虐待の発生・防止の指針

訪問看護ステーション Compass

1.目的

本指針は、利用者の尊厳の保持及び人格の尊重を重視し、虐待の発生の防止及び早期発見・早期対応を図るとともに、安全で安心なサービス提供を確保することを目的とする。

2.基本方針

1.本事業所は、利用者の人権及び尊厳を最優先とし、いかなる理由においても虐待を許さない。
2.虐待の発生を未然に防止するため、日常的なケアの中で不適切な対応の防止に努める。
3.虐待の早期発見に努め、疑いを含めて速やかに報告及び対応を行う。
4.虐待が発生した場合には、利用者の安全確保を最優先とし、関係機関と連携して適切に対応する。
5.職員に対し、虐待防止に関する研修を定期的に実施し、意識の向上及び知識の習得を図る。
6.虐待防止のための体制整備（委員会の設置、相談体制の整備等）を行う。
7.本方針は、法令改正や社会状況等に応じて適宜見直しを行う。

3.虐待の定義

本指針における虐待とは、職員その他の関係者が、利用者の人権及び尊厳を侵害する行為をいい、次に掲げるものをいう。

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行為
   （例：叩く、つねる、無理な体位変換、身体拘束　等）
2. **心理的虐待**
   利用者に精神的苦痛を与える行為
   （例：暴言、威圧的な言動、無視、人格を否定する発言　等）

3. **性的虐待**
   利用者にわいせつな行為を行うこと又は行わせること
   （例：不必要な身体接触、羞恥心を傷つける言動 等）
4. **経済的虐待**
   利用者の財産を不当に処分する行為又は不当に利用する行為
   （例：金銭の無断使用、預金の不正管理 等）
5. **ネグレクト（介護・世話の放棄・放任）**
   利用者に必要なケアを提供せず、心身の状態を悪化させる行為
   （例：必要な処置を行わない、清潔保持を怠る、訪問を行わない 等）
6.

4.虐待防止委員会の設置

1.本事業所は、虐待の発生防止及び早期発見・早期対応を図るため、虐待防止委員会（以下「委員会」という。）を設置する。
2.委員会は、管理者を中心として、看護職員その他必要な職員で構成する。
3.委員会は、次に掲げる事項について検討及び実施する。
（1）虐待防止に関する指針及びマニュアルの整備・見直し
（2）虐待の発生予防に関する取組の検討
（3）虐待事案発生時の対応の検証及び再発防止策の検討
（4）職員に対する研修及び教育の企画・実施
（5）虐待防止に関する情報の収集及び周知
（6）その他虐待防止に関する重要事項
4.委員会は、年 2 回以上開催するものとし、必要に応じて臨時に開催する。
5.委員会の内容については記録を作成し、職員へ周知するものとする。
虐待防止担当者：管理者　木内　志姫

5.職員の責務

1.職員は、利用者の人権及び尊厳を尊重し、いかなる場合においても虐待を行ってはならない。
2.職員は、虐待又は虐待が疑われる事案を発見した場合は、速やかに管理者へ報告しなければならない。

3.職員は、虐待の防止及び早期発見に努めるとともに、不適切なケアの防止に取り組むものとする。
4.職員は、利用者の意思及び自己決定を尊重し、適切な説明と同意に基づいたサービス提供を行う。
5.職員は、他の職員による不適切な対応を見聞きした場合も、見過ごすことなく報告するものとする。
6.職員は、虐待防止に関する研修に積極的に参加し、知識及び技術の向上に努めるものとする。

6.虐待の予防及び早期発見

1. 職員は、日常のケアを通じて利用者の心身の状態及び生活状況の変化に注意を払い、虐待の予防及び早期発見に努めるものとする。
2. 職員は、利用者の表情、言動、身体状況等に異変がないか観察し、不審な点を認めた場合は速やかに管理者へ報告する。
3. 職員は、利用者及び家族との信頼関係の構築に努め、安心して相談できる環境づくりを行う。
4. 事業所は、職員間で情報共有を行い、虐待の兆候を見逃さない体制を整備する。
5. 事業所は、職員の負担軽減やストレス対策を図り、不適切な対応の発生を未然に防止する。

7.虐待発生時の対応

1.職員は、虐待又は虐待が疑われる事案を発見した場合は、速やかに管理者へ報告するものとする。
2.管理者は、報告を受けた場合、速やかに事実確認を行い、利用者の安全確保を最優先に必要な措置を講じる。
3.虐待が確認された場合、又はその疑いがある場合は、関係法令に基づき、速やかに市町村等の関係機関へ通報する。
4.必要に応じて、主治医、関係医療機関、家族等と連携し、適切な対応を行う。

5.事業所は、当該事案について詳細な記録を作成し、適切に保管する。
6.職員は、事実確認及び対応にあたり、利用者のプライバシーに十分配慮するものとする。

8.再発防止

1. 事業所は、虐待が発生した場合、速やかに原因の分析を行い、再発防止策を検討するものとする。
2. 再発防止策は、虐待防止委員会において検討し、必要な改善措置を講じる。
3. 事業所は、当該事案の内容及び再発防止策について職員へ周知し、再発防止の徹底を図る。
4. 職員に対し、必要に応じて個別指導及び教育を実施し、不適切な対応の改善を図る。
5. 業務体制、職員配置、ケア方法等について見直しを行い、再発防止につなげる。

9.成年後見制度の利用支援に関する事項

当事業所は、利用者の権利擁護および虐待防止の観点から、判断能力の低下等により自己決定が困難な利用者に対して、適切に成年後見制度の利用支援を行うものとする。

1. **制度の周知および情報提供**
   利用者およびその家族に対し、成年後見制度の趣旨、内容および利用方法について必要に応じて説明を行い、権利擁護の重要性について理解を促進する。

2. **利用の必要性の判断**
   認知症、知的障害、精神障害等により判断能力が不十分と認められる場合には、利用者の生活状況や意思決定能力を踏まえ、成年後見制度の利用が適切であるかを検討する。

3. **関係機関との連携**
制度の利用が必要と判断された場合には、仙台市、地域包括支援センター、社会福祉協議会、医療機関等の関係機関と連携し、円滑な制度利用につなげる。

4. **申立て支援**
利用者またはその家族等による申立てが困難な場合には、関係機関と協力し、必要な情報提供の支援を行う。
また、やむを得ない場合には、市町村長申立ての活用について関係機関と協議する。

5. **職員への周知および研修**
職員に対し、成年後見制度に関する基礎知識および虐待防止との関連について定期的に研修を実施し、適切な対応ができる体制を整備する。

6. **個人情報の適切な取り扱い**
成年後見制度の利用支援にあたっては、利用者の個人情報およびプライバシーに十分配慮し、関係法令に基づき適切に取り扱う。

10.虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

当事業所は、利用者およびその家族等からの虐待に関する苦情・相談に対し、迅速かつ適切に対応し、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を図るため、以下の体制を整備する。

1. **苦情受付体制の整備**
虐待に関する苦情・相談を受け付ける窓口を設置し、担当者を明確に定める。
苦情は口頭、電話、書面等いずれの方法でも受け付けるものとする。

2. **苦情受付時の対応**
苦情を受け付けた場合は、利用者の安全確保および事実確認を最優先とし、速やかに状況を把握する。必要に応じて緊急対応を行い、虐待の疑いがある場合には適切な関係機関へ通報する。

3. **事実確認および調査**
苦情内容については、関係職員への聞き取りや記録の確認等により客観的か

つ公正に調査を行う。調査にあたっては、利用者の尊厳およびプライバシーの保護に十分配慮する。

4. **解決に向けた対応**
調査結果に基づき、必要な是正措置および再発防止策を検討し、速やかに実施する。利用者および家族等に対しては、経過および結果を丁寧に説明する。

5. **関係機関との連携**
必要に応じて、仙台市、地域包括支援センター、保健所、警察等の関係機関と連携し、適切な対応を行う。

6. **記録および保存**
苦情の受付から解決までの経過および結果については、適切に記録し、再発防止およびサービス向上に活用する。

7. **苦情申出者の保護**
苦情申出を行ったことを理由として、利用者および家族等に不利益が生じることのないよう十分配慮する。

8. **職員への周知および研修**
虐待に関する苦情対応について、職員へ周知するとともに、定期的に研修を実施し、適切な対応能力の向上を図る。

11.利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

当事業所は、利用者およびその家族等に対し、虐待防止の取り組みについて理解を深めていただくとともに、透明性を確保するため、本指針の閲覧体制を以下のとおり整備する。

1. **閲覧方法の確保**
本指針は、事業所内の見やすい場所に常時掲示するとともに、利用者および家族等からの求めに応じて閲覧できるようにする。

2. **書面の交付および説明**
利用者または家族等から希望があった場合には、本指針の写しを交付するとともに、内容についてわかりやすく説明を行う。

3. **電磁的提供**
本指針は、事業所のホームページ等に掲載するなど、電磁的方法により閲覧できる環境の整備に努める。

4. **重要事項説明との連動**
本指針の内容は、サービス開始時の重要事項説明等の機会においても説明を行い、利用者の理解促進を図る。

5. **改定時の周知**
本指針を改定した場合は、速やかに利用者および家族等へ周知するとともに、最新の内容が常に閲覧可能な状態を維持する。

6. **関係機関への情報提供**
必要に応じて、仙台市等の関係機関から求めがあった場合には、本指針を提示できる体制を整える。

12.その他虐待の防止の推進のために必要な事項

当事業所は、虐待の発生防止および早期発見・早期対応を徹底するため、前各項に定める事項のほか、以下の取り組みを実施する。

1. **組織体制の整備**
虐待防止責任者を配置するとともに、虐待防止委員会を定期的に開催し、虐待防止に関する課題の把握および改善策の検討を行う。

2. **職員教育および研修の実施**
全職員を対象に、虐待防止、権利擁護、身体拘束の適正化等に関する研修を定期的に実施し、職員の意識向上および知識の習得を図る。

3. **指針およびマニュアルの整備・見直し**
虐待防止に関する指針やマニュアルを整備し、法令改正や事業所の実態に応じて定期的に見直しを行う。

4. **早期発見のための取り組み**
日々のサービス提供の中で、利用者の心身状態や生活環境の変化に注意を払い、虐待の兆候を見逃さない体制を整備する。

5. **職場環境の整備**
職員が安心して相談・報告できる風通しの良い職場環境を整備し、ハラスメントの防止およびストレス軽減に努める。

6. **再発防止の徹底**
虐待またはその疑いが発生した場合は、原因分析を行い、再発防止策を講じるとともに、組織全体で共有する。

7. **関係機関との連携強化**
必要に応じて、仙台市、地域包括支援センター、医療機関、警察等の関係機関と　連携し、適切な対応および支援体制の強化を図る。

8. **利用者の権利擁護の推進**
利用者一人ひとりの尊厳を守り、自己決定を尊重したサービス提供を行うとともに、虐待防止の観点から適切な支援を実施する。

13.研修

1. 事業所は、虐待の発生防止及び早期発見・早期対応に関する知識の習得を図るため、全職員を対象とした研修を年 2 回以上実施するものとする。
2. 研修内容は、虐待の定義、発生要因、予防方法、発見時の対応、通報義務等とする。
3. 新規採用職員に対しては、採用時に虐待防止に関する研修を実施する。
4. 必要に応じて、事例検討やロールプレイ等の実践的な研修を実施する。
5. 研修の実施内容については記録を作成し、保管するものとする。

14 相談体制

1.事業所は、虐待に関する相談及び通報に対応するための窓口を設置するものとする。
2.職員は、虐待に関する疑問や不安、不適切な対応に関する相談を、管理者又は担当者へ行うことができる。
3.利用者及び家族からの相談については、丁寧かつ迅速に対応し、安心して相談できる環境の整備に努める。
4.相談内容については、プライバシーの保護に十分配慮し、相談者が不利益を受けることのないよう適切に対応する。
5.必要に応じて、市町村、地域包括支援センターその他関係機関と連携し、適切な支援を行う

15.見直し

1.本指針は、法令改正、社会情勢の変化及び虐待事案の発生状況等を踏まえ、適宜見直しを行うものとする。
2.見直しは、虐待防止委員会において検討し、その内容を職員へ周知するものとする。
3.少なくとも年１回以上、定期的に内容の確認及び見直しを行う。
4.虐待事案の発生又は重大な不適切事案が確認された場合には、必要に応じて速やかに見直しを行う。

開始日 2026 年 5 月1日