

虐待防止ガイドライン 及び発生時対応マニュアル

名古屋市重症心身障害児者施設・ティンクルなごや
(指定管理者 社会福祉法人むつみ福祉会)

目 次

1	はじめに.....	2
(1)	経 緯.....	2
(2)	趣 旨.....	4
(3)	基本的な目標.....	4
2	障害者虐待の防止にかかる法制度	5
(1)	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	5
(2)	障害福祉サービス事業者としての責務	6
(3)	障害者虐待の定義等.....	7
(4)	通報の重要性.....	12
3	虐待の防止.....	14
(1)	日常的な支援場面等の把握.....	14
(2)	職場風土とメンタルヘルス.....	16
(3)	職員の意識高揚.....	18
(4)	虐待防止のための環境整備.....	20
(5)	各部署単位での取組みの継続的な推進と可視化.....	23
(6)	虐待防止委員会	23
(7)	身体拘束の禁止	23
4	虐待が疑われる事案が発生(発覚)した場合の対応	25
(1)	基本方針.....	25
(2)	対応の手順	25
※	対応のフロー図.....	27
(3)	対応の留意点.....	28
(4)	個別支援計画の見直しとサービス管理責任者等の役割.....	36
(5)	関係職員の処分等	36
5	参考資料.....	38

1 はじめに

(1) 経 緯

- ・ 名古屋市重症心身障害児者施設ティンクルなごやは、在宅での生活が困難な重症心身障害児者の方に入所していただき、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下、「障害者総合支援法」）に基づく「療養介護」と児童福祉法に基づく「障害児入所支援」のサービスを提供するとともに、在宅で生活する重症心身障害児者の方に対し「短期入所」事業を実施しています。
- ・ そして、「すべての人の生命、最も弱いものの生命がひとりももれなく守られ、成長が育まれ、豊かな人生が過ごせる社会の実現に寄与」することを、施設運営の理念として掲げ、日々の療育、ケアに努めていますが、理念の実現には、利用者一人ひとりを「基本的人権を享有する主体」として真に尊重し、「尊厳」を大切にする療育姿勢が何よりも重要となります。
- ・ こうした中、厚生労働省が実施する「障害者虐待対応状況調査」（以下、「国虐待調査」）によれば、令和元年度の障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の相談・通報件数は 2,761 件で、平成 30 年度の 2,605 件から 156 件(約 6%)の増加で、通年統計がある平成 25 年度の 1,860 件と比較し約 48%の増加となっています。
- ・ また、虐待と判断された件数は、令和元年度 547 件で、前年度から 8%減少(592 件→547 件)したものの、平成 5 年度の 263 件と比較し約 2 倍に増加しています。
- ・ 言うまでもなく、障害者虐待は利用者の尊厳を傷つけ、人権を侵す行為にほかならず、その未然防止は、私たち職員一人ひとりが弛むことなく努力していかなければならない重要な課題です。
- ・ 国においても、障害者総合支援法に基づく省令（指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準運営に関する基準）において、「指定障害福祉サービス事業者は、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」ことを努力義務として規定し、事業者には、① 従業者への虐待研修実施、② 虐待の防止等のための責任者の設置が求められてきました。
- ・ 令和 3 年には同省令の改正により、令和 4 年 4 月から虐待防止等の措置が義務化され、① 従業者への虐待研修実施、② 虐待防止等の責任者設置に加え、③ 虐待防止委員会の設置と委員会での検討結果の従業者への周知徹底が求められることとなりました。
- ・ ティンクルなごやでは、平成 28 年 4 月から虐待防止委員会を設置し、院長を虐待防止責任者に定め虐待防止に取り組んできましたが、令和 2 年 9 月に発生した虐待事案

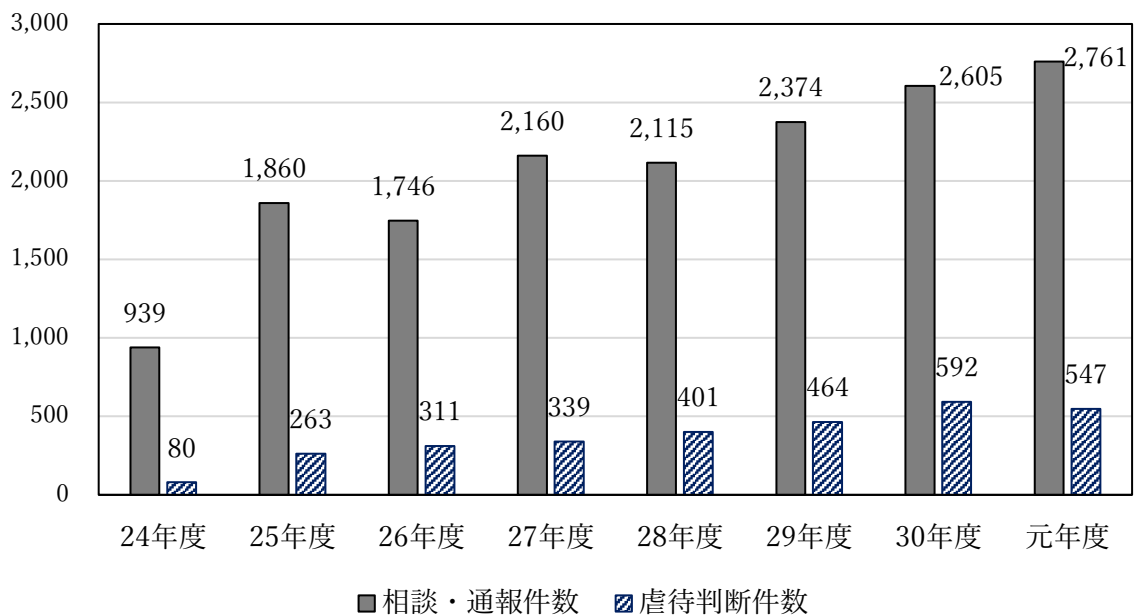
では、未然防止策の不備や事後対応の遅延等に厳しい指摘を受けることとなりました。

- ・ 障害者虐待防止の取り組みの強化が一層求められているなか、ティンクルなごやは、「公の施設」として範を示す立場にあります。
- ・ 虐待事案を招いた事実組織として真摯に向き合い、深い反省に立って実効性のある再発防止策を進めていくことを重要な課題として捉え、障害者虐待の防止についての共通の理解と、主体的な行動の基本となる「マニュアル」を整備しました。

【参考】 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待 (単位:件)

	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	元年度
相談・通報 件数	939	1,860	1,746	2,160	2,115	2,374	2,605	2,761
虐待判断 件数	80	263	311	339	401	464	592	547

障害福祉施設従事者等による障害者虐待



(2) 趣 旨

- ・ 日々のケアや何気ない応対の中に、虐待につながる芽が潜んでいるかもしれないと感じたことはないでしょうか。
- ・ 或いは、職員間のコミュニケーションや上司部下との関係性の中に、「ためらい」や「あきらめ」の気持ち、「遠慮する」行動などがみられることはないでしょうか。
- ・ 職員一人ひとりが利用者の尊厳を大切にする心を持ち、行動様式に高めていくことは、誰からも信頼される療育環境を築いていくことになり、その評価は職員の誇りにもつながるものではないでしょうか。
- ・ ティンクルなごやでは、人権尊重と虐待防止を職員一人ひとりが自らの課題として意識し、組織の中での役割を認識したうえで、未然防止に向けた取り組みを組織一体となって進めるとともに、虐待が疑われる事案が把握された場合には、予め定められた方向性と手順に従って、組織全体で迅速かつ適正な対応を行うため、「虐待の防止及び対応マニュアル」を策定し、よりよいケア、療育を目指して運用するものです。

(3) 基本的な目標

- ・ 本マニュアルの運用にあたり、虐待の防止と発生時の対応等について以下の 4 点を基本的な目標(行動目標)とします。

- 全ての施設職員が共通の理解を持ち、主体的に行動する。
- 組織として一体的・計画的に取り組み、事案には迅速に対応する。
- より良いケアを推進し、利用者や保護者、関係機関と信頼関係を深める。
- 風通しの良い職場風土を醸成し、虐待の芽を摘み取る。

2 障害者虐待の防止にかかる法制度

(1) 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」)

【法の概要】

- 児童、高齢者続く、障害特性を踏まえた虐待防止法として制定
- 平成 23 年 6 月 17 日成立、6 月 24 日交付
- 平成 24 年 10 月 1 日施行

- ・ 本法律では、国や地方公共団体、障害者福祉施設従事者等、使用者などに障害者虐待の防止等のための責務を課すとともに、障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者に対する通報義務を課すなどしています。

【法の目的】

第一条 この法律は、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大であること等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、国等の責務、障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めることにより、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に対する施策を促進し、もって障害者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

【法の意義】

虐待は許されないことを明記し、全ての国民に通報義務を課した法律ができたことは、障害者本人や家族を理不尽な呪縛から解き放つ転換点となることを意味します。理念規定だけでなく、全ての市町村に虐待防止センターが設置され、虐待の通報を受けて調査や救済に当たることが法律で定められました。

(中 略)

福祉や雇用の現場の職員にとってもそうです。自傷、他害、パニックなどの行動障害にどう対処していいかわからず、戸惑いや不安全感を抱いている職員は多いはずです。かつては、力で抑えつけ、暴力で威嚇することによって対処してきた現場が多く、そうしたことができる職員が暗然たる影響力を持っていたものです。

現在でもそのような福祉職場でひどい虐待が起きています。障害者の権利擁護を重視する職員もいますが、先輩や上司が作ってきた暗黙のルールに支配され、同調圧力の強い職場で声を上げられずにいるのです。この法律ができたことで、福祉施設内で虐待防止委員会や虐待防止担当者が設置され、職員には虐待を通報する義務が課せられています。職員の良識を守り、よりよい支援を追求できる職場にするためにも、この法律を生かしていかなければなりません。

(厚生労働省「障害福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き」(令和 2 年 10 月)*より)

*(以下、「厚生労働省手引き」)

(2) 障害福祉サービス事業者としての責務

- ・ 平成 25 年 4 月 1 日に「障害者総合支援法」が施行され、その第 1 条「目的」において、「障害者及び障害児が基本的人権を享有する個人としての尊厳にふさわしい日常生活又は社会生活を営むことができるよう」療養介護など必要な障害福祉サービスに係る給付を行うことが明記されました。
- ・ また、第 1 条の 2「基本理念」では、障害者及び障害児が日常生活又は社会生活を営むための支援について、「全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊敬されるものであるとの理念」に則って行われなければならないことが示されています。
- ・ 一方、社会福祉法第 24 条では、社会福祉法人の機能として、「サービスの質の向上」が明記され、厚生労働省手引きにおいては、「サービスの質とは、「マネジメント・ガバナンスの質」「財務の質」「人材の質」「支援の質」「設備・環境の質」「ステークホルダーに対するパートナーシップの質」であり、虐待防止の基本は、全ての質を磨き上げること」とされています。
- ・ このことから、障害福祉サービス事業者としての責務は、「権利の主体者である利用者の人権を守り、絶えず質の高いサービスの提供に努力すること」にあると言えます。

【厚生労働省手引きより】

- 「利用者のニーズベースの支援」「意思決定の支援」「説明のできる支援（evidence based practice）」「合理的配慮」を基本としたサービスの提供が求められます。
- 「意思決定の支援」では、様々な経験を支援するための「社会参加」、暮らしの中での「選択と決定」ができる経験と環境の支援、様々な代替コミュニケーション支援を通した「表出コミュニケーション支援」が重要となります。「合理的配慮」は、「障害特性に応じた人も含めた環境の提供」であり、障害特性の理解と支援が基本となります。特にアセスメント力が重要です。
- 事業者として、質の高い支援を提供するためには、サービスを提供する人材の育成が欠かせません。明確な組織としての「理念」と「使命」「ビジョン」「支援者としてのコア・バリュー、倫理」を示し、計画的な人材確保と人材育成を行わなければなりません。
- 福祉事業所は、「利用者の権利を守る砦である」という自覚に基づき、虐待防止の取り組みを組織的計画的（PDCA を回し続ける）に進めることが障害福祉サービス提供事業者の責務です。

(3) 障害者虐待の定義等

① 障害者の定義

- ・ 障害者虐待防止法では、「障害者基本法」第2条第1号の規定に準拠して「障害者」を定義しています。

【障害者基本法】

(定義)

第二条

- 一 障害者 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つて、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あるものをいう

- ・ 障害者手帳の取得を要件とはしていません。18歳未満の方も含まれます。

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)
- ・ なお、「障害者福祉施設従事者等」とは障害者総合支援法等に規定する「障害者福祉施設」又は「障害福祉サービス事業等」に係る業務に従事する者を指します。

③ 虐待の種類 (※障害者虐待防止法第2条第7項)

ア 身体的虐待

- ・ 障害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障害者の身体を拘束すること。

イ 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にわいせつな行為をさせること。

ウ 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。

エ 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、他の利用者によるアからウ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養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

オ 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。

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待類型(例) ※厚生労働省手引きより

区 分	例 示
身体的虐待	① 暴力的行為 【具体的な例】 ・ 平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ・ ぶつかって転ばせる。 ・ 刃物や器物で外傷を与える。 ・ 入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・ 本人に向けて物を投げつけたりする。 など ② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに障害者を乱暴に扱う行為 【具体的な例】 ・ 医学的診断や個別支援計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・ 介助がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。 ・ 車いすやベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ・ 食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる、飲み物を飲ませる。 など ③ 正当な理由のない身体拘束 【具体的な例】 ・ 車いすやベッドなどに縛り付ける。 ・ 手指の機能を制限するためにミトン型の手袋を付ける。 ・ 行動を制限するために介護衣（つなぎ服）を着せる。 ・ 職員が自分の身体で利用者を押さえつけて行動を制限する。 ・ 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。 ・ 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。
性的虐待	○あらゆる形態の性的な行為又はその強要 【具体的な例】 ・ キス、性器等への接触、性交・性的行為を強要する。 ・ 本人の前でわいせつな言葉を発する、又は会話する。性的な話を強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。 ・ わいせつな映像や写真をみせる。 ・ 本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。

区 分	例 示
	・ 更衣やトイレ等の場면을のぞいたり、映像や画像を撮影する。 ・ 排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のままで放置する。 ・ 人前で排泄をさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。 など
心理的虐待	① 威嚇的な発言、態度 【具体的な例】 ・ 怒鳴る、罵る。 ・ 「ここ(施設等)にいられなくなるよ」「追い出す」などと言い脅す。 ・ 「給料もらえないですよ」「好きなもの買えなくなりますよ」などと威圧的な態度をとる。 など ② 侮辱的な発言、態度 【具体的な例】 ・ 排泄の失敗や食べこぼしなどを嘲笑する。 ・ 日常的にからかったり、「バカ」「あほ」「死ね」など侮蔑的なことを言う。 ・ 排泄介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・ 子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 ・ 本人の意思に反して呼び捨て、あだ名などで呼ぶ。 など ③ 障害者や家族の存在や行為、尊厳を否定、無視するような発言、態度 【具体的な例】 ・ 無視する。 ・ 「意味もなく呼ばないで」「どうしてこんなことができないの」などと言う。 ・ 他の利用者に障害者や家族の悪口等を言いふらす。 ・ 話しかけ等は無視する。 ・ 障害者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・ したくてもできないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。 など ④ 障害者の意欲や自立心を低下させる行為 【具体的な例】 ・ トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・ 自分で食事ができるのに職員都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする、職員が提供しやすいよう食事を混ぜる。

区 分	例 示
	・ 自分で服薬ができるのに、食事に薬を混ぜて提供する。 など ⑤ 交換条件の提示 【具体的な例】 ・ 「これができたら外出させてあげる」「買いたいならこれをしてからにしてください」などの交換条件を提示する。 ⑥ 心理的に障害者を不当に孤立させる行為 【具体的な例】 ・ 本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視し伝えない。 ・ 理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・ 面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 ・ その利用者以外の者だけを集め物事を決める、行事を行う。 など ⑦ その他著しい心理的外傷を与える言動 【具体的な例】 ・ 車いすでの移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・ 自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・ 利用者の顔に落書きをしてカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・ 利用者の前で本人の物を投げたり蹴ったりする。 ・ 本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・ 浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など
放棄・放置	① 必要とされる支援や介助を怠り、障害者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為 【具体的な例】 ・ 入浴しておらず異臭がする、排泄の介助をしない、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・ 褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・ おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・ 健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・ 健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる。 ・ 室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。 など ② 障害者の状態に応じた診療や支援を怠ったり、医学的診断を無視した行為

区 分	例 示
	【具体的な例】 ・ 医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・ 処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。 ・ 本人の嚥下できない食事を提供する。 など ③ 必要な用具の使用を限定し、障害者の要望や行動を制限させる行為 【具体的な例】 ・ 移動に車いすが必要であっても使用させない。 ・ 必要なめがね、補聴器、補助具等があっても使用させない。 など ④ 障害者の権利や尊厳を無視した行為又はその行為の放置 【具体的な例】 ・ 他の利用者に暴力を振るう障害者に対して、何ら予防的手立てをしていない。 ・ 話しかけ等に「ちょっと待って」と言ったまま対応しない。 など ⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること
経済的虐待	○ 本人の同意（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。以下同様。）なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 【具体的な例】 ・ 本人所有の不動産等の財産を本人に無断で売却する。 ・ 年金や賃金を管理して渡さない。 ・ 年金や預貯金を無断で使用する。 ・ 本人の財産を無断で運用する。 ・ 事業所、法人に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・ 本人財産を本人が知らない又は支払うべきではない支払に充てる。 ・ 金銭・財産等の着服・窃盗等（障害者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない。）。 ・ 立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ・ 本人に無断で親族にお金を渡す、貸す。 ・ 日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など

※ 身体拘束について

- ・ 身体拘束は緊急やむを得ない場合除き禁止されている行為です。
- ・ また、やむを得ず身体拘束を行う場合には、省令で定める必要な事項を記録しなければなりません。

「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準」平成十八年厚生労働省令第百七十一号）

（身体拘束等の禁止）

第七十三条 指定療養介護事業者は、指定療養介護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 指定療養介護事業者は、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。

- ・ やむを得ず身体拘束を行う場合には、以下の3要件を全て満たす必要があり、その場合であっても、身体拘束を行う判断は組織的に、かつ慎重に行います。

【やむを得ず身体拘束を行う場合の3要件】

○ 切迫性

- ・ 利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となります。

○ 非代替性

- ・ 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となります。

○ 一時性

- ・ 身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となります。

※ 厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議「身体拘束ゼロへの手引き」より

（4）通報の重要性

- ・ 厚生労働省手引きにもある通り、これまで起きた数々の虐待事案から、最初は比較的軽微な虐待行為だったものが放置されることでエスカレートし、利用者が心身に大きな傷を負うような事件に発展してしまうことが分かっています。
- ・ 虐待行為が疑いや軽微な段階で適切に通報することができていれば、利用者の被害は

最小限で留めることができます。

- また、こうした事態を反省し、虐待を生んだ背景やそこに至ったプロセスなどを、組織的に分析、検証を行ったうえで、再発防止策を講じることにより支援の質の向上につなげる契機とすることも可能となります。
- 最初に虐待の疑いを感じたときに、適切に通報義務(上等等への報告義務及び行政への通報義務)を果たすことができるかどうか、その後の大きな分岐点となることを私たち職員一人ひとりが深く認識することは極めて重要なことと言えます。
- 報告、通報の本質は、利用者、保護者、職員、施設、法人のすべてを救うことに他なりません。

3 虐待の防止

- ・ 「障害者虐待を防止するためには、職員個人の「がんばり」に任せるのではなく、設置者、管理者が先頭に立って、施設・事業所が組織として取り組む必要があります。その基本は、研修等を通じた職員の利用者に対する支援の質の向上と、職員同士がお互いを支え合い、指摘し合え、自由に意見が言える風通しのいい組織づくり、実習生の積極的な受け入れや苦情解決・第三者委員等による外部の目の導入、虐待を隠さない、嘘をつかない誠実な施設・事業所の運営等です。」（厚生労働省発行「職場内虐待防止研修用冊子」より）
- ・ ティンクルなごやでは、以下の点に重点を置き、虐待の未然防止に組織としての取り組みを続けることを通して、利用者の尊厳が大切にされ、安心安全に生活を送っていただける施設づくりを進めるとともに、職員一人ひとりが、いきいきと働きやすい職場環境を目指します。

(1) 日常的な支援場面等の把握

① きっかけは小さな「出来事」から

- ・ 国虐待調査では、障害者虐待の発生要因として、「教育・知識・介護技術等に関する問題」が最も高い割合を示しています。（平成30年度：73.1%、令和元年度：59.8%）
- ・ また、前出の厚生労働省発行「職場内虐待防止研修用冊子」では、多くの虐待事案が、最初は日々の小さな虐待行為から始まり、それを放置したり隠したりした結果、徐々に虐待行為がエスカレートすることが指摘されています。

【施設における虐待の共通の構図】

- A 虐待は密室の環境下で行われる（環境）
- B 障害者（児）の権利を侵害する小さな出来事から心身に傷を負わせる行為にまで次第にエスカレートしていく（意識）
- C 職員に行動障害などに対する専門的な知識や技術がない場合に起こりやすい（専門性）

※ 厚生労働省障害保健福祉部長通知(平成17年10月20日) 障発第1020001号

② 職員視点の内面化

- ・ 知識や経験、技術上の問題が原因となり、利用者の行動や反応の意味が「分からない」けれど「やらなくてはいけない」という思いと結びつき、時に「不適切なかわり・対応」へとつながっていくことはないでしょうか。
- ・ そして、職員がこのことに「慣れてしまい」、次第に「利用者視点で考えない」状態（＝職員視点の内面化）に陥っていくことはないでしょうか。

- ・重症心身障害児者施設の職員である私たちには、「利用者視点に立っているかどうか」、「職員視点」を押し付けていないか」について、特に俯瞰的で謙虚な姿勢が必要なことは言うまでもありません。

【小さな出来事】※令和2年度 障害者虐待防止・権利擁護指導者養成研修資料より

- ・ Aさんは部屋から食事の場所に行こうとしないので、少し強引に部屋から移動しました。周りから見たら、引きずっているように見えたかもしれません。
- ・ Bさんがなかなかイスに座ろうとしないので、両肩を上から押さえつけるように座らせました。その後も立ち上がろうとする度に座らせるようにしました。
- ・ Cさんは、いつも夕食時間を過ぎているのにゆっくり食べています。つい「もう時間ですよ。いらならい下げますよ」と言ってしまったり、食事介助のスピードを上げてしまいます。
- ・ Dさんはなかなか水分を摂られません。水分摂取のため、積極的に水を飲ませています。一方、Eさんは水を飲みすぎます。水道のところに行ったら飲まないように阻止しています。
- ・ Eさんは最近作業にあまり積極的に取り組んでくれません。「給料もらえないですよ」「好きなもの買えなくなりますよ」などと言って作業を促しています。
- ・ Fさんは車椅子を使用していますが、手にも障害があるため、施設での食事の時はいつも支援者が後ろ側からエプロンをしています。先日外出に行った時、いつものようにエプロンをしようとしたところ、怒って机の上の食事をひっくり返してしまいました。
- ・ Gさん（男性・40歳）は、家族からも職員からも「ゆうちゃん」と呼ばれています。一方、上司からは「ちゃん付けはだめ、さん付けで呼んでください」と言われています。
- ・ Hさんはトイレでの支援が必要な方です。Hさんがトイレに行った時には、情報共有のため「Hさんトイレに行ったよ～」と大きな声で話したり、離れた職員同士で「今、Hさんどこ？」「トイレだよ」というやり取りがされています。

③ 組織としての補正と修正

- ・ そして加えて重要なことは、日々の利用者とのかかわり方について「虐待につながる芽がないか」組織としてフォローし、必要に応じ補正や修正を加えることです。
- ・ 幹部職員や管理職が中心となり、日常的な支援場面の様子を観察・点検し、雰囲気把握することは、とりわけ重要な取り組みであると言えます。
- ・ 特に、職員体制が薄くなる休日、夜間時間帯での利用者対応の状況については、その様子をきめ細かく把握するように努めます。
- ・ また、勤務シフトや業務分担の工夫などにより、特に女性の利用者に対し可能な限

り同性介護(介助)ができる環境を整え、介護・介助の場面では、周囲の職員と動作の手順や意図を共有して対応を進めることを徹底します。

④ 関係者間でのコミュニケーション

- ・ 管理職員は、日頃から利用者と関わる様々なスタッフ(リーダー職員や主任、サービス管理責任者をはじめ医師、コメディカルスタッフ、相談員)ともコミュニケーションを深め、日々の様子を聞きながら、話の内容に不適切な対応につながりかねないエピソードが含まれていないか、細心の注意を払う必要があります。

(2) 職場風土とメンタルヘルス

① 風通しの良い職場風土づくり

- ・ 「虐待が行われる背景として、密室の環境下で行われることと合わせて、組織の閉塞性や閉鎖性が指摘されます。」(国手引き)
- ・ また、国虐待調査では、障害者虐待の発生要因として「虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ」が一定割合みられます。(平成 30 年度 22.6 %、令和元年度 16.2%)
- ・ 「上司に相談しづらい」、「相談しても無駄」とった雰囲気があると、職員個人が利用者への支援における課題や悩みを抱え込んでしまい、虐待につながる芽を早い段階で摘み取ることが難しくなりかねません。
- ・ 職員が他の職員の不適切な対応に気づいたとき、上司に相談したうえで、職員同士で指摘をしたり、どうしたら不適切な対応をしなくて済むか会議で話し合い、全員で取り組めるようにすることが大切です。
- ・ 管理職員は、支援・ケアに当たっての悩みや苦労を職員が日頃から相談できる雰囲気や仕組み、職員の小さな気付きも組織内でオープンに意見交換し、情報共有できる声掛けや体制など、風通しの良い職場風土づくりにリーダーシップを発揮しなければなりません。

【風通しの良い職場 = 意識を共有しやすい職場】

- ・ 相談できる職場
- ・ 指摘しあえる職場
- ・ 評価しあえる職場
- ・ 支えあえる職場
- ・ 上司が個々の考え方や価値観を受け止めてくれる職場

② 職員のメンタルヘルス

- ・ 職員のストレスも虐待を生む背景の一つと言えます。
- ・ 国虐待調査の結果では、「職員のストレスや感情コントロールの問題」を虐待の発生要因とした割合が 5 割以上を占めました。(平成 30 年度 57.0%、令和元年度 55.3%)
- ・ 職員は、自分自身のストレスの状態を把握するため、毎年定期的実施するストレスチェック(「職業性ストレス簡易調査票」)を活用し、セルフケアに努めることが重要です。
- ・ また、管理職員は部下に対し、セルフチェックリストの結果、高ストレス者であることが明らかとなった場合には、医師の面接指導を受けるよう勧奨を行うとともに、産業医とも連携して必要な対応を進めます。
- ・ 集団分析結果に基づいて職場改善が必要と判断された場合、当該部署の管理職員は、労働安全衛生担当者とも協議しつつ改善方策を検討し、労働安全衛生委員会に報告、協議します。

(厚生労働省「ストレスチェック指針」より抜粋)

【集団ごとの集計・分析の実施】

- ・ 一次予防を主な目的とする制度の趣旨を踏まえ、労働者本人のセルフケアを進めるとともに、職場環境の改善に取り組むことが重要です。
- ・ ストレスチェックの結果を職場や部署単位で集計・分析することにより、高ストレスの労働者が多い部署が明らかになります。
- ・ この結果、当該部署の業務内容や労働時間など他の情報と合わせて評価し、事業場や部署として仕事の量的・質的負担が高かったり、周囲からの社会的支援が低かったり、職場の健康リスクが高い場合には、職場環境等の改善が必要と考えられます。
- ・ 集団ごとの集計・分析及びその結果に基づく対応は、規則に基づく事業者の努力義務とされています。

【集団ごとの集計・分析結果に基づく職場環境の改善】

- ・ 事業者は産業医と連携しつつ、集団ごとの集計・分析結果を各職場における業務の改善、管理監督者向け研修の実施、衛生委員会における具体的な活用方法の検討などに活用しましょう。
- ・ 集団ごとの集計・分析の結果は、無制限にこれを共有した場合、当該責任者等に不利益が生じるおそれもあることから、事業場内で制限なく共有することは不適當です。

(3) 職員の意識高揚

① 基本的な考え方

- ・ 施設における障害者虐待を未然に防止するためには、日頃から権利侵害を見逃さないようにし、いわば虐待の芽を摘んでいくことが有効です。
- ・ こうした中、先述のとおり令和3年度障害者福祉サービス等報酬改定では、障害者虐待防止のさらなる推進を図るため、「従事者への研修実施」を令和4年度から義務化することが規定されました。
- ・ 「国手引き」においては、施設における虐待の要因として、「人権意識の欠如」、「障害特性への無理解」、「専門的知識の不足や支援技術の未熟」、「スーパーバイザーの不在」等が指摘され、人材育成の研修を計画的に実施する必要性が示されています。
- ・ ティンクルなごやでは、国手引きの示す方針を踏まえ、障害者虐待の防止に向け、以下の6つの類型による研修に取り組んでいきます。

② 研修の類型

類 型	内 容
A 制度理解	・ 関係法律制度の理解 ・ 社会資源の把握
B 人権意識の高揚	・ 人権問題概論 ・ 障害者の権利条約 ・ 職業倫理 ・ 倫理要綱、行動指針の理解 ・ 当事者や家族の思いを聞く講演会 ・ 過去の虐待事件の事例を知る 等
C メンタルヘルス	・ アンガーマネジメント ・ コミュニケーションスキル ・ チームビルディング ・ コーチング技術 ・ メンタルサポート
D 障害特性理解と支援技術の取得	・ 障害や精神的な疾患の正しい理解 ・ 応用行動分析に基づくアセスメント技法 ・ 身体拘束、行動制限の正しい理解 ・ 対人援助技術の基礎 ・ 被介護者体験、障害体験 ・ 他施設との交流体験

類 型	内 容
E 事例検討	・ スーパーバイザーによる検証、評価 ・ グループワーク
F 家族等との合同研修	・ 看護、介護、療育活動をめぐる意見交換 ・ 意識の共有化

③ 研修の留意点

ア 対象者の設定と留意

- ・ 「制度理解」や「人権意識の高揚」、「メンタルヘルス」といった基礎的・総合的内容の研修については、職種を問わず施設職員を広く対象として実施することを基本とします。
- ・ 短時間勤務職員や期限付採用職員についても研修対象として位置付けます。
- ・ 交代制勤務者等にも参加しやすい研修実施方法を検討します。
- ・ 研修は座学講義型にとらわれず、対話体験型、グループワーク、eラーニングなどから効果的な手法を幅広く選択します。

イ 対象者の属性と研修内容

- ・ 経験年数やスキル等に応じた内容を設定します。
- ・ 役職や組織での役割に応じた内容を設定します。
- ・ 職種や職域に応じた内容を設定します。

ウ 職場内研修と職場外研修の適切な組み合わせ

- ・ 施設全体で、或いは部署全体で共有すべきこと、浸透させるべき内容については原則として職場内研修の機会を設けます。
- ・ 施設職員全体を対象とする研修については総務部が、各部署の職員を対象とする研修については所管部署が実施責任を果たします。
- ・ 職場内研修では効果的、効率的実施が困難な内容や、理解の深化を図るために必要な事項、指導者養成など高度専門的内容については、職場外研修への参加機会を確保します。
- ・ 職場外研修は自らを客観視する機会となり、日々の業務の振り返り効果も期待できることから、計画的・継続的に職場外研修の受講機会確保に努めます。

エ 年間研修計画の作成と見直し

- ・ 虐待防止に係る研修実施の全体的進行管理を、虐待防止委員会において行います。
- ・ 虐待防止委員会では、虐待防止に係る「人材育成方針」を定めます。

- ・ そのうえで、方針を踏まえ「年間研修計画」を作成します。
- ・ 委員会では、実施した研修の成果と課題について検証を行うとともに、検証結果に基づき、適宜、研修計画の見直しを行うこととします。
- ・ また、研修開催後(外部研修への参加後)、研修した内容が各部署においてどのように報告・伝達され、浸透していったか効果測定と評価を行います。

(4) 虐待防止のための環境整備

① インシデント(ヒヤリ・ハット)報告

- ・ いわゆる「ヒヤリ・ハット事例」が見過ごされ、だれからも指摘されずに放置されることは、不適切な対応や虐待につながりかねません。
- ・ ティンクルなごやでは、医療安全管理規程に基づき「ヒヤリ・ハット事例」の報告と評価分析を行うこととしています。
- ・ 「ファントルくん」などを通じて報告された事例の中に、虐待が窺われたり、虐待につながる要素が含まれていないか、各部署の管理職及び医療安全管理委員会において注意深く点検することが重要です。
- ・ なお、不適切な対応や虐待が疑われる行為があった場合には、本マニュアルに定める手続きに則って報告をしなければなりません。

② 虐待防止チェックリスト

- ・ 職員が自覚的に職場や支援の実際を振り返るため、虐待の未然防止と早期発見・早期対応の観点から「チェックリスト」を活用した定期的な取り組みを継続的に実施します。
- ・ チェックリストは管理者の立場と職員の立場双方からの複眼的な内容とすることが重要となります。
- ・ ティンクルなごやでは、社会福祉法人全国社会福祉協議会が作成する「障害者虐待の手引き(チェックリスト)」を用いて点検作業を行うことを基本とします。

【チェックリストの概要】

種 別	対 象
A 体制整備チェックリスト	管理職員
B 虐待防止に関する取り組みの推進・改善シート	管理職員
C 職員セルフチェックリスト	全職員

- ・ チェックリストによる振り返りは、毎年6月と12月の2回実施することを原則とします。(※6月：障害者虐待防止法公布月、12月:障害者週間)

- ・ チェックリストの集計結果及び自由記載事項の内容については、全職員にフィードバックし、各部署単位で検証の上、改善課題の絞り込みを行います。
- ・ また、6月のチェックの結果をもとに、各部署単位で向う半年間に取り組むべき改善目標を定め、12月のチェックで改善状況を検証します。
- ・ チェックリストの内容については、経年比較できる基本項目に加え、必要に応じてチェック項目を加えることができることとします。
- ・ チェックリストの進行管理については、虐待防止委員会が行います。

③ 掲示物等ツールの作成と掲示

- ・ 虐待防止の注意喚起や意識啓発のための資料を、電子カルテトップ画面にコンテンツ掲載するとともに、施設内の見やすい位置に掲示し意識付けを図ります。

【掲示物等】

区 分	内 容
A 基本理念、基本方針	・ 施設運営の基本的な理念と支援方針
B 行動規範 暮らしの支援のガイドライン	・ 施設職員としての行動・倫理要綱、支援場面における配慮方針
C 虐待が疑われる事案を把握した時の対応	・ 障害者虐待防止法の趣旨(通報義務) ・ 施設内で職員がとるべき報告の手順 ・ 通報者保護
D 虐待防止の啓発掲示	・ 虐待にあたる行為や言葉の例示 ・ 虐待につながる何気ない動作や会話の例示

※A～Cについては施設共通の掲示物で対応 Dについては各部署の特性に応じ個別に対応

④ 苦情解決制度等

- ・ 苦情への適切な対応は、利用者(保護者)の満足度を高めることなどに加え、虐待防止のツールの一つでもあります。
- ・ 平成12年、社会福祉法の改正によって福祉サービスにおける苦情解決に取り組むことが事業者の義務として規定され、厚生労働省からは「社会福祉事業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」が通知されました。

【社会福祉法】

(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

第八十二条 社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

- ・ ティンクルなごやでは、この指針に基づき苦情解決体制として、①苦情解決責任者、②苦情受付担当者、③第三者委員を設置しています。

【ティンクルなごやの苦情解決体制】

- 苦情解決責任者：総務部長
- 苦情受付担当者：総務部相談員
- 第 三 者 委 員：西部医療センター院長、名古屋特別支援学校長

- ・ 苦情の申し出を受けた職員は、苦情受付担当者にその内容を迅速に伝え、不適切な対応や虐待の疑いがある事案はもとより、虐待につながる要素をはらんでいることが窺われる事案については、もれなく虐待防止委員会に報告を行い、取り扱いを協議します。
- ・ また、苦情解決制度の相談窓口に関する周知を、利用者及び保護者に定期的に行うとともに、所内に設置している「ご意見箱」やホームページ上の問合せフォームを通じたご意見についても、総務部が中心となって速やかで丁寧な対応に努めます。

⑤ 保護者との交流

- ・ 利用者の日々の様子を知ることは、保護者にとって何物にも代えがたい大切な願いであり、権利でもあります。
- ・ 私たち職員は、日頃から話しやすい雰囲気をもって保護者と接し、施設の対応について疑問や苦情が寄せられた場合は、傾聴の姿勢で臨まなければなりません。
- ・ また、保護者の中には、支援を受けている施設等への遠慮から不適切な対応を受けても、それを直接苦情として言いにくい人もいることに、私たち職員は十分思いを至らせて対応します。
- ・ そうした会話の中で示された苦情や要望、不安の声などについては、対応した職員の中でとどめず、組織の中で共有して対応を協議することが肝要です。
- ・ 利用者との面会の機会などは、保護者と「顔の見える関係」を築く貴重な交流機会であり、利用者の普段の様子や施設の対応について、職員から話しかけるような、主体的な姿勢を示すことが重要です。

⑥ 相談支援専門員等外部との連携

- ・ 相談支援専門員による定期的なモニタリングは、外部の専門家が施設におけるサービスの実施状況を確認する重要な機会となります。
- ・ 管理職員やサービス管理責任者、担当職員は、相談支援専門員から見たサービスの提供状況、療育の実態が適切かどうか、虐待につながる可能性がある行為がないかどうか積極的に意見を求めることが重要です。
- ・ 障害者の権利擁護や支援内容に知見を有する外部人材を、スーパーバイザーとして登用し、施設内のラウンドを通じて、虐待防止の観点からの指導・助言を得る仕

組みを構築します。

⑦ 外部人材の受入と地域交流

- ・ 多くの目で利用者を見守る環境づくりが大切です。
- ・ ボランティアや実習生の受け入れを進め、第三者から施設に対する感想や意見を聞くことを通じて、虐待の芽に気づき予防する機会を増やしていきます。

(5) 各部署単位での取組みの継続的な推進と可視化

- ・ 各部署単位において、従来から個別に実施されている虐待防止につながる各種の取組みについては、工夫・改善を行いながら継続することが望ましいと言えます。
- ・ 効果的な取組については、施設内で横展開できるよう、定期的に虐待防止委員会で情報交換を行うこととします。
- ・ また、ホームページ等を活用し、取り組み事例を保護者など外部に向けても定期的に発信します。

(6) 虐待防止委員会

- ・ ティンクルなごやは、運営規程に定める「虐待を防止するための措置」として、虐待防止委員会を設置しています。
- ・ 虐待防止委員会規程において、管理者である院長を「虐待防止責任者」として位置付け、「虐待防止受付担当者」に各部署の課長級職員を充てることで、虐待の未然防止から、発生時対応、再発防止に至る組織的進行管理の基本を定めています。
- ・ 虐待防止委員会は定期的に開催し、本マニュアルに規定する虐待防止の取組みを計画的かつ効果的に実施するため、PDCA サイクルの中核としての機能を果たします。
- ・ また、虐待事案(疑いを含む)が発生(又は、発覚)した場合には、通報、調査、報告・説明、再発防止策の実施等に至る一連の進行管理責任を果たします。

(7) 身体拘束の禁止

- ・ 障害者虐待防止法では「正当な理由なく障害者の身体を拘束すること」は身体的虐待に該当する行為とされています。
- ・ 身体拘束は、何よりも本人の尊厳を侵害することであり、様々な身体的機能への影響や精神的弊害をもたらすばかりでなく、保護者にも精神的負担を強いるとともに、支援・ケアに携わる職員にとってもモチベーションの低下や支援技術の低下を招くといった悪循環を引き起こすことにもなりかねません。
- ・ ティンクルなごやでは、「身体拘束をしないための指針」を策定し、やむなく身体拘束を行う理由を限定列举しています。
- ・ 職員は、虐待防止の観点からも当該指針の趣旨に則り、よりよいケアの実現を目指

します。

- ・ 身体拘束禁止の観点からの日頃のケアの点検、適正化の検討については医療安全管理委員会において進行管理を行うとともに、身体拘束に関して虐待防止の観点から、不適切な対応が疑われる事案が確認された場合は、速やかに職制上位者に報告し、虐待防止委員会において対応について協議し、本マニュアルに則ってその後の進行管理を行います。

4 虐待が疑われる事案が発生(発覚)した場合の対応

(1) 基本方針

- ・ 虐待が疑われる事案が発生又は発覚した場合、虐待防止責任者(施設管理者=院長)は速やかに虐待防止委員会を招集し、対応について協議します。
- ・ また、虐待防止受付担当者(課長級職員)は、常に最新の情報を共有し、以下の方針に則って迅速に対応を進めます。

- ① 虐待防止委員会の進行管理のもと、組織的で一体的な対応を図ること
- ② 被害利用者の安全確保を第一とし、安心して生活できる環境を確保すること
- ③ 関係者への聴き取りなど、事実確認は複数で行うこと
- ④ 取得した情報は公正かつ正確に記録し、虐待防止委員会にもれなく報告することで透明性を確保すること
- ⑤ 事案が発生した背景を様々な角度から分析・検証し、具体的で実効性ある組織的な再発防止策を提示すること

(2) 対応の手順

① 管理職員等への報告

- ・ 虐待が疑われる事案を発見した職員、又は利用者や保護者、他の職員等から、虐待の疑いについて相談や通報、報告を受けた職員は、速やかに各部署の主任又は管理職員等に報告します。
- ・ 事案発生が土日、休日、時間外であっても、躊躇せず第一報を入れなければなりません。

② 虐待防止責任者(施設長)への報告

- ・ 報告を受けた管理職員は、状況を整理し、速やかに上位者を通じ虐待防止責任者に報告します。

③ 法人への報告及び虐待防止委員会の招集

- ・ 虐待防止責任者は、速やかに法人理事長及び法人本部事務局に状況を報告するとともに、直ちに虐待防止委員会を招集し、関係者間での情報共有を行い、組織としての対応の進め方を確認します。
- ・ 事案の状況に応じ、土日、休日、時間外の招集も想定します。

④ 事実確認

- ・ 管理職員は、法人事務局職員の協力を得て、虐待を行った(疑いを含む)職員及びその他の関係職員への聴き取りを行い、事実関係を把握します。

⑤ 状況判断、再発防止策の検討

- ・ 確認された事実関係を踏まえ、虐待防止委員会において虐待の疑いの有無について施設としての判断を行います。この場合、必要に応じて法人顧問弁護士に意見を求めます。

⑥ 自治体への報告、利用者・保護者への説明・謝罪、再発防止策の実施

- ・ 虐待防止委員会において、虐待の疑いを明確に否定することができないと判断された場合、虐待防止責任者は、関係区役所等^{*1}に速やかに事案発生に関する「第一報」を行います。
- ・ なお、緊急時など虐待防止委員会を招集することができないときは、虐待防止責任者の判断で通報できるものとします。
- ・ 併せて、利用者及びその保護者に対し、事案発生について謝罪し、経緯の説明と今後の対応等について説明を行わなくてはなりません。
- ・ さらに、緊急の再発防止策を早急に実施するとともに、中長期的な視点に立った虐待防止策の検討に着手します。

⑦ 関係者、関係機関への状況説明

- ・ 利用者及び保護者の同意を得たうえで、保護者会及び被害利用者に係る相談支援事業所等に対し必要な状況説明を行わなければなりません。

⑧ 自治体の調査への協力

- ・ 障害者虐待の通報や届出があった場合、区役所等関係機関により障害者総合支援法、社会福祉法など関係法令に基づく調査が開始されます。
- ・ 施設として最大限の協力を行います。

⑨ 利用者・保護者への結果(経過)報告

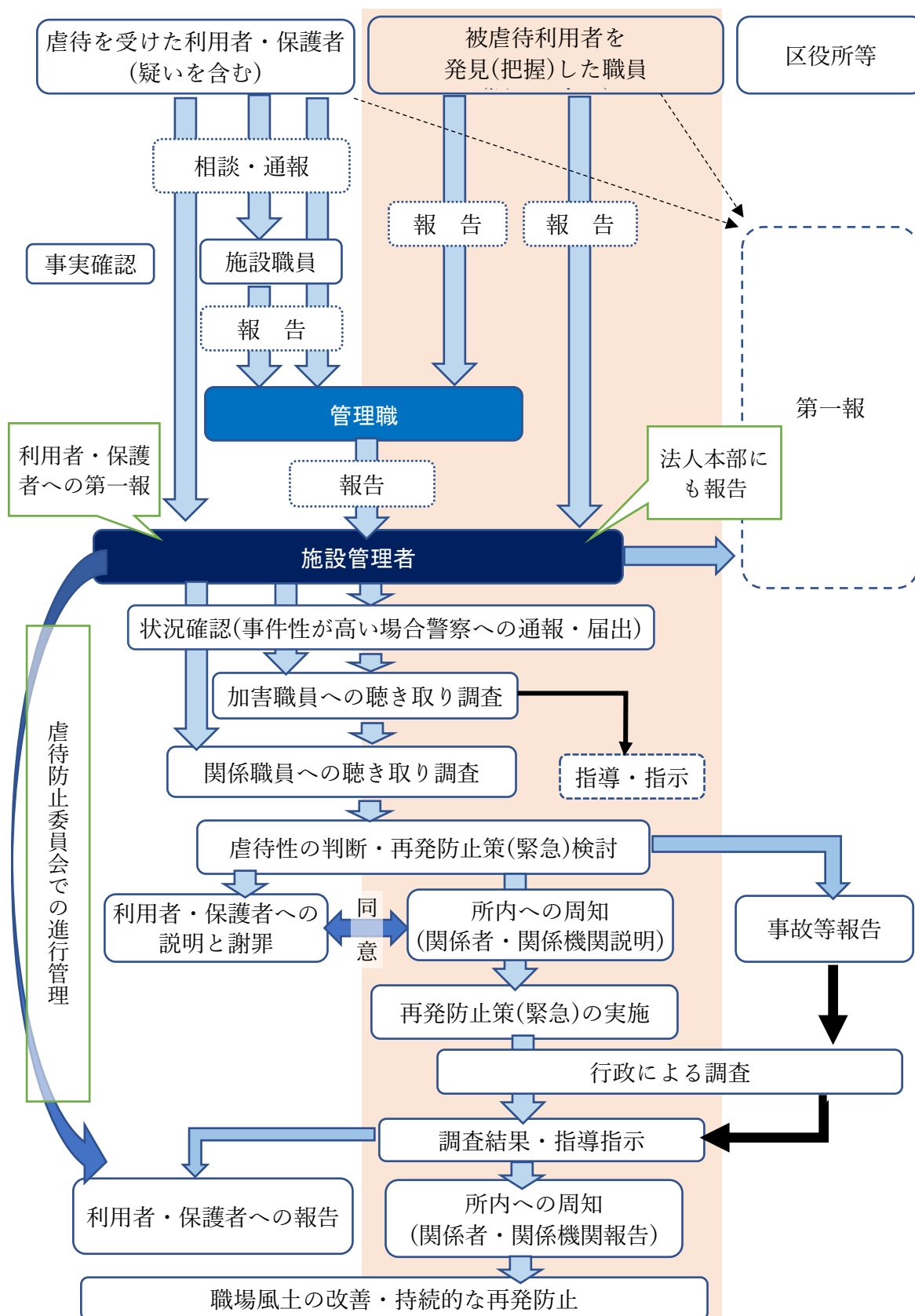
- ・ 行政による調査結果とともに、再発防止策など施設としての対応について利用者とその保護者に報告を行います。
- ・ なお、調査結果が出るまでに相当期間を要することが見込まれる場合などにあっては、適宜、途中経過を報告します。

⑩ 関係者・関係機関への結果(経過)報告

- ・ 保護者会及び被害利用者に係る相談支援事業所等に対し、行政による調査結果(経過)や施設としての対応について必要な報告を行います。

¹ 名古屋市においては、虐待を受けた疑いのある利用者について、サービス支給決定を行った区役所又は区役所支所及び健康福祉局障害福祉部障害者支援課

※ 対応のフロー図



(3) 対応の留意点

① 発生時対応

- ・ 職員は、利用者への虐待を発見したときは、まずは虐待を受けている利用者の安全確保を最優先して行動します。
- ・ 職員一人で対応が困難な場合は、周囲の職員に応援を求めます。
- ・ 虐待を受けた利用者の生命と身体の安全を十分に確認したうえで、落ち着きを取り戻すための環境整備や支援に移ります。
- ・ 対応に当たった職員は、虐待行為の状況、利用者の様子を確認し、必ず記録します。この場合、可能な限り複数職員での対応を原則とします。
- ・ 虐待を受けた利用者の心身の状態によっては、医師の指示を得て施設内での処置又は他の医療機関への受診等適切な治療に繋がなければなりません。
- ・ 内出血等を含め目視できる傷については、可能な限り本人及び保護者の同意を得て写真に撮るなど状況を画像で記録します。
- ・ 加害職員に対しても、周りの職員等で心理状態を落ち着かせるよう、必要な措置を講じます。
- ・ なお、疑い段階の場合も含め、加害職員と被害者が再度接近したり、直接的な関わりを持つことを避けるため、状況に応じて担当の見直しやシフトの変更など、必要な措置を検討します。

② 通 報

- ・ 利用者への虐待が疑われる事案があった場合、障害者虐待防止法第 16 条に規定されている通報義務に基づき、市町村に通報しなければなりません。
- ・ それは、施設内の調査等により「虐待行為が確定した時点」ではなく、「虐待行為が疑われる事案の発生を把握した時点」で一報を入れる必要があり、判断は虐待防止委員会において行います。
- ・ 虐待の疑いがある事案を発見又は把握した職員からの報告はもとより、利用者や保護者等外部からの報告を受けた場合についても、施設が主体となって行政への通報を行います。
- ・ ただし、障害者虐待防止法第 16 条に定める通報義務は、事案の発見者に等しく課せられており、職員個人や保護者等が、直接市町村に通報することも想定されています。

③ 通報者の保護

- ・ 虐待が疑われる事案を把握した職員が、通報を躊躇する一因として、通報した事実が職場内に分かってしまうことで、自身が不利益を被るのではないかという心理的抑制が働くことがあります。
- ・ 虐待防止責任者は、職員が通報したことをもって、いかなる不利益な取り扱いを受けないよう配慮しなければなりません。

- ・ また、所属、職種、氏名等の個人情報について秘匿とし厳重に保護することが必要です。
- ・ さらに、職員間の関係性に变化等がないか、注意をもって把握することが重要となります。
- ・ なお、職員自身も、障害者虐待防止法第 16 条第 4 項において、「通報をしたことを理由として、解雇等不利益な取扱いを受けない」とされていることを十分認識して行動するとともに、就業規則第 51 条に規定する公益通報者の保護が適用されることを認識することが必要です。

障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（抜粋）

（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）

第十六条 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害者を発見した者は、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、第一項の規定による通報（虚偽であるもの及び過失によるものを除く。次項において同じ。）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、第一項の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扱いを受けない。

社会福祉法人むつみ福社会公益通報者保護に関する規程（抜粋）

第九条（通報者等の保護）

1 本会は、通報者等が相談又は通報したことを理由として、相談又は通報した者に対して解雇その他いかなる不利益取扱いも行ってはならない。

2 本会は、通報者等が相談又は通報したことを理由として、通報者等の職場環境が悪化することのないように、適切な措置を執らなければならない。また、通報者等に対して不利益取扱いや嫌がらせ等を行った者（通報者の上司、同僚等を含む。）に対して、本会は就業規則に従って処分を課することができる。

④ 事実確認

- ・ 事実確認の過程では、迅速かつ正確に情報を把握・整理することが重要です。
- ・ 虐待に至った背景や原因の分析を進め、再発防止に向けた改善課題を明らかにしたうえで、事故等報告書に取りまとめ行政に報告しなければなりません。
- ・ この場合、報告は、事実発生(又はその把握)から 14 日以内に行うこととし、これによりがたい場合は、遅延理由と報告予定日を付して行政に進捗状況の説明を行います。

区 分	対 応
進行管理体制	・ 虐待防止委員会において進行管理を行います。 ・ 機動性の観点から、事案発生時、緊急時等においては、虐待防止責任者の判断で「コア会議※」での進行管理を行うことを可能とします。 ※「院長、次長、関係部長、関係課長、（法人事務局長）」
状況確認（初動）	・ 事案発生後速やかに、現場の状況、被害利用者の状態の確認を行い、記録します。 ・ 確認は、直属の主任以上の役職者が複数で実施することを原則とし、必要に応じ画像でも情報を記録します。 ・ 土日、休日、時間外の発生事案であっても役職者による即日現認が基本となりますが、重大性、緊急性に鑑み、現場職員からの報告をもって確認に代えることができることとします。
事件性が考えられる場合の対応	・ 法人顧問弁護士と協議し、所轄警察署への届け出を判断します。
事実確認（聴き取り）	・ 事案発生(事実の把握)後、可能な限り速やかに着手します。 ・ 虐待を行った(疑いのある)職員を最優先に実施します。 ・ 続いて、通報者や目撃者、その他報告や相談を受けた職員に対して行います。 ・ 「聴き取りを実施する者」、「聴き取りの対象職員の範囲」、「聴き取る項目・内容」については、虐待防止委員会(コア会議)において予め精査します。 ・ 聴き取りは、複数の職員で臨み本人の同意を得て録音します。(直属直近の上司は基本的に聴き取りから外れます。) ・ 聴き取りは、対象職員一人ずつ個別に行い、実施間隔をできるだけ空けないような時間設定とします。 ・ 聴き取りは、原則 1 回で終了します。 ・ 聴き取りの結果、客観的状況に食い違いが見られる場合、後日改めて矛盾点について、再調査を行います。 ・ 聴き取り調査に当たっては、感情移入せず、また相手の心情に影響されないよう、毅然とした態度で事実関係を見極めることを徹底します。

区 分	対 応
個人情報の取扱い等	・ 聴き取り対象者の個人情報は、原則、秘匿扱いです。 ・ 聴き取りを受けた職員に対しては、質疑応答の内容、調査過程で知りえた情報が、守秘義務の対象であることを厳に伝えます。
法人本部との連携	・ 関係職員への聴き取りは、法人本部事務局の協力を得て進めます。
顧問弁護士との調整	・ 事件性の判断、保護者からの責任追及への対応、職員に対する処分検討などで、適宜、協議しつつ、助言を得ることとします。

⑤ 背景・要因の分析と再発防止策の検討

ア 情報整理と記録

- ☐ 事案の発生日時
- ☐ 事案の継続期間
- ☐ 被虐を受けた利用者情報
(氏名、年齢、性別、入所期間、心身の状況等)
- ☐ 虐待を行った職員情報
(氏名、年齢、性別、職種、在職年数、役職、対象利用者との関り等)
- ☐ 現認者、確認者情報
(氏名、年齢、性別、職種、在職年数、役職、加害職員との関係等)
- ☐ 事案の概要
 - 発生の経緯(発生前後の状況を時系列で記録／5W1H)
 - 発覚の経緯

イ 虐待に至った背景・要因の分析(別紙1)

- ☐ 環境的な要因 (なぜ、虐待の発生を防げなかったのか)
- ☐ 加害職員側の要因 (なぜ、当該職員が虐待行為に至ったのか)
- ☐ 被害利用者側の要因(なぜ、当該利用者が被害に遭ったのか)

ウ 発生要因に対応した再発防止策の検討(別紙)

- ☐ 環境的な要因への対応 (適切な組織運営、風通しの良い職場風土)
別紙の A-①～⑤に示す5つの視点から再発・未然防止策を検討します。
- ☐ 加害職員側の要因への対応 (当該職員の再育成)
別紙の B-①～④に示す4つの視点から再発・未然防止策を検討します。
- ☐ 被害利用者側の要因への対応(ケアの見直し)
別紙の C-①～③に示す3つの視点から再発・未然防止策を検討します。

エ 改善計画の策定

- ☐ 責任者、達成の期日等を定めた再発防止策の実施計画(改善計画)を策定します。
- ☐ この場合、緊急に実施すべき対策と、中長期的視点から取り組む方策とを明らかにし、優先順位の高いものから実施に移します。

⑥ 行政による調査への協力

- ・ 行政による事実確認調査においては、関係書類の提出、ヒアリングなどの要請があります。
- ・ 虐待の有無については、行政が行う調査によって得た客観的な情報を精査し、判断がなされます。
- ・ 利用者の安全を守り、より良い療育環境を再建するためにも、調査には誠実な姿勢で最大限協力する必要があります。
- ・ 関係法令においては、調査への非協力的な対応等に対しては、行政処分や罰則といった厳しい措置が取られることがあります。

【障害者総合支援法】（抜粋）

（指定の取消し等）

第五十条 都道府県知事は、次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該指定障害福祉サービス事業者に係る第二十九条第一項の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。

（中略）

七 指定障害福祉サービス事業者又は当該指定に係るサービス事業所の従業者が、第四十八条第一項の規定により出頭を求められてこれに応ぜず、同項の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。ただし、当該指定に係るサービス事業所の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するため、当該指定障害福祉サービス事業者が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。

第十章 罰則

第百十一条 第四十八条第一項 …（中略）…の規定による報告若しくは物件の提出若しくは提示をせず、若しくは虚偽の報告若しくは虚偽の物件の提出若しくは提示をし、又はこれらの規定による当該職員の質問に対して、答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、若しくはこれらの規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避した者は、三十万円以下の罰金に処する。

⑦ 虐待被害者への対応

- ・ 重症心身障害児者の多くは、虐待を受けた事実をはじめ、そこに至った経緯や経過、また、苦痛や恐怖といった内面の状態を言葉で表現することは極めて困難な状況にあります。
- ・ 虐待をめぐっては、利用者のこうした障害特性について、職員が改めて深い理解に立ち、まずもって人権の主体とである被害利用者と真摯に向き合い、心からの謝罪を行うことが何よりも優先されなければなりません。
- ・ また、虐待の事実確認作業と並行し、被害にあった利用者の心身の健康の回復と維

持に注力し、利用者が安心してできる環境を整備するよう組織として誠意ある対応に努めます。

⑧ 虐待を行った(行ったとされる)職員及び周辺職員への対応

- ・ 事実確認に当たっては、当該職員の心理状態に十分配慮します。
- ・ 「虐待」と決めつけることなく、慎重かつ客観的に確認を進めます。
- ・ 当該職員の心理的状況を冷静に観察し、必要に応じて休務、配置換え等の措置を検討します。この場合、産業医による面談実施等を考慮することも重要です。
- ・ 加害職員が作成した記録等は、問題行為の虐待性を検証するうえで重要となる可能性があるため、消滅・散逸等の事態を招かないよう保全に留意します。
- ・ 問題行為に関与がないとされる他の職員についても、何らかの情報を持っている可能性があることから、加害職員への聴き取りと並行して事実確認を行います。

⑨ 他の職員への対応

- ・ 虐待は、「加害職員の資質の問題で発生した」と捉えず、職員・組織全体の問題として対応します。
- ・ 特に、事案発生に至るまでの、平時における職場環境の隅々まで、職場全体で振り返って検証する必要があります。
- ・ 従って、虐待の事実については職員間で情報を共有し、再発防止に向け具体的な方策の検討の場を持つことが重要です。
- ・ 加害職員、被害利用者の個人情報については、原則として秘匿して取り扱うべきであり、共有する場合は必要かつ最小限の範囲にとどめます。
- ・ なお、この場合、職務上知りえた情報に関する「守秘義務」が課せられることを忘れてはなりません。

⑩ 保護者への対応

ア 第一報

- ・ 被害利用者の保護者に対しては、行政への第一報を入れる時期に合わせ、「発生の事実と内容」、「利用者の状況」、「今後の対応」などについて報告し、謝罪を行います。
- ・ この場合、原則として所属の課長級職員が自宅等を訪問して対応します。
- ・ なお、詳細が不明な場合であっても、誠意ある態度で可能な限り状況を伝えとともに、現段階で取りうる対応を説明し理解を得るよう努めます。

イ 施設としての調査報告と謝罪

- ・ 行政に事故等報告書を提出する時期に合わせ、加害職員及び関係者からの聴き取り調査の結果をもとに、「事案発生の経緯」、「事实行為の内容」、「緊急再発防止策」、「今後の対応」について説明します。

- ・ 対応は、原則として所属部長及び課長級職員とし、状況に応じて加害職員本人からも謝罪を行います。
- ・ 自宅等への訪問による対応を基本とし、加害職員本人が同席できない場合は、その理由を説明します。
- ・ 損害賠償や謝罪広告などを求められた場合には、要望の内容を一旦預かり、組織として誠意をもって検討する旨を伝えます。
- ・ この場合、法人顧問弁護士とも協議し、虐待防止委員会において対応を検討します。
- ・ また、事案の内容や利用者本人の状況などについて、相談支援事業所や障害者基幹相談支援センターなど関係機関と情報を共有することについて保護者の同意を得る必要があります。
- ・ 併せて、保護者会など施設利用関係者に対し、個人情報を秘匿したうえで、事案の概要や再発防止策について情報提供することに理解を求め、了承を得るよう努めます。

ウ 行政調査結果の報告等

- ・ 行政の調査結果と指摘事項への対応について、総括的な説明と公式な謝罪を行います。
- ・ 対応は、原則として部長級以上とし、必要に応じて法人本部関係者も同席します。
- ・ 自宅等への訪問又は来所による対面での説明・謝罪を原則とします。
- ・ 相談支援事業所など関係機関への最終報告を行うことの同意や、必要な場合には保護者説明会を開催することへの理解を得るよう努めます。

⑪ 関係者への対応

- ・ 虐待が疑われる事案について、「事故等報告書」を行政に提出する段階で、保護者会会長に事案の内容と再発防止策を報告します。（個人情報は秘匿とします）
- ・ 行政による調査結果と指摘事項が示された段階で、改めて保護者会会長に報告するとともに、保護者説明会の必要性について事前協議を行います。
- ・ 保護者説明会は、理事長はじめ法人・施設役職員の出席を基本とし、誠意ある謝罪と説明を通じて、信頼回復の第一歩としなければなりません。

⑫ 関係機関等への対応

- ・ 虐待を受けた利用者にとって、安心して生活ができる環境を確保することが何よりも重要です。
- ・ 事案発生後の可能な限り早い段階から、利用者本人及びその保護者の同意を得て、サービス等利用計画に関係する相談支援事業所や利用調整を行った児童相談所などの関係相談支援機関と段階的に情報共有を行います。
- ・ 原則的には、施設から行政に事故等報告書を提出した段階から情報の共有を行い

ます。

- ・ ただし、救急搬送や警察案件となる場合や、被害にあった利用者の心身の状況等に著しい変化が認められる場合など、事案の緊急性、重大性の観点から、発生(発覚)の段階から情報共有を行う場合もあることも想定します。
- ・ また、被害利用者が学校や他の医療機関・福祉サービス事業所等を利用することを常としている場合、それら関係機関に対しても、適宜、情報の提供を行います。
- ・ 関係機関への情報提供、情報共有に際しては、事前に虐待防止委員会において組織的な合意形成を図るとともに、利用者本人およびその保護者の同意を得ることとします。

(4) 個別支援計画の見直しとサービス管理責任者等の役割

- ・ 虐待が起きた際、被害利用者の病棟担当課長は、所属のサービス管理責任者と情報の共有を行います。
- ・ サービス管理責任者は、今後どのような支援・配慮が適切であるかという視点に立ち、本人の意思と保護者の意見を尊重しながら、個別支援計画の検証と見直しを検討します。
- ・ その際、相談支援専門員と連携を図り、サービス等利用計画との連動に配慮するとともに、行政からの改善指導内容等にも応えていくものでなければなりません。

(5) 関係職員の処分等

- ・ 事実確認と原因分析を通じて、虐待に関係した職員や施設の役職者の責任を明らかにする必要があります。
- ・ 刑事責任や民事責任、行政責任に加え、社会的責任が問われることとなるため、真摯に受け止めなければなりません。
- ・ 虐待が疑われる事案への対応が終結する以前に、加害職員から依願退職の申し出があった場合には、処分の必要性を見極める必要から「取扱い保留」として処理します。
- ・ 処分実施までの間の取扱いについては、所属において本人との意思疎通を図りながら、職員の心身の状況等に鑑み、自宅待機や配置・担当替えなどの措置を検討します。休暇取得、欠勤など労務上の取扱いについては、都度、総務部と協議します。
- ・ 「懲戒処分」又は「事務上の措置」の必要性和量定については、原則として、行政による調査結果と改善指導内容が明らかとなった段階で、法人就業規則に則り、法人賞罰委員会において審議され、理事会において決定します。
- ・ なお、処分の実施に遅延を来することがないように、行政への事故報告書の提出以降、法人・施設内部において処分等の検討準備を先行して実施します。
- ・ また、処分等の内容については、実施日以降、原則として施設内に一定期間掲示を行うとともに、保護者あてに文書でお知らせします。この場合、個人情報については秘

匿を基本とします。

- ・ 処分を受けた者については、虐待防止や人権意識、職業倫理等に関する研修・啓発を行うなど再発防止を徹底します。

5 参考資料

- (1) ティンクルなごやの基本理念
- (2) 行動規範
- (3) 暮らしの支援ガイドライン
- (4) 職業性ストレス簡易調査票
- (5) 施設・地域における障害者虐待防止チェックリスト
- (6) 身体拘束をしないための指針
- (7) 事故等報告書
- (8) 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
- (9) 職場内研修用冊子・障害者虐待防止法の理解と対応
- (10) バイスティックの7原則
- (11) 虐待防止委員会規程
- (12) 苦情等申し立て相談処理実施要領
- (13) 就業規則