

地福第1597号
平成23年2月10日

各 市 町 村 長 様

島根県健康福祉部長
(地域福祉課)
(高齢者福祉課)
(青少年家庭課)
(障がい福祉課)



社会福祉施設等の利用者の権利擁護について（通知）

先般、島根県内の社会的養護関係施設及び知的障がい者が利用する施設において、職員による身体的、心理的又は性的虐待が行われたことが判明しました。

児童や障がい者の人権が擁護され適切な支援がなされるべき施設でこのような事案が発生したことは誠に遺憾であります。

これらの虐待が発生した原因は、職員の人権意識の欠如、虐待防止の取組の弱さ及び苦情解決体制の不備によるものであります。

については、こうした事案が二度と発生しないよう、下記の事項に留意し、社会福祉施設等における利用者の権利擁護体制の確立に、より一層取り組まれるようお願いします。

なお、この通知は、松江市所管を除く社会福祉法人代表者及び各市町村所管を除く社会福祉施設の長、社会福祉事業経営者、介護保険事業者、障害福祉サービス事業者に送付していることを申し添えます。

記

1 法令等の遵守について

社会福祉施設等の運営は、法令・通知、定款及び諸規程に基づき行われるべきものであるため、改めて法令等の遵守の徹底を図ること

2 権利擁護体制の確立について

- (1) 職員に対する人権研修を積極的に実施するとともに、職員の倫理綱領及びこれに基づく行動指針の策定に努めるなど、職員の人権意識の向上を図り、利用者の人権を最大限に重視したサービス提供に取り組むこと
- (2) 虐待防止のためのマニュアルの作成やチェックリストの活用を図るなど、虐待防止対策を強化すること

3 利用者からの意見や苦情に対する取り組みについて

- (1) 利用者が意見や苦情の申出をしやすい環境づくりに努めるとともに、苦情を受け付けた際には、第三者委員に報告（苦情申出人が報告を拒否した場合を除く）し、理事会へも情報提供するなど、苦情解決に向けて法人組織全体で適切に対応する体制を整備すること
- (2) 利用者の意見や苦情を反映したサービス改善に取り組むとともに、第三者機関を活用した福祉サービス評価の実施等により法人外部の評価を取り入れた運営に努めること

【主な関係法令等】

- ・高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年 11 月 9 日法律第 124 号）最終改正：平成 20 年 5 月 28 日法律第 42 号
- ・児童虐待の防止等に関する法律（平成 12 年 5 月 24 日法律第 82 号）最終改正：平成 20 年 12 月 3 日法律第 85 号
- ・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 日付け障発第 1020001 号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）
- ・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 日付け障発第 0331018 号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）
- ・社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成 12 年 6 月 7 日付け障第 452 号ほか厚生省大臣官房障害保健福祉部長等連名通知）

地福第1597号
平成23年2月10日

各社会福祉法人代表者
各社会福祉施設の長・社会福祉事業経営者
各介護保険事業者
各障害福祉サービス事業者

様

島根県健康福祉部長
(地域福祉課)
(高齢者福祉課)
(青少年家庭課)
(障がい福祉課)



社会福祉施設等の利用者の権利擁護について (通知)

先般、島根県内の社会的養護関係施設及び知的障がい者が利用する施設において、職員による身体的、心理的又は性的虐待が行われたことが判明しました。

児童や障がい者の人権が擁護され適切な支援がなされるべき施設でこのような事案が発生したことは誠に遺憾であります。

これらの虐待が発生した原因は、職員の人権意識の欠如、虐待防止の取組の弱さ及び苦情解決体制の不備によるものであります。

については、こうした事案が二度と発生しないよう、下記の事項に留意し、社会福祉施設等における利用者の権利擁護体制の確立に、より一層取り組まれるようお願いいたします。

記

1 法令等の遵守について

社会福祉施設等の運営は、法令・通知、定款及び諸規程に基づき行われるべきものであるので、改めて法令等の遵守の徹底を図ること

2 権利擁護体制の確立について

- (1) 職員に対する人権研修を積極的に実施するとともに、職員の倫理綱領及びこれに基づく行動指針の策定に努めるなど、職員の人権意識の向上を図り、利用者の人権を最大限に重視したサービス提供に取り組むこと
- (2) 虐待防止のためのマニュアルの作成やチェックリストの活用を図るなど、虐待防止対策を強化すること

3 利用者からの意見や苦情に対する取り組みについて

- (1) 利用者が意見や苦情の申出をしやすい環境づくりに努めるとともに、苦情を受け付けた際には、第三者委員に報告（苦情申出人が報告を拒否した場合を除く）し、理事会へも情報提供するなど、苦情解決に向けて法人組織全体で適切に対応する体制を整備すること
- (2) 利用者の意見や苦情を反映したサービス改善に取り組むとともに、第三者機関を活用した福祉サービス評価の実施等により法人外部の評価を取り入れた運営に努めること

【主な関係法令等】

- ・高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年 11 月 9 日法律第 124 号）最終改正：平成 20 年 5 月 28 日法律第 42 号
- ・児童虐待の防止等に関する法律（平成 12 年 5 月 24 日法律第 82 号）最終改正：平成 20 年 12 月 3 日法律第 85 号
- ・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 日付け障発第 1020001 号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）
- ・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 日付け障発第 0331018 号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）
- ・社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成 12 年 6 月 7 日付け障第 452 号ほか厚生省大臣官房障害保健福祉部長等連名通知）