

虐待対応マニュアル

合同会社 SHIM

窓口相談や従業員申告による事例発見の際の流れ（疑わしい場合も広く含んで対応）

※主要な判断は、客観的立場である委員会が決定

※委員会メンバーが直接のケース関係者の場合、委員会決定には参加させない

緊急性の判断

○受付者（発見者）は虐待防止委員会に相談→速やかに委員会が緊急性を判断する。

○受付記録・会議録を作成し、委員会責任者が確認の後、法人に速やかに報告する。（書式の整理より速やかな報告が優先）

○担当部局の管理職等に報告。

* 緊急性ありの場合：利用者の安全確認を優先。

委員会により早急に行政機関へ通報し介入依頼。

※ケアマネジャー等がいる場合は、委員会判断を事前に伝達。ただし一度決めた委員会判断は変更しない。

【緊急性の判断基準】

◎ 24時間以内に安否確認が必要

①「職員・家族等から暴力を受けている」「うめき声や泣き声等を聞いた」

②「必要な医療等を受けられず衰弱している」

③「医療措置が必要なのに、閉じこめられた状態」

④「施設等から家族等が無理やり引き取り、家族等による加害が懸念」

◎ 立ち入り（行政の早急な介入）が必要

⑤ 上記①～④の通報を受けたが、職員・家族等の拒否・接触困難により、24時間以内の安否確認ができなかった。

⑥ 虐待を受けている可能性が高く、職員・家族等が面会に拒否的で実態の把握や要援護者の保護が困難。

⑦ 職員・家族等の言動が不安定で一緒にいる要援護者の安否が懸念される。

情報収集

事実確認

○相談を受けたときは、速やかに委員会が事実確認を行う。

確認事項：虐待の種類・程度、事実と経過、安全確認

身体・精神・生活状況、養護者との関係

関係機関からの情報

○原則、現場訪問・要援護者に面会して確認。複数名で訪問。

訪問の際は、要援護者との信頼構築を最優先にし確認事項は柔軟に対応。

○安全確認と本人保護を並行して実施（生命の危険性が高い場合）。

要援護者の連れ出し、ショートステイの手配など初動対応会議

○虐待の有無・対応方針を決定

参加者：委員会、相談対応者

その他委員会が必要とする者（外部関係者・管理職など）

検討内容：アセスメントの確認見当

支援方針・内容の協議

対応者（関係機関含む）の役割確認・明確化

連絡体制（主担当者）の決定

○会議録、支援計画の作成、確認

行政へ報告

（通報）

○委員会の指示に基づき報告（通報）

※明らかな勘違い等の、虐待気配がない場合以外は報告

※報告担当者・相手先・方法（口頭か書面かなど）を委員会が指定報告の結果も委員会が聴き取り

支援実施 A

「虐待のおそれにとどまる」

「虐待あり既存の枠組みで対応」

○既存サービス活用とケアプランの点検や見直し（の依頼）

○用具や介護技術など、改善に資する方法の情報提供

○継続的な情報収集・経過観察

支援実施 B

「虐待あり積極的な介入が必要」

○行政機関へ介入依頼・情報提供（行政からの継続的な経過の聴取り）継続対応会議再アセス・点検

○変化する状況が無いか、委員会が継続的に情報収集（状況の再アセス）

○状況の変化による支援方針変更の必要性の検証

○委員会による支援方針の修正。

【行政機関等に委任の場合は、その会議参加・聴き取りで代替可】

事後フォロー

(再発防止)

○対応会議による評価をもとに、委員会が支援終了を決定。

※利用者が尊厳を回復したと認められる場合

○要援護者のフォローアップ

再発防止のために、サービス利用・地域見守りなど支援等を継続する。

継続支援の役割分担を明確化。

○計画的な虐待者のフォローアップ

継続的な状態観察、環境変更・研修実施など再発防止の取り組み提案

【行政機関等に委任の場合は、その決定の聴き取りで代替可】