

虐待防止のための指針

- デイサービス けやきの森
- さわやか塾 けやきの森
- 居宅介護支援事業所 けやきの森

株式会社 けやきの森

＜2024(令和6)年4月1日より施行＞

別紙関連資料

資料 1 : 高齢者虐待の種類と緊急性の判断の目安

資料 2 : 虐待発生時の対応手順

高齢者虐待防止のための指針

1 高齢者虐待の防止に関する基本的考え方

虐待は高齢者の尊厳の保持や、高齢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。

本事業所では、利用者への虐待は、人権侵害であり、犯罪行為であると認識し、高齢者虐待防止法に基づき、高齢者虐待の禁止、予防及び早期発見を徹底するため、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。

- ①発生予防から虐待を受けた高齢者の生活の安定までの継続的な支援
- ②高齢者自身の意思の尊重
- ③虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ
- ④虐待の早期発見・早期対応
- ⑤高齢者本人とともに家族・養護者を支援する
- ⑥関係機関の連携・協力によるチーム対応

2 高齢者虐待の定義

虐待とは、職員等から利用者に対する次のいずれかに該当する行為を言います。

「**高齢者虐待防止法**」では次の5つの行為の類型をもって「虐待」と定義しています。

(行為の類型:別紙 資料 1 「**高齢者虐待の種類と緊急性の判断の目安**」を参照)

(1)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。」

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。

(蹴る、殴る、たばこを押し付ける、熱湯を飲ませる、食べられないものを食べさせる、食事を与えない、戸外に閉め出す、部屋に閉じ込める、紐などで縛る等)

(2)介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)

「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。」

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長い時間の放置、利用者の生活環境や身体・精神状態を悪化させること。

(自己決定と言い放って放置する、失禁していても衣類を取り替えない、栄養不良のまま放置、養護を著しく怠る、病気の看護を怠る、虐待行為の放置、話しかけられても無視する、拒否的態度を示す等)

(3)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。」

脅しや侮辱等の言葉や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等の言動で心理的外傷を与えること。

(「そんなことをすると外出させない」など言葉による脅迫、「何度言えばわかるの」など心を傷つけることを繰り返す。成人の利用者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける、ばかにする、無視する、他者と差別的な対応をするなど)

(4)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。」

(性交、性的暴力、性的行為の強要、性的雑誌やDVDを見るように強いる、裸の写真や映像を撮る等)

(5)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。」

(年金等の流用する、合意なしに財産や金銭を使用する、希望する金銭の使用を理由なく制限する、財産上の利益を得ること等)

3 高齢者虐待防止検討委員会の設置及びその他事業所内の組織に関する事項

当事業所では、虐待及び虐待と疑われる事案(以下「虐待等」という。)の発生の防止等に取り組むにあたって「**高齢者虐待防止検討委員会**」を設置するとともに、虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を定めます。

(1) 設置の目的

虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討するとともに、虐待防止に関する措置を適切に実施する。

(2) 高齢者虐待防止検討委員会の構成委員

① 高齢者虐待防止検討委員会の**委員長は事業所の管理者**が務める。

② 委員会の委員は、施設長、介護支援専門員、生活相談員、看護職員とする。

(3) 高齢者虐待防止検討委員会の開催

① 委員会は、委員長の招集により年2回以上開催する。

② 虐待事案発生時等、必要な際は、随時委員会を開催する。

(4) 高齢者虐待防止検討委員会の審議事項

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に関すること

⑤ 虐待が発生・虐待を発見した場合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 職員が支援等に関する悩みを相談することができる相談体制に関すること

⑧ その他人権侵害、虐待防止に関すること

4 高齢者虐待防止に関する責務等

- (1) 高齢者虐待防止に関する**担当者は各事業所の管理者**が担う。
- (2) 虐待防止に関する責任者は、本指針および委員会で示す方針に従い、虐待の防止を啓発・普及するための職員に対する研修の実施を図る。また、成年後見制度の利用支援、苦情解決体制の活用など日常的な虐待の防止等の取組みを推進する。
また、責任者は虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見に努めなければならない。
なお、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを山形市の対応窓口に通報しなければならない。

山形市役所

福祉推進部長寿支援ようご支援係

〒990-8540 山形市旅籠町2丁目3-25

電話 023-641-1212(内651・652)

FAX 023-624-8398

✉ choju@city.yamagata-yamagata.ig.jp

平日 8:15～17:15

土・日・祝・夜間緊急時は守衛室より担当へつないでもらう

5 施設職員としての責務

- (1) 高齢者虐待を発見しても、施設内においては職員同士がかばい合うことが想定されますが、虐待と思われる行為や不適切なケアを受けている高齢者を発見した場合は、その場で職員間の注意喚起が必要です。一人で悩んだり、見てみぬ振りをせず、直属の上司や管理者に相談・報告しましょう。また、高齢者本人や家族から虐待の訴えを受けた場合も同等の対応を行いましょう。
- (2) 職員本人が虐待と思われる行為や不適切なケアを行った場合も、高齢者の権利擁護の観点から隠したりせず、早期に上司に報告すること。
- (3) 通報義務、公益通報
- ①事業所内従事者等における高齢者虐待の通報義務
事業所内従事者等の責務として、「高齢者福祉の仕事に従事する人は高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、その早期発見に努めること」が示されている。
自分が働いている事業所などで高齢者虐待を発見した場合、生命・身体への重大な危険が生じているか否かに関わらず、速やかに市町村に通報しなければならないとの義務が課せられている。また、高齢者虐待は、様々な要因が複雑に絡み合って発生することや、高齢者本人の生命や身体に危険が及ぶことがあることから、早い時期に通報・相談が必要。

②守秘義務との関係

高齢者虐待防止法では、「刑法の秘密漏洩罪の規定、その他の守秘義務に関する法律の規定は事業所内従事者等による高齢者虐待の防止を妨げるものとして解釈してはならない」ことが示されており、虐待の相談や通報を行うことは、事業所内従事者等であっても「守秘義務違反」にはならない。

③公益通報者保護

この法律では労働者が、事業所内部で法律違反が生じ、または生じようとしている旨を事業所内部、行政機関、事業所外部に対して所定の要件を満たして公益通報を行った場合、通報者の対する保護が規定されている。

◆所定の要件とは、

- 1.不正の目的で行われて通報でないこと
- 2.通報内容が真実であると信じる相当の理由があること
- 3.当該法令違反行為を通報することが、その発生または、これによる被害の拡大を防止するために必要であると認めた場合

と規定されています。また、高齢者虐待防止法においても、通報したことによって解雇その他の不利益な扱いを受けることを禁じています。

◆公益通報による保護規定の内容

- 1.解雇の無効
- 2.その他不利益な取り扱い
(降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要専ら雑務に従事させること、退職金の減給・没収等)の禁止

6.虐待を防止するためには

□事業所の理念の共有

(1)組織運営の健全化から考える

①理念とその共有の問題

- ・介護の理念や組織運営の方針を明確にする
- ・理念や方針を職員間で共有する
- ・理念や方針を実現するための具体的な指針を提示する

②組織体制の問題

- ・それぞれの職責・職種による責任や役割を明確にする
- ・身体拘束・虐待防止委員会をはじめとする必要な組織を設置・運営する
- ・職員教育の体制を整える

③運営姿勢の問題

- ・利用者、家族との情報共有に努める
- ・業務の目的も具体的な流れを見直してみる

(2) 負担、ストレス、組織風土の改善から考える

① 負担の多さやストレスの問題

- ・柔軟な人員配置を検討する
- ・効率優先や一斉介護・流れ作業になっていないかを検証し、個別ケアを薦めていく

② 組織風土の問題

- ・組織運営の健全化、チームアプローチの充実、倫理観と法令遵守を高めるための取組み
- ・取組みの過程を職員間で体験的に共有する
- ・負担の多さやストレスへの対策を十分に図る

③ 役割や仕事の範囲の問題

- ・関係する職員がどのような役割を持つべきなのかを明確にする
- ・リーダーの役割を明確にする
- ・チームとして動く範囲を確認する

② リスクマネジメントにおける組織運営の健全化

(1) チームアプローチの充実から考える

① 役割や仕事の範囲の問題

- ・関係する職員がどのような役割を持つべきなのかを明確にする
- ・リーダーの役割を明確にする
- ・チームとして動く範囲を確認する

② 職員間の連携の問題

- ・情報を共有するためのしくみや手順を明確にする
- ・チームでの意思決定のしくみや手順を明確にする
- ・より良いケアを提供するためには立場を超えて協力することが不可欠であることを確認する

(2) 倫理観と法令遵守を高めるための教育の実施から考える

① 非利用者本位の問題

- ・利用者本意という大原則をもう一度考える
- ・実際に提供しているケアの内容や方法がそれに基づいたものであるかをチェックする

② 意識不足の問題

- ・基本的な職業倫理・専門性に関する学習を徹底する
- ・目指すべき介護の理念を共有し続ける

③ 虐待・身体拘束に関する意識・知識の問題

- ・関連する法律や規定の内容を知識として学ぶ
- ・拘束を行わないケアや虐待を未然に防ぐ方法を具体的に学ぶ

(3) ケアの質の向上から考える

① 認知症ケアの問題

- ・認知症について正確に理解する
- ・本人なりの理由があるという姿勢で原因を探っていく

② アセスメントと個別ケアの問題について

- ・心身の状態を丁寧にアセスメントする
- ・アセスメントに基づいて、個別の状況に即したケアを検討する

③ ケアの質を高める教育の問題

- ・認知症に関する知識を共有する
- ・アセスメントとその活用方法を具体的に学ぶ

7 適切なケアを実現することが虐待防止

虐待防止の難しさは、分かりにくさと深刻さによるものです。分かりにくさは誤解や混乱を生み、深刻さは、見てみぬ振りをしがちであり、問題を先送りしてしまう事から生じます。行為だけで虐待を定義することは容易ではなく、虐待はそれを受ける利用者の思いが一番大切です。利用者、家族が主体となったサービスを提供し、虐待であろうとなかろうと「不快」「悲しい」「いろいろ事情がある」「これは誤解だ」「これくらいは仕方がない」などの日常のケアを振り返ることが、虐待を防止することに繋がります。

8 虐待発見時の対応

虐待もしくは、虐待が疑われる事実を発見した場合には、利用者の安全・安心の確保を最優先し迅速に対応しなければなりません。

○虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した場合には、まずは各部署の責任者へ報告。速やかに担当窓口である事業所の管理者へ報告する。

その後、事業所の管理者を中心に虐待を行った(行っている)職員等に聞き取りを行い、虐待の事実を確認する。

※虐待の発生後「被害者である利用者」「虐待を行った者」双方への視点をもって聞き取り等の対応を行うこと。

○生命と身体の安全を十分に確保するうえで、落ち着きを取り戻すための関わり・支援等、必要な取組みを行う。

○事業所においては、虐待発生時もしくは、疑いのあるケースを発見した場合には速やかに誠意ある対応や説明を行い、利用者・家族に対して十分に配慮した対応をおこなうこと。

また、プライバシー保護を大前提としながらも、対外的な説明責任を果たすことも必要。

さらに発生要因を十分に調査、分析するとともに、再発防止に向けて、組織体制の強化、職員の意識啓発等について、一層の徹底を具体的に図っていく。

○事業所の職員が虐待を行った場合には、家族生活上の不安や、職場における人間関係等のトラブル、さらには、日々の業務に対する過剰感等が虐待に至る要因として考えられることから、ケアや勤務状態について、日常的に把握でき利用な環境のしくみを整えるとともに、発生後はその他の職員の状況に対して改めて配慮する取組みを進めていく。

○市町村には、利用者・家族への事実確認や職員への聞き取り調査の結果から、「虐待の疑いがあると判断した段階で通報または報告をする。

事業所内で解決が図られてとしても、市町村への連絡を行う。

○各事業所における虐待発見時の手順について

別紙 資料2:「虐待発生時の対応手順」にしたがって行う。

9 高齢者虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

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、権利擁護及び虐待防止を徹底する内容とし、以下のとおり実施します。

- (1) 定期的な研修の実施（年1回以上）
- (2) 新任職員への研修の実施（採用後3ヵ月以内に実施）
- (3) その他必要な教育・研修の実施
- (4) 実施した研修についての実施内容(研修資料)及び出席者の記録と保管
(職員研修は虐待防止に関する外部研修等の受講・参加に替えることができる)

10 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- (1) 虐待の早期発見
 - ① 虐待事案は、虐待を裏付ける具体的な証拠がなくても、利用者の様子の変化を迅速に察知すること。
 - ② 虐待は利用者の人権を侵害する些細な行為から虐待へとエスカレートする傾向にあることを認識し、利用者・家族・職員間のコミュニケーションを図り、虐待の早期発見に努める。
 - ③ 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、厳正に対応する。
 - ④ 虐待等が発生した場合は速やかに山形市に報告する。
 - ⑤ 緊急性が高い事案の場合は、山形市およ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。
- (2) 虐待発見時の早期対応
 - ① 虐待もしくは、虐待が疑われる事実を発見した場合には、利用者の安全・安心の確保を最優先する。
 - ② 利用者・家族に対して十分に配慮し、誠意ある対応や説明を行う。
 - ③ 被害者のプライバシー保護を最優先しながらも対外的な説明責任を果たし、速やかに組織的な対応を図ること。
 - ④ 発生要因を十分に調査・分析するとともに、再発防止に向けて組織体制の強化、職員の意識啓発等について、一層の徹底を図ること。
 - ⑤ 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、厳正に対応する。

11 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、本指針に従って対応する。
相談窓口は、4(1)で定められた高齢者虐待防止担当者の**各事業所の管理者**とする。

なお、虐待者が担当者の場合は、他の上長等に相談する。

- (2) 利用者の居宅において虐待等が発生した場合は、関係機関に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。
- (3) 事業所内で虐待等が発生した場合は、高齢者虐待防止担当者に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。
- (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るとともに、高齢者虐待防止検討委員会及び担当者は職員に対し早期発見に努めるよう促す。
- (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、速やかに高齢者虐待防止委員会を開催し、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。

12 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、行政機関等の関係窓口、社会福祉協議会、身元引受人等と連携のうえ、成年後見制度の利用を支援する。

13 虐待等に係る苦情解決方法

- (1) 虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は受付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に細心の注意を払って対処する。
- (3) 対応の結果は相談者にも報告する。

14 職員等が留意すべき事項

職員等は、当法人の基本理念および行動規制に掲げる高齢者の人格を尊重することを深く認識し、虐待を防止するために次に掲げる事項に留意しなければなりません。

虐待事案の発生は、利用者の生命と生活を脅かすことのみならず、法人としての社会的な信頼を著しく損なうこと、そして、その後の事業運営・経営において大きな困難を抱えることを十分に認識しましょう。

- (1) 認識の重要性
 - ①常に高齢者の人格や権利を尊重すること
 - ②職員等は高齢者にとっての支援者であることを強く自覚し、高齢者の立場に立った助言を心掛けること。
 - ③虐待に関する受け止め方は、高齢者による個人差や精査などがあることを絶えず認識すること。

(2) 基本的な心構え

- ① 高齢者との人間関係が構築されていると、独りよがりで思い込まないこと。
- ② 利用者が職員の言動に対して虐待であるとの意思表示をした場合は、その言動を繰り返さないこと。
- ③ 利用者本人は心理的苦痛を感じていても、それを訴えたり、拒否することができない場合があることを認識すること。
- ④ 職員同士が話しやすい雰囲気づくりに努め、虐待とみられる言動について、職員同士で注意し合える関係性を構築すること。
- ⑤ 虐待(疑い)を受けている利用者について見聞きした場合は、利用者の立場に立って、事実確認や懇切丁寧な相談支援を行うとともに、責任者に速やかに報告すること。
- ⑥ 職場内の虐待に係る問題や発言等を個人的な問題として処理をせず、組織として良好な職場環境を確保するための契機とする意識を持つとともに、責任者への速やかな報告は職員等の義務であることを認識すること。

15 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、各フロアー・玄関フロアー・事務室に備えます。また、当法人のホームページにも公開します。

16 その他虐待防止の推進のために必要な事項

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ましょう。

別紙関連資料

資料 1 : 高齢者虐待の種類と緊急性の判断の目安

資料 2 : 虐待発生時の対応手順

附則

この指針は、2024(令和6)年 4月 1日より施行する。

別紙関連資料

資料 1 : 高齢者虐待の種類と緊急性の判断の目安

資料 2 : 虐待発生時の対応手順

株式会社 けやきの森

高齢者虐待の種類と緊急性の判断の目安

法では、高齢者虐待を、「身体的虐待」、「介護・世話の放棄・放任」、「心理的虐待」、「性的虐待」、「経済的虐待」の5種類に分けて定義しています(第2条)。

高齢者虐待の種類と、それぞれの行為の例・緊急性の判断の目安を下記に示します。状況に恒常性・継続性があり、改善の見込みがない場合は、特に注意しましょう。

高齢者の生命、または身体的に重大な危険が生じている場合は、速やかに関係窓口に通報してください(第7条)

	虐待行為	緊急性の判断の目安		
		レベル3 (最重度)	レベル2 (重度～中等度)	レベル1 (軽度)
		生命、心身の健康・生活に関する危険な状態が生じている	生命、心身の健康・生活に著しい影響が生じている	生命、心身の健康・生活に著しい影響が予想される
身体的虐待	<p>「高齢者の身体に外傷が生じ、または生じる恐れがある暴力を加えていること」 (法第2条 第4項第1号イ)</p> <p>＜内容と具体例＞ 暴力行為などで、身体にあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為 ○・平手打ちをする・つねる・殴る・蹴る・打撲させる ・無理やり食事を口に入れる ・火傷させる ○・ベッドに縛り付けたり意図的に薬を過剰に服薬させたり、身体拘束・抑制をする</p>	<p>暴力等により、生命の危険がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重度の火傷 ・骨折・頭部外傷 ・首絞め・揺さぶり ・身体拘束など 	<p>某両党により、比較的軽症な状態</p> <ul style="list-style-type: none"> ・打撲痕・擦過傷 ・内出血 <p>睡眠薬等の過剰摂取による過度の睡眠状態がある</p>	時々、軽くつねられている、叩かれている状態がある
介護・世話の放棄、放任(ネグレクト)	<p>「高齢者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置など、養護を著しく怠ること」 (法第2条第4項第1号ロ)</p> <p>＜内容と具体例＞ 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている家族が、その提供を放棄又は放任し、高齢者の身体・精神的状態を悪化させていること</p>	食事が与えられていないことによる重度の低栄養や		