

# 虐待防止に関する指針

社会福祉法人 徳寿会  
晃風園居宅介護支援センター  
上草柳・中央地域包括支援センター

## 第1条 事業所における高齢者虐待防止に関する基本的考え方

『私達は、高齢者の人権擁護、虐待の防止等のため、いかなる時も利用者に対して虐待を行ってはならない』

『私達は、虐待の予防及び早期発見のための措置を定め、本指針を遵守し、利用者が介護サービス等を適切に利用できるように支援する』

『私達は、組織をあげて高齢者虐待・不適切なケアの未然防止に取り組む』

## 第2条 虐待の定義

虐待に該当する行為の定義は次のとおりとする。

### ①身体的虐待

利用者の身体に外傷を生じる、または生じる恐れのある行為を加えること。  
正当な理由なく利用者の身体を拘束すること。

### ②介護・世話の放棄放任(ネグレクト)

意図的、結果的であるかを問わず、行うべきサービス提供を放棄又は放任し、利用者の生活環境や、身体・精神状態を悪化させること。

### ③心理的虐待

利用者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応、その他の利用者著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

### ④性的虐待

利用者にワイセツな行為をすること又は利用者にワイセツな行為をさせること。

### ⑤経済的虐待

本人の同意なしに金銭を使用する、又は利用者が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

## 第3条 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項

虐待の防止及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に、次の通り「虐待防止検討委員会」を設置するとともに虐待防止に関する責任者等を定めるなど必要な措置を講ずる。

### (1)虐待防止検討委員会

①委員会の委員長は人事部長が任命する者とする。

②委員会の委員は管理者・介護支援専門員とする。

③委員会は、年1回以上開催する。

④委員会の審議事項

・基本理念、行動規範等、職員への周知に関すること

- ・職員の人権意識を高めるための研修計画の策定に関すること
- ・職員が支援等に関する悩みを相談することのできる相談体制に関すること
- ・虐待防止、早期発見等に向けた取り組みに関すること
- ・第三者評価、成年後見制度の活用に関すること
- ・虐待発見時の対応に関すること

⑤委員長が必要と認める場合は、第三者委員会に虐待防止検討委員会への参加を求めることができる。

## (2)虐待防止に関する責務等

### ①虐待防止責任者

- 本指針による虐待の責任主体を明確にするため、虐待防止責任者を設置する。
- 虐待防止責任者は、管理者（管理者が当事者の場合は別に定める）が行うものとする。

### 虐待防止責任者の責務

1. 虐待内容及び原因の把握、解決策の検討
2. 解決のための当事職員との話し合い
3. 利用者(家族を含む)及び通報者への結果報告
4. 関係機関への報告

### ②虐待受付担当者

- 虐待受付担当者を設置する。
- 虐待受付担当者は各事業所で1名選出する。
- 虐待受付担当者の不在時は、虐待受付担当者以外の職員が通報を受けることができるものとする。
- 前項により虐待の通報を受けた職員は、遅滞なく虐待受付担当者にその内容を報告しなければならない。

### 虐待受付担当者の責務

1. 利用者または家族、関係機関等からの虐待通報受付
2. 虐待内容、利用者等への意向の確認と記録
3. 虐待防止責任者へ前項による記録を用いた報告

## 第4条 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

- ・法人の定める虐待防止等に関する研修に年1回以上参加する。

## 第5条 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- ・虐待等が発生又は発生した疑いがある場合は、直ちに委員会を開催し、客観的な事実確認を行う。
- ・虐待の事実を把握した場合において、緊急性の高い事案の場合は、行政機関及び警察等の協力を仰ぎ、利用者の権利と生命の保全を最優先する。
- ・虐待者が職員であろうことが判明した場合は、厳正に対処する。
- ・虐待が発生した原因と再発防止策を委員会において討議し、職員等に周知する。

## 第6条 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

### (1) 虐待の早期発見

- ・虐待を裏付ける具体的な証拠がなくても、利用者と利用者家族等の様子の変化を迅速に察知し、それに係る確認や責任者等への報告が重要である。
- ・地域で生活している利用者のサービス利用時等の様子にも配慮し、疑いがもたれる場合には、家庭訪問や事業者との連携、さらには、行政への通報を含め迅速に対応することが必要である。
- ・虐待とは利用者の権利侵害をする些細な行為から虐待へとエスカレートすることを認識し、平素から、責任者等は、利用者・家族・関係機関とのコミュニケーションの確保を図り、虐待の早期発見に努めることとする。

#### □虐待通報及び発見

- ・利用者本人、またはその家族、関係機関等からの通報がある時は本指針に基づき適切に対応しなければならない。
- ・職員は、虐待を発見した際は、虐待受付担当者に通報しなければならない。

#### □虐待通報の受付

- ・虐待通報は、様式によらない文書、口頭による通報によっても受け付けることができるものとする。
- ・虐待受付担当者は虐待通報を受け付けた際に「経過記録」を作成し、その内容を虐待通報者に確認するものとする。なお、通報者名の記載については、通報者本人の同意を必要とする。

#### □虐待の報告・確認

- ・虐待受付担当者は、受け付けた虐待の内容を虐待防止責任者、又は地域包括支援センターに報告する。
- ・虐待対応責任者は、利用者への虐待及び虐待の疑いが認められた場合は関係機関へ報告する。

#### □虐待解決に向けた協議

- ・虐待対応責任者は、虐待通報の内容を正確に理解するため、虐待通報者及び当該利用者から通報内容を詳細に聞き取るものとする。
- ・虐待対応責任者は、当事職員との話し合いの結果や改善を約束した事項について『状況報告書』を作成する。

- ・虐待対応責任者は、当事職員との話し合いの結果や改善を約束した事項について、利用者及びその家族、虐待通報者に対して『状況報告書』により報告する。
- ・尚、報告は、原則として話し合いを終了した日から7日以内に行わなければならないものとする
- ・虐待対応責任者は、利用者及びその家族が満足する解決が図られなかった場合には、行政の苦情相談窓口を紹介するものとする。

大和市人生 100 年推進課	046-260-5613
大和市介護保険課	046-260-5170
国民健康保険団体連合会	045-329-3447

## 第7条 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者または家族に対して、利用可能な権利擁護事業について説明し、その求めに応じ、社会福祉協議会または市町村等の適切な窓口を案内するなどの支援を行う。

## 第8条 虐待等に係る苦情解決方法

- ・虐待等の苦情相談は、苦情受付担当者は受け付けた内容を虐待防止責任者に報告する。
- ・苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報の取り扱いに留意し、相談者に不利益が生じないよう細心の注意を払って対処する。
- ・対応の結果は相談者に報告する。

## 第9条 本指針の閲覧

本指針は求めに応じていつでも施設内で閲覧できるようにすると共に、ホームページにも公表し、いつでも利用者及び家族が自由に閲覧をできるようにする。

## 第10条 その他

### ■ 基本的な心構え

- ・利用者との人間関係が構築されていると、独りよがりでないこと。
- ・利用者が職員の言動に対し不快であるとの意思表示をした場合は、その言動を繰り返さないこと。
- ・利用者は心理的苦痛を感じていても、それを訴えたり、拒否することができない場合もあることを認識すること。
- ・職員同士が話しやすい雰囲気づくりに努め、虐待・不適切とみられる言動について、職員同士で注意を促すこと。
- ・虐待・不適切なケアを受けている利用者について見聞きした場合は、利用者の立場に立って事実確認や懇切丁寧な相談支援を行うとともに、速やかに報告すること。
- ・職場内の虐待に係る問題や発言等を個人的な問題として処理せず、組織として良好な職場環境を確保するための契機とする意識を持つとともに、速やかな報告は職員等の義務であることを認識すること。

■ 高齢者虐待・不適切なケアの未然防止の取り組み

職員は、高齢者虐待・不適切なケアを未然に防ぐために以下の取り組みを実施する。

- \* 事故や苦情の分析と再発防止に関する取り組み
- \* 提供する支援サービスの点検と、不適切事例の改善等による質の向上
- \* 管理職・職員が一体となってサービスの質を高める取り組み
- \* 教育研修や認知症ケア等に関する理解を深めるための研修
- \* 職員のメンタルヘルスケア
- \* 指針やマニュアル等の作成と定期的な見直し

附則

この指針は、令和3年11月から施行する

この指針は、令和4年1月から施行する（成年後見制度の利用支援に関する事項の追加）

この指針は、令和4年4月1日から施行する（基礎研修削除 ⇒ 晃風園スクール内に集約）