

# 虐待防止マニュアル

特定非営利活動法人リフテ

平成26年1月10日 制定

平成31年2月7日 改定

# 第1章 障害者虐待防止法の施行

## 1・障害者虐待防止法の施行

「障害者虐待の防止、障害者の擁護者に対する支援等に関する法律」（以下「障害者虐待防止法」といいます。）が、平成24年10月1日から施行されます。

法第1条では、障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であるため、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を推進し、障害者の権利利益の擁護に資することと法の目的を定めています。

## 2・「障害者虐待」の定義

### （1）障害者の定義

障害者虐待防止法では、障害者とは障害者基本法第2条第1号に規定する障害者と定義されています。同号では、障害者とは「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他心身の機能の障害がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にもあるもの」としており、障害者手帳を取得していない場合も含まれる点に留意が必要です。また、ここでいう障害者には18歳未満の者も含まれます。

### （2）「障害者虐待」に該当する場合

障害者虐待防止法では、「養護者」「使用者」「障害者福祉施設従事者等」による虐待を特に「障害者虐待」と定めています（第2条第2項）。

「養護者」とは、障害者の身の世話や身体介助、金銭の管理などを行っている障害者の家族、親族、同居人等のことです。

「使用者」とは、障害者を雇用する事業主又は事業の経営担当者その他その事業の労働者に関する事項について事業主のために行為をする者のことです。

「障害者福祉施設従事者等」とは、障害者自立支援法等に規定する「障害者福祉施設」又は「障害者福祉サービス事業等」（以下、合わせて「施設・事業所」といいます。）に係る業務に従事する者のすることです。具体的には、次の施設・事業が該当します。

#### ○障害者福祉施設

障害者支援施設、のぞみの園

#### ○障害福祉サービス事業等

居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養介護、生活介護、短期入所、重度障害等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援及び特定相

談支援事業、移動支援事業、地域活動支援センターを経営する事業、福祉ホームを経営する事業、障害児通所支援事業、障害児相談支援事業

### 3・虐待の種類

#### ア 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待

これらの事業に従事する人たちが、次の行為を行った場合を「障害者福祉施設従事者等による障害者虐待」と定義しています。

- ① 身体的虐待：障害者の身体に外傷を生じ、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障害者に身体を拘束すること。
- ② 性的虐待：障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること。
- ③ 心理的虐待：障害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障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ④ 放棄・放置：障害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③までに掲げる行為と同様の行為の放置その他の障害者を擁護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ⑤ 経済的虐待：障害者の財産を不当に処分することその他障害者から不当に財産上の利益を得ること。

なお、高齢者関係施設の入所者に対する虐待については、65歳未満の障害者に対するものも含めて高齢者虐待防止法が適用され、児童福祉施設の入所者に対する虐待については、18歳以上の障害者に対するものも含めて児童福祉法が適用されます。

また、法第3条では「何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。」と規定され、広く虐待行為が禁止されています。同条で禁止されている虐待は、「障害者虐待」より範囲が広いと考えられます。

#### イ 使用者による障害者虐待

「使用者」とは「障害者を雇用する事業主又は事業の経理担当者その他その事業の労働者に関する事項について事業主のために行為をする者」と定義されています。この場合の事業主には、派遣労働者による役務の提供を受ける事業主など政令で定める事業主は含まれ、国及び地方公共団体は含まれていません。使用者による障害者虐待とは、使用者が行う次のいずれかに該当する行為とされています。

- ① 身体的虐待：障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じる恐れのある暴行を加え、又は正当な理由なく障がい者を拘束すること。
- ② 性的虐待：障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること。
- ③ 心理的虐待：障害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言動その他障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

- ④ 放棄・放任：障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、他の労働者による①～③までに掲げる行為と同様の行為の放置その他これらに準ずる行為を行うこと。
- ⑤ 経済的虐待：障害者の財産を不当に処分することその他障害者から不当に財産上の権利を得ること。

なお、使用者による障害者虐待については、年齢に関わらず（18歳未満や65歳以上でも）障害者虐待防止法が適用されます。

#### 【身体的虐待の留意点】

体罰については、その背景として「体罰を行うのはあくまでも相手のためになるから行う」というようなパターンリズム（父権的保護主義）があると言われています。この結果、職員が忍耐をもって利用者に寄り添わず、短絡的、安易な手段（体罰）にはしり、重篤なけがを負わせる場合もあります。

#### ウ 施設で起こりやすい虐待

職員が意識していなくても、次のような行為も虐待となります。虐待かどうかは、あくまでも利用者の視点、利用者自身が苦痛を感じているかどうかの観点から判断されるべきことです。

- どうしても必要な場合を除き、利用者の嫌がることを強要する。
- 夜間、処遇に手のかかる利用者に不必要な量の薬を飲ませてから眠らせる。
- 職員の指示に従わない利用者の食事を取り上げる。
- 利用者を管理するために、日中、食堂や居間に閉じ込める。
- 指示に従わない利用者を、長時間、正座・直立させる。
- 利用者の人格を傷つけるような写真を展示する。

【参考1】障害者虐待の例

区分	内容と具体例
身体的虐待	<p>暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為。身体を縛りつけたり、過剰な投薬によって身体の動きを抑制する行為。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平手打ちをする・殴る・蹴る・壁に叩きつける・つねる・無理やり食べ物や飲み物を口に入れる・やけど・打撲させる・身体拘束（柱やベッドに縛りつける、医療的必要背に基づかない投薬によって動きを抑制する、ミトンやつなぎ服を着せる、部屋に閉じ込める、施設側の管理の都合で睡眠薬を服用させるなど）</li> </ul>
性的虐待	<p>性的な行為やその強要（表面上は同意しているように見えても、本心からの同意かどうかを見極める必要がある）。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性交・性器への接触・性的行為を強要する・裸にする・キスをする・本人の前でわいせつな言葉を発する、又は会話する・わいせつな映像を見せる</li> </ul>
心理的虐待	<p>脅し、屈辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせなどによって精神的苦痛を与えること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「バカ」「アホ」など障害者を侮辱する言葉を浴びせる・怒鳴る・罵る・悪口を言う・仲間に入れない・子供扱いする・人格をおとしめるような扱いをする・話しかけているのに意図的に無視する</li> </ul>
放棄・放任	<p>食事や排泄、入浴、洗濯など身の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療や教育を受けさせないなどによって障害者の生活環境や身体・精神的状態を悪化、又は不当に保持しないこと。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食事や水分を十分に与えない・食事の著しい偏りによって栄養状態が悪化している・あまり入浴させない・汚れた服を着させ続ける・排泄の介助をしない・髪や爪が伸び放題・室内の清掃をしない・ゴミを放置したままにしてあるなど劣悪な住環境の中で生活させる・病気やけがをしても受診させない・学校に行かせない・必要な福祉サービスを受けさせない・制限する・同居人による身体的虐待や心理的虐待を放置する</li> </ul>
経済的虐待	<p>本人の同意なしに（あるいは騙すなどして）財産や年金、賃金を使ったり勝手に運用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金や賃金を渡さない・本人の同意なしに財産や預貯金を処分、運用する・日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない・本人の同意なしに年金等を管理して渡さない</li> </ul>

#### 4・利用者・保護者への説明

虐待の定義・種類、被害を受けた際の対応等として、利用者個々の理解力や障害特性などに応じて、利用者の立場でわかりやすく説明し、継続的に理解が深まるように努めることが重要です。

○一人で我慢しているだけでは問題が解決しないので、虐待に関わる訴え等の行動をためらわないこと。

○虐待に該当すると思う場合には、当該職員に対して、毅然とした態度をとり、明確な意思表示をすることが重要であること。

○身近に相談できる職員がいない場合など、困ったときには、市町村障害者虐待防止センターなど、関係機関に相談できること。

#### 5・施設職員が留意すべき事項

##### ア 職員一人ひとりの意識の重要性

○障害の程度等に関わらず、常に利用者の人格や権利を尊重すること。

○職員は利用者にとって支援者であることを強く自覚し、利用者の立場に立った言動を心掛けること。

○虐待に関する受け止め方には、利用者による個人差などがあることを、絶えず認識すること。

##### イ 基本的な心構え

○利用者との人間関係ができていると、独りよがりで思い込まないこと。

○利用者が職員の言動に対して虐待であるとの意思表示をした場合は、その言動を繰り返さないこと。

○利用者本人は心理的苦痛を感じていても、重度の重複障害者など、それを訴えたり、拒否することができない場合もあることを認識すること。

○職員同士が話しやすい雰囲気づくりに努め、虐待とみられる言動について、職員同士で注意を促すこと。

○職場内の虐待に係る問題や発言等を個人的な問題として処理しないで、組織として良好な施設環境を確保するための契機とする意識を持つこと。

○被害を受けている利用者について見聞きした場合は、懇切丁寧に相談に応ずること。

○心理的苦痛を感じる言動が職員にある場合には、第三者として、良好な施設環境づくりのため、「コンプライアンス委員会」に報告するなどの措置を講ずること。

## 第2章 虐待防止の未然防止

### 1・施設・事業所における虐待防止の法律上の位置付け

障害者虐待防止法第15条により、「障害者福祉施設の設置者又は障害福祉サービス事業等を行う者は、障害者福祉施設従事者等の研修の実施、当該障害者福祉施設に入所し、その他障害者福祉施設を利用し、又は当該障害福祉サービス事業等に係るサービスの提供を受ける障害者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止等のための措置を講ずるもの」と規定されています。

○「障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する法律」（虐待防止法）

（平成23年6月24日法律第79号）

（障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止等のための措置）

第15条 略

【参考】

○「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日付通知 障発第1020001号）

○「障害者自立支援法に基づく障害者支援施設の設備及び運営に関する基準（抄）」

（平成18年9月29日 厚生労働省令第177号）

ア「虐待防止責任者」の設置

施設長等を責任者として設置することが義務付けられており、施設長が責任を持って虐待の未然防止に取り組みます。

イ必要な体制の整備

就労継続支援A型事業所 職業指導センターきぼう運営規程第15条において、「利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を措置する等必要な体制の整備を行なうとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。」となっています。

特に、職員の資質向上を図る上では、職場内研修や外部の研修などに計画的に参加することが効果的であり、積極的な取り組みを実施します。

### 2・事業者としての責務

理事長等の設置者及び管理者は、自ら利用者の人権擁護の意識を高め、地域に開かれた施設として、利用者が安心してサービスを利用できるよう、そのための理念や倫理綱領などを明文化し、職員一人ひとりに周知・徹底させます。

### 3・コンプライアンス委員会の設置

施設利用者の人権を擁護し、虐待防止責任者の職務が円滑に執行できるよう、保護者や第三者委員など外部の目を含めた、施設内での虐待防止のための組織を設置することによ

り、虐待防止の取り組みの実効性を確保します。

そのために法人の理念の実現に向けて、「事業者の責務」を全職員が理解するとともに、「コンプライアンス委員会」を設置し、定例的に開催し虐待防止を含めたコンプライアンス意識向上に向けた取り組みを実施します。

またヒヤリ・ハット事例の分析や職員のストレスマネジメントなど組織的な対応を行います。

#### 4・相談、苦情を活かす仕組みづくり

ア利用者や保護者の声を聞く姿勢

施設長等職員は、利用者との日常的なコミュニケーションを大切にするとともに、相談・苦情はサービスの質を向上させる上で重要な情報であるとの認識の下に、日々のサービスを提供します。

○利用者等との日常的なコミュニケーションの確保

利用者等との定期的な意見交換を実施することにより、利用者の求めるサービスの内容等を把握します。

○虐待に関する相談・苦情等への対応

苦情解決責任者、コンプライアンス委員会の設置・活用を図るとともに、苦情解決体制の積極的な周知を図ります。

○受け付けた苦情やその改善状況等をコンプライアンス委員会へ報告するとともに、全職員に開示し対応策の周知を図ります。

#### 5・日々の業務の点検（チェックリストの活用）

施設利用者を支援する際に、いつのまにか人権を侵害していることがないか、冷静に振り返ってることが重要であり、人権を擁護できているかを客観的に自己評価するため、施設職員が自らの行動を点検するチェックリストを作成し活用します。

①活用の目的

人権擁護のための重要ポイントを掲げ、項目に沿って個々の作業等を振り返る事により、支援の状況等を的確に把握します。

②チェックリストの作成

職員倫理綱領等を基にチェックリストを作成します。

③チェックリストの活用

毎月、自らの行動等をチェックすることにより、利用者に対する支援の適否、自らのストレスの状況等について振り返ります（ストレスマネジメント）。

④組織としての活用

「コンプライアンス委員会」等において定例的にチェックリストの結果を分析し、職員の意識やストレス等の課題を把握し、必要な事例については、虐待防止責任者、管理



者等による聞き取り・指導を行います。

## 6・ヒヤリ・ハット事例の活用

利用者等に被害を及ぼすことはなかったが、施設職員が支援を行う過程において、ヒヤリとしたり、ハットした経験を有する事例（ヒヤリ・ハット事例）の情報を共有化するとともに、効果的な分析を行い、虐待の防止に役立てます。

### ①情報収集

提出されたヒヤリ・ハット報告書（管理文書F207）や、職員会議等を活用して、他の

施設における同様の事故情報等を収集するなど、事故発生の状況要因分析を行います。

### ②原因解明

問題点を明確にし、評価・分析を行います。

### ③対策の策定

「コンプライアンス委員会」「業務改善委員会」等において、防止策を検討します。

### ④周知徹底

決定した防止対策等を各部署に通知し、直ちに実行します。

### ⑤再評価

防止策の効果を検証するなどPDCAサイクルにおいて進捗管理し、再度防止策を検討します。

## 7・福祉サービス第三者評価の活用

### 【社会福祉法第78条】

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの評価を行うこととその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

福祉サービス第三者評価は、事業所が提供するサービスの質の公正・中立な第三者機関が、客観的かつ専門的な立場から評価を行い、その結果を公表するものです。

### ア第三者評価の目的

#### ①サービスの質の向上

客観的・専門的な評価を受けることで、事業者自らが抱える課題を具体的に把握し、サービスの質の向上を支援する。

#### ②利用者への情報提供

評価結果を公表することで、利用者が自分のニーズに適した事業を選択するための情報を提供する。

## 8・虐待防止推進月間の取組

虐待防止に関する職員の意識高揚を図るため、毎年9月を「虐待防止推進月間」と定め、具体的な取り組みを実施します。

### ア虐待防止に関する職員研修の実施

法人内・外部の講師による虐待防止対策に特化した職員研修を実施します。

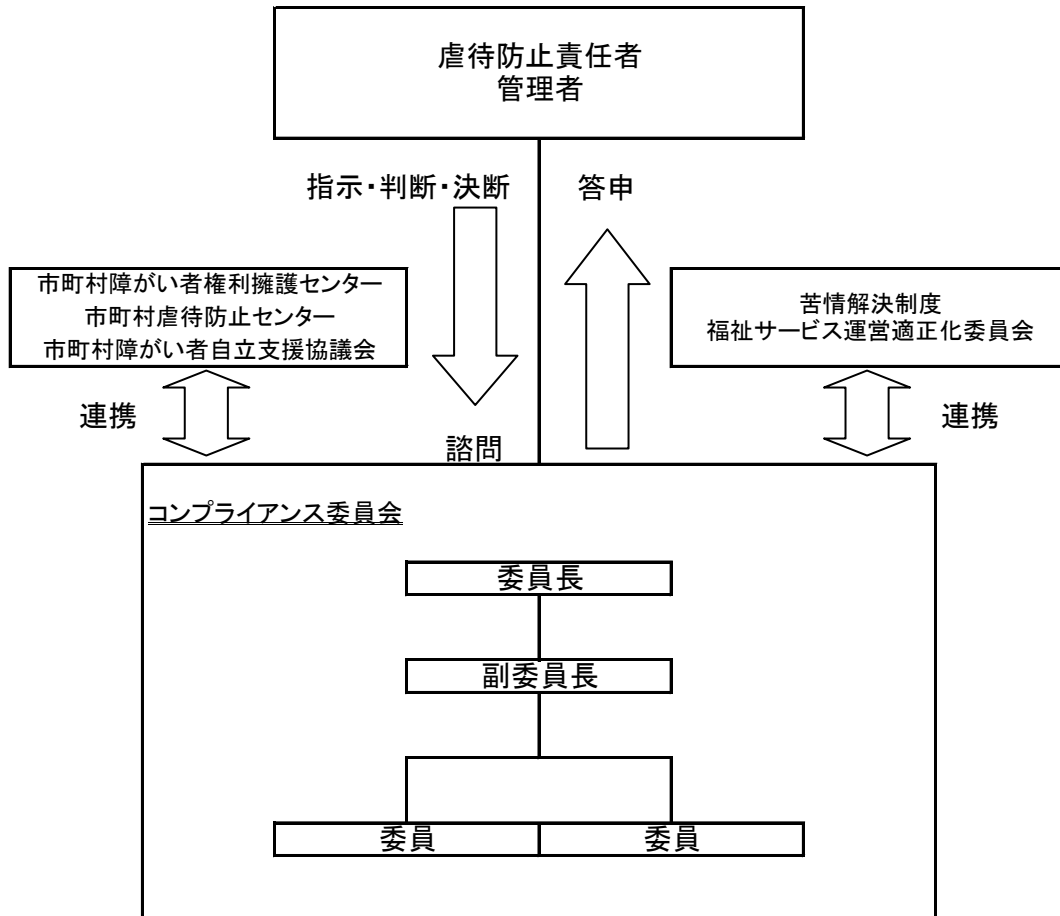
### イ職員聞き取り

管理者等により法人全職員を対象とし、虐待に関する聞き取り調査を実施します。

### ウ利用者聞き取り

各課職員等により特定非営利活動法人リフテの提供する全ての事業の利用者に対する聞き取り調査を行います。

【参考3】虐待防止の組織図（フローチャート）



#### 【参考4】特定非営利活動法人リフテ虐待防止に係る具体的対策の概要

##### 1 定例の取組

- (1) 「コンプライアンス委員会」の開催
- (2) 職員チェックリストによるセルフチェックの実施
- (3) 「コンプライアンス委員会」によるチェックリストの集計・分析
- (4) 分析結果に基づき、虐待防止責任者による課題事例、対象職員への聞き取り調査の実施
- (5) 虐待防止責任者（管理者）による、課題事例対策の実施、対象職員への指導
- (6) 職員会議で「特定非営利活動法人リフテ 職員倫理綱領」の読み合わせ

##### 2 虐待防止推進月間（毎年9月）の取り組み

- (1) 職場内・外部講師による虐待防止に関する職員研修の実施
- (2) 特定非営利活動法人リフテ職員への聞き取り調査
- (3) 利用者聞き取り調査
- (4) 推進月間の取組結果の第三者委員への報告

##### 3 その他の取り組み

- (1) ヒヤリ・ハット事例の活用
- (2) 福祉サービス第三者評価の実施
- (3) 「福祉サービスに関する苦情解決綱領」に基づく対応
- (4) 各種研修への積極的参加

【参考5】

虐待防止チェックリスト 職員用

	よく ある	時々 ある	ほぼ ない	ない
<b>1. 利用者への体罰など</b>				
①利用者に対して殴る・蹴るその他けがをさせるような行為を行ったことがある				
②利用者に対して、身体的拘束や長時間正座、直立等の肉体的苦痛を与えたことがある				
③利用者に対して、食事を与えないなどの人間の基本的欲求に関わる罰を与えたことがある				
④利用者に対する他の職員の体罰を容認したことがある				
<b>2. 利用者への差別</b>				
①利用者の子供扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方をしたことがある				
②利用者の障がいの程度、状態・能力・性・年齢等で差別したことがある				
③障がいにより克服困難なことを、利用者本人の責め帰すような発言をしたことがある				
④利用者の言葉や歩き方等の真似をしたことがある				
⑤利用者の行為を嘲笑したり、興味本位で接したことがある				
<b>3. 利用者に対するプライバシーの侵害</b>				
①職務上知り得た利用者個人の情報を他に漏らしたことがある				
②利用者の同意を事前に得ることなく、所持品等を確認したことがある				
③a(男性職員が)女性利用者の衣服の着脱、排泄、生理等の介助をしたことがある				
③b(女性職員が)男性利用者の衣服の着脱、排泄等の介助をしたことがある				
④利用者本人や家族の了承を得ずに、本人の作品や制作した作品を展示したことがある				
<b>4. 利用者の人格無視</b>				
①利用者呼び捨てやあだ名、子供のような呼称で呼んだことがある				
②利用者に対して威圧的な態度や命令口調で話したことがある				
③利用者の訴えに対して、無視や拒否するような行為をしたことがある				
④利用者を長時間待たせたり、放置したことがある				
⑤担当専門医の指示によらず職員自らの判断で薬物を使用したことがある				
<b>5. 利用者への強要制限</b>				
①利用者に対して、わいせつな発言や行為をしたことがある				
②利用者の作業諸活動に対していたずらにノルマを課したことがある				
③利用者に嫌悪感を抱かせるような作業訓練などを強要したことがある				
④家族友人等への電話や手紙など連絡を制限したことがある				

## 第3章 虐待の早期発見・早期対応

### 1・虐待発見時の通報の義務

#### 【障害者虐待防止法】

(障害者福祉施設従事者等による障害者虐待に係る通報等)

第16条 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けたと思われる障がい者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けた障害者は、その旨を市町村に届け出ることができる。

3 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第1項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

4 障害者福祉施設従事者等は、第1項規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取り扱いを受けない。

### 2・早期発見の取り組み

○利用者の権利を侵害するささいな行為から虐待へとエスカレートすることを認識し、平素から、施設長等は、利用者・保護者、職員とコミュニケーションの確保を図り、虐待の早期発見に努めます。

○施設長等職員は、日常的に利用者・保護者等の生の声をしっかり時間をかけて聞き取るよう努めます。

○特に、苦情解決受付担当者は、自ら利用者の支援現場などに積極的に足を運ぶとともに、気軽に苦情や要望を言える関係づくりに努めます。

○施設長は、苦情解決第三者委員等とともに、コミュニケーションの取りやすい環境づくりに積極的に取り組み、早期発見に努めます。

### 3・対応時の基本姿勢

組織として一体的に対応することができるよう、施設長等を虐待防止責任者として定めるとともに、虐待への初動対応の方法をあらかじめ定め、虐待が発生した場合は、利用者の安全・安心の確保を最優先に、初動体制を確保します。

#### ア組織としての対応

○平素から、人権に関する定期的な研修の実施など職員の意識の向上に努め、速やかな報告を職員の義務として認識させます。

○虐待に関する相談・外部からの通報等があった場合は、直ちに施設長等に報告するとともに、コンプライアンス委員会を開催し、速やかに必要な対応を実施します。

○虐待が発生した場合は、施設長等は、利用者等の安全・安心の確保を第一義として、迅速に対応することを基本とします。

#### イ利用者や家族への配慮

○施設長等は、被害者等のプライバシーの保護や名誉その他の人権を尊重することを最優先に対応します。

○法人・施設として、家族等に対して、速やかに誠意ある対応、説明を行います。

#### ウ対外的な説明

○報道機関からの取材等には、被害者等のプライバシーを保護するとともに、説明責任を果たす観点から、施設長等に対応を一本化して、適切に対応します。

### 4・通報・対応の手順

ア虐待の情報を得た施設長、保護者等は、速やかに電話等により第一報を市町村障がい者虐待防止センターに通報します。

○虐待に関する情報を得た職員等は、直ちに利用者への適切な配慮をした上で、施設長等に報告し、コンプライアンス委員会を開催し、速やかに必要な対応を実施します。

○施設長等は、通報の内容等を記録するとともに、情報を分析し可能性がある場合は、速やかに通報等の記録とともに、市町村虐待防止センターに報告します。

イ施設長は、市町村虐待防止センターへの報告だけでなく保護者等に連絡するとともに、かかりつけ医、看護師等による支援など利用者の安全・安心の確保のために非うような措置を講じます。

【参考6】障害者虐待の相談・通報・届出先

1 市町村虐待防止センター

○養護者からの虐待・福祉施設従事者等からの虐待・使用者からの虐待の通報・届出

自治体	窓口名称	電話番号	FAX番号	休日・夜間
釧路市	釧路市障がい者虐待防止センター	0154-25-3500	0154-32-7421	0154-25-3500
	(釧路恵愛協会 地域生活支援センター・ハート釧路)			
釧路町	釧路町障がい者虐待防止センター	0154-40-5208	0154-40-5240	0154-62-2111
厚岸町	厚岸町障害者虐待防止センター	0153-53-3333	0153-53-3077	0153-52-4140
浜中町	浜中町障害者虐待防止センター	0153-62-2305	0153-62-3049	0153-62-2305
標茶町	標茶町障害者虐待防止センター	015-485-1550	015-485-1550	015-485-1550
	(社会福祉法人 釧路恵愛協会)			
	標茶町住民課社会福祉係	015-485-2111	015-485-4111	015-485-1550
弟子屈町	弟子屈町保健福祉課福祉係	015-482-2935	015-482-2696	015-482-2191
鶴居村	鶴居村役場住民課福祉係	0154-64-2577	0154-64-2577	0154-64-2111
白糠町	白糠町保健福祉部福祉課社会福祉係	01547-2-2171	01547-2-4659	01547-2-2171

2 北海道障がい者権利擁護センター

○使用者からの虐待の通報・届出

窓口名称	電話番号	FAX番号	休日・夜間
北海道障がい者権利擁護センター (北海道保健福祉部障がい者保健福祉課)	011-231-8617		夜間・休日は留守番電話にて対応

3 その他の通報

○人権侵害・虐待等の相談機関

窓口名称	電話番号	FAX番号	休日・夜間
北海道福祉サービス運営適正化委員会	011-204-6310	011-204-6311	
釧路市障がい者自立支援協議会	0154-31-4537	0154-25-3522	
釧路総合振興局保健環境部社会福祉課保健指導係	0154-43-9254	0154-41-2235	