

令和8年
50号
7月

群馬抑制廃止研究会

~Gunma Yokusei Haishi Kenkyukai~

だ
よ
り

令和7年度 群馬県委託事業 身体拘束廃止に関する事例等報告検討会事業

「身体拘束廃止に関する研究会」報告

開催日程: 令和8年3月2日(月)～3月15日(日)

開催形式: YouTube動画視聴

■講演 I ■

演題名: 身体拘束廃止「身体拘束せずに事故を防ぐ方法」

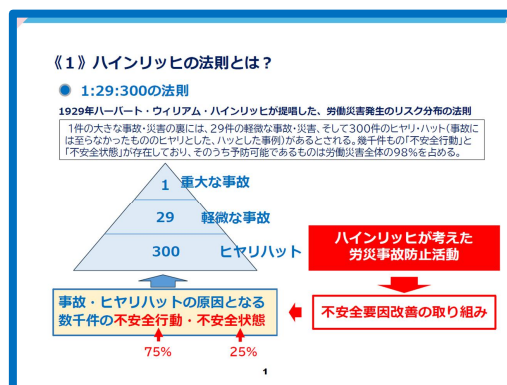
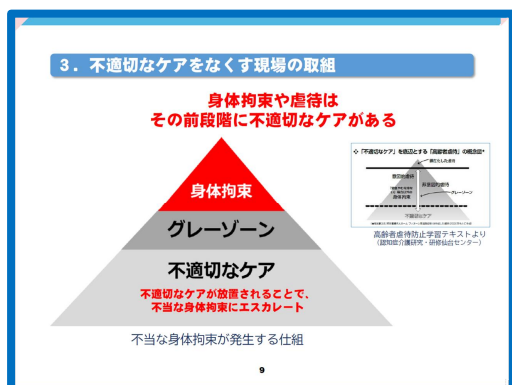
内 容: 身体拘束につながる不適切なケアをなくす取組

■講演 II ■

演題名: 「ハインリッヒの法則」の研究とヒヤリハット活動の見直し

内 容: 「シートを書くだけ活動」からの脱却

講師 株式会社安全な介護
代表取締役 山田 滋先生



研究会に参加して(役員 桑原 沙織)

令和7年度身体拘束廃止に関する研究会(シンポジウム)が、令和8年3月2日～3月15日まで動画視聴で開催され、株式会社安全な介護の山田先生による2部構成の講義動画を視聴しました。

I 講演目、身体拘束せずに事故を防ぐ方法では、グレーゾーンが増加していることや、ケアの工夫で身体拘束を廃止する取組の事例を紹介していただきました。私たちは事故が起きた時に報告書を書いていますが、「書いて終わり」、「仕事だからしょうがない・・・」などでヒヤリハットをどう生かしていくかの分析が疎かになっていたのではないかと感じました。不適切ケアの芽を摘む取組みから始めないと身体拘束はなくならないという山田先生の言葉に考えさせられました。安全より本人への弊害が大きいと刑罰の対象となり、現場では本人にとってプラスかマイナスかを常に考える必要があると伝えられました。

ケアの工夫で身体拘束を廃止する取組の事例では「徘徊」、「物盗られ妄想」、「暴力」に対して落ち着ける環境や居心地のよい場所の提供、声かけの工夫、ご家族からのアセスメントなどがあげられていました。認知症の方の事故防止対策事例では、転倒が多い方の服薬の見直し、万が一転倒をしても骨折を防ぐ工夫、ご家族にも理解を得てもらえるようにリスクの説明をしていきたいと思いました。

II 講演目、「ハインリッヒの法則」の研究とヒヤリハット活動の見直しでは、「ヒヤリハットの前に事故の原因があり、不安全行動、不安全状態を改善すればヒヤリハットはなくなる」ということで、不安全要因の改善の取組を大切にしないとヒヤリハットを何枚書いても意味がないと山田先生は発言されていました。実際、現場では同じようなヒヤリハットが何件も続いたりすることもあるのでリスクの是正をしていく、安全ルールやマニュアルを文書化していき周知徹底できるように改善していきたいと思いました。どうしても防げない事故はあるので介護技術の研修、ヒューマンエラーの防止対策、転倒しても骨折のリスクや大事故を防ぐ取組をしていくことが大切だと今回の講義で改めて思いました。最後に山田先生がおっしゃっていた「介護のリスクは視覚ではほんのわずか、リスクは全部ご利用者の中にあるので目には見えない」という言葉が印象的に記憶に残りました。

「身体拘束廃止に関する研究会」報告

開催日程：令和8年3月2日(月)～3月15日(日)

開催形式：YouTube動画視聴

■講演Ⅰ■

演題名：身体拘束廃止「身体拘束せずに事故を防ぐ方法」

内 容：身体拘束につながる不適切なケアをなくす取組

■講演Ⅱ■

演題名：「ハインリッヒの法則」の研究とヒヤリハット活動の見直し

内 容：「シートを書くだけ活動」からの脱却

講師 株式会社安全な介護
代表取締役 山田 滋先生

ヒヤリハット活動とKYT（危険予知トレーニング）

ヒヤリハット活動と並んで現場の事故防止活動で成果を上げた危険予知トレーニング。KYTシートを見ながら、危険予測を行い正行動をグループで討議する活動。交通KYTや労働安全KYTが有名である。

交通KYT



労働安全KYT



介護KYT



イラストから読み取れるリスクは少ない

39

●クレームにつながるヒヤリハットへの対応

リフト浴で危うく浴槽に転落しそうになり、ヒヤリハットシートを記入したが、「危うく死ぬところだった」と家族クレームに。

○事故に至らなければヒヤリハットで良いか？
→謝罪が必要なヒヤリハットは区分し事故として施設長報告

1. 利用者がショックを受けるようなヒヤリハット

利用者に強い恐怖心を与えたようなヒヤリハットで、利用者がその後の介護を拒否するようなケース

2. 職員の信用が失墜するヒヤリハット

介護職の非常識な行為や著しく稚拙なミスが原因のヒヤリハットで、施設全体の信頼にかかわるようなケース

3. 重大事故につながるヒヤリハット

もしも一歩間違えて事故に至ったら、生命の危険に直結するようなヒヤリハット

4. 家族が深刻に受け取るヒヤリハット

介護職の側ではヒヤリハットと思っているが、利用者や家族は事故と考えるようなケース

40



研究会に参加して(役員 三原 健二)

令和7年度群馬県委託事業「身体拘束廃止に関する事例等報告検討会事業」身体拘束廃止に関する研究会に参加しました。株式会社安全な介護、代表取締役山田滋先生によるオンライン(YouTube)開催2部構成で動画配信されました。視聴期間は、令和8年3月2日～3月15日です。

第1部では「身体拘束せずに事故を防ぐ方法※身体拘束につながる不適切なケアをなくす取組」(50分)といった内容で5つのテーマ(1. 身体拘束廃止規制強化の背景、2. 身体拘束禁止規定に関する知識、3. なぜ身体拘束は禁止されたか？、4. ケアの工夫で身体拘束を廃止する取り組み、5. 認知症利用者の事故防止対策)でした。身体拘束がなぜいけないのか？不適切なケアが身体拘束や虐待につながることや、事例を踏まえながらケアの工夫、事故防止対策を学びました。講義を通じて楽をして1件でも事故を減らすことを意識しながらご利用者へのケアの改善につながればよいと思います。

第2部では「ハインリッヒの法則の研究とヒヤリハット活動の見直し※シートを書くだけ活動からの脱却」(90分)でした。内容としましては、第1部と重複している部分はありましたが、それほど重要なことだと再認識しました。介護業界のヒヤリハット活動の見直し、組織的リスク是正対策をすることで事故を減らせることがわかりました。緊急性の高いものや個別性の高いものへの対応とカンファレンスや情報共有の大切さを学びました。また、防げない事故をご家族に理解してもらう取組みでは防げない事故があることを説明し、ご家族にも転倒防止に協力をしてもらうことが必要となります。

ヒヤリハットケースの検討方法を3つの視点で検討する。事故の根本原因を除去(未然防止策)、その場で危険に対処(直前防止対策)、事故が起きた時ケガを防ぐ(損害軽減策)をバランスよく使い分けることがわかりました。ヒヤリハットにはさまざまな要因があり、職場内で確認・検討・見直しをして、周知徹底をすることが大切になります。各施設取組みはそれぞれ違いますが、自分の職場でもいろいろ取り入れることができると思います。貴重なご講演、ありがとうございました。



令和8年度 群馬抑制廃止研究会

総 会 ・ 基 調 講 演

報
告

【 開催日程 】

令和8年6月4日(木) 14:00~16:00

【 議 案 】

- 第1号議案 令和7年度事業報告について
- 第2号議案 令和7年度収支決算について(会計監査報告)
- 第3号議案 令和8年度事業計画(案)について
- 第4号議案 令和8年度予算(案)について
- 第5号議案 令和8.9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「カスタマーハラスメント対応研修」
～自分自身が疲弊しないために知識を高め、
対応スキルを磨く～

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(役員 木村 聡)

近年、ご利用者やご家族からのカスタマーハラスメント(カスハラ)は介護現場でも深刻な課題となっています。今回の研修では、株式会社オフィスティー&ティー代表取締役で電話対応技能検定指導者・行動心理士でもある田村綾子先生をお迎えし、担当者が疲弊しないための知識とスキルを学びました。

田村先生はまず、カスハラの定義を明確にしました。「正当なクレームとカスハラの違いは、要求内容に妥当性があるかどうか、そして要求を実現するための手段が適切かどうかです」と先生はおっしゃいました。厚生労働省が示す該当例には、暴言・脅迫・威圧的な言動・土下座の強要・執拗な繰り返し・不退去などが挙げられており、悪質なものは脅迫罪や恐喝罪・不退去罪といった犯罪行為にも発展し得ると説明がありました。調査では、個人顧客からカスハラを受けたことがあると答えた職員は72%にのぼり、そのうち半数以上がメンタル低下やモチベーション低下を経験しているという実態も示されました。

研修のメインテーマは、クレーム対応の「考え方と手順」でした。「謝り続けることや、相手の求めに応じて詳細な説明を繰り返すことは、逆にクレームを長引かせます」と先生は強調されました。初期対応の7つの手順を学び、「できません」ではなく「ご要望にはお応えいたしかねます」、「つくづく力不足だと感じております」といった言葉で、冷たさを出さずに毅然と断るフレーズを繰り返し練習しました。怒鳴る相手には「冷静に対応することが叶いません。もう少し声のボリュームを下げてくださいませんか」と伝え、怒りの背景にある不安や悲しさといった「一次感情」を想像しながら対応することが大切だと先生は話してくださいました。

「カスタマーハラスメントから守るべきものは、皆さんの心身の安全と自尊心です」という田村先生の言葉が印象的でした。組織として体制を整え、特定の職員だけが矢面に立たない仕組みをつくること、そして対応後は声かけや傾聴で職員をフォローすることの重要性も確認できました。知識とスキルを磨き続けることが、職員を守り、安心して働き続けられる職場環境づくりへの第一歩だと改めて実感しました。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】

栗原 良太

【職 場】

社会医療法人鶴谷会
介護老人保健施設鶴寿園

【職 種】

介護福祉士

【趣 味】

買い物



【名 前】

宮田 佳介

【職 場】

医療法人大誠会
介護老人保健施設大誠苑
認知症専門棟 華やぎ

【職 種】

介護福祉士

【趣 味】

温泉、サウナ



【職場における役割】

老健の介護福祉士として勤務しております。
現場で、多職種と連携を図りご利用者が安心、
安全に生活できるように支援しています。

【抑制廃止に対する考え】

抑制をなくすためには、単に拘束をやめるだけ
でなく、根本的なケアの質を見直すことが
重要だと考えています。

【抑制廃止研究会の役員としての抱負】

抑制廃止について、まだ分からないことも多
く研究会での活動を通していろいろなことを
学んでいきたいと思っています。

【職場における役割】 介護ユニットリーダーとして働い
ています。ユニットメンバーの指導やマネジャーやサブ
マネジャーの補助をしています。

【抑制廃止に対する考え】 抑制廃止の試みは当法人でも
委員会を中心として行っています。新人や研修で来た方
にも実際に抑制体験を体験していただいています。その
上で当法人の理念として「自分がやられて嫌なことはし
ない」というものがあります。言葉で聞くと当たり前の
ことですが、実際に現場に入り実践していくのはとても
難しく困難なことだと日々痛感しています。

【抑制廃止研究会の役員としての抱負】 今回役員になる
にあたって自分のケアを見つめ直すきっかけになればよ
いと考えています。現在の部署に配属され10年ほど経過
してしまいました。自身の凝り固まった考えを考え直し
たり、他施設の多面的な考えや意見を聞くことにより柔
軟に対応できるよう成長していきたいと思っています。

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	うららく	鬼石	須藤病院
ことぶきの郷	金山	銀玲	角田病院
サンライフアネックス	ケアピース	宏愛苑	鶴谷病院
ホピ園	ココン	聖寿園	富士ヶ丘病院
ゆたか	大誠苑	ふじあく光荘	美原記念病院
	武尊荘	まゆ玉	吉井中央診療所
	陽光苑	和光園	

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・高草木

〒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/>