

虐待の防止のための指針

1. 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

高齢者に対する虐待は、高齢者の尊厳を脅かす深刻な事態であり、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(高齢者虐待防止法)が示すとおり、その防止に努めることは極めて重要です。

よつば会居宅介護支援事業所(以下「事業所」)では、同法の趣旨を踏まえ、虐待の未然防止、早期発見・迅速かつ適切な対応等に努めるとともに、虐待が発生した場合には適切に対応し再発防止策を講じます。そのための具体的な組織体制、取り組み内容等について本指針に定めます。

なお、高齢者虐待防止法の規定に基づき、事業所では「高齢者虐待」を次のような行為として整理します。また、事業所のサービス内容及び社会的意義に鑑み、事業所職員による虐待に加えて、高齢者虐待防止法が示す養護者による虐待及びセルフ・ネグレクト等の権利擁護を要する状況、ならびに虐待に至る以前の対策が必要な状況についても「虐待等」として本指針に基づく取り組みの対象とします。

【高齢者虐待防止法に示される虐待行為の類型】

- i 身体的虐待：高齢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。
- ii 介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- iii 心理的虐待：高齢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高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- iv 性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
- v 経済的虐待：高齢者の財産を不当に処分すること、その他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

別紙 1 虐待の類型及び具体例

2. 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項

1) 当事業所では、虐待発生防止に努める観点から、「虐待防止検討委員会」を組成します。また、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を置きます。担当者は事業所の管理者とし、委員は所属する介護支援専門員をもって構成します。

委員会は、年1回の定期的開催(以下「定期委員会」)と、虐待被疑事件が発生した場合の適宜開催(以下「適時委員会」)の二種類とします。

2) 関係する職種、取り扱う事項が相互に関係が深い場合には、他の会議と一体的に行う場

合があり、加えて当事業所に併設して展開する事業又は、法人内別事業と連携して虐待防止検討委員会を開催する場合があります。

- 3) 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。その際、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守します。
- 4) 虐待防止検討委員会は、必要な都度担当者が招集します。
- 5) 虐待防止検討委員会(定期委員会)の議題は、担当者が定めます。具体的には、次のような内容について協議するものとします。
 - 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 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
- 6) 適時委員会は、養護者(利用者の家族等)による虐待や職員による虐待が疑われる場合、もしくは職員その他関係者から虐待通報や虐待に関する相談がなされた場合に速やかに開催することとし、主に次の事項について検討します。
 - ① 問題とされる事実の確認
 - ② 問題とされる事実の評価(虐待認定)
 - ③ 虐待認定した場合の市町村への通報
 - ④ 虐待認定しない場合の組織的対応の検討
 - ⑤ 職員が虐待をした場合の同人に対する処遇(懲戒処分等)に関する検討
 - ⑥ 職員が虐待をした場合の被虐待者への謝罪や法的責任の履行に関する検討
 - ⑦ 職員が虐待をした場合の関係者への謝罪や対外的な事実公表に関する検討
 - ⑧ 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
 - ⑨ 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
- 7) 委員会での検討内容及び結果、決定事項については議事録その他の資料を作成し、回覧等により周知徹底を図ります。
- 8) 委員会の議事録のうち個別事件に関する部分については、秘匿性の高い情報を扱うため原則として非公開とし、法令の定めにより開示すべき場合にのみ対応します。

3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

- 1) 職員に対する虐待の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、本指針に基づき、虐待の防止の徹底を行うものとしします。
- 2) 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 高齢者権利養護事業/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
- 3) 実施は、年 1 回以上行います。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。
- 4) 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、電磁的記録等により保存します。

4. 虐待又はその疑い(以下「虐待等」)が発生した場合の対応方法に関する基本方針

1) 虐待の未然防止

当事業所は、利用者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービスの提供に当たります。高齢者虐待防止法では、広い意味での高齢者虐待を「高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活を損なわれるような状態に置かれること」と定義しています。職員は、高齢者虐待防止法に規定する養介護事業の従事者としての責務・適切な対応等を正しく理解します。

2) 虐待等の早期発見

職員は、家庭内における高齢者虐待は外部から把握しやすい立場にあることを認識し、日頃から虐待の早期発見に努めます。

※ケアマネジメントプロセス(初回面接、アセスメント、モニタリング、担当者会議等)において、「虐待予防・発見チェックシート」「虐待の種類及び具体例」を活用します。

(法第五条)

養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係ある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

3) 虐待等への迅速かつ適切な対応

- ① 虐待等が発生した場合には、速やかに市町村や関係機関と連携し高齢者の生命・身体・財産の保護に努めます。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。
- ② また、緊急性の高い事案の場合には、市町村及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権

利と生命の保全を優先します。

- ③ 虐待の有無が不明である場合や、虐待と認定すべきかわからない場合は、適時委員会に都度速やかに報告・相談することとします。
- ④ 虐待認定に際し、虐待をする者・されている者の自覚は問いません。
- ⑤ 養護者が虐待者である場合、単に加害者と捉えるのではなく、介護疲れによるストレスや、介護や疾病に関する知識不足等その家族が抱えている問題を十分アセスメントして、高齢者と養護者ともに支援します。
- ⑥ 虐待の通報者は、通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けることはありません。また通報者の特定に資する情報を漏らすことはありません。
- ⑦ 虐待の事実誤認により相談・通報をしたとしても秘密漏洩や守秘義務違反に問われることはありません。

(法第七条)

養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重要な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

3 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、前二項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

(法第二十一条)

養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業(当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。)において業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

3 前二項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

5. 虐待等が発生した場合の通報・相談・報告体制に関する事項

- 1) 職員等が他の職員等による利用者への虐待を発見した場合、担当者に報告します。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します。
- 2) 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、虐待等を行った当人に事実確認を行います。虐待者が担当者の場合は、他の上席者が担当

者を代行します。また、必要に応じ、関係者から事情を確認します。これら確認の経緯は、時系列で概要を整理します。 別紙 2 虐待相談・通報の受付票

- 3) 事実確認の結果、虐待等の事象が事実であることが確認された場合には、当人に対する改善を求め、就業規則等に則り必要な措置を講じます。
- 4) 上記の対応を行ったにもかかわらず、善処されない場合や緊急性が高いと判断される場合は、市町村の窓口等外部機関に相談します。
- 5) 事実確認を行った内容や、虐待等が発生した経緯等を踏まえ、虐待防止検討委員会において当該事案がなぜ発生したか検証し、原因の除去と再発防止策を作成し、職員に周知します。
- 6) 施設内で虐待等の発生後、その再発の危険が取り除かれ、再発が想定されない場合であっても、事実確認の概要及び再発防止策を併せて市町村に報告します。
- 7) 必要に応じ、関係機関や地域住民等に対して説明し、報告を行います。
- 8) 相談窓口は原則として営業時間内に対応しますが、緊急性の高い場合は被虐待者の生命・身体・財産の保護を優先し柔軟に対応します。
- 9) 相談・報告を受けた場合、窓口担当者は速やかに委員会に報告し、原則として適時委員会を開催します。
- 10) 相談者や通報者の特定に資する情報は保護され、虐待者等に知られてはなりません。
- 11) 相談・報告の記録は都度作成し、万全なセキュリティ策を講じた上で保管します。

※実際の動きは 別紙 3 養護者による高齢者虐待への対応フローチャート 参照

6. 成年後見制度の利用支援に関する事項

養護者支援は虐待の未然防止・虐待の解消へつながる対応であり、虐待の問題を利用者や家族等のみの問題として捉えるのではなく、その家庭が抱えている問題も理解して支援を行います。利用者の権利擁護のため、以下のような状況に応じて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います。虐待者が家族の場合は、後見申立を期待できないため、他の4親等内の親族を調査するか、行政に対し市区町村長による申立を積極的に求めることとします。

- ① 身体的虐待や不作為による虐待(ネグレクト)等が原因で、老人福祉法上の措置により特別養護老人ホームなどに入所させたが、被虐待者が認知症等である場合
- ② 認知症の被虐待者が、親族等から経済的虐待を受けている場合
- ③ 虐待を受けておらずとも、独居等、身近に保護者となる者がいない認知症者が詐欺や押し売り等の被害に遭い、又は被害に遭うであろうことが予想される場合
- ④ 虐待を受けておらずとも、独居等、身近に保護者となる者がいない認知症者が自身の生活環境を維持できず、生命の維持が危ぶまれる状態となることが予想される場合(セルフ・ネグレクト)

7. 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、苦情受付担当者は、寄せられた内容について苦情解決責任者に報告します。当該責任者が虐待等を行った者である場合には、他の上席者に相談します。
- 2) 苦情相談窓口寄せられた内容は、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、細心の注意を払います。
- 3) 対応の流れは、上述の「第5 虐待等が発生した場合の通報・相談・報告体制に関する事項」に依るものとします。
- 4) 苦情相談窓口寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告します。
- 5) 虐待通報後、虐待者から問い合わせや苦情が来た場合は委員会に報告し、以後委員会において対応します。このとき、通報者の氏名等を聞かれても開示してはなりません。
- 6) 虐待通報後、虐待者から恫喝等違法な行為をされた場合は、速やかに警察に通報し毅然と対処します。
- 7) 養護者が虐待者である場合は、養護者の負担の軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講じます。

8. 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

本指針は、利用者、家族、後見人等の関係者及び事業所職員、ならびにその他関係者がいつでも閲覧できるよう、事業所備え付けのファイルに綴り、法人ウェブサイトにも掲載します。
(<http://www.yotuba.or.jp>)

9. その他虐待の防止の推進のために必要な事項

第3に定める研修会のほか、各地区社会福祉協議会や老人福祉施設協議会等により提供される虐待防止に関する研修等には積極的に参画し、利用者の権利擁護とサービスの質を低下させないよう常に研鑽を図ります。また、本指針に記載のない対応マニュアル等の詳細については、岡山市高齢者虐待防止ガイドラインに基づいて対応します。

10. 市町村通報窓口

当事業所の通報窓口は以下のとおりとします。

- ・南区南地域包括支援センター(南ふれあいセンター内) 電話番号 086-261-7303
- ・市場分室(岡山市中央卸売市場内) 電話番号 086-239-9151
- ・南区西地域包括支援センター(西ふれあいセンター内) 電話番号 086-281-9681
- ・灘崎分室(岡山市ウェルポートなださき1階) 電話番号 086-363-5071
- ・北区中央地域包括支援センター(岡山市保健福祉会館7階) 電話番号 086-224-8755
- ・岡山市介護保険課(岡山市保健福祉会館7階) 電話番号 086-803-1240
- ・岡山市保健福祉局高齢福祉部地域包括ケア推進課(管理担当)電話番号 086-803-1246

附則 この指針は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。