

高齢者虐待防止のための指針

医療法人 永仁会

ケアセンターなごみ

2026年4月1日改定

虐待の防止のための指針

第1条 高齢者虐待防止法について

【法律の正式名称】

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
(平成18年4月1日施行)

【法律の目的と国の役割】

この法律は、虐待を防ぐための「国の責務」や「高齢者の保護」だけでなく、介護をしているご家族(養護者)への「支援」についても定めた日本の法律です。

【3つの大きな柱(理念)】

1. 高齢者の尊厳の保持
すべての高齢者が、ひとりの人間として尊重される権利を守ります。
2. 虐待防止の重要性の認識
「尊厳」を傷つける虐待を未然に防ぐことは、社会全体の極めて重要な責務です。
3. 権利利益の保護のための措置
虐待が発生した際の保護や、再発を防ぐための具体的なルールを定めています。

【現場でのポイント】

私たちが日々のケアで行う「声かけ」や「介助」のひとつひとつが、この法律が掲げる「高齢者の権利と尊厳」を守ることに直結しています。

第2条 虐待が発生した場合の責任と影響

虐待は単なる「不適切な行為」ではなく、重大な違法行為です。万が一発生した場合、加害者本人だけでなく、施設全体が厳しい責任を問われます。

① 加害者個人が問われる責任

虐待を行った職員個人には、以下のような法的責任や社会的制裁が科せられます。

- 刑事責任：暴行罪、傷害罪、強要罪、侮辱罪、名誉毀損罪などに問われ、懲役や罰金の対象となります。
- 民事責任：被害を受けた利用者や家族に対し、多額の損害賠償(慰謝料)を支払う義務が生じます。
- 社会的制裁：懲戒解雇などの処分に加え、資格(介護福祉士等)の取り消し・停止処分を受ける可能性があり、介護職としてのキャリアを失います。

② 組織(事業所)が問われる責任

「知らなかった」では済まされず、組織としても以下の罰則を受ける可能性があります。

- 行政処分：介護保険法に基づき、事業停止(新規受け入れ停止)や、最も重い場合は指定取り消し(閉鎖)となります。
- 使用者責任：職員の監督責任として、施設側も多額の損害賠償を命じられます。
- 信頼の失墜：地域社会からの信頼を失い、運営の継続が困難になります。

③ 隠蔽(いんぺい)の禁止

虐待を発見した際に報告せず、組織ぐるみで隠したことが発覚した場合、行政からの処分はさらに重くなります。

「虐待の疑い」を報告することは、法律で定められた義務です。

第3条 虐待防止に関する基本的考え方

(目的)

本指針は、厚生労働省の「高齢者虐待防止に向けた体制整備のための指針」に準拠し、当事業所における虐待の防止、早期発見、および発生時の適切な対応に関する基本方針を定め、利用者の尊厳と権利を擁護することを目的とする。

(具体的姿勢)

- 尊厳の保持：利用者の人格を尊重し、いかなる理由があっても虐待を許さない。
- 組織的対応：虐待防止を個人の問題ではなく、組織全体で取り組むべき最重要課題と位置づける。
- 不適切ケアの排除：虐待の前兆となる「不適切なケア（スピーチロック等）」を早期に発見し、速やかに改善する。

(虐待の定義)

本指針が対象とする虐待は、高齢者虐待防止法に基づき、以下の5つとする。

① 身体的虐待（暴力、身体拘束など）

暴力行為により身体にあざや痛みを与える行為、または外部との接触を意図的・継続的に遮断する行為。

【具体例】

- 平手打ち、つねる、殴る、蹴る、打撲や火傷を負わせる
- 無理やり食事を口に入れる、無理やり着脱を行う
- 移乗やオムツ交換の際に乱暴に対応する
- 強くゆする、物品を投げつける
- 無理やりな離床・臥床、手を振り払う
- 意図的に移動できないよう車椅子のブレーキをかける
- 大声を上げる方の口をふさぐ
- 速すぎる速度での移乗介助
- 立ち上がろうとする方を無理やり座らせる
- 意図的に熱いお茶を提供し火傷を負わせる

【身体拘束の例外規定と手続き】

上記の具体例（身体的拘束等）は原則として虐待に該当しますが、利用者または他の利用者の生命・身体を保護するため、緊急やむを得ない場合に限り、以下の「身体拘束廃止の3要件」のすべてを満たす範囲で一時的に実施することがあります。

- (1) 切迫性：生命・身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
- (2) 非代替性：身体拘束以外の介護方法がないこと。
- (3) 一時性：身体拘束が一時的なものであること。

実施にあたっては、組織的に判断し、その具体的な内容（方法）・時間・理由を記録す

るとともに、利用者およびご家族へ事前に（緊急時は事後速やかに）説明し、同意を得るものとします。詳細は、当事業所の「身体拘束適正化検討委員会」の定めに従います。

② 介護・世話の放棄（ネグレクト）

意図的か結果的かを問わず、必要な介護サービスを提供せず、高齢者の生活環境や身体・精神的状態を悪化させていること。

【具体例】

- 入浴させず異臭がする、髪やひげが伸び放題、皮膚が汚れている
- 食事や水分を十分に与えず、空腹・脱水・栄養失調状態にする
- 同居人や他の職員による虐待行為を放置すること
- ナースコールを使えない状態にする、携帯電話を使用させない
- 体位交換を行わない、受診をさせない
- ご家族の希望を抑制する、利用者の願いを叶えない
- トイレを我慢させる、オムツ交換を長時間しない
- 面会をさせない、日中の放置、汚れた衣類を交換しない、目ヤニをとらない
- 食事中にもかかわらず下膳をする

③ 心理的虐待（怒鳴る、無視、スピーチロックなど）

脅し、侮辱、威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的・情緒的苦痛を与えること。

【具体例】

- 怒鳴る、罵倒する、悪口を言う、無視をする（聞こえないふり）
- ○○しないと「トイレに行かせないよ」「寝られないよ」等の脅し
- 利用者の失敗（排泄など）に対して笑う、子ども扱いする
- 高圧的な態度、差別的な対応、容姿のいじり
- 人によって態度を変える、人前で排便の有無を話す
- 衣類の不着用、トイレ頻回者への無視、排泄状況を周囲に聞こえるように話す

④ 性的虐待（わいせつな行為、排泄介助時の配慮不足など）

本人の同意がない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要。

【具体例】

- 排泄失敗への懲罰として下半身を裸にして放置する
- キス、性器への接触（不必要なもの）、性行為の強要
- 卑猥な言葉を浴びせる
- 入浴時に全裸のまま待たせる
- 排便の強制確認、便座に座りっぱなしにする

⑤ 経済的虐待（利用者の年金や現金を勝手に使うなど）

本人の合意なしに財産や金銭を使用し、理由なく金銭の使用を制限すること。

【具体例】

- 日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない
- 本人の自宅を無断で売却する、年金を使い込む

- 私物の窃盗、利用者の菓子やコーヒーを無断で飲食する
- 不必要なものを購入し請求する、私物を転売する

(虐待の緊急度・重要度に応じた分類)

状況を確認した際は、以下の3段階で判断し、即座に対応を切り替えます。

【対応区分表】

① 緊急事態（即時介入）

状態：生命に関わる危機的な状態。

対応：直ちに分離保護・救急搬送・警察通報を行う。

② 要介入（速やかな介入）

状態：放置すると心身に重大な悪影響がある状態。

対応：専門機関への連絡、具体的な支援計画の策定。

③ 見守り・支援（継続的モニタリング）

状態：心身への影響は顕在化していないが、不適切ケアがあり虐待へ繋がる恐れがある状態。

対応：ケア内容の見直し、介護者の負担軽減。

(虐待におけるグレーゾーンについて)

明確に「虐待である」と断定しきれないものの、その一歩手前にある不適切な行為を「不適切ケア」と呼びます。これらは虐待の芽であり、放置すると重大な虐待に発展する恐れがあります。

【不適切ケアの具体例】

- 友達感覚で接したり、子ども扱いをしたりする
- あだ名や「○○ちゃん」呼び、呼び捨てにする
- 威圧的な態度や、命令口調で接する
- 声かけをせずに介助を始める、居室に無断で入る、私物に触れる
- スタッフ同士で利用者の個人情報や話題を不適切に扱う
- 頻繁に「ちょっと待って」と言い、長時間待たせる
- 日用品や生活道具が壊れたまま放置されている
- コールや呼びかけを無視し、訴えに対して否定的な態度を取る
- 食事や入浴の無理強いなど、嫌悪感を抱かせる援助をする
- 利用者の身体で遊ぶような行為や、人格を無視した関わりをする
- 利用者やご家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりする
- プライバシーへの配慮に欠けたケア（露出したままの介助など）を行う
- 乱暴で雑な介助、いい加減な態度や受け答えをする

虐待行為はもとより、その予備軍である「不適切ケア」を組織から排除します。

虐待は絶対に起こさない！

虐待は犯罪です。利用者の**尊厳を損ない**、QOL（生活の質）を著しく低下させ、ご家族や関係者の信頼を根底から踏みにじる行為です。同時に、虐待を行った者は刑事罰を受け、本人やその周囲の人生も取り返しのつかないこととなります。

第4条 虐待防止検討委員会、その他施設内の組織に関する事項

① 委員会の設置と構成

虐待防止の取り組みを組織的に推進するため、「虐待防止検討委員会（以下、委員会）」を設置します。

- 構成メンバー：施設長、副施設長、看護職員、介護職員、支援相談員、リハビリ職、管理栄養士、ハート訪問看護所長等、多職種で構成します。

② 虐待防止責任者の選任と役割

本施設における虐待防止および早期発見のため、以下の体制を構築する。

➤ 虐待防止責任者（管理者／施設長）

役割：指針の承認、相談窓口の統括、最終決定権。

➤ 虐待防止担当者（副施設長）

役割：指針の整備、研修の企画、日常のモニタリング、現場指導。および職員からの内部相談・報告の受付。行政機関との連携。

➤ 苦情受付担当者（支援相談員）

役割：ご家族および利用者からの相談・苦情の一次受付。受理した内容は速やかに「虐待防止担当者」へ報告し、共有を図るものとする。

③ 委員会の開催と役割

委員会は3ヶ月に1回以上（身体拘束適正化検討委員会と合同可）開催し、以下の事項を検討・実施します。

1. 指針の見直し：本指針の定期的な確認および更新。
2. 研修の管理：職員研修（採用時・定期）の実施計画と評価。
3. 自己点検：虐待の早期発見のためのセルフチェック（自己点検）の実施と分析。
4. 事例分析：ヒヤリハット事例や不適切なケアの疑いがある事例の分析、および再発防止策の策定。
5. 周知徹底：委員会の検討結果を、会議での報告や回覧により、速やかに全職員へ共有します。

第5条 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

虐待防止の意識を高め、専門知識を習得するため、以下の通り全職員を対象とした研修を実施します。

① 研修の実施頻度と対象者

- 実施頻度：全職員（正社員、パート、派遣社員等、雇用形態を問わない）に対し、年2回以上の定期研修を実施します。
- 全員受講の徹底：当日参加できなかった職員に対しては、別途資料配布、レポート提出を行います。

② 新規採用者への研修

- 新たに採用された職員に対しては、採用直後のオリエンテーションにおいて、虐待防止の基礎知識および当施設の報告・相談体制に関する研修を実施し、周知を徹底します。

③ 研修の内容

単なる知識の伝達にとどまらず、現場での実践に活かせる内容とします。

- 法的知識: 高齢者虐待防止法、権利擁護に関する基本知識。
- 事例検討 (ケースメソッド): 現場で起こりうる「不適切ケア」の事例を用い、どう改善すべきかを議論するワークショップ形式の取り入れ。
- 風通しの良い職場づくり (早期発見・早期対応): 小さな異変やミスを一人で抱え込まず、報告・相談しやすい「心理的安全性の高い職場」について学習し、組織全体でケアの質を高める体制を確認します。

④ 記録の整備と保管

- 記録事項: 研修の実施日時、場所、講師、研修内容 (資料)、出席者名簿を必ず作成します。
- 保管期間: 研修に関する記録一式は、5年間保管します。

第6条 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

虐待の疑いが生じた際は、個人の判断で隠蔽や放置をせず、以下の手順に従って組織的に対応します。

① 利用者の安全確保 (最優先事項)

虐待の疑いが発生した際は、何よりもまず被害を受けた可能性のある利用者の心身の安全確保を最優先とします。

- 緊急措置: 必要に応じて速やかに医療機関を受診させます。
- 分離: 加害の疑いがある職員を当該利用者から引き離す (勤務調整や担当変更等) など、再発防止措置を直ちに講じます。

② 客観的な事実確認の実施

虐待防止責任者の指示のもと、速やかに調査を行います。

- ヒアリング: 当事者 (利用者・職員) および目撃した職員、関係者への聞き取りを実施します。
- 記録の確認: 介護記録、バイタルデータ、写真等の客観的資料を収集します。
- 5W1H の徹底: 主観や感情を排除し、客観的な事実 (いつ、どこで、誰が、何をしたか) を正確に把握します。

③ 行政への報告および家族への説明

虐待の事実が認められた場合、あるいは疑いが濃厚な場合は、以下の対応を行います。

- 行政報告: 速やかに市町村および都道府県の窓口へ報告を行います (法的な報告義務の遂行)。
- ご家族への説明: ご家族に対しても、事実関係および今後の対応方針について誠実に説明し、情報の開示を行います。

④ プライバシーの保護と情報管理

- 調査および報告にあたっては、関係者のプライバシーを厳守します。
- 外部への情報漏洩を防ぎ、風評被害が生じないように、情報の取り扱いには細心の注意を払います。

第7条 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

もし施設内で「不適切ケア」や「虐待」をしてしまった、あるいは見てしまった・聞いてしまった場合は、以下の手順で速やかに報告・相談を行ってください。

(1) 報告・相談のルート（フロー）

事案の発生源や状況に応じて、以下のルートで速やかに情報を集約し、組織的な対応を行います。

● 利用者やご家族からの相談・苦情の場合

支援相談員が一次窓口として対応します。相談員は速やかに事実関係を整理した上で、虐待防止担当者（副施設長）へ報告し、情報を共有します。

● 職員からの報告・相談（内部報告）の場合

虐待防止担当者（副施設長）が一次窓口となります。報告を受けた虐待防止担当者（副施設長）は、直ちに現場の状況確認と内容の整理を行います。

● 組織的判断への流れ

虐待防止担当者（副施設長）は、受理したすべての事案を虐待防止責任者（施設長）へ報告します。虐待防止責任者（施設長）は「虐待防止検討委員会」等を招集・開催し、最終的な対応方針を決定します。

● 緊急時および特殊な事情がある場合

緊急を要する場合や、虐待防止担当者（副施設長）への報告が困難な事情がある場合に限り、職員は虐待防止責任者（施設長）へ直接報告を行うことができます。

(2) 事案発生時の具体的アクション

不適切ケアや虐待の疑いが生じた際は、以下の3段階の対応を迅速に行います。

1. **直接的な対応（現場での即時対応）** 現場で不適切な行為を確認した場合は、その場ですぐに**注意・指導**を行い、利用者の安全確保と被害の拡大防止を最優先します。
2. **内部報告** 速やかに役職者・所属長、または虐待防止担当者（副施設長）へ報告・相談を行ってください。虐待防止担当者（副施設長）は直ちに内容を整理し、虐待防止責任者（施設長）へ報告して組織的な指示を仰ぎます。
3. **外部通報（公的窓口への連絡）** 施設内での解決が困難な場合や、緊急を要する場合、または法律に基づく通報義務が生じる場合は、以下の窓口へ連絡してください。
 - 埼玉県虐待通報ダイヤル：「#7171」（24時間365日対応）
 - 入間市役所 高齢者福祉課：「04-2964-1111」

(3) 報告にあたっての2原則

- 早期報告（隠蔽の禁止）：明確な証拠がなくても、虐待の「疑い」が生じた段階で直ちに報告してください。虐待の隠蔽は厳禁です。組織外（市町村等）への通報は、法的な義務として遂行します。

- 通報者保護（不利益な扱いの禁止）： 勇気を持って報告・通報を行った職員に対し、解雇や降格、嫌がらせ等の不利益な扱いは一切行わないことを組織として保証します。

第8条 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者が自らの権利を守り、安心して生活を継続できるよう、以下の権利擁護支援を行います。

① 権利擁護事業の周知と説明

- 利用者またはご家族に対し、「成年後見制度」や「福祉サービス利用援助事業（あんしんサポート等）」の内容について情報提供を行います。
- 契約時やケアプラン作成時など、必要に応じてこれらの制度が利用可能であることを丁寧に説明します。

② 行政機関等との連携（橋渡し）

- 認知症等による判断能力の低下により、金銭管理の困難や権利侵害（経済的虐待など）の恐れがあると判断した場合は、速やかに以下の専門機関へ繋がります。
 - * 中核機関（入間市権利擁護センター等）
 - * 地域包括支援センター
 - * 市区町村の福祉窓口
- 適切な窓口案内や、手続きに向けた相談支援を組織としてバックアップします。

第9条 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

利用者およびご家族からの苦情を適切に解決することは、虐待の未然防止と早期発見に直結します。以下の体制で誠実に対応します。

① 苦情受付窓口の設置

- 体制： 施設長を「苦情解決責任者」、支援相談員を「苦情受付担当者」として配置し、相談しやすい体制を整えます（※具体的な担当者名は施設内掲示板に明示します）。
- 相談方法： 面談、電話、書面（意見箱）など、複数の手段を確保します。

② 虐待対応フローへの迅速な切り替え

- 苦情内容に「虐待の疑い」が含まれる場合は、直ちに通常の苦情処理を中断し、本指針の「虐待対応フロー」に基づき調査を開始します。単なる不満として処理せず、利用者の権利擁護の視点で厳正に判断します。

第10条 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

本指針は、利用者およびご家族がいつでも自由に内容を確認できるよう、以下の方法により広く公開し、透明性の高い運営に努めます。

① 施設内での掲示・備え付け

- 要旨の掲示： 1階受付付近の掲示板など、目に留まりやすい場所に本指針のポイントをまとめた要旨を常時掲示します。

- 閲覧用ファイルの常置：指針の全文を綴じたファイルを、各フロアの掲示板（または共有エリア）に設置し、どなたでも随時手に取って閲覧できる状態にします。
- ② デジタルメディアでの公開
- ホームページ（HP）への掲載：施設の公式ホームページに本指針を掲載し、施設外からも常時閲覧を可能にします。

第 11 条 その他虐待防止の推進のために必要な事項

虐待を未然に防ぎ、質の高いケアを継続するため、以下の取り組みを推進します。

① PDCA サイクルによる対策の改善

策定した虐待防止策や指針が現場で有効に機能しているかを定期的に評価し、「計画（P）→実行（D）→評価（C）→改善（A）」のサイクルを継続的に回すことで、取り組みの質を向上させます。

- 策定した虐待防止策や指針が、現場で有効に機能しているかを定期的に評価します。
- 委員会での議論や現場の声を反映し、必要に応じて柔軟に内容を修正・アップデートします。

② 職員のメンタルヘルスと職場環境の整備

虐待の芽を摘むためには、職員の心身の健康が不可欠です。

- ストレスチェックや定期面談：職員の悩みやストレスを早期に把握するため、定期的な面談を実施します。
- 相談しやすい環境づくり：業務過多や人間関係の悩みを一人で抱え込まず、チームで支え合える職場環境の整備に努めます。

職員へのメッセージ

「自分だけは大丈夫」という油断を捨てましょう。虐待は、過剰なストレスや人手不足、利用者への「慣れ」から誰にでも起こりうるものです。しかし、いかなる理由があっても、一度の虐待ですべて（利用者の尊厳、自分の人生、施設の仲間）を壊すこととなります。少しでも「今の対応は良くなかったかも」と不安に思ったり、同僚の気になる動きを見たりした時は、一人で抱え込まずにすぐに相談してください。それがあなたと利用者を守る唯一の方法です。

虐待発見時のフロー図

