

高齢者虐待防止のための指針



1. 事業所における高齢虐待防止に関する基本的考え方

当事業所では、利用者への虐待は人権侵害であり、犯罪行為であると認識し、高齢者虐待の防止法に基づき、高齢者虐待の禁止、予防及び早期発見を徹底するため、本指針を策定し、全ての職員は本指針に従い、利用者が介護サービス等を適切に利用できるように支援することとする。

2. 虐待の定義

本指針でいう高齢者虐待とは、職員が支援等を行う利用者に対して、次のような不適切な行為を言う。

(1) 身体的虐待

暴力的行為などで利用者の身体に外傷や痛みを与える又はそのおそれのある行為を加えること。また、正当な理由なく体を拘束すること。

(2) 介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）

意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護者の行うべきサービス提供を放棄または放任し、利用者の生活環境や高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させること。

(3) 心理的虐待

脅かしや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせなどによって精神的、情緒的苦痛を与えること。

(4) 性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること、又は利用者にわいせつな行為をさせること。

(5) 経済的虐待

利用者の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭を理由なく制限すること。

3. 虐待防止委員会その他事業所内の組織に関する事項

当事業所では虐待及び虐待と疑われる事案（以下「虐待等」という。）の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討するとともに、虐待防止に関する措置を適切に実施することを目的として、「虐待防止委員会」を設置するとともに、虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を定めることとする。

（1）委員会の役割

ア. 虐待防止のための指針等の整備

イ. 虐待防止を目的とした年1回以上の職員研修の企画・推進

ウ. 虐待の防止に関する担当者の選定（委員より選任する）

エ. 虐待予防、早期発見に向けた取り組み

オ. 虐待が発生した場合の対応

カ. 虐待の原因分析と再発防止策の検討

（2）委員会の構成員

虐待防止担当者は管理者があたるものとする。

- ・委員長は生活相談員が務める。
- ・委員会の委員は管理者、生活相談員、介護職員、看護師、その他責任者が必要と認める者とする。

（3）委員会の開催

- ・委員会は、委員長の招集により年1回開催する。
- ・虐待の発生又は発生が疑われる場合は、その都度開催する。
- ・委員会の会議内容を記録する。

4. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

- （1）高齢者の権利擁護について基本的な学習をおこない、常に適正な介護支援に努めることとする。また、ケアの技術や虐待に繋がる不適切ケアの研修や事例検討によって職員自らが意識を高め、実践につなげるものとする。

- (2) 研修は必要に応じ年1回開催することとする。
- (3) その他必要な教育・研修の実施
- (4) 実施した研修についての実施内容（研修資料及び出席者の記録と保管

5. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- (1) 虐待等が発生した場合は、速やかに区に報告するとともに、その要因の速やかな除去に努める。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員であった場合は、役職位等の如何を問わず、厳正に対処する。
- (2) 緊急性の高い事案の場合は、行政機関及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を最優先する。
管理者は虐待防止の体制を整備するとともに、職員に対する高齢者虐待に関する研修の実施、虐待防止の各種措置を講ずる責務を負う。

6. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

- (1) 利用者、利用者家族、職員等から虐待の通報を受けた場合は、本指針に従って対応する。相談窓口は、3.(2)で定められた虐待防止担当者とする。なお、虐待者が担当者の場合は、他の職員等に相談する。
- (2) 利用者の居宅において虐待等が発生した場合は、関係機関に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。
- (3) 事業所内で虐待等が発生した場合は、虐待防止担当者に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。
- (4) 事業所内における高齢者虐待について、職員は日頃から虐待の早期発見に努めるとともに、虐待防止委員会及び担当者は職員に対し早期発見に努めるよう促す。
- (5) 事業所内において虐待が疑われる事案が発生した場合は、速やかに虐待防止委員会を開催し、事実関係を確認するとともに、必要に応じて関係機関に通報する。

7. 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者及びその家族に対して、利用可能な権利擁護事業等の情報を提供し、必要に応じて、行政機関等の関係窓口、社会福祉協議会、身元引受人等と連携のうえ、成年後見制度の利用を支援する。

8. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

- (1) 虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は受付内容を管理者に報告する。
- (2) 苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報の取扱いに留意し、相談者に不利益が生じないよう細心の注意を払って対処する。
- (3) 対応の結果は相談者にも報告する。

9. 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

職員、利用者及びその家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるよう、事務室等に備え付ける。また、事業所ホームページにも公開する。

10. その他虐待防止の推進のために必要な事項

権利擁護及び高齢者虐待防止等のための内部研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すよう努める。

11. 虐待防止対策フロー

(1) 利用時の虐待リスクを評価する

計画作成担当介護支援専門員等は利用時に当該利用者の虐待リスクを評価する。

- ① 管理者は上記の結果、虐待リスクが高い、又は要注意の場合は、全職員に口頭ないしは文書で通知し、注意を喚起する。

(2) モニタリングにより虐待の兆候を早期に発見する

- ① 施設の全ての職員は、虐待の兆候があった場合、「虐待兆候発見報告書」に記し、管理者に直接提出しなければならない。
- ② 管理者は「虐待兆候発見報告書」が提出された場合、サービス担当者会議を招集しなければならない。
- ③ サービス担当者会議においては、必要に応じて虐待の被害者及び加害者として疑われている人を出席させることができる。
- ④ 当該サービス担当者会議において虐待の可能性について慎重に調査し、5日間以内に「虐待兆候調査報告書」を施設長及に提出する。
- ⑤ 管理者は「虐待兆候調査報告書」を慎重に検討し、速やかに対策を講じる。

- ⑥ 虐待が認められた場合ないしは、虐待が疑われる場合、管理者は速やかに行政に報告するものとする。

高齢者虐待チェックリスト（気づき編）

あなたの身のまわりで、このようなことはありませんか？

チェックしてみましょう！

- ☐ 言う事を聞かないので、ののしったり、叩いたり、蹴ったりしてしまう。
- ☐ 高齢者が食事をなかなか食べないので、介護者が無理やり口に入れる。
- ☐ 高齢者が話しかけているのを意図的に無視する。
- ☐ 経済的な問題などにより費用のかかるサービスを受けさせないなど、高齢者のためにお金をかけない。
- ☐ 高齢者に元気がなかったり、不自然な体重の増減がある。
- ☐ 高齢者が過度の恐怖心、おびえを示す。あるいは、強い脱力感、あきらめ、なぜやりの態度をみせる。
- ☐ 失禁したことを責めたり、人前でそのことを話し、恥ずかしい思いをさせる。
- ☐ 外見が悪いので、外出させないよう閉じ込めたり、訪ねてくる人があっても会わせない。
- ☐ 認知症により徘徊するので部屋に鍵をかける。
- ☐ 高齢者の年金や預貯金を管理し、本人に無断で使う。
- ☐ 病気であるのに医師の診断を受けさせない。
- ☐ ベッドから落ちないようにしばりつける。
- ☐ 介護が大変なので入浴をさせず、高齢者の身体から異臭がする。
- ☐ 部屋の中にごみを放置するなど、ひどい住環境で生活させる。
- ☐ 水分や食事を十分に与えていないため、脱水症状や栄養失調の状態にある。
- ☐ 高齢者宅から 怒鳴り声、悲鳴、うめき声や物を投げる音がする。

高齢者虐待チェックリスト（発見編）

虐待が疑われる場合の「サイン」として、以下のチェックをします。複数のものに当てはまると、疑いの度合いはより濃くなってきます。

〔身体的虐待のサイン〕

- ☐ 身体に小さなキズが頻繁に見られる。
- ☐ 大腿の内側や上腕部の内側、背中等にキズやみみずばれが見られる。
- ☐ 回復状態が様々な段階のキズ、あざ等がある。
- ☐ 頭、顔、頭皮等にキズがある。
- ☐ 臀部や手のひら、背中等に火傷や火傷跡がある。
- ☐ 急におびえたり、恐ろしがったりする。
- ☐ 「怖いから家にいたくない」等の訴えがある。
- ☐ キズやあざの説明のつじつまが合わない。
- ☐ 主治医や保健、福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。
- ☐ 主治医や保健、福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまが合わない。

〔心理的虐待のサイン〕

- ☐ かきむしり、噛み付き、ゆすり等がみられる。
- ☐ 不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠等）を訴える。
- ☐ 身体を萎縮させる。
- ☐ おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどの症状がみられる。
- ☐ 食欲の変化が激しく、摂食障害（過食、拒否）がみられる。
- ☐ 自傷行為がみられる。
- ☐ 無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。
- ☐ 体重が不自然に増えたり、減ったりする。

〔性的虐待のサイン〕

- ☐ 不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。
- ☐ 肛門や性器からの出血やキズがみられる。
- ☐ 生殖器の痛み、かゆみを訴える。
- ☐ 急におびえたり、恐ろしがったりする。
- ☐ ひと目を避けるようになり、多くの時間を一人で過ごすことが増える。
- ☐ 主治医や保健、福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。
- ☐ 睡眠障害がある。
- ☐ 通常的生活行動に不自然な変化がみられる。

〔経済的虐待のサイン〕

- ☐ 年金や財産収入等があることは明白なのにも関わらず、お金がないと訴える。
- ☐ 自由に使えるお金がないと訴える。
- ☐ 経済的に困っていないのに、利用負担のあるサービスを利用したがない。
- ☐ お金があるのにサービスの利用料や生活費の支払いができない。

- ☐ 資産の保有状況と衣食住等生活状況との落差が激しい。
- ☐ 預貯金が知らないうちに引き出された、通帳がとられたと訴える。
[ネグレクト（介護等日常生活上の世話の放棄、拒否、怠慢）のサイン]
- ☐ 居住部屋、住居が極めて非衛生的になっている、また異臭を放っている。
- ☐ 部屋に衣類やおむつ等が散乱している。
- ☐ 寝具や衣類が汚れたままの場合が多い。
- ☐ 汚れたままの下着を身につけるようになる。
- ☐ かなりの床ずれができています。
- ☐ 身体からかなりの異臭がするようになってきている。
- ☐ 適度な食事を準備されていない。
- ☐ 不自然に空腹を訴える場面が増えてきている。
- ☐ 栄養失調の状態にある。
- ☐ 疾患の症状が明白にもかかわらず、医師の診断を受けていない。

[セルフネグレクト（自己放任）のサイン]

- ☐ 昼間でも雨戸が閉まっている。
- ☐ 電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受信料、家賃等の支払いを滞納している。
- ☐ 配食サービス等の食事がとられていない。
- ☐ 葉や届けた物が放置されている。
- ☐ ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になる。
- ☐ 何を聞いても「いいよ」と言って遠慮し、あきらめの態度がみられる。
- ☐ 室内や住居の外にゴミがあふれていたり、異臭、虫が湧いている状態である。

[介護者の態度にみられるサイン]

- ☐ 高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。
- ☐ 高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる。
- ☐ 他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがみられる。
- ☐ 高齢者の健康や疾患に関心がなく、医師への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きき方をする。
- ☐ 経済的に余裕があるように見えるのに、高齢者に対してお金をかけようとしない。
- ☐ 保健、福祉の担当者と会うのを嫌うようになる。

[地域からのサイン]

- ☐ 自宅から高齢者や介護者、家族の怒鳴り声や悲鳴、うめき声、物が投げられる音が聞こえる。
- ☐ 庭や家屋の手入れがされていない、または放置の様相（草が生い茂る、壁のペンキがはげている、ゴミが捨てられている）を示している。
- ☐ 郵便受けや玄関先等が、1週間前の手紙や新聞で一杯になっていたり電気メーターがまわっていない。
- ☐ 気候や天気が悪くても、高齢者が長時間外にいる姿がしばしば見られる。
- ☐ 家族と同居している高齢者が、コンビニやスーパー等で、一人分のお弁当等を頻繁に買っている。
- ☐ 近所づきあいがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる。