

## 虐待の防止のための指針

### <目次>

1. 虐待の防止に関する基本的な考え方	2
2. 虐待防止検討委員会の運営について	4
3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本指針	6
4. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本指針	6
5. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制フロー	7
6. 成年後見制度の利用支援について	8
7. 職員による虐待行為について	8
8. 虐待等に係る苦情解決方法について	9
9. 利用者等に対する当該指針の閲覧について	10

### ※本指針対象事業所

西宮協立訪問看護センター

西宮協立ケアプランセンター

西宮協立デイケアセンターほほえみ

西宮協立デイケアセンター第2ほほえみ

西宮協立訪問リハビリテーションほほえみ

西宮協立認定栄養ケア・ステーション

介護付有料老人ホームやすらぎ

## 1. 虐待の防止に関する基本的な考え方

### (1) 指針作成の目的

虐待とは、他者（家族・親族・知人他、医療機関・介護サービス事業所等）によって、不適切な扱いにより権利を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれることをいう。社会医療法人甲友会 在宅事業部各事業所（以下「各事業所」という）において、これらの虐待防止に資する理解と支援のために指針を作成し、利用者の人権擁護及び、尊厳を守るべく虐待防止に向けて取り組んでいく。

### (2) 方針

虐待防止に関して次の方針を定め常に職員に周知徹底させ虐待防止に努める。

- ① 利用者の権利擁護を最優先するよう努める。
- ② 利用者の意思を確認してそれを最大限に尊重できるようにする。
- ③ 虐待者が家族・親族・知人等利用者の関係者である場合においては、その虐待者を罰することを目的としない。
- ④ 正確な情報収集と客観的判断に努める。
- ⑤ 個人情報やプライバシーの保護に留意する。
- ⑥ 各事業所だけですべての問題解決を行わず、在宅事業部や法人、外部ネットワークと協働し、より良い情報を取り入れて虐待防止に努める。

### (3) 虐待行為の種類

本指針で取り扱う虐待行為の種類については以下の範囲で捉える。

類型	養護者による虐待	事業者等による虐待
身体的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 暴力行為で、痛みを与えたり、身体にあざや外傷を与える行為</li> <li>② 利用者に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為</li> <li>③ 利用者の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず利用者を乱暴に取り扱う行為</li> <li>④ 外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 暴力的行為</li> <li>② 利用者の利益にならない強制による行為、代替え方法を検討せずに利用者を乱暴に扱う行為</li> <li>③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</li> </ul>
介護・世話の放棄・放任	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話をしている者が、その提供を放棄または放任し、利用者の生活環境や、利用者自身の身体・精神的状態を悪化させていること</li> <li>② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、利用者が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり放置すること</li> <li>③ 同居人等による虐待と同様の行為を放置すること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 必要とされる介護や世話を怠り、利用者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</li> <li>② 利用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</li> <li>③ 必要な用具の使用を限定し、利用者の要望や行動を制限させる行為</li> <li>④ 利用者の権利を無視した行為又はその行為の放置</li> <li>⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること</li> </ul>
心理的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 威圧的な発言、態度</li> <li>② 侮辱的な発言、態度</li> <li>③ 利用者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度</li> <li>④ 利用者の意欲や自立心を低下させる行為</li> <li>⑤ 心理的に利用者を不当に孤立させる行為</li> </ul>
性的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用者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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① あらゆる形態の性的な行為又はその強要</li> </ul>
経済的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用者の合意なしに財産や金銭を使用し、利用者の希望する金銭の使用を理由なく制限すること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用者の合意なしに財産や金銭を使用し、利用者の希望する金銭の使用を理由なく制限すること</li> </ul>

※ 5 類型に該当しない虐待としてセルフネグレクト（自己放任）がある。

セルフネグレクトは、認知症やうつ状態などのために生活に関する判断能力や意欲が低下し、他者に対して援助を求めず放置しているなど、利用者本人の人権が侵害されている状態を指す。

## 2. 虐待防止検討委員会の運営について

### (1) 虐待防止検討委員会の設置

各事業所は、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討する目的として、各事業所において虐待防止検討委員会（以下、委員会）を設置し、必要に応じて開催する。開催は原則3か月に1回とするが、他の会議体と一体的に設置・運営することもできるため、各事業所は以下の複数事業所での一体的運営のもと委員会を設置する。

尚、①～③について、在宅事業部全体として協議・検討が必要な場合は、在宅事業部運営会議にて発議する。

- ① 訪問看護センター・ケアプランセンター
- ② デイケアセンターほほえみ・第2ほほえみ・訪問リハビリテーションほほえみ・認定栄養ケア・ステーション
- ③ 介護付有料老人ホームやすらぎ

### (2) 虐待防止検討委員会における検討事項

各事業所における委員会は、次の事項について検討することとする。その際に得た結果は、職員への周知設定を図る。

- ① 委員会その他事業所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 職員が虐待を把握した場合に、市町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

### (3) 虐待防止検討委員会の構成

各事業所における委員会は、次の構成メンバーと責務を定める。

ただし、虐待等については、虐待等に係る諸般の事情が、複雑かつ機微なものであることが想定されるため、その性質上、一概に職員に共有されるべき情報であるとは限らず、個別の状況に応じて慎重かつ柔軟に対応することを勘案する。

#### ① 各事業所所長、支配人、虐待防止に関する責任者

虐待の防止における諸課題の最高責任者。また、委員会の統括責任者。職員から情報を得た際は、必要に応じて緊急時委員会を召集する。

#### ② ①において管理者が兼ねていない場合は管理者

①における責任者を補佐する。

#### ③ 各事業所において、幅広い職種で選定した構成メンバー

介護支援専門員、介護職員、看護職員、リハビリテーション職員、生活相談員、サービス提供責任者の中から、各事業所で必要な人員を複数人選定する。

構成メンバーは、職員から共有した内容を把握し、委員会で検討すべき内容を理解し、責任者から任を受けた場合は外部ネットワークとの連携を図る。また、責任者から任を受け、委員会における司会や議事録作成を担当する。

#### ④ 西宮市瓦木在宅療養相談支援センター所長

案件や検討内容に応じ、①の責任者より委員会の参加を依頼された場合、出席して相談支援を行う。

### 3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本指針

各事業所の職員に対して、虐待の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、本指針に基づき虐待の防止の徹底を行うための研修を実施する。

職員教育を在宅事業部として徹底させていくためには、指針に基づいた研修プログラムを作成し、年1回の定期的な研修を実施するとともに、新規職員採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施する。新規採用時の研修方法については、虐待の具体例について資料を用いて説明する。

また、研修内容や日時、参加者、アンケート結果について記録し、研修実施後5年間は各事業所で保存する。

### 4. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本指針

各事業所職員は、虐待について利用者の日常における変化に気づき、小さな変化や疑問に思った場合は、すぐに事業所上長または委員会構成メンバー、他職員に相談する。虐待案件は通報義務があることと、虐待を容認しない基本的姿勢を持つ必要性を鑑み、これらの気づきや疑問の感覚を大切にする。

各事業所委員会等で検討し、市町に通報する場合は、客観的情報を共有するように努め、以後は「西宮市高齢者虐待対応マニュアル」に添って対応する。

尚、生命が危ぶまれるような状況が確認される、もしくは予測された場合は、市町の地域包括支援センターや西宮市の場合は生活支援課への通報について迅速に判断する。

## 5. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制フロー

虐待の発見・疑い事案発生



各事業所内上長に報告



上長は状況に応じて虐待防止に関する責任者に報告



事実確認 在宅療養相談支援センターに相談



責任者は、通報案件か判断 通報の場合は、在宅事業部部長に報告



市町へ通報



「西宮市高齢者虐待対応フロー」

「養介護施設で高齢者虐待を発見した場合の対応」

などの行政フローへ



虐待防止策案の検討



記録、在宅事業部部長へ報告



案件によっては担当理事へ報告



状況により法人外公表方法の検討と実施



通報しない場合



情報共有範囲の検討



虐待防止策の継続

虐待擁護ニーズ、ケアの検討

← サービス継続等支援ニーズの検討

## 6. 成年後見制度の利用支援について

成年後見制度は、認知症、精神障害、地籍障がいなどの理由で判断能力が不十分になった人に成年後見人や補佐人、補助人をつけることによって、財産管理や日常生活での契約時に、不利益を被る、または、各種事件、詐欺などの被害者になることを防ぎ支援する制度である。虐待等に関しても、介護放棄や金銭搾取などが行われている場合、利用者の立場・状況に配慮し、介護サービス利用をはじめとする各種契約行為を行うことにより利用者の権利擁護を図ることができる。

職員は、成年後見制度に関する基本的知識を持ち、利用者が西宮市に居住している場合、以下の相談窓口と連携することで、利用者の成年後見制度の利用を支援することができる。

相談窓口	電話番号
西宮市高齢者・障害者権利擁護支援センター（相談窓口）	0798-37-0024
高齢者・障害者総合支援センターたんぽぽ（兵庫県弁護士会）	078-341-0550
成年後見センター・リーガルサポート兵庫支部（司法書士会）	078-341-8699
権利擁護センターぱあとなあ兵庫（社会福祉士会）	078-265-1330
神戸家庭裁判所尼崎支部（成年後見制度申立先）	06-6438-3781

また、西宮市においては、「西宮市成年後見制度利用支援事業」があり、生活保護受給者や資産が乏しいと認められた利用者への成年後見人等に対する報酬費用の助成があることも知識として心得ておく。

## 7. 職員による虐待行為について

基本的には、前号までの指針に準ずるが、「利用者を擁護すべき職務上の義務を著しく怠ること」が含まれることに留意して対応する。各事業所内において職員による虐待行為については、徹底的に禁じ、発見時は厳正な対応を検討するとともに、利用者等の通報においては、市町の事実確認に協力する。

なお、身体拘束への対応については、介護付有料老人ホームやすらぎで作成された「身体拘束廃止に関する指針」に沿って対応する。



西宮市高齢者虐待対応マニュアルの第Ⅲ部「養介護施設における高齢者虐待防止への対応」を参照する。

## 8. 虐待等に係る苦情解決方法について

高齢者虐待防止法に規定されている、利用者からの苦情の処理体制の整備について（高齢者虐待防止法 第20条「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」）は、各事業所の重要事項説明書で利用者に周知している「苦情・相談窓口」の仕組みを運用する。

### (1) 苦情解決の仕組みの目的

虐待等に関する苦情への適切な対応により、利用者等の満足感を高めることや早急な虐待防止策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者がサービスを適切に利用することができるよう支援する。また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や各事業所の信頼、適正性の確保を図る。

### (2) 苦情解決体制

#### ① 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、在宅事業部部長、各事業所の管理者、責任者とする。

#### ② 苦情受付担当者

在宅事業部の苦情受付担当者を任命し、(3) 苦情解決の手順に沿って職務を行う。

#### ③ 第三者委員

苦情内容によっては、第三者の選定を検討する。

### (3) 苦情解決の手順

#### ① 重要事項説明書による利用者への周知

#### ② 苦情の受付

#### ③ 苦情受付の報告と確認

- ④ 苦情解決に向けての話し合い
- ⑤ 苦情解決の記録と報告
- ⑥ 状況に応じ、解決結果の公表

9. 利用者等に対する当該指針の閲覧について

利用者等に対し、虐待の防止のための指針を閲覧できるようにする。

閲覧方法は、各事業所窓口において閲覧可能な形でファイルに備え置く。