

# 利用者への虐待防止に関する指針

合同会社 かがやく未来

## 利用者への虐待防止に関する指針

### 1 目的

この指針は、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 虐待の種類

虐待は、各施設・事業所に従事する職員が利用者に対して次に掲げる行為を行った場合をいう。(障害者虐待防止法等による定義)

#### (1) 身体的虐待

利用者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく利用者の身体を拘束すること。

##### 【具体的な例】

- ・暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える
- ・身体を縛り付けたり、過剰な投薬によって身体の動きを抑制したりする

#### (2) 性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること又は利用者にわいせつな行為をさせること。

##### 【具体的な例】

- ・性的な行為を強要する
- ・本人の前でわいせつな言葉を言う
- ・更衣やトイレ等の場面をのぞいたりする

#### (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又は不当な差別的言動その他の利用者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

##### 【具体的な例】

- ・利用者を侮辱するような言葉を浴びせる
- ・人格をおとしめるような扱いをする

#### (4) 放棄・放置(ネグレクト)

利用者を衰弱させるような(児童にあっては、心身の正常な発達を妨げるような)著しい減食又は長時間の放置、他の利用者による身体的虐待・性的虐待・心理的虐待と同様の行為の放置その他の利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

##### 【具体的な例】

- ・食事や排泄、入浴、洗濯等の世話を介助をしない
- ・室内の掃除をしない、ゴミを放置したままで生活させる
- ・病気やけがをしても受診させない

## （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。

### 【具体的な例】

- ・本人の同意なしに年金や預貯金を処分する
- ・日常生活に必要な金銭を渡さない

## 3 利用者虐待の防止体制

### （1）委員会の設置及びその目的

利用者虐待等の防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ることを目的とします。

### （2）委員会の開催及び実施

原則、身体拘束適正化委員会との同時開催とする（個別開催も可）。

委員会は以下の項目について年1回以上に開催し協議します。

#### ①虐待防止のための体制づくり

虐待防止の研修、マニュアルの周知や虐待防止チェックリストの作成を行う。

#### ②虐待防止チェックリストとモニタリング

・次の報告を受けて、どのような対策を講じるか協議する。

・虐待防止チェックリストにより各職員が自己点検した結果や現場で抱えている課題の報告

・利用者や家族からの苦情相談や職員のストレスマネジメントの状況についての報告

#### ③利用者一人ひとりの特徴を日々の状況から十分に理解し、身体拘束を誘発するリスクを分析し、そのリスクを除くため対策を検討する。

#### ④身体拘束の必要性について検討を行い、身体拘束の要否を判断するとともに、解消に向けて検討していく。

#### ⑤虐待（不適切な対応事案）発生後の検証と再発防止策の検討

虐待やその疑いが生じた場合、行政の事実確認を踏まえて、施設としても事案を検証の上、再発防止策を検討し実行に移すものとする。

### （3）虐待防止委員会の構成

委員会の構成メンバー 法人代表、管理者、児童発達支援管理責任者 等

※虐待内容及び、通報状況によって委員は変更することがある。

※必要に応じて専門職の意見を入れることができるようとする。

## 4 虐待防止や人権意識を高める研修

人権意識、専門的知識や支援技術の向上を図るため、次の人材育成の研修を各施設において計画的に実施する。

(1) 管理職を含めた職員全体を対象にした虐待防止や人権意識を高める研修

障害者虐待防止法等関係法令の理解、過去の虐待事件の事例等を内容とする研修を行う。

(2) 職員のメンタルヘルスのための研修

職員が職場の中で過度のストレスを抱えていたり、他の職員から孤立していることも虐待が起きやすくなる要因となるため、職員のメンタルヘルスのための研修を行う。

(3) 専門的知識や支援技術の向上を図る研修

虐待の多くが、知的障がい・自閉症等の障がい特性及び高齢化による認知機能低下に対する知識不足や行動障がい等の対応に対する技術不足の結果起きていることを踏まえ、利用者一人ひとりの特性を理解し適切に支援ができるような知識と技術を獲得するための研修を行う。

(4) 身体拘束廃止に向けた研修

身体拘束廃止と人権を尊重した支援の励行を図り、身体拘束廃止及び改善のための研修を行う。

(5) 事例検討

個別支援計画の内容を充実強化するとともに、利用者一人ひとりの特徴を日々の状況から十分に理解し、身体拘束を誘発するリスクの分析及び対策を検討するための事例検討を行う。

## 5 虐待を防止するための取組

(1) 虐待防止チェックリストの活用

虐待の未然防止と早期発見・早期対応を図るため、虐待防止チェックリスト（施設用・職員用）」を活用し、職員が職場や支援の実態についての自己点検を年2回以上それぞれの施設で実施することとする。職員の点検結果は虐待防止委員会に報告し、利用者に対する支援の適否や必要な対応策を検討する。

(2) 事故・ヒヤリハット報告書の活用

職員が支援を行う過程で、事故に至る危険を感じてヒヤリとしたり、ハッとした経験（ヒヤリハット事例）の情報を共有するため、事故・ヒヤリハット報告書を作成し、効果的な分析を行い、適切な対策を講ずる。

(3) 苦情解決制度の活用

苦情への対応は、利用者の満足度を高めることに加え、虐待防止対策のツールの一つであり、積極的に周知を図る。

(4) 利用者や家族からの聴き取り

日頃から利用者の表情や様子に普段から注意を払うとともに、家族から疑問や苦情が寄せられた場合は話を傾聴し、事実を確認する。

## （5）施設外部の声の活用

家族会（保護者会）との懇談会や、外部からの実習や見学者などを積極的に受け入れ、施設運営に対する意見を聞くものとする。

## 6 虐待が疑われる事案等があった場合の対応

### （1）虐待が疑われる事案等発見時の通報

#### ①職員の通報

職員は、虐待を受けた利用者を目撃したり、虐待を受けたのではないかと疑いを持った場合は、速やかに市町村に通報するとともに、管理者に報告する。

管理者は、速やかに関係職員から聞き取りを行うとともに、現場検証を行い写真や記録を残すものとする。

#### ②管理者等の通報

管理者等は、虐待が疑われる事案について職員や利用者の家族から相談を受けた場合は、速やかに関係職員から聞き取りを行うとともに、現場検証を行い写真や記録を残すものとする。

こうした調査の結果、虐待と疑われる場合は、速やかに市町村（利用者に係る支給決定を行った市町村）に通報するものとする。

また、利用者に対する不適切な支援について職員等から報告があった場合も同様に関係職員からの聞き取り等を行い、虐待と疑われる場合は、速やかに市町村に通報するものとする。

### （2）通報者の保護

虐待が疑われる事案等を発見し直接市町村に通報した職員は、通報を理由として不利益な取扱いを受けることはないものとする。

### （3）市町村及び北海道による事実確認への協力

利用者虐待の通報により、市町村及び北海道による調査があった場合は、提出を求められた書類を速やかに提出するなど事実確認に協力し、聞き取り調査には誠実な対応をする。

### （4）虐待を受けた利用者や家族への対応

虐待を受けた利用者の安全確保を最優先とし、虐待行為が疑われる職員については事実関係が明らかになるまでの間、自宅勤務を命ずるなど利用者が安心できる環境づくりに努める。

また、虐待事案に関する事実確認をしっかり行った上で、虐待を受けた利用者やその家族に対して状況を説明するとともに、謝罪を含めた誠意のある対応をする。

## 7 原因の分析と再発防止の取組

### （1）調査と原因分析の徹底

職員による虐待が明らかになった場合は、管理者等は虐待を行った職員に対して、なぜ虐待を起こしたのか、その背景や経過について十分な聞き取りを行い、原因を分析する。

また、虐待を行った職員だけでなく、同僚職員や上司からも日常の業務を含めた行動や意識等を一人ひとり聞き取りした上で分析する。

こうした分析により、施設の体制面の課題や支援のあり方など運営面の課題を明らかにし、再発防止のための抜本的な対策を講ずる。

## (2) 虐待した職員等への処分

虐待を行った職員や施設等の責任を明らかにし、関係職員に対しては就業規則等に基づき厳正な処分を行う。処分を受けた職員については、虐待防止や職業倫理等に関する教育や研修の受講をさせるなど再発防止のための対応を徹底して行う。

## 8 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針

当施設の利用者への虐待防止に関する指針は利用者及び家族等が確認できるように、当法人のホームページに公表します。

(附則)

この指針は、令和4年4月1日から施行する