

虐待防止マニュアル

放課後等デイサービス
[夢を叶える就労トレーニング教室八王子]

はじめに

このマニュアルは放課後等デイサービス【夢を叶える就労トレーニング教室八王子】において、障害者虐待防止法及び児童虐待防止法の趣旨を踏まえ、虐待を未然に防止するための体制及び虐待が発生した場合の対応等を定め、利用者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

1. 障害者虐待とは

(1) 「障害者」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る。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」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ある。ここでいう障害者には18歳未満の者も含まれる。

(2) 「障害者虐待」の定義

障害者虐待防止法では、「養護者」、「使用者」、「障害者福祉施設従事者等」による虐待を「障害者虐待」と定義している。放課後等デイサービス【夢を叶える就労トレーニング教室八王子】は「障害者福祉施設従事者等」に該当する。

(3) 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待

①身体的虐待	障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じる恐れのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること。
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心理的虐待	障害者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応又は不当な差別的な言動その他障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
④放棄・放任 (ネグレクト)	障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、他の利用者による①から③までに掲げる行為と同様の行為の放置その他の障害者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
⑤経済的虐待	障害者の財産を不当に処分することその他障害者から不当に財産上の利益を得ること。

(4) 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の具体例

区分	内容と具体例
①身体的虐待	1 暴力的行為 【具体的な例】 ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ・ぶつかって転ばせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・本人に向けて物を投げつけたりする。 など 2 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに障害者を乱暴に扱う行為 【具体的な例】 ・医学的診断や個別支援計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・介助がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。 ・車いすやベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる、飲み物を飲ませる。 など 3 正当な理由のない身体拘束 【具体的な例】 ・車いすやベッドなどに縛り付ける ・手指の機能を制限するためにミトン型の手袋を付ける ・行動を制限するために介護衣(つなぎ服)を着せる ・職員が自分の身体で利用者を押さえつけて行動を制限する ・行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる ・自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する
②性的虐待	あらゆる形態の性的な行為又はその強要 【具体的な例】 ・キス、性器等への接触、性交 ・性的行為を強要する。 ・本人の前でわいせつな言葉を発する、又は会話する。性的な話を強要する(無理やり聞かせる、無理やり話させる)。 ・わいせつな映像や写真をみせる。 ・本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・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。 ・排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下(上)半身を裸にしたり、下着のままで放置する。 ・人前で排泄をさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。 など
③心理的虐待	1 威嚇的な発言、態度 【具体的な例】 ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ(施設等)にいられなくなるよ」「追い出す」などと言いつす。

	・「威圧的な態度を取る。 など 2 侮辱的な発言、態度 【具体的な例】 ・排泄の失敗や食べこぼしなどを嘲笑する。 ・日常的にからかったり、「バカ」「あほ」「死ね」など侮蔑的なことを言う。 ・排泄介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 ・本人の意思に反して呼び捨て、あだ名などで呼ぶ。 など 3 障害者や家族の存在や行為、尊厳を否定、無視するような発言、態度 【具体的な例】 ・無視する。 ・「意味もなく呼ばないで」「どうしてこんなことができないの」などと言う。 ・他の利用者に障害者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話しかけ等は無視する。 ・障害者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・したくてもできないことを当てつけにやってみせる(他の利用者にやらせる)。 など 4 障害者の意欲や自立心を低下させる行為 【具体的な例】 ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする、職員が提供しやすいように食事を混ぜる。 ・自分で服薬ができるのに、食事に薬を混ぜて提供する。 など 5 交換条件の提示 【具体的な例】 ・「これができたら外出させてあげる」「買いたいならこれをしてからにしてください」などの交換条件を提示する。 6 心理的に障害者を不当に孤立させる行為 【具体的な例】 ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 ・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 ・その利用者以外の利用者だけを集めて物事を決める、行事を行う。 など 7 その他著しい心理的外傷を与える言動 【具体的な例】 ・車いすでの移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。
--	---

	・利用者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・利用者の前で本人の物を投げたり蹴ったりする。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など
④放棄・放任 (ネグレクト)	1 必要とされる支援や介助を怠り、障害者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為 【具体的な例】 ・入浴しておらず異臭がする、排泄の介助をしない、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡(床ずれ)ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境(暑すぎる、寒すぎる等)に長時間置かせる。 ・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。 など 2 障害者の状態に応じた診療や支援を怠ったり、医学的診断を無視した行為 【具体的な例】 ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。 ・本人の嚥下できない食事を提供する。 など 3 必要な用具の使用を限定し、障害者の要望や行動を制限させる行為 【具体的な例】 ・移動に車いすが必要であっても使用させない。 ・必要なめがね、補聴器、補助具等があっても使用させない。 など 4 障害者の権利や尊厳を無視した行為又はその行為の放置 【具体的な例】 ・他の利用者に暴力を振るう障害者に対して、何ら予防的手立てをしていない。 ・話しかけ等に対し「ちょっと待って」と言ったまま対応しない。 など 5 その他職務上の義務を著しく怠ること
⑤経済的虐待	本人の同意(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。以下同様。)なしに財産や金銭を使用し、本人の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】 ・本人の財産を無断で運用する。

	・事業所、法人に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・本人の財産を、本人が知らない又は支払うべきではない支払に充てる。 ・金銭・財産等の着服・窃盗等(障害者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない。)。 ・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ・本人に無断で親族にお金を渡す、貸す。 ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など
--	--

（５）障害者虐待の判断

虐待であるかどうかの判断に当たっては、以下の点を留意する。この時、虐待であるかどうかの判断が難しい場合もあるが、虐待でないことを確認できるまでは、虐待事案として対応する。

●職員の虐待をしているという自覚は問わない

職員が虐待をしている自覚がないからといって、その行為が正当化され、責任を免れることはない。虐待かどうかはあくまでも利用者の視点、利用者自身が苦痛を感じているかどうかの観点から判断されるものである。

●利用者本人の自覚は問わない

自分が何をされているのか、虐待なのか分からない利用者もいる。またコミュニケーションが苦手な利用者もいる。利用者本人の「自覚」や「訴え」がないからといって職員の行為が正当化され、責任を免れることはない。

●親や家族の意向が障害者本人のニーズと異なる場合がある

事業所内で発生した虐待の場合、障害者の家族への事実確認で「これくらいのことは仕方がない」と虐待する側を擁護したり虐待の事実を否定したりすることがある。これは、障害者を預かって貰っているという家族の気持ちや、他に行き場がないという状況がそういう態度を取らせているとも考えられる。家族からの訴えがない場合であっても、虐待の客観的事実を確認して、障害者本人の支援を中心に考える必要がある。

（６）障害者施設内で虐待が起こりやすい背景

①施設等の構造

- ・施設が密室の構造となっている場合が多い
- ・外部の目が届きにくい

②職員

- ・指導、しつけの一環という意識のもとで、人権意識が欠如している
- ・問題行動のある利用者に対する専門的な知識及び支援技術が欠如している
- ・利用者に対し陰性感情を持っている
- ・利用者と生理的に合わない
- ・職員の個人的性格、ストレスが関係している
- ・職員が他の職員の虐待を内緒にし、仲間としてかばう傾向がある
- ・職員が上司に通告しても改善されない

③利用者

- ・虐待を受けた利用者が伝えられない場合が多い
- ・虐待を受けた利用者が伝えても理解されない場合が多い

④保護者

- ・保護者が「契約を解除されては困る」という負い目を持ち、虐待をする側を守る行動を取る

2. 虐待防止

(1) 運営責任者の責務

運営責任者（法人代表者）は、障害者福祉施設等が障害者の人権を擁護する拠点であるという高い意識と、そのための風通しのよい開かれた運営姿勢、職員と共に質の高い支援に取り組む体制づくりを行うことにより、組織として安心安全な施設をつくる。また虐待防止対策の観点からは、対策の中心となる虐待防止委員会を牽引する役割を担い、重要事項の最終決定者とする。

(2) 職員の基本的な心構え

- ・障害の程度等に関わらず、常に利用者の人格や権利を尊重すること。
- ・職員は利用者にとって支援者であることを強く自覚し、利用者の立場に立った言動を心がけること。
- ・虐待に関する受け止め方には、利用者による個人差などがあることを、絶えず認識すること。
- ・利用者との人間関係ができていると、独りよがりで思い込まないこと。
- ・利用者が職員の言動に対して虐待であるとの意思表示をした場合は、その言動を繰り返さないこと。
- ・利用者本人は心理的苦痛を感じていても、それを訴えたり、拒否することができない場合もあることを認識すること。
- ・職員同士が話しやすい雰囲気づくりに努め、虐待とみられる言動について、職員同士で注意を促すこと。
- ・職場内の虐待に係る問題や発言等を個人的な問題として処理しないで、組織として良好な施設環境を確保するための契機とする意識を持つこと。
- ・被害を受けている利用者を見聞きした場合は、懇切丁寧に相談に応ずること。
- ・心理的苦痛を感じる言動が職員にある場合には、第三者として、「虐待防止委員会」に報告するなどの措置を講ずること。

(3) 虐待防止委員会及び虐待防止責任者の設置

虐待の未然防止に取り組む虐待防止委員会を設置する。グループ代表者（別紙虐待防止委員会、身体拘束適正化委員会）を虐待防止委員会の委員長とし、事業者代表者（別紙虐待防止委員会、身体拘束適正化委員会）を虐待防止責任者として配置する。

虐待防止委員会の役割	・虐待防止委員会は半年に1度開催 ・事例が発生した場合はその都度開催 ・虐待防止マニュアル及び指針の見直し ・虐待防止チェックリスト、発生時の報告書様式の作成 ・虐待が発生しやすい労働環境かどうかの検討 ・研修の検討と実施 ・虐待防止のチェックとモニタリング ・虐待（不適切な対応事例）発生後の検証と再発防止策の検討 ・重要事案は運営責任者（法人代表者）へ報告
虐待防止責任者の役割	・各職員のセルフチェックリストの実施 ・虐待防止マニュアルの浸透 ・各職員からのヒヤリハット等の事例収集 ・委員会での事例の報告 ・全職員への周知徹底

（３）虐待防止研修

事業所の全職員（常勤・非常勤問わず）が年に1回以上虐待防止研修を受講する。研修はフランチャイズ本部が主催する虐待防止研修の受講を基本とし、虐待防止委員会にて必要と判断した場合は事業所内研修の実施、または自治体などの外部の研修参加を検討する。

（４）職員セルフチェックリストの活用 ※別紙「職員セルフチェックリスト」

職員の虐待防止への意識を高めることを目的として、職員が自己診断を行う職員セルフチェックリストを活用する。職員セルフチェックリストは虐待防止委員会にて検討・作成し、各事業所の虐待防止責任者が全職員に対して定期的（年に1回以上）に実施する。職員本人が自分自身の状況を知って自己改善につなげる。

また、職員の意識及びサービス提供の状況を把握し、体制の整備、所要の対応を適切に推進する観点から定期的に回収して対応を行う。その際、事実を記入することのできる仕組みと雰囲気担保することが重要であり、記入内容により就業規則、配置等において当該職員に対する不利益な処分・取扱いを行わないことを明示する。

3. 虐待の早期発見

職員は障害者福祉施設従事者として利用者の虐待を発見しやすい立場であることを自覚し、虐待の早期発見に努めなくてはならない。

（１）早期発見チェックリストの活用 ※別紙「早期発見チェックリスト」

虐待事案の早期発見を促し、迅速な対応を実現する観点から、職員が日々のサービス提供時留意すべき虐待のサインをまとめたチェックリストを活用する。早期発見チェックリストは虐待防止委員会にて検討・作成し、各事業所の虐待防止責任者が不適切

な支援等を確認、又は他の職員から報告があった際に速やかに実施し、委員会への報告又は通報を行う。

（２）ヒヤリハット事例の収集と報告

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、ハッとしたりした経験（ヒヤリハット事例）が見過ごされ、誰からも指摘されずに放置されることは、虐待や不適切な支援につながる可能性がある。虐待防止責任者は事業所でのヒヤリハット事例を収集し、虐待防止委員会で報告する。委員会では早い段階で事例を把握・分析し、適切な防止対策を講じ、それを周知する。

４．虐待発見時の対応

（１）対応手順

対応手順	担当者	対応内容
初動対応	職員（発見した者）	・虐待を発見又は疑われる行為を発見したときは、まずは虐待を受けている利用者の安全確保を優先する。職員一人では対応が困難な場合は、周囲の職員にも助けをもとめる ・虐待行為の状況、利用者の様子を虐待通報連絡票に記録する ※別紙「虐待通報連絡票」
報告・相談	職員（発見した者） 虐待防止責任者	・職員（発見した者）は事業所の虐待防止責任者に虐待通報連絡票を基に報告する ・虐待防止責任者はその他の職員等から事実確認を行う ・虐待防止責任者は報告を受けたのち虐待防止委員会委員長又は運営責任者へ通報する旨を報告する
通報	虐待防止責任者	八王子市役所 障害者福祉課へ通報する 【連絡先】042-620-7479
保護者対応	虐待防止責任者	・事業所内で起きた事態に対して説明と謝罪をする ・自治体の事実確認調査があること、それに協力していただくことを伝える
事実確認調査の協力	運営責任者 虐待防止責任者 虐待防止委員会委員長	・自治体による事実確認調査に最大限協力する ・聞き取りを行う場合は秘密が守られ安心して話せる適切な場所を提供する

（２）通報

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へ通報する。この時に、市町村へ通報することなく、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、必ず市町村へ通報した上で行政と連携して対応を進める。

●通報者の保護

障害者福祉施設等の虐待を発見した職員が、直接市町村へ通報する場合、通報した職員は、障害者虐待防止法で次のように保護される。

・刑法の秘密漏示罪の規定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(障害者虐待防止第 16 条第 3 項)。

・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)。(通報が虚偽であるもの及び一般人であれば虐待であったと考えることに合理性がない「過失」による場合は除きます。)

したがって、障害者虐待に関する通報をしたことを理由として、解雇や不利益な取扱いを禁止する。

(3) 虐待を受けた利用者と保護者への対応

虐待事案への対応に当たっては、虐待を受けた利用者の安全確保を最優先とする。虐待を行った職員がその後も同じ事業所内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、事実関係が明らかになるまでの間は直接支援を行わず、利用者が安心できる環境づくりに努める。

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に対して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う。虐待事案の内容によっては、運営責任者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。

(4) 虐待をした者への処分等

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事業所の役職者の責任を明らかにしたうえで処分を決定する。決定されるまでは、利用者の安全確保の観点から直接支援以外の業務を与える、又は出勤停止とする。処分は、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う。その後直接支援業務に復帰する場合は、虐待防止や職業倫理等に関する研修の受講を義務付け、再発防止のための対応を徹底して行う。また、刑事責任や民事責任、行政責任が問われる場合は真摯に受け止めると共に、法人として責任の所在に応じた処分を行う。

5. 再発防止

行政の改善指導等に従い、速やかに虐待防止委員会を開催し、再発防止に向けた取組を行う。

(1) 原因の分析

虐待を行った職員に対して虐待を起こした背景について聞き取り、原因を分析する。また、複数の職員が起こすケース、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ケースなども考えられるため、経過の把握も適切に行う。

●虐待の発生要因(厚生労働省調査結果報告書による)

- ・教育・知識・介護技術等に関する問題
- ・職員のストレスや感情コントロールの問題
- ・倫理観や理念の欠如
- ・虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ
- ・人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ

（２）組織体制の見直し

虐待防止の取り組みにおける組織体制が適切に機能していたかどうか評価し、体制の再構築を検討する。また、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に行っている場合が考えられるため、事業所内の組織体制についても見直す必要がある。

（３）マニュアルの見直し

分析した原因と対策を反映し、マニュアルを見直すと共に、それを全職員に対して周知を徹底する。

6．その他

虐待防止及び発生時対応マニュアルは定期的に見直し、必要に応じて改正するものとする。

附則

2024 年 8 月 1 日より施行する。

○本マニュアル内の別紙一覧○

虐待早期発見チェックリスト
職員セルフチェックリスト
虐待通報連絡票
虐待防止委員会、身体拘束適正化委員会