

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、株式会社ナースケア東北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

虐待防止の基本姿勢

第2条 利用者の尊厳を保持するため、いかなる時も利用者に対して虐待を行ってはならない。そのため、当施設の基本的な考え方として、この指針を定め、職員が高齢者虐待について理解し、虐待を未然に防ぐ方策を共有する。

虐待の定義

第3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身体的虐待

利用者の身体に外傷が生じ、または生じるおそれのある暴力を加えること、また正当な理由もなく身体を拘束すること。

②介護放棄

意図的、結果的であるかを問わず、行うべきサービス提供を放棄または放任し、利用者の生活環境や、身体・精神状態を悪化させること。

③心理的虐待

利用者に対する著しい暴言、または著しく拒絶的な対応、その他の利用者に心理的外傷を与える言動を行うこと。

④性的虐待

利用者にワイセツな行為をすること、または利用者にワイセツな行為をさせること。

⑤経済的虐待

契約者の同意なしに金銭を使用する、または契約者が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

虐待に対する基本方針

第4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

虐待防止責任者

第5条 本指針による虐待の責任主体を明確にするために、虐待防止責任者を設置する

2 虐待防止責任者は、管理者があたるものとする

虐待防止責任者の職務

第6条 虐待防止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 行政(保険者)への報告

虐待防止担当者

- 第7条 利用者等が虐待通報を行いやすくするため、虐待防止担当者を設置する
- 2 虐待防止担当者は管理者とする
 - 3 虐待防止担当者の不在時は、虐待防止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、遅滞なく虐待防止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

虐待防止担当者の職務

- 第8条 虐待防止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、利用者または契約者の意向の確認と記録
 - ③ 虐待対応責任者への報告

第3章 虐待防止対応及び解決

虐待対応の周知

- 第9条 虐待防止責任者は、タブレットで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10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、虐待防止担当者に通報しなければならない

虐待通報の受付

- 第11条 虐待の通報は、別に定める「苦情受付」によるほか、用紙によらない文書、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12条 虐待防止担当者は、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行政(保険者)に報告する

虐待解決に向けた協議

- 第 13 条 虐待防止責任者は、虐待通報の内容を正確に理解するまた、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 虐待通報者及び虐待防止責任者は、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 14 条 虐待防止責任者は、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記録するものとする
- 2 虐待防止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所定の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策が図られなかった場合には、行政(保険者)の苦情相談窓口を紹介するものとする

解決結果の公表

- 第 15 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

記録の保管期間

- 第 16 条 虐待に係る当該記録はその完結の日から5年間保管とする

虐待防止のための職員等研修

- 第 17 条 虐待防止責任者は、虐待防止啓発のための全職員に向けた職員研修を年2回以上、および新規採用時に開催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 第 18 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努めなければならない

虐待防止委員会の設置

- 第 18 条 虐待防止責任者は施設内における虐待防止を図るため、事故安全対策委員会を設置し一体的に活動する
- 2 事故安全対策委員会は、毎月及び虐待発生の都度開催しなければならない
 - 3 事故安全対策委員会の委員長は、虐待防止責任者とする

- 4 委員長が必要と認める場合は、第三者委員に事故安全対策委員会への参加を求めることができる
- 5 事故安全対策委員は、日ごろから虐待防止の啓発に努めなければならない

虐待防止委員会の構成委員

第 19 条 委員会の運営責任者は管理者とし、構成メンバーは事業所の職員から委員会の設置趣旨に照らして必要と認められる者を選出し構成する

虐待防止委員会の活動内容

第 20 条 虐待防止委員会では次のことを協議する

- ① 虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ② 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- ③ 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
- ④ 職員が虐待等を把握した場合に、市町村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
- ⑤ 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に関すること
- ⑥ 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

権利擁護のための成年後見制度

第 21 条 虐待防止責任者は、高齢者の人権等の権利擁護のため、成年後見制度の利用者及びその家族等に啓発するものとし、窓口は相談員とする

虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

第 22 条 虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は、寄せられた内容について苦情解決責任者に報告する。当該責任者が虐待等を行った者である場合には、他の上席者に相談する

- 2 苦情相談窓口寄せられた内容は、相談者の個人情報取り扱いに留意し、当該者に不利益が生じないよう、細心の注意を払う
- 3 対応の流れは、上述の第 11 条「虐待通報の受付」に依るものとする
- 4 苦情相談窓口寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告する

高齢者虐待防止に関する指針の閲覧

第 22 条 本指針は、事業所内に掲示等するものとし、利用者および職員等が常時閲覧できる状態とする

附則

この指針は、令和5年10月1日より施行する