

# 虐待防止に関する処理要綱

社会福祉法人優輝福社会

## 1. 目的

この要綱は、当法人優輝福社会が運営する福祉サービス事業を利用する高齢者、障害者（児）に対する「虐待」の防止あるいは発見時の対応について迅速かつ適切に対処するための方法及び必要な措置を講ずることを目的とする。

## 2. サービス提供事業者としての基本姿勢

当法人の全ての職員は、高齢者・障害者・児童の各虐待防止法並びに各関係法令を遵守すると共に法人の倫理規程等に基づき、常にサービス利用者の人格や人権を尊重し、良好な人間関係を築くと共に、サービスの質の確保と向上に努めなければならない。

万が一、「虐待」が発生した場合、事業所及び従事者は速やかに市町に通報することを大原則とする。また、法人は市町に通報したことをもって、その者の解雇その他不利益な取扱いを行わない。

## 3. 虐待防止に係る福祉サービスの範囲

この要綱に定める福祉サービスとは、当法人が提供する福祉サービスのすべてとする。

## 4. 「苦情処理要綱」との関係

当法人の規定する「苦情解決に関する処理要綱」（平成13年3月1日施行）に定める処理手順や処理体制に準じた運用を図るものとする。

## 5. 虐待防止等の処理体制

### （1）虐待防止委員会の設置及び役割

「虐待防止法」に基づいて虐待防止に関する措置や虐待の発見時の適正かつ迅速な対応を図るため、法人内に虐待防止委員会（以下、「委員会」と称する。）を設置する。「委員会」は、次に定める委員をもって構成し、業務に担る。

#### ①虐待防止委員会の構成員

- ア 理事長
- イ 施設等責任者
- ウ その他、必要な職種
- エ 法人から任命を受けた者
- オ 必要に応じて第三者委員を加えるものとする。

#### ②委員会の開催（実施頻度）

- ア 必要時の随時開催（事業所内「委員会」等）
- イ 管理者会議内における開催（月1回程度）

#### ③委員会の役割業務

- ア 虐待防止に関する研修計画及び実施、行政指導に基づく必要事項の報告
- イ 虐待案件に関する事実確認（当事者への意見聴取、その他の必要な調査活動）
- ウ 虐待報告に基づく市町（行政）への通報判断
- エ 市町の調査活動への協力
- オ 再発防止策の検討（虐待処理事例の蓄積を含む）

## (2) 虐待案件の処理体制

虐待案件を処理するに当たり各サービス事業所の「苦情処理体制」の各担当者を併任して実施させるものとする。

- ①苦情解決責任者 ⇒ 「虐待」解決責任者 : 施設等管理者
- ②苦情受付担当者 ⇒ 「虐待」受付担当者 : 理事長が任命した者
- ③第三者委員 ⇒ 「虐待」第三者委員 : 理事会で選任された者

## 6. 利用者等への周知

虐待解決体制及び虐待解決の仕組みについて利用者等への周知は、別記様式第1号により、施設内への掲示により行う。

## 7. 虐待等の処理手順

### (1) 虐待等の相談受付窓口の設置

各サービス事業所に虐待等相談受付窓口を設置し、処理体制を整える。

### (2) 虐待等の相談及び発見

サービス提供者（各事業所の職員）や利用者、家族等の面会者、その他関係者は、利用者への虐待等の相談を受けたり、自ら発見した場合には、最寄りの事業所の虐待相談受付窓口に連絡するものとする。また、明らかに被虐待者に生命の危険性や精神上的の異常行動が顕著な場合は、その者の緊急保護のため直接市町への通報と他施設等での保護や救急車で医療機関への搬送など必要な措置を取ることとする。

### (3) 虐待等の受付及び事実確認

(2) による虐待等の相談及び虐待の連絡を受けた場合には、備え付けの「虐待相談・報告受付シート」（様式第2号）により受け付ける。この場合、虐待受付担当者が不在の時にも応じられる体制を各事業所内では整えておくものとする。

虐待受付担当者は、事実確認のため当事者（被害者と疑加害者）、相談・通報者との個別面談を行うと共に客観的に事実を把握するため、「プロセスレコード」（様式第3号）を用いて心情調査を行うなど確認に担る。

### (4) 虐待等の報告

虐待受付担当者は、(3) による虐待案件を速やかに所属事務所の虐待解決責任者に届け出て対応を進言する。また、虐待解決責任者は、法人理事長に対し(3) による確認結果を報告すると共に必要に応じて第三者委員にも報告する。

### (5) 虐待防止委員会の開催

虐待解決責任者は、虐待の事実確認（確認結果）に基づいて、所内での「虐待防止委員会」を開いて、次の項目に従って対応を協議する。また、委員会の協議結果は議事録（様式第4号）に回を追って記録する。

- 1) 確認結果からの全容の理解と情報共有
- 2) 解決に向けた方針の確認と決定
  - ・当事者（被虐待者）の家族への説明と謝罪について
  - ・再発防止策の検討
  - ・市町への報告の可否
  - ・示談による解決の可否
  - ・加害職員への指導、処分の検討

なお、虐待の早期解決を図るため、所内での対応が困難な事案の場合や法人内の他の事業所の参考意見を求めたい時には他事業所の解決責任者等を交えた全体会としての「虐待防止委員会」を開くことを考慮

する。

(6) 市町への虐待通報、調査への協力、再発防止策の報告

当事者等から直接市町への通報がなされた場合のほか、被虐待者等からの申し出に応じて市町に通報する場合は、(5)の委員会での協議結果を踏まえて当該事業所の虐待解決責任者（施設長等）が別紙「報告書」（様式第5号）により通報するものとする。

また、虐待解決責任者は、これら市町への通報の事実をただちに法人理事長に報告しなければならない。

なお、市町より調査の依頼を受けた場合には、当該事業所の虐待解決責任者の立会のもと調査に協力する。

さらに市町の求めに応じ再発防止策についての報告書（任意もしくは市町指定の書式）をまとめ提出する。

(7) 虐待解決及びてん末に至る記録・報告

虐待受付窓口の担当者は、虐待の発生（発見）から相談、解決に向けての一連の経過やてん末に至るまで、対応した記録（様式第6号）を残すと共に、記録の都度解決責任者を経て法人理事長に報告するものとする。

8. 解決結果の公表等

虐待事案の発生の状況及びその解決結果等について理事会へ報告すると共に解決結果について、個人情報に関するものを除き「事業報告書」に掲載し、公表するものとする。

9. その他

この要綱に定めのない事項については、理事長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成25年7月1日から施行する。（但し、平成25年4月1日より適用する）

この要綱は、平成26年3月1日から施行する。

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

この要綱は、平成28年6月1日から施行する。

この要綱は、平成29年2月1日から施行する。

この要綱は、平成29年6月1日から施行する。

この要綱は、平成30年6月1日から施行する。

この要綱は、令和6年月8月1日から施行する。

この要綱は、令和6年月12月1日から施行する。

この要綱は、令和7年月2月1日から施行する。

利用者各位

社会福祉法人優輝福祉会

## 虐待解決に向けて

高齢者、障害者（児）の各虐待防止法の定めに基づき、優輝福祉会が提供する福祉サービス事業所で発生した虐待案件に適切に対処するため、次の通り虐待解決責任者、虐待受付担当者及び第三者委員を定めました。

なお、虐待解決の方法は、つぎのとおりです。

## 1 虐待解決責任者

(事業所)	(連絡先)	(氏名)	(職名)
ユーシャイン	0824-88-3000	伊藤 昌代	施設長
ユーシャイン(居宅)	0824-88-3000	永谷 聖子	管理者
ともいきの里	0824-88-3123	国村 栄治	施設長
ケアハウス吉舎	0824-43-3110	高下 孝二郎	施設長
ゆうしゃいん(居宅)	0824-66-3555	村川 浩子	管理者
三良坂・三和・とこりん	0824-44-3008	渡邊典子・田中里子	管理者
グループホームのぞみ苑	0824-44-3738	渡邊 久恵	所長
みとう温泉	0824-75-0310	森重 利夫	管理者
ソフトケア藤原別荘	0847-67-3310	田邊 俊子	管理者
ゆうしゃいん三次	0824-68-0344	森重利夫・久保範晃	管理者
ソフトケアゆうしゃいん塩町	0824-66-6040	杉田 順子	管理者
ゆうしゃいん庄原	0824-75-0310	伊藤昌代・谷山友美・森重利夫	管理者
コージーガーデン	0824-66-2611	熊原 晋司	管理者
相談支援事業者ゆうしゃいん	0824-62-3705	新田 衆治	管理者
定期巡回随時対応型	0824-43-3110	名切 千秋	管理者
訪問看護ステーション	0824-43-3110	名切 千秋	管理者
相談支援事業者ゆうき相談所	0824-88-3123	森重 利夫	管理者
里山福業	0824-72-1233	森重 利夫	管理者
ゆうしゃいんCCM	0824-66-3555	熊原 晋司	管理者

## 2 虐待受付担当者

(事業所)	(連絡先)	(氏名)	(職名)
ユーシャイン	0824-88-3000	牧原拓矢・塚原幸子	生活相談員・係長
ユーシャイン(居宅)	0824-88-3000	各介護支援専門員	介護支援専門員
ともいきの里	0824-88-3123	田邊 弘	サービス管理責任者
ケアハウス吉舎	0824-43-3110	池田祐子・田辺早苗	係長・主任
ゆうしゃいん(居宅)	0824-66-3555	各介護支援専門員	介護支援専門員
三良坂・三和・とこりん	0824-44-3008	佐々木麻理・田中里子	係長・課長
グループホームのぞみ苑	0824-44-3738	田口ちさと	課長
みとう温泉	0824-75-0310	佐々木諭・山上千鶴子	生活相談員・課長
ソフトケア藤原別荘	0847-67-3310	藤田 千恵	主任
ゆうしゃいん三次	0824-68-0344	大村順子・井清さゆり	課長・係長
ソフトケアゆうしゃいん塩町	0824-66-6040	時川 徳子	主任
ゆうしゃいん庄原	0824-75-0310	片原陽一・埜 良恵・御神本保衛	課長・係長・係長
コージーガーデン	0824-66-2611	柳田 美恵	課長
相談支援事業者ゆうしゃいん	0824-62-3705	絹川 卓史	相談支援専門員
定期巡回随時対応型	0824-43-3110	眞田 昌子	係長
訪問看護ステーション	0824-43-3110	中畦 依理	係長
相談支援事業者ゆうき相談所	0824-88-3123	三戸 慎一	課長
里山福業	0824-72-1233	延原 大輔	サービス管理責任者
ゆうしゃいんCCM	0824-66-3555	藤川 耕作	課長

### 3 第三者委員

上杉千恵美 電話番号（0824-73-0559）歌手

奥 易之 電話番号（0824-88-2548）無職

宮崎 文隆 電話番号（0824-66-2317）団体役員

### 4 虐待解決に向けた処理方法

#### (1) 虐待相談・通報の受付

面接、電話、書面などにより虐待受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。

#### (2) 虐待受付の報告・確認

虐待受付担当者は受け付けた虐待案件を虐待解決責任者に報告します。

虐待解決責任者は確認した内容を申出人に対して、受付書の複写（副本）を手渡します。

#### (3) 虐待解決のための虐待防止委員会の設置と話し合い

虐待解決責任者は虐待の事実確認に基づき、虐待防止委員会を開いて申出人への誠意ある対応を協議し、解決に努めます。その際、必要に応じて第三者委員の助言や立会いを求めることとします。

#### (4) 市町への虐待の通報

各事業所内や訪問先等において虐待を発見した者、もしくは被虐待者（申出人）は、程度にかかわらず速やかに最寄りの市町の窓口に通報することとします。

#### (5) 市町への通報があった場合の調査への協力

市町より、調査の依頼を受けた場合には、積極的に調査に協力し、再発防止に努めます。

#### (6) 再発防止のための研修等の実施

全職員を対象とした発生事例に基づいた「人権」等の学習会の実施や自己研鑽を押し進めます。

(様式第2号)

虐待相談・報告受付シート

受付日	令和 年 月 日 時 分 ~ 時 分	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> その他
事業所名		対応者:

相談者 (報告者)	名前	<input type="checkbox"/> 匿名	電話番号	
	住所			
	本人との 関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族・親族 (続柄: )	<input type="checkbox"/> 民生委員	<input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他 ( )

【相談者 (報告者) からの相談 (報告) の内容】

種類	<input type="checkbox"/> 身体的 <input type="checkbox"/> 心理的 <input type="checkbox"/> 放棄・放任 <input type="checkbox"/> 性的 <input type="checkbox"/> 経済的 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
虐待 (疑い) 者の状況	名前	<input type="checkbox"/> 不明	
	住所 (所属事業所)	電話番号	
	本人との関係	<input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 家族・親族 (続柄: )	<input type="checkbox"/> 面会者 <input type="checkbox"/> その他 ( )
相談者 (報告者) の情報源	<input type="checkbox"/> 実際に目撃した <input type="checkbox"/> あざ等を見た <input type="checkbox"/> 怒鳴り声や泣き声などを聞いた	<input type="checkbox"/> 本人から聞いた	<input type="checkbox"/> その他 ( )

対象者の 状況	ふりがな		<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性	歳
	名前	<input type="checkbox"/> 不明	生年月日	
	住所		電話番号	
	要介護度	<input type="checkbox"/> 非該当 <input type="checkbox"/> 要支援 ( )	<input type="checkbox"/> 要介護 ( )	<input type="checkbox"/> 申請中
	認知症の有無	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 ( <input type="checkbox"/> 軽度 ・ <input type="checkbox"/> 中度 ・ <input type="checkbox"/> 重度 )		
	障害程度区分	<input type="checkbox"/> 非該当 <input type="checkbox"/> 程度区分 ( )	<input type="checkbox"/> 申請中	
	障害種別	<input type="checkbox"/> 身体 ( 級 ) <input type="checkbox"/> 知的 ( )	精神 ( )	<input type="checkbox"/> 無
対象者の 生活状況	(居住状況など)			
	(サービス利用状況・日中の状況など)			
対象者の 意向など	虐待を受けているという自覚	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
	虐待に対する意思表示	<input type="checkbox"/> 助けを求めている <input type="checkbox"/> サインがある <input type="checkbox"/> 隠そうとする <input type="checkbox"/> 意思表示が困難 <input type="checkbox"/> その他 ( )		

理事長		解決責任者		受付担当者				記録者	
-----	--	-------	--	-------	--	--	--	-----	--

プロセスレコード

事業所名：		名前：	
利用者のプロフィールとこれまでの関係			
この場面を取り上げた理由（日時）			
利用者の言動	私が感じたり、 考えたりしたこと	私の言動	分析・考察

※1. 自分自身を振り返るために出来事を丁寧に振り返り、思い起こして文字に起こします。

※2. 雰囲気や感じたことなど、出来事の状況を書き起こすことで第三者にも理解して頂きます。

								担 当 者	
--	--	--	--	--	--	--	--	-------------	--



プロセスレコード (記入例)

事業所名：〇〇〇〇		名前：□□□□	
利用者のプロフィールとこれまでの関係			
軽度の知的障害があり理解力が乏しいが、何度も繰り返し説明することで理解し、受け入れて頂いていた。思い込みや、先入観があり誤解をされることもあったが、その都度、話し合いをして誤解は解けており、関係は保たれていた。			
この場面を取り上げた理由 (日時)			
「暴言を言われた」との訴えがあった直前の出来事であるから (〇月〇日〇時頃)			
利用者の言動	私が感じたり、考えたりしたこと	私の言動	分析・考察
①コールを鳴らし、靴が脱げないので脱がして欲しい、と訴えた。	「また、いつもの訴えが始まった」と思った。	ため息をつきながら、「いつも同じことを言っていますよね」と話した	気持ちに寄り添った言動ではなかった、と考える。
②「脱がしてくれたらえんじゃ」と声を荒げて言った。	これぐらいの事は「怒るほどのことではない」と思った。少しイライラした。	「わかりました」と少し語句を強く言った。	自分の感情をコントロールすることが出来ていなかった。
③居室を出るときの言葉がけを無視された。	直ぐにいつものように機嫌は戻る、と思った。	退室する時に偶然ドアが少し強く閉まってしまった。	怒って退室したと思われた、と考える。一言、ことわりを言えば良かったと考える。

※1. 自分自身を振り返るために出来事を丁寧に振り返り、思い起こして文字に起こします。

※2. 雰囲気や感じたことなど、出来事の状態を書き起こすことで第三者にも理解して頂きます。

								担当者	
--	--	--	--	--	--	--	--	-----	--



# 虐待事案に係る報告書

令和 年 月 日

市長 様

社会福祉法人優輝福祉会  
理事長 森重 利夫

当法人の事業所（ ）において、利用者に対する虐待事案が発生しましたので次の通り報告いたします。

対象者 (被虐待者)	(ふりがな) 名 前	□男 ・ □女		
	生年月日	□大正 □昭和 □平成	年 月 日	( 歳)
	住所			
	電話番号	( )	-	
	生活状況	□在宅 □入所中 □入院中 □その他 ( )		
虐待 (疑い) 者	(ふりがな) 名 前	□男 ・ □女		
	生年月日	□大正 □昭和 □平成	年 月 日	( 歳)
	住所			
	電話番号	( )	-	
	対象者との関係	□法人職員 (事業所名 : 職種・役職 : ) □同居の家族 ( ) □その他 ( )		
内容	発生日時 (時期)	令和 年 月 日 ( )		
	虐待の種別	□身体的 □心理的 □放棄・放任 □性的 □経済的 □その他 ( )		
担当者連絡先	所属・役職			
	名前		電話番号	



