

高齢者虐待防止マニュアル

合同会社 有

安康訪問介護事業所

はじめに

安康訪問介護事業所は、利用者の人権を守り、安全で健やかな生活を確認するため、老人福祉法、介護保険法等の趣旨を踏まえるとともに、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」と略す。）第20条（注1）で求められている、高齢者虐待の防止等のための措置を明確にするため本マニュアル定める。

目次

1. 基本方針	2
2. 高齢者虐待の定義と種類	3
2. 高齢者虐待の発見方策	4
3. 介護職員としての責務	7
4. 虐待を防止するためには	8
5. 適切なケアを実現することが虐待防止	10
6. 虐待発見時の対応	10
8. 高齢者虐待防止委員会について	11

1 基本方針

1) 苦情処理の徹底

介護現場における高齢者虐待を防止するために、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、これを速やかに解決するように最大限の努力をします。(注1：高齢者虐待防止法第20条参照)

2) 虐待の早期発見

日々の利用者のモニタリングにより、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。(注2：高齢者虐待防止法第5条第1項参照)(注3：高齢者虐待防止法第21条第1項参照)(注4：高齢者虐待防止法第21条第6項参照)

3) 市町村等への通報

職員は、事業所内外で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、その利用者の生命または身体に重大な危険が生じているときは、速やかにこれを市町村および地域包括支援センターに通報します。

高齢者対応市町村窓口

	名称	電話番号	Fax 番号
東大阪市	東福祉事務所高齢・障害福祉係	072-988-6617	072-988-6671
	中福祉事務所高齢者・障がい福祉係	072-960-9275	072-964-7110
	西福祉事務所福祉課高齢・障害福祉係	06-6784-7981	06-6784-7677
	地域包括支援センターみのわの里	072-964-1011	072-964-3060

	名称	電話番号	Fax 番号
八尾市	健康福祉部高齢介護課地域支援室	072-924-3973	072-924-3981
大東市	保健医療部高齢介護室高齢支援グループ	072-870-9066	072-870-8080
柏原市	健康部高齢介護課高齢者支援係	072-972-1570	072-970-3081

門真市	保健福祉部高齢福祉課	06-6902-6176	06-6780-5201
交野市	福祉部高齢介護課 高齢介護事業係	072-893-6400	072-895-6065

2 高齢者虐待の定義と種類

(1) 身体的虐待

虐待防止法では、第2条第5項で「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。」と定義されています。暴力的行為などで身体にあざ、痛みを与える行為や外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為です。

具体的な例：たたく、つねる、蹴る、火傷させる、無理や食事を口に入れる。

ベッドに縛り付けたり、薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする。

(2) 心理的虐待

虐待防止法では、「高齢者に対する著しい暴言又は著しい心理的外傷を与える言動を行なうこと。」と定義されています。脅かしや侮辱等の言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的に苦痛を与える行為です。

具体的な例：怒鳴る、ののしる、悪口を言う。

排泄の失敗を嘲笑したり、それを人前で話す等により本人に恥をかかせる。

侮辱を込めて子供のように扱う。

(3) 介護・世話の放棄・放任

虐待防止法では、第2条第5項で「高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長期間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること」と定義されています。意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護者のおこなうべきサービス提供を放棄または放任し、高齢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行為です。

具体的な例：入浴をしておらず異臭がする、皮膚が汚れている。

水分や食事を十分に与えられておらず、脱水症状や栄養失調の状態にある。

室内にゴミを放置する等、劣悪な環境の中で生活させる。

(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。」と定義されています。本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要する行為です。

具体的な例：排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する。

キス、性器への接触等を強要する。

(5) 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。」本人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です。または、詐欺が含まれる行為です。

具体的な例：日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない。

本人の自宅等を本人に無断で売却する。

年金や預貯金を本人の意思、利益に反して使用する。

3 高齢者虐待の発見方策

(1) 高齢者虐待が派遣されにくい理由

◇ 社会からの孤立

高齢者は外出する機会が少ないため、社会から孤立しやすくなります。要介護状態であればなおのこと家庭内で閉ざされた環境となりやすく、第三者による高齢者虐待が発見されにくい状態となります。

◇ 高齢者虐待行為の隠ぺい

高齢者虐待が起こっていても、虐待をしている人も受けている人も他人に知らせることはしないで、隠そうとする傾向があります。特に虐待を受けている高齢者自身が、「自分さえ我慢していれば・・・。」と世間体を気にするあまり、不適切な養護をしている者をかばってしまうことや虐待を指摘されても「これは自分の不注意で、どこかで打ってできた傷だ」などと否定することも多くあります。

(2) 高齢者虐待を発見するために

◇ 高齢者虐待のサインに気づく

高齢者虐待を早期に発見することは、極めて重要となります。

そのためには、高齢者の家庭に入る機会の多い保健・医療・福祉の関係機関は、それぞれの立場で、虐待を受けている高齢者のサインを敏感に察知し、高齢者虐待の存在に気づいていくことが求められます。

これらのうち複数の項目にあてはまると高齢者虐待の疑いが濃くなります。

ただし、ここに記載したサインはあくまで例示であり、他にも様々なサインがあるこ

とを踏まえておく必要があります。

① 共通してみられるサイン

- (ア) 通常の行動が不自然に変化する。
- (イ) 少しのことで怯えたり、恐ろしかったりする。
- (ウ) 人目を避け、多くの時間を一人で過ごす。
- (エ) 医師や保健・福祉の関係者に話す事や援助を受けることをためらう。
- (オ) 医師や保健・福祉の関係者に対する話の内容がしばしば変化する。
- (カ) 睡眠障害がある。
- (キ) 不自然な体重の増減がある。
- (ク) 物事や周囲の事に対して極度に無関心である。
- (ケ) 強い無力感、あきらめ、なげやりな態度が見られる。

② 身体的虐待を受けている高齢者の身体的、行動的に見られるサイン

- (ア) 【あざや傷の有無】
頭部に傷、顔や腕に腫脹、身体に複数のあざが見られる。
- (イ) 【あざや傷の説明】
あざや傷の説明に関するつじつまが合わない、求めても説明しない隠そうとする。
- (ウ) 【行為の自由度】
自由な外出ができない、自由に家族以外の人と話す事ができない。
- (エ) 【態度や表情】
おびえた表情、急に不安がる、家族のいる場面いない場面で態度が異なる。
- (オ) 【話の内容】
「怖い」「痛い」「怒られる」「家にいたくない」「殴られる」といった発言がある。
- (カ) 【支援のためらい】
関係者に話す事を躊躇する、話す内容が変化する、新たなサービスの拒否。

③ 養護者による世話の放棄サイン

- (ア) 【住環境の適切さ】
異臭がする、湿度・ほこり・油等でべたべたする、暖房の欠如、極度に乱雑な住環境。
- (イ) 【衣服・寝具の清潔】
着の身着のまま、濡れたままの下着、汚れたままのシーツである事が多い。
- (ウ) 【身体の清潔さ】
身体の異臭、汚れのひどい髪や爪、皮膚の潰瘍。
- (エ) 【適切な食事】
痩せが目立つ、菓子パンのみの食事、よそではがつつ食べる。
- (オ) 【適切な医療】
家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない。

(カ) 【適切な介護等サービス】

必要であるが未利用、勧めても無視あるいは拒否、サービス利用量が極端に不足。

④ 性的虐待を受けている高齢者の身体的、行動的に見られるサイン

(ア) 【出血や傷の有無】

生殖器等の傷、出血、かゆみの訴えがある。

(イ) 【態度や表情】

おびえた表情、怖がる、人目を避けたがる。

(ウ) 【支援のためらい】

関係者に話す事をためらう、援助を受けたがらない。

⑤ 心理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

(ア) 【体重の増減】

急な体重の減少、痩せすぎ、拒食や過食が見られる。

(イ) 【態度や表情】

無気力な表情、なげやりな態度、無表情、急な態度の変化。

(ウ) 【話の内容】

話したがる、自分を否定的に話す、「ホームに入りたい」「死にたい」などの発言。

(エ) 【適切な睡眠】

不眠の訴え、不規則な睡眠。

⑥ 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

(ア) 【訴え】

「お金を取られた」「年金が入ってこない」「貯金がなくなった」などの発言。

(イ) 【生活状況】

資産と日常生活の大きな落差、食べる物にも困っている。

(ウ) 【支援のためらい】

サービス利用をためらう、サービス利用をためらう。

⑦ 養護者・家族に見られるサイン

(ア) 【高齢者に対する態度】

冷淡、横柄、無関心、支配的、攻撃的、拒否的。

(イ) 【高齢者への話の内容】

「早く死んでしまえ」など否定的な発言、コミュニケーションをとろうとしない。

(ウ) 【関係者に対する態度】

援助の専門家と会うのを避ける、話したがる、拒否的、専門家に責任転嫁。

(エ) 【養護者自身の状況】

酒気帯び状態であるなど。

4 介護職員としての責務

- (1) 高齢者虐待を発見しても、職員同士がかばいあうが想定されますが、虐待と思われる行為や不適切なケアを受けている高齢者を見つけた場合は、その場で職員間の注意喚起が必要。また、高齢者本人や家族から虐待の訴えを受けた場合も同様です。
- (2) 職員本人が虐待と思われる行為や不適切なケアを行った場合も、高齢者の権利擁護の観点から隠したりせず、早期に上司に報告することが大切です。

(3) 通報義務、公益通報

① 養介護施設従事者等における高齢者虐待の通報義務

養介護施設従事者等の責務として、「高齢者福祉の仕事に従事する人は高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、その早期発見に努めること」が示されています。特に養介護施設従事者等は自分の働いている施設などで高齢者虐待を発見した場合、生命・身体への重大な危険が生じているか否かに関わらず、速やかに市町村に通報しなければならないとの義務が課せられています。また、高齢者虐待は、さまざまな要因が複雑に絡み合って発生することや高齢者本人の生命や身体に危険が及ぶことがあることから、早い時期に第三者が介入するなどして、虐待を止めることが大切です。

② 守秘義務と関係

高齢者虐待防止法では、「刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止を妨げるものとして解釈してはならない」ことが示されており、虐待の相談や通報を行うことは、養介護施設従事者等であっても「守秘義務違反」にはなりません。

③ 公益通報者保護

この法律では労働者が、事業所内部で法律違反が生じ、又は生じようとしている旨を事業所内部、行政機関、事業所外部に対して所定の要件を満たして公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。

所定の要件とは、

- 一、不正の目的で行われた通報でないこと
 - 二、通報内容が真実であると信じる相当の理由があること
 - 三、当該法令違反行為を通報することが、その発生又はこれによる被害の拡大を防止するために必要であると認めた場合
- と規定されています。また、高齢者虐待防止法においても通報したことによって解雇

その他の不利益な扱いを受けることを禁じています。

【公益通報者に対する保護規定の内容】

- i 解雇の無効
- ii その他の不利益な取り扱い（降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要、専ら雑務に従事させること、退職金の減給・没収等）の禁止

5 虐待を防止するためには

(1) 事業所理念の共有

① 組織運営の健全化から考える

1) 理念とその共有の問題

- ・介護の理念や組織運営の方針を明確にする
- ・理念や方針を職員間で共有する
- ・理念や方針を実現するための具体的な指針を提示する

2) 組織体制の問題

- ・それぞれの職責・職種による責任や役割を明確にする
- ・身体拘束・虐待防止委員会をはじめとする必要な組織を設置・運営する
- ・職員教育の体制を整える

3) 運営姿勢の問題

- ・第三者の目を入れ、開かれた組織にする
- ・利用者、家族との情報共有に努める
- ・業務の目的や構造、具体的な流れを見直してみる

② 負担、ストレス、組織風土の改善から考える

1) 負担の多さの問題

- ・柔軟な人員配置を検討する
- ・効率優先や一斉介護・流れ作業見直し、個別ケアを推進する
- ・夜勤時については配慮を行う

2) ストレスの問題

- ・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
- ・夜勤時については配慮を行う

3) 組織風土の問題

- ・組織運営の健全化、チームアプローチの充実、倫理観と法令遵守を高める教育の実施に丁寧に取り組んでいく

- ・ 取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図る

4) 役割や仕事の範囲の問題

- ・ 関係する職員がどのような役割を持つべきなのかを明確にする
- ・ リーダーの役割を明確にする
- ・ チームとして動く範囲を確認する

(2) リスクマネジメントにおける組織運営の健全化

① チームアプローチの充実から考える

1) 役割や仕事の範囲の問題

- ・ 関係する職員がどのような役割を持つべきなのかを明確にする
- ・ リーダーの役割を明確にする
- ・ チームとして動く範囲を確認する

2) 職員間の連携の問題

- ・ 情報を共有するための仕組や手順を明確に定める
- ・ チームでの意思決定の仕組や手順を明確に定める
- ・ 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

② 倫理観と法令遵守を高める教育の実施から考える

1) 非利用者本位の問題

- ・ 利用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それに基づいたものであるかをチェックする
- ・ 職員の関心を高める掲示物等を掲示する。

2) 意識不足の問題

- ・ 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

3) 虐待、身体拘束に関する意識・知識の問題

- ・ 関連する法律や規定の内容を知識として学ぶ
- ・ 拘束を行わないケアや虐待を未然に防ぐ方法を具体的に学ぶ

③ ケアの質の向上から考える

1) 認知症ケアの問題

- ・ 認知症について正確に理解する
- ・ 本人なりの理由があるという姿勢で原因を探っていく

2) アセスメントと個別ケアの問題

- ・ 心身の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

3) ケアの質を高める教育の問題

- ・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

6 適切なケアを実現することが虐待防止

虐待防止の難しさは、分かりにくさと深刻さであり、分かりにくさは誤解や混乱を生み、深刻さは、見て見ぬふりや問題の先送りにつながります。行為だけで虐待を定義することは容易ではなく、虐待はそれを受ける患者及び利用者の思いが一番大切です。患者及び利用者、家族が主体となったサービスを提供し、虐待であろうとなかろうと、“不快” “悲しい” “いろいろ事情がある” “これは誤解だ” “これくらいは仕方がない”などの日常のケアを振り返ることが、虐待を防止することに繋がります。

7 虐待発見時の対応

- 虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した場合には、まずは責任者へ報告し、その後、速やかに管理者等に報告する。その後、管理者等を中心に、虐待を行っている
(行った) 職員やその他の職員への聞き取りを行い、虐待の事実を確認する
- 虐待の発生後「被害者である利用者」「虐待を行った者」双方への視点を持って対応することが必要です。
- 生命と身体の安全を十分に確保した上で落ち着きを取り戻すための支援、もしくは一日も早く安心した生活を取り戻すために必要な取り組みを行なうことが重要です。
- 事業所においては、虐待発生時もしくは、疑いのあるケースを発見した場合には速やかに誠意ある対応や説明を行い、利用者や家族に十分に配慮する事。またプライバシー保護を大前提としながらも、対外的な説明責任を果たすことも必要となります。さらに発生要因を十分に調査、分析するとともに、再発防止に向けて、組織体制の強化、職員の意識啓発等について、一層の徹底を具体的に図ることが不可欠となります。
- 事業所の職員が虐待を行った場合には、家庭生活上の不安や、職場における人間関係等のトラブル、さらには、日々の業務に対する過剰感等が虐待に至る要因として考えられます。これらの状況について日常的に把握できるような環境や仕込みを整えたとともに、発生後はその他の職員に改めて配慮する取り込みを進めます。
- 市町村には、利用者・家族への事実確認や職員への聞き取り調査の結果から「虐待の疑いがあると判断した段階で通報（又は報告）」事業所内での解決が図られたとしても市町村への連絡は必要です。

8 高齢者虐待防止委員会について

(一) 構成

委員会 会長 : 林 佳宏

副 会 長 : 米道 美幸

介護員リーダー: 竹平 綾

(二) 委員会の開催

定期的に年2回開催する。

(三) 委員会の役割

- ① 提供する介護サービスの点検及び虐待に繋がりにかねない不適切なケアの改善による介護の質を高めるための取り組みに関すること
- ② 施設職員が一体となって、権利擁護や虐待防止の意識の醸成と、認知症ケア等に対する理解を高める研修の実施及び教育等の取り組みに関すること
- ③ 虐待防止のための指針、マニュアルの整備に関すること
- ④ 職員が虐待等を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
- ⑤ 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
- ⑥ 再発防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること

令和6年3月20日 訂正更新