

別冊

高齢者・障害者 虐待対応マニュアル

～資料～

		マニュアル対応ページ
1	虐待チェックリスト	12、21、23、28
2	虐待対応フローチャート	5
3	養護者による虐待のとりえ方に関するQ&A	
4	従事者セルフチェックリスト	26
5	身体拘束	25
6	消費者被害チェックリスト	32



平成28年4月 洞爺湖町

虐待チェックリスト

☆ 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ので、早期に相談・通報を行いましょう。

《身体的暴力による虐待サイン》

/	/	/	サイン例
			身体に小さなキズが頻繁にみられる。
			太腿の内側や上腕部の内側、背中等にキズやみみずばれがみられる。
			回復状態が様々な段階のキズ、あざ等がある。
			頭、顔、頭皮等にキズがある。
			臀部や手のひら、背中等に火傷や火傷跡がある。
			急におびえたり、恐ろしがったりする。
			「怖いから家にいたくない」等の訴えがある。
			キズやあざの説明のつじつまが合わない。
			主治医や保健、福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。
			主治医や保健、福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまがあわない。

《心理的障害を与える虐待のサイン》

/	/	/	サイン例
			かきむしり、噛み付き、ゆすり等がみられる。
			不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠等）を訴える。
			身体を萎縮させる。
			おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどの症状がみられる。
			食欲の変化が激しく、摂食障害（過食、拒食）がみられる。
			自傷行為がみられる。
			無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。

《性的暴力による虐待のサイン》

/	/	/	サイン例
			不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。
			肛門や性器からの出血やキズがみられる。
			生殖器の痛み、かゆみを訴える。
			急に怯えたり、恐ろしがったりする。
			ひと目を避けるようになり、多くの時間を一人で過ごすことが増える。
			主治医や保健、福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。
			主治医や保健、福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまが合わない。
			睡眠障害がある。

《経済的虐待のサイン》

/	/	/	サイン例
			年金や財産収入等があることは明白なのににもかかわらず、お金がないと訴える。
			自由に使えるお金がないと訴える。
			経済的に困っていないのに、利用負担のあるサービスを利用したがない。
			お金があるのにサービスの利用料や生活費の支払いができない。
			資産の保有状況と衣食住等生活状況との落差が激しくなる。
			預貯金が知らないうちに引き出された、通帳がとられたと訴える。

《介護等日常生活上の世話の放棄、拒否、怠慢による虐待(自己放任含む)のサイン》

/	/	/	サイン例
			居住部屋、住居が極めて非衛生的になっている、また異臭を放っている。
			部屋に衣類やおむつ等が散乱している。
			寝具や衣服が汚れたままの場合が多くなる。
			汚れたままの下着を身につけるようになる。
			かなりのじょくそう（褥創）ができてきている。
			身体からかなりの異臭がするようになってきている。
			適度な食事を準備されていない。
			不自然に空腹を訴える場面が増えてきている。
			栄養失調の状態にある。
			疾患の症状が明白にもかかわらず、医師の診断を受けていない。

《家族の状況に見られるサイン》

/	/	/	サイン例
			本人に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。
			本人の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる。
			他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがみられる。
			本人の健康や疾患に関心がなく、医師への受診や入院の勧めを拒否する。
			本人に対して過度に乱暴な口のきき方をする。
			経済的に余裕があるように見えるのに、本人に対してお金をかけようとしない。
			保健、福祉の担当者と会うのを嫌うようになる。

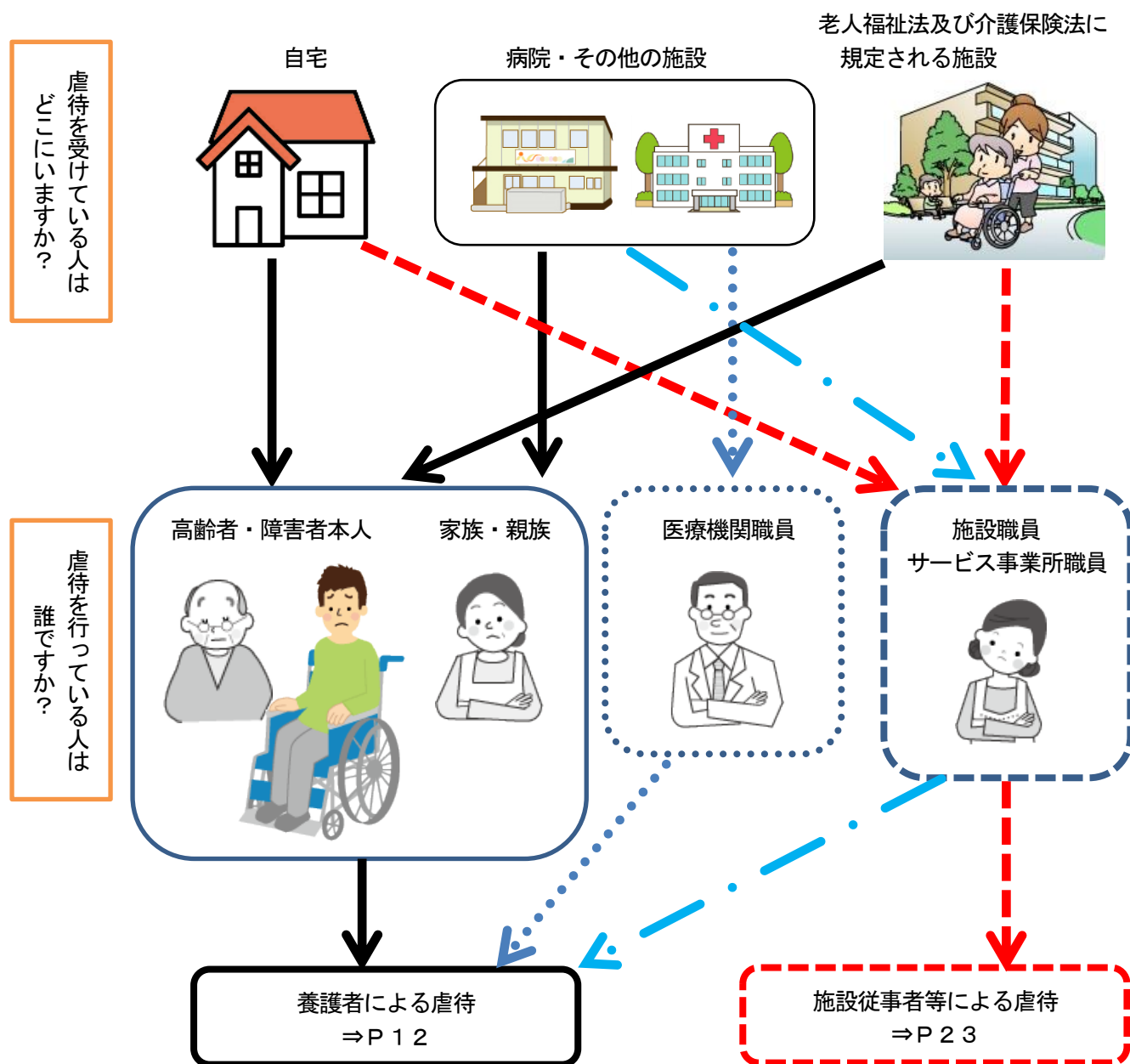
《地域からのサイン》

/	/	/	サイン例
			自宅から本人や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴、物が投げられる音が聞こえる。
			昼間でも雨戸が閉まっている。
			庭や家屋の手入れがされていない、または放置の様相（草が生い茂る、壁のペンキがはげている、ゴミが捨てられている）を示している
			郵便受けや玄関先等が、1週間前の手紙や新聞で一杯になっていたり、電気メーターがまわっていない。
			電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受信料、家賃等の支払いを滞納している。
			気候や天気が悪くても、本人が長時間外にいる姿がしばしばみられる。
			家族と同居している本人が、コンビニやスーパー等で、一人分のお弁当等を頻繁に買っている。
			近所づきあいがなく、訪問しても本人に会えない、または嫌がられる。
			配食サービス等の食事がとられていない。
			薬や届けた物が放置されている。
			道路に座り込んでいたり、徘徊している。

《その他のサイン》

/	/	/	サイン例
			通常的生活行動に不自然な変化がみられる。
			体重が不自然に増えたり、減ったりする。
			ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になる。
			睡眠障害がみられる。

虐待対応フローチャート



相談 窓口	洞爺湖町健康福祉課 洞爺湖町地域包括支援センター 洞爺湖町健康福祉センター	洞爺湖町健康福祉課 ↓ 北海道保健福祉部
対応の 流れ	P 1 3	P 2 9

養護者による虐待のとらえ方に関するQ & A

Q 1 : なぜ支援困難事例として対応するのではなく、虐待として認定する必要があるのでしょうか？

虐待対応の目的は、虐待を解消し、高齢者や障害者が安心して生活を送るために環境を整えることです。その目的を実現するために、虐待を受けている高齢者や障害者の保護はもとより、必要な場合には、養護者も支援の対象として明確にするために、虐待と認定することが重要です。

相談や通報を受け付けた事例が虐待に該当するかどうかを判断することは、高齢者や障害者、養護者を支援の対象として位置付けるためになされるものです。また、虐待と認定することで、市町村権限の行使も含めた適切な対応を検討することが可能となります。

このとき、高齢者や障害者、養護者の虐待に対する自覚は問いません。客観的に見て、権利が侵害されていると確認できる場合には、虐待と認定して対応を行う必要があります。

Q 2 : 同居して養護する娘ではなく、同居はしているが養護はしていない孫（娘の子）による虐待は、「養護者による虐待」ととらえることができるのでしょうか。

養護者でない同居人の虐待そのものは、「養護者による虐待」とは言えません。

しかし、養護者が、養護者以外の同居人による身体的虐待・心理的虐待・性的虐待を止めることなく放置した場合には、虐待を放置した養護者の行為は「養護者による虐待」に当たると規定しています。

従って、このような場合には「養護者による虐待」として高齢者虐待防止法または障害者虐待防止法による対応を行っていくことになります。

Q 3 : 同居していない親族や知人による経済的虐待への対応はどのように行ったらよいのでしょうか。

高齢者虐待防止法及び障害者虐待防止法では、経済的虐待の主体を「養護者又は親族」と規定しています。従って、同居の有無にかかわらず、親族が経済的虐待をしていれば、本法の適用があります。また、同居していない知人であっても養護者といえる場合もあるでしょう。

これに対し、養護者とは評価されない知人が経済的虐待をしている場合は、本法の適用はないことになります。

この場合、各法の雑則にある「財産上の不当取引による被害の防止等」の規定や、刑法・民法等の一般規定により対処することになりますが、経済的虐待から高齢者を守るため、成年後見制度の申立てが必要となるケースが多いと思われます。また、事例によっては、刑法の詐欺罪や窃盗罪に該当することがあれば告訴・告発が、民法上は不当利得の返還請求や不法行為による損害賠償請求をすることが必要になる場合も考えられます。

Q 4 : 養護者や家族が「本人のため」と言ったりハビリや介護をして、その結果本人にけがを負わせたり、精神的苦痛を与えている場合は、虐待に該当するのでしょうか。

養護者や家族が、「本人の健康のため」と言って、専門的知識に基づかないリハビリを行った結果、高齢者や障害者に外傷や精神的苦痛を与えたり、「本人は何もできないから」と決めつけて全介助をし、高齢者や障害者が精神的苦痛を感じている場合には、虐待と認定することができます（けがを負わせれば身体的虐待、精神的苦痛を与えれば心理的虐待に該当します）。

養護者や家族に、高齢者や障害者の心身の状態や医療、介護に関する知識がなかったり偏っている場合、虐待を解消するために、養護者や家族に対して必要な知識をもってもらうような支援を行うことが求められます。

また、「養護者は一生懸命介護しているから」という理由で虐待ではないととらえてしまうなど、虐待対応従事者側の判断で高齢者や障害者の権利を侵害することのないよう、正確で事実に基づいた判断を行うことが重要です。

Q 5 : あざや外傷が残っていない場合、身体的虐待と認定できますか。

高齢者によっては、内出血がでやすかったり、時間の経過によってあざの場所が移動することなどが考えられます。

そのため、あざや外傷が残っていない場合や、養護者が否定する場合でも、高齢者や周囲からの聞き取りで話を突き合わせて、事実確認を正確に行い、虐待に該当するかどうかを判断する必要があります。

Q 6 : 言葉による暴力や脅し、恥をかかせるなどは、後で再現することも確認することも難しいのですが、心理的虐待を単独で認定することはできますか。

心理的苦痛の程度は、高齢者や障害者の受け止め方や、長年の家族関係が影響しますが、最終的に高齢者や障害者の気持ちを確認し、おびえていたり、精神的に苦痛を感じている場合には、虐待として必要な対応を行うことが求められます。例えば、毎日怒鳴られ続けたり、叩かれる真似をされ続けていたことに加え、高齢者や障害者がおびえていたことを根拠に、心理的虐待単独で認定した事例もあります。

一方、心理的虐待の背後には他の虐待が潜んでいる可能性もあります。例えば、養護者が排泄や着替えの介助を行いやすいという目的で、高齢者や障害者の下半身を下着の状態で放置し、それを苦痛と感じている場合などは、性的虐待と心理的虐待に該当すると考えられます。

いずれにしても、高齢者や障害者本人が精神的に苦痛を感じている場合には、権利が侵害されている疑いがあるとして、心理的虐待の疑いの事実の有無について、正確に事実確認を行うことが重要です。

Q 7 : 消費者被害は、経済的虐待として対応する必要がありますか。

第三者による財産上の不当取引による被害に関して、高齢者虐待に準じた対応を行う必要があると考えています。

そのため、本マニュアルでは虐待に準じた対応をすることとしています。

なお、対応については消費者生活センターや司法支援センター（以下、法テラスという。）などの相談窓口につながることが主体となりますが、業者による消費者被害などは近隣地域で連続して被害にあうことも少なくないため、被害拡大を防ぐために地域住民に対する啓発や予防活動を行うことが重要です。

Q 8 : 高齢者や障害者本人が必要な医療や介護保険等のサービスを拒否したり、自ら不衛生な住環境で生活している場合（セルフネグレクト）、どのように対応すればよいでしょうか。

高齢者や障害者が自らの意思で、または認知症やうつ状態などのために生活に関する能力や意欲が低下し、自らの意思で他者に対して援助を求めず放置しているなど、客観的にみて本人の人権が侵害されている事例があり、これをセルフネグレクト（自己放任）といいます。

セルフネグレクトは、高齢者虐待防止法及び障害者虐待防止法に定める虐待の5類型のいずれにも該当しませんが、高齢者や障害者の権利利益が客観的に侵害されていることには変わりがないといえます。

そのため、本マニュアルでは虐待に準じた対応をすることとしています。

従事者セルフチェックリスト

☆ 虐待の発生を予防のため、自分のことや事業所の体制などを振り返りましょう。

チェック項目	チェック欄
利用者への対応、受け答え、挨拶等は丁寧に行うよう、日々心がけている。	☐ できている ☐ できていない
利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	☐ できている ☐ できていない
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、命令口調にならないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
職務上知り得た利用者の個人情報については、慎重な取り扱いに留意している。	☐ できている ☐ できていない
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等を行わないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
利用者を長時間待たせないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援、訓練等を行わないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
緊急やむを得ない場合、危険回避のために行動上の制限を行う際は、方法を検討し、実施に当たって複数の職員によるチームアプローチでの判断を行った上で、本人、家族に説明し同意を得て、記録に記載している。	☐ できている ☐ できていない
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についても適切に記録している。	☐ できている ☐ できていない
ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受け答えをしてしまうことがある。	☐ はい ☐ いいえ
ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受け答えをしてしまうことがある。	☐ はい ☐ いいえ
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
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
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
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出くわしたことがある。	☐ はい ☐ いいえ
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면을容認したこと（注意できなかったこと）がある。	☐ はい ☐ いいえ
最近（ここ2週間程度）、利用者へのサービス提供に関する悩みをもち続けている。	☐ はい ☐ いいえ
最近（ここ2週間程度）、仕事にやる気を感じられないことがある。	☐ はい ☐ いいえ
最近（ここ2週間程度）、体調がすぐれないと感じることがある。	☐ はい ☐ いいえ

身体拘束

正当な理由なく身体を拘束することは「身体的虐待」に該当します。

「身体拘束をしない」支援の検討が、ケアの資質向上につながり、利用者及び家族が安心して生活を送れる施設づくりにつながります。

しかし、それでも身体拘束を行う必要性を感じた場合には、必ず次の点について確認を行った上、組織的に判断して行うなどのルール作りをあらかじめ行っておく必要があります。

身体拘束を行う場合のルール（例）

（１）「やむを得ず身体拘束をするときの３要件」を満たしている

切迫性	利用者本人または他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が高い場合
非代替性	身体拘束や行動制限を行う以外に代替える方法がない場合
一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的なものである場合

（２）組織として検討、決定し、個別支援計画に記載している

３要件を全て満たしていることに加え、どのような理由で、いつから、どのような身体拘束を行うかなど、管理者（施設長等）が参加する会議等において、組織として慎重に検討する。

（３）本人・家族に丁寧な説明をして、同意を得ている

（４）必要な事項の記録がなされている

身体拘束を行ったときは、支援記録等にその都度記録する。

【施設における身体拘束の事例】

- ①徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、また皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ⑨他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

消費者被害チェックリスト

☆ 消費者被害が疑われる場合の【サイン】として、以下のものがあります。これらのサインを念頭におき、心配なときには早期に相談・通報を行いましょう。

《身の回り品に関するサイン》

/	/	/	サイン例
			短期間に物が増えた。
			不要と思われるものを次々と買う。
			修理・リフォームをひんぱんに行う。

《外出先に関するサイン》

/	/	/	サイン例
			外出が急に増えた。
			外出から帰ると、様子がおかしい。
			いつも行く場所に行きたがらない。

《出入りする人に関するサイン》

/	/	/	サイン例
			見慣れない人や車が入り出している。
			来客が増えた。
			急に親しい人ができたようだ。

《お金に関するサインサイン》

/	/	/	サイン例
			小口・大口の借金を申し出る。
			羽振りのいい話が 많아なった。
			急にアルバイトあるいは節約をはじめた。

《関心毎に関するサイン》

/	/	/	サイン例
			投資などに関心をもちはじめた。
			靈感・祈禱などに関心をもちはじめた。
			特定の話題に、急に詳しくなった。

《その他のサイン》

/	/	/	サイン例
			知らない荷物が何度も届いた。
			不当な額を請求された。
			電話の数が多くなった。
			読み切れない量の新聞などがある。
			通販で違う商品が届いた。