

『介護現場における虐待の予防と対策』

目次

第1部 虐待が発覚した施設がたどる道

序章 虐待が発覚した施設がたどる道……………2

第2部 虐待の構造と予防・対策

第1章 虐待と身体拘束をめぐる現状と強まる法的規制……………16

1 指定取消しがされた事例……………16

【書式1】 指定取消通知書……………17

2 増加する虐待事件……………18

3 施設への抜打ち検査……………19

4 身体拘束廃止未実施減算……………20

第2章 「虐待」は一度はまると抜け出せない「蟻地獄」構造……………22

第3章 再発防止のために組織としてすべきこと……………24

1 心構え——再発防止につながらなければ何の意味もない……………24

【書式2】 改善命令書(例)……………25

2 目標を1つ定める……………27

(1) 優先順位をつける……………27

(2) 起こり得る刑事事件……………29

(3) 高齢者虐待防止法上の刑罰規定……………31

(4) 刑法と高齢者虐待防止法との関係	31
3 第一步は「宣言」	32
4 虐待現場を目撃したら直ちに通報する	33
5 死角をなくす取組み	34
【コラム】 施設での夜勤に関するアンケート	35
第4章 虐待か否かの判断	37
1 判断に迷うケース	37
2 キーワードは「自立」	38
第5章 虐待防止委員会の機能と役割	41
1 虐待防止委員会	41
(1) 役割	41
(2) 機能	42
(3) 構成員	42
(4) 開催頻度	43
2 虐待防止委員会の機能	43
(1) 虐待の認定と通報に関するルールの設定と普及	43
(2) 虐待防止委員会における事件処理の手順	44
第6章 心理的虐待の認定	49
1 問題となる事実を虐待として認定するか否かの判断	49
(1) 心理的虐待の認定は難しい	50
(2) 外岡流・虐待認定方法	51
2 虐待が疑われる職員への接し方	53

第7章 その他の虐待類型の考え方	57
1 身体的虐待	57
(1) 定義	57
(2) 具体的事例	57
2 ネグレクト——不作為による虐待	60
(1) 定義	60
(2) 具体的事例	60
3 性的虐待	64
(1) 定義	64
(2) 具体的事例	65
(3) 補足	68
4 経済的虐待	68
(1) 定義	68
(2) 具体的事例	68
第8章 問題職員への対処法	73
【書式3】 就業規則における懲戒処分規定	73
1 けん責処分は解雇への第一歩	74
2 適正なけん責処分の仕方	74
3 始末書の作成方法	75
【書式4】 始末書(例)	76
4 職員が始末書の作成を拒否した場合の対処法	77
【書式5】 けん責処分通知書(例)	78
【書式6】 服務規律にあると望ましい規定	80
5 懲戒処分は最初のステップを細分化	81
【参考】 使いやすい懲戒規定(例)	81
6 「戒告」を活用する	82

【書式7】 戒告処分通知書(例).....	84
第9章 研修より重視すべきこと	85
1 なぜ虐待をしてはいけないのか.....	86
(1) 尊厳とは何か.....	86
(2) バランス感覚の重要性.....	87
2 虐待とは何か.....	88
3 年間を通じて実施されるプログラムの意義と取り組む際の注意点.....	89
第10章 「気づきシート」の導入方法と効果	90
1 「気づきシート」の導入.....	90
2 良い気づきは最大限に活かす.....	95
3 平常の運営方法.....	96
4 気づきシートの活用がなかなか定着しない場合.....	97
【書式8】 気づきシート作成と提出のルール.....	98
5 深刻な虐待事件は「虐待ハット報告書」で対応.....	100
【書式9】 虐待ハット報告書(例).....	102
第11章 万一のときのマスコミ対応法	103
1 窓口を統一する.....	103
2 先手で情報を開示し謝罪する.....	104
3 情報を小出しにしない.....	105
第12章 身体拘束対策	106
1 悩ましい身体拘束問題.....	106
2 身体拘束廃止未実施減算を科されないために.....	107
(1) 身体拘束適正化の指針づくり.....	107
(2) 検討委員会の設置.....	107

目次

(3) 年2回の内部研修の実施…………… 108

3 身体拘束問題の考え方…………… 109

(1) 身体拘束問題の3ステップ…………… 109

(2) 具体的あてはめ…………… 116

【書式10】 緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書…………… 117

(3) まとめ…………… 119

第3部 虐待の認定・対応Q & A

1 虐待の態様・類型…………… 122

Q 1 虐待にはどのような類型がありますか。…………… 122

Q 2 高齢者虐待防止法は「高齢者」の定義を65歳以上の者と定義していますが(2条1項)、65歳未満の人は高齢者虐待防止法の対象にならないのでしょうか。…………… 122

Q 3 家庭内虐待と施設内虐待の間には、どのような傾向や特徴の違いがありますか。支援者としてはどのような点に注意して利用者に接すべきでしょうか。…………… 123

Q 4 虐待と刑事上の犯罪(暴行罪・傷害罪)は異なりますか。…………… 124

Q 5 訪問介護や訪問看護で虐待は起きることはありますか。…………… 124

2 虐待の認定…………… 125

(1) 虐待の認定方法…………… 125

Q 6 いかなる行為が虐待と認定されるのでしょうか。…………… 125

Q 7 虐待認定は法人内で行ってよいのでしょうか。そうであるとして、どの機関・部署が担当すべきでしょうか。…………… 126

Q 8 虐待認定は法人の役員会で言う必要がありますか。…………… 126

Q 9 虐待防止委員会を設置する場合は、委員会運営規定等を設ける必要がありますか。…………… 127

Q 10 虐待認定のプロセスでは、第三者の意見を取り入れる必要がありますか。…………… 127

Q 11 虐待か否かの判断が難しいケースでは、何を基準に判断すべきです

か。 ……………	128
Q12 虐待を基礎づける行為態様が不明である場合は、どのように考える のでしょうか。 ……………	129
Q13 1回の不適切な行為でも虐待認定されますか。 ……………	129
Q14 利用者の多動を抑制する目的で過大な投薬をすること（ドラッグ ロック）は虐待にあたりますか。 ……………	130
Q15 不適切なケアと虐待をどのように判別すべきでしょうか。 ……………	130
Q16 利用者が希望したとおりに行動したところ、第三者から虐待と指摘 された場合はどのように解釈したらよいのでしょうか。 ……………	131
Q17 虐待の証言が認知症の利用者のものしかなく、被疑者となる職員が 虐待を否認している場合、どのように判断すべきでしょうか。 ……………	132
Q18 虐待の目撃証言をした職員が、当該被疑職員と普段から不仲であり 信憑性が疑われる場合はどのように考慮すべきでしょうか。 ……………	132
Q19 虐待の有無を調査しましたが、虐待の事実の存否が不明な場合は、 最終的に法人としてどう対処すべきでしょうか。 ……………	132
Q20 全くの事実無根であるにもかかわらず、管轄の市が一方的に虐待認 定し、虚偽の事実に基づく虐待結果を公表されてしまいました。これ により当法人の名誉や対外的信用は著しく毀損されました。市を提訴 することは可能でしょうか。 ……………	133
(2) 身体的虐待 ……………	133
Q21 身体的虐待は、利用者の身体に直接接触しなければ成立しないので しょうか。 ……………	133
Q22 暴力をふるう利用者の腕をつかんだところ、痣ができてしまいまし た。身体的虐待になりますか。 ……………	134
Q23 利用者からの暴力に対しても正当防衛が成立し得るとのことですが、 具体的にどのような状況下で、どこまでの実行行使であれば正当防衛 として許されることになるのでしょうか。 ……………	135
Q24 利用者が職員に暴力をふるい、けがをさせた場合、当該職員や法人 はこの利用者に対し損害賠償請求をすることができますか。 ……………	137
Q25 介護拒否や暴力がみられる施設入居者に対し、ある職員が、後方か らその入居者の首元をつかみ、ズボンの腰のあたりに手を添え「危な いでしょ、ダメ、そんなことしちゃ」と言いながら体を揺さぶってい るという状況を目撃しました。虐待認定をすべきでしょうか。 ……………	138

(3) 心理的虐待	139
Q26 利用者の行動を声で制止する「スピーチロック」も虐待にあたり ますか。	139
Q27 利用者を「ちゃんづけ」で呼ぶことは心理的虐待でしょうか。	139
Q28 心理的虐待をしたことにより損害賠償義務が認められた事例はあり ますか。	140
(4) ネグレクト	141
Q29 職員が全員多忙で、利用者の排泄介助に手が回らない状態が継続し た場合等でも、不作為による虐待（ネグレクト）と認定されるので しょうか。	141
Q30 ベッドメイクが雑で、利用者のオムツ交換時にオムツの当て方が不 適切な職員がいます。何度注意しても改まらない場合、不作為による 虐待（ネグレクト）と認定すべきでしょうか。	142
(5) 経済的虐待	142
Q31 介護施設内で経済的虐待事件が起きることはありますか。	142
(6) 身体拘束	143
Q32 厚生労働省の通知によると、身体拘束が違法と評価された場合、即 虐待と認定されるとのことでしたが（113頁以下参照）、職員らにもそ のように説明し、直ちに行政へ通報するように指導すべきでしょうか。	143
Q33 身体拘束を実施する際に、利用者家族の同意は不要とのことでした が（115頁以下参照）、最低限、身体拘束を行うことを知らせる必要は あるものと理解しています。その中で、厚生労働省による参考様式 （【書式10】参照）は、形式ばっており、家族を余計に驚かせ、心配さ せてしまうのではないかと懸念しています。よりマイルドな表現のも のではないのでしょうか。	144
【書式11】 特別な配慮に関する同意書面	145
Q34 前傾姿勢のため、車椅子からすぐ前のめりに落ちそうになってしま う全身麻痺の利用者がいます。これをY字ベルトで支えることは身体 拘束にあたるでしょうか。また、身体拘束にあたるとしても、身体拘 束が許されるための3要件を満たすと解釈してよいでしょうか。	146
Q35 多動で立ち上がり時に転倒リスクがある利用者が、「車椅子から落ち ないように、ひもで縛ってほしい」と職員に希望してきました。利用 者の希望どおり応じてよいでしょうか。	146

Q36	家族が身体拘束を希望した場合、これを施設側で断り、その結果、施設内で転倒事故が起きてしまいました。その場合、施設は事故の責任を負うのでしょうか。……………	147
Q37	身体拘束は禁止されていること、転倒の事故は起こり得ることを家族に契約時にどのように説明したらよいでしょうか。……………	148
(7)	職員の指導・処罰……………	150
Q38	高齢者虐待防止法には、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、行政に「通報」しなければならないとありますが(21条1項等)、警察への犯罪通報と同じような重い響きがあります。職員に説明する際、「通報」という言葉を使うと、職員が誤解したり、動揺してしまうのではないかと懸念があります。実際には、どのように理解すればよいのでしょうか。……………	150
Q39	利用者から話しかけられた際に「あ？」と聞き返した職員がいました。どのように指導すればよいのでしょうか。……………	151
Q40	「虐待を発見したらまず施設長に報告するように」と現場職員を指導することは問題ないでしょうか。……………	152
Q41	虐待の存否が不明な段階で、現場職員が行政に虐待通報をしてしまいました。この職員を処罰できますか。……………	153
Q42	虐待の存否が不明な段階で、現場職員がインターネット上に法人内において虐待が常態化している旨記載し、発信してしまいました。この職員を処罰できますか。……………	153
Q43	昨年、同僚の施設職員が高齢者の方に暴行を加えているのを発見したので、市に虐待の通報を行い、施設に調査が入りました。すると、施設から突然、損害賠償を請求され、さらに解雇するとも言われました。どうすればよいのでしょうか。……………	154
Q44	上司の立場で職員の不適切行為を指摘し、「虐待の可能性があると告げたと、[バワハラだ]と主張されました。どのように対応すればよいのでしょうか。……………	154
Q45	虐待の原因は、職員の疲労などによるストレスであることが多いように思いますが、施設において職員のストレスを少しでも解消するにはどのような方法がありますか。……………	155
Q46	できれば、全体研修を全職員に一齐に受けさせたいのですが、シフトの制約があり、全職員が集合し、一齐に研修を受講できる条件がありません。この場合、どうしたらよいのでしょうか。……………	156

3	家族への対応	156
(1)	クレーム対応	156
Q47	明らかに不可抗力による事故にもかかわらず、利用者家族が「これは虐待である」と強弁する場合は、どのように対処すべきでしょうか。 …	156
Q48	利用者家族が、「虐待の可能性があるため、居室にビデオカメラを設置してほしい」と申し出てきました。応じる義務はありますか。 …	157
Q49	利用者家族が、自前でビデオカメラを購入し、居室に取り付けようとした場合に、これをやめてもらうことができますか。 …	157
Q50	施設として設置を断ったにもかかわらず、利用者家族が無断で隠しカメラを居室に設置していたことが判明しました。施設側から何か責任追及をすることはできますか。 …	159
(2)	家庭内虐待	160
Q51	息子と二人暮らしの利用者がデイサービスに通っていますが、毎回、体に不自然な痣があり、衣類も汚れています。息子は「自分で転んでぶつけたけが」と説明していますが、全体的に利用者は大切に扱われておらず、利用者本人も怯えているように見えます。このようなときは、事業所としてどうすべきでしょうか。 …	160
Q52	家族による虐待の疑いがあり、事業者等関係者が異変に気づいていたにもかかわらず、虐待通報を躊躇し、その間に実際に大きな虐待事件が起き、利用者がけがや死亡するといった事態になった場合、速やかに通報しなかったことを理由とする法的な責任は生じるでしょうか。 …	161
Q53	家庭内虐待は、利用者本人が認知症であれば、事実として虐待に相当する行為が本当にあったか否かが非常に見極めにくいと思います。利用者を支える事業所としては、どのような点に注意して日々対応すればよいでしょうか。 …	161
Q54	家庭内虐待の結果、行政により措置処分が下され、利用者のAさんが施設に緊急入所しました。3日後、Aさんの家族と名乗る方が施設を訪問し「母がここにいるはずなので会わせてほしい」と言ってきました。どう対応すべきでしょうか。 …	163
4	虐待認定後の対応	164
(1)	手続	164
Q55	医療機関内で虐待が発生した場合は、どのように処理されるのでしょうか。 …	164

Q 56	市区町村に虐待の事実が通報された場合、その後はいかなる手続が想定されるのでしょうか。……………	164
Q 57	虐待をした職員や所属法人はいかなるペナルティを受けますか。……………	165
Q 58	行政から改善命令を受けた場合は、具体的にどのような改善策を求められるのでしょうか。……………	165
Q 59	虐待相当の行為が発覚したものの、利用者が職員をかばい、通報を望まない場合はどうしたらよいのでしょうか。……………	169
Q 60	職員が虐待をしたと認められた場合、必ず警察に逮捕されるのでしょうか。……………	170
Q 61	職員が虐待をした可能性がある場合、必ず警察にも通報しなければならないのでしょうか。……………	170
Q 62	虐待が疑われる職員が辞職した場合、当該者の氏名や住所を利用者家族に告げる義務はありますか。……………	170
Q 63	法人から行政に虐待の経緯を報告したところ、「現場職員は、なぜ直接行政に通報しなかったのか」と追及されました。何かペナルティを受けるのでしょうか。……………	171
Q 64	改善計画の中で、第三者委員を導入するよう指導されましたが、第三者委員の就任をどこに依頼すればよいのでしょうか。……………	171
Q 65	第三者委員は、法人の顧問弁護士でも問題ないのでしょうか。……………	172
(2)	マスコミ対応……………	172
Q 66	行政から「本件はマスコミに公表したほうが望ましい」とアドバイスをされましたが、具体的に何をどこまですればよいのでしょうか。……………	172
Q 67	マスコミが施設に取材を求めてきましたが、断ってもよいでしょうか。……………	173
Q 68	マスコミが施設の出入口にとどまり、利用者家族や現場職員を捕まえ、インタビューしようとしています。追いつ返すことができるのでしょうか。……………	174
(3)	刑事事件の対応……………	175
Q 69	虐待をした職員が、被害者家族から被害届を提出され、逮捕されました。この職員は今後どうなるのでしょうか。……………	175
Q 70	法人の顧問弁護士は、被疑者となった職員の弁護人になれますか。……………	176
Q 71	逮捕拘留され、被疑者となった職員の家族は、被疑者と面会でできますか。……………	176

目次

(4) 民事事件の対応	176
Q72 虐待の被害者となった利用者・家族には、法人としてどう対応すべきでしょうか。	176
Q73 虐待をしてしまったことによる損害賠償額は、いくらが妥当でしょうか。	177