

作成日	2024/4/1
改訂番号	1

高齢者虐待防止マニュアル

株式会社アジュガ

第1章 高齢者虐待の定義と種類

高齢者がその人らしく住み慣れた地域で安心して安全に暮らすことができるよう、高齢者虐待の防止と虐待を受けている者虐待の防止と虐待を受けている高齢者の保護のための措置、また高齢者を支える養護者の負担軽減を目的として、「高齢者の虐待防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）」が平成18年4月1日に施行されました。

虐待は、高齢者の尊厳の保持や人格の尊重に重大な影響を及ぼす可能性が高いため、虐待防止のために必要な対策を講じなければならない。

事業所において、利用者への虐待は、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、予防及び早期発見に努めるとともに徹底しなければならない。

1. 高齢者の定義

高齢者虐待防止法では、高齢者を65歳以上の者と定めています。また、養護者を「高齢者を現に介護する者であって、要介護施設従事者等以外の者」と定めており、具体的には、高齢者の介護や世話をしている家族、親族、同居人等が考えられます。

「高齢者虐待」とは「養護者による高齢者虐待及び、養護施設従事者等による高齢者虐待」と定めています。「虐待」と聞くと、叩く、つねる、殴る、蹴るなどの暴力的な行為が浮かびますが、虐待に当たる行為はそれだけではありません。「高齢者虐待防止法」では高齢者への虐待として以下の5つを挙げています。

「身体的虐待」「介護・世話の放棄、放任（ネグレクト）」「心理的虐待」「性的虐待」「経済的虐待」虐待をする側もされる側も、虐待だと自覚していないのが現状です。どのような行為が虐待に当たるかを、しっかりと自覚することが必要となります。

2. 要介護者における高齢者虐待

養護者がその養護をする高齢者に対して行う行為

① 身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じる可能性のある暴行を加えること。

② 介護・世話の放任（ネグレクト）

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、擁護者以外の同居人による世話の放任を行うこと。

③ 心理的虐待

高齢者に対する著しい暴言又は拒絶的な対応その他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行うこと又はさせること。

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高齢者から不当に財産を得ること。

3.要介護施設従業者等による高齢者虐待

通要介護施設従業者等による通所施設利用者に対する虐待について

①身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じる可能性のある暴行を加えること。

②介護・世話の放任（ネグレクト）

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、その他の高齢者の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拒絶的な反応その他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行うこと又はさせること。

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高齢者から不当に財産を得ること。

【高齢者虐待の内容・具体例】

区分	内容	具体例
身体的虐待	暴力的な行為で、身体に傷やあざ、痛みを与える行為や外部との接触を意図的に遮断すること	・ 殴る・蹴る・平手打ちする・つねる・無理やり食事を口に入れる。 やけどや打撲をさせる ・ ベットに縛り付ける、意図的に薬を過剰に飲ませる など
心理的虐待	脅しや侮辱の言葉、威圧的な態度、無視、嫌がらせなど精神的・情緒的に苦痛を与える行為	・ 排泄などの失敗を嘲笑したり、人前で話したりして恥をかかせる。 ・ 怒鳴る、ののしる、悪口を言う、意図的に無視する ・ 赤ちゃん言葉を使い子供のように接する など
性的虐待	本人との合意がなく性的な行為を行ったり、強要したりする行為	・ 排泄などの失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する ・ キス・世紀への接触、セックスを強要する など
経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を使用したり、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること	・ 本人のお金を必要な額渡さない、使わせない ・ 本人の自宅等を本人の許可なく売却する ・ 年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する など
ネグレクト (介護や世話の 放棄・放任)	意図的であるか結果的であるかに関わらず、介護や生活の世話をを行っている家族が、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・精神的状態をあっかさせていること	・ 長時間の空腹状態、脱水症状、栄養失調の筐体にある ・ 入浴しておらず異臭がする、髪が伸び放題、皮膚が汚れている ・ 室内にゴミが散乱している、オムツ交換しない等劣悪な住環境の中で生活させる ・ 高齢者が必要とする介護・医療サービスを相応の理由なく制限するなどして使わせない など

その他近年増えている事例

セルフ ネグレクト	高齢者が自らの意思で、または認知症やうつ状態などの為判断能力や生活意欲が低下し、自らの意思で他社に対して援助を求めず放置しているなど客観的に見て本人の人権が侵害されている状態	・ ものごとや自分の周囲に対してきわめて無関心となる ・ 何を聞いても「いいよ、いいよ」と言って遠慮する等あきらめの状態が見られる ・ 室内や住居の外にゴミがあふれている。異臭がする、虫が湧いている状態 入浴しておらず異臭がする、髪は伸び放題、皮膚が汚れている
DV (ドメスティックバ イオレンス)	配偶者やパートナーなど親密な関係にある、またはあった者から振られる暴力	・ 身体的暴力 ・ 経済的暴力 ・ 精神的暴力 ・ 性的暴力 ・ 社会的暴力

※虐待とは本人の【自覚】は問いません

上記のような行為を行っている人（虐待者）にその行為が高齢者虐待にあたるという自覚がなくてもその行為の結果として高齢者本人の権利が侵害される状態にあれば高齢者虐待みなしとして支援を行う必要があります。

被虐待者の心理として、自分が虐待されていると自覚されていない人もいます。

被虐待者や虐待者が、虐待の事実を認めない場合や、被虐待者が虐待者から虐待を受けているという自覚がない場合であっても、客観的に見て高齢者の権利が侵害されている状態にある時は、高齢者虐待に当たるものとして支援を行います。

虐待の芽チェックリスト(通所サービス版)

虐待の芽や不適切ケアを自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。

あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。その後、結果について話し合う等の機会を作りましょう。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
		している	していない	見たこと・聞いたことがある
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしたりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
2	利用者に対して、アセスメント・通所介護計画書等に基づかず、あだ名や○○ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「○○して」「ダメ!」など)で接していませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
4	利用者への声掛けなしに介助したり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	見たこと・聞いたことがある
7	利用者の参加しやすさや尊厳保持、自立支援を考えずに、流れ作業的にレクリエーションを実施していませんか？	ある	ない	見たこと・聞いたことがある
8	利用者の呼びかけを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
9	食事や入浴介助の無理強いなど、利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きをする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
12	プライバシーへの配慮に欠けたケア(排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど)をしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
13	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
14	他の職員に仕事に関わる相談ができない等、職場でのコミュニケーションがとりにくくなっていませんか？	とりにくい	良好	(自分以外の人で)該当する人がいる
15	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることがありませんか？	ある	ない	—

(公財)東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成(2021)

☆無記名で定期的に実施・回収(年数回)し、集計・分析による課題把握を行い運営改善に取り組むことにより虐待防止につながります。また、虐待と思われることがあった場合は市町村へ通報義務があります。管理者や虐待防止研修に関する担当者への相談をする事も効果的です。

参考及び引用)東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会生活相談員研修委員会 平成19年度生活相談員スペシャリスト養成研修会Cグループ作成「虐待の芽チェックリスト」社会福祉法人徳心会介護老人福祉施設いずみえん作成「虐待の芽チェックリスト」

4.高齢者虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項

当事業所では、虐待及び虐待と疑われる事項（以下「虐待等」という）の発生の防止等に取り組む際は、「高齢者等虐待防止検討委員会」を設置するとともに、虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を定めることとする。

(1) 設置の目的

虐待等の発生防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合には、その再発を確実に防止するとともに、虐待防止の対策を検討し、虐待防止に関する措置を適切に実施する。

(2) 高齢者虐待防止検討委員会の役割

①虐待の未然防止のための計画づくり

- ア．虐待防止のための指針の作成、実施
- イ．虐待防止研修プログラムの作成、実施
- ウ．マニュアルやチェックリストの作成

②虐待防止のチェックとモニタリング

チェックリストによる職場環境等の点検、評価、改善

③虐待の発生後の検証と再発防止策の検討

虐待及び不適切対応事案の調査・検証・分析、再発防止策の検討

④その他利用者の安全と人権の擁護に関わる事案の対策の検討

身体拘束等の適正化その他対応策の検討

(委員会の構成)

- 1.委員会は委員長、副委員長及び委員をもって組織する。
- 2.委員は、管理者、相談員、看護師、介護士とする。
- 3.委員長は委員の中から、協議し決定する。
- 4.委員長は、虐待防止責任者となり、委員会を統括する。
- 5.委員長に事故ある時は、副委員長が職務を代理する。
- 6.委員長は、必要とする者を委員として、または出席を求めることができる。

(委員会の開催)

委員会は、年2回以上開催するものとし、委員長が招集する。

前項のほか、虐待通報の受付その他の事由により必要に応じて委員会を開催する。

(虐待防止策の実施)

委員会は、多職種と協働して、虐待防止策を実施する。

委員長は、虐待防止責任者として、管理者に虐待防止策の実施状況を報告し、事業所が取り組むべき事項等について提言する。

委員は、虐待防止担当者として、事業所における虐待防止に取り組み、虐待が疑われる事案または利用者への不適切な対応事案があったときは虐待防止委員長に報告し指示を受ける。

5.高齢者虐待防止のための職員研修に関する事項

職員に対する権利擁護及び虐待防止のための研修は、基本的内容の理解と適切な知識の習得、普及啓発するものである。また権利擁護および虐待防止を徹底する内容とし、以下の通り実施する。

- (1) 定期的な研修の実施（年1回以上）
- (2) 新任職員への研修（入社時）
- (3) その他必要な教育・研修の実施
- (4) 実施した内容についての実施内容と出席者の記録と保管

第2章 高齢者虐待に気づいたら

高齢者虐待に気づいたときは、市町村への通報義務があります。

高齢者虐待を受けている高齢者の生命や身体に重大な危険がある場合は、市町村への通報義務が義務づけられています。これを通報義務といいます。

また、生命又は身体に重大な危険が生じていない場合でも、市町村に通報するよう努めなければならないとされています。これは、本人や家族が虐待ではないと否定した場合や、虐待といえるのだろうか？と判断に迷う場合でも、窓口へ相談することが望ましいと解釈されます。これを努力義務といいます。

1.要介護施設従事者等による高齢者の虐待防止

要介護施設従事者等(施設職員)が、要介護施設又は要介護事業において、施設職員等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、市町村に通報しなければならないと定められています。

また要介護施設従事者等(施設職員)以外の者で、施設職員等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、市町村に通報するよう努めなければならないとされています。これを努力義務といいます。

2.要介護施設従業者等による高齢者虐待の防止

要介護施設従業者等(施設職員)が要介護施設又は要介護事業所において、施設職員等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、市町村に通報しなければならないと定められています。

また、要介護施設従業者等(施設職員)以外の者で、施設職員等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、高齢者虐待を受けたと思われる高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合には、速やかに市町村に通報しなければならないと定められています。

高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じていない場合でも、市町村へ通報する努力義務が明記されています。

3.通報と個人情報保護

個人情報保護により「通報していいのだろうか・・・」と通報をためらう場合があるかもしれません。

しかし、高齢者虐待防止法第7条3項に、通報義務は守秘義務より優先される旨が、規定されていますので安心して通報して下さい。

個人情報保護法では、あらかじめ本人の同意を得ずに個人データを第三者に提供してはならないとされていますが、人の生命、身体又は財産の保護のために必要である場合で、本人の同意がなくても第三者に情報を提供できるとされています。

高齢者虐待事例は、当該高齢者の生命や身体、財産の保護が必要であると考えられるため、この例外規定に該当するものと考えられます。

(個人情報保護法第23条)

個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一) 法令に基づく場合

二) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

要介護施設従事者等は、通報し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が定められています。

(第21条第7項)

また、公益通報者保護法(平成18年4月施行)においては、労働者が事業所内部において法令違反が生じ、または生じている旨を通報した場合の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、退職の強要等)の禁止が定められています。

4.虐待発見時の対応

虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した場合は、速やかに組織的な対応をとるとともに、行政に通報、相談すること。

事業所内において、虐待発生時もしくは、疑いのあるケースを発見した場合は、速やかに誠意ある対応や説明を行うなど、利用者や家族に十分に配慮すること。また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も必要となります。さらに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、組織体制の強化、職員の意識啓発等について、一層の徹底を具体的に図ることが不可欠となります。

地域における虐待事案の場合には、行政への連絡、通報の方法や手順を定め、職員などに保護を含めた対応方法について日ごろから連絡、調整を行い、あらかじめ定めて置くようにする。

5.虐待発生後の対応

虐待の発生後「被害者である利用者」「虐待を行った者」双方への視点をもって対応することが必要です。生命と身体安全性を十分に確保した上で落ち着きを取り戻すための支援、もしくは一日も早く安心した生活を取り戻すために必要な取り組みを行う事が重要です。

事業所の職員が虐待を行った場合には、家庭生活上の不安や、職場における人間関係等のトラブル、さらには、日々の業務に対する過剰感等が虐待に至る要因として考えられます。これらの状況について日常的に把握できるような環境や仕組みを整えるとともに、発生後はその他の職員の状況に改めて配慮する取り組みを進める。

家族による虐待の場合、その背景には、利用者と家族の人間関係や地域社会での家族の孤立感や孤独感、過重な介護に対する負担、経済的な困窮や家族自身が身体的もしくは精神的な支援を必要としているような場合もある為配慮する。

第3章 その他関連制度

1.成年後見制度の利用支援

利用者及びその家族に対して、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、社会福祉協議会、身元引受人等と連携し成年後見制度の利用を支援する。

2.虐待等に係る苦情解決法

- (1)虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は受付内容を管理者に報告する。
- (2)苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報取扱いに留意し、相談者に不利益が生じないように細心の注意を払って対処する。
- (3)対応の結果は相談者にも報告する。

3.利用者等に関する指針の閲覧

職員、利用者及びその家族は本指針をいつでも閲覧することができるよう、事務所等に備え付ける

4.その他 虐待防止の推進のために必要な事項

権利擁護及び高齢者虐待防止等のための内部研修の他に、外部研修にも積極的に参加し、利用者の権利擁護と尊厳の保持、サービスの質の向上に努める。

【附則】この規定は2024年4月1日から施行する。