虐待防止・虐待対応時マニュアル

身体拘束適正化マニュアル

（障がい福祉・高齢者福祉　法人統合版）

ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん

目　　次

第１章　総則・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２

第２章　虐待の定義、種類等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２

【参考１】障害者虐待の例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７

【参考２】障害者を支援する職員の方へ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８

【参考３】身体拘束禁止の対象となる具体的な行為・・・・・・・・・・・・・・・・１５

第３章　虐待の未然防止・身体拘束適正化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０

【参考４】虐待防止・身体拘束適正化の組織図・・・・・・・・・・・・・・・・・・１８

【参考５】虐待防止・身体拘束適正化に係る具体的対策の概要・・・・・・・・・１９

【参考６】虐待防止・身体拘束適正化に係るチェックリスト・・・・・・・・・・２０

第４章　虐待の早期発見・早期対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２１

【参考７】虐待通報の組織図・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２３

【参考８】障害者虐待の相談・通報・届出先・・・・・・・・・・・・・・・・・・２４

【参考９】高齢者虐待の相談・通報・届出先・・・・・・・・・・・・・・・・・・２４

【参考１０】職員倫理要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２５

【参考１１】職員行動規範・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２６

【参考１２】虐待防止・身体拘束適正化委員会設置要項・・・・・・・・・・・・２７

【参考１３】福祉サービスに関する苦情解決要項・・・・・・・・・・・・・・・２８

【参考１４】施設利用者の権利擁護に関する規程・・・・・・・・・・・・・・・３１

第５章　雑則・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３２

第１章　　総　　則

第１条 目的

本マニュアルは、法人が運営する障がい福祉事業所及び高齢者福祉事業所において、利用者に対する虐待の防止、早期発見及び適切な対応、身体拘束適正化を図り、利用者の尊厳と権利を守ることを目的とする。

法人及び職員、アシスタントは関係法令を遵守し、利用者の人権を尊重するとともに、虐待を許さない組織作りに取り組む。

第２条 適用範囲

本マニュアルは、法人の役員、管理者、職員、アシスタントに適用する。

また、障がい福祉及び高齢者福祉の各事業所は、本マニュアルに基づき、事業の内容及び利用者の状況に応じた虐待防止対策を実施する。

第３条　基本方針

１.　利用者の人格、意思及び権利を尊重する。

２.　身体的虐待、性的虐待、心理的虐待、放棄・放任及び経済的虐待を防止する。

３.　虐待又は虐待が疑われる事案を把握した場合は利用者の安全確保を優先し、速やかに必要な対応を行う。

４.　虐待の疑いを発見した職員は、上司への報告だけで対応を終わらせず、関係法令に基づく通報を行う。

５.　虐待の発生要因を分析し、再発防止及び支援の質の向上に努める。

６.　虐待の相談、通報及び事実確認への協力を理由として、職員に不利益な取り扱いを行わない。

第２章　　虐待の定義　種類等

第４条　障害者虐待とは

ア. 障害者虐待防止法の成立

「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下「障害者虐待防止法」といいます）が、平成 24 年 10 月１日から施行されました。法第１条では、障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であるため、「障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、障害者の権利利益の擁護に資すること」と、法の目的を定めています。

イ．「障害者」の定義

障害者虐待防止法では、障害者とは障害者基本法第２条第１号に規定する障害者と定義されています。同号では、障害者とは「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）その他心身の機能の障害がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」としており、障害者手帳を取得していない場合も含まれる点に留意が必要です。また、ここでいう障害者には 18 歳未満の者も含まれます。

ウ．「障害者虐待」の定義

障害者虐待防止法では、「養護者」「使用者」「障害者福祉施設従事者等」による虐待を特に「障害者虐待」と定めています（第２条第２項）。「養護者」とは、障害者の身辺の世話や身体介助、金銭の管理などを行っている障害者の家族、親族、同居人等のことです。「使用者」とは、障害者を雇用する事業主又は事業の経営担当者、その他その事業の労働者に関する事項について事業主のために行為をする者のことです。「障害者福祉施設従事者等」とは、障害者自立支援法等に規定する「障害者福祉施設」又は「障害福祉サービス事業等」（以下、「施設・事業所」といいます）に係る業務に従事する者のことです。具体的には、次の施設・事業が該当します。

第５条　障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業等

法律上の規程	事業名	具体的内容
障害福祉サービス事業等	・障害福祉サービス事業 ・一般相談支援事業及び特定相談支援事業 ・移動支援事業 ・障害児通所支援	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養介護、生活介護、短期入所、重度障害者等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、及び共同生活援助、放課後等デイサービス

なお、法第３条では「何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。」と規定され、広く虐待行為が禁止されています。同条で禁止されている虐待は「障害者虐待」より範囲が広いと考えられます。

第６条　高齢者虐待とは

ア．　高齢者虐待防止法の成立

「高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」（平成１７年法律第１２４号。以下「高齢者虐待防止法」という。）は、平成１８年４月１日から施行されました。この法律では、高齢者の権利利益の保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・早期対応の施策を、国及び地方公共団体の公的責務のもとで、促進することとしています。国民全般に高齢者虐待に係る通報義務等を課し、福祉・医療関係者に高齢者虐待の早期発見等への協力を求めるとともに、市町村における相談・通報体制の整備、事実確認や被虐待高齢者の保護に係る権限の付与、擁護者への支援措置、要介護施設の業務又は要介護事業の適正な運営を確保するための関係法令に基づく市町村（特別区を含む。以下同じ。）、都道府県の適切な権限行使等について定めるものです。

イ．「高齢者」の定義

高齢者虐待防止法では、「高齢者」を６５歳以上の者と定義しています（第２条第１項）。ただし、６５歳未満の者であって要介護施設に入所し、その他要介護施設を利用し、又はその他要介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者については、「高齢者」とみなして要介護施設従事者等による虐待に関する規定が適用されます。

ウ．「高齢者虐待」の定義

高齢者虐待防止法では、「養護者」「要介護施設従事者等」による虐待を特に「高齢者虐待」と定めています。「養護者」とは、「高齢者を現に擁護する者であって要介護施設従事者等以外のもの」とされており、金銭の管理、食事や介護などの世話、自宅の鍵の管理など、何らかの世話をしている者（高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等）が該当すると考えられます。また、同居していなくても、現に身辺の世話をしている親族・知人等が養護者に該当する場合があります。「要介護施設従事者等」とは、老人福祉法（昭和３８年法律第１３３号）及び介護保険法（平成９年法律第１２３号に規定する「要介護施設」又は「要介護事業」の業務に従事する職員のことです。

本マニュアルにおける高齢者虐待とは、高齢者虐待防止法に基づき、以下の５種類とする。

ア. 身体的虐待： 身体に暴行を加えること、または正当な理由なく身体拘束を行うこと。

イ. 介護・世話の放棄（ネグレクト）： 必要な介護や世話を怠り、心身の衰弱を招くこと。

ウ. 心理的虐待： 著しい暴言、拒絶的な対応、その他精神的苦痛を与える言動。

エ. 性的虐待： わいせつな行為をすること、またはさせること。

オ. 経済的虐待： 財産を不当に処分すること、または不当に財産上の利益を得ること。

第７条　要介護施設従事者等

法律上の規定	事業名	養介護従事者等
介護保険法による規定	・居宅サービス事業 ・地域密着型サービス事業 ・居宅介護支援事業 ・介護予防サービス事業 ・地域密着型介護予防サービス事業 ・介護予防支援事業	「養介護施設」又は「養介護事業」の介護保険法（※）業務に従事する者

（※）業務に従事する者とは、直接介護サービスを提供しない者（施設長、事務職員等）や、介護職以外で直接高齢者に関わる他の職種も含みます（高齢者虐待防止法第２条）。

第８条　虐待の種類と虐待行為と刑事罰

ア　障害者福祉施設従事者等による障害者虐待

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待とは、障害者福祉施設従事者等が行う次のいずれかに該当する行為とされています。また、障害者虐待は、刑事罰の対象になる場合があります。

① 身体的虐待

障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること。

刑法第１９９条　殺人罪、同法第２０４条　傷害罪、同法第２０８条　暴行罪、
同法第２２０条　逮捕監禁罪

②性的虐待

障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること。刑法第１７６条強制わいせつ罪、同法第１７７条強制性交等罪、同法第１７８条　準強制わいせつ、準強制性交等罪

② 心理的虐待

障害者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応又は不当な差別的な言動その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
刑法第第２２２条　脅迫罪、同法第２２３条　強要罪、同法第２３０条　名誉棄損罪、
同法２３１条　侮辱罪

③ 放棄･放任

障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、他の利用者による①から③までに掲げる行為と同様の行為の放置、その他の障害者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
刑法第２１８条　保護責任者遺棄罪

④ 経済的虐待

障害者の財産を不当に処分することその他障害者から不当に財産上の利益を得ること。　なお、高齢者関係施設の入所者に対する虐待については、65 歳未満の障害者に対するものも含めて高齢者虐待防止法が適用され、児童福祉施設の利用者に対する虐待については、18 歳以上の障害者に対するものも含めて児童福祉法が適用されます。
刑法第２３５条　窃盗罪、同法２４６条　詐欺罪、同法２４９条　恐喝罪、
同法２５２条　横領罪

【身体的虐待の留意点】

ア．体罰については、その背景として「体罰を行うのはあくまで相手のためになるから行う」というようなパターナリズム（父権的保護主義）があると言われています。この結果、職員が忍耐をもって利用者に寄り添わず、短絡的、安易な手段（体罰）にはしり、重篤なけがを負わせる場合もあります。

イ．施設で起こりやすい虐待は職員が意識していなくても、次のような行為も虐待となります。虐待かどうかは、あくまでも利用者の視点、利用者自身が苦痛を感じているかどうかの観点から判断されるべきことです。

・どうしても必要な場合を除き、利用者の嫌がることを強要する。

・夜間、処遇に手のかかる利用者に不必要な量の薬を飲ませて眠らせる。

・職員の指示に従わない利用者の食事を取り上げる。

・利用者を管理するために、日中、食堂や居間に閉じ込める。

・指示に従わない利用者を、長時間、正座・直立させる。

・利用者の人格を傷つけるような写真を展示する。

・車イスやベッド等に縛り付ける。

【参考１】障害者虐待の例

区分	内容と具体例
身体的虐待	暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為。身体を縛りつけたり、過剰な投薬によって身体の動きを抑制する行為。 【具体的な例】・平手打ちする･殴る･蹴る･壁に叩きつける･つねる･無理やり食べ物や飲み物を口に入れる･やけど･打撲させる･身体拘束（柱や椅子やベッドに縛り付ける、医療的必要性に基づかない投薬によって動きを抑制する、ミトンや　つなぎ服を着せる、部屋に閉じ込める、施設側の管理の都合で睡眠薬を服用させる）など。
性的虐待	性的な行為やその強要（表面上は同意しているように見えても、本心からの同意かどうかを見極める必要がある）。 【具体的な例】･性交･性器への接触･性的行為を強要する･裸にする キスする･本人の前でわいせつな言葉を発する、又は会話する･わいせつな映像を見せる。
心理的虐待	脅し、屈辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせなどによって精神的に苦痛を与えること。 【具体的な例】･「バカ」「あほ」など障害者を侮辱する言葉を浴びせる･怒鳴る･ののしる･悪口を言う･仲間に入れない･子ども扱いする･人格をおとしめるような扱いをする･話しかけているのに意図的に無視する。
放棄･放任	食事や排泄、入浴、洗濯など身辺の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療や教育を受けさせない、などによって障害者の生活環境や身体･精神的状態を悪化、又は不当に保持しないこと。 【具体的な例】･食事や水分を十分に与えない･食事の著しい偏りによって栄養状態が悪化している･あまり入浴させない･汚れた服を着させ続ける･排泄の介助をしない･髪や爪が伸び放題･室内の掃除をしない･ゴミを放置したままにしてあるなど劣悪な住環境の中で生活させる･病気やけがをしても受診させない･学校に行かせない･必要な福祉サービスを受けさせない･制限する･同居人による身体的虐待や心理的虐待を放置する。
経済的虐待	本人の同意なしに（あるいは騙すなどして）財産や年金、賃金を使ったり勝手に運用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 【具体的な例】･年金や賃金を渡さない･本人の同意なしに財産や預貯金を処分、運用する･日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない･本人の同意なしに年金等を管理して渡さない。

【参考２】障害者を支援する職員・アシスタントの方へ

障害者児を支援する職員の方へ

以下のような行為は、障害者への虐待です。不適切な支援から障害などに当たる犯罪行為まで様々ですが、いずれも障害者の人権の重大な侵害であり、絶対に許されるものではありません。

〇身体的虐待

殴る、蹴る、たばこを押しつける。
熱湯を飲ませる、食べられないものを食べさせる、食事を与えない。
戸外に閉め出す、部屋に閉じ込める、縄などで縛る。

〇性的虐待

性交、性的暴力、性的行為の強要。
性器や性交、性的雑誌やビデオをみるよう強いる。

〇心理的虐待

「そんなことすると外出させない」など言葉による脅迫。
「何度言ったらわかるの」など心を傷つけることを繰り返す。
障害者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける。
他の障害者と差別的な取り扱いをする。

〇放棄･放任

自己決定といって、放置する。
話しかけられても無視する。拒否的態度を示す。
トイレを失敗していても衣服を取り替えない。
職員が業務中、故意に放棄・放任した場合に、けがをさせる。

〇経済的虐待

障害者の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分。

〇その他

職員のやるべき仕事を指導の一環として行わせる。
躾や指導と称して行われる上記の行為も虐待です。

自分がされたら嫌なことを障害者にしていませんか。

常に相手の立場で、適切な支援を心がけましょう。

（平成17年10月20日厚生労働省社会･援護局障害保健福祉部長通知を参考）

第９条　利用者･保護者への説明

虐待の定義･種類､被害を受けた際の対応等について､利用者個々の理解力や障害特性などに応じて､利用者の立場で分かりやすく説明し､継続的に理解が深まるように努めることが重要です。

〇一人で我慢しているだけでは問題が解決しないので､虐待に関わる訴え等の行動をためらわないこと。

〇虐待に該当すると思う場合は、該当職員に対して毅然とした態度をとり、明確な意思表示をすることが重要であること。

〇身近に相談できる職員がいない場合など､困ったときには､市町村障害者虐待防止センターなど、関係機関に相談できること。

第１０条　施設職員が留意すべき事項

ア．職員一人ひとりの意識の重要性

〇障害の程度等に関わらず､常に利用者の人格や権利を尊重すること。

〇職員は利用者にとって支援者であることを強く自覚し､利用者の立場に立った言動を心がけること。

〇虐待に関する受け止め方には､利用者による個人差などがあることを､絶えず認識すること。

イ．基本的な心構え

〇利用者との人間関係ができていると､独りよがりで思い込まないこと。

〇利用者が職員の言動に対して虐待であるとの意思表示をした場合は､その言動を繰り返さないこと。

〇利用者本人は心理的苦痛を感じていても､重度の重複障害者など､それを訴えたり、拒否することができない場合もあることを認識すること。

〇職員同士が話しやすい雰囲気づくりに努め､虐待とみられる言動について､職員同士で注意を促すこと。

〇職場内の虐待に係る問題や発言等を個人的な問題として処理しないで､組織として良好な施設環境を確保するための契機とする意識を持つこと。

〇被害を受けている利用者について見聞きした場合は､懇切丁寧に相談に応ずること。

〇心理的苦痛を感じる言動が職員にある場合には､第三者として､良好な施設環境づくりのため､「虐待防止・身体拘束適正化委員会」に報告するなどの措置を講ずること。

ウ．障害者施設内で虐待が起こりやすい背景

（厚生労働省障害者虐待防止についての勉強会での主な意見）

①施設等構造

〇施設が密室の構造となっている場合が多い。

〇施設の立地が社会的に隔離された場所にある。

②職員

〇指導、しつけの一環という意識もとで、人権意識が欠如している。

〇問題行動のある利用者に対する専門的な支援技術が欠如している。

〇職員の個人的性格、ストレスが関係している。

〇職員が他の職員の虐待を内緒にし、仲間としてかばう傾向がある。

〇職員が上司に通告しても改善されない。

③利用者

〇虐待を受けた利用者が伝えられない場合が多い。

〇虐待を受けた利用者が伝えても理解されない場合が多い。

④保護者

〇保護者が「契約を解除されては困る」という負い目を持ち、虐待する側を守る行動を取る。

⑤行政（指導監督部署）

〇行政職員が施設現場の理解に欠ける。

〇行政職員が２、３年で異動するため、専門性を持っていない。

第３章　虐待の未然防止及び身体拘束適正化

第１１条　施設･事業所における虐待防止・身体拘束適正化の法律上の位置付け

障害者虐待防止法第 15 条により、「障害者福祉施設の設置者又は障害福祉サービス事業等を行う者は、障害者福祉施設従事者等の研修の実施、当該障害者福祉施設に入所し、その他当該福祉施設を利用し、又は当該障害福祉サービス事業等に係るサービスの提供を受ける障害者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする」と規定されています。

ア．「虐待防止・身体拘束適正化責任者」の設置

各事業の管理長等を責任者として設置することが義務付けられており、管理者が責任を持って虐待の未然防止及び身体拘束適正化に取り組みます。

イ．必要な体制の整備

各事業の運営規程において、「利用者の人権擁護、虐待の防止等に対応するため、責任者の設置、相談窓口の設置、職員に対する研修その他必要な措置を講ずること」となっています。特に、職員の資質向上を図る上では、職場内研修や外部の研修などに計画的に参加することが効果的であり、積極的な取り組みを実施します。

第１２条　事業者としての責務

理事長等の設置者及び管理者は、自ら利用者の人権擁護の意識を高め、地域に開かれた施設として、利用者が安心してサービスを利用できるよう、そのための理念や倫理綱領などを明文化し、職員一人ひとりに周知･徹底させます。

第１３条　虐待防止・身体拘束適正化委員会の設置

施設利用者の人権を擁護し、虐待防止･身体拘束適正化責任者の職務が円滑に執行できるよう、利用者・保護者や第三者委員、弁護士など外部の目を含めた、施設内での虐待防止のための組織を設置することにより、虐待防止及び身体拘束適正化の取り組みの実効性を確保します。そのために、法人の理念の実現に向けて、「事業者の責務」を全職員が理解するとともに、「虐待防止・身体拘束適正化委員会」を設置し、定例的に開催し虐待防止・身体拘束適正化に向けた取り組みを実施します。また、ヒヤリ･ハット事例の分析や職員のストレスマネジメントなど組織的な対応を行います。

第１４条　相談、苦情を活かす仕組みづくり

ア．利用者や保護者の声を聞く姿勢

施設長等職員は、利用者との日常的なコミュニケーションを大切にするとともに、相談・苦情はサービスの質を向上させる上で重要な情報であるとの認識の下に、日々のサービスを提供します。

〇利用者等との日常的なコミュニケーションの確保
利用者等との定期的な意見交換を実施することにより、利用者の求めるサービスの内容等を把握します。

〇虐待に関する相談･苦情等への対応
苦情解決責任者、第三者委員の設置・活用を図るとともに、苦情解決体制の積極的な周知を図ります。

〇受け付けた苦情やその改善状況等を第三者委員に報告するとともに、施設の広報誌等で公開するよう努めます。

第１５条　日々の業務の点検（チェックリストの活用）

施設利用者を支援する際に、いつのまにか人権を侵害していることがないか、冷静に振り返ってみることが重要であり、人権を擁護できているかを客観的に自己評価するため、施設職員が自らの行動を点検するチェックリストを作成し活用します。

① 活用の目的
人権擁護のための重要なポイントを掲げ、項目に沿って個々の作業等を振り返ることにより、支援の状況等を的確に把握します。

② チェックリストの作成
職員倫理綱領等をもとに、チェックリストを作成します。

③ チェックリストの活用
定期的に、自らの行動等をチェックすることにより、利用者に対する支援の適否、自らのストレスの状況等について振り返ります（ストレスマネジメント）。

④　組織としての活用
「虐待防止委員会」等において、定期的にチェックリストの結果を分析し、職員及びアシスタントの意識やストレス等の課題を把握し、必要な事例については、虐待防止責任者・管理者による聞き取り、指導を行います。

第１６条　ヒヤリ･ハット事例の活用

利用者等に被害を及ぼすことはなかったが、職員及びアシスタントが支援を行う過程等において、ヒヤリとしたり、ハットした経験を有する事例（ヒヤリ･ハット事例）の情報を共有化するとともに、効果的な分析を行い、虐待の防止に役立てます。

①　情報収集

提出されたヒヤリ･ハット事例報告書や、施設長会議等を活用して、他の施設における同様の事故情報等を収集するなど、事故発生の状況要因分析を行います。

②　原因解明

問題点を明確にし、評価・分析します。

③　対策の策定

「虐待防止・身体拘束適正化委員会」等の会議において、防止策を検討します。

④　周知徹底

決定した防止策等を各部署に通知し、直ちに実行します。

⑤　再評価

防止策の効果を検証するなど進捗管理し、再度、防止策を検討します。

第１７条　福祉サービス第三者評価の活用

『社会福祉法第７８条』

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの評価を行うこととその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

福祉サービス第三者評価は、事業所が提供するサービスの質の公正・中立な第三者機関が、客観的かつ専門的な立場から評価を行い、その結果を公表するものです。

ア　第三者評価の目的

①サービスの質の向上

客観的･専門的な評価を受けることで、事業者自らが抱える課題を具体的に把握し、サービスの質の向上を支援する。

②利用者への情報提供

評価結果を公表することで、利用者が自分のニーズに適した事業を選択するための情報を提供する

第１８条　虐待防止及び身体拘束適正化の取り組み

虐待防止及び身体拘束適正化に関する職員の意識向上を図るため、具体的な取り組みを次の通り実施します。

ア．虐待防止及び身体拘束適正化に関する実施

・法人内・外部の講師による、怒りの感情への対処法を含めた虐待防止対策に特化した職員研修を、年１回以上実施します。

・身体拘束の適正化に特化した職員研修を年１回以上実施します。

・利用者や家族を対象に法人内・外部の講師による虐待や差別等の人権擁護に関する研修を、年１回以上実施します。

イ．意見箱等の設置

法人職員及びアシスタント、利用者、家族から各事業についての苦情、虐待や　　差別等についての意見、要望を聞く為に、各事業所に意見箱の設置や　専用メール(kenri@hks.or.jp)を設けます。意見箱やメールで寄せられた意見等は、虐待防止委員会で検討し、その結果を理事長に報告し、プライバシーに配慮した上でホームページや会報に記載します。

ウ．女性利用者に対する対応

全国的に女性障がい者が性的虐待に遭いやすい実態を踏まえて、可能な限り女性利用者に対する介助の支援については同性介助を基本にします。

エ．身体拘束の廃止と支援の質の向上に向けて

①　身体拘束の廃止に向けて(身体拘束の適正化)

障害者虐待防止法では、「正当な理由なく障害者の身体を拘束すること」は身体的虐待に該当する行為とされています。

身体拘束の具体的な内容として、以下のような行為が該当すると考えられます。

（１）車イスやベッド等に縛り付ける。

（２）手指の機能を制限するために、ミトン型の手袋を付ける。

（３）行動を制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。

（４）支援者が自分の身体で利用者を抑えて行動を制限する。

（５）行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。

（６）自分の意志で開けることのできない居室等に隔離する。

【参考３】身体拘束禁止の対象となる具体的な行為

介護保険指定基準において禁止の対象となっている行為は、「身体的拘束その他入所者（利用者）の行動を制限する行為」で、具体的には次のような行為。

①徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
③自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、または皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
⑥車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりしないように、Ｙ字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
⑧脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
⑨他人への迷惑行為を防ぐために、ベッド等に体幹や四肢をひも等で縛る。
⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

「身体拘束ゼロへの手引き」（平成１３年３月厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」）

② やむを得ず身体拘束を行うときの留意点

「障害者総合支援法に基づく指定障害者支援等の人員、設備及び運営に関する基準」等には、緊急やむ得ない場合を除き身体拘束等を行ってならないとされています。緊急やむを得ない場合とは、支援の工夫のみでは十分に対応できないような、以下の３要件に当てはまるような一時的な事態に限定されます。

（１）切迫性

利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となります。切迫性を判断する場合には、身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要な程度まで利用者本人等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認する必要があります。

（２）非代替性

身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となります。非代替性を判断する場合には、まず身体拘束を行わずに支援するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命又は身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数職員で確認する必要があります。また、拘束の方法

についても、利用者本人の状態像等に応じて最も制限の少ない方法を選択する必要があります。

（３）一時性

身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となります。一時性を判断する場合には、本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要があります。

③　やむを得ず身体拘束を行うときの手続き

（１）組織による決定と個別支援計画への記載

やむを得ずに身体拘束を行うときには、管理者・サービス管理（提供）責任者・虐待防止委員会委員長・支援担当者等が個別支援会議に出席し、組織的として慎重に検討・決定します。身体拘束を行う場合には、個別支援会議で身体拘束を行う場合の原因となる状況を徹底的に分析し、身体拘束の解消に向けた取組方針や目標とする時期等を統一した下に個別支援計画を作成します。また、この個別支援計画に身体拘束の様態及び時間、緊急やむを得ない時の理由を記載します。

（２）本人・家族への十分な説明

身体拘束を行う場合には⑴の事項の中で、適宜利用者本人や家族に十分な説明をし、了解を得る必要があります。

（３）必要な事項の記録

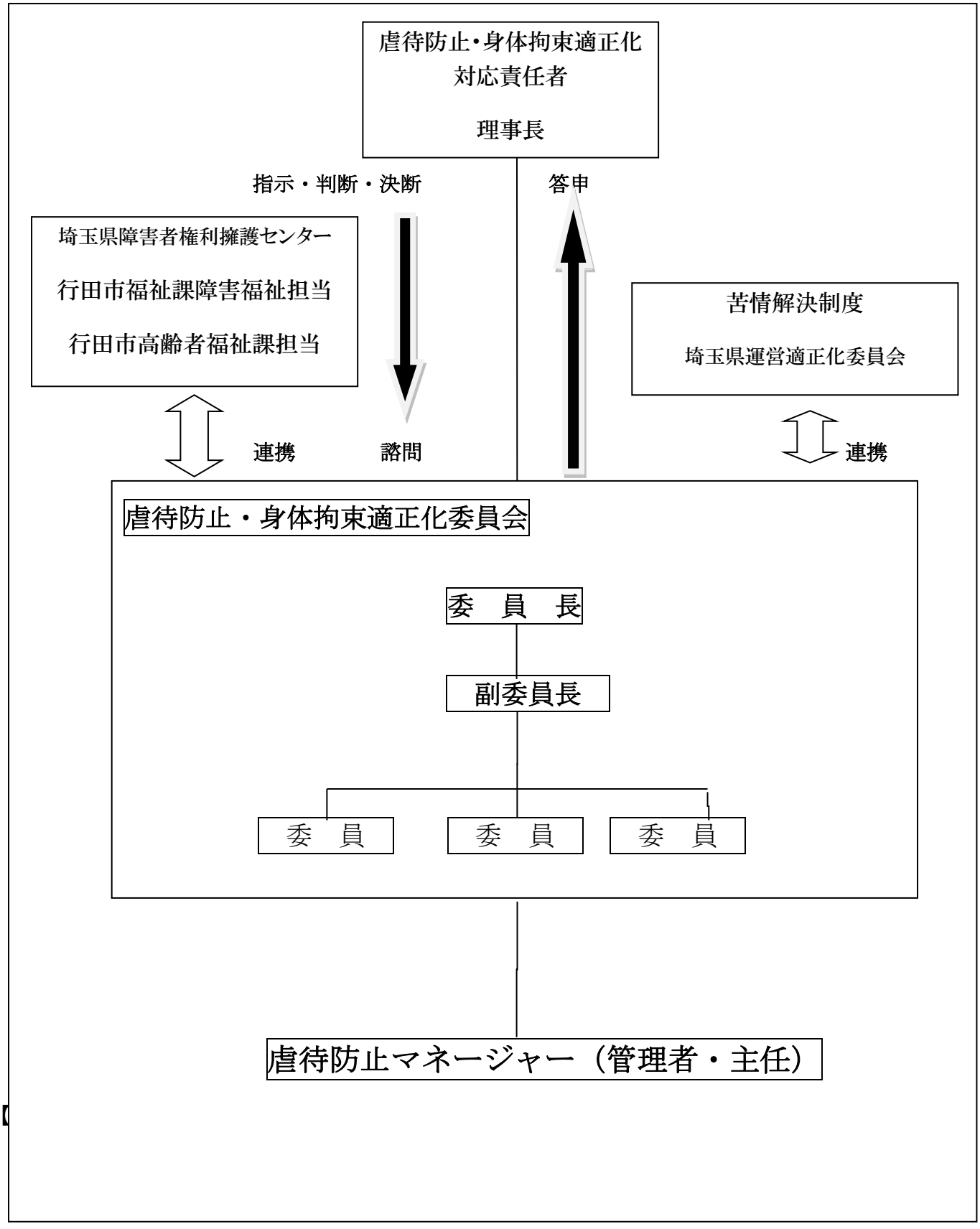
身体拘束を行った場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等の必要な事項を、業務日誌等に記載します。
なお、「障害者総合支援法に基づく、指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準」では、以下のように定められているため、必要な記録がされない場合は、運営基準違反に問われる場合があります。

〇障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく
　指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準
（身体拘束等の禁止）
１．第四十八条指定障害者支援施設等は、施設障害福祉サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行ってはならない。
２．指定障害者支援施設等は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならない。
※「指定障害福祉サービスの人員、設備、運営基準」にも同様の規定あり。

オ．座位保持装置等に付属するベルトやテーブル等の使用について

利用者の障害特性により、利用者本人又は家族からの申し出で、日常的に座位保持装置や車いす等に付属しているベルトやテーブル等の使用については、一律に身体拘束と判断することは適当ではありません。但し、ケースによっては過剰に身体拘束をした場合は身体拘束だと判断される場合もあります。

【参考４】虐待防止・身体拘束適正化の組織図（フローチャート）



【参考５】ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん　虐待防止・身体拘束適正化に係る具体的対策の概要

１．定期的な取組み

⑴「虐待防止・身体拘束適正化委員会」の開催

⑵職員チェックリストによるセルフチェックの実施

⑶「虐待防止・身体拘束適正化委員会」によるチェックリストの集計･分析

⑷分析結果に基づき、虐待防止・身体拘束適正化マネージャーによる課題事例、対象職員への聞き取り調査の実施

⑸虐待防止・身体拘束適正化対応責任者（管理者）による、課題事例対策の実施、対象職員への指導

⑹職員全体会議や各部会議等で「ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん職員倫理綱領」の読み合わせ

２．虐待防止・身体拘束適正化推進のための年間取組み

⑴職場内･外部講師による虐待防止・身体拘束適正化に関する職員研修の実施

⑵ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせんの利用者・職員・アシスタントから幅広く意見や要望等を聞き取るために、各事業所に意見箱を設置

⑶利用者を対象にした虐待防止・差別等の人権擁護についての研修を実施

⑷年間の取り組みを第三者委員に報告

⑸年間の取り組みを報告・公表

３．その他の取組み

⑴ ヒヤリハット事例の活用

⑵ 福祉サービス第三者評価の実施

⑶ 「福祉サービスに関する苦情解決要綱」に基づく対応

⑷ 各種研修への積極的参加

【参考６】ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん「虐待防止・身体拘束適正化に係るチェックリスト」

所属課
職員名

項目番号	チェック項目	○×
1	体罰(殴る、蹴る、叩く、つねるなどの身体的苦痛を伴う行為)は一切行なっていない。	
2	暴言(罵声を浴びせたり、ロ汚くののしったり、利用者の心を傷つけるような言い方等)は、一切行なっていない。	
3	利用者の呼称については、年齢や性別に配慮するとともに、呼び捨て、ちゃん付け等は行なっていない。	
4	無視、威圧的･強圧的対応、ぞんざいな対応、冷やかし、茶化し、差別的対応は、一切行なっていない。	
5	セクシャルハラスメント(「相手の意思」に関係なく、利用者に対する性的言動(必要以上の過度の身体的接触や猥談などを含む)は一切行なっていない。	
6	身体拘束は、一切行なっていない。(但し、「身体拘束ゼロへの手引き」(厚生労働省指針)」を基に実施しているケースは除く)	
7	個人情報の保護を含め、プライバシーの侵害にあたる行為は一切行なっていない。	
8	人権侵害行為を目撃した場合には、直ちに制止し、上司に報告している。 （当該行為を目撃していない場合についても「○」とする）	
9	利用者、家族、職員、第三者等から人権侵害行為に係る情報を 得たときは、その真偽にかかわらず上司に報告している。 （当該情報を得ていない場合についても「○」とする）	
１０	服薬マニュアルを常に遵守している。	
１１	利用者一人ひとりに応じた分かりやすい情報提供を行い、利用者の自己決定を尊重している。	
○の合計数		/11

《備考》※チェック項目に「×」がある場合、項目番号、日時、場所及び「×」を付けた理由等を記載してください。

《上記に拘わらず虐待防止に係る事例(自他を問わない)、質問、悩み等があれば　ご自由に記入してください。

第４章　虐待の早期発見･早期対応

第１９条　虐待発見時の通報の義務

【障害者虐待防止法】

（障害者福祉施設従事者等による障害者虐待に係る通報等）

１．第 16 条　障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

２．障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けた障害者は、その旨を市町村に届け出る　ことができる。

３．刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第１項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

４．障害者福祉施設従事者等は、第１項規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取り扱いを受けない。

第２０条　早期発見の取り組み

〇利用者の権利を侵害するささいな行為から虐待へとエスカレートすることを認識し、平素から、管理者等は、利用者･保護者、職員とコミュニケーションの確保を図り、虐待の早期発見に努めます。

〇管理者等職員は、日常的に利用者･保護者等の生の声をしっかり時間をかけて聞き取るよう努めます。

〇特に、苦情解決受付担当者は、自ら利用者の居室や支援現場などに積極的に足を運ぶとともに、利用者や家族等が気軽に苦情や要望を言える関係づくりに努めます。

〇管理者は、苦情解決第三者委員等とともに、コミュニケーションの取りやすい環境づくりに積極的に取り組み、早期発見に努めます。

第２１条　対応時の基本姿勢

組織として一体的に対応することができるよう、理事長を虐待防止対応責任者として定めるとともに、虐待への初動対応の方法をあらかじめ定め、虐待が発生した場合は、利用者の安全･安心の確保を最優先に、初動体制を確保します。

ア　組織としての対応

〇平素から人権に関する定期的な研修の実施など職員の意識の向上に努め、速やかな報告を職員の義務として認識させます。

〇虐待に関する相談･外部からの通報等があった場合は、職員は直ちに管理者等に報告するとともに、理事長は、虐待防止委員会を開催し、速やかに必要な対応を実施します。

〇虐待が発生した場合は、管理者等は、利用者等の安全･安心の確保を第一義として、迅速に対応することを基本とします。

イ．利用者や家族への配慮

〇管理者等は、被害者等のプライバシーの保護や名誉その他の人権を尊重することを最優先に対応します。

〇法人として、利用者や家族に対して、速やかに誠意ある対応、説明を行います。

ウ．対外的な説明

〇報道機関からの取材等には、被害者等のプライバシーを保護するとともに、説明責任を果たす観点から、理事長に対応を一本化して適切に対応します。

第２２条　通報･対応の手順

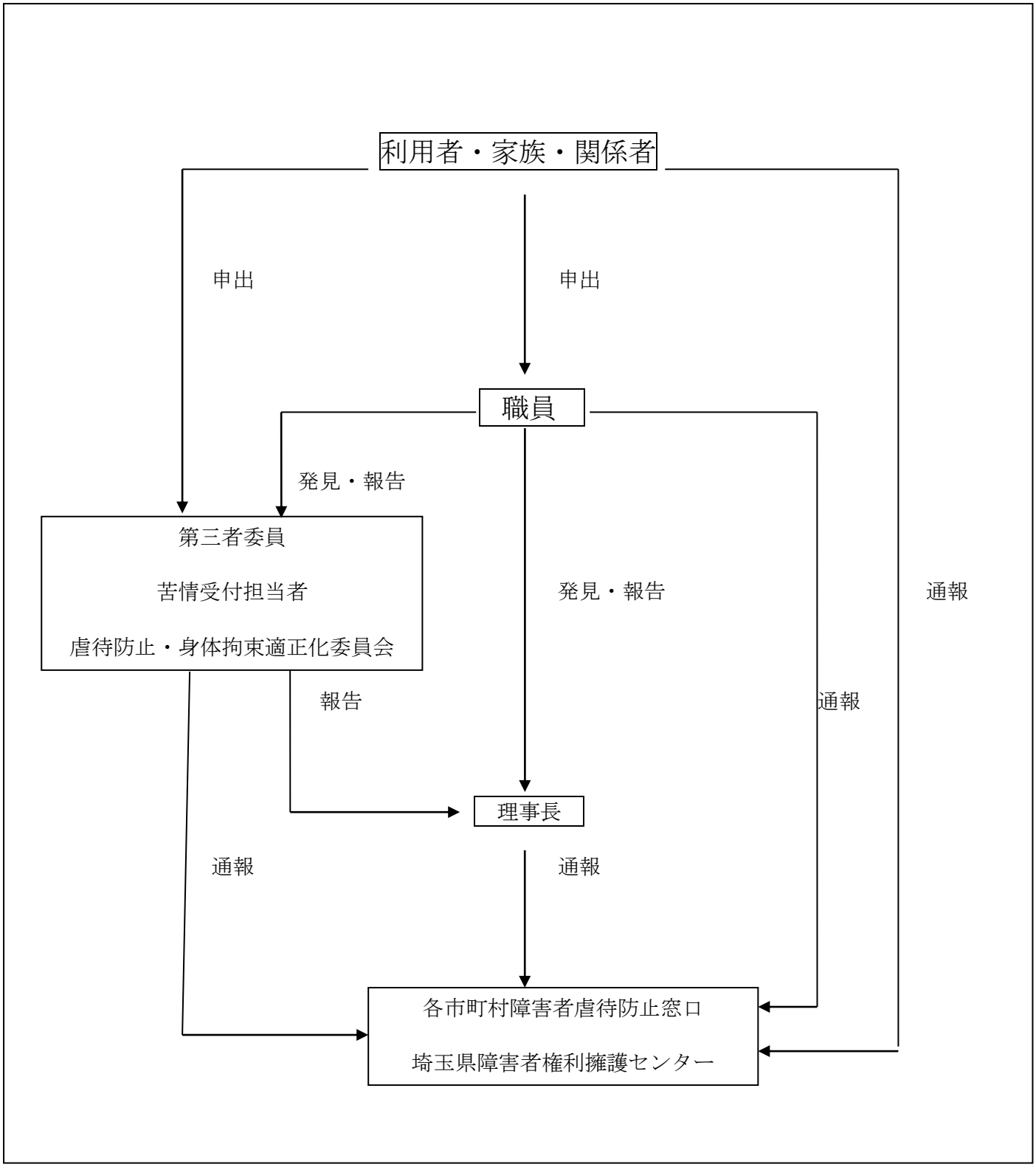
ア．虐待の情報を得た者は、速やかに電話等により、第一報を各市町村障害者虐待防止窓口に通報します。

〇虐待に関する情報を得た職員等は、直ちに、利用者への適切な配慮をした上で、管理者等に連絡し、管理者が理事長に報告します。理事長は虐待防止委員会を開催し、速やかに必要な対応を実施します。

〇管理者等は、通報の内容等を記録するとともに、情報を分析し、可能性がある場合は、速やかに通報等の記録とともに、各市町村障害者虐待防止窓口に報告します。

イ．管理者は、各市町村障害者虐待防止窓口への報告だけでなく、家族等に連絡するとともにかかりつけ医、看護師等による支援など利用者の安全・安心の確保のために必要な措置を講じます。

【参考７】虐待通報の組織図（フローチャート）



【参考８】障害者虐待の相談･通報･届出先

１．市町村虐待防止窓口

〇養護者からの虐待･福祉施設従事者等からの虐待･使用者からの虐待の通報･届出

窓口名称	電話番号(日中)	電話番号(夜間)	FAX 番号
行田市福祉課障害福祉担当	048-556-1111		048-554-6701
熊谷市障害福祉課	048-524-1111		048-524-8790
羽生市社会福祉課障がい福祉係	048-561-1121		048-563-4581
加須市障がい者福祉課	0480-62-1111		0480-61-4281
鴻巣市福祉課障がい福祉担当	048-541-1321		048-541-1328

２　埼玉県障害者権利擁護センター

〇使用者からの虐待の通報･届出

窓口名称	電話番号(日中)	電話番号(夜間)	FAX 番号
埼玉県障害者権利擁護センター (彩の国すこやかプラザ内)	048-822-1297		048-822-1406

３ その他の通報･届出機関

〇人権侵害･虐待等の相談機関

窓口名称	電話番号(日中)	電話番号(夜間)	FAX 番号
埼玉県運営適正化委員会	048-822-1243		048-822-1406
さいたま地方法務局熊谷支局	048-524-8805		
埼玉県消費生活支援センター熊谷	048-524-0999		

【参考９】高齢者虐待の相談･通報･届出先

･行政窓口： 行田市役所 介護保険課 高齢者福祉係

･（連絡先：０４８-５５６－１１１１）

【参考１０】職員倫理綱領

ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん　職員倫理綱領

前文

私たちは、利用者の自立支援や、安心で満足度の高いサービスの提供を行うため、私たちのとるべき行動や考え方の基準として、「私たちの目指すもの（職員倫理綱領）」を次のように定め、常に利用者の人権擁護や虐待防止に努め、これを遵守します。

（個人の尊厳）

第１条　私たちは、利用者一人ひとりを大切にし、個人を尊重します。

（人権の尊重）

第２条　私たちは、利用者の人権を尊重し、人権侵害や虐待は決して行わず、
これらを黙認しません。

（安心で安全な暮らしの保障）

第３条　私たちは、利用者のプライバシーや個人情報の保護に努め、安心で安全な暮らしを
提供します。

（自己選択･自己決定権の保障）

第４条　私たちは、利用者が自らの意思で選択・決定する権利を行使できるよう支援します。

（満足度の高いサービスの提供）

第５条　私たちは、常に利用者を主体とした満足度の高いサービスを目指し、利用者の思いや苦情を真摯に受け止め、誠意を持って対応します。

（社会参加や自立の促進）

第６条　私達は、地域住民や関係機関（団体）との連携をはかり、利用者が社会参加や
自立ができるよう努めます。

（専門性の向上）

第７条　私たちは、専門性や先駆性を発揮できるよう自己研讃に努めます。

（施行期日）

この綱領は、平成２８年６月１７日から施行する。

【参考１１】職員行動規範　　※職員・アシスタントに自覚を促すため、各施設内に見やすく提示する。

ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん　職員行動規範

前文　　私たちは、「ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん職員倫理綱領」に基づき、自らの行動に責任と自覚を持ち、地域社会の一員として行動するための基本的な指針として、「ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん職員行動規範」を定め、これを職員相互で常に確認し合い、遵守します。

１．社会的ルールの遵守・コンプライアンスの徹底

私たちは、強い意志の下、関係法令、法人の定めた諸規程はもとより、法人の理念や社会的ルール遵守を徹底します。

２．個人の尊厳

私たちは自らの先入観や偏見を廃し、利用者の個性や気持ちを真摯に受け止め、誠実な態度で利用者一人ひとりに接します。

３．人権の尊重

(1)私たちは、利用者の人権と人格を最大限に尊重し、個性や感性の違いを認め、全ての人が平等であるという考えの下に行動します。

(2)私たちは、体罰、暴言、威圧的･強制的対応、ぞんざいな対応、冷やかし、無視、差別的対応、セクシャルハラスメント、身体拘束、プライバシーの侵害など、人権侵害行為は決して行いません。

(3) 私たちは、人権侵害行為や虐待を発見した場合は、直ちに上司に報告し「虐待防止委員会」を速やかに開催し適切に対応します。

４．安心で安全な暮らしの保障

(1) 私たちは、リスク管理に万全を期し、事故防止および安全の確保に努めます。

(2) 業務上知り得た個人情報は決して外部に漏らしません。退職後も同様とします。

５．自己選択･自己決定権の保障

私たちは、利用者の特性に応じた働きかけや説明を行い、可能な限り自己選択･自己決定ができるように支援します。

６．満足度の高いサービスの提供

(1) 私たちは、利用者の意思やニーズを＋分に把握し、生きがいのある個別支援計画を作成します。

(2)　私たちは、個別支援計画の作成･見直しなどにおいて、利用者や保護者に対して十分な説明と情報提供を行います。

７　社会参加や自立の促進

私たちは、個別支援計画に基づき、社会資源の活用や情報提供を積極的に行い、利用者の社会参加や自立の促進に努めます。

８　専門性の向上

(1)私たちは、利用者支援の専門性を高めるため、常に努力と自己研讃に努めます。

(2)私たちは、各種資格の取得に努め、専門性の向上を図ります。

（施行期日）　この規範は、平成２８年６月１７日から施行する。

【参考１２】虐待防止・身体拘束適正化委員会設置要項

（設置）　第１条　平成23年6月に「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律　（以下「障害者虐待防止法」という）」が公布され、平成24年10月１日より施行された。

虐待や身体拘束はあってはならないが、他施設においては、虐待問題を相次ぎ起こし、世間の信頼を失墜させてしまった過去がある。したがって、他の施設以上に真剣に虐待防止や身体拘束に取り組まなければならない使命を持ち、決して虐待が許されない施設である。絶対に虐待や人権侵害を起こすことがないよう、虐待防止・身体拘束適正化委員会を設置し、虐待防止･人権擁護や身体拘束の適正化等に対応することとする。

（所掌事務）　第２条　委員会の所掌事務は、次に掲げる事項とする。

（１）虐待防止のための体制を作ること。

（２）虐待防止や身体拘束適正化に関する内部研修を実施すること。

（３）虐待防止の状況を点検･評価し、改善すること。

（４）虐待（不適切な対応事例を含む）や身体拘束発生時に早期対応し、検証･総括すること。

（５）その他、虐待防止･人権擁護・身体拘束適正化に資すること。

（組織）　第３条

１．虐待防止・身体拘束適正化対応責任者は理事長とし、委員会の委員長および委員を指名する。

２．虐待防止・身体拘束適正化対応責任者は、委員会の協力機関として、虐待防止・身体拘束適正化マネージャーを指名することができる。

３．委員の他に顧問又は相談役を置くことができる。

（委員長）　第４条　委員長は会務を総理し、会議の議長となる。

（会議）　　第５条

１．委員会の会議は、委員長が招集する。

２．委員長は、必要があると認めるときは、委員会の会議に関係者の出席を求め、意見又は説明を聴取することができる。

（庶務）　　第６条　　委員会の庶務は、総務部において所掌する。

（施行期日）この要項は、平成２８年６月１７日から施行する。

【参考１３】　ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん　福祉サービスに関する苦情解決要綱

１．目的

〇苦情解決への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感・安心感を高めることや、早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。また、苦情が密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進やＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん（以下、「法人」という。）の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

２．苦情解決体制

①苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、理事長を苦情解決責任者とする。

②苦情受付担当者

〇サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を各事業の虐待防止マネージャーとする。

〇苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア．利用者からの苦情の受付

イ．苦情内容・利用者の意向等の確認と記録

ウ．受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

③第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

〇設置形態

法人は自らが経営するすべての施設・通所・グループホームの利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

〇第三者委員の要件

苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

〇人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のために、2 名以上とする。

〇選任方法

理事会が選考し、理事長が任命する。

〇職務

ア　苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ　苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ　利用者からの苦情の直接受付

エ　苦情申出人への助言

オ　事業者への助言

カ　苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言

キ　苦情解決貴任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取

ク　日常的な状況把握と意見傾聴

〇報酬

第三者委員への報酬は、中立性の確保のため実費弁償を除き無報酬とする。

３．苦情解決の手順

①利用者への周知

施設内への掲示、利用者等への説明により、苦情解決責任者は利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

②苦情の受付

〇苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

〇苦情受付担当者は利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア　苦情の内容

イ　苦情申出人の希望

ウ　第三者委員への報告の要否

エ　苦情申出人と苦情解決貴任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

オ　ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

③苦情受付の報告・確認

〇苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。 ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

〇投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

〇第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

④苦情解決に向けての話し合い

〇苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決貴任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

〇第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、
次により行う。

ア　第三者委員による苦情の内容確認

イ　第三者委員による解決案の調整、助言

ウ　話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
なお、苦情解決責任者も第三者の立会いを要請することができる。

⑥ 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするために、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア　苦情受付担当者は、苦情受付から解決･改善までの経過と結果について書面に記録する。

イ　苦情解決貴任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ　苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告するものとする。

⑥　解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「会誌」等に実績を掲載し、公表するものする。

附則

この要綱は、平成２８年６月１７日より施行する。

【参考１４】　　施設利用者の権利擁護に関する規程（職員の告知･通報義務）

（目的）

第１条　規程は、ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせんの運営する施設等に関わる利用者の個人としての尊厳が守られ、ひこうせんの職員及びアシスタントのすべてが個々の利用者の障害特性や個々の性格、そして個人のニーズに即した生活を支え、以って利用者の権利擁護が確実に守られるとともに推進されることを目的とするものである。

（個人の尊厳）

第２条　利用者は、障害を持つことによる差別や、本人の同意に基づかない行為を強制されたり、暴力や侮蔑的言動を受けたりする事なく、一人の人間として自分の意思を基調とした生活を送る権利を有する。

（自己決定の尊重）

第３条　利用者は、常に自己の生活に関する適切な情報を受け、職員の適切かつ丁寧な支援のもとに、自己の望むことを自由に決定する権利を有する。また、すべての職員は個々の利用者に対しその判断能力にふさわしい情報提供を行わなければならない。

（個人の財産権）

第４条　利用者は、自己の保有する財産について、利用者本人の同意もしくは法廷後見人等の同意なくして、職員等による利用制限または利用者の家族その他の利害関係人による財産侵害を受けない権利を有する。

（施設の配慮義務）

第５条　ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせんは、ひこうせんの運営するすべての施設や利用者の自宅等において利用者の生命、身体、財産の安全確保に配慮し、利用者の人格・プライバシー・財産権が保障されるよう、常に適切な啓発及び支援を実施する義務を負う。

（職員の利用者保護義務）

第６条　ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせんに勤務するすべての職員及びアシスタントは、利用者の権利擁護に関し自らその侵害を行なうことはもとより、職員、アシスタント間の相互啓発により利用者の権利侵害についてその発生を防止する義務を負う。

（権利侵害の告知義務）

第７条　すべての職員、アシスタントは利用者に対する権利侵害が認められた場合、もしくは自ら行った場合、速やかに施設責任者まで報告する義務を負う。

（告知義務不履行に対する制裁）

第８条　第７条についての違反行為が認められた場合は、ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせんの設置する「虐待防止・身体拘束適正化委員会」において聴き取り調査等を実施した上、告知義務違反と認められた場合は「理事会」において適正な制裁を行う。

（非常時の通報義務）

第９条　上記告知義務違反のほか、利用者に関わる支援活動地域において利用者に対する権利侵害行為が認められた場合、すべての職員やアシスタントはそのことを施設責任者、もしくは警察署、権利擁護機関等へ直ちに通報する義務を負う。

（虚偽告知、通報の禁止）

第 10 条　上記規程は、施設等の利用者に関する権利擁護規程であり、そこに従事する職員を擁護するものではない。従って、告知及び通報にあっては虚偽の告知及び通報を行ってはならない。

（虚偽行為に対する制裁）

第 11 条　第 10 条に違反した場合は、第８条の規定に記したと同様の制裁を実施する。

附則

この規定は、平成２８年６月１７日より施行する。

第５章　雑則

第２３条　制定又は改正

この「ＮＰＯ法人ＣＩＬひこうせん虐待防止・虐待対応時マニュアル」「身体拘束適正化マニュアル」の制定又は改正をする時は、法人理事会の承認を得なければならない。

附則

この「NPO 法人ＣＩＬひこうせん虐待防止・虐待対応マニュアル、身体拘束適正化マニュアル」（障がい福祉・高齢者福祉　法人統合版）は、平成２８年６月１７日より施行する。

令和５年４月１日より一部改正する。