

## 利用者の権利擁護および人権侵害の防止策について（例）

### （１） 人権の尊重

#### ① 人権の尊重

福祉援助の関係をつくるためには、福祉援助を必要とする人たちの願いや苦しみや辛さを理解するという共感がまず求められる。相手の立場を理解し、尊重することが人権を尊重する第一歩である。また、この理念の他、施設は事業目的等を職員全員が共通理解できるよう啓蒙に努める。

#### ② 利用者の希望や意見を反映した施設運営

1. 利用者や保護者からサービスの内容や利用方法について定期的に意見を求め、意向が把握できる機会を設ける。
2. 職員は、日常生活の中で示される利用者の希望や意見を率直に受け止め、必要な場合は幹部職員に報告相談し施設運営に反映するよう努める。

#### ③ 利用者一人ひとりの尊厳を守る接遇の実施

1. 職員倫理綱領および職員行動基準（別紙１）を遵守する。
2. 接遇の状況を点検・改善するため月１回自己チェックリスト（別紙２）を用い、自己点検を行う。
3. 入浴や排泄等の介助は、やむを得ない場合を除き同性介助を原則とする。
5. 介助者や介助方法については、定期的に利用者の意向を尊重して見直しを行う。

#### ④ 市民として基本的な権利行使への配慮

1. 選挙権行使、郵便局、銀行、権利擁護機関、ボランティア団体等、地域の社会資源を利用した場合の支援を保障する。
2. 電話その他の通信機器の個人所有を保障する。また電話その他の通信機器が利用し易いように設置する。
3. 手紙や電話などの取り次ぎは速やかに行う。

### （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

1. プライバシーを保護するための留意事項（職員倫理綱領および職員行動基準）を遵守する。
2. 個人情報の取り扱い規程や守秘義務を遵守する。
3. ボランティア・実習生・見学者等の受け入れに際しては、プライバシーの保護を配慮する。
4. プライバシーを保護するため、建物・設備その他の環境について、必要な改善を速やかに実施する。

### (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
1. 虐待等については定義を行い（別紙3）職員の共通理解を図る。
  2. 虐待等については、日頃から会議等で取り上げ、施設の実情の点検作業を行う。
  3. 利用者と接する場面で体罰等が起きないように、接遇向上のための研修を実施する。
  4. 必要に応じて対策会議を開催し体制の強化を図る。
- ② 相談や苦情申し立てシステムの活用
1. 事業所が設置する苦情解決システムを有効に活用し、虐待等の未然の防止に努める。
  2. 日常的に支援者が利用者の隠れた苦情や意向を汲み取るよう努める。
- ③ 人権侵害が発生した場合の対応
1. 同僚等の虐待等を発見した職員は速やかに上司に報告する。
  2. 上司等が通告を受けた場合は、速やかに対策会議を設置し、調査、事実確認を行う。
  3. 虐待が確認された場合は速やかに所轄庁に報告する。
  4. 被害者には誠意をもって謝罪し賠償を行う。
  5. 事業所は、就業規則に基づき当該職員の処分を行う。
  6. 虐待事件については発生原因を分析し、再発防止策を講じる。

#### 虐待防止のための対策会議の体制

|       |           |      |  |
|-------|-----------|------|--|
| 対策責任者 | 施設長       | 〇〇〇〇 | 苦情解決責任者兼務<br>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  | サービス管理責任者 | 〇〇〇〇 | 苦情相談受付担当兼務<br>虐待等の相談、苦情を受付ける                       |
|       | 相談員       | 〇〇〇〇 |  |
| 研修担当者 | サービス管理責任者 | 〇〇〇〇 | 虐待防止権利擁護研修等を企画する                                   |
| 対策委員  | 副主任生活支援員  | 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 |
|       | 相談員       | 〇〇〇〇 |  |