

CANHR is a private, nonprofit 501(c)(3) organization dedicated to improving the quality of care and the quality of life for long term care consumers in California.

長期介護施設での虐待を防止するための 手引き

Guide for Preventing Abuse in Long Term Care Facilities

この手引きは、ご自分の母親が高度看護施設に居住している時にこうした情報が手に入っていたらと願う、ある女性の思いから生まれたものです。この手引きで紹介するアイデアが、みなさんのご家族にとっての介護と生活の質の向上につながることを、この女性は希望しています。

介護施設への移行をサポート

高齢者向け居住介護施設（アシステッド・リビングとも呼ばれる）やナーシングホームなどの、長期介護施設への入所の決断は、複雑で精神的にも大変なプロセスです。介護施設に移る本人が前もって入居計画に加わっていれば、施設への移行が楽になります。残念ながら、大抵の場合は、ほとんど事前の計画なしに入居の決定がなされます。腰の骨折、心臓発作、脳卒中などの危機に対応するために、自宅から施設への移動が決断されることが多いのです。

すべての準備が整った最良の状況にあっても、入居する家族には強い喪失感と見捨てられたという思いがあり、入居の責任を負う人物は大きな罪悪感を抱くこととなります。こうした感情を認識することは、施設への移行に対処するための方法の1つです。

施設に入居した家族をしばしば訪問することも役に立ちます。こうした訪問時に、できれば、他の入居者に会うようにしたり、スタッフと話し合ったり、施設の他の部分を見学したりして、入居した家族と自分自身が新しい環境に慣れるよう努めましょう。

これ以外にも、移行期の対処に役立つ事項としては、次のようなものがあります。

- 家族が総合的な評価を受けるようにします。病院を退院する場合には、皮膚の損傷や薬品の過剰投与の可能性がないか、必ず確認してもらいます。
- 直ちに介護プラン手続きに参加します。家族のことは家族が1番よく知っているものです。施設の関係者に、入居する家族について知ってもらうように努め、スタッフと共同で移行期の介護プランとその後の総合的なプランを作成します。
- 移行期における家族のニーズ、変化、介護を観察します。気持ちが落ち込んで、食欲、睡眠パターン、意欲、社交能力や治療や活動への参加に影響を及ぼすことがあります。新しい環境、同室者、薬の変更なども影響を与える可能性があります。変化に気を配り、適切なスタッフにそれを伝えます。

訪問機会を有効に使う

ひんぱんに訪問することも大切ですが、訪問時間を無駄にしないことはさらに重要です。違う

時間帯やシフト、週の違う曜日に訪問してみましょう。様々な活動が予定されている食事時間や、もちろん夜間、終末にも訪問することが大事です。こうした方策は、施設の介護パターンの全容と、異なる時間帯の介護スタッフの仕事ぶりや態度の全体像を知る上で重要です。さまざまな時間帯や曜日に訪問することで施設側も用心するようになります。

施設への訪問は代わり映えのしないものとなったり、義務感からあるいは嫌々するものとなることさえあります。上記のヒントに加えて、毎週の訪問のために計画を立てましょう。そうすることで、新たな目的、新鮮さ、時には冒険を施設訪問に加えることができます。計画を立てる際に考慮すべき点を次にあげます。

- 今週は何曜日の何時に訪問するか。今週はどんなことを発見したいか。
- 今週はどの入居者やスタッフに会うか。
- 施設のどの部門を訪問するか。
- どんなことを話すつもり、あるいは何をやる予定か。持参してそれを話題にしたり、一緒にできることが何かあるか。誰か一緒に訪問できる人がいるか。
- 特別な行事のために、何か特別なことを計画する（誕生日や結婚記念日など）。
- 可能であれば時おり外出を計画する。
家族、友人、ボランティアの訪問と連絡を調整する。何もかも自分でやろうとしないことです。

スタッフと知り合いになって、良い人間関係を築く

訪問の計画の一部として、自分の家族の介護を各シフトで担当する主なスタッフ全員と親しくなりたいものです。最も困難なことの1つは、直接的な介護責任を他の人物に任せることでしょう。自宅で何年も介護に当たってきた場合は特にこれが言えます。施設に入居した本人を精神面で支援することと、施設のスタッフに本人を個人的に知ってもらい、擁護者になってもらえるよう手助けすることが、これからの役割です。

一般に、スタッフは仕事のやり方を指図されることを嫌いますが、入居者本人の好き嫌いや、家族が対応してうまく行った方法などについて知ることは歓迎します。心からほめることは良い人間関係を築く上で非常に効果があります。スタッフが適切な介護を提供した時や、難しい状況に対処した時には、質の高いサービスに感謝していることをスタッフに伝えます。またスタッフの優れた仕事ぶりについて施設管理者にも知らせましょう。

主な事務スタッフおよび管理スタッフと好ましい関係を築きます。ウィングの看護部長（Director of Nursing）と主任看護師（Charge Nurse）は、高度看護施設での質の高いケアを理解、質問、向上させる上で特に貴重なリソースとなるでしょう。居住介護施設またはアシステッド・リビングの管理者や監督者も重要な人物です。

心配事や問題がある場合に訴えるべき人物に関する施設の方針と手続きを理解しましょう。解決の必要な事柄が発生した時点でその心配事を伝えます。多くの問題や重要な問題を抱えるまで待たないようにします。ひんばんかつ率直に意見を交換しましょう。心配事への対処がなされた場合や、望ましいことが施設で起こっている場合には、好意的な感想を述べましょう。

介護プランのためのすべてのミーティングに積極的に参加する

介護プランには、入居者に最適な身体的、精神的、心理社会的健康を促進、回復、維持するために、施設とスタッフが使用する方策が説明されています。介護プランは評価に基づいており、長期介護施設への入居が許可される前または許可されて間もなく作成される必要のあるものです。介護プランは、入居者の身体的、医学的、精神的、行動上のおよび/または社会的な状況に大きな変化があった場合にはいつでも、見直され、改訂されます。高度看護施設には年4回見直しがありますが、高齢者向け居住介護施設では、毎年の見直し、または居住者の介護ニーズに大きな変化があった場合に、見直しが義務づけられています。

介護プラン・ミーティングでは、介護プランがその役割を果たしているかどうかを評価し、必要な変更を加えて、居住者個人のニーズにより適したものにすることが提供されます。次に挙げるのは、介護プランがうまく実行されるようにするためのヒントの一部です。

- 居住者本人のニーズや興味に合ったものにする。
- 介護プラン・ミーティングには、介護を直接担当するスタッフなど、すべての主な関係者に確実に参加してもらうようにする。
- 心配な点や提案を提示する。
- 具体的で測定可能なプランとスケジュールを要求する。
- ミーティング後は、実行予定の内容、担当者およびそのスケジュールを文書にして合意内容を確認する。

介護の監視

介護プランを利用して、入居家族の介護全般を監視します。上記に示したように、効果的な介護プランは具体的で、観察および監視する分野が多数あるものとなり、入居家族の介護全般において、また具体的な介護方法において、注意すべき実際の事柄を提示します。

介護を監視する際には、状況に応じて、次の方法を利用することを考えます。

- メモを取る：重要な事実については「誰が、何を、いつ、どこで、どのように」の答えを書き留めます。何が起きたかを説明します。できるだけ具体的に書く。ある人物が重要な発現をした場合は、それを引用します。
- 記録を確認する：入居者の許可があれば、または法的代理人もしくは医療に関する代理人であれば、医療記録、介護プラン、看護補助および認定看護助手の経過記録、ならびに入居者のファイルにアクセスして、手に入れること権利を有します。こうした記録は、計画されている介護が実際に提供されているかを確認する上で、重要な情報源となることがあります。これらの記録が、実際に発生していることを正確に反映していること、および明らかに変更されたり改ざんされていないことを確認します。
- 介護が不適切であったり、不十分であったりする場合や、虐待が伴う場合には常に、関連のファイルを手に入れます。
- 医師と密接な関係を保ちます。医療記録や居住者の記録の解釈には、セコンド・オピニオンや手助けを求めます。処方薬を確認し、本人の反応を観察します。
- 入居家族の身体を検査します。目立たないやり方で調べるには、本人の背中をマッサージしてみます。これは本人にとって快いことである上、腫れや赤みを調べる良い機会となります。必要であれば、写真を撮り、オンブズマン・プログラムと適切な認可機関に苦情を申し立てます。

入居家族の擁護者として行動する

入居家族を効果的に擁護するためには、入居者の権利と入居者の代理人としての家族の権利についての知識がポイントとなります。これらの基本的な権利は、入居時に説明されるべきであり、かつ施設内に掲示されているべきです。最も重要な権利の1つは、心配事や提案を表明する、または苦情を申し立てる、および報復を恐れずにそれらを行う権利です。

これらの権利を行使する際には、冷静さを保つよう努力します。はっきりと自分の意見を述べ、粘り強い態度で臨みます。率直なコミュニケーションを求めましょう。そして、説明責任義務を要求します。

入居家族の権利擁護をさらに効果的にするためのその他のヒントを以下に紹介します。

- 介護を監視している際に確認したすべての心配事を詳しく調査します。
- 問題の解決のために主要な人物とのミーティングを要求します。望む結果を明確にすることでミーティングを注意深く準備します。ミーティングが終わる前に、合意済みの結果、責任者、スケジュールに関する自分の理解内容を要約しておくことが大切です。可能な限り、その要約を文書にして、入居者のファイルの一部となるよう要請します。
- 自分の権利の行使を支援してもらうためにオンブズマンに連絡します。高齢者向け居住介護施設や高度看護施設には、地域のオンブズマン・プログラムのポスターが電話番号付きで掲示されていなければなりません。
- 適切な認可機関に苦情を申し立てます。申立人は、オンブズマンおよび認可機関双方への苦情申し立てについての守秘の権利を有します。

虐待予防

2001年7月、連邦議会特別捜査部（Congressional Special Investigations Division）は、米国内のナーシングホームの**35%**が、**2年間にわたり10,000件以上**の虐待で出頭を命じられたことを明らかにしました。虐待は報告されずに終わることがしばしばあるので、実際の割合はおそらくこれより高いことでしょう。

虐待を予防するには、施設訪問、スタッフとの人間関係構築、介護プラン計画プロセスへの積極的な参加、介護の監視、および効果的な擁護者としての行動に関して、上記ですでに紹介したヒントに従い、入居家族の介護に積極的に関わり続けるようにします。また、高齢者や非扶養者成人への虐待の兆候を知り、虐待の可能性を即座に報告する方法を知っておくことも重要です。

- 介護施設での身体的虐待の兆候の例には、説明のつかないあざ、顔、腕またはももの内側、胸、陰部の引っかき傷または傷あとがあります。拘束具（ベルトなど）の使用によって生じたあとを点検します。眠気、乾燥してひび割れた唇、よだれ、ぼんやりした目つきなどの、薬品の過剰投与の兆候を確認します。
- ネグレクトの兆候としては、個人の衛生状況が良くない、尿の臭い、居住者が長時間にわたってベッドやトイレに放置される、説明の付かない体重減少、栄養失調/脱水、ひんぱんな転倒、床ずれなどがあります。
- 金銭的な虐待は個人の所有物の紛失または盗難によって生じることがあります。不正な請求

行為も考えられます。

- 虐待を疑う場合には、自分ひとりで解決しようと思わないでください。次のような方法で、助けを求めましょう。オンブズマン・プログラムに連絡する、認可機関に苦情を申し立てる、身体的虐待または性的虐待を地域の警察機関に任せる、CANHR の弁護士紹介サービスを利用して助言を求める。

介護の質の問題点について積極的に取り組む

考えを同じくする人は他にもいます。カリフォルニア州そして全米のナーシングホームや居住介護施設には何十万人もの人々がいます。そして、その人たちも同じような心配事を抱えています。1人で行動しないでください。集団で行動すれば支援や力が生まれます。集団行動は、報復の恐怖からの保護を提供し、すべての居住者の介護と生活の質に良い影響を与える変化を生み出すことができます。

- 入居家族に「入居者組合 (Resident Council)」の積極的な一員になることを奨励します。ナーシングホームは、入居者組合を持つことが義務づけられており、また居住介護施設では、入居者が主導した場合には入居者組合の設立を支援しなければなりません。
- 入居者の家族と関心のある友人は「家族組合 (Family Council)」に参加するか、結成することができます。組合作りに役に立つ資料 (ビデオを含む) をCANHR から手にいれることができます。
- 州や国の選出議員に連絡を取り、介護の質の低さについての懸念と地域密着型の代替施設への資金の増額を訴えます。
- CANHR のメンバーになって入居者の権利と介護の質を向上する立法を支持します。

さらに詳しい情報が必要な場合は、**CANHR (California Advocates for Nursing Home Reform)** にお問い合わせください。電話：1-800-474-1116 (消費者のみ)

この手引きは、ロバータ・ダングシルさんから、母親のメルバ・L・マクコードさんを追悼して寄せられた寄付によって提供しています。

最終更新日：2010年9月10日