

第3章 養介護施設従事者等による虐待 —施設等における対応—

1. 高齢者の尊厳の確保

(1) 権利擁護の重要性

高齢者虐待は、高齢者に対する最も重大な権利侵害です。虐待とは「当事者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれること」を指します。

介護保険法では要介護状態にある高齢者等が「尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができる」よう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスを行う旨、規定されています。(介護保険法第1条)ましてや介護サービスを提供する従事者等が高齢者虐待を行うことは許されることではありません。

高齢者の尊厳を損なう最大の権利侵害は高齢者虐待であると認識し、養介護施設従事者等による高齢者虐待を未然に防ぐ取り組み、養介護施設従事者等による高齢者虐待が起きた場合には速やかに対応すること、が関係者に強く求められています。

2. 施設内での高齢者虐待

(1) 高齢者虐待が起こる背景

疲労やストレスが重なる労働環境や職場への不満などをきっかけに、そのはけ口として自分よりも立場の弱い入所者への暴力につながる場合がある、とされています。

(2) 養介護施設従事者による高齢者虐待のとりえ方

① 養介護施設従事者による高齢者虐待

老人福祉法(昭和38年法律第133号)及び介護保険法(平成9年法律第123号)に規定する「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する職員が行う次の行為とされています。

i 身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること
ii 介護・世話の放棄・放任	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
iii 心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと
iv 性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること
v 経済的虐待	高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること

②養介護事業者等による高齢者虐待類型(例)

区分	具体的な例
<p>i 身体的虐待</p>	<p>① 暴力的行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ・ぶつかって転ばせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・本人に向けて物を投げつけたりする。 など <p>② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学的診断や介護サービス計画等に位置付けられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。 ・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。 など <p>③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</p>
<p>ii 介護・世話の放棄・放任</p>	<p>① 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡(床ずれ)ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境(暑すぎる、寒すぎる等)に長時間置かせる。 ・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。 など <p>② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。 など <p>③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など <p>④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。 など <p>⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること</p>
<p>iii 心理的虐待</p>	<p>① 威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ(施設・居宅)にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言い脅かす など <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・日常的にからかったり、「死ね」など侮辱的なことを言う。 ・排泄介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など

	<p>③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話しかけ、ナースコール等は無視する。 ・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・高齢者がしたくてもできないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる） など <p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。 など <p>⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 ・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など <p>⑥ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など
iv 性的 虐待	<p>○ 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ・性的な話を強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。 ・わいせつな映像や写真をみせる。 ・本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のまま放置したりする。 <p>・ 人前で排泄をさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。 など</p>
v 経済的 虐待	<p>○ 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない。 ・本人の自宅等を本人に無断で売却する。 ・年金や預貯金を無断で使用する。 ・入院や受診、介護保険サービスなどに必要な費用を支払わない。 など

出典：厚生労働省「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」（平成30年3月）

(3) 身体拘束に対する考え方

- 介護保険施設などにおいて、高齢者をベッドや車いすに縛りつけるなど身体の自由を奪う身体拘束は、介護保険施設の運営基準において、サービスの提供に当たっては、入所者の「生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き」身体拘束を行ってはならないとされており、原則として禁止されています。
- 身体拘束は、高齢者に不安や怒り、屈辱、あきらめといった大きな精神的な苦痛を与えるとともに、関節の拘縮や筋力の低下など高齢者の身体的な機能をも奪ってしまう危険性もあります。
- 拘束されている高齢者を見た家族にも混乱や苦悩、後悔を与えている実態があります。
- 高齢者が、他者からの不適切な扱いにより権利を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれることは許されるものではなく、身体拘束は原則として高齢者虐待に該当する行為です。
- ただし、高齢者本人や他の利用者の生命又は身体が危険にさらされる場合など、「身体拘束ゼロへの手引き」(厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議発行)において「緊急やむを得ない場合」とされているものについては、例外的に高齢者虐待にも該当しません。
- 身体拘束廃止については施設で策定した「身体拘束適正化のための指針」に則って運用することが基本です。

身体拘束の具体例

- ①徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを柵(サイドレール)で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣(つなぎ服)を着せる。
- ⑨他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件

- 切迫性:利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- 非代替性:身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性:身体拘束は一時的なものであること

《留意事項》

身体的拘束等の適正化を図るため、基準省令において事業者は以下の措置を講じなければならない(平成 30 年度施行)

- ①身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- ②身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(※)を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること。
- ③身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ④介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

(※)地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護においては、運営推進会議を活用することができることとする。なお、上記の基準を満たさない場合は、身体拘束廃止未実施減算として、所定単位数の100分の10に相当する単位数を所定単位数から減算することを規定。

3. 施設における高齢者虐待防止の取組み

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、一般的に虐待を行なった職員個人の問題(知識・技術の未修得、倫理感の欠如、感情統制力の欠如など)が原因として考えられます。しかし、背景には養介護施設・事業所を運営する組織に何らかの問題があることが考えられ、そこから虐待発生要因を組織の問題として捉えることが重要です。以下の組織体制・仕組みづくりを行います。

【参考】認知症介護研究研修センターから「高齢者虐待を考える 養介護施設従事者による高齢者虐待防止のための事例集」が作成されています。

(1) 虐待防止に向けた取組み

高齢者虐待を防止するためには、虐待は不適切ケアや事業所・施設運営管理上の問題であると捉えることが重要です。そのために日頃から不適切なケアの改善、外部者の視点を入れるなど、組織的な対応・仕組み作りを行います。

①管理職・職員の研修

- 養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するためには、ケアの技術や虐待に対する研修によって職員自らが介護意識を高め実践につなげることが重要です。
- 養介護施設等において、定期的にケア技術向上や高齢者虐待に関する研修を実施します。
- 市町村や都道府県でも研修等の機会を設け、養介護施設従事者等の資質を向上させます。
- 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止には、実際にケアにあたる職員のみでなく管理職も含めた事業所全体での取組みが重要です。
- 養介護施設等においては、従事者個人への意識啓発もさることながら、組織全体としての意識醸成、取組みの推進が不可欠です。
- 施設長など養介護施設等において影響力のある者を対象に、
 - ◆各施設内で職員への法制度、介護技術、認知症への理解を深める研修
 - ◆職員のストレス対策（メンタルヘルスに配慮した職員面談、怒りの感情のコントロール等を含むストレスマネジメントに関する研修）
 - ◆虐待事案が発生した場合の迅速な報告体制の整備（施設等にとってマイナスと思われる事案が発生した場合、上司等からの叱責を従事者等が恐れて隠匿するのではなく、迅速に報告がなされるような風通しの良い組織づくり等）を促すことで、高齢者虐待の発生要因を軽減させます。

【高齢者虐待防止のための組織体制・仕組み】

- 養介護施設・事業所は、利用者やご家族等からのさまざまな相談や苦情をしっかりと受け止め、実態を把握します。
- 事故報告書やヒヤリハット報告、苦情等の詳細な分析。
- 提供する介護の質を点検し、虐待につながりかねない不適切なケアを改善し、介護の質を高めるための取組み。
- 養介護施設・事業所の経営者・管理者層と職員が一体となって権利擁護や虐待防止の意識の醸成と認知症ケア等に対する理解を高めるための研修の実施及び研修への参加。
《参考》千葉県で実施する研修
 - (1) 高齢者虐待防止対策研修（年1回、11～12月）
 - (2) 身体拘束廃止研修 他
- 苦情対応システムへの外部委員や介護相談員、運営推進会議などによる施設・事業所運営の透明化。

【参考】松戸市高齢者虐待防止マニュアル(養介護施設用)においては、施設従事者のための自己チェックリストを掲載しています。

②開かれた施設運営

- 養介護施設等は外部から閉ざされた空間でもあり、発生した身体拘束等の虐待事案が通報されにくい可能性があります。
- 養介護施設等の施設長等を中心とした従事者同士の一層の協力・連携による風通しの良い組織運営が有効です。
- 地域住民等との積極的な交流を行う等、外部に開かれた施設となることを促したり、介護保険の任意事業である地域支援事業の介護相談員派遣事業を積極的に活用したりします。
- 行政の指導監督部門を補完し、身体拘束等の虐待事案の端緒をつかむことも有効です。

③苦情処理体制

- 高齢者虐待防止法では、養介護施設等に対してサービスを利用している高齢者やその家族からの苦情を処理する体制を整備することが規定されています。
(第20条)
- 養介護施設等においては、苦情相談窓口を開設するなど苦情処理のために必要な措置を講ずべきことが運営基準等に規定されており、苦情処理体制が施設長等の責任の下、運用されているかどうか適切に把握します。
- サービスの質を向上させるため、利用者等に継続して相談窓口の周知を図り、苦情処理のための取り組みを効果的なものとしていきます。

④組織的運営の改善

- 養介護施設等には、高齢者虐待を未然に防止するために、研修、苦情処理及び内部監査を含めた業務管理体制全般について、適切に運用されているかを把握することが求められています。
- 管理体制全般を自主的に点検し、必要に応じて体制を見直し運用を改善します。
- 運用改善にあたっては、「ヒヤリハット報告書」を活用し組織内リスク要因の洗い出しに努めます。
- 発生した事故等への対応のみに留まらず、早期に対応すべき虐待等、課題洗い出しの体制を整備します。
- 事故やヒヤリハットを個人の責任としない組織風土を作り、認知症高齢者等への対応で苦慮している養介護施設従事者等に対し、ケア能力や対応スキルが低いという指摘だけで終わることなく、ねぎらいの言葉をかける教育・指導方法について、適宜助言します。

4. 虐待が行われた若しくは疑われた場合の対応

(1) 養介護施設従事者等の通報義務

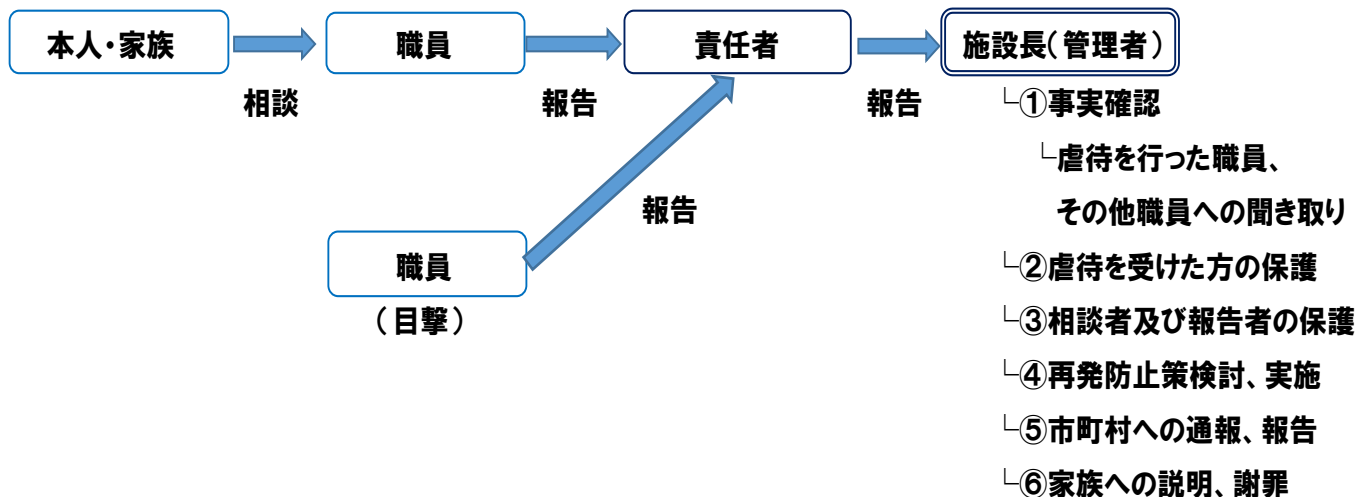
○ 高齢者虐待防止法においては、「養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。）において業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。」（法第21条）と規定しています。

○ 同僚などが虐待行為をしているにかかわらず市町村へ通報をせず、そのまま放置している、もしくは隠匿するなどをすれば、その職員も放棄・放任として虐待への加担にあたります。

(2) 施設内での対応体制の確立

施設内で虐待が発生した場合に備えて、予め組織として対応を決めておき虐待発生時には、各職員が連携し迅速かつ適切に対応する必要があります。

《対応の例》



(3) 施設管理者としての責務

①事実確認

○ 施設長等を中心に、虐待を行っている（行った）疑いのある職員やその他の職員への聞き取りを行います。

○ その際には、虐待の実態や虐待と思われるケアが行われた背景、人員の配置状況等を確認します。

- また、虐待を行っている（行った）疑いのある職員に虐待の意識がない場合や、介護ストレス等により精神的に追い込まれていることも考えられますので、最初から虐待と決めつけるのではなく慎重に対応します。

②虐待を受けた方の保護

- 虐待を受けた方の安全確保に努めます。
- 利用者本人から虐待の訴えがあった場合、当該利用者本人に不利益が生じないようにします。
- 身体的虐待の場合は、速やかに治療の必要性の有無についての確認を行い治療が必要な場合は速やかに治療が受けられるよう手配します。
- また、目で確認できる体の傷は、本人同意のもと、写真を撮るなどして証拠保全に努めます。
- 心理的虐待の場合は、本人の話をじっくりと聞き、しっかりと受け止め、不安を取り除く努力をします。

③相談者及び報告者の保護

- 高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の通報を行った従業者等は、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取扱いを受けないこと（法第21条第7項）と規定されています。
- また、公益通報者保護法においても、労働者が事業所内部で法令違反が生じ又は生じようとしている旨の通報を行おうとする場合には、不正の目的で行われた通報ではない、通報内容が真実であると信じる相当の理由があることの2つの要件を満たして公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。
- 管理者は、職員に対して、このような通報等を理由とする不利益な取扱いの禁止措置や保護規定の存在を周知するとともに、風通しのよい職場環境づくりに努めることが必要です。

④再発防止策検討、実施

- 市町村等の指摘を踏まえ、改善計画を作成、改善のための取組みを行います。内容としては、取組みの目標や達成時期を明確にし、具体的方法が明記されていることが重要です。
- 改善計画は経営層の責任において作成されており、取組みを担保するための仕組みの実効性がなければなりません。

【取組みの内容】

- 施設・事業所の状況・・・ケアに関する方針や取組みと職員間での共有化
- 虐待防止や身体拘束廃止に関する取組み
- 認知症ケアやサービス向上に関する研修体制や委員会活動、事故への対応体制、苦情処理の体制の再構築
- 業務負担軽減や業務改善の取組み、職員の相談への対応や評価システムの再整備
- 施設・事業所内に第三者委員を含む高齢者虐待防止委員会等を設置し、定期的に改善への取り組みの評価を行う。
- 委員会等に市町村職員への参加を要請し、市町村に定期的に報告を行う。
- 施設・事業所の苦情対応に第三者委員を導入することや介護相談員を受け入れるなど、常に第三者の目が入る環境を整えます。

⑤市町村への通報、報告

- 虐待が行われた場合には、市町村に通報します。(法第21条)
- 施設内での解決が図られたとしても、市町村への連絡は必要です。
- 高齢者の居所と家族等の住所が異なる場合の通報は、施設が所在する市町村に行います。
- 市町村へ虐待通報があった場合、事実確認を行う必要があります。そのため高齢者虐待防止法の主旨を踏まえて「養介護施設・事業所の協力のもとに実施する調査(協力依頼による任意調査)」に協力することが求められます。また介護保険法第23条による「実地指導」が行われることも想定されます。養介護施設・事業所はできる限り、調査・実地指導に協力することが求められます。
- 高齢者虐待防止法による任意の調査及び実地指導を拒否する、もしくは実地指導や任意の調査中に著しい運営基準違反が確認され、利用者及び入所者等の生命または身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断された場合、監査(立入調査等)となることもあります。
- また、当該高齢者に対するサービス提供状況や虐待を行っている(行った)疑いのある職員の勤務状況等、通報等の内容に係る事実確認、組織として虐待防止の取り組みを行っていたのか等を確認するため、それに関わる書類等を閲覧することや利用者・職員への面接を行う環境を用意することが望まれます。(例えば書類を閲覧する、面接を行うための部屋の提供など)

⑥家族への説明、謝罪

- 事実確認後、速やかに虐待の経過について、家族に連絡をするとともに、謝罪を行います。
- また、損害賠償が必要な場合は誠実に対応します。