

虐待防止に関する指針

第1章 総則

第1条(目的)

この指針は、日本コミュニティアケア株式会社(以下、JCC グループ)が運営する事業に係る虐待を防止するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護するとともに、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ことを目的とする。

第2条(対象とする虐待)

この指針において「虐待」とは、職員が支援等を行う利用者に対して行う、次の各号の行為をいう

- ① 利用者の身体に外傷が生じる、または生じるおそれのある暴行を加えること。
- ② 正当な利用なく利用者の身体を拘束すること。
- ③ 利用者にいせつな行為をすることまたはいせつな行為をさせること。
- ④ 利用者に対する暴言、拒絶的な対応、不当な差別的言動、心理的外傷を与える言動。
- ⑤ 自分で食事が摂取できるのに時間の節約のため職員が全て介助してしまう。
- ⑥ トイレのドアを開けたまま排泄介助をする。
- ⑦ 黙って車椅子を動かす、車椅子を押すスピードが速い、急な方向転換。
- ⑧ 内服が難しいからとといって、錠剤を何でも砕いて食事と混ぜて服薬する。
- ⑨ 職員が利用者の生活スペースを走り回る。
- ⑩ 職員同士の私語が多く利用者を見ていない。
- ⑪ 職員同士が職場内で「あだ名」や「ちゃん」付けで呼び合っている。
- ⑫ 高齢者等に対して子ども扱いをする。
- ⑬ 「ご飯を食べないと点滴になっちゃうよ」などと不安をあおるような言い方をする。
- ⑭ 利用者が同じことを繰り返し訴えると無視してしまう等を行うこと。
- ⑮ 利用者を衰弱させるような減食、長時間の放置等。
- ⑯ 利用者の財産を不当に処分すること、その他当該利用者から不当な財産上の利益を得ること。
- ⑰ その他前各号に準ずる行為をすること。

第3条(虐待に対する基本方針)

職員は利用者に対し、いかなる虐待もしてはならない。

第 2 章 虐待対応体制

第 4 条(虐待対応責任者)

- 1 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。
- 2 虐待防止責任者は、各事業所の管理者があたるものとする。

第 5 条(虐待対応責任者の職務)

虐待対応責任者の職務は次のとおりとする。

- ① 虐待内容及び原因の把握、解決策の検討。
- ② 解決のための当事者との話し合い。
- ③ 利用者（家族含む）及び通報者への結果報告。
- ④ 関係機関等への報告。

第 6 条(虐待受付担当者)

- 1 利用者等が虐待通報を行いやすくするため、虐待受付担当者を設置する。
- 2 虐待受付担当者は JCC グループ管理本部内総務部担当職員とする。
- 3 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。
- 4 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別に定める「苦情受付」によりその内容を報告しなければならない。

第 7 条(虐待受付担当者の職務)

虐待受付担当者の職務は次のとおりとする。

- ① 利用者または家族、職員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 虐待対応責任者への前号による記録を用いた報告。

第 3 章 虐待防止対応及び解決

第 8 条(虐待対応の周知)

虐待対応責任者は、法人ホームページ等への掲示等により、虐待対応について周知を図らなければならない。

第 9 条(虐待通報及び発見)

- 1 利用者本人、またはその家族、職員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。

2 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。

第 10 条(虐待通報の受付)

- 1 虐待の通報は、別に定める「苦情受付」によるほか、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。
- 2 虐待受付担当者は利用者等から虐待通報を受け付けた際に「苦情受付・経過記録書」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。

第 11 条(虐待の報告・確認)

- 1 虐待受付担当者は、受け付けた虐待の内容を虐待対応責任者に報告する。
- 2 虐待対応責任者は、利用者への虐待が認められた場合は名古屋市高齢者虐待センター又は関係機関等に報告する。

第 12 条(虐待解決に向けた協議)

- 1 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。
- 2 虐待対応責任者は、当事者と解決に向けた話し合いを行う。
- 3 前項による話し合いは、原則として虐待通報のあった日から 30 日以内に行わなければならないものとする。
- 4 虐待通報及び虐待対応責任者は、必要に応じて「倫理・コンプライアンス委員会」に助言を求めることができるものとする。

第 13 条(虐待解決に向けた記録・結果報告)

- 1 虐待対応責任者は、当事者との話し合いの結果や改善を約束した事項について、別に定める「虐待解決協議報告書」に記録するものとする。
- 2 虐待対応責任者は、当事者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別に定める「改善結果(状況)報告書」により報告をする。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。
- 3 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、関係機関等の苦情相談窓口を紹介するものとする。

第 14 条(解決結果の公表)

サービスの質の向上を図るため、本指針に基づく虐待防止及び解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書に記載する。

第 15 条(虐待防止のための職員等研修)

虐待対応責任者は、虐待防止のための対策を検討する委員会を年 1 回定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底を図る。また、職員に対し、虐待防止啓発のため研修を年 4 回定期的に開催しなければならない。

2 前項の研修は、福祉業務に携わる職員以外の職員にも行うものとする。

3 第 16 条に規定する虐待防止委員会の委員長は、虐待防止に関する外部研修等に職員を積極的に参加させるように努めなければならない。

第 16 条(虐待防止委員会の設置)

1 虐待防止責任者は、施設内における虐待防止を図るため、虐待防止委員会を設置しなければならない。

2 虐待防止委員会は、毎月及び虐待発生の都度開催しなければならない。

3 虐待防止委員会の委員長は、虐待対応責任者とする。

4 委員長が必要と認める場合は、「倫理・コンプライアンス委員会」に虐待防止委員会への参加を求めることができる。

5 虐待防止委員は、日ごろから虐待防止の啓発に努めなければならない。

第 17 条(権利擁護のための成年後見制度)

虐待対応責任者は、人権等の権利擁護のため、成年後見制度の利用を利用者及びその家族等に啓発するものとする。

第 18 条(その他)

本指針の改定は、必要に応じて管理本部が行うものとする。

附則

この指針は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する