

「高齢者虐待防止に向けた施設従事者のための自己チェックリスト」解説

1. 自分が働く施設では高齢者虐待は起こるはずがない NO

残念ながら、あらゆる施設で虐待は起こりえます。いかに、理念や方針が崇高であっても、いかに管理者が人格的に高潔であっても、虐待が防げるとは限りません。施設内虐待防止のために、すべての施設に不断の努力をお願いしたいと思います。
2. 良心的な施設従事者は虐待行為を行うことはない NO

良心的な施設従事者でも、技術や経験が未熟なうちは、様々な利用者の「予想外の反応」などに適切に対応できるとは限りません。また、良心的な施設従事者でも、過酷な条件に置かれ、疲労したり、ストレスにさらされていると、怒りや感情を抑えきることができなったりします。
3. 虐待は違法行為であり、許されないことである YES
4. 虐待は基本的人権の侵害である YES
5. 虐待には身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任がある YES

虐待は違法です。許されません。ときには、傷害罪や横領など刑法犯罪に該当する可能性があります。また、当然人権侵害にあたります。身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任の五つに分けて虐待を認識します。
6. 施設内虐待は施設が密室化していると生じやすい傾向がある YES

家庭でも施設でも、虐待は隠される傾向があり、密室化した場所で起こりやすい傾向があります。
7. 言葉の暴力は心理的虐待に該当する YES
8. 暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらない NO
9. 向精神薬などで強く精神作用を抑えることも身体的虐待に該当する YES
10. 利用者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する YES
11. 陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する YES

器具等による身体拘束や、部屋などに閉じ込めることも、薬物を使用して精神作用や身体能力を抑制することなども、身体的虐待となりえます。入浴や排泄時などのケアの途中であっても、陰部を露出したまま放置したりすることは、虐待となりえます。バスタオルをかけるなどの配慮が必要です。

12. 虐待は被害者の生命に関わることもある YES

13. 施設従事者による利用者の放任も虐待にあたる YES

虐待はときに被害者の生命に関わる場合があります。緊急を要するときは救急車を利用してもかまいません。施設従事者が適切に対応できず、結果的に放置・放任した場合も、虐待に該当します。

14. すべての人は虐待を行うかもしれないリスクをもっている YES

人類の歴史は虐殺、圧迫、隷従などに満ちています。いかなる歴史上の人間も虐待から無縁ではありません。すべての人間は、支配の欲望や、暴力や暴言の衝動をもっています。多くの人は理性でコントロールしていますが、状況によって虐待を行う素地をすべての人間がもっています。

また、対人援助は、技能トレーニングと経験が必要な職業です。トレーニングを積まないうちは、うまく利用者に対応できず、知らず知らずのうちに、不適切な対応を行うことがあります。

15. 利用者を暴力などで制止することはやむを得ないことがある NO

利用者は様々な反応を生じえますが、暴力などを用いないで対応できるように、日ごろより施設従事者はトレーニングを積んでいただきたいと思います。

16. 拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらない NO

多くの身体拘束は「安全のため」という理由で行われます。しかし、他の手法で安全を確保する方法が十分に検討されたか、が問題です。また、施設従事者の力量があれば、拘束を行わないで済むこともありえます。

※身体的拘束等の禁止

介護保険施設は、入所者等本人や他の入所者等の生命・身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等の入所者等の行動を制限する行為を行うことは禁止されています。やむを得ず身体的拘束等を行うときは、その態様及び時間、入所者等の心身の状況や緊急やむを得ない理由を記録することが必要です（記録は保存します）。

また、緊急やむを得ず行う場合の手続について、運営規程に定めておくことが望ましいとされています。すなわち、

- ①緊急やむを得ない場合に該当するかどうかの判断が施設全体として行われるように、ルールや手続を定めること。
- ②利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容・目的・理由・時間・時間帯・期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努めること（説明手続・説明者の明文化）などが求められています。

17. 施設従事者による経済的虐待というものは存在しない NO
施設従事者が利用者の財産を横領するなどの例が知られています。いかなる施設でも、完全に虐待から無縁ではありえません。

18. 利用者の年金を家族が自分の生活費に流用することは虐待にあたることもある YES
施設入所者の年金やその他の財産や、不動産などを家族などが（本人の意思に反して、あるいは、本人に承諾を得ないで）、使用してしまう例があとを絶ちません。これは経済的虐待に該当します。

19. 認知症の利用者の行動が不合理であれば拘束は許される NO
認知症の利用者は様々な行動や反応を示します。施設従事者も経験が少ないうちは、それらの多くの反応が「予想外」「対応不能」に見えるかもしれません。しかし、経験と研修を積みめば、そのような行動や反応に、予測と確信をもって、適切に対応できるようになります。一見不合理に見える行動のなかにも、本人なりの理由があつたりします。行動が一見不合理に見えるからといって、身体拘束が正当化されることはありません。

20. 施設従事者が、自分では知らないうちに利用者に虐待行為を行うことがある YES
虐待行為に対する知識や認識が不十分だと、それを虐待と気づかないことがあります。すでに述べたように、身体拘束などは様々な「もっともらしい理由」で行われる傾向があります。加害者はしばしば「自分で虐待をしている自覚がない」ことが知られています。

21. 介護に関する技術や経験が未熟だと利用者への虐待につながりやすい YES
良心的な施設従事者でも、技術や経験が未熟なうちは様々な利用者の反応に適切に対応できるとは限りません。しっかりと研修をしながら経験を積むと、様々な場面やトラブルに適切に対応できるようになります。技術や知識不足のために虐待を起こしてしまうことがあります。

22. ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない YES
いかなる人格者といえども「生身の人間」です。ストレスや疲労が重なると、どうしても、ケアが粗雑になったり、怒りの感情を表面に出したりするものです。もとより、いつもベストコンディションの人間などいるはずがありません。コンディションがよくないときにケアに従事する場合には、そのような認識が肝要と思われれます。

23. 自分や他従事者の介護の仕方に疑問を感じることもある YES/NO

24. 虐待まではいかないが、不適切なケアがあると思う YES/NO
実際に不適切な状態がないのであれば、よい介護現場であると考えられますが、不適切な状態があるのに疑問を感じない場合、倫理観の欠如やケアに対する知識・技術不足も考えられます。

虐待防止やケアの質の向上に向けた法令知識や介護知識・技術の向上について、介護職員個人レベルでは自己研さんに努める必要があり、組織の取組としてはこれらにかかる研修等の機

会の確保、及び虐待防止の体制作りが必要です。

25. 利用者がむせたら、すぐにミキサー食にするか、とろみをつける必要がある YES/NO

利用者のむせは、飲み込み（嚥下）の障害による可能性もあります。その意味では、ミキサー食にするか、とろみをつける、というのは適切な判断かもしれません。しかし、食事介助は高度の技能を要するものです。もしかしたら、施設従事者の技能が不十分でむせてしまったのかもしれない。

ミキサー食にするか、とろみをつける、という判断をする前に、まず、本当に適切なケアが行われたのか、ということを検証する必要があると思います。その意味では、この設問の模範解答は「NO」です。しかし、状況によってはYESはまちがいではありません。いずれにしても、ケアの技能や環境設定を検討するということが大切だと考えられます。

26. 利用者に親しみをこめて、「ちゃん付」で呼んだり愛称で呼ぶことがよくある NO

高齢者の利用者に対して、「ちゃん付」で呼んだり、愛称で呼ぶことは、以前は多くの施設や病院などで行われていました。最近では、人生の先輩である高齢者に、このような呼び方をすることは、尊厳に反するというので、好ましくないと考えるのが一般的です。「〇〇様」、「〇〇さん」と、（名前ではなく）名字で呼ぶのが好ましいとされています。

27. トイレで対応できると思われる利用者にオムツ対応をすることがある NO

それが利用者にとって必要なケアなのに意図的に行わない場合、介護職自身の倫理観の欠如、及び従事者間で指摘することがないなどのけん制機能の欠如が考えられます。

それが利用者にとって必要なケアなのに、必要であるとの認識がない場合、介護者のケアに関する知識・技術不足が考えられます。

それが利用者にとって必要なケアだと認識しているが、他の業務を行わなければならない対応できない場合、効率優先や人手不足、業務多忙などの組織的な課題が考えられます。このような場合、介護職員は職業倫理と現状とのギャップに苦しむので、その改善に向けて組織的な対応が必要です。

28. オムツ交換は決められた定時に行えば十分である NO

人間は時計のように決められた時刻に排泄することはありません。読者も、「自分の排泄が、まったく定時で行える」人は一人もいないと思います。尿や便は、不規則に排泄されますし、日によって量や回数が変化します。そのような排泄物の量や回数の変化に応じて、必要があれば、定時以外にも、オムツを交換することは重要なケアといえます。また、すでに排泄物が出ているのに、それを故意に放置して、不快なまま長時間我慢させたり、オムツかぶれなどをつくってしまうと、虐待に該当する可能性があります。

29. ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりすることがある NO

ナースコールは利用者の何らかの苦しみなり、精神的な不安の表れであり、それは、何かを訴えているということです。ナースコールを抜いたり止めたりすると、「利用者にそれを我慢させる」こととなります。「本来苦しみがあるのに我慢させる」ことは、放置に近い行為であり、

本来は避けるべきです。このような一見問題に見える行動を起こす利用者への対応は、技と経験がものを言います。できれば、介護技術を駆使して、その状況に対応して乗り切ることができれば、よりよい対応です。

30. 認知症が進行した人は、反応が乏しいので、「声かけ」をしなくてもよい **NO**

認知症が進行すると、どうしても反応が乏しくなりがちです。だんだんと周囲の人にも声をかけてもらえなくなります。放置・放任、といたわないまでも、どうしても、声をかけることがおろそかになりがちです。つまり、本人は孤独です。こういう人にこそ、施設従事者は声を積極的にかけたいものです。どうかよろしくお願いします。

31. 粉薬がなかなか飲めない利用者は、基本的に、ご飯にふりかけ食べさせている **NO**

ご飯に、粉にした薬をふりかけ食べさせることは、以前は多くの施設や病院などでも行われていました。最近では、食事という人生の大きな楽しみに対してこのような行為を行うことは、尊厳に反すると考えるのが一般的です。

32. 不適切な対応だとわかっているにもかかわらず、せざるを得ない状況がある **YES/NO**

利用者の状態による「緊急やむを得ない」場合の身体拘束や危険回避等について、必要な手続を踏む必要があります。また、利用者がなぜそのような状態になっているのか、そのような状態にしないためにはどうすればよいのか、といった個別ケアの検討を進める必要があります。個別ケアの検討が十分すすめられたにも関わらず、そうせざるを得ない場合は、効率優先や人手不足、業務多忙などの組織的な課題が考えられます。このような場合、介護職員は職業倫理と現状とのギャップに苦しむので、その改善に向けては組織的な対応が必要です。YESを最小限に抑えるため、どのように取り組んだらよいかを施設内で話し合ってください。

33. 施設内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している **YES/NO**

もし使用していない場合は、施設に虐待防止に関するマニュアルがあるかどうか上司などに尋ねてみてください。施設独自のものが無い場合には、社会福祉法人東北福祉会 認知症介護研究・研修仙台センターが発行する次の教材等がダウンロードできます。

◎『施設・事業所における高齢者虐待防止虐待防止学習テキスト』

*「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」の教材の一部です。なお、認知症介護研究・研修センター（仙台・東京・大府）のウェブサイト「認知症介護情報ネットワーク（DCnet）」(<http://www.dcnet.gr.jp/>)から教材等がダウンロードできます。

「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」の掲載場所は、
介護研究>センター研究報告書>仙台センター平成20年度
>介護現場のための高齢者虐待防止教育システム
(http://www.dcnet.gr.jp/kaigokenkyu/kaigokenkyu_06_003f_01.html)

34. 虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる NO

施設に虐待防止に関するマニュアルがあっても、それを活用する施設環境や意識づけがなければ効果を発揮しません。また、虐待防止は固定的なものではなく、全従事者がエネルギーをたゆまず注入し続けることにより効果を発揮します。マニュアルを紙の上に終わらせるのではなく、「たましいの入った知識・技能」とするべく、取り組みたいと思います。

35. 施設内で「接遇に関するマニュアル」を使用している YES/NO

利用者の尊厳を維持する対応は個人的な判断ではなく、施設として「好ましい対応方法」を明確にするのがよいとされています。接遇のマニュアルは、福祉領域でも、多くの接客業・サービス業でも使用されています。もし、あなたが使用していない場合は、施設に接遇に関するマニュアルがあるかどうか上司に尋ねてみてください。施設独自のものが無い場合には、新しく施設で作るのもひとつの方法と思われます。

36. 利用者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入れている YES/NO

37. トラブルやミス（ニアミス）を積極的に報告するシステムがある YES/NO

苦情やトラブルやミス（ニアミス）を積極的に受け入れると、問題を早期に認識できるため、とりかえしがつかない深刻な虐待などを未然に予防できる可能性があります。YES と回答した方は、「それがどのようなシステムによって実現しているか」に従事者同士や管理者と討論していただきたいと思います。NO と回答した方は、なぜ、積極的でないかを考え、今後、それを改善するにはどうすればよいかに従事者同士や管理者と討論していただきたいと思います。

38. 介護技術を磨く研修システムを利用して介護技能を向上させている YES/NO

39. 介護知識を磨く研修システムを利用して介護知識を向上させている YES/NO

介護知識・技能が高く、経験が豊富だと、様々な利用者の反応に的確に対応でき、多くの場合、身体拘束などを行わなくても対応可能なケースが多くなります。YES と回答した方は、「それがどのようなシステムや自己努力によって実現しているか」に従事者同士や管理者と討論していただきたいと思います。NO と回答した方は、それが個人的理由（あなたがまだ知らない）によるのか、今後、施設のシステム整備により実現しうるのか、に従事者同士や管理者と討論してもらいたいと思います。

40. 苦情に対応する第三者委員会が置かれて定期的に審議を行っている YES/NO

苦情を積極的に受け入れると、問題を早期に認識でき、深刻な虐待などを予防できる可能性があります。苦情対応に対する透明性を高め、より洗練された対応を行うために、第三者委員会を設置することは望ましいとされています。現状について調べてみて、従事者同士や管理者と討論してみましょう。

41. 従事者の働きやすさに関する改善に向けた施設としての取り組みがある YES

虐待防止やケアの質の向上に向けた、法令知識や介護知識・技術の向上について、介護職員

個人レベルでは自己研さんに努める必要があり、組織の取組としてはこれらにかかる研修等の機会の確保、及び虐待防止の体制作りが必要です。

42. 施設従事者は自施設において虐待被害者を発見したときには通報義務がある YES

「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（以下「高齢者虐待防止法」という）」に施設従事者の通報義務が明記されています。

43. 虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである YES

虐待の事実を確認することはしばしば困難なことがあります。虐待は他者から見えないところで行われる傾向があり、利用者の訴えを聞いたり、利用者の体の傷などをみて、推測するしかないことしばしばあります。施設の一従事者がそれを調査することも簡単ではありません。虐待が疑われた場合には、通報してください。

44. 虐待の通報は義務ではなく、良心に基づいて行うものである NO

45. 虐待の通報は施設長が行うもので従事者が行うものではない NO

虐待の通報は施設に働く者全員の義務です。個人の価値観や良心で行うものではなく、法的な義務として実施すべきものです。

46. 虐待の通報先を知っている YES

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに市町村に通報することが定められており、この通報先については通報・届出の受理を行う部署・窓口等を周知させなければならないと定めています。

養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する担当窓口は、通報・届出の受理窓口がどこなのか、住民や関係機関に対して、連絡先を周知しなければなりません。

地域包括支援センターに養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等が寄せられた際には、地域包括支援センターは市町村担当部署へ連絡します。養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応は市町村担当部署が実施します。

市町村の担当部署をご存じない場合は、必ず確認しておいて下さい。

47. 利用者とのトラブルが起こったときには上司に積極的に相談している YES/NO

48. 上司に意見をしたり、相談しにくい雰囲気がある YES/NO

管理者と従事者がうまくコミュニケーションできていると、利用者とのトラブルなどに円滑に対応でき、結果として虐待防止につながる事が分かっています。

49. 自分の施設ではパワーハラスメントは存在しない YES

上司が強権的では、トラブルなどを上司に報告しづらいため、問題が先送りとなり、深刻になってから、明らかになるという現象が起こりえます。パワーハラスメントの存在は虐待防止には不利な要素です。

50. 自分の施設ではサービス残業（残業手当をもらわないで行う残業）はない YES

サービス残業は労働関係法規に反します。労働がきついと、施設従事者はケアが粗雑になったり、感情のコントロールが困難になったりしがちで虐待に繋がってしまうことがあります。労働はプロとしての生きがいを持つ行為ですから、「楽であればよい」というものではありませんが、極度に過酷であると虐待防止に不利に作用します。

51. 利用者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない YES

52. 虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある YES

虐待は違法行為であり、上司の指示であっても行うことができません。上司の指示が法律を越える力をもつことはありません。雇用契約上、従事者が上司の指示に従うことになっていても、「違法な指示」はもとより無効です。身体的虐待により、被害者に傷害などを与えたときには当然、損害賠償請求の対象になります。横領などの経済的虐待も同様です。

このチェックリスト及び解説は、松戸市発行の「平成20年度版松戸市高齢者虐待防止マニュアル（養介護施設用）」を参考に和歌山県長寿社会課で作成したものです。

参考としまして、松戸市では上記マニュアルの平成23年度版を作成しており、次のURLでダウンロードできます。

http://www.city.matsudo.chiba.jp/index/kurashi/hukushi/koureisya/koureisya-gyakutaibousi_net.html