

第5章 養介護施設従事者による虐待への対応

1. 養介護施設従事者等とは

老人福祉法及び介護保険法に規定する「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する職員が該当します。

区分	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法による規定	<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉施設 ・有料老人ホーム 	<ul style="list-style-type: none"> ・老人居宅生活支援事業 	「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者
介護保険法による規定	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護サービス事業 ・地域密着型サービス事業 ・介護予防支援事業 ・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 	

2. 虐待対応手順

(1) 通報・届出

養介護施設従事者等は、高齢者虐待を発見した場合、速やかに市に通報しなければなりません。また、養介護施設従事者に限らず、施設従事者による高齢者虐待を発見した者は、高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに市に通報しなければなりません。また、虐待を受けた当事者である高齢者自身も、市町村に届出ることができるとされています。

なお、養介護施設管理者は、従事者等が通報したこと（虚偽及び過失を除く）を理由に、解雇その他不利益な取扱いを行ってはなりません。

また、通報を受けた市町村は高齢者虐待の通報者を特定させるような情報を漏らしてはなりません。市町村は誰からの通報かわからないよう、虐待対応を開始しなければなりません。

(2) 事実確認

通報・届出を受けたら、まず事実確認を行います。通報等の経路や内容によっては、県機関と合同で対応することもあります。

確認方法

< 高齢者本人への調査 >

- ・虐待の種類や程度
- ・虐待の事実と経過
- ・高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況等の把握
- ・サービス利用状況
- ・高齢者の生活状況等
- ・その他必要な事項

< 養介護施設等への調査 >

- ・当該高齢者に対するサービス提供状況
- ・虐待を行った疑いのある職員の勤務状況等

- ・通報等の内容に係る事実確認、状況の説明
- ・職員の勤務体制
- ・その他必要な事項

<調査を行う際の留意事項>

○複数職員による訪問調査

訪問調査を行う場合には、客観性を高めるため、原則として2人以上の職員で訪問します。

○医療職の立会い

通報等の内容から高齢者本人への医療の必要性が疑われる場合には、訪問した時に的確に判断し迅速な対応がとれるよう、医療職が訪問調査に立ち会うことが望まれます。

○高齢者・養介護施設等への十分な説明

調査にあたっては、高齢者及び養介護施設等に対して次の事項を説明し理解を得ることが必要です。

- ・訪問の目的について
- ・職務について……職務の説明や守秘義務など
- ・調査事項について……内容や調査の必要性
- ・高齢者の権利について…各法律で人権が守られていること

○高齢者や養介護施設従事者等の権利・プライバシーの配慮

調査にあたっては、高齢者や養介護施設従事者等の権利やプライバシーを侵すことがないように十分な配慮が必要です。

(3)調査報告書の作成

調査を終えた後は報告書を作成し、管理職(市役所介護長寿課長)の確認をとります。

ここで、高齢者虐待の疑いが認められない事例に対しては、苦情処理窓口等の適切な対応窓口につなぎ、通報等への対応を修了します。

(4)個別ケース会議の開催

調査の結果、高齢者虐待が疑われる場合には、個別ケース会議を開催して事例検討を行うとともに、虐待の事実について確認を行います。

虐待の確認ができた場合には、高齢者本人や養介護施設等への対応方針等を協議します。

(5)市から県への報告

市は、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受けた場合、虐待に関する事項を県に報告を行います。

県に報告する情報は、高齢者虐待の事実が確認できた事例のみですが、養介護施設等が調査に協力しない場合や悪質なケースで県による迅速な権限発動が求められる場合には、虐待の確認ができていなくても市から県に報告することが必要となります。

<厚生労働省令で規定されている県に報告すべき事項>

- ①虐待の事実が認められた養介護施設等の情報
(名称、所在地、サービス種別)
- ②虐待を受けた高齢者の状況
(性別、年齢、要介護度その他心身の状況)
- ③確認できた虐待の状況
(虐待の種別、内容、発生要因)
- ④虐待を行った養介護施設従事者の氏名、生年月日及び職種
- ⑤市が行った対応
- ⑥虐待を行った施設等において改善措置が行われている場合にはその内容

3. 権限の行使

市または県は、高齢者虐待の防止と虐待を受けた高齢者の保護を図るため、老人福祉法及び介護保険法に規定された権限を適切に行使し、対応を行います

養介護施設従事者等による高齢者虐待が強く疑われる場合には、当該施設から報告徴収を受けて事実を確認し、虐待が認められた場合には、市または県は指導を行い改善を図るようにします。

指導に従わない場合には、老人福祉法及び介護保険法に基づく勧告・命令、指定の取消し処分などの権限を適切に行使することにより、高齢者の保護を図ります。

(1) 身体拘束への対応

高齢者をベッドや車イスに縛りつけるなどの身体を奪う身体拘束は、介護保険施設の運営基準において、緊急やむを得ない場合を除き、原則として禁止されています。不適切な対応の中で拘束を行った場合は、高齢者虐待として対応する必要があります。

ただし、高齢者本人や他の利用者の生命または身体が危険にさらされる場合など、『身体拘束ゼロへの手引き』(厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行)において、「緊急やむを得ない場合」とされているものについては、例外的に高齢者虐待にも該当しないと考えられます。

「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件
(すべて満たすことが必要)

切迫性:利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
非代替性:身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
一時性:身体拘束は一時的なものであること

※留意事項

- ・「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当の職員またはチームで行うのではなく、施設全体で判断することが必要である。
- ・また、身体拘束の内容、目的、時間、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求めることが必要である。
- ・なお、介護保険サービス提供者には、身体拘束に関する記録の作成が義務づけられている。

4. 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止

(1) 管理職・職員の研修、資質向上

養介護施設従事者等による虐待を防止するためには、ケアの技術や虐待に対する研修によって職員自らが意識を高め、実践につなげることが重要です。

養介護施設等に定期的な研修の実施を依頼するとともに、市町村や地域包括支援センターでも研修の機会を設け、養介護施設従事者等や管理職を含めた事業所全体の資質の向上を図る取組みが必要です。

(2) 情報公開

養介護施設は、入所している高齢者の住まいであるため、外部からの目が届きにくい面があります。しかし、地域の住民やボランティアなど多くの人が施設に関わることは、職員の意識にも影響を及ぼすと考えられます。

また、サービス評価(自己評価、第三者評価など)の導入も積極的に検討することが大切です。

(3) 苦情処理体制

養介護施設等においては、苦情相談窓口を開設するなど苦情処理のために必要な措置を講ずべきことが運営基準に規定されています。

サービスの質を向上させるためにも、利用者等に継続して相談窓口の周知を図り、苦情処理のための取組を効果的にしていくことが大切です。

(4) 組織的運営の改善

養介護施設等には、高齢者虐待の未然防止のために、研修、苦情処理及び内部監査を含めた業務管理体制全般について適切に運用されているか把握することが求められています。これらを自主的に点検し、必要に応じて体制を見直し、運用を改善する必要があります。

運用改善にあたっては、「ヒヤリハット報告書」を活用し、組織内リスク要因の洗い出しに努めることも有効です。発生した事故等への対応のみに留まらず、未然の施設情報から、早期に対応すべき虐待等課題洗い出しの体制整備について助言をすることも大切です。また、事故やヒヤリハットを個人の責任としない組織風土を作り、認知症高齢者等への対応で苦慮している養介護施設従事者等に対し、ケア能力や対応スキルが低いという指摘だけで終わることなく、ねぎらいの言葉をかける教育・指導方法について、適宜助言することも大切です。