

福祉施設における虐待防止の具体的実践方法

社会福祉法人 あいの土山福祉会（滋賀県）

住 所 滋賀県甲賀市土山町北土山 2057 番地

TEL 0748-66-1911

URL <http://www.edeltutyama.jp/>

経 営 理 念 『至誠』～小さな安心から大きな安心へ～

私達が提供するサービスは日本全体から見れば小さなことかもしれませんが、一人の利用者の安心は、その家族や親戚、家族の会社や友人など、大きな視点で見れば必ず幾つもの安心に繋がっています。私達が高いレベルの介護サービスを提供し利用者一人ひとりの安心をしっかりと守ることが、やがては社会全体への大きな安心に繋がっていくものと確信しています。小さなサービスが社会全体へ大きく波及していくことを我々は信じています。この理念を実際に実現するために働くスタッフは勿論、利用者やご家族、地域などエーデルに関わる全ての方々に対してどのような行動をとるのか」を宣言したものが『THE EDEL WAY（法人行動宣言）』です。

【THE EDEL WAY】

- ①全ては利用者のために
- ②職業人として自覚ある行動を
- ③良いシゴト、楽しくいきいきと
- ④社会とともに成長を
- ⑤介護業界を変えていこう

事 業 内 容	特別養護老人ホーム	65 名
及 び 定 員	ショートステイ	5 名
	デイサービス	30 名
	生活支援ハウス	5 名
	ケアプランセンター	

収 入	① 社会福祉事業	404,826,290 円
(法人全体)	② 公益事業	円
平成26年度決算	③ 収益事業	18,233,472 円
	合計	423,059,762 円

職 員 数 80 名（非常勤含む）
(法人全体)

当面する
経営課題

- ・少子化、労働人口減少による労働力の確保困難
- ・先行き不透明な介護保険制度、介護報酬

取り組みに
着手した
理由、背景

あいつぐ福祉施設での虐待事件。閉鎖された空間で我々はどのように利用者の安全を守っていけばいいのかを真剣に考えた。虐待事件を探っていくと、ただ単に『虐待を防ぐ』という考えだけでは、事件は防止出来ないことが分かってきた。虐待には『密室性』が高く『ストレス・不満・焦り』といったネガティブな感情に加え『愉快・快感・征服感』といった感情が重なって発生する。これら虐待を防止するには、『組織』として虐待防止をあきらめず徹底していくことが重要であると考えた。それらの具体的実践方法を広く知ってもらうことで、他の事業所においても虐待防止に繋がれば幸いです。

取り組みの
現時点
での効果

当初、虐待を防ぐという目的で実践を重ねたが、虐待事案がないことは勿論のこと、職員のモラル向上、職場の風土改善に繋がったことは良かった。従来まで聞き流していた言葉や用語についても問題提起が挙がってくる等、職員間の人権に対する問題意識向上を実感している。



福祉施設における
虐待防止
具体的実践方法

エーデル土山 岩田 秀信

Text By hidenobu iwata

et.

Edel Tutiyaama.

Copyright © Edel Tutiyaama All Rights Reserved.

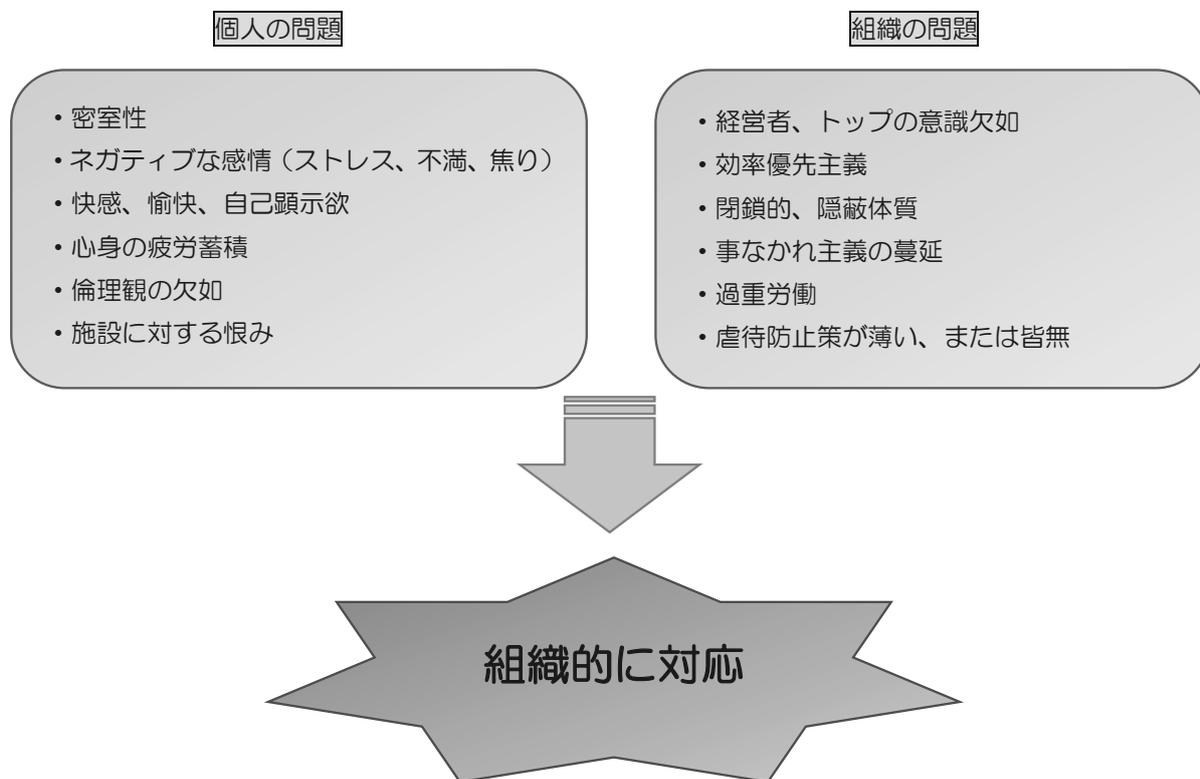
虐待は起さるべくして 起こっている

虐待は『組織』の問題である。

福祉施設における虐待事件が大きく報道されています。実際に虐待している映像や音声ショッキングな証拠として我々の目に飛び込んできます。このような施設内での虐待事案が発生する原因は、スタッフの人格等、個人的な要因もありますが、『組織』の問題が大きく影響しています。いくらスタッフに虐待防止の研修を行っていたとしても、事業所の風土やマネジメント、労働環境等で大きな問題があれば、虐待が発生する危険性は限りなく大きくなります。逆説的に言えば、スタッフ個人に問題があっても、しっかりとした組織体制があれば虐待は防止できるということでもあります。『虐待は起さるべくして起こっている。』虐待が発生する要因として『組織の問題』が大きなウエイトを占めていると我々は考えています。『うちの施設は研修もしっかりやっているし虐待なんか起こるはずないよ』と自信を持っておられる事業主の方もおられると思います。しかし残念ながらどんな施設でも虐待が絶対に起きないという確証はありません。特に夜勤帯や個室における密室性の高い条件下では、利用者の安全は一人のスタッフのモラルや倫理観に委ねられているといっても過言ではありません。これは対策を講じていなければ極めて虐待発生リスクが高いことを意味します。虐待防止をスタッフ個人のモラルだけに任せるのではなく、『組織的』に防衛していくことが強く求められます。

虐待が起こる背景

虐待が起こる要因として個人の問題と組織の問題に分けられます。個人的要因と組織的要因はリンクしていることが多く、これらを『組織的』に改善していくことが虐待防止に繋がります。





虐待防止の具体的方法 実践方法と考え方

組織的に対応すると言われても何をすればよいかわかりませんよね。ここからは、具体的にどうすることで虐待を事前に防げるかの方法を紹介します。

①虐待を絶対に許さないという決意を示す

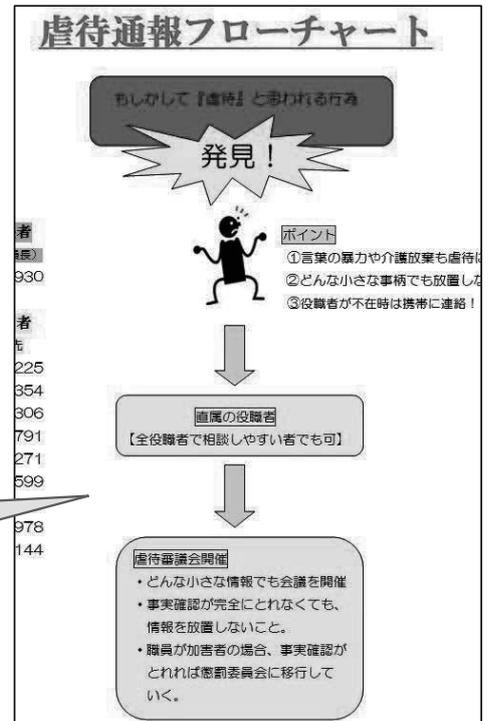
（強力なトップダウン）

虐待防止策について思いつかない、具体論が分からないと論ずる以前に、とにかく経営陣や管理者が『虐待を絶対に許さない』という決意をしないことには虐待対策は始まりません。虐待の発覚は、虐待をしていない職員が内部告発をしてメディアや行政機関に報告していることや、利用者の家族が居室にレコーダー等を設置して発覚することが殆どです。内部のスタッフや利用者家族が外部にSOSを求めるのは、『施設に何を言っても改善してもらえない』という諦めがあるからです。一次的に利用者の安全を守る事業所が、頼りにされていないということでは到底、良いサービスが提供されているとは言えません。施設長や事業主は絶対に虐待を許さないという覚悟を先ず持つこと。そして、それを強く発信、宣言していくことが具体的実践の前段階で絶対的に必要なことです。

②虐待防止に関するルール、体制を整える

虐待防止に関するルールを構築しましょう。規定類、報告書等の整備は当たり前のこととして、それだけではもちろん十分ではありません。このようなルールを『分かりやすい形で周知・啓発』しなければ絵に描いた餅で終わってしまうからです。虐待通報フローチャートでは、外部機関（市）の窓口も明記しておきましょう。このようなフローチャートの段階から、開かれた組織体制であるということを明確化しておくことが大変重要で、実際に虐待が起きた時にも、隠蔽を防いだり虐待を発見したスタッフの心理的負担を緩和することにも繋がります。嘘や隠蔽はタブーです。真実の暴露は簡単で、隠蔽することが余計に事態を深刻化させます。

発見者は『施設が所在する市町村』に通報することが義務付けられています。通報フローチャートの中に、行政機関の担当窓口の連絡先を明記しておくことが隠蔽を防止するためにも必要です。



③虐待を『疑う』視点

『疑う』なんて・・・と思われるかもしれませんが、
『もしかして？虐待？』とスタッフの業務内容に疑問を感じる視点は虐待防止には極めて重要なことです。特に、頻繁に発生する皮膚剥離や、皮下出血などは虐待に通じている可能性も否定できません。同じスタッフが夜勤の時に、これらのトラブルが続発するときは、注意が必要です。但し、調査は慎重に進めることが求められることは言うまでもありません。
エーデルの場合、もしも疑わしい事例が出てきたときの、対処法なども予め虐待フローチャートに明記しています。予め事業所とスタッフの共通ルールとして明確化しておくことで、虐待防止に繋がります。一番大切なことは『虐待を起こさせない』環境づくりであり、利用者を守ることを一番に考えなければなりません。



④夜勤とユニットケアにおける『密室性・人目につかない』という共通点

ユニット型特養、個室といった環境はプライバシーは一定確保されますが、虐待を行う側からしてみれば『密室性』で『他人からは見えない』という環境であり『虐待が発生しやすい環境』と言えます。当事業所では、従来型特養とユニット型特養のいずれの施設形態も有していますが、圧倒的にスタッフの存在が見えにくいのはユニット型特養だと言えます。また従来型特養がユニット型施設と比較して第三者の目が入りやすいとは言え、夜勤帯ともなればスタッフが一人の時間帯も出てきます。これは、たった一人のスタッフのモラルに安全を委ねていることに他なりません。事業所としては、特にユニット型特養と夜間帯については、『虐待を容易に出来る環境』であるという認識を持って対応していくことが求められます。なるべく同じペアリング同志で夜勤を組まない、役職者と共に夜勤をさせる等、シフト調整をすることや宿直者に対しても虐待防止について啓発をすることで、複数の目で対応していくことが抑止に繋がります。

⑤虐待防止担当者の設置

虐待防止を徹底するには、責任を明確にする必要があります。ただ単に責任者を名目上設置するのではなく、責任を明確化した上で虐待防止担当者を配置することが望ましいと考えます。施設長等のトップに責任があることは当然のこととして、実際現場で虐待が発生しないような実務的な取り組みを推進していく『虐待防止担当者』を配置することで、具体的な対策に取り組んでいます。

- ・月額手当支給
- ・不定期に現場を巡回（スタッフには何時行くかは言わない）
- ・独自のチェックリストで点検
- ・虐待防止に関する学習、知識の研鑽
- ・委員会に参加する。虐待防止研修の内容検討
- ・行政機関との定期的な連携、連絡体制の確保



⑥施設独自の『ルール設定』

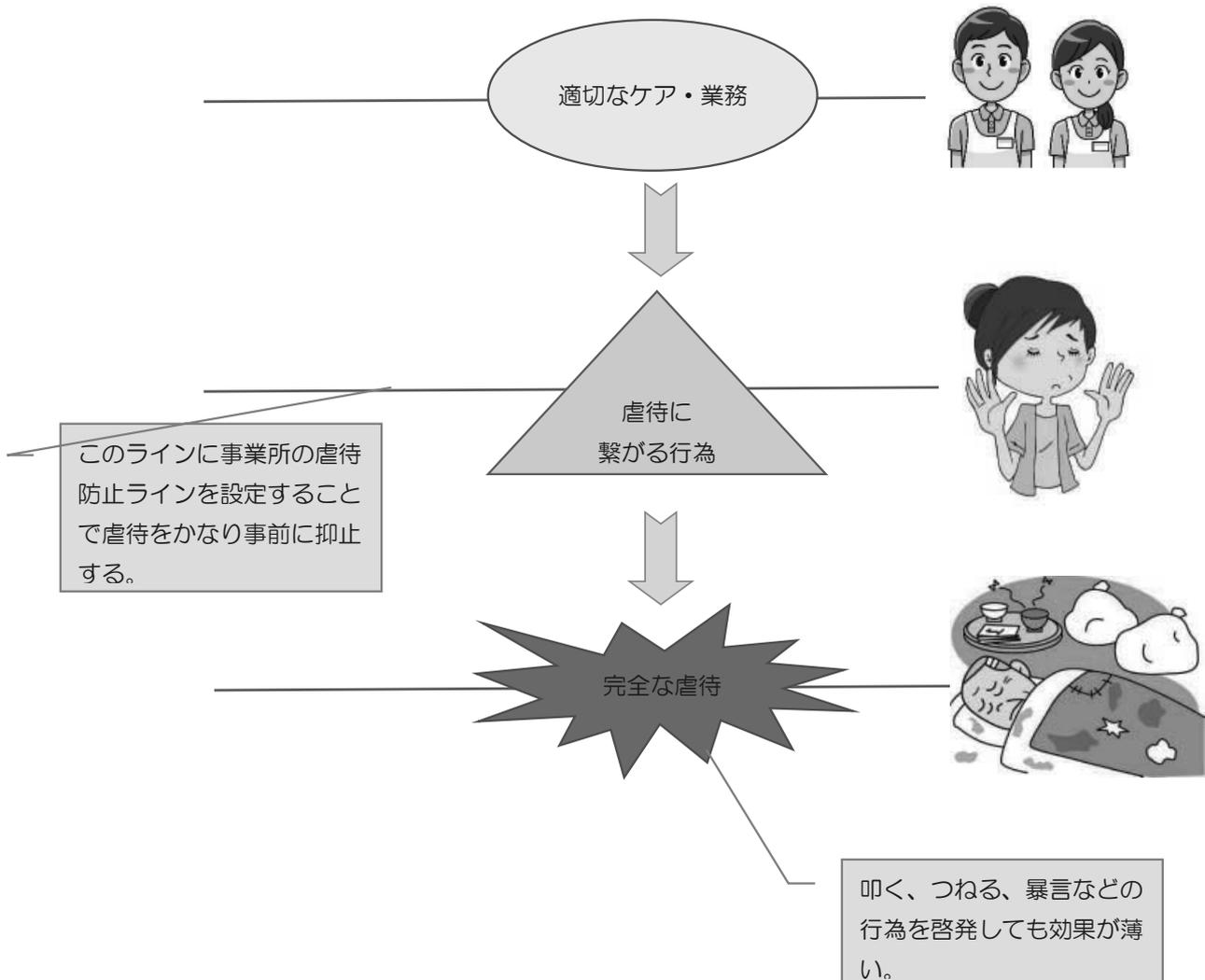
虐待を行う者は、何が虐待かをよくわかっていないことがあります。また段々と虐待をエスカレートさせていく可能性もあります。これらを防止するには、虐待行為の具体例を学習することは勿論のこと、何気ない日常行っているケアの中にも、もしかすると虐待に通じる行為が潜んでいるかもしれないということを、気付かせることが重要です。そこでエーデルでは、法人独自の『厳しい虐待基準』を設け、些細な行為でも虐待に繋がらぬよう注意啓発を行っています。

エーデル独自の基準一例

Warning !
エーデルでは左記のような行動も『虐待に繋がる行為』として不適切だと捉えています。

利用者に対して敬語を使わない。
居室が汚れている。
車椅子が汚れている。
挨拶を怠る。目を見て挨拶しない。
物品を壊しても報告しない。
壊れている物品があっても報告しない。

イメージ



⑦虐待の予兆、サインを見逃すな！

虐待には、何等かのサインが出されている可能性があります。身体に外傷がある場合や利用者が露骨に怖がるというのは、言わば『わかりやすいサイン』ですが、これらの見えやすいサインはすでに虐待が起こってからの事後サインです。

ここでいうサインとは、スタッフの言動が虐待に繋がる可能性がある予兆段階のことです。一番分かりやすいのが、『スタッフのモラル』です。例えばスタッフが上司に挨拶や返事をしない場合（態度が悪いことも含む）は、要注意だと言えるでしょう。

パワーバランスの問題でスタッフよりも立場の強い上司に対して態度が悪い職員が、果たして介助が必要である立場の利用者に対して適切なケアが出来ているかは甚だ疑問です。スタッフのモラルは利用者へのケアに通じます。モラル向上が虐待防止に直結していると言えます。



虐待防止 スタッフ向け冊子 『虐待は犯罪！』

全スタッフに虐待防止ブック『虐待は犯罪！』を配布しています。

- ・虐待行為だけでなく『虐待に繋がる行為』について列記。
- ・イラストを多様し、わかりやすいように配慮。
- ・虐待を行った者、知っていたが報告しなかった者へのペナルティにも触れている。
- ・介護職員だけではなく、『全スタッフ』に配布することで抑止力を高めている。
- ・行政に報告すること、外部機関と共に虐待防止について考えていくことも盛り込んでいる。



⑧研修は『リアリティ』を重視する

虐待防止には定期的な学習、研修が必要ですが、実際に虐待防止に繋がるような内容にすることが重要です。

エーデルでは、実際にあった虐待のニュース映像や、動画を見てもらうことを研修内容に含んでいます。

これらの映像を見ることにより、虐待がいかに尊厳を踏みにじているのを感じてもらいます。虐待を行ったことにより、社会的にどのような制裁が下るのかということも研修内容に盛り込み、抑止に繋がります。虐待を自分のこととして、考えられるかどうか注力しています。



⑨ 黙認は同罪であるという価値観

前述したように、夜勤や個室といった他者の目が入りにくい環境下で虐待が行われた場合、虐待を発見する一番重要な視点は、『同僚スタッフからの通報』です。スタッフからの虐待報告を促すにおいて、重要なポイントは・・・

①報告者したことを虐待者に恨まれる ②虐待ではなく誤解かもしれない という2点が報告を阻む心理となります。この部分をケアしつつ、黙認は虐待をしていることと同罪であるという意識を啓発し、もし虐待を知りつつ報告しなかった場合は、虐待を行った者と同様に懲罰委員会にかけるといったペナルティがあって然るべきでしょう。飲酒運転と同様に連帯責任を取るというルールが虐待をより行えない環境に繋がっていきます。

POINT① 『報告したことで虐待者に恨まれる』

- ・自分が虐待していなくても、『虐待の事実や疑念を知りながら報告しないのも、虐待をしているに等しい』という認識、価値観を指導する。
- ・虐待をしている者に遠慮し、報告しないことで虐待がエスカレートし利用者に大きな被害が出た場合、黙っていたスタッフにも大きな自責の念が生じることを説明していく。

POINT② 『虐待ではなく自分の誤解かもしれない。』

- ・『もしかしたら虐待かも?』という疑念の段階で報告するような体制をとる。
- ・完全なる虐待でなくても、『虐待に繋がる行為』でも報告させる。

⑩ もしも虐待が起きてしまったら?

もしも虐待が起きてしまったら、当該スタッフに対しての指導やペナルティを課すことで終わってはいけません。虐待の背景には、個人的な問題のみならずどのような『原因』があるのかを分析していくことが再発を防止するうえで非常に重要です。エーデルでは、虐待分析シートを作成し、『本人、被害者、同僚、組織、環境、業務』の各項目から虐待要因がどのように絡み合ったのかを多角的に検証できるようにしました。今まで報道されているような虐待案件をこのシートを活用し、職員研修等でなぜ虐待が発生したのかを学習しています。

『虐待分析シート』

虐待の要因を多角的に分析し、再発防止に活用します。

項目	考え方	(A) 虐待の原因	左記(A)はなぜ起こったか?
虐待者 職員本人の問題	心理的な問題 虐待を行った動機やきっかけ 虐待を行っている時の心理状態 経験年数、知識の有無		
人(被害者)	業務をされた被害者 認知症により意思疎通が困難 復たさきり		
人(同僚・周囲)	虐待を放置していたか 虐待を知っていたか		
組織・体制	事業所の組織体制、チーム間、委員会の問題		
環境の問題	密室性 虐待が発生した時間 当該時間の出勤人数		
業務の問題	時間的余裕の有無 体力的・心理的な負担度 危険業務の重複 シフト・休憩時間		

『虐待分析シート』

様々な虐待事例を題材に、様々な視点から原因を検証していく。個人的な問題だけではなく、様々な問題が複合的に絡み合って虐待に繋がることが多い。当該シートを活用し研修で学習を深める。

事業所の管理者、トップが持つべき虐待防止に対する『3つの姿勢』

①絶対に許さない姿勢

虐待は明確な『犯罪』であるということを経営陣、スタッフとも十分に理解することが必要です。虐待に対して無関心であることは、考えてみれば、自分の働く事業所内で犯罪が黙認されているということです。うちの施設では虐待は起こらないだろうという慢心が、虐待を許す土壌を作っている危険性があります。当たり前の感性ですが、『絶対に虐待は許さない』という強い姿勢で臨むことが求められます。特に人材不足で退職されたら困るからという弱気な姿勢で虐待の疑いがあった時にしっかりと対処出来ないと、虐待をエスカレートさせる温床となります。離職を恐れない毅然とした姿勢を持ちましょう。

②絶対に認めない姿勢

『業務が忙しい』『スタッフ数が少ない』『イライラしていた』などの言い分があったとしても、決して虐待は許される行為ではありません。いかなる動機や理由があったとしても、虐待を絶対に認めないという強い姿勢を、トップは示す必要があります。それとは別に何故、虐待が起こり得るのかということ『分析する視点』も経営者には必要です。虐待が発生する要因は決してひとつではなく、また幾つもの動機が重複していることがあります。

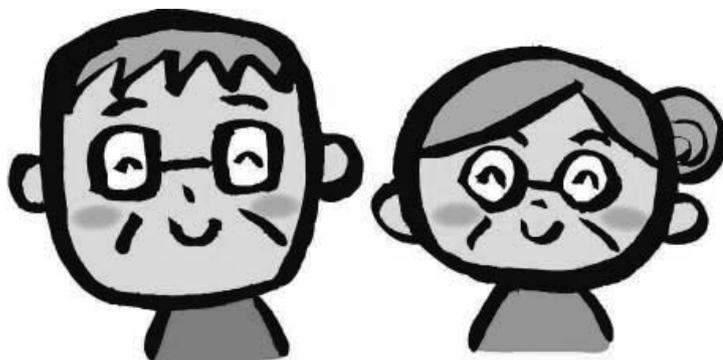
③絶対に諦めない姿勢

介護事業所が置かれている立場は、慢性的な人員不足や、利用者の重度化など決して楽観視できる状況にありません。なんとか毎日を乗り切っている事業所も少なくないかもしれません。しかしそのような状況下でも、経営陣が諦めては決していけません。虐待の疑念段階でしっかりとした調査や対応を毅然ととっていくことが重要です。

- 絶対に許さない姿勢
- 絶対に認めない姿勢
- 絶対に諦めない姿勢



- 離職を恐れない勇気
- 危機感を持つ
- アンテナを磨く
- 施設独自の厳しい基準を策定
- 黙認の否定



et.
Edel Tutiyama.

Copyright © Edel Tutiyama. All Rights Reserved.



この資料に関するお問い合わせ、研修依頼

社会福祉法人あいの土山福祉会 エーデル土山
副施設長／事務局長 廣岡 隆之

☎0748-66-1911

✉t.hirooka@edeltutiyama.com