

# 虐待防止のための指針

あいあーる合同会社

あいあーる訪問看護ステーション

## 1. 基本指針

お客様の人権の擁護、虐待防止等のため、お客様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を定め、すべての社員がこれらを認識し、本指針を遵守して、在宅医療・福祉の増進に努めます。事業所における高齢者虐待を防止するために研修を実施します。

## 2. 虐待の定義

- ①身体的虐待: お客様の身体に外傷が生じ、または生じる恐れのある行為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性的虐待: お客様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心理的虐待: お客様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な言動、著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ④放棄・放置: お客様を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、①～③までに掲げる行為と同様の行為の放置、お客様を擁護すべき職務上の業務を著しく怠ること。
- ⑤経済的虐待: お客様の財産を不当に処分すること、お客様から不当に財産上の利益を得ること。

## 3. 虐待防止委員会その他法人内の組織に関する事項

### ①虐待防止委員会の設置

当法人では虐待等の発生防止・早期発見への組織的対応を図ることを目的に「虐待防止委員会」を設置します。

### ②委員会の開催

委員会は概ね年1回以上開催します。

虐待事案発生時等、必要な際は随時委員会を開催します。

## 4. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

研修内容は、基礎的内容などの適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、本指針に基づき権利擁護及び虐待防止を徹底します。研修は原則年2回実施します。内容については、研修資料、出席者等を記録し保存します。

## 5. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

虐待等が発生した場合は、速やかに市町村又は地域包括支援センターに報告するとともに、その要因の除去に努めます。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合は、役職位の如何を問わず、厳正に対処します。また緊急性の高い事案の場合には、行政機関及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保障を最優先します。

## 6. 成年後見制度の利用支援に関する事項

虐待対応責任者(所長)は、利用者の人権等の権利擁護のため、利用可能な権利擁護事業について説明し、成年後見制度の利用を利用者やその家族等に啓発する。

## 7. 虐待等が発生した場合の相談報告体制

- ①お客様、お客様の家族、社員等から虐待の通報を受けた場合は、本指針に従って対応します。相談窓口は3. ②に定めた構成委員とします。
- ②虐待等が疑われる場合は、各構成委員に報告し、速やかな解決につなげるよう努めます。
- ③社員は日頃から虐待の早期発見に努めるとともに、構成委員は社員に対し、お客様、お客様の家族、社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よう促します。
- ④虐待が疑われる事案が発生した場合は、速やかに虐待防止委員会を開催し、事実関係の確認をするとともに、必要に応じて関係機関に通報します。

## 8. 虐待等に係る苦情解決方法について

虐待やその疑いに関する苦情に対応し、それらを適切に解決するため以下の体制を確立する。

- ①苦情受付窓口の設置  
虐待に関する苦情を受け付ける窓口を設置する。この窓口は、利用者が自由に利用でき、安心して相談出来るような環境で運営される。
- ②苦情の迅速な対応  
受け付けた苦情に対しては迅速に対応し、事実関係の調査を行う。必要に応じて、適切な対応や措置を講じる。
- ③透明性の保持  
苦情の処理過程は透明性を持ち、利用者や職員に適宜情報を提供する。ただし、個人情報には十分配慮する。
- ④解決策の検討と実施  
苦情に基づいて適切な解決策を検討し、必要に応じて実施する。これには、職員の再教育、業務プロセスの見直し、または他の適切な措置が含まれる。
- ⑤苦情処理の記録と評価  
苦情の処理過程と結果は記録し、これを基に虐待防止のためのシステムやプロセスの改善を図る。
- ⑥解決策の検討と実施  
苦情に基づいて適切な解決策を検討し、必要に応じて実施する。これには、職員の再教育、業務プロセスの見直し、または他の適切な措置が含まれる。

#### 9.当指針の閲覧について

当指針は、お客様及びお客様の家族がいつでも閲覧できるよう、ホームページに公表します。

#### 10.その他

権利擁護及び虐待防止等のための内部研修のほか、外部機関により提供される研修等に積極的に参加し、お客様の権利擁護とサービスの質の向上に努めます。

#### 附則

本指針は 2024 年 4 月 1 日より施行。