

職員育成と虐待リスク管理

～ヘルパー事業所の立場から～

藤井 亘(NPO法人みらい 事務局長)

不快であつたり悲しかったりしたこと

- ヘルパーさんとの外出中にヘルパーの飲物やお土産グッズを購入させられた
- 「ごめんね、お金落としてしまったみたい」と言われ、紛失金として扱われたが、ヘルパーさんが持っているに違いない。。
- 入浴介助の際に、丸見えの状態で介護された
- 福祉車両での移動の際、ホテルに連れ込まれそうになった
- 大きな声などで反射が起こってしまうのに常に大声で突然声をかけるようにされる
- 「洋服、自分で着られます？ あっ、無理か、ごめんなさいね」と言われる
- 「早く帰りたい」と言うのに、「事業所が」とか、「時間で契約しているから」と言って、いうことを聞いてくれない
- 外出先がヘルパーが行きたい場所ばかり
- 外出支援している際にヘルパーの用事に付き合わされる
- 自宅での介助中にヘルパーがテレビを見続けていて仕事をしない

ヘルパー事業所におけるリスク

密室性

利用者とヘルパーがマンツーマンで自宅などで過ごすことがリスクへとつながる
(ヘルパーには理性、倫理観、道德観などが必要)

密着性(親密性)

利用者とマンツーマンでの活動がリスクへとつながる
(ヘルパーには理性、倫理観、道德観などが必要)

非管理性

ヘルパーが独立的に活動をおこなうことや、直行直帰のスタイルなどがリスクへとつながる
(サービス提供責任者が同行するなどが必要)

虐待発生リスク要因(組織的要因)

思い込み、勉強不足など

問題に対する意識が薄くなり、利用者の立場より自己都合や利益などを優先し、本来あるべき姿から外れてしまうような発想をしたり、実際にやってしまいがち

外部とのつながり不足

研修に出る機会などが少なく、自分と外とのつながりが薄くなり、勉強不足となり、差別や思い付き、経験則での支援になりがち

職員の依存と利用者への固執

利用者を固定化するなど担当制にすることによって生じる利用者への固執と自意識過剰が原因となって間違った支援に気付けない

過剰適応と集団アイデンティティ

ヘルパーが、他の職員などからの期待に応えることや組織の一員であることを認めてもらいたいという想いを優先し、不適切なことであってもおこなってしまう

虐待発生リスク要因（対人关系的要因）

コミュニケーション力の弱さ

ヘルパーが利用者や家族、職員間でのコミュニケーションが上手に取れず、関係性や支援がうまくいかずに苛立ちをぶつけてしまう

相談者の欠如

ヘルパーが同じ職場内に相談できる相手がいないことによって孤立感、悩みなどを抱え、利用者へ不適切な行動をしてしまう

虐待発生リスク要因（個人的要因）

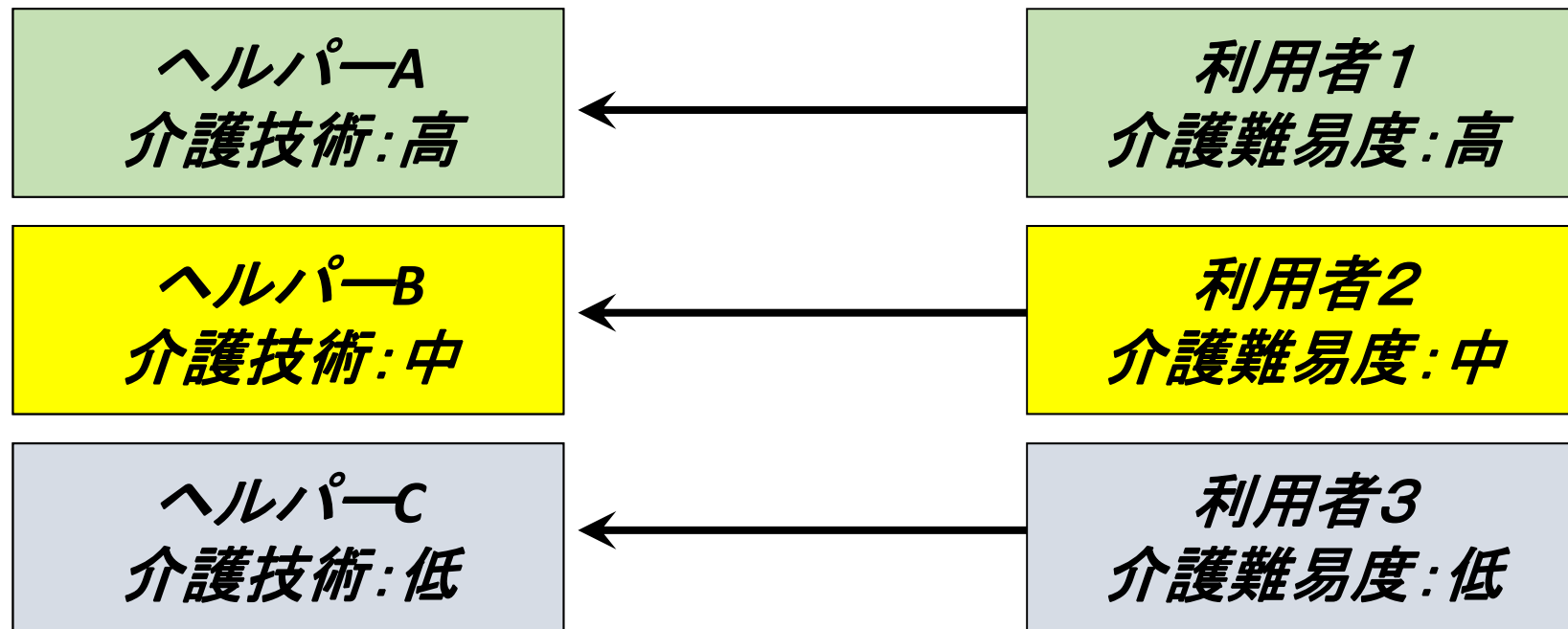
支援する使命感

「障害のある人」を支援しているということによって従事者自身のモチベーション維持がされるケースの場合、服従的にしてしまうなどがおこる

介護技術の低さ

障害特性や根拠に基づいて支援せず、思い付きや経験則での支援が利用者を混乱させたり、パニックに陥らせたりする

ヘルパーの力量と利用者の 介護難易度の把握とマッチング



ヘルパーが不安に思うようなマッチングは必ず問題が起こると心得る。

障害者虐待防止に向けた留意点

①密室性(第三者の不在)

・虐待は、生活の場で身近な人たちによって引き起こされている(職場などを含む)が、密室性が高く、表面化しにくいという性質を有している。密室性の排除は、他方で障害者自身のプライバシー保護と相反する場合もありうる。生活の場として相応しいプライバシーへの十分な配慮と、密室性の排除(第三者の“目”の導入)のバランスが重要である。

②当事者の置かれている状況

・当事者は、次のような状況に置かれがちであり、その結果、虐待の発覚の遅れ、虐待のくりかえし等が生じる可能性がある。

- * 訴え出るとさらに虐待がエスカレートするのではないかという不安
- * 誰にどう相談していいのかわからない
- * 虐待を受けているという自覚がない

「障がいのある人の尊厳を守る虐待防止マニュアル」(大阪府知的障害者福祉協会、2010 年)より

③障害特性の理解

・障害者虐待に関する調査では、障害の種別と虐待の類型に、一定の傾向が見られる。

虐待予防及び対応に際しては、それぞれの障害の特性等を十分に理解した上で取り組みがなされなければならない。しかし、一般的な障害特性にのみとらわれ、障害者一人ひとりの個性や特性を見落とすようなことがあってはならない。とりわけ意思表明能力に課題を有し他者との意思疎通にハンディキャップを抱える障害者への配慮は不可欠である。

④施設内虐待について

・施設内虐待の要因としては、次のような点が挙げられている。

- * 専門的知識、技術の未熟さ
- * 人権意識の希薄さ
- * 組織的容認
- * 自浄機能の欠落

「障がいのある人の尊厳を守る虐待防止マニュアル」(大阪府知的障害者福祉協会、2010 年)より

障害特性の理解

- ひとりひとりが違うこと
ひとりひとりがどんな特性をもっているか
- 障害や様々な特性が、
実際の行動としてはどのように現れてくるか
行動 → 特性 → だからこの支援



ヘルパー事業所のための虐待リスク 10のチェックポイント

1	<input type="checkbox"/>	引継ぎや同行をせずにヘルパーを現場に出していないか？
2	<input type="checkbox"/>	ケース会議は頻繁に行われているか？そこに担当ヘルパーも出席させているか？
3	<input type="checkbox"/>	事業所内で頻繁にケース検討は行われているか？スタッフ間の情報共有はされているか？
4	<input type="checkbox"/>	虐待防止に限らず、介護技術を高める研修は行われているか？
5	<input type="checkbox"/>	対応の仕方が気になるヘルパーにすぐに注意ができる関係ができているか？
6	<input type="checkbox"/>	個別支援計画や居宅介護計画はきちんと作られているか？
7	<input type="checkbox"/>	事業所内での話題が利用者の悪口や障害特性の面白さで盛り上がっていないか？
8	<input type="checkbox"/>	時々、ヘルパーの入れ替えや担当変更などを行っているか？同じヘルパーだけで支援を回していないか？「この人は自分でないと」と言い出すヘルパーはいないか？
9	<input type="checkbox"/>	ヘルパー事業への異動が「左遷」のような雰囲気はないか？（施設勤務では一人が複数の利用者を見る技術が必要なため、その能力がないから異動したと思われることがある）
10	<input type="checkbox"/>	職員の処遇、勤務体系はきちんと確保されているか？

社会福祉法人りとらいいふ 理事長 片桐公彦氏 資料より