

高齢者虐待防止マニュアル

訪問看護ステーション白樺

I. 虐待の防止に関する基本的考え方

虐待は利用者の尊厳の保持や、人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性がきわめて高く、虐待の防止のために必要な措置を講じなければならない。

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、虐待の禁止、予防及び早期発見を徹底するために、本指針を策定し、全ての職員は本指針に従い、業務に当たることとする。

II. 虐待の定義

1. 身体虐待：暴力的行為等で利用者の身体に外傷や痛み与えるまたはその恐れがある行為を加えること。また、正当な理由なく身体を拘束すること。
2. 介護・世話の破棄・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、行うべきサービスの提供を放棄または放任し、利用者の生活環境や身体・精神状態を悪化させること。
3. 心理的虐待：脅しや侮辱等の言葉や圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって利用者に精神的、情緒的な苦痛を与えること。
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の使用を理由なく制限すること。

III. 虐待防止検討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）の発生の防止等に取り組むにあたって「虐待防止検討委員会」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. 設置の目的

虐待等の発生の防止・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。

2. 虐待防止検討委員会の組織

* 虐待防止委員会の構成員：管理者・主任・スタッフ全員

* 委員会の責任者として委員長を置く、これを当事業所の管理者が努める。また、副委員長をスタッフから1名選出し、両名を「虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者（以下虐待防止担当者）」とする。

3. 虐待防止検討委員会の開催

* 委員会は、虐待防止担当者の招集により年1回以上開催する

* 虐待事案発生時等、必要な際は随時委員会を開催する

4. 虐待防止検討委員会の審議事項

1) 虐待に対する基本理念、行動規範等及び職員への周知に関すること

- 2) 虐待防止のための指針、マニュアル等の整備に関すること
 - 3) 職員の人権意識を高めるための研修計画策定に関すること
 - 4) 虐待防止、早期発見に向けた取り組みに関すること
 - 5) 虐待が発生した場合の対応に関すること
 - 6) 虐待の原因分析と再発防止策に関すること
5. 結果の周知徹底

委員会での検討内容及び結果、決定事項等については、議事録その他の資料を作成し、周知徹底を図る

IV. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対する権利擁護及び虐待防止のための研修は、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権利擁護及び虐待防止を徹底する内容とし、以下の通り実施する。

1. 定期的な研修の実施（年1回以上）
2. 新任職員への研修の実施
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

V. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

1. 虐待が発生した場合は、速やかに行政機関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、役職位等の如何に問わず、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

VI. 虐待等が発生した場合の相談・報告体勢に関する事項

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Ⅲ. 2. で定められた虐待担当者とする。尚、虐待者が虐待防止担当者の場合は、ほかの上席者等に相談する
2. 利用者の居宅において、虐待等が発生した場合は、虐待防止担当者及び関係機関に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。
3. 職員は日頃から虐待の早期発見に努めるとともに、虐待防止検討委員会及び虐待防止担当者は職員に対し、早期発見に努めるよう促す
4. 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。

VII. 成年後見制度の支援に関する事項

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、身元引受人等と連携の上、成年後見制度の利用を支援する。

VIII. 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け付け内容を苦情解決責任者に報告する
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. 対応の流れは上述の「VI. 虐待が発生した場合の相談・報告に関する事項」によるものとする
4. 対応の結果は相談者にも報告する

IX. 利用者等に対する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、事業所内に備え付ける。又、事業所内のホームページにも公開する

X. 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

付則

この指針は令和6年3月1日より施行する

虐待を発見・発生した場合の対応

虐待を受けたと思われる利用者を発見した者
虐待を受けた本人

- * 詳細の確認・緊急性の判断
- * 虐待を受けた利用者の心身の状態の確認

管理者

- * 虐待の情報収集や報告
- * 受付・経過記録の作成
- * 家族への謝罪・説明
- * 虐待した職員への聞き取り

虐待防止検討委員会

- * 状況等の報告・情報の共有
- * 改善策の検討、発生理由の検証、原因の除去と再発防止策を作成
- * 職員への周知

行政機関

高齢者虐待チェックリスト（気づき）

あなたの身の回りで、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

- 言うことを聞かないので罵ったり、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
- 経済的な問題はないのに費用の掛かるサービスを受けさせない
- 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、怯えを示す。あるいは、強い脱力感、あきらめ、なげやりの態度を見せる
- 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、訪ねて来る人があっても合わせない
- 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
- 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
- ベッドから落ちないように縛り付ける
- 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

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
複数の物に当てはまると、疑いの度合いはより濃くなってきます

【身体的虐待サイン】

- 体に小さな傷が頻繁にみられる
- 大腿の内側や上腕部の内側、背中等に傷やみみずばれが見られる
- 回復状態が様々な段階の傷、あざなどがある
- 頭、顔、頭皮等に傷がある
- 臀部や手のひら、背中などに火傷や火傷の跡がある
- 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
- 傷やあざの説明の辻褄が合わない
- 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、噛みつき、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
- 身体を委縮させる。
- おびえる、わめく、泣く、叫ぶ等の症状がみられる
- 食欲の変化が激しく、摂食障害（過食、拒否）が見られる
- 自傷行為が見られる。
- 無力感、あきらめ、なげやりの様子になる
- 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傷が見られる
- 生殖器の痛み、痒みを訴える
- 急におびえたり、恐ろしがったりする
- 人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】

- かきむしり、噛みつき、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
- 身体を委縮させる。
- おびえる、わめく、泣く、叫ぶ等の症状がみられる
- 食欲の変化が激しく、摂食障害（過食、拒否）が見られる
- 自傷行為が見られる。
- 無力感、あきらめ、なげやりの様子になる
- 体重が不自然に増えたり減ったりする

【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などが散乱している
支払いを滞納している
- 汚れたままの下着を身に着けるようになる
- 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】

- 昼間でも天戸が締まっている
- 電気、ガス、水道が止められていたり、新聞・テレビの受診料、家賃などの
- 配食サービス等の食事が摂られていない
- 薬や届けたものが放置されている
- 物事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、あきらめの態度が見られる
- 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見られる
- 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利き方をする
- 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
- 保険、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、ものが投げられる音が聞こえる
- 庭や家屋の手入れがされてない、または放置の様相（草が生い茂る、壁のペンキが剥げている、ゴミが捨てられている）を示している
- 郵便受けや玄関先などが、1週間前の手紙新聞で一杯になっていたり、電気メーターが回っていない
- 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を頻繁に買っている
- 近所付き合いがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる
- 高齢者が道路に座り込んでいたり、徘徊している姿が見られる

虐待対応マニュアル

窓口相談や従業員申告による事例発見の際の流れ（疑わしい場合も広く含んで対応）

* 主要な判断は、客観的立場である虐待防止委員会が決定

* 委員がケース関係者の場合には委員会決定には参加させない

緊急性の判断	<ul style="list-style-type: none">・ 受付者（発見者）は虐待防止委員会に相談 →速やかに委員会が緊急性を判断する・ 受付記録・会議録を作成し、委員会責任者が確認後、管理者に速やかに報告する 《書式整理より、速やかな報告が優先！！》 <p>《緊急性ありの場合》</p> <p>利用者の安全確認が優先！！</p> <ul style="list-style-type: none">* ケアマネジャーなどがいる場合には、委員会判断を事前に伝達する。ただし、一度決めた委員会判断は変更しない* 委員会により早急に行政機関へ通報し、介入依頼
【緊急性の判断基準】 <ul style="list-style-type: none">◎24時間以内に安否確認が必要<ul style="list-style-type: none">1. 「職員・家族等から暴力を受けている」「うめき声や鳴き等を聞いた」2. 「必要な医療棟を受けられず衰弱している」3. 「医療措置が必要なのに、閉じ込められた状態」4. 「施設等から家族等が無理やり引き取り、家族等による加害が懸念」◎立ち入り（行政の早急な介入）が必要<ul style="list-style-type: none">5. 上記①～④の通報を受けたが、職員・家族の拒否・接触困難により、24時間以内の安否確認ができなかった6. 虐待を受けている可能性が高く、職員・家族等が面会に拒否的で実態の把握や用援助者の保護が困難7. 職員・家族等の言動が不安定で一緒にいる要援助者の安否が懸念される	
情報収集 事実確認	<ul style="list-style-type: none">・ 相談を受けたときは速やかに委員会が事実確認を行う <div data-bbox="373 1742 1433 1890" style="border: 1px solid green; border-radius: 15px; padding: 10px;"><p>確認事項：虐待の種類・程度、事実と経過、安全確認、 身体・精神・生活状況、擁護者との関係、関係機関からの情報</p></div> <ul style="list-style-type: none">・ 原則、現場訪問・要援助者に面会して確認。複数名で訪問。 訪問の際は要援助者との信頼構築を最優先にし確認事項は柔軟に対応・ 安全確認と本人保護を並行して実施（生命の危険性が高い場合） 要援助者の連れ出し、ショートステイの手配など

<p>初動対応会議</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待の有無・対応方針を決定 <div style="border: 1px solid green; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>参加者：委員会、相談対応者、 その他委員会が必要とするもの（外部関係者・管理職など）</p> <p>検討内容：アセスメントの確認検討 支援方針・内容の協議 対応者（関係機関含む）の役割確認 明確化連絡体制（主担当者）の決定</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・会議録、支援計画の作成、確認 	
<p>行政への報告 （通報）</p>	<p>委員会の指示に基づき報告（通報）</p> <ul style="list-style-type: none"> * 明らかな勘違いなどの、虐待気配がない場合以外は報告 * 報告担当者・相手先・方法（口頭か書面か等）を委員会が指定の報告の結果も委員会が聞き取り 	
<p>支援実施</p>	<p>A 「虐待の恐れに留まる」 「虐待あり 既存の枠組みで対応」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・既存のサービス活用とケアプランの見直しの依頼 ・用具や介護技術等、改善に資する方法の情報提供 ・継続的な情報収集・経過観察
<p>継続対応会議 再アセスメント ・点検</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・変化する状況がないか委員会が継続的に情報収集（状況の再アセスメント） ・状況の変化による支援方針変更の必要性の検証 ・委員会による支援方針の修正 <p>【行政機関等に委任の場合は、その会議参加・聴き取りで代替え可】</p>	
<p>事後フォロー （再発防止）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・対応会議による評価をもとに委員会が支援終了を決定 <ul style="list-style-type: none"> * 利用者尊厳を回復したと認められる場合 ・要援護者のフォローアップ 再発防止のためにサービス利用・地域見守りなど支援等を継続する。継続支援の役割分担を明確化。 ・計画的な虐待者のフォローアップ 継続的な状態観察、環境変更・研修実施等再発防止の取り組み提案 <p>【行政機関等に委任の場合は、その会議参加・聴き取りで代替え可】</p>	