

# 高齢者虐待防止のための指針

特定非営利活動法人清扶会

## 1 高齢者虐待防止に関する基本的考え方

虐待は高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、虐待の防止のために必要な措置を講じなければなりません。

当法人では、ご利用者・ご入居者への虐待は、人権侵害であり、犯罪行為であると認識し、高齢者虐待防止法に基づき、高齢者虐待の禁止、予防及び早期発見を徹底するため、本指針を策定し、全ての職員は本指針に従い、業務にあたることとします。

## 2 高齢者虐待防止委員会その他施設内の組織に関する事項

当施設では、虐待等の発生の防止等に取り組むにあたり「高齢者虐待防止委員会」を設置します。

### (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ことを目的とします。

### (2) 高齢者虐待防止委員会の構成委員

	虐待防止責任者	虐待防止 主担当	委員
法人本部	総務部長	—	—
ケアプラザ坂下	管理者	主任	介護職、看護職
ケアプラザ喜多方	管理者	主任	介護職、看護職
シルクケア坂下	施設長	主任、副主任	介護職、看護職
ほしのひろば	管理者	主任	介護職、看護職

### (3) 高齢者虐待防止委員会の開催

委員会は、年2回以上開催します。

虐待事案発生時等、必要な際は、随時委員会を開催します。

### (4) 高齢者虐待防止委員会の役割

ア) 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

イ) 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

ウ) 職員の人権意識を高めるための研修計画に関すること

- エ) 虐待予防、早期発見に向けた取組に関すること
- オ) 虐待が発生した場合の対応に関すること
- カ) 虐待の原因分析と再発防止策に関すること

### **3 高齢者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高齢者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、以下のとおり実施します。

- (1) 定期的な研修の実施（年2回以上）
- (2) 新入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

### **4 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針**

- (1) 虐待等が発生した場合は、速やかに行政へ報告するとともに、その要因の速やかな除去に努めます。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員であった場合は、役職位等の如何を問わず、厳正に対処します。
- (2) 緊急性の高い事案の場合は、行政機関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最優先します。

### **5 虐待等が発生した場合の相談報告体制**

- (1) ご利用者、ご入居者やそのご家族、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こととします。相談窓口は、各事業所の虐待防止責任者とします。
- (2) 事業所内で虐待等が疑われる場合は、高齢者虐待防止担当者に報告し、速やかな解決につなげるよう努めます。
- (3) 事業所内における高齢者虐待は、外部から把握しにくいことが特徴であることを認識し、職員は日頃から虐待の早期発見に努めるとともに、高齢者虐待防止委員会及び担当者は職員に対し早期発見に努めるよう促します。
- (4) 事業所内において虐待が疑われる事案が発生した場合は、速やかに高齢者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します。

## 6 成年後見制度の利用支援

ご利用者やご入居者及びそのご家族に対して、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うえ、成年後見制度の利用を支援します。

## 7 虐待等に係る苦情解決方法

- (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た内容を管理者に報告します。
- (2) 苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報の取扱いに留意し、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します。
- (3) 対応の結果は相談者にも報告します。

## 8 当指針の閲覧について

当指針は、ご利用者、ご入居者及びそのご家族がいつでも施設内にて閲覧ができるようにするとともに、ホームページ上に公表します。

## 9 その他

権利擁護及び高齢者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、入居者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すよう努めます。

附則

2023年 6月 1日 新規作成、施行

## 1. 高齢者虐待の定義

「高齢者虐待防止法」では次の5つの行為の類型をもって「虐待」と定義しています。

(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) 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

(3) 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。

(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、その他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること

(1) 身体的虐待

虐待防止法では、第2条第5項で「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。」と定義されています。次に記載されていることは、利用者又は家族が不快であったり悲しかったり、「身体的虐待を受けた」と感る行為です。

1. 微熱を理由に、ベッド上での生活を強制された。
2. 声掛けの為に腰を叩かれ、とても痛がった。
3. 大きなスプーンで口一杯に入れる為、上手く飲み込めず、むせてしまう事がある。
4. 車椅子の移動、あるいは食事の介助、衣服の着脱時等、乱暴であったり、テンポが速く、利用者がおどおどしている場面を見ることが多い。
5. 利用者に布団を掛けるとき、放り投げるように掛けた。
6. 関節可動域に制限があるにも関わらず、健側から無理矢理着替えをさせた。
7. 経管栄養のチューブを抜き取る事があったので、ベッドに手を縛られた。縛り方に問題があり、痛々しかった。
8. 臥床する時、少し乱暴に寝かせているのを見かける。
9. 車椅子のベルトで拘束されているのを目撃した
10. トイレに閉じこめられた。
11. つねられたか、はたかれたようで、手足に触れると「痛い、痛い」という。  
腕や足 につねられたような傷跡と内出血があった。

12. 認知症だから分からないだろうと思って、頭を叩かれた。
13. 車椅子を強く押し放つ。
14. 点滴のアザと打撲と間違えるような対応の仕方があった。
15. 声掛けなしに、ベッドから車椅子に移乗させた。

## (2) 介護・世話の放棄

放任虐待防止法では、第2条第5項で「高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長期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」と定義されています。次に記載されていることは、利用者又は家族が不快であったり悲しかったり、「介護・世話の放棄・放任」と感ずる行為です。

1. まだ十分トイレで対応できる時も朝の1回のみトイレで対応。朝以外はおむつ対応。
2. 訪室の度に目やにがたまっている。
3. 洋服がはだけたり、汚れているのにそのまま。
4. いつ面会に行っても、同じ洋服を着ていることが多い。
5. 夜間はオムツ交換をしてくれず、寝間着からシーツがびしょびしょになり冷たかった。
6. 汚れたシーツを替えてくれなかった。
7. ベッドのシーツの上の食べこぼしが常にある。
8. 入浴後、髪の毛を乾かしてもらえない。
9. 排泄後のズボンがねじれていることが結構ある。
10. 一日中おしゃべりさせたり、椅子に座らせっぱなしだったり、積極的に働きかけをする姿勢がない。
11. 忙しい時間帯は寝かせてられている。
12. 発熱時、家族が面会に行き、やっと氷枕をしてもらえた。
13. 衣類の調節をしてもらえなかった。
14. 食事介助のスピードが早い。
15. 介助法を工夫して、食事摂取量を増やして欲しいとお願いしたが、「うちでは出来ない。嫌なら他の施設に移ってくれ。」と言われた。
16. 粥を落下させてしまった人に対して、「あら残念ね」と言って、代替りのものを運んでこなかった。
17. 今は忙しいから、後でと言われた。
18. 大小便の処置に困り、呼んだが、なかなか来てくれなかった。
19. 呼び出しボタンを押しても、なかなか来ない。
20. 職員を呼んでもなかなか来てくれないことが何度もあった。

### (3) 心理的虐待

法では、「高齢者に対する著しい暴言又は著しい心理的外傷を与える言動を行なうこと。」と定義されています。次に記載されていることは利用者又は家族が不快であったり悲しかったり、「心理的虐待を受けた。」と感じる行為です。高齢者虐待防止法の定義をそのとおりに解釈すれば、当てはまらない内容もあげられています。しかし、あくまで「高齢者の気持ちを起点にする」考え方をとれば、深く受け止めるべきでしょう。

1. 耳の遠い方が多い為、声が大きくなるが正常な方は怒られているように感じる。
2. 「入所しているのは、あなた1人ではないんだから。」と言われた。
3. 認知症老人に対して、「同じことを何回も言わない。」「何回言ったらわかるの?」「さっきトイレに行ったばかりでしょう。」などと声を荒げて言う。
4. 食べ残しをすると「残した物は捨てなければならないの。」と強い口調で言われた。
5. 上から物を言う。高齢者（年長者）を敬う態度から遠い。
6. 「何をやっているんだ。」「何ぐずぐずしているんだ。」等、乱暴な言葉遣い
7. 母の名前を呼び捨てや「おばあさん」と呼ぶ。
8. 「それはやめましょう。駄目です。」等の指示をしている態度。
9. 本人の前で気になるような言葉をしゃべっている。
10. 本人のいる前でトイレ（便の事）に関して話された。
11. 手のかかる人に対して聞こえない素振りをした。
12. 忙しいことを理由に話を聞いてもらえない。
13. 「早く食べて」と急がせる言葉を言う。
14. 返事をしない職員がいた。
15. 車椅子の老婦人が「帰りたい」と言っていることに対して無視をしている。
16. けがの際、必要以上に「〇〇さん、わかりましたか?」といろいろな職員に確認された。
17. 認知症なので本人は、わからないがあだ名をつけて呼んでいた。
18. 「臭い、臭い。」「ばっちいね」と声かけながらおむつ交換をした。
19. 厳しい口調で利用者に対しているのをみた。
20. 食事量が減少している利用者に「食べないと死んじゃうよ。」と言っていた。
21. 上肢に片麻痺があり使えないのに、両手でしか出来ない作業を与えられた。
22. 同じことを何度も言う人に「うるさい。」と言う。
23. 「あれが悪い」「これが悪い」と短所ばかり言う。
24. 子供に対してするように頭を撫でる。
25. お願いをした際に、不快な顔をされ少し、嫌な感じだった。
26. 1分1秒でも一緒に居たくない態度が見える。
27. 失敗に対して「待機している人が1,000人もいるのに入れたんだから」と恩着せがましいことを言った。

28. おむつ交換時 「またこんなに汚して」と言った。
29. 「お前なんか死んでしまえ。そしたら自分が楽になる。」と言われた。
30. 意思疎通の出来ない人に対して「もう食べないの?」と言った。
31. 「何回も鳴らすな!」と不機嫌な顔で叱られた。

ここに記載された内容は、高齢者虐待防止法の「暴言」「著しい心理的外傷を与える行動」だけではありません。

その内容は、

- ①高齢者の尊厳の保持されていない対応が多く含まれています。その内容は、子供扱い、高圧的態度、事務的態度、指示的態度、高齢者への配慮に欠けた無神経と思われる言動などがあります。

また、

- ②組織的、管理的な問題として施設側の管理優先での利用者の行動の自由を不当に制限したり、家庭生活の環境に近づけたり保つ努力の欠如があります。

また、

- ③処遇及びケアの質として、個別ケアと利用者中心のケアがされていない場合も見られます。

また、

- ④職員の説明不足や職員の一方的判断もしくは決めつけなどのコミュニケーション技術不足も見られます。

#### (4) 性的虐待

法では、「高齢者にわいせつな行為をすることまたは高齢者をしてわいせつな行為をさせること」と定義されています。次の記載は、利用者または家族が不快であったり悲しかったり「性的虐待を受けた」と感じる行為です。

1. カーテンを開けっぱなしで女性のおむつ交換をしていた。
2. カーテンもせずに廊下から丸見えの状態ですパンツを脱がせっぱなし。
3. 下着を履いているかどうかズボンを下げて確かめる
4. 入浴、排せつなど身体介護で恥ずかしいことをされた。
5. いきなり懐に手を入れて脇の下を触る

#### (5) 経済的虐待

法では、第2条第5項「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えること」と定義されています。次に記載することは、調査の結果、利用者または家族が「経済的虐待を受けた」と感じることです。

1. ヘルパーさんに金品を要求された。
2. 出金日が決まっていて好きな時におろせない
3. 父は見聞きが満足にできないのにかなり高額なテレビ使用料を取られている。
4. 刺激を与える理由に見てもいないテレビの利用料を取られている。
5. 不当な利用料金を請求されている。
6. 事前連絡なしにお小遣い預り金でゴム印を購入されていた。
7. お風呂に入っていないのに料金を取られた。

## 2. 高齢者虐待の発見方策

### (1) 高齢者虐待が発見されにくい理由

#### ○社会からの孤立

高齢者は外出する機会が少ないため、社会から孤立しやすくなります。要介護状態であればなおのこと家庭内で閉ざされた環境となりやすく、第三者による高齢者虐待が発見されにくい状態となります。

#### ○高齢者虐待行為の隠ぺい

高齢者虐待が起こっていても、虐待をしている人も受けている人も他人に知らせることはしないで、隠そうとする傾向があります。特に虐待を受けている高齢者自身が、「自分さえ我慢していれば・・・。」と世間体を気にするあまり、不適切な養護をしている者をかばってしまうことや虐待を指摘されても「これは自分の不注意で、どこかで打ってできた傷だ」などと否定することも多くあります。

### (2) 高齢者虐待を発見するために

#### ○高齢者虐待のサインに気づく

高齢者虐待を早期に発見することは、極めて重要となります。そのためには、高齢者の家庭に入る機会の多い保健・医療・福祉の関係機関は、それぞれの立場で、虐待を受けている高齢者のサインを敏感に察知し、高齢者虐待の存在に気づいていくことが求められます。

これらのうち複数の項目にあてはまると高齢者虐待の疑いが濃くなります。ただし、ここに記載したサインはあくまでも例示であり、他にも様々なサインがあることを踏まえておくことが必要です。

#### ① 共通して見られるサイン

- (ア) 通常の行動が不自然に変化する。
- (イ) 少しのことで怯えたり、恐ろしがったりする。
- (ウ) 人目を避け、多くの時間を一人で過ごす。
- (エ) 医師や保健・福祉の関係者に話す事や援助を受けることをためらう。



- (オ) 医師や保健・福祉の関係者に対する話の内容がしばしば変化する。
- (カ) 睡眠障害がある。
- (キ) 不自然な体重の増減がある。
- (ク) 物事や周囲の事に対して極度に無関心である。
- (ケ) 強い無力感、あきらめ、なげやりな態度が見られる。

② 身体的虐待を受けている高齢者の身体的、行動的に見られるサイン

(ア) 【あざや傷の有無】

頭部に傷、顔や腕に腫脹、身体に複数のあざが見られる。

(イ) 【あざや傷の説明】

あざや傷の説明に関するつじつまが合わない、求めても説明しない隠そうとする。

(ウ) 【行為の自由度】

自由な外出ができない、自由に家族以外の人と話す事ができない。

(エ) 【態度や表情】

おびえた表情、急に不安がる、家族のいる場面いない場面で態度が異なる。

(オ) 【話の内容】

「怖い」「痛い」「怒られる」「家にいたくない」「殴られる」といった発言がある。

(カ) 【支援のためらい】

関係者に話す事を躊躇する、話す内容が変化する、新たなサービスの拒否。

③ 養護者による世話の放棄サイン

(ア) 【住環境の適切さ】

異臭がする、湿度・ほこり・油等でべたべたする、暖房の欠如、極度に乱雑な住環境。

(イ) 【衣服・寝具の清潔】

着の身着のまま、濡れたままの下着、汚れたままのシーツである事が多い。

(ウ) 【身体の清潔さ】

身体の異臭、汚れのひどい髪や爪、皮膚の潰瘍。

(エ) 【適切な食事】

痩せが目立つ、菓子パンのみの食事、よそではがつがつ食べる。

(オ) 【適切な医療】

家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない。

(カ) 【適切な介護等サービス】

必要であるが未利用、勧めても無視あるいは拒否、サービス利用量が極端に不足。

- ④ 性的虐待を受けている高齢者の身体的、行動的に見られるサイン
- (ア) 【出血や傷の有無】  
生殖器等の傷、出血、かゆみの訴えがある。
  - (イ) 【態度や表情】  
おびえた表情、怖がる、人目を避けたがる。
  - (ウ) 【支援のためらい】  
関係者に話す事をためらう、援助を受けたがらない。
- ⑤ 心理的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン
- (ア) 【体重の増減】  
急な体重の減少、痩せすぎ、拒食や過食が見られる。
  - (イ) 【態度や表情】  
無気力な表情、なげやりな態度、無表情、急な態度の変化。
  - (ウ) 【話の内容】  
話したがらない、自分を否定的に話す、「ホームに入りたい」「死にたい」などの発言。
  - (エ) 【適切な睡眠】  
不眠の訴え、不規則な睡眠。
- ⑥ 経済的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン
- (ア) 【訴え】  
「お金を取られた」「年金が入ってこない」「貯金がなくなった」などの発言。
  - (イ) 【生活状況】  
資産と日常生活の大きな落差、食べる物にも困っている。
  - (ウ) 【支援のためらい】  
サービス利用をためらう、サービス利用をためらう。
- ⑦ 養護者・家族に見られるサイン
- (ア) 【高齢者に対する態度】  
冷淡、横柄、無関心、支配的、攻撃的、拒否的。
  - (イ) 【高齢者への話の内容】  
「早く死んでしまえ」など否定的な発言、コミュニケーションをとろうとしない。
  - (ウ) 【関係者に対する態度】  
援助の専門家と会うのを避ける、話したがらない、拒否的、専門家に責任転嫁。
  - (エ) 【養護者自身の状況】 酒気帯び状態であるなど。