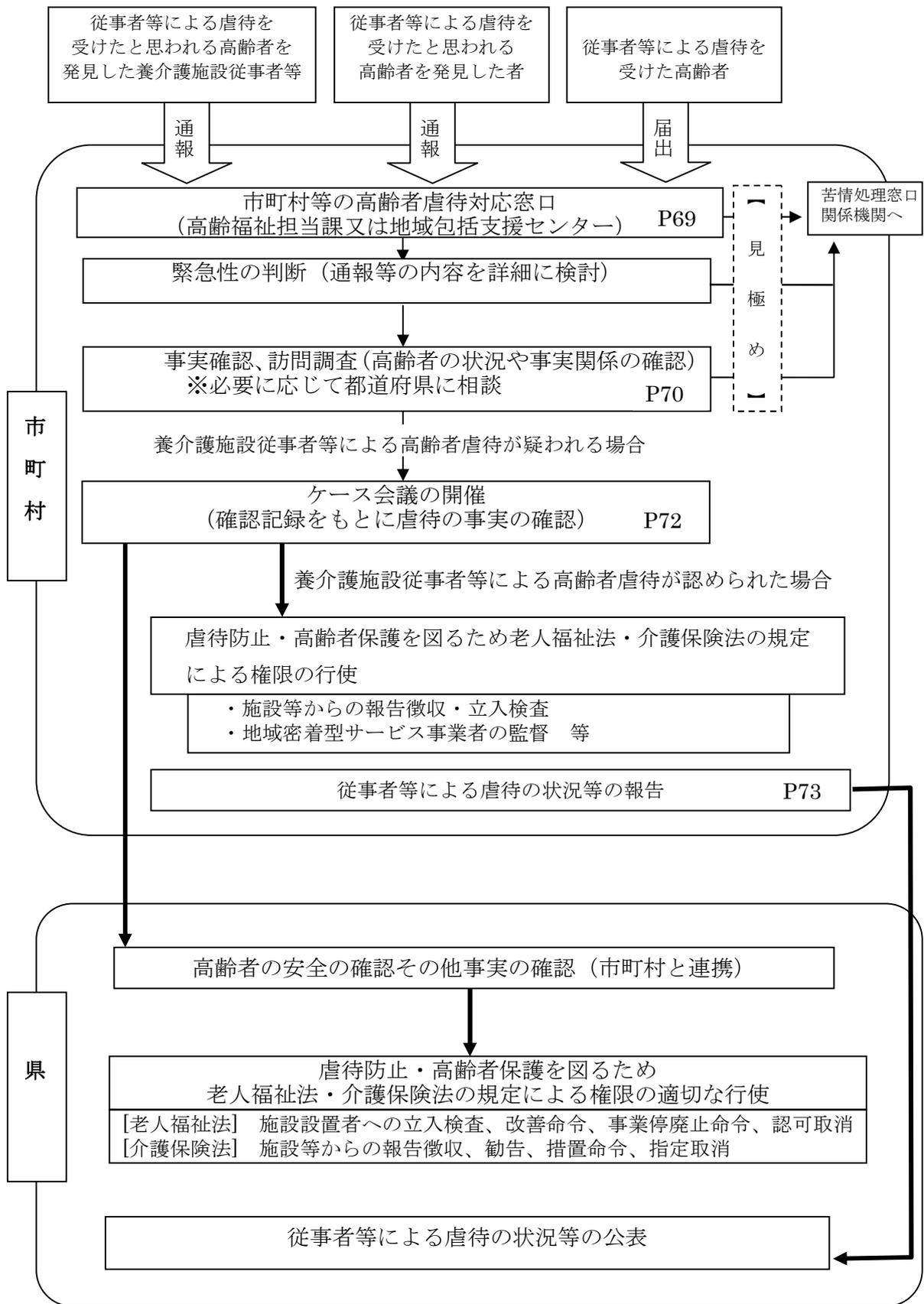


# 第3章 養介護施設従事者等による 高齢者虐待への対応

1	養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応フロー	66
2	養介護施設従事者等による虐待とは……………	67
3	通報・届出……………	69
4	市町村による事実確認と事実確認後の対応……………	70
5	高齢者虐待の予防，再発防止に向けた取り組み……	74
6	身体拘束廃止の推進 ……………	76

# 1 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応フロー



## 2 養介護施設従事者等による虐待とは（高齢者虐待防止法第2条第5項）

### （1）養介護施設及び養介護施設従事者等

養介護施設従事者等とは、以下の施設・事業の業務に従事する者をいう。

#### ア 養介護施設

- ・老人福祉法に規定する老人福祉施設，有料老人ホーム※
- ・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

- ※ ・有料老人ホームの要件としては①入浴・排泄・食事等の介護の提供 ②食事の提供 ③洗濯、掃除等の家事 ④健康管理 の①～④のいずれかの提供（委託を含む。）があること。（老人福祉法第29条）
- 未届けであっても、要件が該当すれば有料老人ホームとして対応する。
- ・サービス付き高齢者向け住宅については、有料老人ホームに該当する場合は「養介護施設従事者等による高齢者虐待」として対応する。
- ・有料老人ホームに該当しない場合（生活相談・安否確認の義務付けサービスのみの提供）は、「養護者による高齢者虐待」として対応する。（当該住宅の高齢者が次のイ 養介護事業者によるサービスを利用し、その従事者による虐待は、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」として対応する。）

#### イ 養介護事業

- ・老人福祉法に規定する老人居宅生活支援事業
- ・介護保険法に規定する居宅サービス事業，地域密着型サービス事業，居宅介護支援事業，介護予防サービス事業，地域密着型介護予防サービス事業，介護予防支援事業

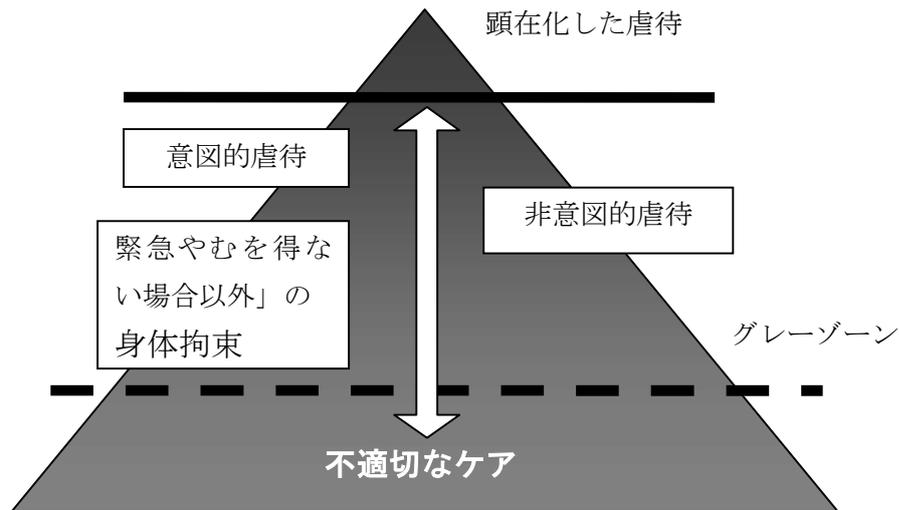
### （2）養介護施設従事者等による高齢者虐待

養介護施設に入所，または養介護事業を利用する高齢者に対して行う次に掲げる行為をいう。

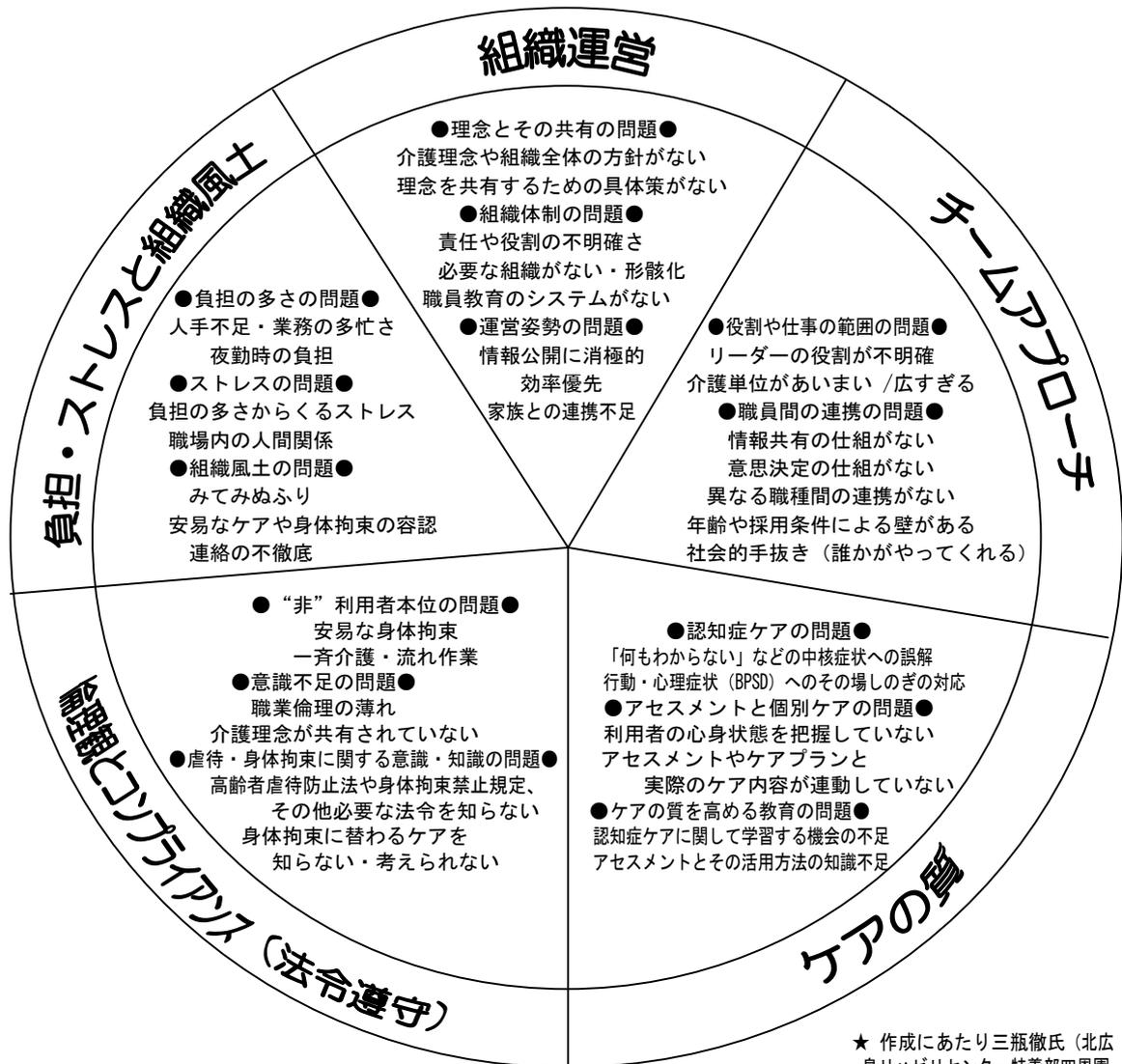
身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ，または生じるおそれのある暴行を加えること。
介護・世話の放棄・放任	高齢者を衰弱させるような著しい減食または長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言または著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える行動を行うこと。
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
経済的虐待	高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

（P4～5「高齢者虐待の例」参照）

(参考1) 不適切なケアを底辺とする高齢者虐待の概念図



(参考2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因



★ 作成にあたり三瓶徹氏 (北広島リハビリセンター特養部四恩園施設長) 作成の資料を参考にした

社会福祉法人東北福社会認知症介護研究・研修仙台センター

「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」より

### 3 通報・届出

#### (1) 高齢者虐待の通報, または届出

養介護施設従事者等は, 高齢者虐待を発見した場合, 市町村に通報しなければならぬと定めています。(高齢者虐待防止法第 21 条第 1 項)

また, 虐待を受けた当事者である高齢者自身も, 市町村に届け出ることができるとされています。(高齢者虐待防止法第 21 条第 4 項)

#### (2) 通報, または届出を受ける体制

高齢者虐待法第 24 条では, 市町村が通報若しくは届出を受け, 又は報告を受けた県に対し, 高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るため老人福祉法又は介護保険法の規定による権限の適切な行使を定めています。

養介護施設従事者等からの通報や当該高齢者からの届出は, 様々な方法・経路で行われることが考えられます。たとえば, 電話で直接申し出る, 匿名での手紙, あるいは介護保険事業者の定める第三者委員からの通報もあり得ます。

また, 県や他事業所等を経由して情報が寄せられる場合も考えられます。市町村は, 多様な通報経路や入所施設等からの通報等を前提に, 窓口の開設場所, 開設時間, 担当部署名等について, 高齢者やその家族, 養介護施設従事者等が通報・届出しやすいように配慮するとともに周知徹底することが重要です。

#### ※高齢者の居所と家族等の住所地が異なる場合

**国 P97**

高齢者が入所している養介護施設の所在地と通報等を行った家族等の住所地が異なる場合, 通報等への対応は養介護施設の所在地の市町村が行うこととし, 家族等がいる市町村に通報がなされた場合には速やかに養介護施設所在地の市町村に引き継ぐようにします。

施設に入所している高齢者が住民票を移していない場合にも, 通報等への対応は施設所在地の市町村が行います。

#### (3) 相談・通報内容の記録

相談・通報を受けた際の記録は, その後の対応の過程で重要な資料となることがあるので, その通報経路や時間, 聴取した内容等について, 詳細に残しておくことが必要です。

#### ※確認事項(例)

- ・養介護施設・事業所の情報(名称, 所在地, 施設・事業所種別, 建物の特徴等)
- ・被虐待高齢者に関する情報(氏名, 性別, 現在の所在, 施設の場合は居室, 心身の状況等)
- ・虐待の内容や状況, いつ(時期の特定), どこ(場所の特定)で発生したのか, 証拠の有無や提出の可否
- ・通報者に関する情報(氏名, 連絡先, 連絡方法, 連絡の可否等)
- ・虐待者に関する情報(氏名, 性別, 特徴, 職種等)
- ・情報源はどこか(実際に見聞きした, 誰かから聞いた等) 等

## 4 市町村による事実確認と事実確認後の対応

### (1) 事実確認の実施

市町村は、通報・届出を受けたら、まず事実確認を行います。通報等の内容によっては、県機関と合同で対応することもあります。

確認方法としては、通報者・関係者への聞き取り、虐待を受けている本人への聞き取りや身体状況の確認等が中心となります。

#### ア 実施する方法（高齢者虐待防止法第 24 条）

##### (ア) 監査（立入検査等）

介護保険法第 76 条等・老人福祉法 18 条等（事前連絡の必要はない。）

##### (イ) 実地指導

介護保険法第 23 条，第 24 条（事前連絡が必要。当日，直前でも可。）

##### (ウ) 高齢者虐待防止法による養介護施設等の協力のもとに実施

（事前連絡が必要という規定はない。拒否された場合は県に状況を報告し，県が中心となり監査を実施する。）

事前準備として，関係部署内で施設・事業所の情報・当該高齢者の情報の収集・共有，実施方法，調査日時，調査者（進め方と役割分担），聞き取り項目・確認書類，県（場合によっては警察）との連携，施設・事業所への連絡時期・内容等，管理者も含めて決めるようにします。

### イ 事実確認

高齢者の安全性の確保を第一に据えて，聴取すべき関係者の範囲や順番も考慮しながら必要な確認作業を行います。

#### (ア) 高齢者及びその周辺からの事実確認（高齢者本人，通報者，家族，主治医等）

- ・虐待の種類や程度（身体的虐待か，心理的虐待か。また，そのけがや虐待の頻度等。）
- ・虐待の事実と経過（被虐待者，虐待者の特定。いつ，どこで，どのような虐待が，どのような原因により発生したか。）
- ・高齢者の安全確認の状況の把握（高齢者の安全確認と現在の状況を把握しておく。）
- ・高齢者の身体状況，精神状況（虐待を受けた時と事実確認行った時点の身体・精神の状況を確認しておく。）
- ・高齢者の生活状況（高齢者の生活状況を把握して，身体的暴力や心理的虐待を受けたサインを読み取ることができる。）

- ・サービスの利用状況（虐待が行われた当時に受けていたサービス内容や記録を確認し、その内容から虐待の内容や日時、担当した職員を特定（推定）することが可能になる。）
- ・受療（医療）の状況（主治医（嘱託医）から利用者が事故などで受診した際に、不自然な傷や打撲、骨折がなかったか確認しておく。入所者等の受診の状況や、施設・事業所の医療の体制等を確認する。）

#### **(イ) 施設長・事業所の管理者等からの事実確認**

- ・虐待防止に対する管理者，職員の意識（職員に対する指導方針等施設の虐待に対する姿勢を確認する。）
- ・虐待防止に向けた取り組みの状況（虐待防止に関する会議や研修の実施状況，職員への周知の状況を確認する。）
- ・過去の虐待発生の有無・状況及びその対応状況（過去の虐待の有無を確認し，あった場合は，その確認方法，対応状況を確認する。）
- ・高齢者に対するサービスの提供状況（サービスの提供状況や内容，その提供時の記録を介護日誌や看護日誌等で確認する。その内容から，虐待の事実，虐待が行われたと思われる日時や，その時にサービスを提供していた職員の特定期（推定）ができる場合がある。）
- ・通報等の内容にかかる事実確認（通報者が特定されないように配慮し，通報の内容に基づき，高齢者が虐待を受けたかどうかの疑いも含めその状況について確認する。）
- ・職員の勤務体制（虐待が疑われる日の勤務体制を確認，過度な勤務状況でなかったか，問題はなかったか確認する。）
- ・虐待を行った疑いのある職員の勤務状況（サービスの提供状況に問題がなかったか，や人間関係に問題があった時の上司の指導方法等確認する。）
- ・看護師や協力医療機関の医師から医療の状況を確認（受療状況や，どのような場合に受診させているかの基準・報告連絡体制等を確認する。）
- ・高齢者の金銭，資産の管理の状況（入所者の金銭管理の方法，家族に残高を示しているか等確認する。）

#### **(ウ) 施設等の職員からの事実確認**

- ・虐待防止のための会議，研修の実施状況（会議や研修の実施・参加状況，職員への周知の状況を確認する。）
- ・虐待を早期に発見するためのしくみ（身体のチェック体制等具体的な対応策の有無等を確認する。）
- ・虐待が発見された場合の報告のしくみ，対応の手順（報告様式，報告手順・対応手順のフローや，マニュアル等の有無を確認する。）
- ・過去の虐待発生の有無・状況，噂（過去の虐待の有無，噂を含むその時の対応等を確認する。）

- ・事故・けがの多い高齢者（事故等の原因の究明，再発防止の対策・実施状況を確認する。）
- ・高齢者から恐れられている職員の有無（恐れられている職員が虐待を行っている場合も想定されるので，そのような職員がいるか確認する。）
- ・働きやすい職場であるかどうか（自分の意見が言えなかったり，職場や仕事に不満があれば，ストレスを抱え，虐待に発展する恐れがあるので働きやすい職場かどうか確認する。）

## （エ）確認すべき資料

介護日誌，看護日誌，月間勤務表，カルテ，事故の記録，施設・事業所で作成した各種マニュアル，各種委員会の記録，入所者等の預かり金の記録等，必要によってはその他の関係書類を確認する必要があります。

## ※ 事実確認実施の際の留意事項

虐待等に関する事実確認は，デリケートな内容を含む場合が多いため，普段から面接技法の習得を心がけることが大切です。場面によっては，複数の職員での対応を基本とする場合があります。

さらに，確認した情報についての守秘義務等に配慮することが求められます。

## （２）事実確認後の対応

### ア 事実が確認された場合の対応

事実確認を行った結果，高齢者虐待が確認されれば早急に改善に向けた対応を行うこととなります。通報等を受けた市町村及び県は，高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護のため，老人福祉法または介護保険法の規定による権限の行使を行うことも念頭に置いて対応をしていきます。

高齢者本人や施設等への対応方針を，管理職を含むケース会議で協議します。

### （ア）養介護施設等への対応

施設等において事実確認を行い，確認した結果を高齢者本人や家族等へ説明するように指導します。未然に防げなかった原因を分析し，再発防止に努めるよう指導し，再発防止策を策定してもらいます。

再発防止策について，定期的に確認をします。（確認期間については，案件ごとの判断が必要となります。）

### （イ）養介護施設従事者等本人への対応

当該養介護施設従事者等の行った行為が虐待であったことを認識させるとともに原因を分析し，再発を防止する対策を講じる（再発防止ための計画作成等）よう指導します。

### **(ウ) 通報者への対応**

通報者等への報告が必要な場合には、事実確認の結果と対応について、個人情報取扱いに十分配慮して可能な範囲で報告します。通報者への不利益（解雇等）の排除に配慮する必要があります。（高齢者虐待法第21条第7項）

### **(エ) 県への報告（高齢者虐待防止法第22条，高齢者虐待防止法施行規則第1条）**

- a 養介護施設等の名称，所在地及び種別
- b 虐待を受けた又は受けたと思われる高齢者の性別，年齢及び要介護状態区分又は要支援状態区分その他の心身の状況
- c 虐待の種別，内容及び発生要因（虐待者側の要因・被虐待者側の要因）
- d 虐待を行った養介護施設従事者等の氏名，生年月日及び職種
- e 市町村が行った対応
- f 虐待が行われた養介護施設等において，改善措置が採られている場合にはその内容

### **イ 疑いが認められない場合の対応**

- ・虐待の予防・発生した場合の対応について助言し，相談に応じます。
- ・施設等運営基準に照らして指導する事項がある場合は指導を行います。
- ・高齢者虐待防止に関する職員向けの研修が実施されていない，虐待を発見した場合の報告（通報）体制や対応方法が確立していない等，対策が不十分の場合は指導を行います。

## 5 高齢者虐待の予防、再発防止に向けた取り組み

### (1) 職員の意識の醸成

虐待の予防や再発防止のためには、法人の理事から現場の職員まで入所者の安全が最優先されるということを施設の理念として共有することが大切です。

そのためには、職場内会議や施設内研修を通じて絶えず虐待防止の意識を浸透、醸成させていくことが必要です。

また、入所している高齢者一人ひとりが、尊厳を保ちながら自分らしく生活できる環境をつくることが求められ、個別的なケアを実践することが重要です。

### (2) 施設内の体制づくり

高齢者虐待や不適切なケアを防ぐためには、背景となる要因を分析し、解消するために組織的に取り組むことが重要であり、その中で職員一人ひとりが必要な役割を果たすことが大切です。

#### ア 組織運営の健全化

- ・介護の理念や運営方針を職員で共有する。
- ・ケア技術や虐待に対する研修を実施し、全員が知識・技術を共有する。
- ・職責・職種による責任・役割を明確にする。
- ・自己評価・第三者評価等の積極的導入により開かれた施設を目指す。
- ・効率優先・一斉介護の見直し、流れ作業の見直し、ケアプランの見直しをする。

#### イ 職員の負担やストレスの軽減対策

- ・職員の役割を明確にする。
- ・情報共有、意思決定のためのしくみや手順を明確に決める。
- ・柔軟な人員配置を検討する。
- ・上司や先輩が積極的に声をかけ、悩みを聞く。

#### ウ ケアの質の向上

- ・実際に提供しているケアの内容や方法は「利用者本位」に基づいたものかチェックする。
- ・関連する法律や規定の内容を知識として学ぶ。
- ・利用者の心身の状況や取り巻く社会環境、医療ニーズ等利用者の全体像を包括的にアセスメントする。
- ・認知症について正しく理解する。知識を共有する。
- ・身体拘束を行わないケアや虐待を防止する方法を具体的に学ぶ。
- ・ヒヤリ・ハットや介護事故の発生要因に高齢者虐待の関与がないかを含め、事例検討を行う。

### **(3) 再発防止への取り組み**

虐待の事例に対する発生の原因の調査・分析を行い、再発防止に向けた職員会議、事業所内研修の徹底を図り、職員が働きやすい職場環境の実現を目指し、虐待が再発しないよう努めることが大切です。

### **(4) 市町村と養介護施設等との連携**

市町村は、県と共同して、養介護施設従事者による高齢者虐待を防止するための意識啓発等の研修や、介護保険事業者に対する高齢者虐待防止に関する広報啓発をすることが大切です。

市町村の取り組みが養介護施設等に周知されることで、高齢者虐待と疑われる事態が発生した場合でも、迅速かつ円滑な通報が可能になります。

適切な対応こそが、更に相互の信頼関係を強め、地域に高齢者虐待防止に対する高い意識を育むこととなります。

市町村や県の機関、養介護施設等や各職能団体が情報交換と連携を図ることが、高齢者の人権擁護につながり、地域全体の意識の向上が図られていきます。

## 6 身体拘束廃止の推進

### (1) 身体拘束禁止の対象と具体的な行為

介護保険指定基準において禁止の対象となっている行為は、「身体的拘束その他入所者（利用者）の行動を制限する行為」です。具体的には次のような行為があげられます。

- ・徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ・転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ・自分で降りられないように、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、または皮膚をかきむしらないように、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、立ち上がったりにしないように、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。

### (2) 身体拘束廃止に向けた活動のポイント

#### ア 行動指針

- (ア) トップが決意し、施設等が一丸となって取り組む
- (イ) みんなで議論し、共通の意識を持つ
- (ウ) まず、身体拘束を必要としない状態の実現をめざす
- (エ) 事故の起きない環境を整備し、柔軟な応援態勢を確保する
- (オ) 常に代替的な方法を考え、身体拘束するケースは極めて限定的にする

#### イ ケアの原則

- (ア) 身体拘束を誘発する原因を探り、除去する
  - (イ) 5つの基本的ケアを徹底する
    - ①起きる ②食べる ③排泄する ④清潔にする ⑤活動する（アクティビティ）という5つの基本的事項について、その人に合った十分なケアを徹底する。
- これらのケアを行う場合には、一人ひとりを見守り、接し、触れ合う機会を増やし、伝えたくてもうまく伝えられない気持ちやサインを受け止め、不安や不快、孤独を少しでも緩和していくことが求められます。
- (ウ) 身体拘束廃止をきっかけに「よりよいケア」を推進する

### (3) 緊急やむを得ない場合の対応

#### ア すべて満たすことが必要な3つの要件

切迫性	利用者本人または他の利用者等の生命また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

#### イ 留意すべき点

施設内の「身体拘束廃止委員会」といった組織において事前に手続き等を定め、具体的な事例についても関係者が幅広く参加したカンファレンスで「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうか判断する体制を原則とします。

利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努めます。

「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除します。実際に身体拘束を一時的に解除して状態を観察するなどの対応をとることが重要です。

#### ウ 身体拘束に関する記録の義務

介護保険指定基準に「緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならないものとする」とされています。

日々の心身の状態等の観察、身体拘束の必要性や方法に関わる再検討を行うごとに逐次その記録を加えるとともに、それについて情報を開示し、ケアスタッフ間、施設全体、家族関係者の間で直近の情報を共有するようにします。記録は5年間保存します。(介護保険法に基づき指定介護老人福祉施設の整備及び運営に関する基準等を定める条例[平成24年茨城県条例第67号]等)