「その人らしさ」を大切にしたケアを目指して

― 施設・事業所で高齢者虐待防止に取組む皆さまへ ―

小冊子の講師ガイド

高齢者虐待は“だめ／やってはいけない”。そう言われても、どうケアすれば良いか分からないこともあります。この小冊子で、「虐待とは何か」「どう取組めば虐待を防げるのか」を具体的に学び、虐待防止の「はじめの一歩」を共に踏み出しましょう。

公益財団法人東京都福祉保健財団

はじめに

公益財団法人東京都福祉保健財団（以下「財団」と言う。）では、平成27年度に養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための普及啓発小冊子「『その人らしさ』を大切にしたケアを目指して」（以下「小冊子」と言う。）を作成しました。

この小冊子は、介護施設等における高齢者虐待の防止を図るために、施設・事業所（以下「施設等」と言う。）の職員一人ひとりが、そして組織が一丸となってより良いケアの実現に向けて取組むことができることを目指し、作成しました。

施設等での人材育成に求められる内容は多岐にわたっておりますが、共通の理念は、介護保険法の目的にもあるように、高齢者の「尊厳保持」「自立支援」の考えに基づくものではないでしょうか。それは、「その人らしく、いきいきとした生活を支えること」と言えます。これこそが権利擁護支援であり、虐待防止においても目指す支援であると考えられます。

小冊子は、そうした思いをタイトルに表しました。そして、「その人らしさ」を大切にしたケアを目指すプロセスの一つとして、虐待防止に取組んでいただきたい、その取組みを一歩ずつ、一緒に取組み続けていきたいという思いが込められた内容で構成されています。

小冊子は、自己学習向けにも活用できるように作成しておりますが、本誌「小冊子の講師ガイド」は、施設等の職員が自ら講師となって、小冊子を活用した研修・勉強会を行う際の手引き書として位置づけられるものです。

小冊子は、職員個人からチーム、そして組織全体で考えられるような構成になっていますので、本誌では、その特徴を生かした学習方法や研修の進行方法など、実践例を紹介しています。また、研修や実際の高齢者虐待防止の取組みや体制づくりに参考となる情報を盛り込みました。

小冊子及び本誌「小冊子の講師ガイド」をとおして、「その人らしさ」を大切にしたケアの実現と、高齢者と高齢者を支える職員の皆さまの笑顔の一助になれば幸いです。

目次

はじめに

1 小冊子について …… 1

2 小冊子を活用した学習の仕方 …… 3

3 小冊子を活用した研修・勉強会例 …… 4

4 各ページの活用方法と解説例（小冊子P１～14） …… 7

5 研修を実施する際に活用いただけるツールについて …… 39

6 関連資料 …… 45

小冊子「『その人らしさ』を大切にしたケアを目指して ― 施設・事業所で高齢者虐待防止に取組む皆さまへ ―」のダウンロードのご案内

※東京都福祉保健財団ホームページ（トップページ）
⇒「高齢者の権利擁護に関する資料のご案内」
⇒３．養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための関連資料

http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyougo/kanrenshiryo/shousasshi.pdf

1 小冊子について

小冊子を作成するにあたって目指したこと

小冊子を作成するにあたって、①施設等内部で研修テキストとして使用できること、②高齢者の尊厳を護るケアを組織で共有できること、③具体的な実践が紹介されていること、④「どのように施設等で取組めば、虐待を防げるのか」を具体的に知ることができること、の４点を目指しました。

小冊子全体で伝えたいこと（小冊子の裏表紙に記載しています）

利用者の尊厳保持と虐待防止に取組む先には、施設を利用する高齢者の笑顔があります。私たちもその笑顔を支えることで、仕事に誇りを持ち、笑顔で働くことができるのではないでしょうか。
一歩ずつ、みなさんで、この取組みを続けていきましょう。

小冊子の構成

事例をもとに、幾つかの質問を用意し、自ら考えることから始めます。次の見開き等で「関連する知識」について、より深く学べる構成になっています。

関連する見開きページ（小冊子）

「事例のページ」に関連する情報の見開きページにそのまま進むと、より深く学ぶことができます。

- １～２ページ ⇒ ３～４ページ
- ５～６ページ、７～８ページ ⇒ ９～10ページ、11～12ページ

テーマ

見開き２ページで１つのテーマについてまとめています。

ある事例

利用者の尊厳や権利擁護について考えさせられる、身近に感じてもらえそうな事例を提示しています。

学び理解しよう

前ページの【ある事例】について、考えておきたいポイントを伝えています。【考えてみよう】のQの回答ではなく、テーマについての学びのポイントをまとめています。

1 なぜ、高齢者虐待防止に取り組む必要があるの？

ある事例

ある高齢者施設で、職員のカワバタさんが利用者の田中タロウさんのベッドで、オムツ交換を行っています。この2～3日、元気がない田中さん。カワバタさんはオムツを替えながら、「タロちゃん、最近元気がないでしょ。どうしたの～？」と話しかけました。それでも黙っている田中さんを元気づけようと、カワバタさんは、「わー、タロちゃんのおへそってでべそだね、かわいいー。でべそさーん」と話しかけながら、田中さんのおへそを押しました。田中さんは黙って目を伏せました。オムツ交換が終わってカーテンを開けると、そこには面会に来た田中さんの娘さんが立っていました。娘さんは、お父さんである田中さんにも、職員のカワバタさんにも声をかけず、そのまま帰ってしまいました。

考えてみよう

Q1▸ なぜ、職員のカワバタさんは「でべそさーん」と言って、利用者田中さんのおへそを押したのでしょうか？
Q2▸ 黙って目を伏せた田中さんはどのような気持ちだったと思いますか？
Q3▸ 田中さんの娘さんが何も言わずに帰ったのは、なぜでしょうか？

学び、理解しよう

「悪気がない」からといって、「やっていいこと」ではない

職員のカワバタさんの行為は、田中さんを元気づけようとしてやったことかもしれません。しかし、私たちが提供しているのは、対等な立場で契約に基づいて提供している、専門化された介護・福祉サービスです。悪気がなければ、利用者である田中さんを傷つけてもいいということにはなりません。そもそも、「なぜ田中さんが元気がないのか」「どのような方法をとれば元気になってもらえるのか」という、正確な情報収集も課題分析もないまま思いつきでやった行為は、「根拠に基づいた適切なケア」とは言えません。

「このくらいは、いいんじゃない？」をそのままにすると、より大きな「虐待」が生じる

「この程度の発言を暴言として虐待ととらえる必要はないんじゃない？」という考え方もあるかもしれません。しかし、利用者の権利が侵害されていればそれは虐待であり、命に関わるような重篤なものかどうかに関わらず早期に対応を行い、防止に努めることが求められます。「このくらいは、いいんじゃない？」と権利侵害を放置すると、それがどんどん拡大する傾向があるからです。

利用者やその家族は、「嫌なことを嫌だ」と言いにくい状況におかれている

施設を利用している高齢者の多くは、誰かの手を借りなければ生活することができない状況にあります。家に帰りたくても帰れない状況の方もいます。ご家族も同じで、「連れて帰りたくても帰れない」状況の方が大勢います。そんな中、「こんなことは嫌だから、止めてほしい」と声をあげることができるでしょうか？田中さんや田中さんの娘さんの、言いたくても言えない無言の主張について、私たちは耳を傾けなければなりません。自分で自分のことを主張できない利用者の「声なき声」を聴き、その尊厳を護ることが、私たちの努めです。

※下線の青字について（全頁共通）…裏表紙下部の当財団URLにアクセスすると、関連する資料を閲覧できます。

事例その後

通りかかったフロアリーダーは事情を聞き、「まず、私は田中さんのご様子を確認してきます。それから一緒に、田中さんと娘さんに謝りにいきましょう。どうやったら、最近元気がない田中さんに元気になってもらえそうか、今日の夕方のミーティングでみんなと話し合おうね。明日、高齢者虐待防止の勉強会をするから、今回のことをみんなと話し合いましょう」と、カワバタさんに言いました。翌日、勉強会に出たカワバタさんは、自分のしたことは虐待だったのかもしれない…と気付きました。

考えてみよう

事例に関して、幾つかのQ（質問）を用意しています。明確な正解が用意されているようなQではなく、考えることでポイントの理解がしやすくなるようなQの設定です。
１人で考えることもできますが、Qについて話し合いをすることで、次の学びが深まります。

事例のその後

【ある事例】のその後について示しています。このようなことが起こった時、どのように対応するのか等を、事例をとおして具体的に示しています。

2 小冊子を活用した学習の仕方

小冊子は、職員一人ひとりの意識や姿勢の問題から、職員個人だけでなく、施設等全体の取組み・運営の問題について考えられるように構成しています。

● **表2-1　小冊子の構成**

事例ページ	関連情報ページ	タイトル	内容・意図等
1～2		なぜ、高齢者虐待防止に取り組む必要があるの？	職員個人が、虐待に気づく事例
	3～4	高齢者虐待の考え方と具体例を知ろう	法律に定義された高齢者虐待のとらえ方、類型・具体例を理解することができる情報
5～6		なぜ、高齢者虐待が起きるの？	リーダー職員が、適切なケアの提供について、チームで話し合える体制を整える必要性に気づく事例
7～8		虐待防止に必要な体制整備を考えよう	施設長が、リーダー職員の業務だけではなく、組織の体制や理念の実現に取組んでいく必要性に気づく事例
	9～10	高齢者虐待の背景・要因と、その予防策を知ろう	自施設等の状況を確認して、不足している部分への取組み方を考えることができる情報
	11～12	虐待防止の取り組み例を知ろう	施設等で取組まれている実践例の紹介
13～14		もしも、虐待に気づいたら？	組織として虐待が起こったことを把握したら、その背景と要因をつかみ、組織として再発防止に取組んで行くことが理解できる情報

小冊子の事例を活用して、施設等内の研修・勉強会において、高齢者虐待防止について組織全体で学ぶことができます。

研修等では、１回の研修で一冊を通して全てを学ぶこともできますが、分割して部分的に学習することが可能です。全３回の研修の実施案について、以下に例示します。

● **表2-2　学習方法の例示（全３回実施例）**

実施回数	研修目的	小冊子の活用例
１回目	職員一人ひとりの意識や姿勢の課題に取組む	１～２ページの事例から、３～４ページの高齢者虐待の考え方と具体例を中心に実施
２回目	高齢者虐待防止に対して組織的に取組む	５～８ページの事例から、虐待が発生する要因や背景を理解し、９～12ページの関連情報から、チーム・組織として、どのように虐待防止に取組んでいくかについて実施
３回目	実際に虐待の事実に気付いた時にどう対応するかを学ぶ	13～14ページの事例から、虐待を発見した場合、どのような対応が求められるのか、改善に向けて組織としてどのように取組んでいくのかについて実施

また、高齢者虐待防止について、小冊子の内容よりさらに深く学ぶために有効と思われる各種関連資料を、当財団ホームページから「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に役立つ資料等のリンク集」としてダウンロードができるようにしています。

小冊子の中では、文中**下線の青字**の項目について、関連資料があることを示しています。関連資料の詳細については、本誌 p6（⑤関連資料の活用）に、財団ホームページに掲載している「リンク集」を一覧化したものを掲載しています。こちらもご参照の上ご活用ください。

3 小冊子を活用した研修・勉強会例

ここでは、小冊子を活用した研修・勉強会例を２つご紹介します。
なお、研修等を実施する際に必要と思われる物品等も、参考までに掲載します。

① 準備する物（例）

- 白紙の紙、あるいは「考えてみよう」（小冊子p１．p５．p７．p13）の質問（「Q」）が印字されてメモが書き込める紙（例：本誌 p９「ワークシート１」）
- 筆記用具
- ホワイトボード（発表内容を書きます）
- ホワイトボードペン（複数色）
- カメラ（ホワイトボードに書いたものを写真にとって記録として印刷・保存）
- 小冊子人数分（一冊または該当ページ）…当財団ホームページよりダウンロード

② 研修・勉強会の流れと時間配分（例）

● **表３-１　45分程度で複数回実施する研修の例**

	順番	内容	時間目安
第１回目（事例情報部分）	1	研修の主旨・目標等の確認と、グループ*の自己紹介	５分
	2	「ある事例」部分を読む	５分
	3	グループで、「考えてみよう」の「Q」について、話し合う ⇒ 白紙やワークシートに書き込む	10～15分
	4	グループ発表 ⇒ ホワイトボードに板書	５～10分
	5	「学び、理解しよう」を読んで理解を深める	５分
	6	「事例のその後」を読んで、「ある事例」「事例のその後」の解説を行う	５分
	7	学んだこと、感じたことを話し合って共有したり、アンケートに書いてまとめたりする	５分
第２回目（関連情報部分）	1	グループで、前回の研修会のふり返りを行う（ある事例の内容、何を学んだかの確認） ※グループ編成を変える場合は、自己紹介の時間を追加	５分
	2	小冊子に載っている関連情報の頁を、グループで確認し、自分たちの実践と照らし合わせて話し合う ⇒ 白紙やワークシートに書き込む	20分
	3	グループ発表 ⇒ ホワイトボードに板書	10分
	4	学んだこと、感じたことを話し合って共有したり、アンケートに書いてまとめたりする	５分

＊３～４人を１グループと想定

● 表3-2　90分程度で１回実施する研修の例

順番	内容	時間目安
1	研修の主旨・目標等の確認と、グループの自己紹介	５分
2	「ある事例」部分を読む	５分
3	グループで、「考えてみよう」の「Q」について、話し合う ⇒ 白紙やグループワークシートに書き込む	10～15分
4	グループ発表 ⇒ ホワイトボードに板書	５～10分
5	「学び、理解しよう」を読んで理解を深める	５分
6	休憩	10分
7	関連する情報の見開きページに進んで、さらに学びを深める （例：１ページの「ある事例」の場合は、３～４ページに進む） ＊詳細は本誌ｐ3 表2-1「小冊子の構成」参照 ＊知識の確認のあと、グループワークを行うと効果的 ＊グループ発表 ⇒ ホワイトボードに板書	20～30分
8	「事例のその後」を読んで、「ある事例」「事例のその後」の解説を行う	５分
9	学んだこと、感じたことを話し合って共有したり、アンケートに書いてまとめたりする	５分

③　ワークシートの活用

小冊子だけでなく、記入しやすように、ワークシート（個人・グループ用）を作成して研修を実施することも効果的です（本誌ｐ9．p19．p25．p35参照）。

④　効果的に学ぶためのポイント

１　グループで話し合うこと

一方的な講義から学ぶよりも、グループワークや発表を入れることで、チームケアを促進することができます。

２　書くこと

ホワイトボードや模造紙などに、グループワークの内容などを書くことで、思考が鮮明になり、記録として残すことができます。また、意見を可視化することで、参加者全員で共有することができます。

３　自分たちの現実と照らし合わせてみる

「私たちは、今どういう状態なのか」、「私たちは何を目指したいのか」、「そのために、私たちはこれからどうしていくのか」など、自分達の現状を把握し、虐待を防止するために求められていることをどう実現していくのかなど、自分自身に引き寄せながら考えていくことで、身近なこととして取り組んでいくことができます。

⑤　関連資料の活用

下記のURLから、高齢者虐待の具体例やセルフチェックリストなどの関連資料をまとめた「リンク集」を閲覧・ダウンロードができます。是非ご活用ください。

URL　http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyougo/link.html

「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に役立つ資料等のリンク集」の一覧

1	高齢者虐待のとらえ方	• 厚生労働省『市町村・都道府県における高齢者虐待・養護者支援の対応について』
2	高齢者虐待防止に関わる研修教材	• 仙台センター　平成20年度　介護現場のための高齢者虐待防止教育システム【教授者用教材】 • 仙台センター　平成20年度　介護現場のための高齢者虐待防止教育システム【学習者用教材】 • 神戸市高齢者虐待防止　介護従事者研修用映像「よりよい介護をめざして」
3	高齢者虐待防止等に関わるヒヤリハット・事故報告の活用	• ヒヤリハット・事故報告の活用（※準備中） • 社会福祉施設におけるリスクマネジメントガイドライン（東京都）
4	高齢者虐待防止等に関わる虐待防止、予防のチェックリストの活用	• 虐待の芽チェックリストの活用（※準備中） • セルフチェックリストの活用
5	身体拘束廃止の手引き・教材・資料	• 身体拘束について（※準備中） • 厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」 • 田中とも江　身体拘束廃止・虐待防止と五つの基本的ケア • 事業所自己点検シート身体拘束廃止を進めるための18のチェックポイント • 身体拘束廃止の取組み事例集（東京都老人総合研究所）
6	高齢者虐待防止に向けた施設運営のポイント	• 社会福祉施設における組織マネジメント（東京都） • 社会福祉施設におけるサービス管理ガイドライン（東京都） • 社会福祉施設における組織管理ガイドライン（東京都） • 自己点検シート（厚生労働省） • 自己点検票（介護）（東京都） • 第三者評価（東京都）
7	職員のストレスマネジメント・ケアに関わる教材・資料	• 仙台センター　平成20年度　介護現場のための高齢者虐待防止教育システム【共通教材】 • 山形県福祉人材センター　ストレスケアブック
8	認知症ケアに関わる教材・資料	• 認知症介護情報ネットワーク（DCnet） • 認知症の人のためのケアマネジメント　センター方式 • ひもときねっと …「ひもときシート」 • 仙台センター　平成21年度　初めての認知症介護『食事・入浴・排泄編』解説集（認知症介護チェック表付） • 仙台センター　平成25年度　続・初めての認知症介護『徘徊・興奮暴力・帰宅願望編』解説集

⑥　研修を実施する際に活用できるツールについて

研修を企画・実施する際に、ファシリテーションで活用されているツール例をご紹介します（本誌 p39〜p44参照）。

1　事前準備の際に利用できるチェックシート
2　当日確認しておくことのチェックシート
3　研修をよりよくしていただくための、研修後の振り返りシート
4　研修の学びを高める25のチェックシート
5　会議25のチェックシート
6　研修プログラムの記入例

4 各ページの活用方法と解説例

P 1

1 なぜ、高齢者虐待防止に取り組む必要があるの？

ある事例

ある高齢者施設で、職員のカワバタさんが利用者の田中タロウさんのベッドで、オムツ交換を行っています。この2～3日、元気がない田中さん。カワバタさんはオムツを替えながら、「タロちゃん、最近元気がないでしょ。どうしたの～?」と話しかけました。それでも黙っている田中さんを元気づけようと、カワバタさんは、「わー、タロちゃんのおへそってでべそだね、かわいいー。でべそさーん」と話しかけながら、田中さんのおへそを押しました。田中さんは黙って目を伏せました。オムツ交換が終わってカーテンを開けると、そこには面会に来た田中さんの娘さんが立っていました。娘さんは、お父さんである田中さんにも、職員のカワバタさんにも声をかけず、そのまま帰ってしまいました。

考えてみよう

Q1 ▸ なぜ、職員のカワバタさんは「でべそさーん」と言って、利用者田中さんのおへそを押したのでしょうか？

Q2 ▸ 黙って目を伏せた田中さんはどのような気持ちだったと思いますか？

Q3 ▸ 田中さんの娘さんが何も言わずに帰ったのは、なぜでしょうか？

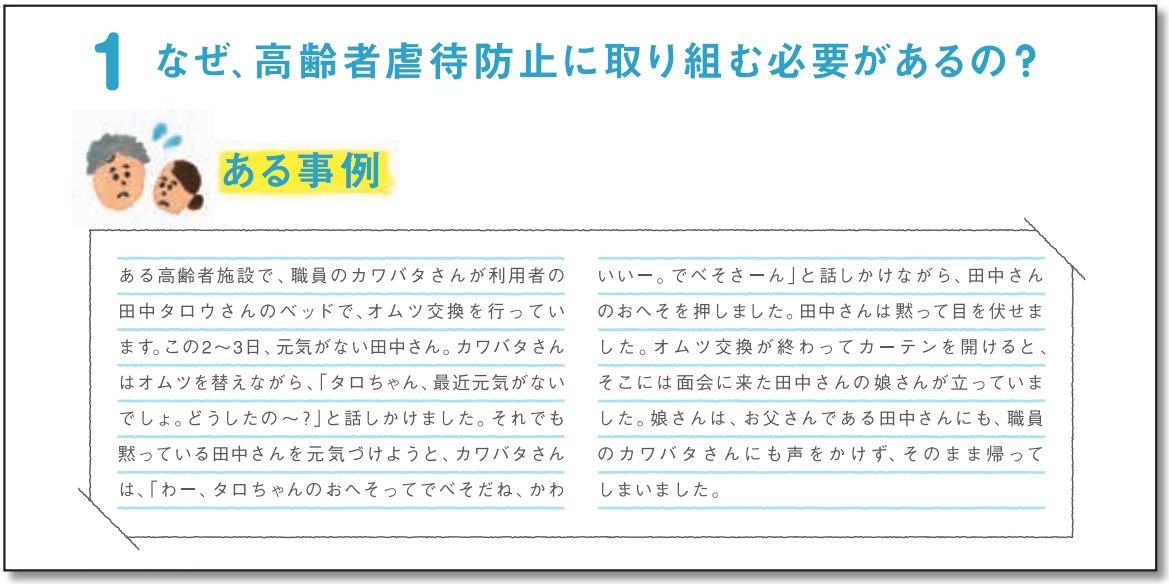
1

所要時間25分～35分程度

活用方法

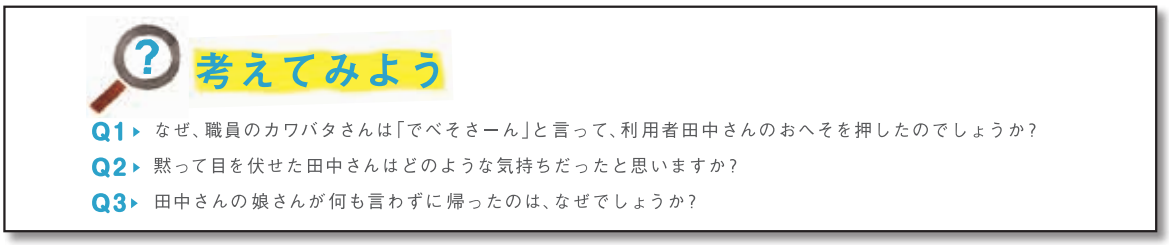
①　小冊子１ページの「ある事例」の場面の解説

１ページには、ある職員の何気ない行為に、利用者や家族が傷つく場面を提示しています。



②　「ある事例」に対する３つの質問と回答例

このページの「ある事例」に対して、３つの質問で考えられるようになっています。３つの質問は、職員⇒利用者⇒家族の順で心情を考えていくように構成されています。



３つの質問を別紙にワークシートとして作成したり、ホワイトボードに書いておくなどして、個人やグループで考えたことが記載でき、参加者全員で共有できるようにしてもよいでしょう。

質問に対する回答例としては、次のようなことが挙げられるでしょう。

回答例　**これだけが全てではありません。次項を参加者全員で確認してみましょう。**

Q1　なぜ、職員のカワバタさんは、「でべそさーん」と言って、利用者田中さんのおへそを押したのでしょうか？

A1　例：元気づけようと思った。利用者に親しみがあるので、このくらい言っても構わないと思っている。

Q2　黙って目を伏せた田中さんはどのような気持ちだったと思いますか？

A2　例：嫌だと思ったけれど、そのことは伝えられないと思っている。伝えられない心身の状態が利用者にあるかもしれないと思っている。

Q3　田中さんの娘さんが何もいわずに帰ったのは、なぜでしょうか？

A3　例：いたたまれない気持ちになったが、そのことを言うと、余計父親が嫌な目に遭うかもしれないと思っている。連れて帰りたいけど、連れて帰れない事情があるので、父親に申し訳ないと思っている。

ワークシート例

ワークシートⅠ

小冊子P１の【ある事例】を読んで、下記について考え、話し合ってみましょう。

Q１　なぜ、職員のカワバタさんは「でべそさーん」と言って、利用者田中さんのおへそを押したのでしょうか？

Q２　黙って目を伏せた田中さんはどのような気持ちだったと思いますか？

Q３　田中さんの娘さんが何も言わずに帰ったのは、なぜでしょうか？

●MEMO●

P2

学び、理解しよう

「悪気がない」からといって、「やっていいこと」ではない

職員のカワバタさんの行為は、田中さんを元気づけようとしてやったことかもしれません。しかし、私たちが提供しているのは、対等な立場で契約に基づいて提供している、専門化された介護・福祉サービスです。悪気がなければ、利用者である田中さんを傷つけてもいいということにはなりません。そもそも、「なぜ田中さんが元気がないのか」「どのような方法をとれば元気になってもらえるのか」という、正確な情報収集も課題分析もないまま思いつきでやった行為は、「根拠に基づいた適切なケア」とは言えません。

「このくらいは、いいんじゃない？」をそのままにすると、より大きな「虐待」が生じる

「この程度の発言を暴言として虐待ととらえる必要はないんじゃない？」という考え方もあるかもしれません。しかし、利用者の権利が侵害されていればそれは虐待であり、命に関わるような重篤なものかどうかに関わらず早期に対応を行い、防止に努めることが求められます。「このくらいは、いいんじゃない？」と権利侵害を放置すると、それがどんどん拡大する傾向があるからです。

利用者やその家族は、「嫌なことを嫌だ」と言いにくい状況におかれている

施設を利用している高齢者の多くは、誰かの手を借りなければ生活することができない状況にあります。家に帰りたくても帰れない状況の方もいます。ご家族も同じで、「連れて帰りたくても帰れない」状況の方が大勢います。そんな中、「こんなことは嫌だから、止めてほしい」と声をあげることができるでしょうか？田中さんや田中さんの娘さんの、言いたくても言えない無言の主張について、私たちは耳を傾けなければなりません。自分で自分のことを主張できない利用者※の「声なき声」を聴き、その尊厳を護ることが、私たちの努めです。

※下線の青字について（全頁共通）…裏表紙下部の当財団URLにア

財団ホームページにアクセスすると、
関連資料の「リンク集」の閲覧が可能です

事例その後

通りかかったフロアリーダーは事情を聞き、「まず、私は田中さんのご様子を確認してきます。それから一緒に、田中さんと娘さんに謝りにいきましょう。どうやったら、最近元気がない田中さんに元気になってもらえそうか、今日の夕方のミーティングでみんなと話し合おうね。明日、高齢者虐待防止の勉強会をするから、今回のことをみんなと話し合いましょう」と、カワバタさんに言いました。翌日、勉強会に出たカワバタさんは、自分のしたことは虐待だったのかもしれない…と気付きました。

2

解説例

①　「ある事例」から学ぶ３つのことの説明

小冊子１ページの「ある事例」の職員カワバタさんは、悪気がなく、元気づけようとしてやっていることなのに、何故いけない行為なのか、利用者も家族も嫌だと言っているわけでも、苦情が上がっているわけでもない、このくらいのことを虐待なんて言われたくないと思っているかもしれません。

「悪気がない」からといって「やっていいこと」ではありません。「このくらいはいいんじゃない？」という意識で権利が侵害されている状況を放置すると、より大きな虐待が生じる傾向があるため、防止に努めることが求められています。そして、入居されている利用者やそのご家族は、「嫌なことを嫌だ」と言いにくい状況におかれていることなどをこの事例から学び・理解していきます。

「自分で自分のことを主張できない利用者」に関する資料（例：認知症ケアに関わる教材・資料）が財団ホームページからダウンロードできます。こちらも是非ご活用ください。

②　小冊子２ページの「事例その後」の解説例

小冊子の３ページ・４ページが終わった後に触れることもできます（本誌16ページ参照）。

●MEMO●

P 3

2 高齢者虐待の考え方と具体例を知ろう

平成18年4月より、高齢者虐待防止法（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）が施行されています。「高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態」が高齢者虐待であるととらえられています。この際、「虐待をした」「虐待を受けた」といった「自覚」「悪意」等の有無は問いません。客観的事実をとらえて、虐待の判断が行われています。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体例

（養介護施設従事者とは？ → 特別養護老人ホームや通所介護など、介護保険法、老人福祉法で規定されている施設・事業の業務に従事している者を称します。）

1 身体的虐待（高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加える行為）

- ●叩く、つねる、殴る、蹴る、やけどさせる
- ●本人に向けて物を投げつける
- ●介護しやすいように、職員の都合でベッドに抑えつける
- ●拒否しているのに、職員の都合で食べさせる
- ●医学的根拠に基づかない苦痛を伴うリハビリを強要する
- ●移乗等の際に、必要以上に身体を高く持ち上げる

など

（身体拘束 … 緊急やむを得ない場合を除き、虐待です。緊急やむを得ない場合の3要件（1.切迫性　2.非代替性　3.一時性）と手続き上の手順（組織での判断・本人や家族への説明・観察と再評価・記録）を満たすことが必要です。）

3

所要時間25分～35分程度

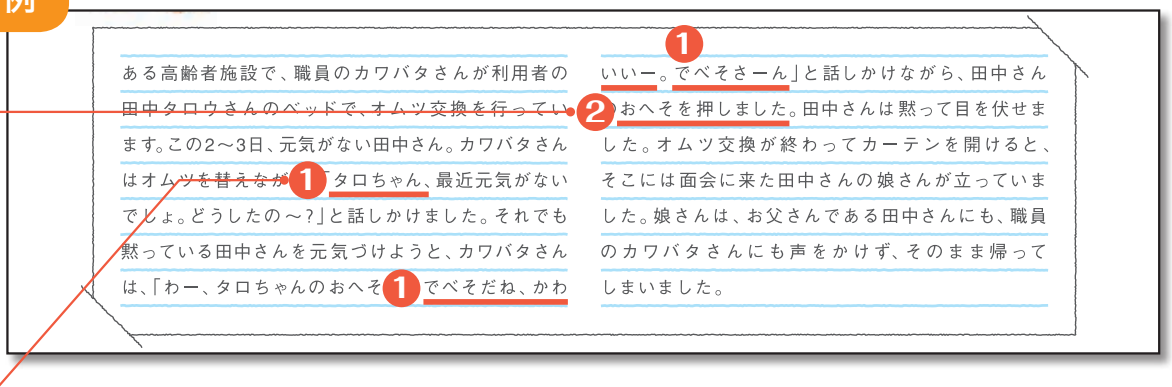
活用方法

①　どのような行為が、どの虐待類型にあたるかを考えるグループワーク

小冊子３ページから４ページは、高齢者虐待の考え方と具体例を学ぶことができるようになっています。小冊子１ページの「ある事例」を使って、（公社）日本社会福祉士会「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」（本誌 p50～53参照）等の虐待行為の例を配布し、どの行為がどの虐待類型にあたるのかを考えた上で、養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体例をみていくとよいでしょう。

小冊子４ページの下に、どの行為がどの虐待類型にあたるかの記載がありますが、「ある事例」の該当箇所を指しながら説明するのもよいでしょう。

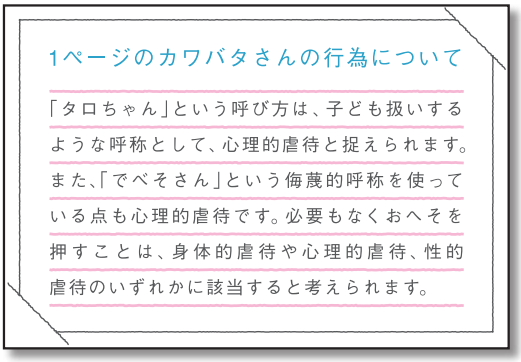
説明例



❶は、子供扱いをする様な呼称、侮蔑的呼称であるため、「心理的虐待」に該当します。

❷は、ケアに必要のない行為であり、痛みを伴う場合は、「身体的虐待」に該当します。

また、❷は、ズボンや下着を下げて、おへそをあらわにすることや、おへそを触る行為そのものが、あらゆる形態の性的な行為とも考えられるため、「性的虐待」に該当する場合もあります。



P 4

2 放棄放任（高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠る行為）

●水分や栄養補給、栄養管理を怠る
●暑すぎる、寒すぎる等の環境に長時間置く
●ナースコールなどを手の届かないところに置く
●正当な理由なく更衣させずに就寝させる
●正当な理由なく外出させない
●衣類が濡れているのに着替えさせない
●受診させない、救急対応を行わない
●処方通りの服薬をさせない
●必要なメガネや義歯を使わせない
●他の利用者に暴力を振るう高齢者への対応を放置する
●同僚の虐待行為を放置する
など

3 心理的虐待（高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行う行為）

●怒鳴る、罵る、悪口を言う、嘲笑う、無視する、からかう
●「ここにいられなくしてやる」「追い出すぞ」など脅す
●顔に落書きなどをし、撮影し、他者に見せる
●大切にしているものを乱暴に扱う、捨てる
●外部との連絡を遮断する、面会させない
●本人の意思に反した異性介助を繰り返す
●子ども扱いするような呼称で呼ぶ
●自分で食事ができるのに全介助をする
●ナースコールを無視する
など

4 性的虐待（高齢者との合意のない性的な行為やわいせつな行為の強要）

●人前でおむつ交換をする
●下半身を裸や下着のままにして放置する
●無理やり性的な話を聞かせる・話させる
●本人の裸などを映像や写真に撮る
●性的行為を強要する
など

5 経済的虐待（高齢者の金銭を無断で使用したり、金銭の使用を理由なく制限する行為）

●寄付や贈与を強要する
●生活に必要なお金を不当に制限する
●正当な理由なく売店でおやつを買わせ
●理美容院の利用をさせない
●立場を利用してお金を借りる
●お金を盗む、無断で使う、流用する

前ページの本誌 p14で説明しています

※1～5の具体例に挙げられていない

1ページのカワバタさんの行為について

「タロちゃん」という呼び方は、子ども扱いするような呼称として、心理的虐待と捉えられます。また、「でべそさん」という侮蔑的呼称を使っている点も心理的虐待です。必要もなくおへそを押すことは、身体的虐待や心理的虐待、性的虐待のいずれかに該当すると考えられます。

4

解説例

①　高齢者虐待防止法、養介護施設従事者等、虐待の類型などの説明

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」と言う。）が平成18年４月より施行されていることや、養介護施設従事者等とは、特別養護老人ホームや通所介護など、介護保険法、老人福祉法で規定されている施設・事業の業務に従事している者を称すること、「自覚」「悪意」を問わず、「高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態」を虐待であると捉えることなどを伝えます。

そして、高齢者虐待防止法に定義された高齢者虐待には５類型あり、①身体的虐待（身体拘束含む）、②放棄放任、③心理的虐待、④性的虐待、⑤経済的虐待の具体例について、前述の日本社会福祉士会の手引きや高齢者虐待防止に関する各種マニュアル・パンフレット等を用いて、確認しながら伝えるとよいでしょう。

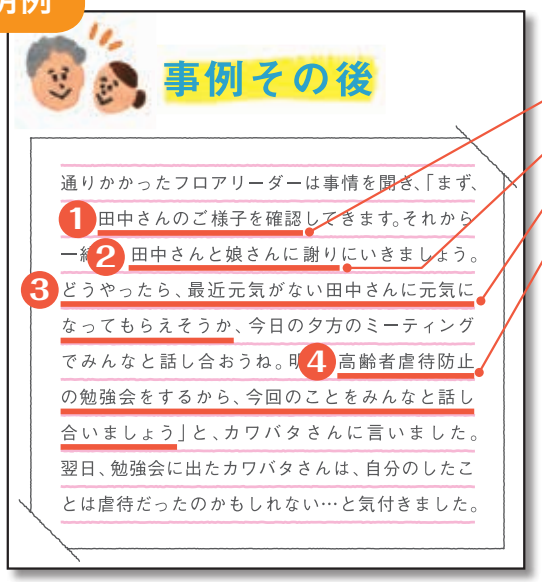
身体拘束については、厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」等から、具体例をみながら説明するのも有効です。

②　小冊子に掲載されている「Q」以外の質問を創作してのグループワークと説明の例

参加している職員に対し、「この場面に居合わせたらどう行動しますか？」など質問を創作してグループワークを増やすのもよいでしょう。

その際は、小冊子２ページの「事例その後」の説明をここですることも可能です。

説明例



虐待行為を発見した場合、
❶利用者の状態確認が大事
❷利用者と家族への謝罪
❸ケアの見直し
❹虐待であることの気づきの促し
などを行っていく必要があることを伝えていきます。

P 5

3 なぜ、高齢者虐待が起きるの？

ある事例

ある施設での勉強会で、職員のスズキさんから報告がありました。「最近、認知症が進行しているのか、利用者の佐藤さんは何度言ってもオムツいじりをやめてくれません。とっても頑固なんです。しつけようとして、手の甲をつねったらやめてくれました。」集まった職員から、「“つねる”は、身体的虐待の具体例に出ているから、虐待じゃないの？」という意見が出る中、「じゃあ、どうやって利用者をしつければいいんですか？」とスズキさん。「佐藤さんは布団もベッドも部屋も汚すから、同室の利用者さんたちも匂いとかで迷惑しているんですよ。集団生活のルールはわかってもらわなきゃ！」と、スズキさんは続けます。

考えてみよう

Q1 ▸「オムツいじりをしている利用者をしつけようとして、手の甲をつねる」のは虐待だと思いますか？

Q2 ▸ 職員のスズキさんは、なぜしつけようとして、手の甲をつねる行為をしたのでしょうか？

Q3 ▸ どうしたら、Q1のような行為を防止できると思いますか？

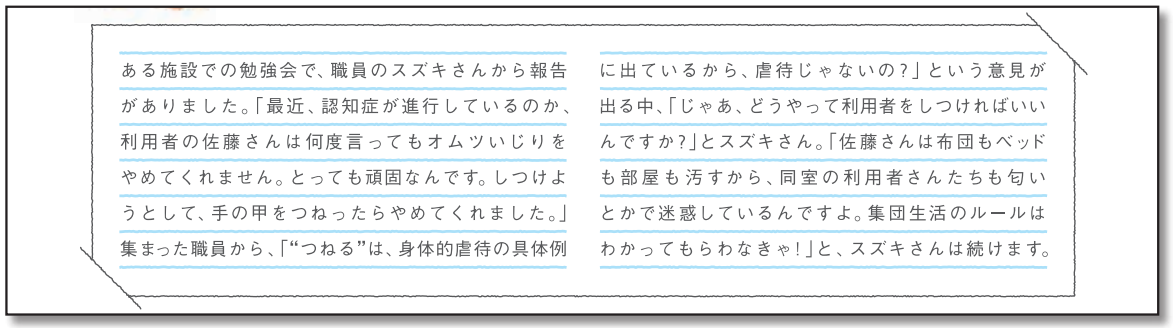
5

所要時間25分～35分程度

活用方法

①　小冊子５ページの「ある事例」の場面の解説

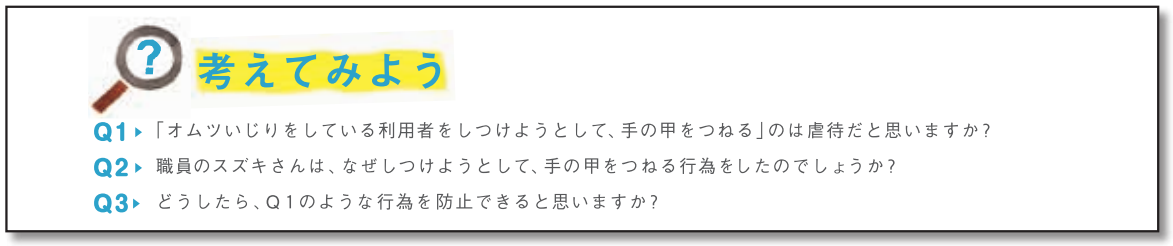
小冊子５ページには、虐待を起こしている職員スズキさんが、周囲からの「虐待である」という指摘に納得しない場面を提示しています。



ある施設での勉強会で、職員のスズキさんから報告がありました。「最近、認知症が進行しているのか、利用者の佐藤さんは何度言ってもオムツいじりをやめてくれません。とっても頑固なんです。しつけようとして、手の甲をつねったらやめてくれました。」集まった職員から、「“つねる”は、身体的虐待の具体例に出ているから、虐待じゃないの？」という意見が出る中、「じゃあ、どうやって利用者をしつければいいんですか？」とスズキさん。「佐藤さんは布団もベッドも部屋も汚すから、同室の利用者さんたちも匂いとかで迷惑しているんですよ。集団生活のルールはわかってもらわなきゃ！」と、スズキさんは続けます。

②　「ある事例」に対する３つの質問と回答例

このページの「ある事例」に対しても、３つの質問で考えられるようになっています。



考えてみよう

Q1 ▸「オムツいじりをしている利用者をしつけようとして、手の甲をつねる」のは虐待だと思いますか？

Q2 ▸ 職員のスズキさんは、なぜしつけようとして、手の甲をつねる行為をしたのでしょうか？

Q3 ▸ どうしたら、Q1のような行為を防止できると思いますか？

質問に対する回答例としては、次のようなことが挙げられるでしょう。

回答例　**これだけが全てではありません。次項を参加者全員で確認してみましょう。**

Q1　「オムツいじりをしている利用者をしつけようとして、手の甲をつねる」のは虐待だと思いますか？

A1　例：虐待にあたる。類型としては、身体的虐待に該当する。

Q2　職員のスズキさんは、なぜしつけようとして、手の甲をつねる行為をしたのでしょうか？

A2　例：他の利用者に迷惑がかかるため、オムツいじりを止めさせないと、と思っている。

Q3　どうしたら、Q1のような行為を防止できると思いますか？

A3　例：
- 「集団生活のルール」についての考え方を変えてみる。
- 利用者は「しつけ」の対象者ではないということを理解する。
- 「オムツいじり」に対して適切なケアが提供できるようになる。

ワークシート例

ワークシート２

小冊子P５の【ある事例】を読んで、下記について考え、話し合ってみましょう。

Q１　「オムツいじりをしている利用者をしつけようとして、手の甲をつねる」のは虐待だと思いますか？

Q２　職員のスズキさんは、なぜしつけようとして手の甲をつねる行為をしたのでしょうか？

Q３　どうしたら、Q１のような行為を防止できると思いますか？

解説例

①　小冊子５ページの「ある事例」で伝えたいこと

「ある事例」の状況がこのまま継続すると、安易な身体拘束にもつながりかねません。

この事例をとおして伝えたいことは、

1　虐待がどのようなことなのかを学ぶだけでは虐待を防ぐことは難しいこと

2　虐待を引き起こす要因に働きかける必要があることを実感してもらうこと

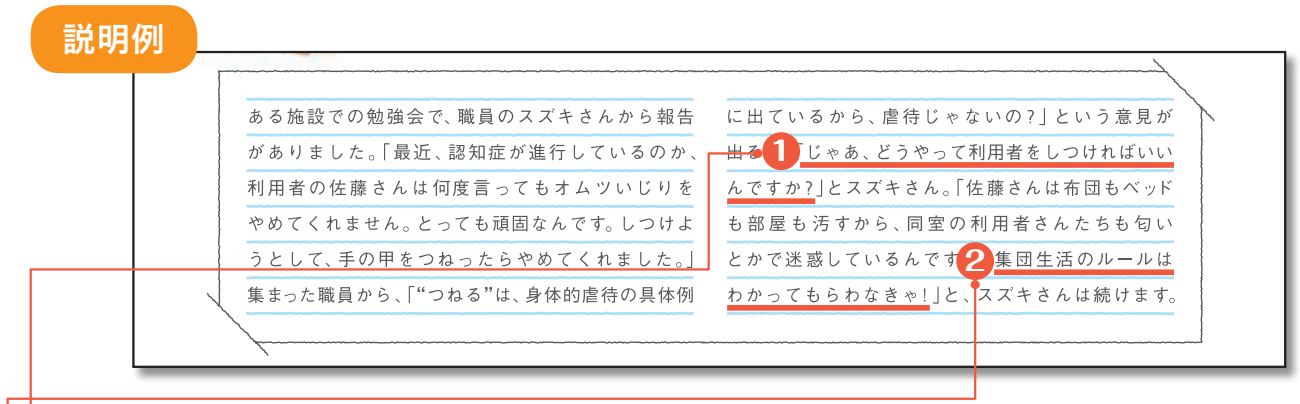
を目指しています。

虐待の要因は様々ですが、個々の職員の努力だけですべての解決を図ることは難しいため、施設長や管理職、リーダー職員などがともに学ぶことが大切です。

さらに、小冊子の７ページの「ある事例」を通して「虐待防止のための体制整備」について考えることで、組織対応の必要性に気付くことができます。

②　小冊子５ページの「ある事例」の解説例

説明例



「ある事例」のスズキさんの

❶この発言は、「利用者はしつけの対象である」「認知症の人は痛みを与えてしつける必要がある」等の誤った利用者への理解や認知症の理解不足の表れであると考えられます。

❷この発言は、「なぜオムツをいじるのか」に目を向けておらず、個別ケアの推進ではなく、集団生活のルールの強要という姿勢からくるものと考えられます。

伝えるポイントとして、「虐待をしてはいけない」と伝えるだけでなく、スズキさんの誤った利用者への理解や集団生活のルール重視のケアの姿勢そのものに働きかけることが重要です。また、「オムツいじり」のある利用者への適切なケアの提供についてチームで話し合うことも、求められます。

P6

ポイント！
個人の意識の問題からチームケア、施設運営の工夫へと視点をシフトさせています。

学び、理解しよう

「一人ひとりを支えるサービスであること」を意識する

もちろん「つねる」行為は身体的虐待です。利用者は、しつけの対象ではありません。私たちは、一人ひとりの利用者の状態に合わせた個別ケアを、「サービス」として提供する仕事をしています。利用者の生活のために、集団生活のルールをつくってきたのであって、集団のために利用者がいるわけではありません。集団生活のルールは見直すことができますし、一人ひとりに柔軟な対応をすることが大切です。

「なぜ起きているのか」「どう応えることができるのか」を、チームで考える

「オムツいじり」という“問題”に目を向けると、「オムツいじりを止めさせる」という“制限”の方向で、方針を考えがちです。しかし、オムツいじりが「なぜ起きているのか」に目を向けると、その利用者が本当に必要としているケアを理解することができます。佐藤さんには、かゆみや痛みがあるのでしょうか？本人に合わせた生活上の排泄ケアは適切でしょうか？生活は充実しているでしょうか？…など、一人で考えるには限界があります。職種、職位を超えたチームで考えていきましょう。利用者やその家族とともに考えていくことも重要です。多角的なアセスメントに基づく個別ケア、一人ひとりに適したケアプランが、虐待の防止につながります。

ケアを提供する上での「工夫」や「困りごと」を日常的に共有する

ケアを提供する上での「工夫」や「困りごと」を日常の中で共有すると、利用者の日々の変化に対応することができ、チームの力が強まります。毎日の業務の中で職員同士が話し合い、日々の方針と対応を共有していくことで、助け合いながらケアに臨むことができるようになります。職員が相互に助け合ってケアに従事できる組織風土が、職員のストレスを軽くするのです。お互いに「どうしたの？手をかそうか？」と声をかけ合える職場環境をつくっていきましょう。

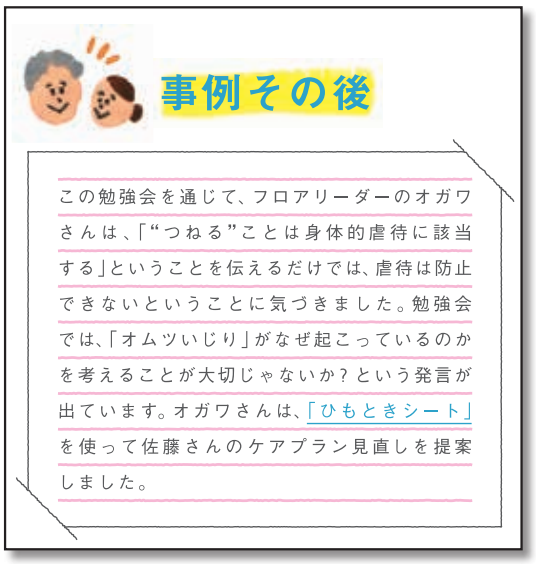
「多角的なアセスメントに基づく個別ケア」の関連資料として「ひもときシート」を紹介しています。

事例その後

この勉強会を通じて、フロアリーダーのオガワさんは、「“つねる”ことは身体的虐待に該当する」ということを伝えるだけでは、虐待は防止できないということに気づきました。勉強会では、「オムツいじり」がなぜ起こっているのかを考えることが大切じゃないか？という発言が出ています。オガワさんは、「ひもときシート」を使って佐藤さんのケアプラン見直しを提案しました。

6

③　小冊子６ページの「事例その後」の解説例



小冊子６ページには、「ひもときシート」（認知症介護研究・研修東京センター作成の“認知症ケアにおいて、援助者が困難や課題と考えていることを明確にし、事実に基づいた情報の整理をしながら本人の求めるケアを導き出す（ひもとく）ため”のシート）を活用して佐藤さんのケアプランを見直すことを提案するなど、事例をとおして気付いてもらいたいことを具体化しています。

学習の方法として、「ひもときシート」を印刷・配布して、高齢者本人への適切なケアを探るアセスメント方法を学ぶことも効果的でしょう。

P 7

4 虐待防止のために必要な体制整備を考えよう

ある事例

介護主任のところに新任職員タカダさんがやってきました。とても熱心な若手です。「利用者の大田さんは、自分の時だけ、オムツ交換をされるのを嫌がります。大田さんに認知症があると理解しているつもりですが、自分のケアがダメなのか、叩かれたりかみつかれたり、抵抗されます。どうしていいかわかりません…」という相談でした。介護主任は、「ケアの上で一番大切なものは、利用者さんとの信頼関係だって、この間の研修で教わったよね？大田さんとの間の信頼関係を築くことから始めてみてはどうかな？」と答えました。一週間後、今度は施設長のところに、タカダさんがやってきました。「このままだと、自分に抵抗する大田さんを、叩き返してしまいそうです。この仕事は向いてないと思いました。もう辞めたいです。」

考えてみよう

Q1 ▸ タカダさんはなぜ、最初に相談した介護主任ではなく、施設長のところに相談に行ったのでしょうか？

Q2 ▸ 研修や勉強会で学んだことを、日常業務の中で具体的に実践していくためには、どのような工夫や体制があると良いと思いますか？

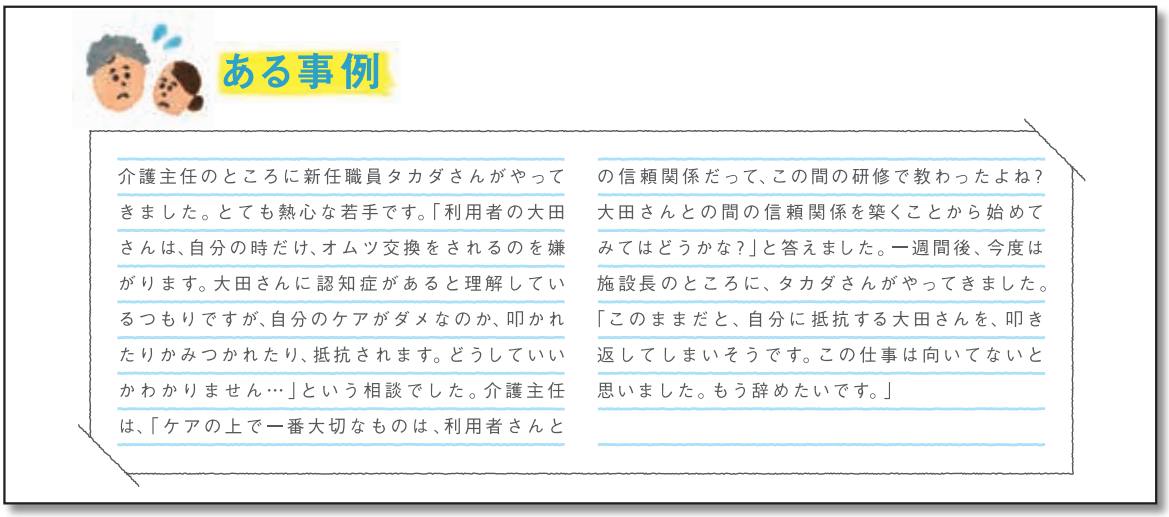
7

所要時間25分～35分程度

活用方法

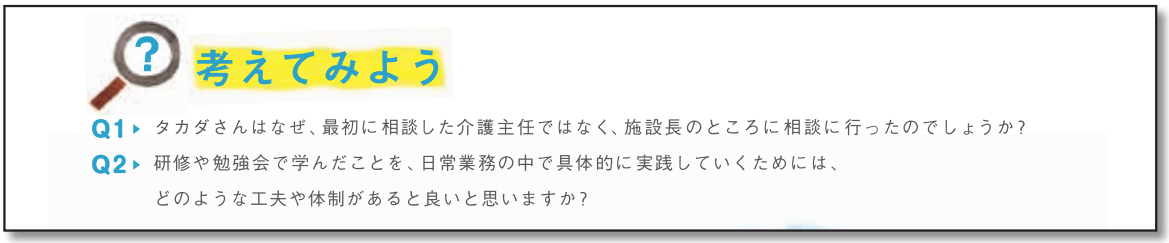
①　小冊子７ページの「ある事例」の場面の解説

小冊子７ページには、熱心な職員タカダさんが「虐待を起こしてしまいそう」と、施設長に相談している場面を提示しています。



②　小冊子７ページの「ある事例」に対する２つの質問と回答例

このページの「ある事例」は、２つの質問で考えられるようになっています。



質問に対する回答例としては、次のようなことが挙げられるでしょう。

回答例　**これだけが全てではありません。次項を参加者全員で確認してみましょう。**

Q1　タカダさんはなぜ、最初に相談した介護主任ではなく、施設長のところに相談に行ったのでしょうか？

A1　例：
- 最初の介護主任のアドバイスを実行することができなかったから。
- 介護主任から具体的なアドバイスが欲しかったのに、それが得られなかったから。
- この仕事が向いていないと思い辞めようと思ったから。

Q2　研修や勉強会で学んだことを、日常業務の中で具体的に実践していくためには、どのような工夫や体制があると良いと思いますか？

A2　例：
- 内部・外部研修の伝達を行う体制をとる。
- 研修で教わったことを実行するためのプロジェクトチームをつくる。
- OJTの体制をとる。

ワークシート例

ワークシート３

小冊子P７の【ある事例】を読んで、下記について考え、話し合ってみましょう。

Q１　タカダさんはなぜ、最初に相談した介護主任ではなく、施設長のところに相談に行ったのでしょうか？

Q２　研修や勉強会で学んだことを、日常業務の中で具体的に実践していくためには、どのような工夫や体制があると良いと思いますか？

解説例

①　小冊子７ページの「ある事例」で伝えたいこと

「ある事例」の施設長は、介護主任がケアを担当しながらリーダー業務も行っているため、丁寧に職員からの相談に対応していくことまでできるかどうか疑問に思い始めました。

このことから、

１　職員の状況を把握し、適切に支えるのがリーダーの業務であること

２　「言葉で理解したこと」が「実践できるようになる」ための支援体制、運営体制が必要であること

３　職員の目標と組織の理念を連動させながら、利用者の尊厳を護るケアを提供していく必要があること

と考えました。これらの取組みは、リーダー職員の業務だけでなく、組織の体制や組織の理念の実現に取組んでいることがポイントです。

②　小冊子７ページの「ある事例」の解説例

「ある事例」の解説例としては、利用者さんが、自分が対応する時だけ嫌がる様子をみせることから、認知症による行動・心理症状にうまく対応できないことに、職員のタカダさんはショックを受け、自分を責めている状況であると考えられます。

叩かれたりかみつかれるなど、利用者さんからの抵抗にどう対応したらいいのかという具体的助言だけでなく、自分を責めているタカダさんの心理状態への支援が必要です。

相談を受けた介護主任や、施設長は、タカダさんの話しをよく聴き、「自分が悪いと考えるのではなく、どう対応したらよいかをみんなで一緒に考えましょう」という姿勢で接し、利用者である大田さんのアセスメントを再度実施していくことが求められています。

③　質問の創作

小冊子７ページの２つの質問にもう一つ、虐待防止のために必要な体制整備を考えるための質問を創作することも可能です。

例えば、上記②の「ある事例」の解説をする前に、「もしも、自分が同僚から、介護主任が受けたような相談をされたら、どのように対応しますか？」と考えてもらう質問を創作することもよいでしょう。

P 8

ポイント！
リーダー職員の業務だけでなく、【組織の体制】【組織の理念】に触れています。

学び、理解しよう

職員の状況を把握し、適切に支えるのが、リーダーの業務である

「信頼関係を築くことから始めてみてはどうかな?」と言われ、新任職員のタカダさんはそれを実行することができたでしょうか?タカダさんが必要としていたのは、信頼関係を築く「具体的方法」の助言です。そして、具体的な方法が何なのかは、タカダさんや他の職員のケアの状況や、利用者の大田さんの状況を把握することで、わかってくるものです。リーダーの役割を担う職員(この場合だと介護主任)は、ケアの現場に出向いて状況を把握し、抽象的な理念ではなく具体的な対応方法を示して、職員を支えていく必要があります。

「言葉で理解したこと」が「実践できるようになる」ための支援体制、運営体制が必要である

認知症の行動・心理症状(BPSD)への適切な対応方法がわからずに虐待に至ってしまう傾向があります。虐
防止のためには、認知症ケアのスキルを高めていくことが求められています。そのためには、集合型の研修で言葉で理解するだけでなく、実際にどのように対応していくのか
こ

「認知症の行動・心理症状への適切な対応方法」や「職員を支えていく」を紹介しています。

職員の目標と組織の理念を連動させながら、利用者の尊厳を護るケアを提供していく

組織の理念は、利用者の尊厳を護ることに向いていますか?その理念を全ての職員と共有できていますか?職員が組織の理念と連動した業務目標を立てられるよう、管理職(この場合は施設長)は職員を支えていく必要があります。目標の設定支援だけでなく、きちんと実行できるような運営体制を法人としてとることも求められます。自己点検シートや第三者評価による、運営体制の見直しも有効です。

「自己点検シート」や「第三者評価」を紹介しています。

事例その後

施設長は、介護主任にタカダさんがどのような状況なのかを聞きました。介護主任は「“信頼関係を作る”ように指導した」と答えました。介護主任と施設長は話し合い、「タカダさんと一緒に大田さんのところへ行き、どんなケアが適しているのか考えていく」という方法をとることにしました。話し合いの中で施設長は、ケアの現場で働きながらリーダー業務もしている介護主任の業務量が多すぎることに気付き、介護主任の業務と役割を見直し、介護主任への助言や指導を行っていくようにしました。

8

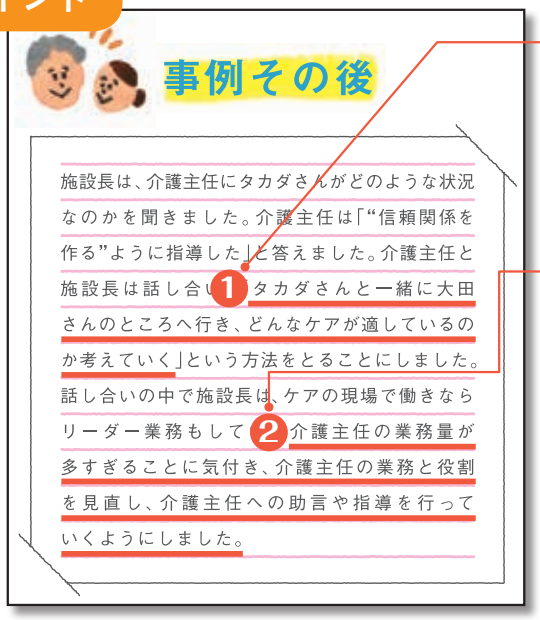
④　小冊子８ページの「事例その後」の解説

この事例を通して伝えたいことは、以下の２つです。

1　今にも虐待が起きそうという事例を通して、虐待を予防するために必要なリーダー業務を担当している職員の役割、職員を支える体制、組織の理念の必要性を提示していること

2　施設長や管理職が職員を支える意識を持つことが求められるため、「事例その後」で、施設長がそのことに気付いて対応する場面を設定していること

ポイント



❶事例その後をとおして、タカダさんに必要な支援を具体的に示しています。
また、施設長の気づきと対応は、リーダー業務を担当する職員に求められる支援を、具体的に提示しているものです。

❷この「ある事例」は、リーダー業務を担当している職員を対象にした研修の教材として使用することが可能です。その際、リーダー業務を担当する職員だけでなく、施設長や管理職がともに学ぶことが大切です。

活用方法

①　小冊子９から12ページで伝えたいこと

小冊子９ページから12ページまでの見開き二つのページは、５ページから６ページの「ある事例」、７ページから８ページの「ある事例」の関連情報についてまとめたページです。

これらのページは、虐待の背景・要因、予防のポイント、有効な取り組みを知り、具体的に取り組んでいくことを目指しています。

９ページと10ページは、先行研究等を参考に、高齢者虐待の背景・要因を５つのカテゴリーで示し、予防のポイントをチェックできるようにしています。自施設等の状況を確認して、不足している部分にどのように取組むかを考えることも有効です。

11ページと12ページの虐待防止の取組み例は、平成27年度に小冊子の作成を検討するために当財団で実施した「高齢者虐待防止の取組み事例のヒアリング調査結果」をもとに、施設等で取組まれている実践例を、８つのカテゴリーで示しています。

これら、９ページから12ページまでを続けて学習することで、予防のポイントでチェックのつかなかった部分について、具体的対応策を検討できるようになっています。

また、小冊子７から８ページの「ある事例」から続けて学ぶことで、職員を支える組織体制づくりを意識できるようにしています。

②　小冊子９～12ページを活用した学び方の提案

【案１】＜フロアごと、職種ごと、職位ごと等のグループワークを想定＞

・小冊子９ページから10ページの「虐待の背景・要因」にどのようなものがあるのかを、まず読みます。
・次に、話し合いながら、「予防のポイント」をチェックします。
・チェックがつかなかったところ（体制として不足していること）について、どのようなことに取組むかを話し合います。
・どのように取組んだらよいか分からない時には、小冊子11ページから12ページの「虐待防止の取組み例」を参考にします。
・取組み方について、具体的に計画を立てます。例えば、「誰が、何を、いつ、どうする、モニタリング・評価はいつやるか」などを話し合いながら決めていきます。

【案２】＜施設等に設置されている虐待防止委員会や、権利擁護委員会等の企画として行うことを想定＞

・本誌の「６　関連資料」にも掲載している「虐待の芽チェックリスト」（p55参照）や「高齢者虐待防止のセルフチェックリスト」（p56参照）等を実施してみます。

例：「高齢者虐待防止のセルフチェックリスト」の実施

高齢者虐待防止のセルフチェックリスト

虐待を引き起こしやすい心理状況にうまく対応できれば、虐待を予防できると考えられます。
下記のチェック項目にしたがって、有無にチェックをし、「ある」と答えた時には右の２つの欄を記入してください。
記入後、話し合って、内容を共有すると、対応方法のバリエーションが広がります。また、チームや組織として相互に助け合う方法を協議することも有効です。詳しくは、次のページの「高齢者虐待防止のセルフチェックリストの使い方」を参考にしてください。

	チェック項目 （虐待につながりやすい心理状況）	有無	どういう状態の時に虐待につながりやすい心理状況になる（なった）と思いますか？	そのような状態・状況の時、どう対応していますか？（どう対応したら良いと思いますか？）
1	利用者の「尊厳の保持」という意味が良くわからなくなることがある	ある ない	「ある」に〇がついたら、横に進みます。〇がついた項目で、どういう心理状況の時に虐待につながりやすいかを書いてみましょう。	左のような心理状態・状況の時どう対応しているかを記入し、共有を図りましょう。他の職員がどう対応しているかを知ることで、虐待の予防が可能になり得ます。
2	利用者が「守られるべき立場」にあると思えない時がある	ある ない		
3	利用者に対して丁寧に関われない時がある	ある ない		
4	利用者から拒否的な反応をされ、うまく対応できない事がある	ある ない		
5	利用者に対し、「〇〇してあげているのに」と思い、苛立ちを感じる事がある	ある ない		
6	利用者に「どうして早くできないの？」と問いたくなる時がある	ある ない		
7	利用者が、自分の思う様に行動しない時に苛立ちを感じる事がある	ある ない		
8	利用者から大声で「呼ばれる」「怒鳴られる」時に、大声で言い返したくなる事がある	ある ない		
9	利用者から「叩かれる」「強く掴まれる」時に、ついやり返したくなる時がある	ある ない		
10	排泄介助の場面で臭いが我慢できず、対応するのが嫌になることがある	ある ない		
11	利用者の話を最後まで聞けない、言いたい事や動作を待てないと感じる事がある	ある ない		
12	利用者から呼ばれているのに、聞こえないふりをして反応したくないと感じる事がある	ある ない		

（公財）東京福祉保健財団　高齢者権利擁護支援センター作成

高齢者虐待防止のセルフチェックリストの使い方

ケア・業務に従事する中で、マイナスと思えるような思い・感情が心の中に「生じてしまう」ことそのものが悪いわけではありません。その感情が「生じている」ことに気づき、「しっかりと手当する」「助け合って対応できる環境をつくっていく」ことが大切です。
マイナスと思えるような思い・感情が心の中に「生じている」「ある」と気づいているけれど、「うまく対応できない」ことについて、みんなで振り返り、話し合ってみましょう。
他の人はどのように対応しているでしょうか？一人で対応できない時、どのようにしたら助け合って対応できるでしょうか？

マイナスな感情の想起に関係していると思われる項目

○職員の心身の状態

体調は？ストレスは？仕事のやりがいはどうでしょうか？
自分で対応する手立てがありますか？助け合うこと、相談できる場所がありますか？
解決のためのキーワードとして、≪感情コントロール≫≪アンガーマネジメント≫≪ストレスマネジメント≫等があると考えられます。

○利用者のケアの内容

認知症やＢＰＳＤへの対応方法がわからなかったり、どのようなケアの方針なのか共有できていなかったりすることから、大変な思いをしていることはありませんか？
解決のためのキーワードとして、≪認知症ケアのツール（センター方式、ひもときシート、『続初めての認知症介護』のシートの活用等）によるアセスメントの見直し≫≪認知症ケアのスキルアップ（ユマニチュード等を学ぶ等）≫等があると考えられます。

○「場」「時期」

利用者や職員がすべりやすい場所、極端に大変な体勢を余儀なくされるような介護環境等、ハード面での大変さはありませんか？大変さを感じやすい共通の時期、時間帯はありませんか？同じ時期・時間帯、場で、事故やヒヤリハットが多く生じているかもしれません。
解決のためのキーワードとして、≪事故報告やヒヤリハット報告の集計・分析・対応の見直し≫等があると考えられます。

○相談できる人がいない、気になっても声がかけられない

職員が気軽に声をかけあえるためには、どんな工夫があるとよいと思いますか？悩んでいる職員が相談しやすい場・関係づくりを、組織として行っていますか？
解決のためのキーワードとして、≪メンタルヘルス≫≪ＯＪＴ≫等があると考えられます。

P13

7 もしも、虐待に気づいたら？

ある事例

職員のヨシダさんは、同僚のムラタさんが利用者の小林さんの居室で、無理やりスプーンを小林さんの口に押し込んで、食事を詰め込んでいるのを見かけました。ムラタさんは小林さんをみてため息をつき、「ほんとに愚図なんだから…！もう食べないよね！時間もないからこれで終わりね！」と怒鳴りつけています。ヨシダさんは「どうしよう、虐待なんて言ったら大騒ぎになるかもしれない。ムラタさんは先輩だし…」「もし役所が調査に来たら、私が辞めさせられるかもしれない」「そもそも虐待なのかどうかもよくわからないし…」と困ってしまいました。でも、今までもムラタさんのケアが乱暴なのではないか、と何度か話し合いもしてきたのです。部屋の中をのぞくと、小林さんの目には涙が浮かんでいます。小林さんの涙を見たヨシダさんは、勇気を出して施設長のところに行き、自分の見た全てを話しました。施設長は一言、ヨシダさんに「知らせてくれてありがとう」と言いました。

考えてみよう

Q1 ▸ 施設長は、なぜこのような発言をしたのだと思いますか？

Q2 ▸ 養介護施設従事者には、虐待通報の義務があります。なぜ、義務になっているのだと思いますか？

13

所要時間25分～35分程度

活用方法

①　小冊子13ページの「ある事例」の場面の解説

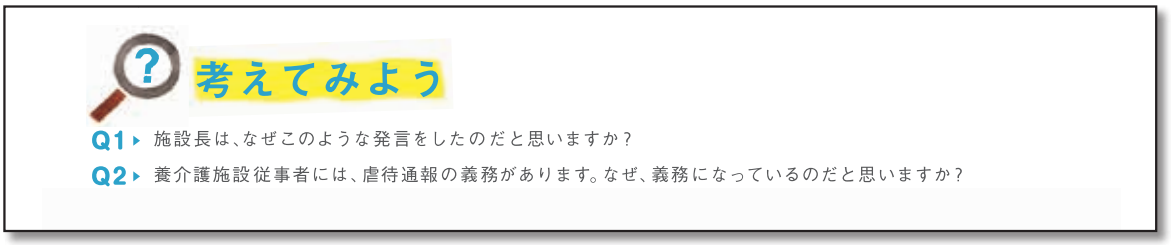
小冊子13ページには、「虐待が起きてしまった場面」を提示しています。

施設として予兆をつかんでいたにも関わらず、虐待を未然に防止できなかった事例です。

このような時に、虐待行為を見かけた職員や施設長はどのような対応をしたらよいのかを、事例を通して学ぶことができます。

②　小冊子13ページの「ある事例」に対する2つの質問と回答例

このページの「ある事例」に対しては、2つの質問で考えられるようになっています。



質問に対する回答例としては次のようなことが挙げられるでしょう。

回答例　**これだけが全てではありません。次項を参加者全員で確認してみましょう。**

Q1　施設長は、なぜこのような発言をしたのだと思いますか？

A1　例：
- 勇気を出して、適切な報告をしてくれたから。
- 施設の中で起こっていることについて、施設長がしっかりと把握し対応する責任のある立場なので、知らせてもらいたいと思っていたから。

Q2　養介護施設従事者には、虐待通報の義務があります。なぜ、義務になっているのだと思いますか？

A2　例：
- 福祉の仕事は、人権、尊厳を護ることが仕事だから。
- 自分たちの組織の点検だけでは把握できない問題が、虐待の背景・要因にあるかもしれないため、行政による調査を受けるべきと考えた。

ワークシート例

ワークシート４

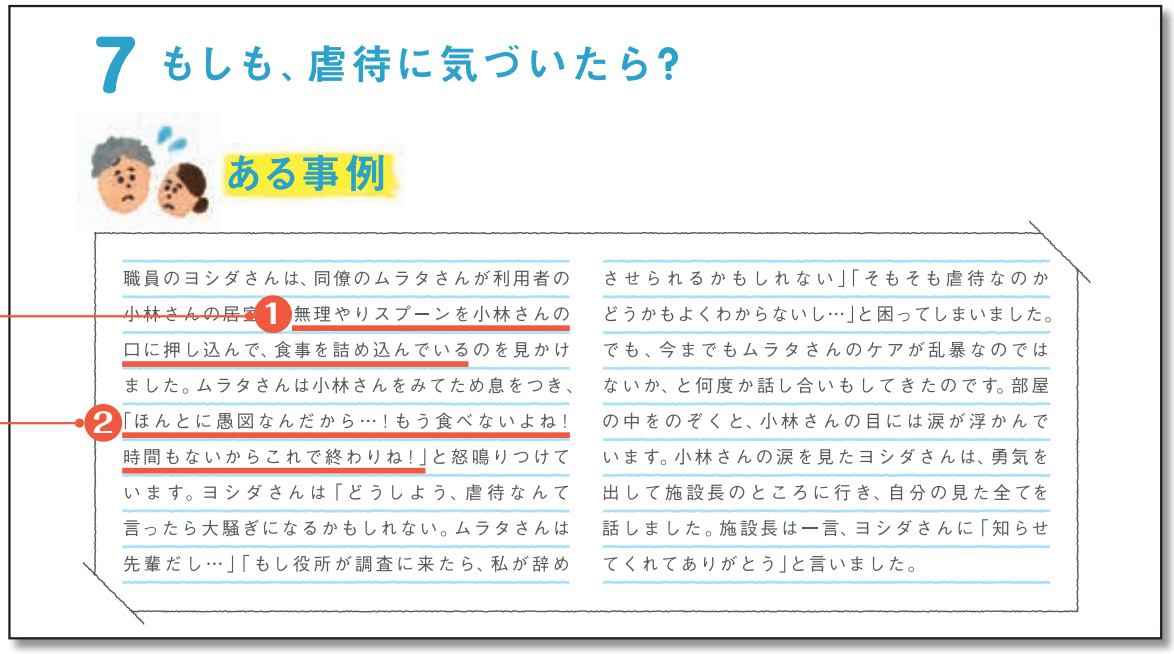
小冊子P13の【ある事例】を読んで、下記について考え、話し合ってみましょう。

Q１　施設長は、なぜこのような発言をしたのだと思いますか？

Q２　養介護施設従事者には、虐待通報の義務があります。なぜ、義務になっているのだと思いますか？

解説例

① 小冊子13ページの「ある事例」の解説例



7 もしも、虐待に気づいたら?

ある事例

職員のヨシダさんは、同僚のムラタさんが利用者の小林さんの居室で❶無理やりスプーンを小林さんの口に押し込んで、食事を詰め込んでいるのを見かけました。ムラタさんは小林さんをみてため息をつき、❷「ほんとに愚図なんだから…！もう食べないよね！時間もないからこれで終わりね！」と怒鳴りつけています。ヨシダさんは「どうしよう、虐待なんて言ったら大騒ぎになるかもしれない。ムラタさんは先輩だし…」「もし役所が調査に来たら、私が辞めさせられるかもしれない」「そもそも虐待なのかどうかもよくわからないし…」と困ってしまいました。でも、今までもムラタさんのケアが乱暴なのではないか、と何度か話し合いもしてきたのです。部屋の中をのぞくと、小林さんの目には涙が浮かんでいます。小林さんの涙を見たヨシダさんは、勇気を出して施設長のところに行き、自分の見た全てを話しました。施設長は一言、ヨシダさんに「知らせてくれてありがとう」と言いました。

小冊子13ページの「ある事例」の職員ムラタさんが利用者さんに対して行っている行為が、どの虐待類型にあたるのかをグループで話し合ってから、前述の（公社）日本社会福祉士会の手引きの虐待の具体例（本誌 p50～53参照）等を用いながら解説します。

❶「無理やりスプーンを小林さんの口に押し込んで、食事を詰め込んでいる」は、本人の利益にならない強制による行為の為、「身体的虐待」に該当します。

❷「ほんとに愚図なんだから…！もう食べないよね！時間もないからこれで終わりね！」と怒鳴りつける行為は、侮辱的な発言、威嚇的な発言の為、「心理的虐待」に該当します。また、職員の都合で食事介助を怠る行為は、「放棄放任」に該当します。

P14

学び、理解しよう

尊厳を護る役割を果たすために、隠さずに知らせていく

利用者の尊厳を護るのが私たちの仕事です。もし利用者の尊厳を侵す「虐待」が起こった場合には、早期に気付き通報する義務が、法によって定められています。虐待に至った職員個人の責任だけでなく、防止できなかった組織の課題を把握し再発を防ぐために、行政による調査が行われま
もらさ
不利益
さんや
の再発防

ポイント！
まずは利用者の安全確保と不安の解消のための対応が大切なことに触れています。

予め、虐待が起こった時の組織対応を決めておく

誰が誰に報告するのかなど、もし虐待が起こった場合にはどう対応するのかを決めておくと、迅速な初期対応をとることができます。事実の有無を確かめることよりも、利用者の安心安全の確保を第一に考えることが重要です。まずは、小林さんのところに行って不安を解消し、安心して生活を送ってもらえるようにすることから考えます。虐待があると思われる（証拠の有無は問わず）場合には行政へ通報し、調査が行われますが、調査の際も正確な情報を隠さずに伝えることが、再発防止につながります。

組織としての背景・要因をつかみ、再発防止に努める

施設でも、「何がどのように起こったのか」という調査を進めていきます。その際、「なぜこの職員が虐待することを止められなかったのか」「何が虐待を許したのか」という視点での調査も大切です。この事例の場合、ムラタさんのケアが乱暴だと話し合っていたのに、“なぜ”虐待を止められなかったのかを考えることが、再発防止の第一歩です。施設長は、ムラタさんが「仕事が遅い」と注意を受けたことがあり、「食事介助を早くしなければいけない」と思いつめていたことを知りました。さらに、同じ思いをしている職員が何人もいることを把握しました。その後、食事の提供時間や食事の内容そのものを大きく見直すことで、施設の雰囲気も変わっていきました。

事例その後

数年後、職員ムラタさんが、施設内の虐待防止勉強会で話をしています。「あのときはつらかったです。自分のしたことが虐待だと言われ、市の調査も入って。辞めなくちゃいけないって思いました。でも施設長が、『まず小林さんにしっかりとお詫びをしよう。そして適切なケアが提供できるようになろう。そうすることで小林さんの信頼を取り戻す…それがあなたの責任だし、そんなあなたを支えるのが自分の責任だと思う。一緒にがんばろう』と言ってくれて。」「自分の仕事を見直した今、介助してる時に小林さんの笑顔にふれると、『人の尊厳を支える仕事をしている』と、心からうれしく思えます。」ムラタさんの話を聞きながら、「虐待防止への取組みが、利用者や職員の笑顔を支えることにつながった」と、施設長自身も振り返っています。

虐待行為をした職員個人の問題だけではなく、“組織として”なぜ防止できなかったのかについて考え、職場環境や業務内容等を見直すことの大切さに触れています。

14

② 小冊子14ページの「学び、理解しよう」のポイント

小冊子13ページの「ある事例」の職員ヨシダさんは、「虐待があったことを他の人に知らせるなんて、告げ口するようなものじゃないか…」と悩んでいるかもしれません。

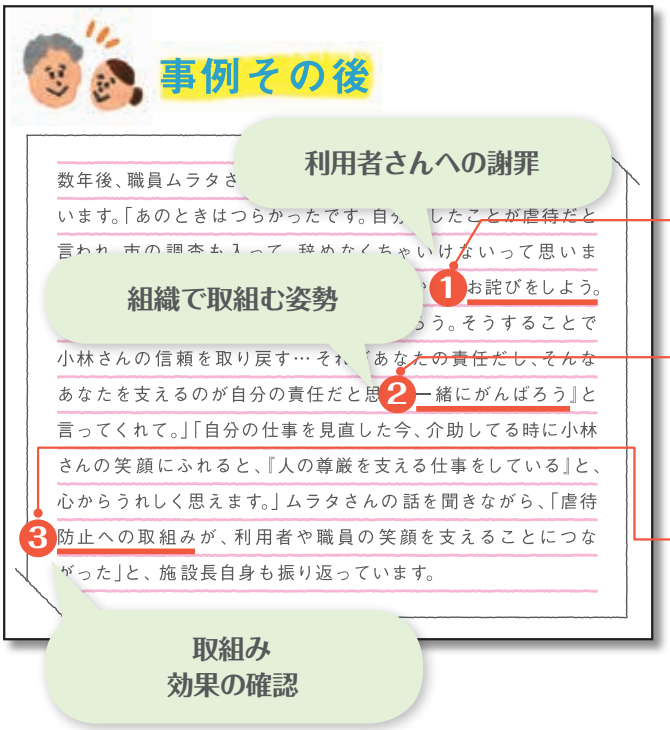
虐待が起こってしまったら、利用者の尊厳を護るために、隠さずに知らせていくことが重要です。そのためには、予め、虐待が起こった時の組織対応を決めておくことが重要となります。組織として虐待が起こったことを把握したら、その背景と要因をつかみ、組織として再発防止に取組んでいくこととなります。

ポイントとしては、職員は仲間のために働くことが目的なのではなく、利用者の尊厳を護ることを目的としているチームであることの解説をします。

その上で、その後の対応の流れについて説明します。

虐待の通報を受けた行政が行う調査により、職員が懲罰的な扱いを受けることはありませんし、虐待防止に取組むことは、組織を改善し、結果として職員の働きやすさにつながることや、職員が安心して相談や通報ができるような職場環境を整えることにつながることなどを解説します。

③ 小冊子14ページの「事例その後」の解説



小冊子13ページの「ある事例」のその後の解説としては、虐待が起きてしまった時の対応において必要なことを具体的に説明し、施設長がどのような対応をしたらよいのかを示しています

❶施設長の対応としては、「まず小林さんにしっかりとお詫びをしよう」という言葉に表れているように、「利用者への謝罪」を第一に行う必要があります。

❷そして、虐待行為をしてしまったムラタさんだけの責任にせず、利用者さん等からの信頼を取り戻すべく、「自分（施設長）の責任だと思う、一緒に頑張ろう」と組織で取組む姿勢を示しています。

❸研修の実施など虐待防止のために取組んだ結果、職員にムラタさんが「自分の仕事を見直し…小林さんの笑顔にふれると人の尊厳を支える仕事をしていると心からうれしく思える」という話を、虐待者となり退職まで考えていた職員が発言したことで、入居者や職員の「笑顔を支えることにつながった」と振り返り、取組みの効果を確認する重要性も伝えています。

5 研修を実施する際に活用いただけるツールについて

●ツール１　事前準備の際に利用できるチェックシート

その他必要な事前準備（施設内で、講師を自分たちで行う時の準備）

◆ 会場確保
- □ 参加者数、研修のやり方（グループ形式等）にあった適切な広さや会場を確保できている
- □ スクリーン、プロジェクター、ホワイトボードの有無、机、いすの不足がないかを確認できている

◆ 物品準備
- □ 研修のプログラムデザインで右端に書き出されたものを、もれなく整理できている
  - ➢ 下記を参考に準備不足がないかをチェック
    マイク、電池、延長コード、パソコン、データファイル（パワーポイントのファイル等）、レーザーポインタ、受付名簿、名札、デジタルカメラ、時計、ホワイトボード用のペン、筆記用具、コピー用紙（A3、A4）、付箋紙、水性マジック、養生テープ（セロハンテープ）、講師用飲料水、紙コップ、グループの番号立て、座席表、飲み物やおやつ
- □ 誰が、いつまでに調達するのかについて決められている

◆ 開催案内と参加状況
- □ どのような手段で案内するか、協議・検討した
  案内チラシ、ポスター、朝礼告知、メール、LAN の掲示板等、SMS　など
- □ 開催案内作成の担当者、作成の締め切りは決められている（いつまでに開催案内を作成するか）
- □ 開催案内の告知時期が決められている（いつ知らせるか）
- □ 参加予定者（誰が参加するか、人数）の確認を、誰がいつ行うかが決められている

◆ 資料
- □ 誰がいつまでに作成するのか（作成までのプロセス確認、誰が作り、誰と誰の間で内容確認するのかなど）、決められている
- □ 個人情報を含むような資料の場合、本人の許可、取り扱い上の注意について確認できている
- □ 印刷はどのように行うのか（カラーかモノクロ、片面か両面、印刷サイズは？　綴じるか綴じないのか、いつ配布するのか？などの確認）が確認できている
- □ 必要な資料が、すべて印刷されているかをチェックできている

◆ アンケート
- □ 実施するか否かの判断を行った
- □ 実施する場合、アンケート作成と集計の担当者を決めている

◆ グループ編成（グループワークを行う研修で、予めグループ編成を行うことになっている時にチェック）
- □ グループ編成の基準、グループ人数を決めている
  - ➢ 職種、資格、経験年数、職位等を考慮し、属性が同じ人を集めるか、バラバラにするのか
- □ 誰がグループ編成をするか、担当者を決めている
- □ ファシリテーターが必要か、どのように決定するかを協議し、決定している
- □ グループが幾つできるか最終的に把握し、講師に伝えられている
- □ 参加者に、どのように所属グループを伝えるか、決定している

◆ 当日までの流れ・分担
- □ 当日までのタイムスケジュールができている
- □ スケジュール表を作成して、プロジェクトメンバーに配布している

◆ 当日の役割について
- □ 当日の役割分担ができている（下記の役割を参考に、もれているものがないかをチェック）
  - ➢ 司会、受付、会場設営、資料配布、タイムキーパー、照明・音響・室温調整など
- □ 役割ごとに、時間ごとに、それぞれ自分が何をするか把握できている（把握できる進行表がある）

◆ 振り返り
- □ 研修終了後の振り返りの日時を決めている

＊研修の前に、プロジェクトメンバーで最終確認を行うことができると、安心です。
＊想定外の事態が起きた時に、誰に情報を集約して対応を判断するかを確認しておくと、スムーズな対応ができます。

出典：（公財）東京都福祉保健財団　H28年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業
養介護施設従事者等による高齢者虐待防止「研修支援セミナー」配布資料（谷川ひとみ講師作成）より

●ツール２　当日確認しておくことのチェックシート

当日確認しておきたいこと

今後の研修をよりよく行っていくために、研修当日、以下を確認しておきましょう。
また、これらの項目確認を誰が行うかについても役割分担しておきましょう。

- □ 研修の目的・趣旨を的確に伝えられたか？
- □ 時間通りに開始できたか
- □ 予定通りに進めることができていたか
- □ 時間通りに終了したか
- □ 研修内容ごとの時間配分は十分だったか
- □ 休憩時間の設定は十分だったか
- □ 所要時間全体は十分だったか
- □ 予定していた参加者が得られたか
- □ 申込と実際の参加で違いがあったか（人数や受講者変更等）
- □ 予想外の人の参加があったか？あったとしたらそれはどうしてだったのか
- □ 研修会場は適切であったか（広さ、明るさ、室温、音量等）
- □ 機材や資料準備で不備はなかったか
- □ 研修中に参加者の反応はどうだったか
- □ 講師の指示・説明が伝わっていない、伝わりにくかったと感じたところがあったか。あれば、どの部分だったかメモしておく
- □ 参加者の様子はどうだったか。感じたことをメモしておく
- □ 研修目的に応じた、柔軟な対応ができたか（追加資料が生じたため、すぐに印刷して配布した。受講者の疲労度を見て、休憩を追加してとった等）
- □ アンケートを書く時間は十分だったか
- □ アンケートの回収率はどうだったか

出典：（公財）東京都福祉保健財団　H28年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業
養介護施設従事者等による高齢者虐待防止「研修支援セミナー」配布資料（谷川ひとみ講師作成）より

●ツール３　研修をよりよくしていただくための、研修後の振り返りシート

研　修　後　の　振　り　返　り　（KPT：ケプトを活用して）　※　次回、効果的な研修を実施するための貴重な資料となります

日時：　　年　　月　　日（　）　　時　　分～　　時　　分　　場所：

参加者：

Keep:継続すべき点、良かった点	Try:問題点への対策、新しくやってみたいこと
Problem:今後改善が必要な問題点・課題	

出典：（公財）東京都福祉保健財団　H28年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業
養介護施設従事者等による高齢者虐待防止「研修支援セミナー」配布資料（谷川ひとみ講師作成）より

●ツール４　研修の学びを高める25のチェックシート

研修の学びを高める２５のチェックシート

研修の企画者、講師のためのチェックシートです。ご活用ください。

□１　研修は時間どおりに始め、時間どおりに終わります
□２　冒頭、受講生にシンプルで明確なゴールを示しています
□３　研修の参加人数は、適切に設計されています
□４　事前に参加人数や受講生の特徴、ニーズを具体的に把握しています
□５　研修の基礎情報（タイトル、目的、時間、内容など）全員が知っています
□６　快適な空間（清潔、空調、周囲の音など）と準備を心がけています
□７　会場設営は、適切に行っています
□８　研修のテーマと内容が一致しています
□９　研修レベルは、受講生のニーズに合っています
□10　レジメやパワーポイントを読むだけではありません
□11　単調にならず、受講生が参加できる場面展開を適切におこなっています
□12　自分の成功体験、昔話、自慢ばかり話しません
□13　受講生を批判しません
□14　「こうあるべき論」や「偏った意見」の押し付けはしません
□15　一方通行の公演でなく、受講生同士の中に「学び合い」を育んでいます
□16　課題提示だけでなく、具体的な解決方法があります
□17　資料は適切に準備します（文字の大きさ、枚数、ページ番号など）
□18　早口や小さな声ではしゃべりません
□19　自信を持って、安定的に受講生の前に立っています
□20　どこに「着陸」するのかが明確です
□21　受講生がリラックスできる工夫をしています
□22　参加者のモチベーションや文化に学び、寄り添いながら進めます
□23　講座終了後には、アンケートを取り、受講生の声に学びます
□24　予算と効果が一致しています
□25　受講生も講師も、やってよかったと思える成長を感じる研修です

出典：ちょんせいこ・西村善美　他著
「ファシリテーターになろう！６つの技術と10のアクティビティ」解放出版社
（株式会社　ひとまち（https://wbmf.info））より

●ツール５　会議25のチェックシート

会議２５のチェックシート

あなたが参加する会議を１つイメージして直感で答えましょう。

□１	会議はいつも時間通りに始まり、時間通りに終わる	（信頼構築）
□２	会議の冒頭、目的（ゴール）を文字で共有している	（意義確認）
□３	席の配置は、意見が出やすいよう工夫している	（会場デザイン）
□４	資料を読み上げるだけでなく、議論と決定がある	（生産性）
□５	最初から結論が決まっているということはない	（創造性）
□６	発言者の偏りはない	（安全管理）
□７	進行役は全員の意見を聞くことを大切にしている	（公平性と承認）
□８	全員に意見を言う機会が用意されている	（場への貢献保障）
□９	場がダラダラしたり、静まらないように工夫している	（設計）
□10	私語はない。眠たそうな人もいない	（環境構成）
□11	話は確実にゴールに向かっている	（進捗管理）
□12	参加者同士が信頼関係を感じ合っている	（チームワーク）
□13	新しいアイディアや意見を歓迎する雰囲気がある	（創造性）
□14	会議の決定は尊重される	（意思決定）
□15	会議の決定にみんなが納得している	（合意形成）
□16	会議で決まったことは、ちゃんと実行されている	（実効性）
□17	会議終了後、書面で記録を共有している	（記録の共有）
□18	参加者の間で、言葉の意味を共有できている	（対象者管理、異文化理解）
□19	適度な休憩や笑いがある	（リラックス）
□20	終了時、決定事項と未決定事項を確認している	（到達点の確認）
□21	常にエンドユーザー（最終利益享受者）を意識して進めている	（意義確認）
□22	成果をみんなで共有している	（達成感）
□23	会議の設計図を描いている	（設計）
□24	企画書やレジメが提出されている	（設計）
□25	会議の回数や頻度、長さ、参加人数は適当である	（効率性）

●「はい」の数

２５個～２１個　健康的な会議です。他の人にもチェックをお願いしましょう！

２０個～１６個　あとひと工夫です！

１５個～１１個　一番、会議疲れを感じています。大丈夫、方法があります。

１０個以下　　やれることがイッパイです！希望を持って進みましょう！

出典：ちょんせいこ「元気になる会議 ホワイトボード・ミーティングのすすめ方」解放出版社
（株式会社　ひとまち（https://wbmf.info））より

●ツール６　研修プログラムの記入例

研修プログラムの記入例

⑥How(方法)どうやって？(研修プログラムのデザイン)
１５：２０～１７：２０　（１２０分）

流　れ	時間	内　容	備考
オープニング （10 分）	15:20～15:30	講師あいさつ・自己紹介 スライド　No.１～４ アイスブレイク(チェックイン)　No.５	・スクール形式 ※グループ何に同一事業所職員が入らないように工夫 ・前後 2 列でグループ形成
プログラム本体 （85／95 分）	15:30～15:50 （20 分）	１．ファシリテーションとは 場づくりのスキル 見える化のスキル No.６～２１	
	15:50～16:05 （15/35 分）	２．研修企画のファシリテーション No.２２～３１	演習用シート配布確認 ・GARR シート
	16:05～16:10 （5/40） 16:10～16:45 （35/75） 16:45～16:55 （10/85）	演習 演習の説明　No.３２～３４ グループ・ワーク 振り返り　No.３５ 発表 （※　予備時間 5 分）	（A4 サイズに印刷） ・研修企画シート （A3 サイズに印刷） ・メモ用　A3 白紙／G ・サインペン黒／G （あれば他色も） A3 白紙１枚／グループ ２グループ程度 （研修企画案と振り返りの内容を合わせて）
クロージング （15／110 分）	17:00～17:09 （9 分） 17:09～17:15 （6/15 分）	補足説明　No.３６ ベビーステップ　３分 取り組んでみようと思うことをG内で 発表　３分	付箋紙配布の確認

出典：(公財) 東京都福祉保健財団　H28年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業
養介護施設従事者等による高齢者虐待防止「研修支援セミナー」配布資料（谷川ひとみ講師作成）より

6 関連資料

① 関連資料一覧

「その人らしさ」を大切にしたケアを目指して
関連資料一覧

≪小冊子 P2≫

自分で自分のことを主張できない利用者

・認知症介護情報ネットワーク（ＤＣｎｅｔ）

認知症・認知症ケアについての理解ができる学習教材が多数揃えられています。

≪小冊子 P3≫

高齢者虐待の具体例

・厚生労働省「市町村・都道府県における高齢者虐待・養護者支援の対応について」

Ⅰ　高齢者虐待防止の基本（1～15Ｐ）（ＰＤＦ:505ＫＢ）

厚生労働省の出している高齢者虐待防止マニュアルです。

・仙台センター　平成 20 年度 介護現場のための高齢者虐待防止教育システム

【教授用教材】

事例を用いてグループ検討しながら虐待防止の基本についての教材です。教える側の資料で事例の解説例があります。パワーポイントスライドをダウンロードすることができます。

・仙台センター　平成 20 年度 介護現場のための高齢者虐待防止教育システム

【学習者用教材】

事例を用いてグループ検討しながら高齢者虐待防止の基本についての教材で、学ぶ側の資料です。パワーポイントスライドをダウンロードすることができます。

・神戸市高齢者虐待防止　介護従事者研修用映像　「よりよい介護をめざして」

神戸市作成の介護従事者向け虐待防止教材です。youtube で視聴することができます。

養介護施設従事者

・厚生労働省「市町村・都道府県における高齢者虐待養護者支援の対応について」

Ⅳ　養介護施設従事者による虐待への対応（94～114Ｐ）

厚生労働省の出している高齢者虐待防止マニュアルです。

・仙台センター　平成 20 年度 介護現場のための高齢者虐待防止教育システム

【教授用教材】

事例を用いてグループ検討しながら虐待防止の基本についての教材です。教える側の資料で事例の解説例があります。パワーポイントスライドをダウンロードすることができます。

・仙台センター　平成 20 年度 介護現場のための高齢者虐待防止教育システム

【学習者用教材】

事例を用いてグループ検討しながら高齢者虐待防止の基本についての教材で、学ぶ側の資料です。パワーポイントスライドをダウンロードすることができます。

・神戸市高齢者虐待防止　介護従事者研修用映像　「よりよい介護をめざして」

神戸市作成の介護従事者向け虐待防止教材です。youtube で視聴することができます。

身体拘束

・身体拘束について（準備中）

身体拘束の考え方等について基本的概要をまとめ、身体拘束廃止に向けた共通認識、基本的知識の習得に役立てます。

・厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」

平成１３年に作成され、身体拘束についての説明と、組織と個別事例で身体拘束ゼロへの取組み事例を紹介しています。

・田中とも江　身体拘束廃止・虐待防止と五つの基本的ケア（1/3）

5つの基本的ケアの解説について、youtubeで視聴することができます。

・様式10「事業所自己点検シート身体拘束廃止を進めるための18のチェックポイント」

高齢者権利擁護支援センターの研修で配布しているチェックポイントのリストです。

・身体拘束廃止の取組み事例集（東京都老人総合研究所）

東京都老人総合研究所（現東京都健康長寿医療センター研究所）に東京都高齢者権利擁護推進事業が委託されていた頃に、作成したものです。国・都道府県のホームページに掲載されていた身体拘束廃止事例集から、拘束事例別、施設の取組み別に、特に参考になると思われるものを抜粋して紹介した事例集です。

≪小冊子P6≫

多角的なアセスメントに基づく個別ケア

・認知症の人のためのケアマネジメント

検索：認知症介護情報ネットワーク（DCnet）＞研修情報＞センター方式

センター方式でのケアマネジメントについて学ぶことができます。

「ひもときシート」

・ひもときねっと

パーソン・センタード・ケアを基本に作られ、認知症ケアの対応力向上のために、思考の整理と考え方をチームで共有するための教材です。

≪小冊子P8≫

職員を支えていく

・社会福祉施設における組織マネジメント（東京都）

検索：事業者に対する各種支援　東京都福祉保健局→組織マネジメント力強化推進事業
→社会福祉施設における組織マネジメント

社会福祉施設における組織マネジメントの基本や実践例を学ぶことができます。

・社会福祉施設におけるサービス管理ガイドライン（東京都）

検索：事業者に対する各種支援　東京都福祉保健局→組織マネジメント力強化推進事業
→社会福祉施設におけるサービス管理ガイドライン

社会福祉施設におけるサービス管理の基本や実践例を学ぶことができます。

・社会福祉施設における組織管理ガイドライン（東京都）

検索：事業者に対する各種支援　東京都福祉保健局→組織マネジメント力強化推進事業
→社会福祉施設における組織管理ガイドライン

社会福祉施設における組織管理の基本や実践例を学ぶことができます。

認知症の行動・心理症状（ＢＰＳＤ）への適切な対応方法

・仙台センター　平成 21 年度 初めての認知症介護『食事・入浴・排泄編』・解説集（認知症介護チェック表付）

拒否課題別チェックシートが掲載され、どのようにケアを工夫すればよいかガイドされています。

・仙台センター　平成 25 年度 続・初めての認知症介護(徘徊・興奮暴力・帰宅願望編)解説集

特に、徘徊・興奮暴力・帰宅願望に焦点を絞り、ケアの工夫についての考え方を解説しています。

自己点検シート

・自己点検シート WAM ネット（厚生労働省）

介護保険最新情報 Vol.306 による「各種加算等自己点検シートについて」の差替えです。

・自己点検票（介護）（東京都）

東京都が作成している事業ごとの自己点検票です。

第三者評価

・第三者評価（東京都）

東京都福祉サービス第三者評価制度において、東京都福祉サービス評価推進機構が実施している第三者評価結果が公表されています。

≪小冊子 P9≫

認知症の利用者のアセスメント方法

・認知症の人のためのケアマネジメント　センター方式

センター方式でのケアマネジメントについて学ぶことができます。

認知症ケアの方法

・仙台センター　平成 21 年度 初めての認知症介護『食事・入浴・排泄編』・解説集（認知症介護チェック表付）

拒否課題別チェックシートが掲載され、どのようにケアを工夫すればよいかガイドされています。

・仙台センター　平成 25 年度 続・初めての認知症介護(徘徊・興奮暴力・帰宅願望編)解説集

特に、徘徊・興奮暴力・帰宅願望に焦点を絞り、ケアの工夫についての考え方を解説しています。

≪小冊子 P10≫

何が高齢者虐待や身体拘束にあたるのか

・身体拘束について（準備中）

身体拘束の考え方等について基本的概要をまとめ、身体拘束廃止に向けた共通認識、基本的知識の習得に役立てます。

虐待防止や身体拘束廃止について話し合う

・厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」

平成１３年に作成され、身体拘束についての説明と、組織と個別事例で身体拘束ゼロへの取組み事例を紹介しています。

・田中とも江　身体拘束廃止・虐待防止と五つの基本的ケア（1/3）

5つの基本的ケアの解説について、youtubeで視聴することができます。

・様式10「事業所自己点検シート身体拘束廃止を進めるための18のチェックポイント」

高齢者権利擁護支援センターの研修で配布しているチェックポイントのリストです。

・身体拘束廃止の取組み事例集（東京都老人総合研究所）

東京都老人総合研究所（現東京都健康長寿医療センター研究所）に東京都高齢者権利擁護推進事業が委託されていた頃に、作成したものです。国・都道府県のホームページに掲載されていた身体拘束廃止事例集から、拘束事例別、施設の取組み別に、特に参考になると思われるものを抜粋して紹介した事例集です。

ストレスを軽減する取組み

・仙台センター　平成20年度 介護現場のための高齢者虐待防止教育システム【共通教材】

ストレスマネジメント支援テキストをダウンロードすることができます。

・山形県福祉人材センター　ストレスケアブック

現在、当センターで研修を実施する際にも、よく紹介しているストレスケアブックです。

経営層が組織のあり方

・社会福祉施設における組織マネジメント（東京都）

検索：事業者に対する各種支援　東京都福祉保健局→組織マネジメント力強化推進事業→社会福祉施設における組織マネジメント

社会福祉施設における組織マネジメントの基本や実践例を学ぶことができます。

・社会福祉施設におけるサービス管理ガイドライン（東京都）

検索：事業者に対する各種支援　東京都福祉保健局→組織マネジメント力強化推進事業→社会福祉施設におけるサービス管理ガイドライン

社会福祉施設におけるサービス管理の基本や実践例を学ぶことができます。

・社会福祉施設における組織管理ガイドライン（東京都）

検索：事業者に対する各種支援　東京都福祉保健局→組織マネジメント力強化推進事業→社会福祉施設における組織管理ガイドライン

社会福祉施設における組織管理の基本や実践例を学ぶことができます。

≪小冊子 P11≫

ヒヤリハットや事故報告

・ヒヤリハット・事故報告の活用（準備中）

どのような考え方で、データを収集し分析、実効評価をしていくのか、聞き取り調査の結果や本検討委員会の検討委員の助言を踏まえて、作成しています。

・社会福祉施設におけるリスクマネジメントガイドライン（東京都）

検索：事業者に対する各種支援　東京都福祉保健局→組織マネジメント力強化推進事業→社会福祉施設におけるリスクマネジメントガイドライン

社会福祉施設におけるリスクマネジメントの基本や実践例を学ぶことができます。

≪小冊子 P12≫

虐待の芽チェックリスト

・虐待の芽チェックリストの活用（準備中）

虐待の芽チェックリストの様式を載せ、活用方法について解説、実践の取組みを紹介します。

※「虐待の芽チェックリスト（入所施設版・通所サービス版・訪問サービス版）」のダウンロードは http://www.fukushizaidan.jp/105kenriyougo/link/04_checklist.pdf

虐待予防セルフチェックリスト

・セルフチェックリストの活用

虐待を生みかねない感情、状況に気づくことができるようなチェックリストを作成し、対応方法を紹介しています。

≪小冊子 P14≫

行政による調査

・厚生労働省「市町村・都道府県における高齢者虐待養護者支援の対応について」Ⅳ　養介護施設従事者による虐待への対応（94～114Ｐ）

厚生労働省の出している高齢者虐待防止マニュアルです。

② 高齢者虐待の具体例

【養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体例】

以下では、類型別に高齢者虐待に該当する行為を例示しています。ただし、ここに例示する行為のみが高齢者虐待に該当するわけではありません。確認された行為が虐待に該当するかどうかの判断は、法の趣旨や虐待の定義に照らし合わせ、事実に着目し客観的・総合的に判断する必要があります。

養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）

区　分	具　体　的　な　例
イ 身体的虐待	**①暴力的行為※** ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ・ぶつかって転ばせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・本人に向けて物を投げつけたりする。　など **②本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為** ・医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。 ・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。 など **③「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制（具体例は p9 参照）**

※身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と判断することができます。

「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」（東京高裁判決昭和 25 年 6 月 10 日）。

養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）

区　分	具　体　的　な　例
ロ　介護・世話の放棄・放任	**①必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為** ・入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる。 ・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。　など **②高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為** ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。　など **③必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為** ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。　など **④高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置** ・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。など

養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）

区　分	具　体　的　な　例
ハ　心理的虐待	**①威嚇的な発言、態度** ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言い脅す。など **②侮辱的な発言、態度** ・排せつの失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。 ・排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。　など **③高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度** ・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話しかけ、ナースコール等を無視する。 ・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・高齢者がしたくてもできないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。　など **④高齢者の意欲や自立心を低下させる行為** ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。　など **⑤心理的に高齢者を不当に孤立させる行為** ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 ・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。　など **⑥その他** ・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。　など

養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）

区　分	具　体　的　な　例
ニ　性的虐待	**○本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要** ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ・性的な話しを強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。 ・わいせつな映像や写真をみせる。 ・本人を裸にする、またはわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のままで放置する。 ・人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。　　など
ホ　経済的虐待	**○本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること** ・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・金銭・財産等の着服・窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない）。 ・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など

8

出典：「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」
（公益社団法人日本社会福祉士会より）

（４）身体拘束

介護保険制度施行時から、介護保険施設等において利用者または他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を禁止しています（介護保険指定基準における身体拘束禁止規定）。

身体拘束は、高齢者本人の身体や精神に重大な悪影響を及ぼすおそれがあり、人権侵害に該当する行為と考えられます。そのため、「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束はすべて高齢者虐待に該当する行為と考えられます（※障害者虐待防止法では、身体拘束は虐待に該当することが定義づけられています。）。

ここで、緊急やむを得ない場合とは、以下の３要件をすべて満たすことが定められており、ひとつでも要件を満たさない場合には指定基準違反となることに注意が必要です。

この緊急やむを得ない場合はあくまでも例外的な緊急対応措置であると捉える必要があります。家族等からの同意書があるという理由で長期間にわたって身体拘束を続けたり、施設として身体拘束廃止に向けた取組みを怠ることなども指定基準に違反する行為となります。

◆◆緊急やむを得ない場合の３要件◆◆

○切 迫 性：利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
○非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。
○一 時 性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

※手続き上の手順

・「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当職員個人又はチームでなく、施設全体で行えるように、関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する体制を原則とします。
・また、身体拘束の内容、目的、理由、時間、時間帯、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求めることが必要です。
・常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除します。
・身体拘束の態様・時間、心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録することが必要です。

◆◆身体拘束の具体例◆◆

①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。
②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
③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。
④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。
⑤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。
⑥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字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
⑦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。
⑧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。
⑨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。
⑩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。
⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

出典：「身体拘束ゼロへの手引き」（平成 13 年 3 月：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行）

9

出典：「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」
（公益社団法人日本社会福祉士会より）

③　虐待の芽チェックリスト

虐待の芽チェックリスト（入所施設版）

虐待の芽や不適切ケアを自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。
あてはまるチェック欄に〇をつけてみてください。

番号	チェック項目	チェック欄（〇）		
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしたりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
2	利用者に対して、アセスメント・施設サービス計画書に基づかず、あだ名や〇〇ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調（「〇〇して」「ダメ！」など）で接していませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
4	利用者への声掛けなしに介助したり、居室に入ったり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	見たこと・聞いたことがある
7	利用者に必要な日用品（眼鏡、義歯、補聴器など）や道具（コールボタンなど）が壊れていたり、使えなかったりしていませんか？	している	していない	—
8	利用者の呼びかけやコールを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
9	食事や入浴介助の無理強いなど、利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	見たことがある
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり（落書きをする、くすぐるなど）をしたりしていませんか？	している	していない	見たことがある
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
12	プライバシーへの配慮に欠けたケア（排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど）をしていませんか？	している	していない	見たことがある
13	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
14	他の職員に仕事に関わる相談ができない等、職場でのコミュニケーションがとりにくくなっていませんか？	とりにくい	良好	—
15	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることがありませんか？	ある	ない	—

(公財)東京都福祉保健財団　高齢者権利擁護支援センター作成

☆無記名で定期的に実施・回収（年数回）し、集計・分析による課題把握を行い運営改善に取り組むことにより虐待防止につながります。

参考及び引用）東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 生活相談員研修委員会 平成19年度生活相談員スペシャリスト養成研修会Cグループ 作成「虐待の芽チェックリスト」
社会福祉法人 徳心会 介護老人福祉施設 いずみえん 作成「虐待の芽チェックリスト」

④　高齢者虐待防止のセルフチェックリスト

高齢者虐待防止のセルフチェックリスト

虐待を引き起こしやすい心理状況にうまく対応できれば、虐待を予防できると考えられます。
下記のチェック項目にしたがって、有無にチェックをし、「ある」と答えた時には右の２つの欄を記入してください。
記入後、話し合って、内容を共有すると、対応方法のバリエーションが広がります。また、チームや組織として相互に助け合う方法を協議することも有効です。詳しくは、次のページの「高齢者虐待防止のセルフチェックリストの使い方」を参考にしてください。

	チェック項目 （虐待につながりやすい心理状況）	有無	どういう状態の時に虐待につながりやすい心理状況になる（なった）と思いますか？	そのような状態・状況の時、どう対応していますか？（どう対応したら良いと思いますか？）
1	利用者の「尊厳の保持」という意味が良くわからなくなることがある	ある ない		
2	利用者が「守られるべき立場」にあると思えない時がある	ある ない		
3	利用者に対して丁寧に関われない時がある	ある ない		
4	利用者から拒否的な反応をされ、うまく対応できない事がある	ある ない		
5	利用者に対し、「○○してあげているのに」と思い、苛立ちを感じる事がある	ある ない		
6	利用者に「どうして早くできないの？」と問いたくなる時がある	ある ない		
7	利用者が、自分の思う様に行動しない時に苛立ちを感じる事がある	ある ない		
8	利用者から大声で「呼ばれる」「怒鳴られる」時に、大声で言い返したくなる事がある	ある ない		
9	利用者から「叩かれる」「強く掴まれる」時に、ついやり返したくなる時がある	ある ない		
10	排泄介助の場面で臭いが我慢できず、対応するのが嫌になることがある	ある ない		
11	利用者の話を最後まで聞けない、言いたい事や動作を待てないと感じる事がある	ある ない		
12	利用者から呼ばれているのに、聞こえないふりをして反応したくないと感じる事がある	ある ない		

（公財）東京福祉保健財団　高齢者権利擁護支援センター作成

高齢者虐待防止のセルフチェックリストの使い方

ケア・業務に従事する中で、マイナスと思えるような思い・感情が心の中に「生じてしまう」ことそのものが悪いわけではありません。その感情が「生じている」ことに気づき、「しっかりと手当する」「助け合って対応できる環境をつくっていく」ことが大切です。
マイナスと思えるような思い・感情が心の中に「生じている」「ある」と気づいているけれど、「うまく対応できない」ことについて、みんなで振り返り、話し合ってみましょう。
他の人はどのように対応しているでしょうか？一人で対応できない時、どのようにしたら助け合って対応できるでしょうか？

マイナスな感情の想起に関係していると思われる項目

○職員の心身の状態

体調は？ストレスは？仕事のやりがいはどうでしょうか？
自分で対応する手立てがありますか？助け合うこと、相談できる場所がありますか？
解決のためのキーワードとして、≪感情コントロール≫≪アンガーマネジメント≫≪ストレスマネジメント≫等があると考えられます。

○利用者のケアの内容

認知症やＢＰＳＤへの対応方法がわからなかったり、どのようなケアの方針なのか共有できていなかったりすることから、大変な思いをしていることはありませんか？
解決のためのキーワードとして、≪認知症ケアのツール（センター方式、ひもときシート、『続初めての認知症介護』のシートの活用等）によるアセスメントの見直し≫≪認知症ケアのスキルアップ（ユマニチュード等を学ぶ等）≫等があると考えられます。

○「場」「時期」

利用者や職員がすべりやすい場所、極端に大変な体勢を余儀なくされるような介護環境等、ハード面での大変さはありませんか？大変さを感じやすい共通の時期、時間帯はありませんか？同じ時期・時間帯、場で、事故やヒヤリハットが多く生じているかもしれません。
解決のためのキーワードとして、≪事故報告やヒヤリハット報告の集計・分析・対応の見直し≫等があると考えられます。

○相談できる人がいない、気になっても声がかけられない

職員が気軽に声をかけあえるためには、どんな工夫があるとよいと思いますか？悩んでいる職員が相談しやすい場・関係づくりを、組織として行っていますか？
解決のためのキーワードとして、≪メンタルヘルス≫≪ＯＪＴ≫等があると考えられます。

⑤　高齢者虐待防止のための組織体制チェックリスト

高齢者虐待防止のための組織体制チェックリスト

組織体制をチェックして、高齢者虐待の防止に努めましょう。あてはまるチェック欄に〇をつけてください。
「ない」「わからない」とついた項目について、これからどのように取り組むかを考えることが大切です。
管理職が運営体制の見直しや事業計画立案を行うにあたり、全職員の無記名チェックの結果を分析して参考にすると、効果的であると思われます。

番号	チェック項目	チェック欄（〇）		
１	組織の理念、倫理綱領、行動規範等を学ぶ機会がある。	ある	ない	わからない
２	ボランティアや実習生の意見を、ケアや体制整備に活かしている。	している	していない	わからない
３	利用者の満足度や意見を把握する機会や取組みを実施している。	している	していない	わからない
４	個別ケア・認知症ケアの改善を言い出しやすい雰囲気がある。	ある	ない	わからない
５	個別ケア・認知症ケアが流れ作業のようになることがない。	ない	ある	わからない
６	ヒヤリハットの内容を分析して傾向を把握し、職員間で共有している。	している	していない	わからない
７	勤務体制や職員の相談体制等、職場環境の改善を積極的に推進している。	している	していない	わからない
８	職員が外部研修に参加しやすい配慮が行われている。	している	していない	わからない
９	外部研修や内部研修の伝達研修や研修レポート等が実際のケアや体制に活かされている。	している	していない	わからない
１０	職員の虐待防止に対する意識や日々のサービス提供等の状況把握が行われている。	している	していない	わからない
１１	苦情相談窓口を設置し、利用者等に分かりやすく案内している。	している	していない	わからない
１２	組織内で職員が孤立しない様な体制作りを行っている。	している	していない	わからない
１３	職員が内部研修に参加しやすい配慮（時間、回数、職務としての参加等）がある。	ある	ない	わからない
１４	職員が組織内の委員会活動を積極的に行いやすい体制になっている。	している	していない	わからない
１５	職員一人ひとりの研修ニーズを明確化して、研修計画が策定されている。	している	していない	わからない
１６	利用者の金銭や貴重品を預かっている場合、その管理は複数の職員によるチェック体制のもとになされている。	している	していない	わからない

（公財）東京福祉保健財団　高齢者権利擁護支援センター作成

参考）（福）全国社会福祉協議会「障害者の虐待防止に関する検討委員会」作成「施設・地域における障害者虐待防止チェックリスト　Ａ：体制整備チェックリスト　平成23年3月版」
東京都健康長寿医療センター研究所作成「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応のための帳票類等　様式11職員質問票」
（公財）東京都福祉保健財団「平成27年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業　高齢者虐待防止事例分析検討委員会報告書（養介護施設従事者等による高齢者虐待防止）」平成28年3月

協力 (敬称略)

谷　川　ひとみ

(谷川社会福祉士事務所　所長／公益社団法人あい権利擁護支援ネット　理事)

※平成28年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止　研修支援セミナー」講師／東京都高齢者権利擁護推進事業アドバイザー)

川　端　伸　子

(公益社団法人あい権利擁護支援ネット　社会福祉士)

※平成28年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止　研修支援セミナー」講師／東京都高齢者権利擁護推進事業アドバイザー)

川　村　孝　俊

(川村社会福祉士事務所／公益社団法人あい権利擁護支援ネット　理事)

※東京都高齢者権利擁護推進事業アドバイザー

小　川　久美子

((社) 北区社会福祉事業団東京都北区指定居宅介護支援事業所上中里つつじ荘所長)

※東京都高齢者権利擁護推進事業アドバイザー

星　野　美　子

(TRY星野社会福祉士事務所　所長)

※東京都高齢者権利擁護推進事業アドバイザー

使用上の注意

本誌に掲載された著作物のうち、「(公財) 東京都福祉保健財団高齢者権利擁護支援センター作成」以外の資料等(著作元に転載許可を得て掲載している資料等) の無断転載を禁止します。

「(公財) 東京都福祉保健財団高齢者権利擁護支援センター作成」の資料等については、必ず出所 (本誌から引用・転載であること) を明記の上、ご使用ください。

＜連絡先＞　公益財団法人　東京都福祉保健財団　人材養成部福祉人材養成室
TEL：03-3344-8628　　Fax：03-3344-8593　　E-mail：kenriyougo@fukushizaidan.jp

「その人らしさ」を大切にしたケアを目指して
―施設・事業所で高齢者虐待防止に取組む皆さまへ―
小冊子の講師ガイド

平成30年３月

制作・発行／公益財団法人東京都福祉保健財団　人材養成部福祉人材養成室
(高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業担当)
〒163-0719　東京都新宿区西新宿２丁目７番地１番　小田急第一生命ビル19階
電話　03-3344-8628

利用者の尊厳保持と虐待防止に取組む先には、施設を利用する高齢者の笑顔があります。私たちもその笑顔を支えることで、仕事に誇りを持ち、笑顔で働くことができるのではないでしょうか。一歩ずつ、みなさんで、この取組みを続けていきましょう。

こちらのURLから、もっと深く学ぶことができます。ぜひご覧ください。→ http://www.fukushizaidan.jp/

発行 公益財団法人東京都福祉保健財団 人材養成部（TEL:03-3344-8628／東京都新宿区西新宿二丁目7番1号19階）平成28年3月発行

発行　公益財団法人東京都福祉保健財団 人材養成部
（TEL：03-3344-8628／東京都新宿区西新宿２丁目７番１号19階）
平成30年３月発行