

施設従事者等による高齢者および障害者への 虐待防止研修のあり方に関する一考察

— 受講者の主体的な学びを目指して —

山口 光 治^{*}

わが国における施設従事者等による高齢者虐待と障害者虐待の発生は、近年増加の傾向を示している。そして、その施設従事者等に対する虐待防止に資する研修は、各施設や事業所単位、あるいは自治体や職能団体等の主催で実施されている。筆者はこれまで、施設従事者による高齢者虐待と障害者虐待の防止のための研修に関わってきた。その取り組みを振り返るなかで、虐待防止研修の目的は、虐待そのものをなくすことを目指すのではなく、利用者の「その人らしい暮らしの実現」をめざすことにあること。そのために従事者は、主体的に日々の福祉実践を振り返り、グループワークを通して「利用者を中心に置いた支援」のあり方を模索し、実践の根拠を確認しながら学びあう機会が研修であること。また、従事者の持つ支援力をエンパワリングし、内側から変化を促すことも研修の意義であることなどが明らかになった。そして、受講者のニーズに合わせたオーダーメイドの研修を企画・実施する必要があることを提案した。

キーワード：高齢者虐待，障害者虐待，防止，研修，エンパワメント

I 問題の所在

わが国においては、2006年に「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」という。）が、2012年には「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下、「障害者虐待防止法」という。）が施行され、高齢者や障害者の権利利益の擁護に資する法整備が成されてきた。この2つの虐待防止法では、家族という養護者による虐待の他に、本来は高齢者や障害者の権利を擁護すべき社会福祉従事者等に対し、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」と「障害者福祉施設従事者等による障害者虐待」

^{*} 淑徳大学大学院総合福祉研究科 総合福祉学部教授

を虐待の範囲に含め、虐待の防止に取り組むことを規定している。このように虐待防止法の制定時から、社会福祉従事者等を虐待者に成り得るものとして組み入れた背景には、時折発生してきた社会福祉施設における職員による利用者への虐待や在宅福祉サービスの従事者による虐待の問題が社会的問題としてあったことはいうまでもない。

全国的な虐待調査からみると次のような結果が指摘されている。「平成26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」（厚生労働省 2016：2）によると、要介護施設従事者等による高齢者虐待は、全国で1,120件の相談・通報があり、そのうち300件が虐待と判断され、被虐待高齢者は691人であった。また、「平成26年度『障害者虐待の防止、障害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報告書」（厚生労働省 2015：10-13）によると、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待は全国で1,746件の相談・通報があり、311件の虐待判断がなされ、被虐待障害者は525人であった。いずれも虐待判断件数はここ数年増加傾向にある。また、市区町村へ相談や通報が成されていない潜在的な虐待や虐待まで至っていない不適切なケアも相当数あることが予測される。

今後、ますます増加が懸念される「養介護施設従事者等による高齢者虐待」と「障害者福祉施設従事者等による障害者虐待」（以下、この両者を総称して「施設従事者等による虐待」という。また「養介護施設従事者等」と「障害者福祉施設従事者等」を総称して「施設従事者等」という。）に対し、虐待防止に資する研修は、各施設や事業所単位、あるいは自治体や職能団体等の主催で実施されている。

筆者はこれまで、施設従事者による高齢者虐待と障害者虐待の防止のための研修に、自治体や運営法人と共に企画・運営に取り組んできた。本稿では、その取り組みを改めて点検・評価する目的で、虐待防止研修の現状と研修目的、方法について整理し、何を目的にどのような研修があるべきなのか、今後のあり方への提案をまとめていくこととする。

Ⅱ 先行研究にみる施設従事者等による虐待の発生要因

施設従事者等による虐待防止研修を検討するにあたり、その虐待がなぜ起きてくるのかについて先行研究から見ておかなければ、研修内容等の立案が難しい。そこで、高齢者虐待と障害者虐待の発生要因をもとに共通点を整理しておきたい。

1. 施設従事者等による高齢者虐待

1) 2014（平成26）年度 高齢者虐待防止法に基づく対応状況等に関する調査結果（厚生労働省2016：4-7）より

先に述べた調査から、養介護施設従事者等による高齢者虐待の事実が認められた事例は、虐待の種類（複数回答）で見ると、最も多いのが身体的虐待で被虐待高齢者は441人（63.8%）、次の

で心理的虐待298人（43.1%）、経済的虐待117人（16.9%）、介護放棄59人（8.5%）となっている。また、その発生要因を見ると、回答のあった294件の事例から、次のような結果となっている。

最も多いのが「教育・知識・介護技術等に関する問題」184件（62.6%）、次いで「職員のストレスや感情のコントロールの問題」60件（20.4%）、「虐待を行った職員の性格や資質の問題」29件（9.9%）、「倫理観や理念の欠如」20件（6.8%）、「虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ」17件（5.8%）、「人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ」15件（5.1%）、その他、であった。

2）認知症介護研究・研修センター調査（同センター 2007：11-12）より

厚生労働省が実施した全国調査とは別に、2007年2月に認知症介護研究・研修仙台センターが全国の介護老人福祉施設と介護老人保健施設の計9,082施設において、現場責任者と介護職員に対して実施した調査によると、2006年度（4月～12月）、施設で把握した高齢者虐待と思われる行為は498件あることが明らかになった。虐待の種類（複数回答）では、暴言を吐くなどの心理的虐待が最も多く190件（38.2%）、次いで身体的虐待が131件（26.3%）、緊急やむを得ない場合以外の身体拘束が108件（21.7%）、介護・世話の放棄・放任が81件（16.3%）であった。

高齢者虐待と思われる行為の原因・理由については、①虐待と思われる行為を受けた入所者側の要因、②高齢者虐待を行った職員側の要因、③その他の要因に分けて調査が行われ、①は「認知症に伴う行動・心理症状がある」と「意思の疎通に障害がある」が高い値を占め、②では「性格的な問題がある」、「高齢者虐待に関する知識や意識の不足」が高い値を占めると共に、「認知症介護や高齢者介護に関する知識・技術の不足」、「職務上の心理的負担・疲労」、「身体的負担・疲労」が続いている。③では、「職員の業務が多忙」、「職員数の不足」の値が高く、次いで「職員の研修不足」や「上司の指導力不足」が指摘されている。

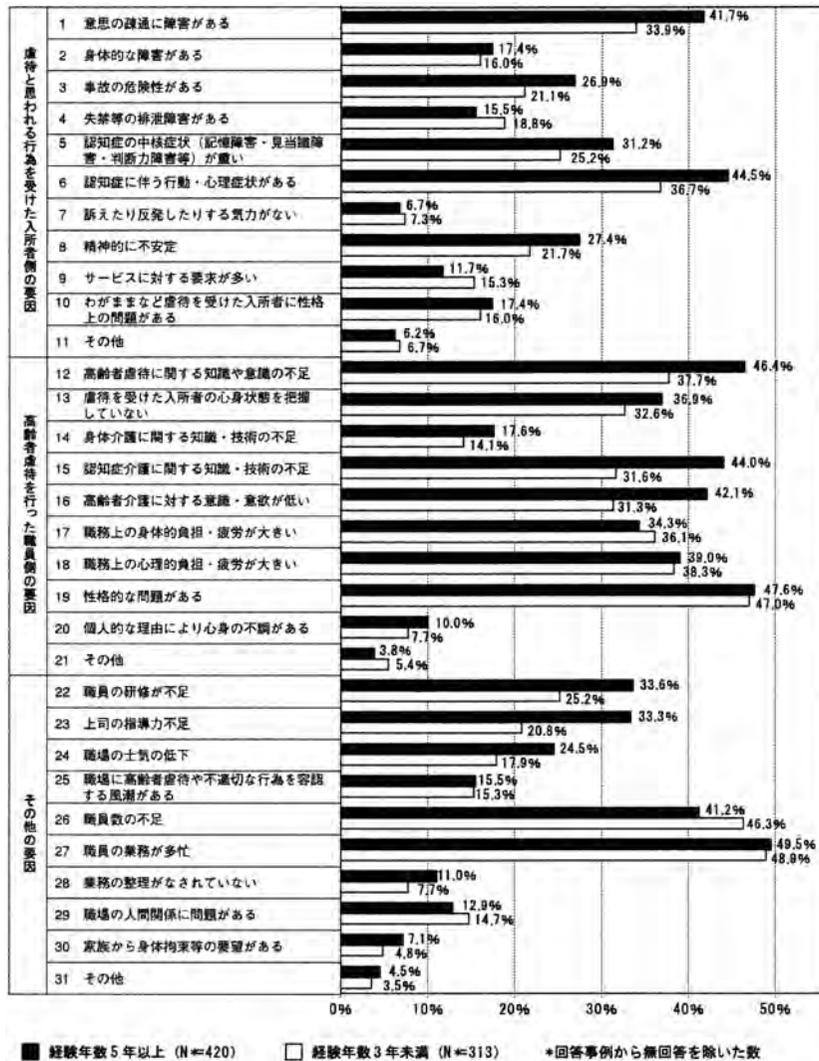
2. 施設従事者等による障害者虐待

1）2014（平成26）年度 障害者虐待防止法に基づく対応状況等に関する調査結果（厚生労働省 2015：16）より

本調査から、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の事実が認められた311件は、虐待行為の種類（複数回答）で見ると、最も多いのが身体的虐待で180件（57.9%）、次いで心理的虐待132件（43.1%）、性的虐待42件（13.5%）、経済的虐待26件（8.4%）、放棄、放置8件（2.6%）となっている。しかし、発生要因に関する分析は行われていない。

2）『障害者虐待：その理解と防止のために』にみる障害者虐待のリスク要因（宗澤 2012：219-220）より

本書で宗澤は、高齢者虐待の研究を参考にしながら、広範囲なライフステージにわたる障害者虐待の発生要因は、今後の研究を待つところが大きいとしながらも、障害者福祉施設従事者等による虐待のリスク要因を次の4つの側面に整理している。そして、このようなさまざまなリスク



図表1 高齢者虐待と思われる行為の原因・理由（介護職員の経験事例、複数回答）

引用：認知症介護研究・研修仙台センター，認知症介護研究・研修東京センター，認知症介護研究・研修大府センター『平成18年度老人保健事業報告書 施設・事業所における高齢者虐待防止に関する調査研究事業（概要）』2007年3月，p12.

http://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/detail.html?CENTER_REPORT=104¢er=3

要因に多重規制され、強い動機をもって囚われると冷静な対応が困難になり、虐待行為に至ることを指摘している。

- ①組織としての側面：文化（差別，専制支配など）に囚われると，問題意識が麻痺したり強者による弱者支配が起こる。役割，規制，教育，などに囚われると，無責任体質，自制減退，不適切な行動遂行が起きる。

- ②人間関係の側面：依存関係に囚われると、弱者への攻撃、排除が起こる。強者への自制が減退し合理化へと至る。
- ③従事者個人の問題の側面：心身の疾病や障害、飲酒やギャンブルなどの嗜癖の問題に囚われると、また、生活費、借金、相続などの金銭・財産問題に囚われると従事者の利益や問題解決を優先してしまう。過去の経験から転移などに囚われると、「相手のため」が実は「自分のため」となってしまう。主題妨害に囚われると、独善的なケアにつながってしまう。
- ④密室性の側面：人の目が届かない物理的環境に囚われると、不適切な言動を遂行してしまう。人の目が届かない人的環境に囚われると、不適切なケアや虐待の黙認につながる。

3) 千葉県社会福祉事業団問題等第三者検証委員会報告書（千葉県社会福祉審議会 2014：18-28）にみる虐待（暴行）が行われた理由

本報告書は、2013年11月に、千葉県が設置し、千葉県社会福祉事業団が指定管理者として運営する障害児・者施設の利用者が、職員の暴行により死亡する事件を受けて、外部の有識者により徹底的な調査と問題の全容を究明することを目的に、千葉県社会福祉審議会の下部組織として設置された委員会による、調査・検証の最終報告書（答申）である。本報告書は、実際に発生してしまった事件を基に分析し、今後のあるべき姿や方向性を提示していることから、個別的な事例ではあるが、そこから普遍化できる要素が多分に含まれていると考え取り上げることとした。

その報告書の「なぜ虐待（暴行）が行われていたのか」に関する検証結果のなかでは、以下の点が指摘されている。

- ①人材育成や研修、職場環境、職員配置：職員の資質や職場環境の問題、職員配置の問題。
- ②幹部の管理体制、虐待防止体制・事故等に関する情報共有：幹部の資質・能力、管理体制の問題、虐待防止体制の整備・運用の問題、事故等に関する情報共有の問題。
- ③県のチェック体制、外部チェック体制

3. 施設従事者等による虐待の発生要因

介護施設や福祉施設等で起こる従事者による虐待は、同様の行為を家族介護者が行った場合とは異なり、専門職であるが故に非常に重い社会的責任が問われることはいうまでもない。また、それは利用者と職員との間の信頼関係に基づく援助関係を崩壊させるばかりでなく、他の利用者や地域住民からも職員や施設に対する不信感を高めることとなり、ひいては福祉施設や専門職全体の社会的信用や評価を低下させてしまう。

かつて起きてしまった例としては、特別養護老人ホームにて女性介護職員2人が70歳代の男性入所者の入浴を介助しようとしたところ、男性が嫌がり、つばを吐きかけたため、1人の介護職員が男性の顔を平手打ちにしたという事件があった。叩かれた男性にけがはなかったが、その男性は認知症があり、感情が抑えられなくなることがあったという。施設側はマスコミの取材に対して、男性にけががなかったとはいえ、職員が手を出したことは事実であり申し訳ないと謝罪

し、今後、このようなことが起きないように職員の指導と教育を徹底したいと述べていた。いったん虐待が生じてしまうと虐待行為をした職員、その職員が働く職員組織、そして、指導・監督すべき管理者のいずれの責任も免れられない。

これまで例に挙げた先行研究から、施設従事者等による高齢者虐待や障害者虐待は、ケアや支援の対象となる者の身体的状況や精神的状況、社会的状況等は異なるものの、発生要因を整理すると、次の共通の要因に整理することができる。

①被虐待者側の特性に対するケアが不十分：施設従事者等の個人要因

被虐待者が持つ行動特性や障害、例えば認知症による周辺症状、精神疾患による症状、行動障害などに対して、適切な個別的ケアや支援を提供することができないこと。つまり、専門的な知識や技術を習得していなかったり、専門職として利用者へのアセスメントが十分に行うことができないために、その利用者の状態にあったケアや支援が提供できないことが挙げられる。これらは、さまざまな行動をとる被虐待者側の問題ではなく、施設従事者等の側の対応の問題として捉える必要がある。また、適切なケアができない背景に、虐待者自身の性格や資質の問題、倫理性の欠如などが影響していることもある。さらに、自身の感情のコントロールができずにその感情を、暴力行為を通して利用者へぶつけてしまうこともある。

②ケアや支援にあたるチームの要因

施設従事者等による介護や支援の仕事は、職員の役割分担により継続的な支援を必要とするチームケアが基本である。しかし、利用者のより質の高い生活の実現に向けて、専門職間で話し合い、支援方法を検討し、実施していくチームメンバーに求められているのは、単に「役割関係のなかの人間関係」(human relations)ではない。それは、自分にとってチームとは何か、自分はチームに何を貢献できるかを問う、といった自らの役割を他のメンバーとの関わりの中で、そのつど新たに「つくっていく役割」(役割採用 role takingないし役割創造 role making)¹⁾としてチームメンバーであろうとすること、つまり、そこで求められていることは「人間関係のなかの役割関係」(interpersonal relationship)としてのチームを体験的に実現していくことだといえる。その人間関係が十分に形成されていないことも要因といえる。

③組織の運営管理の要因

①で指摘した従事者がより専門的なケアを行うために、そして、②で指摘したチームケアが推進されるためには、所属する法人や施設という組織において、その理念や支援目標が職員個々に咀嚼され、職員間で共有されていること。専門性を向上するために必要な職場内の研修(倫理的なこと、技術的なことなど)や事例検討、スーパービジョン、職場外の研修への参加などが推進され、その成果が日々の実践に生かされているかが問われる。質の高い個別ケアを実現していくことは、従事者個人の責任だけでなく組織の問題である。法人の経営責任や施設管理者の責任を果たすべく運営が進められなければならない。そのためには、日ごろのケアや支援をめぐるリ

スク管理体制が機能し、閉鎖的、密室的になりがちな施設運営に第三者委員や介護相談員、オンブズパーソンなど第三者の意見が反映された運営となるような体制整備も不可欠となる。

Ⅲ 既存の施設従事者等による虐待防止のための研修

現在、前章で述べた虐待の発生要因を踏まえた各種の研修プログラムが創られている。ここでは、主要なものを挙げておく。

1. 介護現場のための高齢者虐待防止教育システム（認知症介護研究・研修仙台センター 2008）

認知症介護研究・研修仙台センターでは、平成20年度 老人保健健康増進等事業補助金による助成事業をもとに、「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」を立ち上げて、学習用教材として「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」²⁾と「虐待防止事例演習：事例シート」,「虐待防止事例演習：グループワーク」,「虐待防止事例演習：事例演習解説シート」を、共通教材として「介護現場のためのストレスマネジメント支援テキスト」³⁾などを作成し、ホームページからダウンロードできるようにして研修への活用を進めている。

学習用教材の学習テキストは、高齢者虐待防止法の理解や虐待防止に対する考え方などの基本事項を、共通教材では、不適切なケアが発生する背景にある介護現場のスタッフが抱えるストレスの問題に焦点をあて、ストレスをため込まずにうまく付き合えるようになることで質の高いケアが提供できると考え、その結果として虐待や不適切なケアの防止につながることを目的に作成されている。

2. 障害者虐待防止の研修のためのガイドブック（暫定版）（全国社会福祉協議会2013：3）

全国社会福祉協議会では、「障害者虐待防止研修プログラム」を策定し、同会が発行している「障害者虐待防止の手引き（チェックリスト）」を活用した、障害者福祉施設等において取り組む研修プログラムを作成している。

内容は、4つの柱で構成されている。①障害者虐待の基礎的な理解、障害者虐待とは何か、また障害者虐待の実態。②虐待防止のための取り組み。チェックリストを活用して、虐待防止の体制づくりや日常の支援について検証し、事例を基に虐待防止に向けた具体的な取り組みを考える。③虐待の早期発見、発生時の対応。④まとめとして、チェックリストを活用して、虐待防止に向けた取り組みを再検証するとともに、地域のネットワークによる虐待防止の取り組みについて理解を深めるようにしている。

3. 『「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り組む皆さまへ—』（公益財団法人東京都福祉保健財団 2016）

本書は、公益財団法人東京都福祉保健財団が施設・事業所での虐待を防止するために研修に用いられる資料をテキスト化したものである。「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「はじめの一步」にすべく、イラストが多く入り、具体例があり非

常にわかりやすく、使いやすく作成されている。また、虐待防止のための職場の体制整備や予防策についても触れられ、虐待防止の取組み例として、8点が挙げられている。この8点は、前章で整理した虐待の発生要因に対するもので、①理念の共有、②個別ケア・認知症ケア、③権利擁護意識の確立、④職場内訓練（OJT）、⑤職場外研修（OffJT）、⑥リスク管理、⑦開かれた組織運営、⑧ストレス・負担の軽減である。最新のテキストであり、先行研究に指摘されている虐待発生要因を網羅して作成されている。

これらの他にも、各都道府県等で「障害者虐待防止・権利擁護研修事業」や「高齢者虐待対応現任者研修」などが開催されている。

IV 新たな施設従事者等による虐待防止のための研修の試み

1. 虐待防止の目的と取り組む主体

1) 虐待防止研修の目的

さまざまな社会的な取り組みやムーブメントが社会福祉実践の場で実施される際によく起こることに、その「目的」と「手段」が入れ替わり、手段が目的化されてしまうことがある。例えば、1989年に国が策定した「高齢者保健福祉推進10ヵ年戦略（ゴールドプラン）」では、「寝たきり老人ゼロ作戦」を提唱したが、その結果、「寝たきりにしない」ことが目的化され、座位にさせられた「座らせられ老人」が増えた。また、2000年の介護保険制度導入頃から「身体拘束ゼロ作戦」が展開された際にも同様に、どうすれば拘束を行わないで済むか、そのための方法や技術といった手段が目的化され、施設において「高齢者のその人らしい暮らしを実現する」という本来の目的を見失い、目的と手段が入れ替わってしまう現象がみられた。

では、施設従事者等による虐待防止の取り組みは、どうであろうか。その目的は、「施設従事者等が虐待をしない」ことではなく、一人ひとりの高齢者の「その人らしい暮らしの実現」であり、その結果、虐待が起きない施設となるということを確認しておきたい。この枠組みの転換が、研修目的の第一に置かれる必要がある。

2) 虐待防止の主体

「施設従事者等による虐待防止の主体は誰か」という問いは、愚問かもしれない。だがしかし、どのような内容の研修を職場内外で行っても、受講者である施設従事者等が「私たちの職場で虐待を起こさない」という意識を持って、利用者を中心においたケアや支援を目指し主体的に参画しなければ虐待防止の主体形成は成されない。もちろん、組織立って行うことは当然であるが、「私たちの職場は私たちが変えていく」、「より良い支援をみんなで実践していこう」という、職員の内側からわき出るケアや支援の向上意識、その実現に向けた主体的な姿勢や思いに突き動かされ、それが互いに共有されていくことが虐待防止に必要である。職員組織は本来、単に機能的なシス

テムとして稼働するのではなく、人間の気持ちで互いの関係の共同体として動いていくのである⁴⁾。

特に、施設従事者等による虐待が発生してしまった法人や施設においては、その「事件の発生をどうとらえるか」が重要となり、起きてしまったことの検証と共にこの機会を「自分たちの支援に責任をとるためのターニングポイント」として位置づけていかねばならない。つまり、組織と職員個人の成長の機会といえる。組織の変革は管理的立場の者の役割であるが、職員にとっては主体的な学びを通して、利用者個々にあった適切な支援を行うことができ、結果的に利用者への虐待を未然に防ぐことに役立つのであり、そのことを目指して研修が行われる必要がある。

したがって、施設従事者等が主体的に虐待防止に取り組み、その受講者自身の内的変化、そして組織の内的変化を促すためには、単に講義を聴いて終わる受動的な研修ではなく、従事者参加型の能動的な研修方法（アクティブラーニング）が不可欠であると考えられる。

2. 虐待防止研修の構造

虐待防止において、どのような専門的支援が必要となるかを考えるうえで、足立叡の「社会福祉実践における基礎構造と本体構造」（足立2005：220）の考え方が参考となる。足立は、社会福祉の学びと実践について建築工事にたとえ、建物本体の工事で建物を支える基礎工事の関係と同様に、その関心が本体構造にのみ向けられ、それを支える基礎構造の意味を問う姿勢が見失われると、本体と基礎の乖離が起き砂上の楼閣となってしまう危険を指摘している。

それをもとに、施設従事者等による虐待防止のための研修の構造を図にしたものが以下のものであり、基礎構造と本体構造に整理できる。ここでは、高齢者虐待防止研修で使用した図を紹介するが、障害者虐待防止に関しても基本的な構造は同じである。

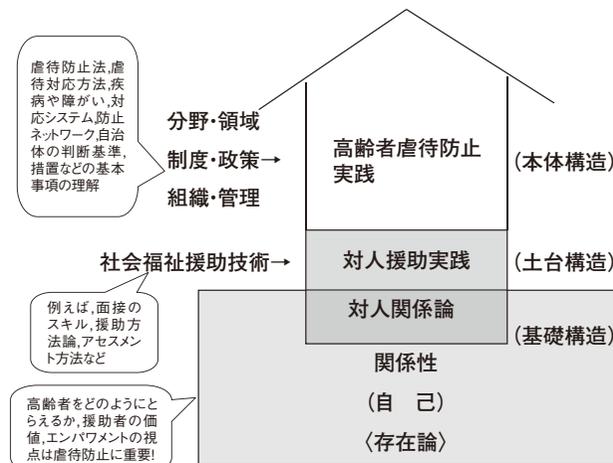


図 高齢者虐待防止実践における基礎構造と本体構造

※足立叡編著『新・社会福祉原論』みらい（2005）p220，足立の図をもとに山口が一部修正して使用した。

虐待防止に取り組む実践現場は、虐待防止の具体的な方法や法的対応、ネットワークの構築、措置の発動や分離のあり方等「本体構造」のみに関心が向けられているように感じる。それは重要なことではあるが、「基礎構造」の意味が軽視されてはいないだろうか。基礎構造の意味を問う姿勢が失われた時、本体と基礎の乖離が起き、実践そのものが崩れてしまう恐れがある。したがって、虐待防止実践の本体工事を進めるためにも、その基礎となる態度や姿勢、視点に着目し基礎工事をまずは進めていく必要がある。そして、基礎工事が行われたうえに、個別、具体的な支援の方法が検討されていくという研修の構造化を図る必要がある。

3. 虐待防止研修の内容

1) 基礎工事

虐待防止の基礎工事にあたる内容としては、次のような内容を組み入れ、主として講義形式にて説明している。

①ケアや支援の理念

社会福祉法の第3条では、「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。」と示され、福祉サービスの基本的理念が述べられている。また、高齢者の場合は介護保険法の第1条、及び障害者の場合は「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」の第1条に、個人としての尊厳を保持し、それにふさわしい日常生活を営むことができるようサービスを提供していくことを述べている。つまり、施設従事者等の役割は、一人ひとりの利用者を尊重し、その人らしく暮らすことを支えることであり、利用者自身の持つ力を最大限に引き出し、他者から仮に介護や世話を受けていても自分の生き方は自分で決めていくという意味での自立を支援していくことだといえる。したがって、仮に利用者に認知症があり、さまざまな症状がみられたとしても、また、行動障害があったとしても、身体拘束を安易に行ったり、虐待や暴力をふるうなどということはあってはならないことだといえる。その高齢者や障害者の潜在的な可能性を見極めて、それを引き出し、強めていくことが施設従事者等に求められる。

②利用者をどのようにとらえるか

次に基礎に置かれるものとして、「利用者をどのようにとらえるか」「利用者はどう援助者として向き合うか」という姿勢や態度、視点がある。そこで大切になってくるのは、高齢者を例にすると、老人福祉法の第2条の基本的理念である。そこでは、「老人は、多年にわたり社会の進展に寄与してきた者として、かつ、豊富な知識と経験を有する者として敬愛されるとともに、生きがいを持てる健全で安らかな生活を保障されるものとする。」と述べられ、高齢者をどのようにとらえ、高齢者とどのように向き合っていくのかということを考えるうえで参考になる。

介護保険施設で起きている虐待事例をみると、虐待された高齢者が今日に至るまでにどのよう

な人生を歩み、若かりし頃はどんな姿であったのかなど想像することもなく、目の前にいるのは認知症の症状により世話や介護が必要な高齢者であり、手のかかる人だというとらえ方となっているように思われる。今日までの変化する時代を生き抜き、様々な経験と苦労を重ねてきた人生の先輩であるという意識をもって日々のケアや支援にあたることができれば、虐待や暴力は無くなっていくのではないだろうか。

特別養護老人ホームで働いた体験を持つ本岡は、『介護現場は、なぜ辛いのか—特養老人ホームの終わらない日常—』の中で、入居者の昔の写真を枕元に貼ることを提案している。そうすることで「生活を感じさせる写真、人生を想像させるような写真を前にすれば、きっといつもとは違った会話ができるのではないか。そして人生の先輩に対する敬意が少しでも生れたならば、介護の仕方も変わってくるのではないか。」と述べている（本岡 2009：111-112）。

その他に基礎工事として組み入れるものとしては、生活モデルの視点、生活を援助する視点（生活の全体性、生活の個別性、生活の継続性、生活の地域性）、エンパワメントの視点、ストレングスの視点、アドボケイトの視点、予防の視点などがある。いずれも虐待防止に取り組むうえで理解しておくことが必要となる視点であり、本体工事を進めるうえで基盤となるものである。

2) 本体工事

本体工事、すなわち施設従事者等による虐待の発生を未然に防ぐための具体的な支援方法やアプローチを主体的に学んでもらうためには、以下のプロセスを経ていくことが重要と考える。通常、研修は、研修を終えた従事者が適切なケアや支援を行えるようになるといったタスクゴールに重点が置かれる。しかし、本研修ではそれに加えて研修というプロセスに参加することで得られるプロセスゴールも重視している。なお、このような取り組みを実施する際には、研修主催者と研修講師とが、利用者の「その人らしい暮らしの実現」を支援する思いを共有し一体となり協働作業を進めていくことが不可欠となる。以下、参考例を挙げておく。

- ①主催者側から全参加予定者に対し、事前に「利用者の支援にあたり、戸惑ったり悩んでいること」についてアンケートを依頼する。
- ②主催者側がアンケート結果をとりまとめ、講師へ送付。
- ③講師はアンケート内容を精査し、研修にてグループ討議に使用する場面事例を作成する。作成にあたっては、支援課題の本質が変わらない程度に加工を行う。
- ④研修当日は時間配分を調整し、1グループ7～8名のグループごとに着席させる。研修の目的と方法を説明の後、場面事例を用いて個人ワーク、グループワークを行い、グループでの検討内容を全体へ報告する。その後、講師から振り返りとコメントを述べて終了。
- ⑤研修終了後、主催者側から受講者に対して事後アンケートを実施し、その結果を講師へ報告いただき、次の研修企画の際に活用すると共に、研修内容に関する補足が必要な部分に対しては、主催者を經由して補足説明や資料の配付を行う。

4. 虐待防止研修の一例

実際に虐待問題が発生したある社会福祉法人から依頼があり、障害者福祉施設において全職員に対して虐待防止研修を実施した。研修をどのように企画し、運営したかについて報告する。

1) 第三者検証委員会による「職員の資質や職場環境の問題」への指摘

検証委員会の報告書には、虐待（暴行）の原因の一つに個人の問題（支援スキルの不十分さ、虐待防止の基礎的知識の無さ）が指摘されていた。そして、そのために支援に行き詰まり、行動障害を抑えるために暴行に至った面があるとし、行動障害に係る専門研修や、虐待防止に関する研修をほとんど受けていないこと、支援に行き詰まり緊急避難的な過剰防衛として力を行使していたものが、安易に繰り返されていたこと、そのような支援方法が新人職員にも広がり、「周りがやっているから自分がやっても大丈夫だ」と感覚が麻痺し、負の連鎖が発生したものと指摘している。

そこで研修目的の第1に、適切な支援方法を学ぶ機会を確保することを掲げた。そして、職員の中には、「いかにして問題行動を抑えるか」といった技術ばかりにしか関心・考えが及ばず、支援における基本的な視点・理念である「いかにして利用者にとって相応しい支援を行うべきか」の不足も指摘されているので、研修目的の第2に「なぜ、利用者はそのような行動をとるのか」要因に目を向けて支援することを理解する、を掲げた。また、法人内には、強度行動障害のある方への支援に関する意欲的な事例報告を行うなど、高度な意識や支援技術を有する職員もおり、職員間の格差が認められたことも指摘されており、研修目的の第三に、職員同士が学び合い、意見交換し、ノウハウを共有できる仕組みを構築することを掲げて企画・実施した。

2) 職員の資質向上を目指した研修プログラム

以上3点の研修目的の達成をめざし、次のような研修を企画した。

- ①研修タイトル：宗澤の言葉（宗澤 2012：219）をもとに、イギリスの経済学者アルフレッド・マーシャルの言葉を用いて次のタイトルを掲げた。「cool head but warm heart（冷静な頭、温かい心）—warm head but cool heartになっていないか—」。
- ②プログラム：事前アンケートを実施。研修は1回2時間のプログラム。「自傷行為のあるAさん（重度の知的障害を伴う自閉症児）と家族の事例」を通して「なぜ利用者はそのような行動をとるのか」を考察。障害特性を背景に、本人と環境との相互作用の結果として行動障害が生まれることを理解し（「冰山モデル」の説明と理解）、行動障害が周囲を「困らせる」行動ではなく、本人が「困っている」ことのサインであると捉えることを学ぶ。また、Aさんを世話してきた家族の苦労や福祉施設の役割を理解することも含めた。
- ③進め方：個別ワーク（自分で考え）、グループワークで意見交換し、気づきを高める。職員の主体的な学びを促し、現場の経験と知恵を共有すること。協働作業を通し「私たちの施設」という意識を高め、職員の問題解決能力を高める。最後に、グループの報告を全体に対して行い、講師が支援のポイントを整理する。

3) 研修の実施

研修は4回に分けて実施し、職員全員が参加した。実施時間は午後1時から3時の2時間。参加対象者は、支援員、相談員、世話人であった。

4) 参考資料 (パワーポイント資料参照)

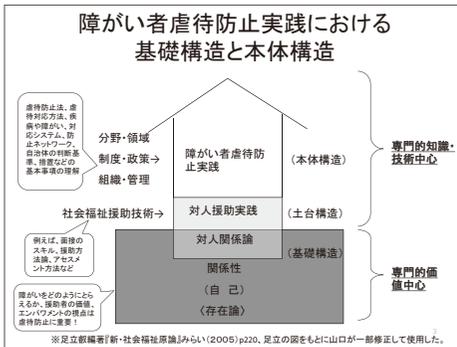
cool head but warm heart※
(冷静な頭と、温かい心)
—warm head but cool heartになっていないか—

淑徳大学 総合福祉学部
山口光治

※米国の経済学者、アルフレッド・マーシャルのことばより

序:「虐待事件の発生をどうとらえるか」

- 組織と職員の「成長の機会」
自分たちの支援に責任をとることができる「ターニングポイント」(転換点)
- 組織の变革→管理職の役割
- 本研修→職員の皆さんの主体的な学びを通して、利用者個々にあった適切な支援が進められ、結果的に利用者への虐待を未然に防ぐことに役立つことを目指す



事前のアンケートから・・・ご協力に感謝

- 特定の職員に強いこだわりがあるが・・・不在の際にはどうしたらよいか?→スーパージョンにより特定の職員と共に対応して顔を見てもらっている
- こだわりの強い利用者への対応。どこまで認め、どこまで注意を? その結果、興奮したり、逆張り、行動の増加・・・が
- 行動制限の実施にあたり、職員によって判断のバラつきが、経験年数やスキルの格差を埋めるには?
- 振血や検診の際に拘束→本当に必要?
- 自分の服を破ってしまう、他害行為・・・どう対応したら?第三者から見たら虐待に映る?
- 「利用者本位の生活」・・・作業にやる気のない方はやらせなくてもよいのか? 部屋で放浪しようとした利用者を、意に反して無理にトイレへ誘導した・・・良かったのか?
- ある利用者に他害行為を受ける。その度、交代してもらい申し訳ない。
- 利用者の自傷行為が軽減できない。
- シートベルトを嫌がる利用者、どう対応したら?
- 生活の中のルールに利用者で反発。どう対応(説明したらいいの? また、ルールや決まりごとが利用者にとってどうなのか? 要望を受け止めていくことも必要では?

◆「原因仮説」と「方法仮説」◆

事例から考えてみよう

個人ワーク
グループワーク

事例. 利用者Aさん

- 14歳になるAさんは重度の知的障害を伴う自閉症の診断を受けています。中学部から特別支援学校に入學し、すぐに不登校になりました。家では顔が變形するほどの自傷があり、左目はほとんど見えなくなっていました。最近では食事や水分摂取を拒否するようになり、夜間も興奮状態が続いて朝方まで寝ることはありません。
- ご両親は自傷を防ぐために、交代で一晩中本人を抱きかかえながら過ごしています。止めようとする時噛み付かれたり強くつねられたりするため、ご両親とも体中傷だらけです。睡眠もまともに取れない日々が続き、家庭生活は破綻寸前の状態です。

(出典: のぞみの園『ニューステア』第40号、2014.3 p6)

問1. あなたがAさんの親だとしたら、どんな思
いでAさんの世話をしていますか？

問2. Aさんは、なぜ自傷や他害行為をするので
しょうか？そのように考えた根拠は何ですか？

問3. Aさんと両親にとって、福祉施設はどのよう
な役割を担っていますか？

事例から

- 家族による世話の大変さ、施設や専門職による専門的支援の必要性の理解
- 自傷や他害行為の意味を理解しよう、汲み取ろうという姿勢や視点を持つことの大切さ
- 「伝えられない」不安や不快感、要求が、自傷や他害といった形で表出している

人と環境との相互作用

障がい特性 × 環境要因 → 強度行動障がい

支援のポイント

1. 障がい特性を背景として、本人と環境(周囲の支援者などの人も含む)との相互作用の結果として行動障がい(行動障害)が生まれるものであることを理解する。
2. 行動障がい(行動障害)が、周囲を「困らせる」行動ではなく、本人が「困っている」ことのサインであると捉える。

強度行動障がいへの支援の枠組み (スタンダード)

- 構造化された環境の中で
- 医療と連携しながら
- リラックスできる強い刺激を避けた環境で
- 一貫した対応をできるチームを作り
- 自尊心を持ちひとりでもできる活動を増やし
- 地域で継続的に生活できる体制づくりを進める

そのためにはコミュニケーション

障がいをもった人 支援者

支援のためのツール例

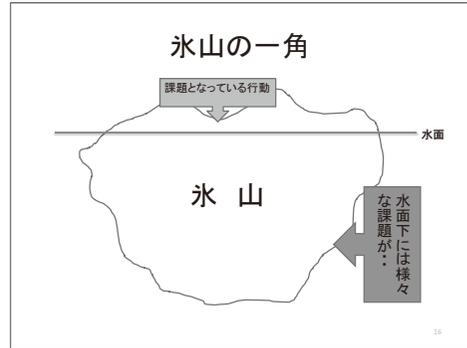
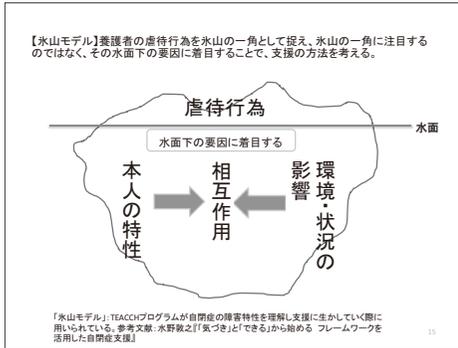
冰山モデル

課題となっている行動

水面

【本人の特性】 【環境・状況】

行動支援計画



- ### 問題行動を解決するプロセス : 行動マネジメント(行動を整える)
1. 生じた問題の背景にある障がいは何か？
 2. その人が持っている自閉症の特性は何か？
 3. 何が原因でその問題が起こるか？
 4. 問題となる行動が生じたきっかけは何であるか？
 5. 問題が起こる環境を整えるために、どんな工夫をするか？
 6. 本来その場ですべき行動、期待されている行動を具体的に伝える方法を計画する。
 7. うまく理解できるように伝えるために、視覚的な手がかりで有効なものがあるかを見つめる。
 8. 生活全般において、問題となる行動を起こさなくてもいいような生活の仕方、活動、日課、見通し、情報伝達、コミュニケーション、環境の整理などを計画する。
- 出典：独立行政法人 国立重度知的障害者総合施設のそまの園(2011)『あきらめない支援』p59

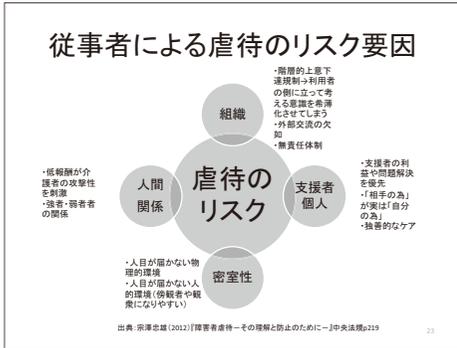
権利擁護と虐待防止

- ### 権利擁護の視点
- 個人が人としての尊厳をもって、家庭や地域の中で、障がいの有無や年齢にかかわらず、その人らしい安心のある生活が送れるために、利用者の意見や権利主張を側面的に支援し、代弁・弁護していくもの
 - そのための原理は、自己決定権や自己選択の尊重にある
 - 「本人の側に立つ」

- ### 権利擁護
1. 障がい者本人への権利侵害の予防
 2. 障がい者本人の適切な権利行使の支援
 3. 障がい者本人への権利侵害の解消
 4. 障がい者本人らしい生活と本人らしい変化を支えていくこと

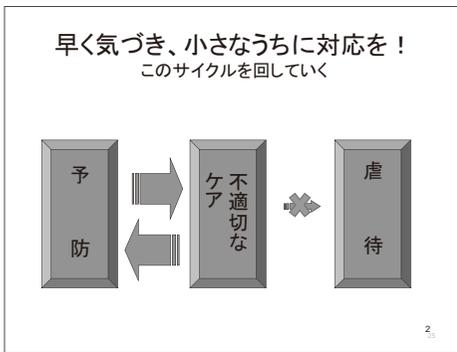
- ### 障害者虐待防止の目的
- 目的：
虐待そのものを防ぐことだけでなく、障がいをもつ人の「その人らしい暮らしの実現」を支援すること
そのために虐待を防止する
 - 私たちには「人権」がある。人が生まれながら持つ、安心して、自信を持って、自由に生きる権利

- ### 障がい者虐待の好発の構図
- A. 利用者：虚弱、コミュニケーションに支障がある
- B. 環境：密閉性の高い環境。「人目がない」。第三者に訴えにくい
- C. 虐待者の条件：虐待行為を正当化する「強い動機」「囚われ」。
生活上の困難を解決したい→自己中心的な視点からしかものを見たり考えたり出来なくなり、他者の立場に立えずに他者への言動に手加減が出来なくなる。
- A+B+C→虐待の発生



専門職による虐待の防止

予防	起きる前に虐待を予防する ・予防活動 ・適切な個別支援 ・相談活動 ・利用者へのエンパワメント ・防止教育 ・計画的、継続的、組織的対応
早期発見	早期に発見する(法に努力義務あり) ・虐待と思われる状況に気づく ・虐待情報の収集・確認 ・発見システムの構築 ・行政への通報(相談通報義務あり)
介入	今起きている虐待を止める ・事実確認・判断 ・被害者の安全確保 ・治療・ケア ・介入の法的根拠(虐待と判断した根拠)
再発防止	再び虐待を受ける・することのないように防止する ・被害者への対応 ・虐待者への対応 ・地域など対外的な対応 ・対応・見守りシステムの整備



不適切なケアの改善

- ・ 不適切なケア ↔ 「適切なケア」とは何かを
- ・ 障がいの理解と接し方を正しく学ぶ
- ・ ケアの仕方を学ぶ
- ・ 自分の感情と行動、認知に気づく

その人らしい暮らしの実現を支援

【アセスメントが重要！】

- ・ その人らしさを知り、理解する
- ・ 生活史、家族関係、生活環境、本人の思いを知る
- ・ 障がい特性の理解
- ・ 「強さ」は何か？
- ・ 「必要」と「求め」の把握
- ・ 同世代・同性の生活、発達課題の考慮
- ・ 行動への観察力・洞察力

→

- ・ 個別化した支援
- ・ その人と障がい特性に合った適切な支援
- ・ 人と環境の全体性の視点
- ・ 変化の可能性の視点

- ### 終：ターニングポイント
1. 冷静な頭と、温かい心を持ち、利用者の立場に立てるか
 2. 記録の妥当性と信頼性を向上させるように努めているか (例) 事実・判断・対応・結果
 3. 不適切な支援を減らし、適切で望ましい支援を伸ばす視点で運営しているか
 4. 実践と教育と研究が三位一体として進められているか (例) 科学的根拠に基づく支援

5) 研修受講者の反応

研修終了後の受講者のアンケート結果から、目的の第1～第3に関する回答の一部を挙げておく。

①気づき

- ・ 一度は耳にしている内容でも日々の業務で忘れていたことに気付いた。定期的に研修を受けて常に心の中に留めて支援したい。
- ・ 冷静な頭と温かい心が反対になってしまわないよう自分をメンテナンスするのを感じた。

- ・表面に出ている行動への対応だけでなく、その行動に出る背景を理解したうえで支援をすることが求められると感じた。自傷・他害にも意味がある。
- ・「その人をどうするか」という視点で事例検討をしがちなので気を付けなくてはいけないと思った。

②グループワーク

- ・一人で考える力も少なく、全体で知恵を出すことが大切だと感じた。職場の違う職員と話し合うことは必要だと思う。
- ・同じ職場の職員はチームメイトであり、協力していかねばと改めて感じた。学ぶ必要性を感じた。

6) 本研修の成果

研修は虐待防止や支援の質向上という変革への小さな一歩でしかない。しかし、アンケート結果から職員自らの「変化」が読み取れる。同じ法人という職場で働く同僚と悩みや疑問を語り合い、利用者への支援のあり方を議論する過程は、一人ひとりの職員にとって変化の機会となり、重要な時間となる。経験の奥深さから学び、実践の根拠を確認する機会として研修の意義がある。人権の尊重を価値基盤として、利用者の行動への対症療法ではなく、行動の要因に目を向けた対応ができる冷静な頭を持つ専門職を育てていく必要がある。自分たちの施設を「自分たちで変えていく力がある」ことに気づき、現場の支援力を主体的に高めていくことが虐待防止に必要と考える。それはまさに、職員へのエンパワリングともいえよう。

V. 今後の課題

本稿の執筆を通して、施設従事者等による高齢者虐待と障害者虐待への取り組みを整理し、虐待防止研修のあり方について述べてきた。筆者の拙く、限られた実践経験を踏まえてのことであるが、次のような今後の課題が明らかになった。

1. ファーストからスローへ

施設従事者等の虐待防止研修は、各福祉施設等の事業所単位で実施することが求められている。しかし、忙しい日々の業務のなかで研修に十分な時間を割き、さらに従事者が主体となって実施されている施設等は多くないように感じる。虐待防止は重要であるが、その問題だけを研修テーマに掲げ実施していくことはできない事は理解できる。研修で取り組むべきテーマや範囲は、福祉制度のことからケアや支援の知識と技術、感染予防やリスク管理など幅広い。しかし、人権に関わる虐待の問題を軽視することはできないし、その防止の取り組みをマンネリ化して行うべきではない。施設従事者等と研修講師が一体となり、従事者は利用者の「その人らしい暮らしの実現」に向けて、私たちはどのように日々の福祉実践にあたればよいかを主体的に考え、講

師はその施設従事者等の思いを共有しながら従事者の持つ力をいかに引き出し、科学的根拠をもって実践ができるように応援していくか、その姿勢が問われる。従事者等と講師の両者がそれぞれの役割をもって協働していく作業は、何度となく交互にコミュニケーションを図り、手間暇をかけていく必要がある。現実には、事業者側が研修時間とテーマを設け、外部講師に依頼し、「内容はお任せします」といった形での研修が多いように感じる。虐待防止の研修が真に現場の役に立つものとなるには、ゆっくりと時間をかけて、日々の福祉実践を振り返り、わが事として取り組む姿勢を持てるものにしていく必要があろう。

2. レディーメイドからオーダーメイドへ

筆者の研修提案は、受講者自身の所属する施設等の実践現場の事例を教材とし学んでいくという特徴を持っている。そのために事前にアンケートを実施し、受講予定者から支援に悩む場面を提供していただいている。その手間暇については先に述べたが、そのプロセスが「私たちの施設」における研修という、他人事ではない意識を持つことへつながる。どのような悩みを抱えて働いている同僚がいるのか、その場面を「私はどう対処しているのか、対処したらよいのか」と自分の事として考えることも容易となる。虐待防止法に関する基礎知識や虐待防止制度などについての内容は、どの研修においても変わらないが、具体的な場面事例などから虐待防止を検討する場合には、その施設従事者等の抱えている課題を踏まえた教材を作成し、オーダーメイドで行う必要がある。そのことが受講者の主体的な参加姿勢に影響してくると考える。

3. 変化を促し、自立した施設へ

人は関わりによって変わり得る存在であるといわれる。施設従事者等による虐待防止で考えると、利用者の生活環境を変えること、従事者等が利用者にとのように関わるか、ということを見直し、変えていくことが虐待防止に影響する。だからこそ、日々の福祉実践における利用者への関わり方を点検し、どのように関わったらよいかについて見つめていかねばならない。そして、それは従事者個人の責任であるとするのではなく、組織的な取り組みの機会を設けていく必要がある。つまり、従事者の自己覚知を組織的に促す、それが研修である。その研修において、グループの力を活用して一人ひとりの従事者が「こうすればいいんだ」という実践の気付きを促し、実践の言語化と理論的根拠に気付くことは、主体的、自律的・自立的な職務の遂行に役立つものと考えられる。

したがって、研修講師は、施設従事者等の変化を促す役割を持つと共に、受講者に対して「講師が教える」から「従事者自ら学び、考え、行動することができる」研修へと、位置づけを変えていく必要がある。そこで求められるのは、主催者・従事者と共に創る協働作業、講師自らも従事者と共に虐待防止に取り組む一員であるという姿勢である。

これらの課題を踏まえて、今後も施設従事者等と共に虐待防止研修に取り組み、その実践の理論化を試みていきたい。

VI. 謝 辞

これまで、施設従事者等による虐待防止研修を担当させていただいた自治体の皆様、法人の皆様、そして受講され貴重なご意見をお寄せいただいた皆様に改めて感謝申し上げます。

注

- 1) このことについて足立は、上司とスタッフとの人間関係について看護の場면을例に詳細に整理している。足立 1996 『臨床社会福祉学の基礎研究』学文社、77-87.
- 2) 以下のページからダウンロードでき、参考になる。
http://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/detail.html?CENTER_REPORT=60¢er=3
- 3) 以下のページからダウンロードでき、参考になる。
http://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/detail.html?CENTER_REPORT=60¢er=3
- 4) 山口は高齢者虐待防止ネットワークを例に、「システムを構築するためにつくられるネットワーク」ではなく、「人間の関わりのなかでのネットワーク」が本来必要であり、それが「生きたネットワーク」となることを指摘している。従事者等の職場での研修実施についても共通な点がある。山口 2008 「高齢者虐待防止とネットワークーネットワーク構築における『関係性の視点』」『ソーシャルワーク研究』34 (2) : 122-128.

引用文献

- 足立 1996 『新・社会福祉原論』みらい。
- 千葉県社会福祉審議会 千葉県社会福祉事業団問題等第三者検証委員会 2014 『千葉県社会福祉事業団による千葉県袖ヶ浦福祉センターにおける虐待事件問題、同事業団のあり方及び同センターのあり方について（答申）』 <https://www.pref.chiba.lg.jp/shoufuku/shingikai/dai3shakensho/documents/saissyuuhoukokuzenbunn.pdf> (2016.04.15閲覧)
- 公益財団法人東京都福祉保健財団法人材養成部 2016 『「その人らしさ」を大切にしたケアを目指してー施設・事業所で高齢者虐待防止に取り組む皆さまへー』。
- 厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部障害福祉課 地域生活支援推進室 2015 「平成26年度『障害者虐待の防止、障害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報告書」。
http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12203000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Shougai-fukushika/0000065135_1.pdf (2016.04.13閲覧)
- 厚生労働省老健局高齢者支援課 2016 「平成26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〈添付資料〉」。

<http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12304500-Roukenkyoku-Ninchishougyakutaiboushita-isakusuishinshitsu/0000115812.pdf> (2016.04.13閲覧)

- 本岡類 2009 『介護現場は、なぜ辛いのか—特養老人ホームの終わらない日常—』新潮社.
- 宗澤忠雄編著・日本高齢者虐待防止センター編集協力 2012 『障害者虐待：その理解と防止のために』中央法規出版.
- 認知症介護研究・研修仙台センター，認知症介護研究・研修東京センター，認知症介護研究・研修大府センター 2007 『平成18年度老人保健事業報告書 施設・事業所における高齢者虐待防止に関する調査研究事業（概要）』 <file:///C:/Users/ykoji/Downloads/104.pdf> (2016.04.13閲覧)
- 認知症介護研究・研修仙台センター 2008 「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」 <http://www.dcnnet.gr.jp/support/research/center/list.html?center=3> (2016.04.15閲覧)
- 全国社会福祉協議会 2013 「障害者虐待防止の研修のためのガイドブック（暫定版）」 http://www.shakyo.or.jp/research/2013_pdf/130516.pdf (2016.04.15閲覧)

参考文献

- 市川和彦 2000 『施設内虐待—なぜ援助者が虐待に走るのか—』誠信書房.
- 公益社団法人日本社会福祉士会編 2016 『障害者虐待対応の手引き：養護者・障害者福祉施設従事者・使用者による虐待対応帳票・事例』中央法規出版.
- 社団法人日本社会福祉士会 養介護施設における虐待防止に関する実証的研究委員会 2008 『財団法人三菱財団助成事業 養介護施設における虐待防止に関する実証的研究委員会報告書』.

The State of Training for the Prevention of Institutional Abuse of the Elderly and People with Disabilities: Aiming for Active Learning

Koji YAMAGUCHI

In recent years, the occurrence of abuse of the elderly and people with disabilities at the hands of employees at Japanese nursing homes is on the rise. Training programs for nursing home employees that are conducted under the sponsorship of individual institutions and workplaces, local governments, or professional organizations can contribute to preventing such abuse. The author has previously worked on training programs for the prevention of abuse of the elderly and people with disabilities by nursing home employees. Reflecting on this experience, the author realized that the point of abuse prevention training programs is not to get rid of abuse, but to aim for “the realization of a decent and authentic life” for the service user. In order to achieve this, such training programs must provide an opportunity for the employees to proactively reflect on their daily social welfare practice, to understand the concept of “user-centered support” through group work, and to learn together while laying the groundwork for practical implementation. Furthermore, it became clear that the significance of training programs was in empowering the support resources of employees, and prompting a change from within. Finally, the author proposed that it is essential to plan and implement customized training programs that meet the needs of trainees.

Keywords: elder abuse, abuse of people with disabilities, prevention, training, empowerment