

区 分	合同会社 ICHIGO ICHIE
マニュアル番号	放課後等デイサービスぬくあい - 1
制 定	令和 3年 2月 1日
改 正	平成 年 月 日

虐待防止・虐待対応時マニュアル

合同会社 ICHIGO ICHIE

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、ここでのいう障害者には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所」（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事業等

法律上の規定	事業名	具体的内容
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	・ 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	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養援護、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
	・ 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 ・ 厚生労働省令で定める事業	

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」より広い範囲と考えられます。

3. 虐待の種類

ア 障害者福祉施設従事者による障害者虐待

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。

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。

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。

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の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

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。その他障害者を養護すべき職務上の義務

を著しく怠ること。

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、児童福祉施設の入所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。

[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

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。

[参考 1] 障害者虐待の例

区分	内容と具体例
身体的虐待	<p>暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為。身体を縛り付ける。過剰な投薬によって身体の動きを制御する行為。</p> <p>[具体的な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする・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・火傷・打撲をさせる・身体拘束（柱や椅子にベッドに縛り付ける・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	<p>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）</p> <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・キスをする・本人の前でわいせつな言葉を発する。又は会話をする・わいせつな映像を見せる
心理的虐待	<p>脅し、屈辱的な言葉や態度・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"> ・「バカ」「あほ」など障害者を侮辱する言葉を浴びせる・怒鳴る・罵る・悪口を言う・仲間に入れない・子ども扱いする・人格を落とすような扱いをする・話しかけているのに意図的に無視をする
放棄・放任	<p>食事や排泄・入浴・洗濯な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・精神的状態を悪化し、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・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	<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。</p> <p>[具体的な例]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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の方へ

* 職員の自覚を促すため、施設内の見やすい場所に掲示する。

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、たばこを押し付ける。
- ・ 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。
- ・ 戸外に閉め出す、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、性的雑誌やあビデオを見るように強いる。
- ・ 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。

○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をする。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。
- ・ 職員の不注意によりけがをさせる。

○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。

○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。

常に相手の立場で、適切な支援を心掛けましょう。

(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)

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。

- 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。
- 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、区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 職員一人一人の意識の重要性

- 障がい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こと。
- 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、独りよがりでは思い込まないこと。
- 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。
- 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。
- 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もつこと。
- 被害を受けている利用者について見聞きした場合は、懇切丁寧に相談に応ずること。
- 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 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、仲間としてかばう傾向がある。
- 職員が上司に通告しても改善されない。

② 利用者

- 虐待を受けた利用者が伝えられない場合が多い。
- 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。

③ 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取る。

④ 行政（指導監督部署）

- 行政職員が施設現場の理解に欠ける。
- 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づけ

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。

○「障害者虐待防止、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日法律第79条）
（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

ア 「虐待防止責任者の設置」

施設長を責任者として設置することが義務付けられており、施設長が責任を持って虐待の未然防止に取り組めます。

イ 必要な体制の整備

合同会社 ICHIGO ICHIE 運営規定第12条において、「事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合にはただちに防止策を講じ区市町村へ報告する。」となっております。

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。

2. 事業者としての責務

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擁護し、虐待防止責任者の職務が円滑に執行できるよう、保護者や第三者委員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、令和2年度「虐待防止委員会」を設置し、定期的を開催し虐待防止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。

4. 相談・苦情を生かす仕組みづくり

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の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。

○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。

○虐待に関する相談・苦情等への対応

苦情解決責任者の設置・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。

○受け付けた苦情やその改善状況等を施設の広報誌等で公開するよう努めます。

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、いつの間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、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、必要な事例については、虐待防止（統括）マネージャー、管理者による、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、管理者会議等を活用して、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各施設に通知し、直ちに実行します。

⑤ 再評価

防止策等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り組み

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、具体的な取り組みを実施します。

ア 虐待防止に関する職員研修の実施

職場内・外部の講師による虐待防止対策に特化した職員研修を実施します。

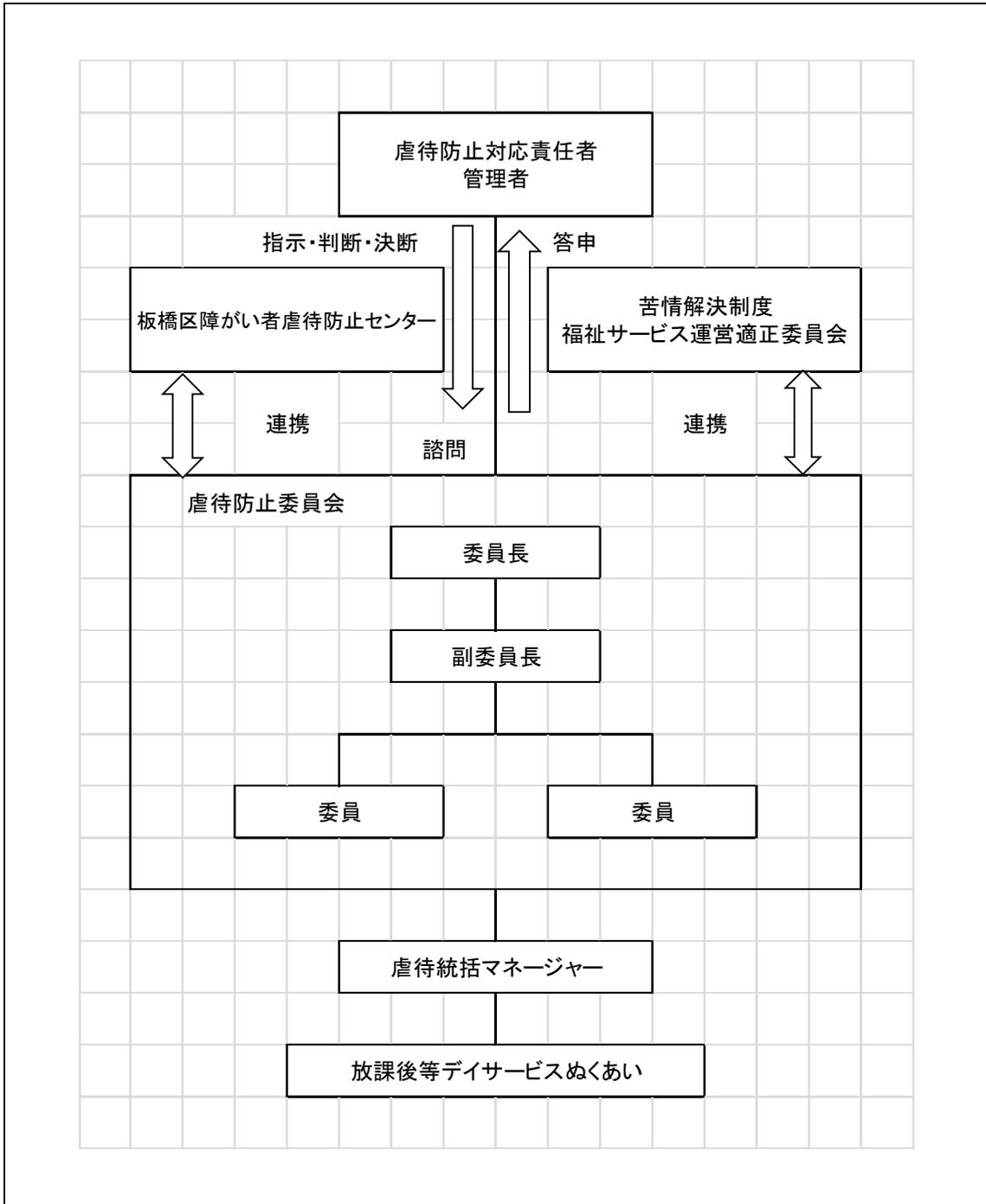
イ 職員聞き取り

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 保護者への報告

虐待防止への取り組み内容や、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] 合同会社 ICHIGO ICHIE 虐待防止に係る具体的対応策の概要

1. 毎月の取り組み

- (1) 「虐待防止委員会」の開催
- (2) 職員チェックリスト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（統括）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。
- (5) 虐待防止対応責任者（管理者）による、課題事例対策の実施、対象職員への指導。

2. 虐待防止月間（毎年11月）の取り組み

- (6) 職場内・外部講師による虐待防止に関する職員研修の実施。
- (7) 合同会社 ICHIGO ICHIE 職員全員聞き取り調査。
- (8) 推進月間の取組結果の保護者への報告。

2. その他の取り組み

- (1) ヒヤリ・ハット事例の活用
- (2) 「福祉サービスに関する苦情解決要綱」に基づく対応。
- (3) 各種研修への積極的参加。

[参考 5] 合同会社 ICHIGO ICHIE 「虐待防止に係るチェックリスト」

所属:

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)は行っていない。	
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、ちゃん付け等は行っていない。	
4	無視、威圧的・強圧的対応、ぞんざいな対応(思いやりのない接し方)、冷やかし茶化し、差別的対応は、一切行っていない。	
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)は一切行っていない。	
6	身体拘束は、一切行っていない。(但し、「身体的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、家族職員等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。(当該行為を目撃していない場合についても「○」とする)	
○の合計数		/
≪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。		
≪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≫		

※毎月5日までに各施設長に提出してください。

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

1. 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、これを区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、その旨を区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。

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。
- 施設長等職員は、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、自らプレイルームなどに積極的に足を運ぶとともに、保護者会等に出席するなど、気軽に苦情や要望を言える関係づくりに努めます。
- 施設長は、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、施設長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、職員は直ちに施設長等に報告をするとともに、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、施設長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

○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

○報道機関からの取材等には、被害者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

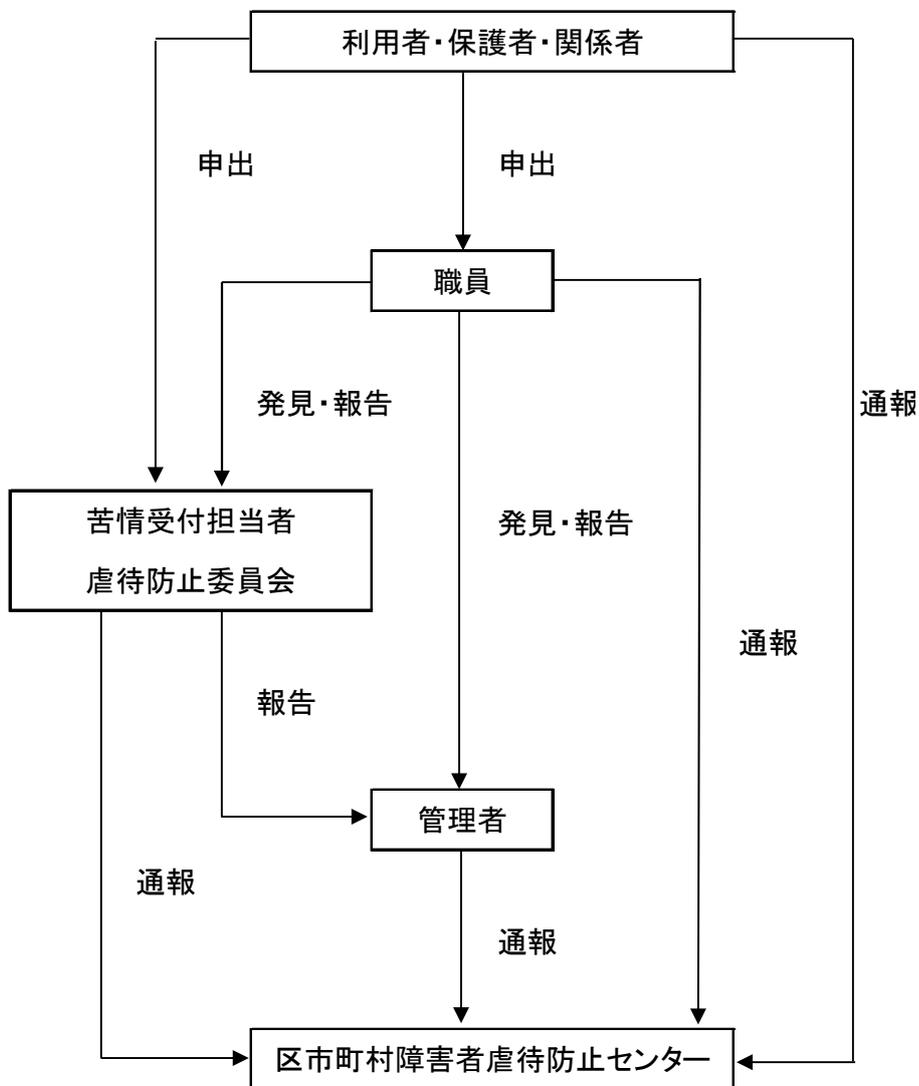
ア 虐待の情報を得た施設長、保護者等は、速やかに電話等により、第一報を区市町村障害者虐待防止センターに通報します。

○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上で、施設長等に報告し、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、速やかに通報等を記録とともに、区市町村障害者虐待防止センターに報告します。

イ 施設長は、区市町村障害者虐待防止センターへの報告だけでなく、保護者等に連絡をするとともに、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

区市町村虐待防止センター

○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	備考
板橋区障がい者虐待防止センター	03-3550-3406	月～土曜日、9:00～17:00
練馬区障害者虐待防止センター	03-5984-4721	FAX03-5984-4721

[参考 8] 職員倫理綱領

合同会社 ICHIGO ICHIE

職員倫理綱領

前文

私たちは、利用者の自立支援や、安心して満足度の高いサービスの提供を行うため、私たちの取るべき行動や考え方の基準として「私たちの目指すものとして（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、利用者のプライバシーや個人情報の保護に努めます。

（満足度の高いサービスの提供）

第4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。

（社会参加の促進）

第5条 私たちは、地域住民や関係機関（学校等）との連携をはかり、利用者が社会参加できるよう努めます。

（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）

この綱領は、令和3年2月1日から施行する。

[参考 9] 職員行動規範

合同会社 ICHIGO ICHIE

職員行動規範

前文

私たちは「合同会社 ICHIGO ICHIE 職員倫理綱領」に基づき、自らの行動に責任と自覚を持ち、地域の一員として行動するための基本的な指針として「合同会社 ICHIGO ICHIE 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、法人の定めた所規定はもとより、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一人に接します。

3. 人権の尊重

(1)私たちは、利用所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. 安心の保障

業務上知り得た個人情報、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

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. 専門性の向上

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。

(施行期日)

この規範は、令和3年2月1日から施行する。

[参考 10]

合同会社 ICHIGO ICHIE
虐待防止委員会設置要項

(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日より施行される。虐待はあってはならない。絶対に虐待や人権侵害を起こすことがないように、虐待防止委員会を設置し、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)虐待防止のための体制を作ること。
- (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 虐待対応責任者は管理者とし、委員会の委員および委員長を指名する。

- (1)虐待対応責任者は、委員会の協力機関として、虐待防止統括マネージャーを指名することができる。
- (2)委員のほか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 委員会の会議は、委員長が招集する。

- (1)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。

(施行期日)

この要項は、令和3年2月1日から施行する。

[参考 11]

合同会社 ICHIGO ICHIE
福祉サービスに関する苦情解決要綱

1. 目的

株式会社ふれあいパークでは社会福祉法32条（社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない）の規定に基づき利用者やその保護者の方々より苦情を受け付ける体制を整えます。これは利用者の権利擁護を守るとともに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ことを目的とし、苦情を密室化せず、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法人・施設の信頼や適正性の確保を図るため設置します。

2. 苦情解決体制

第1条 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするために、管理者を苦情解決責任者とする。

第2条 苦情受付担当者

サービス利用者や保護者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、次の職員を苦情受付担当者とする。

各施設の施設長

1. 苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア 利用者や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苦情解決責任者への報告。

第3条 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を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。

(1)設置形態

法人は自らが経営するすべての施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

(2)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。及び、世間から信頼性を有する者であることを要件とする。

(3)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。

(4)職務

- ア 苦情受付担当者から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胸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 苦情解決責任者からの苦情に係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。

第4条 苦情処理委員会

「苦情処理委員会」とは施設長を苦情解決責任者として、苦情の受付を行う苦情受付担当者と、苦情解決の客観性・社会性を確保するための第三者委員からなる組織である。

定期的に会議を行い、苦情への改善、評価、解決方法などを検討し、さらに同様の苦情の再発防止に努めます。

3. 苦情解決の手順

(1)利用者への周知

施設内への掲示、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

- ア 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。
- イ 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をする。
 - a 苦情の内容。
 - b 苦情申出人の希望等。
 - c 第三者委員への報告の要否。
 - d 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否。

- ウ 上記の c 及び d 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

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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

- ア 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責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
 - イ 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。
 - a 第三者委員による苦情の内容確認。
 - b 第三者委員による解決案の調整、助言。
 - c 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委員の立会いを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「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表するものとする。

附則

この要綱は、令和3年2月1日より施行する。