

ファインケア株式会社 高齢者虐待防止に関する指針

1. 基本的方針

虐待とは、人がその人らしく尊厳をもって生きていくことを阻むすべての行為である。

高齢者や子供等社会的な弱者が虐待を受けることが多い中、当社においては介護事業者の責務として、高齢者の虐待防止を中心に、以下の二つの側面から虐待防止に取り組むこととする。

(1) 事業所内での虐待行為の根絶。

(2) 利用者及び周辺高齢者の在宅等事業所外での虐待行為の根絶。

高齢者虐待の防止のための取り組みは、即ち、利用者及び周辺高齢者の人権を守るための取り組みであることを理解し、事業所の利用者の虐待防止に係る責務は、単に法律の内容を周知し、形式的に体制を整え、虐待行為（疑わしき行為含む）の禁止を指示するだけで充足されるものではなく、利用者の虐待の前段階として存在するであろう「不適切なケア」を行わないようにし、またその不適切なケアを生み出したり放置したりするような背景があればそれを改善することが最も大切なことである。利用者及び周辺高齢者の基本的人権を守ること、利用者にとって適切なケアを提供できる環境を整えることを目的としてこの指針を定める

2. 定義

(1) 高齢者：虐待を『高齢者が他者から不適切な扱いにより、権利利益を侵害される状態や生命・健康・生活が損なわれるような状態に置かれること』と広く捉える。

3. 高齢者虐待の種類

(1) 身体的虐待：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) 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る言動を行うこと。

(4) 性的虐待：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。

(5) 経済的虐待：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。

4. 基本方針

(1) 法と法の精神の遵守

高齢者虐待防止法を遵守するのはもちろん、その精神の基本である「尊厳の保持」を遵守する。

(2) 高齢者虐待の予防

虐待につながる不適切なケアの防止と改善・法人は定期的に職員に対して虐待の防止に関する教育・研修を実施する。また組織としてその仕組みづくりを行い徹底する。

(3) 高齢者虐待行為の早期発見

日々の利用者の変化に気づき、不適切なケアを黙認せず、虐待の兆候を早期に発見するよう努めるとともに、ひとりひとりの気づきを声に出し、速やかに当該フロア会議等を開催してその状況を分析し虐待の有無を検証する。(注：高齢者虐待防止法第5条第1項)

(4) 当法人においては、高齢者虐待と同様に、いかなる場合においても身体拘束を行わないケアを行う。

5. 苦情・ご意見等の対応徹底

施設内における虐待の防止を徹底するために、ファインケア株式会社の各事業所は、利用者及びその家族等からの苦情やご意見について真摯に受け止め、これを速やかに解決するよう最大限の努力をする。(注：高齢者虐待防止法第20条)

6. 法人の責務

高齢者福祉に携わる立場として、高齢者虐待を発見しやすい立場であることを自覚する。また虐待を未然に予防すること、早期に気づき発見するために定期的な教育体制を行うとともに、その仕組みを検証しながら高めていく。もし虐待を発見した場合は、行為を『絶対に許さない』という方針のもと、関係機関に通報する。

7. 施設長及び管理者の責務

施設長及び管理者は、苦情処理体制を整備するとともに、職員に対する高齢者虐待防止のための研修の実施、虐待防止の各種措置を講ずる責務を負うとともに、保険者に通報責務を負うものとする。職員から施設内外における虐待を受けたと思われる利用者及びその疑いがある案件の報告を受けた場合は、速やかにこれを検証し、法人専務理事に報告の上保険者に通報（義務）する。またこの通報を行った職員に関し、そのことを理由に解雇・その他不利益な取り扱いが行われない。

(注：高齢者虐待防止法第21条第1項) (注：高齢者虐待防止法第21条第6項)

8. 職員の責務

職員は日頃より利用者に対し、「自分に置き換えて考え、言われて嫌なこと、されて嫌なことは言わない、しな

い)を原則とし、不適切であろうと思われるケアを発見した場合は、速やかに上長に報告する。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。職員は虐待に至らないまでも、不適切なケア、その兆候を発見した場合でも、上長・管理者・施設長に報告する責務を有する。(別紙①)

9. 高齢者虐待防止フロー

① リスクマネジメント・権利擁護・サービス向上委員会を「虐待防止対策委員会」と位置づけ、利用者の虐待リスクを評価するために年2回、別紙①(気づき編)を使用し、当該利用者の虐待リスクを評価する。

② リスクマネジメント・権利擁護・サービス向上委員会は、上記結果を集計・分析を行い施設長・管理者に報告する。

③ 施設長・管理者は、虐待が疑われる場合、又は要注意と報告があった場合は当該利用者が利用している事業所・部署において速やかに確認・検討を行うよう指示する。その後、全職員に対し口頭ないし又は文章で通知し、周知徹底を図るとともに注意を喚起する。

10. 在宅サービス利用者の虐待の兆候

(ア) 在宅サービス利用者に対する虐待の兆候を早期に発見するために、モニタリングを行う。(別紙②)

(イ) 上記で虐待の兆候が発見された場合は、速やかに地域包括支援センターに相談の上、サービス担当者会議を招集する。

(ウ) サービス担当者会議では、必要に応じて虐待の被害者及び加害者として疑われる人を出席させることができる。

(エ) 当該サービス担当者会議においては、虐待の可能性について慎重に調査し、5日間以内に管理者及び施設長に報告書を提出する。

(オ) 管理者及び施設長は、報告書を慎重に検討し、速やかに対策を講じなくてはならない。

(カ) 虐待が認められた場合及びかなりの確度で虐待が疑われる場合は、管理者及び施設長は速やかに、保険者に通報しなくてはならない。

11. 利用者等に対する当該指針の閲覧について

①当該指針は求めに応じ、いつでも閲覧できるように文書の掲示及びホームページ上で公表する。

②当該指針は全職員に配布し、周知徹底を図ると共に定期的に研修を行う。

12. 障害者総合支援法に基づく(基準該当サービス事業)サービスにおける虐待防止に関する事項は当該指針と同様とする。

附 則 令和3年10月1日制定

別紙① 高齢者虐待チェックリスト(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？」

- 利用者の行動に対して、感情的になり強い口調で注意する。
- 利用者の身体に原因不明の内出血や傷が頻繁に見られる。
- 利用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。
- 利用者が話しかけているのを意図的に無視する。
- 経済的な問題は無いのに、費用のかかるサービスを受けさせないなど、利用者のためにお金をかけない。
- 利用者に元気が無かったり不自然な体重の増減がある。
- 利用者の過度な恐怖心、怯えを示す。又は強い脱力感、あきらめ、なげやりな態度をみせる。
- 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。
- 意図的に外出させないように閉じ込めたり、訪ねてくる人がいても会わせない。
- 認知症によりひとりで歩きまわるので部屋に鍵をかける。
- 利用者の年金や預貯金を管理し、本人に無断で使用する。
- 病気なのに(体調が悪いのに) 医師の診察を受けさせない。
- ベッドから落ちないように縛り付ける。
- 介護が大変なので入浴させず、利用者の体から異臭がする。
- 部屋の中にゴミを放置するなど、劣悪な住環境で生活させる。
- 水分や食事を十分与えていないため、脱水症状や栄養失調の状態にある。
- 利用者宅からの怒鳴り声、悲鳴、うめき声や物を投げる音がする。

別紙② 高齢者虐待チェックリスト(発見編) 虐待が疑われる場合には「サイン」として、以下の項目が当てはまる。複数該当すれば虐待の可能性が高くなる。

【身体的虐待のサイン】

- 身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、背中等に傷やミミズ腫れがみられる。
- 回復状態が様々な段階の傷、あざがある。
- 頭、顔、頭皮等に傷がある。
- 臀部や手のひら、背中等に火傷や火傷跡がある。
- 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。
- 傷やあざの説明のつじつまが合わない。
- 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、叫ぶなどの症状がみられる。
- 食欲の変化が激しく、摂食障害(過食・拒食)が見られる。
- 自傷行為が見られる。
- 無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。
- 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、かゆみを訴える。
- 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、多くの時間をひとり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見られる。

【経済的虐待のサイン】

- 年金や財産収入等があることが明白なのに関わらず、お金が無いと訴える。
- 自由に使えるお金が無いと訴える。

- 経済的に困っていないのに、利用負担のあるサービスを利用したがない。
- お金があるのにサービスの利用料や生活費の支払いができない。
- 資産の保有状況と衣食住等生活状況との落差が激しい。
- 預貯金が知らないうちに引き出された、通帳が盗られたと訴える。

【ネグレクト（介護等日常生活上の世話放棄・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等が散乱している。
- 寝具や衣類が汚れたままの場合が多い。
- 汚れたままの下着を身のつけるようになる。
- かなりひどい床ずれが出来ている。
- 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関わらず、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】

- 昼間でも雨戸が閉まっている。
- 電気・ガス・水道が止められていたり、新聞・テレビの受信料・家賃等の支払いを滞納している。
- 薬や届けた物がそのまま放置されている。
- 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・虫がわいている状態である。

【介護者の態度に見られるサイン】

- 高齢者に対して冷淡な態度や無関心さが見られる。
- 高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしば見られる。
- 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興味や関心が無く、医師への受診や入院の勧めを拒否する。
- 高齢者に対して、過度に乱暴な口のきき方をする。
- 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めない。
- 保健・福祉の担当者と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、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、ごみが捨てられている等）を示している。
- 郵便受けや玄関先等が、1週間前の新聞や手紙で一杯になっていたり、電気の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見られる。
- 家族と同居している高齢者が、コンビニエンスストアやスーパーマーケット等で、ひとり分のお弁当を頻繁に買ってくる。
- 近所づきあいが無く、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、外に出かけて家に帰れなくなることが頻繁に見られるようになる。

参考資料

(虐待の種類) 虐待の具体例 (参考)

ア) 身体的虐待

① 暴力的行為

- ・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。
- ・入浴時に熱いシャワーをかけて火傷させる。
- ・本人に向かって物を投げたりする。など

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利用者を乱暴に扱う行為。

- ・医学的診断や介護サービス計画等に位置付けられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。
- ・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。
- ・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に体を高く持ち上げる。
- ・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。

③ 身体拘束・抑制

イ) 介護の放棄・放任

① 必要とされる介護や世話を怠り、利用者の生活環境・身体や精神的状態を悪化させる行為

- ・入浴しておらず異臭がする。髪、髭、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。
- ・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ほどに水分や栄養補給を怠る。
- ・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)に長時間放置する。
- ・室内にゴミが放置されている。ネズミやゴキブリ等がいるなど、劣悪な環境に置かせる。など

② 利用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

- ・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。
- ・処方どお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。処方どおりの治療食を食べさせない。など

③ 必要な用具の使用を限定し、利用者の要望や行動を制限させる行為

- ・ナースコール等を使用させない。手の届かないところにわざと置く。
- ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。

④ 高齢者の権利を無視した行為、又はその行為の放置

- ・他の利用者に暴力をふるう利用者に対して、何らかの予防的手だてをしない

ウ) 心理的虐待

① 威嚇的な発言・態度

- ・怒鳴る、罵る。
- ・「ここ(施設・居宅)にいれなくしてやる」「追い出すぞ」などと言い脅す。

② 侮辱的な発言・態度

- ・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。
- ・日常的にからかったり、「死ね」などと侮辱的なことを言う。
- ・排泄の際、「臭い」「汚い」などと言う。
- ・子供扱いするような呼称で呼ぶ。など

③ 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

- ・「意味もなくナース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、ナースコール等を無視する。
- ・利用者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。
- ・利用者がしたくてもできないことを当てつけにやって見せる(他利用者にやらせる)など

④ 利用者の意欲や自立心を低下させる行為

- ・トイレを使用するのに、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。
- ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人に意思や状態を無視して食事の全介助をする。など

⑤ 心理的に利用者を不当に孤立させる行為

- ・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。
- ・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。
- ・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

⑥その他

- ・車椅子で移動介助の際に、速いスピードで走らせ、恐怖心を与える。
- ・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等に見せる。
- ・本人の意思に反して異性介助を繰り返す。
- ・浴室脱衣室で、異性の利用者を一緒に入浴、着替えさせたりする。

工) 性的虐待

①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・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。

- ・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）。
- ・わいせつな映像や写真を見せる。
- ・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。
- ・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、下着のまま放置する。
- ・人前で排泄をさせたり、おむつの交換をしたりする。またその場面を見せないような配慮をしない。など

オ) 経済的虐待

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（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。など