

特別養護老人ホーム、通所介護事業所、居宅介護支援事業所 指針内容

1 虐待防止対応責任者

- (1) 本指針による虐待防止の責任主体を明確にするため、虐待防止対応責任者を設置する。
- (2) 虐待防止対応責任者は、各所属長があたるものとする。

2 虐待防止対応責任者の職務

- (1) 虐待等の事実確認及び原因、解決策の検討
- (2) 虐待等の防止のための当事者等との話し合い
- (3) 虐待等の原因の改善状況を当事者（家族含む）及び通報者への結果報告
- (4) 第三者委員への虐待等防止対応結果の報告
- (5) 法人本部、新宿区への報告

3 虐待防止受付担当者

- (1) 法人事業の利用者が虐待に係る通報を行いやすくするため、法人に虐待等防止受付担当者を配置する。
- (2) 虐待防止受付担当者は、各施設職員2名があたるものとする。
- (3) 虐待防止受付担当者の不在時等に第2条に定める虐待等の通報があった場合には、虐待防止受付担当者に代わって他の職員が通報を受け付けることができる。
- (4) 前号により虐待等の通報を受けた職員は、遅滞なく虐待等防止受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

4 虐待等防止受付担当者の職務

- (1) 利用者等からの虐待等通報受付
- (2) 職員からの虐待等通報受付
- (3) 虐待等の内容、利用者等の意向の確認と記録
- (4) 虐待等の内容の虐待防止対応責任者及び第三者委員への報告
- (5) 虐待改善状況の虐待防止対応責任者への報告

5 第三者委員

第三者委員は、社会福祉法人新宿区社会福祉事業団苦情解決の取り組みに関する要綱第5条に定めるものとする。

6 虐待防止対応の周知

虐待防止対応責任者は、法人ホームページへの掲載及び施設内への掲示等により、虐待防止対応について周知を図らなければならない。

7 虐待等の通報及び発見

- (1) 利用者本人、またはその家族、職員等からの通報（苦情含む）がある時は、本指針に基づき適切に対応しなければならない。
- (2) 職員は、虐待等を発見した際は、虐待受付担当者に通報しなければならない。

8 虐待等の通報受付

- (1) 虐待等の通報は、別紙3の「虐待等通報書」によるほか、様式によらない文書、口頭による通報によっても受け付けることができる。
- (2) 虐待受付担当者は、利用者等から虐待通報を受け付けた際に別紙4の「虐待等通報の受付・経過記録書」を作成し、その内容を虐待通報者に確認するものとする。尚、通報者名の記載については、通報者本人の同意を必要とする。

9 虐待等の報告・確認

- (1) 虐待防止受付担当者は、受け付けた虐待等の内容を別紙5の「虐待等通報受付報告書」により、虐待等防止対応責任者及び第三者委員に報告する。ただし、虐待等通報者が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。
- (2) 投書等匿名による虐待等通報があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- (3) 虐待防止受付担当者から虐待等通報受付の報告を受けた第三者委員は、虐待等内容を確認し、別紙6の「虐待等通報受付報告書」によって、虐待等通報者に対して報告を受けた旨を通知する。通知は、原則として虐待等通報のあった日から14日以内に行わなければならない。

10 虐待等の解決に向けた協議

- (1) 虐待防止対応責任者は、虐待等通報の内容を解決するため、虐待等通報者との話し合いを実施する。ただし、虐待等通報者が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いを終了することができる。
- (2) 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として虐待等通報のあった日から14日以内に行わなければならない。
- (3) 虐待等通報者及び虐待防止対応責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。
- (4) 虐待防止対応責任者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別紙7の「話し合い結果記録書」により記録する。

11 虐待等の解決に向けた記録・結果報告

- (1) 虐待防止対応責任者は、虐待等通報受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。
- (2) 虐待防止対応責任者は、虐待等通報者に改善を約束した事項について、虐待等通報者及び第三者委員に対して別紙8の「改善結果（状況）報告書」により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。
- (3) 虐待防止対応責任者は、虐待等通報者が納得できる解決が図れなかった場合には、新宿区の苦情相談窓口（各部門）及び東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介するものとする。
- (4) 虐待防止対応責任者は、虐待等の事実を把握した場合は、その対応状況を適時、適切に法人本部、新宿区に報告しなければならない。

12 解決結果の公表

法人事業のサービスの質と向上を図るため、本指針に基づく虐待等防止及び解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書に掲示する。

13 虐待等防止のための職員等研修

- (1) 虐待防止対応責任者は、虐待等の防止、啓発のための定期的な法人職員の研修を行わなければならない。研修は新規採用時及び特別養護老人ホームは年2回以上、通所介護事業所及び居宅介護支援事業所は年1回以上実施する。
- (2) 研修は虐待等防止啓発研修に限らず、全人的な人格・資質の向上を目的として行うものとする。

14 高齢者虐待等防止検討委員会の設置

- (1) 虐待防止対応責任者は、施設内における虐待等の防止を図るため、高齢者虐待等防止検討委員会（以下、「委員会」という）を設置する。
- (2) 委員会の委員長は、虐待防止対応責任者（所属長）とする。
- (3) 委員会は、定期的及び委員長が必要と判断する時に開催する。
- (4) 委員会委員は、日頃より虐待防止の啓発に努めなければならない。
- (5) 委員会の詳細は、高齢者虐待等防止検討委員会設置要綱に定める。

15 権利擁護のための成年後見制度

- (1) 虐待防止対応責任者は、利用者の人権等の権利擁護のため、必要に応じ成年後見制度の利用を利用者及びその保護者等に啓発する。

16 利用者等による当該指針の閲覧

本指針は利用者・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、またホームページに掲載する。

高齢者総合相談センター 指針内容

1 虐待防止に係る検討委員会の設置

- (1) 本事業所は、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「虐待防止検討委員会」（以下、「委員会」という。）を設置するとともに、虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者（虐待防止担当者）を定める。
 - (2) 虐待防止担当者を主任とする
 - (3) 委員会の委員は、主任、各事業所選出の1名とする。
 - (4) 虐待防止担当者は、年1回以上、委員会を開催する。関係する職種、取り扱う事項が相互に関係が深い場合には、他の会議とも一体的に取り扱う場合がある。また、必要に応じてテレビ電話装置等を活用して行うことができる。
 - (5) 委員会の検討事項は次のとおりとする。
- ア 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること。
- イ 虐待の防止のための指針の整備に関すること。
- ウ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること。
- エ 虐待又は虐待が疑われる事案（以下「虐待等」という。）について、職員が相談・報告できる体制整備に関すること。
- オ 従業者が高齢者虐待を把握した場合に、新宿区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。
- カ 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。
- キ 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。

2 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

- (1) 従業者に対する虐待防止のための研修は、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、虐待の防止の徹底する内容とする。
- (2) 研修は年1回以上実施する。また、新規採用時には別途虐待防止のための研修を実施する。
- (3) 研修の実施内容については、研修資料・実施概要・出席者等を記録し保存する。

3 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- (1) 虐待等が発生した場合は、速やかに新宿区に報告するとともに、その要因の速やかな除去に努める。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員であった場合は、役職位等の如何を問わず厳正に対処する。
- (2) 緊急性の高い事案の場合は、新宿区及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と

生命の保全を最優先する。

4 虐待等が発生した場合の相談・報告体制

- (1) 利用者、利用者家族、職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する。
- (2) 利用者の居宅において虐待等が疑われる場合は、関係機関に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。
- (3) 事業所内で虐待等が疑われる場合は、虐待防止担当者に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。
- (4) 事業所内における高齢者虐待は、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なければならない。
- (5) 事業所内において虐待が疑われる事案が発生した場合は、管理者は虐待防止担当者とともに事実関係を確認し新宿区に報告する。
- (6) 必要に応じて、事実を公表し関係機関や地域住民等に説明を行う。
- (7) 虐待が発生した場合の対応については、「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について（厚生労働省老健局）」を参考に対応する。

5 成年後見制度の利用支援

利用者及びその家族に対して、利用可能な権利擁護事業等の情報を提供し、必要に応じて、社会福祉協議会、新宿区の関係窓口を案内する等の支援を行うこととする。

6 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

- (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管理者に報告する。
- (2) 苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報取り扱いに留意し、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) 相談受付後の対応は「6 虐待等が発生した場合の相談報告体制」によるものとする。
- (4) 対応の結果は相談者にも報告する。

7 利用者等に対する指針の閲覧

職員、利用者及びその家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるよう、事務室に備え付ける。

8 その他虐待防止の推進のために必要な事項

虐待防止のための内部研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すよう努める。

虐待等通報書

通報日： 年 月 日
 社会福祉法人 新宿区社会福祉事業団 (施設名) 所属長 宛

下記のとおり被虐待行為を申し出ます。

○虐待を受けた人（利用者）

(ふりがな) 氏名			
利用施設名			
虐待に係る事実のあった日	年	月	日～ 年 月 日
虐待の行為（第2条関係）	1 身体的虐待	2 心理的虐待	3 性的虐待
	4 経済的虐待	5 介護、世話の放棄・放任	
虐待の内容			
(いつ)			
(どこで)			
(誰が)			
(誰に)			
(どのようなことをしたか)			
(要望は) 下段参照			

○虐待と通報した人（通報者又は申出人）

当事者と の関係	1 本人	2 配偶者	3 子	4 兄弟	5 子の配偶者	6 他の家族
	7 知人	8 ケアマネジャー	9 職員	10 その他 ()		

本人以外の場合以下も記入ください（申出人）

(ふりがな) 氏名		電話番号	
住所	〒		
連絡先 住所	〒		

受付日	受付担当者			
申出人の 要望	第三者委員への報告・助言・立会の 可否	要口 否口	確認欄 []	
	1 話を聞いて欲しい	2 事実を確認して欲しい	3 回答が欲しい	
	4 謝罪して欲しい	5 改めて欲しい	6 その他 ()	

虐待等通報の受付・経過記録書

(虐待受付担当者記入)

受付日	年 月 日	被虐待の発生日	年 月 日	受付 No	
記入者		虐待の発生場所			
申 出 人	氏名(フリガナ)		施 設 名		
	利用者との関係	本人、親、子、その他()			
申出人が本人以外の場合は、 氏 名 _____ (男・女) (年齢 _____ 歳) 住 所 _____ (連絡先) TEL : _____ - _____ - _____					
虐待の内容					
	(申出人への確認： _____ 月 _____ 日)				
申出人の 要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 事実を確認して欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 謝罪して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他()				
申出人への 確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 (_____ 月 _____ 日)				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 (_____ 月 _____ 日)				
備 考					

対応経過

解決策

結果

虐待等通報受付報告書

年 月 日

虐待防止対応責任者（施設長）様
 第三者委員 様

虐待防止受付担当者
 法人事務局氏名 _____

このことについて、下記のとおり虐待等通報（受付No. _____）がありましたので通知します。

記

虐待の受付日	年 月 日 ()	虐待申出人名	
虐待発生日	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
被虐待の内容			

(注) 第三者委員への報告は、別紙(2)により確認すること。

虐待通報受付報告書

年 月 日

虐待等通報者 様
(当事者及び家族等)

(第三者委員名)

虐待防止受付担当者から下記のとおり虐待等通報(受付No.)がありましたことを通知いたします。

記

虐待通報の 受付日	年 月 日 ()	虐待申出人名	
虐待発生日	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
虐待の内容			

話し合い結果記録書

年 月 日

〔記録者：虐待防止受付担当者氏名 _____〕

虐待申出者氏名： _____
 [利用者本人でない場合の代理人氏名： _____]

虐待防止対応責任者氏名： _____

第三者委員氏名： _____
 [報告、助言、立会の有・無の確認： 年 月 日]

相談日： 年 月 日

【虐待申出の内容に関する虐待申出人の意見・希望】

 [申出人の確認： 年 月 日]

【虐待申出の内容に関する虐待防止対応責任者の意見・対応案】

【虐待申出の内容に関する第三者委員の意見・解決策】

 [申出人の確認： 年 月 日]

【改善を約束した内容】

 [申出人の確認： 年 月 日]

【話し合いが不調となった理由・意見の相違点】

 [次回話し合いの日時： 年 月 日 () 時 分～]

年 月 日

虐待申出者 又は 代理人 氏名： _____ [印]

改善結果（状況）報告書

年 月 日

虐待等通報者
（当事者及び家族等）

様

第三者委員

様

（虐待防止対応責任者名）

所属長

印

年 月 日付の虐待等通報（受付No. ）については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

虐待内容	
再発防止策	
改善結果	