

令和6年
44号
7月

群馬抑制廃止研究会

~Gunma Yokusei Haishi Kenkyukai~

だ

よ

り

令和5年度 群馬県身体拘束廃止推進事業

「身体拘束廃止に関する研究会」報告

【オンライン開催 視聴期間：2月26日～3月11日】

講演 「人生の最期を意識したエンドオブライフケアー自由を奪わないこと」

群馬大学大学院保健学研究科

教授 内田 陽子 先生

群馬県・栗生楽生園・重監房での不本意な死

- ・ハンセン氏病患者を感染予防と正当化して、警察も動員、家族から引き裂く
- ・隔離という世界で、虐待、拘束患者をこき使う・搾取・暴力・監獄

医療従事者はともすると
生命や人権を奪う



介護の拷問を受けないと死なせてもらえない

「いい看取りを行っている」と自負している介護施設で起こりがち

- ・「介護職員がビタリとはりつかれて、次から次へと口の中に（食べ物）を放り込まれる」少しでも食べてもらいたいという優しい心遣いが裏目に出て、ひどい苦しみを与えることになる。
- ・無理やり飲ませたり食べさせたりせず、自然死コースにのせる
- ・「看取る」の真髄は、できるだけ何もしないで「見とる」こと
- ・中村仁一、大往生したけりや医療とかかわるな、幻冬社新書、2012、p53-56



研究会に参加して（幹事 牧野 寿男）

群馬大学大学院保健学研究科教授の内田 陽子先生より、二部構成でご講演いただきました。

第一部では、『エンドオブライフケアにおける抑制・自由を奪うもの・ともすれば医療やケアは拷問となる・私たちの相剋（そうこく）・しかし人を救うのもケア』といった内容を、さまざまな芸術作品や歴史上の史実なども例に挙げながら、わかりやすくかみ砕いた内容で解説していただきました。中でも衝撃的だったのは、ハンセン病の歴史の中で、群馬県の栗生楽生園で行われていたことでした。そこでは、ハンセン病患者を感染拡大予防と正当化して、警察も動員し家族から引き裂いた過去や、隔離された世界の中で虐待や拘束、患者をこき使って搾取や暴力なども行われ、まるで監獄のような状態であったとのことでした。その事実から「医療従事者はともすると生命や人権を奪う」という指摘があり、胸が苦しめられる思いがしました。

また、中村仁一著「大往生したけりや医療とかかわるな」からの引用で、『介護の拷問を受けないと死なせてもらえない』『「看取る」の真髄は、できるだけ何もしないで「見とる」こと』という言葉が印象的でした。より充実したエンドオブライフケアに繋げるためには、その人の意見を尊重することが何より大切なことだと、当たり前のことではありますが再確認できました。

第二部では、『ありがとうといえるエンドオブライフケア・本人の意志を実現するケア・死とは…・介護から学ぶ老衰と死に向かう過程・それを受容すること』といった内容を、地域住民へのプログラム（人生の終焉のケア）の紹介や人生会議の解説などを交えて、ご自身やご家族のことなども紹介しながらご説明いただきました。第二部のまとめとして、『1. 人は必ず死ぬもの、生きるケアと同時にエンドオブライフケアを意識する。2. 相手の自由を奪わないこと、安全という名のもとケア側の都合を押しつけない。3. 介護はときに拷問になる。4. ケアする者の内面を縛る相剋（そうこく）から開放しよう。5. ありがとうといえるエンドオブライフケア。6. 死は怖い？そんなに怖くないかも？相剋の連続の中で勇気を持ち生ききる。』という言葉がありました。これらは身体拘束廃止を考える上でとても重要なご指摘だと思います。今回参加された各事業所で、今後のケアに活かしていただければ何よりだと思いました。

総 会 ・ 基 調 講 演

報 告

【開催日程】

令和6年6月7日（金）13:00～16:00

【議案】

- 第1号議案 令和5年度事業報告について
- 第2号議案 令和5年度収支決算について（会計監査報告）
- 第3号議案 令和6年度事業計画（案）について
- 第4号議案 令和6年度予算（案）について
- 第5号議案 令和6.7年度群馬抑制廃止研究会役員（案）について

【基調講演】

テーマ「職員が疲弊しないための対応力向上研修」
～カスタマーハラスメントにも適切に対応できる
スキルを身に付ける～

講 師 株式会社オフィスティー&ティー
代表取締役 田村 綾子 先生



基調講演に参加して（幹事 木村 聡）

近年、顧客（ご利用者・ご家族）からのハラスメント、いわゆるカスタマーハラスメントは深刻化しており、介護事業所においても深刻な問題になっています。クレームやハラスメントの矢面に立つ職員は強いストレスを感じることで疲弊し、休職や離職に繋がる可能性もあります。そのような状況を防ぐために介護事業所は、迅速に対策を検討することが求められます。今回の基調講演では、職員が疲弊しないための対応力向上をテーマに、田村綾子先生をお迎えしました。群馬抑制廃止研究会で先生をお呼びするのは3回目になり、圧倒的な接遇力と語彙力で参加者は引きつけられました。講義内容から、介護現場で働く職員一人ひとりがクレームの抑止力を高めるために必要な実践的な接遇スキルを理解し、学ぶことができました。

介護現場で起こるクレームの多くは職員に対するもので、笑顔がない対応、あいまいな返答など気遣いの少なさがクレームに発展します。介護事業所では、新型コロナウイルスの流行により面会制限が継続されたことで、家族との関わりが減少し、関係性が希薄になったことも影響していると考えられます。このような情勢だからこそ、適切な態度や言葉づかい、マナー等の接遇を身につけることが重要であり、職員が疲弊しないために必要なスキルだと改めて感じました。さらに、ご利用者の期待度や権利意識が高まる中、職員の誤解を与える説明や対応が不信感やクレームへと発展します。熱意や誠意だけでなく、豊富な語彙力や接遇の対応力を身につけ相手に働きかけることは、クレームの抑止力に留まらず、顧客満足度の向上に繋がると感じました。

今回の講演で学んだ接遇の知識やスキルは簡単に習得できるものではなく、多くの時間を掛け繰り返し練習していくことが必要だと思います。一方、基本的な接遇の考え方やスキルが統一できれば、職員がストレスをためることなく対応できるようになると実感しました。職員が疲弊しない職場環境を整えることは、介護現場の人材確保にも繋がり、各介護事業所が率先して取り組むことを期待しております。



新

役

員

紹

介



【名 前】
三原 健二
【職 場】
社会医療法人鶴谷会
綿打ショートステイ
【職 種】
生活相談員
【趣 味】
アニメ鑑賞



【名 前】
桑原 沙織
【職 場】
医療法人大誠会
介護老人保健施設大誠苑
【職 種】
介護福祉士
【趣 味】
愛猫とふれあうこと

職場における役割

生活相談員として勤務しております。ご利用者、ご家族との架け橋となり、施設で安心して過ごしていただけるように支援をする業務をしています。また、多職種との情報交換や連携をして在宅生活のような環境づくりも行っています。

介護福祉士として現場でケアにあたっています。ご家族やご利用者のニーズに答え、多職種連携のもと質のよいケアを目指しています。

抑制廃止研究会の役員としての抱負

抑制廃止という言葉をよく聞いていましたが、初めて研究会の活動に参加させていただきます。わからないことが多く、質問やアドバイスを求めることがございますが、現場で活かせるよう頑張っていきますので今後ともよろしくお願いいたします。

研究会での活動を通して学んだことを現場に持ち帰り、職員教育や実践に活かしていきたいと思っています。よろしくお願いいたします。



【名 前】
宮原 友紀
【職 場】
公益財団法人脳血管研究所
美原記念病院
【職 種】
看護師
認知症看護認定看護師
【趣 味】
切り絵の御朱印集め



【名 前】
小内 雄貴
【職 場】
医療法人樹心会
介護老人保健施設たまむら
【職 種】
介護福祉士
【趣 味】
DVD鑑賞 BBQ 遊び場探し
YouTube視聴

職場における役割

回復期リハビリテーション病棟の主任として、主に退院支援を行っています。また認知症看護認定看護師として週に2回、全入院患者を対象に認知症サポートチームで認知症ケアの実施状況の把握や助言を行い、安心して治療が受けられ、住み慣れた環境に戻るよう支援しています。

主に認知症専門棟の管理をしております。老健の役割を考えて、日常生活リハを意識しています。認知症になって諦めるのではなく、その人の当たり前を継続できるよう他職種連携を意識しています。

抑制廃止研究会の役員としての抱負

会員の皆さまの施設での取り組みや悩みを共有し、抑制に替わる方法やよりよいケアを考えていきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

抑制にはグレーゾーンが多く生まれていますが、その人の行動を制限するものは抑制に当たります。尊厳を守り、その人らしい生活を送れるよう環境づくりをしていきたいです。

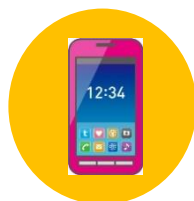
入会随時受付中
施設単位などでご入会
いただく賛助会員と
個人会員がごぞいます



賛助会費
年会費10,000円

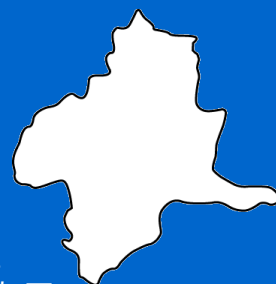
よりよい
ケアを、
一緒に
目指し
ませんか。

個人会費
年会費1,000円
入会費1,000円



◆◆◆◆ 群馬抑制廃止研究会 ◆◆◆◆

賛助・個人会員募集中



群馬抑制廃止研究会が設立して23年目を迎えることができました。会員の皆さまのご理解とご協力のもと、活動を継続して参りました。現在、さまざまな職種の方々が会員として参加してくださっています。皆さまそれぞれの立場で日々大変な努力をされていることと存じます。その思いを实らせてさらに活動の輪を広げていくことが大切だと思います。ぜひ、多くの皆さまのご入会をお待ちしております。

賛助会員施設一覧（五十音順）

特別養護老人ホーム	介護老人保健施設		病院
アミーキ	赤城苑	旭ヶ丘	伊勢崎福島病院
ヴィレージュ	アルボース	いずみの里	黒沢病院
桜桃園	ウエルライフ三愛	うららく	駒井病院
ことぶきの郷	鬼石	金山	須藤病院
サンライフアネックス	銀玲	ケアピース	角田病院
ホピ園	宏愛苑	ココン	鶴谷病院
ゆたか	聖寿園	大誠苑	東邦病院
	たまむら	ふじあく光荘	富士ヶ丘病院
	武尊荘	まゆ玉	美原記念病院
	陽光苑		吉井中央診療所

お申込み・お問い合わせはこちらから

発行：群馬抑制廃止研究会事務局
事務局：能見・根岸
〒372-0006 群馬県伊勢崎市太田町427-3

電話：0270-21-2700
E-MAIL：g-yokusei@mihara-ibbv.jp
URL：https://mihara-ibbv.jp/arbos/control/

