

# 高齢者虐待防止のための指針

～居宅介護支援事業所やわらぎ～

令和6年4月

## 目次

- 1 事業所における虐待の防止に関する基本的な考え方
- 2 虐待予防防止に関する委員会
- 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ついて
- 5 成年後見制度の利用支援について
- 6 虐待等に係る苦情解決方法について
- 7 その他虐待の防止の推進について

【別紙】高齢者虐待防止対応マニュアル

高齢者虐待発見チェックリスト

# 1 虐待の防止に関する基本的考え方

## (1) 目的

居宅介護支援事業所やわらぎは、利用者の尊厳の保持・人格の尊重の保持を目的に、一般財団法人創精会の規程に基づき、虐待予防・防止に関する委員会規程他、利用者の人権の擁護、虐待の防止に努め、「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 124 号。以下「高齢者虐待防止法」という。）に基づき対処する。

尚、65 歳以上の高齢者に対する「養護者（高齢者を現に養護する者）」及び「要介護施設従事者等」による 5 つの虐待をいう。但し、介護保険の被保険者として権利擁護の為に必要な援助が必要な者も含む。

## 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。

### ① 身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、または生じるおそれのある暴力を加えること。動けないように拘束するなど身体的苦痛を与えること

### ② 心理的虐待

高齢者に対する著しい暴言または著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい精神的な苦痛、心理的外傷を与える言動を行うこと。

### ③ 経済的虐待

養護者または高齢者の親族が、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

### ④ 性的虐待

高齢者にわいせつな行為をすること、強要すること。裸のまま放置すること。わいせつ行為（アダルトビデオなど）を強要してみせること。

### ⑤ 放棄

介護や生活上の世話などをせずに、放置すること

## (2) 虐待に対する「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。

## (3) 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、利用者の生命に関す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測される。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。

## (4) 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測されるため、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。

## (5) 組織的な対応 ～当財団の虐待防止マニュアルを参照～

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。関係機関と連携して援助すること。  
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。

## (6) 記録

高齢者虐待の対応に関する会議や当事者とのやりとりはすべて記録に残すこと。  
日時・相談者・発見時の詳細など細かく記録をする。場合によっては写真で保存もする。  
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。

## (7) 指針の閲覧について

当指針の閲覧については、いつでも閲覧することが出来るようにする。事業所の見えるところに保管提示する。または、当居宅介護支援事業所やわらぎのホームページで閲覧ができる体制をとる。

## 2 虐待予防・防止に関する委員会

一般財団法人創精会 虐待予防・防止に関する委員会の規程に基づき対処する。

### (1) 委員長の役割

委員長：一般財団法人創精会コンプライアンス担当理事  
当財団の事業利用者及び従業員に対して、虐待防止の理解及び啓発に努め発生時には迅速に委員会招集を指示し対策に取り組む。

### (2) 開催の頻度

当財団規程マニュアルに基づく。

### (3) 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予防・防止策を検討することも可能である。関係者会議を実施し対策を図る。

### (4) 連携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。

### (5) 検討事項

医療との連携や養護者・家族のケアにも注力すること。

## 3 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

### (1) 研修計画

一般財団法人創精会の虐待予防・防止に関する委員会の規程に基づく。

実施時期：6月10月12月

その他：松山市役所長寿介護課及び地域包括支援センター等主催の高齢者虐待に関する研修に参加すること。

### (2) 定期的な研修の実施

虐待防止に関する自己チェック法を年1回実施する。

新規採用者への研修は、財団規程に基づき実施する。

### (3) 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ついて

虐待等が発生した場合に対応するための以下の基本方針を定める。

### (1) 迅速な報告

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（マネージャー又は、サブマネージャー）に報告する。マネージャーは虐待防止委員会に報告する。

虐待防止委員会で情報共有や緊急性など様々に判断し通報指示がでる。

発見者の職員が通報する。通報は連絡者や内容に関する秘密は保持される。

#### 窓口：＜養護者による高齢者虐待＞

松山市役所長寿福祉課 電話 089-948-6949 FAX 089-934-1832 平日 8:30~17:15  
基幹型地域包括支援センター

#### ＜要介護施設従事者等による高齢者虐待＞

松山市役所指導監査課 介護事業者指定指導担当  
松山市地域包括支援センター

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、ただちに管理者に報告する。通報指示が出たら、上記窓口に通報すること。

### (2) 事実確認の協力

地域包括支援センター等の事実確認に全面的に協力すること。

### (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。

介護サービスの検討や医療との連携に努めること。

### (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

虐待者が職員の場合は、速やかに管理者に報告し適正な対処を行う。

## 5 成年後見制度の利用支援について

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地域包括支援センターなどを紹介し手続きの助言もする。

## 6 虐待等に係る苦情解決方法について

虐待やその疑いに関する苦情に対応し、それらを適切に解決するため以下の体制を確立する。

## ・相談窓口・苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、速やかに対応し問題解決に努める。

窓口は次の通りとする。

### 相談・苦情窓口

平日	電話番号	089-925-3271
	受付時間	9時～17時
	担当者	管理者 久世 由姫 介護支援専門員
夜間休日	電話番号	089-925-3211 (松山記念病院時間外受付転送)
	担当者	管理者 久世 由姫

(2) 当事業所以外に市町・愛媛県国民保険連合会の窓口等に苦情を伝える事が出来る。

### 松山市役所福祉推進部 指導監査課 介護事業者指定・指導担当

電話番号	089-948-6968
FAX	089-934-1763
所在地	松山市二番町4丁目7番地2
受付時間	平日：8時45分～17時15分

### 愛媛県国民健康保険団体連合会介護保険課

電話番号	089-968-8800
所在地	松山市高岡町101番地1
受付時間	平日：8時45分～17時15分

(3) 苦情対応の流れ

① 当事業所の管理者（または担当介護支援専門員）が、苦情の申立書を受け付ける。当事業所職員以外を希望する場合は、地域医療福祉事業部の職員が対応する。（申し立て者にも、苦情申し立て内容に記入して頂く。又は口頭で伺った内容を記載し、内容を確認して頂く。）

② 当事業所等の職員2名が、苦情申し立て書類を確認し申し立て者（本人または家族等）に連絡し、苦情に関する内容を伺う。

負担が無いように複数回に分けて話を伺う等配慮をする。

場合によっては、録音・記録を行う。

①②を同日に実施することもある。

\* 指定居宅サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して必要な援助をする。

③ 松山市に苦情内容の報告をする。当財団苦情対応規程に基づき、調査内容について調査を実施する。

④ 改善指導に基づき今後の対応について、申立者（本人及び家族等）に説明する。また、松山市にも改善報告をする。

(4) 苦情対応の体制

一般財団法人創精会の苦情対応規程に基づき運用をする。

・ 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。

## 7 その他虐待の防止の推進について

当事業所における高齢者虐待防止の取り組みは、その必要性と緊急性を鑑みて、管理者が部署責任者として責任をもつこととする。一般財団法人創精会の規程に基づき、居宅介護支援事業所は、虐待防止のための取り組みを実施し虐待予防・防止に努める。

## 8 変更・廃止手続き

本方針の変更及び廃止は、理事長の承認によって行う。

## 9 附則

本方針は、令和6年4月1日より適用する。

以上

## 【別紙】 高齢者虐待防止対応マニュアル

### 予防

- ① 職員研修の実施
- ② 相談窓口・苦情窓口の設置

#### ① 職員研修の実施

虐待の種類、徴候、対応方法、事例検討等  
定期開催（年3回）、臨時開催（新規採用時）  
研修記録簿に実施日、参加者、内容を記録

#### ② 相談窓口・苦情窓口の設置

担当者：各部署の責任者  
報告者に不利益が生じないように配慮する

### 早期発見 早期対応

- ③ 虐待の徴候
- ④ 相談・通報
- ⑤ 事実関係の協力
- ⑥ 被虐待者の保護
- ⑦ 養護者の支援

#### ③ 虐待の徴候

高齢者虐待発見チェックリスト参照  
年1回利用者に説明しリスク度を確認する

#### ④ 相談・通報

「虐待行為が確定した時点」ではなく、「虐待行為が疑われる事案の発生を把握した時点」で報告・通報する。虐待者の「自覚」は問わない。

#### ⑤ 事実関係の協力

地域包括支援センターによる事実関係に全面的に協力する。アセスメントシート、ケアプランの共有  
訪問調査への同行

#### ⑥ 被虐待者の保護

##### 【緊急性なし】

継続的な見守り・ケアプランの見直し

##### 【緊急性あり】

緊急ショートステイの調整・医療機関への入院調整  
警察に援助依頼

#### ⑦ 養護者の支援

家族介護者交流会の情報提供・介護技術の指導  
レスパイトケア

### 再発防止

- ⑧ 成年後見制度等の利用支援
- ⑨ 虐待防止検討委員会の開催

#### ⑧ 成年後見制度の利用支援

判断能力が不十分な利用者の権利擁護のため、  
成年後見制度や日常生活自立支援事業の情報提供を行う

社会福祉協議会等の関係機関との連携  
報告・通報する。

虐待者の「自覚」は問わない。

#### ⑨ 虐待防止委員会の開催

虐待発生の要因分析

虐待の再発を防ぐための対策を検討

職員研修の内容見直し

## 高齢者虐待防止のための気づきチェックリスト <居宅やわらぎ>

実施日	年            月            日
(利用者) 氏名	
(家族・代表) 氏名	(続柄)

高齢者虐待が疑われる場合の「サイン」として以下の内容があります。複数の項目にあてはまると、疑いの度

合いは濃くなって行きますが、以下の項目はあくまでも例示です。様々なサインを捉えて、早期に解決できるように支援を考えていきます。あてはまるものがあれば、該当欄に○を入れて下さい。

### 高齢者からのサイン

高齢者の様子	サイン	該当○	具体的な状況
高齢者の様子	おびえた表情や身体を委縮させている。		
	急に不安がったり、急な程度の変化がある。		
	家族のいる場合、いない場合で態度が異なる。		
	無気力な表情、無表情や投げやりな態度である。		
	かきむしり、噛み付き、ゆすり、自傷行為などがみられる（疾患を除く）。		
	人目を避けたがるようになる。		
	不自然な空腹を訴えたり、他の所ではがつつ食べる。		
身体の状況	身体的にあざがある。 ・説明がつかない転倒や小さな傷が頻繁にみられる。 ・大腿、上腕部の内側、背中などの痛みやミズ腫れがある。 ・回復状態が様々な段階の傷・あざや骨折がある。 ・臀部や手の平、背中に火傷痕がある。 ・陰部に傷、出血、かゆみなどがある。		
	衣服、身体の清潔さが保たれていない。 ・身体の異臭、汚れのひどい髪、伸びた爪。 ・汚れたままの服や濡れたままの下着を身に着けている。		
	やせが目立ったり、急な体重の減少、拒食や過食による不自然な体重の増減がある。		
	不眠や不規則な睡眠(悪夢、寝ることへの恐怖、過度の睡眠等)の訴えがある。		
	話の内容	「怖い」「痛い」「怒られる」「家にいたくない」「殴られる」といった発言がある。 話す内容が変化し、つじつまが合わない(疾患によるものは除く)。 何を求めても説明をしようとせず、隠そうとする。 「お金を渡されていない」「お金を盗られた」「年金が入ってこない」「貯金が無くなった」等の発言があったり、年金通帳・預金通帳がない。 自分を否定的に話す。 「ホームに入りたい」「死にたい」などの発言がある。 新たなサービスは拒否するなど、援助を受けたがらない。	
行為の自由度	自由に外出したり、家族以外の人と話すことができない。		

### 養護者からのサイン

養護者の態度	サイン	該当○	具体的な状況
高齢者に対する態度	冷淡、横柄、無関心、支配的、攻撃的、拒否的である。		
高齢者への話の内容	「早く死んでしまえ」など否定的な発言がある。 コミュニケーションを取ろうとしない。		
関係者の対する態度	援助の専門家に会うのを避けたり、話したがらないなど拒否的である。また、本人に会わせなかったり、本人の部屋を見せない。		
	専門家に責任転嫁する。		
	他人の助言を聞き入れずに、不適切な介護方法のこだわりがある。		
適切な医療や介護、サービスなどの提供	経済的に余裕があるように見えるのに、高齢者に対してお金を掛けようとしていない。 ・資産と日常生活に大きな落差がある。 ・サービス利用負担や生活費が払えていない。		
	住環境が不適切である。 ・極端に乱雑であったり、床がベタベタした感じがする。汚れたままのシーツ等、極めて非衛生的であったり、異臭がある。 ・暖房の欠如がみられる。		
	菓子パンのみの食事など、適度な食事が準備されていない。食生活に困っている。		
	高齢者の健康や疾患に関心がなく、医療機関への受診や入院の勧めを拒否したり、受診した気配がない。		
	介護サービスが必要であるが、勧めても無視あるいは、拒否し、極端に不足していたり、未利用である。		

### 地域からのサイン

サイン	該当○	具体的な状況
自宅から、高齢者、介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴・うめき声・物が投げられる音が聞こえる。		
庭や住居の外にゴミがある。異臭がしたり、虫がわいている状態である。		
高齢者が、天気が悪くても長期間外にいる姿がしばしばみられる。		
家族と同居している高齢者が、コンビニやスーパー等で一人分のお弁当を頻繁に買っている。		
物事や自分の周囲に関して、極端に無関心になり何を聞いても「いいよ、いいよ」と言ってあきらめの態度がみられる。		
近所付き合いがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌われている。		
郵便受けや玄関先などに、触られた様子がなく電気メーターがとまっている。		
電気・ガス・水道が止められていたり、家賃などの支払いが滞っている。		

その他