

虐待防止・発見・連絡対応マニュアル

特定非営利活動法人サポートココペリ
通所支援事業所フレンドココペリ

平成29年9月1日

第1章 虐待の種類等

指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設等の設置者の責務について、障害者自立支援法第42条第3項では「障害者等の人格を尊重するとともに、この法律に基づく命令を遵守し、障害者等のため忠実にその職務を遂行しなければならない」ことが定められています。

1 障害者（児）への虐待防止

虐待防止に関する法律について、児童の分野では「児童虐待の防止等に関する法律」、高齢者の分野では「高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」が整備されています。障害福祉分野では、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成17年10月20日障発第1020001号、以下「虐待防止通知」といいます。）及び「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日障発0331018号、以下「権利擁護通知」といいます。）において一層の未然防止及び権利擁護が求められています。なお、障害児施設については平成21年4月の児童福祉法の改正により被措置児童等虐待が明文化されました。

2 虐待の種類

虐待防止通知及び権利擁護通知において、以下の5種類の虐待が示されています。

- ① 身体的虐待・・・障害者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴行を加えること。
- 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 ネグレクト・・・障害者の心身の正常な発達を妨げるような著しい減食又は長時間の放置その他の施設職員としての義務を著しく怠ること。
- ④ 心理的虐待・・・障害者に対する著しい暴言又は著しい拒絶対応など障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ⑤ 経済的虐待※・・・障害者の所持する年金等を流用するなど財産の不当な処分を行うこと。

★ 虐待は犯罪行為と一体的であり、刑法により処罰された事例もあります。

※ 障害児施設においては、児童虐待の定義により4つの分類になります。

3 虐待発生のメカニズム

① 小さな不適切な支援（行為）の積み重ね

1 大きな虐待は職員の小さな不適切な支援（行為）から始まる ・ 「これくらいなら許される。」の積み重ね

による支援の質の低下、負の支援増加。

2 利用者が被害を認識できない・訴えられない ・ 虐待を受けた人がその繰り返しの中で無力感を学習してしまい、ますます何も訴えなくなっていく。（Learned helplessness:学習性無力感）

事業所等で働くすべての職員が「不適切な支援」に気が付くことが大切です。どういった支援が「不適切な支援」にあたるのかを話し合い、気付いた時に、お互いに指摘して高めあうことができる関係を作っておくことが必要です。

② 支援の知識や技術の不足（行動障害への支援の例）

- 1 利用者の障害特性や状態を適切に把握できていない。
- 2 利用者の要配慮行動に対する適切かつ有効な支援方法が見出せないため、職員が安易に力や物理的隔離（身体拘束等）で解決しようとする。
- 3 そうした不適切な支援の積み重ねが、結果的に大きな虐待につながる。

支援や対応が困難であればあるほど、職員全員による支援計画の理解や知識の共有が必要となります。

③ 職員の優位性

- 1 一般に、虐待、ドメスティックバイオレンス（DV）、パワーハラスメントやいじめ等は、一方が優位性を誇示したり保持したりしようと、その「力」を濫用することで発生するとされており、それぞれの分野で対策（保護法の施行、研究、人権意識の普及や啓発等）が行われている。
- 2 職員は利用者に対して「支援する側」という優位な立場にある。
- 3 職員の人権意識が低下すれば、容易に虐待が発生し得る。

職員は常に支援する側の優位性を自覚し、高い人権意識を保ち続ける必要があります。そのためには、日々の支援の中で優位な立場を濫用した支援をしていないか確認する必要があります。

- 不適切な呼び方（成人に対して「○ちゃん」等）や言葉遣い、成人利用者に対する幼児扱い
- お世話をしているという意識 …等

④ 身体拘束は常に虐待と隣り合わせ

身体拘束については、ゼロに向けての様々な取り組み・研究がされている。身体拘束を行わざるを得ない時には必要な手続きを踏む必要があるが、身体拘束は常に虐待と隣り合わせである。次のようなときに身体拘束は容易に虐待に陥る可能性がある。

- 1 利用者の障害特性から身体拘束は絶対に必要だ、という思い込み
- 2 身体拘束がなければ利用者の突発的な行為に対応できない、利用者の安全は確保できない、という思い込み
- 3 問題の解決策は身体拘束しかないという考え
- 4 この身体拘束は本当に必要なのか？という視点の欠如
- 5 身体拘束をする手続きを踏んでいるから許される、という思い込み

職員は常に、本当に身体拘束が必要なのか、ということを考え続けなければ、安易な身体拘束、身体拘束の常態化につながります。また、やむを得ず身体拘束する場合でも、所定の手続きを取らなければなりません。

第2章 事業所での虐待の未然防止

1 風通しの良い職場作り

虐待を防止するためには、職員同士が日ごろから色々なことを話し合える環境が重要である。しかし、職員全員での会議を毎日する事は困難であり、毎日の支援の中で発生する様々な課題を簡単には解決できません。良くコミュニケーションが取れていると感じられる職場であっても、職員同士が何でも指摘しあえる関係にあるとは限りません。「おかしいな」と感じたことを伝えること、その言葉に耳を傾けること、それを施設長や管理者につなげ、組織として対応していくこと、この流れがうまくできていないと、大きな虐待につながる可能性が出てきます。施設長は、そうした情報や事故の報告等が何も耳に入っていない時でも、注意深く、職場の状況の把握に意識を向けることが必要です。

【風通しの良い職場作りに向けて】

- ① 情報の共有化 事業所等の運営方針や利用者の状況等について、関わるすべてのスタッフが必要な情報を共有することが求められます。

<事例1>

(課題) 非常勤職員が多い施設。利用者の情報が非常勤職員に伝わっておらず、支援に一貫性がなかった。(対応) 利用者の様子を簡単な連絡表に記載し、毎朝の連絡会で各セクションが持ち寄り配付することで、全ての職員に情報が行き渡るようにした。

(効果) 常勤職員、非常勤職員が同じ目線で支援ができるようになり、お互い気が付いたことについて話し合うようになった。

- ② すべての職員と意識したコミュニケーション機会の確保 事業所等の運営には、常勤の支援職員の他、非常勤職員や清掃、調理、運 転など多くの職種の方が携わっています。それぞれの職員が感じていること を聞く機会を設けることで、より一体的な施設運営が可能になる。

<事例2>

(課題) 非常勤職員が支援に関する悩みを打ち明けたところ、実は他の職員も 同じように悩みな がら仕事をしていることに気が付いた。

(対応) 毎週1回非常勤職員と話し合う機会を設けた。

(効果) 様々な職員から意見をもらえるようになった。職場内での「声」が増 えていき、職員間のコミュニケーションは格段に良くなっている。常勤、非常勤職員の区別なく、話を聞いてもらえる環境が大切であることに気がついた。

- ③ 職員会議の方法の工夫 職員会議では発言力のある職員や経験の長い職員の意見が中心になりがちで、若手(経験の浅い)職員が意見を言える機会を日ごろから設けるようにする必要がある。

<事例3> (課題) 若手の職員が、会議中に 発言する機会が少ない。

(対応) 毎回、会議の際に持ち回 りで、ヒヤリとした、ハッとした事例を順に発表してもらい、全員でその対応を検討するようにした。

(効果) 経験の浅い職員も含めた全職員の発言の機会ができたことで、会議以外の場面でも、若手が発言 するようになってきた。また、ヒヤリ・ハットの減少につながり、リスクマネジメントの視点からも効果がみられた。

- ④ 外部の方の意見を聞く機会の確保 事業所には家族やボランティア、実習生など多くの方が入りしています。そういった方々の、支援に対する率直な意見や感想に真摯に耳を傾ける ことも大切です。事業所の常識は、時に世間の非常識といわれることがある。また外部有識者等による人権研修、ケースカンファレンスなどの実施も有効。

<事例4>

(課題) 自分たちの支援を外部から評価してもらう機会が少ない。

(対応) 実習生に対して、実習後に無記名のアンケートを取ることにした。

(効果) 様々な意見が出され、客観的な視点で支援を見直すことができた。

2 職員への働きかけ

- ① 掲示物を施設内の見やすい場所に掲示し、職員の自覚・自省を促すこと。なお、掲示物については、職員で話し合っ定期的に新しいものに張り替えるなど、関心が薄れないよう工夫すること。
- ② 倫理綱領、行動規範等を定め、職員に周知徹底すること。
- ③ 普段の研修などを通して、職員の人権意識を高めること。
また、同じく行動障害などへの対応に関しては、
- ① 研修などを通して、職員の知識や技術、特に行動障害などの特別な支援を必要とする障害者(児)の支援に関する知識や技術の向上を図ること。
- ② 個々の障害者(児)の状況に応じた個別支援計画を作成するなどして、適切な支援を行うこと。
- ③ 職員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、職員が利用者の権利擁護に取り組める環境を整備すること。

【事業所等で働く職員が留意すべき事項】

1 職員一人ひとりの基本的な心構え

- (1) 虐待を防止するために、事業所で働く職員は、プロフェッショナルとして、常に高い人権意識を持ち続けなければならないこと。
- (2) 職員は利用者にとってかけがえのない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なければならないこと。
- (3) 虐待に対する受け止め方は利用者によって様々で、利用者が虐待だと感じれば虐待とされる可能性があることを、絶えず認識すること。
- (4) 利用者との人間関係ができていると思えないこと。
- (5) 職員の支援に利用者が不快感を示した場合は、同じことを繰り返さないこと。
- (6) 利用者自身が心理的・肉体的苦痛を感じていても、それを訴えたり、拒否できない場合があることを認識すること。

2 障害者を支援する職場としての基本的な心構え

- (1) 虐待や不適切と思われる支援について、職員同士で話し合うなど、お互いに高めあえる雰囲気づくりに努めること。
- (2) 被害を受けている利用者について見聞きした場合は、速やかに利用者の安全を確保した上で、組織として対応を検討すること。
- (3) 虐待や不適切な支援があった場合、それを職員個人の資質の問題だけとして処理せず、組織としてよりよい支援を検討する機会と位置づけること。

第3章 施設内の取り組み

支援体制の整備

職員の不注意による同じ事故が繰り返されている事業所は、支援体制が硬直化し始めているのかもしれない。「これまでずっとこうしてきた」という思いで支援に当たっていませんか？ 事業所でよりよい支援を提供するためには、個別支援計画を立てる際に 支援の評価や見直しを定期的に行うことが有効です。また、事業所を 運営する上で避けられない事故を防止するため、リスクマネジメントに取り組んでいるところもあります。さらに、次のような検証と取組みのサイクルを繰り返し続けることが、虐待防止にも有効であると考えられます。

① 事故の発生



② 事故の分析



○ なぜ、事故は発生したのか（起こりそうだったのか）。



・ 利用者の行為によるものか



・ 職員の知識、技術不足によるものか



・ 構造的に不備があったのか …など ③ 再発防止策。今後同じような場面に出くわした時、どう対応すべきか。対 応策を検討（Plan）



○ 何を改善すれば防げるのか。



・ 個別支援計画（アセスメント）の見直しや対応方法の変更の実施



・ 職員へ知識、技術の習得



・ 設備の改修をする …など ④ 決まった対応で取り組む（Do）



⑤ 効果の検証（Check）



⑥ 対応策の継続の検討、見直し（Act） →③へ

インシデント・アクシデント報告書の対策と対応に関しても取組サイクルを行い常に意識した支援を行いましょう。

利用者、家族等への説明、コミュニケーション

利用者一人ひとりの理解力や障害特性に応じて、利用者の権利や虐待の定義等について分かりやすく説明するなど、日ごろから事業所と利用者の理解が深まるように努めることが重要です。

【有効と思われる取組の例】

- ① 契約（更新）時など重要事項の説明に併せて、決して虐待は行わない旨を伝える。
- ② 権利について学ぶための利用者学習会の開催や家族会等で周知を行う。
- ③ 事業所以外にも、第三者委員、県、市町村、児童相談所、社会福祉協議会 の運営適正化委員会などの相談窓口があることを知らせる。

虐待を発見した時の対応

（１）虐待に関する情報を得たときの対応

実際の現場では、障害者（児）が虐待を受けた時、または虐待されているのを発見した時には、管理者（施設長）などに報告する前に、身近な誰かに相談をすることが考えられます。事業所等は、職員に対して人権に関する定期的な研修の実施などとあわせて、虐待に関する相談、外部からの通報等を受けた場合は直ちに管理者（施設長）に報告することを全ての職員に徹底させるとともに、事業所として、速やかに、県（障害サービス課もしくは福祉監査指導課）や市町村（施設の所在地及び当該利用者の障害福祉サービス支給決定元）に連絡することが必要です。

事業所の従業員からの虐待に関する通報は、公益通報者保護法（内部通告制度）の保護の対象となります。行政機関に届いた通報だけではなく、事業所に寄せられた通報についても保護の対象となります。事業所も通報者が不利益を被らないよう十分配慮する必要があります。

（２）虐待発生時の対応

- ① 組織としての対応 ・虐待の発生（が疑われる）時、管理者（施設長）は、まず利用者等の安全、安心の確保をした上で、迅速に組織として対応するため、管理者（施設長）等を責任者とする体制を確保し、事実確認のための調査、対応策や再発防止策などの検討を行います。
- ② 利用者や家族への対応 ・管理者（施設長）は被害者等のプライバシーの保護、その他の人権を尊重することを最優先に対応します。
- ③ 対外的な説明 ・事業所として、利用者の家族等に対して、速やかに誠意ある対応、説明を行います。内容によっては保護者に対して事実と対応が求められるときもあります。
 - ・必要に応じ、社会的責任を果たす観点から事実を公表すると共に、報道機関からの取材等には被害者等のプライバシー保護に留意しながら、管理者（施設長）に対応窓口を一本化するなど、適切に対応します。

事業所内での取り組み

- ・新人研修時の研修内容に各マニュアル説明を取り入れ統一した認識を持てる様に実施する。
- ・インシデント・アクシデント・苦情等の報告書に関して1か月毎にフィードバック（ケース会議）を行い。実際に活動の中での危険認識を持つ。
- ・ご家族のお迎え時、個別面談時、ご家族の変化やご家庭の様子などのご家族側からの発言に耳を傾け、相談しやすい環境を提供する。

子どもに対する虐待が疑われるときの相談窓口

児童虐待とは、親や養育者からの暴力、さらには無視や放任など、子どもの健康や健全な成長・発達を損なう不適切なかわりすべてのことをいいます。

子どもに対する虐待が疑われるときは、すぐに、市町村か中央児童相談所、大隅児童相談所、大島児童相談所もしくは最寄りの福祉事務所へ通報してください。

虐待かどうかを確かめる必要はありませんし、また通報者の秘密は守ります。

あなたからの相談・通報が子どもを守ることになります。

相談施設名	連絡先	住所（備考）
児童相談所全国共通ダイヤル	189（いちはやく） メール jiso@pref.kagoshima.lg.jp	発信された電話の市内局番等から地域を特定し管轄する児童相談所につながります。
中央児童相談所	099-264-3003	鹿児島市桜ヶ丘 6-12
ホームページ http://www.pref.kagoshima.jp/kenko-fukushi/kodomo/sodan/04008017.html		
鹿児島市こども福祉課	099-216-1262	鹿児島市山下町 1 1 - 1
同上 谷山福祉部福祉課	099-269-8473	鹿児島市谷山中央 4 - 4 9 2 7
北薩地域振興局保健福祉環境部 地域保健福祉課	0996-23-3166	薩摩川内市隈之城町 2 2 8 - 1

参考文献

・「障害者（児）施設における虐待の防止について」

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長平成 17 年 10 月 20 日付障発 1020001 号

・「障害者（児）施設等の利用者の権利擁護について」

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長平成 20 年 3 月 31 日付障発 0331018 号

・「障害児者の人権をまもる ― 虐待防止のために ― 」

神奈川県保健福祉局福祉・次世代育成部 障害サービス課