

令和 7 年 2 月 28 日

加 賀 市 長
(担当 総務部管財課)

見 積 依 頼 書

下記のとおり見積徴収を行いますので、見積書を提出されるようお願いします。

物 件 名 等	高齢者虐待防止の手引き
見積提出期限 及 び 場 所	令和 7 年 3 月 3 日 午前 11 時 30 分 加賀市役所 総務部 管財課
見 積 書 宛 名	加賀市長 宮元 陸
納 入 期 限	令和 7 年 3 月 31 日
納 入 場 所	地域包括支援センター
落 札 方 法	総価落札
注 意 事 項	1 指定日時までに提出されない場合は、見積をご辞退されたものと解釈させていただきます。 2 会社にあっては社印、代表者印を、個人についても記名捺印をお願いいたします。 伺 番 号 第 0000427 号

品 目 明 細

年 度 令和 6 年度

件 名 高齢者虐待防止の手引き

伺 番 号 0000427

1 / 1

No.	品 名	印刷製本（単位：部）	分類番号	002-003-000
1	規 格	別紙仕様書のとおり		
	数 量	500 部		
No.	品 名		分類番号	
2	規 格			
	数 量			
No.	品 名		分類番号	
3	規 格			
	数 量			
No.	品 名		分類番号	
4	規 格			
	数 量			
No.	品 名		分類番号	
5	規 格			
	数 量			
No.	品 名		分類番号	
6	規 格			
	数 量			
No.	品 名		分類番号	
7	規 格			
	数 量			

印刷仕様書

市民健康部 地域包括支援センター

件 名	高齢者虐待防止の手引き		
紙 質	別添（見本）のとおり ※現物見本は管財課にあります。		
印 刷	2色濃淡印刷 （ただし、表紙・裏表紙・及び冊子内の2ページについてはカラー印刷とする）		
規 格	別添（見本）のとおり		
形 状	別添（見本）のとおり		
数 量	500 冊	校 正	要
納入期限	令和7年3月31日	納入場所	市民健康部 地域包括支援センター
その他連絡事項（校正担当課・グループ名 地域包括支援センター・介護予防・包括的支援グループ 担当者 川手） ※ 章や項目のタイトル、重要なポイントについては、ロゴや字の大きさを変更、色を分けるなど、読みやすさに配慮したデザインを行うこと。 ※ 文章の余白などに、適宜内容にあったイラストを入れること。 ※ カラー印刷のページはイラストなどを活用し、読みやすい構成にすること。 ※ すべてにページ数を入れること。 ※ 原稿一部校正中につき、見本から一部変更があるため適宜校正すること。 ※ 印刷作業前に必ず担当に連絡し内容の確認を行うこと。 ※ 検索可能なしおり付きPDFファイルを納品すること。 ※ 受託者は市に対し市が成果物を利用するために必要な範囲において、市及び市が指定する者が自由に利用（著作権法に基づく複製、翻案等を行うことをいう。）することを許諾すること。 ※窓あき封筒の場合、窓の部分は「グラシン紙」または「植物を原料とするプラスチック」を使用すること。 ※発注業務にかかる特許等を使用する場合は、受注業者において実施許諾を受けていること。なお、受けている場合は許可番号を表示すること。 ※納入に際しては、事前に担当課の確認を受けた上で、納入場所へ納入し納品書に受領者印をもらって管財課へお出しください（原稿及び見本は担当課に返してください）。 ※納入期限は厳守してください。			

居宅サービス事業所従事者のための

家庭内における 高齢者虐待防止の 手引き



加 賀 市

目 次

- 権利擁護とは1ページ
- 高齢者虐待とは(制度上の定義)2・3ページ
- 虐待もしくは虐待の恐れのある具体的行為例4～6ページ
- 居宅サービス従事者による通報7ページ
- 家庭内における高齢者虐待(疑いを含む)に
気づいたときの対応8～12ページ
- 地域包括支援センターに相談後の対応13ページ
- 支援者に求められる視点14・15ページ
- 参考資料16～19ページ

平成18年4月に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(この手引きでは、「高齢者虐待防止法」といいます。)が施行され、保健・医療・福祉関係者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならないことが定められました。

そして、高齢者虐待防止のための啓発活動や、高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努める必要があります。

この手引きは、居宅サービス事業所の従事者が、高齢者虐待について正しく理解し、適切な対応を行えるように作成したものです。

家庭内における高齢者虐待(疑いを含む)に気づいたときの対応

事例

花子さん(80歳) 要介護2
息子とふたり暮らし。

介護保険サービスの利用状況

ヘルパー：週2回、デイサービス：週2回

ヘルパー訪問の際



数日後…



同じころ…



その後

- ヘルパー事業所内・デイサービス事業所内それぞれで話し合いの場をもうけ、情報の共有や今後の支援について話し合いました。
- その上でヘルパー・デイサービスそれぞれの責任者からケアマネジャーに相談をしました。

その後、担当者会議を開催

それぞれのかかわりについて、情報を共有すること、支援方針の検討、自分たちの役割のすり合わせについて、関係者で確認する機会を持つこととなりました。

その結果…

ケアマネジャー

花子さんに **事実** と **思い** を聴く 機会をもつ。
息子さんに、花子さんの認知症状も含め、家族の介護負担の状況について聴く。



ヘルパー

花子さんと息子さんの表情の変化、言葉に配慮し、かかわる。
花子さんの不安をキャッチしたら、花子さんの思いを聴き、また関係者で情報を共有する。
今まで以上に気をつけ、息子さんの疲れ方にも気を配る。



デイサービス職員

引き続き、入浴の際に全身状態の変化に気を配る。花子さんの表情の変化、言葉に配慮し、かかわる。
帰りに花子さんがソワソワしていたら、思いを聴く。即時の対応を要する場合には、花子さんの承諾を頂いてケアマネジャーに相談する。
送迎時に息子さんに、アザがみられればアザの理由や介護の大変さ等を聴く。



その後…

- デイサービス職員より、「花子さんが帰りたくないと言ってきた」との連絡が、ケアマネジャーに入りました。



ケアマネジャー

高齢者虐待防止の 手引き（案）

平成 18 年 4 月に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（このパンフレットでは、「高齢者虐待防止法」といいます。）が施行され、保健・医療・福祉関係者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならないことが定められました。

そして、高齢者虐待防止のための啓発活動や、高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努める必要があります。

この手引きは、施設・居宅サービスを含む事業所の従事者が、高齢者虐待について正しく理解し、適切な対応を行えるように作成したものです。

加 賀 市

令和 7 年 3 月 作成

目次

権利擁護とは	．．．．．	1 ページ
高齢者虐待とは（制度上の定義）	．．．．．	ページ
高齢者虐待に該当するおそれのある具体的行為	．．	ページ
高齢者虐待を発見した時の対応	．．．．．	ページ
高齢者虐待（疑いを含む）に気づいたときの対応	．．．．	ページ
地域包括支援センターに相談後の対応	．．．．	ページ
支援者に求められる視点	．．．．．	ページ
参考資料	．．．．．	ページ

権利擁護とは

人は、一人ひとりかけがえのない貴重な命をもった存在です。障がいの有無や老若男女、国籍、出身等に関わらず、人は尊重されなければなりません。誰もが健やかで安心して暮らせる生活を得ることは基本的な権利とされています。日本国憲法では「すべての国民は個人として尊重される。生命、自由および幸福追求に関する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他国政の上で最大の尊重を必要とする」（13条）として基本的人権と人間誰もがもつ固有の権利としての幸福追求権を謳っています。

そして、私たちが最もしてはいけない人権侵害行為が虐待なのです。ところが虐待とは何かについての理解は進んでいない現状があります。今、加賀市は市民が安心して暮らし、サービスを受けられるように何が虐待になるのか、どのようにして防ぐのか、起きてしまった場合にどうすれば良いのかを市民や、サービス事業所や従事者に理解していただく取り組みを進めています。市町村は地域支援事業の一環として被保険者の虐待防止及び早期発見、権利擁護のための必要な援助を行わなくてはなりません。（介護保険法第115条の38）さらに、2005年高齢者虐待防止法が定められ、2006年には公益通報保護法が施行され、サービス現場のすべての人に虐待現場を見た場合の通報義務等が規定されました。令和3年度介護報酬改定において、虐待の発生またはその再発を防止するための体制整備等が義務化されました。

広く市民の協力のもと、家庭内や養介護施設・事業所における虐待をなくすために指針となるものがこの手引きなのです。福祉サービスを受ける人たちは自らの権利の主張をしにくい人たちです。それだけに私たち市民が社会に目を向け、サービスの現場において権利侵害が起きないようにする努力が求められています。虐待は法律でも禁止されている行為です。高齢者や児童、障がい者が安心して暮らせる地域社会をつくるために共に取り組んでいきましょう。それが安心・安全な加賀市の姿なのです。安心して利用できるサービスが保証される加賀市として、権利に対する施設職員の意識向上が大切です。

「高齢者虐待」とは

『高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律』
(平成 17 年 11 月 9 日 法律第 124 号 第 1 章総則 第 2 条)では、高齢者虐待
について次のように定義しています。

高齢者・養護者の定義

「高齢者」とは

- ・ 65 歳以上の者

「養護者」とは

- ・ 高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外の者

「養介護施設従事者等」とは

- ・ 「養介護施設」「養介護事業」の業務に従事する者

養介護施設・養介護事業の定義

「養介護施設」とは

- ・ 老人福祉法に規定される老人福祉施設、有料老人ホーム
- ・ 介護保険法に規定される介護老人福祉施設（地域密着型施設を含む）、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

「養介護事業」とは

- ・ 老人福祉法に規定される老人居宅生活支援事業
- ・ 介護保険法に規定され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

「高齢者虐待」の定義

- 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、長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置など、養護を著しく怠ること。
- 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**：養護者又は高齢者の親族が当該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。

○養護者とは・・・

日常的に世話をしている家族、親族、同居人など
高齢者を現に養護している人

具体的な行為として・・・

- 金銭の管理
- 食事・介護等の世話
- 自宅・自室の鍵の管理

高齢者の生活に必要な行為を
支援したり、提供することを
「現に養護する」等

- ※ 必ずしも当該高齢者と同居していなければならないというわけではありません。
例えば近所に住みながら世話をしている親族や知人等も「養護者」と考えます。
- ※ 虐待を行っている者が「養護者」に該当するかどうか（全く世話をしていないのか、
過去はどうだったのか等）は具体的な事実に応じて、市担当部局が適切に判断する
必要があります。

○養介護施設従事者等の責務として・・・

- ・従事者への研修の実施（高齢者虐待防止法第 20 条）
- ・利用者、家族からの苦情体勢の整備（高齢者虐待防止法第 20 条）
- ・その他高齢者虐待の防止のための措置（高齢者虐待防止法第 20 条）

高齢者虐待の防止・発見・対応の責任は、養介護施設・事業所と
そこで勤務する従事者にあることを自覚することが大切です。

○高齢者虐待のとりえ方

高齢者虐待防止法では、広い意味での高齢者虐待を「**高齢者が他者からの不適切な
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**」と捉えた上で、高齢者虐待防止法の対象を規定しています。

虐待もしくは虐待の恐れのある具体的行為例（グレーゾーン）

「これまでの家族関係だからいつものこと」「仕方ない」と専門職側が見逃していませんか。居宅における虐待もしくは虐待の恐れのある行為例を振り返ってみましょう。

（以下、虐待防止研修アンケート結果より抜粋）

1 身体的虐待

◇養護者による高齢者虐待類型（例）◇

- ①暴力的行為で、痛みを与えたり、身体にあざや外傷を与える行為
 - おむつ交換時につねる
 - 殴る、蹴る、拳で叩く（ケガの有無を問わない）
 - 身体にあざができるくらい叩く、手足が骨折するくらい突き飛ばす
- ②本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為
 - 雪や雨の日、暑い日に家の外に出す
- ③本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に取り扱う行為
 - 乱暴に介助する
 - 無理やり食事を食べさせている。口をこじ開けて食べさせるので、口唇から出血した
 - 特に苦痛を訴えないので家族不在の間ずっと椅子に座らせている
- ④本人の行動を制限したり、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為
 - 家族の外出の時に両側のベッド柵を紐でつなぎベッドから起き上がれないようにする
 - 外出を頻回にしようとするため本人の自室の鍵をかける
 - ベッドからの起き上がり時に転倒する危険があるため、4点柵をして自由に動けないようにしている
 - デイサービスに行かない日だけつなぎ服を着せている
 - 玄関の外から鍵をかけて、内から開けられないようにしている
 - オムツの中に手を入れないように衣類の上から紐を結んでいる
 - 散歩に出たいが転ぶと危険なので、駄目と家族が言っている。外履きを隠す
 - ドアノブを紐でくくり開かないようにしている
 - 暴れるからと言って本人の手を紐で縛っている
 - 介護方法として「叩いて分からしている」と言う

施設従事者

養介護施設従事者等による虐待は、絶対に許されるものではありません。しかし、今までは「本人の安全と保護のため」との理由で無意識に、むしろ善意で身体の拘束などの虐待が行なわれてきた現実があります。また倫理観の欠如による虐待の事実も拭いきれません。

今一度、権利侵害も含め、『高齢者虐待』に該当するおそれのある具体的行為例を振り返って見ましょう。

1 身体的虐待

◇養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）◇

①暴力的行為

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。

○職員が、本人が何かしたいことがあっても「ここに居りね」などと言って本人の行動を止める

○職員が、外出したい本人の履物を下駄箱から片付けてしまう、出入り口に植木鉢などを置いて外に出られないようにしてしまう

○職員が、家族の強い要望で歩かせないようにして欲しいと言われ、本人自身が歩けるのに本人に歩かせない理由を説明できないとき

○不穏で落ち着かない状況の背景を理解しようとせずに、本人へ過剰な薬剤を使用する。職員や家族の都合により薬を投与する

○職員が、食事が進まない本人や、口を閉じている本人に対して無理やり口に食べ物を入れて食べさせようとする

○職員が、車いす、ソファに座らせっぱなしにしている

○本人が朝、目が覚めているのに、職員が気づいてもそのままベッドに寝かせている

○職員の都合で本人の行動範囲を決めてしまう

○施設からの出入りが本人の自由にできない

○職員しか操作できないエレベーターやドアのボタン（暗証番号など）がある

○職員が、転倒を防止するために車いすをテーブルにつけて本人の動きを妨げる

○職員が本人の車いすからのずり落ち防止のため、車いす用のベルトを安易に着用する。

○テーブルといすが密着しすぎて、本人がなかなか立ち上がれない状況になっている

○転倒の危険があるという理由で、本人が歩こう・立とうとしていても「いすに座りましょう」と行動を制止する

○経管栄養の方の口腔ケア施行時、本人が嫌がるのに（口を閉じているのに）職員が強引に指を入れ洗浄する行為

○職員が、無理やり入浴させる

○職員が、安全のため窓や玄関、ユニットドアに鍵をかける。

○居室の窓が全開にならない（開閉の制限がある）

③「緊急やむを得ない」場合以外の身体的拘束・抑制

2 介護・世話の放棄・放任

◇養護者による高齢者虐待類型（例）◇

①意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話をしている者が、その提供を放棄又は放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること

- 多尿で夜間のおむつ交換が必要であるが、夕食後から朝までおむつを交換しない
- 介護（おむつ交換、着替え）が大変になるという理由から食事量、水分量を少なくしている
- 紙パンツがかなり汚れていても「もったいない、まだ使える」と言って交換しない
- 洗濯物が増えるからという理由で衣類が汚れていても交換しないでほしいと言う
- 薄くなって穴が開いている衣類を着せている（家族は普通の服を着ている）
- 風呂に入れない、洗濯をしない
- ノミ、ダニがいる環境をほったらかしにの家に高齢者を一人にさせている
- 食事を作らない
- 食べ物や水分を与えない（同居している人がいる）
- 本人が毛布を出してほしいと言うが家族が出さない
- 床ずれがあるのにそのままにしている
- ヘルパーや訪問看護の利用時にはエアコンをつけて良いといわれているが、本人が一人になる時は電気代の節約のためテレビも電気もエアコンも付けては駄目と言っている
- 介護等のサービスを受けさせない
- 本人の食材が冷蔵庫に入っていないことが多く、食事が作れない
- 昼食介助で訪問しているが、昼食の準備がなされていないことが多い
- 本人が何も言って来ないので（寝ているので）ご飯をあげない 言わないのであげない
- 介護の仕方や必要性が分からなくて脱水に至ってしまった
- 分厚いふとんをかけすぎ、発汗し、脱水になってしまった

②専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する

- 長生きしたら困るしと言い、薬を飲ませない
- 体調が悪くても受診の対応などをしない
- 脱水があるのにそのままにしている

③同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。

2 介護・世話の放棄・放任

◇養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）◇

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

- 本人が、食事を出しても食べないから、お茶や水分しか飲ませない
- 本人が食事の途中で手が止まってしまうと、職員がもう食べないだろうと判断し、黙って下膳してしまう
- 職員が洗濯が大変、衣類が少ない、介護が大変という理由でオムツ交換をあまりしない
- 本人が入浴や着替え、オムツ交換などを「嫌がるから」という理由で、職員がそのままにしておく（できるための工夫を怠る）
- 本人の服が汚れていても、職員が着替えを促さず、入浴の時までそのままにする
- 本人が服を脱ごうとするので、職員がミトンをはめる
- 他の業務を優先し、本人が呼んでいても聞こえないふり、見て見ぬふり、気づかないふりをする
- 職員が、本人の近くで本人を無視して世間話をする
- 職員が、大きな声を出している本人に声をかけない
- 職員が、後で片付けるつもりで、汚れたオムツをトイレ内や居室の床に置きっぱなしにする
- 本人のシーツ等が汚れているが、本人が拒否するため、シーツ交換や掃除を怠ったままにして職員が工夫や検討をしない

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

- 本人が希望しているのに、職員が内服薬を飲ませない、塗り薬を塗らない、病院への受診をしない

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

- 職員が、ナースコールがならないように復旧ボタンを解除しない

④高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置

- 職員が、ナースコールがなっても無視する、特定の人のナースコールに出ない
- ナースコールで本人が呼んでいても、職員が受話器のみの対話で居室に行かない
- 本人が「トイレに行きたい」と言われたことに対して、職員が「さっき行ったから」「後で行きます」と取り合わない
- 職員が「ちょっと待って下さい」と言ったまま、本人のところに行かない

⑤その他職務上の義務を著しく怠ること

3 心理的虐待

◇養護者による高齢者虐待類型（例）◇

- 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること
- 命令口調
- おむつ交換の時、「こんなにもらして」という
- 人格を傷つける
- 尿意があってもトイレの介助が大変なので、オムツ内で排泄するように言う
- 本人が話しかけても返事をしない
- 家のことを何もさせず、話し相手もしない
- 食事のとき自室で一人で食事をさせている。他の家族は居間で食べる
- 通所サービス等に行きたいという、本人の意向を無視する
- 本人に「汚い」「くさい」と言う
- 本人の悪口を目の前で言う
- 本人の目の前で「もう死んでしまえ」と言う
- 家族の入った後しか風呂に入れない
- 強制的に運転免許証を返却しキーを隠す
- お金がかかるといい電話を自由にかけさせない
- 脅しや暴言
- 大声でしつこく怒鳴る
- 悪口を言う、無視する
- いつも大声で叱る（怒る）
- 雪や雨の中、家の外に出す
- 通所サービス等に本人は行きたくないが、家族の都合で通わせる
- 眠くないのに部屋の電気を消し、寝るように促す
- 「仕方ない、我慢してもらわないといけない」という
- 子ども扱いをする

3 心理的虐待

◇養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）◇

①威嚇的な発言、態度

- 自分で着替えられない本人の介助のときに、職員が乱暴な言葉使いになる
- 職員が、夜勤のときや余裕がないときに、本人に対して職員の口調や語気が荒くなる

②侮辱的な発言、態度

- 職員が、本人の前で、本人が傷つくような発言をする、あるいは話す内容の配慮をしない
 - 職員が、移乗の介助の際に「よっこいしょ」などと物を扱うような声かけをする
 - 職員が「トイレに行きませんか」「オムツ替えますよ」と他の人に聞こえるように言う
 - 本人の前で名前を呼び捨てにしたり、職員間での会話の中で呼び捨てにする
 - 職員が、本人のことをこども扱いをする、赤ちゃん言葉・幼稚な言葉を使う、○○ちゃんと呼ぶ
 - 職員が、親しみと勘違いした馴れ馴れしい口調や上から見下したように話しかける
- 例えば○○してあげるなど

- 未婚、子どもがいない人を職員が「お母さん」「おばあちゃん」と呼ぶ
- 職員が「おしっこ漏らしたし、着替えよう」等配慮のない言葉使いをする

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

- 本人の話を十分に聞かない、あるいは状況をきちんと説明せずに職員が本人に「ちょっと待って下さい」「もう少ししたら行きます」とだけ言う

④高齢者の意欲や自立心を低下させる行為

⑤心理的に高齢者を不当に孤立させる行為

- 本人が玄関付近を歩いていると「食堂に行こう」など、職員が外出を止めようとする意図が働いた声かけをする
- 本人が「家に電話したい」と言っても職員がすぐに対応しない、連絡を制限する、内線を使って留守に見せかける

⑥その他

- 本人が用事があって呼んでいるのに、職員が嫌な顔や態度をとる
- 他の利用者がしているからという理由で職員が一律に同じ事をさせ、本人の意向を確認しない
- 職員が、本人の要望や希望を親身になって聞かない、ないがしろにしてしまう
- 本人が何かしようとしても職員が「ダメ」と言う、逆にやりたくないことを無理にやらせる
- 本人が火の管理ができないという理由から、職員がガスやストーブを自由に使わせない
- 居室に本人が不在だったら、職員が「どこに行っていたのか？」と確認する
- 本人が「家に帰りたい」とエレベーター前や玄関に居ることを問題視する職員の態度
- 本人が繰り返していることを、職員が「さっきもしたよ」と指摘する
- 職員が介助するときに、無言で介助を行う
- 本人が「夜眠れなくなるから」という理由で、日中ウトウトしている状態にもかかわらず、職員が本人の意に添わないレクリエーション活動等を勧める

養護者

4 性的虐待

◇養護者による高齢者虐待類型（例）◇

- 本人への性的な行為の強要又は政敵羞恥心を催すあらゆる形態の行為
- 入浴介助中などにはだかのまま放置する
- 人前で排泄介助を行う
- 性行為を強要する

5 経済的虐待

◇養護者による高齢者虐待類型（例）◇

- 本人の合意なしに、又は、判断能力の減退に乘じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費すること。あるいは、本人の生活に必要な金銭の使用や本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること
- 本人に通帳管理をさせず、小遣いも渡さない
- 自由にお金を使わせない
- 本人の年金を勝手に使う
- 本人の通帳を管理していて、本人に必要な費用を支払わない
- 本人の通帳を管理していて、必要な衣服の購入をしない

4 性的虐待

◇養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）◇

- 本人への性的な行為の強要又は政敵羞恥心を催すあらゆる形態の行為
- 本人が、しかめっ面をしているのに、職員が嫌かどうか確認せず排泄のたびに陰部洗浄をする
- 職員が入浴介助時、本人の服を脱がした状態のまま脱衣場で待たす
- 職員が排泄介助時、トイレの戸を開けっ放しにする
- 入浴、オムツ交換の際、プライバシー保護のためのタオル等が活用されていない
- 職員が排泄介助の際、ノックをしても返事を待たずにトイレに入る

5 経済的虐待

◇養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）◇

- 本人の合意なしに、又は、判断能力の減退に乘じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費すること。あるいは、本人の生活に必要な金銭の使用や本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること
- 職員が、本人に無断で本人の年金や預貯金、不動産を使う
- 職員や家族が年金や通帳を管理し、本人に必要なお金を自由に使わせない
- 買い物に行ったときに、店で本人がかごに入れた物を職員の判断で勝手に返却する
- 本人が預けてあるお金を使う際に職員に「〇〇を買うのでいくら下さい」と言わなければもらえない
- 職員が、預貯金の残高を本人に確認してもらう機会を作っていない
- 無くなる、置き忘れがあるとの理由から貴重品を自分の部屋で管理させない
- 職員が、本人に断りもなく財布からお金を出し入れする
- 職員が、本人のお金を本人の手の届かない場所に置く
- 福祉サービス利用支援事業を利用している本人や年金の少ない本人の金銭管理に職員が、口出ししてしまう
例えば ・「今の使い方だと月末に足りなくなる」と口出しする
・お酒を飲む本人に健康のためという理由から、自分でビールを買わないように1日1本現物支給する
- 本人が買い物をするとき、「何を買うのか」「いくつ買うのか」など確認する

6 その他

◇養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）◇

○本人不在のケア

- ・ケアプランの立案、評価をしないこと
- ・本人不在のケアプランの説明やサービス担当者会議（カンファレンス）の開催
- ・行事や予定、人事異動等を事前に本人に伝えない
- ・無断で本人宛の手紙や通帳等を見ること
- ・職場以外で本人の名前などをしゃべる。記録物を職場外に持ち出す
- ・本人の思いと家族の思いが違ふときの家族本位のケアの提供
- ・着るものなど本人に選んでもらわずに職員が勝手に準備する
- ・忙しさを理由に本人のできることまで職員が行ってしまう
- ・本人に断りもなく、居室に入る
- ・本人の要望にこたえられないとき、その理由をきちんと説明せずに話をそらす
- ・本人が望んでいないのに、一律に同じウェアを着させる

高齢者虐待を発見した時の対応

「虐待を受けたと思われる高齢者を発見した養介護施設従事者等」は、速やかに、これを市町村に通報しなければなりません。（高齢者虐待防止法第 21 条第 1 項）

通報者が、通報を行ったことにより不利益な取り扱いを受けないよう、法律で保護されています。

通報等による不利益取扱の禁止

高齢者虐待防止法第 21 条第 7 項

養介護施設従事者等が通報を行ったことを理由に、解雇その他不利益な取り扱いを受けないこと。

通報者の保護

公益通報者保護法

事業所内部で法令違反行為が生じ、又は生じようとしている旨を①事業所内部、②行政機関、③事業所外部に対して所定の要件を満たして（例えば行政機関への通報を行おうとする場合には、①不正の目的で行われた通報でないこと、②通報内容が真実であると信じる相当の理由があることが必要です。）公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。

①解雇の無効

②その他不利益な取り扱い（降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要、専ら雑務に従事させること、退職金の減給・没収等）の禁止

通報を受けた行政の守秘義務

高齢者虐待防止法第 23 条

通報をうけた市町村及び都道府県の職員は、職務上知りえた通報者等を特定させる事項を漏らしてはならない。

○その他

高齢者の意思の尊重

高齢者虐待は児童虐待と異なり、「成人と成人」との人間関係上で発生することがほとんど。

「被害者－加害者」という構図に基づく対応ではなく、介護保険制度の理念と同様、高齢者自身の意思を尊重した対応を行うことが必要。

虐待に対する「自覚」は問わない

高齢者本人や養護者の虐待に対する自覚の有無にかかわらず、客観的に高齢者の権利が侵害されていると確認できる場合には、虐待の疑いがあると考えて対応すべき。

～家庭内における高齢者虐待防止について～

高齢者虐待（疑いを含む）に気づいたときの対応

<事例>花子さん 80歳 要介護2 息子とふたり暮らし。

<介護保険サービスの利用状況>ヘルパー 週2回、デイサービス 週2回

ヘルパー訪問の際

息子：「今日もよろしく」

ヘルパー：「(息子さんが目を合わせてくれないし、なんとなくいつもと違う表情…。)」

ヘルパー：「腕のアザどうされたんですか？」

本人：「(うつむきかげんでだまっている)」

ヘルパー：「(花子さんに聴いても事実がわからない。息子さんに聴いてもいいかな。)」

ヘルパー：「腕にアザがありましたか、どうされたのですか？」

息子：「最近、よくいろいろなところにぶつけるようだ。」

ヘルパー：「どんな場面でよくぶつけるのですか。」

息子：「(目をそらして)「ころんでぶつけるんや。」

ヘルパー：「(これ以上聴いてもいいのかな？不安だけど聴いてみよう！)」

数日後・・・

やがて背中にも大きなアザを発見。本人、言いにくそうな様子がみられる。

ヘルパー：「背中が赤くなっていますが痛くないですか？」

ヘルパー：「背中にも大きなアザがありますが、転びやすくなっていて、介護が大変になってきているのですね？」

息子：「「そうなんや。よく転ぶんや。虐待と思われたら困るなあ。」

ヘルパー：「「虐待は、家族でもしてはいけないことですものね。」

同じころ・・・

デイサービス職員：「(背中にあざがあるし、帰る時間になるとソワソワし、不安そう。どうしたんだろう？花子さんに聴いてみよう。)」

デイサービス職員：「最近、元気がないように見えますがどうされましたか？」

本人：「息子におこられる。自分がいかんのや」

デイサービス職員：「(息子におこられる」と話されるがそれ以外の事実がよくわからないな…。他の職員にも相談してみよう。)」

その後

●ヘルパー事業所内・デイサービス事業所内それぞれで話し合いを行い、情報の共有や今後の支援について話し合いました。

●その上で、ヘルパー・デイサービスそれぞれの責任者からケアマネジャーに相談をしました。

製本の際は漫画になります

虐待は、どの家庭にも起こりえることを意識しましょう！

○利用者や家族の変化（言葉・表情・しぐさ・体調等）を見逃さないことが大切です。

○変化に気づけるためには、日常的な利用者の暮らしぶりを理解しておく必要があります。

◎虐待の背景・要因になりやすい「変化」をまずおさえましょう。

□今までできていたことが減ってきていないか。

□身体状況や認知症状により、本人ができていると思っていることと、実際の状況（家族の認識）とのズレはないか。

→このことにより、家族の介護負担が大きくなっていないか。

□家族の生活状況に変化はないか。

→家族自身の体調の変化や、仕事の変化
忙しい、収入が減った等）

○日ごろから、利用者と家族と信頼関係を築いておくことが重要です。

○「いつものこと…」と受けとめずに、立ち止まって、1つひとつのサインの背景を考えましょう

○「家族の問題だから…」と目をそらさずに、利用者の命・生活・人生にかかわる重要な課題であると認識して取り組むことが求められます。

何が虐待にあたるかを具体的に理解しておきましょう。

（→5から7ページ参照）

○虐待かもしれない行為も含め、具体的に理解しておく必要があります。

→ぶつけたケガ（アザなど）なのか、虐待からくるケガ（アザなど）なのかアセスメントが大切です。

○自己点検の機会を大切に！

自分たちのかかわりこそが、利用者の生活を脅かすものになっていないか振り返る機会を持ちましょう。

その後、ケース会議を開催

それぞれの関わりについて、情報を共有すること、自分たちの役割のすり合わせについて、関係者で確認する機会を持つこととなりました。

その結果・・・

ケアマネジャー：

花子さんに 事実 と 思い を聴く機会をもつ。

息子さんに、花子さんの認知症状も含め、家族の介護負担の状況について聴く。

（花子さんと息子さんに、あらためてじっくり聴いてみよう）

ヘルパー：

花子さんと息子さんの表情の変化、言葉に配慮しかかわる。

花子さんの不安をキャッチしたら、花子さんの思いを聴き、また関係者で情報を共有する。

今まで以上に気をつけ、息子さんの疲れ方にも気を配る。

（いままで以上に花子さんと息子さんに気を配っていこう。）

デイサービス職員：

引き続き、入浴の際に全身状態の変化に気を配る。花子さんの表情の変化、言葉に配慮しかかわる。

帰りに花子さんがソワソワしていたら、思いを聴く。即時の対応を要する場合には、花子さんの承諾を頂いてケアマネジャーに相談する。

送迎時にあざがみられれば、息子さんにあざの理由や介護の大変さ等を聴く。

その後・・・

●デイサービス職員より、「花子さんが帰りたくないと訴える日が増えてきた」との連絡が、ケアマネジャーに入りました。

ケアマネジャー：「どうしよう。」

今の進め方でいいのか一度、地域包括支援センターに聞いてみようか・・・

何か方法があるかもしれないし・・・

でも、相談することでおおごとにならないか？

今まで築いてきた、花子さんや家族との信頼関係が崩れないか？

心配だけど聴いてみよう。」

製本の際は漫画になります

虐待は、どの家庭にも起こりえることを意識しましょう！

- 利用者が家族等に関わる支援者（この事例であれば、ケアマネジャー、デイサービス職員、ヘルパー）、事業所の連携により、解決できる場合もありますが、事実だけに着目し、全体が見えにくくなる傾向があります。
- そのため、第三者（地域包括支援センター、南加賀保健福祉センター、南加賀認知症疾患医療センター）が介入し、ともに全体状況をとらえながら、虐待の発生要因や背景について整理する事も大切です。

本人との面談において

- ◎本人の表情を確認しながら、本人の負担のない範囲で話をお聴きしましょう。
- ◎聴く場所への配慮も必要です。

大切な確認項目

- ☐ 生活状況
- ☐ 困っていること
- ☐ 心配なこと
- ☐ アザがあると聞いたが、どんな事情があるのか
- ☐ 発生状況
 - ・虐待（かもしれない）がはじまったと思われる時期
 - ・虐待（かもしれない）が発生する頻度
 - ・虐待（かもしれない）が発生するきっかけ
 - ・虐待（かもしれない）が発生しやすい時間帯
- ☐ 虐待（かもしれない）のことを、花子さんがどんなふうに事実を捉えているのか。どんな気持ちでいるのか。
- ☐ 虐待（かもしれない）の事実をどうしていきたいのか。
- ☐ 虐待（かもしれない）のことを相談できる人はいるのか。
- ☐ 今後の支援を検討していく上で誰にどこまで、状況を伝えてよいか。

※事実項目として、＜参考＞ ～ ページをご参照ください。

家族との面談において

◎家族の介護に対する状況や介護への思いに目を向けて話を聴く機会とします。

◎家族に対して、事実確認するために色々とお話しをお聴きすることが、家族の立場からすると、まるで責められているような気持ちにもなります。

家族のペースや事情、表情や言動に合わせて話をしましょう。

大切な確認項目

- ☐ 家族の生活状況
- ☐ 家族の困っていることや息詰まっていること
- ☐ 家族の心配なこと
- ☐ 介護のことをどう捉えて、どんな気持ちでいるか
- ☐ 今の状況をどうしていきたいと思っているか
- ☐ 今の状況を相談できる人がいるのか

◎家族への会話は非常に緊張が高く、なんて話を切り出したらいいいのか、どう返したらいいのか戸惑う場面が多いと思います。

具体的な会話の例を参考に家族の状況に向き合って聴いてみましょう。

例えば・・・

- ☐ 「大きな声や手が上がっている状況とは聞いているのですが・・・」
- ☐ 「望んで行なっている状況ではないと思います。どんな状況か教えていただけますか」
- ☐ 「手があがってしまうほど辛い状況なんですかね・・・」
- ☐ 「手があがってしまうことで心が辛くなっているのですか」
- ☐ 「手があがってしまう辛さもありますが、本人にとっても辛いことです」
- ☐ 「手が上がらざるを得ない状況があるのでしょうか、それはいけないことです」
- ☐ 「手が上がらないような方法を家族や本人のために一緒に考えさせて下さい」
- ☐ 「十分に頑張っただけだと思います。少し肩の荷を下ろしませんか？」

地域包括支援センターのかかわりとして…

○対応方法は、その方々の状況に応じた対応になります。地域包括支援センター職員がすべてのケースにおいて、直接本人や家族に介入するものではありません。

○ケアマネジャーと本人や家族の信頼関係を崩すような介入方法は行いません。

○支援者とともに、今後の見通しを考え、サポートしていきます。

虐待の防止・解消に向けて 居宅サービス事業所従事者に求められる視点

『望んで虐待を行っている家族はいない』という視点にたち利用者や家族をとりまく状況全体を理解しようとする姿勢が大切です。自身の姿勢やかかわりを振り返ってみましょう！

利用者本位のかかわりが持っていますか？

だれしものが「かけがえのない一人の人」として存在し、幸せな暮らしを追い求めることが保障されています。わたしたち従事者が「利用者の方のために」と考えて取り組もうとしていることが、本当に利用者の意向に添えているかを振り返りながら、利用者の望む生活の実現に向けた取り組みを目指しましょう。

大切なこと

- ☐ 利用者と一緒に過ごす時間
- ☐ 利用者が安心して思いを表現できるように信頼関係を深めあうこと
- ☐ 利用者を取りまく状況の理解
- ☐ 利用者の思いの理解
 - 共に経験を重ねる場面のなかで汲みとることのできる思いを大切に
- ☐ 利用者がもつ『力・経験・可能性』の発揮
- ☐ 何に取り組むにも利用者と話し合うこと
 - アセスメントもケアプランも利用者と一緒に取り組むこと
- ☐ その人にとってわかりやすい情報提供と提案の工夫

地域資源が活用できていますか？

人はあらゆる地域資源（人・場所・機関・もの・情報・機会等）とつながりながら生活しています。それゆえ、利用者の生活支援に際しては、地域資源の活用が欠かせません。利用者がその人らしく暮らし続けるために、地域資源とつながり続ける（新たにつなぐ）ためのサポートを大切にしましょう。

大切なこと

- ☐ 利用者が活用している（してきた）地域資源の理解
- ☐ 利用者にとってどのような意味や目的の理解
- ☐ 地域関係者や事業所が有する地域資源の活用
- ☐ 新しい地域資源の創造

虐待の防止・解消のためには発生要因の察知が重要です！

家族の思いが聴けていますか？

ついつい「家族」とひとくくりにして見つめてないでしょうか？
家族をとりまく状況も事情もそれぞれです。家族に役割を求める前に家族の思いもていねいにお聴きしましょう。

大切なこと

- ☐ 家族が安心して思いを表現できるように信頼関係を深めあうことしゅじい
- ☐ 家族をとりまく状況の理解
- ☐ 家族の思いの理解
- ☐ 家族だからこそ『できること』と『できないこと』があることの理解
- ☐ 家族に対しても気持ちを整理し考えることのできる時間を保障すること
- ☐ 家族の生活にも配慮すること
- ☐ 家族がゆとりを持って利用者とかかわることのできる距離感
(家族関係の構築や環境)と一緒に見つけていくこと
- ☐ 家族がもつ『力・経験・可能性』の発揮
- ☐ 結論を迫るのではなく、ていねいな話し合いを積み重ねること

チームワークが発揮されていますか？

利用者の望む生活の実現のためには、利用者・家族・地域関係者（必要に応じて民生委員・友人・知人・隣近所など）と従事者とが力をあわせ、チーム全体で生活支援に取り組むことが不可欠です。特に、虐待の解消に向けた取り組みにおいては、その深刻性や緊急性ゆえに、一つの機関、ひとりの専門職だけで支援を行うことは不可能です。

大切なこと

- ☐ 日常的にチームメンバー間で話し合うこと
- ☐ 信頼関係を深めあうこと
- ☐ 生活支援の方向性や具体的な取り組みの共有
- ☐ 一人一人の『気づき』の共有
- ☐ チームメンバーが持つ『力・経験・可能性』の発揮
- ☐ 1人で悩まずにチームメンバー間で相談しあうこと

～利用者の望む生活の実現のために～

～要介護施設・事業所従事者のための高齢者虐待防止について～

虐待と疑われる状況を発見したとき、悩まず地域包括支援センター相談しましょう

もしかして自分の施設等の取り組みが虐待や権利侵害の恐れがある行為に該当するかも…と思ったら、一人で悩まず、まずは施設等で改善できないかを相談しやすい職員に相談してみましょう。施設等として改善の意欲はあるけど具体的な工夫が見つからない、施設等に相談しても取り合ってもらえない、相談すらできないといった場合には地域包括支援センターに相談しましょう！

例えば・・・

管理者

- ・職員から、鍵をかけないような取り組みができないか相談されているが、うまい手立てが思いつかない。
- ・できるだけ行動制限をせずにケアしたいが、職員の負担が大きくなりすぎるので介護方法を変えられない。

従事者

- ・管理者に相談できる雰囲気ではない、あるいは管理者に相談したが対応してくれない。
- ・でも、市へ通報すると、大変なことになってしまうのでは？



まずは、地域包括支援センターへご相談ください。

- ・地域包括支援センターでは、施設等の自主的な改善の取り組みを支援します。
- ・従事者から地域包括支援センターへ相談があった場合、従事者が正式な通報を行う意思を表明するまで、市の行政指導に切り替えることはありません。
- ・相談のあった従事者の名前を伏せたまま、施設管理者と改善の話し合いを行うこともできます。

「高齢者虐待」を防止するための具体的取組み例

養介護施設・事業所（以下「施設等」という。）は、高齢者虐待の防止のための措置を講じなければなりません。（高齢者虐待防止法第 20 条）

令和 6 年 4 月 1 日から、高齢者虐待の防止に係る経過措置が終了し、全介護施設で「高齢者虐待防止の推進」が義務化されました。（令和 6 年 3 月 31 日までは努力義務）

- ・虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催（定期的に開催）
- ・高齢者虐待防止に関する指針の整備
- ・高齢者虐待防止に関する研修の実施（年 2 回）
- ・虐待防止に関する担当者の選任

出展：「令和 3 年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果」

高齢者虐待防止の取り組みや身体拘束を廃止することは決して容易なことではありません。看護・介護職員だけでなく、施設等全体、そして本人やその家族も含め全員が強い意志をもって取り組む事が大事です。

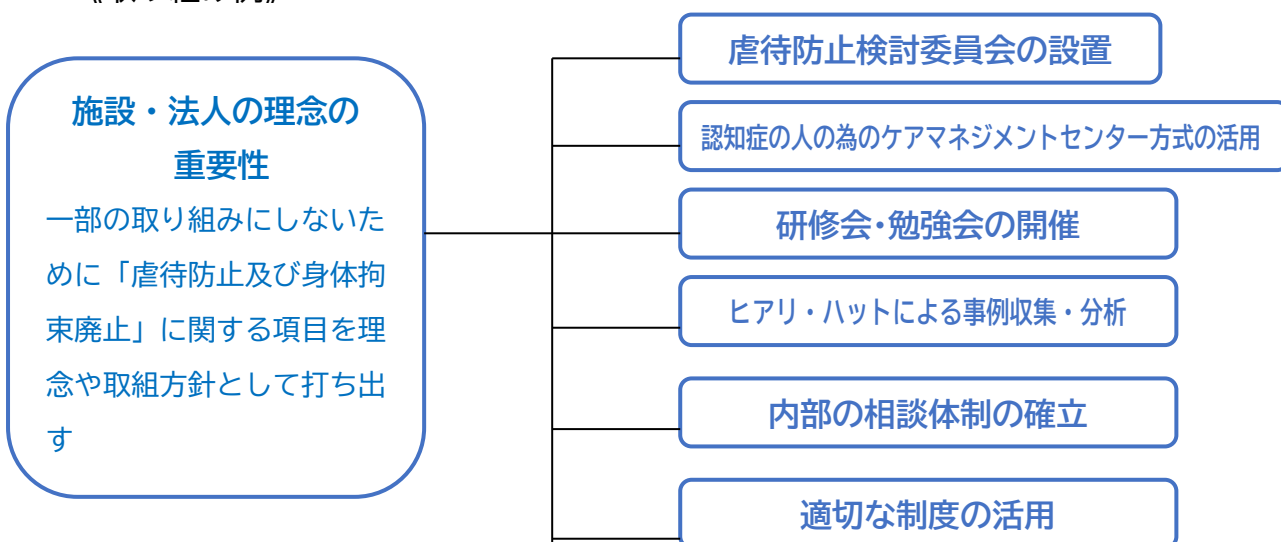
①トップが決意し、施設等や医療機関が一丸となって取り組む

組織のトップである施設長そして看護、介護部長等の責任者が決意し、現場をバックアップする方針を徹底することが重要です。それによって現場の職員の不安は解消され、安心して虐待防止、身体拘束廃止に取り組むことが可能となります。さらに事故やトラブルが生じた際にトップが責任を引き受ける姿勢も必要であります。一部の職員やフロアだけが高齢者虐待防止、身体拘束廃止に向けて一生懸命に取り組んでも、他の職員やフロアの取り組みがなされなければ、現場は混乱し効果は上がりません。施設等全体が一丸となって取り組むことが大切です。

②みんなで議論し、共通の意識をもつ

高齢者虐待や身体拘束に関する問題は、個人のそれぞれの意識の問題でもあります。虐待や身体拘束の弊害をしっかりと認識し、どうすれば防止できるかを、職員間で十分に議論し、みんなで問題意識を共有していく努力が求められます。その際にもっとも大事なものは「本人主体」という考え方です。

《取り組み例》



虐待防止検討委員会の設置

職員は「高齢者の権利を守ることに、今以上認識しておくことが大切です。同時に「職員が一番の権利侵害者になる可能性を持っている」ことを自覚しておく必要があります。

そのためにも施設等全体が一丸となって虐待防止、身体拘束廃止に取り組むために、各専門職、事務職員など全部門をカバーする「虐待防止検討委員会」を設置し、虐待防止にむけた現場をバックアップする態勢を整えることが重要です。

委員会の主なメンバー

施設等における高齢者の生活は、外部から目が届きにくい、いわゆる密閉性の状況になりやすいので、透明性の確保と苦情処理体制も含め、施設内メンバーのみならず、施設外のメンバーも含めた委員構成が望ましいものです。

○施設等管理者及び職員、民生委員、地域住民、行政虐待担当職員、行政事業所担当職員、地域包括支援センター職員、地権者、家族、当事者、第三者委員など

委員会の主な検討内容

○施設内での虐待防止検討委員会の位置づけを明確にし、「虐待をしない・させない」ための具体的な取り組みを方針として明示する

○虐待が起こりうる状況がないか現状の把握と分析を行なう

- ・事故報告・ヒヤリハットの分析状況（リスクマネジメント）・職員の態度やケア提供行為
- ・能力と訓練、モチベーション、問題間の関連性の有無

○虐待防止の具体的な取り組み内容の検討を行なう

- ・施設の現状に対する適正な自己評価に関すること
- ・サービス（ケア）の質の担保・向上に関すること
- ・苦情・要望に関すること・身体拘束廃止に関すること
- ・情報開示に関すること・行動指針の検討に関すること
- ・理念の確認、倫理など施設の目的や役割の共通認識への取り組みに関すること

○施設等全体としての職員のストレス対策

- ・職員の資質（知識、技術、倫理、能力）、個性などの個人的な要因の把握
- ・職員を取り巻く組織や労働条件・家庭環境などの社会環境との関連の配慮

○第三者委員、苦情委員等の外部評価者の導入

○上司の適切な介入 スーパービジョン、コーチング体制の構築

○リスクマネジメントの考え方の共有と実施体制の検討（安全管理の問題～予測と対応）

権利侵害が起きないためのシステムづくり

○身体拘束ゼロ作戦のやむを得ない場合に関する判断基準の見直し

○適切な接遇のあり方とその実施にむけて、職員による点検リストの作成とその活用方法の検討

○ストレスチェック等職場におけるメンタルヘルス対策等活用して職員のメンタルヘルス・過重労働の把握

「認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式」の活用

最近のケアマネジメントの中心的な考えとして、身体介護中心のケアから本人の望む暮らし全体を支えるためのケアへの視点の転換が求められています。また、高齢者虐待と思われる行為を受けた利用者のうち認知症高齢者の日常生活自立度はランクⅡ以上で8割から9割を占めているデータ(※1)があります。

そのため、認知症の正しい理解を深め、「認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式」(以下「センター方式」という。)の徹底した本人主語によるアセスメントにより、本人を理解し、本人本位の暮らしを支援していくことが虐待予防の取り組みとして大きな効果があると考えられます。

- ・ 認知症を正しく理解するために、認知症のある人の行動には、何らかの意味・目的があることを理解する
- ・ 施設等職員による間違っただけあるいは不適切なケア、適切ではないケア、誤ったケアを改善するためにセンター方式を活用し、本人本位とは何かを考える機会を持つ
- ・ できないことを見るのではなく、本人のできること・できそうなことを見る力を養う
- ・ 本人のこれまでの生活状況から、本人の持つなじみの人間関係や地域との関係、地域力を把握する
- ・ これまでの受身的な生活から主体的な生活が獲得できるよう本人本位のあり方を職員全体で考える
- ・ 虐待か否かの判定ではなく、「あれっ？おかしいな？」と疑問に思うことから自らのケアを振り返る、職員相互で振り返りの中からケアの質を高める方法を検討する

参考データ(※1) 平成18年度老人保健事業報告書「施設・事業所における高齢者虐待防止に関する調査研究事業」

研修会・勉強会の開催

施設等の方針の共有の場とし、その実現に向けて具体的に必要な知識や技術を習得するための機会として研修会や勉強会の開催が求められます。また、高齢者の尊厳の尊重や本人の望む暮らしの実現に向けて職員一人ひとりが自身の役割やサービスの質の向上に向けた取り組みの機会となるような動機付けが必要となります。

内部研修で不足する内容については外部の研修に参加しましょう。

○職員の認識を高めるための研修会の確保

- ・職員自身の暮らしを意識してもらい、利用者本人が当たり前に暮らすことをどのように支えるかの観点から権利擁護について考える
- ・具体的な制度（高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律、成年後見制度、福祉サービス利用支援事業等）の概要、利用対象者や利用手続き、利用のメリット・デメリット等に関する知識を得る
- ・高齢者の特徴、認知症などの疾病や障がいに対する正しい理解、それらに応じた適切な介護方法や正しい接し方、介護方法の見直し、**アンガーマネジメント、アサーショントレーニング**を学ぶ
- ・疑似体験（車いすの長時間座位保持、おむつ着用等）による学習
- ・高齢者ケアの歴史を振り返り、目指すべき方向、現在も続いている課題、新たな課題等について確認する
- ・虐待が起こるシステムについて理解し、組織の課題について共有する
- ・契約行為についての正しい理解
- ・リスクマネジメント（セーフティマネジメント）の考え方について
- ・施設等の機能や役割を法的根拠に基づいて理解する

○具体的事例検討の定例開催

- ・具体的な事例から、何が身体拘束、虐待、行動制限、権利侵害に該当するかを学び、その弊害についての理解を深める
- ・無意識あるいは善意のケアが持つ加害性について

○施設等で虐待が起こった場合、疑わしい状況がある場合の対応の周知徹底

○接遇～点検リストの活用方法の共有

ヒヤリハットによる事例収集・分析

施設等としての対応策、改善策、再発防止策を検討するために事例の積み重ねや振り返りにより、現場の体制や職員の意識等、何が原因で虐待や権利侵害が起こったかの課題について整理することが必要となります。

- ・観察のポイントとして「いつもと違う」「何かおかしい」と思えることの発見
- ・利用者本人から見た職員との関係性について分析する
- ・虐待と思われる具体的な行為として何が起こっているかを把握する
- ・客観的な事実だけでなく、そのことを本人がどのように感じているかを確認し、その上で、本人を取り巻く環境全体のアセスメントとその分析を行なう

内部の相談体制の確立

現場の問題を潜在化させないための工夫として、課題を吸い上げるような体制を確立することで、虐待（身体拘束）の恐れのある状況が早期に発見でき、未然に防ぐことが可能になります。そのために組織としてできることを検討する必要があります。

- ・スーパービジョンの体制の確立
- ・現場職員の間でダメなことはダメと批判や指摘が行える関係づくりの構築
- ・苦情、要望受付担当者の配置や事例検討会、サービス担当者会議を適切に開催し、虐待が疑われるケースの状況を確認、共有、検討する場を設定する
- ・自分たちのかかわりを点検する場を確保する
- ・事業所で抱え込まない体制として、必要に応じ地域包括支援センターに相談を行なう（ケースカンファレンス支援、虐待防止委員の依頼、勉強会講師等）

適切な制度の活用

本人の権利を擁護するために適切な制度を活用することが望まれます。そのために、本人に対する適切なアセスメントとその状況判断を複数で行なうことが求められます。

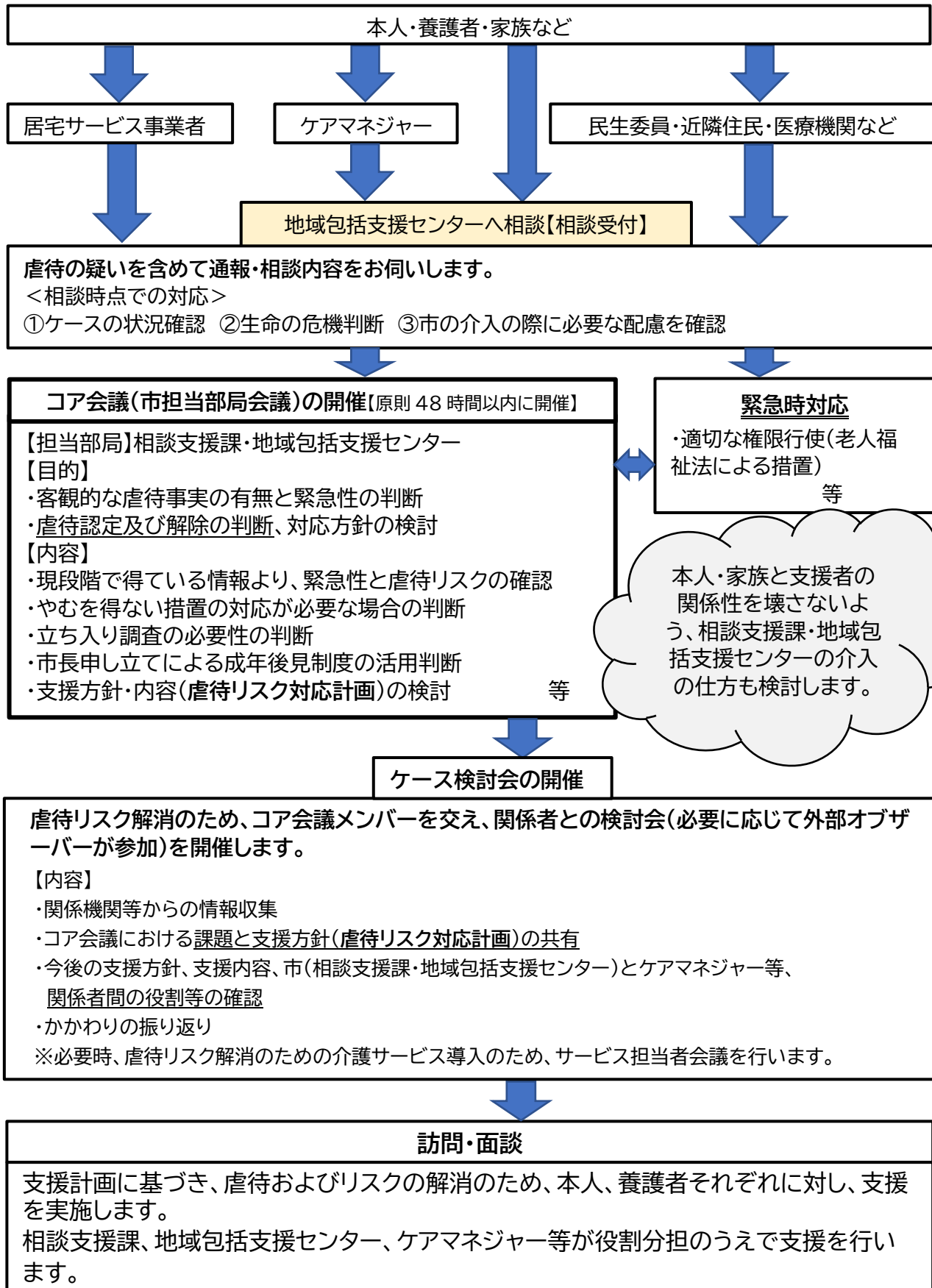
- ・成年後見制度、福祉サービス利用支援事業の活用など
- ・制度の活用に関して、不明な点や手続きの相談を地域包括支援センターに適切に行なう

参考資料

高齢福祉従事者向け

通報・相談後の地域包括支援センターの対応フロー図

高齢者虐待の疑いも含めて、どうしたら本人や家族がより安心した生活を送ることができるか、どんな方法があるか、一緒に考える相談機関として地域包括支援センターにご相談ください。



※コア会議でのモニタリングにて虐待リスクが解消されたと判断した場合、市の介入は終結し、権利擁護の視点を含めた通常の日常生活支援へ移行します。

虐待リスク通報後の各機関の対応

地域包括支援センター

ケアマネジャー

関係機関

(居宅系介護福祉サービス事業所・医療機関等)

相談・通報・
届出の受付

通報・相談

ケアマネジャー

情報共有

通報・相談

関係機関

・相談ケースの状況確認
・情報提供・助言
・介入の際の配慮の確認

緊急時対応の場合、相談者へどのような対応をするのかの連絡をします。また、ケースにより同行対応の依頼をする場合があります。

コア会議

・虐待(リスク含む)の有無の判断
・緊急性の判断
・情報収集と虐待発生要因・課題の整理
・虐待リスク対応計画の検討・作成

緊急時
対応

ケアマネジャー

情報共有

関係機関

日常生活支援

虐待あり

虐待リスクあり

虐待リスク解消

虐待なし

ケース検討会の開催

コア会議で検討した虐待リスク対応計画の共有と、その後の対応における役割分担(本人、家族への連絡調整含む)を行います。
※ケースにより、連絡調整のみで対応する場合があります。
(その他、左記のフロー図参照)

訪問・面談等

【ケアマネジャー】

事案によって本人面談、家族面談に市とケース関係者で同行訪問します。

【関係機関】

本人や家族に虐待リスクとなる様子や発言がないか確認します。

(例)本人:アザがある、「叩かれた・蹴られた」「帰りたくない」 家族:「何をするかわからない」等

(その他、左記のフロー図参照)

終結

権利擁護の視点を含めた日常生活支援へ

必要に応じて助言・後方支援

※事案によって、虐待リスク対応終結後、民生委員、近隣住民等も交えて日常生活支援における対応を検討する場合があります。

事実確認票－チェックシート

※1：「通」：通報があった内容に○をつける。「確認日」：行政および地域包括センター職員が確認した日付を記入。

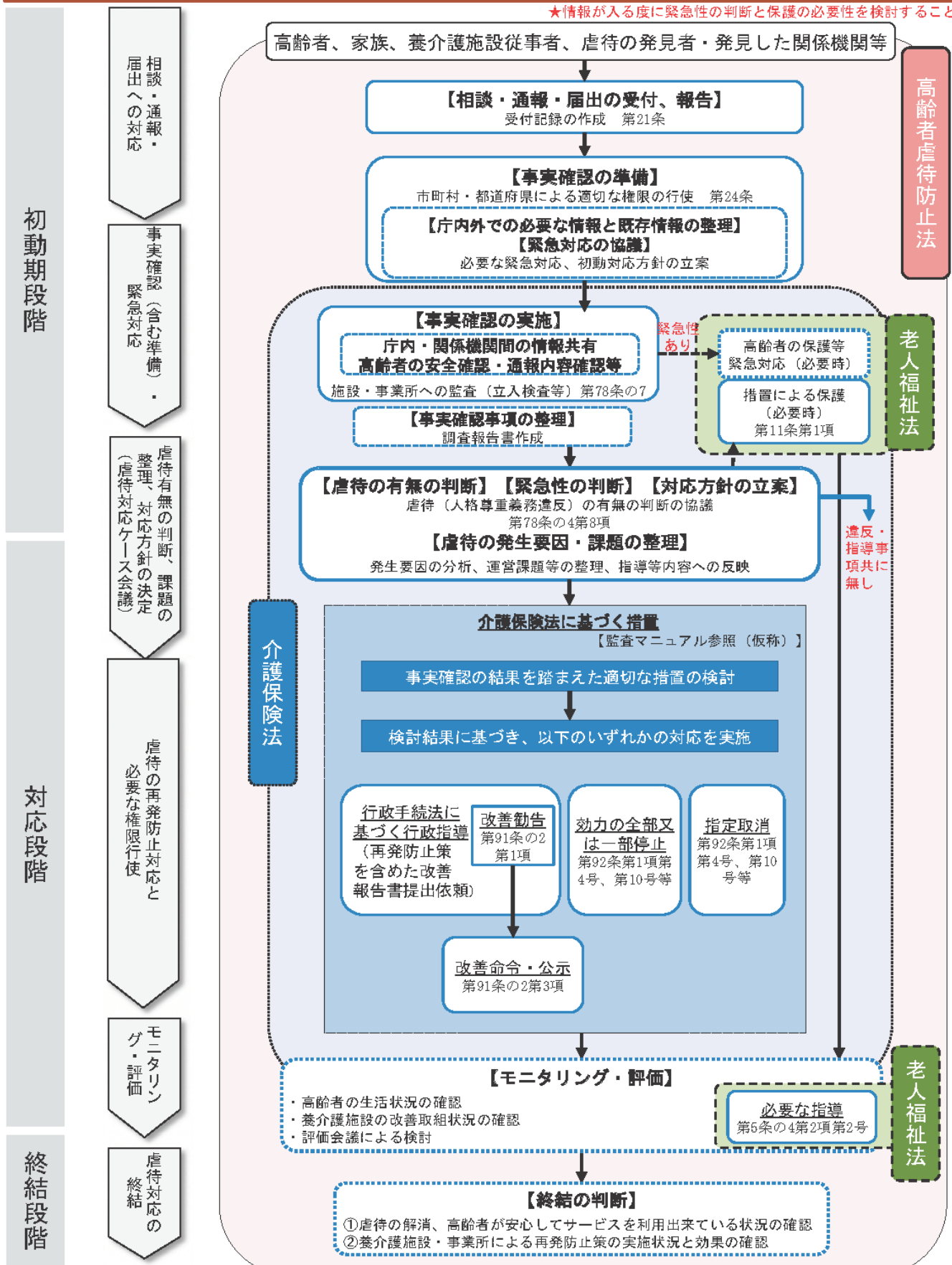
※2：「確認項目」の列の太字で下線の項目(例「外傷等」)が確認された場合は、「緊急保護の検討」が必要。

通	確認日	確認項目	サイン：当てはまるものがあれば○で囲み、他に気になる点があれば()に簡単に記	確認方法
身体の状態・けが等		外傷等	頭部外傷（血腫、骨折等の疑い）、腹部外傷、重度の褥そう、その他（ ） 部位： 大きさ：	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		全身状態・意識レベル	全身衰弱、意識混濁、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		脱水症状	重い脱水症状、脱水症状の繰り返し、軽い脱水症状、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		栄養状態等	栄養失調、低栄養・低血糖の疑い、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		あざや傷	身体に複数のあざ、頻繁なあざ、やけど、刺し傷、打撲痕・腫張、その他（ ） 部位： 大きさ：	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		体重の増減	急な体重の減少、やせすぎ、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		出血や傷の有無	生殖器等の傷、出血、かゆみの訴え、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		その他		1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
生活の状況		衣服・寝具の清潔さ	着の身着のまま、濡れたままの下着、汚れたままのシーツ、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		身体の清潔さ	身体の臭気、汚れのひどい髪、皮膚の潰瘍、のび放題の爪、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		適切な食事	菓子パンのみの食事、余所ではガツガツ食べる、拒食や過食が見られる、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		適切な睡眠	不眠の訴え、不規則な睡眠、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		行為の制限	自由に外出できない、自由に家族以外の人と話すことができない、長時間家の外に出されている、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		不自然な状況	資産と日常生活の大きな落差、食べる物にも困っている、年金通帳・預金通帳がない、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		住環境の適切さ	臭いがする、極度に乱雑、ベタベタした感じ、冷暖房の欠如、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		その他		1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
話の内容		恐怖や不安の訴え	「怖い」「痛い」「怒られる」「殴られる」などの発言、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		保護の訴え	「殺される」「〇〇が怖い」「何も食べていない」「家にいたくない」「帰りにたくない」などの発言、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		強い自殺念慮	「死にたい」などの発言、自分を否定的に話す、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		あざや傷の説明	つじつまが合わない、求めても説明しない、隠そうとする、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		金銭の訴え	「お金をとられた」「年金が入ってこない」「預貯金がなくなった」などの発言、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		性的事柄の訴え	「生殖器の写真を撮られた」などの発言、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		話のためらい	関係者に話すことをためらう、話す内容が変化、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		その他		1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
表情・態度		おびえ、不安	おびえた表情、急に不安がる、怖がる、人目を避けたがる、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		無気力さ	無気力な表情、問いかけに無反応、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		態度の変化	家族のいる場面いない場面で態度が異なる、なぜやりの態度、急な態度の変化、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		その他		1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
サービスなどの利用状況		適切な医療の受診	施設・事業所が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		適切な服薬の管理	本人が処方されていない薬を服用、処方された薬を適切に服薬できていない、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		入退院の状況	入退院の繰り返し、救急搬送の繰り返し、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		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、必要量が極端に不足、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		支援のためらい・拒否	援助を受けたがらない、新たなサービスは拒否、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		費用負担	サービス利用負担が突然払えなくなる、サービス利用をためらう、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		その他		1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
養護者の態度等		支援者への発言	「何をするかわからない」「殺してしまうかもしれない」等の訴えがある、	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		保護の訴え	虐待者が高齢者の保護を求めている、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		暴力、脅し等	刃物、ピンなど凶器を使った暴力や脅しがある、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		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、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		高齢者への発言	「早く死んじまえ」などの否定的な発言、コミュニケーションをとろうとしない、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		支援者に対する態度	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、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		精神状態・判断能力	虐待者の精神的な不安定・判断力低下、非現実的な認識、その他（ ）	1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）
		その他		1.写真 2.目視（ ） 3.記録（ ） 4.聴き取り（ ） 5.その他（ ）

市町村が指定権限を有する地域密着サービス事業所の場合

◎養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等に対しては、**高齢者虐待防止担当部署並びに当該養介護施設等の指導監査担当部署が協働して対応する必要があります。**

★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



※指定権限にかかわらず、介護福祉課、地域包括支援センターにご相談ください。

<参考資料>

- ・「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」（平成23年3月
社団法人 日本社会福祉士会）
- ・「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」
- ・「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」
（平成18年4月厚生労働省 老健局）
- ・「養介護施設・事業所従事者のための高齢者虐待防止の手引き」
（平成20年度 加賀市）
- ・「認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式の使い方・活かし方」
認知症介護研究・研修東京センター
- ・「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について（第1版）」
厚生労働省 老健局
- ・「身体拘束ゼロへの手引き～これ医者ケアに関わるすべての人に～2001.3」
厚生労働所「身体拘束ゼロ作戦推進会議」

令和6年度地域包括ケア会議権利擁護部会名簿

	構成	構成組織名	事業所名	氏名
1	保健・医療関係者	加賀市地域連携実務者連絡会	加賀こころの病院	蔭西 操
2	介護及び障害 サービス事業従事者	施設サービス部会及び 地域密着サービス部会	サンライフたきの里	中野 裕紀
3			加賀中央慈妙院	能澤 眞枝子
4		居宅支援・在宅サービス 部会	野の花	東 栄子
5			朗 加賀	谷村 貴男
6			デイサ花花	金子 正之
7		加賀市じりつ支援協議会	相談支援事業所やまなか	河野 有香
8			幸徳園	南 浩子
9	民生委員・児童委員	加賀市 民生委員児童委員協議会		家元 敏明
10	社会福祉協議会	加賀市社会福祉協議会		三ツ辻 昌幸
11	行政機関	大聖寺警察署	生活安全課	伊藤 圭太
12		南加賀保健福祉センター	企画調整課	辺見 綾乃
13		加賀市役所	介護福祉課(長寿介護係)	中山 和佐
14			介護福祉課(ふれあい福祉係)	金森 裕子

令和6年度高齢者虐待防止の手引きワーキングメンバー

1	権利擁護部会	加賀こころの病院	蔭西 操
2	権利擁護部会	サンライフたきの里	中野 裕紀
3	権利擁護部会	加賀中央慈妙院	能澤 眞枝子
4	権利擁護部会	デイサ花花	金子 正之
5	外部オブザーバー	丘の上居宅介護支援事業所	牧野 摩利子

事務局	加賀市	地域包括支援センター	東出 紀美子
			北村 喜一郎
			星野 翔子
			小椋 瞳
			川手 麻由

「虐待が起きているかもしれない」と感じたときは 一人で悩まずに
チームメンバーのほか地域包括支援センターへご相談下さい

加賀市高齢者こころまちセンター

電話 72-8186

