

利用者虐待防止マニュアル

利用者への虐待とは、不適切な支援から傷害などにあたる犯罪行為まで様々ですが、いずれも利用者の重大な人権侵害であり、絶対に許されることではありません。

常に利用者の立場に立ち、適切な支援を心掛けましょう。

利用者虐待防止マニュアル

1. 利用者虐待とは

●当施設における利用者虐待の定義

利用者に対する虐待とは、不適切な言動や利用者自身の心を傷つけるものから傷害罪等の犯罪となりうるものまで、幅広いものです。

当施設においての利用者虐待とは、「利用者が職員等から不適切な扱いにより、人権を侵害されること」とし、「不適切な扱い」とは以下の「虐待の分類」のような行為とします。

2. 虐待の分類

虐待は、以下のように分類されます。

虐待の分類	行為の具体例
①身体的虐待	～暴力的行為などで、身体にアザ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為 (具体例) ・殴る、蹴る、平手打ちをする、叩く、つねる、踏みつける、髪・耳・鼻等を強く引っ張る、やけどや打撲をさせる。 ・無理やり飲食を強要したり、口に押し込む。 ・利用者の食事やおやつを与えず、職員が食べてしまう。 ・罰としての減食。 ・押し倒したり、突き倒したり、投げ飛ばす。 ・引きずる、衣服をつかんで強制する。 ・首根っこをつかむ、頭を押さえつける。 ・自傷、他傷行為の放置。 ・居室等に長時間閉じ込める。 ・居室に長時間入れず、寝かせないような行為。 ・施設外への放置、閉め出し。 ・入浴時に水をかける。 ・服薬や傷等の治療の放置。 ・居室の暖房や冷房を止める。 ・ベッド等に縛り付けるなどの身体拘束、意図的に薬（精神薬等）を過剰に服用させたりして抑制する。 /等
②心理的虐待	～脅かしや強迫、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、情緒的に苦痛を与えること (具体例) ・排泄の失敗等を嘲笑したり、それを話すなど利用者に恥をかかせる。

虐待の分類	行為の具体例
②心理的虐待	<ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、脅かし、ののしる、自尊心を傷つける言葉、怯えさせるような言葉、悪口をいう。（「バカ」「アホ」「死ね」「まぬけ」「役立たず」「のろま」等） ・侮辱をこめて幼児のように扱う。 ・差別的に扱う。 ・利用者の差別的な物まね。 ・利用者が話しかけているのを意図的に無視する。 ・利用者の大事にしているものを隠す、捨てる、壊す等 / 等
③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 (具体例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗に対して懲罰的に下半身等を裸にして放置する。 ・キス、性器への接触等の強要・教唆（そそのかしたり、けしかけたりすること）。 ・性器や性交を見せる。 ・性的暴行。 ・ワイセツな雑誌を見せたり、被写体などを強要する。 / 等
④経済的虐待	<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 (具体例)</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。 ・本人の持ち物等を無断で廃棄したりすること。 ・本人の財産等を本人に無断で売却する。 ・年金や預貯金を本人の意思、利益に反して利用する。 / 等
⑤介護・支援の放棄、放任 (ネグレスト)	<p>～意図的であるか、結果的であるかを問わず、支援や介助を職員がそのサービス提供を放棄又は放任し、利用者の生活環境や利用者自身の身体・精神的状態を悪化させていること (具体例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴時に洗体、洗髪を行わない。 ・必要な衣服の交換をしない。 ・失禁、便失禁等の処理をせず放置する。 ・髪が伸び放題、皮膚が著しく汚れている。 ・水分や食事を十分に与えられないことで、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。 ・室内にゴミを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる。 ・利用者本人が必要とする支援・介助、医療サービスを相応の理由なく制限したり使わない。 ・疾患等により食事制限等が必要な利用者に対し、制限を設けず飲食させ続ける。 / 等

※身体拘束について

身体拘束は、医療や介護の現場では援助技術の一つとして安全を確保する観点からやむを得ないものとして行われてきた経緯がありますが、介護保険制度の施行時から、介護保険施設などにおいてサービスの提供に当たっては、入所者の「生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き」身体拘束を行ってはならないとされ、原則禁止されています。身体拘束は原則として全て高齢者虐待に該当する行為とされています。障害者も同様です。

3. 虐待のとらえ方

●職員の「虐待をしていない」という「自覚」は問わない

職員が虐待をしている自覚がないからといって、その行為が正当化され、責任を免れることはありません。虐待かどうかは、あくまでも利用者の視点、利用者自身が苦痛を感じているかどうかの観点から判断されるものです。

●利用者本人の「自覚」は問わない

自分は何をされているのか、虐待なのかが分からない利用者もいます。また、コミュニケーションが苦手な利用者もいます。利用者本人の「自覚」や「訴え」がないからといって、職員の行為が正当化され、責任を免れることはありません。

4. 虐待の発見・通報

☆他職員の虐待と疑われる言動を見かけた場合は、注意するなど容認してはならない。

状況によっては、上司に報告すること。

☆「容認」「通報を怠る」ことは、虐待行為をした者と同等の責任が問われると理解すること。

	対応手順
1. 虐待の発見	<ul style="list-style-type: none">職員は、「職員による利用者虐待」および「利用者による他利用者への虐待」を発見した場合は、まずは虐待を受けている利用者の安全確保を優先する。職員一人での対応が困難な場合は、周囲の職員にも助けをもとめること。虐待行為の状況、利用者の様子を確認すること。
2. 虐待の通報	<ul style="list-style-type: none">職員は、虐待を発見した際は、直ちに虐待防止受付担当者へ通報する。虐待防止受付担当者が不在の場合は、各班長又は各副班長等へ報告するとともに、「虐待通報等連絡票」を記入し虐待防止受付担当者へ提出する。 <p>※虐待の状況等より緊急性があると判断される場合は、休日等であっても虐待防止受付担当者又は各班長、各副班長等に連絡・報告をすること。</p>

5. 虐待防止対応の概要

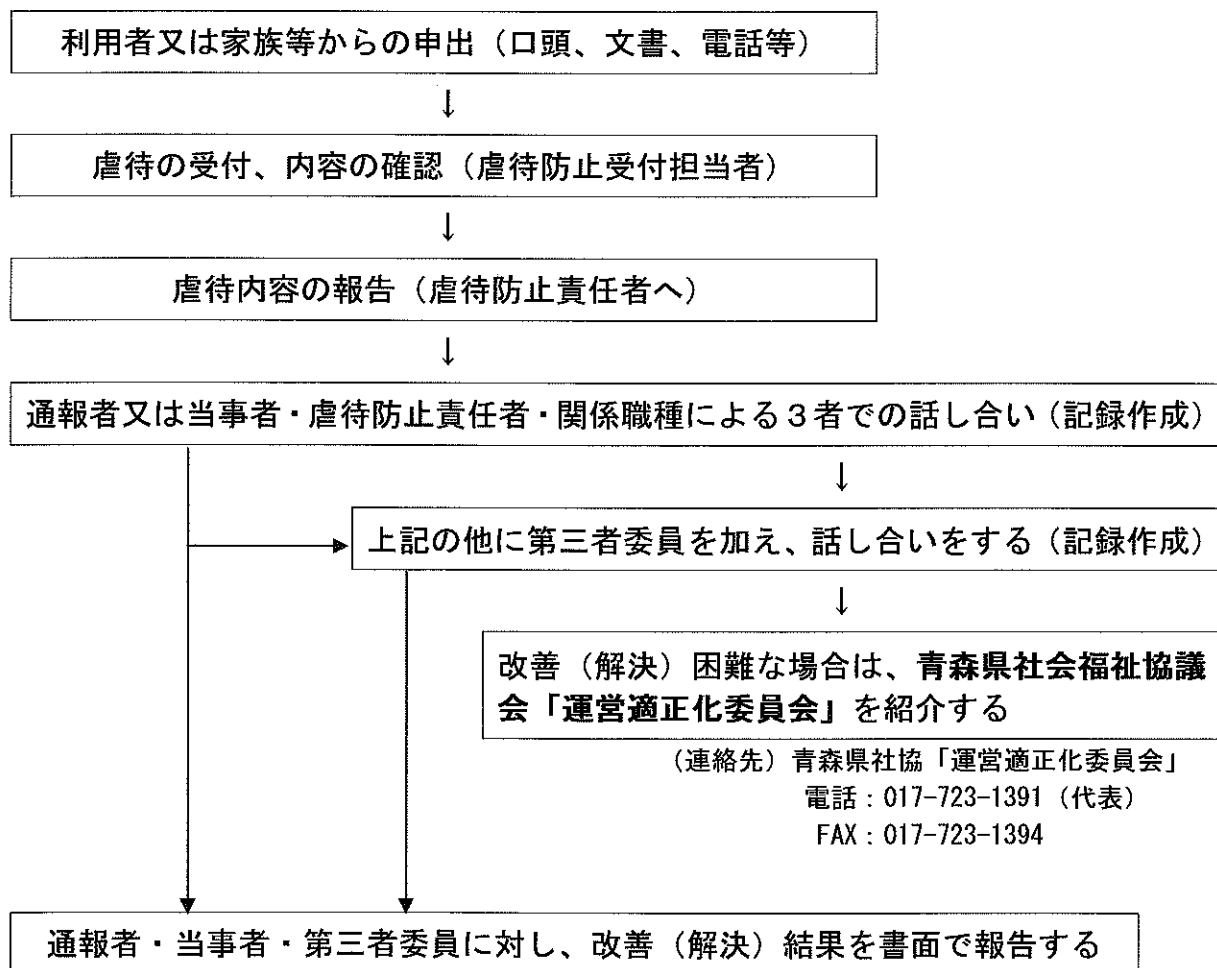
千年園 虐待防止対応の概要

1. 利用者又はその家族等からの虐待通報に対応する窓口（連絡先）、虐待防止責任者、虐待防止受付担当者の設置

利用者に対する虐待防止と利用者の権利擁護のため、サービスの迅速な改善を図り、健全な支援を提供することを目的とし、下記のとおり対応する窓口、虐待防止責任者、虐待防止受付担当者を設置する。

千 年 園 ①対応窓口 電話 0172-87-4888 FAX 0172-87-4885
②虐待防止責任者 千年園 園長
③虐待防止受付担当者 事務長
介護サービス部長

2. 苦情解決の手順



虐待通報等連絡票

虐待通報等 を受けた日	平成 年 月 日	記入者	職員氏名： (職名：)
----------------	-------------------	-----	----------------------------

虐待等の 発生時期	平成 年 月 日 ～ 平成 年 月 日
虐待通報の 申出者氏名	
虐待通報の 申出者連絡先	住所：
	電話番号：
虐待の 内容・状況等	
虐待を受けた者への 対応・説明等	

※この連絡票は、遅滞なく虐待防止受付担当者に手渡しにて提出すること。

※勤務状況等によっては、各班長等を通じて提出も可。

虐待早期発見チェックリスト

☆虐待が疑われる場合の「サイン」として、以下のものがあります。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。これらは、あくまで例示であるので、これ以外にも様々な「サイン」があることを認識して下さい。

☆虐待の予兆や発生に対する気づきを高めるため、日々のサービス提供において以下の点に留意してください。

☆なお、これらの着眼点は、単に虐待防止の観点のみならず、利用者の意向や状況の把握にも役立つサービスの質の向上にもつながります。

【身体的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	1. 身体に不自然な傷、アザ、ミミズ腫れなどがある。
	2. 1について原因や理由が明らかにならない場合が多い。
	3. 「施設にいたくない」「蹴られる」等の訴えがある。
	4. 一定の職員を避ける、怯えるなどの表情・行動等がみられる。
	5. 失禁や失便が増えた。
	6. 自傷行為や他傷行為が多くなった。
	7. 表情・行動が落ちつかず、攻撃的になった。
	8. 日課等の参加を拒否し、居室から出ようとしない。

【心理的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	1. 食欲の変化、摂食障害（過食、拒食）がみられる。
	2. 掻きむしり、頭髪を抜く等の自傷行為が増えた。
	3. 不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠など）の訴えや状態がある。
	4. 身体を縮めるなどの過度の恐怖心、怯えた様子がある。
	5. 以前と比較し、強い無力感、あきらめ、なげやりな態度などがみられる。
	6. 家への電話の要求が極端に増えたり、家族の面会や外泊要求が強くなった。
	7. 頭痛や腹痛等の体調不良の訴えが多くなった。
	8. 今までに無かった行動や言動が多くなった。

【性的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	1. 人に対して嫌悪感を抱いているような態度や言動をとることが増えた。
	2. 人に触れられることを極度に嫌がるが増えたように感じられる。
	3. 急に怯えたり、恐ろしがったりする、また、人目を避けるようになった。
	4. 特定の職員が異性の利用者の支援に関わっていることが多くみられる。
	5. 肛門や性器からの出血やキズがみられる。
	6. いつもより不自然な動作や、座位が保てないようなことはある。
	7. 一人で過ごす時間が増えている。

【経済的虐待のサイン】

チェック欄	サイン例
	1. 知らない間に預貯金が引き出されたなどの訴えがある。
	2. 預かり金の残高の減り方が異常に早いと思われる。
	3. 預り金の引き出しが頻繁である。
	4. 預かり金の残高が合わない事が多い職員がいる。
	5. 今まで面会に来なかった家族・友人等の面会が増えた。
	6. 出費をとまなう外出や娯楽の機会が急に減ったように感じる。

【介護・支援の放棄、放任のサイン】（自己放任も含む）

チェック欄	サイン例
	1. 特定の職員が勤務している日は、失禁等で汚れた衣類のままにいる利用者がある。
	2. 特定の職員が特定の利用者の日常生活の設定された支援をしていないことが多い。
	3. 利用者から特定の職員が「聞いてくれない」「相手をしてくれない」等の訴えがある。

【職員の態度にみられるサイン】

チェック欄	サイン例
	1. 利用者に対し、過度に乱暴な口の利き方をする。暴言を吐く。
	2. 利用者に対し、威圧的な態度がみられる。
	3. 利用者に対して、冷淡な態度や無関心さがみられる。
	4. 利用者の支援や介助に対する拒否的な発言がしばしばみられる。
	5. 利用者に対し、個別支援計画に沿った支援をしていない。

チェック欄	サイン例
	6. 上司や同僚の助言を聞き入れず、不適切な支援方法のこだわりが見られる。
	7. 利用者の直接処遇に関わっている場面が極端に少ない。
	8. 上司や家族との接触を避けていることが多い。
	9. 他の職員とのコミュニケーションがなく、1人であることが多い
	10. 職員会議・研修等の際、私用で不参加となることが多い。
	11. 常に周囲を気にしているような素振りが多い。
	12. 報告・連絡が粗雑なことがしばしばみられ、行わないこともある。
	13. 遅刻・早退・欠勤が増えた。

職員セルフチェックシート

チェック項目	回 答	
1. 利用者への対応・受答え・挨拶等は、日々、丁寧に行っている。	はい	いいえ
2. 利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	はい	いいえ
3. 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調になってはいない。	はい	いいえ
4. 職務上知りえた利用者の個人情報については、慎重に取扱っている。	はい	いいえ
5. 利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入りなどを行っていない。	はい	いいえ
6. 利用者の意見・訴えに対し、無視や否定的な態度をとっていない。	はい	いいえ
7. 正当な理由なく、また、待っていただくことの説明をせず、利用者を長時間待たせることはない。	はい	いいえ
8. 利用者の嫌がることを強要する、また、嫌悪感を抱かせるような支援等を行っていない。	はい	いいえ
9. 危険回避のための行動上の制限（身体拘束・コール外しなど）が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチをとっている。	はい	いいえ
10. 利用者に対するサービス提供に関わる記録書類（ケース記録等）について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。	はい	いいえ
11. ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。 （※ぞんざい～投げやり、ぶっきらぼう、粗雑であること）	はい	いいえ
12. ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	はい	いいえ
13. 他の職員のサービス提供や利用者への対応について、問題があると感じることがある。	はい	いいえ
14. 上司と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	はい	いいえ
15. 職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	はい	いいえ
16. 他の職員が、利用者に対して「虐待」と思われる行為を行っている場面にでくわしたことがある。	はい	いいえ
17. 他の職員が、利用者に対し「虐待」と思われる行為を行っている場面を容認したこと（注意できなかったこと）がある。	はい	いいえ
18. 利用者へのサービス提供に関する悩みがある。	はい	いいえ
19. 仕事にやる気を感じないことがある。	はい	いいえ
20. 体調がすぐれないと感じることがある。	はい	いいえ

記入日：平成 年 月 日	職員氏名：
-----------------------------	-------