

社会福祉法人きたの愛光会

虐待及びハラスメント防止に関する指針

— 虐待及びハラスメントの防止と対応の手引き（マニュアル） —

令和3年9月1日

虐待及びハラスメント防止対策委員会

目 次

【虐待及びハラスメントの防止に関する指針】

	(頁)
I 虐待防止	1
1. 当法人における虐待の防止に関する基本的な考え方	1
2. 虐待及びハラスメント防止対策委員会の設置	1
3. 虐待及びハラスメント防止に向けた各職種の役割	1
4. 虐待防止対応及び解決に向けた対応	2
5. 虐待防止のための職員研修	2
6. 権利擁護のための成年後見制度の啓発	3
II ハラスメント防止	3
1. 当法人におけるハラスメントの防止に関する基本的な考え方	3
2. 介護現場におけるハラスメント防止対策の手順	3

【虐待及びハラスメントの防止と対応の手引き(マニュアル)】

	(頁)
I 高齢者福祉施設における虐待とは	4
1. 高齢者虐待防止法の施行	4
2. 高齢者虐待の定義	4
3. 養介護施設従事者等による高齢者虐待	4
II 障害者福祉施設における虐待とは	5
1. 障害者虐待防止法の施行	5
2. 障害者虐待の定義	5
3. 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待	5
≪以下は、「高齢者虐待」と「障害者虐待」の共通事項≫	
III 施設・事業所及び養護者等の虐待防止と対応	6
1. 施設・事業所における虐待防止の責務	6
2. 通報義務	6
3. 虐待の未然防止	6
4. 虐待を防止するための体制	7
≪虐待防止啓発 掲示物の例≫	8
≪虐待の相談・通報・届出先 掲示物の例≫	9
5. 人権意識、知識や技術向上のための研修	10
6. 虐待を防止するための取組	10
IV 介護現場におけるハラスメント防止と対応	12
1. 介護現場におけるハラスメント防止の責務	12
2. 介護現場におけるハラスメント防止対策の留意点	12
3. 介護現場におけるハラスメント防止対策の手順	12
V 虐待が起きてしまった場合の対応	13
1. 職員から虐待の相談があった場合の対応	13
2. 通報者の保護	13

3. 市町村・北海道による事実確認への協力	・・・・・・・・	13
4. 虐待を受けた利用者や家族への対応	・・・・・・・・	14
5. 原因の分析と再発の防止	・・・・・・・・	14
6. 虐待をした職員や役職者への処分など	・・・・・・・・	14
VI 市町村・北海道による施設・事業所への指導等	・・・・・・・・	14
1. 市町村・北海道による事実確認と権限の行使	・・・・・・・・	14
2. 施設従事者等による利用者虐待の状況の公表	・・・・・・・・	15
VII 虐待を受けた高齢者（障害者）の保護に対する協力	・・・・・・・・	15
1. 居室の確保に対する協力	・・・・・・・・	15
2. 保護された利用者への対応	・・・・・・・・	15
《虐待防止等セルフチェックリスト》		
・様式1 意見・要望書の受付書	・・・・・・・・	16
・様式2 高齢者虐待防止のセルフチェックリスト	・・・・・・・・	17
・様式2-1 高齢者虐待防止のセルフチェックリストの使い方	・・・・・・・・	18
・様式3-1 “虐待の芽”チェックリスト（入所施設版）	・・・・・・・・	19
・様式3-2 “虐待の芽”チェックリスト（通所サービス版）	・・・・・・・・	20
・様式3-3 高齢者虐待防止のための組織体制チェックリスト（管理者用）		21
《ハラスメント防対応等チェックリスト》		
・様式4 介護現場におけるハラスメント予防や対応のためのセルフチェック		22
・様式4-1 ハラスメント予防や対応のためのセルフチェックシート	・・・・・・・・	23

平成28年 8月1日
改訂 令和 3年 9月1日

【虐待及びハラスメントの防止に関する指針】

I 虐待防止

1. 当法人における虐待の防止に関する基本的な考え方

当法人では、高齢者及び障がい者（以下「高齢者等」という。）虐待は、犯罪行為という認識のもと、法の定めに基づき、高齢者等の尊厳の保持・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として、高齢者等虐待の防止とともに高齢者等虐待の早期発見・早期対応に努め、高齢者等虐待に該当する次の行為のいずれも行ないません。

- ① **身体的虐待**：高齢者等の身体に外傷を生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること
- ② **介護・世話の放棄・放任**：高齢者等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等を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ③ **心理的虐待**：高齢者等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等に著しい心理的外傷を与える言動を行なうこと。
- ④ **性的虐待**：高齢者等にわいせつな行為をすること又は高齢者等にわいせつな行為をさせること。
- ⑤ **経済的虐待**：高齢者等の財産を不当に処分することその他当該高齢者等から不当に財産上の利益を得ること。

2. 虐待及びハラスメント防止対策委員会の設置

別紙「虐待及びハラスメント防止対策委員会の設置要綱」に基づき、設置します。

3. 虐待及びハラスメント防止に向けた各職種の役割

虐待及びハラスメント防止に向け、各職種の専門性に基づくアプローチから、組織として取り組みことを基本とし、それぞれの果たすべき役割に責任をもって対応します。

(施設長)

- ・ 委員会の総括管理

(施設部長・介護課長・在宅課長)

- ・ ケア現場における諸課題の総括責任

(医師)

- ・ 医療行為への対応
- ・ 看護職員との連携

(看護職員)

- ・ 医師との連携
- ・ 施設・事業所における医療行為の範囲の整備
- ・ 利用者等の心身の状態把握
- ・ 正確かつ丁寧な記録の整備

(理学療法士・作業療法士)

- ・ 利用者等の心身の状態把握
- ・ 利用者等の介護(福祉)機器の利活用
- ・ 正確かつ丁寧な記録の整備

(生活相談員・介護支援専門員)

- ・ 原則として、苦情等の受付窓口
- ・ 医療機関、家族等との連絡調整
- ・ 利用者本人・家族等の意向に添った介護計画の確立
- ・ 多職種の連携調整
- ・ 正確かつ丁寧な記録の整備

(管理栄養士・栄養士)

- ・ 利用者等の状態に応じた食事の工夫
- ・ 正確かつ丁寧な記録の整備

(介護職員)

- ・ 虐待に該当する行為について理解する
- ・ 利用者等の尊厳を理解する
- ・ 利用者等の疾病、障害等による行動特性を理解する
- ・ 利用者個々の心身の状態を把握し安全で適正なケアに努める
- ・ 利用者等とのコミュニケーションを充分にとる
- ・ 正確かつ丁寧な記録の整備

(総務)

- ・ 議事録の整備、保管
- ・ 他職種の役割に属さない事務的处理等全般

4. 虐待等防止対応及び解決に向けた対応

(1) 虐待の通報及び発見

- ① 利用者等本人、その家族等、又は職員等から通報がある時は本指針に基づき、適切に対応します。
- ② 職員は、虐待を発見した際は、速やかに虐待等防止責任者又は上長等に通報します。

(2) 虐待等通報の受付

- ① 虐待の通報は、別に定める「様式1意見・要望等の受付書」による他、様式によらない文書、口頭による通報によっても受けます
- ② 虐待の通報を受けた虐待等防止責任者は、通報の内容を通報者に確認し、経過記録を作成します。なお、通報者の氏名等の記載については、通報者本人の同意を得るものとします。

(3) 虐待の報告・確認

虐待等防止責任者は、利用者等への虐待が認められた場合は、行政に報告します。

(4) 虐待解決に向けた対応

虐待にかかる苦情解決方法は、原則として、当法人の「苦情解決体制に関する規程に基づき対応します。

- ① 虐待等防止責任者は、虐待通報の内容を正確に理解するため、虐待通報者及び当該利用者から通報内容の詳細を聞き取りします。
- ② 虐待等防止責任者は、当事職員と解決に向けた話し合いを行います。
- ③ 虐待通報及び虐待等防止責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができるものとします。

(5) 虐待等の記録・結果報告

- ① 虐待等防止責任者は、当事職員との話し合いの結果や改善を約束した事項について記録します。
- ② 虐待等防止責任者は、当事職員との話し合いの結果や改善を約束した事項について、利用者等及びその家族等、虐待通報者に文書により報告します。報告の結果、満足する解決が図られなかった場合は、行政等の苦情相談窓口を紹介するものとします。

(6) 解決結果の公表

サービスの質の向上を図るため、本指針に基づく虐待等防止及び解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書に記載します。

5. 虐待等防止のための職員研修

- ① 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・啓発し、虐待の防止の徹底を全職員に対して行うものとします。
様式2～4-1による全職員の意識及び実態等の確認を年1回行います。
- ② 虐待の防止のための職員研修は年2回以上実施するとともに、新規採用時には必ず実施します。
- ③ 研修の実施内容は、記録するものとします。

6. 権利擁護のための成年後見制度の啓発

虐待等防止責任者は、高齢者等の人権等の権利擁護のため、成年後見制度の利用を利用者等及びその家族等に啓発するものとします。

II ハラスメント防止

1. 当法人におけるハラスメントの防止に関する基本的な考え方

- ① 当法人は、労働契約法に定められる職員に対する安全配慮義務等に基づき、利用者等及び家族等からのハラスメントに対応し、職員の安全安心の確保に努めます。
- ② ハラスメントを行っている利用者等及び家族等の中には、著しい迷惑行為を行っているとは認識していない場合や、疾患・障害・生活不安等により心身が不安定な場合があることにも留意する必要があります。
しかしながら、ハラスメントの発生の有無は、それを受けた職員の感じ方や利用者等の性格・状態等によって左右されるものではなく、客観的に発生の有無を捉え、速やかに再発防止策を講じます。
- ③ ハラスメント対策は、職員を守るだけでなく、利用者等にとっても介護サービスの継続的で円滑な利用にも繋がる重要な対策と考えます。
- ④ 当法人では、以下の行為を介護現場におけるハラスメントとします。

- ① **身体的暴力**：身体的な力を使って危害を及ぼす行為
・たたかれる・蹴られる・ひっかかれる・つねられる・物を投げつけられる等
- ② **精神的暴力**：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
・大声を発する・怒鳴る・威圧的な態度で文句を言い続ける・批判的な言動をする
・理不尽なサービスを要求する・特定の職員に嫌がらせをする等
- ③ **性的嫌がらせ**：意に添わない性的な誘い掛け、好意的態度の要求する行為
・必要もなく手や腕をさわる・卑猥な言動を繰り返す・性的な話をする
・下半身を見せる・抱きしめる等

2. 介護現場におけるハラスメント防止対策の手順

原則として、「I 虐待防止」の2～5に準じます。

III その他

1. 虐待及びハラスメント防止に関する指針の閲覧について

この指針は、当施設・事業所に常設している他、法人ホームページにも掲載しており、いつでも自由に閲覧することができます。

2. 指針の改廃について

この指針の改廃は、虐待及びハラスメント防止対策委員会で審議のうえ、理事長の承認を得て行うものとします。

【虐待及びハラスメントの防止と対応の手引き(マニュアル)】

I 高齢者福祉施設における虐待とは

1. 高齢者虐待防止法の施行

「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「高齢者虐待防止法」といいます。）が、平成18年4月1日から施行されました。

同法第1条では、高齢者に対する虐待が深刻な状況にあり、高齢者の威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ため、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、高齢者の権利利益の擁護に資することを法の目的と定めています。

2. 高齢者虐待の定義

(1) 高齢者の定義

高齢者虐待防止法では、「高齢者」とは同法第2条第1項において65歳以上の者と定義されています。また、高齢者関係施設の入所者に対する虐待については、65歳未満の障害者に対するものも含めて高齢者虐待防止法が適用となります。

(2) 高齢者虐待に該当する場合

高齢者虐待防止法では、「養護者」、「養介護施設従事者等」による虐待を「高齢者虐待」と定めています（第2条第3項）。

① 「養護者」とは、現に高齢者を養護する者であって養介護施設従事者等以外のものとされており、高齢者の身の世話をしている高齢者の家族、親族同居人等のことです。

② 「養介護施設従事者等」とは、高齢者の福祉・介護サービス業務に従事する者のことです。具体的には、次の施設・事業の業務従事者が該当します。

(ア) 養介護施設

- 老人福祉法に規定されている老人福祉施設、有料老人ホーム
- 介護保険法に規定されている介護老人福祉施設（地域密着型施設を含む。）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、地域包括支援センター

(イ) 養介護事業

- 老人福祉法に規定されている老人居宅生活支援事業
- 介護保険法に規定されている居宅サービス事業、地域密着型サービス事業、居宅介護支援事業、介護予防サービス事業、地域密着型介護予防サービス事業、介護予防支援事業

3. 養介護施設従事者等による高齢者虐待

養介護施設従事者等による高齢者虐待とは、養介護施設従事者等が次のいずれかに該当する行為を行った場合をいいます（第2条第5項）。

(1) 身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生ずるおそれのある暴行を加えること。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(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当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

II 障がい者福祉施設における虐待とは

1. 障害者虐待防止法の施行

「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下「障害者虐待防止法」といいます。）が、平成24年10月1日から施行されました。

同法第1条では、障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であるため、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、障害者の権利利益の擁護に資することを法の目的と定めています。

2. 障がい者虐待の定義

(1) 障がい者の定義

障害者虐待防止法では、「障害者」とは障害者基本法第2条第1号に規定する障害者と定義されています。同号では、「障害者」とは「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他心身の機能の障害がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」としており、障害者手帳を取得していない場合も含まれる点に留意が必要です。また、ここでいう「障害者」には18歳未満の者も含まれます。

(2) 障がい者虐待に該当する場合

障害者虐待防止法では、「養護者」、「障害者福祉施設従事者等」、「使用者」による虐待を「障害者虐待」と定めています（第2条第2項）。

① 「養護者」とは、障がい者の身の世話を身体介助、金銭管理などを行っている障がい者の家族、親族、同居人等のことです。

② 「障害者福祉施設従事者等」とは、障害者総合支援法等に規定する障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業等に係る業務に従事する者のことです。具体的には、次の施設・事業の業務従事者が該当します。

(ア) 障害者福祉施設

(イ) 障害福祉サービス事業等

居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、生活介護、短期入所、重労働移行支援、就労継続支援度障害者等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就及び共同生活援助、一般相談支援事業及び特定相談支援事業、移動支援事業、地域活動支援センターを運営する事業、福祉ホームを運営する事業、障害児通所支援事業、障害児相談支援事業

③ 「使用者」とは、障がい者を雇用する事業主又は事業の経営担当者その他その事業の労働者に関する事項について事業主のために行為をする者のことです。

3. 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待とは、障害者福祉施設従事者等が次のいずれかに該当する行為を行った場合をいいます（第2条第7項）。

(1) 身体的虐待

障がい者の身体に外傷が生じ、若しくは生ずるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障がい者の身体を拘束すること。

(2) 心理的虐待

障がい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言動その他の障がい者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

(3) 介護・世話の放棄・放置

障がい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(1)から(2)及び(4)に掲げる行為と同様の行為の放置その他の障がい者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

(4) 性的虐待

障がい者にわいせつな行為をする又は障がい者にわいせつな行為をさせること。

(5) 経済的虐待

障がい者の財産を不当に処分することその他障がい者から不当に財産上の利益を得ること。

また、法第3条では、「何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。」と規定され、広く虐待行為が禁止されています。

《以下は、高齢者虐待防止・障害者虐待防止での共通事項》

III 施設・事業所及び養護者等の虐待防止と対応

1. 施設・事業所における虐待防止の責務

施設の設置者又は事業を行う者は、職員の研修の実施、利用者及びその家族からの苦情解決のための体制整備、その他の虐待防止のための措置を講じなくてはなりません。

(高虐防法第20条、障虐防法第15条)

2. 通報義務

(1) 施設従事者等による虐待を発見した場合

施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者(障害者)を発見した場合は、速やかに、市町村に通報する義務があります。(高虐防法第21条、障虐防法第16条)

これは、発見者が同じ施設・事業所の職員であっても同様です。

また、施設・事業所の管理者などが、施設・事業所内の虐待について職員から相談を受けたり、養護者や利用者による虐待に気づいて相談を受ける場合などが考えられます。その場合でも、虐待を受けたと思われるときは、市町村に通報する義務があります。こうした規定は、施設・事業所における虐待の事案を施設・事業所内で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。

(2) 養護者等による虐待を発見した場合

養護者による虐待を受けたと思われる高齢者(障がい者)を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報する義務があります。(高虐防法第7条、障虐防法第7条)

高齢者(障がい者)の福祉に業務上関係のある者は、早期発見に努めなければならないことが虐待防止法に規定されています(高虐防法第5条、障虐防法第6条)。特に、高齢者が介護保険サービスを利用している場合には、担当の介護支援専門員(ケアマネジャー)や介護保険サービス事業所の職員は高齢者(障がい者)や養護者・家族等と接する機会も多いことから、高齢者(障がい者)の身体面や行動面での変化、養護者・家族等の様子の変化などを専門的な知識を持って常に観察することが重要です。

また、高齢者(障がい者)虐待防止法に規定する虐待かどうか判別しがたい事例であっても、高齢者(障がい者)の権利が侵害されていたり、生命や健康、生活が損なわれるような事態が予測されるなど支援が必要な場合には、虐待防止法の取扱いに準じて、必要な援助を行っていく必要があります。

3. 虐待の未然防止

(1) 施設・事業所での虐待の未然防止

施設・事業所での虐待を未然に防止するためには、そのための仕組みと体制の整備が必要です。人権意識や支援技術の向上という職員一人ひとりの努力とともに、組織として、安心・安全な質の高い支援を提供する姿勢を示さなければなりません。

特に、法人の理事長、施設・事業所の管理者には、施設・事業所が利用者の人権を擁護する拠点であるという高い意識と、そのための風通しの良い開かれた運営姿勢、職員とともに質の高い支援に取り組む体制づくりが求められます。人権意識は、リーダーである管理者の揺るぎない意識と施設により組織としても醸成されるものです。

(2) 施設等外での虐待の未然防止

施設外においても虐待を未然に防止することが重要な課題でもあります。そのためには、家庭内における権利意識の啓発、認知症等に対する正しい理解や介護知識の周知などのほか、介護保険制度等の利用促進などによる養護者の負担軽減策などが有効です。また、近隣とのつきあいがなく孤立している高齢者（障がい者）のいる世帯などに対し、関係者による働きかけを通じてリスク要因を低減させることや成年後見制度等に関する情報提供や利用支援などの取り組みにより、高齢者（障がい者）虐待を未然に防ぐための積極的な取組が重要となります。

4. 虐待を防止するための体制

(1) 就業規則（運営規程）への定めと職員への周知

施設・事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、就業規則（運営規程）に虐待防止のための措置に関する事項を定めるとともに、責任者を設置する等の措置や職員に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めなければなりません。

虐待防止のための責任者や内部組織（虐待防止のための委員会）を設置すること、防止ツール（マニュアル、チェックリスト等）の整備の他、体制整備を進めることとなります。

(2) 虐待防止の責任者を設置する等の体制整備

就業規則（運営規程）で定めた「虐待を防止するための措置」として、虐待防止の責任者の設置、必要な体制整備が求められます。

虐待防止の責任者は、通常、管理者が担うこととなります。また、「虐待防止のための委員会」が役割を果たすためには、定期的な委員会の開催が求められます。

委員会には3つの役割があります。第1に「虐待防止のための体制づくり」、第2に「虐待防止のチェックとモニタリング」、第3に「虐待（不適切な対応事例）発生後の対応と総括」です。

第1の「虐待防止のための体制づくり」とは、虐待防止マニュアルやチェックリスト、掲示物などの整備です。

第2の「虐待防止のチェックとモニタリング」とは、チェックリストにより各職員が定期的に点検し、その結果が管理者に報告され、管理者は、結果の内容を委員会に報告します。併せて、発生した虐待（不適切な対応事例を含む）の状況、苦情相談の内容についても報告します。

委員会は、これらを把握して、虐待発生状況、その要因に対して、どのような対策を講ずる必要があるのか具体的に検討し改善策を講じます。

第3の「虐待（不適切な対応事例）発生後の対応と総括」とは、虐待やその疑いが生じた場合の早期対応について、マニュアルに沿ってその検証と総括を行うことです。

(3) 虐待防止マニュアル等の周知徹底

権利侵害を許さない施設・事業所とするためには、職員一人ひとりが日頃の支援行為を振り返り、職員相互にチェックし、小さな出来事から虐待の芽を摘むことが重要です。「虐待防止マニュアル」の作成、「権利侵害防止の掲示物」の掲示等により職員に周知徹底をはかると共に、入所者・利用者、家族等にも周知し、虐待防止への取り組みへの協力を得る必要があります。

利用者のニーズに基づき支援するという原点に立ち戻り、常に自らの支援姿勢の根拠とするよう再確認することが必要です。

○ 「虐待防止啓発」 掲示物

職 員 の 方 々 に

以下のような行為は、利用者への虐待です。

不適切な支援から傷害罪などに当たる犯罪行為まで様々ですが、いずれも利用者の人権の重大な侵害であり、絶対に許されるものではありません。

○身体的虐待

- ・ 殴る、蹴る
- ・ 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、部屋に閉じこめる、縄などで縛る

○心理的虐待

- ・ 「そんなことをすると外出させない」など言葉による脅迫
- ・ 「何度言ったらわかるの」など心を傷つけることを繰り返す
- ・ 成人の利用者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける
- ・ 他の利用者と差別的な取り扱いをする

○放棄・放任・放置

- ・ 自己決定といって、放置する
- ・ 話しかけられても無視する、拒否的態度を示す
- ・ 失禁していても衣服を取り替えない
- ・ 職員の不注意により怪我をさせる

○性的虐待

- ・ 性的暴力、性的行為の強要
- ・ 性的雑誌や性的ビデオを見るよう強いる
- ・ 裸の写真やビデオを撮る

○経済的虐待

- ・ 利用者の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分

自分がされたら嫌なことを利用者にしていませんか。常に相手の立場で、適切な支援を心がけましょう。

○ 「虐待の相談・通報・届出先」 掲示物

虐待の相談・通報・届出先

当施設（事業所）の虐待防止管理者は、施設長（管理者）の大栄一裕です。ご心配なことがありましたら、お気軽にご相談下さい。

（電話） 68-1165 （ファックス） 26-0500

また、北見市の虐待や養護者の支援に関する相談・通報・届出窓口は下記のとおりです。

【高齢者虐待】

《連絡先》

- ・北見市保健福祉部介護福祉課 (電話) 0157-25-1144
- ・北海道オホーツク総合振興局（保健環境部社会福祉課） (電話) 0152-41-0691
- ・高齢者相談支援センター（地域包括支援センター）《北見市内に7包括支援センター》
高齢者相談支援センター南部 (電話) 0157-57-3161

【障害者虐待】

《連絡先》

- ・北見市障がい者虐待防止センター（北見市保健福祉部障がい福祉課）
(電話) 0157-25-1136
- ・北海道障がい者権利擁護センター（北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課）
(電話) 011-231-8617
- ・北海道オホーツク総合振興局（保健環境部社会福祉課） (電話) 0152-41-0691

《相談支援事業所》（北見市内に4相談支援事業所）

- ・障がい者相談支援センターほっと（北見市まちきた大通ビル5階）
(電話) 0157-69-3003
- ・サポートネット北見（北見市北9条東1丁目） (電話) 0157-31-3399

5. 人権意識、知識や技術向上のための研修

虐待は、どの施設・事業所でも起こりうる構造的な要因があると言われています。例えば、人権意識の欠如、高齢特性や障害特性への無理解、専門的知識の不足や技術の不足、スーパーバイザーの不在などが挙げられます。

人権意識、専門的知識、技術向上のためには、人材育成の研修を計画的に実施していく必要があります。

研修には、以下の3つの類型が考えられます。

- 管理職を含めた職員全体を対象とした人権意識を高めるための研修
- 知識と技術を獲得するための研修
- 事例検討などによりスーパーバイザーの助言を得て行う、個別支援計画を充実強化するための研修

職員研修の実施に際しては、いくつかの留意点があります。

まず、研修対象者の職員一人ひとりの研修ニーズを把握しながら、また職員の業務遂行状況を確認しながら研修計画を作成することが必要です。特に、新任職員やパート従事者等については、業務についての理解が不十分である場合が多く、質の高い支援を実施できるように教育する必要があります。

また、日々の関わりの中で支援がマンネリ化する危険性がある職員に対しては、ヒヤリハット事例などを集積して、日々の業務を振り返る内容とする必要があります。

2つめに、職場内研修（OJT）と職場外研修（OffJT）の適切な組み合わせにより実施する必要があります。また、自己学習も積極的に促す必要があります。職場外研修は、施設・事業所以外の情報を得て自ら客観視する機会を持つことができ、日々の業務の振り返りができますので、管理者は、計画的・継続的に職場外研修を受講させるよう取り組む必要があります。

3つめに、年間研修計画の作成と見直しを虐待防止のための委員会で定期的に行うことです。そのためには、実施された研修の報告・伝達がどのように行われたのか、職員の自己学習はどうであったのかについても検証し評価することが必要です。

6. 虐待を防止するための取組

(1) 日常的な支援場面の把握

施設・事業所の虐待を防止するためには、管理者が現場に直接足を運び支援場面の様子をよく見たり、雰囲気を感じたりして、不適切な対応が行われていないか日常的に把握しておくことが重要です。

日頃から、利用者や職員、現場のリーダーとのコミュニケーションを深め、日々の取り組みの様子を聞きながら、話しの内容に不適切な対応につながりかねないエピソードが含まれていないか注意を払う必要があります。

(2) 風通しの良い職場づくり

虐待は密室の環境下で行われると言われ、組織の閉塞性・閉鎖性がもたらすという指摘もあります。支援に当たっての悩みや苦労を職員が普段から相談できる体制、職員の小さな気づきも職員が組織内でオープンに意見交換し情報共有する体制、これらの風通しの良い環境を整備することが必要です。職員のストレスは虐待を生む背景の1つであり、職員人員配置等を含め、管理者は職場の状況を把握することが必要です。

職員は、他の職員の不適切な対応に気がついたときは上司に相談したうえで、職員同士で指摘をしたり、どうしたら不適切な対応をしなくて済むようにできるか会議で話し合っただけで全職員で取り組めるようにするなど、オープンな虐待防止対応を心がけ、支援の質の向上につなげることが大切です。

(3) 虐待の未然防止のための具体的な環境整備

虐待の未然防止のために講ずる具体的な環境整備は、以下のようなものがあります。

① 事故・ヒヤリハット報告、自己チェック表とPDCAサイクルの活用

虐待の未然防止のためには、的確な現状把握（アセスメント）に基づいた対

応策の作成、そして継続した定期的な評価（モニタリング）が重要です。そのアセスメントに資するものとして、事故・ヒヤリハット事例の報告、虐待防止のためのチェックリストによる自己評価を活用することができます。

(ア) 事故・ヒヤリハット事例の報告

職員が支援の過程等で、事故に至る危険を感じてヒヤリとした経験（ヒヤリハット事例）を持つことは少なくありません。このような「ヒヤリハット事例」が見過ごされ、誰からも指摘を受けず気付かずに放置されることは、虐待や不適切な支援、事故につながります。早い段階で事例を把握・分析し、適切な対策を講ずることが必要です。

また、利用者がケガをして受診するなどの事故が起きた場合は、北海道（オホーツク総合振興局）及び北見市に対して「事故報告書」を提出することになっています。速やかに報告して、指示を仰ぐことが必要です。事故報告を適切に行うことで、何かあったら行政に報告する習慣をつけることができます。

(イ) 虐待防止チェックリストの活用

職員が自覚しながら職場や支援の実際を振り返るために、虐待の未然防止と早期発見・早期対応の観点から、チェックリストを作成し活用することが重要です。

チェックリストは組織としての課題を確認するものであり、特定の個人を追求したり批判する性質のものではありません。職員間で共有し改善策を検討するためのものです。

チェックリストの結果を「虐待防止のための委員会」で分析し、課題を確認することが重要です。

虐待防止のための委員会では、継続的な「支援の改善」と「組織マネジメント」の観点から、PLAN（計画）→DO（実行）→CHECK（確認）→ACTION（対応措置）を繰り返し（PDCAサイクル）、らせん状に改善するイメージです。

② 苦情解決制度の利用

苦情への適切な対応は、利用者の満足感を高めること等に加えて、虐待防止対策のツールの一つでもあります。

施設・事業所においては、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置し、連絡先などを施設・事業所内に掲示する他、施設・事業所の会報紙に掲載するなど、積極的に周知を図ることが必要です。

特に管理者は、「利用者の表情や様子に普段と違う気になるところがないか」注意を払い、声をかけて話しを聞くなど、利用者本人や家族からの訴えを受け止める姿勢を持ち続けることが求められます。また、利用者の家族に対しても、苦情相談の窓口や虐待の通報先について周知するとともに、日頃から話しやすい雰囲気をもって接し、施設の対応について疑問や苦情が寄せられた場合は、話しを傾聴し事実を確認することが虐待の早期発見につながります。利用者や家族の中には、支援を受けている施設・事業所への遠慮から、不適切な対応を受けても利用する施設・事業所に直接苦情を言いにくい人もいます。他の苦情解決機関等の活用についても積極的に周知する必要があります。

分析と検討のポイント

- 1 情報収集・・・提出されたヒヤリハット事例報告書や会議等を活用して、事故発生状況、要因等を洗い出す
- 2 原因解明・・・問題点を明確にし、評価・分析する
- 3 対策策定・・・虐待防止対策委員会等において、防止策を検討する
- 4 周知徹底・・・決定した防止策等を各部署に伝達し、実行する
- 5 再評価・・・防止策の効果が現れない場合、再度、防止策を検討する

※ 利用者の尊厳を尊重する結果、事故等のリスクが高まる場合、どのような対応が最良の方法か、利用者や家族と話し合うことが重要

③ サービス評価やオンブズマンなどの利用

チェックリストの作成と評価は、施設・事業所による自己評価です。これに加えて外部による第三者評価を受けることも有効です。外部の目による客観的な評価は、サービスの質の向上を図るきっかけにもなります。

IV 介護現場におけるハラスメント防止と対応

1. 介護現場におけるハラスメント防止の責務

法人は、労働契約法に定められる職員に対する安全配慮義務等があることから、その責務として、入所者・利用者・家族等からのハラスメントに対応する必要があります。

2. 介護現場におけるハラスメント防止対策の留意点

ハラスメントを行っている入所者・利用者・家族等の中には、著しい迷惑行為を行っているとは認識していない場合や、疾患・障害・生活不安等により心身が不安定な場合があることにも留意する必要があります。

しかしながら、ハラスメントの発生の有無は、それを受けた職員の感じ方や利用者等の性格・状態等によって左右されるものではなく、客観的に発生の有無を捉え、速やかに再発防止策を講じることが必要です。

ハラスメント対策は、職員を守るだけでなく、利用者等にとっても介護サービスの継続的で円滑な利用にも繋がる重要な対策です。

3. 介護現場におけるハラスメント防止対策の手順

(1) 早期発見

常日頃から職場内のコミュニケーションを密にとり、機会を捉えて職種間を越えた情報交換の場を持つなど、早期発見のための様々な試みが必要です。

(2) 発生時の初期対応

- ① 職員の安全を第一に即座に対応します。
- ② 管理者等はハラスメントの状況を適格に確認・判断し、被害者である職員への対応、行為者への対応等を指示します。
- ③ 必要に応じて、外部の関係者（地域包括支援センター・医師・行政・警察など）に連絡・通報します。

(3) 発生後の対応

ハラスメントが発生した原因や経過をできるだけ客観的に明らかにします。

また、被害者である職員に対する心のケアや従業上の配慮等を行います。

(4) 利用者や家族等からの苦情に対する適切な対応と連携

利用者や家族等からの苦情の対応を、当事者である職員に任せることは、ハラスメントに結びつく懸念があります。このため、苦情に対し、統一的に対応するための窓口や担当者を設置し、連携して的確に対応していくことが重要です。

ただし、利用者や家族等からの苦情は、サービス提供の改善を図るうえで必要な情報となりえることもありますので、しっかりと内容を傾聴しましょう。

(5) 職員自らによるハラスメントの未然防止への点検

ハラスメントの未然防止には、職員一人ひとりが、利用者・家族等に対し、的確な基本的対応をしっかりと行っていくことが重要です。

V 虐待が起きてしまった場合の対応

1 職員から虐待の相談があった場合の対応

施設・事業所で職員による利用者への虐待が起きた場合、利用者の家族や実習生、第三者の発見等から施設・事業所に相談がある場合や同じ施設・事業所の職員から管理者等に相談や報告がある場合が考えられます。

その場合は、まず話しの内容をよく聞き取り、その上で、施設・事業所の「虐待防止のための委員会」等で相談や報告の内容を確認し、職員による利用者への虐待が疑われる場合は、虐待を受けた利用者の支給決定をした市町村の窓口に通報します。この時に、市町村に通報することなく、施設・事業所の中だけで事実確認を進め事態を収束させてしまうと通報義務に反することとなるため、必ず市町村に通報した上で行政と連携して対応を進めます。また、内部的には法人理事長に報告し、必要に応じて臨時理事会の開催について検討します。通報義務は、虐待を受けたと思われる利用者を発見した者に対して、速やかな市町村への通報を義務付けていますので、利用者の家族など施設・事業所の中で虐待を発見した者や同じ施設・事業所の職員が市町村に直接通報することも想定されています。（高虐防法第21条、障虐防法第16条）

その場合、管理者としては、虐待を受けた利用者のためにも、施設・事業所の支援の改善のためにも、行政が実施する訪問調査等に協力し、潜在化していた虐待や不適切な対応を洗い出し、事実を明らかにすることが求められます。

2 通報者の保護

施設・事業所の虐待を発見した職員が、直接市町村に通報する場合、通報した職員は、法律で次のように保護されます。

- 刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務に関する法律の規定は、施設従事者等による虐待の通報（虚偽及び過失によるものを除く。）を妨げるものと解釈してはならない。（高虐防法第21条第6項、障虐防法第16条第3項）
- 施設従事者等による虐待の通報を行った従事者等は、通報したことを理由に、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

（高虐防法第21条第7項、障虐防法第16条第4項）

なお、平成18年4月から「公益通報者保護法」が施行されており、労働者が、施設・事業所内部で法令違反行為が生じ、又は生じようとしている旨を、1）施設・事業所内部、2）行政機関、3）施設・事業所外部に対して所定の要件を満たして公益通報を行った場合（例えば行政機関への通報を行おうとする場合には、1）不正の目的で行われた通報でないこと、2）通報内容が真実であると信じる相当の理由があること、の2つの要件を満たす場合）、通報者に対する保護が規定されています。

施設・事業所においては、通報先や通報者の保護について日頃から職員に周知し、理解を深めることが必要です。

3 市町村・北海道による事実確認への協力

市町村及び北海道は、施設従事者等による虐待の通報・届出があったときは、事実を確認するために利用者やその家族、施設・事業所関係者からの聞き取りや社会福祉法第70条その他関係法令に基づく調査などを速やかに開始することになります。

調査に当たっては、聞き取りを受ける利用者やその家族、施設・事業所の関係者等の話しの秘密が守られ、安心して話せる場所の設定が必要になりますので、適切な場所を提供します。また、勤務表やサービス利用計画書、介護記録等の提出が求められますので、これらに最大限協力します。

4 虐待を受けた利用者や家族への対応

虐待事案への対応に当たっては、虐待を受けた利用者の安全確保を最優先にします。虐待を行った職員がその後も同じ部署で勤務を続けることによって、虐待を受けた利用者が不安や恐怖を感じ続けるような事態などを起こさないため、法人の就業規則等を踏まえたうえで配属部署を変更することや事実関係が明らかになるまでの間出勤停止にするなどの対応を行い、利用者が安心できる環境づくりに務めます。

また、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施設・事業所内で起きた事態に対して謝罪も含めて誠意ある対応を行います。虐待事案の内容によっては、法人の理事長等役員が同席した上で、謝罪と説明を行い信頼の回復に努める必要もあります。

5 原因の分析と再発の防止

虐待をした職員に対しては、なぜ起こしたのか、その背景を聞き取り、原因を分析します。虐待は、一人の職員が起こす場合もあれば、複数の職員が起こす場合もあります。また、小さな不適切な対応が積み重なってエスカレートし、やがて大きな虐待につながってしまうなどのケースも考えられるため経過の把握も必要です。さらに、虐待があることを知りながら見て見ぬふりをしてしまった職員がいる場合、職員相互の指摘ができないような支配的な力関係が職員間に働いている場合もあります。その他、職員が知識や対応技術が不十分で、力で抑え込むことしかできなかった場合も考えられます。さらに、管理者などの役職者が虐待を行っているのではないかと指摘を受ける場合もあるかもしれません。これらを客観的に分析するためには、虐待防止のための委員会だけでなく、第三者的立場の有識者にも参加していただく「検証委員会」を立ち上げることも考えられます。その過程で、複数の施設・事業所を運営する法人の中で組織的に行われたと思われる虐待事案については、同一法人内の他施設・事業所への内部調査を検討することも考えられます。

虐待が起きると、施設・事業所は、利用者や家族からの信頼を失うとともに、社会的な信用が低下し、虐待に関わっていなかった職員も自信を失ってしまいます。失ったものを回復するためには、事実の解明や改善に向けた誠実な取り組みと長い時間が必要となります。

虐待が起きてしまった原因を明らかにし、どうしたら虐待を防ぐことができたのかを振り返り、行政の改善指導等に従い、今後の再発防止に向けた改善計画を具体化し、同じ誤りを繰り返すことがないように取り組むことが支援の質を向上させ、職員が自信を取り戻し、施設・事業所が利用者や家族からの信頼を回復することにつながります。

6 虐待をした職員や役職者への処分など

事実の確認と原因の分析を通じて、虐待に関係した職員や施設・事業所の役職者の責任を明らかにする必要があります。刑事責任や民事責任、行政責任に加え、道義的責任が問われる場合がありますので、真摯に受け止めなくてはなりません。

さらに、法人として責任の所在に応じた処分を行うこととなります。処分に当たっては、法人の就業規則の規定及び労働関連法規などに基づいて行います。また、処分を受けた者については、虐待防止や職業倫理などに関する教育や研修の受講を義務付けるなど、再発防止のための対応を徹底して行うことが求められます。

VI 市町村・北海道による施設・事業所への指導等

1 市町村・北海道による事実確認と権限の行使

虐待の防止と虐待を受けた利用者の保護を図るため、市町村長又は北海道知事は、社会福祉法並びに老人福祉法又は介護保険法及び障害者総合支援法に規定された権限を適切に行使し、対応を図ることが規定されています（高虐防法第24条、障虐防法第19条）

施設従事者等による利用者虐待が疑われる場合には、市町村・北海道から報告聴取を指示されるなどして事実確認が行われ、虐待が認められた場合には、市町村又は北海道から改善指導等が行われます。改善指導等の例としては、1) 虐待防止改善計画の作成や第三者による虐待防止のための委員会の設置、2) 改善計画に沿って事業が行われているかどうかを第三者委員が定期的にチェックする、などがあります。

指導に従わない場合には、関係法に基づく「勧告・命令、指定の取消し」などの処分が行われることがあります。

2 施設従事者等による利用者虐待の状況の公表

北海道知事は、毎年度、施設従事者等による利用者虐待の状況、施設従事者等による利用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こととされています。(高虐防法第25条、障虐防法第20条)

この公表制度を設けた趣旨は、各都道府県において、施設従事者等による利用者虐待の状況を定期的かつ的確に把握し、各都道府県における利用者虐待の防止に向けた取組に反映していくことを目的とするものであり、利用者虐待を行った施設・事業所名を公表することにより、これらの施設・事業所に対して制裁を与えることを目的とするものではありません。

なお、自治体によっては、法に基づく公表事項以外にも、施設従事者等による利用者虐待に対する指導・措置等を適宜公表する場合があります。

Ⅶ 虐待を受けた高齢者（障がい者）の保護に対する協力

1 居室の確保に対する協力

養護者による虐待などで高齢者（障がい者）の生命や身体に関わる危険性が高く、放置しておくとも重大な結果を招くおそれが予測されると判断した場合、市町村は、虐待を受けた高齢者（障がい者）を保護するため、契約による福祉サービスの利用（施設入所、短期入所等）や、やむを得ない事由による措置（施設入所、短期入所等）により、養護者から分離することがあります。

この時、市町村は施設に対して虐待を受けた高齢者（障がい者）の緊急的な受入れを要請することになります。その場合は、施設としても受入れについて最大限の協力が求められます。

2 保護された利用者への対応

虐待等により養護者等から分離し保護を受けた利用者は、虐待によって心身の不調を抱えていたり、急な分離と初めての環境への不安や緊張を感じて入所してきます。自分が置かれている状況が理解できない場合、不安や緊張がさらに高まる可能性もあります。その結果、興奮してパニックを起こしたり、食事を食べられなくなったり、不眠になったりといった症状が現れる場合もあります。

施設・事業所の職員は、保護された利用者が置かれている状況を理解し、受容的に関わり、不安や緊張を和らげるよう対応することが求められます。

保護されて入所してくる利用者については、自宅でもどのように過ごしていたか、好きな活動は何かなど、支援をするうえで必要とされる情報が少ない場合もあると思います。

勤務している職員同士で情報交換や申し送りを確実にし、一日でも早く安定した生活を送ることができるような対応を心がけることが必要です。

様式 1

(受付担当者・記録用)

施設長	施設部長	介護課長	在宅課長	係長・主任	相談員	報告者

意見・要望等の受付書

受付No..

受付日	令和 年 月 日 (曜日)		要望等の発生時期	
記入者			サービス種別	
申出人	氏名 (フリガナ)	様	住所 電話	
	利用者との関係	妻 ・ 親 ・ 子 ・ その他 ()		
申出人が利用者以外の場合は、利用者の氏名・年齢・連絡先を記入				
<p>意見・要望の内容</p> <p>《相談の分類》</p> <p>① ケア内容に関わる事項</p> <p>② 個人の嗜好・選択に関わる事項</p> <p>③ 財産管理・遺産・遺言など</p> <p>④ 施策法律に関わる要望</p> <p>⑤ その他 ()</p>				
申出人の希望など				
施設の対応				
備 考				
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()			
申出人への確認	第三者委員への報告要否		(要 <input type="checkbox"/> 否 <input 2"="" type="checkbox/>)</td> <td>確認欄【 】</td> </tr> <tr> <td colspan="/> 話し合いへの第三者委員への助言、立会いの要否	(要 <input type="checkbox"/> 否 <input 474="" 522="" 924="" 940"="" data-label="Page-Footer" type="checkbox/>)</td> <td>確認欄【 】</td> </tr> </table> </div> <div data-bbox="/> <p>- 16 -</p>

高齢者虐待防止のセルフチェックリスト

虐待を引き起こしやすい心理状況にうまく対応できれば、虐待を予防できると考えられます。
下記のチェック項目にしたがって、有無にチェックをし、「ある」と答えた時には右の2つの欄にも記入してください。

	チェック項目 (虐待につながりやすい心理状況)	有無	どういう状態の時に虐待につながりやすい心理状況になる(なった)と思いますか？
1	利用者の「尊厳の保持」という意味が良くわからなくなることがある	ある ない	
2	利用者が「守られるべき立場」にあると思えない時がある	ある ない	
3	利用者に対して丁寧に関われない時がある	ある ない	
4	利用者から拒否的な反応をされ、うまく対応できない事がある	ある ない	
5	利用者に対し「〇〇してあげているのに」と思い、苛立ちを感じる時がある	ある ない	
6	利用者に「どうして早くできないの？」と問いたくなる時がある	ある ない	そのような状態・状況の時、どのように対応していますか？ (どう対応したら良いと思いますか？)
7	利用者が、自分の思う様に行動しない時に苛立ちを感じる事がある	ある ない	
8	利用者から大声で「呼ばれる」「怒鳴られる」時に、大声で言い返したくなる事がある	ある ない	
9	利用者から「叩かれる」「強く掴まれる」時に、ついやり返したくなる時がある	ある ない	
10	排泄介助の場面で臭いが我慢できず、対応するのが嫌になることがある	ある ない	
11	利用者の話を最期まで聞けない、言いたい事や動作を待てないと感じる事がある	ある ない	
12	利用者から呼ばれているのに、聞こえないふりをして反応したくないと感じる事がある	ある ない	

高齢者虐待防止のセルフチェックリストの使い方

ケア・業務に従事する中で、マイナスと思えるような思い・感情が心の中に「生じてしまう」ことそのものが悪いわけではありません。その感情が「生じている」ことに気づき、「しっかりと手当する」「助け合って対応できる環境をつくっていく」ことが大切です。

マイナスと思えるような思い・感情が心の中に「生じている」「ある」ことに気づいているけれど、「うまく対応できない」ことについて、ひとりで考えるのではなく、他の人はどのように対応しているのか？ 一人で対応できない時、どのようにしたら助け合うことができるのか？ みんなで振り返り、話し合ってみることも大切です。

マイナスな感情の想起に関係していると思われる項目		解決のためのキーワード (例)
○職員の心身の状態	<ul style="list-style-type: none"> ・体調は？ ・ストレスは？ ・仕事のやりがいは？ ・自分で対応する手立ては？ ・助け合うこと、相談できる場所は？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・感情コントロール ・アンガーマネジメント ・ストレスマネジメント
○利用者のケアの内容	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症への対応方法の理解は？ ・ケアの方針や方法の情報共有は？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症ケアツールによるアセスメント ・認知症ケアのスキルアップ
○「場」「時期」	<ul style="list-style-type: none"> ・すべりやすい、狭いなどのハード面の環境は？ ・大変だと共通して感じやすい時期や時間帯は？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故報告やヒヤリハット報告の集計・分析・対応の見直し
○相談できる人がいない 気になっても声をかけられない	<ul style="list-style-type: none"> ・気軽に声をかけ合えるための工夫は？ ・組織として取り組む相談しやすい場や関係づくりは？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・メンタルヘルス ・OJT

“虐待の芽”チェックリスト(入所施設版)

「虐待の芽」や「不適切ケア」を自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。
あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
		している	していない	見たこと・聞いたことがある
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
2	利用者に対して、アセスメント・施設サービス計画書に基づかず、あだ名や〇〇ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「〇〇して」「ダメ！」など)で接していませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
4	利用者への声掛けなしに介助したり、居室に入ったり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	見たこと・聞いたことがある
7	利用者に必要な日用品(眼鏡、義歯、補聴器など)や道具(コールボタンなど)が壊れていたり、使えなかったりしていませんか？	している	していない	—
8	利用者の呼びかけやコールを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
9	食事や入浴介助の無理強いなど、利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	見たことがある
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない	見たことがある
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
12	プライバシーへの配慮に欠けたケア(排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど)をしていませんか？	している	していない	見たことがある
13	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
14	穂亜kの職員に仕事に関わる相談ができない等、職場でのコミュニケーションがとりにくくなっていますか？	とりにくい	良好	—
15	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることはありませんか？	ある	ない	—

“虐待の芽”チェックリスト(通所サービス版)

「虐待の芽」や「不適切ケア」を自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。
あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
		している	していない	見たこと・聞いたことがある
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
2	利用者に対して、アセスメント・施設サービス計画書に基づかず、あだ名や○○ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「○○して」「ダメ!」など)で接していませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
4	利用者への声掛けなしに介助したり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	見たこと・聞いたことがある
7	利用者の参加しやすさや尊厳保持、自立支援を考えずに、流れ作業的にレクリエーションを実施していませんか？	ある	ない	見たことがある
8	利用者の呼びかけを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
9	食事や入浴介助の無理強いなど、利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	見たことがある
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない	見たことがある
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
12	プライバシーへの配慮に欠けたケア(排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど)をしていませんか？	している	していない	見たことがある
13	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
14	他の職員に仕事に関わる相談ができない等、職場でのコミュニケーションがとりにくくなっていませんか？	とりにくい	良好	(自分以外の人で)該当する人がいる
15	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることがありませんか？	ある	ない	—

高齢者虐待防止のための組織体制チェックリスト(管理者用)

組織体制をチェックして、高齢者虐待の防止に努めましょう。

あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。

「ない」「わからない」と○がついた項目については、これからどのように取り組むかを考えることが大切です。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
		ある	ない	わからない
1	組織の理念、倫理綱領、行動規範等を学ぶ機会がある。	ある	ない	わからない
2	ボランティアや実習生の意見を、ケアや体制整備に活かしている。	している	していない	わからない
3	利用者の満足度や意見を把握する機会や取り組みを実施している。	している	していない	わからない
4	個別ケア・認知症ケアの改善を言い出しやすい雰囲気がある。	ある	ない	わからない
5	個別ケア・認知症ケアが流れ作業のようにならない。	ない	ある	わからない
6	ヒヤリハットの内容を分析して傾向を把握し、職員間で共有している。	している	していない	わからない
7	勤務体制や職員の相談体制等、職場環境の改善を積極的に推進している。	している	していない	わからない
8	職員が外部研修に参加しやすい配慮が行われている。	している	していない	わからない
9	外部研修や内部研修の伝達研修や研修レポート等が実際のケアや体制に活かされている。	している	していない	わからない
10	職員の虐待防止に対する意識や日々のサービス提供等の状況把握が行われている。	している	していない	わからない
11	苦情相談窓口を設置し、利用者等にわかりやすく案内している。	している	していない	わからない
12	組織内で職員が孤立しないような体制作りを行っている。	している	していない	わからない
13	職員が内部研修に参加しやすい配慮(時間、回数、職務としての参加等)がある。	ある	ない	わからない
14	職員が組織内の委員会活動を積極的に行いやすい体制になっている。	している	していない	わからない
15	職員1人ひとりの研修ニーズを明確にして、研修計画が策定されている。	している	していない	わからない
16	利用者の金銭や貴重品を預かっている場合、その管理は複数の職員によるチェック体制のもとになされている。	している	していない	わからない

介護現場におけるハラスメント予防や対応のためのセルフチェック

1 ハラスメントの定義

- (1) 意識・無意識に、特定・不特定多数を問わず、不快な思いをさせる行為
- (2) 心身に苦痛を与える・居心地の悪さを感じさせる行動

2 介護現場のハラスメント行為（例）

(1) 身体的暴力

- ・コップ等を投げつける
- ・たたかれる
- ・唾を吐く
- ・手をひっかく、つねる
- ・手を払いのけられる
- ・服を引きちぎる
- ・蹴られる
- ・首を絞める

(2) 精神的暴力

- ・大声を発する
- ・怒鳴る
- ・威圧的な態度で文句を言い続ける
- ・気に入っている職員以外に批判的な言動をする
- ・特定の職員にいやがらせをする
- ・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- ・家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする

(3) セクシャルハラスメント

- ・必要もなく手や腕など体をさわる
- ・卑猥な言動を繰り返す
- ・抱きしめる
- ・サービス提供に無関係に下半身を露出する
- ・あからさまに性的な話をする

3 ハラスメントが起きたときの対応

- (1) 早期発見・・・常日頃から職場内のコミュニケーションを密にとり、職種間を越えた情報や意見交換の場を持つなど、早期発見のための様々な試みが行う。

当事者のみならず、見聞きした職員も速やかに上司等に報告する。

- (2) 初期対応・・・管理者は、即座に的確に状況を確認し、被害者である職員への対応、行為者への対応等を指示する。

- (3) 事後対応・・・管理者は、発生原因や経過を明らかにし、被害者である職員の心のケアや業務上の配慮等も行う。

4 「ハラスメントを受けないために」職員自らできる予防策

ハラスメントの原因が必ずしも、すべて加害者側にあるとは限らない場合もあります。無意識のうちに利用者やその家族に失礼なことをしてしまったり、利用者がストレスとを感じることをしてしまっていることもあります。そのような対応に対する不信感等からハラスメント行為に及んでしまう場合も考えられます。

ハラスメントの未然防止には、職員一人ひとりが、利用者・家族に対し、的確な基本的対応をしっかりと行っていくことが重要です。

そのために、定期的に職員が自らチェックすることを心がけましょう。

ハラスメント予防や対応のためのセルフチェックシート

○下記の項目に対するあなた自身の理解度について、当てはまる選択肢を記入してください。

【 1.知っている 2.少し知っている 3.知らない 】

サービスを提供する前のチェック項目	番号記入欄
記入例) 介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか？	2
①介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか？	
②介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約・重要事項説明書の内容(サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む)を知っていますか？	
③サービス提供に係る施設・事業所の各種規程やマニュアルの内容を知っていますか？	
④適切なケアを行うために必要な、利用者の諸情報を知っていますか？	
⑤適切なケアを行うために必要な、利用者の家族等に係る情報の収集に努めていますか？	

○下記の項目に対するあなた自身の日頃の行動について、当てはまる選択肢を記入してください。

【 1.している 2.少ししている 3.していない 】

サービスを提供する時のチェック項目	番号記入欄
⑥利用者や家族等に対して、相手を尊重しつつケアを行うこと、今までの生活をできるだけ続けられるように自立支援を意識することなど、基本的な対応方法を、常に心がけていますか？	
⑦サービスの提供にあたり、服装や身だしなみは適したものになっていますか？	
⑧サービスの提供とは関係ない個人情報の提供を、利用者や家族等から求められても断っていますか？	
⑨介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容(サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関する事項を含む)について、利用者や家族等から説明を求められた時、分かりやすく説明していますか？	
⑩利用者や家族等から、介護保険制度や契約の範囲を超えるサービスを求められた際、提供できない理由を分かりやすく説明していますか？	
⑪利用者や家族等から要望・不満・苦情等を受けた場合、内容に応じて適切に対応していますか？	
⑫ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、すぐに上司または施設・事業所に設置されている相談窓口（総務課）に相談していますか？	
⑬ハラスメントに関する事例を積極的に職場で共有し、意見交換を行っていますか？	

