

# 利用者虐待防止のための指針

株式会社NANAIO COMPANY

## 利用者虐待防止のための指針

### 1 目的

この指針は、障害者虐待防止法、高齢者虐待防止法、児童虐待防止法（以下「障害者虐待防止法等」という。）の趣旨を踏まえ、事業団全体で利用者の人権擁護、虐待防止に取り組むために示すものである。

### 2 虐待の種類

虐待は、各施設・事業所に従事する職員が利用者に対して次に掲げる行為を行った場合をいう。（障害者虐待防止法等による定義）

区分	内容
① 身体的虐待	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。 【具体的な例】 <ul style="list-style-type: none"><li>・暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える</li><li>・身体を縛り付けたり、過剰な投薬によって身体の動きを抑制したりする</li></ul>
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。 【具体的な例】 <ul style="list-style-type: none"><li>・性的な行為を強要する</li><li>・本人の前でわいせつな言葉を使う</li><li>・更衣やトイレ等の場面をのぞいたりする</li></ul>
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又は不当な差別的言動その他の利用者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。 【具体的な例】 <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者を侮辱するような言葉を浴びせる</li><li>・人格をおとしめるような扱いをする</li></ul>
④ 放棄・放置	利用者を衰弱させるような（児童にあっては、心身の正常な発達を妨げるような）著しい減食又は長時間の放置、他の利用者による身体的虐待・性的虐待・心理的虐待と同様の行為の放置その他の利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。 【具体的な例】 <ul style="list-style-type: none"><li>・食事や排泄、入浴、洗濯等の世話や介助をしない</li><li>・室内の掃除をしない、ゴミを放置したままで生活させる</li><li>・病気やけがをしても受診させない</li></ul>

⑤経済的虐待	<p>利用者の財産を不当に処分することその他利用者から不当に財産上の利益を得ること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 本人の同意なしに利用者のものを処分する</li> <li>• 日常生活に必要な金銭を渡さない</li> </ul>
--------	--

### 3 利用者虐待の防止体制

#### (1) 虐待防止責任者の設置

管理者及び施設長（以下「施設長」という。）は、虐待防止責任者となり、虐待の未然防止に率先して取り組む。また、施設長は、施設利用者の人権を擁護する高い意識を持ち、風通しの良い 開かれた施設運営のために職員とともに取り組む。

#### (2) 虐待防止マネージャーの配置

各施設に虐待防止マネージャーを配置する。

虐待防止マネージャーには、現場における虐待防止のリーダーとして、支援課長、サービス管理責任者、生活相談員など現場の責任者をあてる。虐待防止マネージャーは、職員一人ひとりに対して、虐待防止という意識付けを図るとともに、虐待防止チェックリストから抽出された課題に沿った研修を行うなど虐待防止に取り組む。また、ヒヤリハット報告や事故報告については、確実な現場検証を行い、事故等の再発防止に取り組む。

#### (3) 虐待防止（対策）委員会の設置

施設利用者の人権を擁護し、施設内の虐待防止を図るため、各施設に虐待防止（対策）委員会を設置する。

虐待防止対策委員会は、虐待防止責任者、虐待防止マネージャー、看護師等から構成し、虐待防止委員会はその他、外部からのチェック機能を持たせるため、利用者や家族会（保護者会）の代表、苦情解決第三者委員から構成する。また、必要に応じ弁護士、司法書士、人権擁護委員、医師等を加える。

#### (4) 虐待防止委員会の役割

虐待防止委員会は原則として年2回以上開催し、虐待防止対策委員会で取り組んだ内容を報告するとともに、出席者からの指導・助言を受ける。また、必要に応じて施設・事業所内を見学してもらい、外部の目を積極的に入れるようにする。

#### (5) 虐待防止対策委員会の役割

虐待防止対策委員会は年4回以上開催し、各施設・事業所における利用者やサービス提

供の状況などの実態に即した検証を行う。

① 虐待防止のための体制づくり

虐待防止の研修、マニュアルの周知や虐待防止チェックリストの作成を行う。

② 虐待防止チェックリストとモニタリング

次の報告を受けて、どのような対策を講じるか協議する。

- 虐待防止チェックリストにより各職員が自己点検した結果や現場で抱えている課題の報告
- 利用者や家族からの苦情相談や職員のストレスマネジメントの状況についての報告

③ 利用者一人ひとりの特徴を日々の状況から十分に理解し、身体拘束を誘発するリスクを分析し、そのリスクを除くため対策を検討する。

④ 身体拘束の必要性について検討を行い、身体拘束の要否を判断するとともに、解消に向けて検討していく。

⑤ 虐待（不適切な対応事案）発生後の検証と再発防止策の検討

虐待やその疑いが生じた場合、行政の事実確認を踏まえて、施設としても事案を検証の上、再発防止策を検討し実行に移すものとする。

#### 4 虐待防止や人権意識を高める研修

人権意識、専門的知識や支援技術の向上を図るため、次の人材育成の研修を法人事務局及び各施設において計画的に実施する。

(1) 管理職を含めた職員全体を対象にした虐待防止や人権意識を高める研修 障害者虐待防止法等関係法令の理解、過去の虐待事件の事例等を内容とする研修を行う。

(2) 職員のメンタルヘルスのための研修

職員が職場の中で過度のストレスを抱えていたり、他の職員から孤立していることも虐待が起きやすくなる要因となるため、職員のメンタルヘルスのための研修を行う。

(3) 専門的知識や支援技術の向上を図る研修

虐待の多くが、知的障がい・自閉症等の障がい特性及び高齢化による認知機能低下に対する知識不足や行動障がい等の対応に対する技術不足の結果起きていることを踏まえ、利用者一人ひとりの特性を理解し適切に支援ができるような知識と技術を獲得するための研修を行う。

(4) 身体拘束廃止に向けた研修

身体拘束廃止と人権を尊重した支援の励行を図り、身体拘束廃止及び改善のための研修を行う。

(5) 事例検討

個別支援計画の内容を充実強化するとともに、利用者一人ひとりの特徴を日々の状況から十分に理解し、身体拘束を誘発するリスクの分析及び対策を検討するための事例検討を行う。

## 5 虐待を防止するための取組

(1) 虐待防止チェックリストの活用

虐待の未然防止と早期発見・早期対応を図るため、虐待防止チェックリスト（施設用・職員用）」を活用し、職員が職場や支援の実態についての自己点検を年2回以上行う。1回目は統一した様式を用い法人事務局に報告し、2回目は1回目の結果を踏まえ、それぞれの施設で実施することとする。

職員の点検結果は虐待防止委員会に報告し、利用者に対する支援の適否や必要な対応策を検討する。

(2) 事故・ヒヤリハット報告書の活用

職員が支援を行う過程で、事故に至る危険を感じてヒヤリとしたり、ハッとした経験（ヒヤリハット事例）の情報を共有するため、事故・ヒヤリハット報告書を作成し、効果的な分析を行い、適切な対策を講ずる。

(3) 苦情解決制度の活用 苦情への対応は、利用者の満足度を高めることに加え、虐待防止対策のツールの一つであり、積極的に周知を図る。

(4) 利用者や家族からの聴き取り

施設長や虐待防止マネージャーは、日頃から利用者の表情や様子に普段から注意を払うとともに、家族から疑問や苦情が寄せられた場合は話を傾聴し、事実を確認する。

(5) 施設外部の声の活用

家族会（保護者会）との懇談会やアンケート調査の実施のほか、外部からの実習や見学者などを積極的に受け入れ、施設運営に対する意見を聞くものとする。

(6) 法人事務局による支援場面等の把握

法人事務局は、施設の実態に任せるだけでなく、事務局長の指示の下で現場に直接足を運び、支援場面の様子をよく見て、不適切な対応が行われていないか把握する。

また、事務局職員と施設職員から構成するチームが、施設運営をチェックする 内部監

査を毎年実施する。

## 6 虐待が疑われる事案等があった場合の対応

### (1) 虐待が疑われる事案等発見時の通報

#### ① 職員の通報

職員は、虐待を受けた利用者を目撃したり、虐待を受けたのではないかと疑いを持った場合は、速やかに市町村に通報するとともに、施設長や虐待防止マネージャーに報告する。施設長や虐待防止マネージャーは、速やかに関係職員から聞き取りを行うとともに、現場検証を行い写真や記録を残すものとする。

また、速やかに市町村（利用者に係る支給決定を行った市町村）に通報し、法人事務局にも報告するものとする。

#### ② 施設長や虐待防止マネージャー等の通報

施設長や虐待防止マネージャー等は、虐待が疑われる事案について職員や利用者の家族から相談を受けた場合は、速やかに関係職員から聞き取りを行うとともに、現場検証を行い写真や記録を残すものとする。こうした調査の結果、虐待と疑われる場合は、速やかに市町村（利用者に係る支給決定を行った市町村）に通報し、法人事務局にも報告するものとする。

また、利用者に対する不適切な支援について職員等から報告があった場合も、同様に関係職員からの聞き取り等を行い、虐待と疑われる場合は、速やかに市町村に通報し、法人事務局にも報告するものとする。

#### ③ 法人事務局による事実確認

法人事務局は、施設長等からの報告を踏まえ、必要に応じて関係職員からの聞き取りを行うなど事実確認を行う。

### (2) 通報者の保護

虐待が疑われる事案等を発見し直接市町村に通報した職員は、通報を理由として不利益な取扱いを受けることはないものとする。

### (3) 市町村及び県による事実確認への協力

利用者虐待の通報により、市町村及び県による調査があった場合は、提出を求められた書類を速やかに提出するなど事実確認に協力し、聞き取り調査には誠実な対応をする。

#### (4) 虐待を受けた利用者や家族への対応

虐待を受けた利用者の安全確保を最優先とし、虐待行為が疑われる職員については事実関係が明らかになるまでの間、自宅勤務を命ずるなど利用者が安心できる環境づくりに努める。

また、虐待事案に関する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その家族に対して状況を説明するとともに、謝罪を含めた誠意のある対応をする。

## 7 原因の分析と再発防止の取組

### (1) 調査と原因分析の徹底

職員による虐待が明らかになった場合は、施設長等は虐待を行った職員に対して、なぜ虐待を起したのか、その背景や経過について十分な聞き取りを行い、原因を分析する。

また、虐待を行った職員だけでなく、同僚職員や上司からも日常の業務を含めた行動や意識等を一人ひとり聞き取りした上で分析する。こうした分析により、施設の体制面の課題や支援のあり方など運営面の課題を明らかにし、再発防止のための抜本的な策を講ずる。

### (2) 虐待した職員等への処分

虐待を行った職員や施設等の責任を明らかにし、関係職員に対しては就業規則等に基づき厳正な処分を行う。

処分を受けた職員については、虐待防止や職業倫理等に関する教育や研修の受講をさせるなど再発防止のための対応を徹底して行う。

## 附則

この指針は、令和4年4月1日から施行する。