

高齢者虐待の防止のための指針

(株式会社エールラン 福祉用具のエール)

法人名	株式会社エールラン	種別	福祉用具貸与 特定福祉用具販売
事業所名	福祉用具のエール	事業所番号	3470108667
代表者	吉川 健太	管理者	吉川 健太
所在地	〒732-0068 広島市東区牛田新町2丁目4-34-2F	電話番号 FAX	082-555-0501 082-223-8388
虐待防止担当者	取締役 山田 隼斗	メール	info@yell-run.com

第4版 令和8年4月1日改定

(初版 令和3年4月1日制定)

第1章 総則

1 目的

この指針は、株式会社エールランが運営する福祉用具のエール（以下「当事業所」という。）において、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、老人福祉法及び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（平成17年法律第124号。以下「高齢者虐待防止法」という。）に規定する高齢者虐待の防止等のための措置を確実に実施することを目的とする。

2 基本方針

方針	内容
① 人権の尊重	利用者一人ひとりの人格を尊重し、その意思及び人格を尊重した支援を行う。
② 虐待の未然防止	虐待は「起こり得るもの」との認識に立ち、不適切なケアの段階で発見・改善することにより、虐待の芽を摘む。
③ 早期発見・迅速な対応	訪問時に利用者の状態を注意深く観察し、虐待が疑われる場合は速やかに担当者へ報告し、市町村へ通報する。
④ 養護者支援の視点	家庭内における虐待は、養護者の介護負担が背景にあることが多いことを踏まえ、養護者を責めるのではなく、支援につなぐ視点を持つ。

方針	内容
⑤ 通報者の保護	虐待を通報したことを理由として、通報した職員に対し解雇その他不利益な取扱いを行わない。

3 高齢者虐待の定義

高齢者虐待防止法において、高齢者虐待は次の5つに分類される。当事業所は、いずれも決して行わない。

種類	内容
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力を加えること。また、正当な理由なく身体を拘束すること。
② 介護・世話の放棄放任 (ネグレクト)	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。
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。

※ 高齢者虐待には、養護者（家族等）によるものと、養介護施設従事者等（当事業所の職員を含む。）によるものがある。当事業所は、その双方について防止及び早期発見に努める。

4 関連文書との関係

文書名	位置付け	主な内容
高齢者虐待の防止のための指針（この指針）	虐待防止に関する基本方針	体制（委員会）、虐待の定義、防止措置、研修、発生時の対応
年間研修・訓練・委員会計画表	各年度の実施計画	委員会及び研修の実施予定日、担当者、記録様式
感染症の予防及びまん延の防止のための指針	平常時からの感染対策の基本方針	別に定める
業務継続計画（感染症編・自然災害編）	非常時の業務継続	別に定める

※ 各文書の記載に相違が生じた場合は、年度末振り返り会議において速やかに調整する。

第2章 虐待の防止のための体制

1 虐待防止担当者

当事業所に「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「虐待防止担当者」という。）を置き、取締役 山田 隼斗をこれに充てる。

虐待防止担当者は、次の事項を行う。

- ・ 高齢者虐待防止委員会の招集及び運営
- ・ 職員に対する研修の企画及び実施
- ・ 職員からの相談及び報告の受付
- ・ 市町村への通報
- ・ この指針及び関係記録の管理

2 高齢者虐待防止委員会

(1) 設置

虐待の発生の防止に努める観点から、「高齢者虐待防止委員会」（以下「委員会」という。）を設置する。委員会の運営責任者は虐待防止担当者とする。

(2) 構成

氏名	職種・立場	委員会における役割
山田 隼斗	取締役／福祉用具専門相談員 （現場営業）／虐待防止担当者	運営責任者（招集・進行・記録の管理）
吉川 健太	代表取締役／管理者 福祉用具専門相談員（現場営業）	委員（事業所全体の統括、改善策の決定）
岩田 千裕	取締役／福祉用具専門相談員 （事務・電話対応）	委員（議事録の作成、相談受付の記録）

※ このほか、虐待防止担当者が必要と認める者を構成員に加えることができる。職員の異動・採用があった場合は速やかに構成を見直す。

※ 委員会の構成及び相談・報告の経路は、別紙 H「虐待防止委員会 組織図」による。

(3) 開催頻度

委員会は、**定期的（年 1 回以上）**に開催するほか、虐待又はそのおそれのある事案が発生した場合その他虐待防止担当者が必要と認める場合は、随時開催する。

各年度の具体的な開催予定日は、「年間研修・訓練・委員会計画表」において定める。

委員会の開催にあたっては、関係する職種及び取り扱う内容が相互に関係が深い場合には、当事業所が開催する他の会議体と一体的に行うことができる。

(4) 所掌事項

- ア 虐待の防止のための職員研修の内容等に関すること
- イ 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
- ウ 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等に関すること
- エ 虐待等が発生した場合、その発生原因の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
- オ 再発防止策を講じた際に、その効果及び評価に関すること
- カ この指針の定期的な見直しに関すること

(5) 議事録

委員会を開催したときは、開催日時、開催場所、出席者、議題、議論した内容及び決定事項が分かるように議事録を作成し、保存する。

他の会議体と一体的に開催した場合であっても、委員会の議事録は別葉で作成する。

3 職員の責務

- ・職員は、この指針を遵守し、高齢者虐待の防止及び早期発見に努めなければならない。
- ・職員は、家庭内における高齢者虐待は外部からの把握が難しいことを認識し、日頃から虐待の早期発見に努める。
- ・職員は、サービス提供先において虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに虐待防止担当者に報告しなければならない。
- ・虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合において、その生命又は身体に重大な危険が生じているときは、市町村への通報義務があることを認識する。

4 相談・報告の体制

職員が虐待又はそのおそれを把握した場合の相談・報告の経路は、次のとおりとする。

経路	内容
① 事業所内	発見した職員 → 虐待防止担当者（山田 隼斗） → 管理者（吉川 健太） ※ 虐待防止担当者に報告しにくい事案の場合は、直接管理者に報告することができる。
② 専門的助言	必要に応じて、地域包括支援センター又は担当ケアマネジャーに相談し、専門的見地からの助言を受ける。
③ 担当ケアマネジャー	当該利用者を担当する居宅介護支援事業所と情報を共有し、対応を協議する。
④ 正規ルート	地域包括支援センター → 広島市東区役所 地域支えあい課（区の高齢者虐待対応担当課）
⑤ 緊急時	生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、①～④を経ることなく、直ちに市町村（広島市東区役所）へ通報する。

※ 職員が相談・報告を行ったことを理由として、当該職員に不利益な取扱いを行わない。

第3章 虐待の防止のための措置

1 苦情処理体制の整備

当事業所における高齢者虐待を防止するため、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できるよう苦情解決体制を整備する。

苦情の内容及び対応の経過は記録し、委員会において共有する。虐待に関わるおそれのある苦情については、直ちに虐待防止担当者に報告する。

2 不適切なケアの発見・改善

虐待は、日常の不適切なケアの延長線上に生じることが多いことを踏まえ、次の取組を行う。

場面	留意事項
言葉づかい・態度	・ 幼児に対するような言葉づかい、命令口調、呼び捨てをしない。 ・ 利用者を急かす、無視する、ため息をつくなどの態度をとらない。
福祉用具の取扱い	・ 利用者の同意なく福祉用具の設定（ベッドの高さ、ベッド柵の位置等）を変更しない。 ・ 利用者の意向を確認せずに用具の選定・変更を進めない。
居宅への訪問時	・ 利用者の居宅は生活の場であることを認識し、無断で私物に触れない。 ・ 利用者の身体状況、居宅の環境、養護者の様子に変化がないか注意して観察する。
契約・金銭	・ 不要な福祉用具の貸与を勧めない。 ・ 利用者の金銭及び通帳等を預からない。

3 身体的拘束等の適正化

身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は、身体的虐待に該当するおそれがあることから、次のとおり取り扱う。

- ・ 当事業所は、福祉用具の貸与及び販売を通じて、身体的拘束等につながる用具の使用を助長しない。
- ・ ベッド柵、車いすベルト等について、利用者の行動を制限する目的での使用を提案しない。
- ・ 利用者又は養護者から、行動を制限する目的での使用の相談を受けた場合は、その場で応じることなく、担当ケアマネジャー及び虐待防止担当者に相談する。
- ・ 訪問時に身体的拘束等が行われていることを把握した場合は、虐待防止担当者に報告し、担当ケアマネジャー及び地域包括支援センターと情報を共有する。

4 職員のメンタルヘルスに関する組織的な関与

- ・ 虐待は職員の心身の負担が背景となって生じることがあることを踏まえ、日頃の声かけを大切にし、職員が孤立しないよう努める。
- ・ 特定の職員に業務が偏らないよう配慮し、長時間労働を予防する。
- ・ 事業所内に相談窓口を設置するとともに、必要に応じて外部の専門機関に相談できる体制を整えておく。

5 その他の取組

- ・ 提供する福祉用具貸与・特定福祉用具販売の内容を点検し、虐待につながりかねない不適切なケアの発見・改善に努める。
- ・ この指針の定期的な見直しと職員への周知を行う。

第4章 職員に対する研修

1 基本方針

職員に対する虐待防止のための研修は、虐待の防止に関する基礎的内容等（適切な知識の普及・啓発）と併せ、当事業所における虐待防止の徹底を図るものとする。

研修は年1回以上実施するとともに、新規採用時には必ず実施する。研修は、各年度の「年間研修・訓練・委員会計画表」に基づき実施する。

2 研修プログラム

- ア 高齢者虐待防止法の基本的考え方の理解
- イ 高齢者権利擁護事業及び成年後見制度の理解
- ウ 虐待の種類と発生リスクの事前理解
- エ 早期発見・事実確認と報告等の手順
- オ 発生した場合の改善策
- カ 身体的拘束等の適正化
- キ 福祉用具貸与事業所における不適切なケアの具体例と改善

3 実施計画

区分	実施時期	対象・担当	方法・内容	記録
新規採用時研修	採用の都度 (随時)	対象：新規採用者 担当：管理者 吉川 健太	高齢者虐待防止法の基本的考え方、虐待の種類、この指針の内容並びに相談・報告の手順を説明する。	研修記録⑧
高齢者虐待防止研修	毎年9月 (年1回以上)	対象：全職員 担当：虐待防止担当者 山田 隼斗	上記2の研修プログラムにより実施する。身体的拘束等の適正化を含む。 高齢者虐待防止委員会と同日に連続して実施する。	研修記録③
委員会での報告・検討	毎年9月 (年1回以上)	対象：委員会構成員 担当：虐待防止担当者 山田 隼斗	この指針の内容、相談・報告の状況、研修の実施状況を報告し、必要な見直しを検討する。	議事録②
指針の検証・見直し	毎年3月	対象：全職員 担当：管理者 吉川 健太	年度末振り返り会議において、この指針の検証及び見直しを行い、次年度の研修計画を策定する。	議事録④

※ 研修及び委員会の具体的な実施予定日は、各年度の「年間研修・訓練・委員会計画表」において定める。実施日は原則として平日とする。

4 一体的実施と記録の取扱い

委員会及び研修は、他の会議体・研修と一体的に実施して差し支えない。

ただし、一体的に実施した場合であっても、それぞれの委員会及び研修について、実施日時、出席者、実施した内容が分かるように、記録は別葉で作成し保存する。

5 記録

研修を実施したときは、実施日時、場所、対象者、出席者、講師又は進行者、実施方法、実施内容、使用した資料及

び評価を記録し、電磁的記録等により保存する。

当日欠席した職員には、後日、個別に資料の配布及び説明を行い、その旨を記録に残す。

第5章 虐待発生時の対応

1 通報義務

養介護施設従事者等（当事業所の職員を含む。）は、業務に従事している当該施設・事業所において虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに市町村に通報しなければならない（高齢者虐待防止法第21条第1項）。

養護者（家族等）による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合において、生命又は身体に重大な危険が生じているときは、速やかに市町村に通報しなければならない（同法第7条第1項）。重大な危険が生じていない場合も、通報するよう努めなければならない（同条第2項）。

通報は、**刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務に関する法律の規定に妨げられない**（同法第7条第3項、第21条第6項）。

2 通報・相談先

区分	連絡先	主な用件
広島市東区役所 地域支えあい課	TEL 082-568-7729	高齢者虐待に関する通報・相談の窓口
広島市東区役所 厚生部 福祉課（高齢介護係）	TEL 082-568-7732	介護保険・高齢福祉に関すること
地域包括支援センター	—	利用者の居住地を担当するセンターに相談する。連絡先は別途一覧により管理する。
広島市 健康福祉局 介護保険課	TEL 082-504-2721	養介護施設従事者等による虐待に関する事業者への指導・監督
警察署（緊急時）	110	生命又は身体に重大な危険が生じている場合

※ 連絡先は変更される場合があるため、毎年4月及び委員会において確認する。

※ 通報後の対応の流れは、別紙I「高齢者虐待疑義の対応の流れについて」及び別紙K「広島市 高齢者虐待対応の流れ」による。

3 発生時の対応手順

段階	対応	内容
① 発見	事実の把握	発見した職員は、見たこと・聞いたことを主観を交えずに記録する。 利用者の安全を最優先とし、生命又は身体に重大な危険がある場合は直ちに119番・110番通報する。

段階	対応	内容
② 報告	虐待防止担当者へ報告	発見した職員は、速やかに虐待防止担当者（山田 隼斗）に報告する。 虐待防止担当者は管理者（吉川 健太）に報告する。
③ 通報	市町村への通報	虐待防止担当者は、速やかに広島市東区役所 地域支えあい課へ通報する。 通報した日時、対応者、伝えた内容を記録する。
④ 共有	関係機関との連携	担当ケアマネジャー及び地域包括支援センターと情報を共有し、対応を協議する。 必要に応じて広島市東保健センターに助言を求める。
⑤ 協力	事実確認への協力	市町村が行う事実確認及び立入調査に協力する。
⑥ 検証	原因分析・再発防止	委員会を随時開催し、発生原因を分析のうえ再発防止策を検討する。 再発防止策の効果及び評価を次回委員会で確認する。
⑦ 記録	記録の作成・保存	①～⑥の経過を時系列で記録し、5年間保存する。

4 職員による虐待が発生した場合

- ・当事業所の職員による虐待が確認された場合は、速やかに市町村へ報告し、その指導に従う。
- ・当該職員に対しては、就業規則に基づき適切に対応する。
- ・利用者及びその家族に対し、事実を説明し、誠実に対応する。
- ・原因を分析し、再発防止策を講じたうえで、全職員に周知する。

第6章 その他

1 指針の閲覧及び公表

この指針は、求めに応じていつでも当事業所内で閲覧できるようにする。

また、ホームページ等にも公表し、利用者及びその家族がいつでも自由に閲覧できるようにする。

2 指針の見直し

この指針は、毎年3月に開催する年度末振り返り会議において検証及び見直しを行う。

法令、介護報酬又は国の通知等の改正があった場合は、時期にかかわらず速やかに見直す。

見直しを行った場合は、巻末の改定履歴に記載し、全職員に周知する。

3 記録の保存

この指針に基づき実施した委員会及び研修の記録並びに虐待発生時の対応の記録は、その完結の日から5年間保存する。

4 個人情報の取扱い

虐待に関する情報の取扱いにあたっては、利用者、その家族及び職員のプライバシーに十分配慮し、個人情報の保護に関する法令及び当事業所の定めるところにより取り扱う。

ただし、高齢者虐待防止法に基づく通報は、守秘義務の規定に妨げられない。

<別紙一覧>

別紙	名称	内容
別紙 H	福祉用具のエール 虐待防止委員会 組織図	委員会の構成員及び相談・報告の経路
別紙 I	高齢者虐待疑義の対応の流れについて	養護者による虐待・養介護施設従事者等による虐待の通報から事実確認、措置に至る流れ
別紙 K	広島市 高齢者虐待対応の流れ	早期発見から相談・通報、緊急性の判断、支援・モニタリングに至る流れ

<改定履歴>

版	改定年月日	該当条項・項目	改定内容	承認（会議名）
初版	令和 3 年 4 月 1 日	全体	令和 3 年度介護報酬改定に伴う虐待の防止のための措置の義務化（経過措置開始）を受け、新規制定	運営会議
第 2 版	令和 7 年 3 月 13 日	全体	虐待防止委員会の設置、指針の整備、研修の実施及び担当者の設置を明記	運営会議
第 3 版	令和 7 年 4 月 1 日	全体	① 「年間研修・訓練・委員会計画表」との整合を図り、名称を「高齢者虐待防止委員会」に統一するとともに、研修及び委員会を明記 ② 委員会の構成員を明記 ③ 相談・報告の体制及び通報・相談先を具体的に明記	令和 6 年度 年度末振り返り会議
第 4 版	令和 8 年 4 月 1 日	別紙	① 関連文書との関係、別紙一覧及び改定履歴を整備 ② 本指針が用いる別紙の記号を、他文書の共通別紙（別紙 A～G・J・L）と重複しないよう、別紙 H（虐待防止委員会 組織図）・別紙 I（高齢者虐待疑義の対応の流れ）・別紙 K（広島市 高齢者虐待対応の流れ）に整理 ③ 令和 8 年度に向けた定期見直しを実施し、内容の記載を確認（実質的な内容の変更なし）	令和 7 年度 年度末振り返り会議