

利用者虐待の防止のための指針・マニュアル

株式会社 GVP マネージメント
ひかりケアステーション・みるくはうす

I 虐待の防止に関する基本的考え方

当法人及び事業所は、虐待は人権侵害であり、犯罪行為という認識のもと、障害者虐待防止法及び児童虐待防止法、高齢者虐待防止法（「以下、障害者虐待防止法等」という）の理念に基づき、利用者の尊厳の保持・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、利用者の虐待の防止とともに虐待の早期発見・早期対応に努め、虐待に該当する次の行為のいずれも行わないこととする。

II 虐待の定義

職員等から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：利用者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく利用者の身体を拘束すること。
- 2 性的虐待：利用者にわいせつな行為をすること又は利用者をしてわいせつな行為をさせること。
- 3 心理的虐待：利用者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応又は不当な差別的な言動その他の利用者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- 4 放棄・放置：利用者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、他の利用者による前三項に掲げる行為と同様の行為の放置その他の利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- 5 経済的虐待：利用者の財産を不当に処分すること、その他利用者から不当に財産上の利益を得ること。

III 利用者虐待の防止体制

1 虐待防止委員会の設置

当法人では、虐待などの発生の防止・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、虐待防止委員会を設置します。

2 委員会の組織

委員会の構成員は、管理者、施設スタッフの代表者、訪問スタッフの代表者とし、代表者は3年任期とします。また必要に応じて地域包括支援センターに相談・助言を求めます。委員会の責任者として委員長を置き、これを代表取締役の藤原惣一が務めます。また、副委員

長を事務局長の古谷倫祥にするとともに、兩名を虐待の防止に関する措置を適切に実施する為の担当者として。その他、各構成員の役割は下記の通りとします。

【構成員ごとの役割】

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為の担当者。
副委員長	同上。
管理者	虐待防止対策の周知・進捗管理、利用者・家族などへの説明・相談対応、研修計画の立案も兼ねる。
スタッフの代表者	研修についての計画立案、周知、啓発活動等の補助。

3 委員会の開催

委員会は、委員長の招集により、2 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とします。

重大な虐待事例が発生した場合は、24 時可に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などを検討します。

IV 虐待防止や人権意識を高める研修

人権意識、専門的知識や支援技術の向上を図るため、次の人材育成の研修を法人事務局及び各事業所において計画的に実行する。

1 管理職を含めた職位全体を対象にした虐待防止や人権意識を高める研修

虐待防止法等関係法令の理解、過去の虐待事件の事例等を内容とする研修を行う。

2 職員のメンタルヘルスの為の研修

職員が職場の中で過度のストレスを抱えていたり、他の職員から孤立していることも虐待がおきやすくなる要因となるため、職員のメンタルヘルスの為の研修を行う。

3 専門的知識や支援技術の向上を図る研修

虐待の多くが、知的障害・自閉症等の障害特性及び高齢化による認知機能低下に対する知識不足や行動障害等の対応に対する技術不足の結果起きていることを踏まえ、利用者一人ひとりの特性を理解し適切に支援ができるような知識と技術を獲得するための研修を行う。

4 身体拘束廃止に向けた研修

身体拘束廃止と人権を尊重した支援の励行を図り、身体拘束廃止及び改善のための研修を行う。

5 事例検討

個別支援計画の内容を充実強化するとともに、利用者一ひとり特徴を日々の状況から十分

に理解し、身体拘束を誘発するリスクの分析及び対策を検討する為の事例検討を行う。

V 虐待が疑われる事案等があった場合の対応

1 虐待が疑われる事案等発見時の通報

① 職員の通報

職員は、虐待を受けた利用者を目撃したり、虐待を受けたのではないかと疑いを持った場合は、速やかに市町村に通報するとともに、管理者に報告する。

管理者は速やかに関係職員から聞き取りを行うとともに、現場検証を行い写真や記録を残すものとする。また、速やかに市町村に通報し、法人事務局にも報告するものとする。

② 管理者の通報

管理者は、虐待が疑われる事案について職員や利用者の家族から相談を受けた場合は、速やかに関係職員から聞き取りを行うとともに、現場検証を行い写真や記録を残すものとする。

こうした調査の結果、虐待と疑われる場合は、速やかに市町村に通報し、法人事務局にも報告するものとする。

また利用者に対する不適切な支援について職員等から報告があった場合も、同様に関係職員からの聞き取り等を行い、虐待と疑われる場合は、速やかに市町村に通報し、法人事務局にも報告するものとする。

③ 法人事務局による事実確認

法人事務局は、管理者等からの報告を踏まえ、必要に応じて関係職員からの聞き取りを行うなど事実確認を行う。

2 通報者の保護

虐待が疑われる事案等を発見し直接市町村に通報した職員は、通報を理由として不利益な取り扱いを受けることはないものとする。

3 市町村による事実確認への協力

利用者虐待の通報により、市町村による調査があった場合は、提出を求められた書類を速やかに提出するなど事実確認に協力し、聞き取り調査には誠実な対応をする。

4 虐待を受けた利用者や家族への対応

虐待を受けた利用者の安全確保を最優先とし、虐待行為が疑われる職員については事実関係が明らかになるまでの間、自宅勤務を命ずるなど利用者が安心できる環境づくりに努める。また、虐待事案に関する事実確認をしっかりと行った上で、虐待を受けた利用者やその家族に対して状況を説明するとともに、謝罪を含めた誠意のある対応をする。

VI 原因の分析と再発防止の取組

1 調査と原因分析の徹底

職員による虐待が明らかになった場合は、管理者等は虐待を行った職員に対して、なぜ虐待を起したのか、その背景や経過について十分な聞き取りを行い、原因を分析する。

また、虐待を行った職員だけでなく、同僚職員や上司からも日常の業務を含めた行動や意識等を一人ひとり聞き取りした上で分析する。

こうした分析により、事業所の体制面の課題や視線のあり方など運営面の課題を明らかにし、再発防止のための抜本的な対策を講ずる。

2 虐待した職員などへの処分

虐待を行った職員や事業所などの責任を明らかにし、関係職員に対しては就業規則等に基づき厳正な処分を行う。

処分を受けた職員については、逆害防止や職業倫理などに関する教育や研修の受講をさせるなど再発防止のための対応を徹底して行う。

附則

この指針は、令和4年2月1日より施行する。

別紙 虐待の内容と具体例

1 障害者虐待の定義は以下の通りとする。

区分	内容と具体例
身体的虐待	<p>① 暴力的行為</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ・ぶつかって転ばせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・本人に向けて物を投げつけたりする。など <p>② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに障害者を乱暴に扱う行為</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学的診断や個別支援計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・介助がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。 ・車いすやベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる、飲み物を飲ませる。など <p>③ 正当な理由のない身体拘束</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いすやベッドなどに縛り付ける ・手指の機能を制限するためにミトン型の手袋を付ける ・行動を制限するために介護衣(つなぎ服)を着せる ・職員が自分の身体で利用者を押さえつけて行動を制限する ・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 ・自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する
性的虐待	<p>あらゆる形態の性的な行為又はその強要</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キス、性器等への接触、性交 ・性的行為を強要する。 ・本人の前でわいせつな言葉を発する、又は会話する。性的な話を強要する(無理やり聞かせる、無理やり話させる)。 ・わいせつな映像や写真をみせる。 ・本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・更衣やトイレ等の場面をのぞいたり、映像や画像を撮影する。 ・排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下(上)半身を裸にしたり、下

	<p>着 のままで放置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人前で排泄をさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないため の配慮をしない。 など
心理的虐待	<p>① 威嚇的な発言、態度</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ(施設等)にいらなくなるよ」「追い出す」などと言い脅す。 ・「給料もらえないですよ」「好きなもの買えなくなりますよ」などと威圧的な態度を取る。 など <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗や食べこぼしなどを嘲笑する。 ・日常的にからかったり、「バカ」「あほ」「死ね」など侮蔑的なことを言う。 ・排泄介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 ・本人の意思に反して呼び捨て、あだ名などで呼ぶ。 など <p>③ 障害者や家族の存在や行為、尊厳を否定、無視するような発言、態度</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無視する。 ・「意味もなく呼ばないで」「どうしてこんなことができないの」などと言う。 ・他の利用者に障害者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話しかけ等を無視する。 ・障害者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・したくてもできないことを当てつけにやってみせる(他の利用者にやらせる)。 <p>など</p> <p>④ 障害者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食 事の全介助をする、職員が提供しやすいように食事を混ぜる。 ・自分で服薬ができるのに、食事に薬を混ぜて提供する。 など <p>⑤ 交換条件の提示</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「これができたら外出させてあげる」「買いたいならこれをしてからにしまさ い」などの交換条件を提示する。 <p>⑥ 心理的に障害者を不当に孤立させる行為</p>

	<p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 ・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 ・その利用者以外の利用者だけを集めて物事を決める、行事を行う。など <p>⑦ その他著しい心理的外傷を与える言動</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いすでの移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・利用者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・利用者の前で本人の物を投げたり蹴ったりする。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。など
<p>放棄・放任 (ネグレクト)</p>	<p>① 必要とされる支援や介助を怠り、障害者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする、排泄の介助をしない、髪 ・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡(床ずれ)ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境(暑すぎる、寒すぎる等)に長時間置かせる。 ・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。など <p>② 障害者の状態に応じた診療や支援を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。 ・本人の嚥下できない食事を提供する。など
<p>経済的虐待</p>	<p>○ 本人の同意(表面上は同意しているように見えても、本心からの同意かどうかを見極める必要がある。以下同様。)なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。</p> <p>【具体的な例】</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・本人所有の不動産等の財産を本人に無断で売却する。 ・年金や賃金を管理して渡さない。 ・年金や預貯金を無断で使用する。 ・本人の財産を無断で運用する。 ・事業所、法人に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・本人の財産を、本人が知らない又は支払うべきではない支払に充てる。 ・金銭・財産等の着服・窃盗等(障害者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない。) ・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ・本人に無断で親族にお金を渡す、貸す。 ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など
--	---

2 高齢者虐待の定義は以下の通りとする。

区分	内容と具体例
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。 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。やけど、打撲をさせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 など <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。 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人に向けて物を壊したり、投げつけたりする。 ・本人に向けて刃物を近づけたり、振り回したりする。 など <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。 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学的判断に基づかない痛みを伴うようなリハビリを強要する。 ・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。 など <p>④ 外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。つなぎ服を着せる。意図的に薬を過剰に服用させて、動きを抑制する。など)。 ・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。 など
介護・世話の放棄・放	<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行っている者が、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</p>

任	<p>体・精神的状態を悪化させていること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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など、劣悪な住環境の中で生活させる。など <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。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・徘徊や病気の状態を放置する。 ・虐待対応従事者が、医療機関への受診や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。 ・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。など <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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・孫が高齢者に対して行う暴力や暴言行為を放置する。など
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> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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)。 ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う。 ・侮蔑を込めて、子どものように扱う。 ・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のにおむつをあてたり、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。 ・家族や親族、友人等との団らんから排除する。など
性的虐待	<p>○ 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又はその強要。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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、下着のまま放置する。 ・人前で排泄行為をさせる、オムツ交換をする。

	<ul style="list-style-type: none"> ・性器を写真に撮る、スケッチをする。 ・キス、性器への接触、セックスを強要する。 ・わいせつな映像や写真を見せる。 ・自慰行為を見せる。など
<p>経済的虐待 ※養護しない親族による経済的虐待について「養護者による虐待」として認定する</p>	<p>○ 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。など