

やさしい手虐待防止のための指針

1 虐待防止に関する基本的な考え方

虐待は高齢者および障害者の尊厳の保持や、人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、虐待の防止のために必要な措置を講じなければなりません。

やさしい手では、ご利用者である高齢者および障害者への虐待は、人権侵害であり、犯罪行為であると認識し、高齢者虐待防止法、障害者虐待防止法等に基づき、高齢者および障害者虐待の禁止、予防および早期発見を徹底するため、本指針を策定し、全ての職員は本指針に従い、業務にあたることとします。

2 品質・虐待防止委員会その他組織に関する事項

やさしい手は、虐待等の発生の防止等に取り組むにあたって「品質・虐待防止委員会」（以下、委員会）を設置します。

① 委員会設置の目的

ご利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生またはその再発を防止することを目的とします。

② 委員会の設置場所について

委員会は各事業所で設置し、全社虐待防止委員会（以下「全社委員会」という。）はその内容を収集、監視し、品質苦情事故管理委員会（以下「管理委員会」という。）へ報告を行います。

③ 委員会の構成員

委員会の委員長および品質・虐待防止責任者は事業所責任者とし、事業所職員を委員として委員会を組織します。

④ 委員会の開催

委員会の開催は定例会を原則 3 か月に 1 回とし、臨時会は必要に応じて委員長がこれを招集します。

⑤ 委員会の業務

ご利用者、ご家族、従業者、行政機関等からの訴えや通報に基づく案件の調査を行います。委員長は委員会の開催、職員への周知、委員会開催内容の報告を行います。

⑥ 相談窓口について

各事業所に虐待防止担当者(以下「担当者」という。)を設置するほか、内部監査室にも相談窓口を設置します。

3 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対する権利擁護および虐待防止のための研修は、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、権利擁護および虐待防止を徹

する内容とし、以下のとおり実施します。

- ① 定期的な研修の実施（高齢者に関するものと障害者に関するものとそれぞれ年1回以上）
- ② 新任職員への研修の実施
- ③ その他必要な教育・研修の実施
- ④ 実施した研修についての実施内容（研修資料）および出席者の記録と保管

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 虐待等が発生した場合は、速やかに管轄の指定権者である行政機関に報告するとともに、その要因の速やかな除去に努めます。
- ② 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、厳正に対処します。
- ③ 緊急性の高い事案の場合は、行政機関および警察等の協力も仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を最優先します。

5 虐待等が発生した場合の相談報告体制

- ① ご利用者、ご家族、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こととします。相談窓口は、2⑥で定めた担当者と内部監査室とします。

- ② 虐待等が疑われる場合は、虐待防止担当者もしくは内部監査室に報告し、速やかな解決につなげるよう努めます。
- ③ 虐待は、外部から把握しにくいことも多い事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るとともに、委員会および担当者は職員に対し早期発見に努めるよう促したり聞き取りなどを行います。
- ④ 虐待が疑われる事案が発生した場合は、速やかにリスク情報として社内に関示し、事実関係を確認するとともに、必要に応じて委員会の開催や関係機関に通報します。

6 成年後見制度の利用支援

ご利用者およびそのご家族に対して、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、行政機関等の関係窓口、身元引受人等と連携のうえ、成年後見制度の利用を支援します。

7 虐待等に係る苦情解決方法

- ① 虐待等の苦情相談について、苦情受付担当者は受け付けた内容を拠点管理者に報告します。
- ② 苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報の取扱いに留意し、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します。
- ③ 対応の結果は相談者にも報告します。

8 指針の閲覧について

当指針は、ご利用者およびご家族がいつでも閲覧ができるように、ホームページ上に公表します。

付則

2024年4月1日より施行します。