

イエズスの聖心病院  
高齢者虐待防止対応マニュアル

2024 年 10 月

## 目次

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| はじめに.....                               | 3  |
| 高齢者虐待の理解.....                           | 3  |
| 1 高齢者の権利擁護と虐待の防止.....                   | 3  |
| 2 高齢者虐待の世界的な動き.....                     | 3  |
| 3 高齢者虐待におけるわが国の取組の経緯.....               | 3  |
| 1) 高齢者虐待防止法の制定.....                     | 3  |
| 4 高齢者虐待の定義と捉え方.....                     | 3  |
| 1) 高齢者虐待の定義.....                        | 3  |
| 2) 「高齢者」とは.....                         | 4  |
| 3) 「65 歳未満の者」に対する虐待の場合.....             | 4  |
| 4) 「養護者」とは.....                         | 4  |
| 5) 「養介護施設従事者」とは.....                    | 4  |
| II. イエズスの聖心病院虐待防止基本指針.....              | 5  |
| 1 虐待防止に関する基本的考え方.....                   | 5  |
| 2 虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会.....               | 5  |
| 3 虐待対策推進についての基本方針.....                  | 5  |
| 4 被虐待患者(疑いを含む)への対応.....                 | 5  |
| III. イエズスの聖心病院虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会規程..... | 6  |
| IV. 当院における虐待への対応.....                   | 8  |
| 1 目的.....                               | 8  |
| 2 対象とする虐待.....                          | 8  |
| 3 職員の早期発見及び通告・報告等の義務.....               | 8  |
| 4 当院における対応.....                         | 8  |
| 5 高齢者虐待の具体例.....                        | 9  |
| 6 高齢者虐待の発見方策.....                       | 14 |
| 1) 高齢者虐待が発見されにくい理由.....                 | 14 |
| 2) 高齢者虐待を発見するために.....                   | 14 |

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 7 チェックリスト.....                          | 15 |
| 養護者からのサイン .....                         | 16 |
| 地域からのサイン .....                          | 17 |
| 8 病院・施設等職員としての責務 .....                  | 17 |
| 9 公益通報者に対する保護規定の内容 .....                | 18 |
| 10 成年後見制度の利用支援 .....                    | 18 |
| 対応フローチャート .....                         | 21 |
| 虐待が疑われるあるいは虐待につながる恐れのあるケースに関する報告書 ..... | 22 |
| V. 虐待を防止するためには .....                    | 23 |
| 1 適切なケアを実現することが虐待防止 .....               | 23 |
| 2 施設理念の共有 .....                         | 23 |
| 別紙 1 .....                              | 25 |
| チェックリスト活用例① .....                       | 30 |
| チェックリスト活用例② .....                       | 31 |

## はじめに

### 高齢者虐待の理解

#### 1 高齢者の権利擁護と虐待の防止

高齢期には心身の機能の低下が進み、その結果として自立度が低下することで、家庭や施設における介護従事者に身の回りの世話を依存することが多くなる。介護の必要度が進むと、高齢者が自尊心を損なう、あるいは介護者と被介護者の関係の中で、放置や無視、心身の加害行為に至ることもある。また、認知症が進行した場合などには介護負担が一段と増加するとともに、高齢者は自分の資産や家計を管理することが困難になり、資産や金銭を騙し取られるなどの被害に合うこともある。

#### 2 高齢者虐待の世界的な動き

世界的な高齢者の権利擁護の流れの中で、1991年に国連総会は「高齢者のための国連原則」を含む決議を採択した。各国政府は自国のプログラムに本原則を組入れることが奨励されている。そのなかでは、「高齢者は尊厳及び保障を持って、肉体的・精神的虐待から解放された生活を送ることができるべきである。」と謳われている。

#### 3 高齢者虐待におけるわが国の取組の経緯

高齢期になって介護や療養が必要になっても、可能な限り住み慣れた地域・自宅に住み続けたいと多くの人が希望している。わが国では伝統的に、家族が高齢者を介護することが当然のこととされてきた。このような価値観のもとでは、家族介護者は高齢者の介護を限界まで引き受けるという状況も少なからず見られた。介護保険法が施行・普及すると共に、このような状況は緩和された面もあるが、高齢者介護を家族に期待するところが大きい事は、依然として変わらない。

わが国でも世帯規模の人口縮小に伴う家族介護者の減少や介護力の低下、介護保険制度の普及に伴うケアマネジャーによる家庭状況の把握により、家族介護者による高齢者虐待が急速に表面化し、対策が必要とされる。

##### 1) 高齢者虐待防止法の制定

これらの流れを受け、わが国でも高齢者虐待防止のための法律の制定が必要であるとの社会的な認識が高まり、2005年11月、議員立法により「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、「高齢者虐待防止法」という。)が公布され、2006年4月から施行された。

#### 4 高齢者虐待の定義と捉え方

##### 1) 高齢者虐待の定義

「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」では、高齢者虐待を養護者による高齢者虐待、及び②養介護施設等従事者等による高齢者虐待に分けて定義している(第2条第3項)。

## 2)「高齢者」とは

高齢者虐待防止法では、「高齢者」を 65 歳以上の者と定義している(第2条第1項)。ただし、65 歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、またはその他養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者については、「高齢者」とみなして養介護施設従事者等による虐待に関する規定が適用される(第2条第6項)。

## 3)「65 歳未満の者」に対する虐待の場合

高齢者虐待防止法の定義に従えば、形式的には 65 歳未満の者には法は適用されないことになる。しかし、現実には、65 歳未満の者に対する様々な虐待は生じており、保護すべき必要があるという点においては 65 歳以上の者に対する虐待と変わらない。

介護保険法における地域支援事業のひとつとして、熊本市には、介護保険法第 115 条の 45 第 2 項第 2 号「被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の権利擁護のため必要な援助を行う事業」の実施が義務づけられているが、介護保険法第9条にいう「被保険者」は 65 歳以上の者に限られてはいない。

また、老人福祉法では、措置の対象者を原則として「65 歳以上の者」と定義し、「65 歳未満の者であって特に必要があると認められる者」も措置の対象者に含めている。したがって、65 歳未満の者に対する虐待についても、高齢者虐待防止法の趣旨に則り、「高齢者」に準じて対応を実施することが重要と考えられる。

## 4)「養護者」とは

高齢者虐待防止法では、養護者の定義を「高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のものをいう」と定めている(第2条第2項)。具体的な行為として、金銭の管理、食事や介護などの世話、自宅や自室の鍵の管理など、高齢者の生活に必要な行為を管理し、または提供していることが、“現に養護する”に該当すると考えられる。

## 5)「養介護施設従事者」とは

老人福祉法(昭和 38 年法律第 133 号)及び介護保険法(平成9年法律第 123 号)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とされている。

## Ⅱ．イエズスの聖心病院虐待防止基本指針

### 1 虐待防止に関する基本的考え方

この指針は、イエズスの聖心病院および介護医療院、デイケア(以下「当院」という。)において、「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」(平成 17 年法律第 124 号)(以下「高齢者虐待防止法」という。)に準拠し、患者・利用者の人権擁護、虐待の防止等の観点から必要な事項を定め、健全な生活、自立と社会参加の支援に資することを目的とする。

当院では、患者や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、全ての職員は本指針を遵守し、業務に臨むこととする。

### 2 虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会

地域における高齢者虐待、あるいは当院における虐待・暴力等について、適切な対応を講じるための中核的な役割を担うため、イエズスの聖心病院虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

### 3 虐待対策推進についての基本方針

当院の職員は、児童虐待、高齢者虐待、障害者虐待、配偶者からの暴力、あるいは当院における虐待・暴力等が疑われる事例に遭遇した場合には、委員会に連絡する。

委員会は詳細の把握に努め、必要な場合には委員の招集を行い、対策に介入する。虐待が疑われる事例について、関連機関、あるいは場合によっては警察と連携をとって対応する。

### 4 被虐待患者(疑いを含む)への対応

虐待又は虐待の疑いがある患者を発見した職員は、直ちに報告するものとする。

### 5 指針の公開

当該指針は、病院・事業所内に掲示等するとともに、ホームページにも掲載し、患者や利用者、家族がいつでも閲覧できるようにする。

### Ⅲ. イエズスの聖心病院虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会規程

#### (設置)

第1条 イエズスの聖心病院(以下「当院」という。)に虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会(以下「委員会」という。)を置く。

#### (目的)

第2条 委員会は、「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」(平成十七年法律第百二十四号)への迅速な対応及び組織的な対応を行うことを目的とする。

2 第1項に含まれない当院で発生した虐待への迅速な対応及び組織的な対応を行うことを目的とする。

#### (組織)

第3条 委員会は、次に掲げる者をもって組織する。院長、診療部長、看護部長、看護師長、各部署からの選出者、医療社会事業専門員、介護支援専門員

#### (委員長等)

第4条 委員会に委員長、副委員長を置き、委員長は合議によって決定された者をもって、副委員長は前条の中から委員長が指名する者をもってあてる。

2 副委員長は委員長を補佐し、委員長に支障あるときはその職務を代行する。

#### (審議事項)

第5条 委員会は次の各号に掲げる事項を審議する。

- 一 虐待を受けたと思われる被虐待患者の早期発見、早期対応に関する事
- 二 虐待を防止するための必要な措置および虐待に対処するための措置
- 三 虐待発生時の院外関係機関(熊本市役所高齢福祉課、警察等)との連絡及び連携に関する事
- 四 虐待に関する相談に関する体制の整備
- 五 被虐待患者からの臓器提供を防止するための措置
- 六 当院の職員や関係者に対しての虐待に関する研修の実施および啓蒙活動
- 七 当院の虐待防止・対策マニュアルに関する事項
- 八 その他虐待に関する事

#### (委員会の開催)

第6条 委員会は原則として隔月1回開催する。ただし、特に必要があると認められた際には、委員長がこれを開催することができる。

2 委員会は、委員の半数以上の出席をもって成立する。

3 委員会が必要と認めた場合は、委員を臨時に招集することができる

4 委員長が必要と認めるときは、関係職員を出席させ、意見を聴くことができる。

5 委員長は委員会開催の都度速やかに議事録をもって院長に報告する。

6 委員長は必要に応じて、委員以外の内部もしくは外部の第三者者を委員会に出席させ、意見を聞くことができる

7 委員会議事次第は、1週間前に各委員に配布する

#### (倫理委員会との関連)

第7条 委員会の審議事項に関して倫理上の問題を生ずる恐れのある場合は、倫理委員会委員長と協議するものとする。

2 本条の改定は、幹部会議の承認に基づくものとする。

(事務)

第8条 委員会に記録を備え、委員会に関する事務は各委員が輪番において行う。

(個人情報)

第9条 委員会は、個人情報の取扱いについては、イエズスの聖心病院の保有する個人情報の保護に関する規程」を遵守しなければならない。

(雑則)

第10条 この規程に定めるもののほか、この規程の実施に当たって必要な事項は、別に定める。

(附則)

1. この規程は、平成27年12月1日から施行する。

2. この規程は、令和6年10月1日から改訂する。



## IV. 当院における虐待への対応

### 1 目的

本章は、当院の入院患者及び外来患者(利用者以下「患者」という)、に対する虐待の予防・防止等を図り、患者の権利・利益を擁護し、当院の事業に対する社会的な信頼を向上させ、患者に対して健全な支援を提供することを目的とし、当院及び職員の対応について定める。

### 2 対象とする虐待

本章において、「虐待」とは、職員が患者・利用者について行う、身体的、介護・世話の放棄・放任、心理的虐待、性的虐待、金銭的虐待等に該当する行為をいう。

### 3 職員の早期発見及び通告・報告等の義務

- 1) 職員は虐待の早期発見に努める。
- 2) 虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した職員は、直ちに所属長又は虐待相談窓口へ報告しなければならない。なお、「直ちに」とは夜間休日にかかわらず、直ちに報告することをいう。
- 3) 虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した職員が緊急時と判断した場合は、直ちに関連機関(熊本市役所高齢福祉課、熊本中央警察等)に通告又は通報を行わなければならない。なお、「緊急時」とは死亡事例、明らかな障害事例、患者の身の安全が確保できない場合等を指す。

### 4 当院における対応

- 1) 本章の目的を達成するために、虐待相談窓口を設置する。虐待相談窓口は虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会委員長および事務部長、看護部長とする。
- 2) 虐待相談窓口は患者又は職員等からの虐待に関する相談及び報告を受けた場合、相談者のプライバシーが担保される場所にて、対面又は電話等により状況を聴取する。その上で虐待の可能性が高いと認められる場合、緊急時には直ちに関連機関(熊本市役所高齢福祉課、警察等)に通告又は通報を行う。

緊急でない場合も委員長は速やかに虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会を招集し、虐待者に対する対応方針等について検討し、必要に応じて関連機関(熊本市役所高齢福祉課、警察等)への通告、通報又は連絡を行うこととする。いずれの場合においても虐待を受けた患者の保護を優先する。
- 3) 虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会は虐待報告を受けた場合の対応について、速やかに院長に報告を行う。
- 4) 虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会は投書等匿名による虐待報告があった場合にも、報告者からの書面あるいは口頭での報告と同じく扱う。
- 5) 当院は職員が虐待報告或いは虐待に関する通告又は通報を行ったことを理由として、当該職員に対する不利益な取り扱いをしてはならない。

## 5 高齢者虐待の具体例

### 1).身体的虐待：

(1)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

(2)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。」と定義されている。次に記載されていることは、患者及び利用者又は家族が不快であつたり悲しかったり、「身体的虐待を受けた」と感じる行為である。

| 具体的な例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>①暴力的行為で、痛みを与えたり、身体にあざや外傷を与える行為</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、やけど、打撲をさせる</li><li>・ぶつかって転ばせる</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等</li><li>・刃物や器物で外傷を与える等</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>・本人に向けて物を壊したり、投げつけたりする</li><li>・本人に向けて刃物を近づけたり、振り回したりする等</li><li>・医学的判断に基づかない痛みを伴うようなリハビリを強要する</li><li>・移動させるときに無理に引きずる、無理やり食事を口に入れる等</li></ul> <p>③外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・身体を拘束し、自分で動くことを制限する(ベッドに縛り付ける、ベッドに柵を付ける、つなぎ服を着せる、意図的に薬を過剰に服用させて動きを抑制する等)</li><li>・外から鍵をかけて閉じ込める、中から鍵をかけて長時間家や部屋の中に入れない等</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等</li></ul> <p>④「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</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></ul> <p>⑤その他(他施設での実例)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・微熱を理由に、ベッド上での生活を強制する。</li><li>・声掛けの為に腰を叩き、疼痛を与えた。</li><li>・大きなスプーンでロー杯に入れ、上手く飲み込めず、むせてしまう事がある。</li><li>・車椅子の移動、あるいは食事の介助、衣服の着脱時等、乱暴であつたりテンポが速いので、利用者が おどおどしている。</li><li>・患者及び利用者に布団を掛けるとき、放り投げるように掛ける。</li><li>・関節可動域に制限があるにも関わらず、健側から無理矢理着替えをさせた。</li></ul> |

- ・経管栄養のチューブを抜き取る事があったので、ベッドに手を縛られた。縛り方に問題があり、浮腫が生じた。
- ・臥床する時、乱暴に寝かせているのを見かけた。
- ・車椅子のベルトで拘束されている
- ・トイレに閉じこめられた。
- ・つねられたか、はたかれたようで、手足に触れると「痛い、痛い」という。腕や足につねられたような傷跡と内出血があった。
- ・認知症だから分からないだろうと思って、頭を叩かれた。
- ・車椅子を強く押し放つ。
- ・点滴のアザと打撲と間違えるような対応の仕方があった。
- ・声掛けなしに、ベッドから車椅子に移乗させた。

## 2) 介護・世話の放棄・放任

- (1) 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等、養護を著しく怠ること
- (2) 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」と定義されている。次に記載されていることは、患者及び利用者又は家族が不快であったり悲しかったり、「介護・世話の放棄・放任」と感じる行為である。

| 具体的な例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介助や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄又は放任し、障害者の生活環境や、障害者自身の 身体・精神的状態を悪化させていること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴しておらず異臭がする、排泄の介助をしない、髪や爪が伸び放題だったり、皮膚や衣服、寝具が汚れている。</li> <li>・水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある。</li> <li>・室内にごみを放置する、掃除をしない、冷暖房を使わせないなど、劣悪な住環境の中で生活させる。等</li> </ul> <p>② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、必要とする医療・福祉サービス等を、周囲が納得できる理由なく制限して使わせない、放置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・徘徊や病気の状態を放置する。</li> <li>・医療機関への受診や専門的ケアが必要と説明しているにも関わらず、無視する。</li> <li>・本来は入院や治療が必要にもかかわらず、強引に病院や施設等から連れ帰る。</li> <li>・必要な障害福祉サービスを利用させない、利用を制限する。等</li> </ul> <p>③ 同居人等による障害者虐待と同様の行為を放置する。</p> <p>④ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</p> |

### 3) 心理的虐待

(1) 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世話の放棄・放任

(2) 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。」と定義される。次に記載されていることは患者及び利用者又は家族が不快であったり悲しかったり、「心理的虐待を受けた。」と感じる行為。

高齢者虐待防止法の定義をそのとおりに解釈すれば、当てはまらない内容もあるが、「高齢者の気持ちを起点にする」考え方をとれば、深く受け止めるべきである

| 具体的な例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>① 威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑したり、それを人前で話す等により、高齢者に恥を にかせる（排泄の失敗、食べこぼし等）</li><li>・ 怒鳴る、ののしる、悪口を言う</li><li>・ 侮蔑を込めて、子どものように扱う</li><li>・ 排泄交換や片づけをしやすという目的で、本人の尊厳を無視して、トイレに行けるのにおむつをあてたり、食事の全介助をする</li><li>・ 生活に必要な道具の使用を制限する</li><li>・ 家族や親族、友人等との団らんから排除する等</li><li>・ 「ここ（施設・居宅）にいらなくしてやる」等と言い脅す等</li></ul> <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 排泄の失敗等老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する</li><li>・ 日常的にからかう、「死ね」等侮蔑的なことを言う</li><li>・ 排泄介助の際、「臭い」「汚い」等と言う</li><li>・ 子ども扱いするような呼称で呼ぶ等</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>・ 「なんでこんなことができないの」等と言う</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等</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等</li></ul> <p>⑤ 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></ul> |

- ・理由もなく住所録を取り上げる等、外部との連絡を遮断する
- ・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等

#### ⑥その他

- ・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
- ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する
- ・入所者の顔に落書きをして、カメラ等で撮影し他の職員に見せる
- ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す
- ・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等

- ＊ 記載内容は、高齢者虐待防止法の「暴言」「著しい心理的外傷を与える行動」だけではない。その内容は、①高齢者の尊厳の保持されていない対応が多く含まれている。子供扱い、高圧的態度、事務的態度、指示的態度、高齢者への配慮に欠けた無神経と思われる言動などがある。また、②組織的、管理的な問題として病院・施設等側の管理優先での患者及び利用者の行動の自由を不当に制限したり、家庭生活の環境に近づけたり保つ努力の欠如がある。③処遇及びケアの質として、個別ケアと患者及び利用者中心のケアがされていない場合も見られる。また職員の説明不足や職員の一方的判断もしくは決めつけなどの④コミュニケーション技術不足も見られる。

## 4)性的虐待

(1)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

(2)法では、「高齢者にわいせつな行為をすることまたは高齢者をしてわいせつな行為をさせること」と定義されている。患者及び利用者または家族が不快であったり悲しかったり「性的虐待をうけた」と感じる行為である。

| 具体的な例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>①本人と野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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下半身を裸にしたり、下着のままで放置する</li> <li>・人前で排泄行為をさせる、オムツ交換をする。またその場面を見せないための配慮をしない。</li> <li>・性器を写真に撮る、スケッチをする</li> <li>・キス、性器への接触、セックスを強要する</li> <li>・自慰行為を見せる</li> <li>・性的な話を強要する(無理やり聞かせる、無理やり話させる)</li> <li>・わいせつな映像や写真を見せる</li> <li>・本人を裸にする、また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>・排泄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、下着のままで放置する</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p> |

## 5) 経済的虐待

- (1) 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
- (2) 法では、第2条第5項「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えること」と定義されている。次に記載することは、調査の結果、患者及び利用者または家族が不快であったり悲しかったり「経済的虐待を受けた」と感じることである。

| 具体的な例                                                 |
|-------------------------------------------------------|
| ① 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           |
| ・ 事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する                                |
| ・ 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） |
| ・ 本人の自宅等を本人に無断で売却する                                   |
| ・ 年金や預貯金を無断で使用する                                      |
| ・ 入院や受診、介護保険サービス等に必要な費用を支払わない等                        |
| ・ 立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる                          |
| ・ 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                    |
| ・ 職員やヘルパーが金品を要求する。                                    |
| ・ 出金日が決まっていて好きな時におろせない                                |
| ・ 見聞きが満足にできないのに、かなり高額なテレビ使用料を取られている。                  |
| ・ 刺激を与える理由に、見てもいないテレビの利用料を取られている。                     |
| ・ 不当な利用料金を請求されている。                                    |
| ・ 事前連絡なしにお小遣い預り金でゴム印を購入されている。                         |
| ・ お風呂に入っていないのに料金を取られた。 等                              |

- 6) 職員による身体拘束について「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束は高齢者虐待に該当する行為と考えられる。

介護保険制度施行時から、介護保険施設等において利用者または他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は禁止されている（介護 保険指定基準における身体拘束禁止規定）。

身体拘束は、高齢者本人の身体や精神に重大な悪影響を及ぼすおそれがあり、人権侵害に該当する行為である。そのため、「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束はすべて高齢者虐待に該当する行為と考えられる（※障害者虐待防止法では、身体拘束は虐待に該当することが定義づけられている。）。

ここで、緊急やむを得ない場合とは、以下の3要件をすべて満たすことであり、ひとつでも要件を満たさない場合には指定基準違反となる。

### 緊急やむを得ない場合の3要件

|      |                                           |
|------|-------------------------------------------|
| 切迫性  | 利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い こと |
| 非代替性 | 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと           |
| 一時性  | 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること                  |

## 6 高齢者虐待の発見方策

### 1) 高齢者虐待が発見されにくい理由

#### (1) 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る。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る。

#### (2) 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る。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庇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る。

### 2) 高齢者虐待を発見するために

#### (1) 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、極めて重要となる。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る。

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る。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ことが必要である。

#### (2) 共通して見られるサイン

- ① 通常の行動が不自然に変化する。
- ② 少しのことで怯えたり、恐ろしがったりする。
- ③ 人目を避け、多くの時間を一人で過ごす。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 睡眠障害がある。
- ⑦ 不自然な体重の増減がある。
- ⑧ 物事や周囲の事に対して極度に無関心である。
- ⑨ 強い無力感、あきらめ、なげやりの態度が見られる。

#### (3) 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

##### ① 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。

##### ② 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。

③ 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。

④ 態度や表情

怯えた表情、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。

⑤ 話の内容

「怖い」「痛い」「怒られる」「ここにいたくない」「殴られる」といった発言がある。

⑥ 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。

## 7 チェックリスト

### 高齢者からのサイン

| 高齢者の様子 | ☑ | サイン                                     |
|--------|---|-----------------------------------------|
| 態度や表情  |   | おびえた表情や、体を委縮させている。                      |
|        |   | 急に不安がったり、急な態度の変化がある。                    |
|        |   | 家族のいる場合、いない場合で態度が異なる。                   |
|        |   | 無気力な表情、無表情や投げやりな態度である。                  |
|        |   | かきむしり、噛み付き、ゆすり、自傷行為などがみられる。(疾患によるものを除く) |
|        |   | 人目を避けたがるようになる。                          |
|        |   | 不自然な空腹を訴えたり、他の所ではガツガツ食べる。               |
| 身体の状況  |   | 身体的にあざや傷がある。                            |
|        |   | ・説明のつかない転倒や小さな傷が頻繁にみられる。                |
|        |   | ・大腿の内側や上腕部の内側、背中等の痛みやみみずばれがある。          |
|        |   | ・回復状態がさまざまな段階の傷・あざや、骨折がある。              |
|        |   | ・臀部や手のひら、背中等に火傷跡がある。                    |
|        |   | ・生殖器等の傷、出血、かゆみの訴えがある。                   |
|        |   | 衣服・身体の清潔さが保たれていない。                      |
|        |   | ・身体の異臭、汚れのひどい髪、のび放題の爪                   |
|        |   | ・汚れたままの服や、濡れたままの下着を身につけている。             |
|        |   | やせが目立ったり、急な体重の減少、拒食や過食による不自然な体重の増減がある。  |
|        |   | 不眠や不規則な睡眠(悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠等)の訴えがある。    |
| 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。 |
|        |   | 話す内容が変化し、つじつまが合わない。(疾患によるものを除く)         |



|        |  |                                                                    |
|--------|--|--------------------------------------------------------------------|
|        |  | 何を求めても説明しようとせず、隠そうとする。                                             |
|        |  | 「お金を渡されていない」「お金を取られた」「年金が入ってこない」「貯金がなくなった」などの発言があったり、年金通帳・預金通帳がない。 |
|        |  | 自分を否定的に話す。                                                         |
|        |  | 「ホームに入りたい」「死にたい」などの発言がある。                                          |
|        |  | 新たなサービスは拒否する等、援助を受けたがらない。                                          |
| 行為の自由度 |  | 自由に外出したり、家族以外の人と話すことができない。                                         |

### 養護者からのサイン

| 養護者の態度            | <input checked="" type="checkbox"/> | サイン                                                                               |
|-------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                             |
| 高齢者への話の内容         |                                     | 「早く死んでしまえ」など否定的な発言がある。                                                            |
|                   |                                     | コミュニケーションをとろうとしない。                                                                |
| 関係者に対する態度         |                                     | 援助の専門家と会うのを避けたり話したがらないなど、拒否的である。また、本人に会わせなかったり、本人の部屋を見せない。                        |
|                   |                                     | 専門家に責任転嫁をする。                                                                      |
|                   |                                     | 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ある。                                                    |
| 適切な医療や介護、サービス等の提供 |                                     | 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。<br>・資産と日常生活の大きな落差                           |
|                   |                                     | ・サービス利用負担や生活費が払えていない                                                              |
|                   |                                     | 住環境が不適切である。<br>・極端に乱雑であったり、床がベタベタした感じがする、汚れたままのシーツ等、極めて非衛生的であったり、異臭がする。<br>・暖房の欠如 |
|                   |                                     | 菓子パンのみの食事など、適度な食事が準備されていなかったり、食べるものにも困っている。                                       |
|                   |                                     | 高齢者の健康や疾患に関心がなく、医療機関への受信や入院の勧めを拒否したり、受信した気配がない。                                   |
|                   |                                     | 介護サービスが必要であるが、勧めても無視あるいは拒否し、極端に不足していたり、未利用である。                                    |

## 地域からのサイン

| ☑ | サイン                                                            |
|---|----------------------------------------------------------------|
|   | 自宅から、高齢者や介護者・家族のどなり声や悲鳴・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。 |
|   | 室内や住居の外にゴミがあふれ、異臭がしたり、虫がわいている状態である。                            |
|   | 高齢者が、気候や天気が悪くても長時間外にいる姿がしばしばみられる。                              |
|   | 高齢者が道路に座り込んでいたり、徘徊している姿がみられる。                                  |
|   | 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。                   |
|   | ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になり、何を聞いても「いいよ、いいよ」と言って遠慮をし、あきらめの態度がみられる。 |
|   | 近所付き合いがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられている。                            |
|   | 郵便受けや玄関先等が、1週間前の手紙や郵便で一杯になっていたり、電気メーターがまわっていない。                |
|   | 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。                   |

## 8 病院・施設等職員としての責務

- 1) 高齢者虐待を発見しても病院・施設等内においては職員同士がかばい合うなどが想定されるが、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である。一人だけで悩んだり、見てみぬ振りをせず、直属の上司や管理者に相談、報告する必要がある。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ある。
- 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ある。
- 3) 通報義務、公益通報

### (1) 病院・施設等職員等における高齢者虐待の通報義務

職員の責務として、「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」が示されている。特に病院・施設等職員は、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、速やかに熊本市に通報しなければならないとの義務が課せられている。

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ある。

### (2) 守秘義務との関係

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(職員)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、当院の職員であっても「守秘義務違反」にはならない。

## 9 公益通報者に対する保護規定の内容

- 1) 解雇の無効
- 2) 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

## 10 成年後見制度の利用支援

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、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。

## VII. 院内における虐待への対応

### 1. 目的

本章は、当院の入院患者及び外来患者（以下「患者」という。）に対する虐待の予防・防止等を図り、患者の権利利益を擁護し、当院の事業に対する社会的な信頼を向上させ、患者に対して健全な支援を提供することを目的とし、当院及び職員の対応について定める。

### 2. 対象とする虐待

本章において、「虐待」とは、職員が患者について行う次のいずれかに該当する行為をいう。

- 1) 患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、又は正当な理由なく身体を拘束すること。
- 2) 患者にわいせつな行為をすること又は患者にわいせつな行為をさせること
- 3) 患者に対する著しい暴言、拒絶的な対応、不当な差別的言動、その他著しい心理的外傷を与えること。
- 4) 患者を著しく衰弱させるような減食または放置、支援を著しく怠ること。
- 5) 患者の財産を不当に処分することあるいは不当に財産上の利益を得ること。

### 3. 職員の早期発見及び通告・報告等の義務

- 1) 職員は虐待の早期発見に努める。
- 2) 虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した職員は、直ちに所属長又は虐待相談窓口へ報告しなければならない。なお、「直ちに」とは夜間休日にかかわらず、直ちに報告することをいう。
- 3) 前項にかかわらず、虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した職員が緊急時と判断した場合には、直ちに関連機関へ通告又は通報を行わなければならない。なお、「緊急時」とは死亡例、明らかな障害例、患者の身の安全が確保できない場合などを指す。

### 4. 当院における対応

- 1) 本章の目的を達成するために院内に虐待相談窓口を設置する。虐待相談窓口担当は虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会委員長、事務長、看護部長が担当する。
- 2) 対応の手順
  - (1) 患者や利用者、家族、職員からその相談を受けた職員は、まずは各部署の所属長へ報告し、あわせて虐待防止窓口へ報告する。
  - (2) 虐待防止窓口担当者は院長（施設長）へ報告し、院長（施設長）を中心に虐待防止及び身体拘束等の適正化委員会委員とともに、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、虐待の事実を確認し整理する。聞き取り時は相談者のプライバシーが担保される場所にて、対面又は電話等により状況を聴取する。
  - (3) 虐待の可能性が高い（疑いを含む）と認められる場合や緊急時には、直ちに関連機関（熊本市役所、警察）へ通告又は通報を行う。  
緊急でない場合も虐待相談窓口担当者は、速やかに虐待防止及び身体拘束等の適正化委員

を招集し、虐待者個人の資質によるものと決めつけず、対応方針等について検討する。

3) 委員会は虐待報告を受けた場合の対応について、速やかに院長(施設長)に報告を行う。

4) 虐待相談窓口担当者は、投書等匿名による虐待報告があった場合にも報告者からの書面あるいは口頭での報告と同じく扱う。

5) 患者や利用者への対応

(1) 患者・利用者の安全確保に努め、事実確認を行う。身体的虐待にあつては、本人の安全確認や治療の必要性の有無について確認を行い、治療が必要な場合は、速やかに適切な治療が受けられるように手配する。身体の傷や皮下出血などは、本人等の同意を得て写真を撮る。

心理的虐待にあつては、利用者の心が傷ついていることが予測されるため、傾聴し不安を除去する。

(2) 家族への対応

事実確認後、速やかに虐待の経過について、家族に連絡するとともに謝罪する。家族に早期に面接できない状況であれば、電話で連絡をし、その後、対面する。損害賠償が必要な場合は、誠実に対応することが重要である。

(3) 虐待者への対応

虐待が疑われる職員に事実確認を行う。その際には、虐待の実態や虐待と思われるケアが行われた背景、人員の配置状況等を確認する。虐待者が、虐待と意識していない場合や介護ストレスから精神的に追い込まれていることも考えられるので、初めから虐待と決めるつけることなく、慎重に確認する。また、他の職員にも並行して事実確認を実施する。

(4) 他の職員への対応

職員全体・施設全体の問題として捉えて対応する。虐待の事実を職員間で共有する。

虐待の当事者職員、上司及び院長・施設長等)の処分が必要な場合は、就業規則等に基づいて適正に行う。

6) 報告書の作成

「虐待が疑われるあるいは虐待につながる恐れのあるケースに関する報告書」に適切に記録し、分析・課題検討に活用し、行政へ報告する。

(1) 情報整理と記録

① 虐待の発生日時

② 虐待を受けた患者・利用者情報(氏名、性別、疾病名、要介護度、心身状況等)

③ 虐待を行った職員情報(氏名、性別、年齢、役職、在職年数等)

④ 虐待行為の概要

(2) 発生の経緯(発生前の状況を含む、時系列、5W1H)

(3) 発覚した経緯

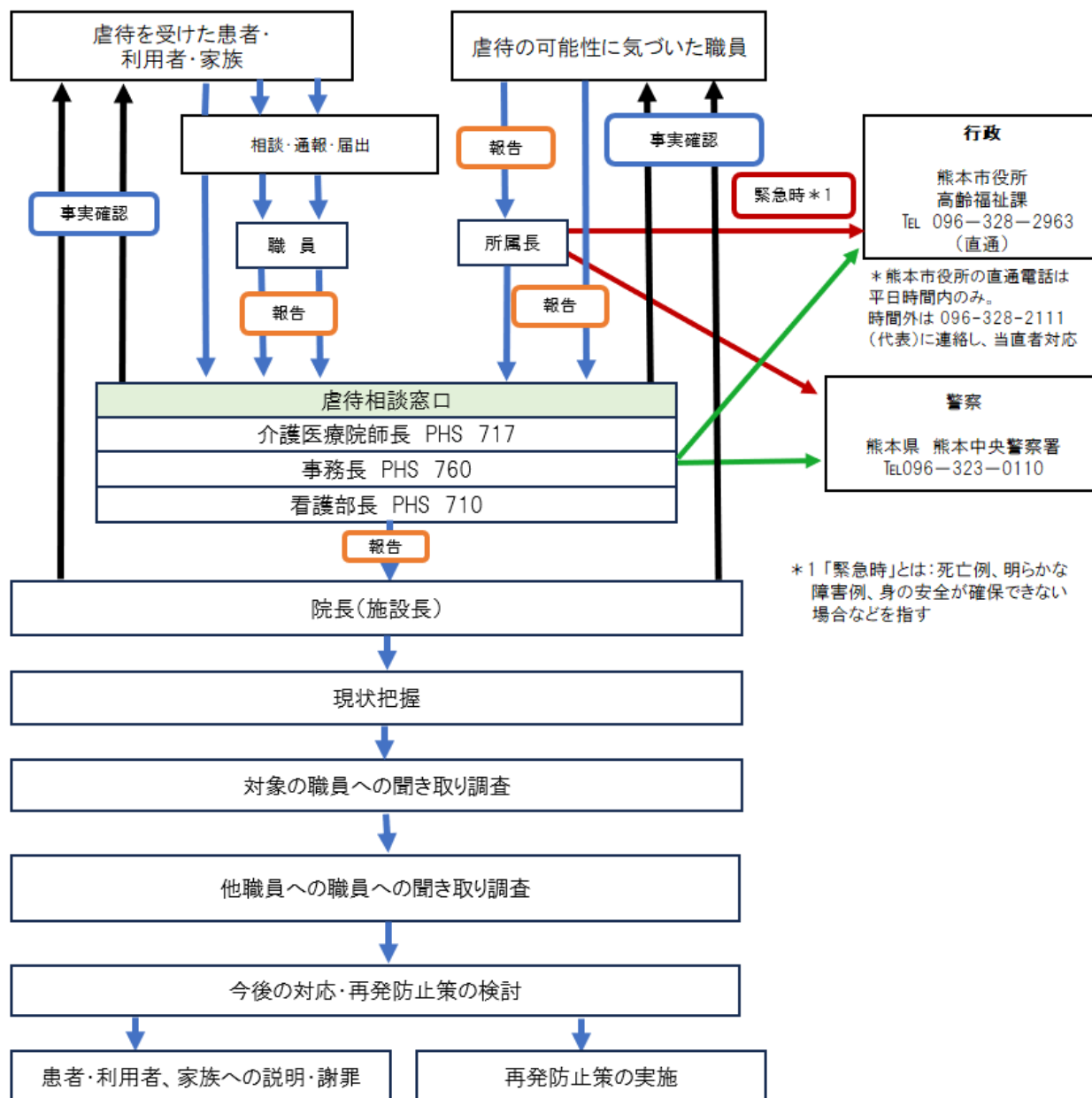
(4) 発生後の対応状況

7) 発生要因に対応した再発防止策の検討、改善計画書の作成・提出

8) 改善計画に基づいた再発防止策の実施

9) 職員が虐待報告或いは虐待に関する通告又は通報を行ったことを理由として、当該職員に対する不利益な取り扱いを禁止する(精神保健福祉法第 40 条の 4)。

## 対応フローチャート



虐待が疑われるあるいは虐待につながる恐れのあるケースに関する報告書

取り扱い注意



虐待が疑われるあるいは虐待につながる恐れのあるケースに関する報告書

提出日:

提出者

|                 |                 |     |          |    |   |
|-----------------|-----------------|-----|----------|----|---|
| 虐待を受けていると思われる方  |                 |     |          |    |   |
| ふりがな            |                 | 男・女 | 生年月日:    | 西暦 | 年 |
| 氏名              |                 |     |          | 月  | 日 |
| 住所              |                 |     |          |    |   |
| 職業              |                 |     |          |    |   |
| 家庭の状況           |                 |     |          |    |   |
| 虐待発生あるいは当院入院の日時 |                 |     | 西暦 年 月 日 |    |   |
| 虐待発生の場所         | 1階 ・ 介護医療院 ・ 3階 |     | 虐待の種類    |    |   |
|                 | その他(            |     |          |    |   |
| 虐待の状況           |                 |     |          |    |   |
|                 |                 |     |          |    |   |
|                 |                 |     |          |    |   |
|                 |                 |     |          |    |   |
|                 |                 |     |          |    |   |
| 現在までの状況         |                 |     |          |    |   |
|                 |                 |     |          |    |   |
|                 |                 |     |          |    |   |
| その他             |                 |     |          |    |   |
|                 |                 |     |          |    |   |

## V. 虐待を防止するためには

### 1 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る。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ある。患者及び利用者、家族が主体となったサービスを提供し、虐待の有無を問わず、“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る

### 2 施設理念の共有

#### 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)法的義務

高齢者虐待を発見した場合は、熊本市に通報することが求められている。

養護者による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに熊本市に通報しなければならない、また、その他の場合も通報に努めなければならない。(高齢者虐待防止法第7条)また、養介護施設従事者等は、養介護施設または養介護事業において従事する職員による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに熊本市に通報しなければならない。(高齢者虐待防止法第21条)

＊高齢者虐待防止法第8条では熊本市に、同第17条第2項では高齢者虐待対応事務を委託されている地域包括支援センターに対し、受付けた相談や通報について守秘義務が課せられている。

#### 3)組織体制の整備

- ・それぞれの職責・職種による責任や役割を明確にする
- ・職員教育として、年に2回、法的研修として虐待防止に関する職員および当院勤務者の研修を開催し、知識の取得および倫理観の醸成を実施する。

#### 4)運営姿勢

- ・第三者の目を入れ、開かれた組織にする
- ・患者及び利用者、家族との情報共有に努める
- ・部署管理者は、管理者用チェックリストを確認し、虐待防止の予防対策について確認する。

## 3 職員教育

倫理観と法令遵守を高める教育の実施

### 1) 患者及び利用者本位の教育

- ・患者及び利用者本位という大原則を再度確認する
- ・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
- ・目指すべき病院理念を、再度共有する
- ・委員会議事録を回覧し、取組みの過程を職員間で体験的に共有する

## 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。また、虐待防止に関する全体研修を年2回実施し、それに合わせて自己チェックリスト(別紙1)を確認し上司に提出する
- ・拘束を行わないケアや虐待を未然に防ぐ方法を、e—ラーニングや勉強会で具体的に学ぶ

## 4)認知症ケア

- ・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

### (1)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
- ・アセスメントとその活用の実施

## 5)職員の負担感、ストレスの軽減

### (1)職員負担の確認

- ・柔軟な人員配置を実施する。
- ・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

### (2)ストレスの問題

- ・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
- ・負担の多さやストレスへの対策を十分に図る

### (3)組織風土

- ・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む。

## 6)認知症ケア

- ・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
- ・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
- ・アセスメントとその活用の実施

## 別紙 1

### 虐待に関する自己評価表

- 1 このチェックリストは、職員や管理者が自覚しながら職場や支援の実際を振り返るための一つのツールとして作成した。
- 2 チェックリストを活用した自己評価を定期的に行い、その結果を組織として分析して、問題点を明確にした上で、作成した改善計画に一定期間取り組み、再度チェックリストによる検証を行う。
- 3 P(計画)D(実行)C(確認)A(対応処置)サイクルを繰り返し、継続的に実施する。
- 4 チェックリストは、管理者用と職員用がありますが、両方をやることで、それぞれの認識のズレを確認することもできる。

### 管理者のための自己チェックリスト

このチェックリストは、管理者のためのチェックリストです。その文章が正しいと考える場合はチェックをしてください。

| No. | 質問                                    | ☑ |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1   | 自分が管理する施設では高齢者虐待は起こるはずがない             |   |
| 2   | 良心的な管理者・経営者がいれば施設虐待は起こらない             |   |
| 3   | 崇高な理念をもつと施設虐待は起こらない                   |   |
| 4   | 虐待は違法行為であり、許されないことである                 |   |
| 5   | 虐待は基本的人権の侵害である                        |   |
| 6   | 五つの虐待の種類を知っている                        |   |
| 7   | 施設内虐待は施設が密室化していると生じ易い傾向がある            |   |
| 8   | 言葉の暴力は心理的虐待に該当する                      |   |
| 9   | 暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらない        |   |
| 10  | 向精神薬などで強く精神作用を抑制することも身体的虐待に該当する       |   |
| 11  | 利用者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する             |   |
| 12  | 陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する          |   |
| 13  | 虐待は被害者の生命に関わることがある                    |   |
| 14  | 施設従事者による利用者の放任も虐待にあたる                 |   |
| 15  | すべての人は虐待を行うかもしれないリスクをもっている            |   |
| 16  | 利用者を暴力などで制止することはやむを得ないことがある           |   |
| 17  | 拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらない               |   |
| 18  | 施設従事者による経済的虐待というものは存在しない              |   |
| 19  | 利用者の年 金を家族が自分の生活費に流用することは虐待にあたる可能性がある |   |

| No. | 質問                                         | ☑ |
|-----|--------------------------------------------|---|
| 20  | 認知症の利用者の行動が不合理であれば拘束は許される                  |   |
| 21  | 施設従事者が、自分では知らないうちに 知らないうちに利用者に虐待行為を行うことがある |   |
| 22  | 介護に関する技術や経験が未熟だと利用者への虐待につながりやすい            |   |
| 23  | 虐待までには至らないが、不適切なケアがあると思う                   |   |
| 24  | 利用者がむせたら、すぐにミキサー食にするか、とろみをつける必要がある         |   |
| 25  | 利用者に親しみをこめて、「ちゃん付」で呼んだり愛称で呼ぶことがよくある        |   |
| 26  | トイレで対応できると思われる利用者にオムツ対応をすることがある            |   |
| 27  | オムツ交換は決められた定時に行えば十分である                     |   |
| 28  | ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりすることがある        |   |
| 29  | 認知症が進行した人は、反応が乏しいので、「声かけ」をしなくてもよい          |   |
| 30  | 粉薬がなかなか飲めない利用者は、基本的に、ご飯にふりかけ食べさせている        |   |
| 31  | 不適切な対応だとわかっていても、せざるを得ない場合がある               |   |
| 32  | 設内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している                  |   |
| 33  | 虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる                    |   |
| 34  | 従事者の教育がしっかりしていれば施設内における虐待防止システムの整備を行う必要はない |   |
| 35  | 施設内で「接遇に関するマニュアル」を使用している                   |   |
| 36  | 利用者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入るシステムがある              |   |
| 37  | 施設内のトラブルやミス(ニアミス)を積極的に報告を受けるシステムがある        |   |
| 38  | 介護技術の巧拙と施設内虐待は関係がない                        |   |
| 39  | 介護技術を磨く研修システムを利用して介護技能を向上させている             |   |
| 40  | 介護知識を磨く研修システムを利用して介護知識を向上させている             |   |
| 41  | 苦情に対応する第三者委員会が置かれて定期的に審議を行っている             |   |
| 42  | 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             |   |
| 43  | 施設従事者および管理者は、自施設において虐待被害者を発見したときには通報義務がある  |   |
| 44  | 待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである            |   |
| 45  | 「施設虐待の疑いがある」と市町村に通報した従事者を管理者の判断で解雇できる      |   |
| 46  | 従事者の労働条件と施設内虐待は関係がない                       |   |
| 47  | 従事者の研修システムと施設内虐待は関係がない                     |   |
| 48  | ボランティアなどの第三者が出入りすることと施設内虐待は関係がない           |   |
| 49  | 従事者の苦情をうまく管理者が聞き取ることは虐待を防ぐひとつの手法である        |   |

| No. | 質問                                              | ☑ |
|-----|-------------------------------------------------|---|
| 50  | 施設管理者には施設内での虐待を防止する義務がある                        |   |
| 51  | 自分の施設はよく従事者が入れ替わり、非常勤の従事者も多く雇用しているが、虐待が生じる心配はない |   |
| 52  | 夜勤帯の業務の内容を具体的に知っている                             |   |
| 53  | ケアについて感じた疑問を同僚や上司と話し合える職場環境である                  |   |
| 54  | 忙しい時間帯ほど、管理者として現場の状況を把握している                     |   |
| 55  | 虐待の通報は義務ではなく、良心に基づいて行うものである                     |   |
| 56  | 虐待の通報は施設長が行うもので従事者が行うものではない                     |   |
| 57  | 虐待の通報先を知っている                                    |   |
| 58  | 事者に対し虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行っている                   |   |
| 59  | 部下に対するパワーハラスメントは存在しないと考えている                     |   |
| 60  | 利用者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない                  |   |
| 61  | 虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある              |   |
| 62  | 高齢者虐待防止法を読んだことがある                               |   |
| 63  | 県は県内で生じた施設や事業所における虐待について情報を公開する                 |   |
| 64  | 虐待防止に係る研修に参加したことがある                             |   |
| 65  | 回のチェックリストをやってみて、知らない用語が出てきた                     |   |

## 職員のための自己チェックリスト

このチェックリストは、職員のためのチェックリストです。その文章が正しいと考える場合はチェックをしてください。

| No. | 質問項目                                   | <input checked="" type="checkbox"/> |
|-----|----------------------------------------|-------------------------------------|
| 1   | 高齢者虐待には身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任がある |                                     |
| 2   | 虐待は違法行為であり、許されないことである                  |                                     |
| 3   | 虐待を発見した時には通報義務がある                      |                                     |
| 4   | 虐待の通報先を知っている                           |                                     |
| 5   | 安全のために行う身体拘束は虐待にあたらない                  |                                     |
| 6   | 向精神薬などで強く精神作用を抑えることは身体的虐待にあたる          |                                     |
| 7   | 利用者に必要なケアを行わないのは、放任であり虐待である            |                                     |
| 8   | 言葉の暴力は心理的虐待である                         |                                     |
| 9   | 陰部を不必要に露出させたり、卑猥なことを言うのは性的虐待である        |                                     |
| 10  | 利用者の金銭が適正に使われていないのは経済的虐待にあたる           |                                     |
| 11  | 介護に関する知識や技術、経験が未熟だと虐待につながりやすい          |                                     |
| 12  | 虐待防止についての施設としての取り組みがある                 |                                     |
| 13  | ケアの質の向上に向けた施設としての取り組みがある               |                                     |
| 14  | 施設内外の研修に参加している                         |                                     |
| 15  | 職員の働きやすさに関する改善に向けた施設としての取り組みがある        |                                     |
| 16  | 自分や他職員の介護の仕方に疑問を感じることもある               |                                     |
| 17  | 自分が働く施設では虐待はないと思う                      |                                     |
| 18  | 虐待まではいかないが、不適切なケアがあると思う                |                                     |
| 19  | 感じた疑問を同僚や上司と話し合える状況である                 |                                     |
| 20  | 不適切な対応だとわかっているにもかかわらず、せざるを得ない状況がある     |                                     |
| 21  | 利用者の行動を強制的に制止しなければならない場合がある            |                                     |

| No. | 質問項目                                | ☑ |
|-----|-------------------------------------|---|
| 22  | ナースコールが頻繁な場合にナースコールを抜いたり止めたりすることがある |   |
| 23  | トイレで対応できると思われる利用者におむつ対応をすることがある     |   |
| 24  | 他の職員が見ていない状況だと、利用者への対応がぞんざいになることがある |   |
| 25  | 粉薬をご飯に混ぜることがある                      |   |
| 26  | 女性利用者の入浴や排泄介助を男性職員が行うことがある          |   |
| 27  | 子どもに対してするような対応や言葉かけがある              |   |
| 28  | 声かけをせずにズボンを下げたりシャワーをかけたりすることがある     |   |
| 29  | 性的な冗談や身体について話題にすることがある              |   |
| 30  | 他者に見える状態で排泄や入浴の介助をすることがある           |   |

＊厚木市高齢者・障害者虐待防止ネットワーク会議より出典

## チェックリスト活用例①

### チェックリストの目的説明

- ・チェックリストに取り組む目的として「高齢者の尊厳あるケアの実現」について共有する
- ・不適切ケアになっていないかを自己及び他者からの視点によりチェックを行う



### チェックリストの実施

- ・定期的に実施する(例 半年に1回、研修前等)
- ・無記名で回収(フロア・エリア・職種など単位を分けて回収すると分析に役立つ)
- ・「高齢者虐待防止のセルフチェックリスト」や「組織体制チェックリスト」も同時に実施する



### 分析

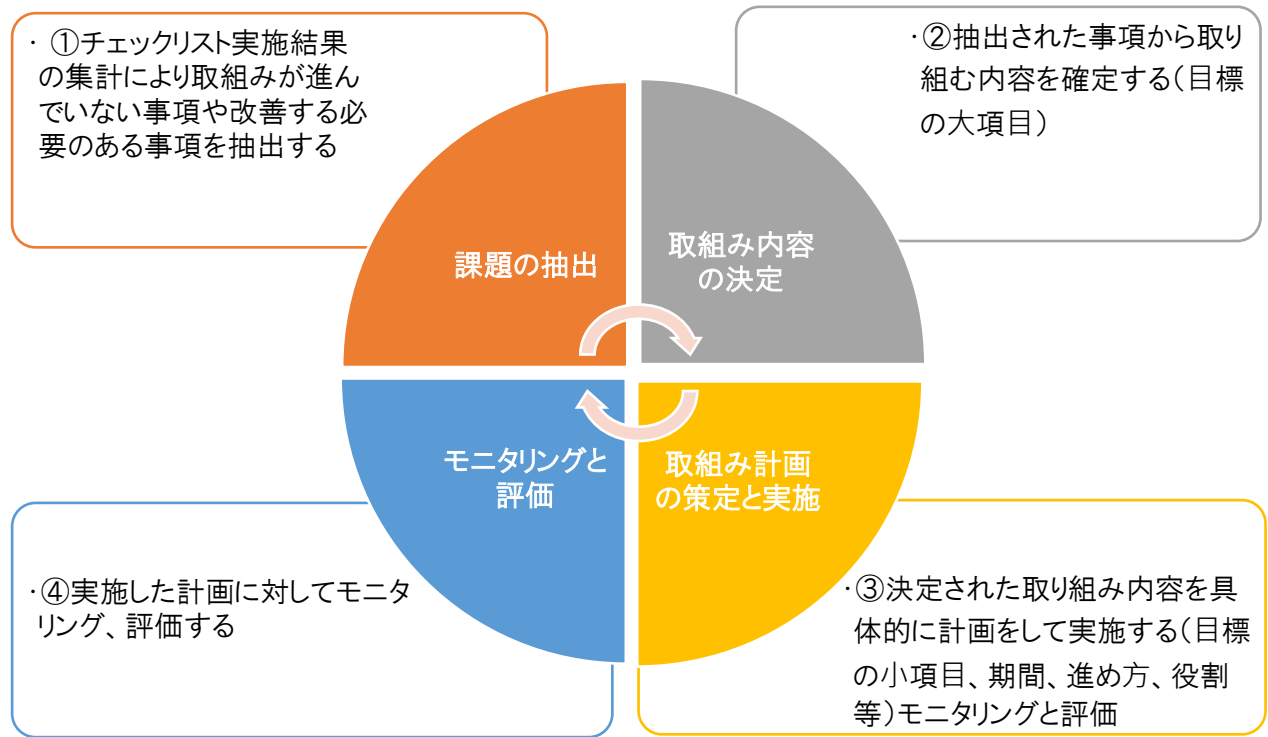
- ・集計し傾向を把握する(小単位ごとの特徴、チェックの多い・少ない項目、前回比較等)
- ・課題抽出 ①背景や原因について仮説をたてる ②各種会議や委員会等により検討する
- ・改善計画の作成する



### フィードバック

- ・虐待の芽チェックリスト等の実施・分析結果と課題及び改善計画を職員へ説明する
- ・虐待の芽チェックリスト等の実施結果を基に具体的取組の実行をする(虐待防止研修等)
- ・改善計画に対するモニタリングと評価(PDCAサイクルを回していく)

## チェックリスト活用例②



「障害のある人の尊厳を守る虐待防止マニュアル」より出典

(一般社団法人大阪府知的障害者福祉協会 2010 年を参考に高齢者権利擁護支援センターが作成)