

# 高齢者虐待防止のための指針

## 有限会社アルカディアケアサービス ヘルパーステーション楓

### 1. 事業所における虐待の防止に関する基本的な考え方

#### (1) 目的

ヘルパーステーション楓は、「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」という。）の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう本指針を定める。

#### (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。

- ① 身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じる、又は生じる恐れがある、暴力を加える行為のこと。意図的に継続的に高齢者の体の自由を奪うこと。
- ② 心理的虐待：脅しや侮辱などの言葉や態度によって、精神的に苦痛を与える行為のこと。
- ③ 経済的虐待：本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。
- ④ 性的虐待：本人が同意していない、性的な行為やその強要のこと。
- ⑤ ネグレクト：必要な介護サービスの利用を妨げる、世話をしない等により、高齢者の生活環境や身体的・精神的状態を悪化させること。

#### (3) 高齢者虐待の捉え方や判断について

- ① 虐待しているという「自覚」は問わない：行為を行っている人に虐待であるという自覚があろうとなかろうと、その行為の結果として高齢者本人の権利が侵害される状態となっていれば、虐待とみなす。
- ② 困難が生じているという事実に着目する：高齢者本人または家族に生じている困難に着目し、高齢者の権利擁護の観点から必要な援助を行い、状態を改善していくことを目指す。高齢者虐待に該当するか否かを判断すること自体を目的化しないよう、常に認識する。

#### (4) 利用者の安全を最優先する

利用者の生命にかかわるような緊急性のある虐待通報に対して、入院や措置入所等の緊急保護措置が必要な場合、養護者との信頼関係を築くことができないときでも、利用者の安全を最優先するべきである。

#### (5) 常に迅速な対応を意識する

通報や届け出が出された場合には、迅速な対応を行うい、時間経過による虐待の深刻化を防ぐよう努める。

#### (6) 組織的に対応する

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。一人への負担を避け、客観的な視点を確保し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**

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」を活用し、複合的な問題を抱える事案へ連携して対応していく。

### **(8) 記録を残す**

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すべて記録に残し、適宜、組織的に対応状況を共有する必要がある。

## **2.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**

虐待防止・早期発見に加えて、虐待が発生した場合はその再発を確実に防止するため「虐待防止委員会」（以下「委員会」という。）を設置する。

### **(1) 委員長の役割**

委員長は事業所の管理者が務め、委員会の運営と指導を担う。

### **(2) 開催頻度**

委員会は年に少なくとも1回開催し、必要に応じて追加の臨時会合を実施する。

### **(3) 他の会議との一体的な設置・運営**

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。

### **(4) 他のサービス事業者との連携**

他のサービス事業所と協力し、広範な視野での虐待防止策を検討することも可能である。

### **(5) 遠隔会議システムの利用**

必要に応じてテレビ電話等の遠隔会議システムを使用し、幅広い参加を促す。

### **(6) 検討事項**

委員会は以下の事項について検討し、そこで得た結果は職員に周知徹底を図る。

- ・虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
- ・虐待防止のための指針の整備に関すること
- ・虐待防止のための職員研修の内容に関すること
- ・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
- ・職員が虐待等を把握した場合に、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
- ・再発防止を講じた際に、その効果についての評価に関すること

## **3.虐待の防止のための職員研修に関する基本方針**

虐待防止のための職員研修は、職員に対して虐待の防止に関する基礎的内容と適切な知識の普及・啓発を目的とする。この研修は、当事業所の指針に基づいて虐待防止の徹底を図ることを目標としている。

### **(1) 研修プログラムの作成**

本指針に基づいた研修プログラムを組織的に作成し、職員教育の徹底を図る。この研修は、虐待の各種形態、その兆候の認識、適切な対応方法、法的な背景と責任に関する内容を含む。

### **(2) 定期的な研修の実施**

すべての職員は、年に少なくとも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ために重要である。

### **(3) 新規採用者への研修**

新規に採用される職員には、入職時に必ず虐待防止研修を実施する。これにより、新たな職員も事業所の虐待防止方針を理解し、実施する能力を身に付ける。

### **(4) 研修の記録**

研修の実施内容、日程、参加者などを記録する。

### **(5) 研修内容の周知徹底**

研修内容の周知徹底を図るために、研修の開催日、時間帯等について委員会で検討し、参加率の向上に努める。欠席者には個別に伝達し、研修記録に含める。

## **4.虐待（虐待の疑い）等を発見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対応するための以下の基本方針を定める。

### **(1) 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順守し、直ちに管理者や指定された担当者へ報告する。同時に、地域包括支援センターに速やかに通報する。通報先は別添包括支援センター等連絡先参照。

### **(2) 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、証拠集めが含まれる。

### **(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。必要に応じて追加の介護サービス等を提供する。

### **(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、適切な支援を提供する。

### **(5) 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、懲戒処分や、法的措置の実施も含まれる。

## **5.虐待等が発生した場合の相談・報告体制について**

虐待等が発生した場合に対するための明確な相談・報告体制を整備し、職員および利用者が安心して相談や報告ができる環境を提供する。

### **(1) 相談窓口の設置**

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

### **(2) 報告内容の適切な扱い**

報告された情報は慎重に取り扱い、個人情報の保護に配慮しながら適切に管理する。

### **(3) 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する。

## **6.成年後見制度の利用支援について**

判断能力が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、社会福祉協議会等の適切な相談窓口を案内する。

## **7.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して、それらを適切に解決するため以下の体制を確立する。

### **(1) 苦情受付窓口の設置**

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。

### **(2) 苦情への迅速な対応**

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、適切な対応や措置を行う。

### **(3) 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、個人情報には十分に配慮する。

### **(4) 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、又はその他の適切な措置が含まれる。

### **(5) 苦情処理の記録と評価**

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**

本指針を事業所内に掲示するとともに、事業所のホームページに掲載することで、いつでも利用者や家族が閲覧できるようにする。

## **9.その他虐待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、その重要性和緊急性を鑑みて、管理者が専任担当者として責任を持つこととする。管理者は、虐待防止のためのすべての活動の監督、調

整、および実施を担当し、職員への研修、報告体制の整備、対応策の策定など、虐待防止に関連するあらゆる事項について主導的な役割を果たす。

附則

この指針は、令和6年3月15日から施行する。

包括支援センター連絡先

ケア 24 阿佐谷 : 03-3339-1588

ケア 24 松ノ木 : 03-3318-8530

ケア 24 高円寺 : 03-5305-6151

ケア 24 梅里 : 03-5929-1924

ケア 24 成田 : 03-5307-3822

ケア 24 下井草 : 03-5303-5341

ケア 24 清水 : 03-5303-5823

杉並区