

高齢者・家族の心に 耳を傾けるケアをめざして

施設職員のための高齢者虐待防止の手引き

平成 21 年 3 月

神奈川県保健福祉部高齢福祉課

はじめに

平成 17 年 11 月 1 日に「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」という。）が成立し、平成 18 年 4 月から施行となりました。

神奈川県では、平成 18 年 3 月に高齢者に対する虐待を防止するための市町村における対応方法などをまとめた「高齢者虐待防止対応マニュアル」を作成しました。

その後も、「かながわ高齢者あんしん介護推進会議」の下部組織である「高齢者虐待防止部会」において高齢者虐待に関する課題を検討してきました。

法施行後 2 年が経過する中で、養介護施設において、「より良いケアを目指すこと」を支援するため、神奈川県における高齢者虐待の捉え方をはじめ、未然防止や高齢者虐待への対応などに関する「手引き」を作成することとしました。

この手引きの作成にあたっては、介護現場の方や家族会の方にもご参加いただき、検討を重ねました。

また、検討にあたっては、まず、養介護施設を利用されている方やそのご家族の思いやお気持ちを出発点に進めていくことが重要であることから、平成 20 年 7 月に、ご本人やそのご家族を対象とした調査を実施しました。

さらに、その調査結果をもとに、平成 20 年 11 月に、養介護施設の管理者やスタッフの方を対象として、施設における取組みなどについて調査を実施しました。

県としては、高齢者が自分らしく尊厳をもって暮らしていただくことが何よりも大切なことであり、そのためには、高齢者介護の質の向上を目指すことが不可欠であると考えております。そうしたことから、不適切なケアにより、高齢者虐待を招くこともあるとの認識を踏まえ、高齢者虐待防止や身体拘束の廃止をキーワードに、今後、本書を活用した研修会の開催や普及啓発などを通して、高齢者介護の質の向上と高齢者の生活環境（QOL）の改善に向けた取組みをさらに進めてまいりたいと考えております。

施設におかれましても、施設内での研修などにご活用いただき、ご議論いただきますよう、よろしく願いいたします。

今後とも、皆様のご協力をお願い申し上げます。

終わりに、本書の作成にあたり、貴重なご意見、ご指導をいただきました高齢者虐待防止部会委員・ワーキング委員の皆様には厚くお礼申し上げます。

平成 21 年 3 月

神奈川県保健福祉部高齢福祉課長 福田 まり子

目 次

はじめに

第1章 養介護施設従事者等による高齢者虐待とは

- 1 高齢者虐待防止法による高齢者虐待の定義 1
- 2 高齢者虐待防止法による養介護施設従事者等の定義 2
- 3 身体拘束禁止規定と高齢者虐待との関係 2
 - (1) 身体拘束禁止規定と高齢者虐待との関係 2
 - (2) 身体拘束の緊急やむを得ない場合とは 4
- 4 通報義務、公益通報 5
 - (1) 養介護施設従事者等における高齢者虐待の通報義務 5
 - (2) 守秘義務との関係 5
 - (3) 公益通報者保護 6
- 5 高齢者虐待の起きる要因 7

第2章 神奈川県における高齢者虐待の捉え方

- 1 快適なケアを実現するために 8
- 2 利用者又は家族が感じていること 10
 - (1) 身体的虐待 10
 - (2) 介護・世話の放棄・放任 12
 - (3) 心理的虐待 14
 - (4) 性的虐待 17
 - (5) 経済的虐待 19
- 3 神奈川県における高齢者虐待防止に向けた理念 20

第3章 高齢者虐待や不適切なケアを防ぐためには（未然防止）

- 1 高齢者虐待や不適切なケアの防止策 21
 - (1) 施設理念の共有 21
 - (2) リスクマネジメントにおける組織運営の健全化 22
- 2 施設における未然防止の実践 25
 - (1) 施設調査結果から 25
 - (2) ヒアリング調査結果から 34
- 3 施設における職員への支援体制 39
 - (1) 利用者や家族からの職員に対する不快行為 39
 - (2) 施設における相談体制 39
 - (3) 職員から望まれている支援 40

第4章 高齢者虐待や不適切なケアが起こってしまった時は（事後対応）

- 1 対応の手順 42
 - (1) 施設内の体制の確立 42
 - (2) 施設内での対応（施設内で虐待が発生した場合） 42
 - (3) 行政の対応 43
- 2 対応のフローチャート 44

3	施設職員・施設管理者としての責務	4 5
(1)	施設職員としての責務	4 5
(2)	施設管理者としての責務	4 5
4	再発防止に向けた取り組み	4 7
(1)	虐待事例、発生原因の調査分析	4 7
(2)	再発防止に向けた職場会議の活性化	4 7
(3)	苦情受付・処理体制の見直しと組織としての体制の明確化	4 7
(4)	個別ケア(不適切なケアの重視)の充実	4 8
(5)	職場内研修の徹底	4 8
(6)	働きやすい職場環境の実現	4 8
(7)	開かれた施設づくり	4 8
5	虐待事例	4 9
	自己点検シート(チェックリスト)	5 1
(1)	スタッフ用	5 1
(2)	管理者用	5 3
	自己点検シート(チェックリスト)解説	5 5
(1)	スタッフ用	5 5
(2)	管理者用	5 9
	引用文献、参考文献	6 3
	本書ができるまで～作成の経緯～	6 4
	資料	
○	各市町村の高齢者虐待相談窓口	7 1
○	老人福祉法・介護保険法による権限規定	7 2
	「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」から抜粋	
○	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	7 3

高齢者・家族の心に耳を傾けるケアをめざして

施設職員のための高齢者虐待防止の手引き

平成 21 年 3 月

編集・発行 神奈川県保健福祉部 高齢福祉課

神奈川県横浜市中区日本大通 1

電 話：045 - 210 - 1111

F A X：045 - 210 - 8874