

37 秘密保持等	(1) 指定就労継続支援B型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いないか。 ・いる ・いない	平18厚令171 第202条準用 (第36条第1項)
	(2) 指定就労継続支援B型事業者は、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、必要な措置を講じているか。 ・いる ・いない	平18厚令171 第202条準用 (第36条第2項)
	(3) 指定就労継続支援B型事業者は、他の指定就労継続支援B型事業者等に対して、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いるか。 ・いる ・いない	平18厚令171 第202条準用 (第36条第3項)

社会福祉法人ひかりの園は、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）並びに「福祉事業における個人情報の適正な取り扱いのためのガイドライン」（平成16年11月厚生労働省）に基づき、情報管理規定を策定し情報の守秘義務を明文化し社会的責任を果たすことに努めます。

個人情報保護に対する基本方針（プライバシーポリシー）

1 基本方針

社会福祉法人ひかりの園は、当法人が扱う個人情報の重要性を認識し、その適正な保護のために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報保護に関する法令その他の関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、利用者の個人情報の保護を図ることを宣言いたします。

2 個人情報の適切な収集、利用、提供の実施

- (1) 個人情報の取得に際して、利用目的を特定して通知または公表し、利用目的に従って、適切に個人情報の収集、利用、提供を行います。
- (2) 個人情報の収集、利用、提供にあたっては、本人の同意を得るようにします。
- (3) 個人情報の紛失、漏洩、改ざんおよび不正なアクセス等のリスクに対して、必要な安全対策、予防措置等を講じて適切な管理を行います。

3 安全性確保の実践

- (1) 当法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報保護に関する規定類を明確にし、必要な教育を行います。
- (2) 個人情報保護の取り組みが適切に実施されるよう、必要に応じ評価・見直しを行い、継続的な改善に努めます。

4 個人情報保護に関するお問い合わせ窓口

当法人が保有する個人情報についてのご質問やお問い合わせ、あるいは、開示、訂正、削除、利用停止等の依頼、及び当法人の個人情報の取り扱いに係る苦情については、以下の窓口でお受けいたします。

40 苦情解決	<p>(1) 指定就労継続支援B型事業者は、その提供した指定就労継続支援B型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ているか。 ・いる ・いない</p> <p>(2) 指定就労継続支援B型事業者は、(1)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ているか。 ・いる ・いない</p> <p>(3) 指定就労継続支援B型事業者は、その提供した指定就労継続支援B型に関し、法第10条第1項の規定により市町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指定就労継続支援B型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が行う調査に協力するとともに、市町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っているか。 ・いる ・いない</p>	<p>平18厚令171 第202条準用 (第39条第1項)</p> <p>平18厚令171 第202条準用 (第39条第2項)</p> <p>平18厚令171 第202条準用 (第39条第3項)</p>
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

41 事故発生時の対応	<p>(1) 指定就労継続支援B型事業者は、利用者に対する指定就労継続支援B型の提供により事故が発生した場合は、県、市町、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じているか。 ・いる ・いない</p> <p>(2) 指定就労継続支援B型事業者は、事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録しているか。 ・いる ・いない</p> <p>(3) 指定就労継続支援B型事業者は、利用者に対する指定就労継続支援B型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っているか。 ・いる ・いない</p>	<p>平18厚令171 第202条準用 (第40条第1項)</p> <p>平18厚令171 第202条準用 (第40条第2項)</p> <p>平18厚令171 第202条準用 (第40条第3項)</p>
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

43 身体拘束等の禁止	<p>(1) 指定就労継続支援B型事業者は、指定就労継続支援B型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（身体拘束等）を行っていないか。</p> <p style="text-align: center;">・いる ・いない</p> <p>(2) 指定就労継続支援B型事業者は、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ているか。</p> <p style="text-align: center;">・いる ・いない</p>	<p>平18厚令171第202条準用(第73条第1項)</p> <p>平18厚令171第202条準用(第73条第2項)</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

45 記録の整備	<p>(1) 指定就労継続支援B型事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しているか。</p> <p style="text-align: center;">・いる ・いない</p> <p>(2) 指定就労継続支援B型事業者は、利用者に対する指定就労継続支援B型の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、当該指定就労継続支援B型を提供した日から5年間保存しているか。</p> <p>① 就労継続支援B型計画 ② サービスの提供の記録 ③ 支給決定障害者に関する市町への通知に係る記録 ④ 身体拘束等の記録 ⑤ 苦情の内容等の記録 ⑥ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録</p> <p style="text-align: center;">・いる ・いない</p>	<p>平18厚令171第202条準用(第75条第1項)</p> <p>平18厚令171第202条準用(第75条第2項)</p>
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

人権・権利とは

人権とは⇒すべての人に！

- 第11条 国民はすべての基本的人権の享有を妨げられない。この憲法が国民に保障する基本的人権は、侵すことのできない永久の権利として、現在及び将来の国民に与えられる。
- 包括的基本権 第13条
- 法の下での平等 自由権 受益権 参政権 社会権（人間に値する暮らしの権利・・生存、健康、勤労、教育）

「人権意識」

- ・ ・ 他人がその人の権利を奪われているときに憤る心

「権利意識」

- ・ ・ 自分の権利を正当に主張しようとする気持ち

権利とは⇒個人が持っているもの

- 権利は「主張」して行使するもの。言い換えれば、人の主張で自分の権利行使の目的が強制されないこと。
- では、知的障害のある人のように自分で権利を主張できない人はどうするの？

59

そこで「福祉」が登場！

- ソーシャルワークのアイデンティティとしての
advocacy **アドボカシー**



個人の権利（自由権、財産権、契約権、福祉権、医療権）と生活を、その人の立場、感情、利益にたって代弁、弁護する支援のことを意味する。

福祉とは自身の力だけでは幸福追求の権利が行使できないとき、本人の立場に立ってその権利の行使の支援を行うこと。

60

作業所のシステムの確立

苦情対策委員会
 人権擁護委員会
 事故対策・リスク管理委員会
 個人情報保護委員会
 公益通報者保護委員会
 防火委員会、地震対策委員会

運営会議、職員会議と併せて開催し、記録をとどめる。

虐待防止のための対策会議の体制の例

対策責任者	施設長	〇〇〇〇	苦情解決責任者兼務 虐待等の防止体制、研修体制、虐待等発生時の対策等の責任を負う
苦情受付	サービス管理者	〇〇〇〇	苦情相談受付担当兼務 虐待等の相談、苦情を受付ける
	生活支援員	〇〇〇〇	
研修担当者	サービス管理者	〇〇〇〇	虐待防止権利擁護のための研修等を企画する
対策委員	生活支援員	〇〇〇〇	倫理綱領、行動基準の立案 および検討作業・施設内の 人権侵害等の早期の発見・ 職員に対する啓蒙活動等を行う
	職業指導員	〇〇〇〇	
	第三者委員	〇〇〇〇	
	第三者委員	〇〇〇〇	

利用者の権利擁護および人権侵害の防止策について

(1) 人権の尊重

- ① 理念の理解
- ② 利用者の希望や意見を反映した施設運営
- ③ 利用者一人ひとりの尊厳を守る接遇の実施
- ④ 市民として基本的な権利行使への配慮

(2) プライバシーの保護

- ① プライバシーに配慮した施設運営

(3) 人権の保護

- ① 虐待、体罰等（拘束、暴言、暴力、無視、放置等）の人権侵害の防止のための対策会議の設置
- ② 相談や苦情申し立てシステムの活用
- ③ **人権侵害が発生した場合の対応**

63

事例から 職員Aの行為

利用者が物を破壊したことに腹をたてて、罵倒して、壁に押さえつけた。パニックを起こしている利用者を強引に戸外に出したり、個室に閉じ込めた。「バカヤロー」「このやろう」と利用者に対して人格を無視した暴言を浴びせた。

1時間にわたって一方的に叱責を続ける。（利用者は理解していない）利用者が当該職員を恐れるようになった。



同僚の上司への通告相談・改善の要求・苦情の受付



事実関係の確認・分析・第三者委員への報告



謝罪・職員への処分および処分の公表・当該職員の再教育と自己改善プログラムの実施・職員会議での問題の共有



改善結果の評価・同僚の支援・カウンセリングの実施

64

私たちは虐待を起こしやすい場所にいる

- 虐待の確立は高い
- 二重三重の予防措置が必要

対人サービスは「人」が「他人」の支援をする

当然、自分の価値と相手の価値がぶつかる

私たちは「受容」することを訓練しなければならない

基準となる「価値」が必要になる



倫理綱領 行動基準

職員は「自責」で考える習慣を

- 他罰、他責の傾向のある職員の問題
- 障害が重いので大変
- 同僚がうまく動いてくれない 職員の素質がよくない・・・
- 施設に理念がないからしかたがない・・・
- リーダーがだらしないので問題がいっぱい
- 施設長が駄目
- 福祉制度が限界だ
- 私たちが責任をとらなくていい ほどほどにやっていたらいい・・・
- 特に利用者に問題があるように責任転嫁する傾向のある人は当事者意識に欠けるので改善が困難

倫理綱領・職員行動基準

- なぜ、必要か
- 「害ならざるもの」が大前提
- 安心と信頼を与えていますか

- 皆さんの作業所にはありますか？

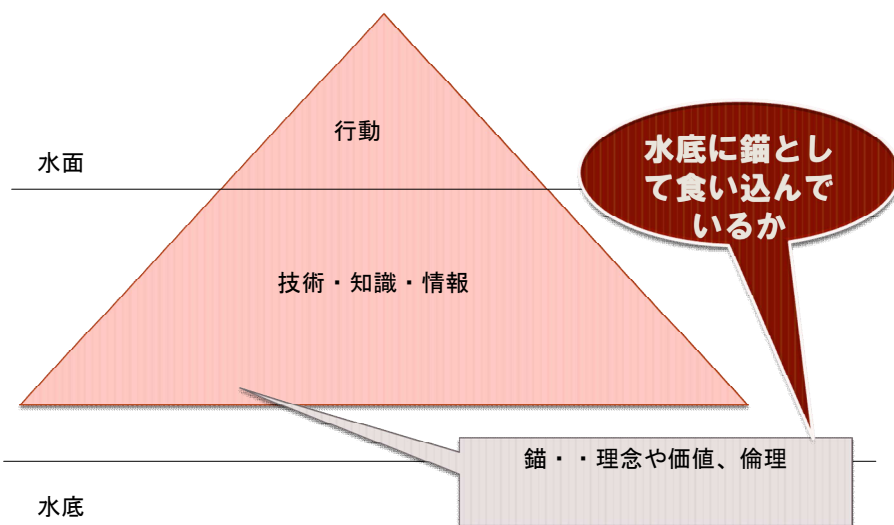
表明する

- 「利用者の利益のために最善を尽くします」という姿勢を見える形で示す必要があります。私たちは、利用者に対し、家族に対し、そして社会に対してその姿勢を表明します。



倫理綱領

私たちの基盤 浮島に例えると・・・



- 技術のまえに必要なのは「人を幸せにする福祉職は害ならざる人でなければならない」という大前提があって社会的にこの職業が成立するということであり、それなくしては専門分野の確立はないという福祉の歴史がある。

- 医療や福祉に携わるものにとって「倫理綱領」は、職業の基盤を形成するために必要不可欠のもの。

⇒社会的地位の獲得

従事者の指針として

- 倫理綱領は、職員が直面する様々な葛藤場面で参考にすべき行動規範であり判断の指針です。しかし、それぞれの場面でどの行動規範の条項に準拠するか、あるいはどの条項を優先させるかの判断は、結局は職員一人一人にゆだねられます。
- そのためには、倫理綱領は常に体験的に検証され、職員間で常に議論され、見直しがされるべきものでなければなりません。そうでなければ、ただ紙が存在するだけのものになってしまうのです。

「虐待」の意味するもの

- Abuse アビューズ

〈地位・特権・才能を〉悪用〔乱用, 誤用〕する

〈信頼などに〉つけこむ

73

child abuse 児童虐待

neglect ネグレクト・育児放棄

physical abuse 肉体的虐待

psychological abuse 精神的虐待

sexual abuse 性的虐待

74

加害者は

- アビューザー abuser

乱用者, 悪用者, 誤用者 ; 虐待者, 加害者.

高齢者虐待防止法における加害者の定義

- 養護者による高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等
- 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等

75

障害者施設は遅れている？

現場の議論が希薄

- 訓練指導があたりまえ
- 「言ってもわからない」「身体で教える」がまかり通る
- 「利用者になめられるな」
- 親も「厳しさ」を求める
- 権利擁護の話題が業界ではタブー？
- 需要供給の関係では圧倒的に施設が優位
- 身体拘束は不可欠？

76

トップの責任で

- 虐待防止、権利擁護の問題は、まずトップが意識することが大切
- 常に権利問題を啓発をする習慣を
- 職員の定期的な意識チェックを行う
- 虐待が発生した場合の対応方法を明示する
- 虐待を行った職員の処分は



事業所のセンス

77

管理職員の責務

- 1.虐待・人権侵害が行われた場合それを容認せず、利用者の人権を擁護するためにも、人権侵害を侵した職員の反省を促し早い時点で更正させていくためにも、ただちに管理職員に通告するようにします。また、管理職員は通告者も守られるように、その匿名性が維持されるよう最大限の配慮をします。
- 2.利用者の苦情申し立てに対しては、施設に苦情受付機関を設け、第三者委員を通して、施設から誠実な回答と必要に応じて具体的な解決策が示されるようにします。
- 3.職員の人権意識を高め、利用者の人権・権利を擁護していくため、根洗寮に権利擁護機関を設置し、人権問題の啓発活動に努めます。
- 4.職員の援助技術や倫理的態度の向上のため、長年の経験から得た専門的知識や技術を備えた管理職やリーダー的職員による（必要な場合は外部の社会福祉・医療・心理等の専門家への委託による）スーパービジョンを定期的実施し、職員に対し意図的、計画的に研修の機会を設け職員全体の支援スキル向上に努めます。
- 5.よりよい施設運営が行われるよう、年度末には業務改善案を全職員に意見を求め、現実的に可能な範囲で取り入れていきます。