

## 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、日本コミュニティーケア株式会社(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. 高齢者・障害者等に対する虐待の行為

- 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 正当な理由なく利用者の身体を拘束すること。
- ③ 利用者に対して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 職場内で職員同士又は利用者に対し「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。

## 2. 障がい児・障がい者等に対する虐待の行為

- ①殴る、蹴る、その他のケガをさせるような行為を行うこと。
- ②身体拘束や長時間正座、直立等の肉体的苦痛を与えること。
- ③食事・おやつを抜くなどの人間の基本的欲求に関わる罰を与えること。
- ④他の職員の体罰を容認すること。
- ⑤子ども扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方をすること。
- ⑥障がいの程度、状態、能力、性、年齢等で差別をすること。但し、障がいの程度、状態、能力、性、年齢等により支援の別を付けざるを得ない場合を除く。
- ⑦障がいにより克服困難なこと、本人の責めに帰すような発言をすること。
- ⑧言葉や歩き方等の真似をすること。但し、言葉や歩き方等の真似を悪意をもってするわけでは無いが、支援の為に客観的に本人に周知する必要性が生じた場合を除く。
- ⑨行為を嘲笑したり、興味本位で接すること。
- ⑩職務上知り得た個人の情報を他に漏すこと。
- ⑪同意を事前に得ることなく、所持品を確認すること。但し、着替えや事業所に提出する書類等を自ら取り出すことが困難な利用者などのカバンを確認する場合を除く。
- ⑫（男性職員が）女性の衣服の着脱、排泄、生理等の介助をすること。
- ⑬（女性職員が）男性の衣服の着脱、排泄等の介助をすること。但し、女性職員が男性（小学校低学年また肢体不自由児については、小学校6年生まで）に対し、同性介助ではない事とする。
- ⑭本人や家族の了解を得ずに、本人の写真や制作した作品を展示すること。
- ⑮呼び捨てやあだ名、子どものような呼称で呼ぶこと。但し、保護者や本人の許可を得て、特別な事情がある場合を除く。
- ⑯威圧的な態度や命令口調で話すこと。
- ⑰訴えに対して、無視や拒否をするような行為をすること。但し、注意引き行動などの場合無視ではないが、支援の一環とし間接視野のみの見守りとする場合を除く。
- ⑱長時間待たせたり、放置すること。
- ⑲担当専門医の指示によらず職員自らの判断で薬物を使用すること。
- ⑳わいせつな発言や行為をすること。
- ㉑作業諸活動に対して、いたずらにノルマを課すこと。
- ㉒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 虐待防止体制

### 第 4 条(虐待防止責任者)

- 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(虐待防止責任者の職務)

虐待防止責任者の主な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。
- ⑤ 虐待防止の啓発
- ⑥ その他各号に関する事項

### 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。

### 第 7 条(虐待受付担当者の職務)

虐待受付担当者の主な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 虐待防止責任者への前号による記録を用いた報告。
- ④ その他各号に関する事項。

## 第 3 章 虐待対応及び解決

### 第 8 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、虐待防止責任者又は虐待受付担当者に通報しなければならない。

### 第 9 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 虐待防止責任者又は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 10 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防止責任者に報告する。

2 虐待防止責任者は、利用者への虐待が認められた場合は、JCC グループ管理本部並びに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 11 条(虐待解決に向けた協議)**

1 虐待防止責任者は、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 虐待防止責任者は、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 虐待防止責任者は、必要に応じて JCC グループ管理本部内「倫理・コンプライアンス委員会」に助言等を求めることができるものとする。

#### **第 12 条(虐待解決に向けた記録・結果報告)**

1 虐待防止責任者は、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 虐待防止責任者は、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 虐待防止責任者は、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、JCC グループ管理本部「倫理・コンプライアンス委員会」へ上申を図り、必要に応じて、関係機関等の苦情相談窓口を紹介するものとする。

#### **第 13 条(解決結果の公表)**

虐待防止責任者は、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、事業報告書に記載し JCC グループ管理本部へ報告し、管理本部は、解決結果の公表を行う。

## 第4章 虐待防止委員会及び研修

### 第14条(虐待防止委員会の設置)

- 1 虐待防止責任者は、虐待防止等を図るため、事業所内に虐待防止委員会を設置する。
- 2 虐待防止委員会は、毎月及び虐待発生の都度、開催する。
- 3 虐待防止委員会の委員長は、虐待防止責任者とする。
- 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」の委員又はその他職員等に虐待防止委員会への参加を求めることができる。
- 5 虐待防止委員会の議事録は5年間保存する。

### 第15条(虐待防止のための職員等研修)

職員は、日ごろから虐待防止の啓発に努め、虐待防止に関する研修等に積極的に参加する。

## 第5章 その他

### 第16条(その他)

本指針の改定は、必要に応じて JCC グループ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。

この指針は、令和 3 年 12 月 1 日から改定する。