

医療法人社団 水生会
訪問介護 第一号訪問事業 ヘルパーステーション アーユス
重要事項説明書

(事業の目的)

第1条 医療法人社団 水生会が開設するヘルパーステーション アーユス事業所（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。

(指定訪問介護の運営の方針)

第2条 指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。

2 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりです。

- ① 名 称 ヘルパーステーション アーユス
- ② 所在地 山口市湯田温泉1丁目1番3号
- ③ 事業所番号 3570300404

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりです。

管理者	1名（兼務）
サービス提供責任者	2名以上
訪問介護員等	常勤換算3名以上

(1) 管理者

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。

(2) サービス提供責任者

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行います。

- ・ 訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ・ 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携にすること。
- ・ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。
- ・ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

(3) 訪問介護員等

訪問介護員等は、訪問介護計画に基づき、訪問介護を提供します。また、サービス提供責任者から情報伝達を受け、利用者の心身の状況等について、報告を行います。

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

- ①営業日 月曜日から日曜日までの毎日
- ②営業時間 午前7時から午後18時まで
- ③電話等により、24時間常時連絡が可能な体制としています。

（事業の内容及び利用料等）

第6条 指定訪問介護の内容は次のとおりです。

- ① 身体介護
訪問介護サービスとして、訪問介護員等が居宅を訪問して、入浴・排泄・食事等の介護を行います。
- ② 生活援助
訪問介護サービスとして、訪問介護員等が居宅を訪問して、調理・洗濯・掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言、その他必要な日常生活上の世話をを行います。
- 2 指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。
- 3 事業所より片道おおむね15km以上は200円、15km以上は5kmにつき50円の交通費として支払いをお願いいたします。
- 4 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を頂きます。

（緊急時等における対応方法）

第7条 訪問介護員等は、事業の提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、旧山口市内の区域とします。

（苦情・ハラスメント処理）

- 第9条 事業所は、訪問介護サービスに対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに、迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じます。
- 2 事業所は、提供した訪問介護サービス等に関し、当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。
 - 3 事業所は、提供した訪問介護サービス等に対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行います。
 - 4 事業所は、訪問介護サービス等に対する利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。
 - 5 相談・苦情を受け付けた場合は、その内容と処理経過を記録します。

＜苦情相談窓口＞

（1）サービスに関する相談や苦情については、当事業所の窓口にて受け付けています。

- ①受付時間 8:30 ～ 17:30
- ②電話番号 083-941-5783 （FAX: 083-941-5784）
- ③担当 田村 由美恵（管理者）

(2) その他相談苦情受付機関

① 山口市役所健康福祉部介護保険課

住所：〒753-8650 山口市亀山町2番1号

電話：083-934-2795

受付時間：午前8時30分～午後5時15分まで（土・日、祝日は除く）

② 地域包括支援センター

住所：〒753-8650 山口市亀山町2番1号（山口市役所内）

電話：083-934-2758

受付時間：午前8時30分～午後5時15分まで（土・日、祝日は除く）

③ 山口県国民健康保険団体 国保会館1階 苦情相談室

住所：〒753-0871 山口市朝田1978番地7

受付時間：午前9時00分～午後5時まで（土・日・祝日は除く）

苦情相談窓口直通電話：083-995-1010 FAX：083-934-3665

（虐待防止のための措置に関する事項）

第10条 事業所は、利用者の人権擁護・虐待等防止のため次の措置を講じます。

（1）虐待防止のための指針を定め（別紙3参照）、それを遵守します。

（2）虐待を防止するための従業者に対する研修の実施（年2回、新規採用時1回）

（2）に定める研修会のほか、山口市介護サービス提供事業者連絡協議会や各地区社会福祉協議会、老人福祉施設協議会等により提供される虐待防止に関する研修及び外部で開催される研修等には、積極的に参画し、利用者の権利擁護とサービスの質を低下させないように常に研鑽を図ります。

（3）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備し、対応します

（4）その他虐待防止のために必要な措置を講じます

（5）委員会を定期的を開催し、その結果を訪問介護員等に周知徹底します。

（事業所の訪問サービスを利用するにあたっての注意事項）

第11条 事業所の訪問サービスの利用にあたっての留意事項を以下のとおりとします。

1 医療行為に該当するサービスは禁止されているため行いません。

2 利用者本人以外の家族等に対する調理や洗濯など本人以外のサービスを提供する場合には、この契約とは別に契約を締結する必要があります。

3 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受は全てお断りいたします。

4 計画性のない日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除や庭掃除など）提供は出来ません。

5 訪問介護員等は、サービスの提供の都度、利用者本人又は家族の同意を得て、サービス提供に必要な範囲で消耗品や器具、材料を使用します。

6 金銭・貴重品の管理は、訪問介護員等は行いません。万が一、盗難及び紛失等の責任は負いかねます。

7 訪問介護員等は、介護福祉士、介護職員基礎研修終了課程、実務者研修終了課程、介護職員初任者研修終了課程を修了した者としてします。

8 正当な理由なく支払うべき利用料を1ヵ月以上滞納した場合において、事業所が1週間以内に滞納額を支払うよう催告したにもかかわらず、全額の支払いがない時は、利用者の健康及び生命に支障がない場合に限り、全額の支払いがあるまでに対する訪問介護サービスの全部又は一部の提供一時停止することができます。

（その他運営についての留意事項）

第12条 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、感染症及び非常災害、虐待防止のための研修計画を策定し、当該計画に従い、研修（外部における研修を含む。）を実施します。

2 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的に実施します。

3 訪問介護員等は業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしません。また、サービスを終了された方に対しても同じ対応をおこないます。

4 訪問介護員等であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとします。

5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、医療法人社団水生会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

（カスタマーハラスメントについて）

第13条 事業所は、利用者又は家族等からの著しい迷惑行為から訪問介護員等を保護する観点から、訪問介護員等に対する以下の迷惑行為が故意または継続的に行われた場合は、契約を解除することができることとします。

- ・ 暴言、人格を否定するような悪口雑言
- ・ 威嚇、脅迫、暴力行為
- ・ いわれのない説教や度を越した横柄な態度
- ・ 故意に何回も同じ内容を繰り返す、長時間相手をさせられる
- ・ セクハラや性別を対象にした嫌がらせや要求、故意な体への接触
- ・ 証拠なき不当な嫌疑
- ・ 訪問介護員等の個人情報の吹聴
- ・ 金品の要求、不当に高額な補償の要求
- ・ 土下座の強要など人格や名誉の既存
- ・ SNS・インターネット上での誹謗中傷、事実の捏造
- ・ 宗教、営利行為及び特定の政治活動への強要

（事業継続計画について）

第14条 業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して訪問介護サービスの提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施します。

2 業務継続計画（BCP）は、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行う。

（衛生管理）

第15条 感染症の予防及びまん延防止の指針を整備し、周知する。感染対策委員会を設置し、定期開催するとともに、対策を協議し、対応指針等を作成・見直しをし、掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、対策の資質向上に努める。

附則

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

別紙 1-1

(1) 訪問介護の利用料

【基本サービス費】

サービス内容	1回あたりの所要時間	基本利用料 ※(注1参照)	利用者負担金		
			(負担1割)	(負担2割)	(負担3割)
身体介護中心型	20分未満	1,630 円	163 円	326 円	489 円
	20分以上30分未満	2,440 円	244 円	488 円	732 円
	30分以上1時間未満	3,870 円	387 円	774 円	1,161 円
	1時間以上1時間30分未満	5,670 円	567 円	1,134 円	1,701 円
	1時間30分以上	30分増す毎に820円を追加	82 円	164 円	246 円
引き続き「生活援助中心型」を算定する場合		25分増す毎に650円を追加	65 円	130 円	195 円
生活援助中心型	20分以上45分未満	1,790 円	179 円	358 円	537 円
	45分以上	2,200 円	220 円	440 円	660 円
通院等のための乗降介助		970 円	97 円	197 円	291 円

(注1)「身体介護中心型」及び「生活援助中心型」において、利用者の同意を得て、同時に2人の訪問介護員等がサービスを提供した場合は、上記基本利用料の2倍の額となります。

(注2)上記本分にも記載の通り、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担頂くこととなりますのでご注意ください。

(2) 訪問介護相当サービスの利用料

	区分	基本利用料	利用者負担金		
			(負担1割)	(負担2割)	(負担3割)
1	訪問型独自サービスⅠ	11,760 円	1,176 円	2,352 円	3,528 円
2	訪問型独自サービスⅡ	23,490 円	2,349 円	4,698 円	7,047 円
3	訪問型独自サービスⅢ	37,270 円	3,727 円	7,454 円	11,181 円

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額			
		基本利用料	自己負担額		
			1 割	2 割	3 割
夜間・早朝・深夜加算	夜間(18 時～22 時)、又は早朝(6～8 時)にサービス提供する場合。 深夜(22 時～翌朝 6 時)にサービス提供する場合	基本×25%	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割
特定事業所加算Ⅰ	当該加算の体制要件、人材要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	基本×50%			
特定事業所加算Ⅱ	当該加算の体制要件及び人材要件を満たす場合	基本×20%			
特定事業所加算Ⅲ	当該加算の体制要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	基本×10%			
特定事業所加算Ⅳ	当該加算の体制要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	基本×10%			
特別地域訪問介護加算※	当事業所が特別地域に所在する場合	基本×15%			

(注) ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

別紙 1-3

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額			
		基本利用料	自己負担額		
			1 割	2 割	3 割
中山間地域における小規模事業所加算※	当事業所が特別地域に所在せず、ひと月当たりの延べ訪問回数が 200 回以下の小規模事業所である場合。	基本×10%	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算※	中山間地域において、 <u>通常の事業の実施地域以外</u> に居住する利用者へサービスを提供した場合。	基本×5%			
緊急時訪問介護加算	利用者や家族等からの要請を受け、緊急にサービスを提供した場合（1 回につき）	1,000 円	100 円	200 円	300 円
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合（ひと月につき）	2,000 円	200 円	400 円	600 円
生活機能向上連携加算Ⅰ※	サービス提供責任者が、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、サービスを提供した場合（ひと月につき）	1,000 円	100 円	200 円	300 円
生活機能向上連携加算Ⅱ※	上記に加え利用者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、共同して利用者の心身の状況等を評価した上で、生活機能向上を目的とした訪問介護計画を作成し、連携してサービス提供した場合（ひと月につき）	2,000 円	200 円	400 円	600 円
介護職員処遇改善加算Ⅰ※	当該加算の算定要件を満たす場合	1 か月の利用料金の 24.5% （基本料金＋各種加算減算）			
介護職員処遇改善加算Ⅱ※		1 か月の利用料金の 22.4% （基本料金＋各種加算減算）			

（注）※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

【交通費】

事業所より片道おおむね 15km 以上	200 円
15km 以上は 5 k m 毎	50 円

個人情報利用目的

(平成20年4月1日現在)

ヘルパーステーションアークスでは、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔ヘルパーステーションアークス内部での利用目的〕

- ・当事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - －入退所等の管理
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外利用目的】

〔当事業所の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当事業所の管理運営業務のうち
 - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －当事業所において行われる学生の実習への協力
 - －当事業所において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当事業所の管理運営業務のうち
 - －外部監査機関への情報提供

訪問介護 ヘルパーステーション アーユス 利用同意書

訪問介護ヘルパーステーション アーユスを利用するにあたり、訪問介護ヘルパーステーション アーユスの重要事項説明書及び別紙1-1、1-2、別紙2、別紙3を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

介護保険サービスの利用のための市町村、居宅介護支援事業者その他の介護保険事業者等への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関へ療養情報を提供することに同意します。

介護保険サービスの利用に対し生じる利用料金等を支払うことに同意します。

西暦 年 月 日

<利用者>

住 所

氏 名

印

<身元保証人>

住 所

氏 名

電話番号

印

<連帯保証人>

住 所

氏 名

電話番号

印

訪問介護 ヘルパーステーション アーユス

代表者 理事長 柴田 三大 殿

【本約款第6条の請求書・明細書及び領収書の送付先】

氏 名	(続柄)
住 所	
電話番号	

【本約款第7条の緊急時の連絡先】

①氏名：	(続柄)	電話番号
②氏名：	(続柄)	電話番号
③氏名：	(続柄)	電話番号
④氏名：	(続柄)	電話番号

第一号訪問事業 ヘルパーステーション アーユス 利用同意書

訪問介護ヘルパーステーション アーユスを利用するにあたり、訪問介護ヘルパーステーション アーユスの重要事項説明書及び別紙1-1、1-2、別紙2、別紙3を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

介護保険サービスの利用のための市町村、居宅介護支援事業者その他の介護保険事業者等への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関へ療養情報を提供することに同意します。

介護保険サービスの利用に対し生じる利用料金等を支払うことに同意します。

西暦 年 月 日

<利用者>

住 所
氏 名

印

<身元保証人>

住 所
氏 名
電話番号

印

<連帯保証人>

住 所
氏 名
電話番号

印

訪問介護 ヘルパーステーション アーユス

代表者 理事長 柴田 三大 殿

【本約款第6条の請求書・明細書及び領収書の送付先】

氏 名	(続柄)
住 所	
電話番号	

【本約款第7条の緊急時の連絡先】

①氏名：	(続柄)	電話番号
②氏名：	(続柄)	電話番号
③氏名：	(続柄)	電話番号
④氏名：	(続柄)	電話番号

虐待防止のための指針

（施設における虐待の防止に関する基本的考え方）

- 第1 当施設では、高齢者虐待は人権侵害であり、犯罪行為という認識のもと、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応に努め、高齢者虐待に該当する次の行為のいずれも行いません。（詳しくは別紙参照）

i 身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。

ii 介護・世話の放棄・放任

高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

iii 心理的虐待

高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

iv 性的虐待

高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者にわいせつな行為をさせること。

v 経済的虐待

高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

（虐待防止検討委員会に関する事項について）

- 第2 当法人では、虐待発生防止に努める観点から、「虐待防止検討委員会」を組成します。

なお、本委員会の運営責任者は当施設の施設長とし、虐待の防止に関する措置を適切に実施するための委員会の担当者（以下担当者）を定めます。

2 身体拘束委員会や、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、他の会議と一体的に行う場合があります。加えて当施設に併設して展開する事業又は、法人内別事業と連携して虐待防止検討委員会を開催する場合があります。

3 虐待防止検討委員会は毎月1回程度の定例開催及び、有事の際には委員長判断による臨時会議を開催します。

4 会議の実施にあたっては、テレビ（PC）会議システムを用いる場合があります。

5 虐待防止検討委員会は、必要な都度担当者を招集します。

6 虐待防止検討委員会の議題は、担当者が定めます。具体的には、次のような内容について協議するものとします。

① 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関すること

② 虐待の防止のための指針の整備に関すること

③ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること

④ 虐待等について、職員が相談・報告できる体制整備に関すること

⑤ 職員が虐待等を把握した場合に、市町村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

⑥ 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

⑦ 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

(虐待の防止のための職員研修に関する基本方針)

第3 職員に対する虐待の防止のための研修の内容は、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、虐待の防止を徹底します。

2 具体的には、次のプログラムにより実施します。

- ・ 高齢者虐待防止法の基本的考え方の理解
- ・ 高齢者権利養護事業/成年後見制度の理解
- ・ 虐待の種類と発生リスクの事前理解
- ・ 早期発見・事実確認と報告等の手順
- ・ 発生した場合の改善策

3 実施は、年2回行います。また、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施します。

4 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、電磁的記録を印刷し、ファイリング等により保存します。

(虐待又はその疑い〈以下、「虐待等」という〉が発生した場合の対応に関する基本方針)

第4 虐待等が発生した場合には、速やかに市町村に報告するとともに、その要因の除去に努めます。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合には、役職位の如何を問わず、厳正に対処します。

2 また、緊急性の高い事案の場合には、市町村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優先します。

(虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項)

第5 職員等が他の職員等による利用者への虐待を発見した場合、担当者に報告します。虐待者が担当者本人であった場合は、他の上席者等に相談します。

2 担当者は、苦情相談窓口を通じての相談や、上記職員等からの相談及び報告があった場合には、報告を行った者の権利が不当に侵害されないよう細心の注意を払った上で、虐待等を行った当人に事実確認を行います。虐待者が担当者の場合は、他の上席者が担当者を代行します。また、必要に応じ、関係者から事情を確認します。これら確認の経緯は、時系列で概要を整理します。

3 事実確認の結果、虐待等の事象が事実であることが確認された場合には、当人に対応の改善を求め、就業規則等に則り必要な措置を講じます。

4 上記の対応を行ったにもかかわらず、善処されない場合や緊急性が高いと判断される場合は、市町村の窓口等外部機関に相談します。

5 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、虐待防止検討委員会において当該事案がなぜ発生したか検証し、原因の除去と再発防止策を作成し、職員に周知します。

6 施設内で虐待等の発生後、その再発の危険が取り除かれ、再発が想定されない場合であっても、事実確認の概要及び再発防止策を併せて市町村に報告します。

7 必要に応じ、関係機関や地域住民等に対して説明し、報告を行います。

(成年後見制度の利用支援に関する事項)

第 6 利用者又はご家族に対して、利用可能な成年後見制度について説明し、その求めに応じ、社会福祉協議会等の適切な窓口を案内する等の支援を行います。

(虐待等に係る苦情解決方法に関する事項)

第 7 虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は、寄せられた内容について責任者に報告します。当該責任者が虐待等を行った者である場合には、他の上席者に相談します。

2 苦情相談窓口 to 寄せられた内容は、相談者の個人情報の取り扱いに留意し、当該者に不利益が生じないよう、細心の注意を払います。

3 対応の流れは、上述の「第 5 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項」に依るものとします。

4 苦情相談窓口 to 寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告します。

(入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項)

第 8 入所者等は、いつでも本指針を閲覧することができます。また、当施設 H P において、いつでも閲覧が可能な状態とします。

(その他虐待の防止の推進のために必要な事項)

第 9 第 3 に定める研修会のほか、山口市介護サービス提供事業者連絡協議会や各地区社会福祉協議会、老人福祉施設協議会等により提供される虐待防止に関する研修及び外部で開催される研修等には、積極的に参加し、利用者の権利擁護とサービスの質を低下させないよう常に研鑽を図ります。

附則

この指針は、令和 4 年 4 月 1 日より施行する。

別紙 養介護事業者による高齢者虐待類型

区分	具体的な例
i 身体的虐待	① 暴力的行為※ ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ・ぶつかって転ばせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・本人に向けて物を投げつけたりする。 など ② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為。 ・医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・介護がしやすいように職員の都合でベッド、車椅子、椅子等へ抑えつける。 ・車椅子やベッド等から移動させる際、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ・自力で立ち上がることが出来ない高さの椅子に座らせる。 ・食事の際に、職員の都合で本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。 など ③ 「緊急やむを得ない」 場合以外の身体拘束・抑制
ii 介護・世話の放棄・放任	① 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為 ・入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる。 ・室内にごみを放置したり、鼠やゴキブリがいる等劣悪な環境に置かせる。 ② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為 ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。 など ③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為 ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など ④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置 ・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。 など ⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること

区分	具体的な例
iii 心理的虐待	① 威嚇的な発言、態度 ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ（施設・居宅）にいらなくしてやる」「追い出す」などと言ひ脅す。など ② 侮辱的な発言、態度 ・排せつの失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。 ・排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など ③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度 ・「意味もなくコールを押すな」「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話しかけ、ナースコール等を無視する。 ・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・高齢者ができないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。 など ④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。 など ⑥ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 ・理由もなく住所録、携帯電話等の通信機器を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など ⑦ その他 ・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など

区分	具体的な例
iv 性的虐待防止	○ 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要 ・ 性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ・ 性的な話を強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。 ・ わいせつな映像や写真をみせる。 ・ 本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・ 排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のままで放置する。 ・ 人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。 など
区分	具体的な例
v 経済的虐待	○ 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること ・ 事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・ 金銭・財産等の着服・窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない）。 ・ 立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ・ 日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など

※ 身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と判断することができます。

「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れなくても暴行罪は成立する」（東京高裁判決昭和25年6月10日）