

社会福祉法人武蔵野 利用者の権利擁護規程

(平成20年 3月24日)

(規程第 5号)

一部改正〔令和4年規程第3号〕

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人武蔵野（以下「法人」という。）が設置運営するすべての事業所で利用者の個人としての尊厳が守られ、法人の職員が個々の利用者の特性やニーズに即した生活を支え、もって利用者の権利擁護が推進されることを目的とする。

(個人の尊厳)

第2条 利用者は、差別を受けたり、同意に基づかない行為を強制されたり、暴力や侮蔑的言動を受けたりすることなく、一人の人格を有する人間として生活する権利を有する。

(プライバシーの保護)

第3条 利用者は、事前の具体的な同意なくして個人のプライバシーを開示されたり、プライバシーの開示について同意することを強制されたりせず、別に定める個人情報に関する基本規程に基づいて、自己自身に関する情報にアクセスできるよう請求する権利を有する。

(自己決定権の尊重)

第4条 利用者は、常に自己の生活に付随する適切な情報を受け、職員の適切な支援のもとに、自己の望むことを自由に決定する権利を有する。

(個人の財産権)

第5条 利用者は、自己の保有する財産につき、利用者の同意なくして、職員による利用制限又は利用者の家族その他の利害関係人による管理処分を受けない権利を有する。

(利用者の参加権)

第6条 利用者は、常に主体として尊重され、施設内での行事若しくは地域における活動の計画及び実行に関して、自由に参加し、自由に意見を述べる権利を有する。

(施設の配慮義務)

第7条 法人の職員は、利用者の生命、身体及び財産の安全に配慮し、利用者の人格、プライバシー及び財産権が保障されるよう常に適切な支援のあり方を工夫しなければならない。

(施設の説明義務)

第8条 法人の職員は、利用者が自由に意見や苦情を申し出ることができるよう常にコミュニケーション関係を維持するとともに、別に定める苦情解決の取り組みに関する規程を遵守し、利用者の声に対して利用者にとって適切な説明を行わなければならない。

(職員の姿勢)

第9条 法人の職員は、常に利用者の人格を尊重し、利用者が主体的な生活を営むことを適切に支援できるよう、専門性と倫理性を高める努力を怠らず、良質かつ適切な個別的支援を行うものとする。

る。

(事業所の姿勢)

第10条 法人は、専門性を活かした情報提供、サービスの質の向上及びコミュニケーション手段の確保につき常に工夫するものとし、地域の関係機関との連携に努め、開かれた施設運営を行うことをもって、利用者の権利擁護体制を充実させる社会的責務があることを確認する。

(行動指針)

第11条 利用者の権利擁護に関する行動指針を別に定める。法人の職員はこれを遵守しなければならない。

付 則

この規程は、平成20年4月1日から施行する。

付 則

この規程は、令和5年2月15日から施行する。

利用者の権利擁護に関する行動指針

1 差別の禁止

- 一 その人の年齢にふさわしくない接し方はしません。
- 二 本人の状態・能力・性別・年齢・障害の有無等で差別はしません。
- 三 利用者本人の前で障害の呼称・本人の状態を表す用語を差別的には使いません。
- 四 障害のために克服が困難なことを、本人の責任とするような発言はしません。
- 五 利用者に対して、偏見や先入観をもって接することはしません。
- 六 利用者の言葉や動作等の真似をしたり、利用者の行為を嘲笑したり、興味本位で接することはしません。

2 利用者の主体性と個性の尊重

- 一 利用者の施設利用及びサービスの利用にあたっては、本人・保護者・家族に十分な説明を行い、本人が選択の機会が得られるように努めます。
- 二 利用者一人ひとりに個別援助、支援計画を作成します。また、個別援助、支援計画の実施にあたっては、本人・保護者・家族への説明を行い、同意を得た上で行います。
- 三 施設運営・サービス内容等に対する利用者・保護者・家族の意見・要望等を聞く機会を定期的に設け、意見等が反映されるように努めます。
- 四 行事や活動計画には計画段階から、利用者に伝え、協議し、利用者が参加できるように努めます。
- 五 利用者の個人的好み・嗜好を尊重します。
- 六 利用者の活動においては、利用者の生活歴をよく知り、施設利用及びサービスの利用までの生活習慣を尊重するように努めます。
- 七 利用者が意思決定できる機会を増やし、自己実現に向けた支援、介護を行います。

3 プライバシーの保障

- 一 職務上知り得た利用者個人の情報は他に漏らしません。
- 二 本人・保護者・家族の了解なしに所持品の確認を行いません。
- 三 本人・保護者・家族の了解なしに、本人の写真や名前、作品等を掲示・展示公開はしません。
- 四 本人・保護者・家族の了解なしに、主治医から情報を得ることはしません。
- 五 他の機関への情報提供は、本人・保護者・家族の了解なしには行いません。
- 六 利用者のプライバシーに関する話を他の利用者の前ではしません。

4 人権の尊重と対等な立場での支援、介護、援助

- 一 利用者と職員は対等な関係にあり、年齢にふさわしい敬称で呼び合うように努めます。
- 二 利用者に対して不快にさせるあらゆるハラスメントに該当する行為及び該当するおそれのある行為をしません。

- 三 利用者に対して交換条件を持ち出しません。
- 四 利用者が理解しやすい言葉や表現を使うように努めます。
- 五 利用者の嫌がることを強要しません。

5 虐待行為等の禁止

- 一 利用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、又は正当な理由なく利用者の身体を拘束することはしません。
- 二 利用者にわいせつな行為をすること又は利用者をしてわいせつな行為をさせることはしません。
- 三 利用者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、その他の利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ることはしません。
- 四 利用者の財産を不当に処分すること、その他利用者から不当に財産上の利益を得ることはしません。
- 五 自傷や他害等の危険回避のためにやむを得ず身体拘束をする場合は、所定の手続きをとります。また、身体拘束の要件に該当しなくなった場合は、速やかに解除します。

6 社会参加の促進

- 一 利用者が地域資源の利用や催し物に参加する等地域社会とのつながりをもてるように支援、介護します。
- 二 利用者の活動を地域の方に知ってもらう機会を増やし、地域に開かれた運営を目指します。
- 三 事業所の中の活動に止まらず、必要に応じて外出の機会を設けます。

7 専門性の向上と倫理の確立

- 一 利用者に対する支援、介護は、職員の統一した考えのもとに行います。
- 二 職員は、相互に啓発しあい、倫理の確立と専門性の向上に向けて積極的に研修に参加する等自己研鑽に努めます。
- 三 職員は、利用者支援、介護、援助にあたり、絶えず自己点検、相互点検に努めます。

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人武蔵野が実施する事業（以下「事業」という。）の利用者に対する人権擁護と虐待防止を図り身体拘束廃止に向けた意識をもち、利用者の人権を保護するため、利用者の尊厳と主体性を尊重し、健全な支援を提供するとともに事業の改善を迅速に図ることにより、法人の社会的な信頼を向上させることを目的とする。

(対象とする虐待)

第2条 この規程において「虐待」とは、職員がその支援する利用者に対して行う、次に掲げる行為をいう。

- (1)身体的虐待。利用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利用者の身体を拘束すること。
- (2)性的虐待。利用者にわいせつな行為をすること又は利用者をしてわいせつな行為をさせること。
- (3)心理的虐待。利用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利用者に対して著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- (4)放棄・放置。利用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の利用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。利用者の財産を不当に処分すること、その他利用者から不当に財産上の利益を得ること。

(利用者に対する虐待)

第3条 職員は、利用者に対し、虐待をしてはならない。

(虐待の通報及び発見)

第4条 事業所は、利用者及び保護者、家族、職員、第三者等から虐待の通報があったときは、本規程に基づいて対応しなければならない。

- 2 職員は、虐待を発見した際は、速やかに通報しなければならない。

第2章 虐待防止対応の体制

(人権擁護虐待防止責任者)

第5条 虐待防止の責任主体を明確にするため、事業所に人権擁護虐待防止責任者を設置する。

- 2 人権擁護虐待防止責任者は、事業所の管理者があたるものとし、理事長が指名する。

(人権擁護虐待防止責任者の職務)

第6条 人権擁護虐待防止責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 事業所における利用者の人権擁護及び虐待防止策の実施
- (2) 虐待内容の事実確認及びその原因、解決策の検討
- (3) 虐待防止のための当事者等との協議
- (4) 市区町村への通報
- (5) 虐待防止対応結果の第三者委員への報告
- (6) 虐待原因の改善状況の当事者(保護者を含む)及び第三者委員への報告
- (7) 利用者の人権擁護についての必要事項の実施

(人権擁護虐待防止マネジャー)

第7条 法人は、利用者が虐待通報を行いやすくするために、人権擁護虐待防止マネジャーを設置する。

- 2 人権擁護虐待防止マネジャーは、事務局長とする。
- 3 職員は、人権擁護虐待防止マネジャーの不在時等に第4条に定める虐待の通報があった場合には、人権擁護虐待防止マネジャーに代わって通報を受け付けなければならない。
- 4 前項により虐待の通報を受けた職員は、遅滞なく人権擁護虐待防止マネジャーにその内容を報告しなければならない。

(人権擁護虐待防止マネジャーの職務)

第8条 人権擁護虐待防止マネジャーの職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者及び保護者、家族、職員、第三者等からの虐待通報の受付
- (2) 虐待内容及び利用者及び保護者、家族、職員、第三者等の意向の確認と記録
- (3) 虐待内容の人権擁護虐待防止責任者及び第三者委員への報告

(人権擁護虐待防止第三者委員)

第9条 法人は、利用者に対する虐待の状況及びその改善策を審議するため、人権擁護虐待防止第三者委員（以下、「第三者委員」という。）を設置する。

- 2 第三者委員は、社会福祉法人武蔵野利用者等からの苦情解決の取り組みに関する規程で定めた者とする。

(人権擁護虐待防止第三者委員の職務)

第10条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 虐待内容の確認及び虐待通報者に対する報告を受けた旨の通知行為
- (2) 虐待通報者と人権擁護虐待防止責任者の協議への立会及び助言
- (3) 人権擁護虐待防止委員会への出席

第3章 虐待防止及び解決

(虐待防止対応の周知)

第11条 人権擁護虐待防止責任者は、重要事項説明書並びにパンフレット及びホームページへの掲

載等により、事業所の虐待防止対応について周知を図らなければならない。

(虐待通報の受付)

第12条 虐待の通報は、別に定める「虐待通報書」によるほか、様式によらない文書、口頭による通報によっても受け付けることができる。

2 人権擁護虐待防止責任者又は人権擁護虐待防止マネージャーは、虐待通報の受付に際して、次の事項を定めた「虐待通報の受付・経過記録書」に記録し、その内容を虐待通報者に確認しなければならない。

(1) 虐待の内容

(2) 虐待通報者の要望

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 虐待通報者と人権擁護虐待防止責任者の協議への第三者委員による助言と立会いの要否

(虐待の報告・確認)

第13条 人権擁護虐待防止マネージャーは、受け付けた虐待内容を別に定める「虐待通報受付報告書」により、人権擁護虐待防止責任者及び第三者委員に報告しなければならない。ただし、虐待通報者が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

2 投書等匿名による虐待通報は、第三者委員に報告し、必要な対応を行わなければならない。

3 人権擁護マネージャーから虐待通報受付の報告を受けた第三者委員は、虐待内容を確認し、別に定める「虐待通報受付報告書」によって、虐待通報者に対して報告を受けた旨を通知しなければならない。通知は、原則として虐待通報のあった日から14日以内に行うこととする。

(虐待解決に向けた協議)

第14条 人権擁護虐待防止責任者は、虐待通報の内容を解決するため、虐待通報者と協議を行わなければならない。ただし、虐待通報者が同意する場合には、解決策の提示をもって協議に代えることができる。

2 前項による協議又は解決策の提示は、原則として虐待通報のあった日から14日以内に行わなければならない。

3 虐待通報者及び人権擁護虐待防止責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。

4 第三者委員は、協議への立会いにあたり、虐待の内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行うことができる。

5 人権擁護虐待防止責任者は、協議結果や改善を定めた事項を別に定める「協議結果記録書」に記録し、協議の当事者及び立ち会った第三者委員の確認を求めなければならない。

(虐待解決に向けた記録・結果報告)

第15条 人権擁護虐待防止責任者は、虐待の通報受付から解決、改善までの経緯と結果について書面に記録しなければならない。

2 人権擁護虐待防止責任者は、虐待通報者に改善を示した事項について、虐待通報者及び第三者

委員に対して別に定める「改善結果(状況)報告書」により報告しなければならない。報告は、原則として協議を終了した日から30日以内に行わなければならない。

- 3 人権擁護虐待防止責任者は、虐待通報者が承認する解決が図られなかった場合には、市区町村の苦情相談窓口及び東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

第16条 人権擁護虐待防止責任者は、定期的に虐待解決結果及び虐待原因の改善状況を第三者委員に報告しなければならない。

- 2 法人は、事業のサービスの質と向上を図るため、虐待防止及び解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き事業報告その他ホームページ等により公表するものとする。

(虐待防止のための職員研修等)

第17条 法人は、虐待防止の啓発のための定期的な職員研修を行わなければならない。

- 2 研修は、人権擁護虐待防止に係る啓発研修に限らず、高齢者・障害者（児）福祉を含めた全人的な人格・資質の向上を目的として実施する。また、虐待防止に関する外部研修会等にも職員を積極的に参加させるよう努める。
- 3 研修は、必要に応じて利用者の保護者や家族に対しても行うものとする。

(人権擁護虐待防止委員会の設置)

第18条 法人は、全事業所内における人権擁護と虐待防止を図るため、人権擁護虐待防止委員会（以下、「人権擁護委員会」という。）を設置する。

- 1 人権擁護委員会の委員長は人権擁護虐待防止マネージャーとし、委員は人権擁護虐待防止責任者及び第三者委員のほか、理事長が指名する者とする。
人権擁護委員会は、年1回の定期開催のほか、虐待等事件が発生した都度開催することとする。
- 3 人権擁護委員会での検討結果は、職員に周知徹底する。
- 4 人権擁護委員会の委員は、日頃より虐待防止の啓発に努めなければならない。

(権利擁護のための成年後見制度)

第19条 人権擁護虐待防止責任者は、利用者の人権等の権利擁護のため、成年後見制度の活用等、必要に応じて利用者本人及びその保護者等に啓発しなければならない。

第4章 身体拘束等の適正化

(身体拘束等の禁止)

第20条 サービス提供にあたり、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、身体拘束等を行ってはならない。やむを得ず身体拘束等を行うときは所定の手続きを経なければならない。また身体拘束の要件に該当しなくなった場合においては、速やかに解除しなければならない。

(身体拘束等適正化責任者とその職務)

第21条 身体拘束等禁止の責任主体を明確にするため、事業所に身体拘束等適正化責任者を設置する。身体拘束等適正化責任者は、第5条の人権擁護虐待防止責任者が兼務する。

2 身体拘束等適正化責任者の職務は以下のとおりとする。

- (1) 事業所における身体拘束等適正化のための指針の整備
- (2) 緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合の記録の作成及び身体拘束等適正化委員会への報告
- (3) 利用者の人権擁護についての必要事項の実施

(身体拘束等適正化対応の周知)

第22条 身体拘束等適正化責任者は、重要事項説明書並びにパンフレット及びホームページへの掲載等により、事業所の身体拘束等適正化対応について周知を図らなければならない。

(身体拘束等適正化のための職員研修)

第23条 法人は、身体拘束等適正化のため定期的な職員研修を行わなければならない。

研修は、第17条の人権擁護虐待防止のための職員研修と合わせて実施することができる。また、外部研修会等にも職員を積極的に参加させるよう努める。

(身体拘束等適正化委員会の設置)

第24条 法人は、全事業所内における身体拘束等の適正化を図るため、身体拘束等適正化委員会を設置する。身体拘束等適正化委員会は第18条の人権擁護委員会内に設置するものとし、年1回の定期開催のほか、身体拘束等事件が発生した都度開催することとする。

(利用者等からの苦情解決の取り組みに関する規程との関連)

第25条 利用者等は虐待等人権擁護に係る苦情については本規程によらず、利用者等からの苦情解決の取り組みに関する規程に基づき苦情を申し出るかについては、利用者の判断に委ねられるものとする。

附 則

この規程は、令和5年2月15日から施行する。

様式1 (第12条)

虐待通報書

通報日： 年 月 日

社会福祉法人武蔵野 理事長 宛

下記のとおり申し出ます。

○虐待を受けた人

(ふりがな) 氏名			
利用施設名			
虐待に係る事実のあった日	年 月 日～		年 月 日
虐待の行為 (第2条関係)	1 身体的虐待	2 性的虐待	3 心理的虐待
	4 放棄・放置	5 経済的虐待	
虐待の内容			
(いつ)			
(どこで)			
(誰が)			
(誰に)			
(どのようなことをしたか)			
(要望は) 下段参照			

○通報した人 (通報者又は申出人)

当事者との関係	1 本人	2 家族 ()	3 その他 ()
---------	------	----------	-----------

本人以外の場合以下も記入ください (申出人)

(ふりがな) 氏名		電話番号	
住所	〒		
連絡先 住所	〒		

受付日	受付担当者			
申出人の 要望	第三者委員への報告・助言・立会の 要否		要口 否口 確認欄 []	
	1 話を聞いて欲しい 2 事実を確認して欲しい 3 回答が欲しい 4 謝罪して欲しい 5 改めて欲しい 6 その他 ()			

投書等匿名による通報であっても、第三者委員に報告し、必要な対応を行うこと (第13条関係)

虐待通報の受付・経過記録書

受付日	年 月 日()	虐待の発生日	年 月 日	受付No	
記入者			虐待の発生場所		
申 出 人	氏名(フリガナ)		施 設 名		
	利用者との関係	本人、家族、 その他()			
申出人が本人以外の場合は、 氏 名 _____ 住 所 _____ (連絡先) TEL : — —					
虐 待 の 内 容					
申出人の 要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 事実を確認して欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 謝罪して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他()				
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄(月 日)				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄(月 日)				
備 考					

対応経過	
解決策	
結果	

様式3 (第13条第1項)

虐待通報受付報告書

年 月 日

人権擁護虐待防止責任者（施設長）様
第三者委員 様

人権擁護虐待防止マネージャー
事務局長 _____

このことについて、下記のとおり虐待通報（受付No. _____）がありましたので
通知します。

記

虐待の受付日	年 月 日 ()	虐待申出人名	
虐待発生日	年 月 日 ()	利用者との関係	本人、家族、 その他()
虐待の内容			

(注) 第三者委員への報告は、様式2により確認すること。

様式4 (第13条第3項)

虐待通報受付報告書

年 月 日

虐待通報者 様

第三者委員 _____

虐待防止受付担当者から下記のとおり虐待通報（受付No. _____）がありましたことを通知いたします。

記

虐待通報の 受付日	年 月 日 ()	虐待申出人名	
虐待発生日	年 月 日 ()	利用者との関係	本人、家族、 その他 ()
虐待の内容			

協議結果記録書

年 月 日

[記録者：人権擁護虐待防止責任者 氏名 _____]

虐待申出者氏名： [利用者本人でない場合の代理人氏名： _____]
虐待防止責任者氏名：
第三者委員氏名： [報告、助言、立会の有・無の確認： _____ 年 月 日]
相談日： _____ 年 月 日
【被虐待申出の内容に関する虐待申出人の意見・希望】 [申出人の確認： _____ 年 月 日]
【虐待申出の内容に関する人権擁護虐待防止マネジャーの意見・対応案】
【虐待申出の内容に関する第三者委員の意見・解決策】 [申出人の確認： _____ 年 月 日]
【改善を約束した内容】 [申出人の確認： _____ 年 月 日]
【話し合いが不調となった理由・意見の相違点】 [次回話し合いの日時： _____ 年 月 日 () 時 分～ _____]

年 月 日

虐待申出者 又は 代理人 氏名： _____

様式6 (第15条)

改善結果(状況)報告書

年 月 日

虐待通報者

様

第三者委員

様

(人権擁護虐待防止責任者名)

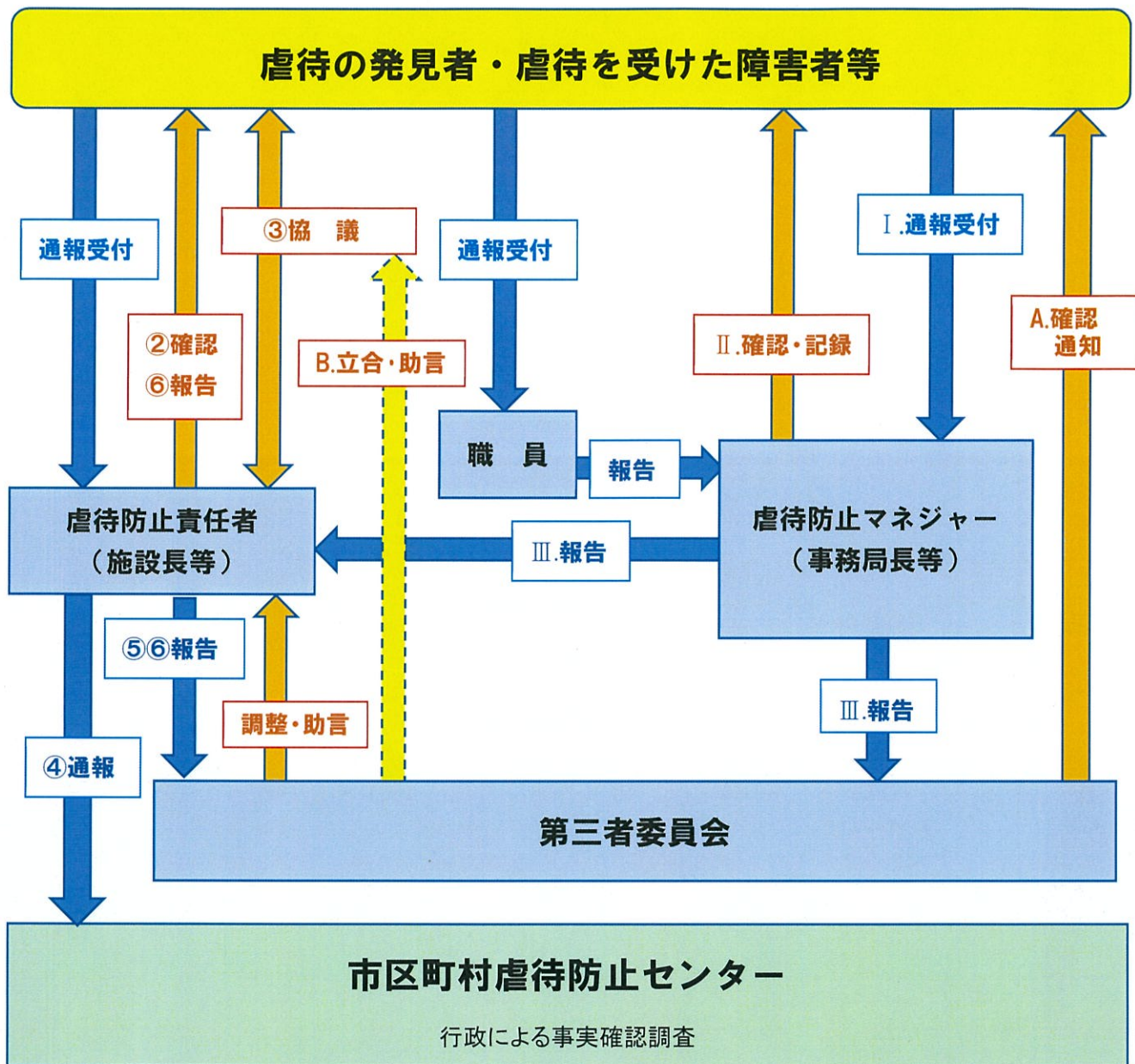
施設長

年 月 日付の虐待通報(受付No.)については、下記
のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

虐待内容	
再発防止策	
改善結果	

虐待防止対応の体制フロー



虐待防止責任者の職務

- ①事業所における利用者の人権擁護及び虐待防止策の実施
- ②虐待内容の事実確認及びその原因、解決策の検討
- ③虐待防止のための当事者等との協議
- ④市区町村への通報
- ⑤虐待防止対応結果の第三者委員への報告
- ⑥虐待原因の改善状況の当事者(保護者を含む)及び第三者委員への報告
- ⑦利用者の人権擁護についての必要事項の実施

虐待防止マネージャーの職務

- I.利用者及び保護者、家族、職員、第三者等からの虐待通報の受付
- II.虐待内容及び利用者及び保護者、家族、職員、第三者等の意向の確認と記録
- III.虐待内容の人権擁護虐待防止責任者及び第三者委員への報告

第三者委員の職務

- A.虐待内容の確認及び虐待通報者に対する報告を受けた旨の通知行為
- B.虐待通報者と人権擁護虐待防止責任者の協議への立会及び助言
- C.人権擁護虐待防止委員会への出席

