

助言者からの提言

1 職場環境について

高齢者虐待が発生した施設の聞き取り調査等から職場ストレスを自分自身で解決できない場合に高齢者虐待を誘発すると考えられる。密室化し、第三者の介入が困難な養介護施設等においては、内部的な虐待防止手段として職務上のストレスの少ない職場環境の整備が必要となってくる。その一環としてのスーパービジョンの意義は大きい。

今回の調査では、夜勤の有無によって高齢者虐待や不適切な対応に大きな差が出ている。夜間勤務している者の26.8%が高齢者虐待や不適切な対応をしているが、夜間勤務をしていない者は12.3%である。また、疲労がほとんど無い者の高齢者虐待や不適切な対応は5.9%であるのに対して、疲労のある者は74.2%となっている。ここから、職員配置など職場環境で高齢者虐待が変化することが裏付けられている。

また、クライアントハラスメントは34.9%の職員が経験しており、特に利用者と接する時間の長い介護職員や看護職員にその傾向が強い。クライアントハラスメントはストレスを発生し、高齢者との信頼関係を損ない虐待につながる危険性をもつ。職場にはスーパーバイザーや経験豊かな職員を配置し、職場全体で職員の人権保障を考える体制づくりが必要である。高齢者虐待防止法は、養護者の支援については明文規定を置いているが、養介護施設従事者等の支援については、明文規定を置いていない。このことは、養介護施設従事者等の人権を軽視しているのではなく、施設の自己責任で職員の支援を行うことを求めているのである。

私は、職場環境の整備について以下の点を提言したい。

- (1) 職員の労働状態の正確な把握：福祉の現場は職員の労働状態を正確に把握していない場合が散見される。そこで、まずそれぞれの施設が職員の労働実態をアンケート調査等により把握することである。労働条件の改善は介護報酬等の制約により困難な場合もある。しかし、高齢者虐待が発生した場合の施設のイメージ・財政の損失はときとして致命的なものになる危険性がある。リスクマネジメントの見地からも施設職員の労働条件の改善に留意する必要がある。
- (2) 職員の間関係への配慮：職員は職員相互、職員と利用者、職員と利用者の家族など様々な人間関係の中で職務に従事している。このなかで、些細な人間関係のトラブルが高齢者虐待につながるものが少なくない。そこで、施設で指導的立場にある者は職員の間関係に留意し、人間関係のストレスが発生する予兆があるときは、担当を交代するなどの対応をとる必要がある。
- (3) 外部研修等による気分転換：施設はともすれば閉鎖的になる傾向があり、特定の職員が高齢者とのトラブルを抱え込む危険性がある。そこで、他の職員がサポートすることができる体制づくりが必要である。また、高齢者虐待防止学会

のシンポジウムや地方自治体主催の外部研修等に積極的に参加させ、仲間をつくることによりストレスを蓄積させないようにすることが大切である。

2 研修・苦情処理機関・第三者委員・情報開示について

(1) 研修について

日本高齢者虐待防止学会による調査では、高齢者虐待は事前に何らかの兆候が出ているとされている。そこで、養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するためには、施設自体が虐待予防体制を構築し、万一発生した場合には、高齢者の人権侵害が最小限度になるような体制を整備しなければならない。

しかし、最近の報道では、養介護施設の中には虐待が発生した場合、隠蔽するケースも散見される。この原因としては、養介護施設の密室化や高齢者本人や家族の「世話を受けている」という社会的弱者の意識が考えられるが、隠蔽は事業運営において致命傷になることを事業者は十分意識しなければならない。高齢者虐待防止法は、このような現状を予定して、養介護施設の設置者および養介護事業者に対して、研修の実施と高齢者およびその家族からの苦情処理体制の整備を明記している。

今回の調査では、コンプライアンス徹底のための研修は約6割で行なわれているが、職場別では一部不十分なところが見られる。また、事故防止のための職員間の話し合いや研修の実施は89.4%と高い数字が出ているが、高齢者虐待防止の基本となる高齢者虐待防止法の施行を知っている者は55.7%に過ぎないことから高齢者虐待の事後的な意識は強いが、虐待予防への意識は弱いことがわかる。また、年齢に応じて高齢者虐待防止法の認知度が高くなっており、この傾向は通報の知識についても表れている。職場で高齢者虐待防止法についての説明・研修がわずか28.6%しかなく、かなされていないことから高齢者虐待予防にむけた職員の資質の向上と高齢者虐待防止法に定める制度を理解する質の高い研修が必要である。研修については、以下の点を提言したい。

人権研修の実施：人権とは何か、人権の種類と歴史、個人の尊厳の意義、自由権の内容と意義、生存権の内容と意義など、断片的な人権の知識の修得ではなく、体系的な理解ができる研修が必要である。また、人権保障のみではなく、利用者と職員の人権が対立したときの対応としての人権制約基準についても研修をする必要がある。

コンプライアンス・ルールの作成：人権の正確な理解を前提として、職員の倫理規範や利用者の権利宣言を記載したコンプライアンス・ルールを作成し、職員に配布する。

危機管理体制の構築：高齢者虐待が発生したときの対応マニュアルをつくり、担当責任者の所在、内部での聴き取り、市町村との連絡などが迅速にできるようにしておく。

高齢者虐待についての研修の実施：単に高齢者虐待の抽象的な意味を理解するのではなく、具体的な虐待事例を通して何が虐待になるのかを理解できる研修をする。

通報者を保護する体制の構築：通報の意義を施設全体で理解できる環境を整備し、通報者に過度なストレスがかからないような人的環境の整備が必要である。

(2) 苦情処理・第三者委員・情報公開について

今回の調査では、サービスの提供状況については73.7%が確認しており、苦情相談窓口等の設置や利用者等への説明は74.7%がなされている。しかし、第三者委員会の設置は、38.5%にとどまり、苦情・改善状況の公表は45.6%しかされていない。このことは、苦情処理が表面的になされる傾向があることを示している。

苦情処理については、単に施設内部で責任者を決めるだけでは、同僚に対しては情実に流され、いわゆる「お手盛り」的な処理しかできない。また、高齢者やその家族にとって当該施設の職員に対しては苦情を言いにくい。そこで、施設職員以外の中立性が担保できる第三者委員の設置や地域ボランティアとの交流は高齢者虐待予防・再発防止の一助となろう。加えて、苦情処理の意義を利用者やその家族に理解してもらえるように、施設の掲示板に苦情についての窓口や第三者委員の連絡先と氏名を掲示したり、家族会を通して苦情処理体制を説明したり、施設のパンフレットや定期刊行物に苦情処理の意義と手続を掲載することも有益であろう。

3 高齢者虐待・高齢者虐待防止法について

高齢者虐待は、従来から様々な定義がなされてきたが、一応、高齢者の個人の尊厳を損なう行為を「高齢者虐待」と考えられている。しかし、抽象的な表現では、高齢者の介護に携わる者は常に「虐待」の影に怯えながら職務を遂行することになり、介護をする者の人権が侵害される。高齢者虐待防止法はアメリカでの高齢者虐待の分類や平成15年に厚生労働省が行なった高齢者虐待調査において用いられた高齢者虐待の分類を参考として身体的虐待、介護・世話の放棄・放任、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待に分類している。

しかし、今回の調査では、高齢者虐待防止法に規定されているような明確な虐待はそれほど多くなく、日頃の業務の中で目立たない不適切な対応が目立っている。不適切な対応を行ったと答えた296件のうち、「利用者に嫌味を言う」が96件(32.4%)で全体の三分の一を占めており、「利用者のコール無視」が46件(15.5%)となっている。この他、乱暴な介護や暴言などの不適切な対応は、日頃の業務の中で反復・継続されることによって高齢者の心理を著しく圧迫し、高齢者虐待防止法に規定される心理的虐待を誘発することになる。また、高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応を行った理由としては人権意識をもたないままで「ついやってしま

った」が全体の三分の一近くある。また、「高齢者虐待や不適切な対応をしたことがあるか」の質問に対して、「ある」とする者は、3年以上が18.0%で一番高く、ついで1年以上3年未満が16.4%、1年未満が11.5%となっており、経験年数の長い者ほど割合が高くなっている。これは、日常の職務の中で、目立たない不適切な行為が恒常化し、高齢者の個人の尊厳擁護の意識が希薄化しているからではなかろうか。このことが虐待行為や不適切な介護を「ついやってしまった」につながっている。

そこで、この虐待の予兆ともいえるいわゆる「虐待のグレーゾーン」を払拭するためには養介護施設において、従来の抽象的な人権論ではなく、既に上記でも述べたが憲法理論に裏づけされた人権研修を行なうことを奨めたい。このような人権研修会は、個別の施設で行なうことは困難である。是非、都道府県・市町村が主導して行って欲しい。

4 身体拘束について

身体拘束は、厚生労働省の『身体拘束ゼロへの手引』によれば、高齢者が徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛るなど11項目の具体的な禁止行為が示されている。しかし、利用者本人または他の利用者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（切迫性の要件）、身体拘束その他の行動制限を行なう以外に代替する介護方法がないこと（非代替性の要件）、身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること（一時性の要件）を同時に満たすと、身体的拘束原則禁止が一時的に解除される。

今回の調査では、身体拘束原則禁止について90%を超える高い割合で職員は知っていた。しかし、利用者の家族からの拘束の依頼があった場合の対応について「拘束しない」が515人(47.1%)と過半数に近いものの「拘束する」が61人(5.6%)、「わからない」が204人(18.7%)と身体拘束原則禁止が現場に十分浸透しているとはいえない。

身体拘束を阻害する要因では複数回答で、「事故防止の点で不安」が862件(78.9%)で最も多く、次が「現状の人員では対応できない」が578件(52.9%)となっている。また家族からの要望や損害賠償の心配など、介護技術の向上で解決できることや高齢者本位の介護を看過していることが身体拘束を助長している。

「身体拘束廃止を、施設全体で取り組むために必要なこと」の質問に対して、「職員の身体拘束の弊害の理解や、身体拘束をしない介護技術の修得」とする回答が470人(43.0%)と最も多く全体の4割を超えていることから、身体拘束原則禁止の意識の高揚を図る研修よりは、身体拘束のない介護技術面での研修が望まれる。また、「高齢者に対し適切なケアができ、職員も業務にやりがい、充実感を味わえる職場にするには」との質問（複数回答）に対し、適正な職員数の確保、経営者の理解、良好な人間関係の上位三者でほぼ8割を占めており、職場環境の整備が高齢者虐待防

止につながるものが裏付けられている。特に、良好な人間関係については、年齢が下がるにつれて高くなる傾向が読みとれ、経験の浅い職員に対するカウンセリングなどの必要性が考えられる。

身体拘束については、できる限り禁止することが望ましい。しかし、やむを得ず行なう場合には、高齢者の人権に配慮し、個人の尊厳を損なわない方法の選択、より自由度の高い方法の選択など高齢者その他の利用者、高齢者と養介護施設従事者等との人権の調和について細かい研修が必要ではなかろうか。

高齢者虐待防止四国共同研究会助言者

聖カタリナ大学 社会福祉学部

助教授 山本 克司

【参考文献】

日本弁護士連合会高齢者・障害者の権利に関する委員会編

『高齢者虐待防止法活用ハンドブック』（民事法研究会 2006年）

高齢者虐待防止研究会編

『高齢者虐待に挑む』（中央法規 2006年）

厚生労働省老健局

『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 2006年）

厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議

『身体拘束ゼロへの手引き』（厚生労働省老健局 2001年）