

# 三鷹ナース・ヘルパーセンター 高齢者虐待防止のための指針

## 1、基本方針

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、利用者に対する虐待の禁止、虐待の予防及び早期発見のための措置等を定め、全ての職員がこれらを認識し、本指針を遵守して、福祉の増進に努めます。施設内における高齢者虐待を防止するために、職員へ研修を実施します。

## 2、虐待の定義と事例

虐待とは、職員等から利用者に対する次のいずれかに該当する行為をいいます。

### (1) 身体的虐待

利用者の身体に外傷を生じ、若しくは生じる恐れのある行為を加え、または正当な理由なく利用者の身体を拘束すること。(蹴る、殴る、たばこを押し付ける、熱湯を飲ませる、食べられないものを食べさせる、食事を与えない、戸外に閉め出す、部屋に閉じ込める、紐などで縛る等)

### (2) 性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること、または利用者をしてわいせつな行為をさせること。(性交、性的暴力、性的行為の強要、性的雑誌やDVDを見るように強いる、裸の写真や映像を撮る等)

### (3) 心理的虐待

利用者に対する著しい暴言、著しい拒絶的な対応または不当な差別的言動、著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。(「そんなことをすると外出させない」など言葉による脅迫、「何度言えばわかるの」など心を傷つけることを繰り返す。成人の利用者を子供扱いするなど自尊心を傷つける、馬鹿にする、無視する、他者と差別的な対応をする等)

### (4) ネグレクト

利用者を衰弱させるような著しい減食または長時間の放置、前(3)に掲げる行為と同様の行為の放置、利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。(自己決定と言って放置する、失禁していても衣類を取り替えない、栄養不良のまま放置、病気の看護を怠る、話しかけられても無視する、拒否的態度を示す等)

### (5) 経済的虐待

利用者の財産を不当に処分すること、利用者から不当に財産上の利益を得ること。(利用者の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分)

## 3、虐待防止委員会の設置及び虐待防止に関する責務等

虐待の防止及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に、次のとおり「虐待防止委員会(以下「委員会」という。)を設置するとともに虐待防止に関する責任者等を定めるなど必要な措置を講じます。

- (1) 委員会の名称は「虐待防止委員会」とする。
- (2) 委員会の委員長は、管理者が務める。

- (3) 委員会の委員は、管理者(又は施設長)、介護支援専門員、福祉用具専門相談員、サービス提供責任者、介護職員等とする。
- (4) 委員会は、年1回以上定期的に行うとともに、委員長が必要と認めた時に開催する。
- (5) 委員会の審議事項
  - ・ 基本理念、行動規範等、職員への周知に関すること。
  - ・ 職員の人権意識を高めるための研修計画の策定に関すること。
  - ・ 職員が支援等に関する悩みを相談することのできる相談体制に関すること。
  - ・ 虐待防止、早期発見等に向けた取り組みに関すること。
  - ・ 苦情解決制度、第三者評価、成年後見制度の活用に関すること。
  - ・ 虐待発見時の対応に関すること。
  - ・ その他人権侵害、虐待防止に関すること

#### 4、虐待防止に関する責務等

- (1) 虐待防止に関する統括は介護事業部統括管理者が行い責任者は管理者とする。
- (2) 虐待防止に関する責任者は、本指針及び委員会で示す方針等に従い、虐待の防止を啓発、普及する為の職員に対する研修の実施を年1回以上行うとともに、新規職員採用時には同様に研修を行う。更には成年後見制度の利用支援、苦情解決体制の活用など日常的な虐待の防止等の取り組みを推進する。  
また、責任者は虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見に努めなければならない。  
なお、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、これを市役所に通報しなければならない。

#### 【市町村等への通報窓口】

##### ※高齢者の場合

三鷹市役所高齢者支援課高齢者相談係 (電話:0422-29-9272)※擁護者

三鷹市役所介護保険課介護事業者指導係(電話:0422-29-8095)※事業者

- ① 三鷹市東部地域包括支援センター 0422(48)8855
- ② 三鷹市井の頭地域包括支援センター 0422(44)7400 井
- ③ 三鷹市連雀地域包括支援センター 0422(40)2635
- ④ 三鷹市三鷹駅周辺地域包括支援センター 0422(76)4500
- ⑤ 三鷹市西部地域包括支援センター 0422(34)6536
- ⑥ 三鷹市大沢地域包括支援センター 0422(33)2287
- ⑦ 三鷹市新川中原地域包括支援センター 0422(40)7204

調布市役所高齢者支援室地域包括ケア推進担当 (電話:042-481-7150)※双方

- ① つつじヶ丘地域包括支援センター 03(5315)5400
- ② 仙川地域包括支援センター 03(5314)0030
- ③ 至誠しばさき地域包括支援センター 042(488)1300
- ④ はなみずき地域包括支援センター 042(441)5763
- ⑤ ゆうあい地域包括支援センター 042(481)4973
- ⑥ ときわぎ国領地域包括支援センター 050(5540)0860
- ⑦ ちょうふ花園地域包括支援センター 042(484)2285

- ⑧ ちょうふの里地域包括支援センター 042(441)6655  
 武蔵野市役所高齢者支援課相談支援係 (電話:0422-60-1846)※擁護者  
 武蔵野市役所高齢者支援課介護保険係介護サービス担当(電話:0422-29-8095)※事業者
- |                              |              |
|------------------------------|--------------|
| ① ゆとりえ在宅介護・地域包括支援センター        | 0422(72)0313 |
| ② 吉祥寺本町在宅介護・地域包括支援センター       | 0422(23)1213 |
| ③ 高齢者総合センター在宅介護・地域包括支援センター   | 0422(51)1974 |
| ④ 吉祥寺ナーシングホーム在宅介護・地域包括支援センター | 0422(20)0847 |
| ⑤ 桜堤ケアハウス在宅介護・地域包括支援センター     | 0422(36)5133 |
| ⑥ 武蔵野赤十字在宅介護・地域包括支援センター      | 0422(32)3155 |
| ⑦ 武蔵野市地域包括支援センター             | 0422(60)1947 |

※障がい者の場合

- 三鷹市役所障がい者支援課 障がい者虐待防止センター(電話 0422-45-1151(内 2656))  
 調布市役所障害福祉課 障害者虐待防止センター (電話 042-481-7094)  
 武蔵野市役所障害者福祉課 障害者虐待防止センター (電話 0422-60-1847)

5、虐待の早期発見等への対応

(1)虐待の早期発見

虐待事案は、虐待を裏付ける具体的な証拠がなくても、利用者の様子の変化を迅速に察知し、それに係る確認や責任者等への報告が重要です。なお、虐待とは利用者の権利侵害する些細な行為から虐待へとエスカレートする傾向にあることを認識し、平素から、責任者等は、利用者、家族、職員とのコミュニケーションの確保を図り、虐待の早期発見に努める必要があります。

(2)虐待発見時の早期対応

虐待もしくは、虐待が疑われる事案を発見した場合には、利用者の安全、安心の確保を最優先に、誠意ある対応や説明をすること及び利用者や家族に十分に配慮すること、また、被害者のプライバシー保護を大前提としながらも、対外的な説明責任を果たすことなど、速やかに組織的な対応を図ること、また、行政に通報、相談することとします。

さらには、発生要因を十分に調査、分析するとともに、再発防止に向けて、組織体制の強化、職員の意識啓発等について、一層の徹底を図ることに努めることとします。

6、職員等が留意すべき事項

職員等は、当法人の基本理念及び行動規制に掲げる利用者の人格を尊重することを深く認識し、虐待を防止するために次に掲げる事項に留意することとします。

虐待事案の発生は、利用者の生命と生活を脅かすことのみならず、法人としての社会的な信頼を著しく損なうこと、そして、その後の事業経営において大きな困難を抱えることになる問題として十分に認識する必要があります。

(1)意識の重要性

- ・常に利用者の人格や権利を尊重すること。
- ・職員等は利用者にとって支援者であることを強く自覚し、利用者の立場に立った言動を心掛けること。

・虐待に関する受け止め方には、利用者による個人差や性差などがあることを、絶えず認識すること。

## (2)基本的な心構え

- ・利用者との人間関係が構築されている(親しい間柄)と、独りよがり思い込まないこと。
- ・利用者が職員の言動に対し虐待であるとの意思表示をした場合は、その言動を繰り返さないこと。
- ・利用者本人は心理的苦痛を感じていても、それを訴えたり、拒否することができない場合もあることを認識すること。
- ・職員同士が話しやすい雰囲気づくりに努め、虐待とみられる言動について、職員同士で注意を促すこと。
- ・虐待(疑い)を受けている利用者について見聞きした場合は、利用者の立場に立って事実確認や懇切丁寧な相談支援を行なうとともに、責任者に速やかに報告すること。
- ・職場内の虐待に係る問題や発言等を個人的な問題として処理せず、組織として良好な職場環境を確保するための契機とする意識を持つとともに、責任者への速やかな報告は職員等の義務であることを認識すること。

## 7、本指針の閲覧

本指針は利用者、職員の求めに応じていつでも閲覧できるようにすると共に、当施設のホームページでも公表し、利用者及び家族、職員が自由に閲覧できるようにします。

## 附則

本指針は 2021 年 4 月 1 日より施行する

# 虐待を発見・発生した場合の対応(フローチャート)

## 虐待を発見・発生した場合の対応

