

虐待の防止のための指針

目次

本指針の目的	1
第1章 施設及び事業所における虐待の防止に関する基本的考え方	1
第2章 虐待防止検討委員会その他拠点内の組織に関する事項	1
第3章 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針	2
第4章 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針	3
第5章 虐待等が発生した場合の相談 報告体制に関する事項	3
第6章 成年後見制度の利用支援に関する事項	4
第7章 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項	4
第8章 ご利用者等に対する本指針の閲覧に関する事項	5
第9章 その他虐待の防止の推進のために必要な事項	5
別表 高齢者虐待の類型及び具体的な例	7
附則	12
参考法令及び資料	12

本指針の目的

本指針は、施設での生活及び在宅での生活を支える介護・相談支援を通じて、利用者の尊厳の保持と人格の尊重、権利利益の擁護を図ることを目的とします。高齢者虐待防止法の理念に基づき、職員による虐待を防止するとともに、訪問や通所、相談等の機会を通じて家庭における虐待の早期発見に努めます。

あわせて、虐待の未然防止、早期発見及び発生時の迅速かつ適切な対応のための体制を整備し、すべての職員が共通の認識のもとで、利用者の生活と権利を守る支援を行います。

第1章 施設及び事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

当法人の施設及び事業所では、高齢者虐待は人権侵害であるという認識のもと、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に努めます。高齢者虐待の防止とともに、早期発見・早期対応に努め、身体的虐待、介護・世話の放棄・放任、心理的虐待、性的虐待及び経済的虐待のいずれも行いません（別表参照）。

利用者の意思や心身の状態を尊重し、職員の都合による不適切なケアを見過ごさず、日々の支援を振り返り、改善に努めます。

第2章 虐待防止検討委員会その他拠点内の組織に関する事項

虐待発生防止に努める観点から、たいせつの郷、末広たいせつの郷及びS Kたいせつの郷の各拠点に「身体拘束等の適正化・虐待防止検討委員会」を設置します。委員会は拠点ごとに開催し、その拠点内の施設・事業所の虐待防止に関する事項を検討します。

各拠点の施設長又は管理者を委員会の運営責任者とし、当該者を「虐待の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」という。）」とします。責任者及び担当者は拠点ごとに定め、拠点内の各施設・事業所の職員に周知します。

委員会は、施設長もしくは管理者、生活相談員、サービス提供責任者、介護支援専門員、介護職員、看護職員等の関係職種で構成します。構成員の役割を明確にし、各施設・事業所の状況や課題を検討します。

「身体拘束等の適正化・虐待防止検討委員会」は、3 か月に1 回以上開催するとともに、必要な都度、担当者が招集します。会議の実施にあたっては、テレビ会議システムを用いる場合があります。

- 委員会の議題は担当者が定めます。具体的には、次の内容について協議します。
- ・ 「身体拘束等の適正化・虐待防止検討委員会」その他拠点内の組織に関すること
 - ・ 虐待の防止のための指針の整備に関すること
 - ・ 虐待の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、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
 - ・ 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
 - ・ 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

委員会の検討結果は職員に周知し、会議記録を保存します。個別の事案に関する情報は、利用者、家族及び相談・報告者の個人情報に配慮して取り扱います。

第3章 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対する虐待の防止のための研修は、本指針に基づき、虐待等の防止に関する適切な知識を普及・啓発し、施設及び在宅での支援における虐待の防止を徹底するために実施します。

研修は各サービスにより必要な回数を実施します。また、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施し、担当者は受講状況を管理し、全職員が漏れなく受講するよう徹底します。

研修資料、実施内容、受講者及び受講状況等を記録し、電磁的記録等により5 年間保存します。

第4章 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

虐待又はその疑い（以下「虐待等」という。）が発生した場合には、速やかに旭川市又は関係市町村に通報・報告するとともに、その要因の除去に努めます。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合には、役職位の如何を問わず、厳正に対処します。

また、緊急性の高い事案の場合には、旭川市又は関係市町村及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を優先します。

第5章 虐待等が発生した場合の相談 報告体制に関する事項

職員等が他の職員等による利用者への虐待等を発見した場合、担当者に報告するとともに、速やかに市町村に通報します。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します。市町村への通報は、内部の事実確認や改善指導を待たずに行います。

担当者は、苦情相談窓口を通じての相談や、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。虐待者が担当者の場合は、他の上席者が担当者を代行します。また、必要に応じ、関係者から事情を確認します。これら確認の経緯は、時系列で概要を整理します。

事実確認の結果、虐待等の事象が事実であることが確認された場合には、当人に対応の改善を求め、就業規則等に則り必要な措置を講じます。

虐待等への対応にあたっては、旭川市又は関係市町村の窓口等外部機関と連携し、利用者の安全確保と必要な支援を行います。

事実確認を行った内容や、虐待等が発生した経緯等を踏まえ、「身体拘束等の適正化・虐待防止検討委員会」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、職員に周知します。

施設・事業所内で虐待等の発生後、その再発の危険が取り除かれ、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策を併せて市町村に報告します。

必要に応じ、関係機関等に対して、個人情報の保護に配慮して説明し、報告を行います。

家庭において家族等による虐待が疑われる場合も、担当者に報告し、速やかに市町村に相談・通報します。生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、直ちに安全確保

を図り、速やかに市町村に通報します。地域包括支援センター及び担当介護支援専門員とも連携し、その後の支援を検討します。

相談・報告・通報した者が不利益を受けないよう配慮し、通報を理由とする解雇その他不利益な取扱いを行いません。

第6章 成年後見制度の利用支援に関する事項

ご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。

第7章 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

虐待等の苦情相談については、苦情相談窓口担当者は、寄せられた内容について苦情解決責任者に報告します。当該責任者が虐待等を行った者である場合には、他の上席者に相談します。

苦情相談窓口に寄せられた内容は、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、細心の注意を払います。

対応の流れは、第4章及び第5章に従うものとします。

苦情相談窓口に寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告します。

相談窓口

たいせつの郷 TEL：0166-58-3333 ／ E-MAIL：info@taisetsu-sato.jp

生活相談員 伊藤美千代

デイサービスセンター 大橋淳哉

居宅介護支援事業所 鈴木真紀

末広たいせつの郷 TEL：0166-58-5566 ／ E-MAIL：suehiro-info@taisetsu-sato.jp

生活相談員 伊藤大介 水谷恵子

居宅介護支援事業所 松本さおり

S Kたいせつの郷 TEL：0166-57-3220 ／ E-MAIL: sk-info@taisetsu-sato.jp

施設長 杉原芳絵

デイサービスセンター 阿部祐介

訪問介護支援事業所 高崎一樹

居宅介護支援事業所 谷口英湖

第8章 ご利用者等に対する本指針の閲覧に関する事項

ご利用者等は、いつでも本指針を閲覧することができます。また、当法人 HP において、いつでも閲覧が可能な状態とします。

H P : <https://www.taisetsu-sato.jp/>

訪問介護等の利用者や家族から求めがあった場合には、本指針の写しをお渡しし、内容を説明します。

9章 その他虐待の防止の推進のために必要な事項

第3章に定める研修のほか、各地区社会福祉協議会や老人福祉施設協議会等により提供される虐待防止に関する研修等には積極的に参画し、利用者の権利擁護とサービスの質を低下させないように常に研鑽を図ります。

1. 訪問介護

訪問時には、利用者の身体の傷やあざ、食事・水分の摂取状況、服薬、衛生状態、住環境及び家族との関係等に注意し、日頃との変化を把握します。利用者の訴えに耳を傾け、気になることがあった場合は、サービス提供責任者及び担当者に報告します。

単独で訪問する職員が判断や対応を抱え込まないよう、連絡・相談しやすい体制を整えます。買物代行等で金銭を取り扱う際には、預り金、支払額、釣銭及び領収書を確認し、不適切な金銭の取扱いを防止します。

2. 通所介護

送迎時には、利用者の様子に加え、家族の表情や言動、利用者への接し方、介護の負担感等に注意します。入浴、更衣、排せつ等の際には、身体の傷やあざ、衛生状態等を確認し、利用者の訴えや帰宅に対する不安等にも耳を傾けます。

サービス担当者会議では、家族の様子や発言、家庭での介護状況を把握するとともに、担当介護支援専門員や他のサービス事業所からの情報を共有し、虐待の早期発見につなげます。気づいた変化は職員間で共有し、担当者に報告します。

サービス提供にあたっては、本人の意思を尊重し、集団場面での叱責、羞恥心を損なう介助、職員の都合による強制等を行いません。

3. 特別養護老人ホーム及び短期入所生活介護

日常のケアを通じて利用者の心身の状態や訴えを把握し、必要な介護や医療が適切に提供されているか確認します。食事、排せつ、入浴、移乗及び夜間の対応等について、本人の意思と尊厳を尊重した支援を行います。短期入所では、利用前後の変化や家庭での生活状況についても把握し、担当介護支援専門員等と連携します。

4. サービス付き高齢者向け住宅

サービス付き高齢者向け住宅では、当法人の虐待防止の取組として、特別養護老人ホームに準じた対応を行います。日常の安否確認、生活相談及び介護等を通じて、入居者の心身の状態や生活状況の変化を把握し、本人の意思と尊厳を尊重します。虐待等が疑われる場合は、担当者に報告し、第4章及び第5章に従って対応します。

5. 居宅介護支援

訪問やモニタリング、サービス担当者会議等を通じて、利用者の生活状況や家族の介護状況を把握します。各サービス事業所からの情報を共有し、虐待等が疑われる場合には、市町村及び地域包括支援センターと連携して、利用者の安全確保と必要な支援の調整を行います。

6. 家族の介護負担への対応

家族に介護疲れや困りごとがみられる場合には、その話を聴き、担当介護支援専門員や地域包括支援センターに相談します。通所介護や短期入所等の利用を含め、家族が休息をとれるよう必要な支援を検討し、介護負担の軽減を通じて虐待の予防につなげます。虐待等が疑われる場合の通報・対応は、第4章及び第5章に従って行います。

別表 高齢者虐待の類型及び具体的な例

施設・事業所の職員による虐待の具体例と、家庭で気づく虐待の兆候を示します。

i 身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。

ii 介護・世話の放棄・放任

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養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

iii 心理的虐待

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。

iv 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をしてわいせつな行為をさせること。

v 経済的虐待

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。

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なん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。

類型	施設及び事業所の職員による具体例	家庭で気づく兆候や行為の例
i 身体的虐待	① 暴力的行為※ ・ 平手打ちをする。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、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・ 本人に向けて物を投げつけたりする。 など 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 ・ 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等へ抑えつける。 ・ 車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ・ 食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。 など ③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制	・ 説明と一致しない傷やあざがある。 ・ 同じような傷を繰り返している。 ・ 身体に触れられることや特定の家族を強く恐れる。 ・ 家に閉じ込められるなど、行動を制限されている。 ・ 家族が本人を乱暴に扱っている。
ii 介護・世話の放棄・放任	① 必要とされ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 ・ 入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・ 褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・ おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・ 健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・ 健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる。 ・ 室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。 など ② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為	・ 著しく不衛生な状態が続いている。 ・ 食事や水分を十分にとれていない。 ・ 必要な受診や服薬、介護を受けられていない。 ・ 汚れた衣類やおむつのまま長時間過ごしている。 ・ 危険な住環境で放置されている。 ・ 家族が本人への世話を拒んでいる。

類型	施設及び事業所の職員による具体例	家庭で気づく兆候や行為の例
	・ 医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・ 処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。 など 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 ・ ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・ 必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など ④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置 ・ 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。 など ⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること	
iii 心理的虐待	① 威嚇的な発言、態度 ・ 怒鳴る、罵る。 ・ 「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言い脅す。 など ② 侮辱的な発言、態度 ・ 排せつの失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・ 日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。 ・ 排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・ 子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など ③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度 ・ 「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・ 他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 ・ 話しかけ、ナースコール等を無視する。 ・ 高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。	・ 家族に怒鳴られたり、脅されたりしている。 ・ 家族の前では極端に萎縮している。 ・ 帰宅や家族と二人になることを恐れる。 ・ 本人の話を遮り、本人に代わって家族が答え続ける。 ・ 外部との交流や連絡を不当に制限されている。

類型	施設及び事業所の職員による具体例	家庭で気づく兆候や行為の例
	・ 高齢者がしたくてもできないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。 など ④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 ・ トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・ 自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。 など ⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 ・ 本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 ・ 理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・ 面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など ⑥ その他 ・ 車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・ 自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・ 入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・ 本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・ 浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など	

類型	施設及び事業所の職員による具体例	家庭で気づく兆候や行為の例
iv 性的虐待	本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要 ・ 性器等に接触したり、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、無理やり話させる）。 ・ わいせつな映像や写真をみせる。 ・ 本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・ 排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のまま放置する。 ・ 人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。など	・ 本人から性的な被害の訴えがある。 ・ 特定の人との接触を強く恐れる。 ・ 本人の意思に反する性的接触や言動がある。 ・ 不必要に裸にされる、裸の姿を撮影されるなどの訴えがある。
v 経済的虐待	本人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 ・ 事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・ 金銭・財産等の着服・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、おつりを渡さない）。 ・ 立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ・ 日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。など	・ 本人の年金や預貯金が無断で使われている。 ・ 収入があるのに食事や生活必需品を購入できない。 ・ 本人の希望する支出を理由なく制限されている。 ・ 本人の意思に反する財産処分がある。 ・ 介護費等の支払いに不自然な滞りがある。

家庭で気づく兆候については、病気や事故等による可能性も含めて状況を把握し、気になる場合は担当者に報告し、関係機関に相談します。

附則

制定 令和 3 年 4 月 1 日
改定 令和 6 年 4 月 1 日
改定 令和 7 年 4 月 1 日
改定 令和 8 年 4 月 1 日
改定 令和 8 年 10 月 1 日

参考法令及び資料

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

特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準

指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準

各施設・事業所に関係する自治体の条例及び通知

厚生労働省 高齢者虐待対応の国マニュアル

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200478_00004.html

高齢者虐待防止法

https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=82aa7582&dataTy=

市町村の相談 通報窓口

旭川市 介護 119 番 0166-25-9119

旭川市 指導監査課 0166-25-9849

平日 8 時 45 分～17 時 15 分（祝日・年末年始を除く）

旭川市以外は関係市町村の窓口へ連絡します。

<https://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/kurashi/135/160/170/p002475.html>

<https://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/dept/40000000/40130000/index.html>