

虐待が急増してきている介護現場における 現状と課題

—アンケート調査から見えてきた2025年に向けた改善の行方—

木下 一雄

(名寄市立大学保健福祉学部社会福祉学科教員 コミュニティ福祉学科2004年卒業)

I. はじめに

我が国では、世界に類を見ないほどのスピードで高齢化が進行している。2050年には約3人に1人が65歳以上という超高齢社会が到来すると予想されている。厚生労働省の調査によると、虐待発見者に対して自治体への通報を求めた高齢者虐待防止法に基づき、自治体が虐待と判断した件数を集計した件数は、年々増加傾向にあります。

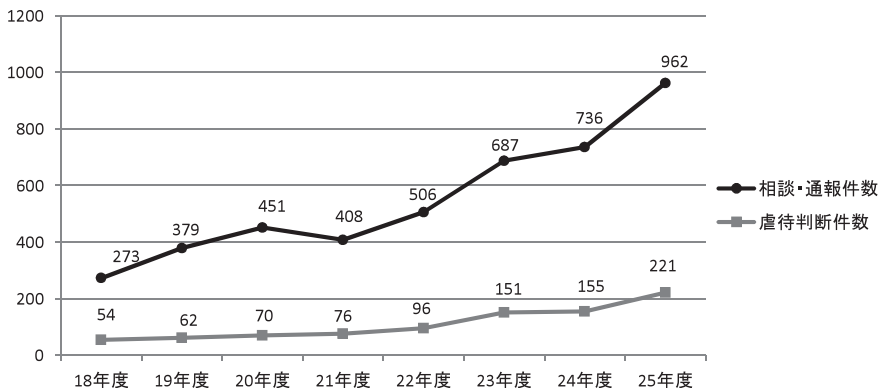
平成26年度と平成27年度の当該件数を中心に、高齢者虐待の実態を分析していく。その結果として、介護施設による虐待の実態として、介護施設で虐待の事実が認められた事例件数は、平成27年度だけで408件です。平成26年度の300件と比較すると、件数で108件、増減率では36パーセント増加している。

また、被虐待者の年齢の傾向を見てみると、平成27年度における被虐待者の総数は778人ですが、そのうち85～89歳の割合が22.6パーセント（176人）、90～94歳が22.1パーセント（172人）と、2つの世代で半数近くを占めることが分かった。

虐待の事実が認められた介護施設の種類としては、介護施設における平成27年度の虐待事例は、特別養護老人ホームが125件と、全体の30.6パーセントを占め最多です。以下、有料老人ホームが20.9パーセント（85件）、グループホームが15.9パーセント（65件）、介護老人保健施設が9.1パーセント（37件）という順で続いている。

平成25年度に特別養護老人ホームなどの施設内で起きた虐待は221件でであった。また、介護施設などで虐待の相談や通報があった件数は、平成18年時点では273件であったが、平成25年度には962件と7年間の間で3.5倍にも激増している。このような、施設内における介護職員による利用者に対する虐待行為の増加が近年急増しているのである。(図1参照)

図1 介護施設従事者等による高齢者虐待の
相談・通報件数と虐待判断件数の推移



厚生労働省 平成25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

II. 目的

高齢者の虐待問題が高齢者介護施設において、急増している事実について大きな社会問題となっており、これから迎える団塊の世代が2025年に後期高齢者になる数が急増することになり、ますますこの虐待の問題は深刻になっていくことは避けられない状況である。

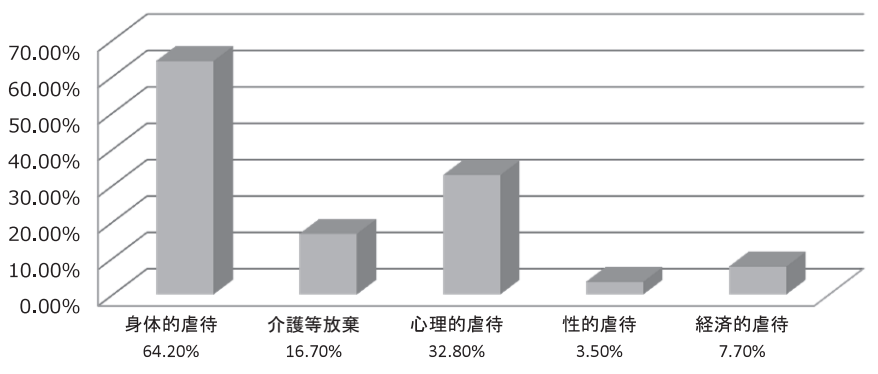
介護施設の場合、厚生労働省の「平成27年度高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果」によると、虐待が起きている場所の1位は特別養護老人ホームで全体の30.6パーセント。続いて、有料老人ホームが20.9パーセント、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）が15.9パーセント、介護老人保健施設が9.1パーセント、訪問介護等が6.1パーセントとなっている。

例えば、平成27年12月に神奈川県川崎市の介護付き有料老人ホームSアミーユにおいて、介護職員が入居者に行った数々の虐待行為が明るみになった。3人の入居者の方が、ベランダから転落死し、さらに浴槽の中で呼吸停止の状態で見つめられたとの報道がされた。

また、介護職員が入居者の貴金属類を盗み窃盗罪で逮捕されたり、ナースコールで呼び出した入所者に対して、「死ぬ」などの暴言を吐き、ナースコールを外したり、頭部を何度も殴打するなどの虐待行為を繰り返していることが判明している。介護職員は3人の殺害を認め、動機に対しては、介護の仕事について「嫌気が差した」などと話している。捜査関係者は、介護業務に対する不満やい

らだちが動機につながったのではないかと分析している。(図2参照)

図2 高齢者虐待の種別の割合



厚生労働省 平成25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

このような介護職員の起こした虐待に関する不祥事事件は、枚挙に暇がなく、新聞やテレビで連日報道されている。いかに介護職員に対する教育力が現場で低下しているのかが、現実として目に見える形として表面化してきている。このような状況は、福祉や介護現場における危機的状況に他ならない。

介護施設職員全体の年齢別人数構成を見ていくと、1番人数が多いのは30代男性で41.5%、次に40代女性の29.4%、3番目が50代女性の28.6%、4番目に20代男性の22.3%、5番目に30代女性の21%、6番目に40代男性の20.5%と続く。

実際に虐待を行った介護施設職員の状況をデータをもとに分析していくと、虐待者の総数からみて、30歳未満が26.5%で他の年齢層にかなりの差をつけて1番になっている。2番目には40～49歳の21.4%が続き、以下は50～59歳の20.9%、30～39歳の20.1%となり、もっとも少ないのが60代以上の11.1%という結果が示された。

男女別で見ていくと、男性が51.8%で女性が48.2%である。この数字を見ると、特に男女の差はないように思えるが、介護施設職員全体に占める男性の割合が21.4%に対して虐待者に占める男性割合が51.8%であることを考えれば、圧倒的に男性の方が虐待比率自体が高いことがわかる。

各年代男女別数値で比較していくと、30歳未満の男性の割合が36.1%で断トツのトップとなっており、以下50代女性の29.7%、30代男性の27.9%と続いている。

Ⅲ. 調査方法

調査の目的とは、虐待が急増している要因の背景について調査することによって、今現在起こっている介護現場での虐待が急増している構造について理解していきたいと考えている。

そのため、北海道名寄市周辺にある3か所の高齢者介護施設の職員に対して、アンケート調査を実施し50名から回答（回収率60%）を得た。その回答があった虐待の発生要因をまとめた。

Ⅳ. 倫理的配慮

倫理的配慮として、面接指導実施期間終了後、本人に対して口頭で、今後発表や事例報告等で今回の実施経過を伝える旨口頭にて伝え、了承を得ている。この実践報告は研究以外の目的には使用しないこと、また個人が特定されないことがないように配慮した。

Ⅴ. 結果分析

アンケート結果によって明確になったことは、コミュニケーション能力や想像力、人権意識、共感性等が十分養われずに人と満足に話すことができなかつたり、相手の目を見て話ができなかつたり、相手の痛みや気持ちを理解することができないことにより、虐待や暴力と言った衝動的な行動につながってってしまう介護職員が数多くなってきているのではないかということである。介護施設における虐待の発生要因のデータを見ていくと、介護に関する教育や知識に関する問題が31%と2番目に多い職員のストレスや感情のコントロールの21%となっており、今の介護職員が置かれている施設の教育体制や施設環境などが結果として、現場の職員を無意識のうちに追い込んでしまい、このような不祥事につながってきているように感じた。

アンケート調査の結果

課題内容	人数	割合
介護に関する教育や技術に関する未熟さ	15	31%
職員のストレスや感情のコントロール	11	21%
夜勤等による人手不足による人員不足	9	18%
待遇等の仕事に対するモチベーション	7	14%
倫理観や意識の問題	5	10%
相談体制の不備	3	6%
合計	50	100%

介護現場における職員に対しての教育や知識に関する未熟さ、そして職員のストレスや感情のコントロールといったメンタルヘルス教育、この2つのもっとも大切な教育がなされていないことが虐待の背景に大きく影響しているものと考えられる。

VI. 考察

介護サービスとは、利用者に対する想像力を豊かにし、相手が求めていることとは何かを、言葉で表現できない表情やしぐさなど、目に見えない思いに目を向け、耳を澄まし、様々な思いを形にしていくクリエイティブな仕事である。

利用者の方を理解しようとすることは、相手が暮らしてきた生活や趣味、仕事など、目の前の方が今まで経験してきた見えない人生の歴史を踏まえたうえで関わっていく視点が必要なのである。今までの生きてきた軌跡全体と向き合おうとすることが大切なのである。

このようなプロセスをしっかりと踏まえた上で、介護サービスを行っていかないと、介護サービスが一連の決められた行程に従って提供するだけの介護作業活動になってしまう。介護専門職として利用者が求めているスタッフになるためには、利用者を見る視点を養うためのトレーニングが必要なのである。

そのためには、利用者の人生や、苦勞、悲しみ、これからの不安など、その人の立場に立って考えることができる当事者性を育てていく必要であり、多種多様な体験や他の専門職や地域、家族、そして地域や近隣の人たちとの関わりに触れることが大切である。

そのようにして高められていった多様な価値観や感性があつてこそ、利用者が置かれている状況を感じ取ることができる力が身に付いていくのである。その結果、ネグレクトや暴言、暴力等の虐待や人権侵害等を行うことを防止することにもつながっていく。

利用者の方々は、同じ人は存在せず、認知症によって問題があると考えられる行動が見られる人であったとしても、行動自体で、その人のすべてを否定してしまうのではなく、目の前の行動はその人の一部であつて、すべてではないと言うことを理解し、残されている正常な部分を受け止め、一人の社会的存在として向き合っていくことが重要なのである。

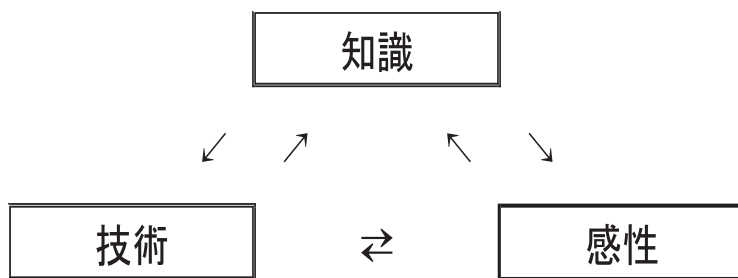
自分の中で今まで培われてきた価値基準に照らし合わせて判断してしまうと、どうしても今までの自分の中にある常識や経験則で計ってしまい、利用者の方の思いや価値観を排除してしまうことになっていってしまうことになる。自分の思い込みや偏見、先入観で相手を見ていては、良い介護援助を行っていくことは難しいのである。

大切なことは、自分の常識や経験などの価値観によって、「決め付けない」、「わかつたつもりにならない」ことが大切なのである。相手の思いを勝手に決めつけ、

わかったつもりになって対応してしまうほど理不尽なことはなく、誠実に目の前の相手に向き合い、本当の思いを伝えることによって、問題行動が改善されることが多々見受けられる。

つねに、自分が介護を受ける人の立場になって、真剣に向き合う作業を日々繰り返していくことにより、常に自分を客観視し、その上で実施した介護作業をもう一人の自分がどのように考えたのかを評価するといった双方向の個別対話型の考察形式のトレーニングを繰り返し行っていくことによって、様々な気づきが訪れるのではないだろうか。

図3 より良い介護サービスを提供するための 感性の感度を高めていく教育アプローチ



介護者に対するの尊厳や価値観に裏打ちされている技術や知識が重要である

気づきとは、自分が考えていた結果（内容）と実際に起こりえた結果（内容）の違いを発見できる能力であると考え。その違いを発見するためには、何らかの目安が必要となる。そのためには、自己のアセスメント能力を精査していく必要がある。自分の行っている介護サービスが相手のニーズにあった支援になっているかを評価していくことが大切になってくる。独り善がりな一方的な自己満足の独善的な援助から脱却するためには、「気づき」が必要になってくるのである。介護職員としてまずは提供している介護サービスを点と点で捉えるのではなく、線として繋げ、いろいろな角度から多面的に見ることができるようになるためのトレーニングをしていくことから始めていく。自らで気づくことができない様々なことを気づくための仕組みを意図的に用意していく必要があり、そのトレーニングを行っていった実践過程を振り返っていくことが求められる。

指導者とトレーニングを受ける介護職員のマンツーマンで、毎日30分程度のお互いの会話のやり取りの中から、繰り返し課題を見つけ出し、考察し、検討していく作業を丁寧に行っていく。

まずトレーニングを受ける介護職員が、指導者と対等な状況下でリラックスして自由に意見を言い合い、安心して自分の感じている感情や思いを対話の中で語

れる環境づくりが重要であり、そのためには、このトレーニングを行っていく前段階として、お互いの信頼関係の構築作業を行っていく。

例えば、病気や障害がある利用者の場合、利用者の行動や言動などを病気や障害に結び付けて考えてしまいがちである。日々の忙しさから、課題を発見するとすぐに原因を探し、早急に改善を図ろうとしてしまうことが、逆に物事の本質を遠ざけているように思える。

新人の介護職員だけでなく、新人のソーシャルワーカーにも言えることであるが、表面的な視覚的情報ばかりにとらわれてしまい、その結果利用者の人間性や個性を見ることなく、一方的な援助やサービスを提供し続けることになり、自分の思い込みによって提供した独りよがりな援助やサービスを利用者本人のニーズだと勘違いをして、自己満足に陥っていつてしまうことがあるので要注意である。

個別対話型のトレーニングを通じて、介護職員として大切な人権意識、目に見えない価値観や物事のとらえ方、クライアントの思いに寄り添い、考えを深化し、その先にある利用者が抱えている課題に対してフォーカスしていくことにより、介護職員自身の感情や思考を内省していきながら、気づく想像力や感性の力を向上させていくことができるのである。

Ⅶ. まとめ

今回のアンケート調査の中で分かった事は、利用者との関係性を介護業務としての決められた一連の作業工程として捉えてしまう先には、利用者に対するリアリティーの欠如を生み出すことにつながり、その結果介護サービス一つ一つの意味について考えることをしなくなり、利用者を作業対象としか認識できず、一人の人間としての存在を実感することができなくなってしまうということである。

介護業務を作業として捉えてしまうと人として対峙することよりも業務として効率性を求めてしまう。その結果、厄介な利用者に直面すると、自分を困らせ苛立たせる存在で、面倒な対象としていら立ちが生じ、暴言や暴力などの行為につながっていつてしまう可能性が高くなるのである。

介護職員にとってもっとも大切なこととは、目の前にいる利用者の立場になって、今までにあった出来事や生き方を具体的に追想することにより、相手のおかれている思いや感情が、自分自身の中に自然と入ってくるような感覚を実感していくことができる想像力や感性をいかに養っていくことができるかということなのである。

例えば、祖父、祖母、両親、兄弟姉妹、妻、子どもなど、自分自身が大切に思い、かけがえのない人物に対して、病気や障害など一生治癒するかわからない病気や障害に対して向かい合っている人物の喪失感を実感できるような状況を想定して、目の前にいる利用者と真剣に関わっていく。そのためには、よりリアリティーを持って実感していくために、自分に寄せて考えることが必要なのである。

一つ一つの介護実践の意味を自ら問いかけ、自問自答し、内省できることにより感性が磨かれるようになるはずである。なぜ、どうしてこういった支援をしたのかを、しっかりと過去の自分の行為を向き合うことが大切なのである。

Ⅷ. 今後の課題

今まで、いろいろな関わり方をお伝えしてきたが、改めて言えることは、介護とはきわめて個別性が高く専門性が要求される支援にはかならないのである。

介護においても、入浴・排泄・食事介助等の方法や注意点は習うが、相手の思いを想像する感性の大切さをどのように高めていったらよいかの方法は、習うことは多くはないはずである。

介護職場では、日々の業務に追われてしまい、個別性に配慮をする視点やスキルが確立されているとはいいがたい職員を数多く見かけており、権利擁護を守る環境整備において、今後2025年の団塊の世代が75歳に達するピークを向えるにあたり、かなりの危機感を覚えた。

施設に入所している利用者が、日々生活してきた家庭や友人、また本人が今まで身を置いてきた職場や地域社会など、本人にとっての大切でかけがえのないもの、築き上げてきた環境と切り離されてしまい、見知らぬ場所で喪失感を抱えて生活している。当たり前の事であるが、介護サービスを受けている利用者は、一人ひとり悩みや苦しみの種類も違っており、人の人生の数だけ悩みや苦しみが存在している。その悩みや苦しみに対して、どこまで想像することができる力が介護職員の一人一人に資質として浸透しているかが、現場での虐待を防止していく上で、最も要になる。

人の生活は個別的で、環境の違いや人間関係や社会経験など、一人として同じ人などおらず、その人に適した個別的な介護支援やサービスの対応が必要になってくる。

介護職員は、このような課題に直面する利用者に対して、しっかりと問題に向き合っていくことができる想像力や感性が必要なのである。

つまり、介護職員は介護福祉の専門職の立場から、利用者を介護者として捕らえるのではなく、ご本人が持っている健康な部分に着目して、一人の生活者の視点に立って、できる限りその健康な部分を伸ばしていく視点を忘れてはならない。

【参考文献】

厚生労働省「平成25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「平成27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「平成27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」の結果及び高齢者虐待の状況等を踏まえた対応の強化について（通知）」