

# 虐待防止のための指針

社会福祉法人 慈光学園  
特別養護老人ホームさしまの家

## はじめに

当法人は利用者の人権を守り、安全で健やかな生活を確保するため、老人福祉法、介護保険法等の趣旨を踏まえるとともに、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（以下「高齢者虐待防止法」と略す。）第20条（注1）で求められている、高齢者虐待の防止等のための措置を明確にするため本マニュアルを定める。

## 目次

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1. 施設における虐待防止に関する基本的考え方              | 2  |
| 2. 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項について      | 3  |
| 3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針             | 3  |
| 4. 虐待又はその疑いが発生した場合の対応方法に関する基本方針      | 3  |
| 5. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項          | 3  |
| 6. 成年後見制度の利用支援に関する事項                 | 4  |
| 7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項                | 4  |
| 8. 入居者等に対する当該指針の閲覧に関する事項             | 4  |
| 9. その他虐待防止の推進のために必要な事項               | 4  |
| 10. 施設長の責務                           | 4  |
| 11. 職員の責務                            | 4  |
| 12. 行為に対する処分                         | 5  |
| 13. 虐待防止対策フロー                        | 6  |
| 別表 厚生労働省 高齢者虐待防止の基本 養介護事業者による高齢者虐待類型 | 7  |
| 注釈                                   | 9  |
| 14. 虐待防止に係るチェックリスト                   | 16 |

参考資料：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  
高齢者虐待チェックリスト（気づき編・発見編）  
高齢者福祉施設における職員による身体的虐待への対応例  
（松戸市高齢者虐待防止マニュアル抜粋）  
社会福祉法人嶽陽会 虐待防止のための指針

## 1. 施設における虐待の防止に関する基本的考え方

当施設では、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)。

- i 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。
- ii 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養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- iii 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。
- iv 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。
- v 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。

### (1) 苦情処理の徹底

施設内における高齢者虐待を防止するために、施設は、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する。

(注1：高齢者虐待防止法第20条参照)

### (2) 虐待の早期発見

日々の利用者のモニタリングにより、高齢者虐待の兆候を早期に発見するよう努めると共に、兆候が現れた利用者については、速やかにサービス担当者会議を開催し、その状況について分析し、虐待の有無を検証する。(注2：高齢者虐待防止法第5条第1項参照)

### (3) 市町村への通報

職員は、施設内外での高齢者虐待の早期発見に努め、高齢者虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、その利用者の生命または身体に重大な危険が生じているときは、速やかに、これを市町村に通報する。

◇坂東市介護福祉課連絡先電話番号 0297-35-2121

(注3：高齢者虐待防止法第21条第1項参照)

(注4：高齢者虐待防止法第21条第6項参照)

また、この通報をした職員に関し、そのことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行わない。

(注5：高齢者虐待防止法第21条第7項参照)

## 2. 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項について

### (1) 委員会の目的

1. 虐待及び・虐待と疑われる行為の根絶
2. ご家族に見せられる介護を行う
3. 他の介護者の不適切な言動を見過ごさない、容認しない職員同士の関係を構築する

### (2) 委員会の構成

- ・施設長(責任者) 山田 淳
- ・虐待防止検討委員会 委員長 / 虐待防止担当責任者：長沼 由美子
- ・介護職員・生活相談員・看護師・介護支援専門員

### (3) 年間開催回数

- ・「虐待防止検討委員会」の開催（3ヶ月に1回）
- ・虐待防止に関する職員チェックリストによるセルフチェックの実施（年2回）

### (4) 委員会は、次の内容について協議をし、その結果について、職員に周知徹底を図る。

- ① 虐待防止検討委員会その他施設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に関すること
  - ③ 虐待の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
- 委員長は上記の処置を適切に実施するための担当責任者となる。

### (5) 活動内容

#### (1) 風土づくり

- ・職員同士いろいろ話し合える環境があるか検討する
- ・職員間のコミュニケーションはうまくいっているか検討する
- ・職員がお互いの悩みに気づきフォローできているか、それを上司に相談できているか確認する

#### (2) 具体的取り組み

- ・委員会メンバーが職員へのチェックリストを集計し、委員会に報告する。
- ・抽出された課題に対して各ユニット会議で検討し、職員間で共有する。
- ・苦情要望について、委員会に報告し事例検討を行う。
- ・虐待防止のための指針の整備
- ・共有化のための事例検討会の実施
- ・スーパービジョン体制の確立
- ・職員倫理等の施設内の掲示
- ・身体拘束適正化検討委員会との連携
- ・虐待防止に関する職員の自己チェック

#### (3) 虐待対応

- ・虐待防止委員、虐待防止委員長及び施設長への報告
- ・坂東市介護福祉課への通報の確認

(6) 事実確認への対応・協力

- ・聞き取りへの協力・記録をまとめ、提出する・利用者の安全確保
- ・本人や家族への説明と謝罪等誠実な対応等

(7) 職員への周知

- ・事務連絡やミーティング回覧にて職員全体に周知を行う

### 3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

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。

具体的には、次のプログラムにより実施します。

- ・高齢者虐待防止法の基本的考え方の理解
- ・高齢者権利養護事業/成年後見制度の理解
- ・虐待の種類と発生リスクの事前理解
- ・早期発見・事実確認と報告等の手順
- ・発生した場合の改善策

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の防止のための研修を実施します。

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、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

虐待等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。

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

職員等が他の職員等による利用者への虐待を発見した場合、担当者に報告します。虐待者が担当者本人であった場合は、他の上席者等に相談します。

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、他の上席者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。

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。

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。

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、虐待防止検討委員会において当該事案がなぜ発生したか検証し、原因の除去と再発防止策を作成し、職員に周知します。

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。

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

利用者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方法に関する事項

虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は、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、他の上席者に相談します。

苦情相談窓口 to 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に、細心の注意を払います。

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。

苦情相談窓口 to 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

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、当施設HP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

研修会のほか、各地区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。

## 10. 施設長（管理者）の責務

施設長は苦情処理の体制を整備するとともに、職員に対する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ずる責務を負う。（注6 参照）

## 11. 職員の責務

職員は日頃より、利用者のモニタリングを励行し、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、これを市町村に通報する。

ここでいう、「思われる」というのは、確たる証拠を必要とするものではない。  
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、速やかに施設長に報告する責務を有する。

## 12. 行為に対する処分

利用者に対して虐待行為が明らかとなったときは、法人の定める就業規則の職員懲罰規定にかかわらず、理事会に諮りその状況内容にもとづいて厳罰に処するものとし、原則として懲戒解雇の処分をおこなうこととする。

付則

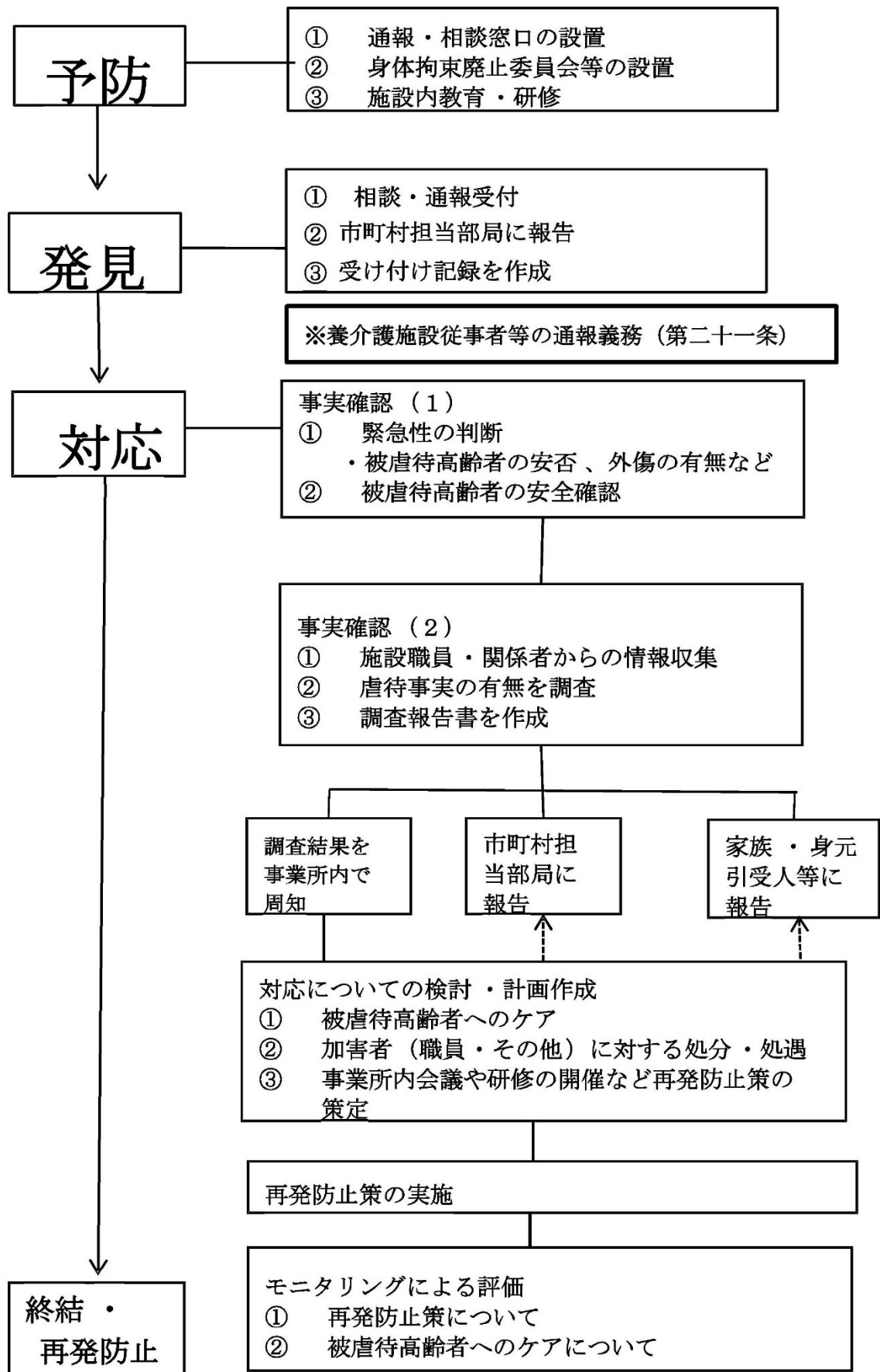
令和4年4月1日 施行

令和5年1月25日 改訂

令和5年4月1日 改訂

令和6年4月1日 改訂

### 1 3. 虐待防止対策フロー



別表 厚生労働省 高齢者虐待防止の基本 養介護事業者による高齢者虐待類型

| 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・世話の放棄・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補給を怠る。</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> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | ⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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」などと言いつつ脅す。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」など侮蔑的なことを言う。</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> <li>・高齢者がしたくてもできないことを当て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、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など</li> </ul> |
| iv 性的虐待防止 | <p>○ 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> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <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>・人前で排せつをさせたり、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>                                                              |
| v 経済的虐待 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <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ても、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）。

## 注釈

（注1）（養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置）

第20条 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

（注2）（高齢者虐待の早期発見等）

第5条第1項 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

（注3）（養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等）

第21条第1項 養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。）において業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

（注4）第21条第6項 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項から第三項までの規定による通報（虚偽であるもの及び過失によるものを除く。次項において同じ。）をすることを妨げるものと解釈してはならない。

（注5）第21条第7項 養介護施設従事者等は、第一項から第三項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

（注6）第20条 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

## 参考資料：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

公布：平成17年11月9日法律第124号

施行：平成18年4月1日

### 目次

第一章 総則（第一条―第五条）

第二章 養護者による高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等（第六条―第十九条）

第三章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等（第二十条―第二十五条）

第四章 雑則（第二十六条―第二十八条）

第五章 罰則（第二十九条・第三十条）

附則

### 第一章 総則

#### （目的）

第一条 この法律は、高齢者に対する虐待が深刻な状況にあり、高齢者の尊厳の保持にとって高齢者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等にかんがみ、高齢者虐待の防止等に関する国等の責務、高齢者虐待を受けた高齢者に対する保護のための措置、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による高齢者虐待の防止に資する支援（以下「養護者に対する支援」という。）のための措置等を定めることにより、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって高齢者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

### 第二条

#### （定義）

第二条 この法律において「高齢者」とは、六十五歳以上の者をいう。

2 この法律において「養護者」とは、高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者等（第五項第一号の施設の業務に従事する者及び同項第二号の事業において業務に従事する者をいう。以下同じ。）以外のものをいう。

3 この法律において「高齢者虐待」とは、養護者による高齢者虐待及び養介護施設従事者等による高齢者虐待をいう。

4 この法律において「養護者による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。

一 養護者がその養護する高齢者について行う次に掲げる行為

イ 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。

ロ 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、養護者以外の同居人によるイ、ハ又はニに掲げる行為と同様の行為の放置等養護を著しく怠ること。

ハ 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。

ニ 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。

二 養護者又は高齢者の親族が当該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。

5 この法律において「養介護施設従事者等による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。

一 老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）第五条の三に規定する老人福祉施設若しくは同法第二十九条第一項に規定する有料老人ホーム又は介護保険法（平成九年法律第百二十三号）第八条第二十項に規定する地域密着型介護老人福祉施設、同条第二十四項に規定する介護老人福祉施設、同条第二十五項に規定する介護老人保健施設、同条第二十六項に規定する介護療養型医療施設若しくは同法第百十五条の三十九第一項に規定する地域包括支援センター（以下「養介護施設」という。）の業務に従事する者が、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用する高齢者について行う次に掲げる行為

イ 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。

ロ 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養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

ハ 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。

ニ 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。

ホ 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。

二 老人福祉法第五条の二第一項に規定する老人居宅生活支援事業又は介護保険法第八条第一項に規定する居宅サービス事業、同条第十四項に規定する地域密着型サービス事業、同条第二十一項に規定する居宅介護支援事業、同法第八条の二第一項に規定する介護予防サービス事業、同条第十四項に規定する地域密着型介護予防サービス事業若しくは同条第十八項に規定する介護予防支援事業

(以下「養介護事業」という。)において業務に従事する者が、当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者について行う前号イからホまでに掲げる行為

(国及び地方公共団体の責務等)

第三条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支

援を行うため、関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体の間の連携の強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備に努めなければならない。

2 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに養護者に対する支援が専門的知識に基づき適切に行われるよう、これらの職務に携わる専門的な人材の確保及び資質の向上を図るため、関係機関の職員の研修等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護に資するため、高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等について必要な広報その他の啓発活動を行うものとする。

(国民の責務)

第四条 国民は、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等の重要性に関する理解を深めるとともに、国又は地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等のための施策に協力するよう努めなければならない。

(高齢者虐待の早期発見等)

第五条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

第二章 養護者による高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等

(相談、指導及び助言)

第六条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止及び養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護のため、高齢者及び養護者に対して、相談、指導及び助言を行うものとする。

(養護者による高齢者虐待に係る通報等)

第七条 養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

3 刑法(明治四十年法律第四十五号)の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、前二項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

第八条 市町村が前条第一項若しくは第二項の規定による通報又は次条第一項に規定する届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であつて当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

(通報等を受けた場合の措置)

第九条 市町村は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は高齢者からの養護者による高齢者虐待を受けた旨の届出を受けたときは、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他当該通報又は届出に係る事実の確認のための措置を講ずるとともに、第十六条の規定により当該市町村と連携協力する者（以下「高齢者虐待対応協力者」という。）とその対応について協議を行うものとする。

2 市町村又は市町村長は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は前項に規定する届出があった場合には、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護が図られるよう、養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者を一時的に保護するため迅速に老人福祉法第二十条の三に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に、同法第十条の四第一項若しくは第十一条第一項の規定による措置を講じ、又は、適切に、同法第三十二条の規定により審判の請求をするものとする。

#### （居室の確保）

第十条 市町村は、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について老人福祉法第十条の四第一項第三号又は第十一条第一項第一号若しくは第二号の規定による措置を採るために必要な居室を確保するための措置を講ずるものとする。

#### （立入調査）

第十一条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、介護保険法第百十五条の三十九第二項の規定により設置する地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員をして、当該高齢者の住所又は居所に立ち入り、必要な調査又は質問をさせることができる。

2 前項の規定による立入り及び調査又は質問を行う場合においては、当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

3 第一項の規定による立入り及び調査又は質問を行う権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

#### （警察署長に対する援助要請等）

第十二条 市町村長は、前条第一項の規定による立入り及び調査又は質問をさせようとする場合において、これらの職務の執行に際し必要があると認めるときは、当該高齢者の住所又は居所の所在地を管轄する警察署長に対し援助を求めることができる。

2 市町村長は、高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じ適切に、前項の規定により警察署長に対し援助を求めなければならない。

3 警察署長は、第一項の規定による援助の求めを受けた場合において、高齢者の生命又は身体の安全を確保するため必要と認めるときは、速やかに、所属の警察官に、同項の職務の執行を援助するために必要な警察官職務執行法（昭和二十三年法律第百三十六号）その他の法令の定めるところによる措置を講じさせるよう努めなければならない。

#### （面会の制限）

第十三条 養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について老人福祉法第十一条第一項第二号又は第三号の措置が採られた場合においては、市町村長又は当該措置に係る養介護施設の長は、養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護の観点から、当該養護者による高齢者虐待を行った養護者について当該高齢者との面会を制限することができる。

#### （養護者の支援）

第十四条 市町村は、第六条に規定するもののほか、養護者の負担の軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講ずるものとする。

2 市町村は、前項の措置として、養護者の心身の状態に照らしその養護の負担の軽減を図るため緊急の必要があると認める場合に高齢者が短期間養護を受けるために必要となる居室を確保するための措置を講ずるものとする。

#### （専門的に従事する職員の確保）

第十五条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対す

る支援を適切に実施するために、これらの事務に専門的に従事する職員を確保するよう努めなければならない。

（連携協力体制）

第十六条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するため、老人福祉法第二十条の七の二第一項に規定する老人介護支援センター、介護保険法第一百五十三条第三項の規定により設置された地域包括支援センターその他関係機関、民間団体等との連携協力体制を整備しなければならない。この場合において、養護者による高齢者虐待にいつでも迅速に対応することができるよう、特に配慮しなければならない。

（事務の委託）

第十七条 市町村は、高齢者虐待対応協力者のうち適当と認められるものに、第六条の規定による相談、指導及び助言、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理、同項の規定による高齢者の安全の確認その他通報又は届出に係る事実の確認のための措置並びに第十四条第一項の規定による養護者の負担の軽減のための措置に関する事務の全部又は一部を委託することができる。

2 前項の規定による委託を受けた高齢者虐待対応協力者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの者であった者は、正当な理由なしに、その委託を受けた事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

3 第一項の規定により第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理に関する事務の委託を受けた高齢者虐待対応協力者が第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出を受けた場合には、当該通報又は届出を受けた高齢者虐待対応協力者又はその役員若しくは職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

（周知）

第十八条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護、養護者に対する支援等に関する事務についての窓口となる部局及び高齢者虐待対応協力者の名称を明示すること等により、当該部局及び高齢者虐待対応協力者を周知させなければならない。

（都道府県の援助等）

第十九条 都道府県は、この章の規定により市町村が行う措置の実施に関し、市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助を行うものとする。

2 都道府県は、この章の規定により市町村が行う措置の適切な実施を確保するため必要があると認めるときは、市町村に対し、必要な助言を行うことができる。

第三章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等

（養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置）

第二十条 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

（養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等）

第二十一条 養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。）において業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

3 前二項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

4 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた高齢者は、その旨を市町村に届け出ることができる。

5 第十八条の規定は、第一項から第三項までの規定による通報又は前項の規定による届出の受理に関する事務を担当する部局の周知について準用する。

6 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項から第三項までの規定による通報（虚偽であるもの及び過失によるものを除く。次項において同じ。）をすることを妨げるものと解釈してはならない。

7 養介護施設従事者等は、第一項から第三項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

第二十二條 市町村は、前条第一項から第三項までの規定による通報又は同条第四項の規定による届出を受けたときは、厚生労働省令で定めるところにより、当該通報又は届出に係る養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する事項を、当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護施設又は当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護事業の事業所の所在地の都道府県に報告しなければならない。

2 前項の規定は、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二百五十二条の十九第一項の指定都市及び同法第二百五十二条の二十二第一項の中核市については、厚生労働省令で定める場合を除き、適用しない。

第二十三條 市町村が第二十一条第一項から第三項までの規定による通報又は同条第四項の規定による届出を受けた場

合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であつて当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。都道府県が前条第一項の規定による報告を受けた場合における当該報告を受けた都道府県の職員についても、同様とする。

（通報等を受けた場合の措置）

第二十四條 市町村が第二十一条第一項から第三項までの規定による通報若しくは同条第四項の規定による届出を受け、又は都道府県が第二十二條第一項の規定による報告を受けたときは、市町村長又は都道府県知事は、養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運営を確保することにより、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るため、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限を適切に行使するものとする。

（公表）

第二十五條 都道府県知事は、毎年度、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待があつた場合にとつた措置その他厚生労働省令で定める事項を公表するものとする。

#### 第四章 雑則

（調査研究）

第二十六條 国は、高齢者虐待の事例の分析を行うとともに、高齢者虐待があつた場合の適切な対応方法、高齢者に対する適切な養護の方法その他の高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援に資する事項について調査及び研究を行うものとする。

（財産上の不当取引による被害の防止等）

第二十七條 市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。

2 市町村長は、財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者について、適切に、老人福祉法第三十二条の規定により審判の請求をするものとする。

（成年後見制度の利用促進）

第二十八條 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに財産上の不当取引による高齢者の被害の防止及び救済を図るため、成年後見制度の周知のための措置、成年後見制度の利用に係る経済的負担の軽減のための措置等を講ずることにより、成年後見制度が広く利用されるようにしなければならない。

## 第五章 罰則

第二十九条 第十七条第二項の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

第三十条 正当な理由がなく、第十一条第一項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して

答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をし、若しくは高齢者に答弁をさせず、若しくは虚偽の答弁をさせた者は、三十万円以下の罰金に処する。

## 附 則

(施行期日)

- 1 この法律は、平成十八年四月一日から施行する。

(検討)

2 高齢者以外の者であつて精神上又は身体上の理由により養護を必要とするものに対する虐待の防止等のための制度については、速やかに検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

3 高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等のための制度については、この法律の施行後三年を目途として、この法律の施行状況等を勘案し、検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

社会福祉法人慈光学園 特別養護老人ホームさしまの家  
「虐待防止に係るチェックリスト」

記入日：令和 年 月 日

所属

職員名

| 項目番号                                                    | チェック項目                                                                           | ○× |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1                                                       | 体罰（殴る、蹴る、叩く、つねるなどの身体的苦痛を伴う行為）は一切行っていない。                                          |    |
| 2                                                       | やむを得ない場合（利用者の興奮や攻撃）を除き、行動を制止させるために身体をおさえることは一切行っていない。                            |    |
| 3                                                       | 暴言（罵声を浴びせたり、口汚くののしったり、利用者の心を傷つけるような言い方等）は、一切行っていない。                              |    |
| 4                                                       | 利用者の呼称については、あだ名や呼び捨て、ちゃん付け等を行わず、本人及び家族の希望する呼称で呼んでいる。                             |    |
| 5                                                       | 無視、威圧的・強圧的対応、ぞんざいな対応、冷やかし、茶化し、差別的対応は、一切行っていない。                                   |    |
| 6                                                       | セクシャルハラスメント（「相手の意思」に関係なく、利用者に対する性的言動（必要以上の過度の身体的接触や猥談などを含む。）は一切行っていない。           |    |
| 7                                                       | 身体拘束は、一切行っていない。（但し、「身体拘束適正化のための指針」を基に実施しているケースは除く。）                              |    |
| 8                                                       | 個人情報の保護を含め、プライバシーの侵害にあたる行為は一切行っていない。                                             |    |
| 9                                                       | 人権侵害行為を目撃した場合には、直ちに制止し、上司に報告している。（当該行為を目撃していない場合についても「○」とする。）                    |    |
| 10                                                      | 利用者、家族、職員、第三者等から人権侵害行為に係る情報を得たときは、その真偽にかかわらず上司に報告している。（当該情報を得ていない場合についても「○」とする。） |    |
| 11                                                      | 服薬マニュアルを常に遵守している。                                                                |    |
| 12                                                      | 利用者一人ひとりに応じた分かりやすい情報提供を行い、利用者の自己決定を尊重している。                                       |    |
| 13                                                      | 個人宛に届いた郵便物や書類は、本人の了解を得て開封している。                                                   |    |
| ○の合計数                                                   |                                                                                  |    |
| 《備考》 ※ チェック項目に「×」がある場合、項目番号、日時、場所及び「×」を付けた理由等を記載してください。 |                                                                                  |    |
| 《上記に拘わらず虐待防止に係る事例（自他を問わない）、質問、悩み等があればご自由に記入してください。》     |                                                                                  |    |
| 《評価・検証》※施設長記入欄                                          |                                                                                  |    |

【参考資料】

高齢者福祉施設における職員による身体的虐待への対応例（松戸市高齢者虐待防止マニュアル抜粋）

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【通報当日】                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 通報の受理・通報内容の確認と対応方法の協議 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                       | <p><u>入所者のご家族から虐待の相談</u></p> <p>○「昨日、入所者本人から『職員にいじめられている。助けて欲しい』と電話があった」と相談がある。</p> <p>○施設長、部長、相談員は、家族から入所者本人の訴え内容と、家族が事実確認を希望されていることを確認する。</p> <p>→迅速な事実確認を約束する</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 本人からの事実確認をする          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                       | <p>本人から事情を確認する</p> <p>○施設長、部長、相談員は、本人から事情を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人は、「いじめられた日付・時間帯」「いじめられた内容」「いじめた職員の性別」「顔を見ればいじめた職員がわかる」等の発言があった。</li> </ul> <p>→本人の証言に基づき、フロア職員の顔写真や出勤している職員の顔も直接確認し、虐待者と思われる職員を特定する。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 職員からの事実確認をする          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                       | <p>本人の訴えに基づき事実確認する。</p> <p>○特定した職員・日付をもとに該当する職員から虐待の事実を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定された職員の出勤状況をタイムカード等で確認した。</li> </ul> <p>→特定された職員は特定された日には出勤していなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部長と相談員は、本人が特定した日の勤務職員全員と面接し、当日の状況や本人の様子、職員の別不審な様子等を確認した。</li> </ul> <p>→特定された日において、本人に変わった様子や不審な行動をとった職員は確認できなかった。</p> <p>○本人の日常生活及びフロアの状況を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員は、フロアリーダー、フロア職員から本人の状況・ケア状況等を確認する。</li> </ul> <p>→本人は、日頃から移動介助時に「いじめられる」等の言動がみられていた。</p> |
| 市町村への通報する             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                       | <p>○市地域包括ケア推進課に電話にて報告する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・後日、文書で報告することを伝える。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 家族に確認事実を報告する          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                       | <p>○部長よりご家族に、本日時点の調査結果について報告する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人が証言した様な事実は現段階では確認できないこと</li> <li>・今現在は本人の証言のみが根拠であり、またその証言も確認した事実とは食い違っていること、アザや怪我など物的証拠が見当たらないため、特定の職員を犯人と決め付けることはできないこと</li> <li>・もし虐待行為を行った職員が確認された場合、当施設では懲戒を含む断固とした処置をとること等を伝える。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 本人の様子を観察する                                                                                                                                                                                                  |
| ○夜勤者に本人の様子を観察するよう指示する。                                                                                                                                                                                      |
| 【翌日】                                                                                                                                                                                                        |
| 家族に確認事実を報告する                                                                                                                                                                                                |
| ○朝の申し送りにて、本人の様子に特別変化がなかったことを確認する。                                                                                                                                                                           |
| フロア職員に確認事実を知らせる                                                                                                                                                                                             |
| ○施設長・部長は、フロア職員を集め、経過報告を行う。<br>・今後の接遇やケアのあり方について、再度確認することを指示する<br>・虐待行為を行った職員が確認された場合は懲戒を含む断固とした処置をとること等の法人の処断について話す。                                                                                        |
| 全職員に虐待行為に対する事業所としての姿勢を明確にする                                                                                                                                                                                 |
| ○施設長は、全職員に文書を配付し、全職員に配付し、接遇・ケアの再確認と虐待の発見時の対応等について説明する。(全職員が説明を受けるように2日に分けて複数回実施した)                                                                                                                          |
| ケアスタッフに全利用者のケアの見直しを指示する                                                                                                                                                                                     |
| ○部長から、フロアリーダーに、全職員のケアの見直しを指示する                                                                                                                                                                              |
| 【5日後】                                                                                                                                                                                                       |
| 家族に確認事実を文書にて渡し、今後の対応について提案と確認を行なう                                                                                                                                                                           |
| ○施設長、部長は、家族宅に訪問し、これまでの調査結果や今後の対応について、報告・相談し、報告書を渡す。<br>・引き続きの情報収集と職員対応、研修・指導を実施していく旨を約束する。<br>・引き続き面会時において、ご本人様からの情報収集を依頼する。<br>・今まで、職員とご家族との間におけるコミュニケーション不足があったことを謝罪する。<br>・今後についてのご相談・苦情などもお寄せ頂けるよう依頼する。 |
| 【1週間後】                                                                                                                                                                                                      |
| 全職員に高齢者虐待に対する事業所の姿勢を明確にする                                                                                                                                                                                   |
| ○職員会議にて、本件について協議する。<br>・施設長より、担当フロアだけでなく、施設全体、全事業所における問題であり、今後も向き合っていくべき課題であることを伝える。<br>・サービスに品質向上を図る上で、行政も含め社会全体・施設・仲間・個人として謙虚に向き合い、真摯な姿勢で向き合っていくべきことという認識と情報の共有をおこなうことを合意する。                              |
| 文書にて市町村へ経過報告                                                                                                                                                                                                |
| ○施設長、部長は、市地域包括ケア推進課に文書を持参し説明する。<br>・これまでの経過・職員への指導・今後の対応について書面に記載し、説明を行う。                                                                                                                                   |
| サービス担当者会議にてケアの変更について検討)                                                                                                                                                                                     |
| ○本人のみならず各フロアで全利用者のサービス担当者会議を実施する。                                                                                                                                                                           |