

障害者施設

障害児施設

障害福祉サービス事業所

## 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

平成22年4月

# 目次

はじめに	2
第1章 虐待の種類等	3
1 障害者（児）への虐待防止の動き	
2 虐待の種類	
3 虐待発生メカニズム	
第2章 事業所等での虐待の未然防止	9
1 風通しの良い職場作り	
2 職員への働きかけ	
3 組織としての取り組み	
第3章 虐待を発見した時の対応	19
1 事業所等の対応	
2 行政の対応	
第4章 事例検討	22
身体的虐待	
性的虐待	
ネグレクト	
心理的虐待	
経済的虐待	
おわりに	25
参考文献	

## はじめに

ここ数年、神奈川県内の障害福祉施設等において職員による利用者への虐待が複数発生しています。施設利用者の権利を身近な立場で守るべき職員による虐待は、決して許されるものではありません。

措置制度から支援費制度へ、そして障害者自立支援法への制度の変革によりサービスの量的な拡大が図られましたが、福祉の現場では事務作業の増大や職員数の確保を優先せざるを得なかったこと等があり、提供されるサービスの質については議論やその向上のための取組みが後回しにされていたのではないかと。また、行政においてもこれに対する適切な対応策の実施が追いついていなかったのではないかと。それぞれの立場でいま一度考え、課題解決に向けて事業所等と行政が共に虐待の未然防止に取り組んでいきたいと考えています。



児童、高齢分野に続き、障害分野においても虐待防止に関する法律の制定に向けた動きが強まっています。しかし、障害福祉サービス等を提供している施設や事業者は、法律の有無に関わらず、サービスを提供する側の当然の責務として、日ごろから人権意識を維持・向上させなければいけません。

このような状況をふまえ、神奈川県では事業所等が今後、虐待防止策を進め、一層の人権擁護と利用者が安心してサービスが受けられる環境作りのために、「障害児者の人権をまもる一虐待防止のために」を作成することとしました。

県と事業者等が同じ視点に立って取り組んでいくことで、よりよい支援につながると考えています。障害児者の人権を守るためのルール作りや研修に本冊子を御活用下さるようお願いいたします。

## 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）への虐待防止の動き

現在、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。障害の分野においても虐待防止に関する法律の制定に向けた動きが活発化しつつあります。

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<sup>※</sup>・・・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⑤を除く4つの分類になります。

### 3 虐待発生メカニズム

最初から虐待をしようと思って施設・事業所等（以下「事業所等」とします。）で働きはじめる職員はいません。しかし、多くの虐待が起きているのは何故でしょうか。

県内で発生した重大な虐待事案は、いずれも小さな不適切な支援（行為）から始まっていました。厚生労働省は、虐待防止通知の中で虐待が生じる要因について「複雑・多様であるが、虐待の多くは密室的な環境下で行われること、障害者（児）の権利を侵害する小さな出来事から心身に傷を負わせる行為にまで次第にエスカレートしていくこと、職員に行動障害などに対する専門的な知識や技術が不十分な場合に起こりやすいこと等、障害者（児）虐待に共通な構図が存在する。」としています。

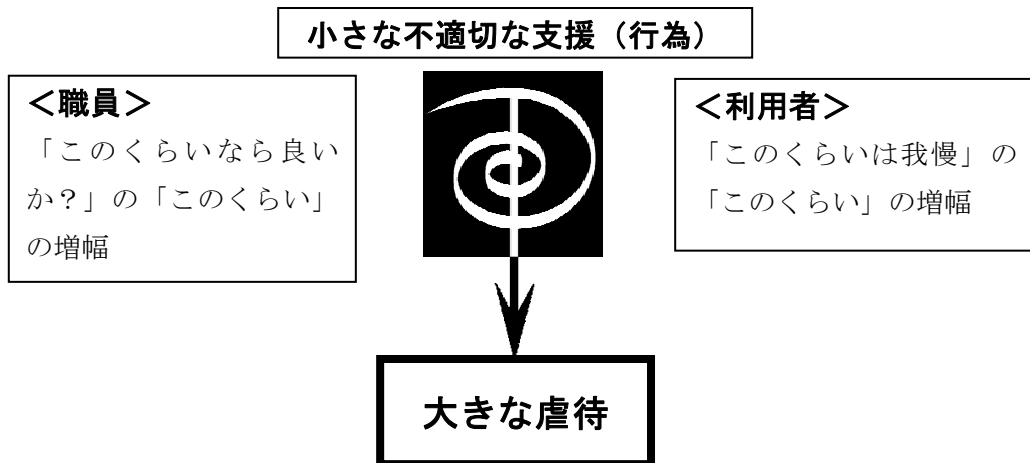
虐待発生メカニズムは数多くあるといわれていますが、ここではそのいくつかについて整理していきます。

#### （１）背景

##### 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）

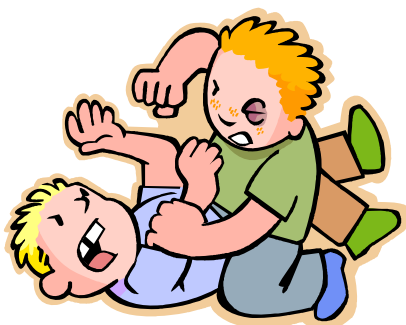
#### <大きな虐待につながる魔のスパイラル>



## 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。

### <不適切な支援から大きな虐待へ>



他害行為や破壊行為などが発生したとき、支援者としては止めなければいけない。

悩みながら

利用者を守るためにはやむを得ず、馬乗りになったり、鍵のかかるところへ閉じ込めたりする。反省させるために、長時間正座をさせる。

利用者支援等の検証

より良い支援の提供

同じ場面で同じ対応

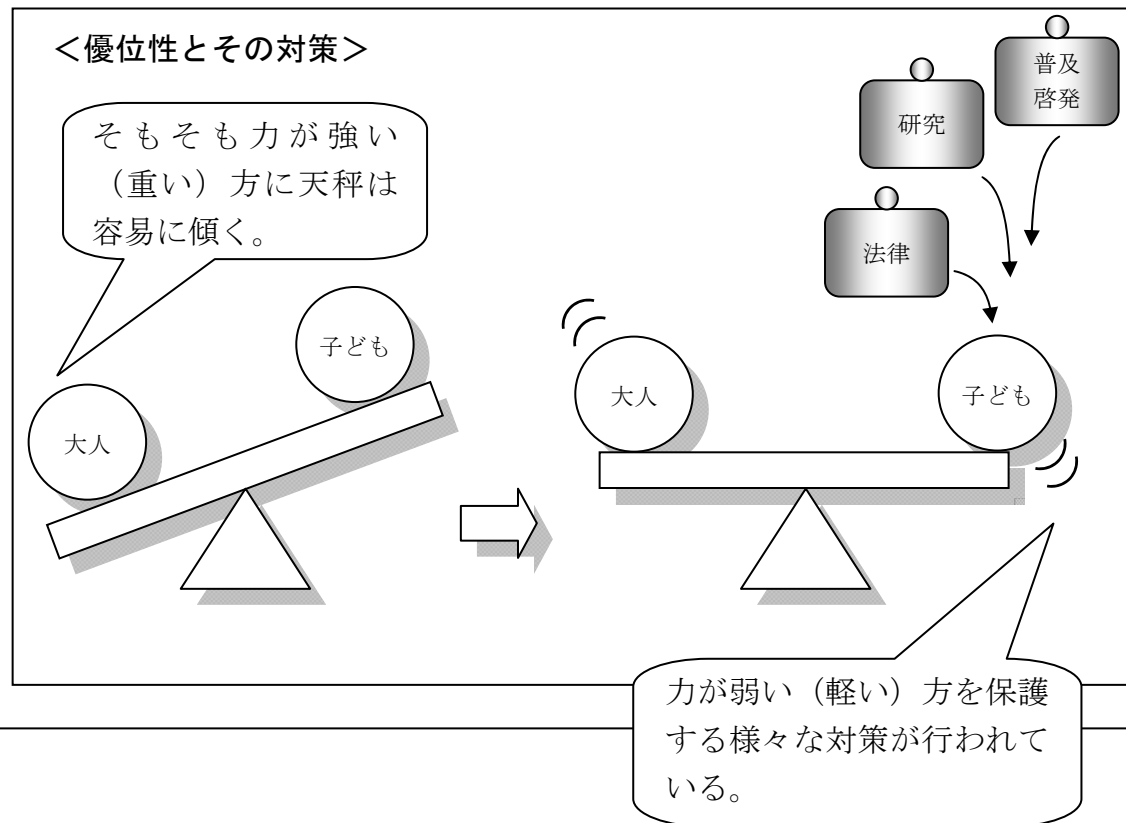
利用者の障害特性や状況、支援方法の検証の中では、例えば、鍵のかかる場所へのタイムアウトをする、ということになるかもしれませんが、しかし、検証がされない中で、当たり前の対応として行い続けてしまうと、結果、大きな虐待につながる可能性が生じてきます。

### 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。

#### 【関係性の構造】

事例	優位な立場	不利な立場
児童虐待	大人	子ども
DV	男性（女性）	女性（男性）
パワーハラスメント	上司	部下
いじめ	いじめっこ	いじめられっこ
小売店やホテル等における要求	客	店員
事業所等における虐待	職員	利用者

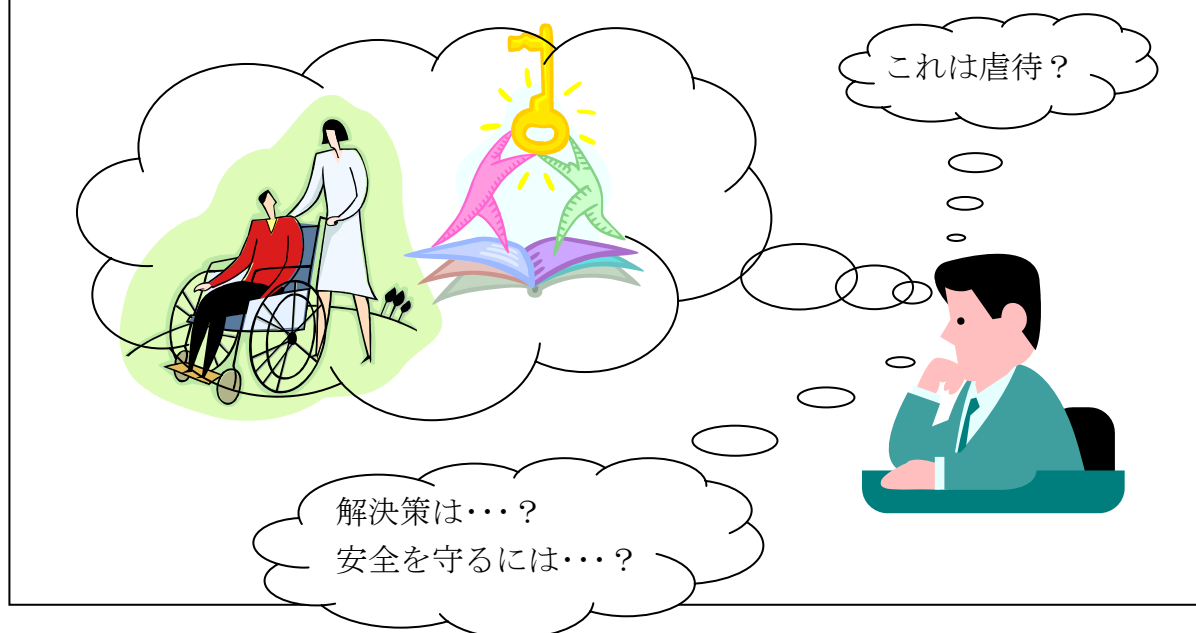


#### ④ 身体拘束は常に虐待と隣り合わせ

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



#### 【参考】

高齢分野においては緊急やむをえない場合の身体拘束は以下の3要件がすべて満たされる必要があると定められています。


- 切迫性：利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- 非代替性：身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束は一時的なものであること




## (2) 虐待に陥らないための検討


虐待発生メカニズムとして背景を4つ示しましたが、それぞれについて検討課題、考え方のポイントを整理しました。事業所等で話し合う際に活用してください。


### ① 小さな不適切な支援（行為）の積み重ね

 小さな不適切な支援はどうしたら防止することができるでしょうか？


 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

 なぜ、利用者は他害行為や自傷行為を起こしてしまうのでしょうか？  
そうした行動の背景とは何なのでしょう？

 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


 職員と利用者の関係性とはどういったものなのでしょう？

 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「〇ちゃん」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

 身体拘束が真に必要な場合とはどんな時なのでしょう？

 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 事業所等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ことが、平成21年7月に実施した人権に関する一斉点検の結果からも明らかになりました。

しかし、事業所等の職員の多くはローテーション勤務であり、顔を合わせる機会すら少ないため、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。

施設長等は、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ります。

<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ります。

<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、ハツ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・ハツの減少につながり、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

事業所等には家族やボランティア、実習生など多くの方が出入りしています。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。事業所等の常識は、時に世間の非常識といわれることがあります。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です。

#### <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) 職員の人権意識、知識や技術の向上

神奈川県では、平成21年7月に県下約3,600事業所等を対象に人権に関する一斉点検を実施しました。その結果、多くの事業所等で、職員への人権意識の周知徹底とその定着・継続が課題であることがわかりました。

そうした課題の具体的な方法として、虐待防止通知では以下の方法が示されています。

- 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、職員で話し合って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。とされています。

### 【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、事業所等で働く職員は、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いけないこと。

- (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いたまないこと。
- (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。



### **ポイント**

日々、利用者支援を行っている中では「慣れ」や「気のゆるみ」はどうしても起こり得るものです。高い人権意識を保ち続けるためには、簡単なチェックリストを用いて、定例ミーティングなどを活用し、定期的な振り返りの機会を設けることや、虐待の種類や内容を目に付くところに掲示する等により、繰り返し職員に周知・徹底し続けることが必要です。

## 【職員に周知する掲示物の例】

### 障害者(児)を支援する職員の方へ

以下のような行為は障害者(児)への虐待です。不適切な支援から、傷害などに当たる犯罪行為まで様々ですが、いずれも障害者(児)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、部屋に閉じこめる、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みるよう強いる。
- ・ 裸の写真やビデオを撮る。

#### (ネグレクト)

- ・ 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けがをさせる。

#### (心理的虐待)

- ・ 「そんなことを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。
- ・ 成人の障害者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける。
- ・ 他の障害者(児)と差別的な取り扱いをする。

#### (その他)

- ・ 障害者(児)の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分。
- ・ 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害者(児)にしていますか。  
常に相手の立場で、適切な支援を心がけましょう。

(平成17年10月20日付厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知  
「障害者(児)施設における虐待について」から抜粋)

ときどき見直すと、  
より効果的です！

### 3 組織としての取り組み

#### (1) 規程等の整備

「障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準」（平成18年9月29日厚生労働省令第171号）では「運営規程に虐待の防止のための措置に関する事項」として、以下の4点が定められています。

##### ① 「虐待防止責任者」の選定

施設長等責任のある者を「虐待防止責任者」として、虐待の未然防止に取り組むことが必要です。

##### ② 成年後見制度等の利用支援

判断能力が十分ではなく、自ら権利を擁護することに困難さを抱える障害者については、成年後見制度等の利用の支援を行い、それらを活用して権利擁護を行なっていくことが重要です。

##### ③ 苦情解決体制の整備

社会福祉法では、経営者は利用者からの苦情に適切な解決に努めることと規定されており、施設と利用者の中立的な立場にある第三者委員を積極的に活用することが求められています。

また、利用者やその家族からは、支援を受けている事業所等に対して苦情は言いにくいという側面があることから、都道府県、市町村、児童相談所などの行政窓口の積極的な活用、県社会福祉協議会の運営適正化委員会における苦情解決制度の活用を促すことも必要です。

##### ④ 虐待防止を啓発・普及するための研修の実施

施設内でも日ごろから虐待に関する研修を繰り返し行い、全ての職員に人権擁護の意識を定着させ、それを継続させていくことが重要です。

#### (2) サービス評価の取り組み

福祉サービス第三者評価の受審については、社会福祉法第78条で「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。」とされています。

事業所運営を客観的に評価し、自らのサービスを振り返り、さらなるサービスの向上に有効な取組みのひとつです。

#### (3) 硬直化しない支援体制の整備

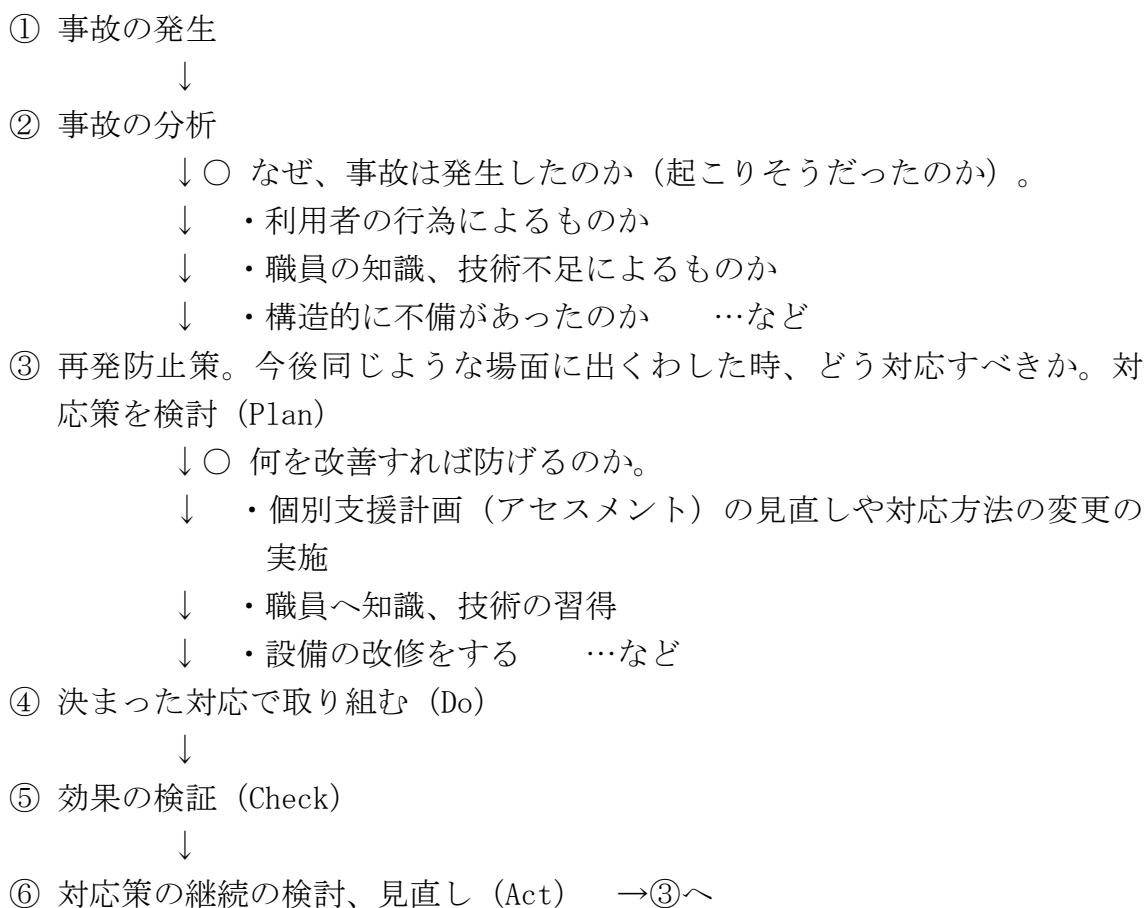
個別支援計画は利用者や家族とともに作成し、支援内容を職員間で共有す



る必要があります。しかし、その個別支援計画が何年も見直されていない、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等は、支援体制が硬直化し始めているのかもしれませんが。「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？

事業所等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実施することが有効です。また、事業所等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。

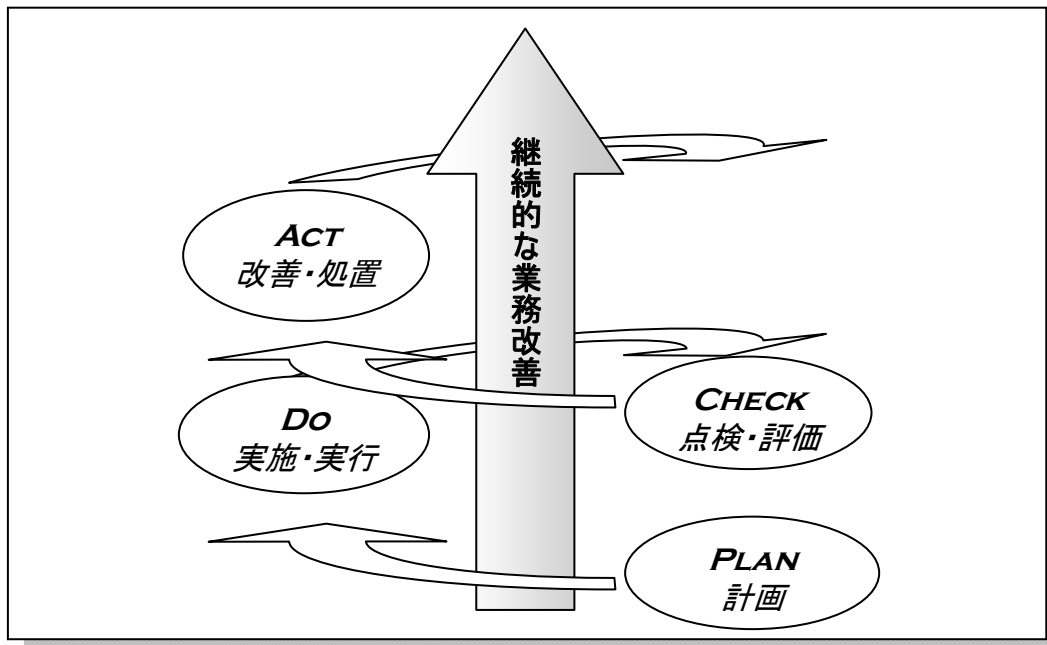




## COLUMN コラム (PDCAサイクル)

PDCAサイクルとは、「Plan（計画）」「Do（実施・実行）」「Check（点検・評価）」「Act（改善・処置）」の4段階を継続的に行い、サービスの維持・向上および継続的な業務改善活動を推進するマネジメント手法のことをいいます。

1. Plan（計画）：これまでの実績や将来の予測などをもとに業務計画をする
2. Do（実施・実行）：計画に沿って業務を行う
3. Check（点検・評価）：業務の実施が計画に沿っているか点検し、結果を評価する
4. Act（改善・処置）：改善策を検討し、処置する

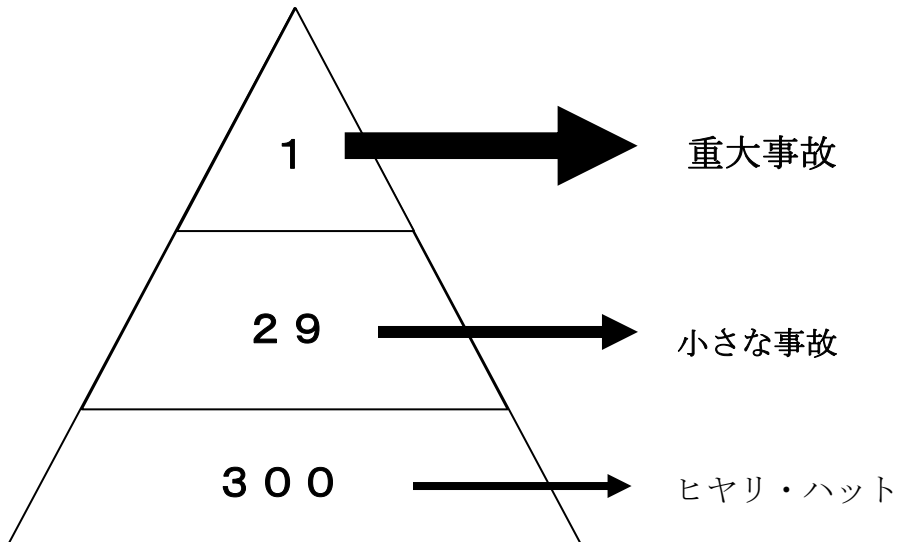


PDCAサイクルの例（虐待防止の場合はいかがでしょう）

	個別支援計画	事故防止	研修	虐待防止
<b>PLAN</b>	計画策定	事故防止策の検討	研修計画の策定	
<b>Do</b>	支援の提供	事故防止策の実行	研修の実施	
<b>CHECK</b>	モニタリング	評価・検証	アンケート等による効果測定	
<b>ACT</b>	再アセスメント 課題と対応策の検討	OJT、ケーススタディ等で意識を高める	研修方法の見直し	

## COLUMN コラム (リスクマネジメントについて)

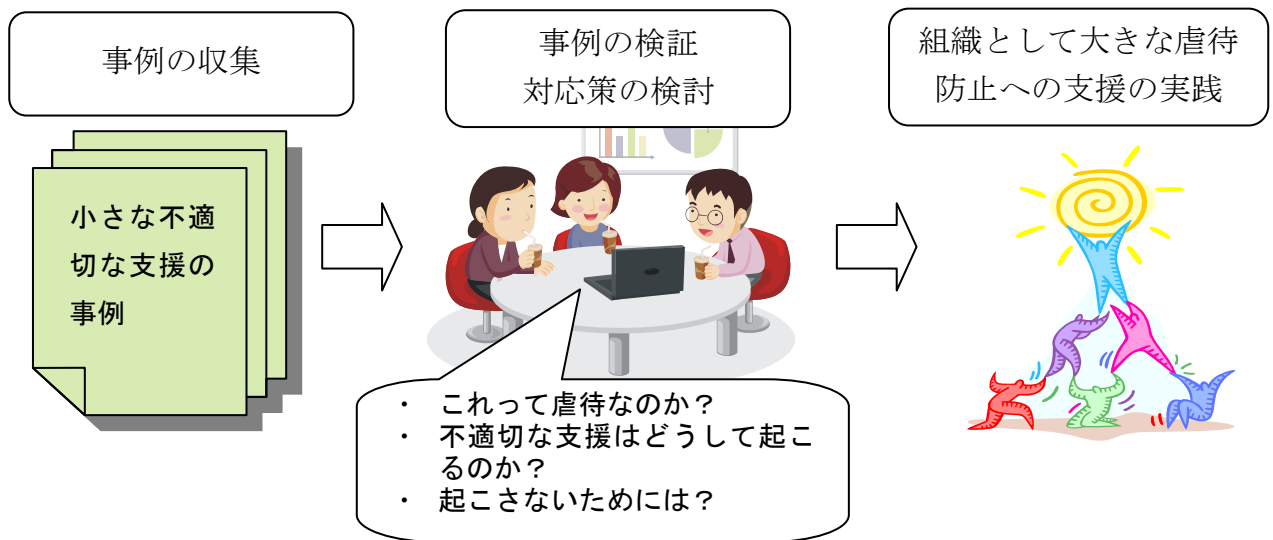
一般に、1件の大きな事故の背景には29件の小さな事故（アクシデント）が、そのまた背景には300件のヒヤリ・ハット（実際には事故につながらなかったが、重大事故に至る可能性があった事例）が存在するといわれています（ハイレンリッヒの法則）。航空・鉄道業界、医療業界では、ヒヤリ・ハットの積み重ねと検証が重大事故防止に有効であるとされており、利用者に関わる福祉業界でも事故防止につながります。



ヒヤリ・ハットの分析などは、厚生労働省より平成14年4月22日「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針」が出版されています。

参考：<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2002/04/h0422-2.html>

こうした取り組みを活用し、「小さな不適切な支援＝ヒヤリ・ハット」を見つけることで、「大きな虐待＝重大な事故」の未然防止につなげることができるのではないのでしょうか。



#### (4) 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、日ごろから事業所等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 事業所等以外にも、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。
- ④ 意見表明がしやすい環境（投書箱の設置等）を整える。



#### ポイント

虐待や不適切な支援の早期発見のためには、管理者（施設長）をはじめ職員が、利用者や家族等は意見表明がしにくい立場にあることを十分に踏まえた上で、小さな声も聞き取ることができるように環境を整え、日ごろから十分なコミュニケーションをとることが重要です。

利用者はどんなことを考えているのでしょうか。家族はどんなことを職員に求めているのでしょうか。支援が職員の気持ちだけの一方的なものになっていませんか？

## 第3章 虐待を発見した時の対応

### 1 事業所等の対応

#### (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）等に報告することを全ての職員に徹底させるとともに、事業所等として、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。

事業所等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、事業所等に寄せられた通報についても保護の対象となります。事業所等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。

詳しくは内閣府ホームページを参照してください。

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/koueki/gaiyo/jobun.html>

また、日ごろから、利用者、家族等だけではなく、職員、その他事業所等に出入りするボランティアや実習生等に対して、虐待の場面を見た時にはどこに連絡、相談すればよいのかを周知しておく必要があります。

神奈川県では社会福祉施設等で働く職員の方から、利用者への人権侵害を目撃した時や、職場内で不正経理があるなどの相談を受けるために、福祉監査指導課内に「社会福祉施設等職員の透明な職場づくり相談窓口」を設置しました。

TEL : 045-210-8787

(土日、祝祭日、年末年始を除く9:00~17:00)

#### (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）等は、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）等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

- ・事業所等として、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会等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）等に対応窓口を一本化するなど、適切に対応します。
- ・なお、公表する際には、あらかじめ県に連絡をしてください。

## 2 行政の対応

### 情報収集と特別指導監査

- ① 県に虐待等に関する情報提供があった場合、県は、速やかに、法人・施設から報告を求めたり、関係者からのヒアリング等により情報収集を行います。
- ② 情報収集の結果をもとに、社会福祉法等に基づく特別指導監査等を実施するか判断します。
- ③ 特別指導監査等では、施設の利用者や保護者、施設関係者等から、改めて通報事案についての事実確認や周辺事実等の聞き取りや、関係書類の確認を実施した上で事業者等に対して、文書指導、改善命令等を行います。また、その結果を公表する場合があります。
- ④ 事業所等は、理事会や管理者（施設長）等を中心として、原因の究明、再発防止のための方策の改善を図るとともに、県においても、関係機関と連携して、是正改善措置の履行状況の確認や職員の意識改革などの支援に努めます。



### ポイント

改善に当たっては、法人内だけでなく外部の方の意見を取り入れることが有効です。より開かれた場で、不祥事を検証し、対応策を検討することが重要です。

「ある施設で利用者への虐待が行われている」という通報が障害福祉課に入りました。その内容は「〇月頃、利用者を怒鳴りつけ、馬乗りになって怪我をさせた」というものでした。

障害福祉課では通報内容の確認を行なうために、施設に赴いて施設長や職員からヒアリングを行いました。

障害福祉課のヒアリング内容は、「利用者を怒鳴るような場面や、馬乗りになるような場面はあるのか」「利用者を怪我させてしまうことはあるのか」「思い当たる節はなかったか」等です。

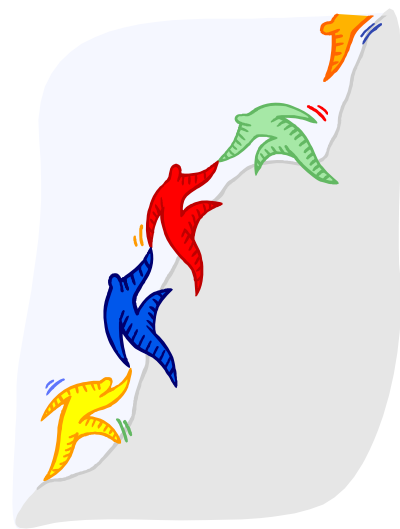
施設側の回答は、「怪我をした利用者は確かにいた。それは職員が馬乗りになって怪我をさせたのではなく、興奮した際の自傷行為により怪我をしたのである。本人に気付かせるために大きな声を出すことはある。興奮している利用者を抑えるために体を抑えたが、興奮が激しく一緒に転んでしまったのだ。」というものでした。なお、全職員に聞き取りをしたところ同様の回答でした。

調査の結果、虐待の事実は確認されませんでした。通報者は、職員が支援の中で利用者を抑え、怪我をしている場面を見て、虐待と捉えたものであろうと結論付けられました。ただし、断片的にせよそのような捉え方をされてしまったことは事実であり、今後も同じように虐待と捉えられるかもしれないことを念頭に置き、利用者一人ひとりに対する適切な支援内容を確認しながら、支援に当たって欲しいと注意喚起を行ないました。

施設では日々、困難な場面に直面し試行錯誤をしながら支援していることと思います。しかし虐待の通報があれば、事実確認のため調査を行わなければなりません。調査を受ける事業所等には大きな負担をかけることとなります。

現在の支援は、個別支援計画に則り適切に共有された支援であるか。支援の記録はされているか。ほかに良い方法はないか。…

このようなことを常に意識して支援に当たっていただければと思います。



## 第4章 事例検討

この章では、いくつかの事例を掲載しました。これらをもとに、各事業所等でよりイメージしやすいものに自由にアレンジし、話し合う機会を設け、職員それぞれがどういった視点に立っているのか、事例の中で何が課題かを議論し、事業所等としての考え方の整理や、職員の意識を高めていくためのツールとして活用してみてください。

### 【身体的虐待】

- 1 利用者Aが興奮した状態で、利用者Bにつかみかかろうとしたため、職員は利用者Aの背後から服を引っ張り制止し、落ち着かせるために床に寝かせ馬乗りになって腕を抑えたところ、利用者Aに怪我をさせてしまった。  
(視点) ⇒ ・服を引っ張り制止すること  
・馬乗りになり腕を抑えること  
・怪我をさせたこと  
(論点) → ・興奮に至るプロセスの分析はできているか  
・各利用者についてどのような形でのホールドや制止が望ましいか  
・他に興奮を抑える方法はないのか  
・怪我しなければよいのか  
・利用者の気持ちはどうなのか
- 2 車椅子を利用している利用者の座位が安定しないため、ずれ落ちないようにベルトを着用していただいている。  
(視点) ⇒ ・ベルトの必要性和利用者の行動制限  
(論点) → ・身体拘束を行う場合の手続きを取っているか  
・定期的に見直しを行っているか  
・他の方法はないか  
・利用者の気持ちはどうなのか
- 3 これまで車椅子で移動するときには、ベルトをしていただいていたが、虐待に該当すると言われ、ベルトを外したところ、転倒させてしまった。  
(視点) ⇒ ・ベルトの必要性和利用者の行動制限、ネグレクトの可能性  
(論点) → ・安全性を保つためにはどのような方法があるか



## 【性的虐待】

- 1 男性職員が女性利用者と性交渉をした。  
(視点) ⇒ ・職員と利用者の関係性  
(論点) ⇒ ・職員の優位性を利用したものではないか  
・利用者の性や恋愛についてどのように考えるか  
・利用者の気持ちはどうなのか
- 2 衣服をどうしても脱いでしまう利用者がいて、職員は裸が見られないようにオーバーオールを着せたり、シャツの前後を逆に着用させている。  
(視点) ⇒ ・裸になってしまう利用者への支援  
(論点) ⇒ ・なぜ裸になってしまうのか理解しているか  
・裸になることの是非  
・脱げないようにすることの是非  
・他に方法はないか  
・利用者の気持ちはどうなのか

## 【ネグレクト】

- 1 利用者に呼ばれたが、職員は他の用事があり、「ちょっと待っていて」と言い残したまま、用事を済ませ、1時間後に利用者の元に戻り対応した。  
(視点) ⇒ ・職員は利用者を1時間待たせておいたこと  
(論点) ⇒ ・待たされている時の利用者の気持ちはどうなのか  
・「ちょっと」はどのくらいか  
・利用者への言葉かけとして「ちょっと待っていて」が適切か  
・利用者の要求にすぐに対応できない時はどうしたらよいか
- 2 整理整頓が苦手な、居室がゴミだらけの利用者がいる。職員は不衛生と思いつつも、勝手に片付けることも悪いと思い、そのままにしている。  
(視点) ⇒ ・ゴミを放置しておくこと  
(論点) ⇒ ・本人の希望と衛生の問題  
・本人の苦手部分の克服のための支援をどうしていくか  
・片付けやすい環境の提供やゴミを出さない方法はあるか
- 3 特定の利用者同士が毎日ケンカをしている。職員は、2人の関係性の問題なので仕方がないと思いつつも、特に対応はしなかった。  
(視点) ⇒ ・利用者同士のトラブルを放置していること  
(論点) ⇒ ・2人の関係はこのままで良いのか、いつかは大きな事故にな



- らないか
- ・相性が悪いとして問題の本質を見過ごしていないか
- ・2人の気持ちはどうなのか
- ・職員間でこの問題の検討がしっかりとされているか

### 【心理的虐待】

- 1 利用者に対して「そんなことするなんて、ダメな子ね！！」と言った。  
(視点) ⇒ ・職員が発した言葉の適切さ  
(論点) → ・利用者がそれを言われた際の気持ちはどうなのか  
・どのような声掛けが望ましいか
  
- 2 利用者に対して必要以上に大きな声で声掛けをしている。  
(視点) ⇒ ・職員の声の大きさの適切さ  
(論点) → ・大きな声を出す必要性とはどのようなものか  
・その声を聞いた利用者の気持ちはどうなのか  
・周囲にいる利用者の気持ちはどうなのか  
・その利用者の障害特性にあった支援になっているか

### 【経済的虐待】

- 1 利用者からの預かり金を、長年にわたり着服していた。  
(視点) ⇒ ・利用者の財産を管理している側の責任  
(論点) → ・管理体制はどうだったか  
・他の職員は気が付くことはできなかったのか  
・チェック体制をどのように整えるか
  
- 2 浪費癖のある利用者のお小遣いを制限し、最低限（ジュース等）の嗜好品以外の私物は職員が買って渡している。  
(視点) ⇒ ・利用者の小遣いを制限すること  
・職員が利用者の買い物をすること  
(論点) → ・利用者の浪費癖について、お小遣いを制限する以外の方法はないか  
・お小遣いを制限されている利用者の気持ちはどうなのか  
・職員が買ってくるものについては利用者や家族の希望が勘案されているか

## おわりに

障害者への直接支援をしている職員は、日々、困難な場面に直面し、時として悩みながらその日の仕事を終えてしまうこともあります。また周囲の職員に対して、その悩みを打ち明けられる職員ばかりではないでしょう。

例えば、一人で仕事をしなければならないことが多い職場では、利用者との関わりでストレスを抱え、そのモヤモヤした気持ちを解消できないまま帰宅することもあります。そして、家でもモヤモヤした状態のまま一晩過ごし、また、翌日同じ職場に足を運ばなくてはいけないということがあると思います。そのストレスはやがて解消し難いものとなってしまうかもしれません。

管理者等はそのことを意識して施設運営にあたる必要があります。支援の記録や職員の言動の中で何か気になることがあった際は、職員のフォローをしていくことが重要です。

職員個人としても、支援する中で悩んだことや、モヤモヤした気持ちを口に出不せない時は、日々の支援の記録の中に残すことも有効です。記録をすることで、気持ちの整理につながることもあります。そして他の職員ともその悩みや気持ちを共有することができます。

世間では「ワークライフバランス」という言葉が広まり始めています。仕事と生活の調和が重要、という考え方です。忙しい職場の中では、どうしても生活が仕事中心になりがちですが、プライベートの充実も意識して過ごすことが、仕事の充実につながるのです。

少し立ち止まって自分を振り返ってみましょう。

プライベートの時間は充実していますか？

リフレッシュできていますか？

家族との時間、趣味、習い事・・・

また自分の周囲も見まわしてみましょう。

一緒に働く仲間たちは、元気ですか？

仕事のやり方を見直しながら、職員一人ひとりが孤立せず、生き生きと利用者に向き合える職場作りを目指していきましょう。



## 参考文献等

- ・「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
- ・「山口県虐待防止マニュアル」 山口県健康福祉部 平成19年3月
- ・ 神奈川県「グループホーム等職員人権擁護研修会」配布資料  
講師 白梅学園大学 堀江まゆみ教授 平成21年7月～11月実施
- ・「障害者虐待防止マニュアル 行政・支援者が障害者虐待に適切に対応するために」（平成20年度厚生労働省障害保健福祉推進事業）  
NPO法人 P a n d A - J 平成21年3月31日
- ・「体罰ゼロ作戦」  
あおぞらネットワーク 神奈川県知的障害者施設協会 平成10年2月27日

神奈川県保健福祉局  
福祉次世代育成部障害サービス課  
平成22年4月

障害者施設  
障害児施設  
障害福祉サービス事業所

障害者の人権を守る  
一虐待防止のために一