

有限会社ふれあいサービス 虐待防止のための指針

第1章 総則

(目的)

第1条 この指針は有限会社ふれあいサービス（以下「法人」とする）が経営する事業所の提供する介護サービスおよび障害福祉サービスに係る、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、利用者がサービスを適切に利用できるように支援することを目的とします。

(対象とする虐待)

第2条 この指針において、「虐待」とは、法人職員がその支援する利用者に対し行う、次に掲げる行為とします。

- 1) 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。
- 2) 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。
- 3) 利用者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応又は不当な差別的言動、その他著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- 4) 利用者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、1から3に掲げる行為と同様の行為の放置など養護を著しく怠ること。
- 5) 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。

(利用者に対する虐待の防止)

第3条 法人職員は利用者に対し虐待をしてはいけません。

(虐待の通報及び発見)

第4条

- 1) 利用者本人及び保護者、職員等からの虐待の通報があるときは、虐待防止のための指針に基づき、対応します。
- 2) 法人職員は、虐待を発見した際、もしくは虐待を受けたのではないかと疑いを持った場合は、虐待防止受付担当者に通報し、その後虐待防止対応責任者は区市町村の担当窓口へ通報します。

第2章 虐待防止対応体制虐待防止対応体制

(虐待防止対応責任者)

第5条

- 1) 本規程による虐待防止の責任主体を明確にするため、法人に虐待防止対応責任者を設置します。
- 2) 虐待防止対応責任者は、各事業所の管理者があたるものとします。

(虐待防止対応責任者の職務)

第6条 虐待防止対応責任者の職務は、次のとおりとします。

- 1) 虐待の事実確認を含む内容及び原因、解決策の検討
- 2) 虐待防止のための当事者等との話し合い
- 3) 虐待防止委員会委員長への虐待防止対応結果の報告
- 4) 虐待原因の改善状況の当事者（保護者も含む）及び当該事業所責任者への報告
- 5) 支給決定をした区市町村への報告
- 6) 代表取締役への報告

(虐待防止受付担当者)

第7条

- 1) 法人事業の利用者が虐待通報を行いやすくするため、法人に虐待防止受付担当者を設置します。
- 2) 虐待防止受付担当者は、各事業所の管理者が行います。
- 3) 法人職員は、虐待防止受付担当者の不在時等に第2条に定める虐待の通報があった場合には、本来の虐待防止受付担当者に代わって虐待防止受付担当者として通報を受け付けることができます。
- 4) 前項により虐待の通報を受けた職員は、遅滞なく本来の虐待防止受付担当者にその内容を連絡してください。

(虐待防止受付担当者の職務)

第8条 虐待防止受付担当者の職務は、次のとおりとします。

- 1) 利用者等からの虐待通報受付
- 2) 職員からの虐待通報受付
- 3) 虐待内容、利用者等の意向の確認と記録
- 4) 虐待内容の法人虐待防止委員会委員長への報告
- 5) 虐待改善状況の法人虐待防止委員会委員長への報告

第3章 虐待防止及び解決

(虐待防止対応の周知)

第10条 虐待防止対応責任者は、重要事項説明書及びホームページの掲載等により、本指

針に基づく虐待防止対応について周知を図ってください。

(虐待通報の受付)

第 11 条

- 1) 虐待の通報は、文書、口頭による通報によって受け付けることができます。
- 2) 虐待防止受付担当者は、利用者からの虐待通報の受付に際して、次の事項を別に定める「虐待通報の受付・経過記録書」に記録し、その内容を虐待通報者に確認してください。
 - (1) 虐待の内容
 - (2) 虐待通報者の要望
 - (3) 各事業所責任者への報告の要否
 - (4) 虐待通報者と虐待防止対応責任者の話し合いへの他機関の助言と立会いの要否

(虐待の報告・確認)

第 12 条

- 1) 虐待防止受付担当者は、受け付けた虐待の内容を虐待防止対応責任者及び区市町村の窓口へ報告します。ただし、デイサービス等利用者関係機関への確認の上、対応会議にて報告が不要と判断された場合はこの限りではありません。
- 2) 投書等匿名による虐待通報があった場合にも、前項同様とします。
- 3) 虐待防止受付担当者から虐待通報受付の報告を受けた各事業所責任者は、虐待内容を確認し、別に定める「虐待通報受付報告書」によって、虐待通報者に対して報告を受けた旨を通知します。通知は、原則として虐待通報のあった日から 10 日以内に行ってください。

(区市町村・都道府県による事実確認への協力)

第 13 条 職員は区市町村・都道府県による虐待の事実確認に対して、利用者やその家族、職員等からの聞き取りや調査等に最大限協力してください。また、秘密保持の観点から、安心して話せる適切な場所の提供を行ってください。

(虐待を受けた利用者や家族への対応)

第 14 条

- 1) 職員は虐待を受けた利用者の安全確保を最大限に行ってください。
- 2) 虐待を行った疑いも含む職員に対しては、法人の就業規則等を踏まえた上で担当者を変更するなど、虐待を受けた利用者が不安や恐怖を感じ続けないような配慮してください。

- 3) 事実確認をしっかりと行った上で、虐待を受けた利用者や家族に対して事業所内で起きた事態に対して誠意のある対応を行ってください。

(通報者の保護)

第 15 条 虐待通報者は、通報したことを理由に、解雇その他不利益な取り扱いを受けません。但し、不正の目的で行われた通報でないこと、通報内容が真実であると信じる相当の理由があること、の二つの要件を満たす場合に限りです。

(虐待解決に向けた協議)

第 16 条

- 1) 虐待防止対応責任者は、虐待通報の内容を解決するため、虐待通報者との話し合いを実施します。ただし、虐待通報者が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができます。
- 2) 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として虐待通報のあった日から 14 日以内に行ってください。
- 3) 虐待通報者及び虐待防止対応責任者は、必要に応じて関係機関に助言を求めることができます。
- 4) 関係機関は、話し合いへの立会いにあたっては、虐待の内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行うことができます。
- 5) 虐待防止対応責任者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を「話し合い結果記録書」により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った関係機関に確認してください。

(虐待解決に向けた記録・結果報告)

第 17 条

- 1) 虐待防止対応責任者は、虐待通報受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録してください。
- 2) 虐待防止対応責任者は、虐待通報者に改善を約束した事項について、虐待通報者及び関係機関に対して別に定める「改善結果（状況）報告書」により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から 30 日以内に行ってください。
- 3) 虐待防止対応責任者は、虐待通報者が満足する解決が図られなかった場合には、区市町村の苦情相談窓口及び愛知県社会福祉協議会福祉運営適正化委員会等の窓口を紹介してください。

(解決結果の公表)

第18条 法人事業のサービスの質と向上を図るため、本規程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、事業報告に記載し、全職員へ周知します。

(虐待防止のための職員等研修)

第19条

- 1) 虐待防止対応責任者は、虐待防止啓発のための定期的な法人職員の研修を行ってください。
- 2) 研修は、全職員に対して行うものとします。
- 3) 虐待防止対応責任者は虐待防止に関する外部研修会に職員を積極的に参加させるよう努めてください。

(虐待防止委員会の設置)

第20条

- 1) 虐待防止対応責任者は、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てください。
- 2) 虐待防止委員会は、定期的又は虐待発生の都度開催してください。
- 3) 虐待防止委員会の委員長は、法人の代表が決定します。委員は必要のある員数とします。
- 4) 虐待防止委員は、日頃より虐待防止の啓発に努めてください。

(権利擁護のための成年後見制度)

第21条 虐待防止対応責任者は、高齢者並びに障害者の人権等の権利擁護のため、成年後見制度の利用を高齢者並びに障害者本人及びその保護者等に啓発します。

(身体拘束等の適正化)

第22条

- 1) 法人の身体拘束等の指針により、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由がある場合は、適切な方法で身体拘束等を行うことができます。
- 2) 身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録してください。
- 3) 利用者に対し身体拘束等を行った場合は、すみやかに各事業所責任者に報告をしてください。

附 則

この指針は、令和3年4月1日から施行する。

令和4年5月16日 ケアプランふれあいサービス 虐待防止対応責任者 変更

有限会社ふれあいサービス 虐待防止対応 概要図	
1. 利用者又はその家族等から虐待通報に対応する窓口（連絡先）、虐待防止対応責任者、虐待防止受付担当者の設置	
利用者に対する虐待防止と利用者の権利擁護のため、サービスの迅速な改善を図り、健全な支援を提供することを目的とし、下記のとおり対応する窓口、虐待防止対応責任者を設置する。	
◎ホームヘルプふれあいサービス	
電話：0587-34-5288 FAX：0587-34-5470	
・虐待防止対応責任者：管理者 山田 優華	
◎ケアプランふれあいサービス	
電話：0587-34-5288 FAX：0587-34-5470	
・虐待防止対応責任者：管理者 竹内 朋子	
2. 改善（解決）の手順	
利用者又は保護者からの通報（口頭、文書、電話等）	
↓	
虐待の受付、内容確認（虐待防止受付担当者・虐待防止対応責任者）	
↓	
虐待防止委員会委員長への虐待内容の報告	
↓	
代表取締役への報告（虐待防止対応責任者）	
↓	
市町村虐待防止センター(被虐待者の支援市町村)への報告（虐待防止対応責任者）	
↓	
被虐待者又は保護者等、通報者・虐待防止委員会・関係職種による話し合い（記録作成）	
↓	
改善(解決)困難な場合は、愛知県社会福祉協議会 運営適正委員会を紹介する 愛知県運営適正化委員会 電話・052-212-5515	
↓	
被虐待者及び保護者等、通報者、虐待防止委員会、支援市町村虐待防止センターに対し、改善(解決)結果を書面で報告（虐待防止対応責任者）	

