



介護の現場で働くあなたに理解してほしい 高齢者虐待

高齢者虐待防止法^{*1}は、高齢者を介護している養護者(家族等)による虐待だけではなく、福祉・介護サービス業務の従事者による虐待の防止についても規定しています。

ここでは、介護サービス従事者^{*2}による高齢者虐待についてお話をします。「介護サービス従事者が高齢者を虐待するなんて」と思われるかもしれませんが、介護の現場での虐待は増加傾向にあります。

介護の現場で働くあなたには、高齢者虐待についてきちんと知ってほしいのです。高齢者虐待防止法を学ぶことで知識を増やし、介護技術の向上を目指しましょう。

*1 高齢者虐待防止法は『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』の通称です。以下、高齢者虐待防止法と表記します。

*2 介護サービス従事者(高齢者虐待防止法では、「養介護施設従事者等」と表記)とは、養介護施設従事者、居宅サービス事業者のホームヘルパー・訪問看護師・訪問リハビリ担当者、居宅介護支援事業者のケアマネジャーなど直接介護に携わる職員はもちろん、経営者・管理者も対象となります。

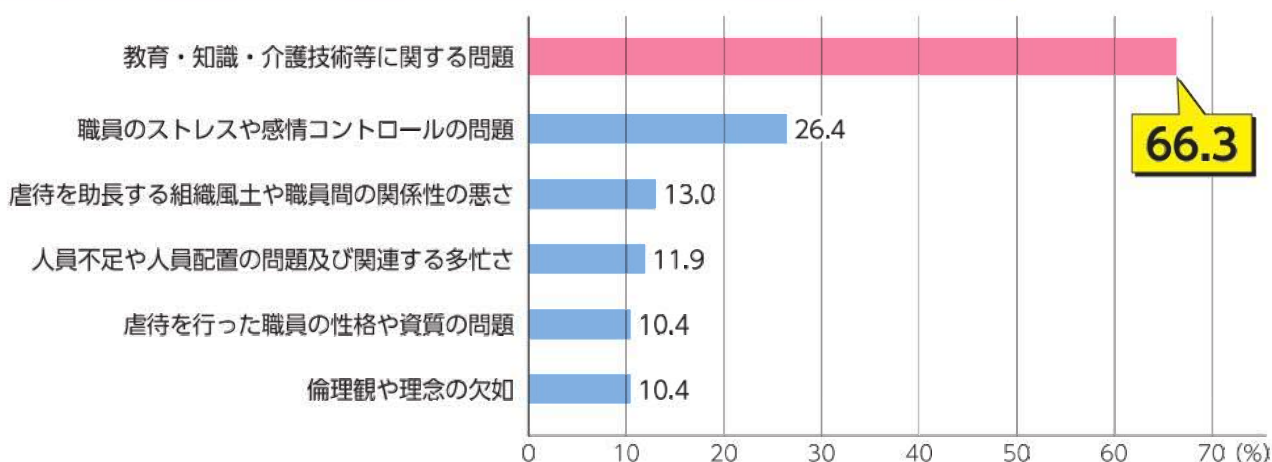


1 介護サービス従事者による高齢者虐待はなぜ起こるか。

1. 虐待発生要因は、介護についての知識・教育・技術の問題が66.3%!

『高齢者虐待防止法に基づく対応状況等に関する調査結果(全国)』(図1)によると、虐待発生の要因は高齢者を介護するための教育・知識・介護技術の問題が多くを占めているのがわかります。したがって、介護に従事する者が、介護に関する正しい知識・技術を身につけ、高齢者虐待に対する理解を深めることが高齢者虐待防止につながると考えられます。

図1 介護サービス従事者による高齢者虐待発生要因(平成25年度)厚生労働省



2. 認知症について

高齢者虐待の発生要因の多くは「認知症」の理解不足です。認知症のBPSD(暴言・暴力・不潔行為・徘徊など)介護をする者の負担の増大やストレスの原因となり、それが高齢者虐待に発展してしまふことがあります。これは認知症に対する理解不足から起こると考えられます。

介護サービス従事者にとって、認知症を正しく理解し、対応方法を学ぶことが、必須と言えるでしょう。

※ 認知症サポーター養成講座・認知症介護実践者研修等、認知症の理解を深める様々な講座や研修が開催されています。

2 どのようなことが「高齢者虐待」になるのか？

1. 高齢者虐待防止法の目的

平成18年4月に高齢者虐待防止法が施行されました。世間の高齢者虐待に対する関心が高まり、年々相談件数が増え、高齢者に対する権利擁護の意識が重要視されるようになっていきます。

高齢者虐待防止法の目的は、「高齢者の尊厳の保持」、「高齢者虐待の防止」、「それに必要な措置を定める」ということです。

同法では、「高齢者」を65歳以上の者(平成24年10月1日同法一部改正で、養介護施設・事業所を利用する65歳未満の障がい者についても高齢者とみなすと規定されている)と定義しています。

2. 虐待の種類

高齢者虐待防止法では、次の行為を虐待と定義しています。

図2 高齢者虐待の種類

種 類	内 容
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。
介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)	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。
心 理 的 虐 待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒否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。
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。
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。

(第2条第5項)



『これは虐待です!』

日々業務をされる中で、虐待かどうか判断しにくい行為や虐待であると気づかないことがあるかもしれません。以下にあげるのは、虐待の具体例です。

身体的虐待

- 暴力的行為（例…つねる・蹴る・物を投げつける・介護を行う際、抵抗されたり、暴言を浴びせられ、かっとなり叩いてしまった等）。
- 医療的必要性に基づかない投薬によって動きを抑制する。
- 食事の際に本人が拒否しているのに、職員の都合で無理やり口に入れて食べさせる。
- 身体拘束（※詳しくは後述）。

介護・世話の放棄・放任

- 必要とされる介護・世話を怠り高齢者の生活環境・身体状態を悪化させる。
- 必要な福祉・医療サービスを受けさせない、制限する（例…ナースコール等を使用させない等）。
- ケアマネジャーが虐待行為に気づいても知らないふりをする等。

心理的虐待

- 威嚇的・侮辱的な発言・態度（怒鳴る、罵る、悪口を言う、子ども扱いする、特別な服や帽子を着けさせる等の人格を貶めるような扱い）をする。
- 職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して介護をする（例…オムツの必要がないのにオムツをする等）。

性的虐待

- 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。
- 排泄や着替えの際、陰部の露出や下着のままで放置する。

経済的虐待

- 本人の合意なしに財産や金銭を使用する、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する）。

3. 身体拘束について

「緊急やむを得ない場合^{*3}」を除き、高齢者本人や他の入所者等の生命や身体を保護するために、身体拘束でもって行動を制限する行為は、指定基準等で原則**禁止**されています。

(『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』厚生労働省老健局 平成18年)

図3 身体拘束の対象となる具体的な行為

	項 目
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、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	車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、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。

出典：「身体拘束ゼロへの手引き」(平成13年：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行)

※『スピーチロック』という言葉を知っていますか？

上図の行為に加え、**スピーチロック(言葉による拘束)**も、身体拘束にあたります。例えば、「動かないで!」、「立たないで!」、「ちょっと待って!」、「黙って!」等、一方的な強い言葉により制限・拘束することです。



*3 「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件とは？

切迫性：利用者本人又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。

「緊急やむを得ない場合」の手続きについて

- 「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当職員個人またはチームではなく、施設全体で行えるように、関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する体制を原則とする。
- 身体拘束の内容、目的、理由、時間、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求めることが必要である。
- 常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合にはただちに解除する。
- 身体拘束の態様・時間、心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録することが必要である。

3 虐待を見つけたらどうするの？



1. 通報の義務

高齢者虐待防止法では、高齢者福祉の仕事に従事する人は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めることとされています。(第5条第1項)

さらに介護サービス従事者は、自分の働いている現場で高齢者虐待を発見した場合、生命・身体への重大な危険が生じているか否かに関わらず、市町村への通報義務が生じます。(第21条第1項)

もちろん職場以外の施設や事業所での虐待と思われる重大な通報義務が生じている高齢者を発見した場合も、通報の義務(第21条第2項)は生じますし、重大な危険でなくとも努力義務は生じます。(第21条第3項)

2. 通報等による不利益取り扱いの禁止

高齢者虐待防止法では、通報者が通報することにより不利益な扱いを受けることを禁止しています。

- ① 通報等を行うことは「守秘義務違反」にはなりません。(第21条第6項)
- ② 通報したことによって、解雇その他の不利益な扱いを受けることを禁じています。(第21条第7項)



介護サービス従事者は高齢者介護の**専門職**であり、高齢者虐待行為は決して許されないことであるという認識が求められます。通報するのはとても勇気のいることですが、専門職として正しい行動をこころがけましょう。

通報への対応は、市町村が行います (最終ページの市町村の相談・通報窓口を参照してください) が、**地域包括支援センターでも相談・通報は受け付けます**。まずご相談ください。

4 高齢者虐待が起きたらどうするか。

1. 虐待の初期対応

まずは、速やかに初期対応を行うことが大切です。特に、高齢者虐待に該当するような状況では、被害を受けた高齢者の心身の状況を把握し、必要な手当などを速やかに行い、**安全を確保しなければなりません**。次に、事実確認をしっかりと行い、上司への報告など組織の中で情報を共有し、対応を迅速に検討します。その際には本人や家族への説明や謝罪、関係機関(市町村等)への報告を行う必要があります。

また、虐待した人に対して、「してはいけない」と単純に伝えるだけではその場しのぎの対応にしかならず、再発の危険性があります。背景となった要因を分析し、施設・事業者全体で取り組んでいくことが重要です。

2. 日常の取り組み

高齢者虐待の対応の基本は、背景となる要因を分析し、組織的な取り組みを行い、その中で職員個々人が必要な役割を果たすことにあります。

介護サービス従事者として

- ①虐待を発見した場合、その場での職員間の注意喚起、上司や管理者等への相談・報告及び市町村への通報をすること(高齢者本人・家族からの訴えを受けた場合も同様)。

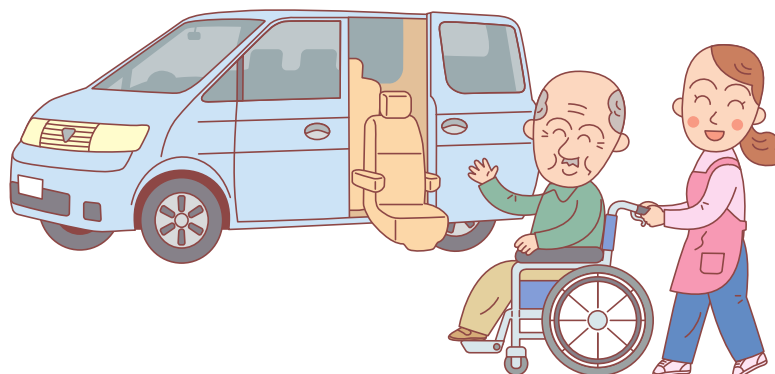
※見て見ぬ振りをしないことが必要です。

- ②勉強会、研修に積極的に出席し、知識や技術を習得する(職場内以外の研修については市町村・地域包括支援センターにご相談ください)。

養介護施設の設置者、及び養介護事業を行う者として

高齢者虐待防止法では、次の①～③は措置として定められています(第20条)

- ①介護サービス従事者への研修の実施すること。
- ②利用者や家族からの苦情処理体制の整備をすること。
- ③その他、高齢者虐待防止のための措置を講じること。





さあ、振り返って自己チェック!

- | | はい | いいえ |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. 利用者に親しみを込めて、「ちゃん」付けで呼んだり、愛称等で呼ぶことがよくある。 | ☐ | ☐ |
| 2. 高齢者が虐待されているかもしれないという場面を見かけたが、これからの仕事
がしにくくなるので、見て見ぬふりをしたことがある。 | ☐ | ☐ |
| 3. トラブルやミス(ニアミス)は積極的に報告・相談することはしない。 | ☐ | ☐ |
| 4. 自力で食物摂取が可能だが時間がかかる利用者に対して、自分が全て介助してし
まうことがある。 | ☐ | ☐ |
| 5. 利用者を暴力や威圧的な言葉などで制止したことがある。 | ☐ | ☐ |

解 説

1. 介護サービス従事者は親しみを込めて、コミュニケーションをとるためと考えているのかもしれませんが、威圧的・侮蔑的と感じてしまう人もいます。「○○様」「○○さん」と名前ではなく名字で呼ぶことが好ましいとされています。
2. 虐待通報は介護に従事する人全ての義務です。関係機関(最終ページに掲載)に相談・通報してください。
3. なぜ報告・連絡をしなかったのかを振り返る必要があります。個人の問題または相談報告がしづらい背景があるのでしょうか。利用者のためにも、自分のためにも、そして職場のためにも話し合い、学ぶ姿勢が必要です。これが虐待防止につながっていきます。
4. 利用者にとって見守りも必要なケアだと認識できているのでしょうか。他の業務の対応に追われ時間短縮のためにそうしているのでしょうか。誤嚥事故、食事摂取拒否等利用者にとって重大な事態を招く恐れがないとはいえません。
5. 利用者は様々な反応を示しますから、暴力などで抑圧しないで対応できるように、日頃よりトレーニングを積みましょう。

5つの質問に1つでも「はい」にチェックがあったら、それは問題行為です。自分たちの行為を振り返って、虐待防止に真摯に取り組んでみてください。

また、介護サービス従事者の高齢者虐待の要因は、個人の知識・技術不足のほかに、施設・事業所の効率優先、人手不足、業務多忙などの組織的な課題も考えられます。

高齢者虐待について、理解していただけましたか？
虐待を未然に又は再発を防ぐためには、介護知識・技術・法令知識を理解し、ケアの質を向上させていくことが重要になってきます。

高齢者虐待防止を、一人一人の取り組みとして、職場全体の取り組みとして実践していきましょう。



介護サービス従事者 （養介護施設従事者等）による 高齢者虐待にかかるお問い合わせ先

東大阪市 福祉部 高齢介護室 地域包括ケア推進課

〒577-8521 東大阪市荒本北一丁目1番1号
TEL 06-4309-3013 FAX 06-4309-3814
Eメール: chiikihokatsu@city.higashiosaka.lg.jp

～その他関連窓口～

介護（介護予防）サービスに関する苦情の お問い合わせ先（東大阪市）

市の窓口	○施設・地域密着型サービス事業所 （地域密着型通所介護事業所を除く） について ○特定施設入居者生活介護・特別養護 老人ホーム併設等の短期入所について	法人・高齢者施設課 TEL 06-4309-3315 FAX 06-4309-3813
	○居宅サービス事業所（施設課所管を 除く）・地域密着型通所介護事業所に ついて	介護事業者課 TEL 06-4309-3317 FAX 06-4309-3813

介護（介護予防）サービスに関する苦情の お問い合わせ先（公的団体・その他）

公的団体の窓口	○介護保険上の指定サービスの内容に 関する苦情相談及び苦情申立について （※大阪府にある事業所についてのみ 対応）	大阪府国民健康保険団体連合会 TEL 06-6949-5418
その他の窓口	○福祉サービスに関する苦情について	大阪府社会福祉協議会運営適正化 委員会（福祉サービス苦情解決委員会） TEL 06-6191-3130 FAX 06-6191-5660

東大阪市