

# 介護現場における 高齢者虐待防止対策について

和歌山県社会福祉士会



# 高齢者虐待防止のための指針

## 1. 基本的な考え方

高齢者虐待は人権侵害であり犯罪行為であると認識のもと、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応に努め高齢者虐待に該当する行為を行わないこと。



「高齢者虐待防止法」では次の5つの行為の類型をもって「虐待」と定義しています。

- (1) 身体的虐待
- (2) ネグレクト
- (3) 心理的虐待
- (4) 性的虐待
- (5) 経済的虐待

以上、5つの類型に分類されます。



# ①「不適切ケアとは？」

高齢者虐待とは、先に示した5つの類型になりますが、不適切ケアとは、介護職員による明らかな虐待行為ではなくとも、利用者やその家族を不快にさせたり傷つけたりする言動や行為を指します。たとえ自覚なく行っていたとしても、正しいとは言えないケアはすべて不適切ケアに含まれます。



## ②「不適切ケアとは？」

このような不適切ケアを無くすことが、高齢者虐待の防止につながることを認識することが大切です。

続いて、類型別に、高齢者虐待及び不適切ケアと思われる事例を紹介していきます。

自身の業務を振り返りながら、一緒に考えていきましょう。



## 『身体的虐待に関する具体例』 ①

1. 微熱を理由に、ベッド上での生活を強制された。
2. 声掛けの為に腰を叩かれ、とても痛がっていた。
3. 大きなスプーンでロー杯に入れる為、上手く飲み込めず、むせてしまう事がある。
4. 車椅子の移動、あるいは食事の介助、衣服の着脱時等、乱暴でテンポが速く、利用者がおどおどしている。
5. 利用者に布団を掛けるとき、放り投げるように掛けた。
6. 関節可動域に制限があるにも関わらず、健側から無理矢理着替えをさせた。
7. 経管栄養のチューブを抜き取る事があったので、ベッドに手を縛って抜き取る動作を制限した。



## 『身体的虐待に関する具体例』 ②

8. 臥床の介助の際、あわてた様子で、乱暴に寝かせているのを見かけた。
9. 車椅子にベルトで拘束されているのを目撃した。
10. トイレに閉じこめられていた。
11. つねられたか、はたかれたようで(確認はできていないが)、手足に触れると「痛い、痛い」という。腕や足につねられたような傷跡と内出血があった。
12. 認知症だから分からないだろうと思って、乱暴な言葉使いや身体を叩かれてた。
13. 車椅子を強く押し放たれ、恐怖を覚えた。
14. 声掛けなしに、ベッドから車椅子に移乗させた。



## 『ネグレクトに関する具体例』 ①

1. まだ十分トイレで対応できるのに、紙おむつを当てられている。
2. 訪室の度に目やにがたまっている。
3. 洋服がはだけたり、汚れている状態が長く、放置されている様子。
4. いつ面会に行っても、同じ洋服を着ていることが多い。
5. 夜間はオムツ交換をしてくれず、朝、寝間着からシーツがびしょびしょになり冷たかった。
6. 汚れたシーツを替えてくれなかった。
7. ベッドのシーツの上の食べこぼしが常にある。
8. 入浴後、髪の毛を乾かしてもらえない。
9. 排泄後のズボンがねじれていることが結構ある。
10. 椅子に座らせっぱなしで、積極的に働きかけをする姿勢がない。



## 『ネグレクトに関する具体例』 ②

12. 発熱時、家族が面会に行き、やっと氷枕をしてもらえた。
13. 衣類の調節をしてもらえなかった。
14. 食事介助のスピードが速くすべて食べることができない。
15. 介助法を工夫して、食事摂取量を増やして欲しいとお願いしたが、「うちでは出来ない。嫌なら他の施設に移ってくれ。」と言われた。
16. 誤って粥を落としてしまった人に対して、「あら残念ね」と言って、代替りのものを運ばなかった。
17. どう見ても時間がありそうなのに、「今は忙しいから、後で」と言われた。
18. 大小便の処置に困り、ナースコールを押したが、なかなか来てくれなかった。
19. 職員を大声で呼んでもなかなか来てくれないことが何度もあった。



## 『心理的虐待に関する具体例』 ①

1. 耳の遠い方が多い為、声が大きくなるが、正常な方は怒られているように感じる。
2. 「入所しているのは、あなた1人ではないんだから。」と言われた。
3. 認知症の人に対して、「同じことを何回も言わない。」「何回言ったらわかるの?」「さっきトイレに行ったばかりでしょう。」などと声を荒げて言う。
4. 食べ残しをすると「残した物は捨てなければならないの。」と強い口調で言われた。
5. 上から物を言う。高齢者(年長者)を敬う態度が感じられない。
6. 「何をやっているんだ。」「何ぐずぐずしているんだ。」等、乱暴な言葉遣いをされた。
7. 呼び捨てで名前を呼ばれた。
8. 「それはやめましょう。駄目です。」等の高圧的に指示する。



## 『心理的虐待に関する具体例』 ②

9. 自分が秘密にしていることをリビングでベラベラとしゃべっている。
10. リビングで自分のトイレ(便の事)のことに関して大声で話をされた。
11. 手のかかる人に対して聞こえない素振りをした。
12. 忙しいことを理由に話を聞いてもらえない。
13. 「早く食べて」と急がせる言葉を言う。
14. 声をかけても全く返事をしない。
15. 認知症の人が「帰りたい」と言っていることに対して無視をしている。



## 『心理的虐待に関する具体例』 ③

17. 認知症の人をあだ名をつけて呼んでいた。
18. 「臭い、臭い。」「便祭りや」などと声をかけながらおむつ交換をした。
19. 食事量が減少している利用者に「食べないと死んじゃうよ。」と言っていた。
20. 上肢に片麻痺があり使えないのに、両手でしか出来ない作業を与えられた。
21. 同じことを何度も言う人に「うるさい、さっきも聞きましたよ。」と言う。
22. 認知症の方を、『認知』という。この言葉に代表されるように、職員間、ご家族、利用者に対して略語を用いる。(当事者は、傷ついていることも知らずに)



## 『性的虐待に関する具体例』

1. カーテンを開けっぱなしで女性のおむつ交換をしていた。
2. 必要がないのに裸の写真を撮られた。
3. 本人が嫌がっているのに卑猥な言葉かけをする。



## 『経済的虐待に関する具体例』

1. 介護職員さんに買い物頼んだので、お駄賃として金品を渡した。
2. 管理能力は十分あるが、自分で現金を管理させてもらえない
3. テレビを観ることができる状態ではないのに、高額なテレビ使用料を請求されている。



# 虐待を防止するためには

## 1) 理念とその共有の問題

- 介護の理念や組織運営の方針を明確にする
- 理念や方針を職員間で共有する
- 理念や方針を実現するための具体的な指針を提示する



## 2) 組織体制の問題

- それぞれの職責・職種による責任や役割を明確にする
- 苦情処理体制をはじめとする必要な組織を設置・運営する
- 職員教育の体制を整える

## 3) 運営姿勢の問題

- 第三者の目を入れ、開かれた組織にする
- 利用者、家族との情報共有に努める
- 業務の目的や構造、具体的な流れを見直してみる



#### 4) 組織風土の問題

- 組織運営の健全化、チームアプローチの充実、倫理観と法令遵守を高める教育の実施に丁寧に取り組んでいく
- 取組みの過程を職員間で体験的に共有する
- 負担の多さやストレスへの対策を十分に図る



## 5) 意識不足の問題

- ・ 基本的な職業倫理・専門性に関する学習を徹底する
- ・ 目指すべき介護の理念をつくり共有する

## 6) 虐待、身体拘束に関する意識・知識の問題

- ・ 関連する法律や規定の内容を知識として学ぶ
- ・ 拘束を行わないケアや虐待を未然に防ぐ方法を具体的に学ぶ



## 事業所管理者・職員の責務

### 1. 事業所職員としての責務

①高齢者虐待を発見しても、事業所内においては職員同士がかばいあうことが想定されますが、虐待と思われる行為や不適切なケアを受けている高齢者を見つけた場合は、その場で職員間の注意喚起が必要です。一人だけで悩んだり、見てみぬ振りをせず、直属の上司や管理者に相談、報告することが大切です。また、高齢者本人や家族から虐待の訴えを受けた場合も同様の対応が必要になります。



②職員本人が虐待と思われる行為や不適切なケアを行った場合も、高齢者の権利擁護の観点から隠したりせず、早期に上司に報告・相談することが大切です。

③高齢者虐待の通報は事業所職員全員の義務。法律的な義務として行うべきものです。



## ④相談者の保護

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の通報等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(第21条第7項)と規定されています。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の存在を周知することが必要になります。



## ⑤行政への報告と協力

虐待は他者から見えないところで行われる傾向をもっており、管理者が知らないところで起こり得ます。また、虐待をしている職員に自覚がないまま行われていることがあるため、事業所自らが事実確認の調査を行うことは簡単ではありません。虐待が疑われた場合には市町村に通報することが責務となります。



## 最近の事業所による虐待のニュース記事

最近の事業所虐待のニュース記事を紹介します。

このようにしてニュースとして取り上げられる事例は事業所虐待全体としてはごく一部です。



## 介護施設で虐待容疑 元職員の41歳男を逮捕 (2024年8月22日)

〇〇県の介護施設で昨年12月、利用者の90代女性に暴行し、けがを負わせたとして、警察署は20日、〇〇市の元施設職員の容疑者の男(41)を傷害(高齢者虐待)の疑いで逮捕した。「間違いない」と容疑を認めているという。

逮捕容疑は、昨年12月8日午前5時40分ごろから7時10分ごろの間、当時勤めていた施設で、ベッドに横たわっていた利用者の女性の髪をつかんで引き倒したり、水のようなものをかけたりする暴行を加え、額に全治約2週間の打撲を負わせた疑い。警察署によると、被害女性から事情を聞いた家族が署に通報して発覚。署は日頃から虐待がなかったかどうかを含め、捜査している。



## 特別養護老人ホームで虐待 S県が行政処分（2024年6月27日）

〇〇町にある特別養護老人ホームで入所者に暴行を加えるなどの虐待があったとして〇〇県は、この施設に対し、7月から3か月間、新規利用者の受け入れの停止などを命じる行政処分を行いました。

県によると、今年2月、60代の職員が90代の入所者に対し、顔面をテーブルに押しつける暴行を加えたということです。警察などによりますと、この職員は逮捕され、暴行の罪で略式起訴されました。

この施設の職員から内部通報があり、県と町が施設に対し、聞き取り調査した結果、暴行を加えた職員とは別の複数の職員が不適切な言葉づかいや態度で入所者に接したほか、排せつの介助の求めを不必要に断ったりナースコールを手の届かない場所に移動させたりしたことも新たにわかったということです。



# 高齢者施設の女性入居者の両手首をベッドの柵にビニールテープで固定…「身体的虐待」で行政指導 (2024年6月6日)

〇〇市は5日、市の高齢者施設で、職員が入居者をベッドに少なくとも数時間拘束する身体的虐待を行ったとして、行政指導したと明らかにした。入居者は手首に擦り傷などを負った。市高齢福祉課などによると、2月21日夜、1人で夜勤をしていた40歳代の男性職員が、自室のベッドで横になっていた90歳代の女性入居者の両手首をベッドの柵にビニールテープで固定した。翌朝に出勤した別の職員が発見し、同28日に関係者が市に通報した。

市は3月上旬に施設を立ち入り調査し、例外的に拘束が認められる条件を満たしていないと判断。施設全体で事前に協議を行っていなかった。高齢者虐待防止法に基づく身体的虐待と認定し、再発防止のための改善計画の提出も求めた。



## 特別養護老人ホーム 虐待で3か月間新規受け入れ停止に（2024年7月10日）

〇〇市の特別養護老人ホームの介護職員が、入所者に暴行を繰り返した行為が身体的虐待に当たるとして、市は施設に対して、来月から3か月間、新規の利用者の受け入れを停止させる行政処分を行いました。

この特別養護老人ホームでは、今年4月、男性の介護職員が入所者に対し、体を抱えて投げつけるようにベッドに戻したり、ベッドから起き上がろうとした際に蹴りつけたりしたということです。

こうした行為は複数回確認され、入所者が手首を骨折したということで、市は身体的虐待に当たるとして、施設に対し来月1日から3か月間、新規の利用者の受け入れを停止させる処分を行いました。



## おわりに

- ・虐待の具体例や不適切ケアを知っていただくことで虐待の早期発見や気づきが促され、よりよい介護を考えるきっかけになります。（例が全てではないので注意が必要です。）
- ・繰り返しになりますが、虐待の発見者は通報義務が発生します。虐待と思われる行為や不適切なケアを受けている高齢者を発見した場合は、その場で職員同士、注意喚起することや一人だけで悩んだり、見てみぬ振りをせず、直属の上司や管理者に相談、報告する事が重要です。管理者は 【職員が相談しやすい環境や体制が整っているか？】 今一度見直してみることも大切な取り組みの一つになります。

