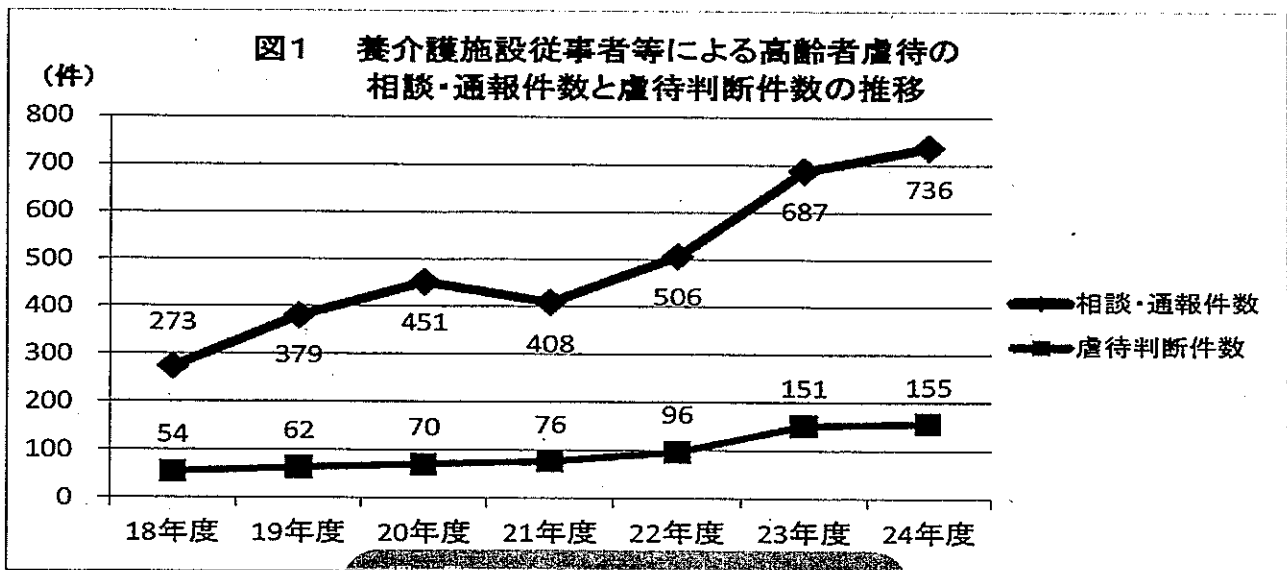


高齢者虐待防止のために

施設・事業所での取り組み

講師: 社会福祉法人本永福社会
理事長 本永 史郎 氏

平成24年度 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に基づく対応状況等に関する調査結果

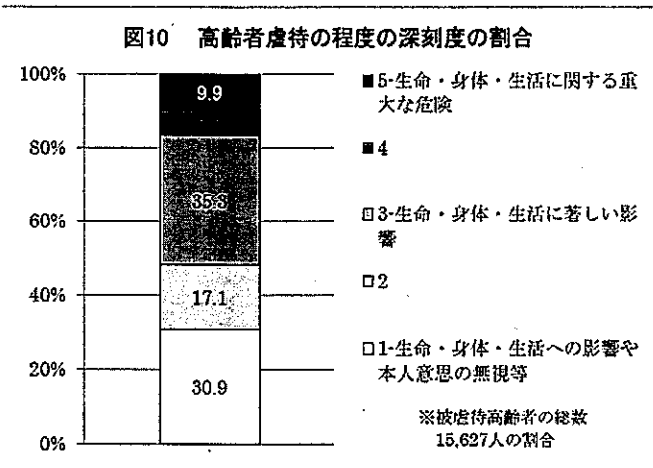
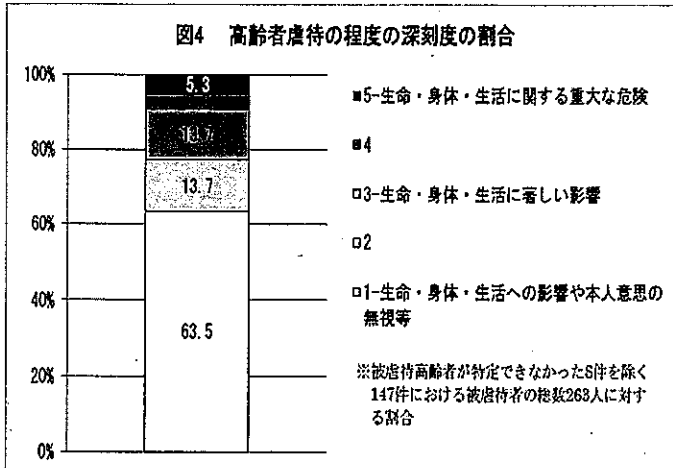


「平成24年度 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果」
(厚生労働省 2013年12月 報道発表資料より)

平成24年度 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に基づく対応状況等に関する調査結果

要介護従事者

養護者



「平成24年度 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に基づく対応状況等に関する調査結果」
(厚生労働省 2013年12月 報道発表資料より)

「注目すべき調査結果と防止・対応上の留意点」(骨子)

全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料(平成26年2月25日)より

相談・通報と事実確認

- 「当該事業所職員」「元職員」からの通報が約4割
- 事実確認調査を行っても、「判断に至らない」ケースが1/3
- 「当該事業所職員」からの通報は確率が高い
- 「元職員」からの通報は深刻度が高いケースが多い

「注目すべき調査結果と防止・対応上の留意点」(骨子)

全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料(平成26年2月25日)より

施設等

- 「入所系事業所」で発見されるケースが8割以上
- 約1/4以上のケースで過去サービス提供状況等に対する行政指導があり
- 「グループホーム」「小規模多機能」では、「身体的虐待」「心理的虐待」が含まれるケースが多い
- 「その他の入所系」では、「ネグレクト」「性的虐待」が含まれるケースが多い
- 「経済的虐待」の大半は、「居宅系」のサービス

「注目すべき調査結果と防止・対応上の留意点」(骨子)

全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料(平成26年2月25日)より

発生要因

- 発生要因として最も多かったのが、「教育・知識・介護技術に関する問題」
- 次いで、「職員のストレスや感情コントロールの問題」「虐待を行った職員の性格や資質の問題」
- 介護保険3施設では、「職員のストレスや感情コントロールの問題」の割合が高い

「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」(平成18年)

近年、我が国においては、介護保険制度の普及、活用が進む中、一方では高齢者に対する身体的・心理的虐待、介護や世話の放棄・放任等が、家庭や介護施設などで表面化し、社会的な問題となっています。

平成17年11月1日に国会において「高齢者に対する虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(以下、「高齢者虐待防止法」といいます。)が議員立法で可決、成立し、平成18年4月1日から施行されることになりました。

厚生労働省資料より

7

「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」(平成18年)

第一条

この法律は、高齢者に対する虐待が深刻な状況にあり、高齢者の尊厳の保持にとって高齢者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等にかんがみ……

8

「感情労働」

- 相手に適切な心の状態を喚起させるように、自分の感情を引き起こしたり、抑制したりすることが必須の労働

例えば

ホテルマン・CA・販売スタッフ
もちろん、福祉・介護職、看護職も



”ほどほど”の距離が保てない仕事

「物理的距離」と「心理的距離」

- ・ ~ 50cm 親密距離
- ・ 50cm~120cm 個人的距離
- ・ 120cm~360cm 社会的距離
- ・ 360cm~ 公衆(公共)距離



しかし、実際の介護場面では「親密距離」まで踏み込んでしまうことから結果、被介護者にストレスが増大することになりがち

感情労働者にとって コミュニケーション能力は基本的事項

- 私は、愛想がないから
- うまく話を伝えられないから
- 忙しいのでついつい無愛想
- 私のごことは放っておいて

ということは、通用しない



コミュニケーション能力を高めるのは、
仕事をする上で、基本的な必須事項

そもそも対人サービスはストレスフル

利用者に対して

介護のリスクが大きい こちらが不快になるような言動

利用者の家族等に対して

過大な要求 不本意なクレーム

上司や同僚に対して

いじめ えこひいき 非協力的 正当に評価してもらえない

会社・事業所に対して

仕事がきつい 給料が安い 身分が不安定 将来が不安

自分自身に対して

仕事に自信がない 役割がよくわからない

こんな事件を覚えていますか

- 旅行会社の社員が、高校の遠足で使う予定だった大型バスの手配ミスを隠すため、生徒を装い、自殺を示唆し遠足の中止を求める手紙を書き、学校に届けていた。
- 遠足前日、この社員から学校玄関付近に落ちていたとして手紙が届いた。「遠足が死ぬほどつらい。消えたい。中止してほしい」などと記されていた。このため学校側が全校生徒に意思を確認、この結果、問題なしと判断し遠足を決行した。
- しかし遠足当日になっても大型バス11台が来ず、手配ミスが判明、遠足を中止した。バスの手配ミスが発覚した。

組織として問題がなかったのか？

一番悪いのは、この事件を起こした本人ですが・・・



- 何故、バスの手配を確認できなかったのか？
- 何故、ミスを会社に報告しなかったのか？
- 何故、同僚にも相談しなかったのか？



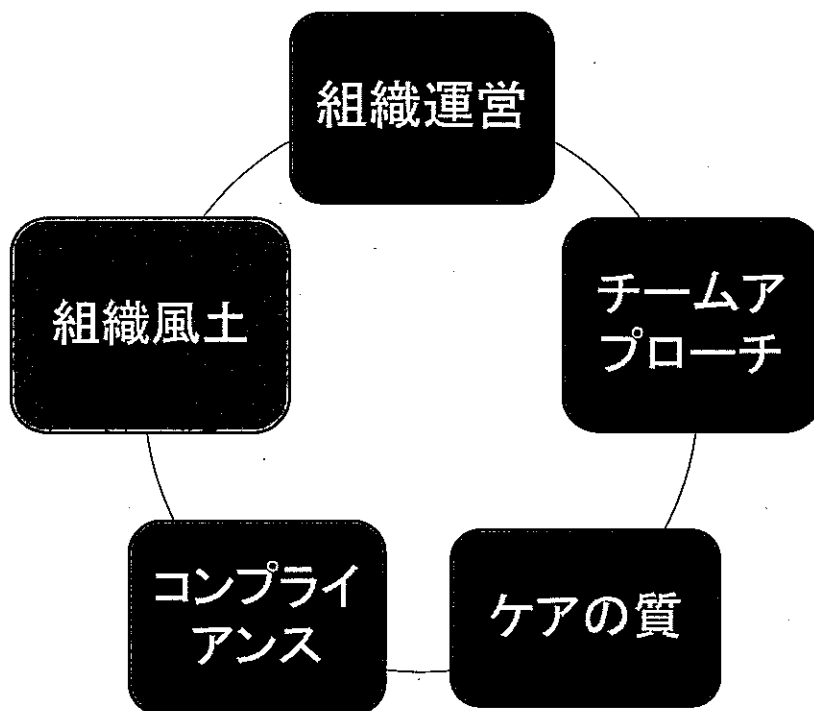
高齢者虐待と思われる行為を行った 職員に特徴はあるか

- 年齢
- 性別
- 職種など

特異な傾向があるとは
考えにくい

個人の特性以上に
組織的な問題に関わる職務上の背景要因が
考えられる

「虐待」「不適切なケア」の背景と考えられるもの



組織運営の問題

- 介護理念や組織の方針が不明瞭
- 責任や役割が不明確で形骸化
- 職員教育の欠如
- 情報公開に消極的
- 家族・地域との連携不足



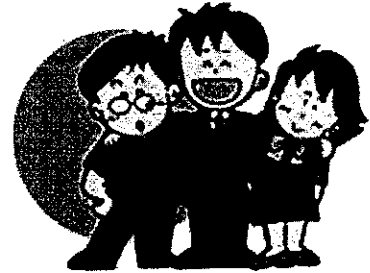
「現場」と「管理者」が乖離するパターン

お互いに「どうして理解してくれないのか」が不満



チームアプローチの問題

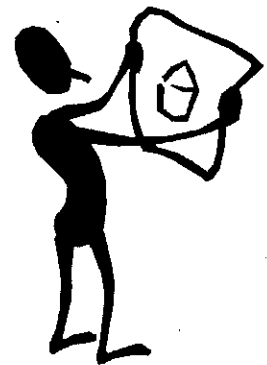
- リーダーの役割・権限が不明瞭
- 情報共有の仕組みが不十分
- 職種間の連携が不足
- 年齢や採用条件等で壁がある
- 「誰かがやってくれる」と依存的



職場の取り組み例

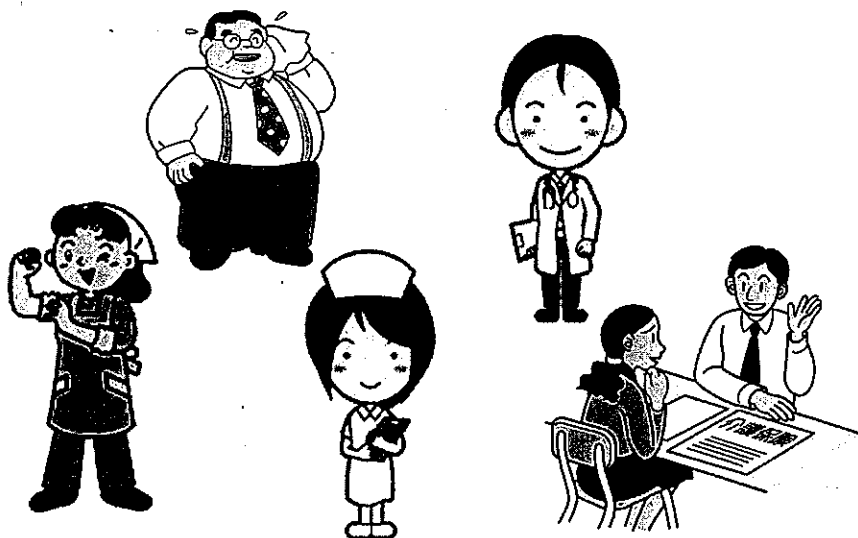
「サービス改造計画」の募集
やってみたいサービス
設備・備品導入の要望 等

現実に”できる””できない”にかかわらず、自由な提案



「提案したことが現実の形になる”成功体験”」
単に「意見を言わせるのが大事」ではない

事業所全体で取り組むことが大切



そのためには、
「みんなで取り組むためのルール」が必要

ケアの質の問題

- 介護のスキルが未熟
- 認知症ケアの理解が欠如
- 個別ケアへの意識が不足
- アセスメントが不十分
- ケアプランと実際のケアが分断



取り組みの例

「介護の基本技術研修」の実施

- 正しい「技術」を身に着ける
- 日常での「指導」の基本を決める



「何を学んだらいい?」「何を教えたらいいい?」
を明確化する

コンプライアンスの問題

- 「非・利用者本位」のケア
- 職業倫理が希薄
- 法律・制度等の知識が欠如
- 職員教育が不十分



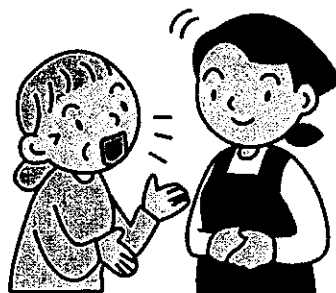
組織風土の問題

- 業務負担が大きい
- 職場内の人間関係の悪化
- 自分のこと以外は「見て見ぬふり」
- 安易な拘束等「不適切なケア」の容認
- 連絡の不徹底

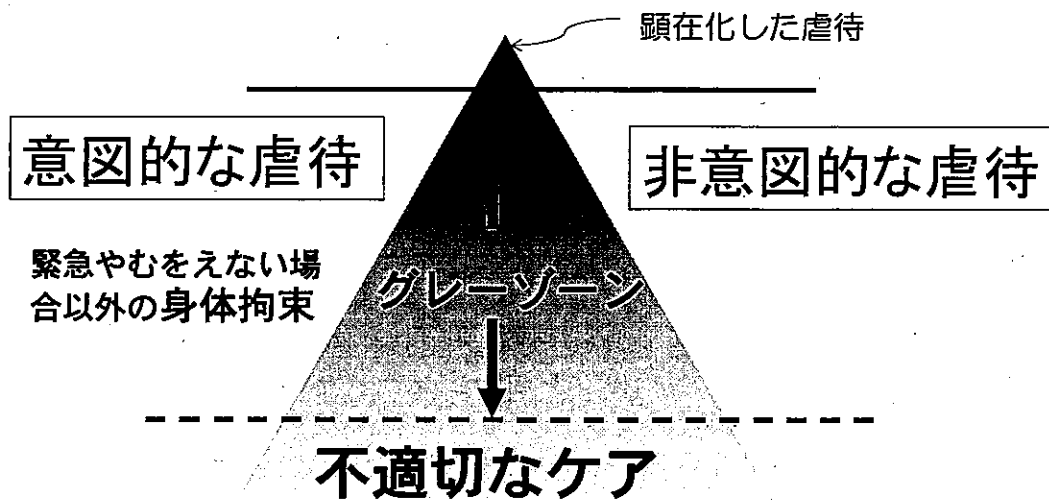


これって虐待？

- 利用者が同じことを繰り返し訴えると、無視したり、「ちょっと待って」「さっきも言ったでしょ！」などと、強い口調でこたえたりする



「不適切なケア」から考える



「不適切なケア」の段階で発見し、虐待の「芽」を摘む取組みが求められる

柴尾慶次氏(特別養護老人ホームフィオーレ南海施設長)が作成した資料(2003)を基に作成

27

「不適切なケア」を放置すると・・・

- 利用者が同じことを繰り返し訴えると、無視したり、「ちょっと待って」「さっきも言ったでしょ！」などと、強い口調でこたえたりする
- ↓
- これが「あたりまえ」の感覚になる
- ↓
- 更に「不適切なケア」の存在に気付かない
- ↓
- 「高齢者虐待」につながる

例えば、身体拘束

「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。」



身体的・精神的・社会的弊害の増大
だから
やむを得ず行う場合にも
「切迫性」「非代替性」「一時性」の担保が必要

身体拘束の禁止

入所者(利用者)本人や、他の入所者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

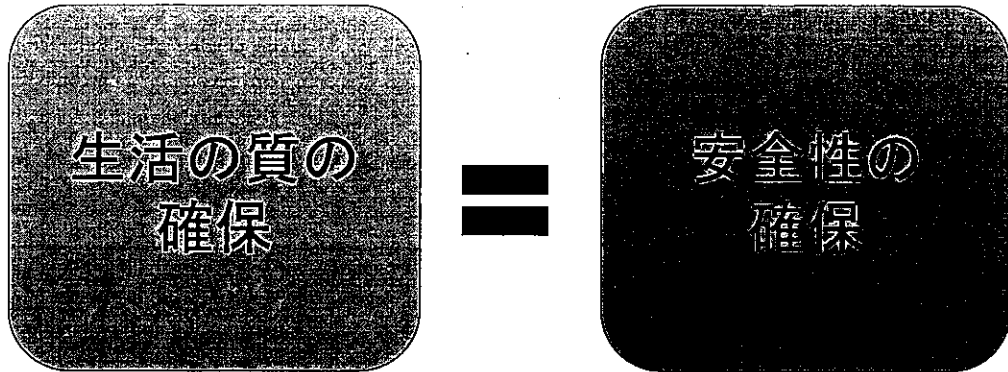
●緊急やむを得ない場合とは

① 切迫性 ② 非代替性 ③ 一時性

すべてに該当し、かつ、それらの要件の確認等の
手続が慎重に実施されているケースに限られている

緊急やむを得ない場合を除いて、身体拘束は原則禁止である高齢者虐待に該当する

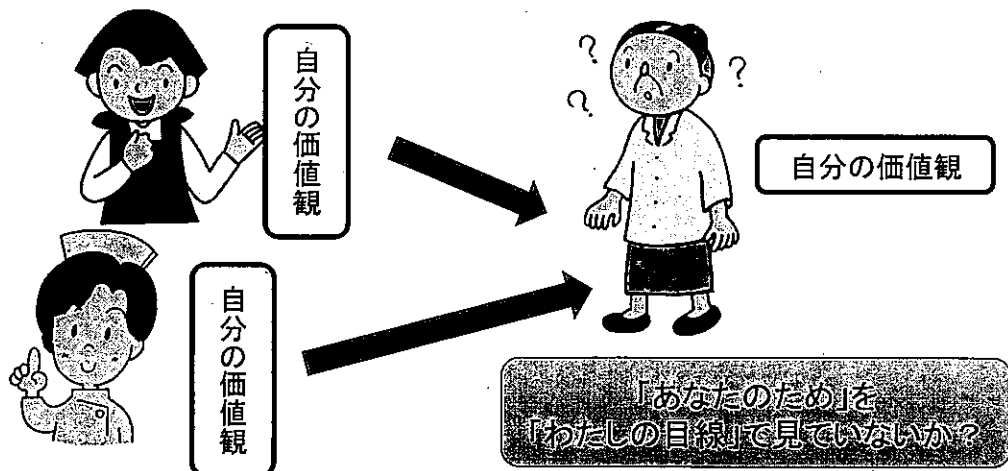
介護サービスにおける リスクマネジメント



リスクの軽減のために、
生活の質を低下させて良いわけではない

「あなたのために……」

「あなたのためにやってあげている」が
「あなたのため」にならないのは何故？



「相手の立場になって考える・・・」 言うは易し、行うは難し

価値観は
人それぞれ



自分の
価値観



自分の
価値観



自分の
価値観

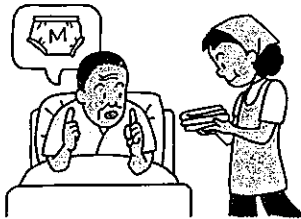
わからないのが当然

「相手の立場になって」
考えようとする姿勢

共感的理解

基本は単純

「私」と「あなた」は
違う「価値観をもつ」人であること



「私」も「あなた」も
生きている「人間」であること

介護サービスの役割

◆ 老人福祉法の目的と理念

第二条

老人は、多年にわたり社会の進展に寄与してきた者として、かつ、豊富な知識と経験を有する者として敬愛されるとともに、生きがいを持てる健全で安らかな生活を保障されるものとする。



より良い関係を築くために・・・

- 世間の価値観を知ろう
- 専門以外のことにも興味を持とう
- まずは相手に興味を持とう
- ホスピタリティを持とう

ホスピタリティとは・・・

相手のことを「思いやり」、「喜ばせようとする」心

対「利用者」だけではない！