

制定	2021.01.16	医療生協さいたま生活協同組合	介護-共通-3160
改定	2024.03.01	障がい者・高齢者虐待防止のための指針	1/9 頁
主管	介護事業支援課		

目次

1. 基本方針P2
【基本的考え方】	
【苦情処理の徹底】	
【虐待の早期発見】	
【市町村、県への通報】	
2. 虐待の定義P3
(1)虐待の定義	
(2)虐待の種類	
3. 管理者の責務P3
(i)虐待防止検討委員会の設置	
(1)委員会の組織	
(2)委員会の開催	
(3)委員会における検討事項	
(4)結果の周知徹底	
(ii)虐待の防止のための職員研修	
(1)定期開催	
(2)新規採用時	
(3)外部研修会へ参加	
(4)研修内容	
(5)研修記録	
(6)研修内容の周知徹底	
(iii)職場づくり	
4. 職員の責務(虐待が発生した際の相談・報告体制)P6
5. 対応P7
◆迅速かつ集団的な対応	
◆調査する項目	
6. 成年後見制度の利用支援に関する事項P8
7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項P8
8. 利用者等に対する指針の閲覧P8
9. その他虐待防止の推進のために必要な事項P8
10. 主な連絡先P8

制定	2021.01.16	医療生協さいたま生活協同組合	介護-共通-3160
改定	2024.03.01	障がい者・高齢者虐待防止のための指針	2/9 頁
主管	介護事業支援課		

1. 基本方針

【基本的考え方】

医療生協さいたま生活協同組合では、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」(平成 23 年法律第 79 号)、「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」(高齢者虐待防止法)の趣旨を踏まえ、また障害者自立支援法・介護保険法が掲げる「尊厳の保持と自立支援」という目的を達成し、医療生協さいたま生活協同組合が掲げる理念「人が人として大切にされる社会をめざす」を実現させるため、虐待の未然防止、早期発見・迅速かつ適切な対応等に努めるとともに、虐待が発生した場合には適正に対応し再発防止策を講じます。そのための具体的な組織体制、取組内容等について、本指針に定めるとともに、運営規定に明示します。

なお、職員による虐待に加えて、養護者による虐待及び、セルフ・ネグレクト等の権利擁護を要する状況、ならびに虐待に至る以前の対策が必要な状況についても、「虐待等」として本指針に基づく取り組みの対象とします。

【苦情処理の徹底】

在宅、施設内における障がい者・高齢者虐待を防止するために、事業所は、利用者及びその家族等からの苦情について、真摯に受け止め、これを速やかに解決するよう最大限の努力を行います。

【虐待の早期発見】

日々の利用者のサービス提供時から、虐待の兆候を早期に発見するよう努めるとともに、兆候が確認された利用者については速やかにカンファレンスを開催しその状況について分析し、虐待の有無を検証します。

【市町村、県への通報】

職員は施設内外での障がい者・高齢者虐待の早期発見に努め、障がい者・高齢者虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合や、利用者の生命または身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、事業所管理者に相談の上、これを市町村または県に報告します。

この通報をした職員に関して、そのことを理由として解雇その他不利益な取り扱いはいたしません。

制定	2021.01.16	医療生協さいたま生活協同組合	介護-共通-3160
改定	2024.03.01	障がい者・高齢者虐待防止のための指針	3/9 頁
主管	介護事業支援課		

2. 虐待の定義

(1) 虐待の定義

虐待とは、他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれることをいいます。

(2) 虐待の種類

障がい者虐待・高齢者虐待とは

- ① 「養介護施設」「養介護事業」の業務に従事する職員が行う次の行為
- ② 「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律・高齢者虐待防止法が示す養護者による虐待及び、セルフ・ネグレクト等の権利擁護を要する状況、ならびに虐待に至る以前の対策が必要な状況

身体的虐待	障がい者・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。
ネグレクト	障がい者・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、養護者以外同居人による身体的虐待、心理的虐待又は経済的虐待と同様の行為の放置等養護を著しく怠ること。
心理的虐待	障がい者・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障がい者・高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
性的虐待	障がい者・高齢者にわいせつな行為をすること又は障がい者・高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
経済的虐待	養護者又は障がい者・高齢者の親族が当該障がい者・高齢者の財産を不当に処分すること。その他当該障がい者・高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

3. 管理者の責務

管理者は苦情処理の体制を整備するとともに、職員に対する障がい者・高齢者虐待に関する研修の実施、虐待防止の各種措置を講じます。

職員から虐待を受けたと思われる利用者を発見した報告があった際は、速やかに市町村に報告します。

(i) 虐待防止検討委員会の設置

各事業の人員、設備及び運営に関する基準省令35条の2に基づき、虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討することを目的として、「虐待防止検討委員会(以下、委員会)」を設置します。

制定	2021.01.16	医療生協さいたま生活協同組合	介護-共通-3160
改定	2024.03.01	障がい者・高齢者虐待防止のための指針	4/9 頁
主管	介護事業支援課		

(1) 委員会の組織

委員会の構成員は、施設長(事務長・所長)、各部門管理者等とします。委員会の責任者として委員長を置き、これを当施設の施設長(事務長・所長)が務めます。また、各部門管理者を「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)」とします。

また、必要に応じて、地域包括支援センター等に相談・助言を求めます。さらに、外部有識者として顧問弁護士及び社会福祉士等の専門職を構成員とし、必要に応じて委員を任命することとします。

【構成員ごとの役割】

構成員	役割
施設長(医師・事務長・次長・所長)	委員長(責任者) 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
部門管理者	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 虐待防止対策の周知・進捗管理
副主任(必要に応じ)	虐待防止対策の周知・進捗管理
看護職員の代表者(必要に応じ)	医療的ケア等に関する検討
外部有識者(医師・弁護士・社会福祉士等)(必要に応じ)	第三者かつ専門家の観点からの助言

(2) 委員会の開催

委員会は、委員長の招集により年間計画に基づき、年1回以上開催するとともに、必要に応じて随時、開催します。また、定期開催分については、身体拘束適正化委員会との共催とします。

重大な虐待事例が発生した場合は、24時間以内に臨時委員会を開催し、対象者の安全確保、改善に向けた対応方法等を検討します。

委員会は、集合形式を原則としますが、必要に応じてオンライン等を活用し行います。その際、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」、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」、医療生協さいたま個人情報保護方針等を遵守します。

(3) 委員会における検討事項(所掌事項)

委員会では、以下の項目について検討を行うとともに、必要な取組事項を決定します。

- ① 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
- ② 虐待の防止のための指針の整備・見直しに関すること
- ③ 虐待の防止のための職員研修の内容及び企画・運営に関すること
- 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 従業者が高齢者虐待を把握した場合に、保険者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

制定	2021.01.16	医療生協さいたま生活協同組合	介護-共通-3160
改定	2024.03.01	障がい者・高齢者虐待防止のための指針	5/9 頁
主管	介護事業支援課		

すること

⑦ 前号の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

⑧ 虐待事例が発生した場合は、委員会で事例検討を行うこと

・事例検討

- ・家庭内の虐待(養護者による虐待)の事例
- ・養護者以外による経済的虐待の事例
- ・当該事業所職員による虐待の事例
- ・身体拘束を行なった事例
- ・事業所から医師に行動抑制目的に鎮静剤投与を依頼した事例
- ・虐待に至らないグレーゾーンの事例
- ・虐待かどうかわからないが虐待が推測される事例
- ・終了した事例

(4) 結果の周知徹底

委員会での検討内容及び結果・決定事項等については、議事録その他の資料を作成し回覧するなどして周知徹底を図ります。

(ii) 虐待の防止のための職員研修

研修会は、本指針に基づき、全職員を対象とした研修プログラムを作成し計画的に実施します。

(1) 定期開催

全職員に対し、年 1 回以上の研修会を実施します。

県や市、地域包括支援センターが行う「高齢者虐待」や「権利擁護」に関する研修会への出席をもって、定期開催の研修会の参加とすることもあります。

(2) 新規採用時

新人職員研修に定め、虐待等の防止を図るための研修を実施します。

(3) 外部研修会へ参加

県や市、地域包括支援センターが行う「高齢者虐待」や「権利擁護」に関する研修会に職員が参加できるよう、業務の調整等を行います。

(4) 研修内容

研修内容は以下のものを基本とし、詳細は虐待防止検討委員会により定めます。

- ① 自身の介護状況の振り返り
- ② 虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識
- ③ 本指針の内容に基づく取り組み方法
- ④ 虐待通報義務の履行、ならびに虐待等に関する相談・報告の方法
- ⑤ 委員会の活動内容及び委員会における決定事項

なお、①自身の介護状況の振り返りは、「虐待の芽チェックリスト」((公財)東京都福祉保健財団高齢者権利擁護支援センター作成)を活用し集計分析による課題把握を行い、改善に取り組みます。

制定	2021.01.16	医療生協さいたま生活協同組合	介護-共通-3160
改定	2024.03.01	障がい者・高齢者虐待防止のための指針	6/9 頁
主管	介護事業支援課		

(5) 研修記録

研修の実施回ごとに、研修実施記録を作成し保管・管理します。

(6) 研修内容の周知徹底

研修の開催日・時間帯等について委員会で検討し、参加率向上に努めます。欠席者に対しては研修担当者等により伝達し、その結果を記録します。

(iii) 職場づくり

管理者は日ごろより職員とのコミュニケーションに努め職場の現状について把握します。

また、一人ひとりの職員について以下の項目を参考に留意します。

a) 専門性の欠如 b) 過大なストレス c) 人間性・社会的な責任の欠如 d) 業務負荷 e) 閉塞感 等

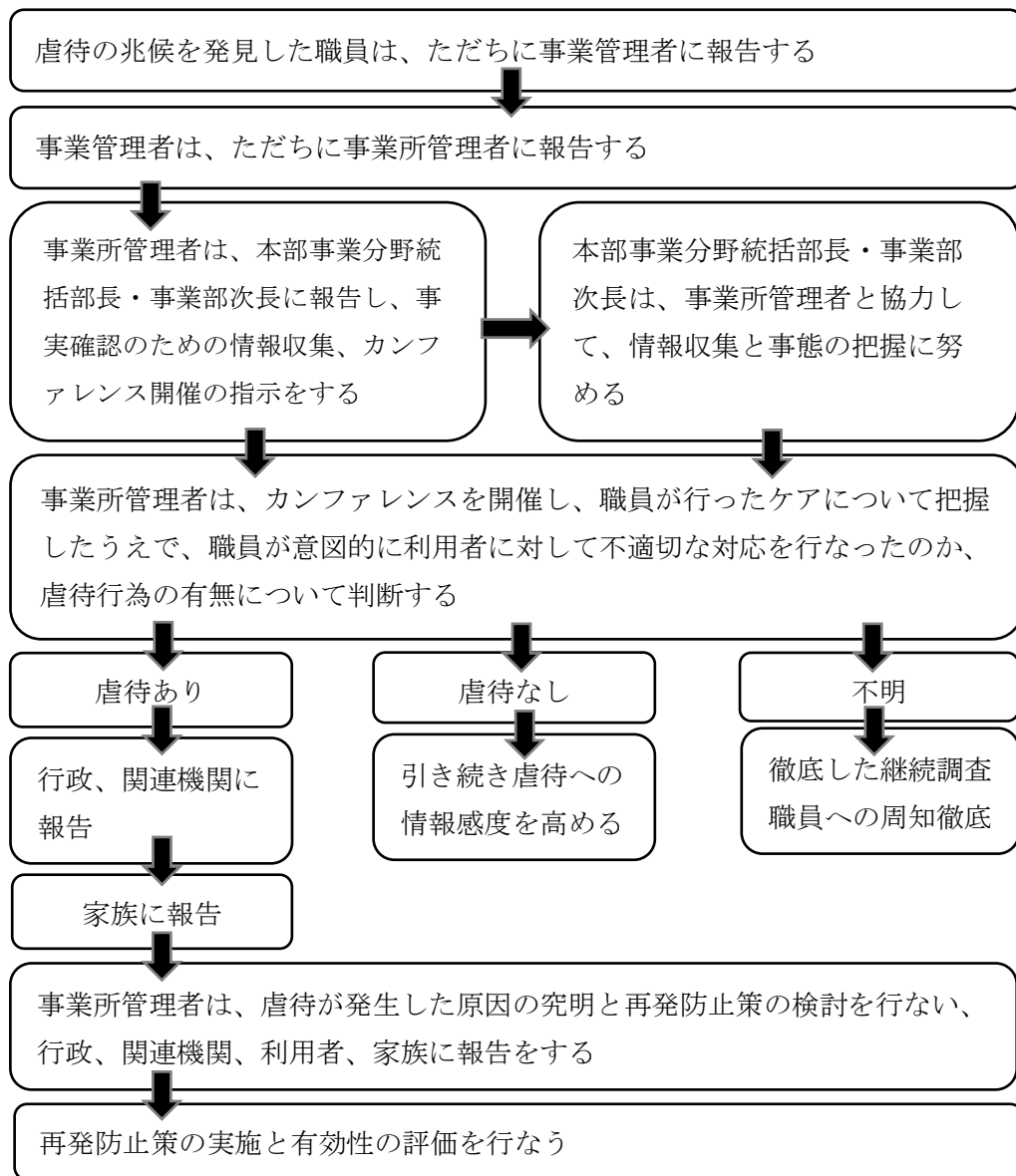
4. 職員の責務(虐待が発生した際の相談・報告体制)

職員は、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに管理者に報告をします。ここでいう、「思われる」は、確たる証拠を必要とするものではありません。また職員は、虐待に至らないまでも、その兆候を発見したときには、速やかに管理者に報告する責務を有します。

- (1) 利用者、利用者家族、従業員等から虐待の通報を受けた場合は、本指針に従って対応します。
- (2) 利用者の居宅において虐待等が疑われる場合は、関係機関に報告し、速やかな解決につなげるよう努めます。
- (3) 事業所内で虐待等が疑われる場合は、虐待防止担当者に報告し、速やかな解決につなげるよう努めます。
- (4) 事業所内において虐待が疑われる事案が発生した場合は、速やかに虐待防止検討委員会を開催し、事実関係を確認するとともに、必要に応じて関係機関に通報します。
- (5) 事業所内における高齢者虐待は、外部から把握しにくいことが特徴であることを認識し、従業員は日頃から虐待の早期発見に努めます。
- (6) 必要に応じて、事実を公表し、関係機関や地域住民等に説明を行います。
- (7) 虐待が発生した場合の対応については、「市町村・都道府県に高齢者虐待への対応と養護者支援について(厚生労働省老健局)
mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200478_00002.html」を参考に、対応することとします。

制定	2021.01.16	医療生協さいたま生活協同組合	介護-共通-3160
改定	2024.03.01	障がい者・高齢者虐待防止のための指針	7/9 頁
主管	介護事業支援課		

5. 対応



(1) 調査する項目

- ①虐待の事実と経過
- ②高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況等の把握
- ③サービス提供状況（職員の対応、ケアプラン、サービス実施記録等）
- ④虐待を行なった疑いのある職員の勤務状況等
- ⑤職員の勤務体制
- ⑥事故・ひやりはっと報告書

制定	2021.01.16	医療生協さいたま生活協同組合	介護-共通-3160
改定	2024.03.01	障がい者・高齢者虐待防止のための指針	8/9 頁
主管	介護事業支援課		

6. 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者の判断能力が十分でなく、親族その他から虐待を受けていると推察された場合、担当市町村とも連携のうえ、利用者の権利擁護に努めます。

必要に応じて、家庭裁判所が申立てに基づき本人の後見人等を選ぶことで、本人を法的に保護する体制を支援します。

7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

- (1) 虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は受け付けた内容を管理者に報告します。
- (2) 苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報取り扱いに留意し、相談者に不利益が生じないように細心の注意を払って対処します。
- (3) 相談受付後の対応は、「4. 虐待等が発生した場合の相談報告体制及び5. 対応」に依るものとします。
- (4) 対応の結果は相談者にも報告します。

8. 利用者等に対する指針の閲覧

従業員、利用者及びその家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるよう、事務室に備え付けることとします。

9. その他虐待防止の推進のために必要な事項

権利擁護及び高齢者虐待防止等のための内部研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すよう努めます。

10. 主な連絡先

休日・夜間(365日・24時間対応)

埼玉県虐待通報ダイヤル #7171 さいたま市浦和区高砂三丁目15番1号

高齢者虐待対応電話相談

埼玉県福祉部地域包括ケア課認知症・虐待防止担当	048-830-3251	月～金 8:30～17:15
権利擁護センター(彩の国すこやかプラザ内)	048-822-1204	月～土 9:00～16:00
常設相談所(法務省人権擁護局)	0570-003-110	月～金 8:30～17:15

制定	2021.01.16	医療生協さいたま生活協同組合	介護-共通-3160
改定	2024.03.01	障がい者・高齢者虐待防止のための指針	9/9 頁
主管	介護事業支援課		

改定 番号	改定内容	作成年月日 作成者	承認年月日 承認者
1	新規作成	2021年1月16日 小河原 聡	2021年1月16日 養田 亜矢子
2	①表題の変更「虐待防止・対応マニュアル」から「障がい者・高齢者虐待防止のための指針」へ変更。 ②【目的】を【基本的考え方】へ変更。 ③管理者の責務は(i)虐待防止検討委員会の設置(ii)虐待の防止のための職員研修(iii)職場づくりに整理。 ④「6. 成年後見制度の利用支援に関する事項」「7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項」「8. 利用者等に対する指針の閲覧」を追記	2024年3月1日 増田 富美枝	2024年3月1日 養田 亜矢子