

第2章 養介護施設従事者等による虐待防止取組み事例ヒアリング調査結果報告

1 ヒアリング調査概要

(1) ヒアリング調査方法

平成25年度東京都高齢者権利擁護推進事業「介護サービス事業管理者高齢者権利擁護研修」の研修後取組みアンケートの回答内容等から、ヒアリング調査対象施設・事業所（以下「ヒアリング調査対象施設等」という。）を選定しました。選定にあたり、より具体的な取組みの報告がある施設・事業所の中から、多様な種別の施設・事業所へのヒアリング調査が行えるよう留意しました。

平成26年9月下旬から平成27年2月中旬にかけて、以下の施設・事業者（計7か所）のアンケート回答者及び管理者から、訪問によるヒアリング調査を行いました。調査方法は、約1時間のヒアリングシートに沿った半構造化面接の形式で実施しました。

表2-1 ヒアリング調査概要

調査時期：平成26年9月下旬から平成27年2月中旬			
調査方法：ヒアリングシートに沿った半構造化面接			
調査時間：約1時間			
調査対象施設等			
入所系施設	4か所	通所系事業所	3か所
特別養護老人ホーム 第2育秀苑 あさひ苑 あゆみえん	3か所 練馬区 府中市 青梅市	認知症対応型通所介護 デイサービス悠花 蒲田高齢者在宅サービスセンター	2か所 西東京市 大田区
認知症対応型共同生活介護 杏友苑	1か所 足立区	通所介護 ケアセンター成瀬	1か所 町田市

(2) ヒアリング調査項目について

ヒアリング調査項目の選定にあたっては、高齢者虐待防止法第20条に定められている①研修の実施②苦情処理体制の整備③その他養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための措置の三つの分類について、以下に示す「参考資料」を参考にして、整理の上、選定しました。（表2-2～表2-4）

【参考資料】

- 社団法人日本社会福祉士会（2012）『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』中央法規出版、p92
- 平成27年度東京都高齢者権利擁護推進事業「介護サービス事業管理者高齢者権利擁護研修」研修資料「明日から取組んでみよう 虐待防止取組み案リスト」及び「施設での取組み例」（公益財団法人 東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成）
- 東京都健康長寿医療センター研究所（東京都老人総合研究所）作成「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応 帳票類等 様式11-1 職員質問票」（東京都高齢者権利擁護研修養介護施設従事者等による高齢者虐待対応研修資料より）

- 平成 23 年度東京都高齢者権利擁護推進事業 東京都区市町村職員等高齢者権利擁護研修「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応研修」講義資料『虐待を行った職員の背景要因（例）』（社）日本社会福祉士会編『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』平成 24 年 3 月、p. 94 に掲載）
- 平成 27 年度東京都高齢者権利擁護推進事業「介護サービス事業管理者高齢者権利擁護研修」における研修後『高齢者虐待防止取組み報告』に対する報告項目（取組みのきっかけ、取組みの具体的内容、取組みの工夫点、取組みに対する職員の反応・気づき）

表 2-2 ① 研修を実施する

No.	防止の取組み	例
1	介護サービス事業管理者研修の伝達	研修内容を職員へ伝達する（高齢者虐待防止や身体拘束廃止の理解の促進）
2	権利擁護意識の醸成	人権や権利擁護の意識を根付かせるために机上の知識以外にも研修等を工夫する
3	他施設見学による意識向上	職員が他施設の見学をする機会を提供し、根拠をもった利用者本位のケアについての意識を高める
4	内部研修の工夫	内部研修は、全ての職員が受けられるように同様の内容を複数回実施する等工夫する
5	研修の企画体制	職員が自ら行いたい、受講したい研修を企画することができるような体制をつくる
6	外部研修の受講推奨	外部研修を受けやすい体制をつくる
7	研修報告書の工夫	研修報告書に、受講した内容について自分で考えてまとめる欄を設けるなど、研修の受講や伝達にやりがいをもたせる
8	研修の伝達・実践システム	研修で得た知識や技術を職場で伝達し、実際に取組む機会を設け、研修受講にやりがいをもたせる

表 2-3 ② 苦情処理体制を整備する

No.	防止の取組み	例
1	利用者や家族の意見反映	利用者懇談会や家族懇談会など利用者や家族が意見を言いやすい仕組みを整備した上で、課題把握を行い、事業所・施設運営に反映させる
2	苦情対応体制の整備・見直し	声があがりやすくするための工夫や、対応状況について公表する等の工夫を行う

表 2-4 ③ その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止のための措置を講じる

No.	防止の取組み	例
1	知識・技術（認知症ケア・身体拘束廃止を含む）の習得	介護、認知症ケア、身体拘束廃止などの知識や技術を習得できるようにする
2	倫理についての理解	倫理や法令遵守の必要性を理解できるようにする
3	施設介護の方針の明確化	施設として職員にあるべき高齢者介護の姿を示し、職員が介護の方針を決めることができるようにする
4	高齢者一人ひとりに合った介護方針の検討	アセスメント、サービス担当者会議でのケアプラン検討などが不十分にならないような取組み、介護の内容が高齢者のニーズを反映したものにする
5	介護の質の担保	アセスメント、ケアプラン作成、サービス担当者会議、モニタリングなどを通して、チームケアを行う体制を整備する
6	運営への参加と業務の改善	施設管理者が現場職員の意見を聞くなど、施設経営への参加を促し、施設・事業所内の各委員会への参加の機会を設け、業務改善の仕組みを整備する
7	建物の構造、設備等の改善	建物の構造上の問題、設備、福祉用具などの問題を解消し、適切な介護を行えるようにする等、職員の介護負担を軽減する
8	業務負担の問題への対策	職員の業務負担の把握や軽減するための取組みを行う
9	相談体制の整備	職員が業務上の悩みなどを相談するための体制を整備する
10	処遇面での課題	給与、昇給、昇進などの処遇問題の改善、有給休暇を取りづらいなど処遇面での不満に対応する
11	身体拘束の廃止	身体拘束廃止に向けた取組みを行う
12	その他	その他、虐待の未然防止のための全体的な取組みを行う

2 高齢者虐待防止取組み事例ヒアリング調査結果

「ヒアリング調査により把握された主な実態」、「ヒアリング調査で把握した特徴的な取組み」についてまとめると、以下の表 2-5～表 2-8 のようになります。今回のヒアリング調査では「研修報告書の工夫」「苦情対応体制の整備・見直し」や「身体拘束廃止への対策」については、「特に工夫をしていない」との回答が多く、実態を十分に把握することができませんでした。

なお、ヒアリング調査を実施した各施設・事業所での取組み内容については、本報告書の参考資料（35 頁から）に掲載しています。高齢者虐待防止に資する取組みの実態と各種資料等（様式やチェックリスト等）についても把握・収集し、同様に掲載しています。

表 2-5 ヒアリング調査により把握された主な実態

内容	詳細
介護サービス事業管理者研修の伝達研修の実施	主に、定例的な会議の中で伝達研修が実施されていた。「虐待の芽チェックリスト」を活用して行われる伝達研修が多かった。
虐待の芽チェックリストの活用	職員の「気づき」や「業務の振り返り」の機会となっている。「年3回実施」や「独自設問追加」などの独自の工夫がみられた。
内部研修の工夫	全職員が集まる会議（毎月）を活用して内部研修を行っていた。「宿題形式」で職員が講師を務め、学びを深める工夫がみられた。
外部研修の受講	自治体内の事業者連絡会主催の研修等を活用する施設・事業所があった。パート・アルバイト等の職員にも組織として受講勧奨する工夫がみられた。他施設や同法人内の施設見学も「気づき等」を得る外部研修として実施されていた。
研修企画	職員個人の「(半年後、1年後、5年後等) どのような職員になりたいか」というイメージを把握し、到達するための研修を企画する工夫がみられた。
利用者家族や関係者の意見反映	第三者評価の当事者意見を参考にして、ケアや運営が検討されていた。ケアマネジャーや利用者家族との懇談会を行い、ケアの情報交換を行う工夫があった。
職員の知識・技術の向上	知識・技術の到達度を把握して管理者と共に今後のスキルアップを検討する「介護職員技術チェックリスト」や「センター方式のシート」を活用した観察技術を高める機会、教える側も教わる側もぶれないような OJT を意識した「チャレンジプラン・ワークプラン」の作成等の工夫や、管理者としての対応上の工夫等がみられた。
介護方針の検討	ケース検討会を定例・随時開催し、介護方針を全体で検討していた。「センター方式のシート」をアセスメントツールとして活用する工夫があった。
介護の質の担保（第三者評価）	ボランティア等の意見を取り入れ、体制整備に活かす工夫がみられた。第三者評価の指摘が体制整備やケア改善の契機になっている。評価結果を根拠にして、虐待防止に取り組む施設・事業所があった。
ヒヤリハットへの対応	様式や実施方法、分析に悩む施設・事業者が多かった。「虐待の芽」と思われるような報告もあり、虐待防止との関連にも悩んでいた実態があった。
業務負担への対策	困った時に、職員自らが SOS を出せる、管理者や同僚がサポートできる環境づくりが行われていた。「産業医」による勤務状況チェックという工夫があった。
職員からの相談体制の整備	職員が業務上の悩みを相談する機会を管理者が意図的に設けていた。管理者には相談できない職員への相談体制も工夫されていた。
人事考課	人事考課としての一般的な評価だけではなく、職員の業務状況、スキル、悩み等の把握や相談の機会としても行われていた。
処遇改善	人事考課により職員の意見を処遇に反映していた。超過勤務を分析し、勤務体制や処遇等の見直しを組織的に行う工夫があった。

表 2-6 ヒアリング調査で把握した特徴的な取組み～研修を実施する～

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
1	介護サービス事業管理者研修の伝達	1	30分以上の研修では勤務中・勤務後に参加しづらい現状があったため、全職員が参加しやすいように、30分程度のミニ研修で伝達している。		○
		2	伝達研修用の説明資料を用いて虐待のとらえ方を説明後、「虐待の芽チェックリスト」を行っている。「虐待の芽チェックリスト」については、虐待や不適切なケアの認識をもって実施したほうが理解も深まりやすい。		○
		3	「虐待の芽チェックリスト」は年3回実施し、フロア別に集計した数値や傾向のフィードバックを職員に提供している。数値が明確になることで、目標設定がしやすくなり、次の機会までにどうすれば良いかを考えるきっかけになっている。年に1回人事異動があり、実態は把握できても成果や変化は見えにくい実情もある。	○	
		4	「虐待の芽チェックリスト」の結果を集計し、「施設、フロア、チーム」のレベルで傾向を把握の上、目標設定をして、問題を改善できるよう取組んでいる。	○	
		5	「虐待の芽チェックリスト」の実施を、「認知症対応・権利擁護・接遇（「虐待の芽チェックリスト」使用を含む）」として、施設の事業計画に位置付けている。	○	
		6	「虐待の芽チェックリスト」の結果を管理者が職員に報告している。その際に、言葉づかいやプライバシーについて職員が葛藤することが多く、それに対して、管理者としてアドバイスをしている。		○
		7	「虐待の芽チェックリスト」の結果を第三者評価の結果と比較し、施設として取組むべき課題（プライバシー保護など）を明確化して重点的に取組んでいる。		○
		8	職員の気づきを促し、虐待を早期に発見するための「早期発見チェックリスト」を作成し、実施している。サービスの質向上や利用者のアセスメントにも役立っている。	○	
		9	虐待防止のための業務の振り返りとして、「虐待の芽チェックリスト」に独自に設問を追加した「職員セルフチェックリスト」を実施している。また、各リストで課題を把握した際に、改善策を検討・計画するシートも作成している。	○	
		10	「虐待の芽チェックリスト」を事前配布し、30分程度のミニ研修を行っている。「虐待の芽チェックリスト」より、認知症の人のBPSDへの対応や馴れ合いによる言葉づかいやプライバシーの問題等を把握し、対応をしている。		○
2	権利擁護意識の醸成	1	外部講師を招き、虐待防止のための権利擁護研修を行っている。		○
		2	「虐待の芽チェックリスト」の振り返りを、各会議（職員会議、フロア会議、管理者会議等）で行い、虐待に対する職員の共通認識が持てるように取組んでいる。	○	○

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
3	他施設見学による意識向上	1	管理者より事業者連絡会を通じて関わりのある事業所へ見学を依頼し、職員が定期的に他の施設に見学に行っている。職員は、施設見学で得た知識や情報を自施設で活かしている。	○	
4	内部研修の工夫	1	小規模事業所のメリットを活かし、全職員が参加できる月1回の「職員会議」(2時間~2時間半)を開催し、運営やケアのあり方、勉強会まで多岐にわたるテーマと方法で様々な検討を行っている。		○
		2	月1回の勉強会では、毎回、全職員に「宿題」を提示して次の会で報告してもらうようにしている。調べたことをまとめたり、互いに報告しあったりすることで、ケアの知識・技術の向上に役立っている。		○
		3	全職員が参加する「全体会議」を毎月開催し、ケースの共有・方針検討、伝達研修等を実施している。内部研修は「全体会議」を活用し、外部研修、施設内研修、法人研修の内容を受講者が伝達している。		○
5	研修の企画システム	1	職員一人ひとりに半年後または1年後、「自分がどのような職員になっていきたいか」を提示してもらい、提示された内容に沿う研修を企画している。	○	
		2	人事考課において、「介護職員技術チェックリスト」を用いて自らの技術や知識の到達度を管理者と確認をする機会をつくっている。その機会を通じて、個々の研修計画を策定している。		○
6	外部研修の受講推奨	1	正規職員だけでなく、非正規職員やパート・アルバイトの職員にも外部研修が受講できるように予算措置や勤務上の配慮をしている。		○
		2	管理者や施設長が市内の事業者連絡会に積極的に参加し、外部研修の情報を収集、職員に提供している。		○
		3	市内で外部研修が受講できる機会として、市の介護人材開発センターの研修を活用している。		○
7	研修報告書の工夫	1	(研修報告書を作成している施設・事業所はあったが、特に工夫はしていないという回答であった)		
8	研修の伝達・実践システム	1	全職員が参加する月1回の職員会議において、外部研修参加者の報告の場を設けている。		○
		2	「虐待の芽チェックリスト」の活用など、研修で得たツールを活用している。	○	○

表 2-7 ヒアリング調査で把握した特徴的な取組み～ 苦情処理体制を整備する～

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
1	利用者・関係者の意見反映	1	担当ケアマネジャーや利用者の家族との懇談会を開催し、出された意見を、利用者へのケアや事業所運営に反映させている。		○
		2	第三者評価の当事者意見から課題を把握し、施設運営に反映させている。	○	
2	苦情対応体制の整備・見直し	1	(苦情受付窓口の設置以外に、特に工夫をしている事例はみられなかった)		

表 2-8 ヒアリング調査で把握した特徴的な取組み～ 高齢者虐待防止のための措置を講じる～

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
1	知識・技術（認知症ケア・身体拘束廃止を含む）の習得	1	事業所開設後、技術だけでなく知識や接遇、心構えなども含めた 400 項目以上のチェック事項で構成されている「介護職員技術チェックリスト」を作成。リストを活用して、職員の知識・技術の到達度を把握している。		○
		2	毎月 1 名の利用者について、介護方針を全職員で検討する機会を設けている。検討の際にはセンター方式のシート（「私の姿と気持ちシート」）をアセスメントツールとして用いて、利用者の気持ちに気づき、観察技術を高める取組みを行っている。		○
		3	育成担当職員を設け、「チャレンジプラン・ワークプラン」を作成し、教える側も教わる側も目的がぶれないような育成を意識し、OJT を行っている。	○	
		4	認知症の利用者の BPSD への対応については、管理者が職員に「すぐに SOS を言うように」と呼びかけ、職員交替や休憩など、職員が気持ちを落ち着かせることができる時間をつくるようにしている。		○
2	倫理についての理解	1	専門職の倫理を勉強する機会を年間の内部研修に盛り込んでいる。	○	○
3	施設介護の方針の明確化	1	法人の理念や方針がわかる DVD を用意して、新人職員研修で活用している。		○
		2	もともと地域のボランティアが立ち上げた施設であるため、ボランティア代表者が理事になっており、日頃からボランティア代表理事としてケアの中に入って、職員に理念や方針を伝えている。		○

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
4	高齢者一人ひとりに合った介護方針の検討	1	毎月1名の利用者について、介護方針を職員全員で検討し、状態の変化等を確認している。		○
		2	利用者への支援が難しい状況を管理者が把握した場合に、15分程度のデイ会議を随時開催し、ケース（1～2ケース程度）の情報共有や対応方針を検討している。		○
		3	ケアプランや個別介護計画の検討において、センター方式のシートをアセスメントツールとして用いている。	○	
5	介護の質の担保対策	1	第三者評価の結果を踏まえて、ヒヤリハットや記録様式の改善を行っている。	○	○
		2	施設内に常にボランティアがいる。ボランティアが法人理事である場合もあり、職員のケアや対応に意見をもらっている。		○
		3	毎月1名の利用者について、介護方針を全員で検討する。状態像が変化した事例やケアに「行き詰まり」（入浴介助が多い）を感じている事例が取り上げられ、ケアについての意見交換や方針を検討している。		○
		4	ボランティアや併設事業所の職員、施設職員等の様々な声をケアに活かすように努めている。「家族による介護ではなく、有料サービスを契約して提供しているプロとしての意識」について管理者が伝えている。		○
6	運営への参加と業務改善の仕組みづくり	1	ヒヤリハットを終礼で口頭報告し、その場で随時、対応策を検討している。記録は日報に記入欄を設けて随時記録する。1か月間の日報からヒヤリハット報告をまとめて、月一回の会議で対応策を再度検討・共有している。目安箱的なヒヤリハットの限界（集まらない、記録の負担、即時性等）を感じて、現在の仕組みを考えた。		○
		2	ヒヤリハットの記録用紙をリスクマネジメント委員会で検討して様式を工夫している。ヒヤリハットの内容を分析し、分類化を行い簡略化することで、報告をしやすくしている。	○	
		3	ヒヤリハット報告をエクセルに入力し、フロア別や内容別に比較可能なデータ分析を行って傾向を把握している。	○	
		4	ヒヤリハットの書式や仕組み、集計、分析について、委員会等で長期間検討し、体制を整備している。現在は、ヒヤリハットの活用方法、及び「虐待の芽チェックリスト」との関連について検討事項となっている。	○	
7	建物の構造、設備等の改善	1	福祉用具委員会を設置し、個々の利用者に応じた福祉用具の導入・購入について検討、積極的に取り入れている。	○	

No	ヒアリング項目	No	ヒアリング調査対象施設・事業所の特徴的な取組み	入所系	通所系
8	業務負担の問題への対策	1	職員のメンタルヘルスを配慮し、定期的に産業医に勤務状況を確認し、個別相談に応じている。		○
		2	事業所として、職員が「助けてほしい」「精神的に限界なので代わってほしい」と管理者や同僚にヘルプを求められるような環境づくりに取り組んでいる。		○
9	運営への参加と業務改善の仕組みづくり	1	「介護職員技術チェックリスト」を管理者と一緒に確認しながら、仕事上の悩みを相談している。		○
		2	人事考課において「自分がどのような職員になっていたか」を管理者と確認をする際に、仕事上の悩みや職員個人の意識（モチベーション、キャリアアップ意向、働く意味）等を把握して相談にのっている。	○	○
		3	施設長には相談ができないことを副施設長に、副施設長に相談できないことを施設長に相談ができるように、施設長と副施設長が意図的に分担している。		○
10	処遇問題への取組み	1	法人として職員の超過勤務を分析し、勤務体制の見直しを組織的に行っている。		○
		2	人事考課において職員の意見を処遇に反映している。	○	○
11	身体拘束の廃止	1	(身体拘束廃止への取組みについて、特に工夫はしていないという回答であった)		