

虐待防止のための指針

社会福祉法人豊川市社会福祉協議会

令和4年4月1日

1. 虐待防止に関する基本的な考え方

社会福祉法人豊川市社会福祉協議会（以下「本会」という。）では、市民及び利用者への虐待は、人権侵害であると認識し、虐待の禁止、予防及び早期発見を徹底します。虐待防止法を遵守するのはもちろん、虐待防止の取り組みはすなわち利用者の人権を守るための取り組みであることを理解し、虐待につながる不適切な支援の防止と改善、適切な支援を提供できる環境を整えることを基本的な考え方として、本指針を定め、全ての職員は本指針に従って業務に従事します。

2. 虐待の定義

本会では、虐待を、『利用者が、他者から不適切な扱いにより、権利利益を侵害される状態や生命・健康・生活が損なわれるような状態に置かれること』と、広くとらえます。

虐待の種類は次のとおりです。

1	身体的虐待	利用者の体に傷や痛みを負わせる暴行を加えること。また正当な理由なく身動きがとれない状態にすること。
2	放棄・放任 (ネグレクト)	食事や入浴、洗濯、排せつなどの世話や介助をほとんどせず、利用者の心身を衰弱させること。
3	心理的虐待	利用者を侮辱したり拒絶したりするような言葉や態度で、精神的な苦痛を与えること。
4	性的虐待	利用者に無理やり（また同意とみせかけて）わいせつなことをしたり、させたりすること。
5	経済的虐待	利用者の同意なしに、利用者の財産や年金、賃金などを使うこと。また利用者に理由なく金銭を与えないこと。

3. 虐待防止に向けた体制

(1) 虐待防止委員会

本会は、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「虐待防止委員会」を設置します。虐待防止委員会の構成や役割等については、「豊川市社会福祉協議会虐待防止委員会設置要綱」に定めるとおりです。

(2) 身体拘束適正化委員会

本会は、身体拘束を最小化するための対策を検討することを目的に「身体拘束適正化委員会」を設置します。身体拘束適正化委員会の構成や役割等については、「豊川市社会福祉協議会身体拘束適正化委員会設置要綱」に定めるとおりです。

(3) 第三者委員

本会は、虐待対応において、公平性・公正性等を確保するため、必要に応じて、第三者委員を加えることができます。第三者委員は、「社会福祉法人豊川市社会福祉協議会福祉サービスに関する苦情解決規程」により、本会会長から委嘱を受けた者とします。

(4) 虐待防止責任者と虐待防止マネージャー

本会は、虐待防止の責任主体を明確にするため、虐待防止責任者を置きます。また、現場のリーダーとして、各事業所に虐待防止マネージャーを置きます。

4. 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

虐待防止責任者及び虐待防止マネージャーは、全ての職員に対して、差別や虐待の防止に向け、利用者の人権を尊重した支援の励行を進めるとともに、虐待防止の基礎的内容や適切な知識を普及・啓発することを目的に、年1回以上研修を実施します。また、虐待防止に関する外部研修会等にも職員を積極的に参加させるよう努めます。

5. 虐待又はその疑い（以下、「虐待等」という。）が発生した場合の基本的方針と対応の流れ

（1）虐待等の発見

虐待等を発見した職員、また、利用者及び家族等から虐待等の相談を受けた職員は、虐待であると明確に判断できない場合であっても、速やかに虐待防止マネージャーへ伝えます。

（2）虐待等相談の受付

- ① 虐待等の相談は、「虐待相談書（様式1）」によるほか、様式によらない文書、口頭、電話によっても受け付けます。
- ② 虐待防止マネージャーは、虐待相談の受付に際して、「虐待通報受付書（様式2）」に記録し、その内容を虐待相談者（以下「相談者」という。）に確認します。投書等匿名による虐待相談があった場合にも、虐待防止責任者に報告し必要な対応を行います。

（3）虐待等の通報と報告

- ① 相談を受けた虐待防止マネージャーは、利用者の安全・安心の確保を最優先に努め、虐待であると明確に判断できない場合であっても、速やかに虐待防止責任者へ報告し、市へ通報します。
- ② 虐待防止責任者が必要と認めた場合は、第三者委員に報告します。

（4）虐待等解決に向けた対応

- ① 虐待防止責任者及び虐待防止マネージャーは、市の立ち入り調査等に協力するとともに、相談者に対し、そのことで不利益が生じないよう細心の注意を払ったうえで、関係者から事情を確認します。
- ② 虐待防止責任者及び虐待防止マネージャーは、事実確認を行った内容や、虐待等が発生した経緯等を踏まえ、速やかに再発防止策を作成します。そして、虐待等を受けた当事者及びその家族等（以下「当事者等」という。）との話し合いを実施します。ただし、当事者等が同意する場合には、再発防止策の提示をもって話し合いに代えることができます。
- ③ 当事者等が希望する場合並びに虐待防止責任者が必要と認めた場合は、第三者委員に助言を求めることができます。
- ④ 虐待防止責任者は、虐待防止委員会において、事実確認を行った内容や再発防止策についての報告と検証を行います。
- ⑤ 虐待であるかどうかの判断・認定は市が行います。職員による虐待等の事象が事実であることが確認された場合には、当該職員に改善を求め、就業規則等に基づき必要な措置を講じます。

(5) 虐待等解決に向けた対応の記録・結果報告

- ① 虐待防止責任者は、話し合いの結果や改善を約束した事項などを「虐待解決結果記録書（様式3）」により記録し、立ち会った第三者委員及び市へ報告します。
- ② 虐待防止責任者は、当事者等が満足する解決が図られなかった場合には、当事者等に対し市の苦情相談窓口及び愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会等の窓口を紹介します。

(6) 解決結果の公表

- ① 虐待防止責任者が必要と認めた場合、定期的に虐待解決結果及び虐待原因の改善状況を「虐待受付及び解決状況報告書（様式4）」により第三者委員に報告します。
- ② 虐待防止対応の質の向上を図るため、本指針に基づく虐待防止およ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、本会の事業報告書に記載します。

6. 虐待につながる「不適切な支援」の防止への基本的方針

- (1) どんな状況であろうとも、人が尊厳を持ち自分らしく生きていくという基本的な権利を遵守し、言葉や対応等で利用者の精神的な自由を妨げることがないように努めます。また、利用者の安全を確保する観点から、利用者の身体的・精神的自由を安易に妨げるような行動は行いません。
- (2) 虐待の前段階として存在するであろう「不適切な支援」を行わないように、また「不適切な支援」を生み出したり放置したりするような背景があれば、それを改善します。
- (3) 「不適切な支援」をしていないか、やむを得ないと拘束に準ずる行為を行っていないか、常に振り返り、「不適切な支援」を黙認せず、ひとりひとりの気づきを声に出し、虐待の兆候を早期に発見するよう努めます。
- (4) 虐待防止責任者及び虐待防止マネージャーは、全ての職員に対して、チェックリストを定期的実施することにより、職員の資質・意識の向上を図ります。

7. 利用者等に対する本指針の閲覧について

- (1) 本指針は求めに応じ、いつでも閲覧できるようホームページ上に掲載します。
- (2) 本指針は全職員に配布し、周知徹底を図るとともに、必要に応じて見直しを行います。
- (3) 別表1を、事業所内の目の届く場所に掲示し、周知徹底を図ります。

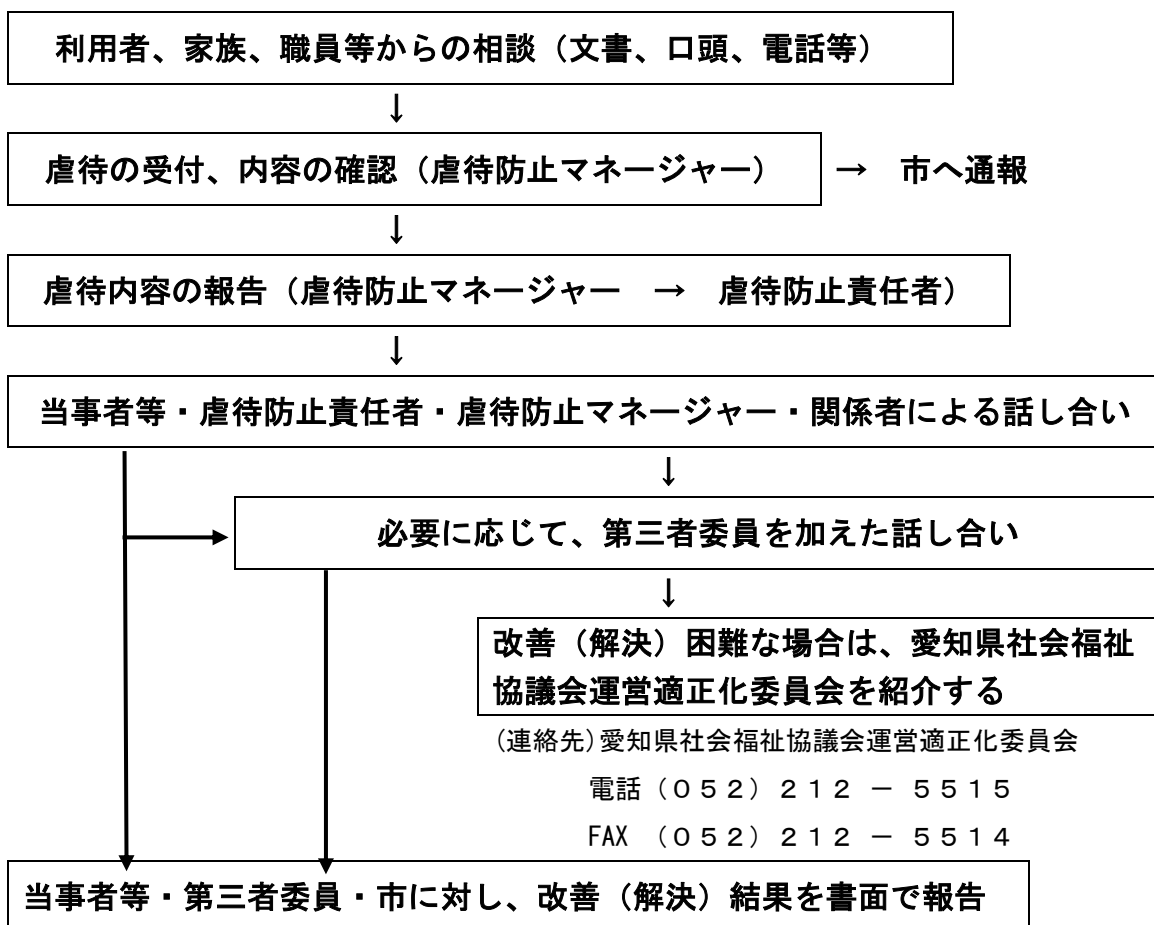
〇〇〇〇事業所 虐待防止対応の概要

1. 利用者、家族、職員等からの虐待通報に対応する連絡先、虐待防止責任者、虐待防止マネージャーの設置

利用者の人権擁護と利用者に対する虐待防止のため、サービスの迅速な改善を図り、適切な支援を提供することを目的とし、下記の通り対応する連絡先、虐待防止責任者、虐待防止マネージャーを設置する。

〇〇〇〇事業所 ①通報対応連絡先 電話() - FAX() -
 ②虐待防止責任者 課長 〇〇〇〇
 ③虐待防止マネージャー 所長 〇〇〇〇

2. 虐待通報および解決の手順



(様式1)

虐待相談書

虐待相談等を受けた日	年 月 日	虐待等の発生時期	年 月 日～ 年 月 日
虐待相談申出者	所属： 氏名： 被虐待者との関係：		
虐待者	氏名： 住所： 連絡先：		
被虐待者	氏名： 住所： 連絡先：		
虐待の内容等	(いつ、どこで、誰が、誰に、どのように を具体的に記入する)		
被虐待者等への説明や回答内容または行った対応			

受付日	年 月 日()	虐待の発生時期	年 月 日	受付NO.	
記入者		虐待の発生場所			
通報者	(フリガナ) 氏 名		住 所	TEL	
	利用者との 関 係	本人、親、兄弟姉妹 その他()			
通報者が利用者本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
虐待の内容等					
対応状況					
通報者の要望	<input type="checkbox"/> やめてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> 対応してほしい その他()				
通報者への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄()				
	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()				
想定原因	<input type="checkbox"/> 怪我等 <input type="checkbox"/> 職員の態度・言動 <input type="checkbox"/> 支援の内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他()				

(様式3)

虐待解決話し合い結果記録書

年 月 日

【記録者氏名 〇〇〇〇〇〇】

虐待通報者（被虐待者等）氏名：

（利用者本人でない場合の代理人氏名： 〇〇〇〇〇〇）

虐待防止責任者氏名：

【虐待の内容に関する被虐待者等の意見・希望】

【虐待の内容に関する虐待防止責任者の意見・対応策】

【虐待の内容に関する第三者委員の意見・解決策】

【改善を約束した内容】

【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】

(様式4)

虐待受付および解決状況報告書

第三者委員

年 月 日

様

報告の期間

年 月 日から 年 月 日まで

報告者（虐待防止責任者）氏名：

受 付 状 況	解 決 状 況
受付年月日： 被虐待者氏名： 被虐待者住所： 苦情の内容：	解決状況：
受付年月日： 被虐待者氏名： 被虐待者住所： 苦情の内容：	解決状況：
受付年月日： 被虐待者氏名： 被虐待者住所： 苦情の内容：	解決状況：
受付年月日： 被虐待者氏名： 被虐待者住所： 苦情の内容：	解決状況：

虐待防止 管理者チェックリスト

社会福祉法人豊川市社会福祉協議会

No.	項 目	チェック
1	職員に対して、虐待の防止に関する研修や学習を実施している。	<input type="checkbox"/>
2	「職員セルフチェックリスト」の活用を図り、職員の虐待に対する意識や日々のサービス提供等の状況把握に努め、状況にあわせた所要の対応を行っている。	<input type="checkbox"/>
3	「早期発見チェックリスト」の利用の徹底を図るとともに、発見時の報告、対応等について明確にしている。	<input type="checkbox"/>
4	虐待の防止や権利擁護について継続的に外部の専門家や法人内の他の職員等による評価、チェックを受けている。(第三者評価事業の受審を除く)	<input type="checkbox"/>
5	苦情相談窓口を設置し、利用者等に分かりやすく案内をするとともに、苦情解決責任者等を規定等に定め、利用者からの苦情の解決に努めている。	<input type="checkbox"/>
6	苦情相談への対応について、第三者委員を定め、利用者に案内をしている。	<input type="checkbox"/>
7	職員が支援等に関する悩みを相談することのできる相談体制を整えている。	<input type="checkbox"/>
8	虐待事案の発生時の対応方法等を具体的に文章化している。	<input type="checkbox"/>
9	利用者やその家族、地域住民等に対し虐待の防止に関する普及・啓発を実施している。	<input type="checkbox"/>
10	家族、地域関係者との連携と情報交換を積極的に行い、虐待の可能性のある事案の観察や早期発見に努めている。	<input type="checkbox"/>
11	地域における虐待防止において、福祉・介護サービス事業者(施設)などの事業者間の連携を図っている。	<input type="checkbox"/>
12	虐待事案の疑いがある場合、もしくは、発見した場合の行政機関等への連絡(通報)について手順等が具体的に文章化している。	<input type="checkbox"/>
13	施設において利用者の金銭及び貴重品を預かっている場合、その管理は複数の職員によるチェック体制のもとになされている。	<input type="checkbox"/>
14	利用者またはその家族の意見や要望を聴く場を設けている。	<input type="checkbox"/>
15	職員の意見や要望を聴く場を設けている。	<input type="checkbox"/>
16	職員同士がコミュニケーションを行う機会の確保に配慮や工夫を行っている。	<input type="checkbox"/>
17	利用者の希望や必要に応じて成年後見制度の利用支援を行っている。	<input type="checkbox"/>
18	利用者・家族、一般市民やオンブズマン等からの情報開示にいつでも応じられる準備をしている。	<input type="checkbox"/>
19	虐待の防止や権利擁護について利用者、家族、関係機関との意見交換の場を設けている。	<input type="checkbox"/>
20	緊急やむを得ない場合の身体拘束等の手続き、方法を明確に定め、職員に徹底している。	<input type="checkbox"/>
21	身体拘束について検討する場を設けている。	<input type="checkbox"/>
22	緊急やむを得ない場合の身体拘束等について、利用者(家族)に説明を行い、事前に同意を得ている。	<input type="checkbox"/>
23	個別支援計画や介護予防プラン等を作成し、これに基づく適切な支援を実施している	<input type="checkbox"/>
24	個別支援計画作成会議やサービス担当者会議等は、利用者の参加を得て実施している。	<input type="checkbox"/>

虐待防止 職員セルフチェックリスト

社会福祉法人豊川市社会福祉協議会

	項 目	チェック
1	利用者への対応、受け答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	<input type="checkbox"/>
2	利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	<input type="checkbox"/>
3	利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。	<input type="checkbox"/>
4	職務上知り得た利用者の個人情報については、慎重な取扱いに留意している。	<input type="checkbox"/>
5	利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入りなどを行わないようにしている。	<input type="checkbox"/>
6	利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。	<input type="checkbox"/>
7	利用者を長時間待たせたりしないようにしている。	<input type="checkbox"/>
8	利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援、訓練等を行わないようにしている。	<input type="checkbox"/>
9	危険回避のための行動上の制限が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチをとっている。	<input type="checkbox"/>
10	利用者に対するサービス提供に関わる記録書類(ケース記録等)について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。	<input type="checkbox"/>
11	ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受け答えをしてしまうことがある。	<input type="checkbox"/>
12	ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受け答えをしてしまうことがある。	<input type="checkbox"/>
13	他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。	<input type="checkbox"/>
14	上司と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	<input type="checkbox"/>
15	職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	<input type="checkbox"/>
16	他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面にでくわしたことがある。	<input type="checkbox"/>
17	他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面を容認したこと(注意できなかったこと)がある。	<input type="checkbox"/>
18	最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている。	<input type="checkbox"/>
19	最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。	<input type="checkbox"/>
20	最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。	<input type="checkbox"/>

虐待防止 早期発見チェックリスト

社会福祉法人豊川市社会福祉協議会

		項目	チェック
身体的虐待	1	身体に不自然なキズ、あざ、火傷(跡)が見られることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	2	1について原因や理由が明らかにならない場合が多くありませんか？	<input type="checkbox"/>
	3	家族、他の利用者、職員等に対し、急におびえる、少しの動きにも身を守るような素振りをするなどの様子はありませんか？	<input type="checkbox"/>
	4	職員とのコミュニケーションが、急に少なくなる等の変化はありませんか？	<input type="checkbox"/>
	5	急に周りの人に対して攻撃的になることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
心理的虐待	6	自傷、かきむしりなど自らを傷つけるような行為が増えていませんか？	<input type="checkbox"/>
	7	生活リズムが急に不規則になったりするようなことはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	8	身体を萎縮させるようなことはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	9	突然わめいたり、泣いたりすることが多くなったと感じられることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	10	過食や拒食等、食事について変化が見られませんか？	<input type="checkbox"/>
	11	以前よりも意欲がなくなったり、投げやりな様子がみられたりすることはありますか？	<input type="checkbox"/>
	12	体調が悪いと訴える機会が増えていませんか？	<input type="checkbox"/>
性的虐待	13	人に対して嫌悪感を抱いているような態度や言動をとることが増えていませんか？	<input type="checkbox"/>
	14	人に触れられることを極度に嫌がることが増えたように感じられることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	15	歩行等がいつもより不自然であることや、座位が保てないようなことはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	16	肛門や性器からの出血やキズがみられませんか？	<input type="checkbox"/>
	17	急に怯えたり、恐ろしがったりする、また、人目を避けるようなことはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	18	一人で過ごす時間が増えていませんか？	<input type="checkbox"/>
経済的虐待	19	年金等があるにも関わらずお金がないと訴えることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	20	お金を引き出すことが頻繁ではありませんか？	<input type="checkbox"/>
	21	サービスの利用料や生活費の支払いができないようなことはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	22	知人や友人に誘われて夜間出歩くようになっていませんか？	<input type="checkbox"/>
	23	今まで付き合いのなかった人が家に入り込んでいませんか？	<input type="checkbox"/>
	24	出費をともなう外出や娯楽の機会が急に減ったように感じられませんか？	<input type="checkbox"/>
ネグレクト	25	食事を摂っていないように見えたり、空腹を頻繁に訴えることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	26	劣悪な衛生状態や衛生環境にあると感じられることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	27	いつ見ても皮膚に湿疹や、オムツかぶれがあるように見られませんか？	<input type="checkbox"/>
	28	整容に対して無頓着、あるいは拒否が多く見られませんか？	<input type="checkbox"/>
	29	自分や他者、物に対して投げやりな態度が見られることはありませんか？	<input type="checkbox"/>
	30	約束事や支援サービスを当日になってキャンセルすることが多くありませんか？	<input type="checkbox"/>