

社会福祉法人奈良市社会福祉協議会が
提供する福祉サービスにおける
虐待防止に関する指針

第1 虐待防止における指針作成の目的

高齢者及び障害者の虐待防止法の趣旨を理解し、サービス提供事業所及び法人全体で「虐待防止」に取り組むための指針とすることを目的として作成する。

第2 虐待防止に関する基本的考え方

社会福祉法人奈良市社会福祉協議会(以下、「当法人」とする。)は、利用者の人権を尊重し、下記の虐待の定義内容及び関連する不適切なケアを一切行わないこととする。

また、虐待の発生の防止に努めるとともに早期発見、早期対応、再発防止について、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ものとする。

【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。

②性的虐待

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

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。

④介護放棄（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、前掲①から③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。

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。

第3 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項

1. 虐待防止検討委員会の設置

当法人では、虐待防止に向けて多種多様な事例の検討及び多角視点からの対策を図るために法人内事業所が連携し「虐待防止検討委員会」(以下、「委員会」とする。)を一体的に設置する。

委員会は年に1回以上開催するものとし、身体拘束適正化検討委員会や関係する職種、取り扱う事項が相互に関係が深い場合には、他の会議とも一体的に行う場合がある。さらに会議の実施にあたっては、テレビ会議システムを用いる場合がある。

2. 委員会の構成員とその役割

委員会は、各事業所の管理者、生活相談員、サービス管理責任者、サービス提供責任者をはじめ、各所属職員等で構成する。なお、必要に応じて利用者やその家族、専門的知見を有する第三者の助言を得る。

①委員会の責任者

- ・各事業所を所管する所属長があたる
- ・ケア現場における諸課題の総括責任

②虐待防止専任担当者

- ・各事業所の管理者または係長級または主任級職員の中から1名を選任
- ・本指針を適切に実施

③その他の職員

- ・虐待がもたらす弊害の正確な認識
- ・利用者等の尊厳の理解

- ・利用者等の疾病や障害等による行動特性の理解
- ・利用者等との十分なコミュニケーション
- ・正確かつ丁寧な記録
- ・利用者等の心身の状態を把握した基本的ケアの実施

第4 虐待防止のための指針の整備に関する事項

委員会は、本指針や各種様式の作成及びその内容に変更、追加が生じたときは、速やかに修正や作成を行う。

第5 虐待防止のための職員研修の内容に関する事項

委員会は職員教育をすすめるために以下の内容について検討、実施する。

- ①新人採用時に虐待防止研修の実施
- ②年1回以上の虐待防止等に関する教育を行うための研修を実施
- ③虐待防止・権利擁護に関する研修など外部研修の活用
- ④研修の実施内容の記録（様式1）

第6 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事項

委員会は、職員が相談しやすい体制や環境を整えるために以下の内容について適切に実施する。

- ①ストレス要因が高い労働条件の確認と必要な改善を行う。（様式2）
- ②虐待発見時のフロー図や職員ストレスチェックリストなどを作成し、運用する。（様式3）
- ③虐待が起こりやすい職場環境の確認と改善に向けた検討を行う。（様式4）

第7 虐待を把握した場合に通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関する事項

虐待を把握した者は、以下の手順に従い適切に報告を行う。

- ①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、それに係る確認を行う。
- ②虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見または通報を受けた職員は、利用者の安全・安心の確保を最優先に努め、虐待通報等連絡書（様式5）を記入し、虐待防止専任担当者に報告する。
- ③虐待防止専任担当者は市町村への報告とともに、家族に誠意をもって謝罪し、虐待の実態、経緯、背景等の調査、再発防止策を速やかに行う旨を伝える。また、受診が必要な場合は速やかに対応する。
- ④虐待について、市町村の調査が行われる場合は、虐待防止専任担当者が対応する。

第8 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事項

虐待等が発生したときには以下の手順に従い、再発防止策を検討し確実に実施する。

- ①虐待防止専任担当者は虐待の発生ごとに虐待の実態、経緯、背景等を調査し、事業所内で検討した再発防止策を虐待通報受付・経過記録書（様式6）に記入する。
- ②虐待防止専任担当者は委員会において、虐待の発生ごとに調査内容、再発防止策について報告を行う。
- ③委員会は、報告された調査内容及び再発防止策が不十分な場合は、再調査又は再検討を虐待防止専任担当者に指示する。
- ④虐待防止専任担当者は委員会で確認された再発防止策などの説明を改善結果報告書（様式7）により通報者及び虐待を受けた利用者に行い、話し合い結果記録書（様式8）に記録する。
- ⑤虐待について法人として対応が必要な場合は、上記の手順を経ずに委員会

が主導して対応する。

- ⑥虐待防止専任担当者は、委員会で承認された虐待の実態、経緯、背景、再発防止策を家族等及び市町村に報告する。

第9 再発防止策を講じた際にその効果についての評価に関する事項

委員会は、再発防止策を講じる際に以下の内容について適切に実施し、今後の再発防止対策に繋げる。

- ①虐待等が発生した場合、その発生状況・原因等の分析から結果を取りまとめ及び再発防止策を検討し、その再発防止策を実施する。
- ②事例や分析結果、その他掲示物などを作成、掲示することで職員に対し周知を図る。
- ③再発防止策実施後の評価を行い、その内容を検証する。

第10 成年後見制度の利用支援に関する事項

当法人は、認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分な方々の権利擁護が図られるよう、親族及び関係各所等と連携し、成年後見制度が利用できるよう支援するものとする。

第11 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

当法人は、社会福祉法第82条に基づき、苦情受付窓口を設置し誠意をもって対応する。苦情の受付や解決に向けた話し合いの方法については次のとおりとする。

1. 苦情の受付

利用者、その家族、利用者の法定代理人からの苦情を苦情受付担当者が随時受付ける。なお、連絡箱を通じて第三者委員に直接苦情を申し出ることもできる。

2. 苦情受付の報告

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を望まない場合を除く。）に報告する。

3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努める。その際、苦情申出人は第三者委員の立ち会いを求めることができる。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは次により行う。

- ①第三者委員による苦情内容の確認
- ②第三者委員による解決案の調整、助言
- ③話し合いの結果や改善事項等の確認

苦情解決に関する話し合いは、苦情の内容、申出人の希望等により、苦情受付担当者と苦情申出人との間で行われることがある。

4. 苦情解決機関の紹介

当法人で解決できない苦情は、下記の機関に申し立てることができる。

- ・奈良県運営適正化委員会
- ・奈良市福祉部障がい福祉課（障害者総合支援法関係のみ）
- ・奈良市福祉部長寿福祉課（介護保険法関係のみ）
- ・奈良県国民健康保険団体連合会（介護保険法関係のみ）

第12 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

当該指針については、誰でも閲覧できるよう事業所に据え置くとともに、ホームページにも掲載するものとする。

第13 その他虐待の防止の推進のために必要な事項

職員研修に関する事項に示されている研修以外にも関係機関等により提供される虐待防止に関する研修会等には積極的に参加し、利用者等の権利擁護とサービスの質の向上を図るよう研鑽に努める。

第14 附則

この指針は、令和4年4月1日より施行する。

研修実施報告書

○報告日 令和 年 月 日

○事業所名

○担当者

○研修概要 研修名

虐待防止研修 身体拘束防止研修

○実施日 令和 年 月 日()

時 分 ~ 時 分

○実施場所

○講師

○実施目的

○研修内容

実施要項添付 資料添付 その他()

○研修目標

○研修結果及び効果

参加者 在宅 名 みどり 名 やすらぎ 名
都祁 名 月ヶ瀬 名 鳥見 名 計 名

○研修課題及び改善

労働条件に関する自己チェックリスト

利用者への体罰など よくある:○ 時々ある:△ ない:×

- ①利用者に対して殴る、ける、その他けがをさせるような行為を行ったことがある。
- ②利用者に対して、身体的拘束や長時間正座・直立等の肉体的苦痛を与えたことがある。
- ③利用者に対して、食事を抜くなどの人間の基本的欲求に関わる罰を与えたことがある。
- ④利用者に対して、自分の意思で開けることのできない居室等に隔離したことがある。
- ⑤利用者に対する他の職員の体罰を容認したことがある。

利用者への差別 よくある:○ 時々ある:△ ない:×

- ①利用者を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したことがある。
- ②利用者の障がいの程度、状態、能力、性、年齢等で差別したことがある。
- ③障がいにより克服困難なことを、利用者本人の責めに帰すような発言をしたことがある。
- ④利用者の言葉や歩き方等の真似をしたことがある。
- ⑤利用者の行為を嘲笑したり、興味本位で接したことがある。

利用者に対するプライバシーの侵害 よくある:○ 時々ある:△ ない:×

- ①職務上知り得た利用者個人の情報を他に漏らしたことがある。

- ②利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物等の開封、所持品を確認したことがある。
- ③利用者の了解を得ずに居室、寝室に入ったことがある。
- ④・a（男性職員が）女性利用者の入浴、衣服の着脱、排泄、生理等の介助をしたことがある。
- ④・b（女性職員が）男性利用者の入浴、衣服の着脱、排泄等の介助をしたことがある。
- ⑤利用者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したことがある

利用者の人格無視

よくある:○ 時々ある:△ ない:×

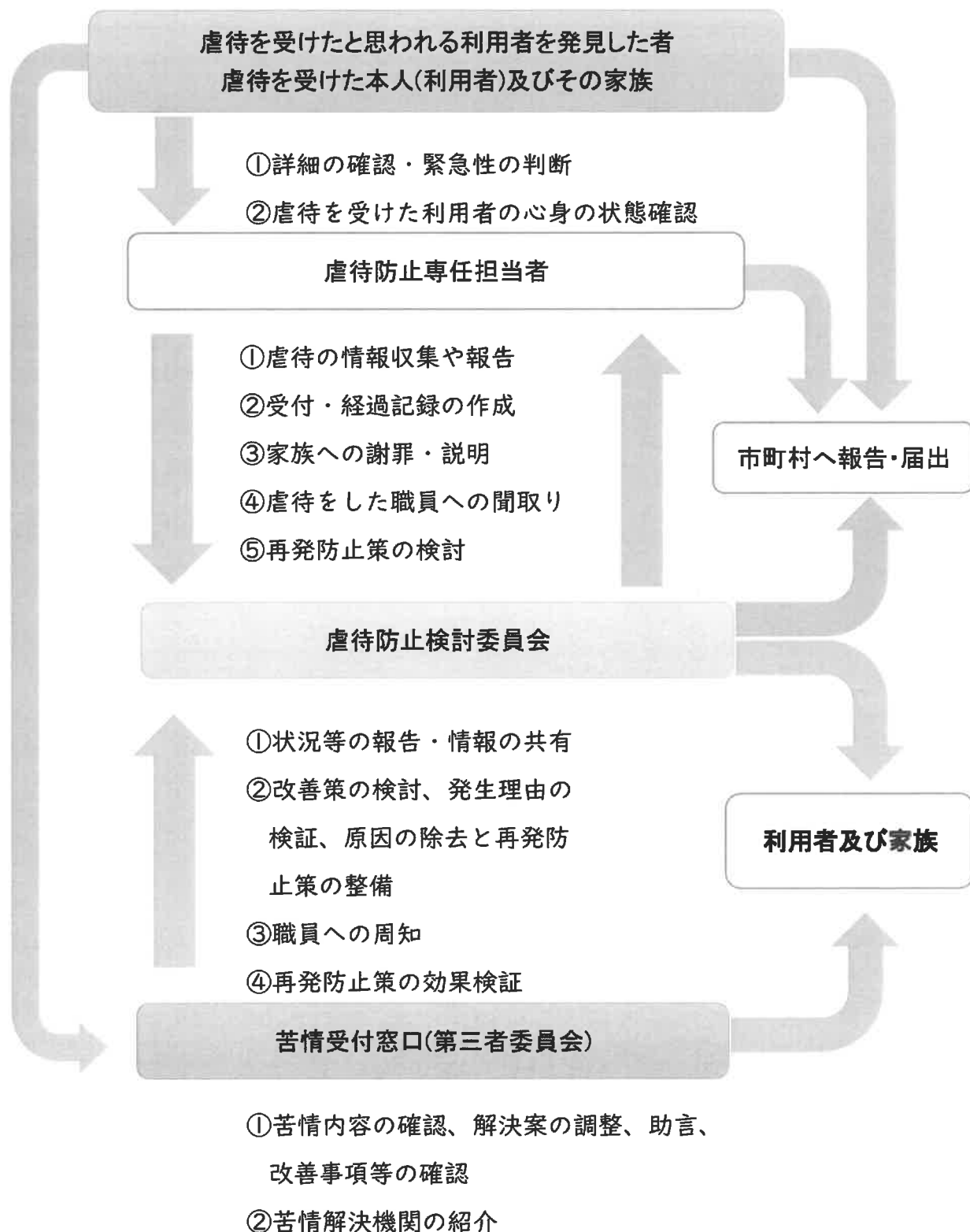
- ①利用者と呼ばひ捨てやあだ名、子どものような呼称で呼んだことがある。
- ②利用者に対して、威圧的な態度や命令口調で話したことがある。
- ③利用者の訴えに対して、無視や拒否をするような行為をしたことがある。
- ④利用者を長時間待たせたり、放置したりしたことがある。
- ⑤担当専門医の指示によらず職員自らの判断で薬物を使用したことがある。
- ⑥まだ十分にトイレで対応できる利用者にもオムツ対応したことがある。

利用者への強要制限

よくある:○ 時々ある:△ ない:×

- ①利用者に対して、わいせつな発言や行為をしたことがある。
- ②利用者の作業諸活動に対して、いたずらにノルマを課したことがある。
- ③利用者に嫌悪感を抱かせるような作業・訓練などを強要したことがある。
- ④日用品等の購入を制限したことがある。
- ⑤無理やり食べ物や飲み物を口に入れたことがある。
- ⑥自由な帰省、面会、外出を一方的に制限したことがある。

虐待を発見・発生した場合の対応



事業所職員各位

高齢・障害者サービス提供事業所法人内連絡会
【虐待防止検討委員会】

ストレスチェックアンケートについて

このストレスチェックアンケートを通して、各事業所の労働環境・条件の確認、検討、改善を行うことで職員のメンタルヘルス不調の未然防止を図るとともに、働きやすい職場環境を作ることで虐待の防止を図ることを目的とします。

ご協力よろしくお願いいたします。

1	残業時間が多くなならないように配慮されているか または管理されているか	はい	いいえ
2	週休・休日勤務命令は、多くないか、振休や代休は適切に取得できているか	はい	いいえ
3	休憩する時間と場所が確保されているか	はい	いいえ
4	年休は法定以上付与され義務日数以上取得しているか、且つ取得しやすい状況であるか	はい	いいえ
5	上司・同僚などからのフォローを受けられるか、または相談できるか	はい	いいえ
6	人員配置や仕事量は適切に行われ、特定の人に負荷が偏っていないか	はい	いいえ
7	各々の力量にあった難易度の仕事が割り振られているか	はい	いいえ
8	指示命令系統は明確になっているか	はい	いいえ
9	業務の内容や方針にしっかりと説明があるか	はい	いいえ
10	その他(検討してほしい事項)		
所属事業所名			

虐待通報受付・経過記録書（虐待防止担当者記入）

- 記入者 所属 氏名
- 受付日 年 月 日（ ）
- 虐待の発生時期 年 月 日
- 虐待の発生場所
- 通報者 氏名 (フリガナ)
- 利用者との関係 本人・親子・その他（ ）
- 住所
- 連絡先

※通報者が本人以外の場合は、下欄に利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入

○虐待の内容等

○備考

○通報者の要望

- やめてほしい 回答がほしい 調査してほしい
- 改めてほしい 対応してほしい その他（ ）

○通報者への確認

第三者委員への報告 要 否

話し合いへの第三者委員の助言、立ち会い 要 否

○想定原因

怪我等

職員の態度・言動

支援の内容

権利侵害 その他（

）

○対応経過

○解決策

○結果

改善結果（状況）報告書（事業所管理者→虐待通報者、第三者委員）

年 月 日

（虐待通報者）（被虐待者）

（第三者委員）

様

（事業所管理者名）

印

年 月 日付の虐待（受付NO. ）については、下記のとおり改善いたしましたことを報告いたします。

記

○虐待内容

○改善結果

虐待解決話し合い結果記録書

年 月 日

○記録者氏名

○虐待通報者（被虐待者）氏名

（利用者本人でない場合の代理人氏名： ）

○事業所管理者

○虐待の内容に関する被虐待者等の意見・希望

○虐待の内容に関する事業所管理者の意見・対応策

○虐待の内容に関する第三者委員の意見・解決策

○改善を約束した内容

○話し合いが不調となった原因・意見の相違点

○次回話し合いの日時

年 月 日（ ）
時 分～

被虐待者（代理人）氏名

印