

# 高齢者等虐待防止指針 マニュアル

社会福祉法人 天心会

特別養護老人ホーム ヴェルディ八戸ノ里

老人デイサービスセンター もえぎ

ヘルパーステーション おりいび

ケアプランセンター ヴェルディ永和

地域包括支援センター ヴェルディ八戸ノ里

2024.2.1

# 社会福祉法人天心会

## 法人理念「人間が人間らしい生活を過ごせることに貢献する」

### 本指針の目的

- この指針は、社会福祉法人天心会が運営する事業に係る虐待を防止するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護するとともに、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を目的とします。

### 1. 施設における虐待防止に関する基本的考え方

- 2006年(平成18年)4月に『高齢者虐待の防止・高齢者養護者に対する支援等に関する法律(高齢者虐待防止法)』が施行されました。高齢者虐待は人権侵害であり、犯罪行為という認識のもと、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に役立つことを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応に努め、高齢者虐待に該当する次の行為のいずれも行いません。(下記枠内参照)

また、2012年(平成24年)10月1日から、国や地方公共団体、障害者福祉施設従事者等、使用者などに障害者虐待の防止等のための責務を課すとともに、障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者に対する通報義務を課すなどしています。

- ① 身体的虐待:高齢者等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。
- ② 介護・世話の放棄・放任: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等を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ③ 心理的虐待:高齢者等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等に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ④ 性的虐待:高齢者等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:高齢者等の財産を不当に処分することその他当該高齢者等から不当に財産上の利益を得ること。

### 2. 高齢者等への虐待の起きる原因

虐待と思われる行為の原因や理由に「虐待と思われる行為を受けた利用者側の要因」や「高齢者等虐待を行った職員側の要因」また、「業務が多忙等その他の要因」があげられ、養介護施設従事者等による虐待の発生は、主に以下の5つの要因に分けて考えることができます。

#### 【養介護施設従事者等による高齢者等虐待の背景の要因】

- 1. 組織運営
- 2. チームアプローチ
- 3. ケア及びソーシャルワークの質

#### 4. 倫理観とコンプライアンス(法令順守)

#### 5. 負担・ストレスと組織風土

これらの要因は、相互に関係している場合が多く、これらの要因が必ずしも直接的に虐待を生み出すわけではないが、放置されると虐待の温床となることや複数の要因が作用することで虐待の発生が助長されたりすることもあります。そのため、単純に職員個人だけに原因を求められるものではないことを理解しています。

### 3. 虐待・身体拘束委員会その他施設内の組織に関する事項について

- 当施設では、虐待発生防止に努める観点から、「虐待・身体拘束委員会」を設置しています。当委員会は、身体的拘束委員会と一体的に行います。
- 委員会の実施にあたっては、関係する職種、取り扱う事項が相互に関係が深い場合には、他の会議と一体的に行う場合があります。
- 会議の実施にあたっては、テレビ会議システムを用いる場合があります。
- 虐待・身体拘束委員会は、必要な都度運営責任者が招集します。
- 虐待・身体拘束委員会の議題は、運営責任者が定めます。具体的には、次のような内容について協議するものとします。
  - ① 虐待・身体拘束委員会その他施設内の組織に関すること
  - ② 虐待防止のための指針の整備に関すること
  - ③ 虐待防止のための職員研修の内容に関すること
  - ④ 虐待等について、職員が相談・報告できる体制整備に関すること
  - ⑤ 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
  - ⑥ 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
  - ⑦ 再発の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

### 4. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

- 職員に対する虐待防止のための研修の内容は、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、当該法人における指針に基づき、虐待の防止を徹底します。
- 具体的には、次の項目を反映した研修を実施します。
  - ・ 虐待防止法の基本的考え方の理解
  - ・ 権利擁護事業/成年後見制度の理解
  - ・ 虐待の種類と発生リスクの事前理解
  - ・ 早期発見・事実確認と報告等の手順
  - ・ 発生した場合の改善策
- 実施は、特養(年2回以上)、その他(年1回以上)行います。また、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施します。研修会は身体拘束と合わせて行うことがあります。
- 研修の実施内容については、研修資料、実施概要、出席者等を記録し、紙または電磁的記録等により保存します。

## 5. 虐待又はその疑い(以下、「虐待等」という。)が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- 虐待等が発生した場合には、速やかに市町村に報告するとともに、その要因の除去に努めます。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合には、役職位の如何を問わず、厳正に対処します。
- また、緊急性の高い事実の場合には、市町村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優先します。

## 6. 施設長及び管理者の責務

施設長及び管理者は苦情処理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います。

## 7. 職員の責務

職員は日頃より、利用者のモニタリングを励行し、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを上司、施設長(管理者)へ報告して東大阪市に通報します。

ここでいう、「思われる」というのは、確たる証拠を必要とするものではない。

また、職員は、虐待に至らないまでも、その兆候を発見したときには、速やかに施設長及び管理者に報告する責務を有します。

**東大阪市福祉部高齢介護室包括ケア推進課 連絡先電話番号 06-4309-3010**

## 8. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

- 職員等が他の職員による利用者への虐待を発見した場合、速やかに市町村に報告します。
- 施設担当者へ報告し、虐待者が担当本人であった場合は、他の上席者等に相談します。
- 担当者は、苦情相談窓口を通じての相談や、上記職員等からの相談及び報告があった場合には、報告を行った者の権利が不当に侵害されないよう細心の注意を払った上で、虐待等を行った本人に事実確認を行います。虐待者が担当者の場合は、他の上席者が担当者を代行します。また、必要に応じ、関係者から事情を確認します。これら確認の経緯は、時系列で概要を整理します。
- 事実確認の結果、虐待等の事象が事実であることが確認された場合には、本人に対応の改善を求め、就業規則等に則り必要な措置を講じます。
- 上記の対応を行ったにもかかわらず、善処されない場合や緊急性が高いと判断される場合は、外部機関に相談します。
- 事実確認を行った内容や、虐待等が発生した経緯等を踏まえ、虐待・身体拘束委員会において当該事案がなぜ発生したかを検証し、原因の除去と再発防止策を作成し、職員に周知します。
- 施設内で虐待等の発生後、その再発の危険が取り除かれ、再発が想定されない場合であっても、事実確認の概要及び再発防止策を併せて市町村に報告します。
- 必要に応じ、関係機関や地域住民等に対して説明し、報告を行います。

## 9. 成年後見制度の利用支援に関する事項

- 利用者又はご家族に対して、利用可能な成年後見制度について説明し、その求めに応じ、社会福祉協議会等の適切な窓口を案内する等の支援を行います。

#### 10. 虐待等に係る苦情解決に関する事項

- 虐待等の苦情相談については、苦情相談窓口担当者は、寄せられた内容について苦情解決責任者に報告します、当該責任者が虐待等を行った者である場合には、他の上席者に相談します。
- 苦情相談窓口寄せられた内容は、相談者の個人情報の取り扱いに留意し、当該者に不利益が生じないように、最新の注意を払います。
- 対応の流れは、上述の「8 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項」によるものとします。
- 苦情相談窓口寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告します。

#### 11. 入居者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

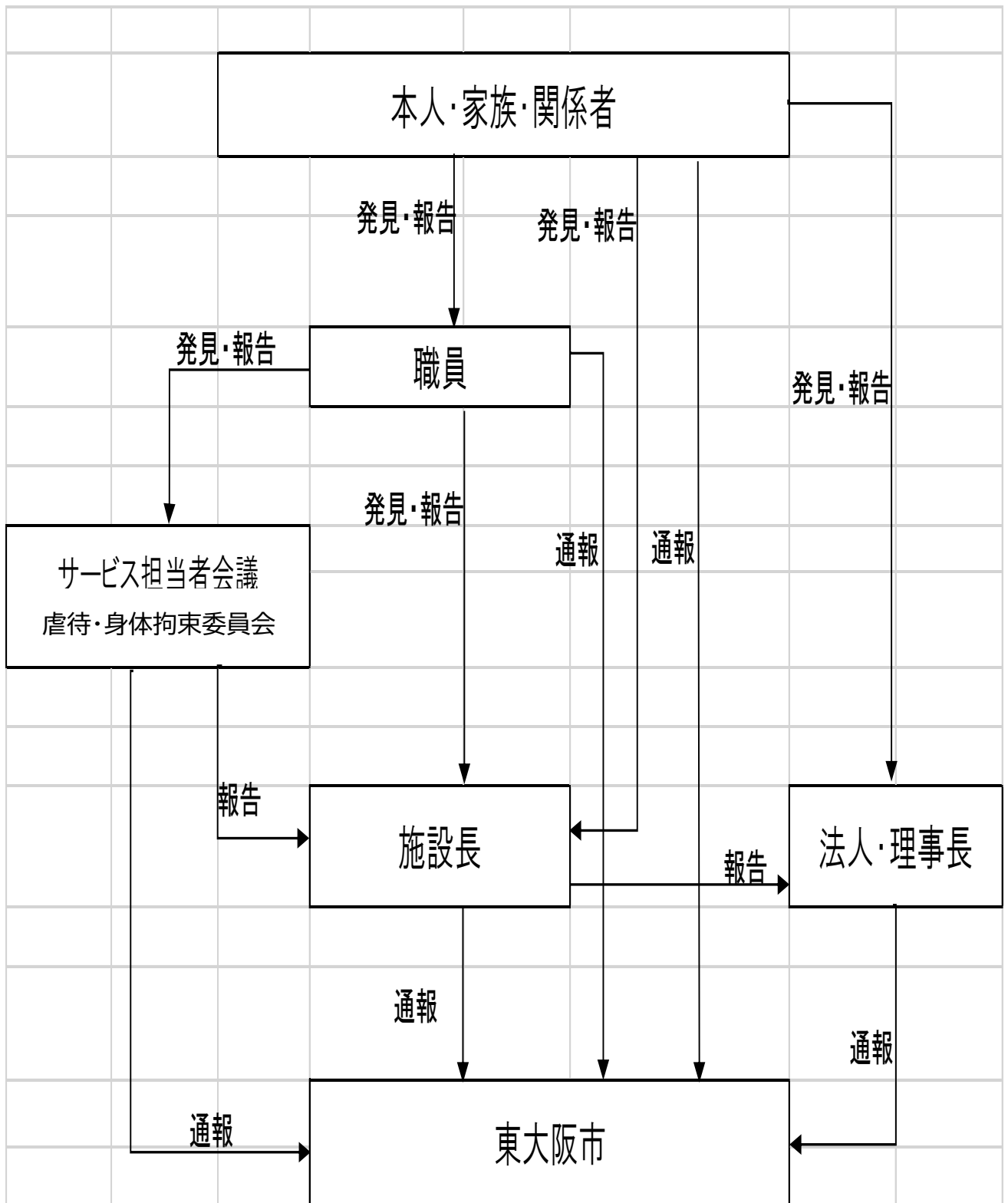
- 入居者等は、いつでも本指針を閲覧することができます。また、当施設 HP において、いつでも閲覧が可能な状態とします。

#### 12. その他虐待の防止の推進のために必要な事項

- 4 に求める研修会のほか、社会福祉協議会や老人福祉施設協議会等により提供される虐待防止に関する研修等には積極的に参画し、利用者の権利擁護とサービスの質を低下させないように常に研鑽を図ります。

附 則 この指針は、令和 6 年 2 月 1 日より適用する

虐待(疑い)通報の組織図(フローチャート)



氏名( ) 所属: 特養・デイ・ヘルパー・居宅・包括

## 高齢者虐待を防ぐためのチェックリスト(毎年)

### 1. 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)

- 言う事を聞かないので、ののしったり、叩いたり、強く引っ張ったりしていた。
- 高齢者等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ていた。
- 高齢者等が話しかけているのを意図的に無視していた。
- 経済的な問題はないのに高齢者等のためにお金をかけない。
- 高齢者等に元気がなかったり、不自然な体重の増減がある。
- 高齢者等が過度の恐怖心、おびえを示す。あるいは、強い脱力感、あきらめ、なげやりな態度をみせる。
- 失禁や認知症の周辺症状などを、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、訪ねてくる人にも会わせない。
- 利用者の行動制限を制限する。
- 高齢者等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。
- 介護が大変なので入浴をさせず、高齢者等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。
- 高齢者等の居室、自宅からの怒鳴り声、悲鳴、うめき声や物を投げる音がする。

### 2. 自己チェック編(「はい」と思うものに✓を入れましょう)

- 虐待は基本的人権の侵害である。
- 良心的な福祉職員は虐待行為を行うことはない。
- 施設内や自宅訪問は密室化し虐待が生じやすい環境である。

- 言葉の暴力は、その内容だけでなく言い方によっては心理的虐待となる。
- 虐待は被害者の命を奪うことがある。
- 福祉従事者による放任は虐待となる。
- 「認知症だから仕方ない」と思うことがある。
- ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない。
- 利用者がむせたらすぐにとろみ食に変える必要がある。
- 親しみを込めて、「ちゃん付」で読んだり愛称で呼んでいる。
- 常に声をかけやすい雰囲気をつくることを意識している。
- おむつ交換は定時に変えれば十分である。
- 不適切だとわかっていても、せざるを得ない状況がある。
- 反応の乏しい認知症の方には、声掛けをしなくてもよい。
- 同僚や後輩、実習生などに接遇マナーが声掛けや指導ができる。
- 利用者や家族と話すときは、相手の表情を観察しながら話せている。
- 高齢者等の人権について、同僚と話すことがある。(1ヶ月以内)
- ヴェルディ八戸ノ里の「虐待防止指針マニュアル」は理解している。
- 福祉従事者には虐待を発見したら通報義務がある。
- 虐待の事実が確認できなくても、強く疑われる場合は通報義務がある。
- 虐待通報は施設長が行うもので、従事者が行うものではない。
- トラブルやミスは積極的に上司へ報告する環境がある。
- 先輩や上司に意見をしたり、相談しにくい雰囲気がある。
- 自分の介助や仕事方法について、相談できる先輩や上司がいる。
- 仕事で困ったり、悩んでいる同僚(仲間)には自ら声をかけている。
- ヴェルディ八戸ノ里の職員は人権・倫理への意識が高いと感じている。



## 虐待兆候及び発見報告書

報告者: \_\_\_\_\_ (所属: \_\_\_\_\_ )

発見日時: 令和 年 月 日( ) 時 分 ~ 時 分

被害者: \_\_\_\_\_ 女・男 (年齢 歳)

利用中のサービス: 特養・ショートステイ・デイ・ヘルパー・居宅・包括

場 所: \_\_\_\_\_

虐待等の概要:

現在の対応状況(当事者の分離など):

家族・保証人等への報告:

今後について:

施設長	課長	係長	主任	副主任	リーダー	虐待・拘束委員長	報告者

**別表** 厚生労働省 高齢者虐待防止の基本 養介護事業者による高齢者虐待類型（例）

区分	具体的な例
i 身体的虐待	<p>① 暴力的行為※</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。</li> <li>・ぶつかって転ばせる。</li> <li>・刃物や器物で外傷を与える。</li> <li>・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。</li> <li>・本人に向けて物を投げつけたりする。 など</li> </ul> <p>② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。</li> <li>・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。</li> <li>・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。</li> <li>・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。 など</li> </ul> <p>③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</p>
ii 介護・世話の放棄・放任	<p>① 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。</li> <li>・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。</li> <li>・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。</li> <li>・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。</li> <li>・健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる。</li> <li>・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。 など</li> </ul> <p>② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。</li> <li>・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。 など</li> </ul> <p>③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。</li> <li>・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など</li> </ul>

区分	具体的な例
	<p>④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。など</li> </ul> <p>⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること</p>
iii 心理的虐待	<p>① 威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・怒鳴る、罵る。</li> <li>・「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言いつぶす。など</li> </ul> <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・排泄の失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。</li> <li>・日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。</li> <li>・排泄介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。</li> <li>・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など</li> </ul> <p>③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。</li> <li>・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。</li> <li>・話しかけ、ナースコール等を無視する。</li> <li>・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。</li> <li>・高齢者がしたくてもできないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。 など</li> </ul> <p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。</li> <li>・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。 など</li> </ul> <p>⑥ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。</li> <li>・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。</li> <li>・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など</li> </ul> <p>⑦ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。</li> <li>・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。</li> <li>・入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。</li> <li>・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。</li> <li>・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など</li> </ul>
iv 性的虐待防止	<p>○ 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又はその強要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。</li> <li>・性的な話しを強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。</li> </ul>

区分	具体的な例
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・わいせつな映像や写真をみせる。</li> <li>・本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。</li> <li>・排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のままに放置する。</li> <li>・人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。 など</li> </ul>
v 経済的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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の使用を理由なく制限すること</li> <li>・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。</li> <li>・金銭・財産等の着服・窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない）。</li> <li>・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。</li> <li>・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など</li> </ul>

※ 身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と判断することができます。

「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」

（東京高裁判決昭和 25 年 6 月 10 日）。