

高齢者虐待防止のための指針

— 第4版 —

株式会社 テイクオフ

基本的な考え方

虐待は利用者の尊厳の保持や、利用者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、虐待の防止のために必要な措置を講じなければならない。「高齢者に対する虐待の防止、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」)に定める虐待を未然に防止するための対策及び発生した場合の対応等について、その実効性を高め、利用者の尊厳保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待の防止のための指針を定めるものとする。

2. 虐待の定義

(1) 身体的虐待

暴力的行為等で利用者の身体に外傷や痛みを与える又はそのおそれのある行為を加えること。また、正当な理由なく身体を拘束すること。

(2) 介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)

意図的であるか、結果的であるかを問わず、行うべきサービスの提供を放棄又は放任し、利用者の生活環境や身体・精神状態を悪化させること。

(3) 心理的虐待

脅しや侮辱等の言葉や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって利用者に精神的、情緒的な苦痛を与えること。

(4) 性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること。又は利用者にわいせつな行為をさせること。

(5) 経済的虐待

利用者の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

3. 虐待防止に係る検討委員会の設置

(1) 当事業所は、虐待防止及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に、「虐待防止検討委員会」を設置するとともに、虐待防止に係る措置を適切に実施するための担当者を定めることとする。

(2) 虐待防止検討委員会の委員は、各事業所の管理者及び選任された職員とする。

(3) 各事業所の管理者を虐待防止担当者とする。

(4) 委員会は、3月に1回以上、身体的拘束適正化検討委員会と併せて開催する。虐待事案発生時等、必要な際は委員長の招集により随時開催する。

(5) 委員の役割は次のとおりとする。

- ①虐待に対する基本理念、行動規範等及び職員への周知に関すること。
- ②虐待防止のための指針、マニュアル等の整備に関すること。
- ③職員の人権意識を高めるための研修計画策定に関すること。
- ④虐待予防、早期発見に向けた取組みに関すること。
- ⑤虐待が発生した場合に、その対応に関すること。
- ⑥虐待の原因分析と再発防止策に関すること。
- ⑦委員会の開催内容を各事業所の定例会議内等で職員全員へ共有すること。

(6) 委員会の審議事項は次のとおりとする。

- ①虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること。
- ②虐待の防止のための指針の整備に関すること。
- ③虐待の防止のための職員研修の内容に関すること。
- ④虐待等について、職員が相談・報告できる体制整備に関すること。
- ⑤職員が虐待等を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること。
- ⑥虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること。
- ⑦前号の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること。

4. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

- (1) 職員に対する権利擁護及び高齢者虐待防止のための研修は、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、本指針に基づき、権利擁護及び虐待防止を徹底する内容とする。
- (2) 研修は年2回以上実施することとする。また、新規採用時には別途虐待防止のための研修を実施することとする。
- (3) 研修の実施内容については、実施要綱、資料、出席者名簿等を記録、受講生の研修報告書の作成を行い保存することとする。

5. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- (1) 虐待等が発生した場合は、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る。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員であった場合は、役職位等の如何を問わず、厳正に対処する。

(2) 緊急性の高い事案の場合は、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する。

6. 虐待等が発生した場合の相談報告体制

(1) 利用者、利用者家族、職員等から虐待の通報を受けた場合は、「高齢者虐待相談記録票」を作成し、本指針、「高齢者虐待対応フローチャート」に従って対応することとする。

(2) 利用者の居宅において虐待等が疑われる場合は、「高齢者虐待相談記録票」を作成し、本指針、「高齢者虐待対応フローチャート」に従って対応し、関係機関に報告するなど速やかな解決に繋げるように努める。

(3) 事業所内で虐待等が疑われる場合は、「高齢者虐待相談記録票」を作成し、虐待防止担当者に報告し、本指針、「高齢者虐待対応フローチャート」、苦情処理マニュアルに沿って、速やかな解決に繋げるように努める。

(4) 事業所内における高齢者虐待は、外部から把握しにくいことが特徴であることを認識し、職員は日頃から虐待の早期発見に努めなければならない。

(5) 事業所内において虐待が疑われる事案が発生した場合は、速やかに虐待防止検討委員会を開催し事実関係を確認するとともに、必要に応じて関係機関に通報する。

7. 成年後見制度の利用支援

利用者及びその家族に対して、利用可能な権利擁護事業等の情報を提供し、必要に応じて、社会福祉協議会、市町村の関係窓口を案内する等の支援を行うこととする。

8. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

(1) 虐待等の苦情相談については、「高齢者虐待相談記録票」を作成し、苦情処理マニュアルに沿って受け付けた内容を管理者に報告する。

(2) 苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報の取扱いに留意し、相談者に不利益が生じないよう細心の注意を払って対処する。

(3) 相談受付後の対応は「6. 虐待等が発生した場合の相談報告体制」に依るものとし、虐待防止検討委員会を開催する。

(4) 対応の結果は相談者にも報告することとする。

9. 記録の保管期間

虐待に関わる記録は5年間保管することとする。

10. 利用者等に対する指針の閲覧

職員、利用者及びその家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるように、各事業所内に備え付けることとする。

11. その他虐待防止の推進のために必要な事項

- (1) 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、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すよう努めることとする。
- (2) この指針を改訂する場合は、「虐待防止検討委員会」の承認を得るものとする。

高齢者虐待相談記録票			代表取締役	上長確認	管理者
事業所名			受付者氏名		
受付日	令和 年 月 日 ()		受付方法	来所 電話 訪問 文書 その他()	
相談者氏名	(ふりがな) (男・女)		住 所	〒	
	(歳)			電 話	
当事者との関係	1. 本人 2. 配偶者 3. 他の家族 4. 家族以外の親戚 5. 知人 6. ケアマネージャー 7. 職員 8. その他()				
当事者氏名	(ふりがな) (男・女)		住 所	〒	
				電 話	
	被保険者番号		保険者番号		
虐待の分類	1. 不適切ケア 2. 身体的虐待 3. 心理的虐待 4. 経済的虐待 5. ネグレクト 6. 性的虐待				
件名	()				
虐待の内容					
相談内容(概要)					
・誰から ・いつから ・頻度は ・どのように					
利用者、家族、関係者の状況	現在の居場所				
	事業所の利用頻度 その他				
想定原因	・介護負担増大 ・認知症 ・経済的困窮 ・うつ病 ・仕事関係の悩み ・家庭内の悩み ・その他()				
経過記録	初回対応の結果	1.解決 2.様子観察 3.その他()			
	日 時	対応の概要			対応者
	月 日()				
	: ~ :				
	月 日()				
: ~ :					
月 日()					
: ~ :					

	日 時		対応の概要	対応者	
	月 日()	: ~ :			
経過記録	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	月 日()	: ~ :			
	対策または対応に対する妥当性確認 ※確認日:				
				
.....					
.....				記入者	
.....					

高齢者虐待対応フローチャート

虐待を受けた（受けたと思われる）
利用者を発見

管理者へ状況報告

①家族
②上長・事業部長・社長
③担当ケアマネ

現状把握（事件性が高い場合は警察に連絡する）

対象職員への聞き取り調査

他職員への聞き取り

虐待防止検討委員会開催
今後の対応・再発防止策の検討

助言・指導など

利用者・家族への説明・謝罪

再発防止策（研修会等）の実施

注意 市町村への相談・報告は、虐待が疑われた段階で速やかに行います

附則

1. この指針は令和5年6月1日より施行する。
2. 令和5年10月1日 一部変更
3. 令和6年5月1日 一部変更
4. 令和6年9月1日 一部変更