

### 3 高齢者虐待の防止

高齢者介護施設従事者等による高齢者虐待については、従事者個人が必要な知識や技術を修得していない、専門職として要する倫理観を理解していない、ストレス対応に課題がある 等が直接的な原因と考えられますが、背景には業務改善や組織体制の見直しが必要な場合も多く、職員個人の問題ではなく組織全体の問題として捉えることが重要です。

高齢者虐待の未然防止のために、施設の管理者及び運営法人は、研修、苦情処理及び内部監査を含めた業務管理体制全般について適切に運用されているかを適切に把握することが求められます。

施設における高齢者虐待の未然防止のための取組について自主点検を行ってください。（2～3ページでチェックしてください）

1. 管理職・職員の研修、資質向上の取組
2. 情報公開
3. 苦情処理体制
4. 組織的運営の改善

## 1. 管理職・職員の研修、資質の向上の取組

- 施設において自ら企画した研修を定期的に行っている。  
(法制度、介護技術、認知症への理解を深めるための研修 等)
- 組織的な職員のストレス対策を講じている。  
(メンタルヘルスに配慮した職員面談、怒りの感情のコントロール等を含むストレスマネジメントに関する研修 等)
- 虐待事案が発生した場合の迅速な報告体制を整備している。  
(施設にとってマイナスと思われる事案が発生した場合に従業者が上司の叱責を恐れて隠蔽するのではなく、迅速に報告がなされるような風通しの良い組織づくり 等)

## 2. 情報公開の取組

- 外部の目(地域住民、介護相談員等)を積極的に導入している。
  - \* 高齢者介護施設は利用者が安心して過ごせる環境である一方、閉鎖的な空間であり、虐待事案が発見・通報されにくい可能性があります。  
風通しの良い環境を作り出すためには、施設長を中心とした従業者同士の協力・連携はもとより、外部の目の導入が効果的です。

### 3. 苦情処理体制

- 施設長等の責任の下、運用している。
- 提供した施設サービスに関する入所者・家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、専用の窓口を設置する等の措置を講じている。
- 苦情の受付、内容等を記録し保管している。
- 苦情の内容を踏まえ、施設サービスの向上に向けた取組を行っている。
- 第三者委員会(オンブズマン)を設置し、苦情解決に努めている。(社会福祉法人)

### 4. 組織的運営の改善

- 研修、苦情処理及び内部監査を含めた業務管理体制を常に自主点検し、必要に応じ、体制の見直しや運用の改善に努めている。

## 虐待を見つけた場合

### **早期発見の責務**（高齢者虐待防止法＊第5条第1項）

高齢者福祉の仕事に従事する人は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めること。

### **通報義務**（高齢者虐待防止法第21条第1項）

養介護施設従事者等は、自分の働いている施設等で高齢者虐待を発見した場合、生命・身体への重大な危険が生じているか否かにかかわらず、市町村に通報しなければならない。

### **通報等による不利益取扱いの禁止**（高齢者虐待防止法第21条第7項）

養介護施設従事者等は、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。

\* 正しくは「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者の支援等に関する法律」