利用者への虐待防止に関する指針

社会福祉法人　梅寿会

1.　趣旨

本法人は、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。

(蹴る・殴る・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・部屋に閉じ込める・縄などで縛る等)

(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。

(性交・性的暴力・性的行為の強要・性的雑誌やDVDを見るように強いる・裸の写真や映像を撮る等)

(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。

(「そんなことをすると外出させない」など言葉による脅迫・「何度言えばわかる」など心を傷つけることを繰り返す・成人の利用者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける・馬鹿にする・無視する・他者と差別的な対応をする等)

(4)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、前三項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。

(自己決定といって放置する・失禁していても衣服を取り替えない・栄養不良のまま放置・病気の看護を怠る・話しかけられても無視する・拒否的態度を示す等)

(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。

(利用者の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分)

3.　虐待防止委員会の設置及び虐待防止に関する責務等

虐待の防止及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に、次のとおり虐待防止委員会を設置するとともに、虐待防止に関する責任者等を定めるなど必要な措置を講ずる。

(1)虐待防止委員会

①　委員会の委員長は、当該施設の施設長とする。

② 委員会の委員は、相談職、介護職(生活支援職)、看護職、機能訓練職等とする。

③ 委員会は、年 1 回以上、委員長が必要と認めた時に開催する。また、必要に応じて理事長、本法人監事、顧問弁護士の助言等を得ることとする。

④ 委員会の審議事項等

・職員の意識を高める掲示物等に関すること。

・経営理念、業務管理規程、職員への周知に関すること。

・職員の人権意識を高めるための研修計画の策定に関すること。

・職員が支援等に関する悩みを相談することのできる相談体制に関すること。

・虐待防止、早期発見等に向けた取り組みに関すること。

・苦情解決制度、成年後見制度の活用に関すること。

・虐待発見時の対応に関すること。

・その他人権侵害、虐待防止等に関すること。

(2)虐待防止に関する責務等

虐待防止に関する統括は施設長が行い、責任者は当該施設の生活相談員とする。

(3)虐待防止に関する職員教育等

職員に対し、虐待防止のための研修を年 2 回以上実施し、虐待等の防止に関する知識の普及啓発を図る。

4. 虐待の早期発見等への対応

(1)虐待の早期発見

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、それに係る確認や責任者等への報告が重要である。

また、地域で生活している利用者のサービス利用時等の様子にも配慮し、疑いがもたれる場合には、家庭訪問や相談支援事業者との連携、さらには行政への通報を含め迅速に対応することが必要である。

なお、虐待とは利用者の権利侵害する些細な行為から虐待へとエスカレートすることを認識し、平素から責任者等は、利用者・保護者、職員とのコミュニケーションの確保を図り、虐待の早期発見に努めることとする。

(2)虐待発見時の早期対応

虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した場合には、利用者の安全・安心の確保を最優先に、誠意ある対応や説明をすること及び利用者や家族に十分に配慮すること、また、被害者のプライバシー保護を大前提としながらも、対外的な説明責任を果たすことなど、速やかに組織的な対応を図ること、また、行政に通報・相談することとする。

さらには、発生要因を十分に調査・分析するとともに、再発防止に向けて組織体制の強化、職員の意識啓発等について、一層の徹底を図ることに努めることとする。

5. 職員等が留意すべき事項

職員等は、本法人の経営理念及び業務管理規程に掲げる利用者の人格を尊重することを深く認

識し、虐待を防止するために次に掲げる事項に留意することとする。

虐待事案の発生は、利用者の生命と生活を脅かすことのみならず、法人としての社会的な信頼を著しく損なうこと、そして、その後の事業経営において大きな困難を抱えることになる問題として十分に認識する必要がある。

⑴意識の重要性

・常に利用者の人格や権利を尊重すること。

・職員等は利用者にとって支援者であることを強く自覚し、利用者の立場に立った言動を心がけること。

・虐待に関する受止め方には、利用者による個人差や性差などがあることを、絶えず認識すること。

⑵基本的な心構え

・利用者との人間関係が構築されていると、独りよがりで思い込まないこと。

・利用者が職員の言動に対し虐待であるとの意思表示をした場合は、その言動を繰り返さないこと。

・利用者本人は心理的苦痛を感じていても、重度の重複障がいなどからそれを訴えたり、拒否することができない場合もあることを認識すること。

・職員同士が話しやすい雰囲気づくりに努め、虐待とみられる言動について、職員同士で注意を促すこと。

・虐待(疑い)を受けている利用者について見聞きした場合は、利用者の立場に立って事実確認や懇切丁寧な相談支援を行うとともに、責任者に速やかに報告すること。

・職場内の虐待に係る問題や発言等を個人的な問題として処理せず、組織として良好な職場環境を確保するための契機とする意識を持つとともに、責任者への速やかな報告は職員等の義務であることを認識すること。

6. 虐待等が発生した場合の相談報告体制

(1)利用者又は家族等から虐待の通報を受けた場合は、本指針に従って対応する。相談窓口は、生活相談員とする。

(2)事業所内における虐待は、外部から把握しにくいことが特徴であることを認識し、職員は日頃から虐待の早期発見に努めるとともに、虐待防止委員会及び担当者は職員に対し早期発見に努めるよう促す。

7. 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者又はご家族に対して、必要に応じて利用可能な成年後見制度について説明し、求めに応じ、適切な窓口を案内する等の支援を行う。

8. 虐待等に係る苦情解決方法

(1)虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は受け付けた内容を苦情解決責任者に報告する。

(2)苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報の取扱いに留意し、相談者に不利益が生じないよう細心の注意を払って対処する。

(3)対応の結果は相談者に報告する

9. ご利用者等による本指針の閲覧

本指針は本施設で使用するマニュアルとともに、すべての職員が閲覧可能とするほか、ご利用者やご家族も閲覧できるよう施設内の掲示やホームページで公開を行う。

(附則)

1 この指針は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

2 この指針は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。(一部改正)

3 この指針は、令和 6 年 3 月 1 日から施行する。(条文追加)

4 この指針は、令和 6 年 10 月 1 日から施行する。(条文追加)