

# 高齢者虐待対応

～従事者による虐待の検証委員の活動から～

三重県高齢者虐待対応専門職チーム 委員

市川 知律

## ケーススタディ 1

### 利用者より

「以前、虐待認定されたと聞いて、これからここは良くなると信じていたけど、何も変わらない。職員に聞いたところ『あれは終わったこと』といわれた。一体どうなっているの。虐待防止法って何のためにあるの」

皆さんならどう答えますか？

## ケーススタディ 2

「たった一人の孫が大学に行くことになった。お祝いに車を買ってあげたいので預けてある通帳から300万円を孫の口座に振り込んで欲しい」と言われたので、長男に電話して確認したところ「おふくろの大切なお金なので気持ちだけもらいます。子供（孫）には安い中古車を買うので心配ないよとお袋に伝えてください」と言われた。早速その旨を本人に話したところ、「私のお金を私の好きに使わせないのはひどいじゃないか！大切な孫に中古車なんか乗せられるか！」と強く抗議された。

皆さんならどうしますか？

虐待 (abuse)

# 虐待とはどんな行為？

虐待 = むごい扱いをすること。（大辞林）

Abuse = 地位、特権、才能などを濫用する。  
信頼などにつけ込む。  
（プログレッシブ英和中辞典）

# 虐待どのように捉えるべきか

虐待は異常事態



必ず解決しなければならない

それは単なる安全確保ではなく、本人、養護者双方のリカバリーをはかり、主体的に生きていける生活を取り戻す時まで確実に支援しなければならない

# 虐待防止法では

以下の5つを虐待と定義しています。

1. ネグレクト
2. 身体的虐待
3. 経済的虐待
4. 心理的虐待
5. 性的虐待

# 養護者と従事者の違い

## 法第2条

### 4の1のロ

高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、養護者以外の同居人によるイ、ハ又はニに掲げる行為と同様の行為の放置等養護を著しく怠ること。

### 5の1のロ

高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること

虐待はどう起こる

# 虐待はどこでも起きる

- ・優良企業であっても、先進的な施設であっても虐待は起きる。
- ・怖いことは、利用者の反応により良心の呵責を感じなくなること、さらに相手を傷つけているという感覚が鈍磨していくこと。
- ・悪意がなくても、自覚がなくても虐待は起きる。

# 自覚がなくても傷ついている

- ・自分が何をされているのかも理解できないこともある（重度の知的障害者の性的虐待など）。
- ・人間性の根源を傷つけられ続けていることは健康や日常生活も破壊していく。
- ・虐待されている側の自覚は問わない。
- ・サインを発見できないのは周囲の支援者側の問題

# 見て見ぬふりが助長する

- どんなに気をつけても虐待の可能性は排除できない。
- 虐待の芽が出てくることを極度に恐れたり、恥じたりしない
- 虐待を忌み嫌うあまり無意識に否定してしまう。
- 見て見ぬふりは、限界を超えると隠蔽しなくななくなる。
- 隠蔽は自浄作用を完全になくしてしまう。

# 虐待者も苦しい

- 虐待する側にも様々なストレスや事情がある。
- 悪意の虐待は少ない。
- 虐待する側は自分のスキルの低さや上司のアドバイスの不適切さに悩んでいる。
- 虐待者の反省と再発防止教育のプロセスを大切に。

# 連続性の錯覚

呼び捨て、あだな（他人行儀な関係になりたくない、相手が気を使う？）



タメ口、馴れ合い（信頼関係ができてきた？）



注意（真剣に向き合っている証拠？）



暴言（人としてかかわりをしている証拠？）



はたく、つねる（反省、お互いの謝罪）



暴力（この仕事には向いていない）



大藤園の特集（ある報道番組）にて、当該の職員がある利用者にやさしく声を掛けている場面でナレーションは「〇〇容疑者のこんな一面もある」と締めくくっている。

このシーンを見て改めて感じたこと

# 心理的？

Sさんは収入がほとんどない。

靴も穴が空いたままである。

そこで、先日亡くなった方の上履きを職員がきれいにし、リサイクルしている。しかしその上履きには「佐藤」と亡くなった方の名前がでかでかを書いてある。

本人は認知症もあり気にしていない様子であるが、実習生らがSさんのことを「サトウさん」と呼ぶことも度々ある。職員はその都度「あ～、佐藤さんね。上履きに書いてあるもんな。間違えるよね。あの方はSさんよ」と指導している。

# 虐待の発生

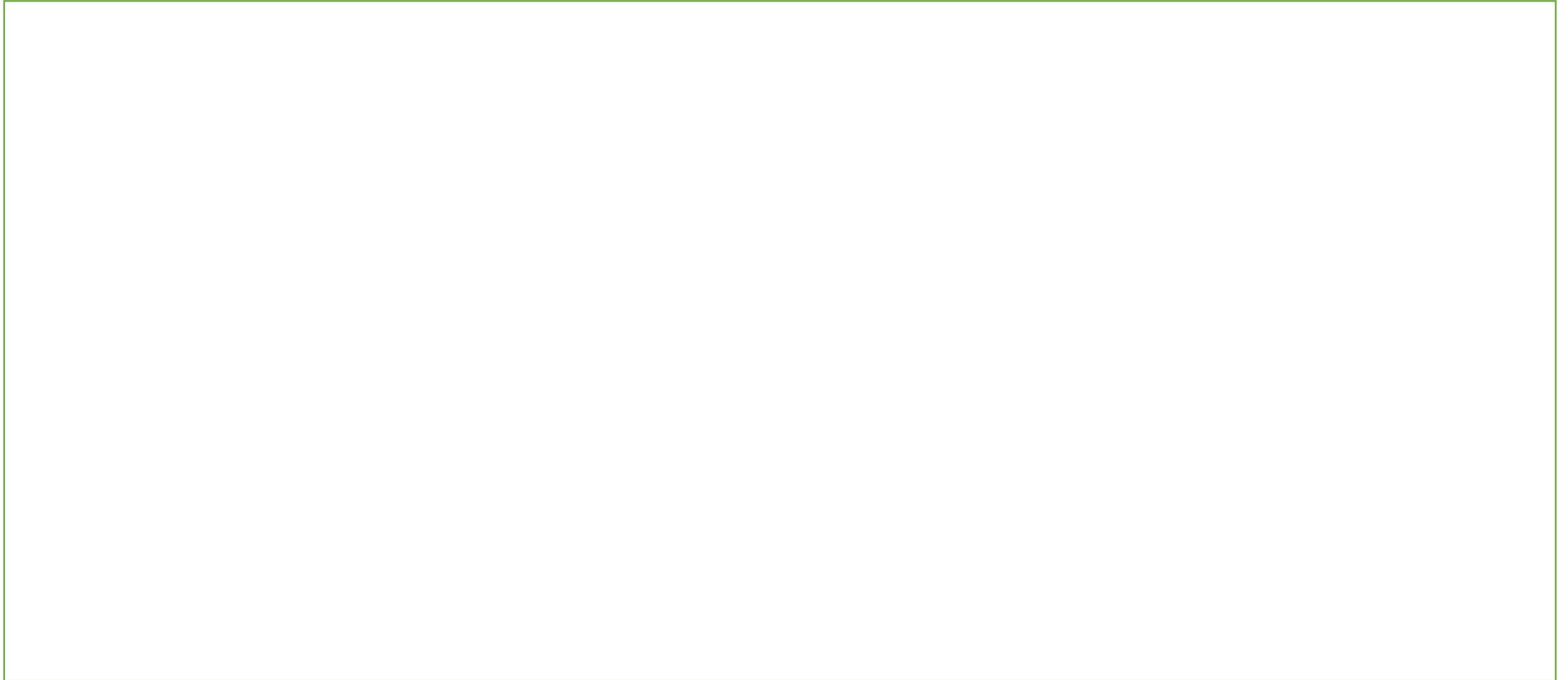
特別養護老人ホーム X園にて

(入所定員100名)

「外出先で利用者を車の中に放置し、脱水を誘発させるなどした」

(身体的虐待1件、介護・世話の放棄・放任1件)

皆さんがこの第1報を受けたらどう進めますか？



# X園での対応策

# 職員向け

- ①職員に「虐待防止法」の研修をする。（弁護士）
  - ←やった気になる
  - ←学習して知識にはなる（あまり実務に生かされない）
  - ←資料があり、報告書が充実する
- ②チェックリストを実施
  - ←やった気になる
  - ←やたらに凝ったグラフで報告する
  - ←職員からすれば「またか」

# つづき

## ③月 1 回の勉強会を実施

- ←交代勤務だから抜けると分からなくなる
- ←どうせ加算もらうため

## ④月 1 回の職員会議

- ←すぐに議題が尽きる
- ←現場が気になる
- ←施設長だけしゃべる
- ←結論が出たためしがない

現業職員からは

「ただでさえ忙しいのに、  
やっつけられるか！そんなこ  
とより人を増やせ」

# そして

終結評価を迎える前に（約4か月後）

「2回目の虐待」が発生。

内容は

「施設職員Y氏による入所者への暴力」

（夜間部屋に戻ることを拒否した高齢者を殴った）

（身体的虐待）

つまり

正しい要因分析をしなければ、虐待の再発は防止できない

ということ。

## X園において当初要因と考えられていたこと

- ・ 職員の虐待に対する意識が薄かった。
- ・ 外出行事の付き添い職員に経験が浅く、イレギュラーに対応できなかった。
- ・ 外出行事の起案書に万一の際の対応方法が記載されていなかった。

この段階で第3者委員として検証作業を開始

第3者委員とは行政の指導事項に以下の文言が盛り込まれたことにより、三重県の専門職チームが平成25年から独自に取り組んでいる活動

### 改善を要する事項（抜粋）

- ・第3者を含む虐待防止委員会等を定期的を開催し、虐待の発生した原因や再発防止に向けた取り組み状況について検証を行うこと。なお、上記委員会は定期的を開催するものとし、その実施記録及び内容を確認できる資料を平成〇年〇月末まで継続して提出すること。

# 外出行事についての聞き取りから

- ・そもそも人が少ないのに無理
- ・外出だけでなく行事が多すぎる
- ・上の命令だから仕方ない
- ・安全の確保ができないことを理解した上で決裁していると思っている。
- ・やりたくない
- ・利用者も我慢すべき

# その他聞き取りから 1

- ・ 役員Aと事務員が不適切な関係
- ・ 不倫がある
- ・ 役員Aが別事業の事務所に入り浸って邪魔
- ・ 外面ばかりがいい施設
- ・ 利用者がかわいそう
- ・ 隠ぺい体質
- ・ 役員Bのお気に入りになることがうまくやっていくコツ
- ・ C課長がわがまま。

# その他聞き取りから

- C課長は施設長よりも力がある
- C課長と複数の役員が不適切な関係
- C課長の不倫
- 役員や幹部は好き放題して、私たちにだけ責任を押し付けてくるのはいかななものか？
- いい人はもたない
- 言っても無駄

またこの間、虐待防止法の研修を実施した際の職員の感想は？

# 介護現場の声

- ・ 残業代出せと思う。
- ・ 言っていることが正しいのは分かっている。
- ・ 自分たちのモラルを正せ。不倫など処分対象ではないか？
- ・ 今は仕方がない。
- ・ これからは腹が立っても6秒待ちます。
- ・ いつもいつも虐待防止。もううんざりです。
- ・ 現場の大変さわかっていますか？
- ・ こんな研修しても無駄だと思う。これでちゃんとできる人はすでにできている。

# 第3者委員の考える要因

- ①幹部職員および役員の倫理
- ②支援方針が生活の質の向上よりも、安全の最優先とADLの向上のみになってしまっている。
- ③起こったことに対応する会議しかなされていない
- ④身体拘束が虐待であることの認識がない
- ⑤新人教育プログラムがない
- ⑥施設の設置根拠法やサービス事業者に関する条例などの理解がない
- ⑦苦情解決システムが浸透していない
- ⑧無気力な職員が相当数存在する

これらの一つ一つの対応策を考え、実施していくことが本来の改善計画となる。  
(もちろんまだまだあると思うが)

# 経営者は

- ・虐待が発生するのは職員の個人的な要因による可能性が高い？
- ・「怒り」のコントロールのスキルが低い？
- ・何をしてはいけないかをしっかりと知るべき
- ・人を増やす努力は職員総出で
- ・とにかく研修を
- ・高名な講師を

と考えがちであることが多い。

そして、高額な講師を招いて研修を多く実施した結果が前出の感想

# この乖離を埋める方法

そもそも目的は「虐待防止に精通した職員の養成」ではなく、「高い支援スキルとモラルを持った職員の養成」である。

ゆえに基礎的な知識を取得した後に重要なことは、自分たちの事例を考えること。

目の前の事例一つ一つを丁寧に検討していける職員集団の育成である。



「事例検討」こそが虐待の防止にもっとも効果的である。

# 事例検討の効果

身近な事例を検討する

→事例タイトルと検討課題を明確にする。

検討課題の根本要因の仮説を立てる。

(この情報は直接支援している職員は豊富にあるはず)

仮説の検証作業が支援となる。



日々の支援、いわゆる問題行動、身体拘束など多くの場面で活用できる。

# 事例検討の流れ（例）概ね60分程度

## 事例説明

- ・タイトルと選定理由を説明・検討したい内容を明確に

## 共有

- ・参加者が質問をすることで、ケースや提供者の思いを共有する

## 論点の明確化と検討

- ・今後の方向性の確定と支援者全員の合意形成

## 振り返り

- ・参加者全員の感想を述べ、事例提供者に謝意を伝える

※事例提供者がエンパワメントされるように

# 事例検討を実際に行ってみると

最初は意見も出ない、出ても批判めいたものが多かった。

←最初のうちはSVの存在が重要

「なぜ～しなかったのか？」

「私なら～するが」

「この時点で～していれば問題は起きなかったはずだが」

「こんなこと、話し合うまでもなく〇〇に決まっている」

などのNGワードから事例提供者を守らなければならないこともある。

# 回数を重ねると

職員らの意見が建設的になる。

人の意見を聞けるようになる。

SVが介入しなくても、NGワードから事例提供者を守れるようになる。



自然に職員間の意思疎通が図れるようになり、チームワークが生まれる。また、支援の方法や困りごとが共有される。

利用者のことを中心にした議論のできる会議、組織となる。

実際にどんなふうに行ったか？

# 個別支援計画と個別支援会議

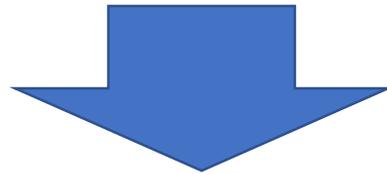
「個別支援計画」を策定するための「個別支援会議」

個別支援計画原案についての議論

- ・ 支援員は自分の考えを発言していますか？
- ・ サビ管は原案の根拠を説明できていますか？
- ・ それぞれの視点での見立てができていますか？

# 障害者の支援を科学に（H18年当時の大塚専門官）

科学とは「いかなる状態で、現象が起きているのかを記述することと、どのような条件下で何が起きるかを記録し、それに基づいて因果関係进行分析しようとする」行為。



「仮説」「検証」「根拠」を繰り返し支援をする。

# ①仮説

サビ管が立案する個別支援計画原案

〇〇というニーズを充足できない要因は△△ではないか？  
△△を解決する方法として××を試してみてもどうか？

と個別支援会議で提案する。

# ①仮説

各支援員はサビ管の仮説に対して

- ・同意できるか。
- ・より要因に近いと思われる仮説はないか。
- ・対案はないか。
- ・独自に知っている情報はないか。
- ・反論はないか。

を述べ、仮説をより補強していく。

## ②検証

個別支援会議を経て、同意を得た計画を実施する。  
ルーティンワークではない。

実施していく支援とその結果は「記録」で残される。

実施した内容、その際の本人の反応、それに対する考察や周辺情報などを丁寧に記すこと。

### ③根拠

一定の条件、要因、情報などが集積されることにより「支援課題」が解決に向かう。

その際は「環境要因」を重要な情報として集約していく。

××という支援（環境調整）をすることで〇〇は解決される。

という結論を導き出す。

実際の個別支援計画を見てみよう

利用者名

成年月日： 年 月 日

利用者及びその家族の生活に対する意向(希望する生活)	
総合的な援助の方針	

長期目標(内容、期間等)	精神的に安定した生活を送りましょう
短期目標(内容、期間等)	精神的に不安定にならないようにする

○支援目標及び支援計画等

支援目標	支援内容 (内容・留意点等)	支援期間 (頻度・時間・期間等)	サービス提供機関 (提供者・担当者等)	優先 順位
精神的な安定を図る	不安なことがあったら職員が話を聞く	3か月	ケアマネ 担当職員	2
	処方された安定剤を処方箋通りに服用していただく	3か月	看護師	1

皆さんならこのような原案にどう発言しますか？

お隣と少し話し合って下を埋めてください

1 確認すべき情報

お隣と少し話し合って下を埋めてください

2. 本人の精神的な不安定の原因の予測

この話をこの表（サビ管研修で使用するもの）にまとめていく。

記入様式 1

# 課題の整理表

グループ

利用者名

さん

No	意向等ニーズの把握	初期状態の評価 (利用者の状況 ・環境の状況)	支援者の気になること ・推測できること (事例の強み・可能性)	解決すべき課題

利用者名

成年月日： 年 月 日

利用者及びその家族の生活に対する意向(希望する生活)	
総合的な援助の方針	

長期目標(内容、期間等)	精神的に安定した生活を送りましょう
短期目標(内容、期間等)	精神的に不安定にならないようにする

○支援目標及び支援計画等

支援目標	支援内容 (内容・留意点等)	支援期間 (頻度・時間・期間等)	サービス提供機関 (提供者・担当者等)	優先 順位
家族と離れた寂しさを補っていきましょう	家族と連絡を取り、本人と話す機会を作ります。また広報誌などをお送りし行事への参加をお願いします。	3か月	相談員	2
職員も含んだいろんなひとと交流しましょう	視力の低下から支援を頼みづらくなっているため、職員から声を掛け、参加する際は付き添い、誘導をします。	3か月	担当職員 看護師 PT	1

# 事例検討を1年間行った結果

- ・パートの私たちも発言していいんだと思いうれしかった。
- ・早く利用者を交えたケース会議を開けるようになりたいです。
- ・第3者委員の先生方がいなくなると思うと不安でいっぱいです。
- ・正職、非常勤、パートの垣根がなくなったかな。
- ・〇〇さんの笑顔が戻ったことが何より嬉しい。
- ・いつの間にか虐待のプレッシャーがなくなっていることに驚き。
- ・市川先生、なんて怖い人かと（もしかして〇クザ？）思いましたが今も怖いです。
- ・私たちの中に人権意識が芽生えてきたと感じます。

福祉における優秀な専門職とは



皆さんの事業所にとって一人前の職員とは？

# われわれは何を目指しているか

どちらに重点を置くか

我々の  
意識

課題をスムーズにまわす。  
事故がないようにする。

高齢者の幸せ  
生活の質の向上