

虐待防止のための指針

有限会社 ヘルパーサービス和知
ヘルパーサービス和知
ケアサービス和知

有限会社ヘルパーサービス和知（以下事業者）における虐待防止のための指針を、次の通り定める。

1 虐待の防止に関する基本的考え方

高齢者、障害者・障害児（以下利用者）虐待は人権侵害であり、犯罪行為に該当することもある許されざる行為である。

当事業者は、高齢者虐待防止法、障害者虐待防止法の理念に基づき、利用者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資することを目的に、虐待の防止とともに虐待の早期発見・早期対応に努め、もって利用者の権利利益の擁護を実現する。

2 虐待防止検討委員会その他事業者内の組織に関する事項

- (1) 事業者内に、虐待防止検討委員会（以下「委員会」という。）を設置する。
- (2) 委員会は、年1回の定期的開催（以下「定期委員会」）と、虐待被疑事件が発生した場合の適宜開催（以下「適時委員会」）の二種類とする。なお委員会は定期・適時ともに同一の主体が行い、構成員等は変わらない。
- (3) 委員会の構成員は3名とし、委員長と副委員長を各一名、互選により選出する。
委員長は虐待防止の一連の措置を適切に実施するための担当者を兼任する。
副委員長は委員長の業務を補佐し、委員長不在など緊急時には委員長の代役を務める。
- (4) 委員会内に、虐待が疑われる場合の相談・通報窓口を設ける。窓口担当者は一名を委員会において互選で定め、持ち回りとし、委員以外の者とする 것도できる。
- (5) 定期委員会は、主に組織体制や研修など運営に関する事柄を扱い、適時委員会は通常業務において発生する事件に随時対応するものとする。
- (6) 定期委員会は、主に次の事項について検討する。ただし⑤、⑥、⑦については、一定期間内に生じた各事件につき、適時委員会において適宜検討した事項を総括的に評価・検討するものとする。
 - ①委員会その他事業者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に関すること
 - ③虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
 - ④虐待等について、従業員が相談・報告できる体制整備に関すること
 - ⑤従業員が高齢者虐待を把握した場合に、区市町村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
- (7) 適時委員会は、養護者（利用者の家族等）による虐待や職員による虐待が疑われる場合、

若しくは職員その他関係者から虐待通報や虐待に関する相談がなされた場合に速やかに開催することとし、主に次の事項について検討する。

- ①問題とされる事実の確認
 - ②問題とされる事実の評価（虐待認定）
 - ③虐待認定した場合の区市町村への通報
 - ④虐待認定しない場合の組織的対応の検討
 - ⑤職員が虐待をした場合の同人に対する処遇（懲戒処分等）に関する人事部との連携
 - ⑥職員が虐待をした場合の被虐待者への謝罪や法的責任の履行に関する検討
 - ⑦職員が虐待をした場合の関係者への謝罪や対外的な事実公表に関する検討
 - ⑧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
 - ⑨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) 委員会で協議し決定した事項は、事業者従業員全員に周知徹底する。
- (9) 委員会の議事録のうち個別事件に関する部分については、秘匿性の高い情報を扱うため原則として非公開とし、法令の定めにより開示すべき場合にのみ対応する。

3 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

虐待の防止、早期発見と発生時の速やかな被虐待者保護を実効化するため、定期的な研修（年1回以上）を実施するとともに、新規採用時に虐待防止のための研修を実施する。

研修の内容としては、虐待等の防止に関する基礎的内容等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、虐待の防止の徹底を行うものとする。

研修の実施内容は、委員会において記録し保管する。

4 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- (1) すべての職員は、高齢者虐待防止法、障害者虐待防止法に定める虐待（身体的虐待、介護・世話の放棄・放任、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待）を受けたと思われる利用者を発見したときは、速やかに関係機関と連携し利用者の生命・身体・財産の保護に努める。
- (2) 虐待が起きたことが明らかな場合や、被害が深刻であるなど緊急性が高い場合、「虐待を受けたと思われる」場合は適時委員会を通す必要はなく、直ちに区市町村または地域包括支援センターに通報すること。その際、委員会にも並行して相談・連絡・報告すること。
- (3) 虐待の有無が不明である場合や、虐待と認定すべきか分からない場合は、適時委員会に都度速やかに報告・相談すること。その後、委員会が不適切と思われる対応をしたと思われる場合は、「虐待を受けたと思われる」事案として各自の判断で区市町村または地域包括支援センターに通報して構わない。
- (4) 虐待認定に際し、虐待をする者・されている者の自覚は問わない。
- (5) 虐待の通報者は、通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。また通報者の特定に資する情報を漏らしてはならない。
- (6) 虐待の事実誤認により相談・通報をしたとしても秘密漏洩や守秘義務違反に問われることはない。

5 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

- (1) 相談窓口は原則として営業時間内に対応するが、緊急性の高い場合は被虐待者の生命・身体・財産の保護を優先し柔軟に対応する。
- (2) 口頭での報告や相談を受け付ける窓口とは別に、24時間受信可能なメールや SNS の体制も整備する。
- (3) 相談・報告を受けた場合、窓口担当者は速やかに委員会に報告し、原則として適時委員会を開催する。
- (4) 相談者や通報者の特定に資する情報は保護され、虐待者等に知られてはならない。
- (5) 相談・報告の記録は都度窓口が作成し、万全なセキュリティ策を講じた上で保管する。

6 成年後見制度の利用支援に関する事項

虐待防止と権利擁護の観点からは、以下のような状況に応じて成年後見制度を活用することも必要である。虐待者が家族の場合は、後見申立を期待できないため、他の4親等内の親族を調査するか、行政に対し区市町村長による申立を積極的に求めることとする。

- (1) 身体的虐待や不作為による虐待（ネグレクト）等が原因で、老人福祉法上の措置により特別養護老人ホームなどに入所させたが、被虐待者が認知症等である場合
- (2) 認知症の被虐待者が、親族等から経済的虐待を受けている場合
- (3) 虐待を受けておらずとも、独居等、身近に保護者となる者がいない認知症者が詐欺や押し売り等の被害に遭い、又は被害に遭うであろうことが予想される場合
- (4) 虐待を受けておらずとも、独居等、身近に保護者となる者がいない認知症者が自身の生活環境を維持できず、生命の維持が危ぶまれる状態となることが予想される場合（セルフネグレクト）

7 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

- (1) 虐待通報後、虐待者から問い合わせや苦情が来た場合は委員会に報告し、以後委員会において対応する。このとき、通報者の氏名等を聞かれても開示してはならない。
- (2) 虐待通報後、虐待者から恫喝等違法な行為をされた場合は、速やかに警察に通報し毅然と対処する。
- (3) 養護者が虐待者である場合は、養護者の負担の軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講ずるものとする。

8 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

この指針は、利用者・家族や関係機関がいつでも閲覧できるよう事業所内に掲示し、またホームページ等にも公表する。

9 その他虐待の防止の推進のために必要な事項

この指針に記載のない対応マニュアル等の詳細については、東京都高齢者虐待対応マニュアルに基づいて対応する。

附則

この指針は令和4年4月1日より施行する