

虐待防止対応マニュアル

1. 基本的な心構え

虐待について研修を実施し、職員・利用者ともに不適切な扱いにより人権を侵害される状態や生命・健康・生活が損なわれるような状態にならないよう未然防止システムを構築し、理念に沿った支援を実施する。

特に、利用者の人権を尊重し、健全な支援を提供するために、虐待が行われないよう具体的な虐待防止対応手順を作成する。

2. 虐待対応の進め方

(1) 虐待対応の体制及び職務等

- ① 虐待防止対応責任者は、以下のとおりとし、虐待の予防及び解決を図ることを目的とする。

理事長 田中 礼祐

- ② 虐待防止対応責任者補佐は、以下のとおりとし、虐待防止対応責任者を補佐し、虐待防止対応責任者に何かあるときはその職務を代理する。

管理者 長坂 行博
部長 重田 かおり
部長 神崎 京子

- ③ 虐待防止対応受付担当者は以下に定める部署の担当責任者とし、虐待の通報の受付、虐待内容及び意向等の確認と記録、受け付けた虐待原因の改善状況等の虐待防止対応責任者、当事者等及び第三者委員への報告を行う。

介護老人保健施設 たてがみの郷	吉田 洋子（課長）
通所リハビリテーション たてがみの郷	三谷智賀子（課長）
訪問リハビリテーション たてがみの郷	吉田 洋子（課長）
グループホーム たてがみの郷	松村 至（課長）
小規模ホーム あんきな	松村 至（課長）
居宅介護支援事業所 たてがみの郷	三谷智賀子（課長）

- ④ 第三者委員は次のとおり、虐待防止対応受付担当者が受け付けたが受け付けた虐待内容の報告聴取、虐待内容の報告を受けた旨の通報者への通知、虐待の直接受付、事業者への

助言、通報者と虐待防止対応責任者の話し合いへの立会い及び助言、虐待防止対応責任者からの虐待に関わる事案の改善状況等の報告聴取、日常的な状況把握と意見聴取を職務とする。

有馬 佳規 (☎ 8 4 - 5 4 0 7)
内田 節子 (☎ 8 2 - 3 0 1 7)

⑤ 虐待防止対応委員会の設置

虐待防止対応委員会は虐待防止対応責任者、虐待防止対応責任者補佐、虐待防止対応受付担当者及びリーダーで構成され、一定期間毎に開催し、虐待防止対応受付担当者からの現状・改善状況・改善結果の報告や検討、再発防止策等について協議する。また、虐待防止対応責任者は必要に応じて虐待防止対応委員会を招集することができる。

(2) 虐待対応の流れ

1) 虐待防止対応の周知（未然防止）

虐待防止対応責任者は、虐待防止対応実施要領に基づく虐待防止対応について 重要事項説明書及びパンフレット並びにホームページの掲載等により、周知を図る。

2) 虐待対応受付及び受付の報告

- ① 虐待の通報を受けた職員は、遅滞なく虐待防止対応受付担当者にその内容を連絡する。
- ② 虐待防止対応受付担当者は、通報を受けて虐待対応受付書（表）を作成する。（緊急時は至急口頭で報告し、詳細は書面で報告する。）
- ③ 第三者委員や意見箱・投書・アンケート等による虐待対応は虐待防止対応受付担当者が虐待対応受付書を作成する。
- ④ 虐待防止対応受付担当者は、通報者に虐待対応受付書（表）確認して、虐待対応経過記録（裏）の虐待防止受付担当者による確認・対応の方法を記入する。
- ⑤ 虐待防止対応受付担当者は、受け付けた虐待対応はすべて虐待防止対応責任者及び虐待防止対応委員会に報告する。さらに、通報者が第三者委員への報告を希望する場合、通報者が特定できない場合には第三者委員にも報告する。
- ⑥ 第三者委員への虐待対応受付の報告をした場合は、第三者委員に内容を確認してもらい、ともに、虐待対応受付書に署名してもらい、通報者に対して提示する。
- ⑦ 虐待防止対応受付担当者から虐待通報受付の報告を受けた第三者委員は、虐待内容を確認し虐待通報者に対して原則として虐待通報のあった日から 10 日以内に報告を受けた旨を通知する。

通報者から事実関係を聴取するにあたっての留意事項

- ・ 虐待防止対応受付担当者は、虐待対応に適切に対応するため、相互に連携し協力すること
- ・ 来訪した通報者に対してはプライバシーに配慮して周りから遮断された場所で受容的態度で相談対応すること
- ・ 重大な虐待対応内容（金銭に関すること・家族間に関すること等）を受けるときには、2人以上の虐待防止対応受付担当者で対応すること

- ・ 事実関係については、具体的に確認しながら虐待対応受付書に記載すること
- ・ 聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして通報者に十分確認すること

3) 虐待対応への取り組み

① 部署内での検討

- ・ 虐待防止対応受付担当者（部署内）は、通報者の虐待対応内容に沿って事実が発生した部署又は職員に対し十分な確認及び調査し、虐待対応の原因及び背景を把握・分析する。（加害者とされる者がいる場合の虐待対応は、事実関係等から本人に直接聴取する必要があるが、通報者からの事実関係を聴取する際の留意事項を踏まえ、関係職員に事実関係を聴取するなど、その都度適切な方法を選択して確認及び調査をする。）
- ・ 虐待防止対応受付担当者は部署内にて解決方法を検討し、虐待防止対応責任者及び虐待防止対応委員会に報告する。

② 虐待防止対応委員会での検討

- ・ 虐待防止対応受付担当者は、部署内での解決方法を提示する場合及び虐待防止対応委員会で検討すると判断した場合、虐待防止対応委員会によって解決方法を検討し、虐待防止対応責任者は早急に通報者と検討結果について話し合う。
- ・ 虐待防止対応責任者は、話し合いを実施するが、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る。この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 日以内に行う。
- ・ 通報者が希望すれば第三者委員の助言及び立会いを求めることができる。
- ・ なお、虐待防止対応責任者も第三者委員の立会いを求めることができる。
- ・ 必要に応じて法人や担当介護支援専門員などの関係者を交えて話し合うなど、解決方法を検討する。

③ 外部機関を含めて検討

- ・ 法人で解決できない虐待対応の場合、保険者や国保連、その他適切な機関と相談し早期解決に努める。
- ・ また、虐待対応責任者は、虐待対応申出人に対して、島根県運営適正化委員会を紹介する。

④ その他

- ・ 上記いずれにも該当しない場合は、虐待内容に応じた解決方法を検討し、早期解決に努める。

3. 虐待解決結果の記録と報告

- ① 虐待解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。

これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ② 虐待防止受付担当者は、虐待対応受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記載し、虐待防止対応委員会に報告する。
- ③ 虐待防止対応責任者は、通報者に改善を約束した事項について、通報者及び第三者委員に書面にて報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から 30 に日以内に行うこととする。
- ④ 虐待防止対応委員会は解決結果を定期的に確認・再検討・再発防止の検討を行う。
- ⑤ 虐待防止対応責任者は、通報者に改善を約束した事項について、通報者及び第三者委員に対し、年一回報告する。
- ⑥ これらの虐待対応解決の状況については 保険者（大田市）に報告するとともに、個人情報に関するものを除き、施設一階エレベーター横に掲示することによって公表する。
- ⑦ 委員会の審議内容等、法人事業内における虐待に関する諸記録は2年間保管する。

平成24年	4月	1日	施行
平成27年	1月	1日	改定
平成27年	4月	1日	改定
平成27年	11月	9日	改定
平成28年	5月	1日	改定
平成28年	12月	29日	改定
平成29年	2月	13日	改定
平成30年	4月	1日	改定
平成31年	4月	1日	改定
令和2年	4月	1日	改定
令和3年	7月	1日	改定
令和4年	8月	1日	改定
令和6年	4月	1日	改定