

# 高齢者虐待防止のための指針

メリッサケア

# 高齢者虐待防止のための指針

(施設における虐待の防止に関する基本的考え方)

第1条 この指針は、メリッサケアが運営する事業に関わ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する。

(虐待の定義)

第2条 本指針における虐待とは、下記をいうものであり、これらの発生の防止を図る。

- ① 身体虐待：暴力的行為等で利用者の身体に外傷や痛みを与える又はそのおそれの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、行うべきサービスの提供を放棄又は放任し、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：脅かしや侮辱等の言葉や威圧的な態度、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。

(虐待防止委員会その他施設内の組織に関する事項について)

- 第3条
- 1. 当施設では、虐待発生防止に努める観点から、「虐待防止委員会」を設置する。尚、本委員会の運営責任者は当施設の施設長とし、加えて施設長及び介護支援専門員、支援相談員を「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)」とする。
  - 2. 虐待防止委員会は、委員長の招集により年間計画に基づき、年2回以上開催すると共に、必要に応じて随時、開催する。また、定期開催分については、身体拘束適正化委員会との共催(毎回)とする。加えて当施設に併設して展開する事業と連携して虐待防止委員会を開催する場合がある。
  - 3. 虐待防止委員会の議題は、担当者が定める。具体的には、次のような内容について協議するものとする。
    - ① 虐待防止検討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、市区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

(虐待の防止のための職員研修に関する基本方針)

- 第4条 1. 職員に対する虐待の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、本指針に基づき虐待の防止を徹底する。
2. 具体的には、次のプログラムにより実施する。
- ① 高齢者虐待防止法の基本的考え方の理解
  - ② 高齢者権利養護事業／成年後見制度の理解
  - ③ 虐待の種類と発生リスクの事前理解
  - ④ 早期発見・事実確認と報告等の手順
  - ⑤ 発生した場合の改善策
3. 実施は、年2回以上行う。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する。
4. 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する。

(虐待又はその疑いく以下、「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)

- 第5条 1. 虐待等が発生した場合には、速やかに市区町村に報告するとともに、その要因の除去に努める。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、厳正に対処する。」
2. また、緊急性の高い事案の場合には、市区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する。

(虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項)

- 第6条 1. 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、担当者に報告する。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する。
2. 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う。虐待者が担当者の場合は、他の上席者が担当者を代行する。また、必要に応じ、関係者から事情を確認する。これらの確認の経緯は、時系列で概要を整理する。
3. 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ずる。
4. 上記の対応の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、市区町村の窓口等外部機関に相談する。

5. 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、虐待防止検討委員会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、職員に周知する。
6. 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区町村に報告する。
7. 必要に応じ、関係機関や地域住民等に対して説明し、報告を行う。

(成年後見制度の利用支援に関する事項)

第7条 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う。

(虐待等に係る苦情解決方法に関する事項)

- 第8条 1. 虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は、寄せられた内容について苦情解決責任者に報告する。当該責任者が虐待等を行った者である場合には、他の上席者に相談する。
2. 苦情相談窓口に寄せられた内容は、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、細心の注意を払う。
3. 対応の流れは、上述の第6条「虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項」に依るものとする。
4. 苦情相談窓口に寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告する。

(入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項)

第9条 入所者等は、いつでも本指針を閲覧することができる。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する。

(その他虐待の防止の推進のために必要な事項)

第10条 第4条に定める内部研修のほか、外部研修にも積極的に参画し、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る。

附則

1. この指針は、令和6年4月1日より施行する。

区分	具体的な例
1. 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>
2. 介護・世話を放棄・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>

区分	具体的な例
	<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> <p>④ 高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置</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>
3. 心理的虐待	<p>① 威嚇的な発言、態度、怒鳴る、罵る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ここ(施設・居宅)にいられなくしてやる」「追い出すぐ」など言い脅す。など</li> </ul> <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・排せつ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」など侮辱的なことを言う。</li> <li>・排せつ介助の際、「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>・「意味の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>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> <li>・理由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>

区分	具体的な例
	<p>⑥ 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>・自分の進行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、異性の利用者と一緒に着替えさせたりする。 など</li> </ul>
4. 性的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <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> <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。</li> <li>・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、下着のままで放置する。</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>
5. 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>

## 虐待早期発見チェックリスト

虐待が疑われる場合の「サイン」として、以下のものがあります。複数のものにあてはまる、疑いの度合いはより濃くなってきます。これらは、あくまで例示であるので、これ以外にも様々な「サイン」があることを認識しておいて下さい。

### 【身体的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	説明のつかない小さな傷が頻繁にみられる。
	腿の内側や上腕部の内側、背中などにアザやミミズ腫れがある。
	頭、顔、背中などに傷がある。
	臀部や手のひら、背中などにやけどの傷がある。
	特別な身体障害や疾患がないにも関わらず、急にぐったりしている。
	傷やアザがあると思われるが、必要以上に見せたがらない。
	不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。
	「施設にいたくない」「蹴られる」等の訴えがある。
	傷やアザに関する説明のつじつまがあわない。
	一定の職員に対し、避けたり、怯えるなどの表情等がみられる。
	失禁、便失禁が増えた。
	自傷や他傷が多くなった。
	表情・行動が落ちつかず、多動となった。
	日課等の参加を拒否し、居室から出ようとしない。
	衣服が破れたり、ちぎれたりしている。

### 【心理的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	食欲の変化、摂食障害(過食、拒食)がみられる。
	搔きむしり、噛みつき、ゆすり等がみられる。
	不規則な睡眠(悪夢、寝ることへの恐怖、過度の睡眠など)の訴えや状態がある。
	過度の恐怖心、怯えを示す。
	強い無力感、あきらめ、なげやりな態度がみられる。
	家への電話の要求が極端に増えたり、保護者の面会や外泊要求が強くなる。
	頭痛や腹痛等の訴えが多くなった。
	今までに無かった行動や言動が多くなった。
	利用者本人の持ち物や大事にしているものが無くなった等の訴えがある。
	表情に鬱気が無く、塞ぎこむことが多く見られるようになった。
	体重が不自然に増えたり、減ったりする。
	泣く、わめく、叫ぶなどの症状がみられる。

## 【性的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	肛門や女性性器に出血や傷が見られたり、性器に痛みやかゆみがあるなど普段と違った訴えがある。
	「胸にさわられた」「裸にされた」等の訴えがある。
	一定の男性職員が女性利用者の支援に関わっていることが多く見られる。
	一定の女性職員が男性利用者の支援に関わっていることが多く見られる。
	男性職員が女性の下着を扱っている等の訴えがある。
	不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。

## 【経済的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	知らない間に預貯金が引き出されたといった訴えがある。
	預り金の残高の減り方が異常に早いと思われるとき。
	預り金の残高が合わない事が多い職員。
	ジュース購入日にジュースを飲んでいないといった訴えがある。

## 【支援・介護放棄・放任のサイン】

チェック欄	サイン例
	居室が極端に非衛生的、あるいは異臭が酷い。
	濡れたままの下着をつけたままである。
	寝具や衣類が汚れたままであることが多い。
	病院薬等を服薬しているにも関わらず、検査データが改善せず、悪化している。
	利用者から「聞いてくれない」「相手をしてくれない」等の訴えがある。

## 【支援者の態度にみられるサイン】

チェック欄	サイン例
	利用者に対し暴言を吐く。
	利用者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。
	利用者の支援や介助に対する拒否的な発言がしばしばみられる。
	上司や同僚の助言を聞き入れず、不適切な支援方法のこだわりが見られる。
	利用者の健康や疾患に关心が無く、知識や技術が身につかない。
	利用者に対し、過度に乱暴な口の利き方をする。
	利用者のプロフィールに関し、覚えていない。
	利用者に対し、横暴な態度がみられる。
	直接処遇に関わっている場面が極端に少ない。
	上司や家族との接触を避けていることが多い。
	遅刻・早退・欠勤が増えた。
	職員研修等を私用で休むことが多い。(不参加)
	他の職員と交わらず、1人でいることが多い。
	常に周囲を気にしているような素振りが多い。
	ケース記録等に不備が多い。
	報告・連絡が粗雑であったり、行わない。

## 虐待防止チェックリスト 職員用（入所施設）

1. 入所者への体罰など	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①入所者に対して殴る、蹴る、その他けがをさせるような行為を行ったことがある。				
②入所者に対して、身体的拘束や長時間正座・直立等の肉体的苦痛を与えたことがある。				
③入所者に対して、食事を抜くなどの人間の基本的欲求に関わる罰を与えたことがある。				
④入所者に対して、強制的に髪を切るなどの精神的苦痛を与えたことがある。				
⑤入所者に対する他の職員の体罰を容認したことがある。				
2. 入所者への差別	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①入所者を子ども扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方をしたことがある。				
②入所者の障がいの程度、状態、能力、性、年齢等で差別したことがある。				
③障がいにより克服困難なことを、入所者本人の責めに帰すような発言をしたことがある。				
④入所者の言葉や歩き方等の真似をしたことがある。				
⑤入所者の行為を嘲笑したり、興味本位で接したことがある。				
3. 入所者に対するプライバシーの侵害	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①職務上知り得た入所者個人の情報を他に漏らしたことがある。				
②入所者の同意を事前に得ることなく、郵便物等の開封、所持品を確認したことがある。				
③入所者の了解なしに居室、寝室に入ったことがある。				
④・ a (男性職員が)女性入所者の入浴、衣服の着脱、排泄、生理等の介助をしたことがある。				
④・ b (女性職員が)男性入所者の入浴、衣服の着脱、排泄等の介助をしたことがある。				
⑤入所者本人や家族の了解を得ずに、本人の写真や制作した作品を展示したことがある。				
4. 入所者の人格無視	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①入所者を呼び捨てやあだ名、子どものような呼称で呼んだことがある。				
②入所者に対して、威圧的な態度や命令口調で話したことがある。				
③入所者の訴えに対して、無視や拒否をするような行為をしたことがある。				
④入所者を長時間待たせたり、放置したりしたことがある。				
⑤担当専門医の指示によらず職員自らの判断で薬物を使用したことがある。				
5. 入所者への強要制限	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①入所者に対して、わいせつな発言や行為をしたことがある。				
②入所者の作業諸活動に対して、いたずらにノルマを課したことがある。				
③入所者に嫌悪感を抱かせるような作業・訓練などを強要したことがある。				
④日用品等の購入を制限したことがある。				
⑤家族・友人等への電話や手紙など連絡を制限したことがある。				
⑥自由な帰省、面会、外出を一方的に制限したことがある。				

## 虐待防止チェックリスト 職員用（通所施設）

1. 通所者への体罰など	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①通所者に対して殴る、蹴る、その他けがをさせるような行為を行ったことがある。				
②通所者に対して、身体的拘束や長時間正座、直立等の肉体的苦痛を与えたことがある。				
③通所者に対して、食事・おやつを抜くななどの人間の基本的欲求に関わる罰を与えたことがある。				
④通所者に対する他の職員の体罰を容認したことがある。				
2. 通所者への差別	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①通所者を子ども扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方をしたことがある。				
②通所者の障がいの程度、状態、能力、性、年齢等で差別したことがある。				
③障がいにより克服困難なことを、通所者本人の責めに帰すような発言をしたことがある。				
④通所者の言葉や歩き方等の真似をしたことがある。				
⑤通所者の行為を嘲笑したり、興味本位で接したことがある。				
3. 通所者に対するプライバシーの侵害	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①職務上知り得た通所者個人の情報を他に漏らしたことがある。				
②通所者の同を事前に得ることなく、所持品等を確認したことがある。				
③a(男性職員が)女性通所者の衣服の着脱、排泄、生理等の介助をしたことがある。				
③・b(女性職員が)男性通所者の衣服の着脱、排泄等の介助をしたことがある。				
④通所者本人や家族の了解を得ずに、本人の写真や制作した作品を展示したことがある。				
4. 通所者の人格無視	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①通所者を呼び捨てやあだ名、子どものような呼称で呼んだことがある。				
②通所者に対して、威圧的な態度や命令口調で話したことがある。				
③通所者の訴えに対して、無視や拒否をするような行為をしたことがある。				
④通所者を長時間待たせたり、放置したりしたことがある。				
⑤担当専門医の指示によらず職員自らの判断で薬物を使用したことがある。				
5. 通所者への強要制限	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①通所者に対して、わいせつな発言や行為をしたことがある。				
②通所者の作業諸活動に対して、いたずらにノルマを課したことがある。				
③通所者に嫌悪感を抱かせるような作業訓練などを強要したことがある。				
④家族友人等への電話や手紙など連絡を制限したことがある。				

## 虐待防止チェックリスト 施設用

1. 規定、マニュアルやチェックリスト等の整備	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①倫理綱領、職員行動規範を定め、職員への周知ができている。				
②虐待防止マニュアルやチェックリスト等について、職員に周知徹底すると共に活用している。				
③緊急やむを得ない場合の身体的拘束等の手続き、方法を明確にし、利用者や家族に事前に説明を行い、同意を得ている。				
④個別支援計画を作成し、適切な支援を実施している。				
⑤利用者の家族から情報開示を求められた場合は、いつでも応じられるようにしている。				
2. 風通しの良い職場環境づくりと職員体制	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①職員会議等で情報の共有と職員間の意思疎通が図られている。				
②上司や職員間のコミュニケーションが図られている。				
③適正な職員配置ができている。				
3. 職員への意識啓発と職場研修の実施	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①職員への人権等の意識啓発が行われている。				
②職場での人権研修等が開催されている。				
③職員の自己研さんのが設けられている。				
4. 利用者の家族との連携	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①利用者の家族等と定期的に連絡調整が図られている。				
②利用者の家族と支援目標が共有できている。				
③職員として利用者の家族から信頼を得られている。				
5. 外部からのチェック	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①虐待の防止や権利擁護について、外部の専門家らによる職員の評価、チェックを受けている。				
②施設事業所の監査において、虐待防止に関するチェック等を実施している。				
③地域ボランティアの受け入れを積極的に行っている。				
④実習生の受け入れや職場見学を随時受けている。				
6. 苦情、虐待事案への対応等の体制整備	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①虐待防止に関する責任者を定めている。				
②虐待防止や権利擁護に関する委員会を施設内に設置している。				
③職員の悩みを相談できる相談体制を整えている。				
④施設内で虐待事案の発生時の対処方法、再発防止策等を具体的に文章化している。				