

虐待防止・虐待対応時マニュアル

株式会社 こころん
こころん

第1章 虐待の定義、種類等

1.障害者虐待とは
 ア 障害者虐待防止法の設立
 イ 「障害者」の定義
 ウ 「障害者虐待」の定義

2.障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業所等

3.虐待の種類と刑法
 ア 障害者福祉施設従事者による障害者虐待
 イ 利用者による障害者虐待
 ウ 施設で起こりやすい虐待
 【参考1】 障害者虐待の例
 【参考2】 障害者を支援する職員の方へ

4.利用者・保護者への説明

5.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
 イ 基本的な心構え
 ウ 障害者施設内で虐待が起こりやすい背景

第2章 虐待の未然防止

1.施設・事業所における虐待防止の法律上の位置付け
 ア 「虐待防止責任者」の設置

2.事業所としての責務

3.虐待防止委員会の設置

4.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

5.日々の業務の点検（チェックリストの活用）

6.ヒヤリ・ハットの事例の活用

7.虐待防止推進月間の取り組み
 【参考3】 虐待防止の組織図
 【参考4】 虐待防止に係る具体的対策の概要
 【参考5】 「虐待防止に係るチェックリスト」

第3章 虐待の早期発見・早期対応

1.虐待発見時の通報の義務	
2.早期発見の取り組み	
3.対応時の基本姿勢	
4.通報・対応の手順	
【参考6】虐待通報の組織図	
【参考7】障害者虐待の相談・通報・届出先	
【参考8】職員倫理綱領	
【参考9】職員行動規範	
【参考10】虐待防止委員会設置要綱	
【参考11】こころん サービスに関する苦情解決要綱	
【参考12】施設利用者の権利擁護に関する規定（職員の告知・通報義務）	

第1章 虐待の定義、種類等

1 障害者虐待とは

ア 障害者虐待防止法の設立

「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、障害者の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）又は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、障害者の身の世話を身体介助、金銭の管理などを行っている障害者の家族、親族、同居人などのことです。

「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」「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。

2 障害者福祉施設又は障害福祉サービス

法律上の規定	事業名
障害者福祉施設	・ 障害者支援施設
障害福祉サービス事業等	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、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援及び共同生活援助、一般相談支援事業及び特定相談支援事業、移動支援事業、地域活動支援センターを運営する事業、福祉ホームを運営する事業、障害児通所支援事業、障害児相談支援事業

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。

3 虐待の種類と刑法

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が行う次のいずれかに該当する行為とされています。

① 身体的虐待

障害者の身体に外相が生じ、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) 刑法第199条殺人罪、第204条傷害罪、第208条暴行罪、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にわいせつな行為をさせること。

刑法) 刑法第176条強制わいせつ罪、第177条強姦罪、第178条準強制わいせつ、準強姦罪

③ 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障害者に著しい心理的外傷を与える行動を行うこと。

刑法) 刑法第222条脅迫罪、第223条強要罪、第230条名誉毀損罪、第231条侮辱罪

④ 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、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) 刑法第218条保護責任者遺棄罪

⑤ 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、児童福祉施設の入居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) 刑法第235条窃盗罪、第246条詐欺罪、第230条恐喝罪、第252条横領罪

イ 使用者による障害者虐待

「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」と定義されています。この場合の事業主には派遣労働者による役務の提供を受ける事業主など政令で定める事業主は含まれ、国及び地方公共団体は含まれていません。使用者による障害者虐待とは、使用者が行う次のいずれかに該当する行為とされています。

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) 刑法第199条殺人罪、第204条傷害罪、第208条暴行罪、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にわいせつな行為をさせること。

刑法) 刑法第176条強制わいせつ罪、第177条強姦罪、第178条準強制わいせつ、準強姦罪

③ 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障害者に著しい心理的外傷を与える行動を行うこと。

刑法) 刑法第222条脅迫罪、第223条強要罪、第230条名誉毀損罪、第231条侮辱罪

④ 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これらに準ずる行為を行うこと。

刑法) 刑法第218条保護責任者遺棄罪

⑤ 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、使用者による障害者虐待については、年齢に関わらず(18歳未満や65歳以上でも) 障害者虐待防止法が適用されます。

刑法) 刑法第235条窃盗罪、第246条詐欺罪、第230条恐喝罪、第252条横領罪

【身体的虐待の留意点】

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ンリズム(父権的保護主義)があるとされています。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。

ウ 施設で起こりやすい虐待

職員が意識しなくても、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。
- ・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、特定の部屋に閉じ込める。
- ・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などを展示する。

【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。身体を縛り付けたり、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】 ・平手打ちをする・殴る・蹴る・壁に叩き付ける・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など)
性的虐待	性的な行為やその強要

	<p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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・わいせつな映像をみせる
心理的虐待	<p>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</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ばか」「あほ」など障害者を屈辱する言葉を浴びせかける・怒鳴る・ののしる・悪口を言う・仲間に入れない・子ども扱いをする・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	<p>食事や排泄、入浴、洗濯など身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。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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・ごみ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	<p>本人の同意なしに（あるいはだますなどして）財産や年金、賃金を勝手に運用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限する事。</p> <p>【具体的な例】</p> <p>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</p>

【参考2】 障害者を支援する職員の方へ

障害者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。

○ 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、食べれないものを食べさせる、食事を与えない
- ・戸外に閉めだす、部屋に閉じ込める、縄などで縛る

○ 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
- ・裸の写真やビデオを撮る

○ 心理的虐待

- ・「そんなことをすると捨てにいくよ」など言葉による脅迫
- ・「ばかじゃないの」などこころを傷つける言葉を繰り返す
- ・赤ちゃん扱いするなど自尊心を傷つける
- ・他の障害者と差別的な扱いをする

○ 放棄・放任

- ・自己決定と言って、放置する
- ・話しかけられても無視する、拒否的態度を示す
- ・トイレを失敗しても衣服を取り替えない
- ・職員の不注意によってけがをさせる

○ 経済的虐待

- ・障害者の同意を得ない財産の不当な横領

○ 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
- ・躰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。。

虐待かも・・・と思っても、放置していませんか。。

常に相手の立場で、適切な支援を心がけ、気になることがあれば報告しましょう。

4 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。

○利用者に我慢させるようなことのないよう、些細な様子の変化であっても相談していただく

○虐待に該当すると思う場合には、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

○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

5 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

- 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
- 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事
- 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

- 利用者との人間関係ができていると、独りよがりと思込まないこと
- 利用者が職員の言動に対して、嫌悪感など示した場合はその言動を繰り返さないこと
- 利用者本人は心理的苦痛を感じていても、障害の程度によってはそれを訴えたり、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
- 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
- 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
- 被害を受けている利用者について見聞きした場合は、懇切丁寧に対応すること
- 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

- 施設が密室の構造になっていることが多い
- 施設の立地が社会的に隔離された場所にある

② 職員

- 指導、しつけの一環という意識のもとで、人権意識が欠如している
- 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
- 職員の個人的性格、ストレスが関係している
- 職員が他の職員の虐待を内緒にし、仲間をかばう傾向にある
- 職員が上司に通告しても改善されない

③ 利用者

- 虐待を受けた利用者が伝えられないことが多い
- 虐待を受けた利用者が伝えても理解されないことが多い

④ 保護者

- 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とる

⑤ 行政（指導監督部署）

- 行政職員が施設現場の理解にかける
- 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2章 虐待の未然防止

1 施設・事業所における虐待防止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又は障害福祉サービス事業等を行うもの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。

- 「障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する法律」（虐待防止法）
（平成23年6月24日法律79号）

（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）

第15条 略

【参考】

- 「障害者（児）施設における虐待の防止について」
（平成17年10月20日付通知 障発第1020001号）
- 「障害者自立支援法に基づく障害者支援施設の設備及び運営に関する基準（抄）」

ア「虐待防止責任者」の設置

施設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、責任者が責任を持って虐待の未然防止に取り組みます。

イ 必要な体制の整備

運営規定で定めた「虐待を防止するための措置」として、虐待防止委員会の設置等、必要な体制の整備をします。

相談窓口の設置、職員の資質向上を図るうえで、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。

2 事業主としての責務

経営者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。

3 虐待防止委員会の設置

施設利用者の人権を養護し虐待防止責任者の職務が円滑に執行できるよう、保護者などの外部の目を含めた、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、虐待防止の実行性を確保します。

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。

10

4 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うえ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。

○利用者との日常的なコミュニケーションの確保

利用者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を把握します。

○虐待に関する相談・苦情等への対応

苦情解決責任者の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。

○受け付けた苦情やその改善状況等を記録し、委員全員で周知するようにします。

5 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

職員の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

毎月、自らの行動党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、毎月、チェックリストの結果を分析し、職員の意識やストレス等の課題を把握し、聞き取り、指導を行います。

6 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、施設職員が支援を行う過程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会議等を活用して、他の施設における同様の事故情報を収集するなど、事故発生状況要因分析を行います。

②原因究明・・・問題点を明確にし、評価・分析します。

③対策の策定・・・「虐待防止委員会」等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全員に通知し、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。

7 虐待防止推進月間の取組み

虐待防止に関する職員の意識高揚を図るため、毎年11月を「虐待防止推進月間」と定め具体的な取組みを実施します。

ア 虐待防止に関する職員の研修の実施

虐待防止対策に特化した職員研修を実施します。

イ 職員聞き取り

管理者等により全職員を対象とし、虐待に関する聞き取り調査を実施します。

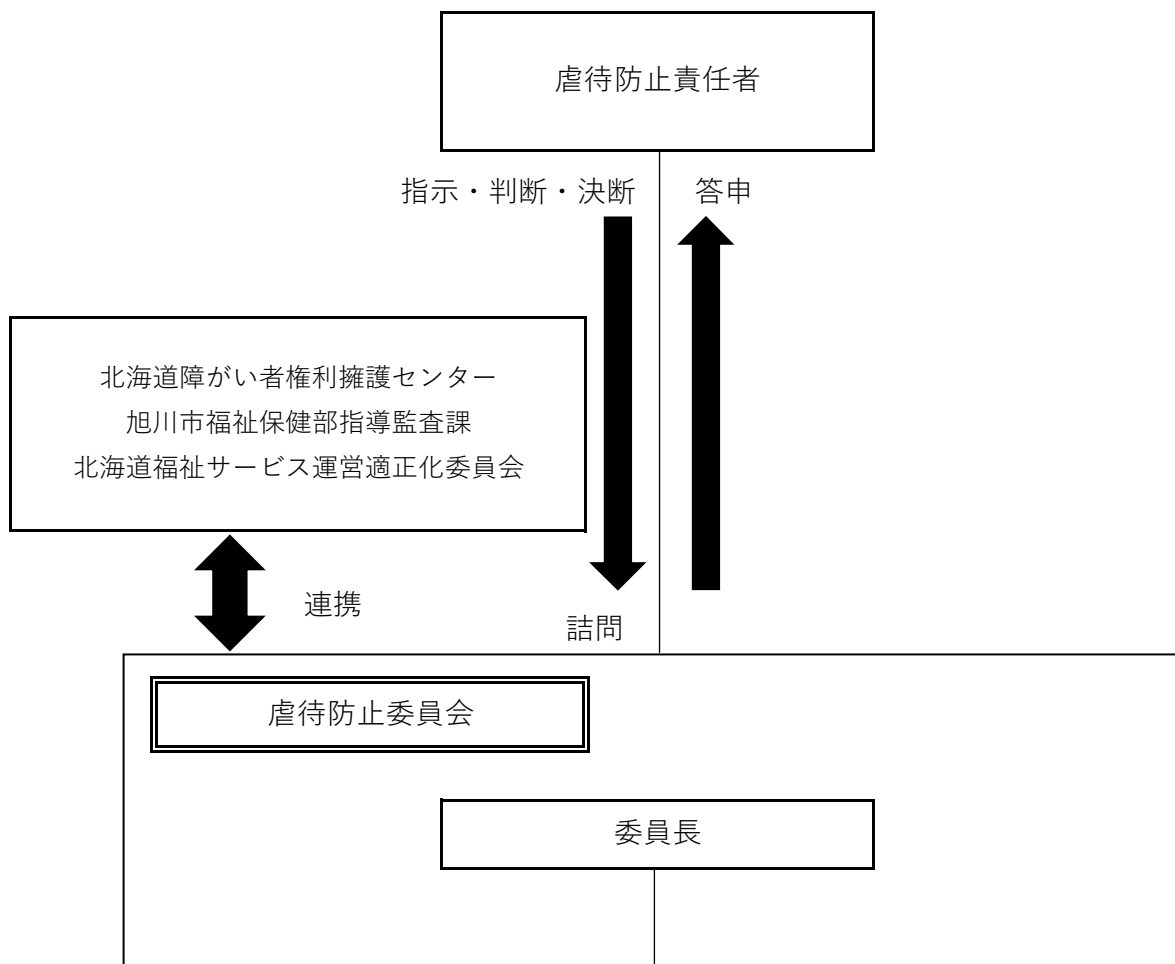
ウ 利用者聞き取り

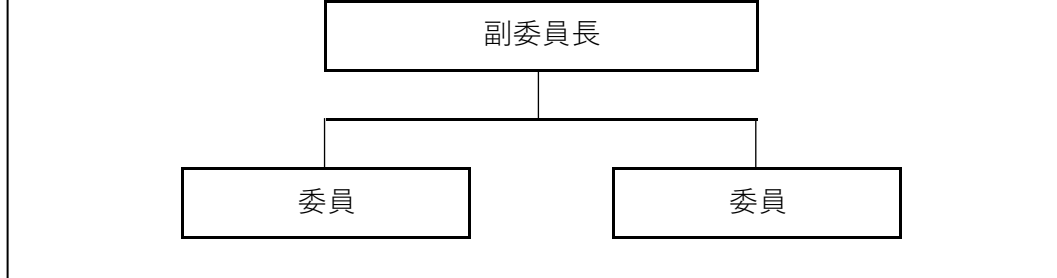
管理者等により事業の利用者に対する聞き取り調査を行います。

エ 保護者への報告

虐待防止の取組み内容や、推進月間の結果について、保護者に報告します。

【参考3】虐待防止の組織図（フローチャート）





【参考4】虐待防止に係る具体的対策の概要

1 毎月の取組み

- (1) 「虐待防止委員会」の開催
- (2) 職員チェックによるセルフチェックの実施
- (3) 「虐待防止委員会」によるチェックリストの集計・分析
- (4) 分析結果に基づき、虐待防止委員長による課題事例・対象職員への聞き取り調査の実施
- (5) 虐待防止対応責任者による、課題事例対策の実施、対象職員への指導

2 虐待防止推進月間の取組み

- (1) 虐待防止に関する職員研修の実施
- (2) 職員全員聞き取り調査
- (3) 利用者全員聞き取り調査
- (4) 推進月間の取組み結果の家族会への報告

3 その他の取組み

- (1) ヒヤリ・ハット事例の活用
- (2) 各種研修会への積極的参加

【参考5】虐待防止に係るチェックリスト

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、一切行っていない。	
2	暴言（罵声を浴びせたり、口汚くののしったり、利用者の心を傷つけるような言い方等）は、一切行っていない。	
3	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）は一切行っていない。	
4	無視・威圧的・強制的対応、ぞんざいな対応、冷やかし、茶化し、差別的な対応は、一切行っていない。	
5	身体拘束は一切行っていない。	
6	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っていない。	
7	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は○で記入）	
8	利用者、家族、職員、第三者から人権侵害行為に係る情報を得たときは、その真意にかかわらず上司に報告している。（当該情報を得てない場合についても○と記入）	

9	食べ物（おやつ・給食）や飲み物を与えないなどの不当な扱いは一切していない。	
10	部屋に閉じ込めるなど一切していない。	
○の合計		/
<p>《備考》※チェック項目に「×」がある場合、項目番号、日時、場所及び「×」を付けた理由を記載してください。</p>		
<p>《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、悩み等があれば自由に記入してください》</p>		

※毎月10日までに虐待委員会責任者まで提出してください。

第3章 虐待の早期発見・早期対応

1 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）

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ものは、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扱いを受けない。

2 早期発見の取り組み

- 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、施設長等は利用者・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。
- 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。
- 特に苦情解決受付担当者は自ら利用者の支援現場などに積極的に足を運ぶとともに送迎時など保護者と気軽に苦情や要望を言える関係づくりに努めます。
- 管理者は、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。

3 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、管理者等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

- 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。
- 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、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。
- 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。

16

イ 利用者や家族への配慮

- 施設長等は、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。
- 法人・施設として、家族等に対して、速やかに誠意ある対応、説明を行います。

ウ 対外的な説明

- 報道機関から取材等には、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、施設長等に対応を一本化して適切に対応します。

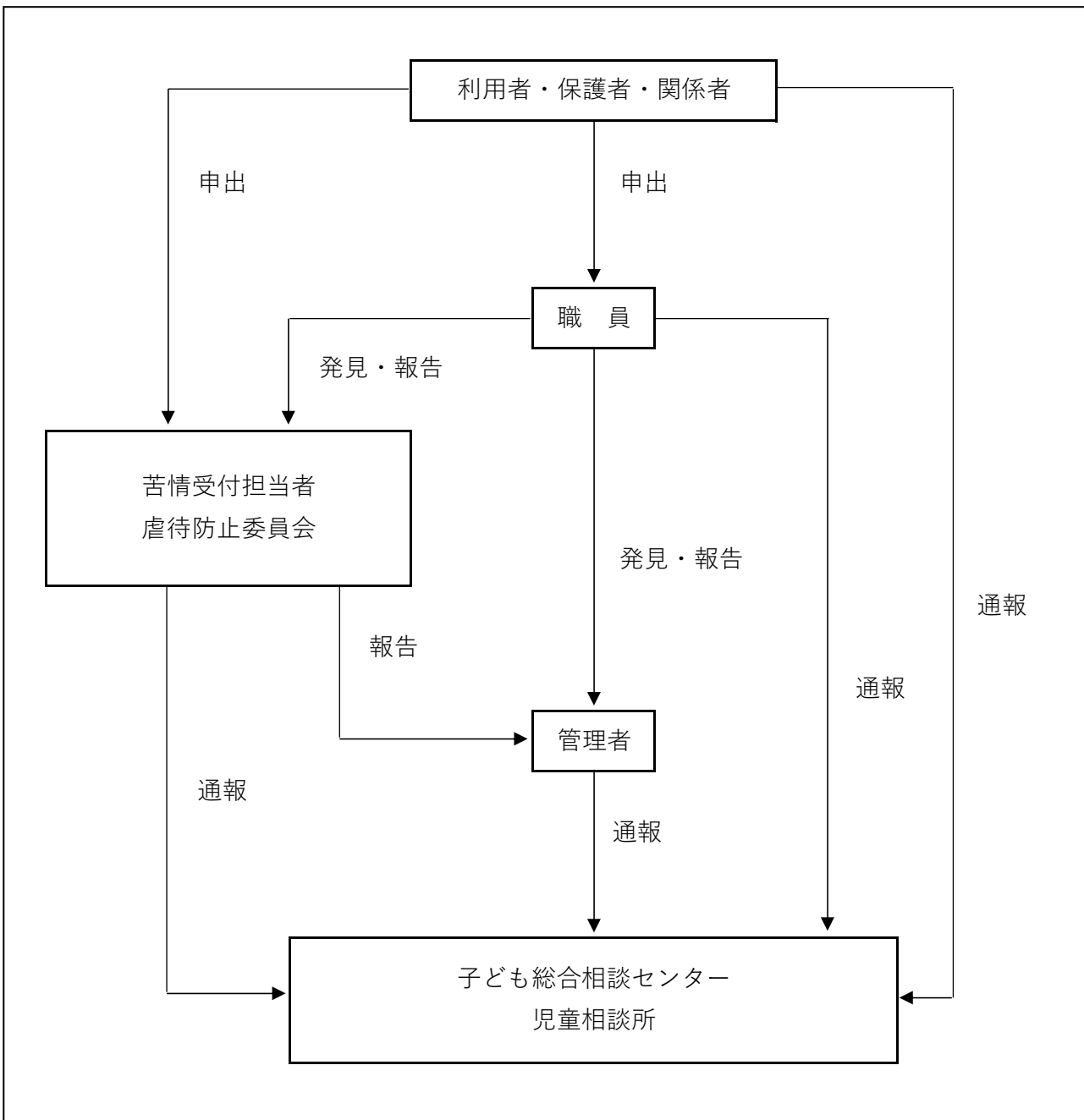
4 通報・対応の手順

ア 虐待の情報を得た管理者、事務局、保護者等は、速やかに、電話等により、第一報を市町村障害者虐待防止センターに通報します。

- 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うえで、管理者等に報告し、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。
- 施設長等は、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市町村障害者虐待防止センターに報告します。

イ 管理者は、市町村障害者虐待防止センターへの報告だけでなく保護者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6】虐待通報の組織図（フローチャート）



【参考7】 障害者虐待の相談・通報・届出先

窓口名称	電話番号	FAX番号
子ども総合相談センター	0166-26-5503	
児童相談所	0166-23-8195	

【参考8】 職員倫理綱領

職員倫理綱領

前文

私たちは、利用者の安心・安全な、満足度の高いサービス提供を行うため、
私たちのとるべき行動や考えかたの基準として
「私たちが目指すもの（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。

（個人情報の保護）

第3条 私たちは、利用者やその保護者のプライバシーや
個人情報の保護に努めます。

（自己選択・自己決定権の保証）

第4条 私たちは、利用者やその保護者が自らの意思で選択・決定する権利を
行使できるように支援します。

（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
利用者やその保護者の思いや苦情を真摯に受け止め、誠意をもって
対応します。

(専門性の向上)

第6条 私たちは、専門性や先駆性を発揮できるよう自己研鑽に努めます。

(施行期日)

- 1 この綱領は、令和4年3月1日から施行する。

【参考9】職員倫理綱領

職員行動規範

前文

私たちは、「こころん 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「こころん 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の遵守を徹底します。

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、全ての人々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、人権侵害行動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 個人情報の保護

- (1) 業務上知りえ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、利用者やその保護者が、自己選択・自己決定ができるように支援します。

6 満足の高いサービスの提供

- (1) 私たちは、利用者やその保護者の意思やニーズを十分に把握し、満足度の高い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

その保護者に対して十分な説明と情報提供を行います。

7 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、常に努力と自己研鑽に努めます。

(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)

1 この綱領は、令和4年3月1日から施行する。

【参考10】

虐待防止委員会設置要綱

(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）が交付され、平成24年10月1日より施行される。

虐待や人権侵害を起こすことがないように、虐待防止委員会設置し、虐待防止・人権擁護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) 虐待防止の体制をつくること。

(2) 虐待防止の状況を点検・評価し、改善すること。

(3) 虐待（不適切な対応事例を含む）発生時に早期に対応し、検証・総括すること。

(4) その他、虐待防止・人権擁護に資すること。

(組織)

第3条 (1) 虐待対応責任者は施設長とし、委員会の委員および委員長を指名する。

(2) 委員の他に顧問また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。

(施行期日)

1 この要項は、令和4年3月1日から施行する。

【参考11】

こころん
サービスに関する苦情解決要綱

1 目的

○苦情解決への適切な対応により、施設に対する利用者の満足感・安心感を高めることや、早急な苦情解決が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに利用者が療育施設を適切に利用することができるように支援する。

2 苦情解決体制

第1章 (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、事務局を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

○利用者とその保護者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため管理者を苦情受付担当者とする。

○苦情受付担当は以下の職務を行う。

ア 利用者とその保護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報告

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内での掲示、保護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、苦情受付担当者の氏名、対応窓口の電話番号や苦情解決の仕組みについて利用者に周知しなければ

(2) 苦情の受付

○苦情解決責任者・苦情受付担当者は、利用者からの苦情を受け付けることができる。

○苦情解決責任者・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、その内容を苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

(3) 苦情受付の報告・確認

○職員は、受け付けた苦情はすべて、苦情解決責任者・苦情受付担当者に報告する。

○投書など匿名の苦情についてもすべて、苦情解決責任者・

苦情受付担当者に報告する。

- 苦情解決責任者は職員から報告された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、即時、通知する。

23

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 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。
- 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは次により行う。

ア 苦情内容の確認

イ 解決の案の調整

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、話し合いには運営会社代表の立ち合いも要請することができる。

(5) 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 苦情解決責任者は、一定期間毎にミーティングを開催し、報告等で職員に周知させる。

(6) 解決結果の記録

解決に至った経緯等については書面にて記録に残し、常に職員が閲覧できるようにする。（持ち出しは厳禁）

附 則 この要綱は、令和4年3月1日より施行する。

【参考12】

施設利用者の権利擁護に関する規定（職員の告知・通報義務）

（目標）

第1条 本規定は、こころん利用者の個人としての尊厳が守られ、職員すべてが個々の利用者の障害特性や個々の性格そして利用者の保護者等のニーズに即した支援をおこない、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、不当な行為を強制されたり暴力や侮辱的言動をうけたりする事があってはならない。

（自己決定の尊重）

第3条 利用者は常にその障害特性・個性に適した療育をうけ、不当に強制されるのではなく、正しい自己決定がされるよう啓発・支援されなければならない。

（施設の配慮義務）

第4条 こころんにおいて、利用者の生命・身体の実安全確保に配慮しなければならない。

（職員の利用者保護義務）

第5条 すべての職員は、利用者の権利擁護に関し自らその侵害をおこなうことはもとより、職員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6条 すべての職員は、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7条 第6条についての違反行為が認められた場合、聞き取り調査を実施したうえで、告知義務違反と認められた場合は、相当な制裁をおこなう。

（非常時の通報義務）

第8条 上記告知義務違反のほか利用者に関わる支援活動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、職員は施設責任者、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9条 上記規定は、施設等の利用者に関する権利擁護規定であり、そこに従事する職員を擁護するものではない。
したがって、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10条 第9条に違反した場合は、第7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、令和4年3月1日より施行する。

3
3
3
3
3
4
4
4
5
6
7
8
8
8
8
8
8

10
10
10
10
11
11
11
11
11
12
13
14
15

16
16
16
17
18
19
20
21
22
23
25