

高齢者虐待防止の指針

(令和 3 年版)

合同会社和楽

愛媛県南宇和郡愛南町広見 1867 番地 1

TEL:08795-73-8511

目次

- 1 「高齢者虐待防止法」とは
- 2 高齢者虐待かもしれないと思ったときには
- 3 養護者による高齢者虐待対応のながれ
- 4 どのような行為が虐待なのか
- 5 高齢者虐待のサイン
- 6 高齢者虐待の背景
- 7 高齢者虐待のとらえ方について
- 8 虐待防止に関する委員会その他施設内の組織に関する事項について
- 9 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- 10 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
- 11 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- 12 成年後見制度の利用支援に関する事項
- 13 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- 14 その他虐待等の防止の推進のために必要な事項

1 「高齢者虐待防止法」とは

○正式名称

「高齢者虐待防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成 18 年 4 月施行）

○法の目的

- ・ 高齢者の虐待防止
- ・ 高齢者虐待の防止等に関する国等の責務を明確化
- ・ 虐待を受けた高齢者の保護
- ・ 養護者への支援

○高齢者の定義

-65 歳以上の者

65 歳未満の者であっても、必要に応じて高齢者に準ずる者として対応を行います。

（65 歳未満であって、かつ身体・精神等に障がいがある場合は「障害者虐待防止法」が適用されます）

○高齢者虐待の種類

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待を「養護者による虐待」と「養介護施設従事者等による虐待」の 2 種類に分けています。

養護者による虐待

「養護者」とは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指し、身の世話や金銭の管理等を行っている高齢者の家族、親族、同居人等が該当します。

また、同居していなくても、身の世話をしている親族・知人等が養護者に該当する場合があります。

養介護施設従事者等による虐待

「養介護施設従事者等」とは、老人福祉法に規定する老人福祉施設もしくは有料老人ホーム、または介護保険法に規定する地域密着型介護老人福祉施設、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、地域包括支援センターの業務に従事する者を指します。

2 高齢者虐待かもしれないと思ったときには

○勇気をもって通報してください

高齢者虐待防止法では、「高齢者虐待」を受けたと思われる高齢者を発見した人（虐待の疑いのに気づいた人）は、市町村に速やかに通報する義務があると定められています

○通報や届出をした人の情報は守られます

高齢者虐待防止法で、通報者・届出者を保護することが規定されています

- ・通報を受けつけた市町村職員は、「その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない」

- ・施設従事者が通報した場合は、通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない」

虐待かも!?と思ったら、ためらわず通報してください。

3 養護者による高齢者虐待対応のながれ

養護者による高齢者虐待の対応は、行政が第一義的な責任を負い、地域包括支援センター総合相談窓口と協力しながら積極的に対応していきます。

虐待対応は大きく3つの時期に分けられます。目標も少しずつ異なります。

初動期…高齢者の生命、身体 の安全確保

虐待の通報等を受付けると速やかに事実の確認を行い、高齢者の安全確保を優先に対応します。

対応期…虐待の解消・高齢者が安心して生活できる環境整備

「虐待の解消」と「安心して生活できる環境整備」のための対応計画を策定し、計画に基づき支援に取り組みます。

終結期…対応期の目標達成の確認

「虐待の解消」と「安心して生活できる環境整備」を確認したところで、虐待対応は終結を迎えます。

4 どのような行為が虐待なのか

高齢者虐待の例には、次のようなものがあります。また、これらの虐待が重複して起こる場合もあります。

① 身体的虐待

- ・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。
- ・本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為。

(例:平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。ぶつかって転ばせる。刃物や器物で外傷を与える。入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。本人に向けて物を壊したり、投げつけたりする。)

・本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に取り扱う行為。

(例:医学的判断に基づかない痛みを伴うようなりハビリを強要する。無理に引きずる。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。食事の際に、職員の都合で、利用者が拒否しているのに口に入れて食べさせる。)

- ・身体拘束及び外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。

(例:自分で動くことを制限する。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の中に入れない。介護しやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。)

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、介護や生活の世話を行っている者が、その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ていること。

(例:入浴しておらず異臭がする、髪や爪が伸び放題だったり、皮膚や衣類、寝具が汚れている。脱水症状や栄養失調の状態にある。室内にごみを放置する、冷暖房を使わないなど、劣悪な住環境の中で生活させる。褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。おむつが汚れている状態を日常的に放置している。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。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)

・専門的判断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する。

- ・同居人等が高齢者虐待の行為を放置する。

(例:孫が高齢者に対して行う暴力等を養護者である息子や娘等が放置する。)

- ・養介護施設従事者等の虐待では、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を養護すべき職務上の義務を著しく怠る。

(例:排泄介助をせずに放置する。ナースコールを手の届かないところに置くなど。健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。)

③ 心理的虐待

- ・脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、屈辱的な発言、態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること。

(例:老化現象やそれに伴う言動などを嘲笑したり、それを人前で話すなどにより、高齢者に恥をかかせる。家族や親族、友人等との団らんから排除する。怒鳴る、ののしる、悪口を言う。トイレに行けるのにおむつをあてたりする。日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。排泄介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。子供扱いするような呼称で呼ぶ。)

- ・養介護施設従事者等の虐待では、威嚇的な発言

(例:「施設にいられなくしてやる」と脅すなど。)

- ・高齢者の意欲や自立心を低下させる行為

(例:職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視してオムツを使用したり、食事を全介助で食べさせるなど。)

- ・心理的に利用者を不当に孤立させる行為

(例:利用者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。・面会者が訪れても、利用者の意思や状態を無視して面会させない。)

- ・利用者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度

(例:「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。他の利用者に、利用者や家族の悪口等を言いふらす。話しかけ、ナースコール等は無視する。利用者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。

- ・その他

(例: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。利用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。利用者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。)

④ 性的虐待

・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。

(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、性行為を強要する。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。人前で排泄をさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場合を見せないための配慮をしない。)

⑤ 経済的虐待

・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。

(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。年金や預貯金を無断で使用する。入院や受診、介護保険サービスなどの必要な費用を支払わない。立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。金銭・財産等の着服・窃盗等(利用者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない。))

5 高齢者虐待のサイン

高齢者虐待は、家の中、施設の中において高齢者と養護者(又は介護の従事者)だけの閉じた空間で起こるので第三者にわかりにくいですが、一方で、高齢者虐待が起こっているかもしれないと気づけるサインがあります。

○高齢者の様子

- ☐ 不自然なアザや、やけどのあとが見られる
- ☐ 汚れたり破れた衣類を看ていたり、異臭がする
- ☐ 天気が悪いのに、長時間家の外で過ごしている
- ☐ ディサービスなどを利用したとき「帰りたくない」などの発言がある
- ☐ 必要と思われる診療や介護保険サービスを受けていない
- ☐ 年金や財産収入等があるにもかかわらずお金がないと訴える
- ☐ 体重が不自然に増えたり減ったりする
- ☐ 体を委縮させる、急に怯えたり恐ろしがったりする
- ☐ 最近姿をみない

○養護者の様子

- ☐ 世話や介護に拒否的な発言がある。高齢者に対する冷淡な態度や無関心
- ☐ 高齢者に会わせない。近所付き合いがない
- ☐ 介護疲れや病気などつらい様子が伺える
- ☐ 経済的に余裕があるように見えるのに、高齢者に対してはお金をかけようとしない

○家庭の様子

- ☐ 郵便受けや玄関先等が手紙や新聞で一杯になっている
- ☐ 家の中から怒鳴り声や悲鳴がよく聞こえてくる
- ☐ 部屋の中に衣類や食べ残しが散乱していて非衛生的である
- ☐ 高齢者の部屋に外から鍵がかけられている
- ☐ 電気やガスが止められている

○その他

- ☐ 家族と同居している高齢者がスーパー等で一人分のお弁当を買っている
- ☐ 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

6 高齢者虐待の背景

- ・ 認知症による言動の混乱
- ・ 経済的困窮
- ・ 性格、人格
- ・ ADL（日常生活動作）の低下
- ・ 傷病、障がい
- ・ 介護疲れ
- ・ 心身の状態の悪化
- ・ 経済的困窮
- ・ 性格、人格
- ・ 高齢者と養護者の人間関係
- ・ 家族や親族の無関心

高齢者虐待は、高齢者や養護者のもつそれぞれの虐待発生要因が、高齢者と養護者、家族、近隣・地域住民等との関連性の中で相互に作用しあって起こるものです。

○高齢者本人の状況

- ・ 認知症の発症・悪化、傷病、障がい、精神的に不安定な状況

- ・収入が少ないこと、借金や浪費癖、金銭管理能力の低下
- ・性格的な偏り、依存症、相談者がいない（孤立）
- ・介護度が高い（排泄・入浴などの介助が必要）ADLの急激な低下

○養護者・その他

- ・介護負担（排泄介助の負担、介護の代替者がいない）、自身の傷病・障がい
- ・高齢者に文句する依存や恨み、性格的な偏り、精神不安定、依存症
- ・無職または低収入、それを原因とする高齢者への経済的依存、借金や浪費癖
- ・周囲との関係が希薄または悪化、周囲から孤立している

7 高齢者虐待のとりえ方について

○虐待の自覚

客観的に高齢者の権利が侵害されていると確認できる場合には虐待の疑いがあると考えます。高齢者本人や養護者の虐待に関する自覚の有無は問いません。「一生懸命介護をしているから」「高齢者は困っていると言わないから」という理由で虐待ではないと判断しないよう注意が必要です。

○養護していない親族等による経済的虐待

経済的虐待は、「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」と規定されていることから、養護者（現に養護する者）ではない親族による虐待も対応の対象とします。

○虐待の傍観者である同居者

高齢者の世話をしているわけではない孫から虐待を受けるような事例について、孫の虐待そのものは「養護者による高齢者虐待」とは言えません。しかし、養護者たる娘や息子等が孫の高齢者への虐待を止めることなく放置しているような行為は「介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）」にあたるとして虐待ととらえます。

○養護者支援

高齢者のおかれた状況から、虐待防止法上の虐待と判断した場合、養護者は悪意の有無にかかわらず虐待者として位置づけられます。介護負担や、養護者自身の病気等やむにやまれぬ事情が背景にある場合があります。そうしたことから虐待の解消のために必要な養護者支援について高齢者虐待防止法に明記しているところです。

○セルフネグレクト

自らの意思で必要な医療や介護保険サービスの利用を拒否したり、不衛生な住環境で暮らす高齢者で、客観的には本人の人権が侵害されている状況をセルフネグレクト（自己放任）といいます。養護者（虐待者）がいないことから高齢者虐待防止法に規定はありませんが、状況を見極め、必要に応じて本法の取扱いに準じて必要な援助を行う必要があります。

○未然防止の取組み

高齢者虐待防止のためには、虐待を未然に防止する予防的取組みが最も重要になります。虐待は突然発生するものではなく、不適切なケア、不適切な施設・事業所運営の延長線上にあると認識することが必要です。明らかに高齢者虐待に該当するような行為については、発生後に厳しい対応を行っていく必要がありますが、「不適切なケア」の段階で見つけ出し、将来の「虐待の芽」を摘むような取組みが求められます。虐待の小さな芽を摘む日頃からの次のような取組みが必要です。

□事故報告書や苦情の詳細な分析

□提供する介護の質を点検し、虐待につながりかねない不適切なケアを改善し、介護の質を高めるための取組み

□養介護施設・事業所の経営者・管理者層と職員が一体となって権利養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ための研修の実施等

□苦情対応システムへの外部委員や介護相談員など外部の眼を導入することによる施設・事業所運営の透明化

○身体拘束について

介護保険施設等では、転落・徘徊防止のために車いすやベッドに体や手足をひもなどで縛ることや、自分の意思で開けることのできない居室等に隔離するなどの身体拘束は原則禁止されています。「緊急やむを得ない場合（※）」を除いて身体拘束は虐待に当たると考えられます。

※緊急やむを得ない場合の３要件（すべてを満たすことが必要）

○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。

・緊急やむを得ない場合の判断は、担当職員個人でなく、施設全体で行えるように、関係者が幅広く参加したカンファレンス等で判断する体制を原則とします。

- ・身体拘束の内容、目的、理由、時間帯、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求めることが必要です。
- ・常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合は直ちに解除します。

○身体拘束の具体例

具体的には以下の行為等が身体拘束にあたります。

- ☐徘徊しないように、車いすやいす、ベッドにひも等で縛る。
- ☐転倒しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ☐自分で峰りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ☐点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ☐点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきもしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ☐車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ☐立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ☐脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ☐他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ☐行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ☐自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

8. 虐待防止に関する委員会その他施設内の組織に関する事項について

○合同会社和楽では、虐待発生防止に努める観点から、身体拘束廃止に関する協議と併せて「身体拘束廃止・虐待防止委員会」を組成します。なお、本委員会の運営責任者は当該施設の管理者とし、虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者（以下担当者）は当該委員会の長とします。

・委員会の構成メンバーはリーダー、虐待防止担当者、その他必要と認める者とします。

○委員会について、「身体拘束廃止・虐待防止委員会」は6ヵ月に1回、また必要な都度担当者が招集します。

○委員会の議題は、担当者が定めます。具体的には、次の内容について協議するものとします。

- ①委員会その他施設内の組織に関すること
- ②虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ③虐待の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、下関市への通報が迅速かつ適切に行な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
- ⑥ 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

9. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

○職員に対する虐待の防止のための研修内容は、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、合同会社 和楽の指針に基づき、虐待の防止を徹底します。

○具体的には、次のプログラムにより実施します。

- ・高齢者虐待防止法の基本的考え方の理解
- ・高齢者の権利擁護に関する事業/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

○職員研修は年に2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。）

○職員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、電磁的記録等により保存します。

10. 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、速やかに愛南町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、緊急性の高い事案の場合には、愛南町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。

11. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

○職員等が他の職員等による利用者への虐待を発見した場合、担当者に報告します。虐待者が担当者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、虐待等を行った当人に事実確認を行います。虐待者が担当者の場合には、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、当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、愛南町の窓口等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、関係委員会等において当該事案がなぜ発生したか検証し、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下関市に報告します。

○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。

12. 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。

13. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

○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。

○苦情相談窓口へ寄せられた内容は、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、細心の注意を払います。

○対応の流れは、上述の「ホ虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項」に依るものとします。

○苦情相談窓口に寄せられた内容は、相談者に顛末と対応を報告します。

利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

○利用者等は、いつでも本指針を閲覧することができます。また、当施設ホームページにおいて、いつでも閲覧が可能な状態とします。

14.その他虐待等の防止の推進のために必要な事項

○上記研修会のほか、虐待防止・権利擁護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常に研鑽を図ります。