

# 講演 I

テーマ

「第三者の視点から見る施設の虐待」

講演者

本田茂樹先生

(ミネルヴァベリタス株式会社 顧問)

## 略 歴

ほんだ しげき  
**本田 茂樹** 先生

(ミネルヴァベリタス株式会社 顧問)



現在の三井住友海上火災保険株式会社に入社。その後、出向先である MS&AD インターリスク総研株式会社での勤務を経て、現在に至る。

医療・介護分野を中心に、リスクマネジメントおよび危機管理に関するコンサルティング、執筆活動が続ける一方で、全国での講演活動も行っている。

これまで、信州大学特任教授、日本経済団体連合会・社会基盤強化委員会企画部会委員を務めてきた。

### 執筆、監修、寄稿等

- 「新型インフルエンザ行動計画策定マニュアル」(PHP 研究所 2010年2月 単著)
- 「復興宣言 ～日本再生の道しるべ～」(時評社 2011年9月 共著)
- 「スマートコミュニティ」(時評社 2012年9月 共著)
- 「病院の事業継続計画」(ピラールプレス 2013年2月 共著)
- 「生き生きシニアのつくりかた 生涯現役主義」(時評社 2013年4月 監修)
- 「超高齢社会 日本の挑戦」(時評社 2014年3月 監修)
- 「超高齢社会 日本のシナリオ」(時評社 2015年3月 監修)
- 「実践これからの医療安全学」(ピラールプレス 2015年3月 共著)
- 「超高齢社会-未知の社会への挑戦-」(時評社 2016年3月 監修)
- 「多職種で支える高齢者うつ病」(ピラールプレス 2016年8月 共著)
- 「健康長寿のまちづくり-超高齢社会への挑戦-」(時評社 2017年4月 監修)
- 「今までなかった！中小企業の防災マニュアル」(労働調査会 2018年6月 編著)
- 「ケア専門職のための STOP!介護離職」(ピラールプレス 2018年6月 共著)
- 「待ったなし！BCP 策定と見直しの実務必携」(経団連出版 2021年8月 単著)
- 「介護施設・事業所のための BCP 策定・見直しガイド」(社会保険研究所 2023年4月 単著)

### 資格、各種委員等

- 公益社団法人全国老人保健施設協会 管理運営委員会 委員
- 厚生労働省「介護サービス類型に応じた業務継続計画 (BCP) 作成支援業務一式」検討委員会委員長
- 厚生労働省「障害福祉サービス類型に応じた業務継続計画 (BCP) 作成支援業務一式」検討委員会委員長

## 2023年度福島県介護老人保健施設大会

### 第三者の視点から見る施設の虐待

ミネルヴァベリタス株式会社 顧問  
本田 茂樹

### 本日はお話しすること

1. 第三者は介護施設の虐待をどう見ているか
2. 今、老健施設として求められていること
3. 虐待、って何？
4. ご家族が了解していてもダメですか？
5. 不適切なケアを考える
6. 新型コロナの流行を経て押さえておくべきこと

---

# 1. 第三者は介護施設の虐待を どう見ているか

---

▶ 2

## 第三者の視点から見る施設の虐待

---

**介護施設職員などが高齢者虐待 昨年度739件 過去最多**  
**厚労省**（2022年12月23日 16時36分、NHK）

高齢者が介護施設の職員などから受けた虐待の数が、昨年度、**統計をとり始めてから最も多くなった**ことが分かりました。

厚生労働省が全国の自治体を通じて、高齢者が介護施設の職員やホームヘルパーなどから受けた虐待について調査したところ昨年度739件と、前の年度から144件増え、**過去最多**となりました。

また相談・通報の件数も**これまでで最も多い**2390件となっています。

---

▶ 3

## 高齢者の虐待に関する調査 (養介護施設従事者による高齢者虐待)



令和三年度「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」に基づく  
対応状況等に関する調査結果

▶ 4

## 高齢者の虐待に関する調査 (養護者による高齢者虐待)



令和三年度「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」に基づく  
対応状況等に関する調査結果

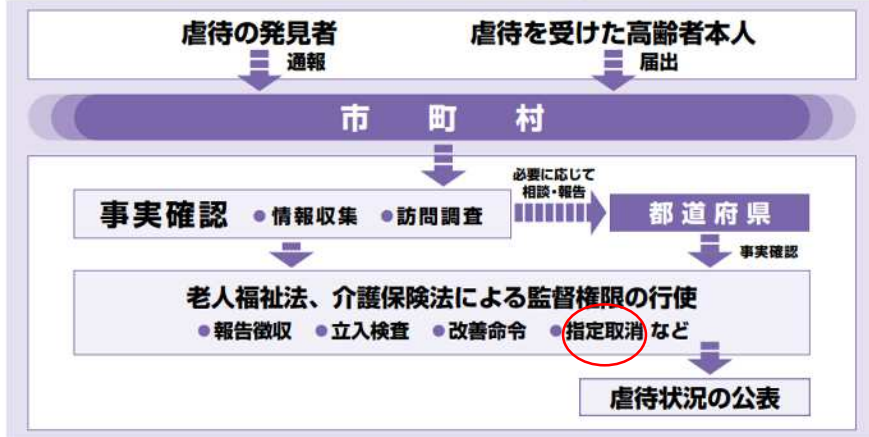
▶ 5

## 施設などでの虐待に気づいたら

- 施設などの職員が虐待に気づいたときは市町村へ通報する義務があります(通報者の秘密は守られます)。職員以外の人も、高齢者の生命や身体に重大な危険性がある場合は通報する義務があります。また虐待を受けている高齢者本人も市町村へ届出することができます。

### 市町村・都道府県の役割

老人福祉法、介護保険法による監督権限を使って、施設などの運営を改善させることにより、高齢者への虐待防止や高齢者の保護を図ります。



「高齢者虐待を防ごう」(福島県 高齢福祉課)

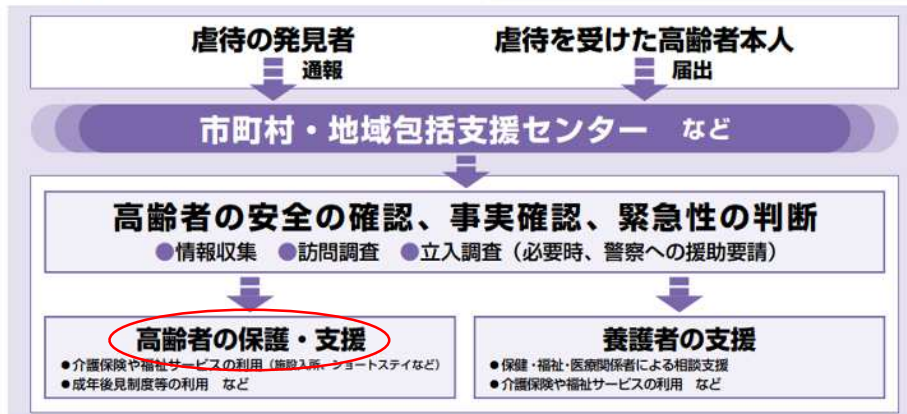
6

## 家庭での虐待に気づいたら

- 虐待に気づいた人は、高齢者の生命や身体に重大な危険がある場合、市町村へ通報する義務があります。また、虐待を受けている高齢者本人も届出することができます。

### 市町村の役割

事実の確認などを行い、高齢者や養護者に対し、相談指導等を行い必要な場合は高齢者を保護します。また、関係機関との連携協力体制を整備し、早期発見、適切な対応を図ります。



「高齢者虐待を防ごう」(福島県 高齢福祉課)

7

---

## 2. 今、老健施設として 求められていること

---

▶ 8

今、求められていること

---

**認識していない  
ことには  
備えられない**

---

▶ 9

## 認識していますか：業務継続計画（BCP）の義務化

第26条の2 **介護老人保健施設は、感染症や非常災害の発生時において、入所者に対する介護保健施設サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。**

2 介護老人保健施設は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、**必要な研修及び訓練を定期的実施**しなければならない。

3 介護老人保健施設は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

（介護老人保健施設（人員、施設及び設備、運営に関する基準））

▶ 10

## 認識していますか：高齢者虐待防止の推進

### ● 高齢者虐待防止の推進

障害福祉サービスにおける対応も踏まえ、**全ての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めることを義務づける。その際、3年の経過措置期間を設けることとする**

社保審一介護給付費分科会（第199回、令和3年1月18日）「令和3年度介護報酬改定の主な事項について」に基づいて作成

▶ 11



### 3. 虐待、って何？

▶ 12

#### まず最初に、一番大事なこと

▶ **なぜ、身体拘束を行ってはいけないか、その理由を、部下や新入職員に説明できますか？**

#### ▶ 「高齢者虐待防止法」

▶ 平成17年11月1日成立

▶ 平成18年4月1日施行

▶ 「高齢者」の定義は65歳以上の人

▶ **養**護者による虐待(高齢者の世話をする家族、親族、同居人等)

▶ **養**介護施設従事者による虐待(介護事業所の職員)

▶ 13

## そもそも、虐待とは

虐待の種類	内容
身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴力を加えること
介護・世話の放棄・放任	高齢者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置など、養護を著しく怠ること
心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言または著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること
経済的虐待	養護者又は高齢者の親族が当該高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること

▶ 14

## 「身体的虐待」と「身体拘束」

身体的虐待	<p>暴力的行為などで、身体にあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理やり食事を口に入れる、やけど、打撲をさせる</li> <li>● ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、<b>身体拘束、抑制をすること</b> 等</li> </ul>
-------	--

▶ 15

## 「身体拘束」がもたらす弊害

身体的弊害	筋力低下・関節の拘縮・食欲の低下および脱水・褥瘡などが起こる
精神的弊害	<b>利用者本人</b> (不安・恐怖・屈辱・あきらめ・怒りなど精神的ストレス) <b>支援員</b> (罪悪感・屈辱・支援への意欲低下・虐待行為へのなれ など)
社会的弊害	事業所等に対する社会的な不信・偏見 など

▶ 16

## 4. ご家族が了解していても ダメですか？

▶ 17

でも！

でも！  
ご家族が  
了解しているなら  
身体拘束しても。。。。

▶ 18

本当にそれで大丈夫ですか

「ご家族も了解しているから」

という理由で身体拘束を

行っていませんか

▶ 19

## 基本に戻って考えましょう

### 【運営基準】（身体拘束等の禁止）

#### 基準13条4項

介護老人保険施設は、介護保険施設サービスの提供に当たっては、当該入所者又は他の入所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、身体拘束その他入所者の行動を制限する行為**（以下「身体拘束等」）を行ってはならない。

▶ 20

## 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(1)

### 【参考】身体拘束禁止の対象となる具体的な行為

介護保険指定基準において禁止の対象となっている行為は、「身体的拘束その他入所者(利用者)の行動を制限する行為」で、具体的には次のような行為。

- 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。

▶ 21

## 身体的拘束その他利用者の行動を 制限する行為(2)

- ⑤ 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、また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。

「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」）

▶ 22

## こんなことが起こりそう！さあ、どうする？

- 「ベッドから落ちる危険があるから」
- 「車いすから立ち上がり転倒の危険があるから」
- 「離苑の危険があるから」
- 「ラインが抜けるから」

▶ 23

## 「緊急やむを得ない場合」とは(例外3条件)

切迫性	利用者本人又は他の利用者の生命、身体、権利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

▶ 24

## 「緊急やむを得ない場合」って誰が決める？

### 1. 組織による決定と個別支援計画に記載

- 計画作成会議等において組織として慎重に検討、決定する
- 拘束の原因となる状況の分析、身体拘束解除に向けた取り組み、目標とする解除の時期等、統一した方針の下で決定し、**個別支援計画**に記載する（モニタリングは必須）

### 2. 本人や家族に十分に説明し、了解を得る

- 説明書は、計画書とは別用紙にすることを推奨

### 3. 身体拘束の態様及び時間、緊急やむを得ない理由、経過観察、再検討の記録をする

▶ 25

結局、「家族が了解していればいい」の？

まずは、組織として  
慎重に検討、決定

その上で  
本人・家族への  
十分な説明と了解

▶ 26

解除に向けた取り組みを忘れない

### 1. 検討会の視点

- その身体拘束が必要かどうか、軽減することができないか

### 2. 検討内容

- その行為が、利用者の行動を制限する行為ではないか
- 長時間にわたり、漫然と行っていないか
- 身体機能を低下させていないか
- 支援する側の都合で行っていないか
- 利用者の自立支援として、その行為が必要かどうか
- 環境の見直し、代替策のアイデアはないか
- **支援員の知識・支援技術のスキルアップ**

### 3. 組織として

- 身体拘束廃止委員会の設置、内部研修の実施、外部研修への参加機会の確保 など

▶ 27



## 虐待の発生要因(複数回答)を考える

虐待の発生要因として最も多かったのは「**教育・知識・介護技術等に関する問題**」で、次いで「**職員のストレスや感情コントロールの問題**」、「虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等」、「倫理観や理念の欠如」であった。

表7 虐待の発生要因(複数回答)

内容	件数	割合(%)
教育・知識・介護技術等に関する問題	415件	56.2
職員のストレスや感情コントロールの問題	169件	22.9
虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等	159件	21.5
倫理観や理念の欠如	94件	12.7
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	71件	9.6
虐待を行った職員の性格や資質の問題	55件	7.4
その他	19件	2.6

(注) 都道府県が直接把握した事例を含む 739 件に対するもの

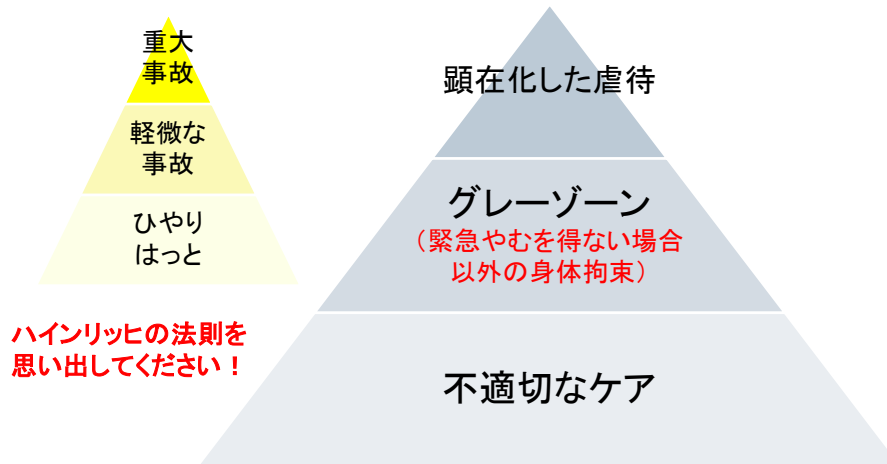
令和三年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく  
対応状況等に関する調査結果

▶ 28

## 5. 不適切なケアを考える

▶ 29

## 「不適切なケア」を考える



▶ 30

## 「不適切なケア」:こんなこと見ませんか？

- 長時間、利用者を椅子にすわらせたまま（本人は、立ち上がりたい、お尻が痛い、腰が痛い、かも）
- 大声での声かけ（怒鳴るようになっていませんか）
- 車いすを押すスピードはどうか
- 「同じことを何度も言わないで！」（不安だから聞いています）
- イベントでの被り物はどうか（利用者は本当に喜んでるか）

▶ 31

## 6. 新型コロナの流行を経て 押さえておくべきこと

▶ 32

### 養介護者施設従事者等による高齢者虐待 誰が気づくのか？

相談・通報者数の内訳は：

当該施設職員（29.8%）

**家族・親族（13.2%）**

当該施設管理者等（16.3%）

当該施設元職員（9.0%）

介護支援専門員（3.5%）

令和三年度「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」に基づく  
対応状況等に関する調査結果

▶ 33

利用者・親族からの申し出に的確に対応する

# 苦情対応

▶ 34

## 苦情対応

迅速

傾聴

組織的  
対応

▶ 35

## 苦情対応のポイント

### 環境

- ☆苦情窓口の周知徹底
- ☆**事業者の苦情に対する考え方を明確に示す**
- ☆プライバシー保護
- ☆高齢者、障害者への配慮

▶ 36

## 苦情対応のポイント

### 対応方法

- ☆第一印象
- ☆傾聴、傾聴そして傾聴
- ☆やさしく、そして分かりやすく
- ☆苦情内容を記録
- ☆**できない場合は、なぜできないかを説明**

▶ 37

## 苦情対応のポイント

### トラブル

- ☆ **チェンジ・オブ・ペース**
- ☆ **複数職員による対応**
- ☆ **迅速、そして丁寧**
- ☆ **上司との連携プレー**

自分の身を  
守ることも  
大切

▶ 38

## まとめ

**平常時の  
準備は  
裏切らない**

▶ 39