

高齢者虐待防止に関する指針

[制定年月日：2024 年 3 月 31 日]

医療法人社団 青優会 南小樽病院

通所リハビリテーション すまいる

目次。

1.	事業所における虐待防止に関する基本的な考え方	2
(1)	目的	2
(2)	高齢者虐待の種類	2
(3)	虐待に対する「自覚」は問わない	5
(4)	利用者の安全を最優先する	5
(5)	常に迅速な対応を意識する	5
(6)	組織的に対応する	5
(7)	関係機関と連携して援助する	6
2.	高齢者虐待防止委員会その他事業所内の組織に関する事項	6
3.	虐待の防止の為の職員研修に関する基本方針	7
(1)	研修プログラムの作成	7
(2)	定期的な研修の実施	7
(3)	新規採用者への研修	8
(4)	研修内容の記録	8
4.	虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針	8
5.	虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項	9
6.	成年後見制度の利用支援に関する事項	9
7.	虐待等に係る苦情解決方法に関する事項	10
8.	利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項	10
9.	その他虐待の防止の推進のために必要な事項	11
10.	記録の保管	11
	附則	11

1. 事業所における虐待防止に関する基本的な考え方

(1) 目的

医療法人社団 青優会 南小樽病院 通所リハビリテーションすまいる（以下、当事業所）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」（平成17年法律第124号。（以下、高齢者虐待防止法）に規定されている理念に基づき、利用者様の尊厳の保持や人格を尊重し、権利利欲の擁護に資することを目的に、下記の虐待の定義の内容及び関連する不適切な行為を一切行わないこととする。

また、虐待の発生の防止に努めるとともに、早期発見、早期対応、再発防止について学び、理解を深め、自覚し、利用者の人権を尊重する「適切なケア」が提供できる環境を整える事を基本理念とし、この指針を定める。

(2) 高齢者虐待の種類

高齢者虐待に該当する次の行為のいずれも行いません。

区分	具体的な例
身体的虐待：	<p>① 暴力的行為※</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 平手打ち、つねる、殴る、蹴る。 ● ぶつかって転ばせる ● 刃物や器物で外傷を与える。 ● 入浴時、熱い湯をかけて火傷させる。 ● 対象に向けて物を投げつける。 <p>② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ● 介護がしやすいように、職員の都合でベッドへ抑え

区分	具体的な例
	<p>つける。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 移乗や移動時に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ● 食事時、本人が拒否しているにも関わらず口に入れ食べさせる。 ● 緊急やむを得ない場合以外の身体拘束・抑制
<p>経済的虐待：</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所に金銭を寄付、贈与するよう強要する。 ● 金銭、財産の着服、窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、お釣りを渡さない）。 ● 立場を利用し、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。
<p>心理的虐待：</p> <p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 威嚇的な発言、態度 <ul style="list-style-type: none"> ● 怒鳴る、罵る。脅す。 ② 侮辱的な発言、態度 <ul style="list-style-type: none"> ● 失敗したことを嘲笑する。 ● 「死ね」など侮辱する。 ● 排泄介助時に、「臭い」や「汚い」という。 ③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視する発言・態度 <ul style="list-style-type: none"> ● 「なんでこんなことができないの」など言う。 ● 他利用者に悪口を言いふらす ● 高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ● 利用者がしたくても出来ない事を当てつけに見せる。 ④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 <ul style="list-style-type: none"> ● トイレを使用できるが職員の都合でオムツを使用する。 ● 自分で食べることが出来るのに職員の都合で、全介助で食べさせる。 ⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 <ul style="list-style-type: none"> ● 本人の家族に伝えて欲しい訴えを理由なく無視し伝えない。

区分	具体的な例
	<ul style="list-style-type: none"> ● 外部との連絡を理由なく遮断する。 <p>⑥ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 車いすを押すとき、恐怖心をあおるスピードで走らせる。 ● 自分の信仰している宗教に強制して加入させる。 ● 顔などに落書きをして、撮影し他の職員と共有し嘲笑う。 ● 利用者の意思に反した異性介助を繰り返す。 ● 浴室脱衣所で異性の利用者と一緒に着替えをさせる。
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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 性器等に接触、キス、性的行為を強要する。 ● 性的な話を強要する。（無理やり聞かせる、話させる） ● わいせつな映像や写真を見せる。 ● 利用者を裸にして写真を撮影し、写真を他者に見せる。 ● 人前で排泄させる、オムツ交換をする。また、その場面を見せないようにする配慮を怠る。
介護放棄（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 齢者を擁護すべき職務上の義務を 著しく怠ること。	<ul style="list-style-type: none"> ① 必要とさせる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為 <ul style="list-style-type: none"> ● オムツが汚れているにも関わらず、放置する。 ● 健康状態の悪化をきたすほどの水分、栄養補給を怠る。 ② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠り、医学的診断を無視した行為。 <ul style="list-style-type: none"> ● 医療が必要な状況にも関わらず受診させない。或いは救急対応を行わない。 ● 処方通りの服用をさせない。副作用が生じているにも関わらず放置する。処方通りの治療食を食べさせない。 ③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為。 <ul style="list-style-type: none"> ● 必要な眼鏡や義歯、補聴器を使用させない。 ④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置 <ul style="list-style-type: none"> ● 他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。

区分	具体的な例
	● その他職務上の義務を著しく怠ること。

※身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と判断することができます。

「暴行」とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下ろせば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する。（東京高裁判決昭和25年6月10日）

(3) 虐待に対する「自覚」は問わない

利用者本人や養護者に対する自覚の有無に関わらず、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があると考えられ、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従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。

(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は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などに相談し、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は避け、また客觀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

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全て記録に残し、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為、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。

記録に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. 高齢者虐待防止委員会その他事業所内の組織に関する事項

当事業所は、虐待の防止及び早期発見への組織的対応を務める観点から、「高齢者虐待防止委員会」を設置する。また、虐待防止に関する担当者等を定める等必要な措置を講ずる。

委員会の実施に当たり、取り扱う事項によって身体拘束委員会や医療安全対策委員会等必要に応じ、他委員会と一緒に委員会を開催する。

委員会の開催に当たっては、対面形式やテレビ会議システムを用いて実施する場合がある。

高齢者虐待防止委員会は、毎月行うものとし必要に応じて追加の招集をすることがある委員会は、当事業所に関わる職員で構成し、委員長は事業所の管理者が務め、委員の運営と指導を担う。その他に、副委員長及び委員を選出していく。

委員長及び各委員（以下担当者）は虐待受付の窓口担当者として当たり、その責務は以下の通りとする。

- ① 利用者または、ご家族、職員等からの虐待通報受付

- ② 虐待内容、利用者等の意向の確認と記録
- ③ 関係機関や自治体等への通報及び相談
 - 記録に関しては、電磁的記録等により保存する。
 - 議題に関しては、次の内容について協議するものとする。
- ④ 高齢者虐待防止委員会の組織に関すること
- ⑤ 虐待防止の為の指針の整備及び修正に関すること
- ⑥ 虐待防止の為の職員の研修の内容に関すること
- ⑦ 虐待について、職員が相談・報告できる体制の整備について
- ⑧ 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体制整備に関すること
- ⑨ 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
- ⑩ 虐待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

3. 虐待の防止の為の職員研修に関する基本方針

(1) 研修プログラムの作成

内容に関しては、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、当事業所における指針に基づき、虐待の防止を徹底します。

具体的には、①高齢者虐待防止法の理解②虐待発生時の対応③虐待に関するワーク研修④その他、虐待や身体拘束に関する学習等を行っていく。

(2) 定期的な研修の実施

すべての職員は、年に少なくとも年に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為に重要である。

(3) 新規採用者への研修

新規採用する職員には、入職後に必ず虐待防止に関する研修を受ける。これにより、新規採用者も当事業所の虐待防止方針を理解し、実践する能力を身につける。

(4) 研修内容の記録

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. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

虐待等が発生した場合には、職員は高齢者虐待防止法に基づく通報義務を遵守し、直ちに担当者に報告する。同時に、地域包括支援センターに速やかに通報するとともに、その要因の除去に努めます。

担当者は、虐待の実態、経緯、背景等を調査し、必要に応じて虐待防止検討委員会を開催し、協議する。

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。緊急性の高い事案の場合には、関係機関や自治体及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全、心理サポートを最優先する。

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する。これには、介護疲れや経済的問題、医療的課題等の虐待の背景を考慮する。

虐待者が職員であった場合は、役職問わず厳正に対処する。

5. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

利用者又は御家族、職員等から虐待もしくは虐待を疑わられる相談等があった場合は、担当者に報告し、本指針に沿って適切に対応する。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する。

担当者は、窓口相談を通じての相談や、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。虐待を裏付ける具体的な証拠がなくても、利用者・御家族の様子の変化を迅速に察知し、それに係る状況の把握等の確認に努める。また、虐待の事実を担当者に報告する。虐待者が担当者の場合は、他の上席者が担当者とする。

職員からの虐待に於いて、事実確認の結果で虐待が事実であることが確認された場合、当人に対応の改善を求める事、就業規則に則り必要な措置を講じます。

事実確認を行った内容や、虐待等が発生した経緯を踏まえ、虐待防止検討委員会において当該事案がなぜ発生してしまったのか検証し、原因の除去と再発防止策を作成し、職員等に周知する。

当事業所内で虐待等の発生後、その事案の虐待の再発が取り除かれ、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案を併せて市に報告します。

上記の対応を行ったにも関わらず、善処されない場合や緊急性が高いと判断される場合は、市の窓口等外部機関に相談する。[別紙1 参照](#)。

6. 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者又は御家族に対して、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。

御家族の支援が著しく乏しい利用者の場合、地域包括支援センター等と連携し、成年後見制度が利用できるよう支援する。

利用者本人やその御家族から成年後見制度の利用についての相談があった場合は、社会福祉協議会の適切な窓口に案内する等の支援を行う。

7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

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、利用者等が自由に利用でき、安心して相談できるような環境で運営する。虐待等の苦情相談があった場合は速やかに担当者へ報告する。

担当者は、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に細心の注意を払う。

事実確認を行った内容や虐待等が発生した経緯等踏まえ、高齢者虐待防止委員会において、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へ周知する。尚、対応の流れは5.の「虐待等が発生した場合の相談、報告体制に関する事項」に沿って進める。

担当者は、誠意をもって相談者に対応し、その後の顛末と対応を報告する。

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

当事業所の職員や利用者においては、本指針を自由に閲覧できる場所に設置する。

また、利用者や御家族、その他関係機関については当事業所ホームページにおいて、いつでも閲覧が可能な状態とする。

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、担当者が専任担当者として進めていく。

当事業所の職員は、3 に定める研修会の他、自治体や研修期間、関係する職能団体により提供される権利擁護及び虐待防止に関する研修等には積極的に参加し、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っていく。

10. 記録の保管

高齢者虐待防止委員会の審議内容等、当事業所内における虐待防止に関する諸記録は 5 年間保管する。

附則

1. この指針は、令和 6 年 3 月 31 日より施行する。
2. この指針の改定年月日は、次のとおりとする。

No.	改定日	改定内容
1	2024/3/31	新規作成
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

<別紙1>小樽市高齢者虐待相談窓口及び関係機関

相談窓口	住所	電話番号	開設時間
小樽市福祉保健部 福祉総合相談室	小樽市花園2丁目12番1号	0134-32-4111 内線313	8:50~17:20 (月~金)
小樽警察署	小樽市富岡1丁目7番1号	0134-27-0110	24時間対応
小樽市東南部地域 包括支援センター	小樽市朝里川温泉2丁目692-109	0134-51-2301	9:00~17:00 (月~土) 電話対応は24時間
対象地域			
小樽市（新光・新光町・朝里・望洋台・船浜町・桜・朝里川温泉・張碓町・春香町・桂岡町・銭函・見晴町・星野町）			
小樽市南部地域 包括支援センター	小樽市築港11番5号 ウイングベイ小樽内	0134-61-7268	9:00~17:00 (月~土) 電話対応は24時間
対象地域			
小樽市（有幌町、住吉町、住ノ江、入船、松ヶ枝、最上、信香町、若松、奥沢、天神、新富町、真栄、築港、勝納町、若竹町、潮見台、天狗山）			
小樽市中部地域 包括支援センター	小樽市稻穂2-22-1 小樽経済センタービル1F	0134-24-2525	9:00~17:00 (月~土) 電話対応は24時間
対象地域			
小樽市（手宮、末広町、梅ヶ枝町、錦町、清水町、豊川町、石山町、色内、長橋1~2丁目、稻穂、花園、港町、東雲町、山田町、相生町、富岡、縁）			
小樽市北西部地域 包括支援センター	小樽市オタモイ1丁目20番18号（やすらぎ荘別館）	0134-28-2522	9:00~17:00 (月~土) 電話対応は24時間
対象地域			
小樽市（蘭島、忍路、桃内、塩谷、オタモイ、幸、長橋3~5丁目、祝津、赤岩、高島）			
北海道高齢者虐待防止・ 相談支援センター	札幌市中央区北2条西7 丁目1番地 かでる2.7 2階	011-281-0928	9:00~17:00 (月~金)
札幌法務局小樽支局常設 人権相談所	小樽市港町5番2号	0134-23-3012 自動音声ガイダンス番号 3	8:30~17:15 (月~金)