

特定非営利活動法人 Peek・a・Boo 虐待防止マニュアル

(障がい児者虐待に関する考え方と対応)

このマニュアルは、障がい児者の人権の尊重や権利擁護の具現化につながることのみならず児童及び利用者に安心と安全を提供するサービスの質の向上のため、適切な対応を図るための対応手順及び留意事項を定めるものである。

I、障がい児者の虐待防止に求められる視点

1、障がい児者の虐待防止については、理念を定めるのにとどまるのではなく、できる限り具体的な虐待の防止について実効性のあるものとしなければならない。また、法律の制定の有無を問わず、日常的な虐待防止の取組みが進められなければならない。そのためには、障がい児者支援の現場の知恵を活用して、障がい児者の虐待の特徴を捉えて、具体的な障がい児者の虐待防止の視点を定めておくことが不可欠となる。

2、障がい児者の虐待が生じる場所は、他の虐待ケースと同じように、施設内と家庭内の両方がある。虐待の類型には、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に定められている 5つの類型(身体的虐待、ネグレクト、心理的虐待・性的虐待・経済的虐待)のほか、身体拘束やプライバシー侵害などによる人格的虐待も考えるべきである。プライバシー保護については、マニュアルを最後に追録する。

II、障がい児者の虐待とは

1、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」という。)は、平成 24 年 10 月 1 日から施行されている。

障害者虐待防止法第一条では、「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要であること等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、障害者虐待の予防及び早期発見その他の障害者虐待の防止等に関する国等の責務、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、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による障害者虐待の防止に資する支援(以下「養護者に対する支援」という。)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関する施策を促進し、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。」ことを定めている。

2、障がい児者虐待の考え方

(1) 障がい児者に対する「虐待」は、一般的には障がい児者に対する不適切な言動や当

事者の心を傷つけるものから傷害罪等の犯罪になるものまで幅広いものと考えられている。

障がい児とは児童福祉法第二節第四条②において「身体に障害のある児童、知的障害のある児童、精神に障害のある児童（発達障害者支援法（平成十六年法律第百六十七号）第二条第二項に規定する発達障害児を含む。）又は治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であつて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（平成十七年法律第百二十三号）第四条第一項の政令で定めるものによる障害の程度が同項の厚生労働大臣が定める程度である児童をいう。」と定義されている。

障がい者とは障害者基本法第二条一に、「身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害(以下「障害」と総称する。)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。」と定義されており、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ある。

① 身体的虐待	障がい児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がい児者の身体を拘束すること。 (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、やけどや打撲をさせる、身体拘束、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、部屋に閉じ込める、事業所側の管理の都合で睡眠薬を服用させるなど
② 性的虐待	性的な行為やその強要。 (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など
③ ネグレクト(放置・放棄)	障がい児者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、他の障がい児者による①②④に掲げる行為と同様の行為の放置、その他の障がい児者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。 (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、汚れても服をかえない、食事や排泄の介助をしない、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環境の中で生活させる、病気や怪我をしても受診させないなど
④ 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」など障がい児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、話しかけているのに意図的に無視するなど
⑤ 経済的虐待	障がい児者の財産を不当に処分すること、その他障がい児者から不当に財産上の利益を得ること。 (具体的な例)・預かっているお小遣いを勝手に使うなど
⑥ 人格的虐待	理由のない身体的拘束、無断でプライバシー侵害を行なうこと。 (具体的な例) 個人情報を他人にもらす、プライドを傷つける言動をおこなう、トイレをむやみにのぞくなど

これらの虐待は、複合的に発生していることがあるとともに、顕在化していない場合も考えられる。また、障がい児者に対する虐待は、養護者や親族によるもの、障がい児者支援施設や障害福祉サービス事業者等の従事者によるものがある。

3、障がい者虐待の特徴・共通点

(1) 障がい者の虐待の特徴や共通点について、「障害者虐待防止についての勉強会」(厚生労働省、平成 17 年開催)では、主に施設・事業所における虐待の共通点を以下のように整理している。

施設における虐待の共通点(知的障がい者施設の場合)

虐待が表に出ない主な理由	<ul style="list-style-type: none">・虐待事件の本質が利用者本人にも理解されていない。・対応が困難な行動を抑えるのだから強い指導も必要だと、虐待の原因を問題行動に帰している。・加害者が本来保護すべき立場にある職員であること。・公的機関(行政側)が、事件を正面から受け止めきれない。行政が虐待を隠蔽する役割を担うこともある。・親が虐待する側を守る行動をとる。背景に我が子を預ける場のない、行き場のない状況がある。
虐待がおきる理由	<ul style="list-style-type: none">・体罰の容認・体罰という認識が無い(指導、しつけと考えている)・体罰はいけないと思いつつ行ってしまう。職員の個人的性格、ストレスなどにも関係している。・職員側に利用者への支援のスキルがない場合が多い。
体罰を繰り返す理由	<ul style="list-style-type: none">・体罰が発覚しない。・利用者が言わない、言えない。・利用者が言っているのに声が届かない→利用者の声を聞くシステムがない。・職員が体罰を内緒にしている。仲間としてかばう傾向がある。・体罰を上司に通告しても改善されない→通告が生かされないシステム。

(2) 虐待の発生については、「虐待者」、「被虐待者」、「その他環境や関係性」それぞれの側面の発生要因を踏まえて理解し、解決にあたることが求められる。虐待の背景を十分に把握することが、具体的な対応策を明らかにする。さらに、発生要因をしっかりと分析することが、虐待の再発防止や早期発見に結びついていくことを認識することが求められる。

(3) 虐待に対する問題意識と、その防止に対する日々の配慮は、障害福祉サービス等の社会福祉サービスの提供に関わる事業者、従事者にとっては、サービスの質といった重要な課題以前に、児童及び利用者に向き合う大前提として認識することが不可欠である。そして、虐待事案の発生は、児童及び利用者の生命と生活を脅かすことのみならず、NPO法人としての社会的な信頼を著しく損なうこと、そして、その後の事業経営において大きな困難を抱えることになる問題として十分に認識する必要がある。

Ⅲ、事業所・地域における虐待の防止に向けた具体的な取組み

障害福祉サービス等を提供する事業所においては、事業所内における虐待の防止、早期発見・早期対応等に関わる取組みのみならず、地域生活を支える拠点、中核的な社会資源として地域における虐待防止等の実践も積極的に行なうことが求められている。これは、社会・地域におけるNPO法人の存在意義を高め、その使命と役割を果たすことにも繋がる。

1、虐待の防止等に関する事業者の責務(関係法令を中心として)

(1) 児童福祉法においては、事業者の責務として「障害児の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、障害児及びその保護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。」(第二十一条の五の十七③)とされる。

障害者総合支援法においては、事業者の責務として「指定事業者等は障害者等の人格を尊重するとともに、この法律又は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」(第四十二条3)と定められている。

(2) サービス提供にあたっては、児童福祉法に基づく指定障害児通所支援事業者、及び障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービス事業(障害者等支援施設)等の人員、設備及び運営に関する基準において、児童及び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の必要な体制の整備を行うこと、また、職員に対し研修を実施するなどの措置を講ずるよう努めなければならないことが定められている。さらに、児童及び利用者本人又は他の児童及び利用者等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いては、身体的拘束やその他児童及び利用者の行動を制限する行為を行ってはならないとされている。

※「緊急やむを得ない場合の強制力を加える行為」(身体拘束)は虐待にあたる場合がある。

⇒ ベッドや車椅子などに身体を固定するなどの拘束は、個別支援計画などに明記し事前に児童及び利用者・家族への説明と同意を得ることが不可欠である。また、職員が共通した対応を行うこと、また、やむを得ず拘束をする時と場合を明確化するなど、手順と方法を予め定めておくことが重要である。

「緊急やむを得ない場合」として、以下の3つの要件を満たすことを求めている。

- 1 切迫性 ⇒ 児童及び利用者本人又は他の児童及び利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- 2 非代替性 ⇒ 身体拘束その他の行動制限を行なう以外に代替する介護方法がないこと
- 3 一時性 ⇒ 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

2、虐待の防止等に向けた体制の整備

事業者における虐待防止に向けた体制の整備として、法人管理職・事業管理者は「体制整備チェックリスト」を活用し、定期的に虐待防止等に向けた体制が整っているか確認する。また事業職員は、「職員セルフチェックリスト」を活用し、定期的に自身の業務及び職場環境の確認を行うこととする。

3、虐待の早期発見に向けた取組み

- (1) 虐待案件は、虐待を裏付ける具体的な証拠がなくても、児童及び利用者の様子の変化を迅速に察知し、確認や管理者などへの報告が重要である。また、地域で生活している障がい者のサービス利用時等の様子にも配慮し、疑いがもたれる場合には、家庭訪問や相談支援事業者との連携、さらには、行政への通報を含め迅速に対応を行なうことが必要である。
- (2) 虐待事案については、大きな問題には至らないと思われるような出来事から、次第に深刻な虐待に発展していく危険性を有している。日頃から、ささいな変化にも留意するとともに、関係者のコミュニケーションを図り、虐待事案の予兆を素早く察知する早期対応への心構えが求められる。児童及び利用者に対する日々の観察力を高め、「早期発見チェックリスト」などを活用し、虐待を早期に発見する目を養うようにする。

4、虐待発見時の対応

事業所において虐待を受けたと思われる障がい児者を発見した場合(障がい児者虐待の疑いに気が付いた場合)には、速やかに、組織的な対応を図る。また、行政に通報・相談を

行う。

通報者の保護

- (1) 虐待を発見した場合すみやかに通告することは、国民すべての義務である。(児童福祉法第二十五条、児童虐待の防止等に関する法律第六条、障害者虐待防止法第十六条参照)
- (2) 通告(相談)した方の秘密は守られる。誰が通告したのかがわかるような情報は他にもらしてはならないとされている。(障害者虐待防止法第十八条参照)
- (3) 虐待の通告義務は法律で秘密漏示罪その他の守秘義務違反のあたらないことが明記されている。(児童虐待の防止等に関する法律第六条の第3項、障害者虐待防止法第十六条3参照)

- (4) 通告による不利益扱いの禁止

通告をした職員等は、通告したことを理由に解雇その他不利益な取り扱いを受けることはない(障害者虐待防止法第十六条4参照)

ただし、虚偽や過失によるものは除くこととなっているので留意が必要である。

市町村・都道府県による事実確認への協力

指定障害児事業者や障害者福祉施設の従事者等による障がい児や障がい者虐待の通報・届出があった時は、市町村及び都道府県が、事実を確認するために障がい児や障がい者、その家族、事業所職員関係者からの聞き取りを開始することとなります。調査にあたっては、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適切な場所を提供します。また勤務表や個別支援計画等の提出が求められますので、これに最大限協力します。

※ 障がい児者の虐待に関する市町村の対応義務

児童福祉法においては「市町村(次項に規定する町村を除く)※1は、要保護児童若しくは要支援児童及びその保護者又は特定妊婦(次項において「要保護児童等」という。)に対する支援の実施状況を的確に把握するものとし、第二十五条第一項の規定による通告を受けた児童及び相談に応じた児童又はその保護者(以下「通告児童等」という)について、必要があると認めたときは、次の各号のいずれかの措置を採らなければならない。」(第二十五条の七)

1.精神鑑定が必要と認める者は児相に送致する	2.通告児童等は知的障害者福祉司等に指導させる
3.児童自立生活援助の実施が適当であると認める児童は都道府県知事に報告すること	4.一時保護の実施が適当と認める者は、これを都道府県知事に通知すること

(児童福祉法第二十五条の七 一、二、三、四参照)

障害者総合支援法においても、市町村の責務として、「障害者等に対する虐待防止及びその早期発見のために関係機関と連絡調整を行うことその他障害者等の権利の擁護のために必要な援助を行うこと。」(第二条三)が定められており、必要な対応を求める必要がある。

5、発生後の対応

虐待の発生後、「被害者である障がい児者」と「虐待を行なった者」双方への視点をもって対応することが必要である。被害者である障がい児者に対しては、まず生命と身体の安全を十分に確保した上で、落ち着きを取り戻すための支援、もしくは1日も早く安心した生活を取り戻すために必要な取組みを進めることが重要である。「虐待を行なった者」に対しては、虐待の背景には様々な要因があるという前提のもとに、適切なフォローを行なう。事業所の職員が虐待を行なった場合には、家庭生活上の不安や職場における人間関係などのトラブルなどが虐待にいたる要因として考えられる。これらの状況について、日常的に把握できるような環境や仕組みを整えるとともに、発生後はその他の職員の状況に改めて配慮する取組みを進める。また、家族(養護者)による虐待の場合、その背景には、障がい児者本人と養護者・家族の人間関係や地域社会での家族の孤立感や孤独感、過重な介護に対する負担、経済的な困窮や、家族(養護者)自身が身体的もしくは精神的な支援を必要としている場合もある。

6、地域における虐待防止ネットワークの構築

虐待の防止や早期の対応などにあたっては、市町村等の自治体を中心としながら、関係機関との連携協力体制を構築することが重要である。障がい児者の権利擁護に対する取組みなどが求められている相談支援事業者との連携の促進や地域自立支援協議会において虐待防止に取り組む体制を構築することが考えられる。

7、その他、虐待防止に向けた関連制度の活用

障がい者の虐待防止の観点からは、状況に応じて「成年後見制度」及び「日常生活自立支援事業」などを積極的に活用することも必要である。障がい児者の虐待防止に繋がると考えられる様々な仕組みや制度を活用するという視点が重要である。

※1 福祉事務所を設置していない町村

※特定非営利活動法人 Peek・a・Boo としての取り組み

- ・ 障害者虐待防止法、障害者の権利条約、障害者差別解消法の学習。
- ・ 虐待防止マニュアルの作成・見直し。
- ・ 早期発見チェックリストを個別支援会議時に行なう。
- ・ 放課後等デイサービス自己評価表を事業所の職員・保護者向けにアンケートを取り集計・課題分析・改善策を検討している。
- ・ 虐待防止や権利擁護に関する意識向上のため、研修を随時行なっている。
- ・ 月刊誌「みんなのねがい」を各事業所に置いている。
- ・ 「福祉新聞」を購読している。
- ・ 日々の実践の事象に対し、インシデントプロセス法を用い問題解決手段の共有化を図っている。
- ・ 資格手当の支給や研修により意欲の喚起を図っている。
- ・ 強度行動障害支援者養成研修、積極的に推進。
- ・ 倫理綱領の作成・掲示。
- ・ 職員行動指針の作成・掲示。
- ・ 虐待防止啓発物の作成・掲示。

虐待防止のフローチャート

虐待の防止・早期発見

- (管理者の責任と方針の明確化・徹底)
 - (サービスの質と職員の資質・意識の向上)
 - (児童及び利用者の声、サービス提供のモニタリング)
 - (リスクマネジメントに関する取組みの活用)
 - (個別支援計画の活用)
- ⇒「体制整備チェックリスト」活用
- ⇒「職員セルフチェックリスト」活用
- ⇒「早期発見チェックリスト」活用

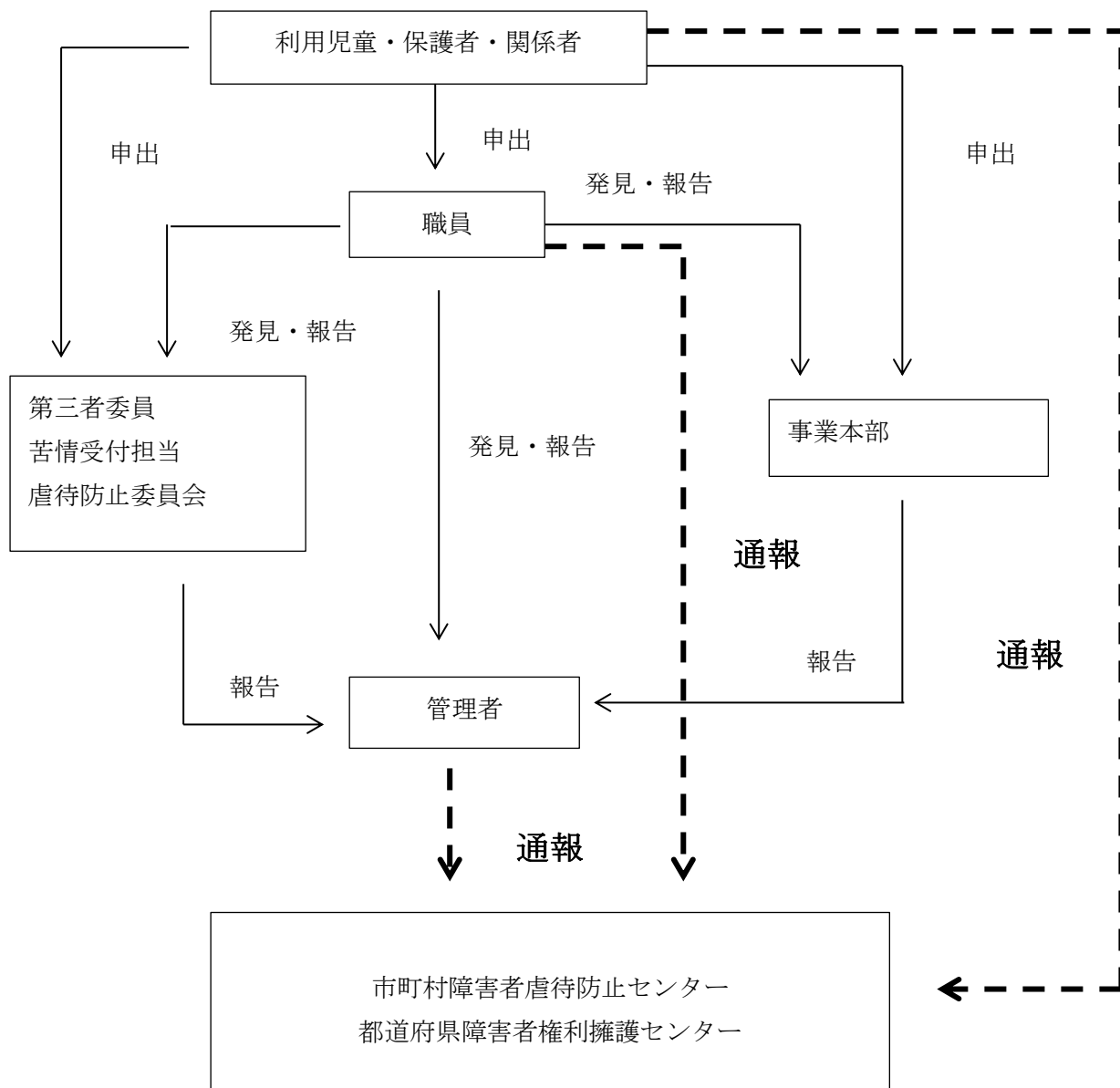
虐待発見時の対応

- 速やかな組織的対応と行政への通報、相談
- 児童及び利用者や家族への十分な配慮、説明責任
- 発生要因の調査・分析
- 再発防止に向けた組織体制の強化、職員の意識啓発等

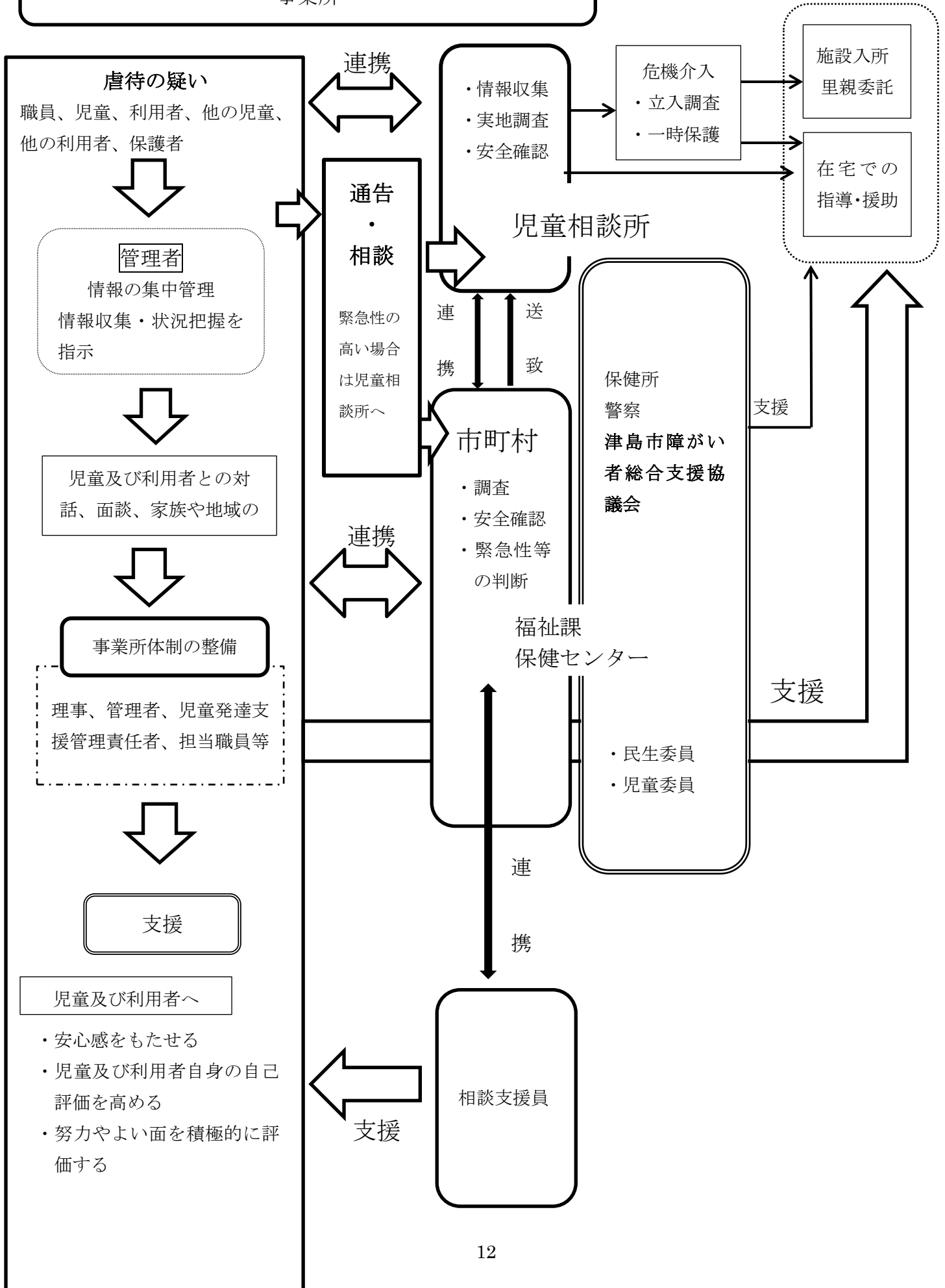
虐待発生後の対応

- 虐待被害者の生命と身体の安全・を確保し、落ち着きを取り戻すための支援
- 虐待を行なった者に対し、虐待に至った背景を踏まえたフォローを行なう。虐待防止のための仕組み作りや環境改善など。

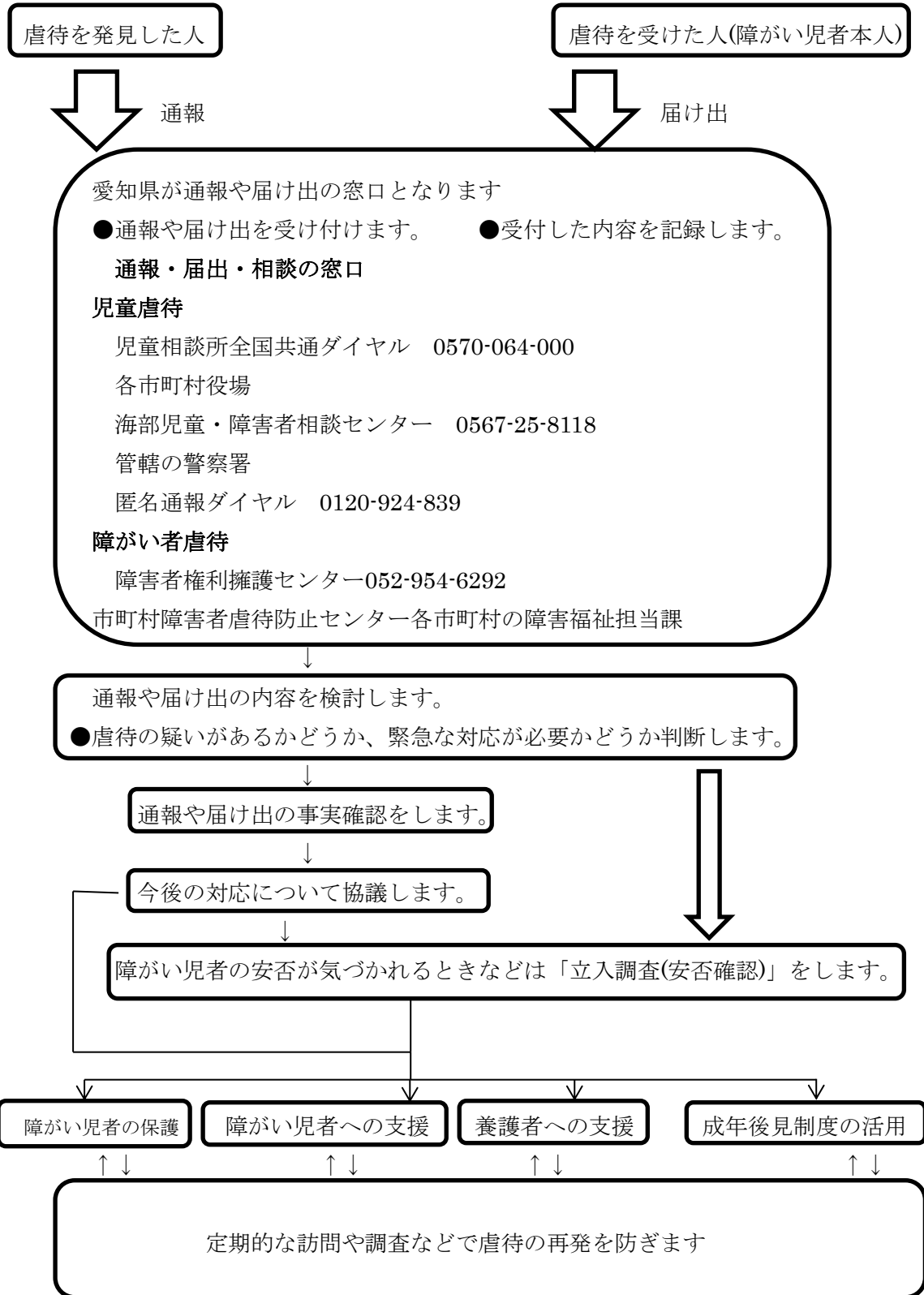
【虐待発見時の通報の組織図】



事業所における対応のフローチャート
事業所



虐待の通報・届け出からの対応



障がい児者虐待の防止

1. 障がい者虐待防止と対応のポイント

法第15条により、「虐待防止に関する従事者のための研修の実施」「利用者及びその家族からの苦情処理の体制の整備」「従事者等による障害者虐待の防止等のためなどの措置を講ずるもの」等が規定されています。障がい者虐待の防止と対応の目的は、障がい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出来る様に支援することです。虐待の発生予防から、虐待を受けた障がい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、障がい者の権利擁護を基本に置いた支援体制を構築することが必要です。

2. 運営規定への定めと職員への周知

指定障害児通所支援事業所は、「児童福祉法に基づく指定通所支援の事業所等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」に従う事が義務付けられています。同基準においては、障がい児の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者の設置そのための必要な体制を整備するとともに、その従業者に対し、研修の実施その他の措置を講ずるよう努めるよう定められています。

設置者及び管理者は、施設の「運営規定」を作成し、自ら児童及び利用者の人権擁護の意識を高め、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。

3. 虐待防止委員会を設置する等の体制整備

運営規定で定めた「虐待を防止するための措置」として、虐待防止委員会の設置等、必要な体制の整備が求められます。

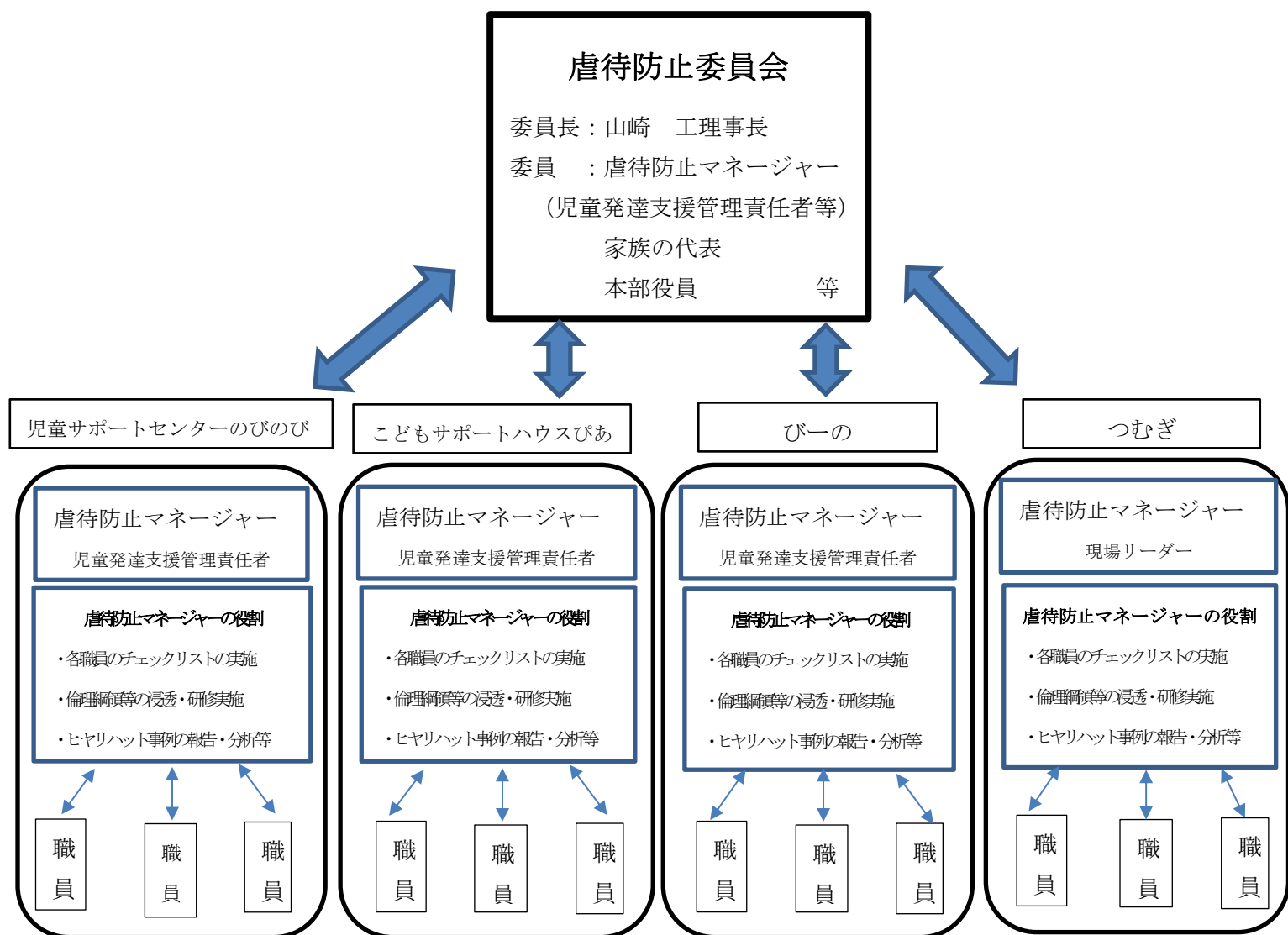
(1) 虐待防止責任者の設置

運営規定で定めた「虐待を防止するための措置」として管理者を責任者として設置し、管理者が責任を持って虐待防止の未然防止に取り組みます。職員には機会ある毎に支援方針を確認し浸透させ、徹底させる役割を担います。また、職員に対してだけでなく、利用者の家族、外部の見学者等に対しても、重要事項説明書やパンフレットへの記載を通じて周知することが求められます。

(2) 虐待防止委員会の設置

児童及び利用者の人権を擁護し、虐待防止責任者の職務が円滑に執行できるよう、保護者や第三者委員など外部チェック機能を持たせ、事業所内での虐待防止のための虐待防止委員会を設置することにより、その取り組みの実効性を確保します。この委員会を

組織的に機能させるために、各部門の責任者等現場での虐待防止のリーダーになる職員を「虐待防止マネージャー」として配置します。



- 【虐待防止委員会の主な役割】**
- 虐待防止と権利擁護に関する研修やマニュアル等の作成と実施、掲示物等のツールの作成と掲示物等の実施
 - 虐待防止チェックリストの実施及びモニタリングの実施
 - 虐待（不適切な対応事例等）発生後の検証と再発防止策の検討

(3) 倫理綱領、行動指針、掲示物等の周知徹底

権利侵害を許さない事業所とするためには、職員一人ひとりが日頃の支援を振り返り、職員相互にチェックし、小さな出来事から虐待の芽を摘むことが重要となります。そのため、虐待を許さないための「倫理綱領」や「行動指針」の作成、「権利侵害防止の掲示物」の掲示等により職員に周知徹底を図る必要があります。

「倫理綱領」や「行動指針」等が、文章や言葉だけとなり形骸化しては意味がありません。「倫理綱領」や「行動指針」の作成と共有は、仕事の使命と価値の共有ともいえます。利用者のニーズに基づき支援するという原点に立ち戻り、常に自らの支援姿勢の根拠とするよう再確認することが必要になります。

(4) 障がい者虐待防止マニュアルやチェックリストの整備

本マニュアルを用いて、職員の虐待防止に係る心構えや基本的知識の習得等を図ります。

また、児童及び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事が重要であり、人権を擁護できているかを客観的に自己評価するために職員が自らの行動を定期的に自己点検する「虐待防止チェックリスト」を活用します。その結果を虐待防止マネージャーが集計し、虐待防止委員会に報告します。
※チェックリストは全社協「障害者の虐待防止に関する検討委員会」平成23年3月版を使用しています。

(5) 相談、苦情を活かす仕組みづくり

管理者等の職員は、児童及び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もとに、日々のサービスを提供します。

ア. 児童及び利用者との日常的なコミュニケーションの確保

イ. 虐待に対する相談・苦情等への対応

ウ. 受け付けた苦情やその改善状況等の第三者委員への報告及び情報公開

苦情に関しての窓口についても、家族等にも分かりやすく、事業所内の見えやすい場所に掲示をしておきましょう。

4. 人権意識、知識や技術向上のための管理者・職員の研修

虐待は、どの障がい者福祉施設等でも起こりうる構造的な要因があると指摘されています。「障害者福祉施設、障害福祉サービス事業所における障害者虐待防止法の理解と対応」を全ての職員へ周知し職員研修として取り上げ、障害者虐待防止法に関する基本的な理解を得るようにします。

障がい者虐待の発生する要因として、人権意識の欠如、障がい特性の無理解、専門的な

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挙げられています。そのため人権意識、専門的知識、支援技術の向上を図るために、人材育成の研修を計画的に実施していく必要があります。

(1) 研修計画の作成

研修には以下の5つの累計が考えられます。

<p>① 管理者を含めた職員全体を対象にした虐待防止や権利擁護の意識を高める研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的な職業倫理 ・倫理綱領・行動指針・掲示物の周知 ・障害者虐待防止法等関係法律や通知、指定基準等の理解 ・障がい当事者や家族の思いを聞くための講演会 ・過去の虐待事件の事例を知る 等
<p>② 職員のメンタルヘルスの研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ストレスをためない、なんでも話し合える職場づくり ・話し合いを大切にした風通しの良い運営 ・アンダーコントロール（アンダーマネージメント）
<p>③ 障がい特性を理解し適切に支援ができるような知識と技術を獲得するための研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がいや精神的な疾患等の正しい理解 ・行動障がいの背景、理由を理解するアセスメントの技法 ・自閉症の支援手立て（視覚化、構造化等） ・身体拘束、行動制限の廃止 ・他の施設等の見学や経験交流 等
<p>④ 事例検討</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい児者のニーズをくみ取るための視点の保持 ・個別のニーズを実現するための社会資源等の情報や知識の習得 ・個別支援計画というツールを活用しての一貫した支援及び支援者の役割分担 等
<p>⑤ 家族等を対象にした研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被害にあってしまった時の対処法 ・障害者虐待防止法とその理解 ・成年後見人制度について

5. 虐待を防止するための日常的な取り組み

(1) 虐待防止のための具体的な環境整備

① 事故・ヒヤリハット事例の活用

児童及び利用者に被害を及ぼすことはなかったが、支援を行う過程でヒヤリとしたり、ハットしたりした経験を有する事例（ヒヤリ・ハット）の情報を共有し、効果的な分析を行い、虐待の防止に役立っています。また、児童及び利用者がケガをして受診する等の事故が

起きた場合には、法人本部並びに都道府県及び支給決定を行った市町村に対して事故報告書を提出し、再発防止を心がけましょう。

②虐待防止チェックリストの活用

職員が自覚しながら事業所や支援の実際を振り返るために、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することが重要です。管理者用と職員用をそれぞれ活用し、特に管理者のチェックリストは職員もチェックすると、双方の認識のズレも確認することができます。チェックリストは組織としての課題を確認するものであり、特定の個人を追求したり批判したりするものではなく、職員間で共有し改善策を検討するためのものです。

③苦情解決制度の利用

苦情への適切な対応は、児童及び利用者の満足度を高めることに加えて、虐待防止の対策の一つです。虐待に関する相談・苦情等に対応するために、苦情解決担当者及び責任者を定め、その体制の積極的に周知を図ります。

管理者は、事業所を利用する児童及び利用者の表情や様子に普段と違う気になる所がないか注意を払い、声を掛けて話を聞く等、本人や家族からの訴えを受け止める姿勢を持ち続ける事が求められます。また、児童及び利用者の家族に対しても、苦情相談の窓口や虐待の通報先についても周知するとともに、日頃から話しやすい雰囲気を持って接し、事業所の対応についての疑問や苦情が寄せられた場合は話を傾聴し、事実を確認することが虐待の早期発見につながります。

④サービス評価やオンブズマン、相談支援専門員等外部の目の活用

福祉サービス第三者評価やオンブズマン等の外部による第三者評価を受けることもサービスの質の向上を図ります。その他にも相談支援員等のモニタリングを活用し、外部から見て支援の実施状況が適切かどうか、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聞き、必要に応じて改善につなげることも有効です。

⑤ボランティアや実習生の受け入れと地域との交流

多くの目で児童及び利用者を見守るような環境作りが大切です。管理者はボランティアや実習生の受け入れ態勢を整え、積極的に第三者が出入りできる環境づくりを進め、事業所に対する感想や意見を聞くことにより、虐待の芽に気づき、予防する機会が増えることにもつながります。

(2) 風通しの良い職場作り

職員は、他の職員の不適切な対応に気が付いたときは上司に相談した上で、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すむようにできるか会議で話し合っ
て全職員で取り組めるようにしたりする等、オープンな虐待防止対策を心がけ、職員のモチ
ベーション及び支援の質の向上につなげることが大切となります。

そのため、支援にあたっての悩みや苦勞を職員が日頃から相談できる体制、職員の小さ
い環境を整備することが必要となります。

また、職員のストレスも虐待を生む背景の一つであり、人員配置等を含め、管理者は職
場の状況を把握することが必要となります。職員個々が抱えるストレスの要因を把握し、
改善につなげることで職員のメンタルヘルスの向上を図ることが望まれます。

※職場でのストレスを把握するために、「職業性ストレス簡易調査票」（東京医科大学）
等を活用することなども考えられます。

(3) 管理者による日常的な支援場面等の把握

障がい者虐待を防止するためには、管理者が現場に直接足を運び支援場面の様子をよく
見たり、雰囲気を感じたりして、不適切な対応が行われていないか日常的に把握しておく
ことが重要です。日頃から、利用者や職員等とコミュニケーションを深め、日々の組み
み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、職員の配置は適切か等に注意を払う必要があります。

(4) 性的虐待防止の取り組み

性的虐待は、他の虐待行為よりも一層人目に付きにくい場面を選んで行われることや、
被害者や家族が人に知られたくないという思いから告訴・告発に踏み切れなかったり、虐
待の通報・届出を控えたりすること等の理由により、その実態が潜在化していることが考
えられます。近年の特徴として、携帯電話やスマートフォンのカメラ機能を悪用し、わい
せつ行為を撮影し記録に残している悪質な犯行も見られています。

【具体的な取り組み】

児童及び利用者の人権を尊重する職員教育の徹底とともに、現実的な防止策を講じるこ
とが重要です。

- 採用時に、各事業所の現場に試しに入ってもらい、気になる行動がないか確認する。
- 可能な限り、同性介助が出来る体制整備（勤務シフトや業務内容の分担の工夫など）

平成 29 年 8 月 28 日作成

令和 4 年 8 月 改定

※プライバシー保護について

基本的な考え方

- ① 福祉サービスにおいては児童及び利用者の人間としての尊厳が重視され、気持ちよく生活できることは、サービスの質について極めて重要な要素である。
- ② 児童及び利用者情報においては収集する情報は個別支援計画における実施・確認に必要な事柄に限定する。

基本的な事項

- ① 児童及び利用者、家族が答えたくない事柄についての追求は注意を要する。どうしても聞かなければ、個別支援計画実施に支障が生ずるといような場合は、その情報がどのように重要なのかを十分理解していただけるよう、対応しなくてはならない。個別支援計画作成の場面、あるいはサービス開始のアセスメントでは
 - ・事業所としての情報を積極的に開示しているか（事業所の概要、事業内容等）
 - ・情報収集の目的、個人情報の利用目的を告げているか
 - ・児童及び利用者の立場にたって個別支援を検討しているか
 - ・個人の尊厳に立ち入るような行き過ぎたヒアリングはないか
 - ・聞き取りの内容を書いた用紙の取り扱いに注意しているか
 - ・児童及び利用者の権利（解約の自由、サービス決定の自由、記録開示要求等）を告げているか
 - ・最終的には自己決定ができているか、家族の合意が得られているか
- ② 事業所の会議において児童及び利用者のプライバシー保護に問題がないか定期的に確認する。
- ③ 日常の対応
 - ・事業所内での個人情報・プライバシー情報の管理をルール化する（保管の仕方）
 - ・日常生活における情報漏洩の厳禁（意図しないものも注意）
 - ・印鑑を預かることは禁止
 - ・児童及び利用者との会話で話してよいものといけないものを意識
 - ・記録は思い込みで記入せず、共通で理解できる文章で記入
 - ・常に児童及び利用者への配慮が行き届いた環境づくりのため、事業所の管理者は職員へのストレスケアにも配慮する。
- ④ 着替え時はドア・カーテンなどで仕切る。
- ⑤ トイレ時はむやみに介入せず、配慮する。
- ⑥ 児童及び利用者との職員との日頃の会話においても児童及び利用者、家族のプライバシーに触れるような内容は避ける。（事実であるかないかは問題ではなく、本人・関係者が不快に思う可能性のある話題などはしてはならない）
上記の事項については研修を実施していく。