

# 高齢者虐待と介護労働者の現状

－介護労働者のストレスは減らせるのか－

## Current situation of elderly abuse and care workers

－To reduce the stress of care workers－

都馬 友江

Tomoe Toma

### 〈摘要〉

昨今、介護労働者による高齢者虐待の事件が増えてきている。厚生労働省による「高齢者虐待防止、高齢者の擁護者に対する支援に関する法律」に基づく対応状況などに関する調査でも明らかとなっている。介護業界に携わっていない人であっても高齢者虐待という言葉がニュースで耳にすることが増えているのではないだろうか。

介護現場は、2025年には約30万人の介護人材が不足されるといわれており、現在でも職場環境を3K「きつい・きたない・給料が安い」とされている。介護労働者による高齢者虐待という事件はさらに介護業界に対するイメージを悪化させ、人材不足を加速させる要因に繋がると考えられる。介護人材の確保に繋げるため、高齢者虐待の起こるしくみ、防止策について考察した。

〈キーワード〉 高齢者社会    介護労働者不足    介護労働者のストレス  
不適切なケア    人材育成

### I. はじめに

2000年に介護保険制度が始まり普及していくなか、高齢者に対する身体的虐待・心理的虐待・介護放棄など的高齢者虐待の増加・表面化により社会問題となっていった。

我が国の高齢化率は、内閣府から出されている「平成30年版高齢社会白書」<sup>1</sup>によると、平成29年（2017）10月1日現在、65歳以上人口は3,515万人となり、総人口に占める割合（高齢化）も27.7%となっている。平成6年（1994）に14%を超えてから年々上昇し続けているのである。逆に、15～64歳人口は平成7年にピークを迎え、その後は減少し続けている。平成77年（2065）には、現役世代1.3人で1人の65歳以上の者を支える社会が到来するということである。ほぼ、1：1ということになる。

2014年（平成26）7月に開催された第3回福祉人材確保対策検討会<sup>2</sup>では、2025年（平

37) には 237～249 万人の介護人材が必要であり、毎年 6.8～7.7 万人の人材を確保していく必要があるとしている。

このように、介護人材不足が叫ばれているなか、介護労働者による高齢者虐待という事件が起こると介護業界に対するイメージが悪化し、ますます高齢者介護を行ないたいという人材は増えないのではないか。

記憶に新しく、社会に衝撃を与えた高齢者虐待事件といえば、2015 年に川崎の有料老人ホームで起きた入居者への虐待、入居者 3 人を転落死させてしまった事件であろう。最近では 2018 年 9 月、10 月と愛知県のグループホーム、住宅型有料老人ホームで高齢者虐待事件が起こった。11 月には虐待とは判断しがたいが、鹿児島県の住宅型有料老人ホームで、介護的支援の不足による入居者 6 人死亡という事件が起こっている。

筆者の勤めている介護福祉士養成校の実習先であるグループホームの管理者からは、「グループホームの印象が悪くなる。本当に迷惑だ」との意見が聞かれている。真摯に高齢者介護を行なっている介護労働者からすれば腹立たしいことと思われる。

## II. 高齢者虐待法の成立

高齢者虐待が表面化してきたことによって、2006 年（平成 18）4 月 1 日から「高齢者に対する虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」<sup>3</sup>（以下、「高齢者虐待防止法」）が施行された。

「高齢者虐待防止法」第 2 条、第 4 項<sup>4</sup>において、高齢者とは 65 歳以上の者と定義されており、①養護者による高齢者虐待、および②養介護施設従事者等による高齢者虐待に分けて定義されている。

本論文では、養介護施設従事者等に限定してまとめてみた。

老人保健法および介護保険法に規定する「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する職員が行う行為で高齢者虐待と定義されているものは以下の行為である。

表 1 高齢者虐待の定義

① 身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴力を加えること。
② 介護等放棄：高齢者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置など、養護を著しく怠ること。
③ 心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言、又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行なうこと。
④ 性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすること、又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
⑤ 経済的虐待：養護者、又は高齢者の親族が当該高齢者の財産を不当に処分すること。その他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

出典 厚生労働省ホームページ：I 高齢者虐待防止の基本より筆者が作成

また、高齢者虐待防止法で定義されている「養介護施設」又は「養介護事業」に該当する施設・事業は以下の通りである。

表2「養介護施設従事者等」の範囲

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人保健法による規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人福祉施設</li> <li>・有料老人ホーム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人居宅生活支援事業</li> </ul>	「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者
介護保険法による規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護老人福祉施設</li> <li>・介護老人保健施設</li> <li>・介護療養型医療施設（現医療院）</li> <li>・地域密着型介護老人福祉施設</li> <li>・地域包括支援センター</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅サービス事業</li> <li>・地域密着型サービス事業</li> <li>・居宅介護支援事業</li> <li>・介護予防サービス事業</li> <li>・地域密着型介護予防サービス事業</li> <li>・介護予防支援事業</li> </ul>	

出典 厚生労働省ホームページ：I 高齢者虐待防止の基本より筆者が作成

実際に高齢者介護を行なっている介護労働者で、自分の行なっている介護方法について“虐待をしているかもしれない”という認識がある人はどのぐらいいるのだろうか。

高齢者虐待についての知識は、介護福祉養成校出身であれば学校で学んできているはずである。実務経験コースの介護労働者であっても、就職した施設での職員教育や自発的に学んで知識を得ることは可能である。

養介護施設・要介護事業での高齢者虐待の現状について調べてみた。

### Ⅲ 養介護施設・要介護事業での高齢者虐待の現状

#### 1. 高齢者虐待の現状調査

厚生労働省によって、2007年度（平成19）から「高齢者虐待防止、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<sup>5</sup>が行われている。

2016年度（平成28年）の調査結果によると、養介護者施設従事者等による虐待判断件数は前年と比較し、44件の増加で452件であった。調査が開始されて以来、増加し続けており、10年間で400件近くの増加である。相談・通報件数に関しては、273件から約6倍の1,723件に増加している。これは、介護労働者の質の低下という意見もあるかもしれないが介護労働者自身の高齢者虐待に対する意識・知識が向上したことによって、発見し報告する件数が増加したともいえるのではないだろうか。また、一般にも高齢者虐待という言葉が広く認知されてきているのだと思われる。

調査報告書によると、相談・通報者のうち、「当該施設職員」が最も多く23.4%、次いで「家族・親族」が17.6%であった。

虐待の発生要因は、「教育・知識・介護技術等に関する問題」が最も多く66.9%、次いで、「職員のストレスや感情コントロールの問題」24.1%、「倫理観や理念の欠如」12.5%であった。

虐待の事実が認められた施設・事業所の種別は、「特別養護老人ホーム」が27.4%で最も多く、次いで「有料老人ホーム」14.6%、「認知症対応型共同生活介護（グループホー

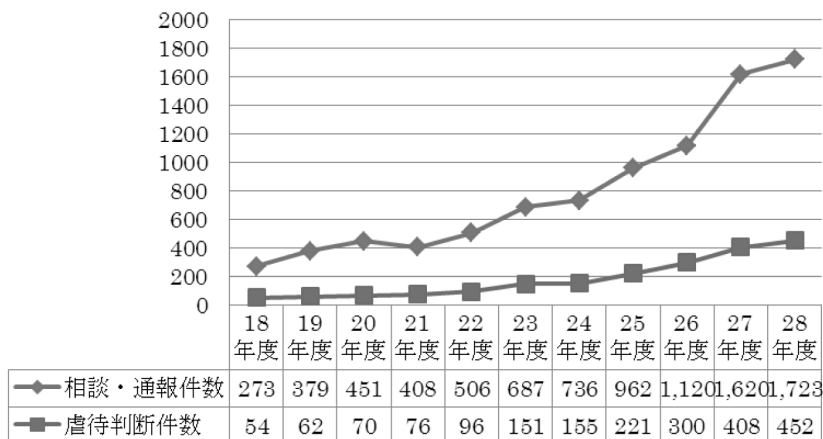


図1 養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移

出典 厚生労働省：平成28年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果より筆者が作成

ム) 14.6% 「介護老人保健施設」 11.5%であった。奇しくも厚生労働省で進められているユニット型の施設形態で多くなっているともとれる結果である。有料老人ホームに関しては、2015年（平成27）に起きた川崎の有料老人ホームでの介護労働者による殺人・暴行事件後に、厚労省老健局長から各都道府県知事、指定都市市長、中核市市長宛てに「養介護施設従事者等による高齢者虐待の再発防止、及び有料老人ホームに対する指導の徹底などについて」という通知が出された。では、通知が出されて虐待判断件数は減少したのか。2015年度（平成27年）の「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よると、虐待の事実が認められた施設・事業所の種別で最も多かったのは「特別養護老人ホーム」が30.6%、次いで「有料老人ホーム」が20.9%、「認知症対応型共同生活介護（グループホーム）」15.9%、「介護老人保健施設」9.1%という順であった。

表3 2015年度から2016年度への虐待判断件数の推移

年度	件数		老人特別養護ホーム	老人有料ホーム	（住宅型） （介護付き）		共同生活介護	認知症対応型 生活介護	介護老人 保健施設	小規模多機能型 居宅介護等	医療施設 介護療養型
	件数	総数			（件数）	（件数）					
2015年度	408	408	125 (30.6)	85 (20.9)	(46) (11.3)	(39) (9.6)	65 (15.9)	37 (9.1)	7 (1.7)	6 (1.5)	
2016年度	452	452	124 (27.4)	120 (26.5)	(60) (13.3)	(60) (13.3)	66 (14.6)	52 (11.5)	11 (2.4)	0 (0.0)	

出典 厚生労働省：平成27年度・28年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果より筆者が作成

2015年度〈版〉<sup>6</sup>と比較して44件増加しており、その内、有料老人ホームに関しては35件の増加である。厚生労働省老健局長からの通達があり、各施設への指導があったと思われるが改善されたところは少ないということだろう。

有料老人ホーム以外の高齢者施設に対しても、虐待があった施設・事業所には指導が入る。2016年度の調査報告では、過去にも虐待事件に対する指導を受けているにも関わらず指導を受けている施設・事業所が1割、実際に虐待事件を起こしていたのは20件あった。指導内容は、「施設等に対する指導」、「改善計画書提出依頼」「従事者への注意・指導」である。指導を受けた後の施設・事業所内での教育、周知方法は様々だと思われる。指導を受ける立場の管理者と現場の介護労働者での、高齢者虐待に対する意識・知識の乖離があると考える。

虐待が起こると、介護労働者による高齢者虐待の要因が調査されているが、各施設の管理者や経営者の意識・知識の低さも要因と考えられるのではないか。

虐待を行なった養介護施設従事者（虐待者）の年齢・性別・職種についても調査報告がされている。

表4 虐待者の年齢

	30歳未満	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上	不明	合計
人数	102	113	97	78	63	64	517
%	19.7	21.9	18.8	15.1	12.2	12.4	100.0

出典 厚生労働省：平成28年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果より筆者が作成

(注) 虐待者が特定できなかった57件を除く395件の事例における虐待者の総数517人に対するもの

表5 虐待者の性別

男 性	女 性	不 明	合 計
295人 (57.1%)	214人 (41.4%)	8人 (1.5%)	517人 (100.0%)

出典 厚生労働省：平成28年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果より筆者が作成

(注) 虐待者が特定できなかった57件を除く395件の事例における虐待者の総数517人に対するもの。

年齢では、30歳未満、30～39歳が多く、40～49歳、50～59歳、60歳以上と減少にある。人生経験、介護経験の年数での差が出てきていると考える。しかし、そのように考えるが40歳以上の割合は多く感じてしまう。多くの経験を積み、高齢者への理解も深まっているはずで、経験年数の少ない職員に対する指導者にならなければならない立場であるう人達が虐待を行なっているのである。

性別に関しては、介護業界では圧倒的に女性の方が多く働いていると思われるが、男性が半数以上を占めている。女性も半数近くいるため、性別での違いはさほどないと思われる。しかし、ストレスの要因には性別の違いによって、生活スタイルや考え方が影響すること

もあると思われる。

表6 虐待者の職種

	介護職	介護福祉士	介護福祉士以外	資格不明	看護職	管理職	施設長
人数	419	(121)	(140)	(158)	23	23	23
%	81.0	(28.9)	(33.4)	(37.7)	4.4	4.4	4.4

(続き)

	経営者・開発者	その他	不明	合計
人数	11	16	2	517
%	2.1	3.1	0.4	100.0

出典 厚生労働省：平成28年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果より筆者が作成

(注) 虐待者が特定できなかった57件を除く395件の事例における虐待者の総数517人に対するもの。「介護職」の内訳(割合)は419人に対するもの

介護施設であるため、介護職の人数は多いと思われる。管理者、施設長、経営者・開発者にも虐待を行なっている人がいるというのが現状なのである。グループホーム、小規模多機能型居宅介護などの小規模施設では、施設長も現場業務に関わっている施設がほとんどであるのでそのためであろう。

## 2. 虐待状況の公表制度

高齢者虐待防止法第25条では、都道府県知事に対し、養介護施設従事者による虐待の状況、高齢者虐待が起きた場合にとった措置などを公表するように定められている。(以下、公表制度)しかしながら、公表方法に規定がなされておらず、公表されているホームページには都道府県裁量という文言が書かれているのである。高齢者虐待の事実があった施設・事業所は、都道府県に施設の情報・虐待の状況・虐待を行なった介護労働者の情報やとった措置を詳しく報告しなければならない。しかし、報告を受けた都道府県は全てを公表しているわけではない。

高齢者虐待に関する情報が全て公表されるということは、介護業界のイメージはますます悪くなってしまいうだろう。だが、この公表が何のために行われているのかということである。高口(2018)<sup>7</sup>は、地域への噂など気にはいけない。施設内での虐待の事実を認め、説明し、対策、対応を伝えていかなければいけない、と述べている。虐待という事実に真摯に向き合い、地域に対しても誠実な対応が求められるのである。法律によって制度化された公表の目的は高齢者虐待の防止、そして高齢者虐待防止の取り組みが行えるということなのである。



#### IV. 高齢者虐待の発生要因

介護労働者が虐待を起こしてしまう要因としていわれているものに「人手不足によるストレス」が多く聞かれる。厚生労働省による2016年度（平成27）「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で最も多かった発生要因は「教育・知識・介護技術等に関する問題」66.9%で、次いで「職員のストレスや感情コントロールの問題」24.1%、「倫理観や理念の欠如」12.5%であった。

表7 虐待の発生要因（複数回答）

内 容	件 数	割 合 (%)
教育・知識・介護技術等に関する問題	289	66.9
職員のストレスや感情コントロールの問題	104	24.1
倫理観や理念の欠如	54	12.5
虐待を行った職員の性格や資質の問題	52	12.0
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	38	8.8
虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ	25	5.8
その他	9	2.1

出典 厚生労働省：平成28年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果より筆者が作成

（注）回答のあった432件の事例を集計

吉田（2016）<sup>8</sup> は、介護労働者が捉える虐待発生要因調査を各都道府県に人口最多数の市区と人口最少の町村を抽出し実施した。対象としたのは無作為に抽出された、①特別養護老人ホーム、②老人保健施設、③通所介護事業所、④訪問介護事業所、⑤グループホーム、各サービス事業所から5ヶ所ずつである。自治体別・高齢者虐待事業所別・年代別・資格取得別・役職別でそれぞれ調査されていた。

厚生労働省による調査は、実際に相談・通報があった事例や前年度中に相談・通報があったもののうち、2016年度中に事実確認や対応を行なった事例、市町村における高齢者虐待対応に関する体制整備の実施状況等について自治体へ配布し実施された。吉田（2016）が実施した調査は、介護事業所で働いている介護労働者・役職者などに回答してもらったものである。

吉田（2016）の調査対象に共通している順位は1位と2位であった。1位は「職員のストレスや感情コントロールの問題」2位は「人員不足や人員配置の問題による多忙さ」である。3位と4位は入れ替わりがあったが、「虐待を行った職員の性格や資質の問題」「倫理観や理念の欠如」という結果であった。

吉田（2016）の調査では、厚生労働省の調査で1位であった「教育や知識に関する問題」は5位の結果項目と6位の結果項目があった。5位であった「人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ」は、2位という結果であった。調査対象者は違うが、どちらにも上

位にある項目と、どちらかだけの上位にあるものが高齢者虐待の発生要因として考えられている項目であると思われる。2つの調査から筆者がまとめてみた。

表8 高齢者虐待の発生要因

①職員のストレスや感情コントロールの問題
②教育、知識、介護技術に関する問題
③人員不足や人員配置の問題による多忙さ
④倫理観や理念の欠如
⑤虐待を行なった職員の性格や資質の問題

筆者がまとめたもの

## V. なぜ虐待をしてしまうのか

高齢者虐待の発生要因の調査結果から、ストレスによるもの、個人の資質・向上心によるものに分けられると思われる。

### 1. 介護労働者のストレス

ストレスとは、ストレスの原因となるストレッサーによりストレス刺激を受けて生体のバランスが崩れるなどのストレス反応を生じるまでの過程のことである。

介護労働者のストレスとはどのようなものなのか。小野田(2018)<sup>9</sup>は、介護労働者のストレスの原因となりうる職場環境として、①作業環境、②作業方法、③労働時間、④仕事の量や質、⑤職場の組織⑥人間関係を挙げている。

①の作業環境とは、介助を行ないやすい環境であるかということであるが、高齢者の生活の場であるため、高齢者が動きやすく過ごしやすい環境でなければならない。それは、介護労働者が介助を行ないやすい場所とはならない。②の作業方法とは、実際に介助を行なう際、その場面や利用者によって対応方法は異なる。環境や利用者によって介助方法や反応が異なるため、利用者のペースで行わなければならないうえ、適切な対応が求められるのである。③の労働時間とは、高齢者介護は24時間の交代制の勤務体制があり不規則である。早出、遅出、夜勤などさまざまな勤務体系があり、毎日の勤務表が作られている。1日の出勤人数がほぼ決まっており、休みの希望や有休消化など思うように取れない職場が多いと思われる。④の仕事の量や質とは、介護保険の改正が行なわれると記録物や評価などの事務作業が増えるということである。ヒヤリハットや事故報告書、そのための対策など記録物は多くある。直接的な介助とは別に事務作業が増えていくのである。⑤職場の組織とは、組織が大きいと役職も多くなり、職員間での報連相が難しくなる。新しく行ないたいことを提案しても決定までに時間が掛かってしまうと思われる。⑥人間関係とは、利用者やその家族、職場のスタッフ、地域との関わり、行政のスタッフ、プライベートの人間関係など、多くの人々との関わりが考えられる。



## 2. ユニットケアの導入

厚生労働省は、高齢者施設でのユニットケアを進めている。特別養護老人ホームに関しては、2002年（平成14）から、新設する場合はユニット型でなければならないとされている。

ユニットケアとは、「小規模であること」「家庭的な雰囲気の中でのケア」「個別的なケア」などといったことがキーワードとなっており、1ユニットの人数はおおむね10人以下とされており、居室は個室となっている。

外山（2002）<sup>10</sup> は、個室化・ユニット化を行なった施設のスタッフにケアの改善についてのアンケート結果を報告している。その報告では、個室化・ユニット化を行なったことで、物理的距離が短くなり「肉体的な疲れ」が軽減されたとあった。しかし、1対1で向き合う時間が増加したことでよりきめ細やかな対応を求められるようになった分「精神的な疲れ」が増したと感じる職員もいたということであった。

高口（2007）<sup>11</sup> は、介護労働者の声として「60人を一人でみていた。今度は30人を一人でみる夜勤になった。30人を一人でみる夜勤だったら、60人を二人でみたい」と記述している。また、「介護職の震える思いを支えるシステムが全くない職場では、一人で夜勤をやるということの責任につぶされて、ついつい、お年寄りに規制的な、指示的なことが繰り返され、最終的にはモラルと申しますか、介護職としての心構えさえ壊れてしまい、最悪の場合は虐待へと進んでいきます」と述べている。

ユニット型であっても従来型であっても、介護保険法における人員配置基準は利用者：介護職員＝3：1（介護医療院は類型（Ⅰ）5：1、類型（Ⅱ）6：1）である。ユニット型になると対象人数は減るが、一人でみなければいけないのか、二人でみることができるのか、で気持ちの持ちようが違うのである。個室という環境、対応職員が少ないという状況、他人の目が少ないという環境、ついつい、という感情が出でしまう条件が整ってしまうのかもしれない。

## 3. 不適切なケア

介護労働者による「不適切なケア」の連続線上に高齢者虐待が起ると指摘する研究者は多くいる。

不適切ケアとは、誰もが持つ悪性の感情に無関心な状態とあるが、具体的にどのようなものなのか。

不適切ケアは、17の状態で示すことができる。①だます、②できることをさせない、③子供扱い、④おびやかす、⑤決めつける、⑥汚名を着せる、⑦急がす、⑧その人の実感を認めない、⑨仲間はずれ、⑩もの扱い、⑪無視する、⑫無理強い、⑬ほっておく、⑭非難する・責める、⑮中断させる、⑯からかう、⑰軽蔑する、といったものが挙げられる。介護に携わった者であれば、共感できる感情だろう。筆者も介護現場で働いていた時には、

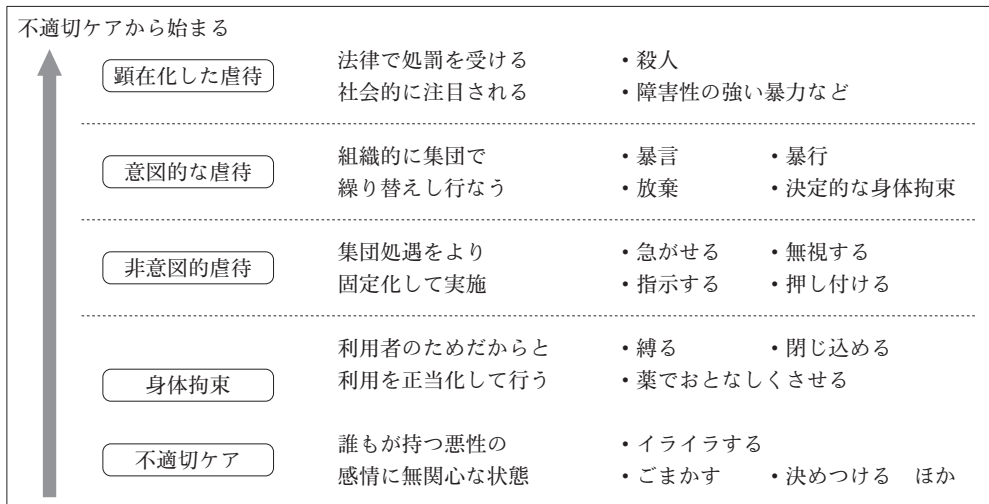


図2 顕在化した虐待が起こるまで

出典 「介護の毒は孤独です」高口（2018）より筆者が作成

いけない感情だと分かっているにもかかわらず、ついつい抱いてしまった感情である。しかし、だから仕方がないという事ではない。プロであれば、この感情を持ったという時点で留めることができなければいけないのである。不適切なケアの先にある身体拘束に対して自覚のない者もいる。殴る、蹴る、縛る、のような行為を行わなければ虐待ではないという認識なのである。非意図的な虐待は、虐待という意識を持っていない介護労働者が多いと思われるが、行政指導でも指摘されることになる（高口、2018）<sup>12</sup>。身体拘束も正当化することができるが虐待である。

#### 4. 介護観がない

自分がどのようなケアをしたいのか、どのような介護士になりたいのか、はっきりとした思いがなければ、仕事として続けられないし適切なケアは行なえないであろう。高口（2018）<sup>13</sup> は、「介護は危ういです。守るべきものを守り、変えるべきを変え、何が譲れないものなのか、何を求めていくのか、その思いを現場で働いている職員一人ひとりが迷いながら、話し合いながら伝え合わない限り、悪いケアははびこります。良いケアは守れません」と述べている。また、経験年数の長い職員が新人職員に伝えていかないといけないとしており、次のようにも述べている。

「毎年現場には新人、中途採用者が入職します。その人たちに、まずは「介護とは何か」を先輩が言葉にし、伝え、分かち合うことが大切です。あなた（先輩）は、何のために介護を選んだのか、なぜ介護現場で働いているのか、このような問いかけに答えられない職場や、思いを伝えない現場では、簡単に虐待が生まれます。」

自分がされたら嫌なことはしない。相手の気持ちになって考える。といったことは、人として当たり前で培ってきている感情だと思われるが、そうではない人があるのも事実である。また、理解できているのに優しくすることができないという環境、状況を作り上げてしまっているのも高齢者虐待を引き起こしてしまう要因だと考える。

#### 5. 教育体制・相談できる体制が整っていない

前出の高口（2018）<sup>14</sup> は、職場内での教育の重要性を述べている。何のためにケアを行っているのか、悪いケアとは何か、お互いに話し合える関係、環境がなければならないとしている。

それは、もし、悪性の感情を持ってしまった時に話せるような関係性でなければならないので

ある。そのことについて、次のように述べている。

「真面目に仕事として介護を続けていけば、利用者と職員には人としての関係が育まれてきます。さらに「私とあなた」という特定の人間関係へと充実すると、家族が持つような悪感情を職員は利用者を持ちます。この悪感情が不適切ケアになってしまった時、職員は自分の「悪いケア」を職場の仲間に、痛みを持って話します。言葉にして聞いてもらえたという体験が互いを支えあうことにつながり、1人で介護しているのではないという実感が介護を続けていく元気となっていきます。」

教育体制・相談できる体制が整っていない職場では、表8でまとめた高齢者虐待の発生要因としてあげられた5つが意識されていないのではないだろうか。⑤以外に関しては、管理者、役職者、経験の長い介護労働者が意識し、体制を整えることで改善方向へ向かっていくと考える。

前出の吉田（2016）<sup>16</sup> は虐待に至る悪循環の過程には、上司のあり方関係してくると結論づけている。介護労働者の怒りとなる不満足を満足に変える上司こそが、これからの介護業界の人材育成の根幹であるということである。職員が、自分自身や上司に不満足を抱えてはいないか、を常時点検しなければならないということである。例えば、反応のない利用者や暴言を吐く利用者のケアにより、自分は役立っているのか考えてしまう時があるだろう。心が満たされていない部下に対し、「ありがとう」と伝えるのである。部下は上司からの感謝の言葉によって、自己存在を感じるようになり、仕事に対するモチベーションが上がっていくという考えである。

## VI. 高齢者虐待防止対策

### 1. 高齢者虐待の状況の公表制度

市町村から虐待の報告を受けた都道府県知事は、高齢者虐待防止法第 25 条により毎年「高齢者虐待の状況の公表」を行わなければならない。公表が法律によって制度化されたのだが、虐待が発生した施設を公表することによって、高齢虐待防止の意識づけをし、二度と起こさないように取り組んでいかなければならないのである。

### 2. 人材確保

高齢者虐待の発生要因の一つに人員不足や人員配置の問題による多忙さ、が挙げられている。しかし、介護業界では深刻な人材不足が叫ばれている。不景気な時には、介護業界にも就職希望者が増えるといわれているが、介護に興味、知識がないような人材が多いのである。介護に向いていない人は、少しでもストレスが溜まると辞めてしまうだろう。ストレスからの虐待に繋がらないためにも人材確保をしなければならない。そして、確保したいのは、介護に向いている人材である。

中村 (2017)<sup>16</sup> は、介護労働者の 50 人に 1 人はサイコパスだと述べている。サイコパスとは、「虚言癖があり良心がなく、他人を操ることに長けている」人物だということである。殺人を起こしてしまったような介護労働者を指すのではないか。サイコパスは極端な例だが、人手が欲しいからと言って、家庭環境や人間性など、深く考慮せず雇ってしまう施設もあると思われる。人手としてだけでなく人財となりうる人材を見定められなければならない。

### 3. 人材育成

前出の吉田 (2016)<sup>17</sup> は、介護労働者が考える高齢者虐待の再発予防策として、『職場全体での研修を行なう』ことが必要だと認識している」と述べている。また、「職場全体で学びの内容を共有し、同じ認識、同じ方向性をもって業務にあたる必要性を介護労働者は感じているものといえる」と述べている。

前の章でも述べたように、人材育成のための教育体制が整うことで虐待が防げるのである。管理者や役職者、経験の長い職員が意識をすることで部下や後輩も変わってくるのである。管理者や役職者、経験の長い職員は外部の研修などに参加し、職場内で定期的高齢者虐待に対する研修を行い、職場全体で高齢者虐待を常に意識できる環境作りを行なう必要があると考える。

### 4. ストレスの解消

介護労働者のストレスは、上司や役職者、経験の長い介護労働者が変わることで改善さ

れるのでは、と述べてきたが、職場以外でのストレスもあるであろうし、職員を育てる立場の人達にもストレスはあるであろう。Ⅲで示したように、管理職、施設長なども虐待をしてしまっているのである。

小野寺(2018)<sup>18</sup>は、自分でできるセルフケア、ストレスコーピング(ストレス対処法)を示している。ストレスに気付き、自分で自分をケアし、早めに対処していくということである。ストレスの要因は職場やプライベートなどさまざまである。身体的面や精神的面での不調に早く気づき、対処できるようリラクゼーション法、呼吸法などを紹介している。

その他にも、趣味がある人であれば趣味に没頭することでストレスの解消になるであろう。プロであればストレスを環境や周りの人のせいにならず、自分自身で対処できる方法を身に付けておくことも必要である。

## Ⅶ. 考察とまとめ

高齢者虐待がなぜ起きてしまうのか、どのようにすれば防げるのかを述べてきた。

高齢者虐待は介護業界の人材不足にも大きく影響を与えている。イメージは良くないであろう。虐待は、決してあってはならないことである。しかし、虐待件数は年々増加している。介護労働は、常に笑顔で元気に利用者に寄り添って、とばかりはいられない現実がある。介護労働者の中には、暴力ではない虐待だと虐待をしているという自覚がない人もいるかもしれない。しかし、明らかな暴力行為がなくても、人権侵害をしており虐待行為なのである。介護労働者自らがそれを気付けるだけの知識がなくてはならない。

人材が不足している中での介護労働は、忙しさや身体的疲労・精神的疲労が溜まっていく。研修に行き、キャリアアップを目指したくても希望の休みが取りにくい。職場環境としてはストレスの要因となるものが多く揃っている。

ストレスを解消するには、職場内の環境の改善が必要である。介護観を見つけること、そして、指導する立場の者も、何のためのケアなのか、悪いケアとは何か、をしっかりと伝えていかなければならない。また、職員同士がお互いに、ケアに対する考えや不安を話し合える環境でなければならないのである。

まずは、職場環境を改善していくことが、ストレスを軽減させる第一歩だと考える。しかし、どのような仕事であってもストレスに感じることはある、プロであれば、職場の環境や周りの人のせいにならず、自分自身が変わる努力、自分自身でストレスを解消していく、ということが必要なのである。そして、介護労働者のストレスが軽減されることで高齢者虐待は減少していくだろう。また、高齢者施設の職場環境が変わることにより、介護業界の人材増加へと繋がっていくことと考える。

【注】

- 1 内閣府『平成30年版高齢者白書』
- 2 第1回 福祉人材確保対策検討会 資料2 (2014)
- 3 高齢者に対する虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律
- 4 同上 第2条、第4項
- 5 厚生労働省「高齢者に対する虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果 (2016年度版)
- 6 厚生労働省「高齢者に対する虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果 (2015年度版)
- 7 高口光子セミナー、「介護施設における虐待を考える～なぜ人は虐待するのか～」(2018. 12)
- 8 吉田輝美『介護施設で何が起きているのか 高齢者虐待を無くすために知っておきたい現場の真実』ぎょうせい (2016) pp31～33、pp107～115
- 9 小野田敦志『不安・イライラに振り回されない 介護のストレスマネジメント』ナツメ社 (2018) p33 pp59～60
- 10 外山義『介護保険施設における個室化とユニットケアに関する研究』(2002)
- 11 高口光子『ユニットケアという幻想』雲母書房 (2007) p107～108
- 12 高口光子『介護の「毒」は「コドク」です』雲母書房 (2018) pp72～74 pp76～85
- 13 同上 p27
- 14 同上 pp99～101
- 15 吉田輝美『介護施設で何が起きているのか 高齢者虐待を無くすために知っておきたい現場の真実』ぎょうせい (2016) p172
- 16 中村敦彦『崩壊する介護現場』(2017) ベスト新書 pp43～51
- 17 吉田輝美『介護施設で何が起きているのか 高齢者虐待を無くすために知っておきたい現場の真実』ぎょうせい (2016) p127
- 18 小野田敦志『不安・イライラに振り回されない 介護のストレスマネジメント』ナツメ社 (2018) pp76～87

【参考文献】

- 1 松本一生 松本章子『介護の心が虐待に向かうとき—その真実を知る—』株式会社ワールドプランニング (2016)
- 2 寝たきり予防研究会編『高齢者虐待 専門職が出会った虐待・放任』北大路書房 (2005)
- 3 岡本真一郎『ミスコミュニケーション なぜ生ずるか どう防ぐか』ナカニシヤ出版 (2011)
- 4 『地域ケアリング2018 Vol20 No13』北隆館
- 5 『認知症ケア事例ジャーナル 2014 Vol7』株式会社ワールドプランニング
- 6 橋本和明 村木博隆 大橋稔子「高齢者虐待が深刻化する要因についての研究」『花園大学社会福祉学部研究紀要』第17号 2009年3月
- 7 中日新聞 9月12日、9月14日、10月14日付けの朝刊