

【虐待防止に関するマニュアル】

1. 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方

高齢者・障害者に対する虐待は、高齢者・障害者の尊厳を脅かす深刻な事態であり「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（高齢者虐待防止法）、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（障害者虐待防止法）に示すとおり、その防止に努めることは極めて重要です。ふろしきでは、同虐待の未然防止、早期発見・迅速かつ適切な対応等に努めるとともに、虐待が発生した場合には適正に対応し再発防止策を講じます。そのための具体的な組織体制、取組内容等について、本指針に定めるとともに、運営規定に明示します。

なお、高齢者虐待防止法・障害者虐待防止法の規定に基づき、当事業所では「高齢者虐待」「障害者虐待」を資料1のような行為として定義します。また、介護保険法にも障害者総合支援法にも人格尊重義務がうたわれていることや、当事業所のサービス内容及び社会的意義に鑑み、当事業所職員による虐待に加えて、高齢者虐待防止法・障害者虐待防止法が示す養護者による虐待及び、セルフ・ネグレクト等の権利擁護を要する状況、ならびに虐待に至る以前の対策が必要な状況についても、「虐待等」として本指針に基づく取り組みの対象とします。

2. 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

虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討することを目的として、「虐待防止委員会（以下、委員会）」を設置します。

(2) 委員会の組織

委員会の構成員は、管理者、サービス提供責任者、コーディネーターとします。必要に応じて、地域包括支援センターに相談・助言を求めます。

委員会の責任者として委員長を置き、これを当事業所の管理者が務めます。また委員長を「虐待の防止に関する措置を適切に実施するための責任者（以下、責任者）」とします。その他、各構成員の役割は下表のとおりとします。

【構成員ごとの役割】

構成員	役割
管理者	虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者
サービス提供責任者・コーディネーター	担当者不在時の代理、虐待防止対策の周知・進捗管理・虐待防止対策の検討

(3) 委員会の開催

委員会は、委員長の招集により年間計画に基づき、年1回以上開催するとともに、必要に応じて随時、開催します。また、定期開催分については、身体拘束適正化委員会との共催（毎回）とします。

重大な虐待事例が発生した場合は、24時間以内に臨時委員会を開催し、対象者の安全確保、改善に向けた対応方法等を検討します。委員会は、集合形式を原則とするが、必要に応じてオンライン等を活用して行います。

(4) 委員会における検討事項（所掌事項）

委員会では、以下の項目について検討を行うとともに、必要な取組事項を決定します。

- ① 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
- ② 虐待の防止のための指針の整備・見直しに関すること
- ③ 虐待の防止のための職員研修の内容及び企画・運営に関すること
- ④ 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
- ⑤ 従業者が高齢者・障害者の虐待を把握した場合に、練馬区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
- ⑥ 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
- ⑦ 前号の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
- ⑧ 虐待事例が発生した場合は、委員会で事例検討を行うこと

(5) 結果の周知徹底

委員会での検討内容及び結果、決定事項等については議事録その他の資料を作成し、訪問ケア会議時に共有し資料を配布するなどして周知徹底を図ります。

〈委員会で検討すべき具体例〉

- 早期通報（通報先は練馬区）が行われたかどうかの確認
- 事例検討
 - 家庭内の虐待（養護者による虐待）の事例検討
 - 養護者以外による経済的虐待の事例検討
 - 事業所職員による虐待（養介護施設従事者等による虐待）の事例検討
 - 身体拘束を行なった事例検討
 - 虐待に至らないグレーゾーンの事例検討
 - 虐待かどうかわからないが虐待が推測される事例検討
 - 現在進行中のすべての事例を、繰り返し、定期の委員会に議題として提出する
終了した事例に関しても、今後の虐待防止に資すると判断される場合は議題とする
- 事業所の事例対応の適切さに対する評価と助言
- 事業所の高齢者・障害者虐待防止のための指針及びマニュアル等の作成・改定
- 研修の実施、東京都や練馬区主催の研修等外部研修への参加

●事例・ヒヤリハット報告書の記載内容の分析と対策の検討

3. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

経験が豊富で技能が高い職員ほど、虐待事例・困難事例に適切に対応できます。

それゆえ、全職員の介護技能の研鑽が重要となります。一方で、優れた職員であっても、利用者に対して虐待を行う可能性があり、経験者でも内省が必要となります。

これらのことから、高い介護技術の獲得と内省する機会として全職員を対象とした研修を実施します。

(1) 定期開催

全職員に対し、年1回の研修を実施します。オンライン研修を活用し、全員が研修に参加できる環境を整備します。

(2) 新規採用時

職員の新規採用時には、虐待等の防止を図るための研修を実施します。

(3) 外部研修への参加

都や区、地域包括支援センターが行う「高齢者・障害者虐待」や「権利擁護」に関する研修に職員が参加できるよう、業務の調整等を行います。

4. 虐待(虐待の疑い)等を発見した場合の対応方法に関する基本方針

(1) 練馬区への通報

虐待を疑う場面に立ち会ったり、虐待と認められる行為等を発見した場合、通報義務が発生します(高齢者虐待防止法第7条第2項)。したがって、虐待が疑われる、もしくは、虐待を発見した場合は、速やかに下記へ通報してください。その後、委員会の構成員もしくは、管理者に報告をお願いします。但し、委員会の構成員や管理者への報告は強制するものではありません。

なお、被虐待者の心身に深刻な影響や後遺症を生じる可能性の高い虐待事例に遭遇した際は、即時、警察あるいは救急車を要請してください。

また、通報者の秘密は守られます(高齢者虐待防止法 第8条、第23条)。

通報した際に、氏名等を名乗らないことも可能です。

通報先:

練馬圏域包括支援センター:

第2育秀園 03-5912-0523 旭丘、小竹町、羽沢、栄町

桜台 03-5946-2311 桜台

豊玉 03-3993-1450 豊玉中、豊玉南

練馬 03-5984-1706 練馬

練馬区役所 03-5946-2544 豊玉上、豊玉北

中村橋 03-3577-8815 貫井、向山

中村かしわ 03-5848-6177 中村、中村南、中村北

練馬区障害者虐待防止センター（24時間受付）03-5984-1334 FAX 03-5984-4721

目前で暴力が行われているとき：110番へ

医療がすぐに必要な病気やけががあるとき：119番へ

（2）事業所内での報告及び対応

虐待の被害を受けたと思われる高齢者・利用者を発見し、練馬区（または地域包括支援センター）に通報した場合には、速やかに管理者またはサ責・コーディネーターに報告します。この際、報告の方法・様式は問わず、匿名でも行えることとし、報告を受けたサ責・コーディネーターは、速やかに管理者に報告します。（練馬区のみに通報し、管理者、サ責・コーディネーターに報告しないという方法をとっても差し支えありません。）

報告を受けた管理者は、下記の対応もしくは対応の指示を適時適切に実施します。

- ①当該利用者の心身状況の確認・安全確保
- ②練馬区への通報の有無の確認及び必要と思われる場合の通報
- ③法人本部、家族等への報告（第一報）
- ④関係職員への事実確認、関係職員の勤務状況等の確認
- ⑤委員会の臨時開催及び原因分析、事後対応・再発防止策の検討及び対策決定
- ⑥事後対応及び再発防止策の周知・実行
- ⑦関係者への報告（第二報以降適時）
- ⑧必要に応じた懲罰委員会への報告
- ⑨委員会における事後対応及び再発防止策の実行状況の確認・評価
- ⑩虐待事例の事例検討会の実施

（3）東京都及び練馬区が実施する高齢者虐待等に係る調査協力

東京都及び練馬区から、高齢者虐待等に係る調査協力依頼等があった場合には、速やかに協力します。

5. 虐待(虐待の疑い)等を発見した場合の相談・報告体制に関する事項

（1）虐待が疑われる事例を発見した場合の報告体制

虐待等が発生した場合の相談・報告の体制は、本指針4の（1）、（2）、（3）に準じます。

なお、虐待かもしれない感じた事例を経験した時、虐待してしまったかもしれないと感じたときには、委員会に「虐待ヒヤリハット報告」をする必要があります。

（2）事故報告、ヒヤリハット報告の報告体制

事故報告ヒヤリハット報告委員会規則に従います。

(3) 虐待が疑われるような、事故・ヒヤリハットの取り扱い

事故報告ヒヤリハット報告委員会は、自己報告及びヒヤリハット報告に虐待が疑われる事例が含まれていないかを確認をします。虐待が疑われるような事例を発見した場合は、本指針4の(1)、(2)、(3)に準じます。

6. 成年後見制度の利用支援に関する事項

虐待等の防止の観点を含めて、成年後見制度や、その他の権利擁護事業について、利用者や家族等へ説明を行うとともに、権利擁護センターほっとサポートねりまを適宜紹介します。

7. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

虐待等に係る苦情は、当事業所において包括的に設置する苦情対応窓口において受け付けます。苦情対応窓口及び虐待対応については、重要事項説明書に示します。

受付担当者は苦情等の内容を精査し、虐待等に関する内容が含まれている場合には、苦情対応責任者を通じて、委員会に報告します。

8. 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

本指針は、利用者・家族、後見人、事業所に来所した方及び当事業所の職員並びにその他の関係者がいつでも閲覧できるよう、事業所内の閲覧用ファイルに掲載します。

9. その他虐待の防止の推進のために必要な事項

(1) 「東京都高齢者虐待対応マニュアル」「障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き」を活用し、日常業務における虐待等の防止に努めます。

(2) 虐待防止担当職員の配置

虐待防止担当者（責任者）は管理者とします。管理者不在の場合はサービス提供責任者が代行します。

(3) 他機関との連携

東京都、練馬区及び他施設・他事業者との連携の機会及び同団体その他の機関が開催する研修会や情報交換等をする場には積極的に参加し、利用者の権利擁護に関わる研鑽を常に図ります。

資料1 虐待の5類型

身体的虐待	暴力的行為によって身体に傷やアザ、痛みを与える行為や外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為	<p>【具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・殴る、蹴る、たばこを押しつける。 ・熱湯を飲ませる、食べられないものを食べさせる、食事を与えない。 ・戸外に閉め出す、部屋に閉じこめる、縄等で縛る。
心理的虐待	脅しや侮辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせ等によって精神的に苦痛を与えること	<p>【具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「そんなことすると外出させない」等言葉による脅迫。 ・「何度言ったらわかるの」等心を傷つけることを繰り返す。 ・子ども扱いする等自尊心を傷つける。 ・他の利用者と差別的な取り扱いをする。
性的虐待	本人が同意していない、性的な行為やその強要	<p>【具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性交、性的暴力、性的行為の強要。 ・性器や性交、性的雑誌やビデオを見るよう強いる。 ・裸の写真やビデオを撮る。
経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること	<p>【具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者の同意を得ない年金等の流用等財産の不当な処分。
放棄・放任	必要な介護・福祉サービスの利用を妨げる、世話をしない等により、高齢者の生活環境や身体的・精神的状態を悪化させること	<p>【具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己決定とって、放置する。 ・話しかけられても無視する。拒否的態度を示す。 ・失禁をしていても衣服を取り替えない。 ・職員の不注意によりけがをさせる。