

施設等における高齢者の尊厳を支えるケアの
確立のための実態調査（報告書）

平成19年3月

高齢者虐待防止四国共同研究会
（徳島県・香川県・愛媛県・高知県）

はじめに

平成 18 年 4 月から「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」（以下、「高齢者虐待防止法」と略す。）が施行されました。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から制定されたものであり、高齢者虐待を社会全体の連携で防止しようとする世界でも先駆的な法律です。

このなかでは、高齢者虐待の防止に関する国、地方公共団体、国民、養介護施設従事者等の責務、高齢者虐待を受けた高齢者に対する保護のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めることにより、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進して、高齢者の権利利益の擁護に資することが立法目的として明文化されています。

高齢者虐待は、介護者のストレス、現在又は過去の間人関係の不和、介護を受ける高齢者の認知症や周囲の認知症への無理解など、高齢者や養護者・養介護施設従事者等をめぐる個人的あるいは社会的な様々な要因が関連して発生します。また、高齢者虐待は家庭や施設という閉鎖的な空間で行われていることにより周囲は気が付きにくいという特徴があります。

このため、高齢者虐待の防止のためには、国民一人ひとりを含めた社会全体での対応が求められています。とりわけ、高齢者に対して質の高いサービスを提供する職責を担っている養介護施設従事者等には、重い責務と高い期待が寄せられているところです。

今回の「施設等における高齢者の尊厳を支えるケアの確立のための実態調査」は、養介護施設等におけるケアの現状や、養介護施設従事者等の思いや、職場環境などを把握することで、よりよいケアにつなげる方策を探ることを目的とするものであり、養介護施設等の責任を追及するためのものではありません。この調査が、養介護施設等でよりよいケアの確立に取り組む方々の一助となることを期待します。

最後に、多忙な時期に短時間にもかかわらずアンケート調査に御協力いただいた養介護施設等従事者の方々に感謝するとともに、本調査実施及び報告書作成にあたり、聖カタリナ大学社会福祉学部 助教授 山本 克司氏に多大なご協力とご指導を賜りましたことに厚く感謝申し上げます。

平成 19 年 3 月

高齢者虐待防止四国共同研究会
(徳島県・香川県・愛媛県・高知県)

目次

はじめに

調査について	1
調査結果の概要	2
調査結果	
1 回答者の状況について	
(1)職場	4
(2)性別	4
(3)年齢	4
(4)主とする業務	5
(5)現在の職場での経験年数	5
(6)夜間勤務	5
(7)仕事の満足度	6
(8)健康状態	7
(9)疲労状態	9
(10)仕事と自分の時間との両立	11
(11)家庭での心配ごと	12
2 職場の環境について	
(1)業務分担について配慮がされているか	14
(2)相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいるか	15
(3)クライアントハラスメントを受けたことがあるか	16
(4)担当職員と利用者とのトラブルや虐待の防止策がとられているか	18
(5)金銭管理は適切にされているか	18
(6)コンプライアンスの徹底のための取組みがなされているか	19
(7)事故対応マニュアルを作成し職員に周知されているか	20
(8)事故防止のための職員間の話し合いや研修を実施しているか	20
3 苦情処理機関・第三者委員・情報開示について	
(1)サービスの提供状況について適切かどうか確認しているか	22
(2)苦情相談方法について利用者等に説明しているか	23
(3)第三者委員が設置されているか	24
(4)援助に関する記録の開示が行われているか	25
(5)苦情相談内容の掲示と改善内容・結果の公表をしているか	26
(6)成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の説明をしているか	27
(7)苦情改善のための対処マニュアルを作成し職員に周知されているか	28
(8)苦情改善のための職員間の話し合いや状況の再確認の場が設けられているか	29
(9)介護相談員派遣事業の受入れをしているか	30

4 「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」について	
(1) 高齢者虐待防止法が施行されていることを知っているか	31
(2) 虐待発見時の市町村への通報義務を知っているか	32
(3) 通報による不利益処分を受けないことを知っているか	33
(4) 公益通報者保護法による保護を知っているか	35
(5) 市町村の高齢者虐待の通報窓口がどこかを知っているか	36
(6) 職場で高齢者虐待防止法についての説明・研修等があったか	37
5 虐待行為について	
(1) 同僚による虐待と思われる行為を見たことがあるか	39
(2) 利用者同士による虐待を見たことがあるか	41
(3) 高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応をしたことがあるか	42
(4) 高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応の内容	47
(5) 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	49
(6) 職場での高齢者虐待防止を推進するために必要だと思うこと	50
6 身体拘束について	
(1) 見たり、行ったりした身体拘束の内容	52
(2) 身体拘束が原則として禁止されていることを知っているか	57
(3) 身体拘束廃止に向けて、どのような取り組みをしているか	57
(4) 利用者の家族から拘束の依頼があった場合の対応	58
(5) 身体拘束廃止を阻害する要因	58
(6) 身体拘束廃止を施設全体で取り組むために必要なこと	59
7 その他	
(1) 適切なケアと業務のやりがい等を味わえる職場にするには	60
助言者からの提言	62
おわりに	67
資料(調査票)	68

調査について

1 目的

「尊厳をもって、自分らしく、幸せな人生を送りたい」という高齢者の切実な願いに対し、要介護状態になった高齢者は、養介護施設等という閉鎖的空間の中で、介護職員等の支援がないと生活がままならない状況である。

今回、養介護施設等におけるケアの現状や、養介護施設等従事者の思い、職場環境などを把握することで、よりよいケアの確立について検討することを目的として実態調査を実施した。

2 調査実施機関

高齢者虐待防止四国共同研究会

* 高齢者虐待防止四国共同研究会とは、平成 17 年 6 月に、四国 4 県共同で設立した高齢者の虐待防止について検討するための行政担当者の会である。

3 調査対象

四国内の特別養護老人ホーム、老人保健施設、介護療養型病床、認知症高齢者グループホーム、有料老人ホーム・ケアハウス等に従事している、介護職員、看護職員、理学療法士・作業療法士、介護支援専門員、生活相談員・支援相談員（以下「相談員」と略す。）

4 調査方法

職能団体経由による会員への調査

介護福祉士会、看護協会、理学療法士会、作業療法士会、介護支援専門員協議会、社会福祉士会を經由し、調査票を個人に郵送し、無記名にて回収

施設経由による従事者への調査

施設を無作為に抽出し、との重複は避けて、調査票を個人に配付し、無記名にて回収

5 調査期間

平成 18 年 9 月 1 日～9 月 30 日

6 回収、回答等の状況

調査票の送付数は、2,110 人、有効回収総数は、1,093 人、有効回収率は 51.8%であった。

調査結果の概要

1 回答者の状況について

回答者の職場は、「介護保険3施設」70.3%、「認知症高齢者グループホーム」13.5%等となっている。

業務は、直接高齢者の介護に携わる「理学療法士・作業療法士」23.8%、「介護職員」23.0%、「看護職員」22.6%等となっている。

「夜間勤務をしている」が33.8%である。

「仕事に対して満足・ほぼ満足」が36.5%の一方で、「仕事に対して不満・やや不満」が22.6%である。

「健康状態が不良(ややも含む)」が16.2%、「仕事に疲れている(ややも含む)」が59.1%、「仕事と自分の時間が両立していない(ややも含む)」が35.7%という状況になっている。

2 職場の環境について

「職場で特定の担当者に負担がかからないよう業務分担に配慮がなされている」が72.1%、「仕事の上で困った時、相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人がいる」が81.6%であり、いずれも認知症高齢者グループホームが最も割合が高かった。また、いずれも仕事の満足度が高いほど割合が高い。

「クライアントハラスメント(利用者からの性的嫌がらせ・暴力行為など)を受けたことがある」が34.9%となっている。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。

「事故対応マニュアルを作成し、職員に周知している」は82.7%、「事故防止のための職員間の話し合いや研修を実施している」は89.4%であるのに対し、「コンプライアンス(法令遵守)の徹底について、職員への研修等の取組みがなされている」は59.0%にとどまっている。

3 苦情処理機関・第三者委員・情報開示について

「サービスの提供状況について利用者に確認をしている」は73.7%、「苦情相談窓口等の設置や利用者等への説明を行っている」は74.7%となっているのに対し、「苦情相談内容の掲示と改善内容や結果の公表をしている」は45.6%、「苦情改善の対処マニュアルを作成し、職員に周知している」は50.6%にとどまっている。

4 「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」について

「高齢者虐待防止法が施行されていることを知っている」は55.7%、「法施行は知っているが内容は知らない」は34.3%であった。

「高齢者虐待防止法が施行されていることを知っている」と答えた者を業務別に見ると、「相談員」76.2%、「介護支援専門員」66.2%であるのに対し、「看護職員」48.2%、「理学療法士・作業療法士」39.6%にとどまっている。

「市町村の相談窓口がどこかを知っている」は40.1%にとどまっている。

5 虐待行為について

「同僚が利用者に対して虐待と思われる行為をしているのを見たことがある」が25.7%、また、「利用者同士による虐待を見たことがある」が37.0%となっている。

「高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応をしたことがある」が17.0%となっている。このうち、夜間勤務の有無別を見ると、「したことがある」と答えた者の割合が、「夜間勤務している」は26.8%であるのに対し、「夜間勤務をしていない」は12.3%となっており、夜勤の有無によって大きな差が出ている。

また、疲労状態別に見ると、「したことがある」と答えた者の割合が、「疲労がややある・疲れている」が74.2%となっている一方、「したことがない」と答えた者の割合では、「疲労がややある・疲れている」が56.0%となっている。ここから、職員の置かれた状況で高齢者虐待が変化することが裏付けられている。

同様の質問で、「したことがある」と答えた者(186人)について、その行為の内容を見ると、「利用者に嫌味を言う」が96件、「利用者のコール無視」が46件などとなっていて、日頃の業務の中での不適切な対応が目立っている。

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、「ついやってしまった」が73件で最も多く、次に「相手が言うことを聞かない」が続く。

「職場の虐待防止を推進するために必要だと思うこと」については、「上司の助言等」が359件、「ストレスをためない」が251件の順となっている。

6 身体拘束について

「身体拘束原則禁止を知っている」については、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47.1%と過半数に近いものの、「拘束する」が5.6%、「わからない」が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。

「身体拘束廃止を阻害する要因はなにか」については、「事故防止の点で不安」が862件で最も多く、次に「現状の人員では対応できない」が578件となっている。

「身体拘束廃止を、施設全体で取り組むために必要なこと」に対しては、「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」が470件と最も多くなっている。

7 その他について

「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」に対しては、「適正な職員数の確保」372件、「経営者の理解」286件、「良好な人間関係」206件の上位3位まででほぼ8割を占めている。

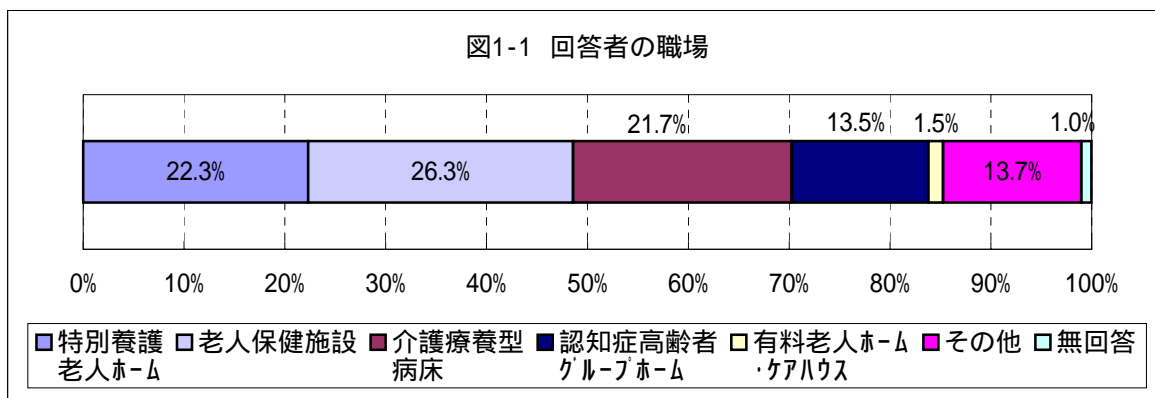
調査結果

1 回答者の状況について

回答者数は、1,093人である。

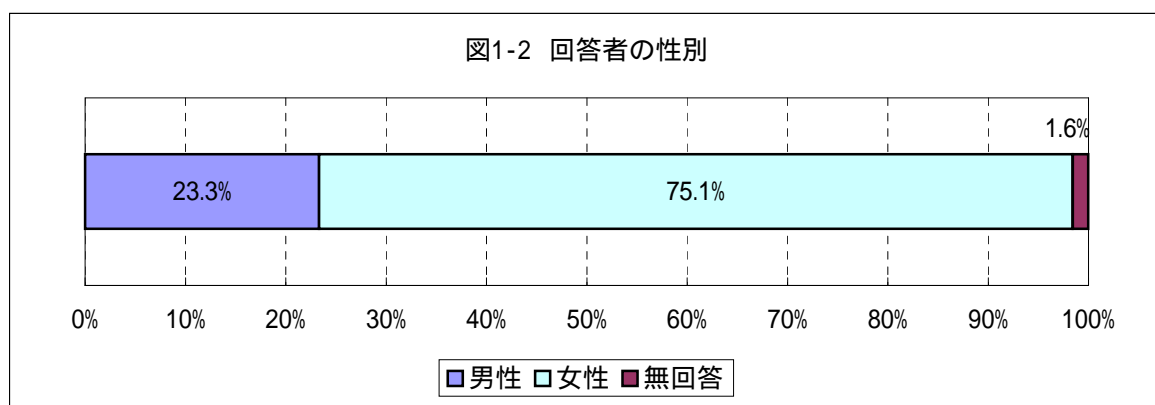
(1) 職場

職場別の内訳は、「特別養護老人ホーム 244人」、「老人保健施設 287人」、「介護療養型病床 237人」、「認知症高齢者グループホーム 148人」、「有料老人ホーム・ケアハウス 16人」、「その他 150人」、「無回答 11人」であった。



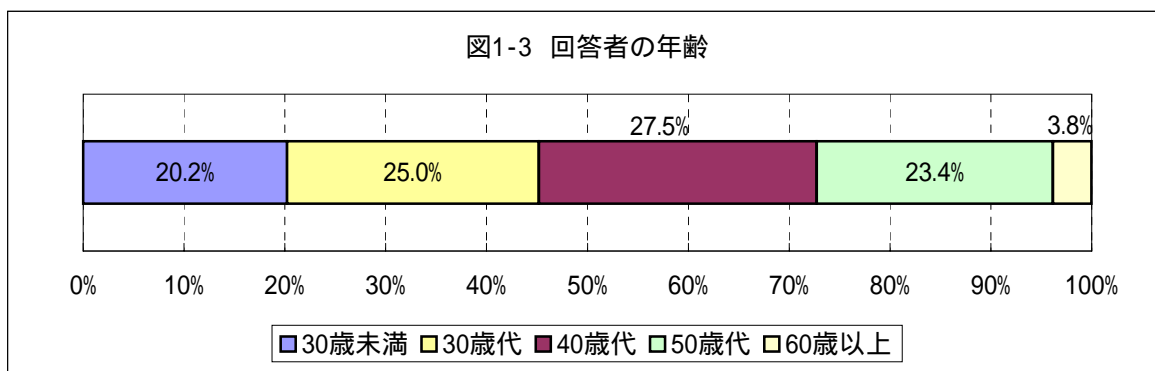
(2) 性別

性別の内訳は、「男性 255人」、「女性 821人」、「無回答 17人」であった。



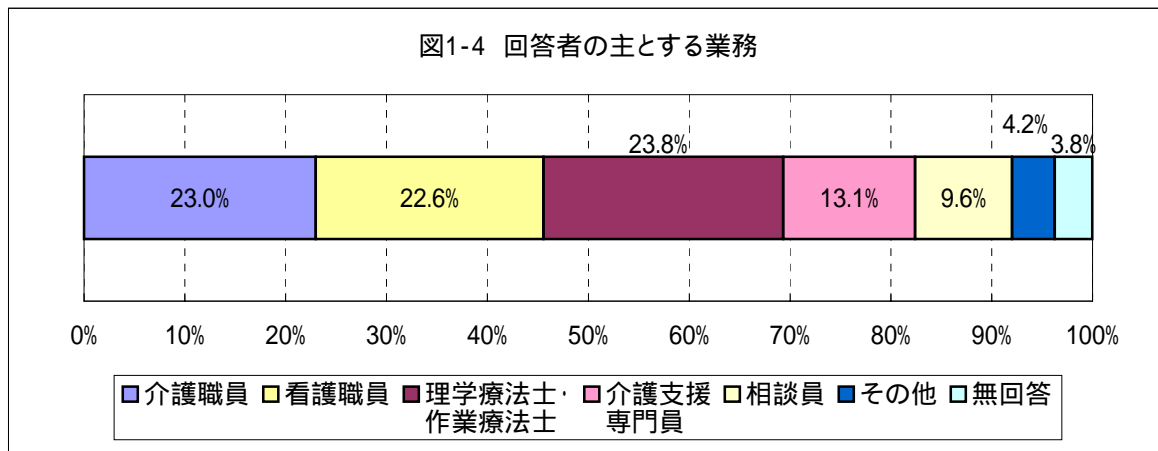
(3) 年齢

年齢別の内訳は、「30歳未満 221人」、「30歳代 273人」、「40歳代 301人」、「50歳代 256人」、「60歳以上 42人」であった。



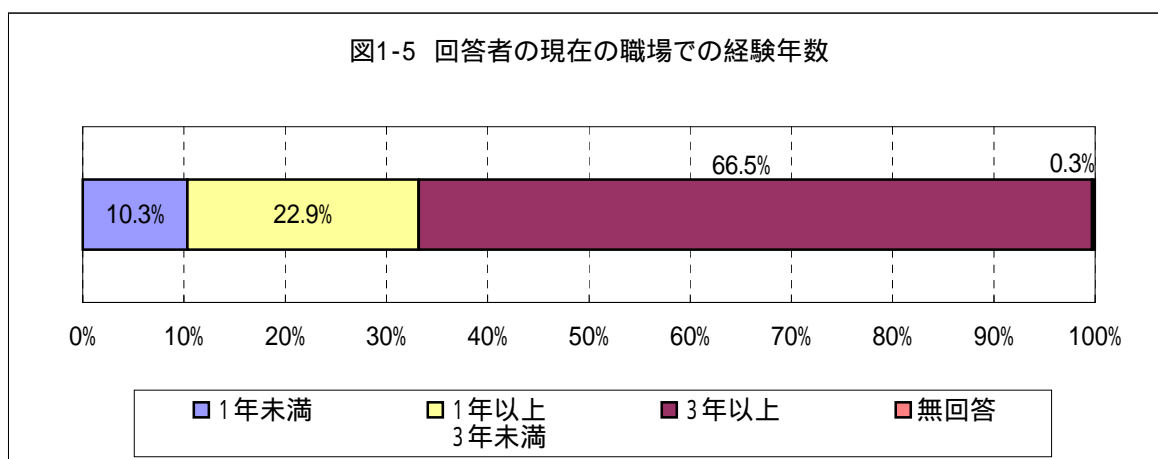
(4) 主とする業務

主とする業務別の内訳は、「介護職員 251人」、「看護職員 247人」、「理学療法士・作業療法士 260人」、「介護支援専門員 143人」、「相談員 105人」、「その他 46人」、「無回答 41人」であった。



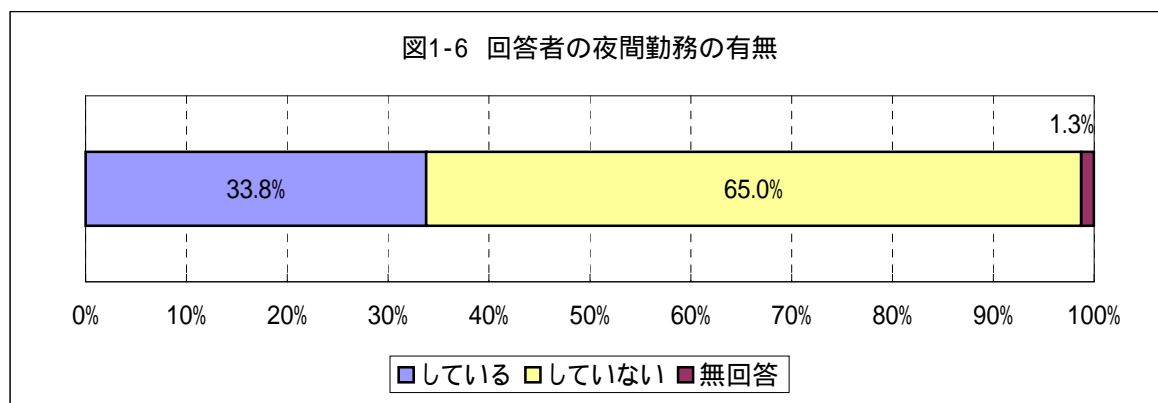
(5) 現在の職場での経験年数

回答者の現在の職場での経験年数は、「1年未満 113人」、「1年以上3年未満 250人」、「3年以上 727人」、「無回答 3人」であった。



(6) 夜間勤務

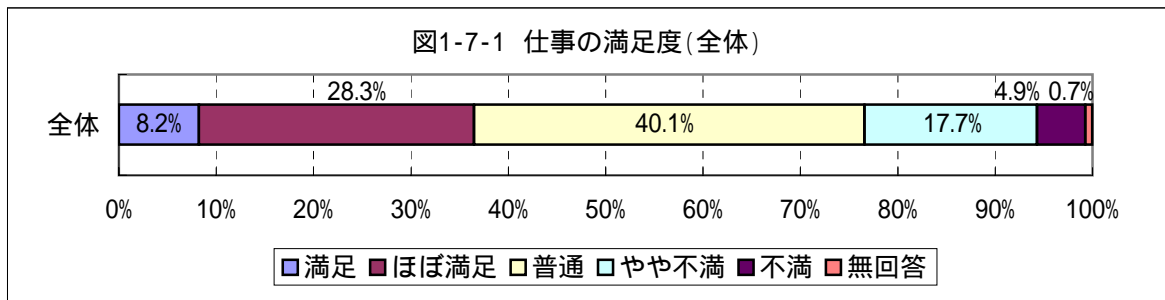
回答者の夜間勤務の有無は、「している 369人」、「していない 710人」、「無回答 14人」であった。



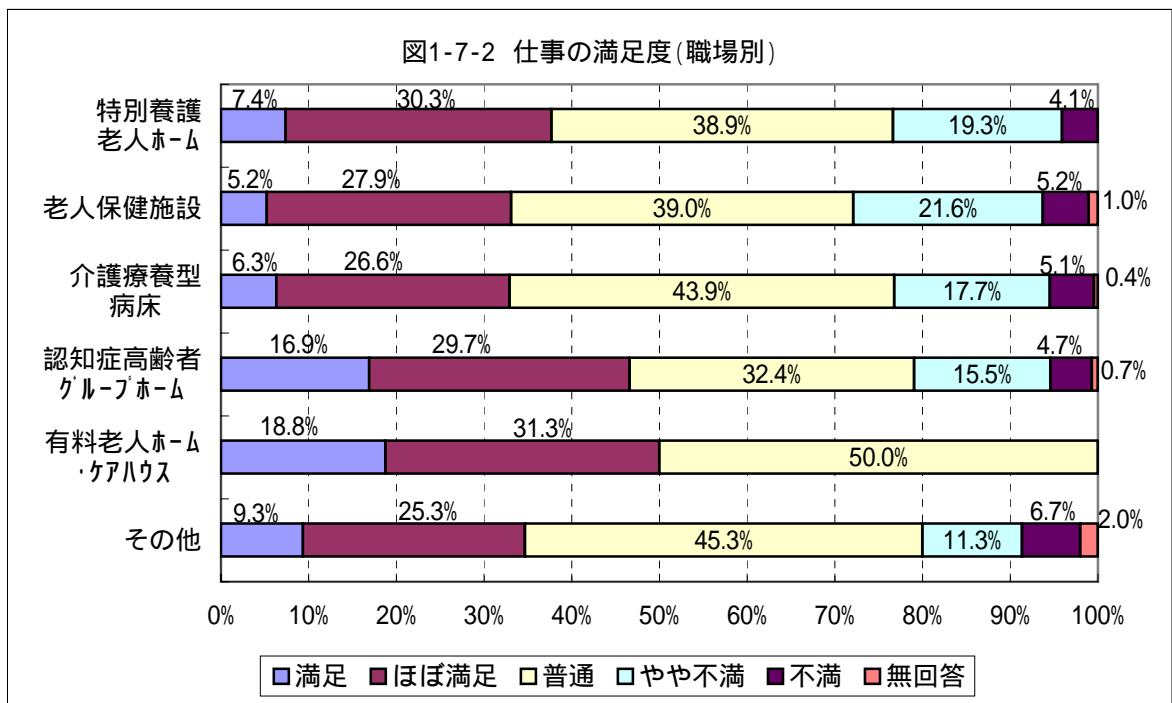
(7)仕事の満足度

全体

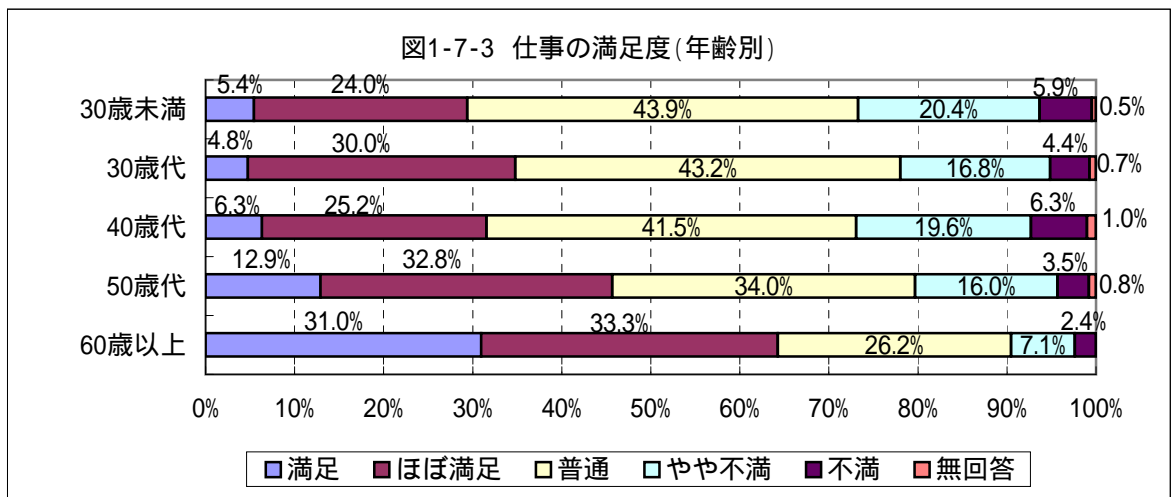
仕事の満足度について、回答者全体でみると、「満足 90人」、「ほぼ満足 309人」、「普通 438人」、「やや不満 194人」、「不満 54人」、「無回答 8人」であった。



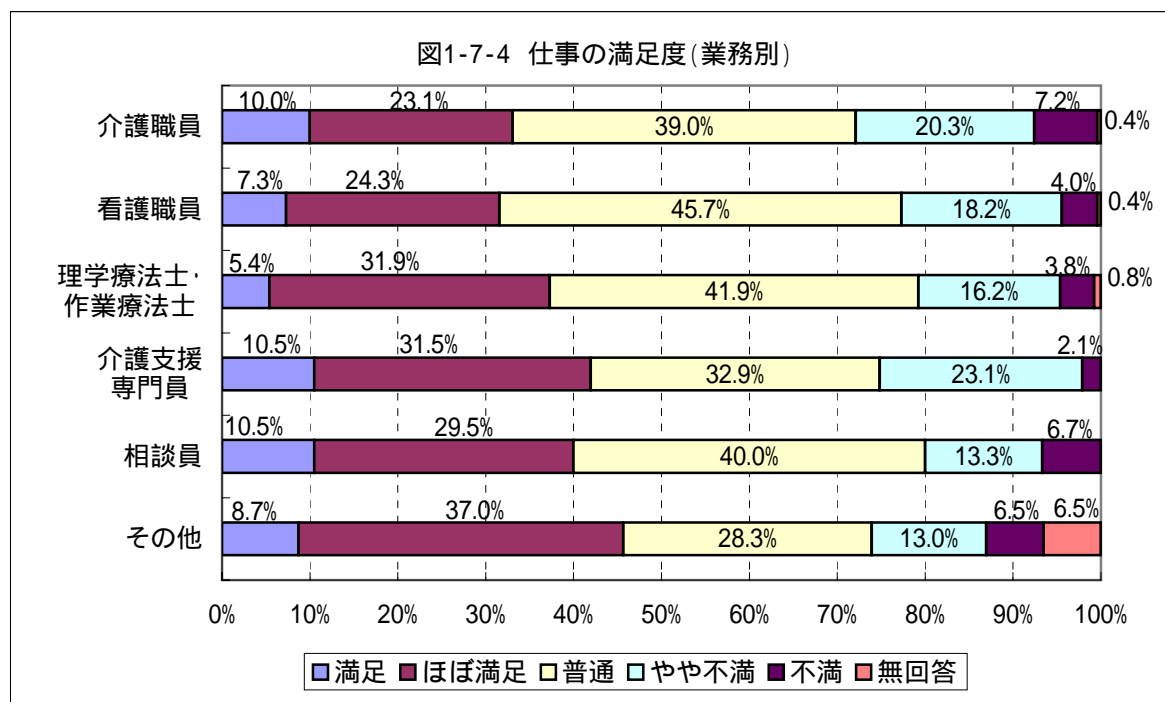
職場別



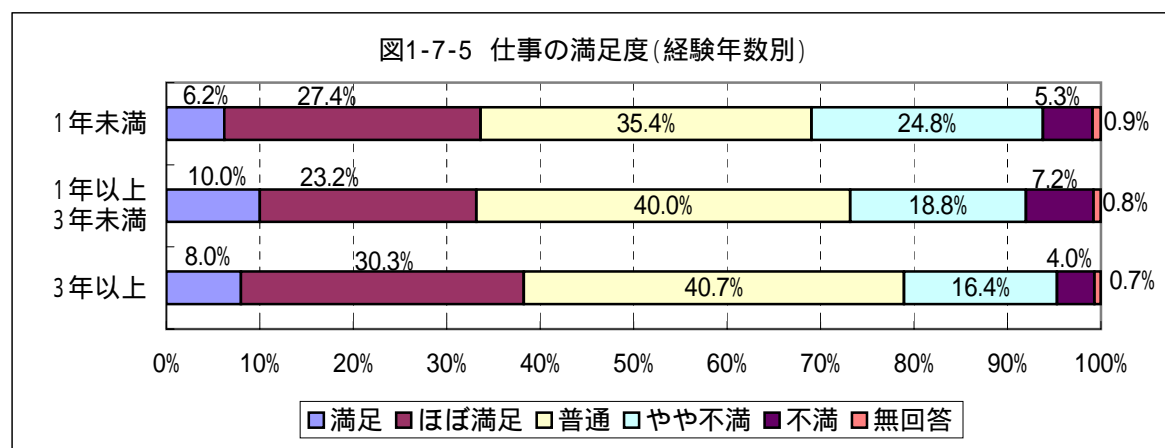
年齢別



業務別



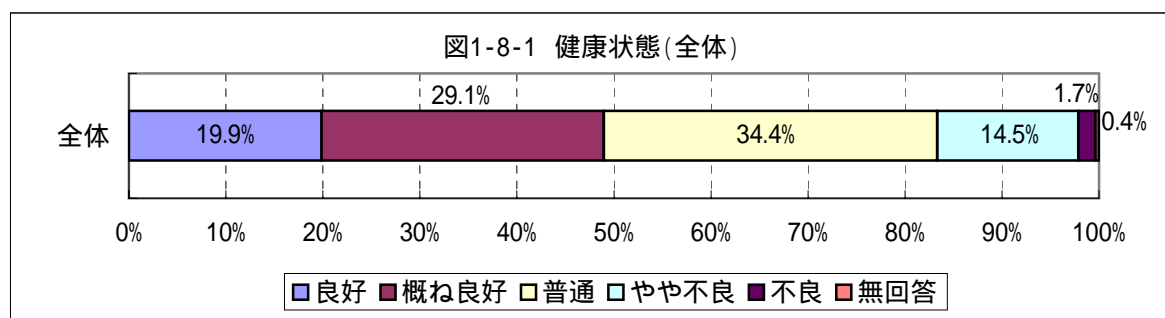
経験年数別



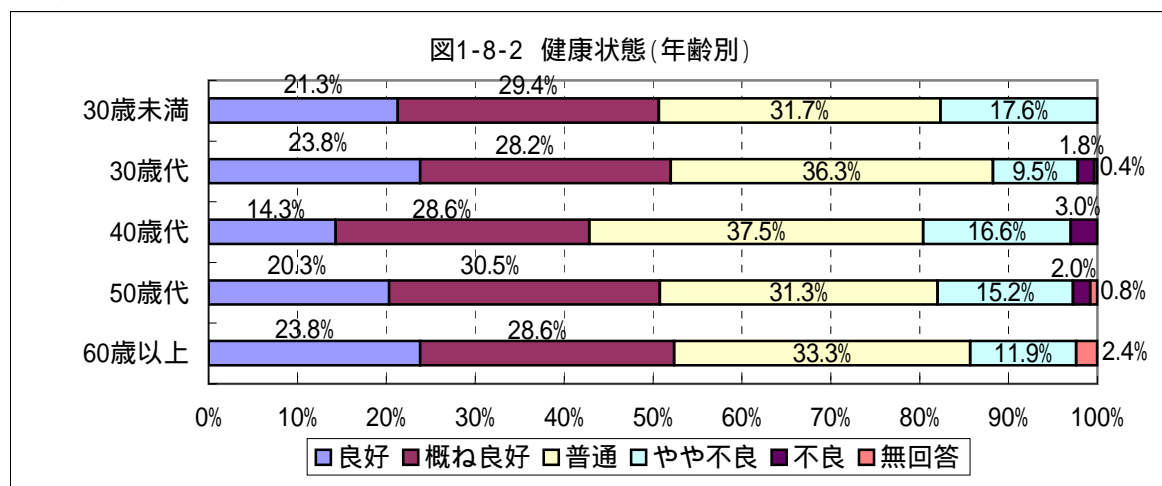
(8)健康状態

全体

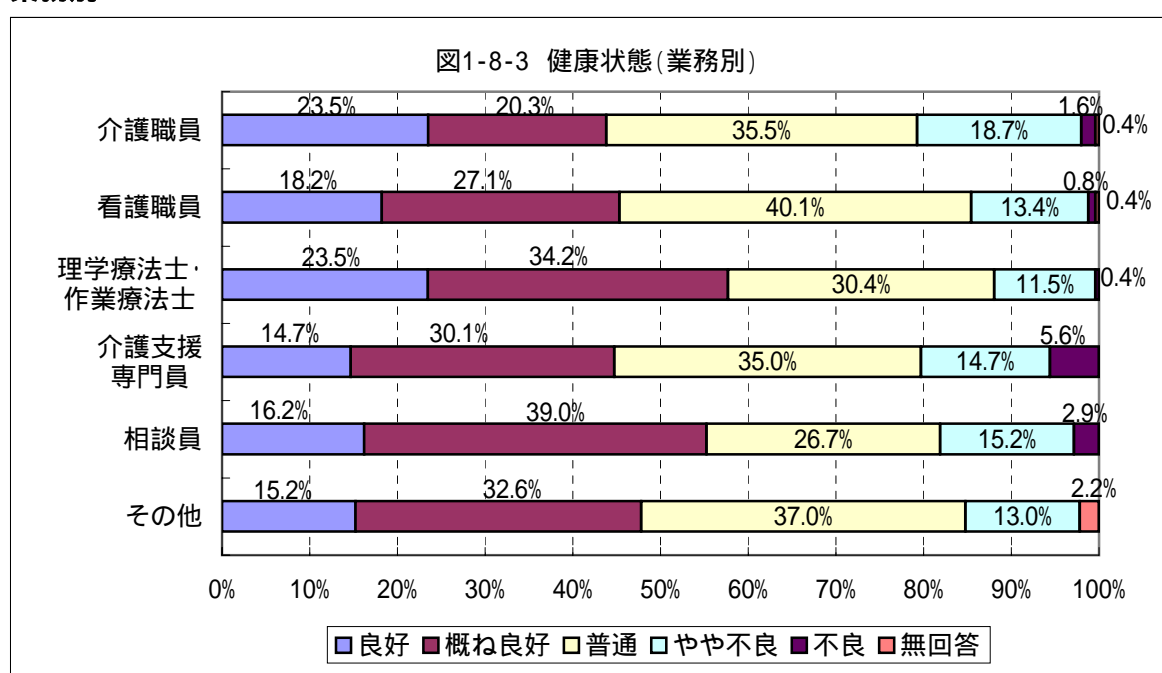
健康状態について、回答者全体でみると、「良好 217人」、「概ね良好 318人」、「普通 376人」、「やや不良 159人」、「不良 19人」、「無回答 4人」であった。



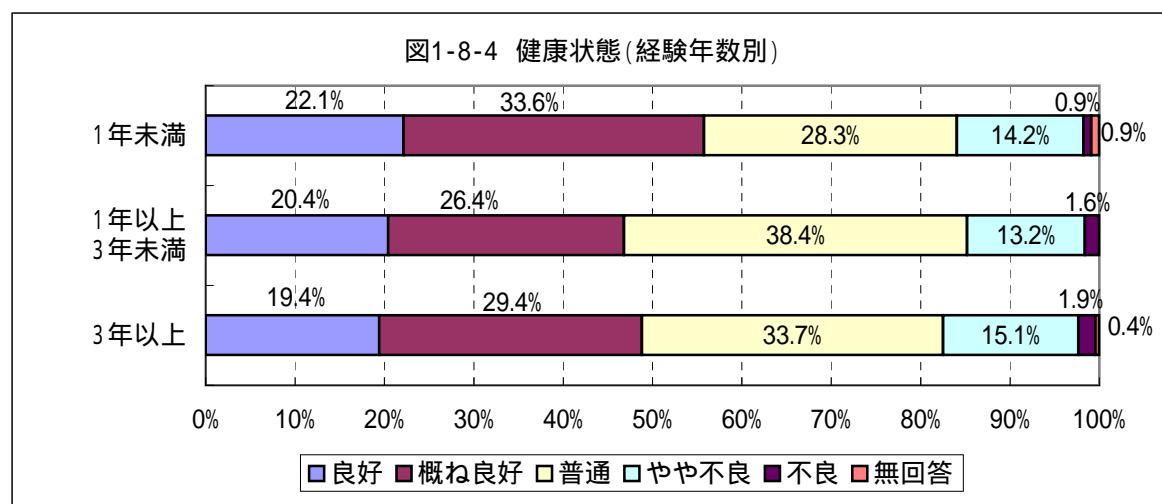
年齢別



業務別



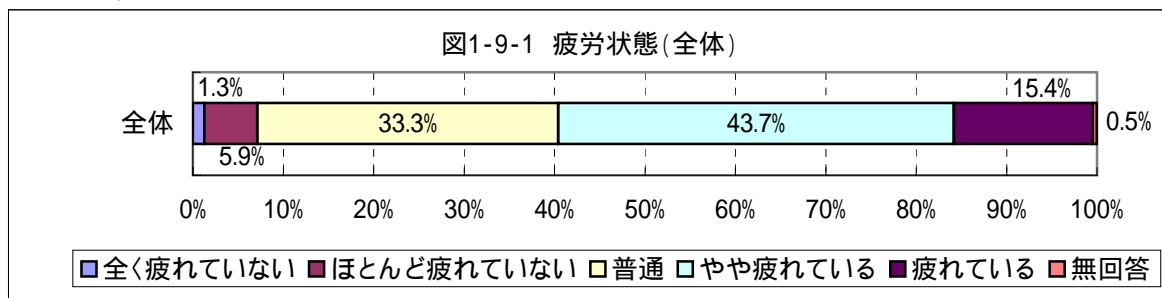
経験年数別



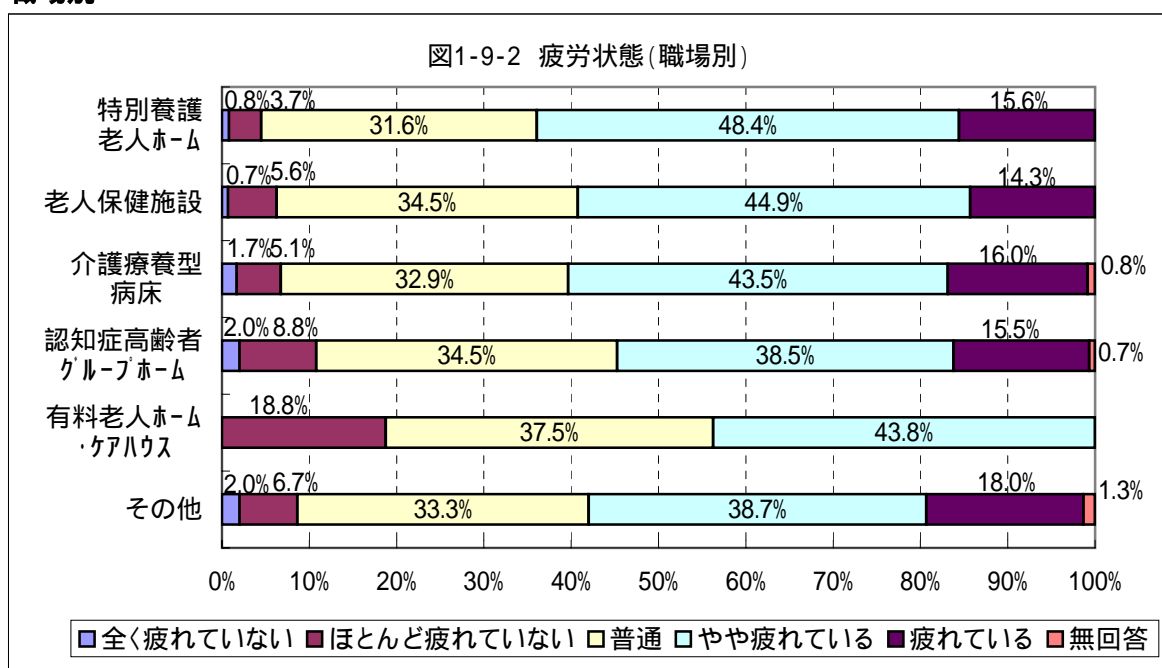
(9) 疲労状態

全体

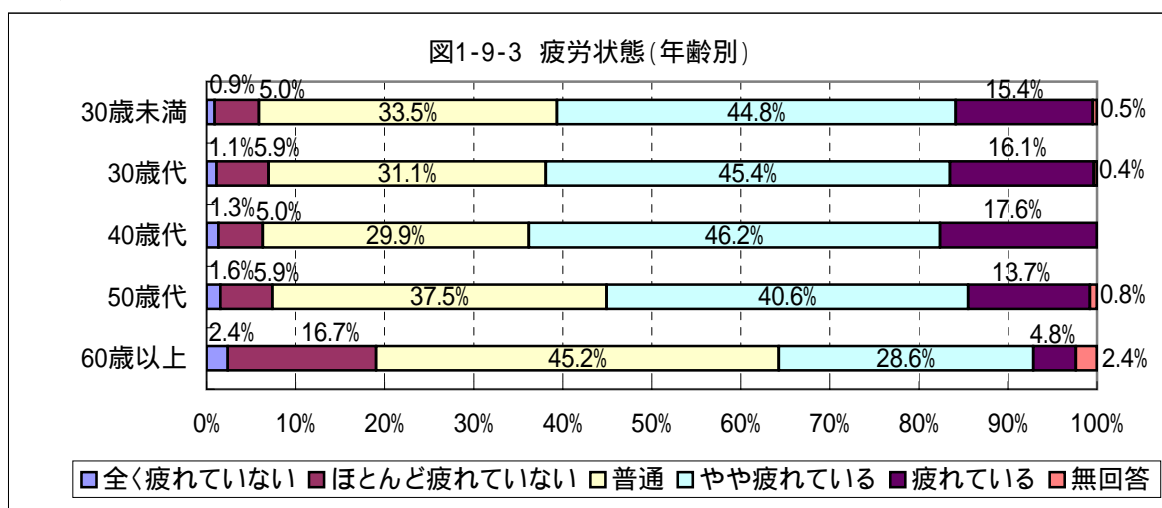
疲労状態について、回答者全体でみると、「全く疲れていない 14人」、「ほとんど疲れていない 64人」、「普通 364人」、「やや疲れている 478人」、「疲れている 168人」、「無回答 5人」であった。



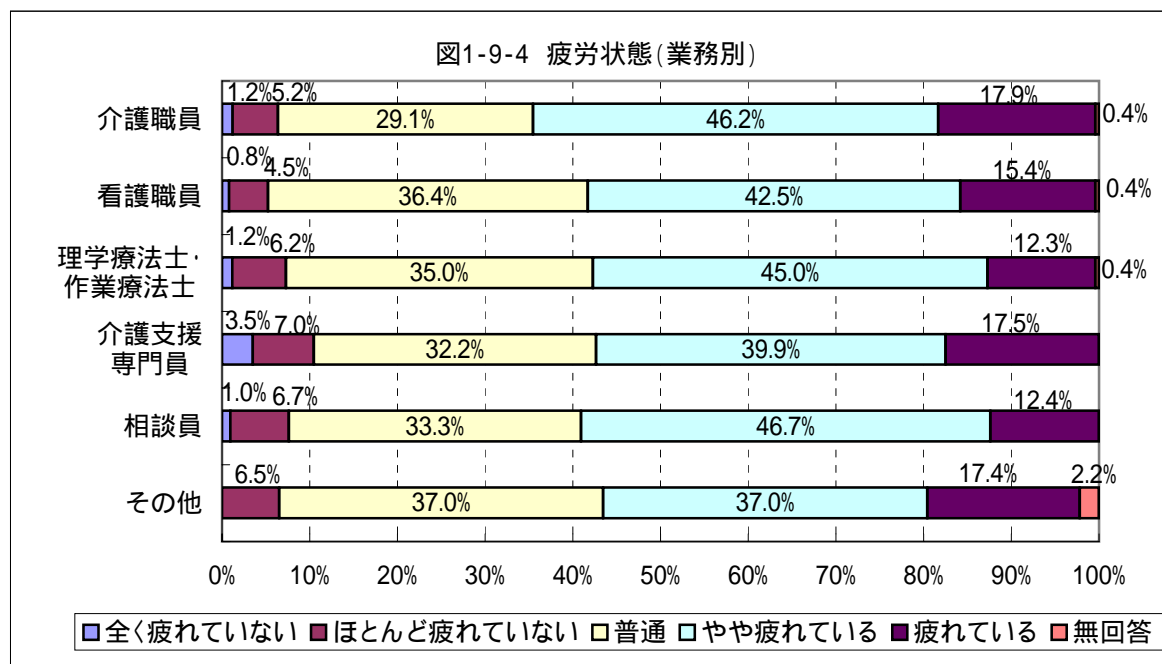
職場別



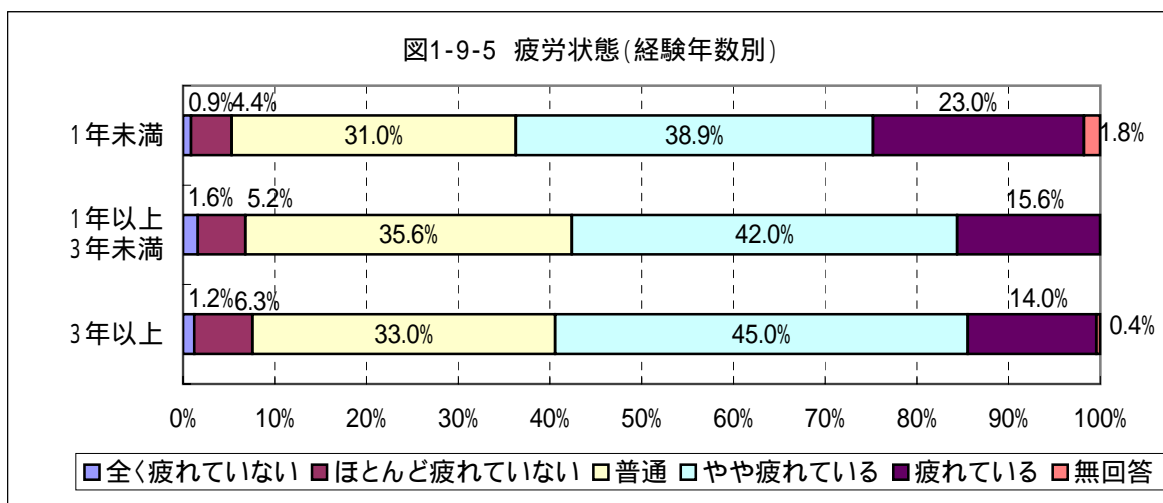
年齢別



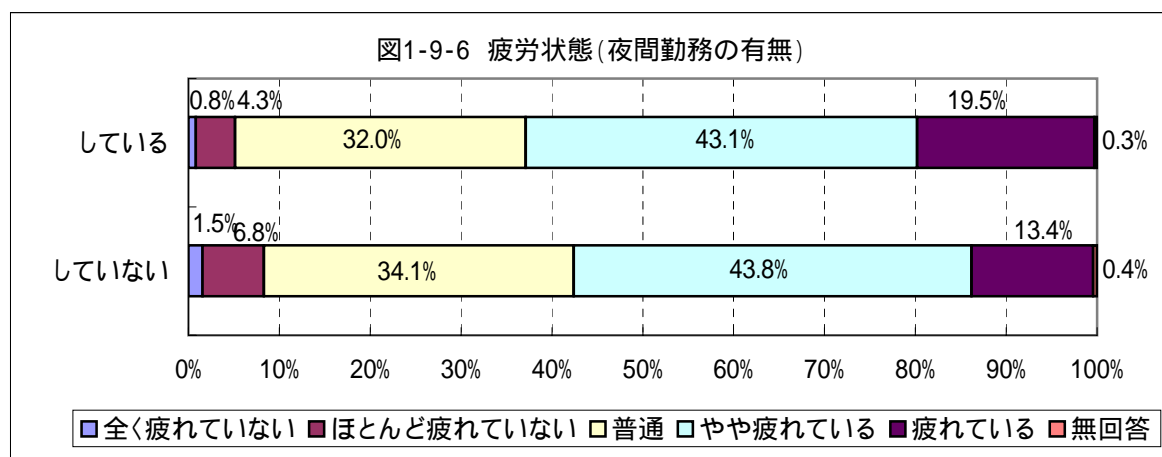
業務別



経験年数別



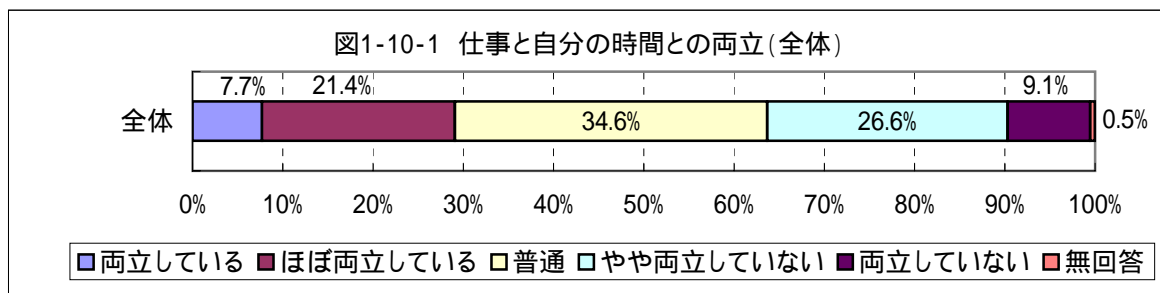
夜間勤務の有無



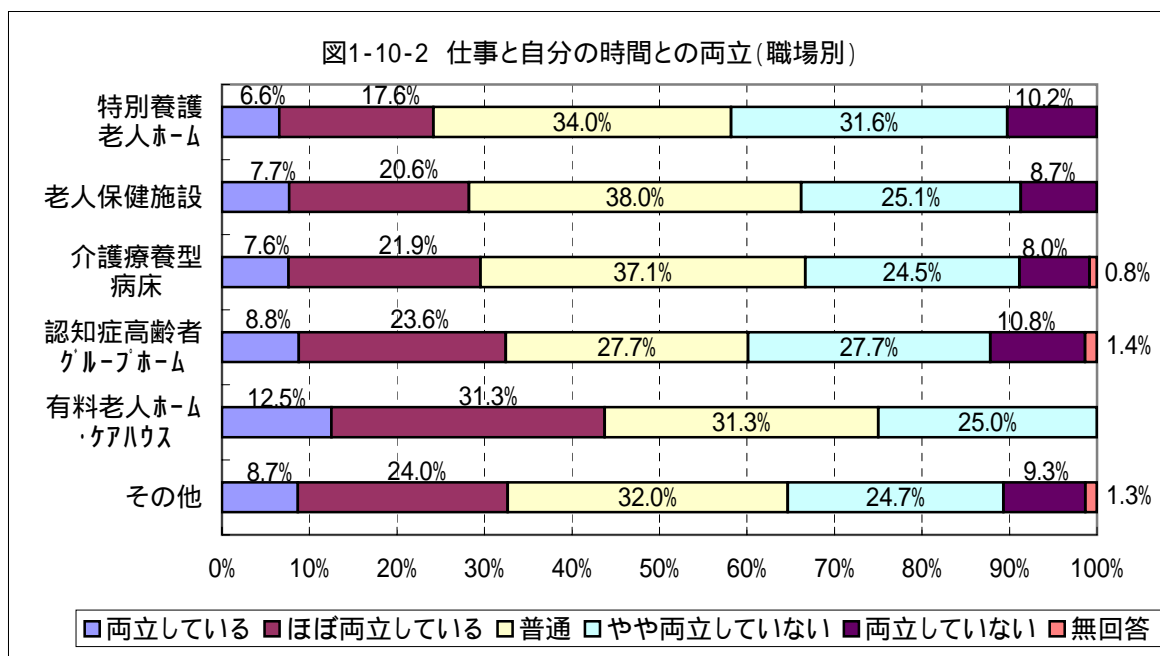
(10) 仕事と自分の時間との両立

全体

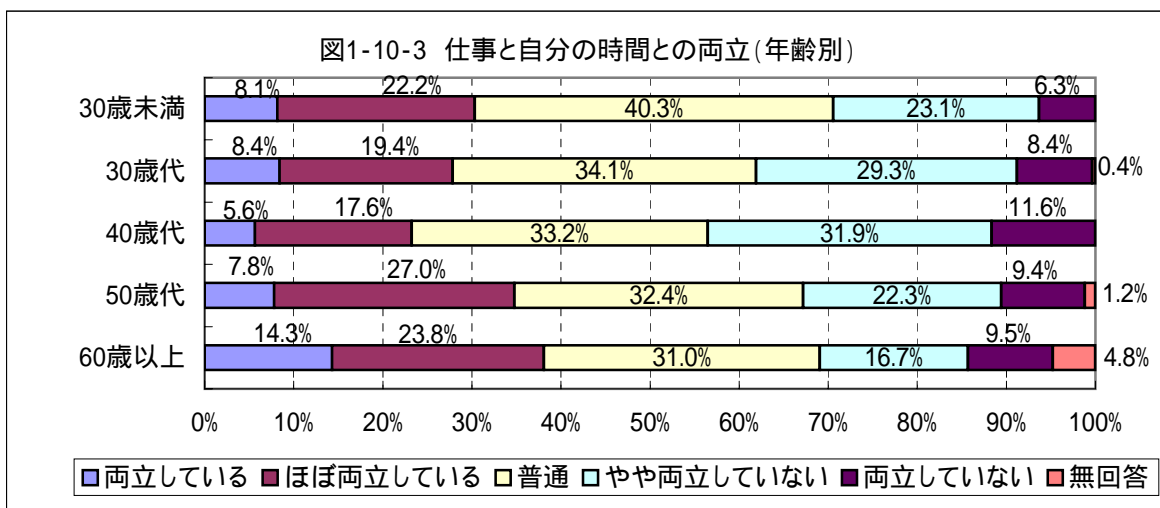
仕事と自分の時間との両立について、回答者全体でみると、「両立している 84人」、「ほぼ両立している 234人」、「普通 378人」、「やや両立していない 291人」、「両立していない 100人」、「無回答 6人」であった。



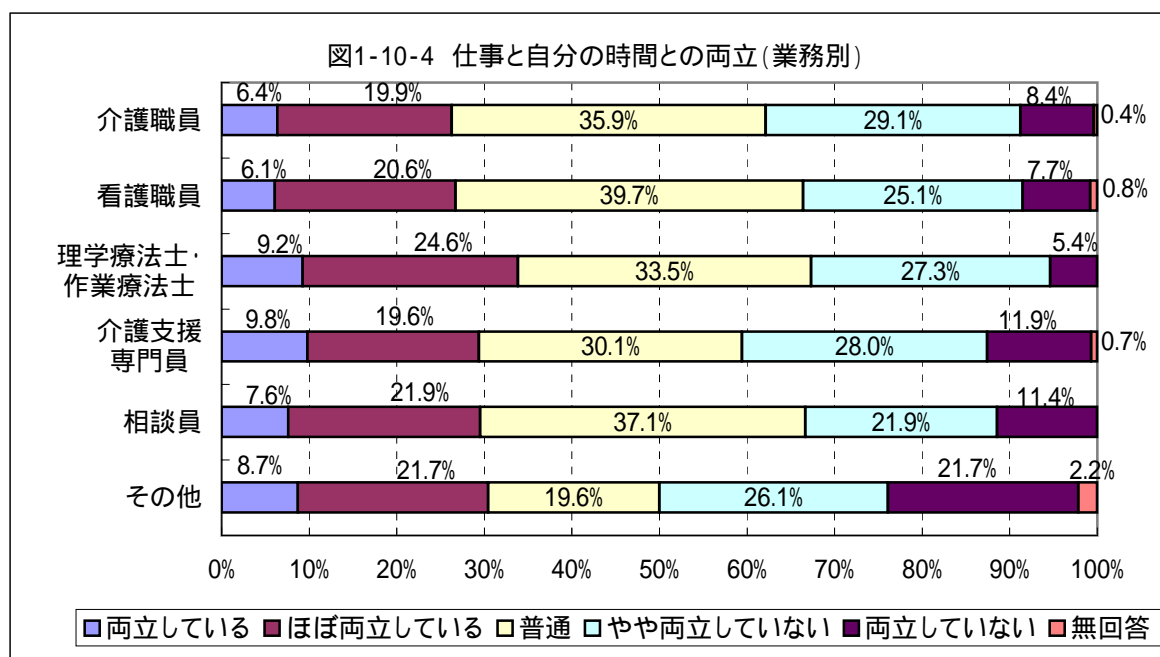
職場別



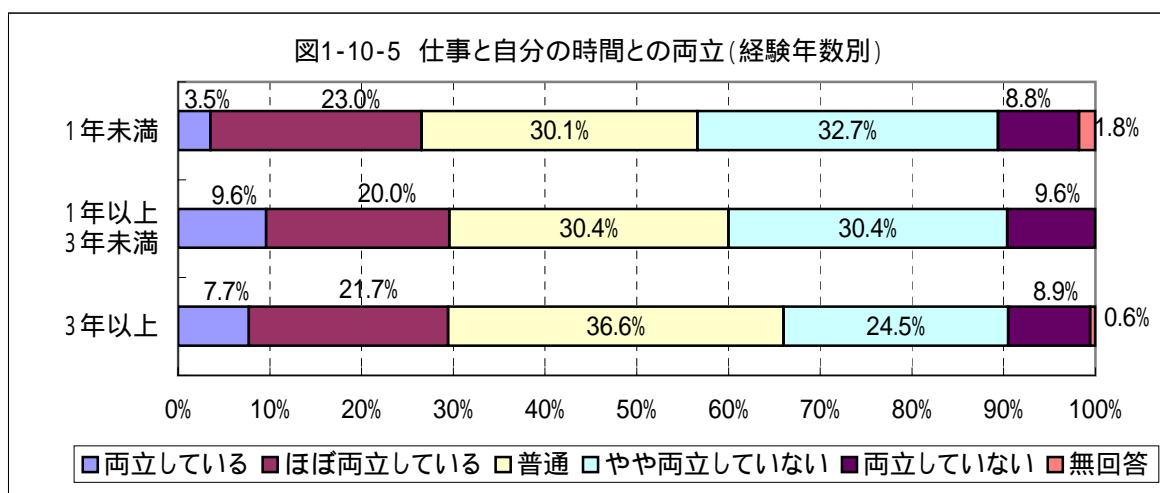
年齢別



業務別



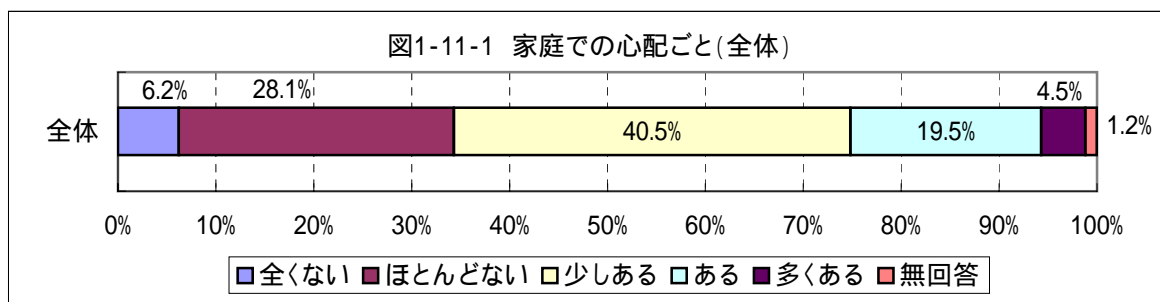
経験年数別



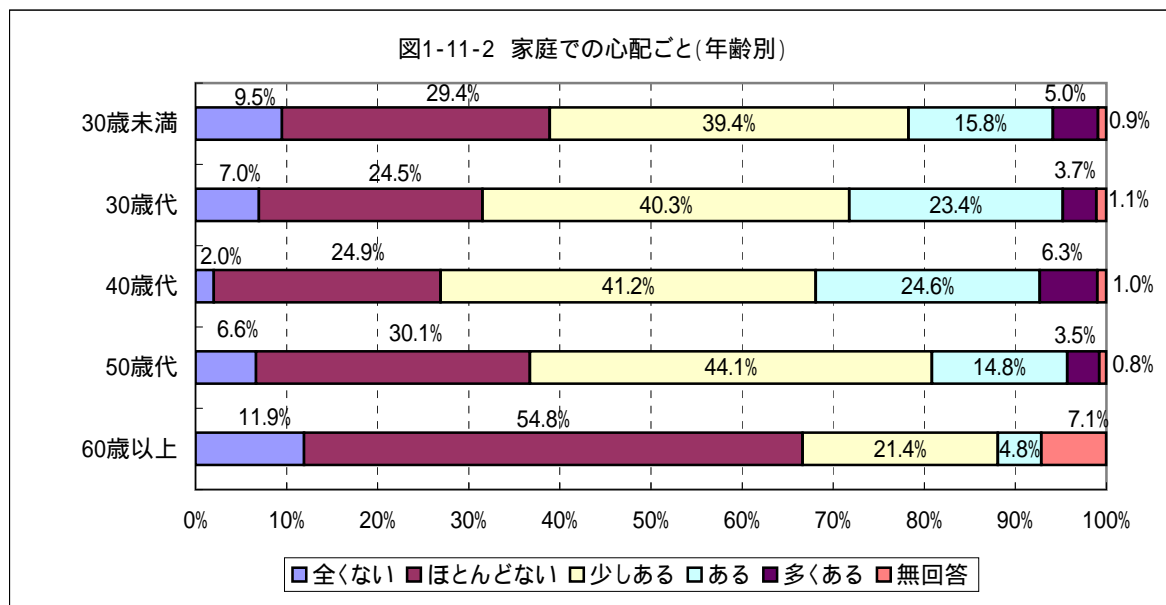
(11) 家庭での心配ごと

全体

家庭での心配ごとについて、回答者全体でみると、「全くない 68人」、「ほとんどない 307人」、「少しある 443人」、「ある 213人」、「多くある 49人」、「無回答 13人」であった。



年齢別

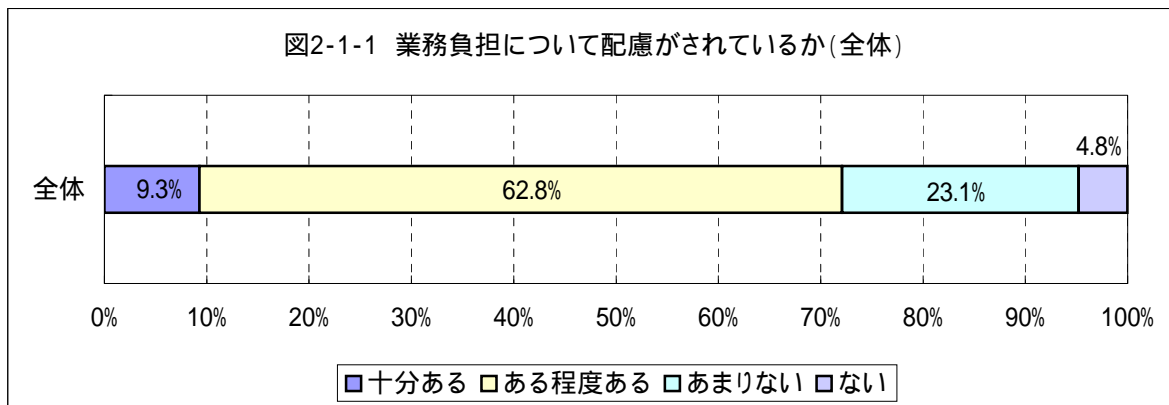


2 職場の環境について

(1) 業務分担について配慮がされているか

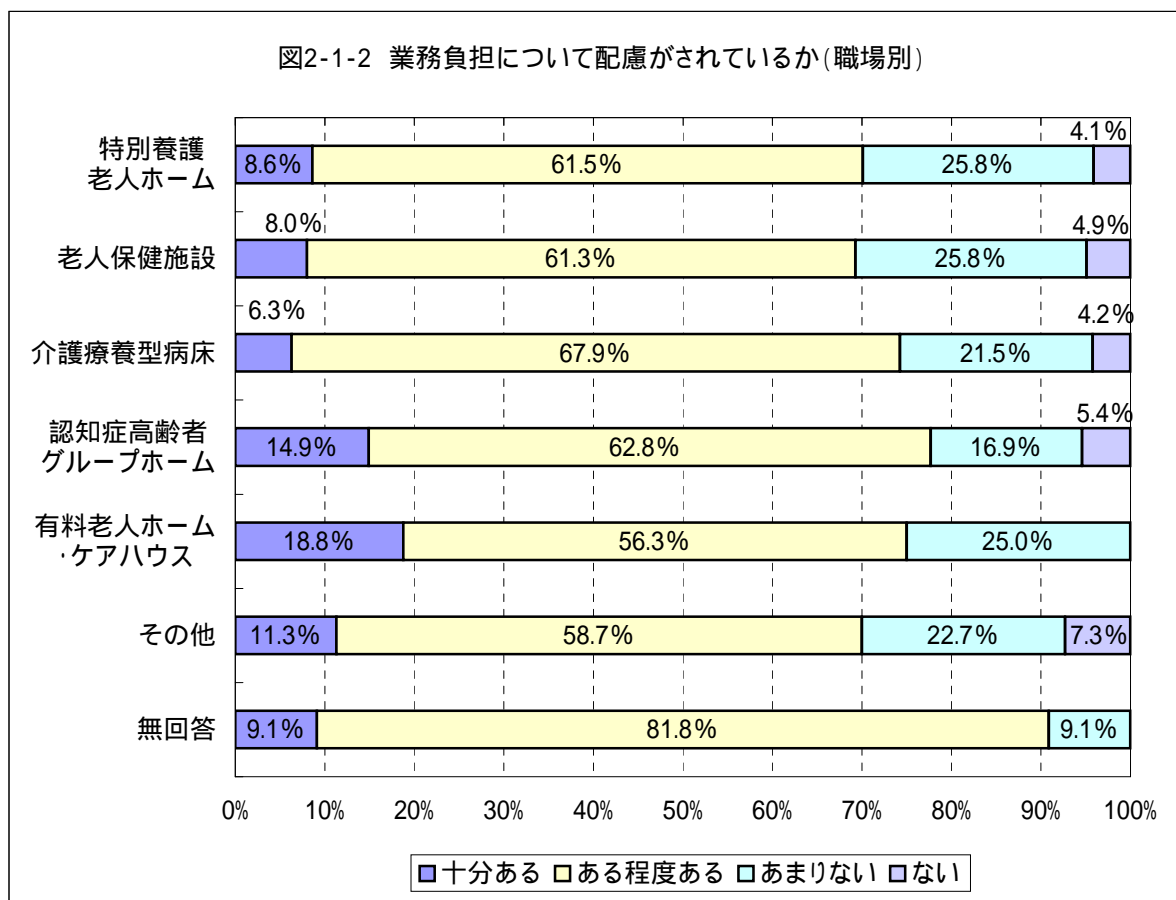
全体

「職場で、特定のサービス担当者に負担がかからないよう、業務分担について配慮がされているか」の問いへの回答は、「十分配慮されている 102人」、「ある程度配慮されている 686人」、「あまり配慮されていない 252人」、「配慮されていない 53人」であった。

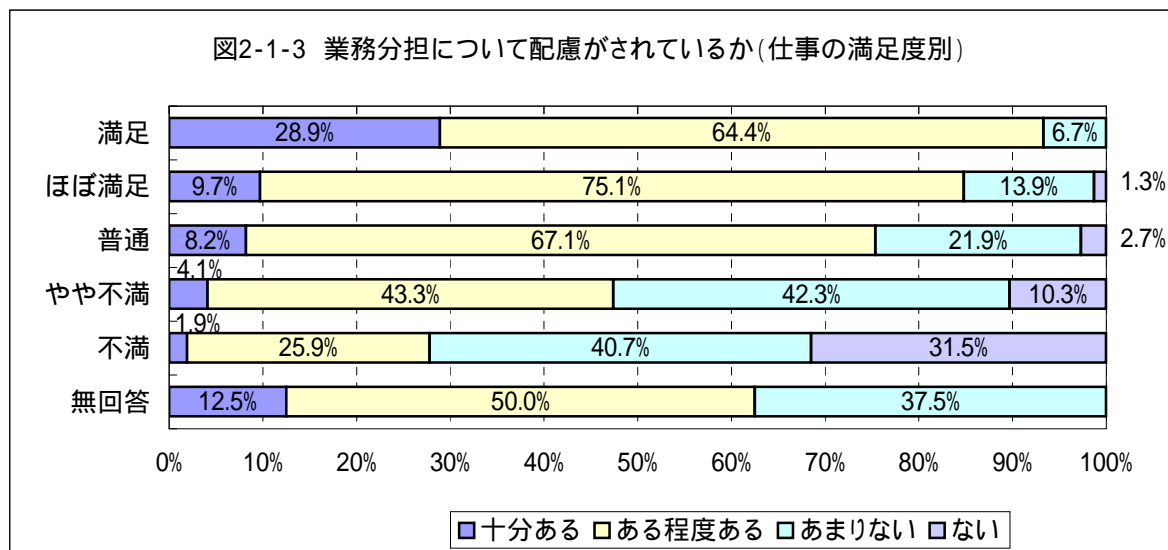


職場別

職場別にみると、業務分担の配慮が「十分ある」+「ある程度ある」と回答したものは、「認知症高齢者グループホーム 77.7%」が最も多く、次いで「有料老人ホーム・ケアハウス 75.1%」、「介護療養型病床 74.2%」であった。「あまりない」+「ない」の回答が多かったのは、「老人保健施設 30.7%」であった。



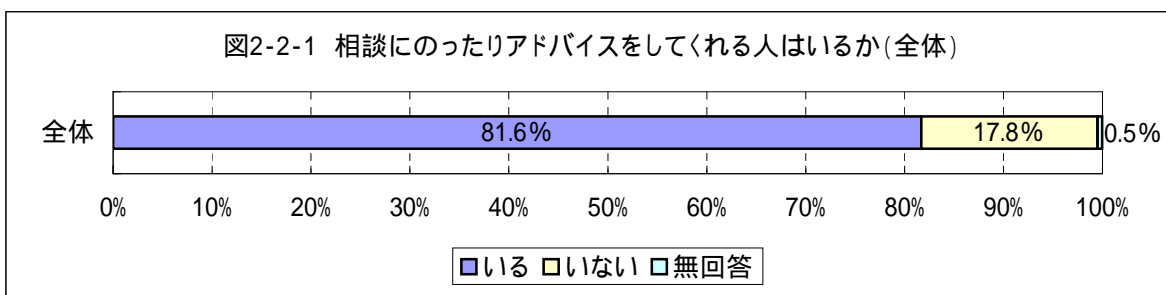
仕事の満足度別



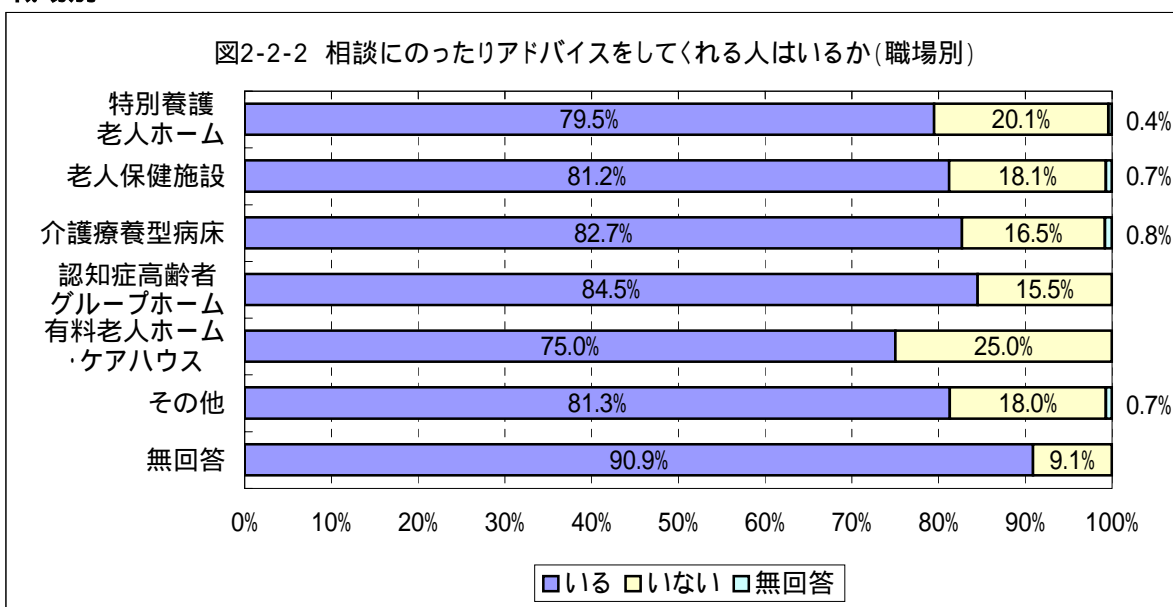
(2)相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいるか

全体

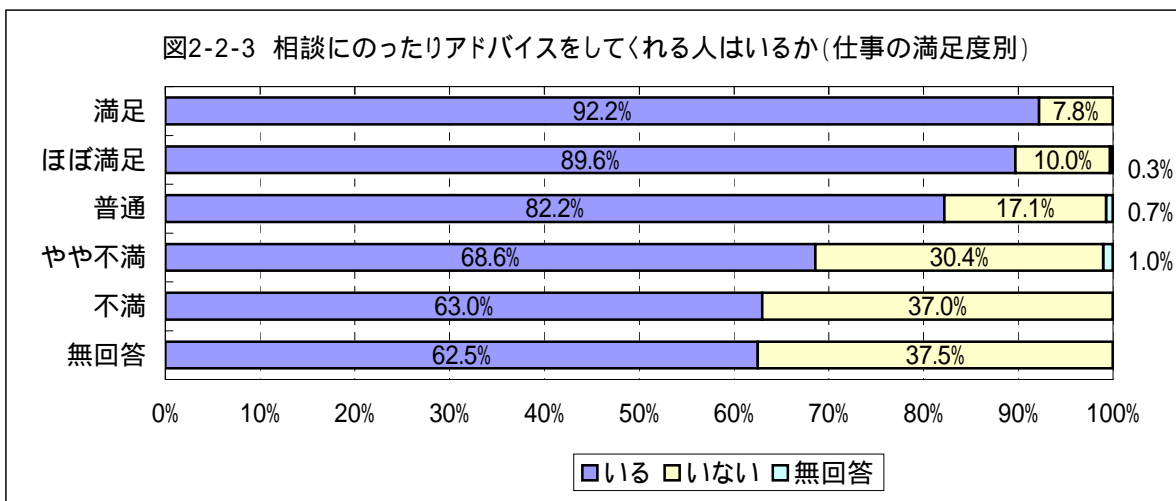
「職場に、仕事の上で何か困った時、相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいるか」の問いへの回答は、「いる 892人」、「いない1195人」、「無回答 6人」で全体の81.6%に職場に相談できる人やアドバイスできる人がいた。



職場別



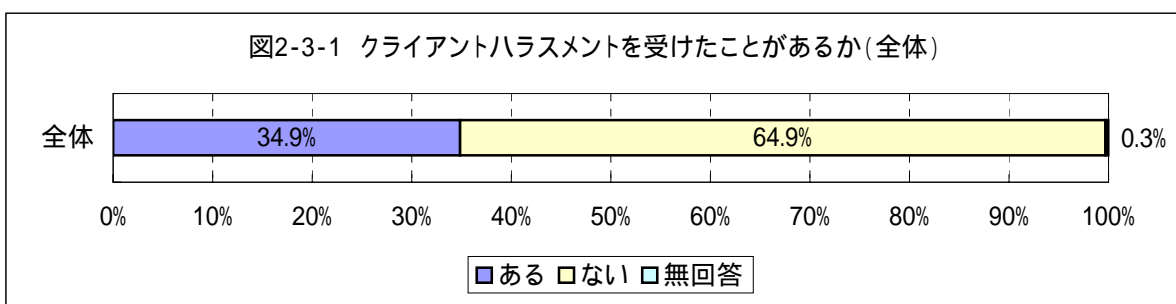
仕事の満足度別



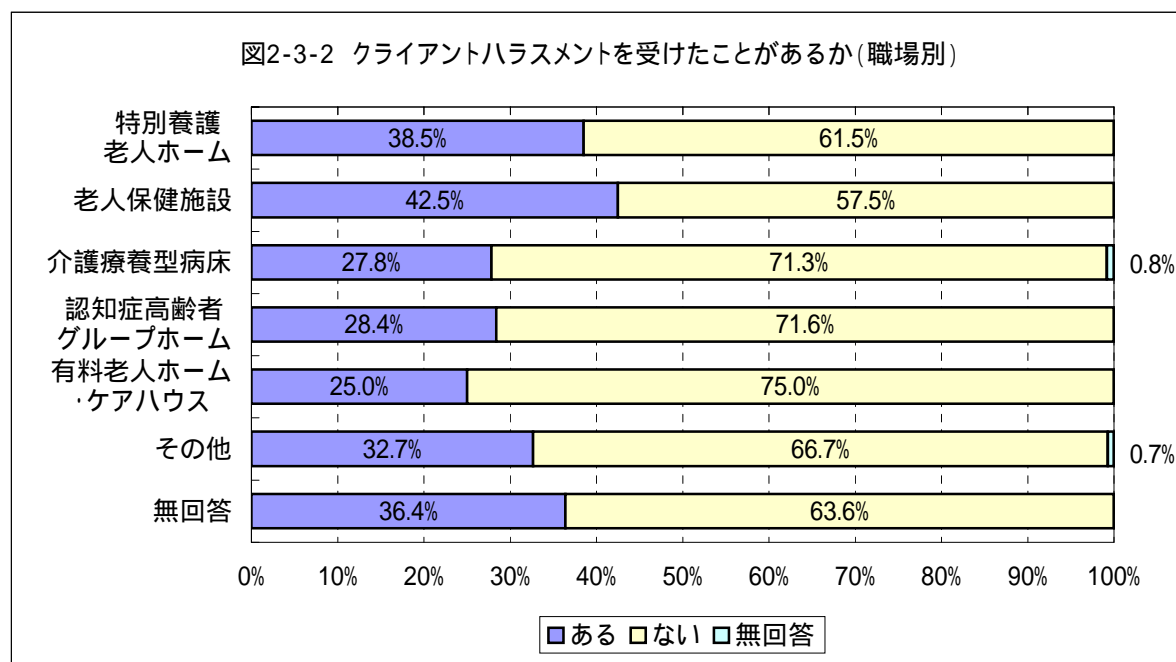
(3)クライアントハラスメントを受けたことがあるか

全体

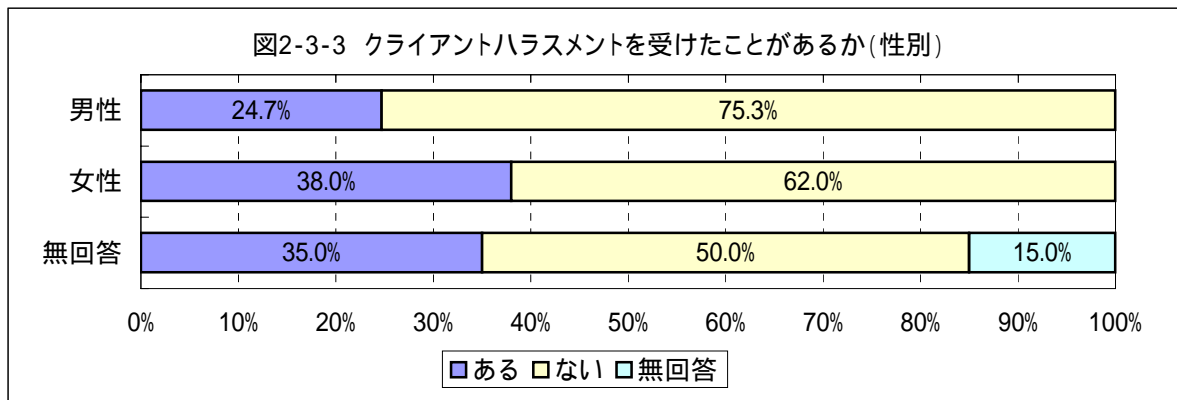
「クライアントハラスメント(利用者からの性的嫌がらせ・暴力行為など)を受けたことがあるか」との問いへの回答は、「ある 381人」、「ない 709人」、「無回答 3人」であった。



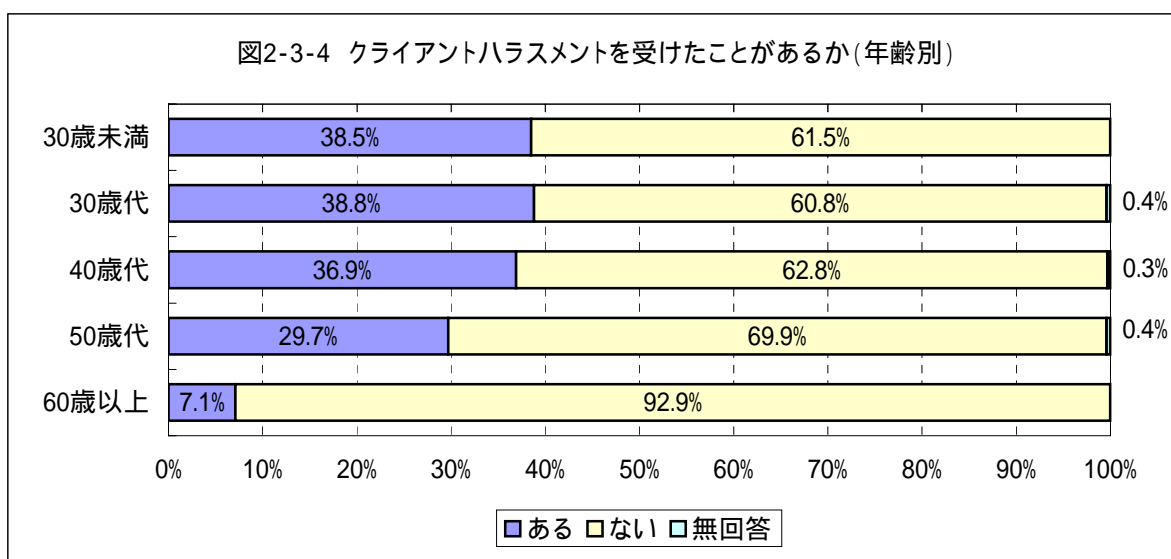
職場別



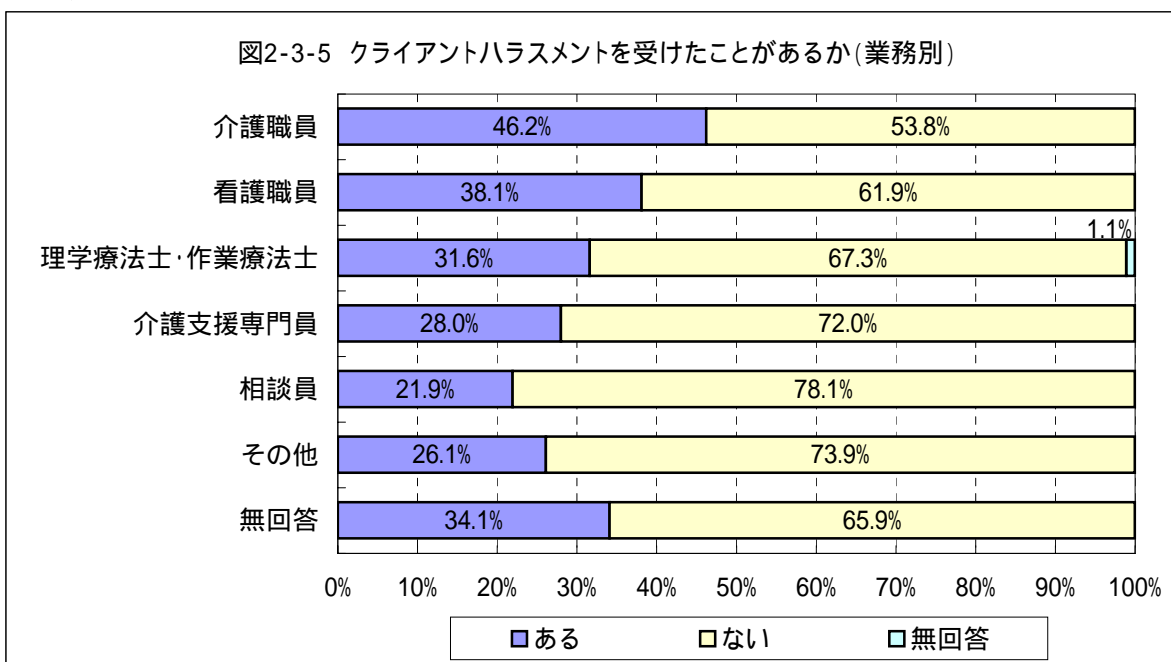
性別



年齢別



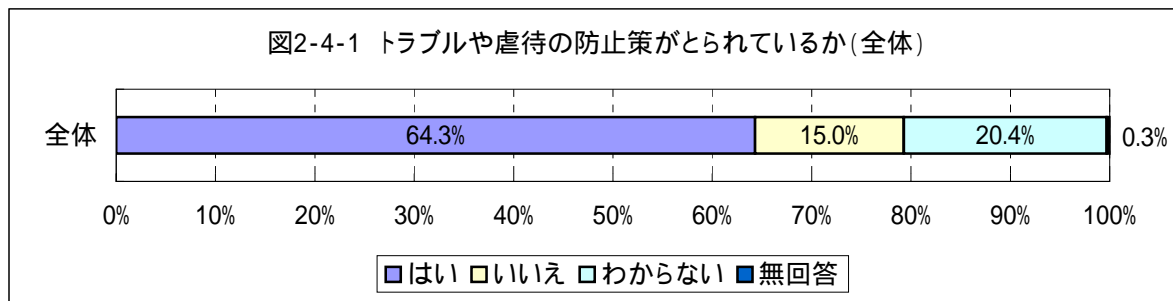
業務別



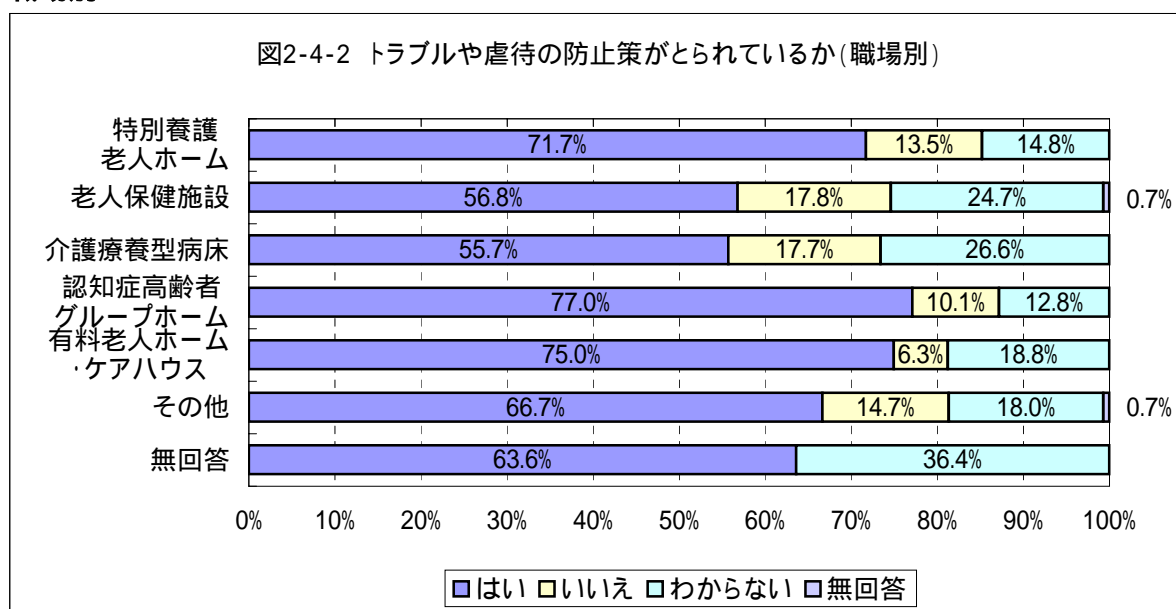
(4) 担当職員と利用者とのトラブルや虐待の防止策がとられているか

全体

「担当職員と利用者との相性がよくない等確執が生じる危険性がある場合、適宜、担当を交代するなどのトラブルや虐待の防止策がとられているか」の問いへの回答は、「はい 703人」、「いいえ 164人」、「わからない 223人」、「無回答 3人」であった。



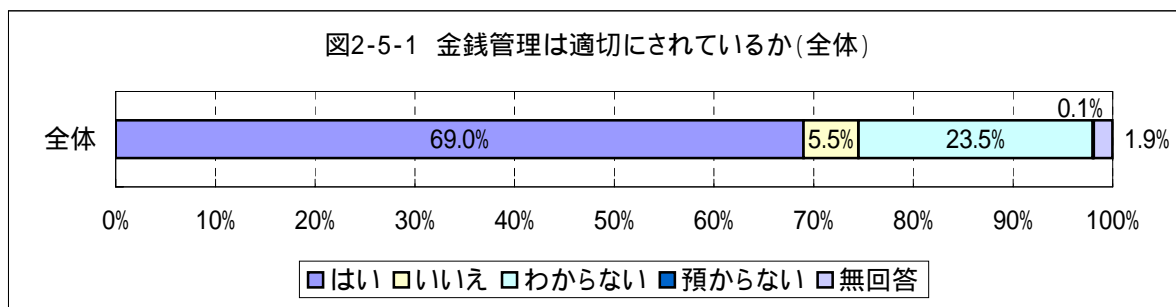
職場別



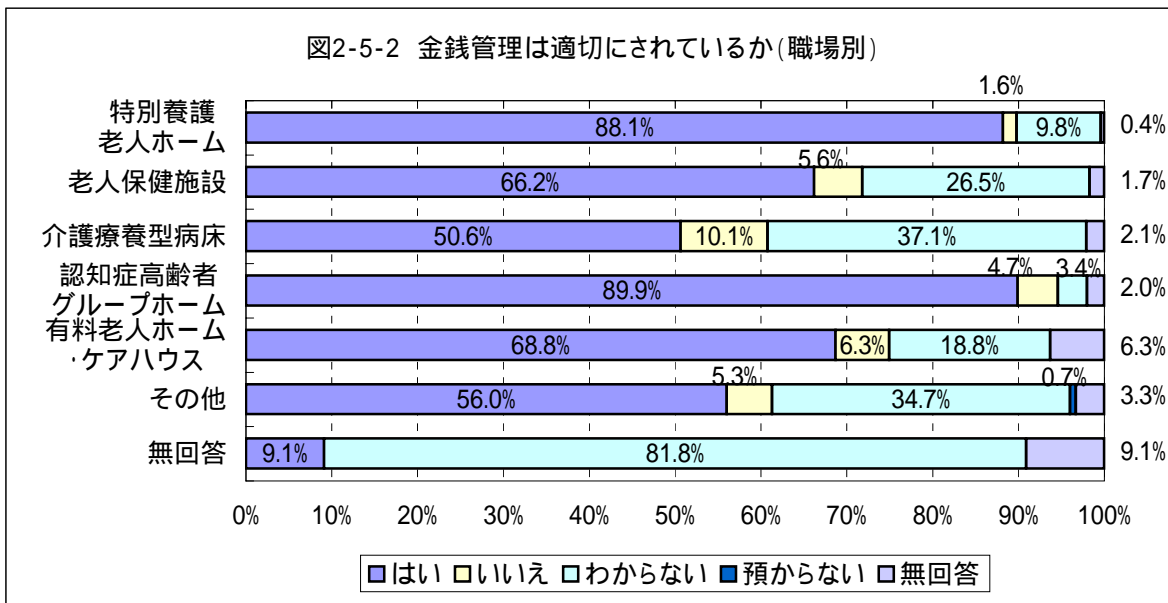
(5) 金銭管理は適切にされているか

全体

「利用者の金銭を預かり管理する場合、金銭管理費・日常生活費の規定を備え、利用者や家族へ定期的に報告するなど適切にされているか」の問いへの回答は、「はい 754人」、「いいえ 60人」、「わからない 257人」、「預からない 1人」、「無回答 21人」であった。



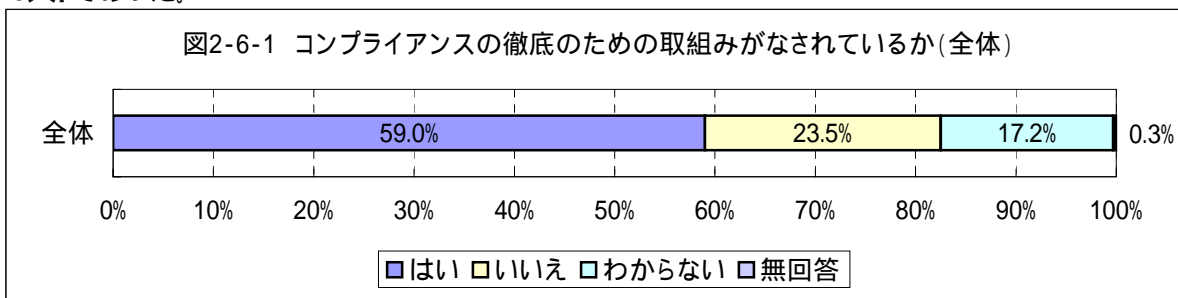
職場別



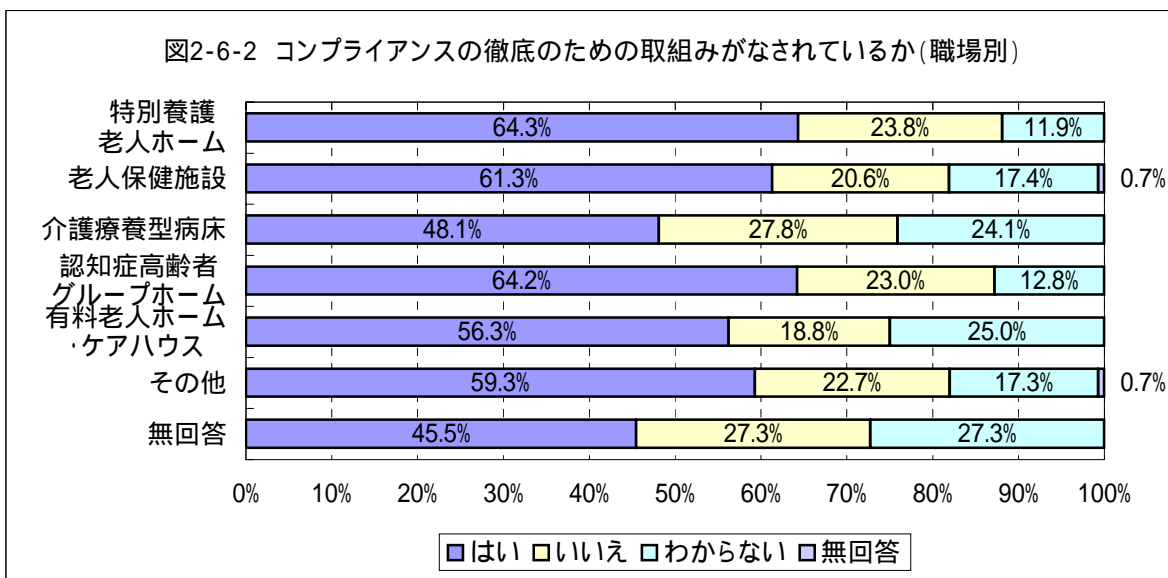
(6)コンプライアンスの徹底のための取組みがなされているか

全体

「職場でコンプライアンス(法令遵守)の徹底について、職員への研修等の取組みがなされているか」の問いへの回答は、「はい 645人」、「いいえ 257人」、「わからない 188人」、「無回答 3人」であった。



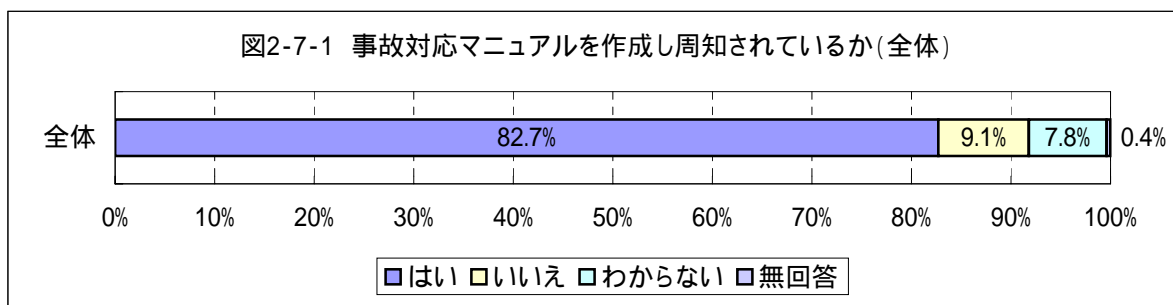
職場別



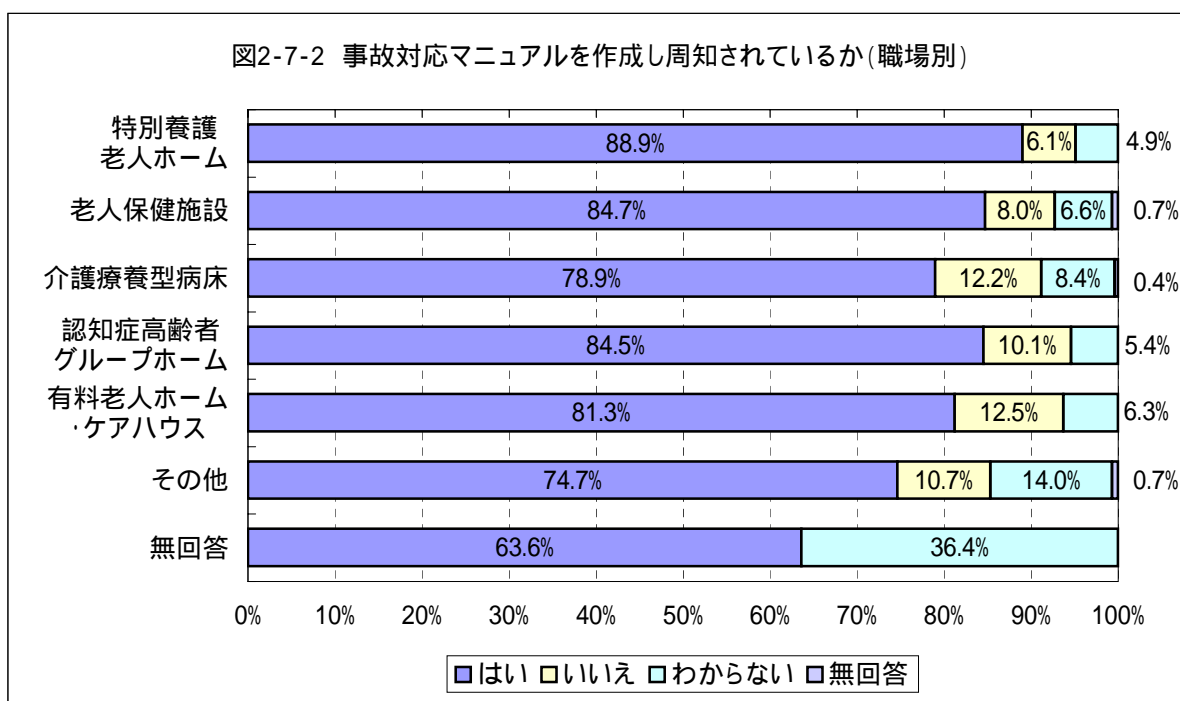
(7) 事故対応マニュアルを作成し職員に周知されているか

全体

「職場で事故対応マニュアルを作成し、職員に周知されているか」の問いへの回答は、「はい 904人」、「いいえ 100人」、「わからない 85人」、「無回答 4人」であった。



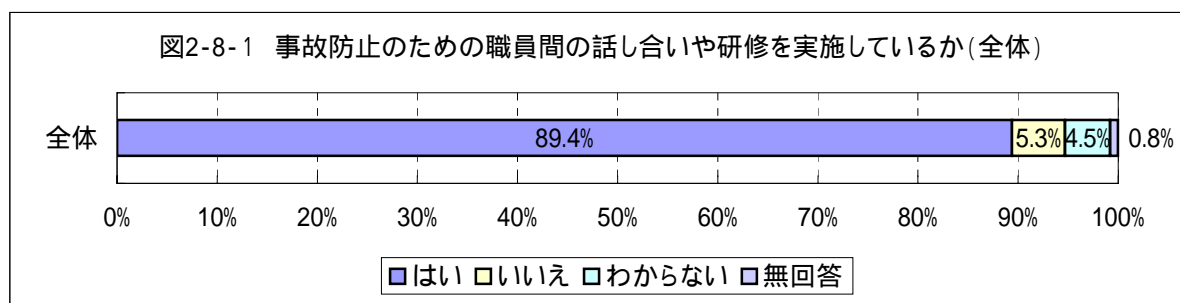
職場別



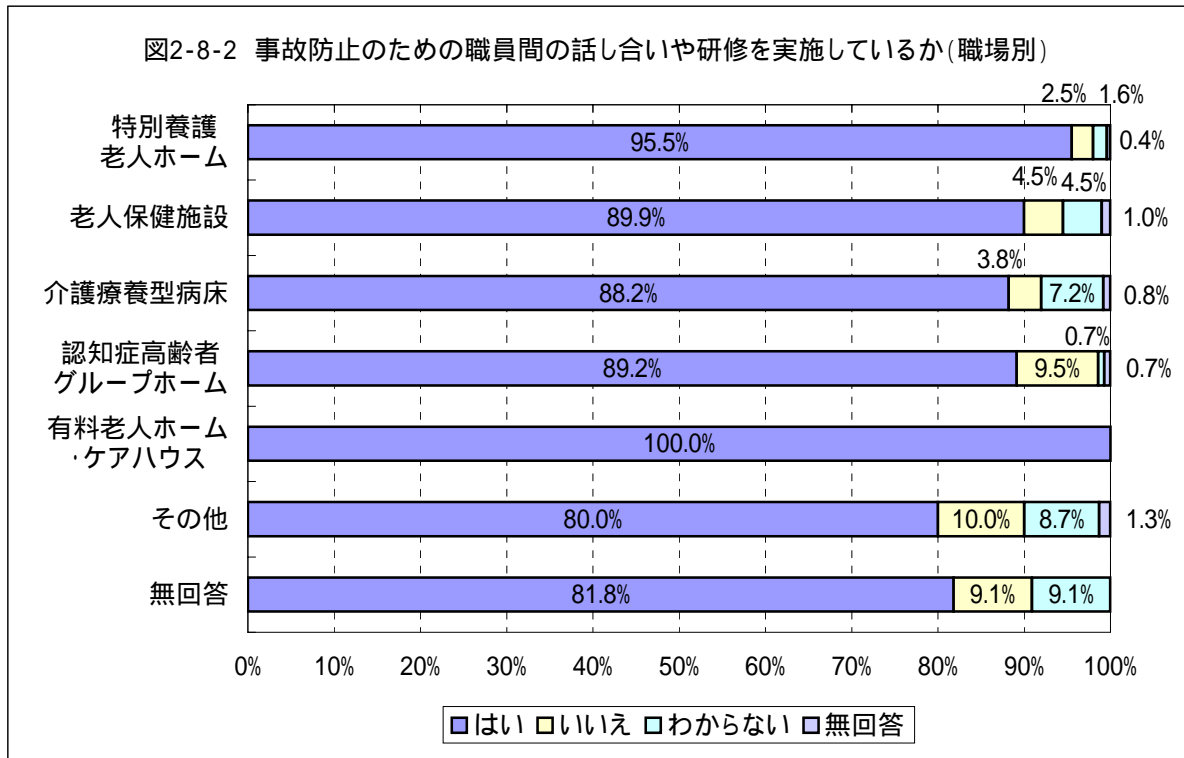
(8) 事故防止のための職員間の話し合いや研修を実施しているか

全体

「職場で、事故防止のための職員間の話し合いや、研修を実施しているか」の問いへの回答は、「はい 977人」、「いいえ 58人」、「わからない 49人」、「無回答 9人」であった。



職場別

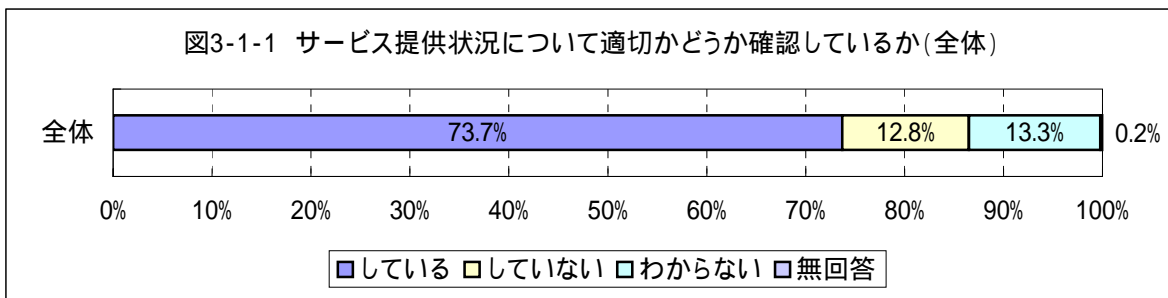


3 苦情処理機関・第三者委員・情報開示について

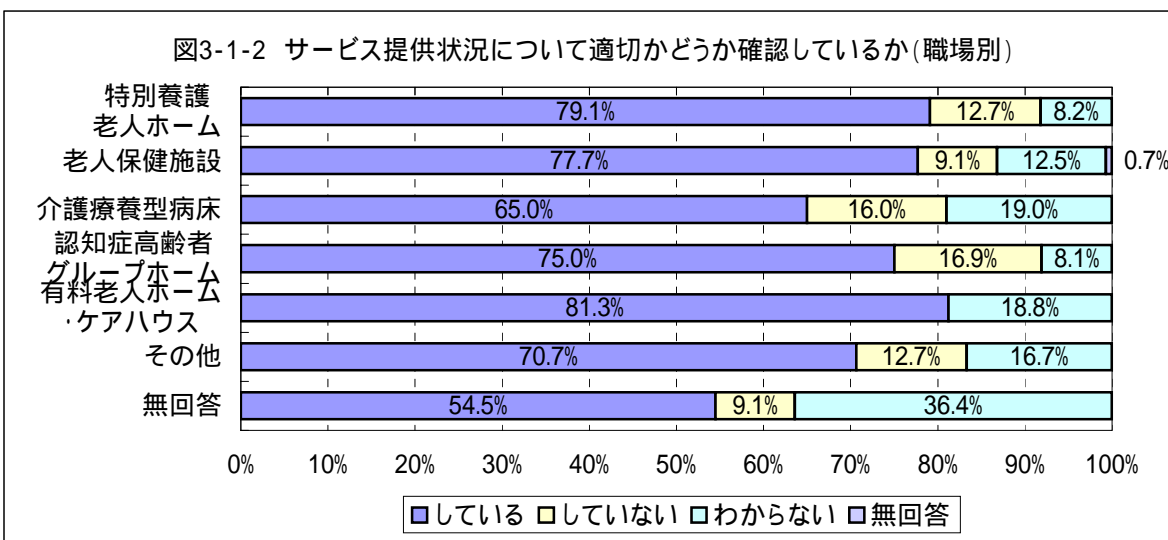
(1) サービスの提供状況について適切かどうか確認しているか

全体

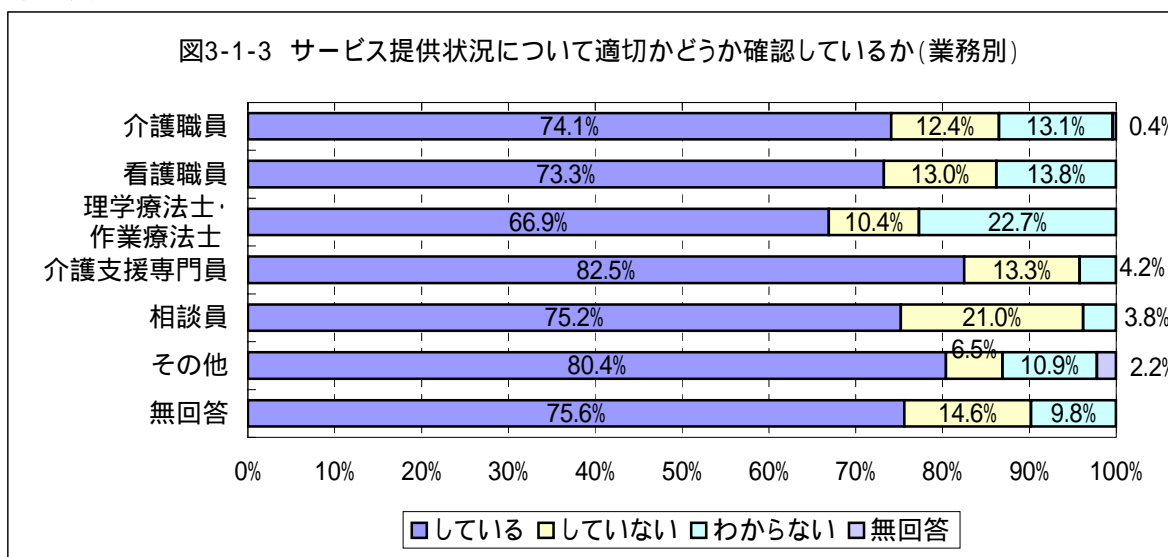
「職場で、サービス担当者によるサービスの提供状況について、定期的に利用者の意見や感想を聞き取る等、適切にサービスが提供されているか否かを確認しているか」の問いへの回答は、「している 806人」、「していない 140人」、「わからない 145人」、「無回答 2人」であった。



職場別



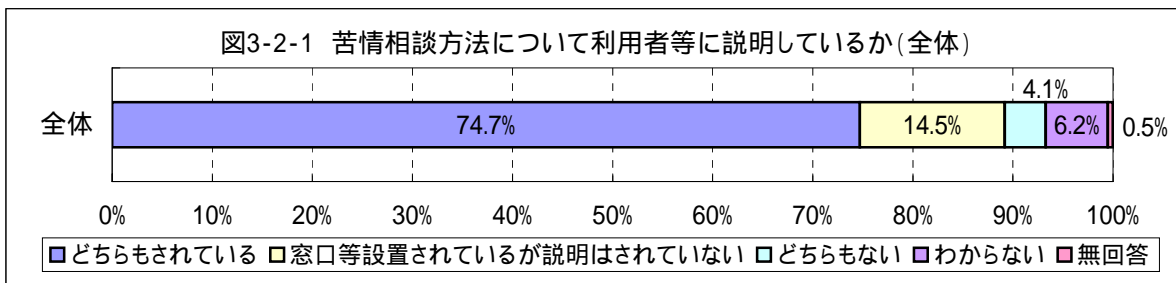
業務別



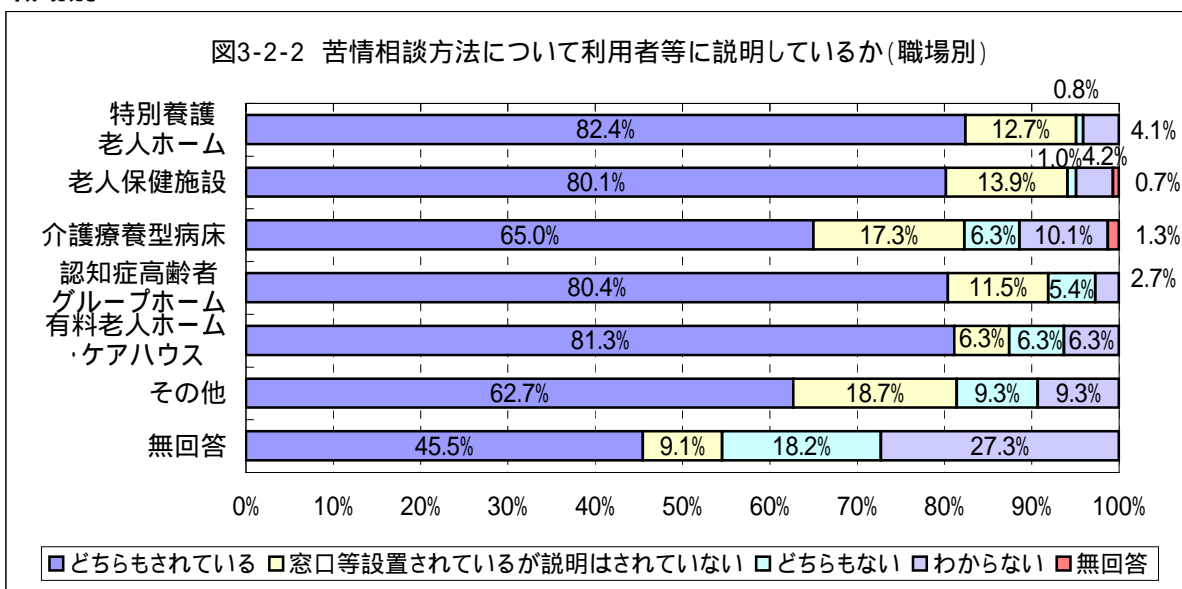
(2) 苦情相談方法について利用者等に説明しているか

全体

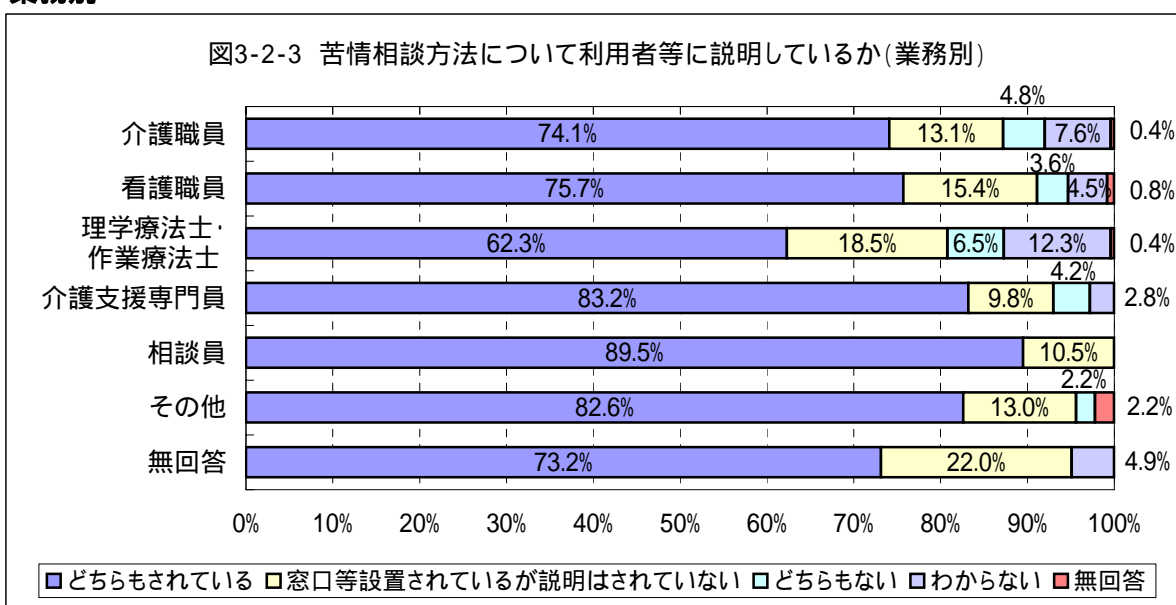
「職場で、意見箱や苦情相談窓口を設置し、相談方法や担当者を施設内に掲示したりパンフレットに記載して配布するなど、苦情相談方法について利用者や家族に説明しているか」の問いへの回答は、「どちらもされている 816人」、「相談窓口等の設置はしているが、利用者等への説明はしていない 159人」を合わせると、約9割の養介護施設で苦情相談窓口が設置されていた。



職場別



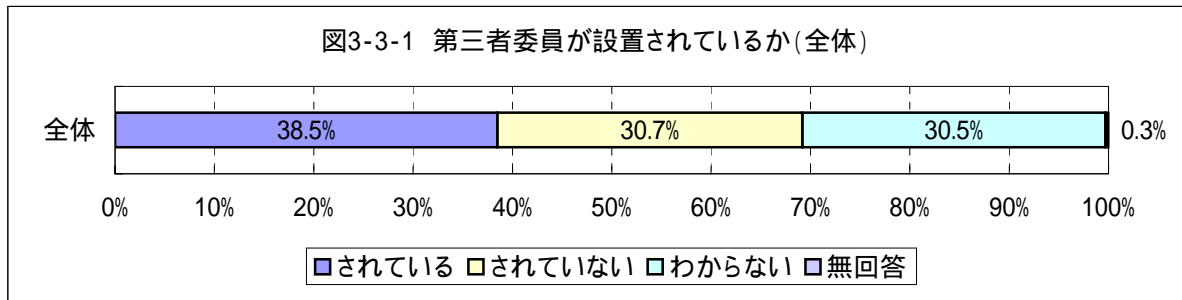
業務別



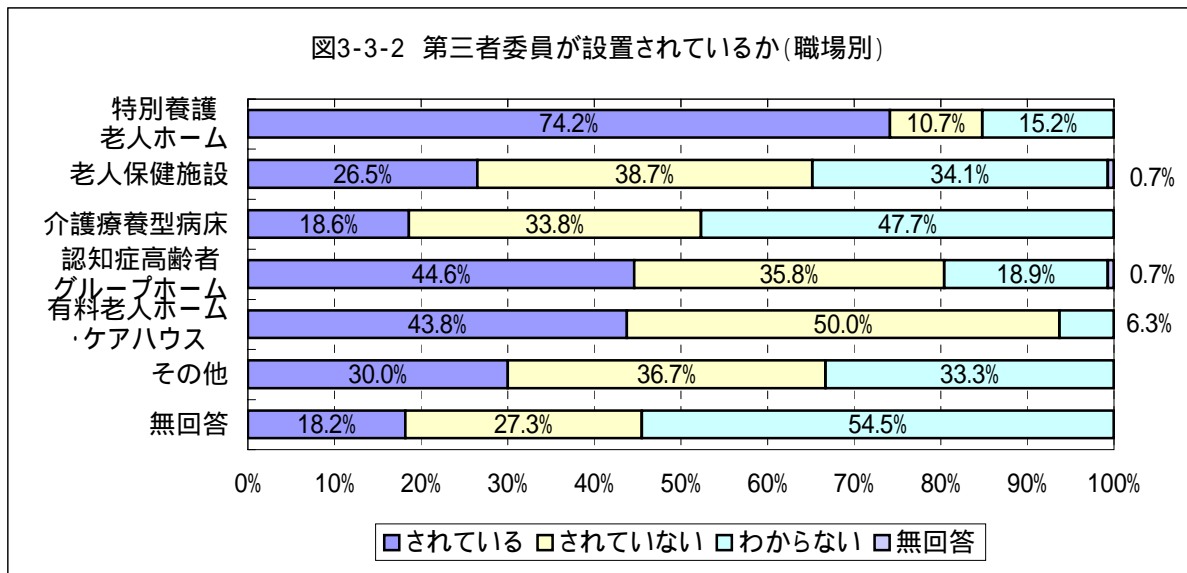
(3)第三者委員が設置されているか

全体

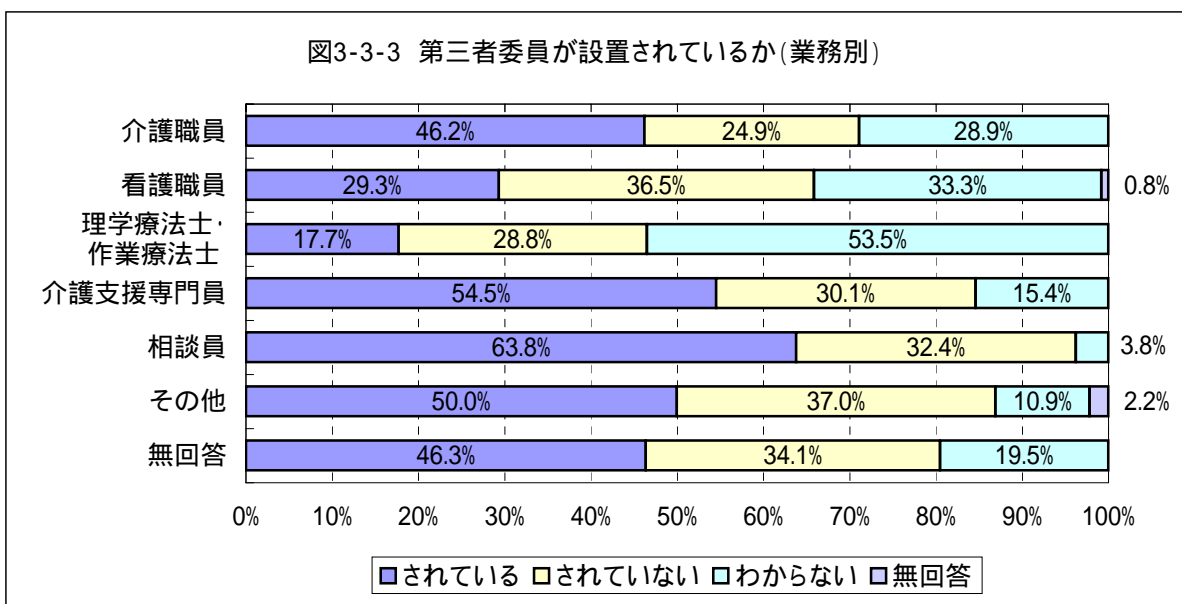
「職場に第三者委員が設置されているか」の問いへの回答は、「されている 421人」、「されていない 336人」、「わからない 333人」であり、ほぼ三分されていた。



職場別



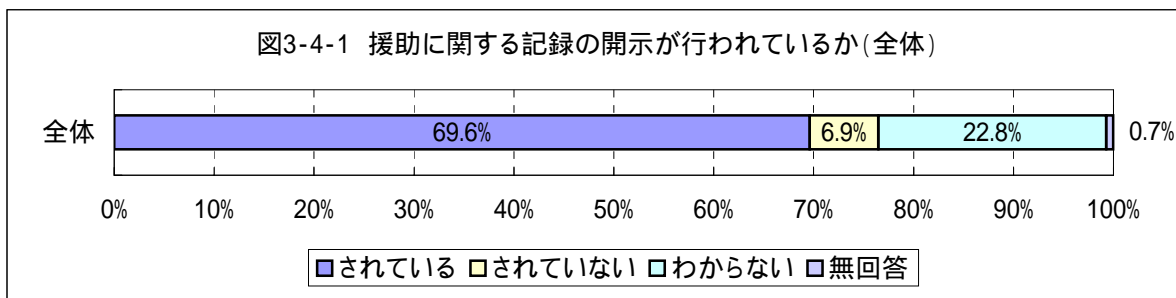
業務別



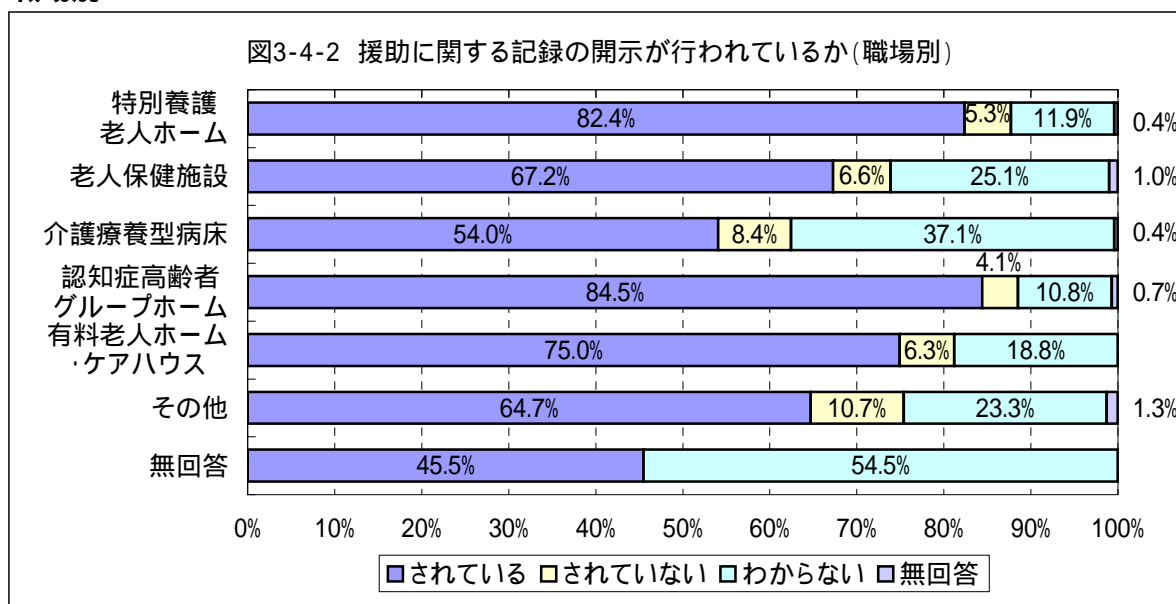
(4) 援助に関する記録の開示が行われているか

全体

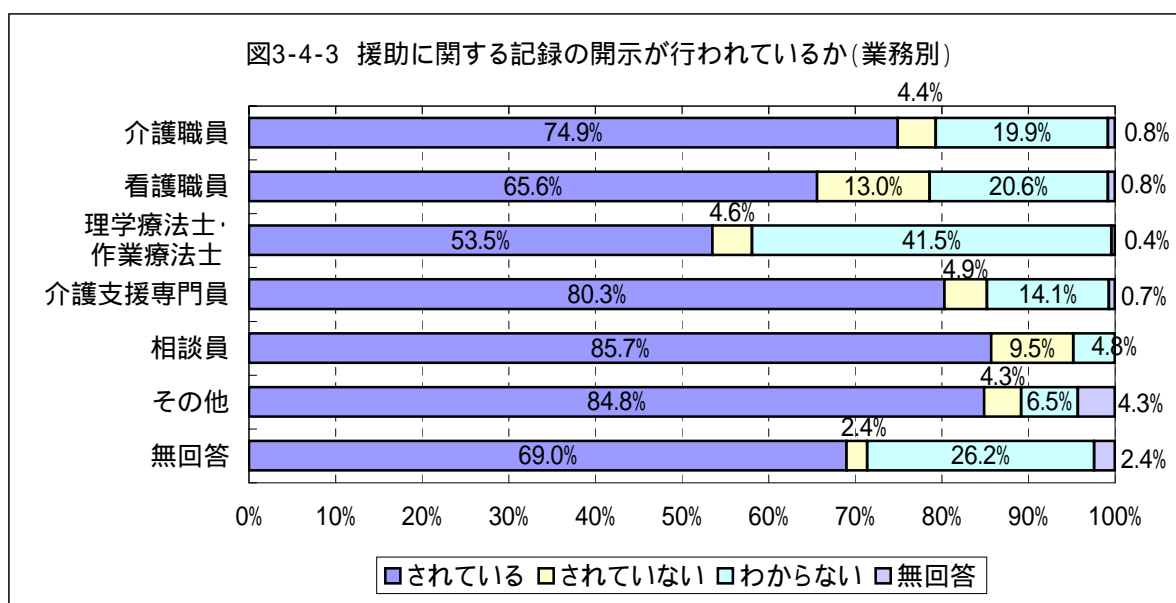
「職場で、利用者及び家族からの求めに応じて援助に関する記録の開示が行われているか」との問いへの回答は、「されている 761人」、「されていない 75人」、「わからない 249人」、「無回答 8人」であった。



職場別



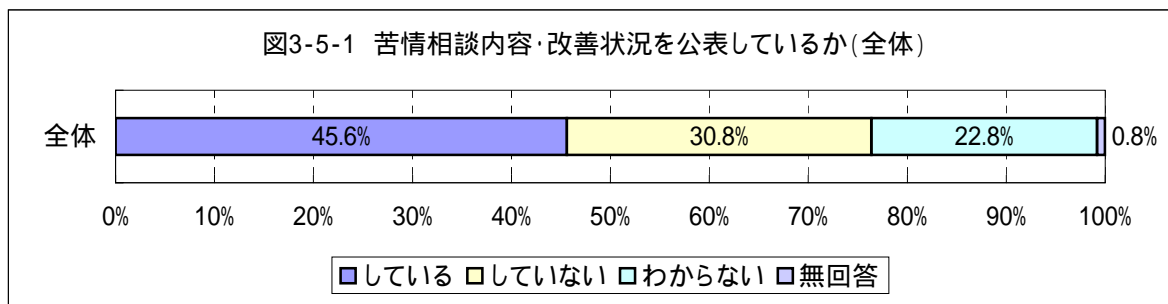
業務別



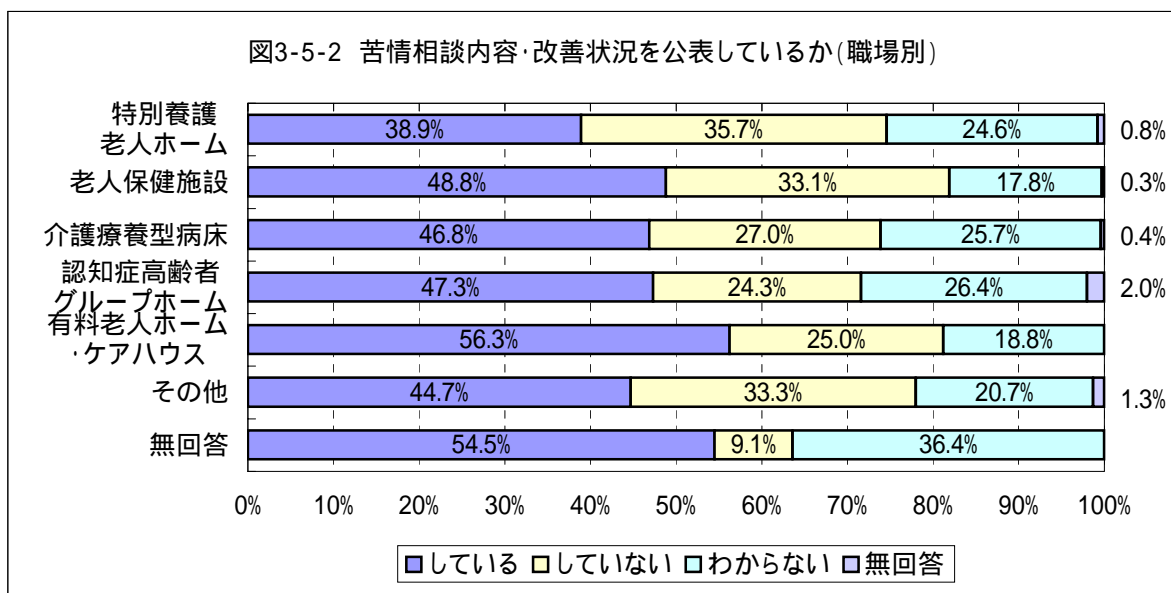
(5) 苦情相談内容の掲示と改善内容・結果の公表をしているか

全体

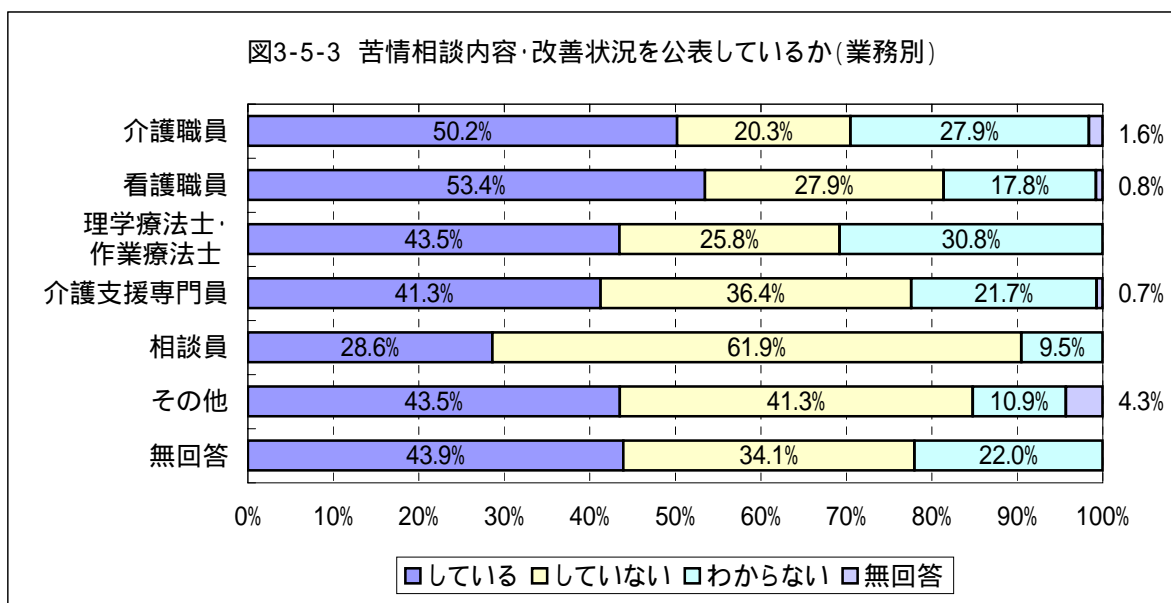
「職場で、苦情相談内容の掲示と改善内容・結果の公表をしているか」の問いへの回答は、「している 498人」、「していない 337人」、「わからない 249人」、「無回答 9人」であった。



職場別



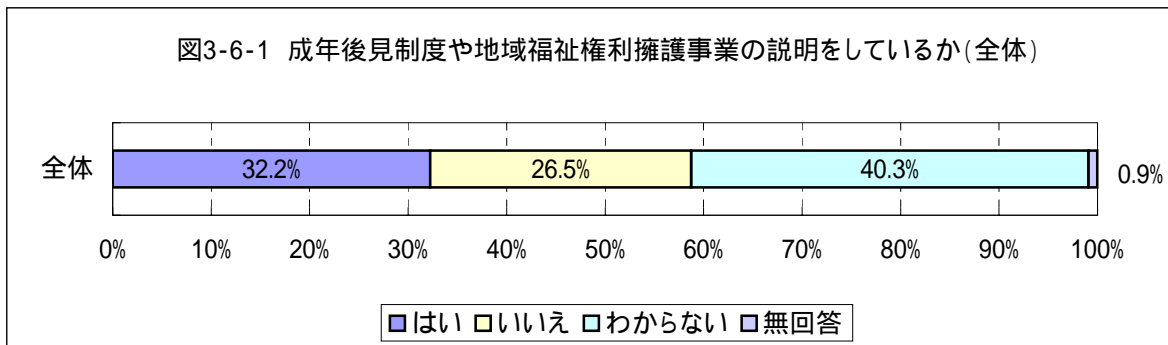
業務別



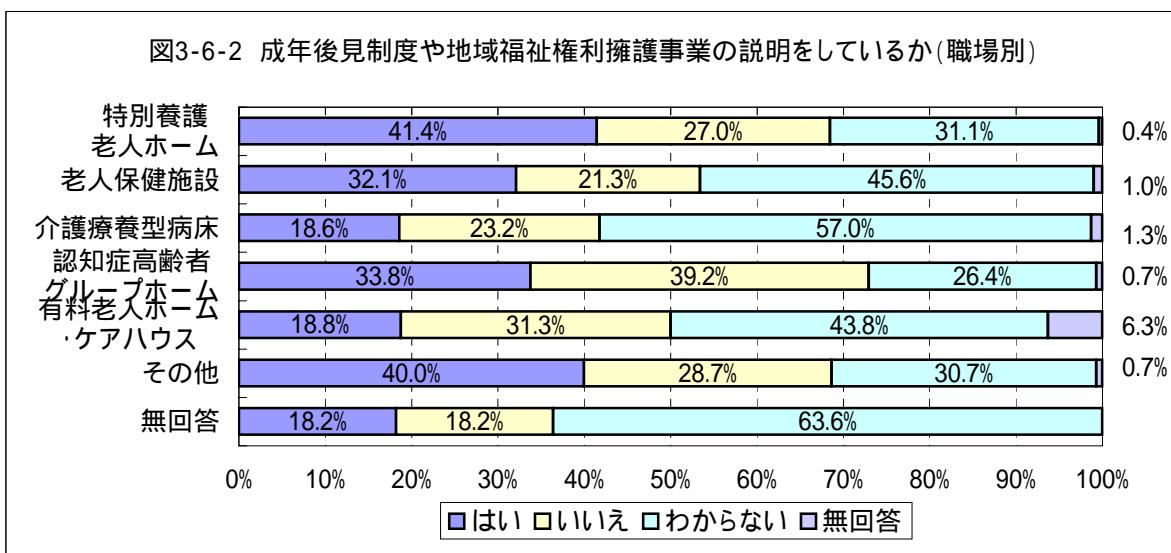
(6) 成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の説明をしているか

全体

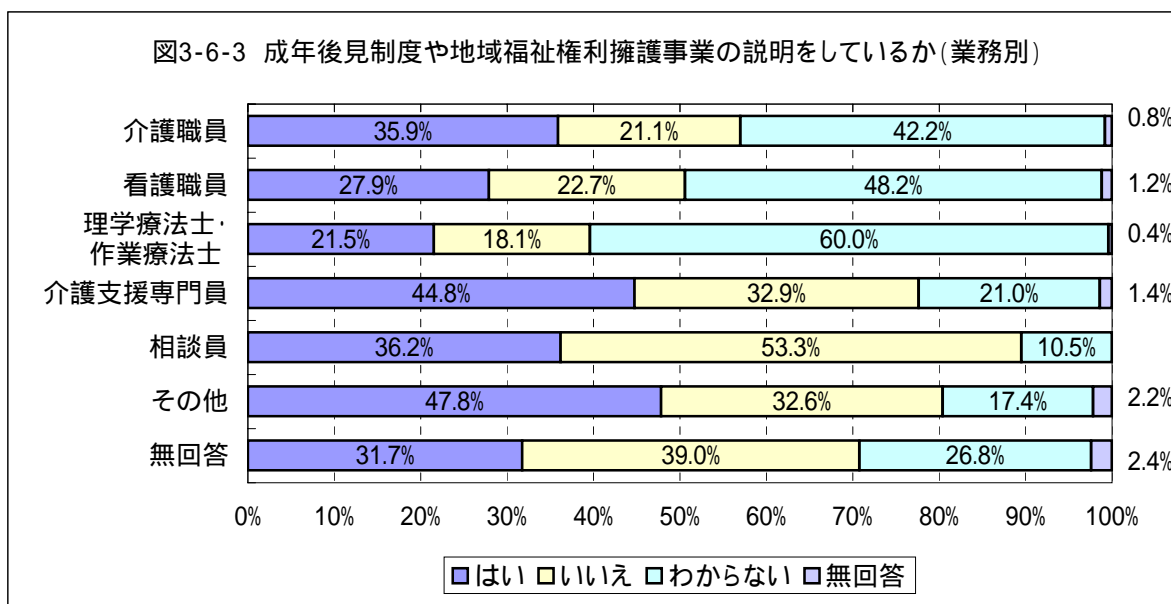
「職場で、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の情報開示や説明をしているか」の問いへの回答は、「はい 352人」、「いいえ 290人」、「わからない 441人」、「無回答 10人」であり、積極的な利用促進策はとられていなかった。



職場別



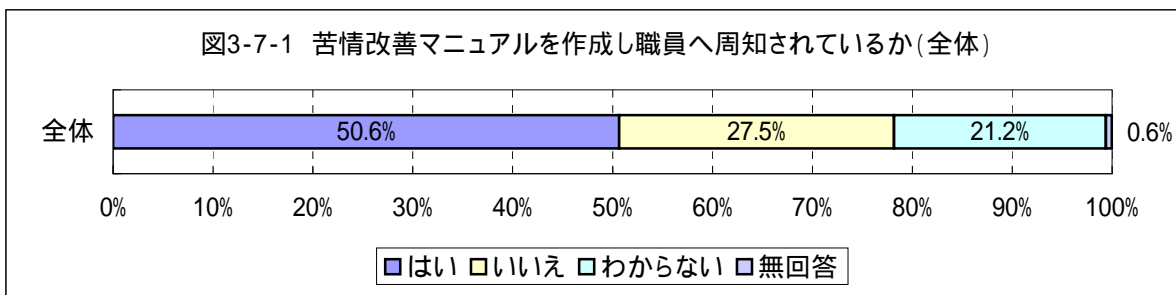
業務別



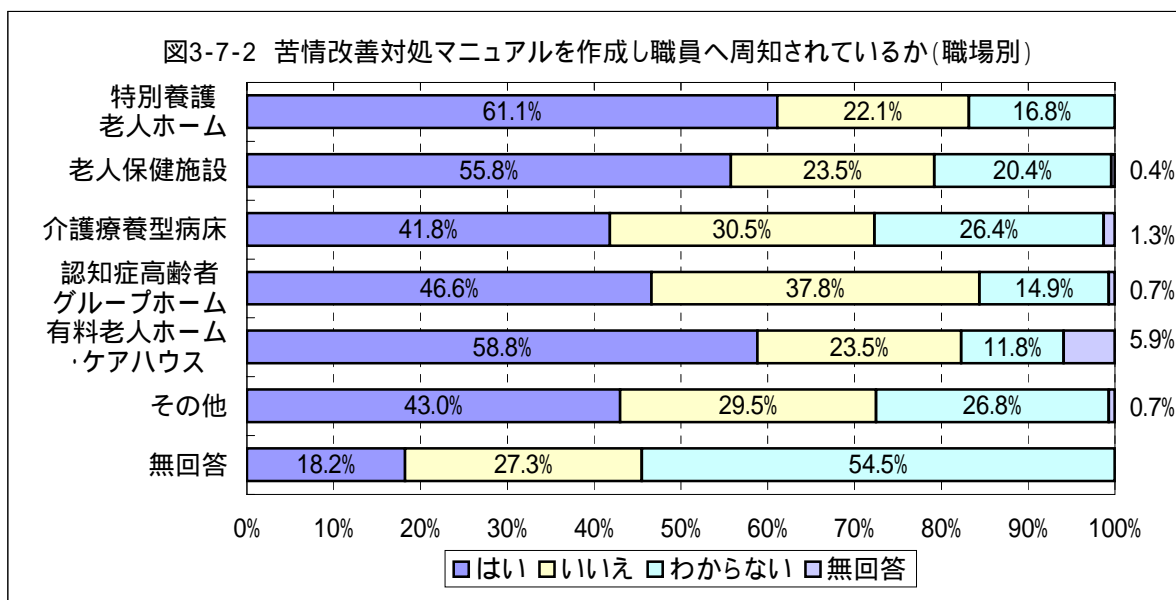
(7) 苦情改善のための対処マニュアルを作成し職員に周知されているか

全体

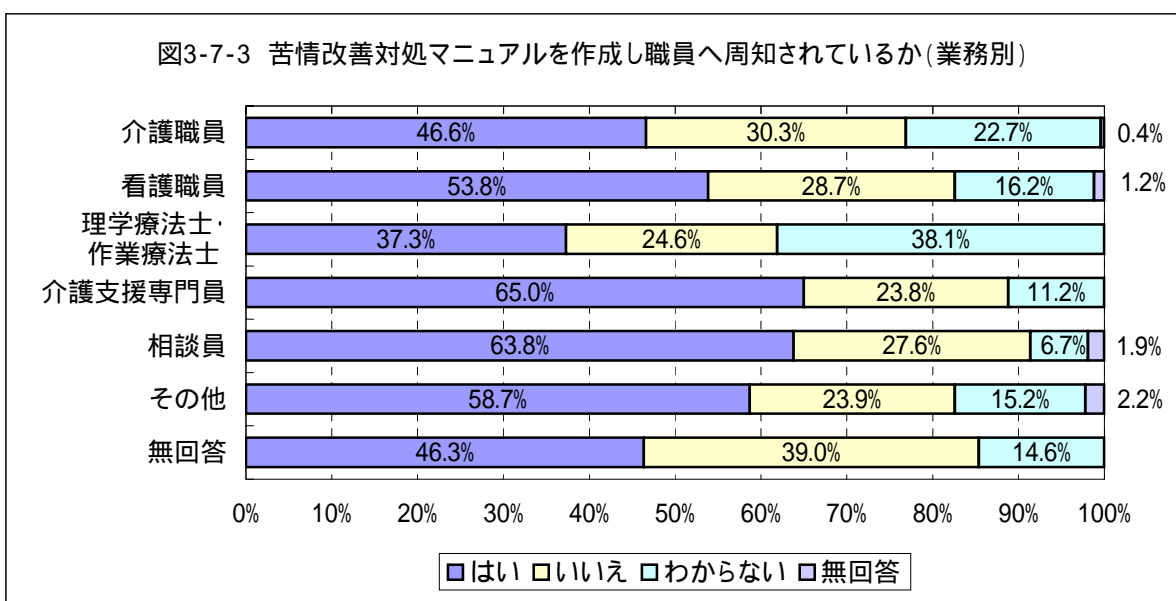
「職場で苦情の改善のための対処マニュアルを作成し、職員に周知されているか」の問いへの回答は、「はい 553人」、「いいえ 301人」、「わからない 232人」、「無回答 7人」であった。



職場別



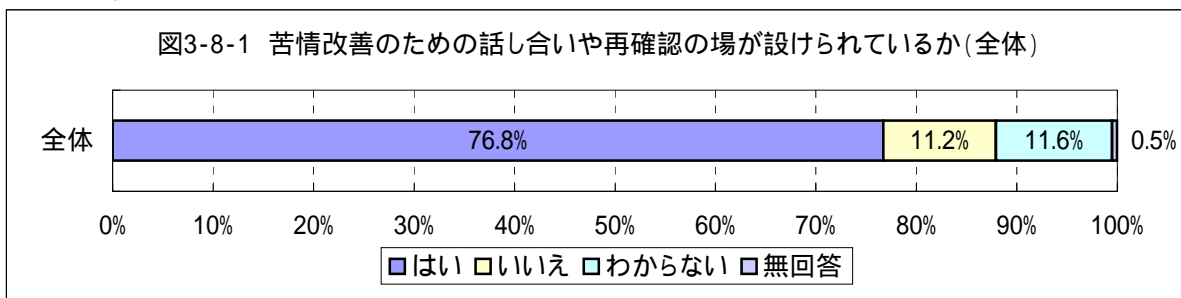
業務別



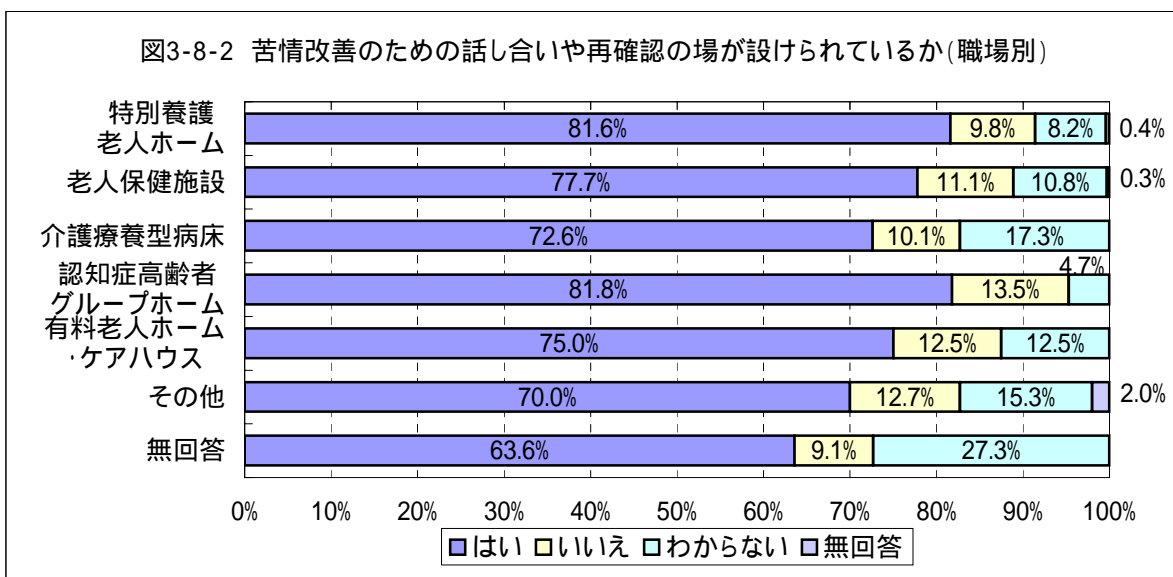
(8) 苦情改善のための職員間の話し合いや状況の再確認の場が設けられているか

全体

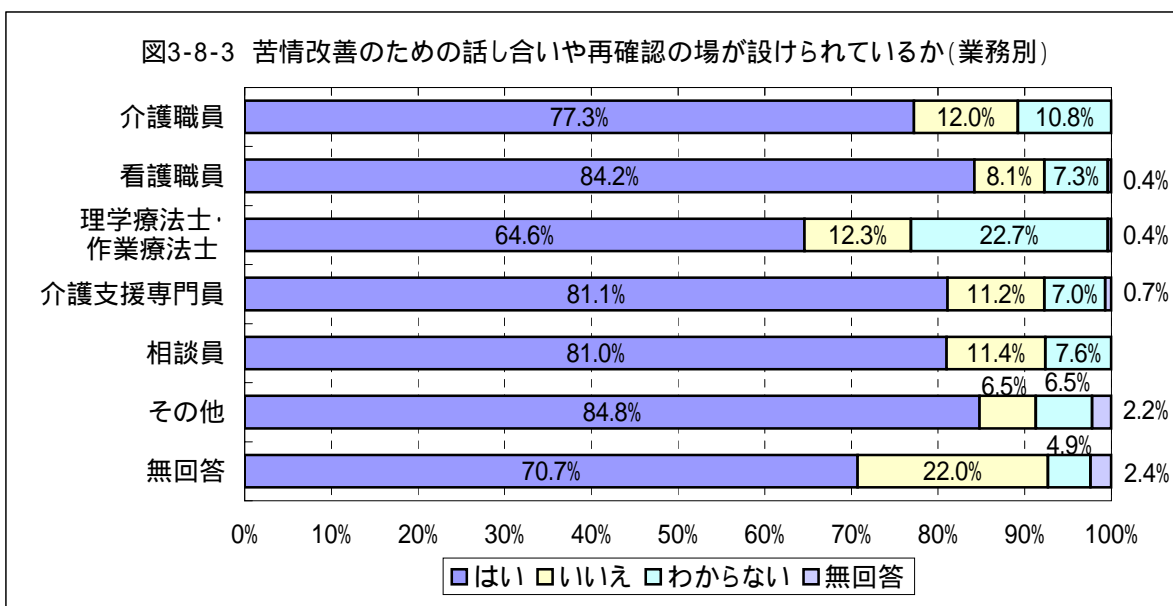
「職場で、苦情の改善のための職員間の話し合いや状況の再確認の場が設けられているか」との問いへの回答は、「はい 839人」、「いいえ 122人」、「わからない 127人」、「無回答 5人」であった。



職場別



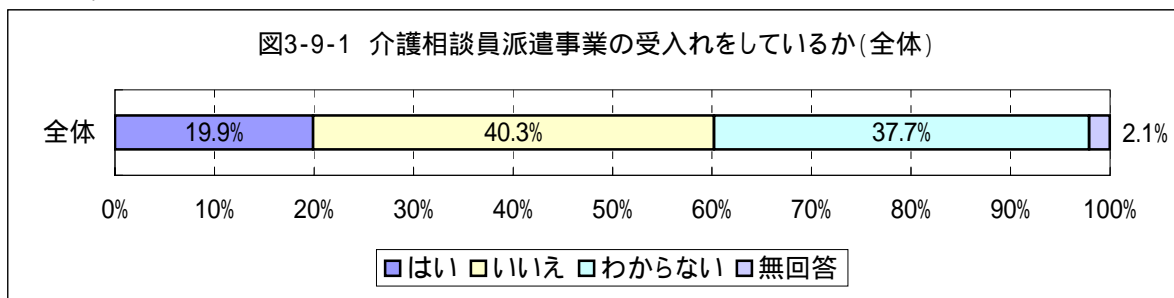
業務別



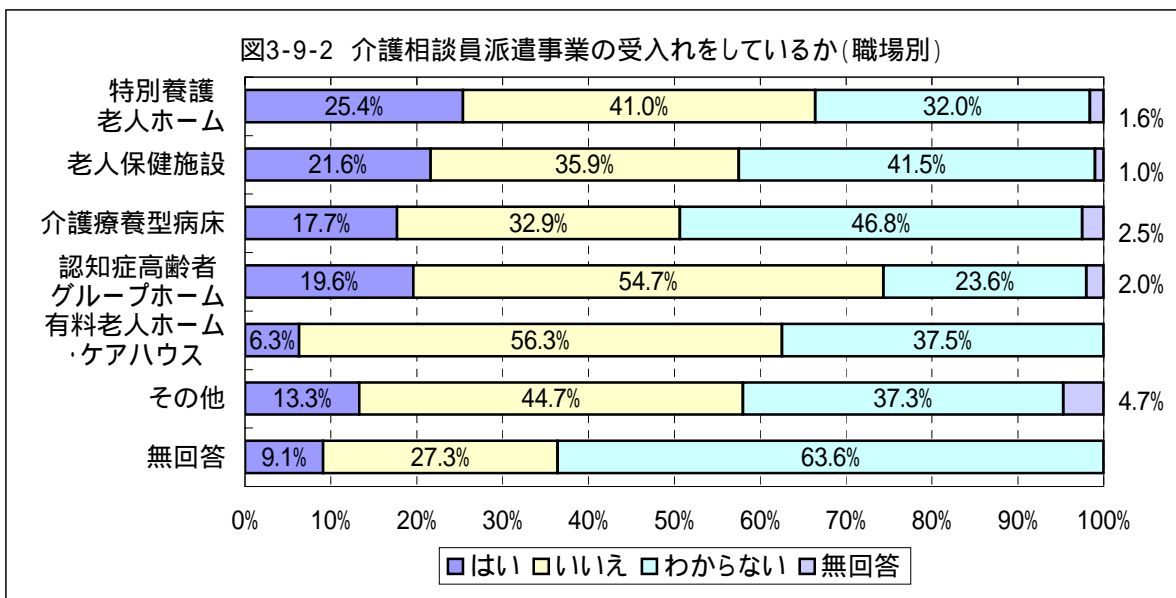
(9) 介護相談員派遣事業の受入れをしているか

全体

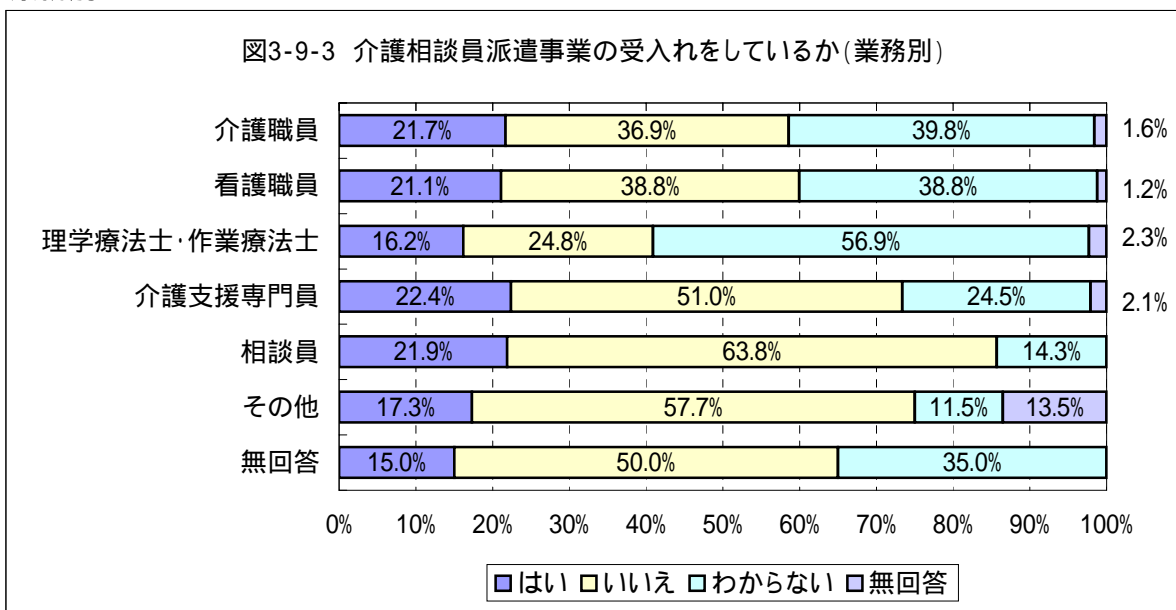
「職場で、介護相談員派遣事業の受入れをしているか」の問いへの回答は、「はい 217人」、「いいえ 441人」、「わからない 412人」、「無回答 23人」であり、受入れがあまり進んでいなかった。



職場別



業務別

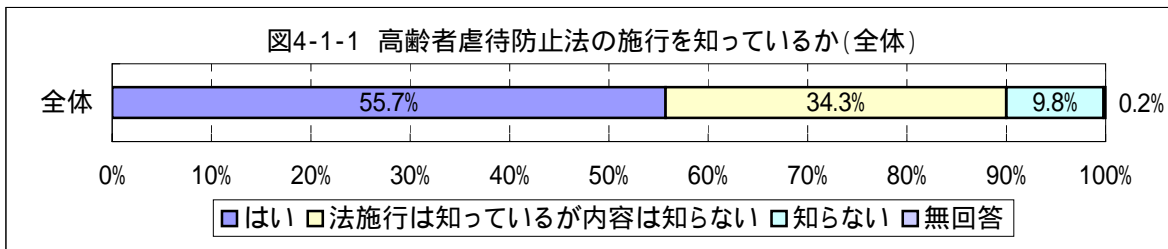


4 「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」について

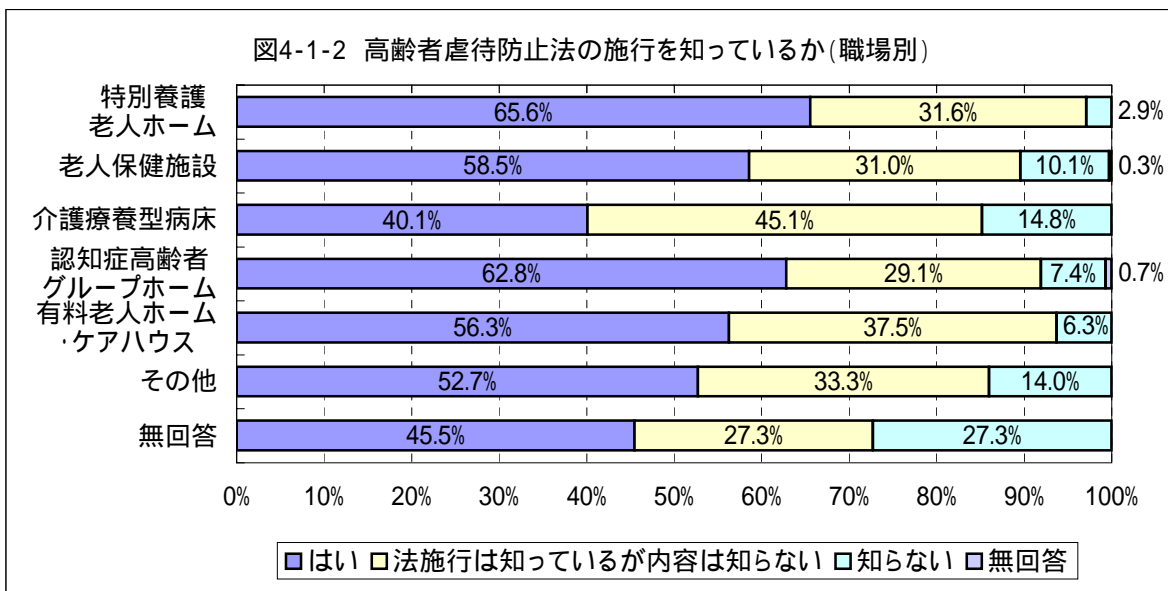
(1) 高齢者虐待防止法が施行されていることを知っているか

全体

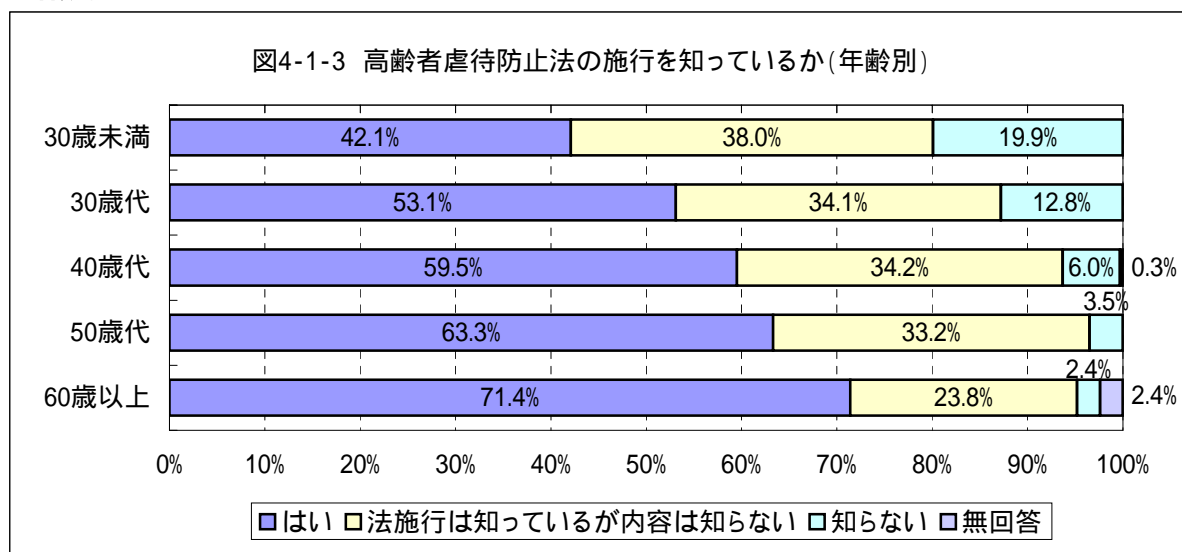
「高齢者虐待防止法が平成18年4月より施行されていることを知っているか」の問いへの回答は、「はい 609人」、「法律名は知っているが内容まで知らない 375人」であり、内容を知っているか否かを問わなければ、全体の9割が法律の施行を知っていた。「知らない 107人」、「無回答 2人」であった。



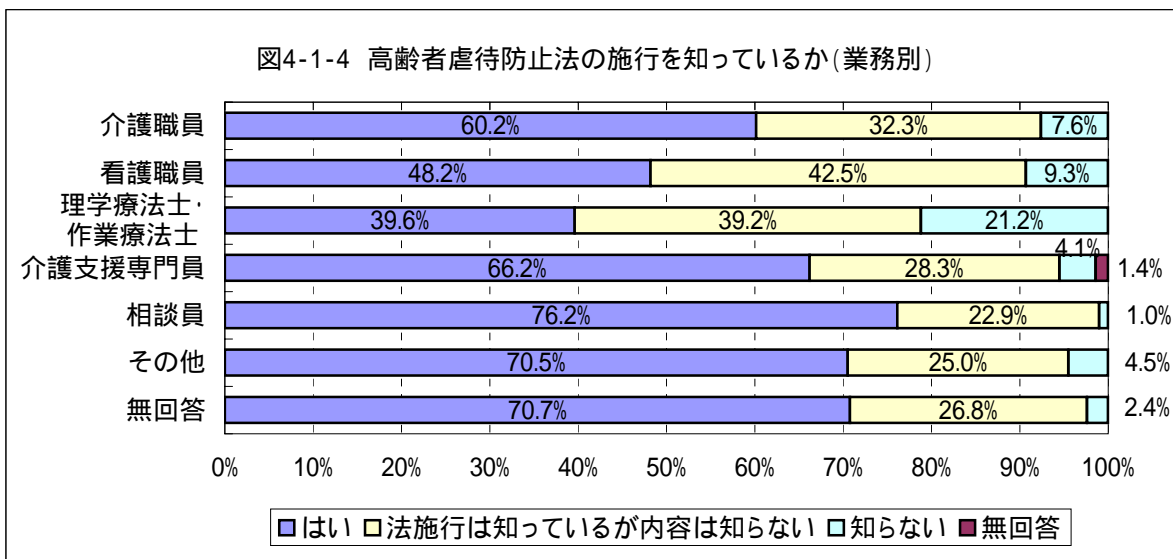
職場別



年齢別



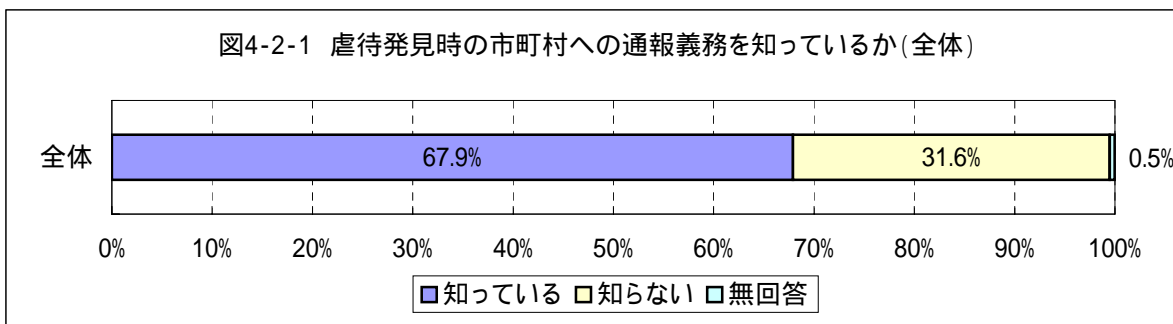
業務別



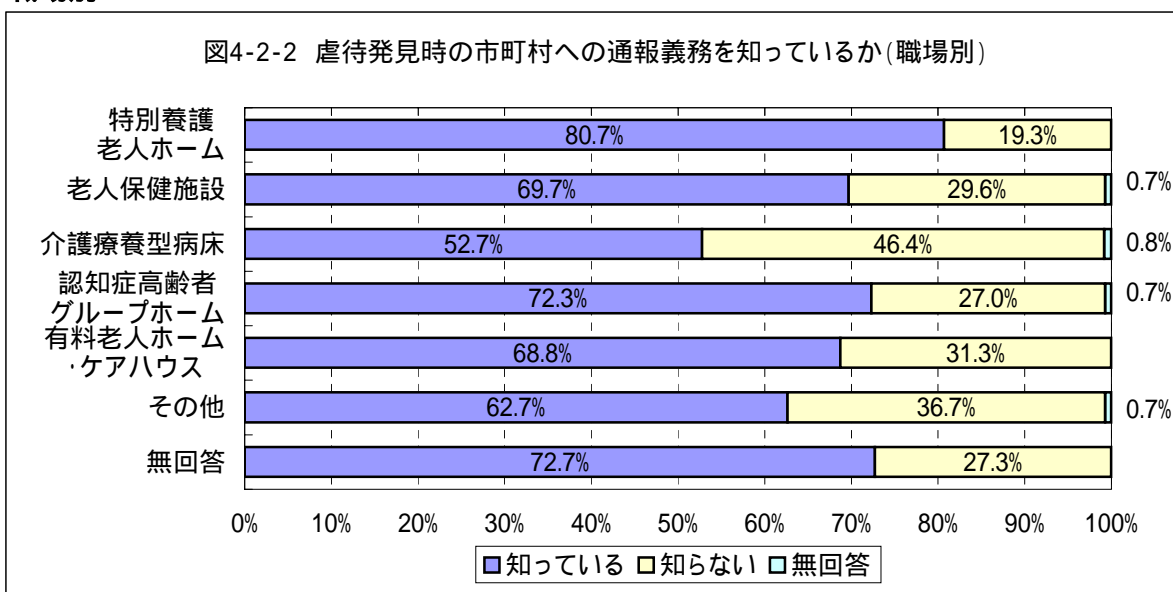
(2) 虐待発見時の市町村への通報義務を知っているか

全体

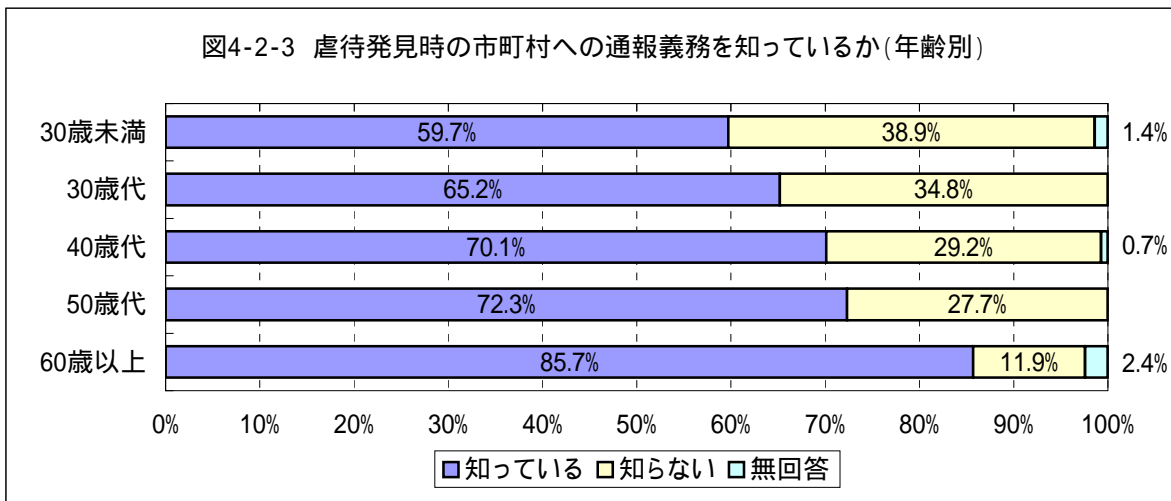
「高齢者虐待防止法で、養介護施設従事者等は虐待を発見した時、市町村に通報しなければならないことを知っているか」の問いへの回答は、「知っている 742人」、「知らない 345人」、「無回答 6人」であった。



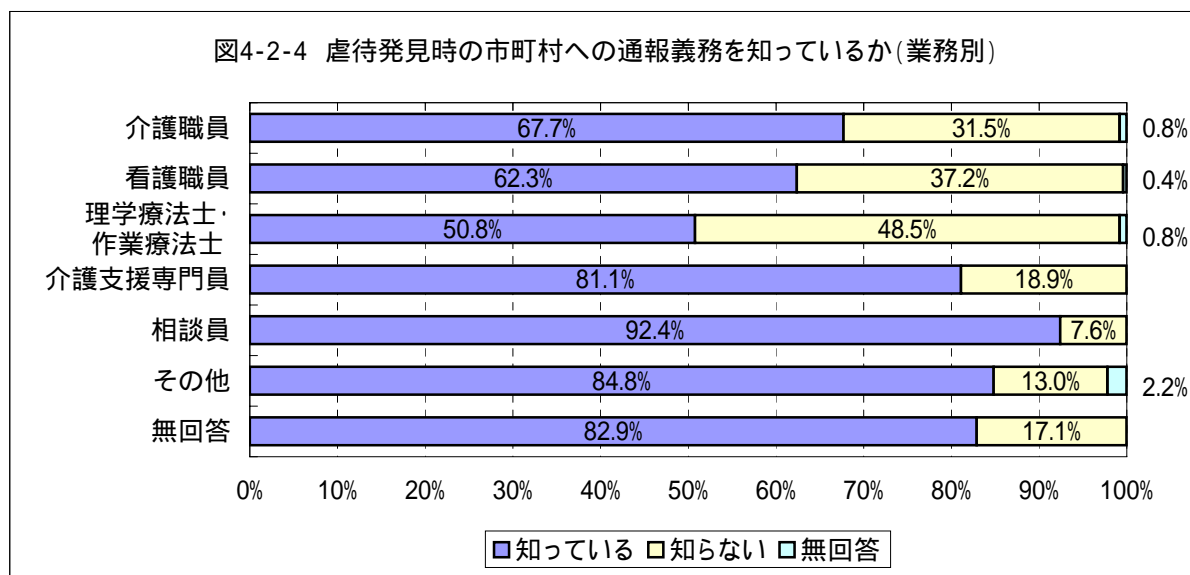
職場別



年齢別



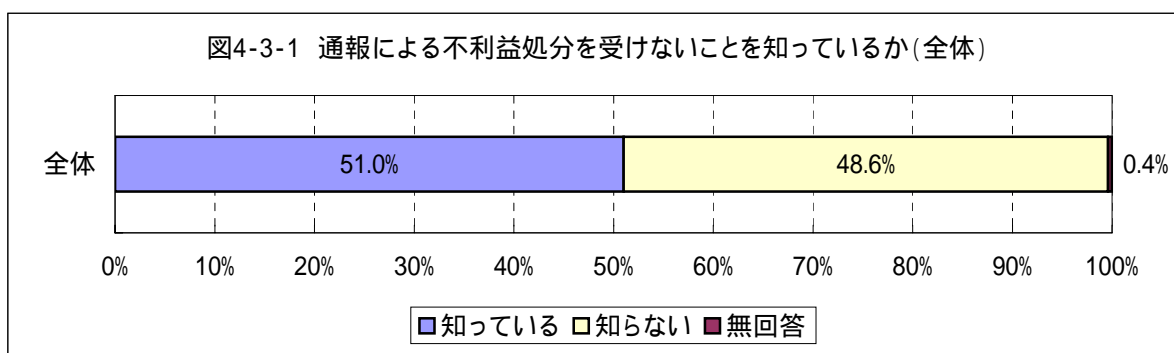
業務別



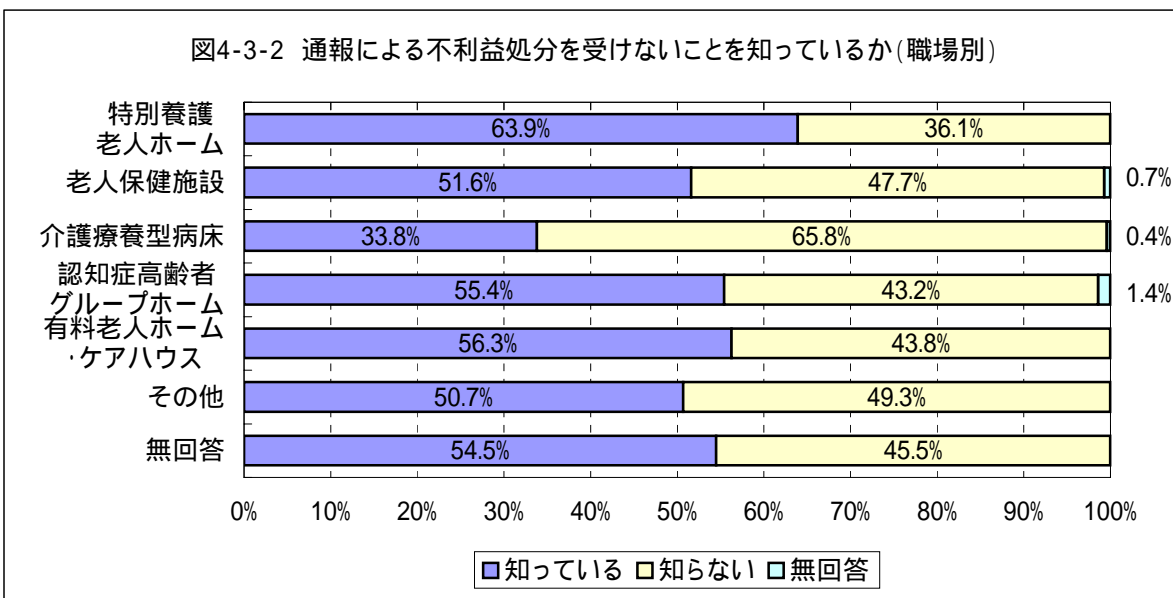
(3) 通報による不利益処分を受けないことを知っているか

全体

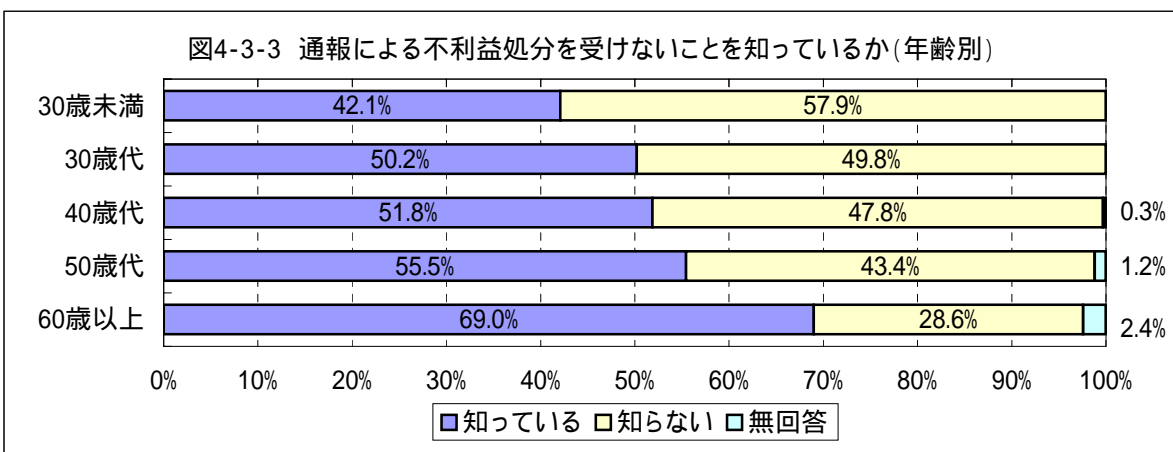
「養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等をしたことを理由に解雇その他不利益な取扱を受けないことが高齢者虐待防止法に規定されていることを知っているか」との問いへの回答は、「知っている 557人」、「知らない 531人」、「無回答 5人」であった。



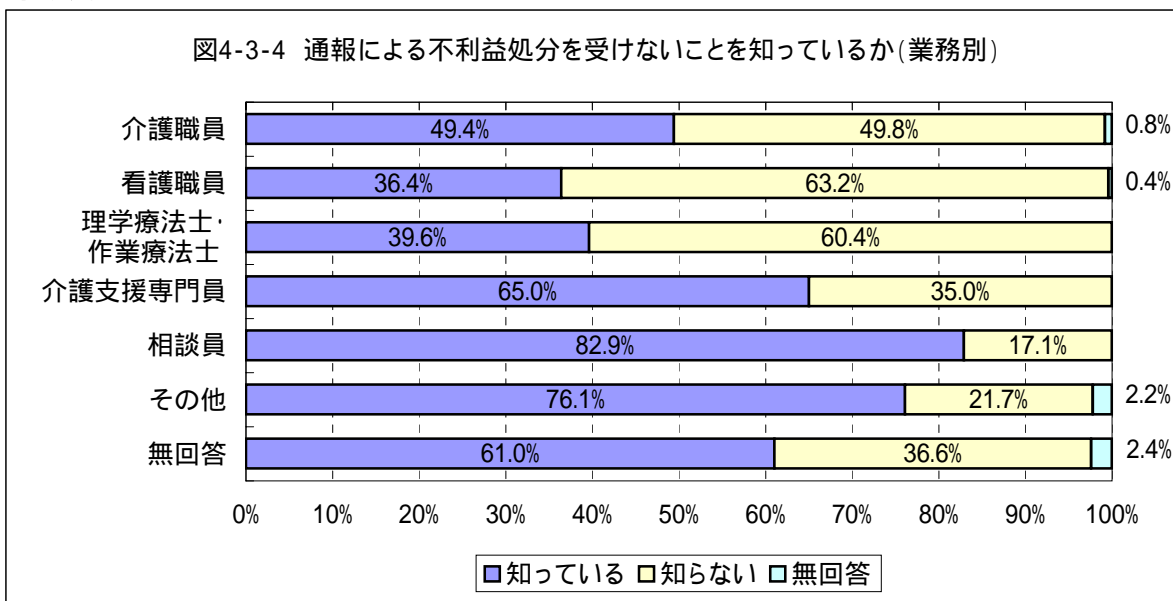
職場別



年齢別



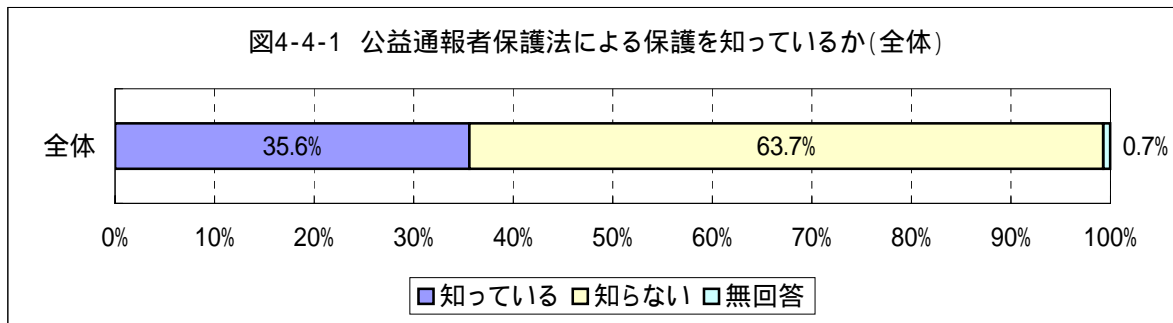
業務別



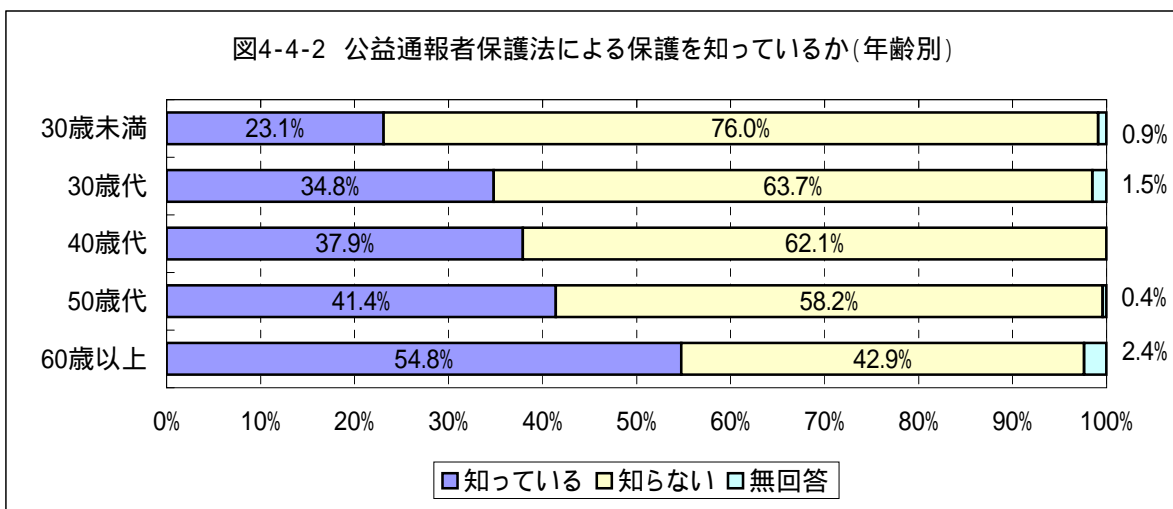
(4) 公益通報者保護法による保護を知っているか

全体

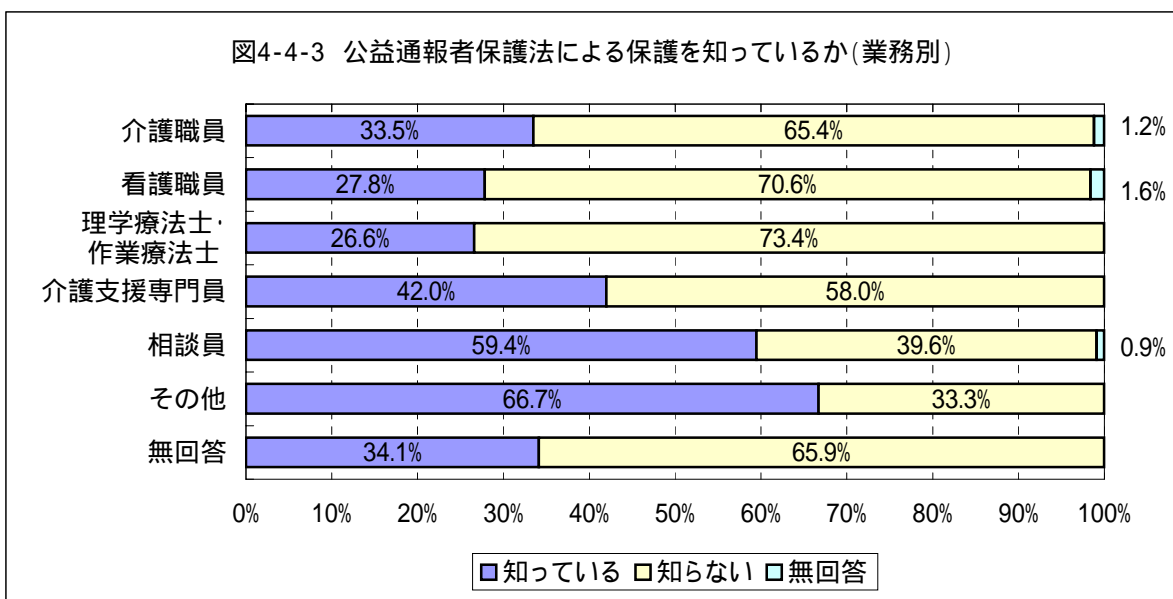
「平成18年4月1日から施行された公益通報者保護法によっても、一定の事実の公益通報に関し、解雇その他の不利益な取扱いを受けないことが規定されていることを知っているか」との問いへの回答は、「知っている 389人」、「知らない 696人」、「無回答 8人」であった。



年齢別



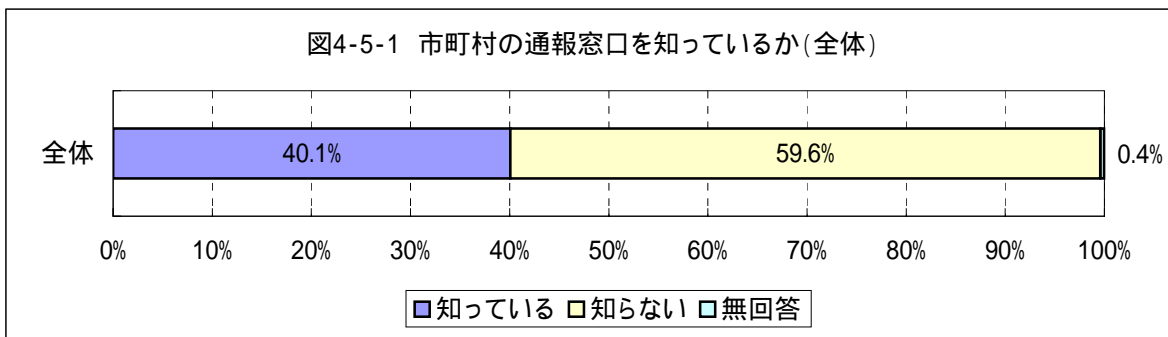
業務別



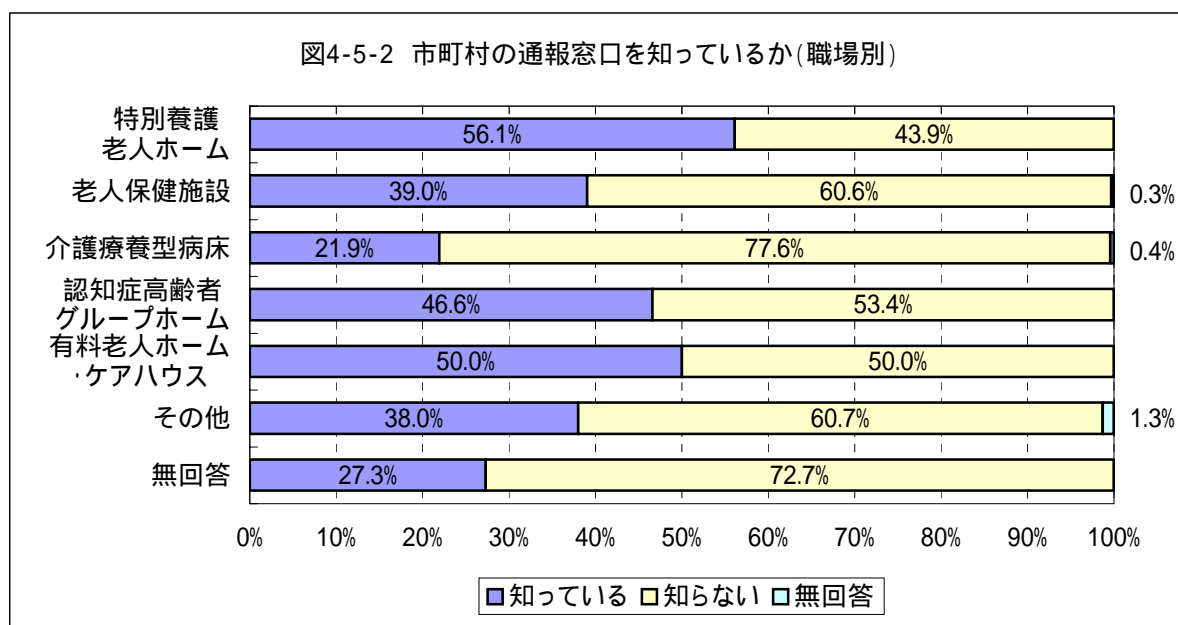
(5) 市町村の高齢者虐待の通報窓口がどこかを知っているか

全体

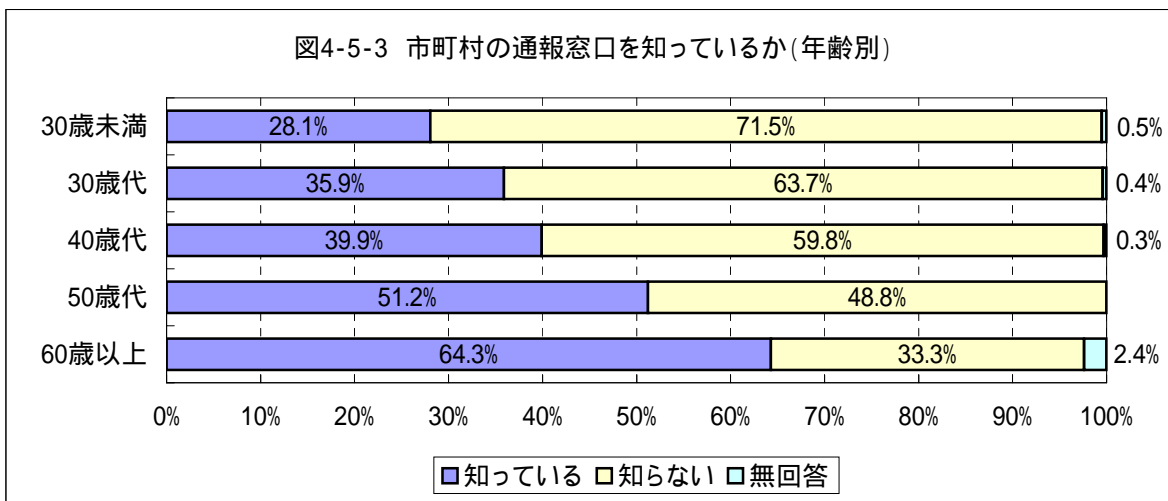
「市町村の高齢者虐待の通報窓口がどこかを知っているか」との問いへの回答は、「知っている 438人」、「知らない 651人」、「無回答 4人」であり、通報義務がある養介護施設従事者等の約4割にしか窓口は知られていなかった。



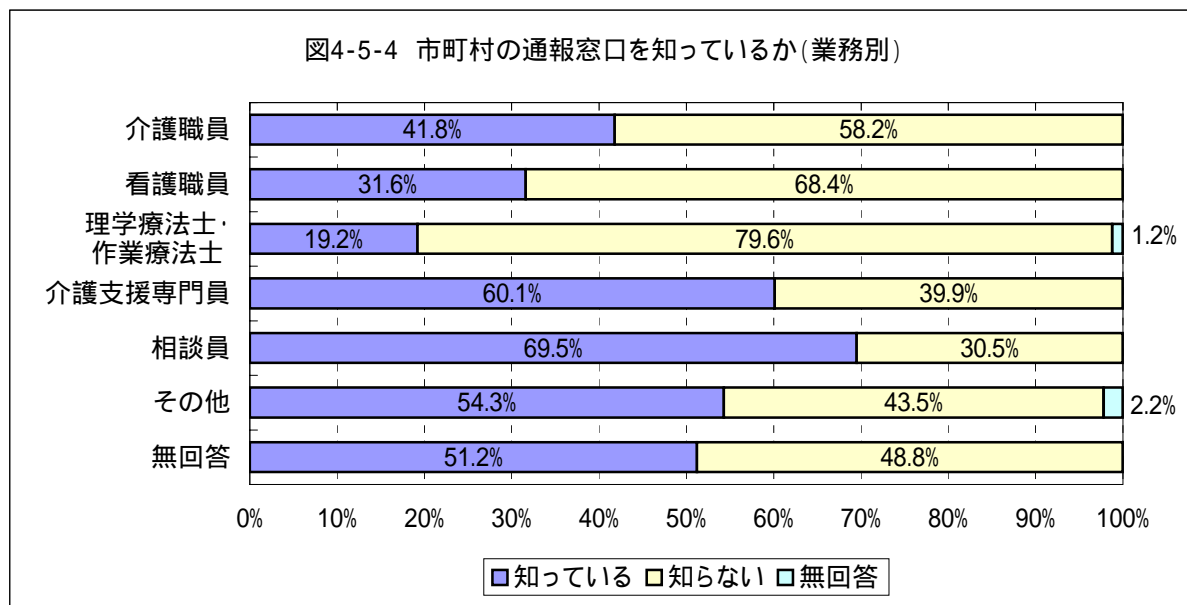
職場別



年齢別



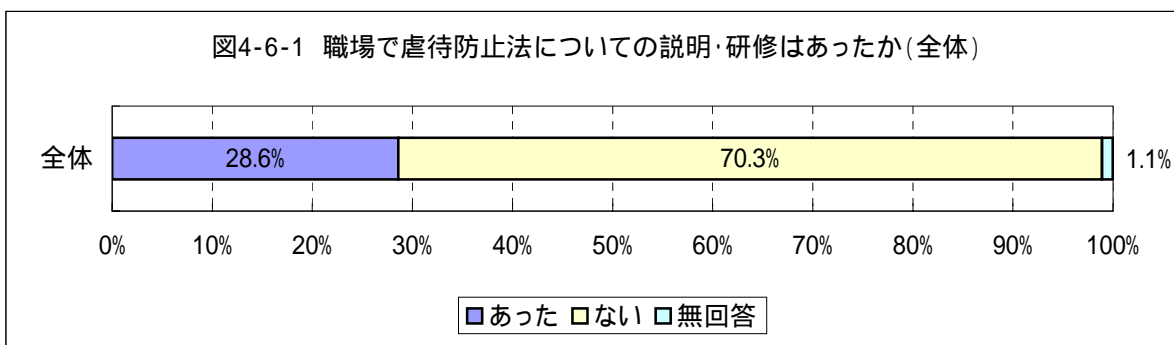
業務別



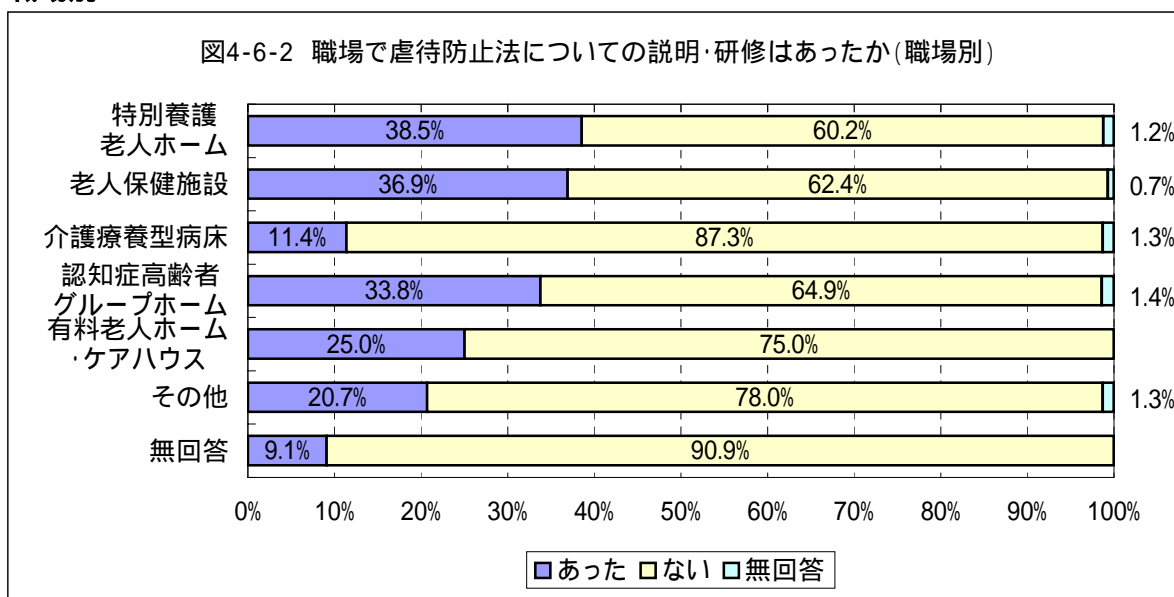
(6) 職場で高齢者虐待防止法についての説明・研修等があったか

全体

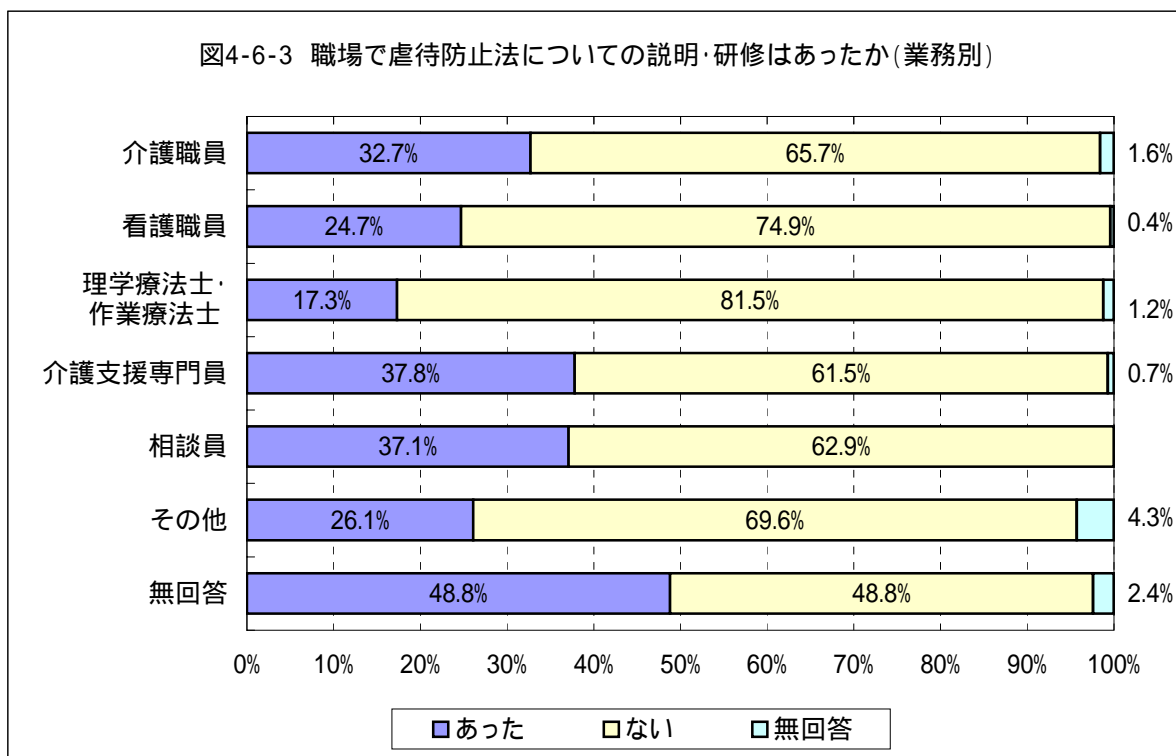
「職場で高齢者虐待防止法についての説明・研修等があったか」との問いへの回答は、「あった 313人」、「ない 768人」、「無回答 12人」であり、職場での研修は進んでいなかった。



職場別



業務別

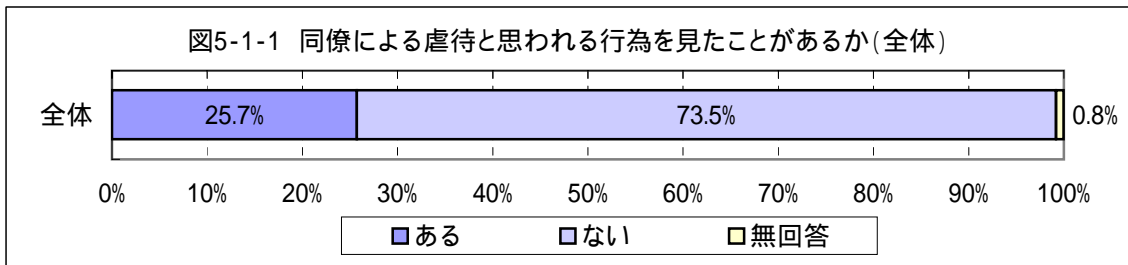


5 虐待行為について

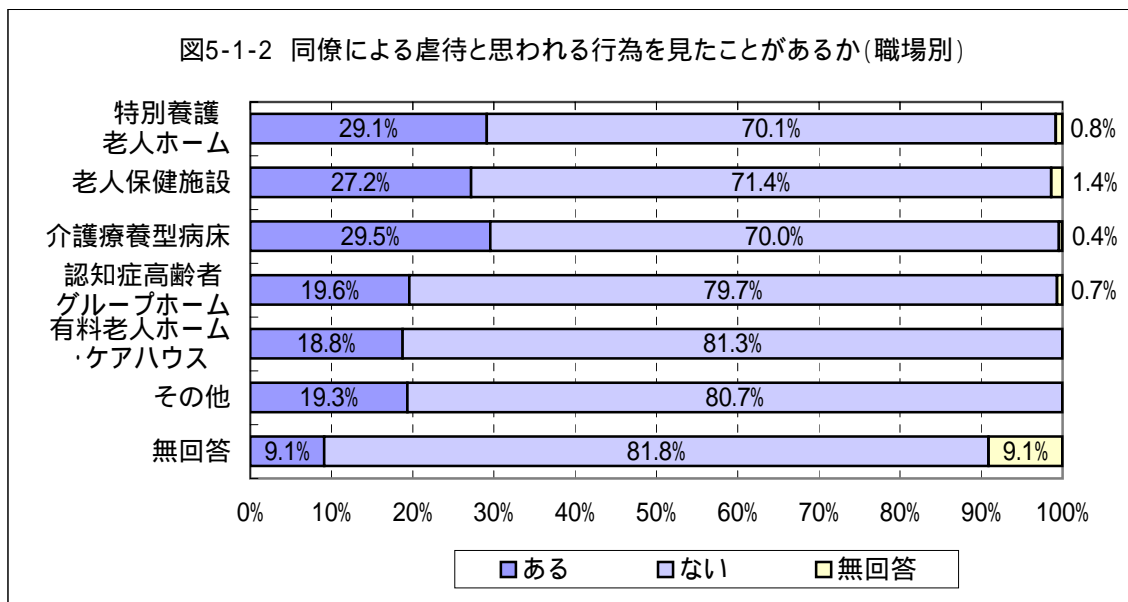
(1) 同僚による虐待と思われる行為を見たことがあるか

全体

「同僚が利用者に対して虐待と思われる行為をしているところを見たことがあるか」の問いへの回答は、「ある 281人」、「ない 803人」であった。

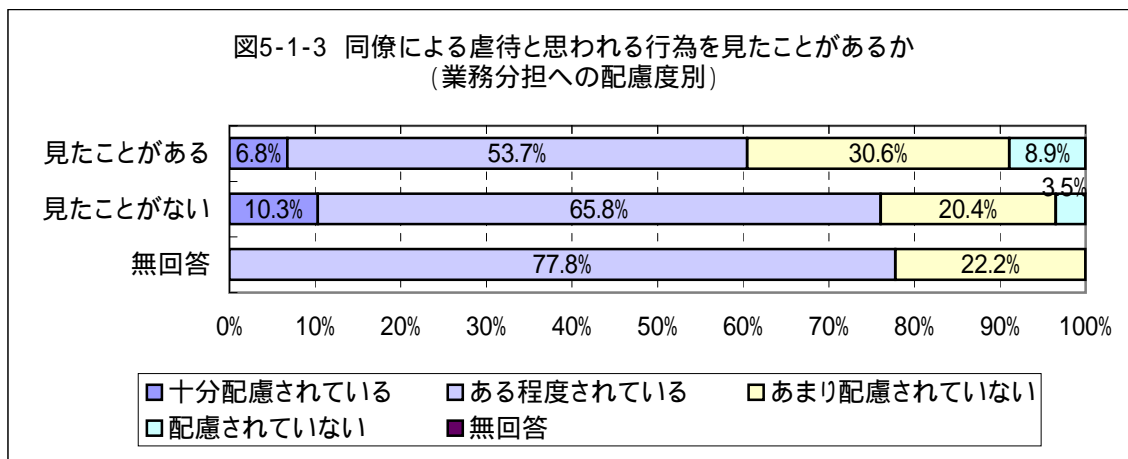


職場別

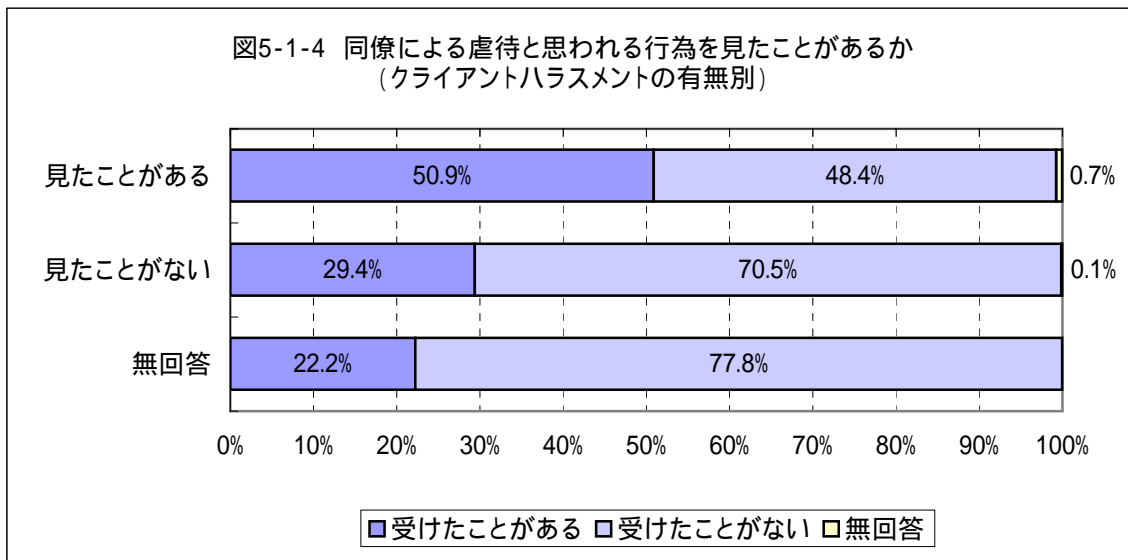


業務分担への配慮度別

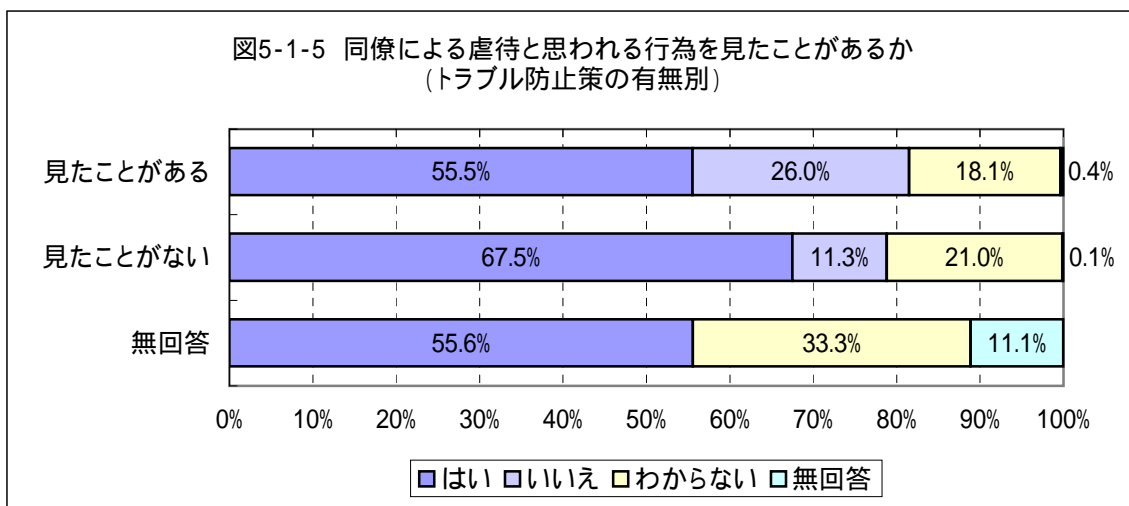
業務分担の配慮が「十分ある」+「ある程度ある」と回答したものは、「同僚による虐待行為を見たことがある 60.5%」、「見たことがない 76.1%」であった。



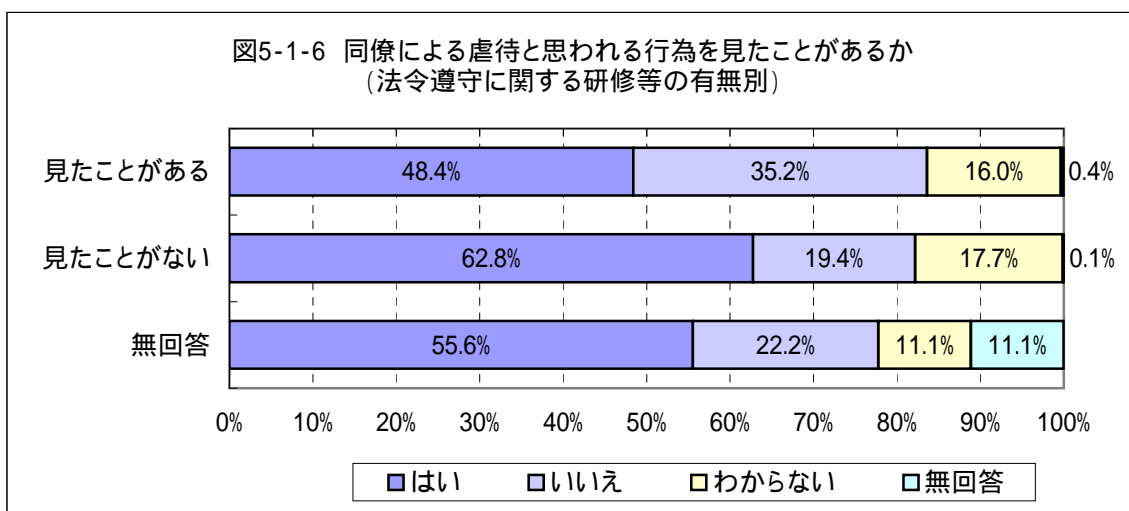
クライアントハラスメントの有無別



トラブル防止策の有無別



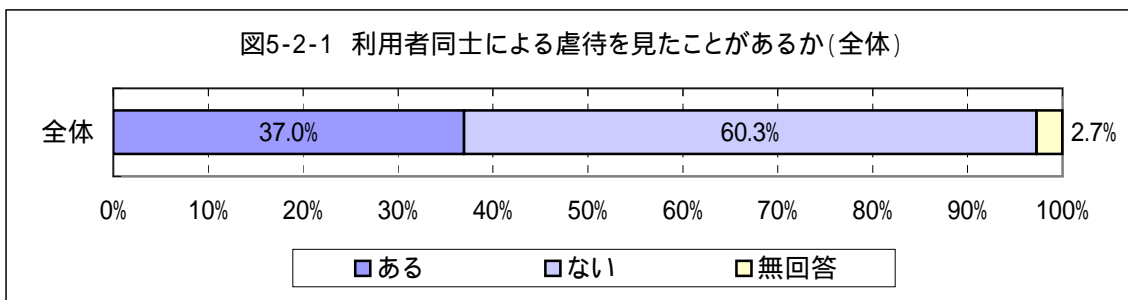
法令遵守に関する研修等の有無別



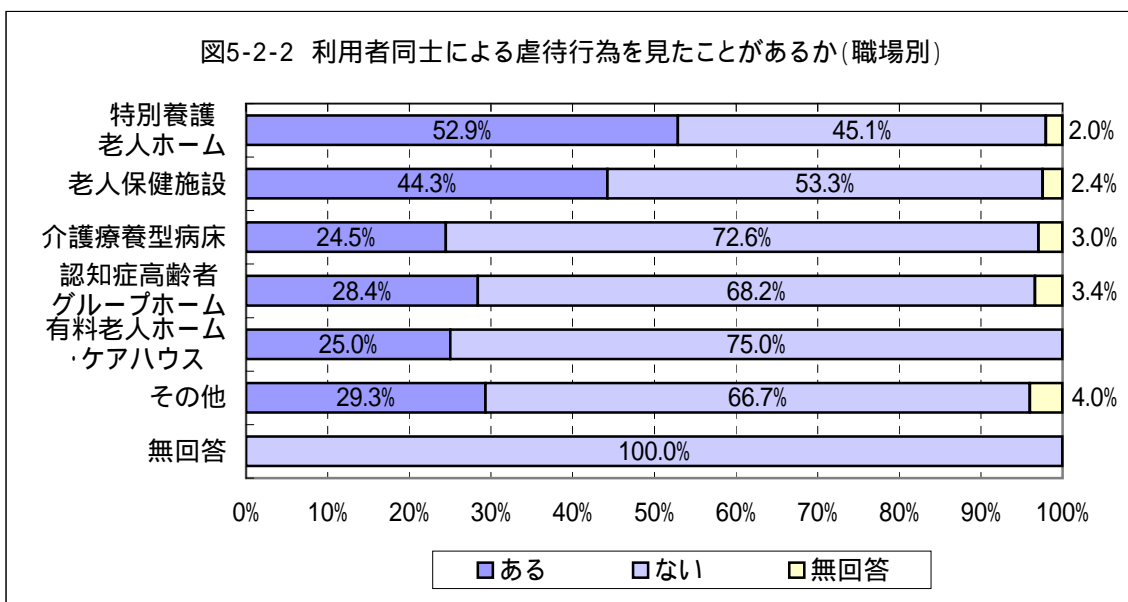
(2) 利用者同士による虐待を見たことがあるか

全体

「利用者同士による虐待を、見たり気付いたことがあるか」の問いへの回答は、「ある 404人」、「ない 659人」であった。

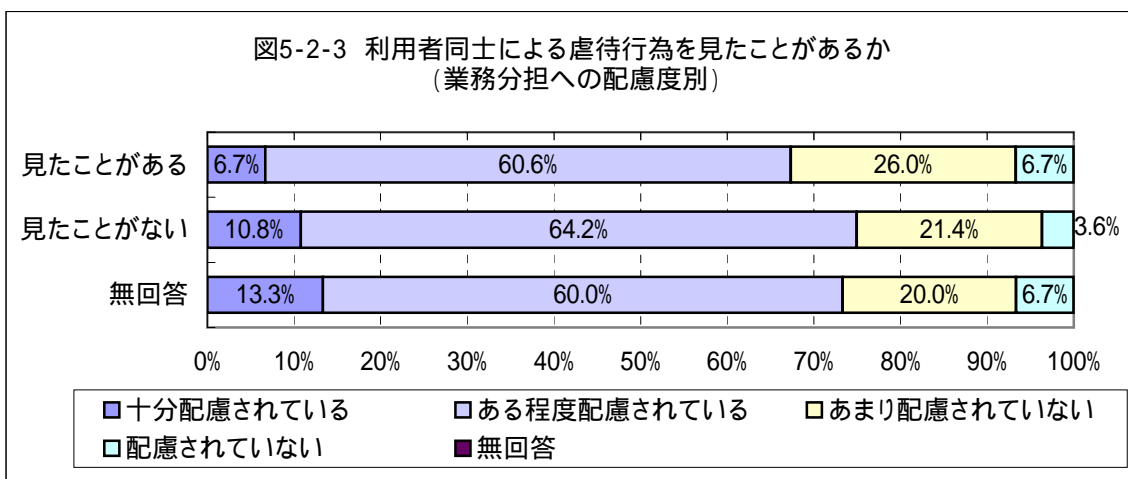


職場別

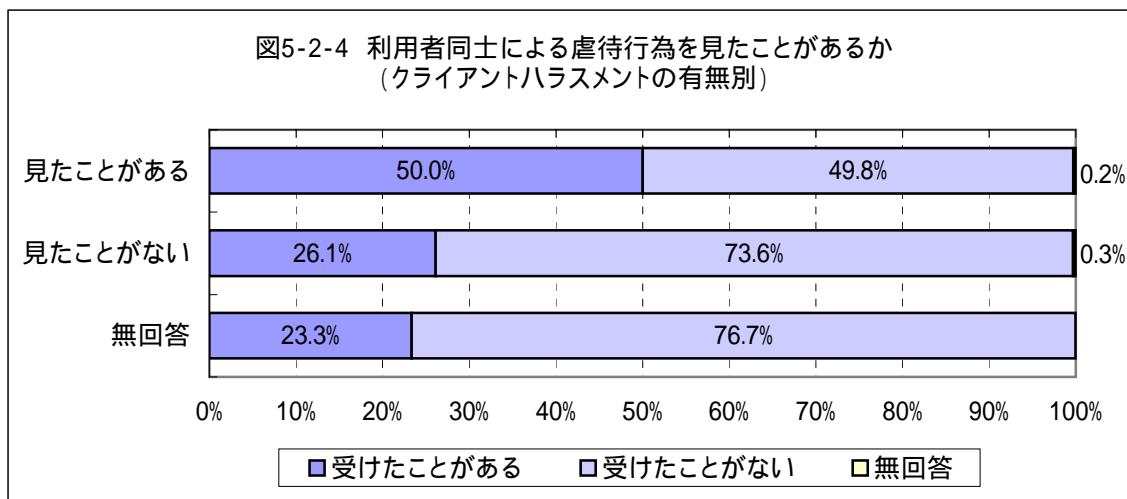


業務分担への配慮度別

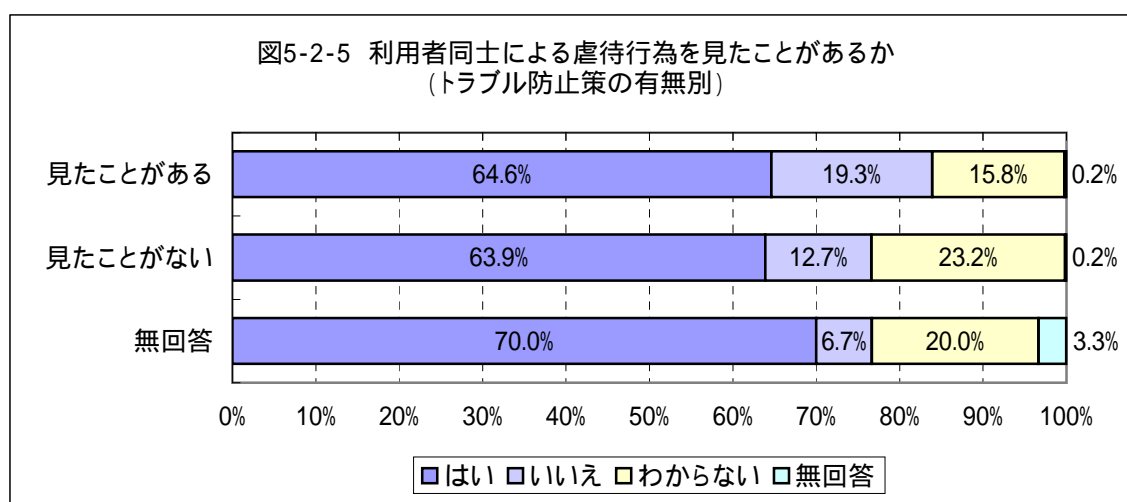
業務分担への配慮度別にみると、「十分ある」+「ある程度ある」と回答したものは、「見たことがある 67.3%」、「見たことがない 75.0%」であった。



クライアントハラスメントの有無別



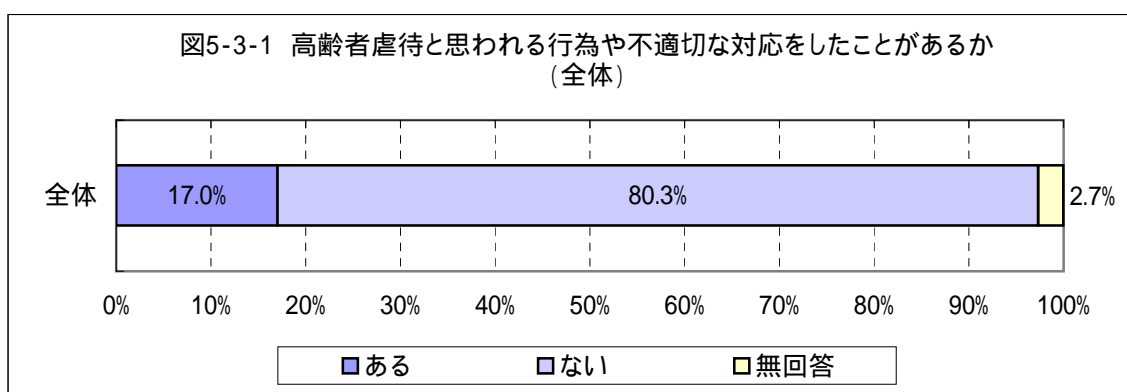
トラブル防止策の有無別



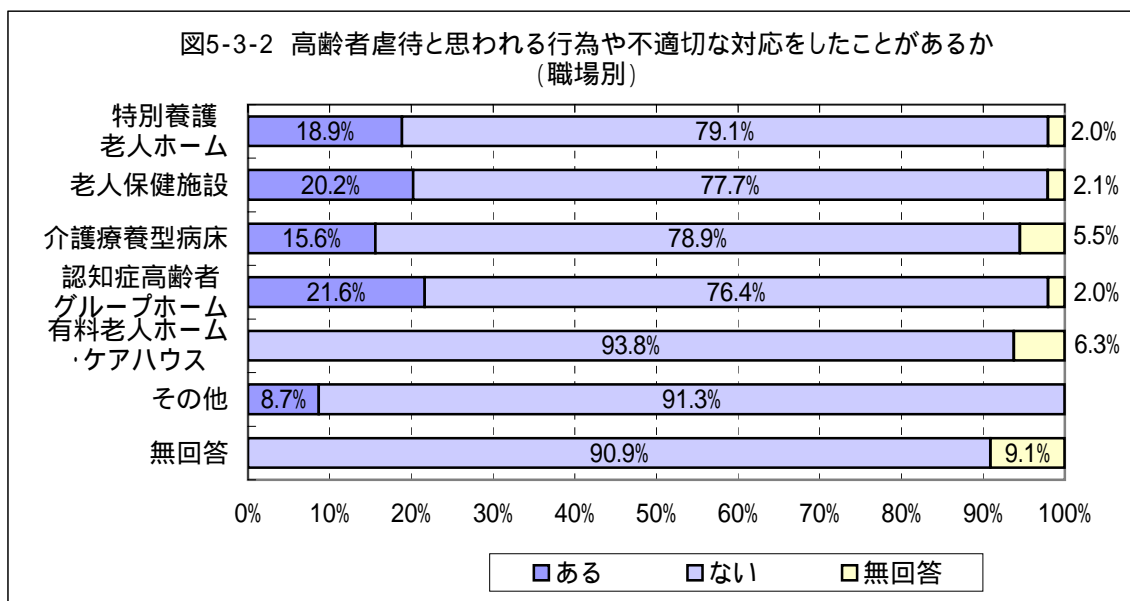
(3) 高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応をしたことがあるか

全体

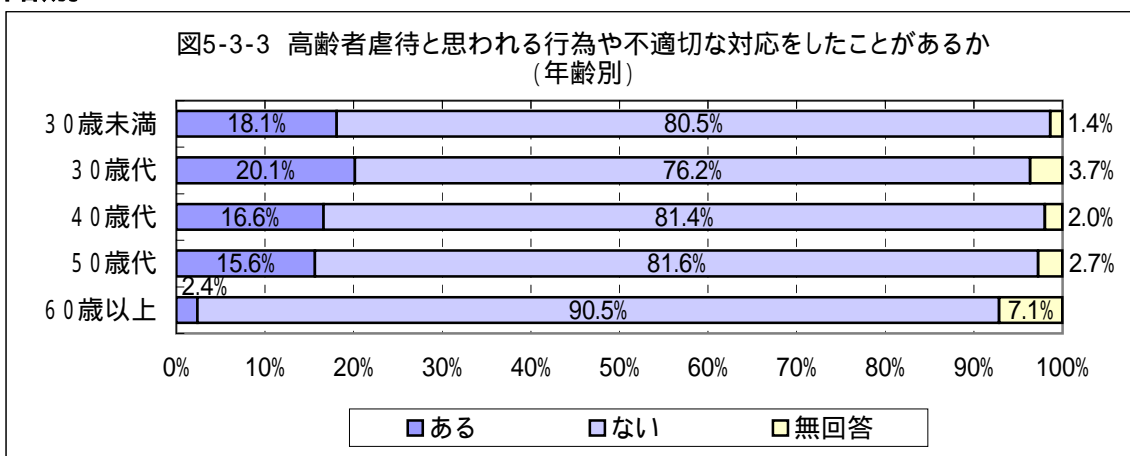
「現在の職場で高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応をしたことがあるか」の問いへの回答は、「ある 186人」、「ない 878人」であった。



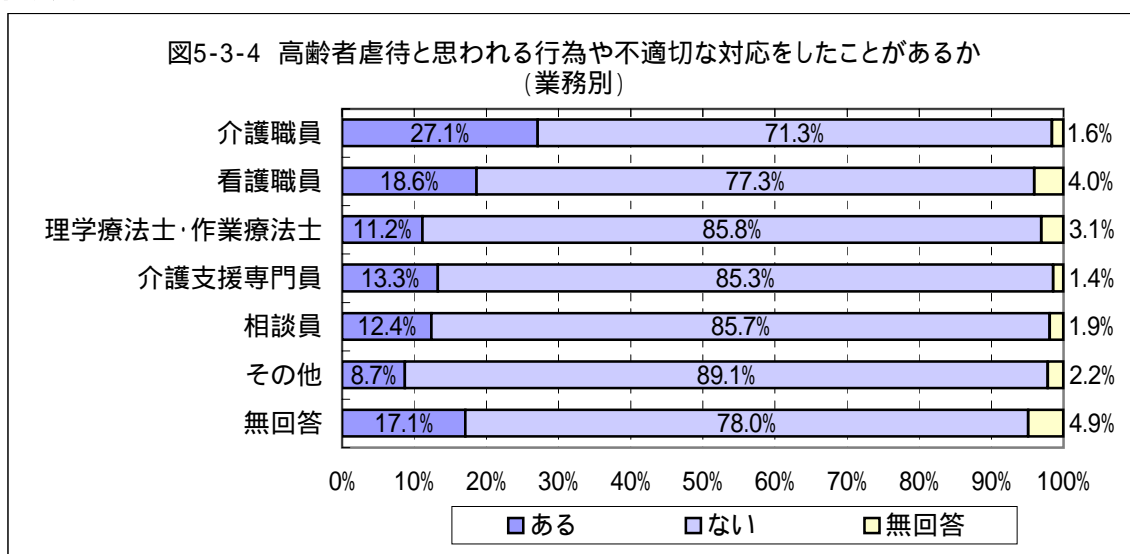
職場別



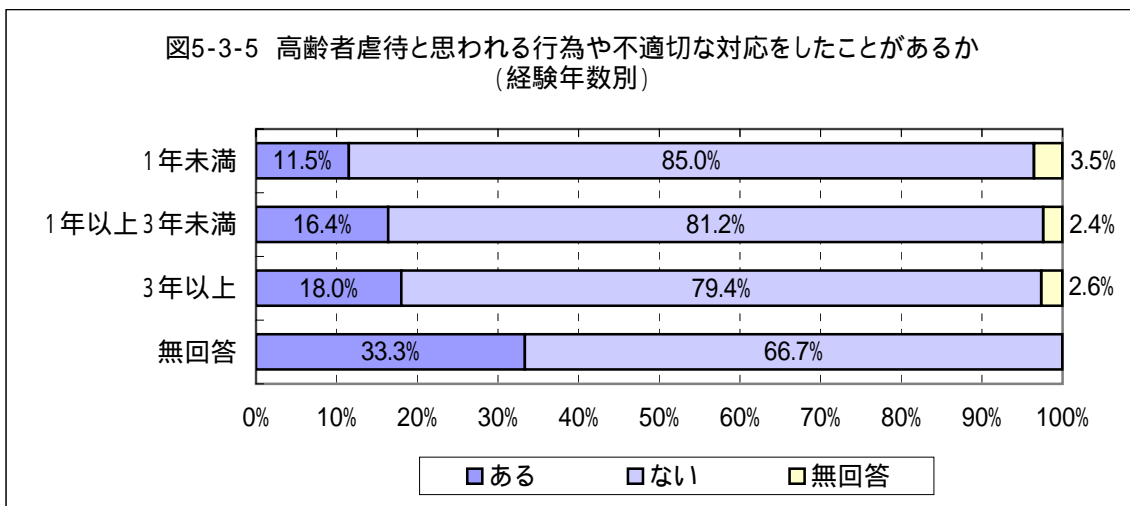
年齢別



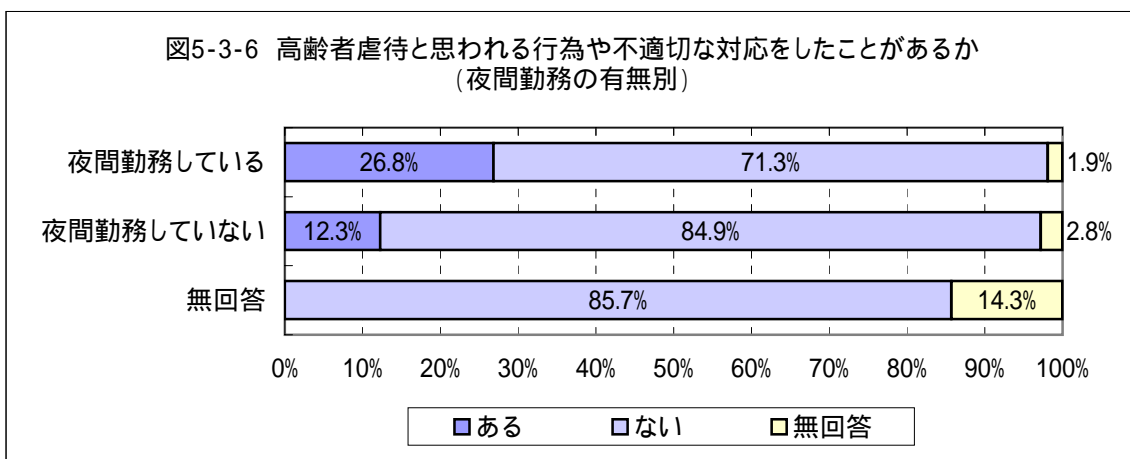
業務別



経験年数別

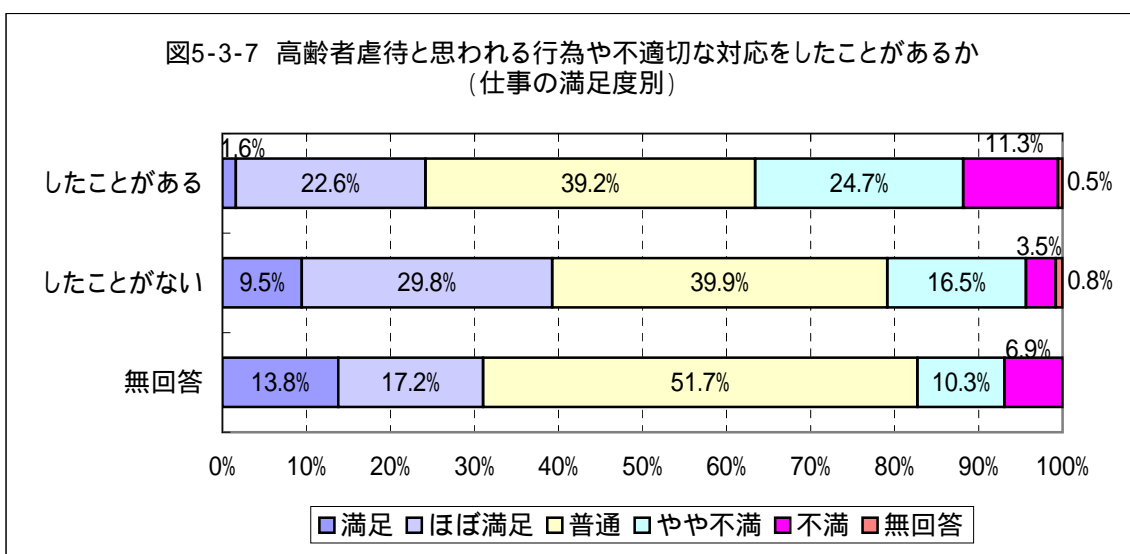


夜間勤務の有無別



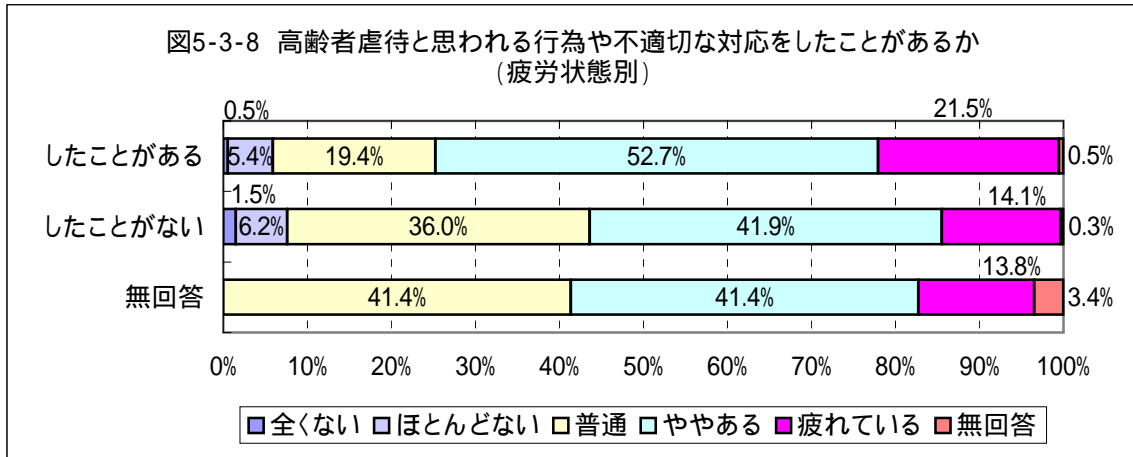
仕事の満足度別

仕事の満足度別にみると、「満足」+「ほぼ満足」と回答したものは、「したことがある 24.2%」、「したことがない 39.3%」であった。



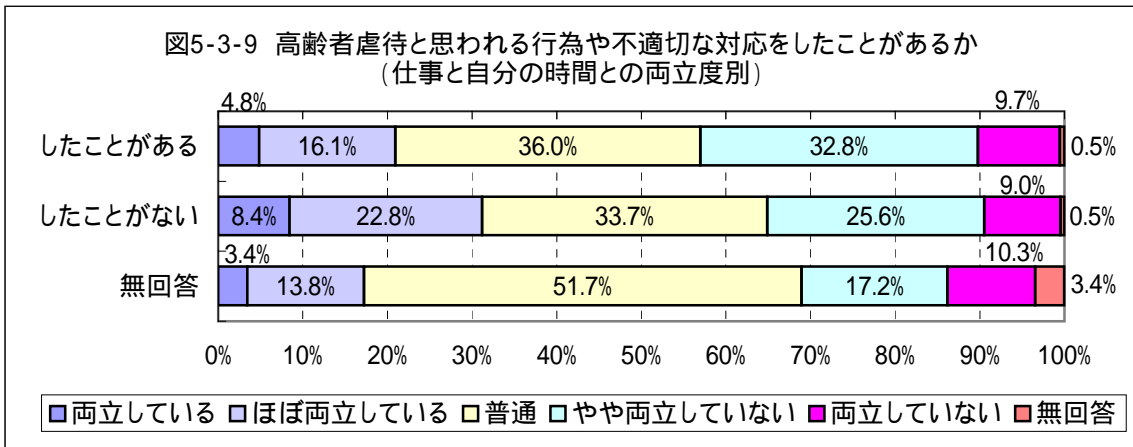
疲労状態別

疲労状態別にみると、「全くない」+「ほとんどない」と回答したものは、「したことがある 5.9%」、「したことがない 7.7%」であった。



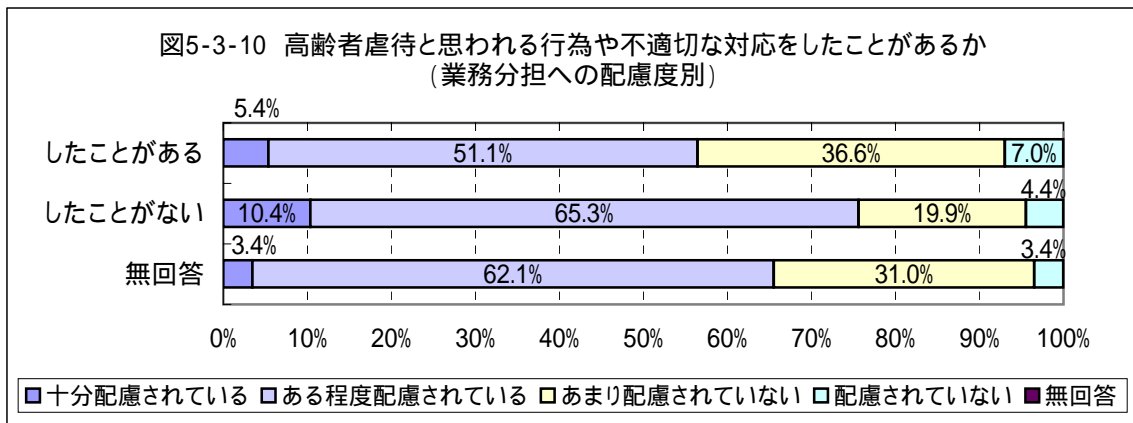
仕事と自分の時間との両立度別

仕事と自分の時間との両立度別にみると、「両立している」+「ほぼ両立している」と回答したものは、「したことがある 20.9%」、「したことがない 31.2%」であった。

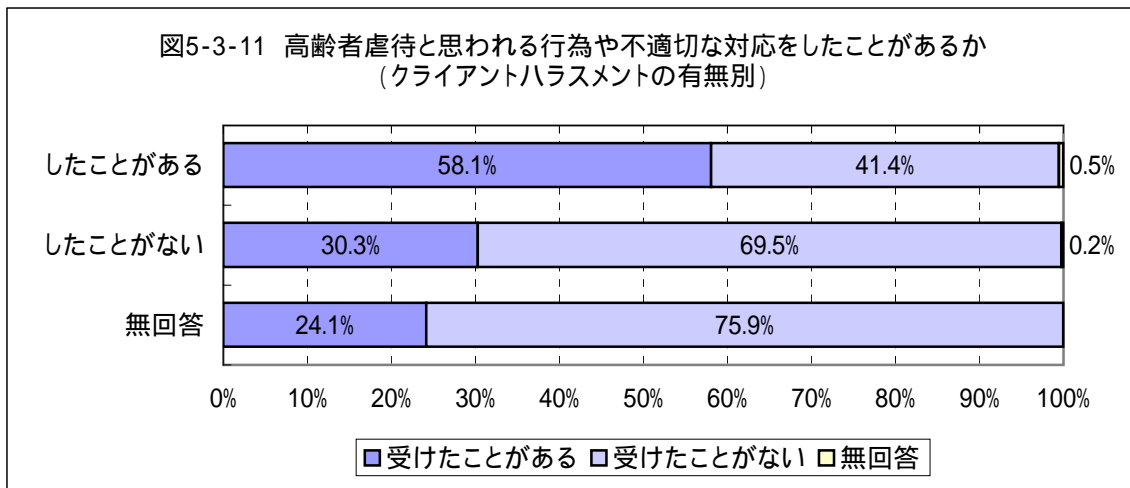


業務分担への配慮度別

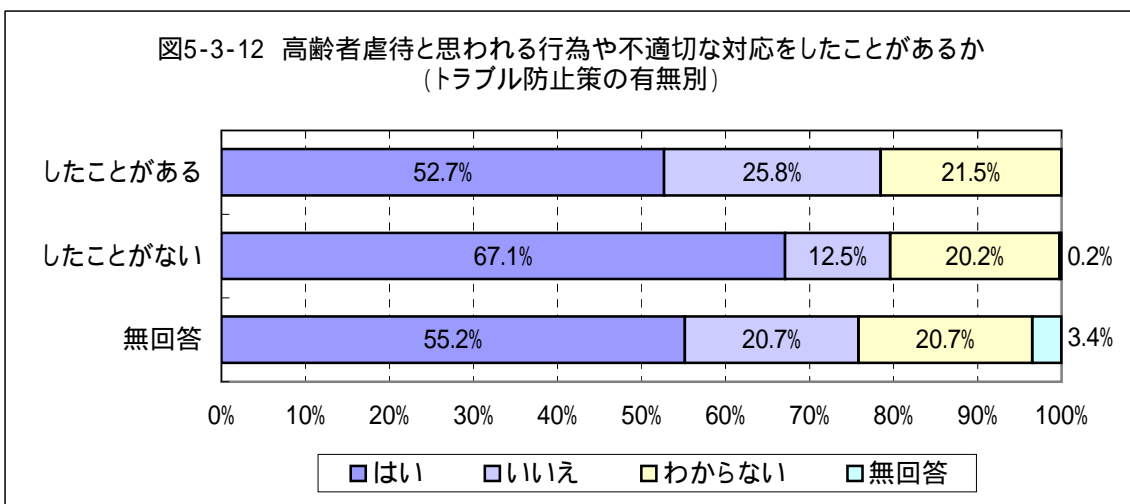
職場における業務分担への配慮度別にみると、「十分配慮されている」+「ある程度配慮されている」と回答したものは、「したことがある 56.5%」、「したことがない 75.7%」であった。



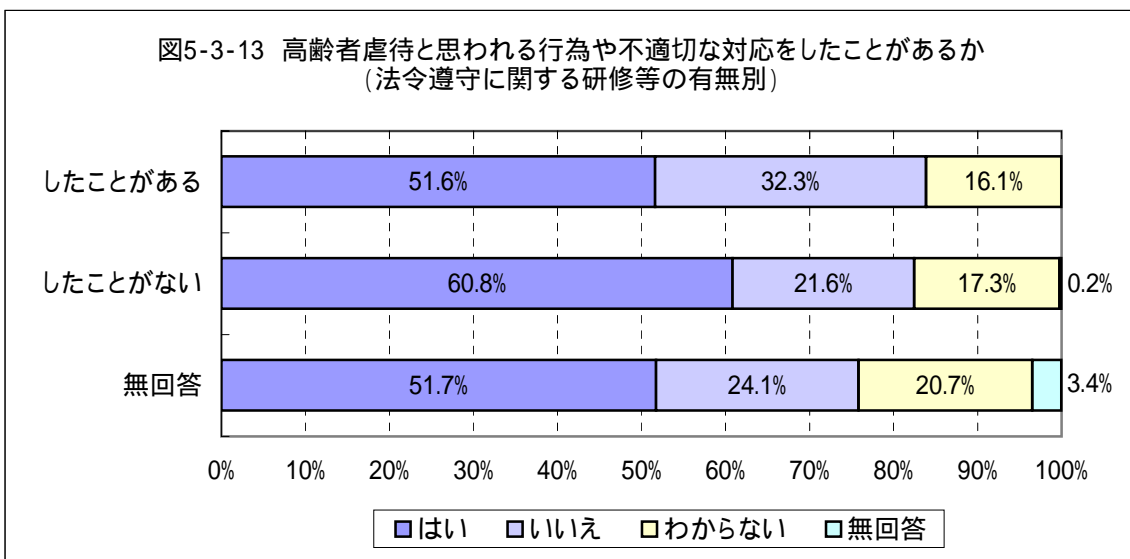
クライアントハラスメントの有無別



トラブル防止策の有無別



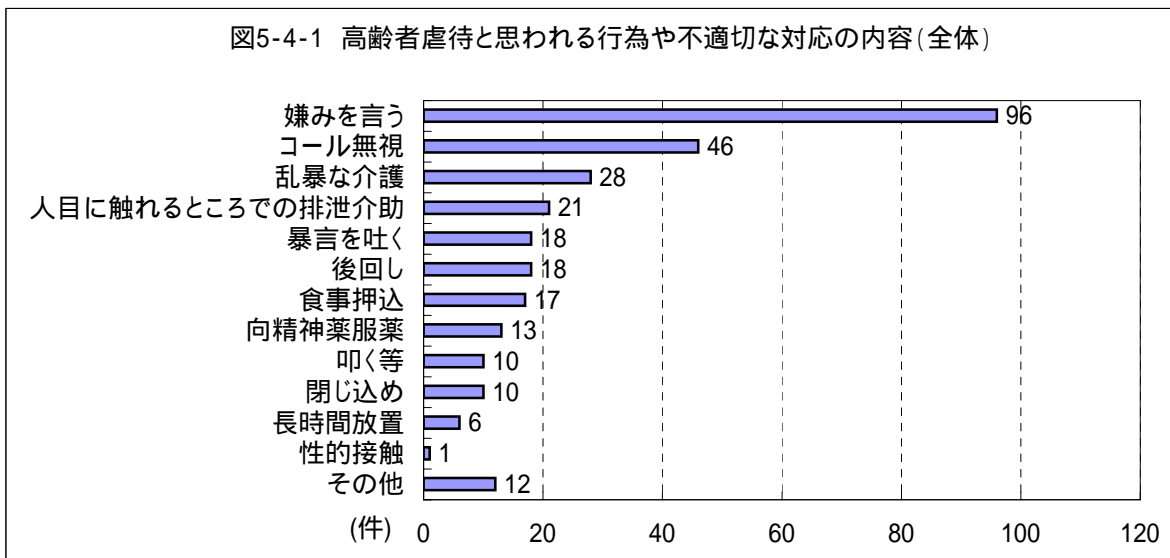
法令遵守に関する研修等の有無別



(4) 高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応の内容

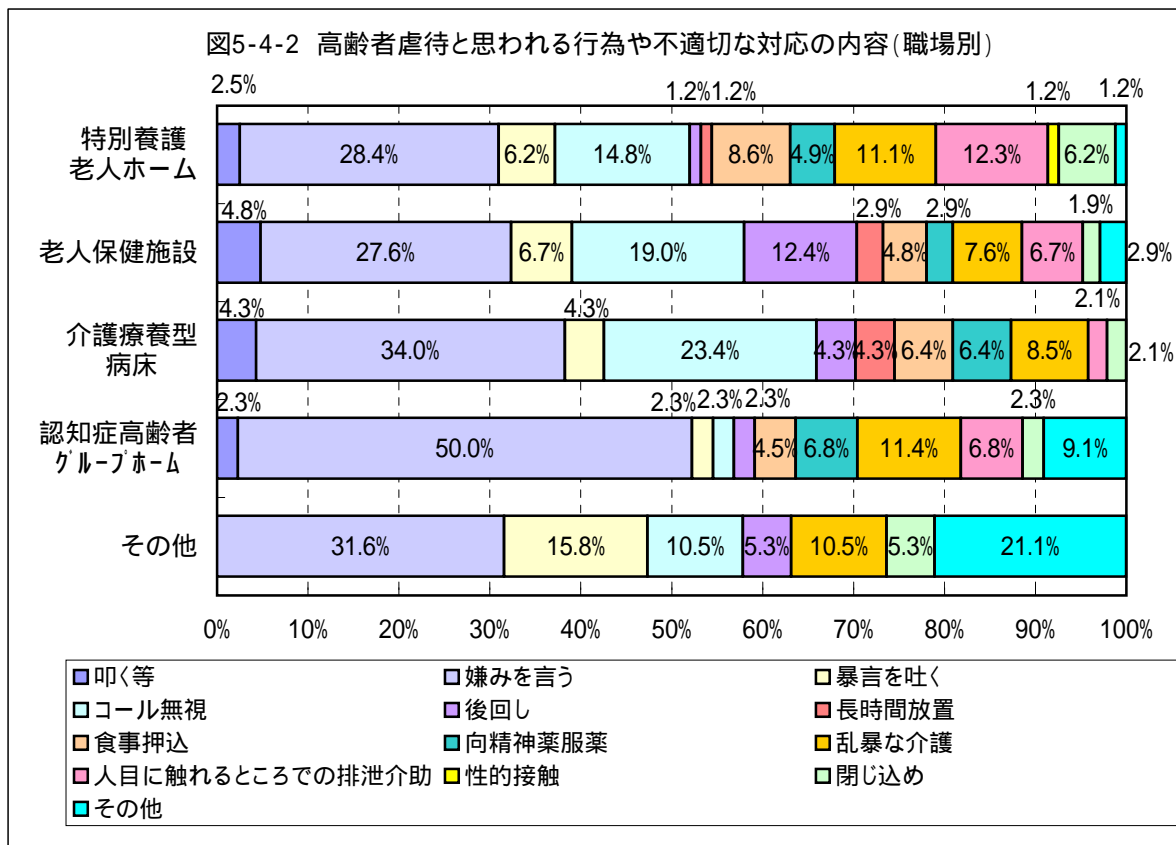
全体

現在の職場で行った高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応の内容は、「利用者に嫌みを言った 96件」が最も多く、次いで、「利用者のコールを無視した 46件」、「乱暴な介護をした 28件」と続いていた。また、「人目に触れるところで排泄介助や着替えをさせた 21件」、「利用者を罵るなど暴言を吐いた 18件」、「嫌いな利用者の順番を後回しにした 18件」、「食事を無理矢理押し込んだり無理にせかしたりした 17件」、「叩く、つねる、枕を顔に押し付ける等した 10件」となっていた。



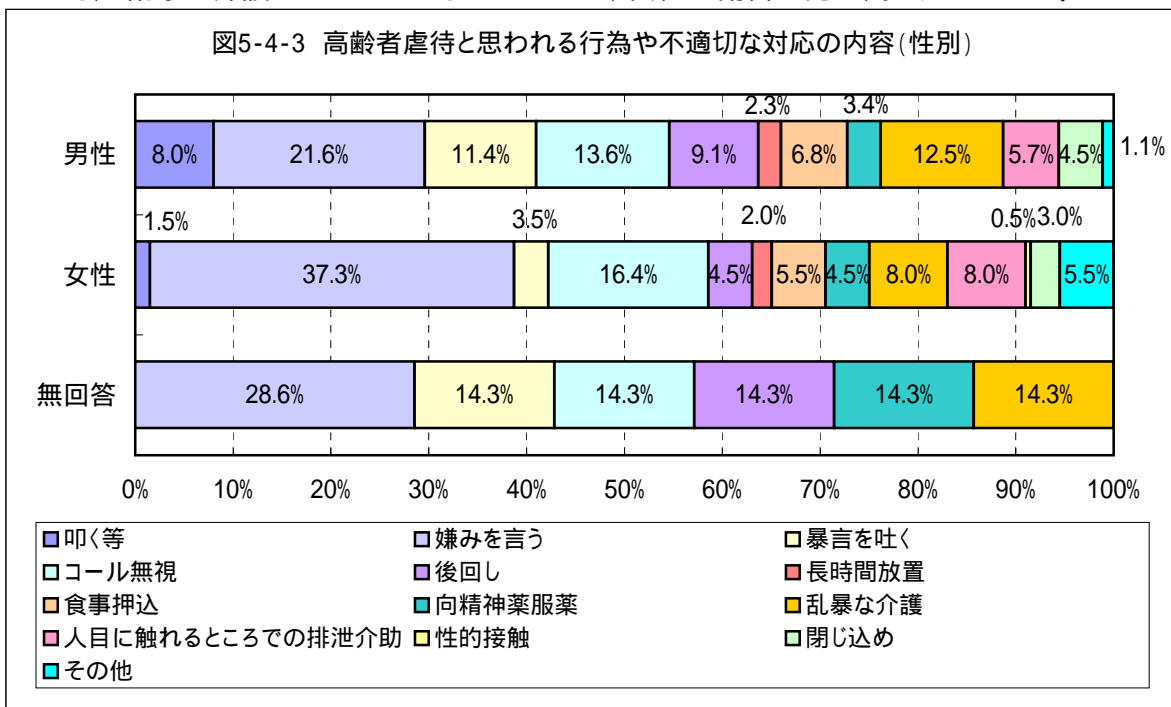
職場別

職場別にみると、全ての職場で「利用者に嫌みを言った」の割合が最も多くなっていた。「有料老人ホーム・ケアハウス」においては、「不適切な行為を行った」と回答したものはなかった。



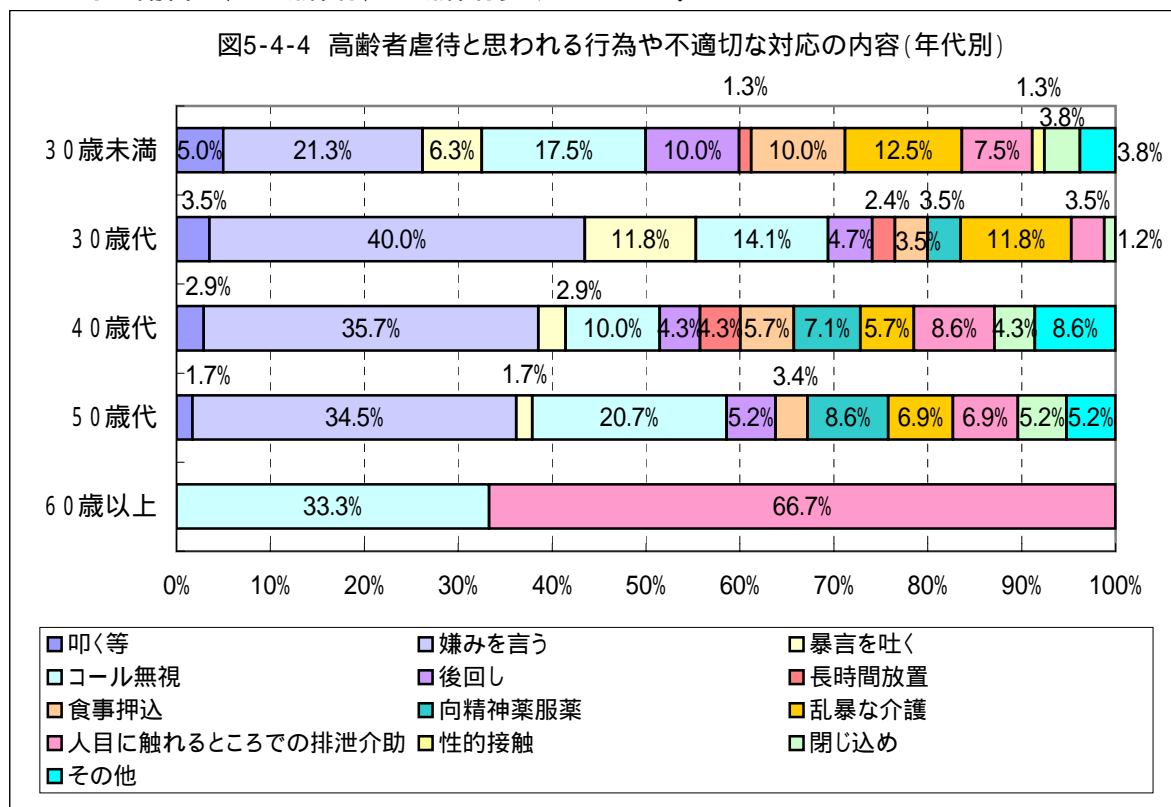
性別

性別にみると、男女とも「利用者に嫌みを言った」の割合が最も多く、「男性 21.6%」に比べ、「女性 37.3%」と多くなっていた。男性の割合では、「叩く、つねる、枕を顔に押し付ける等した 8.0%」、「乱暴な介護をした 12.5%」となっており、女性の割合に比べ、多くなっていた。



年齢別

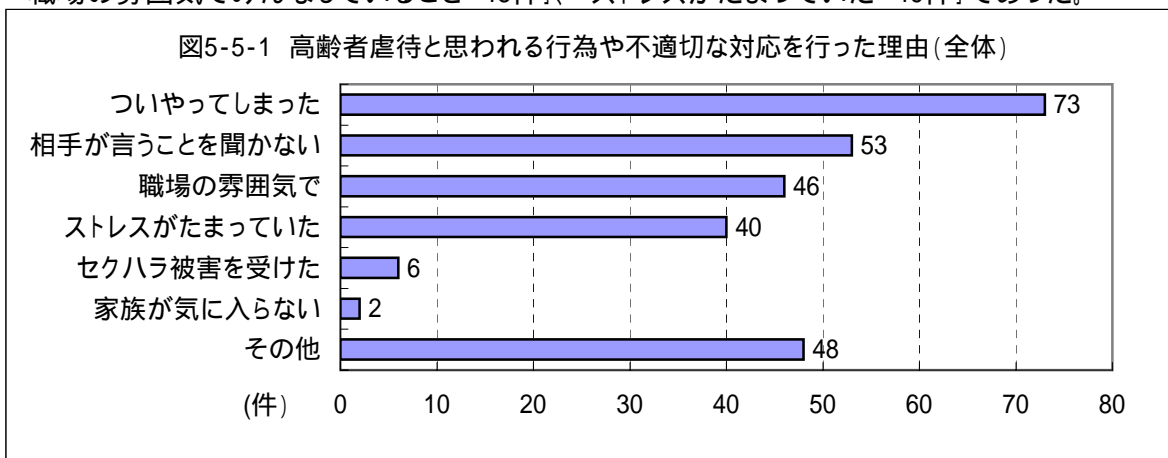
年齢別にみると、「利用者に嫌みを言った」の割合は、「30歳代 40.0%」で最も多くなっていた。「乱暴な介護をした」の割合は、「30歳未満」、「30歳代」で多く、「向精神薬を服用させ静かにさせた」の割合は、「40歳代」、「50歳代」多くなっていた。



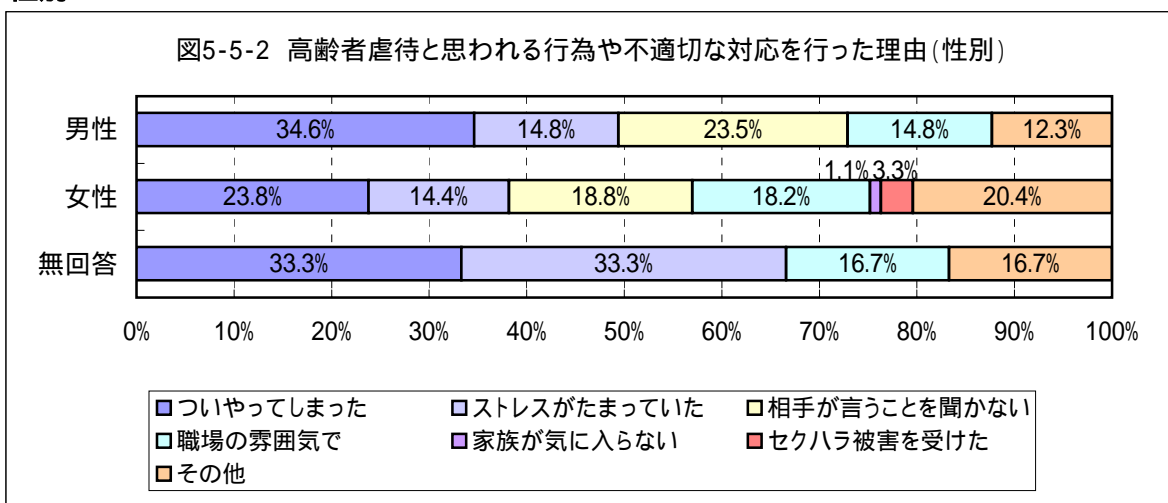
(5) 高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応を行った理由

全体

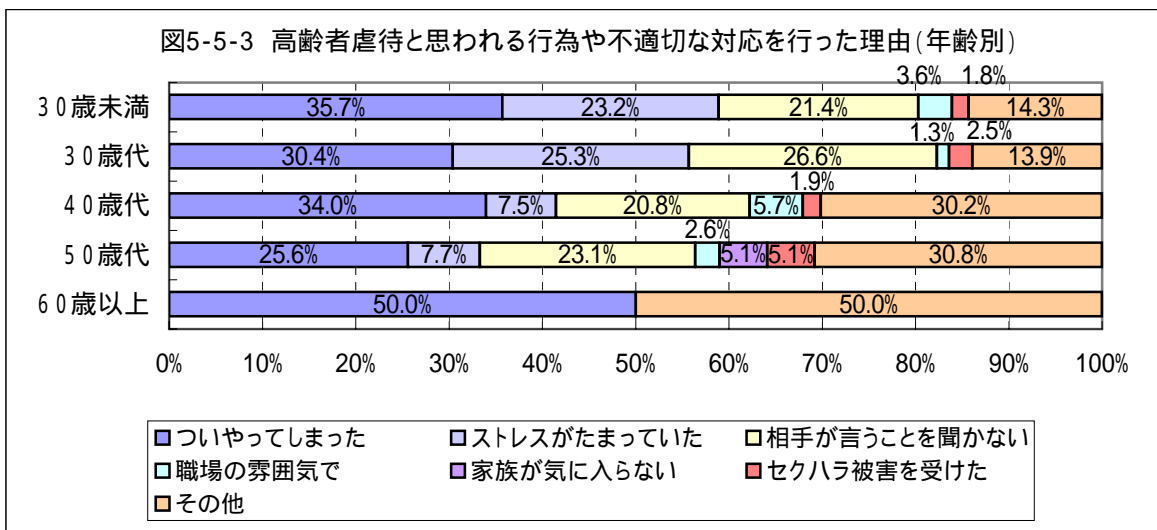
「現在の職場で高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応を行った理由」の問いへの回答は、「ついやってしまった 73件」が最も多く、次いで、「相手が言うことを聞かなかった 53件」、「職場の雰囲気ですトレスがたまっていた 46件」、「ストレスがたまっていた 40件」、「セクハラ被害を受けた 6件」、「家族が気に入らない 2件」、「その他 48件」であった。



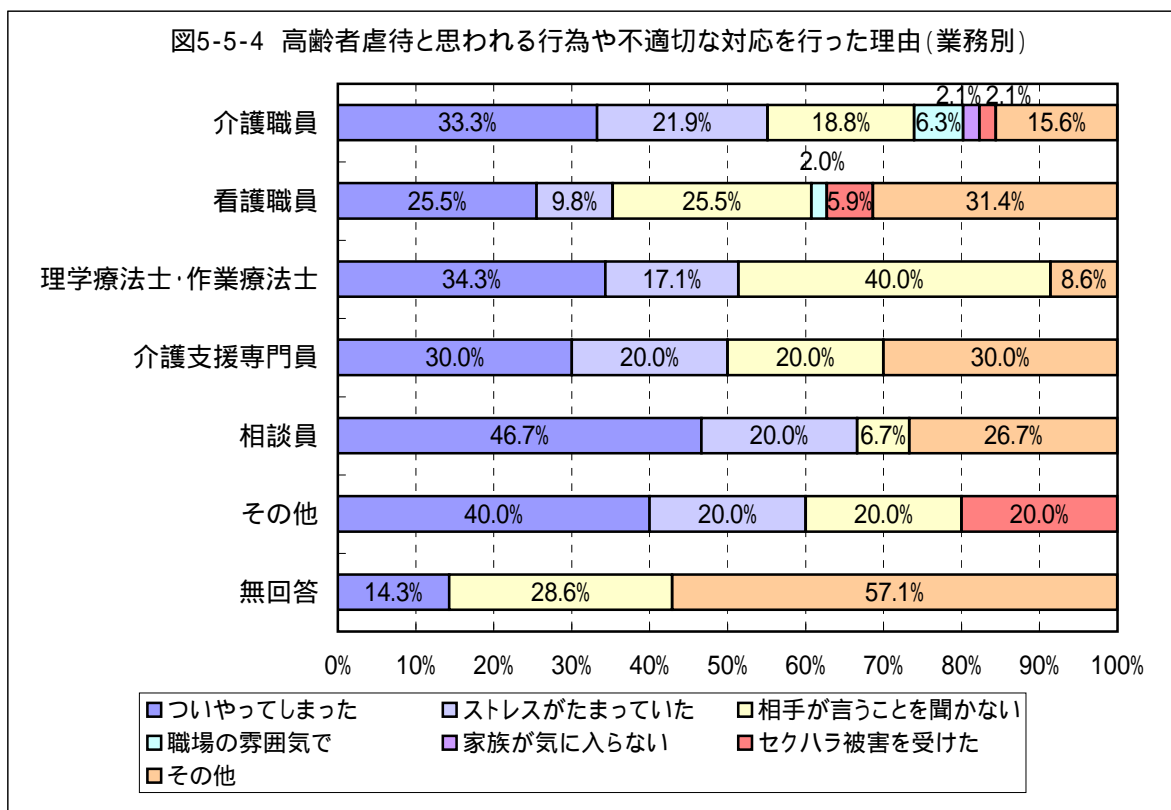
性別



年齢別



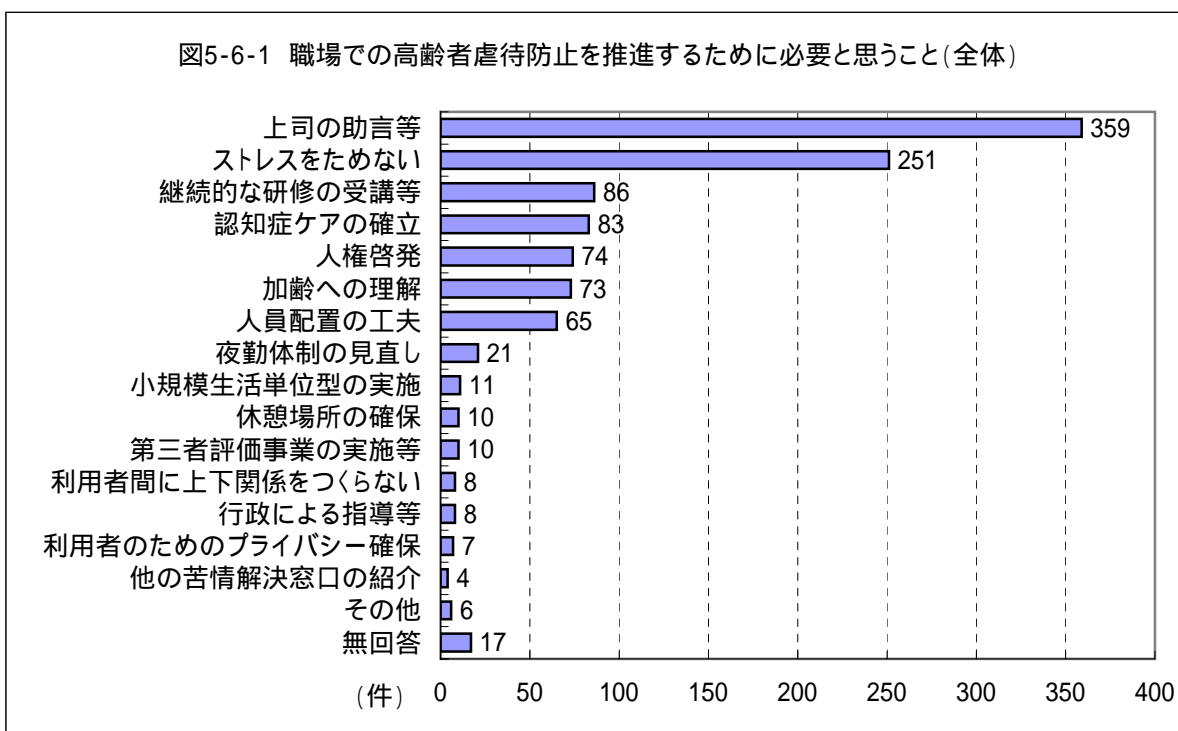
業務別



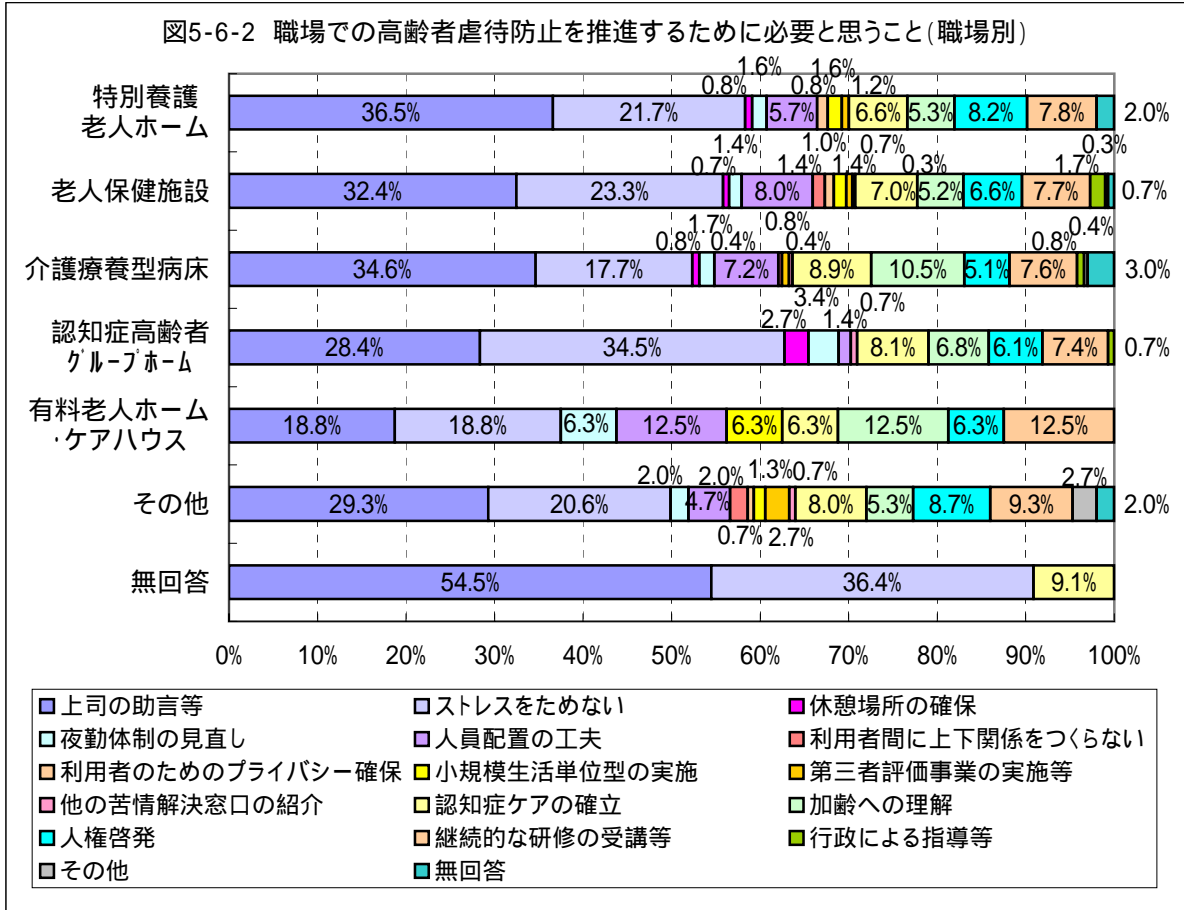
(6) 職場での高齢者虐待防止を推進するために必要だと思うこと

全体

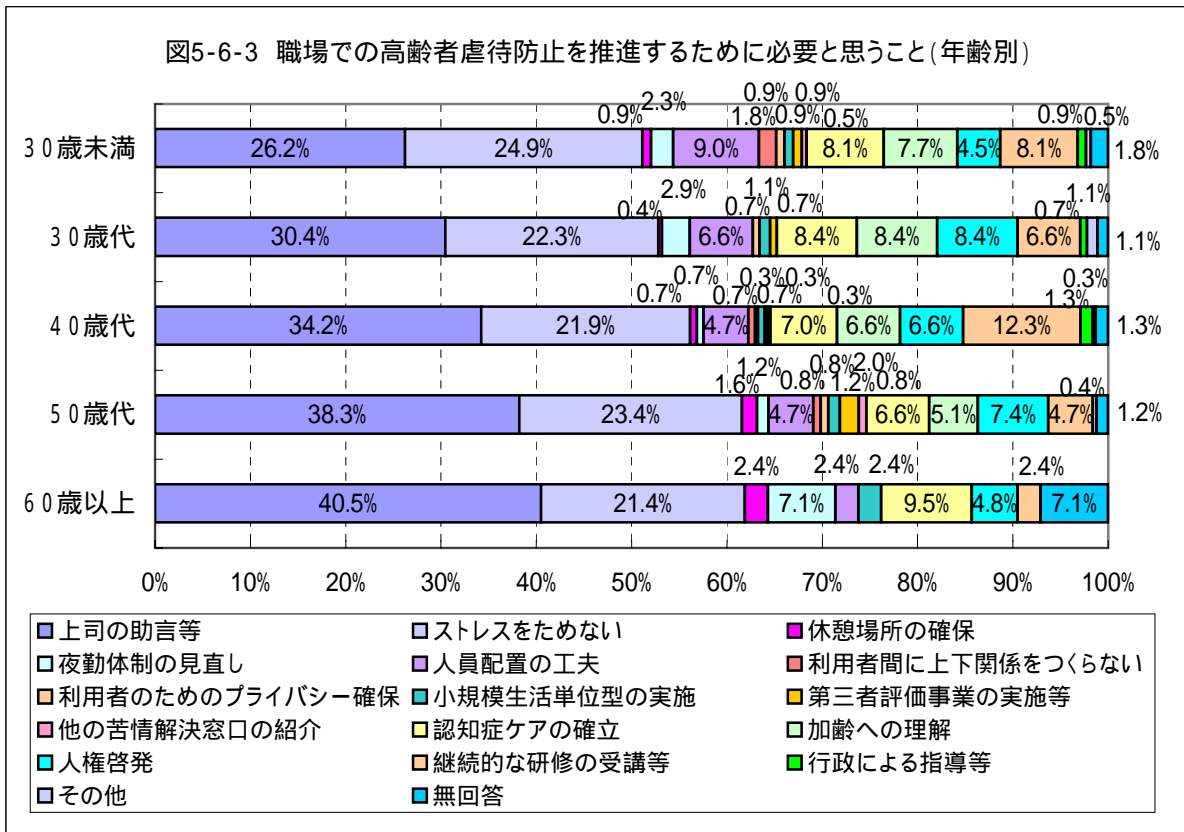
「職場での高齢者虐待防止を推進するために必要だと思うこと」の問いへの回答は、「上司からのスーパービジョン(示唆・助言)、管理者による教育的指導、研修体制の確立等施設内のガバナンス(統治機能)の確立 359件」と最も多く、次いで、「職員個人あるいは職員間にストレスをためない工夫 251件」であり、両者をあわせると610件となり過半数を超えていた。



職場別



年齢別

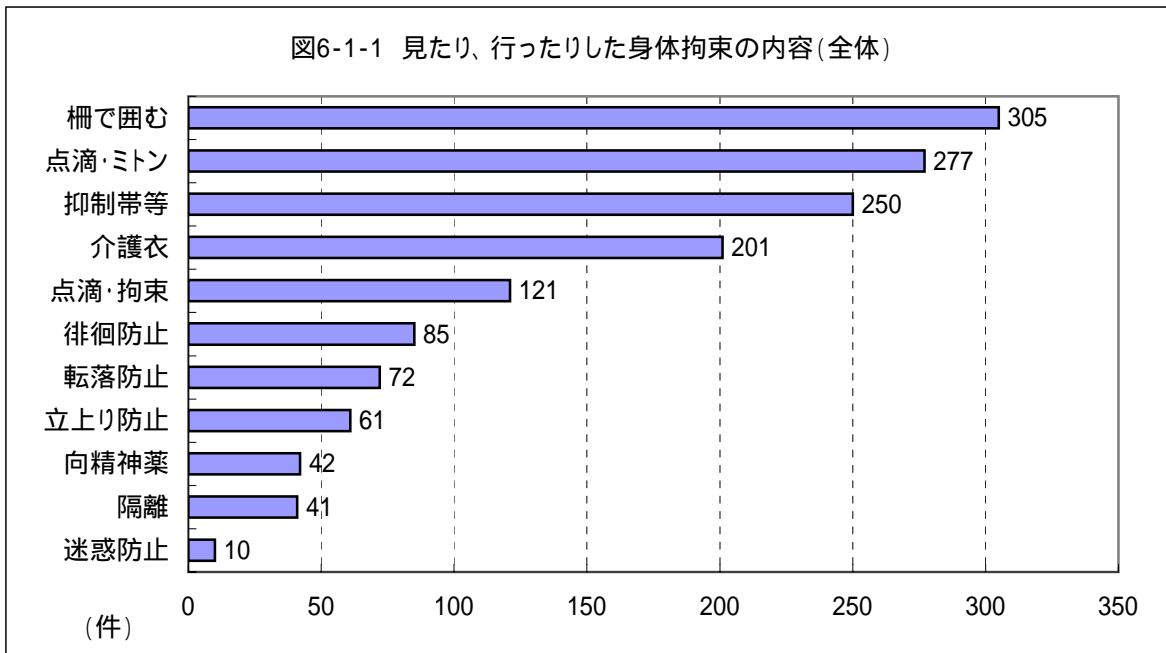


6 身体拘束について

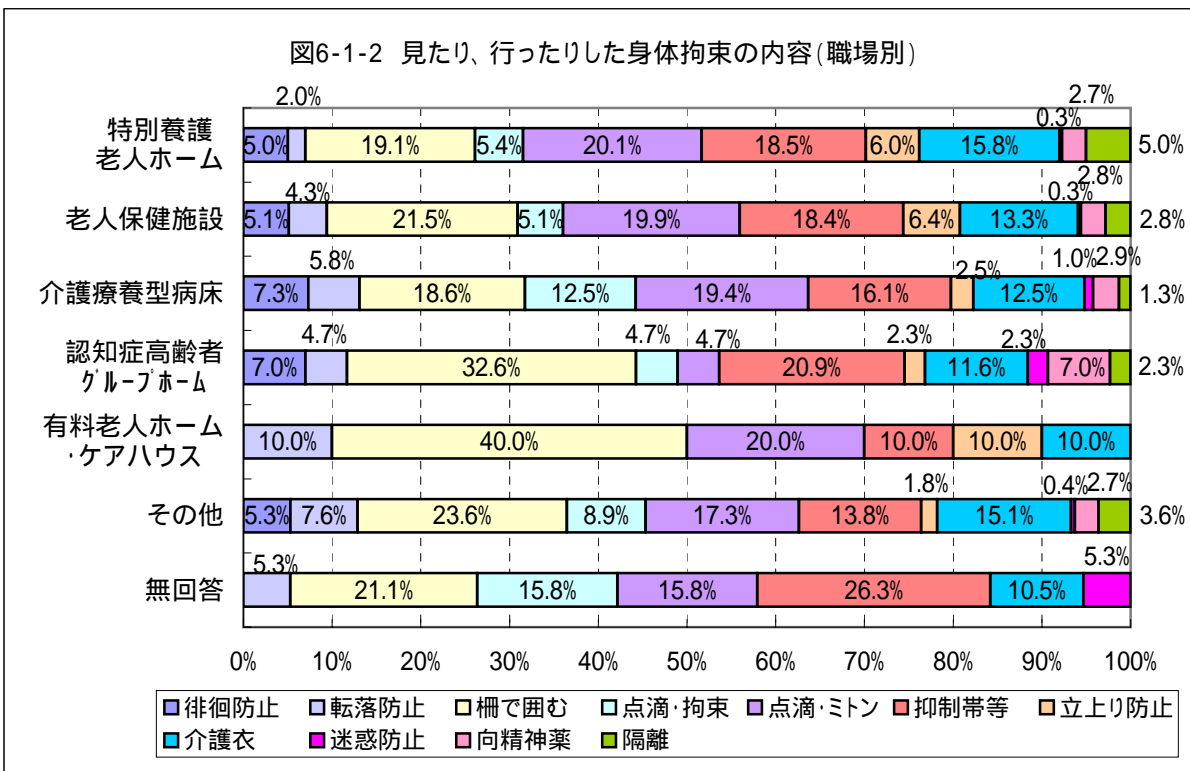
(1) 見たり、行ったりした身体拘束の内容

全体

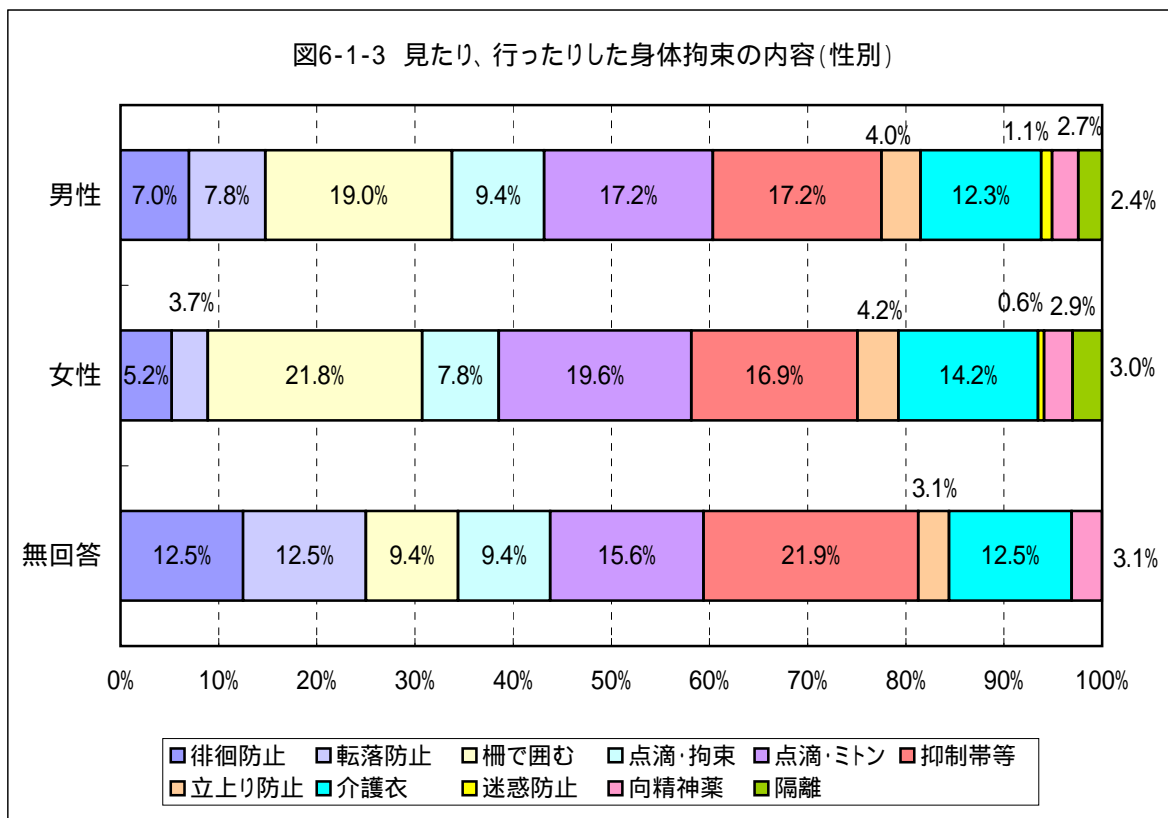
「身体拘束と言われる行為を、現在の職場で見たり、行ったりしたことがある」の問いへの回答は、1,465件(複数回答)であった。「自分で降りられないように、ベッドを柵(サイドレール)で囲む305件」が最も多く、次いで、「点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける 277件」、「車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける 250件」であった。



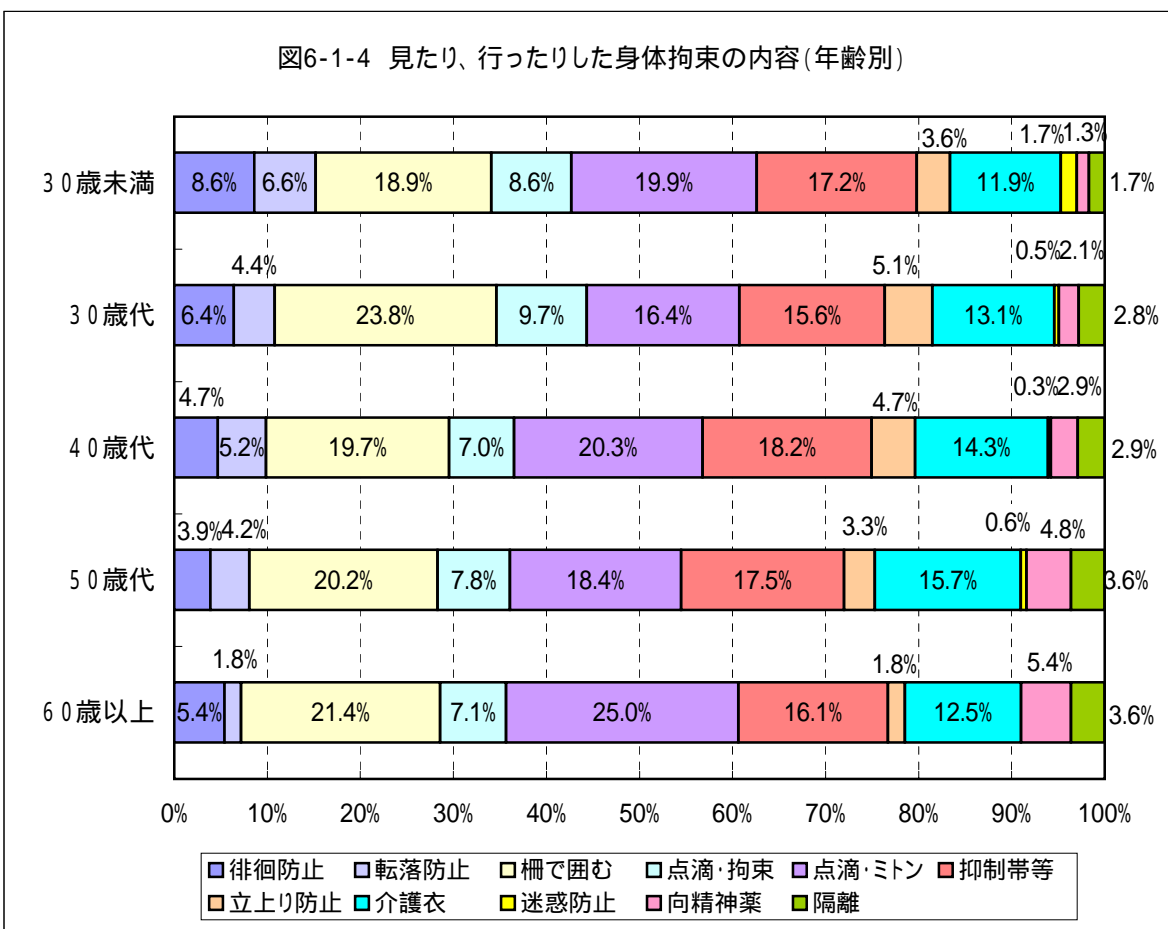
職場別



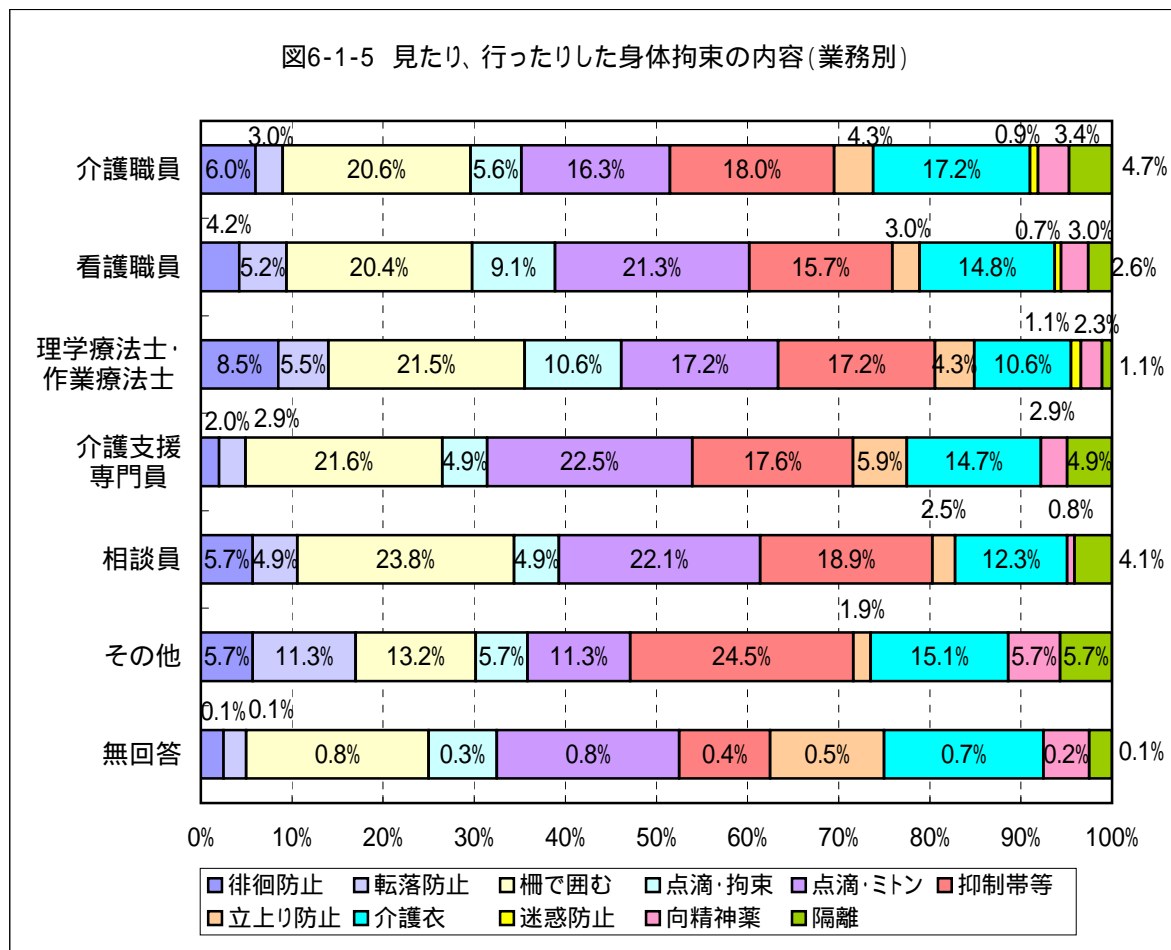
性別



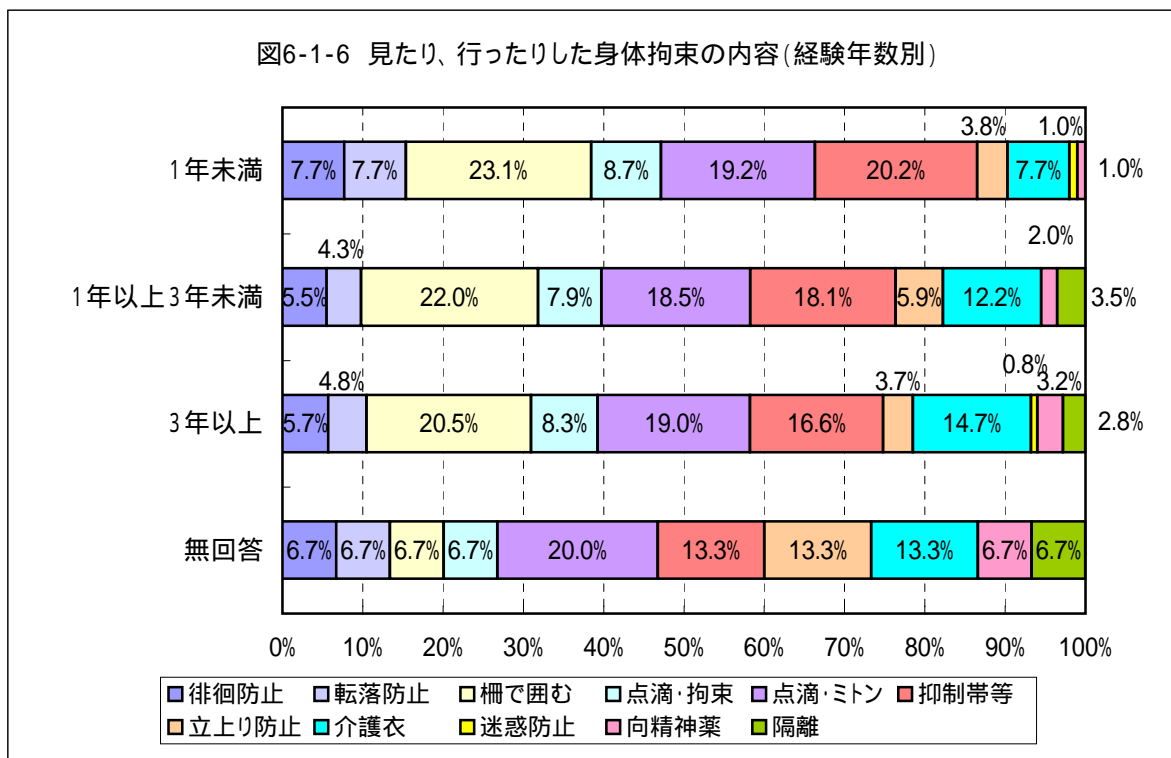
年齢別



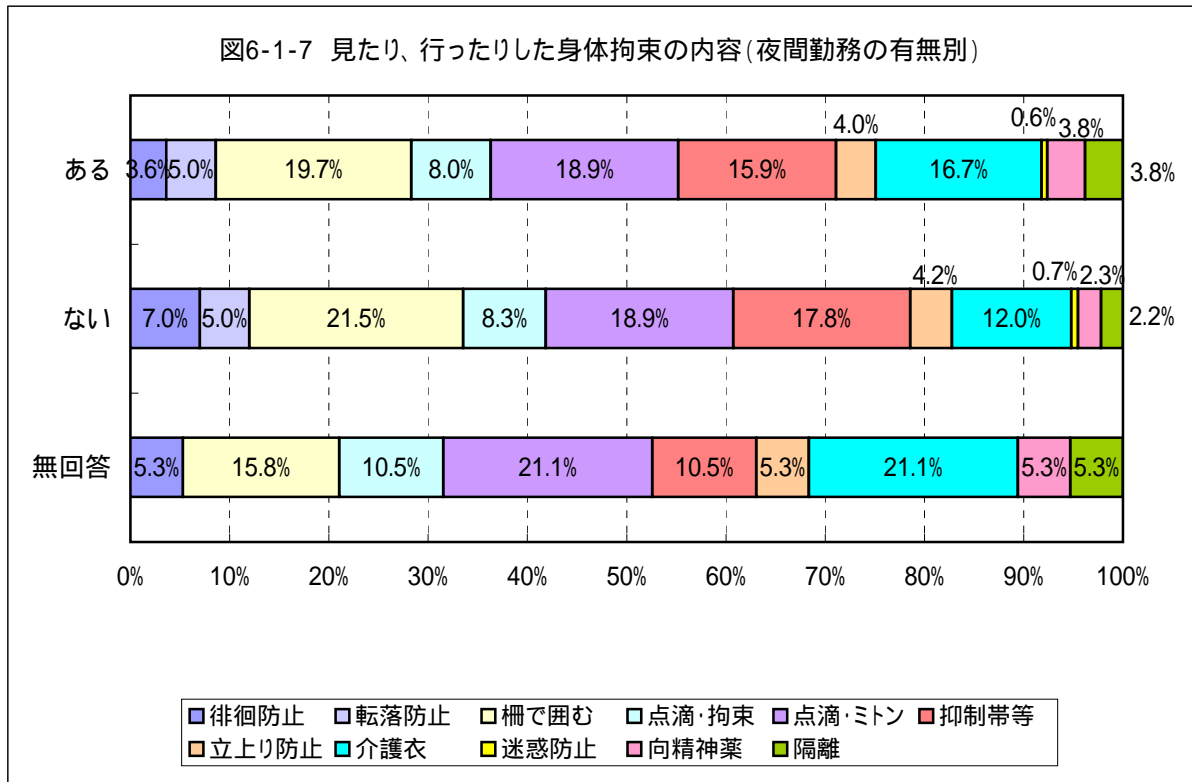
業務別



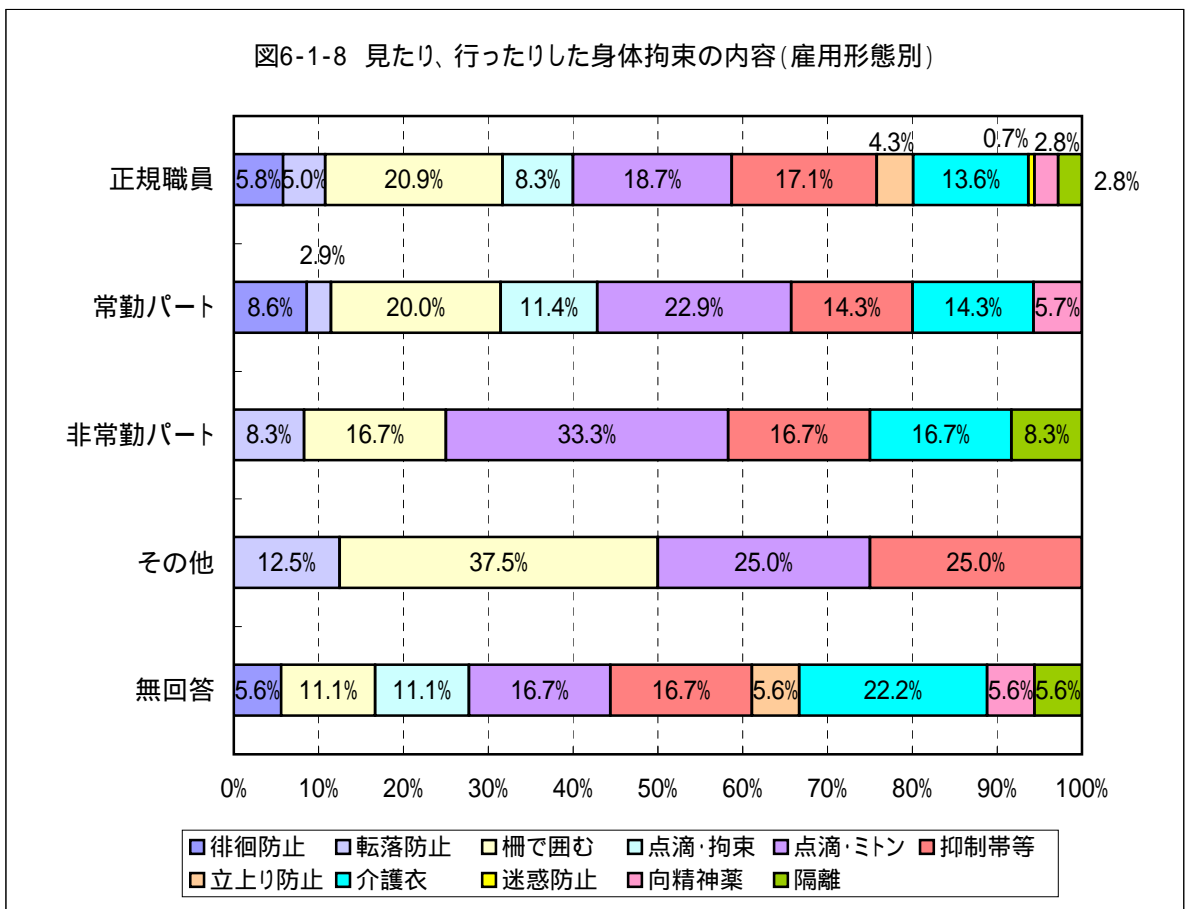
経験年数別



夜間勤務の有無別

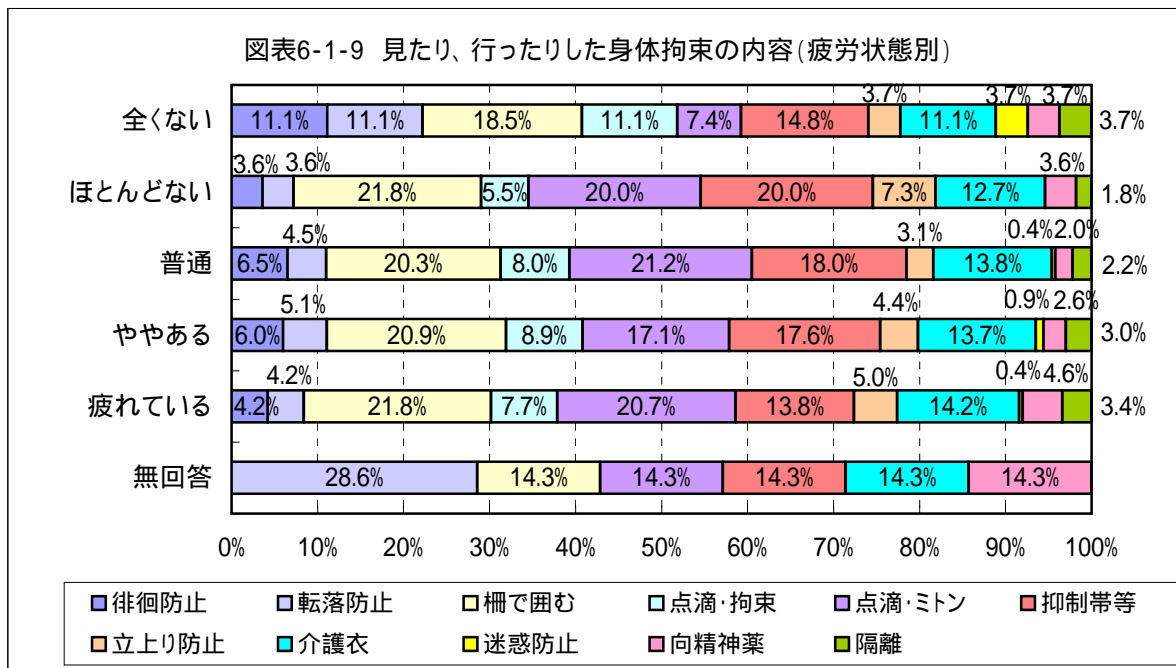


雇用形態別



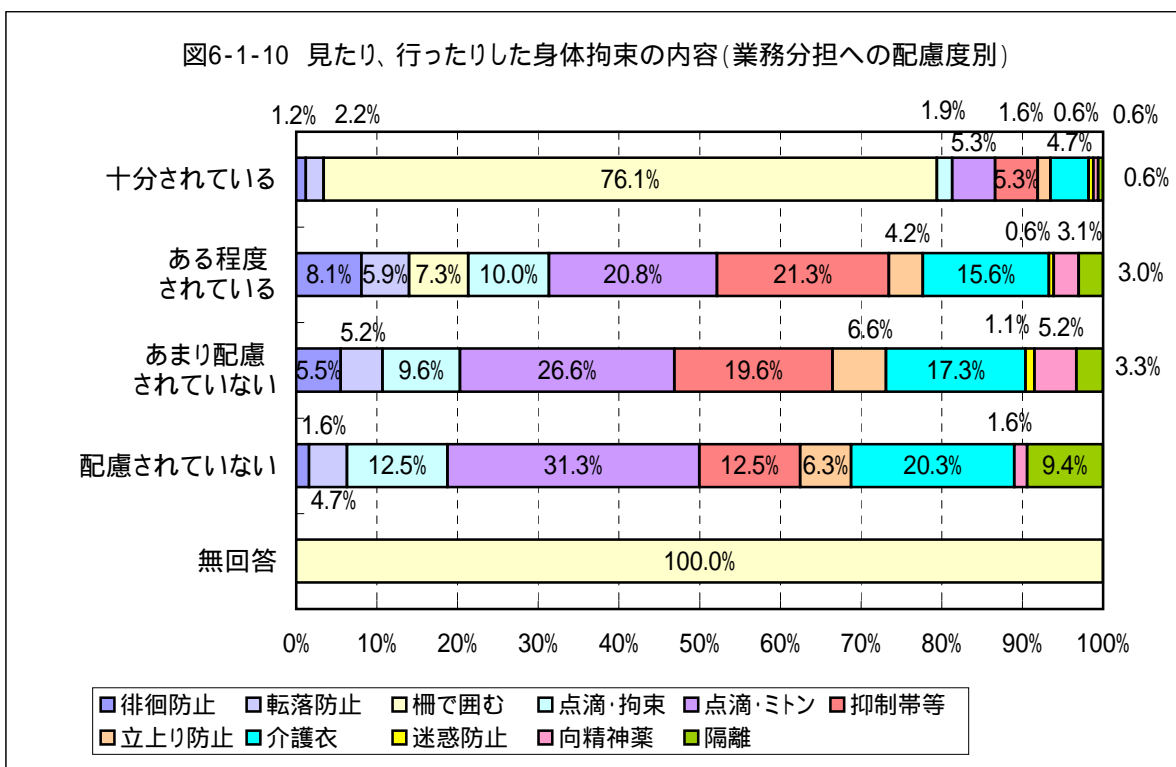
疲労状態別

疲労状態別にみると、「全く疲れていない」ものは、「点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、又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 7.4%」となっており、他の疲労状態別に比べ、少なくなっていた。一方、「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 11.1%」、「転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る 11.1%」と他の疲労状態に比べ、多くなっていた。

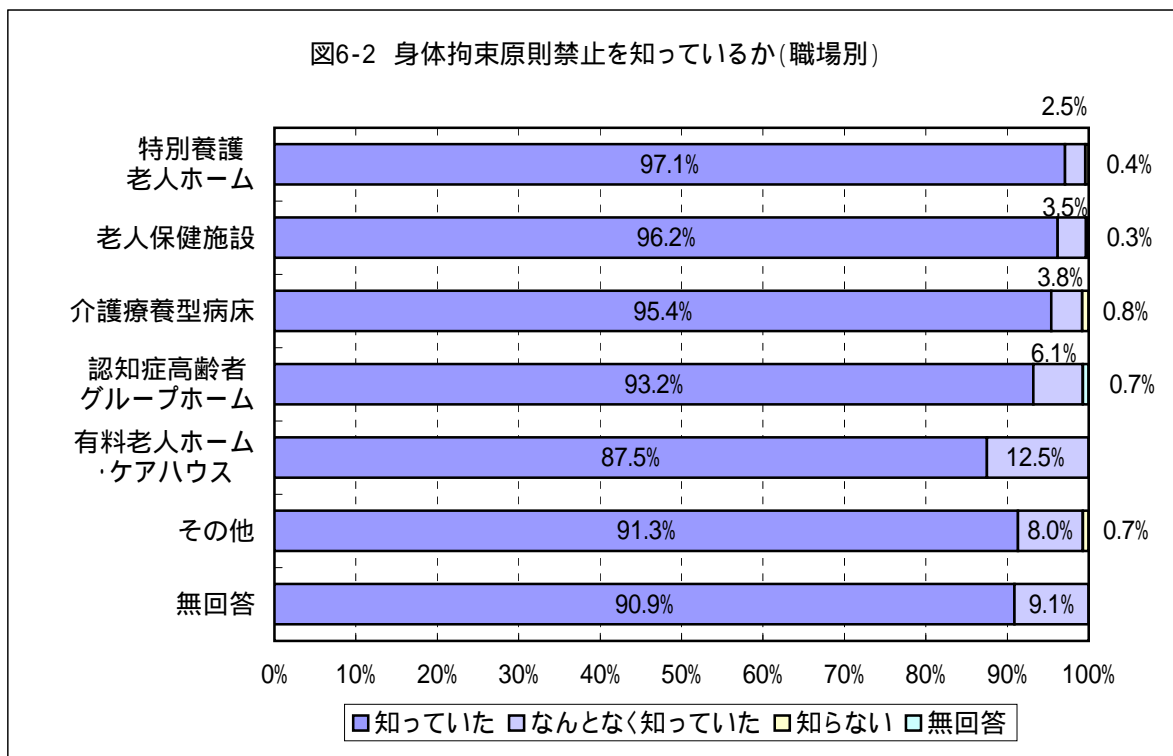


業務分担の配慮度別

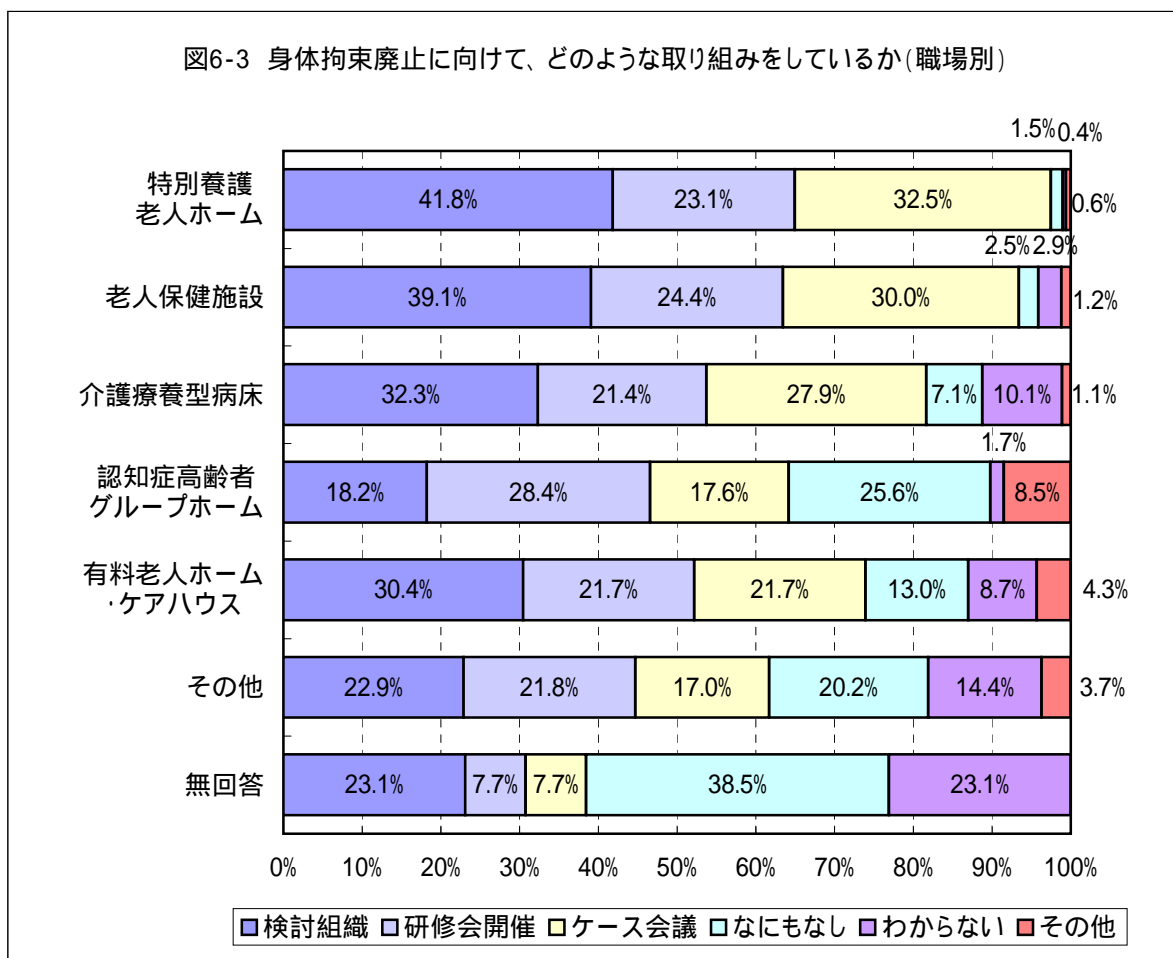
業務分担の配慮度別にみると、「十分配慮されている」と回答したものは、「自分で降りられないように、ベッドを柵(サイドレール)で囲む 76.1%」と全体の3/4を占めていた。



(2) 身体拘束が原則として禁止されていることを知っているか

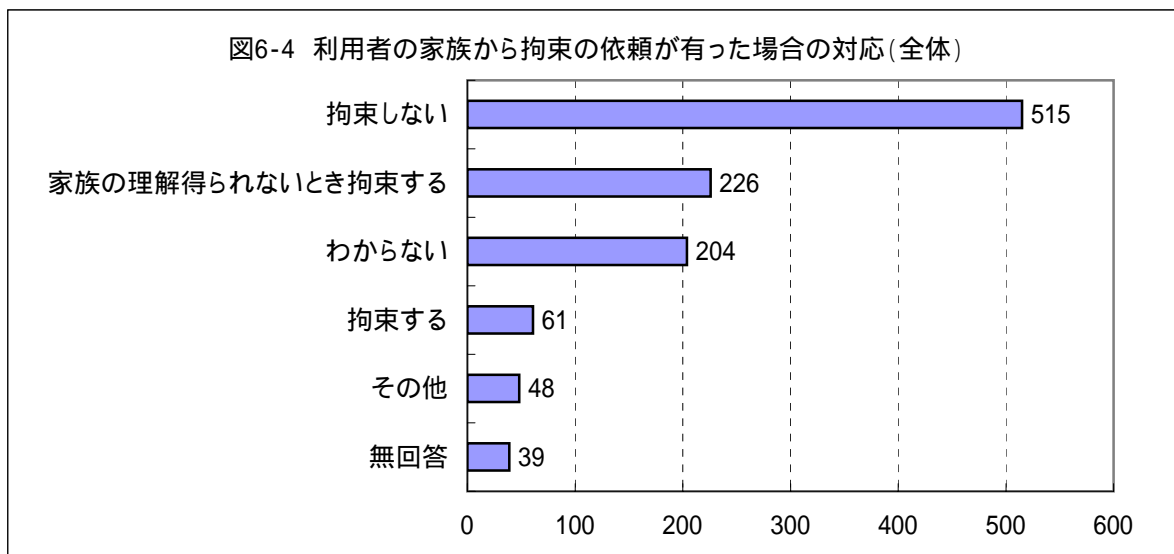


(3) 身体拘束廃止に向けて、どのような取組みをしているか



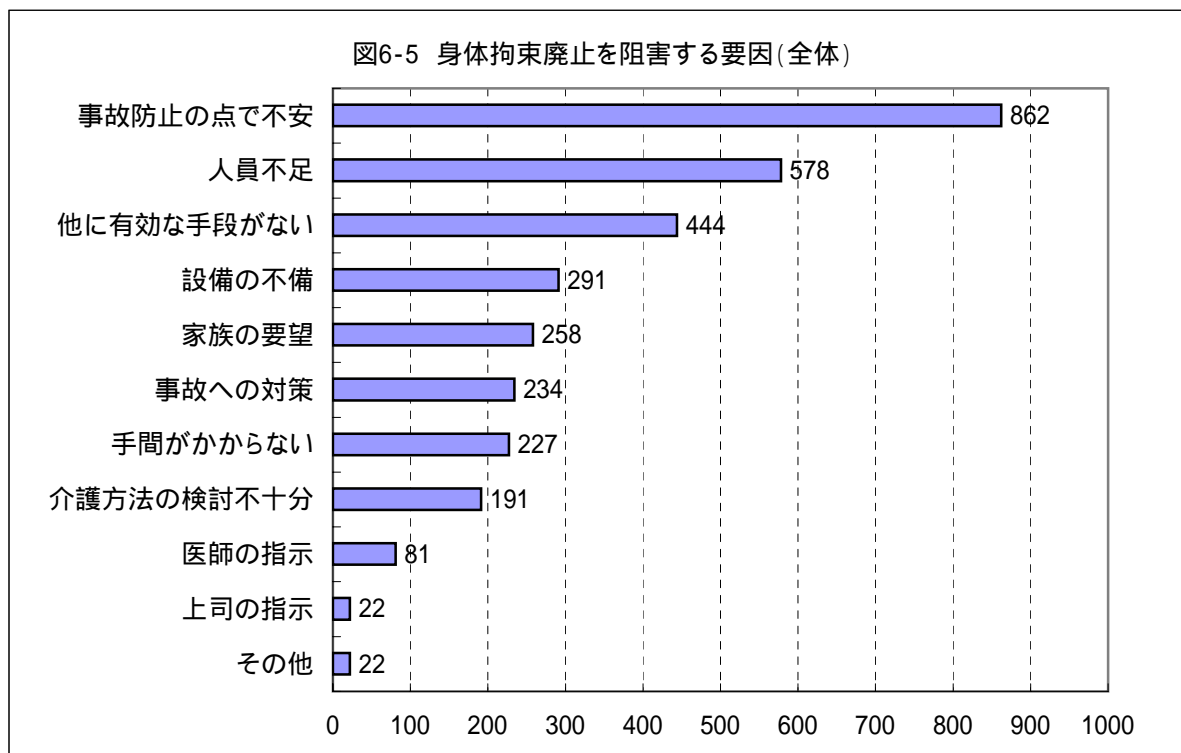
(4) 利用者の家族から拘束の依頼があった場合の対応

利用者の家族から拘束の依頼があった場合の対応については、「拘束しない 515件」に対し、「家族に、身体拘束は緊急やむを得ない3つの要件以外にはできないことを説明し、理解が得られない場合は拘束をする 226件」、「拘束する 61件」を併せて287件となっていた。「わからない 204件」であった。



(5) 身体拘束廃止を阻害する要因

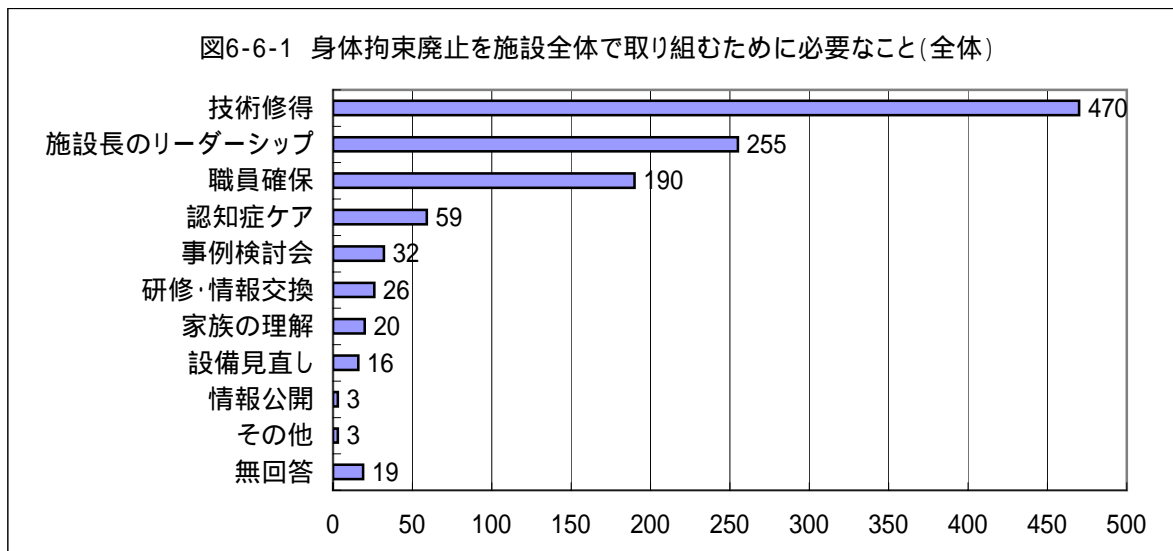
「身体拘束廃止を阻害する要因は何だと思うか」の問いへの回答は、「事故防止の点で不安がある 862件」が最も多く、次いで「現状の人員では対応できない 578件」、「他に有効な手段・方法がない 444件」であった。そのほか、「現状の設備では対応できない 291件」、「利用者や家族からの拘束の要望がある 258件」、「万一事故があった場合の損害賠償が大変である 234件」、「職員の意識の中に、身体拘束をしているほうが手間がかからず、利用者によっては身体拘束の必要があるという意識が強い 227件」、「身体拘束をしない介護方法を職員間で十分に検討する余地がない 191件」となっていた。



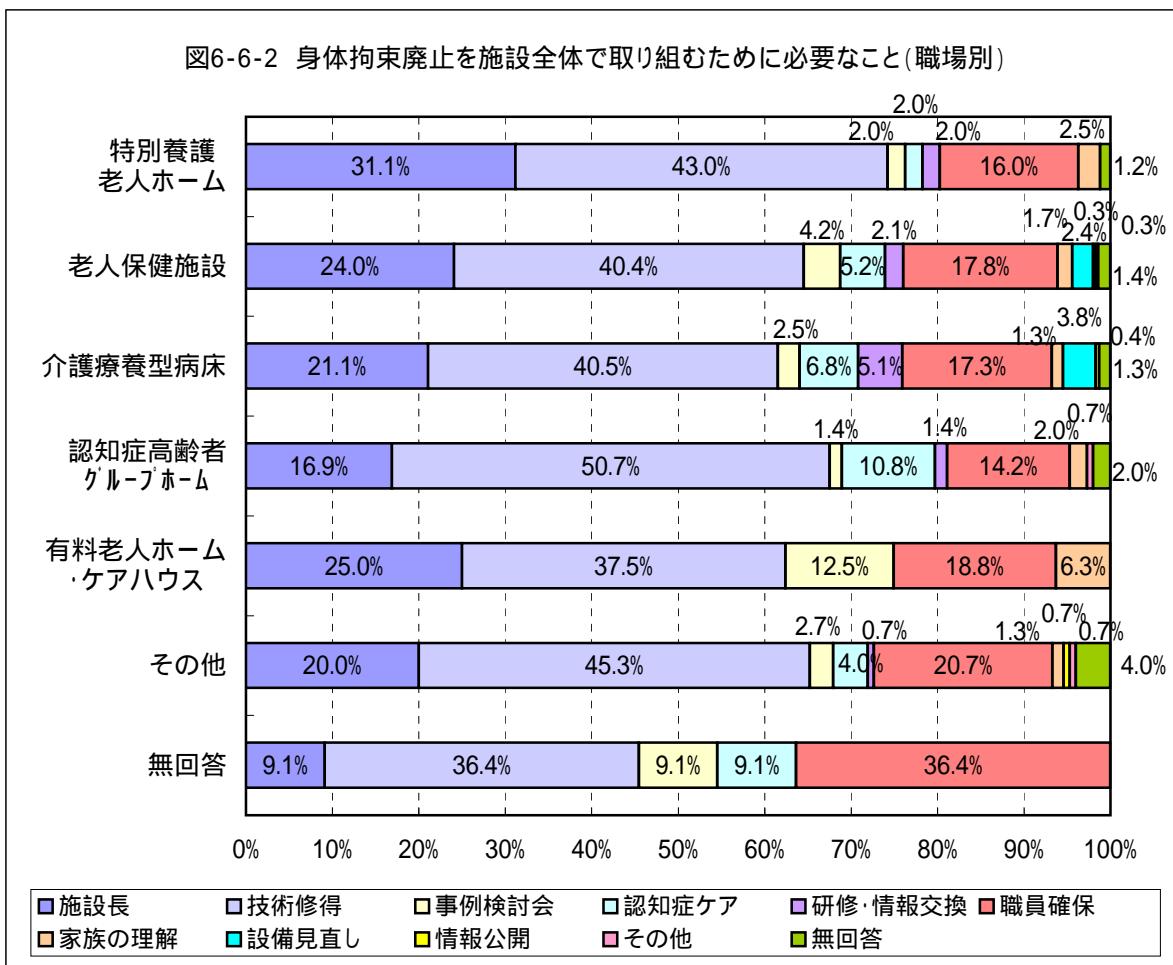
(6) 身体拘束廃止を施設全体で取り組むために必要なこと

全体

「身体拘束廃止を、施設全体で取り組むためには、どのようなことが必要だと思うか」と問いへの回答は、「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 470件」が最も多く、次いで「施設長のリーダーシップ 255件」、「十分な職員数の確保 190件」であった。そのほかでは「認知症高齢者のケア方法の確立 59件」、「事例検討会の実施 32件」となっていた。



職場別

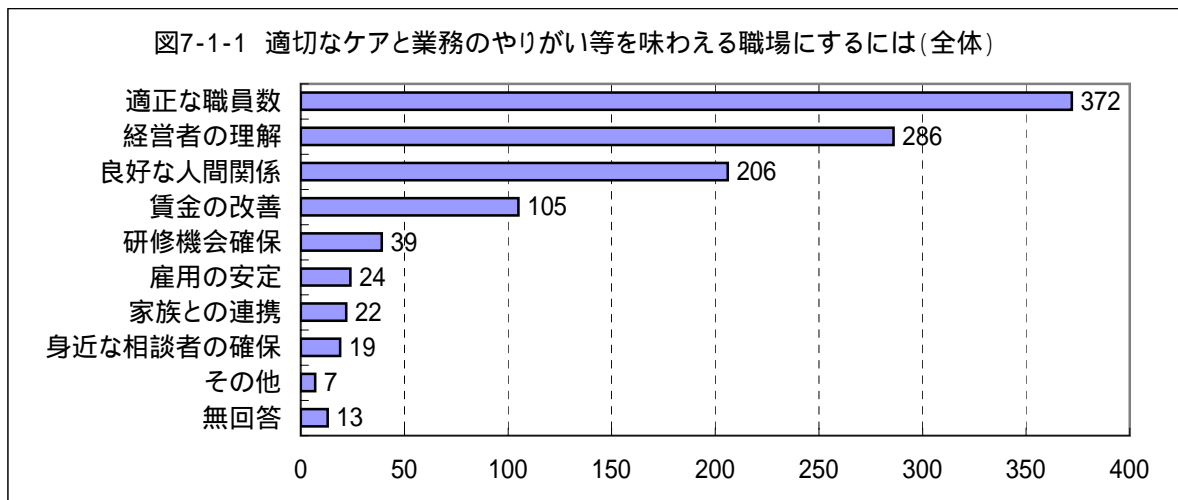


7 その他

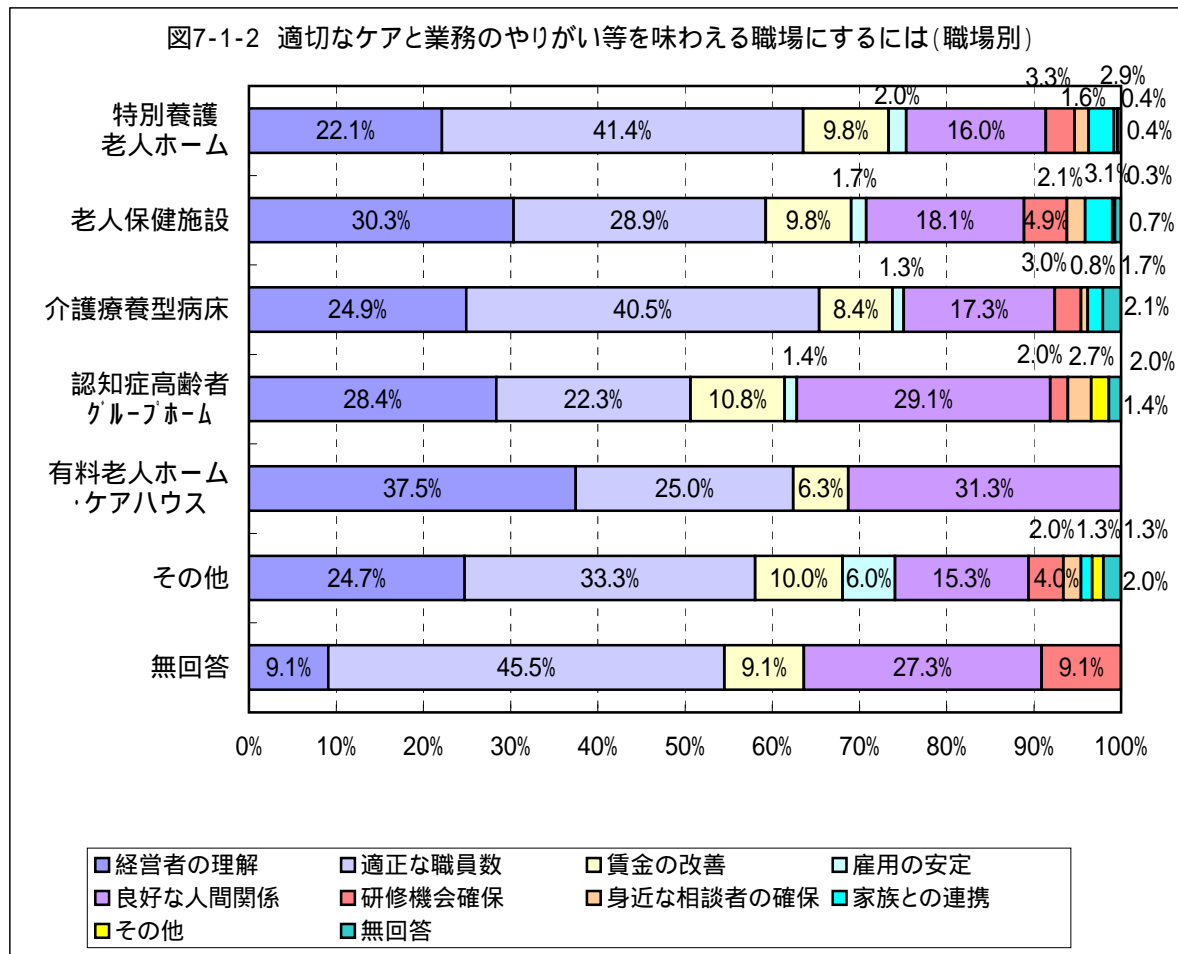
(1)適切なケアと業務のやりがい等を味わえる職場にするには

全体

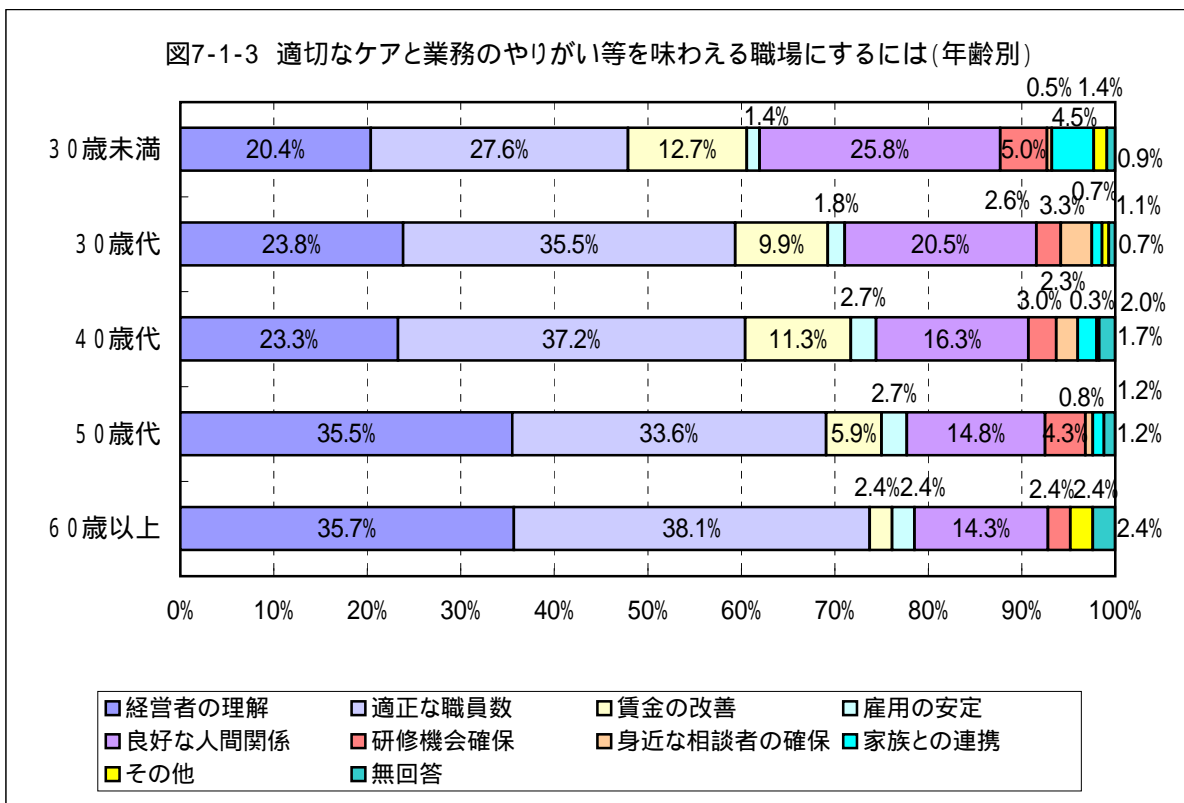
「高齢者に対し、適切なケアができ、職員も業務にやりがいや充実感を味わえる職場にするためには、どのようなことが達成されるといいと思うか」の問いへの回答は、「仕事量に見合った職員数の配置 372件」が最も多く、次いで、「施設経営者の理解 286件」、「良好な職場の人間関係 206件」であった。そのほかでは、「賃金の改善 105件」、「研修の機会の確保 39件」となっていた。



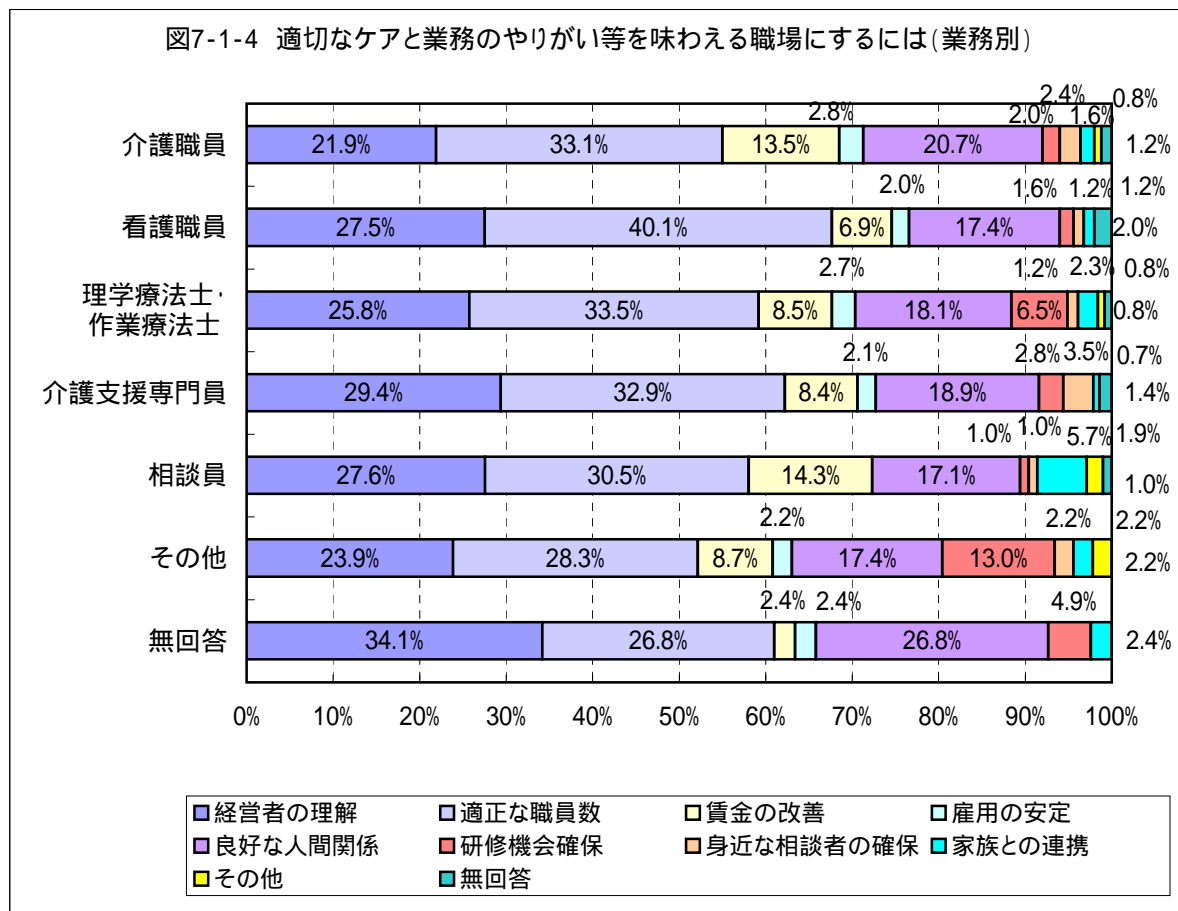
職場別



年齢別



業務別



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らうか。

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）

おわりに

今回、養介護施設等におけるケアの現状、養介護施設従事者等の思いや職場環境などを把握することで、よりよいケアの方策を探ることを目的に、「施設等における高齢者の尊厳を支えるケアの確立のための実態調査」を行いました。実態調査では、高齢者の人権が配慮されたケアの確立のみに終始することなく、施設従事者等の人権に配慮した職場環境の整備を行うことも重要ではないかとの視点で取り組みました。

その結果、職場における虐待が起こる背景や原因となるストレスを抱えた職場環境が多いこと、苦情等の解決処理体制の職員への周知度が低いこと、高齢者虐待防止法についての周知が十分でないこと、権利擁護に関する制度の理解と活用が十分でないこと、苦情対応マニュアルや事故防止対応マニュアルが現場で十分活用されていないこと、高齢者虐待防止等に関する研修が十分行われていないことに加えて、職員等による高齢者虐待と思われる行為や身体拘束の実態等の様々な現状を把握することができました。

養介護施設従事者等自身が、高齢者の尊厳を支えるケアの確立のために必要と考えている主な内容は、次のとおりです。

1 高齢者虐待の防止を推進するために必要と思われること

上司からの助言・管理者による教育的指導・研修体制の確立等ガバナンス（統治機能）の確立

職員個人あるいは職員間にストレスをためない工夫

質の向上のための継続的な研修の受講や、働きながらの学習の確保

2 身体拘束廃止を施設全体で取り組むために必要なこと

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

施設長のリーダーシップ

十分な職員数の確保

3 高齢者に対し、適切なケアができ、職員も業務にやりがいや充実感を味わえる職場にするために達成されるべきこと

仕事量に見合った職員数の配置

施設経営者の理解

良好な職場の人間関係

今後、本研究会においては、今回の調査結果や山本先生からの提言を踏まえて、施設等において高齢者の尊厳を支えるケアが提供できるよう、養介護施設等の管理者や従事者等の研修機会を確保するとともに、引き続き、高齢者虐待のない誰もが尊厳を持ち安心して暮らせる社会を目指して、四国4県が連携・協力して取り組んでいきます。

資料（調査票）

施設等における高齢者の尊厳を支えるケアの確立のための実態調査

回答は、別紙（回答用紙）に記入の上、別紙のみ提出してください。

あなたの現在の状況について

1 はじめに、あなたご自身のことについて、該当する番号を回答用紙に記入してください。

職場	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	介護老人保健施設（老人保健施設）		
	介護療養型医療施設（療養病床等）	認知症高齢者グループホーム		
	有料老人ホーム・ケアハウス	その他（ ）		
性別	男性	女性		
年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代
	50歳代	60歳以上		
主とする業務	介護職員	看護職員	理学療法士・作業療法士	介護支援専門員
	生活相談員・支援相談員	その他（ ）		
現在の職場での経験年数	1年未満	1年以上3年未満	3年以上	
夜間勤務	している	していない		
雇用形態	正規職員	パート・アルバイト職員（常勤）		
	パート・アルバイト職員（非常勤）	その他（ ）		

2 あなたの現在の仕事、健康、家庭等の関係について、該当する番号を回答用紙に記入してください。

仕事の満足度	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
健康状態	良好	概ね良好	普通	やや不良	不良
疲労状態	全く疲れていない	ほとんど疲れていない	普通	やや疲れている	疲れている
睡眠の充足度	充足している	ほぼ充足している	普通	やや不足している	不足している
仕事と自分の時間との両立	両立している	ほぼ両立している	普通	やや両立していない	両立していない
家庭で心配ごとがある	全くない	ほとんどない	少しある	ある	多くある
利用者との信頼関係	良好	概ね良好	普通	やや不良	不良

あなたの職場の環境について

現在の職場での状況を、記入してください。

1 あなたの職場では、特定のサービス担当者に負担がかからないよう、業務分担について配慮がされていますか。

十分配慮されている	ある程度配慮されている	あまり配慮されていない
配慮されていない		

2 あなたの職場には、あなたが仕事の上で何か困った時、相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいますか。

いる	いない
----	-----

3 あなたは、クライアントハラスメント（利用者からの性的嫌がらせ・暴力行為等）を受けたことがありますか。

ある	ない
----	----

4 あなたの職場では、担当職員と利用者との相性がよくない等確執が生じる危険性がある場合、適宜、担当を交代するなどのトラブル及び虐待防止策がとられていますか。

はい いいえ わからない

5 あなたの職場では、利用者の金銭を預かり管理する場合は、金銭管理費・日常生活費の規定を備え、利用者や家族へ定期的に報告するなど適切にされていますか。

はい いいえ わからない

6 あなたの職場では、コンプライアンス（法令遵守）の徹底について、職員への研修等の取り組みがなされていますか。

はい いいえ わからない

7 あなたの職場では、事故対応マニュアルを作成し、職員に周知されていますか。

はい いいえ わからない

8 あなたの職場では、事故防止のための職員間の話し合いや、研修を実施していますか。

はい いいえ わからない

苦情処理機関・第三者委員・情報開示について

1 あなたの職場では、サービス担当者によるサービスの提供状況について、定期的に利用者の意見や感想を聴き取る等、適切にサービスが提供されているか否かを確認していますか。

している していない わからない

2 あなたの職場では、意見箱や苦情相談窓口を設置し、相談方法や担当者を施設内に掲示したりパンフレットに記載して配布するなど、苦情相談方法について利用者や家族に説明していますか。

窓口等が設置され、利用者や家族に説明している
窓口等は設置されているが、利用者や家族に説明していない
窓口等の設置はされていない
わからない

3 あなたの職場には、第三者委員が設置されていますか。

設置されている 設置されていない わからない

4 あなたの職場では、利用者及び家族（身元引受人）からの求めに応じて援助に関する記録の開示が行われていますか。

開示している 開示していない わからない

5 あなたの職場では、苦情相談内容の掲示と改善内容・結果の公表をしていますか。

公表している 公表していない わからない

6 あなたの職場では、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の情報開示や説明をしていますか。

はい いいえ わからない

7 あなたの職場では、苦情の改善のための対処マニュアルを作成し、職員に周知されていますか。

はい いいえ わからない

8 あなたの職場では、苦情の改善のための職員間の話し合いや状況の再確認の場が設けられていますか。

はい いいえ わからない

9 あなたの職場では、介護相談員派遣事業の受入れをしていますか。

はい	いいえ	わからない
----	-----	-------

「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」について

1 あなたは、「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」（以下、高齢者虐待防止法と略す）が、平成18年4月より施行されていることを知っていますか。

知っている	法律名は知っているが内容までは知らない	知らない
-------	---------------------	------

2 あなたは、高齢者虐待防止法の中で、養介護施設従事者等は虐待を発見した時、市町村に通報しなければならないことを知っていますか。

知っている	知らない
-------	------

3 あなたは、養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等を行った従事者等は、通報等をしたことを理由に解雇その他の不利益な取り扱いを受けないことが高齢者虐待防止法に規定されていることを知っていますか。

知っている	知らない
-------	------

4 あなたは、上記のほかに平成18年4月1日から施行された「公益通報者保護法」によっても、一定の事実の公益通報に関し、解雇その他の不利益な取り扱いを受けないことが規定されていることを知っていますか。

知っている	知らない
-------	------

5 あなたは、あなたの市町村の高齢者虐待の通報窓口がどこかを知っていますか。

知っている	知らない
-------	------

6 あなたの職場で、高齢者虐待防止法についての説明・研修等がありましたか。

あった	ない
-----	----

高齢者虐待について

*高齢者虐待とは、次のような行為のことを言います。

虐待の種類	虐待の具体例
1 身体的虐待	殴る、蹴る、無理やり食事を口の中に入れる、火傷させる、不適當な薬の使用/等
2 介護・世話の放棄・放任	入浴しておらず異臭がする、水分や食事が十分でなく空腹状態である、コールを手の届かないところに置く /等
3 心理的虐待	排泄の失敗をどなる、人前で恥をかかせる、子どものような扱いをする、無視/等
4 性的虐待	排泄の失敗で下半身を裸にして放置する、性器への接触 /等
5 経済的虐待	年金や預貯金を本人の意思に反して使用する /等

1 あなたは、同僚が利用者に対して上記の虐待と思われる行為をしているところを見たことがありますか。

ある	ない
----	----

2 あなたは、もし同僚による虐待を見た場合、どうしますか。

気付かないふりをする	同僚に注意する	他の同僚に相談する
利用者の家族に報告する	上司に報告する	市町村へ相談する
県へ相談する	その他（	）

3 あなたは、利用者同士による虐待を、見たり気付いたことはありますか。

ある	ない
----	----

4 あなたは、利用者同士による虐待を見た場合、どうしますか。

気付かないふりをする	間に入って事情を聞く	同僚に相談する
利用者の家族に報告する	上司に報告する	市町村へ相談する
県へ相談する	その他()	

5 あなたは、現在の職場で高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応をしたことがありますか。

ある	ない
↓	
上記で、 と答えた方にみ、お答えください。	
ア どのような行為を行いましたか。(該当するもの全て)	
叩く、つねる、枕を顔に押し付ける等した	利用者に嫌味を言った
利用者を罵るなど暴言を吐いた	利用者のコールを無視した
嫌いな利用者の順番を後回しにした	トイレや食堂、屋外等に長時間放置した
食事を無理矢理押し込んだり無理にせかしたりした	
利用者から預かった金銭を使った	向精神薬を服用させ静かにさせた
乱暴な介護をした	人目に触れるところで排泄介助や着替えをさせた
性的目的をもって身体をさわった	部屋に閉じ込めた
その他()	
イ その理由は何ですか。(該当するもの全て)	
ついやってしまった	ストレスがたまっていたから
相手が言うことを聞かなかったから	職場の雰囲気のみんなしていることだから
利用者の家族が気にいらないから	セクハラ被害を受けたから
その他()	

6 職場での高齢者虐待防止を推進するために必要だと思うことは何ですか。(優先順位上位から順番に3つ選択)

上司からのスーパービジョン(示唆・助言)、管理者による教育的指導、研修体制の確立等施設内のガバナンス(統治機能)の確立
職員個人あるいは職員間にストレスをためない工夫
職員の休憩場所の確保
変則2交代制を3交代制にする等、夜勤体制の見直し
早朝等仕事がたまりやすい時間の業務分散や人員配置の工夫
利用者間に上下関係をつくらない
利用者が一人になれる時間や場所をつくる等プライバシーの確保
小規模生活単位型の実施
第三者評価事業や介護相談員派遣事業等の実施
利用者やその家族に対し、行政の担当課、国保連の苦情解決担当、県社協の運営適正化委員会等他の苦情解決担当窓口の紹介
認知症高齢者のケア方法の確立
高齢者の加齢に伴う様々な変化の理解
高齢者及び職員の人権についての啓発・理解
質の向上のための継続的な研修の受講や、働きながらの学習の確保
行政による指導、監督権限の適切な行使
その他()

身体拘束について

*身体拘束とは、次のような行為のことを言います。

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
転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る
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
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
点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、又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
車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける
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
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
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
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
自分の意思で開けることができない居室等に隔離する

1 あなたは、身体拘束(上記の行為)を現在の職場で見たり、行ったりしたことがありますか。ただし、緊急やむを得ない場合の実施は除きます。(該当するもの全て)

2 身体拘束は、本人または他の利用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、原則として禁止されていることを知っていますか。

知っていた なんとなく知っていた 知らなかった

3 あなたの職場では、身体拘束廃止に向けて、どのような取り組みをしていますか。(該当するもの全て)

身体拘束の廃止、適正化等のための検討組織がある
職員の意識改革のため、研修会を開催している
身体拘束を行った事例について、ケース検討会議等を開催し記録に残している
特になにもしていない
わからない その他()

4 あなたの職場では、利用者の家族から拘束の依頼があった場合に、どのような対応をすることになっていますか。

家族から依頼があった場合は、拘束するようにしている
家族に、身体拘束は緊急やむを得ない3つの要件(切迫性・非代替性・一時性)以外にはできないことを説明し、理解が得られない場合は拘束をする
家族に、身体拘束は緊急やむを得ない3つの要件(切迫性・非代替性・一時性)以外にはできないことを説明し、理解を求め拘束はしない
わからない
その他()

5 身体拘束廃止を阻害する要因は、何だと思えますか。(該当するもの全て)

事故防止の点で不安がある 他に有効な手段・方法がない
利用者や家族からの拘束の要望がある 現状の人員では対応できない
現状の設備では対応できない 医師の指示がある
万一事故があった場合の損害賠償が大変である 上司の指示でさからえない
職員の意識の中に、身体拘束をしているほうが手間がかからず、利用者によっては身体拘束の必要があるという意識が強い
身体拘束をしない介護方法を職員間で十分に検討する余裕がない
その他()

6 身体拘束廃止を、施設全体で取り組むためには、どのようなことが必要だと思いますか。(優先順位上位から順番に3つ選択)

施設長のリーダーシップ 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 事例検討会の実施 認知症高齢者のケア方法の確立 介護技術の修得のための研修や施設間の情報交換 十分な職員数の確保 身体拘束廃止の取り組みについての家族の理解 施設内の設備の見直し 施設の情報公開を進める その他 ()

その他

1 高齢者に対し、適切なケアができ、職員も業務にやりがいや充実感を味わえる職場にするためには、どのようなことが達成されるといいと思いますか。(優先順位上位から順番に3つ選択)

施設経営者の理解 雇用の安定 身近な相談者の確保	仕事量に見合った職員数の配置 良好な職場の人間関係 利用者家族との連携が取りやすい体制	賃金の改善 研修の機会の確保 その他 ()
--------------------------------	---	------------------------------

2 あなたの職場で、高齢者虐待防止及び身体拘束廃止に関する取り組みについて、御紹介いただけることがありましたら、自由に記載してください。

3 あなたが、高齢者の尊厳を支えるケアを行うために日頃感じていることがあれば、自由に記載してください。

御協力ありがとうございました。

- *この調査は、お答えいただく方の個人名や該当施設名・所在地はご記入いたしませんので、個人や施設が特定されることはありません。
- *ご記入いただいた内容は、全て記号化して統計処理を行いますので、事例の特定はいたしません。
- *個々の調査内容については、本調査目的以外には使用いたしません。
- *本調査目的にそぐわない、施設名、個人名を特定した誹謗・中傷等の記入はご遠慮下さい。
- *この調査は事例の通報を受け付けるものではありませんので、事例の記入はご遠慮ください。

返信用封筒またはFAXでの回答でもかまいませんので、返信をよろしくお願ひします。FAX先
施設等における高齢者の尊厳を支えるケアの確立のための実態調査(回答用紙)

あなたの現在の状況について

1 職場 その他の場合() 性別
 年齢 主な業務 その他の場合()
 経験年数 夜間勤務 雇用形態 その他の場合()
 2 仕事の満足 健康状態 疲労状態
 睡眠の充足 時間の両立 心配ごと
 信頼関係

あなたの職場の環境について

1 2 3 4
 5 6 7 8

苦情処理機関について

1 2 3 4
 5 6 7 8 9

高齢者虐待防止法について

1 2 3
 4 5 6

高齢者虐待について

1 2 その他の場合() 3
 4 その他の場合()
 5 → ア その他の場合()
 イ その他の場合()
 6 優先順位の上位のものから3つ選択
 その他の場合()

身体拘束について

1
 2 3 その他の場合()
 4 その他の場合()
 5 その他の場合()
 6 優先順位の上位のものから3つ選択
 その他の場合()

その他

1 優先順位の上位のものから3つ選択
 その他の場合()
 2
 3

ありがとうございました。

高齢者虐待防止四国共同研究会

県名	住所・所属	連絡先
徳島県	徳島県保健福祉部長寿こども政策局長寿社会課 〒770-8570 徳島県徳島市万代町1丁目1番地	TEL : 088-621-2169
香川県	香川県健康福祉部長寿社会対策課 〒760-8570 香川県高松市番町四丁目1番10号	TEL : 087-832-3270
愛媛県	愛媛県保健福祉部生きがい推進局長寿介護課 〒790-8570 愛媛県松山市一番町4丁目4番2号	TEL : 089-912-2431
高知県	高知県健康福祉部高齢者福祉課 〒780-8570 高知県高知市丸の内1丁目2番20号	TEL : 088-823-9627

* 高齢者虐待防止四国共同研究会とは、平成17年6月に、四国4県共同で設立された高齢者の虐待防止について検討するための行政担当者の会です。

助言者

氏名	所属・住所	連絡先
山本 克司	聖カタリナ大学社会福祉学部 助教授 〒799-2496 愛媛県松山市北条660	TEL : 089-993-0702

施設等における高齢者の尊厳を支えるケアの
確立のための実態調査（報告書）

平成19年3月30日

発行：高齢者虐待防止四国共同研究会