

令和5年度（2023年度）
高齢者の権利擁護を考える集い
～高齢者の虐待防止に向けて～

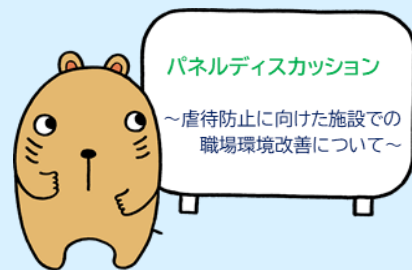
報告書

開催日時 令和6年(2024年)1月17日(水) 13:30～17:15

会場 かでる2.7 かでるアスビックホール（札幌市中央区北2条西7丁目）

主催 北海道

時間	内容
13:00 13:30～	開場 開会・主催者挨拶
13:35～14:00	行政説明①～「令和4年度(2022年度)道内における高齢者虐待対応状況について」 行政説明②～「施設における虐待防止に向けた実態調査について」 説明者：北海道保健福祉部福祉局 高齢者保健福祉課
14:00～15:00	基調講演～「高齢者虐待を防止するために」 講師：ゆいと法律事務所 弁護士 石塚 慶如 氏
15:00～15:15	休憩
15:15～17:00	パネルディスカッション～「虐待防止に向けた施設での職場環境改善について」 【コーディネーター】 ○ 北海道高齢者虐待防止推進委員会 委員長 札幌ことぶき法律事務所 弁護士 井川 寿幸 氏 【パネリスト】 ○ 社会福祉法人北海道友愛福祉会 理事長 特別養護老人ホーム 静苑ホーム 施設長 市川 茂春 氏 ○ 北広島グループホーム四恩園 管理者 皆木 有子 氏 ○ 北見市保健福祉部介護福祉課 課長 古河 信一 氏
17:00～17:15	質疑・閉会



視聴方法

YouTubeアーカイブ

https://www.youtube.com/watch?v=SFIJ6rq_Hso

資料

北海道のホームページ

<https://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/khf/174157.html>

■開会挨拶

【司会】

只今から、「令和5年度 高齢者の権利擁護を考える集い」を開会します。今年度は、「高齢者の虐待防止に向けて」と題して開催します。

私は、本日、司会を務めます、北海道保健福祉部 福祉局 高齢者保健福祉課の小川と申します。短い時間ですが、よろしくお願いします。

はじめに、主催者を代表しまして、北海道保健福祉部 福祉局長の板垣 臣昭から、ご挨拶申し上げます。

【板垣】

皆様お疲れ様でございます。ご紹介いただきました北海道保健福祉部 福祉局長の板垣と申します。

「高齢者の権利擁護を考える集い」の開催にあたりまして、一言ご挨拶申し上げます。

皆様方におかれましては、日ごろから地域におきまして、それぞれのお立場から、高齢者の権利擁護や、各種支援業務などにご尽力を頂いておりますことに、心から感謝申し上げます。

また、本日、講師の皆様には大変お忙しい中、この集いへの参加をお引き受けいただき、厚く御礼を申し上げます。

さて、本行事につきましては、平成18年度から毎年テーマを変えて実施しております。高齢者虐待防止法が施行されてから17年が経過いたしますが、各自治体におきましては虐待防止に関する体制整備は進んできてはいるものの、虐待の件数は依然として増加傾向にありますことから、今回は、「高齢者虐待の防止」をテーマに実施いたします。

先月、12月ですが、厚生労働省が毎年調査を実施しております高齢者に対する虐待の状況が公表されました。介護施設の職員による高齢者への虐待が、令和4年度は全国で856件、道内におきましては33件となりまして、いずれも過去最多となりました。

また、施設ではなく、高齢者のお世話をしているご家族などの養護者による虐待は、全国で16,669件、全道で373件発生しております。

道内におきましても一昨年末から、介護保険施設や障害者支援施設で相次いで虐待事案が明らかになりましたことを踏まえまして、道におきましては施設従事者などへの実態調査を行いまして、昨年6月に公表したところでございます。調査の結果によりますと、職員のストレスの問題や人員不足による多忙さなど様々な虐待の要因が挙げられましたことから、昨年10月になります、国に対して、やりがいと誇りを持って働けるよう、介護職などの魅力発信、あるいは介護職員の処遇改善や人材確保に向けた施策のさらなる充実などを国に要請してきたところでございます。

虐待は重大な人権侵害であり、決してあってはならないものでございます。道では、高齢者の権利擁護に対する正しい知識や高齢者虐待防止法の普及啓発、地域における関係者・関係機関に期待される役割とネットワークの重要性などについて理解と認識を深めるため、この集いを開催しているものでございます。

本日は基調講演におきまして、ゆいと法律事務所の弁護士、石塚 慶如様に「高齢者虐待を防止するために」と題して、ご講演をいただきます。

続く、パネルディスカッションにおきましては、「高齢者虐待に向けた施設での職場環境改善について」をテーマとし、北海道 高齢者虐待防止推進委員会の委員長であります、札幌ことぶき法律事務所の弁護士 井川 寿幸様にコーディネーターをお願いし、パネリストといたしまして、社会福祉法人 北海道友愛福祉会 理事長で特別養護老人ホーム 静苑ホームの施設長 市川 茂春様、また、北広島グループホーム四恩園の管理者 皆木 有子様、北見市役所 保健福祉部 介護福祉課の課長 古河 信一様にそれぞれご参加をいただき、様々な観点からご討論いただければと思っております。

結びになりますが、この集いが、皆様方にとって、実り多いものとなりますことをご祈念申し上げ、簡単ではございますがご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

■行政説明①：令和4年度道内における高齢者虐待対応状況について

【司会】

続きまして、行政説明として、①「令和4年度 道内における高齢者虐待対応状況について」、北海道保健福祉部 福祉局 高齢者保健福祉課 課長補佐の長谷田 倫恵から、②「施設における虐待防止に向けた実態調査について」、同じく、北海道保健福祉部 福祉局 高齢者保健福祉課主査の細田 幸生から、それぞれ説明させていただきます。

【長谷田】

本日は、この集いにご参加いただき、誠にありがとうございます。北海道 高齢者保健福祉課 長谷田と申します。よろしくお願いいたします。

私からは、令和4年度 道内における高齢者虐待の対応状況について、ご説明いたします。

まず、令和4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について、調査の概略についてご説明いたします。続いて、調査結果、1番目に養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況を、続いて養護者による高齢者虐待の状況について説明を

いたします。それでは、はじめます。

本調査の正式名称です。令和4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」と申します。この調査は、市町村及び都道府県で行われました、高齢者に対する虐待への対応状況をまとめたものです。

高齢者虐待への対応状況等を把握することにより、より効果的な施策の検討を行うための基礎資料を得ることを目的として、平成19年度から毎年実施されておりまして、前年度実績を翌年12月下旬に発表されておりまして。

調査で言う高齢者とは65歳以上の方を言いますが、その他、65歳未満の方であっても、養介護施設に入所していたり、養介護事業に係るサービスの提供を受ける方についても、調査対象としております。

調査実施主体は、厚生労働省です。全国数値は厚生労働省が毎年公表しております。全道の数値は、市町村からの調査票を高齢者保健福祉課において集計し、道が公表しております。今回、ご説明する内容は、令和4年度実績で、令和5年12月22日に発表されたものです。調査結果の説明に移ります。

まず、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況です。

「養介護施設従事者等」とは、有料老人ホームや介護老人福祉施設、居宅サービス事業等の老人福祉法や介護保険法で規定している施設や事業に従事する者を指します。スライドは令和4年度に市町村などに寄せられた、相談や通報件数と虐待と認められた件数のグラフです。全道、全国ともに、相談・通報件数が過去最多となっており、全道では、前年と比べ、通報件数が124件と前年と比較し大きく増加しているのが特徴です。

続きまして、相談、通報者の内訳です。スライドは全道の状況を示しています。施設職員からの相談・通報件数が、令和3年度は29人だったものが令和4年度は38人と増加しております。また、元施設職員や医療関係従事者、介護支援専門員、匿名者などの「その他」のカテゴリーが大きく増加しているのが今年の特徴です。

虐待が認められた施設・事業所の種別です。左側、全道のグラフをご覧ください。全道では、有料老人ホームが10件と最も多く、次いで、特別養護老人ホームの8件となっており、右側のグラフの全国では、特別養護老人ホームが最も多く、次いで、有料老人ホームとなっております。道と逆の順番となっておりますのが特徴です。

次に、虐待の種別ごとの人数です。虐待の事実が認められたもののうち、どのような虐待があったのかを集計しています。令和4年度に道内で最も多かったのは、性的虐待です。これは、令和3年3月に発生し、令和4年度に虐待と認定された事案で、入所者の体に傷やあざがないか確認するために全裸画像を撮

影したものです。80名の被害者がいた事案のため突出しております。この事案を除きますと、身体的虐待が最も多く、次いで心理的虐待となっており、それぞれ年々増加している状況にあります。

次に虐待の発生要因の多いものについて、ご紹介いたします。全道の要因については、後ほど、別の調査結果の説明でご紹介したいと思いますので本調査においては、全国の調査結果をご紹介します。

虐待の発生要因として一番多いのが、教育、知識、介護技術等に関する問題が56.1%、次いで、職員のストレスや感情コントロールの問題が23.0%、続いて、虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等が22.5%となっております。

次に、養護者による虐待の状況についてご説明いたします。養護者とは、高齢者を現に養護する者であって、養介護施設従事者等以外の者とされております。具体的には、高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等となります。スライドは、相談・通報件数及び虐待判断件数についての、平成29年度からの全道と全国の件数の推移です。全国では、相談通報件数は、令和4年度は過去最多で10年連続増加しています。一方、虐待判断件数は横ばい傾向にあります。全道では、相談通報件数は、養介護施設従事者等の虐待と異なり、令和元年度を境に若干減少傾向にあります。一方、虐待判断件数は令和3年度、令和4年度と増加傾向にあります。

続いて、相談・通報者の内訳です。職務上知り得た者が最も多い状況です。ここで言う職務上知り得た者とは、介護支援専門員や、介護保険事業所職員、また警察職員や市町村職員などを指しております。

次に虐待者と被虐待高齢者との続柄です。最も多いのは、息子からで、次に配偶者、続いて娘からで、これは、全道、全国ともに同様の傾向ですが、北海道の特徴といたしましては配偶者からの割合が全国と比べ高いこととなっております。

次に、虐待の種別ごとの人数です。各年、身体的虐待が最も多く、次いで心理的虐待が多くなっておりますが、令和4年度は、身体的虐待のほか、介護等の放棄や経済的虐待も増加傾向にあります。

次に、虐待の発生要因です。施設等従事者と同様、全国の調査結果をご紹介します。被虐待者側の要因といたしましては、認知症の症状が56.6%と最も多く、虐待者側の要因として、介護疲れ・介護ストレスが54.2%と最も多くなっています。調査結果の説明は以上です。

最後に、本日、ご説明した調査結果は、ごくごく一部のものですしかありません。全道の状況は、道のホームページで、全国の状況は厚生労働省のホームページでそれぞれ公表しております。

是非、調査結果の全文をご一読いただけると幸いです。どうもありがとうございました。

■行政説明②：施設における虐待防止に向けた実態調査について

【細田】

私、北海道庁保健福祉部 高齢者保健福祉課で事業所指導等を担当しております細田と申します。

私の方からは昨年実施しました「施設における虐待防止に向けた実態調査」について、お話させていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

高齢者施設など介護サービスを提供する現場におきましては、高齢者の尊厳の保持、あるいは一人一人の利用者の意思、および人格を尊重したサービスの提供が求められているところがございます。実際に多くの施設、事業者において、適切なサービスが提供され、あるいは日々適切なサービスを提供するようご尽力いただき、利用者あるいはご家族が満足あるいは納得いただいているところと承知をしているところがございます。一方で、残念ながら、施設あるいは事業者において虐待が発覚した、あるいは職員が傷害の疑いで逮捕された、そういうような報道がありました。あるいは報道がなくても、私ども北海道や市町村の方に通報等が寄せられ、その全部が全部虐待と認定しているわけではございませんけれども、その通報に基づいて市町村と道に監査等で施設や事業者の方に調査に入ったときに実際に虐待があったということで認定され、施設や事業者の方に改善を求める、そういう事例がございます。決して多いとは言いませんけれども、決して無くなってもない、少なくなっているわけでもない、そういうような現状でございます。

そうしたような現状も踏まえまして、昨年、「施設における虐待防止に向けた実態調査」を実施しており、本日はこの機会をお借りしまして、この調査について説明させていただきます。

まず、調査の目的ですけれども、施設における虐待の背景や要因はもとより、従事者の勤務環境や業務上の課題などの観点から把握・分析し、より安全で適切なサービスの提供のための改善に向けた取り組みに反映させるためということで、調査を実施させていただいております。基本的には匿名によるアンケート形式で実施したものでございます。

調査の対象ですけれども、道が所管する全ての介護保険施設です。道が所管する関係で、道内では札幌市さん、旭川市さん、函館市さんに所在する介護保険施設は除かれております。また同時期に、障がい者の入所施設の利用者本人あるいは施設従事者に対しても同じような調査を実施していますけれども、今回説明させていただくのは介護保険施設の調査結果について説明させていただきます。

利用者ご本人約 3,400 人、これはあらかじめ施設

の方に利用者ご本人がご回答いただける、あるいはどなたか支援やサポートがあればご本人が回答いただける可能性がある方を対象にしております。ご家族については、ご本人がご回答できそうもない方で、代わりにご家族が回答できるのではないかとということで対象にしております。施設従業者については基本的には介護に従事する施設職員全員を対象としております。

そのうち実際の回収率は全体で 44%でございました。ご本人は 8 割くらい、これは施設の方で自分で回答用紙にご記入いただける方についてはご本人にアンケート用紙を渡して、ご本人が封筒に封をして施設の職員に渡す、あるいはサポートが必要な方については、施設職員が代筆とかそういった中でやっていただく、そういったことで非常に回収率が多いのかなと思います。

施設従事者につきましては基本的にはインターネットを通じて所定の所にアクセスいただきまして、パソコン、スマートフォンから入力して回答していただくような形でやっております。本日ご参加いただいた皆さんの中にも、このアンケートにご協力いただいた方もいらっしゃるかと思いますけれども、ご協力いただきましたことに感謝申し上げるところでございます。

調査につきましては、利用者本人・ご家族については昨年 2 月 28 日から 4 月 10 日まで、施設従事者につきましては昨年 1 月 30 日から 2 月 28 日までを回答期間として、提出していただいた調査結果の回答をまとめたところでございます。公表につきましては昨年の 6 月 21 日に公表しており、今現在も高齢者保健福祉課のホームページの方で掲載しているところでございます。

これからは調査の結果、特に施設従事者に対する調査結果、回答について説明させていただきます。

まず、施設従業者からの回答で、高齢者虐待防止法で定められている「虐待の通報の義務の認知」についてということで、「法律の内容まで知っている」が 34%、「法律名は知っている」が 55%、「知らない」と回答された職員の方が 10%いらっしゃいました。

また、「クライアントハラスメント」、利用者からの暴力行為や性的嫌がらせなどを受けたことがあると回答された職員は 56%となっております。その内容は、「暴力」が 83%、「暴言」が 81%、「性的嫌がらせ」が 28%などとなっております。

「虐待行為等を行ったことの有無」については、「行ったことがある」と回答された方が 9%となっております。回答数 5,539 件に対し、506 件となっております。「虐待行為等の内容」ですが、「心理的虐待」が 64%、次いで「放棄・放置（ネグレクト）」が 40%、「身体的虐待」が 34%、「性的虐待」あるいは「経済的虐待」がそれぞれ約 1%となっております。

「虐待行為等を行った場所」は、「居室」が 76%、

次いで「トイレ」が35%、「共有スペース」が34%などとなっております。

「虐待行為等を行った場面」は、「排泄介助」が最も多く68%、「食事介助」が29%、「更衣介助」が24%などとなっております。

「虐待行為等を行った時間帯」は、「朝」「昼」「夕方」「夜間」と大きな差はありませんけれども、「夜間」が若干多い結果となっております。

「虐待行為等を行った職員の通算経験年数」では、「10年以上」が66%、「5年以上10年未満」が24%となっており、5年以上の経験がある職員で、90%を占めています。

「虐待行為等を行った職員の業務負担」では、「かなり感じている」が38%、「感じている」が47%となっております。

「虐待行為等を行ったことがある職員のクライアントハラスメントの状況」ですけれども、「クラハラを受けた事がある」が83%となっております。

先ほど回答をいただいた全体の中では「クライアントハラスメントを受けた事がある」は56%でしたが、「虐待行為等を行ったことがある職員」と限定すると83%となっているということでございます。

「虐待行為等を行ったきっかけ・要因」については、「ストレスや感情のコントロールの問題」が66%、「人員不足や配置先による多忙さ」が62%、「自己防衛」が22%、などとなっております。

「虐待行為等の発生の防止、再発防止に有効と考える対策」としましては、「職員同士のコミュニケーションの確保」が75%、「負担軽減のための介護職員の増員」が68%、「相談しやすい体制」が66%、「ストレスケアマネジメントの徹底」が60%などとなっております。

「職場での虐待防止に関する取組」については、回答は自由記載としております。その中で資料の中では3つほど抜粋しているところでありまして、各施設でも様々な取り組みについてご回答をいただいているところでございます。

今回の調査結果の中からかなり抜粋して説明させていただきましたけれども、道のホームページに掲載してございます調査結果報告書には、その他の質問やご回答を掲載しておりますので、是非参考にさせていただき、施設の皆様におきましては各研修の際にもご説明やご活用いただければと思っております。

また、今回、調査結果については触れませんでしたけれども、ご本人・ご家族にもこの調査に回答いただいているところでございます。ご本人あるいはご家族の回答の中では、不適切な対応、あるいは施設に対する不満・要望、あるいは我々北海道を含め行政に対する不満・要望、そういう意見もいただいている一方で、施設やそれぞれの職員の皆様に対する大変多く

の感謝、あるいは励ましの記載というのも数多く見られたところでございます。

最後にこうした意見があったということを申し添えまして、以上で私からの説明を終えさせていただきます。どうもありがとうございました。

■ 基調講演：高齢者虐待を防止するために

【司会】

続いて、基調講演に移ります。

基調講演は、「高齢者虐待を防止するために」と題して、ゆいと法律事務所 石塚 慶如様にご講演いただきます。講演に当たりまして、石塚様の略歴をご紹介します。

石塚様は、平成 20 年に立命館大学 大学院 法務研究科を修了した後、平成 21 年に弁護士登録をされ、札幌総合法律事務所 で弁護士としての活動をスタートされました。平成 30 年からは、ゆいと法律事務所の代表弁護士として現在に至るまでご活躍され、その傍ら、札幌弁護士会 高齢者障害者支援委員会の副委員長等も歴任されております。それでは、石塚様、よろしくお願ひします。

【石塚氏】

皆さんこんにちは。ゆいと法律事務所の弁護士の石塚と申します。

本日は基調講演といたしまして、高齢者虐待を防止するためにと題しまして、お話しをさせていただければと思います。皆さんのお手元にこちらのスライドの資料があるかと思っておりますので、それをご覧になりながら、お話しをお聞きいただければと思います。

まず、今回の高齢者虐待に関しては高齢者虐待防止法というものがあまして、そもそもこの法律はどういうものなんだということをまずお話しをさせていただいて、中身に入っていけたらなと思ひます。

高齢者虐待防止法の目的、何のためにある法律なんですかということが法律の 1 条というものを書いてありまして、分解すると、このようになっております。

現在、高齢者に対する虐待が深刻な状況になっていて、虐待防止が極めて重要な状況になっております。それは高齢者の尊厳保持にとって非常に重要なことであります。そのために高齢者虐待防止のために、国等の責務を法律で定めます。そして、虐待を受けた高齢者を保護するための措置を定めます。さらにそれだけではなくて、虐待行為を行った養護者、この方も、負担が影響している可能性がありますので、その負担軽減のための養護者支援の措置を取ることになります。そのようにして、高齢者虐待の防止であるとか、養護者の支援、こういうような施策を促進していったって、高齢者の権利利益が守られるんだという法律の立て付けになっていること、ここをまずご理解をいただけたらなと思ひます。

その上で、この法律の対象になるのが、高齢者の虐待というものになります。それでは虐待というものは何なのかというところで、誰が虐待をしたのかによって法律は 2 つに分類をしています。

1 つは、養護者というものになります。養護者というのは、典型的には同居している親族をイメージすることが多いかなと思ひます。しかしそれだけではなくて、高齢者を現に養護する者であって、養介護施設従事者等、つまり、施設の職員さん以外の者を指します。ですので、典型的なケース以外にも、同居していない場合でも養護者に該当することはあります。そして親族じゃなくても、養護者に該当することもありますし、現に養護するということなので、お金の管理をしていますよ、鍵の管理をしていますよ、食事の提供をしていますよ、みたいな高齢者に必要な行為とか管理をしている方々が含まれる、ということで、養護者といった典型的イメージよりもちょっと広いイメージでしょうか。

そしてもう 1 つは、養介護施設従事者等というものです。こちらは法律の定義がありまして、養介護施設・養介護事業に従事する者となっています。これをもう少し詳しく見ると、次のスライドになります。こちらに書いてあるような施設、事業所が対象になります。一番下のところをご覧いただきたいんですが、有料老人ホームに該当しないサービス付き高齢者向け住宅、こちらの職員さんについては、養介護施設従事者等に該当しないということになりますが、やっているサービスの内容からして養護者に該当する場合があります。また直接介護サービスを提供していない施設長とか事務職員、こういう方も従事する者に該当するとされているのは、この一番右側になります。ですので、現に介護を実施している方だけではなくて施設長とか事務職員さんも含まれるんですよということをご理解ください。

次に、養護者による虐待の中で、虐待って何なんですかということをもとめたのがこちらの資料になります。養護者による高齢者虐待は、1 から 5 まで 5 つの種別に分かれております。そして、典型的な虐待行為であるとか具体例はこちらに述べさせていただいた通りになります。この中で、ご注意いただきたいのは、1 から 4、つまり身体的虐待、放棄・放置、心理的虐待、性的虐待、こちらは養護者、つまり、現に養護する者が対象ですが、5 番の経済的虐待は、実際に養護していなくても高齢者の親族であれば、対象になるということが特徴になっております。一般の方々には、基本的にはこういう高齢者虐待を見たという場合には、市町村であるとか地域包括支援センターに通報するということが求められておりますが、その際に、この 5 つのどれに当たるのか、ということをお正確に知らなきゃいけないというわけではありません。どれに当たるかわからないけれども、何か虐待っぽいぞと思えば、通報することが可能であるとご理解をください。

さて、典型的な虐待と非典型的なものがあるかと思ひますが、こちらのクエスチョンでは、これらは養護者による虐待に当たるのでしょうかどうでしょうか、

というお話をさせていただきたいなと思います。

1番は別居していて関係性の薄い甥っ子さんが、高齢者本人の家を訪れて不当な金銭要求をしている。ここでのポイントは、甥っ子さんなんだけれども、別居しているというところに特徴があります。

次に、2番目ですね、慈善事業をやりますよと称して、高齢者数名を居室に住まわせて年金を管理しているんですが、その年金を不当に利用して、いわゆる搾取をしているような状態になっている。こんな場合、この慈善事業をしていると自分で言っている方は、養護者に当たるんでしょうか、これが2番。

3番目、高齢者本人、娘さん、娘さんの交際相手^{エックス}の3名で同居している家族があります。娘さんが、本人の財産を管理しています。交際相手^{エックス}Xは特に財産管理をしていませんが、たびたびご本人を暴行しています。娘さんはこの事実を認識していますが、この交際相手からの報復が心配で、何も対処していません。

この3つの場面で、それぞれ養護者による虐待行為と言えるかどうか、今回の問題になります。いかがでしょうか。

いずれも、養護者による虐待だと言える可能性のある事案だということになります。もしかしたら、これは違うんじゃないかと思われた方がいらっしゃったかもしれませんが、いずれも養護者による虐待の可能性があります。

まず、1番目といたしましては、先ほど申し上げたとおり、経済的虐待については、高齢者の親族が経済的虐待をした場合には、これは養護者による経済的虐待だと認定することができます。ですので、こちらは、実際に現に養護する者でないという場合にも、親族による経済的虐待として認定ができる可能性があります。

2番につきましても、慈善事業をやっている方は親族でも何でもありませんが、現に養護している、つまり、金銭管理をしていますから、現に養護する者として、養護者だと言える可能性があります。

3番についても、交際相手^{エックス}Xというのは、現に養護はしていませんが、現に養護している娘さんですよね。娘さんが、交際相手による暴行を止めていないということで、これが放棄・放置だとされる可能性があります。

ですので、この3つのような事例だと、普段だとこれは養護者による虐待だとは言えないんじゃないかと思われるかもしれませんが、こういう行為も見かけたら、これは虐待かもしれないと考えて、一般の方々であれば、市町村、地域包括支援センターにご相談、通報するということが考えられる事案かなと思います。

そして先ほどから申し上げているとおり、参加者の皆さんや一般の方々が、これは虐待かもしれない

と思ったときに、どうしたらいいのかというところでは、まず大前提として、虐待かどうかを判断するのは、これは行政になります。ですので、見た方がこれは虐待ではない、これは虐待である、という判断をする必要はありません。あれ、これは虐待かもしれないと、発見した時点で通報することができます。

その上で判断するのが行政になります。これを判断しなければならぬと考えてしまうと、間違っていたらどうしようっていう頭が先行してしまって、萎縮をしてしまって、その結果、水面下のまま、皆さんが、虐待行為を発見することができないという可能性が出てきてしまいますので、そのような萎縮効果を生まないようにするためにも、虐待かもしれないと思ったら、通報することができるようになっております。

次に虐待通報をすることによって、不利益が発生してしまうのであれば、これは非常に怖いですから、なかなか通報もできないということになります。ですので、このような不利益が生じないような仕組みが、実際に用意をされております。

例えば、まず、介護職員さんですね。こちらは今、イメージとしては、介護職員の方が養護者による高齢者虐待を見たというケースを想定してください。例えば、居宅のサービスで自宅に行ったが、お子さんが高齢者本人を虐待しているところを見た、そんな時を想定してください。

高齢者福祉の職務の関係者というのは、早期発見をできる立場にあります。ですので、高齢者虐待を早期発見すべき努力義務があるとされています。その結果、早期発見しやすいという立場にありますので、高齢者の生命身体に重大な危険がある場合には、市町村への通報の義務があること、これは法律的な義務があるとされています。

また、そこまでの重大な危険がないとしても、虐待を受けた疑いがあるという高齢者を発見した場合には、市町村へ通報する努力義務というものが課されています。ただ、通報することによって、例えば、養護者の方に逆上されたり、あとは、通報したことによって、あなたが仕事上知りえたことを、通報によって守秘義務に違反しているんじゃないんですか、漏らしたんじゃないんですか、と言われませんか、こういうところが不安なところなんです。ここを少し考えていきたいなと思いますが、まず、先ほどの続きになります。①のどのレベルで通報していいのかということですが、これは虐待かもしれない、これは虐待ではないかということの事実を発見したら通報することができます。ただ、通報によって処罰されないのかということですが、これが②です。例えば、専門職の方々は、守秘義務に関する規定が、各種法律によって明記されています。そして一般の方々も秘密を漏らしてはならないとなっておりますが、このような守秘義務の規定というのは、通報を妨げるもの

と解釈してはならないと高齢者虐待防止法では書かれています。ですので、通報したことによって、守秘義務違反だということにならないような法律の整備がなされておりま。

次に、通報した事実が養護者の方に知られて、あなた通報したでしょ、ということにならないかということですが、これについては③になります。市町村は、通報者を特定する情報を漏らしてはならないという漏えい禁止義務というものが法律で規定されています。ですので、通報者の情報というのは漏れないという法律の規定になっております。このようにして通報者が守られるという法律の規定になっていることをご確認をください。

では、虐待の有無を判断する際には、どのようにして判断されるのかということをお少く考えていきなと思っております。結論といたしましては、虐待かどうかというのは、あくまでも客観的に判断されるんですよ、ということをおご理解いただけたらなと思っております。これはつまりどういうことかと言いますと、1番目のところに書かれているのが、「高齢者本人の自覚や意向ではなく客観的に虐待行為かどうか判断される」ということになっています。つまり、高齢者本人が、いろんな事情、例えば認知症の影響とか、自分は虐待行為をされても仕方ない、なぜなら、子どもに対して今まで厳しくしすぎたから、だから私が受けてもしょうがないんだという意向とか自覚、こういうものではなくて、実際に行われている行為に着目をして、虐待かどうか判断されることになっています。ですので、本人は虐待ではないと思っているかどうかというものは、基本的には影響しないということになります。

次に、養護者の頑張りや自覚、こちらについても判断要素ではなくて、あくまでも客観的に判断されるということです。これはどういうことかと言いますと、例えばお子さんと親御さんと一緒に2人で住んでます、お子さんとしては、高齢者本人がだんだんと今までできていたことが、できなくなった。でも、これはリハビリすれば、絶対に治るんだということで、本人に必要な介護を実際にはしていないと、放棄・放置の状態になっているんだけど、これは、本人のためにそうしているんですよ、私は本人ができることを何とか頑張らせようと思っております、私は見守っているだけなんです。でも客観的には、放棄・放置の状態になっています。こんな場面では、やはり客観的判断がされますので、養護者がいかに頑張っているか、どのように自覚をしているか、によってではなくて、あくまでも客観的に判断されるということになっています。ただ、ここでまた注意をしなきゃいけないことは、通報するという立場の場合には、虐待かどうかを判断するというような必要性がなくて、あれ、これは虐待かもしれないと思ったら通報してもいいということをおご理解をいただけたらなと思っております。

さて、養護者による高齢者虐待の発生の要因であるとか、予防について少しお話をしていきたいなと思っております。これまでのところは、高齢者虐待防止法の概要であるとか、一般の方々であれば、その通報に関すること、そして、施設の職員さんとかが通報する際には、やはり発見しやすい立場だから、通報の義務であったり努力義務があったりしますよという話をしましたが、ここからは、養護者による高齢者虐待の発生要因や防止について少しおさらいをしていきたいなと思っております。

養護者による高齢者虐待の発生要因、これがどういうものかということになります。こちらは、厚生労働省老健局が作成をしております、市町村と都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について、いわゆる国のマニュアルというものの、令和5年3月改訂版の89ページをもとに、こちらの方で作成をさせていただいたものになります。主に高齢者虐待の発生要因については、虐待をされる側、つまり高齢者側の要因。次に、これは横軸ですかね、そして虐待者側の要因。そして一番右が家族関係、環境要因ということが書かれていて、縦の軸の方では生物的要因、心理的要因、社会的要因に分けて記載がなされております。主に、高齢者ご本人側の要因として、例えば、今までできていた動作、日常生活の動作、ADLが低下をしているとか、障がいになったりとか疾病、病気になられたりだとか、要介護状態とか認知症になられたりとか。このように、今までできていたことができなくなってきたということが虐待の要因になってきたりします。また身体の状態だけではなくて、心の状況、無気力状態になったりとか、あとは判断能力の低下とか、こういうものも、影響になっているとされています。これはイメージするとわかりやすいかなと思っております。また社会的要因といたしましては、例えばお子さんをイメージして、親と子どもで2人で住んでいて、もともとは高齢者、親の方がすごく強くて、子どもに対してすごく強く言ってきたのに、関係性が逆転をすることによって、虐待行為が発生してしまうというケースもあります。また、公的付与等の手続きができていない。例えば経済的虐待であれば、本来的に受けられるはずのサービスや給付というものが、知識不足等によって受けられていない結果、本来必要のないお金を支出してしまって、それが原因で、経済的虐待に繋がるということもあるかもしれません。また虐待者側の要因としましては、虐待者というと、悪者のように思ってしまう方もいらっしゃるかもしれませんが、そうではなくて、虐待者自身にも、介護負担による心身・経済的なストレスがかかっていたりとか、もともと、もしくは今、病気をお持ちだったり、障がいをお持ちだったり、依存症があったりとか。このような、虐待者とされる側にもいろいろな事情があったりします。

ですので、虐待解消の問題からすると、その虐待者

に何か問題があるんじゃないかということで、そこだけを捉えるのではなくて、もうちょっと社会的な要因にも触れていく必要があります。下の方に書かれている、例えば収入不安定であるとか、虐待者自身が金銭管理をすることが難しかったりとか、虐待者が受けられる、公的給付の手続きを受けられていないとか、このように、様々な要因があろうかなと思います。ですので、虐待の解消にあたっては、どのような要因がその問題のポイントになっているか、ということを知ることがすごく重要になってきます。

その上で、養護者による高齢者虐待を防止するためにどうしたらいいかということですが、例えば養護者ご自身は、1人で介護をして介護の負担をすべて背負って、例えば、親御さんと2人で住んで、孤立化されているケースもあります。ですので、そのような場合には、養護者とコミュニケーションをとることが、まず基本的なところではないかなと思います。そして、虐待対応というような観点で申し上げても、例えば、行政、そして包括支援センターが対応する際に、養護者を支援するというような観点から、体制づくりを組むということがすごく重要になってきます。そして、養護者、虐待者と表現されたりしますが、養護者の負担に向き合って、どのように軽減したらいいのか。そして養護者自身の抱える課題についてどう対応するのか、例えば、経済的虐待である場合に、我々弁護士のような立場であれば、養護者が多重債務に陥っていることが原因であれば、その方に対する債務の整理をお手伝いすることによって、その経済的虐待の原因を解消することができるかもしれません。また、虐待解消後に本人の暮らしの安全確保、そして、一緒にまた住むことを双方が期待・希望しているようなケースでは、再統合に向けての動きっていうことがあるかもしれません。また、養護者の介護負担が大きいというようなケースでは、ショートステイなどを利用して、負担を軽減するということもあるかなと思います。

さて、ここからは、養護者による高齢者虐待が発生した場合、一般の方々もしくは介護施設の職員さんが通報しました。通報後どのような動きになるのかということについて、ご説明をさせていただきたいなと思います。

まず、通報を受けた後の初動期はどうなってるんだろうということ、少しお伝えをしたいなと思います。こちらは先ほどご紹介をした、いわゆる国のマニュアルの50ページを参照している資料になります。まず、高齢者の虐待を発見した方というのは、市町村または地域包括支援センターに通報をしていくわけです。その上で、これが虐待に当たるかどうかということ、協議をしていくわけです。その協議にあたっては、まず、調査をしていかなきゃいけませんので、調査が速やかになされるということが非常に重要なことになっていきます。ですので、その際には必ずそ

の市町村、そして地域包括支援センターが、連携をしてやっていくと、そして役割分担をきちんとしていくということが、すごく重要になってきます。そして、訪問等によって、虐待があるかどうかの事実確認の調査というものをしていくことになります。そして、こちら、赤で記載をさせていただきましたが、事実確認にあたっては、きちんと市町村と地域包括支援センターが連携して協議をしていくということが、非常に重要になっていきます。その後、虐待の有無の判断をしていくことになります。虐待があるかどうか、そしてこれに緊急性や深刻度がどの程度あるのかということ判断をしていきます。そして、これは非常に深刻な事案だということになれば、例えば、高齢者の安全確保のために、今住んでいる、例えばご自宅から、特別養護老人ホームなどに、一時的に、やむを得ない事由による措置という形で、一度そちらに住まいを移していただくとか、そういうようなことも考えられます。また場合によっては、面会制限といって、一時的に高齢者と養護者の方が、面会をすることを制限するということが考えられます。また、このほか、成年後見制度を利用して、本人が、契約行為ができるような、そういうようなサポートも考えられるところになります。

今のスライドの赤の点線の二つ目ですかね、立ち入り調査からいろいろ書いてあるところですが、行政というものは実際どういう活動ができるのかということ、もう少しお話をさせていただきたいなと思います。

1つは立ち入り調査というものになります。立ち入り調査というのは、高齢者虐待によって、高齢者の生命または身体に重大な危険が生じる恐れがある場合にできるものになります。例えば、高齢者の居室、居所、住んでいる所に立ち入ることができます。そこで必要な調査や質問を行って、虐待の有無を判断していくための材料を集めるということになっていきます。ただ、強制的な捜索ですね、勝手に入って警察のようなことまではできないということになっています。また、こちらの立ち入り調査ってというのは、住居権を制限する、つまり、人の家に入っていくわけですから、強制的な強制力の行使になっていくということですので、他の方法で安全確認ができないところを、ご留意いただく必要があります。

また先ほど申し上げた、やむを得ない事由による措置というものを行政がとることができます。これは、介護福祉施設サービスが受けられる高齢者が、契約によって介護サービスを利用したり、要介護認定の申請を期待できない場合、つまり、本来であれば、その高齢者の現状からすると、介護サービスを受けることができるような状態、客観的な状態にはあるにも関わらず、例えば認知症の影響や、いろんな理由によって、契約によって介護サービスを利用できない、または、要介護認定が必要なのに、その申請を期

待できないような状態、このような状態の場合に、本来は契約で入所等をしますが、特別養護老人ホーム等、一定のサービスを職権で受けさせることができるというのが、やむを得ない事由による措置というものであります。これはイメージとしては、虐待行為があることを認定して、非常に、今危険な状態にあるので、高齢者をまず安全な場所に移さなきゃいけないと、そのために契約をするにも、認知症等の影響で契約ができない、こんな時に契約ではなくて職権で、措置という形で、特別養護老人ホームに入っただく。このようなことが、やむを得ない事由による措置というものになります。この措置を取った場合には面会制限を行うことが可能だとされています。ただ、この措置というものは、安全確保のための、主に初動で行う暫定的なもの、一時的なものですので、措置後の支援というものが、より重要であることは、いうまでもないということになります。

また、成年後見制度の利用というのは先ほどお伝えしましたが、その際に市町村長申し立てという制度があることをお伝えさせていただきたいなと思います。高齢者の判断能力が不十分である状況によって虐待が発生している、また、第三者による身上保護や財産管理が必要な状況、こういうことがあるかなと思います。こんなときに、市町村長が、成年後見申し立ての審判つまり、成年後見を開始してくださいと申し立てをすることができることになっております。本来であれば、親族の方が申し立てるということになっておりますが、その親族の方々が、例えば、その養護者本人しかいないと。そうすると、なかなか成年後見制度利用が期待できませんので、そのような場合に市町村長が申し立てることができます。これによって虐待状態の解消等が期待されているところ です。

そして、最初の初動の話が終わりまして、その後の虐待対応というところ です。虐待対応につきましても、実際にその虐待の解消、そして高齢者の安全と いうのを確保するという こと、そのためにどのような計画を立てていくのかということ を行政の中で議論をしていくこと になります。具体的には市町村そして地域包括支援センター、そして関係機関の方々が会議を開いて、計画を立てていくわけ です。また、計画を立てる中で、例えば、先ほどの立入検査・調査とか、高齢者の保護の措置というものを取っ ていくということもあ ります。そして、計画に基づいて対応していき、その結果、虐待が解消できたかどうかを確認をして、最終的に虐待が解消できま したと、そして高齢者が安心して生活を送るための環境の整備ができましたよと、そういうような状態に至って、虐待対応の終結ということ になっていきます。

その観点でですね、1点ご紹介させていただきたい制度といたしまして、我々、弁護士、そして社会福祉士の2つの専門家が合わさって、現在、札幌市を中

心としまして、高齢者虐待対応専門職チームというものが組織されています。これは何かと言いますと、高齢者虐待の有無の判断であるとか、対応に関する行政の会議に参加をして、外部の観点から意見を述べるアドバイザーのチームになります。社会福祉士と弁護士がチームで活動をしておりまして、北海道社会福祉士会と北海道弁護士会連合会が、一緒になって、その2つの組織で連携をして、各社会福祉士と弁護士が会議に出るということになっています。どのようなアドバイスをするかということ、虐待の認定、これは虐待の認定ができる事案かどうかについて、市町村の権限行使をできるような状況かどうか、また、本人の権利擁護としてどんな方法があるのか、養護者の支援としてどういう方法があるのか、そして、社会資源としてどういうものが使えるのか、このようなことについてアドバイスをしています。ここま でが養護者による高齢者虐待についてのお話という ことになります。

次に、養介護施設従事者等による高齢者虐待についての概要をお話しさせていただきたいなと思っ ております。先ほど養護者の方で見たものと似たよ うなスライドを映させていただきました。

養介護施設従事者等による虐待につきましても、こちらの5つの分類に分かれているところになり ます。特に記載させていただいたのは、身体的虐待の ところですね。括弧書きのところですが、緊急やむを得ない場合以外の身体拘束というのもの、身体的虐待に含まれます。ですので、こちらは養介護施設従事者等による虐待ですので、イメージとしては、施設の中で虐待行為が行われた、つまり施設職員さんによっ て高齢者が虐待をされているというようなことをイメー ジしていただいて、その際には、身体的虐待であるとか性的虐待であるとか、先ほど行政説明であつ たような虐待行為以外にも、身体拘束というのものも虐待行為に該当する可能性があるかと、そして、この身体拘束というのは、緊急やむを得ない場合にのみ、例外的に違法ではないとされており ます。ただ、原則的には、身体拘束というのは、人の自由を奪う行為ですので、基本的には非常にやっ てはいけ ない、違法行為と原則的にはとらえられています。ですので、こちらの3つの要件、「切迫性」「非代替性」「一時性」、つまり切迫性というのは、利用者本人または他の利用者が危険にさらされている状態。非常に危険な状態が切迫しています、ですので、この方を身体拘束しないと誰かが大怪我してしまいます、本人が大怪我して しまいます、こんなケースですかね。非代替性というの は、身体拘束以外の方法で代替するということ はできないという 場合です。そして一時性というの は、身体拘束その他の行動制限が、あくまでも一時的、必要最低限だけということ になっています。この3つの要件すべて満たさないと、虐待行為になってしまう 恐れがあります。ここが養介護施設従事者等による

虐待の特筆すべきポイントかなと思います。

次に、養介護施設従事者等による高齢者虐待の発生要因や防止について少しお話をさせていただきたいなと思っています。こちらは先ほどの国マニュアルから抜粋をさせていただきました。虐待行為を行った職員さん、そして組織運営、そして一番最後が運営法人・経営層の課題ということで、それぞれ虐待発生がどういう要因から来ているんだろうかということの上位項目を記載したものになります。

職員さんとしては、身体拘束であるとか権利擁護、そして、高齢者介護に関する知識や技術、意識の不足、これが非常に大きいとされています。また、職員のストレスや感情コントロールがうまくいっていない、倫理感が欠如している、これが職員さん、ご本人の課題とされています。真ん中が組織運営上の課題ということで、組織運営ですから組織全体ということで、職員さんの指導管理体制が不十分であったり、虐待防止に向けた取り組みが不十分であるとか、チームケア体制が不十分であるとか、研修がなされていない、相談体制がないとか、こういうようなことですね。さらに、運営法人全体、本当に法人全体のことになると、経営者が現場の実態をきちんと理解をしていませんとか、経営者が虐待行為に関する知識が不足している、そして、業務環境の変化への対応、取り組みが不十分ですとか、こんなことが上位項目として挙げられています。

そして、このような原因分析の結果、どのように防止していったらいいか。防止のためには必ず発生要因を明確化する必要があります。ですので、例えば例として書かせていただきましたが、組織全体に問題があるんだったら、運営課題が何なのということをもまず明確化しましょうよと、その上でこれを解消していきましょう。虐待に対する認識が薄いのであれば、まず、知識・実践のスキルアップが必要ですよ、意見が言いにくい雰囲気になっているのであれば、相互理解が進む話し合いの場を作ってみるという活動をしてみたらどうでしょうか。どこに問題があるか不明であれば、外部から意見をもらってみたらどうでしょうか。このようにいくつか方法はあかなと思います。あくまでも一例になります。

そして、養介護施設従事者等による高齢者虐待が発生した場合の各機関の対応です。こちらの上の方は、施設の職員さんが、施設内虐待、つまり養介護施設従事者等による虐待を発見した、大体あれですよ、自分の働いている内部で、この人虐待しているっぽいということがわかった。こういう際には通報義務があります。そして、それ以外の方、一般の方でも、施設の中で虐待があるということを見つけた場合には、高齢者の生命または身体に重大な危険があれば通報の義務があります。そこまで危険性が及んでいなくても通報の努力義務というのがあります。ここで注意しなきゃいけないのは、施設で働いている方

というのは、その方が通報しないと、施設の中で虐待が起こっているということがわからない可能性があるわけです。ですので、この方々は、通報の義務があるとされていることをご留意ください。ただ、大体、施設の職員さんが自分の施設の虐待の情報を、要は内部告発するというのが、非常に勇気の要ることです。不利益を受けるということになれば、通報なんかしたくないわけです。ですので、法律、高齢者虐待防止法21条6項にはこういうことが書かれています。刑法の秘密漏示罪の規定、つまり守秘義務に関する規定ですよ。このような規程については、通報というのは、虚偽とか過失によるものを除きますが、こういうものを妨げるものと解釈してはならないと、つまり、通報したとしても守秘義務違反にはなりませんよとなっています。21条7項、施設の職員さんが通報、これも虚偽・過失によるものを除きますが、こういうことをしたことを理由にして、あなた通報したでしょということ、解雇とか不利益な取り扱いを受けなくなっています。この中で、注意が必要なのは、虚偽とか過失によるものを除くとされているところです。この過失によるものとされるのは、こちらの※印で書かれておりますが、一般人であれば虐待があったと考えることには合理性がない場合の通報、つまり、一般人が見たとした場合に、いや、こんな虐待とは言えないでしょ、みたいに全く合理性がない場合の通報になります。ですので、虐待を実際に見ていなかったら過失ですよ、となるわけじゃなくて、虐待があると信じたことについて、一応合理性があれば過失はないと、こちらの国のマニュアルでは記載がされています。このようにして職員さんが守られるような形になっているところです。

そして通報後の行政の対応です。通報後、市町村と北海道が連携をしていくということが重要になっていきます。その上で速やかに事実確認の調査をしていきます。そして、適切な権限の行使、例えば事実確認のために立ち入り検査をしていきます。高齢者の一時保護のための措置をとっていきます。そして、虐待の有無を判断して、緊急性があるかどうかを判断していきます。その際には、単純にやった行為の内容というだけではなくて、高齢者の尊厳、心身、生活への影響、こういうものも踏まえて、判断をしていくことになります。さらに虐待の有無の判断については、専門職であるとか関係機関等からの意見も踏まえて、総合的に判断をしていく、ということが求められることとなっております。

次に、高齢者本人への対応方針ですが、高齢者ご本人、虐待行為を受けて、安全な場所で生活をしなければなりません。ですので、先ほどのやむを得ない事由による措置によって、別の所でお住まいいただくと、それで一時的に、まず安全を確保する。さらに、契約行為が必要であれば、ご本人が認知症で契約ができないということであれば、成年後見制度の利用

を検討していくこととなります。

また、養介護施設等への対応となります。つまり、虐待行為があった施設に対してですが、こちらは、行政としては改善指導、そして、措置命令というものです。これは措置命令という形で何か処分をするだけではなくて、やはり虐待の発生要因が何だったのか、そして組織運営上の課題は何だったのでしょうか、改善のためにどういう取り組みをしていったらいいのでしょうか、ということ、を、すごく重要視する必要があります。措置命令をしてそれで終わりということではなくて、そちらの再発防止策をしていくということがすごく重要なこととなります。そして調査結果や指導の通知、改善計画等の提出を要請するということが行政としての活動になっていきます。

最後に、まとめのお話をさせていただきたいなと思います。虐待対応での重要な視点といたしましては、1つは虐待の発見、どのように虐待が発見されるかと言ったら、やはり、誰かから情報提供がなされるということが一番大きいわけです。今回参加されている中には、もしかしたら一般の方もいらっしゃるかもしれませんが。一般の方で、普段は高齢者虐待に関する研修を受けたりすることもない方がいらっしゃるかもしれませんが、皆さんひとりひとりの通報ということがすごく重要になってきます。通報というと、すごくハードル高いように思いますが、先ほど申し上げた通り、「あれ、これは虐待かもしれない」と思って通報するということが可能になっています。そして通報を受けた行政としては、組織的に連携をして対応していくということが、すごく重要なことになっていきます。そして、そのあと行政の方で対応することになりますが、これは法的根拠に基づいて、適切な時期に適切に対応していくと、そのためにも、外部からのアドバイスも受けながら判断をしていくということも重要ではないかなと思います。

さらに、なぜこの虐待が起きたんだろうかという発生要因を分析して再発防止に向けた動きをとっていくと、そして、そのために、検討していくことがすごく重要ではないかなと思います。この虐待に対してどういうふうに対応していくか、そして、後半のパネルディスカッションでも出てくるかもしれませんが、やはり虐待を防止して、どのような組織にしていくか。そして虐待を解消していくためにはどうしたらいいか。これは、唯一、これだけが正解という答えがあるわけではないわけです。ですので、いくつか答えがある中で、どれがいいんだろうかということ判断するわけですが、その際には、誰か1人に判断しておいてということではなくて、組織的に判断することがすごく重要になってくるわけです。特に、行政の判断というのは、権限行使を伴うものから、そういう意味では、いろんな情報に基づいてきちんとした判断、そしていろんな方が関与して判断することが重要ですから、そういう意味でも、皆さん

からの情報提供がすごく重要になってくるのではないかなと思います。

このようにして、高齢者虐待を防止するために、まず、通報の制度であるとか、皆さんからの情報提供、そして、そのあと行政が連携をして動いていく、そして、そこに外部の目が入って適切な時期に適切な判断をするようなお手伝いをしていくということがすごく重要です。施設内部での虐待であれば、当然、通報が重要で、その通報のために、通報者が何か不利益を受けないようにすることがすごく重要です。その上で再発防止、虐待の原因がなんだったのか、そして再発防止をどのようにしたらいいのか、こういうことを考えていくことが虐待防止のために期待されているのではないかなと思います。

ということで、私の方での基調講演は、こちらで以上とさせていただきます。ご清聴いただきまして、ありがとうございます。

15時までの予定となっておりますので、会場の皆様から、ご質問がありましたらいただけたらと思います。もしあったら挙手をいただけたらと思いますが、どなたかいらっしゃいますでしょうか。いらっしゃらないですかね。特になければ、若干早いですけれども、基調講演についてはこちらで終了とさせていただきます。改めましてありがとうございました。

【司会】

石塚先生、ありがとうございました。

高齢者虐待防止法の概要から、虐待の発生要因や防止、各機関の対応等、幅広い内容をわかりやすく、丁寧に解説いただき、ありがとうございました。最後に、今一度ですね、先生に感謝の意味を込めまして拍手をいただければと思います。よろしくお願ひします。

■パネルディスカッション：虐待防止に向けた施設での職場環境改善について

【司会】

時間になりましたので、パネルディスカッションを始めたいと思います。虐待防止に向けた施設での職場環境改善について、コーディネーター、パネリストの方々に集まっていただき、議論いただきます。

初めに、参加いただく皆様の略歴をご紹介します。舞台向かって左側、コーディネーターを務めていただくのは、北海道 高齢者虐待防止推進委員会 委員長で札幌ことぶき法律事務所 弁護士の井川 寿幸様です。井川様は、平成 19 年に弁護士としての活動をスタートされ、東京や札幌で弁護士として従事された後、平成 29 年、札幌ことぶき法律事務所を立ち上げ、代表弁護士としてご活躍されております。その一方で、北海道弁護士連合会 高齢者・障害者支援委員会 委員長等も歴任されております。よろしくお願ひします。

次にパネリストのご紹介です。舞台に向かって右側、お三方の左側にいらっしゃるのが、社会福祉法人北海道友愛福祉会 理事長で、特別養護老人ホーム 静苑ホーム 施設長の市川 茂春様 です。

市川様は、平成 7 年から道内の福祉施設で勤務された後、平成 10 年、特別養護老人ホーム 静苑ホームで生活相談員として従事され、平成 26 年からは施設長として従事されております。令和 4 年からは、北海道友愛福祉会の理事長としてもご活躍されているほか、公益社団法人 全国老人福祉施設協議会 人材対策委員会 の幹事等も歴任されております。よろしくお願ひします。

次に、中央にいらっしゃいますのが、北広島グループホーム 四恩園 管理者の皆木 有子様です。

皆木様は、長年に渡り、道内の介護保険施設に勤務され、平成 26 年から社会福祉法人 北海道長正会に入職された後、北広島グループホーム 四恩園の管理者として、現在に至るまでご活躍されるとともに、認知症介護指導者としても活動されているところです。よろしくお願ひします。

最後に、右側にいらっしゃるのが、北見市 保健福祉部 介護福祉課 課長の古河 信一様です。

古河様は、北見市役所に入庁後、保護課において、長きに渡って保健福祉の業務に携わられた後、令和 2 年から、現職の介護福祉課長としてご活躍されております。よろしくお願ひします。

それでは、ここからの進行は、コーディネーターの井川様にお願ひします。よろしくお願ひします。

【井川氏】

先ほどご紹介にあずかりました、弁護士の井川 寿

幸と申します。北海道社会福祉協議会、道社協の委嘱を受けて、平成 29 年度から、北海道 高齢者虐待防止推進委員会の委員をしております。令和 3 年度からは、委員長を務めております。本日これから、パネルディスカッションのコーディネーターを務めさせていただきます。よろしくお願ひいたします。本日は、こちらの 3 名の皆様にパネラーとして、施設での職場環境改善をテーマとしてお話しいただくことになります。式次第の方では、虐待防止に向けた施設での職場環境改善とありますけれども、虐待防止に向けてとも言いますし、繋がるとも言いましょうか、それぞれの施設での環境改善についての取り組みなどをご紹介しますと思っております。まずはプレゼンテーションとして、市川さん、皆木さん、古河さんにご用意いただいた資料に基づいて、それぞれお話をいただけたらと思っております。まずは市川さんから、よろしくお願ひいたします。

【市川氏】

皆さんこんにちは、市川です。どうぞよろしくお願ひいたします。先ほどご報告のありました、北海道で実施していただいた虐待防止に向けた実態調査アンケートの中で、職員同士のコミュニケーションですとか、あと業務負担の軽減などについてが、やはりこの虐待防止の有効な対策になるのではないかと、多くの皆さんから声が寄せられておりました。そこで、今日は当法人、施設でも、虐待を防ぐためということでは必ずしもないんですけども、スタッフのコミュニケーションですとか、負担軽減、そういった内容で職場環境の改善に取り組んでおりましたので、今日はご報告をさせていただきたいと思ひます。どうぞよろしくお願ひいたします。

自己紹介はいいですね、飛ばさせていただきます。法人、静苑ホームの概要を少しだけお話しさせていただきます。私達がまず大切にしている行動理念というのがありまして、これが和顔愛語と申します。読んで字のごとくなんですけども、笑顔とやさしい言葉遣いはもちろんなんですけど、相手を思いやって先んじて行動するというのが、僕たちのこの和顔愛語の精神であります。

これは単なる接遇の目標ではなくて、ご利用者さんですとか、地域の皆さんであったり、スタッフ同士、仲間同士でも、この和顔愛語の精神で接するというのを私たち大切にしています。それで、この行動理念を、どう職員、スタッフに実践していただくかというところで、例えば毎年夏に和顔愛語と書いたものを T シャツにして皆に配ったり、笑顔のフォトコンテスト、こういうのを開いたり、あと面白いところと言うと、和顔愛語手当という給与に手当がついたり、とにかく皆でこの理念をどう体現するかという所を楽しみながら共有する、教育というよりも、理念への共感みたいなのを大切にしながら、やらせていた

だいております。

こちら我々の法人の概要ですね。こちらお手元の資料で、ご参照いただければと思います。これが僕の施設、静苑ホームの概要ですね、定員が150名ちょっと、大きな特養になります。従来型の特養ということで、事業は入居施設の他、こういったご覧の内容の事業を実施させていただいております。特徴的なところは、特養の介護職の平均年齢が実は20代、すごく若い職員が頑張ってくれております。地域貢献事業なんかも力を入れております。ご覧のような内容です。僕たちが目指しているケアというものがどういふものかと言うと、みんなが幸せになれる福祉介護を作っていけたらいいなと考えております。実際に職場環境の中でも、こういったことを目指しながら取り組んでおりますので、ご紹介させていただきます。

職場環境の具体的な取り組みの中身ですけれども、特にコミュニケーションと業務負担軽減のところの話を中心にさせていただきたいと思っています。まずは、業務負担の軽減ですね。①の効率化と②のサポート体制ですね。ここで私たちが大切にしている部分としましては、ご利用者もスタッフも、両方にとっていい内容になっているか。ここをすごく大切にしながら取り組んでおります。

例えばなんですけれども、いわゆる業務の効率化のためのツールといったものにつきましても、ご覧のとおり、かなりいろんなものを入れさせていただいています。写真にあるようなところで言うと、身体的負担の少ないミスト浴を入れさせていただいたり、見守りのICT化ということで、来年度中には、全ベットに見守りの機能をすべて整備しようという取り組みを行っていたり、排泄のおむつなんかも交換回数の少ない製品を使用して、実際に介護の回数を減らす、特に夜間は安眠が優先できるような取り組みというところも行っております。現場のチーフを福祉機器展に派遣しまして、良いアイテムを必ず定期的に探してもらうようにしています。ご利用者の皆さんにも職員にもスタッフにもやさしいツールというのを活用して、業務効率を上げていく取り組みを日々行っております。

サポート体制といたしましては、皆さんの施設でもいらっしゃると思うんですが、ケアのアシスタントですね、我々の施設でも間接業務を行う介護環境サポートチームというのがありまして、すごくなくてはならない存在として頑張ってくださいしています。介護連携チームとここにあるのですが、これ面白いなと思うんですけれども、ケアスタッフの内部の派遣チームですね、こういうものが静苑ホームの施設にはあります。入浴ですとか、食事などの介護ですとか、あと急にお休みしてしまったスタッフのフォローをこういったスタッフがしてくれたり、施設だけじゃなくてショートステイだとか、ヘルパーだとか、

通所、在宅などでも活躍してくれる、その日その日自由に動ける部署を1チーム作っているというところですね。スタッフにとっては、子育てはもちろんなんですけれども、負担緩和というところで、働きやすい職場環境づくりであります。ご利用者にとっても介護サービスの質を支えるような大切なサポート体制になっております。

次に働きやすさへの取り組みです。ご利用者さんと同じようにスタッフもちゃんと大切にしようという、そもそもこういうメッセージがちゃんとスタッフに届いている、伝わるっていうことも、撲自身、管理者としての大切なコミュニケーションなのではないかなと考えています。スタッフのライフワークバランスというのを応援しています。特に女性が多い職場なので、安心して長く働き続けるためには、子育てへの支援というのはやはり重要になってまいります。法人内の保育園ですとか、学童保育の活用の他にも、子供の看護休暇の日数を法定よりも増やす、そういったサポートもしております。施設のイベントでお餅をついたり、写真にもありますけれども、そういう時には一緒に楽しめるように連れてきていいよと、最近も大きな震災がありましたが、北海道でもブラックアウトがあった時に、職員の皆さんにも子連れで出勤していいよ、と声かけをさせていただきました。そしたら、家で子供と電気のない中でいたので、子供連れて出勤させてもらえてすごく心強かったですという声をいただきました。

出産育児もそうなんですけど、病気だとか怪我だとか、家族の看護だとか介護だとか、長い人生働きたくても働けないときは誰でも起こり得ますので、スタッフが長く安心して働ける環境づくりとして、お互い様だとか、おかげさまという意識をみんなで共有するようにしています。ちなみにこの静苑ホームの取り組みが2018年度の男女共同参画白書、内閣府が出しているものですね、そちらの方に掲載されておりますので、もし機会があったらそちらの方もご覧ください。

次にスタッフ間のコミュニケーションを意識した福利厚生というところをご紹介します。サークル活動を凄く盛んにやっていましたが、ソフトボールやブラスバンド、登山、卓球とかあったのですが、コロナ禍で少しお休みをいただいているような状況がありました。あと、ご利用者さんのイベントというのを多分皆さんの所でもやられていると思うのですが、そのイベントと同じぐらいスタッフ向けのイベントというのを色々やっています、ご覧の通りですね。結構飲み会がコロナ前までは多くて、そういった中でコミュニケーション取ったりしていたのですが、やっぱりこれはかなり減りましたね。それでも職員向けに、子供にクリスマスプレゼント渡すだとか、オードブルだとかケーキを渡したりして、家族で楽しめるような福利厚生だとかそういったところも行

っておりました。

スタッフルームのリニューアルとありますが、これは休憩室ですね。このような形に改修をさせていただきました。もともとは畳があって、足を投げ出して休めるようなスペースだったのですが、実は以前アンケートをした時に、職員に自分の施設が、職場が良くなっていくためにどんなものがあたらいいと思う？とアンケートした時に、スタバが欲しいとアンケートに書いてきてくれた職員がいて、それはいいけどさすがに来てくれないでしょうと笑い話したんですけども、その職員を捕まえてよく聞くと、施設長の時代は飲みケーションがメインで、そういうふうにコミュニケーションをとっていたので、ただ、若い世代の人たちは、学生時代からカフェでコーヒーを飲みながら勉強したり恋の話をしたり、コミュニケーションを取る場所がカフェなんですと、そういうカフェみたいな場所が施設の中にあると、みんなが仲良くなれると思うんですという話を聞いて、何ていいこと言うんだろうと思って、それで早速業者さんに頼んで、ちょっとカフェにしたいんだけどお願いできるかいと言って作っていただいたのが、こういったスペースですね。やっぱり介護って大変な仕事なんです、大変な仕事なので休む時はしっかり休むということも、すごく大事にしています。休憩室にあるドリンクバーにコーヒーを入れて、スタバじゃないけどせめてコーヒーぐらい無料で飲めるようにしてあげようとか、あとWifiとか、そういったものが、スタッフがすべて無料で利用できるようにしました。ここでお昼休みにスタッフ同士が仲良く話しをしたり、またお昼からも頑張るぞということで、現場に入ってくればそれでいいかなというな、狙いがあります。定期的にイベントも開催していて、アイスの日や駄菓子の日、スープの日には役員さんが、じゃあここで俺シチュー作ってやるわと言って、シカ肉でジビエを作って職員にお昼に振る舞ってくれたりして、そういうイベントをこの場所で開催したりしています。とにかくスタッフ同士がコミュニケーションを取りやすいという、工夫をさせていただいています。

ただ、今凄く良いことばかり言っていますが、定期的に職員からアンケートをちゃんと取るようにしているんです。魅力ある職場環境づくりでどうですか？と聞くんですけども、やっぱりそうなるって厳しい声もたくさんあって、給与が足りないんじゃないかとか、風通しはどうなんだみたいな声もあります。ただ、やっぱり課題や不満をちゃんと吐き出してもらおうということも、大事だと思っています。いろんなことにちゃんと耳を傾けることが、ある意味、実際に改善されるということ以上に、大切なんじゃないかなと思いますし、こういうやりとりをちゃんとするというのも含めてコミュニケーションかなと僕自身は考えております。

それで、今後の課題と現在取り組んでいることということで、現在の静苑ホームの状況ですね、介護職員の状況からですが、まず離職率です。ご覧の通り2013年がすごく良くて、0で誰も辞めなかったんですよ。介護職員が80人以上いるんですけど、全く1年間誰も辞めないという年があったのですが、そういう年はたまたまだったので、10年間の推移です。過去10年間でいうと、5.6%なので低い数字なんじゃないかなと思うんですが、ご覧の通りここ2年間で圧倒的にダメでした。うちのスタッフ達はもともとすごく仲が良くて、コミュニケーションをすごくとってくれるスタッフ達だったので、コロナ禍というのがすごく相性が悪かったです。コミュニケーションが制限されたことで、大きくチームが揺らいでしまいました。悩みを抱えこんでしまったり、お互い勘違いや思い違いが出てしまったり、批判的な言葉が出てきたり、改めてよく捉えると、やっぱりコミュニケーションが大切なんだということが痛感されました。

やっぱり介護って感情の仕事なので、チームの人間関係というのが、ケアの質に直結してしまうんだなというのを改めて感じました。なので、コミュニケーションの向上を意識したアプローチということを現在取り組んでおります。ご覧の通りの内容で取り組んでいるんですけど、一部だけですが、ここに記載させていただきました。

全職員が参加しているチャットというのがあって、昨日も凄く天気が悪かったので、例えば今日来るとき気をつけてきてねとか、江別は今こんな状況だからねとか、もし遅れそうだったらとりあえず所属長に連絡だけ入れてね心配だから、みたいなものを、全体チャットに流すというようなことをしています。

育成システム2番のところでですね、研修はコミュニケーションにすごく重要な機会だったんだなと改めてコロナ禍で思いました。グループワークを多めにして欲しいというスタッフが多かったので、今、グループワークを中心とした研修を実施したり、コロナ禍ではあったんですけども、虐待の研修についても先生に来てもらって、対面で実施したりしていました。あと、5番の役割ですね、ここに書いてあるチームコーディネーターというのを、チームの中に置くようにしていて、一般職の中から、役割を回しているんですけども、この職員が何をするかという、チームが仲良くなるためにどんなことがあるかという、サンキューカードみたいなものを作ってくれたり、インカムの使い方、インカムって凄く便利なツールなんですけども、これを使ってもっと仲良くなれたら良いねって、例えば仕事に入るときに「皆さんおはようございます、今日もよろしくお祈りします」ってインカムで言うんですよ。そしたらインカムで聞いている職員たちが「頑張ろうね」とか「お疲れ様」とかって声をかけあうのとか、やっぱりツールって所

詮道具なので、そこにちゃんと魂を入れたり、コミュニケーションを取るのには使う人間であって、いくらどんなに便利でも、大事などかなと思います。そういったことを上司がやってくれるんじゃないかと、仲間同士でまずは自分がチームを良くしていくにはどうすれば良いかというようなこととして、コーディネーターという役割を渡したり、あとは、アンケートも定期的にとっていきますね。カスハラだとかパワハラだとか、そういうアンケートもとにかくちゃんと聞くというのを大事にしています。ちゃんとご利用者さんの尊厳を守ることと同じぐらい、働くスタッフも守ってあげたいなという思いで実施しています。僕たちが大切にしているのは、とにかく一人一人が幸せに働いてほしいと思っています。これ意外と大変で、僕たちが頑張っても、本人が幸せになりたいとか、頑張るといのがないといけない部分がありますし、やっぱり気持ちのコントロールだったり、健康管理だったり、自分自身の幸福度を高める取り組みとして、ご覧のような、例えば年間の休日を120日以上にしようとか、有給の取得率を85%ぐらい引き上げたりとか、腰痛とかハラスメントとかメンタルヘルスなんかの知識とか技術とか、あと、面白い所というと、江別市と連携してスマートウォッチを全職員に配置したりとか、24時間サラダが購入できる、そういうものを入れたりとか、スタッフが幸せに働けるための取り組みというのを、小さい事をコツコツ積み上げながらやっております。

静苑ホームが良いねって言ってもらえるのは、決して建物を褒めているわけでもなくて、法人を褒めているわけでもなくて、そこで働くスタッフを好きって言うてくれているんだろうなと思うので、お客様が大切というのは当然そうなのですが、誤解を恐れずいたいのであれば、お客様も大切にしてくれるスタッフも、僕は同じように大切だという風に思っています。なので、介護のサービスの質っていうのはまさにスタッフの質そのものなので、介護は人に始まり人に終わるのかな、と考えております。地域の人も人だし、ご利用者の方も人なので、スタッフもやっぱり人ですので、人同士の繋がり中に我々のサービスがあるので、人を真ん中にこういった職場環境の改善だったり、ケアを良くしていくということに取り組んでおります。ご静聴ありがとうございました。

【井川氏】

市川さん、ありがとうございました。1つお伺いしたいのですが、ライフワークバランス、ライフの方が先にくるライフワークバランスなんですが、開設した当初からこの言葉はなかったと思いますが、いつ頃からこのライフワークバランスを意識されてきたのかなという所をお伺いしたいのですが。

【市川氏】

ありがとうございます。先ほど冒頭お伝えしたとおり、うちの職員はかなり年齢層が若いので、やっぱり僕らの世代よりも、より私生活だとかを大事にする世代というのが、一緒に付き合っていく内にわかったので、そこをまずかかげて取り組もうということで、10年ぐらい前から、最初ワークライフバランスだったんですけど、先生さすが、おっしゃるとおり、やっぱり外国人材がうちけっこういたので、どうして日本人ワークが先なの？と言われて、確かに、という事でライフワークバランスと言い換えていました。

【井川氏】

ありがとうございます。それでは、続きまして皆木さん、よろしく願いいたします。

【皆木氏】

北広島グループホーム四恩園 皆木と申します。管理者をしております。よろしく願いします。グループホームが北広島団地 地域サポートセンター とも という建物の中の2階にあります。そちらの、ともに の取り組みを含めて、皆さんにお伝えしていきたいなと思っております。

皆さんのところにも、基本理念があると思うんです。うちの倫理綱領、法人としての基本理念、適切な行動を選択する際に本当に判断基準となっております。会議の時だとかカンファレンスの時に、それぞれ振り返りができるように、ここを基本として行動していくというところをみんなで共有、意識を持って取り組んでおります。こちらはホームページの方にあります、グループホームだけではないに、法人として四恩園の取り組み、四恩園はご本人がいつまでも楽しく安心して暮らせる、北広島を地域の方たちと一緒に応援していくということで、誰もが楽しく安心して地域で暮らせる、ケアの力と地域の力ということで、取り組みをしております。

認知症の介護標準化実践行動指針というのもありまして、13項目あります。認知症の人の支援の理念、その人がその人らしく生きる、人間としての尊厳の保持、職員一人一人がお客様への理解を深めて、基本的なケアの方法の意思統一を図るということで、こういった認知症のケアの歴史から始まり、病気の理解だとか、原因疾患について基本的なところ、あと認知症の方とのコミュニケーション、認知症の方との介護の心得とか、その中でも、虐待や身体拘束の防止の内容、本当に基本的な所が書かれていて、職員が1冊ずつ持っております。会議だとか研修の時に、今回はこの部分で勉強していきたいなというところで、この指針を使いながら、振り返りや勉強会をしております。

定期研修・会議・評価というところで、こちらは法人内の新人研修なんですけれども、全体研修、事業所ごとということで、それぞれ勉強会ができるような

項目になっております。高齢者、障害者虐待防止法についてケアによる権利擁護ということで新人研修の中で公開講座として実施しております、参加して学べる自己チェックシートというもの、グループホームの中や、いろんなシートを活用して、自分のケアについて自己評価、振り返りをします。あと、グループホーム運営推進会議を概ね2か月に1回以上実施するとしておりますので、私のグループホームでも行っております。

自己評価、外部評価の実施ということで、うちのグループホームでは、毎年運営推進会議の中で実施をしております。こちらのサービス検討委員会なんですけれども、サービスを利用されるお客様からいただいた苦情や要望を適切に解決ということで、当初こちらの苦情解決委員会の名目で行われていたんですけれども、2003年からは、生活の視点を注視したり、生活の質の向上に焦点を当てて検討していくということで、年4回3ヶ月に1回、ちょうど1月は明日ですね。グループホームがあるともにの活動室を利用して、委員会・施設長・各事業所の代表者が参加します。北広島市の職員だったり、オンブズマン、顧問弁護士、色んな方達が参加して報告をして意見をいただくということをしております。利用者の状況だったり、行事の報告、ヒヤリハットだったり、事故報告、そういった様々なグループホームだけじゃなしにともにの中で行っている地域の行事の内容や、運営推進会議の報告、ご家族からの意見・希望、こういったところの応援や励ましの言葉も含めて、こういった会議で報告を行っております。

家族との繋がりということで、うちのグループホーム独自で家族の集いを実施しております。グループホーム9名のフロアが2つありまして、18名の方が入居されていますので、18名の方のご家族が集まって、だいたい年2回ぐらいです。ご家族、大体53名ぐらいの方たちが参加していただいております。私たちの事業所でどういった取り組みをしているのかとか、運営推進会議の内容や、ヒヤリハットの報告、今後こういうふうにしていくという課題解決、そういった対応策を報告させてもらっています。ご家族の方からも、行事の内容をこういうふうにしたらどうだろうと提案をいただいたり、今回もそうだったんですけれども、クリスマスで、私サンタクロースできますよとか、あと、クリスマスの歌を歌うのにミュージック何曲か準備してます、ギター1本で参加しますとか、そういった行事をご家族と一緒に検討して準備をしていくということもしています。この家族の集いの中でお話を煮詰めています。あと、退去されたご家族も参加していただくことがありまして、年1回9月の時に参加していただいているのですが、グループホームで看取りを行ったご家族が、いろんな葛藤があったり、色んな思いで看取りを行った、そのご家族の方からの言葉を報告していただいております。

ます。先ほどのクリスマスの話もそうですけれども、レクリエーション大会は家族対抗になっていたり、餅つき大会もともにの中に体育館がありますので、そちらで実施したりとか、餅をついたり、丸めたりということに参加してもらったり、敬老の祝いも皆さんで入居されている方のお祝いをします。面会の数も、だいたい月80名ぐらいの方がいらっしゃっています。多いときですと120~130名の方もいらっしゃるのですが、コロナの時に一時期、本当に面会が少なくなったなという時期がありました。

地域の繋がりということで、地域のイベントのお祭りや運動会、地域の学芸会をともにの中でやっていただいたり、あと法人の中のイベント、ふれてフェスティバルだったり餅つき大会、いろんな行事があって、そこに私たちも参加して、夏を楽しんだりしております。あと、ともにの1階に、後程、映像でお伝えしようと思うんですが、サ高住がありまして、その1階に喫茶があります。高齢者住宅の方たちの食事をする場所なんですけれども、週3回ともにのセミスタッフの方が喫茶をしていただいているので、その時間になったら皆でコーヒーを飲みに行ったり、美味しいココアだったり、ケーキを食べたりと気分転換の場所にも使っております。

あと、ともにの周りは本当に綺麗にさせていただいて、花壇だったり裏庭に畑があったり、ミニトマトを植えてもらったり、桜が中庭にあったり、いろんな環境の四季を感じられるようになっておりまして、地域の方たちの協力で楽しませてもらっています。夏休みに子供たちが気兼ねなく、体育館やキッズコーナーを使ったり、ともにの中には、活動室という広いお部屋があったりするんですが、そちらで演奏会をしていただいたり、歌、マジックショーだったり、スカットボールをやっているの、2階から私たちが行って、それに参加するという時間も設けてもらっています。

また、地域の方と一緒に健康体操だったりウェルネス体操、音楽をかけての体操だったり、地域食堂は厨房がありますので、月1回、シェフの中華を食べたり、ランチが500円、ワンコインで食べられます。月1回ですけれども来週水曜日ですね、実施しています。500円で食べられますので皆さん利用してみてください。

地域との繋がり、皆の馴染みのある皆さんが元氣だった頃の生活というところも、やはり地域の方たちと関わっていくと、編み物が上手だったんだとか、よく外を散歩していて綺麗な洋服を着て、いつもスカートをはいていた方だったとか、そういったその頃の暮らしだとか、その頃の時代の背景も色んなお話を聞かせていただくことがあります。

職員との繋がりということで、年2回面談ということで、自分の目標やこういったところに取り組んでいきたいという職員の目標についても話し合う

んですけれども、そのほかにも、毎月カンファレンスがあったり、その都度ヒヤリハット事故報告を通して、その職員の考え方だったり、職員が大事にしている思い、こういったところを共有する時間を設けています。仕事のこともそうですけれども、個人的な悩みや、他職種のアドバイスというのがあります。四恩園にはいろんな職種がいて、リハ職や栄養士さん、あと、先ほどの体操も事務の職員が、YouTubeを使って一緒に体操してくれたり、私達のグループホームは2階ですけれども、その2階に、廊下伝いに訪問看護ステーションがあって、看護師が週1回グループホームに状態観察のために入ってもらえるんですが、それ以外にも、やはり朝、体調があんまり良くないという時は、朝一番でグループホームに看護師が入ってきて職員と話し合ったりアドバイスをもらったりして、いろんな医療的なアドバイスを受けるので、職員からもいろんな提案があったりします。知識が色々広がると色んな思いも広がってくるかなと感ずることが多いです。

一緒にイベントを考えたり、職員も担当制になっていますので、入居されている方もそうですけれども、行事についても担当制で、自分で選びます。自分で今年は、餅つき大会の担当になりたいとか、こういったことを楽しんでもらいたいから、クリスマスのトナカイの役をやりたいとか、自分でそれぞれ自分の役割や目標を立てて、準備から始めています。それにはご家族も一緒に参加しておりますので、嬉しいエピソードやご家族からの応援メッセージだとか、そういったことを、そのまま職員にリアルタイムに伝えていく。そういったことを記録に残して、会議や運営推進会議、サービス検討委員会、先ほどお伝えした会議の中でも報告しております。

こちら、先ほどお伝えしました、サポートセンターともにの緑陽小学校の建物なんですね。いろんな事業所が入っております。入ってすぐにキッズコーナーがあったり、小学校の後なので、体育館があったり、そこで運動会、ともに地域の運動会とか、ともに地域の学芸会とか、そういったことも実施しております。あと、喫茶ですね、高齢者住宅の食事をする食堂なんですけれども、ここでともにの市民スタッフの方達が、月・水・金、喫茶をしていただいています。100円でコーヒーを飲めたり、ココアやパスタがあったりだとか、軽い軽食も食べられるようになっております。夏は私達もこのかき氷を食べに行ったりしますし、やはりいろんな認知症の方もストレスがたまったり、職員もそうですけれども、一緒にここでコーヒーを飲んで場面が変わると、少し和んだ時間が設けられたり、そういったところにも活用しております。これはエビチリの写真なんですけれども、喫茶の奥に厨房があります。この厨房から私達グループホームの副食、おかずを作っていただいているので、シェフが作ったものをみんなで、入居されている方

たちが食べますし、それと全く同じものを月1回、地域食堂で食べていただきます。ご家族が入居されている方の食事をする機会ってなかなかないので、こういった場面を通して、こんなおいしいご飯だったらここに入居したいと申し込まれる方もいらっしゃいます。あと、体育館での盆踊りですね。本当に大きいスペースですので、サービス付き高齢者住宅のお客様や、複合型サービスのお客様がご家族と一緒に夏を楽しんだり、運動会をしたり、地域のお祭りにも四恩園の射的だったり、かき氷だったり、前庭とか中庭の方には、ミニトマト植えていただいていたたり、取ってきたとうきびを皆で皮を向いて茹でて食べたり、餅つきをしたり、みんなでおいしいお汁粉を食べたりします。あと、サンタクロースはご家族のお嬢さんですね、一緒に参加してくれています。地域の清掃があるので、そこに行って落ち葉を拾っているとこですね、春と秋に参加しております。ともにの通信ということで、こちらに毎月の地域食堂の日にちが載っていたり、こういったメニューですとか、健康体操にいたり、シェフの作った食事だったり。雪かきをしている方はともにの市民スタッフの方なんですね。除雪をした後、この端っこの方の雪をとってあげると歩きやすいんだと言って、自主的に雪かきをしてくれていて、感動して私は写真を撮ったんですけれども、みんながこの建物を大事にしているというところが伝わってきます。日頃、紙芝居を持って、ボランティアの方が来てくれたり、オセロを持ってきてくれたり、書道で年賀はがきを書いて、みんなで今年は辰年だったねと言って振り返りをしたり、これからの思いをここに書いたり、ともにのスタッフの方がやはり地域の方達なので、入居されるとなかなか会えないということがあるんですけど、ここだと、喫茶に行く则会える、元気そうだなというふうにして、ちょっと顔見ると安心するという話が聞けたり、いろんな皆さんからの意見を聞けるという場面でもあります。

そういったいろんな生活の中で取り組みがあって、皆が、その方の生活を支えている。本当に最後までこのグループホームで過ごしたいなというご本人だったり、ご家族からの思いには答えていきたいと思っています。訪問診療や訪問看護、ご家族、地域の力、先ほどもお伝えしましたが色んな職種の職員がいますので、そういったところからの、密接な関係、相談しやすい関係、よくグループホームの職員は、ここの訪問看護の看護師さん話しやすくてとても良い。いろんな入居されている方の相談にのってもらえると言っていました。本当にこういった関係性を大事にしていきたいなと思います。最後まで、自分らしくありたいと思っていただけるように、いろんな関係、事務の職員もそうですし厨房もそうですし、いろんな人たちの目でその方の生活を支えている。グループホームの職員だけじゃないんだというところをみんな

などで共有しながら、取り組みを行っております。グループホーム以外でも、ホームページ四恩園のサイトで地域サポートセンター とともに のホームページがありますので、そちらの方でも詳しく見られるようになっております。以上です。

【井川氏】

皆木さん、ありがとうございました。お話を伺って思ったのは、相互理解に向けて一生懸命取り組んでらっしゃるなという所を感じられました。今回のテーマの虐待の防止に向けてという意味で考えると、相手の事を理解するというのが1つポイントになるのかなと思います。ご家族の方とコミュニケーションが取れば、情報も共有できて、ご本人の事も理解できて、ご本人の事が理解できると、ご本人の行動も理解できて、どうしても虐待というのは感情が高まってしまった時に起こりがちですけれども、この人がこういう行動を取っているのは、こういう事があるのだなという所がわかると、腹が立たないと言いましょか、そういった相互理解の活動の積み重ねがそういう所に生きているのかなと私なりに考えたりした所でございます。1つ伺いたいのですが、資料の3ページ目、認知症の介護標準化実践行動指針というのを四恩園で作られているところですが、いつ頃、どなたが、どのように作られたのでしょうか。

【皆木氏】

これは、北海道長正会の理事長が、同じ認知症の指導者なのですが、職員と一緒にこの項目を作ったと聞いています。いろんな部署の職員が担当して、項目ごとにいろんな事例も含めてですけれども、凄くわかりやすい指針で、私もこれを初めて見たときに、全部がここに詰まっているなと思ったんですね。すごくわかりやすいです。難しい言葉ではなくて、認知症の方からしたらどういう思いなんだろうということを細かく書いていまして、13項目あるんですけども、食事の場面もそうなんです。エプロン一つにしても、食事の声掛けの仕方にしても、本当に細かく書いてあるので、これは本当に宝物だなと私は思っているんですけども、理事長の方から、今に合った見直しも必要かなという言葉ももらっているんですけども、やはり、基本が詰まった指針ですので、外部評価の時もこの指針の内容を見せてもらいたいなというふうにして、提供しているものでもあります。

【井川氏】

ありがとうございます。若い職員さんも最初に何も知らずにいきなり認知症の方と接するのではなく、認知症の方はこういうことなんだよと、理解して臨むことで間違いもなくなるのではないかという所で、こういう研修大事なんだろうなと思いました。あり

がとうございます。

続きまして、古河さん、よろしく申し上げます。

【古河氏】

皆さんこんにちは。北見市保健福祉部介護福祉課の古河でございます。私からは前のお2人とはまたちょっと違ってですね、行政の立場から「活動事例紹介」ということで、お話をさせていただくのですが、まず、今日は大きく3つの話をしたいと思っています。1つ目は、まず北見市の概況について、2つ目はここ数年で対応した主な虐待事案の内容とそれに対する取り組み、3つ目は自治体の働きかけの話をしたいと思っています。

今回、このテーマのお話をいただいた時に、非常に難しいなと凄く思いまして、前のお2人のお話をお聞きになればわかるかと思うのですが、行政の立場としては本当に間接的に職場環境に関わっていくということで、改めてこのテーマで行政として一体何ができるんだろうということを振り返って考えました。

まず簡単に自己紹介からさせていただきたいと思うのですが、私は出身が神奈川県相模原市で、28歳まで神奈川・東京にいました。28歳で北海道に来て、この札幌でも仕事をしていた時期があるのですが、もともとは公務員になるということを考えてこともなかったのですが、2008年のリーマンショックの時に緊急雇用対策ということで、色んな自治体が中途採用の募集をしているということがあって、その時に声をかけられて応募したら、北見市に受かったということですね、それで奉職をしまして、かれこれ15年が経とうとしています。市役所に入ってから、保健福祉部に配属をされまして、11年間、生活保護の部署でケースワーカーや面接相談の担当をした後、介護福祉課の課長として配置をされました。この春で丸4年になります。今、ちょうど第9期計画というのを立てている最中で、この第9期計画というのは2025年問題といわれる、団塊世代の方が皆さん後期高齢者になられるという1つの節目だと言われている時期を迎えるにあたってですね、介護人材の問題等、これまでと全く異なったステージに入るといような計画を策定している、大変な危機感を持った状況の中で仕事をしているという感じなんです。それでは、時間もありませんので、本題に入りたいと思います。

まず、簡単に北見市の概況のお話をさせていただきます。現在の北見市は、平成18年3月に、1市3町、旧北見市、端野町、常呂町、留辺蘂町で合併をいたしまして、東はオホーツク海の常呂町にある常南ビーチという海岸の所から西は石北峠まで幅が約110kmあります。私は説明するときにはいつも、北見市だけで箱根駅伝ができますとご説明をしているのですが、そんな広い地域です。こちらの表、若干

表が小さくて見づらいかと思うのですが、人口は約11万人、高齢者人口が約3万8千人の中ぐらい、高齢化率が34.5%ぐらい、要介護認定者数が約8千人強、要介護認定率が約21%程度ということなんですけれども、昨年くらいから、北見市は高齢者人口が頭打ちになっておりまして、ピークを越えたのではないかとされています。中でも、先ほど申し上げたような2025年問題というのがある、介護の認定者数がどれだけ増えていくのか、また介護予防とか重度化防止というのを進めて、認定者数をどれだけ抑制できるのかが課題となっているところでございます。その他のデータにつきましては、左側がですね、北見市が保険者となっている方の中で、サービスを使っている方がどれだけいるのかというのがこのデータになっておりまして、右側のこちらが、介護サービスの事業所数を載せてあります。北見市は比較的早くから、介護施設やグループホームなどを整えていたということもあって、道内35市の中では介護保険料が1番、2番を争っていた時期もあったと聞いています。ですので、対人口比になりますけれども、かなり介護事業所が多い印象で、今、全部合わせて270ぐらいあると聞いています。

それでは本題に入っていきますが、今日お持ちしている事例というのは、どちらも認知症高齢者グループホームにおける身体的虐待の事例になります。こちらの方でページ番号を入れていなかったのも、前後して大変申し訳ございませんが、追いつけるようにお話していきたいと思えます。

まず、簡単にかいつまんでそれぞれの事例について説明したいと思うのですが、事例1の概要としましては、ある特定の職員が夜勤をした後に、入居者の痣を発見することが重なり、事業所で内部調査をした結果、虐待を最終的に職員本人が認めたというような事例になっています。事例が飛んでしまうのですが、2つ目も同じような話なのですが、こちらは、夜勤職員の方が夜勤明けに自ら利用者の靴で頭を叩いてしまったと管理者に報告したという事例になっておりまして、どちらも事業所側で発覚した虐待の事案になりまして、私が担当している限りでは、よくイメージされるような市民や職員の方からの通報によって監査等した結果、施設虐待を認定したというケースはないということです。

まず、事例1になりますけれども、対応の経過ですね。まず、11月に最初の痣を発見してから、2月に職員が虐待を認めるまでの経過が、このスライドと次のスライドに簡単に概要をまとめております。市として直接、加害職員に聞き取りをしていないのですけれども、伝聞で聞き取っている部分になってしまうのですが、この経過を見ると、先ほどもお話が出ていたように、職員の方同士のコミュニケーションの中で聞き取りをしようとしても、大丈夫だとかかわからないというような回答だけで、それ以上なかな

かコミュニケーションが進むことがなかったというような事が記録上残されていました。そういう事を踏まえて、発生の原因として、市と事業所で分析している結果というのが、次のこのスライドになるのですけれども、夜勤に変更したことで相談等を受けられる環境がなく、また、認知症のケアについての研修が足りない、個人指導等の機会がなかったという事が挙げられておりまして、それぞれについて、次のスライドになりますが、再発防止策を立てて、右の改善内容にあるように取り組んでいただいたものになります。実際の報告を見ると、職場の人間関係やコミュニケーション能力などを踏まえた配置換え等を行っておりまして、これを基本として研修や会議などを繰り返し行っていく中で職場の雰囲気そのものが変わっていったことが報告をされておりました。やはり職員同士のコミュニケーションというのが非常に重要だということが、その中でも繰り返し書かれているという所でございます。

次に事例2ですが、こちら若干異なるものとなりますが、対応の経過が次のスライドで、虐待発生の前日から虐待の発生、職員自ら管理者に対して虐待の報告をし、事業所から市役所に報告されるまでの経過を載せております。単発の案件ではあるのですが、どのような事が要因だったのかという所ですが、身体状況の悪化であるとか不穏状態の情報共有はしていたけれども、どのように声かけや介護を行うのかというようなアセスメントが不十分で、職員によって対応が異なっていた、職員はそれぞれ対応方法に苦慮していたと、もう1つが精神症状の強い方の入居者のケアや医療機関への相談等の検討が不十分で、専門的な多職種からの助言とかというお話もありましたけれども、そのような助言等を受けた上でケアに当たれなかったというような部分が課題としてあったと分析しております。それに対しての再発防止策が次のスライドになりますけれども、それぞれ改善内容に書かれているような取り組みをしていただいたという所です。

こうした事案から、虐待や不適切ケアを防止するための原因や課題について、簡単にまとめた物が次のスライドとなりますが、こういうような分析については、今日の前段の道からの報告があったりですか、厚生労働省が発行しております、虐待防止マニュアル等は皆さんご存じのとおりかと思うのですが、ここにまとまっているということなので、私たちも基本的にそれを参考に対策をしていくのですけれども、今日は現場の人間としてお話をさせていただくとして、特に私たちが意識している部分についてお話させていただきますと、虐待を含め、事故報告などに目を通す中で特に意識しているのは、事業所は各々、社風やその事業所のやり方というのがありますので、それを踏まえた上で、入居者や利用者の尊厳が守られることが最も大事であって、そのためのア

アプローチとして、聞き取りを行いながらその職場のアセスメントをし、私たちができる気づきを与えていくのが重要だと考えています。

事例に戻るのですが、事例1のところ为例えばの話しですが、実際にこういうことが起こったという時に、この12月中旬の所で、別のユニットの夜勤職員が「くそじじい」という怒鳴り声を聞き、当該ユニットに確認を行ったという所なのですが、ここで事業所の対応が、夜勤職員Aに言葉遣いを注意ということで、実際注意をされている部分もあったのですが、私たちがそこで介入をしたら、どういうアプローチをしたらいいかというのを考えます。どこの職場でも、コミュニケーションの問題というのが凄く問題になっていますので、例えば、「大丈夫ですか？」と聞くと、「大丈夫です」と返ってくるが多々あると思うのですが、そのもう1つ奥の、その人が抱えているような心のありようであるとか、そういったものにどうやったらアプローチできるかみたいなもの、そういったものを一緒に考えていく機会として、少なくとも例として言えば、事実としてそういう暴言を吐いてしまったということは、一線を越えてしまっているものなので、もう少しつつこんで話し合いができることはなかったんだらうかという、そういうような視点から一緒に事業所と考えていけるようになることが必要なんだと思いますし、事業所側も困ったことがあったら、市に対していつでも相談ができるような関係性を作っていくというのが、虐待予防という面においても非常に重要なのではないかと考えています。

資料ではまとめきれなかったのですが、資料がなくて大変恐縮ではありますが、最後にまとめとして、虐待事案に限らず、行政はともすると処分や文書指導、口頭指導といった形式にとらわれる傾向がありますが、行政はその関わりにおいて、最も重要だと考える「利用者の尊厳や、権利利益が守られ、その人らしく人生の最後まで適切なケアが受けられる環境」をどう整えるかが最も重要であって、そのことを都度事業所に伝えていくことが大切だと思っておりますし、指導をする立場、指導を受ける立場ということを超えて、日頃から共通の意識をもって話ができる、自治体と事業所のお互いの相談しやすい関係性を作っていくことが大切だと考えています。

また、そのような経験の積み重ねによって、私たち自治体の職員も成長させて頂いていると思っておりますので、今後も、そうした風通しの良い関係を作っていけたらと考えております。駆け足になりましたが、私からの報告は以上でございます。ご清聴ありがとうございました。

【井川氏】

古河さん、ありがとうございました。行政の立場というのはどうしても、ヒヤリハットや事故が起きて

から介入するということをございますので、なかなかその事前というのには関わりにくい所ではあるのですが、逆にそのようなお立場であるが故に様々なケースに接することができて、その経験はとても参考になるものだと思いますので、このようにご案内いただく機会ができて、ありがとうございます。これは感想みたいな形になりますけれども、資料の2ページ目で、夜勤職員が「くそじじい」という怒鳴り声を聞き、当該ユニットに確認に行くと、その後の事業所の対応が言葉遣いを注意と、業務について何か困っていることはないかという対応だったので、私たちが「くそじじい」という言葉が良い言葉でないことは当然本人もわかっていたはずで、もしかしたら、ちゃんと聞いているのかもしれないですが、言葉遣いを注意するだけではなく、何故そんなことを言うことになってしまったのか、そこでもう少し掘り下げていたら、当事者のストレスの解消と言いますか、ストレスを和らげてその後エスカレートする虐待に繋がることはなかったのかなと、そういう意味では、ヒヤリハットのタイミングで情報共有ができると虐待防止に繋がるのではないかなと思われる所でした。

ということで、3名のパネリストの皆様からプレゼンテーションいただいたところで、続きましてディスカッションとしてお話をさせていただければと思っております。事前にお話をさせていただいたところで、「職場環境づくりに大切なこと」と「組織として心がけていること」に分けてご検討いただけますかという所で少しすり合わせをしていたのですが、テーマとして重なるところもあるかと思うのですが、それぞれ、職場環境づくりに大切なこととして、取り組みのきっかけや改善点、苦勞した点などをお話いただければと思うのですが、順番にお話をいただいて、そのお話いただいた後で、他のパネリストの方からご質問などをいただいて、それについてご回答いただくというような形で進められたらと思っております。順番としては、私に近い市川さんから、お話をいただければと思うのですが、よろしいでしょうか。

【市川氏】

職場環境づくりに大切なことということで、先ほどお話したような内容なんですけれども、まずこの高齢者の権利擁護だとか虐待予防について考える研修会で、職場環境をテーマにされているということ自体が凄いなと思いました。あまりここにスポットを当ててくれた研修がなかったので、現場に携わる人間としては、こういうところをちゃんと取り上げていただけたのが、凄く嬉しかったです。色々なご意見はあるかもしれませんが、僕はやっぱりここがすごく大事なんじゃないかなと思っています。

先ほどのパワーポイント資料の中でも触れました

が、介護って大変な仕事なんです。何が大変かという
と感情の労働なんですよ。できるだけストレスを
少なくしてあげたいなことだったり、人間関
係が良いとか、相談しやすい環境だとか、ちゃんと
自分の意見が言えるような、いわゆる心理的な安全
性の高いチームを作っていくとか、そういう環境を
作っていかなくちゃいけないんじゃないかなというの
を、常々考えておりました。

こういうのって、虐待予防というのももちろん大
切なんですけど、ストレスとか業務負担で虐待とかじ
ゃなくて、逆にメンタル不調になってしまう、やっぱ
りそういう方もいらっしゃいますし、もういいやと
言って他業界に転職しちゃう方もいらっしゃいます。
頑張りすぎて腰を壊しちゃったりとか、そういうの
が駄目だなと思うのです。やっぱりそういう意味で
も皆が働きやすい環境づくりをちゃんと1個ずつ、
こういうのは急に良くならないので積み上げていく、
ということを大事にしています。

僕コミュニケーションの話を先ほどさせていただ
いていたので、なんかこう、甘いんじゃないか、甘や
かしているんじゃないかみたいに思われるんですけ
ど、どちらかと言うと僕甘いんです、どっちと言われ
ると甘い方ですね。でも、うちの皆が目指している
ところって、なかなか厳しくて、今回うちのスタッ
フに、「コミュニケーションで大事なことって何だと思
う？」という話をしたら、うちの職員迷わず「手です」
と言ったのです。「手？」って僕思ったのですが、
教えてくれたのです、「手」だって。「言葉遣いとか表
情、これあたり前なんですけど、感情って手に出るの
です施設長」と言われたのです。特に忙しさって絶対
手に出るんです。なので、手が出るって叩くとかそう
いうことではなくて、どうしても雑になってしまっ
たり、丁寧な事ができなくなってしまったり、食器を
下げるときも、ガチャってなってしまったりだとか、
ドアを閉めるときだったり、そういった所作に必ず
出るの、特に丁寧に手を優しくすることが大切
って僕に教えてくれたのですよ。「なんで逆にそこま
でするの？」と聞いたら、「ご利用者さんや他のスタッ
フが、声をかけづらくならないように」と言ってく
れたのです。声をかけてもらいやすいように、まずは
自分がそういう風に見せるというところを実践する
という話を聞いて、僕コミュニケーションって自分が
どう伝えよう、どう話そう、どう表情作ろうって、
自分中心に考えていたのですが、自分が声をかけやす
いように、自分の手を優しくしようということ
を心がけているという話をしてもらって、こんな
介護士になれたらカッコいいなと僕の施設の
自分の職員の自慢をしてて恐縮なんですけども、
本当に凄いなと思いました。

僕自身の課題ですよ、僕は管理を行う者として、
マネジメントをしていく上で、言葉遣い気をつけ
なさいという上司の姿が、例えば普段ご利用者さん

は優しいんだけど、職員には言葉遣いが悪かっ
たり、笑顔で挨拶しなさいと怒りながら言っ
たらもう負けだなと、特にうち、和顔愛語とい
う行動理念を話しましたが、この行動理念が
実に良い行動理念だなと思います。怒ったら
負けなんですよ。理事長が怒っていたら和
顔愛語じゃないじゃないかと、そういう風
に、接遇目標じゃなくて、スタッフ同士でも
和顔愛語をしようという事を僕たち大事に
しています。僕の時代って、上司が部下に
厳しいのは、それはそれ、職員が利用者
さん優しくするのは、これはこれ、だっ
たのですが、これからの時代はそういう
わけにはいかないと思うのは、そこで働
くスタッフさんの納得性だとか、共感性
だとか、そういうのが僕は職場環境
づくりにおいては、行動の根拠となる
ようなものが、大事になってくるん
じゃないかなと思っています。決して
僕がそれがちゃんとできているとい
うわけではないですよ、それを課題に
して意識しているという話なんです。
以上です。

【井川氏】

ありがとうございます。今の市川さんのお話を聞
いて、皆木さんや古川さんから、ご質問やご意見はご
ざいますか。

【古河氏】

今回のテーマとそぐう話しかわかりませんが、
納得性とか共感性みたいな話しというのは、本当に
実感としてあるなと思いますし、けっこう介護の事
業所の話だけではなく、私達の職場もそうなんです
けれども、若い方とお話をしていると単純にこれを
やってくださいと言った時に、そのままやってく
れるわけではなく、ちゃんとその中身がないと、な
かなかやっていただけないという事もあって、きち
っと理由だとか目的だとかがあって、行動に移して
いくというのが凄く重要なのだなというのが、今の
時代、本当に求められていて、大切なことなんだな
というのを、改めて感じました。

【井川氏】

ありがとうございます。皆木さん、いかがでしょう
か。

【皆木氏】

今のお話伺っていて、本当に職員をとっても大事
にしている所なんだなというのをすごく感じました。
職員の考え方とかも、いろんなアンケートをと
って吸い上げて、それを実践していくっていうことが、
職員にとってはやりがいに繋がるなと思っていて、
今、手の話もあつたんですけども、職員達がこうい
うところに気をつけてやっているんだってことを、
ちゃんと言葉にして上司に伝えられる職員たちなん
だなというのを感じました。凄く良い関係性だなと。

【井川氏】

ありがとうございます。先ほどのスタバに戻ってしまいうですけれども、別にスタバを作らないといけないというわけではないですけれども、ああいうものをアンケートの反応を見て、作ってくれるという所で、自分達が大事にされているんだなと感じている所が、自分達のサービスの方に生きてくるのかなと、これは介護業界に限らず、従業員の士気を高めるという意味では、とても有用な方法ではないかなと印象を抱いたところです。ありがとうございます。

続きまして、皆木さんから職場環境づくりに大切なことについて、ご提言をいただければと思います。

【皆木氏】

私のいる所、もともと法人がもう地域に根差したサービスをということで、ずっと積み重ねてきたものがあつたので、そこで、緑陽小学校のところのともにに四恩園のサービスが入るとなった時に、グループホームに入居されている方たちのご自宅に契約に伺った際に、あそこの小学校の後に、四恩園が来て良かったと皆さんにお声をかけていただいて、その時のプレッシャーが私の中では、この積み上げてきたものを、信頼を崩してはいけないという、皆さん18名のお客様のところに行って、取り組んでいくことへの覚悟というものが自分の中で確立していったなというのをすごく感じています。

本当に職員も、一所懸命仕事をしているんですよ、本当に。先ほどお話にもありましたけれども、こういった時どうしたらいいだろうとか、認知症の方達が生活をされているので、いろんなBPSD、周辺症状が出てくるのですが、言っではいけないというようにはしないでおこうと、その時思っていました。事務所の中で、実際にこういうことが起きたときに、どういうふう感じたかというのを、自分の感情を出してもらおう。入居されている方達の前ではなくて、私と1対1でも良いですし、カンファレンスの時でも良いのですけれども、対人間なので、こんな感情になるよな、私自身も介護の仕事をしていた時に感じたことをお話ししますし、職員からも本音で話をしてくれるようになっていきます。そして、言っではいけないではなくて、感じではいけないではなくて、感じたことを話して、どういうふうにしていったらいいのか、この方がなぜそういった言葉を出してしまったのかとか、声を大きく出す、出したことでびっくりして怖かったという職員もいたり、なぜ大きな声を出すということになったんだろうか。それを、みんなで共有できるということを大事にしていこうと思いました。

この法人は、本当に地域に根差していて、地域のために、入居されている方たちだけではなくて、ともに利用されている方、働いている方も地域の職員、グループホームに入居されている方たち平均年齢91歳だったり、最高103歳の方もいらっしゃるす

るので、人生最後、ここで生活をするところで、何が私たちにできるのかな、なぜこの言葉が出たのかな、この方の幼少期どうだったのかなとか、寂しい思いから来ているのではないかなとか、いろんな角度で皆が意見を出し合って、自分だったらこういう言葉出ちゃうのかなとか、その方の立場になった視点も話せるような関係にしたいなと思って関わっています。そのためには、やはりコミュニケーションって仕事のことでなくて、働いている職員が家に帰ってこんなことで困ったという、私生活のこともそうなんですけれども、昨日の職場に来るまでの道のり、大変な雪だったねっていうような、他愛のない話から、大事にしていくということ、取り組んでいきたいと思っています。

なので、ヒヤリハットだったり事故が起きたり、起こしたくないと職員は思っているんですけれども、その中でどう思ったかとか、こういうふうにしてほしいんだとか、こうやったらどうだろう、という提案って、やはり知識がないとなかなか出てこなかったりするんですね。本当に恵まれた環境だと私は思っていて、ここのともに働いているスタッフ、看護師さんもそうなんです、その方の生活を見てアドバイスをくれるので、病気だけじゃなくて、その方がこういうふうに住んで来たところを皆で理解して関わっていく、そういった言葉、そういったメッセージも大事にしながら取り組んでいきたいな、環境づくりってそういったところも必要なんだな、と思って取り組んでおります。

【井川氏】

ありがとうございます。今の皆木さんのお話について、ご意見や感想等をいただけるとありがたいのですが、市川さんいかがでしょうか。

【市川氏】

僕も何回も四恩園さんにお邪魔させていただいて思うことは、本当に色々な新しいことをされていて、やはりまず地域ファーストという所を大事にされている、そういうものの積み重ねだとか、歴史だとか、何が素晴らしいって地域に向けてのブランディングがちゃんとできているという事が素晴らしいと思います。地域の皆さん方がそれをちゃんと感じているのもそうだし、実際、意外とできないのは、職員へのブランディングがすごく難しいと思うのです。地域にはいろんな良いこと言っているけど、実は働いている職員がそれを知らないとか、四恩園さんはそこに全くブレがなくて、ちゃんと発信している事が、誰か偉い人がどんと言っているのじゃなくて、職員が同じことをちゃんと地域に向けて、誰が言ってもちゃんと同じ言葉が言えるというのが、この四恩園さんのすごい所だなと思っております。当たり前に行っていることがすべて本当にハイレベルで、どうや

ったらこういうものが作れるのか、僕何回も行くんですけどなかなかわからないぐらいで、本当にこの施設が好き、この考え方が好きというのが一番大事なコミュニケーションだなと思うし、いわゆる虐待を防ぐという意味でも、やはり自分の施設が好き、考え方が好き、これに勝るような防ぐ方法ってあるかなと今、改めて、勉強させていただきました。

【井川氏】

ありがとうございます。古河さんからいかがでしょうか。

【古河氏】

虐待が悪いという事だけで片付けられない、本当に奇麗事じゃないんだなという、先ほどおっしゃっていたように、感情を出してもらうとか、感じるということ自体がこれは人間としてやむを得ない部分であったりとか、裏でも話が出ていたように、子供の虐待の話だとかも、どんなに愛情を持っていても起こってしまう時があるようなものに対する予防の問題も同じだと思うのですけれども、蓋をしてしまうのではなくて、きちっとそういうコミュニケーションの中でそれを解決していくという方法は本当に重要だなと思いましたし、自分がケースワーカーをしていた時を思い出してしまったかなという所でした。ありがとうございました。

【井川氏】

ありがとうございます。続きましては、今度は古河さんにご発言をいただければと思います、よろしくお願いします。

【古河氏】

立場が違うので、どういう切り口でお話をしようかなというところだったんですけれども、今日はこの話はするつもりは全くなかったんですが、お2人のお話を聞いていて、北見市だけではないと思いますけれども、いろんな分野で好事例の取組みを共有しようみたいな取組みがありまして、特に介護事業所の兼ね合いでいくと、介護人材の問題だとか、業務効率化の問題というのが、目下問題になっておりますので、そういうものについて、先進的に取り組んでいるような事例というのを、市内の事業所で共有できるような機会を設けたいなということを考えています。それが、どこの位置づけにするのかというのは、これからの話にはなってしまうんですけれども、そのような取組みが、今お話があったような、職場環境づくりといった面でも、本当に重要なんだなと感じました。おそらく、事業所の規模にもよってくると思うのですが、お隣の事業所が全然違う取組みをしているというのは、あるんだろうなと、私たちも事業所を回っていると感じる場所がありますので、そ

ういう意味で言えば、良い方の事例が広まっていくように、関わっていただけたいんじゃないかなと思いました。

あと、自治体として関わっていく中で感じる部分でいうと、例えば現場のチームがあったときに、リーダー的な人、これは役職がリーダーとは限らないんですけれども、意見が通りやすいような人とかの行動がすごく影響するということって、きっとあると思うんですよ。そういう中で、なかなか自浄作用が働かないといったような場合については、やはり第三者からの意見のようなものがうまく取り入れられるような仕組みを作っていただくといいんじゃないかなと、それが行政も関わる場面というのもあるんですが、本格的な意味では関わらない方が良いと私は思っているので、助言とか、そういうことでの関係性の中での助言はあったにせよ、同事業者でも良いと思いますから、そういうような仕組み作りとかもされたらどうなのかなと思ったりしています。以上です。

【井川氏】

ありがとうございます。先ほども少し申し上げたのですが、どうしても行政の立場というのは、事後的に関わることが多いと、ただ、そうであるがゆえに、さまざまなヒヤリハットに遭遇するというのもあって、情報はとても貴重なものだと思いますので、是非それを共有する機会を設けていただけたらと私思うのですけれども、すみません、私勝手に喋っちゃったんですけど、パネリストの方から、今のお話について感想やご意見とかいただけるとありがたいのですが。皆木さん、いかがでしょうか。

【皆木氏】

事故報告とかそういった所ですが、虐待とかでこういったニュースになるのは、こういうふうなことがあって、逮捕されてしまいました、とニュースになるんですけれども、今お話いただいたように、細かいところの対応策だったり、ただ注意するだけで終わってしまったという、細かいところを見ると、もう少しなぜそうなったのかというのを聞く必要があったんだろうなということで、第三者的に、またその事例に対して見られる視点があったり、いろんな情報を発信してもらえるとというのはすごく勉強になるなと思いました。色んな事例、私達報告はしますけれども、逆にそういった、細かい所の事例の対応策だったりというのを聞ける機会があったらいいなと思います。

【井川氏】

ありがとうございます。市川さん、いかがでしょうか。

【市川氏】

こういった好事例を共有する取り組みをやってみましょうですか、ネットワークみたいなものを作ったらというお話をいただけて、羨ましく思いますね、北見が。行政が相談に乗ってくれる安心感、なんか困ったことあったら言ってねとか、扉をちゃんと開いてくださるのとか、共通の意識で話しができるよという言葉をいただいて、その辺の風通しみたいな所、これから困るのって地域なので、施設が、人が不足して困って潰れるって、それは会社だから仕方ない話なんですけれども、結局困るのは地域の皆さん方なので、やっぱりそういうわけでは僕ら潰れるわけにはいかないし、ちゃんと行政も一緒になって、皆でこれ守っていかなきゃいけないねという所を、一緒に横並びで風通しとか、ネットワーク作っていこうと言ってくださる方がいるっていうのが、北見凄いなと思って、横で伺っていて、嬉しく思いました。以上です。

【井川氏】

ありがとうございます。事前のすり合わせでは、「職場環境づくりに大切なこと」と合わせて「組織として心がけていること」もございましたらという事でお話を上げていましたが、組織として心がけていることと言うと、行政の方ではなく管理者、施設の運営者であるお2人からお話を伺えたらと思っているのですが、皆木さん、いかがでしょうか。

【皆木氏】

ここの施設に入ると、まず挨拶を、本当に挨拶一つから大事なんだよというお話が、私もありましたし、職員にもしています。ながらの挨拶ではなくて、やはり廊下を歩いていると歩きながらの挨拶になっているのですが、そうではなくて、まず立ちどまって、本当に何秒かなんですが、立ち止まって挨拶をするというところ。その行為ってすごく大事なことで、全てケアに出てくるなと思います。相手を大事にちゃんと顔を見て挨拶するという所、本当に表情が暗い顔で挨拶されると、私なんか悪いことしたかなと思ってしまう。でも、本当に立ちどまって施設長が挨拶してくれる姿で、ドキッとする時もありますし、やはり挨拶1つって大事なんだよ、今の新人職員もそうですけど、練習したりもします。そこから、言葉を交わしたり、地域の方たちとの挨拶もそうですし、この人たちは忙しそうだけでも、必ず、廊下は走らないで止まって挨拶してくれるねと言われると、みんなすごく嬉しくなって、また、改めてやっぴいこうとなります。体育館があったり、活動室、ともに、喫茶があったりもするので、本当にいろんな方達がアクティブに動いているんですね。誰が職員なのか、誰がボランティアスタッフなのか分からないくらい人が交流する場であったりするので、本当に学生さんも

そうですけども、まず、挨拶というところですよ。

あと、職員の力って本当に限られていて、やはり地域の方たちの力ってすごく大事だなと思っていて、コロナの感染の時に休館になったり、面会がなくなったりというところがあったんですが、その時に、すごく閉鎖している感じが、職員が感じていました。本当に長い4年間だったので、その空間が今よりやぐもとのともにの活動に戻っている、四恩園の活動に戻っているところで、グラウンドの周りに、ご家族が一生懸命ヒマワリを植えてくれていたのですね。今年は雨があまり降らなくて僕も水をあげられなかったから、ヒマワリあまり育たなかったよと言って、本当に自分の地域にあるところを綺麗にしていきたいという思いだったり、除雪もそうですけれども、裏の畑でできたものを私たちは本当に収穫して食べるだけで、育ててくれているのは地域の方達だったり、入居されている方たちは、畑の豆、皮を剥いたりするのをとても器用にされているので、そういったところも、こういう場面で細かく職員に指導してくれている入居者の方がいたり、職員中心になってしまうケアではなくて、本当に一緒にその方の生活、人生を歩んでいるという意識を皆で持っていきたいというところ。いつも私のところに、理事長や施設長の方から感情労働なんだよ、感情抑制大事なんだよ、やはり人はもろく弱い存在なんだという言葉ももらっています。白ではなく黒ではなく、グレーであるという視点は、これってどうなのかなという意識をいつも忘れずに持っていなきゃいけないんだなということを感じていて、本当に見えないところ、皆さんも感じていると思うんですけども、お店に入った時ですか、すごい感じのいいところだなんて、先ほど市川理事長の方からもありましたけれども、入った時にすごく感じがいいと思う、あったかい感じがするなっていう。その感じるというのをすごく大事にしていきたい。見えないものなので、でも、そこって、サービスの質に直結するなと思っていますので、そこをやはり第三者の目で感じるんだとか、ご家族、地域の方達だとか職員もそうですよね。新しく入ってきた職員の視点というのもすごく大事で、馴れ合いになってしまっちはいけないなと思っています。常に振り返る。そういったことを大事にしていきたいと思っています。

【井川氏】

ありがとうございます。今の皆木さんのお話について、市川さんから、感想と合わせて自分の所では組織としてこんな風に心がけているぞ、やっているぞというものをいただけたらと思うのですが、いかがでしょうか。

【市川氏】

いっぱい僕自身も勉強になる話を今日たくさん

聞けたなと思います。僕の施設の組織とか心がけていることって結構前半の部分で伝えられたかなと思うんですけど、例えば、不適切なケアというところと言うと、これって基本的に変化していくものだと考えております。僕が介護士をやっていた時は、ゴム手袋をはいて、排泄介護をしていたのです。それである時、ゴム手袋じゃ伝わらない情報が、熱があるかとか何より冷たい感じがするので手でやらなきゃ駄目だよ。これが適切なケアだよ。今コロナ禍を経て、手でやる職員いないです。不適切なケアって、その時代、その状況に合わせて、何が適切かってずれていったりもするので、まさにこの四恩園さんのように、地域の皆さんが積極的に活動する場所を作って、そういうボランティアを受け入れるだとか、家族が来てくれるだとか、面会がたくさんあったり、実習生が来てくれるとか、そういった外からの目をちゃんと入れていくということが、閉鎖がちになりがちな我々にとって、大事だよと改めて思いました。

また、それとあわせて、これからの時代って、外国人だとかそういう人材もどんどん受けていかなければならないし、世代間によって意識が変わっていて、この世代はこれがいいと思っていたけど、この世代はこれはちょっとというようなこともあって、特に不適切なケアの部分とか、そういうところをちゃんとシンプルに日本人や外国人も含めて、伝えられるようにしていかなきゃいけないなというのを、最近少し意識したり、心がけたりしています。それでもやっぱり不適切なケアだとか、虐待って僕の施設でも法人でも全然起こりうることなので、起きた時にどうするかだとか、もちろん起きないようにどうするかということも大事なんですけども、ちゃんとそういうことを具体的にイメージしておくということが、何よりも僕の立場としては大事なかなと思っております。

【井川氏】

ありがとうございます。古河さんからもお話をいただけますでしょうか。

【古河氏】

組織づくりの話しとなると、なかなか難しいのですけれども、必ずしもですね、北見市がすごく何事にも取り組んでいるというよりも、今の介護の事業所の世界というのが、そういうような実態にあるということなんだと私は思っているんですね。やはり率先して良いことをどんどん取り入れていこうとしている事業所には人も集まりますし、より良い取り組みができるようになっていくというところがありますけれども、そうじゃなくなっていくと、介護従事者の不足もあってですね、より望ましくない状態に向かっていってしまうというような所がありますので、やはりそれを回避するためにも、事業所として、当然

その利用者の方を中心としたケアをするんだけど、職員も含め、組織づくりというのはすごく大切ですし、そこに目を向けてですね、管理者の方とか経営者の方というのが、取り組んでいていただきたいなと思いました。以上です。

【井川氏】

ありがとうございます。時間も押しているところではあるのですが、最後に一言、パネルディスカッションの締めとして皆様に一言ずついただけたらと思うんですけども、私に近い市川さんから、お願いします。

【市川氏】

冒頭も申し上げましたとおり、こういう職場環境に改めてスポットを当てていただけた研修会というのが、新鮮で僕自身も凄く勉強になりましたし、皆様のおかげで楽しく時間を共有できたなと思います。ありがとうございました。

【井川氏】

ありがとうございます。皆木さん、よろしくお願います。

【皆木氏】

よく新人職員や後輩に、介護の現場は大変なのはどうしてやめないんですかっていう質問をされます。介護の仕事って大変と言われているんですけども、私はなぜやめないのかという話を、その時に必ずするようにしていて、本当に誇りももって、かけがえない仕事なんだと実感していますので、そういったところをお伝えして、そこをやはりプライドを持って仕事していくということが大事なんだなと思っています。介護の仕事がただただ大変だけじゃなく、本当に楽しいことだったり喜んでもらえたり、自分の喜びに繋がる仕事なんだということ、そこを大事にしていきたいなと思っています。ありがとうございます。

【井川氏】

ありがとうございます。それでは、古河さんお願いします。

【古河氏】

今、先ほど申し上げた計画の策定中なんですけれども、その中で、あくまで案なんですけど、制度理解とか、そういう周知みたいなものに力を入れていこうと、あえて書き込んでいるんですね。先ほどお話しがありましたけれども、行政がいかにか情報発信をしていくかということが、本当に必要なんだなということを改めて認識したところです。帰って何ができるかというのがあるのですが、あまり言うと怒られち

やいますので。本当に重要なんだと改めて思いました。以上です。

【井川氏】

ありがとうございます。私からも一言だけ。職場環境づくりにはコミュニケーションが大事だなど、抽象的には皆さん分かっているところがあっても、なかなかどう実践していけばという所があったかと思うのですが、今回パネルディスカッションで様々な具体例をお示しいただいたところで、こちら皆様に持ち帰っていただければ幸いに思います。本日はありがとうございます。

以上でパネルディスカッションを終了させていただきます。それでは、司会に進行をお返しいたします。

【司会】

コーディネーターを務めていただいた井川様、パネリストの市川様、皆木様、古河様、ありがとうございます。せっかくの機会ですので、この後に質疑応答に移りたいと思います。進行上、大変恐縮ですが、質問は会場参加の方に限定させていただきます。質問ですとか、お話を聞いて感想や意見がありましたら、その場で手を挙げていただければ係の者がマイクを持っていきますので、いかがでしょうか。

【質問者】

今日は貴重なお話ありがとうございます。私は自治体職員でもあって、直営の地域包括の職員でもあるのですが、先日、振興局から従事者虐待の通告がありまして、今、振興局とまさに動きをとっているところなのですが、私の町、人口3,400人ほどで小さい小規模自治体でして、従事者の職員を確保するという所が大変苦勞している事業所が多いところでもありまして、どうしても職員の数を確保するという所で、スキルが低いような職員を採用するという所もありまして、虐待に繋がってしまうという所も背景としてあるのかなというふうに思っているのですが、経営者としては、やはり、空床を控えて経営を安定したいという所で職員を確保したいという所、どうしても権利擁護のこととか、虐待予防というところが後回しになってしまうという所があるのかなと思っております。そういった所を改善していくための何かアドバイスですとか、切り口になるような事があれば、教えていただければと思います。

【井川氏】

いかがでしょうか。もしよろしければ、皆木さんからお願いできますでしょうか。

【皆木氏】

資格がなく入社される職員もいますが、知識がな

くてイコール虐待になってしまうというわけではなくて、何をその方が大事にしたいかという職員の考えだったり、もちろん知識も必要なので、入社してから権利擁護だったり、認知症の勉強もしてもらったり、いろいろ知識も必要なんですけれども、やはりその方の考え方、思い、あと法人が何を大事にしているかというのを、1番最初に伝えていく。そしてこういったことは地域のためになるんだろうかと自分で考えて、それを意見してもらおう。そういったやりとりがすごく大事になってくるかなと思います。本当に人材が少ないと言われていますが、今いる職員もほんのちょっとしたことでもすごく喜んだり、入居されている方がご飯全部食べてくれたということ報告しに来てくれたり、それで皆でよかったねって、嬉しいねって、すぐ家族にお伝えしようっていう、そういったやりとりをしていくうちに、やはり食事はどういったものが食べやすいんだろうかという知識があったり、権利擁護だけではなくて、その方の個別の視点っていうのもすごく大事になっていくというのも、本人、職員が気づいてくるので、そういったところも肉付けしながら、一緒に学んでいくという姿勢。役職者だけではなくて、経験がある職員もそうですし、入ってきたばかりの職員も交えて検討していくということが大事だだと思います。

【井川氏】

いかがでしょうか。

【質問者】

ありがとうございます。職場でどう考えて行動していくかということが大切なのかなというふうにお話をうかがいながら感じました。どうもありがとうございました。

【司会者】

他にご質問等がありますでしょうか。よろしいでしょうか。

会場の方からご質問いただきまして、議論を深めることができましたと思います。ありがとうございます。それではですね、今回、ご来壇いただいた有識者の皆様方ですが、各業務がある中、ご来壇いただきまして、パネルディスカッションということで情報提供いただきました。これから退場しますので、拍手でお送りできればと思います。どうもありがとうございました。

これをもちまして、本日の「高齢者の権利擁護を考える集い」を終了します。