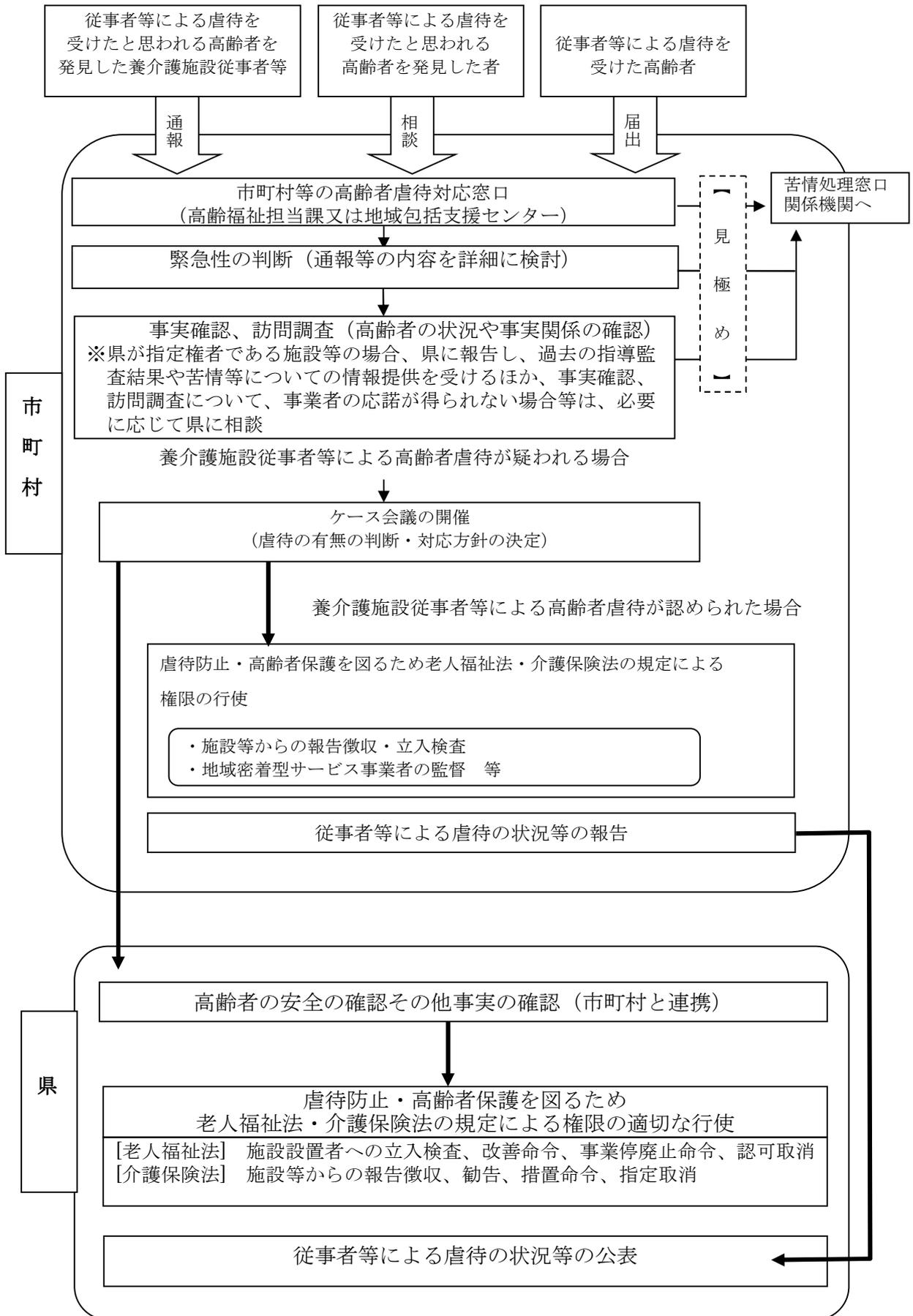


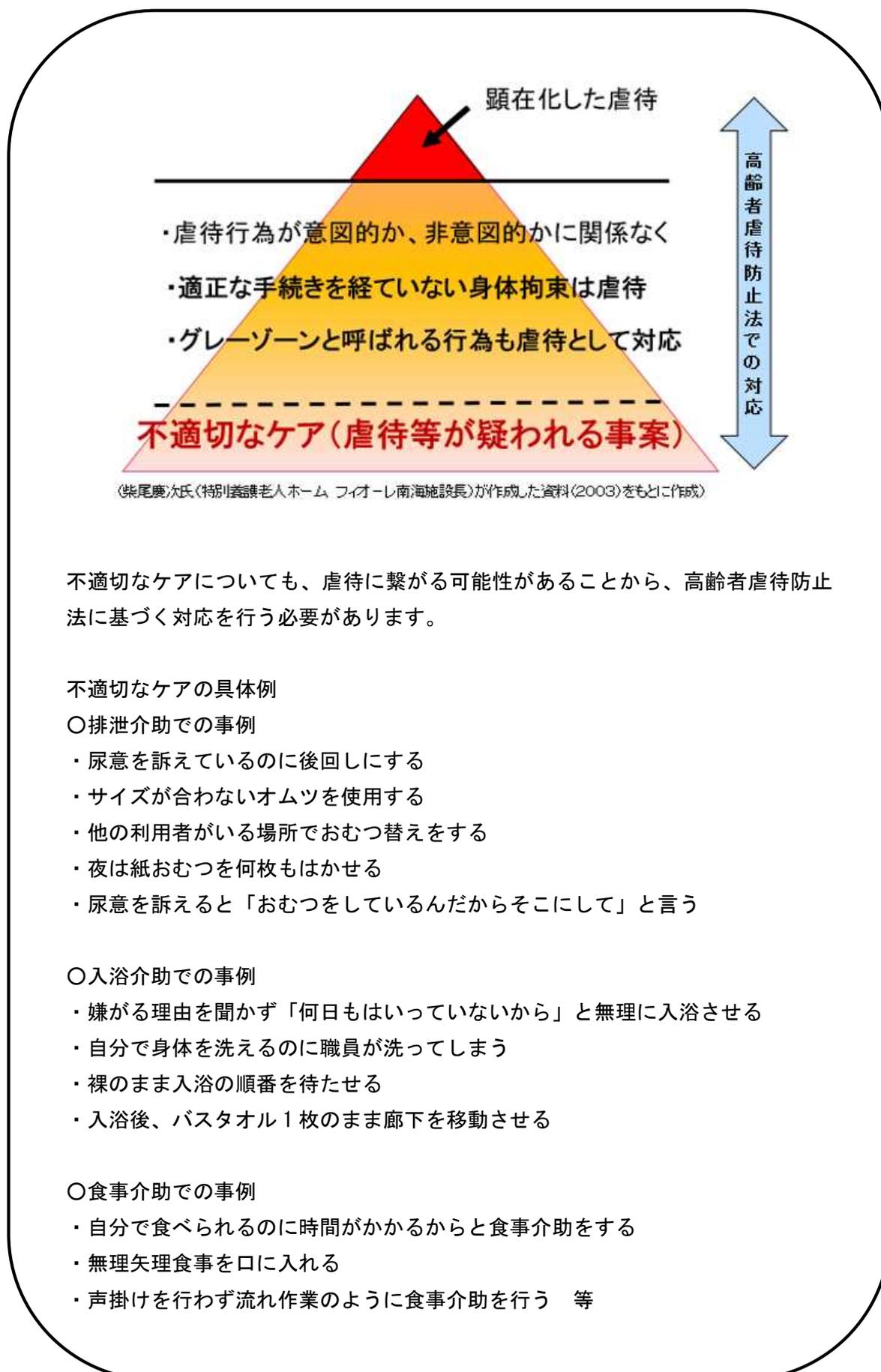
第3章 養介護施設従事者等による 高齢者虐待への対応

1	養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応フロー	77
2	養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応	79
(1)	相談・通報・届出	79
(2)	事実確認、緊急性の判断、対応方針の決定	79
3	高齢者虐待の未然防止と再発防止	86
4	モニタリング・評価	88
5	終結段階	88

1 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応フロー



(参考) 不適切なケアを底辺とする高齢者虐待の概念図



不適切なケアについても、虐待に繋がる可能性があることから、高齢者虐待防止法に基づく対応を行う必要があります。

不適切なケアの具体例

○排泄介助での事例

- ・尿意を訴えているのに後回しにする
- ・サイズが合わないオムツを使用する
- ・他の利用者がいる場所でおむつ替えをする
- ・夜は紙おむつを何枚もはかせる
- ・尿意を訴えると「おむつをしているんだからそこにして」と言う

○入浴介助での事例

- ・嫌がる理由を聞かず「何日もはいていないから」と無理に入浴させる
- ・自分で身体を洗えるのに職員が洗ってしまう
- ・裸のまま入浴の順番を待たせる
- ・入浴後、バスタオル1枚のまま廊下を移動させる

○食事介助での事例

- ・自分で食べられるのに時間がかかるからと食事介助をする
- ・無理矢理食事を口に入れる
- ・声掛けを行わず流れ作業のように食事介助を行う 等

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

(1) 相談・通報・届出

ア 高齢者虐待の通報、または届出

養介護施設従事者等は、高齢者虐待を発見した場合、市町村に通報しなければならないと定めています。(高齢者虐待防止法第21条第1項)

また、虐待を受けた当事者である高齢者自身も、市町村に届け出ることができるとされています。(高齢者虐待防止法第21条第4項)

イ 通報、または届出を受ける体制

高齢者虐待防止法第24条では、市町村が通報若しくは届出を受け、又は報告を受けた県に対し、高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るため老人福祉法又は介護保険法の規定による権限の適切な行使を定めています。

養介護施設従事者等からの通報や当該高齢者からの届出は、様々な方法・経路で行われることが考えられます。たとえば、電話で直接申し出る、匿名での手紙、あるいは介護保険事業者の定める第三者委員からの通報もあり得ます。

また、県や他事業所等を経由して情報が寄せられる場合も考えられます。市町村は、多様な通報経路や入所施設等からの通報等を前提に、窓口の開設場所、開設時間、担当部署名等について、高齢者やその家族、養介護施設従事者等が通報・届出しやすいように配慮するとともに周知徹底することが重要です。

ウ 相談・通報内容の記録

相談・通報を受けた際の記録は、その後の対応の過程で重要な資料となることがあるので、その通報経路や時間、聴取した内容等について、詳細に残しておくことが必要です。

※確認事項(例)

- ・養介護施設・事業所の情報(名称、所在地、施設・事業所種別、建物の特徴等)
- ・被虐待高齢者に関する情報(氏名、性別、現在の所在、施設の場合は居室、心身の状況等)
- ・虐待の内容や状況、いつ(時期の特定)、どこ(場所の特定)で発生したものか、証拠の有無や提出の可否
- ・通報者に関する情報(氏名、連絡先、連絡方法、連絡の可否等)
- ・虐待者に関する情報(氏名、性別、特徴、職種等)
- ・情報源はどこか(実際に見聞きした、誰かから聞いた等) 等

(2) 事実確認、緊急性の判断、対応方針の決定

市町村は、通報・届出を受けたら、まず事実確認を行います。通報等の内容によっては、県機関と合同で対応することもあります。

確認方法としては、通報者・関係者への聞き取り、虐待を受けている本人への聞き取りや身体状況の確認等が中心となります。

ア 実施する方法（高齢者虐待防止法第 24 条）

（ア）監査（立入検査等）

介護保険法第 76 条等・老人福祉法 18 条等（事前連絡の必要はない。）

（イ）実地指導

介護保険法第 23 条、第 24 条（事前連絡が必要。当日、直前でも可。）

（ウ）高齢者虐待防止法による養介護施設等の協力のもとに実施

（事前連絡が必要という規定はない。拒否された場合は県に状況を報告し、県が中心となり監査を実施する。）

事前準備として、関係部署内で施設・事業所の情報・当該高齢者の情報の収集・共有、実施方法、調査日時、調査者（進め方と役割分担）、聞き取り項目・確認書類、県（場合によっては警察）との連携、施設・事業所への連絡時期・内容等、管理者も含めて決めるようにします。

イ 事実確認

高齢者の安全性の確保を第一に据えて、聴取すべき関係者の範囲や順番も考慮しながら必要な確認作業を行い、虐待の有無の判断を行います。

（ア）高齢者及びその周辺からの事実確認（高齢者本人、通報者、家族、主治医等）

- ・虐待の種類や程度（身体的虐待か、心理的虐待か。また、そのけがや虐待の頻度等。）
- ・虐待の事実と経過（被虐待者、虐待者の特定。いつ、どこで、どのような虐待が、どのような原因により発生したか。）
- ・高齢者の安全確認の状況の把握（高齢者の安全確認と現在の状況を把握しておく。）
- ・高齢者の身体状況、精神状況（虐待を受けた時と事実確認行った時点の身体・精神の状況を確認しておく。）
- ・高齢者の生活状況（高齢者の生活状況を把握して、身体的暴力や心理的虐待を受けたサインを読み取ることができる。）
- ・サービスの利用状況（虐待が行われた当時に受けていたサービス内容や記録を確認し、その内容から虐待の内容や日時、担当した職員を特定（推定）することが可能になる。）
- ・受療（医療）の状況（主治医（嘱託医）から利用者が事故などで受診した際に、不自然な傷や打撲、骨折がなかったか確認しておく。入所者等の受診の状況や、施設・事業所の医療の体制等を確認する。）

（イ）施設長・事業所の管理者等からの事実確認

- ・虐待防止に対する管理者、職員の意識（職員に対する指導方針等施設の虐

待に対する姿勢を確認する。)

- ・虐待防止に向けた取り組みの状況（虐待防止に関する会議や研修の実施状況、職員への周知の状況を確認する。）
- ・過去の虐待発生の有無・状況及びその対応状況（過去の虐待の有無を確認し、あった場合は、その確認方法、対応状況を確認する。）
- ・高齢者に対するサービスの提供状況（サービスの提供状況や内容、その提供時の記録を介護日誌や看護日誌等で確認する。その内容から、虐待の事実、虐待が行われたと思われる日時や、その時にサービスを提供していた職員の特長（推定）ができる場合がある。）
- ・通報等の内容にかかる事実確認（通報者が特定されないように配慮し、通報の内容に基づき、高齢者が虐待を受けたかどうかの疑いも含めその状況について確認する。）
- ・職員の勤務体制（虐待が疑われる日の勤務体制を確認、過度な勤務状況でなかったか、問題はなかったか確認する。）
- ・虐待を行った疑いのある職員の勤務状況（サービスの提供状況に問題がなかったかや、人間関係に問題があった時の上司の指導方法等確認する。）
- ・看護師や協力医療機関の医師から医療の状況を確認（受療状況や、どのような場合に受診させているかの基準・報告連絡体制等を確認する。）
- ・高齢者の金銭、資産の管理の状況（入所者の金銭管理の方法、家族に残高を示しているか等確認する。）

(ウ) 施設等の職員からの事実確認

- ・虐待防止のための会議、研修の実施状況（会議や研修の実施・参加状況、職員への周知の状況を確認する。）
- ・虐待を早期に発見するためのしくみ（身体のチェック体制等具体的な対応策の有無等を確認する。）
- ・虐待が発見された場合の報告のしくみ、対応の手順（報告様式、報告手順・対応手順のフローや、マニュアル等の有無を確認する。）
- ・過去の虐待発生の有無・状況、噂（過去の虐待の有無、噂を含むその時の対応等を確認する。）
- ・事故・けがの多い高齢者（事故等の原因の究明、再発防止の対策・実施状況を確認する。）
- ・高齢者から恐れられている職員の有無（恐れられている職員が虐待を行っている場合も想定されるので、そのような職員がいるか確認する。）
- ・働きやすい職場であるかどうか（自分の意見が言えなかったり、職場や仕事に不満があれば、ストレスを抱え、虐待に発展する恐れがあるので働きやすい職場かどうか確認する。）

(エ) 確認すべき資料

介護日誌、看護日誌、月間勤務表、カルテ、事故の記録、施設・事業所で

作成した各種マニュアル、各種委員会の記録、入所者等の預かり金の記録等、必要によってはその他の関係書類を確認する必要があります。

※ 事実確認実施の際の留意事項

虐待等に関する事実確認は、デリケートな内容を含む場合が多いため、普段から面接技法の習得を心がけることが大切です。場面によっては、複数の職員での対応を基本とする場合があります。

さらに、確認した情報についての守秘義務等に配慮することが求められます。

ウ 事実確認後の対応

(ア) 事実が確認された場合の対応

事実確認を行った結果、高齢者虐待が確認されれば早急に改善に向けた対応を行うこととなります。通報等を受けた市町村及び県は、高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護のため、老人福祉法または介護保険法の規定による権限の行使を行うことも念頭に置いて対応をしていきます。

高齢者本人や施設等への対応方針を、管理職を含むケース会議で協議します。

a 養介護施設等への対応

施設等において事実確認を行い、確認した結果を高齢者本人や家族等へ説明するように指導します。未然に防げなかった原因を分析し、再発防止に努めるよう指導し、再発防止策を策定してもらいます。

再発防止策について、定期的に確認をします。(確認期間については、案件ごとの判断が必要となります。)

b 養介護施設従事者等本人への対応

当該養介護施設従事者等の行った行為が虐待であったことを認識させるとともに原因を分析し、再発を防止する対策を講じる(再発防止ための計画作成等)よう指導します。

c 通報者への対応

通報者等への報告が必要な場合には、事実確認の結果と対応について、個人情報取り扱いに十分配慮して可能な範囲で報告します。通報者への不利益(解雇等)の排除に配慮する必要があります。(高齢者虐待防止法第21条第7項)

d 県への報告(高齢者虐待防止法第22条、高齢者虐待防止法施行規則第1条)

- ・ 高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受けた場合、市町村は虐待に関する事項を都道府県に報告しなければなりません。(第22条)

- ・通報等で寄せられる情報には、苦情処理窓口で対応すべき内容や過失による事故等、虐待事例以外の様々なものも含まれます。そのため、都道府県に報告する情報は、市町村が行う事実確認により、養介護施設従事者等による高齢者虐待の事実が確認できた事例のみとします。
- ・養介護施設等が調査に協力しない場合等、都道府県と市町村が共同して事実の確認を行う必要が生じた場合には、高齢者虐待の事実が確認できていなくとも市町村から都道府県へ報告することが必要となりますので、その場合には、随時報告します。
- ・悪質なケース等で、都道府県による迅速な権限発動が求められる場合には、定期的な報告を待たずに市町村から都道府県に報告することも必要です。

【都道府県に報告すべき事項（厚生労働省令で規定）】

- ①虐待の事実が認められた養介護施設等の情報（名称、所在地、サービス種別）
 - ②虐待を受けた高齢者の状況（性別、年齢、要介護度その他の心身の状況）
 - ③確認できた虐待の状況（虐待の種別、内容、発生要因）
 - ④虐待を行った養介護施設等従事者の氏名、生年月日及び職種
 - ⑤市町村が行った対応
 - ⑥虐待を行った施設・事業所において改善措置が行われている場合にはその内容
- ※県への報告は次頁「養介護施設従事者等による高齢者虐待について（報告）」に基づく

（イ） 疑いが認められない場合の対応

- ・虐待の予防・発生した場合の対応について助言し、相談に応じます。
- ・施設等運営基準に照らして指導する事項がある場合は指導を行います。
- ・高齢者虐待防止に関する職員向けの研修が実施されていない、虐待を発見した場合の報告（通報）体制や対応方法が確立していない等、対策が不十分の場合には指導を行います。

養介護施設従事者等による高齢者虐待について（報告）

本件は、当市町村において事実確認を行った事案

養介護施設従業者等による高齢者虐待の事実が認められた事案である。

特に、下記の理由により、悪質なケースと判断したため、都道府県の迅速な対応を行う必要がある事案である。

更に都道府県と共同して事実の確認を行う必要がある事案である。

()

(注) (※) 印の項目については、不明の場合には記載しなくてもよい。

1 養介護施設等の名称、所在地及びサービス種別

・名 称	: _____		
・サービス種別	: _____		
	(事業者番号: _____)		
・所 在 地	: _____		
	TEL	FAX	_____

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた又は受けたと思われる高齢者の性別、年齢階級及び要介護度その他の心身の状況

性 別	男 ・ 女	年齢階級*	
要介護度等	要支援	1 2	
	要介護	1 2 3 4 5	
	その他		
心身の状況			

* 該当する番号を記載すること

1 65～69 歳	2 70～74 歳	3 75～79 歳	4 80～84 歳
5 85～89 歳	6 90～94 歳	7 95～99 歳	8 100 歳以上

3 虐待の種別、内容及び発生要因

虐待の種別	身体的虐待 心理的虐待 その他 (介護・世話の放棄・放任 性的虐待	経済的虐待)
虐待の内容	_____		
発生要因	_____		

4 虐待を行った養介護施設従事者等の氏名、生年月日及び職種

氏名(※)		生年月日(※)	
(資格を有する者についてはその資格及び職名を、その他の者については職名及び職務内容を記載すること)			

5 市町村が行った対応

施設等に対する指導
 施設等からの改善計画の提出依頼
 虐待を行った養介護施設従事者への注意・指導
 (主として地域密着型サービスについて) 介護保険法の規定に基づく勧告・命令・処分
 その他(具体的に記載すること)

()

6 虐待を行った養介護施設等において改善措置が行われている場合にはその内容

施設等からの改善計画の提出
 介護保険法の規定に基づく勧告・命令等への対応
 その他(具体的に記載すること)

()

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第 22 条第 1 項の規定に基づき、上記の通り報告する。

令和 年 月 日

〇〇〇 都道府県(担当課名)

市町村長名

3 高齢者虐待の未然防止と再発防止

(1) 職員の意識の醸成

虐待の予防や再発防止のためには、法人の理事から現場の職員まで入所者の安全が最優先されるということを施設の理念として共有することが大切です。

そのためには、職場内会議や施設内研修を通じて絶えず虐待防止の意識を浸透、醸成させていくことが必要です。

また、入所している高齢者一人ひとりが、尊厳を保ちながら自分らしく生活できる環境をつくることが求められ、個別的なケアを実践することが重要です。

(2) 施設内の体制づくり

高齢者虐待や不適切なケアを防ぐためには、背景となる要因を分析し、解消するために組織的に取り組むことが重要であり、その中で職員一人ひとりが必要な役割を果たすことが大切です。

ア 組織運営の健全化

- ・介護の理念や運営方針を職員で共有する。
- ・ケア技術や虐待に対する研修を実施し、全員が知識・技術を共有する。
- ・職責・職種による責任・役割を明確にする。
- ・自己評価・第三者評価等の積極的導入により開かれた施設を目指す。
- ・効率優先・一斉介護の見直し、流れ作業の見直し、ケアプランの見直しをする。

イ 職員の負担やストレスの軽減対策

- ・職員の役割を明確にする。
- ・情報共有、意思決定のためのしくみや手順を明確に決める。
- ・柔軟な人員配置を検討する。
- ・上司や先輩が積極的に声をかけ、悩みを聞く。

ウ ケアの質の向上

- ・実際に提供しているケアの内容や方法は「利用者本位」に基づいたものかチェックする。
- ・関連する法律や規定の内容を知識として学ぶ。
- ・利用者の心身の状況や取り巻く社会環境、医療ニーズ等利用者の全体像を包括的にアセスメントする。
- ・認知症について正しく理解する。知識を共有する。
- ・身体拘束を行わないケアや虐待を防止する方法を具体的に学ぶ。
- ・ヒヤリ・ハットや介護事故の発生要因に高齢者虐待の関与がないかを含め、事例検討を行う。

(3) 再発防止への取り組み

虐待の事例に対する発生の原因の調査・分析を行い、再発防止に向けた職員会議、事業所内研修の徹底を図り、職員が働きやすい職場環境の実現を目指し、虐待が再発しないよう努めることが大切です。

(4) 市町村と養介護施設等との連携

市町村は、県と共同して、養介護施設従事者による高齢者虐待を防止するための意識啓発等の研修や、介護保険事業者に対する高齢者虐待防止に関する広報啓発をすることが大切です。

市町村の取り組みが養介護施設等に周知されることで、高齢者虐待と疑われる事態が発生した場合でも、迅速かつ円滑な通報が可能になります。

適切な対応こそが、更に相互の信頼関係を強め、地域に高齢者虐待防止に対する高い意識を育むこととなります。

市町村や県の機関、養介護施設等や各職能団体が情報交換と連携を図ることが、高齢者の人権擁護につながり、地域全体の意識の向上が図られていきます。

6 モニタリング・評価

(1) モニタリング

改善指導を行った市町村は、養介護施設等における改善取組の実施状況や効果について、改善への取組開始から一定期間後に当該養介護施設等を訪問することにより、高齢者の生活状況や虐待防止委員会等の取組状況等を点検するなど、虐待の再発防止に向けた取組を、終結まで責任を持って行う必要があります。

(2) 改善取組の評価

養介護施設等の改善取組は、改善計画に基づいて評価を行います。特に、期間を定めて目標を設定した場合には、期間が過ぎた時点で評価を実施し、その後の改善状況を検討します。その際、市町村等による支援策を提案するなどして、養介護施設等の改善取組が円滑に行われるように対応することが重要です。

7 終結段階

(1) 終結の判断

虐待対応は、常に終結を意識して行う必要があります。虐待対応が終結していないことは、養介護施設従事者等による高齢者への権利侵害のおそれがある状態が継続していることを意味しています。そのため、養介護施設等における改善取組を促し、高齢者が安全で安心できる生活環境を整え、虐待対応を終結させることが重要です。なお、終結の判断は評価会議の検討を踏まえて行います。

(2) 虐待対応の終結要件

改善取組に関する各項目の目標が達成され、下記の2つの要件を確認した時点で、虐待対応を終結します。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の終結要件

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 虐待が解消し、高齢者が安心してサービスを利用出来るようになったと確認できること② 虐待の要因となった課題について、養介護施設・事業所が再発防止のための方策を講じ、継続的に虐待防止の取組が継続的に実施できる体制の整備ができたことを確認できること |
|--|