

高齢者虐待防止に関する指針

1. 高齢者虐待防止に関する考え方

虐待とは高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態のことである。

老人は多年にわたり社会の発展に寄与してきた者として、敬愛されかつ健全で安らかな生活を保障されるものである。利用者の人権を守り、老人福祉法、介護保険法等の趣旨を踏まえ、高齢者虐待防止法で求められている高齢者虐待の防止等に取り組みます。

2. 虐待防止委員会の設置

高齢者虐待防止等に取り組むにあたって「虐待防止委員会」を設置します。

1) 設置の目的

(ア) 職員の研修、資質の向上

介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するには、ケアの技術や虐待に対する研修によって職員自らが意識を高め、実践につなげることが重要です。定期的にケア技術向上や高齢者虐待に関する研修を実施し、施設従業員の資質を向上させるための取り組みを行います。また、委員会の取組みを適切かつ円滑に実施するため「高齢者虐待防止対策担当者」を定めます。

(イ) 個別ケアの推進

養介護施設には数多くの高齢者が生活しているため、業務をこなすためには流れ作業的なケアを実践せざるを得ない状況があります。このような状況の中で、身体拘束や心理的虐待と考えられる事態が発生しており、また従業する職員にも士気が低下するなどの影響が考えられます。

利用者一人ひとりが、尊厳を保ちながら自分らしく生活できる環境をつくることが施設には求められています。高齢者の尊厳を尊重するという視点から、利用者一人ひとりに対して個別的なケアを実践していきます。

(ウ) 情報公開

施設は入所している高齢者の住まいであるため外部からの目が届きにくい面があります。しかし地域の住民やボランティアなど多くの人が施設に関わることは、職員の意識にも影響を及ぼすと考えられます。また第三者評価など外部評価の導入も積極的に行います。

(エ) 苦情処理体制

高齢者虐待防止法では施設に対してサービスを利用している高齢者やその家族からの苦情を処理する体制を整備することが規定されています。利用者及びその家族等からの苦情について真摯に受け止め速やかに解決するよう最大限の努力をします。

(オ) 虐待の早期発見

日々の利用者のモニタリングや申し送りにより高齢者虐待の兆候を早期に発見

するよう努めると共に兆候が現れた利用者については速やかにサービス担当者会議等を開催しその状況について分析し虐待の有無を検証します。

(カ) 奥多摩町への通報

職員は高齢者虐待の早期発見に努め高齢者虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、高齢者虐待発生後対応マニュアルに基づき速やかに奥多摩町に通報します。

その際、通報を行った職員に関し、そのことを理由として解雇その他不利益な取り扱いは行ないません。

2) 虐待防止委員会の構成員

(ア) 施設長

(イ) 医師

(ウ) 生活相談員

(エ) 介護支援専門員

(オ) 看護職員

(カ) 栄養士

(キ) 介護職員

3) 虐待防止委員会の開催

定期的に3か月に1回開催し、虐待発生の未然防止、再発防止などの検討を行います。虐待発生時等必要な際は、随時委員会を開催します。

3. 虐待防止委員会の取組

1) 養介護者の虐待

(ア) 身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。

(イ) 放棄放任（ネグレクト）

高齢者を衰弱させるような著しい減食、又は長時間の放置その他の高齢者を擁護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

(ウ) 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行動を行うこと。

(エ) 性的虐待

高齢者にわいせつな行為をすること、又はわいせつな行為をさせること。

(オ) 経済的虐待

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。

2) 虐待を受けている高齢者に見られる主なサイン

(ア) 共通して見られるサイン

- 通常の行動が不自然に変化する
- たやすく怯えたり、恐ろしがったり、過度に怯えたり、恐怖を示す

- 人目を避け、多くの時間を一人で過ごす
 - 医師や福祉・保健の関係者に話すこと、援助を受けることをためらう
 - 睡眠障害がある
 - 不自然な体重の増減がある
 - 物事や周囲のことに対して極度に無関心である
- (イ) 身体虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン
- 説明のつかない転倒や、小さな傷が頻繁に見られる
 - 腿の内側や上腕部の内側、背中などにみみず腫れがある
 - 回復状態が様々な段階の傷やアザ、骨折の跡がある
 - 「家にいたくない」、「蹴られる」などの訴えがある
 - 傷やアザに関する説明のつじつまが合わない
- (ウ) 介護者による世話の放棄や高齢者本人による自己放任のサイン
- 居住する部屋、住居が極端に非衛生的である、あるいは異臭がする
 - 部屋の中に衣類やオムツなどが散乱している
 - 寝具や衣類が汚れたままであることがある
 - かなりの程度の潰瘍や褥瘡が出来ている
 - 身体にかなりの異臭がある
 - 適度の食事をとっていない
 - 疾患の症状が明白であるにもかかわらず、医師の診断を受けていない
- (エ) 心理的な虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン
- 指しゃぶり、かみつきなど悪習慣が見られる
 - 不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠など）の訴えがある
 - ヒステリー、強迫観念、恐怖症などの神経症的反応が見られる
 - 食欲の変化、摂食の障害（過食、拒食）が見られる
 - 自傷行為が見られる
- (オ) 性的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン
- 不自然な歩行や座位の困難
 - 肛門や女性性器からの出血や傷がある
 - 生殖器の痛み、かゆみを訴える
- (カ) 経済的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン
- 年金や財産などがあり財政的に困っているはずなのに、お金がないと訴える
 - 財政的に困っていないのに、本人や家族が費用負担のあるサービスを受けたがらない
 - サービスの費用負担や生活費の支払いが突然出来なくなる
 - 資産の状況と衣食住などの生活状況との落差が激しい
 - 知らないうちに預貯金が引き出されたといった訴えがある
- (キ) 家族や介護時に見られるサイン
- 高齢者に対して冷淡な態度や無関心さが見られる

- 高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言をしばしばしている
- 高齢者の健康に関して関心が低く受診や入院の勧めを拒否する
- 高齢者に対して過度に乱暴な口の利き方をする

3) 施設内虐待が発生した場合の対応

(ア) 職員によるもの

職員、あるいは専門職による虐待は、職業倫理に照らしてみても許されるものではない。非意図的虐待である身体拘束や、言葉による暴力や態度による無視、身体的暴力などが行われる可能性がある。侵害に当たる可能性がある明らかな故意による外傷や不注意による外傷など、非意図的であっても不適切な介護は虐待と受け取られる。そのような虐待が発生した場合は以下のような対処方策を採る必要がある。

① 事実確認

まず報告されたような事実が存在したのかどうかについて、調査をすることになる。調査方法は本人への聞き取り（たとえ認知症が重度の人であっても、誰にたたかれた、つねられた、落された、等の断片的な事実でよいので必ず記録する）、関係者への聞き取り（当該職員、及び主任者、その他）。その場合、日時 of 記録は必須であり、たとえ曖昧であっても、何日、何時ごろ、どのようなことがあって、関係する出来事としての関連要因なども明記しておく

② 事情聴取

本人の訴え、身体状況（状況写真、カルテ等）、関係者の聞き取り内容等を総合的に勘案して虐待の事実が存在したかどうかについての当該職員の事情聴取を複数の管理者同席において実施する。詳細に記録する。

③ 事実の特定

事実確認、事情聴取を経て推定事実であるということであれば、その旨本人に通知し、それ相当の処分があり得る事を通告する。その上で改善勧告を出し改善のための取組みについて計画書を提出させる。事実関係が確認できなかった場合などについても、その旨本人に告知する。

④ 改善計画のチェック

改善計画に基づき具体的に実行されているかどうかを1ヶ月程度の期間を置いてチェックし改善されていない場合には最終的な処分を行うこととする。処分内容は訓告、懲戒、解雇もあり得る。（これらすべてについて、労働権の侵害とも関係し、慎重に扱うものとする。）

(イ) 利用者によるもの

利用者間において不適切なかかわり、いじめ、暴力、暴言、金銭の授受、その他強制的な搾取など利用者間での虐待が疑われる場合には、その後の人間関係にも非常に影響することから慎重に対処する必要がある。

① 事実確認

複数の情報を集める事により、事実の確認をする。

単独の情報のみで即断してはいけない。明らかに内部告発がなければ、そのことの事実も潜在化しており複数の証言や目撃情報を集めるしかない。また、その情報を記録し集約し日時の確認、情報の信憑性について説得材料をより多く集める。

② 情報収集

利用者間の虐待については虐待を受けたと思われる本人からの聞き取りを重視する。本人にどの程度のダメージがあって、そのことを虐待者はどの程度の重さで感じ取っているのかという感覚の違いが問題である。

③ 事実の特定

事実確認、事情聴取を経て推定事実であるということであれば、その旨本人、家族に通知し話し合いの場を設けたい旨連絡する。

このことは被害者の側からの申し出がある無しに関わらず事実に基づき加害者の側の行動変更、態度変更を求めるものであり犯罪性が明確であればそれなりの対応と最終的には退所を求める場合もあり得ることを伝える。

④ 話し合いの結果

本人、家族を交えて話し合いを行った結果、改善計画を提出してもらい被害者への謝罪と改善のための態度変更、行動変更の計画を改善計画として作成、提出してもらい、そのことで今後の経過を観察することとする。

改善計画提出後も行動変更、態度変更が難しい場合には再度話し合いの場を設け最終的には退所を契約解除の要件に該当するとして施設側から申し伝える事とする。

本人、家族の側が納得いかない場合には不服申し立ての方法がある事を伝え苦情申し立て、あるいは保険者に申し出て頂くこととする。

(ウ) 家族、面会者、見学者、実習生等によるもの

施設内虐待が家族、面会者、見学者、実習生等通常的生活場面に考え得る第三者より虐待を受けたと思われる場合、速やかに事実確認の上で厳正な対処を行う事になる。

家族あるいは面会、見学、実習生等期間や日時が限定され、その日だけしか来ないような場合には速やかな対処が求められる。被害の事実がありながら利用者（被虐待者）の側が泣き寝入り、あるいは後日発覚したが被疑者（加害者）不詳もしくは特定、確認が難しいという状況が考えられる。そのような事態を避けるために速やかに確認、特定を行う必要がある。

① 事実確認

家族や面会者は必ず面会簿に記入していただくので、その面会票において誰が来ていたかを確認することができる。

見学、実習は名簿により確認できる。

利用者（被虐待者）は名前も顔も不確かで、その時間帯に、そのフロアにいたと思われる人物を確認することが必要になる。そのために様々な情報、状況からこの人という特定が必要になる。

② 事情聴取

確認情報により本人に確認してもらった上で虐待者と思われる人物に事情聴取を行う。たいへん微妙な問題がたくさんあると思われるので虐待の事実を伝えず、その時間帯に、どこでどのようにしておられたかを確認させて頂く、といった程度の事情聴取にならざるを得ないであろう。

そこで利用者の特定をしないで、どのように他の利用者に関わっていたのかを確認する。行動範囲、時間、場所を事情聴取により明らかにする。複数の被疑者の場合がある。

③ 事実の特定

事実確認、事情聴取により事実の特定を行う。実際、具体的にどのような虐待が誰によって誰に対しどの程度行われたかを特定する。それにより虐待者の謝罪や場合によっては告発等も必要になるかもしれない。

話し合いをもち事実に基づいた確認と責任の所在を明らかにする。本人の話し、時間経過、事実関係、証拠写真、証拠物品、等正確に記すこと。

④ 責任の所在

責任の所在いかんにより謝罪、賠償、告訴その他を決定する。

(エ) 総合的な対策にむけて

施設内虐待を防止していくために、定期的に別紙2「虐待の芽チェックリスト」により職員各自の自己点検や施設全体の状況を確認するほか、必要に応じて別紙3「未然防止の取組チェックシート」を取り入れる。

また、虐待事例が発生した場合、詳細吟味を行い、再発防止に役立てると同時に、しかるべき処分を行う。

4. 適用年月日

この指針は、令和3年4月1日から施行する。

改正 令和4年4月1日

改正 令和5年1月1日

別紙 1

施設内虐待報告書

一次情報

報告 年 月 日

区分	①身体的②精神的③性的④経済的⑤放置・放任・介護放棄⑥抑制
発生日時	年 月 日 (時 分頃)
被害者	氏名
虐待者	氏名
通報者	内部告発・匿名告発・家族・他 ()
場所・内容	(必要な場合には図を、もしくは写真を添付)

二次情報 (事実確認)

確認方法	利用者本人からの事情聴取・虐待者本人からの事情聴取・その他 ()
確認内容	(上記の事実関係について) 担当 (報告者)
事実関係	① 事実と認める②疑いがある③疑わしいが確認できない④確認不能

別紙 2

虐待の芽チェックリスト

虐待の芽や不適切ケアを自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。

あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。

No.	チェック項目	チェック欄(○)	
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしていませんか？	している	していない
2	利用者に対して、アセスメント・施設サービス計画書に基づかず、あだ名や、○○ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「○○して」「ダメ！」など)で接していませんか？	している	していない
4	利用者への声掛けなしに介助したり、居室に入ったり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない
7	利用者に必要な日用品(眼鏡、義歯、補聴器など)や道具(コールボタンなど)が壊れていたり、使えなかったりしていませんか？	している	していない
8	利用者の呼びかけやコールを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない
9	食事や入浴介助の無理強いなど、利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きをする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない
12	プライバシーへの配慮に欠けたケア(排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど)をしていませんか？	している	していない
13	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない
14	他の職員に仕事に関わる相談ができない等、職場でのコミュニケーションがとりにくくなっていませんか？	とりにくい	良好
15	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることがありますか？	ある	ない

(財)東京福祉保健財団高齢者権利擁護支援センター作成

☆無記名で定期的実施・回収(年数回)し、権利擁護委員会等で課題把握(集計・分析)をして運営改善に取り組む、より虐待防止につながります。

別紙 3

未然防止の取組チェックシート

1 組織運営に関わること

1	<input type="checkbox"/> 介護の理念や組織運営の方針を明確にし、職員間で共有しているか
2	<input type="checkbox"/> 権利擁護・身体拘束廃止推進体制検討機会を確保しているか
3	<input type="checkbox"/> 苦情処理体制が整備され、機能しているか
4	<input type="checkbox"/> 職員教育システムが整備されているか
5	<input type="checkbox"/> 第三者の目をいれ、開かれた組織となっているか
6	<input type="checkbox"/> 業務の目的や構造、具体的な流れを定期的に見直しているか
7	<input type="checkbox"/> 介護記録等、各種記録が整備されているか
8	<input type="checkbox"/> 利用者・家族との情報共有に努めているか

2 チームアプローチに関わること

9	<input type="checkbox"/> それぞれの職責・職種による責任や役割を明確にしているか
10	<input type="checkbox"/> 情報共有の仕組みや手順を明確にしているか
11	<input type="checkbox"/> 良好な職員間コミュニケーションが図れているか

3 ケアの質に関わること

12	<input type="checkbox"/> アセスメントに基づいて個別の状況に則したケアを検討しているか
13	<input type="checkbox"/> 認知症ケアに関する知識を共有しているか
14	<input type="checkbox"/> 職員個々のケアを点検する機会が確保されているか

4 倫理観と法令順守に関わること

15	<input type="checkbox"/> 基本的な職業倫理・専門性に関する学習を実施しているか
16	<input type="checkbox"/> 関連する法律や規定の内容を学ぶ機会があるか
17	<input type="checkbox"/> 虐待防止に関するチェックリストやマニュアルを作成しているか

5 負担・ストレスと組織風土に関わること

18	<input type="checkbox"/> 職員の負担軽減への対策を図っているか
19	<input type="checkbox"/> 職員のメンタルヘルスケアの体制が整備されているか
20	<input type="checkbox"/> 上司や先輩職員が積極的に悩みを聞くような職場環境であるか