

# 高齢者虐待防止のための指針

訪問看護ステーションまたはり

## 1、基本方針

虐待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。どんな状況においても、人が尊厳を持ち自分らしく生きていくという基本的な権利は脅かされてはならない。利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、利用者に対する虐待の禁止、虐待の予防及び早期発見のための措置等を定め、職員への研修を実施する。全ての職員がこれらを認識し、本指針を遵守して、福祉の増進に努める。

## 2、虐待の定義

虐待とは、職員等から利用者に対する次のいずれかに該当する行為をいう。

### (1) 身体的虐待

利用者の身体に外傷を生じ、若しくは生じる恐れのある行為を加え、または正当な理由なく利用者の身体を拘束すること。

(蹴る、殴る、煙草を押し付ける、熱湯を飲ませる、食べられないものを食べさせる、食事を与えない、戸外に閉め出す、部屋に閉じ込める、紐などで縛る等)

### (2) 性的虐待

利用者に猥褻な行為をすること、または利用者をして猥褻な行為をさせること。

(性交、性的暴力、性的行為の強要、性的雑誌や DVD を見るように強いる、裸の写真や映像を撮る等)

### (3) 心理的虐待

利用者に対する著しい暴言、著しい拒絶的な対応または不当な差別的言動、著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

(「そんなことをすると外出させない」など言葉による脅迫、「何度言えばわかるの」など心を傷つけることを繰り返す。成人の利用者を子供扱いするなど自尊心を傷つける、馬鹿にする、無視する、他者と差別的な対応をする等)

### (4) ネグレクト

利用者を衰弱させるような著しい減食または長時間の放置、前(3)に掲げる行為と同様の行為の放置、利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

(自己決定と言って放置する、失禁していても衣類を取り替えない、栄養不良のまま放置、病気の看護を怠る、話しかけられても無視する、拒否的態度を示す等)

### (5) 経済的虐待

利用者の財産を不当に処分すること、利用者から不当に財産上の利益を得ること。

(利用者の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分)

※ 別紙参考資料あり

## 3、苦情・意見等の対応徹底

虐待の防止を徹底するために、利用者及びその家族等からの苦情や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。

#### 4、虐待防止に関する責務等

(1) 虐待防止に関する虐待防止責任者は事業所の代表取締役とし、虐待防止担当者は事業所管理者とする。

●虐待防止責任者の責務・虐待内容及び原因の解決策の責務

- ・虐待防止のため当事者との話し合い
- ・虐待防止に関する一連の責任者

●虐待防止担当者の責務・利用者からの虐待通報受付

- ・職員からの虐待通報受付
- ・虐待内容と利用者の意向の確認と記録
- ・虐待内容の虐待防止責任者への報告

(2) 虐待防止に関する責任者は、本指針及び委員会で示す方針等に従い、虐待の防止啓発、普及する為の職員に対する研修の実施を図ると共に、成年後見制度の利用支援、苦情解決体制の活用など日常的な虐待の防止等の取り組みを推進する。また、責任者は虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見に努めなければならない(別紙①②によるモニタリングを施行)。なお、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報しなければならない。

名古屋市高齢者虐待相談センター 連絡先電話番号 052-856-9001

夜間休日連絡先番号 052-701-3344

名古屋市健康福祉局 介護保険課 連絡先電話番号 052-972-2592 (介護職員が虐待)

#### 5、虐待の早期発見等への対応

(1) 虐待の早期発見 虐待事案は、虐待を裏付ける具体的な証拠がなくても、利用者の様子の変化を迅速に察知し、それに係る確認や責任者等への報告が重要。なお、虐待とは利用者の権利侵害する些細な行為から虐待へとエスカレートする傾向にあることを認識し、平素から、責任者等は、利用者、家族、職員とのコミュニケーションの確保を図り、虐待の早期発見に努めることが必要。

(2) 虐待発見時の早期対応 虐待もしくは、虐待が疑われる事案を発見した場合には、利用者の安全、安心の確保を最優先に、誠意ある対応や説明をすること及び利用者や家族に十分に配慮すること、また、被害者のプライバシー保護を大前提としながらも、対外的な説明責任を果たすことなど、速やかに組織的な対応を図ること、また、行政に通報、相談すること。さらには、発生要因を十分に調査、分析するとともに、再発防止に向けて、組織体制の強化、職員の意識啓発等について、一層の徹底を図ることに努めること。

#### 6、職員等が留意すべき事項

職員等は、当法人の基本理念及び行動規制に掲げる利用者の人格を尊重することを深く認識し、虐待を防止するために次に掲げる事項に留意すること。虐待事案の発生は、利用者の生命と生活を脅かすことのみならず、事業所としての社会的な信頼を著しく損なうこと、そしてその後の事業運営において大きな困難を抱えることになる問題として十分に認識する必要がある。

(1) 意識の重要性

- 常に利用者の人格や権利を尊重すること。
- 職員等は利用者にとって支援者であることを強く自覚し、利用者の立場に立った言動を心掛けること。
- 虐待に関する受け止め方には、利用者による個人差や性差などがあることを、絶えず認識すること。

(2) 基本的な心構え

- 利用者との人間関係が構築されている（親しい間柄）と、独りよがりであり思いつかないこと。
- 利用者が職員の言動に対し虐待であるとの意思表示をした場合は、その言動を繰り返さないこと。
- 利用者本人は心理的苦痛を感じていても、それを訴えたり、拒否することができない場合もあることを認識すること。
- 職員同士が話しやすい雰囲気づくりに努め、虐待とみられる言動について、職員同士で注意を促すこと。
- 虐待（疑い）を受けている利用者について見聞きした場合は、利用者の立場に立って事実確認や懇切丁寧な相談支援を行なうとともに、責任者に速やかに報告すること。
- 職場内の虐待に係る問題や発言等を個人的な問題として処理せず、組織として良好な職場環境を確保するための契機とする意識を持つとともに、責任者への速やかな報告は職員等の義務であることを認識すること。

2022 年 5 月 1 日

## 別紙① 高齢者虐待チェックリスト

「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、なげやりの態度をみせる。
- 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

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、恐ろしがりたりする。
- 「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、嘔みつき、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、恐ろしがりたりする。
- 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も関わらず、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る。
- 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ない。

□保健・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、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居る、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、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
- ④ 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
- ⑤ 利用者の意欲や自立心を低下させる行為
  - ・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。
  - ・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
- ⑥ 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
- ⑦ 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。

エ) 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