

# 高齢者虐待対応マニュアル

法人名 株式会社TSC

事業所名 やまびこ訪問看護ステーション

## 目 次

|  |    |
|--|----|
| 改訂履歴   | 1  |
| 1. ステーションにおける虐待防止に関する基本的な考え方                   | 2  |
| 2. 虐待防止検討委員会、その他ステーション内の組織に関する事項について           | 2  |
| 3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針                       | 3  |
| 4. 虐待又は、その疑い（以下、「虐待等」という。）が発生した場合の対応方法に関する基本方針 | 3  |
| 5. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項                    | 3  |
| 6. 成年後見制度の利用支援に関する事項                           | 4  |
| 7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項                          | 4  |
| 8. 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項                       | 4  |
| 9. その他、虐待の防止の推進のために必要な事項                       | 4  |
| ※別表 厚生労働省 高齢者虐待防止の基本要介護事業者による高齢者虐待類型（例）        | 5  |
| ※ 参考条文   | 7  |
| ※ 参考資料   |    |
| ○ 虐待を発見・発生した場合の対応（フローチャート）                     | 9  |
| ○ 高齢者虐待チェックリスト（気づき編）                           | 10 |
| ○ 高齢者虐待チェックリスト（発見編） No.1・2                     | 11 |
| ○ 虐待対応マニュアル                                    | 13 |

## 改訂履歴

| 制定・改訂日   | 改訂内容・理由（施行日）                                | 版数 | 承認者 | 作成者        |
|----------|---|----|-----|------------|
| 2024/2/1 | コパン訪問看護ステーション<br>高齢者虐待対応マニュアル<br>(2024/2/1) | 初版 | 三原  | 訪問看護ステーション |

## 1、ステーションにおける虐待の防止に関する基本的な考え方

- 1) 当ステーションでは、高齢者虐待は人権侵害であり、犯罪行為という認識のもと、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応に努め、高齢者虐待に該当する次の行為のいずれも行いません。

- i 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
- ii 介護・世話の放棄・放任：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
- iii 心理的虐待：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。
- iv 性的虐待：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。
- v 経済的虐待：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。

## 2、虐待防止検討委員会、その他ステーション内の組織に関する事項について

- 1) 当ステーションでは、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ために、「虐待防止検討委員会」を組成します。なお、本委員会の運営責任者は当ステーションの管理者とし、当該者を以て、「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）」とみなします。
- 2) 身体拘束廃止委員会や、関係する職種、取り扱う事項が相互に関係が深い場合には、他の会議と一体的に行う場合があり、加えて当ステーションに併設して展開する事業又は、法人内別事業と連携して虐待防止検討委員会を開催する場合があります。
- 3) 会議の実施にあたっては、テレビ会議システムを用いる場合があります。
- 4) 虐待防止検討委員会は、必要な都度担当者が招集します。
- 5) 虐待防止検討委員会の議題は、担当者が定めます。具体的には、次のような内容について協議するものとします。
  - ① 虐待防止検討委員会その他ステーション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、職員が相談・報告できる体制整備に関すること
  - ⑤ 職員が虐待等を把握した場合に、市町村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 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

### 3、虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

- 1) 職員に対する虐待の防止のための研修の内容は、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、岡谷市民病院の指針に基づき、虐待の防止を徹底します。
- 2) 具体的には、次のプログラムにより実施します。
  - ・ 高齢者虐待防止法の基本的考え方の理解
  - ・ 高齢者権利養護事業／成年後見制度の理解
  - ・ 虐待の種類と発生リスクの事前理解
  - ・ 早期発見・事実確認と報告等の手順
  - ・ 発生した場合の改善策
- 3) 研修は、年1回以上行います。また、新規採用時には虐待の防止のための研修を実施します。
- 4) 研修の実施内容については、研修資料、実施概要、出席者等を記録し保存します。

### 4、虐待又はその疑い(以下「虐待等」という)が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- 1) 虐待等が発生した場合には、速やかに市町村に報告するとともに、その要因の除去に努めます。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合には、役職位の如何を問わず、厳正に対処します。
- 2) また、緊急性の高い事案の場合には、市町村及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を優先します。

### 5、虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

- 1) 職員等が他の職員等による利用者への虐待を発見した場合、担当者に報告します。虐待者が担当者本人であった場合は、他の上席者等に相談します。
- 2) 担当者は、苦情相談窓口を通じての相談や、上記職員等からの相談及び報告があった場合には、報告を行った者の権利が不当に侵害されないよう細心の注意を払った上で、虐待等を行った当人に事実確認を行います。虐待者が担当者の場合は、他の上席者が担当者を代行します。また、必要に応じ、関係者から事情を確認します。これら確認の経緯は、時系列で概要を整理します。
- 3) 事実確認の結果、虐待等の事象が事実であることが確認された場合には、当人に対応の改善を求め、就業規則等に則り必要な措置を講じます。
- 4) 上記の対応を行ったにもかかわらず、善処されない場合や緊急性が高いと判断される場合は、市町村の窓口等外部機関に相談します。
- 5) 事実確認を行った内容や、虐待等が発生した経緯等を踏まえ、虐待防止検討委員会において当該事案がなぜ発生したか検証し、原因の除去と再発防止策を作成し、職員に周知します。
- 6) ステーション内で虐待等の発生後、その再発の危険が取り除かれ、再発が想定されない場合であっても、事実確認の概要及び再発防止策を併せて市町村に報告します。

## 6、成年後見制度の利用支援に関する事項

- 1) 利用者又はご家族に対して、利用可能な成年後見制度について説明し、その求めに応じ、社会福祉協議会等の適切な窓口を案内する等の支援を行います。

## 7、虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

- 1) 虐待等の苦情相談については、苦情相談窓口担当者は寄せられた内容について苦情解決責任者に報告します。当該責任者が虐待等を行った者である場合には、他の上席者に相談します。
- 2) 苦情相談窓口寄せられた内容は、相談者の個人情報の取り扱いに留意し、当該者に不利益が生じないように、細心の注意を払います。
- 3) 対応の流れは、上述の「5、虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項」に依るものとします。
- 4) 苦情相談窓口寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告します。

## 8、利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

- 1) 利用者等は、本指針を当ステーションにおいて、いつでも閲覧が可能な状態とします。

## 9、その他、虐待の防止の推進のために必要な事項

- 1) 3に定める研修会のほか、長野県訪問看護連絡協議会や社会福祉協議会等により提供される虐待防止に関する研修等には積極的に参画し、利用者の権利擁護とサービスの質を低下させないように常に研鑽を図ります。

※ 別表 厚生労働省 養護者による高齢者虐待類型（例）

| 区分             | 具体的な例  |
|----------------|--|
| i 身体的虐待        | <p>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。<br/>         ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。やけど、打撲をさせる。<br/>         ・刃物や器物で外傷を与える。<br/>         など</p> <p>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。<br/>         ・本人に向けて物を壊したり、投げつけたりする。<br/>         ・本人に向けて刃物を近づけたり、振り回したりする。（※1）<br/>         など</p> <p>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かかわらず高齢者を乱暴に取り扱う行為。<br/>         ・医学的判断に基づかない痛みを伴うようなりハビリを強要する。<br/>         ・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。<br/>         など</p> <p>④ 本人の行動を制限したり、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。<br/>         ・身体を拘束し、自分で動くことを制限する（ベッドに縛り付ける。ベッドに柵を付ける。つなぎ服・ボディスーツを着せて自分で着脱できなくする。意図的に薬を過剰に服用させて動きを抑制する。）。<br/>         ・外から鍵をかけて閉じ込める。中から鍵をかけて長時間家の中に入れない。<br/>         など</p>      |
| ii 介護・世話の放棄・放任 | <p>① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話をしている者が、その提供を放棄又は放任し、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こと。<br/>         ・入浴しておらず異臭がする、髪や爪が伸び放題だったり、皮膚や衣服、寝具が汚れている。<br/>         ・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。<br/>         ・室内にごみを放置する、冷暖房を使わせないなど、劣悪な住環境の中で生活させる<br/>         など</p> <p>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い、放置する。<br/>         ・徘徊や病気の状態を放置する。<br/>         ・虐待対応従事者が、医療機関への受診や処方通りの服薬、専門的ケアが必要と説明しているにもかかわらず、無視する。<br/>         ・本来は入院や治療が必要にもかかわらず、強引に病院や施設等から連れ帰る。<br/>         など</p> <p>③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。<br/>         ・孫が高齢者に対して行う暴力や暴言行為を放置する。<br/>         ・孫が高齢者に無心して無理にお金を奪っているのを放置する。 など</p> |

| 区分              | 具体的な例   |
|-----------------|---|
| iii 心理的虐待       | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・老化現象やそれに伴う言動などを嘲笑したり、それを人前で話すなどにより、高齢者に恥をかかせる（排泄の失敗、食べこぼしなど）。</li> <li>・怒鳴る、ののしる、悪口を言う。</li> <li>・侮蔑を込めて、子どものように扱う。</li> <li>・排泄交換や片づけをしやすいという目的で、本人の尊厳を無視してトイレに行けるにおむつをあてたり、食事の全介助をする。</li> <li>・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。</li> <li>・家族や親族、友人等との団らんから排除する。 など</li> </ul>           |
| iv 性的虐待         | <p>本人への性的な行為の強要又は性的羞恥心を催すあらゆる形態の行為。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する。</li> <li>・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、下着のままに放置する。</li> <li>・人前で排泄行為をさせる、おむつ交換をする。</li> <li>・性器を写真に撮る、スケッチをする。</li> <li>・キス、性器への接触、セックスを強要する。</li> <li>・わいせつな映像や写真を見せる。</li> <li>・自慰行為を見せる。 など</li> </ul>  |
| v 経済的虐待<br>(※3) | <p>本人の合意なしに(※2)、又は、判断能力の減退に乗じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費すること。あるいは、本人の生活に必要な金銭の使用や本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない。</li> <li>・本人の自宅等を本人に無断で売却する。</li> <li>・年金や預貯金を自分の借金返済等のために無断で使用する。</li> <li>・入院や受診、介護保険サービスなどに必要な費用を滞納する。</li> <li>・世帯の生活が苦しいため、本人に必要な使用より、他の家族の使用を優先する。</li> <li>・施設入所しているのに本人の同意なく自宅の改造費に預金を使う。 など</li> </ul> |

(※1) 「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」(東京高裁判決昭和25年6月10日)。上記判例のとおり、身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と認定することができます。

(※2) 本人の合意の有無については、認知症などで金銭管理状況や用途について理解の上で同意する能力がない場合や、養護者または親族との関係性・従属性や従来の世帯の状況から、異議を言えず半ば強要されている場合等がありますので、慎重な判断が必要です。

(※3) 経済的虐待については、養護者に該当しない親族による場合であっても「養護者による虐待」として判断し対応します。



## ※ 参考条文

### 虐待の防止 ※令和6年3月31日までの間は努力義務

虐待は、法の目的の一つである高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、指定訪問看護事業者は虐待の防止のために必要な措置を講じなければならない。虐待を未然に防止するための対策及び発生した場合の対応等については、「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「高齢者虐待防止法」という。）に規定されているところであり、その実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、次に掲げる観点から虐待の防止に関する措置を講じるものとする。

#### ・虐待の未然防止

指定訪問看護事業者は高齢者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービス提供にあたる必要がある。第3条の一般原則に位置付けられているとおり、研修等を通じて、従業者にそれらに関する理解を促す必要がある。同様に、従業者が高齢者虐待防止法等に規定する養介護事業の従業者としての責務・適切な対応等を正しく理解していることも重要である。

#### ・虐待等の早期発見

指定訪問看護事業所の従業者は、虐待等又はセルフ・ネグレクト等の虐待に準ずる事案を発見しやすい立場にあることから、これらを早期に発見できるよう、必要な措置（虐待等に対する相談体制、市町村の通報窓口の周知等）がとられていることが望ましい。また、利用者及びその家族からの虐待等に係る相談、利用者から市町村への虐待の届出について、適切な対応をすること。

#### ・虐待等への迅速かつ適切な対応

虐待が発生した場合には、速やかに市町村の窓口に通報される必要がある。指定訪問看護事業者は当該通報の手続が迅速かつ適切に行われ、市町村等が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努めることとする。

### 【実施事項】

#### ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会

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委員会であり、管理者を含む幅広い職種で構成する。構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、定期的を開催することが必要である。また、虐待防止の専門家を委員として積極的に活用することが望ましい。

### 【虐待防止検討委員会での検討事項】

- ・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
- ・虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ・虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- ・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
- ・従業者が高齢者虐待を把握した場合に、市町村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
- ・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
- ・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

#### ② 虐待の防止のための指針

## 【項目】

- ・ 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- ・ 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
- ・ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ・ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ・ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ・ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ・ 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- ・ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- ・ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

### ③ 虐待の防止のための従業者に対する研修

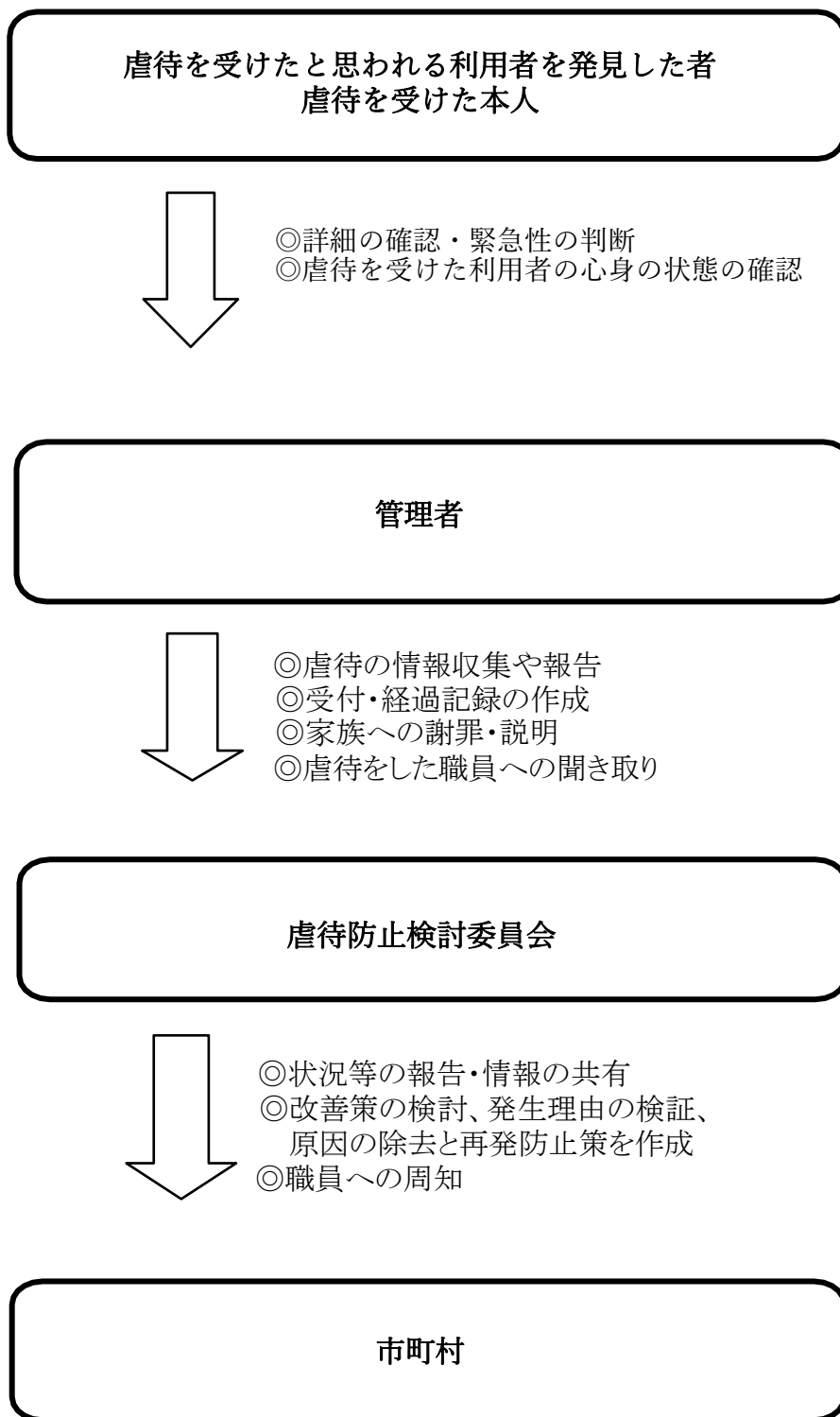
従業者に対する虐待の防止のための研修の内容としては、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、当該指定訪問看護事業所における指針に基づき、虐待の防止の徹底を行うものとする。

職員教育を組織的に徹底させていくためには、当該指定訪問看護事業者が指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な研修（年1回以上）を実施するとともに、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施することが重要である。

### ④ 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

指定訪問看護事業所における虐待を防止するための体制として、①から③までに掲げる措置を適切に実施するため、専任の担当者を置くことが必要である。当該担当者としては、虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業者が務めることが望ましい。

# 虐待を発見・発生した場合の対応(フローチャート)



## 高齢者虐待チェックリスト（気づき編）

あなたの身のまわりで、このようなことはありませんか？

チェックしてみましょう！

- 言う事を聞かないので、ののしったり、叩いたり、蹴ったりしてしまう。
- 高齢者が食事をなかなか食べないので、介護者が無理やり口に入れる。
- 高齢者が話しかけているのを意図的に無視する。
- 経済的な問題はないのに費用のかかるサービスを受けさせないなど、高齢者のためにお金をかけない。
- 高齢者に元気がなかったり、不自然な体重の増減がある。
- 高齢者が過度の恐怖心、おびえを示す。あるいは、強い脱力感、あきらめ、なげやりな態度をみせる。
- 失禁したことを責めたり、人前でそのことを話し、恥ずかしい思いをさせる。
- 外見が悪いので、外出させないよう閉じ込めたり、訪ねてくる人があっても会わせない。
- 認知症により徘徊するので部屋に鍵をかける。
- 高齢者の年金や預貯金を管理し、本人に無断で使う。
- 病気であるのに医師の診断を受けさせない。
- ベッドから落ちないようにしばりつける。
- 介護が大変なので入浴をさせず、高齢者の身体から異臭がする。
- 部屋の中にごみを放置するなど、ひどい住環境で生活させる。
- 水分や食事を十分に与えていないため、脱水症状や栄養失調の状態にある。
- 高齢者宅からの怒鳴り声、悲鳴、うめき声や物を投げる音がする。

# 高齢者虐待チェックリスト（発見編）

No.1

虐待が疑われる場合の「サイン」として、以下のチェックをします。

複数のものにあてはまると、疑いの度合いはより濃くなってきます。

## 【身体的虐待のサイン】

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

## 【心理的虐待のサイン】

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

## 【性的虐待のサイン】

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

## 【経済的虐待のサイン】

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

## [ネグレクト（介護等日常生活上の世話の放棄、拒否、怠慢）のサイン]

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

## [セルフネグレクト（自己放任）のサイン]

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

## [介護者の態度にみられるサイン]

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

## [地域からのサイン]

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

## 虐待対応マニュアル

窓口相談や従業員申告による事例発見の際の流れ（疑わしい場合も広く含んで対応）

※**主要な判断**は、客観的立場である医療安全委員会が決定

※委員会メンバーが直接のケース関係者の場合、委員会決定には参加させない

|   |  |
|---|--|
| <b>緊急性の判断</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付者（発見者）は虐待防止委員会に相談。<br/>速やかに<b>委員会が緊急性を判断</b>する。</li> <li>・ 受付記録・会議録を作成し、委員会責任者が確認の後、法人に速やかに報告する。（書式の整理より速やかな報告が優先）</li> </ul> <p>担当部局の管理職等に報告。</p> <hr/> <p>* <b>緊急性ありの場合</b>：利用者の<b>安全確認を優先</b>。<br/>医療安全委員会により早急に行政機関へ通報し介入依頼。<br/>※ケアマネジャー等がいる場合は、委員会判断を事前に伝達。ただし一度決めた委員会判断は変更しない</p>  |
| <p><b>【緊急性の判断基準】</b></p> <p>◎ <b>24時間以内に安否確認が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 「職員・家族等から暴力を受けている」「うめき声や泣き声等を聞いた」</li> <li>② 「必要な医療等を受けられず衰弱している」</li> <li>③ 「医療措置が必要なのに、閉じこめられた状態」</li> <li>④ 「施設等から家族等が無理やり引き取り、家族等による加害が懸念」</li> </ul> <p>◎ <b>立ち入り（行政の早急な介入）が必要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑤ 上記①～④の通報を受けたが、職員・家族等の拒否・接触困難により、24時間以内の安否確認ができなかった。</li> <li>⑥ 虐待を受けている可能性が高く、職員・家族等が面会に拒否的で実態の把握や要援護者の保護が困難。</li> <li>⑦ 職員・家族等の言動が不安定で一緒にいる要援護者の安否が懸念される。</li> </ul> |  |
| <b>情報収集<br/>事実確認</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談を受けたときは、速やかに<b>委員会が事実確認</b>を行う。<br/> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;">確認事項：虐待の種類・程度、事実と経過、安全確認、<br/>身体・精神・生活状況、養護者との関係<br/>関係機関からの情報</p> </div> </li> <li>・ 原則、<b>現場訪問・要援護者</b>に面会して<b>確認</b>。複数名で訪問。<br/>訪問の際は、要援護者との信頼構築を最優先にし確認事項は柔軟に対応。</li> <li>・ <b>安全確認と本人保護を並行して実施</b>（生命の危険性が高い場合）。<br/>要援護者の連れ出し、ショートステイの手配など</li> </ul> |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
| <p>初動対応会議</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待の有無・対応方針を決定</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>参加者：委員会、相談対応者<br/>         その他委員会が必要とする者（外部関係者・管理職など）</p> <p>検討内容：アセスメントの確認見当<br/>         支援方針・内容の協議<br/>         対応者（関係機関含む）の役割確認・明確化連絡体制（主担当者）の決定</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議録、支援計画の作成、確認</li> </ul> |   |
| <p>行政へ報告<br/>（通報）</p>     | <p><b>委員会の指示に基づき報告（通報）</b></p> <p>※明らかな勘違い等の、虐待気配がない場合以外は報告</p> <p>※報告担当者・相手先・方法（口頭か書面かなど）を委員会が指定報告の結果も委員会が聴き取り</p>  |   |
| <p>支援実施</p>               | <p>A：</p> <p>「虐待のおそれにとどまる」<br/>         「虐待あり<br/>         既存の枠組みで対応」</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・既存サービス活用とケアプランの点検や見直し（の依頼）</li> <li>・用具や介護技術など、改善に資する方法の情報提供</li> <li>・継続的な情報収集・経過観察</li> </ul> |
|                           | <p>B</p> <p>「虐待あり<br/>         積極的な介入が必要」</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政機関へ介入依頼・情報提供（行政からの継続的な経過の聴取り）</li> </ul>  |
| <p>継続対応会議<br/>再アセス・点検</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・変化する状況が無いか、<b>委員会が継続的に情報収集</b>（状況の再アセスメント）</li> <li>・状況の変化による<b>支援方針変更の必要性の検証</b></li> <li>・委員会による支援方針の修正。</li> </ul> <p style="text-align: center;">【行政機関等に委任の場合は、その会議参加・聴き取りで代替可】</p>  |   |
| <p>事後フォロー<br/>（再発防止）</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応会議による評価をもとに、<b>委員会が支援終了を決定</b>。<br/>         ※利用者が尊厳を回復したと認められる場合</li> <li>・<b>要援護者のフォローアップ</b><br/>         再発防止のために、サービス利用・地域見守りなど支援等を継続する。継続支援の役割分担を明確化。</li> <li>・<b>計画的な虐待者のフォローアップ</b><br/>         継続的な状態観察、環境変更・研修実施など再発防止の取り組み提案</li> </ul> <p style="text-align: center;">【行政機関等に委任の場合は、その決定の聴き取りで代替可】</p>               |   |