>○出入口の施錠。</p> <p>○出入口を施錠している。</p> <p>○出入口(玄関近く)に鍵をかけている。</p> <p>○ホールから出れないように出入口のドアを施錠している。</p> <p>○出入り口が二重に施錠されている。</p> <p>○出入口に常時カギがかかっている。</p> <p>○施設の入り口が常に鍵がかけられている。</p> <p>○食道兼リビングホールの出口がシリンダー錠で施錠されている。</p> <p>○いつもではないが、出入り口ドアに鍵をかける。障害物を置く。(徘徊者の動きが激しい時のようだ)</p> <p>○出入り口の施錠。入所直後で、何度かひとりで外へ行ってしまう方がおり、一定期間ではあったが施錠を実施していた。</p> <p>○出入口(玄関相当部分)がオートロックとなっている。以前は自由に開閉できたが、出入りのときは職員がカギを開閉している。出入口から外に出るとすぐに階段があり、利用者が外に出ると転倒など考えられるためではないかと思われる。</p> <p>○入口ドアにカギを掛けている。利用者さんに対して、言い捨てのような物言い。悪気があってされたことではないのに、大きい声で怒る。スタッフ同士で聞こえる位置で、当事者の方の悪口を聞こえるように言う。利用者さんの話を聞くのではなく、頭ごなしに怒る。利用者さんのおられる前でスタッフを大声で怒る。身体拘束とは言えないかもしれませんが、精神的にストレス、ダメージを与えていると思われた。</p> <p>○夜間に鍵がかかり、扉開閉時にはチャイムが鳴るようになっている。</p> <p>○入り口の自動ドアのスイッチが切られていて開けるのがとても重くて力がいる。</p> <p>○玄関に鍵。</p> <p>○玄関のカギ。</p> <p>○玄関に施錠。</p> <p>○玄関の施錠。</p> <p>○玄関の施錠。</p> <p>○玄関が施錠してある。</p> <p>○玄関、施錠されている施設も多い。</p> <p>○玄関やホール及びテラスの出入口に全て鍵がかけられている。</p> <p>○事故防止の為、玄関片側、2階階段上に鍵がかけられている。</p> <p>○徘徊する利用者の安全面から、時間によって玄関ドアの鍵を閉める時がある。</p> <p>○玄関は、自動ドアで内側からボタンを押さないと、開けられないようになっている。</p> <p>○玄関の内側から常時施錠(2か所)。1か所は扉の最上部に鍵穴があり、出入り時はスタッフが上部の鍵を開ける。</p> <p>○利用者が出て行かないように玄関は鍵をかけてあった。開設当時2年間位。現在はしてない。</p> <p>○玄関、出入口、1階から2階への通用階段が、錠でロックされている。「徘徊者がいるため」。</p> <p>○玄関の戸がロックを解除しないと自動ドアにならないようにしてあり、利用者一人では外に出られない。</p> <p>○玄関入口には、危険防止のため、ブザーをとりつけ錠を掛けている。外出をしようとする利用者に「出られん。出られん。」と言って放置している。</p> <p>○玄関は常に鍵がかかり、以前は入口門にもかかっていた。今は内のインターホンを鳴らす。内を入り玄関鍵を職員が開ける。「そうしないと利用者が出るので仕事できません」と、以前問うと責任者が言われた。</p>

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
1095	GH	施錠	○しっかりとカギとカーテンを閉めている施設が多く、外の空気を感じてもらいたい。認知度が進むのではとあってしまいます。
1096			○EV や玄関トビラへのセキュリティロックはどう判断すべきか。
1097	GH	エレベータに (鍵、暗証番号等で) 乗れないようにする	○エレベーターに暗証番号でロックする。
1098			○エレベーター、階段等暗証番号で管理されていた。
1099			○施設の建物の場所なのか、エレベーターに暗証番号がある。
1100			○エレベーターは常時ロックされていて、キーを差し込んで動かす。
1101	ショート	センサーマット等	○ベッドサイドの下にセンサーマット使用していた。
1102			○センサーマットは比較的使用している。
1103	ショート	ナースコール	○ナースコールを手の届かない所に設置する。
1104			○ナースコールをベットの柵にしばり使用しにくくしている。
1105	ショート	施錠	○出入口にカギ。
1106			○玄関・エレベーターに錠がかけられている。
1107			○室内(ディールーム、食堂)の出入りにカギがかけられるようになっている。
1108			○玄関トビラが施錠しており、外からのブザーの鳴動により、内側から人為的に解錠する。利用者は一人で外へ出ることはできない。
1109	デイ	センサーマット等	○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
1110			○ベッドサイドのセンサーマットについては、利用者の安全のためであると理解していましたが、身体拘束になるのであれば、問題であると思います。
1111	デイ	施錠	○出入口の戸に鍵をかけていて、自由に出ていけなくしていた。
1112			○簡単に外に出られないように玄関に作為が施されている。自動ドアの電源を切り、手動にしてある。鍵がかけられている。
1113			○玄関の引き戸(重く開けにくい)に、利用者の状況によって(手の届きにくい所へ)カギをかけることがある。玄関に鍵をかけることがある。
1114	小規模	センサーマット等	○ベッドサイドに常時センサーマットが置いてある。
1115			○ベッドサイド下にセンサーマット使用は普通に置いています。
1116			○センサーマット=徘徊の予防に利用していると職員から報告あり。
1117			○電導マットレスがあり、ベッドから下りて移動すればベルが鳴り響きやだ。
1118	小規模	ブザー・ベル等、 音のなるもの	○96歳の高齢の方(脚腰は丈夫)が、「動きまわる」とのことでブザー(?)をつけていた。
1119	小規模	鈴をつける	○認知が進んで靴に鈴がつけられて、独り言も多く、以前の面影がない。Tシャツの後に施設の電話番号が記入されていた。
1120	小規模	施錠	○出入口に施錠されている。
1121			○玄関から外に出る利用者がおられた時、玄関に鍵をかけられていた。
1122			○居住スペースから退出させない。出入口エレベーターや階段の施錠(外出禁止)。直接的な拘束ではないが、行動を規制することは間接的な拘束にはあたらないか。身体機能の低下につながるのでは。外出による転倒事故等の危険防止のためとは思いますが…。
1123	小規模	エレベータに (鍵、暗証番号等で) 乗れないようにする	○エレベーター、階段等暗証番号で管理されていた。
1124	その他	職員の言動	○夜間排せつの回数が多いと怒られ今は紙おむつを使用している。
1125	その他	センサーマット等	○センサーマット使用。
1126			○椅子にセンサー。
1127			○ベッド下のセンサー様マット。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
1128	その他	センサーマット等	○ベッド脇にセンサー。
1129			○ベッドサイドのセンサーマット使用。
1130			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
1131			○ベッドサイド(下)のセンサーマット使用。
1132			○「ヘッドサイド」にセンサーマットを使用している。
1133			○ベッドサイド(下)・ベッド柵にセンサー(マット)使用。
1134			○夜間、トイレに起きようとする足元のセンサーマットが作動。
1135			○ベッドサイドに勝手に降りると、センサーで詰所へ知らせるようになっている。
1136			○入居者の個室にて、入居者が車椅子に移るためにはベッドから足を下す。その位置にカーペットがあった。そのカーペットがセンサーになっていて職員に知らせるようになっていた。
1137			○ベッド脇にセンサーマット使用。家族に了解済み。
1138			○センサーマットは3部屋で使用。相談員が気づかず踏んでしまい、職員が来た。家族の承諾の有無は確認していない。
1139			○ベッドサイド(ベッドより降した床)にセンサーマットが置いてあります。ご家族と相談。グレーゾーンですが、足が不自由気。怪我が心配で、ベッドより降りるとわかるように置いています。職員が駆けつけて怪我が無いように見守ります。
1140			○ベット下の足もとにセンサーマットがある。生活相談員に話したところ「そろそろセンサー設置をやめよう」と検討しているところだ」との回答があった。
1141	その他	鈴をつける	○車イスに鈴。
1142			○ナースコールが柵の上にあった。
1143			○ナースコールが手の届かない所にあった。
1144			○ナースコールが取り除かれている。引っ張られ、壊れているため修理中。施設としては「家族の承諾がなければ取付けできない」とのこと。
1145	その他	施錠	○部屋に施錠。
1146			○施設の入口に鍵をかけている。
1147			○外へ出られないように鍵をかけられている利用者がいる。
1148			○玄関自動ドアが手動に。開閉にかなり力が必要。
1149			○プライバシー尊重のため居室施錠できる施設だが、寝たきりの人の居室も施錠している。
1150			○認知度が高い棟では外から鍵をかけてあり、訪問するにはスタッフに開けてもらった。「他の入所者が勝手に開けて入らないようにしている」との施設側の回答。
1151			○1階入口のドアは常に施錠してある。排回があり、外へも何度か出てしまい、警察の世話になったこともある。(他利用の無断入室も考えられる。施錠してあると安心)本人の希望。各個室も施錠してある部屋の方が多い。
1152			○利用者さんが玄関に長靴を持って立っていて、「散歩に行くの」と言っていました。介護者さんが「雪が降っているし、滑って転んでも困るし、それに自分の部屋から長靴もってこない」と駄目では」と、玄関にカギをかけ外に出れないようにしました。
1153	その他	エレベータに(鍵、暗証番号等で)乗れないようにする	○エレベーターに施錠(一部の階)。
1154	不明	センサーマット等	○センサーマット使用。
1155			○病院で入居患者に対してセンサーマットを使用していた。
1156			○認知症利用者さんの階では、ほぼ1/3にセンサーマットが使用されている。
1157			○ベッドの下にセンサーがつけてあった。
1158			○ベッドサイドの下にセンサーマットが置いていた。
1159			○ベッドサイド、タタミ床サイドのセンサーマット使用。
1160			○部屋(個室)の入口にセンサーマット使用。
1161			○勝手に移動するのでマットにセンサーを入れてありました。
1162			○センサーマットが多い。必要がないように思う方も。
1163			○センサーマット使用での問題点。例えば職員がセンサーマットが作動していなければ、「大丈夫である」という誤った認識を持つことがあるとすれば問題です。
1164			○センサーマット使用何度もベットから降りようとして、転落の危険性があるため、その対策としての対応がわかるが、注意しなければならないことは、センサーマットを使用することで、これに依存してしまう傾向が生まれることが心配です。介護機器への機械的な依存を防ぎ利用目的を明確にした上で使用することが大切です。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	具体的行為(事例)
1165	不明	鈴をつける	○動きが分かるようにくつのかかと部分に鈴を付けていた。
1166			○鈴を付けられている
1167	不明	ナースコール	○ナースコールを手の届かない所に設置。
1168			○ナースコールを手の届かない場所に置いてあった。
1169			○ナースコールとベッドの位置が適切でない居室もある。
1170			○車イス利用者の手が届かない所にナースコールがまきつけられてあった。「意図的ではない」と、責任者からの説明があった。
1171	不明	施錠	○出入口及びエレベーターには暗しよう番号ロックが施されている。
1172			○出入口や部屋の入口にも鍵がかかっている時がある。
1173	(集計より除外)	明らかな虐待?	○腕を急に引っ張って起こされて手首にアザができた。(施設とお話し、認知症状も有り、不明)
1174	(集計より除外)	明らかな虐待?	○両手の甲に内出血のかなり大きい痣があった。スタッフに確認したところ、「朝、起床時に暴れるので抑えてついた」との事。今現在は痣の色が薄くなっている。
1175	(集計より除外)	明らかな虐待?	○直接見た訳ではありませんが、訪問を終えて帰ろうとした時に「バチン」という音がして騒がしくなったので、職員さんに「何があったのですか」と尋ねました。「いいえ入所者さんが少し興奮されただけです」と言われましたが、ホップタを叩く音に聞えました。入所者さん同志のいさかいだったのかも…。

不適切ケア

【不適切ケア分類 n=4840】

	全般	不適切な口調・言葉遣い	特養	特養					老健	療養	グループホーム	ショートステイ	デイ・デイケア	小規模多機能	その他	サービス種類不明	
				従来型	従来型・個室ユニット型	個室ユニット型	タイプ不明	小規模特養									
1	全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	60	34	3	10	11	2	18	1	26	1	3	3	3	1
2.44				2.79	2.05	2.01	2.17	2.20	1.55	1.79	3.68	2.44	2.91	4.55	2.34	0.88	
19				7	-	6	4	2	6	-	5	1	1	-	2	1	
0.77				0.58	-	1.20	0.79	2.20	0.52	-	0.70	2.44	0.97	-	1.56	0.88	
12				8	-	4	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	
0.49		0.66	-	0.80	-	-	-	-	0.28	1.00	0.97	-	-	-			
18		9	-	4	4	1	7	-	12	1	2	-	-	1			
0.73		0.74	-	0.80	0.79	1.10	0.60	-	1.69	2.44	1.94	-	-	0.88			
46		16	2	10	18	-	28	1	22	1	5	5	3	3			
1.87		1.31	1.37	2.01	3.54	-	2.41	1.79	3.09	2.44	4.85	7.58	2.34	2.65			
23		13	1	4	4	1	6	1	6	-	2	1	1	-			
0.93		1.07	0.68	0.80	0.79	1.10	0.52	1.79	0.84	-	1.94	1.52	0.78	-			
93		31	5	34	17	6	40	2	47	-	14	3	5	4			
3.78		2.55	3.42	6.83	3.35	6.59	3.44	3.57	6.61	-	13.59	4.55	3.91	3.54			
85		43	6	14	20	2	40	1	20	2	-	2	6	4			
3.46	3.53	4.11	2.81	3.94	2.20	3.44	1.79	2.81	4.88	-	3.03	4.69	3.54				
96	48	5	23	15	5	34	2	13	1	1	2	6	2				
3.90	3.94	3.42	4.62	2.95	5.49	2.93	3.57	1.83	2.44	4.00	3.03	4.69	1.77				
42	22	5	7	6	2	26	2	6	3	4	-	1	3				
1.71	1.81	3.42	1.41	1.18	2.20	2.24	3.57	0.84	7.32	3.88	-	0.78	2.65				
27	10	1	7	7	2	8	-	3	-	1	2	2	1				
1.10	0.82	0.68	1.41	1.38	2.20	0.69	-	0.42	-	0.97	3.03	1.56	0.88				
6	4	-	1	1	-	4	-	6	-	1	3	2	-				
0.24	0.33	-	0.20	0.20	-	0.34	-	0.84	-	0.97	4.55	1.56	-				
108	54	10	23	20	1	43	3	7	1	-	-	5	3				
4.39	4.44	6.85	4.62	3.94	1.10	3.70	5.36	0.98	2.44	-	-	3.91	2.65				
57	28	3	11	15	-	19	1	28	-	6	1	3	1				
2.32	2.30	2.05	2.21	2.95	-	1.64	1.79	3.94	-	5.83	1.52	2.34	0.88				
19	6	1	6	5	1	6	-	8	-	1	-	3	-				
0.77	0.49	0.68	1.20	0.98	1.10	0.52	-	1.13	-	0.97	-	2.34	-				

【不適切ケア分類 n=4840】

		特養					老健	療養	グループホーム	ショートステイ	デイ・デイケア	小規模多機能	その他	サービス種類不明	
		従来型	従来型・個室ユニット型	個室ユニット型	タイプ不明	小規模特養									
16	トイレ	不適切な言葉かけ	34	22	2	7	3	-	16	2	12	1	-	2	1
			1.38	1.81	1.37	1.41	0.59	-	1.38	3.57	1.69	2.44	-	1.56	0.88
17		言葉かけしない・少ない	3	2	-	-	-	1	2	-	1	-	-	-	-
			0.12	0.16	-	-	-	1.10	0.17	-	0.14	-	-	-	-
18		不適切な態度・対応	19	8	2	4	1	4	7	1	3	-	-	2	-
			0.77	0.66	1.37	0.80	0.20	4.40	0.60	1.79	0.42	-	-	3.03	-
19		さっき行った	59	33	5	7	10	4	31	-	16	-	6	-	3
			2.40	2.71	3.42	1.41	1.97	4.40	2.67	-	2.25	-	5.83	-	2.65
20		ちょっと待って	29	14	-	1	14	-	13	-	1	-	4	-	4
			1.18	1.15	-	0.20	2.76	-	1.12	-	0.14	-	3.88	-	0.78
21		待たせる	24	13	-	8	3	-	13	-	2	-	-	1	-
			0.98	1.07	-	1.61	0.59	-	1.12	-	0.28	-	-	0.78	-
22		対応しない・放置	60	24	5	16	14	1	27	1	27	2	1	1	5
			2.44	1.97	3.42	3.21	2.76	1.10	2.32	1.79	3.80	4.88	0.97	1.52	3.91
23		無視	33	19	-	6	6	2	13	-	6	1	-	1	1
			1.34	1.56	-	1.20	1.18	2.20	1.12	-	0.84	2.44	-	1.52	0.78
24		阻止する	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1
			0.04	0.08	-	-	-	-	-	-	0.28	-	-	-	0.78
25		我慢する・させる	9	3	1	3	2	-	7	-	3	1	-	-	-
			0.37	0.25	0.68	0.60	0.39	-	0.60	-	0.42	2.44	-	-	-
26		ナースコール対応	15	10	1	4	-	-	8	-	1	-	-	-	1
			0.61	0.82	0.68	0.80	-	-	0.69	-	0.14	-	-	-	0.78
27		トイレの時間が決まっている	19	13	-	-	5	1	9	3	9	-	-	-	-
			0.77	1.07	-	-	0.98	1.10	0.77	5.36	1.27	-	-	-	-
28		ドアを開けたまま	59	27	5	20	7	-	13	1	35	2	2	1	3
			2.40	2.22	3.42	4.02	1.38	-	1.12	1.79	4.92	4.88	1.94	1.52	2.34
29		カーテンのみ・カーテンを閉めない等	27	18	2	2	5	-	21	2	1	-	1	2	-
			1.10	1.48	1.37	0.40	0.98	-	1.81	3.57	0.14	-	0.97	3.03	-
30		ハードの問題	1	1	-	-	-	-	3	-	-	-	2	-	-
			0.04	0.08	-	-	-	-	0.26	-	-	-	1.94	-	-
31		トイレトペーパーがない等	4	3	1	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-
			0.16	0.25	0.68	-	-	-	0.43	-	-	-	-	-	-
32		ポータブルトイレ・尿瓶	16	11	2	1	1	1	8	-	1	-	-	-	-
			0.65	0.90	1.37	0.20	0.20	1.10	0.69	-	0.14	-	-	-	-
33		異性介助	4	2	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1
			0.16	0.16	0.68	0.20	-	-	-	-	0.14	-	-	-	0.88
34		その他	27	8	1	2	12	4	24	-	15	1	1	1	2
			1.10	0.66	0.68	0.40	2.36	4.40	2.07	-	2.11	2.44	0.97	1.52	0.78

【不適切ケア分類 n=4840】

			特養					老健	療養	グループホーム	ショートステイ	デイ・デイケア	小規模多機能	その他	サービス種類 不明	
			従来型	従来型・個室ユニット型	個室ユニット型	タイプ不明	小規模特養									
35	おむつ	便意・尿意があるのにおむつ	13	4	-	5	4	-	3	-	2	-	1	-	1	-
			0.53	0.33	-	1.00	0.79	-	0.26	-	0.28	-	0.97	-	0.78	-
36	おむつ	夜はおむつ	9	6	-	2	1	-	7	1	1	2	-	-	-	
			0.37	0.49	-	0.40	0.20	-	0.60	1.79	0.14	4.88	-	-	-	-
37	おむつ	言葉かけしない	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
			0.04	0.08	-	-	-	-	0.09	-	-	-	-	-	-	-
38	おむつ	ちょっと待って	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
			0.08	0.08	-	0.20	-	-	-	-	-	-	-	-	0.78	-
39	おむつ	対応しない・放置	16	14	-	2	-	-	7	1	5	-	1	-	2	1
			0.65	1.15	-	0.40	-	-	0.60	1.79	0.70	-	0.97	-	1.56	0.88
40	おむつ	おむつしてるから大丈夫	27	16	2	5	4	-	10	-	3	-	1	2	1	3
			1.10	1.31	1.37	1.00	0.79	-	0.86	-	0.42	-	0.97	3.03	0.78	2.65
41	おむつ	おむつにして	31	18	2	8	3	-	17	1	3	-	1	-	-	1
			1.26	1.48	1.37	1.61	0.59	-	1.46	1.79	0.42	-	0.97	-	-	0.88
42	おむつ	ドアを開けたまま	3	1	-	1	1	-	9	-	7	-	-	-	-	-
			0.12	0.08	-	0.20	0.20	-	0.77	-	0.98	-	-	-	-	-
43	おむつ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等	8	4	1	1	2	-	11	2	-	-	-	-	-	-
			0.33	0.33	0.68	0.20	0.39	-	0.95	3.57	-	-	-	-	-	-
44	おむつ	定時交換	9	5	1	2	1	-	13	1	-	-	-	-	-	1
			0.37	0.41	0.68	0.40	0.20	-	1.12	1.79	-	-	-	-	-	0.88
45	おむつ	すぐ対応せず便臭	3	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
			0.12	0.25	-	-	-	-	-	-	0.14	-	-	-	-	-
46	おむつ	異性介助	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			0.08	0.08	-	-	0.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47	おむつ	その他	11	1	2	5	2	1	8	1	11	-	1	1	3	-
			0.45	0.08	1.37	1.00	0.39	1.10	0.69	1.79	1.55	-	0.97	1.52	2.34	-

【不適切ケア分類 n=4840】

			特養					老健	療養	グループホーム	ショートステイ	デイ・デイケア	小規模多機能	その他	サービス種類不明
			従来型	従来型・個室ユニット型	個室ユニット型	タイプ不明	小規模特養								
48	入浴	不適切な言葉かけ	4	3	-	-	-	1	2	-	2	-	-	-	-
			0.16	0.25	-	-	-	1.10	0.17	-	0.28	-	-	-	-
49	入浴	不適切な態度・対応	1	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	
			0.04	0.08	-	-	-	-	0.17	1.79	-	-	-	-	-
50	入浴	対応しない・放置	2	1	-	1	-	-	-	1	3	-	-	-	
			0.08	0.08	-	0.20	-	-	-	1.79	0.42	-	-	-	0.88
51	入浴	待たせる	11	6	-	1	4	-	9	-	2	-	-	-	
			0.45	0.49	-	0.20	0.79	-	0.77	-	0.28	-	-	-	-
52	入浴	車いす等	8	4	-	2	2	-	3	-	-	-	-	-	
			0.33	0.33	-	0.40	0.39	-	0.26	-	-	-	-	-	-
53	入浴	裸	6	2	1	1	2	-	2	1	-	-	-	1	
			0.24	0.16	0.68	0.20	0.39	-	0.17	1.79	-	-	-	0.78	-
54	入浴	下着・タオルケット等	6	4	1	1	-	-	4	1	-	-	-	-	
			0.24	0.33	0.68	0.20	-	-	0.34	1.79	-	-	-	-	-
55	入浴	入浴を無理強い	9	4	-	2	3	-	3	-	-	1	1	1	
			0.37	0.33	-	0.40	0.59	-	0.26	-	-	2.44	0.97	1.52	0.88
56	入浴	移動	裸・タオルケットで移動	6	3	-	-	3	-	-	2	-	-	-	
			0.24	0.25	-	-	0.59	-	-	-	0.28	-	-	-	0.88
57	入浴	不適切な移動	2	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	
			0.08	0.16	-	-	-	-	-	-	0.14	-	-	-	1.77
58	入浴	ドアを開けたまま	13	5	1	5	2	-	4	2	1	-	2	-	
			0.53	0.41	0.68	1.00	0.39	-	0.34	3.57	0.14	-	1.94	-	2.65
59	入浴	着脱	3	3	-	-	-	-	1	-	2	-	1	-	
			0.12	0.25	-	-	-	-	0.09	-	0.28	-	0.97	-	-
60	入浴	湯温調整しない	3	2	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	
			0.12	0.16	-	-	-	1.10	-	-	-	2.44	-	-	0.88
61	入浴	流れ作業・簡素化される	9	7	-	1	-	1	5	-	1	-	-	-	
			0.37	0.58	-	0.20	-	1.10	0.43	-	0.14	-	-	-	-
62	入浴	異性介助	10	4	2	2	2	-	2	-	2	-	1	1	
			0.41	0.33	1.37	0.40	0.39	-	0.17	-	0.28	-	0.97	1.52	1.56
63	入浴	その他	9	3	1	3	2	-	13	-	8	-	3	1	
			0.37	0.25	0.68	0.60	0.39	-	1.12	-	1.13	-	2.91	1.52	-

【不適切ケア分類 n=4840】

		特養					老健	療養	グループホーム	ショートステイ	デイ・デイケア	小規模多機能	その他	サービス種類不明		
		従来型	従来型・個室ユニット型	個室ユニット型	タイプ不明	小規模特養										
64	食事・おやつ	不適切な言葉かけ	23	12	-	5	6	-	7	1	8	-	-	1	-	-
			0.93	0.99	-	1.00	1.18	-	0.60	1.79	1.13	-	-	1.52	-	-
65		言葉かけしない・少ない	配膳・下膳	20	8	3	2	5	1	12	-	2	-	-	1	1
				0.81	0.66	2.05	0.40	0.98	1.10	1.03	-	0.28	-	-	-	0.78
66			食事介助	35	20	4	4	7	1	9	1	2	-	-	-	4
				1.42	1.64	2.74	0.80	1.38	1.10	0.77	1.79	0.28	-	-	-	-
67		不適切な態度・対応		36	26	3	3	3	1	10	-	4	1	2	-	2
				1.46	2.14	2.05	0.60	0.59	1.10	0.86	-	0.56	2.44	1.94	-	1.56
68		待たせる	待ち時間が長い	13	7	-	1	4	1	6	-	-	-	-	-	1
				0.53	0.58	-	0.20	0.79	1.10	0.52	-	-	-	-	-	-
69			かなり前からエプロンを着ける	10	7	-	-	3	-	5	-	-	-	-	-	-
				0.41	0.58	-	-	0.59	-	0.43	-	-	-	-	-	-
70		対応しない・放置		18	8	1	4	5	-	9	-	3	-	-	-	-
				0.73	0.66	0.68	0.80	0.98	-	0.77	-	0.42	-	-	-	-
71		立ったまま・複数介助		69	35	8	12	14	-	18	-	8	-	1	-	2
				2.80	2.88	5.48	2.41	2.76	-	1.55	-	1.13	-	0.97	-	1.56
72		無理矢理・早急な介助		82	39	4	17	17	5	16	2	11	-	-	1	2
				3.33	3.20	2.74	-	-	-	-	3.57	-	-	-	-	-
73		普通食希望に反してきざみ食		3	3	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	1
				0.12	0.25	-	-	-	-	0.09	-	0.14	-	-	1.52	-
74		混ぜて提供		6	4	-	1	1	-	5	-	-	-	-	-	-
				0.24	0.33	-	0.20	0.20	-	0.43	-	-	-	-	-	-
75		温度が熱い・冷たい		9	5	-	2	2	-	4	-	7	1	1	-	-
				0.37	0.41	-	0.40	0.39	-	0.34	-	0.98	2.44	0.97	-	-
76		おやつを手に持たせる・そのまま与える等		5	5	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2
				0.20	0.41	-	-	-	-	0.17	-	0.14	-	-	-	1.56
77		その他		81	19	5	21	26	10	43	1	30	-	1	2	6
				3.29	1.56	3.42	4.22	5.12	10.99	3.70	1.79	4.22	-	0.97	3.03	4.69

【不適切ケア分類 n=4840】

			特養					老健	療養	グループホーム	ショートステイ	デイ・デイケア	小規模多機能	その他	サービス種類不明	
			従来型	従来型・個室ユニット型	個室ユニット型	タイプ不明	小規模特養									
78	車いす	移動の言葉かけをしない	27	16	2	3	6	-	17	1	4	1	1	1	-	2
			1.10	1.31	1.37	0.60	1.18	-	1.46	1.79	0.56	2.44	0.97	1.52	-	1.77
79		移動スピードが速い	15	6	-	6	3	-	7	-	2	-	-	-	-	-
			0.61	0.49	-	1.20	0.59	-	0.60	-	0.28	-	-	-	-	-
80		座らせっぱなし	27	15	2	5	4	1	7	-	3	-	-	1	3	2
			1.10	1.23	1.37	1.00	0.79	1.10	0.60	-	0.42	-	-	1.52	2.34	1.77
81		複数台押し	41	22	2	5	11	1	19	1	1	-	-	-	-	1
			1.67	1.81	1.37	1.00	2.17	1.10	1.64	1.79	0.14	-	-	-	-	0.88
82		歩行可能な人に車いす	17	8	1	3	5	-	9	1	1	1	-	-	-	1
			0.69	0.66	0.68	0.60	0.98	-	0.77	1.79	0.14	2.44	-	-	-	0.88
83		行動制限	49	25	5	6	11	2	28	-	6	1	-	1	1	1
			1.99	2.05	3.42	1.20	2.17	2.20	2.41	-	0.84	2.44	-	1.52	0.78	0.88
84		その他	30	10	-	12	7	1	13	-	1	-	2	1	2	2
			1.22	0.82	-	2.41	1.38	1.10	1.12	-	0.14	-	1.94	1.52	1.56	1.77
85	いす	テーブル・壁等につける	19	9	1	2	6	1	10	-	8	1	1	1	-	1
			0.77	0.74	0.68	0.40	1.18	1.10	0.86	-	1.13	2.44	0.97	1.52	-	0.88
86		その他	10	5	-	4	-	1	5	-	5	-	3	-	-	-
			0.41	0.41	-	0.80	-	1.10	0.43	-	0.70	-	2.91	-	-	-
87	ソファ	すぐ立ち上がれない・深い、低いソファに座らせる	20	14	-	3	3	-	2	-	5	-	-	-	-	1
			0.81	1.15	-	0.60	0.59	-	0.17	-	0.70	-	-	-	-	0.88
87		その他	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-
			0.04	-	-	-	0.20	-	0.09	-	0.14	-	-	-	-	-
88	ベッド	居室以外に置く	9	5	1	2	1	-	20	-	3	-	-	-	-	-
			0.37	0.41	0.68	0.40	0.20	-	1.72	-	0.42	-	-	-	-	-
89		寝かせきり	8	5	-	-	-	3	3	1	-	-	-	-	-	-
			0.33	0.41	-	-	-	3.30	0.26	1.79	-	-	-	-	-	-
90		事故の危険	3	3	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-
			0.12	0.25	-	-	-	-	0.17	-	0.28	-	-	-	-	-
91		その他	9	6	-	3	-	-	4	-	2	-	-	1	2	-
			0.37	0.49	-	0.60	-	-	0.34	-	0.28	-	-	1.52	1.56	-
92	ふとん		4	3	-	-	1	-	2	-	1	-	-	-	-	-
			0.16	0.25	-	-	0.20	-	0.17	-	0.14	-	-	-	-	-
93	移動・移乗		23	7	1	6	6	3	7	-	8	1	-	1	-	1
			0.93	0.58	0.68	1.20	1.18	3.30	0.60	-	1.13	2.44	-	1.52	-	0.88

【不適切ケア分類 n=4840】

			特養					老健	療養	グループホーム	ショートステイ	デイ・デイケア	小規模多機能	その他	サービス種類不明
			従来型	従来型・個室ユニット型	個室ユニット型	タイプ不明	小規模特養								
94	着衣・着脱	昼間もパジャマ等	6	-	-	-	-	6	-	1	1	-	-	-	-
			0.24	0.49	-	-	-	-	0.52	-	0.14	2.44	-	-	-
95		汚れた服のまま	15	3	1	4	7	4	-	2	-	-	-	-	
			0.61	0.25	0.68	0.80	1.38	-	0.34	-	0.28	-	-	-	
96		着衣乱れ	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
			0.08	0.16	-	-	-	-	-	-	0.14	-	-	-	
97		その他	9	3	1	1	4	12	1	6	1	-	-	-	
			0.37	0.25	0.68	0.20	0.79	-	1.03	1.79	0.84	2.44	-	-	
98	髪・ひげ		1	-	1	-	-	-	-	2	-	-	1	-	
			0.04	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
99	ネイルケア	爪が伸びている	8	3	-	3	2	2	-	2	-	-	-	1	
			0.33	0.25	-	0.60	0.39	-	0.17	-	0.28	-	-	0.78	1.77
100		その他	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	
			-	-	-	-	-	-	-	-	0.42	-	-	-	-
101	服薬	不適切な言葉かけ	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
			0.16	0.33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
102		不適切な態度・対応	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
			0.08	0.08	-	-	-	1.10	-	-	-	-	-	-	
103		ご飯といっしょに服薬	7	4	-	-	2	1	4	-	-	-	-	-	
			0.28	0.33	-	-	0.39	1.10	0.34	-	-	-	-	-	
104		その他	19	10	1	6	2	12	1	9	-	-	2	1	
			0.77	0.82	0.68	1.20	0.39	-	1.03	1.79	1.27	-	-	3.03	0.88
105	口腔ケア		11	5	1	-	4	1	2	-	1	-	3	-	
			0.45	0.41	0.68	-	0.79	1.10	0.17	-	0.14	-	2.91	-	
106		入歯	4	2	-	-	1	1	1	-	1	-	-	-	
			0.16	0.16	-	-	0.20	1.10	0.09	-	0.14	-	-	-	
107	リハビリ	リハビリしたい	3	3	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	
			0.12	0.25	-	-	-	-	0.43	-	-	-	-	-	
108	医療	医療ニーズ対応	9	4	-	1	4	21	2	2	-	1	2	-	
			0.37	0.33	-	0.20	0.79	-	1.81	3.57	0.28	-	0.97	3.03	-
109		その他	2	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
			0.08	-	-	0.20	0.20	-	-	-	-	-	-	-	-
110	性的		5	5	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
			0.20	0.41	-	-	-	-	0.09	-	-	-	-	-	
111	コミュニケーション不足		5	3	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
			0.20	0.25	-	0.20	0.20	-	-	-	-	-	-	-	
112	プライバシーへの配慮	カメラ設置	3	1	-	-	2	3	-	5	-	-	-	6	
			0.12	0.08	-	-	0.39	-	0.26	-	0.70	-	-	4.69	-
113		窓を開放	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
			0.04	0.08	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
114		カーテンを閉めない	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	
			0.04	0.08	-	-	-	-	-	-	-	0.97	-	-	
115		その他	2	-	1	1	-	3	-	1	-	1	-	1	
			0.08	-	0.68	0.20	-	-	0.26	-	0.14	-	0.97	-	0.78
116	洗濯物の扱い		-	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	1	
			-	-	-	-	-	-	-	-	1.13	-	-	-	0.78

【不適切ケア分類 n=4840】

			特養					老健	療養	グループホーム	ショートステイ	デイ・デイケア	小規模多機能	その他	サービス種類不明		
			従来型	従来型・個室ユニット型	個室ユニット型	タイプ不明	小規模特養										
117	環境	室温管理	自分で室温管理できない	25	14	4	3	4	-	8	-	11	1	-	-	5	2
				0.77	1.15	2.74	0.60	0.79	-	0.69	-	1.55	2.44	-	-	3.91	1.77
118			暑すぎ・寒すぎ	37	19	1	6	11	-	23	1	17	1	-	1	3	2
		0.77		1.50	1.56	0.68	1.20	2.17	-	1.98	1.79	2.39	2.44	-	1.52	2.34	1.77
119			職員に合わせている	12	7	1	3	1	-	3	-	5	-	-	-	-	-
		0.49		0.49	0.58	0.68	0.60	0.20	-	0.26	-	0.70	-	-	-	-	-
120			その他	14	3	-	4	7	-	9	-	5	-	-	3	-	2
		0.57		0.57	0.25	-	0.80	1.38	-	0.77	-	0.70	-	-	4.55	-	1.77
121			明るい・暗い	19	14	-	3	2	-	7	-	4	-	-	1	2	-
		0.77		0.77	1.15	-	0.60	0.39	-	0.60	-	0.56	-	-	1.52	1.56	-
122			臭い	19	8	-	4	7	-	9	2	5	1	-	-	1	1
		0.77		0.77	0.66	-	0.80	1.38	-	0.77	3.57	0.70	2.44	-	-	0.78	0.88
123			換気	4	3	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
		0.16		0.16	0.25	0.68	-	-	-	-	-	0.14	-	0.97	-	-	-
124			汚れ・埃	17	7	1	5	2	2	6	-	5	1	1	-	-	1
		0.69		0.69	0.58	0.68	1.00	0.39	2.20	0.52	-	0.70	2.44	0.97	-	-	0.88
125			衛生管理	9	4	1	1	3	-	2	-	3	2	-	-	2	-
		0.37		0.37	0.33	0.68	0.20	0.59	-	0.17	-	0.42	4.88	-	-	1.56	-
126		テレビ・音響機器	不適切な視聴	6	2	-	2	1	1	5	-	8	-	1	1	-	-
				0.24	0.24	0.16	-	0.40	0.20	1.10	0.43	-	1.13	-	0.97	1.52	-
127		音量	3	2	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	1	1	
	0.12		0.12	0.16	-	-	0.20	-	-	-	0.28	-	-	-	0.78	0.88	
128		家具等の配置	4	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	0.16		0.16	0.25	-	-	0.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
129		意匠の工夫	4	2	1	-	1	-	1	1	1	-	-	2	-	-	
	0.16		0.16	0.16	0.68	-	0.20	-	0.09	1.79	0.14	-	-	3.03	-	-	
130		空間の利用の仕方	5	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
	0.20		0.20	0.33	0.68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.88	
131		危険・安全管理	12	6	2	1	3	-	9	-	9	-	3	-	1	-	
	0.49		0.49	0.49	1.37	0.20	0.59	-	0.77	-	1.27	-	2.91	-	0.78	-	
132		その他	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	
	-		-	-	-	-	-	-	-	-	0.14	-	-	-	-	-	
133	その他	事業者都合・本意の業務	17	5	-	7	3	2	31	2	39	2	6	3	10	3	
			0.69	0.69	0.41	-	1.41	0.59	2.20	2.67	3.57	5.49	4.88	5.83	4.55	7.81	2.65
134		その他	21	2	-	12	4	3	29	-	17	1	1	2	2	3	
	0.85		0.85	0.16	-	2.41	0.79	3.30	2.50	-	2.39	2.44	0.97	3.03	1.56	2.65	
4,840			小計	2,460	1,217	146	498	508	91	1,162	56	711	41	103	66	128	113

事例

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1	特養	従来型	全般	不道徳な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○言葉づかいが悪い。
2						○聞いていて聞き苦しい利用者に対する職員の言葉に、こちらまで不愉快な気分になった覚えがある。日常とはいえ、優しい言いまわしをして欲しいと思ったことがある。
3						○乱暴なことば使い。
4						○乱暴な言葉で対応している。
5						○介護員が「○○○なのかっ!?!」なる、乱暴で敬いのない言葉使いで接していた。
6						○大きな声で荒い口調の職員がいる。
7						○大声で利用者にしかりつける指図し、怖がらせる。
8						○利用者さんに対する職員の言葉づかいが荒い。
9						○利用者さんに対して言葉づかいが荒く強く感じた。(男性)
10						○認知症による言動に対して荒く強い口調で否定した。(最近は全くない)
11						○スタッフの言葉使いが荒い。敬意を持った言葉使いであってほしいと思います。
12						○食卓から立ち上がると、遠くから職員が「立っちゃダメ～○さん！」と。少し間をあけて、また立ち上がると「○さん！！約束したでしょ！！立っちゃダメヨ～！！」と荒い言葉だった(若い職員)。本人は、多勢の中で叫ぶように言われたことで、悲しい顔をしていた。
13						○きつい言葉を使う
14						○ことば使いがきつく感じた。
15						○口調のきつい職員がいる。
16						○きつい物の言い方をする職員がいる。
17						○利用者につきつい口調で指示する。
18						○着替えのときなど、何辺言ったら分かるのかねの言葉がきつい。
19						○車いすで動き回る利用者などに、注意言葉がきつい。
20						○カーテンで仕切られた風呂場で「こんなに暑いのに3枚も持ってきて、どれを着るの？ いや笑い事じゃなくて」や、「まだ靴下履いてないの。自分で履くって言ったのだから早く履きなさいよ」と、声かけがきつい。
21						○キツイ言葉で注意される。(入所者より)(職員確認済)
22						○強い口調で、指示・叱責する。
23						○○○さん「まだよっ」と強い口調で言っている。
24						○動こうとする利用者につきつい口調で座っているよう注意。
25						○使用済みエプロンに触れてしまった利用者へ、「さわらないで！」と、強い口調で注意。
26						○「あなただけ世話をしているのではないので、わがまま言わない」と、強い口調で言っていた。
27						○利用者さんへの言葉使いが厳しい時があった。
28						○「そんなに食べたら吐くよ！」ときびしい口調で言われる。
29						○少し激しい口調で、利用者にもものを言う等。忙しいため、職員の立場になると仕方ないのかなと思ったりする。
30						○「あなたがそう言ったからこうしたのよ」と決めつけて、怒った口調でつぶねている。本人は言ったかどうかの判断も出来ない人。
31						○命令口調の言葉かけがあった。
32						○「このOS-1飲まないと食事はありませんよ。」とおどす。
33						○「早く寝ろ！」等と威圧的。
34						○言葉による高圧的な発言と嫌がらせ。ご本人は精神的苦痛及び身体にペースメーカー挿入(設置されており)苦痛。
35	特養	従来型	全般	不道徳な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○大声で怒鳴る。
36						○認知症のある利用者に対し「今、言ったでしょ、何回も聞かないで」と大声で。
37						○さっきも行ったやろ。自分で行けどどなられる。
38						○女性入居者に大声で威嚇した。かなり常態化していると思われる。
39						○大声・暴言にての対応、ハサミ切れ物全部取り上げられ不自由と言われる。
40						○「いただきます」の前に味見したのは悪いが、大勢の人の前で、大声で怒られる。
41						○家族の居る所で叱りつける(家族から苦情あり)。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
42	特養 従来型	全般	不適切な口調・言葉遣い	ぞんざい・投げやりな言葉	○ぞんざいな口のきき方をする。
43					○ぞんざいな言葉で利用者に指示する。同僚間との立話しをしているのに、利用者に声掛けをしようとしない。
44					○習字の時間、「私どこに座ったらいいの?」と聞く利用者に、「邪魔になるからここにでも座るとき!」と邪険な対応。
45					○「はいはい」と、投げやりな返事をされる。
46					○利用者の間に、「そう」「まだ」のような、短い言葉の返答のみで立ち去る。
47					○冷たい投げやりの言動が、日常になるとイコール連鎖であると思う。
48					○利用者さんが、「お家の方に電話連絡をして欲しい」とお願いされているのに、その対応がいい加減な返事で、また利用者さんが不安になられる様な言葉の対応だったので、もう少し優しく答えてあげればいいのにと思った事があります。
49					○訴えに対し、「いつもただ言っているだけで本当は…でないから」と否定する。(最近では耳をかたむけやすく対応している)
50					特養 従来型
51	○認知症だから分からないよネ、すぐ忘れちゃうから。				
52	○職員の言葉使いが大変気になる時がある。上から目線でやさしくない。				
53	○言葉の端のやってやる、してあげる、ダメダメ。				
54	○あれもダメ、これもダメと利用者と言っている。				
55	○赤ちゃん言葉で利用者に対応している。				
56	○利用者をあだ名で呼ぶ。				
57	○入所者を「○○ちゃん」と呼ぶ。				
58	○利用者に対して尊敬の念を抱く言葉が余りない。「…ちゃん」呼ばわり。「ここに座ってとて〜」とか。				
59	特養 従来型	全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○若者言葉。だらしない服装(腰パンetc)。
60					○1階の食堂に行くため、エレベーターに乗ろうと「私も乗る」と職員に言うと、「後でいいやろ!」と声を荒げた。
61					○利用者がいるところで、管理者が部下の職員を大声で叱り飛ばしていた。
62					○ゲームに参加しない利用者に対し、「おやつ抜きにするよ」と言って誘っていた。
63					○「もう帰れない、ずっとここに居る人だ」と言われ、落ち込んでしまった。
64					○本人の要望を職員に話すと、「いろいろ面倒な事を言うと、ここに居られなくなるよ」と言われた。以後(息子達に)家族に迷惑かけたくないの、我慢している。
65					○入居者の方が、希望を述べられる等言うこときかなかつたら、「いやな部屋に変えるよ」と脅される。
66					○右半身マヒの車いすの方が、思うように出来ず困っている時、介護の方にトイレ誘導(夜間)頼んだ時暴言を言われた(言葉の暴力)。「人形だったらトイレには行かないのに」と言われ、心身共に傷つかれていました。
67					○職員が、利用者の暴言を吐いていた。「ちゃんと食べなきゃ、病院にやっちゃうよ!病院は、ここより、もっと厳しいんだからね!」。職員は、私が側にいることに気がついていませんでした。私は、食堂の大きな柱の影にちょうど隠れていた時でした。私にとってはとても衝撃的なことで、忘れることができません。
68					○家族会の時に、毎回、スタッフの口調や世話の仕方に辛いとの訴えがあります。
69					○歌が好きで歌っていた(大きい声?)ら、「ここでは静かに座っていていいですよ」と言われた。
70					○眼が不自由な利用者(ぼんやりと明暗のみ分かる)、トイレは介助を必要としているが…、職員さんに来てもらうには時間がかかる。時には「あんた見えているのでは?」と言われた事がある。それがととても辛かった。
71					○麻痺のある女性を、車いすに移乗させる際に、女性が「痛い」と声をあげたが、職員は「痛いかよ〜骨折もしてないのに」と言い、移乗させた。
72					○男性のヘルパーから、「毎回おればかりに言う」と言われ、あのヘルパーさんには頼めないとされた。
73					○認知症の方に対して、「あのレベルでそんな事言えるんだ」と、嘲笑うケアマネジャーがいてとても不快だった。(しかしこれはご本人に言ったものではなく、私達の報告に対しての反応です)
74					○介護支援専門員のご利用者様に対してのとても差別的な発言や、本人の意思に反すると思われる一方的な考え方(自由が無い)が強く見られた。社会福祉士も、施設の全体的な考え方が強く表れていると感じた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
75	特養 従来型	全般	謙か礼ないゆい		○無言で声かけをしない。				
76					○声かけがない。				
77					○声かけがなく、仕事だけをやっていた。				
78					○利用者に、エプロン畳みなどを依頼する時の声掛け、終了時の「ありがとう」などの言葉かけがない。				
79					○階下でボランティアによる催しがあっても、声を掛けない。				
80					○少し気になるのが、不安感として、必要以上に声を出している利用者の方に対し、返事をする対応が少ない様に感じる事がある。				
81					○声かけ業務が非常に少ない。				
82					○声かけが不足。(スタッフ多忙)。				
83					○日常的な言葉かけ、職員の気づきが少い。				
84					○ユニット形式ではないので、大きな集団(30人弱)で、食堂と、廊下のようなスペースで過ごされており、個々の方に対する、関わりや言葉かけが少ない。全体を1~2人の職員が、同席をして見守をしているという感じである。				
85					○「あっちにあるよ」と、見えない所を指さす。誘導しない。声掛けが極端に少い。				
86					○顔を見ての声かけではない。				
87					○利用者にハンドタオル畳みを依頼するのに、頭の上の方からタオルをワシづかみにして置いて、丁寧なお願いの言葉かけがないことがあった。				
88					特養 従来型	全般	不適切な態度		○動作が荒っぽい。
89									○「どうせできない」「言っても無駄」の態度がみえみえの職員がいる。
90									○利用者が育てている植物に水をあげていると、「どうせ枯らすんだから、やらなくて良い」と言い、利用者は涙した。
91									○帰宅願望が強い利用者さんへ、大きな声で感情的に対応していた。
92	○運動会の練習で「分かりましたか。大きい声で返事をして、まだ出ていない。もう一度」と何回も強制的な態度。								
93	○本人の自立支援のためと、ほんの少しの手助けも、「いつもしてるやる、やって」と言い放つ。								
94	○寒そうにしている利用者、「寒い」との事で職員に言うと、「口ぐせなんです」との返事。								
95	○「おなかですいた」という利用者に、「まったく口癖なんだから」と舌打ちする。								
96	○不満をあらわに言う入居者に接した看護職員が、他の介護職員に「薬が効いてないよだから先生に言ってみる」と言うのを聞いた。								
97	○嫌にテンションを上げて、利用者の肩をさすり、手を握る。								
98	○特養で、ショートで利用している利用者さんには、職員が慣れ慣れしく楽しそうに話しをしているのが見受けられた。								
99	○私が見た訳ではないが、利用者の訴え。朝、利用者が起きないと、頬をピシッと叩く。								
100	○利用者同士のロゲンカやどつき合い、つき倒される利用者もいたが、通常は放りっ放し。たまに目撃して、職員を呼ぶと、「いつものことだから！(呼ぶな)」というふうに迷惑がられる。								
101	○入所者同志の言い合いに気づかないふり。								
102	○利用者同志のいさかいにすぐに対応出来ない。								
103	○施設の職員と入居者が言い争いをされていました。原因は入居者の言葉に対する言い方が気にさわったようです。しかし、お世話するという立場です。プロ意識をもって上手な方法で接してほしいです。								
104	○利用者の側でスタッフ同士の私語がある。								
105	○職員同士で話しながら、利用者に注意を向けずに対応する。								
106	○個人の病状や介護方法など、大きな声で職員がやり取りしていた。								
107	○詰所で職員同志入所者の悪口を言う。								
108	○職員が1か所に集って、ゲームをして笑っている。入居者に対し、目配り、気配りがされていない。								
109	○利用者が車いすで移動する際に、職員の進行を妨げてしまった時、職員がその利用者の車いすを蹴って、どかした。								
110	○(ベッドまわりの)カーテンをしめる時に、上部があいてしまうので、つけてあるクリップをとめることをお願いしたら、「それは私の仕事ではない」といわれた。								

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
111	特養	従来型	全般	不適切な態度		○職員の気にいった人にしか、雑誌などをまわさない。
112						○事務室(玄関)で職員が喫煙していた。煙が居室の方までいっていた。
113						○生け花の日に、利用者が花を生けている時に、利用者の目の前で、生けた花を生け直す職員がいた。
114						○施設の忘年会ということで、入所者に対し髪をちょんまげのように結ったり、過度な化粧をしたりして、本人は認識がない様子であったが、職員が楽しんでいた。
115						○喫煙所が、皆さんの見える所にあり、常時出入りがあり、「また休んでいる。」の利用者の声があり。
116						○職員が、利用者さんを楽しませているという雰囲気が全くない。ただ部屋からホールに連れて来られて座っているだけが多い。
117						○「長期間入所している事をなじられた。早く出てゆけ」と訴える婦人がおられた。次回訪問時、再び同じ質問をすると、「そんなことない」と言われるも、表情は暗い。スタッフに何うと「妄想がある利用者ですし、入所している事を不本意に思っている方ですから…」とのこと。
118						○先輩らしい男性職員さんが、後輩の男性職員さんに、大声で「ちがうやろ～、できなちゃんやないか!!」と、利用者さんが寛ぐホールの端で、厳しく指導？している。利用者さんは皆、大変気にして居る。(その場で、指導？の場を変えるように伝えた)
119	特養	従来型	全般	ちょっと待つ		○「ちょっと待ってね」は、よく聞く言葉である。
120						○介助している時は、「ちょっと待ってね」の言葉は良く聞く。
121						○「ちっと待ってね」の声が多い。
122						○何でも頼むと「ちょっと待ってネ」が多い。
123						○「ちょっと待って」は常に言っていた。
124						○ちょっと待っててねと言われていた。
125						○ちょっと待ってねは、良く使っているがあとはわからない。
126						○入所者の訴えに、「何をいっているかわからない」と言ったり、「ちょっと待ってね」と言っていたことはあった。
127						○利用者の呼びかけに、「ちょっと待ってね」を何回もくり返し、何を求めているのか話しをきかない状況を、他の利用者で面談している折に目にした。
128						○「待ってね」と放置する。
129						○「ちょっと待って」というが放置。
130						○ちょっと待ってと言って放置。
131						○「一寸待ってね」と放置。
132						○「ちょっと待ってね」と放置する。
133						○「ちょっと待ってね」と放置する。
134						○ちょっと待ってねと放置。
135						○職員が忙しすぎる？「ちょっと待ってね」と放置する。
136						○ちょっと待っての連続、その後放置。
137						○喉の渇きを訴えても、「ちょっと待ってね」と放置する。
138						○入浴後、机の前に車いすで止めて「お茶が欲しい」「お尻が痛い」。「ちょっと待ってね」。
139						○「ちょっと待ってね」と言って、他の場所へ行ってしまい、放置されていた。利用者の呼びかけに、返事もせずに通りすぎてしまった。ひよっとしたら気づかなかったのかもしれませんが、声は十分聞き取れる状況でした。 上記行為は頻度も少なく、忙がしい時にされた行為か？とも思える程度である。
140						○「ちょっと待ってね」と返事をしたものの、そのまま戻ってこなかった。
141						○何を頼んでも「待って!!」と返事だけして、やらない。
142						○「ちょっと待ってね」と、2回も放置されているのを見て、大変つらい思いをされているのだと思いました。
143						○お年よりの質問や問いかけを無視したり、「ちょっと待って…」と言って、その後係わらない。
144						○「ちょっと待って下さい」の連呼で結局、利用者の話を聞かない。
145						○「ちょっと待ってね」と今の用事が済むまで待たせる。
146						○「待ってね」と言いながら、他の仕事をしている。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
147	特養	従来型	全般	ちょっと待って		○呼び出しのブザーがなくても対応しない。もしくは「少し待ってネ」と言って、長時間待たせる。
148						○「ちょっと待ってね」といって、なかなか来てくれない。
149						○「ちょっと待って」となかなか対応しない。
150						○「ちょっと待って」と繰り返し、何度目かで、別の介護士が気付いて対応。
151						○ちょっと待って下さいが長すぎる。30分過ぎても対応がなかった。
152						○「ちょっと待ってね」と言い、待つ時間を言っていない。
153						○「ちょっと待ってね」と言われ、ずっと待っても来ない。訪問時に「ちょっとは何分ですか?」と訴えがあった。
154						○「ちょっと待ってね」が何度か。何うと「いつも何でもないので呼ぶから」との答え。
155						○「ちょっと待ってね」はたびたびあると思います。わざとではなくて、人手不足で他の人についてると「ちょっと待ってね」が出ますね。
156						○「ちょっと待ってね」は、私は6か所の施設しか知りませんが、何処の場合でも頻繁に見受けられ、「呼んでますよ」と思わずスタッフに告げることがあります。対応人員が不足?かと感じます。
157						○「ちょっと待ってね」と、放置(?)ではないと思うが、他利用者のケアを優先したりする事が多く見られる。人手不足が原因?
158						○「ちょっと待ってね。わたしもひとつしか、からだがないので。放置はしなかったが、言葉の使い方に疑問を持った。
159						○よくご利用者様から聞かされている言葉が「ちょっと待って」でした。放置はされていなかったのですが、施設の方には言葉のかけ方に工夫が欲しい。 (例えば「あと何分位待って下さいネ」とやさしく声かけをお願いします)
160						○「ちょっと待って…」のケースは、直接目にしたことはないが、状況からみていると思う。
161						○目やにでいっぱいの利用者に対して、少しみてやって下さいと言うと、職員は、「そのまましておいて下さい。看護師にみてもらいますので」と言う。その後、看護師にも言うが、「後でみます」と言って、自分の食事を取っていた。
162						特養
163	○利用者からの声に対し無視。					
164	○利用者からの声かけを無視する。					
165	○利用者が呼んでいるのに、無視する。					
166	○入所者の呼びかけに応じずに無視をする。					
167	○呼び掛けでも対応してくれない。無視される。					
168	○職員を呼んでいるが、(声が聞こえているにも関わらず)無視している。					
169	○職員を呼んでも、聞こえないふり。無視される。					
170	○利用者の訴えを無視する。(利用者が大声を上げていた)					
171	○入居者がスタッフに声かけているが、無視した状態が見られた。					
172	○移動を希望しても、無視している。返答もなし。					
173	○利用者からの声を、頻繁に無視をする。					
174	○「ちょっと、おねがい」とか、入所者が何度も呼んでいるのに無視。					
175	○応答なし…。用事があり何度も呼んでいるが無視。					
176	○何度も大声を出していても、「いつものことだから」と、1度も声かけがない。					
177	○ホールで利用者がずっと職員を呼んでいるが、近くにいる職員はずっと無視していた。					
178	○「何度も同じ事を聞かれるので」という事で、知らない顔で(少々無視)する様な態度が見られました。					
179	○何回目かは、もうイヤだ、の態度に出られるそう。気の毒ではある。					
180	○「職員にたのみ事がある」と言われるので、職員を呼ぶが、無視したり、「後で」と一言。その上、私の顔も目も合わせない職員。					
181	○利用者が呼んでも、聞こえないふりをして行ってしまう。					
182	○職員さんに手をふって合図をされていたが、職員さんはその方の前を、気づかないふりをして通っていかれた。					
183	○入所者が、職員を大声で呼んでいるのに、その入所者の前を知らん顔して通り過ぎた。					

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
184	特養 従来型	全般	無視		○利用者さんが、職員に声をかけているが、聞こえてないのか、無視して何度も素通りしていた。
185					○何か不満を訴える利用者を全く無視し、相談員が注意するとあの人は認知症なので真面目に取りあわなくてもいいんですと弁解した。
186					○職員が自分だけ無視する…乱暴な対応をする。
187					○利用者が職員を呼んでいるのに知らないふりをする。
188					○腰が痛い、膝が痛い、肩が痛い、と訴える(80才男性)。その場には4人の看護師が居たが、全員知らんぷり。何の対応もなかった。
189					○利用者さんの声を、聞こえないふりをする。
190					○入所者の呼びかけに、聞こえないふりをする。
191					○利用者の呼びかけに、聞こえないふり(無視)。
192					○利用者が何か訴えても、無視していた。
193					○利用者が頼み事をして、聞こえないふりをする。
194					○「すみません、ちょっと」の言葉にも、聞こえないふり。
195					○利用者が、スタッフを何度も呼んでいるが、聞こえないふりをする。
196					○入所者に呼ぶ声に、「さっきもいったのに」。何回も呼ぶと聞こえないふりをする。
197					○返事をしない。
198					○呼んでも返事をしない。
199					○利用者が職員を呼んでも返事をしない。
200					○利用者があいさつをしても返事をしない。
201					○職員が返事をしないことがある。忙しいことと、利用者が認知症であることにあまんじているところが、見えた。
202					○声をかけてもふり向きもしない。
203					○「すみませんちょっとお願いします!」。何度も呼びかけているのに、その方がそこに存在していないかのように、完全に無視して(目の前を行ったり来たりしているのに)いました。
204	○「すみません」と、何度か作業をしている職員に声かけしていたが、聞こえないのか(?)動かず。「お願いします」の声に、他の職員が対応。				
205	○利用者が3回声をかけても、職員2人は動かず、「お願いします」の声に遠くにいた職員が駆け寄り対応していた。				
206	○盲目の人を、1人廊下のすみのテーブルに座らせ、本人はお部屋に帰りたいと訴えつつけているが、職員さんは無視し返答もなし。				
207	○全盲の人が、職員さんに声をかけるが返答もなし。無視。				
208	○入居者の、「横になりたい」「部屋に連れて行って」の言葉に、無視をする。				
209	○「外に、ちょっとでいいから行きたい」。職員は無視している。再度その方が伝えると、「今日は行けん」ときつめの返答。 他の利用者の方が「近くの小さな店でも良いので、買い物に行きたい」→「また今度ね」。この利用者の方は何年も入所しているが、今まで連れ出されてない。				
210	特養 従来型	全般	対応しない		○職員を呼んでも来ない。
211					○呼んでもこない。来るのが遅い。
212					○呼んでもなかなか来てくれない。
213					○呼ばれてもすぐに対応しない。
214					○個室のドアを閉め、なかで大声で職員を呼んでも応じない。
215					○ホールで利用者が、声を出しながら片手を上げているが、対応がない。
216					○職員の方々も忙しく働いておられるのですが、要望(ベッドで休みたい、トイレ等)に對しなかなかすぐには対処して頂けない。
217					○「毎回同じだから」と対応しない。
218					○職場不足なのか、呼んでも返事はするもののなかなか来ない。
219					○利用者からの問いかけにあいまいな返事をする。
220					○無視か「後で」と放置する。
221					○利用者の呼びかけに「はい」と返事はするが、いつまで待っても来ない。
222					○入所者の呼びかけに即応出来なかった。流れ作業重点的。
223					○車いすに座ったまま、動きがない。(トイレのみ)介助。呼んでいるが対応しない。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
224	特養 従来型	全般	対応しない		○声の小さい利用者、表現能力の低い利用者に対して、気付かないのか無視なのか対応しない。
225					○「ベッドに横になりたい」といっても、「食事がもうすぐだから」といって待たされる。
226					○朝食後、ホールから居室の前まで車いすで連れてきてもらうが、その後、廊下で20～30分待たされている。
227					○3階の入所者の方が、1階にある公衆電話を使いたいため職員に伝えたが、「今日は、忙しいので夕方まで待って下さい」と言われたようです。自力で車いすの移動はできる方です。
228					○ベットから車いすに移乗を頼んだら、「昼間出来たのだから夜間も出来るでしょう」といって、介助を受けられなかった。
229					○昼食事のためホームに誘導され、車いすに座っている利用者が、「お尻が痛い。部屋に戻りたい」と何度も訴えておられたが、スタッフは対応されなかった。
230					○利用者が、大声で職員を呼び留めるも、何の対応もせず、横を通り過ぎたり、先にあるPCに向かっていて、利用者が呼んでいることを伝えると、「あの利用者は、いつもトラブルは何も無いが呼ぶ。横を通り過ぎたのは、別ユニットの職員では?」と、納得のいかない返答あり。現在継続観察中。
231					○「他人の部屋(寝たきりの人)に入っている人が居る」と伝えても、「そのままが良い」と対応しない職員がたまにいる。
232					特養 従来型
233	○入所者が呼んでいるにもかかわらず、遠くのカウンターより様子を見るだけで、動こうとせず、何かを書き続ける職員。				
234	○ベッドに車いすから移動を頼むが、「ベッドへは二人介助が必要」と返答。放っておかれた。				
235	○ベッドの4人部屋から畳の2人部屋に移った、車いすで認知症の利用者が、「日中めまいがするので、部屋で寝たい」と、2～3名の職員に訴えていたが、いつものことのように、誰も立ち止まって話を聞く姿勢が見られなかった。部屋は、布団も荷物も何もない、ビニールを敷いた畳だけの状態だった。				
236	○「背中がかゆい」の声を職員に伝えると、「放っておいて」の表情だった。				
237	○鼻に酸素チューブをしている方が、「体が冷えるので冷房が辛い」と訴えていたが、対応された様子はなかった。				
238	○利用者が職員を呼ぶが、対応者が無く放置があったが、利用者の認知症状態を確認し、また職員の話から常習的な行動と理解。				
239	○歩行が不安定な利用者が、歩いていて転びそうなのに、職員は放置。				
240	○「夜間排便すると怒られる」とか、「嫌な顔をされる」等の訴えを聞いたことがある。事実は確認出来なかった。				
241	○胃ろう部屋?(4人部屋)が何室もあり、一日に点滴交換、オムツ交換が決められた時間に2～3回あり、他に対応が無いため寝たきり状態。				
242	特養 従来型	全般	利用者1人だけにする		
243					○ホールにいる時、一人だけ離れた場所にいる。
244					○唾を吐き散らすので、他の人から離れた壁際に座らせている。
245	特養 従来型	全般	ナースコール対応		○卑猥な言葉を発する利用者を、洗面所に移動させておく。
246					○いつまでも対応しない。
247					○ナースコールに対応しない。
248					○ナースコールに対応しない。
249					○ナースコールに対応しない。
250					○ナースコールに対応しない。
251					○ナースコールに対応しない。
252					○ナースコールに対応しない。(いつもナースコールで呼ぶとの介護員の言い訳)
253					○ナースコールに対応してくれない。切られる。
254					○ナースコールになかなか出ない。
255					○ナースコールが鳴っているのに無視している。
256					○ナースコールにすぐ対応しないで放置。
257	○ナースコールに対応しない。放置している。				

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
258	特養	従来型	全般	ナースコール対応	○ナースコールに出ないで、放置している場面があった。
259					○ナースコールが鳴ると、チラッと見るが直ぐ対応しない。
260					○ナースコールが鳴り続く。
261					○ナースコールが長く鳴っている。
262					○ナースコールが、かなりの時間鳴っていた。
263					○利用者からのナースコールが鳴っても、職員が対応しようとせず、鳴りっぱなしになっていた。
264					○ナースコールしても来てくれない。
265					○ナースコールを押しても、なかなか来てくれない時がある。
266					○ナースコールで呼んでも、なかなか来てくれない。
267					○ナースコールを押すと、「ちょっと待って」といわれなかなか来ない。
268					○利用者からのナースコールが鳴っても、職員が「ちっと待って」と言って、対応しないことがある。
269					○ナースコールに対応していても、なかなか本人の所へ来ない。
270					○ナースコールを押しても、なかなか来てくれない。返事だけ。
271					○ナースコールしてもすぐ来てくれない。職員に言わせると食い違う。
272					○ベッドで横になっておられる人。誰かを待っても来ない。何回かボタンを押したのにまだ来ない。「早く来て欲しい」と不満あり。その返事は、「優先順位があるので1人にかかわってられない」「緊急時の時は別ですが」。スタッフ教育が必要と感じます。
273					○ナースコールを押したが、なかなか来てくれない。尿を漏らした。
274					○ナースコールしても、すぐ出てくれず、夏だと汗びっしょりで待っている。
275					○ナースコールを鳴らしてもし、すぐに来てくれない。 入所者にとっては、用事があってナースコールを鳴らしているので、来てくれないという不信感を与えることは、してはいけないことだと思います。
276					○ナースコールの対応が遅い。
277					○ナースコールに対応しない。(遅い)
278					○ナースコールの対応。(がかなり遅い)
279					○コールで呼び出しても、対応が遅い時があった。
280					○ナースコールの対応に時間がかかることがある。
281					○ナースコールの応答は早かったが、利用者の所へ来る迄の時間が長かった。(15分位)
282					○コールが鳴っても現場に行かず、スタッフ室から音声で用件を聞いている。利用者は満足していない。
283					○夜、コールを鳴らしても来てくれない。
284					○夜間、ナースコールに対応しない。(家族の言葉)
285					○特に夜間、ナースコールで呼ぶがなかなか来ない。
286					○夜間、ナースコールしてもなかなか来てくれない。
287					○夜間、何度もナースコールをしても来てもらえない。 (入居者の話です。見たわけではありません)
288					○夜中にコールボタンを押したが朝まで来なかった。(利用者からの伝聞)
289					○夜間は人手が少ないから、コールを鳴らすと怒られる。
290					○夜間、不安に成り、コールボタンで職員さんを呼ぶと…忙しいので、少はガマンして下さいヨ…と言われた。
291					○夜、ブザーを鳴らさないように言われた。
292					○「AM5:30分になるまで、ブザーを鳴したらいけません」と書かれたメモが置いてあった。
293					○利用者の人の声では、ナースコールを押したら来てくれるが、とても横柄な態度で、ナースコールを押して頼みにくい。
294					○ナースコールを頻繁に押す利用者は無視される。
295					○ナースコールを5分おきにならず利用者を無視する。
296					○またコールしてる、何回も、用は何もないでしょう。
297					○ナースコールを手の届かない場所に設置。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
298	特養 従来型	全般	ナースコール対応		○ナースコールを手の届かないところに置いていることがあった。
299					○ナースコールの位置、位置を説明していない。→施設に報告済。
300	特養 従来型	全般	行動制限		○事務をしながら、「○○さん、動かないで」と言っている。
301					○「立って歩くと危ないので歩かないで下さい」と注意される。
302					○椅子から立ち上がろうとする入居者に、「危いから座ってて」と、何度もくり返し言う。
303					○「少し歩きたい」と言って立ち上がった利用者に、再び座るよう声をかけていた。
304					○テーブルが決まっているにしても、少しでも身動きすると、「動かないでいて下さい」の言葉が出ている。
305					○椅子から立ち上がろうとした利用者(車いす使用の方)に対して、「○○さん、立たないで」と大きな声で言う。
306					○車いすから立ち上がる利用者に対して、「転倒」(バランス崩す)防止とは思いますが、制止する言動のきつさが気になる。 「また勝手に立って。転ぶよ、もう!!」等、上から目線。
307					○「立ち上って、けがをしたら私たちが困るんだから」と言われた。
308					○「動かずに座ってて」と言って、座ったままにする。
309					○職員の手が足りない場合、待たせるため、立ち上がらせず座らせておく。
310					○「部屋に戻りベッドで寝たい」と言う利用者に、「昼ねると夜ねむれないから」と、車いすに座られたままにしていた。
311					○いすから立ちたい利用者の肩を押さえ、「立たないで」とくり返す。
312					○利用者が「席を立てて向こうへ行きたい」と小さな声で訴えるが、職員が両肩を押さえて、席に座るように促した場面。
313					○車いすから何度か立ち上がろうとなさる、そんな人に無言で肩を押さえ、何度も何度も同じことをくり返してみえました。もっと利用者さんに声を掛けて、向き合う態度がほしいですね。
314					○車いす介助の方に対し、頭をおしつけるなど、乱暴な対応がみられた。
315					○施設内を徘徊する男性利用者さんの行く手を、大柄な男性職員さんが立ち塞いで、「どちらに行かれるんですか!!」と言い、動きを制圧して居た。 (施設に伝えました)
316					○部屋に戻りたいと訴えるが、強制的にホールに戻される。
317					○立って歩かれている男性を急に連れて行き、長椅子に押し倒すように寝かす。 立ち上ろうとすると阻止する。
318					○車いすで室内を動き回る利用者につきつ注意する。
319					○トイレに行こうとしている方の車いすを、黙ってもとの席にもどす。(何回も)
320					○「動いたらダメ」と言って、足で車いすを押し付ける。
321					○食事の時以外は、なるべくベッドで過ごすよう勧める言動には、疑問がある。
322					○ドアの閉った居室からスタッフの声。 「言う事を聞いてくれないと、ベッドから落ちて怪我をすると困るので、ベッドに縛られなければいけない」。(ナースコールに対応するのに時間がかかる)
323					○リビングの食卓カウンターに、車いす利用の入居者が、カウンターから移動しないように、車いすの後にソファを置いて、簡単に車いすが動かないようにされていました。
324					○布団の利用者に対し、多床室での個人スペースを囲むようにダンスを置き、出入りを不能にする。
325					○4人部屋の窓側の利用者が、動きにくくなるように、移動する場所に隣人の車いすが置いてある。
326					○不穏になると動き回り、特に自室から出ようとする時の対策として、センサーマットを使用して対応していた。
327					○転倒の危険があるため、安全対策としてセンサーマットを使用していた。
328	特養 従来型	全般	スタッフがいない対応		○利用者さんが「おねがいします」と呼ぶが、担当職員がいない。
329					○職員がまわりに居ない事もある。
330					○皆が集う部屋が3か所あるが、小さな部屋2か所には、職員はいない。
331					○トイレに行きたいとの訴え。フロアには職員がいなかった。
332					○ホールに20名以上の利用者が集っているが、スタッフの姿はほとんどない。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
333	特養 従来型	全般	スタッフがいっぱい		<p>○訪問時、寝たきり状況の利用者10～15人が、スタッフが1人もいない状態で放置されている状況に、複数回遭遇した。車いすで搬送できる人や付添で歩行できる人は、上階に連れてゆき、皆さん一緒に食事、介護を受けて過ごされています。スタッフは、ほとんどそのフロアで介護されています。</p> <p>相談員は、気になりますので、そのフロアを訪問しますが、しーんと静まり返り、スタッフの姿がみあたらない。暗証番号を知らない相談員は、エレベーターを動かすことも出来ず、事務所にtellしてエレベーターを作動していただき、他のフロアに移動しました。</p> <p>施設側に伺いますと、「交替して見に行っている」といわれますが、オムツ交換の時かなと思われまます。誰か1人は、そのフロアに常駐し、業務する事が必要と思われまます。元気な利用者達は、1か所のフロアに集められ、それなりに多くのスタッフが介護されています。</p> <p>(働くスタッフは、大勢で業務する方が、気持ちに余裕が出来る様です)</p>
334	特養 従来型	トイレ	不適切な言葉かけ		○トイレ介助の際、大声で叱咤 > 激励する。
335				○トイレの移乗の際立位が保持できないと叱咤する。	
336				○夜間トイレで介助を受けた際、足に力が入らず、滑ると叱られた。	
337				○排せつのようながしを大きな声で言ったり、入浴時の着替えの服を職員が勝手に選んで用意してしまう。	
338				○トイレから利用者さんをなじる様な、苛ついた職員さんの声が聞こえました。一人で出て来た、その職員さんとお話しました。仕事がスムーズに流れず、他の職員さんは自分のペースでしか仕事をしないし、自分の負担が大きく感じて、「つい、いらいらして」と仰る。	
339				○トイレが頻回な利用者、他の入居者にも聞こえる様な、荒げた声で受け答えをしていた。そばにいた職員も、援護する言葉を発していた。	
340				○オムツを替える時に、「いっばいしてるね」と言っていた。後で本人も「言われたくない」と話していた。	
341				○夜間排せつ介助を依頼すると、オムツにしますよ。	
342				○トイレが頻回な利用者「オムツをあてようか」という。利用者「イヤだ」という。	
343				○何回もコールしたが、来てくれず尿を漏らした。やっと来て「これからはもうおむつにするからね」と言う。	
344				○排せつで失敗すると怒られる。	
345				○車いすを利用されている入所者さんが、出来るだけ自分でトイレに行きたいと思いき行かれたが、間に合わず下着を汚された。すると職員が「出来もしないことをするな！仕事が増える」と言われた。涙を流し「辛い」と訴えられました。	
346				○トイレ介助を頼むと、「今職員が一人なので出来ない」と断わる。複数の職員。	
347				○トイレなど頼まれると、「今、私1人しかいないのよ」と言って、すぐには対応しない。	
348				○排泄…「また行くの」。	
349				○「おしっこしたいのだけけど」と、トイレの前で言う方に、「今掃除中」と大きな声。	
350				○トイレ介助を頼んだら、職員が「無理」とまず返答。その後「冗談」と言ったが、頼むのに気をつかう。	
351				○利用者が、職員用トイレに間違っ入ってしまった際、利用者を大声でどなっている職員がいた。	
352				○夜間、排せつ介助をお願いすると、「夜は人手がたりなくて、いそがしいのに」と言われる。	
353				○利用者が車いすで、トイレへ行った時に、大きい声で「まったくトイレにばかり行っている」の言葉。	
354				○夜間、排せつ介助を依頼すると、乱暴な言葉と横柄な態度で扱われた。以後、トイレを我慢した。	
355				○夜間トイレに、「男性用のトイレで(近いから)しなさい」と言われとても嫌だった。	
356				○昼、トイレ誘導する際、無反応。言葉かけなしに連れていく。	
357				○利用者の要望に対し、返答しない(実行はしてくれる)。 例) 利用者が「トイレトーパーがない」と職員に伝えると、目も合わせず、何も返答もないまま、フラツといなくなる。しばらく待っていると、トイレトーパーを持ってあらわれ、利用者へ渡す。利用者が「悪かったね、ありがとうね」と言っても、何も返答もないままいなくなる。	

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)			
358	特養 従来型	トイレ	不適切な態度		○トイレ介助をたのむと、嫌な顔をする。			
359				○トイレ使用する際、せかし過ぎ、便が出にくくなる。				
360				○特養に入所していた利用者から、「早朝トイレに行きたい」ということが、「職員が不気嫌になるので言いにくい」と訴えられた。				
361				○夜間、排尿介助を依頼すると、女性職員は本当に冷たい。(女性の方)				
362				○「夜間、トイレをお願いしたら、とても乱暴に起こされた」と、利用者にいわれた。				
363				○排せつ介助をする職員さん(若い男性)は手荒である。				
364				○何度もトイレに間に合わず、失敗して床にもれた尿をふきとる時、雑布を床に叩きつけ足で拭いた。				
365				○女性利用者の方から、トイレ介助の時、乳首をつかまれたり、ひっぱられたりされて、「トイレに行くのがとてもこわい」と、利用者さんから訴えられました。				
366				特養 従来型	トイレ	さっき行った		○トイレというと、「さっき行ったでしょう」といわれた。
367							○「トイレに行きたい」との言葉に対して、「さっきいったばかりでしょう」と、そっけ無い冷たい態度を取る。	
368	○「トイレに行きたい」と言う利用者に、「さっきも行ったでしょう！」と知らんぷりをしていた。							
369	○何回も『トイレ』と言うから、出ないでしょう。さっき行ったばかりじゃない！！							
370	○「さっきトイレに行ったばかりよ？」と放置する。 「座っていてね！といったでしょ！」と強引(?)に座らせる。							
371	○トイレ介助を頼むと、「さっき行ったばかりだから」と軽く受け流し、相手にしない。							
372	○利用者「トイレに行きたい」。職員「さっき行ったばかりでしょう」と無視。							
373	○「トイレがしたい」と利用者さんが言うと、「さっきしたばかりでしょ」と、冷たく無視されていた。							
374	○「トイレに行きたい」と訴える利用者に、「さっき行ったばかり」「ちょっと待ってね」と、なかなか応じない。							
375	○体調のためか、何度もトイレの訴えに対して、「さっき行ったのにね！！」と、強い口調が常にあります。							
376	○何度も「トイレに行きたい」とおっしゃいます方に、「さっきも行ったがね。もう少し待って」と返答されるスタッフはまだましで、返事もしない。その逆で、大声でどなりつけるスタッフもいます。							
377	○「トイレに行きたい」と言ったが、「まだ30分」と対応しない。							
378	○「トイレに行きたい」と訴えても、「さっき行ったから」と放置。							
379	○何度もトイレをと言っているのに、職員は「先っき行ったでしょう」と、作業をしながら通りすぎた。							
380	○トイレを頻回に訴える利用者さんに対して、「さっきいったやん」と言って、訴えを無視した。							
381	○昼の排せつ介助も、「さっきも行ったでしょ」と、なかなか連れて行ってくれない。							
382	○「またトイレですか?」「さっき行ったでしょう?」。							
383	○トイレ誘導を促す入所者に対し、「さっき行ったばかりで、パットもしているので心配しなくても可」と、面倒(?)がっている。							
384	○「トイレに連れていって」と頼んでおられるが、「あなたは2人がかりだから、まだ待って!!」とか、「さっきいったばかりよ!!」と、スタッフの返答。							
385	○「トイレに行きたい」と訴える利用者本人に、「さっき行ったばかりたいね」と、方言で強く言われる。							
386	○何度も訴えられる方に対して、「さっきも行ったでしょう」等言い、その後は無視する。							
387	○トイレ依頼に対して、「さっき行ったでしょ！」と職員の言葉使い。 「ちょっとまってネ」と言って、なかなか来てくれない。							
388	○「トイレに行きたい」と希望しても、「今行ってきたばかりでしょう」との対応							
389	○トイレに行く回数が多い利用者、「今行ったでしょう」と、あまり優しくない言葉で対応していた。							
390	○「トイレに行きたい」と言った利用者、「今、行ったばかりだから、もう少ししてね」という答え。							
391	○トイレに行きたいと職員に声かけるが、今行ったばかりとつめた態度をとる。							
392	○車いすの方が「トイレへ行きたい。おしっこがしたい」に「行ったばかり」「看護師からガマンするように言われている」。							

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
393	特養	従来型	トイレ	さつき行った	○何度も尿意を訴える方がいた。スタッフは、「今、行ったばかりだよ。」と言い、そのまま、放置した。本当に、行きたいのか？ 病気があるのか？ スタッフに構ってほしいのか？ 詳細不明。
					○「おしっこ」とスタッフを呼んでいる利用者のことを伝えると、「今トイレに行ったばかりなので」とすぐに対応しない職員が一人いたが、正社員ではなく、パート職員のような感じだった。
					○トイレが近い方を完全に無視「今いったばかりやろ」と言葉使いも強い。
					○今、行ったでしょ。
					○トイレの訴えをしている利用者に対して「今、行って来ただろ」と言いトイレに連れていかない。
					○トイレに行きたいと告げる利用者に対し、「5分前に行ったばかりだから出ないよ」と言う。
					399
○「トイレに行きたい」と言っても、「もう少し待ってね」。					
○「トイレに連れて行って」という利用者からの依頼は、どうしても「待ってね」と言われることが多い。					
○「トイレに行きたい」と言われた利用者に対し、「ちょっと待ってね」と、すぐに対応できていなかった。					
○「トイレに行きたい」と訴えているが、「ちょっと待って」と、しばらくの間そのまま待たされていた。					
○「トイレに行きたいんだけど」「ちょっとまってね」。					
○観察していると、誰も来なかった。(10分くらい)					
○トイレに行きたい旨伝えるが、「満員だからちょっと待ってね」と、そのまま時間が経った。忘れていたようだ。「〇〇さん、トイレ待ってるよ」と伝えた。					
○トイレに行きたいという要望に対し、時間を指定する。「ちょっと待って」と言って、なかなか連れて行ってもらえない。					
○トイレに行きたがっている入居者に、「まだ待っていて！」と、いつまでも待たせていた。入居者は更に、「これ以上我慢できない。お腹が痛い…」と訴えていたが、無視していた。					
○「おしっこいきたい」という声に、「待ってね」とくり返す。トイレは、職員の方が決めた順番に従って、利用者さんを連れていくので、自発的な要求にはなかなか応じない。					
○「トイレに行きたい」と申告あり。職員さんが近くに居られなく、そばを通られる職員さんに告げるが、「もう少し待って」と返事。隣の座席の車いすの人が、何とかしようと動かれる。私達も、他の職員さんに言うが、「もう少し待って」の返事。こんな多勢いられるのに、誰も対応する職員がいないのは問題です。					
○「ちょっと待ってね」が長い。トイレ前に行列が出来る。(トイレの順番待ち)					
○「あなた誰？ 役所の人ですか？ トイレに連れて行ってください」。手を何度も擦り合わせて頼まれた。何人もの方(スタッフさん)に「連れて行って」と言っていたらしいのですが、「ちょっと待ってね」と後まわしにされていたようです。					
○利用者からの聞き取りで、「『ちょっと待って』が多く、ストレスになる。待つのは限度がある」。(尿器を持ってこなかった)					
413	特養	従来型	トイレ	待たせる	○「トイレ」と言っても、職員はなかなか来てくれない。
					○夜間、排せつ介護を依頼してもなかなか来てもらえない。
					○「別の職員が来るまで待って下さい」(トイレに行きたいと訴えた利用者に対して)。
					○トイレ依頼をしても、「少し待って」の連続で、なかなかトイレに連れて行かない。
					○トイレ介助を頼んでも、時間がかかる時がある。
					○「トイレに行きたい」と訴えても、対応が遅い。
					○排泄を訴えた人に、「ちょっと待ってネ」と言って、なかなか来てくれない。いつまで待てば良いのだろうと思った。
					○車いすの利用者がトイレ介助を呼ぶが、「いつものこと」と、すぐには介助が来ない。
					○利用者が「おしっこ」と何度も頼んでいるのに、「あとで」と何回も答えている。
					○粗相をした後、仕事が遅い。
					○便失禁された利用者さんに対して、「一人で対応が難しい」と、もうひとりの職員が休憩から戻って来るまで待たせる。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
424	特養	従来型	トイレ	待たせる		○何回も「トイレに行きたい」と要求。スタッフは「はい」と返事ある。「今トイレが開いてない」「トイレの方へ行きよって」「ちょっと待ってね」…すぐにされなかった。				
425					○排尿が終り、ブザーを鳴らしても来てくれない。便器に座ったままで、待っている。					
426	特養	従来型	トイレ	対応しない放置		○トイレに行きたいと言われたが、すぐに対応しなかった。				
427					○「トイレに行きたい」という方に反応しない。私が職員に言うと、「あの方は頻尿なのです。ご自分で行ける方ですから…」とのこと。					
428					○居室ベッドで腹痛を訴えられる利用者があるため、廊下にいた職員に伝えると、利用者のところには行かず、「大丈夫です、排便コントロールがうまくいかないため、少ししたら楽になります」と即答。利用者への直接対応がないことに、疑問を持つ。					
429					○トイレに行った利用者が、「誰か」と呼んでいるのに、誰も来ない。					
430					○トイレに自分で行きたいのに、なかなか連れて行ってもらえない。					
431					○スタッフを呼んでもなかなか来ない。「トイレに行きたい」と頼んでも、すぐに連れて行ってもらえない。					
432					○「トイレに行きたい」と言っている利用者に対し、「またなの？」等の言葉をかけ、連れて行かなかった。					
433					○トイレを訴える人に、「口ぐせだから」と無しする。					
434					○「トイレに行きたい」という方に、「行っても出ない」「何度もいう」からと対応しない。					
435					○「尿の出が悪い」と何回も訴えていたが、なかなか対処してもらえなかった。(頻繁にトイレに通っていた)					
436					○入所者の方が、「トイレに行きたい」と申し出られても、返答だけをして放置される事が、時々見られる。					
437					○「トイレに行きたい」と訴えているのに、他のことをして、利用者を放置していた。					
438					○「トイレに行きたい」と伝えても、職員さんは他に用があるので対応なし。車いすですばらく待っていた。					
439					○トイレ介助を希望している利用者に対し、「これから入浴だから」と放置していた。					
440					○「トイレに行きたい」と、切羽詰まった状態で訴えている利用者がいたが、「トイレが空いていない」「すぐ入浴だから」と放置する。					
441					○職員が会議中に、利用者さんが「トイレに行きたい」と言われ、対応してもらえなかった。					
442					○排泄介助をお願いするが、他の利用者はトイレ誘導行が、私は連れていってくれない。					
443					○手を上げて呼ぶ、声を出して呼ぶ、トイレに行きたい、部屋に戻りたい、等の声に対し、いずれにしても対応がない。遅いことがある。					
444					○何回も言う人の言動に信用をおいてない。「トイレ行きたい」人を座らせている。					
445					○私に「トイレ」と利用者が言われ、職員様に連絡すると、「あの利用者は10分に1度呼ぶらしいので」と言われました。					
446					○利用者が「トイレに行きたい」と訴えても、「〇〇さんは、いつも言っても出ない」「毎日の事だから」という認識があり、直ぐに対応しようとしない。(自分に関心を持ってもらいたい利用者の気持ちを受けとめていない)					
447					○「トイレに行きたい」と言う返事をしないが、「室に帰りたい」と言うと、「わかった」と車いすで室へ。そして室へ行き、「トイレに行きたい」と言ったが、「トイレ使用中だからまってね」と放置。					
448					○夜中、ポータブルに座わらせたまま、いつまでもそのまま放置されていた。(夜中の介助が、職員1人なので、他の利用者の介助をしていたため)					
449					○トイレの中、カーテンの向こうでドンドンと壁を叩いて、何か言っている人(認知症?)がいたが、スタッフはあまり気にしていない様子。しばらくして、やっとスタッフがはいっていき対応。スタッフがでていったあとトイレの中でドンドンブツブツは続いていた。←トイレに1人で放置					
450					特養	従来型	トイレ	無視		○「トイレ、トイレ」という利用者を無視。
451									○「トイレに行きたい」との声に無視する。	
452									○「トイレに行きたい」という利用者、まったく目も向けず無視。	
453	○「トイレに行きたい」と知らせているのに無視をする。									
454	○排泄の訴えをしている利用に対して無視する。									
455	○トイレが頻回な利用者に対し、無視する。									

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
456	特養 従来型	トイレ	無視		○側にいるスタッフに、「トイレに行きたい」と何度も訴えるが、無視。
457					○近くにいる職員(2人)に、「トイレに連れて行って！」と大声で何度も訴えているのに、無視されていた。
458					○トイレに起立しようとしても、意図的に無視する。
459					○トイレが頻回な利用者に対し無視する。返事をしない。
460					○「トイレに行きたい」と申し出たが、職員が反応しなかった。返事をしなかったこと。
461					○「トイレに行きたい」と言っても無視する。時間が来るまでは相手にしない。
462					○「トイレに行きたい」と、何度も声を出している車いすの利用者さんに、返事をしない。または見て見ぬふり。いつも「トイレに行きたい」と言う方だから…とのこと。
463					○車いすですぐトイレに行ったが、なかなか思うように入れないので、職員を呼んでいたが、見て見ぬふりをして対応しなかった。
464					○「トイレ」と何回もいう利用者、知らんふりをする。
465					○トイレに行きたいと訴える利用者(頻回)を、無視したり、側からいなくなる。
466					○「おしっこ」と職員に訴えるも、「早く来て」と言って、車いすの利用者を介助せず通り過ぎた。
467					○利用者が、スタッフに頼むことがあり(トイレに行きたい、部屋に戻りたい、寒いなど)声掛けするが、立ち止まらなくて、自分の用事を優先にしている。
468					○頻回にトイレの訴えや職員を呼ぶ入居者には、初めは声をかけて「待って下さいね」などするが、そのうち声かけもせず無視の状態。いつもの訴えで、トイレ誘導の必要がないのであれば、気が紛れる対応など、適切なケアをしてほしい。
469	特養 従来型	トイレ	阻止する		○車いす使用の利用者でトイレが近い紙オムツをしているがやはり尿意を感じてトイレに行こうとするのを阻止する。
470	特養 従来型	トイレ	我慢する・させる		○トイレを我慢することを強制する。
471					○「トイレに行きたい時は、我慢をして、お腹がパンパンになってから呼ぶ」と、利用者が話している。
472					○トイレに行く間隔を、2時間もたせるように努力・訓練している。
473	特養 従来型	トイレ	ナースコール対応		○トイレでナースコールが鳴ってもすぐ対応しない。
474					○トイレの時、ナースコールにもしばらく来てくれない。
475					○トイレのためコールをしても、なかなか来てくれない。
476					○コールでトイレでの介助を要求しても来ない。
477					○夜間の排せつ時、何度もコールしても来てくれない。(訪問の時に聞き取り)
478					○トイレでナースコールが鳴っているが、対応に時間がかかり過ぎていた。
479					○トイレからのコールに、声かけせず、数回止めて仕事をしていた。
480					○排泄のため、コールをした方に、「まだですか？本当ですか？」と念押し、確認する言動。
481					○夜間、排せつ介助のナースコールで、「まだ時間になっていません」の言葉。
482					○トイレコールが頻繁なのか、私どもが職員に知らせても、「いつもの」とすぐには行動しなかった。あとで見たが、まだ(あるいはまた?)コールの知らせが点いていた。
483					特養 従来型
484	○トイレ介助を「時間まで待つ」と言っている。				
485	○トイレ介助を依頼しても、「まだ時間ではないから」と放置する。				
486	○「トイレに行きたい」と利用者。「今、排せつの時間ではないので、順番がくるまで待つて！！」と職員。決められた時間にしか、排せつ介助をしない。				
487	○トイレ介助を待つ時間が長い。				
488	○昼食前に、トイレの横に車いすが並び、一斉に排せつが行われる。				
489	○トイレ誘導時、何人も利用者を、トイレの前に座らせて待たせている。				
490	○排せつ、入浴時、車いすの利用者を一列に並べて、長く待たせる。				
491	○定時トイレ誘導のため、長い列がでるので、待たされるうちに失禁するひとがいた。				
492	○利用者さんが尿意を示し、「トイレに連れて行って」と言っているのに、「まだその時間になっていないから」と、取り合ってもらえなかった。				
493	○排せつは、時間を決めているようだが、突発的にトイレ要求しても、受け入れてくれない。オムツだから良いと考えているのか？				

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
494	特養	従来型	トイレ	トイレの扉が映っている	○トイレ排せつ介助を訴える利用者に対し、もうすぐオムツ交換だからと対応してくれない。また「あの人はいつもそうなのよ」との答え(?)だった。
495					○テーブルに○○様のトイレの時間と書いた紙が貼ってあった。(時間がいくつか記入してある)どういう意味か分からないが…。
496	特養	従来型	トイレ	ドアを空けたまま	○トイレ介助でドアを閉めない。
497					○トイレ介助の時ドアを閉めない。
498					○トイレ介助の時ドアを閉めない。
499					○トイレ介助の時ドアを閉めない。
500					○トイレ介助の時ドアを閉めない。
501					○トイレ介助の時、ドアを閉めない。
502					○トイレ介助の時、ドアを閉めない。
503					○トイレ介助の時、ドアを閉めない。(見守りが必要な方)
504					○トイレ介助の際、ドアを閉めなかった。
505					○トイレ介助の時、ドアが開いたまま。
506					○トイレのドアを開けたまま介助。
507					○トイレ介助の時、ドアを開けたままやっていた。
508					○ドアを閉めないでトイレ介助。
509					○トイレ介助の時、ドアを閉めない。 (中には、ドアを閉めるのをいやがる利用者さんもいるが)
510					○トイレ利用の時ドアを閉めないで介助している。
511					○トイレ介助の時ドアを閉めてない時があった。
512					○トイレ介助の時、次の人をトイレの前に待たせ、ドアを開けたまま。
513					○トイレ介助の時、(廊下との)ドアが開いたままの時はある。
514					○トイレ介助では、個室の部屋を開け放ち、臭気を漂わせ、利用者さんの苦情が聞こえ、時間がかかっていたし、その間、他の利用者さんの見守りはなかった。
515					○「トイレのドアを閉めてもらいたい」という事がありました。
516					○トイレ介助の時、ドアを閉め忘れていた事があった。(内側にカーテンあり)
517					○トイレ介助の際、ドアはもちろん、カーテンも閉めずにされているのには、びっくりした。
518					○個室のトイレの扉と、入口の扉の両方を開けたまま、トイレ介助をしていた。 (ホールの様子が「開けていないとわからない」という理由にて)
519					○食堂(リビング)のところにあるトイレのドアが開けていない。
520					○トイレは、自力で行ける人には職員はつかず、利用者は戸を開けたまま用を足している。
521					○トイレ介助の時にドアを閉めないなどは、何度も目にすることがあった。どこまでが不適切なケアなのか、はっきりした基準が自分の中に確立されていないことも、自分自身の問題点である。
522					○ドアを開けずトイレ介助。
523	特養	従来型	トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等	○トイレは、扉なくカーテン。
524					○トイレのドアがカーテン?(足元が見える)
525					○トイレにドアがなく、カーテンだけで仕切られている。
526					○トイレのカーテンを閉めない。
527					○トイレのカーテンが閉めてない。
528					○排せつ中、カーテンを閉めない。
529					○排泄介助時、カーテンを閉めない。
530					○トイレ介助時、カーテンを閉めない。現在は改善。
531					○トイレのカーテンを閉め切っていない。
532					○トイレ介助の際、カーテンが開いたまま、中が見えて介助している。
533					○トイレはカーテンで閉められている。しっかり閉めない中が見える。
534					○個室でないトイレは、オープンなので、外部から見えることがある。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
535	特養 従来型	トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○多人数が利用するトイレで、出入口にドアが無く、個々のトイレは隣にカーテンがあるが、個室トイレとしてのプライバシーは保たれていない。
536					○トイレのドアの代わりにカーテンがあるが、実際はカーテンレールに巻きつけられていて、排せつ時に少し中が見えることがある。
537					○施設は旧式の建物の状態なので、トイレの出入口にドアがなく、カーテンのみで、その長さも短く、中の様子が見える場合がある。
538					○(排せつに関し)トイレに扉がなく、カーテンがかけてあるのですが、腰ぐらいの高さまでで、時にカーテンが中央に寄ってしまう。
539					○トイレの入口がカーテンになっていることから、次に待っている人または廊下にいる人に、排せつしている人の姿が見えてしまう。
540					○トイレのカーテン(仕切りの為)が、レールから一部外れていて、きちんと閉められないことがあった。
541	特養 従来型	トイレ	ハードの問題		○車いすで片麻痺の人が、入れるトイレが1か所しかなく、10分以上待たされていた。
542	特養 従来型	トイレ	トイレペーパー		○トイレペーパーを置かない。
543					○トイレ設置中のトイレペーパーが無い。
544					○トイレペーパーがティッシュがわりになっている。
545	特養 従来型	トイレ	ポータブルトイレ		○4人部屋の1人。ベットサイドに便器が常時備えられていた。
546					○相部屋ベッドの横に、ポータブルトイレを置いて、それをテーブルの代わりに使っている。
547					○簡易トイレの始末をなかなかしてくれない。
548					○ポータブルトイレの清掃が不十分(時々)。
549					○簡易トイレの清掃(消毒)がなされておらず、部屋に臭いが残っていた。
550					○個室にポータブルトイレが置かれているが、ポータブルトイレの片付けが出来ていない。ポータブルトイレのふたを開け放してあり、部屋に悪臭が漂っている。排泄物も、何度も重ねて使用しており、そのまま放置してあった。
551					○4名部屋に、それぞれベッド脇にポータブルトイレがある。仕切はカーテンであるため、そのシルエット、臭い・音など、個人の尊厳を損う恐れあり。(夜間はポータブルトイレ利用が多いとのこと)
552					○昼間は自分でトイレに行っているが、夜間は簡易トイレをベッド横に置いて使用している。自力で車いす利用の入居者だが、夜のトイレは失敗する時がある。衣類が濡れても職員に言えない。
553					○夜間に排せつ介助を頼むと、自室の「ポータブルトイレできるように」と言われる。そのためにシーツが汚れたりしても、すぐに交換してもらえないので、翌日家族が来るので、洗たくしてくてもらおうようにしている、との話を聞いた。
554					○「夜間の排せつが心配だから」と、ポータブルトイレの貸与を頼んでも、トイレに自力で行ける人だとか、昼間のポータブルトイレの使用はダメ(後の処理が面倒だから)と言って使わせてもらえない。
555					○朝、夜間使用した尿瓶をなかなか回収しない。
556	特養 従来型	トイレ	異性介助		○女性のトイレ介助を、男性職員がしていた。うかがうと人手不足とのこと。(虐待かどうか少々わからないが、私なら認知症になってもやってほしくない)
557					○カーテンだけのトイレで、女性に対して男性職員が介助していたが、ひとりで便器に座るよう促していたら、女性が「怖いよ～」と声を出しても、体を支えないで職員は見ている。
558	特養 従来型	トイレ	その他		○トイレ介助に来る前、横に落ちていた。(便座が動いた為)
559					○部屋に置いてあるイス式の便所は、使用された後はすぐに清掃してほしい。
560					○女性利用者さんを、トイレに誘導している男性職員が、えり首をつかんでいた。
561					○右半身が不自由で車いすの女性が、夜間のトイレ介助を男性職員にしてもらい、戻った時に乱暴に寝かされ、左足のスネを柵に打ちつけ、瘤ができ、内出血していると訴えあり。傷を見せてもらい、施設の相談員に確認したところ、当該職員に虐待は確認できなかったが、その後の処置や家族に謝罪はあった。
562					○トイレ介助の際に無理に立せてしまい、「体がいたいのでゆっくりしてほしい」と言っても、聞いてもらえなかった。
563					○自分の便を口のまわりに付けたまま(もう乾燥していた)、ソファに座っている男性の利用者がいた。スタッフに伝えると、「もうすぐ入浴ですから」と、そのままにしていた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
564	特養	従来型	トイレ	その他	○夜のトイレコールを減らす目的で、居室のお茶を持っていってしまう。
565					○職員がトイレの前で会話をしているため、トイレに行きづらかった。入居者の方は車いすの方が多いため、周りの状況を注意深く見守る必要があるのでは…。
566	特養	従来型	おむつ	便意・尿意があるなおむつ	○尿意、便意があるのに、全ておむつを使用している。
567					○トイレで排せつしたいが、人手が足りないため、オムツをあてられている。
568					○施設に入るまでは紙おむつはしてなかったため、まだしたくないので、その事を夜の職員に伝えたところ、「夜間は忙しくて、ベルが鳴ってもすぐに来ることは出来ませんので」と言われたと、嘆いていた利用者さんがいましたが、後日、伺った時に聞いてみたら、「紙おむつをするようになりました」と話して下さいました。
569					○おむつの利用者が多いと思います。
570	特養	従来型	おむつ	夜はおむつ	○日中は車いすでトイレまで連れてもらえるが、夜はオムツにさせられる。
571					○夜間、トイレに自分で行けない方は、オムツで朝まで。「紙オムツは絶対イヤだ」という利用者の方もおられる。夜間は人手不足で仕方ない点を考慮しても、不適切に思う。
572					○個室で、昼間はポータブルトイレがベットの横にあり、そこで利用されるのですが、夜間はオムツをされる。本人は、「夜間もポータブルトイレでしたいのに、聞き入れてくれない」「ノイローゼになりそうだ」と言われていた。施設の方に聞いたところ、「夜間に転ばれて、骨折でもされては困る」と回答。
573					○夜間、オムツを使用させられたが、日中使用が身につけているため、用が足しづらい。
574					○各階の共同トイレが少なく、朝一番の長時間トイレ待ちはひどく辛い。「我慢も限界がある」と言われる。施設職員は、「両側から二人がかりでの介助が必要で、手が足りないし…」。入居者との話し合いで、朝一番のトイレは、おむつを当てベッド上で済ませる話になったと説明。
575					○夜間の排せつ介助回数を少なくするため、紙オムツの枚数を多くする。
576	特養	従来型	おむつ	言葉かけしない	○寝たきりで会話も不自由の利用者さんのおむつ交換時、急にカーテンを閉め無言で行っていた。
577	特養	従来型	おむつ	ちょっと待つ	○おむつ交換を訴える度に、「ちょっと待つ」と言われる。来てくれないので、何度も訴えている。
578	特養	従来型	おむつ	対応しない放置	○オムツに排便後、ナースコールで呼ぶが、返事ばかりで、時には何時間もオムツ交換してもらえない。そのため、お尻がただれ痛みがあり、軟骨をつけているが、相変わらず定時以外オムツ交換してもらえない。
579					○腹痛と便意をくり返し訴えても、「いつもの口ぐせ」「時間に取替えたから」と20分以上も対応しない。
580					○部屋中、排泄物の臭いがしており、「おむつを替える時間ではないので」と言って、そのままにされていました。
581					○おむつ交換は定時までしてもらえず、座っている椅子の下に水たまりがあった。
582					○オムツ替え途中で、介護者が席をはずし、タオルケットをかけただけで、しばらく戻ってこなかった。
583					○排せつ時、オムツ交換している時、オムツを外し、タオルを巻いて放置している事あり。
584					○仕切りカーテンを閉めずに、オムツを替えたり、下半身まる出しのまま放置していることがある。
585					○居室で寝たきりの方のおむつ交替の時、忘れ物か足ないものでもあったのか、利用者さんを下半身はだかのまま、ドアも閉めないで出て行った。
586					○利用者のオムツ交換後に、換気扇が全開になっている。窓も開いて寒い。
587					○お尻が痛いと言う(パットの位置がズレているようだ)。
588					○夜間は職員が少ないので、パットオムツが朝多量の時があった。
589					○下半身が不自由だが、認知症はほとんどなしの方で、朝の食事の前までに汚れたおむつ(特に大便)は出来るだけ取り替えて欲しい。「下の臭いがする中で、朝食を摂るのは気持ち悪い」と訴えられた。
590					○オムツ交換時の清拭不足のためか、「オムツかぶれがひどい」との、娘からの訴えがあった。
591					○パットを、「まだあまり汚れてないから」と言って、2日間も同じものをさせられ、気持ち悪い。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
592	特養 従来型	おむつ	おむつから大丈夫		○「トイレに行きたい」と言ったら、「おむつしているでしょ」と言われた。
593				○「トイレに行きたい」と話す利用者に、「オムツしてるから」と話す。	
594				○「トイレに行きたい」と訴えると、「オシメしているから大丈夫よ」と言う。	
595				○「トイレに連れて行って欲しい」という利用者に、「オムツだから大丈夫」という。	
596				○「トイレに行きたい」と言っている利用者さん(女)に、「おむつをしているから大丈夫」と言っていた。	
597				○トイレ希望あるも、「オムツ貼布しているので、このままで良い」と、利用者様に対応していた。	
598				○トイレを訴える方に、(本人には言わないが)私たちに「あの方はオムツをしているから」と言った。	
599				○オムツをしているから、トイレ対応しない。	
600				○トイレ誘導の依頼をするが、「オムツをしているから大丈夫」と答える。	
601				○「トイレに行きたい」という利用者に、「オムツをしているから大丈夫」と対応しない。	
602				○トイレに行きたがる利用者に対し、「オムツをしているから大丈夫」と放置。	
603				○「トイレに行きたい」と言う利用者に、「おむつをしているから大丈夫。そこで下さい」と対応しないで放置する。	
604				○尿意を訴える利用者に、「おしめをしているからいいの」といって、取りあわなかった。	
605				○数回「トイレに行かせて下さい。お願いします」と呼んでいる利用者に対し、「トイレと言われても、おむつをしているし、行けないのよねえ」と言って、利用者の傍へ行こうとしない。	
606				○トイレ・・・「紙パンはいてるでしょう!!」。	
607				○「紙パンツの人は、トイレに行かなくてもよい」と言われていた。	
608	特養 従来型	おむつ	おむつにして		○トイレ誘導を頼むと、「オムツの中にすれば言い」と言われたし、聞いた。
609				○「トイレに連れて行ってほしい」と頼んだら、「オムツにするように」と言われた。	
610				○「トイレへ行きたい」と言っているのに、「オムツをしているんだから、そのまますれば」と言っていた。	
611				○「おしっこ」と職員に訴えるも、「おむつをしているのだから、そこにして下さい」と返答した。	
612				○「オムツしてるので、そのままでも良い」と言う。	
613				○排尿サインを出しておられるのに、「おしめをしているからそのままでもいいよ」と返答。(紙おむつにパットを重ねて装着されている様子)	
614				○「トイレに連れていってくれ」と依頼している入居者に、「おしめしているのだから、そのままでもいいですよ!!」といって、トイレに連れて行かなかった。	
615				○何回もトイレに行くと、「おむつにしたら」と言われた。	
616				○夜間、排せつ介助を依頼すると、「おしめの中にして」とか「また? さっきしたでしょ?」とか言って、相手にしてくれない。	
617				○「トイレに行きたい」と言われる方がいらしゃったので、スタッフに連絡。 その方に、「トイレにさっき行ったでしょ、オムツしているからそのままでもいいから!」との一言を!	
618				○「トイレに行きたい」と言う利用者に対して、「さっきトイレに行っただけでしょ。おむつをしているので、大丈夫です。漏らしても大丈夫だから。」と受けつけない。	
619				○何度もトイレ介助を要求すると、「今行っただけだから出ないよ。したければオムツの中へしなさい」と連れていかない。	
620				○便意を訴えた利用者さんに、「そのままオムツにして下さい」と言われる。私には、「あと5分したらオムツ交換しますから」と言われた。	
621				○「トイレに行きたい」と、利用者が、夜、ナースコールで伝えると、「おしめをしているので、おしめの中に尿または、便をして」と言って来てくれない。「便は、トイレでしたい」と伝えると、「おしめにして」と怒られた。	
622				○「トイレに行きたい」と言っても対応しないので、相談員へ話しかけられ、職員にその旨伝えたら、「おしめをしている方だから」と言って取り合ってもらえなかった。 昼食前でもあり、「お腹がゴロゴロして不愉快である」とおっしゃっていた。	
623				○利用者がトイレに行きたいのに、その付近に10分以上職員が一人もいない。相談員が職員を探して、「利用者さんがトイレに行きたいと言っておられます」と伝えても、直に介助しようとする。「おむつの中でしておけばよい」と職員が言う声もあると、利用者から聞いたことがある。	

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
624	特養	従来型	おむつ	おむつにして		○「トイレに連れてって」と言っていた入所女性に、職員が「オムツをしているそれにせよ」と激しい口調で言っているのを見て、「トイレへ連れて行って」と言うことが出来なくなった。
625						○訪問時、女性入所者が相談員に、「トイレに行きたいんだけど」と訴えた。職員に伝えると、「〇〇さん！！立てないでしょ！！」と壁の手すりにつかまらせ、本人が立てない事を納得させ、「オムツをしているから、トイレには行かなくてもいいでしょう」という感じだった。言葉の言い方がややきつく、いらいらしている感じだった。
626	特養	従来型	おむつ	ドアを開けたまま		○おむつ交換の途中(両足を開かせ立ったまま)で、部屋のドアを開けたまま誰もいない。
627	特養	従来型	おむつ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○オムツ介助の時、仕切カーテンを閉めない。
628						○オムツ交換の時、カーテをせずにいる。
629						○オムツ介助の時、仕切りカーテンを閉めない。
630						○多床室で、ベッド間仕切りのカーテンを閉めず、オムツ交換をしていた。
631	特養	従来型	おむつ	定時交換		○車いすの人は、おむつ換え要望に放ったらかしで、寝たっりの人は、声もかけず時間どりの交換。
632						○大便をしたのでオムツを取り替えて欲しいが、時間でオムツ交替するので、それまで我慢している。
633						○夜間の排せつのオムツ交換を依頼したら、オムツを開けたまましばらく待たされた。「朝方は寒い」と言われた。
634						○尿意はあるが、紙おむつをつけている利用者(身体的理由でトイレに行けない)が、「おしっこ出た」と訴えても、「時間じゃないから…」と交換してくれない。
635						○「便が出ました」と、ベッドの上でナースコール。返答は「午後のおむつ交換に順に行っています」とのこと。「気持ち悪い」と女性は訴えていたが、約20分しておむつ交換にスタッフが現れた。
636	特養	従来型	おむつ	すぐ対応せず便臭		○車いす利用者の方で、排便していると思われるが、ケアされてなく、便臭が部屋中にした。
637						○排せつ臭がする利用者の事を伝えたが、「わかっています」のみで、すぐに対応はなかった。
638						○尿が着衣の外まで染み出て、便の臭いがしているのに放置。
639	特養	従来型	おむつ	異性介助		○異性介助(男性スタッフが単独で女性を介助)。※おむつ交換、排せつ介助。
640	特養	従来型	おむつ	その他		○寝た切り状態の利用者で、「排便」の粗相があり浴室へ移動される際、裸の状態だった。
641	特養	従来型	入浴	不適切な言葉かけ		○入浴誘導に「早くついて来て、遅くなるから」。
642						○入浴後、「次の人がいるんだから早く自分で着て」の声あり。
643						○お風呂に入れている時、「もっとやせさせないといけないなあ」「重たい」とか言う。
644	特養	従来型	入浴	不適切な態度		○入浴後、服がきついと脱いでしまい(リビングでの事)、いろいろと言葉かけをし、何とか服を着させようとされていた職員。最終的にスカーフを着せられたが、離れて行く時に、「勝手にしたらええ！」と、利用者に聞こえない小さな声で一言あり。
645	特養	従来型	入浴	対応しない放置		○昼食の席についた利用者へ入浴の声かけ、しっかりした方で午後にしてほしいと言ったが断られていた。
646	特養	従来型	入浴	待たせる		○浴室の前で待たされている。
647						○入浴の順番を、長い時間廊下に並んで待たせている。
648						○入浴前に複数の利用者を、浴室の前に長時間(20~30分)待機させる。
649						○入浴の際、個室から1階の浴場に移動するには、1台のみのエレベーターを利用しなければならないため、入浴室前の廊下で長く待たされるケースがある(廊下は訪問者等の往来多し)。
650						○入浴の際、待機場所…順番待ちしている所が寒い廊下。(数十分待たされていた)
651						○入浴の待ち時間が長く、居眠りをしている。
652	特養	従来型	入浴	待たせる	車いす等	○入浴移動の途中で、車いすの人が待たされていた。
653						○入浴をさせる利用者を車いすで廊下に並べていたので、寒そうなので注意したら、すぐに担当者が上に言ってくれ、直してくれた
654						○入浴のとき、浴室前の廊下で、利用者が車いす上で長時間順番を待っており、体が車いすからずり落ちそうになっていた。
655						○入浴の順番待ちで脱衣所に車いす、ストレッチャーの利用者を放置する。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
656	特養	従来型	入浴	待たせる	裸	○入浴は順番待ちだが、裸のまま待っている。
657						○利用者家族の訴え。入浴前、全裸のまま1時間もまたせる。
658	特養	従来型	入浴	待たせる	下着・タオル等	○入浴時に、裸で長時間待たせていた。入浴後の水分補給がなされていないことがあった。
659						○入浴時の順番を待つのに、下着のまま入浴を待っている。
660						○入浴前に、長時間ドアの前で順番待ちをしている。しかも薄着で。
661						○入浴順番待ちの時、裸の状態にタオルケットをかけられ、廊下のベッドに寝かされている。
662	特養	従来型	入浴	入浴を無理強い		○入浴の際…体調悪く入浴を拒んでいるのに、無視し無理強いしている。
663						○入浴バイタルチェックが正常であっても、気分的に入りたくないと思う人に、無理押しはやめた方がよい。
664						○リウマチの手を開き入浴させていると、痛がって、あばれ声を聞いた。高齢でもあり、イヤがる方にそこまで…と思った。職員の方に聞くと、「毎回風呂に入る時、あばれる…」と言われた。今でもあばれ声が耳に残っている。消毒綿で拭く程度ではダメなのでしょうか？
665						○入浴への誘導で、2人がかりで、本人が悲鳴をあげる程の抵抗をしているにもかかわらず、説得の努力をせずに風呂場へ連れて行った。
666	特養	従来型	入浴	移動	裸・タオル等で移動	○更衣室から浴室へ、掛け物なしで移動する。
667						○入浴時、居室で裸にし、タオルケット等をかけた状態で浴室まで、食堂ホールなどを通りながら移動する。食事中にテーブル間も通過してゆく。
668						○お風呂の時、施設が古く脱着場が無いためか、部屋で服を脱がせて、バスタオルを掛けて、お風呂場までストレッチャーで連れて行く。
669	特養	従来型	入浴	移動	不適切な移動	○入浴移動の際、片手で車いすを押し、もう一方の手で入所者を引っ張って支援している。
670						○入浴時、フロ場へ一人で車いすで移動している。
671	特養	従来型	入浴	ドアを開けたまま		○入浴室の入口がノレン式になって、外から様子が垣間見られた。
672						○更衣室のドアが開いていて、面会者、外部の訪問者にも丸見えの時があった。
673						○入浴時に浴室のドアを閉めていないため、廊下から入浴中の姿が見えた。この件を施設側に報告すると、ドアは閉めていないが、つい立を立てた。しかし、つい立があっても、浴室の中が少し見える事があった。
674						○入浴の件。フロ場の入口のドアは、入浴中、開放してある。薄手のカーテンがヒラヒラとしているので、廊下側の歩行者からは、入浴の様子がわかる。
675						○お風呂の脱衣所のドアもカーテンも閉めない。そして、何人か(3人ぐらい)の利用者さんは、車いすのまま廊下で待っている。
676	特養	従来型	入浴	着脱		○入浴前準備の時、他の利用者の前で、服を脱がせていた。
677						○浴室入口のスペースで、入浴させるために脱衣している。流れ作業なので、脱衣場は入浴の終わった人でいっぱい。
678						○入浴の時、だまされて浴室へつれていかれ、無理やり服をぬがされた。(男性スタッフに)
679	特養	従来型	入浴	湯温調整しない		○入浴時(車いす)、肩にかけるお湯の温度を調節してくれない。←片マヒのため寒い。
680						○入浴時に職員がお風呂の温度を確認しないで入れられたのでヤケドしそうになった。(利用者からの伝聞)
681	特養	従来型	入浴	流れ作業・簡素化される		○入浴の際、職員2~3名だけが話していた、利用者さんの存在を無視した、流れ作業的身体介護であった。
682						○入浴の回数が減っていた。(ボイラー設備が故障していたため)
683						○入浴が手が足りないと、規則通りできない。(風呂に入れていない)
684						○入浴時間が短い。
685						○入浴時、湯船に身体を浸けることはない。洗い場での対応のみ。
686						○入浴日だったが、職員の急な休みが重なり、清拭に切りかえられた。
687						○シャワーのみ。(体調によるものかの確認はできていません)
688	特養	従来型	入浴	異性介助		○入浴の時、異性が介助している。
689						○入浴時に異性が介助している。
690						○同性の入浴介助にしてほしいといってもきいてもらえない。
691						○女性入居者は、男性職員に入浴介助されるのは嫌だと訴える人が多い。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
692	特養 従来型	入浴	その他		○入浴は自力で出来るからと、いつも一番後に入れられる。
693					○裸であおむけの状態に入浴させられるのが、「恥ずかしく苦痛」といった。
694					○車いすに座ったまま、エレベータ前に3台並べて、入浴に行く途中、熱を計るの忘れたのか後から手をのびし、首を持ち上げて、手で熱を見て「大丈夫」と言っていた。この場合、前に回って、表情を確認のうえ、手をあてて、熱があるか否かを判断すべきだと思った。後に施設長に報告。お願いしておきました。
695					特養 従来型
696					○「口をしっかり開けて…」(飲食のサポート)。段々声が荒くなる。
697					○「このお茶、早く全部飲まれ！」と、強い口調で言われていた。
698					○食事中的お茶の要望。「待っていて」と、即対応してもらえない。
699					○「(2杯目)お茶をください。」と依頼した利用者、「あ～はいはい」と、いつもの事といったニュアンスの返事をし、すぐには対応されなかった。
700					○入浴後、「のどが渴いた」と言われているのに、すぐに対応していない。
701					○「飲みものが欲しい」というと、「3時になったら出るから、待ってよ！」。
702					○「お茶がほしい」と何回も要求しているのに、「もうすぐおやつだから」と待たせる。
703					○お茶を要求した利用者に対して、「おやつの時にします」と対応するが、おやつは1時間以上後であった。
704					○飲み物をこぼした利用者、「もうあなたにはあげないから」と脅す。
705					○他の人が食べているおやつを見て、「私も欲しい」と言った入居者に対し、「○○さんのは無いよ」と一言。
706					○コップの水をこぼしてしまった利用者へ、「何をしてくれたの！」と強い口調で注意。
707	特養 従来型	食事・おやつ	談話がれないゆい	配膳・下膳	○食事やおやつの配膳下膳時利用者への声かけせず、無言で行う職員がいる。
708					○利用者の方のテーブルに、飲みものを、声かけもせず、ただ黙って順番に置いていく。
709					○無言で飲料を差し出す。
710					○お茶を出すとき、無言でテーブルに置く。
711					○お茶を配るときでも何時でも、声掛けをしない。
712					○おやつを配るとき、何の声かけもなくおやつを置いていく。
713					○お茶を配る時に、何ひとつ声かけをせずに置いていく。
714					○食事介助で声かけせず、中腰で介助している。
715	特養 従来型	食事・おやつ	談話がれないゆい	食事介助	○黙ったまま食事介助をしていた。
716					○食事介助で、声かけもなく、ただ口に入れている。
717					○食事介助の時、利用者さんに声もかけずに、口に入れている。
718					○重度の利用者さんに、声もかけずに食事を口に入れている。
719					○言葉かけをせずに、利用者の食事の介助をしている。
720					○食事介助の時、声掛けもせず、食べ物を口に入れている。
721					○食事介助の、何の声掛けもなく、一方的にスプーンを運んでいた。
722					○リクライニング車いすの入所者に、声かけもなく、機械的に立ったままで食事介助をしていた。
723					○食事の介助をする際に、言葉かけをせずに、複数の利用者の口に順番に自動的にスプーンで食物を入れている。
724					○声かけ少なく、食事介助。どんどんつめこむ。
725					○食事介助時、交代した職員が、どんどん口の中に食べ物を無言で入れていく行為。
726					○食事のとき、スプーンで口いっぱい無言で入れる。
727					○おやつ介助の際、本人の意思を確認する様子もなく、黙々とおやつを口におしこんでいた。
728					○車いすの人の水分介助に、黙ったまま行っていた。
729					○職員さんが1人で、2人の利用者さんへ食事介助をしているのだが、ほとんど声掛けもせず、スプーンには沢山の量を載せて口に運ぶので、時に利用者さんの口から溢れている。それも手にしたタオルで拭うのであるが、2人の方に対して同じタオルを使用している。(施設に伝えた)
730	○食事介助。機械的にスプーンを口に運ぶだけ。声かけもせず、顔も見えない。				

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
731	特養	従来型	食事・おやつ	謙か礼しいゆい	食事介助	○食堂にて、車いす利用者の横に立ったまま、食事介助をしている。食事介助で、声掛けすることもなく、次々と食べ物を短い間隔で口に入れている。(機械的)
732						○食事介助の時、利用者の口元に食事を運んでいる時、男性職員が無言で、無雑作。利用者の口の中の様子も配慮せず、押し込んでいく様子。面倒な感じの顔つきでした。
733						○声をかけず、2人を交互に入れていく。スプーンで口をうまくあけて入れる。
734						○食事介助時、立ったまま無言で口に入れている。利用者は、次に何を食べるのか判断がつかない状態。
735	特養	従来型	食事・おやつ	不適切な態度		○「おやつを食べられないので下げてください」と言った利用者さんに、「これは○さんのお金で買ったおやつなので、食べてもらわないと困るの」と言って、一口だけであるが無理に食べさせていた。
736						○食事介助中、食べたがらない利用者に対して、怒った顔を見せたり、ほっぺを(強い)力でさわったりする。
737						○認知症の方が、口を開けないからと、鼻をつまみ食事介助した。(職員確認済)(他の入所者より)
738						○食事介助をされている利用者が、介助者の手を払い除けると、介助者は利用者の手を押さえ込んだり、ぶったりしていた。
739						○傾眠中の方へ、大声で「まで飲んでいないの～。困るんだよな～」と言いながら、いきなりコップを口の所に持っていき飲ませる。
740						○食事介助の時、利用者の顔に食べ物を投げていた。
741						○職員の一人が、仕事中に自分のお菓子を食べて、入居者の方の口の中へポイポイと入れておられたのには驚きました。
742						○完全に食事介助が必要な利用者に対し、介助が始まったのは、他の利用者が退席され、後片付けが始まってからだった。
743						○昼食時、お茶を職員さんが配られたのですが、入居者の方は何かが気に入らなくて、そのお茶をひっくり返されました。職員さんもイライラした様子で、何も言わずに雑巾で床を拭き、その雑巾でテーブルを拭かれました。
744						○リクライニングの車いすの利用者に対して、1人の職員が、鳥にえさをやるような食介。
745						○昼食後の清掃は、食べている人のいる時はさけない。
746						○食事中であっても、平気で汚れたおむつを持って通って行く。施設側では、「気を付けている」との話だったが、利用者からは、「改善されていない」と言われた。
747						○食事、全介助者(3人)。それぞれ職員がつき、介助中職員同志でしゃべる。
748						○利用者へ食事を提供している時に、別の職員と関係のない話をしていた。
749						○食事の介助をしながら、他の利用者の排便状況について話している。(職員同士で)
750						○車いす利用者がコップを落としたが、見ぬふりをし、利用者は、車いすに座ったままコップを拾おうとした。自分が拾って職員に渡した。
751						○朝食の準備を意図的に遅くして、なかなか食事を提供しない。
752						○入所者は座って待っているのに、職員がお茶を機械的に食台に置いて行く(声かけなし)。
753						○おやつ時間…おやつを無雑作におく(言葉かけなし)。
754						○テーブルの上に、そのままおやつを出している。
755						○お茶を出す時、乱暴に置いた。
756						○コップなどを大きな音をたてて置く。
757						○コップ、皿をテーブルの上に無造作に音をたてて置く。
758						○不気嫌そうな表情で、何も言わず、お茶の入ったコップを音がするように置いた。
759						○お茶を提供するときに、取りにくい場所に無造作に置く。
760						○食事用のエプロンを投げるように置く。
761	特養	従来型	食事・おやつ	待たせる	待ち時間が長い	○食堂へ行く、待ち時間が長い。
762						○食事を待つ時間が長い(30分以上の場合がある)。
763						○11時頃から、昼食のホールに、車いす、ベットの利用者が大画面のテレビを囲むように放射状に並べられていた。
764						○昼食が12時からなのに、車いすの入居者を1F食堂へ行くエレベーターの前に11時前から置き去りにして、「入居者が早く行きたいというので、時間まで待たせている」と職員は言う。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)	
765	特養	従来型	食事・おやつ	待たせる	待ち時間が長い	○毎食のことではないと思いますが、食事するフロアにみなさん集まって、お昼ごはんを待っていますが、いつも1～2時間ぐらい待たされるそうです。「待っている時間が長すぎてつらい」と言われます。職員の人数が足りないのか、また早い時間に移動されるのか分かりません。1Fに下りるときも、エレベーターの前に何人もの人たちが待っています。私たちが介護相談に行つて帰るまで、まだエレベーターの前におられました。みなさん静かに待っておられました。いつもそうですと言われました。(みなさん車いすです)
766					○人数が多いためか、他の人が食べていても、なかなか配食されずにいる利用者がいる。	
767					○職員不足のため、食事の介助に時間がかかっている。なかなか順番が廻ってこない。	
768	特養	従来型	食事・おやつ	待たせる	かなり前からエプロンを着ける	○食事のかなり前から集合。食事前エプロンをかけたまま、しばらく食事を待つ。
769					○食事時のエプロンを、開始30分以上前より着用する。	
770					○昼食時のエプロンを、40分前位に付けて、テーブルにじっと待っている。	
771					○食事の1時間前に、エプロンを付けている。	
772					○10時40分頃には食堂に集められている 昼食は11時40分ころから12時ということです。	
773					○食事開始より1時間も前に、エプロンを付けている。	
774					○食事の1時間前より、食事前エプロンを付ける。	
775	特養	従来型	食事・おやつ	対応しない・放置		○食事の時のエプロンのマジックを、不自由な利用者へしてあげない。
776					○時々口元が汚れていても、そのままにいる利用者がいる。	
777					○食事の遅い利用者を放置したままで、介助する気遣いが無い。	
778					○食事の時、スプーンを口まで運ぶ途中で、食物をほとんどこぼしてしまう利用者を放置。	
779					○配膳前に、準備して置いてある料理に、長い間直射日光が当たったまま。	
780					○もう食べないであろうとわかっている利用者の食事分を、いつまでも目の前に放置しておく。	
781					○お茶が飲みたくて、職員を呼ぶが、聞こえなかったため、私が職員に伝える。「ジュースはあげられない」と対応。	
782					○食事の様子は拝見させて頂いた事はありません。おやつを出されても、ご自分ではなかなか上手に口に出来ない人の目の前には置いて、介助がありません。	
783	特養	従来型	食事・おやつ	立ったまま・複数介助		○立ったまま介助。
784					○立ったままの食事介助	
785					○立ったまま食事介助や水分補給を行っていた。	
786					○立ったままの食事介助と声かけが無い事。	
787					○立ったまま、無言で食事介助をしている。	
788					○立ったまま、車いす利用者に食事介助をしている。	
789					○半身不随の利用者に、おやつ時、小さなスプーンで立ったまま介助している。	
790					○立ったまま複数の利用者に食事介助をしている。	
791					○立ったまま、複数の車いす利用者に食事の介助をしている。	
792					○食事介助の際、立ったまま複数の利用者に、順番に口に運び、気持ちを考えない事務的な介助。	
793					○立ったまま一人の食事介助をしていた。	
794					○車いすの利用者への食事介助が、立ったまま行われている。(早出しなので、1人に対する介助だが)	
795					○立ったまま、2人の車いす利用者に食事介助をしている。	
796					○立ったまま、3～4人の車いす利用者に食事介助している。	
797					○ベッドの2人に食事介助をしている姿を見かけたことがある。当然立ったままです。	
798					○介護士の立ったままでの食事介助は、どの施設でも多く見られた。	
799					○立ったまま、4人程の車いす利用者に食事介助をしている。座って、適切な位置で、食事介助をしている職員を見たことがない。	
800					○車いす利用者に職員が立ったまま食事介助をしていた。その際、利用者の口の中に食べ物があるのに、うまい、まずいの答えを求めている。	

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)	
801	特養	従来型	食事・おやつ	立ったまま・複数介助	○男性スタッフが、立ったまま、2人の入居者に、おやつをスプーンで食べさせている。入居者はいすに座っているので、上を向いた状態で、口に入れてもらっている。	
					802	○立ったまま2人へ食事介助。口もとから食物があふれたり、むせている利用者もいた。
					803	○立ったままの食事介助。注意して改善された。
					804	○職員が、複数の利用者へ同時に食事介助をしていた。
					805	○自分で食べられない人を集めて、1人で何人もの食事介助をしていた。
					806	○おやつを、ディスポ手袋(食事用)をして、2人の利用者交互に介助。
					807	○食事介助を、1人の介護員が3人位を介助している。
					808	○1人の職員さんが、食事介助の必要な方を、3名受け持っていた。口を開かせ、食べ物を口に入れるが、時間のかかる飲み込みを確認するまでは傍に居られず、次の方の介助に移動する。
					809	○3人の車いす利用者に食事介助をしているのを、たまにみます
					810	○3人以上の利用者に食介している時もある。この場合は、食事ではなく食事(エサ)を口に放り込む様だった。
					811	○立ってはいないが、1人で3~4人に食事を与えている。
					812	○食事介助は、3~4人に対して職員1名で立っていた。利用者の口のまわりについた食べ物を、スプーンでぬぐい、またそれを口に入れていた。
					813	○とろみのついたお茶を、1人の職員さんが、3人の入居者の方に、スプーンで飲ませていたのですが、「お茶ですよ」の声かけもなく、その方たちが飲み込まれるのも確認せずでしたので、口からダラーッと垂れていました。
					814	○立ったままではないですが、1人の介助者が数人(3~4人)の食事介助をしている事はありました。食事時に、エプロン着用を嫌がる入所者に対して、かなり強引に説得して着けさせていた。
					815	○職員1人に対し、入所者3人を食事介助。1人ずつ順番に食事介助しているが、嚥下の状態がそれぞれ異なっているので、次のスプーンを当分待つ人、まだ口中に残っているのに入れられる人がいる。時々職員が背中をたたく等、職員主導の介助が行われている。
					816	○職員1人で、自分の周りに利用者をぐるっとまわって配置し、1度に5~6人に食事介助する。
					817	○食事介助、マンツーマンではない。
818	特養	従来型	食事・おやつ	無理矢理・早急な介助	○食事の際、まだ飲みこんでいないのに、無理矢理口に入れようとする。	
					819	○「早く食べられんか!」と、無理やり食事を口に押し込むようにして、食事介助をしていた。
					820	○食事介助の時、「それは嫌い」と言ったが、無理矢理、口に入れられた。
					821	○おやつ時、欲しくないのに無理に口へ。
					822	○食事介助の際、嫌がる人の口に無理やり押し込み、吐き出すの繰り返し。
					823	○食事介助で、言葉がけをせず、無理矢理口に押し込み、まだ口の中に残っているのに次を入れ、ほとんどの食べ物がエプロンに溢れていた。
					824	○本人は、イスに座っている状態ですが、自分でお茶を飲む事や、プリンを食べる事が出来ない状態でした。職員が介助していましたが、その様子の無理矢理お茶を飲み、無理矢理プリンを食べさせる行為でした。本人は、「死んじゃう、死んじゃう」と言っているのにもかかわらず…。
					825	○「飲みたくない」と言う入所者に、脱水症状になることを恐れ、少し強引に飲ませている。
					826	○水分が足りない利用者さんへ、ヘルパーさん2人が介助して、声かけなく2人がおでことあごを押さえて、無理矢理、水を口に入れていた。側に行き声をかけたら、1人のヘルパーは席を立ち、もう1人のヘルパーがやさしく声かけしながら水を飲ませた。
					827	○(食事前、11時半ごろ)ほ乳びんのような入れものに入ったジェル状のお茶を、介護員が飲ませようとするが、飲めないのでエプロンにこぼしていく。脱力した女性利用者に、無理矢理、口に突っ込み、目をつぶり首がだらりと下に向く利用者の、髪とおでこを掴んで揺さぶっている。またきつい言葉を投げかけている。
					828	○介助の方の食事。口に運ぶのが早い。
					829	○矢つぎ早やに口へ食事を食べさせる。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
830	特養	従来型	食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○食事介助のスピードが、やや速すぎるのでは?と思われる介助をしていた。
831					○食事を食べさせているスタッフが、利用者の食べ方(早さ)に合わせず、スプーンを口に運んでいる(早すぎ)。	
832					○大さじで、どんどんまぜ、食事を口に押し込む。	
833					○ムース食の2人に、順番に次々とスプーンで口に押し込んでいた。	
834					○食事介助のとき、食べもの、飲みものを一気に、スプーンで口に入れている。	
835					○食事の飲みこみを、くり返し急かせる。	
836					○お茶やおやつを急かされる。すぐ皿をひこうとする。	
837					○食事介助時、早すぎてなかなか飲み込めない。	
838					○食事介助の時、口に入れるペースが職員側である。	
839					○食事介助の際、利用者のペースに合わせる事が無い。次から次へと食品を口に運ぶ。	
840					○本人の意を無視。食物を入れ続ける。	
841					○次から次へと…。口の中を確認していない。	
842					○飲みこみの確認をしないで、食べ物を口の中に入れている。入所者が咽せているにもかかわらず、他に気をとられる等、食事介助に集中していない。 (1×1の対応)=他の仕事と並行した介助であった。	
843					○食時介助時に、口の中にまだ残っていても強引に次々口に押し込む時がある。	
844					○食事介助で、まだ口の中の物が飲みこめていないのに、次々とスプーンで口の中に入れておられる職員の姿を見た。	
845					○食事の介助をしている職員が、利用者はまだ十分飲み込んでいないのに、時間が無いのか、荒っぽくスプーンで入れている。ロボットのような。数人を同時に介助しているため、理解は出来るが、利用者の気持ちからは遠く離れていると感じる。	
846					○食事介助の際、まだ呑み込んでいないのに、機械的に食物を運び、こぼれた分をタオルで拭くというやり方をしていた。	
847					○食事介助の際、全介助の方に、口からあふれる程おかしゆを口に入れ、結果、口からあふれても同じ行為を繰り返した。	
848					○食事介助の利用者に対し、食べ物を噛んでいる最中に、口元にスプーンを持って待っている。	
849					○まだ口に食物が入っているのに、急かして入れる。介助者が立ったままスプーンを持ち、口の前でスプーンを持って待っている。	
850					○スプーンで、食事を口に入れてあげた後に、口の周りを、スプーンで何回も掻き上げていたが、やり方が乱暴で、本人も大きく顔をしかめてよけていた。	
851					○車いすの利用者への食事介助(ミキサー食)の際、職員が立ったままで食事をスプーンで口の中に流し入れている。職員が立っているため、介助の時に流し入れる形になり、ムセる可能性がある。	
852					○傾眠中の方へ、大声で「まだ飲んでないの、困るんだよな」と言いながら、いきなりコップを口の所へ持っていく飲ませていた。	
853					○トロミで水分補給をしていたが、なかなか口に入らないとイライラ介助する。	
854					○食事時間が短かく、「もういい?」等、かたづけを早くしたい様子がみられる時がある。食べ方の違う人への対応は、もう少ししていねいに。	
855					○1/2位残食があった人に、「もう食べられませんね」と言って、すぐ下膳してしまう職員があった。	
856					○食堂で、食事が終わっていないのに、清掃が初まった(ホウキでなく)。	
857	特養	従来型	食事・おやつ	普通食希望に反してきざみ食		○普通食が食べられる人に、流動食が提供されていた。
858					○普通のごはんが食べたい。胃のためにおかしゆが出ている。蕎麦が出だが、自分はアレルギーで食べられない。	
859					○たった一度の嚥下できざみ食、トロミのお茶に変更、本人は普通食希望。嚥下障害の検査もなし。	
860	特養	従来型	食事・おやつ	混ぜて提供		○食事ワゴンの上で、別々に盛られている食事を、混ぜて提供している。
861					○本人さんに何の説明もなく、副食を刻み主食に混ぜて、「さあ食べて」と言う。	
862					○ミキサー食を一皿に混ぜて、立ったまま食事介助。	
863					○2人の車いすの利用者に、1本ずつの注射器を使い、食事の種類ごとに分けずに、全ての食材を混ぜて利用者の口に運び、その様子は、機械的で無機質な食事介助に見えた。1人の利用者の車いすは、ティルト機能で流し込み易いように深く傾いている。	

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
864	特養 従来型	食事・おやつ	温度が熱い/冷たい		○飲めないくらい熱いお茶を出していた。				
865					○認知症の方へ提供するお湯がとても熱い。				
866					○飲み物の温度を確認せずに、熱いお茶・コーヒーを飲ませてしまった。				
867					○熱いお茶を、テーブルのない長椅子に座っている人に手渡ししていた。マグカップで持手はあるが、重いのと熱いので持っておれない。				
868					○入浴中とおやつタイムが重なると、飲み物は冷たいままで、利用者から苦情が出ている。				
869					特養 従来型	食事・おやつ	おやつを手を持たせる・そのまま与える等		○おやつを皿に入れなくて手にもたせる。
870	○おやつを渡す際、皿に入れることなく、直接手に持たせていた(不潔)。								
871	○両手が使えない人に、袋入りのおやつをそのまま与える。								
872	○おやつとお茶の提供時、認知症フロア利用者10人程には、手も拭かず手盆にして、水ようかんを配った。お茶は、洗いおけにコップを並べ、やかんから全体に流して入れる。そのコップをとりだし、滴を垂らしながら利用者に渡していた。徘徊する認知症高齢者、きちんと言葉では伝えられない高齢者であるが、人としての尊厳が感じられないケアであった。								
873	○片麻痺の入居者へのおやつ容器が、皆とっしょで工夫が無い。手で固定が出来ず、口に入らず、テーブル下等にこぼして、全量摂取が出来てない。								
874	特養 従来型	食事・おやつ	その他						○短時間の食事。
875									○よそ見をして食事介助。
876					○固目の果物に小さなスプーン。				
877					○食事の際のスプーンが大きすぎる。				
878					○目の前の食事をキッチンバサミで切っている。				
879					○飲み込みの悪い方や、かみくだきの悪い方に対しての介助がなされていない。 ・おやつを食べたあと話しかけた時に、飲み込みの悪い方が口から出していた。洋服にも戻した物が付着していた。おやつを食べている時に、現場スタッフが側についていなかった。 ・食事の時間に間に合わず、後から1人で食事している人が、パンを噛み切れずに、口から出したり、入れたりしていた。認知症の症状がある方で、スタッフは側になかった。				
880					○右半身に麻痺があるため、口から垂れて、セーター、ズボンに食べこぼしの染み、汚れとなっていた。食食用エプロンを利用したら良いと思った。				
881					○「水分摂取量が少ない」と言われて、利用者さんの目の前にコップが3個置かれていた。				
882					○テーブルの高さが合っていないため、器の中の食べ物が見えない状態で食べている。				
883					○食食用テーブルが首の位置の高さ(車いす使用者)。				
884					○好きなお菓子やコーヒーなど、施設で決められた以外は、食べたり飲んだりすることができない。				
885					○昼食のメニューに対して、嫌いなものの代用品がなく、一品減らされていた。本人は食欲がないから、「今日はしかたない」とあきらめてみえた。				
886					○食事時、おやつ時の手洗いが、あつたりなかったりしい。				
887					○おやつ時間、リビングのテーブル席に、4~5名で分かれて食する時、1つのテーブルにタオルのオシボリが1個しか配られない。誰もオシボリを使わないので訪ねると、「人の使ったオシボリは使いたくない」と言われた。相談員が施設側に、この旨と衛生面の問題を伝え、改善して頂けるようお願いした。今は改善され、使い捨てのウエットオシボリが1人ずつに配られている。				
888					○寝たきりの利用者さんに、トロミのついたお茶の介助時、衣服が汚れない様に、タオルやエプロンの代わりに、未使用の大きなバットを使用していた。				
889					○こぼしながらも自力で完食。職員が確認にきて、エプロンの上にこぼれたスプーンですくって来させた。				
890					○お茶のコップに波々と、お茶を入れてあり。持ち上げて飲むとこぼれるので利用者が口をコップに近づけて飲んでる。(何度も入れるのがめんどろうなのだろうか?)				
891					○「話してばかりいないで飲物を飲んで下さい。あなたは水分をあまりとらないから」と会話中に釘をさされた。勧めると「腹の調子が悪くなるから」との答だった。				
892					○食事席が、いつもの多人数テーブル席ではなく、窓際の1人席テーブルになる。本人は「口数が多く、しゃべりすぎるから。ここにいるの」と説明。利用者同志の争いを避ける目的で、席移動をしたのかも知れないが、本人はやや傷心の印象。				

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
893	特養	従来型	車いす	移動の言葉かけがない		○声かけなく車いすの移動を始める。
894						○車いす移動の際、声をかけないでスタートしている。
895						○本人さんに、声かけもなく急に車いすを押す。
896						○車いすを、後方から何も声をかけずに動かした。
897						○声かけなく、突然利用者の車いすを動かす。
898						○車いすの入居者さんに、声をかけずに移動する。
899						○声をかけずに、いきなり車いすを動かす。
900						○タオル渡し、車いす移動時声かけがない。
901						○無言で車いすを動かす。
902						○無言のまま車いすを移動させる。
903						○言葉もかけず車いすを動かす、服を着せる等。
904						○声掛けもしないで突然車いすを動かした。
905						○車いすを動かす際何の言葉掛けもせずに動かす。
906						○車いすを移動する際、声をかけず、しかも本人が認識もしてないのに、裏から急に車いすを押す。本人は驚くと同時に、体の衝撃を感じた様子。
907	○行き先を言わず、職員は車いすを移動する。					
908	○ホールで、テーブルに両手をのせている状態の時。他へ移動する時に、両手をそのまま、移動したため、ご本人は急に両手が、ぶらりと、テーブルから外れたため、上半身も不安定になり、ビックリされていた。					
909	特養	従来型	車いす	移動スピードが速い		○車いすを押すスピードが速い。
910						○部屋からホールへの移動の際、車いすのスピードが速い。
911						○職員が、急ぎ足で車いすを押して行く。
912						○入所者様が乗っている車いすを、職員が後から少し走りながら押していた。
913						○車いすの方を移動する際、スピードを出し乱暴。
914						○車いすの操作をする際に、急に止まったり、急に方向を変えたりと、乱暴な運転をしていた。
915	特養	従来型	車いす	座らせっぱなし		○無理矢理、車いすに座らせられる。
916						○通路上に、車いすのまま長時間放置する。
917						○車いすに長時間座っている。お尻が痛い。体が倒れたまま座っている。
918						○車いすに乗せたまま、職員が見守れる場所に(長時間)置きっ放しにしている。
919						○朝の食事～昼の食事～夜の食事。いつもほとんど車いすに、朝から夜まで座らせられていた。介護度3で、ほとんど何も喋れない人で、いつも下を向いて車いすですべて寝ています。部屋でゆっくり寝させてほしい。トイレに連れていく回数が少ないように思う。
920						○車いすを、フロア中央に約1時間に放置したため、手足を動かかせない女性入居者が、車いすから落ちて、顔を床に強打し、顔面内出血の跡があり、付き添いの家族の人が私に訴えた。職員に聞くと、だんまり戦術で答えない。
921						○リクライニング車いすやティルト車いすを、倒したまま1時間程そのままにされていた。
922						○1日中、車いすに座り、ホールにいる。
923						○食事時間以外に、車いすにテーブルを設置している。
924						○車いすですべて自分で移動できない人を、通路に置きっ放し。
925						○見守りが必要な入居者は、起床から就寝まで、オムツ交換以外はリビングで車いすに座らされた状態。
926						○独歩のできる方を除き、全員、朝食後から昼食までの間、車いすに座ったままの状態に廊下に放置。その後、車いすにテーブルを取りつけ、居室で昼食。車いす上だけの生活である。
927						○何時間も車いすの上で、誰もケアしていないケース。
928						○体の自由がとれない人を、車いすに座らせたまま。その場所を離れて、体が傾いて落ちそうになっていた。
929	○車いすから椅子への移乗なし。					
930	特養	従来型	車いす	複数台押し		○1人で2台の車いすをおす。
931						○1人で2台の車いすを移動している。
932						○1人のスタッフが車いす2台を移動介助。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
933	特養	従来型	車いす	複数台押し		○1人の職員が、一度に2台の車いすの移動を行っている。
934						○車いすの2台引きをしていた。
935						○車いす2台を同時に押し、移動していた。
936						○車いすを、1人で2台押し移動させている。
937						○車いすの2台押し。
938						○車いすを2台一緒に動かす。
939						○車いす移動時、複数(2台)の車いすを同時に移動させて行っている。
940						○2つの車いすを、1人の職員が両手で押している。
941						○車いす、2人を同時移動する(1人は前、1人は後)のを目にしたことあり。
942						○移動に車いす2台を同時に押していた。すぐに責任者に通報。
943						○以前、食堂への移動時、1人の職員が2つ(2人)の車いすを押していたが、最近は見られない。
944						○急いででいたのか、1人で2台の車いすを、もの凄いスピードで押していた。
945						○一人の職員さんが、車いす2台(自分をはさんで前と後)を、同時に移動されているのを再々見かけた。きつく注意したが、「職員が足りないので仕方ない」との返事を返される。
946						○車いすを2台～3台を同時に押す。
947						○移動中、職員1人だけで3～4台もの車いすを、物扱い同様に移動させている。(利用者乗車中の車いす)
948						○職員が車いす利用者3人を廊下移動介助。人手不足で忙しいと思うが、人間をモノとしか扱っていない行為であると思われる。尊厳を大切にしたい。
949						○入浴や食堂への移動時、2～3人の車いすの方を、エレベーターの前で職員なしで待たせている。職員一人が2台の車いすを操作する。
950	○車いすを押しながら、歩行がかなり困難な入所者を、抱えるようにして誘導している。					
951	○リクライニング椅子を、右手と左手で1台ずつ、2台同時に移動。					
952	特養	従来型	車いす	新可動人に転け		○転ぶといけないので、車いすで移動するよう言われている。
953						○歩行可能な利用者をも車いす生活にさせる。
954						○歩行できる入所者に車いすを強制する。(転倒予防を説明)本人は歩くことを希望。
955						○自力歩行していた人も車いすの利用者になってきている。
956						○独歩できる利用者に対して、歩いていると「ダメ！」車いすで生活させる。
957						○勝手に1人で動かない様に、入所するとすぐに車いすを用意され「勝手に動かない」と言われた。
958						○車いすに乗ってまま、自力で両足動かし室内移動360°回転可能両手も自由に動かし筋力まままあかと。本人は「転べたらこまるから車いすに座っていて」と言われている。部屋に戻れば、1人が歩けると話す。
959						○車いすで自由に動いていた利用者が何かの理由(不明)で立ち上がった時に転倒してけがをした。その後車いすに座っている時にテーブルと壁の間に座らせて立ち上がれなくしていた。
960						特養
961	○介護職員が腰痛もち、人員不足、利用者の体重(重い方)などの理由で、自走できない車いすを使用されている。本人は嫌がっているが、施設側に対象の車いすがないとの事で、リクライニングを使用中。また移動する際、皮下出血等(打撲したりも)のケガを、施設側が嫌っている傾向がある。					
962	○車いすのタイヤの空気が抜けている。					
963	○車いすの空気圧充足の依頼をしたことがある。					
964	○自分の席にじっとしていない人の、車いすのタイヤの空気があまりにも少ないので、意図的にしていると分からないふりをして、介護者に伝える。改善をすぐに出来る状態にもかかわらず、しないのはやはり意図的だったのか。					
965	○車いすを斜めに倒して、動きを制限している。					
966	○車いすをV字状態で傾け、移動を制限している。					
967	○車いすのリクライニングを、後部に倒し動きを制限する。					
968	○車いすのリクライニングを、起き上がれない位の仰向き状態にしている。					

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
969	特養 従来型	車いす	行動制限		○車いすのグリップを手すりひっかけて、移動できないようにする。
970				○車いすから立ち上がらないように、テーブルで固定する。	
971				○車いすにテーブルをつけている。	
972				○リビングにて、個人テーブルをセットし、車いすとテーブル密着し行動不可。 →転倒は、回避	
973				○車いすがテーブルにはめ込まれ、利用者が動けない状態になっていた。	
974				○壁に向かって車いすが止められている。	
975				○壁側にイスを置き、前には机を置いて、動きを制限。	
976				○壁側に車いすの利用者がおり、三方を大きなテーブルで囲み、動けないようにしている。	
977				○車いすを自走出来ない方に、日中の居場所として眼前が壁のみの小さな机につかせていた。	
978				○テーブルと車いすと壁との間を狭くして、動く範囲を制限している。(家族了承済)	
979				○入所者の大半が、車いすの行動制限が見られる。移動のため、廊下に長く車いすで待たされている。	
980				○車いすに乗せられた二人の入居者(女性)が、うしろは壁、前には大きいテーブルを置かれ、身動き出来ないようにサンドイッチ状にされていた。	
981				○ワンルームにお集りの時間帯、いす、机が狭く置いてあるので、車いすが自由に動かず怒っている人がいる。その人の車を隅の方へ移動して、固定して動かなくし、「ここにいなさい…」と、こんなことは毎日のように思えます。何も言わなく、慣れてしまわれているようです。	
982				○椅子利用者(歩行可能)、車いす利用者(歩行可能)15~16名が、囲める大型テーブル周辺に拘束。 ・テーブルではボール遊び、折り紙、歌や合唱、おやつ等をしているが、テーブルを離れようとすると、担当スタッフが「危ない危ない」と言いながら、テーブルに連れ戻し、2~3時間同じ状態ですごしている。 ・入所間もない時、「部屋からテーブルまで自分でくるのですか」と利用者とは話しをした時、「自分でくるよ」との話をしていた。(車いすの方) ・6か月後ぐらいに訪問したときには、自分で車いすに乗ることも動かすことも出来なくなっていた。 ・歩行可能な方、車いす利用の方達が、施設内を自分の意志で自由に行動出来ない状態にあると見られた。(身体能力の低下)	
983				○認知フロアで、車いすです動いてしまう利用者に対して、「自分の場所に居て！」と、すごいスピードで車いすを押していた女性スタッフを見かけた。	
984				○車いすの入居者が動くと、チェアセンサーコントローラーが鳴る。 (「事故防止のため」「家族の同意を得ている」と、職員から説明を受けた)	
985	特養 従来型	車いす	その他		○「リハビリ」と称し、車いすを押さない。
986				○車いすの利用者が、「腰が痛いので横になりたい」と訴えていたが、「もう少しで食事だから」と聞き入れない。	
987				○食事をするために食堂に移動する際に、自分で立って移動しようとする、「どこ行くが！車いすに座っとられ！」と、車いすに強制的に座らせられていた。	
988				○長時間車いすに座っているの、「寝ころびたい」と訴えるが、「夜眠れなくなるから座っていて」と、利用者の気持を無視。	
989				○ホールから居室へ、2人の車いす利用者を2人の職員で移動させ、1人をベッドに移す間、もう一人を廊下に待たせていた。	
990				○2人の女性職員さんが、ベッドから60cm余り離して並べたストレッチャーの間に入り、利用者さんの頭側と足許側について、利用者さんを寝せたままシートを持ち、「せ～の、エイ！」と利用者さんをシートに乗せたままストレッチャーに移して居た。(おふたりには、「イヤ～少し怖いですネー」と伝へ、施設にもお話しした)	
991				○リクライニング車いすが、狭くて身動きできずお尻が痛い。体勢は時々変えてくれるが、やはり痛い。(大柄の方、車いす貸し出しに「持ち込みでないのでしょうかありませんね。」とのこと)	
992				○車いすからベッドに移動するとき、転んで骨折した。	
993				○車いす利用者が、後ろへ下がろうとしたとき、その後ろを通り過ぎようとした車いす利用者に接触しかけた。それを見ていた職員が、故意ではないにも関わらず、強い口調で咎めた。	
994				○自分で車いすを動かさない人には、必ず移動後はストッパーをかけてあげてほしいです。	

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
995	特養	従来型	いす	テーブル壁につける		○椅子の背を壁につけ、立ち上がれないほどテーブルを寄せている。
996						○テーブルを使って、壁との間に利用者をはさみ、動きを制限する。
997						○壁側に椅子をつけて座わせ、その前にテーブルを置いて、本人が動ける環境ではなかった。(お茶の時間、1時間程度)
998						○皆さんがくつろいでいるフロアで、特定の利用者を壁に向けて、いすに座らせている。毎日、(昼食時に)面会にくる家族が、その利用者のそばに近づけないように、不自然なテーブル配置にしていた。本人はとても悲しそう。家族は黙って立ちつくしていた。
999						○利用者を、テーブルとナースセンターの間に座らせ、自由に行動出来ないようにしていた。
1000						○リクライニングの椅子の傾きを強くし、テーブルをピッタリとくっつけている。
1001						○廊下の壁にテーブルをつけて、壁に向って座らせている。食事、おやつなど、すべてここで行なう。移動は1人では出来ない。
1002						○車いす自走(操)者が、他の車いすにぶつかる事が頻回にあり、テーブルの配置に問題があった。車いす移動介助時、壁にぶつかっても無言だった。
1003						○椅子の脚とテーブルの脚を荷ひもでくっつけていた。
1004						特養
1005	○席が決められていて、自由に動いてはいけな雰囲気がある。					
1006	○共有スペースから自室に自由に戻れない。					
1007	○ひもやベルト使用はありませんが、低いイスで立ち上がりにくくように、ずっと広いフロアに座りっ放しにされている。					
1008	○散歩に出ることが少なく、ほとんど施設内で過ごす。閉塞感によるストレス蓄積のおそれ。					
1009	特養	従来型	ソファ	すぐ立ち上がれない低い、低いソファに座らせる		○体が深く沈むソファに座わらせる。
1010						○低いフカフカのソファに座らせて、立てない状態。
1011						○高さの無いソファ(?)に座られ、立つことはできない。
1012						○立ち上れないように、深く座るやわらかいソファを使用していた事があった。
1013						○すぐに立ち上がれないように、深目のソファに座わらせる。
1014						○テーブルに肘つきの1人用の深いソファに座っていただき、動き回らないようにしていた。
1015						○動き出しそうな人には、低いソファに座らせる事によって、自力では動けない体勢にしておく。
1016						○急に立ち上り、転倒しやすい人は、見守りやすいところで座っているが、若干立ち上りにくいソファのように思う。
1017						○深いソファで立ち上がれない様になっていた(身体拘束?)。立ち上がろうとすると職員がかけ寄ってきた。
1018						○自分で動き回らず、歩行介助のいる利用者(3人ぐらい)は、いつもトイレ前の深く沈む長イスに座らせてある。
1019						○ホールのソファに腰かけながら、体が横に倒れているが、そのままの状態に置き去りにされている。
1020						○ソファや椅子に寝そべらせ、横たわせ、窮屈な姿勢で長時間放っておく。もちろん本人の訴えは無視。
1021						○衰弱している認知症利用者を、ソファ移動する際、両手で放り投げるようにソファに押しつけた。(骨折を心配)
1022						○ソファから歩行器に移動したいが、出来ないことがわかり、やっとな手を貸していた。
1023	特養	従来型	ベッド	居室以外に置く		○(見守りのため)ベッドがホール(食堂)に出してある。
1024						○ベッドに寝たきりの入居者を、寒い廊下に何も掛けずに放置。
1025						○エレベータ前かつ職員事務室前で、みどり状態の利用者がベッドで横たわっている。
1026						○「みどり」の方を、ベッドごと共有スペースのフロアにつれてきている。「ご家族の了解をもらっている」とのことだが、いかがなものか?

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1027	特養	従来型	ベッド	居室以外に置く		<p>○広間で、利用者の方が集まってゲームや体操をしている時に、事務所の向かい側で利用者の方の部屋の前に、ストレッチャーをベッドのように平らに伸ばし、明らかに人が寝ている姿がうかがえるような状態なのに、白いシーツで上から被せて、隠すような姿でおかれているような状態であった。その方は、自分で顔や頭をすっぽり隠したのか、施設の人がそうしたのか不明でした。</p> <p>他の利用者さんが、カラオケで歌をうたいだした時に、そのシーツですっぽり被されていた方が、声をあげました。けっこう大きな声で、「もち米をま〜けつくろ。もちがたくさんほしい」等、寝言のような。その人は、現実と夢の中を行ったりきたりしているように見受けられた。そばに近よって行って、声を優しくかけたら、シーツで頭や顔を隠し、何か怯えているようだった。その時、ベルトで体を固定されているのが、一瞬だけ見えた。</p>
1028	特養	従来型	ベッド	寝かせきり		○重度者の日中のベッドからの離床が全くない。
1029					○寝かせ放し。外出もなし。おやつの時しか起床させない。	
1030					○「ベッドから降りたい」と言っても、なかなか対応しない。	
1031					○職員の出入りの少ない部屋に、寝たきりにさせられている利用者を見た。「オーイオーイ」と呼んでも、職員に聞こえない所である。	
1032					○寝たきりに近い居室には、職員の姿はほとんど見られない。同時間帯に行われていた習字の会には、参加者と同数の職員が付き添い、楽しそう。比較的介護度の軽い人には手厚く、重い人には食事介護やおむつ交換等、最低限必要な時しか職員は来ないのではないかと疑ってしまうような状態だった。	
1033	特養	従来型	ベッド	事故の危険		○おやつ時間で、職員が他の利用者の方にかかりつきになっており、部屋に残っていた方が自分でベッドの操作をして、ベッドがくの字になってしまい動けなくて、「だれか〜だれか〜」と呼んでおられた。近くにスタッフがいなかったため、事務の方に来てもらった。スタッフ不足が原因かと思われる。
1034					○利用者が足をベッドの柵とマットの間にはさみ込んで痛い痛いときけんていた。私達は手出しができないので、ちょうど廊下に居たスタッフに対応を頼んだら、全然利用者にふれようとしなく、ちょっと待って！と言って、仲間のスタッフを呼びに行ったが、結局はその後も誰も来なかった。利用者の足は自力で、はさまれたところからとり出せた。	
1035					○夜中に、ベット脇で転んで立ち上れなかったが、巡回が来なくて3時間そのままだった(利用者からの伝聞)。	
1036	特養	従来型	ベッド	その他		○ふとんを整えない。
1037					○ベッド上で、かけ布団を手荒く掛ける。	
1038					○居室の中に、ダンボールの箱が積んであり、その中で利用者がベッドに寝ていた。介助の時も、ほとんど声かけもなかった。	
1039					○シーツ、包布等が、便で汚れていても交換をしない。	
1040					○定時の体位交換をしない。	
1041					○ベッドから「上半身を起こして欲しい」との利用者の訴えを、職員に伝えると、相談員に言われたから仕方ないという表情で、ベッドの所まで来たが、「もうすぐオムツ交換だからね」と、一方的に布団を掛け直ただけで、その場を立ち去る。「いつものことなんです」との説明はあったが、利用者の思いは受け止められないままだった。	
1042	特養	従来型	ふとん		○床にマットと布団をじかに敷いて寝かしてある。「ベッドから落ちるといけないので」と言われた。	
1043				○感染症の入居者が、居室ではない狭い部屋で、ベッドが無く、ビータイルの床に布団を敷いて寝ていた。		
1044				○足、腰が痛いので、何度も「ベッド(すぐ立ち上げるので)にして下さい」と言ったが、今でも「布団で寝ている」との事。施設の方は、「自宅に帰ったらベッドは無いし、布団生活になるので…」との事です。		
1045	特養	従来型	移動・移乗		○居室からホールへの移動時、居室入口にて「あとは自分で行って下さい」と、その場から離れる。	
1046				○認知症のきつい車いすの女性が、「私の席はここ」とテーブルに手を出してしがみついていた。「違うでしょ」と言ったかと思うと、テーブルにのぼした手を軽く叩いて、けっこうなスピードで車いすを隣の席へと移動させた。		
1047				○ちょこちょこ歩きしか出来ない利用者の手を、強引に引っぱって行く。		
1048				○認知症の利用者と散歩。背の高さが違い、腕を引っぱるように、歩幅も違い、見て苦しそうでした。		

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1049	特養	従来型	移動・移乗		○移動のためか、散歩の途中なのか、建物内を、肩腕を脇の下から持ち上げるように掴み引っぱって、急ぎ歩きして(背の高い若い男性職員と、背の低い女性)、必死に引っぱられているようだった。
1050					○ソファから車いすに移動する時、ズボンの後ろのベルト部分を持ち上げるのはわかるが、行動が荒っぽい。今はなくなった。
1051					○移動時に引っぱりやすいように、腰にヒモを巻かれている方をみた。
1052	特養	従来型	着衣	昼間もパジャマ等	○1日中パジャマを着用させる。
1053					○寝巻き姿でホールに出ている、着せ方も乱れて薄着である。
1054					○季節感のない毎日。朝から晩まで、同じパジャマのままにいる人が多く、着替えをしてももらえない。寒い時は土衣を羽おり、暑い時は涼しい服を、もう少し職員さんの心づかいがほしい。家族の人が見たらどう思うか(面会の時、いつも思ってますよ)。汚れた時に着替えるのでは、部屋着の楽しみもなく、美しくもない。思いやりがほしいですね。
1055					○入浴の日だからと、午前中パジャマのまま過ごしていた。そして、夕方は3時からパジャマに着替えてしまうとか。
1056					○胃ろうをつけた女性2名(4人部屋)は、いつ訪問しても同じ寝姿のまま放置されていて、胃ろうのチューブの管の中が汚れている。(訪問し、2時間後に帰る時まで、巡回も無さそうに放置と思われる。)
1057					○夜間、着替えを希望する利用者でも、自分で着替えができない場合は、緊急時の対応ができないため、日中のままにしている。
1058	特養	従来型	着衣	汚れた服のまま	○汚れた服を着せている。
1059					○衣類の汚れが目立っていても替えない。
1060					○食べものが服について汚れていても着替えさせない。
1061	特養	従来型	着衣	着衣乱れ	○衣服がはだけたまま放っておかれた。(自分では着脱できない方)
1062					○身仕度を整えられず、背中太もも等が出ていても放置しておく。
1063	特養	従来型	着衣	その他	○まったく身動き出来ない人は、寒い日でも肌着だけでバスタオルを掛けてある。
1064					○「寒い寒い」と腕を抱え背中を丸くしている方。職員にその旨伝えると、「風呂上がり、風邪気味なので廊下に席を作った」「自分一人で手がないから、他の職員が来たら上着を持ってくるように頼む」と、しばらく放置。
1065					○着替えの服は自分で選びたいが、職員が決めてしまう。
1066	特養	従来型	服薬	不適切な言葉かけ	○「早く飲んで下さい」「飲んでしまわないと部屋に戻れませんよ」。
1067					○内服薬、介助時「毒をのみましょね」と大きい声で言動あり。
1068					○食後の薬の扱い方で、「名前をいわない人には渡さない」と発言している。
1069					○(食後の)薬配布について、相談活動後の報告会で伝えたところ、次の月では職員が代わったこともあり、職員から名前を言い渡していた。利用者は、入所時より話すことがなくなってしまった。
1070					○「背中がかゆいから薬ぬってほしい」と職員に頼んでも、やってもらえない。
1071	特養	従来型	服薬	ご飯といっしょに服薬	○薬を食事中に飲ませる。
1072					○薬をご飯といっしょに飲まされていた。
1073					○内服時薬を無理に口に入れられた。
1074					○「苦くないから大丈夫」といって、食事にクスリをいれた。
1075	特養	従来型	服薬	その他	○痒みを訴える利用者、「辛抱しないと。薬塗ったでしょ」と言われる。
1076					○目の見えない利用者さんで、頼んであったにもかかわらず薬が手の届かない所においてあった。(本人からの訴え)
1077					○睡眠導入剤を飲んでいる(飲まされている)利用者が多い。
1078					○向精神薬の使用が疑われる。 (ロビーで一人寝かされている)問題行動(怒りっぽく、暴力行為)のある利用者が、安定剤の使用のためか、おとなしくなっていた。
1079					○訴えが多い方には、担当医と相談して薬を出します。
1080					○薬を服用したらおとなしくなった。
1081					○いつも活発で動きも普通の方が、ボーッとしている事が増え、薬品を処方していると聞いた事がある。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1082	特養	従来型	服薬	その他		○薬を処方し、あまり動き回れないようにした。1か月前までは1人で歩き、そこそこ話しはしていましたが、2～3週間で車いすとなり、目、頭が小刻みに揺れ、話しができなくなっていました。人はこんなに急に体の具合が変わるものかと、施設の相談員にお尋ねしたところ、「薬が効きすぎたかも」というようなことをお話しされた。このことについては、集団生活において、他者に対する迷域とのことで、「家族に了解を得ている」とのことです。私の中で、グレーゾーンということで書きました。施設も大変だと思いました。
1083						○食事時間が近づくと、「めっ！」と大声をあげる男性利用者がいた。ところがある時期から、大声は立てず、挙動も静かになり、終りには車いすを利用するまで急速に衰弱した。眼の輝きは虚ろになり、焦点も合ってなかった。若い介護士に「もしかしてSさん薬を飲んでるの？」と訊ねてみたら、次の訪問日からは居室のベッドで静かに横になっていた。薬物の服用も広義の拘束ではないか？と思ったが、介護相談員としては看過してしまった経験がある。
1084						○大声を出しホールを動き廻れる女性利用者さん…。その方をお見掛けして数か月後の訪度には、テーブルに突っ伏しておられる。施設の方にお伺いしたところ、「投薬で抑えるしかないの、薬と使い始めたが、量の加減が難かしくて」との事でした。
1085	特養	従来型	口腔ケア			○口腔ケアが出来ていない。
1086						○食後の口腔ケア及び義歯のケアが不十分。
1087						○食後の口腔ケアで、本人が怒るほど乱暴に口の中をケアしていた。(指にガーゼを巻き、食べかすを取り除く)
1088						○テレビをみながら口腔ケア。
1089						○歯ブラシを口にくわえたままトイレ介助に向かった(車いす利用者)。職員の方は歯みがき途中のようでした。
1090	特養	従来型	口腔ケア	入歯		○食事前に「入歯をはめようネ」と言い、後から口を手をかけ押しこんでいた。利用者は、顔をしかめ呻くような声。
1091						○着替の介助の際に、女性職員の手が前歯に当たりぐらぐらになり、その後、抜歯をして、入歯になっていた。
1092	特養	従来型	ネイルケア	爪が伸びている		○爪が伸び気味。
1093						○爪切りがなされていない。伸び放題。
1094						○爪が伸びて汚れている。
1095	特養	従来型	リハビリ	リハビリしたい		○歩く練習をしたいけれど、スタッフから「転けたらいけないので、歩かずにベッドにいて下さい」と言われた。
1096						○半身不随で入所。リハビリをして回復したいと思っているが、そのような施設ではないので、とても残念である。
1097						○老健等から移って来た方の声で、「リハビリを頑張ってるの退所だったのに、リハビリがないから自分で自主に行なおうとしても、『危ないから』とか…、何かどんどん低下していくようで悩んでいる」。
1098	特養	従来型	医療	医療ニーズ対応		○午後から家族対応で通院予定の方。何時からだったかをすぐ忘れ、ずっと不安な気持ちで待ち続けておられた。時刻を紙に書いてあげて下さいと頼んだところ、小さなメモ紙に漢字ばかりの短い単語と時刻だけ書いて渡した。
1099						○両手の甲をしきりに搔いていた、痒いのか赤く変色していた。
1100						○足に浮腫があり、足首に革下のゴムの当たる部分に痒みを訴えていた。
1101						○まぶたが重くなり、いつも目を閉じているからと、両目の上方にセロテープを張り、まぶたを持ち上げている。セロテープは「医療用のものなので」とのお話があったが、どうしたものかと感じた。
1102	特養	従来型	性的			○「本人が喜ぶから」と、頬と頬をつけて、過剰にスキンシップをしていた。
1103						○男性職員さんが、女性入居者さんを喜ばせるつもりか、キス(口と口)をしていた。
1104						○唇にキスをした。(冗談とみすごしてしまうのは危険)
1105						○お年よりの体(耳)に息をふきかける。
1106						○男性入所者が、特定の女性入所者にセクハラをしているようで、男性利用者がその女性の傍に近づくと、他の女性利用者がかばうように男性利用者に向って「傍に寄るんじゃない、あんたはあっちのソファに座れと言われてるやろ」と怒っています。そして、男性に向って「気持悪い」と言っている光景に出くわした。被害女性は認知症が進行しています。
1107	特養	従来型	コミュニケーション不足			○入所者(女性)が、ベットから車いすに移乗する時、よろけそうになったので、介助する職員(女性)にしがみついたところ、「やめてよ、触らないで！」と怒鳴られた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1108	特養 従来型	コミュニケーション不足			○職員と利用者とのコミュニケーションがなく、利用者の声を施設に話しても対応がない。
1109					○家族から「母が言葉の暴力を受けている」との電話があった。1か月間、様子を見た後、匿名のまま施設側と話し合った結果、実状は相互の信頼関係の不足によるものと感じた。
1110	特養 従来型	プライバシー	カメラ設置		○エリアの出入口、居室にカメラが設置。
1111	特養 従来型	プライバシー	その他		○居室の窓を全部開放。廊下を歩く人が居室の中を見返せるので、プライバシーがありません。水族館の水槽状態。
1112					○居室の廊下側ベッドで、看護師による処置時にカーテンを閉めず、廊下から見える状態で行っていた。
1113	特養 従来型	環境	室温管理	自分で調整できない	○空調管理が中央で管理のため、自室の調整が出来ない。
1114					○部屋が寒くても、施設全体で調整しているのか、自分では調整出来ず、我慢されていた。
1115					○居室の温度調整が集中管理されているため、室温変化に敏感な人にとっては、体調に影響する場合もある。職員に言っても対応してもらえない。
1116					○布団が足もとに折っており、寒くても自分で掛けることができない方がいる。動いている職員と、寝ている利用者の温度の感じ方を、把握できていない。
1117					○利用者自身で空調の調整はしない。
1118					○エアコンのリモコンを取り上げられていた。
1119					○生活保護受給者に対し、部屋のリモコンをとり上げる。
1120					○エアコンのリモコンが手の届かない所にあり、施設の意図的な意志で、利用者が自由に温度調整出来ないようにしている。
1121					○冷暖房機のリモコンを職員が管理している。
1122					○空調についてルールがあり、それに該当しないと、エアコンのスイッチを入れてくれない。
1123					○空調管理は完全に実施されていますが、勝手に調整不可。
1124					○エアコンの調整は自分では出来ない様になっている。リモコンがない。寒い時など、職員を気にしてなかなか言えない。
1125					○朝から陽があたり暑い。6月でないとクーラーはつけられない。
1126					○夏期に、夜中の冷房を一時的に中止する。
1127	特養 従来型	環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○フロアと違い、居室は悪臭が酷く、寒い。
1128					○エアコン、その方にあつた湿度調整がされていない。
1129					○冬の朝、ダイルームにいる入居者が「寒い」と言い、握手を求めてくる。冷たい手をしている。「節電している」との説明であった。
1130					○仕事をしている職員さんにはちょうど良い室温だと思いますが、薄着で寝ておられる入所者さんには、寒いのではと思う位の室温になっている時がある。
1131					○利用者さんが汗をかき、「暑い」と言っているのに、「個人の感覚のせい」と言われ対応してもらえなかったケースがあった。 (衣類の調整や、日差しを防ぐなど、工夫が欲しかった)
1132					○寒い時期にエアコンをつけていない。
1133					○暑いのにエアコンが入っていない。
1134					○夜間、エアコンを切る。
1135					○真夏の暑いときも、午後数時間だけのエアコン。午前・夜間のエアコンなし。
1136					○夏場、エアコンが効きすぎ、寒さを訴えている利用者がいた。空調管理されていない。
1137					○冷房が効きすぎているのか、全員夏でも長ソデを着ている。
1138					○職員は快適だが、利用者さんは寒くて、毛布？みたいなものはおっている。夏なのに…。
1139					○ひざ掛けを手にはされていても、広げず、体を保温する役割になっていない。
1140					○寝ている利用者が寒がっていたが、窓が開いていた。
1141					○ちょっと肌寒いかと思う日に、サッシの戸が少し開いていた。
1142					○職員は動いているので感じないが、空調が入ってないため、利用者は「寒い」と言っていた。なかには認知症の方で、いつも「寒い」を繰り返しているため、職員には理解されていないと感じた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1143	特養 従来型	環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○室温20° 湿度60%になっているが、大きな扇風機による加湿器2台により、水蒸気が床面に落ち、真下に座っていると寒い。 (機種、ビニールハウスで使われているのか??)
1144					○夏場のエアコン、訪問時24~25° 設定してあり寒く感じ、入居者の方は寝たきりの方が多く、寒さを感じているかどうか解らないのですが、車いすで動かれる方がいらっしゃりお伺いしたところ、「寒くない」とのことでした。一応、帰り際に書く連絡ノートには書いて帰ったことがあります。
1145					○室内が乾燥している。加湿器を使用していない。
1146	特養 従来型	環境	室温管理	職員に合わせている	○空調の調節が利用者本位でない。
1147					○空調管理(とくに冷房)が、働いている人に心地好い温度に設定してある。
1148					○職員目線で、冷房が効き過ぎている。
1149					○寒くても暑くても、常に介助、介護をしているスタッフの体感温度に合わせて、エアコンの設定がなされている。
1150					○温度管理が、職員の行動や服装に合わせているように見え、利用者は「暑い」「寒い」と言っている。
1151					○エアコンが効きすぎて、利用者さんで「寒い」と言っておられるのに、「暑さに鈍感になっているんだわ」と、職員優先の温度管理がなされているように思った。
1152					○「この部屋は少し冷えていまよ」と職員に言うと、「私達はそうは思いません」と言って知らん顔。利用者中心ではない。「膝かけも上着も持って来えませんか」と返答があった。
1153	特養 従来型	環境	室温管理	その他	○居室と廊下の温度差(廊下の窓が少しづつ開けてあり、冷たい風が入っている)。
1154					○部屋でエアコンの空調の位置が違っているのか、午後、陽の当たらない部屋のみエアコンが入り、顔の位置に強い空気が流れてきて、職員さんに苦情を話す。返事は「布団を顔にかければ苦しくないでしょう」。びっくりの返事でした。
1155					○車いす利用者のホールでの席が、エアコンの風の通り道にあり、非常に寒い。相談員が、職員に場所移動をお願いしたが、「あっ」と言ったまま姿が見えなくなった。しばらくすると職員は戻って来たが、何も言わずエレベーターに乗り、行ってしまった。相談員が手をかざすと冷気は止まっていた。職員から何らかの説明が欲しかった。再度、室内温度が上昇すれば、エアコンのスイッチが入れられるはず。他の対策をとって欲しかった。
1156	特養 従来型	環境	明るい・暗い		○部屋の明かりがいつも暗い。
1157					○室の明るさが暗い(2室)。最低ルクスを満たしているか確認依頼する。
1158					○2人部屋、四六時中暗い。外窓カーテンは閉め切り、採光が入らない。さらに2人のベット間のカーテンも閉め遮る。昼夜の区別がつかない。
1159					○時間帯で日射しが変わるが、カーテンが開け放しで眩しがっていたり、常にカーテンが閉め放しで開放しない。
1160					○昼の時間というのに、カーテンは閉めきったまま。室内がうす暗く、肌寒さを体感する。
1161					○夏の日長い時期でも、午後3時過ぎにはカーテンを閉め、夜の準備している。
1162					○夏場、駐車場の車の反射の光が居室に差し込み、とても眩しい。
1163					○窓際の入居者に射す、太陽光の不確認。
1164					○日差しを遮るための黒の紗ネットが張られ、居室はうす暗い。他の部屋の前で、「この部屋は明るく、外が見えるから良いね」。
1165					○ベッドで読書中、ランプの球が切れても、取り替えてくれない。
1166					○13:00頃、ほとんどの方は居室で横になって休んでいるが、なかにはずっと起きている利用者さんもいて、共有ホールでぬり絵をされていたが、共有ホールは電気を消され、薄暗い状態だった。
1167					○「節電」と、廊下の電気を消していた。
1168					○昼間であるためか、通路(廊下)の照明が少し暗く感じられた。建物構造上であるためか…。全体に静かでフロアにいる人も少ない。
1169					○部屋の電気のスイッチが高いところにあり、車いす利用者の人などは手が届かず、薄暗い部屋で過ごされていた。
1170	特養 従来型	環境	臭い		○臭いが強い(施設全体)。
1171					○窓を開けての換気がないから、臭いがこもっている。
1172					○尿のにおい。アンモニア臭強。
1173					○居室のベッド脇に便器が置いてあり、使用済み状態だが蓋が開いており、臭いが漂っていた。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1174	特養	従来型	環境	臭い		○居室、廊下、共用空間とも、尿臭がひどい。特に曇、雨の時。
1175						○換気が悪く、オムツ交換時、トイレ(ビニールカーテンしきり式)周辺消毒等に臭気がこもっている。
1176						○暖房環境時、アンモニアの臭いを感じる時がある。
1177						○空調の動いている音はするのであるが、あまりにも力が弱く、居室から廊下に到るまで、排便臭が充満している。一度施設の方とお話しさせていただき、次の訪問の時には、職員さんがこれ見よがしに私の前で消臭スプレーを使っていたのだが、それもその時のみで…。私とお話しをしている利用者さんが、「すみませんね…臭うでしょう」と、すまなさそうにお詫びして下さる。
1178	特養	従来型	環境	換気		○換気で窓を開けたまま放置(部屋が冷えきっていても)。
1179						○居室の換気不調を長期間放置、終日、カタカタいう音でストレス。
1180						○換気のため窓を開けるが、入所者のベッドの位置など考えず、どの場所も同じように(マニュアル通りに)開け閉めする。
1181	特養	従来型	環境	汚れ・埃		○部屋の空調の周囲が、ススとホコリだらけでも、掃除せず放置。
1182						○ソファのカバーが汚れている。
1183						○ベッドの上にゴミがあってもきれいにしない。
1184						○テレビ台のほこりや、車いすの汚れが目立つ。
1185						○車いすが汚れていて、ほこりだらけです。
1186						○車いすが、こぼした食べ物等がこびり付いて汚れていて不潔。
1187						○リビングなどで食事後、食べ物が床に散乱していても掃除をしない
1188	特養	従来型	環境	衛生管理		○室内が非衛生的である。
1189						○不潔なよだれかけをずっと着用させる。
1190						○着がえを床に直接置く。
1191						○衛生面で、いつも同じ服で、背中にはふけが多い。
1192	特養	従来型	環境	テレビ・音響機器	不適切な視聴	○車いすの利用者さんが、顔を90度曲げてテレビを見ていた。
1193						○TVの前1mの近距離に、長時間居ることを強いる。
1194	特養	従来型	環境	テレビ・音響機器	音量	○フロアのテレビの音量がばかでかい。
1195						○外部から音楽療法の指導者が来た時、スピーカーの音量が大きくて、スピーカーのそばの利用者が不満を言った。その内容を施設側の生活相談員に報告したところ、「外部の音楽療法の指導者はもう15年前から来てくれている」と、利用者への対処をしなかった。音楽療法の日には必ず音量をチェック。食堂のスピーカーから一番遠い所で聞いたりした。音量が大きい事を報告書に書いた。生活相談員が、利用者より外部団体に遠慮しているように感じた。
1196	特養	従来型	環境	家具等の配置		○片付けたように見せているが、手が届かない所に置いてあり、利用者が使えないようにしていると思えた。
1197						○窓に平行して、タンス、テレビ台を置いて、外が見えない状態。
1198						○居室内の家具類が裏返し(開閉、引き出し部分が壁側)に配置されている。
1199	特養	従来型	環境	意匠の工夫		○居室や廊下に掲示物が一切なく、季節感や情緒が殺がれている。
1200						○メッセージカード(母の日、バースディ等)が、いつまでもだいたい前の物を掲示している。カレンダー等も当月でない面を掲げている。
1201	特養	従来型	環境	空間の利用の仕方		○古いタイプのカーテンで仕切られた、4人部屋が主の従来型施設で、各階(1F・2F)各30名近い方が入所されている。午前中訪問すると、食堂で、看護師さん(?)が会議をされていて、入所者さんは廊下のような所で、ひしめくように座っておられるのを何回か目にした。いかにせよ、寛げる空間にはほど遠い。
1202						○人手不足なのか2フロアを1つにまとめケアをしている。そのためかフロアが狭い。点滴中や寝たきりの方々は、そのまま別のフロアに置かれてあった。時々様子は見に来られていたが…。
1203						○自室からトイレまでの距離が遠い。
1204						○寝たきりの方の部屋の位置(話所より一番遠い場所)。
1205	特養	従来型	環境	危険・安全管理		○定員4名居室に5床で対応。
1206						○ワックスを塗布したばかりで床が滑りやすい。
1207						○部屋の中央におむつのダンボール箱を積み重ね、壁側の2ヶ所に寝たきりの入所者のベッドが置いてあった。
1208						○非常口の前にマットや机が置いてあった。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1209	特養	従来型	環境	危険・安全管理		○段階の前にベンチや大きな物(袋のようなもの?)を置いて、車いすの利用者が転落しないようにしている。移動してしまう物ならば、危険な事があるかもしれない。
1210						○車から転倒しても、家族に連絡しなかった。
1211	特養	従来型	その他	執務部・林の業務		○スタッフの業務サイドで介護が行なわれている。
1212						○夜間咳をすると、「他の人が目を覚ますので静かにするように」と注意される。
1213						○4人部屋で、他の入居者の「イビキや寝息がひどくて寝られない」と訴えたら、廊下の災害用ベッドで寝るように言われた。
1214						○入居者より「市の介護相談員に色々相談するのはやめて、職員に言ってといわれた」。
1215						○他の入所者と話をしないように言われた。
1216	特養	従来型	その他	その他		○新聞の整理をしていた利用者さんの手が、インクで黒くなっていた。
1217						○美容師が来て整髪の際、本人の希望を聞かず、本人がうとうとしている間に長かった髪を短髪にされ、ショックを受けていた人がいた。シャンプーがしやすいためだろうと思われるが、認知があるといっても意思は聞くべきだろう。
1218	特養	特養・特養 ユニオ型	全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○乱暴な言葉で対応している。
1219						○職員が乱暴な言葉を使っている。
1220						○言葉遣いが悪く、利用者は萎縮する。
1221	特養	特養・特養 ユニオ型	全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○親しみを超えて、馴れ馴れしい言葉遣いで利用者に接していた。
1222						○顔の傷がなかなか治らない入所者に、「もう治らない、もう治らない」と看護師が言っていた。
1223	特養	特養・特養 ユニオ型	全般	言葉かけしない・少ない		○職員の声かけ自体がほとんど見られない施設があった。
1224	特養	特養・特養 ユニオ型	全般	不適切な態度・対応		○「あの方はいつもの事ですから」と決めつけている。
1225						○何もしゃべれない人に、からかって同じことを何度もきく。
1226						○「ハイ」と返事はするが、他の事が忙しく、そばに行かない。
1227						○「体位を変えて欲しい」と頼んだら、体位は変えてもらえたが、頭から布団を被せられた。
1228						○頼みごとをして面倒な顔をされると悲しくなり、それで頼むことが辛くなる。我慢することが多い。
1229	特養	特養・特養 ユニオ型	全般	ちょっと待つ		○「ちょっと待ってね」は良くあります。
1230						○「ちょっと待っててね」の言葉が多い。
1231						○利用者「ちょっと待ってね」と言って、なかなか来ない(放置する)。
1232						○「ちょっと待ってね」と放置する。
1233						○「ちょっと待ってね」と放置することがあった。
1234						○「ちょっと待ってね」と言って放置する。待たせる時間が長い。
1235	特養	特養・特養 ユニオ型	全般	無視		○職員を呼んでも無視。
1236						○利用者から「ちょっと、お兄さん」の声かけを無視している
1237						○同じことを聞く利用者に対して無視をする。
1238						○気に入らない利用者に対し無視する。(質問、質見を聞かない)
1239						○利用者が呼んでも無視する。我々相談員が「呼んでもますよ。」と仲介しても、上司に命令されているからと洗濯もの畳みを続けていた。
1240	特養	特養・特養 ユニオ型	全般	対応しない		○利用者が呼んでも来ない。
1241						○利用者さんからの訴えを受けているのに、なかなか要求を満たしていない。
1242						○居室に戻りたい、と希望するがなかなか連れて行ってもらえない。
1243						○「腰が痛い」と訴えている方に、「あの人はレビー小性認知症だから」きちんと対応しなかった。
1244						○夜間の頼み事はなかなかやって貰えない。夜間勤務の職員が、今日は誰なのかなど、すごく気にしていた。職員によって対応がすごく違うと言われた。
1245	特養	特養・特養 ユニオ型	全般	放置		○おしりいたいけどみてほしいの利用者に対し、いつものことだからと放っておく。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1246	特養	特養・健 ユニ外型	全般	ナースコール対応		○ナースコールに対応しない。
1247						○ナースコールを押しても何の反応もなく、対応しない。
1248						○ナースコールに返事しない。
1249						○ナースコールが鳴っても放ってある。
1250						○ナースコールを押しても誰も来てくれない。
1251						○部屋からのナースコールを、勝手に切る(部屋へいかない)。
1252						○「ちょっと待ってね」と放置する。ナースコールに対応しない。
1253						○ナースコールで「はい今行きま〜す」と言ってから、全々来なかった。
1254						○ナースコールに対応しない時があった。結果、ベッドから落ちて床に寝ていた。
1255						○朝や夜中は自分で起きづらいのでナースコールすると、「自分で起きろ」と言われた。
1256	特養	特養・健 ユニ外型	全般	行動制限		○立ち上がろうとした方に対し、両肩に手を乗せて「座わりましょうね」と、やや強引に促していた。
1257						○職員の数が少ない事を理由に、行動範囲を制限される。
1258						○職員不足により行動範囲の制限。目が行き届かなくなっている。いすへの移乗も、人的不足が理由となっている所がある。
1259	特養	特養・健 ユニ外型	全般	スタッフが少ない		○フロアに職員不在の時間が多く、排泄等の希望があっても、訴えが届けられない状態が見られた。
1260	特養	特養・健 ユニ外型	トイレ	不適切な言葉かけ		○失禁状態時、「わ〜、下着全部濡れてる」。
1261						○夜間のトイレ対応時に、傷つく言葉を言われた。「何度も呼ぶな」「早くしろ」。
1262	特養	特養・健 ユニ外型	トイレ	不適切な態度・対応		○「あの方はいつものですので気にしないで下さい」。尿、便の訴えをしていても、気づかないふりをしている。
1263						○トイレに職員が連れて入った後、中から「痛いしたら、何すんだよ」と声が聞こえた。出てきた後、「どうしたんですか」と伺ったら、涙を流して「くやしい」との返事でした。
1264	特養	特養・健 ユニ外型	トイレ	さっき行った		○「トイレに行きたい」と言っても、「さっき行ったでしょ」と言って、連れて行こうとしない。
1265						○トイレ介助を希望する利用者に、「さっき行ったでしょ!!」と言い、対応しようとしな
1266						○1日に何度も排せつ介助を頼むと、「さっき行ったやろ」と言って、トイレに連れて行ってもらえない。
1267						○排せつを依頼すると、「また?」「ちょっと待ってね」「さっき行ったばかりだよ」と言われる。
1268						○昼間、「トイレ」と言っておられるのに、「後で」とか、「さっき行ったばかり」。何か言っておられても無視されていた。
1269	特養	特養・健 ユニ外型	トイレ	対応しない・放置		○「トイレ」と言っても、連れて行ってもらえない。
1270						○「トイレに行きたい」との声になかなか応じない。(職員が少なく対応できなかった)
1271						○尿意があるのにトイレにつれて行かない。
1272						○トイレに長時間座らせていた。
1273						○排便、排尿が終っているのに介助にこない。
1274	特養	特養・健 ユニ外型	トイレ	我慢する・させる		○早朝目がさめて、トイレに行きたいが、申し訳ないので順番がくるまで我慢している。
1275	特養	特養・健 ユニ外型	トイレ	ナースコール対応		○夜間トイレに行きたいのでコールしても来てくれない。
1276	特養	特養・健 ユニ外型	トイレ	ドアを開けたまま		○トイレ介助時、ドアを閉めない。
1277						○トイレ介助の時、ドアを閉めない。
1278						○トイレのドアが開いたままになっている(カーテンが短い)。
1279						○トイレ介助の時、半ドアで利用者を丸見えにして他の仕事をしている。
1280						○トイレ介助の時、ドアを閉めないー介護職員どうして開けているのですかきくと、少しでも早く次の人をつれてきたいから。
1281	特養	特養・健 ユニ外型	トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○トイレ利用がフロアから見える。
1282						○トイレのカーテンが開けてあり、中が見える。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1283	特養	特養 ユニ外型	トイレ	トイレーパーがない等		○トイレにトイレットペーパーが置いてない。
1284	特養	特養 ユニ外型	トイレ	ポータブルトイレ		○ポータブルトイレの汚物が定時交換。
1285						○ポータブル使用したままで置いておく。時間で片付け。
1286	特養	特養 ユニ外型	トイレ	異性介助		○女性の入所者が、「トイレ介助を女性のワーカーに頼みたい」と言ったが、「わがままはダメ」と、男性ワーカーが連れて行った。
1287	特養	特養 ユニ外型	トイレ	その他		○トイレ介助の時間が過ぎて異臭がする。
1288	特養	特養 ユニ外型	おむつ	拭きつゝから大丈夫		○「大便したい」と言っておられるのに、「オムツしているからいいよ」と言っておられた。
1289						○「トイレに行きたい」と訴えると、「おムツしているから大丈夫」と放置していた。
1290	特養	特養 ユニ外型	おむつ	おむつにして		○夜間排せつ介助を依頼すると、「オムツにして下さい」と言われた。
1291						○オムツの性能が良いから、オムツの中ですれば良い。
1292	特養	特養 ユニ外型	おむつ	カーテンを閉めない		○オムツ交換の時にカーテンを閉めない。
1293	特養	特養 ユニ外型	おむつ	定時交換		○トイレに行きたい利用者に「○時になったら取り替えてあげるから」と答えた。
1294	特養	特養 ユニ外型	おむつ	その他		○オムツ替えしている所、1人の介護者が布を広げ、隠してもう1人が替えていた。
1295	特養	特養 ユニ外型	おむつ	その他		○オムツかぶれの放置から、全身に細菌が回り、痛みとかゆみがひどく、食事も通常にとれなくなった。(家族の話)
1296	特養	特養 ユニ外型	入浴	待たせる	裸	○入浴待ちで、上着を脱がされたまま(車いす)、通路で長時間(訪問中)待たされていた。
1297	特養	特養 ユニ外型	入浴	待たせる	下着・タオル等	○おふろの順番を車いすにはだか横になりバスタオルだけかけてまっている。
1298	特養	特養 ユニ外型	入浴	ドアを開けたまま		○入浴時、脱衣所のドアが開けたままだった。
1299	特養	特養 ユニ外型	入浴	異性介助		○入浴介助が男性なので、本当はイヤだったと言われた(女性利用者)。
1300						○入浴時、女性に対して男のヘルパーさんに付けてもらうのを嫌われていた。
1301	特養	特養 ユニ外型	入浴	その他		○浴槽の中に浮いている便を掬い、他の人を入浴させ、「便を洗い場でシャワーで流している」と、利用者の訴え。
1302	特養	特養 ユニ外型	食事・おやつ	言葉かけしない	配膳・下膳	○お茶を配るのに、何も言わずに置いていく職員(声かけの欠如)。
1303						○おしぼり、おやつ、カップなど利用者のテーブルに置いて行く時、話し掛けもなく、無言でした。事務的に置いて行く。
1304						○無造作に配膳している。
1305	特養	特養 ユニ外型	食事・おやつ	言葉かけしない	食事介助	○座ってはいるが、声掛けせず食事介助。
1306						○食事介助時、一言も声かけせず、黙って口に運ぶ。
1307						○食事介助時、声掛けもせず無言のままスプーンで食べ物を口に入れている。
1308						○食事介助の時、笑顔、声掛けもなく、どんどん食べさせる。
1309	特養	特養 ユニ外型	食事・おやつ	不適切な態度・対応		○他の利用者に目を向けながら無造作に食事を口に運んで介助していた。
1310						○食事介助中“むせる”“なかなか飲み込めない”利用者に対し、きつめに注意する。
1311						○夜勤明けで疲れていたのか、スタッフが配膳片付け等で怒鳴り散らしていた。 →注意することで結果退職した。
1312	特養	特養 ユニ外型	食事・おやつ	対応しない・放置		○お茶を頼んでも、なかなか持って来てくれない。
1313	特養	特養 ユニ外型	食事・おやつ	立ったまま・複数介助		○立ったまま車いす利用者に食事介助。
1314						○車いす利用者を円形に並べて、介護士が真中に立ち食事をさせている。 ほとんどの利用者が自力での食事が不可能と思われる、介護度の高い方々と見られる。
1315						○テーブルの真ん中に入って、小鳥に食を与えるように食事介助をしている。
1316						○食事介助を、1人で2～3人を担当し、機械的に口に運ぶ。声かけや献立の説明はなく、薬を混ぜて食べさせる。
1317						○一度に2人の利用者への食事介助。言葉かけはほとんどなく、スプーンを口に運んでいる。
1318						○立ったまま3人の車いす利用者に食事介助している。
1319						○立ったまま3人の車いす利用者に食事介助をしている。
1320						○4人の食事介助。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1321	特養	施設外型	食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○次から次へ食事を入れ、喉がつまりそう。
1322					○食事を、1人のヘルパーさんが3人の人に食べさせておられたが、無利に食べさせていたので、入所者は大変だった。今は改善されている。	
1323					○食事のトロミ食を、無理矢理口に押し込んでいる。利用者さんの口からは、トロミ食が溢れている。	
1324					○流動食の介助で、利用者の口に押し込むように見える。スプーンを運ぶ間隔が早い、口の周りによくこぼす(介助者の粗雑な介助のため)。	
1325	特養	施設外型	食事・おやつ	その他		○目の前で、どんぶりにハサミを入れ、うどんを切る。
1326					○食事の時、「自分の御飯だけ、他の人と違う」と言っても、無視をしていた。	
1327					○お茶の時間に、職員がヨーグルトを間違えて配り、利用者は自分の前に置かれたのでいつものように食べた。食べる日が決まっていたらしく、食べた利用者がひどく叱られ、何度も謝っていた。	
1328					○食事が手の届かない所に置いてある。	
1329					○立ったまま食事介助をしたり、大声で職員同士話をしたり、落ち着いて食事を楽しむ環境が提供されていないと思われる。	
1330	特養	施設外型	車いす	移動の聲かけをしない		○車いす移動時、声かけをしない。
1331					○無言で急に車いすを移動。	
1332	特養	施設外型	車いす	座らせっぱなし		○いすへの移乗がなく、車いすのまま長時間。
1333					○車いす歩行の人が多く、車いすからいすへの移乗はほとんどしない。	
1334	特養	施設外型	車いす	複数台押し		○車いすを1人で2人分押している。
1335					○利用者が乗っている車いすを1人で2台移動していた。	
1336	特養	施設外型	車いす	折可能な人に車いす		○杖で歩いていたのに、車いすに乗せられて、杖をどこかに隠された。
1337	特養	施設外型	車いす	行動制限		○車いすのタイヤの空気がない。
1338					○車いすのタイヤの空気を片方しか入れていないため、車いすで動こうとすると、同じところをぐるぐる回る。	
1339					○テーブルで車いすの周りを囲んで、動けない様にする。	
1340					○徘徊する人の車いすのタイヤの空気を半分抜いて、移動できないようにする。しっかり空気が入っていなかった。	
1341					○自室に戻ろうと車いすを移動するのを、「相談員がいるでしょ！」と怒りながら、何度も車いすを強引にひき戻していた。	
1342	特養	施設外型	いす	テーブル壁等につける		○テーブル、いす、押車で動けない。
1343	特養	施設外型	ベッド	居室以外に置く		○フロアにベッドごと置いておく。
1344	特養	施設外型	移動・移乗			○利用者が移動のため、車いすに足をのせようとしている時、「足が悪いんだから、足が悪いんだから」と言って、介助をしようとしなかった。
1345	特養	施設外型	着衣	汚れた服のまま		○衣類に汚れが目立ち、涎で濡れたままになっている利用者あり。
1346	特養	施設外型	着衣	その他		○季節(室温)に合わない服装をしている。
1347	特養	施設外型	髪・ひげ等			○ヒゲが伸びても、カミソリが使えずそのまま。
1348	特養	施設外型	服薬	その他		○夕食後から夜の睡眠薬の投与の量について。
1349	特養	施設外型	口腔ケア			○口腔ケアが施されていない。
1350	特養	施設外型	プライバシー	その他		○着替えているところが見える。
1351	特養	施設外型	環境	室温管理	自分で室温管理できない	○空調管理がなされていない。エアコンのリモコンを取り上げ、調整出来ないようにしている。自分で調整が出来ない。
1352						○空調管理は職員だが、管理が不十分と感じた(冷房時)。動ける入所者は、冬物を重ね着している。
1353						○10月なのに、寒いぐらいにクーラーがつけっぱなしになっていて、リモコンはスタッフが管理して、調整できないようにしていた。
1354						○利用者より、「自分で温度調節が出来ない(リモコン取り上げ)ので、着るもので調節している」。
1355	特養	施設外型	環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○エアコンの下の方が寒いと訴えても放置。
1356	特養	施設外型	環境	室温管理	職員に合わせている	○室温が、利用者ではなく職員に適した温度に設室されている。。
1357	特養	施設外型	環境	換気		○換気が悪く排せ臭を感じる施設があった。職員が換気をしていない。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1358	特養	住居型 ユニオ型	環境	汚れ・埃		○集合フロアの、利用者が座っているテーブルの下が、食べこぼしなどゴミだらけ。
1359	特養	住居型 ユニオ型	環境	衛生管理		○ホールのテーブルが汚れていても、床に食物が落ちていても、気にしていない様子。
1360	特養	住居型 ユニオ型	環境	意匠の工夫		○寝たきりの方の部屋が殺風景で、何年も同じ写真や絵が飾られている。そのことを伝えると、「ご本人がお気に入りの写真なのです(絵なのです)」との返事が返ってくる。
1361	特養	住居型 ユニオ型	環境	空間の利用の仕方		○歩行出来る方、車いすの方が、廊下の隅の暗い感じの所でまとまって、日中は過している。
1362	特養	住居型 ユニオ型	環境	危険・安全管理		○非常口に荷物が多くある。
1363						○手すりに洗濯物が干してあり利用できない。
1364	特養	住居型	全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○耳が遠いからと、耳で怒鳴ったり、乱暴な言葉を使うスタッフがいる。
1365						○身体的介護の時の仕方が、乱雑で罵るような言葉使いであった。
1366						○入所者に対する言葉が強く、動作が雑で乱暴。
1367						○言葉で責めたてる。
1368						○強い口調で「自分でドア閉めて下さい。ドア閉めて」。
1369						○車いすで廊下付近にいた利用者さんが、入浴を終え、車いすを押し戻ってきた職員に、「そんなところにおったら通るのにじゃまになるが〜！」と、きつい口調で言われていた。
1370						○「〇〇さん、また勝手に動いてしまって」と、本人に聞こえる程の近距離で、やや暴言に近い言葉を出す。(女性職員)
1371						○利用者に強い言葉で接する。例えば、おむつ交換の時や、おやつを食べない人に食べさせようとする時。施設側から「職員の性格だ」と言われた。
1372						○職員の勤務時間が過ぎたが、業務が終了しなかったとのこと。男性職員の言葉が乱暴で怖い。トイレの声かけもできない。
1373						○職員の言動が横柄で不快である。「必要な介助も頼みたくない」と言われる利用者があった。
1374	特養	住居型	全般	不適切な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○職員が大声で利用者を怒鳴る。
1375						○大きな声で威圧的にしかる。例えば、飲み物をこぼしてしまった時。
1376						○シーツを汚してしまったことに対し、必要以上に怒り続けていた。
1377						○早朝フロアへ出ると怒られる。
1378						○自力で歩ける方(日常車いすに座らされている)が、トイレに行こうと立ち上がった際、遠くから怒鳴られた。
1379						○大きな声で独り言を繰り返す利用者、他の利用者が大声で反応して、不穏な雰囲気になった時、職員がイライラした様子で間に入り、大声で制止していた。
1380	特養	住居型	全般	不適切な口調・言葉遣い	ぞんざい・投げやりな言葉	○言葉、言動等がとても冷たく、投げやりで棘がある。
1381						○「自分でやりな」。
1382						○職員の突き放した言葉掛け。
1383						○「忙しいから一人で部屋に行ってね」と突き放すように言う。
1384	特養	住居型	全般	不適切な口調・言葉遣い	見下した言葉遣い・上から目線	○利用者を目下に見ているような物の言い方をする。
1385						○入居者に対して上から目線で、言葉使いも荒く注意をしている事がある。
1386						○「私が困るのよ」と大声で利用者と言う。
1387						○ダメ、後で、意地悪ね、やりなさい、早く食べなさい早く飲みなさい、等の介護職員のペースの言動。無言で部屋に誘導。
1388						○「〇〇ちゃん」等、言葉づかいに問題がある。
1389						○「～ちゃん」と、こどもの様な呼び方、対応をする。
1390						○「〇〇ちゃん、〇〇ちゃん」と声を掛けながら、しきりに頭を撫で回す。
1391						○名前で呼ばず、「お父さん」などと呼んだり、言葉や声かけがきつい。
1392						○「いつもの事です」「認知だから」。
1393						○認知症の多い方のフロアで、「どうせ、この人達は何も分らないんだから」との言動がありました。
1394						○スタッフ同志の私語が多く、入居者に目を向けていない。
1395						○職員間で大声で老人を前にして、「便が出た」「出てない」等の言葉を交す。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1396	特養	聴こえ	全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○外国のヘルパーさんが訴えに対して「何言ってるかわからないよ」と言っていた。
1397						○自室へ行きたい等訴えている利用者に対して、時間引き延ばしの声掛け。
1398	特養	聴こえ	全般	言葉かけが少ない		○声かけがなかった。
1399						○言葉かけが少ない。
1400						○無口で淡々と業務を行って、冷たい空気が流れている。
1401						○職員の声かけが少ない。説明をしてもわからないと思っているのか、無言で事務的な対応が目立つ。職員が無表情であることも気になる。
1402	特養	聴こえ	全般	不適切な態度・対応		○「まだ出ないの」と言って急かす。
1403						○徘徊する利用者「あっちへ行って」とユニットから出す。
1404						○職員より「別の部屋に行かすとおとなしくなる、この食堂に連れてくるとやかましく発声する」と言われた。
1405						○おしぼりを作る作業を頼むのに、テーブルの上にタオルを持って来て、「わかるやろ」とどんと置く。
1406						○「寒い」の訴えに「いつもそう言ってるの」。
1407						○「この人はいつもこうだから、どうしようも無い」とウンザリしている。
1408						○「すみません、体が痛くて直してください」と近くの職員に訴えるも、すぐに対応せず、「いつもの事か」という態度が見られた。
1409						○ソファで居眠りしていた利用者、声もかけずに姿勢を戻す介助を職員が行っていた。利用者が「痛いよ」と言うと、「いつも痛いつて言うのね」と答えていた。
1410						○活動中、「利用者さまが呼んで見えますよ!」と言ったら、「いいのいいの。いつもの事だから」と対応して下さらなかった。 (他の職員さんに頼みましたら、すぐに対応して下さり、お礼も言って下さった。)
1411						○「あの方は、気性が激しかったり、すぐにいろいろと言ってくるんです」と、利用者の心情を理解せず、「うるさい人」というレッテルを貼っているかのような言動。
1412						○車いすからすべり落ちそうになっている利用者、「自分でそうなったのだから自分で直して」と言われ、利用者は困っていた。職員がしばらくして直してくれたが「だから言ったでしょう」と怒られていた。
1413						○いつも無愛想で利用者に接している。
1414						○「横になりたい」と訴えているが、聞かぬふりをしている。 (ベッドに移動すると、おむつをはずし粗相をするので)
1415						○「帰りたい」願望の方の話をよく聞かない。
1416						○重度の認知症の人の言うことは無視する。
1417						○自主的に食堂の床を掃いている人に、「もうそこはいいから!」と強い口調で言う。本人の前で、「この人認知がだいぶ入ってます」と言う。
1418						○声を掛けることも、顔を見ることもなく、入所者の前を無視して通り過ぎた。
1419						○利用者さんの呼び声を、無視して素通りしていき、空き部屋へ入り、しばらく出てこなかった。
1420						○1フロアに2テーブルあり、職員さんが他のテーブルに背を向けて座わり、1テーブルの入居者さんへのみ話しかけて、他のテーブルにいる「早よ来て〜!」と呼び続けている入居者様を無視していた。
1421						○大声で「今度したら、ギョッだよ」という仕草をした。
1422						○「家族に電話をかけたい」と言ったが、「職員がするから必要ない」と拒否する。
1423						○「私は担当じゃないので」と、介助を希望する方の援助を頼むと、その言葉が返ってきた。
1424						○すぐ立ちあがって行き出そうとする利用者の椅子の脚を、自分の足で押さえて、かつ隣の人の全介助をしている。
1425						○ヨチヨチ歩きで、物にぶつかった時、スタッフが「ほら、またぶつかってる」と言って笑っていた。
1426						○団子づくりの最中、団子を口に入れてしまう利用者に対してマスクを掛け、そのマスクにマジックで目や口を描き、笑いのネタにしていた。
1427						○「この人は耳が遠いから」と、本人に聞こえないことを、他の入居者の前で大声で職員が話している。
1428						○職員の行動は利用者に向けられているものの、会話は他の職員と全く別な話をしている。
1429						○他の入居者の子供と比較し、とても侮辱した言い方で、子供の悪口を言われていた。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1430	特養	健二型	全般	不適切な態度・対応		○ティッシュに手が届かない。職員は「ここに置いておけばいい」と、箱でテーブルを叩く。 * 相談員に訴えている最中に、ケアマネが「そう言う事は私に言って」と、大変な剣幕で怒る。
1431						○ズボンの中へ手を入れる男性に「またそんなことをして!!」と怒る。
1432						○入居者と言い争いをしていた(暴言)。
1433						○フロアでテレビを観ている利用者の真前に、胃ろう注入の利用者を連れて来て、その人がテレビを観ながら胃ろう注入を行う。前からいた利用者が「見えない」というと、「あんたが場所を動け」ときつい言葉で言う。車いすのテレビ観たい人としてしばらくケンカ状態(暴言)。他職員2~3人いたが、ただただ傍観するのみ。
1434						○テレビを見ているすぐ横で、掃除機をかけている。
1435						○男性看護師が機能訓練中、認知症の人に「10人の中に5人認知症がいたら何%が認知症か」。答えられないと「これくらいの事が分からないで、情けないと思わんか」と言った(暴言)。
1436	特養	健二型	全般	ちょっと待つて		○「ちょっと待つてね」とよく言われる。
1437						○「ちょっと待つてね」は、時々見かけます。
1438						○職員が少ない中での「ちょっと待つてね」はよくある。何度も呼び続ける人に対しての無視。
1439						○呼んでも「待つてね」と言って来ない。
1440						○ちょっと待つてねと放置する。
1441						○ちょっと待つてねと放置する。
1442						○「ちょっと待つてね」と放置する。
1443						○「後で」「ちょっと待つて」と放置。
1444						○「ちょっと待つてね」と放置する。多々あります。
1445						○「ちょっと待つてね」と長い時間待たされる。
1446						○「ちょっと待つて下さい。」と言ってしばらく来ない。
1447						○「ちょっと待つてね」と言って出て行ったまま来てもえなかった。
1448						○「ちょっと待つてね」という声かけが他の入居者さんより多い特定の人があった。
1449						○「ちょっと待つてね」との発言はあったが、本人のところに来てケアするまでに少し時間はかかったが、放置されるというようなことはなかった。ただ本人のところに來られた時に、「お待たせしました」というような言葉はなかったように思う。職員の口数は少なく静か。入所者さんへの声かけも多くない。必要な時にはきちんと声かけはされている。
1450	特養	健二型	全般	無視		○呼びかけに対し無視。
1451						○声かけに対して無視する。
1452						○利用者の訴えを無視。
1453						○利用者の声かけに無視している。
1454						○利用者が話しかけても無言無視。
1455						○利用者の方がスタッフに声掛けしても、聞えなかった様に無視している。
1456						○聞こえないふりをする。気付かないふりをする(無視)。
1457						○話しかけようとするが、気付かない振りか、見て見ぬ振りかする。
1458						○利用者が何か質問しても、聞こえないふり、無視をする。
1459						○顔を合わせないようにして、話しかけられても無視をする。
1460						○何度も同じ事をくりかえし要望される利用者の訴えに対し、無視。
1461						○利用者は声を出してスタッフを呼んでいるが、スタッフは聞こえないフリをしている。
1462						○入浴の順番をまっけて、職員を呼び止めるが何も反応せず行ってしまう。
1463						○利用者の反応を無視して自分の作業を進める。
1464						○利用者さんの何回も何回ものお願いを無視して自分の仕事をしている。
1465						○ベッドに入りたいと室前長時間車いすに座ったままの男性。ヘルパーに声掛をしたがいつてしまった。
1466						○頭がかゆいので見て欲しいと訴えても、年をとると誰でもかゆがると無視する。
1467						○利用者がさかんに呼んでいるが、無視している事がある。その方はいつも大声で呼んでおり、職員は「またか」という感じで対応しているようです。職員本人に聞きました。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1468	特養	健心型	全般	無視		○何かを訴えている事に対して、職員は聞いていないふりをして、職員同士でおしやべりをしている。そのうち「約束なのだから…わかっているわね」という言葉が返ってきた。
1469						○「あの人は認知だから」と言って、利用者の問いに答えず無視していた。きちんと向き合ってほしいと思った。
1470						○「私は担当ではない」と呼びかけには無視。
1471						○担当している利用者からの訴えでないと、スルーすることがある。
1472						○ご意見箱に訴えても無視する。
1473	特養	健心型	全般	対応しない		○職員を呼んでいるが、聞こえていても対応しない。
1474						○声を出している人に、聞こえないふり(顔)をして対応しない。
1475						○職員が通りがかりに声をかけるが、利用者が話しかけようとしても、職員はその場を去ってしまう。
1476						○ホールにて、利用者の呼びかけに、職員が誰も対応しない。聞こえないのか、聞こうとしていないのか。
1477						○「身体がかゆい」と言う人にすぐ対応しない。
1478						○「頭が痛い」と訴えても、「いつものことだから…」。
1479						○体調が悪くても、昼間眠くなくても、夜の睡眠を気にしてか、部屋で休ませてくれない。
1480	特養	健心型	全般	放置		○「後でね」と言ってそのまま放置。
1481						○利用者が呼んでも、忙しく立ち回り、結果として放置する形となっていた。
1482						○「起きたいので起こしてほしい」と言うので、職員に伝えると、「もうすぐおやつなので、その時に起こすからまだいい」と放置する。
1483						○「ベッドから降ろして」とせがむ方を、広間に放置したままの場に直面して、職員を呼び、三人程で丁寧に介護して戻れた後、施設長、次長のお二人と話し解決し、その後、見かけた事は無い。
1484						○「イタイ、イタイ」と言っているが、「いつもの事だ」と言って放置している。誰も本気にしない。
1485						○寝たきりの利用者さんが、「腰が痛い」と職員さんに伝える、「分かりました」と言っただけで、そのまま放置。
1486						○車いすの入居者様が、便をさわって、自分の服で拭いていた。職員さんに伝えると、「今は人手がないので後で交換する」と言われた。
1487	特養	健心型	全般	利用者1人だけにする		○人の気配を感じられないような薄暗い部屋に、一人寝かせ、閉じこめてある。
1488	特養	健心型	全般	ナースコール対応		○ナースコールの対応がかなり遅い。
1489						○ナースコールに対応しない。
1490						○ナースコールに対応しない。
1491						○ナースコールに対応しない。
1492						○ナースコールを何回押しても対応しない。
1493						○ナースコールが鳴っていても、とる人がいない。
1494						○ナースコール鳴っているが、忙しく他の用事をして対応していない。
1495						○職員が1人しかいないため、複数のコールに対応できず放置する。
1496						○時間帯によってスタッフが少なく、ナースコールが鳴っていても、対応出来ないのが現状です。
1497						○コールが何度も鳴っているのに、対応が遅かった。別の入所者さんのトイレ介助に2人がかりでしたので、無理もないかと思う。いつも思う事ですが、現場は大変です。人手が足りない。
1498						○ホールに皆が集まっている時、(居室から)コールが鳴ったが、誰も行かなかった。
1499						○ナースコールに対して、「ちょっと待ってて」と対応しない。
1500						○ナースコールを押しても、「ちょっと待ってね」とすぐに来なかった。
1501						○ナースコールが何度も鳴っても、「ちょっと待って下さい」や無視が多い。
1502						○ナースコールを押しても返事だけで、その後、来なかったり、夜間にナースコールをしても返事がない。
1503						○夜間のナースコールに対応が遅い。(人手不足だと思いますが)「ちょっと待ってね」はあると思います。
1504						○「コールボタンを押しても来てくれない」と、利用者さんからの訴えが多い。
1505						○「夜間ナースコールをしても応答がなかった」と聞く。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1506	特養	健二型	全般	ナースコール対応		○夜間ナースコールで呼ぶと、「あんただけとちがう」と怒る職員がある。
1507						○夜間コールを押しても、中々来てもらえず、「なぜ来てくれなかったのか？」と聞いたら大声で怒鳴られた。
1508						○利用者の話より、「忙しいようなので、コールを押してもすぐに来ないから、そういうものだと思って、じっと待っている」。
1509						○日誌に自分で「朝5時30分まではコールを押さない」と書かされていた。
1510						○「ナースコールを何回押しても反応してくれない」と利用者から訴えられ、すぐ職員に確認すると、「ナースコールの不具合」との事であったが…？ 利用者が何か話かけても聞こえていないふりをする。
1511	特養	健二型	全般	行動制限		○「勝手に歩かないように」と言われるなど、行動を制限されていた。
1512						○危ないからじっとそこに座ってて、動かんといて。
1513						○時間を見て、食堂へ移動を試みた利用者に対して、「時間前、電気が付いていない」「準備が出来ていない…」。次々に言葉をかけ行動を制止させる。
1514						○「何もなくて良い」と、自分で出来ることもやらせてもらえない。
1515						○利用者が立ち上がろうとしたら、無言で肩を押え込んだ。
1516						○ユニットからユニットへ歩いている方に、「私のいう事を聞いて下さい」と強い口調で声をかけている。
1517						○ユニットから出た車いすの利用者に対し、「脱走しちゃダメ…」と叱責した。
1518						○利用者本位、尊重なく、車いすの方がリビングから車いすを自走して、ゆっくりゆっくりと居室へ戻ろうとされていましたが、職員が駆け寄って来て、本人に何も聞かず、何も伝えず、「戻りましょう！」とUターンして、リビングへ行ってしまうした。
1519						○自力で歩けるが、勝手にトイレに行くのを許してもらえない。
1520						○何かしようとすると、すぐに「危い」と言われて、やる気をなくす。
1521	○ユニット内で男性入居者が女性の入居者の居室に入ってしまうので、女性の要望もあり、居室にカギをかけている。しかし、女性は車いすで、中から開けられる位置にカギがないため、これは同じユニット内に入居者同志を住まわせておく事に問題があるのではないかと感じている。					
1522	特養	健二型	全般	スタッフがいっぱい		○ユニットに職員が誰一人いない。
1523						○ユニットに職員が一人もいない時がある。
1524						○見守りの職員がいらない(そこには車いすで自力で動かせない方のみが居る)。
1525						○人手不足のせいか、フロアに利用者が数名いても職員の姿がないことがある。
1526						○全体的にスタッフの数が少なく、リビングに10名近く利用者さんがいても、職員さんが見あたらない。職員さんが声かけした言葉は「用事があったら呼んでね」と言って、リビングから職員がいなくなりました。
1527	○会議中、利用者から離れていて、何かあった時に対応できるか不安だった。					
1528	特養	健二型	トイレ	不適切な言葉かけ		○トイレ介助の時、入所者に「グズなのネ」という。
1529						○頻繁に「トイレに行きたい」と催促する利用者に対し、「もう出ないよ」と言う。
1530						○トイレを頻回に訴える利用者に対して、「どうせ行っても出ないのだから…」と。
1531						○片マヒの利用者さんが、トイレに時間がかかると「まだ！いつまでかかるの」と、職員がイラ立ちの声をかける。(利用者からの訴え)
1532						○「トイレに行きたい」と言う女性に、「車いすに乗って」と言う。女性が「歩いて行きたい」と言うと、「〇〇さんが歩いたら40分かかるんだよ。はやく乗ってよ！！トイレ行きたいんでしょ？」と恫喝する。
1533						○「トイレへ行きたい」と言われる入居者が、前回は何時に行かれたかを確認された職員が、「度々行きたいと言う」と話される。
1534						○夜間と早朝の排せつ介助を依頼すると、人には言えないような言葉で罵られ、恐くて頼みづらい。
1535						○夜間排せつ介助を依頼すると、職員に嫌な言葉をいわれた。
1536						○トイレを希望する利用者「体操が終わってから」等と言う。
1537						○トイレ介助の時、ズボンの上げ下げが乱暴できつい。男性職員から女性利用者へ。(女性利用者の訴えです)
1538	○「トイレに行きたい」という利用者があることを職員に伝えたところ、「大丈夫です。連れて行っても出ないんです」と言われた。					
1539	特養	健二型	トイレ	さっき行った		○トイレ介助を依頼すると、「行ったばかりでしょ！」。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1540	特養	トイレ	トイレ	さっき行った		○「トイレに行きたい」と利用者が訴えても、「さっき行ったところだから」と、連れて行ってくれない。
1541						○トイレが頻回な利用者に対し、「さっき行きましたよ」と言う。
1542						○さっきトイレいったばかりでしょ?(ずっと言っているの、少し時間をあけています)
1543						○おしっこの回数が多い女性に「さっき行ったでしょ」「出ないわよ」と冷たい対応。
1544						○トイレの訴えに、「待っていて」「さっき行ったばかり」「時間でいきますから」等の制止。
1545						○トイレへ頻繁に行きたがられる利用者への介助。何か言いたそうな利用者へ声をかけますと、「トイレに行きたい」と言われただけで、職員に伝えようと、「行ってきたばかりです」と無視をされることがあります。
1546	特養	トイレ	トイレ	ちょっと待って		○トイレに行きたいが「ちょっと待ってて」と言われることが多い。
1547	特養	トイレ	トイレ	待たせる		○トイレに行きたいけど待たせる。
1548						○「トイレに行きたい」との希望発言に対して、待せていた。
1549						○排せつ介助のためコールをしても、「待って」と言われ、すぐに来てもらえない事がある。
1550						○「トイレに行きたい」と介助を要求しているのに、「待ってね」と言い残し、20～30分後介助を行っていた。ひどいスタッフは、聞こえないふりをして通り過ぎてしまう。
1551						○車いす利用者、また介助必要な人のトイレの訴えに対応が遅すぎる。漏れる。
1552						○トイレで待たされたままになる。
1553						○夜間トイレ後に、なかなか迎えに来ない。
1554						○トイレ利用中の方を放置した状態で、隣のユニットにて業務。その間、利用者は職員を呼び続けた。
1555	特養	トイレ	トイレ	対応しない放置		○トイレの訴えに対応しない。
1556						○個室でトイレケアのベルを押しても、職員がなかなか来ない。
1557						○排せつを介助してくれる様に依頼しても長い間、来てもらえない。
1558						○「トイレに行きたい」と訴えているのに、「あとで」と行ってしまった。
1559						○「トイレに行きたい」と訴える利用者さんに、声掛けもせずに放置。その後トイレに誘導した。
1560						○「トイレに行きたい」と言った利用者へ、手が足りないのかすぐに対応できず、待たせていた。何とか間に合っていた。
1561						○トイレ介助依頼を「待ってネ」と言って、そのまま他の仕事へ移動。忘れてしまっている。
1562						○「トイレに行きたい」の言葉に、「〇〇さんは2人介助だから」と15分程放置。
1563						○再三「トイレに行きたい」「大きい方がしたい」と訴えている利用者に対し、返事もせず行き交う職員。最後には、利用者が職員の名を呼んでやっと対応してもらっていた。
1564						○「トイレに行きたい」と呼んでも、なかなか来てくれない。職員は「今忙しいから」と言う。職員に確認したところ「認知なので、トイレに行ってもまた呼ぶので、つい『忙しい』と言ってしまふ」。
1565						○訴えの多い利用者。トイレに誘導介助後、本人の訴えの声が聞こえるが、何人もの職員が素通り。しばらく介助なし。
1566						○車いす利用者が「おしっこー」と呼びかけているのに、なかなか職員が来てくれない。ユニット内にも姿がみえない。やっと来てくれるが、「さっき行ったばかり…」と言いながらトイレへ誘導。
1567						○トイレが頻回の利用者に対し、「すぐお伺いします」と返事して、なかなか対応しない。その利用者は「待ち時間が長過ぎる」として、介護相談員に訴える。
1568						○朝方トイレに行きたくなるが、6時になるまで連れて行ってもらえない。「辛い」との事です。
1569						○トイレ介助の時、「終わった」と言っても放置する。
1570						○トイレに誘導したまま、呼び鈴を押してもなかなか来てくれない、忘れていた。
1571	特養	トイレ	トイレ	無視		○忙しい時間帯、トイレの訴えを無視。
1572						○トイレの訴えの多い入所者を無視。
1573						○「トイレに行きたい」という利用者をも無視する(頻繁に言っているのでも声かけなし)。
1574						○「トイレに行きたい」と言っているのに、他の仕事をして、聞こえないふりをしてきた。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1575	特養	聴こ視	トイレ	無視		○ズボンの前が、明らかに粗相をしたと思われるように濡れていたのに、近くのワーカーさんに「ズボンが濡れています」と知らせたが、無視されてしまった。
1576						○トイレが頻回な利用者を職員が無視して、利用者が我々に介助を頼みにくる…。
1577	特養	聴こ視	トイレ	我慢する・させる		○口答で夜間トイレ介助を頼むと、「忙しいのに」と言われ、我慢している。
1578						○トイレの訴えのある利用者「まだ行かなくていい」と言う。
1579						○トイレが頻回の方に、時計を持たせ「この時間がくるまでトイレを我慢して」。
1580	特養	聴こ視	トイレ	ナースコール対応		○夜間、排せつ介助でナースコールをしても来てくれない。
1581						○夜間、排せつ介護のナースコールしても、すぐ来てくれない。
1582						○夜間、排せつ介助のナースコールを押しても、なかなか来てくれない。
1583						○トイレで利用者がコールボタンを押したようで、ドアの上のランプが点灯していました。それを、たまたま付近を歩いていた他の利用者が見て、誰が入っているのだろうという感じで、ドアを開けて中を確認。ドアを閉めて立ち去りました。その間、職員の動きはなし。しばらくして、通りかかった職員に相談員がその旨伝えると、「トイレのランプはしばらくすると消えます」と説明。やや間をおいてからトイレに向った。トイレからのコールには、特に素早く対応して欲しいと思った。
1584	特養	聴こ視	トイレ	ドアを開けたまま		○トイレドア開放。
1585						○トイレ介助の時ドアを閉めない。
1586						○トイレ介助の時ドアを閉めない。
1587						○トイレ介助の時ドアを閉めない。
1588						○トイレ介助の時、ドアを閉めない。
1589						○トイレのドアが全開のままである。
1590						○トイレ介助の時、ドア開ければなし。
1591						○トイレのドアが半分開いたまま、排泄介助する場面があった。
1592						○トイレ介助、入浴介助時、ドアを閉めない場にたまたま遭遇します。
1593						○トイレ介助の時、ドアが開けっ放しの時が多い。「中の声が聞こえにくいから」との事。
1594						○トイレ介助時、ドアやカーテンを閉めない。
1595						○トイレのドアを開けたまま排泄介助。
1596						○トイレ介助を、ドアを開けたまま行っている。
1597						○自室でのトイレ介助時、部屋の入口のドア→トイレが入口に近いが、しっかりしまっていない(確認しきれていなかった)。
1598						○トイレのドアを、「見守りのため」と全開にしている。
1599						○トイレのドアが閉めてなかったことがありますが、ご本人(利用者さん)はあまり気にしていらっしやらないようでした。
1600						○利用者本人が閉めない。車いすのため閉められないか、判断出来ないが、ドアが開いたままで排せつしている。
1601						○故意ではないと思いますが、コールが鳴ってトイレに行くと、その時の状況によってドアを閉める事が出来ない事もあります。
1602						○トイレのドアが開けたままになって、臭いが気になる。
1603						○トイレ介助の時、ドアを開けたまま、職員が大きな声で「出た、おわった」と言ったり、「まだ」と言っていた。
1604	特養	聴こ視	トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない		○トイレ介助時、開けたまま放置する。カーテン無し。
1605						○トイレ介助時、カーテンを閉めない。トイレ介助時、ドアを閉めない。
1606	特養	聴こ視	トイレ	ポータブルトイレ漏		○ベッドサイドのポータブルトイレの後処理が、いつまで経ってもされない。
1607	特養	聴こ視	トイレ	異性介助		○食事時で、介護士の人数が少なかつたようだ。男性職員が女性の入所者を便所へ連れて行った。男性職員が手をかざずに、男性のいる前で、パンツを脱ぐように言った。言い方、男性職員の位置関係等…注意喚起。昼・夕食時の人の配置等考えて欲しいと、施設へは伝えておいた。入所者は、初めて言われた事だったようだ。女性としての「ハジライ」を考慮して欲しい。本人は相当ショックの様子だった。
1608	特養	聴こ視	トイレ	その他		○トイレの呼び鈴に手が届かない。
1609						○入居者用トイレに、水溜り(尿)ができてい事をスタッフに伝えるが、そのままにして次へ進まれた。
1610	特養	聴こ視	おむつ	履・脱がめられない		○便意があっても、夜間のため、紙オムツにするように職員に言われたと話を聞く。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1611	特養	健上型	おむつ	寝る前のおむつ		○車いすの入居者が「お手洗いへ行きたい」と言われるので、職員にお知らせしても「オムツをしていますすら」と、何も対応をされなかった。
1612						○相談員に「トイレ」と訴えた、利用者のことを職員に伝えたところ、「あの人はおむつなのでいいんです」と相談員に答え、無視して行ってしまった。
1613						○夜間、紙おむつ着用の方が排便コール。「おむつ付けているでしょう」。施設側、以後、トイレ誘導を厳守。
1614					(ショート?)	○自宅ではポータブルトイレでしてるのに、ショートで入った時はオムツになるとの事。
1615	特養	健上型	おむつ	夜はおむつ		○トイレ誘導で排泄できる方、夜間のみオムツ対応で、トイレ誘導をしていない。
1616						○夜8:00頃オムツを変え、朝7:00迄トイレ介助なし、オムツ交換なし。
1617	特養	健上型	おむつ	ちょっと待つ		○車いすでおむツ使用の利用者が、「ベッドに行きたい」と言ったとき、「ちょっと待つて」と言い、30分後に対応した。利用者は、「他の人に手がかかって忙しいんでしょう」と理解し、「毎度の事です」と言っていた。
1618	特養	健上型	おむつ	対応しない放置		○寝たきりの方の(排せつ後)おむつ交換を、入浴まで放置してあった(1時間以上も)。
1619						○呼んでもすぐに来てくれず、オムツの不快感を我慢している。
1620	特養	健上型	おむつ	おむつから大丈夫		○「おむつをしているから、トイレには行かなくて良いよ」。
1621						○尿意があるのに「紙オムツをしているからそのままでもいい」と言われている。
1622						○排尿の訴えに対して「オムツをしているからいいの!」と言われる。
1623						○尿意を訴えるが、「バットを着けているから大丈夫だよ、後で替えるから」と言う。
1624						○排尿を訴える方に、「いつもの事だから」と取り合わない。「オムツをしているから大丈夫」と言う。
1625	特養	健上型	おむつ	おむつにして		○夜間、排せつ介助を依頼すると、「オムツにして下さい」と言われる。
1626						○夜間のトイレは「おむつの中ですませてほしい」と、職員さんに言われた。
1627						○「トイレに行きたい」と言ったら、「オムツがついてるから、そこでしなさい」と言う。
1628						○「トイレに行きたい」と訴える利用者に、「オムツがしてあるので、そのままでおきな」と言う。
1629						○車いすに乗っている利用者が、「トイレに行きたい」と言ったら、「その中にしていいのよ」と言って、オムツの中にするように言っていた。
1630						○排泄を訴えると、「さっきいっぱいだから出ないよ…出るのならパンツの内にして(紙パンツ着用)」。
1631						○ナースコール(トイレ)対応せず、間に合わずオムツにしてしまった人に、「いつもオムツでして。ナースコール押さないで」と言った。
1632						○トイレ介助を頼んでいる利用者に対し、「オムツを当ててあるから、そこにして下さい」と答え、利用者は困った顔をしていた。
1633	特養	健上型	おむつ	ドアを開けたまま		○おしめ交換の時、ドアを開けたまま、交換されていた。
1634	特養	健上型	おむつ	カーテンを開めない		○4人部屋におけるオムツ交換時、ベッド周りのカーテンを開けていない。
1635	特養	健上型	おむつ	定時交換		○「オムツ交換は2時間おきだ」と言い替えない。
1636						○決まった時間にオムツ交換するので、気持ち悪く、取り替えを頼んでも、「もう少し待って下さい」と聞き入れてもらえない。
1637	特養	健上型	おむつ	その他		○オムツの臭い感があり、パンパンになっている。
1638						○アンモニア臭のきつい方の、オムツ交換において、本人の意思にまかせているので、臭くても本人が「替えたい」と言わないと、交換しないとのこと。
1639						○紙オムツのメーカーを値段の都合で変えたと言い、「お尻が痛い」と訴えても、対応してもらえない。
1640						○夜間のオムツ交換時、「股間を冷たいタオルで拭かれた」と、入所者より苦情を受けた。「日中はそのような事は今までなかった」との談。 ※施設に確認。スタッフの関係で、夜間のオムツ交換のみアルバイトスタッフに依頼(不特定多数)との談。今後、夜間スタッフに厳重注意、指導との話しあり。…その後、改善する。
1641						○夜、オムツ交換を頼んだ際、「もう少し緩くして」と言うと、逆にきつく締められる。
1642	特養	健上型	入浴	対応しない放置		○入浴後、利用者がベッドに横になりたくても、車いすに乗せたまま放置されていた。
1643	特養	健上型	入浴	待たせる		○30分前からエレベーターの前で入浴時間をまっていること。
1644	特養	健上型	入浴	待たせる	車いす等	○入浴待ち。不穏な利用者を、介護職員室前の廊下に車いすを並べて待たせている。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1645	特養	健心型	入浴	待たせる	車いす等	○入浴に行く際、談話室で、「ここで、もう少し待ってください」と言われ、車いすに座ったままで、廊下に待たされた男性がいた(時間は不明)。
1646	特養	健心型	入浴	待たせる	裸	○次から次へと入浴するので、脱衣所で服を脱いだ状態で待たされる。
1647	特養	健心型	入浴	待たせる	下着・タオルケット等	○車いす利用者が浴室前で、ズボンを太股まで下げた状態で入浴待ちしていた。
1648	特養	健心型	入浴	入浴を無理強い		○入浴拒否の方の誘導方法。認知症の方で、お風呂は「いやだ!」と大声で叫んでいる人の手をつっぱって、浴室へ入って行きました。 ※その方は、入浴後はとても落ち着いていました。
1649						○入浴を嫌がっている利用者に、大声で怒鳴り、けんか腰で入れようとしていた。
1650	特養	健心型	入浴	ドアを開けたまま		○風呂場へのドアが開いたままで、脱衣場の中が見える。
1651						○入浴介助の時、カーテンを閉めない。
1652						○入浴の時、外から見える。
1653						○浴室のドアを開けたまま入浴介助。脱衣所の中に、車いすに乗せたまま待たせている。
1654						○入浴の着脱時に、ドアを閉めない事が多い。裸体で待っている姿を目にした。
1655	特養	健心型	入浴	流れ作業・横断される		○入浴時、流れ作業のように、続々入居者を並べる。
1656	特養	健心型	入浴	異性介助		○入浴後、陰部に薬を塗ってもらっているが、男性職員のため「苦痛である」との訴えがあった。
1657						○異性の入浴介助の拒否。施設側、同性介助に移行。
1658	特養	健心型	入浴	その他		○湯船の汚れを無視して入浴(指摘され湯換え)。
1659						○黙って居室に入り、ダンスから入浴の準備をしている。
1660						○お風呂上りの手の不自由な方に、水のカップを置いたまま放置。
1661	特養	健心型	食事・おやつ	不適切な言葉かけ		○食事前、おしぼりを配った際、なかなか使用しない利用者に対し、「手をふく!早くふけ!」と強要する場面があった。
1662						○おやつをこぼし、食後の食器を投げ出した利用者に対し、「ダメー!もうダメだから!」と大声で注意した。
1663						○食事介助時、大きな声で、「口を開けて!」「開けないと食べられないでしょ」「スプーンを噛んじゃだめ!」等、繰り返し言う。
1664						○お茶を出しても飲まない利用者に対し、「お茶を出しても飲まないって事は、私達に対する嫌がらせなんでしょ!」と怒鳴る。
1665						○10時頃か3時頃、職員がコップ1杯の飲み物を出して水分補給摂取を促す時、なかなか飲まない利用者に対し、「これ飲まなかったら、次の食事あげんよ」と言われたと利用者から聞いた。
1666	特養	健心型	食事・おやつ	言葉かけしない	配膳・下膳	○おやつの際に無言で配っている。
1667						○利用者に何も言わないで、おやつや飲みものを渡している。
1668	特養	健心型	食事・おやつ	言葉かけしない	食事介助	○職員が無言で利用者の口へスプーンを運んで食事介助をしている。
1669						○流動食の人の食事風景。言葉掛けが無く、次から次へスプーンを口に入れられる。
1670						○口を開いたままで寝ている利用者の口に、一言の声かけもないまま、スプーンで流動食を流し込んだ。
1671						○食事介助を職員が記録をしながら声かけもなくやっていた。
1672	特養	健心型	食事・おやつ	不適切な態度・対応		○食事介助中、他の職員と会話している。
1673						○「水を飲みたい」と言って、流し場に歩いていく入所者に対して、「椅子に座ってください」と言い、無理に座らせる。水をこぼすため、タオルを首にかけていた際、利用者が大声を出し、手をあげると、職員はコップを手の届かない所に置き、「水をあげない」と言っていた。
1674						○食事の準備でスプーン、箸等を配ることを楽しみにしていた利用者に、介護職が代わってから、「どけ、邪魔になる」と言われた(言葉の暴力)。
1675	特養	健心型	食事・おやつ	待たせる	待ち時間が長い	○食事の1時間前から並ばされて、お盆・スプーン・エプロンを準備されて待っている。
1676	特養	健心型	食事・おやつ	対応しない・放置		○お茶を要求しても、なかなか持ってきてくれない。
1677						○お茶がほしいという人に、「もうすぐ配る時間だから」とすぐあげない。
1678						○3時のお茶の時間に、ホールで小さな声でお茶のお代りを何回も希望されたが、こちらが伝えるまで記録に夢中になって、何人かいたスタッフは利用者側を見ない。
1679						○利用者は、「おやつのお代りなしでは食べられない」と言っていたが、職員は介助せず下げてしまった。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1680	特養	健上型	食事・おやつ	立ったまま・複数介助		○立ったまま食事介助をする。
1681						○食事介助の時、立ったまま介助している。
1682						○立ったまま、スプーンでおやつを与えている。
1683						○食事介助の時、立ったまましている。食事介助の時、スプーンで口に傷つけるのではないかと思うほど、奥の方に食物を短時間に流し込んでるように見えた。
1684						○立ったまま、複数の利用者の食事介助をしている。
1685						○ひとりで数名の食事介助の準備をされている。
1686						○1人のスタッフで何人かの利用者の食事介助をしている。
1687						○一度に数名の食事介助、水分補給をしている。
1688						○立ったままではないが、動けない人3人に食事介助はある。
1689						○食事介助の際、1人の介護士が3人に介助(座っていたが)。
1690						○「スタッフのシフトの都合上」という理由で、3人への食事介助を1人のスタッフで忙しく行っていた。
1691	○昼食時、職員1名で入居者3名の食事介助をしていた。左右1名ずつと、後ろの入居者には職員が振り返って食べさせていた。他1名の職員は、個室で対応していた。					
1692	特養	健上型	食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○無理矢理、口に押し込む。
1693						○スプーンを無理矢理口に、押し込むように食べさせている。
1694						○注射器のような物で、無理矢理、食事を口に入れる。
1695						○職員のペースで食事介助をしている(口の中に無理に押しこんでいる)。
1696						○立ったままでの食事介助で、食事を急がせるような言動あり。
1697						○車いすの3人の利用者、次々に食事を口に入れていた。
1698						○食事介助で、利用者がまだ飲みこめていないのに、スプーンで口元に持っている。
1699						○食事介助の際、口を開けた隙を見て、食べ物を押し込む。
1700						○食事介助の仕方について、食べ終わらないうちにスプーンで口の中につめこむ。口に傷がつくのではと心配になる。
1701						○食事介助の際、食べようとしぬ利用者、無言でスプーンを口にねじ入れ押し込む。
1702						○食事時、車いすで身体不自由な利用者に対して、本人が嫌がって首を振っているのに、無理矢理、口の中に入れていた。
1703						○飲み込みを確認しないで、連続的に口の中に入れていた。
1704						○無口のまま食事介助を行い、スプーンを運ぶペースもはやい。飲み込んだ事を確認せず。
1705						○食事全介助の方に対して、飲みこみを確認せずに、無言でスプーンを口に運んでいる。わずか10分足らずの間に食事介助は終わっていた。
1706						○水分を無理にとらせようとして、ご利用者の口からこぼれ出た。
1707						○ヨーグルトを食べさせている職員について。男性の身体が傾いて、半分眠っているような状況で、首を思っきり勢いよく職員に引き寄せ、飲み込めないでいるのに、次々に口へ入れていた。ほとんどが口からあふれ出て、エプロンにこぼれていた。
1708	○「もう食べたくない」と言っているのに、無理に「いつも食べてるでしょう」と決めている。その日の排便状況やバイタルをチェックして、原因をさぐってほしい。					
1709	特養	健上型	食事・おやつ	混ぜて提供		○本人の希望かどうかはわからないが、ごはんの中に全てのおかず・お汁を入れてしまったの食事。
1710						○冷めた朝食の無理強い。
1711	特養	健上型	食事・おやつ	温度が熱い/冷たい		○熱いお茶など、飲み物の温度に気をつけてない。
1712						特養
1713	○おやつの前に、テーブルや、利用者の手の消毒をしていない。					
1714	○おやつ飲みもの介助の時、利用者を起こしていない。					
1715	○職員不足のため、食事時間が非常に遅れている人がいた。					
1716	○食事をする人に対して、介護職員が背を向けている。食事に適切な食器や用具が準備されていない。					
1717	○食べこぼしの多い方の所に、自分で使えるスプーンなどを置かず、介助者が全部食べさせる。					

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1718	特養	健上型	食事・おやつ	その他		○食事介助の際、職員の技術力にムラがあり、ある職員は、むせやすく、えん下があまり上手でない方に、大きめのスプーンで正面から、山盛りのゼリーを食べさせていた。その後、むせていたら、「もういい?」と聞いていた。悪意はないようだが、危険と感じた。
1719						○車いすに乗ってテーブルの側にいたが、食事時でもないのに「ヨダレ掛け」をつけたままでいた。
1720						○昼食1時30分、食事半分も食べていない。時々こぼしながらも食べる。介助する様子も無い。他の女性2人は、テーブル前に座っていて見ている。
1721						○食事を残すと、終わるまで席を立つことが許されない。
1722						○食事の時間が短く、片付けられてしまう。
1723						○手の届かない所に飲み物を置いてある。
1724						○皆がおやつを食べている時に、ひとりだけおやつが出ていなかった。「いつも後回しにされている」と、利用者さんが言っていた。
1725						○食事は食堂で摂るよう強いられ、断わると、「食事は居室には運ばない」と言われ、一食食べられなかった。
1726						○体調が悪い時に、居室での食事を希望するも、「施設の規定で対応できない」と言われた。(実際は、そのような規定はありませんでした)
1727						○一度おかつの不満を言うと、そのメニューはしばらく禁食になるので言えない。
1728						○男性職員が食事介助をしていたが、利用者さんと並んで介助をしているため、口元が見えないのか、のみ込まないで口からあふれている。
1729						○複数の飲み物(特に味噌汁)から、殺菌剤の臭いがする。めん類を食べさせる時、山盛りに口の中に入れる。
1730						○牛乳が飲めないのにいつも出される。
1731						○疾患の関係で食べられない食材を伝えても、提供される食事に入っている。
1732						○車いすにこぼれた食物がこびりついている。
1733	特養	健上型	車いす	移動の言葉かけがしい		○声かけもせず、いきなり車いすを動かす。
1734						○声がけせずに車いすを動かす。乱暴な言葉がけや無視。
1735						○車いすで移動する時、一言の声かけもなく目的地へ連れて行く、物を運ぶような態度である。
1736	特養	健上型	車いす	移動スピードが速い		○車いすの高速移動。
1737						○車いすの移動のスピードが速い。
1738						○無言で急速に車いすを移動させていた。
1739						○車いすの介助の時、スピードが速く、利用者は困っていた。
1740						○食事前ではあったのですが、利用者さんがトイレを訴えたのでしょうか。スタッフが、無言で荒々しく超スピードで車いすを押して、トイレに連れていった(5~6m)。
1741						○車いすの移動介助時のスピードにひやり。介護長とお話しをする中、若い人に利用者の歳を考え、思いやる気持ちをわかってもらいたいが、今の若い人の多くは、「相手の気持ちをくみとる」と言うことがどういことかどころか、どうすることなのかを理解してもらうことから始めなきゃいけないと、苦勞されていると思う。学校で学ぶべきことだと思う。教えていない心を育てていないこと…、もうこれ虐待への連鎖の始まりだと思います。わかっているけど、その人達を良しとしなくてはならない人手不足。施設側も頭がいたい…これも虐待の元!!
1742	特養	健上型	車いす	座らせっぱなし		○車いすに座っていて「腰が痛い」という人に、「入所したばかりで、慣れていないから」とそのままにしている。
1743						○車いすに座っていると疲れて姿勢がくずれ、頭や肩が傾き、辛そうな感じがした。職員はそれに気づいて、すぐさま直してくれればいいが、放置されがちなのも気になった。
1744						○車いすでホールにいる人が「部屋に帰りたい」と言っているのに気がつかない。
1745						○朝食後から、15時のおやつ、お茶が終るまで車いす。「部屋に戻って臥床したい」と言ってもだめ。
1746						○認知機能の低下している人を、目の届かない離れた所に、車いすのまま放置する。
1747	特養	健上型	車いす	複数台押し		○車いすを1人で2人分押している。
1748						○車いすを2台以上、一緒に移動する。
1749						○車いす2台を1人の介護職員で移動。
1750						○トイレ介助の時、2人の車いすをいっしょに移動している。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1751	特養	車いす	車いす	複数台押し		○職員1人で、車いすで二人を移動していた。 (助言した所、以後、見かけなくなりました)
1752	特養	車いす	車いす	新入居者に車いす		○介助があれば歩ける方に対して、「転げるから」と、常に車いすを使わせている。
1753						○共同生活室にいる方、全員と思われそうですが、車いすで移動されている。なかには手すりを使って歩ける方もいるのではないかと思います。
1754						○昼食前等、職員のテンポで車いす介助し、定位置にてロック。利用者の中には、自走、歩行の可能なように見える利用者あり。
1755	特養	車いす	車いす	行動制限		○車いすのタイヤがいつも柔らかい。
1756						○車いすのタイヤが回らないように、ひもで縛っている。
1757						○リクライニングの車いすに乗り、身動きが出来なくしている。
1758						○柱を背に、テーブル深く車いすに座り、両端(左右)には重いソファが置れています。
1759						○車いすのまわりを、テーブルで囲むような形であった。
1760						○奇声を発し、車いすのブレーキを自分で解除して移動しようとする入居者に、移動出来ないようにしている。部屋のコーナーを背にして車いすを配置し、前にテーブルを置く。
1761	特養	車いす	車いす	その他		○車いすの扱いが乱暴である。
1762						○車いすの扱いが乱暴で、テーブルと車いすの間に手が挟まった。
1763						○車いすからの立ち上り時、ブレーキをかけず、手を引っぱっていた。
1764						○車いすを常に使う。椅子と勘違いしている介助者がいる。
1765						○車いす利用者を、「人の心」も乗せていることを忘れ、品物移動のようにしている。
1766						○移動の折、車いすの足置きに足を乗せず押す。足が床につかかってしまった利用者さんに、「ちゃんと足を上げておかないと！」と怒る。
1767						○陽だまりの時に見える場所へ車いす介助に行き、止めて来る(停止していると寒い場所)。
1768						○トイレから出てきた利用者Aが、なかなか車いすが押せず、見かねた利用者Bが手を添えて車いすを動かしているのを見て(利用者Bも車いす)、職員は「危ないよ」と利用者Bの車いすを押して行かれる。利用者Aはそのまま。
1769						○車いす座位時の傾きを直す時、ブレーキもかけず、ズボンだけを引っ張り、股にくい込んでいる。
1770						○車いすですぐ居眠りをしている人の姿勢が不適切であっても放置する。
1771						○とにかく見ない。気がつかないふりなのか、利用者の服が食事をこぼして汚れていても、よだれを垂らしたままでも、車いす利用者の体位がずれていて、体がきつそうでも、「この人は勝手にずれていくんです」との言葉。誰かが頼まなければ、そのまま放置されている状態。
1772						○車いすの介助ブレーキが、自室入口の手すりの中に入っており、動けない状態。御本人は「トイレに行きたい」と言われていた。様子を見ると動けない。職員に伝えると、「大丈夫、あの方は一人で行かれます」と言う。現状を伝えた。
1773	特養	車いす	いす	テーブル壁につける		○動けないように椅子で押さえてある。
1774						○壁を背にして座らせ、テーブルを身体にくっつくようにしていた。気づいてから何回か様子をみていたが、変化なかったので職員にたずねる。 責任者が、 (1)何故しているのかの理由、 (2)入居者の家庭環境(知的障害者)、 (3)職員全員でケアについて話しあい、 最善の方法を何度も模索している、と話してくれた。 拘束の状態を目にすることはなくなる。職員が目につきやすい場所にいるようにしていた。だんだん入居者の体力がなくなり、じっとしていることが多くなっていった。
1775	特養	車いす	いす	その他		○「さっき言ったヨ。あの椅子に座っていてヨ」と、面倒くさそうに答える。
1776						○「部屋に帰りたい」と言っているのに、そのままリビングに座らせたまま。
1777						○ベビーチェアのような、前にテーブルのある椅子に、1日中座らせている。
1778						○椅子の4脚に水の入ったペットボトルが取り付けられていた(椅子が重い)。急に立ち上がり、椅子を倒すことが多く、危険防止のための応急処置。「他の工夫を考えてみますが、しばらく続けさせてください」と数か月続く。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1779	特養	聴こえ	ソファ	すぐ立ち上がれない深い、低いソファに座らせる		○低いソファに座らせればなしにする(自力で立ち上がれない人を)…。
1780						○ディールームのソファのクッション部分が全て外されていて、低い位置から立ち上がれない。
1781						○歩行が自立されている方ですが、自力では立ち上れない程やわらかく低いソファに座らされています。
1782	特養	聴こえ	ベッド	居室以外に置く		○特養の共用スペースに、ベッドごと連れて来られている利用者さんは、意思伝達が不能と見られるので、スタッフにたずねると、「家族の了解を得ている」との事でした。職員(スタッフ)の都合の様に感じる。
1783						○寝たきりの方を、ベッドごと共用エリアに移動して、見守りをしているケースがあります。これ不適切ケアですか？
1784	特養	聴こえ	ベッド	その他		○ベッドの周囲をダンボールで囲む。
1785						○ベッドを入口のドアに寄せ、奥の窓際には行かせない。
1786						○利用者をベッドに寝かせる際、くつを脱がさず抱え、寝かせてからくつを投げるように脱がせていた。
1787	特養	聴こえ	移動・移乗			○車いすからイスに移乗の際に荒々しく、おびえさせていた。
1788						○ホールで、移動のためテーブル椅子から車いすへの移動介助の時、声かけもなく利用者を抱えて素早く移動し、ご本人はビックリされていた。
1789						○職員が声かけをせず、後ろから急に利用者の椅子を引き、車いすに移乗させたため、利用者は驚き、「わーわー」と声をあげていた。
1790						○利用者が座っている椅子の足を、足で蹴る様にして、いすの向きを変えるや否や、利用者の手をぐいと引っぱって、足早に連れて行った。引きづられては、いなかったが、明らかに、利用者にとっては、無理な速度であった。(入浴のための移動だった)
1791						○車いすから立ち上って、「転倒を防ぐ」として、車いすから降ろされていました。ご本人は這いながら移動していました。トイレも例外ではありません。食事やおやつ時、車いすに乗せられます(先月亡くなりました)。
1792						○おやつ後、居室誘導を頼むと、「待ってて、私も手が2本しかないんだからすぐには出来ないの!」と、大きな声を張り上げる。
1793	特養	聴こえ	着衣	汚れた服のまま		○汚れた衣服に気づかぬふりをする。
1794						○よだれや食べこぼしで汚れたままの衣服を、着用し続けている利用者があった。
1795						○衛生面で、いつも同じ服を着ていて、背中にフケが多いことがよくある。爪が伸びたままになっていて、黒くなっている。
1796						○衣服が汚物で汚れているのにも関わらず、長時間放置されていた。相談員の指摘にもすぐには対応されなかったが、職員にそれだけの余裕がないのかも知れない。
1797	特養	聴こえ	着衣	その他		○上着を、時々、前後反対に着ている(職員に伝えても「自分で着ているから」と直してくれない)。
1798	特養	聴こえ	服薬	その他		○点眼薬と下剤薬を一緒に保管し、下剤を点眼しようとしていた。(容器が似た型や色だったため)
1799						○「下剤を飲ませているのにもかかわらず、トイレへ連れていかない」と、家族から訴えあり。
1800						○車いす使用の方で、「足のむくみ、痛みがあるので、自分で持っている湿布を貼ってほしい」と頼んだが、やってくれない。(自分では貼れない)
1801						○夜、「声が高い」と言って、睡眠導入剤強目を飲ませる。朝の食事時、場合によっては昼食事も、睡魔で目がさめない。「夜うるさいけん、すいみん薬でも飲みますか」。
1802						○訪問時、相談員の質問に対して、朦朧とした状態で言葉が出てこない利用者さんに対して、施設対応をたずねてみると、向精神薬の処方スタッフの判断でドクターに相談し、増減してもらっているとの言葉があった。
1803						○向精神薬の服用。テーブル付の車いすに座られ、リビングのカウンターの所でよだれを流しながら、しゃべる事もできず放置され、涙を浮かべながら、何かを訴えようとしている方を2度ほど見かけた。
1804	特養	聴こえ	ネイルケア	爪が伸びている		○爪が伸び放題のことがある。
1805						○爪が伸びたまま、黒い。
1806						○足の爪が伸びて隣の指にくい込んでいた。利用者が「痛い」と訴えるまで放置。
1807	特養	聴こえ	医療	医療ニーズ対応		○「朝から熱があつて身のおき所がない程体がだるい」と訴えられる利用者を見て見ぬふり、私が「えらがつているので寝させてあげて下さい。」と言っても、「もうすぐおやつだから待ってて」と放置。その後、(翌日)入院されました。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)	
1808	特養	障	医療	その他	○血圧を測り終えた時、留めのマジックを少ししか弛めず、無理矢理引き抜こうとする。	
1809	特養	障	コミュニケーション不足		○利用者が、居室に職員が入ることを許可しないことを理由に掃除をしないので、居室が汚れている。	
1810	特養	障	プライバシー	その他	○洗濯物をユニット内に干しているが、下着を中側に干す等の配慮がない。	
1811	特養	障	環境	室温管理	自分で調整できない	○空調管理が中央管理となっているため、各自で調整できない。
1812					○エアコンのリモコンをスタッフが管理している施設はよくみます。	
1813					○エアコンのリモコンが高い位置に取り付けられていて、調整しようとされるが出来ない。	
1814	特養	障	環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○エアコンですが、温度が利用者に対して低い時がある。職員は動いているので暑いと思いますが、その都度お伝えして来ます。
1815					○「寒い、寒い」と訴えられた、居室のリモコンが見つからない。「主が、どこかに入り込んだのでしょうか!」と施設側の送事あり。	
1816					○温度調節が適切にされていない。5~6月頃に、室温19度に設定されていて、寒かったのか利用者の顔色が青白かった。	
1817					○空調管理が、ユニットによってされていると思えるところ、されていないと思えるところがあった。若い職員と利用者の温感の違い? 利用者にも聞いても「大丈夫」と言うが、顔が真っ赤だったり、手や顔など冷たかったりしている。	
1818					○各フロア、各ユニットを回り、空調が適温のユニットと温度が低いユニットがあり、職員もいない、調整できないユニットもある。	
1819					○デイルームの形態により、冬場、風通りが強く寒い場所がある。	
1820	特養	障	環境	室温管理	職員に合わせている	○職員の体感でエアコンの設定がされていて、入居者への配慮がされていない。
1821					○入居者の「寒い」という訴えに、スタッフは動いているので温かいのか、対応しない。訴えることの出来ない人もいるので心配。	
1822					○利用者目線で空調管理がされていない。職員は動いて汗をかいていても、座って動かない利用者は、冷えて寒そうにしている	
1823	特養	障	環境	室温管理	その他	○空調管理に課題がある。
1824					○全体の空調では、調整が効かない所がある(特に冬の間)。	
1825					○勝手に触って設定を誤るため、リモコンにテープが張ってある。	
1826					○実際にかなり冷え込んだ日、「寒い寒い」と訴えているのに、上着を着せず、暖房もつけなくていい。	
1827	特養	障	環境	明るい・暗い		○日中、居室の電気が消されている。(入居者は調整できない)
1828					○居室におられる時に、薄いほうのカーテンではあるが、閉めてあるため薄暗い。	
1829					○カーテンを閉めていることが多い。日光もあたっていないのに、閉めている利用者は外が見えない。部屋が暗い等ある。	
1830	特養	障	環境	臭い		○室内に尿臭が漂っている。
1831					○ポータブルトイレの臭いがある(清掃の不徹底)。	
1832					○居室ポータブルに、排尿されたまま蓋がされていないため、部屋が臭っている。→すぐ職員に対応して頂く。	
1833					○ベッドの横に、大きなビニールを付けた籠にオシメを入れているので、入室した時臭かった。	
1834	特養	障	環境	汚れ・埃		○部屋の清掃ができていない(机、ほこり)。
1835					○個室の中、お菓子の食べかすがたくさん散らばっている時がありました。	
1836					○洗面台が汚れている。	
1837					○部屋・廊下・フロア等の汚れ。	
1838					○食事後、床の上にご飯粒、お茶のこぼし等がきれいに拭き取りされておらず、利用者さんが転倒される恐れを強く感じた。	
1839	特養	障	環境	衛生管理		○ユニット型の個室トイレ掃除が出来ていない。3室程ありました。開放されている室のみ見ることが出来ました。
1840	特養	障	環境	テレビ・音響機器	不適切な視聴	○デイルームのテレビがつけっ放しである。リモコンは利用者が触れない。
1841					○上部に設置された、テレビの真下にいつも座らされ、常に大きな音を聞いていなければならない状態。	
1842	特養	障	環境	危険・安全管理		○非常段階の前に荷物が置かれている。
	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)

1843	特養	職員	その他	事業者都合・本来の業務	○新入職員が入ると、オムツのあて方の対象にされると話がありました。「試験台にされる」と話された。
1844					○利用者の声かけ動きがわからない場所で仕事をしている。
1845					○職員によって大差がある。頼んでも、すぐやってくれる職員と、「待ってね」といつまでも希望をやってもらえない。
1846					○入浴のあと、上着のポケットに入れておいた「お守り袋」が無くなっていた、「職員に探して」と頼んだが、「後でね」と言われ2日経過した。
1847					○会話から「私が次は踊ってあげるから…」と言い、待てども来なかった。言動には責任を持って欲しいと思った。 職員はいいと思いついた言葉でも(本人は利用者によいと思った介護の仕方であったかもしれませんが…)、利用者は待っておられると感じた。 上記記載の不足を述べました。
1848					○「この方は、何も分からないから声かけされても駄目」と言われたが、ゆっくりと声かけし、昔の話をしていくと、しっかりと記憶されており、決めつけた言い方には注意して欲しい。
1849					○苦情を受けた入所者は、しっかりした方であり、介護スタッフが自分を呆けていると思ひ、何もわからないと思つてしたのかもしれない。自分は、苦情を言えるが、もしも言えない人がそのような行動を受けたと思うと、本当に切ないと話す。
1850	特養	職員	その他	その他	○通帳開示要求に対し、未開示。
1851					○トイレを訴えている、利用者さんがいる事を職員に伝えると、「あの人のことは構わないで、他の利用者さんを回ってください」と言われた。その後も排泄のケアはなされていなかった。
1852					○男性の元会社経営者。自分は家族の面会時に差し入れがあれば必ず職員へお裾分けしているのですが被害はないが、面会者や差し入れのお裾分けできない利用者は可哀想だ。難聴気味の方に、介助時に職員(女性年配者)が大声を上げて怒鳴っている。周囲はその声を聞くと、必ずお裾分けをしなればと思う。
1853					○孫のお土産が、缶に入ったクッキーだったため、部屋においておいたら勝手に持っていかれた。
1854					○陽が低い季節に、寝ている利用者の顔に太陽の光が当たっていることがあり、その都度カーテン等を引き、職員に注意していた。
1855					○家族が置いていったお金が無くなったことを職員に伝えると、職員3~4人で居室を訪ね探して「無い」と言われた。思い違いと判断された。 (その後家族と話合もたれ決着しています)
1856					○手洗いをしても、きれいに落ちたかどうか分からない。
1857					○目ヤニなど、洗顔後にもきれいの確認をしていない。
1858					○食堂でバルーンカテーター使用者の尿を計測。
1859					○ストレッチャーに寝ている人の足の上に、大きな物を置く…。
1860					○「部屋にひとりだと眠ってしまうので、ここに居てもらおうです」と、ソファで横に寝てもらっている。
1861					○夏まつりで、デイルームに家族来訪者が多い中、来訪者のない重度認知症の人を廊下に。デイルームと廊下は格子で仕切られているため、デイルームの方から見ると、檻の中に見えるように見受けられた。
1862	特養		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い
1863					○大声で話す。
1864					○乱暴な言葉での注意。
1865					○夜間のおむつ交換時に乱暴な言葉使いをされる。
1866					○職員の言葉使いが悪い。
1867					○散髪の確認時に、とても荒々しい言葉づかいで対応していた。
1868					○言葉の暴力に近い事を言う。
1869					○利用者より「職員の言葉がきつい」。
1870					○車いすで自由に動こうとしている男性利用者、男性スタッフが強い口調で接していたが、近くにいたスタッフも注意しなかった。 ○ホールで演奏会があり、エレベーターで居室に帰る時、車いすで認知症の方が「エレベーターに乗りたくない」と言われた時、男性の介護者が、「今乗らんと置いておくに」と強い口調で言われたので、その方は黙ってしまった。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1871	特養		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○利用者に強い口調で介助されていた。もっと親切に対応してあげるといいかな〜と思います。
1872						○若い職員の、入所者に対する言葉が少しきつく感じた。やさしく、ゆっくり話されてもいいのと思った。(ナースコールを押したのが悪かったみたいと思えた)
1873	特養		全般	不適切な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○介護度の高い利用者が、お手拭を投げた時に、「どうして投げるの」と大きな声で言う。
1874						○昼食時、利用者の起床を促す際、「○○さん、起きてって、何度も言っているでしょ!」。廊下にも聞こえる大きな声で怒鳴っていた。
1875						○しつこく職員にからんでいた利用者さんに、「むかつくな」と怒った言葉を言うのを聞いたことがあります。
1876						○職員が、入所者を馬鹿にし、いつも怒鳴っている。特に便をもらした人に対し、大声で怒鳴りつけ、施設中に声が聞こえるほど辱める。精神的虐待を受けている人が多い。
1877	特養		全般	不適切な口調・言葉遣い	罵詈雑言・上から目線	○ことばが乱暴。子どもに命令するような口調。
1878						○入所者の方に対して、大きな声で命令調で話していた。
1879						○利用者へのゲーム説明対応。「いつもやってる事でしょ、これをこうするだけ」と、いらだった声で説明する。
1880						○利用者さまの言葉や、行動に過敏に反応し、指示的口調が強くなったり、皮肉を含んだような言葉を返されるスタッフ。施設側の説明では、依存の強い利用者もおられるので、自立を促す意味もあると話された
1881	特養		全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○利用者さんに「○○ちゃん、行くでー」という感じで、言葉使いが、やや荒い。
1882						○職員さんによっては「じっちゃ」「ばっちゃ」と呼んでいる方がいます。きちんと名前前で呼んでほしい。
1883						○午後5時になると「寝ろ」と言われる。
1884						○動作がゆっくりなのに「急いで」と言われる。
1885						○身体が不自由な方に対して、ベッドから降りられる時に、「時間がないので早くして下さい」。
1886						○ベッドから車いすへ移してほしいとたのむ利用者に対して、「一度移ったら、昼食が終わるまでは戻さない。」と脅す。
1887						○何度も同じ事言っていないで。
1888						○あなたがいると本当に困りますね。
1889						○あんたは認知症で何もわからないでしょ!
1890						○認知症の利用者が不穏になって、「警察に言うから」に対して、「また、常習犯が来た」と職員が言っていた。
1891						○利用者の面前で、「この人は一番わがままな人」と大声で言われた。
1892						○幾度呼んでも「後で」と言って来てくれない。職員の話しでは「この人は用もないのに呼ぶのだ」と話していた
1893						○食堂で休憩中の利用者が失禁した際、介護士が「○○さんが失禁している」と皆に聞こえるように言う。
1894						○冬寒いので、衣類を持って来てくれるよう職員に頼むと、自立を促す意味で、自分で取りに行くよう指示する。
1895						○体操中に相談員と話しをしていると、「静かにして」「向うに行って」と声を上げ、その利用者さんはシュンとして、体操をはじめた。
1896						○夜中にトイレ誘導しながら、片麻痺の方に、「あなたは、もう良くならない」と言った。(ホームと話し合い解決した。けれど翌月の訪問で相談者は相談された事をすっかり忘れていらっしやる。驚いた)
1897						○施設側はマンパワー不足を理由にする。言葉使いも利用者さんが傷つくような言葉が時々聞かれます。
1898						○利用者より、「職員が暴言を吐く」との訴えがありましたが、私がそれを聞いて無いのでわかりません。
1899	特養		全般	言葉がけしない・少ない		○スルーする(おとなしい人には声かけを省く)。
1900						○常時職員は見守りをしているが、利用者に対する声かけがほとんどない。
1901						○折り紙を渡して、何も言わずに座っている前の机の上に置いて行くのみ。後、一度も見にこなくて、時間がきたらまた何も言わずに引き上げていった。
1902						○声をかけず手を取り、立たせていた
1903						○あいさつがない。
1904						○声掛けしても返事がない。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)					
1905	特養		全般	不適切な態度・対応		○何か訴えようとする方の話をきちんと聞こうとしない。					
1906						○「認知症があるから」と、利用者さんの言葉を真剣に受け取めない姿がある。					
1907						○介助時ため息をつく。					
1908						○介助している職員が目線が違う方向を向いていた。					
1909						○テレビを見ながら、人と話しをしながらイスから車いす介助。					
1910						○言葉の使いかたお茶の出しかた、日常生活の教育がなっていない。					
1911						○おしぼりを放り投げていたり、無言で置いて行く人が多い。職員から意地悪をされた。叱りつけられた。					
1912						○職員のアグレッシブな対応、椅子やベッドに移動中、最後に放り投げるような対応。					
1913						○食事のとき、おでこをパチンと叩いていた。他の利用者もいる中で、「この人もうダメだね」と言いながら。					
1914						○部屋の飾りつけのものを、利用者さんの頭にのせたりして笑ったりしている。					
1915						○廊下をいざって移動されていた女性利用者の頭上を、看護師が書類を持ちながら飛び越え、行き来していた。					
1916						○利用者さんが言っている事を無視するので、私たちが職員に「言っているよ」と話すと、少しきつい目で「わかっています」と言い返された。					
1917						○認知症の入所者の不安感を実感せず、介助者の主観を押しつけていた。					
1918						○ベテラン職員ほど傲慢な態度がみられることがある。					
1919						○人によって依怙最良がある。					
1920						特養		全般	ちょっと待つて		○利用者が呼んでも「一寸まって…」。
1921											○「ちょっと待つてね」、無視等、忙しかったり、「またか…」という言動。
1922											○「待つて」といって呼ぶと、「今手が放せないから」と言って待たせる。
1923											○「忙しいのに早くしてよ」「何度も言わないで、ちょっと待つてと言っているでしょ」。
1924	○「ちょっと待つてね」と放置。										
1925	○「ちょっと待つてね」と放置する。										
1926	○「ちょっと待つてね」と1時間放置される(利用者のことば)。										
1927	○「まってー」「わかりました」と言っても来ない。										
1928	○「ちょっとまっててね」と言ったまま対応しない。										
1929	○依頼に対し、「待つて」と言って、何もしなかった。										
1930	○利用者さんの声かけに対応しない。「ちょっと待つて」でなかなか対応しない。										
1931	○「ちょっと待つてね」と言われるが、必ず来てくれ、待てない範囲、我慢できる以内に対応してもらっている。										
1932	○「ちょっと待つてね」というのはよくある										
1933	○「ちょっと待つてね」の言動は日常的に多くかかれますが、「困る」という強い気持ちがかかわれる事があります。										
1934	○「ちょっと待つてね」の言葉は良く聞かれます。その方は「いつものことだから」と言うように。丁寧さが必要と感じます。										
1935	○利用者の要求に対し「ちょっと待つてねー」。利用者の認知症状のレベルにもよるとは思われるが、職員の数も影響しているとも思われる。ある意味、施設ではよく見られる光景である。										
1936	○スタッフ不足のためか、頼んでも「待つて」が多いと、利用者さんから訴えがあった。										
1937	○「ちょっと待つて！」「ナースコールに対応しない」の相談を受けた事が1度ありましたが、深夜の事で、1フロア1人なので、他の対援していたり、引き継ぎ時であったと説明を受けましたが、その後利用者より苦情はありません。										
1938	○「ちょっと待つてね」に問題があるとすれば、よく目にしますので、忙しいから仕方ないのかと思っていましたし、絶え間なく職員さんに用事を言っているのに、仕方ないのかなと思う人もいますので…。										
1939	○「ちょっと待つてね」のわけを言わない。										
1940	特養		全般	無視		○利用者の呼びかけを無視。					
1941						○利用者さんが呼んでも無視。					
1942						○何度も大きな声で呼んでも無視している。					
1943						○一生懸命大きな声で何か叫んでいるのに、職員は無視をして通り過ぎた。					

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1944	特養		全般	無視		○呼ばれても、答えず無視する。挨拶を交わさない。
1945						○入居者の訴えに無視する。無言。無表情で世話をする(一人の職員)。
1946						○利用者が話しかけても返事をしない。
1947						○聞こえないふりをする。
1948						○入所者が呼んでも知らんぷりをする。
1949						○「ちょっと待ってね」の声かけをしないで、知らぬふりをする職員も多々見る。
1950						○利用者さんが呼んでいるのに知らん顔していた。聞こえなかったのかもわかりません。
1951						○職員の名前を呼んで介護を依頼しているのに、聞こえないふりをする。
1952						○「散歩に行きたい」という利用者の要望に対して、無視、聞こえないふりをする。
1953						○声かけしても聞こえないふりをして行ってしまう、呼んだら来てほしい。
1954						○「何度もブザーを押さないで」と注意する。2～3回は対応するが、その後は無視している。
1955	特養		全般	対応しない		○用を頼んでもなかなか来てくれない。
1956						○利用者が何回か頼んでもすぐ来ない。
1957						○大声で職員を呼んでも、すぐに来てくれない。
1958						○利用者が職員に合図をしてもすぐに対応しない。
1959						○利用者さんが何かお願い事をすると、「あとで」というケースが良くある。
1960						○臥床されている利用者様が「誰か来て」と叫ばれていたが、「いつもの事なので…ベッドからフロアに移動しても、すぐ『お部屋に戻りたい』と言われるので…」と言われ、そのままにされていた。
1961	特養		全般	放置		○「あとで」と放置する。
1962						○声をかけているのに放置している。
1963						○「ちょっと待ってね」と放置される。話しかけに、返事をしない。
1964						○入所者の要望に対し「またか」と放置(入所者が何回か同じ事を要望している)。
1965						○清潔な環境は良いのですが、話しかけたりしているのだろうか。放っておかれてる感じがします。
1966						○空調の関係で、頭に(食事中)風があたるので、席の移動を訴えていたが、放置されたので、自分で椅子を動かし移動をしていた。(看護師より、自分で動いては危ない人だと話しがあった)
1967						○夏期の暑い日に、陽差しの強い場所に放置、本人は訴えられないし、移動も出来ない。
1968	特養		全般	利用1人だけにする		○皆でお茶を頂いているのに、一人離れた場所にてお茶も出されていない。
1969	特養		全般	ナースコール対応		○ナースコールの無視。
1970						○ナースコールに対応しない。
1971						○ナースコールに対応しない。
1972						○ナースコールの対応何回もならさないと対応しない。
1973						○ナースコールに対しても対応が遅かったり、対応しない施設もあった。
1974						○ナースコールに即座には対応しない(人手が足りず暫くの間)。
1975						○ナースコールに対応できていない(職員の人手不足のため)。
1976						○ベルが鳴っても行かない。
1977						○ナースコールしてもなかなか来ない。
1978						○ナースコールをしたが、なかなか職員が来ない。
1979						○ナースコールしているのに、行くのは行くが、15分位待たせていた。
1980						○職員の「待機室」のナースコールが鳴っているのに、すぐに対応しない。
1981						○「職員の数が少ないからでしょう」とのことでしたが、夜間ナースコールを呼んでも職員の対応が遅い。
1982						○夜間のナースコールは、なかなか来てくれない。昼は常にテレビの前に車いすを並べられている。
1983						○夜間ベルを押しても、「いつものことだから」と言ってすぐに対応しない。
1984						○夜間のコールに対して職員から「アーアー」「またかよ」「夜は寝る時間」と言われた。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
1985	特養		全般	ナースコール対応		○ナースコールが押されていても、かなりの時間が経ってからでないに対応しない。
1986						○利用者がベッドから床に落ち、ナースコールを押してから30分程して職員が来たが、「職員の勤務時間の交替だったため」と施設側から説明を受けた
1987						○「何回ナースコールを押すの」と大きな声で注意していた。
1988						○夜、何度もベルを鳴らしても来てくれないので、自力で降りようとして転倒。
1989	特養		全般	行動制限		○動くことを規制する
1990						○ホールに職員が少なく、トイレ介助等に即応できない場合が多く、言葉による行動制限が行なわれている。
1991						○「立たないで何処へ行くの」と言って席に戻す。
1992						○立とうとした利用者に対して「あぶないから座っていて」と言葉で制止した。
1993						○食堂にて立ち上がる利用者に対して、「どこへ行くの?」「座って」と命令口調で指示する
1994						○イスから立ち上がろうとする人に、「どこに行くの!」と厳しい声が飛ぶ。また車いすを動かそうとすると同じような声。皆が皆でないがスタッフによる。
1995						○自由がない「あれするな!これするな!」と言われる。
1996						○居室に戻れないように、ドア前に洗濯物が干してある
1997						○柵(低い)のある中に入れられ、歩けないようにされていた。
1998						○歩行で危険行動を避けるために家族との相談の上、車いすにも付けられるベストを着ていた。本人納得。
1999						○3年ほど前のことであるが、個室の引き戸を開いて、外から中の気配を判るようにしてあるが、戸をふさぐよう長テーブルを個室の中側に置いて、利用者が部屋の外へ出ないようにしてあった。この利用者は徘徊をされる方であった。
2000						○囲いこみ。
2001						○自力歩行可能な利用者に対し、立ち上がり、移動ができないよう、四方を囲いこみ、立ち上がろうとすると制止の言葉がかけられていた。
2002						○「立って歩いたら危い」と言って怒られる。必ず職員に言うように言われている。
2003						○「立って歩けるのに、どうして歩かれないのか?」と本人にたずねた。本人「もし転倒したら職員さん迷惑がかかるし、娘に伝わったら叱られるから…」と言われた。
2004						特養
2005	○フロアに1人も職員がおらず、便失禁の利用者が歩きまわっていても気付いていない。					
2006	○夜間の時、利用者は、「お願いすることがあっても、職員が近くにいないのでできない」という声があった。					
2007	○テレビあるホールや談話室など大勢の利用者がくつろいでいる場所に、職員が一人もいなく、利用者が大声を出すか、呼ぶかした時にだけ職員が駆けつけるのを見かけた。					
2008						○冬期間の寒い日に、一室の暖房が入っていないので、職員に話そうと職員を探すが、職員室にはいなく、休憩室らしい部屋で大声で呼ぶと、やっと職員が出て来て、嫌な顔つきで暖房を入力してくれた。利用者には緊急な事が起きてもわからないし、事後になる心配をした。(職員が見える所にいないので)
2009	特養		トイレ	不適切な言葉かけ		○皆さんがいらっしゃるリビングで「おしっこなの?」と平気で言う。
2010						○トイレ頻繁な車いす利用者へ「あんただけのトイレじゃない」と。
2011						○トイレが頻回な利用者に対して「トイレが近すぎる。」と文句を言う。
2012						○夜間トイレ介助を頼むと、言葉では言わないが態度に現われる。
2013	特養		トイレ	さっき行った		○トイレに連れて行って欲しいの訴えに対し、「さっき行ったとこよ」「まだ時間でない」の返事。
2014						○トイレの要求に対し「今、行って来たばかりでしょ」と怒る。
2015						○トイレに行きたがっても、「さっき行ったばかりだから」と言って無視される。
2016						○トイレに行きたいと言っても、「さっき行ったばかりだ」と言って連れて行かなかった。
2017						○「トイレに行きたい」といった利用者に対し、「さっき行ったばかりでしょ」と言い、待たせていた。
2018						○トイレ介助を頼んだ利用者に対して、「さっき行ったばかりでしょ」「おむつしてるから行かなくても大丈夫」との返答。
2019						○「トイレに行きたい」と声をかけられたので、職員に伝えたら「さっき行ったばかりなので」と言って本人に声をかけない。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)					
2020	特養		トイレ	さっき行った		○「トイレに行きたい」と、何べんも小さな声で訴えたので、その旨飲み物準備中の職員に伝えたら、「少し前に行ったところですよ」と、カウンターの中から返事があった。せめて利用者に、職員から「さっき行ったところでしょう」と直接話しかけてほしかった。					
2021						○トイレ要望時に「10分前に行ったばかりでしょう」と放置。					
2022						○トイレに近い方が「トイレに行きたい」と訴えても、「さっき行ったばかりでしょ。あと30分位したら…」と、施設側の都合で決められてしまい、我慢することがとても辛い…と話されていた。					
2023	特養		トイレ	ちょっと待つて		○トイレを要望されても「ちょっと後でネ」。					
2024						○トイレ前で「ちょっと待っていてね」と言っていた。					
2025						○「トイレに連れていって」という利用者に、職員が「待ってね」と言う。					
2026						○「ちょっと待ってね」と、なかなかトイレに連れていってもらえないとの訴え。					
2027						○「トイレに行きたい」「飲み物が欲しい」等の訴えに、「ちょっと待つて」や聞こえないふり。					
2028						○トイレにて、「ちょっと待っててね」とその場を立ち去ってしまった。					
2029						○「トイレにつれてって」と言う「ちょっと待つて」としばらく来なかった。					
2030						○「トイレに行きたい」と言う利用者に、「ちょっと待つて」と言う。なかなか連れて行かない。					
2031						○「トイレに行きたい」という利用者に「ちょっと待つてね」と放置する。					
2032						○トイレに行きたいのに、「ちょっと待つて」と言いながら2～3時間そのまま。					
2033						○「トイレに行きたい」との要求に対し、「今、忙しい(他の利用者の介助のため)ので少し待つてね」と返答し、放置、当時フロアに職員がひとり。					
2034						○「トイレに行きたい」と訴えた時、「一寸待つてね」と言って、「おむつをしているから心配ないから」と答えていた。					
2035						○「トイレへ行きたい」と話す入所者に「待つて」と言ったまま順番だからと答える。					
2036						○トイレ(共用)が満室で待つている方に、「ちょっと待つてネ! 順番だから…」。他のトイレには連れて行かず、結局お漏らしをしてしまい、車いすの座布団まで漏らしてしまった。					
2037						特養		トイレ	待たせる		○トイレの介助にコールしてもなかなか来てくれない。待たされる。
2038											○トイレ介助の時、終わってベルを鳴らしているのになかなか来てくれない。
2039											○「トイレに行きたい」と訴える利用者に対して、「順番にやっていますから待つていて」や「そのままでもいいですよ」と言うような声掛が見られた。
2040	特養		トイレ	対応しない放置		○「トイレに行きたい」といっても放置されていた。					
2041						○トイレに行きたいのにつれて行ってもらえない。					
2042						○「トイレ」と言ってもなかなか誘導してくれない。「待つてね」という言葉もなかった。					
2043						○「トイレに連れて行って下さい」と言われるが、「いつも言われるんです」と言って対応されない。					
2044						○「利用者さんがトイレに行きたいと言っている」と声かけをした相談員(私)に対し、「あの方はいつもですから放っておいて下さい」とそのままにしている。					
2045						○ボランティアの人達が、寸劇を見せるので広場に集まった時、暖房もなく寒い所に1時間以上待たされ、入所者が次々と「トイレに行きたい」と依頼したが無視。寸劇が終わってもトイレに行かせず、部屋に連れて行ってしまった(紙おむつをしているので良いと思っているのか)。何度も催促する人には怒っていた。					
2046						○入居者のトイレ介助を、「時間間隔が短い」との理由で対応しない。 (「膀胱に尿をためた方がいいから」という理由)。					
2047						○夜間、便通をよくする薬を服用後、「トイレに行きたい」と職員に介助を頼んでもなかなか来てくれない。「我慢して待つて辛い」。この件を職員に確認したところ、その人は介助が2人必要とのこと。その人のトイレを優先すると、別の2人の人がトイレを待つことになる、との返答でした。その後、改善はみられず。毎回本人より苦情を聞く。					
2048						○夜のトイレ介助を要望する利用者に対して、「夜はふらつきがあるので介助はしない」とのこと。					
2049						○「この部屋(食事室)は私の担当でない」と放置。					
2050						○「トイレに行きたい」とのご利用者の訴えがあり、職員さんに伝えましたが、「担当者を呼びます」と言ったきり、職員は来ない(おそらくオムツをしていることなのでしょうが)。					
2051	○トイレ介助の時、一人トイレに残し、その場を離れる(車いす)。										

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2052	特養		トイレ	対応しない・放置		○ポータブルトイレを使用している利用者さんをそのままにして、見守りにも来ない。
2053						○トイレの中にある、終了ブザーを鳴らしても、誰も気に止めない。
2054	特養		トイレ	無視		○「トイレに行きたい」の訴えに、無視している。
2055						○排せつ介助を依頼していても無視している。
2056						○利用者が「おしっこ」と何度も呼んだのにその行動を無視し対応しない。
2057						○利用者が大きな声で「トイレに連れて行って」と叫んでいるのに聞こえないふりをしている。
2058						○頻回な排せつ要求に対し、トイレ誘導するも排せつがないなどの理由で無視する。
2059						○認知症の利用者が訴えるトイレ希望に対し対応せず、「トイレが開いてないから待ってね」と言うか、言動そのものを無視する。
2060	特養		トイレ	我慢する・させる		○車いすのまま、トイレの前で待たされていた。
2061						○今トイレにいったでしょう、しばらく我慢しなさい。
2062	特養		トイレ	トイレの扉が壊れている		○トイレに行くまでまだ時間がある(時間を決めてトイレ誘導している)。
2063						○トイレに6~7人も並ばせている。
2064						○「トイレは自分が行きたくなくなった時に連れて行って欲しいのに、決まった時間に無理矢理連れていかれる」と訴えていた利用者がいた。
2065						○特養の場合は、時間で排せつ介助するので、それで良いのか?と思う。
2066						○食事、一斉のトイレ介助。トイレ前の廊下、洗面所、トイレの前に多数の車いす利用者が沈黙のまま並ばされ、順番待ちをされていた、トイレでは、2人のスタッフが順繰りでトイレ介助を行なわれている。施設理念(田中のおムソ外し)に基づいて、現場では懸命の努力と思われるが、もの言えぬ車いすの利用者さまが、長蛇の列でトイレの内側で待たされている姿は、第三者の視線として無様に思えた。施設側の説明としては、「スタッフ不足で仕方がないケアである」と…。 ※報告後は、その様な場面は見られていない。
2067	特養		トイレ	ドアを開けたまま		○トイレ介助の時、ドアを閉めない。
2068						○トイレ介助の時、ドアを閉めない。
2069						○トイレの戸を閉めないで、介助をしている(多数)。
2070						○トイレ介助の時ドアを閉めないときがある。車いすでトイレを利用されるとき、トイレ空間が狭いのかもかもしれない。
2071						○トイレ介助の時、ドアを開けたまま、長時間、入所者を放置している。
2072						○女性の排せつの介助をしているが、廊下から丸見え。
2073						○トイレの時に、「ドアを閉めて」と何度もお願いをしたが、「なかなかしてくれなかった」との事で、スタッフにその事を言って直してもらいました。
2074	特養		トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○トイレはドアではなくカーテンのところが多い。
2075						○(トイレのドアを)カーテンにしている施設が多い。
2076						○トイレの時、カーテンが半開きになっていた。
2077						○トイレ介助の時、カーテンが開いたままだった。
2078						○居室で排泄介助時、廊下側の利用者のベッドで、上半身側までカーテンをしていたが、下半身のカーテンはせずお尻が廊下側に。ケアが全て見えていた。
2079	特養		トイレ	ポータブルトイレ		○部屋のポータブルトイレのふたが開いていた。中は使用されたまま。
2080	特養		トイレ	その他		○トイレが何年も「使用禁止」の紙を張っている。
2081						○「トイレに行きたい」と車いすでトイレに向う利用者の前で、職員がトイレの鍵を閉めた。
2082						○女性がトイレを使用していることを承知しているのに、黙って(断りなく)ドアを開けて男性職員が入って行く。
2083						○トイレ、立り座りが危険で利用者は動けない。便の様子を見るため、便座横の手すりに大きなバスタオルをかけて、人感センサー(排水)が稼働しないようにしていた。(手すりに掛けた)タオルを持って、立ち座り出来ない、また立り座りすると転倒の危険性が大。
2084						○トイレで用を足した後の扱いが乱暴で、ゴシゴシ局部をこすったりする。「痛い」と言うと怒られる。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2085	特養		トイレ	その他		○ゆっくりなら歩行できるが、車いすを利用しているトイレ介助が雑(下着の着用の仕方)。オムツの利用者が多い。
2086						○水分の摂取をひかえ、トイレの回数を少なくしている。
2087						○飲み物を飲まない理由を聞くと、「トイレに行きたいのでそれどころではない」と言われた。
2088						○「トイレへ行きたい」と求められても、担当者に連絡するなど時間がかかりすぎる時があった。
2089						○夜間、排せつ介助を依頼にも、来るのが遅く間に合わない。
2090						○夜間の排せつ介助について苦情不満が多い。夜間1人勤務になったり、1人当りの利用者が多い場合。
2091						○夜中にトイレに行きたくなくても起こされてトイレに行かされる。
2092	特養		おむつ	嫌がるおむつ		○尿意があるのにオムツ使っている。
2093						○尿意を訴える人にオムツをしているからと対応しない。
2094						○昼中は尿意があるのに(本人の確認のもと?)おむつをしている。
2095						○自分でトイレに行って排せつしたいけど、「おむつの中でしてねといわれるのが嫌だ」という話を聞いた。
2096	特養		おむつ	夜はおむつ		○夜間のトイレ介助について「人手が足りないのでオムツを使用して」と言われた。
2097	特養		おむつ	おむつから大袈裟		○おむつをしているから大丈夫ですよ。
2098						○トイレいくら、何度呼んでも答えない。「オムツを付けているから大丈夫」。
2099						○「トイレ」と言った人に、忙しそうに通って行ったスタッフさん。「あとでね。おむつにしてもいいのよ」。
2100						○「おしっこがしたい」と言う利用者の声を職員に伝えると、「その人はオムツ着用なのでトイレに行く必要はないです」と言われた。
2101	特養		おむつ	おむつにして		○「“オシメ”にしてもらっていいですよ」と職員が言っていた。
2102						○「トイレに行きたい」と訴えているが、「おしめの中でいい」と指示する。
2103						○ベッドで利用者さんが「大がしたい」と言った時、「そのままオムツにして下さい」と言われた。
2104	特養		おむつ	ドアを開けたまま		○寝たきりの利用者のおむつ替えを部屋のドアを開けたまま行なっている。
2105	特養		おむつ	カーテンを開めない		○カーテンの仕切りもない畳の部屋に、何人か寝起きしていて、おむつ交換していた。
2106						○オムツ交換時の介助。入り口より丸見え状態。間じりカーテン使用がなされていない。
2107	特養		おむつ	定時交換		○排せつのオムツ交換は1日3回。朝食前でなく朝食後の1回目は疑問がある。
2108	特養		おむつ	異性介助		○男性スタッフにおむつ交換してもらう際、無言で機械的にされる。もう少しされる側の気持ち配慮してほしい(女性)。
2109	特養		おむつ	その他		○おむつ交換が大変と本人前で言う
2110						○尿取りパット(汚)を顔に上げられた。
2111	特養		入浴	待たせる		○浴室の前(通路で)待たされている。
2112						○入浴の際、長い時間待たされる利用者は寒そうだった。
2113						○トイレや入浴室の前で、長い間、列をつくって待たされている。
2114						○入浴の順番待ちのため、30～40分間、廊下に並ばされている。
2115	特養		入浴	待たせる	車いす等	○入浴前に、30分以上、廊下で車いすに乗ったまま待たす。
2116						○入浴時に車いすで待機させるが、職員が一人もいなかった時があった。
2117	特養		入浴	待たせる	裸	○入浴時、次の入所者を全裸で待たせる。
2118						○入浴時間帯、数人全裸で待たせていた。
2119	特養		入浴	入浴を無理強い		○入浴を嫌がる入所者を無理に入浴させる。
2120						○入浴時、本人の意志を無視して、無理に車いすに乗せて連れて行く。
2121						○お風呂を嫌がっているのか、お風呂の前を通った折、「いやだ、いやだ、と泣いている声が続いて聞こえて来た」。大声で叫んでいる様子に聞きとれた(女性の声)。
2122	特養		入浴	移動	裸・タオル外で移動	○入浴後の移動時肌の露出が多い。肩が丸見え。
2123						○入浴後、バスタオル1枚かけたまま、廊下を移動。肌が露出したまま。
2124						○寝たきりの利用者が、入浴の移動で、裸にタオルを掛けた状態でストレッチャーに寝ている。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2125	特養		入浴	ドアを開けたまま		○入浴時、ドアが開いて中が見えていた。
2126						○浴室の入口のドアが全開。前を通れば中が全部見える(のれんはしてあったけれど)。
2127	特養		入浴	異性介助		○女性の方は、男性職員の入浴介助を拒む。
2128						○入浴、介護、利用者(女性)を男性介護士さんが介護するのに、利用者自身、抵抗あり。本人が感じている。
2129	特養		入浴	その他		○風呂あがり、髪をドライヤーで乾かしていたが、使い方が反対で、風を吹い込む側を髪に当てていた。髪がドライヤーに吹込まれていても、見て見ぬふり。介助なし。
2130						○入所が数か月たった男性から、「入浴の時、リフトで吊るされ入れられる。この事が大変屈辱で胸が痛く、入浴が嫌です。リフトはやめてもらいたい」とお話しされました。
2131	特養		食事・おやつ	不適切な言葉かけ		○時間が終りに近づくと、「早く食べると」言う。
2132						○「早くお茶を飲んで下さい」と何度も言う。
2133						○「まだお茶を飲みました」という利用者に、「じゃあ飲んでください」と急かす言葉。
2134						○食事中、「速く食べてよ」と何度も声掛けに来ているが、原因・理由も聞かぬまま、すぐにその場を立ち去る。
2135						○耳が悪くない人に対して、女性職員が威嚇するような大きな声で食事介助をしていた。その口調に共用室にいた全員がしーんとなった。
2136						○食事中に無神経な言葉。沢山の利用者の中で「便は出たかい?」「いつ頃出た?」と、「聞き忘れたから～」と聞いてまわる。
2137	特養		食事・おやつ	言葉かけしない	配膳・下膳	○食事の配膳の時、声掛けもなく、もちろん説明もない。
2138						○声掛けをせずに、湯飲みを利用者さんの前へ置く事があった。
2139						○声かけをしないで、行動をする。お茶、おやつなど出す時に無言で置く。
2140						○食前、利用者に配るコップ。無表情・無言で配る。
2141						○お茶や食事をテーブルに届ける時、無表情で何の声掛けもなく置いていくだけ。
2142	特養		食事・おやつ	言葉かけしない	食事介助	○介助時の声かけ不足。
2143						○黙って食事介助されている。
2144						○介助者が立ったまま、目を合わすことなく、食事介助している。
2145						○職員さんが無言で、入所者さんの口に押し込むように食事介助していた。
2146						○食事中、エプロンにこぼれた食物を、全てスプーンでエプロンに添われてすくい、無言で口に入れていた。
2147						○とろみ食を、車いす利用者に介助の際一切声かけもせずしている。口のまわりについた食物を、スプーンですくい取り口へ入れている。
2148						○食事の時、スプーンを口に持って行く時の声かけがないです。もっとやさしい声かけが必要です。
2149	特養		食事・おやつ	不適切な態度・対応		○配膳の時に荒っぽく置く。
2150						○「長さの違う箸が出ていたので、昼食のうどんが食べにくい」と訴えた方に、「余分な箸がないので、今日はその箸で食べて」と行ってしまった。
2151						○車いす利用者の食事介助で、利用者にひとくち口に入れ、眠ると「ほんでいらんげんね!」と喋り、ひとくちだけ食べさせささと食事を片づけてしまった。眠っても起こして「おいしいよ!もう少し食べようね!」という励ましもなく、片づけてしまった。このような事が毎回続くと、利用者の体が衰弱してしまうと痛感した。
2152	特養		食事・おやつ	待たせる	待ち時間が長い	○食事の準備で移動するが、1～2時間やることがない。
2153						○食事の誘導が早すぎて、食堂で、手持ち無沙汰、やることがない。
2154						○食事前後の車いすでの長時間座位。
2155						○食事前に食堂に移動するために、エレベーター前に車いすを、1時間ほど前より並ばす。
2156	特養		食事・おやつ	待たせる	配膳が追加を待つ	○食事の30分以上前からエプロンを着用させている。
2157	特養		食事・おやつ	待たせる	かなり前からエプロンをつける	○食事の1時間前からエプロンをつけられている。
2158						○エプロンを食事前1～2時間前からつける。
2159	特養		食事・おやつ	対応しない・放置		○10時過ぎても朝食が放置されている。
2160						○10時に出されたお茶を全て飲んでしまい、「おかわりが欲しい」と言う利用者に、「あと15分で昼食だから待って」と言う。実際には30分以上の時間がある。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2161	特養	食事・おやつ	対応しない放置		○利用者がおやつの時間に少しでも遅れてきて、職員に「おやつは」と聞いたことに対して、何の応答もなかった。
2162					○おやつの時間に、部屋から遅れて車いすで来た利用者さんがおやつを求めると、その介護士さんは何にも答えず、無視してしまいました。「ちょっと待ってね」もなかった。
2163					○コーヒーのお替りを希望した利用者、「ちょっと待ってね」が3度あり。私も来る職員来る職員に言ってみたが、「ちょっと待ってね」でした、私は他の階の行事参加でその場を離れたので、その後のことは知りません。
2164	特養	食事・おやつ	立ったまま・複数介助		○立ったまま食事介助。
2165					○立ったまま食事介助。
2166					○立ったままの食事の介助。
2167					○立ったままの食事介助。水分補給。
2168					○立ったまま無言で2人の食事介助をしている。
2169					○立ったまま何人も利用者の食事介助をしている。相談員の指摘により改善方向。
2170					○食事介助を1人で2人一緒に行う。
2171					○2人の利用者に、同時に食事を食べさせていた。
2172					○食事介護において、よそ見をしながら、他の職員と話を交わし、2人の利用者にスプーンで食事を与えていた。
2173					○3人ではないが、立ったまま2人の車いす利用者に食事介助をしていた。 (座ってもできる高さなのに)
2174					○2人の利用者をひとりの職員が食事介助をしている。交互にスプーンを口に入れて、ちゃんと嚥下されているか等見守りはされてない様子。
2175					○3人の入所者に対し、1人の職員が車付きイスに座り、足でけりながら食事介助していた。
2176					○食事中、複数の食事介助をしている時(1人で3人の介助をされている時)。その中の1人がむせていたにも関わらず、知らない顔で他の人へ順々に食事介助を続けていた。声掛けなし、無表情。
2177					○1人で4人の利用者の食事介助をしているのを見た事がある。
2178	特養	食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○ものすごく早いスピードで食事を口の中へ運んでいく。
2179					○食事介助の際、少し乱暴に口へ食べ物を押し込んでいた。
2180					○立って食事介護している。流し込んでるように思う。
2181					○食事をするのにどうしても時間がかかる人がいると、他の人の世話ができないのでさっさと口の中に物を入れて食べさせようとしている。 (ひとりの人に時間をかけてもらえないので仕方ないのかな?)
2182					○食事の時介助者が、利用者さんの口へ、まだ飲み込みが終わっていないのに次のを持って行き、せかしている様に見えた。
2183					○飲食の不自由な人に、食事を残さないように入れている。
2184					○水分をとるのを嫌がる入所者に、飲むことを強要する。
2185					○食事の遅い人には、「早く食べて」と声かけしたり、スプーンで口の中に入れている。
2186					○利用者がいらないとやっているのに無理矢理食事を口に入れ食べさせる。
2187					○燕下が終わらないのに、また、スプーンを口に運ぶ。
2188					○飲み込んだかどうか確認しないで次の食物を運ぶ。
2189					○食事介助の際、機械的にしている～相手の動きをみていない。
2190					○立ったまま車いすの利用者の食事介助の他、食事のペースもみないで、ひたすらハイスピードを口の中に入れ続ける。エプロンに流れていても気にしない。
2191					○食事介助を介助者のペースで行い利用者は飲み込むのに必死。
2192					○ゼリー状のおやつ口に入りきれない程口に入れて口の回り食物で一杯だった。
2193					○呑み込めない量を入れ口からはみ出た物を口に入れその繰り返しをする。
2194					○とろみ食等、食事介助で1人職員が2~3人の介助をされるため、急がれるのか一度に沢山の量を口に入れ、利用者の口から食べ物があふれていた。少しずつ丁寧に食べさせる等の介助をお願いしたい。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2195	特養	食事・おやつ	混ぜて提供		○病気で退院してきた直後の利用者が、「昼食を2時過ぎになっても食べられない」との理由で、ご飯におかずや汁を掛けられ、無理に食べさせようとしていた。本人は悲しそうでした。 介護士？少し障害がある方のように見えた。軽度の障害者も働いて社会参加し、いくばくかの報酬を得ることは双方にとって喜ばしいことだと、私も歓迎しています。この場倍も、先輩が近くにおられたので安心だが、一応「本人に聞いて混ぜたら？」と注意しました、さらに昼食が完食できなくても、夕食など他の食事とトータルである程度栄養が採れたら良いので、「無理に完食を目指さずともいいと思いますよ」と申し上げました。この方はその20日後、経管栄養になっているのを見かけた。
2196	特養	食事・おやつ	温度が熱い・冷たい		○「冷めたいからやだ」という飲み物を、飲むように強要する。
2197					○朝食を前に、昼近くまで食卓に座らされている。食物はあまり食べている感じではない。冷めた物を食べる気がしないと思う。この施設では、他のフロアでも見ることが出来る。
2198	特養	食事・おやつ	その他		○男性職員の食事介助が雑で、時に乱暴。
2199					○スプーンで、入居者の口を無理矢理こじ開ける。
2200					○時間終了に合わせ、早く、量が多く、投込む感。
2201					○食事を早く終らせるため、スプーンをとり上げて口に入れる行為。
2202					○相手の飲み込み状態を見ていない。
2203					○職員2人で、お喋りしながら食事介助をしており、利用者さんの口もとを見ていない。
2204					○食事(昼食)に、2～3人で大声で立ち話して、利用者の様子等の状態の把握不足。
2205					○おやつ前の手洗い、手拭きがない。
2206					○おやつ時「手の清拭」がほしい。手を清拭しないで食されたり、器に手が入りベタベタ。服で拭く。
2207					○熱いタオルで、口を拭かれているとき、1人ずつ拭くのではなく、2人分を持って口をふき、それを手の中に入れておいて、次の人の口を拭いておられ、不衛生ではないか。
2208					○コーヒーがあまり好きでない人にコーヒーを出している。
2209					○「嫌いだ」という牛乳を、「代えがないので、好き嫌いだけが理由なら我慢して飲むように」と強要する。
2210					○食事時の汚れ取りのため、顎下に尿取りパット使用。
2211					○食事の時にエプロンのすそがトレイの下におさえこんである。
2212					○水分補給「午後から控えてる」との事(夜間チャイムしないよう)。
2213					○片マヒの方、食べる食器があっていない。ズレる。
2214					○食事の時、机といすのサイズが合っていないで、食べにくそうにしている。
2215					○コップの飲み水が、枕元ではなく足元に置かれていて、手が届かなくて困ってしまいました。スタッフに言って直してもらいました。
2216					○水分が十分摂取できず、口腔内が乾いて舌先等が赤くなっている。お茶も手の届かない所に置いてあるが、自分では飲めない人が多く、またむせたりする人もいる。
2217					○食事の30分以上も前から、お茶を注がれたカップがテーブル上に配置してある。
2218					○目のご不自由な利用者さんに対して、「食事のメニューの説明の仕方が不適切」「わかりづらい」との利用者からの訴え。
2219					○気の合わない利用者同志が、同じテーブルに座っていて、時々大声で言い合いをしている。席の移動をあまりしていない。
2220					○おやつ途中で入浴に行く。時間が経つのにラップをしない。(おやつがどら焼きであった)
2221					○「全部預かるから」。来訪者の食品などすべて寮母が預かり。その食品は行方不明のまま。不信感が大のまま。
2222					○おやつが2時、食事は5時30分。「夜が長くて眠れない」という言葉を聞く。
2223					○おやつを食べてない場合、何も聞かれず、「ただ食べてないから」と、介護相談員の目の前でごみ箱に捨てていた。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2224	特養		車いす	移動の言葉かけをしない		○無言での移動対応。
2225						○車いす移動の時だまって急に動かす。
2226						○車いすを声かけせずいきなり動かした。
2227						○車いすの移動時に何も声かけをしないで、いきなり動かす。
2228						○声かけをしないで、いきなり車いすを動かす。必要以外の会話がない。
2229						○車いすを声がけなしに後に引いて移動している。
2230						○車いすを押す速度が速いと思った。
2231						○車いすの移動介助で曲がる際鋭角でとても速く曲がる。
2232						○食後、「眠いだろう、部屋に戻ろう」と急ぎ、車いすを走られる。本人の背後から本人の顔も見ず、返事も聞かず。
2233						特養
2234	○比較的重度の利用者の場合が多いが、ホールにいる際(食事中含む)車いすに乗車したままの場合が見受けられる。					
2235	○廊下に車いすで放置されている					
2236	○(車いすのまま、テーブルに座らされたままの光景)特段の行事がない場合、訪問時間の2時間程度、同じ光景がある。虐待ではない。職員の動きからみてやむを得ないとも思える。					
2237	特養		車いす	複数台押し		○2人の車いすを同時に移動させている。
2238						○2台の車いすを1人が運転移動させている。
2239						○廊下を2人の車いすを同時に押していた。
2240						○移動の時、1人で車いすを2台押していた。
2241						○移動する時、2台の車いすを同時に操作する。
2242						○入浴のために移動の際、1人で2台の車いすを操作していく。
2243						○1人で車いすを複数押す。
2244						○1人で2台の車いす移動はよく見る。
2245						○車いすを1人で2～3台手押し、している場面に出会った(乱暴になる)。
2246						○2つの車いすを一人の職員さんに押しおられ、危険を感じた。
2247	○1人で2人の車いすを(利用者さんが乗っている)移動させている職員さんをみたことがある。人手不足なのだろうか。事故につながるように思いました。					
2248	特養		車いす	折可能な人に転け		○歩けるのに車いすでの移動。
2249						○歩行が可能と思われる人に、車いすの使用を強制した。
2250						○まだ自立歩行可能な入居者を、「転倒の危険性があるから」と車いすを使用している。
2251						○見守りがあれば独歩で歩ける方なのに、「危険だから」と、居室と食堂の間のたった数メートルを、車いすで移動していた。本人は歩きたがっていた。
2252	○リハビリで歩けるようになったのに、「転倒の危険がある」というので、ほとんど1日中車いすの生活。					
2253	特養		車いす	行動制限		○車いすでの移動を職員が足で止める。
2254						○足のために、車いすから立ち上る訓練をしようとすると、「だめ」と止められる。
2255						○転倒事故防止で見守り(対象者)が、車いすから立ちあがろうとしているのを見て、「立っちゃダメ!」と抑制して、座らせている。当該利用者は、家族からも「転倒に注意してほしい」との訴えがあり、「注意して見守っている」とのこと。
2256						○長時間の車いす使用で腰が痛くなるようで「体をのばしたい」そのためにテーブルにつかまってちょっと立とうとすると「立たないで危いから!」と止められる。「足も弱ったし、立っとしかられるんだよ」複数の利用者の声です。安全のために体の苦痛はギセイ?
2257						○自分ひとりでは動けないように、車いすを壁にピッタリとくっつけていた。
2258						○車いすの方、テーブルに押し当ててある。スタッフの話「立ち上がるので…」。
2259						○車いすから立ち上がりを妨げるために職員が前面に座って作業をしている。
2260						○お茶の時間や食事の時以外も、車いすに座ったまま。後は壁で前は机がぴったりと置かれ、立ち上がれない。
2261						○「テレビを見たくない」「部屋に帰りたい」という利用者、車いすのプレーキをかけ、ピッタと食卓につけ、「面白いからもう少し見といて」と放置されたので、「昼寝を避けたいなら、窓辺にお連れして外の景色を見て頂くとか、少し話をして会話するなど出来ませんか?」と申し上げました。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2262	特養		車いす	行動制限		○職員、少なくそのような状況で目撃。車いすから立ち上るのをやめさせるためだそう。 (家族にも了解をもらっている)
2263						○車いすから体が起こせないように、リクライニングを倒したままにする。
2264	特養		車いす	その他		○車いすから椅子への移乗がなされていない。
2265						○自室で勝手にベッドから車いすに移れないように、車いすを廊下に出してしま
2266						う。
2267						○車いすで移動される時、フットレストに足を乗せないまま発進。(複数人)
2268						○車いすのサイズが合わず、ずり落ちそうになっている。
2269						○体位が保てず、車いすで姿勢を崩されている方に対し声かけせず、強引に正し
2270						ている。
2271	特養		いす	テーブル・壁につける		○壁とテーブルの間に車いすを入れ、動きを制限。
2272						○テーブルから動かせない程の距離に、体をピッタリつける。
2273						○机と壁の間が狭く、椅子から立ち上がっても移動が困難。現在はない。
2274						○立ち上がりが多く危ない方に対し、机とイスを近づけて動かないようにしている。
2275						○壁ぎわに椅子をつけ、テーブルで挟むように座らされていた。身動きがとりにくい
2276						様子に見えた。
2277	特養		ソファ	すぐ立ち上がれない低いソファに座らせる		○イスに無理に座らせました。そしてテーブルで囲いました。動けない様にしまし
2278						た。
2279						○自由に立ち上がれないように、深く柔らかいソファに座らされていた。
2280	特養		ソファ	その他		○廊下での日なたぼっこ用(休憩用)に置いてあるソファがとても柔らかく、腰が沈み
2281	特養		ベッド	居室以外に置く		込んで立ち上がりにくいものであった。
2282	特養		ふとん			○ソファから勝手に立ち上がりができないように、ソファのスプリングを弱くしてある
2283	特養		移動・移乗			のでは…と思われる施設があった。
2284						○部屋からロビーに何名か入居者がいますが、車いすやイス、ソファに座っており、ソファから今にもずれ落ちそうな方がいて、「おーい」って呼んであるのに、誰も職員さんかおらずに呼びに行きました。しかし、すぐに対応されるかと思つたら、「後で行きます」と言われたので、「すぐ行って下さい」と言いましたが、態度が悪く、少し心配になりました。
2285						○行き止まりの廊下の真ん中に、枕元を少し上げたベッドに寝かされた状態で、2時間近く放置され、職員の声かけもなかった。
2286						○床に直接、布団が敷れている。「ベッドから落ちるから」との理由。
2287						○お風呂に連れて行く時、無理に立たせ、腕を思いっきり引っ張り、本人が斜めになっていた。
2288						○リビングの椅子から車いすに移動の時、本人の意志確認なしに、無理矢理乗せようとして手こずり、スタッフ3人かかりで移動していた。(本人はいやがっていました。)
2289	特養		着衣	汚れた服のまま		○介護士が利用者を個室から食堂に移動中、他の用事の為に車いすを途中で停止させたまま他の用事に係っていた(新人介護士のキャリア不足)。
2290						○ベッドから車いす。逆に車いすからベッドへ移動させるとき乱暴に介助する。
2291						○入浴後ベッドに移す時、ベッド柵に頭を打っていた利用者さんがいました。
2292						○車いすからベッドへの移乗時に少し高い位置から座られ腰にひびくとの訴えあり。
2293						○衣服のよごれ。
2294						○食後、衣服を汚したままで過ごしている。(汚れと湿り)
2295						○昼食の食べこぼしが衣服や車いすについたまま。口の周りに食べカスがついたままになっている。
						○首巻きタオルが汚れている。
						○衣服に脱け毛、フケが多く見られる。
						○衣類が汚れているのにすぐに交換しない。
						○衣類の汚れ身支度が時期外れ。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2296	特養		着衣	その他		○就寝時、着替えさせていない。朝も。
2297						○洋服が濡れてしまったのに、着替えをなかなかしない。
2298						○「夜中(午前3時、4時頃)に着替えさせられる」と訴えている利用者がいた。
2299						○クツのサイズが合っていない物を履いていた。
2300	特養		ネイルケア	爪が伸びている		○利用者さんの爪が、黒く汚れていても切ってあげなかった。次回訪問時には対処されていた。
2301						○「爪を切って欲しい」と、伸びた爪の手を出された方に、職員はチラッとみて「後で！」と言って行ってしまった。次の訪問時にも切ってもらえていなかった。
2302	特養		服薬	ご飯といっしょに服薬		○看護師が、粉薬をおかゆにふりかけて食べさせていた。
2303						○おかゆの中に副菜を入れ、薬(錠剤)を入れ、食介していた。
2304	特養		服薬	その他		○投薬を口に入れる。相手行為無視。
2305						○確認していませんが、薬の服用が常用化していて、日によって量を加減したり、回数を増減したりはあってないようで、医師も聴診器と話しかけと顔色、脈を診るくらいで、「いつも通りの薬で」と言うので、たまに検査などして余分な薬剤の投与などを減らすことも必要ではと思いました。
2306						○口腔ケアがなっていない。
2307	特養		口腔ケア			○食後の口腔ケアがなされてない。
2308						○口臭が強い、口腔ケアが不適切。
2309						○入所者さんのハブラシの管理が不衛生な施設が多い。
2310						○入歯を使用せず、おかゆでの対応。家族が持ってくるおにぎりを食べていた。
2311	特養		医療	医療ニーズ対応		○体調がすごく悪そうなのに、その日ではなく、「明日病院へ受診に行く」と言う。
2312						○一度だけ手荒に痰とりをしていたのを見た。それ以後は、そういう場面に出くわさない。
2313						○痰を取るのに、声かけなしで管を口の中に入れて、本人がびっくりしてむせていた。すぐに責任者の方言って、1度だけで後からはなくなった。
2314						○血液採取の際の女性看護師の言動に驚きました。 ・説明不足…大きな声で「○○さん、血、採るけー、動くと痛いよ！」 ・拘束…それまで話をしていた相談員(私)に向かって、「この人、痛いと暴れるんで、そうしたら押さえとってもらえますか？」と言った ・虐待…うまく採取できず、何度も注射針を出し入れしていた。 他の看護師と交替し、3人目の看護師がようやく採血。その間20分近くかかっていた。女性の利用者は痛み、怯えていた。
2315	特養		医療	その他		○呼吸苦でコールしたところ、「救急車を呼ぶと入院になる」と怒られた。
2316						○認知症の声掛け注意する事が気づいた。帰りたいとの利用者対応見守りがとどかず何回も言うのでスタッフは大声で利用者にとってい場合があるスタッフと利用者の立場問題点はいろいろある事を感じた。
2317	特養		プライバシー	カメラ設置		○居室にカメラが設置してある。
2318						○(入所者の)家族の方が、カメラを設置したのを見たことはある。
2319	特養		環境	室温管理	自分で室温管理できない	○空調管理がなされていない。エアコンのリモコンは職員が管理。
2320						○古い施設なので、空調管理は事務所等別の所で行われており、室内、ベッドの場所によっては適切な調整になってない。 ※パイプの上で扇風機が回っていたり。
2321						○空調は各部屋では調整出来ない施設が多いので、皆さんが満足するのは難しい。中央コントロールセンターで調整している。
2322						○空調管理は職員がしている。たまに訪問時に汗をかいていたり、「寒い」と訴えたりする時は、相談員が職員にお伝えして調整をして頂いたり、着替えを促したりする。
2323						○空調の対応。寒い、暑いのが多くみられる。
2324	特養		環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○室温の調節が悪いのか「寒い」と言う人もいる。
2325						○入所者が「寒い」と訴えても聞く耳がない。
2326						○薄い掛け布団がかけてあるが、寒い時期でもあり、出ている手足がとても冷たかった。
2327						○「寒い」と言っても、エアコンの温度を調節しないで、「寒くない所へ行くように」と伝える(夏期)。
2328						○動き回るスタッフ対応なのか、夏場の室温が低く、寒いことがよくある。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2329	特養		環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○夏場、オムツ交換時に、エアコンの温度が職員さんに合わせたままで、戻し忘れ、利用者の方が寒がっていた。
2330						○夏のクーラー設定(温度)は、動いているスタッフに合わせているのか、利用者は「寒い」と言って、ひざかけや上着を重ねている方が多かった。
2331						○温度計が利用者には見えない壁にあり、高い位置に設置してある、訪問日は小雨の寒い日で、すきま風が寒かったので、利用者お二人が寒そうにしていた。問うと「寒い」と言われたので、ひざ掛けを用意してもらい、「季節の変わり目なので換気も気を付けて、短時間の何度かに分けてなされたほうが」と職員に声かけし、以後、寒いと感じる日はありませんでした。
2332						○廊下を使ってご利用者が寛いでいるのは良いのですが、ご利用者のすぐ前に温風ヒーターが作動し、1m位近くのご利用者に温風が直接当たっていたことがある。職員に悪気はないのですが、気がつかない点の問題です。
2333						○身動きできず寝たままの人に、冷房の冷たい空気が当たり続け、部屋が極端に冷えこんでいる。職員がまわって来ず、空調管理がされていない。
2334	特養		環境	室温管理	職員に合わせている	○空調が利用者対応ではなく、介護している職員の対応になっているので、夏期に利用者が寒がっている。
2335	特養		環境	室温管理	その他	○空調管理がなされていない。本人がエアコンの操作を知らない、またはリモコンが無い場合もある。
2336						○空調管理で故障かどうか、音が一日鳴っていても対処しない。指摘しても「費用がとか」「業者が…」と言って、2か月程して再三の希望にてやっと修理出来た。
2337						○空調設備のある部分が壊れているのか、30か月以上修理されずそのままの状態になっている。「時々業者が見に来て」と言うだけ。
2338						○空調(個室)の清掃されていず運転している。夏の時、カビ臭い臭いがした。
2339						○壁に「空調電気節約」との張り紙。入所者は「寒い」という。
2340						○エアコンの風が直接あたっているのに場所を動かさない。適切な位置に移動しない。
2341						○エアコンの風当り(風向き)は、本人でないかわからないため、確認してあげる必要あり。
2342	特養		環境	明るい・暗い		○昼間でもカーテンが閉められたままで、暗い部屋が多数見うけられる。
2343						○西日がベッドに当たっている。カーテンのみの遮光で暑くまぶしい。
2344	特養		環境	臭い		○異臭がする。
2345						○汚物の臭いが、玄関に入った時、気になりました。
2346						○フロアによっては排せつ物の臭いがする。
2347						○窓を閉め切ったままで、臭いがこもっている。
2348						○部屋に入ったとき(利用者がたくさんおられるフロア)に尿の臭いがした。
2349						○臭いが充満していても気づかず、空気が淀んでいることが多い。
2350						○尿臭を消すために、窓を寒いのに開けている。
2351	特養		環境	汚れ・埃		○埃が目につく。→衛生管理
2352						○ソファなどが埃や食べこぼしが放置されている階がある。
2353	特養		環境	衛生管理		○掃除が徹底されてなく不衛生。
2354						○床が水や食事の時の食材などで汚れているが、掃除をしていない。
2355						○清掃業者。ベッドの下や角の方汚れているのに、真中だけザーとモップで拭いて行った。
2356	特養		環境	テレビ・音響機器	不適切な視聴	○テレビを見せっ放しにしている。
2357	特養		環境	テレビ・音響機器	音量	○テレビのコンセントを抜いて、テレビがつかないようにしてある。(耳が遠い入所者が大音量にするのを防ぐため)
2358	特養		環境	家具等の配置		○食事のしやすいテーブルセッティングになっていない。
2359	特養		環境	意匠の工夫		○部屋に春夏秋冬を感じさせる貼り紙や飾りつけが何ひとつない。病院のような部屋もあります。
2360	特養		環境	危険・安全管理		○窓の下に物が置いてあり、カーテンの開閉に危険。
2361						○階段の入口に2重にソファを置いて、使用しにくくしていた。
2362						○非常口のドアの前を、イスで閉じています。現在もです。2回ほど報告しましたが改善なしです。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2363	特養		その他	事業者都合・本来の業務		○多床室。3人の部屋に、4人の利用者がいた。
2364						○女性のトイレ助介の時、研修生の男性に見学をさせた。全く了解を得ず行われていた。
2365						○排泄介護において、実習生が施設に入っていた時、「何も紹介もなくいきなり介助者と男子の実習生と2人でトイレに入って来て、排泄介護を見学された。余りよい気はしなかった。しかし、施設に言わないで…」と、女性の利用者が心の内を話された。他人に話すことで、気持ちを整理されたようです。歳をとっても女性は特にこの問題を一度は感じるようです。利用者は、異性介助の問題を、自分の置かれている現在の状況を理解し、段々と受け入れていくようですが、本来は同性介助が理想だと思います。
2366	特養		その他	その他		○職員が着替えを手伝っている時に、服が入居者の前歯に引っ掛かって、歯がグラグラになり出血した。その後、前歯を抜歯することになり、結果入歯になった。
2367						○夜間のトイレ介助の後、ベッドに戻った折に膈をベッド柵で強打し、紫色に腫れ上った。入居者は「職員(男性)が乱暴だった」と言っている。施設側が職員に問い質したところ、職員は否定。夜間で他に職員がいない、入居者に認知症があることから真偽は定かではない。施設から、入居者と家族に謝罪があった。
2368						○家族の方にお話を聞きましたが、「毎日朝昼夕と交代で家族の方が食事を食べさせに来ておられて大変ですね」と言ったところ、「私達が来ないと食べさせてるかわからないから」と言ってました。「介助する事もせず、見てるだけ」と、職員さんに対して不満を言っておられました。実際見たわけではないので分かりませんが。
2369						○利用者のなかには、「皆と仲良くやっていくのにはガマンも必要だ」とおっしゃる方もいらっしゃいました。
2370	小特養		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○「いいから乗って!!」ときつい声かけ。
2371						○無造作、粗雑言葉で利用者を恐怖心を抱かせる。
2372	小特養		全般	不適切な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○利用若人の言葉づかいや、怒鳴り声がよくきかれた。
2373						○常に大声で指示するため、緊張感を抱く。
2374	小特養		全般	不適切な口調・言葉遣い	見下した言葉遣い・上から目線	○利用者に対し、まるで子供に話しているような言葉づかい。小馬鹿にしたような言動。
2375	小特養		全般	言葉かけしない・少ない		○無口で淡々と業務を行っていた。
2376	小特養		全般	不適切な態度・対応		○痛みを伝えても対応が冷めている。
2377						○本人が言われたことを、間をおかず否定。
2378						○利用者の話を最後まで聞かずに、否定的な言葉で処置をしていた看護師。
2379						○本人の前で「この人は回復は無理」と話す。
2380						○廊下で寝ころんで喚いている人に対して、職員が「あれはまだらぼけだから相手にならなくても良い」と言った。
2381						○「卑猥なことや大声を出したら部屋に返します」と書いた貼紙が、ロビーの本人の前にあった。本人も「不快」とのこと。
2382	小特養		全般	ちょっと待つて		○「ちょっと待つてね」を連発する。
2383						○「ちょっと待つてね」と放置する。
2384	小特養		全般	無視		○職員を呼ぶが無視。
2385						○利用者の訴えを、「認知症だから」と決めつけ無視する。
2386						○聞こえないふり。
2387						○訴えに耳をかさない。
2388						○「こわい(疲れてきつい)から横になりたい」と言う高齢者に、「夜眠れなくなるしょ」と、その後しばらく無視。
2389	小特養		全般	対応しない		○「あの人は、いつも言っているから!」。
2390						○「その人はいつもそうやから相手にならんといて」と言われましたが、真実を訴えている方もあると思います。
2391	小特養		全般	放置		○手が回らないための放置が問題。
2392						○虐待とまでは言えないが放置があります。1日の生活パターンを決めての努力は多く見られますが…。やむを得ない事かも知れません。
2393	小特養		全般	ナースコール対応		○「ナースコールを押してから来てくれるまでの時間が長い」との訴えがあった。
2394	小特養		全般	スタッフがいない		○フロアに職員のいないことが多い。職員が集まって会議をしている。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2395	小特養		トイレ	言葉かけしない		○無言のままのトイレ誘導や、飲み物の提供等の対応がされた。
2396	小特養		トイレ	不適切な態度・対応		○トイレ介助の時、職員に「今日もう何回目だよ」と言われた。
2397						○トイレが頻回な車いすの女性利用者(自力で車いすの移動は出来るが便器への移動、排尿は自力では不可)に対し、大声で頻繁に要求するため、「一人でトイレへ行きなさい」と突き放す言い方をする。
2398						○「尿の回数が多すぎる」とヘルパーに言われ悲しんでいた。
2399						○トイレ誘導の際「どこ行くかいねこっちゃぞ」「動かんとじっとしとらんなんよ」。声荒っぽく、言葉にトゲのある状態。事業所相談員に話し、以後改善。
2400	小特養		トイレ	さっき行った		○トイレを訴える利用者に「行ってきたばかりでしょ」と対応せず。
2401						○「トイレに行きたい」という要望に、「便も出てるし、トイレに行ったばかり」と立ち去る。
2402						○利用者がトイレに行きたく「ちょっとお願いします」と連呼するが、職員がなかなか対応しない。利用者が貧尿らしく、頻繁にトイレに行きたくなっていると思うが、認知症もあり職員は「今さっき行ったよ」と答えていた。
2403						○居室より何度も「すいませ〜ん。すいませ〜ん」と呼んでおられる。職員さんが居室に入って、「トイレは今いったばかりでしょう」と言われ、すぐに出てこられる。その後も「すいません、来て下さい」と呼んでおられたが、職員さんは「いつもです」という返答でした。
2404	小特養		トイレ	対応しない・放置		○夜、おしっこ便でスポンを取り替えてもらいたくて、ブザーを何回も押したけど、来てもらえなかった。施設に話をしたら、「夜は1ユニットを1人で担当。つながっているユニットは、互いに行ったり来たりして対応している」との事。12月の寒い時季なので、「早く対応してもらいたい」と話をした。
2405	小特養		トイレ	無視		○「トイレに行きたい」との訴えを無視。
2406						○利用者の「腹へった」「おしっこしたい」との声に、いつものことと思っか?「またけ」と言ったまま無視状態であった。
2407	小特養		トイレ	トイレの扉が開いている		○トイレを頼んでも、「順番だから、待ってて」とすぐには連れていってもらえない。
2408	小特養		トイレ	ポータブルトイレ・尿瓶		○酸素吸入、歩行器使用者の居室に尿器が置いてあるが、夜間、尿器が満杯だったため、歩行器で単独トイレに行き、転倒。
2409	小特養		トイレ	その他		○トイレ介助が乱暴で、「股関節が痛い」と訴えている。
2410	小特養					○「トイレ行くよ」と、車いすを動かしながら声かけする。(本人の意向は無視)
2411	小特養					○失禁したが、「もうすぐ入浴だから待って」と、1時間そのままにされた。
2412	小特養					○声かけた相談員に、利用者(車いす利用)が「トイレに行きたい」と訴えた。相談員が、すぐ隣りで他の利用者に飲み物介助していた職員に告げると、「いいんです。深く突っ込まないで下さい」と言って動こうとしなかった。再度利用者の訴えを伝えると、「自立を促すために手を貸さないようにしているのです」との返事。利用者に対しては、職員からの声かけは無かった。相談員と利用者のやりとりを聞いていたはずなのに、知らないふりをするのは、いかになものかと思った。
2413	小特養		おむつ	その他		○ロッカーの上にもムツまる見え。
2414	小特養		入浴	不適切な言葉かけ		○入浴時、「まだ〜?次にまた入る人がいるのよ」と言われた。
2415	小特養		入浴	湯温調整しない		○入浴時、「お湯がぬるいし、急がせる」と訴えている。
2416	小特養		入浴	流れ作業・簡素化される		○人がいないからと、入浴の予定がされていない。
2417	小特養		食事・おやつ	言葉かけしない	配膳・下膳	○何も言わずに、不機嫌そうな顔で、ドンとお茶を置く。
2418	小特養		食事・おやつ	言葉かけしない	食事介助	○食事介助中も声掛けがなく、いきなりおしぼりで口を覆い口周囲を拭かれていた。
2419	小特養		食事・おやつ	不適切な態度・対応		○食事中に食べ物をこぼした認知症の利用者に、「何をしているの」とすごい声を出し、椅子に座っている利用者を物のように動かして汚れを拭いていた。職員のすごい形相に立ち尽くしてしまった。相談員がいる前でもこうなので、誰もいないときに起こっていたら恐ろしいことと思った。
2420	小特養		食事・おやつ	待たせる	待ち時間が長い	○12時の食事なのに、11時を過ぎたら大勢車いすで並んで、食堂に上がるエレベーターを待っておられます。エレベーターで大勢の方を移動させるのは大変だとは思いますが、何とかありませんか。
2421	小特養		食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○食事介助のやり方が早すぎる。
2422						○残してはいけなくて無理に食べさせる。
2423						○食事介助場面、スタッフの食事介助動作等が、一部外見上、乱暴に見えた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2424	小特養	食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○介護者は無言でスピードもって口に詰めこむ食事介助をしている。利用者はその速度についていけず、ノドでゴロゴロ鳴らしていた。盲目の方にも同様であった(利用者は品目わからず)。
2425					○老婦人にプリンを食べさせている際、まだ口の中で十分に咀嚼出来ていないのに、次から次へ口の中に放り込むのでとても苦しそうでした。食事を与える場合もこれによく似たケースをしばしば見受けました。
2426	小特養	食事・おやつ	その他		○水分補給は「飲みたい」と言う人にだけ与える。
2427					○水分補給(食事以外の時)。「ほしい!」と言った人には飲み物がくる。
2428					○利用者が日々のおやつを希望しているのに出さない。
2429					○おやつなしだが、家族が持って来た利用者の方には出す。
2430					○施設でのおやつを提供がなく、家族が持参しホールで食べている。すべての家族が持参しているとは思えない。
2431					○食事用に用意したコップに、お茶をあふれる寸前まで入れる。利用者が持ち上げるとこぼれる。
2432					○昼食前にランチョンマットにスプーン、お箸を放り投げるように置き、入所者が各自揃えていた。お茶もコップを持って飲もうとするとこぼれてしまうくらい注がれていた。
2433					○食事前に「入れ歯を入れてください」と依頼するも、「あとで」の一言で放置していた。
2434					○強い前屈姿勢の利用者の額を手で押し上げ、口に食物を入れた途端、額の手を離されるので、その度に首がガクンと前に倒れる。
2435					○食事の量が少なく、「おなか为空いて仕方がない」と言う声に耳を傾けない。
2436	小特養	車いす	座らせっぱなし		○長時間、車いすに座らせている。「おしりが痛い」と言っている。
2437	小特養	車いす	複数台押し		○2台の車いすを同時におして行く。
2438	小特養	車いす	行動制限		○ある施設で「寝室とお風呂場を見せて下さい」と言ったら、「今日は駄目です」と言われました。多分乱雑になっていたのだと思います。その次は綺麗に整頓されていました。
2439					○車いすをテーブルに当たるほど前にセットし、利用者が手を挟まれる。
2440	小特養	車いす	その他		○車いすで、エレベーターで順番に下す時に、職員が車いすを足で蹴ってエレベーターに入れていた。
2441	小特養	いす	テーブル壁につける		○椅子が動きにくいように、テーブルや他の椅子で回りを囲んでいた。
2442	小特養	いす	その他		○利用者が座っている椅子を、声掛けなくいきなり後ろにひく。
2443	小特養	ベッド	寝かせきり		○「おやつ」の時間帯だけ起床して連れ出すだけ。結局、居眠りしているだけに終わる。
2444					○いつも部屋で寝ている。 話が出来る車いすの女性。食事が終わるとすぐ部屋に戻される。「ホールに居たいが、掃除の邪魔で部屋で寝かされるのでイヤ」と話してくれました。寝てばかりで体が痛い。トイレ介助とか用事がない限り、部屋から出れないし、起きれないのが不満だそうです。
2445					○重度化を理由に臥床が多くなった。どんな時も離床への配慮が必要。
2446	小特養	移動・移乗			○車いすから椅子への移動時、急がせ乱暴な対応がされた。
2447					○ベッドから車いすへ移乗の時、「おばあちゃん、忙しいから早くして」と言う
2448					○車いすでテーブルに座ろうとしたが、テーブルの脚に当たってしまい、バックしたり何回かやり直したがうまくいかず、スタッフにお願いしたが無視されていた。
2449	小特養	服薬	不適切な態度・対応		○夜間投薬時、ベッドで寝ている利用者に対して、1m位の高さから「口あけて」と言い、錠剤を落とす。口に入らず床etcに落ちて、拾ってまた入れる(利用者訴え)。
2450	小特養	服薬	ご飯といっしょに服薬		○薬を飲ませるために、吸いのみ器にミルクココアに混ぜて飲ませていたが、本人が「もう飲めない」と言っていたが、「薬だから」と半強制的に与えていた。飲ませ方が良くないと思った。初めはやさしい感じの職員が少しづつ飲ませていたが、時間がかかるので、途中で押しの強い職員に変わった。
2451	小特養	口腔ケア			○歯間が汚れている(つまっているものがある)。
2452	小特養	口腔ケア	入歯		○食後の口腔清拭。入れ歯を出し、乱暴にいきなりゴム手にガーゼを巻き、清拭した。
2453	小特養	環境	汚れ・埃		○床の汚れが目立つ。
2454					○掃除が行き届いてなく、床が食べこぼしやほこりで不潔感がある。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2455	小特養		環境	テレビ・音響機器	不適切な視聴	○車いすで大勢集められているのですが、テレビはつけてあるのですが、そんな気力もなく、寒いのにひざかけや毛布がずり落ちているのにそのままにしている。入所者の中には、気力、体力が老えているので、意志表示が出来ないので、常に気をつけるべきだと思います。
2456	小特養		その他	事業者都合・本来の業務		○ウロウロして怪我されるより寝てもらっていた方がいい。
2457						○フリースペースに来ている者が少ないので、どうしてかを職員に尋ねたところ、「認知度の低い者を意図的に部屋で休ませている」との発言があった。本人の意思確認がされているか不明確であった。
2458	小特養		その他	その他		○いきなり、足を触ったり、耳を触ったりする。利用者はびっくりし、不快そうであった。職員が休憩時とは言え、歯磨きをしながら利用者とは話をしていた。
2459						○外の空気を吸う(庭の散歩など)機会がほとんどなく、閉塞感からくるストレスの蓄積。
2460						○「介護相談員がいる時は、即対応してくれるが、居ない時はいつも30分以上は、待たされるの」という声が多くききます。
2461	老健		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○乱暴な言葉遣いが気になる。
2462						○一部言葉の乱暴が気になる。
2463						○利用者に対して、乱暴な言葉使い。
2464						○以前は言葉が乱暴な方がいました。施設に話し対応して頂きました。食事の時にも感じました。
2465						○言葉使いが悪い。
2466						○ひどい言葉使いで言う。
2467						○利用者さんに対する強い口調での対応。
2468						○言葉がきつい。
2469						○声のかけ方がきつい口調になっている。
2470						○言葉が乱暴できつい。入所者の言葉を遮ったりする。
2471						○車いすでテーブルについた男性に、「ここではないでしょ」ときつい声で怒鳴っていた。
2472						○介護職員の方で、一部の方であるが、入所者に対してきつい言葉を使う人がいる。例えば「これ着る」「脱いじゃうか？」等、威圧的に聞こえる。
2473						○やや感情的に声を荒げて話していた。
2474						○自分の気分が悪い時に、利用者に大きな声を出したり、荒々しい態度をとる。
2475						○スタッフに用事を頼んだら、「今忙しいから待つように」と言われた時の言葉が荒々しくて、「断る時、もっとやさしく言って欲しい」と、利用者が言っていました。
2476						○言葉づかいが悪い看護婦、介護士がいて、利用者は萎縮する。
2477						○職員のことば使いが乱暴で、入所者が何も言えなくなっている場面があった。
2478						○口の利き方、声の大きさ、態度の悪さ(粗雑)等々で、特に自分に向けられているようで、あまり気分の良いものではない。
2479	老健		全般	不適切な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○大声でどなっている(何を言っているかは、聞きとれず)。
2480						○女性利用者さんに、大きな声で怒鳴るように叱っていた(女性)。
2481						○看護師が大きな声で叱責する。
2482						○徘徊が絶えない利用者に対し、声を荒げて介護士が叱る。
2483						○暴言をはいたり、職員を叩く利用者に対し、大声で制止する。(それを聞いている周囲の利用者が怖がる)
2484						○体温測定していた時、認知症の女性が動かれて測定できなかったら、大声で文句を言われた。皆のいる前の食事のホールでした。
2485	老健		全般	不適切な口調・言葉遣い	見下し言葉遣い・上から目線	○言葉づかいが命令的であった。
2486						○利用者に対してため語、命令調で話す。
2487						○何度も言う利用者言葉で強く注意する。
2488						○水をこぼした利用者、ホールで多くの方々がいる中、大きな声で長々注意する。
2489						○入所者より「親にも言われた事がないような、キツイ言葉で注意された」。職員確認済。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2490	老健	全般	不適切な口調・言葉遣い	見下した言葉遣い・上から目線	○態度、言葉のきついスタッフがいる。上からの態度。介護相談員活動中、入所者さんとの会話の言葉尻をとらえて、「あんなこと言ってもらっては困る。入所者がつけあがるでしょう」と言われた。
2491					○看護師が多いため、介護職員に比べて、言葉使いが指示系のため、優しい声掛けを望む方が多い。特に、男性の方からの声が多い。叱る、怒る場面が見られる。
2492	老健	全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○敬語を使わない。
2493					○言い聞かせたいが、声を荒げている。
2494					○利用者の要望の声かけに返答する表情、声に、優しさや、清やかさや、笑顔がない。
2495					○温かい言葉かけが全く足りない。必要な言葉かけも充分でないと思われることがたびたびある。
2496					○言葉での暴力。
2497					○活動している時、身体的な虐待をじかに目にした所はないが、言葉(言動)の虐待、暴力はある(無視する事もこの中に入る)。また、声がけしない事は多々見受けられる。
2498					○利用者の氏名を「ちゃん」づけ。
2499					○「○○ちゃん」と入所者を呼ぶ。
2500					○高齢者入所者を「ちゃん」づけで呼んでいた。
2501					○入所されている方々をきちんと「(名前)さん」と呼ばない。
2502					○赤ちゃん言葉や無言で対処される時がある。
2503					○どうして、そういうことをするの、止めなさいと言ったでしょ。
2504					○(衣服を脱いだ利用者)「○○さん、そんなことをしてはダメでしょ」という。
2505					○昼寝から起きた人に、「寝てばかりいると身体が動かなくなるのね。」とあからさまに言う。
2506					○体格のいい男性利用者に対して、「介助が大変だから、食事量を減らして痩せるように」と、叱りつけていました。
2507					○聴方に不自由のある利用者、席を少し片側に寄って欲しい場面で、説明もなく「そっちへ行って」の指示に、怪訝そうな感じだった。
2508					○「お客さんが来ているから静かにしなさい。静かにしないなら、お部屋に入っていないなさい」と、かなりきつい言葉で言っていた。
2509					○利用者が用事を依頼すると、返事をするだけ。
2510					○「今はダメ」「あとでいい」(トイレ等)の発言。
2511					○夜中に自分では出来ない事をお願いしたら、「わがまま言わないで」と言われた。
2512					○ある職員から「あなたは余計なことを言う」と言われ、辛くなった。「家に帰りたい」と訴える。
2513					○家族に失礼な言葉があったり、「1か月で退所を」と言われたとあった。施設との橋渡しをして、「言動がいきすぎた」と施設側が謝りの言葉があった。
2514					○帰宅願望の利用者に対し、「家に帰っても誰もいない」と言う。
2515					○利用者さんがスタッフに、「娘は？」と聞いていた時に、顔を上げず(他の仕事)に「来るわけないでしょう！」。
2516					○「あの人は、認知のある人だから！」。
2517					○分からなくなるなら、全部分からなくなってしまう方がいい。
2518					○冗談っぽく「死ね」と言われる。
2519					○「ここはおばすて山だから、そんなに頑張って(リハビリ等)長生きしてもらっては困る。次から次に入ってくる人がいる」と職員が言った。
2520	老健	全般	言葉がけが少ない		○声掛けが少ない。
2521					○声掛けが極端に少ない。
2522					○フロアにほとんど話さない職員が2人いた(事務所からの応援)。
2523					○(利用者さんへの)職員の声かけがなく、こわい顔で黙々と作業をする。「こわくて、お願いができない」と言っていた。
2524					○職員も大変だと思うが、もう少し声かけやおしゃべりの時間が欲しい。車いすやいすに座って居眠りしている人が多い。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2525	老健	全般	言葉がけしない・少ない		○主として入所棟について、スタッフの声かけや、関わりが極端に薄い…という、印象が継続してある。利用者様が、ポツリ、ポツリと無言で長時間フロアで過ごされている場面を多く見る。当然、利用者様からは「さびしか…」「徒然なか…」「何もすることがない…」との声を聞く。
2526	老健	全般	不適切な態度・対応		○笑顔のない接し方を見た。嫌々にみえた。
2527					○利用者さんに接する態度がきつい所がある。
2528					○利用者の要望声かけに答える時の語気や表情が厳しい、または、聞こえないふりをして無視。
2529					○利用者の声に耳を貸さない。
2530					○返事をせず無言のまま対応している。
2531					○利用者の言葉を最後まで聞かない。質問されても無視の人も。
2532					○失語症の利用者の話を、最後まで聞かずに、職員が勝手に判断してしまう。
2533					○訴えに対し、本人の側へ寄ることもなく、慣れたような回答をする。
2534					○すぐには、対応してもらえないので頼んでおろすが、頼まれたことを忘れてしまう職員がいる。
2535					○涎、鼻水、尿もれ、泣いている人、廊下でトイレを探している人がいても、職員が気づいていない。
2536					○ベッドで寝ている人が「きて下さい」と何度も呼んでいるのに、「あの人の独語ですから」と言って、呼びにこたえない。
2537					○「さっき言ったじゃない」もしくは「同じことを何度も言われる」と、すぐ動かないスタッフに会うことがある。入居者から言って欲しいと頼まれた時に感じる。
2538					○スタッフが自分の作業にだけ専念していて、利用者の近くにきても声かけする事なく、利用者たちはただぼんやりと過ごしている。
2539					○侮辱を込めて(本人気付かず)、子供のように扱う。意図的に無視する。無表情(無愛想)での行動。心理的虐待に酷似(第三者が気づくのみ?)。
2540					○昼夜とわず頻繁に呼ぶと叱られる。
2541					○利用者同士が暴力的喧嘩になっているにも関わらず、見守りが無く、放置している。
2542					○腕組みをして立ったまま利用者を見守る。言葉少なく話す時は、笑顔もなく、低いトーンで、全体に威圧的に監視しているような印象。
2543					○意見を言う利用者にきつく当る(看護婦・介護士)。利用者は萎縮する。
2544					○スピーチロック。
2545					○職員が、ケアには関係ない話を、利用者が沢山いる中で話していた。
2546					○施設内で使用するケイタイ電話で長いこと話していて、終わったらそのケイタイ電話についてるヒモを短くしたり長くしたり、一向に利用者にも目を向けることなく時間が流れていた。
2547					○利用者の話を、利用者の近くでする。
2548					○言葉が威圧的だったり、個人情報をも本人の前で話す。
2549					○職員に乳首をつねられた。俺の事を他者に喋っている。
2550					○決まった利用者にはばかり声を掛ける。
2551					○頭をクシャクシャとされ、怒っておられた。
2552					○食事時におでこを叩く。
2553					○女性スタッフが、女性利用者に乱暴な扱い。目の前のテーブルを動かすのも、感情が入っていた(午前中のリラックスタイムの折)。そのあと、女性利用者のおでこを叩いていた。
2554					○散歩(廊下)する時、紐で腰を結わえ、犬の散歩のようにして歩かせていた。
2555					○「家に帰れ」と言われた。
2556					○脳梗塞後遺症(重度)女性に対して暴言。言葉の不明瞭に対して、「何に言ってるか分からないヨ」「分かるようにちゃんと行って!!」。強い口調。
2557					○食事介添中、女性スタッフが、男性利用者に対して「太っている。太っている!」と言わないでよ!と、突然かん高い声で激怒。本気になって怒っている姿に、私は驚いた。
2558					○利用者さんがロビーで作業中、クーラーの真下におられて、「寒い」と訴えられた人がいたので、スタッフさんに車いすの移動を依頼したら、不機嫌な顔をして、「食事のときは、また戻るよ」と車いすの移動させた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2559	老健	全般	不適切な態度・対応		○車いすに座っている利用者さんが寒い(クーラーの真下で風が当たるため)と言われたので、スタッフの方に移動をお願いしたところ、利用者さんに「夕食の時はまたこの席だからね」と言って連れていかれた。優しい言葉ひとつなく、気の使いかたも足りない。
2560	老健	全般	不適切な態度・対応		○おしぼりをたたむ等、利用者の出来る事を頼んでいたが、一生懸命やりたがる人に対し、うるさがるような言動があった。利用者の訴えに耳をかさない、知らないふりをする場面が多く見られた。(一部職員)
2561	老健	全般	不適切な態度・対応		○利用者から、「おしりを拭くおしぼりを顔に押しつけられた」との訴えがあった。法人相談員に、すぐ話をして、対応してもらうように頼んだ。認知もある人だが、利用者が言っている事は真実かと思われた。
2562	老健	全般	不適切な態度・対応		○部屋を間違えて入ってしまった方に、「そこは〇〇さんの部屋じゃないでしょ。何回言ったらわかるの、寝てられる方の邪魔でしょ」。
2563	老健	全般	不適切な態度・対応		○認知症である事が明らかな利用者が、「御飯食べてない!」と言うと、「さっき食べたでしょ!!」「ここに食器があるでしょ!!」等…利用者は「私は、ウソなんかつかない!」と、押し問答になった。
2564	老健	全般	不適切な態度・対応		○利用者さんに向ってお手拭きを遠くから投げ捨てる介護員さんがみえました。
2565	老健	全般	不適切な態度・対応		○レクリエーションの始まりに、道具(棒)を利用者の前に持っていわずに、自分のいる場所から手つとり早くテーブルの上をゴロゴロと転ばした。
2566	老健	全般	ちょっと待つて		○「ちょっと待つて」の放置。
2567					○「ちょっと待つてね」の放置。
2568					○「ちょっと待つてね」と放置。
2569					○「ちょっと待つてね」と放置する。
2570					○「ちょっと待つてね」と放置する。
2571					○「ちょっと待つてね」と放置する。
2572					○「ちょっと待つてね」と放置する。「自分で出来るでしょ」と放置する。
2573					○「ちょっと待つてね」と放置するこれはよく見かける。
2574					○「ちょっと待つてね」と放置するしばしば見受ける。
2575					○「ちょっと待つてね」と放置するのはしょっちゅうみかける。「人手不足のため、いたしかたないところだ」との説明あり。
2576					○「もう少し待つてね」。
2577					○「後でね」と放置する。
2578					○「後からにして」と言われる。
2579					○「後からねエ」と言って、放置する。
2580					○「ちょっと待つて」はよく耳にした。
2581					○「ちょっと待つてね」と、放置は良くある事です。
2582					○「ちょっと待つてね」と言われるケースは何度かある。
2583					○言動ではみられます。「ちょっと待つてね」は多いです。
2584					○「ちょっと待つてね」は良く聞くが、返事がない事も多い。
2585					○「ちょっと待つてね」と何度も言われる。
2586					○「ちょっと待つてね」が常態化。
2587					○「ちょっと待つてね」となかなか来ない。
2588					○「ちょっと待つていて」とすぐに対応しない。
2589					○利用者がトイレをお願いして「ちょっと待つてて・・・」とすぐに対応されなかった。
2590					○利用者が呼びかけているのに、「あとでね。少と待つてね」としばらく放置。
2591					○「ちょっと待つてください」と言ってから対応がない。
2592					○「ちょっと待つてね」で、長く待たされる。
2593					○「ちょっと待つてね」と言って待たせているが、いる間には現れなかった。
2594					○職員に何かを頼むが「はい、ちょっと待つてね」。待つているが来たことがない。
2595					○「ちょっと待つてね」が15分～20分。
2596					○「少し待つてください」と話しつつ30分以上放置。
2597					○大きな声で(怒るように)「ちょっと待つて」と利用者の声をさえぎった。
2598					○「ちょっと待つて…」の言葉を、目すら合わせず、通りすがりに(捨て?)言う。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2599	老健		全般	ちょっと待つ		○「ちょっと待ってね」「待ってて」。お声をかけてらっしゃる入居者の方を見返ることもなく放置。施設の相談員の方に話した後は、その状態は見られなくなった。
2600						○「ちょっと待ってね」と言って放置したり、その言葉もかけず、「いつも言っているんです」と、要望を説明なしに無視することがある。
2601						○何度も声をかけられるご利用者様に、「ちょっと待ってね」と放置されているような場面をみました。
2602						○痛みのある利用者、「後でくる」と伝えて、そのままになっている。
2603						○「トイレへ行きたい」と、何回か職員に言っても、何回か？は聞こえない様子で、最後の方は、「ちょっと待っていて…」と言っているのを目にした。
2604						○「何度言ったら解るの!」。見て見ないふりをした事があります。
2605						○「ちょっと待ってね」が多く、利用者は諦めることが多い。
2606	老健		全般	無視		○無視する。
2607						○呼んでも無視している。
2608						○声を掛けても無視される。
2609						○職員を呼んでも、「無視」をする。
2610						○入所者の言動を無視(施設側への確認済)。
2611						○利用者の要望の声かけを無視したり、対応が遅い。
2612						○利用者が用事を依頼するために呼んでも無視をする。
2613						○利用者が職員に声をかけたが、無視をして通りすぎた。
2614						○利用者が職員に声をかけたが、無視をして通りすぎた。
2615						○廊下で、車いすの利用者が、顔を合わせた職員に何か訴えようと話かけるが無視。
2616						○頻回に訴える利用者に対して、無視したり、面倒くさそうに対応する。
2617						○聞こえていても無視。
2618						○何か頼んでも無視される。
2619						○「ちょっと待ってね」。あるいは「無視」で放置する。
2620						○利用者さんの「お願い」を無視。
2621						○「こっち来てお願い」の利用者の希望を職員が無視。
2622						○利用者の「～たい」という要望に対して、聞こえないふりをする。
2623						○特定の人を職員が無視している。
2624						○用がある時は、叫び続ける。職員が聞きつけるのを待てる。
2625						○「いつも大声を出すのよね」と、叫ぶ声を無視。
2626						○何度も繰り返し求める認知症利用者の要求を無視する。
2627						○訴えの多い入所者に対しては、全ての訴えを無視している。
2628						○車いす利用者が、事務所の前で「オーイ、オーイ」と職員を呼んでいるが、事務所内にいる職員(3人程)は全員無視。私はトイレに行きたいのかなと見えたが、後で施設からの返答は「いつもそうなので～」と。
2629						○職員にトイレに行きたいとか、寒いとか言っても知らんふりをする。認知があり、同じ事を何度も聞く利用者に「何回言ったらわかるの?」と大きな声を出す。
2630						○自分だけ無視する職員がいる。
2631						○声をかけられても聞こえないフリをする(無視)。
2632						○聞こえなかったふりをしているように思える時がある。
2633						○話しかけても無視(聞こえぬふり)。突っ堅貧な返事。
2634						○「職員がそばを通っても知らん顔をしていく」と訴えた。
2635						○利用者が呼んでいるのに、気づかないふりをして行ってしまふ。
2636						○物事を頼んでも知らないふりしている。例えば食事介助や車いすの移動(リハビリのために本人に出来るだけやらせている)と言う。
2637						○利用者の話を聞かない。
2638						○質問、意見を聞かない(無視する)。
2639	○痛さを訴えても無視。仕方なく本人は我慢している。					

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2640	老健		全般	対応しない		○すぐに対応しない。
2641						○呼んでもなかなか来ない。
2642						○用事があっても来ない。
2643						○利用者が呼んでも職員がなかなか来ない。
2644						○利用者の呼びかけに反応しない。
2645						○職員を呼んでいるけど返事がない。
2646						○「職員を呼んでもなかなか来てくれない」と、入所者の訴えがあった。
2647						○利用者の問いかけに十分対応できず、結果として放置するケース。
2648						○頻繁に手招きして呼ぶ人に対して、度重なると放ってしまう状態を見かける
2649						○利用者が呼んでも、忙しく対応しない(声かけの返事もしない)。
2650						○「夜間、職員を呼んでも、なかなか来てくれない」との利用者の声があった。
2651						○利用者が何度も呼んでも、聞こえないのか、来ない(見た感じ聞こえる距離)。
2652						○利用者が「車いすからおりて横になりたい」と、何度も声に出して言われていたが、職員が気づかない
2653						○職員を呼んでも、返事のみで、すぐに来ない。
2654						○「はいー解りました」と、返事は良いが、なかなか動かない。
2655						○ベッドから介護士を読んでも、放置して見に来ない。
2656						○パブリックスペース(食堂、レクリエーションなどで使用する部屋)にて、車いすの利用者(認知症)が「オーイ、オーイ」と呼んでも、職員が来なかった。
2657						○声がけしても忙しそうに通るすぎる。
2658						○ずっと声を出される方に対して、何も声をかけずに通るすぎる。
2659						○何度も「ちょっとー、誰かー」と声を発している方の側を、2~3人の方が行き来しているにもかかわらず、誰もその方に返事や対応する様子なし。
2660						○大きな声で何かを訴えておられる利用者さんに、無言で対応されず、相談員の横に連れてこられた。利用者さん怒りおさまらず。
2661						○居室の呼びランプがついているのに、職員の姿がなかった。職員を見つけたので知らせたが、「担当ではない」と、すぐには応対が見られなかった。
2662						○部屋のベッドから職員さんをずっと呼んでいる人があり、あまり長く続くので気になって、職員さんのひとりに取り次いだが、毎度の事なのか「手が足りないの」と無視された。
2663						○いつもそうだから。さっき行ったでしょ。
2664						○せきこんでこられる人がいても見向きもしない。
2665						○「今は無理」と断られる。
2666	老健		全般	放置		○何度も呼ばれると放置する。
2667						○床に寝た入居者の方を放っておいた。
2668						○床を這いずり回られる利用者さんに対し、対応をお願いしても、「ひんやりして涼しいからね」と放置。
2669						○ベッドの上で「起こしてください」と懇願している利用者を車いすに乗せると、「他の利用者の迷惑になることをするから」という理由で放置。
2670						○ホールでズボンを脱いでしまう利用者があるが、職員がいないので放置。
2671						○ドアが開いている居室内のベッド横に立つ利用者が、お尻を出していた。職員はおらず、なぜその状態だったのかわからなかった。
2672						○認知症の人がうるさいからと言って、ホールの窓ぎわ枠に向けて長いこと座らせておいた。
2673						○電気治療が終わっても放置。介護相談員が呼んでも「はい」の返事だけ。
2674	老健		全般	利用者1人だけにする		○問題のある人を、ホールの片すみで座らせていた。男女数人。
2675						○食事時など、一人だけテーブルから離れて、隅で食事をしている。
2676						○レクのため、ほとんどの入所者が1階ホールに集まっている時、リクライニングの車いすの方が1人、誰も居なくなった階のホールに置き去りのようにいた。その後地震の揺れがあり、本人も気付き目を見張るが、しばらく誰も来なかった。
2677						○デイルームにて1人ベッド上に横になった状態で、部屋の隅に置かれたままの入居者さん。職員の姿は近くになく、かなり長い時間放置状態。ベルト等で固定はなかったが不安定。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2678	老健	全般	ナースコール対応		○ベルを押しても来ない
2679				○ナースコールに対応しない。	
2680				○ナースコールに対応しない。	
2681				○ナースコールに対応しない。	
2682				○ナースコールの対応が遅い	
2683				○ナースコールの対応が遅い。	
2684				○ナースコールが鳴っていても、なかなか対応しない。	
2685				○ナースコールが鳴っていても職員さんが反応しない。	
2686				○かなり長い時間ナースコールが鳴っていたが、人員不足だったのか対応されなかった。	
2687				○利用者の方の認知度が良く判断しにくい状態の方でしたが、何度もナースコールを押しても、対応が出来ていない場面に会いました。	
2688				○頻回にコールする利用者は、無視する時がある。	
2689				○ナースコールに対応しない。立て続けにコールされるので、放っておかれている状態。	
2690				○ナースコールをしても、待たせることがしばしばあった。	
2691				○ナースコールのランプが個室の入り口で点灯していたが、しばらくしても職員が来なかったところランプは消えた。その後、職員が来て対応していた。	
2692				○居室前のナースコールランプがついていても、居室前の廊下を歩いていても、職員はすぐに対応しない。	
2693				○呼び出しボタンを頻繁に押す人には、時間を経ってから部屋に行く。	
2694				○夜間のナースコールの対応が遅い。	
2695				○「夜間コール押しても、なかなか来てくれない」との訴えあり。	
2696				○特定の男性スタッフが、夜間コールに対応してくれない。	
2697				○夜間呼び出しコールに対応しない。待たせて文句を言う。	
2698				○ナースコールが鳴っていても、「いつも同じ利用者だ」と無視をしている。	
2699				○ナースコールで呼んでも来ないし、介助している時も急がせるような言葉をいう。	
2700				○ナースコールの多い利用者に対し「何回も何なのよ」。威圧的対応。	
2701				○足が悪くなり、車いすへの移乗もトイレへも1人ではできなくなり、ストレスからナースコールをたくさん押している。そんな時、ヘルパーさんが眩かれるイヤな言葉。	
2702				○夜間、頻回にナースコールを押す利用者に対して、「いいかげんにしてくれ」と暴言を吐く(利用者の態度も普段から横柄だが…)。	
2703				○(用事も無いのに)呼出しベルを何度も押すので、「また押した」と言って、「押しでは駄目だ」と何度も注意しに来ていた。	
2704				○施設職員が大きな声で、「誰や、ナースコールを押したのは!」と、本人や周りの入所者に聞こえるように部屋に入っていました。押したベッドはわかっているはずです。「ナースコールを押したら怒られる」と、知らしめたい様子でした。	
2705	○ナースコールで職員を呼ぶと、「用もないのにコールしないで」「何度コールするの」と言われる。実際は寂しさのためか、鳴らし続けることもあるらしい。「対応を考える」とのことだった。				
2706	○利用者の「トイレへ」の言葉を伝えたところ、スタッフ同志で「またか」といった顔をした。				
2707	○ナースコールをしても来てもらえない。				
2708	○ナースコールを押しても来てくれない。				
2709	○ナースコールに全々来てくれない。				
2710	○ナースコールを押してもすぐに来てくれない(5分位)。				
2711	○ナースコールを押しても、なかなか来てくれない。				
2712	○ナースコールを押しても、「ちょっと待ってね」と放置される。				
2713	○ナースコールの時、部屋をのぞくだけで、すぐ立ち去る。				
2714	○ナースコールは鳴りっ放し。				
2715	○ナースコール鳴りっ放しの時があった。				
2716	○ナースコールが鳴りっ放しで、部屋のライトの点滅がしばらく光っている。				

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2717	老健	全般	ナースコール対応		○ナースコールは鳴っているが、聞いていてもまったく対応されず、鳴りっ放しで、どのように考えて対応されているのか、担当者にお訪ねしたこともあります。
2718					○利用者さんが言われるのですが、「手が足りないのでナースコールを押してもなかなか来てくれない」。職員数の少なさを指摘しています。
2719					○ナースコールの返事「どうしました?」の声が大きすぎて、ご本人もびっくりしたり、同室の入居者に申し訳なく思ったりしている。
2720					○利用者がナースコールを押しているが、なかなか対応できていない。利用者は、「車いすから降ろしてほしいのに、なかなか来てもらえず、お尻が痛くなって来る。なかなか来てもらえないのに、自分で昇降したら叱られる」と訴えられた。その施設では、頻回にナースコールが鳴り続けている。
2721	老健	全般	行動制限		○徘徊する利用者に向って、「座ってな」という。
2722					○立ち上がろうとする利用者を、無理やり座らせようとする。
2723					○立ち上がるとすぐに座っているように言われ、押し戻されてしまう。
2724					○「また動いている」と叱りつけていた(「ソファに座っていてね」)。
2725					○移動しようとする方に、「今はちょっとじっとしていてね」と言って静止された。
2726					○転倒危険だから部屋から出ないように。
2727					○居室のドアをロープで固定していて、中からも外からも開閉を制限しているように思われた。
2728					○昼間、居室のベッドで寝てしまわないよう、入口に長机を置き、入れない時間をつくっている。
2729					○ベッドの移動のため、通路に立て札を置き、通行止めに。知らずに通り抜けようとした利用者さんに、「何でここに来るの! 駄目でしょう」と強く叱りつけていた。
2730					○テーブルとテーブルの間に挟む。
2731					○テーブルで利用者の立ち上りや歩行を防げる。
2732					○食堂で、定位置から動く事が出来ないように、四方をテーブルで塞ぎ動く事を防げている。
2733					○職員は「安全のために上司の許可を得ている」と言い、長椅子を置いて、入所者が自由に往来できないようにしてあった。
2734					○移動が多い利用者。いつも職員が隣にいる。
2735					○行動を妨げられている人を、常に監視して、威圧的な態度を取っている。
2736					○監視している職員がその場から離れる時、他の職員に「見てて…」と促している。
2737					○「ちょっと見ててね」と、他の職員に利用者が動かないように指示している。
2738					○手のかかる人を、看護婦室前の壁に沿って座らせている。
2739					○自立歩行(転倒危険の多い利用者)にて行動した利用者に対し、急いで2~3人の職員にて両脇を抱え、車いすに座わらせ、元の場所へ移動。
2740					○自由に歩きたい様子または車いすから立上る等の動作で、職員が転んでのケガ? 防止のため、その行動を押さえる例はよく見る。職員に余裕があれば、適切に対応(付き添い等)し、ストレス等の解消につながらないか。
2741	老健	全般	スタッフがいっぱい		○フロアに職員が誰もいない。
2742					○ホールに利用者が多数いるにもかかわらず、職員が誰もいない。
2743					○車いすの入所者がトイレ介助を頼みたくても、フロアに職員がひとりもいない。
2744					○テレビのあるホールに大多数の人が集められていたが、そこには職員の姿がない。トイレに行きたい人、薬を所望されていた人もいた。
2745					○TVのあるホールに皆さんが集められているが、たいいていの場合、その場にスタッフの姿がない。たまたま通りかかる姿はあるが…。
2746					○杖歩行の入居の方が、「トイレに行きたい」と話されたので、職員を探す。伝えると、「その方は自立の方なので大丈夫です」と話されたが、フロアは職員の方が誰も(見守り)いない。自立とはいえ、その状態の方の危険度(転倒のリスク)は高いのではないかと。事故は起きる前に予防すべきで、起きてからでは遅い。
2747	老健	トイレ	不適切な言葉かけ		○大きな声で排泄の有無を問う。
2748					○夜間、排せつ介助を依頼すると暴言をはく。
2749					○「トイレに行きたい」と訴えたら、「何回も言うな」と言われた。
2750					○「トイレ」と声をだしても対応せず、対応の際にきつく「何度も、何度も」と言われる。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2751	老健		トイレ	不適切な言葉かけ		○トイレ介助を依頼すると、「水ばかりとるからトイレが近いんよ」と言われる。
2752						○「トイレに行くなら早くして」と、利用者を急かしていた。
2753						○トイレに入る入所者に「次の人が待っているから早めに終ってね」と声をかける。
2754						○排せつに時間がかかる利用者に対し、「早く早く」と急かせる。人手不足もあり余裕がない。
2755						○トイレ介助の時、トイレが長いと「まだかいね！早よせんかいね！」と、何回もせきたてる職員がいた。利用者には体調による個人差があると思う。あとで利用者は「また叱られるので、用足ししないでトイレから出てくる」と言われた。
2756						○トイレの中へ、大声で「まだか」等と言う。乱暴な言葉のため「自宅へ戻りたい」。
2757						○トイレ介助を頼んでも、職員は来てくれないので、待ちきれない利用者が勝手に行くと、大声で「待てないのかー」と怒る。
2758						○トイレ介助を頼むと、「あんたはいつも嘘をつく」と言われ、無視される。
2759						○排せつを依頼しにくく、なぜか「貴方だけの職員ではない」と言われた。
2760						○トイレの回数が多い利用者さん。「あなたのためだけに働いているのではない」と言われ、トイレに行くのを我慢している。
2761						○トイレに入りたい男性入居者の前で、「私、力がないから手伝えない」と大きな声で言う。
2762						○「トイレに行きたい」と何度も言われるので、「順番」と大声で叫ばれた。その後、廊下に並べられただけで落ちつかれました。
2763	老健		トイレ	言葉が机ない少ない		○トイレに職員が呼ばれて入る時、ノックや声かけがない。
2764						○3人の利用者さんとお話し中、2人の職員が来て、挨拶もなく無言でトイレ誘導した。
2765	老健		トイレ	不適切な態度・対応		○夜間排せつ介助を依頼すると嫌な顔をされる。
2766						○夜間排せつ介助を頼むと、昼間とは打って変わった態度で、一言も喋らず、「一連の作業が冷たく。怖い」と、利用者が半泣きで訴えられた。
2767						○トイレに職員が呼ばれて入る時、ノックや声かけがない。
2768						○「トイレはどこですか」の入居者の言葉に、手招きで対応していた。
2769						○利用者がトイレを訴えても、すぐに連れていかない。待たせているにも関わらず「すみません」という謝罪、気遣いがない。
2770						○「トイレの回数が多い」といって、手をちぎられた(実際にやっている所は見えていないが手にその跡が残っていた)。
2771						○女性を車いすに乗せてトイレに移動中、「ズボン履いてねーんだよ」と大声で訴えているのを無視して、ロビーを横切る。
2772						老健
2773	○今行ったでしょ、ちょっと待ってネ。					
2774	○トイレ介助の依頼に「先刻も行ったから大丈夫よ」。					
2775	○(「トイレに行きたい」と言う利用者)に「さっき行ったばかりでしょ」。					
2776	○利用者さんが「トイレに行きたい」の要望に、「さっき行ったばかりでしょ！」。					
2777	○尿意を訴える利用者へ、「さっき行ったばかりだからもう少し待って」と言う。					
2778	○「もう出やへんやんか」「さっき行ったとこや」と、取り合わない。					
2779	○「トイレに行きたい」と言っても、「さっき行ったばかりでしょ」と取り合わない。					
2780	○トイレが頻回な利用者、「さっき行ったでしょう」と取り合わない。					
2781	○夜間5分間隔でトイレのブザーを鳴らす利用者「さっき行ったばかりでしょ」。					
2782	○トイレが頻回な利用者に対し、「さっき行ったばかりですよ」と対応しなかった。					
2783	○トイレ介助について、「いま手がふさがっているので後でね(言い方はやさしいですが)」や、「さっきも行ったでしょ」と対応しない。					
2784	○「トイレに行きたい」という声に、「さっき行った」または無視する。					
2785	○「トイレに行きたい」と何度も言うが、無視するか、「後で」「待ってて」「さっきも行ったでしょう！」。					
2786	○「トイレに行きたい」と訴える利用者に対して、「さっき行ったばかりでしょう～」と言って無視をする。					
2787	○トイレの介助依頼が頻繁だと、「さっき行ったでしょう?」「腰がいたくなる」などと言われたと聞いた。					

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
2788	老健	トイレ	さっき行った		○トイレ訴えると「さっき行ったばかり！もうそじゃないでしょうね」と言う。				
2789					○利用者が忘れているのか、膀胱炎症状などあるのかわからないが、「さっき行ったばかりでしょ」と、トイレ介助に応じず、スピーチロックしていた。				
2790					○看護師を「トイレに行きたい」と呼んでいたが、「今、行ったばかりでしょ」と言った。いつでも言っているというような答だった。				
2791					○「さっきもトイレに行ったばかり」「オムツの中でして(排尿)下さい」。				
2792					○「トイレに連れて行って欲しい」と頼む入居者に、「さっき行ったばかりだから、行っても出ないでしょ。パットをしているから漏らしても大丈夫よ」と言う。				
2793					○トイレ希望の利用者。「ちょっと待って下さい」を数回くり返し、「さっき行きましたよ！」「そのまま置いていいですよ」。				
2794					○「あの方がトイレと言っています」と伝えると、「何分おきにかに言っているのいいんですよ」「さっきもつれて行きました」と言われた。				
2795					○トイレが近い利用者が「トイレに行きたい」と訴えても、テーブル越しに「さっき行ったでしょう、何べん言ったらわかるの」。				
2796					○「トイレへ行きたい」と訴えられ、スタッフに伝えると、本人に「さっき行ったよね。行ったばかりだから大丈夫だよ」と言って離れてしまう。				
2797					○「トイレに行きたい」と、車いすで移動している女性。職員に告げると、「さっき行ったんですよ。いつもこうなんです」と言いながら、女性には介助せず。「トイレは、判かるよね、あっち」「さっき行ったがね」と、言葉のみで対応していた。				
2798					○トイレが近い利用者に対し「トイレさっき行っただろう」「いま他の人が行ってるから待ってな」「だからここに行けて言ってるでしょう」と、大きな声で怒られる。				
2799					○トイレから何度目かのコールに対し、「さっき行ったでしょ」「仕事にならなでしょ」と強い口調で言われた。				
2800					○「トイレに行きたい」と言っている利用者の方に、「さっき行ったでしょ。おやつの後に行くからね」と、行くタイミングを職員の方が決めていた。				
2801					○「トイレに行きたい」と訴える利用者の言葉を伝えた時に、「さっき行ったけど出なかった。この方は痔がひどくて何度も呼ばれる」と、大きな声で話された。しかし、しばらくして切迫した感じがあったので、再度伝えて、誘導された後、済んだらしく穏やかな顔であった。				
2802					○排せつを依頼している事を、相談員が伝えると、「今、行ったばかりです。癖ですから、放っておいて下さい」。				
2803					老健	トイレ	ちょっと待って		○トイレに行きたいが、「ちょっと待ってね」と待たされることが多い。
2804									○排便を訴える利用者、「ちょっと待ってね」と答えて対応しない。
2805									○尿意を何度も訴えているが、「ちょっと待って」と言うばかりで対応しない。
2806									○利用者がトイレをお願いしても、「ちょっと待って」とすぐに対応されない事があった。
2807									○「トイレに行きたい」と言う利用者に対して、「ちょっと待ってね」と言って、職員がなかなか戻ってこない。
2808	○トイレを要求しても、「ちょっと待ってね」と言ったまま放置されている。								
2809	○トイレをお願いされたのに、「ちょっと待って」と二人の職員に放置された。								
2810	○昼食前に排せつ介助を依頼すると、「食後まで待って」と言われる。								
2811	○「トイレに行きたい」と希望したが、「ちょっと待ってね」と別の人の食事介助を続けていた。								
2812	○車いすの方が、手動でトイレの近くへ行き、「トイレに行きたい。トイレに連れて行って」と、何度もくり返し訴えられているが、レクリエーション中で、「ちょっとまってね」と、スタッフは言葉のみですぐに対応されていなかった。								
2813	○排せつの要望があったため、職員に知らせたが「ちょっと待ってね」から30分経過し、催促すると違う職員が対応した。他の利用者に聞くと「1時間たっても来てくれない」と言っていた(忙しい時間帯のため、他の利用者の対応に追われていたが…)。								
2814	○車いす利用している方が、度々「トイレに連れて行って欲しい」と、職員に頼んでいる様子を見かけた。職員数が少ないこともあり、「一寸待って」と言っていて、数度目に「まだ出んちゃ」と言われた。説得力を問われる。								
2815	○「トイレに行きたい」と訴えた利用者、「一寸待って」と言っても来ない。「おむつをしているので心配ない」との言葉が返って来た。								

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
2816	老健	トイレ	待たせる		○トイレを待たされる。				
2817					○(トイレが少ないという設備面での理由から)トイレを待ちきれないなど、待たされる。				
2818					○「トイレに行きたい」と言っているが、なかなか来ない。				
2819					○「トイレに行きたい」と声がかかった時、「今行きます」と言って、なかなか来てくれないことがあった。				
2820					○「トイレ」と3回ほど呼ばれても、その都度「はい」と返事はするものの、対応しなかった。				
2821					○トイレになかなか連れていってもらえない。「待っていて」と言う声が多く聞かれる。				
2822					○「待ってね」の返事もなく、頼んだ仕事も忘れられたと思うほど、後回しにされることが度々ある。				
2823					○トイレ希望しているのに、「今トイレ使用中だから」と待たせる。				
2824					○トイレ待ちで、トイレの前に何人も車いすで並べて待たせている。				
2825					○トイレが少ないので、長い行列で待たせる。トイレを要求してもなかなか連れていかない。				
2826					○夜間トイレの要望が多いので、順番を待っているうちに漏らしてしまい、怒られた。				
2827					○排便、排尿が終わっているのに介助にこない。				
2828					○「待ってね」と言って対応がないので、相談業務中に職員に言うと、不気嫌になる。				
2829					老健	トイレ	対応しない・放置		○トイレを依頼してもすぐに動かない。
2830									○なかなかトイレに対応しない。
2831									○トイレの要望があってもすぐに対応しない。
2832									○トイレを頼んでもなかなか来てくれない。
2833									○トイレで呼んでいるのに、なかなか行ってあげない。
2834	○「トイレへ行きたい」と呼んでいるのに、早く来てくれないことがあった。								
2835	○「トイレに行きたい」と言っても、「ちょっと待ってね」と平気で20分～30分くらい待たせ放置する。								
2836	○夜間トイレに呼んでも、すぐにきてくれない。								
2837	○朝方、排せつ介助をたのむと、「まだ早い」とそのまま待たされる。								
2838	○「トイレにいきたい」と何回も訴えているのに、「順番だから」と放置していた(訴えていた方はその日新入所車いす利用の方)。								
2839	○「トイレに連れて行って」を繰り返す入所者さんがいました。お話すると「いま興奮気味なんで」の返事だけです。(次月から人が変わった様に静かにされている)								
2840	○「トイレへ行きたい」と車いすの女性が言って、その方向に向かったが、いつも「トイレ行きたい」と言うので、「口ぐせだ」と見向きもされなかった。								
2841	○夜間のトイレが頻回な利用者が、トイレ誘導を依頼すると、特定の職員にイヤな顔をされ拒否をされたり、「オムツをしているから」と介助をしづられた。								
2842	○(排泄に関して)ホールの食堂での排泄の訴えに、記録中のスタッフが無言のまま。相談員から訴えている事実を伝えても、「判ってます」と答えるが、対応する様子が見られなかった。								
2843	○排尿の訴えを繰り返す利用者を放置。担当者に伝えたが「人手不足」と回答。								
2844	○「トイレへ行きたい」と、職員へ何度も訴えている。								
2845	○夜中のトイレは、バルでお願いしてもなかなか来ては頂けない。そんな時は寝れない夜を過ごしている。								
2846	○昼夜お手洗で呼び出しを押してもなかなか来ない。女性が遅い。								
2847	○トイレ介助の時、本人を中に残したまま。声が聞こえないほど遠くに行ってしまう、しばらく戻らない。								
2848	○排せつが終って、ブザーを押してもなかなか来てくれないので、いつまでも便座に座って動けないのが辛い。時々でなく「毎回」とのこと。								
2849	○トイレに行きたがっている人に対し、「あなたは立てないからダメです」と言い、トイレに連れて行かない。								
2850	○トイレに行きたく声かけるも、対応してくれず失禁してしまう。								
2851	○トイレへ行きたいが、すぐに連れて行ってもらえないので漏らしてしまう。								

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2852	老健	トイレ	対応しない・放置		○トイレに行きたくて、ナースコール押しても来るのが遅いので尿が出てしまった。
2853					○排せつ、トイレに行く前にすでに尿もれ(ズボンのお尻がぬれていた)だったのに、戻ってきたらそのままだった。気づいていなかったとしても、気づかないこと自体ありえないことだと思う。
2854					○「トイレに行きたい」と言ってもすぐ対応してくれない。「間に合わない」と言われた事があります。
2855					○朝の多忙時、排せつ依頼をしてもなかなか来てもらえず、椅子からずり落ちた(コールしても返事もなかった)。
2856					老健
2857	○排せつの訴えに対して無視。				
2858	○車いす利用者が「オシッコ」と声を出すも無視。				
2859	○入所者が「トイレ」と言っていたが無視されている。				
2860	○排泄訴えの利用者を無視。「行っても出られないんです」との回答。				
2861	○何度も「トイレをしたい」と呼ぶも無視。職員に伝えると「さっき行ったところ出ない」。				
2862	○トイレが頻回な利用者の訴えを無視。				
2863	○トイレの訴えが多い利用者に対し、訴えを無視する。				
2864	○トイレ希望の声を無視していた(職員によって対応の差がある)。				
2865	○「トイレに行きたい」と何回も言っているのに無視をしていた。				
2866	○排せつを依頼しても、「行ったばかり」とか、聞こえない素振りする。				
2867	○「トイレに連れて行って」と言う訴えを、横を通ってもしばらく無視してるように感じた。(常に大きな声で訴える方だった)				
2868	○トイレコールが多い方、トイレを訴えても何もせず。何か言葉かけをしないと、本人ばかりか、周りにいる利用者がイライラしたり、不安がったりする。				
2869	老健	トイレ	我慢する・させる		○夜間の排せつ依頼をなかなか言えない。出来るだけガマンしている。そうするとナプキンが濡れてしまう。
2870					○トイレ介助の必要な利用者さんに対して、昼間はナースコールで来て下さるけど、夜はほとんど来てくれないので、我慢をする時も多く、寝不足になる。オムツ替えも時間が定っていないので、「乾いてしまう事も多くある」との事でした。
2871					○お茶の用意中に、「トイレに行きたい」という利用者さんの声を無視、私がみかねて声をかけたら、「お茶の用意をしたら連れて行きます」との返事。利用者さんは体を震わせて我慢していた。
2872					○夜間排せつ介護を依頼すると、長時間待たされる。「『あなたは我慢出来る人だから』となかなか来ない。トイレの我慢は何より一番辛い」と、訪問の度に話していました。
2873					○トイレ介助が頼みにくいので、水分を制限している。
2874					○トイレ介助を頼んでも、「少し待って!!」とか「我慢してよ!!」とか言われていることがある。「待てないよ!!」と訴えている方もいる。
2875					○車いすの方に「夜トイレに何度か行きますか?」と聞いた時に、夜は職員の人も少ないし、忙しいのはわかっているからガマンをしてしまうという話を聞いたことがあります。でも、朝までガマンできずに、紙パンツに漏らしてしまうという話を話されました。今も続いているか聞きたいと思っても、訪問の時にちょうどお風呂だったりお昼寝中だったり話を聞いていません。職員にすごく気がつかっている入所者の方が多い。
2876					老健
2877	○立ち上がりが困難な入所者が、トイレでコールしてもなかなか対応しない。				
2878	○トイレ終了のベルを押しても対応がなく、本人が泣き声で呼んでいた。				
2879	○夜12時5分に、ナースコールでトイレ介助を依頼したが、来てくれたのは12時55分だった。				
2880	○夜間、トイレの回数が多く、ナースコールを押すと、「寝る暇あるの」と言われ、切なかった。				
2881	○ナースコールに対応してもらえず、排泄を我慢している。体力的つらさ、精神的な不安(無視)。				
2882	○色々な施設で、夜間の排せつ介助について、「ブザーを押してもなかなか来てくれない」「若い男性が当直の時、いやな顔をされた」などの意見は聞く。夜間のことなので、遠慮することもある。施設側には、必ず伝えるようにしている(意見として受け入れ目にしたことはない)。				

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2883	老健	トイレ	ナースコール対応		○便が出て、おしめから漏れているような気がして、気持ち悪いからナースコールしたら、「もうすぐお風呂だから待っていて!」と言われたとのこと。「入浴の時間までには、まだ1時間以上もあった」とのこと。私たち介護相談員が、それを聞きつけていたら、スタッフがおしめ交換を始めた。
2884	老健	トイレ	トイレの扉が壊れている		○トイレ定時誘導。
2885				○「トイレに行きたい」と言っても、「順番だから少し待って」と言われる。	
2886				○頻繁にトイレに行きたがる利用者に、「まだ時間がきていない」と、介助を断る場面はよくある。	
2887				○トイレに行きたがっている人に対し、「トイレの時間が決まっているから」「さっき行ったばかり」と言い、時間通りしか連れて行かない。	
2888				○トイレの前に車いすを並べて、順番にトイレ(時間が決まっていた)。	
2889				○トイレ順番待ち、用足し中の方の姿が見える位置で待たせる。	
2890				○食事前(早朝)トイレ誘導のため、4時前に起される。	
2891				○トイレの時間が決まっているので、「嫌だ」と言うと、後々職員に嫌みを言われる。また、トイレに行きたい時なかなか連れていってくれない。	
2892				○決まった時間しかトイレに行けない。「地獄だよ(夜間)」。	
2893				老健	トイレ
2894	○トイレ介助の時ドアを開けっ放し。				
2895	○トイレの扉は、混み合いのため、開け放しとする。				
2896	○トイレのドアが閉まっていない。				
2897	○トイレ介助の時、ドアを閉めない。				
2898	○トイレ介助の時、ドアを閉めない。				
3014	○トイレ介助の時、カーテン、ドアを閉めない。				
2899	○トイレ介助の時、ドア(カーテン)を閉めない。				
2900	○トイレの扉が開いたままで介助している。				
3016	○トイレのドアが開いたままで処置している。				
3017	○トイレドアが開けばなしで、排泄介助をしている。				
2901	○トイレの介助は良くドアが開いています。				
3015	○トイレ介助時、ドアを閉めない、カーテンを引かないも日常。				
3013	○入居者が、トイレの使用時にドアを閉めずに、カーテンを閉めるだけで職員が対応している。				
3018	○トイレ介助時、ドアを閉めず、大きな声で話す。				
3019	○自立でトイレ利用者の排泄姿が見える。				
3020	○ドアを開けたまま、トイレ介助をしていたので、通りから丸見えでした。				
2902	○利用者さんがトイレ使用中、ドアが半開きの状態「危険防止見守り中です」と現場職員、2度ほど見る。				
2903	○トイレの介助の時、トイレのドアを開けたままの状態です5～6人が並んで待っている。職員が順番に、介助見守りをしている。家族はこの状態は承知している様ですが、違和感を、感じています。				
2904	○トイレにドアがないところが多く、カーテンやアコーディオンカーテンを開けたまま使用していた。				
2905	○老健施設で、(トイレの)ドアが取りはずされて、別の場所にドアがまとめて置かれていた。				
3021	○トイレのドアは常時開けっ放しで、使用中の様子はホールにいる人に丸見えである。「ドアが開きにくいから」と開放されて以来、介助に入った職員さんさえ閉めていなかった。利用者の中には、「開けていないと不安だ」という方もいて、スクリーンを置いたりして、2年がかりで使用中はドアを閉めることになった。				
2906	老健	トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○トイレ入口はカーテンが多い。
2907				○トイレはカーテンで仕切られている。	
2908				○トイレはドアではなくカーテンで仕切られている。	
2909				○トイレ介助の時カーテンを閉めない。	
2910				○トイレのカーテンをしめない(ドアはない)。	
3025				○トイレ介助時、カーテンが開けっ放し。	

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
3026	老健	トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○トイレ介助時カーテンが開いている。				
2911					○トイレ介助時、アコーディオンカーテン閉めない。				
2912					○車いす利用の方のトイレ介助、カーテンが開けたままであった。				
3027					○居室内(多床室)での排せつ介助時、個人ベッド周辺のカーテンを閉めていない。				
2913					○出入口近くにトイレがあるが、出入りする人が少ないからか、カーテンが開いたまま使用している。				
2914					○廊下からトイレ内が見える(カーテン仕切り)。				
2915					○トイレの介助の時、トイレカーテンだけのしきりのため見える時がある。				
2916					○トイレ介助で外から利用者が見える。ドアが開けっ放しか、ドアがないかわからない。				
2917					○ベッドより共同トイレが丸見え、カーテンが短い。				
2918					○トイレの入口のカーテンレールの止め具が外れていて、中が見えてしまう。				
2919					○トイレ介助の時、カーテンが短かすぎる。中が見えるときもある。				
3028					○トイレがカーテンのみなので、排泄介助を必要としない利用者が使用中に外から見えてしまう。				
2920					○トイレの入口のカーテンが半分ほど空いていて、リビングからトイレが見える時がある(リビングでのおやつ時間)。				
2921					○車いす用トイレにアコーディオンドアがついてるが、常時開放され、開口部中央にのれんが掛けてある。使用中に廊下から個室の中が見えている。				
3031					○個室のトイレも共同のトイレもカーテンを使用している。職員は車いすの出入りが便利と考えている。				
3032					○ドアがなく、カーテンで開閉するトイレがありました。これは不適切にあたりますか？ 職員が「介助しやすいように、カーテンにしている」との説明でした。				
2922					○トイレが、共有空間にカーテン一枚になっていたの、足元をのぞいて利用者が確認したり、間違えて開けると、丸見えになったりしていた。臭いも気になった。利用者は、それに慣れて不満はなかった。				
2923					○男性職員が二人の利用者を、両脇に抱えるというより、足を引きずってトイレに連れて行き、トイレのカーテンも閉めず用をたしていた。介助している職員曰く「スタッフが少なく」との事。				
3029					○トイレ使用時にカーテンが開いたまま介助している。トイレ前が洗面台の鏡があり、左右どちらから廊下を歩いても中が丸見え状態になってしまう。自立している方でも、閉められない。開けたままという方が多い。				
3030					○トイレの入口が、ドアではなくカーテンを使用の場所がある。利用者さん「落ちつかないし、恥ずかしい」との事。				
2924					○トイレのカーテンが、しっかり閉まっていないのに気がつかない。				
2925					○トイレの介助時、カーテンが開いていて、廊下を歩いている私たちが見る事があった。その後施設に伝えて改善した。				
2926					○新しくトイレが改修されたが、男女別々のトイレでなく、カーテンで隔てただけのトイレなので、利用者が使いにくそうである。どうなのだろうかと思う。				
2927					老健	トイレ	ハードの問題		○トイレの順番待ち(トイレ箇所3か所)が1か所に集中。
2928									○施設内にはトイレが数多くあるが、利用できるトイレは少なく、順番待ちする姿が多くみられる。
2929									○居室にトイレはあるが、車いすで入るには狭い。そのため食堂のトイレに集中する。2つしかないので行列が出来る。
2930					老健	トイレ	トイレパーパーがい		○トイレトーパーパーがトイレに取りつけられていない。
2931									○トイレにトイレトーパーパーが入っていない(呼んでも人が来ない)。
2932									○トイレにトイレトーパーパーを設置していない(利用者が持ち去るとの理由で)。
2933	○トイレのたびにトイレトーパーパーを渡す(トイレには設置していない)。								
2934	○トイレにトイレトーパーパーがなく申告制。日常化(何十年も)しているので職員はおかしいという意識がないので言動に疑問を持っていない。								
2935	老健	トイレ	ダブルトイレ		○ベッドの横にトイレがあつて、ポータブルトイレの高さが高く、調節がなく座りづらい。				
2936					○居室(多床室)内ポータブル周辺に目かくしがなく、排せつ時見えてしまう。				
2937					○採尿瓶が一杯になっているが、スタッフが捨てに来ない。				

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2938	老健		トイレ	ナグトルル		○ポータブルトイレの排せつ物をなかなか捨てない。
2939						○ポータブルトイレの汚物清掃が定時である。芳香剤が多量に置いてある。
2940						○廊下にポータブルトイレが並べてあった(数か所)。
2941						○廊下にポータブルトイレを数か所並べて置いてあった。
2942						○2人部屋でトイレはあるが、窓際の入所者はポータブル使用を訴えた入所者の頭側のため、カーテン越しに音と匂いに悩む。せめてベッドの位置交換等を職員に何度もお願いしたが、受け合ってくれない。「あの人はおかしい人」の噂まであり、「周囲が冷たい」と本人。
2943	老健		トイレ	その他		○「汚物を棄てて欲しい」とスタッフに頼むが、「自分でできるでしょ」とやってもらえなかった。
2944						○ウロバッグの採尿、廃棄がフロア内で他利用者の前で行われていた。取り扱いも少々難があった。
2945						○トイレに行きたいが誰も居ない。職員2名体制の時間、1人はトイレ介助、1人は大きな柱と重なり入所者からは姿が見えない。
2946						○トイレが同じフロアに何か所もあるのに、スタッフルームの近くのトイレに何人も行列をつくって待たせている。
2947						○トイレには「担当がちがうから待って」とそのまま。
2948						○トイレを訴える利用者さんに対し、「担当じゃないから、そちらの担当に言っで。」と、職員の方が返答。
2949						○トイレ待ちをしている入所者さんがいると、フロアの職員に伝えるも、「係が違う」「順番」とすぐ対応していただけない。
2950						○看護専門職へトイレ介助の依頼をした際、曖昧な返事をし、入居者が再度訴える、というようなことがあった。
2951						○「トイレへ行きたい」との訴えあるが、スタッフの姿が見あたらない。
2952						○利用者さんの居るフロアに簡易トイレを置いて、トイレ介助をしていた。丸見え状態でした。
2953						○トイレのある個室にいる男性が、共同のトイレを使用しようとした時、「あなたのトイレはここじゃないでしょう」と使用させず、個室に帰した。
2954						○トイレの介助時、新人指導のためと4人程で介助。
2955						○自立で、車いすからトイレ便器へ移動出来ると(施設側が)認識している事から、トイレ介助不要と思われる利用者でも、時に車いすからトイレ便器までの移動がうまく出来ず、便器と車いすの間に倒れてしまい身動き出来ないケースがあった。終日、部屋、ベッドとトイレは定期的に巡回することが必要。
2956						○目の不自由な女性の利用者を、男子トイレに誘導していた。「女子トイレが混んでいる」との理由。
2957						○トイレ誘導時、右手不自由で力が入らず、使いづらい方が右手側設置のトイレに連れて行かれた(ボール)。最初は座わらせてもらうが、立ち上がりが出来ない。「左手使いのトイレもあるのに」と。
2958						○廊下の椅子に座っていた女性が「トイレに行きたい」と言ったが、職員が近くにいなかったので呼んできた。しかし女性職員は「今車いすが空いていないから、ちょっと待ってね」と言った。しばらく来ないので、もじもじしてまた「トイレ、トイレ」と言っていたら、男性職員が2人来て、女性の身体を抱きあげてトイレに連れていった。車いすが不足していると思った。
2959						○トイレを訴えた時刻を紙に書いて、その利用者の目の前に置いている。改善された。
2960						○朝食ホール移動中に排せつしてしまい、朝食気分が悪く止めてしまった。
2961						○排せつの介助、後始末に関して、きびしく文句を言われる。(利用者からの訴え)
2962						○水分の摂取を少なくし、トイレの回数を少なくする。
2963						○夜間トイレの回数が多い利用者へ、温めたお手拭を乱暴においた。
2964						○トイレ内が「寒い」「汚れている」との利用者からの声。
2965						○職員の介助なしでトイレを使わないよう、トイレのふたをガムテープで閉じる。
2966						○(目撃してはいないが)便が出ないからと、二人がかりでお腹を押えつけられた。この話を聞いている時、何を話されてるか気になるのか、困りをウロウロしている職員がいた。利用者さんが目で訴えられたので、市役所に伝えた。いつの間にかその職員は見かけないようになった。今は職員も替わって奮闘気も変わった。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2967	老健	トイレ	その他		○トイレから、車いすの利用者さんと歩行の出来る利用者さん、職員さんの3人が出てこられびっくりした。市役所のほうから問い合わせたところ、「見まちがい」と言われたそうだが、ふたりで確認しているのでまちがいはない。以後は見えていないので…。
2968	老健	おむつ	健康維持のため		○尿意あるのに、夜間、オムツにってしまった。(利用者からの訴え)
2969					○便意を訴える利用者に、「人手が今、足りないので付けている。オムツにそのままするように」と言う。
2970					○「トイレに行きたい」と言うと、「いま忙がしい。おむつしてるでしょ!! その中でして…!!」と返事。本人、「知らんと出るのはいいけど、わかっててするのは嫌」と訴えられる。
2971	老健	おむつ	夜はおむつ		○トイレに行きたいが、夜はおむつをつけられる。
2972					○夜間トイレを訴えたと、オムツを付けられた。
2973					○昼はトイレ自立だが、夜間は転倒防止のためベッド柵、オムツ利用。
2974					○昼間はトイレ誘導してくれるのに、夜間オムツをさせられた。
2975					○日中は、トイレまで付き添ってもらい行けるが、夜はオムツにさせられる。
2976					○トイレ介助が必要なため、夜間はオムツを使用させている。(誘導すれば、自分で排せつができる利用者)
2977					○利用者さんに「人手がないから、夜、おむつにしてもらって良い?」。
2978	老健	おむつ	言葉かけしない		○夜間に、おむつ交換や体位変換を、声かけもなく急に行ないびっくりする。また「動作があらいい」と聞いた。
2979	老健	おむつ	対応しない・放置		○尿臭がするが、トイレに連れていったり、おむつを替えない。
2980					○オムツ替えを頼んでもなかなか来てくれない(かぶれやすい肌の人)。
2981					○呼び出しボタンを押しても10分以上待たされ、トイレが間に合わないので尿取パットにしていると言う。
2982					○おむつが汚れているようで尿臭がきつい。また、おむつがパンパンにふくらんでいる。
2983					○オムツ交換を朝6時に来てくれました。次回の取替を依頼しても、「8時間すぎてもまだ来てくれない」と聞かされました。多分人手が不足しているのだなと気づきました。
2984					○入浴時間等、スタッフの手が明らかに足りず、排便をしておむつをとりかえて欲しい方に対して30分以上またせていた。その際、スタッフの態度も「人数が少なく忙しいのだから仕方ないでしょ」という気持ちでいた。
2985					○トイレのドアを開けたまま、女性車いす利用者のトイレ介助を行い、便座に座った利用者から職員さんが離れて、チラチラ様子を見ながら他の作業を始めた。排泄が終わったと伝えられると、「すぐにまたトイレって言うんだから暫く座っていてヨ」と言い、そのまま作業を続けていた。介護相談員としてどうしようか悩んでいると、職員さんは私達の存在に気づいたようで、利用者さんをトイレから出してあげた。
2986	老健	おむつ	おむつから大丈夫		○トイレを待たせて、「オムツしてるから大丈夫」と声かけしていた。
2987					○トイレ誘導の依頼するが、「オムツをしているから大丈夫」と答える。
2988					○点滴中のためトイレに行きたい利用者へ「おむつしているから大丈夫」と大声で言っている。
2989					○日中、「オシッコしたい」と言うと、「さっきしたよ。オムツしているからそのまましても大丈夫だよ」との返答。
2990					○利用者が「トイレに連れて行って欲しい」と言っても、「オムツをしているから」と言って職員がトイレに誘導しようとしなない。
2991					○「トイレに行きたい」と言うと、「オムツをしているから大丈夫」ととりあってくれない(昼間)(オムツは夜のみ使用)。
2992					○利用者が「トイレ」と訴え、職員にお願いすると、「大丈夫ですよ、オムツをしているので…」という言葉の強さ。
2993					○「トイレに行きたい」と利用者が職員に言うと、「おむつをしているから大丈夫だ」と言ってなかなか連れて行こうとしない。
2994					○「オムツを当てているから大丈夫」。昼食後の排泄時、トイレの前に長い列が出来て、順番が廻ってくるのに長時間を要したという訴えに対して、こうした職員の言動があった。改善策として、排泄介助の時間帯を分散。トイレ複数か所に分散。
2995					○用を足したくて、職員を呼ぶが、なかなか来てくれない。「パッドをしているから大丈夫」といわれるが、そんな所でしたくない。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
2996	老健	おむつ	おむつにして		○「おむつにして」と言われる。
2997					○おむつがあたっているからしたんな!
2998					○「トイレに連れて行ってほしい」という訴えに「そこにして(オムツ着用)」と返答。
2999					○排泄介助を依頼すると、「おむつをしているから、そのなかですて」と言われていた。
3000					○「トイレに連れて行って」と訴える利用者に「オムツしとるやろ、オムツにしといて」と放置。
3001					○トイレ介助を頼むが、職員が見て見ぬふりをしている。尿パットをしているから、そこにしろという。
3002					○「トイレに行きたい」と言ったら、「おむつしているからいいでしょう?」「おむつにして下さい」と言われる。
3003					○トイレを訴えると「オムツの中でするように言われた」「またトイレ」と舌打をされた。
3004					○トイレが頻回な利用者に対し、「紙おむつをそのためにしているしだからその中にしなさい」と、職員が入所者に言っていた。
3005					○トイレの前まで車いすを自走。「尿がしたい。便座にかけさせて」と繰り返す。「もうすぐ、おしめ交換の時間です。おしめを交換した時に温めたタオルで拭きますから気持ちいいですよ。だから今はオシメに(尿を)して下さい」。
3006					○夜間排泄介助を依頼すると、「オムツをしてるから中でして」と言われた。
3007					○トイレ介助に職員が2人必要なので、夜間はオムツにするよう言われた。
3008					○朝3時頃、「トイレに行きたい」と頼むが、「尿とりパットをしているのでそこでしてもいい」と言われる。
3009					○夜間排泄介助を依頼すると、「(オムツ)つけているから、そこにしなさい」と怒られた。昼間はトイレに行き、オムツは使用していない。
3010					○トイレが頻回な利用者、日中は食事前1時間のトイレの訴えは聞き入れず、「パットにして下さい」と対応。夜間は、時々ナースコールを無視する。
3011	○「夜9時以降はもうトイレ介助には行かない。おむつに排泄して。し終わったあとコールしてくれたら、おむつをかえてあげる」と言われたそうです。				
3012	○夜間、排尿でナースコールをしても、すぐに来てくれないので失禁してしまうと、夜間、紙パンツを使用することをすすめられ、「我慢しないで、パンツの中でしていいですよ」と言われ、夜間だけ使用している。失禁して迷惑をかけることを考えると安心だが、紙パンツを使用しないでトイレに行きたいと思っている。				
3022	老健	おむつ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○部屋でのオムツ交換の時、カーテンを閉めずにしていた。
3023					○居室(多床室)で、カーテンを閉めずにおむつ交換。廊下からも見えた。
3024					○ベッド上でのトイレ介助時に、カーテンもドアも閉めていなかった。注意後はみかけなくなった。
3033	老健	おむつ	定時交換		○時間でおしめをとりかえる(寝たきりの人)。
3034					○朝方、トイレ介助を頼むが、「まだ時間が早い」とそのままにされた。
3035					○「オムツ交換をして欲しい」旨の訴えがあったが、「今はその時間ではない」と拒否された。
3036					○「おむつを替えてほしい」の言葉に、「まだ一斉に替える時間ではない」と放置。
3037					○トイレ希望の利用者に対し「おむつ」をしているから…」「2時間経ってない」とかで放置。
3038					○「便が出ているので換えてほしい」とお願いしても、「後で換える」と言うだけで、時間がこないと換えてもらえない。
3039					○早朝、排泄介助(おむつの取替え)を依頼すると、「まだ貴女の番じゃない」と順番待ちさせられる。
3040					○「おむつが汚れたので替えて欲しい」と頼んだら、「おむつを替える時間まで待つように」と言われた。「替える時間まで、まだ1時間もあるのに、辛い」と利用者さんがお話ししてくれました。この後、隣の部屋からスタッフの方の1人が、「かわいそうだから」と言って、「替えるわ」と話されているのを聞きました。対応の仕方の問題があると考えます。
3041					○思い出を熱く語って下さっている最中に、「オムツ交換の時間ですから…」と連れ去ってしまった。
3042					○排泄介助(オムツ交換)が定時の施設の多くは、ご利用者の「オムツ替えて」の声に対して、「待っていて下さい」「さっき替えましたよ」と答えていた。「ひどく汚れた際にはすぐ交換しています」とのことでした。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3043	老健		おむつ	定時交換		○夜間、オムツの交換の時間がずれて、見廻りが済んでから排せつがあっても言えない。施設側は「対応している」と言われますが、入居者の人からは…。
3044						○施設外にある入所者用のトイレが全く使用されていない。定期的に行なうオムツ交換のみとなっている。
3045	老健		おむつ	その他		○人目につく所に紙オムツ。
3046						○排せつ後のオムツを、そのまま部屋に放置。
3047						○夜のオムツ交換は、職員さんが少ないので乱暴になる。
3048						○紙オムツが重くなり、かなり下までたれ下がっているような状態だった。
3049						○オムツ交換中、利用者の肌がむき出しのまま、違う利用者の元へ行き、なかなか戻ってこない。
3050						○食堂の隅でつい立ては立てていたが、オシメの取替えをしていた。入居者は我慢して、相談員の顔を見つめた。
3051						○おむつ交換する時、「ついたて」を大きな音をたて「ガラガラ」と移動していた。他の入所者の方々は耳を塞いで、「びっくりした」と驚いていた。衝立等、大きな音が出るものを移動する時は、ひと声かけてからにして欲しい。
3052						○オムツたたみを毎日しているが、体調が悪い時もある。「断れない」と入所者より。
3053	老健		入浴	不適切な言葉かけ		○入浴の順番待ちが長いと思われる利用者が、何度か聞いたようであるが、その聞かれた職員が、利用者を大きな声で叱りつけていた。
3054						○浴室から「そんなことせんでと言ってるでしょう」と大きな声が聞こえた。
3055						○「お風呂に今日はいれるか」と聞いている利用者、「分からないから待つしかないでは」と言って通りすぎる。
3056						○風呂上がりに頭を叩かれる。
3057	老健		入浴	待たせる		○食事、入浴待ち時間がある
3058						○長時間廊下で、風呂の順番を待っている。
3059						○入浴時長時間、風呂場の前で順番を待つ。
3060						○入浴時、寒い格好で行列を作って待たせていた。
3061						○入浴前(お風呂)の廊下で、車いすの利用者が7~8人並んでいることがよくある。
3062						○入浴時の待ち時間が長い。浴室外で、30分以上待たされる。
3063						○入浴するため、廊下に1時間以上待たされている。
3064						○風呂を待つのに、長に間待たされ、いつも後回しにされているのに無視されていた。
3065						○入浴時、体を洗って洗髪後、浴槽に入るまで体が冷えてしまう。
3066	老健		入浴	待たせる	車いす等	○入浴時、順番をとっているかのように、入浴場所の前から廊下に車いすのまま並んでまっている。
3067						○入浴を効果的に行うためか、エレベーターホールで1時間程度車いすのまま待たせている(順番待ち)。
3068						○「浴室の前での長時間の順番待ちが苦痛」との、車いす利用者からの訴えを聞いた。
3069	老健		入浴	待たせる	裸	○入浴時、脱衣室の中に、裸のまま順番待ちをさせる。
3070						○入浴は設備上(古い)問題で、戸口が開放され、脱着、裸でイスに座り順待ち。その奥の入浴中まで見える。
3071	老健		入浴	待たせる	下着・タオル等	○フロに入るのに、半分脱いで順番をまっている。
3072						○入浴に向う時、ストレッチャーに全裸にタオルケットやも布1枚を掛け廊下を移動。
3073						○寝たきりの利用者が、入浴時の移動で、裸にタオルを掛けた状態でストレッチャーに寝ている。
3074						○居室からバスルームに移動する際に、全裸でストレッチャーに乗せ運んでいる。その時、バスタオル一枚がかけてある状態なので、ヒラヒラとめくれるバスタオルから裸体が見えている
3075	老健		入浴	入浴を無理強い		○入浴時の無理やりの誘導。
3076						○入浴嫌いの利用者への入浴。
3077						○「入浴したくない」と言っている利用者を、無理矢理手を引いて連れて行った。他の利用者もあきれていた。もっと利用者に対して、納得させて優しく接してほしい。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3078	老健		入浴	ドアを開けたまま		○入浴の時間、入口の戸は開いたまま。
3079						○入浴時、浴室への出入り口を開けたままにしている。
3080						○入浴介助時、浴室のドアは開けっぱなし。浴室前のカーテンものれんで中が見える。
3081						○身体の不自由な方が(お風呂に)入りやすいように、暖簾で入口をカバーしているが、すき間から中の様子がよく見える。ただし利用しているご本人達は外で待っている人(男女共用)も含めて、あまり気にしていないという状態です。
3082	老健		入浴	着脱		○入浴をする時、洋服を脱がしてくれるが、もぎ取るようにして脱がす。頭を洗う時も、熱いお湯をかけられる。
3083	老健		入浴	流れ作業・簡素化される		○入浴回数が少ない。
3084						○冬でも、シャワーしか入れない。
3085						○入浴はシャワーのみ。フロアに戻ると冷房。「寒い」を連発する。上衣等で職員は対応しない。
3086						○髪の毛がボサボサ、風呂に何日も入っていない様子。
3087						○入浴に関しては、「もっとゆっくり温まりたい」の声が多い。「流れ作業的」の声も。
3088						老健
3089						○入浴の際、同性介助か出来ない(未婚女性への配慮が出来ない)。
3090	老健		入浴	その他		○職員が、入浴の用意をする時、入所者に声をかけずにダンスから、物を取り出す事があると聞く、御本人が分かる分からないにかかわらず、礼儀として人の物をさわる時は、声かけが必要だと思う。
3091						○入浴介助で、準備用椅子まで手をひいて誘導するも、椅子前で手を離す。椅子にドスンと腰かけた。
3092						○浴槽の下が、ヌルヌルして気持ち悪いので入らず。(利用者さんの声)
3093						○足浴時、1人1人に個室せず、同じバケツを準備していた。
3094						○お風呂でお尻をタオルで洗うと、真黄色になる。(入居者よりの話)
3095						○風呂上りの上がり湯のシャワーで水をかけられた。
3096						○浴槽に浸かっている間に、外掃除を始める。
3097						○入浴拒否があったため、入らせてもらえなかった。
3098						○入浴後の整髪動作が荒っぽい。
3099						○食事の所で、髪のかわかし(ドライヤー)を使用しているので不適切である。
3100						○部屋で拭いてくれる時、クーラーの効き過ぎで寒く、また、他の利用者の目に触れる。
3101						○入浴後のケアスタッフが1名のため、処置が間に合わず、廊下に長時間放置されたりしていた。髪が濡れたままだったり、ストレッチャーに裸で何もかけられていなかったりしていたことがあった。
3102	○入浴後、看護師の処置が必要な入所者が5~6人並んでおられたが、入浴後のパジャマ姿(?)だけでひざ掛けや上着もなく、寒々と並んでいた。看護師一人で処置し、終れば入所者を部屋かホールに連れて行くため不在だった。					
3103	老健		食事・おやつ	不適切な言葉かけ		○お茶を飲んで利用者に「全部飲んで」「早く飲んで」と言っていた。
3104						○利用者に話す時、顔を見ないで横から「どうやもうのんだか」とか声かけがあった。
3105						○食事の時、まだ召し上がっているのに、業務を優先する行動、言動(早く食べて、遅いねと言い、テーブルを目の前で拭く行為が見られた)があった。
3106						○太るから食事制限した方がよいのじゃない。
3107						○ティッシュに固執の利用者、自分でこぼした食材を、ズボンからティッシュでとっていた時、職員が「何してるの!!」「またあ〜…」「だからやめて下さいって言うてでしょ!!」と、手にしていたティッシュを取り上げた。怖い表情で。でもこの時は、本当にこぼした物をとっていただけだったし、長い間つづけていたのに、誰一人として職員は気づいていなく、下膳でやっとなって、いきなり怒っていた。利用者は、何ひとつ低抗せず言われっぱなしだった。
3108						○2年程前、数か月に渡って、おやつ前の準備中に、担当職員が、特定の入所者に大声(怒鳴り声)で、叱りつけていた。3か月後に、その旨施設長さんに報告、翌月からは、その行為はなくなったようだ。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3109	老健		食事・おやつ	言葉かけしない	配膳・下膳	○声掛けをせず、お茶やおやつを出す。
3110						○お茶やおやつをだまってテーブルに置く。
3111						○お茶やおやつをだまってテーブルに置く。
3112						○オヤツを介助してる時、無言でやっている人。
3113						○お茶や食器を出す時に、笑顔や声掛けがない。
3114						○声かけをせず、ただ単に飲み物を配るのみ。笑顔が見られず。
3115						○お茶の時、だまって、座っている人がいようがいまいが、テーブルに時間が来たのでしょ。置いていた。
3116						○食事の準備をする時、男性職員が無表情で声がかけても、テーブルをセッティングしていた(笑顔、やさしい声がかけてない)。
3117						○飲み物を配る際、無言で置いていく。利用者無視。
3118						○昼食を配るとき、無言で荒っぽく利用者の前に置いていた。
3119						○声もかけずに膳を置く。膳を置く位置を、考えなく置いたため食べづらい。
3120						○私達が見てても、強い口調だったり、名前も言わずにお茶やおやつをポンポン置いていって、こぼしてしまわれる人を見かけた。ミーティングで何度も訴えているので、最近は大部良くなった気がする。
3121	老健		食事・おやつ	言葉かけしない	食事介助	○食介中、声掛けをしない！
3122						○食事の時に何も言わずに、食事介助。
3123						○無口のまま、利用者さんの口に食事を運ぶ。
3124						○おやつ・茶等の、飲食物提供時の声かけ無し。
3125						○まったく声かけせず無表情で食事の介助をする。
3126						○立ったままで二人を介助、無言で食べさせていたのを一度見かけた。
3127						○食事介助にて、2～3人それぞれに、黙々と利用者の口に食事を運んでいるところをみた。(強制とは言えないが、時間制限もあると思うが)一声かけてゆっくりとした方が良いのでは？
3128						○食事介助の時、トロミ食の利用者に無言で口の中へ入れている職員がいた。食欲をそそるような言葉かけが何もなく、機械的な食事介助だった。
3129						○声掛なしで食事介助している。食べ残しを、職員は利用者には聞いていない(理由を聞いてみたり。体調や形態も含めて)。食べるように促しの声かけをすることをしていない。
3130	老健	従来型	食事・おやつ	不適切な態度・対応		○オヤツ時の出し方が、不気嫌。
3131						○おやつ介助で、職員が「早く」とうながして、スプーンを口につっこむ職員の表情が怖い。
3132						○テレビを見ながら、食介。
3133						○食事前のおしぼりを、ポイと投げて置く。口をきかない。(何回か目撃)
3134						○食事前のエプロンを付ける人に、エプロンを放り投げるように無言で付ける。
3135						○おやつの時、お皿を本人の前ではなく、少し離れたところから滑らせるように置く。
3136						○利用者が食事の時間に出てこないと言って、怒って、職員が食事を片付けようとしていた。
3137						○ヤクルト容器の回収時に、飲み残しのある利用者、大きくいらだった声で片付けてしまうことをつける。
3138						○食事をあたえている！！という感じで、「何を食べてとか声かけをしてほしい」と数回お願いしました。
3139						○家族が持って来たおやつ(施設で預かっている)を、利用者さんが「欲しい！！」と言ったら、2人の職員が同時に大声で「ダメー！！」と言って渡さなかった。本人は食事制限や、他の病気がない方です。自分の物なのに、「何で？ 駄目と言われなきゃいけない」と怒っていました。
3140	老健		食事・おやつ	待たせる	待ち時間が長い	○配膳までかなりの時間、待たされる。
3141						○廊下に一列に座っていた(食事移動等)。
3142						○昼食時間前、食事をとる体勢で30～45分じっと待たされる。
3143						○配膳の始まる1時間以上前から、食堂に待機される。
3144						○車いす利用者は、食事1時間前から席で待たされた。
3145						○エレベータが1ヶ所しかなく、食堂ホールに食事前3～4時間居かされている。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3146	老健		食事・おやつ	待たせる	かなり前からエプロンを着ける	○食事の随分早くから、エプロンを付け待たせる。
3147						○食事前1時間前位から、食堂にエプロンを付け座っている。
3148						○昼食時間の1時間前から、テーブルに着席させ、首からエプロンをかけ行動を抑制。
3149						○仕方がないことかもしれませんが、(職員数が足りないので)食事の時、配膳されるまで机に椅子をくっつけて、エプロンして、20分以上も同じ姿勢で待たされる。
3150						○理由があつてのことと思いますが、食事の時間の30分ぐらい前からホール(食堂)に集まって、エプロンをつけて食事を待ってみえました。片側では介助の必要な方の食事が始まっていました。エプロンをつけた方たちが早くからホールにいらしたのに少し違和感がありました。
3151	老健		食事・おやつ	対応しない・放置		○食後「ペットボトルにお茶がほしい」とお願いしても、そのままにされている。
3152						○「水が飲みたい」と訴える利用者に、いつも「ちょっと待ってね」と放置。
3153						○「水がのみたい」。職員「今飲んだばかりです!」と、きつい言い方で相手にしない。
3154						○「お茶がほしい」と訴えてるのに、自分の仕事とちがうのか?無視していた。
3155						○おやつ時間に、お茶のおかわりを声を出して頼んでも、職員が聞こえないふりをしている。
3156						○食べさせてほしくて訴えている利用者を、30分放置し、「待っててくださいね」の声かけもなかった
3157						○自力で食べることができない利用者に、介助者がなかなか来ない。周囲のお利用者が食べている中で、ずっと職員を待っている
3158						○今日は胃の調子が悪いので、「御飯をおかゆさんにしてほしい」と希望しても、気づかってくれない。肉料理も固いので、「もう少し柔らかいのにしてほしい」と言っても考えてくれない。
3159						○「水が飲みたい」と訴える利用者に、「ちょっと待ってね」の返事ばかり。「生理現象なのでは?」と問うと、「水分を制限されている」との事。
3160	老健		食事・おやつ	立ったまま・複数介助		○立ったままの食事介助。
3161						○立ったままの食事介助。
3162						○立ったままの食事介助。
3163						○立ったままでの食事介助。
3164						○立ったままの食事介助が見られる。
3165						○食介の時、立ったまま介助している。
3166						○立ったまま、車いす利用者に食事介助している。
3167						○立ったまま複数の車いす利用者に食事介助をしている。
3168						○座ってもできる高さなのに、立ったまま車いす利用者の食事介助をしている。
3169						○立ったまま、車いすの方へ食事介助をしていました。「職員の背が低いので、そうしたのでしょう」との説明がありました。
3170						○立ったまま、数人の利用者に食事介助をしている。
3171						○立ったまま2~3人の利用者に食事介助をしているのは、よく見る。
3172						○立ったまま3人の車いす利用者に食事介助をしている。3人はなくても2人位はありました。
3173						○他の事をしながら、立ったまま食事介助をしている。
3174						○食事介助の時、複数人の介助で、今口へいれている人を見ず、次の人や他を見ている。
3175						○他の職員と談笑しながら、2人の利用者に食事介助している
3176						○食事の時、食事介助を3名にされていたが同じテンポでその時に口を開けていないと食させない。そして3名同時に終ると、量を見てそれ以上しない。
3177	○2人の利用者に、立ったまま食事介助し、職員同士で「(その日のおかず)これ何だろうね?」と言いながら、利用者に何も声かけせずに与えていた。鳥にエサを与えているようだった。					
3178	老健		食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○食事介助の時、せき立てるよう押し込む。
3179						○食事介助時に、いそいでのどに押し込む。
3180						○食事介助で、急いで口に押し込んでいた。
3181						○きらいなバナナをむりやり口に押しこんでいた。本人は苦痛の顔(2度の訪問毎)。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3182	老健	食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○利用者のまん前または目上より、口に食べ物を入れながらの介助。本人の食べる速度より早く口に入れる。
3183					○二人の利用者さんに、立ったまま食事介助されていました。呑み込まずに舌で出してしまうので、何回も口の中に押し込んで食べさせていましたが、もう少しゆっくりで呑み込ませてあげたら食べられるのではと思った。
3184					○おやつ介助の時、食べるのを急がせる。
3185					○飲み物を「飲んじゃって下さい。」と急かす。
3186					○「ホラ、ホラ」と、急がせるような声で食介している人。
3187					○スプーン山盛りの食事を、次々と口の前で用意して待っている。急いで飲み込もうと…。
3188					○スプーンで、本人の食べる速度より速くサービスしていて、本人が苦しうに見えた。
3189					○利用者の食事介助の時、その人の咀嚼のスピードと合っていない?と思われる時があった。ゴクンしてすぐに口に食物を入れる。スタッフが介助に慣れていないのか…と思った。
3190					○飲み込みが悪い方なのに、食事介助の時、ペースが早いめ詰まりかけた。
3191					○食べこぼしを全て食べさせる。
3192					○食事の介助を、物を口に入れるだけの行為としてやっている。
3193					○(全介助の入所者に)食事の強要。
3194	老健	食事・おやつ	普通食希望に反してきざみ食等		○歯の不具合はなく朝、昼食は問題はなく夕食の時に早喰いになってしまうために食形態を全ミキサー食に変更されました。本人にはその旨の説明はされず。本人は粥食を希望するが応じてもらえない。
3195	老健	食事・おやつ	混ぜて提供		○米とおかず、全て混ぜていた。
3196					○食事のおかずを、ご飯に入れてかきまぜてしまう。
3197					○注射器(?)で食事介助。
3198					○ミキサー食を、注射器のようなもので口へ流し込む。
3199					○ミキサー食を、注射器に入れて食事介助している。
3200	老健	食事・おやつ	温度が熱い・冷たい		○病院へ受診され、昼食過ぎに戻り、食事が冷たいまま食べて見えた。
3201					○「熱いので気を付けて下さい」と、注意を促しながら配られたお湯呑みに触れてみたら、火傷しそうな熱さだった。
3202					○3時のおやつにお菓子と飲み物が出される。飲み物の温度が熱すぎて、すぐ飲めない。先にお菓子(クッキー)を食べると喉につまってしまう。
3203					○食事のメニュー、温かさに対する利用者の要望に対して、長年改善されて来なかった。
3204	老健	食事・おやつ	おやつを手を持たせる・そのまま与える等		○おやつの時、お菓子が袋に入ったままで、利用者の方が開けることが出来なかった。
3205					○十分にその能力を残されていると思われる利用者も含め、全員が(おしぼりはつけてあるもの)おやつのカッキーを手づかみで食べておられる。施設説明は、「認知症病棟なので、スプーン、フォーク等は危険だ」との事であった。
3206	老健	食事・おやつ	その他		○食事の時、テーブルと車いすの位置がずれている。
3207					○食事の際、ビニールエプロンの紐を車いすの背にくくっている。
3208					○食卓付き車いすテーブルで、お茶、食事をしている。
3209					○車いすテーブル食事の時は、便利でも、それ以外でも使用されている。
3210					○食堂にて壁に向かって、車いすに座り、並んで食事をしている。
3211					○壁にテーブルを寄せて、壁に向かって食事やおやつを食べている。
3212					○お茶、おやつを手の届かない距離に置く。
3213					○おやつを配る際、無造作に置き、利用者さんの手が届かない。
3214					○お茶をテーブルに置く時、利用者の手のとどかない位置に置いたりする(お茶を自分で飲む方でも)。食事前のテーブル座位時間が長い。
3215					○飲み物を、「こぼすから」ということで、コップを手の届かないところに置く。
3216					○配膳時、音を立てて乱暴に置いていく。
3217					○職員が、食事介助時に使用するエプロン6~7枚を入所者の肩に掛け、使用時にそこから一枚づつ取って職員が身に付けていたが、しばらく片側の肩に数枚残る。掃除中のスタッフに何うと、「いつもそうしてる」「本人も嫌がらないから」との事。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3218	老健	食事・おやつ	その他		○昼食時の配膳が、同じテーブルで早い人、とても遅い人の差がある。催促すると、「食べるのが早いから、後からでいいの」と言われた。
3219					○おやつ配膳の時、全員に行きわたらない時に「もう少ししたら来ますね」くらいの言葉かけを。隣の方が食べているのに、なかなか届かないことがあって、ミーティング時に報告はしたが…。利用者の身体状況によって種類が違うこともある。配膳前の手順に、もう少し配慮した方が良くはないか。
3220					○10時のおやつなしのお茶、ジュース類を、コップをおく場所のない、ホールのいすに座ったまま渡している。飲み終るまでコップをもったままにいる。
3221					○(デイサービスのフロアに)昼食の献立表がなく、入所のフロアに見に行く人がいた。
3222					○視力が弱く不自由な方に、食事の献立(メニュー)の説明がない。臭いや味で、ご本人が初めてわかる状況である。
3223					○おやつ時間で、利用者さんの手の消毒が出来ていなかった。
3224					○くしゃみや咳をふいたティッシュを処理した手袋のまま、おやつを提供。
3225					○使い捨て手ぶくろ着用にて、キッチン回りの清掃。その手ぶくろのまま、おやつに直接触れ渡している。
3226					○お茶わん、湯のみがきたない。
3227					○ホットケーキのおやつにおしぼり、フォーク等は添えられてなく、皿の残りくずを、指でかき寄せて食べておられた。
3228					○通常の準備(はし、スプーン、フォーク)で終わっていて、当日の食事に合った、食べやすくなるだろう配慮がなされてなく、食べるのを諦めてしまう利用者に気づいていないまま終了。
3229					○食事テーブル上に、口腔ケアセットを準備して食事。
3230					○食事の時は入歯を出してくれるか、おやつの際に入歯がないことがある。
3231					○おやつ中にもかかわらず、食堂で尿の量を計測をしている。
3232					○エプロンに落ちた、食べ物を集めて口に入れる。
3233					○先日の残った物を料理されるので、肉だと固くて食べられない。
3234					○お茶をこぼされた入所者さんに、「なんでお茶を空けるの」と強い口調で言う。
3235					○家族からの差し入れを勝手に取り上げる。
3236					○家族からの差し入れを、職員がもって行く。
3237					○食事を管理しているため、家族がきても、果物も食べられない(施設側から出る物以外は一切だめ！)。
3238					○食事介助の時、足を組み、机に肘をついていた。(男性)
3239					○(利用者が嫌がっているのに)強引な水分補給。
3240					○入所して間がない。なかなかコップ1杯のお茶が飲めない。何回も何回も「水分補給、水分補給」と言われる。
3241					○風呂あがりの女性が、「水を下さい」と言っているのに、30分後に飲ませていた。
3242					○利用者の頭をベチベチとたたいた。お茶(ゼリー)を飲む時に眠った。
3243					○利用者にゼリーを食べさせていると眠ってしまった。起こすためにおでこをベチベチと叩いた。
3244					○重度障害入所に対し、昼食を10時30分から開始し介助されていた。利用者は、首を横に振り顔をしかめて拒んでおられた。
3245					○入所者から「食べないとすぐ点滴にされる。食事がマンネリで美味しくなくて、食欲が失せ、つい残しがちだが点滴は嫌だ」と聞く。その後、居室を廻ると点滴中の方多い印象。
3246					○食事の量が人によって異なる。満足感をもてない人もいる。
3247					○食事制限等もあるが男性ほとんどの人が空腹を訴える(食事が少ない)。
3248					○おやつが出ない。利用者は「お金を出してもいいから少し甘い物がほしい」と言う。施設側は、「食事制限がある利用者もいて、おやつの内容を統一することが困難となったため」と言う。
3249					老健
3250	○車いすでの移動時に、声かけが無い。				
3251	○車いすの移動の際、声かけをしない。				
3252	○車いすの移動の時に、利用者に声掛けしていない。				
3253	○移動の際、声かけもせず、車いすの介助に当たっていた。				

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3254	老健	車いす	移動の言葉かけをしない		○利用者の移動を行う際、声かけ無しで行う職員あり。事務的。
3255					○車いすを発進させる、エプロンを後ろからつけてあげるときなど、一声かけない。
3256					○車いすを、声かけもせず、いきなり動かすことがある。
3257					○一言も声をかけないで、いきなり車いすを移動させた。
3258					○車いすの利用者に、何の声掛けもせず、いきなり押し移動する。
3259					○本人に話をしないで、車いすを急に動かす。
3260					○介護スタッフが、声掛けもせず、急に車いすにのせている。
3261					○声もかけずに、後ろから車いすを動かす。
3262					○声かけせずに車いすの移動をし、利用者がびっくりする事がある。
3263					○テレビを見ていた車いす利用者を、食堂へ移動する時、声かけせずに車いすを動かしてびっくりさせた。
3264					○車いすの方に、後ろから近づき、何の声掛けをせず、無言のまま車いすを移動させ、乗っている方はビックリした様子。
3265					○声掛けをせず、座っている利用者のイスを動かしたり、回転するので、利用者は驚いている(不安な顔)。
3266					老健
3267	○車いすを早いスピードで押している。				
3268	○車いす移動の速さ、急に曲がるとか。				
3269	○車いすを押す、曲がるスピードが速い。				
3270	○食事で食堂へ移動する時、車いすの速度が速かったり、扱いが雑。				
3271	○おやつ誘導のとき、大きな声をしながら、車いすで強い力で移動している。				
3272	○車いすの人を、ものすごいスピードで、次から次へと流すように、片手で次の職員にころがしているのにはびっくりした。				
3273	老健	車いす	座らせっぱなし		○車いすに長時間座っている。
3274					○ホールで一日中、車いすに座らされて、お尻が痛い。
3275					○車いすに長時間座らせたままだったので、入所者はキツイと言っておられた。
3276					○長時間座っていて「腰が痛くなった。」と言っても、何の対応もしない。
3277					○廊下で車いすに座っていた利用者は、「同じ姿勢で腰が痛い」と言われた。職員に伝えたが、すぐに来てもらえなかった。しばらくたってから来てくれたが、時間をおいた理由がわからなかった。
3278					○職員の都合で、車いすに長時間すわらせている。車いすから普通のいすに移動させない。
3279	○一日中、車いすに座ったままで、椅子に移さない。ただ机の前に座らせ、会話もなく、座らせるだけの時間の過ごし方。				
3280	老健	車いす	複数台押し		○車いすの2人引き。
3281					○車いすを2台同時に押す。
3282					○車いすを2台一度に動かしている。
3283					○車いす2台を同時に、一人の職員が移動させる。
3284					○車いす移動のとき、一人で二人を同時に押し移動する。
3285					○車いす利用者2人を、1人のスタッフが移動介助している。
3286					○移動の際の車いす2台押し。
3287					○(移動時)2台の車いすを両手で押す。
3288					○二台の車いすを押されて移動される。
3289					○ひとりの職員が、2台の車いすを移動。
3290					○職員が一人で、利用者の乗った車いすを2台押していた。
3291					○浴室への移動に、車いすの人を2人同時に介助していた。
3292					○入浴終了後、1人の職員が、2台の車いすを操行させていた。
3293					○1人で2人の車いすの移動をする。かけだしながらなのでもっと危ない。
3294					○誘導時、車いす3台を同時に介助。
3295					○車いす移動時、2人～(3人)を1人で担当する。
3296					○車いすの移動は、片手2人の計4名介助。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3297	老健		車いす	複数台押し		○車いす2台を一緒に両手で移動して、部屋から食堂に移しているが、危ない。1台ずつ気をつけて、見守りしながら欲しい。
3298						○居室よりホールへ移動する時、自分の前後に車いすの乗車の利用者さんを乗せ、移動されている。特定の職員だけだったので再々指摘する。それでも聞き入れてもらえなかった。
3299	老健		車いす	歩行可能な人に車いす		○車いすの強制。
3300						○歩けるのに車いすに乗せられる。
3301						○歩行可能でも、自宅から入所時に車いすに変更。
3302						○自力歩行していた人も車いすの利用者になってきている。
3303						○自分の足で歩けるのに、車いすでの移動になっている。だんだん歩けなくなって行く。
3304						○施設に入る前は、杖歩行で自力で歩いていたが、施設に入ってから「転倒すると危いから」と車いすになった。
3305						○リハビリ室ではどンドン歩いているのに、療養棟に戻ると「危ないから車いすにして」と言われ、立っても叱られる。
3306						○不安定だが用具を使えば歩ける入所者に、「危険だから」と言って歩くのを禁止して、車いすを利用させていた。その日は特に入浴日で、介護職員が浴室に多数とられていたので、ホールや廊下に職員の姿は無く、入所者は放ったらかしになっている状態だった。
3307						○「歩行可能なのに、車いす移動を強いられている」利用者よりの訴えあり。「リハビリの頻度や時間が短いので、入院中より身体が動かさなくなって、不安」との訴えを受けた。訴え通り、車いす利用者が多い。職員の答弁は、「歩行時にふらつきが有り、転倒して骨折等あつては問題なので…。手不足の故に、個々の対応が密接に行えない」との事だった。
3308	老健		車いす	行動制限		○テーブルとカベを使って、車いすが動けないようにしてる。
3309						○椅子にテーブルをくっつけて、立ちあがれないようにしている。
3310						○車いすの方をテーブルと後壁の間に置き、身動き出来ない状態。
3311						○車いすが移動できないように、壁とテーブルの間におしつけてある。
3312						○テーブルと車いすをくっつけ、利用者さんが身動き出来ない状態にしている。
3313						○車いすのまわりを、テーブルや椅子で囲んで自由に動けないようにしていた。
3314						○ホールで日中過ごしているとき、車いすをテーブルにぴったりつけて、利用者の身体が動けないように制限している。
3315						○立ち上りそうな人の車いすを、テーブルにピッタリ添わせて立ち上るすき間を作らないようにしている。利用者はその中でもがいている。
3316						○車いす利用者の椅子をテーブルに密着させて、車いすにはロックがかけられてあり、自由に動かないようにしている。
3317						○壁際を背に、車いすのブレーキを掛け、前に食事用テーブルをピタッと着ける。車いすをバックできず、移動できない。
3318						○机に向って座った車いすの後に椅子がおかれ、後に下がれないようにしてあった。
3319						○車いすの車輪が動かないよう、おもりを置いている。
3320						○フロアの端に、1人だけ車いすを壁につけて、移動できないようにする。
3321						○行動が活発な男性なのか、テーブルが隅っこに有り、後方と左横は壁で、他のテーブルに移動できないように、椅子が2個置いてあった。男性は、狭い空間で、車いす上で自分で(前後)揺らしながら過ごしていた。
3322						○カウンター越しに、車いすがすき間なく並べられ、座わっている利用者の動きを制限。
3323						○食事介助者が多く、順番が遅い時は冷めている。机の前に車いすが隙間なく並べられ、移動できない。
3324						○ナースステーション前に車いすがぎっしり横に並べられ、利用者が車いすから身動きできない状態になっていた。
3325						○必ず、昼食後、リビングフロアに座っている入所者達とは、全く別の担当職員がいる場所のカウンター手前に、3~4人が車いすに座らせて監視されている。
3326						○車いすから立ちあがらないよう、スタッフコーナーのテーブルにぴったり付けて、座らせられて過ごしている。家族からベルト着用の同意がもらえない方で、家族は「落ちてケガしてもかまわない」と言っていると説明があった。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3327	老健	車いす	行動制限		○車いすで少し動こうと操作すると、「どこに行くの?」と注意され、ホールの机の所に一日中いる。
3328					○車いすの男性。言葉が出にくい方。テーブルから離れようともがく様子。そのうち立ち上っていて歩き出そうとすると、職員が「座って!」と何度も命令口調。仕方なく自分で車いすに戻ると、再びテーブルにセットする様に押し付けブレーキをかけて立ち去る。言葉掛けは「座って」のみ。
3329					○「トイレに行きたい」と訴える人に、スタッフが「さっき行ったよ」と連れて行ってもらえないので、車いすの向きを変えると、スタッフが来て元の位置にもどす(移動の制限)。
3330					○車いすのタイヤの空気はいつも入ってない。言った時は入れる。車いすがメタメタ汚れてる。
3331					○意図的ではないが、車いすのタイヤの空気圧が少ないため、車いすを入居者が動かしづらいことがあった。
3332					○手すりに車いすをくくりつけていた。
3333					○フロアにある手すりとテーブルの間にはさんだ状態の車いすに座わらせていて、自由に動けないようにしてある。または手すりに車いすがひもでつながれている。施設は「急にたちあがって危険なため」と説明。
3334					○車いす座面のヒザ側を高くし、前方への体動を制限している。
3335					○車いすのリクライニングを、起きあがれない位のあおむき状態にしている。
3336	老健	車いす	その他		○車いすが1種類しかない。
3337					○車いすの座位をなおしてあげない。
3338					○車いすとテーブルの高さに差があって、「手が挟まって痛い」と訴えがあった。
3339					○車いすと食事のテーブルの高さがあわず、指摘してもなかなか改善されなかった。現在は適宜対応中。
3340					○車いすをノーブレーキ状態にしている。
3341					○車いすを押す時、足をステップに乗せずに移動していた。
3342					○多忙なため、車いすのフットレスを下げないで利用者を移動させる。
3343					○押ししている車いすから手を放している(完全に止まる前に手を放す)。
3344					○車いすから床に落ちた入所者がいたが、職員は誰もすぐにはかけつけなかった。
3345					○車いすを押しての声を無視。
3346					○車いすの方を、「ちょっと待ってね」とも言わずに、移動中に止めて離れたため、不安そうにキョロキョロしていた。
3347					○昼間眠らないように、ベッドをかくし、車いすで過ごさせる。
3348					○介護度の重度者(寝たきりに近い)を、リクライニング車いすに寝せた状態で、廊下(ナース室付近)に並べ(3名)ていた。施設側は、「居室(個室)にいると寝たまま、外の音から遮断され、孤立化するので」とのことだった。
3349	老健	いす	テーブル壁につく		○壁を背に座り、テーブルで囲む。
3350					○壁と机にはさみ動けない様にする。
3351					○椅子にテーブルがつけられている。
3352					○机や椅子の配置で行動を制限されている。
3353					○テーブルにくっつけて椅子に座わっている。
3354					○利用者の後ろが壁で、前にはテーブルがあり、移動を制限されていました。
3355					○リビングで背中を壁とくっつけて、半円形の机の間に座られていて、勝手にそこから出られない状態になっていた。
3356					○壁を背に座っている利用者さんの左右にソファがあり、前には1人用のテーブルが置いてあり、自由に動かしにくい。
3357					○利用者がイスから立ち上がろうとしたが、イスが動かず、テーブルの間が狭くて立てなかった。何度か繰り返して、あきらめて座った。両サイドには、車いすの人がいた。その間スタッフは来なかった。
3358					○座っておられるテーブルと壁の間が狭く、片側にはその方の車いすが置かれ、もう片側は同じような状態の方が座っておられる。体が不安定で倒れやすく、動きたい方。顔に打撲の跡がある。「ご家族と話し合い了承を得ている」と伺う。
3359	老健	いす	その他		○椅子から立ち上がり、歩き始めると「ダメ」と怒られる。
3360					○いすに座っている利用者が立ち上がろうとすると、「座っていて下さいね」と言う。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3361	老健		いす	その他		○徘徊する利用者をすぐイスに座らせる。職員が前に立って動きの制限をしている。
3362						○「座っている椅子を蹴られる」との話がありました。
3363						○座っているとおしりが痛くなり、職員に言ってもうさがられ聞いてくれず、「我慢するしかない」と涙を流された。
3364	老健		ソファ	す立ち上がれない異い、低いソファに座らせる		○立ち上がりにくいソファに腰かけている。
3365	老健		ソファ	その他		○ソファの背もたれの無い所で横になり、落ちそうである。
3366	老健		ベッド	居室以外に置く		○廊下に利用者が寝ている。
3367						○ベッドのフロア出し。
3368						○ホールにベッドごと移動。
3369						○ホールへの10台前後のベッド出し。
3370						○臥床のまま、ベッドを廊下に放置している。
3371						○ベッドが居室からホールに出されていた。
3372						○ベッドがホールの片すみに置かれていた。
3373						○廊下にいつも1台のベッドが置かれている。最大4台のベッドが置かれたことがある。
3374						○1日中ホールにベッドを出し、そこでオムツ交換もする。
3375						○1日中ホールにベッドを出し、そこでオムツ交換もする。
3376						○他の利用者があるホールのベッドでのおむつ交換。
3377						○廊下(皆さんが通るホール)に、ベッドと共におかれる。オムツ交換も行う。
3378						○動けない人を多くの目のあるフロアに寝かしつけ、そのまま、その場所でオムツなどを交換をしている。
3379						○重介護度の利用者のベッドを、ホールに集めて介護する
3380						○体調の悪い利用者のベッドを廊下に出して、看護師が対応しやすくしている。ベッドが何台も出ていることがあった。
3381						○立ち上がりなどが頻繁な見守りが必要な利用者のベッドを、ナースセンター前に置いている。
3382						○部屋ではなく、職員の詰所(待機場所)の近くのフロアにベッドをおいて、そこに寝かされている(日中の時間)。
3383						○広いスペース(詰所の近く)に、ベッドが2~3置いて、利用者さんが寝ておられる。カーテンで仕切りされている時もあるが、そのままカーテンが開いている時もある。
3384						○ナースステーションの前やホールにベッドがおかれている(常時みまりの必要な方?)。カーテンもつくれ、プライバシーが守られるように配慮されたが、長期化すると問題。
3385						○不穏な利用者を職員が多い日勤帯にもかかわらず介護員室前の廊下(通路)(居室でない所)へベッドごと移動させて臥床してもらっている。
3386	老健		ベッド	寝かせきり		○夜間、あまりの痛さでコールすると、「1時間は早すぎる、体位交換は2時間過ぎるまで待って」と言われる。
3387						○夜中、からだの向きを変えてくれないことがある。我慢していたら、「そのまま痺れて眠ってしまったので良かった」とのこと。
3388						○離床させてせない(頭もクリア、話も出来る)。本人も「ホールにいきたい」と訴える。どの施設も答えは、「人手不足」と「起こすと職員に対し訴えが多く対応できない」と。入所者さんが、職員に気をつかったり、顔をうかがったりしている。
3389	老健		ベッド	事故の危険		○ベッドから落ちたことを、声高に問い詰める(身体チェックもなく)。
3390						○スタッフのステーション近くの廊下で、マットレスをじかに敷かれて、寝かされている男性入居者がいた。その日「動きが激しくて、ベッドは転落のおそれがあり、どこへいってもわからないので、見える所にいてもらっている」とのこと。家族さんには連絡し、「家族さんが見えられるまで、ほんとはこんなことではいけないんですけど…」と言われつつ、そのままの状態でした(その時は1回だけ)。
3391	老健		ベッド	その他		○使用しているベッドシートが汚れている。
3392						○夜ねれなくなるので、部屋のベッドを片付けてしまい、昼寝できないようにする。
3393						○ベッドに移動して、細かく「こうしてほしい」と言うと、介助者が「行っちゃうよ」と言って帰るそぶりをする。
3394						○「あんたの言う通り、ベッドを調整したよ。あんたの言う通りだよ」。何度も体位をかえることを頼まれ、なおした時の捨てゼリフ。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3395	老健	ふとん			○「朝、起す時も、だまって布団をまくる」と訴えた。
3396					○ベッドから転落予防の為、床に布団が敷かれているが、下には薄いマットしか敷かれていない。
3397	老健	移動・移乗			○太った利用者の移乗に、投げ下すような介護をするので、痛がっていました。
3398					○ベッドから車いすへの移乗の際、痛がっているのに、介護人のペースで移す。
3399					○車いすの人が移動を嫌がって机にしがみ付いた時、手を外してあげずに無理にそのまま引っぱって行く。
3400					○椅子からゆっくり立ち上って、移動(歩き)しはじめた方を見つけ、職員の2人が駆け寄り、両脇から抱え込むようにして、車いすにまで連れて行き座らせた。その間、利用者さんへの声かけはほとんどなく、見ていたら半ば強制的に見受けられた。
3401					○車いす移動介助時、前を歩いているシルバーカー利用者がこけそうになった。
3402					○おやつ時間に、車いすでフロアまで連れて来られたまま、自分でテーブルまで移動出来ず、しきりに移動の依頼をされているも、素通りしていく職員が多く、最後までその場で待たされていた。
3403					○施設内を動き廻る認知症の方が2~3名あり。エレベーターの1階~2階への乗降は、事務局中、職員の方に誘導して頂いている。勝手に乗降出来ない状態にある。
3404	老健	着衣・着脱	昼間もパジャマ等		○いつもパジャマ姿でいる。
3405					○すべての利用者が昼間もパジャマ姿。
3406					○一日中、パジャマを着て過ごすことが多い。
3407					○昼間なのにパジャマのままでホールにいる。
3408					○パジャマのままで着替えしていない(重度の方でないが)。
3409					○午後、おやつが終わると、すぐに順番にパジャマに着がえさせていた。職員の中で、早い時間から…。
3410					○きわめて少数だが、10時でも寝衣ですごしている人がいた。訳をたずねると、「秋冬服が家庭より持ってきてくれない」とのこと。今後、家族のいない入居者や遠方の方が増えると思う。老健でも生活リズムを持たせるため、そのような人にも衣類の準備を。
3411	老健	着衣・着脱	汚れた服のまま		○衣類の汚れ、乱れ見られる。
3412					○衣服の汚れ(食べこぼし)が目立つのに、対応してない。
3413					○食べこぼしなどで服が汚れても着替えが無いためそのままにしている。予備に服をプールしておくことも大切
3414					○尿臭のする服を更衣させずにいた。
3415	老健	着衣・着脱	その他		○椅子に腰かけさせたまま、ズボンを引っぱり上げて上着を押し込んでいた。
3416					○(臥床したまま)ベッド上での着替えの際、足をそっとベッドに下ろさず、高い位置から落とす。
3417					○昼食時、配膳待ちの利用者がお茶をこぼして衣服が汚れた。食堂で皆が待機している中で、利用者の上衣を脱がし、裸にして、着替えていた。
3418					○結果的に、洋服に何かをこぼして汚れたからか？食堂で、ほとんどお部屋に戻って何人も残っていないところで、無理矢理、入居者の服を脱がそうしていました。入居者の方に声をかけたら、落ち着きました。確かに洋服が汚れていましたが、無理矢理するのは強引では？きちんと説明してから、ゆっくりと脱がしてあげたら良かったのではないだろうか？
3419					○室温にみあわない着衣への配慮
3420					○寒いと訴えている人の足元素足だった。
3421					○冬でもほとんどの方がくつ下をはいていない。寒いとの訴え、指先をけがした
3422					○寒いので「上着を取り替えたい」という利用者に、「さっき持ってきたでしょう」と対応しない。
3423					○季節の変わり目に、職員の指示通りに厚い下着を脱がずに着ていた男性利用者に、下着の襟をギュッと引っ張り、「これを脱いで！」と職員が言っていた。利用者はただただ驚いて、何も言えないでいた。
3424					○病気で手足の痛みが酷く、上手く指先をつかえない方の着替えの際「ボタンだけでも手伝って下さい」と言われた時に「甘えるな！」と女性職員のきつい言葉がありました。
3425					○「夜中(午前3~4時)に着替えをさせられる」と訴えていた利用者がいた。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3426	老健		着衣・着脱	その他		○「家族から着替もってきてけろ、着替させる物ない」と強い口調で言われていた。
3427						○ズボンが汚れ、替えのない利用者さんが不安を訴えられた。スタッフは、何度か説明をしていくうちに大きな声となり、「どうするの」と怒鳴られていた。
3428	老健		服薬	ご飯等と一緒に服薬		○食事のご飯に薬を混ぜる。
3429						○食事の際、ごはんに薬を混ぜている。
3430						○ご飯に薬をかけ、混ぜて食べさせていた。
3431						○主食と副食を混ぜて介助している(薬が食事の上に乗せてある)。
3432	老健		服薬	その他		○食事中に服薬をしている。
3433						○食後の薬を、食事の途中で、職員が立ったまま服用させていた。
3434						○食事の途中で、まだ口の中にはいつている時に、薬を口の中に入れる。
3435						○食事をほとんど食べないのにも拘わらず、食後の薬を服用させた。
3436						○薬の水を用意してくれない。
3437						○服薬時、口腔内に薬がまだ残っているのに、水分制限があると水をくれない。
3438						○投薬されている薬の説明がきちんと説明されていない。
3439						○家族から認知症の母親の事が相談が有り、眠剤を徘徊があったため、倍に服用させられた。
3440						○「おむつ交換の時、大声やあばれるので、医師に相談して薬を出してもらっている」。寝ていることが多くなり、いつも床に布固をしいて寝ている。
3441						○食堂でズボンをおろして背中に薬をぬっていた
3442						○入浴後、「体がかゆい」と言っても「薬、ぬりましたよ」と一言だけ。
3443						○昼食後の投薬時に、粉薬の袋の封を切り、テーブルの利用者の前に投げて渡した。半分以上の粉薬が飛び散りました。
3444	老健		口腔ケア			○口腔ケアということで、硬そうで消化が悪い食品を口にしてしている利用者。この件を職員に話すと「家族の差し入れですからいいじゃないですか」との返答。
3445						○ハミガキの時、力強く利用者をみがく。みがきおわると、背中を押して前かがみにさせうがい。うがいしおわると、利用者が痛いとの表情をするほど、紙ペーパーで口もとを強く、左から右へおもいつきりふいていた。(自分がみがく時、そんな力を入れるのかな？手をふく、かたいペーパーだから痛そうでした!)。利用者から「あの人はこわい」「キライ」との言葉がありました。同僚と私語している時は笑顔で、利用者に接している時はみけんにしわで、表情が固く怖いです。
3446	老健		口腔ケア	入歯		○入れ歯を消毒すると、持っていったままになっている。
3447	老健		ネイルケア	爪が伸びている		○爪が伸びたり、衣服が汚れている人がいる。
3448						○爪切りを頼んでもしてくれない。→伸び切っているのを確認。
3449	老健		リハビリ	リハビリしたい		○歩行練習を、手すりをつかって行ったら止められた。
3450						○バーを使つての歩行訓練を、自主的に行おうとすると止められる。
3451						○手すりを使つてリハビリしようとする利用者には、「一人で勝手にリハビリしてはいけない」と注意する。
3452						○老健だが、家に帰すための努力があるのか、と思うようなことがある。リハビリの量が少ない、という事はよくある。ただ、実情はわからない。
3453						○老健の目的である、リハビリが充分されていない。または時間が短い。利用者さんのリハビリへの要望、衰えていくことへの不安に対して、改善策がすすんでいない。(特に入所後3か月を過ぎ、週2回のリハビリになってから)
3454	老健		医療	医療ニーズ対応		○胃の医療的対応後の食事の摂取に対しての訴え。
3455						○胃ろうの入所者を、廊下やステージ前に一列に並べて胃ろう処置。
3456						○胃瘻をしている人を一緒に集めて、看護婦室の詰所の前の廊下で行っている。
3457						○点滴をされている方をよく目にします。終っているのに、いつまでも針がささったままの状態、放つてある姿をよく見かけます。
3458						○点滴や胃ろう栄養注入後、時間が経つてもそのままの人がいて、チューブを手でまきつけて、今にも引き抜きそうな勢いで怖くなった。
3459						○診察の際、つい立てが使用されていなかった。
3460						○職員が気づくのが遅れて脱水症状になった。点滴をして回復した。
3461						○かゆみの訴えがあった時、他の者の入所者もいるフロアで上着をまくりあげた。
3462						○腕のヒフの荒れが目立った。
3463						○右手親指の荒れがひどく、ヒフが薄くなっていた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
3464	老健	医療	医療ニーズ対応		○自立で、車いすからベッド、ベッドから車いすへ移動出来ない利用者を、定期的に移動介助し、血流などどこらないようにする配慮(意識)不足。				
3465					○「薬を出してほしい」と言ったが、対応してもらえず放置された(説明不足)。				
3466					○夜中、腹痛の時、ナースコールなく言いに行くと、何も対処してくれない。				
3467					○日中希望したが、やってもらえなかった湿布の貼布を夜間に頼み、怒られた。				
3468					○「お腹が痛い」という利用者に“本当に痛いん、うそなんとちがうん”と笑いながら話をする。				
3469					○「体の調子が悪いので、病院に連れて行って」と訴える人に、「看護師に伝える」と言って放置。				
3470					○看護スタッフの医療行為に、利用者がクレームを付けたところ、非常に怒られ、涙を流すと更に怒られた。→注意することで、スタッフは配置替えとなった。				
3471					○利用者さんからの聞きとり。「下剤を夜寝る前に使用されるので、夜間お腹の調子が悪くなり眠れない」と言われた。なぜ寝る前?				
3472					○入浴時に腰を痛めたので、医師に相談したが、十分な治療が受けられないと相談があった。				
3473					○膀胱炎を患っていて、「薬を飲んででも治らない」と話すと、「他の病院で診てもらおうように」と言われる。				
3474					○医師から出されている鎮痛剤が効かない入所者さん。市販の痛み止めを飲んでいる。				
3475					老健	性的			○ホールで全員が集う所で、医師の診察が行われ、他の入所者(男女)に胸を見られた。(入所者より)(職員確認済)
3476					老健	プライバシー	カメラ設置		○居室にカメラが設置してある。
3477									○室内にカメラが取り付けられていた。
3478	○廊下にカメラが設置してある(夜間、利用者に危険な行為があったため設置、夜間のみ使用)。								
3479	老健	プライバシー	その他		○廊下のソファの陰に集音マイクが取り付けられていた。				
3480					○カーテン全開時、フックにかけていない(束ねていない)。				
3481					○個室だが、仕切るカーテンがないので、着替えの際に不便。職員は、ノックしたと同時に扉を開けるので、プライバシーが守れない。				
3482	老健	環境	室温管理	自分で室温管理できない	○空調管理調整は職員が行っている。				
3483					○居室の空調管理が、中央(施設側)コントロールになっている。				
3484					○空調が中央管理になっているため、各自で調整できない。				
3485					○空調管理は施設の一括管理で、個室などの風量調整ができない。				
3486					○空調管理が中央でなされるため、各部屋でご自分で空調調整が出来ない。個人で空調調整出来れば、ご自分で出来ない方は施設スタッフにお願いします。				
3487					○施設内の温度管理は職員が行っており、職員は動き回っているため、利用者は寒いと感じている利用者が多い。				
3488					○エアコン・電気スイッチに手が届かないので、自分で調節することができない。				
3489					○空調設備に「触らないで」の貼り紙がしてあった。				
3490					老健	環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○冷房が効きすぎている。
3491									○冷房が効きすぎている。
3492	○空調管理がなされていない。冬暖房の効き過ぎ、夏冷房のエアコンなし。								
3493	○廊下側の風が冷たいが、それに対しての何の対応もない。								
3494	○カーテンで部屋を2つに分けたため、一台のエアコンの風が、片方に届いていない。								
3495	○ホールの窓側と内側で大きな気温差がある								
3496	○場所により温度差があり、利用者より申し出があるがテーブル配置を変えない								
3497	○利用者の居場所に対して、空調の身体への風当たりの確認(寒い)がされておらず我慢していた。								
3498	○入浴直後の男性が、「下半身が寒い」と訴えたが、エアコンが効き過ぎていた事もあり対応されなかった。								
3499	○夏でしたが、入浴介助後の職員の身勝手に、室温を22℃にしてあり、入浴をしない利用者は、震えておりました。								
3500	○冷房前の良くあたる所に放置(テレビ前)。手足冷たく、本人も寒いと言われていた。まわり(フロア)に職員の姿なし。								

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3501	老健	環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○エアコンが効き過ぎている。真夏でも冬物の下着を身につけている。施設に言ってもダメなので家族が注意しているが家族が来ない人はどうするんだろう。寒い、寒いと訴える声を耳にする。
3502					○寒い、暗い。訴えてもダメ。
3503					○空調の風があたり寒がっていても、聞こえないフリをしていた。
3504					○利用者さんの「寒い」という訴えに、職員が反応せず、放置状態となっていた。
3505					○「寒い」と訴える入居者に対して「寒くないでしょ」と言い返す。
3506					○空調の風があたり「寒い」と言われても、熱を計り「熱ないわ!」の一言で、席の移動も羽織る物も持って来ない。
3507					○夏、冷空調が直接あたるので、「寒い」と利用者さんが訴えたら、「肩をまわしたりしたらあたたまりますよ。ちょっとやってみたら?」といった対応の返事だった。特に利用者さんを、空調のあたらない場所へ移動するとか、上着をさせるなど他にあとと思われたが…。
3508					○エアコンの温度が、利用者に対して低い時がある。その都度お伝えして上げて頂きます。働らいている職員は暑いかも知れませんが。
3509					○窓を開け、空気を入れ替え換気をする時、職員が現場を離れるため、(健常者でも寒いほど)そのまま長時間放置。
3510					○「真冬の寒い時期、インフルエンザ対策として窓を開け換気しているが、開けっぱなしで、時間で開閉しない。入所者の方は、風が当たり寒い」と訴えあり。
3511					○夏でも日が落ちる前に窓とカーテンをしめ、うだる暑さを耐えてる、日中はもちろん暑い。
3512					○入所時に「エアコンが嫌い。」と言われていたことを踏まえ、どんなに暑い日でもご本人様への確認はしないまま、居室は付けられないよう徹底されていた。そのため、本人様から「暑いのに付けて貰えない。」との訴えがあった。
3513	老健	環境	室温管理	職員に合わせている	○動いている職員を基準とした様な温度設定。
3514					○室の温度が、走りまわっている職員にいいような温度になっていた。夏にセーターを着ても、寒い温度の時がありました。
3515					○いつも清潔だし、良くケアしているが、掃除のたびに窓を開けたままが続く。終わっても、入所者が「寒い」と言っても、布団をかぶったり、髪が風に当たり辛そうでも、「いつもそう言うだけ」とスタッフはとり合わない。浴室前のストレッチャーの上の方も風に当りっぱなし。我々も寒い位だが、スタッフは半袖で動いている。
3516	老健	環境	室温管理	その他	○空調を直接当てる。
3517					○部屋にエアコンがない。
3518					○尿臭を消すために空調が強すぎる。
3519					○空気調節が悪い為か、階によっては悪臭がある。
3520					○不注意により、適正な空調管理が出来ていなかった。
3521					○8月だったと思うが、居室のエアコンが故障した。なかなか修理しない。
3522					○多床室での部屋の温度管理。体温調整出来ない利用者に合わせている。
3523					○空調管理が適時適切にされていない。職員は動いているから、終日余り動かない、車いすに坐っている利用者との温度感覚差がある。
3524					○ご利用者を抜きに、時間で窓等を開け換気をする。「サマイ!!」と話す。
3525	老健	環境	明るい・暗い		○居室の窓側のカーテンが終日しまっていた。
3526					○光に対して、カーテンの開け閉めがなされていない。
3527					○食事の時(朝)、日光がまぶしい。カーテンが無い。
3528					○夏の西日が強くて、光と熱でベッドで休めないが、有効な対策をしてくれない。
3529					○廊下が節電のため、暗い。
3530					○節電のためか、廊下の蛍光灯が薄暗い。
3531					○枕灯つかないようにしている。
3532	老健	環境	臭い		○天気の悪い日は部屋が臭い。よく臭う
3533					○トイレ臭が気になる。
3534					○ホールに汚物臭、換気が悪く空気の清掃が出来ていない。
3535					○トイレが詰まっているのか、ものすごい匂いがしているのに知らぬ顔をしていた。
3536					○大便時、居室の中が臭い(ポータブルトイレ)。捨てること頼んでも、してくれない
3537					○(施設内)匂いが強い。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3538	老健	環境	臭い		○室内の悪臭がひどい。職員は慣れた様子。
3539					○エレベーターから出てその階に入ったとたん独特の臭いが鼻をついた。今はリフォームがなされ改善されている。
3540					○臭い対策が十分でない。
3541	老健	環境	汚れ・埃		○洗面台汚れている。
3542					○食堂のテーブル、床が汚れている。
3543					○床のジュータンの汚れや染が目立つ。
3544					○床にたべこぼしがたくさんあるが、掃除しない。
3545					○車いすの汚れ有(度々)。
3546					○食べこぼしが、車いすに張りついていたり、服についてまゝの状態があった。
3547	老健	環境	衛生管理		○外から来た際の消毒が準備されていない。
3548					○食卓テーブルの上で、おしりふきのタオルをたたんでいる(洗濯済)。
3549	老健	環境	テレビ・音響機器	不適切な視聴	○「テレビをみたい」と言っているのにテレビが見えない角度の所に座らされている。
3550					○テレビは夜8時まで制限。
3551					○入所者より「7時(19時)に消灯するので、見たいテレビが見られない。夜中に目も覚める」。
3552					○省電力対策で、消灯したフロアでテレビ観賞。部屋は、一人部屋(ユニット)より、四人部屋が多く、空調管理は施設。
3553					○特定の男性スタッフが、テレビをつけてトイレ等席を外すと、戻った時に消されていて、リモコンが手の届かない棚の上に置かれている。
3554	老健	環境	意匠の工夫		○居室の見える所に全く何も無い。殺風景。
3555	老健	環境	危険・安全管理		○廊下に長椅子が置かれて、出られないようにしてある。
3556					○廊下、ホールに車いす、歩行器他が多く置いてあり、移動しにくい。
3557					○出入口のドアの前に障害物が置かれていた。出入口の前に、杖の利用者様や車いすの利用者様がいて危険のためと思われる。
3558					○施設入口に長イスを置き、出入りが出来なくしてある。職員は「危険防止」と言い、「上司に許可は取ってある」と、あたりまえのように応答した。
3559					○手すりにバスタオルが干されていて、本来の役目をしていない。
3560					○(日が良く当たる)廊下の手すりに、エプロン(介護者・利用者のもの)が干してあり、利用者さんが手すりを安心して使えない(すべる?)。利用者さんの安全が保たれていない。
3561					○事故防止のための、ヒヤリハット事例の共有不足で、棚の上に高く積み上げられた荷物。
3562					○火事等の災害の時、利用者の救助が出来るとは思えない設備と、訪問する度に不安に感じています。
3563					○転倒があった時、転倒した方だけ、ステーションの方へ連れていき、(びっくりして)落ちつかない他の人を放置。
3564	老健	その他	職制・本職の精		○男女同室であった。
3565					○男女が同室に入れられていた。
3566					○男女が同室にいる。4人部屋が同性2人以上にならないと使用しない。
3567					○多床室4人の部屋に5人が利用している。
3568					○利用者のアザの原因を把握していない。
3569					○利用者さんに十分な説明がされてない。
3570					○「話しがしたい」という人の席を考えてくれない。
3571					○正当とは思えぬ理由で、家族の面会を制限。
3572					○利用者とは口論になる。
3573					○「私、係でないので別の職員に話して下さい」。
3574					○職員への声かけ、「本日の担当ではないので…」に、(普段の言葉使いの影響から)怖くて話せない。
3575					○本人が自分でできることも、時間がかかるからと、介護者が行ってしまう。
3576					○職員が作業に追われ、利用者はじーとしている時が多い。
3577					○ヘルパーが窓を向いて、入所者に背を向けての事務作業。入所者に何かあっても的確に動けない。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
3578	老健	その他	事業者都合・本来の業務		○入所者より「早朝から食堂に行かされるので、冬場は寒く、腰も痛い」。				
3579					○レンタルの衣服が大きいので、職員に伝えると、「大きい方が、職員が脱ぎ着をさせやすいから」と言う職員がいた。				
3580					○昼食後、入浴待ちの方も含め、フロアで車いすに乗ったまま、おやつ時間帯2時30分位までじっとしている。利用者は疲れる、しんどい、体が痛い等訴える。言えない人もいる。ほとんど職員はフロアにいない。				
3581					○「1Fのデイサービスに、少しだけ行ってきたい！」という希望に、「職員も足りないし、ぜったいにだめ！」と断っていた(いつもデイサービスを利用していた人)。				
3582					○レクリエーション時、見えない、聴こえない(何を行なっているか理解できない)場所にいる人への配慮。移動等、職員のかかわりができてない。				
3583					○入居者が、やる事がなくつまらないので、家からビーズのキットを持ってきてもらったら、「口に入れてしまう人がいるからだめ。」ととりあげられた。				
3584					○「難聴なので、会話は無理です」。(介護相談員に対して…会話可能利用者)				
3585					○部屋の間違いを指摘したのみで、入所者の方の部屋に移動することなく放置。				
3586					○夜間トイレを頻回に訴える利用者に対して、「被害妄想」との位置付け回答頂く。				
3587					○退所の相談をしても、施設が忙しい事を理由になかなか会ってもらえない。				
3588					○しっかりしているため、「家に帰りたい」等わがままを言うと言って、普通棟から認知棟へ移してしまった。				
3589					○「相部屋(4人)で起きた同室者とのトラブルを、職員に伝えたが、対応してもらえなかった」と言う利用者がいた。この方は後に移動されたが、「ここから追い出される」と話していた。詳細は聞けなかった。				
3590					○身体の疾患(床ずれ)の部分、カードに記入し、車いすに吊してある。				
3591					○テーブルの上に大きく「ダイヤの指輪は、預かっています」の旨の貼紙があったが、居室ではないので、職員の申し送りでのいのではないかと思う。				
3592					○呼吸器疾患のある方が、スタッフステーションの前に、ベッド上でO2吸入を受けながら臨床されている。スクリーンもされておらず、同じ共有空間では、他の利用者の方たちがレクリエーションに興じてみえ、配慮に欠ける。「この方はO2吸入用の鼻腔カテーテルを無意識にとってしまうため、居室では無理、ここですぐ対応できるようにしている」とのスタッフ談だった。				
3593					○心臓に持病があり、夜間の発作を不安に思われ、「ナースコールを設置して欲しい」と何度も訴えられるが、(1)自傷行為の可能性、(2)認知症病棟なのでコール設置義務はないとの理由で、何か月も訴えを放置されていた。最近になりようやく設置され、ご本人さまは安心したと話されている。				
3594					(ショート?)	○老健ショート利用者の声。デイを利用している時の職員の対応は良いが、ショートとなると職員の対応が悪い。職員が少ないので仕方がないと思っているが、自分で自分がなさげなくなる。例えば、職員を呼んでもすぐに来てくれない他。			
3595					老健	その他	その他		○薄いシートのエプロンを首に巻く方がいた。
3596									○毎回訪問するたび「アザ」「骨折」を目にした。
3597									○唾を吐きかける利用者、マスクを掛けさせようとする。
3598	○顔に長い産毛が数本と、肩に頭皮と抜け毛が附着していた。								
3599	○コピー機で利用者の顔を写させ、本人の居室前にはってあった。								
3600	○入所者さんの洗面所近くに、洗剤やキッチンハイターが置いてある。								
3601	○認知症の方が、ちょっかいをして、何度も手を出すので強く振り払った。								
3602	○認知症専門棟においてのみ、食事用の玉ネギの皮むきを毎回行っている。								
3603	○寝ている間に、上にかけている寝具を1枚取ってある。「寒がりなのをわかってほしい」。								
3604	○職員がカウンター越しに見守り?立って見ている。								
3605	○何度も立ったり座ったりする入所者Aさんに対し、職院が「何度言ったら分るの?じっと座っていなさい」と叱った。それを見ていた入所者数名が、Aさんに対し、口々に罵声を浴びせ始めた。その光景はまさにいじめの構図であった。								
3606	○日中の離床について本人が「横になりたい」と訴えても、離床にこだわる。								
3607	○日中、居室へもどりたくても、行けない。朝起きてから夜ねるまで、食堂ホールにいる。								
3608	○外の空気を吸う機会(庭の散歩など)がほとんどない。								
3609	○リハビリ用の鏡の前に長時間坐わせる。食事も鏡に向かって行う。								

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3610	老健		その他	その他		○足が痛くなる時は、ベッドの柵を握り我慢するという。
3611						○「体が痛い。同じ方向だから向きを変えたいが、時間で向きを変えるのでそれまで我慢する」と言っていた。
3612						○レクのお知らせが予定表にあるが、入所者は「書いてあるだけ」「やった事ない」「どうせやらない」と諦めていた。
3613						○職員より年長で、人生経験の豊富な利用者は、思っていることを言わない、我慢している様子が、見受けられ、心理的不適切なケアが感じられる。
3614						○介護相談員に苦情を言うと、職員に目をつけられる。
3615						○「あのことを言いつけるつもりでしょう」と、相談員と会話中の利用者の発言。
3616						○利用者には関わらず、スタッフ同士で談笑し、介護相談員が挨拶しても無視される。
3617						○ホールに、夜よく眠れない人がいて、日中一人寝かせておいて、私達の介護相談が断られたことがあった。
3618						○「この人は認知症だから話しても通じませんよ」と、本人を目の前にして言う。「今日は、介護相談員が来られているから、苦情があったら何でも言うてよ」と大きな声で利用者呼びかけていた。
3619						○相談員と話している、入居者の手指の消毒を抜かす。「この方もお願いします」と言うと、「話していたので」といい返す。消毒を依頼した。帰りに事務所に報告。「お昼時に確認します」との回答。今回の訪問で、別の職員でしたが、非常にいいねいに、優しく対応していました。
3620						○フロア職員全員が、ホールのすみに集まり、丸く輪になって引き継ぎをしている。相談員が見守りのようになってしまっている。
3621						○職員に暴言・介助拒否、暴力を受けたと、利用者より話しあり(解決する)。
3622						○利用者への対応の教育不足も感じられる。頻回に尿意便意を訴える利用者を無視。
3623	療養		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○認知症の人に激しい言葉で批難していた。
3624	療養	従来型	全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○(利用者からの伝聞)職員に対して不満を言ったら、「ここを出てもらうからね」と言われた。
3625	療養		全般	言葉かけない・少ない		○「今日は天気がいいね」等の日常的な話かけが少ない。
3626	療養		全般	不適切な態度・対応		○看護師にこやかさがなく冷たい態度を感じた。
3627						○看護師に「体を起こしてほしい」と頼んだら、「それは介護の人の仕事だから」と言ってしてくれなかった。
3628	療養		全般	ちょっと待つ		○「ちょっと待つてね」と言う。
3629	療養		全般	無視		○介助中の場合、「今、何時？」等問いかけしても無視される。
3630						○常に空腹を訴える人がいたが無視に近かった。
3631	療養		全般	対応しない		○すぐに対応しない事がある。
3632						○帰宅願望の入院患者の言葉を聞き入れてくれない。(認知症ありの人)
3633	療養		全般	ナースコール対応		○ナースコールが鳴っているが放置された。
3634						○特に夜はナースコールに答えてくれないという声がある。
3635						○ナースコールしても中々来てもらえず、本人は淋しい想いをしているとの発言があった。施設側には報告し改善を求めた。
3636	療養		全般	行動制限		○「自力で起き上がらないで」と言われている。
3637						○尿意あり日中はトイレで排泄。「夜間、トイレに行かないでね」と職員に言われた。
3638						○夜間排泄介助を依頼すると、職員から、「おしっこが近いね」と必ず言われると話された。
3639	療養		トイレ	不適切な態度・対応		○職員を呼ばれるが返事をしない。「家族へTELをしたい」と職員へ声かけられるが、無視される。排泄介助中「じっとして！」と叱りながら介助が行われていた。
3640	療養		トイレ	対応しない・放置		○「トイレへ行きたい。おしっこがしたい」に時間が表示で行けない。知らぬふり、「言ってもダメ」と。現在はポータブルトイレがベッド横に設置、自立使用は不可。
3641	療養		トイレ	トイレの柵が壊れている		○トイレに時間的に利用者をつれて行く。
3642						○トイレの訴えの利用者に対し、「今は、時間ではないので…」と返答し行ってしまう。
3643						○利用者さんのトイレに行きたいという言葉に対し、あと10分で時間だから、「ちょっと待つて」と答えていた。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3644	療養		トイレ	ドアを開けたまま		○部屋の戸を開けたまま、カーテンもしないで、排せつ後の着替え等を行っていた(廊下から見える)。
3645	療養		トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○トイレのカーテンをきちんと閉めず、外から見える状態での介助。
3646						○ポータブルトイレをご利用の際にカーテンを閉めていない。
3647	療養		おむつ	夜はおむつ		○夜間排せつ介助を依頼するとオムツ使用となった。
3648	療養		おむつ	対応しない放置		○現在は意志表示が全くできないが、以前はオムツの取替を何度懇願しても無視され、相談員からも依頼したが時間が来るまで交換してもらえなかった
3649	療養		おむつ	おむつにして		○夜間「トイレに行きたい」と言うと、「オムツをしているから、その中にすればよい」と言われる。
3650	療養		おむつ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○カーテン使用せずドア開けたまま、おむつ交換
3651						○間仕切りカーテンを閉めずにオムツ交換をしている。
3652	療養		おむつ	定時交換		○入院中の方がおむつ交換をしてほしく、大きい声で呼んでいるのに「時間で替えている」といって無視した。
3653	療養		おむつ	その他		○おむつ取替の時の臭気がこもることに配慮が足りないと感じた。
3654	療養		入浴	不適切な態度・対応		○入浴拒否する利用者に威嚇する。
3655	療養		入浴	対応しない放置		○職員が、足りないようで、入浴の待ち時間、職員はだれもおらず、何もする事がない利用者。
3656	療養		入浴	待たせる	裸	○入浴準備全裸でベッド放置(カーテンは使用)。
3657	療養		入浴	待たせる	下着・タオル等	○浴室の前で、ベッド上にて全裸のままバスタオルをかけているも、見える。
3658	療養		入浴	ドアを開けたまま		○入浴の様子が、フロアからでも見える。
3659						○入浴時、浴室のドアが開けられたまま廊下より丸見え。
3660	療養	従来型	食事・おやつ	不適切な言葉かけ		○不適切ケア: 食事時に「食べないと罰だからね!」との声かけ。
3661	療養		食事・おやつ	言葉かけしない	食事介助	○食事介助の時、適切な声かけもなく、食事を口に入れていた。
3662	療養		食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○食事介助時、無理やり口を開かせていた。
3663						○飲み込んだかどうかの確認もせず、大スプーンで口の中へ押し込む食事介助をしている。
3664	療養		食事・おやつ	その他		○食事介助時2人の車いす利用者に同じスプーンでゼリーを食べさせていた。
3665	療養		車いす	移動の言葉かけしない		○声かけなしに車いすを移動。
3666	療養		車いす	複数台押し		○職員1人で2台の車いすを押していた。
3667	療養		車いす	歩行可能な人に車いす		○入所した時は、杖を使って歩いていたが、杖を使わず、車いすになってしまった。杖を返してほしいという利用者からの声でした。転倒防止のためらしい。
3668	療養		ベッド	寝かせきり		○身体活動の機会が少なくベッドで過ごしている方が多い。長期間入院で無気力感を感じる
3669	療養	従来型	着衣・着脱	その他		○利用者からの伝聞。朝の着替えの時にベッド上でパジャマのズボンを持ち上げて腰からズドンと下に落とす。腰が痛くなる。
3670	療養		服薬	その他		○下剤の使用が同時刻…おむつ交換が同時になるよう。
3671	療養		医療	医療ニーズ対応		○医師の説明が入院時のみで、希望しても対応してもらえない。
3672						○回診の時車いすに座った状態で2列で20名程待たされていた。2回目見た時に活動記録表用紙で施設に提出して事務所へ返事があり改善されました。プライバシーの面で気の毒である。
3673	療養		環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○家族の面会時に「部屋がととてもあつい、クーラーを入れました」と職員へ伝えていた。居室の温度が気になることが多い。
3674	療養		環境	臭い		○部屋の臭いが気にする。気分が悪くなる時もある。
3675						○「臭い対策」と窓があいているが、ベッドの利用者は寒いと言う人もいる。
3676	療養		環境	意匠の工夫		○意識のしっかりした人の部屋で、白い壁と、ベッド周りのカーテンしか見えず、殺風景すぎる。目のやり場が無い。カレンダーを設置してもらった。
3677	療養		その他	乗客部会・林の雑音		○4人部屋で男女が同じ部屋。
3678						○利用者の所有物をとりあげる。
3679	GH		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○言葉使いが悪いし、きつい。
3680						○利用者の苦情。呼びかけ時、職員の中に言葉使いが悪い人がいる。
3681						○「だめ」「待って」、離れた場所から大声で言う。
3682						○職員の言葉づかいが乱暴と感じた事がある。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3683	GH	全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○職員が慣れ過ぎているのか、言葉使いが荒々しく気にさわる。
3684					○言葉づかいが気になる事がある。家庭的な雰囲気、冗談というとなえ方をすればそうとれるが、口調によっては乱暴に聞こえるため難しい。
3685					○ある一人の利用者に対して、声掛けが(対応)荒々しく、無視しての面がある。
3686					○不穏な状態(ウロウロする)な時、きつい言葉で注意または無視。
3687					○職員の言う通り出来ていない利用者に対して厳しい口調で対応。
3688					○職員の乱暴な言葉使い、スピーチロック。
3689					○強い口調で面倒な様子で話をしていた。1人の職員を恐がっていた。
3690					○口調のきつい職員がいる。 手伝いしようと手を出すと、「余計なことはしないで」「手を出さないで」としかられる。隣人がお茶をこぼしても、よだれを流していてもただ見てるだけしか出来ない、と話されていた。
3691					○悪気は無い様だが利用者様に対して言葉がきつい時があった。
3692					○認知が進み多動が出てきている利用者さんに、きつく叱るように注意する。
3693					○ホールを落ち着きなく歩き回る利用者、理由を聞く事もなく、一方的に「駄目だ」ときつく注意をする。
3694					○認知症で被害妄想のような言動に対して、職員の対応が売り言葉に買い言葉の強い口調で感情的に対応していた。職員さんの気持ちもわからないではないが、表情もキツイ感じだった。
3695					○(職員の)「早く話しなさいよ！」の言葉には当方がおどろく。
3696					○言葉使いがきつい。私たち(介護相談員)がいないと、もっときつい言い方をされると利用者さんから聞いた。
3697					○スピーチロック(きつい言葉で話す)。
3698					○命令的、威圧的な言葉かけがあった。
3699					○職員の言葉は常に威圧があり、利用者は萎縮している。
3700					○先輩職員が後輩職員に指導したり、指示したりする口調や態度が、非常に威圧的で言葉使いが荒い。
3701					○暴言。「ダメ」「いつもできない」等々。
3702					○「あんたはうるさいんだから」と暴言を吐いた。
3703	○職員の指導がなされてないのか。冗談とはいえ、暴言・言動に入所者が困惑する姿を何度か目撃した。				
3704	○「この人はいつも自慢ばかりで…」と、入居者本人や他の方の前で罵声を上げている。				
3705	GH	全般	不適切な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○利用者と一緒に整理中、大声で利用者を怒鳴っていた。
3706					○動作が遅いと「はやくして！」と大きな声で怒鳴るように言う。
3707					○「わかっているから何度も呼ばないで」と怒る。自室に戻ると「目が届かないからフロアにいて」と呼び戻される。
3708					○大声で利用者に対して指図、指示するので恐怖感を抱く。
3709					○利用者の言動に対して頭から叱りつける職員がいて、叱られている利用者は「あの人こわい！あの人こわい！」と、叱りつける職員を指さして教えてくれた。利用者の言動に対する思いを汲みとらず、職員本位の叱り方が目についた。数か月後、叱りつけていた職員は退職していなかった。
3710	GH	全般	不適切な口調・言葉遣い	ぞんざい投げやりな言葉	○無造作、不愉快な、粗雑な言葉掛けをする。
3711					○言葉の暴力。9人の入所者のうち特定のひとりだけに語気荒く(強く)、早く飲んで！早く歩いて！などだれが聞いても不快を感じる命令口調で対応する職員。
3712	GH	全般	不適切な口調・言葉遣い	見下した言葉遣い・上から目線	○上からの目線で急がす。
3713					○職員の上から目線での乱暴な命令口調の声かけ。
3714					○上から目線の命令口調の職員による言葉の虐待。
3715					○ことば遣いで「運動のため、廊下を歩かせたよ。」といった、上から目線の言い方をしていた。
3716					○「こっちに来んね！」と命令口調で言っている。
3717					○職員の利用者に対する口調が命令的であり、傲慢であり、利用者がとまどっている。職員への指導が必要である。
3718					○職員が利用者を軽んじているような口調。フレンドリーというよりは、バカにしているように感じた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3719	GH	全般	不適切な口調・言葉遣い	見下した言葉遣い・上から目線	○職員のからかひの言葉に入居者が反応した。「○○どん」と呼んだり、「おしっこ、たれっかい?」。
3720					○利用者本人を前に、職員同志で「レベルが落ちた」「へえ一名前が生年月日が言えるんだ」と侮辱する。
3721					○本人達が怒る事はありませんが、子供扱いな言葉使いで接している。
3722					○本人の好きな曲のメロディーを「テンテン」と言いながらテーブルをたたき拍子をとっていると、職員が「手はお膝」と言って禁止し、静かにさせていた。
3723					○誕生会時に、保育園児がするような幼稚な帽子をかぶるように強要された。利用者様が「大人なのにこんな恥ずかしい」とおっしゃっていました。お名前を「○○ちゃん」や「あだ名」でお呼びすることも、良いのかいけなひのか? 難しい問題と感じました。
3724	GH	全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○幼児言葉で対応している
3725					○利用者の呼び方「○○ちゃん」
3726					○「ちゃんづけ」で利用者と呼んでいる。
3727					○子どものように扱う(名前のちゃん付け)。
3728					○入居者本人を呼ぶとき、下の名前を呼びすて。馬鹿にした言葉づかいをする。「あんたは行くところがないんだよ」「わがまま言うんじゃないわよ」。
3729					○利用者様を呼ばれる時、名前ではなく、「あなたが」と言われていた。
3730					○友達関係のような「ため口」で対応。
3731					○ホームのスタッフ全員が入居者への言葉使い、いわゆるタメグチで接していた。
3732					○何か頼むとこわい人がいる。「さっきも言ったでしょ」「またなの??」。
3733					○職員同士の会話で、利用者の言動を批判。
3734					○利用者が「他の利用者に余計な事をいわないように」など職員にたしなまれる。
3735					○利用者、数名がリビングに集まっている時、強い口調で利用者全員に意見をずる。
3736					○運動に参加しない利用者さんに、無理に手足を動かすようにきつたしなめている。
3737					○こちらの問いに、職員が強い口調で否定的な言葉が飛んで来る。狭い空間で話しができない。
3738					○歌声が「あなただけ大きい声で変」と言う。
3739					○台所をウロウロする利用者「あっち行って」。
3740					○部屋にかざるお花を作っている時、認知症の利用者さんが手を出そうとすると「ダメ」ときつく言い、利用者さんはビクッと手を引っこめた。(同じ職員の方)
3741					○身体の小さい利用者が職員に「あんた、ちっちゃいね」と言われるとつらいようだ。自分が小さいことは気付いている。
3742					○じっとしてられずすぐに床やソファに横たわる利用者に対し「ここは寝るところじゃない。寝るなら部屋へ行かれ」と何度も言う。
3743					○新しい入居者(認知症)1~2か月過ぎ、相談員に「家に帰りたい」と同じ事を言われると、事業主の方が「あんたはもう家に帰られん」ときつい顔で言われる。
3744	○落ち着かない利用者への言葉かけで、「入院すれば、息子にも会えない」「入院すれば動けないように拘束される」など、他の方法はなかったのか、聞いていて少し考えてしまった。				
3745	○やさしい声かけがあれば良いとも感じます。				
3746	GH	全般	言葉かけしない・少ない		○会話が少ない。
3747					○声かけが少ない。
3748					○言葉かけが少ない。
3749					○職員のことばかけが少ない。
3750					○まったく声かけせず利用者への介護をする。(若い職員)
3751	○入居者様に対して目くばり心くばり等なく、スタッフの声かけや笑顔もあまりみられない。				
3752	GH	全般	不適切な態度・対応		○明らかに面倒そうに振る舞う。
3753					○利用者の軽い要望に対し職員が嫌々ながらの対応をしている。
3754					○利用者に対して「～さま」と名前にさまをつけているわりには、内容に温かみを感じられない。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3755	GH	全般	不適切な態度・対応	(通所?)	○職員が「この人はこうだ！」と決めつける。
3756					○利用者が希望したことの意図を正確に理解しないで押し付ける。
3757					○「～しないと健康上良くないから、しないとダメです！」と決めつけて強要する。
3758					○自立を促す目的で、本人が嫌がるにも関わらず、しつこく行動を強いる。
3759					○利用者の「手が痛い」のことはきちんと聞く様子がなかった。
3760					○利用者の希望に「文句ばかり言うくせに。」と言う職員。
3761					○「乾いてるのに、これ以上乾かすと、ヤケドするヨ」と脅す。
3762					○利用者が思い通りの行動をしないので、「人を甘くみて！」と言い放ち、部屋を出ていく。
3763					○認知の方に対する言動等。「ちょっとちょっと！何やんの！」と机をトントン叩いたり、手をはねのけて職員の話聞かせようとする。
3764					○(車いす・イス)足を組んでいる人に、足を注意する意味で強くはないが叩く。
3765					○通所の利用者が持参のカバンの確認を繰り返すので「何度言ったら解るの。そんなに心配なら～」と言って目の前のテーブルに「ドン」と置く。
3766					○利用者が共用スペースの居間を通ろうとしたら、職員が自分の足を高く上げて遮った。
3767					○入浴やトイレ誘導において、厳しい言葉で催促し本人を怯えさせる。注意して改善した。
3768					○職員同志が本人の前でそれについてボヤク。
3769					○入所者さんの短所を、職員が指摘をし、みんなの前で言う。
3770					○入居者が痩せていることを、自分と比較して何度も強調した。
3771					○記録帳に書く時、「誰々さん大少々、小何回」と大きな声で言いながら記入していた。
3772					○体操の時間に指の出し間違いがあると、「間違っ人がいますね」と指摘していた。
3773					○具合が悪くて寝ている入居者の部屋へからかいながら入っていった。
3774					○からかわれている事を理解できない利用者に対し、商品についているバーコードシールを利用者のおでこに貼っている職員がいた。(他の職員がたしなめていた)
3775					○わざと下ネタの話をする。呼びかけても無視する。幼児言葉で対応する。冷たい言葉遣い。
3776					○本人の前で「この人は何をいっても理解できない人だから」と説明を繰り返す。
3777					○利用者の前で、「この人達はボケて何を解らない人達だったら」と経営者がいう。
3778					○軽い認知症の入所者さんの横で、「この人認知症なんで、何もわからないんですよ」などと、その方の尊厳を踏みにじるような発言を、職員が大きな声で聞こえるように話していた。それを聞いていた入居者さんは悲しそう顔をされていた。
3779					○「夜間に呼んでも来てくれない」と入所者様が言われるので、スタッフの方にお聞きすると「ちゃんと行っている」「あの人は何でも忘れてしまうから」と言われた。
3780					○「ごはん食べていない…」という認知症の人に、大きなおにぎりを渡し、「いやになるまで食べて…」という。
3781					○利用者が「寒い」と訴えると、「こんなくそ暑いのに～。外に行ってみなあ～」と、大声で叫ぶ。
3782					○私が「食事はおいしいですか」と利用者質問すると、「おいしいよ」と返事をしたのを、そばにいた職員が聞いていて、利用者に対して「うそつき！」と強い口調で言って通りすぎた。この利用者は食事の時には「まずいまずい」と言っているようだった。
3783					○2階(男性住居)から、1階(女性住居)の特定女性のところへ行ってしまう男性を指して、「色ぼけなのよ」と言い、1階へ行ってしまった男性を追いながら、「またあ～、どこ行ったあ～」と、大声で言い放って後を追う。
3784					○「〇〇さんは最後まで歩けないでしょう？すぐに車いすというでしょう？歩けない人は散歩に連れて行けないよ」と言っていた。
3785					○トイレの前まで行った利用者には、「手押し車を使わなかった」と注意、わざわざ後戻りをさせ、手押し車を使うように指示、その上、「運動になるから、遠い方のトイレを使って下さい」と高圧的な態度。その間利用者の言い分は一切聞かない。
3786					○利用者の言動を見て大笑いしている。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
3787	GH	全般	不適切な態度・対応		○利用者が間違っ言葉を使ったとき、その言葉を他の職員に復唱して「○○だって」と嘲笑した。				
3788					○笑いながら入居者の身体に被さるような仕草をした。				
3789					○利用者と自分(職員)をそれぞれ指差し、どちらも頭が「パー」というゼスチュアをしていた。				
3790					○「帰りたい」と言っている利用者に、「帰れん」「ダメ」と頭ごなしで怒っている。				
3791					○「きちんとしないと、息子さんに言うよ」「息子さんが、来てくれなくなるよ」などと言いながら、傷口の手当てをしていた。				
3792					○重度の認知症の人が大声で歌うと、他の入居者が「うるさい、だまれ！」と大声で怒りつけていた。職員は歌っていた人に、「赤ちゃんが寝ているから」と注意をしたが、もう一人の人には対応をしていなかった。				
3793					○スタッフに笑顔がない、声かけがない。私たちに対しても知らん顔だが、皆さんに対しても素通りが目立った。				
3794					○入居者の間かけの言葉に、スタッフは背を向けて歩きながら返事。				
3795					○「カーテンを閉めてほしい」と職員に頼むと、その職員(女)は「もう仕事が終了して帰る時間だから出来ない」と冷たく言った。他の職員に伝える事もしなかった。				
3796					○AM5時頃、トイレで転倒し、救急搬送された時の様子を私たちに話してくれた。その時、職員さんが「そんなコソコソ言わなくてもはっきり言うたらエエヤロ」ときつい言葉で注意? 叱る。利用者さんくしゅんとして下を向く。				
3797					○入居されて、約1週間位の男性、顔と腕にアザあり。職員は、「家族での虐待があった」との事。夜間は眠らず大きな声を出したり、職員の言うことを聞かない。フリー歩行、または車いすでの移動の入居者様、相談員との会話は出来る入居者様、虐待の現場は見た事はないですが、相談員がいる時も、他の入居者様の見守り少なく、よく職員(2~3人)がプライベートな話をしている姿が見られました。入居者様3人位には、気を使っている姿が見られますが、認知の進んでいる入居者様には、見守りが少なく、全体的に暗く、入居者様の笑顔少なく、ポーとしている入居者様が多く見られました。				
3798					○職員のスピーチロック、接遇が一番気になります、サービス業であるのに。				
3799					GH	全般	ちょっと待つて		○「ちょっと待つてね」。
3800									○ちょっと待つててや。
3801									○ちょっと待つてね! すわとって! 今行つたでしょ!
3802									○利用者が呼んでも「一寸待つててね…」。
3803									○「待つてね」をくり返している。
3804	○「今忙しいからちつと待つてね」と言って、すぐに対応してあげない。								
3805	○「ちょっと待つてね」と、依頼事項に対してすぐ対応ができないことがあった。								
3806	○「ちょっと待つてね」と放置する。								
3807	○「ちょっと待つてね」と放置する。								
3808	○「ちょっと待つてね」と放置する。								
3809	○「ちょっと待つてね」と言って放置する。								
3810	○「ちょっと待つてね」と放置する。長びかせる。								
3811	○「待つてね」と放置することは、数回見られる。								
3812	○活動中の1時間~2時間ありますが、「ちょっと待つてね」のまま、放置介助無しは度々でした。								
3813	○大柄な男性入所者さんの対応時、呼ばれても「もうちょっと待つて」と男性職員が来るまで放置していた。								
3814	○放置はないが、「ちょっと待つてね」は良く聞かれます。								
3815	○「ちょっと待つてね」よく見かけます。人員の問題?								
3816	○「待つて」「後で」と言いながら、なかなか介助などせず、車いすに座らせている。								
3817	○「ちょっと待つてね」という言葉はよく耳にする言葉ですが、だいたい事が終わると利用者に来てくれているように思う。ただ要求に対し、すぐ対応してもらえない事が多々あるようです。								
3818	○利用者さんが職員さんと呼んでも、「ちょっと待つてください」と言いながら、しばらく経ってから対応していることは、時々見かけることがあります。認知症の方が、何度も職員を呼ぶ利用者さんは、職員さんにとって「また呼んでいる」と考えてしまうため、大事な用事がある時も分らず対応が後回しになってしまう。								

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3819	GH	全般	無視		○聴えないふりをしている。
3820					○職員を呼んでいるのに返事もしない。
3821					○職員を呼んでも聞こえない振り、無視される。
3822					○入居者様がスタッフに合図を出しているのに、見て見ぬふりをしたり聞こえていても返事もしない。
3823					○利用者の言う事に対応しない「無視する」。
3824					○職員が利用者さんの話を聞こうとせず無視する態度。
3825					○利用者が同じ要求を何度もするので、時には無視する
3826					○聞こえているはずなのに無反応、無関心をよそおい動きまわる。
3827					○頻回の訴えを無視して、相手にしない(知らない振り、聞こえない振り、気付かない振り)。
3828					○用事等を頼んでも、無視や聞こえないふりをする。
3829					○利用者の呼掛けを無視する職員同士で立話しをしている。
3830	○一人の入居者に対して、明らかに無視したり言葉かけがきつくなされている。職員全員が。				
3831	○職員がキッチンに立っていました。利用者「どうもね」。職員背を向けて「はい」。利用者また「どうもね」。職員背を向けて「はい」。利用者3度目の「どうもね」。職員前を向き「何、どうしたの」。利用者「あんたがこっち向いて言わないから」と言って立ち去り。職員Aと職員Bの会話。「どうしたの」と職員B。職員Aが「私が無視していたから何回も言って」と話していました。				
3832	GH	全般	対応しない		○話かけているのに返事をしない。
3833					○「はい、はい」と返事はするが行動はしない。「いつものことなので、少し時間をあけてます」。
3834					○自室が分からなくなっている利用者、「行こうね」と返答したものの、なかなか連れて行かない
3835					○10時のお茶のあと、「部屋へ帰って少し休みたい」と何度も訴えたが、「すぐお昼だから」と言って取り合わなかった。
3836					○「それさっきも言ったでしょ。」と、悪気はないようだが、利用者に冷たく言ったり、「昼食も食べたでしょ」と冷たくあしらう職員。
3837					○入所の女性が職員に何かを聞いても、適切な返事をせずに答えなかったので悲しそうだった。
3838	GH	全般	放置		○「今行くからね」と放置する。
3839					○「すぐ来るから」と言われ放置された。
3840					○「自分の部屋に行って休みたい」と訴えても放置。
3841	GH	全般	利用者1人だけにする		○壁に一人だけの机を向けて座らせている。
3842					○みなさんでテレビを見てみえたが、一人の方のみ違う方向におかれている。
3843					○一人テーブルでダイルームの隅に隔離されている。みんなから離れて会話もない。食事もひとりテーブルで。
3844					○「他の利用者にご自分の飲み物をすすめるから」と言い、ひとり離れた所に座らせられていた。
3845					○精神疾患があり状態の安定しない入居者を、皆のテーブルから離して、一人だけ別テーブルにして、あまりほかの人との接触がないようにしている。
3846					○(衛生的にトイレ利用、ポータブルトイレ利用ができないから) 食事も個室へ運ばれて、1人で食べられている様子?
3847	GH	全般	ナースコール対応		○ナースコールに対応しない。
3848					○ナースコールに対応しない
3849					○ナースコールが鳴っても放置。
3850					○コールのランプがついているが誰もこない。
3851					○ナースコールで呼ばれても「きっと何も無いから」と行かない。
3852					○頻回にコールを鳴す人は、コールは手の届かない所に置いてあった。
3853					○コールをすると「ちょっと待ってね」と言いなかなか対応してくれない。歩くことができないので困っている。
3854					GH
3855	○動きまわると、すぐにベッドに誘導する。				
3856	○敷物のない床に、座らせて、動きを制限。				

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)			
3857	GH	全般	行動制限		○一人だけ机(学校で使うサイズのもの)に座らせ、机の左右を紐で囲って動けないようにしていた。			
3858				○自分で立位できない利用者で帰宅願望の強い方、不穏状態で「帰らせて！」を連発するも無視。立ち上がれないようにソファで臥床させていた。				
3859				○利用者の行動、「風邪をひいているから、貴女はずーっとそこにいなさい」と長時間同じ場所に座らせる。				
3860				○本人用手押し車を遠い所において自由に立ち上りにくい。				
3861				○利用者部屋の外からチェーンのようなもので鍵がしてあったため理由を聞いた、「他の利用者が勝手に部屋へ入るのを防止するため」との回答であった。しかし中に利用者を閉じ込められる状況であると考えたと連鎖可能性ありと考える。				
3862				○「あっ、ダメダメ、座ってて」。				
3863				○「だめ」「やめて」など、入所者さんに大きな声で注意する職員さんがいる。				
3864				○勝手に歩いてもし転んだら、家族の人に私達が怒られるんやから、座っていて。				
3865				○「ここでじっとしててね?とிட்டたでしょ?」と強い語調で言う。				
3866				○「○○さん、ここに居て」と強い口調で指示し、利用者の動きを制止する。				
3867				○立ち歩く入所者さんに「座っついて」と手をひっぱるようにして座らせる。				
3868				○立って移動しようとする、利用者の両肩を押さえ、危ないから座っててねと無理に座らせる行為を何度か見た。				
3869				○椅子から立ち上がって動こうとする利用者、「ここに座っていて」と何度も注意して動きを止めようとしていた。				
3870				○利用者さんがイスより立ち上がられると、「黙って、そこに座っておって」とか、他の利用者さんに声を掛けられると、「声、掛けずに黙って」とか言われていました。				
3871				○席を立ったり、他の入居者の椅子に座ろうとする人を制止したり、そこに座る人が怒るから戻ろうと促すことを繰り返している場面があった。				
3872				○徘徊する利用者さん。隙あれば外に出ようとする。スタッフは、2人がかりでフロアにある椅子に強引に座らせ、席を立たないよう指示。このくり返し。スタッフの声が、どんどん大きく命令的となった。				
3873				○マスクを外された方に、「マスクははめとって、ここに座っついて」と、他の所に行かないように、座る場所を職員の近くにされていました。				
3874				○トイレに行こうと立ち上がった利用者に対して、「勝手に立ち上がらないで！何しているの!？」と強い口調で注意し、利用者が恐がっていた。				
3875				○少し動くと「すわって」と大声で言われる。トイレに動かれると…「今いったよ！自分で行って?」。利用者さん、「いつも世話になっているから…」と何事にも我慢をされていられる様子(顔をゆがめる)。				
3876				○自分でベッドから車いすへ移乗し、昼食時のエプロンも自分でつけ、その紐がベッド柵に引っかかり、「大丈夫ですか?」と尋ねた。その声で職員がとんで来て、「自分でしたらダメでしょ」と叱る。				
3877				○職員の方が、高齢者の女性の方が椅子から立ち上がると、「座っていなさい」と何度も注意をしていました。確かに足も悪く、認知症もあり、歩くと転んでケガをするかもしれませんが、普通の人でも長い時間椅子に座っているのは大変だと思います。なんとなく言葉による威圧的な態度のように見受けられました。				
3878				○骨折の退院後、医師の診断は「歩ける」ということだったが、「転ぶから」と、歩かせなかった。				
3879				○玄関や各フロアの鍵をチャイムに変え、戸を重くしている。				
3880				○機能しない補聴器を装着している(させている)難聴者に対して筆談を禁止する				
3881				○難聴の利用者とのコミュニケーションの取り方、筆談に対して制限をする。その点を追求すると、その後訪問時に利用者の姿が見えなくなった。このままの状態は利用者にとってよくないと訴え、話し合いの結果、筆談をしても良いという事になった。そしてやっと本人と面談出来、聞こえない事を確認してから本人の同意を得て筆談をし本人は喜ばれたが、後で、もっと職員に対して気使いをして欲しいとクレームがあった。				
3882				GH	全般	スタッフいないゆい		○職員がフロアにいないで、利用者のみのことがある。
3883							○フロアに職員が一人もいない時間がある	
3884							○職員の数が少くフロア内、室内への見守りが足りない。	
3885	○ロビーに誰も職員がいない状況が見うけられた。							
3886	○食事介助以外は利用者語りかける職員の姿が見えない。							

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3887	GH		全般	スタッフがいぬい		○トイレの介助、お風呂、職員内の交代の申し送りなどで誰も職員がいなくなってしまう。相談員が見守りになってしまう。
3888						○相談活動中、フロア内に相談員と利用者だけになり、職員がいなくなる。その場を離れてしまい、介護相談員を見守り要員とされてしまう。「(介護相談員に対して)もう少しいらっしゃいますか?」と、他の方のケアに行ってしまう。
3889						○その日だけか、スタッフの病気で手が不足していた。フロアに何人かの利用者がいたが、言葉かけなし。スタッフ補充したが不慣れの人材だった。
3890	GH		トイレ	不適切な言葉かけ		○大きい声でトイレ誘導などしている。
3891						○排泄の失敗を、大きな声でなじっていた。
3892						○トイレ介助の時、声かけの方法。他の方も聞こえる大声。
3893						○高齢のため尿を漏らし、職員が悪い言葉で罵っていた。
3894						○トイレ介助の時、「早くズボン下げて」とか「もう」とか大きな声で言っていた。
3895						○トイレ介助の時、「ちゃんと出来るでしょ!」と叱咤と感じるような発言。
3896						○トイレ介助時に利用さんに「まだ?」と言って催促をしていた。
3897						○トイレを急がせる。「はいシャッシャとして、シャッシャとするのが好きなんだから」と声かけた。
3898						○利用者全員(9人)に大声で、「みんな、トイレは?おしっこは?」と聞く職員がいる。中には恥ずかしそうにしている利用者もいる。
3899						○皆に聞こえるように、「トイレに行きましょう」「おむつが汚れているみたいです」。
3900						○じいさん、何回トイレに行くのさ。
3901	○トイレが頻回な利用者「脳トレの計算問題ができるまで駄目」と叱りつける。					
3902	GH		トイレ	言葉かけないぬい		○ソファから車いすに移乗させトイレに連れていく時、「どっこいしょ」と自分への声かけはあったが、入所者さんへの言葉かけはなく、黙々と淡々とされていた。
3903	GH		トイレ	不適切な態度・対応		○排せつの誘導に利用者より「怒らなくてもいい」と反発。
3904						○女性の方がトイレに入っている時、次の方(車いすの男の方)を待たせ、ドアの前で中の様子をうかがう。
3905						○利用者の前で、利用者の排せつに関する話題を笑いながら職員が話すのを見た。職員に悪気もなく、利用者も気づいていなかったが、無意識の会話が利用者を傷つけてしまうのではないかと心配。
3906	GH		トイレ	さっき行った		○「トイレは今行ったばかりだからダメ」と。
3907						○「トイレに行きたい」と伝えたら、「さっき行ったでしょう」と言われる。
3908						○「トイレに行きたい」と言ったが、「今、行ったばかりでしょ」と言っていた。
3909						○頻尿の利用者に対し、「さっき行ったばかりでしょう」と強い口調で言われる。
3910						○利用者がトイレに行きたい旨の言動をとった時、職員が強い口調で「さっき行ったでしょう」と言っていた。
3911						○トイレの誘導を依頼され、「さっきも行きました」「ちょっと待ってが出来ないから」と冷たい言葉でした。
3912						○トイレを訴えても「さっき行って来たでしょ」と断られる。
3913						○排尿を訴える利用者、「さっき行ったばかりだ。時間になったら声をかける」と言っていた。
3914						○「今さっきトイレは行ったばかりよ?」と放置。
3915						○車いすで、一人で立つ事がほとんど出来ない利用者が、トイレに行きたがっていたが、「さっき行ったばかりでしょう」と対応しなかった。
3916						○トイレが頻回な利用者に対し「さっき行ったでしょ」と返答したり、無視する。
3917						○入所者さんが「トイレに行きたい。」と言うと、「行ったばかりでしょ!」と怒り、間をおいてまた同じ事を言うが無視する。
3918						○「トイレに行きたい」との呼び声に、「さっき行ったばかりだから、もう少し後で」と、離れた所から大きな声で返事をし、介助がされないため数回のくり返しだった。
3919						○利用者の声かけに返事がなく、しばらく自分の仕事をする。その後「さっき行ったばかりです」と本人に伝え、トイレ移動介助する。
3920						○トイレに行きたい利用者、威圧的な言い方で「さっき行ったでしょう」と言い、連れて行かない。話しかける利用者に対して無視する。職員同士の話になり、利用者の呼びかけに無反応であった。
3921	○トイレへの要望に「さっき行ったないけ」、本人の納得感がない。					

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3922	GH		トイレ	ちょっと待つ		○トイレの要望あるも「ちょっと待つてネ」。「この利用者さんは常に言っているので何回かで対応している」(職員)。
3923	GH		トイレ	待たせる		○トイレ介助を依頼するも長時間待たされた。
3924						○トイレ終了を伝えても聞こえないふり。トイレに迎えに来てくれない。
3925	GH		トイレ	対応しない・放置		○排せつ介助の拒否。
3926						○トイレへの対応が極めて遅い。
3927						○夜間トイレ呼んでも来てくれない。
3928						○夜間のトイレ介助を頼んでもすぐ来てくれない。
3929						○トイレに連れて行って欲しいが、忙しくすぐに対応出来てない時がたまにあった。
3930						○「トイレに行きたい」と何度も言っていたが、「残尿感がある方なので」と対応はしなかった。
3931						○利用者が「トイレに行きたい」と訴えているので、「今忙しいから」とか「他の人がトイレ使用中だから」とか理由をつけて、すぐに対応してあげない事例を見たことがある。
3932						○利用者の方が「トイレに行きたい」と訴えているのに、「今他の人が使用中だから」と言ってすぐに対応してあげない。その後も2~3回訴えているのに、「今忙しいから」とか理由をつけて、結局トイレに行けるまでに30分以上かかっている。
3933						○「トイレに行きたい」と訴えた利用者には、「あの人はしょっちゅうなの」と対応せず、しばらく放置した。
3934						○立ちあがり、「トイレ」と訴えられる利用者がいて、スタッフに声かけすると、「いつもなんです」と言われ対応されない
3935						○トイレを何度も言うので無視し、「この人はいつもこうだ。行ってもすぐまたトイレに行くと言う」と言って、何もしなかった。
3936						○使用中のトイレに入ろうとした入所者に、職員がキッチンから「入っちゃ駄目」と怒鳴った。職員は、「人がトイレに行くときすぐに行くんだから」「そこに座っていて」と言い対応しない。
3937						○大便の粗相をされた利用者が、ソファに塗り付けていた。職員に伝言したら、「この人はいつもこうなの!」とのこと。いつもこうならば、定期的なトイレ誘導が必要ではないかと思う。
3938						○トイレ誘導の時「あんたは後」と言ったり、「はいはい」と返事だけで対応しない。
3939						○「トイレに行きたい」と訴える利用者には、「ちょっと待つてね」と言い、すぐに対応しない。しばらくして、「お待たせしました」と声をかけ、介助していた。
3940						○便秘で座薬を入れている利用者で、トイレの訴えが続くと、「5分待つて下さい」と何度も言われるが、5分経ってもスタッフは声かけ行わず、再度訴えが続くと言葉使いも荒くなる。利用者は興奮され、大声を出し、車いすを自走し、他の利用者も巻き込んでします。
3941						○便臭があったが、「レク中なので」とすぐには対応しなかった。
3942						○尿漏れでズボンが濡れたまま放置。相談員に言われてからスタッフは対応する。
3943						○男性入所者さんのズボン前がパンパンにふくれているのを見て、女性職員2人が明るく笑い合いながら、「○○さんパンパン」と軽いタッチで叩いて通り過ぎ、そのまま私達の滞在中トイレ介助無しでした。
3944						○女性入所者さん。ズボンの中に入れていた手を出したので見ると、大便が手に付いていた。職員に伝えたが、「後でします」としばらく放置されていた。
3945						○立ち上がりの出来ない利用者をトイレ誘導し20分以上放置
3946						○トイレに連れて行って座らせておく。長い時は20分ぐらい。「これぐらい時間をかけないと、便は出ない」と言う。
3947						○尿意を訴えるので、若いスタッフが車いすでトイレに連れて行こうとしたら、ベテランスタッフが来て止めた。「家族に無断で動かして、何かあっては、困る」「こわいこわい」。
3948						○施設行事の途中、男性利用者がトイレに行きたい素振りをされたが、すぐ対応せず、漏れてしまってからトイレに誘導。その後、着替えもせずにそのまま行事に参加されていた。
3949						○トイレから出て来た男性利用者のズボンの前が大分濡れていたが、介助をした職員はそのまま放置。指摘をすると言いつつ、すぐに対処しない。その後別の職員が対応。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
3950	GH		トイレ	対応しない・放置		○ズボンまで尿が沁みているのが明らかなのに、人手が足りなくて、「部屋で横になって」と、ちょうど昼食の用意をしていたスタッフが言って部屋に戻した。
3951						○トイレのドアの使用で、表示が小さすぎて見えにくい。利用者様が苦勞して近くまで行かれ、ドア近くでずっと待ってみえたが、スタッフは知らん顔で対応してなかった。
3952	GH		トイレ	無視		○トイレを訴える利用者を見無視する。
3953						○トイレの意志を伝えても無視していく。
3954						○トイレを頻回に訴える利用者を見無視する。
3955						○トイレを言っても(介護者が)知らん顔をしている。
3956						○「トイレに行きたい」と言っても無視、聞こえないふりをする。
3957						○トイレに行く事も希望する方を無視して、いつものことだからといっては、何の言葉もかけない。
3958	GH		トイレ	阻止する		○部屋の中は歩いて行動できている人が、すぐ前にあるトイレに行く時「絶対歩いてトイレに行ったらダメ」と言われる(常時)(移動は全て車いす)。
3959						○「トイレに行きたい」という利用者に大きな声で、みんなの前でどなりつけていた(何度も…15分おきくらい)。また、呼んでも知らんふり。聞こえないふりをしていた。動きたがる人に「そこにいて!」と、動かないように大声で怒鳴りつける。
3960	GH		トイレ	我慢する・させる		○トイレに行きたいが、「職員が手薄でなかなか頼めない」という。
3961						○尿意を頻りに訴える利用者に対し、ぬり絵をさせたり、トランプに参加させたりして、気を紛らすようにしていたが、強く申し出たため、トイレに連れていき「しっかき出して!!」と、少し強い口調で話していた。
3962						○102才の女性の入所者の方。しっかり話されるが、いつもベッドに寝ている。訪問すると、「おしっこが出そうだけど、我慢してる」と訴えられた。職員の方に伝えると「おしめにしてもらっているのでは」と対応してくれなかった。本人に、「おしめの中にしてもだいじょうぶですよ。我慢すると体に悪いので、そこにしてくださいね」と伝えた。少しベッドに起こしてあげる、声かけなどをしてあげると、安心してできたのではないだろうか。
3963	GH		トイレ	ナースコール対応		○夜間排せつのベルを押すと「何度も押さないで」と職員に言われた。
3964	GH		トイレ	トイレの時間が決まっている		○トイレに時間的に利用者を連れていく。
3965						○時間が来たら、嫌がってもトイレに連れて行く。
3966						○トイレ介助は、時間で決めている事を優先し、入所者の状況に応じた対応がされていませんでした。
3967						○「トイレに行きたい」と訴えた人に「順番だから…待ってて」スタッフ。
3968						○「トイレに行きたい」と訴えると、「まだ決められた時間には早いでしょ、我慢しなさい」。
3969						○トイレの願望がある入居者の方に、「次は何時です」ということを示して、すぐにトイレに連れて行かない。
3970						○利用者が排せつを伝えても、「もうすぐトイレの時間(おむつ交換)だから」と聞き流していた。
3971						○施設では、トイレは約2時間の間隔で誘導しているが、頻りにトイレに行きたがる人への対応にもっと工夫がほしい。
3972						○「トイレに行きたい」と何度も訴えられる入居者に対し、「ハイハイ」と返事だけか無視。→施設に質問。「訴えられるだけで実際は出ないし、時間をみて案内している」との回答。
3973						GH
3974	○排尿介助の時トイレが開け放し。					
3975	○トイレ介助時のドアを閉めない。					
3976	○トイレ介助時のドアを閉めない。 (常時皆さんがいるフロアに面して、すぐトイレのドアがある。配置にも問題があるかもしれない)					
3977	○トイレ介助時のドアを閉めない。					
3978	○トイレ介助時のドアを閉めない。					
3979	○トイレ介助の時、ドアを閉めない。					
3980	○トイレ介助の時、ドアを閉めない。					
3981	○トイレ介助の時、ドアを閉めない。					
3982	○トイレ介助の時、ドアを閉めない。					
3983	○トイレ介助の時、ドアを閉めない。					

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)					
3984	GH		トイレ	ドアを開けたまま		○トイレ介助の時、ドアを閉めない。					
3985						○トイレ介助の時、ドアを閉めない。					
3986						○トイレ介助の時、ドアを閉めない。					
3987						○トイレ介助の時、ドアを閉めない。(長い時間がかかる人の場合)					
3988						○ドアを閉めないで、トイレ介助していた。					
3989						○トイレ介助時にドアが開いていた時がありました。					
3990						○トイレの時、男性職員さんがドアを閉めていないのを見たことがある。					
3991						○戸を開けたままトイレ介助。男性職員が、車いすの女性のトイレ介助を戸を開けたままで行っていた。また、「早よせんかな」と上から目線で言っていた。					
3992						○トイレが狭いのか、いつもドアを閉めないで介助している？					
3993						○トイレ介助時、ドアを閉めないのはスペースの問題もあると思います。					
3994						○トイレに長く座ったまま、トイレのドアを閉めない。					
3995						○トイレが半開で、滑りそうになって用を足していた。					
3996						○トイレの介助について、ドアを半開きにして職員同志が話している。					
3997						○トイレ介助の時、介護士が1人だったのでリビングの数人の見守りとトイレ介助をしていた。間仕切りのカーテンを少し開けて両方を見守っていた。訪問中の自分に便座に座っている入所者の姿が見えていた。					
3998						○居室のポータブルトイレで介助時、職員がいったんその場を離れる際、ドアが開放してあった。					
3999						○トイレ介助の時、ドアを閉めず、他の利用者に見えてしまった。					
4000						○トイレ介助の時、ドアを閉めないで、ロビーでくつろいでいると利用者に丸見えだった。					
4001						○部屋のドアが開いたまま、食堂から女性の方がトイレに座っているのがよく見えました。					
4002						○いつもは仕切りで見えないのですが、ある時ふと目をやるとトイレに座っている男性入所者の姿が見えました。トイレの戸を閉め忘れていたのだと思います。					
4003						○手洗のドアが開けてあり、リビングにいる人から見える。施設にすぐ申し入れをした。					
4004						○ベッドの上で、臥した状態時でのオムツ交換している時、部屋のドアを開放したまま、他の入時者、訪問者から丸見えの状態だった。					
4005						○トイレ介助の時、ドアを閉めないで、見えるまた、部屋までニオイがして来た。(別の利用者の)					
4006						○施設1階のトイレにドアが無く、カーテンも取り付けられていない。当然通路から見える場所では無いが、利用者の尊厳を守る必要からも改善を申し入れました。(現在改善されていません)					
4007						○トイレのドアを開けたまま利用されていた時に眼があったが、利用者本人が「閉めて欲しくない」と言われていると、職員の方が説明された。本人が納得していても、私の方が気まずいので、「目隠しになる簾か暖簾があれば良いね」と話した。					
4008						GH		トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない等		○浴室とホールの仕切りがカーテンのため入浴者の出入り時中がみえてしまう。
4009						GH		トイレ	ポータブルトイレ		○室内にあるポータブルトイレに蓋が無く、尿の臭いが充満していた
4010						GH		トイレ	異性介助		○利用者さんのお話によると、男性職員が女性のトイレに対して、「さっさとせえや」とか言われたので女の職員がよいと言われていた。
4011						GH		トイレ	その他		○(中で具合が悪くなった時のため)トイレに鍵が無い。
4012											○トイレ介助の途中その場所を離れる。
4013											○一人でトイレに行けるからと見守りが無い
4014											○失神の持病のある方。「半自立」なので、夜のトイレに付き添わず転倒した。
4015											○歩行がおぼつかない利用者が、自力でトイレに移動する時、職員は離れた所にいた。転倒の恐れがあるのに危険だと思った。
4016											○「今人がいるからトイレ行っときましょう」と声かけし、「行かんでよか」と拒否されたが、そのままトイレに誘導された。
4017											○(トイレ)本人が「まだしたくない」と言っているのに、「今、行かないと、後で行けない」と職員は大声を出している。車いすの女性が一人でトイレの中で立つと、「ケガをする」としつこく利用者を責めている。
4018											○利用者がトイレ使用中にロックもせずに開けて、「あら！！誰々さんね！！」と言って謝りもせずドアを閉める。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4019	GH	トイレ	その他		○トイレ内で利用者を叱る声が出た。利用者の声が悲鳴に近い時がありましたが、もともとキンキンとした高音の方でしたので、普段でも時々声を発していたので、確証は得られなかった。
4020					○リビングにいた全員中の1人が失便したら、タンカーのようにして運んでいった。職員2人が無言のまま。1人が頭部を持ち、もう1人は両足を広げた足首を持ち、リビングから隣へ移動させていた。
4021					○排尿の頻回な利用者に回数ごとに時分を書かせていた。
4022					○頻回に尿意を訴える利用者の車いすに、何回トイレ誘導したかを正の字で記録し、訴えるたびに「もう〇回いったでしょ!」と威圧的という。
4023					○トイレ介助後もトイレ内に汚物をそのままにしている。
4024					○トイレ掃除の時に、はめていた手袋のまま利用者さんの体に触れる
4025					○入居者の手に便がついたのを、洗剤を付けたタオルで拭いたが、流したり、消毒液の使用はなかった。
4026	GH	おむつ	夜はおむつ		○尿意があるのにオシメをしていた。
4027					○車いすですぐトイレに行けないからおむつをあてる。
4028	GH	おむつ	夜はおむつ		○夜間オムツ着用?(本人よりききとるが確認はしていない)
4029	GH	おむつ	対応しない放置		○おしめ替えてくれるように頼んだが無視された。
4030					○職員を呼ぶ声に何の対応もしない。尋ねると、「トイレに行っただけなのに、何回も言うから」という理由により、返事もしない。
4031					○長時間オムツ交換がされていなく、外から見てもオムツが垂れ下がっているのがわかる。
4032					○ズボンに便汁がしみているのに、そのままオムツを替えないでいる。
4033					○夜間排せつを頼むと、「またか。まだ1時間もたっていないのに!」と言われた。おむつの中に尿・便が溜まっているのに、「時間ではないから」と放置されていた。
4034	GH	おむつ	おむつから尿		○「トイレに行きたい」という訴えに対して、「オムツをしているから少し待って」と。トイレ掃除を1か所してあったが。
4035					○「トイレに行きたい」と訴えている利用者に対して、「オムツしてるから」「いつも言ってるんです」と流して聞いている。
4036					○車いすの女性(自分では、どうにもできない女性)が排尿を大きい声で言われたが、「少し待ってね」と答えられた。後で職員さんから「おしめをしておられ、それによって対応している」とのこと。「この女性の口ぐせ」と言っておられた。
4037	GH	おむつ	おむつにして		○「トイレに行きたい」。今、つかえているからオムツにしていいよと言われる。
4038					○トイレ要望の多い利用者に対し、「オムツをしているからそこにして」と対応。
4039					○お腹がゴロゴロなって、何度も「トイレへ連れて行って」と訴えているのに、家族からも「ダメ」と言われている。「オシメへすればいい。後でとってあげるから」と言い、そのままにする。
4040	GH	おむつ	ドアを開けたまま		○個室の扉を開けたままでオムツ替え。
4041					○ドアを閉めないで、部屋でおむつ交換をする。
4042					○居室入口のドアを開けたまま、おむつ交換を行っていた。
4043					○一度のみだったが、ドアを開けたままオムツ交換をしていた。
4044					○オムツ交換時、部屋のドアが空いていたことが一度だけ目にしました。
4045					○部屋の戸を開けずにしてオムツ交換している。本人大声を出している。本人を前にし、「介護が大変だ」と話す。
4046					○居室でのオムツ交換時、カーテンを閉めず、ドアも開けたままの排泄介護。トイレ介助時、ドアを開けた状態で、便室にいる入居者の正面に終わるまで座りこむ職員。
4047	GH	おむつ	すぐ対応せず臭		○オムツ交換をこまめに行わないため、利用者から尿臭がする。また、座面が尿で濡れている。
4048	GH	おむつ	その他		○おむつの包みが部屋の隅に積んである。
4049					○職員が便利のように、廊下に記名ありのオムツが山のように積んであった。
4050					○オムツに「いっぱい出ちよるが」と大きな声で言う。
4051					○おむつを何枚もつけられている。
4052					○日中あるいは夜間排泄介助の回数を減らすために、リハビリパンツの中にパットオムツを数枚重ねてはかせる。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4053	GH		おむつ	その他		○夜、トイレ介助をお願いすると嫌な顔をする職員がいること報告を受けた時もありました。逆に必要以上のオムツを当てられている時もある。どこの施設にも当てはまるが、オムツをしているから大丈夫感があるようです。
4054						○大きな体格の入居者の方に介助できずにおむつにしている。
4055						○大きな体格の入居者の方に介助できずにおむつにしている。
4056						○汚れたオムツをそのまま職員が持ち歩いていた。
4057						○オシメ交換したあと、汚れたオシメを他の利用者から隠すことをせず、汚物入れまで持っていった。
4058						○寝ている入居者の掛け布団の上に広げたオムツを放置していた。
4059	GH		入浴	不適切な言葉かけ		○相談員と会話中、入浴の誘いにこられた職員が「ハイ、行くヨ！！」と突っ慳貪にいわれた。
4060						○入浴拒否の利用者さんに「あんたフロに入れなかったら、お金もらえんが」と、大声でいっていらした。
4061	GH		入浴	対応しない・放置		○「トイレに行きたい」といってもなかなかつれて行ってくれない。口癖のように言う入所者さんもおられるが、それ以外の場合もあると思われる。「おむつをしているからその中でして」とも言われている方もいて困惑していた。
4062						○入浴拒否の強い方に対して、「入浴拒否」を理由に入浴を何か月もさせず、表面的には困っていると職員。明確なケア方針がない。代替え措置もない。
4063						○本人の入浴拒否が続く場合何日も入浴させないのは？
4064	GH		入浴	待たせる		○入浴の順番を待っている(徘徊する)利用者を脱衣所で待たせていた。その間の見守りを介護相談員に依頼した。
4065						○交替で入浴させている間、他の利用者はテレビを見せっぱなしにしている。
4066	GH		入浴	移動	裸・対ル外で移動	○建屋の構造上、浴室と脱衣場が別々で廊下をへだたえているため、裸に近い形で移動する恐れ。
4067						○風呂上がりで、車いす利用者が体の前だけタオルを掛けてあるが、背中、おしりがそのままの状態で見られて居室に移動。
4068	GH		入浴	移動	不適切な移動	○入浴時、上ぐつを履き終えないのに連れていった。
4069	GH		入浴	ドアを開けたまま		○入浴の着がえが半分見えている状況で行う。
4070	GH		入浴	着脱		○入浴後、膝より下はズボンを着用されていたが、股間にオムツをテープを止めずに狭んだ状態で、車いすで連れて来られた。(上には掛けずに)
4071						○お風呂あがりにくつ下、上ばき履かされていずに、利用者本人は「寒い、寒い。」と言っていた。
4072	GH		入浴	流れ作業・簡素化される		○グループホームのスタッフ不足で、「利用者が1週間以上入浴ができなかった時期があった」と間接的に耳にした。
4073	GH		入浴	異性介助		○入浴の時、女性利用者が「男性の職員ではいや」と話しても、手が足りないためすぐに変えられない。
4074						○グループホームは、お風呂が家庭用と同じ位の設備です。男性の職員も多く、女性の利用者を男性職員が一人で入浴の介護にあたることも多いようです。入浴の際の人権への配慮はどのようにされているのかと気になります。
4075	GH		入浴	その他		○風呂が据え置き式で高く入れない、そのため、ほとんどの人がシャワーで済ませている。バリアフリーになっていない。
4076						○「お風呂に入りたい。」と利用者が言っても、「私達には無理。この方、身体が大きくて」と職員が言われ、シャワーのみの入浴になっていた。
4077						○入浴終了後、一人にされ転倒。
4078						○「入浴の順番が後の方が良い」と言っているにもかかわらず、無理に早くに連れて行って入浴させていた。
4079						○入浴時に職員が全くタッチしないため、ボディチェックもないために後で病気が発覚した。
4080						○軽度認知症の方は自分で入浴されるが、十分に出来ていると判断して放置されていることがあり、洗髪のゆすぎが不十分で皮膚(頭皮)が荒れて湿疹ができていた。入浴時等の声かけと入浴後のチェックが必要である。
4081						○「入浴中、足を固定するために、しばられる」と入所者の言葉。職員は、車いすで入れられるが、不安定で「入浴が怖い」と言われるので、本人の許可をもらっているとのこと。
4082						○入浴タイムの時は、職員がそちらの方に手がかかるため、入浴していない利用者さんへの目が行き届いていない事が多い。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4083	GH		食事・おやつ	不適切な言葉かけ		○「早く食えよ!」と威嚇する。
4084						○「そんなことすると食事がないよ」と言う。
4085						○「今部屋に帰えたら、おやつ食べれんヨ」と言った。
4086						○おやつが提供される時「ロビーに出ている人にしかおやつあげないよ!!」ときつく言っておられた。何か脅しように聞えました。
4087						○利用者に「あなたのおやつないよ、おやつ頂戴、下さいと言いなさい」と言っている職員がいた。
4088						○昼食前に職員が「みなさんで、腹へった!腹へった!と言いましょう。」と促して声を出させていた。
4089						○入居者が「お腹いっぱい食べたい」と言ったら、「平等ですよ」と言った。
4090						○「食事が口に合わない」と言ったら、「まずいって言ってるんですか」と言った。
4091						GH
4092	○食事介助の時、最小限度の言葉がけで黙々と介助していた。					
4093	GH		食事・おやつ	言葉かけ少ない	食事介助	○黙々と入居者の口の中にスプーンを入れる食事介助。
4094						○食事の介助をしている職員は何んの料理か、何んの材料かも知らせないで利用者の口にもっている。
4095	GH		食事・おやつ	不適切な態度・対応		○利用者の方は閉眠されていましたが、声かけもなく事務処理をしながら食事介助をされている。
4096						○食事介助等、食べさせようと口に運んだ時、利用者(男性)がのけぞった。その時の職員の顔つきが睨みつけていた。
4097						○食事したことを忘れていた人が「おなかすいたー」と繰り返すと、わざと「特大のおにぎりを食べさせた」と得意気に話す職員がいた。
4098						○皆さんに配ったおやつを「食べたくないヨネ」と渡さない。その後、渡した。入所者の方を冗談めかしてからかう行為が目立った。
4099	GH		食事・おやつ	対応しない・放置		○午前中だらだらと食事をしている利用者を放置。
4100						○食欲のない利用者の朝食の配膳がいつまでも前に置かれていて、職員は話すこともなく無視。
4101						○おやつの時、介助の必要な人に「後で来るから待っていて」と言って来られないので、仕方なく不自由な手で食べていたが、こぼすのが多かった。
4102	GH		食事・おやつ	立ったまま・複数介助		○おやつ介助時立ったままでしていた。
4103						○立ったままの食事介助(よそ見しながら、つつこみ)。
4104						○立ったまま車いすの利用者に食事介助していた。
4105						○立ったまま、車いす利用者に食事介助している。
4106						○職員が、同時に2人の人に食事介助している。
4107						○食事介助の時、1人が2人3人と受けもって食べさせる。
4108						○一人で2~3人の利用者に食事の介助。今は見られない。
4109						○2名の離れた場所の車いす利用者に行ったり、来たりして食事介助をしている。
4110						GH
4111	○食事介助の乱雑さ。無理に急いで口に入れる。					
4112	○食事介助の際、無理にスプーンを突っ込んでいた。					
4113	○本人の意もおかまいなく、スープを飲ませ続ける。					
4114	○食事の介助でまだ飲み込んでいないのに、次から次へと口に運ばれた。					
4115	○食事介助。スプーンで口を押し明け、流し込む。					
4116	○食事介助の必要な入居者の方に無理に口をあける行為があった。ご本人は不感な顔でその不穏になる。					
4117	○食事の時両手で顔を隠しているが、その手を払うようにして口に食物を押し入れる。利用者はおびえている様感じた。					
4118	○食事介助の際食事の詰め込み過で、意識消失。					
4119	○時間節約のためか、ご自分で食べれると思う利用者様に対し必要以上のケア。					
4120	○立ったまま、車いすの利用者の食事介助をしていたが職員は右ききだが、利用者の左側から介助をしているため食事が良くこぼれていた。そのこぼれた物を、スプーンですくって、再度口に入れていた。					
4121	GH		食事・おやつ	普通食希望に反してきざみ食等		○ミキサ食のため副食の色は茶。利用者は「食べなくてもいいので原型(他の人と同じもの)を食卓に置いてほしい」と訴える。職員は「食べないとお腹すいたままですよ」と言う。利用者「私は目で食べたい。口で食べずともよい」。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4122	GH		食事・おやつ	温度が熱い・冷たい		○お茶が熱すぎてコップすら持てない。
4123						○熱いお茶をすぐに冷して上げない。「水入れたから大丈夫」。
4124						○熱いコーヒーを用意、利用者、熱くて飲めない氷を浮かべてもらいました。
4125						○「熱くて飲めない！」と何度も言っているのに、中味を確かめもせず「氷を1つ入れたからいいよ！」と言って、居室から出ていく。
4126						○午後のお茶時間に、相談員にも緑茶を出してくれましたが、とても熱くすぐに飲めませんでした。職員に助言すると、入れ物に氷を持参し、利用者のコップに無造作に入れはじめました。最初はゴム手袋のようなものをして行っていました、少ししたところで素手で入れていました。
4127						○汁物がお椀に入れられて、しばらく置いたままになっていた。配膳された時は冷めている。
4128						○水分の少ないおやつ(芋、饅頭、カステラ)は、食べる時に水分が必要で、すぐ飲めるように適温で用意して欲しい。「お茶が熱くて飲めない」とのことだった。
4129						GH
4130	GH		食事・おやつ	その他		○夕食が2時ごろには、出来上っている。
4131						○テーブルが高すぎて食事がしにくい。指摘したが改善しない。
4132						○メニュー表を掲示板もなく書かれていない。食べた後でも「忘れてるから」と説明。
4133						○テーブルの下に落としたおやつを自分で拾うよう指示した
4134						○トイレ介助時の手袋を、外さずに移動介助をし、お茶を出していた。
4135						○食事介助中、職員同志の私語が多い。
4136						○おやつ途中、目を閉じて食べられない分を黙って下げられました。それに気が付かれると、怒りだされました。
4137						○入所者が「おいしいものを食べたい、牛肉が食べたい。」と言われた時、「そういうものは自分でお金を出して食べに行ってください」と答えた。
4138						○朝食を「もっと欲しい」といわれる利用者にも、「もうない」と突っ慳食に話す職員。そのため利用者は不機嫌になられ、怒鳴られる。
4139						○11時起床が通常となっている利用者へ。朝食のおかわりを欲しても、昼食がすぐのため放置(朝食11時～11:20分完食)(昼食12～完食)。そもそも11時の起床が通常となっていること事態おかしいのでは…。
4140						○いつも鮭を残す方が、「鮭が好き！」と話したのに対し、「本当に好きなん？本当？今日夕食に出るけど絶対食べるんですね！」と、厳しく問い詰めていた。
4141						○エプロンのボタンを椅子の背ごとかけている
4142						○職員が配膳してから、目の前で更にハサミを突き刺して切り分けている。
4143						○夜寝ないので、昼寝をしないように昼食後も居室で休ませず、食堂で座られたままにしている。
4144						○昼食前のお茶出しの時、認知のある方へお茶を出した後、その方が、お茶を化粧水を間違えたのか、顔へびちゃびちゃとあて始めた。職員はその姿を見て驚き、お茶を片づけて、その後水分の提供はなかった。
4145						○食事の摂取量の極端に少ない利用者にも、周囲の者並みの摂取を強要する。
4146						○水分補給時、本人が首をふりイヤがるのに、トロミをつけた麦茶を無理に口に入れる。本人が口から出すと、スプーンですくいとり再度入れる。本人はゲップをしている。
4147						○よくお茶を飲む方だが、お替わりが言えない。「今日もう1L飲んでるから！」と、相談員が聞くと職員が本人に聞かずに返事した。
4148						○おやつを多量に口にほおぼるので、自分で取れないように遠ざけてあった。
4149						○昼食時間が訪問時により30分以上の開きがある。
4150						○10時や3時の水分補給やティータイムには、いつもコーヒーが出る。好みがあると思うが、コーヒーで統一されている。
4151						○昼食を「食べたくない」と残していると、「栄養が摂れない」と、2時間くらいも「食べてしまうまで待つ」と言われていた。
4152						○食事のすべてがミキサー食で、1つの器に入れられている。他の入所者からはカーテンで仕切られて食事する。
4153						○11時に起こして朝食を取らせる

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4154	GH	食事・おやつ	その他		○もうすぐ100才になる利用者に対して、食事の際、細かく切るとか配慮が足りないのではと思った。夏祭りの時、焼鳥やフランクフルトなど、そのままの大きさに皿に盛って出していた。その後、食事時には訪問に行っていないので分からないが、意図的に訪ねてみようと思っている。
4155					○水分摂取が少ない。
4156					○素手で食べるおやつなのに全く利用者の手を拭こうとはされない。聞くと「そうですよね」の返答。
4157					○マンゴープリンを利用者が箸で食べていた(スプーンを出さないため)。
4158					○おやつの際に、車いす移動時片方のボードを外して、片方は身体が動かないように、おやつは介助が食べさせた。
4159					○リビング(ホール)のテーブルで、利用者がいる横で夕飯の調理をしている
4160	GH	車いす	移動の言葉かけがない		○声かけなしに車いすを移動させる。
4161					○声もかけずに、突然、利用者の座っている車いすを動かす。
4162					○車いすの移動時、声かけもせず、突然、押したり足を乗せずに押している。
4163					○車いす移動の際、声かけせずに急に動かし、利用者がびっくりしている事がある
4164	GH	車いす	移動スピードが速い		○車いすを押すスピードが速い。
4165					○車いすを押すスピードが速い。
4166	GH	車いす	座らせっぱなし		○ホールにいる際、車いすに乗ったままを過ごす利用者が1名おられる。
4167					○車いすに座り続けて、利用者の身体は横に大きく傾き、職員は気がつかない状態であった。
4168					○車いすでお尻が痛く訴えあっても無視。
4169	GH	車いす	複数台押し		○1人で車いすを2台移動させる。
4170	GH	車いす	折可動人に車いす		○医師から歩行許可が出ているが、車いす対応にしていた。
4171	GH	車いす	行動制限		○車いすの人に、「勝手に立たないように」と命令口調で言っていた。
4172					○「車いすから、勝手に降りて一人で歩かれんよ。こけたら骨折するよ」と、遠くからやさしさのない命令口調で言い切っている。
4173					○身動きのとれない場所に車いす利用者を待機。
4174					○車いすの背後に椅子が反対向きで置かれ、後退出来ないようにする。
4175					○車いすのリクライニングを起き上がれない角度あおむけにしていた。
4176					○車いす動かないように紐でくくりつけている。夜半に1人で動かれるので、転落、転倒防止のため、家族了解のもとに行われている。
4177	GH	車いす	その他		○車いすのブレーキをかけずにその場を離れた。
4178	GH	いす	テーブル壁等につく		○テーブルから動く気配を察知し、職員は背中中で制止の言葉かけ。
4179					○利用者の座った椅子を壁とテーブルで挟むようにし、立たない(身動きできない)状態にする。
4180					○いすからすぐに立ち上がろうとする方に対してイスをテーブルで囲って、立ち上がらないようにしていた。
4181					○日昼座っているテーブル、いす、間隔が狭く、いすの後には、ブロックのような物を置き、立ち上がれないようにしていた。
4182					○壁と椅子の後ろ脚にブロック(カラー・発泡性)を狭み、椅子を後ろに下げられないようにして。前にはテーブルで体を狭み、立ち上がりの抑制をしている。
4183					○1人用のテーブル付きの椅子で、いつも壁ぎわに座らせている。「体調を崩され、回復されて以降、すぐ立とうとするので危険」との事で。
4184					○立ち上って危険な利用者さんを壁を背に長机ではさんだ状態で座らせたり、ナースステーションのカウンターに向って座らせていたりを見ました。
4185					○「利用者さんが立ち上がらないように」と、身体をいすに紐でくくりつけてありました。見たのは1回だけでしたが。
4186	GH	いす	その他		○姿勢のよくない状態で座っている人がいた。
4187					○椅子のクッションがずれて、姿勢保持が困難。クッションを当てないこともある。
4188					○身体がふらつき不安定な状態で無理に座らされている。職員が離れたとき、何度か椅子から倒れそうになった。
4189					○入居者が座っているイスを、引きずって移動させてしまう。
4190					○1日中集合フロアに座らせ、ゲームや歌などしていません。リハビリの事を話すと、「利用者が嫌がるのでしていません」と返答がありました。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
4191	GH	ソファ	すぐ立ち上がらない深い、低いソファに座らせる		○入居者の方が集う場所にある、座面が低く奥行きのあるソファ。				
4192					○転倒しやすい利用者を、立ち上がりにくい柔らかいソファに座らせる。				
4193					○立ち上がりにくいように、お尻が深く沈み込み、ソファに座ってもらっていた。				
4194					○利用者が立ち上がらないように、クッション性のあるソファに深く座らせる。				
4195					○じっとしていなく目の離せない利用者を、職員の手が空くまで、ソファの高い位置に坐らせ、歩いて行けないようにしている。				
4196	GH	ソファ	その他		○ユニットのホールのソファで過ごしているケースあり。「居室での対応が困難」とのスタッフの判断とのこと。				
4197	GH	ベッド	居室以外に置く		○「多動だから」と、ホール床に大きめのマットを敷き寝かされている。				
4198					○酸素吸入が必要になった方が、管を外してしまうので、見守るために部屋からベッドを出して廊下の隅に寝かせられていた。「入院し、病院では手を縛られていたので、グループホームでの生活を希望して戻っていらした」と、管理者は説明していた。				
4199					○施設は「家族の同意あり」と。利用が「個室にいるより、皆の動き、空気が分かり良いので」と説明されている。ベッドをリビングに移動してる。				
4200	GH	ベッド	事故の危険		○ベッドに合ったマットが使用されていない。ベッドと手スリの間足や手が狭まる。				
4201					○ベッドとマットのサイズが合っていない(マットが小さい)。このため手足がおちて間に挟まっている。				
4202	GH	ベッド	その他		○ベッドを起こす角度が高く、枕が外れずり落ちる。				
4203					○シーツの敷いてないマットレスの上で横になって寝ていた。「おしっこを漏らすので」という理由。				
4204	GH	ふとん			○不特定多数が出入りするホールの畳室に、「職員の目が届くから」という理由で、居室同様に布団を敷き臥床している				
4205	GH	移動・移乗			○「歩け！」と声がけし、立たせて引いて行く。				
4206					○手首を突然強く掴んでひっぱり、部屋に連れて行こうとする。				
4207					○両手を持って手引きしての歩行時、引っ張る速度が速すぎる。				
4208					○手引き歩行で左手首、右手人差し指、甲等に内出血の痕ができた。				
4209					○車いすの方を、お部屋から食堂(近距離)に連れてくるのに、脇腹を抱えて、足は引きずるように連れてきた。男性職員でしたが、力があるからの行動か？と思いますが…。高齢者の方は、骨ももろくなっている方が多いのに。適切な判断とは思えませんでした。				
4210					○歩行が不安定な方が立ち上って歩こうとするのに…。目にとまっているが、知らないふりをする。転倒の恐れがあるのにと感じた。				
4211					○2Fエレベーターの電源を入れたと。しかし利用者は、ベッドから車いすに移してもらっていない。				
4212					○車いすからの移乗で、利用者に声かけをせず体を抱きかかえ、利用者が「痛い」と言っていたことがある。				
4213					GH	着衣・着脱	昼間もパジャマ等		○昼間の入浴後に、パジャマ姿に。
4214					GH	着衣・着脱	汚れた服のまま		○食べこぼしや、袖口の汚れた着衣。
4215	○よだれで服がぐちゃぐちゃに濡れていたが、本人が「着替えない」と言ったので、そのままにされていた。								
4216	GH	着衣・着脱	着衣乱れ		○排せつ後の衣服の雑な様子。				
4217	GH	着衣・着脱	その他		○洋服を着がえる時に、声がけもしないで大変急がしている。				
4218					○通院の際、診察がスムーズにいくよう、あらかじめズボン下を着けずに行った。(冬期間)				
4219					○夜、パジャマに着替えさせず、服を着たまま寝かせている。「本人の拒否がある」と。				
4220					○「暑いからセーター脱ぎたい」というと、自分で脱ぐよう指示した。				
4221					○季節感のない寒そうな服装をしている。12月なのに、薄い綿シャツと薄手の上着。				
4222					○4月～11月までの訪問で、季節に関係なく毎回訪問時にフリースの同じベストを着用している。5月～9月は暑いと思うが、「本人の希望」と言う理由で、暑くても着用している。				

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4223	GH		髪・ひげ等			○男性入所者さんのひげ(顔)の手入れが十分なされていない。
4224						○ヒゲが伸びてもカミソリを使えないとのことで、そのまま。
4225	GH		ネイルケア	爪が伸びている		○指が汚れている(爪の中に便)のに気づかない。
4226						○手掌に爪あとが残るくらい伸びているのに、「この人はいつもこうだから…」と。
4227	GH		ネイルケア	その他		○爪切り依頼されるが、職員自身の爪切りが終わるまで待たされる。
4228						○爪切りで、右手小指の表皮を切ってしまい出血した。
4229						○車いすの人の足の爪を、「痛い」と言っているのにかまわず、テーブルの下にもぐりこんで切っていた。本人からは職員の姿がまったく見えない状態で、しかも無言だった。
4230	GH		服薬	その他		○薬の時、乱雑におかれた箱だった。間違いがなければよいが、確認しているのか？
4231						○処方された薬を、利用者に管理させて、服用していなかった。毎回、確認が必要だったと思う。
4232						○「お腹がはる」というと、すぐ下剤を飲まされ、下して大変。そしたら今度は、「おかゆになって、まずい」と言われた。事実はわからない。
4233						○ガンで認知症の利用者に、「落ちつかせるために、薬剤を飲ませた」と職員さんが言っていた。ご本人と話しをしたが、穏やかで落ちついておられた。
4234						○利用者の非道徳行為が止まらないため、(精神科病院にて)投薬処置を行う。
4235						○排せつ、着がえ時に暴れる利用者に、「精神安定剤の処方をしている」と話される職員。
4236						○訪問の度にフロアを歩き回りマンツーマン対応のA様。訪問すると椅子に座り立ち歩くこともなく静かに過ごされていた。「落ちつかれ穏やかになられましたね」と報告したところ、「向精神薬の服用で静かにされている」とのこと。「医師の指示のもと服用されている」と言われた。
4237						○「一人で外に出て行ってしまうから」と、主治医と眠剤を強くして日中でも歩けないようにし、車いすに乗せているのは虐待ではないかと思う。
4238						○職員に対して暴力をふるう利用者に薬を処方されたが、転倒されたため、薬をやめて職員の対応を工夫されているとお聞きした。投薬は適切だったのか、医者がわりと簡単に薬を出しているような気がする。
4239	GH		口腔ケア			○食事後の歯磨きができていない様子があった。
4240	GH		口腔ケア	入歯		○入歯が入っていないと言葉が聞き取りにくいので、職員に問うと「高価な物なので施設で預かっている」。
4241	GH		医療	医療ニーズ対応		○定時の体温測定に、体温計を利用者に渡し、しばらくしてから「まだ測つとらんとね。遅かね」と、方言で強い言葉で言っている。利用者がだんだん委縮している様子があった
4242						○お腹やお尻が「かゆい」と訴えても、「認知症だから」とか、「薬つけてるがいつもの事なので」と、見てあげない。
4243	GH		プライバシー	カメラ設置		○出入口にカメラ設置。
4244						○ホールにカメラが設置してある(現在は使用していない?)。
4245						○事務室から利用者の動きがわかるように、フロアに監視カメラが設置されていた。
4246						○利用者の生活動線を見るためにカメラを設置。「夜間のトイレなど、回数や時間を調べ、サービスの改善につなげる」と言っていた。
4247						○居室にカメラが設置してある。
4248	GH		プライバシー	その他		○個室のドアに「のぞき窓」がついている。指摘はしたが、まだ改良されず。
4249	GH		洗濯物の扱い			○洗濯物をあたかもタペストリーのように壁・空間に干す。
4250						○居室やリビングの窓側に洗濯物を干し、外景が見えなく、室内が暗い。
4251						○リビングの南窓に沿うように、洗濯したシーツ、タオルケットを干し、暖かい日差しが遮られていた。
4252						○廊下の手すりにバスタオルが干してあった。
4253						○廊下の手すりの両側に、タオルケットや靴下等がずらりと干してある。乾燥機は無い、電気代節約のため。
4254						○共用スペースの座敷に、洗濯物や荷物が積み重なっていた。
4255						○共用スペースに、洗濯物が大量に干してあるので、かび臭かった。「湿度 80%」と職員が言った。
4256						○灯油ストーブの付近には、洗濯した衣類が干してあった。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)				
4257	GH	環境	室温管理	自分で室温管理できない	○空調管理を施設が行っている。				
4258					○空調管理は施設側が調整している(エアコンのリモコン施設側が管理)。				
4259					○エアコンのリモコンは職員が管理。				
4260					○空調管理は職員がしている。利用者が使えない。				
4261					○グループホームに訪問した日はけっこう暑かったが、部屋にはリモコン(エアコン)はなく、「職員さんが付けたり消したりする」と言われていた。				
4262					○エアコンは集中管理が多い。				
4263					○空調は一括管理の所が多い。				
4264					○リモコンが管理されてて、自分で調整出来ない。				
4265					○「エアコンのリモコン」。手の届かない所に掛けている。				
4266					○利用者によって、エアコンのリモコンが取り上げられている。				
4267					○エアコンのリモコンを置いてなかった。認知機能が落ちている入所者で極端な温度設定し、風邪をひいたりとのこと。				
4268	GH	環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○室温が低く設定されている。				
4269					○経費節減のためか、温度調節が適切ではなかった。夏は暑い、冬は寒い。				
4270					○空調管理がなされていない。温度設定があいまいで、暑かったり寒かったりしている。				
4271					○空調が効きすぎて、手足が冷えすぎてきている。				
4272					○エアコンの冷風の真正面にベッドがあり、利用者が寒くて布団を首まで着ている。設定温度が低くすぎだった。ベッドの位置・温度の確認がされていない。				
4273					○室温 16℃の冷え込んだ部屋で咳をしながら寝ていた。暖房のスイッチを入れない。				
4274					○1R(ユニット)にエアコンが入っておらず、「寒いのでは?」と聞いても、利用者は首にタオルを巻き「寒くない。いつも」と言い、寒そうにしている(玄関2か所は網戸)。				
4275					○外気温20℃、風あり。窓を開けた状態で、全員半袖で過ごされている。				
4276					○個室の室温が29.5℃・湿度70%で、入ったらすぐに汗が出てきた。				
4277					○冬の寒い時に布団をかけていたが、窓が30cm位開けてあった。				
4278					○個室が陽当たりが悪く、本人は寒がりで「寒い」と言っておられるが、ベッド位置の工夫がない。我慢しておられる。				
4279					○寒くてねむれなかった。				
4280					○「手が冷たく、ズボンが短かく、寒い」と訴えられるが、「もうすぐお風呂だから」とそのままの状態。				
4281					○「寒い」と訴えられるが、「もうすぐお風呂」とそのまま放置。エアコンの当たる場所で膝掛け等はなし。				
4282					○利用者が「寒い寒い」と言っても、「私がちゃんと見てるから大丈夫」と言って対応してくれない。				
4283					○1人の利用者が「寒い」と訴えていたので、近くにいた職員にその旨を伝えたところ、私と目も合わせず「あの人はいつもそうですよね」とそれまでであった。				
4284					○西日が入って部屋が暑くなる。				
4285					GH	環境	室温管理	職員に合わせている	○エアコンの温度を、利用者ではなく職員の温度に合わせている。
4286									○職員の温度の感じ方に合わせている。寒くても全窓を開け放し(空気の入替えという状態ではなく)利用者が自分で閉めることのできない窓。
4287									○お風呂介助の後の職員が、「暑い暑い」と言って、皆さんに聞くこともなく室温を下げていた。少し肌寒く感じた。
4288	○利用者は寒がっているのに(職員は動いているので暑いのか)、勝手に空調の温度を下げる。								
4289	○入居者が「寒い」と言われるが、自分たち(職員)が動き回るため、「暑いので」ということで、エアコンの調整がなされていない。								
4290	GH	環境	室温管理	その他	○居室にいない時間でもエアコンを付ける。				
4291					○西日が指す暑い部屋なのにカーテンがなく、夏期にもかかわらず空調管理ができていない。				
4292					○エアコンは壊れていないが、ずっとつけたままにするので「壊れた」と話している。利用者は壊れていると思っている。				

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4293	GH	環境	室温管理	その他	○利用者が集まるホールに、冬の乾燥時期でも加湿器などが無いため、室内がカラカラしている。
4294					○加湿器があるものの、作動していない。職員に理由をたずねても返答なし。部屋(ホール)の乾燥あり。
4295	GH	環境	明るい・暗い		○居室内の窓にカーテンをつけていない。
4296					○天気に関係なく、施設内はいつでもレースのカーテンが閉めたままになっている。
4297					○リビングの端にある手洗が極端に暗い。職員はその都度、点灯しているが、利用者はできない。
4298					○経費がかかるからか居室の電気を消している、雨天やくもりの日はとても暗い。
4299	GH	環境	臭い		○居室から異臭がする。
4300					○排せつは行われていても、失禁による尿の臭いが気になる。
4301					○室内、廊下両方に、我慢が出来ない程悪臭がした。空気の入れ変えがされていない。
4302					○玄関の戸を開けたとたん異臭がする。空気清浄器も芳香剤もない。
4303					○空気清浄器は設置されているが動いていない。
4304	GH	環境	換気		○オムツ交換の後の換気がなされず臭いがこもっていた。
4305	GH	環境	汚れ・埃		○埃が目立つ。
4306					○食べ残し等の床面の汚れが目に入る。
4307					○床には、ほこりや食べこぼしが散乱、掃除ができていないことが多い。
4308					○共同コーナーは掃除されておらず、居室はほこりが積っている。「何もさせない」という、意図が感じられる。
4309					○部屋の掃除をされていない。ベッドの下にほこりが多い。
4310	GH	環境	衛生管理		○汚物をブラさげて職員が歩いている。
4311	GH	環境	衛生管理		○テーブルなど拭かない。不衛生感覚がある。
4312					○外で飼っている犬を、足ふきもせずに室内に上がり込ませる飼い方をされていた。
4313	GH	環境	テレビ・音響機器	不適切な視聴	○入居者が、みたくないテレビをかけている。
4314					○AM10:00にお茶を出し、昼食まで、職員は自分の用事をして声かけも何を実践するでもない。テレビだけがかかっている。
4315					○レクリエーションの時間に何もすることが無く、リビングでテレビ鑑賞か、黙ってテーブルを囲み座っていることが多い。
4316					○午後14時ごろ、テレビの前に坐っておられる。スタッフの声かけが何もされていない。テレビはついているが…。
4317					○いつも一人でテレビを観ていた。声掛けもなく自室にじっと座っている。
4318					○わりと自分でウロウロする人だが、テレビをつけたまま部屋から出るのでもったいないと、テレビをつけられないようにしている。
4319					○利用者さんがテレビをみているにもかかわらず、スタッフ断わりもなく、勝手にチャンネルを変える。
4320					○職員は調理と清掃に手を取られ、利用者はTVを見ているか、壁を見ている。「職員が足りない」という言葉で片付けられるが、時間配分等で工夫できるのではと思われる。
4321	GH	環境	テレビ・音響機器	音量	○共用スペースで職員が大音量でCDをかけていた。
4322					○カラオケのボリュームを大きくしてかける。
4323	GH	環境	意匠の工夫		○自分の部屋の目印(名前他)が、何もない方の部屋がある
4324	GH	環境	危険・安全管理		○手すり(風呂場)がが少ない。
4325					○通路に物が置かれすぎている。車いすが余裕で動けない。
4326					○廊下に画鋲が落ちていた。落ちてても針が上を向かないものを利用すると良い。
4327					○出入口にミニテーブルを置き、通行(移動)が阻まれている。
4328					○出入口ドア付近に椅子が置いてあった。どこを開けてよいか分かりづらかった。
4329					○非常口に椅子を並べている。利用者が外に出たがるからとのことでした。
4330					○急な階段に、手すりに滑り止めは設置されているが、足を滑らす危険に対するストレス(骨折事例あり)。
4331					○入居者が椅子に脚をひっかけて転倒し、左目の周りにあざが出来た。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4332	GH	環境	危険・安全管理		○玄関の鍵はかかっているが、ふらつきがある利用者を、戻るまで見守りもつけていない。その後、転倒あり。改善された。
4333	GH	環境	そのほか (ハードの問題等)		○階段が狭く、高齢者にとり昇降が大変と感じる
4334	GH	その他	事業者都合・本来の業務		○入所者への気遣いが忙しい理由で出来てない。
4335					○外出希望すると、「一人ひとり対応出来ない」と言われるから我慢している。
4336					○おやつのお風呂に連れていかれる。
4337					○排せつ、入浴に対して利用者の希望もきかず、施設側の状況で連れて行く。
4338					○食事以外は、部屋でカードなどで遊んで、一人で過ごすように指示する
4339					○入居者が、廊下や食堂などにいる時間がとても短く、ほとんど自室に閉じ込められている状態が続いた。入居者の部屋を訪ねようすると、食後で寝ているから面会は出来ない等、会えない状態が続いた。職員が、自分の飼い犬を施設に連れてきて、ドッグ・ランのように廊下を走り回らせるようになった。入居者が部屋から廊下に出ようとした際、犬が入居者に飛びかかり、驚いてもう少しで転倒しそうになっているのを見た。 事務局に報告し、対応を依頼。該当職員が退職し、入居者と自由に会話ができるようになった。
4340					○本人の行きたいところを確認しないで車いすを移動。レクを「やりたくない」と言っても、無理にやらせる。
4341					○耳の遠い入所者がいるが、カラオケやボランティアの歌、体操などの企画で、「おいてけぼり」になっている
4342					○食事前の口腔体操や、カラオケなどは、職員が参加せず、ビデオだけ流している。利用者は最初は、一人二人と体を動かしても、次第に動かず、歌わず、じっとテレビを見ているが、職員が来て、促すようにもしない。
4343					○流しそうめんを行った際、全員が座れず、3名の利用者だけ後ろのソファで待たされる事になった。お腹の空いた利用者は、「流しそうめんはやらなくて良いからお椀におそばを持ってきて食べたい」と何回か職員に伝えるが、「皆に体験させたい」からと、訴えを聞こうとしない。「あの方は口うるさい方だから」と言って、目の前で食する姿を見せられる利用者の気持ちに伝えていない。
4344					○外気浴として外へ出る時、1人で行かせてしまう。
4345					○キッチンに全体入れないようにしてある。
4346					○台所に入れないように、仕切りをしていた。安全面を考えたの事だったのかと思っている。
4347					○話をしているすぐ横で、掃除機をかけている。テレビを見ている横で、掃除機をかける。
4348					○見守りなしの放任。利用者全員を一室におき、隣の部屋で会議をしていた。戸は少し開いていたが、誰も見ていなかった。1時間余り。その間に食べ物や口から出したままの人、お昼ごはんのセットのまま、食を進めない背を丸めうなだれたままの人もいた。見るにみかねて状況を知らせた。
4349					○転倒を繰り返された利用者へ、職員が恐がり、1か月間入浴がされず、その対処も曖昧であったこと。そのため連れ出しはあるものの、その場での座わりっぱなしの事が多い。
4350					○施設の面会時間(9:00~19:00)が決まっている。朝6:00くらいに来る家族がいるので、やむなく制限したそうだが、個別対応ではなく全体を制限。
4351					○老眼鏡を施設に預けているため、「メガネが使いたい」と言っても、「3回も紛失しているので」と使わせなかった。
4352					○パーキンソン病を患う女性入居者から、息子がプレゼントしてくれたノートパソコンを職員が取り上げ、隠していた。「パソコンを使いたい」との訴えを施設に伝えると、「パソコンを使うと夢中になり、疲れて立ち上がる時にふらつく」「転倒してケガをしたら介護相談員が責任をとってくれるのか」と、理由をつけて与えてもらえなかった。それ以後、利用者とは話をしようとする職員が間に立ちただけで妨害し、話ができなかった。 事務局へ報告し、事務局から改善依頼をするも、半年経過し、パソコンを出してもらえた時には、細かな操作方法を忘れ、以前のように操作出来ない状態に身体機能が落ちてしまっていた。以後パソコンは使用していない。
4353					○難聴のある利用者へ「どうせ聞こえてないから」と、著しい説明をしない。
4354					○利用者の側にいたら、「この人は会話できませんから、側にいてもだめですよ」といわれた。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)			
4355	GH	その他	事業者都合・本来の業務		○認知がひどいので、食事メニューを貼っても、食べているのか何なのか理解できないので貼らないでよい。			
4356				○グループホームの利用者は、程度の差はあっても、もちろん認知症の方達だ。でもその中で、それぞれに色々な思いを抱えておられるのは私達と同じ。面談をしていて気付いた事等を伝えると、すべて「認知症の方ですから」の一言で済ませてしまう姿勢は問題だと思う。				
4357				○(利用者への不満、職員への不満)悪口を職員同士で会話している。				
4358				○利用者さんの気持や意志を聞く前に、スタッフの視点で決めつけ、言葉かけが命令や指示的、時には強要する。				
4359				○おやつ時「いるが?いらんがけ?」「片付けるよ」「片付けて下さい」と言うように強要する。「初めから躰とかないと」の言葉あり。				
4360				○寝たきりの入居者を指し、「いつかみんなあんな風になるのだから、そうなったら私たちが同じようにお世話しますから(今は自分でできることはして下さい)」。				
4361				○利用者が目立つ行動をとると、責任者が「○○さん、いちいちそんな行動はとらないで下さい。廻りの迷惑になりますから」等と注意し、数回続くと机上に注意書きが置かれ、廻りの利用者からも指摘され、いじめの対象になる				
4362				○仕事中に私語や携帯電話をさわっている				
4363				○記録ばかりに時間をとられ、利用者から離れている事が多い。逆に相談員に相手をさせ、安心している様子も伺える。				
4364				○フロア(階)によって、職員の態度が違い過ぎます。2階は、利用者というよりも、職員同士があまり仲が良くないように思います。そのため、利用者間も同じ様に「あの人は嫌い」とかはっきり言います。				
4365				○咳込んだ入居者を見ているだけで、声掛けをしない。その様子を見て、心配した隣席の入居者が台所へ行って、コップに水道水を入れて差し出した。その様子も見守りだけだった男性職員がいた。				
4366				○利用者さんが咳込んでいたが、職員さんは少し離れた場所で記録をしていた。隣に座っていた利用者さんがみかねて、「水、持ってこようか」と声をかけ、立ち上がってキッチンに行かれた。職員さんは、ちらりと見て、状況を確認後、そのまま記録を続けられた。記録をすませそばに来られたが、利用者さんに声かけする事もなかった。				
4367				○ある入居者の姿がホームで見えないので、個室を見たら、戸が開いて居たので、相手と二人で入って話をして居たら、職員に「夜が寝ないので入らないでほしい」と叱られる。				
4368				○大声を出す利用者の居室を頻繁に移動させる。なぜ大声を出すのか原因究明がなされていない。				
4369				○気に入らない利用者の家族に、建物の外で「転所するように」と一時間以上きひとめて文句を言っていた。				
4370				○利用者「部屋(自室)から出るな」と強要していた。自室で壁に向かって一人食事をさせていた。昼食後、全員、昼寝と言う事で、自室に行かせ照明は落としていた。要求の多い利用者に対しては話しかけても返事をせず、本人の希望ではないのに他の施設に移転させられた方があった。				
4371				○「息子さんから電話があったのよ。迎えに来るって。さあ、お風呂に入って迎えを待ちましょう」と、嘘をつく職員。もう何度もそう言われているらしく、「どうせまた嘘でしょう」と怒る利用者。				
4372				○職員さんの表情が陰しいと、活動中の私でさえ声をかけづらいので、入所者さんにとっては尚更だと思います。入所者さんが次第に諦めの気持ちを持ち、何も言う気力が無くなるのだと思います。				
4373				GH	その他	その他		○人手がないからと、散歩に出さない。
4374							○利用者が外出することは病院受診以外はほとんどない。	
4375	○外出など移動、歩行生活がないので歩行できなくなった(本人訴え)。							
4376	○利用者が知りたい経済面のこと等質問にきちんと答えていない様子。							
4377	○通張を全く見せてもらえない。話すと怒られる。							
4378	○口の周りが汚れたままで、目やにも付いていた。							
4379	○鼻水がしょっちゅう出ている利用者、ティッシュペーパー2枚だけ持ってきて、あとは放ったらかし。							
4380	○数分おきに自分の要望を伝えていた利用者が、それまで普通に歩いていたのに、歩きがふらつき、呂律が回らないことがあった。							

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4381	GH	その他	その他		○各部屋には、紙オシメや衣類が雑然と置かれている
4382					○夜間、職員が一人。利用者が「トイレへ自分で行き、転んで、骨折した」と家族から聞きました。
4383					○毛布にカウベル?のような大きな鈴が毛布に付けてありました。夜中、用事があるときに音を鳴らすそうです。入所者の方は、奥のお部屋ということもあり、「皆に迷惑かけるからトイレを我慢する」と言っていました。その方は、施設が変わったようで今はいません。
4384					○狭い所を通る時、「邪魔だ」と言った。
4385					○「洗たく物に、触らないで!」と怒鳴っていた。
4386					○何度も同じ話をして、テープレコーダーに入れて聞かせたい。
4387					○職員が背中をさすっていたが、利用者が突然「荒い」と声を上げた。
4388					○レクリエーションでやっと完成したパズル板をいきなり逆さにして壊してしまった。
4389					○面談中、側にいて威圧的で何か言うと「違うでしょ!」と否定される。
4390	ショート	全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○言葉使いが強く、利用者が涙する。
4391	ショート	全般	不適切な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○特定の介護者が気に入らない利用者に対し、他人にもわかるくらいの言葉でのしる。
4392	ショート	全般	不適切な口調・言葉遣い	見下と蔑視・上から目線	○「そんなこと出来ないの?」と馬鹿にする。
4393	ショート	全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○「○○さん」と呼ばず、「○○ちゃん」と、下の名前を短くして呼んでいた。
4394	ショート	全般	ちょっと待つ		○「後でね」と放置する。
4395					○「ちょっと待つてね」と放置し、「いつものことだから」と、別の職務に従事。
4396	ショート	全般	無視		○呼んでも答えてくれない。
4397	ショート	全般	対応しない		○利用者の依頼に対応しない。
4398					○利用者の声に対しての対応が遅い。「少し待ってください」「先ほどトイレに行っただけです」など。
4399					○事務所の前の廊下に並べてある椅子に利用者をすわらせていて、多分、様子をみながら他の仕事をしているが、声を出して呼んでも、対応をしない。
4400	ショート	全般	ナースコール対応		○ナースコールが鳴ってから、職員が部屋に行くまでに時間がかかりすぎる。
4401	ショート	トイレ	不適切な言葉かけ		○車いす利用者(「自分で用を足せない」と言う)が、「トイレに連れて行って」と言っても、無視されたり、「おばあさん自分で行ってな」と言われ、放つとかれた。
4402	ショート	トイレ	対応しない・放置		○「トイレ」と何度も言っているのに、声が小さくて気づいてもらえない。
4403					○尿がズボンにまで漏れているが、「もう少しで入浴なので」とのことで、そのまま放置する。
4404	ショート	トイレ	無視		○「トイレに行きたい」と訴えても無視をする。
4405	ショート	トイレ	我慢する・させる		○トイレが頻回な利用者、「3時間は間を置くように」言い、連れて行かない
4406	ショート	トイレ	ドアを開けたまま		○トイレ介助の時、ドアを閉めない。
4407					○特養の中のショートステイの部屋で、ポータブルトイレを廊下に向けて置いてあり、利用者が使用していたが、透明なガラス越しに丸見えだった。
4408	ショート	トイレ	その他		○夜中に静かにトイレに行くと、何故だかそれが職員にわかってしまい、職員が来る。そこまではまだいい。トイレの間中、職員が同じ個室にいて見ている。恥かしい。カーテンの外で待っていて欲しい。「見られてトイレするのがイヤ」「人様にお尻を見せるなんて」「それで1人でそっとトイレに行くのにわかってしまっイヤ」。
4409	ショート	おむつ	夜はおむつ		○夜間排泄時は、コール押しでもなかなか来てくれないため、失敗次の日より心配なのでオムツをした。
4410					○「夜は紙オムツを3枚もはかされて動けない。飲食は夕方6時から朝まで取れないからお腹は空くし喉は乾くし大変だ」。
4411	ショート	入浴	入浴を無理強い		○入浴を嫌がる利用者、無理矢理風呂へ連れて行くことがあった
4412	ショート	入浴	湯温調整しない		○ショートステイで利用している人より、入浴中、女性介護者より、「熱いお湯を頭からかけられ不快であった」との訴えがあり。ショートの人なので、誰が担当したのかははっきりせず、後日確認を取ろうとしていたが、その人は帰宅して再度話をきいていないため詳細はわからないため、グレーゾーンに感じています。私は見ていないので…。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4413	ショート		食事・おやつ	不適切な態度・対応		○食事でデザートだけしか食べなかった人に、何も聞いてあげない(右手不自由な方)。
4414	ショート		食事・おやつ	温度が熱い・冷たい		○些細な事ですが、10時のコーヒータイムで出されたコーヒーが、「お湯の温度が低いので美味しくない」と、ショートステイの方が言っておられましたが、無視して職員は、その場から離れられました。
4415	ショート		車いす	移動の言葉かけをしない		○車いす移動の時、声かけ笑顔なく、扱いが乱暴である。
4416	ショート		車いす	歩行可能な人に車いす		○家では自立歩行でトイレに行けるが、施設では車いすが基本で、「これでは歩けなくなる」と、自分で言っていた。
4417	ショート		車いす	行動制限		○車いす利用者の車いすが、壁の角で前にテーブルがあり、少しの動きも不自由で毎回その場所が指定席になっていた。
4418	ショート		いす	テーブル・壁等につける		○一人掛けの椅子に身動きが出来ない状態で座らせられていた。
4419	ショート		移動・移乗			○車いすの移動が自力では困難にも関わらず、介助してもらえないので毎回部屋と食堂を行き来するのが大変。「こんな施設にはもう来たくない」。
4420	ショート		着衣・着脱	屋間もパジャマ等		○ショートステイ中の女性。午前中の訪問であったがパジャマのまま。職員に、「なぜ着替ええないか?」と尋ねると、「分からない」との返答。その後、着替をうながし、洋服になった。
4421	ショート		着衣・着脱	その他		○利用者は全員入居時に、下着までも事業所の物と替えられて、退居時に戻されていた。
4422	ショート		環境	室温管理	自分で室温調整できない	○エアコンの温度調整は集中管理。
4423	ショート		環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○働いている職員さんと、寝たきりの利用者さんの温度差から、「夏に布団を掛けても寒い」と訴えていた。壁に取り付けられている温度調節は、寝たきりで届かなかった。
4424	ショート		環境	臭い		○居室、廊下、共用空間共尿臭がひどい(特に曇、雨の時)。
4425	ショート		環境	汚れ・埃		○集合フロアの床が汚なく、テーブルの下はゴミが落ちていたり、トイレのくず入れに、ゴミが山のように溜まったり不衛生。
4426	ショート		環境	衛生管理		○利用者が座っていたソファに、髪の毛がビッシリとついており、他の利用者が気づかず座っていた。
4427						○汚物の処置をカバーしないで、利用者の方達の前を通過する。
4428	ショート		その他	事業者都合・本業の業務		○男女が同室に入っていた。
4429						○ショートの利用者をフロアのテーブルに案内して、他の利用者さんがいる前で、持参のバッグの中身を調べ、その中の金銭について大きな声で注意、「カメラで撮って施設で預かる」旨、何度も本人に言い聞かせていた。
4430	ショート		その他	その他		○通所の際、朝6時から起こされ、部屋から出されて家族が迎えに来るまでユニット内のテーブルに座って待っていた。
4431	デイ		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○認知症の利用者が移動しようとする時と大声で注意したり、行動が遅いと乱暴な口調で促している。
4432	デイ					○部屋をウロウロ歩行かれる女性に、男性職員が「じゃまになるから座っという食事の準備をしてるんだから」と暴言。
4433	デイ					○他の利用者に対して「おばあちゃん」と言った方に、「ダメ!おばあちゃんなんて呼んでは、ダメでしょ!」ときつい口調で叱っていた。
4434	デイ		全般	不適切な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○部屋の中で手を取って移動している時に少し休むと、大声で怒鳴る。
4435	デイ		全般	不適切な口調・言葉遣い	ぞんざい・投げやりな言葉	○レクのときに、利用者に対して軽率な発言が目立つ。
4436	デイ		全般	不適切な口調・言葉遣い	見下した言葉遣い・上から目線	○言葉かけが命令口調、威圧的だった。
4437	デイ					○ため口が上から目線で、弱いひ弱の年の職員に、そんな口(結構ぞんざい)のきき方をされてよい気はしないと思う
4438	デイ		全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○「～ちゃん」と愛称で呼ぶ。
4439	デイ					○利用者の名前を「～ちゃん」付けで呼び、赤ちゃん言葉で対応する職員。
4440	デイ					○通所で来ている男性が「家に帰らないと用事がある」と言われると、「時間が来ないと、帰れんのだから、やかましく言わないで待って」と何度も言っていた。
4441	デイ					○トイレや、口腔ケアのハミガキに行く時、女性の手を引いてあげているが、「口にあげずに、足を出しなさい」と数回言われた。
4442	デイ					○利用者が「私この人嫌い」と言われた。職員はすかさず、「〇〇さん、安心して、私もあなた嫌いだから」と笑いながら返していたが…。
4443	デイ		全般	言葉かけしない・少ない		○声かけがない。
4444	デイ					○介護のたびに声かけが少なく、笑顔も少ない。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4445	デイ		全般	不適切な態度・対応		○相手を尊重した態度が無く、ぶっきらぼうに笑顔が無く言う。
4446	デイ					○職員が、パーキンソンで動きにくい利用者の体を、嫌々ながらの表情でケアしていた。
4447	デイ					○和やかに過ごし、親しい感が有るが、行き過ぎる所が見える。
4448	デイ					○男性職員が大声で呼んだり、後方から肩を叩いている。本人は親しみをアピールしているようだが、利用者は驚き、嫌がっている。
4449	デイ					○責任者の言動が温かみがなく、利用者への対応も事務的で、下にみている感じがしました。常に嫌な顔をし、指示している。利用者本人のすぐ前で本人の良い事話す。(耳が遠く、目が見えない方)
4450	デイ					○「この人無表情でね。何もわからない」と、利用者本人の前で大声で言う職員。本人と筆談で会話をすると、とても悲しまれていた。
4451	デイ					○利用者の行動をひとつひとつ注意する。投げかける言葉が強い時もあり。
4452	デイ					○離れた所にいる利用者を手招きし、自分のそばに来させ、「○○さん、これする？ せんのそんならええわ」と言って放置すると、利用者はまた離れてゆく。
4453	デイ					○ディーサービスの(リハビリを兼ねた)レクリエーションで、間違えてカルタを取ると、皆さんの前で「ゴメンナサイ」と謝らせて名前を言って着席させます。反抗されて無口になる利用者さんもみえました。
4454	デイ					○他の利用者と同じ事をしない(介護拒否)利用者、「バカ！」と大きな声を出す。(親しみを込めたとと思っている様子あり)
4455	デイ					○不適切なケアを目にしたことはないが、デイケア利用の女性から、入浴の際に女性職員から、不当な扱い(順番がきてもなかなか入浴させてもらえず、苦情を言ったら、その後無視されるようになった)を受けた…という話があった。この人は、自分で施設側に事態を説明し、入浴の際の担当者をかえてもらうことで苦痛から解放されたとのことだった。
4456	デイ					○職員の中で、誰が対応するのか周りを見わたす。
4457	デイ					○年上の職員が若い職員に対して、体操のリードが良くないと、利用者の前で注意する。
4458	デイ					○利用者が「腰が痛い」と言われたので、その旨スタッフに伝えると、「いつものことだから」と言われたり、「チョット寒いわ」と利用者が言われても、何にも対処してくれなかったり、これも人手不足のせいでしょうか？ 他の日に行くと新人スタッフが快く動いてくれました。人手不足もあるけれど、上に立つ人の心がけやマンネリが招いているのかな？ と思いました。
4459	デイ		全般	無視		○帰宅願望の訴えに対して、無視。スピーチロック。
4460	デイ		全般	対応しない		○すぐには対応しない。
4461	デイ					○職員を何度も呼ぶが、声を掛けることもなく対応しない。
4462	デイ					○利用者さんの声にすぐ答えられない場合が何度かみうけられました。
4463	デイ					○利用者が「目が、目が見えないの、怖い」と言っても、職員が「いつものことだから」と、急いで近付こうとはしない。
4464	デイ		全般	放置		○リハビリ室で骨折した際(家族等の連絡が難行したため)、長時間放置されていた。
4465	デイ		全般	利用者1人だけにする		○大声を出しているご利用者を、1人玄関のゲタ箱辺りに車いすにて座らせている。他のご利用者が「あの人はうるさいから外に出された」と話している。
4466	デイ		全般	行動制限		○コタツに入りたいのに、「イスに座ってて」と何度も戻される。
4467	デイ					○利用者が立ち上がろうとすると、訳も聞かずに「座ってて」の言葉を投げかける。
4468	デイ					○椅子に腰かけていて、テーブルに手をつけて「立ち上がろうとする」と「黙って立っちゃだめ！」怒られる。
4469	デイ					○環境の悪い、うす暗い部屋のソファに一日中何もせず座らされている。窓にはカーテンがされ、その外に洗濯物が干してあるため光が入って来ない。職員の言動が厳しく、立ちあがって歩くだけでも「どこ行くの？ 座ってて！！」と、威圧をかけるため通所者は黙ってじっとしている。
4470	デイ					○入浴待合室よりホールへの移動の時、歩行器から椅子へ移動しようと手を離れた利用者に対し「だめだて！」と職員が大声で制止する。何で手を離してはダメなのか説明の言葉もない。
4471	デイ					○自由にできず、転倒予防のため、必ず職員を呼ぶようになっている。「管理されているようだ」という声もきく。
4472	デイ					○入浴介助のために、職員全員がホールにいなくなってしまう。他の利用者が、ホールに残され、トイレ介助をしてもらおうと立ち上がっても、誰もいない状態が長く続いた。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4473	デイケア		トイレ	さっき行った		○「トイレに行きたい」と訴えているのに、「さっきも行ったやろ」。
4474	デイ					○トイレについて「今行ったところ」と他の仕事をしている。
4475	デイ					○利用者の方が「トイレに行きたい」と言うと、「今さっき行ったばかりでしょう」と答えて、しばらく介助しない。
4476	デイ					○「(トイレは)さっき行ったばかりでしょ!」と言ってイヤな顔をして対応。またはしばらく構わなかったりの態度。
4477	デイ					○トイレが頻回な利用者に「さっき行ったばかりでしょう?」とか、「今、他の人がトイレに入っている」と言う。
4478	デイ					○「トイレに行きたい」と訴えている利用者に、「今行ったばかりでしょう」ときつく言い、泣かせてしまっている職員の言動。
4479	デイ		トイレ	ちょっと待つて		○「ちょっと待つてね」と依頼事項を待たせた。
4480	デイ					○「ちょっと待つてね」は日常茶飯事です。人手が足りている所はすぐ対応しています。
4481	デイ					○トイレ介助を依頼していても、なかなか応じてもらえないとの訴え。「ちょっと待つて」といわれて放置される。
4482	デイ					○トイレ介助を頻繁に言う人に、「ちょっと待つてね」「○○さん今度は○時ネって言ったよね」と対応はするが、動き出さない。
4483	デイ		トイレ	対応しない・放置		○「トイレ行きたい」との要望に、「手が離せないから待つて」。放置ではないが、すぐに対応していなかった。
4484	デイ		トイレ	ドアを開けたまま		○トイレにドアがなくカーテンで、外から見えてしまうこともある。また、不潔感が漂っている。
4485	デイ					○女性トイレ使用時女性職員の見守りでドアが開けはなされていた。
4486	デイケア		トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない		○トイレがビニールカーテンで開いていることがある。
4487	デイ		トイレ	ハードの問題		○利用者の数に対し、トイレ、洗面の数が足りず、トイレを我慢していたり、食後の歯みがきが出来ない。
4488	デイケア					○利用者の数に対し、トイレ、洗面の数が足りず、トイレを我慢していたり、食後の歯みがきが出来ない。
4489	デイ		トイレ	その他		○トイレの数が少なく列をなして待つ事が多い。
4490	デイケア		おむつ	履・履があるにおむつ		○まだ歩けるのに「オムツをしたらどうか」と言われる。(入居者さんからの話)
4491	デイ		おむつ	対応しない・放置		○尿パッドが濡れてから交換することが多く、職員は時間を見てお手洗いに誘導をあまりしていない。
4492	デイ		おむつ	おむつから大丈夫		○「トイレ行きたい」と職員に頼むと、「オムツしているから大丈夫」とか、利用者を無視します。
4493	デイ		おむつ	おむつにして		○トイレ介助を依頼すると「オムツでしていいよ」と答える。
4494	デイケア		おむつ	その他		○トイレの中へ職員が入ってくる(職員説明あり=パッドが正しく使用されているか点検のため)。
4495	デイ		入浴	入浴を無理強い		○入浴介助サービスを進めるも、利用者は希望しない旨を伝えていたが、職員は、入浴を催促ぎみに話しているように見受けられた。
4496	デイ		入浴	ドアを開けたまま		○廊下から浴室がまる見えで、職員の介護のしやすさを重視。
4497	デイ					○風呂場の更衣室の扉が閉じず、パーティションが置かれていて、中が横から裸が見ていた。
4498	デイ		入浴	着脱		○浴室前の脱衣室のドアを開けたままを着換えさせていた。
4499	デイ		入浴	異性介助		○同性介護でない為、異性職員に入浴介助されている。
4500	デイ		入浴	その他		○入浴がいつも最後(皮膚病あり)。浴槽の湯がそのまま汚れが目につく。
4501	デイ					○デイサービスにおいて「自宅改修して一人暮らし。市内に娘がいて、週2回来来てくれる。骨折してから、自宅で風呂に入るのが2時間かかる。でも、ここは一回入った(お試し)が、ザッザッザと湯かけられるので嫌なの」。施設長にご存知か聞くと「ケアマネさんが、いらっしゃるので…」と、解答もらう。静かにかけられないかの問題なのだが、説明悪いか…そのままである。
4502	デイ					○入浴後の水分を促す際、対面して話さず、テーブルにコップを置き、利用者の肩を叩きながら促し、立ち去る。
4503	デイケア		食事・おやつ	不適切な態度・対応		○食事が済むと、他の利用者が食事中でも入れ歯を洗浄すると出させる。利用者は周囲を気にしながら外す。
4504	デイ					○食事後、利用者がテーブルに座ったまま、他の利用者が見ている前で、入れ歯を洗浄するから外すように職員に言われるが、外せないでいると「早く外して」と強い口調で促す。他の利用者は食事中の人もおり、下を向いて見ないようにしている。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4505	デイケ7		食事・おやつ	立ったまま・複数介助		○立ったまま食事介助をしていた。
4506	デイ		食事・おやつ	温度が熱い・冷たい		○職員から利用者に飲むように渡されたお茶がひどく熱い。
4507	デイケ7		食事・おやつ	その他		○食事用エプロンを全員にかけさせる。利用者の中には嫌な様子を見せながらも自分でかけている。
4508	デイ		車いす	移動の言葉かけをしない		○車いすの利用者の移動の時、椅子に座っている利用者に声かけもなく、椅子を動かし、その利用者をびっくりさせていた。
4509	デイ		車いす	その他		○利用者が自分で立つ練習をしていた時、車いすに上手く腰かけられなかったが、職員はすぐに気がつかなかった。
4510	デイ					○「ちょっと先に運んでくるわ!」と大きな声で近くの職員に話して、車いすを動かしていた。物の様な言い方。
4511	デイケ7		いす	テーブル壁等につける		○幅の広い机で行動を制限されていた。「本人の問題行動のため」との回答。
4512	デイ		いす	その他		○利用者が座っているイスを、そのまま引きずって移動させる。
4513	デイ					○椅子に腰かけ、足台がほしいのになかなか用意してくれない。
4514	デイケ7					○イスが腰おろすと沈む位フワフワで、その割にテーブルが高く、利用者が飲み物を置く際、とても大変そうでした。
4515	デイ		口腔ケア			○口の周囲が汚れたままでいた。(ご自分で拭けない方)
4516	デイ					○職員が気付かれていないのか、利用者のよだれをなかなか拭こうとされなかった。
4517	デイ					○1人の利用者(同系列の老人ホーム)の口臭がとてもひどく、1メートル位離れていても気になり、引きたくなるくらいきつい臭いがする。口腔ケアをしてもらっていない?
4518	デイ		医療	医療ニーズ対応		○昼食前、「肩が痛い」という女性、意を決して職員に言いかけるが、手で静止されたので言わず仕舞い。
4519	デイ		プライバシー	その他		○利用者の個人的な情報を、みんなの前で言う。
4520	デイ					○玄関を訪問すると入口にカーテンが下がり、入浴の更衣場所となっている。入浴待ちの利用者様が何人か裸で待っていた。 この施設では、トイレにもドアがなくカーテンがあるだけで、音も臭いも他の人に伝ってしまう。プライバシーが守れない施設です。
4521	デイ		環境	換気		○換気のしすぎで寒い。
4522	デイ		環境	汚れ・埃		○職員がおやつの残りの片づけで、運んでいたコップを倒し、床面がべったり汚れたが、なかなか掃除されなかった。
4523	デイ		環境	テレビ・音響機器	不適切な視聴	○ワンフロアで職員さんの目の届く範囲なのですが、(入浴などに手が取られ)職員さんが人数不足で、利用者さんがテレビ・カラオケに時間を費やしていた。カラオケ中に、大きな声で歌う人に何度も注意をしていた。
4524	デイ		環境	危険・安全管理		○椅子と椅子の間隔が狭く、危険でもあるし、話がゆっくりできない。
4525	デイケ7					○入口に備品類が積まれており、緊急の場合、避難しにくい状態になっている。
4526	デイ					○災害時の通路に物が置いてあり、消防署の指導がありました。
4527	デイ		その他	事業者都合・本来の業務		○顔色もさえず、「横にならせてもらえないだろうか」と希望する利用者に対し、「ダメよ、もうすぐ頼んでたボランティアの人が来られて将棋さす時間よ」と職員の方が何度も言われ、なかなか横に寝かせてもらえなかった。
4528	デイ					○体調が悪くても、何がなんでも無理やりデイサービスに連れ込まれる(4人で担いで運ばれる)。
4529	デイケ7					○自分のやっている運動が何のためにやっているのか、どのような効果があるのかが、丁寧にわかりやすく説明されていない。本人に理解できる説明が必要だと思う。
4530	デイ					○職員手づくりのすごろくが、出た目で止まる場所の要求が、「おながが空いている犬のまね」とか、「サルが毛づくろいする様子」とか、「ゴリラのまね」といった、女性利用者が恥ずかしがって嫌がるゲームだった。
4531	デイ					○利用者の転倒に職員が気づかなかった。
4532	デイ					○デイサービスの方が施設から1人で出られたのに、職員が気がつかなかった。
4533	デイケ7		その他	その他		○虐待等を目にした事はないが、利用者から「女性職員からいつも言葉の暴力を受けている」との相談があった。家族が「施設に言ってやる」と言っているが、「気まづくなるため止めている」とのこと。本人、認知がかっているのかわからないため、施設には連絡せず。報告書には記録し提出した。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4534	小規模		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○利用者に対する言葉づかいが荒々しい
4535						○入所体験のため付き添って来た家族に、「連絡取れる人は誰！」など強い口調で言われる。
4536						○訪問してスタッフが時々強い口調で言っている様子がある
4537	小規模		全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○利用者を「○○ちゃん」と呼んでいる
4538						○職員の心ない言葉、介護職員であるまにに人として問題。
4539						○利用者さん全員でゲームをした時に、みなさんの前でひとりの利用者さんに「こちら(点数が高い方のこと)を狙いますか？ あつかましいですね」と言われました。その後は何事もなかったように過ごしましたが、私は引っこかりました。
4540						○利用者様が「家へ帰りたい」と再々申し入れているが、「家族に相談したら」と冷たい言動があった。
4541						○「早く帰りたい！」と言った利用者に対し、施設職員が「あなたの帰る場所はない！ 帰る場所は、病院とここ(施設)とお寺しかない！」と言った。
4542	小規模		全般	言葉かけ少ない		○職員の言葉かけが少ないように思います。「入所者から何もやることがない」という声をききますので、もっとメリハリやリズムのある生活になればと考えます。
4543	小規模		全般	不適切な態度・対応		○対応に笑顔がなく、事務的な行動に利用者が悩んでいた。
4544						○職員の表情の変化が乏しくて、笑顔がまったく見られず、利用者とのふれあいが感じられない。
4545						○もの盗られ妄想のある方に対する言葉が強かったため、さらに不穏になってしまった。話し合い後、適切な対応に変っている。
4546	小規模		全般	ちょっと待つ		○「ちょっと待つ」の放置は結構あります。
4547						○介護者4～5、認知症状の酷い方などへの個別ケアに苦勞されている。しかしここでも「ちょっと待つ」や、寝かせたままが見られる。
4548	小規模		全般	無視		○泣きながら呼んでいるのに無視する。
4549						○無視する対応が見えた。相手がかけて欲しくて大声で呼ぶ、泣く等。
4550	小規模		全般	放置		○聞き取りにくい事が分かっている放置する。
4551						○食事や入浴、トイレ以外の時間、利用者を放置していた。
4552	小規模		全般	利用者1人だけにする		○一人ぼっちで離れた場所で座らせられ食事をしている。
4553						○認知症の方について。声を出したりする方等を、席を別にしたり、1人で離れた所に座らせられている。
4554						○重度(介5)の利用者がこられているが、1人だけ常時事務所で車いすの状態です座っておられる。食事も同じ場所である。他の利用者との交流が見られない。
4555	小規模		全般	行動制限		○前面にスタッフが坐り、20人余りの利用者さまは、前を見ながら体操をされている中、みんなから見える対面の場所に1人だけソファに坐らされていた利用者さま(認知あり)。みんなの方に行こうと立ち上ろうとされると、別のスタッフの方が来て制される。しっかりと肩を押え、「坐とって！ 動かないで。転んだりしたら私達が困るとよ！」と何度もくり返される。ご本人は話が出来ない人で、日頃じつと顔を見つめられる方。
4556	小規模		トイレ	不適切な態度・対応		○職員が「またトイレですか」と嫌な顔をする。
4557						○トイレ介助を依頼した際に「またですか？」と言われるので、「水分を控えている」と聞きました。
4558	小規模		トイレ	対応しない・放置		○尿をしたい時呼んでも来てくれず、漏らしたらそのことを話している夜が怖くて眠れない
4559	小規模		トイレ	無視		○「おしっこ」トイレにつれていってと頻りに訴える利用者の方の声を無視する。「あんたに言いとよ。トイレにつれていってよ」と言われても、視線を合わさず無視する態度。
4560	小規模		トイレ	ドアを開けたまま		○車いす利用者がトイレ使用中、ドアを開けたままにしていた(改善済)。
4561	小規模		トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない		○トイレ介助の時、トイレのカーテンを開放したまま。
4562						○利用者がトイレ使用中にもかかわらず、職員が他者の汚物処理のために頻りにトイレへ出入りする。
4563	小規模		トイレ	その他		○排泄介助で利用者に応じた介助しているのか疑問に思う時がある。
4564	小規模		おむつ	拭きつから拭き		○トイレの訴えに「オムツしているから」と返答する(改善済)。
4565						○昼「トイレへ行きたい」と言ったら、「オムツやってるから大丈夫！」と返答。
4566	小規模		おむつ	その他		○オムツ自分でしている。利用者(家族から聞いた)。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4567	小規模		入浴	入浴を無理強い		○入浴お風呂の入りたくない(男)言ってるのに、無理やりに車いすにのせて連れて行かれた。
4568	小規模		入浴	異性介助		○入浴の異性介助。
4569	小規模		入浴	その他		○入浴介助で足の甲をつねられあざが出来た。
4570	小規模		食事・おやつ	不適切な言葉かけ		○職員の言うことを聞かないと、「夕食を気べさせない」と言う。
4571	小規模		食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○利用者の意志を無視して、強引にお茶を勧め飲せる。
4572	小規模		食事・おやつ	普通食希望に反してきざき食等		○食事＝粥が嫌いなので、「固形にして欲しい」と希望するも、意見を聞いてくれない。また粥の必要な説明もない。
4573	小規模		食事・おやつ	その他		○食事時、「自分でエプロンをしなさい」と介助しなかった。
4574						○食事。「血圧が高くて味噌汁は飲まれない」と伝えても、いつも出て困る。
4575	小規模		車いす	移動の言葉かけをしない		○移動時に声かけのないまま、車いすを動かしていた。
4576	小規模		車いす	座らせっぱなし		○10時のお茶の時間から昼頃まで、車いすに座ったままにしている。
4577	小規模		車いす	行動制限		○立ち上りにくいように車いすの前を上げている。
4578	小規模		車いす	その他		○車いす使用者で掴まれば立位可能な利用者に対し、「転倒されると職員の責任となるから」と発言し禁止した。
4579	小規模		いす	テーブル等につける		○他の利用者として少し離れた椅子に座り、胴にびったりと密着する大きめのテーブルをつけて立ち上がれないようにしている。不穏な行動をする方なのでしかたがないようにも思われます。
4580	小規模		ベッド	その他		○夜、寝かしてもらった時。移動する際(ベッド上～)対応の仕方で痛く、「腰が痛い」と言っても聞いてくれない。
4581	小規模		移動・移乗			○移動する際、配慮がない。
4582	小規模		髪・ひげ			○身だしなみされていない。 ・髪ブラッシングされていない。ボサボサ。 ・耳かきされていない。 ・目やにがひどく開けられないほどびっしりついている。 ・口元、襟元よだれ、よごれがついている。 ・口臭が強くケアはされているのかと思う。
4583	小規模		服薬	その他		○薬を飲む水をすぐ捨てられ困る(痛み止めの薬)。医者は1日2錠なのに1錠しか持たせてくれない。
4584						○不眠症で眠剤を処方されている人が、朝いったん起きてからフロアに来るも、座っていても常に眠っている状態。眠剤の処方量に疑問。
4585	小規模		医療	医療ニーズ		○身体のかゆみの訴えに、「薬はさっきつけた」と取りあわない。
4586						○病院からこの施設へ移った(酸素吸入と痰吸引が必要)。職員(看護師)が痰吸引の仕方が分からないようだった。面会に来たら、口が臭くなり苦しうだったので、家で介助していたやり方を教えたらずと出来た。(機具)口腔ケアもしてなかったようで困った。「訪問医師が見つければ家へ連れて帰りたい」との事。
4587	小規模		環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○空調管理がなされていない…。利用者さんが「冷えすぎ」と言えない。
4588	小規模		環境	室温管理	その他	○湿度管理があまり管理されていない(30%～40%)。
4589						○居室内に「故障するから空調を使用しないように」と貼り紙がしてあった。
4590						○「エアコン故障」の貼り紙があり、「窓を開閉をして調整して下さい」と言われたとのこと。
4591	小規模		環境	明るい・暗い		○経費削減のため、照明器具の点灯もなく施設内が暗く、閑散としている。
4592	小規模		環境	テレビ・音響機器	不適切な視聴	○リクライニングタイプの車いすに移乗した利用者(コミュニケーションがとれず、発語もない利用者)を、何時間もテレビの前に位置させている。
4593	小規模		環境	意匠の工夫		○玄関を入ると、気分がダウンするようなインテリアである。
4594						○何年も同じものが貼られ、季節に応じた物の掲示物が少ない。
4595	小規模		その他	事業者都合・本来の業務		○男性利用者が女性利用者に暴言を吐いても放置。
4596						○職員は自分の仕事が優先で、利用者の対応が後まわしになっている。声かけとか手だすけの不足を感じました。
4597						○ボランティアが来たとき、利用者の対応をまかせきりにし、ボランティアの歌の指導で利用者が歌っている時、職員は記録をとったり、大きな音で掃除機をかけていた。
4598	小規模		その他	その他		○大声で嘆く。
4599						○認定調査員が食堂で調査。周囲にいる利用者にも内容が全て筒抜け。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4800	その他		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○利用者に対して言葉の使い方が乱暴である。「うるさいんだから」「トイレに行くんだな」。
4801						○「木のまたから生まれた」などと言う。男性職員が荒っぽい言葉で話す。
4802						○勝手に行動する利用者に対し、注意する言葉がきつい。「何をしているの」「何度言ったらわかるの」等。
4803	その他		全般	不適切な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○大声で強い口調で話す。
4804						○大きな声で注意する。
4805	その他		全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○「あなたをここから絶対出さない」という。
4806						○テーブルの決められた席から少し離れた利用者に対し、「脱走犯発見！」と声をあげていた。このことについてケアマネジャーに伝えたところ、「気をつけたい」と回答があり、後日「職員に周知した」とのことだった。
4807						○「～さんちょっと待ってね」と言いながら、職員が洗濯物をたたんでいる時、車いすの利用者が、テーブル席から移動しようとした時、「脱走犯」と言った。
4808	その他		全般	言葉かけない・少ない		○利用者にあまり話しかけない。
4809	その他		全般	不適切な態度・対応		○乱暴な扱いをする。
4810						○取り皿を利用者のところへ持っていき、皿に指を入れてくるくる回していた。
4811						○精神障害の方が訴えに来るとケアマネが怒り、「何言ってるの」と引っ張って行く。
4812						○入居者の話をきかず、一方的にリビングから居室に戻す。「まだいたい」と言っているのに。
4813						○夜間コールを押して職員にきてもらった時、「あなただけです、こんなに呼ぶのは。赤ちゃん返りのようですね」と言われた。その言葉で本人は眠れず、体調をくづしていた。
4814	その他		全般	ちょっと待つ		○「ちょっと待って下さい」と放置。
4815						○「ちょっと待ってね」と放置する。
4816						○「ちょっと待ってね」と放置する。
4817						○「今、私一人だけなので、ちょっと待ってください」とすぐに対応しない。
4818						○「ちょっと待ってね」の言葉は、よく聞くようです。放置はしてないようですが。
4819						○車いすの女性が食堂まで来て、「すみません、すみません」と何回でも頼んでいたが「ちょっと待って、ちょっと待って」と言うだけで何もなかった。
4820	その他		全般	無視		○「すみません」と声をかけても無視する。
4821						○大声で喚んでいる入所者を無視。
4822						○職員に利用者が声をかけても、聞こえていないという感じで無視する。
4823						○視線を合わさず前を通り過ぎる。
4824						○利用者が呼んでいたが無視して通り過ぎた。
4825						○入所者さんはやたらに「お願いしまーす！」と大きな声で呼ぶが、職員さんは「またか…」と無視。 (確かに用事はなくただ目を掛けていて欲しいだけなので、職員さんはわかっているから無視)
4826	その他		全般	対応しない		○「この人はいつも職員を呼ぶの」。「はい、わかった」と言って通り過ぎる。
4827	その他		全般	放置		○「後から来るから～」と放置する。
4828						○利用者さんが「帰りたい」という意志が強いため、車いすでフロアをうろろう移動し続けて、壁に車いすがぶちあたり、何度も何度もドンドンあたっていたが、職員の方は「いつものことだから」と少し放置されていたことがあった。それは見守りなのかどうか？
4829	その他		全般	利用者1人だけにする		○外に1人で車いすで出ている利用者の見守りが無い。
4830						○駐車場で車いすに乗っている利用者さんが一人でした。職員さんの姿がなく、危険であることを感じた。そのまま道路につながっているので。
4831	その他		全般	ナースコール対応		○ナースコールに対応しない。
4832						○ナースコールに対応しない。
4833						○夜間、ナースコールをしてもなかなか来てもらえない。
4834						○ナースコールに対応せず、自分(介護相談員本人)で何回か押して対応してくれました。施設に聞くと「しよっちゅう押している」との返事。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4635	その他	全般	ナースコール対応		○ナースコールがされていることを示すサインが長い時間点滅しており、対応された可能性はあるが、復旧されていないため、次のコールの必要時に使用できなくなるのではないか。
4636	その他	全般	行動制限		○車いすから立とうとする方に、「座ってて」と強い口調で伝える。
4637					○廊下を歩いていたら歩いてはダメ。「あぶないから…」と。
4638					○施錠してある部屋があった。ドアに「必ず施錠して下さい」と貼り紙。食事の時は鍵でドアを開け「食事ですよ」と声かけ。部屋に不審者が入りこまないためか、他の部屋に入こまないようにか。
4639	その他	全般	スタッフいない/少ない		○スタッフさんの不足からかロビーに1人もいない時がある。
4640					○月に1度、1時過ぎに訪問していたが、共用スペースに車いすの利用者が6~7人いるが、職員の姿がない。「トイレに行きたい」と訴える利用者の声に、近くを探したが、職員を見つけることが出来なかった。
4641					○最近、どの階(2階・3階・4階)もフロアに利用者がいるが、スタッフが1人もいない状態です。人手不足とはいえ危険ではないでしょうか?
4642	その他	トイレ	不適切な言葉かけ		○車いすの女性をトイレに連れていくのに、「～したら指がとれちゃうよ」と脅していた。
4643					○男性スタッフから「濡れている」と怒った声で言われた。時には漏らしてしまうこともあり、「申し訳ないが出来るだけ自分でトイレに行きたいがわかってくれない」。
4644	その他	トイレ	ちょっと待つ		○トイレに行きたいと何度も言っているのに「ちょっとまって」と誘導せず。
4645	その他	トイレ	待たせる		○居室の入り口で、トイレに行きたい入居者を長時間声かけもなく待たせている。
4646	その他	トイレ	対応しない/放置		○トイレの対応に対して速く行動されない。
4647					○長時間、トイレ介助行なっていない。臭いがきつかった。
4648					○「部屋に戻りたい」とか、「トイレに行きたい」という声に対応しない。
4649					○「夜中のトイレに呼んでも来なかった」。また、「来ても嫌な顔をされた」とのこと。
4650					○「トイレに行きたい」と訴える利用者。職員を探すが、近くに誰もおらず探す、別の利用者の部屋で花の植え替えを手伝っていた。トイレに行きたがっている利用者のことを話すと「わかりました」と返事はするが、そのまま植え替えを手伝う。後で事情を聞くと、何回もトイレに行きたがる利用者で常習化しているとのこと。
4651	その他	トイレ	無視		○「トイレに行きたい」と呼びかけているのに無視した。その事を職員に告げると、「ほっといて」(方言…かまわないでよい)と言って無視した。
4652	その他	トイレ	阻止する		○トイレに行きたくて起きようとするスタッフに部屋に来て、「動かないで」と言われる。
4653	その他	トイレ	ナースコール対応		○トイレを依頼するためにブザーを数回鳴らし、いい顔をしないそうです。
4654	その他	トイレ	ドアを開けたまま		○トイレ使用中ドアが開いていた。
4655					○利用者の居室のドアを開けはなした状態で、トイレ介助や着替えをする。
4656					○トイレのドアを半開きにしながら介助している。食堂に続く通路で、車いすの利用者数人が並んで順番待ちの状況。
4657	その他	トイレ	その他		○酸素吸入、歩行器使用者の居室に尿器が置いてあるが、夜間尿器が満杯だったため、歩行器で単独トイレに行き、転倒。
4658	その他	おむつ	寝ているのにおむつ		○便意の訴えのある入所者に対しても、紙オムツをしているので時間毎の交替しかしておらず即座の対応はとられていない。
4659	その他	おむつ	ちょっと待つ		○「オムツに尿が出たのでトイレに連れて」と言ってるのに、「スタッフがいないので待ってね」。
4660	その他	おむつ	対応しない/放置		○「夜はオムツ交換しないで、朝、ヘルパーが来るまでそのままだ」とのこと。濡れたままのバジャマでも、そのまま。
4661					○利用者のおむつが濡れて重くなり、後からズッシリ垂れ下がっているのに、職員が気付かず、おむつ交換の時間にならないと交換してもらえないのか、ケアハウスにいる彼女自身が不快に感じないのか、自分で替えることができないのか不思議でした。
4662	その他	おむつ	おむつが濡れているから大丈夫		○相談中、「トイレに行きたい」との訴えで職員に連絡したところ、「おむつをしているからそのままでよい」と、取り合ってもらえなかった。
4663	その他	おむつ	その他		○「夜のおしめの取替え回数が少ない」と聞いた。
4664					○2F利用者に対して、オムツ交換時2Fへ移動させるのは大変なので、1F廊下にベッドを置き、そこでオムツ交換をしている。(複数の人、周り目かくしはあり)
4665					○2Fの利用者を1Fで入浴、食事etcをさせる場合、1Fの廊下にベッドを置いてオムツ交換をしている。(特定の人のみ)

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4666	その他	入浴	待たせる	裸	○入居者のお話。入浴時、裸の状態ですら順番を待っている。生活相談員と話をして解決した。
4667	その他	入浴	異性介助		○入浴の際男性の職員はやめてほしい。(女性)
4668					○(女性利用者の声)入浴時の異性介助について。男性スタッフの介助は恥ずかしい。力のある男性職員の方が安心なのかも知れないが、やはりいやだ。施設側に伝えたところ、入浴する日中は女性職員が数人いるのでさっそく対応しますとの回答。現在は同性スタッフ介助。
4669	その他	食事・おやつ	言葉がけしない・少ない	配膳・下膳	○おやつのお皿やコップを利用者の前に声もかけずにガシャッと乱暴に置く。
4670	その他	食事・おやつ	不適切な態度・対応		○視覚障害の方に飲み物を出された時声をかけたが、コップをポンと置いてすぐ逃げられた。全盲なので、手に渡すべきだと思う。
4671					○知的障害の人に「今日のおやつはないのよ」と言って、その人には食べさせない(ほとんど部屋にいるため)。
4672	その他	食事・おやつ	立ったまま・複数介助		○車いす利用者に立ったまま食事介助している。
4673					○車いす利用者への食事介助の際、立ったままで介助し、目をつぶっている利用者への乱暴な口調での声かけと扱い。頭を押さえていた手を急に離し、利用者の頭がガクリと下げられた。
4674	その他	食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○食事介助の時利用者の食べるスピードに合わせて介助していない
4675					○おやつ時間にプリンが出てきて、自分の手で食べられない利用者にスプーンでひとさじずつ口にあげているのですが、まだ利用者さんの口の中に残っているように、次のプリンを口にいれている。少しテンポが早いのでは？
4676	その他	食事・おやつ	おやつを手で持たせる・そのまま与える等		○おやつの時、ほとんどの方が手で食べられるので、衛生面が気になる。
4677					○おやつをテーブル無しで提供。中央にテーブル、壁側にイスが並べられ、利用者さんには片手にお茶に入ったコップもう片方の手に袋に入ったお菓子が配られる。両手がふさがり袋を開けるために、膝の上にコップを置いたり、隣りに空いたイスがあればそこに置けるが床に置く方もいた。
4678	その他	食事・おやつ	その他		○食介時、「時間がきたから」と引膳をする。
4679					○「こぼすから」と、飲み物は本人の手の届く所にはなかった。
4680					○車いすで自走出来る人に、居室で食事をさせている。
4681					○介護必要な方にお茶タイムを知らせない。部屋の前を通り過ぎながら隣部屋に声掛けする、そのまま部屋にはお茶を持ってこない。
4682					○「賞味期限がくるから」と言われ、パンや菓子を一度に食べていた。
4683					○汚れたエプロンを使っている(食べかすがついている)。
4684	その他	車いす	座らせっぱなし		○テーブルを囲むように車いすを止め、長時間(10分～15分位)そのままの状態の入所者が見受けられた。
4685					○お昼からおやつまで、移動の困難な車いすの利用者をずっと同じ場所に置いたままである。利用者は、「腰が痛い。横になりたい」と言っていた。
4686					○日中離床して過ごすことが目的と思うが、下肢がむくんだりしびれや疼痛があっても、朝から夕方までデイルームに1日中車いす等に座わらせ放しにされている。特に行事ややることがある訳ではないが、まるで放置されているように見えた。
4687	その他	車いす	行動制限		○車いすを壁近くに背を向けて置き、立ち上がったり、後ろへ退れない様にしている。
4688	その他	車いす	その他		○車いすの足置きを立てたままにして(利用者の足を浮かせた状態で)居室からホールへの移動をしていた。
4689					○ホールでゲームをするため、座席移動の際も「危ないので足を上げていてね」と言いながら車いすを移動させていた。
4690	その他	ベッド	その他		○「1か月近くもシーツが交換されないことがある」とのこと。
4691					○頼まなければ1ヶ月以上シーツ交換がされない。(利用者からの声)
4692	その他	ネイルケア	爪が伸びている		○爪が伸びている入居様が多い
4693	その他	プライバシー	カメラ設置		○居室にカメラが設置してある。
4694					○居室にカメラが設置してある。
4695					○居室にカメラが設置してある。希望者のみ作動している。
4696					○居室カメラ設置(入居時、本人の了解済だが)。
4697					○居室にカメラが設置してあり、1Fの事務室で全部屋が見える。
4698					○宿直室(職員の休憩室)に、モニターが設置されている。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4699	その他		プライバシー	その他		○「プライバシーを尊重しているから」と、呼ばれない限り職員は部屋をのぞかない方針と伺った。
4700	その他		洗濯物の扱い			○洗たく物がテーブルの上に放置されている。
4701	その他		環境	室温管理	自分で室温管理できない	○エアコンのリモコンは、本人のわからない所にあった。
4702						○エアコンのリモコンが、手の届かない筆筒の上にあった。
4703						○エアコンのリモコンを取り上げられた利用者が数名いた。
4704						○各居室のエアコンのリモコンを取り上げ事務所で管理されていた。
4705						○エアコンのリモコンが職員管理で不都合。「室温を下げ過ぎてしまい、布団をおかぶっているため」とのこと。
4706	その他		環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○部屋の窓が全開で風が入るのに、ベッドに横になっている利用者がタオルケット1枚。「寒い」とも言えない。
4707						○エアコンの冷風に当たっている。「寒い」と言っても、調整や布団掛けの対応しない。
4708						○部屋の温度が高く暑い。「本人が勝手に温度調整をするため、職員が見回っている」とのことだが、きちんと見回りが行われていない様子。
4709	その他		環境	明るい・暗い		○節電のため居室の電灯が消されていた。
4710						○日差しが顔面に当たっている、カーテンで調整しない。
4711	その他		環境	臭い		○昼夜逆転の利用者の部屋、空気が悪く臭いも強い。「本人の意志だから」と、様子見としている。症状の悪化を把握し、適切な介入がされていない。
4712	その他		環境	衛生管理		○掃除が行き届いてない。テーブル、イス、床に食べ物が残っている。
4713						○汚物処理が出来ていない。
4714	その他		環境	テレビ・音響機器	音量	○全館へのアナウンスの音量が、居室では調節できない。
4715	その他		環境	危険・安全管理		○階段昇り口にロープ式衝立が置いてある。
4716	その他		その他	事業者都合・本来の業務		○話している間に、上から視線で言っていたヘルパーさんが「認知の方だからあまり話さないでほしい」と言われた。私達は「すべての方と話したい」と答えた。
4717						○「契約にないことはしない」という姿勢が強く、柔軟な対応をしない。「ダメなものはダメです」としか言わない。
4718						○「横になりたい」と申し出るも「面会があるのでここにいて下さい」と虚偽の説明。
4719						○利用者が施設から勝手に外に出ないように、下足箱の本人のくつ置き場からくつを隠し、「くつがないよ」と騒ぐ利用者には、「あらどこに行ったのでしょうか」と、知らないふりをする職員がいた。
4720						○女性入居者に七夕の飾り付けを作製中、職員が自分のやり方を押し付けたようで、その女性は拒否したが、職員に押し切られ、気分を悪くしているのを見た。
4721						○席に座って同じテーブルの人と話始めて楽しそうにしている利用者さんに対して、「〇〇さん、時間だから部屋に戻ります」と強い口調で言っていた。利用者さんは「なぜ？」と聞いていた。
4722						○不穏な利用者家族に対して、精神科の薬を服用するかT字ベルトを使用するかを選択させる。
4723						○食堂で座ったまま眠ってしまう入居者は、いつもある時間になるまで部屋に戻ることが出来ない。
4724						○部屋から出ない人には、そのままにしている。ほとんどの人が、通常はホールに出ず、閉じこもっている様子。
4725						○利用者の方へ色々なサークルが企画されているが、全盲の方は参加できるサークルがごく一部しかないので、その間、その方は居室で一人で待機されている。事業所に「その方の好きなことを計画していただけないか」と伺うと、「個人の対応は出来ない」との返事だった。
4726	その他		その他	その他		○新聞広告紙をちぎる作業を長年している。他の作業やOTがない。
4727						○屋上に一人で杖をつきながら、何周も歩いている人がいた。職員さんが誰もいないので、倒れたりしたら危険だと感じた。
4728	不明		全般	不適切な口調・言葉遣い	乱暴な言葉遣い	○命令口調で利用者に話す。
4729	不明		全般	不適切な口調・言葉遣い	大声で怒鳴る・怒る	○面会の家族を見送るため玄関に出たら、「断りなしに玄関に出るな」と叱られた。病院受診、買い物等緊急時を除いて家族同伴でないと出来ない、職員の暴言あり。
4730	不明		全般	不適切な口調・言葉遣い	見下し言葉遣い・上から目線	○早くして利用者とうっかり関わりをもてない時に、命令口調「だめ」「ここにいなさい」。
4731	不明		全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○体操等の時利用者に対し「ホラホラそんなやり方ではダメだよ。もっとしっかりやって」。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4732	不明	全般	不適切な口調・言葉遣い	その他	○新しく入った職員さんに、利用者さんの心を傷つけるような言葉が聞かれる時がある。
4733					○車いすでトイレに行こうと車いすを押していましたが、途中、手が痛くて(手のひら薄く)力が入らないため、車いすが進まない。しかし職員さんは前方から、「ここまでおいで」と声かける。本人さん、「手が痛い」と悲しそうでした。
4734	不明	全般	不適切な態度		○利用者が何度も同じことを言われた時、頭ごなしに「だめ」と言い張る。
4735					○意志を表現できない利用者のひげそりを笑いながらちょびヒゲにしていた。
4736					○会話の中でご主人の話が出る時に、ご主人を形容するのに「あんたのコレか？」と指で示した。
4737					○90代の利用者が、その日は体調悪そうで、気嫌が悪かった。車いすが押せないのに職員が無理に押させていた。
4738	不明	全般	ちょっと待つて		○「ちょっと待つてね」と放置する。
4739					○「少し待つていてね」と放置する(10分位)。
4740					○ちょっと待つてネと言いなかなか対応しない。
4741					○「待つてね」は日常。「アンタだけの職員じゃないよ」等。
4742	不明	全般	無視		○利用者がスタッフを呼んでも無視しているため、「呼ばれてますよ」と伝えると、「呼ぶだけですから気にしないでください」と言われた。
4743					○「ちょっと」と何度も声かけているのに応じなかったため、「呼んでいらっしゃいますが」と伝えたとこ、 「ああ大丈夫です。いつもの事ですから」と言われ、利用者に対しては何の関わりも見られなかった。
4744	不明	全般	対応しない		○利用者が車いすで介助が必要な方(自分では作動出来ない)を呼んでいても、聞こえない態度。
4745					○車いすの方でベッドの位置が廊下側なので寒いため、奥の日当たりの良い場所にしてほしいと言っても取り上げてもらえない。
4746					○その方は目が両方ともほとんど見えない。「何回呼んでもなかなか来てくれない」。伺ってみると、「手はがなせなかった」と回答。
4747	不明	全般	放置		○「あの人はいつもそうです」と放置。
4748	不明	全般	ナースコール対応		○ナースコールに応じない。
4749					○ナースコールを押しても、30分以上待つても職員が来ない。
4750					○(頻回にコールを押す利用者に対して)ナースコールを何度も無視をし、何度目かに「今人がいなくて忙しいから後にして！」っと言っていた。
4751	不明	全般	行動制限		○何かを要求している利用者に対して、「だめ、だめ」「何でそんな事するんですか」と、何をしようとしているのかわからないまま行動を止めている。
4752	不明	トイレ	不適切な言葉かけ		○トイレが頻回な利用者、「またなの」と嫌味を言う。
4753	不明	トイレ	さっき行った		○「トイレ、今行ったとこでしょう」と言って、しばらく放置する。
4754					○何度も「トイレに」という利用者に対して、「今行ったでしょう」「気のせい」と言って放置する。
4755					○昼間のトイレの回数が多いと、「さっき行ったばっかやないか！」と、少し億劫がられる。
4756	不明	トイレ	ちょっと待つて		○利用者…「トイレに行きたい」(口癖)。職員…「ちょっと待つてね(今行ったばかり)」。この例はよくあります。
4757					○介護者の中には、「トイレに連れて行って」と何度も声かけしても、「あとでね」と言って、聞きながす人がいる。
4758					○「トイレに行きたい」と言っても、「ちょっと待つてね」と言ってから時間がかかる。神経的に何度も「トイレに行きたい」と言うが無視をする。オムツをしていると思いますが。
4759					○(トイレに行きたいのに)入所の方が中央ロビーにおられる時、低い声で「トイレに行きたい」と言われたので、「トイレに行きたいそうです」と職員に伝えたら、「ちょっと待つてね」と放置された。
4760	不明	トイレ	対応しない・放置		○トイレのドアを開けたまま便器に座られ、職員はそのまま離れ、私達が訪問していたしばらくのあいだその状態でいた。
4761					○入所者をトイレに放置したまま1時間。家族が問い合わせると、あわててトイレに行き対応。「15分前にトイレにつれて行った」と説明。
4762	不明	トイレ	無視		○Aさんは度々「トイレに行きたい」というから、聞かないふりをしとく。
4763	不明	トイレ	我慢する・させる		○トイレに行くのを「時間がきていな」とガマンさせている。
4764	不明	トイレ	ナースコール対応		○トイレからのコールに対し対応への時間が長すぎる。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4765	不明	トイレ	ナースコール対応		○トイレに行きたくてコール押してもなかなか来てくれない。来ても早く終る様にと言われた。(女性)
4766	不明	トイレ	トイレの扉が壊れている		○トイレ順番だからと放置する。(車いすの人)
4767					○トイレ介助の時、ドア、カーテンを閉めない。
4768					○トイレ介助の時、ドアやカーテンを完全に閉めていない。
4769					○トイレのドアが開けたまま。管理者に伝えると改善された。
4770					○トイレ介助の時、ドアを開けばなし(居住者のおしりが丸見え状態)にして、やや荒っぽい声掛けをしている女性職員がいた。直ちに主任職員に注意するようにコミュニケーションした。
4771	不明	トイレ	カーテンのみ・カーテンを閉めない		○トイレはドアなし、またはカーテンをしている所が多々あります。
4772					○便座に座られる前にズボンを外で脱がせ、オムツを外してカーテンも少しだけ閉めていた。外からは丸見えの状態だった。
4773	不明	トイレ	異性介助		○排せつ介助の時男性職員だと女性は特にはずかしいくて頼めにくい。
4774	不明	トイレ	その他		○トイレ誘導を適切に行っていない。
4775					○トイレも何回も呼べないので「水分をとる事を控えている」とのお話をされました。
4776	不明	おむつ	対応しない・放置		○部屋に入るなり異臭が。布団をはいでお尻のあたりを見た。便がオムツからはみだし一面黄色くなっていて、おムツ交換をお願いした。しかし、食事に車いすで連れて来られたので、近寄ってみるとオムツ交換がなされていなかった。再度お願いして、やっとしてもらった。
4777	不明	おむつ	拭き取れない・拭き残す		○「おむつを着けているので大丈夫」との声が聞かれる時もある。
4778					○「トイレに行きたい」と訴える利用者に対し、「オムツをしている」と職員が答えていた。
4779					○車いすですぐにトイレに行く過程で車いすをうまく操作できず、入りにくそうにトイレの角まで行ってからもスムーズに行けなくて困っておられたので、職員さん呼びに行くと「この方はオムツをしているので大丈夫です。それに先ほど変えただけなので」と返答して下さったが「本人さん意志や気持ちはどこまで受けとめられていたのか?と思いました。
4780	不明	おむつ	おむつにして		○利用者がトイレを要望した時、「先程したばかりだから、おむつの中にして」と言い対応せず…他の職員に対応を依頼した所即対応。
4781	不明	おむつ	定時交換		○大便をおむつにしているのに「おむつ替えの時ではない」とそのまましておく。
4782	不明	入浴	対応しない・放置		○「食事中オムツ替えて」と訴える利用者、大声で「後で」と言う。
4783	不明	入浴	入浴を無理強い		○「風呂に入りたくない」という利用者、何度も促す。
4784	不明	入浴	移動	※・オムツ外で移動	○入浴。居室から浴室へ移動の際、衣類を全部脱がせ、バスタオル1枚にしエレベーター前に整列させ移動させた
4785	不明	入浴	移動	不適切な移動	○入浴の際に、1人が同時に、2人の利用者を誘導する姿はよく目にします。力の強い介護者でも、やはり、1人は1人で担当して欲しいと思えますが。
4786					○入浴は1階ですが、利用者は2階であり、1階までエレベーターで移動します。車いすの場合ですが、忙しくて気がたっているのか、椅子を押しながら右あるいは左にまがる時、ゆっくりでなく急に方向転換するので利用者の身体がのけぞるようになった。そのような時は職員の言葉づかいもかなりきつく感じる。
4787	不明	入浴	ドアを開けたまま		○入浴の時、ドアやカーテンを完全に閉めていない
4788					○入浴時に男性と女性が交代する時にカーテンの間からのぞかれる。
4789					○浴室前の通路が脱衣所になっているが、カーテンがあるものの、脱衣している時にカーテンが開けっ放しにしている時がある。施設長に「閉め切ることの徹底」を要請した。
4790	不明	入浴	湯温調整しない		○風呂の湯が熱くて体が赤くなる。(風呂に入るのをイヤがる)
4791	不明	食事・おやつ	誤食・飲み残し	配膳・下膳	○食事まだ終わっていないのにだまってさげしてしまう(女性)。
4792	不明	食事・おやつ	誤食・飲み残し	食事介助	○食事介助の時、無言でスプーンを口に入れていた。声をかけるべきだと思う。
4793					○食事を介助する時に声をかけないで口に押し込んでいる状態がある(私の訪問先では1件位でした)。
4794					○食事中、淡々と事務的に提供し、メニューも目の不自由な方に配置も説明せずに介助している。
4795					○食事時、声かけもなく、BGMもなく、シーンとしている中で黙々とただ食べさせているところが多い。たとえ声の出ない人でも半分聞えない人でも、会話や笑顔で接してあげてほしい。
4796	不明	食事・おやつ	不適切な態度		○食事前のおしぼり配りだまって後からなげる様子を見ました。

サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4797	不明	食事・おやつ	待たせる	待ち時間が長い	○食事の前、数時間もの長い間エプロンをお盆の下に置き、車いすのまま待たせている。
4798	不明	食事・おやつ	立ったまま・複数介助		○立ったまま食事介助。
4799	不明	食事・おやつ	無理矢理・早急な介助		○食事の時、おさじに多くのごはんを盛り無理に1度に口に入れる。(むせない程度)
4800	不明	食事・おやつ	普通食希望に反してきざみ食等		○胃腸の良い人にも皆と同じ柔らかすぎる「ごはん」を食べさせている。「固いごはん」が食べたいと熱望している。
4801	不明	食事・おやつ	おやつを手で持たせる・そのまま与える		○右側不随の利用者をソファ椅子(長いタイプの椅子で安定しないもの)に座らせたまま、皿にのせたおやつを食べさせていた。ご自分で食べているので、おやつを口までなかなか運ばず、ぼろぼろ下に落ちてしまう。
4802	不明	食事・おやつ	その他		○食事の仕度をしたくない人に怒って料理をつくられる。
4803					○水を欲しがり何回も手を合わせていたが、職員は無視していた。
4804					○利用者が飲もうとしていた飲み物の入ったコップを、無理矢理、力づくで取り上げた。
4805					○おなかの調子が悪いので「おかゆ」になったが、体調が回復しても「おかゆ」が続いている時もあった。
4806					○感染症もない方なのに居室で食事を食べている。本人(全介助)は「ホールに行って食べたい」と訴えるが、「リクライニングへの移動が大変だから」と聞き入れてくれない。
4807					○「型がある物が食べたい」と訴える利用者に対して、ソフト食対応している施設があるが、手間と時間がかかり、毎回提供するのは無理。
4808					○ソフト食を作る器具がない。プリン、ゼリー等であるべく型のある物を提供している施設もある。
4809	不明	車いす	移動の言葉かけがない		○車いすを移動する時に声かけがなかった。
4810					○車いすを押して体重計のある場所に移動するときに声かけもせず、スタッフ同士でおしゃべりしながら介助している
4811	不明	車いす	座らせっぱなし		○利用者ほとんど車いすに座らせている。
4812					○長時間、車いすに坐らせている。本人は腰が痛いと言う。
4813	不明	車いす	複数台押し		○車いすを同時に2人移動させていた。
4814	不明	車いす	新行動な人に車いす		○「歩ける人も車いすに座らされた」と、入居者より訴えがあった。
4815	不明	車いす	行動制限		○車いすを机にぴったりつけて、身動きがとりぬくい。利用者さんも、「座わってばかりで、腰が痛い」と訴えている
4816	不明	車いす	その他		○横になりたい人をむりに起こして、車いすに坐らせる。
4817					○車いすの乱暴な扱いがあり、利用者さんが泣いてしまった。
4818	不明	いす	テーブル・壁等につける		○自由に移動出来ないようにテーブルやイスで回りを囲む。
4819	不明	ソファ	すにたに上りかかない・低い、低いソファに座らせる		○「離床している」と言われるが、明らかに自分では立ち上がることのできないソファに座らされている。
4820	不明	移動・移乗			○散歩から戻った際に、くつを履きかえる間もなく無理やり手を引いて立たせた。
4821	不明	ネイルケア	爪が伸びている		○手、足の爪が5mmほどと長く、爪をつんでいない。
4822					○両手指のほとんどの爪の間が真っ黒(来る前に草取りをする)
4823	不明	服薬	その他		○入浴後に薬をつけてもらうが、とてもデリケートな所なので、男性に担当させるのは利用者が困っていた。
4824	不明	洗濯物の扱い			○入居者の衣類が、自分の物でなく人の服を着せられている事が度々あり、男性が女性用のピンクの服を名前も記されているのに、職員は「オシッコの回数が多く間に合わず着替えがない」と言う。家族は「毎回持って来てくれというので、買って持って行くが他人の物を着せてある」と言う。部屋のタンスにも入っておらず見る度に空っぽである。なぜ?
4825	不明	環境	室温管理	自分で室温調整できない	○空調管理が出来ていない。新しい施設で全館管理になっている。
4826					○空調管理は利用者は出来ないようになっている。
4827	不明	環境	室温管理	暑すぎ・寒すぎ	○入浴場が寒い。
4828					○強冷風なのにシーツ交換中といって窓を開っぱなしにしている。
4829	不明	環境	室温管理	その他	○居室が乾燥している、空調管理がなされていない。
4830					○寒いと言うので(夏)、「バスタオルでもひざに置いたらどうですか」と職員に聞くと、「そういうものは置いてない」と何もしないままだった。
4831	不明	環境	臭い		○居室によっては空調のコンセントが切られていて尿意、便臭がしている。

	サービス種類1	サービス種類2	分類1	分類2	分類3	具体的行為(事例)
4832	不明		環境	汚れ・埃		○玄関、リビングは掃除してあるが、個室はほこりが目立ち、洗面用のタオルも真っ黒になっていた(家族はめったに訪問しない)。
4833	不明		環境	テレビ・音響機器	音量	○数人のグループから「テレビの音を小さくして」との声がある。
4834	不明		環境	空間の利用の仕方		○民家を改造したため、利用者さんの居場所(ロビー)が狭い。
4835	不明		その他	事業者都合・本来の業務		○1人で立てないので、車いすを使用している人をトイレで1人にして、目を離し、その間に、こけてケガ(骨折)をする。
4836						○顔の様子が変わり、もう2~3日しか生きてないと思われる人を、フロアの長椅子に寝かしている。3日後に亡くなる。
4837						○重ね着が激しく、紙パンツまでちゃんと上ってないので尿臭がキツイ。何度か報告するが、何の手も打たず。「自立してるからしょうがないんです」と…。
4838	不明		その他	その他		○介護職員が利用者が言う事を聞かないと怒り、卓上にあったくず入れを投げつけた。
4839						○介護相談員である私達が訪問した時間は、車いすで部屋から来て、ずっと車いすのまま机についている。
4840						○碁をやりたいが仲間も職員もいない。

4

介護相談員派遣等事業実態調査

I 調査の目的

介護相談員派遣等事業の全国的な実施状況の把握を目的として、平成 15 年度より実施している。

事業実施市町村（広域連合等を含む）の事務局を対象に、調査。介護相談員数、研修受講状況、受入施設・事業者数、派遣頻度、事業開始年度などの基礎データを収集し、市町村ごとの実施状況をまとめる。また、都道府県ごとの事業実施率から全国的な事業実施状況を明確にする。

II 調査実施の概要

1. 平成 29 年度の調査対象

平成 29 年度調査対象は介護相談員派遣事業実施 464 市町村事務局（神奈川県横浜市は行政区 18、広域組合等は 1 で数える）である。

2. 調査時期（専用 Web サイトにおける市町村入力・登録期間）

平成 29 年 9 月 6 日～平成 29 年 10 月 31 日

3. 調査方法

専用 Web サイト「実態調査 入力・登録」（ログイン情報(ID・PW)が必要) より、市町村事務局ごとに入力（データ登録）

4. 集計結果について

回答結果を基に事業実施市町村の介護相談員数や派遣受け入れ事業所の状況を介護相談・地域づくり連絡会のホームページ「実施市町村・受入れ事業者のご紹介」(<http://www.kaigosodan.com/map.html>) に掲載する。

Ⅲ 事業実施状況について

1.市町村事務局の事業実施状況について

平成 29 年度の調査対象とした 481 市町村事務局（下記 2. 3. 4. 5 の合計数）の事業実施結果は次のとおり。（横浜市は行政区 18 で数える）

(1) 事業実施保険者数	481
市町村数	434
広域組合等	15 構成市町村(※47)

(広域組合等 15 の構成市町村)

	広域組合等名称	構成数	構成市町村一覧				
1	一関地区広域行政組合	2	一関市	平泉町			
2	砺波地方介護保険組合	3	砺波市	小矢部市	南砺市		
3	中新川広域行政組合	3	上市町	立山町	舟橋村		
4	新川地域介護保険組合	3	黒部市	入善町	朝日町		
5	上田地域広域連合	4	上田市	東御市	青木村	長和町	
6	北アルプス広域連合	5	大町市	池田町	松川村	白馬村	小谷村
7	もとす広域連合	3	瑞穂市	本巣市	北方町		
8	揖斐広域連合	1	揖斐川町				
9	鈴鹿亀山地区広域連合	2	亀山市	鈴鹿市			
10	湖北地域介護保険運営協議会	2	長浜市	米原市			
11	南部箕蚊屋広域連合	3	南部町	伯耆町	日吉津村		
12	浜田地区広域市町村圏組合	2	浜田市	江津市			
13	杵藤地区広域市町村圏組合	7	武雄市	鹿島市	嬉野市	大町町	江北町
			白石町	太良町			
14	鳥栖地区広域市町村圏組合	4	基山町	鳥栖市	みやき町	上峰町	
15	島原地域広域市町村圏組合	3	島原市	雲仙市	南島原市		
	合計	47					

(2) 平成 29 年度実態調査実施事務局数	411
{ <ul style="list-style-type: none"> 市町村 横浜市行政区(横浜市は行政区 18 で数える) 広域組合等(広域組合等は 1 と数える) 	381
	15
	15
(3) 平成 29 年度以降に事業実施を予定している市町村	2
(4) 事業を実施していない市町村	16
過去実施していたが現在中止・休止、未実施	
(5) 調査未回答市町村	52

2. 都道府県別にみた平成 29 年度の事業実施状況について

(1) 都道府県別事業実施状況及び介護保険 3 施設での派遣受入状況について

(平成 29 年 10 月 31 日現在)

都道府県 No.	都道府県名	介護相談員数	事業実施市町村数	都道府県内全市町村数	実施率 (%)	【介護老人福祉施設】		【介護老人保健施設】		【介護療養型医療施設】		広域・組合等あり
						派遣受入施設数	施設数	派遣受入施設数	施設数	派遣受入施設数	施設数	
1	北海道	49	11	179	6	19	352	11	195	1	68	
2	青森県	12	3	40	8	11	94	14	63	0	16	
3	岩手県	14	6	33	18	32	116	18	68	1	15	○
4	宮城県	20	2	35	6	15	149	7	87	0	10	
5	秋田県	12	2	25	8	23	119	4	58	0	7	
6	山形県	63	8	35	23	35	103	19	46	0	7	
7	福島県	104	9	59	15	69	146	40	90	0	16	
8	茨城県	49	7	44	16	59	235	35	129	0	24	
9	栃木県	41	4	26	15	15	133	4	65	1	8	
10	群馬県	86	6	35	17	42	164	16	98	1	12	
11	埼玉県	182	19	63	30	123	362	41	166	4	20	
12	千葉県	277	25	54	46	186	352	93	157	0	22	
13	東京都	291	13	62	21	135	495	36	193	5	61	
14	神奈川県	373	21	33	64	249	388	90	192	0	31	
15	新潟県	62	5	30	17	81	203	42	105	4	22	
16	富山県	97	15	15	100	78	82	44	48	7	34	○
17	石川県	74	3	19	16	33	75	17	47	1	20	
18	福井県	41	7	17	41	21	69	8	36	3	19	
19	山梨県	10	4	27	15	3	59	3	31	0	7	
20	長野県	170	26	77	34	101	160	66	97	7	35	○
21	岐阜県	120	16	42	38	73	127	27	80	3	20	○
22	静岡県	147	17	35	49	116	245	64	122	4	24	
23	愛知県	160	21	54	39	70	258	47	193	5	37	
24	三重県	60	8	29	28	57	152	23	76	1	16	○
25	滋賀県	94	9	19	47	28	84	10	35	0	5	○
26	京都府	116	12	26	46	104	151	37	72	7	29	
27	大阪府	405	27	43	63	148	408	74	223	4	37	
28	兵庫県	180	13	41	32	60	334	28	173	0	40	
29	奈良県	20	3	39	8	9	101	2	54	0	7	
30	和歌山県	8	1	30	3	4	91	2	41	1	16	
31	鳥取県	31	8	19	42	17	44	17	59	1	7	○
32	島根県	68	8	19	42	35	91	17	39	0	16	○
33	岡山県	68	9	27	33	46	155	19	87	0	23	
34	広島県	27	4	23	17	80	179	53	113	20	62	
35	山口県	52	5	19	26	30	99	19	66	3	30	
36	徳島県	30	2	24	8	7	66	7	52	0	40	
37	香川県	33	4	17	24	17	86	12	52	0	26	
38	愛媛県	207	15	20	75	46	105	24	67	3	29	
39	高知県	4	1	34	3	1	59	1	34	2	44	
40	福岡県	163	8	60	13	83	308	20	178	9	81	
41	佐賀県	47	13	20	65	33	57	20	41	0	22	○
42	長崎県	63	7	21	33	48	115	28	64	8	50	○
43	熊本県	79	11	45	24	58	136	35	97	9	74	
44	大分県	30	2	18	11	21	82	20	73	0	44	
45	宮崎県	21	5	26	19	13	95	7	45	1	33	
46	鹿児島県	36	7	43	16	47	159	27	90	11	45	
47	沖縄県	7	1	41	2	0	62	0	44	0	13	
計		4,303	433	1,742	28	2,581	7,705	1,248	4,241	127	1,324	

1. 神奈川県横浜市は横浜市で 1 と数える。行政区数(18)は含まない。

2. 岩手県、富山県、長野県、岐阜県、三重県、滋賀県、鳥取県、島根県、佐賀県、長崎県は、広域連合・組合等の構成市町村数を事業市町村に含む。

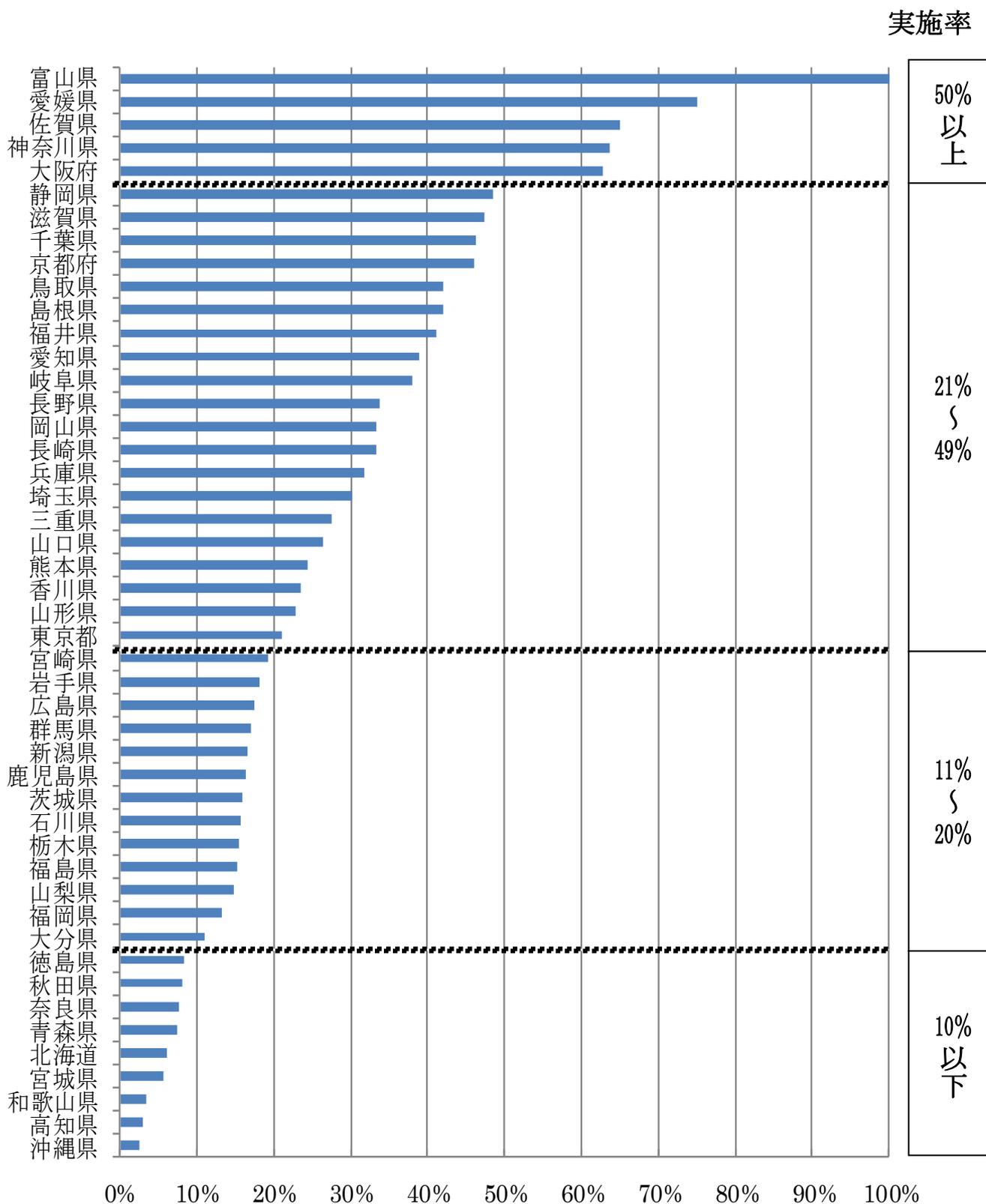
※ 介護相談員数、事業実施率、事業実施市町村数、派遣受入施設数「平成 29 年度介護相談員派遣等事業実態調査」による

※ 都道府県ごとの施設数（介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設）は、「平成 28 年介護サービス施設業調査」（厚生労働省 2017. 10. 28 公表）による

(2) 都道府県別事業実施率（平成 29 年 10 月 31 日現在）

都道府県ごとの事業実施率で地域としての取り組み状況を把握した。

実施率 100%は平成 29 年度も富山県のみ。50%以上は愛媛県（75%）、佐賀県（65%）、神奈川県（64%）、大阪府（63%）の 4 府県。事業取組の差異は依然大きい状態である。



1. 神奈川県横浜市は横浜市で1と数える。行政区数(18)は含まない。
2. 岩手県、富山県、長野県、岐阜県、三重県、滋賀県、鳥取県、島根県、佐賀県、長崎県は、広域連合・組合等の構成市町村数を事業実施市町村に含む

IV 現状について

1. 平成 29 年度において活動する介護相談員数：4,303 人

2. 平成 29 年度 介護相談員派遣事業研修状況（全国研修は受講予定含む）

	全国研修	独自研修	合計
養成研修(人)	294	121	415
現任研修(人)	444	321	765
事務局担当者研修(人)	都道府県 5	市町村事務局 94	99

3. 独自研修の内容（市町村、都道府県が実施する研修）

平成 29 年度の独自研修実施した市町村事務局

養成研修

独自研修実施 有 48/411（実施市町村数）
カリキュラム 有 46/48

現任研修

独自研修実施 有 116/411（実施市町村数）
カリキュラム 有 30/116

厚生労働省では、養成研修は座学研修・市町村での実施研修を合わせて 40 時間のカリキュラムを、また、現任研修でも 10 時間のカリキュラムが示されています（全国研修のカリキュラムは、養成 40 時間、現任 10.5 時間）。

実施市町村の中で、独自研修を実施している事務局は、養成研修 20.7%、現任研修では 17.5%。

また、独自研修を実施している事務局でカリキュラム有と答えた事務局は養成研修 95.8%、現任研修では 25.9%。

研修時間は、養成研修で 40 時間以上の設定は 16.7%、現任研修で 10 時間以上の設定は 36.0%であった。厚生労働省が提示している時間の 50%にも達していない割合が養成で 41.7%、現任は 36.0%を占めている。

◆研修カリキュラム内容および研修時間は介護相談員活動の質に影響を及ぼすため、相談員の養成および現任研修を独自に行う自治体においては十分な検討が求められる。

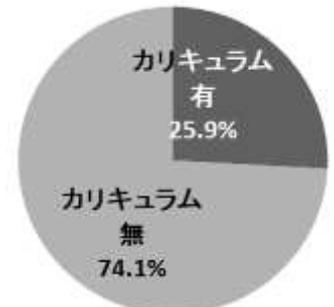
独自養成研修カリキュラムの有無



独自養成研修時間数



独自現任研修カリキュラムの有無



独自現任研修時間



4. 受入施設・事業所数

平成 29 年度での介護相談員派遣受入について、下記のサービスを対象に集計した。

受入事業所総数： 22,107 カ所 / 230,626 カ所
 ・介護給付サービス： 14,314 カ所 / 127,755 カ所
 ・介護予防給付サービス： 7,793 カ所 / 102,871 カ所

(1) 介護給付サービス

サービスの種類		受入事業所 数合計	市町村内 事業所総数(※)	
施設サービス	介護老人福祉施設	2,581	3,223	
	介護老人保健施設	1,248	1,752	
	介護療養型医療施設	127	488	
居宅 サービス	訪問 サービス	訪問介護	94	13,093
		訪問入浴介護	8	795
		訪問看護	12	12,171
		訪問リハビリテーション	2	7,338
		居宅療養管理指導	0	29,706
	通所 サービス	通所介護	2,546	11,450
		通所リハビリテーション	592	6,692
	短期入所 サービス	短期入所生活介護	998	4,486
		短期入所療養介護	354	1,897
	特定施設 入居者生活介護	軽費老人ホーム	57	372
		養護老人ホーム	44	217
		有料老人ホーム	415	2,113
		サービス付き高齢者向け住宅	75	669
		福祉用具貸与	0	0
		特定福祉用具販売	0	0
	居宅介護支援	256	17,297	
地域密着型 サービス		定期巡回・随時対応型訪問介護看護	10	463
		夜間対応型訪問介護	425	2,076
		認知症対応型通所介護	844	2,269
		小規模多機能型居宅介護	3	275
		認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	3,047	6,661
	地域密着型 特定施設 入居者生活介護	地域密着型・軽費老人ホーム	11	30
		地域密着型・養護老人ホーム	3	4
		地域密着型・有料老人ホーム	51	154
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	508	875
		複合型サービス	3	82
	住宅型有料老人ホーム	94	2,269	
	合計	14,314	126,648	

(2) 予防給付サービス

サービスの種類		受入事業所 数合計	市町村内 事業所総数(※)	
介護予防 サービス	訪問 サービス	介護予防訪問介護	92	13,015
		介護予防訪問入浴介護	7	792
		介護予防訪問看護	10	11,749
		介護予防訪問リハビリテーション	2	7,152
		介護予防居宅療養管理指導	0	28,020
	通所 サービス	介護予防通所介護	2,336	15,444
		介護予防通所リハビリテーション	592	6,545
	短期入所 サービス	介護予防短期入所生活介護	870	4,122
		介護予防短期入所療養介護	308	1,812
	介護予防特定施設入居者生活介護		330	2,120
	介護予防福祉用具貸与		0	0
	特定介護予防福祉用具販売		0	0
	介護予防支援		49	2,459
地域密着型 介護予防サービス	介護予防小規模多機能型居宅介護	609	2,067	
	介護予防認知症対応型通所介護	368	1,672	
	介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	2,220	5,902	
軽費老人ホーム(特定外ケアハウス等)		23	402	
その他(特定外サービス付き高齢者向け住宅等)		47	1,128	
合計		7,793	102,871	

※介護相談員派遣等事業実施市町村内事業所把握件数(平成29年度実態調査による)

5. 派遣状況（各サービスの派遣率）

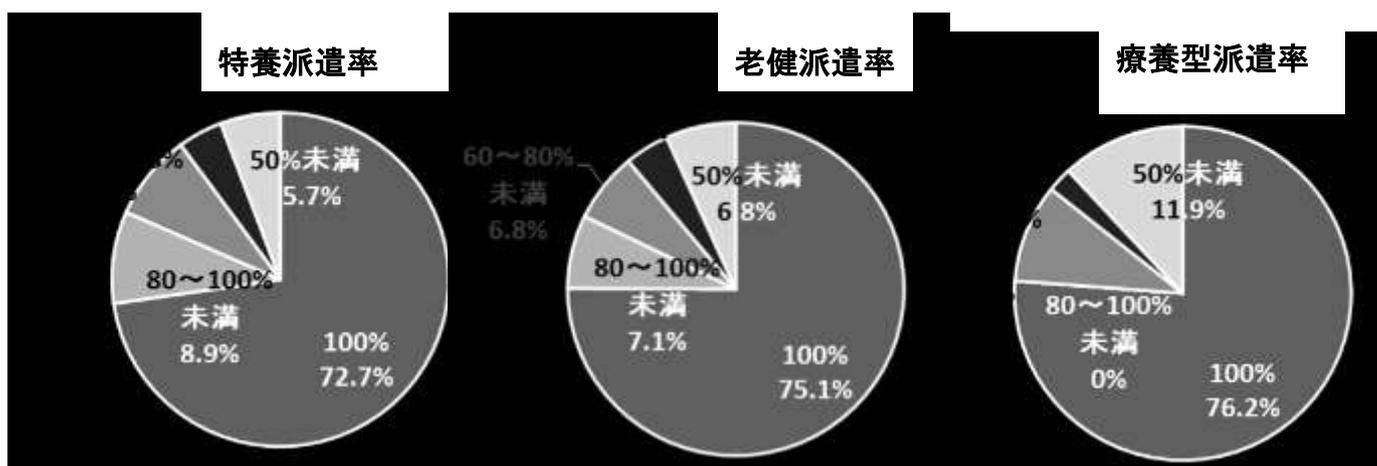
事業実施市町村事務局 441 についてサービス別介護相談員派遣率を算出し、派遣率ごとの市町村事務局数から全体の派遣状況をだした。

- ・派遣率（％）＝市町村内の派遣受入事業所数÷市町村内事業所総数×100
- ・「施設数 0」は、対象サービス事業所なしと回答した市町村事務局数。

（1）介護給付サービスにおける派遣状況

①施設サービス

派遣率	特養		老健		療養型	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	253	72.7	211	75.1	32	76.2
80～100%未満	31	8.9	20	7.1	0	0.0
60～80%未満	29	8.3	19	6.8	4	9.5
50～60%未満	15	4.3	12	4.3	1	2.4
50%未満	20	5.7	19	6.8	5	11.9
小計	348	100.0	281	100.0	42	100.0
派遣なし	15	3.6	39	9.5	119	29.0
施設数 0、調査中等	48	11.7	91	22.1	250	60.8
合計	411		411		411	



- ◆ 事業を実施している市町村事務局で、派遣率が100%の市町村事務局数は、介護老人福祉施設（特養）が253（72.7%）、介護老人保健施設（老健）が211（75.1%）、介護療養型医療施設（療養型）が32（76.2%）。

②居宅サービス

派遣率	通所サービス				短期入所サービス			
	デイサービス		デイケア		短期入所生活介護		短期入所療養介護	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	69	37.5	65	48.5	63	49.2	68	68.7
80～100%未満	15	8.2	7	5.2	15	11.7	4	4.0
60～80%未満	14	7.6	16	11.9	25	19.5	15	15.2
50～60%未満	16	8.7	13	9.7	6	4.7	7	7.1
50%未満	70	38.0	33	24.6	19	14.8	5	5.1
小計	184	100.0	134	100.0	128	100.0	99	100.0
派遣なし	129	31.4	166	40.4	173	42.1	174	126.1
施設数0、調査中等	98	23.8	111	27.0	110	26.8	138	100.0
合計	411		411		411		411	

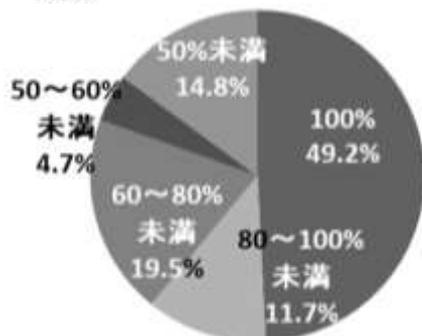
デイサービス派遣率



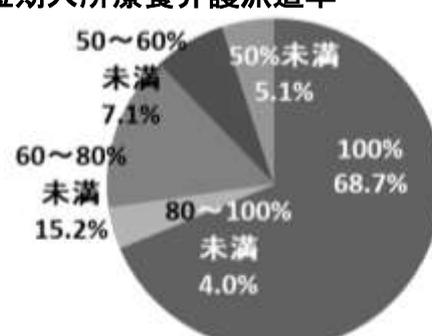
デイケア派遣率



短期入所生活介護派遣率



短期入所療養介護派遣率



- ◆ 居宅サービスのうち、通所サービス、短期入所サービスへの派遣状況は、派遣率100の市町村事務局数は、デイサービスで69、事業実施市町村事務局全体の37.5%。派遣率50～100未満の市町村事務局数は、全体の約23.9%である。対して、派遣率50未満（派遣なし等は除く）の市町村事務局数は70にのぼり、全体の38.0%を占める。

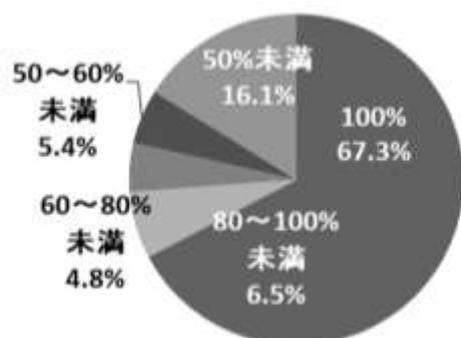
デイケアはデイサービスに比べ、多少派遣率は高く、派遣率100の市町村事務局数は65、全体の約48.5%。派遣率50～100未満の市町村事務局数は36、全体の約26.8%である。対して、派遣率50未満（派遣なし等は除く）の市町村事務局数は33にのぼり、全体の24.6%を占め、居宅サービスは施設サービスに比べると全体的に派遣率が低い。

平成24年度からは、居宅サービスにも介護相談員派遣が努力義務とされた。今後は居宅への介護相談員の派遣拡大の推進が必要である。

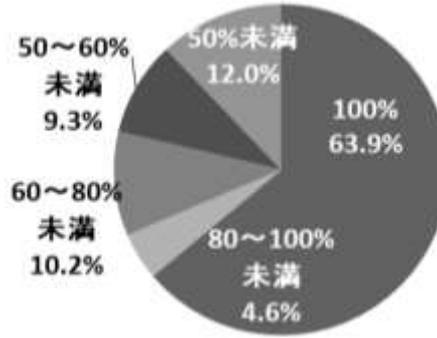
③地域密着型サービス

派遣率	小規模多機能型 居宅介護		認知症対応型 通所介護		グループホーム	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	113	67.3	69	63.9	156	57.6
80～100%未満	11	6.5	5	4.6	37	13.7
60～80%未満	8	4.8	11	10.2	23	8.5
50～60%未満	9	5.4	10	9.3	10	3.7
50%未満	27	16.1	13	12.0	45	16.6
小計	168	100.0	108	100.0	271	100.0
派遣なし	116	28.2	145	35.3	54	13.1
施設数0、調査中等	127	30.9	158	38.4	86	20.9
合計	411		411		411	

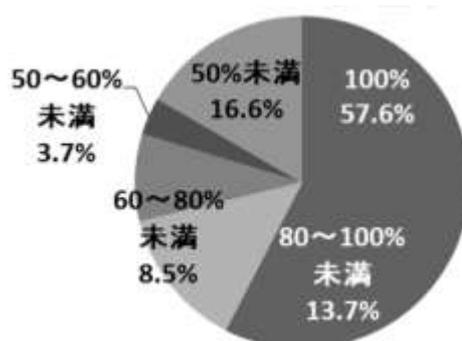
小規模多機能型居宅介護派遣率



認知症対応型通所介護派遣率



グループホーム派遣率



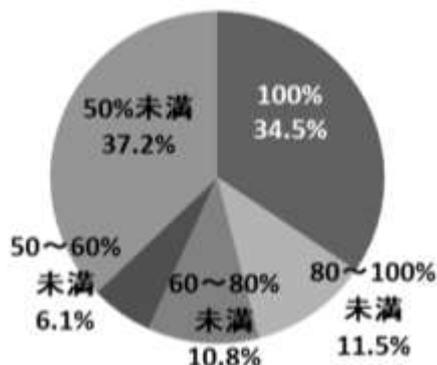
- ◆ 地域密着型サービスの、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型通所介護、グループホームについては、派遣率 100%となる市町村事務局の割合は、小規模多機能型居宅介護は 67.3%、認知症対応型通所介護は 63.9%、グループホームは、57.6%である。
認知症の人が住み慣れた地域で可能な限り生活を続けていくサービスとして、地域密着型サービスは質・量の強化が求められており、介護相談員の受入が更に進むものと予想される。

(2) 予防給付サービスにおける派遣状況

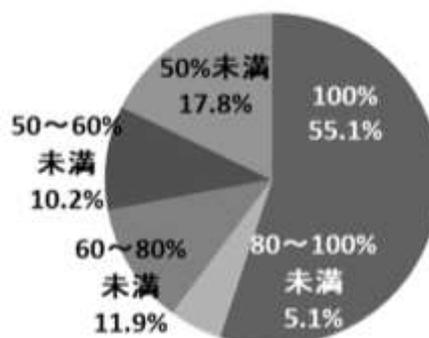
①介護予防サービス

派遣率	通所サービス				短期入所サービス			
	デイサービス		デイケア		短期入所生活介護		短期入所療養介護	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	51	34.5	65	55.1	71	62.8	62	69.7
80~100%未満	17	11.5	6	5.1	9	8.0	2	2.2
60~80%未満	16	10.8	14	11.9	15	13.3	12	13.5
50~60%未満	9	6.1	12	10.2	7	6.2	9	10.1
50%未満	55	37.2	21	17.8	11	9.7	4	4.5
小計	148	100.0	118	100.0	113	100.0	89	100.0
派遣なし	141	34.3	165	40.1	169	41.1	167	40.6
施設数0、調査中等	122	29.7	128	31.1	129	31.4	155	37.7
合計	411		411		411		411	

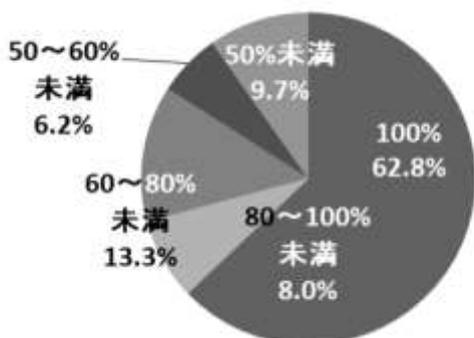
介護予防デイサービス派遣率



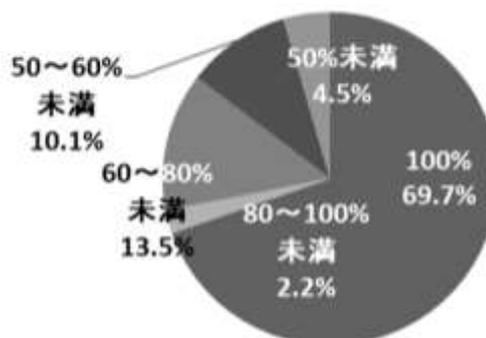
介護予防デイケア派遣率



介護予防短期入所生活介護派遣率



介護予防短期入所療養介護派遣率

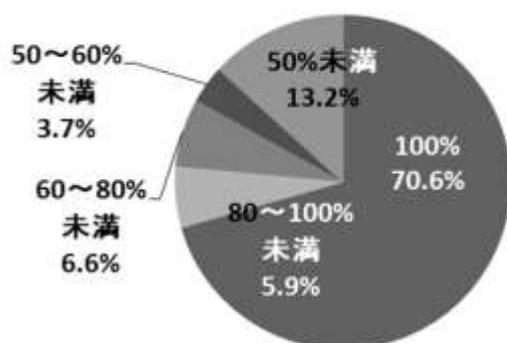


◆ 介護予防サービスにおける通所サービス、短期入所サービスの派遣状況は、デイサービスでは、事業実施市町村が約3割であるが派遣率は同様の傾向を示している。

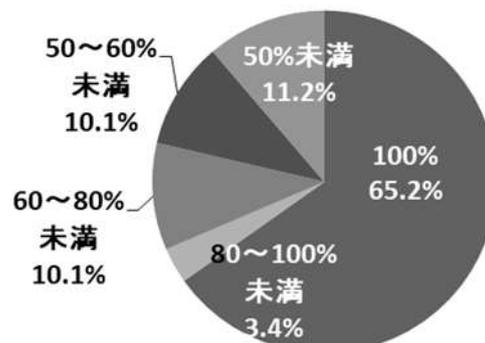
②地域密着型介護予防サービス

派遣率	小規模多機能型 居宅介護		認知症対応型 通所介護		グループホーム	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	96	70.6	58	65.2	128	64.3
80～100%未満	8	5.9	3	3.4	29	14.6
60～80%未満	9	6.6	9	10.1	17	8.5
50～60%未満	5	3.7	9	10.1	7	3.5
50%未満	18	13.2	10	11.2	18	9.0
小計	136	100.0	89	100.0	199	100.0
派遣なし	117	28.5	152	37.0	95	23.1
施設数0、調査中等	158	38.4	170	41.4	117	28.5
合計	411		411		411	

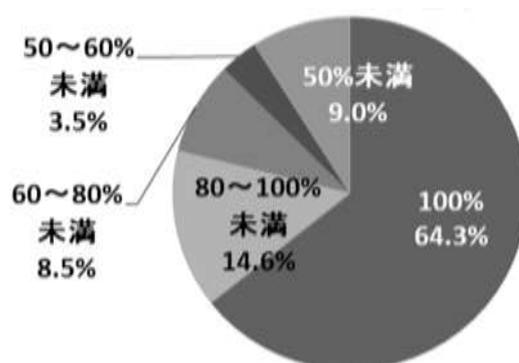
介護予防小規模多機能居宅介護派遣率



介護予防認知症対応型通所介護派遣率



介護予防グループホーム派遣率



◆地域密着型介護予防サービスにおける小規模多機能型居宅介護、認知症対応型通所介護の派遣状況は、小規模多機能型居宅介護を除き、地域密着型サービスとほぼ同様の結果であり、グループホームの派遣状況は派遣率 100%が 64.3%、50%以下の派遣率はわずか 9.0%であった。

6. 居宅訪問の実施

平成 29 年度介護相談員派遣等事業を実施の市町村事務局 441 のうち、居宅訪問実施は 44 市町村。

介護相談員の訪問受け入れ居宅数は、平成 24 年度の 9,081 から平成 25 年度は 48 市町村、9,178 と増加。平成 26 年度は 42 市町村、7,608 と一旦減少したが、平成 28 年 44 市町村 8,663 と増加し、平成 29 年度は、42 市町村 9,796 であった。

(1) 居宅訪問実施：42/ 441（平成 29 年度事業実施市町村事務局）

(2) 介護相談員の訪問を受けている居宅数（延べ数）：9,796 ヲ所

◆ 介護相談員が居宅訪問を行っている市町村

I

No.	都道府県名	市町村名
1	北海道	石狩市
2		浦河町
3		音更町
4		本別町
5		厚岸町
6	青森県	東北町
7	岩手県	紫波町
8		金ヶ崎町
9		一関地区広域行政組合
10	宮城県	大崎市
11	福島県	石川町
12	茨城県	水戸市
13		日立市
14		東海村
15	栃木県	那須塩原市
16	埼玉県	春日部市
17		久喜市
18		幸手市
19		宮代町
20		杉戸町
21	千葉県	木更津市
22		袖ヶ浦市

No.	都道府県名	市町村名
23	東京都	八王子市
24		青梅市
25	神奈川県	茅ヶ崎市
26		秦野市
27	静岡県	島田市
28		袋井市
29		裾野市
30	愛知県	津島市
31		高浜市
32	京都府	福知山市
33	大阪府	河南町
34	奈良県	曾爾村
35	鳥取県	鳥取市
36	島根県	浜田地区広域行政組合
37	長崎県	長崎市
38	宮崎県	川南町
39		諸塚村
40		椎葉村
41	鹿児島県	さつま町
42		肝付町

介護相談員派遣等事業実態調査 調査票

1. 介護相談員派遣事業の実施について

実施状況	<p><input type="radio"/> 1. 実施している</p> <p>事業開始年度 <input style="width: 200px;" type="text"/> (例: 平成15年度)</p> <p>市町村合併があった場合は、最初に事業に取り組んだ市町村の開始年度を入力してください</p> <p>「2. 連絡先」～「13. 事業を行う上での取り組み」の項目をご入力ください</p>
	<p><input type="radio"/> 2. 今後実施の予定</p> <p><input style="width: 200px;" type="text"/> より実施 (例: 平成28年度)</p> <p>「2. 連絡先」の項目をご入力ください</p>
	<p><input type="radio"/> 3. 実施していない (過去実施、現在休止)</p> <p>「2. 連絡先」の項目をご入力ください</p>

2. 事務局連絡先

※登録済みの情報が表示されています。変更がある場合は、内容の修正をお願いします。

(1) 市町村名	都道府県名	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	市町村名	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	ふりがな	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	市町村コード	<input style="width: 100%;" type="text"/>
(2) 市町村連絡先	郵便番号	<input style="width: 100%;" type="text"/> (例: 123-4567)
	住所	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	担当部署	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	担当者名	<input style="width: 100%;" type="text"/> (HPには公開されません)
	E-MAIL	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	E-MAILアドレス HP掲載可否	<input type="radio"/> 1. 掲載可 <input type="radio"/> 2. 掲載不可 (上記のE-MAILアドレスのHP掲載可否について選択してください)
	電話	<input style="width: 100%;" type="text"/> 内線
FAX	<input style="width: 100%;" type="text"/>	

(3) 委託先の連絡先	委託先の有無	○ 1. 無 ○ 2. 有 (派遣事業を委託している場合は「2. 有」を選択して、(3)を入力してください)	
	委託先団体名	<input type="text"/>	
	郵便番号	<input type="text"/>	
	住所	<input type="text"/>	
	担当部署	<input type="text"/>	(HPには公開されません)
	担当者名	<input type="text"/>	(HPには公開されません)
	E-MAIL	<input type="text"/>	
	E-MAILアドレス HP掲載可否	○ 1. 掲載可 ○ 2. 掲載不可 (上記のE-MAILアドレスのHP掲載可否について選択してください)	
	電話	<input type="text"/>	内線
FAX	<input type="text"/>		
(4) 合併について	現在の市町村合併の予定	○ 1. ある ○ 2. ない (「1. ある」を選択の場合、以下の内容を記入してください)	
	日程	<input type="text"/>	(例: 平成25年10月頃)
	新市町村名	<input type="text"/>	

以下の設問は、設問1で、「1.実施している」を選択した場合のみ解答できます。

設問1で、「2. 今後実施の予定」「3. 実施していない」を選択した場合は、ページ最下部の「登録する」ボタンを押して、登録を完了してください。

3. 現在の相談員数 (活動人数)

相談員数 (29年度末見込みを含む)	<input type="text"/>	人
--------------------	----------------------	---

4. 研修修了者数

※介護相談員の研修修了人数を入力してください。

※1 全国研修 介護相談・地域づくり連絡会が実施した研修を修了している人数

※2 独自研修 「介護相談員派遣事業等事業実施要綱」に準じて自治体が独自に行う新人養成研修、現任研修。

		全国研修のみ	独自研修のみ	全国・独自併用	合計
(1) 養成研修 ※介護相談員になるための新人養成研修。介護相談員派遣等事業実施要綱に準ずる。	①28年度までの修了者数	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
	②29年度の修了者数	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
	③修了者数合計	0	0	0	0
	④未修了者数 (次年度受講予定者含む)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
(2) 29年度までの退任者数		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
(3) 実際に活動している介護相談員数 ※上記設問「3. 現在の相談員数(活動人数)と相違がないか、ご確認ください。		0	0	0	0
(4) 現任研修 ※活動中の現任者を対象としたスキルアップ研修。介護相談員派遣等実施要項に準ずる。	①28年度までの修了者数	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
	②今年度(29年度)の修了者数	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
	③29年度までの修了者数合計 現任研修受講履歴が(1度でも)ある現在活動中の介護相談員数	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
(5) 事務局研修受講状況 ※委託先含む介護相談員担当者全国研修	29年度 事務局担当者研修受講の有無	○ 1. 有 ○ 2. 無			

5. 研修について

※研修の実施について、29年度の状況を回答してください。

※(1)で「1. 有」と回答の市町村は(2)、(3)について回答してください。

養成・現任とも研修を実施した場合は両方について、養成、現任のいずれかの独自研修実施の場合は、該当の研修について、回答してください。

(1) 研修実施の有無	①養成研修	○ 1. 有 ○ 2. 無
	②現任研修	○ 1. 有 ○ 2. 無

(2) 研修実施機関	①養成研修	<input type="radio"/> 全国研修 主催 介護相談・地域づくり連絡会 <input type="radio"/> 独自 (全国研修以外) 研修 主催 (県・市・委託先) <input type="text"/>
	②現任研修	<input type="radio"/> 全国研修 主催 介護相談・地域づくり連絡会 <input type="radio"/> 独自 (全国研修以外) 研修 主催 (県・市・委託先) <input type="text"/>
(3) 独自研修時間数	①養成研修	<input type="text"/> 時間 (小数点第1位以下切り捨て)
	②現任研修	<input type="text"/> 時間 (小数点第1位以下切り捨て)
(4) 独自研修カリキュラムの有無	①養成研修	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 (「1. 有」を選択の場合、下記 (5) ①にカリキュラム内容のファイルを添付してください)
	②現任研修	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 (「1. 有」を選択の場合、下記 (5) ②にカリキュラム内容のファイルを添付してください)
(5) 独自研修の内容	①養成研修	<input type="text"/> <input type="button" value="参照..."/> 最大 ファイルサイズ: 20MB (カリキュラムを新規に登録、又は登録済みカリキュラムを変更する場合には、「参照」ボタンを押して登録するカリキュラムを入力してください)
	②現任研修	<input type="text"/> <input type="button" value="参照..."/> 最大 ファイルサイズ: 20MB (カリキュラムを新規に登録、又は登録済みカリキュラムを変更する場合には、「参照」ボタンを押して登録するカリキュラムを入力してください)

6. 居宅訪問について

居宅訪問の実施	(1) 居宅訪問による相談活動を行っているか	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無
	(2) 訪問回数 (29年度ののべ数)	<input type="text"/> 件
	(3) 訪問居宅数 (29年度において、相談員が訪問する居宅数)	<input type="text"/> 件

7. 現在の受入施設・事業所数 (29年度末の見込み数を含む。)

※調整中、未把握の場合は「00」と入力してください

※事業所数には、みなし数を含みます。

※ 6. の居宅訪問の実施で「2. 無」を選択した場合の※のサービスについて。

- 受入数はホームページでは「-」と表示されます。
- 市町村内全施設・事業者数は入力してください。

【介護給付サービス】		市町村内全 施設・事業 所数	受入施設・事業所数		
			総数	市内	市外
施設サービス		介護老人福祉施設	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		介護老人保健施設	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		介護療養型医療施設	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
居宅サービス	訪問サービス	訪問介護※	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		訪問入浴介護※	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		訪問看護※	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		訪問リハビリテーション※	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		居宅療養管理指導※	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	通所サービス	通所介護	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		通所リハビリテーション	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	短期通所サービス	短期入所生活介護	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		短期入所療養介護	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	特定施設入居者生活介護	軽費老人ホーム	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		養護老人ホーム	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		有料老人ホーム	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		サービス付き高齢者向け住宅 (有料老人ホームの定義に該当するもの)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
居宅介護支援			<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	夜間対応型訪問介護※	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	認知症対策型通所介護	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	小規模多機能型居宅介護	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

地域密着型特定施設入居者生活介護	軽費老人ホーム	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	養護老人ホーム	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	有料老人ホーム	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
地域密着型介護老人福祉施設 入所者生活介護		<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
地域密着型通所介護		<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
複合型サービス		<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
看護小規模多機能型居宅介護		<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
住宅型有料老人ホーム		<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>

【予防給付サービス】			市町村内全施設・事業所数	受入施設・事業所数		
				総数	市内	市外
介護予防サービス	訪問サービス	介護予防訪問介護※	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		介護予防訪問入浴介護※	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		介護予防訪問看護※	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		介護予防訪問リハビリテーション※	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	通所サービス	介護予防居宅療養管理指導※	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		介護予防通所介護	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		介護予防通所リハビリテーション	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	短期入所サービス	介護予防短期入所生活介護	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		介護予防短期入所療養介護	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
介護予防特定施設入居者生活介護			<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
介護予防支援※			<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
地域密着型介護予防サービス	介護予防小規模多機能型居宅介護		<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	介護予防認知症対応型通所介護		<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	介護予防認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)		<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
軽費老人ホーム (特定外ケアハウス等)			<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
その他 (特定外サービス付き高齢者向け住宅等)			<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8. 介護相談員派遣受入先

※サービスの種類が選択されていない場合、入力は無効になります。

法人名	サービスの種類	施設名	URL
<input type="text"/> <small>× 削除する</small>	<small>× 削除する</small> <input type="text" value="選択してください"/> <small>+ サービスを追加する</small>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<small>+ 法人名を追加する</small>			

9. 施設・事業所への相談員派遣頻度 (1施設・事業所あたりの1ヶ月平均訪問回数)

相談員派遣頻度	<input type="text"/> 回 (小数点第1位以下切り捨て) (例: 同じ施設へ月2回派遣している場合・・・2回。2人ペアで1回派遣している場合・・・1回。)
----------------	---

10. 協議会の設置 (事務局・派遣先・相談員の三者会議等)

協議会の設置有無		<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 (次の(1)~(3)で、どれか一つでも「1. 有」の場合は、「有」を選択してください。)
(1) 相談員間の連絡会議	設置しているか	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 (「1. 有」を選択の場合、開催頻度を下記に入力してください)
	1年あたりの開催回数	<input type="text"/> 回 小数点第1位以下切り捨て
(2) 相談員と事務局との連絡会議	設置しているか	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 (「1. 有」を選択の場合、開催頻度を下記に入力してください)
	1年あたりの開催回数	<input type="text"/> 回 小数点第1位以下切り捨て
(3) 相談員、事務局、サービス提供事業者三者間の連絡会議	設置しているか	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 (「1. 有」を選択の場合、開催頻度を下記に入力してください)
	1年あたりの開催回数	<input type="text"/> 回 小数点第1位以下切り捨て

11. 市町村の事業PR。300字まで。

(事業効果公表、市民向け情報提供の方法 (広報・地域だより等)、等)

12. 地域包括支援センターとの連携

(例: センターに事務局を設置、相談員の参画、連絡会議の設置、等)

13. 派遣事業運営を行う上での取り組み

(例: 事業効果の検証、相談員のスキルアップ、他市町村との人材交流実施、展開の工夫、等)

5

全国介護相談活動事例報告会

平成 29 年度全国介護相談活動事例報告会の開催

- (1) 日時 平成 29 年 11 月 10 日 (金) 13 時～17 時 30 分
- (2) 会場 砂防会館 別館 1 階 シェーンバッハ・サボー
- (3) 内容 (次ページのプログラムを参照)

① 介護相談員永年活動功労者表彰

・平成 12 年度介護相談員派遣事業の取り組みが始まって以来、長年(5 期 10 年以上)にわたって、介護相談員活動に取り組んできた介護相談員を市町村事務局の推薦により表彰。これまでの活動を称え、今後もサービスの質の向上を支える活動を期待し、賞状が贈られた。

・表彰者は 180 人 (33 都道府県・86 市町村)

平成 12 年度活動開始	7 名
平成 13 年度活動開始	6 名
平成 14 年度活動開始	5 名
平成 15 年度活動開始	0 名
平成 16 年度活動開始	1 名
平成 17 年度活動開始	10 名
平成 18 年度活動開始	24 名
平成 19 年度活動開始	127 名

② 認知症のご本人に聴く ～認知症パートナーとともに～

- ・平 みき氏 (日本認知症本人ワーキンググループ メンバー 若年性認知症当事者)
- ・柏木とき江氏 (日本認知症本人ワーキンググループ パートナー)

③ 記念講演 平穏な最期 ～特養で看取る～

- ・石飛 幸三氏 (世田谷区立特別養護老人ホーム芦花ホーム 常勤医師) .

- (4) 参加人数 450 人

平成 29 年度 全国介護相談活動事例報告会 プログラム

[日時] 平成 29 年 11 月 10 日 (金)、13:00～17:30

[会場] 砂防会館 別館 1 階 シェーンバッハ・サボー

東京都千代田区平河町 2 - 7 - 5 (TEL 03-3261-8386)

-
- 13:00～13:20 ■ 開会挨拶／介護相談地域づくり連絡会 代表世話人
- 来賓挨拶／濱谷 浩樹 (厚生労働省老健局長)
- 13:20～13:50 ■ 介護相談員永年活動功労者表彰
功労者表彰お祝いのことば／審査委員長 丹羽雄哉 (元厚生大臣)
- | | |
|---------------|-------|
| 1.平成 12 年活動開始 | 表彰状授与 |
| 2.平成 13 年活動開始 | 表彰状授与 |
| 3.平成 14 年活動開始 | 表彰状授与 |
| 4.平成 16 年活動開始 | 表彰状授与 |
| 5.平成 17 年活動開始 | 表彰状授与 |
| 6.平成 18 年活動開始 | 表彰状授与 |
| 7.平成 19 年活動開始 | 表彰状授与 |
- 13:50～14:30 ■ 介護相談員派遣等事業の現状報告
菅原 弘子 (介護相談・地域づくり連絡会 事務局長)
- 14:30～14:40 休憩
- 14:40～15:40 ■ 認知症のご本人に聴く ～認知症パートナーとともに～
平 みき 氏 (日本認知症本人ワーキンググループ メンバー 若年性認知症当事者)
柏木 とき江 氏 (日本認知症本人ワーキンググループ パートナー)
- 15:40～15:50 休憩
- 15:50～17:20 ■ 記念講演／平穏な最期 ～特養で看取る～
石飛 幸三 氏 (世田谷区立特別養護老人ホーム 芦花ホーム常勤医師)
- 17:20 閉会
-

永年(10年以上)活動功労者表彰

平成12年度活動開始	7名
三重県 松阪市	2名
大分県 日田市	5名

平成13年度活動開始	6名
長野県 長野市	1名
三重県 松阪市	1名
山口県 萩市	1名
大分県 日田市	3名

平成14年度活動開始	5名
埼玉県 春日部市	1名
大阪府 阪南市	1名
山口県 萩市	2名
鹿児島県 鹿児島県	1名

平成16年度活動開始	1名
鹿児島県 鹿児島市	1名

平成17年度活動開始	10名
福井県 あわら市	1名
愛知県 豊田市	1名
山口県 萩市	8名

平成19年度活動開始	127名
岩手県 金ケ崎町	1名
宮城県 仙台市	1名
大崎市	1名
山形県 山形市	1名
福島県 郡山市	2名
いわき市	1名
白河市	1名
茨城県 土浦市	1名
群馬県 太田市	1名
みどり市	1名



平成18年度活動開始	24名
福島県 いわき市	1名
喜多方市	1名
茨城県 土浦市	1名
千葉県 白井市	2名
神奈川県 横浜市都筑区	3名
岐阜県 大垣市	1名
愛知県 岡崎市	4名
高浜市	1名
滋賀県 近江八幡市	1名
京都府 福知山市	1名
兵庫県 三田市	1名
福岡県 福岡市	2名
長崎県 諫早市	3名
鹿児島県 鹿児島市	1名
沖縄県 沖縄市	1名



埼玉県 さいたま市	1名
川越市	1名
蕨市	1名
三芳町	1名

千葉県	船橋市	3名
	越谷市	1名
	館山市	1名
	松戸市	1名
	野田市	2名
	我孫子市	1名
	印西市	2名
東京都	八王子市	5名
	小平市	1名
	国分寺市	1名
	稲城市	1名

神奈川県	横浜市	23名
	神奈川区	3名
	保土ヶ谷区	2名
	磯子区	1名
	港北区	3名
	港南区	6名
	旭区	2名
	瀬谷区	2名
	栄区	1名
	泉区	3名



神奈川県	川崎市	1名
	小田原市	1名
	二宮市	1名
新潟県	胎内市	1名
富山県	高岡市	1名
	氷見市	1名
石川県	金沢市	1名
福井県	敦賀市	2名
長野県	岡谷市	1名
	諏訪市	1名
岐阜県	羽島市	1名
	安八郡広域連合	2名



静岡県	静岡市	6名
	島田市	2名
	藤枝市	1名
	裾野市	1名

愛知県	安城市	3名	兵庫県	明石市	1名
	犬山市	1名		伊丹市	1名
滋賀県	大津市	2名	鳥取県	倉吉市	1名
	高島市	2名		岩美町	2名
京都府	京都市	1名	島根県	大田市	1名
	福知山市	1名	岡山県	岡山市	1名
	宇治市	3名		玉野市	1名
大阪府	岸和田市	3名		笠岡市	1名
	豊中市	2名	愛媛県	西条市	3名
	泉大津市	2名	福岡県	北九州市	5名
	河内長野市	1名		飯塚市	3名
	羽曳野市	1名	大分県	大分市	1名
	河南町	1名	鹿児島県	鹿児島市	2名





「何が起き、何が必要か」わたしに聴いて
— 役立つ施策や支援を本人とともにつくろう —

一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ
（前）日本認知症ワーキンググループ）
NPO法人 ともに歩む認知症の会・茨城
（メンバー） 茨、栃木、群馬、群馬

認知症の人と家族の会「つどい」に参加して

- 初めての参加の時「ここにいていいのかな？」と不安になる
柏木さんから、家族の人にあなたの気持ちを知ってほしいと
「本人がどう思っているか、どう感じているか」を
私「怒られると私、頭の中が真っ白になる・・・」
- 本人が意見を言ってもいいのだ
- 私のコメントに対して「とてもよかったです」と柏木さんから賞賛
- 家族などの反応
「どう言葉がけしたらいいのかな分かった」
「本人も不安で、悩んでいたことを知った」
「なぜ怒るとダメなのかわかった」
- 私「家族も苦しんでいる」ことを学んだ

4

私：症状に対する工夫

- 言葉：何度も声に出して言う
1と10の区別：レシートの確認、家計簿をつけ始める
- 料理：一品ずつ時間をかける
タイマーをかけて時間を知らせてもらう
事前にレシードを書いて練習をする
どうしても無理の時は外食
- 洋服：8割を処分 食器：普段使うもの以外は処分
「100枚は無理でも20枚だったら・・・管理できる」
- ノート：記録
- 積極的に参加：認知ケアアップデイケア
（音楽、芸術、ダンス、体操、ゲームなど）
- 夫や息子へ理解
「起きられない」→朝食づくりは夫・息子に
家族でもできない事を伝える

7

プロフィール

- 平成21年(50歳) 氣力がなくなり、買い物など30分限界
朝起きれない、一日中寝っぱなし
- 平成22年(53歳) 鬱診断、メンタルクリニック受診(2年間)
幻視、亡くなったおばあちゃんや両親がみえる
- 平成23年(54歳) 夫がインターネット調べた「レビー小体型認知症と診断
大病院でレビー小体型認知症と診断
夫「残った脳を使えばいい」
- 平成23年(54歳) 仕事退職「辞めたくなかった！」
- 家族構成：夫と息子3人暮らし

2

本人の気持ち

- ◆ 家族に遠慮がある
申し訳ない
なさない
- ◆ 今まで当たり前にできたことができなくなること
とが辛い

5

どうか理解して

- ・ 認知症でも工夫すればできることが沢山あり
ます
- ・ 何をやっても時間がかかりすぎ
- ・ 家族も周りの人たちも見守ってください
- ・ 時間と手間をかければできないことはない

8

診断直後、私がしたこと

- 地域包括支援センターへ
・165歳にならないとダメ
*あくまでも、5年前の状況
- 保健センターへ
・シルバークリニックへ誘ってくれた
・「認知症の人と家族の会」の電話相談にかけてくれ
現在のパートナー柏木さんと出会う

3

レビー小体型認知症 私の症状

- 幻視・幻聴 薄暗い場所 夜が多い (トイレ お風呂場)
薬で症状和らぐ
- レム睡眠障害 夜夢がひどい、寝た気がしない
朝が疲れる、起きれない 薬はあまり効かない
- 足 下の方から電気でしびれた感じ ムズムズ感
- 音に敏感 高い音(ときどき子供の泣き声、怒鳴り声)
後ろからの声かけ
- 言葉が出てこない
- 一度にいろいろが苦手
- 時間の感覚が解らない 昨日、10年前、20年前も一緒
- 1と10の位が区別がつかない

6

認知症と向き合う

- ・ 内閣府 認知ケアアップデイケア 週1回
 - ・ 「ともに歩む認知症の会・茨城」 設立 企画 運営
 - ・ オレンジカフェ・交流会 水戸市 下妻市 鹿嶋市
 - ・ レビー小体型認知症ワーク
 - ・ 日本認知症ワーキンググループ
 - ・ 講演や委員会活動
- ※ 仲間との出会い、語らい、発信
心が安らぐ
気持ち整理できる
生活のヒントが買える
勇気・自信

9

一緒に活動しています

- ・平成24年から講演活動
 - ・平成26年から日本認知症ワーキンググループに参加(名称当時)
 - ・平成27年から下妻市「オレンジカフェ」運営
 - ・平成27年から平成29年 鹿嶋市「交流会ひばり」運営
 - ・平成27年から本人や家族が設立・企画・運営
「ともに歩む認知症の会」→平成29年NPO法人化
- ※ それぞれの役割が重要
仲間に会える
本音で話せる
お互い学び合う(本人だから分かる苦しみ)
外に向けて発信する力
- ★一人ひとりの思いや希望を大切に、パートナー活動を、一緒に構築しています。

19

茨城県での活動地域



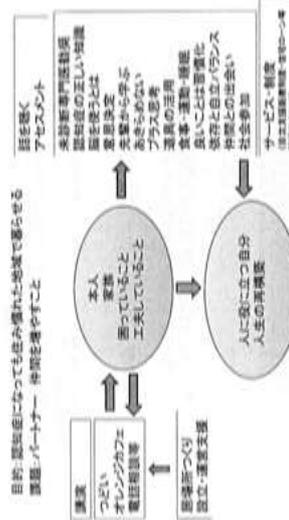
20

私が大切にしたいこと

- なにごとも本人の意思決定
 - 市町村等で講師として発表するチャンスを
 - キャラバンメンメイト研修受講
 - 日本認知症ワーキンググループメンバーとして活動
 - 下妻市「オレンジカフェ」や鹿嶋認知症疾患センター「つどい」
 - 「居場所づくり」設立、企画、運営参加
- ↓
- ・ 周りからの賞賛が重要＝自信
 - ・ あきらめないで挑戦することが脳を刺激し、進行を遅くするかも？
 - ・ 認知症初期、仲間との出会い＝安心と希望、情報
 - ・ 体験していることを発信する意義＝周囲へ認知症を正しく理解
 - ・ 認知症になっても他の人に役立つ存在である = 自己実現

22

私の活動内容



25

私が学んだこと

- ◆ レム行動睡眠障害: 朝早くや夜遅くは運感しない
- ◆ 認知機能の変動: 時間帯によってボーとしている時
そのまま様子を見て声をかけない
- ◆ 認知機能: 「あとで」は本人にとっってはない
- ◆ 「大丈夫?」の言葉かけは傷つくことがある
- ◆ お互い疲れている時は距離を置く
- ◆ (前提条件として) 否定の言葉は理解されにくい
- ◆ 笑顔で
- ◆ 話し方はゆっくり
- ◆ 一度に2つ以上を伝えない 優先順位 複数の刺激
- ◆ 何回も繰り返すこと

21

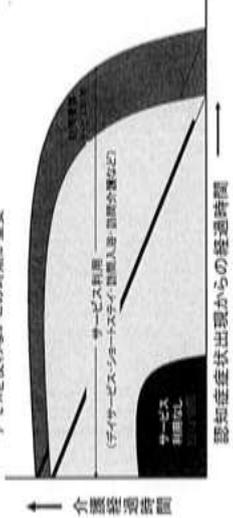
家族等の影響は大

- ① 尊厳: 言葉に気を付ける → あきらめ
- ② 「認知症とは」学ぶ
- ③ 手を出しすぎない 見守る
- ④ 生活環境の整備
- ⑤ 社会資源活用
- ⑥ 認知症介護はベストよりベター

24

サービス利用なしの空白期間が重要

「目に見えて何かが変わる」など明らかな変化がなければ サービスを使わないこの期間が重要



23

「オレンジカフェ」や「日本認知症ワーキンググループ」 本人が参画することによる影響

- 会として:
本人が企画運営に参加することが非常に効果的
初めて診断された方: 安心 前向きに考える力
- 本人:
社会参加が本人の自立を高め、自己管理能力アップ
進行を遅らせるかも...
認知症かも...心配している人々:
早い段階で自分が見えなくなりはならないことを学べる
安心感、希望

26

ジャールガーネット(オーストラリアの認知症の人)

私たちはまだ能力があり、毎日の生活で意味ある役割を果たすことができる人間であることを本当に理解してくれるなら、私たちがへの差別と戦う必要はそれほどないでしょう。
人々が私たちの能力を理解して役立ててくれることを願っています。

世界の各言語に翻訳より無料

27

「こんな会を作りたい！」

有志が集まり 何度も何度も話し合う
 “どんな会にしたいのか”と
 家族も本人も、支援する支援される関係でなく、
 同じ仲間として認知症について学び合い支い合える会を
 そして会の名前を
 「ともに歩む認知症の会・茨城」と命名

- ・平成27年6月に家族と本人等で設立 平成29年9月NPOへ
- ・本人と家族等皆仲間
- ・延べ参加者数 114名(うち本人46名)M27-6-H28-1の区域
- ・毎月第1本曜日(10時から15時)・毎月第3日曜日10時から15時
- ・役員 7名 本人も理事に!

NPO法人「ともに歩む認知症の会茨城」



ご清聴ありがとうございました

「平穩死」の意味

世田谷区立特別養護老人ホーム
芦花ホーム医師 石飛幸三

われわれは、人生最期の迎え方について、今までになく考えなければならない時に来ています。日本は世界一の長寿社会になりました。延命治療は次々と開発されます。自分の最期の迎え方を選べるはずなのに、どこまで延命処置を受けなければならないのか判らなくなっています。

我々は老いて衰えて最期は自分の口で食べなくなります。実はこれは身体が生きることを終える証なのです。最終章での必要な水分や栄養の量はどんどん減っていきます。死ぬのだからもう要らないのです。入れない方がむしろ穏やかに逝けるのです。

多くの人は、人生の最終章が来たら、病院で管だらけになって死ぬのは嫌だと言います。しかし親や連れ合いの最期が来ると、救急車を呼んで病院に送ります。点滴や経管栄養(胃瘻)で、頑張らせるのです。我々は自然の摂理を無視して、医療に過大な期待をしているのではないのでしょうか。今改めて医療のあり方を考えなければならなくなっています。

‘一人しか居ない私のお母さん、どんな姿でもよい、いつまでもこの世に居て欲しい’あの家族の感情、その思いがわからないではありません。しかし本当は、もうお母さんは自分のお母さんに会いに逝く世界に入っているのかもしれないのです。家族が、何が親のためになるかを考えるべきなのです。何れは自分の番が回って来ます。一人一人が自分の問題としてとらえて自立すべきなのです。

老衰という自然の摂理を認識し、医療は本来人のための科学であることに戻り、最終章における医療の役割、看護、介護の使命を認識する時です。

私が作った「平穩死」という言葉の意味は、我々人間にはまだその一部しかわかっていない生命の深淵を、高々人間の考えた物資文明の徒花、単なる延命治療で頑張らせることが意味をなさないのであれば、それをしなくても責任を問われるべきでないという主張なのです。

生きて死ぬ、自然の摂理、死の高齢化の大波はもうわれわれの足下をすくい始めています。

「自然」とはそもそも「自ら然り」、しっかり生きて、そして最期に自然に従ってこれによかったと思いたいものです。

2017年11月

6

介護相談・地域づくり連絡会
世話人会

平成 29 年度世話人会について

- (1) 日 時 （全国介護相談活動事例報告会に合わせて実施）
平成 29 年 11 月 10 日（金） 11 時 30 分～12 時 30 分
- (2) 会 場
砂防会館 別館 3 階「立山」
- (3) 議事次第
 1. 開会
 2. 議事
報告
 - ・平成 29 年度事業報告(中間報告)
 - ・平成 30 年度事業計画予定
 3. 世話人情報交換
 4. 閉会
- (4) 配布資料
 - ① 報告会配布資料
「平成 29 年度全国介護相談活動事例報告会」
「永年活動表彰者 名簿」(別冊)
 - ② 北海道本別町 「平成 28 年度介護相談員活動のまとめ」
 - ③ 北海道石狩市 「平成 28 年度介護相談員派遣事業報告書」

世話人会概要

- ① 世話人の構成
 - ・ 全国ブロックより事務局員 7 名、相談員 7 名を世話人として選出する。
 - ・ 世話人の互選により、事務局 1 名、相談員 1 名の計 2 名を代表世話人とする。
- ② 任期
世話人の任期は 2 年
- ③ ブロック
 - ・ 北海道
 - ・ 東 北（青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島）
 - ・ 関 東（茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川、山梨）
 - ・ 中 部（新潟、富山、石川、福井、長野、岐阜、静岡、愛知）
 - ・ 関 西（三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山）
 - ・ 中四国（鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知）
 - ・ 九 州（福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄）
- ④ 活動内容
 1. 介護相談・地域づくり連絡会の目的達成及び推進にかかわる活動
 2. 介護相談・地域づくり連絡会の運営参加
 3. 年 1 回定期情報交換会及び必要時の臨時情報交換会の開催
 4. 各ブロック単位の行事等のとりまとめ

介護相談・地域づくり連絡会 世話人

■世話人(平成30年まで)

ブロック	都道府県	市町村	世話人	所属
北海道	北海道	本別町	飯山 明美	事務局
	北海道	石狩市 ◎	満保 さとみ	相談員
東北	秋田県	横手市	藤原 功雄	事務局
	宮城県	仙台市	高橋 露乃	相談員
関東	東京都	稲城市 ◎	内島 剛 (新)	事務局
			山路 孝 (旧)	
	埼玉県	上尾市	宇佐美 まさる	相談員
中部	富山県	富山市	中川 有美 (新)	事務局
			市崎 雅子 (旧)	
	愛知県	安城市	金子 有里子	相談員
関西	兵庫県	宝塚市	酒井 康雄	事務局
	滋賀県	野洲市	齋木 久子	相談員
中四国	愛媛県	久万高原町	畝本 幸男	事務局
	岡山県	岡山市	山下 光利	相談員
九州	鹿児島県	鹿児島市	二俣 智美	事務局
	長崎県	佐世保市	萩原 保代	相談員

◎は相談員代表世話人、事務局代表世話人

7

介護相談員派遣等事業 事務局担当者研修

平成 29 年度 都道府県介護相談員養成研修等事業担当者研修

平成 29 年度 市町村介護相談員派遣等事業事務局担当者研修

(1) 研修目的

介護相談員養成研修事業、介護相談員派遣等事業について今後の方向性等に関する最新の情報提供を行い、都道府県、市町村における円滑な取り組みを支援する。

(2) 対象

- ・ 都道府県の介護相談員養成研修等事業担当者
- ・ 介護相談員派遣等事業を実施または事業実施予定の市町村の事務局担当者等

(3) 実施内容

プログラムのとおり

(4) 開催日時

平成 29 年 7 月 12 日（水） 13：00～17：00

(5) 場所

私学会館（アルカディア市ヶ谷）

(6) 受講状況

- ・ 参加自治体数 : 93（都道府県 5、市町村事務局 89）
- ・ 受講者数 : 99（都道府県 5 人、市町村事務局 94 人）

講義時間	内容	講師（敬称略）
12:30～13:00	(受付)	
13:00～13:05	オリエンテーション	介護相談・地域づくり連絡会 事務局
13:05～14:05	●介護保険最新情報 介護保険改定について	厚生労働省 老健局 総務課 課長補佐 唐戸 直樹
14:05～14:35	●介護相談員派遣等事業について ① 今後の展開 ② 身体拘束、虐待への取組	厚生労働省 老健局 高齢者支援課 課長補佐 鶴嶋 保明
14:35～14:45	休憩	
14:45～15:45	●介護の質 —不適切ケアが身体拘束を生む—	社会医療法人 こうほうえん ケアホーム西大井こうほうえん 管理者 田中 とも江
15:45～15:55	休憩	
15:55～16:25	●平成 28 年度「身体拘束及び高齢者虐待の未然防止に向けた介護相談員の活用に関する調査研究」事業報告身体拘束及びグレーゾーン・不適切ケアに関するアンケート調査	介護相談・地域づくり連絡会 事務局 事務局長 菅原 弘子
16:25～16:50	●相談記録表と活動報告書の作成 相談記録と報告の意義と役割	介護相談・地域づくり連絡会 事務局 事務局長 菅原 弘子
16:50～17:00	●質疑応答	介護相談・地域づくり連絡会 事務局
17:00	閉会	

事務局担当者研修の受講状況

平成29年度「都道府県事務局担当者研修・市町村事務局担当者研修」(全国研修)を受講した派遣事業実施市町村(広域連合等含む)、および都道府県は次のとおりである。

(1) 事務局担当者研修受講市町村：90 / 449(平成29年度事業実施市町村事務局)

(2) 都道府県の受講・・・5(富山県、長野県、京都府、島根県、熊本県)

No.	都道府県名	受講自治体	受講者数		No.	都道府県名	受講自治体	受講者数	
			市町村	都道府県				市町村	都道府県
1	宮城県	仙台市	1		49	神奈川県	川崎市	1	
2		大崎市	1		50		相模原市	1	
3	秋田県	横手市	1		51		秦野市	1	
4		湯沢市	1		52		寒川町	1	
5	山形県	天童市	1		53	新潟県	長岡市	1	
6	福島県	郡山市	1		54	富山県	富山県		1
7		いわき市	1		55		富山市	1	
8		白河市	1		56	長野県	長野県		1
9		喜多方市	1		57		長野市	1	
10		田村市	1		58		松本市	1	
11	茨城県	日立市	1		59		岡谷市	1	
12		土浦市	1		60		飯田市	1	
13		牛久市	1		61		諏訪市	1	
14		ひたちなか市	1		62		塩尻市	1	
15		かすみがうら市	1		63		下諏訪町	1	
16		東海村	1		64		上田地域広域連合	1	
17	栃木県	宇都宮市	1		65	岐阜県	岐阜市	1	
18		那須塩原市	1		66		大垣市	1	
19	埼玉県	川越市	1		67	静岡県	富士市	1	
20		川口市	1		68		磐田市	1	
21		越谷市	1		69		藤枝市	1	
22		蕨市	1		70		袋井市	1	
23		久喜市	2		71		吉田町	1	
24	埼玉県	幸手市	1		72	愛知県	刈谷市	1	
25		吉川市	1		73		豊田市	1	
26		杉戸町	1		74		小牧市	1	
27	千葉県	千葉市	1		75		高浜市	1	
28		市川市	1		76	三重県	四日市市	1	
29		松戸市	1		77		玉城町	1	
30		成田市	1		78	京都府	京都府		1
31		旭市	1		79		宇治市	1	
32		習志野市	2		80		京丹波町	1	
33	千葉県	市原市	1		81	鳥取県	岩美町	1	
34		八千代市	1		82		南部箕蚊屋広域連合	1	
35		鴨川市	1		83	島根県	島根県		1
36		袖ヶ浦市	1		84	岡山県	岡山市	1	
37		白井市	1		85		倉敷市	1	
38		栄町	1		86	広島県	福山市	1	
39	東京都	中央区	1		87	山口県	山口市	1	
40		港区	1		88	徳島県	鳴門市	1	
41	東京都	台東区	1		89	福岡県	北九州市	1	
42		墨田区	1		90		福岡市	1	
43		葛飾区	1		91		久留米市	1	
44		八王子市	2		92		大野城市	1	
45	東京都	青梅市	1		93	長崎県	島原地域広域市町村圏組合	1	
46		町田市	2		94	熊本県	熊本県		1
47	東京都	国分寺市	1		95		熊本市	1	
48		稲城市	1				合計	94	5

一 兼介護施設従事者等による虐待と対応①

〇虐待・通報者の属性

属性	男性	女性	割合
年齢	20.6	73.4	
性別	52.5	48.8	20.4
虐待の種類	20.4	48.8	77.8

〇虐待・通報者の属性(割合%)

属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

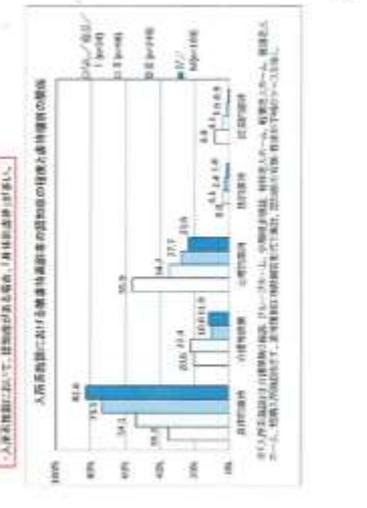
〇虐待・通報者の属性(割合%)

属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

〇虐待・通報者の属性(割合%)

属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

入居施設における虐待高齢者の認知の程度と虐待種別の関係



高齢者権利擁護施設事業(平成28年度)事業報告 83頁以下

- 1 目的
 - ① 虐待防止の推進
 - ② 虐待防止の推進
 - ③ 虐待防止の推進
 - ④ 虐待防止の推進
 - ⑤ 虐待防止の推進
 - ⑥ 虐待防止の推進
 - ⑦ 虐待防止の推進
 - ⑧ 虐待防止の推進
 - ⑨ 虐待防止の推進
 - ⑩ 虐待防止の推進

一 兼介護施設従事者等による虐待と対応②

〇虐待・通報者の属性(割合%)

属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

〇虐待・通報者の属性(割合%)

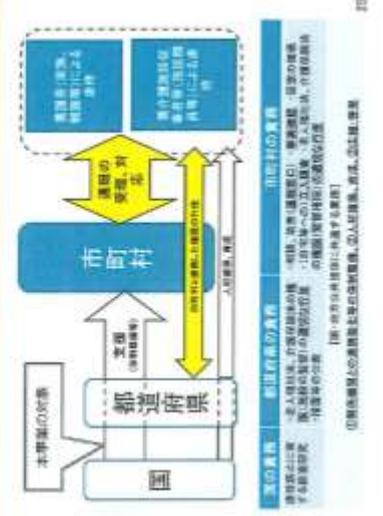
属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

一 虐待の発生要因

〇虐待・通報者の属性(割合%)

属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

高齢者虐待防止に関する施策の枠組みと高齢者権利擁護施設事業の位置づけ



一 兼介護施設従事者等による虐待と対応③

〇虐待・通報者の属性(割合%)

属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

〇虐待・通報者の属性(割合%)

属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

可成り時間、高齢者虐待被害の発生多様系をふまえた地方公共団体の対応の強化

〇虐待・通報者の属性(割合%)

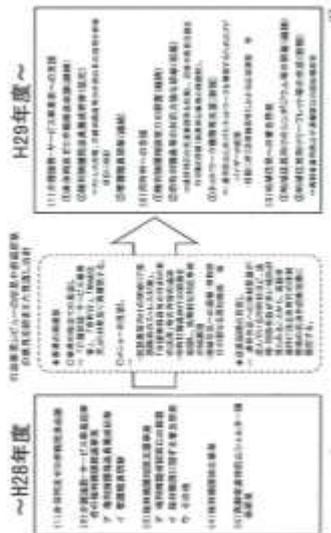
属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

学生労働者行政事業レポート「公開プロセス」(平成28年06月16日実施) 結果

〇虐待・通報者の属性(割合%)

属性	割合
年齢	20.4
性別	48.8
虐待の種類	77.8

高齢者権利擁護等推進事業の見直し



27

身体拘束の廃止

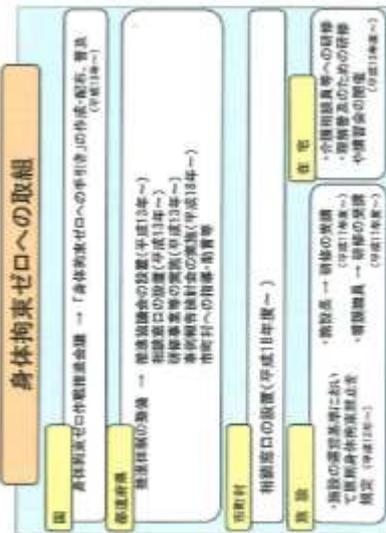
29

施設事業と居宅サービスの連携的な取組みが望まれる体制整備の観点について



28

身体拘束ゼロへの取組



身体拘束禁止の対象となる具体的な行為

- 介護施設等事業場において禁止の対象となる行為は、「身体的拘束その他の個人を拘束し、制約する行為を制限する行為」であり、具体的には次のような行為。
- ① 拘束し、制約する行為。例えば、身体を拘束する行為。
 - ② 拘束し、制約する行為。例えば、身体を拘束する行為。
 - ③ 身体を拘束する行為。例えば、身体を拘束する行為。
 - ④ 身体を拘束する行為。例えば、身体を拘束する行為。
 - ⑤ 身体を拘束する行為。例えば、身体を拘束する行為。
 - ⑥ 身体を拘束する行為。例えば、身体を拘束する行為。
 - ⑦ 身体を拘束する行為。例えば、身体を拘束する行為。
 - ⑧ 身体を拘束する行為。例えば、身体を拘束する行為。
 - ⑨ 身体を拘束する行為。例えば、身体を拘束する行為。
 - ⑩ 身体を拘束する行為。例えば、身体を拘束する行為。

28

現行法令における身体的拘束禁止の規定（介護保険施設等）

- 介護、居宅サービス等について、介護施設法等で身体拘束を禁止している。厚生労働省令に以下の規定がある。
- 介護施設等
 - （施設介護老人施設施設等の基準）
 - 第16条 第1項
 - 厚生労働省令で定める方法により、施設介護老人施設施設等の施設及び運営に関する基準は、厚生労働省令で定めることとする。
 - 居宅介護支援事業所の人員、設備及び運営に関する基準（平成19年11月1日厚生労働省令第10号）
 - （第11条 第1項）
 - 居宅介護支援事業所は、施設介護老人施設施設等サービスに準じてはならない。ただし、施設介護老人施設施設等サービスに準じてはならない。

27

身体拘束がもたらす多くの弊害

- 身体的弊害
 - ・脱臼の発生、脱臼の低下といった身体機能の低下や日常生活の習慣の悪化など
 - ・事故の発生、心拍数増加や低酸素血症への陥入りなどの低下など
 - ・転倒や転倒事故、窒息などの大事故を発生させる危険性
- 精神的弊害
 - ・不安、焦り、怒り、悲しみなどの精神的苦痛、認知症の進行やせん妄の発生
 - ・施設に生じる精神的苦痛、鬱病やうつ病
 - ・看護・介護スタッフの焦りや不安、士気が低下する。
- 社会的弊害
 - ・看護士や介護士などの士気の低下を招くこと。また、介護施設施設等に対する社会的な不信、施設運営の低下などにつながる。
 - ・身体拘束による高齢者の身体機能の低下は、その人のQOLを低下させるだけでなく、さらなる介護費の発生を招き、結果的に高齢者にも悪影響を及ぼす。

「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件

- ① 緊急やむを得ない場合
1. 緊急要件
 - 利用者の本人または法務の利用者の生命または身体が危険にさらされる 可能な限り、早く対応すること
 - 2. 身体拘束
 - 身体拘束以外の代替する介護方法がないこと
 - 3. 二泊以上
 - 身体拘束は一時的なものであること
 2. 緊急要件
 - 利用者の本人または法務の利用者の生命または身体が危険にさらされる 可能な限り、早く対応すること
 - 3. 身体拘束
 - 身体拘束以外の代替する介護方法がないこと
 - 4. 二泊以上
 - 身体拘束は一時的なものであること

29

(参考) 身体拘束廃止を推進するための提言

- ① 「身体拘束を行わない方針を明確にする。」
- ② 「緊急やむを得ない」場合について事前に検討する。
- ③ 利用者の状態を把握し、身体拘束の必要性を検討するための仕組みをつくる。
- ④ 身体拘束に関する方針を明確にする。
- ⑤ 認知症のケアに努める。
- ⑥ 施設外での学習活動を行い、施設全体に浸透させる。
- ⑦ 家族の理解を得る。
- ⑧ 廃止のための取り組みを継続する。

28

介護の質

～不適切ケアが身体拘束を生む～

社会福祉法人こうほうえん
ケアホーム西大井こうほうえん
田中 とも江

自己決定権の尊重

「自分のことは

自分で決めるといふ権利」

支援においても、

利用者の意思が

最大限に尊重されるべき

憲法13条 個人の尊厳・幸福追求権

社会の常識が通じない介護現場の身体拘束!!...認知症の悪化!!



身体拘束は認知症を悪化させ、介護現場の常識が通じない。それを悪化させるために縛る

日本国憲法

第13条

すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。

身体拘束は、すべきことではない。

- ・ 入居者が自分らしくない施設生活は、**つらい!!!** 暮らしの安心、安全は家族と地域と共にあるべきだが!!!
- ・ 殺判事例が、どのくらいの拘束を認めるのかという視点で廃止する・しないを考えていませんか!!!
- ・ 身体拘束廃止のためには、ケアの質を高めていくことが大切だが、人手不足や上司のせいにしていませんか? また管理者は人財の育成に努力していますか!!!
- ・ 認知症があっても、人として向き合えば、**“その人らしさ”**が分かり、身体拘束は絶対にしてはいけないと認識できるはずですが、皆さまはどう思われますか?

身体動きを阻害する身体拘束



身体拘束による身体動きの阻害

日本国憲法

第18条

何人も、いかなる**奴隷的拘束**も受けない。

奴隷的拘束とは、

身体の自由を奪われて、人権を奪われることを言います。どのような人であっても非人間的な状況に置かれることはよろしくないと言っています。

とても大切なこと

尊厳を考える

身体拘束・虐待

食事

排泄

転落防止のための? ベッド内監禁



転落防止のための? ベッド内監禁

頭(考え方)を整理しよう

1. 身体拘束の考え方を、**そもそも論**から考える
2. 身体拘束を廃止できない**言い訳**にメリットはない
3. 身体拘束廃止には、利用者生活の見直しは必須
アセスメントPDCAサイクル+し+認知症の人なりと、
症状を理解する
4. 身体拘束ゼロに向けて具体的に…何を…事例で

**まず、拘束をしないという
強い気持ちがありますか？**

身体拘束による弊害

見える拘束・見えない拘束
身体拘束となる具体的な行為
何気を使う言葉の抑制&行動制限

魔の三大ロクク

高齢者虐待の定義

例外3要件を言い訳にしない！

⑥代替行為の具体例について

看視師が付き添って安心させ、排泄やおむつへの
こだわりを和らげることができたと判断してい
る。

⑦身体拘束についての同意と説明について

身体拘束を緊急避難として例外的に行なう場合で
あっても、同様に説明を要すると解釈。

**3要件を満たさない限り身体拘束は、違法であり、
同意を得ても合法にはならない。同意をとれば、
身体拘束しても良いとはならない。**

(愛知・一宮身体拘束控訴事件 控訴審判決)

身体拘束の考え方

身体拘束は、虐待です

何が身体拘束か

身体拘束の弊害

なぜ拘束がとれない

【身体拘束廃止に向けて動く現場と行政の歴史】

- 1998年10月 抑制廃止福岡宣言
- 1999年 3月 厚生省令において、身体拘束禁止を規定
- 2000年 4月 介護保険法(身体拘束禁止規定)施行
- 6月 身体拘束ゼロ作戦推進会議
(厚生省 第1回)
- 2002年 7月 身体拘束ゼロへの手引き 発行
●高齢者ケアに関わるすべての人に
- 2006年 4月 高齢者虐待防止法、9月障害者防止法
- 2008年 9月 愛知・一宮身体拘束控訴事件 控訴審判決
介護保険法開始から17年経てもなくならない拘束……

身体拘束の廃止ができない

やる気のない言い訳！

**本人や家族がほんとに望むのか？
世間になっていない弱みに甘えていないか？**

**拘束が事故予防に効果的？
人を物扱いにしていないか？**

**職員が少ない・方法がない！
リーダーシップを取って、
課題に立ち向かい続ける気持ちが必要！**



【判決で大切だと思われる論点】

- ①**身体拘束のもたらす患者への弊害については当然に認識できるものと考えられる。**
- ②**切迫性・非代替性・一時性の要件は、身体拘束の違法性を判断する際にも参考になる。**
- ③**身体拘束の判断は、医師などの専門家の裁量に任せられるものではない。**
- ④**診療・看護上の不適切な対応が原因となつて不穏状態となっている。**
- ⑤**危険性についての裁判所の判断(病室を頻繁に覗くなど)として注意を払う対応)**

(愛知・一宮身体拘束控訴事件 控訴審判決)

【個人の価値を低める行為】

- ◆だましあざむき
- ◆能力を使わせず
- ◆子供のままし
- ◆怖がらせる
- ◆区別し
- ◆差別し
- ◆急がせる
- ◆後回しにし
- ◆理解しようせず
- ◆のけ者にして
- ◆人扱いせず
- ◆無視をする
- ◆強制的にし
- ◆非難をして
- ◆中断させ
- ◆あざけり
- ◆侮辱する

(愛知・一宮身体拘束控訴事件 控訴審判決)

行動制限のない暮らしを支える

出来ている部分を高めしていく、引き算の介護を実践していくとよい

地域での主役は住民
施設での主役は入居者
看・介護職って、支援は不得意なの？
それとも……なのかな？



不適切なケア(関わり方)の問題)

- 身体拘束をはじめとした不適切な抑制、身体拘束、行動制限が、虐待に該当する(標榜の意の鍵、エレベーターロック等)
- BPSDにうまく対応できない職員が、**過剰に反応した対応、制止が、制圧**になってしまいう瞬間がある
- 入浴への案内や、排泄介助を拒まれて、本人の意思に反して強制する
- 入所系事業所での不適切なケアは、夜勤帯で、ほとんどを占めている
(相互エチケット、相互ヘルプの効かない空間・時間)



介護職員のための虐待予防エックノート



利用者の気持ちは？



優しくなるために



ひとりみんなのために！



仲良しだからね！



あっちでもこっちでも



忙しくて、つい...



危ないから...



そんなつもりじゃなかったのに



ちゃっちゃとやろう！



知らなかっただけだよ！



高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律

- ・一般的にイメージする事件性のある虐待（裸になつたご利用者の姿を撮影し、他の職員に見せた）
（ご利用者の顔に湯を掛けて、他の職員と笑った）
（耳のイボを押して痛みで口を開けさせていた）
（衣服の袖を強く引っ張って身体を引き起こしている）
- ・高齢者虐待防止法が規定した高齢者虐待調査等を十分に実施した上で、法やマニュアルに照らして慎重かつ適切に判断し、適正に対応する

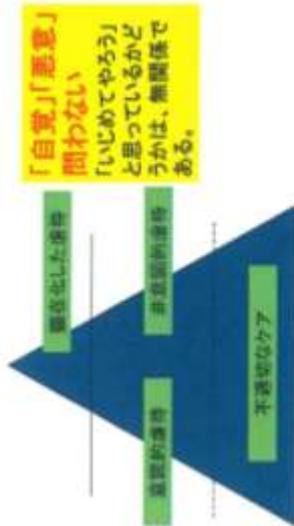
マンネリ化を修正 PDCAサイクル



メッセージG施設(アミューで虐待事件)

- ・ ブラックホーム(週刊朝日9.25より)川崎市幸区の「S7アミュー川崎幸町」で80～90代の男女3人が相次いでペランダから転落死した。昨年11月～12月の深夜1時～4時の間に発生。
- ・ 同じ施設で、平成27年(今年)入所している女性(86)の家族が涙を叩かれたり罵詈雑言を吐かれたりする様子を室内に隠したカメラで撮影し、川崎市に提供(報道機関にも提供)、ネットでも流れている
- ・ 豊中の系列ホームでも、30代の男性職員が70代の女性入所者の首を絞めるなどの虐待をし、全治3週間のケガを負わせ、市は6か月の入所実入所停止処分。経営者中野氏は、傷害容疑で職員を逮捕。
- ・ 厚生労働省は、虐待でメッセージセンター高オフィス等、立入検査。メッセージG施設は、全国に300カ所ほど(日経新聞による)

「不適切なケア」を底辺とする「高齢者虐待」の概念図



福祉制度の契約化

高齢者福祉サービスは、すべて

原則「契約」

契約になったことで、発生すること

権利義務・対等であること

一方が「その専門性」を根拠に「本人のためにとの各目の下」に**優位的立場にあることではない**

和歌山、特養で同様の事件

- ・ 和歌山県南海市の市社会福祉事業団運営特養「市立南風園」で、複数の職員が認知症の入所者の頭を押さえつけて強引に服を脱がせたり暴言を吐いたりしていた。
- ・ 脱衣所で隠し撮りされたとみられる、複数日のビデオ映像を収めたDVDが「利用者を守る家族の会」名で県と市に送付され判明。
- ・ 市が職員16名に聞き取り調査、複数名が暴言があったと認めた。

・ 「うまく言えないからといって、

私たちには言いたくないことが何もないというわけではない」

クリスティーナ・プライデン著 馬淵久美子・松岡陽子著
「私は私になっていく 養老とダンスを」(株)クリエイティブかもがわ

・ 北欧では認知症の本人を「経験による専門家」と位置づけ、診断と同時に支える仕組みができています

認知症とともによく生きる書へ E7レ

介護付き有料老人ホームで虐待・逮捕

- ・ 2012. 2. 14 読売新聞他
- ・ 神戸市西区の(株)ケアリンク「はびね神戸学園都市」の元職員3人を暴行容疑で逮捕
- ・ 介護福祉士(40)は容疑を認め、他の2人(39、73)は容疑を否認。逮捕のきっかけは、利用者(73)の訴えを不審に思った家族がビデオカメラを設置、犯行の様子が映っていたため、被害届を出していた。
- ・ 逮捕された容疑者(40)の担当利用者の不審死も報道されている。神戸市は調査中。

認知症ケアの歴史と現在も続く課題

- ・ 認知症の人の理解の問題
- ・ 「生活者としての人」と理解せず、「保護対象者」としての関わりがなされている
- ・ 安全と保護という名の人権侵害、権利侵害が継続的に行われてきた(尊厳の保持ができない)
- ・ これらのことが悪いと思われず、むしろ「善意」や「仕方がない」として行われてきている
- ・ 「かわかる側のケアの課題」が「認知症の人の問題」にすりかえられてきた

コミュニケーションについて考える

職員同士のコミュニケーション(関係性)

- みんな自分のことを良く思っほしいと思う
- スタッフ同士の関係の**透明性を保てる**か？
- **価値観を共有**できているか？

ご利用者とのコミュニケーション(関係性)

- 普段からのコミュニケーション
- ご利用者の性格、生活歴の把握
- **行動を認める**ことが出来ているか？

【本当のゴールは...】

- 身体拘束をしない、虐待を生まないこと
- その人らしさが表現できるように暮らしを支援すること
- 生活とは何か、生きるとは何かを常に考え続けること『**イマジネーション**』
- ケアの質(倫理・知識・技術)を上げること

寝かせきりの人に普通の暮らしを、

認知症の**人**に尊敬ある支援を。

8

都道府県・市町村・介護相談員に対する
取組促進の支援

介護相談員派遣等事業事務局のためのハンドブック 改訂版 作成

目次

介護相談員派遣事業とは
事業の実施主体
介護相談員の役割
相談員活動の流れ・主な活動内容
相談活動から記録、報告、改善まで
事務局の仕事
事務局運営
事務局の役割
実施要項等の作成
介護相談員の選定
介護相談員研修（養成・現任）
連絡会議と三者会議の開催
「記録と報告」
相談記録票の見方と注意点
活動報告書精査のポイント
派遣先事業者の確保と拡大
支援と体制づくり
身体拘束・虐待への対応



※ 平成 29 年度事業実施市町村事務局へ配布

参考資料

その他 平成 29 年度研修実施状況（補助金対象外）

介護相談員全国研修

平成 29 年度に実施した介護相談員全国研修について
養成研修、現任研修 I・II、事務局担当者研修は下記の通り実施。

（１）介護相談員養成研修

①受講対象者

市町村から派遣される新任の介護相談員、市町村等の事務局担当者

②日程・会場

会場名	前 期	後 期
大阪	平成 29 年 8 月 1 日（火）～8 月 4 日（金）	9 月 15 日（金）
東京	平成 29 年 8 月 21 日（月）～8 月 24 日（木）	10 月 2 日（月）

大阪会場：A P 大阪駅前 梅田 1 丁目

東京会場：K F C ホール

③修了者数

307 人－39 都道府県、156 市区町村（広域連合等を含む）

		大阪	東京	合計
内 訳	介護相談員	115	179	294
	事務局担当者	4	9	13
修了人数		119	188	307

④研修内容 平成 29 年度介護相談員養成研修カリキュラム

前期研修

1 日 目	講義時間 (分)	内 容	大阪	東京
	12:15~13:00	(受付)	8月1日(火)	8月21日(月)
	13:00~13:10	10 ●オリエンテーション ・研修留意事項 ・研修内容説明	介護相談・地域づくり連絡会	
	13:10~14:40	90 ●介護相談員の意義と役割 ・介護相談員派遣等事業の目的等 ・介護保険と介護相談員	介護相談・地域づくり連絡会 事務局長 菅原 弘子	
	14:50~16:00	70 ●介護保険制度① ・介護保険の基礎知識	介護相談・地域づくり連絡会 事務局長 菅原 弘子	
	16:10~17:30	80 ●介護保険制度② ・介護保険最新情報 等	厚生労働省 老健局 総務課 企画法令係 係長 木原 大樹	古川あおい

2 日 目	講義時間 (分)	内 容	8月2日(水)	8月22日(火)
	9:30~10:40	70 ●施設の居住環境とケアの質 ・施設サービスの理解 介護保険3施設の比較、老人福祉施設の種類と性格 等	NPO 法人 日本地域福祉研究所 主任研究員 高橋 信幸	
	10:40~11:00	20 ・個室・ユニットケアとは ビデオ「多床室と個室化・ユニットケア」	介護相談・地域づくり連絡会 事務局長 菅原 弘子	
	11:10~12:00	60 ●居室サービスの理解 — ケアマネジメント	NPO 法人 日本地域福祉研究所 主任研究員 高橋 信幸	
	13:00~15:10	130 ●利用者の権利擁護 ・権利擁護 ・成年後見制度、市民後見人について	高村浩法律事務所 弁護士 高村 浩	
	15:20~16:20	60 ●高齢者の理解 ・高齢者の身体的および精神的特性 ・高齢者になると現れる変化	東京都健康長寿医療センター研究所 前副所長 高橋 龍太郎	
	16:30~17:30	50 ●虐待への対応 ・高齢者虐待防止法 ・高齢者虐待の定義	社会医療法人 慈薫会 介護老人保健施設 大阪緑ヶ丘 事務局長 柴尾 慶次	

3 日 目	講義時間 (分)	内 容	8月3日(木)	8月23日(水)
	9:30~11:00	90 ●身体拘束への対応 ・身体拘束禁止の対象となる具体的な行為 ・身体拘束廃止に向けての取組み	NPO 法人 メイアイヘルプユウ 事務局長 鳥海 房江	
	11:10~12:40	90 ●認知症の正しい理解 ・認知症の基礎知識 ※認知症サポーター講座を兼ねる	敦賀温泉病院 理事長 玉井 顯	11:10~12:00 (この日のみ) 認知症の人といかに 向き合うか「お山のおうち」
	13:40~14:30	50 ●認知症の人といかに向き合うか ・ビデオ「お山のおうち」	介護相談・地域づくり 連絡会 事務局長 菅原 弘子	13:00~14:30 (この日のみ) 認知症の正しい理解 敦賀温泉病院 玉井 顯
	14:40~16:40	120 ●コミュニケーション技法とトレーニング ・コミュニケーションの技法と演習	昭和大学 保健医療学部 講師 大谷 佳子	
	16:50~18:00	70 ●記録・報告の意義 ・相談活動の基本姿勢と記録・報告の重要性	介護相談・地域づくり連絡会 事務局長 菅原 弘子	

4 目 目	講義時間	(分)	内 容	8月4日(金)	8月24日(木)
	9:30~15:30	300	●相談活動から記録・報告まで ①相談活動における「記録」のあり方、実技演習 ・相談事例DVD視聴 ・事例から相談内容の抽出・キーワード整理 ・グループワーク「相談記録票の作成」 ・発表／講評 ②相談活動における「報告」のあり方、実技演習 ・グループワーク「活動報告書の作成」 ・発表／講評 ③ロールプレイ：相談活動と報告・伝え方のポイント ・実技演習／講評	福祉と介護のマネジメント研究会 代表 見平 隆 介護相談・地域づくり連絡会 事務局長 菅原 弘子	
15:40~16:00	20	●施設訪問・自治体ヒアリングについて	介護相談・地域づくり連絡会 事務局長 菅原 弘子		

フィールドワーク実習（9時間） 前期研修修了後1ヶ月以内に実施

●介護施設等訪問実習（7時間）

下記の①～③のうち2カ所以上を訪問

- ①介護保険施設（介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設等）、
 その他、有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護）
 地域密着型サービス（グループホーム・小規模多機能居宅介護等）から1カ所

- ②通所サービス（デイサービス・デイケア）、短期入所サービス（ショートステイ）から1カ所

- ③訪問サービス（訪問介護、訪問リハ等）利用者の居宅（居宅訪問を行った場合）

※各自治体で受け入れ事業所を選定・調整

●地域ケア体制（介護保険事業計画等）のヒアリング（2時間）

※各自治体で対応

レポート提出〆切

大阪	東京
9月8日(金)	9月22日(金)

後期研修（フォローアップ）

フ ォ ロ ー ア ッ プ	講義時間	(分)	内 容	大阪	東京
	9:20~10:00		(受付)	9月15日(金)	10月2日(月)
	10:00~10:10	10	●オリエンテーション	介護相談・地域づくり連絡会	
	10:10~15:10	240	●フィールドワーク活動報告と検討 ・グループワーク（活動レポートの発表と意見交換） ・グループ発表とフォローアップ ・実践活動にむけて	介護相談・地域づくり連絡会 事務局長 菅原 弘子	事務局次長 北村 肇
	15:20~16:00	40	●介護相談員への期待・修了証授与	介護相談・地域づくり連絡会 事務局長 菅原 弘子	事務局次長 北村 肇

(2) 介護相談員現任研修

現任研修 I

①受講対象者

- ・平成12年度～平成28年度に介護相談員養成研修を修了し、1年以上の活動実績がある介護相談員
- ・市区町村の事務局担当者（養成研修を修了していなくても受講可能）

②日程・会場

会場名	日 程
大阪	平成29年5月9日（火）～5月10日（水）
東京	平成29年6月1日（木）～6月2日（金）

大阪会場：A P大阪駅前 梅田1丁目

東京会場：K F Cホール

③修了者数

224人－39都道府県、116市区町村（広域連合等を含む）

		大阪	東京	合計
内 訳	介護相談員	103	113	216
	事務局担当者	1	7	8
修了人数		104	120	224

④研修内容 平成29年度介護相談員現任研修 I カリキュラム

	講義時間(分)		内 容	大阪	東京
1 日 目	12:15～13:00		(受付)	5月9日(火)	6月1日(木)
	13:00～13:05	5	●オリエンテーション	介護相談・地域づくり連絡会	
	13:05～14:05	60	●介護保険最新情報	厚生労働省 老健局 振興課 法令係 屋成 遼 総務課 企画法令係 古川あおい	
	14:15～15:05	50	●不適切ケアを見る目を養う I	NPO 法人 メイアイヘルプユー 事務局長 烏海 房江	
	15:10～16:20	70	●不適切ケアを見る目を養う II (GW) ①ケア事例検討 ②発表	介護相談・地域づくり連絡会	
	16:30～17:30	60	●自立支援につながる福祉用具 介護ロボット 高齢者介護における介護ロボットとは	厚生労働省 老健局 高齢者支援課 福祉用具・住宅改修指導官 小林 毅	
2 日 目	9:30～12:00	150	●自立支援につながる福祉用具(演習)正しい使い方のポイント ①車いす ②歩行補助用具 ③トイレ用具 ④入浴用具 ⑤食事 ⑥更衣 ⑦その他	社団法人日本作業療法士協会 船谷 俊彰 厚生労働省 老健局 高齢者支援課 福祉用具・住宅改修指導官 小林 毅	
	12:00～13:00	60	昼食休憩		
	13:00～15:30	150	●市町村での実施状況、情報・意見交換等 (GW) ①情報・意見交換 ②発表 ③講評	介護相談・地域づくり連絡会	
	15:40～16:00	20	●修了証・バッジ授与	介護相談・地域づくり連絡会	
				5月10日(水)	6月2日(金)

現任研修Ⅱ

①受講対象者

- ・介護相談員現任研修修了者、2年以上の活動実績がある介護相談員
- ・市区町村の事務局担当者（現任研修を修了していなくても受講可能）

②日程・会場

会場名	日 程
大阪	平成 29 年 5 月 11 日（木）～ 5 月 12 日（金）
東京	平成 29 年 6 月 12 日（月）～ 6 月 13 日（火）

大阪会場：A P 大阪駅前 梅田 1 丁目

東京会場：K F C ホール

③修了者数

234 人－31 都道府県、94 市区町村（広域連合等を含む）

		大阪	東京	合計
内 訳	介護相談員	79	149	228
	事務局担当者	1	5	6
修了人数		80	154	234

④研修内容 平成 29 年度介護相談員現任研修Ⅱカリキュラム

日 目	講義時間	(分)	内 容	大阪	東京
	1	12:15～13:00		(受付)	5 月 11 日(木)
13:00～13:05		5	●オリエンテーション		
13:05～14:05		60	●介護保険最新情報 認知症（オレンジプランについて）	厚生労働省 老健局 総務課 認知症施策推進室 企画調整官 林 幸徳 室長 宮腰 奏子	
14:15～14:45		30	●認知症の人の行動観察とは	介護相談・地域づくり連絡会	
14:45～17:30		165	●認知症の人の症状を理解する ①認知症の種類と特徴 ②認知症を理解するための脳機能の基礎知識 ③認知症の人に現れる症状 原因と対応 ④若年性認知症の理解 ⑤軽度認知障害（MCI）とは	敦賀温泉病院 理事長 玉井 顯	
2	9:30～12:00	150	●行動観察評価による情報整理と支援のあり方 ・グループワーク	5 月 12 日(金)	6 月 13 日(火)
	12:00～13:00	60	昼食休憩		
	13:00～15:30	150	●相談活動のステップアップにむけて ・グループワーク ・発表／講評 ①スキルアップのための事例検討 ②活動上の課題と対処	介護相談・地域づくり連絡会	
	15:40～16:00	20	●修了証授与	介護相談・地域づくり連絡会	

平成29年度 老人保健事業推進費等補助金
(老人保健健康増進等事業分)

身体拘束及び高齢者虐待の未然防止に向けた
介護相談員の活用に関する調査研究事業 報告書

平成 30 (2018) 年 3 月

特定非営利活動法人 地域ケア政策ネットワーク

介護相談・地域づくり連絡会

〒162-0843 東京都新宿区市谷田町 2 - 7 - 15 近代科学社ビル 4 階

TEL : 03 - 3266 - 9340、FAX : 03 - 3266 - 0233

e-Mail : sodanin@net.email.ne.jp

URL : <http://www.kaigosodan.com>

