

虐待防止マニュアル

株式会社 Interview Care
こども発達支援教室「ココ塾」蒲田校

I 障害者虐待防止法の概要

1 障害者虐待とは

(1) 障害者虐待防止法の施行

障害者虐待防止法第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」を目的として規定しています。

(2) 障害者虐待防止法の目的

障害者虐待の防止や養護者に対する支援等に関する施策を推進するため、平成23年6月17日、「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。）が議員立法により可決、成立し、平成24年10月1日から施行されました。障害者に対する虐待は障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立と社会参加にとって障害者虐待の防止を図ることが極めて重要です。こうした点等に鑑み、虐待の防止、早期発見、虐待を受けた障害者に対する保護や自立支援、養護者に対する支援などを行うことにより、障害者の権利利益の擁護に資することがこの法律の目的とされています。

(3) 「障害者虐待」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（対応の初期段階では、障害者であることが判然としない場合もありますが、そうした場合でも、適切に対応することが重要です）。また、ここでいう障害者には18歳未満の者も含まれます。障害者虐待防止法では、障害者虐待を、ア) 養護者による障害者虐待、イ) 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待、ウ) 使用者による障害者虐待に分け（第2条第2項）定義しています。本マニュアルは、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を防止するために作成します。

(4) 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」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と定義されています。「障害者福祉施設」又は「障害福祉サービス事業等」に該当する施設・事業は以下のとおりです。「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」（以下、合わせて「障害者福祉施設等」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。

- 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、重度障害者等包括支援、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援及び共同生活援助、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（障害者虐待防止法第2条第4項）

(5) 虐待行為の内容と具体例

障害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。

区分	内容と具体例
身体的虐待	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。 【具体的な例】 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、やけどや打撲させる、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	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） 【具体的な例】 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、更衣やトイレ等の場面をのぞいたり映像や画像を撮影する
心理的虐待	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。 【具体的な例】 「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、子ども扱にする、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・放任	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等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。 【具体的な例】 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等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、又は制限する、同居人による身体的虐待や心理的虐待を放置する
経済的虐待	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。 【具体的な例】 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、又は運用する、日常生活に必要な金銭を渡さない、又は使わせない、本人の同意なしに年金等を管理して渡さない

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。

2 障害者虐待の防止等に向けた基本的視点

(1) 障害者虐待防止と対応のポイント

障害者虐待防止と対応の目的は、障害者を虐待という権利侵害から守り、尊厳を保持しながら安定した生活を送ることができるように支援することです。障害者に対する虐待の発生予防から、虐待を受けた障害者が安定した生活を送れるようになるまでの各段階において、障害者の権利擁護を基本に置いた切れ目ない支援体制を構築することが大切です。

① 虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ

虐待は被虐待者の尊厳を著しく傷つけるものであることから、虐待が発生してからの対応よりも虐待を未然に防止することが最も重要です。このため、本マニュアルを活用した研修のほか、チェックリストを用いた職員への障害者の権利擁護についての啓発、障害や障害者虐待に関する正しい理解の普及を図ります。また、障害者やその家族などが孤立することのないよう、親族懇談会における交流等の機会を大切にします。さらに、第三者評価を受けることや虐待等防止委員会の設置、内部研修や会議等を通じて施設内での円滑なコミュニケーションを図る、などが有効です。リスクマネジメント委員会における研修やリスク要因を低減させるための積極的な取組みを行うことが重要です。

② 虐待の早期発見・早期対応

障害者虐待への対応は、問題が深刻化する前に早期に発見し障害者や養護者等に対する支援を開始することが重要です。障害者虐待防止法では、国・地方公共団体のほか（第6条第1項）、保健・医療・福祉・労働等の関係者も虐待の早期発見に努めることとされています（第6条第2項）。また、障害者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めることが大切です。これら関係者は、虐待問題に対する意識を高く持たねばなりません。このため、職員等が虐待を早期に発見し対応できる仕組みを整えました。苦情や事故報告書が提出された場合には、その内容が虐待に当たらないか注意が必要です。また、虐待は夜間や休日にも発生するものであるため、夜間や休日においても相談などに対応できる体制を構築します。

③ 障害者の安全確保を最優先する

障害者虐待に関する通報等の中には、障害者の生命に関わるような緊急的な事態もあると考えられ、そのような状況下での対応は一刻を争うことが予想されます。また、障害者本人の自己決定が難しいときや養護者との信頼関係を築くことができないときでも、障害者の安全確保を最優先するために入院や措置入所などの緊急保護を必要とする場合があります。ただし、このような緊急的な保護を実施した場合には、利用者、家族に対し特にその後の丁寧なフォローアップが必要です。

④ 障害者の自己決定の支援と養護者の支援

虐待を受けた障害者は、本来持っている生きる力や自信を失っている場合も多くみられます。障害者が主体的に生きられるよう、生活全体への支援を意識しながら、障害者が本来持っている力を引き出す関わりを行い（エンパワメント）、本人の自己決定を支援する視点が重要です。法が目指すのは、障害者が地域において自立した生活を円滑に営めるようにすることです（法第41条）。

⑤ 関係機関の連携・協力による対応と体制

障害者虐待の発生には、人間関係や介護疲れ、障害に対する理解不足など様々な要因が複雑に影響している場合も多く、支援にあたっては障害者や養護者の生活を支援するためのさまざまな制度の活用や知識が必要となります。そのため、支援の各段階において、複数の関係機関が連携を取りながら障害者や養護者の生活を支援できる体制を構築し、チームとして対応することが必要です。

II 虐待を疑われる事実があった場合の対応

1 虐待が疑われる事案があった場合の対応

障害者福祉施設等で利用者への虐待が疑われる事案があった場合は、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、虐待を受けた利用者の支給決定をした市町村の窓口に通報します。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、事態を収束させ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。また、内部的には法人の理事長に報告し、必要に応じて臨時理事会の開催について検討します。

同法第 16 条の通報義務は、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して、速やかな市町村への通報を義務づけていますので、利用者の家族等施設の中で障害者虐待を発見した者や、同じ障害者福祉施設等の職員が、市町村に直接通報することも想定されています。その場合、管理者は、虐待を受けた障害者のためにも、障害者福祉施設等の支援の改善のためにも、行政が実施する訪問調査等に協力し、潜在化していた虐待や不適切な対応を洗い出し、事実を明らかにすることが求められます。

2 通報等による不利益取扱いの禁止

障害者虐待防止法では、

- ① 刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務に関する法律の規定は、障害者福祉施設従事者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（この旨は、養護者による障害者虐待についても同様。）（第 16 条第 3 項）。
- ② 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の通報等を行った従業者等は、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（第 16 条第 4 項）。

が規定されています。

こうした規定は、障害者福祉施設等における障害者虐待の事案を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。

ただし、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるものを除くこととされています。障害者虐待の事実もないのに故意に虚偽の事実を通報した場合には、そもそも第 16 条第 1 項に規定する「障害者虐待を受けたと思われる障害者」について通報したことにはなりません。したがって、通報が「虚偽であるもの」については、「障害者虐待を受けたと思われる障害者」に関する通報による不利益取扱いの禁止等を規定する第 16 条第 4 項が適用されないこととなります。

また、「過失によるもの」とは「一般人であれば虐待があったと考えることには合理性がない場合の通報」と解されます。したがって、虐待があったと考えることに合理性が認められる場合でなければ、不利益取扱いの禁止等の適用対象とはなりません。

なお、平成18年4月から公益通報者保護法が施行されており、労働者が、事業所内部で法令違反行為が生じ、又は生じようとしている旨を①事業所内部、②行政機関、③事業者外部に対して所定の要件を満たして（例えば行政機関への通報を行おうとする場合には、①不正の目的で行われた通報でないこと、②通報内容が真実であると信じる相当の理由があること、の2つの要件を満たすことが必要です。）公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。

3 市町村・都道府県による事実確認への協力

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の通報・届出があったときは、市町村及び都道府県が、事実を確認するために障害者やその家族、障害者福祉施設等関係者からの聞き取りや、障害者総合支援法第11条、社会福祉法第70条等の関係法令に基づく調査等を速やかに開始することとなります。そのため、調査に当たっては、聞き取りを受ける障害者やその家族、障害者福祉施設等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りますので、適切な場所を提供します。また、勤務表や個別支援計画、サービス提供記録等の提出等が求められますので、これらに最大限協力します。

4 虐待を受けた障害者や家族への対応

虐待事案への対応にあたっては、虐待を受けた利用者の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、出勤停止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。また、事実確認をしっかりと行った上で、虐待を受けた障害者やその家族に対して障害者福祉施設等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、法人の代表取締役等が同席した上で家族会を開き、説明と謝罪を行い信頼の回復に努める必要があります。

5 原因の分析と再発の防止

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、原因を分析します。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、職員相互の指摘ができ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、職員が行動障害等の知識や対応の技術が不十分で、力で抑え込むことしかできなかった場合も考えられます。さらに、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、虐待防止委員会だけでなく、第三者的立場の有識者にも参加してもらって検証委員会を立ち上げることも考えられます。その過程で、複数の障害者福祉施設等を運営する法人の中で組織的に行われたと思われる虐待事案については、同一法人の他障害者福祉施設等への内部調査を検討することも考えられます。

虐待が起きると、施設は利用者や家族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原因を明らかにし、どうしたら虐待を防ぐことができ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なく、職員が自信を取り戻し、施設が利用者や家族からの信頼を回復することにもつながります。

6 虐待した職員や役職者への処分等

事実の確認と原因の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、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となります。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。

Ⅲ こども発達支援教室「ココ塾」蒲田校の取組み

1 虐待等防止委員会設置

「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」が平成 23 年 6 月 4 日に制定され、平成 24 年 10 月 1 日には障害者虐待防止法が施行されました。これを受けて、当事業所では、利用者に対する虐待等の不適切支援について、防止策を講じることなど適切な対応を図り、利用者の権利利益を擁護することを目的として、虐待等防止委員会を設置しました。

2 虐待等不適切と思われる行為を発見した場合

(1) 通報の義務

虐待等不適切と思われる行為を発見した者は、通報の義務があります。その際、刑法の秘密漏示罪の対象とはなりません。通報者は、通報したことを理由として、解雇その他不利益な扱いを受けることはありません。受理者は、届け出をした者を特定させるものを漏らしてはなりません、と規定されています。

(2) 通報・報告

虐待防止法では、障害者福祉施設従事者等による虐待を受けたと思われる障害者を見つけた者は区市町村への通報義務が規定されています（虐待を受けたのではないかと疑いを持った場合は、事実が確認できなくても通報する義務があります）。職員は所在地と、利用者の支給決定を行った区市町村のどちらに通報しても構いません。援護機関がわからない場合は大田区に連絡をしてください。また、管理者、虐待防止責任者及び虐待防止委員会委員長に報告してください。

【通報先】

- ・ 大田区障害者虐待防止センター（大田区立障がい者総合サポートセンター内） ☎03-6303-8819
- ・ 東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課 ☎03-5320-4223

(3) 市町村・都道府県による事実確認への協力

役職員等は、区市町村及び都道府県が行う虐待に関する事実確認に最大限協力してください。

(4) 虐待防止委員会の開催

虐待に関する報告を受けた虐待防止委員会委員長は、虐待防止委員会を開催します。虐待防止委員会は、虐待発生後の検証と再発防止策の検討と実行を行います。虐待の疑いが生じた場合は、行政の事実確認を踏まえて、事案を検証の上、再発防止策を検討し、実行に移します。

3 虐待等不適切行為を未然に防ぐために

(1) 就業規則

利用者支援を行う上で、「株式会社 Interview Care 就業規則」に違反した場合、口頭注意、文書注意、懲戒処分が科せられます。

(2) 虐待等不適切行為防止策

- ① 福祉サービス第三者評価を受ける。
- ② 各種研修について全従業者を対象に定期的を実施する。
 - 利用者の権利擁護に関すること
 - 虐待防止に関する法制度に関すること
 - 新規転入職員対象研修
- ③ セルフチェックリストを定期的を実施する。
- ④ 会議等を通じて職員間での円滑なコミュニケーションを図ることのできる環境づくり
 - 不適切と思われる支援を職員間で話し合える環境

令和4年5月1日 制定

令和4年7月1日 改訂

職員セルフチェックシート

No.	項 目	回 答
1	利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々心がけている。	はい いいえ
2	利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	はい いいえ
3	利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行っている。	はい いいえ
4	威圧的な態度をとったり、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
5	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
6	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
7	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
8	職務上知りえた利用者の個人情報については、慎重な取扱いに留意している。	はい いいえ
9	利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとることはない。	はい いいえ
10	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
11	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
12	利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援、訓練等を行うことはしていない。	はい いいえ
13	利用者に対するサービス提供に関わる記録書類（ケース記録等）について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。	はい いいえ
14	ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	はい いいえ
15	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
16	他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。	はい いいえ
17	他の職員が利用者に対して虐待もしくは不適切と思われる行為を行っている場面にでくわしたことがある。	はい いいえ
18	他の職員が利用者に対して虐待もしくは不適切と思われる行為を行っている場면을容認したこと（注意できなかったこと）がある。	はい いいえ
19	最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている。	はい いいえ
20	最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。	はい いいえ
21	最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。	はい いいえ