

高齢者虐待防止のための指針

事業所名：ヘルパーステーションMAZARAN
運営法人：IMIRU株式会社

第1条 目的

本指針は、ヘルパーステーションMAZARAN(以下「事業所」という。)において、高齢者の尊厳を保持し、利用者に対する虐待の発生及びその再発を防止するとともに、虐待又は虐待が疑われる事案を早期に発見し、適切かつ迅速に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

事業所は、「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(以下「高齢者虐待防止法」という。)」、介護保険法その他関係法令を遵守し、利用者の人権及び尊厳を守ることが最優先としてサービスを提供する。

第2条 虐待の防止に関する基本的な考え方

事業所は、虐待は利用者の尊厳を著しく侵害する行為であり、いかなる理由があっても許されないものであるとの認識を全職員で共有する。

虐待の防止に当たっては、虐待が発生してから対応するだけでなく、日頃から利用者の権利擁護、職員教育、職場環境の整備、適切なケアの実践等を通じ、虐待が発生しない組織づくりに取り組む。

また、虐待を行った職員個人のみの問題として捉えるのではなく、業務負担、職員間の連携、知識・技術不足、支援方法、組織体制その他虐待につながる要因について検証し、組織として改善及び再発防止を行う。

事業所は、虐待又は虐待が疑われる事案を発見した場合には、利用者の安全確保を最優先とし、隠蔽することなく、速やかに必要な対応を行う。

第3条 虐待の定義

本指針における虐待とは、高齢者虐待防止法その他関係法令の趣旨を踏まえ、次に掲げる行為をいう。

1. 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、その他正当な理由なく利用者の身体を拘束すること。

例として、次のような行為が含まれる。

- 叩く、つねる、蹴る
- 無理に引っ張る、押さえつける
- 乱暴に身体を動かす
- 食事等を無理に口に入れる

- 正当な理由なく身体の動きを制限する
- その他利用者の身体に苦痛を与える行為

2. 介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）

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、必要な介護を著しく怠ること等をいう。

例として、次のような行為が含まれる。

- 必要な食事や水分を提供しない
- 必要な排泄介助を行わない
- 汚れた衣類や寝具を長時間放置する
- 必要な医療・介護につなげない
- 利用者からの訴えを意図的に無視する
- 必要な支援を合理的な理由なく行わない

3. 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利用者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

例として、次のような行為が含まれる。

- 怒鳴る
- 威圧的な態度をとる
- 侮辱する
- 子ども扱いする
- 無視する
- 利用者の人格や尊厳を傷つける発言をする
- 利用者が恐怖を感じるような言動を行う

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

利用者の財産を不当に処分すること、その他利用者から不当に財産上の利益を得ること。

例として、次のような行為が含まれる。

- 利用者の金銭を無断で使用する
- 利用者の財産を本人の意思に反して処分する
- 必要な金銭を渡さない
- 不当に金銭や物品を要求する
- 預貯金等を不当に管理又は使用する

第4条 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. 虐待防止検討委員会の設置

事業所は、虐待の発生及び再発を防止するため、「虐待防止検討委員会」(以下「委員会」という。)を設置する。

2. 委員会の構成

委員会は、管理者、虐待防止担当者その他必要と認める職員をもって構成する。

必要に応じて、外部の専門職その他第三者から助言を受けることができる。

3. 委員会の開催

委員会は定期的に開催するとともに、虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合その他必要がある場合には、随時開催する。

なお、他の会議体と一体的に設置・運営する場合であっても、虐待防止に関する検討事項を明確にし、その内容を記録する。

4. 委員会の検討事項

委員会では、主として次の事項について検討する。

1. 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事
2. 虐待防止のための指針の整備及び見直しに関する事
3. 虐待防止のための職員研修の内容及び実施方法に関する事
4. 虐待又は虐待が疑われる事案について、職員が相談・報告できる体制に関する事
5. 職員が虐待等を把握した場合に、市町村等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事
6. 虐待等が発生した場合の原因分析及び再発防止策に関する事
7. 再発防止策を講じた際の効果及び評価に関する事
8. その他虐待防止のために必要な事項

5. 職員への周知

委員会で検討した結果については、会議、研修、文書その他適切な方法により全職員に周知徹底する。

6. 記録

委員会の開催日時、出席者、検討内容及び決定事項等について記録し、適切に保存する。

第5条 虐待防止担当者

事業所は、虐待防止に関する措置を適切に実施するため、虐待防止担当者を置く。

虐待防止担当者は、原則として管理者又は事業所が指定する者とする。

虐待防止担当者は、次の業務を行う。

1. 虐待防止検討委員会の運営
2. 本指針の整備及び見直し
3. 虐待防止研修の企画及び実施
4. 虐待又は虐待が疑われる事案に関する相談及び報告の受付
5. 虐待発生時の対応及び関係機関との連携
6. 再発防止策の実施状況の確認
7. その他虐待防止に必要な業務

第6条 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

事業所は、全職員が虐待防止及び権利擁護に関する正しい知識を身につけ、虐待の未然防止、早期発見及び適切な対応を行うことができるよう、研修を実施する。

研修は、原則として次の内容を含むものとする。

1. 高齢者虐待防止法その他関係法令
2. 高齢者虐待の種類及び具体例
3. 虐待につながる不適切なケア
4. 身体拘束等の適正化
5. 利用者の尊厳及び権利擁護
6. 虐待又は虐待が疑われる場合の発見・相談・報告方法
7. 市町村等への通報義務
8. 虐待発生時の初動対応
9. 職員自身のストレス及び職場環境と虐待防止
10. その他虐待防止に必要な事項

研修は、年1回以上定期的に実施するとともに、新規採用時にも実施する。

研修の実施日時、内容、参加者等について記録し、保存する。

第7条 虐待等の早期発見

職員は、日常のサービス提供を通じ、利用者本人、家族、養護者その他関係者の状況を観察し、虐待又は虐待が疑われる兆候の早期発見に努める。

特に次のような状況について留意する。

- 原因が明確でない傷やあざがある
- 不自然な火傷、骨折等がある
- 急激な体重減少や脱水がみられる
- 衣類や身体が著しく不衛生な状態にある
- 必要な医療や介護を受けていない
- 特定の人物を極端に怖がる
- 家族等の前で極端に萎縮する
- 本人の意思に反して金銭が管理されている可能性がある
- 職員又は家族等による不適切な言動が確認される
- その他、通常とは異なる身体的、心理的又は生活上の変化がある

虐待か否かの判断が困難な場合であっても、職員個人で判断して放置せず、速やかに管理者又は虐待防止担当者へ相談・報告する。

第8条 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

虐待又は虐待が疑われる事案を把握した場合は、利用者の生命及び身体の安全確保を最優先とする。

必要に応じて、虐待を行っている者と利用者を離す、医療機関への受診につなげる等、必要な措置を講じる。

事業所内で虐待の有無を独自に断定して対応を終了させることなく、関係法令に基づき、市町村その他関係機関へ速やかに相談又は通報する。

また、事実確認に当たっては、利用者及び関係者のプライバシー並びに人権に十分配慮する。

虐待等に関する情報については、必要な範囲を超えて共有せず、個人情報及び秘密の保持を徹底する。

第9条 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

職員が虐待又は虐待が疑われる事案を発見した場合は、速やかに管理者又は虐待防止担当者へ報告する。

ただし、緊急性が高く利用者の生命又は身体に重大な危険がある場合は、安全確保を最優先として必要な対応を行う。

基本的な対応手順は、次のとおりとする。

① 虐待又は虐待が疑われる状況の発見

↓

- ② 利用者の安全確認・安全確保
- ↓
- ③ 管理者又は虐待防止担当者への報告
- ↓
- ④ 状況・事実関係の確認及び記録
- ↓
- ⑤ 市町村等の関係機関への相談・通報
- ↓
- ⑥ 必要な保護・支援及び関係機関との連携
- ↓
- ⑦ 虐待防止検討委員会等による原因分析
- ↓
- ⑧ 改善策・再発防止策の実施
- ↓
- ⑨ 実施状況の評価・見直し

なお、虐待の事実が確定していない段階であっても、虐待が疑われる場合には相談・報告を行うものとする。

職員が市町村等へ通報又は相談したことを理由として、当該職員に対し不利益な取扱いを行わない。

第10条 養護者による虐待が疑われる場合

訪問介護は利用者の居宅を訪問してサービスを提供するため、職員が家族その他の養護者による虐待を発見する可能性がある。

養護者による虐待が疑われる場合についても、職員のみで問題を抱え込まず、管理者又は虐待防止担当者へ速やかに報告し、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所その他必要な関係機関と連携して対応する。

また、養護者に介護疲れ、疾病、経済的問題その他の負担が認められる場合には、虐待を行った者を一方的に非難することだけを目的とせず、利用者の安全確保を前提として、必要に応じて養護者への支援につながるよう関係機関と連携する。

第11条 事業所職員による虐待が疑われる場合

事業所の職員による虐待又は虐待が疑われる事案を把握した場合、管理者及び虐待防止担当者は、利用者の安全確保を最優先として必要な措置を講じる。

事業所内部だけで問題を処理又は隠蔽することなく、市町村等の関係機関への相談・通報を含め、関係法令に従って対応する。

事実確認に当たっては、利用者本人、関係職員その他必要な関係者から客観的に情報を収集し、その内容を記録する。

虐待の事実が確認された場合は、就業規則その他法人の規程に基づき必要な対応を行うとともに、虐待防止検討委員会において原因を分析し、業務体制、教育体制、職場環境等を含めた再発防止策を検討する。

第12条 記録

虐待又は虐待が疑われる事案については、次の事項を記録する。

1. 発見又は報告の日時
2. 発見者又は報告者
3. 利用者の状況
4. 虐待又は虐待が疑われる具体的な状況
5. 本人及び関係者から確認した内容
6. 管理者及び虐待防止担当者への報告内容
7. 市町村その他関係機関への相談・通報内容
8. 実施した対応
9. 利用者のその後の状況
10. 再発防止策及びその実施状況
11. その他必要な事項

記録は、推測や感情ではなく、確認した事実と判断・対応を区別して記載する。

第13条 成年後見制度の利用支援に関する事項

事業所は、利用者の判断能力の低下等により、財産管理、契約その他日常生活上の意思決定について支援が必要と認められる場合には、本人の意思及び権利を尊重した上で、成年後見制度その他権利擁護に関する制度について必要な情報提供を行う。

必要に応じて、家族、居宅介護支援事業所、市町村、地域包括支援センター、社会福祉協議会その他関係機関と連携し、適切な制度利用につながるよう支援する。

事業所が利用者に対して成年後見制度の利用を強制するものではなく、利用者本人の意思決定を尊重する。

第14条 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

利用者、家族その他関係者から、虐待又は不適切なケアに関する相談・苦情を受けた場合は、事業所の苦情対応体制に基づき、迅速かつ適切に対応する。

相談・苦情を受け付けた職員は、その内容を管理者又は虐待防止担当者へ報告する。

管理者等は事実関係を確認し、必要に応じて市町村その他関係機関と連携して対応する。

相談・苦情を申し出たことを理由として、利用者又は家族に対して不利益な取扱いを行わない。

また、事業所内で解決することが適当でない場合又は利用者等が希望する場合には、市町村その他の外部相談窓口を案内する。

第15条 利用者等に対する本指針の閲覧に関する事項

本指針は、全職員がいつでも閲覧できる場所に備え付けるものとする。

また、利用者、家族その他関係者から閲覧の申し出があった場合には、いつでも閲覧できるようにする。

必要に応じて、事業所のホームページ等に掲載し、広く周知するものとする。

第16条 その他虐待防止の推進のために必要な事項

事業所は、虐待の未然防止及び早期発見のため、次の取組を推進する。

1. 職員が利用者の尊厳及び権利を尊重した支援を実践する。
2. 「虐待には該当しない」と安易に判断せず、不適切なケアについても改善対象として取り扱う。
3. 職員が問題を一人で抱え込まない相談体制を整備する。
4. 職員の過重な業務負担、ストレス、人間関係等が不適切なケアにつながらないように職場環境の改善に努める。
5. ヒヤリハット、苦情、事故その他の情報を虐待防止の観点からも分析する。
6. 利用者本人の意思及び自己決定を尊重する。
7. 利用者の認知症、障害、疾病その他の特性について正しい理解を深める。
8. 必要に応じて市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、医療機関その他関係機関との連携を図る。
9. 虐待防止に関する法令、通知、行政の指針等の改正を確認し、必要に応じて本指針及び事業所の取組を見直す。

第17条 秘密保持及び個人情報の保護

虐待に関する相談、報告、事実確認その他の対応により知り得た利用者、家族及び関係者の個人情報については、個人情報保護に関する法令及び事業所の規程に基づき適切に取り扱う。

虐待防止検討委員会その他の場で個人情報を取り扱う場合についても、必要な範囲に限定して情報を共有し、秘密保持を徹底する。

第18条 本指針の見直し

本指針については、虐待防止検討委員会において定期的に内容を確認する。

関係法令・通知等の改正、事業所の運営体制の変更、虐待又は虐待が疑われる事案の発生その他必要がある場合には、随時見直しを行う。

附則

本指針は、令和 8 年 2 月 1 日から施行する。

制定日：令和 8 年 2 月 1 日

最終改定日：令和 8 年 8 月 1 日