

「高齢者虐待防止に向けた**管理者・経営者**のための自己チェックリスト」解説

1. 自分が管理する施設では高齢者虐待は起こるはずがない NO

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。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. 良心的な管理者・経営者がいれば施設虐待は起こらない NO
3. 崇高な理念をもつと施設虐待は起こらない NO

良心的な管理者・経営者がいても、虐待には密室性があり、管理者・経営者が知らないところで施設内の虐待が起こりえます。また、管理者・経営者が理念的に良心的であっても、施設内のシステム管理や技術水準の維持に常に気を配り、それらに一定の成果をおさめなければ、管理者・経営者が気づかないうちにケアの水準維持が困難になっていたりします。介護には、技、つまり、「スキル」（コミュニケーションスキル・介護技術スキル）が重要な要素です。技は一朝一夕に会得可能ではなく、トレーニングを要します。介護は、スポーツと似たところがあり、「理念」や「志」だけで成功することはありえません。時間をかけたトレーニングを要します。管理者・経営者が施設の実態について情報をうまく収集し、管理し、技術水準の維持に成功することが虐待防止に貢献します。
4. 虐待は違法行為であり、許されないことである YES
5. 虐待は基本的人権の侵害である 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。
6. 五つの虐待の種類を知っている YES

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。施設管理者は基本的な知識として知っておく必要があります。
7. 施設内虐待は施設が密室化していると生じ易い傾向がある 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易い傾向があります。
8. 言葉の暴力は心理的虐待に該当する YES
9. 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
10. 向精神薬などで強く精神作用を抑制することも身体的虐待に該当する YES

11. 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

12. 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、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は、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。

13. 虐待は被害者の生命に関わることがある YES

14. 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ことがあります。緊急を要するときは救急車を利用してかまいません。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。

15. 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。

16. 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。

17. 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、安易に「安全のため」という理由で行われたものには問題があります。とりわけ、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。やむを得ず行う場合は、緊急避難的、一時的である必要があり、明確なガイドラインに沿って行わなければなりません。ガイドラインは、管理者の責任で作成・運用します。

※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。

18. 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。

19. 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。

20. 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が、施設従事者も経験と研修を積み、そのような行動や反応の多くのもに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ったりします。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。

21. 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。

22. 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。

23. 虐待までには至らないが、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。

高齢者虐待以外にも、明確に虐待とは言い切れない、「不適切なケア」が存在します。「不適切なケア」は、放置され蓄積されていくと顕在化した虐待となり得る場合があります。「不適切なケア」を早期に発見し、早い段階で対策を講じるために、組織の取組としては、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、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。

24. 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と経験を要するものです。もしかしたら、施設従事者の技能が不十分でむせたのかもしれない。「ミキサー食にするか、とろみをつける」判断の前に、本当に適切なケアが行われたのか、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。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ことが大切だと考えられます。

25. 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、広く行われていました。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。

26. 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。

27. 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。尿や便は不規則に排泄され、日によって量や回数が変化します。排泄物の量や回数の変化に応じて、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、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（接触性皮膚炎）をきたすと、虐待に該当する可能性があります。

28. 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、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」、ことになります。「苦しいのに我慢させる」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。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。

29. 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、放置・放任、といわないまでも、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るべきです。

30. 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ることは、以前は多くの施設や病院で行われていました。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。

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

利用者がなぜそのような状態なのか、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すす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、介護職員等は職業倫理と現状とのギャップに苦しみ、ストレスを多く感じる事となるので、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管理者・経営者は先頭に立って取り組んで下さい。

32. 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**

現在、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)

33. 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、常に全従事者が一丸となって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、「たましいのいった知識・技能」とするよう、管理者・経営者の方にはお願いしたいと思います。

34. 従事者の教育がしっかりしていれば施設内における虐待防止システムの整備を行う必要はない NO

施設の理念がしっかりしており、従事者の教育がしっかりしていても、労務管理や従事者からの情報をうまく収集するシステムなどがなければ、虐待防止に十分に効果が得られない可能性があります。

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

利用者対応などは思い通りに個人の資質に任せるのではなく、統一的な好ましい対応を行う知恵が様々な業種で試みられています。それらを参考にされるのもよいと思います。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るシステムがある YES/NO

37. 施設内のトラブルやミス(ニアミス)を積極的に報告を受けるシステムがある YES/NO

苦情や施設内のトラブルやミス(ニアミス)を円滑に管理者が収集できるシステムを有すると、問題が小さいうちに対応可能です。虐待などを早期発見できたり、未然に防ぐことができる可能性が高くなります。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を管理者と従事者とで検討していただきたいと思います。

38. 介護技術の巧拙と施設内虐待は関係がない NO

39. 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

40. 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

施設従事者は、介護の技術や知識が豊富で、経験が豊富であれば、さまざまな利用者の反応や言動をトラブルなく対応可能となり、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。知識や技能は個人的な資質にゆだねるのではなく、具体的な研修システムとしてトレーニングできることが望ましいと考えられます。

41. 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

施設の苦情対応に対する透明性を高め、早期に問題を発見することで、「深刻な虐待」などのとりかえしのつかない事態を予防できます。苦情対応について、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。

42. 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、感情を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。労務管理の適切な運用により、虐待が起こりにくい職場環境整備をお願いします。

43. 施設従事者および管理者は、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）」に施設従事者等の通報義務が明記されています。

44. 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です。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もしばしばあります。施設の従事者は利用者に虐待が行われたことを疑う場合は、通報義務があります。

45. 「施設虐待の疑いがある」と市町村に通報した従事者を管理者の判断で解雇できる NO
通報した従事者にそのことを理由に不利益な処遇を行うことは違法です。

46. 従事者の労働条件と施設内虐待は関係がない NO

47. 従事者の研修システムと施設内虐待は関係がない NO

48. ボランティアなどの第三者が出入りすることと施設内虐待は関係がない NO

49. 従事者の苦情をうまく管理者が聞き取ることは虐待を防ぐひとつの手法である YES

50. 施設管理者には施設内での虐待を防止する義務がある YES

施設管理者には虐待を防止する義務が課されています。虐待は労働条件が厳しいところで起こる傾向があります。従事者のスキル、施設のケアの透明性、管理者が苦情やトラブルを円滑に収集する能力・システムなどは、すべて虐待防止と密接に関係しています。

51. 自分の施設はよく従事者が入れ替わり、非常勤の従事者も多く雇用しているが、虐待が生じる心配はない YES/NO

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。また、虐待は施設従事者の技術が高いと起こりにくいことも知られています。人材が豊富で、豊富な経験と技能をもつ施設従事者が多いと虐待防止に有利です。人材が潤沢だと人件費率が高くなりがちですが、長く勤めて技術を磨いた従事者を蓄積することが虐待防止に資することは、管理者に知ってもらいたいところです。

52. 夜勤帯の業務の内容を具体的に知っている YES

53. ケアについて感じた疑問を同僚や上司と話合える職場環境である YES

高齢者虐待は、様々な要因が背景となって発生します。業務遂行上のストレスも、高齢者虐待の要因の一つです。介護職員等が感じているストレスの原因について、把握、分析し、介護職員等がストレスをためることなく生き生きと業務遂行ができるように、労務管理の適切な運用と職

場環境の整備が望めます。

54. 忙しい時間帯ほど、管理者として現場の状況を把握している YES

日々の業務の中で業務量が集中するなどの忙しい時間帯は事故や不適切な行為が発生しやすくなります。現場が忙しい時ほど状況の把握や、それに基づく状況の分析が必要です。必要であれば職員体制の整備も含めた検討が必要でしょう。

55. 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

56. 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。

57. 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でない場合は、必ず確認しておいて下さい。

58. 従事者に対し虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行っている YES

養介護施設・事業所等は、従事者に対し、虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行うことが必要です。経営者・管理者層にあっては、虐待の未然防止・早期発見に努めるとともに、従事者からの報告等により虐待（疑い）を発見した場合は自ら通報義務を負うことを自覚する必要があります。

59. 部下に対するパワーハラスメントは存在しないと考えている YES/NO

施設管理者・経営者が気づかないうちにパワーハラスメントが生じることもあります。パワーハラスメントを知るためには、管理職の研修や、管理職の仕事のスーパーバイズ、従事者の無記名アンケート調査なども有効な方法です。

60. 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

61. 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。

62. 高齢者虐待防止法を読んだことがある YES
管理者の方はぜひお読みになることをお勧めします。

63. 県は県内で生じた施設や事業所における虐待について情報を公開する YES
県内で生じた施設や事業所における虐待に関して、県は法律に基づいて公開します。

64. 虐待防止に係る研修に参加したことがある YES
管理者の意識は、施設全体のあり方を左右するといっても過言ではありません。高齢者の尊厳保持のために、管理者から率先した虐待の防止に向けた意識の高揚と知識の向上を図ることが必要でしょう。

65. 今回のチェックリストをやってみて、知らない用語が出てきた YES/NO
このチェックリストは、基本的な概念や用語を用いて作成されています。このチェックリストに出てくる用語は、インターネットなどでも容易に調べることができますので、調べてみられることをお勧めします。

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