

障がい者の権利擁護とコンプライアンス

*権利侵害の予防，早期発見，問題解決

*良質の福祉サービスを目指して

宮城福祉オンブズネット「エール」
社会福祉士 小湊 純一。

1 権利侵害の背景

- (1) 障がい等により自分の権利を自分で守れない。
- (2) 世話をする側とされる側の上下関係がある。
- (3) 障がい者が養護者に依存し，養護者が障がい者に依存している場合がある。
- (4) 生活支援の場が密室になる。
- (5) 障がいの理解が不足している場合がある。
- (6) 権利擁護・人権感覚の理解が不足している場合がある。
- (7) 自分で情報を集めて選び判断することが難しい。
- (8) 人には「相性」がある。
- (9) 後見のシステムがまだ一般化していない。
- (10) 専門職としてのスキルが不足している場合がある。

2 自立支援

(1) 自己決定の尊重

利用者の選択可能な，個人を尊重した個別的サービスを事前に提案して知らせ，利用者自らの決定を尊重してサービスを提供します。

自己決定能力を評価し，必要に応じて後見人（家族等）によって決定する場合もあります。

(2) 能力の発揮

利用者の能力を評価して個々のニーズの客観的な把握・分析を行い，自立を援助及び促進する目的でサービスを提供します。

利用者は，能力を維持・開発し，日常生活に活用することが求められます。

(3) 生活の継続性（継続性の尊重）

居宅サービスと施設サービスの継続性や，広く福祉保健・医療全般にわたる連携に基づく対応を積極的に進めます。

利用者の心身の機能に障害があってもケアを受ける状況でも，その人の生活を維持・継続していけるよう，利用者の生活の継続性を尊重したサービスを提供します。

3 福祉のコンプライアンスルール（法令遵守と行動規範）

福祉のコンプライアンスルールは、単なる法令の遵守と最低基準を守るためのルールではなく、高齢者・障害者の基本的人権にやさしい福祉サービスを提供する事業者とそのスタッフの行動指針として、その専門性を高めるために必要なシステムである。

しかし、システム自体も重要だが、福祉のコンプライアンスルールを作り、実施し、管理する“人”がもっとも重要である。

～自己評価が実地指導・指導監査を超える～

最低基準である運営基準に基づいてサービスを提供するのは当然の責務である。最低基準なのだから、実地指導で指摘されるのはしょうがない。しかし、よくよく考えてみると変だということがわかる。

福祉・介護のプロ、専門家は誰かというところ、実地指導の事務担当者や保健師ではなく、福祉・介護の施設・事業所であり、その職員である。最低基準をクリアした上で、自分たちの理念を持ち、理念に沿った質の良いケアを提供し、自己評価することが専門性を持ったプロの仕事である。

4 高齢者・障害者にサービスを提供する事業者におけるコンプライアンスの展開について

未だに福祉サービスの内容は、運営基準による最低基準から脱却していない。国等の取り組んでいるような第三者評価、サービス情報開示の標準化についても、行政による指導監査・実地指導の域を出ない。最低基準や守るべき法令を乗り越え、サービス事業者自らが「個人を尊厳した良質で適切なサービス」を考えることにまだ慣れていないというのが現実である。

筆者を含め、福祉関係者の自己研鑽の努力はまだまだ不十分である。福祉施設に勤務している人は、“指導員”“相談員”“ケアワーカー”等と称され、児童や知的障害の施設などでは“先生”と呼ばせ、ただそこに勤務しているだけで専門性を持っていると錯覚している人が沢山いると感じている。施設・事業者の社会的役割、自分の職責を理解し、専門性を伸ばす努力をすることから始める必要がある。

（1）自らのサービス基準を作る

とりあえず、運営基準からでも良い。明確な行動基準と責任において仕事をすることの良さを体験してほしい。

（2）サービス基準を公開する

「やる！」と決めたサービスを公開し、お知らせする。サービスを提供する方も、サービスを受ける方も、透明性があってわかり易い。

(3) 自己評価し、さらに良くする

自己評価は、自らの意思で行う。実施するサービスの内容を公開し、確実に実施することを約束すると、評価し易い。

計画も約束もしていない状況での評価はどのようにすれば良いのか判断に迷う。介護保険制度の満足度調査で、「概ね満足」という答えが返って来たということは、なにをしてくれるのかが分からないにも関わらず、満足していますか？と聞かれたからである。

5 インセンティブ、モチベーション

運営から経営へと変化し、様々な事業形態がサービスに参画することが出来るようになった今、スタッフ待遇の低下が顕著である。民間法人だけでなく、社会福祉法人に至るまで、職員の移動・退職が激しい。経営側は経験・実績より、未経験・低年齢の、安く雇用出来る人を選び、常勤（俗にいう正職員）ではなく臨時的雇用を増やしている。例えば、福祉系の大学で勉強し資格を取得して卒業したとしても、常勤で雇用されることは稀になっている。さらに、「辞められても換えはいくらでもいる」と考える経営者の元で、個人も全体も意識を高めるということは大変難しいことである。

(1) コンプライアンスルールは職員に優しい

理念と方向性を明確にし、行動の理由を明確にして説明できるようにし、常に話し合い考える時間を作り、責任をもって仕事をし、達成感を持ってもらうことが重要である。

自己責任と満足は相反するようで、一体である。

具体的にどのようにすることが“利用者個人の尊厳”につながるのか、どのようにすると“良質”なサービスなのか、どうすることが“適切”なサービスと言えるのかが明確になる。

やるべきケア、方法、考え方、自分の責任が理解できると、充実した仕事ができる。

具体性の無い管理者の“叱咤激励”の言葉を集めたので、一部紹介する。

- ① 頑張りなさい。きちんと対応しなさい。
- ② 信頼されるような職員になりなさい。
- ③ 福祉施設職員としての自覚を持ちなさい。
- ④ 責任のある仕事をしなさい。
- ⑤ 何かあったら誰が責任をとると思ってるの。
- ⑥ 事故を起こさないようにしなさい。

- ⑦ 苦情が出ないようにしなさい。
- ⑧ 評判が良くなるようにしなさい。
- ⑨ リスク管理をしなさい。

よく聞く言葉だが、抽象的で、どのように行動すれば良いのか判断できず、不安が増すだけである。

(2) コンプライアンスルールは事業所の信頼に貢献する

利用者個人の尊厳，良質で適切なサービスが具体化され、スタッフ個人の努力により実施され、施設や事業所の社会的信頼が得られるようになるということは、利用者を含めたすべてに満足を与える。

6 コンプライアンスルール策定

(1) コンプライアンスルールの構成

- ① 経営方針
- ② 法令の遵守
- ③ 経営者・管理者の役割
- ④ 職員の役割
- ⑤ 公益通報の方法（参考1）
- ⑥ 会計経理の方法
- ⑦ プライバシー保護
- ⑧ 事故への対応
- ⑨ 苦情への対応
- ⑩ 専門的ケアの内容
- ⑪ 自己評価の方法
- ⑫ 情報開示の方法
- ⑬ 実行のための方法

(2) コンプライアンスルールの導入

当初からすべてにわたって策定されるのが望ましいが、現実的には的をしぼって段階的に作成することになるだろう。その例を整理して記載した。

- ① 法令遵守型
関係法令・通知に基づいたもの。
- ② 理念実行型
 - ア 法人や施設の経営理念を具体的に実行するもの。
 - イ 関係法令の上位理念を具体化するもの。

- ③ 運営基準プラスα型
最低基準である運営基準に基づくサービスに、事業所独自のサービスを上乘せするもの。
- ④ 専門性追求型
福祉・介護の専門性の高いサービスを提供するもの。
- ⑤ 対象限定型
経営者、管理者、職員等が、誰に対してどうするかを定めるもの。

7 実施に向けて

(1) コンプライアンスルール策定の方法

- ① 話し合いと合意の上で定めること
- ② 具体的であること
- ③ 実行可能な内容であること

(2) スーパーバイザーの役割

- ① 明確な経営理念を持っていること
- ② 法令と職責を十分理解していること
- ③ 考えることを支援すること

(3) コンプラ管理者

- ① 法令と職責を十分理解していること
- ② コンプライアンスルール策定の経緯を理解していること
- ③ 行動、言動、考えを否定しないこと

(4) 公益通報先

- ① 中立性、公平性及び秘密が保たれるところを見つけること。

～参考～

高齢者・障害者の権利擁護実務シリーズ②

「高齢者・障害者の権利擁護とコンプライアンス」

高野範城、荒中、小湊純一／著 あけび書房

～コンプライアンスルールの例～ ～接遇①～

社会福祉法

(福祉サービスの基本的理念)

第三条 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

上記、社会福祉法の「福祉サービスの基本的理念」に基づき、利用者一人ひとりを“個人として尊厳”するため、次のとおり対応します。

- 1 呼ばれれば反応し、できるだけすぐに対応します。
- 2 聞かれれば、わかるように答えます。
- 3 呼ばれたい名前呼びます。
- 4 普通に丁寧な言葉で話します。
- 5 経過・結果を報告します。
- 6 普通に見ていて気づきます。
- 7 「いいですよ」と言います。
- 8 明るく挨拶します。
- 9 こざれいにします。

私たちの姿勢で最も重要なことは、「相手のことを理解しようと努力すること」です。その想いは必ず通じるし、私たちにとって最も大切な「利用者からの信頼」につながります。

- 1 呼ばれれば反応し、できるだけすぐに対応します。

(1) 呼ばれたら返事をする。

呼んだ時、すぐに反応してもらえると、聞いてもらっている、関心を持ってもらっていると感じることができます。逆に、何の反応もなければ、聞こえているのだろうか、聞こえていないのだろうか、自分のことを見てくれていないのではないだろうかという不安な気持ちになります。

また、待っているということはとても長く感じるものです。できるだけすぐに対応してあげられることが、その人にとってはとても嬉しいことであり、満足できることだと思います。

でも、どうしてもすぐに対応できない場合もあると思います。その時には、すぐに

できないからといって知らん振りするのではなく、返事をしてそのことを説明できればその人も“自分のことをわかってくれているんだ”“気にかけてくれているんだ”という気持ちになれるのではないのでしょうか。

(2) 側に行って話を聞く。

他の方を向いていたり、遠くの方で返事だけされても、聞いてもらっているという感覚にはなりません。側で顔を見て話してもらえれば、聞いてもらっていることが伝わり安心でき、話したいという気持ちになります。

(3) 話をされたら「そうですか」と聞く。

その人の想いをそのまま受け入れるということです。もし「痛い」と訴えた時「そんなに痛いはずないでしょ」などと否定されればいい気分にはなりません。そのまま受け入れて、話を聞くことが大切です。

(4) すぐに対応できない時も、理由を説明して理解してもらえたか確認する。

説明なしにただ待たされれば、“伝わっているのだろうか・・・”，“わかっているけど対応してもらえないのだろうか・・・”という不安な気持ちで待たなければなりません。同じ待つにしても、説明をしてもらえれば、自分のことをわかっているという安心感が持てます。『不安』と『安心』では大きな違いです。

(5)・・・

2 聞かれれば、わかるように答えます。

(1) スタッフ全員がその人の状況を把握している。

スタッフみんなが、常にその人の状況をわかるようにして、スタッフ誰に聞いてもすぐに答えられる状況にします。すぐに答えられるということは、その人に対していつも気配りしているということです。

(2)・・・

～コンプライアンスルールの例～ ～接遇②～

〇〇〇〇 職員心得

1 あいさつ

(1) 明るく挨拶をします。

声はあまり小さすぎず、大きすぎない位の大きさを、相手に感じよく受け入れてもらえるように明るく挨拶します。

(2) いつも挨拶をします。

人に会ったら、いつでもはっきりと挨拶をします。その日やその時の気分によって、挨拶をしたり、しなかったり・・・ということのないように、いつでも同じようにします。

(3) 気づいたらすぐに挨拶をします。

人に会った時は、相手が言う前からではなく、相手より先に挨拶をするように心がけます。先に挨拶されると気分がいいものです。

(4) その人の目をみて挨拶をします。

相手の目を見て挨拶をするように心がけます。目を合わせないで挨拶されても誰に対して挨拶しているのかわかりません。相手に伝わるように挨拶をします。

(5) 立ち止まって挨拶をします。

職員同士ではそこまで余裕はないと思いますが、利用者さんの家族や来客の場合は立ち止まって挨拶するくらいの余裕を持ちます。

* あいさつの例

- ・朝は「おはようございます」
- ・日中は「こんにちは」
- ・夜は「こんばんは」
- ・日中、職員同士では「お疲れ様です」
- ・帰る時は「お疲れ様でした」
- ・利用者さんには「〇〇さん、(挨拶)」
- ・来客・面会者が帰る時は「ありがとうございました」
- ・居室に入る時は、ノックをして「〇〇さん。〇〇です。入っていいですか？」で、了解を得てから。

2 言葉づかい

(1) はっきりと話します。

歯切れよくはっきりと発音し、あまり大きすぎず、小さすぎない適当な大きさの声で話します。

(2) 丁寧に話します。

相手を敬う気持ちを持ち、普通の敬語を使います。友達言葉にならないように注意します。

また、小さい子どもと話すような言葉遣いをしません。

*不適切な例

- ・散歩に行こう！。ご飯だよー。どこが痛いの一。

(3) わかりやすく話します。

専門用語ではなく、誰にでもわかりやすい普通の言葉で話します。

- ・ADL→日常生活の動作（入浴・排泄・食事・着脱・整容・移動）
- ・側臥位、仰臥位→横向き、仰向け

(4) 気にするようなことを口にしません。

言われると不快なこと、気になることを口にしないように気をつけます。いくら丁寧な言葉で話してもダメです。

*不適切な例

- ・顔色が悪いですよ。太っているから歩くのが大変なんですよ。重いから介助が大変です。最近急に痩せて、悪い病気じゃないでしょうね。食べるのが遅いですね。臭いですね。やる気がないですからね。・・・

(5) 誰にでも〇〇さんと呼びます。

利用者さんに対しても、職員同士（上司、部下、年齢、経験年数に関係なく）でもすべて「〇〇さん」と、普通に丁寧に名前を呼び、名前を言います。

〇〇ちゃんとも、〇〇様とも言いません。

3 身だしなみ

(1) 清潔にします。

清潔にするということは、相手に良い印象を持たれるだけではなく、感染症予防のためにも重要なことです。常に清潔な状態を心がけます。

- ・爪は短く切る。
- ・服が汚れたら交換する。
- ・介護の都度手を洗う。

(2) 印象に気をつけます。

髪を整え、アクセサリーや髪の色などが派手にならないようにします。いつも清潔にし、誰からみても好感を持たれるように気をつけます。

- ・長い髪は結ぶ。
- ・髪の色は黒を基本とし、派手にならないようにする。
- ・化粧は控えめにする。
- ・服装を整える。
- ・香水やアクセサリーは控える。

- ・無精ひげははやさない。

4 整理整頓

(1) いつもきれいにします。

汚れやほこりのないように気を配り、汚れたところを見つけたらすぐにきれいにします。気持ちよく暮らせるように、常に意識し、気づき、行動します。

- ・ごみが落ちていない。
- ・ほこりがない。
- ・水滴が落ちていない。
- ・汚れたままになっていない。

(2) 常に整えます。

周りに不必要な物や障害になるような物を置かないように配慮し、乱雑にならないように気を配り、整えます。

- ・必要な物、不必要な物を整理する。
- ・使った後は、元の場所に片付ける。
- ・何がどこにあるのか誰がみてもわかるようにする。

(3) 気配りをします。

過度にならず、ちょっとした気配りをこころがけます。

- ・花や小物・装飾品など、利用者さんの好みの飾り付けをする。
- ・むやみに飾り過ぎない。

職員一人ひとりが“〇〇〇〇の顔”です

どのようにすると相手に好印象を持たれるか常に考えて仕事をしましょう

参考資料 権利侵害の事例

とある入居施設（氏名、名称はすべて仮名です。）

～その1～

登場人物：利用者佐藤さんに会いに来た安田さん（知人）と、職員A

あらすじ：認知症のある佐藤さんに、知り合いの安田さんが面会に来ました。

職員Aに、面会に来た事を告げ、佐藤さんがどちらにいるか尋ねます。

安田さん：「こんにちは。」

職員A：「こんにちは、面会ですか？」

安田さん：「はい。佐藤さんに会いに来たのですがお部屋はどちらでしょうか？」

職員A：「佐藤さまですね。さっきまでそのあたりに・・・」（と、ホールを見渡すが姿が見えない。）

職員A：「佐藤さまはその先のトイレあたりを徘徊されていると思います。」

*言葉の虐待、マニュアル、放置、理解不足

～その2～

登場人物：職員Bと認知症のある利用者日下さん

あらすじ：施設では身体拘束廃止に向けて検討中

日下さんは、アルツハイマー病があり、理解力・判断力が著しく低下してきています。さらに、嚥下性肺炎で寝込んでから足腰が弱くなり、一人で歩くことが難しくなりました。しかし、自分では歩けると思っているため、車椅子に座っていてもすぐ立ち上がろうとします。説明しても話が伝わらず、職員は、転ばないように見守りするのが大変になってきました。そんなある日のこと・・・

職員B：「日下さん危ないから立たないでください。座ってってば一、ほんとにも一い
いかげんにしてください！」（と肩を手で押さえて座らせています。）

日下さん：「何でしょう！いったい・・・」（と、ぶつぶつ言いながら、また何度も、立
ち上がろうとします。）

職員B：「日下さん、日下さん！座っていてくださいと何回言えばわかるんですか！」（と、
声を荒げています。）

*介護放棄、言葉の虐待、抑制、理解不足

グループ演習

テーマ 「福祉サービスの質」

(1) 以下のテーマについて、施設サービスの現状を整理してください。

- ① 利用者一人ひとりの障がいと能力を理解することについての問題点と原因
- ② 利用者個人を尊重することについての問題点と原因
- ③ 利用者支援サービスの質についての問題点と原因
- ④ 職員の質についての問題点と原因
- ⑤ その他の問題点と原因

(2) 整理した現状をふまえ、以下のテーマのうち一つを選び、即実践可能な具体的対応を提案してください。

- ① 利用者一人ひとりを尊重した普通の対応
- ② 利用者に、あたりまえの生活をしてもらうための対応
- ③ 利用者一人ひとりの能力・希望を尊重した、個別の対応
- ④ サービスをする人がスキルアップするための方法

2012.10.26. 小湊 純一。

障害者自立支援法に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準 (抜粋)

(指定障害者支援施設等の一般原則)

第三条 指定障害者支援施設等は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(以下「個別支援計画」という。)を作成し、これに基づき利用者に対して施設障害福祉サービスを提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施することその他の措置を講ずることにより利用者に対して適切かつ効果的に施設障害福祉サービスを提供しなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った施設障害福祉サービスの提供に努めなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めなければならない。

(心身の状況等の把握)

第十四条 指定障害者支援施設等は、施設障害福祉サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

(指定障害福祉サービス事業者等との連携等)

第十五条 指定障害者支援施設等は、施設障害福祉サービスの提供に当たっては、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービス等を提供する者等との連携に努めなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、施設障害福祉サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

(施設障害福祉サービスの取扱方針)

第二十二条 指定障害者支援施設等は、次条第一項に規定する施設障害福祉サービス計画に基づき、利用者の心身の状況等に応じて、その者の支援を適切に行うとともに、施設障害福祉サービスの提供が漫然かつ画一的なものとならないよう配慮しなければならない。

2 指定障害者支援施設等の従業者は、施設障害福祉サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、支援上必要な事項について、理解しやすいように説明を行わなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、その提供する施設障害福祉サービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

(施設障害福祉サービス計画の作成等)

第二十三条 指定障害者支援施設等の管理者は、サービス管理責任者に施設障害福祉サービスに係る個別支援計画(以下「施設障害福祉サービス計画」という。)の作成に関する業務を担当させるものとする。

2 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活及び課題等の把握(以下「アセスメント」という。)を行い、利用者が自

立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容の検討をしなければならない。

3 アセスメントに当たっては、利用者に面接して行わなければならない。この場合において、サービス管理責任者は、面接の趣旨を利用者に対して十分に説明し、理解を得なければならない。

4 サービス管理責任者は、アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、施設障害福祉サービスごとの目標及びその達成時期、施設障害福祉サービスを提供する上での留意事項等を記載した施設障害福祉サービス計画の原案を作成しなければならない。この場合において、当該指定障害者支援施設等が提供する施設障害福祉サービス以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携も含めて施設障害福祉サービス計画の原案に位置付けるように努めなければならない。

5 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成に係る会議(利用者に対する施設障害福祉サービス等の提供に当たる担当者等を招集して行う会議をいう。)を開催し、前項に規定する施設障害福祉サービス計画の原案の内容について意見を求めるものとする。

6 サービス管理責任者は、第四項に規定する施設障害福祉サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。

7 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画を作成した際には、当該施設障害福祉サービス計画を利用者に交付しなければならない。

8 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成後、施設障害福祉サービス計画の実施状況の把握(利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下「モニタリング」という。)を行うとともに、少なくとも六月に一回以上(自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)、就労移行支援又は就労継続支援 B 型を提供する場合にあっては、少なくとも三月に一回以上)、施設障害福祉サービス計画の見直しを行い、必要に応じて、施設障害福祉サービス計画の変更を行うものとする。

9 サービス管理責任者は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。

一 定期的に利用者に面接すること。

二 定期的にモニタリングの結果を記録すること。

10 第二項から第七項までの規定は、第八項に規定する施設障害福祉サービス計画の変更について準用する。

(サービス管理責任者の責務)

第二十四条 サービス管理責任者は、前条に規定する業務のほか、次に掲げる業務を行うものとする。

一 利用申込者の利用に際し、その者に係る指定障害福祉サービス事業者等に対する照会等により、その者の心身の状況、当該指定障害者支援施設等以外における指定障害福祉サービス等の利用状況等を把握すること。

二 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に照らし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう定期的に検討するとともに、自立した日常生活を営むことができると認められる利用者に対し、必要な援助を行うこと。

三 他の従業者に対する技術指導及び助言を行うこと。

(相談等)

第二十五条 指定障害者支援施設等は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行わなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、利用者が、当該指定障害者支援施設等以外において生活介護、自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)、就労移行支援、就労継続支援 A 型(規則第六条の十第一号に規定する就労継続支援 A 型をいう。以下同じ。)又は就労継続支援 B 型の利用を希望する場合には、他の指定障害福祉サービス事業者等との利用調整等必要な支援を実施しなければならない。

(介護)

第二十六条 介護は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行われなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、施設入所支援の提供に当たっては、適切な方法により、利用者を入浴させ、又は清しきしなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、生活介護又は施設入所支援の提供に当たっては、利用者の心身の状況に応じ、適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行わなければならない。

4 指定障害者支援施設等は、生活介護又は施設入所支援の提供に当たっては、おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切に取り替えなければならない。

5 指定障害者支援施設等は、生活介護又は施設入所支援の提供に当たっては、利用者に対し、離床、着替え、整容等の介護その他日常生活上必要な支援を適切に行わなければならない。

6 指定障害者支援施設等は、常時一人以上の従業者を介護に従事させなければならない。

7 指定障害者支援施設等は、その利用者に対して、利用者の負担により、当該指定障害者支援施設等の従業者以外の者による介護を受けさせてはならない。

(訓練)

第二十七条 指定障害者支援施設等は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって訓練を行わなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)、就労移行支援又は就労継続支援 B 型の提供に当たっては、利用者に対し、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の心身の特性に応じた必要な訓練を行わなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、常時一人以上の従業者を訓練に従事させなければならない。

4 指定障害者支援施設等は、その利用者に対して、利用者の負担により、当該指定障害者支援施設等の従業者以外の者による訓練を受けさせてはならない。

(生産活動)

第二十八条 指定障害者支援施設等は、生活介護、就労移行支援又は就労継続支援 B 型における生産活動の機会の提供に当たっては、地域の実情並びに製品及びサービスの需給状況等を考慮して行うように努めなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、生活介護、就労移行支援又は就労継続支援 B 型における生産活動の機会の提供に当たっては、生産活動に従事する者の作業時間、作業量等がその者に過重な負担とならないように配慮しなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、生活介護、就労移行支援又は就労継続支援 B 型における生産活動の機会の提供に当たっては、生産活動の能率の向上が図られるよう、利用者の障害の特性等を踏まえた工夫を行わなければならない。

4 指定障害者支援施設等は、生活介護、就労移行支援又は就労継続支援 B 型における生産活動の機会の提供に当たっては、防塵じん設備又は消火設備の設置等生産活動を安全に行うために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(工賃の支払等)

第二十九条 指定障害者支援施設等は、生活介護、就労移行支援又は就労継続支援 B 型において行われる生産活動に従事している者に、当該生活介護、就労移行支援又は就労継続支援 B 型ごとに、生産活動に係る事業の収入から生産活動に係る事業に必要な経費を控除した額に相当する金額を工賃として支払わなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、就労継続支援 B 型の提供に当たっては、前項の規定により利用者それぞれに対し支払われる一月当たりの工賃の平均額(第四項において「工賃の平均額」という。)を、三千円を下回るものとしてはならない。

3 指定障害者支援施設等は、就労継続支援 B 型の提供に当たっては、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことを支援するため、工賃の水準を高めるよう努めなければならない。

4 指定障害者支援施設等は、就労継続支援 B 型の提供に当たっては、年度ごとに、工賃の目標水準を設定し、当該工賃の目標水準及び前年度に利用者それぞれに対し支払われた工賃の平均額を利用者に通知するとともに、都道府県に報告しなければならない。

(実習の実施)

第三十条 指定障害者支援施設等は、就労移行支援の提供に当たっては、利用者が施設障害福祉サービス計画に基づいて実習できるよう、実習の受入先を確保しなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、就労継続支援 B 型の提供に当たっては、利用者が施設障害福祉サービス計画に基づいて実習できるよう、実習の受入先の確保に努めなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、前二項の実習の受入先の確保に当たっては、公共職業安定所、障害者就業・生活支援センター(障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和三十五年法律第百二十三号)第三十四条に規定する障害者就業・生活支援センターをいう。以下同じ。)、特別支援学校等の関係機関と連携して、利用者の意向及び適性を踏まえて行うよう努めなければならない。

(求職活動の支援等の実施)

第三十一条 指定障害者支援施設等は、就労移行支援の提供に当たっては、公共職業安定所での求職の登録その他の利用者が行う求職活動を支援しなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、就労継続支援 B 型の提供に当たっては、公共職業安定所での求職の登録その他の利用者が行う求職活動の支援に努めなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、就労移行支援又は就労継続支援 B 型の提供に当たっては、公共職業安定所、障害者就業・生活支援センター、特別支援学校等の関係機関と連携して、利用者の意向及び適性に応じた求人の開拓に努めなければならない。

(職場への定着のための支援の実施)

第三十二条 指定障害者支援施設等は、就労移行支援の提供に当たっては、利用者の職場への定着を促進するため、障害者就業・生活支援センター等の関係機関と連携して、利用者が就職した日から六月以上、職業生活における相談等の支援を継続しなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、就労継続支援 B 型の提供に当たっては、利用者の職場への定着を促進するため、障害者就業・生活支援センター等の関係機関と連携して、利用者が就職した日から六月以上、職業生活における相談等の支援の継続に努めなければならない。

(食事)

第三十四条 指定障害者支援施設等(施設入所支援を提供する場合に限る。)は、正当な理由がなく、食事の提供を拒んではならない。

2 指定障害者支援施設等は、食事の提供を行う場合には、当該食事の提供に当たり、あらかじめ、利用者に対しその内容及び費用に関して説明を行い、その同意を得なければならない。

3 指定障害者支援施設等は、食事の提供に当たっては、利用者の心身の状況及び嗜好を考慮し、適切な時間に食事の提供を行うとともに、利用者の年齢及び障害の特性に応じた、適切な栄養量及び内容の食事の提供を行うため、必要な栄養管理を行わなければならない。

4 調理はあらかじめ作成された献立に従って行われなければならない。

5 指定障害者支援施設等は、食事の提供を行う場合であって、指定障害者支援施設等に栄養士を置かないときは、献立の内容、栄養価の算定及び調理の方法について保健所等の指導を受けるよう努めなければならない。

(社会生活上の便宜の供与等)

第三十五条 指定障害者支援施設等は、適宜利用者のためのレクリエーション行事を行うよう努めなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、利用者が日常生活を営む上で必要な行政機関に対する手続等について、その者又はその家族が行うことが困難である場合は、その者の同意を得て代わって行わなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、常に利用者の家族との連携を図るとともに、利用者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めなければならない。

(健康管理)

第三十六条 指定障害者支援施設等は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置を講じなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、施設入所支援を利用する利用者に対して、毎年二回以上定期的に健康診断を行わなければならない。

(緊急時等の対応)

第三十七条 従業者は、現に施設障害福祉サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

(施設入所支援利用者の入院期間中の取扱い)

第三十八条 指定障害者支援施設等は、施設入所支援を利用する利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合であって、入院後おおむね三月以内に退院することが見込まれるときは、その者の希望等を勘案し、必要に応じて適切な便宜を供与するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び当該指定障害者支援施設等の施設入所支援を円滑に利用することができるようにしなければならない。

(給付金として支払を受けた金銭の管理)

第三十八条の二 指定障害者支援施設等は、当該指定障害者支援施設等の設置者が利用者に係る厚生労働大臣が定める給付金の支給を受けたときは、給付金として支払を受けた金銭を次に掲げるところにより管理しなければならない。

- 一 当該利用者に係る当該金銭及びこれに準ずるものをその他の財産と区分すること。
- 二 利用者に係る金銭を給付金の支給の趣旨に従って用いること。
- 三 利用者に係る金銭の収支の状況を明らかにする記録を整備すること。
- 四 当該利用者が退所した場合には、速やかに、利用者に係る金銭を当該利用者取得させること。

(非常災害対策)

第四十四条 指定障害者支援施設等は、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連

絡体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知しなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行わなければならない。

(衛生管理等)

第四十五条 指定障害者支援施設等は、利用者の使用する設備及び飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、健康管理等に必要となる機械器具等の管理を適正に行わなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、指定障害者支援施設等において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(協力医療機関等)

第四十六条 指定障害者支援施設等は、利用者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ、協力医療機関を定めておかななければならない。

2 指定障害者支援施設等は、あらかじめ、協力歯科医療機関を定めておくよう努めなければならない。

(掲示)

第四十七条 指定障害者支援施設等は、指定障害者支援施設等の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務の体制、前条の協力医療機関及び協力歯科医療機関その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければならない。

(身体拘束等の禁止)

第四十八条 指定障害者支援施設等は、施設障害福祉サービス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 指定障害者支援施設等は、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)

第四十九条 指定障害者支援施設等の従業員及び管理者は、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 指定障害者支援施設等は、従業員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 指定障害者支援施設等は、他の指定障害福祉サービス事業者等に対して、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なければならない。

(苦情解決)

第五十二条 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービス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 指定障害者支援施設等は、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 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、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指定障害者支援施設等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 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、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施設障害福祉サービスの提供の記録、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 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、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指定障害者支援施設等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 指定障害者支援施設等は、都道府県知事、市町村又は市町村長からの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 指定障害者支援施設等は、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のできる限り協力しなければならない。

(地域との連携等)

第五十三条 指定障害者支援施設等は、その運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めなければならない。

(事故発生時の対応)

第五十四条 指定障害者支援施設等は、利用者に対する施設障害福祉サービス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 指定障害者支援施設等は、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 指定障害者支援施設等は、利用者に対する施設障害福祉サービス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。

(会計の区分)

第五十五条 指定障害者支援施設等は、実施する施設障害福祉サービスの種類ごとに経理を区分するとともに、指定障害者支援施設等の事業の会計をその他の事業の会計と区分しなければならない。

(記録の整備)

第五十六条 指定障害者支援施設等は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかななければならない。

2 指定障害者支援施設等は、利用者に対する施設障害福祉サービスの提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、当該施設障害福祉サービスを提供した日から五年間保存しなければならない。

一 サービスの提供の記録

二 施設障害福祉サービス計画

- 三 市町村への通知に係る記録
- 四 身体拘束等の記録
- 五 苦情の内容等の記録
- 六 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

宮城福祉オンブズネット「エール」の活動理念

施設・在宅に関わらず、宮城県内の高齢者・障がい児者の不利益を排除し、事件・事故の原因を究明し、幸せな生活を送ることができるように応援します。

宮城県内の高齢者・障がい児者を支える家族や職員の権利を守り、応援します。

**「エール」の相談受付対象者は、
宮城県内の高齢者、障がい児者、及びその家族・職員です。**

活動方針

- 1 対象者の権利侵害について、電話で相談を受け付けます。対象者の権利侵害については、面接・調査・介入・法的手段での対応を含めて解決します。**(問題解決機能)**
- 2 事件・事故を防止するだけでなく、より良い福祉サービスを目指します。福祉サービス倫理と、事業者及び職員の行動規範を確立し公表します。この倫理と規範を「コンプライアンスルール」といいます。福祉コンプライアンスルール策定を支援し、権利侵害の予防、早期発見、問題解決及び、良質の福祉サービスを提案します。**(権利侵害予防機能)**
- 3 福祉行政や公的相談機関が機能しない場合に指摘し、解決の提案をします。**(オンブズマン機能)**
- 4 問題解決のためのネットワークをもち、相談に応じて連携して解決します。**(ネットワーク機能)**

「エール」の行動規範

高齢者・障がい児者の権利を守るため、以下の行動規範を定めます。

キーワード ①目的の正当性 ②手段の相当性 ③適正な手続き

- 1 役割・立場をわきまえて行動します
- 2 正当な目的を持って行動します
- 3 法令を遵守して行動します
- 4 手続きのルールに基づいて行動します
- 5 客観性と判断の根拠を持って行動します
- 6 リスクとその対応策を持って行動します
- 7 自己のモニタリングと評価の仕組みを持って行動します

その他

緊急介入の定義

緊急介入とは、緊急性が非常に高いため、「エール」の行動規範の手続きを満たさないで介入せざるを得ない場合をいう。

- ① 生命が奪われる恐れがある時
- ② 身体が傷つけられている、もしくは傷つけられる恐れがある時
- ③ 名誉・プライバシーが侵害されている、もしくは侵害される恐れがある時
- ④ 自由が奪われている時・もしくは奪われる恐れのある時
- ⑤ 財産が奪われている時・もしくは奪われる恐れのある時

相談者との契約

「エール」は、相談者からの依頼があったことを明らかにした上で行動します。

施設ケアのコンプライアンスルールを作ってみます。

平成24年10月30日

グループ名		
グループ メンバー		

具体的で実行可能なルール（行動の基準）を作ります。

良質なサービスが実際に提供できると、スタッフ一人の責任感、満足感が得られるだけでなく、施設及び施設職員として最も重要な、利用者や家族からの信頼を得ることにつながります。また、結果的に権利侵害や虐待の予防につながります。

(1) 現状 ～問題点と原因～

① 利用者一人ひとりの障がいと能力を理解することについての問題点と原因

② 利用者個人を尊重することについての問題点と原因

③ 利用者支援サービスの質についての問題点と原因

④ 職員の質についての問題点と原因

⑤ その他の問題点と原因

(2) 行動指針 ～対応のルール～

- ① 利用者一人ひとりを尊重した普通の対応
- ② 利用者に、あたりまえの生活をしてもらうための対応
- ③ 利用者一人ひとりの能力・希望を尊重した、個別の対応
- ④ サービスをする人がスキルアップするための方法

具体的対応方法

わたしたち職員は

利用者一人ひとりの
普通の生活(権利)を
守ります

- 夜間等の防犯目的以外に“鍵”をかけず、自由に出入りできるようにし、見守ります
- 一人ひとりの心身の状態や希望に沿った支援を行います
- 認知症があっても子ども扱いはせず、一人ひとりを尊重した対応をします
- 自分で決めることができるように、お手伝いします
- 金銭の取り扱いを明らかにします

人が

.

見ている時も
見ていない時も

.

いつも
変わらない
対応

認知症GHにおける権利擁護の指針

コンプライアンスルール

権利擁護虐待防止

認知症グループホームサービスの

の例

普通の生活支援

丁寧な話し方・聞き方

丁寧な対応

- 一人の人として尊重し、敬います
- 一人ひとりに合った楽しみを持って生活できるようにします
- お風呂やトイレ等、普通の生活が安心してできるようにします
- 外出したり、会いたい人に会えるように調整する等、想いや希望を尊重します
- 地域の住民としての活動に参加できるようにします

- 誰に対しても、普通に「さん」と呼びます
- 小さな子どもに使うような言葉を使わず、普通の丁寧な言葉を使います
- 専門用語は使わず、その人に分かりやすい平易な言葉を使います
- 足を止めて、顔を見て話しを聞きます
- 想い、心配、嬉しい...等を受け止めて共感します

- 常に所在と安全に気を配ります
- 常に様子と体調に変わりがないか気かけます
- 一人ひとりに対して挨拶します
- 必ず、説明し、了解を得ます
- 行動や決めることを押し付けず、提案し、決めたことを尊重します
- より良いサービスができるように常に勉強します。

認知症で判断が難しい、介護してあげている、誰も見ていない...、いつの間にか権利侵害になっていませんか？ **例えば・・・**

～身体虐待～

排泄や食事で失敗した時に、子どもをしつけるようにたたく。
部屋や玄関等にカギをかけて閉じ込める。
立ち上がろうとするのを肩を抑えて座らせる。
介護服を着用させる。

～言葉・心理的虐待～

「何やってるの!」、「くさい!」、「きたない!」と怒る。

その日の気分に対応を変える。
目でにらんだり、大声を出したりして威嚇する、怯えさせる。
返事もせず、無視する。

～性的虐待～

下着姿のままベッドに寝かしておく。
排泄等のことを回りに聞こえるように話す「さんおしっこ漏らしてるよ～」
ワイセツな言葉を使って侮辱する。
性的な行為を強要する。

～介護放棄(ネグレクト)～

オムツ、下着を濡れたまま放置する。
具合が悪いのに病院に連れて行かない。
十分な食事を出さない。食欲がない、食べられない状態を放置する。
安全に過ごしているか把握していない。
掃除をしない、汚れを放置する。

～経済的虐待～

買い物に頼まれ、お釣りを渡さない。
通帳を預かり、勝手に使う。
財産を勝手に処分する...など。

わたしたち職員は 利用者本人に対しても 家族に対しても いつも同じく 丁寧な対応 丁寧な話し方をし 良く聞きます