

高齢者虐待防止マニュアル

有限会社ケアサポート谷中

1. 基本方針

1) 苦情処理の徹底

介護現場における高齢者虐待を防止するために、利用者及びその家族からの苦情について真摯に受け止め、これを速やかに解決するよう最大限の努力をする。

2) 虐待の早期発見

日々の利用者のモニタリングにより、高齢者虐待の兆候を早期に発見するように努めるとともに、兆候が表れた利用者については、速やかにサービス担当者会議を開催し、その状況について分析し、虐待の有無を検証する。

3) 足立区への通報

職員は、高齢者虐待の早期発見に努め、高齢者虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、その利用者の生命または重大な危険が生じているは速やかに足立区に通報する。

◎足立区地域包括支援センター東和 03-5613-1200

◎足立区地域包括支援センターさの 03-5682-0157

また、この通報を行った職員に関し、そのことを理由として解雇その他不利益な取扱いを行わない。

2. 虐待の定義と種類

1) 虐待の定義

本マニュアルでいう虐待とは、利用者内外において、職員及び擁護者が意図的に利用者に対して不適切な取り扱いをすることをいう。

2) 虐待の種類

(1) 身体的虐待

暴力定期行為で身体にあざ、痛みを与える行為や外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。

(2) 介護・世話の放棄・放任

意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護者の行うべきサービス提供の放棄または放任し、高齢者の生活環境や高齢者自身の身体・精神的状況を悪化させること。

(3) 心理的虐待

脅か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、情緒的苦痛を与えること。

(4) 性的虐待

本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要。

(5) 経済的虐待

本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭を理由なく誓言すること。または、詐欺が含まれる。

3. 介護職員の虐待行為

高齢者虐待法第2条第5項に掲げられている、介護職員の虐待行為とは以下の事態を指す。

①高齢者の身体に外相が生じ、又は生じる恐れのある暴行を加えること。

②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、その他の高齢者を擁

護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

③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高齢者に著しい心理的外傷を与える行為を行うこと。

④高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者にわいせつな行為をさせること。

⑤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。

4. 役割・責務

高齢者虐待の問題では、虐待を未然に防ぐことが最も重要な課題です。そのためには、家庭内における権利意識の啓発、認知症などに対する正しい理解や介護知識の周知などのほか、介護保険制度の利用などによる家族の負担軽減策が有効です。また、虐待のリスク要因を低減させるために、様々な関係者が一体となって高齢者世帯に働きかけを行いなど、チームとして対応していくことも重要となります。

各関係機関との連携で留意することは、単に加害者や被害者という関係で擁護者を責めずに訪問が継続できるよう、関係機関と協議の場をもちながら共通理解を図るとともに具体的な取り組みを検討することです。

1) 介護支援専門員

介護支援専門員が果たす役割は、発見からマネジメント、支援の実施まで幅広いものであり、定期的に訪問することで高齢者本人や家族との信頼関係を構築しやすく、その日常的な行動が、高齢者虐待の防止や早期発見に大きく寄与するものと考えられます。

(1) 初期対応

- ・虐待の疑いを持つような事実を発見した場合は、介護保険サービス事業所等から、情報収集を行う。
- ・地域包括支援センターに相談する。(緊急性が高い場合は警察に連絡する)
- ・高齢者や擁護者の様子を観察し、細かく客観的に記録する。
- ・自宅内の様子を確認できる機会のある介護支援専門員は、本人の外見だけでなく、自宅内の様子も客観的に観察をする。
- ・介護や生活上のことで困っていることはないか、擁護者の相談相手になる事。
- ・事業所内及び事業所外の関係機関と協議の機会を持ち、共通理解を図るとともに具体的な取り組みを検討する。
- ・一人で抱え込まずに、関係機関と一緒に対応していくこと。

(2) 介入

- ・高齢者が身体的暴力や介護放棄などの虐待を受けた結果、重い外傷や栄養失調、脱水症状など一刻を争う場合には、110番・119番へ速やかに連絡する。
- ・その後の対応は地域包括支援センターや行政などと連携を継続しながら必要な協力や役割を担うこととする。

(3) 援助

- ・高齢者を受容し、安心感を持たせ信頼関係を継続すること。
- ・「疑い」があれば高齢者から無理をせず自然に話を聞くこと。
- ・必要に応じて高齢者自身がSOSを出せるように支援していくこと。
- ・擁護者を責めずに、訪問が継続できるような関係を保つこと。

- ・声掛けなどの精神的支援を行うこと。
- ・援助は単独で行わず、関係機関と協議しながら何に焦点を当てて援助するか、どんな役割を担うかを明らかにしてから行うこと。
- ・単に加害者や被害者という関係で見ないで、擁護者も介護負担や不安の中で苦しんでいることに目をむけた援助を行うこと。

2) 訪問系・通所系サービス事業所

(1) 初期対応

- ・職員が虐待の疑いを持つような事実を発見した場合は、事業所管理者を中心に会議を開催し情報交換を行うこと。
- ・事業所管理者は担当職員とともに介護支援専門員に報告すること。
- ・緊急性が高い場合は警察に連絡すること。
- ・日々の高齢者の様子を細かく記録すること。(傷やあざがある場合は写真を撮るなども必要)
- ・利用者居宅内の様子を観察できる機会のある訪問系サービスでは、本人の外見だけでなく、居宅内の様子も客観的に観察すること。
- ・介護や生活上のことで困ったことはないか、擁護者の相談相手になる事。困っていると訴える場合は、介護支援専門員・地域包括支援センター・行政に繋げること。
- ・高齢者自身から嫌なこと心配していることこまっていることはないか聞くなど、声掛けを行いこと。

- ・事業所内及び事業所外の関係機関と協議の機会を持ち、共通理解を図るとともに具体的な取り組みを検討していくこと。

(2) 介入

- ・高齢者が身体的虐待や介護放棄などの虐待を受けた結果、重い外傷や栄養失調、脱水症状など一刻を争う場合は、110番・119番へ速やかに連絡すること。
- ・その後の対応は、介護支援専門員・地域包括支援センター・行政と連携を継続しながら必要な協力や役割を担うこと。

(3) 援助

- ・高齢者を受容し、安心感を持たせ信頼関係を継続していくこと。
- ・「疑い」があれば高齢者から無理せず自然に話を聞くこと。
- ・必要に応じて高齢者自身がSOSをだせるように支援すること。
- ・擁護者を責めずに、訪問・通所が継続できるような関係を保つこと。
- ・声掛けなどの精神的支援を行うこと。
- ・援助は単独で行わず、各機関と協議しながら何に焦点をあてて援助するか、どんな役割分担を行うか明確にしてから行うこと。
- ・単に加害者や被害者という関係で見ないで、擁護者も介護負担や不安のなかで苦しんでいることに目を向けた援助を行うこと。

4) 高齢者虐待防止委員会

(1) 構成 委員会責任者 代表取締役

委員 各事業者管理者、サービス提供責任者

(2) 委員会の開催

定期的に6か月に一回開催する

(3) 委員会の役割

- ①提供する介護サービスの点検及び虐待に繋がりがねない不適切なケアの改善による介護の質を高めるための取組に関すること。
- ②職員が一体となって、権利擁護や虐待防止の意識の醸成と、認知症ケア等に対する理解を高める研修の実施及び教育などの取組に関すること。
- ③虐待防止のための指針の整備に関すること。
- ④職員が虐待等を把握した場合に、行政への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること。
- ⑤虐待等が発生した場合、その発生原因の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること。
- ⑥再発防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること。

5. 研修の実施

- ①高齢者の権利擁護について基本的な学習をおこない、常に訂正な介護支援に努めることとする。また、ケアの技術や虐待に繋がる不適切ケアの研修や事例検討によって職員自らが意識を高め、実践につなげることとする。
- ②高齢者虐待防止法の仕組みと留意すべき点を理解する。
- ③権利擁護の観点から施設運営を考え、サービス向上と相互の意識向上を図ることとする。
- ④研修は必要に応じ、全体又は各事業部にて最低年1回は開催する。

6. 行為に対する処分

職員による利用者に対して虐待行為が明らかになった時は、法人の定める就業規則の職員懲罰規定にかかわらず、委員会に諮りどの状況にもとづいて厳罰に処するものとし、懲戒解雇の処分も含めて検討する。

策定日 令和5年2月1日