

医療法人社団 尽誠会

高齢者虐待防止マニュアル

介護老人保健施設 至誠会

1. 基本方針

(1) 苦情処理の徹底

施設内における高齢者虐待を防止するために、施設は、利用者及びその家族等からの苦情について、真摯に受け止め、これを速やかに解決するよう最大限の努力をする。

(注1：高齢者虐待防止法 第20条参照)

(2) 虐待の早期発見

日々の利用者のモニタリングにより、高齢者虐待の兆候を早期に発見するよう努めると共に、兆候が表れた利用者については、速やかに虐待防止委員会を開催し、その状況について分析し、虐待の有無を検証する。

(注2：高齢者虐待防止法 第5条第1項参照)

(3) 市町村への通報

職員は、施設内外での高齢者虐待の早期発見に努め、高齢者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、これを市町村へ通報する。

(注3：高齢者虐待防止法 第21条第1項参照)

(注4：高齢者虐待防止法 第21条第6項参照)

また、この通報をなした職員に関し、そのことを理由として、解雇その他不利益な取り扱いを行わない。

(注5：高齢者虐待防止法 第21条第7項参照)

(4) 経営者（施設長、事務長、看護主任）の責務

経営者は、苦情処理の体制を整備すると共に、職員に対する高齢者虐待に関する研修の実施、虐待防止の各種措置を講ずる責任を負います。

(注：高齢者虐待防止法 第20条参照)

また、「虐待兆候発見報告書」「虐待発見チェックリスト」が提出された場合、速やかにサービス担当者会議を招集しなければなりません。

2. 高齢者虐待の定義

高齢者虐待とは ～虐待は絶対許されません！～

高齢者虐待防止法では、擁護者（家族、友人等）によって高齢者自身の家などにて行使される【家族内虐待】と、介護保険サービスや居宅介護サービス等、高齢者の生活を支える様々なサービス事業に従事する者によって高齢者の生活する施設等で行使される【施設内虐待】についても規定されている。

当施設は利用者の人権を守り、安全で健やかな生活を確保するため、老人福祉法、介護保険法等の趣旨を踏まえるとともに、高齢者虐待防止法第 20 条に定められている、高齢者虐待の防止等のための措置を明確にするため本指針を定める。

種類	内容	具体例
身体的虐待	暴力的な行為などで、身体的にあざや痛みを与える行為 外部との接触を意図的・継続的に遮断する行為	○平手打ちする、つねる、殴る、蹴る ○無理やり食事を口に入れる○やけど ○打撲○ベッドに縛る○身体拘束○抑制 ○意図的に薬を過剰に飲ませる など
ネグレクト（放置・放任）	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、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。	○入浴しておらず異臭がする ○髪が伸び放題○皮膚が汚れている ○水分や食事を与えないことで空腹状態が続き、栄養失調の状態にあること ○室内のゴミを放置するなど劣悪な住環境の中で生活させる ○高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを相応の理由なく制限したり使わせない など
心理的虐待	脅しや屈辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的に苦痛を与えること	○排泄の失敗を笑ったり、人前で話すなど高齢者に恥をかかせる○怒鳴る、悪口を言う ○侮辱を込めて子供のように扱う ○高齢者が話しかけているのを意図的に無視するなど
性的虐待	本人との間に合意がないのに、あらゆる形態のわいせつな行為、わいせつな言動又はその強要	○排泄の失敗に対して、懲罰的に下半身を裸にして放置する ○キス、性器への接触、セックスの強要 など
経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を使用、処分すること 本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること	○日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない ○本人の自宅を本人に無断で売却する ○年金や預貯金を本人の意思、利益に反して使用する など

3. 高齢者虐待防止委員会その他施設内の組織に関する事項

(1) 高齢者虐待防止委員会：定例開催

【構成メンバー】 施設長・事務長・施設介護支援専門員・相談員・介護職・看護職

機能訓練指導員ほか施設長が必要と判断した職員

【委員会開催日】 隔月第1火曜日 15時30分より会議室にて開催

【議事録作成】 分担票により

- 【検討内容】
1. 対象事案がない場合、取り組みに対する確認の励行（虐待防止チェックリスト：施設用）
 2. 対象事案がある場合、緊急に高齢者虐待防止委員会の立ち上げ検討開始（虐待兆候調査報告書又は虐待発見チェックリストを基に）

(2) 苦情窓口の明確化

苦情受付責任者 施設長 事務長

苦情受付者 看護主任、介護科長、介護係長

苦情窓口 施設内事務所 ケアマネ、相談員

糸魚川市役所福祉事務所 電話：025-552-1511

地域包括支援センターおうみ 電話：025-562-3500

新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室 電話：025-285-3022

新潟県福祉サービス運営適正化委員会（県社協）電話：025-281-5609

苦情相談窓口を分かりやすく掲示する

苦情受付の流れを明確にし、利用者・利用者家族、職員へ周知する。

4. 職員研修の確実な実施

全職員に対し「虐待は許されない」ことを理解出来る様に、高齢者虐待に対する知識・意識の統一を図り、「虐待ゼロ」を目指す。

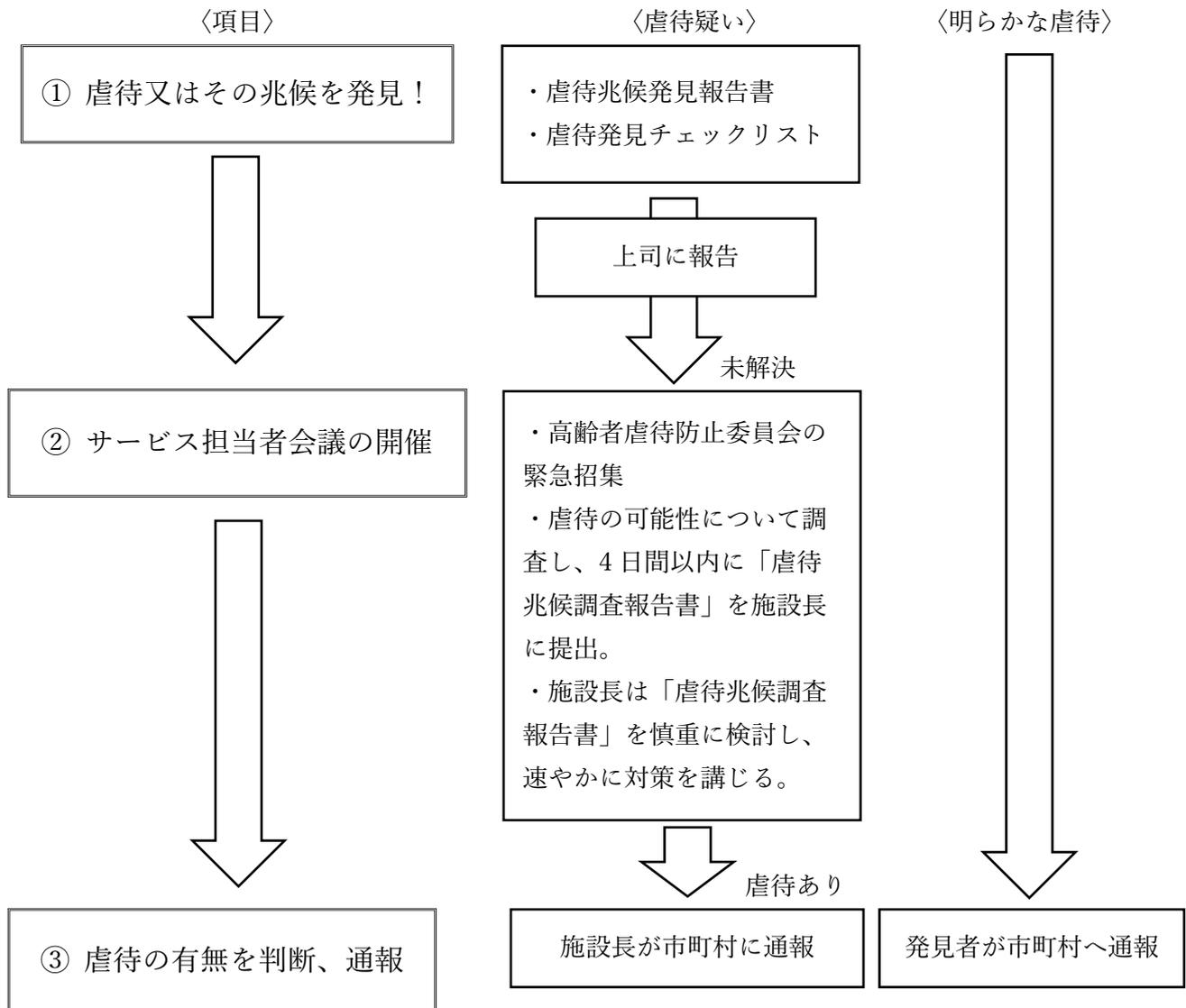
具体的には

1. 高齢者虐待防止法とそれに基づく指針・マニュアルの理解
2. 高齢者虐待に当たる事案を常に学習し、自己のケアの振り返りを行う
3. 自己チェックシートの活用と不適切ケアの改善（虐待防止チェックリスト：個人用）

以上 年間計画を立て、年間2回の活動を研修または自己チェック・集計・改善を行う（身体拘束と連動して計画を立てる。身体拘束は3か月に1回開催。）

研修参加者は全員対象のため、報告書で参加状況と理解度を確認する。

5. 施設内で発生した報告・対策等フローチャート



通報先

糸魚川市市役所福祉事務所

電話：025-552-1511

糸魚川市包括支援センター おうみ

電話：025-562-3500

新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室

電話：025-285-3022

新潟県福祉サービス運営適正化委員会（県社協）

電話：025-281-5609

6. 入所者等に対する当該指針の閲覧

- (1) 高齢者虐待防止指針の掲示
- (2) 虐待事案発生した場合は、事案と解決策を記載した用紙を施設内へ掲示し周知する。
また、ご家族全員へ郵送にて配布する。
- (3) ホームページへ掲載する。
- (4) 対象の入所者家族が閲覧希望された場合は、速やかに開示する。

7. 成年後見制度の利用支援に関する事項について

- (1) 利用者又はご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。

8. その他虐待の防止の推進の為に必要な事項について

- (1) 社会福祉協議会や高齢者福祉協議会等で提供される虐待防止に関する研修には積極的に
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磨を図ります。

改定 2024年 4月