

十字の園浜松地区

虐待防止のための指針

施設・事業所

入居・居住系

- 浜松十字の園
- ケアハウス アドナイ館
- ケアハウス 第2アドナイ館

在宅サービス

- 十字の園デイサービスセンターみをつくし
- 十字の園 ショートステイ
- 細江デイサービスセンター
- トレーニング型デイサービス ふらすワン
- ヘルパーステーションほそえ指定訪問介護事業所
- 浜松十字の園支援センター指定居宅介護支援事業所

2024 年 3 月 1 日

1 施設や事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

(1) 虐待防止に関する指針

十字の園浜松地区の各サービスでは、「人格を尊重し、生きる喜び、生きる自由、生きる希望を創ります」を理念として利用者一人ひとりを大切に支援します。「虐待」はそれに全く反する行為であり、利用者の尊厳を踏みにじるものであるとともに、安心して安全な生活の現実的な脅威であり、最も重大な人権侵害です。私たち職員は絶対に虐待は行いません。その為、十字の園浜松地区の各サービスでは、利用者の尊厳と主体性を尊重し、権利利益の擁護に資することを目的に本指針を定め、虐待の発生又はその再発を防止するとともに、虐待の早期発見、早期対応に努めます。

(2) 虐待の定義

本指針でいう虐待とは、施設や事業所において、職員が意図的に利用者に対して不適切な対応をすることを言います。なお、利用者とは高齢者や障がい者など十字の園浜松地区の各サービスが支援するすべての方です。

I 身体的虐待

利用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。

<具体例>

①暴力的行為※

- ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。
- ・ぶつかって転ばせる。
- ・刃物や器物で外傷を与える。
- ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。
- ・本人に向けて物を投げつけたりする。など

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利用者を乱暴に扱う行為

- ・医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。
- ・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。
- ・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。
- ・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。など

③「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制

緊急やむを得ない場合の例外（3原則）は（3）に記載

※身体的虐待における暴力的行為については、刑法上の「暴行」と同様、利用者の身体に接触しなくても、利用者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と判断することができると解釈されます。

「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」（東京高裁判決昭和25年6月10日）

Ⅱ 介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)

利用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利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

<具体例>

①必要とされる介護や世話を怠り、利用者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為

- ・入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。
- ・適切な体位の調整や栄養管理を怠る(その結果、褥瘡(床ずれ)ができたりしてしまうなど)。
- ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。
- ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。
- ・健康状態の悪化をきたすような環境(暑すぎる、寒すぎる等)に長時間置かせる。
- ・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。など

②利用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

- ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。
- ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。など

③必要な用具の使用を限定し、利用者の要望や行動を制限させる行為

- ・コール等を使用させない、手の届かないところに置く。
- ・必要な眼鏡、義歯、補聴器等があっても使用させない。など

④利用者の権利を無視した行為またはその行為の放置

- ・他の利用者に暴力を振るう利用者に対して、何ら予防的手立てをしていない。など

Ⅲ 心理的虐待

利用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利用者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

<具体例>

①威嚇的な発言、態度

- ・怒鳴る、罵る。
- ・「ここ(施設・居宅)にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言い脅す。など

②侮辱的な発言、態度

- ・排せつの失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。
- ・日常的にからかったり、「死ね」「ニンチ(認知症のこと)」など侮蔑的なことを言う。
- ・排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。
- ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。

③利用者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度

- ・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。
- ・他の利用者に利用者や家族の悪口等を言いふらす。
- ・話しかけ、ナースコール等を無視する。

- ・利用者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。
 - ・利用者がしたくてもできないことを当てつけにやってみせる(他の利用者にやらせる)。など
- ④利用者の意欲や自立心を低下させる行為
- ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。
 - ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。など
- ⑤心理的に利用者を不当に孤立させる行為
- ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。
 - ・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。
 - ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。など
- ⑥その他
- ・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。
 - ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。
 - ・利用者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。
 - ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。
 - ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。など

IV 性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること又はわいせつな行為をさせること。

<具体例>

- ・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
- ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。
- ・性的な話を強要する(無理やり聞かせる、無理やり話させる)。
- ・わいせつな映像や写真をみせる。
- ・本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。
- ・排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下(上)半身を裸にしたり、下着のままで放置する。
- ・人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。など

V 経済的虐待

利用者の財産を不当に処分すること、その他利用者から不当に財産上の利益を得ること。

<具体例>

- 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の使用を理由なく制限すること
- ・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。
- ・金銭・財産等の着服・窃盗等(利用者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない)。
- ・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。
- ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。など

（３）緊急やむを得ない場合の例外３原則

利用者個々の心身の状況を勘案し、疾病や障がい特性などを理解した上で身体拘束を行わない支援をしていくことが原則です。しかしながら、利用者本人またはその他の利用者等の生命、身体を保護するため、緊急やむを得ず一時的に「身体拘束」を行う場合があります。その場合は、以下の３つの要素のすべてを満たす状態にあることが必要です。

- ①切迫性　：利用者本人または他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
- ②非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する看護・介護方法がないこと。
- ③一時性　：身体拘束その他の行動制限が一時的であること。

但し、緊急やむを得ない場合とは、予測し得ない状況の発生により応急的に対応する場合を言い、利用者本人にとっての状態であり、事業者側の状態ではありません。

（４）拘束の種類と範囲

「拘束」とは、身体拘束及び対応的拘束（言葉等による拘束）を言います。

Ⅰ．身体拘束とは、利用者の意思に反し、以下のような形態を用いて行動を制限することを言います。

- ① 徘徊しないように、車いすやいす、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 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- 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いすを使用する。
- ⑧ 脱衣やおむつ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

Ⅱ．対応的拘束とは、言葉などにより利用者に精神的マイナスを与えるような対応をすることを指します。（スピーチロック）

- 利用者に威圧的な言動、対応をすること。
- 利用者の要望に対し、無視、無関心、介護拒否等を行うこと。

2. 委員会の設置

十字の園浜松地区の各サービスは、虐待の防止のための対策を検討する委員会として、虐待等の発生の防止、早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討するため、拠点施設ごとに権利擁護委員会（第2アドナイ館の委員会の名称は、身体拘束廃止、虐待防止委員会）を設置し、在宅サービスの訪問介護事業所や通所介護事業所等においては、浜松地区在宅リーダー会議において権利擁護委員会を設置します。また、浜松十字の園特養、短期入所生活介護事業所においては、権利擁護委員会とは別に職員への研修等の実施、資質向上を図るため権利擁護推進委員会を設置し取り組みます。

【設置一覧】

	施設・事業所	委員会の名称等	備考
入居・居住系	浜松十字の園 短期入所生活介護	施設（浜松十字の園）権利擁護委員会	施設運営会議内に設置し、身体拘束適正化委員会と一体的に開催。
		権利擁護推進委員会を別に設置して推進する。	
	アドナイ館	アドナイ館権利擁護委員会	
	第2アドナイ館	身体拘束廃止、虐待防止委員会	身体拘束適正化委員会と一体的に開催。
在宅	通所介護・訪問介護・居宅介護支援	在宅サービス権利擁護委員会	在宅リーダー会議内に設置し、身体拘束適正化委員会と一体的に開催

① 委員会の構成メンバー

入居・居住系における権利擁護委員会等の構成メンバーは、下記の通りとし、その他必要に応じて、他の職員や外部の専門職等が参加するものとします。

○浜松十字の園：施設長、課長と介護職員、看護職員、相談員、管理栄養士の各役職者。
権利擁護推進委員会の構成メンバーは、介護主任、看護職員、相談員、リハビリ職員、1階介護職員、2階介護職員、その他必要に応じて参加するものとします。

○アドナイ館：各部署（ハウス、給食、通所介護）より選出された各1名以上

○第2アドナイ館：リーダー、相談員、看護師、リハビリ職員

○在宅サービス：浜松地区在宅リーダー会議の参加者

② 委員会の開催

委員会は原則として3カ月に1回開催します。

浜松十字の園権利擁護推進委員会は1カ月に1回開催します。

③ 責務及び役割分担

- ・ 虐待防止に関する責任者：各拠点施設長
- ・ 委員会の委員長（虐待防止担当者）

浜松十字の園権利擁護委員会：課長

アドナイ館権利擁護委員会：施設長

第2アドナイ館身体拘束廃止、虐待防止委員会：施設長

在宅サービス権利擁護委員会：在宅支援課課長

④ 委員会の主な役割

- ・施設や事業所内の日常的ケアを見直し、利用者の人権や人格の尊重されたケアが行われているか検討します。
- ・虐待防止を図るための委員会その他施設や事業所内の組織に関することについて検討します。
- ・虐待の防止のための指針等の整備に関することについて検討します。
- ・虐待の防止のための職員研修の内容に関することを検討し企画運営します。
- ・虐待等について、職員が相談・報告できる体制を整えます。
- ・職員が虐待等を把握した場合の通報等が迅速かつ適切に行われるための方法等について検討し整えます。
- ・虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策について検討し、対策を講じます。
- ・虐待等の再発の防止策を講じた後に、その効果について評価します。

※浜松十字の園施設の権利擁護推進委員会においては、権利擁護委員会と連携し、上記の内、ケアに関すること、研修に関することについて主に検討、推進します。

⑤ 職員への周知

委員会で検討した内容等は、各委員からの伝達や議事録の回覧及び各事業所・部署の会議などを通じて職員一人ひとりに周知し、施設や事業所全体で情報共有を図ります。

3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

虐待防止の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、本指針に基づき、虐待の徹底を図るため、虐待の防止のための職員研修を以下の通り実施します。

- ① 浜松地区新任職員研修にて、虐待防止に関する研修を実施します。 年1回
- ② 法人理念や人権、人格を尊重した支援、権利擁護等に関する研修、認知症ケアに関する研修を実施します。入居・居住系：年2回以上、在宅サービス：年1回以上
- ③ その他、委員会（権利擁護推進委員会含む）において必要な研修の企画運営等を行います。

4. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

（1）虐待対応の目的

虐待発生は組織の問題であり、十字の園浜松地区の各サービス全体で取り組みます。虐待対応の目的は、虐待等が発生しないよう未然防止に努めるとともに、虐待等が発生した場合は、利用者の権利と生命の保護を第一優先にし、その要因を除去します。また、客観的な事実確認の結果、虐待の発生が認められた場合は、速やかに市に報告し、役職位の如何を問わず、厳正に対処します。さらに、虐待の要因の一つになっている職場環境や業務運営、サービス提供のあり方等を改善し、虐待の再発を防止するとともに、利用者の権利を守り安心して生活できる環境を整備します。

（２）利用者への支援の視点

① 利用者の安全確保、権利利益を守る迅速な対応

虐待対応においては、何よりも虐待を受けている利用者の安全を図り、利用者に対する権利利益の侵害を最小限に食い止めることが重要です。施設・事業所内で発見した際は、事実確認、緊急性の判断、高齢者への必要な支援実施まで迅速な対応を行うと同時に、市に報告・通報します。

② 利用者の意思の尊重と自己決定の支援

虐待対応にあたっては、利用者の意思を最大限尊重します。虐待対応の全過程で、利用者の意思と希望の確認を第一に行います。また、利用者は、虐待を受けることにより、安全・安心な生活が脅かされ、恐怖と不安に追い込まれ、生きる力を奪われ、パワレス状態（無気力状態）に陥り、自ら訴えたり助けを求めたりすることすらできない状態となることもあります。このような心理状況を理解し、利用者本人が本来持っている力を引き出す関わりを行い、本人の自己決定を支援します。

③ 本人保護と支援

虐待対応では、利用者自身がその後の対応（報復）を恐れて虐待を受けていることを認めなかったり支援を希望しない場合や、認知症などのために虐待を受けていることを理解できない場合もあります。利用者の意思は最も尊重されるべきですが、客観的に、利用者の生命や身体が危険な状況におかれたり、権利・利益が侵害されるおそれ等がある場合は、利用者の安全・安心が確保されるよう適切な措置を講じます。

（３）虐待対応の視点

① 利用者本人が虐待されているという、「自覚」は、問わない。

② 職員の「虐待している」という、「自覚」は、問わない

③ 起きている事実に着目する。

- ・判断（虐待の有無、緊急性）は、組織で行うことを心がける。
- ・本人の意思の尊重と強い介入を大切にする。

④ 本人の意思を超えて、「安全の確保」を優先させ、強い介入を行う時もある。

・本人が拒否をしても、命に係わる 状況下にある場合、説得して保護する場合。契約に基づいた支援ではなく、法律に基づいた対応、介入である。

⑤ 本人への支援の視点を忘れない。

- ・自己決定への支援
- ・本人保護の優先と危機介入
- ・安全、安心、自立支援を目指し終結へ導く。発見、相談、通報等の時点から、対応、終結、その後の日常的な支援に至る過程において、地域における自立した生活を目指すという一貫した姿勢は、変わらない。

⑥ ２次加害者に私達はなる可能性があることを意識する。

・自分自身は大丈夫だろうか？自分自身が行っている支援は大丈夫だろうか？と自問する事に気を向ける。また周囲（同僚、先輩、後輩、上司・・・）の行っている支援は大丈夫だろうかという問いも大切である。お互いに声をかけられる関係、環境をつくっていく必要がある。

5. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

① 虐待の早期発見・対応

職員は日々の利用者の生活を見守り、上記の虐待の種類に明らかに該当する虐待だけでなく、利用者の尊厳を損なうような態度や言動（不適切なケア）を早期に発見するよう努め、不適切ケアと思われる場合は、一人の職員や一部の職員の判断で安易に行ったり、密室化したりせず、職員同士お互いに注意し合うとともに、上司等に相談報告して早期に改善していきます。また、虐待の兆候が現れた場合は、上司等へ報告するとともに、速やかに状況把握を行い、その状況について分析し、虐待の有無を検証します。虐待の兆候について、別紙「高齢者虐待チェックリスト」等を参考にし、早期発見に努めます。

さらに、虐待を含め不適切ケアについて、組織的、継続的に改善するため、別紙「不適切ケア改善検討用紙」にて組織的に検討し、職員間で共有するなどして再発防止を図ります。

② 虐待の相談、報告者の保護

職員による報告等は、虐待等の早期対応を図るとともに、改善や今後の再発防止につなげるためのものであり、決して職員の懲罰を目的としたものではないことに留意します。また、外部等への相談や通報等は、「社会福祉法人十字の園 公益通報者保護に関する規程」に基づきます。

③ 相談・通報窓口の設置

虐待を含め不適切ケアについて、相談報告窓口を以下の通り定めます。

- | |
|---|
| ○各事業所、部署のリーダー又主任
○浜松十字の園(施設長、課長)、アドナイ館(施設長)、第2アドナイ館(施設長)
○法人本部(電話;053-414-1400 担当;法人本部職員) |
|---|

また、直接上司等へ相談報告しにくい場合は、別紙「不適切ケア改善検討用紙」にて、施設内に設置してある「回収箱」に投函し、改善を求めることができます。

④ 市への通報

職員は、利用者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、速やかに施設長に報告し、施設長はこれを市に通報します。但し、事態の深刻さなどによっては、職員は直接市に通報することができます。なお、この通報をなした職員に関し、そのことを理由として、解雇その他不利益な取扱いはい行いません。

- | |
|--|
| 高齢者福祉課(電話番号:053-457-2361)
介護保険課(電話番号:053-457-2875)
福祉総務課(電話番号:053-457-2329)
各区長寿保険課(お問い合わせ先を参照)
各地域包括支援センター(高齢者相談センター) |
|--|

・施設から市へ通報等を行う場合は、まず電話により第1報を行うこととし、その後、必要に応じて浜松市事故報告様式などを準用し報告書を提出します。

・報告書を作成するときは、施設長（管理者）名で報告します。

・経過等については、時系列で分かるように記載します

⑤相談、通報、対応フロー

虐待等を発見した場合の、相談、通報、対応の例として下記の対応を行う。

【相談、通報、対応一覧】

事業所・種別	相談、通報、対応フロー
【施設・居住系】 ・浜松十字の園介護老人福祉施設 ・アドナイ館ケアハウス ・第2アドナイ館ケアハウス	① 所属長又は課長、施設長に相談等する。 ② 速やかに事実確認、状況把握、分析、虐待の有無を検証する。※被虐待者及び通報者等の保護を優先する。 ③ 臨時の権利擁護委員会等を開催する。 ④ 分析、対策検討し、対策を講じる（家族への連絡等も含む）。 ⑤ 虐待の事実が確認された場合、市に通報する。 ⑥ 対策や再発防止策の効果を検証し改善を講じる。 ※事態の深刻さ等によって、直接市に通報があった場合は、市からの調査等に協力対応するとともに、上記②以下の対応を行う。 ※別紙：浜松市虐待対応手引き「養護介護施設従事者等による高齢者虐待への対応の流れ参照。
【在宅サービス】 ・短期入所 ・通所介護 ・訪問介護 ・居宅介護支援	【職員による虐待等を発見した場合】 上記「施設・居住系」と同じ。 【利用者家族等又は他の事業所による虐待等を発見した場合】 ① 所属長に相談等する。 ② 担当ケアマネージャー、各区長所保険課、地域包括支援センターへ報告し、必要時検討会に出席し今後の援助方針・対応方法を確認

6. 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者又はご家族に対して、利用可能な成年後見制度について説明し、その求めに応じ、関係機関の適切な窓口を案内する等の支援を行います。

7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

利用者への虐待等不適切ケアを防止するために、利用者及び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の努力をします。職員は「各拠点の苦情解決マニュアル」に基づき、責任追及レベルの苦情だけでなく、希望や要望レベルの苦情に対しても真摯に受け止め、対応します。

※各拠点の苦情解決マニュアル参照

8. 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

- ① 本指針は施設内に設置し、利用者及び家族等が閲覧できるようにします。
- ② 利用者及び家族等は、その記録及び事故報告書を閲覧し、その写しの交付を求めることができます

9. その他虐待の防止の推進のために必要な事項

施設内における虐待の背景の要因として以下の5つの項目があげられます。これらの要因は、相互に関係している場合が多く、これらの要因が必ずしも直接的に虐待を生み出すわけではないが、放置されると虐待の温床となったり、いくつかの要因が作用することで虐待の発生が助長されたりすることがあります。そのため、以下の5つの項目について虐待や不適切ケアの防止を図るため総合的に取り組みます。

- (1) 組織運営の健全化
- (2) チームアプローチの充実
- (3) ケアの質の向上
- (4) 倫理観とコンプライアンスを高める
- (5) 負担やストレスと組織風土の改善

10. 指針等の見直し、その他必要な取り組み

本指針の改訂等は各委員会で検討し、浜松地区経営管理会議において決定するものとする。
また、浜松地区経営管理会議にて、各委員会と協働し、その他必要な取り組みを講ずる。

附則 2024年3月1日 制定

不適切なケア・適切でない態度や言動の例

- 利用者が同じことを繰り返し訴えると、無視したり、「ちょっと待って」「さっきもいったでしょ」などの強い口調でこたえたりする。
- 自力で食事摂取が可能だが時間がかかる利用者に対して、時間の節約のため職員がすべて介助してしまう。
- 介護のスケジュールや個別支援計画で決まっているからという理由で、利用者の臥床、離床、起床、その他の介助を半強制的に行う。
- 逆に、利用者本人が拒否しているなどの理由で、説得や意欲に対してのアプローチをせず、安易に必要な介助をしない。
- トイレのドアを不要に開けたまま介助したり、入浴時に適時タオルで覆うなどせず、羞恥心に配慮していない介助。
- トイレなどに長時間座らせる。
- 本来、利用者が自由に使えるものを、チームで検討したりせずにむやみに使えないようにしてしまう。(ナースコール、テレビのリモコン、ティッシュペーパー、私物の衣類など)

※虐待に該当するかどうかは大事なのではなく、幅広く利用者の尊厳を損なう言動、自分がしてもらいたくない言動を防止することが必要です。

<不適切ケア追記欄>

施設長	課長	主任	

不適切ケア改善検討用紙

起案報告日	年 月 日	起案報告者氏名 (匿名希望未記入)	
利用機関	施設 ・ 短期入所 ・ 通所介護 ・ 訪問介護 その他 ()		

虐待又は不適切なケアの概要

<分類> 身体的虐待 ・ 介護・世話の放棄・放任 ・心理的虐待 ・性的虐待 ・経済的虐待 ・その他の不適切ケア

対応経過

--

改善計画

--

本用紙は虐待等不適切ケアの再発防止を図るために作成します。

虐待等不適切ケアを発見した場合の報告連絡用紙となりますが、第一報の報告相談は、口頭はもちろん、事故や苦情の報告様式を用いることも可能です。また、匿名で投書箱等に投函することも可能です。

別紙：虐待の早期発見

高齢者虐待発見チェックリスト

虐待が疑われる場合の「サイン」として、以下のものがあり、複数に該当すると、疑いの度合いはより濃くなります。しかし、あくまで例示で、この他にも様々な「サイン」があります。

【身体的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	身体に小さなキズが頻繁にみられる
	太腿の内側や上腕部の内部、背中等にキズやみみずばれがみられる
	回復状態が様々な段階のキズ、あざ等がある
	頭、顔、頭皮等にキズ、あざ等がある
	臀部や手のひら、背中等に火傷や火傷跡がある
	急におびえたり、恐ろしがったりする
	「怖いから家にいたくない」等の訴えがある。
	「傷」や「あざ」の説明のつじつまが合わない
	主治医や保健、福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する
	主治医や保健、福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまが合わない

【心理的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	かきむしり、噛み付き、ゆすり等がみられる
	不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠等）を訴える
	身体を萎縮させる
	おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどの症状がみられる
	食欲の変化が激しく、摂食障害（過食、拒食）がみられる
	自傷行為がみられる
	無力感、あきらめ、投げやりな様子になる
	体重が不自然に増えたり、減ったりする

【性的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	不自然な歩行や座位を保つことが困難になる
	肛門や性器からの出血やキズがみられる
	生殖器の痛み、かゆみを訴える
	急に怯えたり、恐ろしがったりする
	人目を避けるようになり、多くの時間を一人で過ごすことが増える
	主治医や保健、福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する
	睡眠障害がある
	通常的生活行動に不自然な変化がみられる

【経済的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	年金や財産収入等があることは明白なのにもかかわらず、お金がないと訴える
	自由に使えるお金がないと訴える
	経済的に困っていないのに、利用負担のあるサービスを利用したがない
	お金があるのにサービスの利用料や生活費の支払いができない
	資産の保有状況と衣食住等生活状況等との落差が激しくなる
	預貯金が知らないうちに引き出された、通帳がとられたと訴える

【ネグレクト（介護等日常生活上の世話の放棄、拒否、怠慢）のサイン（自己放任も含む）】

チェック欄	サイン例
	居住部屋、住居が極めて非衛生的になっている、また異臭を放っている
	部屋に衣類やおむつ等が散乱している
	寝具や衣服が汚れたままの場合が多くなる
	汚れたままの下着を身につけるようになる
	かなりの褥創（じょくそう）ができています
	身体からかなりの異臭がするようになってきている
	適度な食事を準備されていない
	不自然に空腹を訴える場面が増えてきている
	栄養失調の状態にある
	疾患の症状が明白にもかかわらず、医師の診断を受けていない

【セルフネグレクト（自己放任）のサイン】

チェック欄	サイン例
	昼間でも雨戸が閉まっている
	電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受信料、家賃等の支払いを滞納している
	配食サービス等の食事がとられていない
	薬や届けた物が放置されている
	ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になる
	何を聞いても「いいよ、いいよ」と言って遠慮をし、あきらめの態度がみられる
	室内や住居の外にゴミがあふれていたり、異臭がしたり、虫が湧いている状態である

【養護者の態度にみられるサイン】

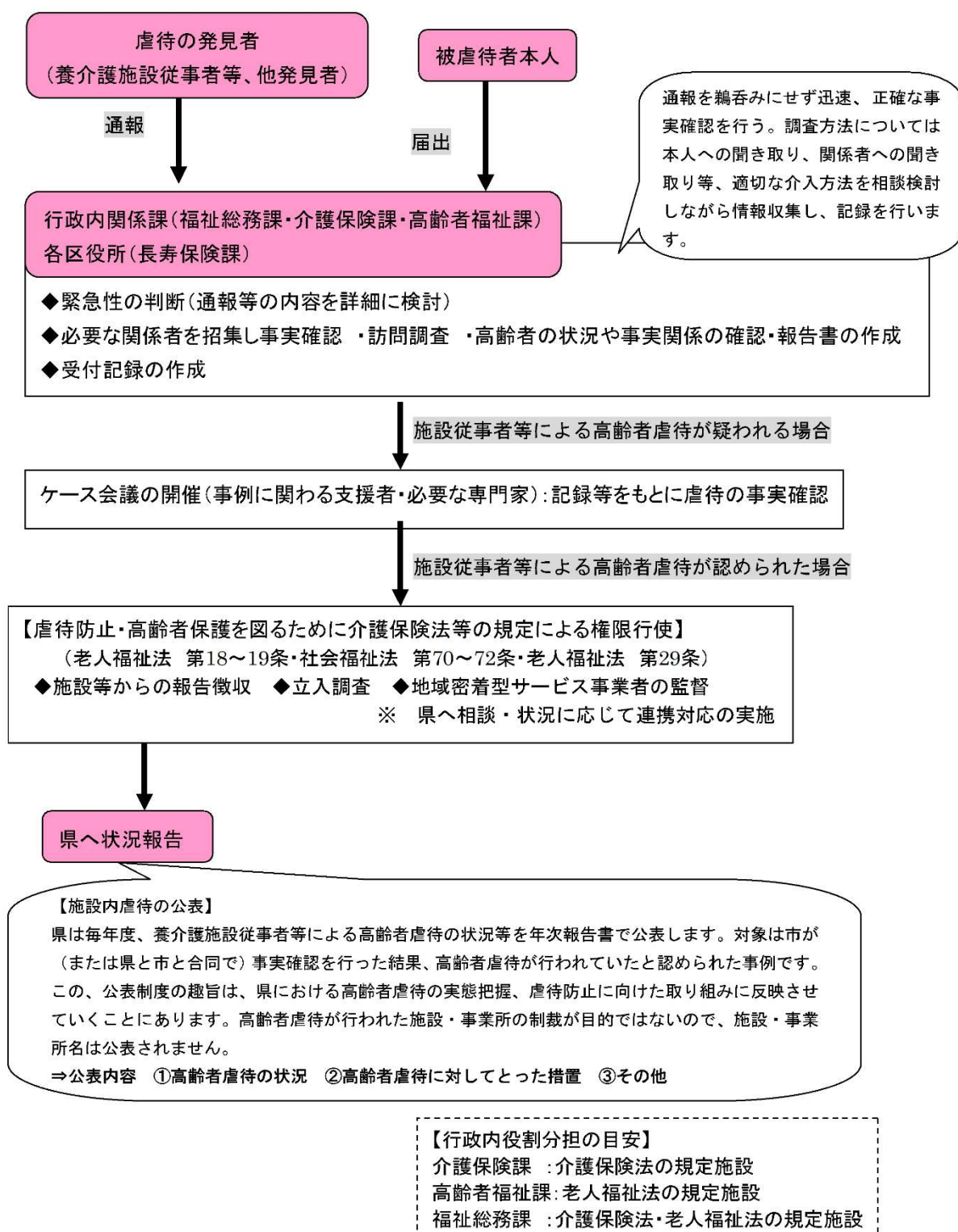
チェック欄	サイン例
	高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる
	高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる
	他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがみられる
	高齢者の健康や疾患に関心がなく、医師への受診や入院の勧めを拒否する
	高齢者に対して過度に乱暴な口のきき方をする
	経済的に余裕があるように見えるのに、高齢者に対してお金をかけようとしない
	保健、福祉の担当者と会うのを嫌うようになる

【地域からのサイン】

チェック欄	サイン例
	自宅から高齢者や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴・うめき声、物が投げられる音が聞こえる
	庭や家屋の手入れがされていない、または放置の様相（草が生い茂る、壁のペンキがはげている、ゴミが捨てられている）を示している
	郵便受けや玄関先等が、1週間前の手紙や新聞で一杯になっていたり、電気メーターがまわっていない
	気候や天気が悪くても、高齢者が長時間外にいる姿がしばしばみられる
	家族と同居している高齢者がコンビニやスーパー等で、一人分のお弁当等を頻繁に買っている
	近所づきあいがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる
	高齢者が道路に座り込んでいたり、徘徊している姿がみられる

（参考：東京都「東京都高齢者虐待対応マニュアル」）

別紙：要介護施設従事者等による高齢者虐待への対応の流れ



出所：浜松市高齢者虐待対応手引き