

この事例で行われた行為について

- ・著しい心理的外傷を生じさせたとははいえない
- ・職務上の義務を「著しく」怠ったとはいいい切れない
- ・ただし、結果として利用者は不満足な状態だった



●「高齢者虐待」にただちに該当するとは断定できないが、少なくとも改善が必要な状況

◆利用者にとってどうだったか

- ・意図的であれ非意図的であれ、結果として利用者にとって不満足な状態（不適切な状態）だった

◆エスカレートする危険性と早期の対策

- ・わかっていながらあえてしていた職員もいた
- ・状況を放置して常態化することで、不適切な対応がエスカレートしていく可能性がある
- ・不適切な状態を発見した時点で早急な対策を

防止のためのポイント

●ケアの内容や考え方を見直す

◆ケアの方針や手順の統一化

- ・判断に迷ったり、行うべき行動が分からないと、結果的に必要なケアの不足や不適切なケアを生む
- ・方針や具体的な手順を統一し、共有する

◆アセスメントとケアの内容を振り返る

- ・対応に困る行動を単に「問題行動」と捉えず、行動の原因を探る（アセスメント）
- ・アセスメントをもとに、日中を含む一日の流れの中でケアの内容を見直す

●ケアを行う体制を改善する

◆ストレスがもっとも高まる夜勤時と不適切なケア

- ・多忙で大きなストレスを抱える中で、不適切なケアが生じやすくなっていた背景に目を向ける

◆ストレス軽減と相互ヘルプの体制

- ・個人の努力だけにまかされる状況はストレスのもと
- ・職員が相互に助け合う（連携しあう）仕組みや緊急時の応援体制を、施設・事業所全体として整える

●組織的な対応のあり方を考える

◆組織のトップや中核となる職員の意識と行動力

- ・高齢者虐待や不適切なケアの防止への強い意識
- ・必要な体制（制度・手続きや合議組織）を整備する
- ・現場の中核となる職員を育てていく責任

◆機器の入れ替えや増員

- ・すぐに否定せず、長期的な計画を含めて、必要性・実現可能性を組織として検討してみる
- ・検討の過程を現場の職員と共有する

この事例で行われた行為について

- ・外傷を負わせる可能性のある行為とはいえない
- ・ただし、心理的な影響や倫理的な問題が考えられる



●「高齢者虐待」にただちに該当するとは断定できないが、少なくとも不適切な介護方法

◆利用者にとってどうだったか

- ・「もし自分が同じような対応をされたら・・・」本人の立場に立って考える

◆「認知症があって理解力が低下している」ことは理由にならない

- ・「わからないからだいじょうぶ」ではない
- ・不快な感情があっても示しにくい可能性を考える
- ・理解力に関わらず倫理的に許されないという姿勢を

防止のためのポイント

●ケアの内容や考え方を見直す

◆原因を探り、食事介助の方法を見直す

- ・食事介助を受け入れない原因を探す
 - ・関心が持てない
 - ・他に気になることがある
 - ・食事行為の認識の程度
 - ・介護者の態度や方法
 - ・周囲の環境
 - ・身体状況（嚥下障害など）
 - ・体調
 - ・気分
 - …など
- ・原因にあったケアの方法を考える
- ・個人の判断にまかせず、リーダーを中心にチームで検討する

●ケアを行う体制を改善する

◆「絶対に虐待は起こらない」とは考えない

- ・虐待や不適切なケアが生じる可能性に、常に目を向ける

◆風通しのよいチームに

- ・不適切なケアを放置しない職員間の関係をつくる
- ・リーダーなど中核となる職員を中心に、まずはチーム単位で話し合える機会をもつ

●組織的な対応のあり方を考える

◆風通しのよい組織に

- ・第三者の目を入れる（オンブズマン、介護相談員、情報公表、第三者評価、家族への情報発信など）
- ・苦情処理体制などの整備

◆学習の機会と理解の確認・浸透

- ・高齢者虐待・不適切なケアの防止に関する学習の機会を設ける
- ・学習した内容が実践に活かされているか確認する
- ・経験・職種・職責に関わらず、学習を徹底させる

この事例で行われた行為について

- ・指定基準等では、明確には禁止されていない
- ・ただし、利用者の行動を制限する言動であった
- ・心理的な影響も考えられる



●「高齢者虐待」にただちに該当するとは断定できないが、少なくとも不適切な対応

◆言葉による行動の制限

- ・「魔の3ロック」

ドラッグ・ロック	薬物の過剰投与などで行動を抑制する
フィジカル・ロック	ベルトや柵、つなぎ服などで身体の動きを物理的に制約する
スピーチ・ロック	言葉や態度によって行動を制限する

- ・できる限り行わない姿勢が大切
- ・ただし、業務の多さや職員のストレスなどの背景要因に目を向けることが必要

防止のためのポイント

●ケアの内容や考え方を見直す

◆不適切な対応が生じた背景を理解する

- ・単に「不適切な対応はやめよう」と注意しても、問題を生みだした背景は解消されない
- ・職務上のストレスが大きくなると、感情を抑えることが難しくなっていく
- ・仕事の環境がストレスを呼んでいることを客観的に把握し、自分を責め過ぎない
- ・組織批判にとどめず、具体的な改善につなげる

●ケアを行う体制を改善する

◆業務量の増加と負担感の関係を理解する

- ・職員に過度な負担がかかっているか確認する
- ・個人の資質の問題にせず、職員体制の強化や教育活動など、十分な支援が行われていたか考える

◆リーダーの負担感を理解する

- ・チームを教育・支援し現場の声を代弁する一方で、組織上部からの指示・期待にも応えなければならない
- ・独自の大きな負担感に目を向け、必要な配慮を

●組織的な対応のあり方を考える

◆職員の本音を引き出し、真摯に受け止める

- ・職員が抱える負担やストレスを早期に把握し、不適切なケアを予防する

◆人員・勤務の体制強化

- ・はじめから否定せず、柔軟な人員配置や応援体制の強化などを含めて可能性を探る

◆客観的な視点からの意見を大切に

- ・第三者の意見をもとに、視点の偏りや感覚の薄れに気づく姿勢をもつ