

高齢者虐待防止に関する手順書

1.趣旨

当事業所は、高齢者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、患者（入所者・利用者）に対する虐待の禁止、虐待の予防及び早期発見のための措置等を定め、すべての職員がこれらを認識し、本手順書を遵守して、介護の増進に努めることとする。

2.虐待の定義

虐待とは、職員等から患者（入所者・利用者）に対する次のいずれかに該当する行為をいう。

（1）身体的虐待

患者（入所者・利用者）の身体に外傷を生じ、若しくは生じる恐れのある行為を加え、または正当な理由なく身体を拘束すること。（殴る・蹴る・たばこを押付ける・熱湯を飲ませる・食べられないものを食べさせる・食事を与えない・戸外に閉め出す・部屋に閉じ込める・縄などで縛る等）

（2）性的虐待

患者（入所者・利用者）にわいせつな行為をすること、またはわいせつな行為をさせること。（性交・性的暴力・性的行為の強要・性的雑誌やDVD を見るように強いる・裸の写真や映像を撮る等）

（3）心理的虐待

患者（入所者・利用者）に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応または不当な差別的言動、著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。（言葉による脅迫・「何度言えばわかるの」など心を傷つけることを繰り返す・子ども扱いするなど自尊心を傷つける・馬鹿にする・無視する・他者と差別的な対応をする等）

（4）ネグレクト

患者（入所者・利用者）を衰弱させるような著しい減食または長時間の放置、行為の放置、養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。（自己決定といって放置する・失禁をしていても衣類を取り替えない・栄養不足のまま放置・病気の看護を怠る・話しかけられても無視する・拒否的態度を示す等）

（5）経済的虐待

患者（入所者・利用者）の同意なしに金銭を使用する、または本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

3.虐待の早期発見等への対応

（1）虐待の早期発見

虐待事案は、虐待を裏付ける具体的な証拠がなくても、患者（入所者・利用者）の様子の変化を迅速に察知し、それに係わる確認や責任者等への報告が重要である。また、地域で生活している利用者のサービス利用時等の様子にも配慮し、疑いがもたれる場合には、居宅訪問や支援事業者との連携、さらには、行政への通報を含め迅速に対応することが必要である。なお、虐待とは患者（入所者・利用者）の権利侵害する些細な行為から虐待へとエスカレートすることを認識し、平素から、責任者は、患者（入所者・利用者）、家族、職員とのコミュニケーションの確保を図り、虐待の早期発見に努めることとする。

（2）虐待発見時の早期対応

虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した場合には、利用者の安全・安心の確保を最優先に、誠意ある対応や説明をすること及び利用者や家族に十分に配慮すること、また、被害者のプライバシー保護を大前

提としながらも、対外的な説明責任を果たすことなど、速やかに組織的な対応を図ること、また、行政に通報・相談することとする。さらには、発生要因を十分に調整・分析するとともに、再発防止に向けて、組織体制の強化、職員の意識啓発等について、一層の徹底を図ることに努めることとする。

4.職員等が留意すべき事項

職員等は、高齢者の人格を尊重することを深く認識し、虐待を防止するために次に掲げる事項に留意することとする。虐待事案の発生は、患者（入所者・利用者）の生命と生活を脅かすことのみならず、社会的な信頼を著しく損なうこと、そして、その後の事業経営において大きな困難を抱えることになる問題として十分に認識する必要がある。

(1) 意識の重要性

- ・職員等は認知の程度等に関わらず、常に患者（入所者・利用者）の人格や権利を尊重すること。
- ・職員等は、常に患者（入所者・利用者）の立場に立った言動を心がけること。
- ・虐待に関する受け止め方には、被害を訴える者の個人差、性差などがあることを絶えず認識すること。

(2) 基本的な心構え

- ・患者（入所者・利用者）との人間関係が構築されていると、独りよがりと思い込まないこと。
- ・患者（入所者・利用者）が職員の言葉に対し虐待であるとの意思表示をした場合は、その言動を繰り返さないこと。
- ・患者（入所者・利用者）本人は心理的苦痛を感じていても、重度の障害などからそれを訴えたり、拒否することができない場合もあることを認識すること。
- ・職員同士が話しやすい雰囲気づくりに努め、虐待とみられるような言動について、お互いに注意を促すことができる職場環境の維持を心掛けること。
- ・虐待（疑い）を受けている患者（入所者・利用者）について見聞きした場合は、被害を訴える者の立場に立って事実確認や懇切丁寧な相談支援を行うとともに、責任者に速やかに報告すること。
- ・職場内の虐待に係わる問題や発言等を個人的な問題として処理せず、組織として良好な職場環境を確保するための契機とする意識を持つとともに、責任者への速やかな報告は職員等の義務であることを認識すること。

5.虐待が疑われる事案が発生した場合

- ①訴えの内容を本人または家族（必要であれば職員）から詳細に聞取り、苦情レポートを作成し報告
- ②事実と認定された場合、委員会を臨時招集し防止対策を早急に検討の上実施、及び被害者・家族へ説明
- ③重大な虐待が認められた場合は、関係各所に報告し指示を仰ぐ（被害者・家族にも再度報告・説明）

（附 則） この手順書は、令和6年4月1日から施行する。