

# 高齢者虐待防止に関する指針

## 第1章 総則

### 目的

第1条 この指針は、医療法人協和会 介護老人保健施設ウエルハウス西宮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な支援することを目的とする。

### 対象とする虐待

第2条 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 利用者にわいせつな行為をすることまたはわ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を行うこと。
- ⑤ 利用者を衰弱させるような減食、長時間の放置等。
- ⑥ 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。

### 虐待に対する基本方針

第3条 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

### 虐待対応責任者

第4条 本指針による虐待の責任主体を明確にするため、虐待対応責任者を設置する  
2 虐待対応責任者は、療養部管理者があたるものとする。

### 虐待対応責任者の職務

第5条 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 解決のための当事職員との話し合い。
- ③ 利用者（家族含む）及び通報者への結果報告。
- ④ 西宮市への報告

### 虐待防止委員会の設置

第6条 虐待対応責任者は、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、5月8月1月の年3回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、第三者委員に虐待防止委員会への参加を求めることができる。
- 5 委員会では以下の事項について検討し、そこで得た結果は職員に周知徹底を図るものとする。
  - ・虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関すること
  - ・虐待の防止のための指針の整備に関すること
  - ・虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
  - ・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
  - ・職員が虐待等を把握した場合に、市への通報が迅速かつ適切に行われるための方法
  - ・虐待等が発生した場合、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
  - ・再発防止策を講じた際に、その効果についての評価

6 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。

### 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

第7条 虐待対応責任者は、虐待防止啓発のための職員研修を定期的に（年2回以上）開催するとともに、新規採用時にはその都度研修を実施しなければならない。

- 2 前項の研修は、介護業務に携わる職員以外の職員にも行うものとする。
- 3 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努めなければならない。

### 虐待受付担当者

第8条 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 虐待受付担当者は支援相談員とする。
- 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。

#### 虐待受付担当者の職務

第9条 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

#### 虐待対応の周知

第10条 虐待対応責任者は、施設内への掲示等により、虐待対応について周知を図らなければならない。

#### 虐待通報及び発見

第11条 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。

#### 虐待通報の受付

第12条 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。

#### 虐待の報告・確認

第13条 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西宮市に報告する。

#### 虐待解決に向けた協議

第14条 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、当事職員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7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、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができるものとする。

#### 虐待解決に向けた記録・結果報告

第15条 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別に定める「虐待対応カンファレンス記録」に記録するものとする。

2 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別に定める「虐待対応カンファレンス記録」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、西宮市介護保険課を紹介するものとする。

#### 解決結果の公表

第16条 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4章 その他

#### 権利擁護のための成年後見制度

第17条 虐待対応責任者は、高齢者の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。

#### 虐待等に係る苦情解決方法

第18条 虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は受け付けた内容を管理者に報告するものとする。

2. 苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報の取扱いに留意し、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しなければならない。

3. 相談受付後の対応は、「第3章 虐待防止対応及び解決」に依るものとする。

#### 利用者等に対する当該指針の閲覧

第19条 本指針は当施設に常備し、すべての職員が閲覧可能とするほか、利用者等から閲覧の求めがあった場合は午前9時～午後5時の時間内に閲覧させるものとする。また、ホームページでの公開を行う。

#### 改廃

第20条 本指針の改定は、必要に応じて施設長が行うものとする。

#### 附則

この指針は、2024年4月1日から施行する。