

虐待防止のための指針



東京ほくと医療生活協同組合

【基本方針】

東京ほくと医療生活協同組合が運営する事業所（以下、事業所という）において、利用者または入所者（以下、利用者という）の人権を尊重し、下記に定義される虐待および関連する不適切ケアのいずれも行いません。また、虐待の早期発見、早期対応、再発防止について、すべての職員がこれらを認識し、本指針にもとづき、高齢者及び障害者福祉の増進に努めます。

- ①身体的虐待：利用者の身体に外傷を生じ、もしくは生じる恐れのある行為を加えること。または正当な理由なく利用者の身体を拘束すること。
- ②性的虐待：利用者にわいせつな行為をすること。または、利用者にわいせつな行為をさせること。
- ③心理的虐待：利用者に対する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介護放棄（ネグレクト）：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を放棄または放任し、利用者の生活環境や利用者自身の身体、精神的状態を悪化させること
- ⑤経済的虐待：利用者の財産を不当に処分すること、利用者から不当な財産上の利益を得ること。本人の希望する金銭を理由なく制限すること。

【虐待等に係る苦情処理の徹底】

事業所内における虐待防止の為に、事業所は、利用者及びその家族等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努力します。

【虐待の早期発見】

日々の利用者へのモニタリングにより、虐待の兆候を早期に発見するよう努めるとともに兆候が現れた利用者については、速やかに事業所責任者に報告し、虐待防止委員会を開催し、その状況について分析し、虐待の有無を検証します。

【市区町村への通報】

職員は、事業所内外での虐待の早期発見に努め、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、事業所の所在する市区町村に報告するとともに、その要因の除去に努めます。その利用者の生命または身体に重大な危険が生じている等緊急性の高い事案の場合は、市区町村及び警察等の協力を仰ぎ、利用者の権利と生命の保全を優先します。また、通報した職員については、このことを理由に解雇そのほか不利益な対応は行いません。

		電話番号		
北区	高齢者虐待防止センター	3908-1112		
	介護保険課給付調整係	3908-1119		
	障害者虐待防止センター	3908-9081		
荒川区	介護保険課事業者支援係	3802-4037		
	高齢福祉課地域包括調整係	3802-4032		
	障害者虐待防止・差別解消センター	3802-3111（内線2687）		
足立区	高齢福祉課高齢援護係	3880-5269		
	介護保険課事業者指導係	3880-5746		
	障害福祉課虐待防止・権利擁護担当	3880-6261		

【事業所責任者の責務】

事業所責任者は虐待等に係る苦情処理の体制を整備するとともに、職員に対する虐待防止に関する研修の実施、虐待防止の各種措置を講ずる責務を負います。

【事業所職員の責務】

事業所職員は日頃の関わりを通じ、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに事業所責任者に報告します。ここでいう、「思われる」とは、確たる証拠を必要とするものではありません。また、職員は虐待に至らないまでも、その兆候を発見した時には、速やかに事業所責任者に報告する責務を負います。

【虐待防止のための職員研修に関する基本方針】

- ① 職員に対する虐待防止のための研修内容として、虐待防止に関する基礎的内容等の知識を普及・啓発するものであるとともに、本指針にもとづき虐待防止徹底します。
- ② 本指針に基づく研修は、年1回以上実施することとし、実施内容については、研修資料・実施概要・出席者等を記録し保管します。

【虐待が発生した場合の対応】

- ① 虐待が発生した場合には、速やかに事業所責任者へ報告します。虐待者が責任者本人であった場合は、他の上席者等に相談します。
- ② 事業所責任者は、報告をおこなった者の権利が不当に侵害されないよう細心の注意を払ったうえで、虐待等をおこなった当人に事実確認をおこないます。虐待者が責任者の場合は、他の上席者が代行します。また、必要に応じ、関係者から事情を確認します。確認の経緯は、時系列で概要を整理し記録します。

- ③ 事実確認の結果、虐待等の事象が事実であることが確認された場合には、当人に対応の改善を求め、役職を問わず、就業規則等に則り必要な措置を講じます。
- ④ 上記の対応を行ったにもかかわらず、改善されない場合や緊急性が高いと判断された場合は、市区町村の外部機関に相談します。
- ⑤ 事実確認をおこなった内容や、虐待等が発生した経緯等を踏まえ、虐待防止検討委員会において、原因除去と再発防止策を作成し、職員に周知します。

【成年後見制度の利用支援に関する事項】

利用者またはご家族等に対し、利用者の権利擁護が図られるよう、利用可能な成年後見制度等について説明し、地域包括支援センター等と連携し、適切な窓口を案内する等の支援をおこないます。

【虐待に関わる苦情解決方法に関する事項】

虐待に関わる苦情が生じた場合、苦情受付担当者は、誠意をもって対応するとともに、重要事項説明書に記載されている苦情相談窓口においても苦情を受け付けている旨を利用者またはご家族等に伝えます。

【本指針の閲覧に関する事項】

本指針は、事業所内に設置し、職員、利用者及びご家族等は、いつでも閲覧することができます。また、当法人のHPにおいて、いつでも閲覧が可能な状態とします。

附則

この指針は、令和4年4月1日より施行する。

【虐待の具体例】

①身体的虐待

虐待防止法では、「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。」と定義されています。次に記載されていることは、利用者又は家族が不快であったり悲しかったり、「身体的虐待を受けた」と感じている行為です。

1. 微熱を理由に、ベッド上での生活を強制された。
2. 声掛けの為に腰を叩かれ、とても痛がった。
3. 食事介助の際、大きなスプーンで口一杯に入れる為、上手く飲み込めず、むせてしまう事がある。
4. 車椅子の移動、あるいは食事の介助、衣服の着脱時等、乱暴であったり、テンポが速く、利用者がおどおどしている場面を見ることが多い。
5. 利用者に布団を掛けるとき、放り投げるように掛けた。
6. 関節可動域に制限があるにも関わらず、健側から無理矢理着替えをさせた。
7. オムツいじりをする事があったので、ベッドに手を縛られた。縛り方に問題があり、痛々しかった。
8. 臥床する時、少し乱暴に寝かせているのを見かける。
9. 車椅子のベルトで拘束されているのを目撃した。
10. トイレに閉じこめられた。
11. つねられたか、はたかれたようで、手足に触れると「痛い、痛い」という。
腕や足につねられたような傷跡と内出血があった。
12. 認知症だから分からないだろうと思って、頭を叩かれた。
13. 車椅子を強く押し放つ。
14. 声掛けなしに、ベッドから車椅子に移乗させた。

身体拘束は身体的虐待です。利用者本人またはその他の利用者の生命や身体を保護するため「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束その他の行動制限は禁止です。

【「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件】（すべてを満たすことが必要）

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 切迫性：利用者本人または他の利用者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場合② 非代替性：身体拘束以外に代替する介護方法がないこと③ 一時性：身体拘束は一時的なものであること |
|--|

【身体拘束禁止の対象となる具体的な行為】

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 徘徊しないように、車椅子やいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。② 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。③ 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。④ 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。⑤ 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。⑥ 車椅子や椅子からずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型の抑制帯や腰ベルト、車椅子テーブルをつける。⑦ 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるような椅子を使用する。⑧ 脱衣やオムツはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。⑨ 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。⑩ 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。⑪ 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性的虐待

虐待防止法では、「利用者にわいせつな行為をすることまたは利用者をしてわいせつな行為をさせること」と定義されています。次の記載は、利用者または家族が不快であったり悲しかったり「性的虐待をうけた」と感じている行為です。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">1 カーテンを開けっぱなしで女性のおむつ交換をしていた。2 カーテンもせずに廊下から丸見えの状態でパンツを脱がせっぱなし。3 下着を履いているかどうかズボンを下げて確かめる。 |
|---|

- 4 入浴、排せつなど身体介護で恥ずかしいことをされた。
- 5 いきなり懐に手を入れて脇の下を触る。
- 6 男性介護士が母のおむつ替えに来たとき、他の入所者の性的なことを話題にあげて話をしていた。
- 7 短期入所の身体検査の時、傷の有無を体中調べられて、肛門まで見られた父はとても恥ずかしい思いをした。

③心理的虐待

虐待防止法では、「利用者に対する著しい暴言又は著しい心理的外傷を与える言動を行なうこと。」と定義されています。次に記載されていることは、調査の結果、利用者又は家族が不快であったり悲しかったり、「心理的虐待を受けた。」と感じている行為です。

定義をそのとおりに解釈すれば、当てはまらない内容もあげられています。しかし、あくまで「利用者の気持ちを起点にする」考え方をとれば、深く受け止めるべきでしょう。

- 1 耳の遠い方が多い為、声が大きくなるが正常な方は怒られているように感じる。
- 2 「入所しているのは、あなた1人ではないんだから。」と言われた。
- 3 認知症の利用者に対して、「同じことを何回も言わない。」「何回言ったらわかるの?」「さっきトイレに行ったばかりでしょう。」などと声を荒げて言う。
- 4 食べ残しをすると「残した物は捨てなければならないのよ。」と強い口調で言われた。
- 5 上から物を言う。高齢者（年長者）を敬う態度から遠い。
- 6 名前を間違えられた。
- 7 「何をやっているんだ。」「何ぐずぐずしているんだ。」等、乱暴な言葉遣い
- 8 母の名前を呼び捨てや「おばあさん」と呼ぶ。
- 9 「それはやめましょう。駄目です。」等の指示をしている態度。
- 10 本人の前で気になるような言葉をしゃべっている。
- 11 本人のいる前でトイレ（便の事）に関して話された。
- 12 手のかかる人に対して聞こえない素振りをした。
- 13 忙しいことを理由に話を聞いてもらえない。
- 14 「早く食べて」と急がせる言葉を言う。
- 15 返事をしない職員がいた。
- 16 車椅子の老婦人が「帰りたい」と言っていることに対して無視をしている。
- 17 けがをした際、必要以上に「〇〇さん、わかりましたか?」といろいろな職員に確認された。
- 18 認知症なので、本人はわからないがあだ名をつけて呼んでいた。
- 19 「臭い、臭い。」「ばっちいね」と声かけながらおむつ交換をした。
- 20 厳しい口調で利用者に対しての話をみた。

- 21 自室で喫煙はしていないのに「タバコの臭いがする。」と言われ「うそつき」と言われた。
- 22 同じことを何度も言ってしまう人に「うるさい。」と言う。
- 23 化粧をしている母に対し、眉の描き方におかしいと平気で言う。
- 24 子供に対してするように頭を撫でる。
- 25 お願いをした際に、不快な顔をされ少し、嫌な感じだった。
- 26 1分1秒でも一緒に居たくない態度が見える。
- 27 夜間の失敗に対して「待機している人が1,000人もいるのに入れたんだから」と恩着せがましいことを言った。
- 28 おむつ交換時 「またこんなに汚して」と言った。
- 29 「お前なんか死んでしまえ。そしたら自分が楽になる。」と言われた。
- 30 意思疎通の出来ない人に対して「もう食べないの?」と言った。
- 31 「何回も鳴らすな!」と不機嫌な顔で叱られた。
- 32 「あれが悪い」「これが悪い」と短所ばかり言う。
- 33 上肢に片麻痺があり使えないのに、両手でしか出来ない作業を与えられた。
- 34 食事が減少している利用者に「食べないと死んでしまうよ。」と言っていた。

ここに記載された内容は、虐待防止法の「暴言」「著しい心理的外傷を与える行動」だけではありません。その内容は、①高齢者の尊厳の保持されていない対応が多く含まれています。その内容は、子供扱い、高圧的態度、事務的態度、指示的態度、高齢者への配慮に欠けた無神経と思われる言動などがあります。また、②組織的、管理的な問題として施設側の管理優先での利用者の行動の自由を不当に制限したり、家庭生活の環境に近づけたり保つ努力の欠如があります。また、③処遇及びケアの質として、個別ケアと利用者中心のケアがされていない場合も見られます。また職員の説明不足や職員の一方的判断もしくは決めつけなどの④コミュニケーション技術不足も見られました。

④介護・世話の放棄・放任

虐待防止法では、「利用者を衰弱させるような著しい減食又は長期間の放置その他の利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること」と定義されています。次に記載されていることは、利用者又は家族が不快であったり悲しかったり、「介護・世話の放棄・放任」と感じている行為です。

1. まだ十分トイレで対応できる時も朝の1回のみトイレで対応。朝以外はおむつ対応。
2. 訪室の度に目やにがたまっている。
3. 洋服がはだけたり、汚れているのにそのまま。
4. いつ面会に行っても、同じ洋服を着ていることが多い。
5. 夜間はオムツ交換してくれず、寝間着からシーツがびしょびしょになり、冷たかった。
6. 汚れたシーツを替えてくれなかった。

7. ベッドのシーツの上の食べこぼしが常にある。
8. 入浴後、髪の毛を乾かしてもらえない。
9. 排泄後のズボンがねじれていることが結構ある。
10. 一日中おしゃべりさせたり、椅子に座らせっぱなしだったり、積極的に働きかけをする姿勢がない。
11. 忙しい時間帯は寝かせてられている。
12. 発熱時、家族が面会に行き、やっと氷枕をしてもらえた。
13. 衣類の調節をしてもらえなかった。
14. 食事介助のスピードが早い。
15. 介助法を工夫して、食事摂取量を増やして欲しいとお願いしたが、「うちでは出来ない。嫌なら他の施設に移ってくれ。」と言われた。
16. 粥を落下させてしまった人に対して、「あら残念ね」と言って、代わりのものを運んでこなかった。
17. 今は忙しいから、後でと言われた。
18. 大小便の処置に困り、呼んだが、なかなか来てくれなかった。
19. 呼び出しボタンを押しても、なかなか来ない。
20. 職員を呼んでもなかなか来てくれないことが何度もあった。

⑤経済的虐待

虐待防止法では、「利用者の財産を不当に処分すること。その他当該利用者から不当に財産上の利益をえること」と定義されています。次に記載することは、利用者または家族が不快であったり悲しかったり「経済的虐待を受けた」と感じていることです。

- 1 職員に金品を要求された。
- 2 出金日が決まっていて好きな時におろせない
- 3 父は見聞きが満足にできないのにかなり高額なテレビ使用料を取られている。
- 4 刺激を与える理由に見てもいないテレビの利用料を1日630円も取られている。
- 5 不当な利用料金を請求されている。
- 6 事前連絡なしにお小遣い預り金でゴム印を購入されていた。
- 7 お風呂に入っていないのに料金を取られた。