

# 高齢者虐待防止（身体拘束禁止） の徹底について

## コロナ禍の中、県内の施設・事業所の管理者の皆さまへのお願い

○ **コロナ禍においては、普段よりストレスの強い現場**となっており、**心身ともに負荷の増大が懸念されます**。令和2年8月3日付産経新聞「密接での介助 負担に追い打ち」の記事において、「介護施設の密室化が進み、施設の中での虐待が起きるリスクが高まっている」等の有識者の懸念が示されています。

○ **高齢者虐待発生要因**として厚生労働省の調査においては、「教育・知識・介護技術等に関する問題」が58.0%、**「職員のストレスや感情コントロールの問題」**が24.6%と続いております。

また、**閉鎖的な環境も虐待に繋がる危険性がある**ことが指摘(Amanda, 2015 他)されており、**コロナ禍**という**高負荷・緊張状態の面会制限等の閉鎖的な環境は、虐待等の発生につながりやすい環境**であるともいえます。

○ 引き続き、面会や外部からの訪問者等への制限は、一定程度継続をしなければならない局面が続くものと予想されます、**①現場職員へのストレス・メンタルへの気遣い（サポート）やフォローアップ、②施設内（可能であれば他機関等交えた）研修、③ご家族や地域の方々に安心してもらえるような施設での取り組み等を紹介する対外的な情報発信等**、地域における拓かれた施設としての役割を発揮できるよう、**取り組みや対応の再確認をお願いします**。

（「身体拘束及び虐待等の対応の再確認について(お願い)」、全国老人福祉施設協議会9月14日通知より抜粋）

## 人権擁護にかかる取組の一層の推進について（令和2年11月30日、1月9日、平成31年1月18日県通知）

○ 平成28年に「部落差別解消推進法」、「障害者差別解消推進法」、「ヘイトスピーチ解消推進法」が施行される中、県では、令和2年3月24日「和歌山県部落差別解消推進法」が公布・施行されました。高齢者等に対する人権侵害が行われることのない、すべての人の人権が尊重される、差別のない社会の実現を目指した取組を進めています。

○ また、介護保険法第1条（目的）では、介護が必要な高齢者が尊厳を保持しつつ、日常生活を営めるようサービスを提供すると規定されており、介護サービス事業所等は、常に高齢者の尊厳や人権に配慮した意識と対応が必要となります。

○ こうしたことから、県では「和歌山県指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」等において、全ての施設・事業所に人権擁護推進員の設置を義務付けて、研修を行うとともに、集団指導や新規(更新)指定事業者研修などを通じて、高齢者の人権等に関する理解を深める取組を行っているところです。

○ 加えて、「和歌山県老人福祉施設等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例実施要綱」第6の5において、人権擁護に関する研修は、1年に1回以上実施するものとするなどから、貴施設・事業所におかれては、人権尊重に対する意識の高揚や人権問題への理解を深める取組（研修）を1年に1回以上必ず実施するなど、一層推進していただきますよう、改めてお願いします。

○ なお、県が実施した人権擁護推進員等研修や各種研修（人権関係）の内容については、必ず全ての職員に伝達いただきますようお願いします。

## 和歌山県内の人権全般・部落差別に関する相談窓口

名 称	問い合わせ先	相談時間
人権ホットライン(119緊急)和歌山県人権相談センター	TEL.073-421-7830 FAX.073-435-5421	月～金曜(9:00～16:00)
和歌山県企画部人権局人権政策課	TEL.073-441-2563 FAX.073-433-4540	月～金曜(9:00～17:45)
高草振興局地域振興部総務課民課	TEL.073-441-3344 FAX.073-423-8269	月～金曜(9:00～17:45)
那賀振興局地域振興部総務課民課	TEL.0736-51-0006 FAX.0736-51-0007	月～金曜(9:00～17:45)
伊都振興局地域振興部総務課民課	TEL.0736-33-4900 FAX.0736-33-4916	月～金曜(9:00～17:45)
有田振興局地域振興部総務課民課	TEL.0737-64-1257 FAX.0737-64-1256	月～金曜(9:00～17:45)
日高振興局地域振興部総務課民課	TEL.0738-24-2936 FAX.0738-24-2906	月～金曜(9:00～17:45)
西牟婁振興局地域振興部総務課民課	TEL.0739-26-7909 FAX.0739-26-7962	月～金曜(9:00～17:45)
東牟婁振興局地域振興部総務課民課	TEL.0735-21-9630 FAX.0735-21-9636	月～金曜(9:00～17:45)
法務局 常設相談所 全国統一番号	TEL.0570-003-110	月～金曜(8:30～17:15)

※全国共通の人権相談ダイヤルです。おかけになった番号の番号は03法務局 地方法務局にかけられます。  
 ※緊急した場合は、119番通報をお願いします。法務局 地方法務局で電話をかける場合はお住まいの  
 ※FAX 一部のFAX設備からは利用できない場合がありますので、その場合は、下記の常設相談所へ。

### 常設 相談所

- 和歌山地方法務局人権相談課 ☎073-422-5131
- 和歌山地方法務局橋本支局 ☎0736-32-0206
- 和歌山地方法務局御坊支局 ☎0738-22-0335
- 和歌山地方法務局佐田支局 ☎0739-22-0698
- 和歌山地方法務局新宮支局 ☎0735-22-2757



※上記のいずれの機関も、同じ日付まで受付は終了です。

### 問い合わせ先

和歌山県 企画部 人権局 人権政策課  
 〒640-8585 和歌山市付城原通1-1  
 TEL.073-441-2561 FAX.073-433-4540



※全国共通の人権相談ダイヤルです。おかけになった番号の番号は03法務局 地方法務局にかけられます。  
 ※緊急した場合は、119番通報をお願いします。法務局 地方法務局で電話をかける場合はお住まいの  
 ※FAX 一部のFAX設備からは利用できない場合がありますので、その場合は、下記の常設相談所へ。

### 詳しくはこちら

和歌山県 企画部 人権局 人権政策課

令和3年1月改定



# 部落差別 解消推進条例 を施行しました

差別のない社会に向けて



 和歌山県

# 『和歌山県部落差別の解消の推進に関する条例』の概要 (公布・施行:令和2年3月24日) (改正:令和2年12月24日)

和歌山県は、部落差別の解消を推進し、部落差別のない社会の実現を目指しています。



## なぜ、条例を制定したの？

和歌山県では、これまで様々な施策に取り進んできた結果、部落差別は解消へと向かっています。しかしながら、今もなお、結婚などに際して同和地区かどうかを問いつけ合わせる行為や、インターネット上に同和地区やその関係者を忌避・排除する書き込みなどの部落差別が発生しています。このような状況を踏まえ、行政、県民、事業者、関係機関等が一体となって、部落差別の解消を推進し、部落差別のない社会を実現することを目指して、条例を制定しました。



## 県はどのような取組をするの？



■国、市町村、県民、事業者、関係機関等と連携を図りながら、部落差別の解消のための施策を行います。

### <部落差別の解消のための施策>

- すべての人に部落差別に関する理解と認識を深めていただくため、教育及び啓発を実施します。
- 部落差別に関する相談に対応します。  
また、部落差別に関する相談に応じるため、相談体制の充実を図ります。
- 市町村と連携して、部落差別を行った人に対し、部落差別を行わないことやインターネット上に投稿した情報を削除することを指導します。また、これに従わない場合には、勧告を行います。
- 部落差別に関する意識調査など、必要な調査を行います。

■部落差別の解消に関して、市町村が実施する施策、並びに県民、事業者、関係機関等の取組に対し、必要な情報の提供及び助言、その他の支援を行います。



## 条例の主な内容は？



### ■基本理念

- 部落差別は基本的人権の侵害であり、部落差別を行ってはけません。
- 行政、県民、事業者、関係機関等が一体となって、部落差別の解消に取り組ましよう。



### ■部落差別の禁止

- インターネットを利用した部落差別を行ってはけません。
- 結婚及び就職に際しての身元の調査による部落差別を行ってはけません。
- 個人への誹謗中傷や落書きその他あらゆる行為により、部落差別を行ってはけません。



### ■県、県民、事業者の責務を規定

- 行政、県民、事業者、関係機関等が一体となって、部落差別のない社会を実現するために定められました。

### ■特定電気通信役務提供者(プロバイダ)の責務を規定

- プロバイダ自身が、インターネット上に投稿された情報により、部落差別が行われていることを確認した場合は、当該情報を削除いただくことを求めています。

## 県民や事業者に求められることは？



■人権尊重の社会づくりの担い手として、部落差別の解消の推進に協力してください。

### <県民・事業者の方へ>

- 県民の皆さんは、率先して部落差別の解消のために取り組むようお願いいたします。
- 事業者の皆さんは、自社の従業員の人権意識の高揚を図るための研修などを行うようお願いいたします。
- 行政が実施する講演会や研修会、啓発活動に参加をお願いいたします。



# 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（省令）

## 第十一条

4 指定介護老人福祉施設は、指定介護福祉施設サービスの提供に当たっては、**当該入所者又は他の入所者等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、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為**(以下「**身体的拘束等**」という。)を**行ってはならない**。

5 指定介護老人福祉施設は、前項の**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**を記録しなければならない。

6 指定介護老人福祉施設は、身体的拘束等の適正化を図るため、**次に掲げる措置を講じなければならない**。

一 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する**委員会を三月に一回以上開催**するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に**周知徹底**を図ること。

二 身体的拘束等の適正化のための**指針を整備**すること。

三 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。

# 身体拘束に対する考え方

介護保険施設等では利用者本人や他の利用者等の生命や身体を保護するために「緊急やむを得ない」場合を除いて、身体拘束その他の行動制限は原則禁止（指定基準等による）

## 身体拘束することで・・・

### ○身体的弊害

- ・ 関節の拘縮、筋力低下やじよく創の発生
- ・ 食欲低下、心肺機能や感染症への抵抗力の低下
- ・ 拘束により無理な立ち上がりによる転倒事故

### ○精神的弊害

- ・ 屈辱等の精神的な苦痛からくる人間としての人権侵害
- ・ 認知症の進行、せん妄の頻発
- ・ 家族の精神的苦痛、罪悪感

### ○社会的弊害

- ・ 施設に対する社会的偏見

が発生

# 身体拘束禁止の対象となる具体的な行為

- ① 徘徊しないように、車イスやイス、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、また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 車イスやイスからずり落ちたり、立ち上がったたりしないよう、Y字型抑制帯や腰ベルト、車イステーブルをつける
- 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イスを使用する
- 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ができない居室等に隔離する



# 緊急やむを得ない場合とは・・・

## ○切迫性

利用者本人または他の利用者等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こと

## ○非代替性

身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと

## ○一時性

身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

以上の3つ全てを満たしていることが必要。

「緊急やむを得ない場合」でない身体拘束は高齢者虐待に該当する。

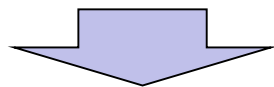
# 緊急やむを得ない場合の手続き

- 「緊急やむを得ない場合」の判断は、個人で行うのではなく施設全体として判断することが必要
- 本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、期間等を十分に説明し同意を求めること
- 「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除すること
- 身体拘束の態様及び時間、心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならない

# 身体的拘束等の適正化を図るための措置

(平成30年介護報酬改定に伴う措置)

- 身体拘束等の適正化を図るため、以下の措置を講じなければならない。
  - ・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。
  - ・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。
  - ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
  - ・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に実施すること。



- 身体拘束廃止未実施減算：特養等・短期入所：10%/日減算

# 「高齢者虐待防止のための措置」運営基準改正 (令和3年度介護報酬改定に関する審議報告(12/23))

## ○【全サービス（介護予防含む）】

障害福祉サービスにおける対応も踏まえ、全ての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めることを義務づける。その際、3年の経過措置期間を設けることとする。

# 和歌山県における養介護施設従事者等による高齢者虐待

	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
相談通報件数	8	4	6	9	9	11	18	18	27	16	17
うち虐待を受けたと判断された件数	1	1	0	2	2	1	4	4	3	2	0
被虐待者数	3	1	0	15	9	1	5	51	3	6	0

## ○虐待があった施設等の種類

平成20年度：介護老人福祉施設（介護職員）

平成21年度：介護老人保健施設（介護職員）

平成23年度：通所介護（介護職員、看護職員）

平成24年度：特別養護老人ホーム、認知症対応型共同生活介護（介護職員）

平成25年度：特別養護老人ホーム（介護職員）

平成26年度：特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、認知症対応型共同生活介護、有料老人ホーム  
（介護職員、管理職）

平成27年度：特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、認知症対応型共同生活介護（介護職員、経営者）

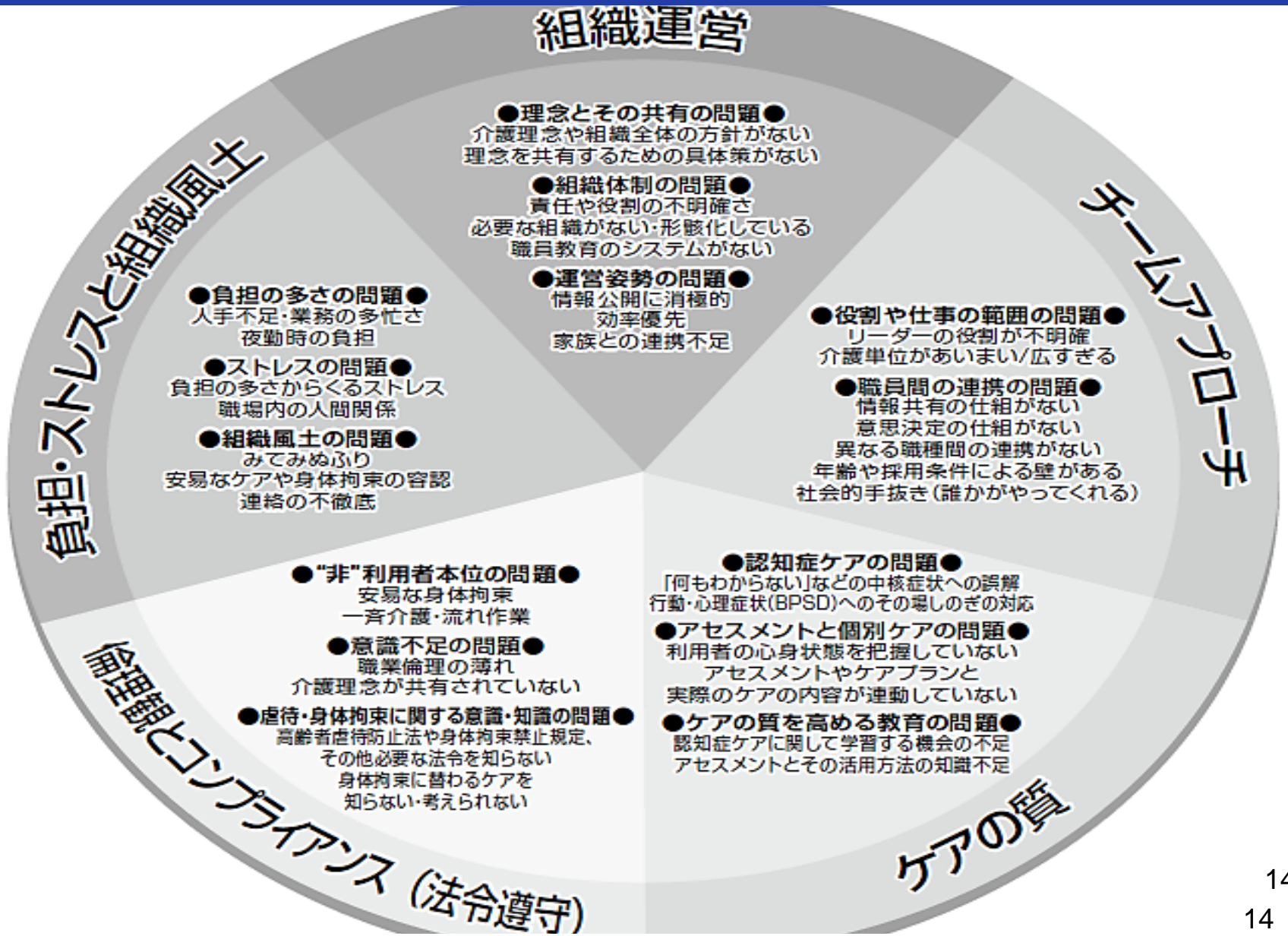
平成28年度：特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、有料老人ホーム（介護職員、管理職）

平成29年度：介護老人保健施設、有料老人ホーム（介護職員、管理職）

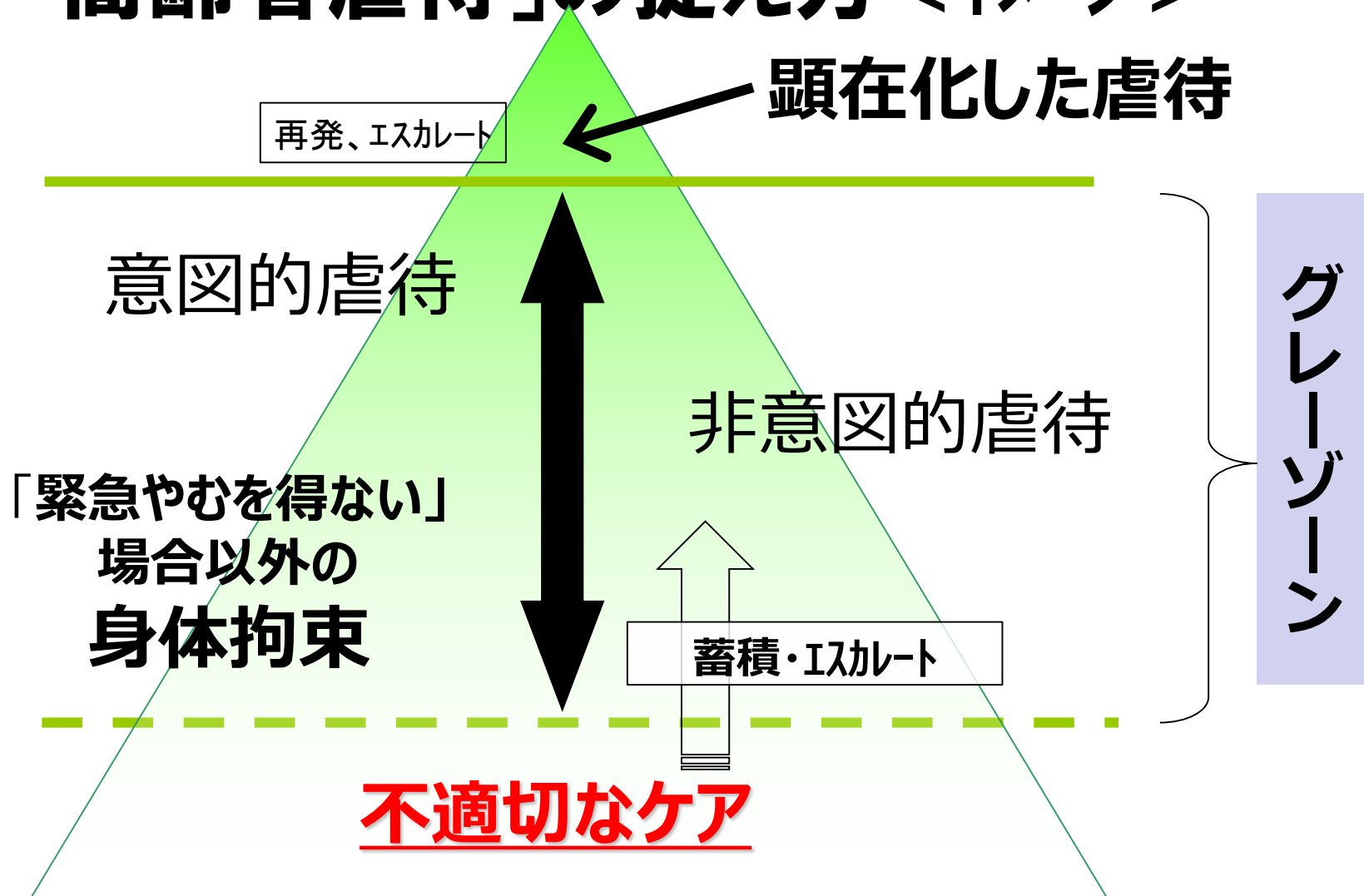
平成30年度：－

# 高齢者虐待防止、身体拘束禁止

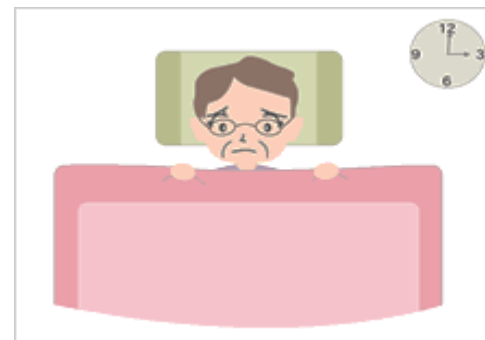
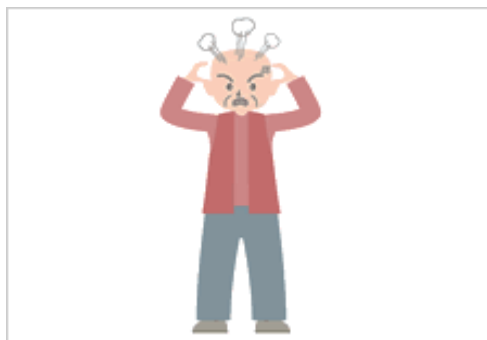
養介護施設従事者等による  
高齢者虐待の背景要因



# 「高齢者虐待」の捉え方<イメージ>

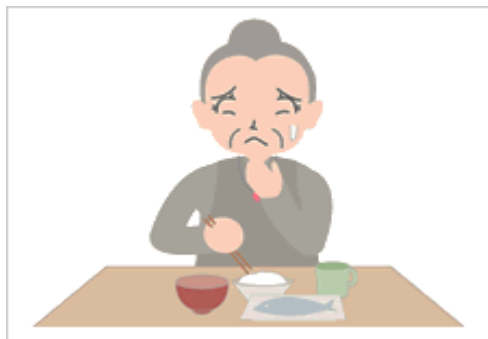


# 不適切なケアの背景（職員の場合）



認知症の方の関わり方がわからない

夜勤帯の介護負担



利用者の重度化（転倒、骨折、誤嚥、表皮剥離等）への対応



職場の人間関係



# 不適切なケアとは

危ないから動かないで下さいね

ひとりで動かないで下さいね

用がある時は必ずナースコール押して下さい

さっきトイレに行ったばかりですよ



汚いからお風呂に入ってくださいね

何度も同じ事言わせないでください

早く食べて下さいね

## 「不適切なケア」から考える…

**高齢者虐待**とは、高齢者を実際に介護している介護者などによる、高齢者の「人としての人権」を傷つける重大な**人権侵害行為**です。

- **「不適切なケア」が蓄積・エスカレートして、虐待**になる事例が全国においても多く見られる。
- **「不適切なケア」の段階で発見し、「虐待」につながらないよう、「虐待の芽」を摘む対応、取り組みを確実に行うことが非常に重要。**
- 虐待は**再発することはよくある**。**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。**

# 県・市町村による権限の行使

## (養介護施設従事者等に対する指導・監査・行政処分)

- 高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の防止と虐待を受けた高齢者の保護を図るため、市町村又は県は、老人福祉法及び介護保険法に規定された権限を適切に行使し、対応を図ることが明記されています（第24条）。
- 養介護施設従事者等による高齢者虐待が強く疑われる場合には、当該施設から報告徴収を受けて事実を確認し、高齢者虐待が認められた場合には、市町村又は県は指導を行い改善を図ります。
- 改善指導の例としては、虐待防止改善計画の作成や第三者による虐待防止委員会の設置を求め、改善計画に沿って事業が行われているかどうかを第三者委員が定期的にチェックし継続的に関与したり、当該事業所又は第三者委員から定期的に報告を受け、必要に応じて当該事業所に対する指導や助言を行うなどの対応が考えられます。
- 指導に従わない場合には、老人福祉法及び介護保険法に基づく勧告・命令、指定の取消し処分などの権限を適切に行使することにより、高齢者の保護を図ります。

## これまでの要介護施設従事者等（施設）による虐待、対応の事例（概要）

○ 人材不足、感情マネジメント、ケア技術の不足などが要因として挙げられる。

虐待内容	要因・背景	改善対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・手で額を持ち車椅子の背もたれに体を押し当て、移動介助（身体、心理）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次の業務に追われてた、無意識に <b>人材不足</b></li> <li>・本人の倫理観の欠如</li> <li>・職員間のつながり希薄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人面談</li> <li>・研修会の実施</li> <li>・外部第三者の視点を入れる</li> <li>・定期的な職員同士の研修開催</li> <li>・業務の改善</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・床にドンと足を降ろし、足を軽く蹴る（身体）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移乗介助時に手をひねられたため、頭に血が昇った</li> <li><b>感情マネジメント</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜勤を3か月外す、始末書、家族に説明・謝罪</li> <li>・原因背景を検討、対応策を講じる</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・手をねじる</li> <li>・暴言、唇をつかむ（身体、心理）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テーブルの上の物を取らないように手をつかむ</li> <li>・暴言に立腹</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜勤等で高齢者とマンツーマンにならないようシフト</li> <li>・親族に説明・謝罪</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・体位変換時に、頭部をきちんと叩く（身体）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人権意識の低さ、職業倫理観の不足</li> <li>・介護抵抗のある者へのケア技術の不足</li> <li>・人手不足による業務への焦り</li> <li>・個別ケア方針が共有化されていない</li> <li>・利用者への対応が職員間でばらつきあり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ケア技術の不足</b></li> </ul>

# 高齢者虐待防止のために

- 施設従事者のための自己チェックリスト
- 管理者・経営者のための自己チェックリスト

**和歌山県長寿社会課ホームページ内に掲載**

**(解説あり)**

[https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/040300/koureisyagya\\_kutai/gyakutaicheck.html](https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/040300/koureisyagya_kutai/gyakutaicheck.html)

# 「利用者」の変化への気づきポイント

チェック

職員は気づかないで、虐待行為を行っているかも知れません  
下記の視点で、利用者を観察することが大切です

- 利用者が家族や他の利用者に対して不満や愚痴をこぼしていないか
- 利用者の心理面の变化（食欲不振、涙もろさ、過度の恐怖心、不眠の訴えがあり睡眠が不規則など）はないか
- 人目を避けるようになり居室へ閉じこもりがちではないか
- 介護に対して急に嫌がったり拒否したりすることはないか
- 大きな声や些細なことでおびえていないか
- 活気がなくなってないか
- 全てにあきらめや無気力感を感じることはないか
- 特定の職員の行動を気にしているまたは避けようとする
- 利用者の身体に不審な傷やあざはないか

# 「職員」の変化への気づきポイント

チェック

職員は気づかないで、ストレスを溜め込んでいるかも知れません  
現場のリーダー及び職員間で下記の視点で確認しましょう

- 仕事に疲れ利用者に対応に悩んでいる様子の職員はいないか
- 認知症利用者への対応に悩んでいる職員はいないか
- 認知症特有の症状により混乱の見られる利用者を、職員ひとりで抱え込み過ぎてイライラしたり悩んでいる職員はいないか
- 職員間の連携がうまくいかずひとりで悩んでいる職員はいないか
- 間違った（不適切）介護を正しいと信じている職員はいないか
- 特定の利用者に対して自分ひとりだけで対応しようとする職員はいないか
- 活気なく無関心さを示すような職員はいないか
- 利用者がおびえているような職員はいないか

# 「私たちの施設・事業所は、高齢者虐待の予防 に関して、今後どのように対応していくべきか」

観察の視点	観察の主なポイント	他施設・事業所の例	自施設・事業所の状況
ガバナンス	管理者等は、利用者や職員の状況を正確に把握し、必要な指示を行っているか？	組織的な対応が余り機能しておらず、現場の職員任せ	
	施設・事業所の理念が職員に正しく伝わっているか？	多くの職員は理念を知らなかった	
苦情対応体制	苦情が職員等を通じて速やかに管理者等まで連絡されているか？	苦情を苦情として扱うことをしていなかった	
	苦情に対する正しい対応や改善対策を行っているか？	苦情に対する対応は不適切だった	
事故報告体制	苦情が職員等を通じて速やかに管理者等まで連絡されているか？	事故があっても報告せずに現場で対応していた	
	事故に対する正しい対応や改善対策を行っているか？	事故の教訓を活かしていなかった	
研修体制	職員に対する計画的な研修を施設・事業所の内外において適切に実施しているか？	研修計画はなく、業務の空いている職員のみ参加	
	受講した研修が、施設・事業所の中で活用されているか？	研修は受講者止まりで他の職員への周知はなかった	
ハード整備	ケアを提供する場合において、職員の負担となっているハードの不具合がないか？	ケアの動線を考慮すると、浴室の構造が不適だった	24



# 「私たちの施設・事業所は、高齢者虐待の予防 に関して、今後どのように対応していくべきか」

観察の視点	観察の主なポイント	他施設・事業所の例	自施設・事業所の状況
職員の介護知識・経験のレベル	多くの職員の介護知識・経験は利用者にとって安心できるレベルであり、認知症状の利用者にも適切に対応できているか？	職員の認知症への基本的な理解や対応方法は間違っていた	
	職員は基本的な対人マナー、ビジネスマナーを身につけているか？	職員は利用者に乱暴な言葉遣いだった	
ケアの運営	実際のケア提供に必要な職員数が不足がちで、職員の負担になっていないか？	職員数は、ぎりぎりまで運営していた	
	ケアの提供に当たり、介護する側の都合を一方的に優先させていないか？	職員の都合を優先して、利用者を放置していることがあった	
	ケアの質の向上に取り組んでいるか？	業務改善等に向けた会議等は未実施	
	夜間における勤務者の負担が大きくなっていないか？		
	重度者のケアが、職員の大きな負担になっていないか？		
	間違ったケアを正しいと信じている職員はいないか？	ケアではないのに、ケアと称して自ら楽しんでいる職員がいた	
	身体拘束を具体的な検討なしに、安易に行っていないか？	職員が独断で身体拘束を実施していた	
	やむを得ない不適切な対応が多くなってきたことはないか？		25

# 「私たちの施設・事業所は、高齢者虐待の予防 に関して、今後どのように対応していくべきか」

観察の視点	観察の主なポイント	他施設・事業所の例	自施設・事業所の状況
職員の利用者に対する意識	上から目線になっていないか？	職員は利用者に高圧的な態度で従わせていた	
	家族のようななれなれしい態度はないか？	利用者のプライバシーをむやみに人前でしゃべっていた	
	特定の職員を恐れたり、避けようとしている利用者はないか？		
	利用者に不審なあざや傷がないか？		
職員同士の人間関係	特定の職員が仲間はずれにされたりしていないか？	ベテラン職員が特定職員をいじめていた	
	職員同士が話し合い、やっていることを確認し合っているか？		
管理者・監督者と職員の間人間関係	特定のベテラン職員に依存しすぎて、管理者等としての遠慮はないか？	管理者等は現場にほとんど指示を出していなかった	
	管理者等は職員に対し必要以上に威圧的になっていないか？	管理者等は、職員を常時怒鳴っていた	
	管理者等は職員を大切にしたいというメッセージを送ってるか？		
	管理者等は、職員からの業務提案や相談等が容易にできるようにし、色々な意見に耳を傾けてそれらに少しでも報いているか？		
離職者	離職者が多くなってきていないか？	職員が頻繁に入れ替わっていた	26