

しゃかいふくしほうじん ふくしかい
社会福祉法人ぷくぷく福祉会
しえん ぎやくたいぼうし てびきしょ
よりよい支援にむけた虐待防止の手引書
しょう しゃぎやくたい てきせつ たいおう
～障がい者虐待に適切に対応するために～

しえんけんとういいんかい
よりよい支援検討委員会
2017/10/1

さんこう
【参考】

しょうがいしゃふくしせつどう しょうがいしゃぎやくたい ぼうし たいおう てび へいせい ねん がつ
『障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き』平成29年4月
こうせいろどうしょうしゃかい えんごきよく しょうがいほけんふくしぶ しょうがいふくしか ちいきせいかつしえんすいしんしつはっこう
厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部、障害福祉課 地域生活支援推進室発行
しょうがいしゃぎやくたいぼうしま に ゆ ある えぬびーおーほうじんびーあんど じえい けんりようご せいねんこうけんぶろじえくと
『障害者虐待防止マニュアル』N P O法人PandA-J「権利擁護・成年後見プロジェクト」

きょうりよく
【協力】

いっばんざいだんほうじんふいーるど さぽーとえん
一般財団法人フィールド・サポートem.

はじめに	3
第1章 障がい者虐待について	5
1. 目的	5
2. 福祉の従事者による障がい者虐待、利用者に対する虐待の防止	6
3. 対象とする虐待の定義	6
第2章 障がい者虐待の防止	11
1. 虐待防止の体制整備	11
2. 虐待防止責任者の職務	11
3. 虐待防止受付担当者の職務	12
4. 第三者委員	13
5. 虐待防止対応の周知	13
6. 日常的に虐待の芽をつむ、虐待の未然防止のための取り組み	14
7. 女性をはじめとする障がい者に対する性的虐待、性的被害防止について	16
第3章 障がい者虐待発見時の対応	17
1. 虐待の発見と届け出・通報・報告・相談の流れ(虐待対応の流れ(フロー図)参照)	17
2. 届け出・通報・報告・相談後の対応(虐待対応の流れ(フロー図)参照)	19
3. 利用者・家族等への対応	22
4. 要因の分析と再発防止に向けて	22
5. 虐待した職員や役職者の処分	23
6. 虐待防止のための職員研修	24
付記	24

はじめに

障がいのある人に対する虐待は、どこでも起きる可能性があります。親密さの中で、本来障がいのない人同士の間ではされないような「行き過ぎ」に気づきにくくなったり、障がい特性を理解しないまま経験や勘に依存した支援や、良いと思っ
て行った支援が、実はやり方が間違っていたり。職員なら多かれ少なかれそのような経験があるのではないのでしょうか？

更には、古い「障がい観」、つまり、何かができないのは本人の障がいが悪いのだという考えが虐待につながる場合もあります。障がいのある人が何かができなかつたり苦手だつたりすることの背景には、周囲の環境との関係も大きく影響していることを認識し、差別解消法でも提起されている「合理的配慮(例: 絵などを使った分かり易いマニュアルを作る)」にも取り組みましょう。

ところで、相手が障がい者の場合は、傷つけられ無視されても黙っている人(意思の表明の仕方が分からない人、意思表示しているも周囲が把握できていない場合の人、虐待されている自覚を持つことが困難な人を含む)が少なくありません。そうすると職員側(虐待する側)は、自分のしている事が、相手を傷つけている自覚を持ちにくくなります。しかし自覚がなくても、周りの人が気づかなくても、障がい者は傷ついている(=虐待されている)場合があるということを私たちは肝に銘じていかなければなりません。

社会にある「障がい者」への差別や偏見、無関心といったことが、職員一人ひとりの内側にも無意識のうちにすりこまれているからこそ、福祉の従事者として初心者であろうがベテランであろうが、虐待と無関係ではないと言えるのです。

“人間の尊厳”を脅かしたり軽んじる行為に、「気づき・見逃さない・見過ごさない」意識を持つことが求められています。

私たち社会福祉法人ぷくぷく福祉会の職員は、障がい者と日々活動しています。権利擁護の観点から虐待について考え、障がい当事者の声に真摯に耳を傾け(その際、意思決定・意思表示支援が必要な場合は行い)、障がい当事者から教えてもらいながら、常によりよい支援を目指し、自分を知り、自己研さんに努めていく必要があります。

なお、本手引書と併せて改訂した「ぷくぷくの会の理念とぷくぷく福祉会職員の基本姿勢・行動規範」に掲載した文章を次に転載し、今般の改訂意図等を明らかにします。

当法人内で、重大かつ深刻な虐待事案が発覚しました。2015年5月、男性職員(懲戒解雇)が特定の利用者に対して虐待にあたる行為をしているのではないかという相談が、他の職員から上がり、性的虐待の事実が明らかになりました。この事案は、普段直接関わりのない、仕事を離れた時間外に人目につかないように利用者を個人的に呼び出すという形でわいせつ行為を繰り返しエスカレートさせており、日常業務の関わりの中では発見し難い状況で、残念ながら発覚した時には重大な犯罪に至っていました。被害者と推測された利用者からの聞きとりを慎重に進め、本人の言葉をもとに事実の確認をしていく作業にもずいぶん時間がかかりました。その後、長い捜査を経て、2017年3月末に刑事事件としてわいせつ誘拐と準強制わいせつの罪で起訴され有罪判決が下りました。

元職員には、人権尊重を基本理念として伝え、虐待防止研修を何度も受けてもらっていました。してはいけないことは十分わかっているはず、ということでは虐待を止めることにならなかったのです。

障がいをもつ人はこれまで生きてきた中で何かしら傷つけられてきた背景があり、私たちの関わり方で新たな傷をつくらないように発信してきました。それでも、振り返ってみれば、元職員にはどこかで障がいをもつ人を自分より劣った人として見下してしまうところがあったと思います。また職員と利用者との関係では、虐待に至る経過で、相手が知的障がい者であることをいいことに、自分の言うことを聞くように指示したり、されていることの意味がわからないようにごまかしたり、口封じをするなど、自分が優位に立つような関係をつくっていました。そして、していることが他にバレていないと確認しながら、次々に行為を積み重ねていました。

利用者が、自分自身に必要な支援が何かをつかみにくく、また、それをうまく人に伝えられない。そういう中で何かおかしな支援が行われていても、言い出せず、我慢を強いられてしまう状態に陥りやすい現状があります。支援者が言って聞かす、支援者の考えで進めるといった関係は、特に知的な障がいをもつ人に起こりやすい状況であることを、しっかり自覚しておく必要があります。

虐待事案の反省に立ち、人として対等な関係を保っているか、知らず知らずにも自分が上に立っていないか、本人のやり方や思いを無視していないか、などを常に意識して、職員同士でも確認し合いながら日々の支援や活動を進めるために、いろいろな議論をしながらこの行動規範を作成しました。

被害者と代理人の意向で事実を公表できなかった期間があり、その間に作成作業に入りましたので、文言等の加筆、修正を再三行いながら進めてきた経過があると報告させていただきます。(行動規範<おわりに>から転載)

第1章 障がい者虐待について

1. 目的

いわゆる“障害者虐待防止法”「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(当会では、障害の害はマイナスイメージを想起させることから、「障がい」と表記していますが、法律名はそのまま「障害」と記載しています)」が2012(平成24)年10月1日から施行されました。それを受けて、社会福祉法人ぷくぷく福祉会で虐待防止と虐待発生時の対応について、職員の力となるよう、この手引書を作成しました。

虐待は、個人の尊厳を侵害する人権侵害です。虐待をなくすために根拠となる法律は、以下のようにいろいろな定めが作られてきています。手引書で足りない部分は、各種の法律や制度からも学んでいきましょう。必要に応じて学習会等も考えていきたいと思います。

●日本国憲法 第13条

「すべて国民は、個人として尊重される」

●障害者基本法 第1条

「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重されるものである・・・」

同法 第4条

「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。」

●障害者虐待防止法 第1条

「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こと等に鑑み・・・」

同法 第3条

「何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。」

2. 福祉の従事者による障がい者虐待、利用者に対する虐待の防止

「何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。」(障害者虐待防止法第3条)が基本です。

障がい者虐待は誰が行うことか、によって、大きく分けて、養護者(家族、親族、同居人等)による虐待(家庭内)、障がい者福祉施設の従事者等による虐待、使用者による虐待(職場内)の3つに定義されています。

この手引書では、私たち職員自身が陥るおそれのある「障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待」を主に取り上げます。福祉施設等というとき、入所施設だけでなく、日中活動の施設・事業所、グループホーム、介護等サービス事業、相談支援事業などの福祉事業全体を含みます。

勤務時間外または利用している施設等の敷地外であっても、利用者である障害者に対して職員が行う「3.対象とする虐待の定義」のような行為は虐待となります。

また、とりわけ、福祉の従事者による虐待として気を付けなければならないのは、「訓練」や「指導」の名のもとにおける人権侵害です。職員による虐待では、密室的な状況でそうした行為が起き易いことを踏まえ、そのような権利侵害行為を事前に防止していく必要があります。

3. 対象とする虐待の定義

障がい児・者(以下「障がい者」という。)に対する「虐待」は、

「障がい者に対する不適切な言動」

「障がい者自身の心を傷つけるもの」

「傷害罪や窃盗罪等の犯罪になるもの」

など幅広いものです。

障がい者虐待については、次のような6つの類型があります。囲みの中は主な具体例であり、これ以外は「虐待ではない」という意味では決してありません。

① 身体的虐待

ぼうりょく たいばつ からだ きず いた あた こうい
暴力や体罰により、体に傷や痛みを与える行為。

しんたい しば こうい
身体を縛りつける行為。

かじょう ふくやく しんたい うご こうい
過剰な服薬をさせることによって身体を動かさなくさせる行為。

なぐ ける つねる 叩く たいばつ を あたえる (せいざ させる、た たせておく)

ねつとう の いぶつ た
熱湯を飲ませる、異物を食べさせる

こうそく かんきん はしら ベッド しば つ へ や と こ
拘束・監禁する(柱やベッドに縛り付ける・部屋に閉じ込める)

しよくいん しゆかん すいみんやく ふくよう ひつよう くすり の
職員の主観で、睡眠薬などを服用させる または、必要な薬を飲ませない

きけん ゆうがい ばしょ さぎょう あんぜんさく こう さぎょう
危険・有害な場所での作業、安全策を講じていない作業をさせる

…など

② 心理的虐待

おど おそ じぶん したが
脅す(恐れさせて、自分に従わせようとする)。

ぶじょく みくだ ことば たいど ふとう さべつてきげんどう
侮辱する(見下す)言葉や態度。不当な差別的言動。

きよぜつてき たいおう むし いや せいしんてき くつう あた
拒絶的な対応、無視、嫌がらせなどによって精神的に苦痛を与えること。

きょうはく どな
脅迫する、怒鳴る

ばか あほ ぼけ くさい キモイ ブタ ハゲなどの言葉を浴びせる

ことば わるくち い とろい つか やく た
ひどい言葉で悪口を言う(トロイ・どんくさい・使えない・役に立たない)

こ あつか
子ども扱いをする

なまま い た しょう しゃ さべつてき あつか
仲間に入れない(他の障がい者と差別的な扱いをする)

あくい むし はじ
悪意をもってわざと無視する、わざと恥をかかせる

め まえ き
目の前や聞こえるところでためいきをつく

ほんにん き はなし
本人が聞きたくないような話をする

…など

③ 性的虐待

ほんにん どうい せいてき こうい せいてき こうい こと いっぽんてき
本人が同意していない性的な行為をする、また性的な行為をさせる事(一般的には、

ひょうめんじょう どうい みほんしん どうい みきわ ひつよう
「表面上は同意しているように見えても、本心からの同意が見極める必要がある」

しせつしよくいん りようしゃかん どうい うわ おこな
とされているが、施設職員と利用者間では、同意の有無にかかわらず、行ってはな

どうふくしかいこうどうきほんさんしょう
らない(当福祉会行動規範参照)。

- ※ 入浴や排泄、着替えなどの異性介助についても広義の性的虐待に該当する。
- ※ 当法人としては、職員が利用者との間で恋愛や交際することは認めない。

性交、性器への接触、性的行為を無理やりさせようとする
 いやらしい・卑猥な言葉を言う(言わせる) いやらしい写真等を見せる・撮る
 裸にする、服の中をのぞく
 キスをする・させる
 からだを触る・さする …など

④ 経済的虐待

- 本人が同意していない財産や年金等の不当な運用。
- 年金や賃金・工賃、生活費など金銭の搾取、物品の収奪。
- 本人が希望するお金の使い方を理由なく制限すること。
- ※ 当法人としては、職員が利用者との間で、個人的にお金や物の貸し借りをすることは認めない。

財産や預貯金を勝手に処分する・運用する・施設等への寄付を強要する
 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などを管理して渡さない …など

⑤ ネグレクト

- 食事や排泄、入浴、洗濯など身の世話をしない、必要な福祉サービスや医療などを受けさせない等によって、障がい者の生活環境や身体・精神的状態を悪化させること。
- セルフネグレクトの放置。
- また①～④の虐待を発見したにもかかわらず、放置すること。

長時間食事や水分を与えない
 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、髪や爪が伸び放題を放置する
 室内の掃除をしない
 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
 病気やケガでも受診させない
 必要なサービスを受けさせない・制限する ……など

※これらは、本人が自分の生活を維持する行為をする意欲や能力・判断力をなくしていたり拒否したりして、自分で健康や安全を損なうほどのセルフネグレクトの場合も含む

⑥その他の虐待

利用者が他の利用者から、暴力、いじめ、セクハラといった①～③の虐待にあたる行為を受けているのに、それを放置すること。必要な支援を行わないこと。支援すべき職務上の義務を怠ること(⑤のネグレクトにも相当する)。

家族や同居人による虐待や不適切な関わりを知らながら、正当化すること。生活面や作業面、また企業への就労支援の際に、指導という名のもとに、威圧的態度で接すること。「言うことを聞かす」など。

身体拘束や行動制限。

※ 当法人では、利用者本人または他の利用者等の生命・身体を保護するためとはいえども、いかなる身体拘束その他利用者の行動を制限する行為も行いません。しかし、例外中の例外として、緊急やむを得ずに最小限度の行動制限・抑制を行う場合は、下記のA・B・Cの3要件をすべて満たして、個別支援計画等をもとにした同意(意思決定支援・意思表示・明支援を実施した上で本人と行い、家族等とも行う)を得、検討の経過・実施内容の記録を行うなど必要な手続きがとられた場合のみとし、実施後に必ず家族及び組織内に報告し、検証をするものとします。

ただし、仮にこうした手続きを経て行った場合も、「手続きを経ているからよし」と

じ む て き かんが こうどうせいげん よくせい りようしゃ いた
いように事務的に考えるのではなく、行動制限・抑制をされた利用者の痛みに、
きょうかんせい おも いた わす
共感性をもって思いを致すことを忘れてはなりません。

えー せつぱくせい りようしゃとう せいめい しんたいてき きけん いちじる たか
A<切迫性>利用者等の生命や身体的な危険が著しく高い

びー ひ だいたいせい こうどうせいげん よくせい いがい だいたい かいご しえんほうほう
B<非代替性>行動制限・抑制する以外に代替する介護・支援方法がない

しー いちじせい こうどうせいげん よくせい いちじでき
C<一時性>その行動制限・抑制は一時的である

きんきゆう え さいしやうげん ど こうどうせいげん よくせい おこな ぼあい あんい
なお、「緊急やむを得ずに最小限度の行動制限・抑制を行う場合」も、安易にそ
のことをすべきではなく、また、常に次の3原則をもって取り組むものとします。

もんだい こうどう げんいん さく じよきよ
* 問題とされる行動の原因を探り除去する。

にちじやう きほんてき しえん みなお てつてい
* 日常の基本的な支援を見直し徹底する。

しえん じつげん む けんとう つづ
* よりよい支援の実現に向けて検討をし続ける。

いじやう とお い ぎやくたい はつせい ぼあい ぎやくたい
以上、①から⑥を通して言えることですが、虐待が発生している場合、虐待をして
ひと ぎやくたい う ひと じかく かぎ
いる人、虐待を受けている人に自覚があるとは限りません。

しよくいん しどう きやういく な もと ふてきせつ こうい つづ りようしゃ
職員が「指導・しつけ・教育」の名の下に不適切な行為を続けていることや、利用者
しよくいん しんらいかん じしん しょう とくせい じぶん ぎやくたい
が、職員への信頼感や自身の障がいの特性などから、自分のされていることが虐待
おも こと
だと思っていない事もあります。

ちやうきかん ぎやくたい う ぼあい むりよくかん あきら
また、長期間にわたって虐待を受けた場合などでは、無力感から諦めてしまってい
こと ぎやくたい がわ わたし しよくいん つね きも めい
る事もあることも、「虐待をしてしまう側」にいる私たち職員は、常に肝に銘じておきた
おも
いと思えます。

第2章 障がい者虐待の防止

1. 虐待防止の体制整備

当法人の「よりよい支援検討委員会(以下、「検討委員会」という。)」は虐待防止と権利擁護の取り組みを進めています。

委員長は理事長とし、法人全体としての虐待防止の統括責任者となります。委員には、各事業(所)の虐待防止責任者が入る他、必要に応じて職員、その他の関係者が入ることとします。

虐待や人権侵害、不適切事例等が発生した時は、対応策、要因の分析及び再発防止の案等についての協議を行います。

また、定期的に各事業(所)と検討委員会の間で情報共有を図り、マニュアル(本手引書のこと)等の作成・見直しと研修企画、チェックリストやアンケートなどモニタリングの実施を通して、再発防止に向けた取り組みを進めます。

虐待防止責任者は、各事業所の管理者があたり、責任主体を明確にするものとします。管理者に不都合のあるときは、サービス管理責任者等があたります。

さらに利用者や発見者が虐待の報告・相談をしやすい環境を整えるために、各事業所に虐待防止受付担当者をおくとともに、総務事務所内全体窓口の専用電話やメールも設置します。報告・相談は口頭だけでなく、話をするのが難しい場合等は手紙やメールなど、伝えやすい方法で受付ができるようにします。また、第三者委員への報告・相談を希望する場合、総務事務所内全体窓口・虐待防止受付担当者・虐待防止責任者から連絡することも明示します。

2. 虐待防止責任者の職務

- ① 虐待防止対応の周知(利用者・家族等への説明、職員への周知徹底)
- ② 利用者からの虐待の相談受付(第三者委員への相談の希望があった場合、連絡)
- ③ 発見者(家族・職員等)からの虐待の報告・相談受付(第三者委員への報告・相談の希望があった場合、連絡)
- ④ 虐待防止受付担当者が受け付けた虐待の報告聴取

- ⑤ 吹田市 障がい者虐待防止センター(以下、「虐待防止センター」という。) または利用者(りようしゃ)を援護(えんご)する市町村(しちょうそん)への一報(いつぽう)及び(および)理事長(りじちょう)への一報(いつぽう)
- ⑥ 相談(そうだん)受付(うけつけ)・報告(ほうこく)聴取(しんきょ)時の初期(しよき)対応(たいおう)(当事者(とうじしゃ)・関係者(かんけいしゃ)等(とう)からの聞き取り(きとり)、事実(じじつ)・事情(じじょう)の確認(かくにん)、緊急性(きんきゅうせい)の判断(はんだん)、本人(ほんにん)の安全(あんぜん)確保(かくほとう)等(とう)の指示(しじ)と統括(とうかつ))
- ⑦ 理事長(りじちょう)(虐待防止統括責任者(ぎゃくたいぼうしせきにしや)、虐待防止センター(ぎゃくたいぼうしせんたー)、第三者委員(だいさんしゃいいん)への報告(ほうこく)
- ⑧ 利用者(りようしゃ)及び(および)発見者(はっけんしや)への説明(せつめい)(解決案(かいけつあん)、再発防止策(さいはつぼうしさく)等(とう))

【現場(げんば)及び(および)、検討委員会(けんとういいんかい)を通じた法人(ほうじん)全体の取り組み(とく)として】

- ⑨ ケース会議(けーすかいぎ)、対応策(たいおうさく)の協議(きょうぎ)、要因(よういん)の分析(ぶんせき)及び(および)再発防止(さいはつぼうし)に向けた話し合い(むなあひ)
- ⑩ 理事会(りじかい)、家族等(かぞくとう)への報告(ほうこく)(内容(ないよう)によっては説明会(せつめいかい)の実施(じっし))
- ⑪ 経過観察(けいがかんさつ)、モニタリング(もにたりんぐ)の継続実施(けいぞくじっし)など、要因(よういん)の分析確認(ぶんせきかくにん)及び(および)再発防止(さいはつぼうし)に向けた取り組み(とく)
- ⑫ 改善状(かいぜんじょう)況(きょう)についての報告説明(ほうこくせつめい)(利用者(りようしゃ)、家族等(かぞくとう)、虐待防止センター(ぎゃくたいぼうしせんたー)、第三者委員(だいさんしゃいいん)、職員(しょくいん))

3. 虐待防止受付担当者(ぎゃくたいぼうしうけつけどんとうしや)の職務(しょくむ)

- ① 利用者(りようしゃ)からの虐待(ぎゃくたい)の相談(そうだん)受付(うけつけ)(第三者委員(だいさんしゃいいん)への相談(そうだん)の希望(きぼう)があった場合(ばあい)、第三者委員(だいさんしゃいいん)へ連絡(れんらく))
- ② 発見者(はっけんしや)(家族(かぞく)・職員(しょくいん)等(とう))からの虐待(ぎゃくたい)の報告(ほうこく)・相談(そうだん)受付(うけつけ)(第三者委員(だいさんしゃいいん)への報告(ほうこく)・相談(そうだん)の希望(きぼう)があった場合(ばあい)、第三者委員(だいさんしゃいいん)へ連絡(れんらく))
- ③ 虐待(ぎゃくたい)相談(そうだん)受付(うけつけ)票(ひょう)の記入(きにゅう)
- ④ 虐待防止責任者(ぎゃくたいぼうしせきにしや)への報告(ほうこく)・相談(そうだん)(ただし、虐待防止責任者(ぎゃくたいぼうしせきにしや)が虐待(ぎゃくたい)に関わっている場合(ばあい)あるいは職務怠慢(しょくむたいまん)である場合(ばあい)などは、状況(じょうきょう)により、他の事業所(たじぎょうしょ)の虐待防止責任者等(ぎゃくたいぼうしせきにしや)へ報告(ほうこく)・相談(そうだん))

【虐待防止責任者(ぎゃくたいぼうしせきにしや)の指示(しじ)と統括(とうかつ)の下(もと)に行(おこな)う、連携(れんけい)した取り組み(とく)】

- ⑤ 相談(そうだん)受付(うけつけ)時の初期(しよき)対応(たいおう)(当事者(とうじしゃ)・関係者(かんけいしゃ)等(とう)からの聞き取り(きとり)、事実(じじつ)・事情(じじょう)の確認(かくにん)、緊急性(きんきゅうせい)の判断(はんだん)、本人(ほんにん)の安全(あんぜん)確保(かくほとう)等(とう))
- ⑥ 本人(ほんにん)・家族等(かぞくとう)の意向(いこう)確認(かくにん)、第三者委員(だいさんしゃいいん)の立ち合い(たあひ)の要否(ようひ)確認(かくにん)
- ⑦ 再発防止(さいはつぼうし)、改善(かいぜん)に向けた対応(たいおう)

- ⑧ 利用者・家族等から相談を受けやすい態勢と環境整備
- ⑨ 利用者の異変をキャッチしやすい職員間の円滑なコミュニケーションと、
風通しの良い職場環境づくり

4. 第三者委員

虐待防止に客観性や社会性をもたせ、利用者の立場や特性に配慮した適切な

対応を進めるため、様々な立場の第三者委員をおきます。

第三者委員の職務は次のとおりとします。

- ① 利用者からの虐待の相談受付(総務事務所内全体窓口・虐待防止受付担当者・虐待防止責任者)に対して、利用者から第三者委員への相談の希望があった場合)
- ② 発見者(家族・職員等)からの虐待の報告・相談受付(総務事務所内全体窓口・虐待防止受付担当者・虐待防止責任者)に対して、発見者から第三者委員への報告・相談の希望があった場合)
- ③ 虐待防止受付担当者、虐待防止責任者からの受付段階での事前相談受付(本人・発見者が第三者委員への相談を了解しない場合は行わない)
- ④ 虐待防止受付担当者、虐待防止責任者からの虐待内容の報告聴取(本人・発見者が第三者委員への報告を希望しない場合は行わない)
- ⑤ 本人・発見者と虐待防止受付担当者、虐待防止責任者との話し合いへの立ち合いと助言(本人・発見者が第三者委員の立ち合いを希望しない場合は行わない)
- ⑥ 検討委員会会議等における解決に向けての助言
- ⑦ 再発防止に向けた取り組み、改善状況等についての報告聴取

5. 虐待防止対応の周知

- ① 管理者は運営規程において下記の「虐待防止のための措置に関する事項」を定め、職員一人ひとりへの周知徹底を行います。また利用者・家族等に対して、重要事項説明書やパンフレット等での明示、説明を行います。

ぎゃくたいぼうしせきにしや せつち どうひつよう たいせい せいび
・虐待防止責任者を設置する等必要な体制の整備

せいねんこうけんせいど りようしえん
・成年後見制度の利用支援

くじょうかいけつたいせい せいび
・苦情解決体制の整備

しょくいん たい ぎゃくたいぼうし けいはつ ふきゅう けんしゅう じっし
・職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修の実施

② 職員の基本姿勢・行動規範

とうほうじん しえんけんとういんかい ねん がつ しょくいん きほんしせい
当法人では「よりよい支援検討委員会」で、2016年5月に「職員の基本姿勢・
行動規範」を作成しました。職員一人ひとりが日ごろの支援を振り返り、相互に
チェックしあえるよう、基本姿勢と行動規範を共有し、議論を深め、意識を向上さ
せていかなければなりません。

③ 職員研修

まいねん ど しょくいんぜんたい たいしやう しょうがいしやぎゃくたいぼうしほう きほんてき りかい
毎年度、職員全体を対象に、障害者虐待防止法の基本的な理解をはじめ、この
「虐待防止の手引書」の心構えと、「虐待対応の流れ(フロー図)」に沿った対応に
ついて確認する場を設けます。また、人権意識、障がい特性に対する理解や
専門的知識、支援技術の向上を図るための研修を計画的に実施していきます。

6. 日常的に虐待の芽をつむ、虐待の未然防止のための取り組み

ぎゃくたい みぜんぼうし てきかく げんじょうはあく あせすめんと もと たいおうさく
虐待の未然防止のためには、的確な現状把握(アセスメント)に基づいた対応策の
作成、そして継続した定期的な評価(モニタリング)が重要となります。そのアセスメント
に役に立つものとしては、事故・ヒヤリハット事例の報告、虐待防止のための自己評価
(チェックリストによる評価)などがあります。

① ヒヤリハット活動

しょくいん しえん かていとう じこ いた きけん かん ひやり ひがい およ
職員が支援の過程等で、事故に至る危険を感じてヒヤリとしたり、被害を及ぼす
手前でハッとした経験を持つことは少なくありません。このような「ヒヤリハット
事例」が見過ごされ、誰からも指摘を受けず気付かずに放置されることは、虐待
や不適切な支援、事故につながります。普段からヒヤリハット活動に取り組み、早
い段階で事例を把握・分析し、適切な対策を講じるとともに、虐待防止に役立てま
す。

② チェックリストの活用

虐待を未然に防止し、早期発見・早期対応につなげるため、チェックリストを活用します。利用者支援の際に、いつのまにか人権を侵害していることがないか、不適切な支援になっていないか、客観的に振り返ってみることが重要です。職員が自らの行動を自己点検できるチェックリストを定期的に配布・実施し、職員間で課題を共有し、改善策を検討していきます。

③ なんでもそうだん、苦情解決のしくみ

苦情についての相談窓口の連絡先は、利用者・家族等にわかりやすく、事業所内の見えやすい所に掲示しておきます。受け付けた苦情やその改善状況は定期的にまとめて、個人情報保護した上で公開します。

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・苦情がサービスの質を向上させる上で重要な情報になると認識し、誠実に対応し、次へと活かせるように努めます。

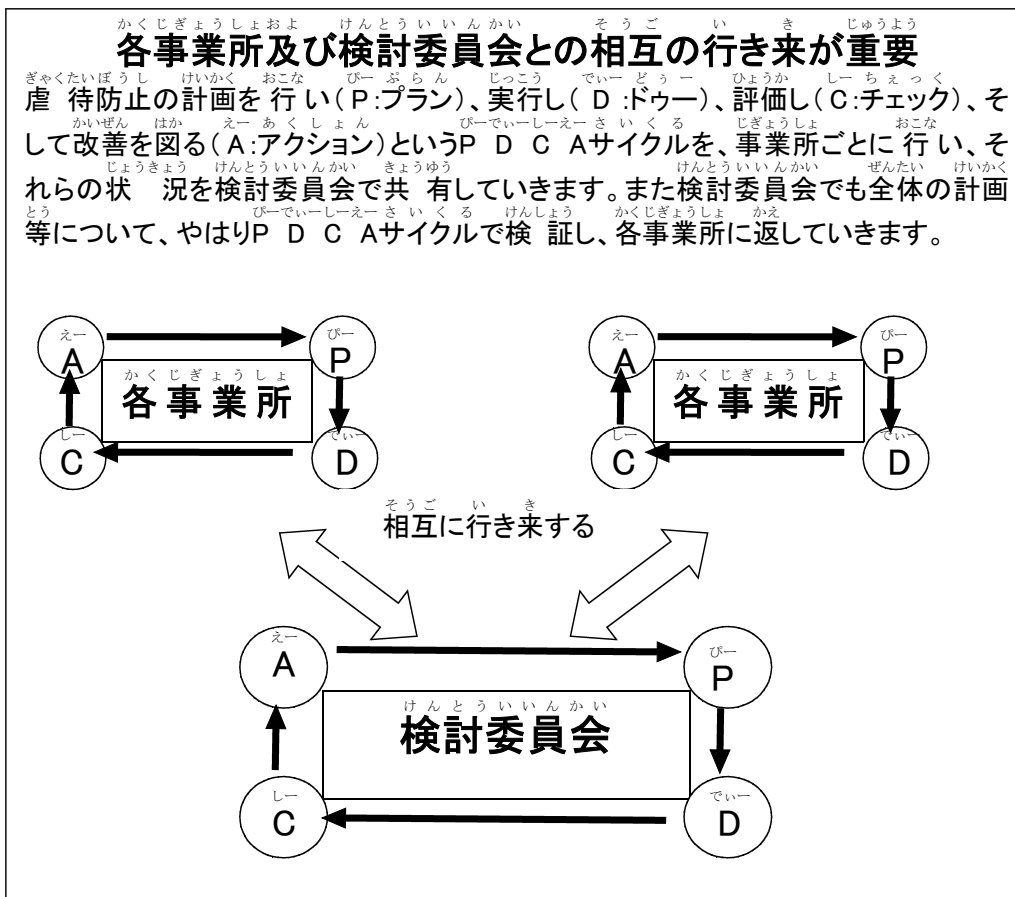
利用者の満足度調査や利用者・家族等のアンケート等を活用し、普段は出にくい意見を拾い上げ、運営状況の見直しができるよう、コミュニケーションを深めていきます。

④ 風通しの良い職場環境づくり

支援に当たったの悩みや困難、他の職員の支援や対応とのズレなどがある時は、職員同士で話し合っ、よりよい支援に向けた議論を重ねることが大事です。

事業所間の横断的な交流を図り、お互いの支援場面の様子を知ったり雰囲気を感じて、不適切な対応になっていないか日常的に把握していくことや、職員の小さな気づきを受け止め、オープンに意見交換し情報共有する体制、風通しの良い環境の整備に取り組みます。

また虐待防止の取り組みは、事業所ごとで完結するものではなく、各事業所及び検討委員会との課題や改善状況の共有など、相互に行き来することも重要です。



7. 女性をはじめとする障がい者に対する性的虐待、性的被害防止について

女性をはじめとする障がい者への性的虐待は、他の虐待よりも一層人目を避けて行われやすく、被害者が人に知られたくないという思いからも、発見されにくい傾向にあります。

このような状 況や傾向を念頭に置き、性的虐待、性的被害についての研修の強化、女性が相談しやすい相談窓口の整備とともに、限りある人員体制の中でも女性利用者に対して可能な限り同性介助に努める、勤務中に無用な個人携帯電話やスマートフォンの携行・使用を禁止し、不当な撮影を防止するなど現実的な対策に努めます。

なお、上記のことは、女性障がい者に限らず、男性障がい者への性的虐待防止も含め、また性の多様性を踏まえて取り組んでいく必要があります。

第3章 障がい者虐待発見時の対応

1. 虐待の発見と届け出・通報・報告・相談の流れ(虐待対応の流れ(フロー図)参照)

虐待を受けた本人

- ア. 吹田市障がい者虐待防止センターに直接、届け出(任意)
- イ. 虐待防止受付担当者、又は虐待防止責任者に相談
- ウ. 総務事務所内全体窓口の専用電話・メールで相談(郵送也可)
- エ. 第三者委員に直接、相談(希望する場合は、総務事務所内全体窓口・虐待防止受付担当者・虐待防止責任者のいずれかに伝える)

虐待(疑いの場合も)に気付いた発見者(家族・職員等)

- ア. 吹田市障がい者虐待防止センターに直接、通報(義務)
- イ. 虐待防止受付担当者、または虐待防止責任者に報告・相談
- ウ. 総務事務所内全体窓口の専用電話・メールで相談(郵送也可)
- エ. 第三者委員に直接、報告・相談(希望する場合は、総務事務所内全体窓口・虐待防止受付担当者・虐待防止責任者のいずれかに伝える)

[現場での虐待の発見と通報義務]

法律では、虐待を受けたと思われる障がい者を発見した人は、速やかに市町村に通報する義務が定められています。

施設・事業所においても、明らかな虐待の場合だけではなく、虐待を疑われる事案を発見した場合には、事実が確認できなくても通報する義務があります。

市町村への通報義務は発見者だけでなく、利用者や職員等から相談を受けた管理者、サービス管理責任者等にも生じます。このような通報義務は、虐待の事案を事業所の内部だけで抱え込んでしまうことなく、市町村や都道府県の事実確認調査を通じて、障がい者虐待の早期発見・早期対応をしていくために、法律で規定されているものです。また、本人や家族、あるいは外部の人から事業所での虐待を通報される場合もあります。

当法人においては、自らの事業所内に限らず、他部署のサービス利用等にも配慮し、虐待の疑いがもたれる場合には、家庭訪問や相談支援事業所との連携、行政へ

の通報を含めた迅速な組織的対応を行います。この時に市町村に通報することなく、施設の中だけで事実確認を進め、事態を収束してしまうと通報義務に反することとなるため、必ず市町村に通報した上で行政と連携して対応を進めます。

[通報者の保護]

虐待についての通報は、誰でも気がついた時点であるのが基本です。通報した職員は、次のように保護されています。

- ① 守秘義務に関する法律の規定は、職員等による障害者虐待の通報を妨げるものと解釈してはならないこと
- ② 職員等は、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取扱いを受けないこと(虚偽または重大な過失を除く)

[障がい者の人権擁護・早期救済]

自分が何をされているのか、虐待なのか、わからないまま傷ついている障がい者があります。おかしいと思っても、相手が職員だと顔色をうかがって訴えられないこともあります。知的障がいのある女性が性的虐待を受ける場合などがその典型です。「『障害者なら、被害が発覚しないと思った』などの卑劣な理由(厚労省「手引き P.16)」で、人目につかない場所を選んで継続的に虐待を繰り返す悪質な事案もあることは、よく指摘されますが、私たちは、冒頭の行動規範記載の文章にあるように、まさにこの法人でそうしたことが起きてしまったことを重く受け止め、改めて日ごろの業務を顧みていかねばなりません。

職員であれば、同じ職場や法人内で権利侵害や虐待が行われているとは、できれば認めたくないし、あまり知られたくはないという気持ちが働くかもしれませんが、見て見ぬふりが虐待を助長します。

利用者が傷ついている(かもしれない)と気づいたら、まず利用者本人のことを一番に考え、職員間で力をあわせて、権利侵害や虐待から守り救済できるようにしなければなりません。

とど で つうほう ほうこく そうだん ご たいおう ぎやくたいたいおう なが ふろ ー ず きんしょう
2.届け出・通報・報告・相談後の対応(虐待対応の流れ(フロー図)参照)

ふくふく福祉会における虐待対応の流れ

あ すい たししょう しやぎやくたいぼうしせんたー ー ちやくせつ とど で つうほう ばあい
ア. 吹田市障がい者虐待防止センターに直接、届け出・通報があった場合

- ① ぎやくたいぼうしせんたー と あ き と ちやうさ たいおう きやうりやく おこな
虐待防止センターからの問い合わせ、聞き取りや調査への対応・協力を
行
う
- ② ほんにん あんぜんかくほ じじつ じじょう かくにん けんとういいんかいかいぎ しょうしゅうとう ほうじん
本人の安全確保や事実・事情の確認、検討委員会会議の招 集等、法人とし
て必要^{ひつよう}な対応^{たいおう}を行う^{おこな}
- ③ ぎやくたいにんてい う ばあい かいぜんしどうとう たいおう おこな
虐待認定を受けた場合の改善指導等への対応^{たいおう}を行う^{おこな}

い ぎやくたいぼう しうけつたんとしや ぎやくたいぼうしせきにんしや ほうこく そうだん ばあい
イ. 虐待防止受付担当者、または虐待防止責任者に報告・相談があった場合

＊①～⑨までの対応を、原則2週間以内に実施する

- ① ぎやくたいぼう しうけつたんとしや う つ ないよう ぎやくたいそうだんうけつひよう きにゆう
虐待防止受付担当者は、受け付けた内容を虐待相談受付票に記入し、
ぎやくたいぼうしせきにんしや ほうこく ほんにん はっけんしや りやうかい うえ ひつよう おう だいさん
虐待防止責任者に報告する(本人・発見者の了解の上、必要^{ひつよう}に応じて第三
者委員^{しやいいん}に助言^{じよげん}を求め^{もと}る)
- ② ぎやくたいぼうしせきにんしや ぎやくたいぼうしせんたー およ り じちやう いっぽう い
虐待防止責任者は、虐待防止センター及び理事長に一報を入れる
- ③ ぎやくたいぼうしせきにんしや し じ とうかつ もと きんきゆうせい ほんだん ほんにん あんぜんかくほほんにん
虐待防止責任者の指示と統括の下、緊急性の判断、本人の安全確保本人・
かぞくとう いこうかくにん とうじしや かんけいしや き と とお じじつ じじょう かくにんとう
家族等の意向確認、当事者・関係者の聞き取りを通した事実・事情の確認等
を行う^{おこな}
- ④ じじつ じじょう かくにん ご ぎやくたいぼうしせんたー しょうさい ほうこく
事実・事情の確認後、虐待防止センターに詳細を報告する
- ⑤ だいさんしやいいん ほうこく ほんにん はっけんしや だいさんしやいいん ほうこく きぼう
第三者委員へ報告する(本人・発見者が第三者委員への報告を希望^{きぼう}しない
場合は行^{おこな}わない)
- ⑥ り じちやう ほうこく
理事長へ報告する
- ⑦ り じちやう けんとういいんかいかいぎ しょうしゅう たいおうさく よういん ぶんせきおよ さいはつぼうし
理事長は検討委員会会議を招 集し、対応策、要因の分析及び再発防止の
あん きやうぎ おこな ひつよう おう だいさんしやいいん かいけつ む じよげん
案について協議^{おこな}を行う(必要^{ひつよう}に応じて、第三者委員に解決^{かいけつ}に向けての助言^{じよげん}を
求め^{もと}る)
- ⑧ けんとういいんかい きやうぎ へ ぎやくたいぼうしせきにんしや ないよう り じちやうとう
検討委員会での協議を経て、虐待防止責任者(内容によっては理事長等
やくしよくしやふく ほんにん はっけんしや はな あ おこな かいけつあん さいはつぼうしあん
役員者含む)は、本人・発見者との話し合い^{おこな}を行う(解決案、再発防止案の
ていじ せつめい
提示、説明)
- ⑨ ほんにん かぞくとう りやうかいご ぎやくたいぼうしせんたー だいさんしやいいん ほうこく おこな
本人・家族等の了解後、虐待防止センター、第三者委員に報告^{ほうこく}を行う^{おこな}

- ⑩ 理事会、家族等へ報告(内容によっては説明会を開催)する
- ⑪ 経過観察やモニタリングを継続して行うとともに、要因の分析確認及び再発防止に向けた具体的な取り組みを進める

ウ. 総務事務所内全体窓口・虐待防止受付担当者・虐待防止責任者から連絡がある

リ、第三者委員に報告・相談があった場合

- ① 第三者委員は、受け付けた内容を虐待相談受付票(第三者委員用)に記入する
- ② 法人への報告について、本人・発見者に要否を確認する
- ③ 法人への報告を行う場合、法人内の誰に報告するのか、また、受け付けた内容に間違いがないか確認する
- ④ 報告後は、法人が行う対応への助言、報告聴取等、必要に応じた関わりを行う

報告・相談受付の留意点

はじめから明確な虐待として報告されることもあれば、悩みや疑問の相談など、その内容は様々です。事実関係が混沌としていたり、断片的・間接的な情報だったり、思い込みや誤認の場合もあります。しかし、重大な事案を見逃さないためには、疑わしい兆候やサインをS O Sとして受け止め、利用者の様子の変化を迅速に察知し、管理者等とともに事実・事情の確認を進めることが重要です。

- ① 報告や相談は口頭のほか、「くじょう・そうだん 意見用紙」などを利用して、文字や絵など、本人が伝えやすい方法を選択できるようにする。
- ② 虐待防止受付担当者は、出来るだけ本人・発見者と会って話を聞く。
- ③ 虐待相談受付票の項目に沿って、基本的な確認を行い、事案に応じて必要な内容を聞き取る。
- ④ 情報は出来るだけ正確に、誘導につながらないようにじっくり相手の言葉を聞いて記録する。
- ⑤ 記録した内容について、間違いがないか確認する。

ぎやくたいたいおう りゆういてん
虐待対応の留意点

虐待が起きた時は、「隠さない、嘘をつかない」誠実な対応を進めることが基本です。いつでも権利侵害は起こりうるという前提に立ち、何があったのかを明らかにし、障がい当事者の人権を守るために真摯な態度で取り組むことが、虐待を生み出す土壌を改善し、よりよい支援に向けた職員チームづくりにつながります。

- ① 受け付けた内容が虐待かどうかに関わらず、虐待防止受付担当者は報告・相談を受け付けたことについて、虐待防止責任者に報告し情報の共有を図る。投書など匿名の場合も同様とし、必要な対応を行う。
- ② 虐待防止受付担当者と虐待防止責任者は相互に連携し、初期対応を行う。特に、緊急性の判断によっては、本人保護を最優先し、家族への連絡や医療機関の支援など、本人への適切な配慮を行う。
- ③ 事実・事情の確認は、本人・発見者・当該職員だけでなく、関わりのある人から広く聞き取る。
- ④ 本人への聞き取りは、記憶がはっきりしているうちに、出来るだけ早い段階で話を聞くことが望ましいが、記憶が影響を受け、記憶に変化が起きることや二次的なショックなどに充分留意して聞き取ること。本人の了解を得て、本人が信頼できて話しやすい支援者や家族などの同席、本人に対して理解の深い専門的スタッフによる聞き取り、本人にとって身近な第三者の立ち合いなどの配慮が必要。また、被害者の精神的ケアについても行っていく必要があります。
- ⑤ 市町村の聞き取り、調査に当たっては、聞き取りを受ける本人やその家族等、職員・関係者の話の秘密が守られ、安心して話せる場所の設定が必要となるため、適切な場所の提供、勤務表や個別支援計画、サービス提供記録等の提出等に最大限協力する。

3. 利用者・家族等への対応

虐待事案への対応に当たっては、虐待を受けた利用者の尊重と安全確保を最優先にします。虐待を行った職員がその後も同じ部署で勤務を続けることによって、虐待を受けた利用者が不安や恐怖を感じ続けるような事態等を起こさないため、法人の就業規則等を踏まえた上で、配属先を直接支援以外の部署に変更することや、事実関係が明らかになるまでの間、自宅待機にする等の対応を行い、利用者が安心できる環境づくりに努めます。

虐待者からの分離、保護を受けても、被害にあった利用者は、虐待によって心身の不調を抱えていたり、急な環境の変化等への不安や緊張を感じます。自分が置かれている状況が理解出来ない場合、不安や緊張がさらに高まる可能性もあります。その結果、興奮してパニックを起こしたり、食事を食べられなくなったり、不眠になったりといった症状が現れる場合もあります。職員は、被害を受けた利用者が置かれている状況を理解し、受容的に関わり、不安や緊張を和らげるよう対応することが求められます。関わる職員同士で情報交換や申し送りを確実にを行い、一日でも早く安定した生活を送ることができるように対応を心がけることが必要となります。

また、事実確認をしっかりと行った上で、虐待を受けた利用者やその家族等に対して法人、事業所内で起きた事態に対して謝罪も含めて誠意ある対応を行います。虐待事案の内容によっては、法人の理事長等役職員が同席した上で説明会を開き、説明と謝罪を行い信頼の回復に努める必要があります。

4. 要因の分析と再発防止に向けて

虐待を行った職員に対しては、なぜ虐待を起こしたのか、その背景について聞き取り、要因を分析します。虐待は、一人の職員が起こす場合もあれば、複数の職員が起こす場合もあります。また、小さな不適切な対応が積み重なってエスカレートし、やがて大きな虐待につながってしまう等のケースも考えられるため、経過の把握も必要です。さらに、虐待があることを知りながら見て見ぬふりをしてしまった職員がいる場合、職員相互の指摘が出来ないような支配的な力関係が職員の間で働いている場合もあります。その他、職員が障がい特性等の知識や対応の技術が不十分で、

ちから おさえ こ で き ばあ い かんが
力で抑え込むことしか出来なかった場合も考えられます。

また、管理者等役職者が虐待を行っているのではないかと指摘を受ける場合もあるかもしれません。これらを客観的に分析するためには、内部の議論だけでなく、第三者委員にも参加してもらっての協議検証の場を設けること等も考えられます。法人の中で組織的に行われたと考えられる虐待事案については、法人内の他事業の内部調査も検討しなければなりません。

虐待が起きると、法人は利用者や家族等からの信頼を失うとともに、社会的な信用が低下し、虐待に関わっていなかった職員も自信を失ってしまいます。失ったものを回復するためには、事実の解明や改善に向けた誠実な取り組みと長い時間が必要になります。

虐待が起きてしまった要因を明らかにし、どうしたら虐待を防ぐことが出来たのかを振り返るとともに、行政の改善指導等に従い、今後の再発防止に向けた改善計画を具体化した上で、同じ誤りを繰り返すことがないように取り組むことが支援の質を向上させるだけではなく、職員が自信を取り戻し、法人や各事業所が利用者や家族等からの信頼を回復することにもつながります。

5. 虐待した職員や役職者の処分

事実の確認と要因の分析を通じて虐待に関係した職員や法人・事業所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、行政上の責任に加え、道義的責任が問われる場合がありますので、真摯に受け止めなくてはなりません。

さらに、法人として責任の所在に応じた処分を行うことになります。処分に当たっては、労働関連法規及び法人の就業規則の規定等に基づいて行います。また、処分を受けた者については、虐待防止や職業倫理等に関する教育や研修の受講を義務づける等、再発防止のための対応を徹底して行うことが求められます。

6. 虐待防止のための職員研修

- 1 虐待防止責任者は、虐待防止啓発のため定期的に職員の研修を行います。
- 2 虐待防止責任者はぶくぶくの会の理念とぶくぶく福祉会職員の基本姿勢・行動規範を熟読し、職員にも周知しなければなりません。
- 3 研修は虐待防止啓発研修に限らず、障がい福祉を含めた、全人的な人格・資質の向上を目的として実施します。

ふき [付記]

この手引書は2017年3月28日、よりよい支援検討委員会にて策定し、2017年10月1日改訂しました。

ぶくぶく福祉会の虐待対応の流れ（フロー図）

～障がい者福祉の従業者等による虐待～ 2017. 10. 1作成

