

# 高齢者虐待防止に関する指針

アダムスホーム

## 第1章 総則

### 目的

第1条 この指針は、アダムスホームにおける虐待を防止するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が介護サービス等を適切に利用できるように支援することを目的とする。

### 対象とする虐待と定義

第2条 この指針において「虐待」とは、職員が支援等行う利用者に対して行う、次の各号の行為をいう

区 分	定 義
① 身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は外傷が生じる恐れのある暴行を加えること。
② 性的虐待	高齢者に猥褻な行為をすること、又は高齢者に猥褻な行為をさせること。
③ 心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言、又は拒絶的な対応、その他の著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
④ 経済的虐待	高齢者の財産を不当に使用・処分をする、その他高齢者から不当に財産上利益を得ること。(高齢者の年金や財産を勝手に使う等)
⑤ 世話の放棄	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・その他高齢者を養護すべき義務を著しく怠ること。

### 虐待に対する基本方針

第3条 職員は利用者に対し、いかなる虐待もしてはならない

## 第2章 虐待対応体制

### 虐待対応責任者

第4条 本指針による虐待の責任主体を明確にするため、虐待防止責任者を設置する

2 虐待防止責任者は、施設長があたるものとする

### 虐待対応責任者の職務

第5条 虐待対応責任者の職務は次のとおりとする

- ① 虐待対応及び原因の把握、解決策の検討
- ② 解決のための当事職員との話し合い
- ③ 利用者。家族及び通報者への結果報告
- ④ 岡山市への報告

## 虐待受付担当者

第6条 利用者等が虐待通報を行いやすくするため、虐待担当者を設置する

- 2 虐待受付担当者は生活相談員とする
- 3 虐待受付担当者の不在時は、虐待受付担当者以外の職員が通報を受けることができるものとする
- 4 前項により虐待の通報を受けた職員は、遅滞なく虐待受付担当者に別に定める「苦情受付」によりその内容を報告しなければならない

## 虐待受付担当者の責務

第7条 虐待受付担当者の責務は次のとおりとする

- ① 利用者または家族、職員等からの虐待通報受付
- ② 虐待内容、利用者等への移行の確認と記録
- ③ 虐待対応責任者への全豪による記録を用いた報告

## 第3章 虐待防止対応及び解決

### 虐待対応の周知

第8条 虐待対応責任者は、法人ホームページへの掲載及び施設内への掲示等により、虐待対応について周知を図らなければならない

### 虐待通報及び発見

第9条 利用者本人、またはその家族、職員からの通報がある時は、本指針に基づき適切に対応しなければならない

- 2 職員は、虐待を発見した際は、虐待受付担当者に通報しなければならない

### 虐待通報の受付

第10条 虐待の通報は、別に定める「苦情受付」によるほか、様式によらない文書、口頭による通報によっても受け付けることができるものとする

2 虐待受付担当者は利用者等から虐待通報を受け付けた際に「苦情受付・経過記録書」を作成し、その内容を虐待通報者に確認するものとする。なお、通報者名の記載については、通報者本人の同意を必要とする。

### 虐待の報告・確認

第11条 虐待受付担当者は、受け付けた虐待の内容を虐待対応責任者に報告する

- 2 虐待対応責任者は、利用者への虐待が認められた場合は岡山市へ報告する

### 虐待解決に向けた協議

第12条 虐待対応責任者は、虐待通報の内容を正確に理解するため、虐待通報者及び当該利用者から通報内容を詳細に聞き取るものとする

- 2 虐待対応責任者は、当事職員と解決に向けた話し合いを行う

- 3 前項による話し合いは、原則として虐待通報のあった日から7日以内に行わなければならないものとする
- 4 虐待通報及び虐待対応責任者、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができるものとする

#### 虐待解決に向けた記録・結果報告

- 第13条 虐待対応責任者は、当事職員との話し合いの結果や改善を約束した事項について別に定める「虐待解決協議報告書」に記録するものとする
- 2 虐待対応責任者は、当事職員との話し合いの結果や改善を約束した事項について、利用者及びその家族、虐待通報者に対して別に定める「改善結果（状況）報告書」により報告をする。尚、報告は、原則として話し合いを終了した日から7日以内に行わなければならない
  - 3 虐待対応責任者は、利用者及びその家族が満足する解決が図られなかった場合には、岡山市の苦情相談窓口を紹介するものとする

#### 解決結果の公表

- 第14条 サービスの質の向上を図るため、本指針に基づく虐待防止及び解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書に記載する

#### 虐待防止のための職員研修等

- 第15条 虐待対応責任者は、虐待防止啓発のための職員研修を定期的に行うものとする
- 2 前項の研修は、介護業務に携わる職員以外の職員にも行うものとする
  - 3 第16条に規定する虐待防止委員会の委員長は、虐待防止に関する外部研修等に職員を積極的に参加させるよう努めなければならない

#### 虐待防止委員会の設置

- 第16条 虐待防止責任者は、施設内における虐待防止を図るため、虐待防止委員会を設置しなければならない
- 2 虐待防止委員会は、毎月及び虐待発生の都度、開催しなければならない
  - 3 委員会構成メンバー
    - ① 委員長：虐待対応責任者（施設長）
    - ② 医師（配置医）
    - ③ 介護支援相談員
    - ④ 生活相談員
    - ⑤ 看護師
    - ⑥ 介護職員
  - 4 委員長が認める場合は、第三者委員に虐待防止委員会への参加を求めることができる
  - 5 虐待防止委員は、日ごろから虐待防止の啓発に努めなければならない

権利擁護のための成年後見制度

第 17 条 虐待対応責任者は、高齢者の人権等の権利擁護のため、成年後見制度の利用を利用者及びその家族等に啓発するものとする

改廃

第 18 条 本指針の改定は、必要に応じて施設長が行うものとする

附則 令和 2 年 11 月 1 日 施行

令和 5 年 4 月 1 日 改定

特別養護老人ホーム アダムスホーム

## 追加資料

### (1) 当施設の区分内容と具体例

区 分	内 容 と 具 体 例
身体的虐待	* 暴力的行為などで、身体に傷やアザ、痛みを与える行為 * 外部との接触を意図的・継続的に遮断する行為 平手打ちをする・つねる・殴る・蹴る・無理やり食事を口に入れる・火傷をさせる・打撲させる・身体拘束、抑制 など
心理的虐待	* 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度・無視・嫌がらせなど によって精神的に苦痛を与えること 排泄の失敗などを嘲笑し、人前でそのことを話す等により高齢者に恥をかかせる 怒鳴る・ののしる・悪口を言う・侮辱を込めて子供のように扱う・ 高齢者が話しかけているのを意図的に無視する など

### (2) 職員及び施設内の環境の健全運営

虐待は、被害者の意識障害・認知症のレベル・人目の少ない時・職員のストレスや職場での人間関係問題など条件の重なった時に起こり易いとされている。

従って虐待防止のためには、職員及び施設内の環境を健全に整備することが大切である。

- ① 健全な身体条件で勤務に就けるよう勤務体制は無理のないものとし、私生活にも留意する。
- ② 心身に不安を抱えたまま勤務させない。  
(本人・周囲からの申告を適正に処理する)
- ③ 人間関係の微調整を行い、ストレスに発展させないよう配慮する。
- ④ お互いに気遣いあえる職場環境を整える。

### (3) 職員教育

虐待は、高齢者や認知症に対する知識や理解が乏しいときに、発生し易いとされる。従って高齢者の心理や特性・意識障害・認知症などの知識を深め、理解したうえで介護・看護に当たらなければならない。

- ① 新採用者に対しては、  
専門職としての姿勢と高齢者の特性・認知症とその対応などについて教育をしていく。

#### (4) 虐待の対応

施設内個室という閉鎖的空間では、「介護する」「介護される」という関係で、不適切な関わりが日常化する土壌があるとされる。

施設内での虐待は、1) スタッフによる虐待

2) 入所者間虐待

3) 面会者（家族親族）による虐待

4) 実習生・ボランティアなどによる虐待 があると考えられる。

虐待は、高齢者の人権擁護の観点からも早期に解決を図る必要がある。

#### (5) 早期発見

ほとんどの入所者に、認知症や意識障害が存在していると考えられる。

従って、仮に虐待があったとしても入所者自身からの訴えは少なく、虐待が表面化しにくいと思われる。

このため、職員は虐待のサインを見逃さないよう観察していくことが重要である。

#### 表出しやすい虐待のサイン

身体的虐待	説明のつかないアザ（内出血）や傷が頻発。通常つくはずのない場所にアザ（内出血）、みみず腫れなどが見られる。 介護者に対し怯える。「怖い」などと言う。 など
心理的虐待	無気力な態度・不眠・食欲不振・過度の怯え・不自然な体重減少
虐待者側（加害者）	高齢者に対する冷淡な態度・無関心・ 介護や看護に対する否定的な発言 など

\*上記のようなサインに気付いたら、虐待の事例ではないか・・更に注意深く観察する。又、できるだけ複数の目で確認、観察を行う。

#### (6) 職員による虐待の対応

職員・専門職による虐待は、その職業倫理にてらしても許されるものではない。

又、複数の監視が可能な施設において職員が虐待を行うことがあってはならない。

故意によるもの以外でも不注意による外傷など、非意図的であっても不適切な介護の中の一部では虐待と受け取られるケースもある。

従って、介護・看護の専門職としての自覚と技術のスキルアップが必要となる。

#### 対応方法

① 不自然なアザ（内出血）、外傷、怯えなどに気付いた者は、直ちに上司・管理者に報告する。

② 外傷・内出血などは、すべて配置医師に報告し、診察を受ける。

- ③ 上司・管理者は、虐待が存在したかどうかの事実確認を行う。
- ・発生の経緯をくわしく検証確認する。
  - ・入所者への聞き取り  
たとえ、認知症があっても訴えができれば聞き取りを行う。
  - ・係わりがあると思われる職員すべてへの聞き取り
  - ・当事者への事実確認  
複数の管理者が、身体状況・関係者の聞き取り内容などを総合的に勘案して、虐待の疑いがあると判断した場合、複数の管理者同席の上当事者に事実確認を行う。内容はテープの録音などを取り、詳細に記録する。
  - ・家族への説明、謝罪
- ④当事者の処分・再発防止策の検討
- ・当事者本人からの謝罪について
  - ・該当職員への通知・教育研修・振り返りと改善計画内容の提出について
  - ・最終処分（訓告・戒告・解雇）について  
処分は、労働権の侵害とも関係するため法令に沿って慎重に協議する。

附則 令和2年11月1日 施行

令和5年4月1日 改定

特別養護老人ホーム アダムスホーム