

## 職員の質にかかると

- 一生懸命本人たちと関わってくれておりますが、職員間、親子間の関係が、本音が言えるような関係を作って欲しい。
- 職員についてですが、いろいろな能力の人が同居しています。障害者の特徴についてもう少し勉強をして、その子どもにあった対応の仕方を考えて指導して欲しいと思います。
- 職員間の仲を良くして欲しい。
- 指導者としての自覚がない、また教育もされていない。今後教育された専門の指導者、少なくともトップに配置を希望します。
- 指導者がもっと勉強して欲しい。メンバーと同じ目線になって感情的になるときもある。
- 問題を起こしたり騒いだりしている利用者がいたとき、1人の指導員に任せず全員で対応して欲しい。

- 指導員、所長も含め、障害者を動物扱いする職員がいます。例えば犬猫よりましだ、ここにトドが2頭いるなど、悲しい言葉をたくさん聞かされました。人権問題だと思うことがあります。指導員の利用者に対する対応がばらばらです。きちんと話し合っ欲しい。
- 本人は一生懸命仕事をしているつもりでも教えてくれる人が「そうじゃない」「何度言っても覚ええない」「だめだな～」といわれてがっかりしていました。専門職員が欲しいと思いました。
- 相手が障害者だという認識を持った専門的な教育を受けた職員を欲しい。
- 専門的な資格のある方を望みます。先生方の移動とか研修などによって良い授産所、安心していける場所にして欲しい。専門的に不安に思っていることを相談できる所を作って欲しい。
- 今職員などにかなり負担をしてもっと充実した支援のためには支援者の専門性や数が足りません。保護者がそれを負うのは当然かもしれませんが追い切れない部分にもっと行政、社会の援助が必要で少し行政に頼らざるを得ない部分も多々ある所です。障害者の自立を目指した支援をお願いします。

## 作業所の運営についての要望

- 職員の入れ替わりが多いと利用者及び保護者が不安を覚えます。待遇の面で問題があるのなら改善して末長く働いて欲しいです。
- 意見箱になる物が設置されましたが入れにくいです。入れたとしても育成会の人が見ればすぐわかってしまうし、もちろん当事者だって気づくと思います。まだまだ「お世話になっている」「世話をしている」こんな図式が強いように感じます。
- もう少し外も見学して来ていい所を取り入れてもらいたい。どの作業も同じだと思う。職員や施設長の資産によるところが大きいと思う。利用者に対する態度はもちろのこと、職員間や作業所の運営について施設長は公正に行う必要がある。
- 指導員さんの研修を多くして、当事者のガラスのように繊細な弱い部分を理解していただけるような接し方を欲しい。
- 年間行事などがありますが、だいたいの予定の年間行事を知らせて欲しい。年間の会計報告を知らせて欲しい。
- 休みなどが多く利用者本位に考えられているとは思えない。最低限の県としての基本、基準を設け、施設に徹底していただきたい。
- 通所者たちが楽しく利用できる運動場。作業所の建物が狭い。広くして欲しい。
- 職員の給料を上げて欲しい。今現在の授産所施設の給料では生活できないため男性職員が雇えない。どの授産所施設にも男性女性が通っているのに職員はほとんど女性ばかりで対応に苦勞する所がある。

## 作業所における権利擁護の態勢 をつくるために

---

## 法で定める虐待防止など

- 社会福祉法
- 障害者自立支援法

虐待防止・身体拘束の禁止・守秘義務・個人情報の保護・苦情解決など・・・

## 社会福祉士及び介護福祉士法

(信用失墜行為の禁止)

**第四十五条** 社会福祉士又は介護福祉士は、社会福祉士又は介護福祉士の信用を傷つけるような行為をしてはならない。

(秘密保持義務)

**第四十六条** 社会福祉士又は介護福祉士は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。社会福祉士又は介護福祉士でなくなつた後においても、同様とする。

# コンプライアンス

## 法令遵守

法律や規則、ルールを守ること

今日では広義のコンプライアンスとして法律や規則、ルールの遵守はもとより、社会良識、企業倫理、他者を尊重するなどといった意味で使われる場合も多い。

法律や条令→職場の規程や規則

しかし、具体的な指示のないものも多い（例 虐待防止策を講じろとは書いてあるが、どう作るかは自主的な取り組み）。自主的、自律的な基準をいかに作るかが問われる。

# 社会福祉法

（施設の最低基準）

**第六十五条** 厚生労働大臣は、社会福祉施設の設備の規模及び構造並びに福祉サービスの提供の方法、利用者等からの苦情への対応その他の社会福祉施設の運営について、必要とされる最低の基準を定めなければならない。

**2** 社会福祉施設の設置者は、前項の基準を遵守しなければならない。

(福祉サービスの質の向上のための措置等)

**第七十八条** 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質の評価を行うこ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つ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。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

**障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準 各事業共通の項目**

(身体拘束等の禁止)

**第二十八条**

事業者は、療養介護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 事業者は、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。

(秘密保持等)

### 第三十六条

指定居宅介護事業所の従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 指定居宅介護事業者は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。

3 指定居宅介護事業者は、他の指定居宅介護事業者等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により当該利用者又はその家族の同意を得ておかなければならない。

第三十一条 介護事業者は、事業所ごとに、次の各号に掲げる事業の運営についての重要事項に関する運営規程(第三十五条において「運営規程」という。)を定めておかなければならない。

- 一 事業の目的及び運営の方針
- 二 従業者の職種、員数及び職務の内容
- 三 営業日及び営業時間
- 四 指定居宅介護の内容並びに支給決定障害者等から受領する費用の種類及びその額
- 五 通常の事業の実施地域
- 六 緊急時等における対応方法
- 七 事業の主たる対象とする障害の種類を定めた場合には当該障害の種類
- 八 虐待の防止のための措置に関する事項**
- 九 その他運営に関する重要事項

### (苦情解決)

第三十九条 事業者は、その提供した支援に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 事業者は、その提供した支援に関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは、事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の**検査に応じ**、及び利用者又はその家族からの苦情に関して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わなければならない。

4 事業者は、その提供した支援に関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは支援の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う**調査に協力**するとともに、都道府県知事から**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わなければならない。**

5 事業者は、その提供した支援に関し、法第四十八条第一項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う**調査に協力**するとともに、都道府県知事又は市町村長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わなければならない。

6 事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、第三項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。

7 事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

(事故発生時の対応)

第四十条

事業者は、利用者に対する支援の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

2 指定居宅介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録しなければならない。

3 指定居宅介護事業者は、利用者に対する指定居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。



## 指定基準において求められている事項のまとめ

【義務規定：運営規定に明記すべき事項】

- ◆虐待防止に関する責任者の選定
- ◆成年後見制度の利用支援
- ◆苦情解決体制の整備
- ◆従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
  - ・実施の有無、研修方法や研修計画の策定の有無

【努力規定】

- ◆緊急やむを得ない場合の身体拘束等の手続き及び、苦情解決の体制

「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 障発第1020001号 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知〕や、「障害者（児）施設等の利用者の権利擁護について」〔平成20年3月31日 障発第0331018号 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知〕において、虐待防止等に向けた具体的な取り組み事項が示され、施設・事業者への積極的な対応を求めています。  
**通知において求められている事項「障害者（児）施設における虐待の防止について」**

- ◆緊急やむを得ない場合の強制力を加える行為について、個々の利用者への適応の範囲・内容について、ガイドライン等を作成し、共通認識に基づいて対応すること

【職員の人権意識、知識・技術の向上】

- ◆職員に関心を高める掲示物等を掲示すること
- ◆倫理綱領、行動規範等を定め、職員に周知徹底すること
- ◆普段から研修などを通じて、職員の人権意識を高めること
- ◆研修等を通じ支援に関する知識や技術を向上すること
- ◆個別支援計画の作成と適切な支援
- ◆職員が支援等に関する悩みを相談することのできる相談体制を整えること
- ◆苦情解決制度の活用
- ◆第三者評価の活用
- ◆施設の事業・会計監査における虐待防止に関わるチェック
- ◆成年後見制度の活用

## 身体拘束

### 身体拘束とは何か（厚生労働省ガイドライン）

- 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、又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、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、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、ベッドなど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。

## 緊急やむをえない場合であること

### ①切迫性

（緊急に迫った事態を回避するための手段であること）

### ②非代替性

（十分な検討を加えた結果、この方法しかない  
と結論付けられた）

### ③一時的であること

（常時ではなく、この場合のみと限定されていること）

仮に3つの要件を満たす場合にも、以下の点に留意すべきである。

1. 「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの判断は、施設全体としての判断が行われるように、あらかじめルールや手続きを定めておく。施設内の「身体拘束廃止委員会」といった組織において、事前に手続等を定め、具体的な事例についても関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する体制を原則とする。
2. 利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努める。その際には、施設長や医師、その他現場の責任者から説明を行うなど、説明手続や説明者について事前に明文化しておく。
3. 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除する。**3 身体拘束に関する記録が義務づけられている**
4. 緊急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、緊急やむを得なかった理由を記録しな

## 施設で身体拘束の「棚卸」をしたら

- 出てくる・・・出てくる・・・「拘束はある」という共通認識へ
- 何故始めたの？何故、放置しているの？
- 誰が決めた？
- これでいいの？
- 他に方法はないの？
- 保護者が同意しないとき・・・どうする？

知恵を集める・解決策を探ることへ

48

実地指導

---

申請する	品 類 (※)	備 考
30 運営規程	<p>指定就労継続支援B型事業者は、指定就労継続支援B型事業所ごとに、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する運営規程を定めてあるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業の目的及び運営の方針</li> <li>② 従業者の職種、員数及び職務の内容</li> <li>③ 営業日及び営業時間</li> <li>④ 利用定員</li> <li>⑤ 指定就労継続支援B型の内容並びに支給決定障害者から受領する費用の種類及びその額</li> <li>⑥ 通常の事業の実施地域</li> <li>⑦ サービスの利用に当たっての留意事項</li> <li>⑧ 緊急時等における対応方法</li> <li>⑨ 非常災害対策</li> <li>⑩ 事業の主たる対象とする障害の種類を定めた場合には当該障害の種類</li> <li>⑪ 虐待の防止のための措置に関する事項</li> <li>⑫ その他運営に関する重要事項</li> </ul> <p style="text-align: center;">・いる ・いない</p>	平18厚令171 第202条準用 (第89条)