

# 高齢者虐待防止のための指針

株式会社 和

適用事業所

- ・でいさーびすうちんく和
- ・でいさーびすうちんく和なんこく
- ・でいさーびすうちんく和のいち
- ・住宅型有料老人ホームうちんく和
- ・住宅型有料老人ホームうちんく和なんこく
- ・住宅型有料老人ホームうちんく和のいち

本指針の目的

○この指針は、株式会社和が運営する事業に係る虐待を防止するための体制を整備することにより、利用者様の権利を擁護するとともに、利用者様が介護サービス等を適切に利用できるように支援することを目的とします。

## 1. 虐待防止に関する基本的な考え方

(1) 高齢者虐待は人権侵害であり、犯罪行為という認識のもと、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、権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応に努め、高齢者虐待に該当する次の行為のいずれも行いません（別表参照）。

1. 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。
2. 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擁護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
3. 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。
4. 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。
5. 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。

## 2. 虐待防止に向けた取り組みに関する事項

- (1) 株式会社和では、虐待発生防止に努める観点から「身体拘束・虐待防止委員会」を設置しています。なお、本委員会の運営責任者は代表取締役とし、各事業所の管理者・施設長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」）とします。
- (2) 当委員会の実施にあたっては、関係する職種、取り扱う事項が相互に関係が深い場合には、他の会議と一体的に行う場合があります。
- (3) 委員会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。
- (4) 身体拘束・虐待防止委員会は概ね3ヶ月に1回開催します。
- (5) 身体拘束・虐待防止委員会の議題は、運営責任者が定めます。具体的には、次のような内容について協議するものとします。
  - ① 身体拘束・虐待防止委員会その他施設内の組織に関すること
  - ② 虐待防止のための指針の整備に関すること
  - ③ 虐待防止のための職員研修の内容に関すること
  - ④ 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
  - ⑤ 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
  - ⑥ 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
  - ⑦ 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

## 3. 虐待防止のための職員研修の関する基本方針

- (1) 職員に対する虐待の防止のための研修の内容は、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、本指針に基づき、虐待の防止を徹底します。
- (2) 研修の実施は、年2回以上行います。また、新規採用時には必ず虐待防止のための研修を実施します。
- (3) 研修の実施内容については、研修資料、実施概要、出席者等を記録し、紙または電磁的記録等により保存します。

## 4. 虐待又はその疑い（以下、「虐待等」という。）が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- (1) 虐待が発生した場合には、速やかに市町村に報告するとともに、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。

- (2) また、緊急性の高い事案の場合には、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。

#### 5. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

- (1) 職員等が他の職員等による利用者様への虐待を発見した場合、市町村に報告します（別添『高齢者虐待に関する相談・届出・通報窓口』参照）。
- (2) 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、代表取締役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。
- (3) 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。
- (4) 上記の対応を行ったにもかかわらず、善処されない場合や緊急性が高いと判断される場合は、市町村の窓口等外部機関に相談します。
- (5) 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・虐待防止委員会において当該事案がなぜ発生したかを検証し、原因の除去と再発防止策を作成し、職員に周知します。
- (6) 施設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。
- (7) 必要に応じ、関係機関や地域住民等に対して説明し、報告を行います。

#### 6. 成年後見制度の利用支援に関する事項

- (1) 利用者様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。

#### 7. 虐待等に係る苦情解決に関する事項

- (1) 虐待等の苦情相談については、苦情相談窓口担当者が、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、代表取締役に相談します。
- (2) 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、細心の注意を払います。
- (3) 対応の流れは、上述の「5. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項」に依るものとします。
- (4) 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。

## 8. 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

- (1) 入所者等は、いつでも本指針を閲覧することができます。また、株式会社和のホームページにおいて、いつでも閲覧が可能な状態とします。

## 9. その他虐待の防止の推進のために必要な事項

- (1) 3に定める研修会のほか、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、利用者様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。

### 附則

この指針は、令和6年3月31日より施行する。

この指針は、令和6年7月26日に改訂する。

別表 厚生労働省 高齢者虐待防止の基本 要介護事業者による高齢者虐待類（例）

区分	具体的な例
i 身体的虐待	<p>① 暴力的行為※</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。</li> <li>・ぶつかって転ばせる。</li> <li>・刃物や器物で外傷を与える。</li> <li>・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。</li> <li>・本人に向けて物を投げつけたりする。など</li> </ul> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul> <p>③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</p>
ii 介護・世話を放棄・放任	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。</li> <li>・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。</li> <li>・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養を怠る。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>

	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul> <p>④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること</p>
iii 心理的虐待	<p>① 威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・怒鳴る、罵る。</li> <li>・「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などとい脅す。など</li> </ul> <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・日常的にからかったり、「死ね」など侮辱的なことを言う。</li> <li>・排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。</li> <li>・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。など</li> </ul> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。</li> <li>・話しかけ、ナースコール等を無視する。</li> <li>・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者がしたくてもできないことを当つけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。など</li> </ul> <p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul> <p>⑤ 心理的に高齢者を不适当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul> <p>⑥ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。</li> <li>・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。</li> <li>・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。</li> <li>・浴室脱衣所で、異性の利用者と一緒に着替えさせたりする。など</li> </ul>
iv 性的虐待	<p>① 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。</li> <li>・性的な話しを強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。</li> <li>・わいせつな映像や写真をみせる。</li> <li>・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。</li> <li>・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、下着のままで放置する。</li> <li>・人前で排泄させたり、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</li> </ul>

✓ 経済的虐待	<p>① 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。</li> <li>・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）。</li> <li>・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。</li> <li>・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</li> </ul>
---------	--

※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とも、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。

「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」

（東京高裁判決 昭和25年6月10日）

## 高齢者虐待に関する相談・届出・通報窓口

**養護者** = 養護者による高齢者虐待に関する相談・届出・通報窓口  
(養護者=高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等)

**施設** = 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する相談・届出・通報窓口  
(養介護施設従事者等=養介護施設や介護サービス事業等の業務に従事する者)

市町村名	窓口担当	所在地	電話番号	FAX	養護者	施設
高知市	介護保険課 事業係	高知市本町5丁目1番45号	088-823-9972	088-824-8390		○
	基幹型地域包括支援センター	高知市塩田町18-10	088-823-9121	088-821-6088	○	
室戸市	保健介護課高齢者介護班	室戸市領家87番地	0887-22-5155	0887-24-2287	○	○
	室戸市地域包括支援センター	室戸市領家87番地	0887-22-5158	0887-22-1346	○	○
安芸市	市民課介護保険係	安芸市矢ノ丸1-4-40	0887-35-1003	0887-35-1555	○	○
	安芸市地域包括支援センター	安芸市矢ノ丸1-4-40	0887-32-0555	0887-35-1555	○	○
南国市	長寿支援課介護保険係	南国市大塙甲2301	088-880-6556	088-863-1167	○	○
	南国市地域包括支援センター	南国市日吉町2-3-28	088-804-6010	088-863-4445	○	○
土佐市	長寿政策課長寿政策班	土佐市高岡町甲2017-1	088-852-1124	088-852-7638		○
	土佐市地域包括支援センター	土佐市高岡町甲2017-1	088-852-1517	088-852-7638	○	○
須崎市	須崎市地域包括支援センター	須崎市南古市町6番3号	0889-42-1206	0889-42-7876	○	○
	長寿介護課 長寿支援係	須崎市山手町1-7	0889-42-1205	0889-42-1245	○	○
宿毛市	長寿政策課 予防係	宿毛市希望ヶ丘1番地	0880-62-1234	0880-62-1270	○	○
	宿毛市地域包括支援センター	宿毛市高砂4番56号	0880-65-7665	0880-65-7663	○	○
土佐清水市	健康推進課社会長寿係	土佐清水市天神町11-2	0880-82-1120	0880-82-5599	○	○
	土佐清水市地域包括支援センター	土佐清水市汐見町1-19	0880-83-0233	0880-83-0230	○	
四万十市	高齢者支援課介護保険係	四万十市中村大橋通4丁目10	0880-34-1165	0880-34-0567	○	○
	四万十市地域包括支援センター	四万十市中村大橋通4丁目10	0880-34-0170	0880-34-0567	○	○
	西土佐総合支所西土佐保健分室	四万十市西土佐用井1110-28	0880-52-1132	0880-52-1024	○	○
	四万十市地域包括支援センター(西土佐支所)	四万十市西土佐用井1110-28	0880-52-1000	0880-52-1024	○	○
香南市	高齢者介護課	香南市野市町西野2706	0887-57-8510	0887-56-0576		○
	香南市地域包括支援センター	香南市野市町西野2706	0887-57-8511	0887-56-0576	○	○
香美市	高齢介護課社会長寿班	香美市土佐山田町宝町1-2-1	0887-52-9280	0887-53-4572		○
	香美市地域包括支援センター	香美市土佐山田町宝町1-2-1	0887-53-3127	0887-53-4572	○	
東洋町	住民課	安芸郡東洋町大字生見758-3	0887-29-3394	0887-29-3813	○	○
	東洋町地域包括支援センター	安芸郡東洋町大字生見758-3	0887-29-3186	0887-24-3052	○	○
中芸広域連合地域包括支援センター (奈半利町、田野町、安田町、北川村、馬路村)		安芸郡田野町1456番地41	0887-32-1244	0887-32-1195	○	○
奈半利町	住民福祉課高齢者担当	安芸郡奈半利町乙1659-1	0887-38-8181	0887-38-7788	○	○
田野町	保健福祉課	安芸郡田野町1828-5	0887-38-2812	0887-38-2044	○	○
安田町	町民生活課高齢者福祉担当	安芸郡安田町安田1850	0887-38-6712	0887-38-6780	○	○
北川村	住民課	安芸郡北川村野友甲1530	0887-32-1214	0887-32-1234	○	○
馬路村	健康福祉課高齢者福祉担当	安芸郡馬路村大字馬路443	0887-44-2112	0887-44-2779	○	○

市町村名	窓口担当	所在地	電話番号	FAX	養護者	施設
芸西村	健康福祉課高齢者福祉担当	安芸郡芸西村和食甲1262番地	0887-33-2112	0887-33-4035	○	○
	芸西村地域包括支援センター	安芸郡芸西村和食甲1262番地	0887-33-2245	0887-33-4035	○	○
本山町	健康福祉課	長岡郡本山町本山636	0887-70-1060	0887-70-1038	○	○
	本山町地域包括支援センター	長岡郡本山町本山636	0887-70-1060	0887-70-1038	○	○
大豊町	地域福祉課福祉介護班	長岡郡大豊町津家1626番地	0887-72-0450	0887-72-0474		○
	大豊町まるごと包括支援センター	長岡郡大豊町津家1626番地	0887-72-0450	0887-72-0474	○	○
土佐町	健康福祉課福祉係	土佐郡土佐町土居206	0887-82-2333	0887-70-1312	○	○
	土佐町地域包括支援センター	土佐郡土佐町土居206	0887-82-2557	0887-70-1312	○	○
大川村	大川村保健福祉課	土佐郡大川村小松27番地1	0887-84-2211	0887-84-2328	○	○
	大川村地域包括支援センター	土佐郡大川村小松27番地1	0887-84-2211	0887-84-2328	○	
いの町	ほけん福祉課高齢福祉係	吾川郡いの町1400	088-893-3810	088-893-1101	○	○
	いの町地域包括支援センター	吾川郡いの町1400	088-893-0231	088-893-1101	○	○
仁淀川町	健康福祉課高齢者福祉担当	吾川郡仁淀川町大崎200	0889-35-0888	0889-35-0228	○	○
	仁淀川町地域包括支援センター	吾川郡仁淀川町大崎200	0889-35-0880	0889-35-0228	○	○
中土佐町	健康福祉課	高岡郡中土佐町久礼6663-1	0889-52-2662	0889-52-2432	○	○
	中土佐町地域包括支援センター	高岡郡中土佐町久礼6663-1	0889-52-3352	0889-52-2432	○	○
佐川町	健康福祉課介護保険係	高岡郡佐川町乙2310	0889-22-7709	0889-22-7721	○	○
	健康福祉課 地域包括支援センター	高岡郡佐川町乙2310	0889-22-7137	0889-22-7721	○	○
越知町	保健福祉課福祉係	高岡郡越知町越知甲2457番地	0889-26-3211	0889-20-1186	○	○
	越知町地域包括支援センター	高岡郡越知町越知甲2457番地	0889-26-1187	0889-20-1186	○	○
椿原町	椿原町地域包括支援センター	高岡郡椿原町川西路2320-1	0889-65-1170	0889-65-0379	○	○
日高村	健康福祉課	高岡郡日高村本郷61番地1	0889-24-5197	0889-20-1525	○	○
	日高村地域包括支援センター	高岡郡日高村本郷61番地1	0889-24-5197	0889-20-1525	○	○
津野町	介護福祉課	高岡郡津野町力石2870	0889-62-2313	0889-62-3519	○	○
	津野町地域包括支援センター	高岡郡津野町力石2870	0889-62-2317	0889-62-3519	○	○
四万十町	高齢者支援課	高岡郡四万十町琴平町16番17号	0880-22-3900	0880-22-0361	○	○
	四万十町地域包括支援センター	高岡郡四万十町琴平町16番17号	0880-22-3385	0880-22-0361	○	○
大月町	大月町地域包括支援センター	幡多郡大月町鋸土603	0880-73-1700	0880-73-1613	○	○
三原村	三原村地域包括支援センター	幡多郡三原村来栖野346番地	0880-46-2111	0880-46-2114	○	○
黒潮町	健康福祉課 介護保険係	幡多郡黒潮町入野5893番地	0880-43-2116	0880-43-2676	○	○
	黒潮町地域包括支援センター	幡多郡黒潮町入野5893番地	0880-43-2240	0880-43-2676	○	○