

高齢者虐待防止のための指針

イリス株式会社
訪問看護ステーションあやめ

1. 基本的な考え方

指針策定の目的

当事業所では、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。

事業所の基本的な考え方

当事業所においては、高齢者虐待について次の考え方の基に対応を行う。

<虐待の自覚は問わない>

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。

<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時でも、利用者の安全確保を最優先する必要がある。

<常に迅速対応を意識する>

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、通報や届出があった場合には迅速な対応が必要である。

<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対応することを避け、組織的な対応を行うことが必要である。虐待の通報や届出を受けた、もしくは訪問時に虐待（兆候）に気づいた職員は早急に虐待対応の担当者や外部関係機関に相談し、相談の内容・緊急性の判断・利用者の安全や事実確認の方法・援助の方向等について組織的に判断を行っていく。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な負担を避ける。また、客観性を確保する等の視点から、複数の職員で対応することを原則とする。

＜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への相談・連携が有効である。

＜記録を残す＞

高齢者虐待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。対応次第によっては、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. 高齢者虐待の定義

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

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。

・介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）

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放任し、利用者の生活環境や身体・精神状態を悪化させること。

・心理的虐待

脅しや侮辱等の言葉や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって利用者に精神的、情緒的な苦痛を与えること。

・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。

・経済的虐待

利用者の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

3. 虐待防止に係る検討委員会の設置

当事業所は、虐待の防止及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に「虐待防止検討委員会（以下、委員会）」を設置する。なお、委員会の運営は次の通りとする。

- ・委員会の責任者は管理者とし、管理者は「虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者（以下、担当者）」とする。
- ・委員会の開催にあたっては、管理者および在籍する常勤職員が参加する。
- ・委員会は、定期的（年1回以上）かつ必要に応じて担当者の招集により開催する。

- 委員会は必要に応じて、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。
- 委員会は必要に応じて ZOOM 等の遠隔会議システムを使用し、幅広い参加を促進する。
- 委員会の協議事項は次のような内容とし、詳細は担当者が定める。
 - 1.虐待防止のための職員研修に関すること
 - 2.虐待等について、職員が相談・報告できる体制整備に関すること。
 - 3.虐待予防、早期発見に向けた取組に関すること。
 - 4.虐待が発生した場合に、その対応に関すること。
 - 5.虐待の原因分析と再発防止策に関すること。

4. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対する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、本指針に基づき、虐待防止を徹底する内容とする。研修は年1回以上実施する。また、新規採用時には別途虐待防止のための研修を実施する。研修の実施内容については、研修資料、出席者を記録し、電磁的記録等により保存する。

5. 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は次の方針に沿って対応を行い、虐待要因の速やかな除去に努める。

• 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、直ちに管理者や指定された担当者に報告する。同時に担当ケアマネジャーへ報告、及び地域包括支援センターに速やかに通報する。

• 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。

• 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。必要に応じて追加の医療介護サービス等を提供する。

• 養護者の支援

虐待者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・医療的課題等、虐待の背景にある複数の要因を考慮する。

• 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。

6. 虐待等が発生した場合の相談報告体制

利用者、利用者家族、職員等から虐待の通報を受けた場合に対応するため、次の通り明確な相談・報告体制を整備し、職員及び利用者が安心して相談・報告ができる環境を提供する。

なお、利用者の家庭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なければならない。

・相談窓口の設置

虐待に関する相談や報告を行うための窓口を設置し、職員や利用者が安心して相談・報告ができるようにする。

・報告内容の適切な取り扱い

報告された内容は慎重に取り扱い、個人情報保護に配慮しながら適切に管理する。

・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。

7. 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、ケアマネジャー等と連携を行い適切な窓口を案内する。

8. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

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。また、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細心の注意を払って対処する。

・苦情受付窓口の設置

虐待に関する苦情を受け付ける窓口を設置する。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。

・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、適切な対処や措置を講じる。

・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。

・解決策と検討の実施

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、またはほかの適切な措置が含まれる。

- **苦情処理の記録と評価**

苦情処理の処理過程と結果を記録し、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。

- **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、またはほかの適切な措置が含まれる。

9. 利用者等に対する当該指針の閲覧について

当該指針は、事業所内に掲示するとともに、ホームページにも掲載し利用者及び職員等がいつでも閲覧できるようにする。

10. その他虐待の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他、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ることとする。

附則

この指針は、令和6年4月1日より施行する。