

高齢者虐待防止について
— “その人らしい暮らしができる”
ケアをめざして —

所 属 高齢者総合福祉施設 さざんかの郷

I はじめに

高齢者総合福祉施設 さざんかの郷です。
三木市吉川町で平成9年5月に開設されました。

当初は、特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービス、ケアハウスからの事業開始でした。

開設から23年、現在は、それに加えて、地域密着型にて小規模多機能型居宅介護、特別養護老人ホームや訪問介護、居宅介護支援事業所（ケアマネージャー）、配食サービス等の幅広い事業を行っています。

人権尊重の重点課題である高齢者虐待防止に当事業所がどう取り組んでいるかを中心に報告します。

II 取組

介護施設における高齢者虐待の具体例は、以下のようなものがあります。

- ① 身体的虐待（利用者が介護者の指示に従わないと叩く、無理に口に食事を押し込む、車いすなどへ移乗介助の際、乱暴に扱う等）
- ② 心理的虐待（怒鳴る、ののしる、悪口を言う、言葉遣いや名前の呼び方で子ども扱いする、排泄介助の際に侮辱的なことを言う等）
- ③ 性的虐待（入浴の際、異性に裸体が見えるなど、プライバシーの配慮をしない等）
- ④ 経済的虐待（利用者から預かっている預貯金を搾取、私物を勝手に搾取する等）
- ⑤ 介護・世話の放棄、放任（適時におむつ

交換など必要なケアを行わない、栄養面に配慮された食事を提供しない等）

これ以外に過激な虐待行為ではなくても、不適切なケアも時として、高齢者虐待に含まれます。

「不適切なケア」や「虐待」に至る背景には、様々な要因があり、それらの防止に取り組んでいくにあたっての難しさは、発見のしにくさと対応の分かりにくさが考えられます。

どう取り組めば、虐待を防げるかを具体的に学ぶことが必要です。

不適切なケア、虐待につながる行為の根底には、ケア提供側（介護者）にとって「してほしくない行為」があります。それを制限したいとの気持ちが結果として、物理的な、合理的でない手段で行動制限を行うことになり、不適切なケア、虐待に繋がっていくと考えます。

今後の具体的な取組として、「虐待の芽チェックリスト」等の活用を行い、不適切ケアになっていないかを自己及び他者からの視点によりチェックすることが必要です。

- ① チェックリスト等の実施結果の集計により、課題を抽出する。
- ② 抽出された課題事項から取組内容を決定する。
- ③ 決定された取組内容を具体的に計画して実施する。
- ④ 実施した計画に対してモニタリングと評価を行い、PDCAサイクルを回していき、高齢者虐待防止に努める。

他にもいろいろと考えられますが、気づかないうちに、介護者の都合で高齢者の人権、行動等の制限をしてしまいがちです。

介護現場においては、介護者が強者、高齢者が弱者となりえます。高齢者は自身では生活に不安があるから、介護者が不適切な行為をすればその方に大きな不利益を与えかねません。

お互い人間同士であり、一時の感情から虐待になることも考えられます。

人が人を援助するということについて、己を律する強い気持ちや倫理を再確認する

ために、毎年職員研修にて外部講師を招き人権研修を継続しています。

また、介護保険制度で位置づけられていますが、身体拘束防止等の委員会なども通じて高齢者虐待に対する考え方を深めています。

そして、人権研修においては、介護者それぞれに多様な価値観などもあり、定期的に研修を開催しながら虐待や不適切なケアについて理解を深めていくように努めています。

課題としては、福祉の仕事は介護者の価値感で相手を評価したり、または押し付けたりしてはいけないので、そのことを十分に理解して対人援助にあたらなければならないことです。

高齢者虐待は自身ではしていないつもりでも、身体的、心理的、経済的等虐待をしてしまっている可能性があり、定期的に研修を行っていく必要があると思います。

III おわりに

快適なケアを実現するためには、以下の点に留意して実践していくことが必要だと考えています。

- ① 「不適切なケア」の段階で対応し、虐待の発生の防止を図る。
(例)業務の合間などに職員間で個々のケアについて考える、自身の行動を再度見直していく。
研修などを通じて再度「不適切なケア」について、学ぶ機会をもつ等。
- ② 高齢者や家族の声に耳を傾け、日頃のケアを振り返る。
- ③ 虐待を広い視野で考える。
- ④ 高齢者の尊厳の保持を重視する。
- ⑤ 職員個々だけでなく全体で考える。

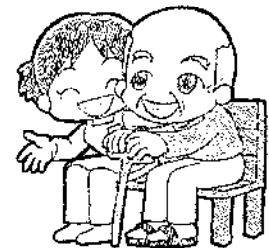
利用者の声なき声を聞き、尊厳を保持し、虐待防止に取り組む先には、施設を利用する高齢者の笑顔があります。

職員も笑顔を支えることで仕事に誇りを持ち、笑顔で働くことができます。「その人らしい暮らしができる」ケアをめざして一

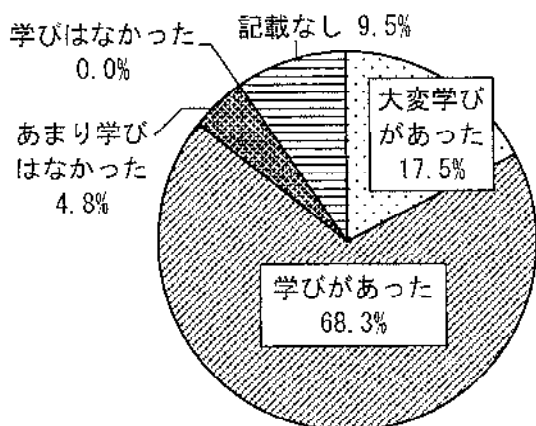
歩ずつ取組を続けていくことが大事だと感じています。

IV 実践報告者からの質問

人権研修の直後は話題にもなり、気にかけていますが、時間が経つと人権研修の内容を忘れかけているようにも感じることがあります。施設内での人権のあり方をどのように考えていくか、共有する機会をどのようにしてもてばよいのか、工夫していることやアドバイスがあればよろしくをお願いします。



イ 学びの深度



ウ 感想

- ・虐待を防止するために不適切と判断できる項目を洗い出し、介護者がチェックリストを作成し、現状の把握をすることは重要なことだと思います。結果について介護者それぞれが注意をすることで未然防止につながります。私はサービス業ですが、風通しの良い職場づくりを実践したいと思います。
 - ・高齢者虐待による死亡等、ニュースで流れることもあり、介護者の負担増が背景にあります。介護者の気持ちに余裕がもてるよう支える社会づくりも大切だと思います。
 - ・高齢者に対する虐待については、介護者自身が虐待だと気づけないこともあると学びました。他者からのチェックを大事にし、介護者も利用者も、お互いを大事にする環境づくりの重要性を考えることができました。
 - ・利用者も人間ですが、介護者も人間です。仕事とはいえ介護者自身の人権も尊重され、守られなくてはいけないと思います。そのフォロー、支えとなるものが大切なのではないかと感じました。
 - ・仕事への前向きな気持ちと人を大切にしたい気持ちが伝わってきました。
 - ・高齢者に対してのサービスのニーズは年々高まっています。増加する高齢者に対しての人権学習は、若い世代から広く行う必要
- があると感じました。
- ・高齢者虐待について、根底から分析し、そこから具体的な取組に繋がっているのが非常にわかりやすかったです。部屋での介護では、密室になりますので、己をしっかり律していないと、問題が起きかねません。当方の話ですが、救急車内も同じように密室ですので、傷病者に当たる救急隊員は己を律する強い気持ちと倫理観が必要であると感じました。
 - ・介護する人、される人の位置関係の中で、とりわけ仕事として介護する人は、その職務の意義を十分に理解した専門職として自覚が必要だと思います。仕事に誇りをもてるよう処遇に配慮することや、働きやすい環境を作ることも大切だと思います。
 - ・今後の日本社会に欠くことのできない分野について、その取組を知ることができてよかったです。介護する側・される側と明確に分かれる中で、互いの立場を平等にすることの難しさを感じました。「ケアラーのケア」についての取組を聞いてみたいです。
 - ・コミュニケーションが取れる場合は、不適切なケアも少ないと思いますが、そうでない場合、介護者の負担が多くなるので、お互いに心のケアが必要だと感じました。
 - ・介護現場で不適切なケアが虐待につながることにに関して、ケアの質の高さが求められていることに真摯に向き合おうとされている姿勢に頭の下がる思いです。毎日の仕事を人権的な視点でいつも考えておられます。
 - ・人生の終末期において人権を守る最後の砦で頑張っておられることに、心より敬意を表します。虐待防止は非常にハードルの高い課題であると感じます。介護職に対して尊敬の念を込め報酬をもっと高くすべきです。
 - ・虐待防止がテーマで現状の取組や課題について学習する事が出来ました。暴力や暴言などがいけない事であるのは誰でも理解していると思いますが、支援だと思っても結果的に「不適切なケア」に繋がっていくケースもあります。意志決定支援など職

員の専門性の向上が大切であると感じました。

- ・自分自身はしていないつもりであっても、高齢者に対して虐待を行っている可能性がある事に気づかされました。不適切なケアを含めて虐待につながらないように複数人数で取り組み、冷静にチェックしあえることが大切だと感じました。

エ 実践報告者からの質問に対する回答

- ・四季折々の行事なども積極的に楽しまれることが必要と感じました。倫理観や義務感だけでは、いつか疲弊してしまいそうに思います。介護者の皆さんが「やっていて良かった」と思うような何かを少しずつ飽きないようにあるのが大事ではないかと思えます。
- ・例えば、お寺の掲示板にある標語みたいな形で提示されてみてはいかがでしょうか。心に刺さるものもあり、意外と行動の励みになるのではないかと思います。
- ・人権研修等に行った人それぞれがどのような研修だったのか、周りの人に共有すれば、人権を考える機会が増えると思えます。
- ・人権問題を職場だけのものと考えず、視野を広げて考える、つまり、職場でやってはいけないことや、言ってはいけないことというのは、私生活においても同じであると思えます。人権について考えることを、「仕事だから」と割り切るのではなく、「自分のために」という意識で考えれば、時間はかかるものの、次第に定着していくと思えます。
- ・同様の研修でも、何度も行うことで身についていくと思うので、年に数回は研修すべき。毎日の業務報告内で、人権について考える時間や、また施設職員のメンタルケアも行うべきです。
- ・定期的に短い時間(例 10分)、グループなどを組んでするのが望ましいと考えます。
- ・キーワードは「同行二人」 相手の立場や

気持ちに寄り添って歩むことだと思います。実践や取組(経営)の可視化も大切です。

- ・高齢者虐待を行う人は、ストレスがたまりやすい環境や性格があると思います。ストレスがたまらないように、フォローや技術及び情報の共有を行い、職員の負担を減らし、高齢者と職員の両方の人権を考える必要があると思います。
- ・全体では年2回の職場内人権研修をしています。各個人については、期首面談での気づき、また日常会話や現場活動での言動を参考にし、そのつどアドバイスをしています。個人の内面を引き出しやすい職場内での雰囲気づくりにも努めています。
- ・2~3ヶ月に1回でもいいので、人権に対するテーマを決めて、話し合いなどをする機会を設け、今自分が困っていることなど相談できる時間を作ったらいいと思います。
- ・日常の小さなヒヤリハット等の事故が発生した際に、事象にだけ注目するのではなく、人権の観点で対象者の方の気持ちを想像してみてはどうでしょうか。
- ・コラム執筆や報告会など、一人一人が人権の観点で自分の考えを伝える場を設けてはどうでしょうか。発表者はそのテーマについて考えることができ、受け手もインプットすることができます。リレー連載などにすれば全員の取組が可能ではないでしょうか。
- ・業務内容に沿う人権の勉強会を年に数回行っています。また複数の人権問題を取りあげ、知識を深める機会を設けています。3~4か月に1回程度だと、業務にあまり支障もなく、意識も継続するのではと考えます。
- ・ヒヤリ・ハット報告なども上がっているはずで、現場におけるその気づきこそ、人権研修の柱とすべきものではないでしょうか。いくら「虐待はダメ」と思っているでも「認知症だから」「これくらいなら大丈夫」という感情がじゃまをします。その相反する感情こそ人権研修になるのではないのでしょうか。
- ・私の勤務する会社でもそうですが、一日も

しくは一か月のスケジュールの中に組み込み、定期的実施すればいかがでしょうか。また、その時に発生した問題について情報の共有や改善のきっかけとすれば良いのではないのでしょうか。

- ・人権に関するポスターの掲示等、人権問題を忘れない範囲で定期的に研修を開催してはどうでしょうか。
- ・忘れかけているように感じるのは、他の人を見て感じるのでしょうか。それとも自分がそうなののでしょうか。改善の活動をしてもすぐに成果が出ることは少ないと思います。ちょっとした変化を加えながら継続的に根気よくやるしかないと思います。

オ 指導助言

コロナ禍の中、施設介護従事者の方におかれましては、日々大変な苦勞をされていることと思います。コロナ禍において、普段どおり利用者のケアをしていくために多大なる尽力を注がれていることに感謝いたします。

厚生労働省の「高齢者虐待防止の基本」では、養介護施設の設置者、養介護事業者の責務として、「養介護施設の設置者及び養介護事業を行う者は、従事者に対する研修の実施のほか、利用者や家族からの苦情処理体制の整備その他従事者等による高齢者虐待の防止のための措置を講じなければなりません」と明記されています。

「三木市人権尊重のまちづくり基本計画」においても、高齢者の人権として「自己選択、自己決定の保障、高齢者の尊厳の保持」が掲げられており、改めてこのことの趣旨を考える必要があります。

コロナ感染症の影響で、多くの施設では家族等の面会制限や外出の制限がされています。こういった状況が続く中で、利用者自身や支援する方がストレスのたまりやすい環境になっています。

こういう時であるからこそ、利用者がニ

ーズを自由に意思表示して選択できるように、本人の思いに耳を傾ける、偏見や先入観をもたず、利用者に対し尊厳をもって接することができるということを重視しなければなりません。

偏見や先入観をもたないようにするためには、援助する方が自分自身の価値観を図り、その価値観が利用者に対してどう影響していくかを考えてみる。特に気持ちの余裕がない時などは自分が虐待に通じる行動をしていないか、自分自身を見つめなおす機会をもってみる。また、現場で他の方の気になる行動や言葉使いがあったときには、見過ごさずに相手に伝えたり上司に報告したりしていくことが必要です。

「実践報告者からの質問に対する回答」にもいただいているように「業務報告会や朝礼、引き継ぎの短い時間にこういった内容を入れていく」ことや、「掲示板などみんなが見えるところに共有したい内容を書いておく」というのも有効な手段になると思います。また、事業者は、援助する方の心のケアができる「風通しの良い職場づくり」や「働きやすい環境づくり」を整えることに努めなければなりません。

改めて、コロナ禍において、先が読めない中、支援を続けられている方に敬意を表しながら、今後も高齢者をはじめあらゆる立場の人に対し、人権を尊重する行動をみんなですていくことが大切だと痛感しています。