

医療法人社団アルペン会
通所リハビリテーション きたまえ

高齢者虐待防止のための指針

策定：令和6年4月1日

目次

I.事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

高齢者虐待の定義

高齢者虐待の影響と重要性の認識

高齢者虐待を防止するための倫理的な原則

II.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

虐待防止検討委員会の設置と役割（下図）

組織内での情報共有について

III.虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

職員研修の重要性と目的

IV.虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

虐待の緊急対応と安全確保の手順

虐待の事実確認と評価方法

虐待の報告と連携する外部機関との関係構築

V.虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

虐待の相談窓口の設置と運営

職員への虐待報告の促進と匿名報告の仕組み

虐待報告後の被害者支援と保護措置の実施

VI.成年後見制度の利用支援に関する事項

成年後見制度の概要と目的

利用者への成年後見制度の説明と支援

VII.虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

虐待に関する苦情の受け付けと処理手続き

苦情解決のための調査と適切な対応策の検討

苦情報告者へのフィードバックと改善策の実施

VIII.利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

当該指針の閲覧方法と普及活動の実施

利用者への虐待防止に関する教育と啓発活動

【高齢者虐待防止のための指針】

I.事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

高齢者虐待の定義

高齢者に対して身体的、心理的、経済的、性的な虐待、または無視や放置といった形で行われる悪質な行為で、且つ高齢者の人権を侵害し、身体的な苦痛や心理的な苦悩を引き起こすことと定義する。

具体的例

1. 身体的虐待

：高齢者に対する暴力的な行為、過剰な拘束、薬物の乱用、不適切な医療処置などを含む。

【具体的な例】

- ・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理矢理食事を口に入れる、やけど・打撲させる
- ・ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする／等

2. 心理的虐待

：高齢者を恐怖や屈辱に晒す、脅迫する、侮辱する、孤立させるなどの行為を含む。

【具体的な例】

- ・排泄の失敗を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる
- ・怒鳴る、ののしる、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／等

3. 経済的虐待

：高齢者の財産や資産を不正に利用する、金銭を盗む、高齢者の財産権を侵害するなどの行為を含む。

【具体的な例】

- ・日常生活に必要な金銭を渡さない／使わせない
- ・本人の自宅等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／等

4. 性的虐待

：高齢者に対する性的な行為、性的な言葉や行動、無理強いなどを含む。

【具体的な例】

- ・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、セックスを強要する／等

5. 無視や放置

：高齢者の基本的な生活必需品や医療の提供を怠る、高齢者を孤立させる、適切な

介護や支援を与えないなどの行為を含む。

【具体的な例】

- ・入浴しておらず異臭がする、髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れている
- ・水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある
- ・室内にごみを放置するなど、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
- ・同居人による高齢者虐待と同様の行為を放置すること／等

高齢者虐待の影響と重要性の認識

高齢者虐待の影響とその重要性を認識するポイント

1. 健康への影響

：身体的虐待や無視・放置は、高齢者の健康状態を悪化させる可能性があり、骨折や内臓損傷などの身体的な怪我が生じることがある。また、精神的虐待や孤立は、うつ病や不安障害などの精神的な問題を引き起こす恐れがある。

2. 尊厳と人権の侵害

：高齢者虐待は、高齢者の尊厳と人権を侵害するものである。高齢者は社会的な経験や知識を持つ尊重すべき存在であり、その権利を尊重することは重要である。

3. 社会的経済的負担

：虐待を受けた高齢者は、治療や介護の必要性が増し、医療費や社会保障制度の負担が増加する可能性がある。

4. 健全な社会の形成

：社会的な共感や思いやりの欠如は、社会の結束を弱め、信頼関係を損なう可能性があるため、高齢者虐待を撲滅し、高齢者に対する尊重とサポートを示すことは、社会全体の幸福と調和に貢献すると考えられる。

高齢者虐待を防止するための倫理的な原則

以下の原則に基づき、事業所内の管理を実施すると良い。

1. 尊厳と人権の尊重

：高齢者は他の年齢層と同様に尊厳と人権を持つ個人であり、その人格や意見を尊重し、差別や虐待を容認せず、自己決定権を保障することが重要である。

2. 思いやりと共感

：高齢者への思いやりと共感は、倫理的な原則として重要であるため、高齢者の立場や感情に対して敏感になり、彼らのニーズや要望を理解しサポートすることが求められる。

3. 安全と福祉の最優先

: 高齢者の安全と福祉は最優先されるべきであり、身体的、心理的、経済的な危険から守るための適切な措置や環境を提供することが重要である。

4. プライバシーと自己決定権の尊重

: 高齢者は、自己のプライバシーと自己決定権を保有しているため、意見や希望に対して適切な配慮をし、自己の生活や医療の選択に関与する権利を尊重することが重要である。

5. 信頼と公正な扱い

: 高齢者に対しては、信頼と公正な扱いを提供することが求められており、彼らに対して偏見や差別を持たず、公正なサービスや支援を提供することが重要である。

6. コミュニケーションと情報の提供

: 高齢者とのコミュニケーションを重視し、情報の提供を行うことが重要であり、彼らに対して適切な情報を提供し、意思疎通を図ることで、虐待を防ぐことができると考えられる。

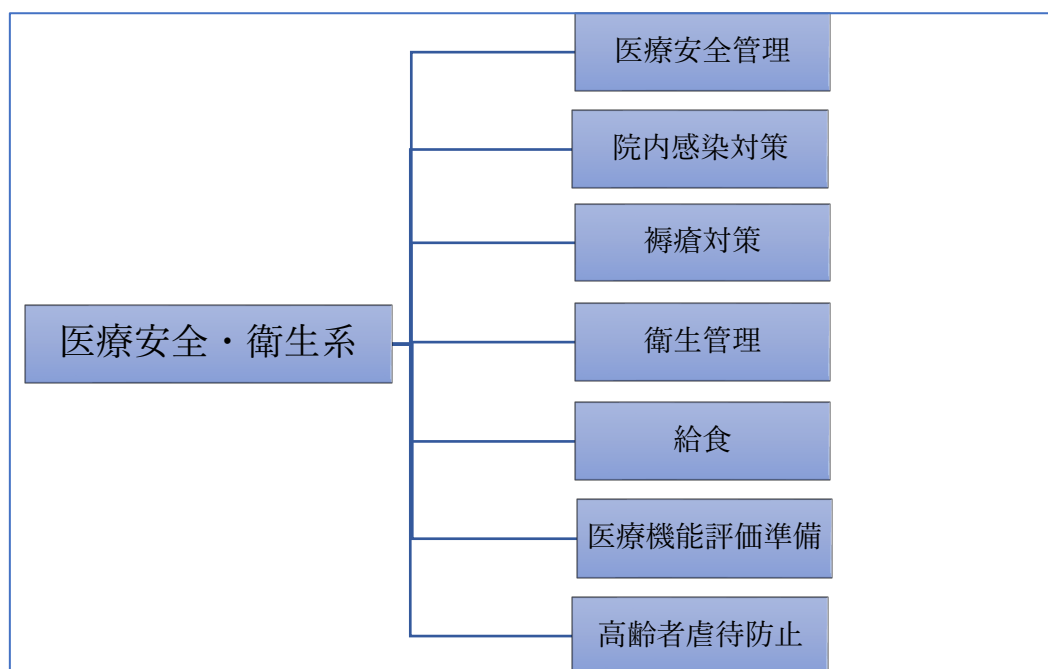
II.高齢者虐待防止委員会その他事業所内の組織に関する事項

高齢者虐待防止委員会の設置と役割（下図）

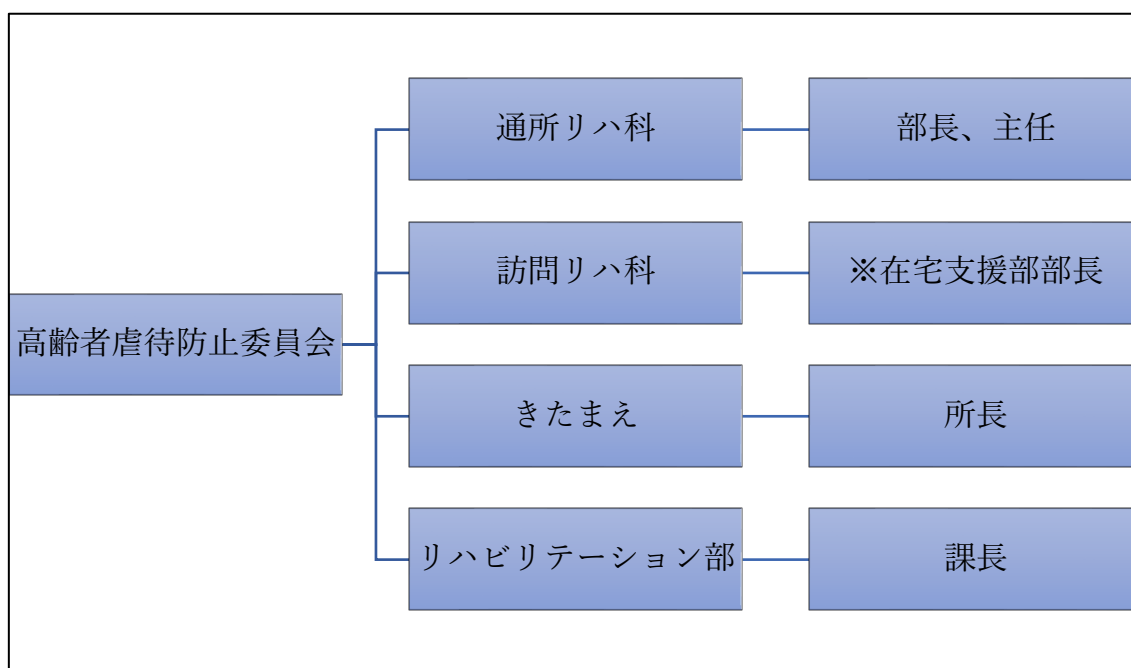
高齢者虐待防止委員会

：虐待の予防と対策に関する調査・検討を行い、政策提言や改善策の提案を行う組織

※社会的な問題である虐待の予防と対策に関する専門的な知見を持ったメンバーから構成され、政府や地方自治体、関係機関と連携しながら、より安全で健全な組織の実現を目指します。



図：委員会の法人内での位置づけ



図：委員会の構成部署

高齢者虐待防止検討委員会の活動

本委員会の運営責任者は、**医療法人の理事長とし、毎回の委員会の委員長は在宅支援部部長が努めることとする**。また上図に図示する担当者を各事業所に置く。

委員会の開催は、3ヶ月に1回とするが、必要に応じ随時開催する。

委員会の議題は、委員長が定める。

具体的には、

- ① 施設内等での虐待予防と対策についての現状把握及び改善についての検討
- ② 虐待事例に関する事例検討
- ③ 職員への指導・教育
- ④ 虐待に繋がりにかぬない不適切なケアの改善のための検討
- ⑤ 虐待防止意識の醸成のための研修の計画・実施に関する検討
- ⑥ 再発防止策を講じた際の、その効果についての検証や評価
- ⑦ 虐待防止のための指針・マニュアルの整備に関すること
- ⑧ 虐待が発生した場合の諸機関との連携方法に関すること

組織内での情報共有について

情報共有の具体的な方法

- ・虐待に値する事例が生じた場合、組織図に準じて報告・連絡・相談を実施し、報告書の作成、再発の予防に対する検討会を開催する
- ・また、法人内の医療安全委員会に対しても情報共有を実施する

Ⅲ.虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

職員研修の重要性と目的

虐待防止のための職員研修における目的は以下に重点を置いたうえで研修の計画と実施をする

- ✓ 知識と理解の向上
- ✓ 予防と早期発見の能力向上
- ✓ 対応スキルの習得
- ✓ チームワークと連携の強化
- ✓ 倫理と意識の醸成

職員に対する高齢者虐待の兆候やリスク要因の教育は、例えば以下のような兆候に注意することなどをその内容とする。

身体的兆候

- 未解決の傷やケガ、打撲傷、やけど、骨折などの異常な身体的な兆候
- 繰り返し発生する怪我や急激な健康状態の悪化
- 身体的な制約や拘束具の使用

心理的・社会的兆候

- 高齢者が不安や恐怖、絶望感を表現すること
- 高齢者が引きこもりや社会的孤立を経験すること
- 高齢者が急激な認知機能の低下や情緒の変化を示すこと

経済的兆候

- 高齢者の財産や財産管理に関する不審な取引や変更
- 資金の不正使用や高額の経済的損失の発生
- 高齢者が財産や資産を他人に委託することに関する圧力や脅迫

介護者のリスク要因

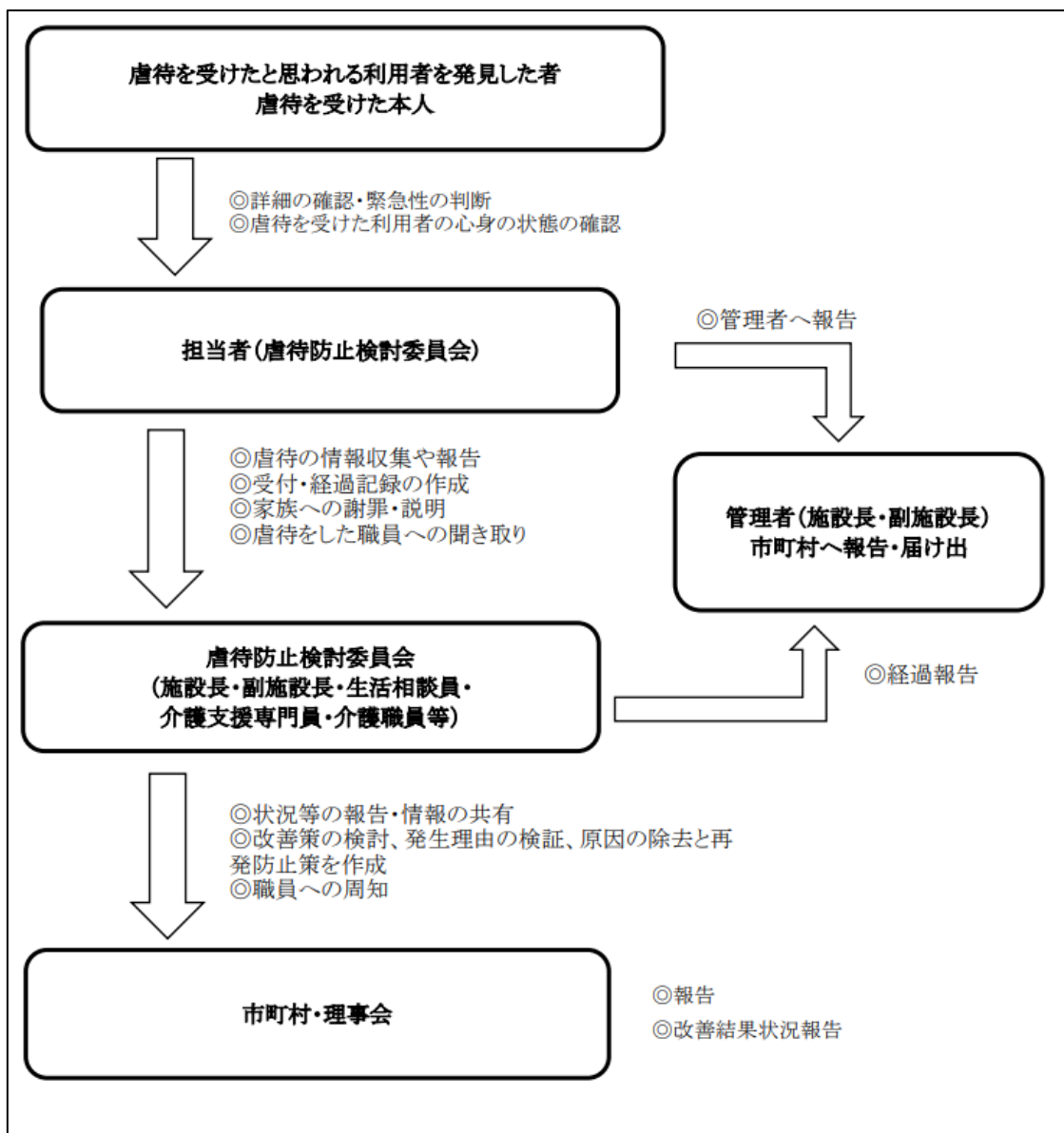
- 介護者のストレスや疲労、精神的な負担が高い場合
- 介護者の過度の依存や経済的な依存関係
- 介護者の過去の暴力や虐待の歴史

これらの兆候やリスク要因は一般的なものであり、高齢者虐待の可能性を示唆するものであるが、必ずしも虐待が行われていることを意味するわけではない。職員は兆候やリスク要因に敏感になり、適切なプロトコルに基づいて状況を評価し、必要な措置を講じる必要がある。また、職員の訓練と情報共有を通じて、高齢者虐待に対する意識を高めることも重要であることに留意し教育を行う。

IV.虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

虐待の緊急対応と安全確保の手順

- ① 安全確保
- ② 緊急連絡
- ③ 記録作成
- ④ サポートの提供
- ⑤ 調査と評価
- ⑥ サービスの調整
- ⑦ フォローアップ



図：虐待の緊急対応と安全確保の手順

虐待の事実確認と評価方法

高齢者虐待の事実確認と評価は、慎重かつ綿密な手続きを経て行われるべきである。以下に一般的な事実確認と評価の方法をいくつか説明するが、専門家や関連機関のガイドラインに従うことが重要である。

関係者の聞き取り

高齢者本人や関係者（家族、介護者、近隣住民など）からの証言を収集する。事実関係を確認するために、関係者の意見や証言を綿密に記録する。

証拠の収集

虐待の兆候や証拠を収集する。身体的な証拠（傷やケガ、医療記録）、文書的な証拠（書面やメモ）、目撃者の証言など、可能な限りの証拠を集める。

環境の評価

高齢者が生活している環境を評価する。居住状況や住居の安全性、生活環境の整備状況などを確認し、虐待の可能性に関連する要素を把握する。

身体的・心理的評価

高齢者の身体的な状態や健康状態、認知機能、情緒面などを評価する。医療専門家や心理専門家による評価や診断が行われる場合もある。

相談や協力機関との連携

相談機関や関連する専門家、法執行機関などと連携し、事実確認と評価を行う。専門家の知識や経験を活用することで、より客観的な評価が可能となる。

マルチプロフェッショナルチームの参加

高齢者虐待の事実確認と評価には、マルチプロフェッショナルチームの参加が重要である。医療専門家、社会福祉士、心理専門家、法律専門家など、さまざまな専門家の知識と経験を結集し、総合的な評価を行う。

虐待の報告と連携する外部機関との関係構築

リンク

富山県厚生部高齢福祉課：[富山県／高齢者の虐待防止について \(pref.toyama.jp\)](http://pref.toyama.jp)

虐待相談窓口：[gyakutaisoudan2306.xlsx \(live.com\)](https://gyakutaisoudan2306.xlsx)

V.虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

虐待の相談窓口の設置と運営

高齢者や関係者が安心して相談できる環境を提供し、適切な支援や対応を行う。

相談窓口の設置

高齢者虐待の相談窓口を設置する（前掲）。これは、電話、メール、オンラインフォーム、直接の面談など、さまざまな方法で相談を受け付けることができるようにする。

※地域の組織や機関、保健センター、福祉事務所、警察署などが相談窓口としての役割を果たす

情報提供

相談窓口では、高齢者虐待に関する情報やリソースを提供する。虐待の定義や兆候、法的な権利、対応策などについての情報を提供し、相談者が適切な知識を持つことができるように支援する。

安全と機密性の確保

相談窓口では、相談者の安全とプライバシーを確保するための対策を講じる。相談者の個人情報や相談内容は厳密に機密保持され、適切な手続きや法的要件に基づいて取り扱う。

専門スタッフの配置

相談窓口には、高齢者虐待に関する専門的な知識とスキルを持ったスタッフを配置する。社会福祉士、心理カウンセラー、法律専門家などが、相談者のニーズに応じたサポートやアドバイスを提供する。

継続的な支援とフォローアップ

相談窓口では、一度の相談だけでなく、継続的な支援やフォローアップも行う。相談者の状況やニーズに応じて、適切なサービスや支援の紹介や連携を行い、問題解決や安全確保のためのサポートを提供する。

ネットワークと連携

相談窓口は、関連する機関や専門家との連携を図る。地域の福祉施設、医療機関、警察、法的機関などとの連携を強化し、必要な情報や支援を共有し合う。

プロモーションと啓発活動

相談窓口の存在やサービスを広く周知するために、プロモーションや啓発活動を行う。地域のイベントへの参加や啓発キャンペーンの実施、情報の発信などを通じて、高齢者虐待の問題意識を高める。

職員への虐待報告の促進と匿名報告の仕組み

組織内での早期発見や適切な対応を支援するため以下のようなことに重点を置く。

職員の教育と意識向上

職員に対して高齢者虐待の重要性や報告の重要性について教育やトレーニングを行う。虐待の兆候や報告手続きについての情報を提供し、職員の意識を高める。

ポリシーやガイドラインの明確化

組織内で高齢者虐待報告のポリシーやガイドラインを明確に定める。報告の義務や手順、報告先の連絡先などを明示し、職員が報告しやすい環境を整備する。

組織文化の醸成

高齢者虐待報告を積極的に支援する組織文化を醸成する。職員が報告しやすい雰囲気を作り出し、報告を勇気づける環境を整える。上司や組織リーダーが積極的に報告を支持し、報告者を保護することも重要である。

匿名報告の仕組み

匿名報告の仕組みを設けることで、職員が自分の身元を明かすことなく報告できるようにする。匿名報告のための専用の報告窓口やホットラインを設置し、報告者の情報を厳密に管理する仕組みを確立する。

職場内の相談窓口

職場内に高齢者虐待の相談窓口を設けることで、職員が直接相談や報告を行える環境を提供する。この相談窓口では、職員の意見や報告を受け付けるだけでなく、必要な支援やフォローアップを行う役割も担う。

報告者の保護

高齢者虐待の報告者の個人情報や報告内容を厳重に保護する。報告者への報復や不利益を防ぐために、適切な措置や法的保護措置を講じる。

虐待報告後の被害者支援と保護措置の実施

被害者の安全確保

被害者の身体的・精神的安全を確保するため、安全な環境への移動や避難が必要な場合は、適切な手続きを踏んで行う。必要に応じて警察や保護施設と連携し、被害者を安全な場所に移すことが重要である。

必要な医療・心理支援の提供

被害者の身体的なケアや精神的なサポートが必要である。医療機関や心理専門家と連携し、適切な医療・心理支援を提供する。被害者の健康状態や心理的ニーズを評価し、適切な治療やカウンセリングを行う。

法的支援と助言

被害者には法的な支援と助言が必要である。弁護士や法律専門家と連携し、被害者の権利や法的手続きに関する情報と支援を提供する。必要に応じて、被害者の法的権利を保護するための措置や法的手続きを行う。

社会的支援とケアプランの策定

被害者が社会的に支えられ、適切なケアが提供されるようにするため、社会福祉士や関連する専門家と協力し合う。被害者のニーズや希望に基づいてケアプランを策定し、住居、金銭、介護、社会的なサポートなどを提供する。

ネットワークと連携

被害者の支援には、地域の関連機関やサービスプロバイダーとの連携が重要である。地域の保健センター、地域包括支援センター、警察、地域福祉組織などと協力し、被害者の支援や必要なリソースを共有する。

報告者の保護

被害者支援の実施において、報告者の保護も重要である。報告者の情報の厳重な管理や匿名性の確保、報告者への報復や不利益を防ぐための措置を講じる。

VI.成年後見制度の利用支援に関する事項

成年後見制度の概要と目的

認知症、知的障害、精神障害などの理由で、ひとりで決めることが心配な方々は、財産管理（不動産や預貯金などの管理、遺産分割協議などの相続手続など）や身上保護（介護・福祉サービスの利用契約や施設入所・入院の契約締結、履行状況の確認など）などの法律行為をひとりで行うのがむずかしい場合がある。また、自分に不利益な契約であることがよくわからないままに契約を結び、悪質商法の被害にあう怖れもある

このように、ひとりで決めることに不安のある方々を法的に保護し、ご本人の意思を尊重した支援（意思決定支援）を行うことが成年後見制度の概要と目的である。

利用者への成年後見制度の説明と支援

制度の利用が必要と判断された場合、該当する諸機関の紹介などを適宜行う。

VII.虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

虐待に関する苦情の受け付けと処理手続き

受付窓口

通所リハあいの風 あいの風施設内

受付窓口：池田俊秀、奥村綾香、眞部裕貴

受付時間：8:30-17:30

通所リハきたまえ 室谷クリニック内

受付窓口：直江 緑

受付時間：8:00-17:00

訪問リハビリテーション アルペンリハビリテーション病院内

受付窓口：中本 健一

受付時間：8:30-17:30

苦情解決のための調査と適切な対応策の検討

苦情の受付と文書化

苦情を受け付ける窓口やメカニズムを設け、被害者や関係者からの苦情を受け付ける。苦情の内容を詳細に文書化し、必要な情報や証拠を収集する。

独立した調査の実施

苦情を適切に調査するために、独立した調査チームや専門家を組織する。調査チームは被害者や関係者と面談し、証拠の収集や証言の確認を行う。調査は公平かつ客観的に行うことを配慮する。

評価と分析

調査結果や収集された証拠を評価し分析する。被害の性質や重大性、加害者の特定、虐待のパターンや原因などを理解するために、包括的な評価が必要である。

対応策の検討

調査結果と分析を基に、適切な対応策を検討する。被害者の安全と福祉を最優先に考え、被害者のニーズに応じた支援や保護策を提案する。また、加害者への適切な処置や教育プログラムの導入なども検討する。

対応策の実施とモニタリング

検討された対応策を実施し、効果をモニタリングする。被害者の支援や保護の適切な提供、加害者の再発防止策の実施などが含まれる。継続的なモニタリングと評価を通じて、対応策の改善や必要な調整を行う。

情報共有と連携

調査と対応策の過程で得られた情報や結果は、関係機関や関係者と共有し、連携を図る。情報の適切な共有は、被害者の支援や虐待の予防において重要である。

苦情報告者へのフィードバックと改善策の実施

フィードバックの提供

苦情報告者に対して、報告内容や提出方法に関するフィードバックを提供する。報告者には、報告が受け付けられたことや調査の進捗状況、結果について適切な情報を提供する。

秘密保持と匿名性の確保

苦情報告者の情報の秘密保持と匿名性を尊重し、報告者が安心して報告できる環境を確保するため、情報の厳重な管理と報復の防止策を講じる。

改善策の実施

苦情報告を通じて浮き彫りになった問題点や課題を分析し、システムやプロセスの改善策を検討する。報告者からのフィードバックや提案を重視し、効果的な改善策を実施するための措置を講じる。

透明性と情報共有

改善策や採取した措置について、報告者や関係者に対して透明性を持って情報を共有する。報告者は、自身の報告がどのように取り扱われたのか、問題が改善されたのかについて正確な情報を得られるように配慮する。

教育と啓発

高齢者虐待の苦情報告者への教育や啓発活動を実施する。報告者に対して、虐待の兆候や報告手続きに関する情報を提供し、報告意識の向上を図る。

VIII.利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

当該指針の閲覧方法と普及活動の実施

閲覧方法について

通所リハあいの風：事業所内ファイル、ホームページ、重要事項説明書・契約書内

通所リハきたまえ：事業所内ファイル、ホームページ、重要事項説明書・契約書内

訪問リハビリテーション：事業所内ファイル、ホームページ

重要事項説明書・契約書内

利用者への虐待防止に関する教育と啓発活動

教育プログラムの実施

利用者や関係者向けに高齢者虐待に関する教育プログラムを実施する。このプログラムでは、高齢者虐待の兆候やリスク要因、報告手続き、予防策などについて詳しく説明する。

ワークショップやセミナーの開催

高齢者虐待に関するワークショップやセミナーを開催する。参加者には、高齢者虐待の実態や影響、倫理的な責任、予防策の重要性などについて学ぶ機会を提供する。

パンフレットやポスターの配布

高齢者虐待に関する情報をまとめたパンフレットやポスターを作成し、利用者や関係者に配布する。これにより、高齢者虐待の兆候や対策についての基本的な知識を広める。

オンラインリソースの提供

ウェブサイトやソーシャルメディアなどのオンラインプラットフォームを活用し、高齢者虐待に関する情報やリソースを提供する。利用者や関係者は、自宅や職場からアクセスできる環境で学ぶ。

コミュニティ活動への参加

地域のコミュニティ活動に積極的に参加し、高齢者虐待に関する啓発活動を行う。地域のイベントや集会で講演や情報提供を行い、多くの人々に対して意識を高める機会を設ける。

これらの取り組みにより、利用者や関係者が高齢者虐待の問題について理解し、早期発見や適切な対応策の実施に貢献することを期待する。また、教育と啓発活動は定期的に継続することが重要であり、社会全体で高齢者虐待を根絶するための取り組みを推進する。