

高齢者虐待防止の指針とマニュアル

社会医療法人 愛仁会
介護老人保健施設 ひまわり
ひまわりケアプランセンター

2019.4	作成
2021.4	改訂
2023.4	改訂
2024.4	改訂

目次

I. 高齢者虐待防止のための指針の目的	… 1
II. 高齢者虐待防止に関する基本的考え方	
III. 高齢者虐待の定義	… 2
IV. 虐待防止委員会その他施設内の組織に関する事項について	… 3
V. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針	
VI. 虐待が発生した場合の対応方法の基本方針	… 4
VII. 虐待が発生した場合の対応方法	
1) 相談・通報・届出の受け付け	
2) 事実確認	
3) ケース検討会議	… 5
4) 再発防止対策の実施(予防対策)	
5) 経過観察	
VIII. 虐待等に係る苦情解決に関する事項	
IX. 成年後見制度の利用支援に関する事項	
X. 当指針の閲覧	
フローチャート	
虐待相談受付書	
事実確認報告書	
資料 高齢者虐待防止の基本(厚労省)	
日本介護福祉士会 倫理基準(行動規範)	

I. 高齢者虐待防止のための指針の目的

この指針は、社会医療法人愛仁会 介護老人保健施設ひまわりが運営する事業に係る高齢者虐待を防止するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が介護サービス等を適切に利用できるように支援することを目的とする。

II. 高齢者虐待防止に関する基本的考え方

2006年(平成18年)4月に『高齢者虐待の防止・高齢者養護者に対する支援等に関する法律(高齢者虐待防止法)』が施行されました。高齢者虐待は人権侵害であり、犯罪行為という認識のもと、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に役立つことを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応に努めるため、本指針を策定し、全ての職員は本指針に従い、業務にあたることとする。高齢者虐待に該当する次の行為のいずれも行いません。

(「行動規範」及び「虐待防止等について」参照)

1. 基本姿勢

- ①利用者の人間としての尊厳を大切にし、利用者の権利擁護に努めなければならない。
- ②支援者として援助者としての立場を自覚し、利用者の主体性、個性を重んじなければならない。
- ③下記の禁止事項等をいかなる場合も行わない。

2. 利用者への虐待について(禁止事項)

- ①殴る、蹴る、つねる等の行為、その他怪我をさせる行為は行わないこと。
- ②身体拘束や長時間正座、直立させる等の肉体的苦痛を与えないこと。
- ③食事やおやつを抜く等、人間の基本的欲求に関わる罰を与えないこと。
- ④作業や活動に参加させない等の罰を与えないこと。
- ⑤強制的に髪を切る、家族の悪口を言う、無視する等の精神的苦痛を与えないこと。
- ⑥体罰をしたり、見て見ぬふりをする等の体罰を容認しないこと。
- ⑦裸の写真や雑誌を見せる等の性的虐待を容認しないこと。 等

* 詳細については、高齢者虐待定義にもとづく行為

3. 管理職員の責務

- ①職員が利用者への体罰や不適切な支援を行い、著しい被害を被らせた場合は、就業規則に基づき、懲戒免職を含めた厳正な処分を行うこと。
- ②利用者の権利擁護のための職場研修や施設外研修に参加させ、意識を高めること。
- ③利用者の権利擁護のため、施設倫理綱領や職員行動規範を作成し、職員に遵守させること。

Ⅲ. 高齢者虐待の定義

本指針による虐待とは、下記をいうものであり、これらの発生の防止を図る。

用語	定義
虐待	介護者が利用者に対して行う次に掲げる行為
身体的虐待	利用者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。 例 平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理やり食事を口に入れる、火傷・打撲させる、ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束・抑制をする等
性的虐待	利用者に関し、わいせつな行為をすること。又は利用者に関し、わいせつな行為をさせること。 例 性交、性的暴力、性的行為の強要、性的雑誌・ビデオを見せる等
ネグレクト (介護・世話の放棄・放任)	利用者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置等、介護を著しく怠ること。 例 食事や水分を与えない、食べられるような形状に食事を整えない、排泄の介助等日常生活の介助が必要にもかかわらず役割を放棄する、あるいは、そのための対策を取らない、病気などの兆候があるにもかかわらず診療を受けさせない、空調等の適切な環境を作らない、オムツ交換を長時間しない等
心理的虐待	利用者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の利用者に関し、著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。 例 嘲笑、怒鳴る、無視する、意図的に他者と共に食事をさせない、成人を子ども扱いする、差別的な言動をする等
その他(経済的虐待)	障がい者(児)の同意を得ないで職員の判断で物事を決める。 障がい者(児)の同意を得ないで年金や現金等の流用や財産の不当な処分を行う。 職員のやるべき仕事を指導の一環として利用者にかせる。 利用者に対して指示語・命令語・友達語等で話す。 金銭窃取・キャッシュカードの不正利用・利用者の電子マネーを無断使用など

参考資料 高齢者虐待防止の基本(厚労省)

IV 虐待防止委員会その他施設内の組織に関する事項について

当施設では、虐待発生防止及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に、「虐待防止委員会」を設置する。当委員会は、身体拘束ゼロ推進委員会と一体的に行う。

1. 当委員会の構成員及び役割

当委員会の運営責任者は施設長とし、委員会は、介護職員・看護職員・リハビリ職員、居宅サービス事業所職員等各サービスから選任した委員で構成し、委員長は、委員の互選とします。また、当委員会の委員長及び委員を「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」とする。

2. 委員会構成員

運営責任者：施設長
管理者：科長
委員長：※毎年度選出
副委員長：※毎年度選出
委員：介護職員、看護職員、リハビリ職員
ひまわりケアプランセンター職員

3. 委員会開催頻度と記録

- ・虐待防止委員会は、月1回定例会議を行う。
- ・虐待の発生又は発生が疑われる場合は、その都度開催する。
- ・委員会の会議内容を記録する。
- ・会議の実施にあたっては、テレビ会議システムを用いる場合があります。
- ・虐待防止委員会と身体拘束ゼロ推進委員会は、一体的に運営する。

4. 委員会の役割

- 次のような内容について協議するものとする。
- ①虐待防止のための指針等の整備
 - ②虐待防止を目的とした年1回以上の職員研修の企画・推進
 - ③虐待予防、早期発見に向けた取り組み
 - ④虐待が発生した場合の対応
 - ⑤虐待の原因分析と再発防止策の検討
 - ⑥再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価

V. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対する虐待防止のための研修の内容は、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、当該法人における指針に基づき、虐待の防止を徹底します。

- 具体的には、次のプログラムにより実施します
- ①高齢者虐待防止法の基本的考え方の理解
 - ②高齢者権利擁護事業/成年後見制度の理解
 - ③虐待の種類と発生リスクの事前理解
 - ④早期発見・事実確認と報告等の手順
 - ⑤発生した場合の改善策

実施は、年2回以上行う。また、新規採用時には、必ず虐待の防止のための研修を実施します。研修の実施内容については、研修資料、実施概要、出席者等を記録し、紙または電磁的記録等により保存する。

権利擁護及び高齢者虐待防止等のための内部研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、入所者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すように努める。

VI. 虐待が発生した場合の対応方法に関する基本方針

虐待等が発生及び発見した場合には、速やかに市町村に報告するとともにその要因の速やかな除去に努めます。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合には、役職位の如何を問わず、厳正に対処します。また、緊急性の高い事実の場合には、市町村及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を最優先します。

VII. 虐待が発生した場合の対応方法

1. 相談・通報・届出の受付について

職員等が他の職員による利用者への虐待を発見した場合は、担当者(委員もしくは上長)に報告する。虐待者が担当者本人であった場合は、他の上席者等に相談する。担当者は、苦情相談窓口を通じての相談や、上記職員等からの相談及び報告があった場合には、報告を行った者の権利が不当に侵害されないよう細心の注意を払った上で、相談者からの話を聞き虐待相談受付書に記載する。(詳細は下記の通り)

①虐待等の相談・通報・届出等があった場合は、下記の順序に沿って虐待相談受付書に記録する。

- 1) 受付年月日
- 2) 受付形態
- 3) 受付をした職員の氏名と所属部署
- 4) 申出人(発見者)の氏名、住所、電話番号、利用者との関係
- 5) 被虐待者(利用者)の氏名(フルネーム)
※その他の住所、生年月日、電話番号等は台帳を参照して記入する。
- 6) 虐待者について、わかる範囲で聞き取りを行う。
※氏名がわからない場合は、特徴等を聞き取る。
- 7) 虐待状況について、聞き取りを行い、出来るだけ具体的に内容を記入する。
(日時もわかれば、記入する)
- 8) ⑦での内容を申出人(発見者)は、どのような経緯で知ったのか聞き取りをする。
- 9) ケース検討会議等で申出人を匿名で扱うのかを必ず確認する。
- 10) 申出人にこのケースの経過報告をするかを必ず確認する。
この際、個人情報の観点から報告が難しい場合は、「こちらで責任を持って対応するので報告はしない」旨を必ず伝え、了承を得る。

②留意点について

- 1) 電話や来所での相談等、個人情報について取り扱うので、プライバシーに配慮する。
- 2) 受付の際、主観的にならず、客観的な観点で聞き取りを行う。

2. 事実確認について

①. 虐待相談受付書の内容を下記の順序に沿って確認し、事実確認報告書に記入する。

- 1) 虐待相談受付書を基に各部署の管理者へ報告する。
- 2) 各部署の管理者は、被虐待者の利用サービスの担当職員と内容を確認し、虐待の有無を確認する。
また、必要に応じて関係者から事情を確認する。
※虐待者(職員)が明確な場合は、本人に確認をする。
日時も明確な場合は、当日出勤していた職員にも確認する。
- 3) その虐待が事実であった場合、その時の現場の状況や行った行為、また、なぜそのような行為を行ってしまったのか等、出来るだけ詳細に聞き取る。
当人に対応の改善を求め、就業規則等に則り必要な処置を講じる。
状況に応じて、被虐待者(利用者)もしくは家族・行政機関等に報告する。

※その際、被虐待者(利用者)や家族に謝罪し、今後の対策や虐待者(職員)の処分について後日、決まり次第報告する旨を伝える。

- 4) その虐待が事実ではなかった場合、誤解を招く行為をしていたのかもしれない為、その時の状況を詳細に聞き取る。
状況に応じて、申出人(発見者)に状況を報告する。
※誤解を招くような行為をしていたのかもしれない旨を伝え、謝罪する。
また、今後、誤解を招かないような対策を考え、報告する。

②留意点について

- 1) 事実をしっかりと聞き取り、記録する。

3. 原因究明・検討(ケース検討会議)について

①虐待相談受付書と事実確認書を基に下記の順序に沿って原因究明・対策(防止)について検討し、ケース検討会議録に記入する。

- 1) 管理者と高齢者虐待委員でケース検討会議を行う。
- 2) 虐待相談受付書と事実確認書を基に原因究明と対策を検討する。
- 3) 管理者と委員で状況を確認する。
- 4) 今回のケースがなぜ起きてしまったのか原因を究明する。
- 5) 今回のケースを再発させない為の対策を検討する。

②留意点について

- 1) 検討した内容と対策について、被虐待者もしくは家族に報告し、了承を得る。
また状況に応じて、行政機関に報告する。
※虐待者の処分についても報告する。

4. 再発防止の対策を実施する。

①ケース検討会議で決定した内容(被虐待者もしくは家族の了承を得たもの)を全職員に周知し、対策を実施する。

5. 経過観察

①再発防止の対策を下記の通りに確認する。

- 1) 定期的に管理者は再発防止の対策が実施できているか確認をするとともに、その対策が有効なのかも確認する。もし、対策が有効でないと判断された場合は、再度ケース検討会議を行い、検討する。
- 2) 定期的に行っているケース会議・職員会議で虐待について確認を行う。

Ⅷ. 虐待等に係る苦情解決に関する事項

虐待等の苦情相談については、苦情相談窓口担当者(相談員)が、寄せられた内容について、苦情解決責任者に報告します。当該責任者が虐待などを行った者である場合には、他の上席者に相談する。苦情相談窓口へ寄せられた内容は、相談者の個人情報の取り扱いに留意し当該者に不利益が生じないよう、最新の注意を払う。
対応の流れは、上述の「Ⅶ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項」に依るものとする。
苦情相談窓口へ寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告する。

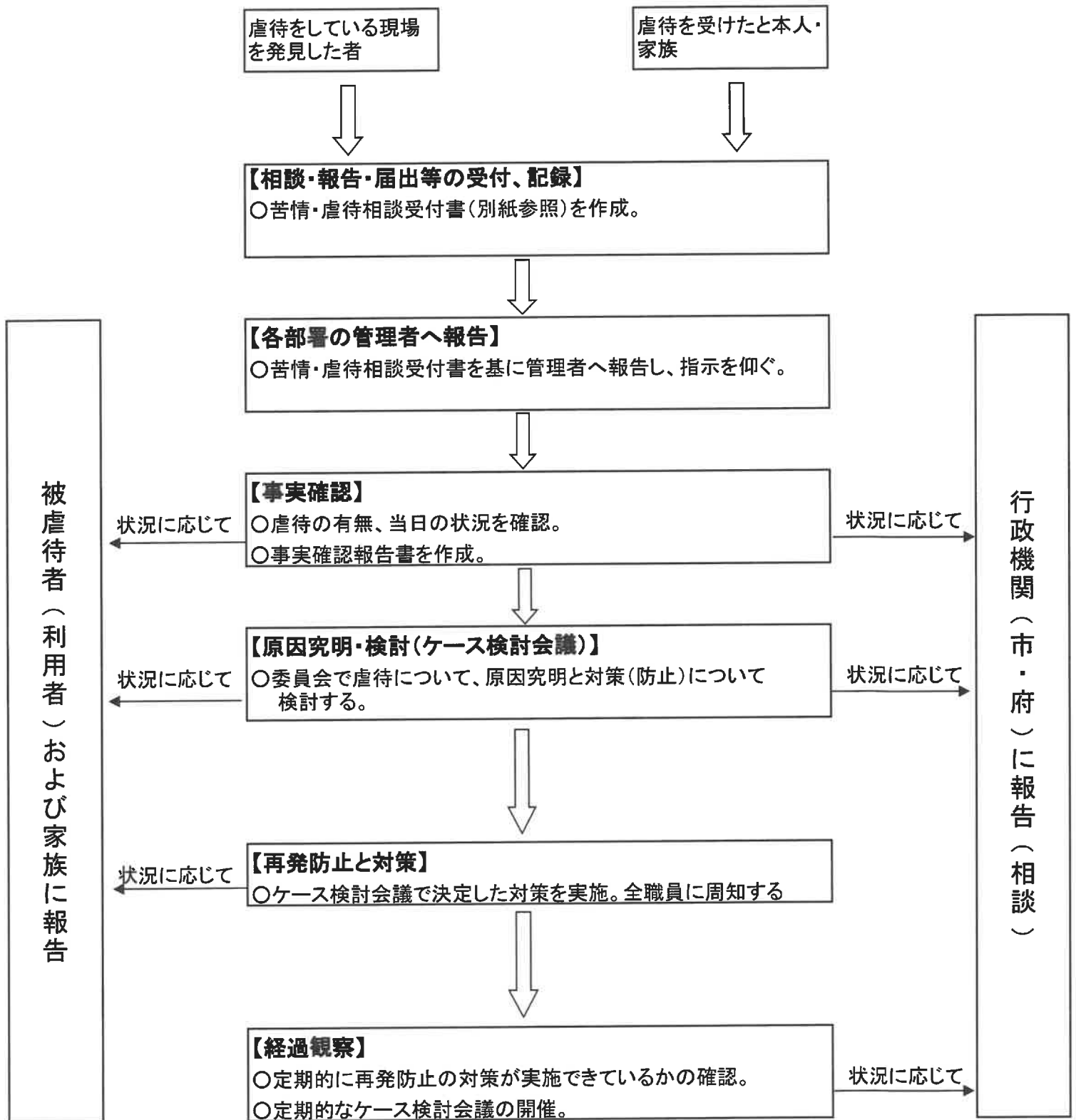
Ⅸ. 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者又はご家族に対して、利用可能な成年後見制度について説明し、その求めに応じ、社会福祉協議会等の適切な窓口を案内する等の支援を行う。

X. 当指針の閲覧

当指針は、入所者及び家族がいつでも施設内にて閲覧できるようにするとともに、ホームページ上に公表する。

虐待発生時のフローチャート



* 行政機関: 高齢者虐待相談窓口

茨木市福祉部福祉総合相談課
 沢池・西地域包括支援センター

072-655-2758
 072-625-6575

(月～金曜日)8:45～17:15

虐待相談受付書

受付番号	受付年月日	受付形態	受付者
NO.	年 月 日	①電話 ②FAX ③書面 ④来所 ⑤その他()	氏名 所属部署
申出人 (発見者)	氏名	電話番号	利用者との関係
利用者 (被虐待者)	住所	電話番号	利用者との関係
虐待者	氏名	電話番号	利用者との関係
	住所	電話番号	利用者との関係
虐待状況	虐待の内容・虐待を疑う事象 (<input type="checkbox"/> 身体的 <input type="checkbox"/> 心理的 <input type="checkbox"/> 介護放棄 <input type="checkbox"/> 性的 <input type="checkbox"/> 経済的 <input type="checkbox"/> その他)		
	申出人(発見者)が上記の内容を知るに至った経緯		
その他	ケース検討会議等で申出人(発見者)を匿名で扱う必要性 (<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし)		
	申出人(発見者)に経過報告する必要性 (<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし) <small>※個人情報保護の観点から報告が難しい場合には、「ことらで責任を持って対応するので報告はしない」旨について了承して頂く。</small>		

