

松戸市高齢者虐待防止マニュアル 〔 養 介 護 施 設 用 〕

みんなで防ごう高齢者虐待！！

松戸市

松戸市高齢者虐待防止ネットワーク

令和5年2月

改訂にあたって（第二版）

日頃、松戸市高齢者虐待防止ネットワークの活動にご協力頂きありがとうございます。

本マニュアルは、平成20年度に作成した松戸市高齢者虐待防止マニュアル（養介護施設用）を改定したものです。前回作成したマニュアルは「自己チェックリスト」を掲載し、自らの考え方・行為を省みるということを最大の特徴としていました。単に教科書的な知識を羅列したものよりは、実践的なマニュアルであったと自負しておりますが、各施設で十分に活用されたとはいえない状況でした。

そこで今回は、前マニュアルの長所は保ちつつ、「各施設での研修により利用し易いマニュアル作成」ということを目標に、改訂作業を行いました。ご覧頂ければ分かりますが、まずチェックリストを施設介護経験年数と役職によりレベル分けし、その解説を記載しています。また、具体的な事例を設定し解決のためのポイントを掲載しています。チェックリストにより高齢者虐待に関する知識を整理し、事例を用いた研修会を各施設で行ってほしいと考えています。個々の事例を丁寧に検討し、その事例に則した個別の解決策を見つけていく、そしてその作業を積み重ねていくことが、虐待防止・不適切介護予防には最も重要であると我々は考えています。

マニュアルにある事例をきっかけにして、自施設での実際の事例についても個別の検討会を開き、職員の技能向上を図っていただければ、マニュアルの目的は達成されたといえます。このマニュアルが職員皆様の資質を高め、ひいては施設利用者の生活の質を高めることに役立てればと願っています。

平成24年3月

松戸市高齢者虐待防止ネットワーク
会 長 市 場 卓

まえがき（第一版）

松戸市高齢者虐待防止ネットワークへのご協力に感謝しております。

本マニュアルは、介護保険施設、特定施設（有料老人ホーム・軽費老人ホーム）、グループホーム、小規模多機能事業所、高齢者専用賃貸住宅などに従事する方々のための高齢者虐待防止マニュアルです。

このような居住系サービスは、わが国の高齢社会において、高齢者独居世帯や、家庭における老々介護など在宅生活の困難を解消するための重要なサービスであり、今後ますます重要となります。このような在宅系サービス事業所を運営し、また、従事する方々に、深い敬意を払うものであります。

また、特別養護老人ホームを初めとする居住系サービス事業所には、居宅での虐待が極まったときに、多大な努力を払って、被害者の緊急分離受け入れを行って頂いております。厚く御礼申し上げます。その意味でも、居住系サービス事業所は、居宅虐待事例救済における最後の砦として、大きな役割を今後も期待するものであります。

居住系サービスに従事する方々の多くは崇高な理念を持ち、常日頃よりケアの質の向上に心を砕いておられることは、重々承知しております。しかしながら残念なことに、一部の事業所において、ケア従事者による不適切な行為が散見されております。また、悪意ではないにしても、システム上の不備や、知識不足等から不適切な行為をしてしまうということもありません。

松戸市においては、このような問題に正面から取り組み、居住系サービスの利用者が安心して施設に住むことができるよう、官民一体となって環境整備を行いたいと考えております。

本マニュアルは、高齢者虐待防止の基本的な内容から、順次高水準の内容を紹介し、職員や管理職の方々が、自らの知識や行為をチェックすることができるように作られています。また、やさしいことから順に、後に行くほど深い内容が書かれており、最初の部分のみをまず活用するだけでも、有効性を発揮するように作られています。

もとより、このようなマニュアルは完全無欠ということはありません。当マニュアルをご使用になった諸賢の忌憚りの無いご批判を頂き、今後よりよいものにしたいと考えております。どうぞよろしくお願い致します。

平成 20 年 5 月

松戸市高齢者虐待防止ネットワーク
会 長 和 田 忠 志

《本マニュアルの使い方》

本マニュアルは職務経験に応じて初級・中級・上級に分かれています。

- ★《初級編》 新人～職務経験が3年未満。
- ★《中級編》 職務経験3年以上～現場のリーダー。
- ★《上級編》 施設長・管理者。

ご自分の職務経験年数に該当する内容から、読み進めましょう。

《マニュアルの進み方》

まず、自己チェックリストを行ってみる

- 《初級編》 内容を読み、基本的なことを記憶する、理解しましょう
- 《中級編》 基本的な知識、現場での経験をもとに、事例を通して、虐待のない適切なケアについて考えましょう（振り返りましょう）
- 《上級編》 虐待のない環境、職場作りの重要性や、虐待を防止するためのシステムについて、考えましょう

再度、自己チェックリストを行い、前回との比較をしてみましょう

- ・現場で疑問に思ったことは、そのままにしないで、職員同士で共有するためにグループ討議をしてみましょう
- ・グループ討議で得た知識や情報を、実際のケアに結びつけてみましょう
- ・実際のケアで実践した結果を、再度評価・検討してみましょう（内部研修）

職務経験年数で、マニュアルの構成内容を分け、初級では、基本的知識を理解する、中級においては【事例】をもとにグループ討議もしくはカンファレンスの開催を行い、普段のケアの振り返りをする、上級においては、虐待防止システムの管理について、管理者の立場で考える（振り返る）ことができるように、現場で実際に活用できるようにしようと改訂したものが本マニュアルです。

目次

【初級編】	1
1 施設従事者のための自己チェックリスト	2
2 施設従事者のための自己チェックリスト・・・解説	3
3 高齢者の身体や心の特徴55項目・・・	7
4 基本的な知識を身につけよう！虐待とは・・・	11
5 基本的な知識を身につけよう！身体拘束とは・・・	17
【中級編】	21
1 施設従事者のための自己チェックリスト	22
2 施設従事者のための自己チェックリスト・・・解説	23
3 虐待ケースの対応における施設の役割とは・・・	26
4 より詳しく高齢者虐待防止関連システムを知る・・・	30
5 事例を通して適切なケアを考えよう！・・・	33
【上級編】	43
1 管理者・経営者のための自己チェックリスト	44
2 管理者・経営者のための自己チェックリスト・・・解説	46
3 管理者と経営者のための「虐待防止システム」管理・・・	54
4 虐待リスク・アセスメントを評価する	59
資料編	63
1 松戸市高齢者虐待防止ネットワーク運営要綱	64
2 高齢者虐待防止ネットワーク事業について	69
3 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	75
4 参考・引用文献一覧	92
5 松戸市虐待防止指針作成の手引き	93

【初級編】

対象：新人職員から3年未満

1 施設従事者のための自己チェックリスト

このチェックリストは、新人～職務経験3年未満の施設従事者のためのチェックリストです。正しいと考える場合はYESに、正しくないと考えられる場合には、NOにチェックをしてください。

	YES	NO
1. 良心的な施設従事者は虐待行為を行うことはない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 虐待は違法行為であり、許されないことである	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 虐待は基本的人権の侵害である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 虐待には身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 言葉の暴力は心理的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 向精神薬などで強く精神作用を抑えることも身体的虐待に該当しうる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 利用者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 虐待は被害者の生命に関わることがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 施設従事者による利用者の放任も虐待にあたる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 利用者の年金を家族が自分の生活費に流用することは虐待にあたらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. オムツ交換は決められた定時に行えば十分である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりすることがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 認知症が進行した人は、反応が乏しいので、「声かけ」をしなくてもよい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 粉薬がなかなか飲めない利用者は、基本的に、ご飯にふりかけ食べさせている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 施設内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 利用者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入れている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 施設従事者は虐待被害者を発見したときには通報義務がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 虐待の通報は24時間可能である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 虐待の通報は施設長が行うもので職員が行うものではない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 虐待の通報先が24時間いつでもわかるように施設に掲示等されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 通報先は地域包括支援センターと市である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 利用者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 松戸市には高齢者虐待防止ネットワークがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 施設従事者のための自己チェックリスト・・・解説

1. 良心的な施設従事者は虐待行為を行うことはない NO
良心的な施設従事者でも、技術や経験が未熟なうちは、様々な利用者の「予想外の反応」などに適切に対応できるとは限りません。また、良心的な施設従事者でも、過酷な条件に置かれ、疲労したり、ストレスにさらされていると、怒りや感情を抑えきることができなかつたりします。
2. 虐待は違法行為であり、許されないことである YES
3. 虐待は基本的人権の侵害である YES
4. 虐待には身体的虐待、放置・放任、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待がある YES
虐待とは何か？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（平成18年4月施行）「※以下、高齢者虐待防止法」法第2条第4項により、定義されています。
身体的虐待、放置・放任、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待の五つの虐待を覚えましょう。
5. 言葉の暴力は心理的虐待に該当する YES
6. 向精神薬などで強く精神作用を抑えることも身体的虐待に該当しうる YES
7. 利用者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する YES
8. 陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する YES
器具等による身体拘束、部屋などに閉じ込める、薬物を使用して精神作用や身体能力を抑制することなどは、「緊急やむを得ない場合」を除いて、介護保険指定基準で原則禁止されています。入浴や排泄時などのケアの途中であっても、陰部を露出したまま放置したりすることは、虐待となりえます。バスタオルをかけるなどの配慮が必要です。
9. 虐待は被害者の生命に関わることがある YES
10. 施設従事者による利用者の放任も虐待にあたる YES
家庭でも施設でも、虐待は隠される傾向があり、密室化した場所で起こり易い傾向があります。虐待はときに被害者の生命に関わることがあります。緊急を要するときは救急車を利用してもかまいません。施設従事者が適切に対応できず、結果的に放置・放任した場合も、虐待に該当します。
11. 利用者の年金を家族が自分の生活費に流用することは虐待にあたらぬ NO
施設入所者の年金やその他の財産や、不動産などを家族などが（本人の意思に反して、あるいは、本人に承諾を得ないで、あるいは、認知症の本人に承諾を得たという理由で）、使用してしまう例があとを絶ちません。これは経済的虐待に該当します。

- 1 2. オムツ交換は決められた定時に行えば十分である NO

人間は時計のように決められた時刻に排泄することはありません。読者も、「自分の排泄が、まったく定時で行える」人は一人もいないと思います。尿や便は、不規則に排泄されますし、日によって量や回数が変化します。そのような排泄物の量や回数の変化に応じて、必要があれば、定時以外にも、オムツを交換することは重要なケアといえます。また、すでに排泄物が出ているのに、それを放置して、不快なまま長時間我慢させたり、オムツかぶれなどをつくってしまうと、虐待に該当する可能性があります。

- 1 3. ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりすることがある YES/NO

読者の方は、自分の施設の現状や、自分の体験から答えたと考えます。ナースコールは利用者の何らかの苦しみなり、精神的な不安の表れであり、それは、何かを訴えているということです。ナースコールを抜いたり止めたりすると、「利用者にそれを我慢させる」こととなります。「本来苦しみがあるのに我慢させる」ことは、身体拘束に近い行為であり、本来は避けるべきです。このような一見問題に見える行動を起こす利用者への対応は、技と経験がものを言います。できれば、介護技術を駆使して、その状況に対応して乗り切ることができれば、よりよい対応です。模範解答としては、「NO と答えることが望ましい」といえます。

- 1 4. 認知症が進行した人は、反応が乏しいので、「声かけ」をしなくてもよい NO

認知症が進行すると、反応が乏しくなりがちです。だんだんと周囲の人にも声をかけてもらえなくなります。施設従事者は、放置・放任、といわないまでも、どうしても、声をかけることがおろそかになりがちです。つまり、本人は孤独です。こういう人にこそ、施設従事者は声を積極的にかけたいものです。どうかよろしく願います。

- 1 5. 粉薬がなかなか飲めない利用者は、基本的に、ご飯にふりかけ食べさせている
YES/NO

読者の方は、自分の施設の現状や、自分の体験から答えたと考えます。ご飯に、粉にした薬をふりかけ食べさせることは、以前は多くの施設や病院などでも行われていました。最近では、食事という人生の大きな楽しみに対して、このような行為を行うことは、尊厳に反すると考えるのが一般的です。模範解答としては、「NO と答えることが望ましい」といえます。

- 1 6. 施設内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している YES/NO

読者の方は、現在、使用しているかどうかを回答したと思います。もし使用していない場合は、施設に虐待防止に関するマニュアルがあるかどうか上司などに尋ねてみ

てください。施設独自のものが無い場合には、松戸市高齢者虐待防止マニュアル（養介護施設用）をご利用になるのもひとつの方法です。

17. 利用者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入れている YES/NO
18. 施設職員は虐待被害者を発見したときには通報義務がある YES
「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(以下「高齢者虐待防止・養護者支援法」という)」に施設職員の通報義務が明記されています。
19. 虐待の通報は24時間可能である YES
地域包括支援センターは24時間いつでも、虐待の相談・通報を受けることができます。
20. 虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである YES
虐待の事実を確認することはしばしば困難なことがあります。虐待は他者から見えないところで行われる傾向があり、利用者の訴えを聞いたり、利用者の体の傷などをみて、推測するしかないこともしばしばあります。施設の一職員がそれを調査することも簡単ではありません。虐待が疑われた場合には、通報してください。事実確認は市町村および県の担当職員が実施します。
21. 虐待の通報は施設長が行うもので職員が行うものではない NO
虐待の通報は施設に働く者全員の義務です。個人の価値観や良心で行うものではなく、法的な義務として実施すべきものです。
22. 虐待の通報先が24時間いつでもわかるように施設に掲示等されている YES/NO
読者の方は、ご自分の働く施設での現状への認識を回答したと思います。虐待はどのような時間帯でも起こりえます。24時間いつでも、通報先の電話番号を知ることができ、利用できることが望ましいと考えます。
手元に電話番号がないときには、次のような方法もあります。
「地域包括支援センター」の電話番号は松戸市のホームページでも公開されています。電話番号案内（104番）で尋ねることもできます。また、119番や110番を知らない人はいないと思います。緊急性の高い虐待の場合には、（けがや生命に関わる可能性があるとき）救急隊や、（その場で行われる暴力行為など）警察に通報してもかまいません。さらに、声をだすことがはばかれるとき、あるいは、特別な事情により電話で通報することができないときには、電子メールで市役所の地域包括ケア推進課に通報する方法もあります。(E-Mail:mchoukatsukea@city.matsudo.chiba.jp)

23. 通報先は地域包括支援センターと市である YES
地域包括支援センターおよび市で高齢者虐待の相談・通報を受け付けます。
24. 利用者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない YES
25. 松戸市には高齢者虐待防止ネットワークがある YES
松戸市には「高齢者虐待防止ネットワーク」があり、高齢者虐待を防止する様々な活動を行っています。毎年、専門職や、市民を対象にした研修会を行っていますので、積極的にご参加ください。研修会開催に関する詳細は地域包括支援センターにお問い合わせください。

3 高齢者の身体や心の特徴55項目・・・

普段、高齢者介護に従事していると、どうしても頭も体も健康的な自分たちの感覚で、相手に接してしまうことがあります。実は、それは高齢者虐待や不適切なケアに陥ってしまう時の背景でもあります。

そこで、少しずつ知識や技術を身に付けはじめていらっしゃる方を対象に、高齢者の立場になって、体や頭や心の特徴を55項目提示しました。わずかでも、皆様がこれから行う高齢者支援のご参考になれば幸いです。

【認知機能】

1. 後ろから声をかけられても自分のことを呼ばれているかわかりにくいし、後ろを振り返る時によりめいてしまう。前から目を合わせて、話しかけて欲しい。
2. 時間の感覚が分かりにくいので、見やすい時計を置いたり、外の景色を見て何時ごろかが分かるように配慮して欲しい。
3. 一度にたくさんの動作を指示されても分からないので、少しずつ分割して伝えて欲しい。
4. 「トイレ」の言葉が分からなくても、「御不浄（ごふじょ）」「厠（かわや）」「お手洗い」「便所」と言われれば分かる時もある。
5. 認知症を患っていると、ほんの少し前のことも覚えていられないので、何回も同じ質問をするかもしれないが、どうか忘れてしまうつらさ、そして誰かに何度も教えてもらうつらさを理解して欲しい。
6. 誰かの温かい手を当てられるだけで、そこに居てもいいという安心感を持てることもある。
7. 自分の部屋にベッドしかない、寂しく不安になり、必死で“何か”を探しているかもしれない。私に馴染みのあるものを揃えて欲しい。
8. 今のことよりも、昔のことの方が記憶に留めておくことが得意なので、是非昔の生活習慣を上手に引き出して欲しい。
9. 周りの複数の人の大きな話し声が“雑音”に聞こえることがある。そんな時、その場から離れようとしたら、自分も大きな声でその嫌な気持ちを表現したくなることもある。
10. 認知症という病気を見るよりも、私の本心（希望や思い）を観て、一緒に考えて欲しい。私の人生には本当にいろいろなことがあったけど、悔いのない人生で終えられるように。笑顔の死に顔をあなたに見届けてもらえる様に。
11. 私が^{さまよ}彷徨いながら、何度も同じ道を歩いていたとしても、“徘徊している”という意識はまったくくない。

【身体の機能】

12. 遠くから大きい声で話されるよりも、耳元で少し大きめの声で話される方が聞き取りやすい。

13. しばらく座っていると、すぐに立ち上がれないことがあるので、若者の動くペースを強制させないで欲しい。また足も浮腫みむくみ やすくなってしまう。
14. 明るすぎるところや、真っ白い電球、廊下などに天井の照明が反射している場合などは見えにくい。
15. 筋力が低下してくると、太ももを持ち上げて歩くことが難しく、すり足歩行になりやすい。また、足の指の動きが鈍くなってくると、足が前に出づらくなって、つまずきやすくなる。
16. 転倒しないように、手すりやその代わりになる物を設置したり、万一転倒しても、大怪我をしないような衝撃を吸収できるような敷物に配慮して欲しい。
17. 正面から両手を引かれると（手引き歩行）、腕を振ってバランスを取ったり、上体を起こして歩くことが大変で、歩くための力が入りにくい。できるだけ横について欲しい。
18. 勢いよく座ってしまうと、腰や背中の骨が折れる（脊椎圧迫骨折）ことがあるので、ゆっくりと座らせて欲しい。
19. 筋肉が少なくなってきたから、座っているだけの時間は長く感じてしまい、お尻が痛く、赤くなりやすい。座る環境をよく観て、座り直すことも支援して欲しい。
20. 腕の力や起き上がる力があれば、ベッドに掛かっている柵を乗り越えられるかもしれない。ただ、ベッドのマットから降りるより、柵を越えて落ちる方が危ないことは自覚しにくい。

【食事】

21. 温かいものは温かいままで、冷たいものは冷たいままで食べたい。
22. 野菜を切っている音や、調理中のおいなどで、「これから食事だ」って分かりやすくなる。できるだけ、私の近くで食事の準備をして欲しい。私がまだ手伝えることがあるかもしれない。
23. 食事が用意されても、起きたばかりの時、あまり活動していない時は、食欲がわからないから、少し時間を開けて欲しい。
24. プラスティックや樹脂製の容器よりも、瀬戸物の食器の方が、美味しそうに見えて、食欲がわいてくる。
25. 食べる姿勢に気を付けて欲しい。足を地面に付けて、少し前かがみになって、肘がテーブルの上に乗る高さだと、とても食べやすくなる。
26. 私たちは口の動きが悪く、口の中がカラカラしやすい。そんな時は、食事の前に、口の中をマッサージしたり、口を動かす体操をして欲しい。
27. 食事をとるには3つの動作がある。私が何を苦手としているのか、しっかり見極めて欲しい。
 - 1) 摂食せつしょく 動作：食べ物をすくって、口まで運ぶこと
 - 2) 咀嚼そしやく 機能：食べ物を噛み砕き、分泌された唾液と一緒に食塊しょつかい（飲み込みやすいかたまり）を作ること
 - 3) 嚥下えんげ 機能：食塊を舌で奥の方へ押し、食べ物を食道へ送り込むこと

28. 食事中にむせることがあるので、近くで見守っていて欲しい。むせやすい食べ物は工夫して提供して欲しい。
29. 私が食事介助をしてもらおうとしたら、ぜひ隣に座って、同じ目線で介助して欲しい。
30. 水分量も大切に考えて欲しい。自分の体重に25をかけた数字が最低限摂取した方がよい水分量だと言われる。

【排泄】

31. 排泄をする為の複雑な動作は一つにつなげられないが、その動作一つひとつならヒントをもらって行うことが出来る。動作を分けて説明、支援して欲しい。
32. トイレを見てもトイレと思えないことがある。自分に馴染みのあるトイレの空間作りを一緒に考えて欲しい。
33. お腹の力が入りにくいので、トイレでは足をつけて、前かがみになって、踏ん張れる姿勢になれるよう、誘導して欲しい。
34. 高齢になると便秘になりがちなので、水分をたくさん取れるように、また食物繊維の多いものを食べられるようにして、すぐに下剤をたくさん飲ませないで欲しい。
35. おしっこは一度で全部は出にくいので、リラックスして用が足せるように、少しゆっくりと待っていて欲しい。
36. トイレ内では支援者に付き添ってもらうこともあるが、陰部を露出したままでは恥ずかしくて用を足せないこともある。
37. 排尿の失敗は5つも種類「お腹に力を入れると失敗する(腹圧性)」「トイレまで間に合わない(切迫性)」「膀胱に尿を溜めておけない(反射性)」「いつでも少しずつ垂れてしまう(溢流性)」「トイレやその動作がわからない・安全に便器に座れない(機能性)」があるので、私がどの尿失禁で苦しんでいるのかを知って欲しい。
38. 排尿したいことが分かっても、「トイレ」と上手に伝えられないことがある。
39. 陰部が汚れていると、細菌が体内に入って、尿路感染を起こしやすくなる。常に陰部を清潔にしていって欲しい。
40. 私はオムツにある不快なものを取り除きたいという思いはあるが、“^{ろうべん} 弄便(便をもてあそぶ)”という意識はまったくくない。

【更衣】

41. 私の左手が利かなかつたら、上着を通す時は、先に左手を通してから、後から右手を通してもらえると着やすい。
42. ボタンは手先を動かすのにいい運動だから、私がゆっくりやるところを見届けて欲しい。また、私の腕の力が弱かったとしても、職員さんに服の袖を持って構えてもらっていれば、その袖に腕を通すことが出来るかもしれない。

43. 年をとっても、スカートをはいたり、背広を羽織ったり、おしゃれをしたい時もある。私の好む服装にして欲しい。
44. 一日中パジャマや浴衣を着せられると、昼と夜の区別がつきにくくなってしまう。生活のメリハリをつけるためにも、洋服とパジャマを着せ替えて欲しい。
45. 年をとると、先端の細い血管(毛細血管)が切れて、内出血を起こしやすい。介助の際は、介助者の手全体を使って、優しく、私の腕を支えて欲しい。

【入浴】

46. 体が動かなくなって、入浴に必要な動きの全てを介助に頼ったとしても、普通のお風呂に入りたい。機械のお風呂は、恥ずかしくて、恐怖を感じる。
47. 入浴の介助を受けるのは恥ずかしいけど、せっかくなら気持ちよく入りたい。入浴に誘われ、服を脱がしてもらい、体を洗ってもらい、また服を着せてもらうのは、誰か一人にして欲しい。
48. 自分の家のお風呂ではないから(施設の風呂)、誰が見ても“お風呂”だと分かるような環境にして欲しい。
49. お湯の温度は人それぞれ違いがあるだろうから、私の好みの温度で入浴させて欲しい。
50. 入浴時にはたくさんの水分が出てしまうから、入浴前に水分補給をして、脱水を予防して欲しい。また、入浴後は皮膚が乾燥気味となるので保湿して欲しい。

【就寝】

51. 睡眠がうまくいかない時は、「眠りに入るのが難しい(入眠障害)」「夜中に何度か目覚めてしまう(途中覚醒)」「たっぷり寝ていないのに、朝早く目覚めてしまう(早朝覚醒)」「熟睡できずに、疲れが取れにくい(熟眠障害)」のどれかを疑って対応して欲しい。
52. 昼に寝て、夜に起きている習慣になってしまったら、朝のうちに太陽を浴びさせて欲しい。夜に寝るリズムを取り戻すきっかけになる。昼間、自分の好きな活動をさせてもらえると、夜の寝付きもよくなる。昼寝は60～90分を目安にして欲しい。
53. 寝る前に、手や足を温めたり、リラックスできる飲み物を飲んだりすると、寝つきがよくなることがある。
54. 睡眠薬や精神安定剤などは75歳を過ぎると、転倒や呼吸障害などの弊害へいがいが起こりやすいので、できるだけ薬を使わない支援をして欲しい。
55. 長年の習慣で、ベッド・布団のどちらが寝やすいか、自分の好みを知っていて欲しい。

4 基本的な知識を身につけよう！虐待とは・・・

本マニュアルは、介護保険施設、特定施設（有料老人ホーム・軽費老人ホーム）、グループホーム、高齢者専用賃貸住宅、小規模多機能事業所などに勤める方々のためのマニュアルです。この章を学び終わると、施設内高齢者虐待防止の基本的な知識を身につけることができます。

1. 虐待とは何か？ 「虐待の定義」をまず覚えます

何が虐待か？は、人によって考え方がまちまちかもしれません。しかし、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（平成18年4月施行）「※以下、高齢者虐待防止法」法第2条第4項により、以下のように定義されています。

「五つの虐待」を覚えよう！

- ① 身体的虐待
- ② 介護等放棄
- ③ 心理的虐待
- ④ 性的虐待
- ⑤ 経済的虐待

それぞれ詳しく説明しましょう！

① 身体的虐待

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。

*具体的には・・・(-.-)

- ・平手うちをする。つねる。なぐる。蹴る。やけど、打撲をさせる。
- ・本人に向けて物を壊したり、投げつけたりする。
- ・移動させるときに無理に引きずる。無理やり食事を口に入れる。
- ・身体を拘束し、自分で動くことを制限する。つなぎ服を着せる。（「緊急やむを得ない」場合をのぞく）

② 介護等放棄

高齢者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

*具体的には・・・(-.-)

- ・入浴しておらず異臭がする、髪や爪が伸び放題、皮膚や衣服、寝具が汚れている。
- ・水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある。
- ・室内にごみを放置する。冷暖房を使わせない。

③ 心理的虐待

高齢者に対する暴言または拒絶的な対応、その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

*具体的には・・・(-.-)

- ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う。
- ・高齢者に恥をかかせる（排泄の失敗、食べこぼしなど）。
- ・侮辱を込めて、子どものように扱う。
- ・介護者の都合で、本人の尊厳を無視し、おむつをあてたり、食事の全介助をする。
- ・台所や洗濯機を使わせないなど、生活に必要な道具の使用を制限する。
- ・本人が会いたがっているのに、気持ちを無視して会わせない。

④ 性的虐待

高齢者にわいせつな行為をすることまたは高齢者をしてわいせつな行為をさせること。

*具体的には・・・(-.-)

- ・下半身を裸にして放置する。
- ・排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下半身を裸にしたり、下着のまままで放置する。
- ・人前で排泄行為をさせる、おむつ交換をする。
- ・性器を写真に撮る、スケッチをする。
- ・キスや性器への接触を強要する。など

⑤ 経済的虐待

高齢者の財産を不当に処分することその他の当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

*具体的には・・・(-.-)

- ・日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない。
- ・本人の自宅等を本人に無断で売却する。
- ・年金や預貯金を無断で使用する。
- ・入院や受診、介護保険サービスなどに必要な費用を支払わない。
- ・施設から本人へ不当な請求をする。

2. 養介護施設従事者による高齢者虐待を発見した場合の通報

養介護施設従事者等は「養介護施設従事者等の業務に従事している者によって高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見」した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならないことになっています（第21条第1項）。通報したことで、守秘義務違反にはならないこと（第21条第5項）、不利益取り扱いを受けないことが（第21条第7項）定められています。

また、虐待の被害者やその家族は、その被害の程度に応じて、被害届を出したり、加害者に対して損害賠償責任を追及することができます。加害者は、被害の状況によっては刑事責任を負ったり、民事的な損害賠償責任を負います。

3. 高齢者とは？「高齢者の定義」を覚えましょう。

「高齢者虐待防止法（第2条第1項）」では、65歳以上を「高齢者」と定義しています。では、65歳未満はどうでしょう？現実には、65歳未満の高齢者に対する虐待も生じています。

保護の対象となる人は？

第2保険者では、40歳以上が介護保険の対象者にもなっています。保護すべき必要があるという点では、変わりありませんし、法の趣旨に則り、「高齢者」に準じて対応を実施することが重要です。通報年齢にも制限はありません。

4. 虐待行為は本人や加害者の自覚は問いません

実際には、加害者の側では、「訓練（リハビリテーション）をさせている」「安全を考えてそうしている」などの理由で虐待を行い、自分は「虐待をしている」と考えないことが多いのです。

また、家族の経済的虐待の場合では、「家族ならば、お金も当然共有物だ」「親のお金は自分のお金」と考えて、自分の都合のよいように、高齢者の財産を流用すること

もまれではありません。ときには、被害者は自分が虐待されている自覚がないことがあります。

- *虐待があるかないかは、当事者の自覚とは必ずしも関係がない。
- *加害者は自分が虐待している自覚がないことが多い。
- *被害者は自分が虐待されている自覚がないことがある。

5. 松戸市の高齢者虐待に関する通報・相談窓口は？

地域包括支援センターは24時間対応です。虐待の相談窓口は

- ① **高齢者いきいき安心センター（地域包括支援センター）**
- ② **松戸市地域包括ケア推進課**です。

注 地域包括支援センターとは

社会福祉士、保健師、主任ケアマネジャーのスタッフで、総合相談、介護予防ケアマネジメント、ケアマネジャー支援のほか“高齢者虐待の防止、早期発見などを含む事業、権利擁護事業”を行います。

●市役所の松戸市高齢者虐待防止担当は・・・

名称	所在地	電話番号
松戸市 基幹型地域包括支援センター (地域包括ケア推進課)	根本 387-5	電話 047-366-7343 F a x 047-366-7748

●あなたの近くの地域包括支援センターは？（24時間対応です）

名称	所在地	電話
明第1 地域包括支援センター	稔台7の13の2第3山田マンション101-A	047-700-5881
明第2西 地域包括支援センター	栄町西3の991の15	047-382-5707
明第2東 地域包括支援センター	上本郷3196パインツリーコート1階	047-381-6294
本庁 地域包括支援センター	松戸1292の1シティハイツ1階	047-363-6823
矢切 地域包括支援センター	上矢切299-1 総合福祉会館内	047-710-6025
東部 地域包括支援センター	紙敷1186の8第二南花園内	047-330-8866
常盤平 地域包括支援センター	常盤平2の24の2のC5	047-330-6150
常盤平団地 地域包括支援センター	常盤平2の24の2のC6	047-382-6535
五香松飛台 地域包括支援センター	五香西2の35の8斉藤ビル1階	047-385-3957
六実六高台 地域包括支援センター	六高台2の6の5リバティベル1階	047-383-0100
小金 地域包括支援センター	小金3高橋ビル4階	047-374-5221
小金原 地域包括支援センター	栗ヶ沢789の22	047-383-3111
新松戸 地域包括支援センター	新松戸1の414大清堂ビル1階	047-346-2500
馬橋西 地域包括支援センター	西馬橋広手町40-1秀栄ビル101	047-711-9430
馬橋 地域包括支援センター	中和倉130第一コーポオンダ1階	047-374-5533

6. 松戸市の高齢者虐待に関する支援体制について

松戸市高齢者虐待防止ネットワークとは？（詳細は、P30[中級編]「より詳しく高齢者虐待防止関連システムを知る・・・」を参照）

松戸市において、高齢者の虐待を防止するため、市役所のスタッフ、介護や医療や福祉のプロフェッショナル、民生委員、県や国の機関の代表者などが一堂に会し、虐待防止システムの企画立案、市民・専門職への啓発活動、対応システムの整備と運営などを行うものです。

<解説> (^_^) ♪

松戸市高齢者虐待防止ネットワークは、平成16年7月20日に発足しました。本ネットワークは、市役所や地域包括支援センターが連携し、多くの民間事業者の協力を得て、市民・専門職の啓発活動、事例検討、高齢者虐待防止システム構築、実態調査などを行っています。

本ネットワークは、ケアマネジャーからの虐待事例相談に端を発しています。そして、これまで多くの困難事例を支援してきた市役所のスタッフ、現場のプロフェッショナルの方々が、虐待事例にしばしば遭遇し、心を痛めていましたが、その思いが一致し、本ネットワークが結成されたものです。

本ネットワークは、当初は「居宅での高齢者虐待」のみを取り扱っていましたが、平成18年度からは「施設内高齢者虐待」についても対応しています。



5 基本的な知識を身につけよう！身体拘束とは・・・

1. 身体拘束について

皆さん、虐待の定義を覚えていますか。下記の5つでしたね。

- ①身体的虐待
- ②介護等放棄
- ③心理的虐待
- ④性的虐待
- ⑤経済的虐待

その中でも、「身体を拘束」することは、①身体的虐待として捉えられる場合があります。例えば、「ひもや器具などで身体を拘束」したり、「部屋に閉じ込め」たりする「拘束行為」は、「緊急やむを得ない場合」を除いて、介護保険指定基準で原則禁止されています。

注 身体的拘束の具体例（正田貴之氏提供）

- ① 徘徊しないように、車イスや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 自分でベッドから降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）等で囲む。
- 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、または皮膚を掻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 車イス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・T字型抑制帯、車イステーブルをつける。
- 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 脱衣やオムツ外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 自分の意志で開けることのできない居室等に隔離する。

緊急やむを得ない場合には、身体拘束が認められていますが、これは、「切迫性」、「非代替性」、「一時性」の3つの要件を満たし、かつそれらの要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施されることが重要です。

2. 緊急やむを得ない場合と例外3原則

(1) 身体拘束が例外的に許される《緊急やむを得ない場合》とは、「例外3原則」と呼ばれる3つの要件を満たすことが必要です！

では3つの要件とは・・・。

① 切迫性

利用者本人または他の利用者等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こと

※ポイント！

身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響をよく考え、それでもなお、身体拘束を行うことが必要となる程度まで利用者本人等の生命または身体が危険にさらされる可能性が高いこと。

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介護方法がないこと

※ポイント！

いかなるときでも、まずは身体拘束を行わずに介護するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命または身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数の目で確認する必要がある。また、拘束の方法自体も、本人の状態像に応じて最も制限の少ない方法により行わなければならない。

③ 一時性

身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

※ポイント！

「一時性」の判断を行う場合には、本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要がある。

(2) 緊急やむを得ない状況になった場合の求められる手続き

・・・極めて慎重に手続きを踏むことが求められます。

- ① 例外3原則の確認等の手続きを施設内の「身体拘束廃止委員会」等のチームで行い、記録する。
- ② 本人や家族に、目的・理由・時間（帯）・期間等をできる限り詳しく説明し、十分な理解を得る。
- ③ 状況をよく観察・検討し、要件に該当しなくなった場合は速やかに身体拘束を解除する。

※具体的な記録は、下記の参考例のような「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」を用いるとし、施設において保存し、行政担当部局の指導監査が行われる際に提示できるようにしておく必要がある。

《参考例・・・様式》

身体拘束に関する説明書・経過観察記録（参考例）

【記録1】

緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書

○ ○ ○ ○ 様

- 1 あなたの状態が下記のABCをすべて満たしているため、緊急やむを得ず、下記の方法と時間等において最小限度の身体拘束を行います。
- 2 ただし、解除することを目標に鋭意検討を行うことを約束いたします。

記

A 入所者（利用者）本人又は他の入所者（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

B 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

C 身体拘束その他の行動制限が一時的である

個別の状況による拘束の必要な理由							
身体拘束の方法 〈場所、行為（部位・内容）〉							
拘束の時間帯及び時間							
特記すべき心身の状況							
拘束開始及び解除の予定	<table style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 0 10px;">月</td> <td style="padding: 0 10px;">日</td> <td style="padding: 0 10px;">時から</td> </tr> <tr> <td style="padding: 0 10px;">月</td> <td style="padding: 0 10px;">日</td> <td style="padding: 0 10px;">時まで</td> </tr> </table>	月	日	時から	月	日	時まで
月	日	時から					
月	日	時まで					

上記のとおり実施いたします。

平成 年 月 日

施設名 代表者

記録者

印

印

(利用者・家族の記入欄)

上記の件について説明を受け、確認いたしました。

平成 年 月 日

氏名

(本人との続柄)

印

)

【中級編】

対象：3年以上から現場リーダー

1 施設従事者のための自己チェックリスト

このチェックリストは、職務経験3年以上～現場のリーダーのためのチェックリストです。正しいと考える場合はYESに、正しくないと考えられる場合には、NOにチェックをしてください。

	YES	NO
1. 暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 利用者を暴力などで制止することはやむを得ないことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 家庭内虐待の被害者を施設が受け入れることは重要な役目である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 家庭内虐待の被害者が施設に避難すると家族から虐待を受けることはない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらないと考えてよい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 施設職員による経済的虐待というものは存在しない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 施設職員が、自分では知らないうちに利用者に虐待行為を行うことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 介護に関する技術や経験が未熟だと利用者への虐待につながりやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 利用者に親しみをこめて、『ちゃん付』で呼んだり愛称で呼ぶことがよくある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. トラブルやミス（ニアミス）を積極的に報告を受けるシステムがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 介護技術を磨く研修システムを利用して介護技能を錬磨している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 介護知識を磨く研修システムを利用して介護知識を錬磨している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 苦情に対応する第三者委員会が置かれて定期的に審議を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 65歳未満の利用者に関する虐待は通報できない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 利用者とのトラブルが起こったときには上司に積極的に相談している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 松戸市の高齢者虐待防止ネットワーク研修会に参加したことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 施設従事者のための自己チェックリスト・・・解説

1. 暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらない NO
2. 利用者を暴力などで制止することはやむを得ないことがある NO
利用者は様々な反応を生じえますが、暴力などを用いないで対応できるように、日ごろより施設従事者はトレーニングを積みたいと思います。
3. 家庭内虐待の被害者を施設が受け入れることは重要な役目である YES
家庭内虐待が高度のとき、「加害者から被害者を分離する」手法をとります。このような場合に緊急避難先として、特別養護老人ホームなどで受け入れを行ってまいります。家庭内虐待対応において、非常に重要な仕事を施設が担っている一例です。
4. 家庭内虐待の被害者が施設に避難すると家族から虐待を受けることはない NO
5. 拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらないと考えてよい NO
利用者の状況による「緊急やむを得ない」場合の身体拘束や危険回避等について、必要な手続きを踏む必要があります。また、利用者がなぜそのような状態になっているのか、そのような状態にしないためにはどうすればよいのか、といった個別ケアの検討を進める必要があります。
6. 施設従事者による経済的虐待というものは存在しない NO
施設職員が利用者の財産を横領するなどの例が知られています。いかなる施設でも、完全に虐待から無縁ではありえません。
7. 施設従事者が、自分では知らないうちに利用者に虐待行為を行うことがある YES
虐待行為に対する知識や認識が不十分だと、それを虐待と気づかないことがあります。すでに述べたように、身体拘束などは様々な「もっともらしい理由」で行われる傾向があります。加害者はしばしば「自分で虐待をしている自覚がない」ことが知られています。
8. 介護に関する技術や経験が未熟だと利用者への虐待につながりやすい YES
良心的な施設従事者でも、技術や経験が未熟なうちは利用者の反応に適切に対応できるとは限りません。しっかりと研修をしながら経験を積むと、様々な場面やトラブルに適切に対応できるようになります。技術や知識不足のために虐待を起こしてしまうことがあります。

9. ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない YES
 いかなる人格者といえども「生身の人間」です。ストレスや疲労が重なると、どうしても、ケアが粗雑になったり、怒りの感情を表面に出したりするものです。もとより、いつもベストコンディションの人間などいるはずがありません。コンディションがよくないときにケアに従事する場合には、そのような認識が肝要と思われます。
10. 利用者に親しみをこめて、「ちゃん付」で呼んだり愛称で呼ぶことがよくある YES/NO
 読者の方は、自分の施設の現状や、自分の体験から答えたと考えます。高齢者の利用者に対して、『ちゃん付』で呼んだり、愛称で呼ぶことは、以前は多くの施設や病院などで行われていました。現在も、一部の施設で行われています。最近では、人生の先輩である高齢者に、このような呼び方をすることは、「尊厳に反する」ということで、「好ましくない」と考えるのが一般的です。「〇〇様」、「〇〇さん」と、(名前ではなく)名字で呼ぶのが好ましいとされています。模範解答としては、「NO と答えることが望ましい」といえます。
11. 虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる NO
 施設に虐待防止に関するマニュアルがあっても、それを活用する施設環境や意識づけがなければ効果を発揮しません。また、虐待防止は固定的なものではなく、全職員がエネルギーをたゆまず注入し続けることにより効果を発揮します。マニュアルを紙の上に終わらせるのではなく、「たましいの入った知識・技能」とするべく、取り組みたいと思います。
12. トラブルやミス（ニアミス）を積極的に報告するシステムがある YES/NO
 読者の方は、ご自分の働く施設での現状への認識を回答したと思います。苦情やトラブルやミス（ニアミス）を積極的に受け入れると、問題を早期に認識できるため、とりかえしがつかない深刻な虐待などを未然に予防できる可能性があります。YES と回答した方は、「それがどのようなシステムによって実現しているか」を職員同士や管理者と討論してみたいと思います。NO と回答した方は、なぜ、積極的でないかを考え、今後、それを改善するにはどうすればよいかを職員同士や管理者と討論してみたいと思います。
13. 介護技術を磨く研修システムを利用して介護技能を向上させている YES/NO
14. 介護知識を磨く研修システムを利用して介護知識を向上させている YES/NO
 読者の方は、ご自分の働く施設での現状への認識を回答したと思います。介護知識・技能が高く、経験が豊富だと、様々な利用者の反応に的確に対応でき、多くの場合、身体拘束などの虐待を予防できます。YES と回答した方は、「それがどのようなシステムや自己努力によって実現しているか」を職員同士や管理者と討論してみたいと思います。NO と回答した方は、それが個人的理由（あなたがまだ知らない）によるのか、今後、施設のシステム整備により実現しうるのか、を職員同士や管理者と討論してもらいたいと思います。

15. 苦情に対応する第三者委員会が置かれて定期的に審議を行っている YES/NO
読者の方は、ご自分の働く施設での現状認識を回答したと思います。苦情を積極的に受け入れると、問題を早期に認識でき、深刻な虐待などを予防できる可能性があります。苦情対応に対する透明性を高め、より洗練された対応を行うために、第三者委員会を設置することは望ましいとされています。現状について調べてみて、職員同士や管理者と討論してみましょう。
16. 65歳未満の利用者に関する虐待は通報できない NO
高齢者虐待防止・養護者支援法は65歳以上の高齢者を対象としています。しかし、松戸市高齢者虐待防止ネットワークは65歳という年齢制限を設けていません。松戸市高齢者虐待防止ネットワークは、「高齢者虐待防止・養護者支援法」成立以前からある松戸市独自のシステムであり、65歳未満でも施設内で虐待を受ける人の通報を受け付けています。実際、介護保険施設には、40歳以上65歳未満の「第二号被保険者」の利用者も存在します。第二号被保険者に対する虐待も松戸市高齢者虐待防止ネットワークは受け付けます。
17. 利用者とのトラブルが起こったときには上司に積極的に相談している YES/NO
18. 虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある YES
虐待は違法行為であり、上司の指示であっても行うことができません。上司の指示が法律を越える力をもつことはありません。雇用契約上、職員が上司の指示に従うことになっていても、「違法な指示」はもとより無効です。身体的虐待により、被害者に傷害などを与えたときには当然、損害賠償請求の対象になります。横領などの経済的虐待も同様です。
19. 松戸市の高齢者虐待防止ネットワーク研修会に参加したことがある YES/NO

3 虐待ケースの対応における施設の役割とは・・・

初級編の「虐待とは・・・」、「身体拘束とは・・・」を読み、「虐待に関する基本的な知識」を覚えられたと思います。ここでは、虐待のケースに対する施設の役割について、説明します。

1. 「高齢者虐待防止法」における施設従事者の役割について

施設従事者の役割について、どのように記載されているのか、重要な部分をかいつまんで、法律の原文を記載してみました。

① 法における高齢者虐待とは（第2条第3項）

この法律において「高齢者虐待」とは、養護者による高齢者虐待及び養介護施設従事者等による高齢者虐待をいう。

と記載されています。

② 養介護施設とは何をさすのでしょうか（第2条第5項1号及び2号）

「養介護施設」

有料老人ホーム、介護保険三施設、地域包括支援センター

「養介護事業」

居宅サービス、地域密着型サービス、居宅介護支援、介護予防サービス、地域密着型介護予防サービス、介護予防支援

と記載されています。

③ 「養介護施設従事者等による高齢者虐待」とは（第2条第4項1号）

イ 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。

ロ 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養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

ハ 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の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

ニ 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。

ホ 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。

と記載されています。

④ 施設管理者の義務については（第20条）

養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

と記載されています。

⑤ 施設従事者の通報義務については（第21条第1項）

養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業において業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項から第三項までの規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

養介護施設従事者等は、第一項から第三項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

と記載されています。

2. 家庭内虐待の被害者の分離後の受け入れ先としての役割

虐待された高齢者を、一時的に保護する必要がある場合は、生命の危険性や治療の必要がある場合は、医療機関へ、そうではないが、同居している養護者による虐待の場合は、本人の意向のもと、施設に分離することがあります。

3. 家庭内虐待の被害者の分離後の対応について

① 加害者の労苦を理解し、サポートする視点の重要性

分離した虐待の被害者を施設で受け入れるに当たり、加害者の労苦を理解し、サポートする視点は非常に重要です。

松戸市の調査でも、家庭内虐待において、高齢者を虐待する家族は圧倒的に同居家族です。また、介護者が虐待行為を行うことが多いこともわかっています。また、重度の認知症の方を介護する家族に虐待行為が多いこともわかっています。

つまり、介護の負担が、虐待行為の発生に大きな要因となっている可能性があります。その意味でも、虐待者である介護者の介護負担軽減を行う必要があります。そこで、「加害者支援の視点」が非常に重要になるわけです。

まとめておきましょう

高齢者を虐待する家族は圧倒的に同居家族である場合が多い。
介護負担が大きな虐待の背景となっている。

② 分離後の対応をどうするか

施設に被害者を分離することは、介護者を支援する方法としても非常に有力です。被害者の分離後、可能ならば、家庭での介護者をサポートする方策を立てた上で、被害者を自宅に戻すことが理想です。しかし、被害者が、加害者と再度一緒に暮らすことを拒否する場合も多く、分離を永続的に行わなくてはならないケースも少なくありません。また、十分な慎重さで自宅に帰さなければ深刻な虐待が再発して、取り返しがつかない結果を招きかねません。その意味でも、分離後に再度自宅に帰す場合は慎重に方策を立てる必要があります。

分離後、自宅に再度帰す場合には、地域包括支援センターやケアマネジャーと慎重に話し合い、少なくとも一回はサービス担当者会議を開催した上で、自宅に帰したいと思います。

分離後の対応

再度自宅に帰す場合には、十分な虐待再発予防方策を立ててから帰す。
自宅に帰すにあたり、サービス担当者会議は必須である。
再発が予想される場合や本人が自宅に帰りたくない場合は永続的な分離もやむをえない。

4. 施設内虐待の予防はいかになされるか

① 施設従事者の技量を向上しよう

施設従事者による利用者虐待は、しばしば、技術の未熟な職員（あるいは介護現場の経験が少ない職員）によって生じることが知られています。というのも、十分な経験と技術があれば、利用者が様々な反応をしたり、一見無理と思われるような要求をした場合でも、的確にその状況に対応できることが多いからです。逆に、施設従事者がいかに良心的な気持ちや志をもっているか、十分な技量を持たないうちは、要介護度が高い高齢者に対応することは、並大抵ではないということです。

一般に、施設介護を受けるような利用者は身体障害あるいは認知症をとまなっていることが圧倒的に多いことがわかっています。その意味では、介護のストレスは家庭内の比ではなく、施設従事者には大きな介護負担が課せられています。また、身体障害や認知症をもつ高齢者は、合理的な判断を下したり、合理的な反応を示すとは限りません。「明らかに不合理な反応」を施設従事者に対して生じることもしばしばあります。そのような明らかに不合理な反応も、たいていは、認知症などの部分症状として生じます。

そして、施設従事者の側は、十分な経験と技術が伴わないうちは、どうしても、利用者の反応によっては、ストレスを感じたり、つい、大きな声で対応してしまったり、粗雑なケアを行ってしまうことになりかねません。

この意味で、施設従事者が様々な利用者の反応などに対応できるように、数多くの経験を積み、トレーニングされていくことが極めて重要です。その意味で、施設従事者のトレーニングおよびそのシステムが、施設における虐待防止の最大の近道でもあります。

② ケアを計画的・実践的に構築しよう

ケアにおいては、「利用者さん毎に状態のアセスメント」を行い、「仮のサービス計画書」をもとに「ケアカンファレンス」を行い、「最終的なサービス計画」が出されると思います。

これは当たり前の作業ですが、おろそかにできない作業です。この「サービス計画書」が実際の現場で活かされているか（どれだけの職員が理解しているか）、適切な時期に見直しが行われているか、などが重要です。このように、ケアを計画的に実施し、それを検証し、修正するという不断の作業を行うことが、ケアの質の向上につながり、ひいては虐待防止につながります。

まとめておきましょう

施設利用者の反応は必ずしも合理的ではないが、さまざまな利用者の反応にも的確に対応する経験と技量を持つことが望ましい。

ケア内容を不断に検証し、修正していくことで、ケアの質の向上につながり、ひいては虐待防止につながる。

4 より詳しく高齢者虐待防止関連システムを知る・・・

前章で、施設の役割や、分離後の対応について、理解していただけたかと思います。ここからは、より詳しく高齢者虐待防止関連システムについて知りたい方のためのページです。

1 松戸市高齢者虐待防止ネットワークの詳細

まずは、私たちの松戸市における高齢者虐待防止ネットワークをもう少し深く知ることになります。

① 松戸市高齢者虐待防止ネットワークの目的

高齢者虐待の予防・早期発見・早期対応・再発防止を図り、高齢者の平穏な生活を確保することを目的に、関係機関および団体の役割を明確にすると共に連携を強化することを目的としています。

② 松戸市高齢者虐待防止ネットワークの構成員

法務局・県・弁護士・警察・医療機関・民生委員・特別養護老人ホーム・学識経験者・ケアマネジャー・介護保険サービス事業者・地域包括支援センター・市職員などの28の機関・団体の代表者で構成されています。

③ 主な活動内容

松戸市高齢者虐待防止ネットワークの活動は主に五つからなります。

第一は、啓発活動です。高齢者虐待とは何かを明確にし、相談窓口や対応の方法を明確にしています。

第二は、研修会の開催です。毎年、市民向けおよび専門職向けの研修会を開催しています。研修会の日程や場所は、市役所地域包括ケア推進課や、地域包括支援センターに問い合わせれば知ることができます。

第三は通報の受け入れや相談活動です。松戸市高齢者虐待防止ネットワークでは、対象者の年齢を限定せず、柔軟に通報や相談を受け付け、迅速な対応を行うようにしています。

第四は事例検討会の開催です。この事例検討会を活発に行い、蓄積しているところが、松戸市の高齢者虐待防止ネットワークの特徴です。現在事例検討会は、地域包括支援センターを中心に行われています。

第五は高齢者虐待実態調査などです。アンケート調査や施設調査を通じて、松戸市の高齢者虐待の実態を把握するように努めています。

④ 担当者会議

松戸市高齢者虐待防止ネットワーク会議の下部組織として「担当者会議」があります。ネットワーク会議がネットワークの大まかな運営に関する審議を行うのに対して、担当者会議は細部にわたる運営や検討を行います。

担当者会議は二ヶ月に一回開催され、具体的な高齢者虐待防止ネットワーク活動の企画立案、研修会の開催を行います。また、通報事例の統計作成を通じて高齢者虐待防止ネットワーク運営状況を把握・管理します。そして、地域包括支援センターと連携して事例検討会等を開催します。

2 認知症の高齢者をサポートする成年後見制度

被害者に認知症があるときなどに経済的虐待が起こり易いという傾向があります。被害者に認知症がある場合、家族のほうも「自分がお金の管理をしてあげなくては」と考え、管理をしますが、それが、家族が自分や、他の家族のためにお金を使ってしまう背景となります。また、被害者も、いくらお金があったのか、記憶があいまいだったり、預金通帳の存在すら忘れていることがあります。「(お金の使用などに関して) 本人の同意がある」と加害者が主張する場合であっても、その同意の内容を被害者が理解していないこともまれではありません。明らかに本人に不利な形でお金や有価証券、不動産などが、家族あるいは第三者によって、使用される場合は虐待と見たほうがよいと考えられます。

このような場合、本人と話しても、本人の財産を守ることは非常に困難です。その際には、成年後見制度を利用し、後見人が本人のために財産を守る方法が非常に有効です。このように経済的虐待に対して、成年後見制度は非常に有効です。その他、身体的虐待などでも、「明らかに虐待が存在するにもかかわらず、虐待されていることを被害者が覚えていない場合」なども、成年後見制度の利用は有効です。

<解説> (^_^) ♪

『成年後見制度とは・・・』

認知症等によって、物事を理解し判断する能力が十分でない方（以下、本人という）の権利を守る支援者（以下、成年後見人等という）を選び、本人を法律的に支援する制度です。

『誰が成年後見人等になれるの？・・・』

成年後見人等は、配偶者等の親族だけでなく、弁護士や司法書士、社会福祉士等、家庭裁判所が事情を踏まえて、ふさわしい人を選任します。

『成年後見制度で支援できることは？・・・』

大きくは「財産管理」と「身上監護（生活や療養看護に関すること）」となります。

財産管理（例）

- ・ 預貯金の管理や払い戻し
- ・ 収入（給料、年金等）や支出（生活費、公共料金、ローン等）に関する諸手続き
- ・ 各種保健に関する契約等の手続きや解除
- ・ 相続に関する手続き・・・など

身上監護（例）

- ・ 病院への入院・治療費に関する契約や支払い
- ・ 介護サービスの利用や施設入所等、介護に関する契約や費用の支払い・・・など

『成年後見制度に関する相談窓口は？・・・』

松戸市では、成年後見制度に関する相談を15ヶ所の地域包括支援センターで受け付けています。制度に関することや手続きの方法など、気軽にご相談ください。

5 事例を通して適切なケアを考えよう！・・・

ここでは、施設内で、日常的に見られる事例をピックアップしました。この事例をもとに、自分達の施設では、どう対応するのか、また、対応した後の振り返りをするために、職場内でグループ討議や、カンファレンスをしてみましょう。

その際に、【事例を検討するポイント】を活用して、行ってみましょう。

【事例1：一人ぼっち】・・・どうして？

【事例2：便をもらしたことをみんなに知らされる】

・・・恥ずかしい気持ちはみんなと同じ！

【事例3：ちゃんづけで呼ばれる】・・・名前と呼んでほしいの～！

【事例4：私は帰ります！】・・・自分の意思です！パート1

【事例5：どうしてたたくの？】・・・理由を教えてください？

【事例6：通せんぼ！】・・・自分の意思です！パート2

【事例7：「ちっちゃい」発言】・・・人間としての尊厳は？

【事例1：一人ぼっち】

A氏	80歳 女性 要介護4
病名	高血圧、脳血管性認知症（平成15年脳梗塞）変形性膝関節症、難聴
ADL	歩行困難あり車椅子生活。ベッド周囲はつかまり歩行可能。
家族	40歳代の一人娘、娘の夫、高校生の孫。
経過	H16年春頃より認知症の進行があり、介護者である夫が、H18年他界。一人娘が引き取って介護を始めた。さらに認知症が進行し、よろよろと家を出て近所で保護されることが何回もあり。転倒大腿骨頸部を骨折し、入院。車椅子のまま退院。退院後、娘宅で娘の夫や孫にバカと叫んだり、便を触るなどの行為があり、娘が耐え切れず市役所に相談。11月B特別養護老人ホームに入所。バカなどの言葉は、日常的にきかれ、介助する職員に対し、引っかくなどの行為が、あった。認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲb、障害高齢者自立度B2。

エピソード	あなたならどうしますか？
<p>ある日食堂で、A氏の横を通りかかった入居者B氏に対し、A氏が「バカ」といいながら叩く行為があった。</p> <p>B氏は、驚き泣きながら居室にもどり、閉じこもってしまった。</p> <p>B氏の家族から、暴力暴言のあるA氏をB氏の近くにさせないでほしいという申し出があった。</p> <p>その日から、A氏は、みんなから離れた席で一人で食事をするようになった。</p> <p>A氏は、食事は見守りで介助の必要はなかったので、職員はA氏のテーブルにつくことはなく、遠くから見ていただけだった。A氏は、ほとんど話しかけられることもなく、一人で食事をしていて、他の利用者と視線が合うと、バカと怒鳴り、スプーンやお皿などを投げるなどの行為が、激しくなっていた。席はみんなからどんどん離され、他の利用者と目を合わせないようにと壁を向いて食事をしていて。</p> <p>ある職員は、壁を向いて一人で食事をしたほうが、食事に集中できるので、このままがいいと思うと主張し、またある職員はこのままではよくないと主張し、A氏は、半ば強制的にみんなのいる食堂につれてこられ、壁を向いて過ごしている。</p>	<p>A氏の叩く行為を目の当たりにした時に、本人にどういう声かけや対応をしますか？</p> <p>居室に戻ったB氏に、どういう声かけや対応をしますか？</p> <p>B氏の家族には、どのような対応をしますか？</p> <p>みんなから離れた席で食事をさせる対応について、どう思いますか？</p> <p>壁に向かって食事をさせる対応について、どう感じますか？</p> <p>怒鳴る行為が酷くなっていることへのどのように対応しますか？</p> <p>本人の行動に対しての対応方法が職員の見解で統一されていないことについて、このままでいいですか？</p>

【入居者を理解してみよう！】

- ①認知症の症状（暴言・暴力など）や本人の病気（高血圧・変形性膝関節症・難聴）から引き起こされる行動について、把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ②内服薬はきちんと内服できていますか？また副作用の影響はないですか？
- ③本人の過去の生活環境（職歴・趣味・家族関係など）について把握していますか？また、本人の行動（「バカ」と怒鳴る・叩く・物を投げるなど）に影響していませんか？
- ④一人で、壁に向かって食事をする本人の気持ちはどうでしょうか？

【事例2：便をもらしたことをみんなに知らされる。】

C氏	70歳代 女性 要介護3
病名	甲状腺機能低下症、アルツハイマー型認知症
ADL	自立歩行、排泄（尿・便とも）はトイレで出来ることもあるが、すでに出ていることもある。食事は途中で立ち上がり歩き出してしまうので、見守りと促しが必要。
家族	夫（C氏の入所後独居）と既婚の娘が2人、どちらも市内在住。
経過	5年くらい前から、物忘れなどの症状が強くなり、徐々に認知症が進行。週に6日のデイサービスと月に7日のショートステイを利用していたが、夜間、いつの間にか自宅からいなくなってしまうことや、トイレを汚すことが増えた。夫が体調を崩し、入院となってしまったため、入所となった。

エピソード	あなたならどうしますか？
<p>ある日、職員Dが、食事の準備中に、便のにおいに気がついた。近くのテーブルの誰かだと感じた職員Dは、職員Eに「くさいよね？誰だろう」と話しかけた。職員Eは、「きっとFさんよ」と答えた。</p> <p>職員Eは、食堂で車椅子に座っているF氏のパンツを後ろから引っ張って見た。F氏がびっくりして、不機嫌になったが、職員Eは、その前を素通りした。</p> <p>職員D：（大きな声で）Cさんじゃない？</p> <p>職員E：（大きな声で）そうそう、このにおいはCさんよ！（C氏が、立ち上がり、自分の部屋へもどろうとした）</p> <p>職員D：待った！動かないで、あー広がるから、動かないで、あーくさいくさい！</p> <p>C氏：「なによ！」と立ち去ろうとする。 （まわりの入居者は、なりゆきをじっとみている）</p>	<p>F氏のパンツを後ろから引っ張る行為はどう思いますか？びっくりして不機嫌になったF氏に対して、素通りした行動についてはどうですか？</p> <p>他の入居者の前で、職員が大きな声で「Cさんよ」と決めつけて、立ち去ろうとするC氏に「動かないで」「くさい、くさい」と発言する行動はどう思いますか？あなたなら、どういう声かけ・対応をしますか？</p>

【入居者を理解してみましょう！】

- ①認知症の症状（トイレの失敗などの見当識障害）や本人の病気（甲状腺機能低下症）から引き起こされる行動について、把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ②本人の自宅での生活習慣について把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ③「くさい」といきなり言われ、後ろからいきなりパンツを引っ張る行為をされたFさんはどう感じたと思いますか？
- ④他の入居者の前で、「動かないで」「くさい」と大きな声で言われたCさんはどう感じたと思いますか？

【事例3：ちゃん付けで呼ばれる】

F氏	75歳 女性 要介護3
病名	老人性認知症、膝関節炎、糖尿病
ADL	手引き歩行で移動できる。自分からはほとんど動かない。集中力が無く、食事・排泄・入浴の全てに職員の声かけや一部介助が必要。
家族	近隣に住む三女夫婦が月に1～2回面会にくる。
経過	H19年入居。入居当時は自分からトイレに行ったり、食事を進んでとり、唄を口ずさみながら散歩していた。徐々に認知症が進行し、口数も減っている。

エピソード	あなたならどうしますか？
<p>職員Gが入居者のF氏に対して、「ウメちゃん(仮)」と呼ぶ。F氏は振り向いたり、「はい」と答えたりする。苗字で呼ばれる時と大きな変化はない。</p> <p>家族が面会している時も、目の前で、職員GはF氏を、「ウメちゃん」と呼ぶ。過去に家族が「ウメちゃん」と呼んでいたかは不明。</p> <p>職員Gは「始めは苗字で呼んでいたけど、関わりが長くなってから『ウメちゃん』と呼んでいる。そのほうが親しみがあるし、自分もそれだけの時間を費やしてきているから、他の新人職員とかに真似して欲しくない。」と話す。</p>	<p>職員GがF氏を「ウメちゃん」と呼ぶ行為について、あなたはどうか感じますか？</p> <p>家族の目の前で、ちゃん付けで呼ぶ職員に対してあなただったら、どう対応しますか？ちゃん付けで呼ぶことについて、家族の同意があった場合や、本人が望んだ場合でも、してもいいべきなのか？考えてみましょう！</p> <p>自分の個人的な思いを新人職員に押し通す職員Gに対して、どうチームとして対応しますか？</p>

【入居者を理解してみましょう！】

- ①認知症の症状（注意力がない・自分から動かないなど）や本人の病気（膝関節炎、糖尿病）から引き起こされる行動について、把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ②本人の過去の生活環境（趣味・家族関係など）について把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ③家族の前で「ウメちゃん」と呼ばれている本人は、どう感じていると思いますか？また、家族の思いを確認していますか？
- ④ちゃん付けする行為が、親しみ、愛着につながるのか、職員間で話し合ってみましょう！本人の尊厳を考えた時、どうですか？

【事例4：私は帰ります！】

H氏	85歳 女性 要介護2
病名	アルツハイマー型認知症、便秘症
ADL	ほぼ自立。階段の昇降も可能。ただ、見当識の障害があり、帰宅願望が強い。
経過	入居してから4ヶ月が経ち、土日は朝から、平日は夕方から毎日家に帰ろうと外へ出る。お手伝いすることに対しては積極的。ただ、洗濯・掃除・花を育てるなどは日常的に習慣になり、「これが終わったら帰ります」という。

エピソード	あなたならどうしますか？
<p>H氏が玄関まで下りてきた。手を後ろに組んで、出て行こうとする。</p> <p>職員I：「Hさん、おはようございます、どうしました？」と早口で言いながら、近寄る。</p> <p>H氏：「えー、帰ります。私にはおかまいなく。」と玄関に出ようとする。</p> <p>職員I：「Hさん、ダメですよー」と笑いながら腕を組み、「ご飯食べてからにしましょう」とH氏の意味と反対の方向へ誘導する。</p> <p>H氏：「いいんです、私帰ります。離してください。」と職員Iと反対方向へ行こうとする。</p> <p>職員I：「そんなこと言わないで、ご飯食べたら帰りましょうよ」と、更に強く両手でH氏の手を引く。</p> <p>H氏：「はい、わかりました」と、居住階へ戻る。</p>	<p>Hさんに、早口で言いながら近寄ることについてどうですか？</p> <p>「帰ります！」と玄関に出ようとする本人に、「ダメですよ〜」と本人の意志と反対の方向へ誘導することについてどう思いますか？</p> <p>「帰りたい」という本人に対して、職員が強く両手で本人の手を引くことについてはどう思いますか？</p>

【入居者を理解してみよう！】

- ①認知症の症状（帰宅願望などの見当識障害）や本人の病気（便秘症）から引き起こされる行動について、把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ②本人の過去の生活環境（職歴・趣味・家族関係など）について把握していますか？また、本人の行動（帰宅願望）に影響していませんか？
- ③帰宅願望の強い本人の意志を尊重した声かけや対応について、考えてみましょう。

【事例5：どうしてたたくの？】

J氏	88歳 女性 要介護4
病名	心筋梗塞、老人性認知症、骨粗鬆症、難聴
ADL	移乗一部介助、移動全介助、一人になると「寂しい、おしっこ」と繰り返す。

エピソード	あなたならどうしますか？
<p>J氏は6時から目が覚めて、起床している。</p> <p>職員K：廊下の遠くから歩いてくるJ氏に「おはよう、Jさん」と声をかけた。</p> <p>J氏：反応がない。</p> <p>職員K：反応がないので「おはようさん」と声をかけながら、手に持っていた資料を丸めて、J氏の頭の上から振り下ろす。“パサッ”と鳴り、もう一度J氏に「おはようございます」と声をかけた。</p> <p>J氏：「痛いな～！何すんだよ」と職員Kの顔を見上げる。</p> <p>職員K：「別に何もしてませんよ。挨拶しただけでしょ。」と通り過ぎる。</p> <p>J氏：「今叩いたでしょ？」</p>	<p>声かけに反応がない本人に、丸めた資料で頭を叩いたことについてどうですか？</p> <p>「痛いな～！何すんだよ」と本人に言われた職員Kの回答「別に何もしていない。挨拶しただけ」と答えることについてどう思いますか？</p>

【入居者を理解してみましよう！】

- ①認知症の症状や本人の病気（骨粗鬆症、難聴、心筋梗塞）から引き起こされる行動について、把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ②本人の過去の生活環境について把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ③「今叩いたでしょう？」と言った本人の気持ちはどうですか？

【事例6：通せんぼ！】

Ｌ氏	90歳 女性 要介護4
病名	脳出血、脳血管性認知症、右半身麻痺
ADL	左手で食事をしたり、掴まり立ちをする。左手で廊下の手すりを掴み、勢い良く車椅子を移動させる。
経過	入居時は、4点杖をついて、一人でトイレに行くことが出来ていた。気丈な性格で、職員も含め他の入居者との交流を望まない。いつも自室で本を読んでいる。その後、脳出血（再発）により、右半身に麻痺が残る。それから、車椅子の生活となり、「帰る！」や「散歩だよ！」と言っては、玄関の外に出て、どこまでも自操しようとする。2～3時間外に出て、戻ってこない（納得しない）こともあった。

エピソード	あなたならどうしますか？
<p>Ｌ氏：車椅子をこいで、リビングを離れようとする。</p> <p>職員M：「Ｌさん、今、お茶入れますよ。一緒に飲みませんか？」</p> <p>Ｌ氏：「いらないよっ」と職員Mをにらみつけながら、廊下を車椅子で移動する。</p> <p>職員M：「はい戻りましょうね」と車椅子の前輪を持ち上げて（ウィリーさせて）リビングまで誘導する。このようなやり取りが、何度も続く。</p> <p>Ｌ氏：職員が近くにいないと見るや、隙を見て移動し始める。</p> <p>職員M：他の入居者の介助を終えたところで、玄関先まで迎えに行き、自室に戻るよう促すも、納得しないため、車椅子の前輪を持ち上げてユニットへ戻す。</p> <p>そして、車椅子が通れないように、ソファを廊下に固める。</p>	<p>自室で本読みをすることが好きであった本人に対して、リビングでお茶と一緒に飲むために、車椅子を戻そうとする職員の対応は、どう思いますか？</p> <p>戻る時に、前輪を持ち上げての移動する職員のやり方について、どう感じますか？</p> <p>説明に納得しないからと、車椅子が通れないように、廊下を塞ぐ行為に対して、介護する立場でどう感じますか？自分の個人的な感情で行動していませんか？</p> <p>廊下を塞ぐ行為をあなたは、賛成ですか？他の方法を提案しますか？</p>

【入居者を理解してみましょう！】

- ①認知症の症状や本人の病気（脳血管疾患後遺症）から引き起こされる行動について、把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ②本人の過去の生活環境について把握していますか？また、本人の行動に影響していませんか？
- ③再発する以前は、自室で過ごすことができていた本人が、再発後、車椅子生活になってから、外出したがる理由について考えましたか？

【事例7:「ちっちゃい」発言】

N氏	70歳 男性 要介護5
病名	高次機能障害、脳梗塞の後遺症による左麻痺
ADL	食事は右手を使って食べることが出来るが、1分で食事が終わってしまう。それ以外の排泄・入浴・移乗・移動は全介助。
経過	丁寧に声かけをしているが、突然、職員を殴る、つばを吐くなどする。後で聞くと「いや、申し訳ありません。自分でも、何でやったのか良くわからないんです」と答える。普段は他の入居者にも笑顔で挨拶できるが、怒って周りの物を投げたりする。「これなに?何で?」が口癖である。

エピソード	あなたならどうしますか?
<p>N氏：居室で寝ている。</p> <p>職員O：「Nさん、失礼します。おしっこ出ていますか?」</p> <p>N氏：「いや、わからんから見てよ。」</p> <p>職員O：「はい、わかりました。じゃあ、確認しますね。」とズボンを下げ、一つ一つの動作に声を掛けながら行っていく。</p> <p>N氏：おむつ交換中に、「んー」と言い、職員Oにつばを吐いて、オムツを投げた。</p> <p>職員O：「ただよ。」と言いながら、N氏には無言で、部屋を出て、職員Pを連れてきた。</p> <p>「Nさん、また暴力でたから、抑えておいて。」と職員Pに指示をする。</p> <p>N氏：「何すんだよ」と言い、つばを吐いたり、抑えられた手を解こうと抵抗する。</p> <p>職員O：「あー、もー。じっとしててくださいよ。Nさん、ちんちん、ちっちゃいから、ちん巻きできないじゃん。ほら動かないで。」</p>	<p>居室で寝ているN氏を起こしてまで、おむつ交換をする必要がありますか?</p> <p>おむつ交換中に、職員はひとつひとつの動作に声かけをしながら、行っていますが、本人がいきなり、つばを吐いて、おむつを投げたことに何か、考えられる理由はありますか?</p> <p>本人の行動に対して、暴力が出たから、拘束をするというやり方に対して、みなさんはどう思いますか?他の方法はないですか?拘束する場合に必要な3要件は満たしていますか?</p> <p>N氏に対しての「ちっちゃい」発言は、どう感じましたか?</p>

【入居者を理解してみましよう!】

- ①本人の病気（高次機能障害）から引き起こされる行動について、把握していますか?また、本人の行動に影響していませんか?
- ②本人の過去の生活環境（性格など）について把握していますか?また、本人の行動に影響していませんか?
- ③男性にとって、一番傷つく体の部分を不適切な表現で言われたことに対して、あなたが本人だったらどう感じますか?

どうでしたか？職員間で積極的な意見交換ができましたか？どれも、普段介護するうえで遭遇する事例だと思います。ここでの話し合いがみなさんの今後の適切なケアに活かすことができれば幸いです。

【上級編】

対象：施設長・管理者

1 管理者・経営者のための自己チェックリスト

このチェックリストは、管理者・経営者のためのチェックリストです。正しいと考える場合は YES に、正しくないと考える場合には、NO にチェックをしてください。

	YES	NO
1. 自分が管理する施設では高齢者虐待は起こるはずがない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 良心的な管理者・経営者がいれば施設虐待は起こらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 崇高な理念をもつと施設虐待は起こらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 施設内虐待は施設が密室化していると生じ易い傾向がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 虐待は違法行為であり、許されないことである	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 虐待は基本的人権の侵害である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 言葉の暴力は心理的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 向精神薬などで強く精神作用を抑制することも身体的虐待に該当しうる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 利用者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 虐待は被害者の生命に関わることがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 施設職員による利用者の放任も虐待にあたる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 利用者を暴力などで制止することはやむを得ないことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 家庭内虐待の被害者を施設が受け入れることは重要な役目である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 家庭内虐待の被害者が施設に避難すると家族から虐待を受けることはない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 利用者の年金を家族が自分の生活費に流用することは虐待にあたらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 五つの虐待の種類を知っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. すべての人は虐待を行うかもしれない可能性をもっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらないと考えてよい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 施設職員による経済的虐待というものは存在しない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 成年後見制度活用が虐待の防止に有効なことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 認知症の利用者の行動が不合理であれば拘束は許される	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 拘束を行わないで乗り切る手法を教育プログラムに組み込んでいる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 施設職員が、自分では知らないうちに利用者に虐待行為を行うことがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 介護に関する技術や経験が未熟だと利用者への虐待につながりやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 施設内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 職員の教育がしっかりしていれば施設内システム整備を行う必要はない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 利用者がむせたら、すぐにミキサ一食にするか、とろみをつける必要がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 利用者に親しみをこめて、『ちゃん付』で呼んだり愛称で呼ぶことがよくある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. オムツ交換は決められた定時に行えば十分である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりすることがある
34. 認知症が進行した人は、反応が乏しいので、「声かけ」をしなくてもよい
35. 粉薬がなかなか飲めない利用者は、基本的に、ご飯にふりかけ食べさせている
36. 利用者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入るシステムがある
37. 施設内のトラブルやミス（ニアミス）を積極的に報告を受けるシステムがある
38. 介護技術の巧拙と施設内虐待は関係がない
39. 介護技術を磨く研修システムを整備している
40. 介護知識を磨く研修システムを整備している
41. 苦情に対応する第三者委員会が置かれて定期的に審議を行っている
42. ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない
43. 施設職員および管理者は虐待被害者を発見したときには通報義務がある
44. 虐待の通報は24時間可能である
45. 虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである
46. 「施設虐待の疑いがある」と市に通報した職員を管理者の判断で解雇できる
47. 職員の労働条件と施設内虐待は関係がない
48. 職員の研修システムと施設内虐待は関係がない
49. ボランティアなどの第三者が出入りすることと施設内虐待は関係がない
50. 職員の苦情をうまく管理者が聞き取ることは虐待を防ぐひとつの手法である
51. 施設管理者には施設内での虐待を防止する義務がある
52. 虐待の通報は義務ではなく、良心に基づいて行うものである
53. 虐待の通報は施設長が行うもので職員が行うものではない
54. 高齢者虐待の通報先を職員に公開し、24時間通報できるように整備している
55. 65歳未満の利用者に関する虐待は通報できない
56. 通報先は地域包括支援センターと市である
57. 利用者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない
58. 虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある
59. 松戸市の高齢者虐待防止研修会に参加したことがある
60. 松戸市には高齢者虐待防止ネットワークがある
61. 千葉県には高齢者虐待防止マニュアルがある
62. 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を読んだことがある
63. 施設に関して国民健康保険団体連合会に苦情が寄せられることがありうる
64. 施設に関して松戸市に苦情が寄せられることがありうる
65. 県は県内で生じた施設虐待について情報を公開する
66. 今回のチェックリストをやってみて、知らない用語が出てきた

2 管理者・経営者のための自己チェックリスト・・・解説

1. 自分が管理する施設では高齢者虐待は起こるはずがない NO
あらゆる施設で虐待は起こりえます。いかに、理念や方針が崇高であっても、いかに管理者が人格的に高潔であっても、虐待が防げるとは限りません。虐待防止のためにすべての施設に不断の努力をお願いしたいと思います。

2. 良心的な管理者・経営者がいれば施設虐待は起こらない NO
3. 崇高な理念をもつと施設虐待は起こらない NO
良心的な管理者・経営者がいても、虐待には密室性があり、管理者・経営者が知らないところで施設内の虐待が起こりえます。また、管理者・経営者が理念的に良心的であっても、施設内のシステム管理や技術水準の維持に常に気を配り、それらに一定の成果をおさめなければ、管理者・経営者が気づかないうちにケアの水準維持が困難になっていたりします。介護には、技、つまり、「スキル」（コミュニケーションスキル・介護技術スキル）が重要な要素です。技は一朝一夕に会得可能ではなく、トレーニングを要します。介護は、スポーツと似たところがあり、「理念」や「志」だけで成功することはありえません。時間をかけたトレーニングを要します。管理者・経営者が施設の実態について情報をうまく収集し、管理し、技術水準の維持に成功することが虐待防止に貢献します。

4. 施設内虐待は施設が密室化していると生じ易い傾向がある YES
家庭でも施設でも、虐待は隠される傾向があり、密室化した場所で起こり易い傾向があります。

5. 虐待は違法行為であり、許されないことである YES
6. 虐待は基本的人権の侵害である YES
虐待は違法です。許されません。ときには、傷害罪や横領などに該当します。また、当然人権侵害にあたります。

7. 言葉の暴力は心理的虐待に該当する YES
8. 暴力は身体的虐待にあたるが、身体拘束は身体的虐待にあたらない NO
9. 向精神薬などで強く精神作用を抑制することも身体的虐待に該当しうる YES
10. 利用者に卑猥な言葉をかけることは性的虐待に該当する YES
11. 陰部を露出したまま長時間放置することは性的虐待に該当する YES
器具等による身体拘束、部屋などに閉じ込める、薬物を使用して精神作用や身体能力を抑制することなどは、「緊急やむを得ない場合」を除いて、介護保険指定基準で原則禁止

されています。入浴や排泄時などのケアの途中であっても、陰部を露出したまま放置したりすることは、虐待となりえます。バスタオルをかけるなどの配慮が必要です。

- 1 2. 虐待は被害者の生命に関わることがある YES
- 1 3. 施設職員による利用者の放任も虐待にあたる YES
虐待はときに被害者の生命に関わることがあります。緊急を要するときは救急車を利用してかまいません。施設職員が適切に対応できず、結果的に放置・放任した場合も、虐待に該当します。
- 1 4. 利用者を暴力などで制止することはやむを得ないことがある NO
利用者は様々な反応を生じえますが、暴力などを用いないで対応できるように日ごろより施設従事者はトレーニングを積みたいと思います。
- 1 5. 家庭内虐待の被害者を施設が受け入れることは重要な役目である YES
家庭内虐待が高度のとき、「加害者から被害者を分離する」手法をとります。このような場合に緊急避難先として、特別養護老人ホームなどで緊急受け入れを行ってまいります。家庭内虐待対応において、非常に重要な仕事を施設が担っている一例です。
- 1 6. 家庭内虐待の被害者が施設に避難すると家族から虐待を受けることはない NO
- 1 7. 利用者の年金を家族が自分の生活費に流用することは虐待にあたらない NO
悲しいことに、家族は利用者の利益を考えるのではなく、利用者の利益を奪うことがあります。施設入所者の年金やその他の財産や、不動産などを家族などが（本人の意思に反して、あるいは、本人に承諾を得ないで、あるいは、認知症の本人に承諾を得たという理由で）、使用してしまう例があつとを絶ちません。これは経済的虐待に該当します。
- 1 8. 五つの虐待の種類を知っている YES/NO
身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置・放任の五つに分けて虐待を認識します。施設管理者は基本的な知識として知っておくとよいと思われまふ。
- 1 9. すべての人は虐待を行うかもしれない可能性をもっている YES
人類の歴史は虐殺、圧迫、隷従などに満ちています。いかなる歴史上の人間も虐待から無縁ではありません。すべての人間は支配の欲望や、暴力や暴言の衝動をもっています。多くの人は理性でコントロールしていますが、状況によって虐待を行う素地をすべての人間がもっています。また、対人援助は、技能トレーニングと経験が必要な職業です。トレーニングを積まないうちは、うまく利用者に対応できず、知らず知らずのうちに、不適切な対応を行うことがあります。
- 2 0. 拘束は安全のために行う場合には虐待にあたらないと考えてよい NO
多くの身体拘束は「安全のため」という理由で行われます。しかし、「安全のため」という理由で行われたものに問題がある、ということが討論されているのです。とりわけ、他の手法で安全を確保する方法が十分に検討されたか、が問題です。また、施設従

事者の力量があれば、拘束を行わないで済むこともありえます。やむを得ず行う場合は、緊急避難的、一時的である必要があり、明確なガイドラインに沿って行わなければなりません。ガイドラインは、管理者の責任で作成・運用します。

- 2 1. 施設職員による経済的虐待というものは存在しない NO
施設職員が利用者の財産を横領するなどの例が知られています。いかなる施設でも、完全に虐待から無縁ではありえません。
- 2 2. 成年後見制度活用が虐待の防止に有効なことがある YES
利用者が認知症などの場合、知らないうちに財産を他者に勝手に利用されてしまうなどの例があつてを絶ちません。このような例では、成年後見制度を利用すると、後見人が本人の立場に立って利益を守ってくれます。
- 2 3. 認知症の利用者の行動が不合理であれば拘束は許される NO
認知症の利用者は様々な行動や反応を示しますが、施設従事者も経験と研修を積み、そのような行動や反応の多くのものに適切に対応できるようになります。一見不合理に見える行動のなかにも、本人なりの理由があつたりします。行動が一見不合理に見えるからといって、身体拘束が正当化されることはありません。
- 2 4. 拘束を行わないで乗り切る手法を教育プログラムに組み込んでいる YES/NO
拘束を行わないで介護する手法には高度なスキルを要するため、ぜひ、施設内の教育プログラムとして継続的にトレーニングすることが望ましいと考えられます。
- 2 5. 施設職員が、自分では知らないうちに利用者に虐待行為を行うことがある YES
虐待行為に対する知識や認識が不十分だと、それを虐待と気づかないことがあります。すでに述べたように、身体拘束などは様々な「もっともらしい理由」で行われる傾向があります。加害者はしばしば「自分で虐待をしている自覚がない」ことが知られています。
- 2 6. 介護に関する技術や経験が未熟だと利用者への虐待につながりやすい YES
良心的な施設従事者でも、技術や経験が未熟なうちは様々な利用者の反応に適切に対応できるとは限りません。しっかりと研修をしながら経験を積むと様々な利用者の場面やトラブルに適切に対応できるようになります。技術や知識不足のために虐待を起こしてしまうことがあります。
- 2 7. 施設内で「虐待防止に関するマニュアル」を使用している YES/NO
読者の方は、現在、使用しているかどうかを回答したと思います。現在、施設独自のものが無い場合には、松戸市の「施設虐待防止マニュアル」をご利用になるのもひとつの方法です。

28. 虐待防止マニュアルがあれば虐待は起こらなくなる NO
施設に虐待防止に関するマニュアルがあっても、それを活用する施設環境や意識づけがなければ効果を発揮しません。また、虐待防止は固定的なものではなく、常に全職員が一丸となってエネルギーをたゆまず注入し続けることにより効果を発揮します。マニュアルを紙の上に終わらせるのではなく、「たましいのいった知識・技能」とするよう、管理者・経営者の方にはお願いしたいと思います。
29. 職員の教育がしっかりしていれば施設内システム整備を行う必要はない NO
施設の理念がしっかりしており、職員の教育がしっかりしていても、労務管理や職員からの情報をうまく収集するシステムなどがなければ、虐待防止に十分に効果が得られない可能性があります。
30. 利用者がむせたら、すぐにミキサー食にするか、とろみをつける必要がある YES/NO
利用者の「むせ」は嚥下障害による可能性もあります。その意味では、ミキサー食にするか、とろみをつける、というのは適切な判断かもしれません。しかし、食事介助は高度の技能と経験を要するものです。もしかしたら、施設従事者の技能が不十分でむせたのかもしれません。「ミキサー食にするか、とろみをつける」判断の前に、本当に適切なケアが行われたのか、を検証する必要があります。その意味では、この設問の模範解答は「NO」です。状況によってはYESはまちがいでありません。いずれにしても、ケアの技能や環境設定を検討することが大切だと考えられます。
31. 利用者に親しみをこめて、『ちゃん付』で呼んだり愛称で呼ぶことがよくある YES/NO
読者の方は、自分の施設の現状や、自分の体験から答えたと考えます。高齢者の利用者に対して、『ちゃん付』で呼んだり、愛称で呼ぶことは、以前は多くの施設や病院などで、広く行われていました。最近では、人生の先輩である高齢者に、このような呼び方をすることは、尊厳に反するというので、好ましくないと考えるのが一般的です。「〇〇様」、「〇〇さん」と、(名前ではなく)名字で呼ぶのが好ましいとされています。模範解答としては、「NOと答えることが望ましい」といえます。
32. オムツ交換は決められた定時に行えば十分である NO
人間は時計のように決められた時刻に排泄することはありません。尿や便は不規則に排泄され、日によって量や回数が変化します。排泄物の量や回数の変化に応じて、定時以外にもオムツを交換することは重要なケアといえます。また、排泄物が出ているのに、それを放置して、不快なまま長時間我慢させたり、オムツかぶれ(接触性皮膚炎)をきたすと、虐待に該当する可能性があります。
33. ナースコールが頻回な場合、ナースコールを抜いたり止めたりすることがある YES/NO
読者の方は、自分の施設の現状や、自分の体験から答えたと考えます。ナースコール

は、何かを訴えているということです。ナースコールを抜いたり止めたりすると、「利用者に我慢させる」こととなります。「苦しいのに我慢させる」ことは、身体拘束に近い行為であり、本来は避けるべきです。このような一見問題に見える行動を起こす利用者への対応は、技と経験がものを言います。介護技術を駆使して、その状況に対応して乗り切ることができれば、よりよい対応です。模範解答としては、「NOと答えることが望ましい」といえます。

34. 認知症が進行した人は、反応が乏しいので、「声かけ」をしなくてもよい NO

認知症が進行すると反応が乏しくなりがちです。だんだんと周囲の人にも声をかけてもらえなくなります。施設従事者は、放置・放任、といわないまでも、どうしても、声をかけることがおろそかになりがちです。つまり、本人は孤独です。こういう人にこそ、施設従事者は声を積極的にかけるべきです。

35. 粉薬がなかなか飲めない利用者は、基本的に、ご飯にふりかけ食べさせている YES/NO

読者の方は、自分の施設の現状や、自分の体験から答えたと考えます。ご飯に、粉にした薬をふりかけることは、以前は多くの施設や病院で行われていました。最近では、「食事という人生の大きな楽しみ」に対して、このような行為を行うことは、「尊厳に反する」と考えるのが一般的です。模範解答としては、「NOと答えることが望ましい」といえます。

36. 利用者や家族の苦情申し立てを積極的に受け入るシステムがある YES/NO

37. 施設内のトラブルやミス（ニアミス）を積極的に報告を受け取るシステムがある YES/NO

読者の方は、ご自分の施設での現状を回答したと思います。苦情や施設内のトラブルやミス（ニアミス）を円滑に管理者が収集できるシステムを有すると、問題が小さいうちに対応可能です。虐待などを早期発見できたり、未然に防ぐことができる可能性が高くなります。

38. 介護技術の巧拙と施設内虐待は関係がない NO

39. 介護技術を磨く研修システムを整備している YES/NO

40. 介護知識を磨く研修システムを整備している YES/NO

読者の方は、現状への認識を回答したと思います。施設従事者は、介護の技術や知識が豊富で、経験が豊富であれば、さまざまな利用者の反応や言動をトラブルなく対応可能となり、多くのケースで、身体拘束などを行わなくても対応可能になります。知識や技能は個人的な資質にゆだねるのではなく、具体的な研修システムとしてトレーニングできることが望ましいと考えられます。

41. 苦情に対応する第三者委員会が置かれて定期的に審議を行っている YES/NO

読者の方は、ご自分の施設での現状認識を回答したと思います。施設の苦情対応に対

する透明性を高め、早期に問題を発見することで、「深刻な虐待」などのとりかえしのつかない事態を予防できます。苦情対応について、より洗練された対応を行うために、第三者委員会を設置することは望ましいとされています。

- 4 2. ストレスや疲労が重なると誰でも虐待行為に及んでもおかしくない YES
いかなる人格者といえども「生身の人間」です。ストレスや疲労が重なると、どうしても、ケアが粗雑になったり、感情を出したりするものです。もとより、いつもベストコンディションの人間などいるはずがありません。労務管理の適切な運用により、虐待が起りにくい職場環境整備をお願いします。
- 4 3. 施設職員および管理者は虐待被害者を発見したときには通報義務がある YES
高齢者虐待防止・養護者支援法に施設職員の通報義務が明記されています。
- 4 4. 虐待の通報は24時間可能である YES
地域包括支援センターは、24時間いつでも、虐待の相談・通報を受けることができます。
- 4 5. 虐待の事実を確認しなくても、強く疑われる場合は通報するべきである YES
虐待の事実を確認することはしばしば困難です。虐待は他者から見えないところで行われる傾向があり、利用者の訴えを聞いたり、利用者の体の傷などをみて、推測するしかないこともしばしばあります。施設の職員は利用者に虐待が行われたことを疑う場合は、通報義務があります。通報後、事実確認を管理者や当事者に、市町村および県の担当職員が実施します。
- 4 6. 「施設虐待の疑いがある」と市に通報した職員を管理者の判断で解雇できる NO
通報した職員にそのことを理由に不利益な処遇を行うことは違法です。
- 4 7. 職員の労働条件と施設内虐待は関係がない NO
- 4 8. 職員の研修システムと施設内虐待は関係がない NO
- 4 9. ボランティアなどの第三者が出入りすることと施設内虐待は関係がない NO
- 5 0. 職員の苦情をうまく管理者が聞き取るとは虐待を防ぐひとつの手法である YES
- 5 1. 施設管理者には施設内での虐待を防止する義務がある YES
施設管理者には虐待を防止する義務が課されています。職員労働条件と虐待が関係していること、また、職員のスキル、施設のケアの透明性、管理者が苦情やトラブルを円滑に収集する能力・システムなども、すべて虐待防止と密接に関係しています。
- 5 2. 虐待の通報は義務ではなく、良心に基づいて行うものである NO

53. 虐待の通報は施設長が行うもので職員が行うものではない NO
 虐待の通報は施設に働く者全員の義務です。個人の価値観や良心で行うものではなく、法的な義務として実施すべきものです。
54. 高齢者虐待の通報先を職員に公開し、24時間通報できるように整備している YES/NO
 読者の方は、ご自分の施設での現状認識を回答したと思います。虐待はどのような時間帯でも起こりえます。24時間いつでも、すべての職員が通報先の電話番号を知ることができ、利用できることが望ましいと考えます。
55. 65歳未満の利用者に関する虐待は通報できない NO
 高齢者虐待防止・養護者支援法は65歳以上の高齢者を対象としています。しかし、松戸市高齢者虐待防止ネットワークは65歳という年齢制限を設けていません。 松戸市高齢者虐待防止ネットワークは、「高齢者虐待防止・養護者支援法」成立以前からある松戸市独自のシステムであり、65歳未満でも施設内で虐待を受ける人の通報を受け付けています。実際、介護保険施設には、40歳以上65歳未満の「第二号被保険者」の利用者も存在します。第二号被保険者に対する虐待も松戸市高齢者虐待防止ネットワークは受け付けます。
56. 通報先は地域包括支援センターと市である YES
 地域包括支援センターおよび市で高齢者虐待の相談・通報を受け付けます。
57. 利用者に対する虐待行為は上司の指示であっても行ってはならない YES
58. 虐待は違法行為であり、加害者は被害者に損害賠償を請求されることがある YES
 虐待は違法行為であり、上司の指示であっても行うことができません。上司の指示が法律を越える力をもつことはありません。雇用契約上、職員が上司の指示に従うことになっていても、「違法な指示」はもとより無効です。身体的虐待により、被害者に傷害などを与えたときには当然、損害賠償請求の対象になります。横領などの経済的虐待も同様です。
59. 松戸市の高齢者虐待防止研修会に参加したことがある YES/NO
60. 松戸市には高齢者虐待防止ネットワークがある YES
61. 千葉県には高齢者虐待防止マニュアルがある YES
 松戸市には「高齢者虐待防止ネットワーク」があり、高齢者虐待を防止する様々な活動を行っています。毎年、専門職や、市民を対象にした研修会を行っていますので、積極的にご参加ください。

6 2. 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を読んだことがある YES/NO

巻末資料に掲載しています。管理者の方はぜひお読みになることをお勧めします。

6 3. 施設に関して国民健康保険団体連合会に苦情が寄せられることがありうる YES

6 4. 施設に関して松戸市に苦情が寄せられることがありうる YES

6 5. 県は県内で生じた施設虐待について情報を公開する YES

施設内虐待は市に通報されることがあります。また、介護保険の報酬の給付に関わっている国民健康保険団体連合会も苦情を受け付けています。県内で生じた施設内虐待に関して、県は法律に基づいて公開します。

6 6. 今回のチェックリストをやってみて、知らない用語が出てきた。 YES/NO

このチェックリストは、基本的な概念や用語を用いて作成されています。このチェックリストに出てくる用語は、第二章以後でも出てきますし、インターネットなどでも容易に調べることができますので、調べてみられることをお勧めします。

3 管理者と経営者のための「虐待防止システム」管理・・・

ここからは、【上級編】となります。施設長や管理者の方が対象となります。

虐待防止は、虐待という現象を理解することや、法的な位置づけを施設従事者や管理者が理解すればできるという性質のものではありません。また、「虐待を行わないことを共通認識とする」ことは極めて重要ですが、概念的な理解だけでは虐待防止の「実践」には困難が伴います。

すでに述べてきたように、虐待が生じるかどうかは、施設従事者の「スキルや経験の水準」による部分も少なくありません。また、体制が整備されているかどうかによっても大きく左右されます。この意味で、施設の理念や基本的な方針とともに、スキル向上のトレーニングが適切に行われて、体制整備がどのようにされているのかが、キーポイントになります。施設のシステム管理に、虐待防止が大きく左右されるということです。

1 施設従事者のスキル向上のためのマニュアルとトレーニングシステム

一部に、「理念」がしっかりしていれば、あるいは、職員の「人物」がしっかりしていれば、施設がすばらしくなると考える管理者がおられますが、これは、ある意味で真実であり、ある意味では真実ではありません。

管理者・経営者が理念的に良心的で、人格の高い職員を集めても、施設内システム管理や技術水準維持に気を配り、それらに一定の成果をおさめなければ、管理者・経営者が気づかないうちにケアの水準維持が困難になっていきます。介護には、技、つまり、「スキル」(コミュニケーションスキル・介護技術スキル)が重要な要素です。その技は一朝一夕に会得可能なものではなく、長期間のトレーニングを要します。介護はスポーツなどと似たところがあり、「理念」や「志」だけで成功することはありえません。例えば、柔道で成功するためには、志と精神力と技と、それらを維持する年余にわたるたゆみない鍛錬が必要です。介護も同様で、長期でたゆみないトレーニングを続けなければ質が保てません。

スキルを向上するためのシステムには次のようなものがあります。このようなシステムをもち、それを継続的に行いつつ、洗練されたものにしていくことにより、施設の全般的なケアの向上のみならず、虐待防止につながると考えられます。

- * 介護技術を継続的に高めていけるような研修システム
- * 介護に関する知識を継続的に高めていけるような研修システム
- * 身体拘束を行わないで介護を行うための研修プログラム
- * 接遇に関する研修とマニュアル
- * 虐待対応に関する研修とマニュアル
- * 感染症対応に関する研修とマニュアル
- * ミス (ニアミス)・トラブル対応に関する研修とマニュアル

- * ターミナルケアマニュアル
- * 他の施設との（技術導入を目的とした）人事交流や、研修交流
- * 虐待発見チェックリスト

2 開かれた施設づくり～第三者から見る透明性を高めるためのシステム管理～

利用者の居住空間を提供する施設においては、当然、利用者のプライバシーを守る必要があるために、むやみに第三者を出入りさせることはできません。しかし、一方では、利用者のケアや、利用者の人間的な交流のために、外部の人が施設を訪れることは、利用者にとっても、楽しみや生活の充実につながります。その意味で、ケアを高めるために外部との交流を施設が持つことは重要な課題です。特に、地域密着型サービスは、地域との有機的な交流を前提とした制度でもあります。

すでに述べてきたように、「あらゆる虐待は密室性のある空間で生じる傾向」があります。例えば、自宅でも、「虐待が存在する家庭に介護保険制度でケア従事者が導入されるだけで、状況が緩和されることが多い」事実があります。施設においても、外部の人の目前で虐待が生じることはほとんどありませんし、外部の人からケアの内容が推察できるようなシステムを有することは、施設内虐待の防止につながります。その意味でも、ケアの内容の透明性の維持は重要な課題です。

また、外部の有識者を招いて、第三者による苦情解決委員会を設置し、単に設置するのみならず、定期的を開催し、現実起こった苦情を審議したり、改善策を討議することで、施設内虐待が生じにくくなる効果が期待されます。また、苦情解決第三者委員会が機能するためには、利用者や家族からの苦情を円滑に受け付けるシステムを有することが必要になりますが、そのようなシステムを持つことも施設内虐待の防止につながります。

施設が持つことにより高齢者虐待防止に資すると考えられるシステム

- * 親族の面会や外泊を円滑に行うシステムの維持
- * 友人などの面会を円滑に行うシステムの維持
- * 利用者や家族からの苦情を円滑に受け付けるシステム
- * 苦情解決第三者委員会の設置と具体的事例の定期的な審議
- * ボランティアによるケアを実施するシステム

3 施設内における通報・相談窓口の公開について

施設内において、利用者や家族への通報・相談窓口について、ポスターやチラシ等で、周知することが重要と考えます。周知することで、施設への信頼感が深まるとともに、開かれた施設づくりをしているという利用者や家族への安心感につながります。

4 労務管理

人件費は介護系サービスにおける経費の大部分を占め、人件費率が80%をしめる事業所もあるのが現実です。その意味では、「人員増加は、経営を直接的に圧迫する要因」であり、経営者・管理者の方は、しばしば「(赤字にしないためには)増やしたくても人員を増やすことができない」現実もあり、その困難にいつも心を砕いておられることは承知しております。

職場の労働が過酷で、施設従事者が疲弊したりストレスにさらされる状態が持続すると、どうしてもケアが荒くなったり、施設従事者が感情をコントロールできにくくなり、利用者に対する心理的虐待などを生じうる素地となりかねません。日頃より施設従事者同士、施設従事者と上等等のコミュニケーションが必要であり、「相手がストレスを感じていないか」、「燃え尽きていないか」、等を察して相談できると、非常に有効です。そのような体制作りには管理者は意を用いたいところです。

また、施設内の従事者が短期間で入職・退職を繰り返すと、施設従事者が当該施設のケアに熟練することができず、人員数が充足していても、ケアの質が担保できにくくなるということもあります。その意味では、職員に長期にわたり勤めてもらうようなシステム構築が重要となります。1とも関連しますが、職員がその職場に勤めると「継続的に自分の技術や見識を向上させていける」と思えると、職場に継続して勤める傾向があることも指摘されています。その意味では、研修システムやよい指導者の存在は重要です。

このような意味で、経営的には「人件費率を低下させたい」という経営の論理とは相反するのですが、経営者・管理者に於かれましては、ある程度の人員配置の充足を実現していただき、虐待防止に努めていただきたいと思います。

その他、人員配置も整っているにも関わらず、業務に追われ忙しさのあまり職員のストレスとなっている場合もあります、このような場合は、業務を見直し、効率化を図ることにより、職員のストレスを減らし、より良いケアへ展開していけることがあります。場合によっては、他の施設に学び、システム改良を行なうこともひとつの方法です。

- * 週40時間労働の遵守と適切な残業管理
- * 夜間休日の体制の確保

5 職員からの情報を円滑に収集するシステム

介護は人間が行う行為であり、常に「ヒューマン・エラー」がある程度生じることは避けることができません。人為的なミスをうまく管理者が収集し、それを防いでいくシステムをたえず整備していくことが施設管理者に課されています。管理者と職員の間には壁があり、「職員がトラブルや悩みを管理者に伝える」ことが簡単

にはできないとき、さまざまなトラブルが水面下で進行しやすい傾向があります。

「パワーハラスメント」の問題も指摘されています。管理者・経営者が、職員に強権的に対応していると、職員が言いたいことを管理者・経営者に伝えにくくなり、問題が顕在化しにくいといわれます。また、管理者・経営者が職員に強権的に対応する場合、管理者・経営者が起こしている問題に、自らが気づきにくい傾向があります。この辺は非常に難しいところなのですが、「そのようなことがありうる」ことを記載しておきたいと思います。

「高齢者虐待防止・養護者支援法」には、施設職員が市町村に通報することが義務付けられています。また、通報した職員に不利な処遇を行うことも禁じられています。しかし、「職員が管理者を飛び越えて通報する」事態は、「管理者に話してもうまく解決できないに違いない」と職員が感じて、あえてそれを行うことを意味します。

職員の意見を普段からうまく吸収するシステムや、職員の意見を反映できる職場環境を持っていれば、施設内虐待が生じそうになっても、それを未然に防いだり、生じた虐待を早期に解決できる可能性があります。

- * 複数管理職による職員のスーパービジョンのシステム
- * パワーハラスメントがありうることの認識
- * 管理職の他の施設との情報交換や、人事交流
- * 必要に応じての職員に対する無記名アンケート調査など

6 管理者が他の事業所に学びながらシステムやマニュアルを自ら作成する

管理者や経営者は「自分を孤独だ」と考えていることが多いかもしれません。最後は自分が責任をとらなければならないのであり、「自分の困難は自分にしか理解できない」と考えがちです。しかし、そうではありません。多くの事業所の管理者・経営者が、経営、労務管理、システム管理など、日本の津々浦々で、「あなたと同じ問題に今日も対決」しています。

様々な事業所で、「あなたが今直面している問題」と同じ問題に対して、知恵を絞り、システムやマニュアルを作っています。多くの人が同じ問題に取り組んでいるので、すばらしい知恵をもった事業所も少なくありません。他の事業所を訪ねてみると、「あなたが直面している、まさにその問題」に、知恵が授けられるかもしれません。管理者が他の事業所に学びながらシステムやマニュアルを自ら作成してみると、よりよいシステムを構築できる可能性があります。

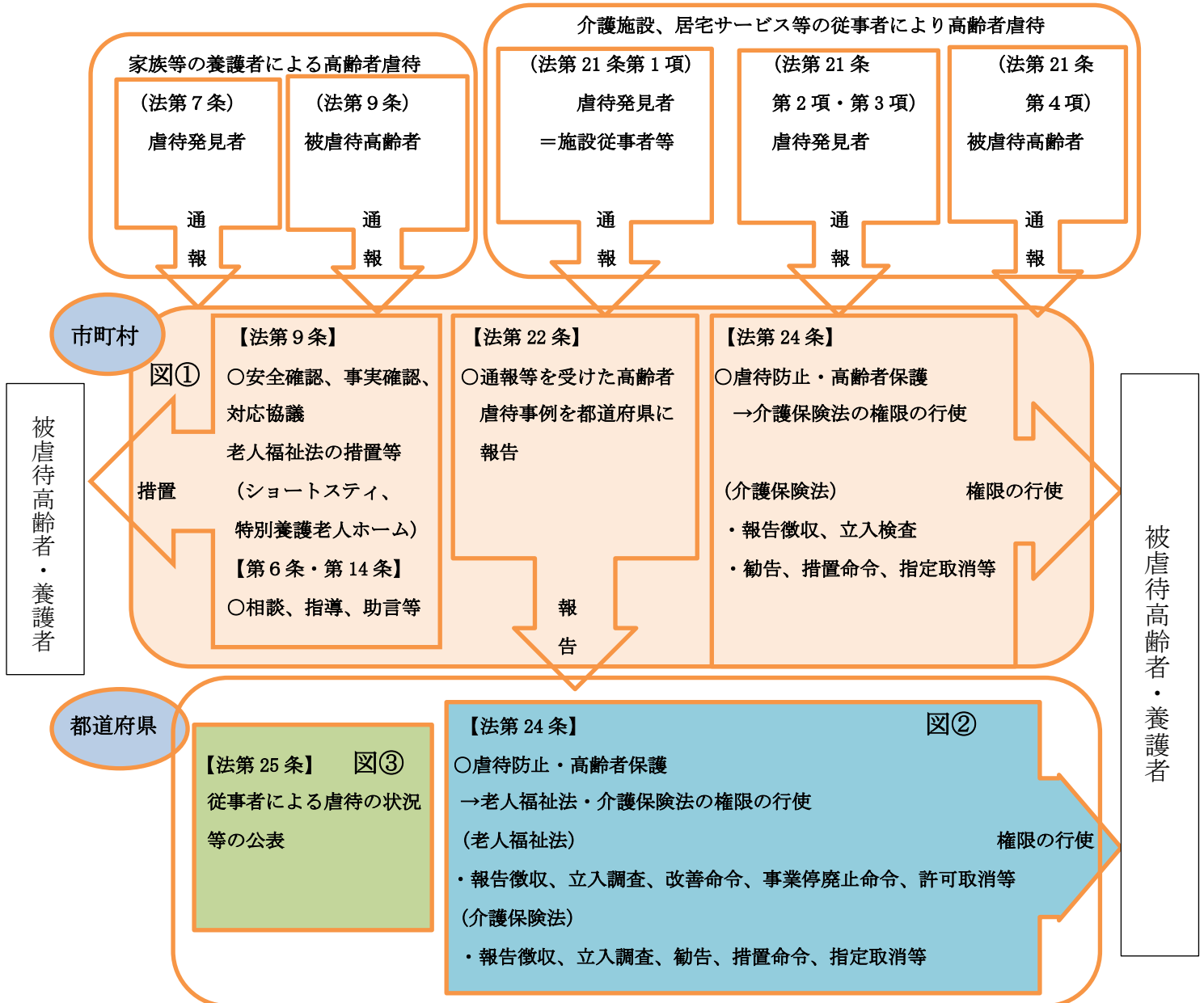
7 高齢者虐待防止法に基づく通報、対応等について

市町村に通報があった場合、まず高齢者の安全確認・緊急性の判断、通報等の内容の事実確認が行われます。緊急性が非常に高い場合を除き、事実確認によって虐待の存在が疑われた場合、ケース会議を開催します。そこで虐待の存在が認

められると、市町村にその権限があるケースでは、介護保険法の規定等による権限が行使されます。(図①)

またそれ以外の場合は都道府県へ報告され、必要に応じて協力しながら、都道府県が介護保険法及び老人福祉法の規定による権限を行使されることとなります。(図②)

なお、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況・措置等の内容は、各都道府県で集約され、年度ごとに公表されます。(図③)



4 虐待リスク・アセスメントを評価する

進んだ虐待への取り組みを行っている施設では、施設内虐待防止マニュアルや、「虐待リスク・アセスメント評価」の書式を有しています。実際には、松戸市でも、進んだ取り組みを行っている施設では、虐待リスク・アセスメント評価を独自の書式を利用して、積極的に行っています。それらをこのマニュアルで紹介することは、諸事情でできませんでした。そこで、アメリカ合衆国の「全米高齢者虐待防止センター」で使用されている、「ナーシングホーム虐待リスク・アセスメント評価リスト」を抜粋して翻訳・改変し、わが国の事情に合う形でまとめてみました。

このアセスメント票は、「対応への技術の難易度」を数値化し、リスクを評価し、高いリスクの利用者に積極的に関心をはらって、虐待を未然に防ごうとするものです。各事業所に合う形で工夫してご利用頂ければと思います。



利用者 虐待リスク・アセスメント表

1. 利用者の様々な行動にうまく対応できているか

五段階評価の書き方 5 非常にある 4 かなりある 3 ある 2 わずかにある 1 ない
 合計ポイントが高いほど虐待リスクが高く、注意を要する

			記載日	年	月	日
利用者氏名	松戸花子様		記載職員氏名	千葉太郎		
	要介護状態区分	要介護_____	日常生活自立度			
			認知症自立度			
チェック項目				五段階評価		
徘徊がある				Yes/No		
いら立ちや攻撃性がある、あるいは、不満をあらわにする				Yes/No		
物や人をたたく、引っかく、押ししたり引っ張る、壊す、などの行動や、性的問題行動がある				Yes/No		
叫び声を上げる、自分の体を傷つけるなどの行動が見られる				Yes/No		
便や尿を手で触れたり、あちこちを尿や便で汚してしまう				Yes/No		
他人の物を持ってきたり、収集癖がある				Yes/No		
場所や時刻・季節・日などが認識できない				Yes/No		
自分の要求をうまく伝えられない				Yes/No		
身の回りに起こったことや、自分が行ったことを覚えていない				Yes/No		
おびえている、あるいは、過度に従順である				Yes/No		
身の危険が迫っても、適切に認識したり対応できない				Yes/No		
うつ的だったり、引きこもりがちである				Yes/No		
体の動きの障害（まひ・失調・パーキンソン症状など）がある				Yes/No		
視力あるいは聴力の低下がある				Yes/No		
（口・舌の動きの障害や失語症などで）言葉でうまくコミュニケーションをとることができない				Yes/No		

2. 利用者の関係性について

五段階評価の書き方 5 非常にある 4 かなりある 3 ある 2 わずかにある 1 ない
 合計ポイントが高いほど虐待リスクが高く、注意を要する

チェック項目		五段階評価
家族や友人の定期的な訪問が乏しい	Yes/No	
他の入所者との交流が乏しい	Yes/No	
利用者を訪ねてくる人に対して、職員が「うるさい人」「困った来訪者」などと認識して、ネガティブな感情を持っている	Yes/No	
施設入所前に（家庭あるいは前の施設で）虐待を受けていた	Yes/No	
家族、友人、あるいは、他の入所者等から、虐待やそれに類似した行為を受けている	Yes/No	
五段階評価合計		/ 1 0 0

資料編

1 松戸市高齢者虐待防止ネットワーク運営要綱

(目的)

第1条 この要綱は、高齢者虐待の予防と早期発見、早期対応、再発防止を図り、もって高齢者の平穏な生活を確保することを目的とし、松戸市の関係機関及び民間団体が役割を明確にするとともに、その連携を強化するために、松戸市高齢者虐待防止ネットワーク(以下「ネットワーク」という。)の組織及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において次に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 高齢者 松戸市内に居住する原則65歳以上の者をいう。
- (2) 養護者 高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のものをいう。
- (3) 養介護施設従事者等次に掲げるものをいう。

ア 老人福祉法(昭和38年法律第133号)第5条の3に規定する老人福祉施設若しくは同法第29条第1項に規定する有料老人ホーム又は介護保険法(平成9年法律第123号)第8条第20項に規定する地域密着型介護老人福祉施設、同条第24項に規定する介護老人福祉施設、同条第25項に規定する介護老人保健施設、同条第26項に規定する介護療養型医療施設に従事する者をいう。

イ 老人福祉法第5条の2第1項に規定する老人居宅生活支援事業又は介護保険法第8条第1項に規定する居宅サービス事業、同条第14項に規定する地域密着型サービス事業、同条第21項に規定する居宅介護支援事業、同法第8条の2第1項に規定する介護予防サービス事業、同条第14項に規定する地域密着型介護予防サービス事業者若しくは同条第18項に規定する介護予防支援事業において業務に従事する者をいう。

- 2 この要綱において高齢者虐待とは、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(平成17年法律第124号。以下「法」という。)第2条第4項及び第5項に定める行為をいう。

- 3 前項の規定に定めるもののほかこの要綱における用語の意義は、法の例による。

(事業内容)

第3条 ネットワークは、第1条の目的を達成するため、次に掲げるネットワーク事業を行う。

- (1) 高齢者虐待防止に関わる関係機関及び民間団体の間の連携強化、民間団体の支援に関すること。
- (2) 高齢者虐待の予防、早期発見、早期対応及び再発防止の対策の強化に関すること。
- (3) 養護者、又は養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた高齢者、若しくは養護者又は養介護施設従事者等(以下「養護者等」という。)に対する救済支援体制等の強化に関すること。
- (4) 高齢者虐待の実態調査に関すること。
- (5) 法第9条若しくは第24条の規定による通報又は届出を受けた松戸市と連携を図ること。
- (6) その他高齢者虐待防止に関すること。

(松戸市高齢者虐待防止ネットワーク会議)

第4条 ネットワークは、次に掲げる組織等より推薦のあった者、代表者、学識経験者及び本市関係課長（以下「構成員」という。）をもって構成し、ネットワーク事業を推進するために「松戸市高齢者虐待防止ネットワーク会議」（以下「ネットワーク会議」という。）を開催する。

（順不同）

- (1) 松戸人権擁護委員協議会
 - (2) 千葉県弁護士会
 - (3) 学識経験者
 - (4) 千葉県松戸健康福祉センター（松戸保健所）
 - (5) 松戸市医師会
 - (6) 松戸歯科医師会
 - (7) 松戸市薬剤師会
 - (8) 松戸市訪問看護連絡協議会
 - (9) 千葉県松戸警察署
 - (10) 千葉県松戸東警察署
 - (11) 松戸市町会・自治会連合会
 - (12) 松戸市民生委員児童委員協議会
 - (13) 特別養護老人ホーム連絡協議会
 - (14) 松戸市はつらつクラブ連合会
 - (15) 中核地域生活支援センター
 - (16) 松戸市介護支援専門員協議会
 - (17) 松戸市訪問介護事業所連絡会
 - (18) 松戸市社会福祉協議会
 - (19) 地域包括支援センター代表者
 - (20) 松戸市子ども部子ども家庭相談課長
 - (21) 松戸市福祉長寿部障害福祉課長
 - (22) 松戸市福祉長寿部介護保険課長
 - (23) 松戸市福祉長寿部生活支援二課長
- 2 ネットワーク会議に会長及び副会長を置き、構成員の互選により選出する。
 - 3 会長は、会務を総理し、会議を代表する。
 - 4 副会長は、会長を補佐し、会長が欠けた時はその職務を代行する。
 - 5 ネットワーク会議に構成員が出席できない場合、会長はその代理の者を出席させることとする。
 - 6 組織等の長は、適任の構成員を、2年に1回松戸市福祉長寿部地域包括ケア推進課に推薦することとし、構成員の任期は2年とする。ただし、任期中に退任した場合における補欠構成員の任期は、前任者の残任期間とする。

7 ネットワーク会議は前条に掲げるネットワーク事業を実施するため、必要な事項を第5条第1項に規定する松戸市高齢者虐待防止ネットワーク担当者会議に審議させることができる。

(松戸市高齢者虐待防止ネットワーク担当者会議)

第5条 ネットワーク会議に「松戸市高齢者虐待防止ネットワーク担当者会議」(以下「担当者会議」という。)を置き、ネットワーク事業の企画、調整、啓発、高齢者虐待を受けた高齢者及び養護者等に対する支援方法の検討及び構築を図るために、担当者会議を開催する。

2 担当者会議の構成員は、次に掲げる組織等より推薦のあった者(以下「担当者」という。)とする。

- (1) 学識経験者
- (2) 千葉県松戸健康福祉センター(松戸保健所)
- (3) 松戸市医師会
- (4) 千葉県松戸警察署
- (5) 千葉県松戸東警察署
- (6) 松戸市民生委員児童委員協議会
- (7) 特別養護老人ホーム連絡協議会
- (8) 中核地域生活支援センター
- (9) 松戸市介護支援専門員協議会
- (10) 松戸市訪問介護事業所連絡会
- (11) 松戸市子ども部子ども家庭相談課
- (12) 松戸市福祉長寿部障害福祉課
- (13) 松戸市福祉長寿部介護保険課
- (14) 松戸市福祉長寿部生活支援二課
- (15) その他会長が認めた者

3 担当者会議に代表及び副代表を置き、構成員の互選により選出する。

4 代表は、会務を総理し、会議を代表する。

5 副代表は、代表を補佐し、代表が欠けた時はその職務を代行する。

6 担当者会議に担当者が出席できない場合、代表はその代理の者を出席させることとする。

7 第2項各号に定める組織等の長は、適任の担当者を2年に1回松戸市福祉長寿部地域包括ケア推進課に推薦することとし、担当者の任期は2年とする。ただし、任期中に退任した場合における補欠担当者の任期は、前任者の残任期間とする。

8 担当者会議の議決は、ネットワーク会議の議決をもって承認されるものとする。

(個別事例検討会)

第6条 高齢者虐待防止ネットワークの個別事例検討会の事務局は、地域包括支援センターとする

(秘密の保持)

第7条 構成員及び担当者は、業務遂行上知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

(会議の公開)

第8条 ネットワーク会議の議事は、原則として非公開とする。

2 前項の規定にかかわらず、議長が必要と認めるときは、公開とすることができる。

(事務局)

第9条 ネットワークに関する事務局は、松戸市福祉長寿部地域包括ケア推進課に置く。

(補則)

第10条 この要綱に定めるものの他、必要な事項はネットワーク会議で別に定めることとする。

附 則

附 則

(施行期日)

1 この要綱は平成16年7月20日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成16年10月5日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成17年2月28日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成18年7月24日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成25年10月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

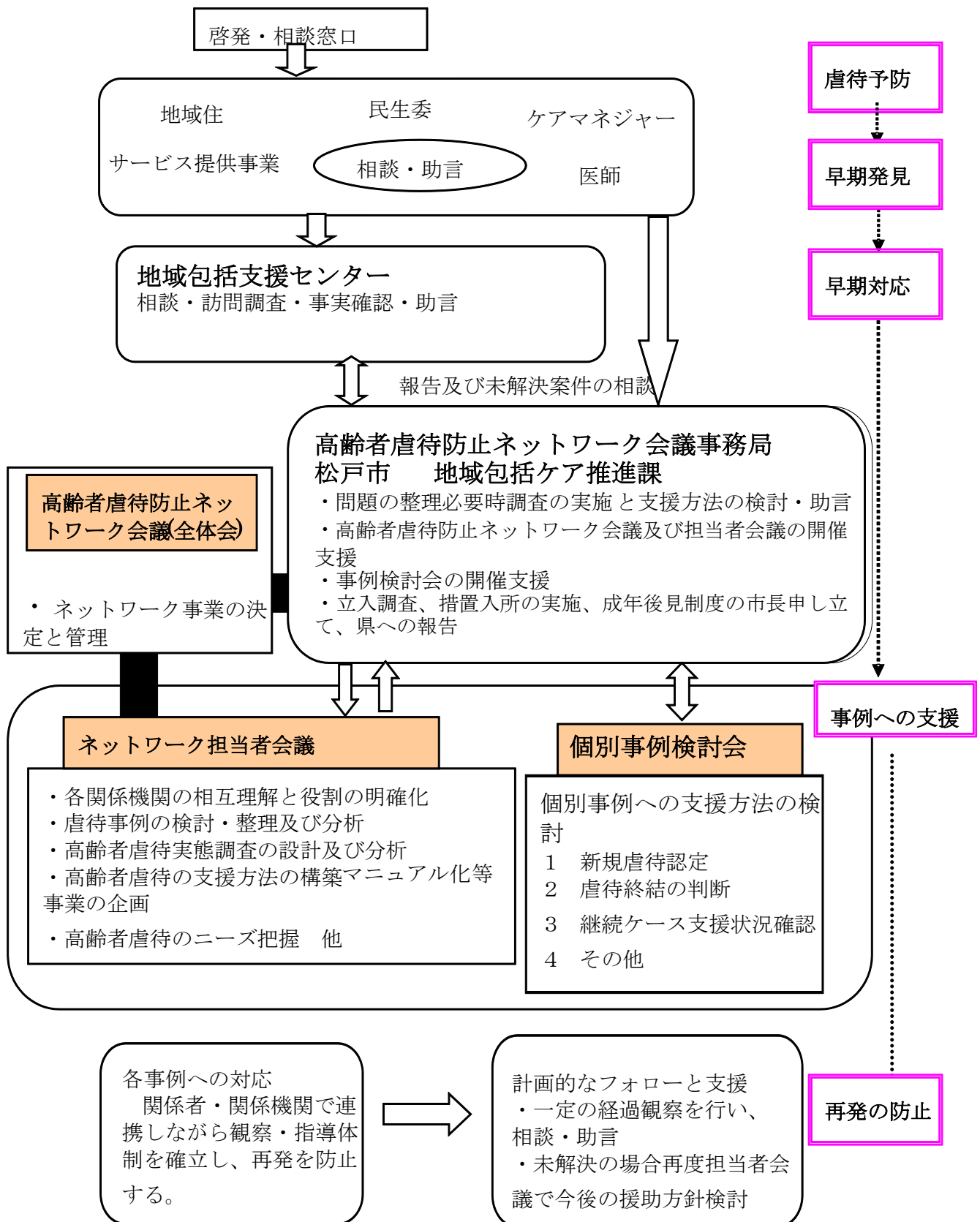
附 則

(施行期日)

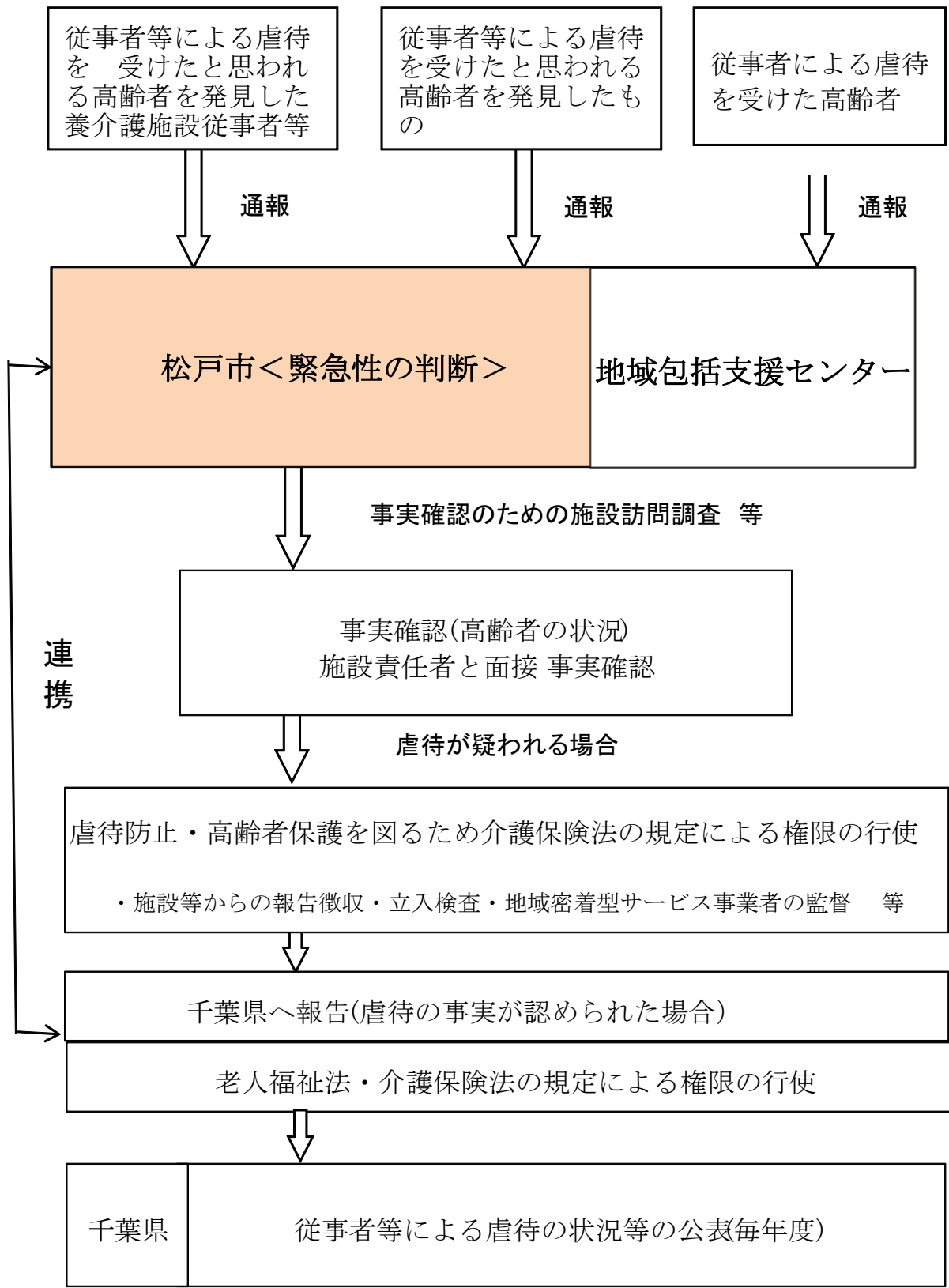
この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

2 高齢者虐待防止ネットワーク事業について

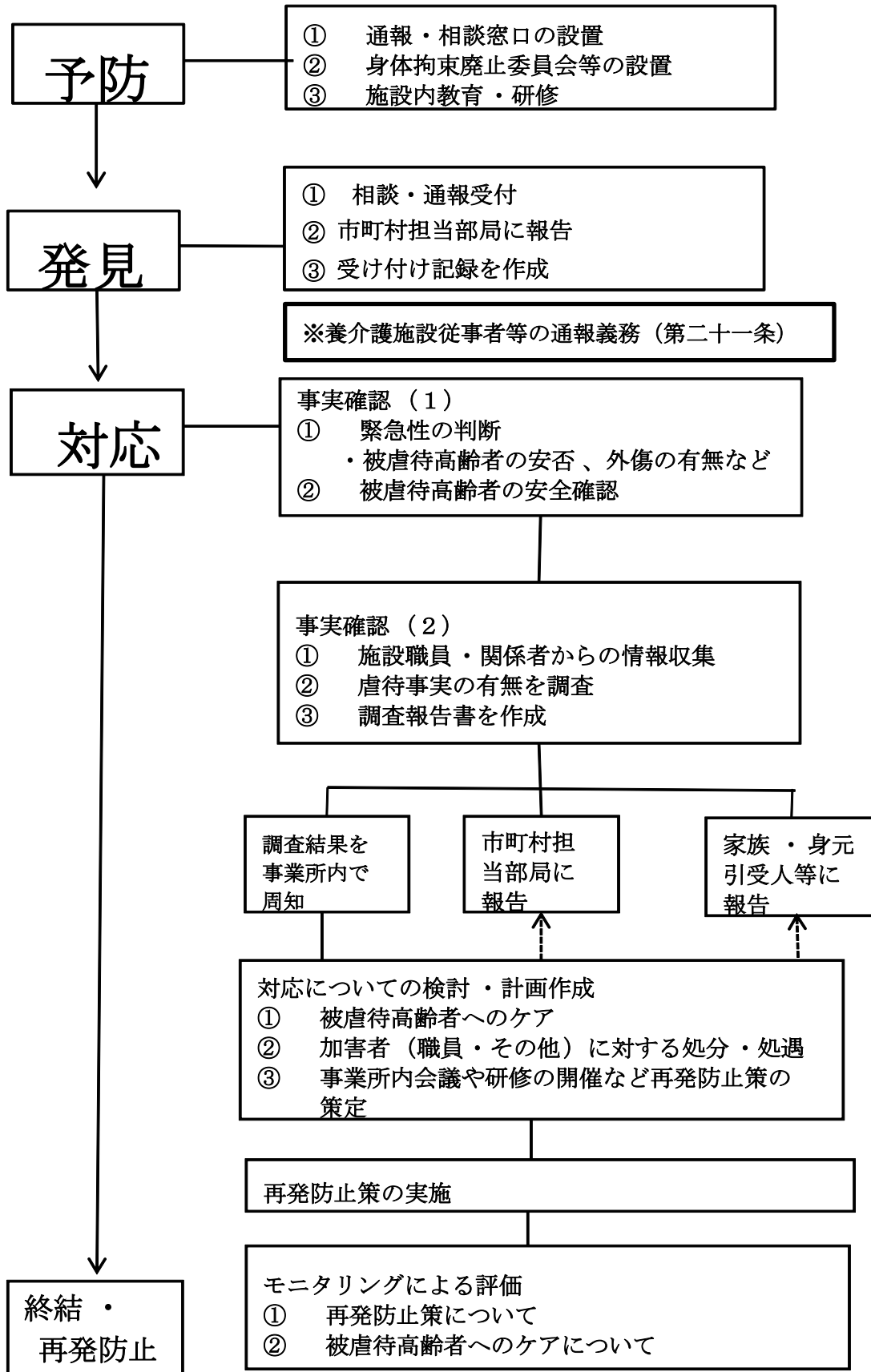
(1) 松戸市高齢者虐待防止ネットワーク事業機能と役割(全体像)



(2) 養介護施設従事者による高齢者虐待の対応フロー（行政側）



(3) 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応フロー（施設側）



(4) 高齢者福祉施設における職員による身体的虐待への対応例

ここでは、施設に虐待の通報が入った場合の対応例をご紹介します。

【通報当日】

通報の受理・通報内容の確認と対応方法の協議

入所者のご家族から虐待の相談

○「昨日、入所者本人から『職員にいじめられている。助けて欲しい』と電話があった」と相談がある。
○施設長、部長、相談員は、家族から入所者本人の訴え内容と、家族が事実確認を希望されていることを確認する。

→迅速な事実確認を約束する

本人からの事実確認をする

本人から事情を確認する

○施設長、部長、相談員は、本人から事情を確認する。

・本人は、「いじめられた日付・時間帯」「いじめられた内容」「いじめた職員の性別」「顔を見ればいじめた職員がわかる」等の発言があった。

→本人の証言に基づき、フロア職員の顔写真や出勤している職員の顔も直接確認し、虐待者と思われる職員を特定する。

職員からの事実確認をする

本人の訴えに基づき事実確認する。

○特定した職員・日付をもとに該当する職員から虐待の事実を確認する。

・特定された職員の出勤状況をタイムカード等で確認した。

→特定された職員は特定された日には出勤していなかった。

・部長と相談員は、本人が特定した日の勤務職員全員と面接し、当日の状況や本人の様子、職員の別不審な様子等を確認した。

→特定された日において、本人に変わった様子や不審な行動をとった職員は確認できなかった。

○本人の日常生活及びフロアの状況を確認する。

・相談員は、フロアリーダー、フロア職員から本人の状況・ケア状況等を確認する。

→本人は、日頃から移動介助時に「いじめられる」等の言動がみられていた。

市町村への通報する

○市地域包括ケア推進課に電話にて報告する。

・後日、文書で報告することを伝える。

家族に確認事実を報告する

○部長よりご家族に、本日時点の調査結果について報告する。

・本人が証言した様な事実は現段階では確認できないこと

・今現在は本人の証言のみが根拠であり、またその証言も確認した事実とは食い違っていること、アザや怪我など物的証拠が見当たらないため、特定の職員を犯人と決め付けることはできないこと

・もし虐待行為を行った職員が確認された場合、当施設では懲戒を含む断固とした処置をとること等を伝える。

本人の様子を観察する

○夜勤者に本人の様子を観察するよう指示する。

【翌日】

家族に確認事実を報告する

○朝の申し送りにて、本人の様子に特別変化がなかったことを確認する。

フロア職員に確認事実を知らせる

○施設長・部長は、フロア職員を集め、経過報告を行う。

- ・今後の接遇やケアのあり方について、再度確認することを指示する
- ・虐待行為を行った職員が確認された場合は懲戒を含む断固とした処置をとること等の法人の処断について話す。

全職員に虐待行為に対する事業所としての姿勢を明確にする

○施設長は、全職員に文書を配付し、全職員に配付し、接遇・ケアの再確認と虐待の発見時の対応等について説明する。(全職員が説明を受けるように2日に分けて複数回実施した)

ケアスタッフに全利用者のケアの見直しを指示する

○部長から、フロアリーダーに、全職員のケアの見直しを指示する

【5日後】

家族に確認事実を文書にて渡し、今後の対応について提案と確認を行なう

○施設長、部長は、家族宅に訪問し、これまでの調査結果や今後の対応について、報告・相談し、報告書を渡す。

- ・引き続きの情報収集と職員対応、研修・指導を実施していく旨を約束する。
- ・引き続き面会時において、ご本人様からの情報収集を依頼する。
- ・今まで、職員とご家族との間におけるコミュニケーション不足があったことを謝罪する。
- ・今後についてのご相談・苦情などもお寄せ頂けるよう依頼する。

【1週間後】

全職員に高齢者虐待に対する事業所の姿勢を明確にする

○職員会議にて、本件について協議する。

- ・施設長より、担当フロアだけでなく、施設全体、全事業所における問題であり、今後も向き合っていくべき課題であることを伝える。
- ・サービスに品質向上を図る上で、行政も含め社会全体・施設・仲間・個人として謙虚に向き合い、真摯な姿勢で向き合っていくべきことという認識と情報の共有をおこなうことを合意する。

文書にて市町村へ経過報告

○施設長、部長は、市地域包括ケア推進課に文書を持参し説明する。

- ・これまでの経過・職員への指導・今後の対応について書面に記載し、説明を行う。

サービス担当者会議にてケアの変更について検討

○本人のみならず各フロアで全利用者のサービス担当者会議を実施する。

- ・ケアプランの変更がないかを確認し、ケアの留意点を再確認した。

サービス担当者会議で決定した事ケアへの変更を職員で共有実践する

○サービス担当者会議の結果を踏まえフロアリーダーが中心となり、全フロア職員が新たなケアプランに沿って、ケアが行えるようケアプランを共有し、ケア場面を確認した。

○主任以上を対象「利用者の権利擁護」研修会を実施する。

- ・研修を受けた職員は、各フロアで伝達研修を実施することとした。

権利擁護についての研修

○主任以上を対象「利用者の権利擁護」研修会を実施する。

- ・研修を受けた職員は、各フロアで伝達研修を実施することとした。

虐待を疑われた職員へのフォローアップ

○虐待を疑われた職員に、外部研修の参加を促し業務で参加させる。

3 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 (平成十七年十一月九日法律第二百二十四号)

最終改正：平成二七年五月二九日法律第三一号

第一章 総則(第一条—第五条)

第二章 養護者による高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等(第六条—第十九条)

第三章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等(第二十条—第二十五条)

第四章 雑則(第二十六条—第二十八条)

第五章 罰則(第二十九条・第三十条)

附則

第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、高齢者に対する虐待が深刻な状況にあり、高齢者の尊厳の保持にとって高齢者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等にかんがみ、高齢者虐待の防止等に関する国等の責務、高齢者虐待を受けた高齢者に対する保護のための措置、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による高齢者虐待の防止に資する支援(以下「養護者に対する支援」という。)のための措置等を定めることにより、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって高齢者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

(定義等)

第二条 この法律において「高齢者」とは、六十五歳以上の者をいう。

- 2 この法律において「養護者」とは、高齢者を現に養護する者であつて養介護施設従事者等（第五項第一号の施設の業務に従事する者及び同項第二号の事業において業務に従事する者をいう。以下同じ。）以外のものをいう。
- 3 この法律において「高齢者虐待」とは、養護者による高齢者虐待及び養介護施設従事者等による高齢者虐待をいう。
- 4 この法律において「養護者による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。
- 一 養護者がその養護する高齢者について行う次に掲げる行為
 - イ 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。
 - ロ 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、養護者以外の同居人によるイ、ハ又はニに掲げる行為と同様の行為の放置等養護を著しく怠ること。
 - ハ 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の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
 - ニ 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
- 二 養護者又は高齢者の親族が当該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。
- 5 この法律において「養介護施設従事者等による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。
- 一 [老人福祉法](#)（昭和三十八年法律第百三十三号）[第五条の三](#) に規定する老人福祉施設若しくは[同法第二十九条第一項](#) に規定する有料老人ホーム又は[介護保険法](#)（平成九年法律第百二十三号）[第八条第二十二項](#) に規定する地域密着型介護老人福祉施設、[同条第二十七項](#) に規定する介護老人福祉施設、[同条第二十八項](#) に規定する介護老人保健施設若しくは[同法第一百五十四条の四十六第一項](#) に規定する地域包括支援センター（以下「養介護施設」という。）の業務に従事する者が、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用する高齢者について行う次に掲げる行為
 - イ 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。

- ロ 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養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ハ 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の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ニ 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
- ホ 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。
- 二 [老人福祉法第五条の二第一項](#) に規定する老人居宅生活支援事業又は[介護保険法第八条第一項](#) に規定する居宅サービス事業、[同条第十四項](#) に規定する地域密着型サービス事業、[同条第二十四項](#) に規定する居宅介護支援事業、[同法第八条の二第一項](#) に規定する介護予防サービス事業、[同条第十二項](#) に規定する地域密着型介護予防サービス事業若しくは[同条第十六項](#) に規定する介護予防支援事業(以下「養介護事業」という。)において業務に従事する者が、当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者について行う前号イからホまでに掲げる行為
- 6 六十五歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者([障害者基本法](#) (昭和四十五年法律第八十四号) [第二条第一号](#) に規定する障害者をいう。)については、高齢者とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定を適用する。

(国及び地方公共団体の責務等)

第三条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援を行うため、関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体との連携の強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備に努めなければならない。

2 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに養護者に対する支援が専門的知識に基づき適切に行われるよう、これらの職務に携わる専門的な人材の確保及び資質の向上を図るため、関係機関の職員の研修等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護に資するため、高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等について必要な広報その他の啓発活動を行うものとする。

(国民の責務)

第四条 国民は、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等の重要性に関する理解を深めるとともに、国又は地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等のための施策に協力するよう努めなければならない。

(高齢者虐待の早期発見等)

第五条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

第二章 養護者による高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等

(相談、指導及び助言)

第六条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止及び養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護のため、高齢者及び養護者に対して、相談、指導及び助言を行うものとする。

(養護者による高齢者虐待に係る通報等)

第七条 養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

3 **刑法** (明治四十年法律第四十五号)の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、前二項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

第八条 市町村が前条第一項若しくは第二項の規定による通報又は次条第一項に規定する届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であつて当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

(通報等を受けた場合の措置)

第九条 市町村は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は高齢者からの養護者による高齢者虐待を受けた旨の届出を受けたときは、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他当該通報又は届出に係る事実の確認のための措置を講ずるとともに、第十六条の規定により当該市町村と連携協力する者(以下「高齢者虐待対応協力者」という。)とその対応について協議を行うものとする。

2 市町村又は市町村長は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は前項に規定する届出があつた場合には、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護が図られるよう、養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者を一時的に保護するため迅速に[老人福祉法第二十条の三](#) に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に、[同法第十条の四第一項](#) 若しくは[第十一条第一項](#) の規定による措置を講じ、又は、適切に、[同法第三十二条](#) の規定により審判の請求をするものとする。

(居室の確保)

第十条 市町村は、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について[老人福祉法第十条の四第一項第三号](#) 又は[第十一条第一項第一号](#) 若しくは[第二号](#) の規定による措置を採るために必要な居室を確保するための措置を講ずるものとする。

(立入調査)

第十一条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、[介護保険法第一百五十四条の四十六第二項](#) の規定により設置する地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員をして、当該高齢者の住所又は居所に立ち入り、必要な調査又は質問をさせることができる。

2 前項の規定による立入り及び調査又は質問を行う場合においては、当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

3 第一項の規定による立入り及び調査又は質問を行う権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(警察署長に対する援助要請等)

第十二条 市町村長は、前条第一項の規定による立入り及び調査又は質問をさせようとする場合において、これらの職務の執行に際し必要があると認めるときは、当該高齢者の住所又は居所の所在地を管轄する警察署長に対し援助を求めることができる。

2 市町村長は、高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じ適切に、前項の規定により警察署長に対し援助を求めなければならない。

3 警察署長は、第一項の規定による援助の求めを受けた場合において、高齢者の生命又は身体の安全を確保するため必要と認めるときは、速やかに、所属の警察官に、同項の職務の執行を援助するために必要な[警察官職務執行法](#)（昭和二十三年法律第百三十六号）その他の法令の定めるところによる措置を講じさせるよう努めなければならない。

(面会の制限)

第十三条 養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について[老人福祉法第十一条第二号](#)又は[第三号](#)の措置が採られた場合においては、市町村長又は当該措置に係る養介護施設の長は、養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護の観点から、当該養護者による高齢者虐待を行った養護者について当該高齢者との面会を制限することができる。

(養護者の支援)

第十四条 市町村は、第六条に規定するもののほか、養護者の負担の軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講ずるものとする。

2 市町村は、前項の措置として、養護者の心身の状態に照らしその養護の負担の軽減を図るため緊急の必要があると認める場合に高齢者が短期間養護を受けるために必要となる居室を確保するための措置を講ずるものとする。

(専門的に従事する職員の確保)

第十五条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するために、これらの事務に専門的に従事する職員を確保するよう努めなければならない。

(連携協力体制)

第十六条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するため、[老人福祉法第二十条の七の二第一項](#) に規定する老人介護支援センター、[介護保険法第百十五条の四十六第三項](#) の規定により設置された地域包括支援センターその他関係機関、民間団体等との連携協力体制を整備しなければならない。この場合において、養護者による高齢者虐待にいつでも迅速に対応することができるよう、特に配慮しなければならない。

(事務の委託)

第十七条 市町村は、高齢者虐待対応協力者のうち適当と認められるものに、第六条の規定による相談、指導及び助言、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理、同項の規定による高齢者の安全の確認その他通報又は届出に係る事実の確認のための措置並びに第十四条第一項の規定による養護者の負担の軽減のための措置に関する事務の全部又は一部を委託することができる。

2 前項の規定による委託を受けた高齢者虐待対応協力者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの者であった者は、正当な理由なしに、その委託を受けた事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

3 第一項の規定により第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理に関する事務の委託を受けた高齢者虐待対応協力者が第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出を受けた場合には、当該通報又は届出を受けた高齢者虐待対応協力者又はその役員若しくは職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

(周知)

第十八条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護、養護者に対する支援等に関する事務についての窓口となる部局及び高齢者虐待対応協力者の名称を明示すること等により、当該部局及び高齢者虐待対応協力者を周知させなければならない。

(都道府県の援助等)

第十九条 都道府県は、この章の規定により市町村が行う措置の実施に関し、市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助を行うものとする。

2 都道府県は、この章の規定により市町村が行う措置の適切な実施を確保するため必要があると認めるときは、市町村に対し、必要な助言を行うことができる。

第三章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等

(養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置)

第二十条 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

(養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等)

第二十一条 養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業(当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。)において業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

- 3 前二項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。
- 4 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた高齢者は、その旨を市町村に届け出ることができる。
- 5 第十八条の規定は、第一項から第三項までの規定による通報又は前項の規定による届出の受理に関する事務を担当する部局の周知について準用する。
- 6 [刑法](#) の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項から第三項までの規定による通報(虚偽であるもの及び過失によるものを除く。次項において同じ。)をすることを妨げるものと解釈してはならない。
- 7 養介護施設従事者等は、第一項から第三項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

第二十二条 市町村は、前条第一項から第三項までの規定による通報又は同条第四項の規定による届出を受けたときは、厚生労働省令で定めるところにより、当該通報又は届出に係る養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する事項を、当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護施設又は当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護事業の事業所の所在地の都道府県に報告しなければならない。

- 2 前項の規定は、[地方自治法](#) (昭和二十二年法律第六十七号) [第二百五十二条の十九第一項](#) の指定都市及び [同法第二百五十二条の二十二第一項](#) の中核市については、厚生労働省令で定める場合を除き、適用しない。

第二十三条 市町村が第二十一条第一項から第三項までの規定による通報又は同条第四項の規定による届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であつて当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。都道府県が前条第一項の規定による報告を受けた場合における当該報告を受けた都道府県の職員についても、同様とする。

(通報等を受けた場合の措置)

第二十四条 市町村が第二十一条第一項から第三項までの規定による通報若しくは同条第四項の規定による届出を受け、又は都道府県が第二十二条第一項の規定による報告を受けたときは、市町村長又は都道府県知事は、養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運営を確保することにより、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養介護施設従事者等による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](#) の規定による権限を適切に行使するものとする。

(公表)

第二十五条 都道府県知事は、毎年度、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待があった場合にとった措置その他厚生労働省令で定める事項を公表するものとする。

第四章 雑則

(調査研究)

第二十六条 国は、高齢者虐待の事例の分析を行うとともに、高齢者虐待があった場合の適切な対応方法、高齢者に対する適切な養護の方法その他の高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援に資する事項について調査及び研究を行うものとする。

(財産上の不当取引による被害の防止等)

第二十七条 市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引(以下「財産上の不当取引」という。)による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。

2 市町村長は、財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者について、適切に、[老人福祉法第三十二条](#) の規定により審判の請求をするものとする。

(成年後見制度の利用促進)

第二十八条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに財産上の不当取引による高齢者の被害の防止及び救済を図るため、成年後見制度の周知のための措置、成年後見制度の利用に係る経済的負担の軽減のための措置等を講ずることにより、成年後見制度が広く利用されるようにしなければならない。

第五章 罰則

第二十九条 第十七条第二項の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

第三十条 正当な理由がなく、第十一条第一項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をし、若しくは高齢者に答弁をさせず、若しくは虚偽の答弁をさせた者は、三十万円以下の罰金に処する。

附 則

(施行期日)

1 この法律は、平成十八年四月一日から施行する。

(検討)

2 高齢者以外の者であって精神上又は身体上の理由により養護を必要とするものに対する虐待の防止等のための制度については、速やかに検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

3 高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等のための制度については、この法律の施行後三年を目途として、この法律の施行状況等を勘案し、検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

附 則 (平成一八年六月二一日法律第八三号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、平成十八年十月一日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、それぞれ当該各号に定める日から施行する。

一 第十条並びに附則第四条、第三十三条から第三十六条まで、第五十二条第一項及び第二項、第百五条、第二百二十四条並びに第三百十一条から第三百三十三条までの規定 公布の日

二 第二十二條及び附則第五十二條第三項の規定 平成十九年三月一日

三 第二条、第十二条及び第十八条並びに附則第七条から第十一条まで、第四十八条から第五十一条まで、第五十四条、第五十六条、第六十二条、第六十三条、第六十五条、第七十一条、第七十二条、第七十四条及び第八十六条の規定 平成十九年四月一日

四 第三条、第七条、第十三条、第十六条、第十九条及び第二十四条並びに附則第二条第二項、第三十七条から第三十九条まで、第四十一条、第四十二条、第四十四条、第五十七条、第六十六条、第七十五条、第七十六条、第七十八条、第七十九条、第八十一条、第八十四条、第八十五条、第八十七条、第八十九条、第九十三条から第九十五条まで、第九十七条から第一百条まで、第百三条、第百九条、第百十四条、第百七条、第百二十条、第百二十三條、第百二十六条、第百二十八条及び第百三十条の規定 平成二十年四月一日

五 第四条、第八条及び第二十五条並びに附則第十六条、第十七条、第十八条第一項及び第二項、第十九条から第三十一条まで、第八十条、第八十二条、第八十八条、第九十二条、第一百一条、第百四条、第百七条、第百八条、第百十五条、第百十六条、第百八条、第百二十一条並びに第百二十九条の規定 平成二十年十月一日

六 第五条、第九条、第十四条、第二十条及び第二十六条並びに附則第五十三条、第五十八条、第六十七条、第九十条、第九十一条、第九十六条、第百十一条、第百十一条の二及び第百三十条の二の規定 平成二十四年四月一日

(罰則に関する経過措置)

第三百十一条 この法律(附則第一条各号に掲げる規定については、当該各規定。以下同じ。)

の施行前にした行為、この附則の規定によりなお従前の例によることとされる場合及びこの附則の規定によりなおその効力を有することとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為並び

にこの法律の施行後前条第一項の規定によりなおその効力を有するものとされる同項に規定する法律の規定の失効前にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

(処分、手続等に関する経過措置)

第百三十二条 この法律の施行前に改正前のそれぞれの法律(これに基づく命令を含む。以下この条において同じ。)の規定によってした処分、手続その他の行為であつて、改正後のそれぞれの法律の規定に相当の規定があるものは、この附則に別段の定めがあるものを除き、改正後のそれぞれの法律の相当の規定によってしたものとみなす。

2 この法律の施行前に改正前のそれぞれの法律の規定により届出その他の手続をしなければならない事項で、この法律の施行の日前にその手続がされていないものについては、この法律及びこれに基づく命令に別段の定めがあるものを除き、これを、改正後のそれぞれの法律中の相当の規定により手続がされていないものとみなして、改正後のそれぞれの法律の規定を適用する。

(その他の経過措置の政令への委任)

第百三十三条 附則第三条から前条までに規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要な経過措置は、政令で定める。

附 則 (平成二〇年五月二八日法律第四二号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、公布の日から起算して一年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

附 則 (平成二三年六月二二日法律第七二号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、平成二十四年四月一日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 第二条(老人福祉法目次の改正規定、同法第四章の二を削る改正規定、同法第四章の三を第四章の二とする改正規定及び同法第四十条第一号の改正規定(「第二十八条の十二第一項若しくは」を削る部分に限る。))に限る。)、第四条、第六条及び第七条の規定並びに附則第九条、第十一条、第十五条、第二十二條、第四十一条、第四十七条(東日本大震災に対処するための特別の財政援助及び助成に関する法律(平成二十三年法律第四十号)附則第一条ただし書の改正規定及び同条各号を削る改正規定並びに同法附則第十四条の改正規定に限る。))及び第五十条から第五十二条までの規定 公布の日
(罰則に関する経過措置)

第五十一条 この法律(附則第一条第一号に掲げる規定にあつては、当該規定)の施行前にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。
(政令への委任)

第五十二条 この附則に定めるもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置(罰則に関する経過措置を含む。)は、政令で定める。

附 則 (平成二三年六月二四日法律第七九号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、平成二十四年十月一日から施行する。

附 則 (平成二六年六月二五日法律第八三号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、公布の日又は平成二十六年四月一日のいずれか遅い日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 第十二条中診療放射線技師法第二十六条第二項の改正規定及び第二十四条の規定並びに次条並びに附則第七条、第十三条ただし書、第十八条、第二十条第一項ただし書、第二十二條、第二十五条、第二十九条、第三十一条、第六十一条、第六十二条、第六十四条、第六十七条、第七十一条及び第七十二条の規定 公布の日

三 第二条の規定、第四条の規定(第五号に掲げる改正規定を除く。)、第五条のうち、介護保険法の目次の改正規定、同法第七条第五項、第八条、第八条の二、第十三条、第二十四条の二第五項、第三十二条第四項、第四十二条の二、第四十二条の三第二項、第五十三条、第五十四条第三項、第五十四条の二、第五十四条の三第二項、第五十八条第一項、第六十八条第五項、第六十九条の三十四、第六十九条の三十八第二項、第六十九条の三十九第二項、第七十八条の二、第七十八条の十四第一項、第一百五十五条の十二、第一百五十五条の二十二第一項及び第一百五十五条の四十五の改正規定、同法第一百五十五条の四十五の次に十条を加える改正規定、同法第一百五十五条の四十六及び第一百五十五条の四十七の改正規定、同法第六章中同法第一百五十五条の四十八を同法第一百五十五条の四十九とし、同法第一百五十五条の四十七の次に一条を加える改正規定、同法第一百七十七条、第一百八十八条、第二百二十二条の二、第二百二十三条第三項及び第二百二十四条第三項の改正規定、同法第二百二十四条の次に二条を加える改正規定、同法第二百二十六条第一項、第二百二十七条、第二百二十八条、第四百一条の見出し及び同条第一項、第四百八条第二項、第五百十二条及び第五百十三条並びに第七百七十六条の改正規定、同法第十一章の章名の改正規定、同法第七百七十九条から第八百八十二条までの改正規定、同法第二百条の次に一条を加える改正規定、同法第二百二条第一項、第二百三条及び第二百五条並びに附則第九条第一項ただし書の改正規定並びに同法附則に一条を加える改正規定、第七条の規定(次号に掲げる改正規定を除く。)、第九条及び第十条の規定、第十二条の規定(第一号に掲げる改正規定を除く。)、第十三条及び第十四条の規定、第十五条の規定(第六号に掲げる改正規定を除く。)、第十六条の規定(第六号に掲げる改正規定を除く。)、第十七条の規定、第十八条の規定(第六号に掲げる改正規定を除く。)、第十九条の規定並びに第二十一条中看護師等の人材確保の促進に関する法律第二条第二項の改正規定並びに附則第五条、第八条第二項及び第四項、第九条から第十二条まで、第十三条(ただし書を除く。)、第十四条から第十七条まで、第二十八条、第三十条、第三十二条第一項、第三十三条から第三十九条まで、第四十四条、第四十六条並びに第四十八条の規定、附則第五十条の規定(第六号に掲げる改正規定を除く。)、附則第五十一条の規定、附則第五十二条の規定(第六号に掲げる改正規定を除く。)、附則第五十四条、第五十七条及び第五十八条の規定、附則第五十九条中高齢者虐待の防止、高齢者の養

護者に対する支援等に関する法律(平成十七年法律第二百二十四号)第二条第五項第二号の改正規定(「同条第十四項」を「同条第十二項」に、「同条第十八項」を「同条第十六項」に改める部分に限る。)並びに附則第六十五条、第六十六条及び第七十条の規定 平成二十七年四月一日

六 第六条の規定(次号に掲げる改正規定を除く。)、第十一条の規定、第十五条中国民健康保険法第五十五条第一項の改正規定、同法第一百六条の二第一項第六号の改正規定(「同法第八条第二十四項」を「同条第二十五項」に改める部分に限る。)及び同法附則第五条の二第一項の改正規定、第十六条中老人福祉法第五条の二第三項の改正規定(「居宅介護サービス費、」の下に「地域密着型通所介護若しくは」を加える部分に限る。)、同条第七項の改正規定、同法第十条の四第一項第二号の改正規定(「規定する通所介護」の下に「、地域密着型通所介護」を加える部分に限る。)、同法第二十条の二の二の改正規定(「居宅介護サービス費、」の下に「地域密着型通所介護若しくは」を加える部分に限る。)及び同法第二十条の八第四項の改正規定(「、小規模多機能型居宅介護」の下に「、地域密着型通所介護」を加える部分に限る。)、第十八条中高齢者の医療の確保に関する法律第五十五条第一項第五号の改正規定(「同法第八条第二十四項」を「同条第二十五項」に改める部分に限る。)並びに同法附則第二条及び第十三条の十一第一項の改正規定並びに第二十二條の規定並びに附則第二十条(第一項ただし書を除く。)、第二十一条、第四十二条、第四十三条並びに第四十九条の規定、附則第五十条中国有財産特別措置法(昭和二十七年法律第二百十九号)第二条第二項第四号口の改正規定(「居宅サービス、」の下に「地域密着型通所介護若しくは」を加える部分に限る。)、附則第五十二条中登録免許税法(昭和四十二年法律第三十五号)別表第三の二十四の項の改正規定、附則第五十五条及び第五十六条の規定、附則第五十九条の規定(第三号に掲げる改正規定を除く。)並びに附則第六十条の規定 平成二十八年四月一日までの間において政令で定める日
(罰則の適用に関する経過措置)

第七十一条 この法律(附則第一条各号に掲げる規定にあっては、当該規定。以下この条において同じ。)の施行前にした行為並びにこの附則の規定によりなお従前の例によることとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為及びこの附則の規定によりなお効力を有することとされ

る場合におけるこの法律の施行後にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

(政令への委任)

第七十二条 附則第三条から第四十一条まで及び前条に定めるもののほか、この法律の施行に伴い必要な経過措置は、政令で定める。

附 則 (平成二七年五月二九日法律第三一号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、平成三十年四月一日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、それぞれ当該各号に定める日から施行する。

- 一 第一条の規定、第五条中健康保険法第九十条第二項及び第九十五条第六号の改正規定、同法第一百五十三条第一項の改正規定、同法附則第四条の四の改正規定、同法附則第五条の改正規定、同法附則第五条の二の改正規定、同法附則第五条の三の改正規定並びに同条の次に四条を加える改正規定、第七条中船員保険法第七十条第四項の改正規定及び同法第八十五条第二項第三号の改正規定、第八条の規定並びに第十二条中社会保険診療報酬支払基金法第十五条第二項の改正規定並びに次条第一項並びに附則第六条から第九条まで、第十五条、第十八条、第二十六条、第五十九条、第六十二条及び第六十七条から第六十九条までの規定 公布の日

(罰則に関する経過措置)

第六十八条 この法律(附則第一条各号に掲げる規定については、当該各規定。以下この条において同じ。)の施行前にした行為及びこの附則の規定によりなお従前の例によることとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

(その他の経過措置の政令への委任)

第六十九条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要な経過措置(罰則に関する経過措置を含む。)は、政令で定める。

4 参考・引用文献一覧

- ① 厚生労働省、市町村・都道府県における 高齢者虐待への対応と養護者支援について、2006年4月、2019年3月改訂
- ② 千葉県健康福祉部、千葉県高齢者虐待対応マニュアル、2006年11月、2019年3月
- ③ 認知症介護研究・研修仙台センター、平成18年老人保健事業報告書 施設・事業所における高齢者虐待防止に関する調査研究事業【概要】2007年3月
- ④ 日本高齢者虐待学会、高齢者虐待防止研究 Vol13、株式会社ワールドプランニング、2007年
- ⑤ Nursing Home Abuse Risk Prevention Profile and Checklist/NATIONAL CENTER ON ELDER ABUSE
- ⑥ 身体拘束ゼロの手引き～高齢者ケアに関わるすべての人に～2001.3 厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」
- ⑦ 高齢者虐待を考える 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための事例集 認知症介護研究・研修センター（仙台・東京・大府）
- ⑧ ひもときテキスト改訂版 社会福祉法人 浴風会 認知症介護研究・研修東京センター
- ⑨ 認知症介護研究・研修センター：ユニットリーダー研修 ハンドブック
- ⑩ 中央法規：おはよう21, 2010, 1
- ⑪ 中央法規：認知症になるとなぜ不可解な行動をとるのか
- ⑫ 中央法規：座位が変われば暮らしが変わる
- ⑬ 中央法規：エビデンスに基づく高齢者の看護ケア
- ⑭ 医学書院：縛らない看護
- ⑮ 愛知県：愛知県高齢者排尿管理マニュアル
- ⑯ ワールドプランニング：認知症ケア標準テキスト
- ⑰ 中央法規：症状からみる老いと病気とからだ
- ⑱ 中央法規：改訂 介護保健指導監督の手引-介護保険施設等実地指導マニュアル-

5 松戸市虐待防止指針作成の手引き

虐待防止のための指針作成の手引き

松戸市高齢者虐待防止ネットワーク
令和4年12月

はじめに

令和 3 年度介護報酬改定で、「介護に携わるすべての事業所における高齢者虐待に対する対応」が義務づけられました。具体的には、「事業所ごとに、指針の作成、委員会の開催、研修の実施」などが要請されています。3 年間の移行期間がありますが、令和 6 年 4 月 1 日には、すべての事業所でこれを整備する必要があります。

しかし、これらを、例えば、「ケアマネジャー1人で運営している居宅介護支援事業所」、「3人の看護師で運営している訪問看護ステーション」が可能だろうか、と考えると、非常に困難なものがあると思われます。また、比較的職員数が多い、老人ホームなどの介護施設でも、指針の策定には苦悩しているのではないかと予想します。

そこで、松戸市高齢者虐待防止ネットワークでは、「指針の雛型」を作り、個々の事業所の方々が、それを「見本」として自身の事業所の指針を作成可能にしたいと考えました。また、研修に関しては、松戸市で行われる研修会や、松戸市で配信・配布する動画研修ツールなどを活用して頂くことができます。このようにすれば、個々の事業所の負担を極力少なくして、良質な指針策定や、良質な研修会開催ができると思います。

もう一つ大切なことがあります。この指針には、「松戸市高齢者虐待防止ネットワーク 18年の歴史でつちかった知恵が凝縮されている」ことです。松戸市は高齢者虐待防止法施行に先立つ 2 年前の 2004 年にネットワークを立ち上げ、国内でも先進的な高齢者虐待防止対応をしてきました。特に、虐待防止の実践において、具体的な記載を数多く、この指針のひな型に盛り込みました。そして、事業所の方々は、この雛形を用いるだけで、高齢者虐待防止において、十分に水準の高い、有力な指針を作り、実践できるものと期待します。

実際には、小規模事業所が他の事業所と連携して委員会等を開催する場合の事例の個人情報の取り扱いなど、細部には解決すべき課題は多くありますが、まずは、この雛形をご利用いただき、事業所の虐待防止対応の整備に着手して頂ければ幸いです。

2022年12月

高齢者虐待防止ネットワーク
会長 和田忠志

目次

I.手引きの利用方法	3
II.虐待防止のための指針の構成案と記載事項	6
III.参考文献	10
IV. 虐待防止のための指針 雛型	11

I. 手引きの利用方法

1) 目的

令和3年度の介護報酬改定・基準省令改正により、各施設、各事業所による虐待防止の体制整備が義務づけられました。本手引きは、市内すべての介護保険事業者が、適切な「虐待防止のための指針（以下、指針）」を作成するとともに、指針に従った取り組みを推進していただくことを目的に作成いたしました。

2) 利用を想定している方

すべての介護保険事業者

3) 利用する上での留意点

本手引きは、松戸市高齢者虐待防止ネットワークや松戸市が、今までの取り組みを踏まえ、推奨する内容を記載しています。

しかしながら、既に指針を作成していたり、事業所の規模等によっては、手引きに示した内容の実施が難しかったり、事業所の実態にそぐわなかったりする場合もあることから、本手引きに必ずしも沿った運用を行う必要はありません。

本手引き及び巻末につけました雛形を参考に、事業所の規模、提供サービス内容、職員の特性を踏まえた指針を作成していただき、指針に基づき適切な虐待対応の取り組みを推進できるようご留意ください。

4) 期待する効果

○指針作成の過程および指針に基づいた取り組みを通し、職員の虐待防止に対する意識が向上し、虐待の未然防止、早期発見、適切な対応が推進される。

○虐待が疑われる事例を発見した場合は、担当の地域包括支援センターまたは松戸市地域包括ケア推進課に通報したり、状況に応じて警察、救急車を要請することが周知徹底される。

・地域包括支援センター

次ページ参照
(通報は24時間お受けします)

・松戸市地域包括ケア推進課

電話 047-366-7343

FAX 047-366-7748

・目前で暴力が行われているとき

110番へ

・医療がすぐに必要な病気やけががあるとき

119番へ

地域包括支援センター 連絡先一覧

	所在地	担当地域	連絡先
明第1	稔台 7-13-2 第3山田マンション101-A	根本・吉井町・小根本・緑ヶ丘 1～2丁目・松戸新田 仲井町 1～3丁目・稔台・稔台 1～8丁目・岩瀬・野菊野 胡録台	☎ 047-700-5881 FAX 047-700-5567
明第2西	栄町西 3-991-15	栄町 1～8丁目・栄町西 1～5丁目・樋野口・古ヶ崎 古ヶ崎 1～4丁目	☎ 047-382-5707 FAX 047-382-5727
明第2東	上本郷 3196 パイン ツリーコート 1階	上本郷・北松戸 1～3丁目・竹ヶ花・竹ヶ花西町・南花島 南花島 1～4丁目・南花島中町・南花島向町	☎ 047-382-6294 FAX 047-312-4882
本庁	松戸 1292-1 シティハイツ 1階	本町・松戸・小山・二十世紀が丘美野里町	☎ 047-363-6823 FAX 047-710-7108
矢切	上矢切 299-1 総合福祉会館内	上矢切・中矢切・下矢切・三矢小台 1～5丁目・二十世紀が丘柿の木町・二十世紀が丘萩町 大橋〔旧有料道路（県道松戸・原木線）西側〕・栗山	☎ 047-710-6025 FAX 047-710-6027
東部	紙敷 1186-8 第二南花園内	河原塚・田中新田・紙敷・紙敷 1～3丁目・東松戸 1～4丁目・ 秋山・秋山 1～3丁目・高塚新田・和名ヶ谷・大橋〔旧有料道路（県道 松戸・原木線）東側〕・二十世紀が丘丸山町 二十世紀が丘中松町・二十世紀が丘戸山町 二十世紀が丘梨元町	☎ 047-330-8866 FAX 047-330-8867
常盤平	常盤平 2-24-2 第C号棟 5号室	金ヶ作・千駄堀・常盤平 1～7丁目〔常盤平団地の担当地域を 除く〕・常盤平双葉町・常盤平西窪町・常盤平陣屋前・常盤平柳 町・牧の原・牧の原 1～2丁目・日暮 日暮 1～8丁目・常盤平松葉町	☎ 047-330-6150 FAX 047-330-6260
常盤平 団地	常盤平 2-24-2 第C号棟 6号室	常盤平 1丁目のうち駅上市街地住宅・常盤平 2丁目のうち 1街区・常盤平 3丁目のうち 3街区・中央市街地住宅・駅前市街地住 宅・セントラルハイツ・常盤平 4丁目のうちE街区・常盤平 7丁目の うち 2街区・けやき通り住宅	☎ 047-382-6535 FAX 047-382-6536
五香 松飛台	五香西 2-35-8 斉藤ビル 1階	串崎南町・串崎新田・松飛台・五香 1～8丁目 五香西 1～6丁目・五香南 1～3丁目・五香六実	☎ 047-385-3957 FAX 047-385-3958
六実 六高台	六高台 2-6-5 リパティバル 1階	高柳・高柳新田・六実 1～7丁目・六高台西・六高台 1～9丁目	☎ 047-383-0100 FAX 047-383-2288
小金	小金 3 高橋ビル 4階	幸田・幸田 1～5丁目・中金杉 1～5丁目・平賀・東平賀・殿平賀・久 保平賀・大金平 1～5丁目・大谷口・小金・小金きよしヶ丘 1～5丁目・ 小金上総町・小金清志町 1～3丁目・二ツ木・二ツ木二葉町・根 木内（国道 6号西側）	☎ 047-374-5221 FAX 047-349-0560
小金原	栗ヶ沢 789-22	根木内（国道 6号東側）・小金原 1～9丁目・栗ヶ沢 八ヶ崎 1丁目・小金 1700番台	☎ 047-383-3111 FAX 047-385-3071
新松戸	新松戸 1-414 大清堂ビル 1階	横須賀 1～2丁目・新松戸 1～7丁目・新松戸東 新松戸北 1～2丁目・小金 1100～1300番台	☎ 047-346-2500 FAX 047-346-2514
馬橋西	西馬橋広手町 40-1 秀栄ビル 101	旭町 1～4丁目・外河原・七右衛門新田・主水新田 新松戸南 1～3丁目・西馬橋 1～5丁目・西馬橋相川町 西馬橋蔵元町・西馬橋幸町・西馬橋広手町・馬橋（JR線西側）	☎ 047-711-9430 FAX 047-711-9433
馬橋	中和倉 130 第1 コーポオンダ 1階	馬橋（JR線東側）・三ヶ月・幸谷・八ヶ崎・八ヶ崎緑町 八ヶ崎 2～8丁目・中根・新作・中根長津町・中和倉	☎ 047-374-5533 FAX 047-374-5501

参考：小規模事業所での委員会の開催・研修の実施

令和3年度介護報酬改定・基準省令改正に伴う解釈通知において、「他の会議体との一体的な設置・運営」及び「他のサービス事業者との連携等により行うこと」をそれぞれ差し支えないとしています。

また、下記の通り介護報酬改定に関する Q&A においても、従業者が実質1名等の小規模な事業所における考え方が示されています。

問 居宅療養管理指導や居宅介護支援などの小規模な事業所では、実質的に従業者が1名だけということがあり得る。このような事業所でも虐待防止委員会の開催や研修を定期的に行う必要があるのか。

(答)

虐待はあってはならないことであり、高齢者の尊厳を守るため、関係機関との連携を密にして、規模の大小に関わりなく虐待防止委員会及び研修を定期的に行う実施していただきたい。例えば、小規模事業所における虐待防止委員会の開催にあたっては、法人内の複数事業所による合同開催、感染症対策委員会等他委員会との合同開催、関係機関等の協力を得て開催することが考えられる。

研修の定期的実施にあたっては、虐待防止委員会同様法人内の複数事業所や他委員会との合同開催、都道府県や市町村等が実施する研修会への参加、複数の小規模事業所による外部講師を活用した合同開催等が考えられる。

出典：令和3年度介護報酬改定に関する Q&A (Vol.3) (令和3年3月26日)

「他の会議体との一体的な設置・運営」は、身体拘束の適正化やリスクマネジメント委員会、感染対策委員会等との一体的な設置・運営です。「一体的」とは、事業所ごとに設置・運営される委員会の役割や検討事項等を一本化するという意味ではありません。「合同開催」に近いものとしてそれぞれの役割や取り扱う事項の範囲を明確にしておく必要があります。

また、「他のサービス事業者との連携等により行うことについて」は、法人内の複数事業所による合同開催や、地域の他事業所(法人)と連携して実施する等の形が考えられます。しかしながら、委員会で個別事例等を取り扱う際には、個人情報の事業所外委員への開示に十分注意し、匿名性の高い形で取り扱います。

【個人情報の取り扱い例】

- ①年齢、性別、は、開示する。被害者(疑いの者)および加害者(疑いの者)氏名は開示しない。
- ②利用するサービスの種別(訪問診療、訪問介護、短期入所生活介護、など)は開示する。
- ③利用するサービス事業所(医療機関、介護保険のサービス事業所)の名称は匿名とする。
- ④委員会の日時と出席者を必ず記録する。
- ⑤事例検討結果の記録文書はその事例を受け持つ事業所のみ保管する。

Ⅱ. 虐待防止のための指針の構成案と記載事項

以下、指針の構成案を示すとともに、事業所で取り組んでいただくことを推奨する内容を示します。

各施設・事業所の状況に応じて、内容をご検討ください。

1. 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

- (1) 高齢者虐待防止に関する法人の理念や、高齢者虐待の未然防止、早期発見、適切な対応の必要性について明記する。
- (2) 虐待が疑われる事例を発見した場合は、高齢者虐待防止法7条に基づき、担当の地域包括支援センターまたは松戸市地域包括ケア推進課に通報する義務があることを明記する。委員会や管理職への報告は、強制されるべきものではない旨を明記する。
- (3) 当該事業所がある場所の通報先となる地域包括支援センター名と電話番号を明記する。
- (4) 虐待を疑う事例、虐待と認められる事例を発見した場合、通報義務があることを明記する。
- (5) 被虐待者の心身に深刻な影響や後遺症を生じる可能性の高い虐待事例に遭遇した際は、警察あるいは救急車を要請することを明記する。
- (6) 介護保険法にも人格尊重義務がうたわれていることを明記する。

【参考】 介護保険法 第74条 第6項 ※他サービス事業者も同様の記載あり
指定居宅サービス事業者は、要介護者の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要介護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。

2. 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項

- (1) 虐待防止検討委員会は、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ことを明記する。
- (2) 委員会は、管理者を含め、幅広い職種で構成することを明記する。また、多くの職員が経験できるように、持ち回り制で行うことが望ましい。
※委員会人数は、事業所の規模によって検討する。
- (3) 構成メンバーの責務及び役割分担を明確にする。
- (4) 委員会は年4回以上、定期開催することが望ましい。また、年間、実施回数を明記する。また、重大な虐待事例が発生した場合は、24時間以内に臨時委員会を開催し、対象者の安全確保、改善に向けた対応方法等を検討することを明記する。
- (5) 虐待防止の専門家を委員として積極的に活用するように努めるが、見つからない場合は必要に応じて、地域包括支援センターや松戸市地域包括ケア推進課に相談・助言を求めることを明記する。
- (6) 委員会について、他の会議体を設置しており、これと一体的に設置・運営する場合はその旨を、また他のサービス事業者との連携等により行う場合は、この旨を

明記する。

※委員会内で個人情報を扱う場合は、他会議との一体的開催や他サービス事業者や外部委（市民等）との連携は慎重に判断する必要性がある。

(7) 委員会は、集合形式を原則とするが、必要に応じてテレビ電話装置等を活用して行うと明記する。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守することを明記する。

(8) 委員会で検討し、そこで得た結果（事業所における虐待防止に対する体制、虐待等の再発防止策等）については、従業者に周知徹底を図ることを明記する。

(9) 委員会で検討する事項は下記の通りとする事を明記する。

- ① 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
- ② 虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ③ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- ④ 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
- ⑤ 従業者が高齢者虐待を把握した場合に、松戸市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
- ⑥ 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関すること
- ⑦ 前号の再発の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
- ⑧ 虐待事例が発生した場合は、委員会で事例検討を行うこと

〈委員会で検討すべき具体例〉

- 早期通報（通報先は地域包括支援センターまたは市役所）が行われたかどうかの確認
- 事例検討
 - 家庭内の虐待（養護者による虐待）の事例検討
 - 養護者以外による経済的虐待の事例検討
 - 当該事業所職員による虐待（養介護施設従事者等による虐待）の事例検討
 - 身体拘束を行なった事例検討
 - 事業所から医師に行動抑制目的に鎮静剤投与を依頼した事例検討
 - 虐待に至らないグレーゾーンの事例検討
 - 虐待かどうかわからないが虐待が推測される事例検討
 - 現在進行中のすべての事例を、繰り返し、定期の委員会に議題として提出する
終了した事例に関しても、今後の虐待防止に資すると判断される場合は議題とする
- 事業所の事例対応の適切さに対する評価と助言
- 事業所の高齢者虐待防止のための指針及びマニュアル等の作成・改定
- 研修会の開催（市や地域包括支援センター等が行う研修会への参加で代用可）
研修を事業所職員全員が受けられるよう配慮する。（市や地域包括支援センター等が行う研修会のアーカイブ等の視聴で代用可）。
- ヒヤリハット報告書の記載内容の分析と対策の検討

3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

- (1) 研修の必要性として、従事者は経験が豊富で技能が高いほど虐待事例・困難事例に適切に対応できること、それゆえ、介護技能の研鑽が重要性であること、を記載する。
- (2) 一方で、優れた支援者であっても、利用者に対して虐待を行う可能性があること、それゆえ、経験者でも内省が必要なこと、を記載する。
- (3) 研修会是指針に基づいた研修プログラムを作成することを明記する。
- (4) 定期的な研修（年1回以上）及び、新規採用者には虐待の防止のための研修を必ず実施することを明記する。なお、松戸市高齢者虐待防止ネットワークの発行するマニュアルを教材にしても差し支えない。
- (5) 研修の実施内容については記録を残すことを明記する。
- (6) 職員研修の際は「自己チェックリスト」を活用して、自身の介護状況を振り返る時間を設けることを明記する。
※松戸市高齢者虐待防止ネットワークの発行する「松戸市高齢者虐待防止マニュアル 養介護施設用」に記載されている「施設従事者のための自己チェックリスト」を用いることも可能である。
- (7) 内部研修だけでなく、県や市、地域包括支援センターが行う外部研修会へ参加することを明記する。
- (8) 研修は全従業者が受けられるような方法を検討することを明記する。
※松戸市地域包括ケア推進課 高齢者虐待防止ネットワークのHPにある「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に向けた研修動画」を活用することも可。

4. 虐待(虐待の疑い)等を発見した場合の対応方法に関する基本方針

- (1) 虐待(虐待の疑い)等を発見した場合の対応方法について手順を記載する。
- (2) 行政が実施する高齢者虐待に係る調査について協力することを記載する。
- (3) 虐待事例が発生した場合は、委員会で事例検討を行うことを明記する。明らかに虐待と認識できる事例以外にも、下記のような事例も検討の対象にするよう、留意されたい。

事例検討内容例：

- ①養護者等による高齢者虐待…
 - a. 自宅での身体拘束事例
 - b. 養護者以外による経済的虐待事例
- ②養介護施設従事者等による虐待…
 - a. 身体拘束事例、行動抑制を目的に鎮静剤投与等を医師に依頼した事例
 - b. 命令口調での対応、高齢者の話を強い口調でさえぎる等の行為
 - c. 不適切な介護が疑われる事例

上記のようなものについても、事例検討を実施し、虐待の解消や再発防止策を検討する。明らかに虐待と認識できる事例、上記のような事例を含め、現在進行中の全ての事例を、定期の委員会にて検討する。

5. 虐待(虐待の疑い)等を発見した場合の相談・報告体制に関する事項
 - (1) 虐待が疑われる事例を発見した場合の報告体制について手順を記載する。
 - (2) 事故報告、ヒヤリハット報告の報告体制について手順を記載する。
 - (3) 虐待かもしれないと感じた事例を経験した時、虐待してしまったかもしれないと感じたとき、委員会に「ヒヤリハット報告」を行う必要があることを指針に明確に記載する。
 - (4) 虐待が疑われるような、事故・ヒヤリハットについては虐待防止検討委員会へ報告するよう明記する。
 - (5) 虐待が疑われる場合、委員会に報告する前に、地域包括支援センターあるいは市に通報する義務があることを明記する。

6. 成年後見制度の利用支援に関する事項
 - (1) 成年後見制度の利用の支援についての手順や方法について記載する。

7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
 - (1) 虐待等に係る苦情が発生した場合の解決方法について手順を記載する。

8. 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
 - (1) 本指針を利用者に見えやすいところに掲示することを明記する。
 - (2) 利用者の通報の利便を図るため、当該事業所がある場所の「高齢者虐待通報先」である地域包括支援センターの電話番号と松戸市役所地域包括ケア推進課の電話番号を利用者に見えやすいところに掲示することを明記する。
※松戸市地域包括ケア推進課作成の虐待防止ポスターを活用することも可。

9. その他虐待の防止の推進のために必要な事項
 - (1) 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置くことを明記する。

10. 本指針の改廃
指針の改廃の手順を明記する。

11. 附則
指針の施行日を明記する。

Ⅲ. 参考文献

- ・ 社会福祉法人東北福祉会 認知症介護研究・研修仙台センター：
施設・事業者における高齢者虐待防止のための体制整備
～令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考～. 令和4年3月
- ・ 松戸市高齢者虐待防止マニュアル 養介護施設用 令和3年4月
- ・ 松戸市高齢者虐待防止マニュアル 家庭用 令和3年4月
- ・ 松戸市高齢者虐待防止マニュアル 専門職用 令和3年4月

IV. 虐待防止のための指針 雛型

以下については、「Ⅱ. 虐待防止のための指針の構成案と記載事項」に示した、事業所で行っていただくことを推奨する内容をもとに作成した雛形になります。

指針の作成過程を通し、日頃の虐待防止の取り組みを振り返り、さらなる取り組みを推進していただくことを期待します。

文中の〇〇等については、事業者名等を記入してください。

虐待防止のための指針

法人名 ○○○○

施設名 ○○○○

※各施設・事業所の状況に応じて、内容をご検討ください。

〇〇事業の人員、施設及び運営に関する基準省令35条の2に基づく虐待防止のための指針を以下のように定める。

1. 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

高齢者に対する虐待は、高齢者の尊厳を脅かす深刻な事態であり「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」（高齢者虐待防止法）に示すとおり、その防止に努めることは極めて重要です。当施設（事業者）では、同法の趣旨を踏まえ、また介護保険法が掲げる「尊厳の保持と自立支援」という目的を達成し、当施設（事業者）が掲げる理念〇〇を実現させるため、虐待の未然防止、早期発見・迅速かつ適切な対応等に努めるとともに、虐待が発生した場合には適正に対応し再発防止策を講じます。そのための具体的な組織体制、取組内容等について、本指針に定めるとともに、運営規定〇条に明示します。

なお、高齢者虐待防止法の規定に基づき、当施設では「高齢者虐待」を資料1のような行為として整理します。また、介護保険法にも人格尊重義務がうたわれていることや、当施設のサービス内容及び社会的意義に鑑み、当施設職員による虐待に加えて、高齢者虐待防止法が示す養護者による虐待及び、セルフ・ネグレクト等の権利擁護を要する状況、ならびに虐待に至る以前の対策が必要な状況についても、「虐待等」として本指針に基づく取り組みの対象とします。

2. 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項

(1) 虐待防止検討委員会の設置

〇〇事業の人員、設備及び運営に関する基準省令35条の2に基づき、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ことを目的として、「〇〇事業者 虐待防止検討委員会（以下、委員会）」を設置します。

(2) 委員会の組織

委員会の構成員は、施設長、介護部長、各課課長、各フロアーリーダー、看護職員の代表者、生活相談員の代表者とし、代表者は2年任期とします。また、外部有識者として顧問弁護士及び社会福祉士等の専門職を構成員とし、必要に応じて委員を任命することとします。これらの外部有識者を積極的に採用するように努めますが、必要に応じて、地域包括支援センターや松戸市地域包括ケア推進課に相談・助言を求めます。

委員会の責任者として委員長を置き、これを当施設の施設長が務めます。また、副委員長を介護部長とするとともに、両名を「虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者（以下、担当者）」とします。その他、各構成員の役割は表のとおりとします。

【構成員ごとの役割】

構成員	役割
施設長	委員長（責任者） 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者
看護・介護部長	副委員長 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者
各課課長・各フロアーリーダー	虐待防止対策の周知・進捗管理
看護職員の代表者	医療的ケア等に関する検討
生活相談員の代表者	利用者・家族等への説明・相談対応
外部有識者（医師・弁護士・社会福祉士等）	第三者かつ専門家の観点からの助言

（3）委員会の開催

委員会は、委員長の招集により年間計画に基づき、年4回以上開催するとともに、必要に応じて随時、開催します。また、定期開催分については、身体拘束適正化委員会との共催（毎回）とします。併せて、年〇回、法人内の各事業所の虐待防止検討委員会と共催します。

重大な虐待事例が発生した場合は、24時間以内に臨時委員会を開催し、対象者の安全確保、改善に向けた対応方法等を検討します。

委員会は、集合形式を原則とするが、必要に応じてオンライン等を活用して行います。その際、〇〇個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守します。

（4）委員会における検討事項（所掌事項）

委員会では、以下の項目について検討を行うとともに、必要な取組事項を決定します。

- ① 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
- ② 虐待の防止のための指針の整備・見直しに関すること
- ③ 虐待の防止のための職員研修の内容及び企画・運営に関すること
- ④ 虐待等について、職員が相談・報告できる体制整備に関すること
- ⑤ 従業者が高齢者虐待を把握した場合に、松戸市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
- ⑥ 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関すること
- ⑦ 前号の再発の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

⑧ 虐待事例が発生した場合は、委員会で事例検討を行うこと

(5) 結果の周知徹底

委員会での検討内容及び結果、決定事項等については議事録その他の資料を作成し、各課課長及びフロアーリーダーにより回覧するなどして周知徹底を図ります。

〈委員会で検討すべき具体例〉

- 早期通報(通報先は地域包括支援センターまたは市役所)が行われたかどうかの確認
- 事例検討
 - 家庭内の虐待(養護者による虐待)の事例検討
 - 養護者以外による経済的虐待の事例検討
 - 当該事業所職員による虐待(養介護施設従事者等による虐待)の事例検討
 - 身体拘束を行なった事例検討
 - 事業所から医師に行動抑制目的に鎮静剤投与を依頼した事例検討
 - 虐待に至らないグレーゾーンの事例検討
 - 虐待かどうかわからないが虐待が推測される事例検討
 - 現在進行中のすべての事例を、繰り返し、定期の委員会に議題として提出する
終了した事例に関しても、今後の虐待防止に資すると判断される場合は議題とする
- 事業所の事例対応の適切さに対する評価と助言
- 事業所の高齢者虐待防止のための指針及びマニュアル等の作成・改定
- 研修会の開催(市や地域包括支援センター等が行う研修会への参加で代用可)
研修を事業所職員全員が受けられるよう配慮する。(市や地域包括支援センター等が行う研修会のアーカイブ等の視聴で代用可)。
- ヒヤリハット報告書の記載内容の分析と対策の検討

3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

経験が豊富で技能が高い職員ほど、虐待事例・困難事例に適切に対応できます。それゆえ、全職員の介護技能の研鑽が重要となります。一方で、優れた職員であっても、利用者に対して虐待を行う可能性があり、経験者でも内省が必要となります。これらのことから、高い介護技術の獲得と内省する機会として全職員を対象とした研修会を実施します。研修会は、本指針に基づき、研修プログラムを作成し計画的に実施します。

(1) 定期開催

全職員に対し、年2回(○月頃および○月頃)の研修会を実施します。なお、松戸市高齢者虐待防止ネットワークの発行するマニュアルを活用します。県や市、地域包括支援センターが行う「高齢者虐待」や「権利擁護」に関する研修会への出席をもって、定期開催の研修会の参加とすることもできます。

定期開催の研修会に参加していない、参加できない職員には、松戸市地域包括ケア推進課 高齢者虐待防止ネットワークのホームページ上にある「養

介護施設従事者等による高齢者虐待防止に向けた研修動画」の視聴をもって、研修会に参加したものとします。

(2) 新規採用時

職員の新規採用時には、新人職員研修カリキュラム内に定め、虐待等の防止を図るための研修を必ず実施します。

(3) 外部研修会へ参加

県や市、地域包括支援センターが行う「高齢者虐待」や「権利擁護」に関する研修会に職員が参加できるよう、業務の調整等を行います。

また、全職員が松戸市地域包括ケア推進課 高齢者虐待防止ネットワークのホームページ上にある「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に向けた研修動画」の視聴ができるように配慮します。

(4) 研修内容

研修内容は以下のものを基本とし、詳細は虐待防止検討委員会により定め

- ①自身の介護状況の振り返り
- ②虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識
- ③本指針及び「〇〇虐待防止対応マニュアル」の内容に基づく取り組み方法
- ④虐待通報義務の履行、ならびに虐待等に関する相談・報告の方法
- ⑤委員会の活動内容及び委員会における決定事項

なお、①自身の介護状況の振り返りは、松戸市高齢者虐待防止ネットワークの発行する「松戸市高齢者虐待防止マニュアル 養介護施設用」に記載されている「施設従事者のための自己チェックリスト」を活用します。

(5) 研修記録

研修の実施回ごとに、当施設統一様式（様〇式第号）により研修実施記録を作成し、使用した資料とともに、記録簿ファイルに綴り、文書管理規定に則り保管・管理します。

(6) 研修内容の周知徹底

研修内容の周知徹底をはかるために、研修の開催日・時間帯等について委員会で検討し、参加率向上に努めます。また、研修ごとに参加率を算出して委員会内で評価するとともに、欠席者に対しては各フロアーリーダーにより伝達し、その結果も研修記録に含めます。

4. 虐待(虐待の疑い)等を発見した場合の対応方法に関する基本方針

(1) 市町村等への通報

虐待を疑う場面に立ち会ったり、虐待と認められる行為等を発見した場合、通報義務が発生します（高齢者虐待防止法第7条第2項）。したがって、虐待が疑われる、もしくは、虐待を発見した場合は、速やかに下記へ通報してください。その後、委員会の構成員もしくは、管理職に報告をお願いします。但し、委員会の構成員や管理職への報告は強制するものではありません。

なお、被虐待者の心身に深刻な影響や後遺症を生じる可能性の高い虐待事例に遭遇した際は、即時、警察あるいは救急車を要請してください。

また、通報者の秘密は守られます（高齢者虐待防止法 第8条、第23条）。
通報した際に、氏名等を名乗らないことも可能です。

通報先

（ _____ ） 地域包括支援センター 電話 _____
FAX _____

（通報は24時間お受けします）

松戸市地域包括ケア推進課 電話 047-366-7343
FAX 047-366-7748

目前で暴力が行われているとき 110番へ

医療がすぐに必要な病気やけががあるとき 119番へ

(2) 施設内での報告及び対応

虐待の被害を受けたと思われる高齢者・利用者を発見し、松戸市地域包括ケア推進課(または地域包括支援センター)に通報した場合には、速やかに委員会の構成員に報告します。この際、報告の方法・様式及び報告する委員会構成員は問わず、匿名でも行えることとし、報告を受けた構成員は、インシデント報告様式(様式第〇号)を使用してその記録を作成し、委員会委員長に報告します。(松戸市のみに通報し、施設管理職・委員会等に報告しないという方法をとっても差し支えありません。)

報告を受けた委員長は、下記の対応もしくは対応の指示を適時適切に実施します。

- ①当該利用者の心身状況の確認・安全確保
- ②松戸市地域包括ケア推進課への通報の有無の確認及び必要と思われる場合の通報
- ③法人本部、家族等への報告(第一報)
- ④関係職員・フロアーリーダー等への事実確認、関係職員の勤務状況等の確認
- ⑤委員会の臨時開催及び原因分析、事後対応・再発防止策の検討及び対策の決定
- ⑥事後対応及び再発防止策の周知・実行
- ⑦関係者への報告(第二報以降適時)
- ⑧必要に応じた懲罰委員会への報告
- ⑨委員会における事後対応及び再発防止策の実行状況の確認・評価
- ⑩虐待事例の事例検討会の実施

(3) 千葉県及び松戸市が実施する高齢者虐待等に係る調査協力

千葉県及び松戸市から、高齢者虐待等に係る調査協力依頼等があった場合には、速やかに協力します。

5. 虐待(虐待の疑い)等を発見した場合の相談・報告体制に関する事項

(1) 虐待が疑われる事例を発見した場合の報告体制

虐待等が発生した場合の相談・報告の体制は、本指針4の(1)、(2)、(3)に準じます。

なお、虐待かもしれない感じた事例を経験した時、虐待してしまったかもしれないと感じたときには、委員会に「虐待ヒヤリハット報告」をする必要があります。

(2) 事故報告、ヒヤリハット報告の報告体制

事故報告ヒヤリハット報告委員会規則に従います。

(3) 虐待が疑われるような、事故・ヒヤリハットの取り扱い

事故報告ヒヤリハット報告委員会は、自己報告及びヒヤリハット報告に虐待が疑われる事例が含まれていないかを確認をします。虐待が疑われるような事例を発見した場合は、本指針4の(1)、(2)、(3)に準じます。

6. 成年後見制度の利用支援に関する事項

虐待等の防止の観点を含めて、成年後見制度や、その他の権利擁護事業について、利用者や家族等へ説明を行うとともに、地域包括支援センター、松戸市成年後見相談室を適宜紹介します。

成年後見制度の概要は、資料2を参照してください。

7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

虐待等に係る苦情は、当施設において包括的に設置する苦情対応窓口において受け付けます。苦情対応窓口及び虐待対応については、重要事項説明書に示します。

受付担当者は苦情等の内容を精査し、虐待等に関係する内容が含まれている場合には、苦情対応責任者を通じて、委員会に報告します。

8. 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

本指針は、利用者・家族、後見人、当施設に来所した方及び当施設の職員並びにその他の関係者がいつでも閲覧できるよう、施設内に提示するとともに、当法人ホームページに掲載します（[http:〇〇](http://〇〇)）。

併せて、利用者の通報の利便を図るため、〇〇地域包括支援センターの電話番号と松戸市役所地域包括ケア推進課の電話番号が記載された虐待防止ポスターを作成し、各フロアーに掲示します。

9. その他虐待の防止の推進のために必要な事項

(1) 「〇〇事業者虐待防止マニュアル」の活用

本指針を踏まえて、改定された「〇〇事業者虐待防止マニュアル（〇年版）」に基づき、日常業務における虐待等の防止に努めます。

(2) 虐待防止担当職員の配置

各フロアー及び各課に虐待の防止に関する措置を適切に実施するための虐待防止担当者を配置します。担当職員は、委員会委員もしくは、主任職以上の職員とします。

(3) 他機関との連携

県、松戸市、〇〇協議会等、県、市、及び他施設・他事業者との連携の機会及び同団体その他の機関が開催する研修会や情報交換等をする場合には積極的に参加し、利用者の権利擁護に関わる研鑽を常に図ります。

10. 本指針の改廃

本指針の改廃の要否及び改定する場合の改定作業は、委員会により実施する。

11. 附則

この指針は、令和〇年〇月〇日より施行する。

資料1 高齢者虐待の種類

○身体的虐待：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

例)

- ①暴力的行為で、痛みを与えたり、身体にあざや外傷を与える行為
- ②本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為
- ③本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにも関わらず高齢者を乱暴に扱う行為
- ④外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為 など

○介護等放棄：衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置等養護を著しく怠ること

例)

- ①意図的であるか否かを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させている
- ②専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり、使わせなかったり放置する

○心理的虐待：著しい暴言又は著しく拒絶的な対応、その他の著しい心的外傷を与える言動を行うこと

例)

- ①脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること

○性的虐待：わいせつな行為をする又はわいせつな行為をさせること

例)

- ①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強要

○経済的虐待：財産を不当に処分したり、その他不当に財産上の利益を得ること

例)

- ①本人の合意なしに財産や金銭を使用したり、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること

資料2 成年後見制度

被虐待者が認知症、知的障害、精神障害などにより判断能力が不十分な場合、虐待を受けていても助けを求められないことがあります。このような障害をもつ方々が、とりわけ経済的虐待を受けやすい傾向にあります。このような場合、「成年後見制度」は被虐待者の権利を擁護するための有効な手段となります。

○成年後見制度

成年後見制度には、高齢者等の判断能力によって、法定後見制度と任意後見制度のいずれかを利用することとなります。

- ①法定後見制度：判断能力が不十分な人の権利を擁護するために、家庭裁判所に申立てをし、本人の判断能力に合わせて選任された成年後見人、保佐人または補助人（以下成年後見人等とする）が本人を保護、援助する制度。
- ②任意後見制度：本人が将来を見据えて公正証書で結んでおいた任意後見契約に従って、本人の判断能力が不十分になった時に任意後見人が本人を保護、援助する制度。

○成年後見制度の申立者

法定後見制度を利用するための申立ては、本人、配偶者、四親等以内の親族などが行うことができます。身寄りがなく、本人も申立てが困難なほど判断能力が低下している場合や、申立てができる親族がいても関与を拒否している場合などは、市区町村長が申立てをすることができます（松戸市では市町村申立ての相談窓口は高齢者支援課になります）。

親族が虐待者の場合、「成年後見制度」の利用自体を拒否することがありえます。この場合は、『「成年後見制度」の活用が必要な状況にも関わらず虐待者や申立てを行うことができる4親等以内の親族が「拒否」または「存在しない」場合』に該当し、市長村長が申立人となることができます。しかし、被虐待者と虐待者の関係だけでなく、虐待者と支援者との関係も悪化させるリスクが高いことを考慮して対応します。

なお、成年後見人等の権限は、被虐待者の権利をすべて擁護できるわけではないため、できる限り「成年後見制度」の利用に関して虐待者の理解を得るたゆみなき努力が必要です。

○成年後見制度に関するお問合せ先

- ・松戸市成年後見相談室 電話 047-702-3033
- ・地域包括支援センター

令和5年2月1日（第2版第5刷）

発行 松 戸 市

編集 松戸市高齢者虐待防止ネットワーク

連絡先 松戸市 地域包括ケア推進課

（基幹型地域包括支援センター）

電 話 047-366-7343

F A X 047-366-7748

E-mail mchoukatsukea@city.matsudo.chiba.jp

公式ホームページ <http://www.city.matsudo.chiba.jp>

松戸市高齢者虐待防止マニュアルは、

このホームページからダウンロード可能です。