

障がい者就労継続支援 B 型事業所信州こころん

障害者虐待の防止と対応時マニュアル

統括マネージャー 西村 渉
2018 年 4 月 20 日

【目次】

第1章 虐待の定義、種類等	2
1. 障害者虐待とは	
2. 障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業等	
3. 虐待の種類	
【参考 1】 障害者虐待の例	
4. 障害者虐待の判断に当たってのポイント	
5. 利用者・保護者への説明	
6. 施設職員が留意すべき事項	
第2章 虐待の未然防止	6
1. 施設・事業所における虐待防止の法律上の位置付け	
2. 虐待防止委員会及び人権委員会の設置	
3. 事業者としての責務	
【参考 2】 信州こころん倫理綱領	7
【参考 3】 信州こころん職員行動指針	8
【参考 4】 虐待防止啓発掲示物	9
4. 相談、苦情を活かす仕組みづくり	
5. 日々の業務の点検（チェックリストの活用）	
6. ヒヤリ・ハット事例の活用	
7. 福祉サービス第三者評価の活用	
【参考 6】 虐待防止の組織図	
第3章 虐待の早期発見・早期対応	14
1. 虐待発見時の通報の義務	
2. 早期発見の取り組み	
3. 対応時の基本姿勢	
4. 通報・対応の手順	15
【参考 7】 虐待を発見・発生した場合の対応（フローチャート）	
【参考 8】 障害者虐待の相談・通報・届出先	
第4章 身体拘束に対する考え方	
1. 基本的考え方	18
2. 身体拘束とは	
3. やむを得ず身体拘束を行うとき留意点	

第1章 虐待の定義、種類等

1. 障害者虐待とは

ア 障害者虐待防止法の成立

「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」（以下「障害者虐待防止法」といいます）が、平成24年10月1日に施行されました。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促進し、障害者の権利利益の擁護に資すること」と、法の目的が定められています。

イ 「障害者」の定義

障害者虐待防止法では、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。

ウ 「障害者虐待」の定義

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」と定められています。「養護者」とは、障害者の身の世話を身体介助、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「障害福祉サービス事業等」（以下、「施設・事業所」といいます）に係る業務に従事する者のことです。具体的には、次の施設・事業が該当します。

2. 障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業等

法律上の規程	事業名	具体的内容
障害者福祉施設	・ 障害者支援施設	
障害福祉サービス事業等	・ 障害福祉サービス事業 ・ 一般相談支援事業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営営する事業	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、重度障害者等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、及び共同生活援助
	・ 福祉ホームを営営する事業・厚生労働省令で定める事業	

なお、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。

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

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待とは、障害者福祉施設従事者等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。

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に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、その他の障害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。

【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。

イ 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必要な量の薬を飲ませて眠らせる。
- ・ 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。身体を縛り付けたり、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"> ・平手打ちする・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（柱や椅子やベッドに縛り付ける、医療的必要性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）
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"> ・性交・性器への接触・性的行為を強要する・裸にする・キスする ・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
心理的虐待	<p>脅し、侮辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせなどによって精神的に苦痛を与えること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「バカ」「あほ」など障害者を侮辱する言葉を浴びせる・怒鳴る・ののしる ・悪口を言う・仲間に入れない・子ども扱いする・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
放棄・放置	<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"> ・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・室内の掃除をしない・ごみ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性的虐待、心理的虐待を放置する
経済的虐待	<p>本人の同意なしに（あるいはだますなどして）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"> ・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

4. 障害者虐待の判断に当たってのポイント

虐待であるかどうかの判断に当たっては、以下のようなポイントに留意します。このとき、虐待かどうかの判断が難しい場合もありますが、虐待でないことが確認できるまでは虐待事案として対応することが必要です。

ア 虐待をしているという「自覚」は問わない

虐待事案においては、虐待をしているという自覚のある場合だけでなく、自分がやっていることが虐待に当たると気付いていない場合もあります。また、しつけ、指導、療育の名の下に不適切な行為が続けられている事案もあるほか、「自傷・他害があるから仕方ない」ということが一方的な言い訳となっている場合もあります。虐待している側の自覚は問いません。自覚がない場合には、その行為が虐待に当たるということを適切な方法で気付かせ、虐待の解消に向けて取り組む必要があります。

イ 障害者本人の「自覚」は問わない

障害の特性から、自分のされていることが虐待だと認識できない場合があります。また、長期間にわたって虐待を受けた場合などでは、障害者が無力感から諦めてしまっていることがあります。このように障害者本人から訴えの無いケースでは、周囲がより積極的に介入しないと、虐待が長期化したり深刻化したりする危険があります。

ウ 親や家族の意向が障害者本人のニーズと異なる場合がある

施設や就労現場で発生した虐待の場合、障害者の家族への事実確認で「これくらいのことは仕方がない」と虐待する側を擁護したり虐待の事実を否定したりすることがあります。これは、障害者を預かって貰っているという家族の気持ちや、他に行き場がないという状況がそういう態度を取らせているとも考えられます。家族からの訴えがない場合であっても、虐待の客観的事実を確認して、障害者本人の支援を中心に考える必要があります。

エ 虐待の判断はチームで行う

障害者虐待の事案に対する判断は、担当者一人で行うことを避け組織的に行うことが必要です。相談や通報、届出を受けた職員は、速やかに上司に報告し、また個別ケース会議などを活用して緊急性の有無、事実確認の方法、援助の方向などについて組織的に判断していく必要があります。さらに、事実確認のための調査では、担当者一人への過度の負担を避け、また客観性を確保する観点から、複数の職員で対応することが原則です。

5. 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について、利用者個々の理解力や障害特性などに応じて、利用者の立場で分かりやすく説明し、継続的に理解が深まるように努めることが重要です。

- 一人で我慢せず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、該当職員に対して、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。

6. 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自覚し利用者の立場に立った言動を心がけること。
- 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ないと、独りよがりになり思い込まないこと。
- 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、「虐待防止委員会」に報告するなどの措置を講ずること。

ウ 障害者施設内で虐待が起こりやすい背景

- ① 施設等構造
 - 施設が密室の構造となっている場合が多い。
 - 施設の立地が社会的に隔離された場所にある。
- ② 職員
 - 指導、しつけの一環という意識もとで、人権意識が欠如している。
 - 問題行動のある利用者に対する専門的な支援技術が欠如している。
 - 職員の個人的性格、ストレスが関係している。
 - 職員が他の職員の虐待を内緒にし、仲間としてかばう傾向がある。
 - 職員が上司に通告しても改善されない。
- ③ 利用者
 - 虐待を受けた利用者が伝えられない場合が多い。
 - 虐待を受けた利用者が伝えても理解されない場合が多い。
- ④ 保護者
 - 保護者が「契約を解除されては困る」という負い目を持ち、虐待する側を守る行動を取る。

第2章 虐待の未然防止

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、その他当該福祉施設を利用し、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する」と規定されています。

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めます。

イ 必要な体制の整備

障害者就労継続支援B型信州こころん運営規程第 条において、「利用者の人権擁護、虐待の防止等に対応するため、責任者の設置、相談窓口の設置、職員に対する研修その他必要な措置を講ずること」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. 虐待防止委員会（人権擁護委員会）及び人権委員会の設置

虐待などの著しくご利用者の人権を侵害した対応があった場合においては、以下の構成員のもと委員会を招集し、対応や体質の改善を行っていきます。

① 虐待防止委員会（人権擁護委員会）構成員

○ 各施設の施設長及び主任・（法人サポートセンター）

② 人権委員会

○ 「人権擁護委員会」の下部組織として、法人内の「人権委員会」を設置します。

人権委員は各施設の人権委員から構成され、人権擁護のための啓発、人権意識の向上、各施設の様態分析及び改善の促し等、毎月定例的に開催し虐待防止に向けた取組を実施します。

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。

3. 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。

【参考2】信州こころん倫理綱領

倫理綱領

有限会社プロス廣栄 福祉事業部 信州こころん

前文

障害のある人たちが、人間としての尊厳が守られ、豊かな人生を自己実現できるように支援することが、私たちの責務です。そのため、私たちは支援者のひとりとして、確固たる倫理観をもって、その専門的役割を自覚し、自らの使命を果たさなければなりません。

ここに倫理綱領を定め、私たちの規範とします。

1 生命の尊厳

私たちは、障害のある人たちの一人ひとりを、かけがえのない存在として大切にします。

2 個人の尊厳

私たちは、障害のある人たちのを、ひとりの人間としての個性、主体性、可能性を尊びます。

3 人権の擁護

私たちは、障害のある人たちに対する、いかなる差別、虐待、人権侵害も許さず、人としての権利を擁護します。

4 社会への参加

私たちは、障害のある人たちが、年齢、障害の状況などにかかわらず、社会を構成する一員としての市民生活が送れるよう支援します。

5 専門的な支援

私たちは、自らの専門的役割と使命を自覚し、絶えず研鑽を重ね、障害のある人たちの一人ひとりが豊かな生活を実感し、充実した人生が送れるよう支援し続けます。

信州こころん職員行動指針

信州こころんは、職員一人ひとりが組織の一員として、自らの行動に責任と自覚を確立するため、「信州こころん職員行動指針」を定め、法人内外に示します。

信州こころんのすべての職員は、この行動の指針の遵守に努めることとし、殊に管理・監督する立場にある者は、自らが模範となるよう率先して実行に努めます。

1 【社会的ルールの遵守（コンプライアンス）の徹底】

信州こころんは、関係法令、法人の定めた諸規定はもとより、法人の理念や社会的ルールの遵守を徹底します。

2 【環境保全・安全衛生の推進】

信州こころんは、地球的規模の環境破壊が進む中で、その抑止に日ごろから関心を持ち、取り組みます。利用者や地域の方と共に職場及び地域の環境保全と安全衛生に積極的に取り組みます。

3 【社会貢献の推進】

信州こころんは、地域や社会に根ざした法人であるために社会貢献活動を行います。

4 【人権の尊重】

信州こころんは、差別のない公平な法人であるために、互いの個性や違いを積極的に認め合い一人ひとりが平等であるという考えの下に行動します。

5 【プライバシーの保護】

信州こころんは、プライバシーの保護に最大限の努力をします。

6 【個人情報の保護と管理】

信州こころんは、個人情報保護法等に基づき個人情報の適正な取り扱いを行います。

7 【公正・公平な取引の推進】

信州こころんは、公正且つ公平で健全な取引を行います。

8 【行政機関等との関係】

信州こころんは、自立した法人として行政機関と対等且つ健全な関係を保持します。

9 【説明責任（アカウンタビリティ）の徹底】

信州こころんは、利用者やその家族等に提供するサービスや関連する情報について、適切に説明する努力や工夫を行います。また地域の理解と信頼を高めるために地域とのコミュニケーションを図ると共に、適切な情報開示、情報提供に努め、説明責任を果たします。

10 【危機管理（リスクマネジメント）の徹底】

信州こころんは、「信州こころん危機管理ガイドライン」に基づき、常に安全性に配慮したサービスの提供と事故防止に努めます。

職員の皆様へ

以下のような行為は、障がい者への虐待です。

不適切な支援から、傷害罪などに当たる犯罪行為まで様々ですが、いずれも障がい者の人権の重大な侵害であり、絶対に許されるものではありません。

- 身体的虐待
 - ・ 殴る、蹴る、たばこを押しつける
 - ・ 熱湯を飲ませる、食べられないものを食べさせる、食事を与えない
 - ・ 戸外に閉め出す、部屋に閉じ込める、縄などで縛る
- 性的虐待
 - ・ 性交、性的暴力、性的行為の強要
 - ・ 性器や性交、性的雑誌やビデオを観るよう強いる
 - ・ 裸の写真やビデオを撮る
- 心理的虐待
 - ・ 「そんなことすると外出させない」など言葉による脅迫
 - ・ 「何度言ったらわかるの？」など心を傷つけることを繰り返す
 - ・ 成人の障がい者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける
 - ・ 他の障がい者と差別的な取り扱いをする
- 放棄・放置
 - ・ 自己決定といって、放置する
 - ・ 話しかけられても無視する。拒否的態度を示す
 - ・ 失禁をしていても衣服を取り替えない
 - ・ 職員の不注意によりケガをさせる
- 経済的虐待
 - ・ 障がい者の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分
 - ・ 作業に見合ったの工賃（給与）を支払わない
- その他
 - ・ 職員のやるべき仕事を指導の一環として行わせる
 - ・ しつけや指導と称して行われる上記の行為も虐待です

自分がされたら嫌なことを障がい者にしていませんか？

常に相手の立場で、適切な支援を心がけましょう。

4. 相談、苦情を活かす仕組みづくり

- ご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。

- ご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、第三者委員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。

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、冷静に振り返ってみ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なポイントを掲げ、項目に沿って個々の振り返りを行い、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

職員倫理綱領等をもとに、チェックリストを作成します。

- ③ チェックリストの活用

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

「人権委員会」等において、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（統括）マネージャー、管理者による、聞き取り、指導を行います。

【参考 5】虐待防止の為の自己チェック表

虐待防止の為の自己チェック表

自分がやっていることの意味、それによってご利用者が傷つき苦しんでいるかもしれない、ということを見つめ直すことが重要です。さらに、なぜ自分がそのような行為をしたのかを客観的に分析し、虐待が発生する要因を探り、どうしたら虐待要因をなくすことができるのかについて検討していくきっかけにもなります。

職種 経験年数 年

項目	チェック	備考（感じていることを記入）
殴る、蹴る等の行為、その他怪我をさせるような行為を行うことはない	はい いいえ	
身体拘束や長時間の正坐・直立させるなどの肉体的苦痛を与えることはない	はい いいえ	
食を抜くなど、人間の基本的欲求に関する罰を与える事はない	はい いいえ	
強制的に髪を切るなどの精神的苦痛を与えることはないか	はい いいえ	
体罰を容認することはない	はい いいえ	
子ども扱いするなど、その人の年齢に相応しない接し方をしていない	はい いいえ	
本人の前で障害の呼称・状態を表す用語や差別的な用語を使用することはない	はい いいえ	
ご利用者の言葉や歩き方などの真似をすることはない	はい いいえ	
ご利用者の行為を嘲笑、興味本位で接することはない	はい いいえ	

ご利用者個人の職務上知り得た情報を漏らすことはない	はい いいえ	
ご利用者の入浴、生理等の異性介助をすることはない	はい いいえ	
ご利用者の衣服の着脱やトイレ使用の際、他から見えるようにしていない	はい いいえ	
ご利用者本人や保護者、家族の了解を得ずに、本人の写真や名前、製作した作品を掲載、展示することはない	はい いいえ	
「さん」をつけて呼ばず、呼び捨てやあだ名で呼ぶことはない	はい いいえ	
命令口調になったり、大声で叱責することはない	はい いいえ	
ご利用者の訴えに対して、無視や拒否をするような行為をすることはない	はい いいえ	
ご利用者を長時間待たせたり、放置したりすることはない	はい いいえ	
担当専門医の指示によらず職員自らの判断で、薬物を使用することはない	はい いいえ	
支援内容をご利用者個人の人格を無視した、職員側の価値観や都合での一方的・画一的なものにすることはない	はい いいえ	
本人の生命や健康を守るためにどうしても必要な場合を除き、ご利用者の嫌がることを強要することはない	はい いいえ	
本来職員がなすべきことを、作業・訓練・指導と称し、ご利用者にさせることはない	はい いいえ	
職員自身の私用にご利用者を使うことはない	はい いいえ	

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等において、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）の情報を共有するとともに、効果的な分析を行い、虐待の防止に役立っています。

① 情報収集

各施設で提出されたヒヤリ・ハット事例報告書や、RM 委員会等を活用して、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・分析します。

③ 対策の策定

「虐待防止委員会」「RM 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

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。

社会福祉法人福知山学園では施設毎に第三者評価を受け、今後も積極的に活用を図っていきます。

● 第三者評価の目的

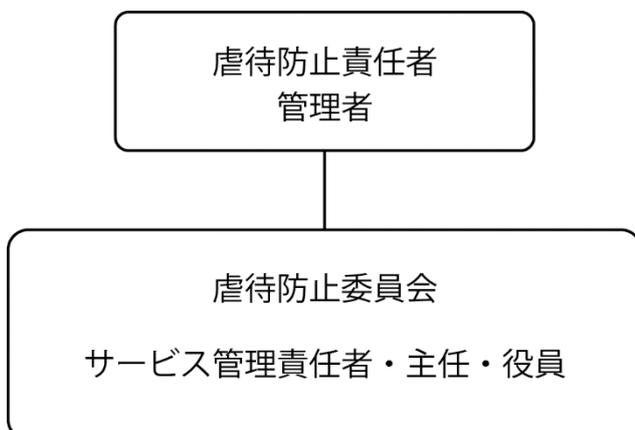
① サービスの質の向上

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。

【参考 6】虐待防止の組織図



以下の期間と随時連携を行う

- 子ども相談室
- 伊那市地域包括支援センター
- 伊那市障がい者虐待防止センター

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)

- 1 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、自ら利用者の居室や支援現場などに積極的に足を運び、気軽に苦情や要望を言える関係づくりに努めます。

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対応責任者として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、職員は直ちに施設長等に報告するとともに、虐待防止委員会を開催し、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

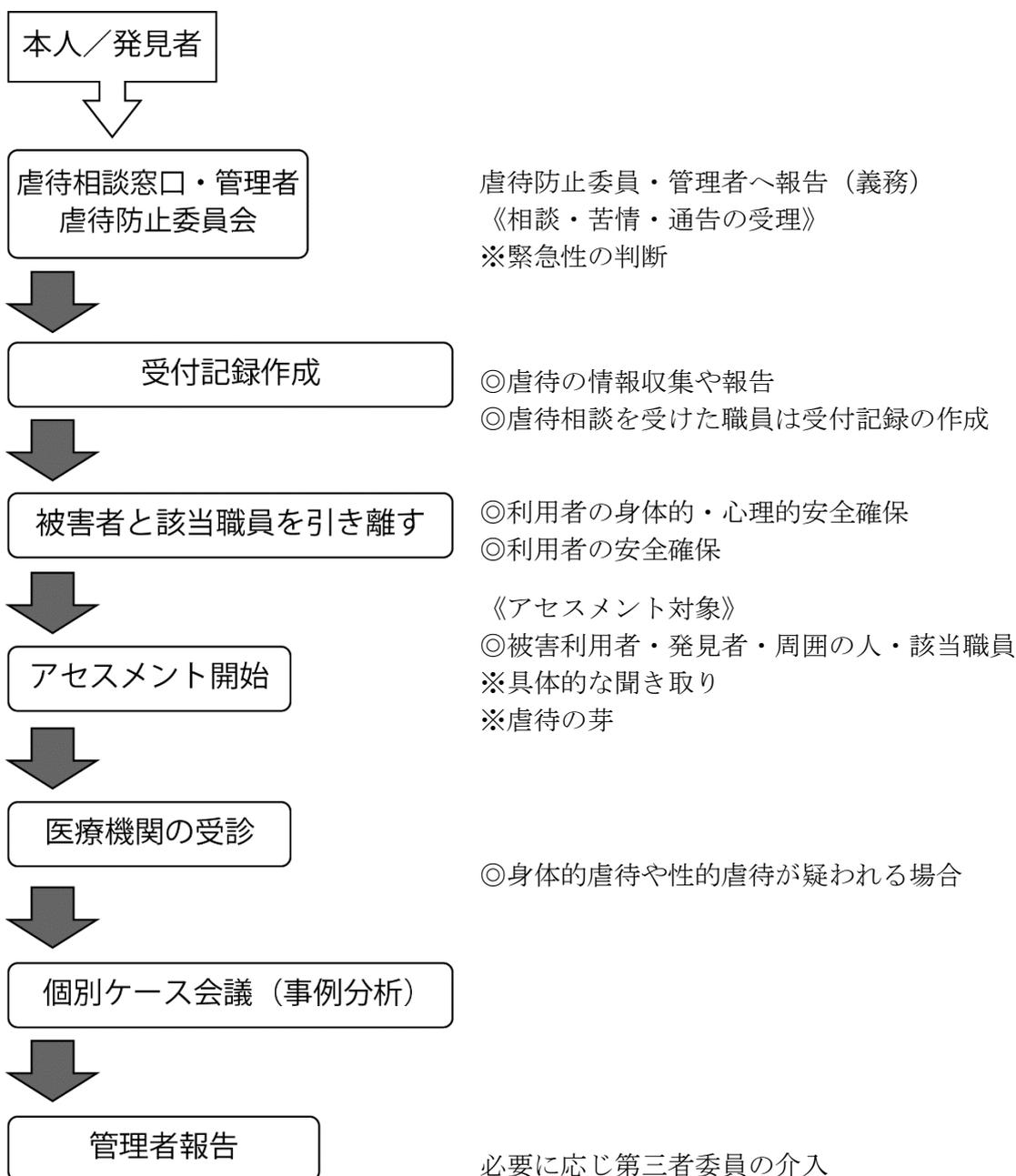
ア虐待の情報を得た施設長等は、速やかに、電話等により、第一報を市町村障害者虐待防止センターに通報します。

- 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、虐待防止委員会を開催し、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、市町村障害者虐待防止センターに報告します。

イ施設長は、市町村障害者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、かかりつけ医師等による支援など利用者の安全・安心の確保のために必要な措置を講じます。

【参考 7】 虐待を発見・発生した場合の対応（フローチャート）

1. 虐待の情報を受けた場合 ◆◆ 虐待への具体的対応のフローチャート ◆◆



2. アセスメント・聞き取りのポイント

アセスメント（事実確認）の為のポイント	
①本人の具体的言動	叩かれた・怖くて眠れない等
②該当職員の具体的言動	何も悪いことはしていない・みんなやっている等
③情報の確度	直接見た・間接的に聞いた・複数確認・物的証拠・被害者証
④虐待の事実関係	あざ・怪我の確認・虐待内容・種類・利用者加害者の自覚虐待の要因・反復性の有無等

該当職員等からの聴き取り	
①毅然とした態度で、不適切な援助や支援の事実を聴き取る。	
②強引な方法で誘導尋問にならないように、事実を聴き取る。	
③緊急性が高い場合は、早期に外部専門スタッフに依頼する。	
④虐待に対する自覚と自省に向け職場全体で取り組む。	

3. 利用者支援・職員対応・関係機関報告・再発予防

◎再発予防に向け、「モニタリングと個別支援計画の見直し」および「利用者・職員への計画的なフォローアップと職員研修」を実施する。

モニタリング	⇒ 個別支援計画作成
計画的なフォローアップ	⇒ 職員会議や職員研修

※管理者（施設長）は、調査報告を受け、事例に合わせて速やかに緊急理事会を招集し、理事会の責任のもと、行政への報告や解決、再発防止の手立てを決定する。

【参考 8】 障害者虐待の相談・通報・届出先

<p>◆◆平日（午前8：30～午後5：15）◆◆</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者福祉課（TEL：0265-96-8101直通） ・社会福祉課（TEL：0265-96-8121直通） ・高遠町市民福祉課（TEL：0265-94-3696直通） ・長谷市民健福祉課（TEL：0265-98-1144直通） <p>◆◆土・日・祝日、夜間◆◆</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伊那市役所《宿・日直》（TEL：0265-78-4111）
<p>◆◆緊急◆◆</p> <p>◆…生命の保護の観点から、緊急を要する事態…直接通報（例）</p> <p>A：対象者が傷病の状態である。消防署（119）</p> <p>B：対象者が明らかに死亡している。警察署（110）</p> <p>*消防署、警察署に通報したときは、その後、市役所にもご連絡ください。</p>

第4章 身体拘束に対する考え方

1. 基本的な考え方

障がい者支援施設等の利用者が、興奮して他の利用者を叩く、噛みつくなどの行為があるときや自分自身の顔面を強く叩き続けるなどの行為があるときには、やむを得ず利用者の身体を拘束したり居室に隔離したりするなど行動抑制をすることがあります。

このような行動制限が日常化してしまうと、そのことが契機となって利用者に対する身体的虐待や心理的虐待に至ってしまう危険があります。

障がい者虐待防止法では「正当な理由無く障がい者の身体を拘束すること」は身体的虐待とされています。身体拘束が日常化することが更に深刻な虐待事案の第一歩となってしまいう危険もあります。身体拘束は、行動障害のある利用者への支援技術が十分でないことが原因の場合が多いので、やむを得ず身体拘束をする場合であっても、その必要性を慎重に判断するとともに、身体拘束の解消に向けての道筋を明確にして、職員全体で取り組む必要があります。

2. 身体拘束とは

身体拘束の具体的な内容としては、以下のような行為が該当すると考えられます。

- ① 車いすやベッドなどに縛りつける。
- ② 手首の機能を制限するために、ミトン型の手袋をつける。
- ③ 行動を制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ④ 支援者が自分の体で利用者を押さえつけて行動を制限する。
- ⑤ 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。
- ⑥ 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

3. やむを得ず身体拘束を行うときの留意点

「障がい者総合支援法に基づく指定障がい者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準」等には、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とされています。さらに、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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とされています。

緊急やむを得ない場合とは、支援の工夫のみでは十分に対応できないような、一時的な事態に限定されます。当然のことながら、安易に緊急やむを得ないものとして身体拘束を行わないように、慎重に判断することが求められます。具体的には「身体拘束ゼロへの手引き」（厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議 2001年3月）に基づく以下の要件に沿って検討する方法などが考えられます。なお、以下の3要件の全てに当てはまる場合であっても、身体拘束を行う判断は慎重に行います。

ア やむを得ず身体拘束を行う3要件

① 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。切迫性を判断する場合には、身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案しそれでもなお身体拘束を行うことが必要な程度まで利用者本人等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認する必要があります。

② 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。非代替性を判断する場合には、まず身体拘束を行わずに支援するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命又は身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数

職員で確認する必要があります。また、拘束の方法についても、利用者本人の状態像等に応じて最も制限の少ない方法に選択する必要があります。

③ 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。一時性を判断する場合には、本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要があります。

イ やむを得ず身体拘束を行うときの手続き

① 組織による決定と個別支援計画への記載

やむを得ず身体拘束を行うときには、個別支援会議などにおいて組織として慎重に検討・決定する必要があります。この場合、管理者、サービス管理責任者、運営規程に基づいて選定されている虐待の防止に関する責任者など、支援方針について権限を持つ職員が出席していることが大切です。

身体拘束を行う場合には、個別支援計画に身体拘束の様態及び時間、緊急やむを得ない理由を記載します。これは、会議によって身体拘束の原因となる状況の分析を徹底的に行い、身体拘束の解消に向けた取組方針や目標とする解消の時期などを統一した方針の下で決定していくために行うものです。ここでも利用者個々のニーズに応じた個別の支援を検討することが重要です。

② 本人・家族への十分な説明

身体拘束を行う場合には、これらの手続きの中で、適宜利用者本人や家族に十分に説明をし、了解を得ることが必要です。

③ 必要な事項の記録

また身体拘束を行った場合には、その様態及び時間、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など必要な事項を記録します。