

資料Ⅰ（各サービス共通）

7. 高齢者虐待が発生してしまった場合の対応

高齢者虐待が発生してしまった場合の対応（具体例）

（１）高齢者虐待の未然防止

すべての介護サービス事業者は、高齢者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービス提供に当たる必要があるため、高齢者虐待を未然に防ぐ必要があることは言うまでもありません。

事業者には、

- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期開催、結果の周知徹底
- ・虐待の防止のための指針の整備
- ・虐待の防止のための研修の定期的な実施
- ・虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者の設置

といった措置を講ずることが、基準省令で義務付けられています。

詳しくは、和歌山市ホームページ「高齢者虐待防止の推進」をご覧ください。

<https://www.city.wakayama.wakayama.jp/jigyou/fukusi/1002998/1058241.html>

（２）高齢者虐待が発生した場合

しかしながら、実際に高齢者虐待が発生した場合（虐待に準ずる事案も含みます。）には、虐待が早期に発見され、迅速かつ適切に対応される必要があります。

ここでは、市内の介護サービス事業所で虐待が疑われた事例として実際にあったケースを紹介します。結果として利用者や家族が納得するとは限りませんが、介護保険関係法令・運営基準の遵守という観点からは、迅速かつ適切に事業者で対応されている例とその理由を紹介します。

（注）個人情報保護の観点から一部修正を加えています。

1日	8時	従業員A、従業員B及び従業員Cで利用者Xのトイレ介助を行おうとしたところ、トイレ内で強い拒否が見られた。 しかし、従業員Aがトイレから離れると、すぐに利用者Xは協力動作を見せた。 普段は支援に拒否を示すことがほとんどなく、また急に協力動作が見られたことにも疑問を感じたため、従業員Bが利用者Xに確認したところ、利用者Xから「あの人に叩かれた」との返答があった。
	9時	従業員Bは管理者Dに報告し、管理者Dから従業員Aに事実確認をしたところ、平手打ちをしたと認めた。 聞き取った内容については、次のとおり。 同日5時頃、巡回中の従業員Bがおむつ交換のため利用者Xの居室に入室するも、介助に拒否を示された。 従業員Aは、この後に他の利用者の支援も行わなければならないこと、またその他朝までに行っておくべき業務のことを考えると焦りが生じ、カッとになって右手で利用者Xの左こめかみ付近を平手打ちし

		<p>た。</p> <p>管理者Dは看護師Eに利用者Xの身体状況の確認を指示したところ、外傷は見られず、精神的にも落ち着いている様子であった。</p> <p>管理者Dは法人本部に、これまで判明した事実について報告を行った。</p>
	14時	<p>法人本部から幹部Fが事業所に訪問し、従業員Aと面談を行った。</p> <p>従業員Aに対し、処遇が決定するまで自宅待機を命じた。</p>
	16時	<p>従業員Aが利用者Xに謝罪した。</p>
	19時	<p>利用者Xの家族は電話連絡について時間の指定があったため、希望時間を待ち、報告及び謝罪を行った。</p> <p>従業員Aについては自宅待機を命じており、今後の再発防止策等について改めて連絡する旨説明した。</p>
2日		<p>和歌山市（指導監査課）にて、高齢者・障害者成年後見センターの職員も同席の下、法人幹部Fが当該虐待事案に係る報告を行った。</p>
		<p>法人及び事業所内で、虐待発生に至った各要因の分析を行った。</p>
3日		<p>同月中に虐待防止委員会の開催及び当該虐待事案について、職員への共有を決めた。</p> <p>翌月にはストレスマネジメント・アンガーマネジメント研修の実施並びに業務手順、勤務形態及び現在の課題について検討を行うこととした。</p>
		<p>和歌山市（指導監査課）へ事故報告書を提出した。</p>
		<p>和歌山市（指導監査課）にて、高齢者・障害者成年後見センターの職員も同席の下、改善に向けた取り組みについて報告を行った。</p> <p>虐待防止委員会の議事録、改善後の虐待防止のための指針、虐待防止マニュアル、身体拘束防止のための指針及び法人及び事業所内で取り組んでいる再発防止に向けた改善計画及び改善工程表を提出した。</p>

① 事業者（法人）・事業所で主体的に内部調査が行われている。

虐待・事故・苦情相談等があった場合、市町村が事業者には調査を行う場合がありますが、運営基準上、事業者は協力を努めなければならないところです。この事例では、本市が調査を行う前から、事業者が主体的に内部調査に着手し、その経過・結果を利用者の家族や本市へ報告しています。

稀に「市で調査に来てくれたほうが、みんな素直に話すと思う。」「従業員に辞められたら困るので調査できない。」といった理由で内部調査を敬遠する事業者もありますが、事業者のガバナンスを疑わざるを得ない発言であり、虐待防止の措置の点だけでなく、業務管理体制の点からも望ましいものではありません。

② 虐待・事故の可能性、トラブルに発展する可能性を感じた従業員から管理者・法人上層部へ報告が行う体制が整えられている。

従業員が管理者に報告・相談を行い、管理者が法人幹部とともに対応に当たっています。従業員個人が気づいたことを話せる組織であること、トラブルに組織として対応に当たっていることがうかがえます。互いに意見を言いやすい風通しの良い職場づくり、従業員が困ったときにフォローしあえる組織づくりに努めてください。

③ 事故報告書の提出が期限内に行われている。

事故報告書は原則として発生から5日以内に提出いただくことになっています。緊急・重大な事故の場合には、口頭等で報告の上、後日提出することも可能です。

④ 利用者・家族への説明が迅速かつ細やかに行われている。苦情の内容・対応が記録されている。

事業者は、利用者やその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するための措置を講じなければなりません。この事例では、調査の経過を報告している様子が見えます。

⑤ 全従業員で事案についての話し合いが行われ、共有されている。

苦情対応やトラブルの解決だけにとどまらず、再発防止を目指し全従業員で振り返りと共有が行われています。

⑥ 再発防止に向けて、効果的に改善計画を作成している。

「課題・改善点」、「達成目標」、「開始時期」、「達成時期」、「具体的改善策」、「担当者」などの項目を設け、改善内容が具体的かつ実行可能な形で示されており、事業所内での取り組み状況や進捗の確認もしやすい計画となっていました。

このように、改善計画を具体的な項目に分けて検討・記載することは、再発防止に向けた実効性の高い取組につながるものと考えられます。