令和６年度名古屋市高齢者虐待防止講演会　アンケート結果

■アンケート回答事業所数

214 事業所

■事業所種別（全 214 事業所）

居宅介護支援：84　訪問介護：40　短期入所生活介護：17　入所介護：16

訪問看護：16　通所リハビリ：11　福祉用具貸与：8　地域密着型通所介護：5

認知症対応型通所介護：4　虐待受理機関：4　小規模多機能型居宅介護：3

短期入所療養介護：3　訪問リハビリ：2　看護小規模多機能型居宅介護：1

回答なし

訪問入浴、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護

■講演会全体の印象と感想や意見

参考になった：170

【感想・意見】

- 介護はサービスであることを再認識でき、サービスの質の向上についてこれからもスタッフと共有検討していきたいと思いました。（福祉用具貸与）
- 事業所で MTG してスタッフの考えを聞きたいと思った（訪問介護）
- 当たり前のことを声をあげて言う事の必要性を大きく感じました。（通所リハビリ）
- 自身が感じていた違和感が間違いなかったことが確認できて良かったです（通所介護）
- 心に響く講演会だった。多くの介護従事者に伝わってほしい（居宅介護支援）
- 考えさせられることばかりでした。今一度自分自身を見つめなおしてケアに努めていきたいです。（訪問介護）
- 動画、資料がたくさんあり、非常にわかりやすかったです（居宅介護支援）
- 有料老人ホームで利用者さんちゃん付けする責任者がいるので、今回の公演を見ていると良

いなと思いました。　（居宅介護支援）

- 職員に虐待をさせない・自分が虐待をしないためには、普段のケアにあたりサービスマナーの徹底が有効であることがよくわかりました。弊社はもともと言葉遣いには厳しく指導しており、そのうえでの利用者との関係性の構築に努めております。今後も継続してケアにあたり、利用者さまの充実した生活の支えになれるよう精進してまいります。ありがとうございました。　（地域密着型通所介護）
- 私達は元々丁寧語で利用者さんに接するようにしているので、今時まだタメ口や子ども扱いしている状況がある事に驚きました。また無意識な言葉が利用者さんを傷つけるかもしれないので、気を付けようと思いました。　（居宅介護支援）
- 何気ない悪気のない言葉や行動でも人権侵害や虐待になりうるのだと勉強になりました。（訪問看護）
- 支援者、介護者にやさしい働きかけをする研修が多いが、本日は厳しい言葉をいただき、逆にわかりやすく、プロ意識が芽生えた　（通所介護）
- とても勉強になりました。自分の施設でも「家庭的でアットホームな」という言葉をよく使ってしまっていますが、今後は改めたいと思います。　（認知症対応型通所介護）
- 特養で働いているときは「ため口で家族のように接するほうが利用者さんとの距離も近くてやりがいもある」と思っていましたが、訪問介護で働いてからより言葉遣いに気を付けるようになり職場でも「言葉遣いから虐待に繋がる」という話もあったので今日の講演会はとても勉強になりました。誰にでも丁寧に接していくよう意識していきたいです。　（訪問介護）
- 心のカメラという言葉をこれから気にかけていきたいと思った　（地域密着型通所介護）
- どうしても、タメ語で話してしまう。何が悪いのか納得してなかった。今回、きちんと説明して頂き納得した。明日から、今から絶対丁寧語で対応して見せます。　（短期入所生活介護）
- 認知症の人に対して目を見て笑顔で接するという言葉が印象に残りました　（居宅介護支援）
- 自身の接遇を振り返ることが大切だと学びました。親しみやすさは表情や態度、言葉遣いなどで表現していけるようコミュニケーション技術を磨いていかなければならないと思いました。居宅支援事業所で勤務しておりご夫婦の利用者に接することもあり「お父さん、お母さん」と呼びかけることがったので改めて行こうと思いました。　（居宅介護支援）
- 自分の言動にドキっとすることばかりでした。初心にかえり、気をつけていきたいと思います。とてもいい言葉がたくさんあり、事業所内の会議でも資料にて伝えていきたいと思います。ありがとうございました。　（訪問介護）
- 菊池氏の熱意と愛が非常に感じられ最期の名古屋動画でぐっときました。ありがとうございました。この気持ち大事にします。　（地域密着型通所介護）
- 大変、共感できました。自分自身も振り返りができたと思います。「低きに流される」なぜなのか強い影響を与え、周囲にどんどん伝染していってしまいます。前職場にはデイが併設され

ていたのですが、まさに一人の職員の入職がデイサービスの質を大きく変えてしまったと思います。ご利用者の方が泣いてしまったりしたこともありました。さすがに見て見ぬふりはできないと進言しましたが、改善することはできず。自分自身がついていけなくなり退職に至りました。この講義を当該事業所の皆様もご覧になられていることを強く祈っています。親しみやすいとなれなれしいは違うんだと聞いたことがあります。その通りだと思っています。ひとつだけ、私たちは会社員なので数字のストレス、あるんです。　（居宅介護支援）

- 本日はありがとうございました。心が洗われました。昔のいわゆる老人病院へ入職した際、カルチャーショックを受けたことを思い出しました。写真に近い出来事が繰り広げられて、上司と改善策を模索した時代でした。現在ケアマネとして勤務しています。対人援助に悩むことも多くあります。まずは自分の心のカメラ設置で、マナー検証していきます。　（居宅介護支援）
- 人の心は簡単に殺す頃が出来るということが心に残りました。　（訪問介護）
- ありきたりの虐待防止の講演会とは一味違いました。自分に足りないところを指摘された思いです。現在、私自身が頭を痛めていることは、仕事のできる職員が他の従業員に対しても高圧的なことです。恐らくこの職員は、利用者にもそのような態度をとっているのだろうと思います。この職員がバカにしている職員は確かに仕事ができるとは言えませんが、お客様から知り合いの担当になってほしい、とか、次は母が悪くなったのでまた担当してほしい、などとリピートされますが、仕事のできる高圧的な職員には一切リピートの話が来たことはありません。立派な支援者ではなく、感じの良い支援者。そんな職員が育つ職場にしていきたいものです。まずは私から、長いお付き合いのお客様はもちろん、取引先にも丁寧な対応を心掛け、感じの良いケアマネジャーとなっていくこと必要だと感じました。ずっと前からホームページでｍａｓａというニックネームでいろいろなケアマネジャーのお力になっていただいていた方の講演を聞けたこと、大変うれしくためになりました。ありがとうございました。　（居宅介護支援）
- 分かりやすく参考になりました。当社では施設内での行事（クリスマス、カラオケ大会）などコスチュームなど強要せずご本人が帽子かぶりたい方は使用してもらうなど、お声かけしています。あれもダメこれもダメではなくご本人の意思決定を大切にしてこれからも質のいいサービスに心がけ努めます。　（訪問介護）
- 途中参加でしたが、菊池先生のはっきりと説明してくださった内容が分かりやすかったです。アーカイブ配信も作って下さると助かります。　（居宅介護支援）
- 先に資料があるとコメントなど書きやすくて良い　（短期入所生活介護）
- とても有意義な内容で、早速、ヘルパーたちと共有させていただきます。 かなり、余談ですが、動画の部分、最初の言葉、マザーテレサの言葉だと明記して いただけたらなおよかったと思います。 We are helpman の部分ですが、ジェンダレスの現在では、例えば、 ビジネス

マン(business man)という英語ではなく、business person になります。 欧米諸国の航空会社でも、ladies and gentle man という放送も しなくなっています。man とか woman とか、ladies とかは使用禁止です。 person という言葉が的確なので、We are helpperson に修正されたほうが よりベターかなとは個人的に思いました。この部分、菊地先生に、伝えていただけましたら幸いです。 ご著書、拝読させていただきます。 愛護ヘルパー事業所　後藤千枝（訪問介護）

- 追記: 今日、講演会の直後、すぐにアンケートに記入し 送信させて頂きました。内容に追記がありますので、 2通目になります。We are helpman の部分ですが、ジェンダレスの現在では、例えば、ビジネスマン(business man)という英語ではなく、business person になりますので、 helpman ではなく、helpperson の方が適切では？と お伝えさせていただきました。今、どうも気になり、そもそも、helpman って、どこからこの言葉がきたのか初めて検索してみたところ、介護関連の漫画のヘルプマンはじめ、 リクルート社のこれからの介護をつくる人たち HELP MAN JAPAN というのがあることを、これまた初めて知りました。 3年前の記事で「介護現場を漫画に描いて18年――『ヘルプマン！』作者くさか里樹先生が語る、介護業界の魅力」 というのも発見。 なるほど、当時から既に、マンではなくパーソンという言葉が日本でも広まりつつあったものの、まだまだ日常生活では、マンという言葉も使用されていたので、その時代からのものだったのですね。 しかし、介護職といえど、私のように、おそらく中には、一度もヘルプマンという言葉を聞いたことがない人たちもいると思います。ですので、あの英語のセンテンスを突然見ても、一瞬、脳裏で訳してなんとなく、自分たちはヘルプする人、介助者なんだだと理解できても、その言葉がどこからきているのか本質を理解できない。ですので、あえて We are helpman と 一行だけ大きく書かれるのなら、下の方に小さい字でもいいので、 鉤括弧の中にでも、一言、helpman の解説をしていただけると、わかりやすいです。 今回の講演ですが、伝えたい事が沢山あり、とても盛りだくさんで、やはり2時間では足りないです。 最後の方、進むスピードが速くなったので、ついていくのに 必死、動画の展開も早かったので、せっかく貴重な言葉の数々の意味をも考えることができるように、少しスピードを 落とされると、なおベターかなと思いました。 講師の先生の情熱はヒシヒシと伝わりましたので、 御著者を購入して拝読させていただくのを楽しみに しています。本もヘルパーたちと共有する予定です。 愛護ヘルパー事業所　後藤千枝（訪問介護）

まあまあ参考になった：40

【感想・意見】

- 接遇は大切。できていない事業所がとても多い。気をつけたい （居宅介護支援）
- 言葉遣いや冗談の内容についても考えるいい機会になりました。 （居宅介護支援）
- 「自身で心のカメラを持ってください」今後取り組みたいと思います （高齢者虐待受理機関）
- 普段何気なく接している事が、個々によっては失礼になってしまう事もあると思うので、今後も言葉遣いや態度を気を付けたいし、周りの人にも虐待がないように目を向けたい （居宅介護支援）
- 自身の日々の介護を一歩立ち止まって見直す機会になった。また、自身には尊敬できる上司がおり、その方と、人権を守る場を作りたいと思った。 （看護小規模多機能型居宅介護）
- 減算があることが恥じることだ、という言葉が残りました。本当にそうだと思います。高齢者虐待がなくなり減算が早くなくなってほしいです。 （通所介護）
- 言葉使いを見直す機会にはなったが、在宅のためまた少し違う視点の話があるといい。 （訪問看護）

あまり参考にならなかった：2

参考にならなかった：2

【感想・意見】

- 想いは伝わってきたが、同じ話の繰り返しのように感じました。また、具体的な取り組みを考えるには不十分だと感じました。（通所リハビリ）