

## 140\_高齢者虐待防止のための指針

### — 目次 —

- 1．事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- 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
- 3．虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- 4．虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- 5．虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- 6．成年後見制度の利用支援に関する事項
- 7．虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- 8．利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- 9．その他虐待の防止の推進のために必要な事項

## 1. 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

### (1) 目的

〔合同会社 晴空〕は、「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」（平成 17 年法律第 124 号。以下「高齢者虐待防止法」という。）の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう支援していく。

### (2) 高齢者虐待の種類

高齢者虐待とは、次のいずれかに該当する行為をいう。

#### ■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力を加えること。

#### ■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。

#### ■経済的虐待

養護者又は高齢者の親族が当該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。

#### ■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にわいせつな行為をさせること

### (3) 虐待に対する対象者の「自覚」は問わない

利用者本人や養護者の虐待に対する自覚の有無にかかわらず、客観的に利用者の権利が侵害されていると確認できる場合には、虐待の疑いがあると考えて対応する。

### (4) 利用者の安全を最優先する

高齢者虐待に関する通報等の中には、利用者の生命に関わるような緊急的な事態もあると考えられ、そのような状況下での対応は一刻を争うことが予想される。入院や措置入所などの緊急保護措置が必要な場合には、養護者との信頼関係を築くことができないときでも利用者の安全確保を最優先する必要がある。

## (5) 常に迅速な対応を意識する

高齢者虐待の問題は、発生から時間が経過するにしたがって虐待が深刻化することが予想されるため、通報や届出がなされた場合には迅速な対応が必要である。

連絡先：市町村窓口 又は 地域包括支援センター →>>>参考資料ページ 参照

## (6) 組織的に対応する

高齢者虐待の事例に対しては、担当者一人の判断で行うことを避け組織的な対応を行うことが必要である。

相談や通報、届出を受けた職員は、早急に虐待対応の担当者やそれに相談し、相談等の内容、状況から緊急性を判断するとともに、利用者の安全や事実確認の方法、援助の方向などについて組織的に判断していく必要がある。

特に、利用者の安全や事実確認のための調査では、担当者一人への過度の負担を避け、また客観性を確保するなどの視点から、複数の職員で対応することを原則とする。

## (7) 関係機関と連携して援助する

複合的な問題を抱える事例に対しては、問題への対応機能を有した機関との連携が不可欠であり、地域包括支援センターが構築する「高齢者虐待防止ネットワーク」を活用することが有効である。

(参考) 安曇野市・高齢者虐待防止ネットワーク

<https://www.city.azumino.nagano.jp/soshiki/27/945.html>

## (8) 記録を残す

高齢者虐待の対応に関する会議や当事者とのやり取りはすべて記録に残し、適宜、組織的に対応状況を共有する必要がある。対応如何によっては、個人の生命に関わる事態に発展する可能性もあるため、対応の決定にあたっては、一職員ではなく組織としての実施を徹底させることが重要である。

記録を残し説明責任を果たすことは、事後検証や権限行使等を伴う虐待対応において欠かすことができない。

## 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)委員長の役割

委員長は事業所の管理者が務め、委員会の運営と指導を担う。

### (2)開催頻度

委員会は年に少なくとも1回開催し、必要に応じて追加の臨時会合を実施する。

### (3)他の会議との一体的な設置・運営

必要に応じて、他の会議体と一体的に委員会を設置し、効率的に運営する。

### (4)他のサービス事業者との連携

他のサービス事業者と協力し、広範な視野での虐待防止策を検討することも可能である。

### (5)遠隔会議システムの利用

必要に応じてテレビ電話装置などの遠隔会議システムを使用し、幅広い参加を促進する。

### (6)検討事項

委員会は以下の事項について検討し、そこで得た結果は従業者に周知徹底を図る。

- ・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
- ・虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ・虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- ・虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
- ・従業者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
- ・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
- ・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

### **3．虐待の防止のための職員研修に関する基本方針**

#### **(1)研修プログラムの作成**

本指針に基づいた研修プログラムを組織的に作成し、職員教育の徹底を図る。この研修は、虐待の各種形態、その兆候の認識、適切な対応方法、法的な背景と責任に関する内容を含む。

#### **(2)定期的な研修の実施**

すべての職員は、年に少なくとも一度はこの研修を受ける。研修は、職員の知識とスキルを更新し、虐待防止に関する意識を高めるために重要である。

#### **(3)新規採用者への研修**

新規採用される職員には、入職時に必ず虐待防止研修を実施する。これにより、新たな職員も事業所の虐待防止方針を理解し、実践する能力を身に付ける。

#### **(4)研修内容の記録**

研修の実施内容、日程、参加者などを記録する。

## **4．虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針**

### **(1)迅速な報告**

虐待が疑われる場合、職員は高齢者虐待防止法に基づく通報義務を遵守し、ただちに管理者や指定された担当者に報告する。同時に、地域包括支援センターに速やかに通報する。

### **(2)事実確認の協力**

地域包括支援センターによる事実確認に全面的に協力する。これには、関係者の面談や証拠の収集などが含まれる。

### **(3)被虐待者の保護**

虐待が確認された場合、被虐待者の安全確保と心理的サポートを最優先に行う。必要に応じて出来る範囲の医療介護サービス等を提供する。

### **(4)養護者の支援**

虐待が養護者によって行われた場合、養護者もまた支援を必要としている可能性があることを認識し、適切な支援を検討する。これには、介護疲れ、経済的問題、医療的課題など、虐待の背景にある複数の要因を考慮する。

### **(5)虐待者が職員の場合**

虐待者が職員であることが判明した場合は、厳正に対処する。これには、必要に応じて懲戒処分や法的措置の実施も含まれる。

## **5．虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項**

### **(1)相談窓口の設置**

虐待に関する相談や報告を行うための専門窓口を設置する。

### **(2)報告内容の適切な扱い**

報告された情報は慎重に取り扱い、個人情報の保護に配慮しながら適切に管理する。

### **(3)報告者へのサポート**

報告者に対して適切なフォローアップとサポートを提供し、報告による不利益が生じないように配慮する。

## **6．成年後見制度の利用支援に関する事項**

判断能力の不十分な高齢者の権利擁護のため、成年後見制度について利用者や家族に情報提供を行うとともに社会福祉協議会等の適切な相談窓口を案内する。

## **7．虐待等に係る苦情解決方法に関する事項**

### **(1)苦情受付窓口の設置**

虐待に関する苦情を受け付ける専用窓口を設置する。この窓口は、利用者が自由に利用でき、安心して相談できるような環境で運営される。

### **(2)苦情の迅速な対応**

受け付けた苦情に対しては迅速に対応し、事実関係の調査を行う。必要に応じて、適切な対応や措置を講じる。

### **(3)透明性の保持**

苦情の処理過程は透明性を持ち、利用者や職員に適宜情報を提供する。ただし、個人情報には十分配慮する。

### **(4)解決策の検討と実施**

苦情に基づいて適切な解決策を検討し、必要に応じて実施する。これには、職員の再教育、業務プロセスの見直し、または他の適切な措置が含まれる。

#### **(5)苦情処理の記録と評価**

苦情の処理過程と結果は記録し、これを基に虐待防止のためのシステムやプロセスの改善を図る。

### **8．利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項**

本指針を事業所内に掲示すると共に事業所のホームページに掲載することで、いつでも利用者や家族が閲覧できるようにする。

### **9．その他虐待の防止の推進のために必要な事項**

当事業所における高齢者虐待防止の取り組みは、その重要性と緊急性を鑑みて、管理者が専任担当者として責任を持つこととする。管理者は、虐待防止のための全ての活動の監督、調整、および実施を担当し、職員への研修、報告体制の整備、対応策の策定など、虐待防止に関連するあらゆる事項について主導的な役割を果たす。



## ■ 参考資料

### (1) 高齢者虐待防止策 相談・報告窓口

高齢者虐待防止対策 相談窓口一覧

圏域	市町村	担当課・係	郵便番号	住所	電 話	FAX
	松本市	高齢福祉課 介護福祉担当	390-8620	丸の内3番7号	0263-34-3214	0263-34-3016
	塩尻市	長寿課 中央地域包括支援センター	399-0731	大門六番町4-6	0263-52-0280	0263-54-0203
	安曇野市	長寿社会課 長寿福祉係	399-8281	豊科6000	0263-71-2254	0263-71-2328

長野県内の地域包括支援センター一覧

H29.10.1現在

市町村名	名 称	〒	所 在 地	設 置 主 体 運 営 主 体	電話番号 FAX番号
松本市	松本市中央地域包括支援センター	390-8620	松本市丸の内3-7	松 本 市 #	0263-34-3237 0263-34-3026
松本市	松本市北部地域包括支援センター	390-0313	松本市岡田下岡田39-2	松 本 市 (医)慈泉会	0263-87-0231 0263-87-0232
松本市	松本市東部地域包括支援センター	390-0221	松本市大字里山辺910-1	松 本 市 (福)ジェイエー長野会	0263-36-3703 0263-36-3704
松本市	松本市中央北地域包括支援センター	390-0803	松本市元町3-7-1	松 本 市 (社)松本市医師会	0263-34-8511 0263-34-8512
松本市	松本市中央南地域包括支援センター	390-0821	松本市筑摩2-31-1-1	松 本 市 (福)恵 清 会	0263-55-3320 0263-25-2211
松本市	松本市中央西地域包括支援センター	390-0817	松本市市上9-23	松 本 市 (医)中信勤労者医療協会	0263-38-3310 0263-32-3060
松本市	松本市南東部地域包括支援センター	399-0026	松本市寿中2-20-1	松 本 市 (福)恵 清 会	0263-85-7351 0263-85-7353
松本市	松本市南部地域包括支援センター	390-0833	松本市双葉4-16	松 本 市 (福)松本市社協	0263-27-5138 0263-27-5139
松本市	松本市南西部地域包括支援センター	390-1131	松本市今井4820-1	松 本 市 (福)松本市社協	0263-50-7858 0263-50-7859
松本市	松本市河西部地域包括支援センター	390-0851	松本市大字島内4970-1	松 本 市 (医)中信勤労者医療協会	0263-48-6361 0263-48-6362
松本市	松本市河西部西地域包括支援センター	390-1242	松本市和田4693-1	松 本 市 (福)松本ハイランド	0263-47-0294 0263-47-1294
松本市	松本市西部地域包括支援センター	390-1401	松本市波田6908-1	松 本 市 (福)松本市社協	0263-87-1572 0263-87-1573
塩尻市	塩尻市中央地域包括支援センター	399-0786	塩尻市大門六番町4番6号	塩 尻 市 #	0263-52-0280 0263-54-0203
塩尻市	塩尻市北部地域包括支援センター	399-0702	塩尻市大字広丘野村2163番地	塩 尻 市 (福)恵和会	0263-88-3314 0263-54-8771
安曇野市	安曇野市北部地域包括支援センター	399-8303	安曇野市穂高6658	安 曇 野 市 (福)安曇野市社協	0263-81-0760 0263-88-3711
安曇野市	安曇野市中央地域包括支援センター	399-8281	安曇野市豊科6000	安 曇 野 市 #	0263-72-9986 0263-71-2503
安曇野市	安曇野市南部地域包括支援センター	399-8101	安曇野市三郷明盛4810-1	安 曇 野 市 (福)安曇野市社協	0263-77-4007 0263-77-4087