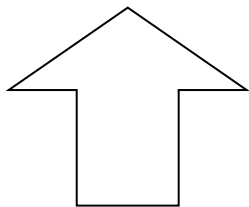


事業所における 高齢者虐待防止に向けた 取組みについて



FAX 送信 **提出締切 11/30**

03-3344-8593

高齢者権利擁護支援センター行き

(TEL:03-3344-8628)

高齢者虐待防止取組み報告 (有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・第1回)

貴事業所や法人が取組まれた内容(今年度中の取組み。本研修受講前に既に取り組まれている内容を含む)について、下記にご記入の上、FAXにてご連絡ください。いただいたご報告については、受講状況とあわせて、区市町村担当者に情報提供させていただく予定です。

1. 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止について、事業所として取組まれた内容(チェックリストの活用・体制の見直し・本研修の伝達による研修の実施等)を具体的にご記入ください。

	誰が(複数可)	誰に	いつ	何を取り組んだか
例	管理者が	登録ヘルパー含む職員全員に	○月×日ほか3日間・各45分	「虐待の芽チェックリスト」「セルフチェックリスト」を予め実施の上、本研修の伝達による研修を実施した
1				
2				
3				
4				

※取組み項目が多く、書ききれない場合には、別紙(任意様式)にご記入ください。

2. 実際に事業所で取り組まれて得られた効果、それに対する評価などをご記入ください。

--

3. この報告等についてご意見・ご感想をご記入ください。

--

4. 最後に、貴事業所名とご担当者についてご記入ください。

事業所名		担当者名	
所在地 区市町村名	区 市 町 村	連絡先 電話番号	

ご協力ありがとうございました。FAX 番号をお間違いなくお願いいたします。
(提出締切日以降も受け付けます。是非、ご送付ください。)

NPO法人 ワーカーズ・いきいきサポート

【設立】2002年 【所在地】江戸川区

【事業内容】

訪問介護2か所、重度訪問介護（総合支援法）2か所、通所介護2か所、放課後等デイサービス1か所（児童福祉法）、訪問介護の取り組みを中心に
指定基準緩和型デイサービス1か所、居宅介護支援事業所1か所、居宅介護（総合支援法）2か所、
特定相談支援（総合支援法）1か所、障害児相談支援（児童福祉法）1か所。

訪問介護の
取り組みを中心に

① 虐待防止委員会で定期的に危険な傾向を分析

虐待防止の取り組みは、法人全体で「虐待防止委員会」を組織し、委員会活動を通して行っている。

主なものとして虐待防止の知識や虐待防止研修参加への積極性等をセルフチェックする「自己点検シート」を委員会で作成し、職員全員を対象に年2回配布している。また、今年度から管理職も作成。「忙しい時間帯ほど、管理者として現場の状況を把握している」等の問いを追加し、虐待防止のために管理者が取り組むべき事項がわかる内容とした。これらは委員会で集計し、研修会で結果を公表している。

② 養護者による虐待防止もあわせてマニュアル化

法人の虐待防止マニュアルも虐待防止委員会で作成している。マニュアルは養介護施設従事者による虐待防止だけでなく、養護者による虐待の早期発見のサインについても併せて記載をしている。ヘルパーは養護者による虐待を発見しやすい立場にあるため、法人のマニュアルを活用し、養護者による虐待の早期発見にも取り組んでいる。

③ 職員だれもが参加しやすい研修を企画

職員は子育て、家族の介護など、多様なライフスタイル、様々な勤務スタイルで仕事をしている。そのため、研修への参加しやすさが大事だと考え、実施方法を工夫している。研修は虐待防止研修を含めて11項目（①認知症及び認知症ケア②ブライバシー保護の取り組み③接遇④倫理及び法令遵守⑤事故発生又は再発防止⑥緊急時の対応⑦感染症・食中毒の予防⑧身体拘束の排除の取り組み⑨非常災害時の対応⑩介護予防及び要介護度進行防止⑪虐待防止）あり、年間計画を立てて月に一度、法人職員が一同に集まる「全体会」として実施。勤務時間外での実施となるため、「手当」を支給。また、参加できなかった職員向けに後日ビデオ研修を実施する等の全職員が平等に研修の機会を得られるよう工夫している。

④ 「全体会」での研修報告の位置づけと職員交流の促進

外部研修も業務の一環として積極的参加を促し、法人として職員の学び意欲の向上をサポートしている。職員自身が受けた研修を見つけてきた場合も参加できるように調整している。1人の職員の学びで終わらないよう、「全体会」で必ず発表してもらうことで全職員での共有化を図っている。また、ハラスメントについては勤務経験の長い職員ほど「昔は〇〇は当然だった」といった考えになりがちなので、外部研修への参加を推奨している。

「全体会」でグループワークをする際には、異なった事業所の職員同士でグループになるように工夫し、事業所の枠を超えた職員同士の交流もできるようにしている。

⑤ 風通しのよい職場づくりにつながる職員面談の工夫

年一回の個人面談では、直属の上司ではなくあえて他部門の管理者が面談を実施し、事業所ごとではなく、法人全体でマネジメントを行う工夫をしている。直属の上司には遠慮があって言えないことが他部門の管理者には言える場合もあるため、風通しの良い職場づくりにもつながると考え実施している。職員から出た意見は管理者間で共有し、改善できることはすぐに改善し、すぐに改善できない部分はきちんと理由を説明することをルールとしている。

⑥ 働く人の余裕が虐待防止につながる

虐待防止には、職員の不安やストレスのケアも大事だと考えている。例えば、初回訪問でサービス提供責任者が同行してヘルパーが不安に感じるところが残った場合は、OJTの一環として不安が解消されるまで何度でも一緒に訪問する体制をとっている。時間を要するが、利用者の安心安全なケアの質の向上はもちろん、結果として職員の離職防止にもつながっている。

社会福祉法人 練馬区社会福祉事業団

【設立】1994年【所在地】練馬区

【事業内容】

介護老人福祉施設および短期入所生活介護5か所、通所介護11か所、地域密着型通所介護1か所、認知症対応型通所介護2か所、訪問介護4か所、居宅介護支援事業7か所、ケアハウス2か所、はつらつセンター2か所、区民ホール1か所、敬老館5か所、地域包括支援センター9か所。

デイサービスの
取り組みを中心に

①接遇から虐待防止を考える

デイサービス部門（以下、デイ事業課）では「良い接遇が虐待防止や人権意識の向上につながる」と考えており、デイ事業課が作成した接遇の標準形を職員全員に繰り返し伝えることに力を注いでいる。毎年4月に法人全体で使用している「虐待の芽チェックリスト」を全職員に記入してもらい、結果を職員にフィードバックしている。なかでも「見たこと・聞いたことがある」の項目がきちんと記入されているかを注目しており、職員同士がお互いに気付き合うことが大事であることを職員に伝えている。加えて、デイ事業課独自の「接遇チェックシート」も活用。チェック項目は「お客様・ご家族・外来者に対し、「です・ます」調で話しています」「お客様やご家族を尊重し、連絡帳やケース記録は上から目線を書いていません」のよう

うに、デイサービスの業務の中での接遇の標準形を実務に即して学んでもらう内容にしている。さらに、「接遇を見習いたいと思う職員名とその内容」を記入してもら

う項目や「どのような不適切な接遇を見たことがありますか」という項目を設け、職員同士の気付きの目を意識してもらおうとしている。このチェックシートは計画に基づいて各デイサービスで年3～4回実施しており、繰り返し伝える仕組みを作っている。

②組織が標準を決めているからこそ職員間で注意がしあえる

日頃の職員同士の気付き合いのなかで、接遇等で注意すべきか悩んでいる職員もいるが「接遇チェックシートに照らしあわせてどう思う？」「デイ事業課のルールに基づいてお互いに注意しあうことが大事だよ」と管理者が伝えることで「職員同士でも注意しあって良いんだ！」との雰囲気醸成し、感情的にならずに注意・改善しあえる職場づくりに取り組んでいる。

③接遇チェックシートをもとに個別面談を実施し職員をエンパワメントする

「接遇チェックシート」を記入してもらった後は、管理者はそのつど個別面談（人事面談とは別）を実施している。接遇の話だけでなく、日頃の悩みを聞いたり、逆に管理者が業務改善のヒントをもらったり、職員の良いところを発見する機会にもなっている。良いところは良いとできるだけ本人に伝え、自信と自覚を持って仕事に臨んでもらえるよう努めている。

④人権研修では職員が主体的に研修に参加できるように「課題シート」を工夫する

法人の年間研修計画に、虐待防止につながる人権研修が位置づけられており、毎年法人全体で実施している。しかし、座学だけでは職員の人権感覚や倫理、価値観を確認することは難しい。そこで、主な人権上の課題（例：女性の人権、災害に伴う人権等）を提示したうえで、人権に関する新聞記事の中から各自で関心のある記事を選んで切り抜いてもらい、その記事を選んだ理由や人権課題に関連して自分はどうな行動がとれるか等を話し合うワークを実施している。その後、法人の理念を再度確認し、お客様のより良い生活のために力を合わせていくことを確認して研修の結びとしている。

⑤研修を行える職員をインストラクターとして養成する

法人全体の研修の企画は、法人内の「サービス向上担当課」と法人の事業である「練馬介護人材育成・研修センター」が共同で担っている。非正規職員に多くの研修受講機会を提供する工夫として、主要な5種類のテーマ別（人権、接遇、リスクマネジメント、医療連携、移乗・移動）に内部職員の中からインストラクターを養成して、その職員が中心となって各事業所で研修を行っている。

⑥事業所ごとの独自性も大事にしている

法人全体の研修計画の企画案をベースに、デイ事業課では、研修結果のフィードバックの仕方や開催方法、接遇チェックシート等の修正等、具体的な実施方法は事業所ごとに工夫しながら実施している。例えば、職員の少ない小規模な事業所では「全員が一度に集まってチームとしての取り組みを強調する」など、職場環境の特徴や課題等も異なるため、事業所ごとのやり方も大事にしている。

⑦運営推進会議やホームページでも取組状況を公表する

「やること」「やったこと」がゴールではなく、自らが取り組んでいることやその結果を公表することで、開かれた事業運営を目指している。例えば、地域密着型通所介護の運営推進会議では、「虐待の芽チェックリスト」の結果や事故・ヒヤリハットも報告している。また運営推進会議の議事録はホームページでも公表している。こうした公表は、地域の信頼を得ることや職員全員が気を引き締めて仕事をするということにもつながっている。

虐待の撲滅に関する対策（行動計画）を立案して実行

A社会福祉法人

【事業内容】

介護老人福祉施設および短期入所生活介護、ケアハウス、通所介護、訪問介護、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、グループホーム。

①「虐待防止対策」を“経年劣化させない”という目標を掲げて行動計画作成に着手

A社会福祉法人は昭和30年代に開設した社会福祉法人である。経年とともに虐待防止対策が消極的なものにならないように、平成29年度より施設長会議で「不適切な行為と虐待の撲滅に関する対策について～行動計画～（以下行動計画と言う）」の作成を決定。作成にあたっては委員会を立ち上げて約一年かけて準備を行い、事前に「全職員向けのアンケート」と「ストレスチェック」を実施し、その結果を反映。また、虐待防止に関するマニュアルの作成と「虐待の芽チェックリスト」の見直しも計画に盛り込むこととした。

②全職員の声を改善策にいかす

「全職員向けのアンケート」により、不適切なケアや虐待と思われる行為を根絶するために有効だと思ふ対策を把握。結果に基づき①働きやすい職場環境 ②研修会の実施 ③職員の増員、の3点を最優先課題として改善策を立案。具体的にはICTやIoT技術の積極的導入や超過勤務の原因になっていた業務の見直し等を立案し、継続的に実施している。

③「虐待防止マニュアル」の更新には「高齢者虐待防止研修」も活用

マニュアルは、虐待が疑われる行為が発見された際の報告体制の整備上の課題の発見から、虐待疑い発生時のフローチャートを作成。職員が手順に沿った行動ができるよう、万が一の発生に備えた体制整備を内容に盛り込んだ。

また、「虐待の芽チェックリスト」は「普段はしていないが、忙しいといひ・・・」という状況に対してチェックがつけやすいように、「している」「していない」の項目の間に「したことがある」という項目を追加。その結果、「したことがある」に一番多くチェックがつくようになり、人事面談の際に状況を話し合う等して虐待の未然防止に役立てている。

さらに行動計画には定期的な見直しをすることを明記し、期間を定めて更新を実施している。更新内容については、高齢者権利擁護支援センター主催の「高齢者虐待防止研修」を毎年受講するなど、新しい情報を取り入れる努力をしている。

④「対応が困難であったこと」は業務日誌に記載し会議で共有

ケアの専門的知識・技術が不十分なために不適切なケアにつながる可能性のある行為については、業務日誌に欄を設けて「Aさんの移乗に苦勞しているがどうしたらよいだろうか」等、職員が身近なところで困りごとを発信できるようにしている。その後フロア単位の会議等で、困っていることを皆で解決できる場を設け、できるだけ早くに虐待の小さな芽を摘めるよう、組織として職員を支援する仕組みの整備を図っている。

⑤繰り返し職員に伝えたいことはカードにして職員配布

常に意識し職員一人ひとりが権利擁護に向き合えるように、法人の理念や高齢者虐待の種別、身体拘束を緊急やむを得ない場合に行う際に確認すべき3要件などをカードにして職員に配布しており、各札の裏に常備してもらっている。また、会議での唱和も実施しており、日常的に虐待防止や身体拘束に関する知識の再確認を行っている。

⑥上司による声かけをシステム化

職員からの発信を待つだけでなく、積極的にケアの現場の状況を把握できるよう、マネジメントの一環として上司による部下への声かけを計画的に（シフト勤務であっても最低月に一回以上）行っている。現場の主任や係長は大変ではあるが「耳を傾けてもらえる」という雰囲気を作成し、職員のストレスケアにもつながっていると感じている。

虐待の芽チェックリスト(訪問サービス版)

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(○)		
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしたりしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
2	利用者に対して、アセスメント・居宅サービス計画・介護サービス計画等に基づかず、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	(自分以外の人で) 該当する人がいる
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	(自分以外の人で) 該当する人がいる
4	利用者への声掛けなしに介助していませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員や関係機関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	(自分以外の人で) 該当する人がいる
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	(自分以外の人で) 該当する人がいる
7	利用者に意思・意向を確認しないまま勝手に私物を捨てたり、片付けたりしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
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	(自分以外の人で) 該当する人がいる
9	食事や入浴介助の無理強いなど、介護方法を工夫しないままに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	(自分以外の人で) 該当する人がいる
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きをする、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	(自分以外の人で) 該当する人がいる
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	(自分以外の人で) 該当する人がいる
12	利用者やその家族と、物やお金の貸し借り・授受をしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
13	他の職員・関係機関等に対して、利用者に関わることについて相談ができない等、職場・関係機関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	(自分以外の人で) 該当する人がいる
14	家族が行っている不適切ケアについて、誰にも連絡・相談せずにそのままにしていますか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
15	居宅サービス計画の内容に課題がある、利用者への支援体制に課題があると感じても、介護支援専門員に連絡・相談せず、そのままにしていますか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる

(公財)東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成

☆無記名で定期的実施・回収(年数回)し、集計・分析による課題把握を行い運営改善に取り組むことにより虐待防止につながります。

参考及び引用) 東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 生活相談員研修委員会 平成19年度生活相談員
スペシャリスト養成研修会Cグループ 作成「虐待の芽チェックリスト」
社会福祉法人 徳心会 介護老人福祉施設 いずみえん 作成「虐待の芽チェックリスト」

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(○)		
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしたりしていませんか？	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・通所介護計画書等に基づかず、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、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(落書きをする、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すか？	とりにくい	良好	(自分以外の人で) 該当する人がある
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すか？	ある	ない	—

(公財)東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成

☆無記名で定期的の実施・回収(年数回)し、集計・分析による課題把握を行い運営改善に取り組むことにより虐待防止につながります。

参考及び引用) 東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 生活相談員研修委員会 平成19年度生活相談員
 スペシャリスト養成研修会Cグループ 作成「虐待の芽チェックリスト」
 社会福祉法人 徳心会 介護老人福祉施設 いずみえん 作成「虐待の芽チェックリスト」

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(○)		
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしたりしていませんか？	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、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(落書きをする、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	—
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すか？	ある	ない	—

(公財)東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成

☆無記名で定期的に実施・回収(年数回)し、集計・分析による課題把握を行い運営改善に取り組むことにより虐待防止につながります。

参考及び引用) 東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 生活相談員研修委員会 平成19年度生活相談員
スペシャリスト養成研修会Cグループ 作成「虐待の芽チェックリスト」
社会福祉法人 徳心会 介護老人福祉施設 いずみえん 作成「虐待の芽チェックリスト」

虐待の芽チェックリスト活用例①

チェックリストの 目的説明

- チェックリストに取り組む目的として「高齢者の尊厳あるケアの実現」について共有する
- 不適切ケアになっていないかを自己及び他者からの視点によりチェックを行う

チェックリストの 実施

- 定期的の実施する（例：半年に1回、研修前等）
- 無記名で回収（フロア・エリア・職種など単位を分けて回収すると分析に役立つ）
- 「高齢者虐待防止のセルフチェックリスト」や「組織体制チェックリスト」も同時に実施する

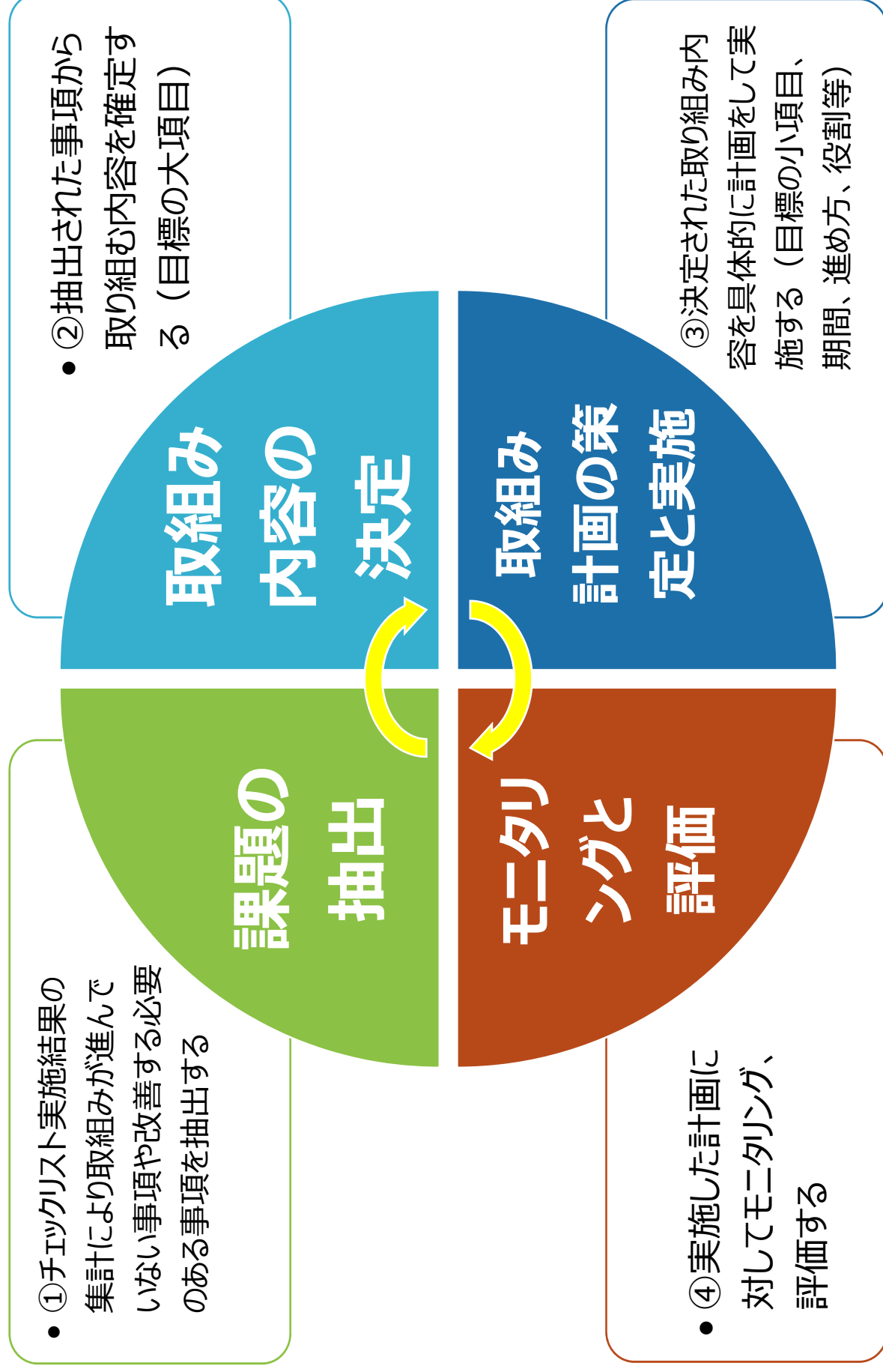
分析

- 集計し傾向を把握する（小単位ごとの特徴、チェックの多い・少ない項目、前回比較等）
- 課題抽出：①背景や原因について仮説をたてる ②各種会議や委員会等により検討する
- 改善計画を作成する

フィードバック

- 虐待の芽チェックリスト等の実施・分析結果と課題及び改善計画を職員へ説明する
- 虐待の芽チェックリスト等の実施結果を基に具体的取組の実行をする（虐待防止研修等）
- 改善計画に対するモニタリングと評価（PDCAサイクルを回していく）

虐待の芽チェックリスト活用例②



「障害のある人の尊厳を守る虐待防止マニュアル」一般社団法人大阪府知的障害者福祉協会2010年を参考に高齢者権利擁護支援センターが作成

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当たって、有無にチェックをし、「ある」と答えた時には右の2つの欄を記入してください。

記入後、話し合って、内容を共有すると、対応方法のバリエーションが広がります。また、チームや組織として相互に助け合う方法を協議することも有効です。詳しくは、裏面の「高齢者虐待防止のセルフチェックリストの使い方」を参考にしてください。

	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？	そのような状態・状況の時、どう対応しています か？ (どう対応したら良いと思いますか？)
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、苛立ちを感じる事がある	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		
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	利用者の話を最後まで聞けない、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		

(公財)東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成

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」と気づいているけれど、「うまく対応できない」ことについて、みんなで振り返り、話し合ってみましょう。

他の人はどのように対応しているのでしょうか？一人で対応できない時、どのようにしたら助け合って対応できるのでしょうか？

マイナスな感情の想起に関係していると思われる項目

○職員の心身の状態

体調は？ストレスは？仕事のやりがいはどうでしょうか？

自分で対応する手立てがありますか？助け合うこと、相談できる場所がありますか？

解決のためのキーワードとして、《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》等があると考えられます。

○利用者のケアの内容

認知症やBPSDへの対応方法がわからなかったり、どのようなケアの方針なのか共有できていなかったりすることから、大変な思いをしていることはありませんか？

解決のためのキーワードとして、《認知症ケアのツール（センター方式、ひもときシート、『続初めての認知症介護』のシートの活用等）によるアセスメントの見直し》《認知症ケアのスキルアップ（ユマニチュード等を学ぶ等）》等があると考えられます。

○「場」「時期」

利用者や職員がすべりやすい場所、極端に大変な体勢を余儀なくされるような介護環境等、ハード面での大変さはありませんか？大変さを感じやすい共通の時期、時間帯はありませんか？同じ時期・時間帯、場で、事故やヒヤリハットが多く生じているかもしれません。

解決のためのキーワードとして、《事故報告やヒヤリハット報告の集計・分析・対応の見直し》等があると考えられます。

○相談できる人がいない、気になっても声がかけられない

職員が気軽に声をかけあえるためには、どんな工夫があるとよいと思いますか？悩んでいる職員が相談しやすい場・関係づくりを、組織として行っていますか？

解決のためのキーワードとして、《メンタルヘルス》《OJT》等があると考えられます。

高齢者虐待防止のための組織体制チェックリスト

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○をつけてください。

「ない」「わからない」とついた項目について、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。

管理職が運営体制の見直しや事業計画立案を行うにあたり、全職員の無記名チェックの結果を分析して参考にとすると、効果的であると思われます。

番号	チェック項目	チェック欄（○）		
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ることがない。	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、利用者等に分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様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	職員一人ひとりの研修ニーズを明確化して、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

(公財)東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成

参考) (福)全国社会福祉協議会「障害者の虐待防止に関する検討委員会」作成「施設・地域における障害者虐待防止チェックリスト A: 体制整備チェックリスト 平成23年3月版」

東京都健康長寿医療センター研究所作成「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応のための帳票類等 様式11職員質問票」

(公財)東京都福祉保健財団「平成27年度高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業 高齢者虐待防止事例分析検討委員会報告書(養介護施設従事者等による高齢者虐待防止)」平成28年3月

養介護施設従事者等による高齢者虐待のとりえ方

「高齢者虐待防止法」の目的は、「高齢者の権利利益の擁護」である（高齢者虐待防止法第1条）

- ・ 当事者の虐待に対する「自覚」は問わず、区市町村により虐待と判断される（「いじめてやろう」「虐げよう」と思っているかは、無関係）
- ・ 「高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態におかれること」を虐待ととらえる
- ・ 身体的虐待、心理的虐待、放棄放任、性的虐待、経済的虐待
- ・ 攻撃的言動や介護への強い抵抗があるなど、行動・心理症状（BPSD）がある高齢者が、虐待にあいやすい
- ・ 「高齢者の福祉に職務上関係のある者」には、早期発見努力義務がある（高齢者虐待防止法第5条）
- ・ 「養介護施設従事者等による高齢者虐待」とは、「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する職員が行う行為のことである（高齢者虐待防止法第2条）

	養介護施設	養介護事業
老人福祉法による規定	老人福祉施設 有料老人ホーム	老人居宅生活支援事業
介護保険法による規定	介護老人福祉施設 介護老人保健施設 介護療養型医療施設 介護医療院 地域密着型介護老人福祉施設 地域包括支援センター	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 予防介護支援事業

の業務に従事する者を「養介護施設従事者等」という
※直接介護サービスを提供しない者（施設長・事務職員等）や介護職員以外で直接高齢者に関わる他の職種を含む

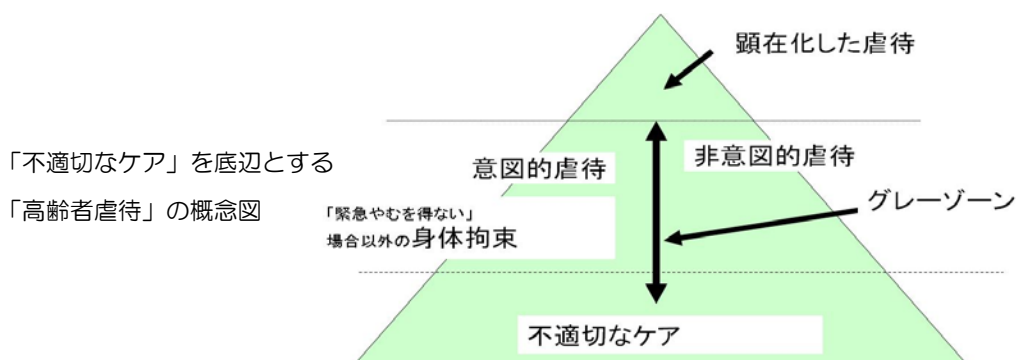
身体拘束との関係

- ・ 「身体拘束その他入所者（利用者）の行動を制限する行為」として、介護保険指定基準において禁止対象になっている。基準省令において事業者が身体的拘束等の適正化を図るために講じる措置（記録、検討委員会の3月に1回以上の開催、指針の整備、定期的な研修の実施）について、新たに規定（平成30年度施行）。
- ・ 「緊急やむを得ない場合（切迫性、非代替性、一時性）」であって、それらの要件の確認等の適切な手続きが極めて慎重に実施されている身体拘束以外は、高齢者虐待に該当する行為と考えられる。

◇なぜ認められる身体拘束があるのか？

身体拘束とは、「人身の自由」や「個人の尊厳」を侵害する行為である。しかし、一方で「生存権」も人権であり、人身の自由や個人の尊厳を冒す行為ではあるが、命を守るために他に方法がない、という場合もある。たとえ家族からの要求であっても、「緊急やむを得ない場合及び適切な手続き等」の要件に当てはまらない身体拘束は、「虐待」である。

（介護保険施設等実施マニュアルの「身体拘束の定義」を参考）



**虐待を予防するには、
不適切ケアの防止が
大切!!**

★柴尾慶次氏（特別養護老人ホーム フィオーレ南海施設長）が作成した資料（2003）をもとに作成
「高齢者虐待を考えるー養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための事例集」
認知症介護研究・研修（仙台・東京・大府）センターより

（公財）東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成（R1）

養介護施設従事者等による高齢者虐待例一覧

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	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
	1. 暴力的行為（身体に接触しなくとも、高齢者に向かって危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為であれば、身体的虐待と判断することができる）	1. 威嚇的な発言、態度 ①怒鳴る、罵る。 ②「ここ（施設・居宅）にいらなくなてやる」「追い出すぞ」などと言い脅す。 など 2. 侮辱的な発言、態度 ③排せつの失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ④日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。 ⑤排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 など ⑥子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など 3. 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度 ⑦意味もなくコールを押さないで「なんでこんなことができないの」などと言う。 ⑧他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 ⑨話しかけ、ナースコール等を無視する。 ⑩高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ⑪高齢者がしたくで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）。 など 4. 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 ⑫トイレを使用するのに、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。 ⑬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。 など 5. 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 ⑭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。 ⑮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。 など ⑯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。 など 6. その他 ⑰車椅子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。 ⑱自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ⑲入所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。 ⑳本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ㉑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
性的虐待	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	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
	1. 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為 ①入浴しておらず異臭がする。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。 ②褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ③おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ④健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ⑤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。 ⑥室内にゴミが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。 など 2. 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為 ⑦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。 ⑧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。 など 3. 必要ない用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為 ⑨ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ⑩必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など 4. 高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置 ⑪他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。 など 5. その他職務上の義務を著しく怠ること 6. その他	1. 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またはその強要 ①性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ②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）。 ③わいせつな映像や写真をみせる。 ④本人を裸にする、また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。 ⑤排せつ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、下着のままで放置する。 ⑥人前で排せつをさせたり、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 2. その他 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 1. 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 ①事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ②金銭・財産等の着服・窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、無断で流用する、おつりを渡さない）。 ③立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ④日常的に使用の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. その他
経済的虐待		

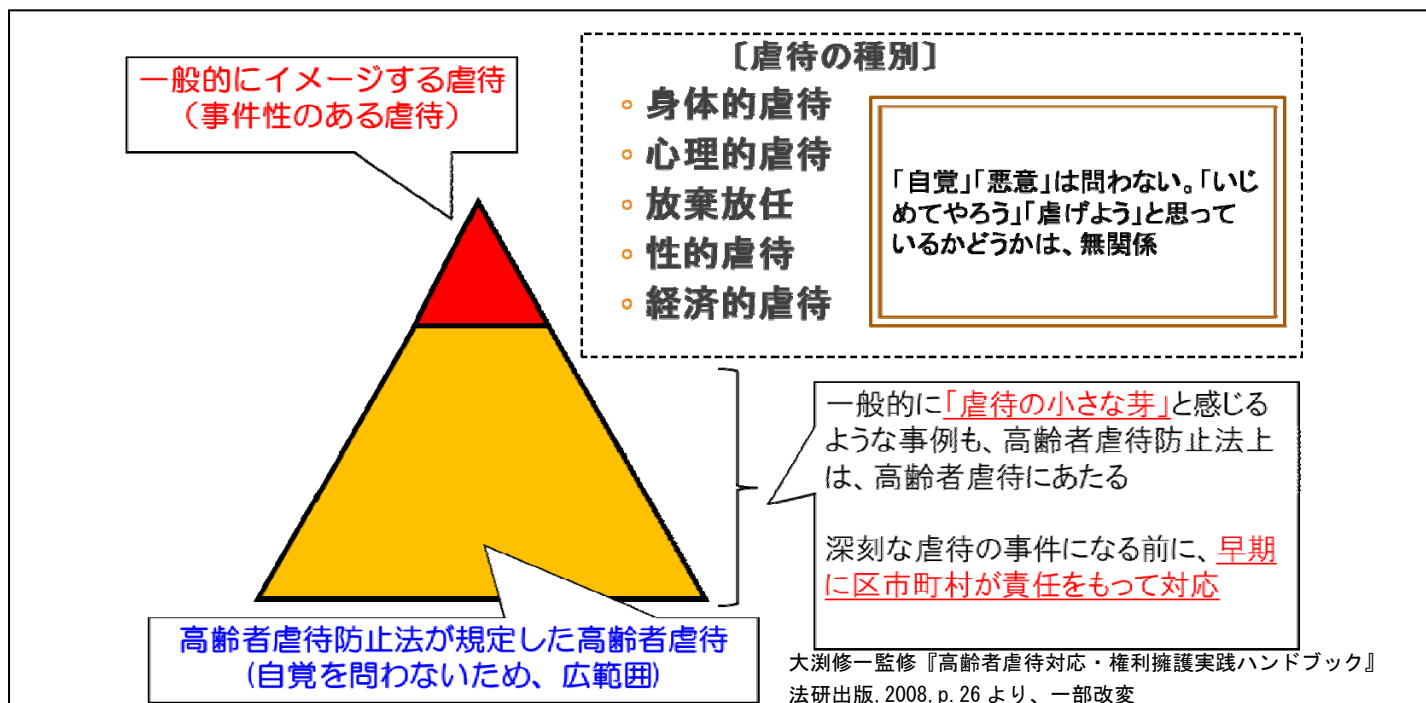
養護者による高齢者虐待のとりえ方

「高齢者虐待防止法」の目的は、「高齢者の権利利益の擁護」である（高齢者虐待防止法第1条）

- ・ 当事者の虐待に対する「自覚」は問わず、区市町村及び地域包括支援センターは、客観的事実で虐待を判断する（「いじめてやろう」「虐げよう」と思っているかは、無関係）
- ・ 「高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態におかれること」を虐待ととらえる
- ・ 身体的虐待、心理的虐待、放棄放任、性的虐待、経済的虐待
- ・ 同居・近居家族からの虐待を「養護者（高齢者を現に養護する者）による虐待」といい、区市町村及び地域包括支援センターが対応する
- ・ 養護者（虐待者）の支援を謳っている（養護者を罰することが目的ではない）

発見・通報のポイント等

- ・ 「高齢者の福祉に職務上関係のある者」の①早期発見努力義務と②高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策への協力義務（高齢者虐待防止法第5条）
 - ・ 虐待と「思われる状態」で通報できる（証拠は必要なし）
 - ・ 通報義務＞業務上の守秘義務
 - ・ 通報者を特定させる情報はもらされずに対応される
- （高齢者虐待防止法第7条、個人情報保護法第23条）
（高齢者虐待防止法第8条）



【（公社）あい権利擁護支援ネット作成の図を引用】

（公財）東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成

虐待予防・発見チェックシート(第2版) 記入日 年 月 日

確認場所: ☐居宅 ☐来所 ☐その他()

確認者(記入者に○)

確認時の虐待者の有無: ☐有 ☐無 ☐その他()

高齢者本人氏名	性別	☐ 男 ☐ 女	生年月日	年 月 日	歳
1. 身体的虐待					
サイン; 当てはまるものがあれば○で囲む					
あざや傷の有無	頭部に傷、顔や腕に腫脹、身体に複数のあざ、頻繁なあざ等				
あざや傷の説明	つじつまが合わない、求めても説明しない、隠そうとする等				
行為の自由度	自由に外出できない、自由に家族以外の人と話すことができない等				
態度や表情	おびえた表情、急に不安がる、家族のいる場面いない場面で態度が異なる等				
話の内容	「怖い」「痛い」「怒られる」「家にいたくない」「殴られる」といった発言等				
支援のためらい	関係者に話すことを躊躇、話す内容が変化、新たなサービスは拒否等				
2. 放棄・放任					
サイン; 当てはまるものがあれば○で囲む					
住環境の適切さ	異臭がする、極度に乱雑、ベタベタした感じ、暖房の欠如等				
衣服・寝具の清潔さ	着の身着のまま、濡れたままの下着、汚れたままのシーツ等				
身体の清潔さ	身体の異臭、汚れのひどい髪、皮膚の潰瘍、のび放題の爪等				
適切な食事	やせが目立つ、菓子パンのみの食事、余所ではガツガツ食べる等				
適切な医療	家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない等				
適切な介護等サービス	必要であるが未利用、勧めても無視あるいは拒否、必要量が極端に不足等				
関係者に対する態度	援助の専門家と会うのを避ける、話したがる、拒否的、専門家に責任転嫁等				
3. 心理的虐待					
サイン; 当てはまるものがあれば○で囲む					
体重の増減	急な体重の減少、やせすぎ、拒食や過食が見られる等				
態度や表情	無気力な表情、なげやりな態度、無表情、急な態度の変化等				
話の内容	話したがる、自分を否定的に話す、「ホームに入りたい」「死にたい」などの発言等				
適切な睡眠	不眠の訴え、不規則な睡眠等				
高齢者に対する態度	冷淡、横柄、無関心、支配的、攻撃的、拒否的等				
高齢者への話の内容	「早く死んでしまえ」など否定的な発言、コミュニケーションをとろうとしない等				
4. 性的虐待					
サイン; 当てはまるものがあれば○で囲む					
出血や傷の有無	生殖器等の傷、出血、かゆみの訴え等				
態度や表情	おびえた表情、怖がる、人目を避けたがる等				
支援のためらい	関係者に話すことをためらう、援助を受けたがらない等				
5. 経済的虐待					
サイン; 当てはまるものがあれば○で囲む					
訴え	「お金をとられた」「年金が入ってこない」「貯金がなくなった」などの発言等				
生活状況	資産と日常生活の大きな落差、食べる物にも困っている、年金通帳・預貯金通帳がない等				
支援のためらい	サービス利用負担が突然払えなくなる、サービス利用をためらう等				
6. その他					
上記項目以外に気づいたこと、気になることがある場合に記入					

出典) 首都大学東京 副田あけみ教授作成の様式を一部修正

上記に当てはまる状況があったら、
区市町村・地域包括支援センターへ

東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成