



## 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止対応の手引き (実践編)



# 目次

---

## 1. 「温もりのあるケア」に向けて考える . . . . . 1

I. 食事の場面 . . . . .	2
II. 排泄の場面 . . . . .	4
III. 入浴の場面 . . . . .	6
IV. 移動の場面 . . . . .	8
V. 接遇の場面 . . . . .	10
VI. その他の場面 . . . . .	12
(参考資料①②③) . . . . .	14

## 2. 自己チェックリスト . . . . . 17

(1) 一般職員用 . . . . .	17
(2) 施設長・管理者用 . . . . .	19

## 3. 自己チェックリスト（解説編） . . . . . 22

(1) 一般職員用 . . . . .	22
(2) 施設長・管理者用 . . . . .	31

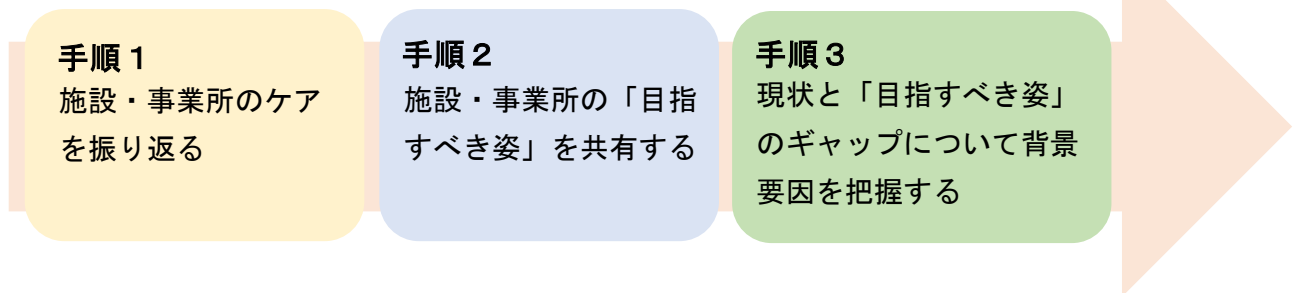
● 引用／参考文献 . . . . .	42
---------------------	----

## 1. 「温もりのあるケア」に向けて考える

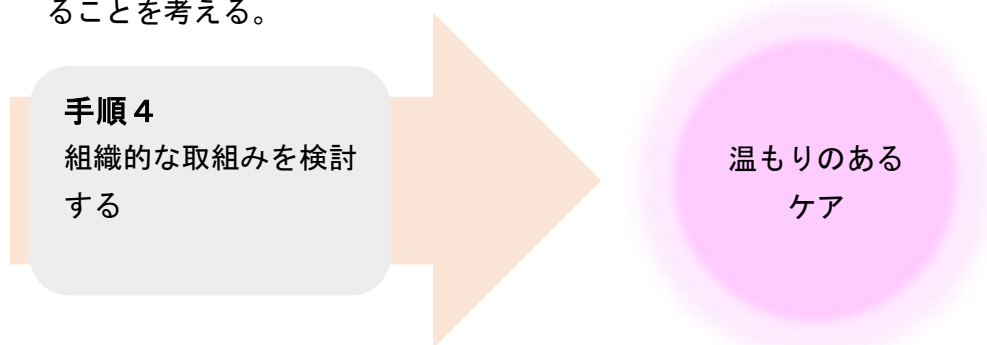
この手引き（実践編）は、施設・事業所内の研修会や話し合いの場面で「温もりのあるケア」を進めて行くために、「大事にしたいこと」「必要なこと」等を考えていくためのツールです。「食事」「排泄」「入浴」「移動」「接遇」「その他」の中からテーマを選択し、ご活用ください。

### < 活用方法 >

① 選択した場面における「温もりのあるケア」を考える。



② 個人が考えたことを複数で話し合い、現状と「温もりのあるケア」を近づけるために改善できることを考える。



#### ○ 現場の職員として

現状と「温もりのあるケア」の違いを捉え、日常の業務の中でケアの質の向上や高齢者の安心のために個人としてできることに取り組む参考としてください。

#### ○ リーダーとして

現場の職員の思いを把握するとともに、「温もりのあるケア」の実現に向けた様々な取り組みの意義を改めて確認し、現場で継続的な実践が可能な取り組みを計画・推進する参考としてください。

#### ○ 施設長・管理者として

現状とリーダーや現場の職員の思いを把握し、施設・事業所における「温もりのあるケア」の実現に向けた方針の策定、基盤となる組織体制や仕組みづくりを行う参考としてください。

# I 食事の場面



## 手順1 自分達の施設・事業所のケアを振り返る

- ① 施設・事業所の中で1～5のようなケアが行われているか、振り返ってみましょう。

1	きざみ食の高齢者に対し、食事を全て混ぜ合わせて食べさせる。	あり・なし
2	誤嚥のリスクがある高齢者に対して、飲み込みを確認せずに席を離れる。	あり・なし
3	食事が遅い高齢者に対して、職員が「もう食べていいやろ」と勝手に判断し食事途中で下膳する。	あり・なし
4	自分で食事が摂取できるのに高齢者のペースを待てず職員が途中で介助する。	あり・なし
5	「早く食べて」「ちゃんと食べて」等と言って食事を勧める。	あり・なし

- ② 食事の場面における「不適切なケア」とは、どのようなことだと思いますか？

- ・
- ・
- ・

## 手順2 自分達の施設・事業所の「目指すべき姿」を共有する

- ③ 食事の場面における「温もりのあるケア」とは、どのようなことだと思いますか？

- ・
- ・
- ・

## 手順3 現状と「目指すべき姿」のギャップについて背景要因を把握する

- ④ 食事の場面における「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じている場合、その背景や原因にはどのようなことがあると思いますか？

- ・
- ・
- ・

## 手順4 組織的な取り組みを検討する

### 個人で考えたことを複数で話し合ってみましょう！！

※ 以下の①～③は、グループ内の他の人の意見を書いてください。

① 食事の場面での「不適切なケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

② 食事の場面での「温もりのあるケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

③ 食事の場面での「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じる背景や原因について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

● 以下の④は、グループで話し合って書いてください。⑤も同様に話し合い、□に✓をしてください。

④ 食事の場面での「温もりのあるケア」の実現に向けた取り組みを考えてみましょう。

⑤ グループで考えた取り組みを、＜個人としてできること＞＜組織として取り組むこと＞＜その他＞ に分けて考えてみましょう。

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

## II 排泄の場面



### 手順1 自分達の施設・事業所のケアを振り返る

- ① 施設・事業所の中で1～5のようなケアが行われているか、振り返ってみましょう。

1	トイレのドアを開けたまま排泄介助をする。	あり・なし
2	トイレを利用できる（と思われる）高齢者に対してオムツを使用する。	あり・なし
3	他の高齢者の前で、「トイレに行ってね」と大勢に聞こえる声で言う。	あり・なし
4	パッドを必要以上に多く使用し、本来の排泄介助の時間をとばす。	あり・なし
5	トイレに頻回に行く高齢者に「さっきも行きましたよね？」と言う。	あり・なし

- ② 排泄の場面における「不適切なケア」とは、どのようなことだと思いますか？

- ・
- ・
- ・

### 手順2 自分達の施設・事業所の「目指すべき姿」を共有する

- ③ 排泄の場面における「温もりのあるケア」とは、どのようなことだと思いますか？

- ・
- ・
- ・

### 手順3 現状と「目指すべき姿」のギャップについて背景要因を把握する

- ④ 排泄の場面における「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じている場合、その背景や原因にはどのようなことがあると思いますか？

- ・
- ・
- ・

## 手順4 組織的な取り組みを検討する

### 個人で考えたことを複数で話し合ってみましょう！！

※ 以下の①～③は、グループ内の他の人の意見を書いてください。

① 排泄の場面での「不適切なケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

② 排泄の場面での「温もりのあるケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

③ 排泄の場面での「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じる背景や原因について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

● 以下の④は、グループで話し合って書いてください。⑤も同様に話し合い、□に✓をしてください。

④ 排泄の場面での「温もりのあるケア」の実現に向けた取り組みを考えてみましょう。

⑤ グループで考えた取り組みを、＜個人としてできること＞＜組織として取り組むこと＞＜その他＞ に分けて考えてみましょう。

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

### Ⅲ 入浴の場面



#### 手順1 自分達の施設・事業所のケアを振り返る

- ① 施設・事業所の中で1～5のようなケアが行われているか、振り返ってみましょう。

1	「入浴したくない」と高齢者が言っても、入浴日なので入ってもらうために説得をする。	あり・なし
2	入浴の回数や時間帯等高齢者の希望に添えないことがある。	あり・なし
3	他の高齢者の前で着替えをしたり、体にタオルを掛ける配慮をしない。	あり・なし
4	異性が入浴介助を行っている。	あり・なし
5	脱衣、洗身、着衣を別々の職員が流れ作業のように業務分担で行っている。	あり・なし

- ② 入浴の場面における「不適切なケア」とは、どのようなことだと思いますか？

- ・
- ・
- ・

#### 手順2 自分達の施設・事業所の「目指すべき姿」を共有する

- ③ 入浴の場面における「温もりのあるケア」とは、どのようなことだと思いますか？

- ・
- ・
- ・

#### 手順3 現状と「目指すべき姿」のギャップについて背景要因を把握する

- ④ 排泄の場面における「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じている場合、その背景や原因にはどのようなことがあると思いますか？

- ・
- ・
- ・



## 手順4 組織的な取り組みを検討する

### 個人で考えたことを複数で話し合ってみましょう！！

※ 以下の①～③は、グループ内の他の人の意見を書いてください。

① 入浴の場面での「不適切なケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

② 入浴の場面での「温もりのあるケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

③ 入浴の場面での「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じる背景や原因について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

● 以下の④は、グループで話し合って書いてください。⑤も同様に話し合い、□に✓をしてください。

④ 入浴の場面での「温もりのあるケア」の実現に向けた取り組みを考えてみましょう。

⑤ グループで考えた取り組みを、＜個人としてできること＞＜組織として取り組むこと＞＜その他＞ に分けて考えてみましょう。

- |   |  |
|---|--|
| ・ | → <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> その他 |
| ・ | → <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> その他 |
| ・ | → <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> その他 |
| ・ | → <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> その他 |
| ・ | → <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> その他 |
| ・ | → <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> その他 |

## IV 移動の場面



### 手順1 自分達の施設・事業所のケアを振り返る

- ① 施設・事業所の中で1～5のようなケアが行われているか、振り返ってみましょう。

1	言っても理解できないからと黙って体位変換を行う。	あり・なし
2	車椅子の高齢者を目的の場所についたら黙ってブレーキだけかけて次の業務に入る。	あり・なし
3	転倒リスクのある高齢者が立ち上がると「座ってて」「立ったらあかん」と言う。	あり・なし
4	高齢者が何か行動を起こそうとすると一方的に「待ってて」と言う。	あり・なし
5	高齢者の意思を確認しないまま長時間、車イスに座らせている。	あり・なし

- ② 排泄の場面における「不適切なケア」とは、どのようなことだと思いますか？

<ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> <li>・</li> <li>・</li> </ul>
---

### 手順2 自分達の施設・事業所の「目指すべき姿」を共有する

- ③ 移動の場面における「温もりのあるケア」とは、どのようなことだと思いますか？

<ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> <li>・</li> <li>・</li> </ul>
---

### 手順3 現状と「目指すべき姿」のギャップについて背景要因を把握する

- ④ 移動の場面における「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じている場合、その背景や原因にはどのようなことがあると思いますか？

<ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> <li>・</li> <li>・</li> </ul>
---

## 手順4 組織的な取り組みを検討する

### 個人で考えたことを複数で話し合ってみましょう！！

※ 以下の①～③は、グループ内の他の人の意見を書いてください。

① 移動の場面での「不適切なケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

② 移動の場面での「温もりのあるケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

③ 移動の場面での「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じる背景や原因について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

● 以下の④は、グループで話し合って書いてください。⑤も同様に話し合い、□に✓をしてください。

④ 移動の場面での「温もりのあるケア」の実現に向けた取り組みを考えてみましょう。

⑤ グループで考えた取り組みを、<個人としてできること><組織として取り組むこと><その他> に分けて考えてみましょう。

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

## V 接遇の場面



### 手順1 自分達の施設・事業所のケアを振り返る

- ① 施設・事業所の中で1～5のようなケアが行われているか、振り返ってみましょう。

1	親しみを込めて高齢者を愛称で呼ぶ。	あり・なし
2	高齢者を遠くから大声で指示を出す。	あり・なし
3	高齢者が手伝い等してくれようとしている事に対して、しなくていいと拒否する。	あり・なし
4	高齢者の頭の上で職員同士が会話をする。	あり・なし
5	爪をかじってしまう高齢者に対して「お願いだからかじらないで」と言う	あり・なし

- ② 接遇の場面における「不適切なケア」とは、どのようなことだと思いますか？

<ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> <li>・</li> <li>・</li> </ul>
---

### 手順2 自分達の施設・事業所の「目指すべき姿」を共有する

- ③ 接遇の場面における「温もりのあるケア」とは、どのようなことだと思いますか？

<ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> <li>・</li> <li>・</li> </ul>
---

### 手順3 現状と「目指すべき姿」のギャップについて背景要因を把握する

- ④ 接遇の場面における「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じている場合、その背景や原因にはどのようなことがあると思いますか？

<ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> <li>・</li> <li>・</li> </ul>
---

## 手順4 組織的な取り組みを検討する

### 個人で考えたことを複数で話し合ってみましょう！！

※ 以下の①～③は、グループ内の他の人の意見を書いてください。

① 接遇の場面での「不適切なケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

② 接遇の場面での「温もりのあるケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

③ 接遇の場面での「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じる背景や原因について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

● 以下の④は、グループで話し合って書いてください。⑤も同様に話し合い、□に✓をしてください。

④ 接遇の場面での「温もりのあるケア」の実現に向けた取り組みを考えてみましょう。

⑤ グループで考えた取り組みを、<個人としてできること><組織として取り組むこと><その他> に分けて考えてみましょう。

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

## VI その他の場面

### 手順1 自分達の施設・事業所のケアを振り返る



- ① 施設・事業所の中で1～5のようなケアが行われているか、振り返ってみましょう。

1	高齢者の臥床・離床・起床等を半強制的に行う。	あり・なし
2	車椅子のベルトは身体拘束だと言われたので、テーブルや椅子で挟んで動きにくくする。	あり・なし
3	高齢者の個人的な情報を職場の外で必要時以外に話したことがある。	あり・なし
4	高齢者それぞれの心身機能の状態を把握していない。	あり・なし
5	高齢者それぞれのケアプランの内容を知らない。	あり・なし

- ② その他の場面における「不適切なケア」とは、どのようなことだと思いますか？

- ・
- ・
- ・

### 手順2 自分達の施設・事業所の「目指すべき姿」を共有する

- ③ その他の場面における「温もりのあるケア」とは、どのようなことだと思いますか？

- ・
- ・
- ・

### 手順3 現状と「目指すべき姿」のギャップについて背景要因を把握する

- ④ その他の場面における「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じている場合、その背景や原因にはどのようなことがあると思いますか？

- ・
- ・
- ・

## 手順4 組織的な取り組みを検討する

### 個人で考えたことを複数で話し合ってみましょう！！

※ 以下の①～③は、グループ内の他の人の意見を書いてください。

① その他の場面での「不適切なケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

② その他の場面での「温もりのあるケア」について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

③ その他の場面での「不適切なケア」と「温もりのあるケア」のギャップが生じる背景や原因について、どのようなことを考えましたか？

- ・
- ・
- ・

● 以下の④は、グループで話し合って書いてください。⑤も同様に話し合い、□に✓をしてください。

④ その他の場面での「温もりのあるケア」の実現に向けた取り組みを考えてみましょう。

⑤ グループで考えた取り組みを、<個人としてできること><組織として取り組むこと><その他> に分けて考えてみましょう。

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

→ 個人 組織 その他

(参考資料①)

### 手順3 現状とあるべき姿のギャップについて

#### 背景要因を把握する

- 「不適切なケア」の背景には、以下のような様々な要因が背景として存在することが多いと考えられます。
- それぞれの要因は必ずしも独立しているのではなく、相互に関連している場合があります。

1	介護理念や組織全体の方針がない、又は理念を共有するための具体策がない。	<input type="checkbox"/>
2	責任や役割が不明確、必要な組織がない、又は形骸化している。	<input type="checkbox"/>
3	情報公開に消極的、家族と連携する姿勢がない。	<input type="checkbox"/>



4	リーダーの役割が不明確、又は介護単位があいまい又は広すぎる。	<input type="checkbox"/>
5	情報共有の仕組みや意思決定の仕組みがない。	<input type="checkbox"/>
6	異なる職種間の連携がない、又は年齢や採用条件による壁がある。	<input type="checkbox"/>



(参考資料②)

### 手順4 組織的な取り組みを検討する

- 背景要因ごとに行うべき対策の概要には、以下のようなことが挙げられます。
- 「不適切なケア」を減らし「温もりのあるケア」を提供するためには、個人が取り組むだけでなく、背景要因に対して組織的に問題を解消していく必要があります。

組織運営の健全化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護の理念や組織運営の方針を明確にする。</li> <li>・理念や方針を職員間で共有する。</li> <li>・理念や方針実現への具体的な指針を提示する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職責・職種による責任・役割を明確にする。</li> <li>・必要な組織を設置・運営する。</li> <li>・職員教育の体制を整える。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者の目を入れ、開かれた組織にする。</li> <li>・高齢者・家族との情報共有に努める。</li> <li>・業務の目的や構造、具体的な流れを見直してみる。</li> </ul>

チームアプローチの充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係する職員がどのような役割をもつべきかを明確にする。</li> <li>・リーダーの役割を明確にする。</li> <li>・チームとして動く範囲を確認する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報を共有するための仕組みや手順を明確に定める。</li> <li>・チームでの意思決定の仕組みや手順を明確に定める。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・よりよいケアを提供するためには、立場を超えて協力することが必要不可欠であることを確認する。</li> </ul>



7	認知症の知識がなく、行動・心理症状 (BPSD) への対応がその場しのぎ。	<input type="checkbox"/>
8	アセスメントやケアプランが実際のケアと連動していない。	<input type="checkbox"/>
9	ケアに関して学習する機会がなくアセスメントとその活用方法の知識がない。	<input type="checkbox"/>



ケアの質の向上	・ 認知症ケアに関する知識を共有する。
	・ 認知症に伴う行動・心理症状には本人なりの理由があるという。姿勢で原因を探る。
	・ 高齢者の心身状態を丁寧にアセスメントする。 ・ アセスメントに基づいて個別の状況に即したケアを検討する。
	・ 認知症ケアに関する知識を共有する。 ・ アセスメントとその活用方法を具体的に学ぶ (OJT の方法を工夫し、実践の中で学ぶ) 。

10	安易な身体拘束や一斉介護・流れ作業等 “非” 高齢者本位。	<input type="checkbox"/>
11	職業倫理の薄れ、介護理念が共有されていない。	<input type="checkbox"/>
12	高齢者虐待防止法、その他必要な法令を知らない。	<input type="checkbox"/>



倫理観とコンプライアンス (法令遵守) を高める教育	・ 介護サービスにおける「高齢者本位」という大原則をもう一度確認する。
	・ 実際に提供しているケアの内容や方法が「高齢者本位」に基づいたものであるかをチェックする。
	・ 基本的な職業倫理・専門性に関する学習を徹底する。 ・ 目指すべき介護の理念をつくり共有する。
	・ 関連する法律や規定の内容を知識として学ぶ。

13	人手不足や業務の多忙さ、夜勤時の負担が大きい。	<input type="checkbox"/>
14	負担の多さからくるストレスや職場内の人間関係に問題がある。	<input type="checkbox"/>
15	見て見ぬふり、安易な身体拘束の容認、連絡の不徹底がある。	<input type="checkbox"/>

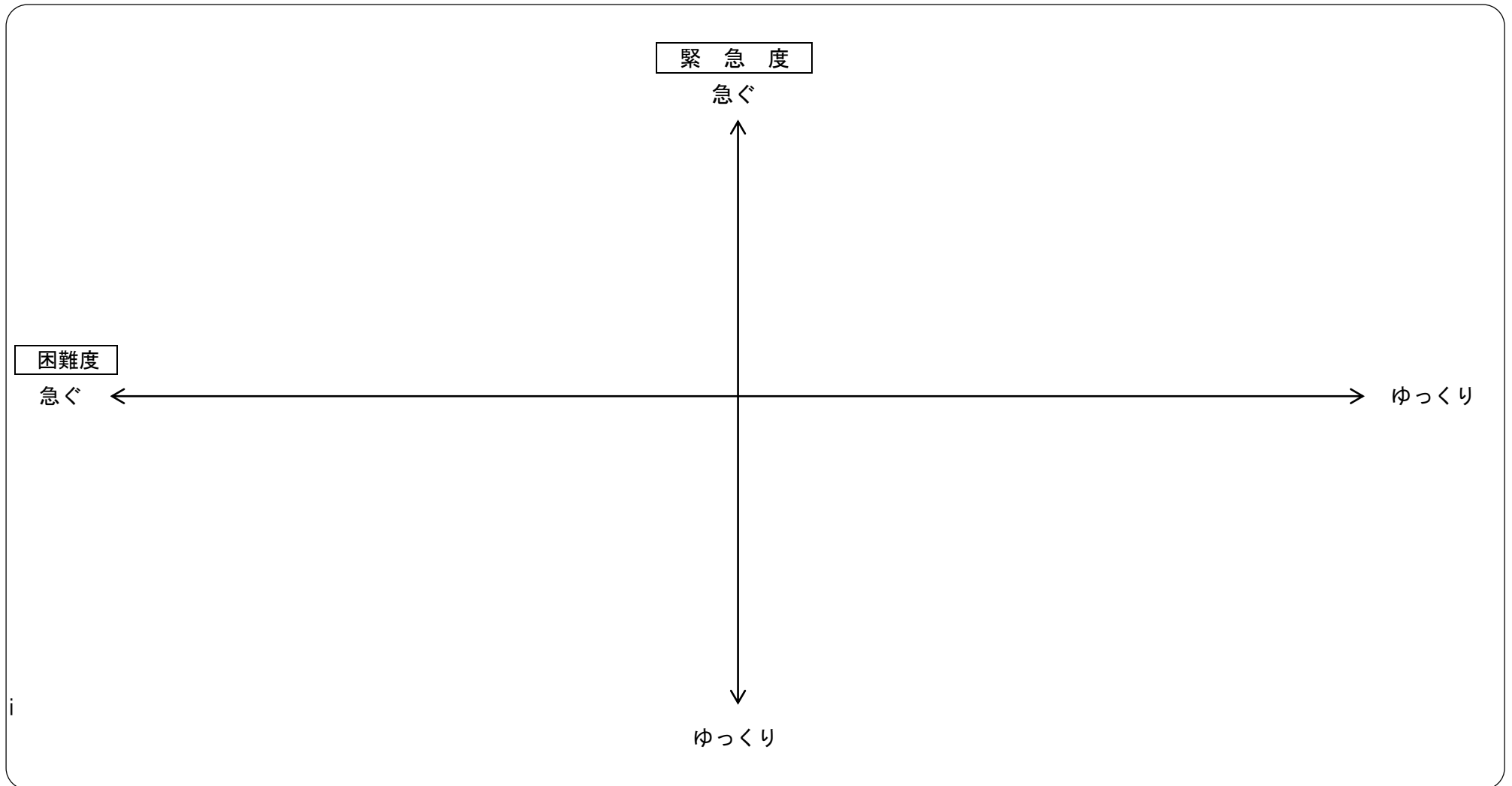


負担やストレス・組織風土の改善	・ 柔軟な人員配置を検討する。
	・ 効率優先や一斉介護・流れ作業を見直し、個別ケアを推進する ・ もっとも負担の高まる夜勤時に特段の配慮を行う。
	・ 職員のストレスを把握する。 ・ 上司や先輩が積極的に声をかけ、悩みを聞く。
	・ 組織的な対策に1つずつ丁寧に取り組んで行く。 ・ 取り組みの過程を職員間で体験的に共有する。 ・ 負担の多さやストレスへの対策を十分にはかる。

(参考資料③)

**手順4 組織的な取り組みを検討する**

- 話し合った「温もりのあるケア」の実現に向けた取り組みを、さらに緊急度や困難度の方向性から整理します。
- 緊急度が高く困難度が低いことが優先される対策になります。



## 2. 自己チェックリスト

このチェックリストは、施設従事者等のためのチェックリストです。その文章が正しいと考える場合は『YES』に、正しくないと考えた場合には、『NO』にチェックをしてみてください。

### (1) 一般職員用

	項 目	YES	NO
1	自分が働く施設・事業所では高齢者虐待は起こるはずがない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	良心的な施設従事者等は虐待行為を行うことはない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	虐待は違法行為であり、許されないことである	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	虐待は基本的人権の侵害である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	虐待には身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	施設従事者等による虐待は施設・事業所が密室化していると生じ易い傾向がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	言葉の暴力は心理的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらぬ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	向精神薬等で強く精神作用を抑えることも身体的虐待に該当することがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	高齢者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	虐待は被害者の生命に関わることがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	施設従事者等による高齢者の放任も虐待にあたる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	すべての人は虐待を行うかもしれないリスクをもっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	高齢者を暴力等で制止することはやむを得ないことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらぬ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	施設従事者等による経済的虐待というものは存在しない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	高齢者の年金を家族が自分の生活費に使うことは虐待にあたる可能性がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	認知症の高齢者の行動が不合理であれば拘束は許される	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	施設従事者等が、自分では知らないうちに高齢者に虐待を行うことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	項 目	YES	NO
21	介護に関する技術や経験が未熟だと高齢者への虐待につながりやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	自分や他の施設従事者等の介護の仕方に疑問を感じることもある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	虐待まではいかないが、不適切なケアがあると思う	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	高齢者がむせたら、すぐにミキサー食にするかとろみをつける必要がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	高齢者に親しみをこめて、「ちゃん付け」で呼んだり愛称で呼ぶことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	トイレで対応できると思われる高齢者にオムツ対応をすることがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	オムツ交換は決められた定時に行えば十分である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりする事がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	認知症が進行した人は、反応が乏しいので、「声かけ」をしなくてもよい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	粉薬がなかなか飲めない高齢者は、基本にご飯にふりかけ食べさせている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	不適切な対応だとわかっているにもかかわらず、せざるを得ない状況がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	施設・事業所内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	施設・事業所内で「接遇に関するマニュアル」を使用している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	高齢者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入れている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	トラブルやミス（ニアミス）を積極的に報告するシステムがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	介護技術を磨く研修システムを利用して介護技能・知識を向上させている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	苦情に対応する第三者委員会が置かれて定期的に審議を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	施設従事者等の働きやすさに関する改善に向けた施設・事業所の取組みがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	施設従事者等は施設・事業所において虐待を発見した時には通報義務がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	虐待の通報は義務ではなく、良心に基づいて行うものである	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	虐待の通報は施設長が行うもので施設従事者等が行うものではない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	虐待の通報先を知っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	項 目	YES	NO
46	高齢者とのトラブルが起こったときには上司に積極的に相談している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	上司に意見したり、相談しにくい雰囲気がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	自分の施設・事業所ではパワーハラスメントは存在しない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49	自分の施設・事業所ではサービス残業はない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	高齢者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## (2) 施設長・管理者用

	項 目	YES	NO
1	自分が管理する施設・事業所では高齢者虐待は起こるはずがない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	良心的な管理者・経営者がいれば施設・事業所での虐待は起こらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	崇高な理念をもつと施設・事業所内では虐待は起こらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	虐待は違法行為であり、許されないことである	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	虐待は基本的人権の侵害である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	五つの虐待の種類を知っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	施設・事業所における虐待は密室化していると生じ易い傾向がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	言葉の暴力は心理的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	向精神薬等で強く精神作用を抑制することも身体的虐待に該当することがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	高齢者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	虐待は被害者の生命に関わることがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	施設従事者等による高齢者の放任も虐待にあたる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	すべての人は虐待を行うかもしれないリスクをもっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	高齢者を暴力等で制止することはやむを得ないことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	項 目	YES	NO
17	拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	施設従事者等による経済的虐待というものは存在しない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	高齢者の年金を家族が自分の生活費に使うことは虐待にあたることもある。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	認知症の高齢者の行動が不合理であれば拘束は許される	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	施設従事者等が、自分で知らないうちに高齢者に虐待行為を行うことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	介護に関する技術や経験が未熟だと高齢者への虐待につながりやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	虐待までには至らないが、不適切なケアがあると思う	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	高齢者がむせたら、すぐにミキサー食にするか、とろみをつける必要がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	高齢者に親しみをこめて、「ちゃん付け」で呼んだり愛称で呼ぶことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	トイレで対応できると思われる高齢者にオムツ対応をすることがある。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	オムツ交換は決められた定時に行えば十分である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりする事がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	認知症が進行した人は、反応が乏しいので「声かけ」をしなくてもよい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	粉薬がなかなか飲めない高齢者は、ご飯にかけて食べさせている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	不適切な対応だとわかっているにもかかわらず、せざるを得ない場合がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	施設・事業所内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	施設従事者等の教育がしっかりしていれば施設・事業所における虐待防止システムの整備を行う必要はない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	施設内で「接遇に関するマニュアル」を使用している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	高齢者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入るシステムがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	トラブルやミス（ニアミス）を積極的に報告を受け取るシステムがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	介護技術の巧拙と施設・事業所での虐待は関係がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	介護技術を磨く研修システムを利用して介護技能・知識を向上させている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	施設従事者等の教育がしっかりしていれば施設内における虐待防止システムの整備を行う必要はない。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	項 目	YES	NO
41	ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	施設従事者等および管理者は、虐待を受けた高齢者を発見したときには通報義務がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	「虐待の疑いがある」と市町村に通報した施設従事者等を管理者の判断で解雇できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	施設従事者等の労働条件と施設・事業所での虐待は関係がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	施設従事者等の研修システムと施設・事業所での虐待は関係がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	ボランティア等の第三者が出入りすることと施設・事業所での虐待は関係がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	施設従事者等の苦情を管理者が聞き取るとは虐待を防ぐひとつの手法である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49	管理者には施設・事業所での虐待を防止する義務がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	自分の施設はよく施設従事者等が入れ替わり、非常勤の施設従事者等も多く雇用しているが、虐待が生じる心配はない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	夜勤帯の業務の内容を具体的に知っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	ケアについて感じた疑問を同僚や上司と話合える職場環境である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53	忙しい時間帯ほど、管理者として現場の状況を把握している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	虐待の通報は義務ではなく、良心に基づいて行うものである	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	虐待の通報は管理者が行うもので施設従事者等が行うものではない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56	虐待の通報先を知っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57	施設従事者等に対し虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58	部下に対するパワーハラスメントは存在しないと考えている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59	高齢者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60	虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61	高齢者虐待防止法を読んだことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	県は県内で生じた施設や事業所における虐待について情報を公開する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	高齢者虐待防止法に係る研修会に参加したことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. 自己チェックリスト（解説編）

#### （1）一般職員用

1	自分が働く施設・事業所では高齢者虐待は起こるはずがない	NO
---	-----------------------------	----

○残念ながら、あらゆる施設・事業所で虐待は起こりえます。いかに、理念や方針が崇高であっても、いかに管理者が人格的に高潔であっても、虐待が防げるとは限りません。施設内虐待防止のために、すべての施設・事業所に不断の努力をお願いしたいと思います。

2	良心的な施設従事者等は虐待行為を行うことはない	NO
---	-------------------------	----

○良心的な施設従事者等でも、技術や経験が未熟なうちは、様々な高齢者の「予想外の反応」等に適切に対応できるとは限りません。また、良心的な施設従事者等でも、過酷な条件に置かれ、疲労したり、ストレスにさらされていると、怒りや感情を抑えきることができなかつたりします。

3	虐待は違法行為であり、許されないことである	YES
4	虐待は基本的人権の侵害である	YES
5	虐待には身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任がある	YES

○虐待は違法です。許されません。ときには、傷害罪や横領等刑法犯罪に該当する可能性があります。また、当然人権侵害にあたります。身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任の五つに分けて虐待を認識します。

6	施設従事者等による虐待は施設・事業所が密室化していると生じ易い傾向がある	YES
---	--------------------------------------	-----

○家庭でも施設・事業所でも、虐待は隠される傾向があり、密室化した場所で起こり易い傾向があります。



7	言葉の暴力は心理的虐待に該当する	YES
8	暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらない	NO
9	向精神薬等で強く精神作用を抑えることも身体的虐待に該当することがある	YES
10	高齢者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する	YES
11	陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する	YES

○器具等による身体拘束や、部屋等に閉じ込めること、薬物を使用して精神作用や身体能力を抑制すること等も、身体的虐待となりえます。入浴や排泄時等のケアの途中であっても、陰部を露出したまま放置したりすることは、虐待となりえます。バスタオルなどをかける等の配慮が必要です。

12	虐待は被害者の生命に関わることがある	YES
13	施設従事者等による高齢者の放任も虐待にあたる	YES

○虐待はときに被害者の生命に関わることがあります。緊急を要するときは救急車を利用してもかまいません。施設従事者等が適切に対応できず、結果的に放置・放任した場合も、虐待に該当します。

14	すべての人は虐待を行うかもしれないリスクをもっている	YES
----	----------------------------	-----

○対人援助は、技能トレーニングと経験が必要な職業です。トレーニングを積まないうちは、うまく高齢者に対応できず、知らず知らずのうちに、不適切な対応を行うことがあります。

15	高齢者を暴力等で制止することはやむを得ないことがある	NO
----	----------------------------	----

○高齢者は様々な反応を生じえますが、暴力等を用いないで対応できるように、日ごろより施設従事者等はトレーニングを積んでいただきたいと思います。

16	拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらない	NO
----	-------------------------	----

○多くの身体拘束は「安全のため」という理由で行われます。しかし、他の手法で安全を確保する方法が十分に検討されたか、が問題です。また、施設従事者等の力量があれば、拘束を行わないで済むこともありえます。

17	施設従事者等による経済的虐待というものは存在しない	NO
----	---------------------------	----

○施設従事者等が高齢者の財産を横領する等の例が知られています。いかなる施設・事業所でも、完全に虐待から無縁ではありえません。

18	高齢者の年金を家族が自分の生活費に使うことは虐待にあたることもある	YES
----	-----------------------------------	-----

○高齢者の年金やその他の財産や、不動産等を家族等が（本人の意思に反して、あるいは、本人に承諾を得ないで）、使用してしまう例があとを絶ちません。これは経済的虐待に該当します。

19	認知症の高齢者の行動が不合理であれば拘束は許される	NO
----	---------------------------	----

○認知症の高齢者は様々な行動や反応を示します。施設従事者等も経験が少ないうちは、それらの多くの反応が「予想外」「対応不能」に見えるかもしれません。しかし、経験と研修を積み、そのような行動や反応に、予測と確信をもって、適切に対応できるようになります。一見不合理に見える行動のなかにも、本人なりの理由があったりします。行動が一見不合理に見えるからといって、身体拘束が正当化されることはありません。

20	施設従事者等が自分では知らないうちに高齢者に虐待を行うことがある	YES
----	----------------------------------	-----

○虐待行為に対する知識や認識が不十分だと、それを虐待と気づかないことがあります。すでに述べたように、身体拘束等は様々な「もっともらしい理由」で行われる傾向があります。加害者はしばしば「自分で虐待をしている自覚がない」ことが知られています。

2 1	介護に関する技術や経験が未熟だと高齢者への虐待につながりやすい	YES
-----	---------------------------------	-----

○良心的な施設従事者等でも、技術や経験が未熟なうちは様々な高齢者の反応に適切に対応できるとは限りません。しっかりと研修をしながら経験を積むと、様々な場面やトラブルに適切に対応できるようになります。技術や知識不足のために虐待を起こしてしまうことがあります。

2 2	ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない	YES
-----	--------------------------------	-----

○いかなる人格者といえども「生身の人間」です。ストレスや疲労が重なると、どうしても、ケアが粗雑になったり、怒りの感情を表面に出したりするものです。もとより、いつもベストコンディションの人間等いるはずがありません。コンディションがよくない時にケアに従事する場合には、そのような認識が肝要と思われれます。

2 3	自分や他の施設従事者等の介護の仕方に疑問を感じることもある	YES NO
2 4	虐待まではいかないが、不適切なケアがあると思う	YES NO

○実際に不適切な状態がないのであれば、よい介護現場であると考えられますが、不適切な状態があるのに疑問を感じない場合、倫理観の欠如やケアに対する知識・技術不足も考えられます。

虐待防止やケアの質の向上に向けた法令知識や介護知識・技術の向上について、介護職員個人レベルでは自己研鑽に努める必要があります、組織の取組としてはこれらにかかる研修等の機会の確保、及び虐待防止の体制作りが必要です。

2 5	高齢者がむせたら、すぐにミキサー食にするかとろみをつける必要がある	YES NO
-----	-----------------------------------	-----------

○高齢者のむせは、飲み込み（嚥下）の障害による可能性もあります。その意味では、ミキサー食にするか、とろみをつける、というのは適切な判断かもしれません。しかし、食事介助は高度の技能を要するものです。もしかしたら、施設従事者等の技能が不十分でむせてしまったのかもしれません。

ミキサー食にするか、とろみをつける、という判断をする前に、まず、本当に適切なケアが行われたのか、ということを検証する必要があります。その意味では、この設問の模範解答は「NO」です。しかし、状況によっては「YES」は間違いではありません。いずれにしても、ケアの技能や環境設定を検討するということが大切だと考えられます。

26	高齢者に親しみをこめて、「ちゃん付け」で呼んだり愛称で呼ぶことがある	NO
----	------------------------------------	----

○高齢者の高齢者に対して、「ちゃん付け」で呼んだり、愛称で呼ぶことは、以前は多くの施設や病院等で行われていました。最近では、人生の先輩である高齢者に、このような呼び方をするのは、尊厳に反するというので、好ましくないと考えるのが一般的です。「〇〇さん」と、(名前ではなく) 名字で呼ぶのが好ましいとされています。

27	トイレで対応できると思われる高齢者にオムツ対応をすることがある	NO
----	---------------------------------	----

○それが高齢者にとって必要なケアなのに意図的に行わない場合、介護職自身の倫理観の欠如、及び施設従事者等間で指摘することがない等のけん制機能の欠如が考えられます。

それが高齢者にとって必要なケアなのに、必要であるとの認識がない場合、介護者のケアに関する知識・技術不足が考えられます。

それが高齢者にとって必要なケアだと認識しているが、他の業務を行わなければならない場合、他の業務を行わなければならない場合、効率優先や人手不足、業務多忙等の組織的な課題が考えられます。このような場合、介護職員は職業倫理と現状とのギャップに苦しむので、その改善に向けて組織的な対応が必要です。

28	オムツ交換は決められた定時に行えば十分である	NO
----	------------------------	----

○人間は時計のように決められた時刻に排泄することはありません。「自分の排泄が、まったく定時で行える」人は一人もいないと思います。尿や便は、不規則に排泄されますし、日によって量や回数が変化します。そのような排泄物の量や回数の変化に応じて、必要があれば、定時以外にも、オムツを交換することは重要なケアといえます。また、すでに排泄物が出ているのに、それを故意に放置して、不快なまま長時間我慢させたり、オムツかぶれ等をつくってしまうと、虐待に該当する可能性があります。

29	ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりすることがある	NO
----	-------------------------------------	----

○ナースコールは高齢者の何らかの苦しみなり、精神的な不安の表れであり、それは、何かを訴えているということです。ナースコールを抜いたり止めたりすると、「高齢者にそれを我慢させる」こととなります。「本来苦しみがあるのに我慢させる」ことは、放置に近い行為であり、本来は避けるべきです。このような一見問題に見える行動を起こす高齢者への対応は、技術と経験がものを言います。できれば、介護技術を駆使して、その状況に対応して乗り切ることができれば、よりよい対応です。

30	認知症が進行した人は、反応が乏しいので、「声かけ」をしなくてもよい	NO
----	-----------------------------------	----

○認知症が進行すると、どうしても反応が乏しくなりがちです。だんだんと周囲の人にも声をかけてもらえなくなります。放置・放任、といわないまでも、どうしても、声をかけることがおろそかになりがちです。つまり、本人は孤独です。こういう人にこそ、施設従事者等は声を積極的にかけたいものです。

31	粉薬がなかなか飲めない高齢者は、基本にご飯にふりかけ食べさせている	NO
----	-----------------------------------	----

○ご飯に、粉にした薬をふりかけ食べさせることは、以前は多くの施設や病院等でも行われていました。最近では、食事という人生の大きな楽しみに対してこのような行為を行うことは、尊厳に反すると考えるのが一般的です。

32	不適切な対応だとわかっているにもかかわらず、せざるを得ない状況がある	YES NO
----	------------------------------------	-----------

○高齢者の状態による「緊急やむを得ない」場合の身体拘束や危険回避等について、必要な手続を踏む必要があります。また、高齢者がなぜそのような状態になっているのか、そのような状態にしないためにはどうすればよいのか、といった個別ケアの検討を進める必要があります。個別ケアの検討が十分すすめられたにも関わらず、そうせざるを得ない場合は、効率優先や人手不足、業務多忙等の組織的な課題が考えられます。このような場合、介護職員は職業倫理と現状とのギャップに苦しむので、その改善に向けては組織的な対応が必要です。「YES」を最小限に抑えるため、どのように取り組んだらよいかを施設内で話し合ってください。

33	施設・事業所内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している	YES NO
----	--------------------------------	-----------

○もし使用していない場合は、施設・事業所に虐待防止に関するマニュアルがあるかどうか上司等に尋ねてみてください。

34	虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる	NO
----	-------------------------	----

○施設・事業所に虐待防止に関するマニュアルがあっても、それを活用する環境や意識づけがなければ効果を発揮しません。また、虐待防止は固定的なものではなく、全施設従事者等がエネルギーをたゆまず注入し続けることにより効果を発揮します。マニュアルを紙の上に終わらせるのではなく、取り組みたいと思います。

35	施設・事業所内で「接遇に関するマニュアル」を使用している	YES NO
----	------------------------------	-----------

○高齢者の尊厳を維持する対応は個人的な判断ではなく、施設・事業所として「好ましい対応方法」を明確にするのがよいとされています。接遇のマニュアルは、福祉領域でも多くの接客業・サービス業でも使用されています。もし、あなたが使用していない場合は、施設・事業所に接遇に関するマニュアルがあるかどうか上司に尋ねてみてください。施設・事業所に独自のものが無い場合には、新しく作るのもひとつの方法とされます。

36	高齢者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入れている	YES NO
37	トラブルやミス（ニアミス）を積極的に報告するシステムがある	YES NO

○苦情やトラブルやミス（ニアミス）を積極的に受け入れると、問題を早期に認識できるため、とりかえしがつかない深刻な虐待等を未然に予防できる可能性があります。

「YES」と回答した方は、「それがどのようなシステムによって実現しているか」を施設従事者等同士や管理者と討論していただきたいと思います。「NO」と回答した方は、なぜ、積極的でないかを考え、今後、それを改善するにはどうすればよいかを施設従事者等同士や管理者と討論していただきたいと思います。

38	介護技術を磨く研修システムを利用して介護技能・知識を向上させている	YES NO
----	-----------------------------------	-----------

○介護知識・技能が高く、経験が豊富だと、様々な高齢者の反応に的確に対応でき、多くの場合、身体拘束等を行わなくても対応可能なケースが多くなります。「YES」と回答した方は、「それがどのようなシステムや自己努力によって実現しているか」を施設従事者等同士や管理者と討論していただきたいと思います。「NO」と回答した方は、それが個人的理由（まだ知らない）によるのか、今後、施設・事業所のシステム整備により実現しうるのか、を施設従事者等同士や管理者と討論してもらいたいと思います。

39	苦情に対応する第三者委員会が置かれて定期的に審議を行っている	YES NO
----	--------------------------------	-----------

○苦情を積極的に受け入れると、問題を早期に認識でき、深刻な虐待等を予防できる可能性があります。苦情対応に対する透明性を高め、より洗練された対応を行うために、第三者委員会を設置することは望ましいとされています。現状について調べてみて、施設従事者等同士や管理者と討論してみましょう。

40	施設従事者等の働きやすさに関する改善に向けた施設としての取組みがある	YES
----	------------------------------------	-----

○虐待防止やケアの質の向上に向けた、法令知識や介護知識・技術の向上について、介護職員個人レベルでは自己研鑽に努める必要があり、組織の取組としてはこれらにかかる研修等の機会の確保、及び虐待防止の体制作りが必要です。

41	施設従事者等は施設・事業所において虐待を発見したときには通報義務がある	YES
----	-------------------------------------	-----

○「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）」に施設従事者等の通報義務が明記されています。

42	虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである	YES
----	----------------------------------	-----

○虐待の事実を確認することはしばしば困難なことがあります。虐待は他者から見えないうちで行われる傾向があり、高齢者の訴えを聞いたり、高齢者の体の傷等を見て、推測するしかないこともしばしばあります。施設・事業所の一施設従事者等がそれを調査することも簡単ではありません。

4 3	虐待の通報は義務ではなく、良心に基づいて行うものである	NO
4 4	虐待の通報は施設長が行うもので施設従事者等が行うものではない	NO

○虐待の通報は施設に働く者全員の義務です。個人の価値観や良心で行うものではなく、法的な義務として実施すべきものです。虐待が疑われた場合には、通報してください。

4 5	虐待の通報先を知っている	YES
-----	--------------	-----

○高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに高島市（地域包括支援センター）に通報することが定められています。

4 6	高齢者とのトラブルが起こったときには上司に積極的に相談している	YES NO
4 7	上司に意見をしたり、相談しにくい雰囲気がある	YES NO

○管理者と施設従事者等がうまくコミュニケーションできていると、高齢者とのトラブル等に円滑に対応でき、結果として虐待防止につながる事が分かっています。

4 8	自分の施設・事業所ではパワーハラスメントは存在しない	YES
-----	----------------------------	-----

○上司が強権的では、トラブル等を上司に報告しづらいため、問題が先送りとなり、深刻になってから、明らかになるという現象が起こりえます。パワーハラスメントの存在は虐待防止には不利な要素です。

4 9	自分の施設・事業所ではサービス残業はない	YES
-----	----------------------	-----

○サービス残業は労働関係法規に反します。労働がきついと、施設従事者等はケアが粗雑になったり、感情のコントロールが困難になったりしがちで虐待に繋がってしまうことがあります。  
労働はプロとしての生きがいを持つ行為ですから、「楽であればよい」というものではありませんが、極度に過酷であると虐待防止に不利に作用します。



50	高齢者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない	YES
51	虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある	YES

○虐待は違法行為であり、上司の指示であっても行うことができません。上司の指示が法律を越える力をもつことはありません。雇用契約上、施設従事者等が上司の指示に従うことになっていても、「違法な指示」はもとより無効です。身体的虐待により、被害者に傷害等を与えたときには当然、損害賠償請求の対象になります。横領等の経済的虐待も同様です。

## (2) 施設長・管理者用

1	自分が働く施設・事業所では高齢者虐待は起こるはずがない	NO
---	-----------------------------	----

○残念ながら、あらゆる施設・事業所で虐待は起こりえます。いかに、理念や方針が崇高であっても、いかに管理者が人格的に高潔であっても、虐待が防げるとは限りません。施設・事業所内虐待防止のために、すべての施設・事業所に不断の努力をお願いしたいと思います。

2	良心的な管理者・経営者がいれば施設・事業所での虐待は起こらない	NO
3	崇高な理念をもつと施設・事業所内では虐待は起こらない	NO

○良心的な管理者・経営者がいても、虐待には密室性があり、管理者・経営者が知らないところで施設内の虐待が起こりえます。また、管理者・経営者が理念的に良心的であっても、施設内のシステム管理や技術水準の維持に常に気を配り、それらに一定の成果をおさめなければ、管理者・経営者が気づかないうちにケアの水準維持が困難になっていたりします。介護には、技、つまり、「スキル」（コミュニケーションスキル・介護技術スキル）が重要な要素です。技は一朝一夕に会得可能ではなく、トレーニングを要します。介護は、スポーツと似たところがあり、「理念」や「志」だけで成功することはありえません。時間をかけたトレーニングを要します。管理者・経営者が施設の実態について情報をうまく収集し、管理し、技術水準の維持に成功することが虐待防止に貢献します。

4	虐待は違法行為であり、許されないことである	YES
5	虐待は基本的人権の侵害である	YES

○虐待は違法です。許されません。ときには、傷害罪や横領等刑法犯罪に該当する可能性があります。また、当然人権侵害にあたります。

6	五つの虐待の種類を知っている	YES
---	----------------	-----

○身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任の五つに分けて虐待を認識します。施設管理者は基本的な知識として知っておく必要があります。

7	施設・事業所での虐待は密室化していると生じ易い傾向がある	YES
---	------------------------------	-----

○家庭でも施設・事業所でも、虐待は隠される傾向があり、密室化した場所で起こり易い傾向があります。

8	言葉の暴力は心理的虐待に該当する	YES
9	暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらない	NO
10	向精神薬等で強く精神作用を抑制することも身体的虐待に該当することがある	YES
11	高齢者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する	YES
12	陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する	YES

○器具等による身体拘束や部屋等に閉じ込めること、薬物を使用して精神作用や身体能力を抑制すること等は、身体的虐待となりえます。入浴や排泄時等のケアの途中であっても、陰部を露出したまま放置したりすることは、虐待となりえます。バスタオルをかける等の配慮が必要です。

13	虐待は被害者の生命に関わることがある	YES
14	施設従事者等による高齢者の放任も虐待にあたる	YES

○虐待はときに被害者の生命に関わることがあります。緊急を要するときは救急車を利用してもかまいません。施設従事者等が適切に対応できず、結果的に放置・放任した場合も、虐待に該当します。

15	すべての人は虐待を行うかもしれないリスクをもっている	YES
----	----------------------------	-----

○対人援助は、技能トレーニングと経験が必要な職業です。トレーニングを積まないうちは、うまく高齢者に対応できず、知らず知らずのうちに、不適切な対応を行うことがあります。

16	高齢者を暴力等で制止することはやむを得ないことがある	NO
----	----------------------------	----

○高齢者は様々な反応を生じえますが、暴力等を用いないで対応できるように日ごろより施設従事者等はトレーニングを積んでいただきたいと思います。

17	拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらない	YES
----	-------------------------	-----

○多くの身体拘束は「安全のため」という理由で行われます。しかし、安易に「安全のため」という理由で行われたものには問題があります。とりわけ、他の手法で安全を確保する方法が十分に検討されたか、が問題です。また、施設従事者等の力量があれば、拘束を行わないで済むこともありえます。やむを得ず行う場合は、緊急避難的、一時的である必要があり、明確なガイドラインに沿って行わなければなりません。ガイドラインは、管理者の責任で作成・運用します。

18	施設従事者等による経済的虐待というものは存在しない	NO
----	---------------------------	----

○施設従事者等が高齢者の財産を横領する等の例が知られています。いかなる施設・事業所でも、完全に虐待から無縁ではありえません。

19	高齢者の年金を家族が自分の生活費に使うことは虐待にあたることもある	YES
----	-----------------------------------	-----

○施設入所者の年金やその他の財産や、不動産等を家族等が（本人の意思に反して、あるいは、本人に承諾を得ないで）、使用してしまう例があとを絶ちません。これは経済的虐待に該当します。

20	認知症の高齢者の行動が不合理であれば拘束は許される	NO
----	---------------------------	----

○認知症の高齢者は様々な行動や反応を示しますが、施設従事者等も経験と研修を積み、そのような行動や反応の多くのもに適切に対応できるようになります。一見不合理に見える行動のなかにも、本人なりの理由があったりします。行動が一見不合理に見えるからといって、身体拘束が正当化されることはありません。

21	施設従事者等が、自分では知らないうちに高齢者に虐待を行うことがある	YES
----	-----------------------------------	-----

○虐待行為に対する知識や認識が不十分だと、それを虐待と気づかないことがあります。すでに述べたように、身体拘束等は様々な「もっともらしい理由」で行われる傾向があります。加害者はしばしば「自分で虐待をしている自覚がない」ことが知られています。

22	介護に関する技術や経験が未熟だと高齢者への虐待につながりやすい	YES
----	---------------------------------	-----

○良心的な施設従事者等でも、技術や経験が未熟なうちは様々な高齢者の反応に適切に対応できるとは限りません。しっかりと研修をしながら経験を積むと様々な場面やトラブルに適切に対応できるようになります。技術や知識不足のために虐待を起こしてしまうことがあります。

23	虐待までには至らないが、不適切なケアがあると思う	YES NO
----	--------------------------	-----------

○実際に不適切な状態がないのであれば、よい介護現場であると考えられますが、不適切な状態があるのに疑問を感じない場合、倫理観の欠如やケアに対する知識・技術不足も考えられます。

高齢者虐待以外にも、明確に虐待とは言い切れない、「不適切なケア」が存在します。「不適切なケア」は、放置され蓄積されていくと顕在化した虐待となり得る場合があります。「不適切なケア」を早期に発見し、早い段階で対策を講じるために、組織の取組としては、虐待防止やケアの質の向上に向けた法令知識や介護知識・技術の向上について、研修等の機会の確保、及び虐待防止の体制作りが必要です。

24	高齢者がむせたら、すぐにミキサー食にするかとろみをつける必要がある	YES NO
----	-----------------------------------	-----------

○高齢者の「むせ」は、飲み込み（嚥下）の障害による可能性もあります。その意味では、ミキサー食にするか、とろみをつける、というのは適切な判断かもしれません。しかし、食事介助は高度の技能と経験を要するものです。もしかしたら、施設従事者等の技能が不十分でむせたのかもしれない。「ミキサー食にするか、とろみをつける」判断の前に、本当に適切なケアが行われたのか、を検証する必要があると思います。その意味では、この設問の模範解答は「NO」です。状況によっては「YES」はまちがいではありません。いずれにしても、ケアの技能や環境設定を検討することが大切だと考えられます。

25	高齢者に親しみをこめて、「ちゃん付け」で呼んだり愛称で呼ぶことがある	NO
----	------------------------------------	----

○高齢者の高齢者に対して、「ちゃん付け」で呼んだり、愛称で呼ぶことは、以前は多くの施設や病院等で、広く行われていました。最近では、人生の先輩である高齢者に、このような呼び方をすることは、尊厳に反するというので、好ましくないと考えるのが一般的です。「〇〇さん」と、（名前ではなく）名字で呼ぶのが好ましいとされています。

26	トイレで対応できると思われる高齢者にオムツ対応をすることがある	NO
----	---------------------------------	----

○それが高齢者にとって必要なケアなのに意図的に行わない場合、介護職自身の倫理観の欠如、及び施設従事者等間で指摘することがない等のけん制機能の欠如が考えられます。

それが高齢者にとって必要なケアなのに必要であるとの認識がない場合、介護者のケアに関する知識・技術不足が考えられます。

それが高齢者にとって必要なケアだと認識しているが、他の業務を行わなければならない場合、効率優先や人手不足、業務多忙等の組織的な課題が考えられます。このような場合、介護職員は職業倫理と現状とのギャップに苦しむので、その改善に向けて組織的な対応が必要です。

27	オムツ交換は決められた定時に行えば十分である	NO
----	------------------------	----

○人間は時計のように決められた時刻に排泄することはありません。尿や便は不規則に排泄され、日によって量や回数が変化します。排泄物の量や回数の変化に応じて、定時以外にもオムツを交換することは重要なケアといえます。また、排泄物が出ているのに、それを故意に放置して、不快なまま長時間我慢させたり、オムツかぶれ（接触性皮膚炎）をきたすと、虐待に該当する可能性があります。

28	ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりすることがある	NO
----	-------------------------------------	----

○ナースコールは、何かを訴えているということです。ナースコールを抜いたり止めたりすると、「高齢者にそれを我慢させる」、ことになります。「苦しいのに我慢させる」ことは、放置に近い行為であり、本来は避けるべきです。このような一見問題に見える行動を起こす高齢者への対応は、技と経験がものを言います。介護技術を駆使して、その状況に対応して乗り切ることができれば、よりよい対応です。

29	認知症が進行した人は、反応が乏しいので「声かけ」をしなくてもよい	NO
----	----------------------------------	----

○認知症が進行すると反応が乏しくなりがちです。だんだんと周囲の人にも声をかけてもらえなくなります。放置・放任、といわないまでも、どうしても、声をかけることがおろそかになりがちです。つまり、本人は孤独です。こういう人にこそ、施設従事者等は声を積極的にかけるべきです。

30	粉薬がなかなか飲めない高齢者は、ご飯にかけて食べさせている	NO
----	-------------------------------	----

○ご飯に、粉にした薬をふりかけることは、以前は多くの施設や病院で行われていました。最近では、「食事という人生の大きな楽しみ」に対して、このような行為を行うことは、「尊厳に反する」と考えるのが一般的です。

3 1	不適切な対応だとわかっているにもかかわらず、せざるを得ない場合がある	YES NO
-----	------------------------------------	-----------

○高齢者がなぜそのような状態なのか、そのような状態にしないためにはどうすればよいのか、といった個別ケアの検討をすすめる必要があります。個別ケアの検討が十分すすめられたにも関わらず、そうせざるを得ない場合は、効率優先や人手不足、業務多忙等の組織的な課題が考えられます。このような場合、介護職員等は職業倫理と現状とのギャップに苦しみ、ストレスを多く感じる事となるので、その改善に向けては組織的な対応が必要です。「YES」を最小限に抑えるため管理者・経営者は先頭に立って取り組んで下さい。

3 2	施設・事業所内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している	YES NO
-----	--------------------------------	-----------

○現在、施設・事業所に独自のものが無い場合には、高島市が作成しました、「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止対応の手引き」を一度、ご確認ください。  
※高島市ホームページよりダウンロードできます。

3 3	虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる	NO
-----	-------------------------	----

○施設・事業所に虐待防止に関するマニュアルがあっても、それを活用する施設環境や意識づけがなければ効果を発揮しません。また、虐待防止は固定的なものではなく、常に全施設従事者等が一丸となってエネルギーをたゆまず注入し続けることにより効果を発揮します。マニュアルを紙の上に終わらせるのではなく、「たましいのいった知識・技能」とするよう、管理者・経営者の方にはお願いしたいと思います。

3 4	施設従事者等の教育がしっかりしていれば施設・事業所における虐待防止システムの整備を行う必要はない	NO
-----	--	----

○施設・事業所の理念がしっかりしており、施設従事者等の教育がしっかりしていても、労務管理や施設従事者等からの情報をうまく収集するシステム等がなければ、虐待防止に十分に効果が得られない可能性があります。

35	施設・事業所で「接遇に関するマニュアル」を使用している	YES NO
----	-----------------------------	-----------

○高齢者対応等は思い通りに個人の資質に任せるのではなく、統一的な好ましい対応を行う知恵が様々な業種で試みられています。それらを参考にされるのもよいと思います。新しく施設・事業所で作るのもひとつの方法と思われます。

36	高齢者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入るシステムがある	YES NO
37	トラブルやミス（ニアミス）を積極的に報告を受け取るシステムがある	YES NO

○苦情や施設内のトラブルやミス（ニアミス）を円滑に管理者が収集できるシステムを有すると、問題が小さいうちに対応可能です。虐待等を早期発見できたり、未然に防ぐことができる可能性が高くなります。「NO」と回答した方は、なぜ、積極的にでないかを考え、今後、それを改善するにはどうすればよいかを検討していただきたいと思います。

38	介護技術の巧拙と施設・事業所内での虐待は関係がない	NO
39	介護技術を磨く研修システムを利用して介護技能・知識を向上させている	YES NO

○施設従事者等は、介護の技術や知識が豊富で、経験が豊富であれば、さまざまな高齢者の反応や言動をトラブルなく対応可能となり、身体拘束等を行わなくても対応可能なケースが多くなります。知識や技能は個人的な資質にゆだねるのではなく、具体的な研修システムとしてトレーニングできることが望ましいと考えられます。

40	施設従事者等の教育がしっかりしていれば施設内における虐待防止システムの整備を行う必要はない	YES NO
----	---	-----------

○施設・事業所の理念がしっかりしており、施設従事者等の教育がしっかりしていても、労務管理や施設従事者等からの情報をうまく収集するシステム等がなければ、虐待防止に十分に効果が得られない可能性があります。



4 1	ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない	YES
-----	--------------------------------	-----

○いかなる人格者といえども「生身の人間」です。ストレスや疲労が重なると、どうしても、ケアが粗雑になったり、感情を出したりするものです。もとより、いつもベストコンディションの人間等いるはずがありません。労務管理の適切な運用により、虐待が起こりにくい職場環境整備をお願いします。

4 2	施設従事者等および管理者は、虐待を受けた高齢者を発見したときには通報義務がある	YES
-----	---	-----

○「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）」に施設従事者等の通報義務が明記されています。

4 3	虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである	YES
-----	----------------------------------	-----

○虐待の事実を確認することはしばしば困難です。虐待は他者から見えないところで行われる傾向があり、高齢者の訴えを聞いたり、高齢者の体の傷等をみて、推測するしかないこともしばしばあります。施設の施設従事者等は高齢者に虐待が行われたことを疑う場合は、通報義務があります。

4 4	「虐待の疑いがある」と市町村に通報した施設従事者等を管理者の判断で解雇できる	NO
-----	--	----

○通報した施設従事者等にそのことを理由に不利益な処遇を行うことは違法です。

4 5	施設従事者等の労働条件と施設・事業所での虐待は関係がない	NO
4 6	施設従事者等の研修システムと施設・事業所での虐待は関係がない	NO
4 7	ボランティア等の第三者が出入りすることと施設・事業所での虐待は関係がない	NO
4 8	施設従事者等の苦情をうまく管理者が聞き取ることは虐待を防ぐひとつの手法である	YES
4 9	管理者には施設・事業所での虐待を防止する義務がある	YES

○施設・事業所管理者には虐待を防止する義務が課されています。虐待は労働条件が厳しいところで起こる傾向があります。施設従事者等のスキル、施設のケアの透明性、管理者が苦情やトラブルを円滑に収集する能力・システム等は、すべて虐待防止と密接に関係しています。

50	自分の施設・事業所はよく施設従事者等が入れ替わり、非常勤の施設従事者等も多く雇用しているが、虐待が生じる心配はない	YES
		NO

○労働がきついと、施設従事者等はケアが粗雑になったり、感情のコントロールが困難になったりしがちで虐待に繋がってしまうことがあります。また、虐待は施設従事者等の技術が高いと起こりにくいことも知られています。人材が豊富で、豊富な経験と技能をもつ施設従事者等が多いと虐待防止に有利です。人材が潤沢だと人件費率が高くなりがちですが、長く勤めて技術を磨いた施設従事者等を蓄積することが虐待防止につながります。

51	夜勤帯の業務の内容を具体的に知っている	YES
52	ケアについて感じた疑問を同僚や上司と話合える職場環境である	YES

○高齢者虐待は、様々な要因が背景となって発生します。業務遂行上のストレスも、高齢者虐待の要因の一つです。介護職員等が感じているストレスの原因について、把握、分析し、介護職員等がストレスをためることなく生き生きと業務遂行ができるように、労務管理の適切な運用と職場環境の整備が望まれます。

53	忙しい時間帯ほど、管理者として現場の状況を把握している	YES
----	-----------------------------	-----

○日々の業務の中で業務量が集中する等の忙しい時間帯は事故や不適切な行為が発生しやすくなります。現場が忙しい時ほど状況の把握や、それに基づく状況の分析が必要です。必要であれば職員体制の整備も含めた検討が必要でしょう。

54	虐待の通報は義務ではなく、良心に基づいて行うものである	NO
55	虐待の通報は管理者が行うもので施設従事者等が行うものではない	NO

○虐待の通報は施設に働く者全員の義務です。個人の価値観や良心で行うものではなく、法的な義務として実施すべきものです。

56	虐待の通報先を知っている	YES
----	--------------	-----

○高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに高島市（地域包括支援センター）に通報することが定められています。

57	施設従事者等に対し虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行っている	YES
----	-----------------------------------	-----

○高養介護施設・事業所等は、施設従事者等に対し、虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行うことが必要です。経営者・管理者層にあつては、虐待の未然防止・早期発見に努めるとともに、施設従事者等からの報告等により虐待（疑い）を発見した場合は自ら通報義務を負うことを自覚する必要があります。

58	部下に対するパワーハラスメントは存在しないと考えている	YES NO
----	-----------------------------	-----------

○施設管理者・経営者が気づかないうちにパワーハラスメントが生じることもあります。パワーハラスメントを知るためには、管理職の研修や、管理職の仕事のスーパーバイズ、施設従事者等の無記名アンケート調査等も有効な方法です。

59	高齢者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない	YES
60	虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある	YES

○虐待は違法行為であり、上司の指示であっても行うことができません。上司の指示が法律を越える力をもつことはありません。雇用契約上、施設従事者等が上司の指示に従うことになっていても、「違法な指示」はもとより無効です。身体的虐待により、被害者に傷害等を与えたときには当然、損害賠償請求の対象になります。横領等の経済的虐待も同様です。

61	高齢者虐待防止法を読んだことがある	YES
----	-------------------	-----

○施設長・管理者の方はぜひお読みになることをお勧めします。

62	県は県内で生じた施設や事業所における虐待について情報を公開する	YES
----	---------------------------------	-----

○県内で生じた施設や事業所における虐待に関して、県は法律に基づいて公開します。

63	虐待防止に係る研修に参加したことがある	YES
----	---------------------	-----

○管理者の意識は、施設全体のあり方を左右するといっても過言ではありません。高齢者の尊厳保持のために、管理者から率先した虐待の防止に向けた意識の高揚と知識の向上を図ることが必要でしょう。

## 引用／参考文献

---

- 『高齢者の思いに寄り添うケアを推進するための手引き』  
山梨県高齢者権利擁護等推進部会 平成27年6月
- 『高齢者虐待防止に向けたチェックリスト（施設関係者用）』  
和歌山県福祉保健部長寿社会課