

# 高齢者虐待防止のための指針 及び 防止マニュアル

社会福祉法人 信楽福祉会  
特別養護老人ホーム樹の郷

## 高齢者虐待防止のための指針

### 1. 高齢者虐待防止に関する基本的考え方

高齢者虐待は、入居者の人格を否定し、その尊厳を深く傷つける重大な人権侵害であり、いかなる理由があろうとも決して許されるものではありません。また、虐待行為は単なる不適切な対応に留まらず、法的な処罰の対象となる犯罪行為であるという共通認識を全職員が持たなければなりません。

社会福祉法人信楽福祉会が運営する「特別養護老人ホーム樹の郷」（以下、「当施設」という）においては、高齢者虐待防止法に基づき、入居者の権利擁護、虐待の未然防止、早期発見、および迅速な対応を徹底するため本指針を策定します。すべての従業者は、本指針および別途定めるマニュアルを遵守し、日々の誠実な業務運営にあたらなければなりません。

### 2. 高齢者虐待対策委員会その他施設内の組織に関する事項

#### (1) 設置の目的

当施設における虐待等の発生を未然に防止し、早期に発見するとともに、万が一事態が発生した場合には、その発生原因を客観的に分析し、確実な再発防止策を策定・実施・評価することを目的として「虐待対策委員会」（以下、「委員会」という）を常設します。

#### (2) 委員会の構成および役割

委員会は多職種によって構成し、それぞれの専門的知見を活かした組織的な運用を行います。構成員およびその役割は以下の通りとします。

構成職種	委員会における主な役割
施設長	委員長として委員会を統括し、基本方針の決定および最終的な改善策の承認、行政等への報告の最終責任を負う。
介護支援専門員（生活相談員）	ケアプランの観点から不適切なケアの要因を排除し、相談窓口の実務および客観的な記録管理を担当する。
生活相談員（介護支援専門員）	入居者および家族からの苦情・相談の一次対応を行い、行政機関（甲賀市等）との日常的な連携窓口を担う。
看護職員	入居者の身体的変化（外傷、皮膚の痣、急激な状態変化等）を医学的視点から早期に発見・報告する。
介護職員	現場における直接ケアの実施者として、不適切なケアの排除、日々の気づき、現場目線での課題抽出を行う。

※上記基本メンバーに加え、必要に応じて外部専門家やその他の職員を委員長が指名して参加させることができる。

### (3) 委員会の開催・運営の特例

- 委員会は、定期的に年4回以上開催します。また、虐待の疑いが発生した場合や、不適切なケアに関する報告があった場合は、委員長の召集により速やかに臨時委員会を開催します。
- 委員会の開催にあたっては、テレビ電話装置等を活用してリアルタイムでのオンライン開催を行うことができます。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」および厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等の関係法令・ガイドラインを厳密

に遵守し、セキュリティ確保と情報の非公開性を徹底しなければなりません。

#### (4) 委員会における主な検討事項

委員会では、次の各号に掲げる事項を審議し、そこで得た結果（施設における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等）は、すべての従業者に対して研修や書面配布、朝礼等の手段を用いて確実に周知徹底を図らなければなりません。

1. 虐待の防止のための指針およびマニュアルの定期的な点検・整備に関すること。
2. 従業者の意識向上を図るための職員研修の具体的内容および年間計画の策定に関すること。
3. 虐待等について、従業者が躊躇なく相談・報告できる施設内体制（内部通報の仕組み）の整備に関すること。
4. 従業者が虐待等を把握した場合に、市町村（甲賀市）への通報が迅速かつ適切に行われるための具体的な方法および連絡ルートの確保に関すること。
5. 虐待等が発生した場合、またはその疑いが生じた場合における、発生原因等の客観的な分析、およびそこから導き出される「再発の防止策」の策定に関すること。

### 3. 高齢者虐待防止のための職員研修に関する事項

当施設は、すべての職員に対し、入居者の人権擁護および虐待防止に関する理解を深めるため、定期的な研修を実施します。

研修は、年2回以上、定期的で開催する。研修内容は、単なる法令の解説に留まらず、現場での「不適切なケア」の事例検討、ロールプレイング、ストレスマネジメントなど、実効性の高いカリキュラムを組み込みます。実施にあたっては、実施日時、講師、カリキュラム、出席者名簿、および受講後のアンケート等の記録を確実に保管し、指導等に対応できる透明性を担保します。

### 4. 虐待等について従業者が相談・報告できる体制整備に関する事項

従業者（パート、派遣社員を含むすべての従事者）が、施設内で虐待と思われる行為、またはそれにつながる恐れのある不適切なケアを発見した場合に、迅速に相談・報告ができるよう「施設内相談窓口」を設置します。

窓口担当者は施設長、介護支援専門員、生活相談員とし、報告者のプライバシーおよび秘密は厳格に守られます。また、虐待の相談・報告を行ったことを理由として、当該職員がいかなる不利益な扱い（解雇、配置転換、嫌がらせ等）も受けないことを本指針において強く保障します。これにより、風通しの良い、相互に指摘し合える組織風土を醸成します。

### 5. 市町村への迅速かつ適切な通報のための方法に関する事項

従業者から虐待の報告を受けた場合、または施設長等が虐待の事実・疑いを把握した場合は、施設内での抱え込みを決して行わず、高齢者虐待防止法に基づき、速やかに管轄自治体（甲賀市 高齢福祉課 介護保険課等）へ通報を行わなければなりません。

通報は、事実確認が完全に終了していない「疑い」の段階であっても、入居者の安全確保を最優先として迅速に行うものとします。通報にあたっては、確認された事象、日時、場所、当事者の状況等の客観的事実を取りまとめ、あらかじめ定めた連絡先へ速やかに書面および電話にて実施します。

## 6. 虐待等が発生した場合の発生原因の分析及び再発防止策に関する事項

万が一、当施設において虐待事案（または深刻な不適切なケア）が発生した場合は、速やかに臨時委員会を立ち上げ、客観的な事実調査および発生原因の分析を行います。

原因分析においては、当該職員個人の資質や過失のみに帰結させるのではなく、「勤務体制」「業務量」「教育不足」「職員間のコミュニケーション不全」「個人のストレス蓄積」など、背景にある構造的な要因を徹底的に洗い出します。分析結果に基づき、具体的な業務プロセスの見直し、人員配置の調整、設備環境の改善などを含む「再発の防止策」を組織として策定します。

## 7. 入所者等に対する指針の閲覧に関する事項

本指針は、当施設の透明性を高め、入居者およびその家族が安心してサービスを利用できるよう、いつでも閲覧可能な状態を維持します。具体的には、施設内の見やすい場所への掲示や書面の備え付けを行うとともに、公式ウェブサイト等を通じて広く周知を図ります。

## 8. その他高齢者虐待防止の推進のために必要な事項

当施設は、虐待の背景にある職員の「バーンアウト（燃え尽き症候群）」や「業務ストレス」を軽減するため、適時面談、適切なシフト管理等の雇用環境整備を推進します。また、地域住民やボランティア等の外部の目を受け入れることで、施設運営の「閉鎖性」を排除し、常に開かれた安心・安全な施設づくりを推進します。

附則 2021年4月1日 施行する。

2026年6月24日 改訂する。

# 高齢者虐待防止マニュアル

## 第1章：不適切なケアの早期発見・チェック体制

### 1.1 不適切なケアの定義と具体例

虐待に至る前段階の「不適切なケア」を早期に発見し、修正することが虐待防止の鍵となります。全職員は以下の行為を「排除すべき不適切なケア」として認識してください。

不適切なケアの分類	具体的な行為例（現場でのNG行為）
言葉遣い・態度	入居者に対して「～しちゃダメ」「ちょっと待って」と命令・制止する（スピーチロック）。子ども扱いしたタメ口、無視、ため息、乱暴な物の扱い。
事務的・機械的なケア	入居者のペースを無視し、職員の都合やスケジュールを最優先にして食事、排泄、入浴の介助を急がせる・強制する。
説明・同意の不足	声かけや事前の説明を行うことなく、いきなり身体に触れる、車椅子を動かす、あるいは衣服を着脱させる等の強引なケア。
プライバシー侵害	排泄介助や着替えの際、居室のドアやカーテンを開け放したまま作業を行う。他の入居者の前で個人の排泄や失禁に関する大声でのやり取り。

### 1.2 早期発見のための日々のチェック手順

- **看護・介護職員による皮膚観察**：入浴時や更衣時、入居者の身体（特に上腕、大腿部、背部等）に「不自然な痣」「表皮剥離」「説明のつかない外傷」がないかを必ず確認します。異常を認めた場合は、直ちに看護記録・介護記録に詳細（写真、形状、大きさ、

色)を記載し、情報共有します。

- **入居者の状態変化の観察**：特定の職員が近づいた際に入居者が「怯える」「身をすくめる」「急に大声を出す」などの拒絶・防御反応を示した場合、または「急にふさぎ込む」「活気がなくなる」といった精神的変化がみられた場合は、速やかに共有を行います。
- **定期チェックリストの運用**：委員会が指定する「セルフチェックリスト」を用い、全職員は半年に1回、自身のケアの振り返りを行います。

## 第2章：相談・報告および外部通報の手順とフロー

### 2.1 施設内報告の手順

虐待またはその疑い、あるいは繰り返される不適切なケアを目撃した職員は、以下のステップで速やかに報告を行ってください。

1. **第一通報（口頭）**：発見者は、直ちにリーダーまたは生活相談員、介護支援専門員、施設長、法人本部長等のいずれか話しやすい管理職に口頭で第一報を伝えます。
2. **報告書の作成**：口頭報告後、速やかに発見者と報告を受けた者が「虐待・不適切ケア報告書」に【日時・場所・対象入居者・行為者・具体的な内容（客観的事実のみ）】を記入し、施設長へ提出します（推測や個人的な感情は交えず、見たままの事実を記載すること）。

### 2.2 自治体（甲賀市）への迅速な通報手順

施設長は、報告を受け、または自身が虐待の疑いを確認した場合は、速やかに（原則として確認後24時間以内、深刻な場合は直ちに）行政への通報を行います。調査の進展を待つために通報を遅らせてはなりません。

通報・連絡先機関	窓口部署・連絡先	通報の基準
甲賀市役所	高齢福祉課 電話：0748-69-2164（直通） 介護保険課 電話：0748-69-2166（直通）	施設内における高齢者虐待（身体的、心理的、介護放棄、性的、経済的）の事実またはその「疑い」が生じた場合、全件。

通報・連絡先機関	窓口部署・連絡先	通報の基準
甲賀警察署	生活安全課（または緊急時 110番）電話：0748-62- 4155	入居者の生命・身体に重大な危険が及んでいる場合、または著しい暴行、傷害罪等に該当する犯罪行為が明らかかな場合。

## 第3章：事案発生時の調査・ヒアリング手順

### 3.1 事実確認調査のプロセス

事案の報告を受けた後、委員会が中心となり以下の手順で調査を中立かつ客観的に実施します。

1. **被害入居者の安全確保および状況確認**：看護職員による身体的損害の有無の確認、必要に応じた医療処置、および精神的ケアを最優先で行います。
2. **関係者へのヒアリング**：
  - **目撃職員・周辺職員からの聴取**：先入観を持たず、目撃した日時、具体的な言動、前後の文脈について個別に聴取します。
  - **対象職員（行為者とされる職員）からの聴取**：威圧的な態度を避け、事実関係について本人の説明を求めます。その際、過失や意図の有無だけでなく、当時の配置状況や心身の疲労度、入居者の状況等もあわせて聴取し、背景要因を掴みます。
  - **入居者本人からの聴取**：本人の認知機能の状況等に配慮し、精神的負担を与えないよう、普段信頼している職員や生活相談員が優しく傾聴します。
3. **客観的証拠の確認**：介護記録、バイタル記録、シフト表、あるいはヒヤリハット報告書等の書面データを確認し、証言との整合性を検証します。
4. **記録の保管**：ヒアリング内容、調査プロセス、審議結果はすべて書面に詳細に記録し、施設の重要書類として5年間以上、施錠された保管庫またはアクセス制限のあるデジタル環境にて厳重に保管します。