

令和3年3月25日作成

介護老人保健施設 ラ・クラルテ  
利用者への虐待防止に関する指針

1. 趣旨

本法人は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、利用者に対する虐待の禁止、虐待の予防及び早期発見のための措置等を定め、すべての職員がこれらを認識し、本指針を遵守して、福祉の増進に努めることとする。

2. 虐待の定義

虐待とは、職員等から利用者に対する次のいずれかに該当する行為をいう。

(1) 身体的虐待

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

(蹴る・殴る・たばこを押しつける・熱湯を飲ませる・食べられないものを食べさせる・食事を与えない・戸外に閉め出す・部屋に閉じ込める・縄などで縛る等)

(2) 性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること、または利用者をしてわいせつな行為をさせること。

(性交・性的暴力・性的行為の強要・性的雑誌やDVDを見るように強いる・裸の写真や映像を撮る等)

(3) 心理的虐待

利用者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応または不当な差別的言動、著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。(「そんなことをすると外出させない」など言葉による脅迫・「何度言えばわかるの」など心を傷つけることを繰り返す・成人の利用者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける・馬鹿にする・無視する・他者と差別的な対応をする等)

(4) ネグレクト

利用者を衰弱させるような著しい減食または長時間の放置、前三項に掲げる行為と同様の行為の放置、利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。(自己決定といって放置する・失禁をしていても衣服を取り替えない・栄養不良のまま放置・病気の看護を怠る・話しかけられても無視する・拒否的態度を示す等)

(5) 経済的虐待

利用者の財産を不当に処分すること、利用者から不当に財産上の利益を得ること。(利用者の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分)

3. 虐待の発生またはその再発を防止するための委員会の設置及び虐待防止に関する責務等

虐待の防止・再発及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に、次のとおり委員会の機能を拡充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) 虐待の発生またはその再発を防止するための委員会

- ① 身体拘束委員会にて上記事項の検討を行うこととする。
- ② 委員会の構成は、身体拘束廃止委員会に同様とする。
- ③ 委員会の審議事項等

- ・職員の意識を高める掲示物等に関すること。
- ・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。
- ・苦情解決制度、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。
- ・その他人権侵害、虐待防止等に関すること。

④定期的な教育・研修（年2回）その他必要な教育・研修を実施する。

(2) 虐待防止に関する責務等

①虐待防止に関する統括は事務局長が行い、責任者は各事業所管理者（施設長）とする。

②虐待防止に関する責任者は、本指針及び当該委員会で示す方針等に従い、虐待の防止を啓発・普及するための職員に対する研修の実施を図るとともに、成年後見制度の利用支援、苦情解決体制の活用など日常的な虐待の防止等の取組みを推進する。

また、責任者は虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見に努めなければならない。

なお、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

#### 4. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

身体拘束廃止委員会の実施する年2回の職員研修に、虐待防止に関する内容を盛り込むこととする。

#### 5. 虐待の早期発見等への対応

(1) 虐待の早期発見

虐待事案は、虐待を裏付ける具体的な証拠がなくても、利用者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。

また、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、家庭訪問や相談支援事業者との連携、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。

なお、虐待とは利用者の権利侵害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・保護者、職員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。

#### (2) 虐待発見時の早期対応

虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した場合には、利用者の安全・安心の確保を最優先に、誠意ある対応や説明をすること及び利用者や家族に十分に配慮すること、また、被害者のプライバシー保護を大前提としながらも、対外的な説明責任を果たすことなど、速やかに組織的な対応を図ること、また、行政に通報・相談することとする。

さらには、発生要因を十分に調査・分析するとともに、再発防止に向けて、組織体制の強化、職員の意識啓発等について、一層の徹底を図ることに努めることとする。

### 6. 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者や家族の要望に応じて、または施設担当者等が必要性を認めた場合に、成年後見制度その他の支援制度について説明を行う、制度の利用について相談を受ける等の対応を行うこととする。

### 7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

- (1) 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。
- (2) 苦情受付担当者は、次の職務を行う。
  - ①利用者からの受付
  - ②苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。
- (4) 苦情解決に関する流れについては、ユーザーボイス委員会のマニュアルを参照する。

### 8. 利用者等に対する指針の閲覧に関する事項

本指針は入所者及び家族が閲覧できるように施設内所定の箇所に備え置き、ホームページ等に掲載します。

### 9. 職員等が留意すべき事項

職員等は、法人の基本理念及び行動規範に掲げる利用者の人格を尊重することを深く認識し、虐待を防止するために次に掲げる事項に留意することとする。

虐待事案の発生は、利用者の生命と生活を脅かすことのみならず、法人・事業所としての社会的な信頼を著しく損なうこと、そして、その後の事業経営において大きな困難を抱えることになる問題として十分に認識する必要がある。

#### (1) 意識の重要性

- ・障がいの程度等に関わらず、常に利用者の人格や権利を尊重すること。
- ・職員等は利用者にとって支援者であることを強く自覚し、利用者の立場に立った言動を心がけること。
- ・虐待に関する受止め方には、利用者による個人差や性差などがあることを、絶えず認識すること。

## (2) 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、独りよがりで思い込まないこと。
- ・利用者が職員の言動に対し虐待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。
- ・利用者本人は心理的苦痛を感じていても、重度の重複障がいなどからそれを訴えたり、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（疑い）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なうとともに、責任者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、責任者への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。

## (附 則)

この指針は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。