

## Ⅱ 施設・事業所の虐待防止と対応

### 1. 施設・事業所における虐待防止の責務

障害者福祉施設の設置者又は障害福祉サービス事業等を行う者は、職員の研修の実施、利用者やその家族からの苦情解決のための体制整備、その他の障害者虐待の防止のための措置を講じなくてはなりません(第15条)。

### 2. 自立支援協議会などを通じた地域の連携

虐待の防止や早期の対応等を図るためには、市町村や都道府県が中心となって、関係機関との連携協力体制を構築しておくことが重要です。具体的には、その役割と関係者の範囲ごとに、以下のネットワークを構築することが考えられるため、施設・事業所として適切な役割を果たすことができるようにネットワークに参加することが重要です。

ア) 虐待の予防、早期発見、見守りにつながるネットワーク

地域住民、民生児童委員、社会福祉協議会、知的障害者相談員、家族会等からなる地域の見守りネットワークです。

イ) サービス事業所等による虐待発生時の対応(介入)ネットワーク

障害福祉サービス事業者や相談支援事業者など虐待が発生した場合に素早く具体的な支援を行っていくためのネットワークです。

ウ) 専門機関による介入支援ネットワーク

警察、弁護士、精神科を含む医療機関、社会福祉士、権利擁護団体など専門知識等を要する場合に援助を求めるためのネットワークです。

これらのネットワークを構築するため、自立支援協議会の下に権利擁護部会を設置するなどして、定期的に、地域における障害者虐待の防止等に関わる関係機関等との情報交換や体制づくりの協議等を行うこととされています。地域の関係機関のネットワークに参加することで地域の連携が生まれ、施設・事業所における虐待防止への意識付けも強化していくことが期待されます。

### 3. 通報義務

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者は、速やかに、市町村に通報する義務があります(第16条)。これは、発見者が同じ施設・事業所の職員であって同様です。その場合、通報を受けた市町村は通報者の秘密は守らなくてはならないとされています。

また、施設・事業所の管理者などが、施設・事業所内の障害者虐待について職員から相談を受けたり、養護者や使用者による障害者虐待に気づいて相談を受ける場合などが考えられます。その場合も、障害者が虐待を受けたと思われるときは、市町村に通報する義務があります。こうした規定は、施設・事業所における障害者虐待の事案を施設・事業所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。

### 4. 障害者や家族が置かれている立場の理解

障害者虐待の防止を考える上で、施設・事業所の職員は、障害者やその家族が置かれている立場を理解する必要があります。入所施設で生活した経験のある障害者の中には、「いつも、職員の顔色を見て生活していた。例えば、食事や排せつに介助が必要な場合、それを頼んだ時に職員が気持ちよくやってくれるのか、不機嫌にしかやってもらえないのか、いつも職員の感情を推し量りながら頼んでいた。」と言う人もいます。

また、知的障害などで言葉によるコミュニケーションが難しい人は、多くの場合職員から行われた行為を説明することができないため、仮に虐待を受けた場合でも、そのことを第三者に説明したり、訴えたりすることができません。

サービスを利用している障害者の家族も、「お世話をお願いしている」という意識から、施設・事業所に不信を感じた場合でも、「これを言ったら、疑り深い家族と思われたいだろうか。それぐらいなら我慢しよう。」と、施設・事業所の職員に対し

て、思っていることを自由に言えない立場に置かれていることがあります。

施設・事業所の管理者や職員は、利用者である障害者や家族に、このような意識が働いていることを常に自覚し、虐待の防止に取り組む必要があります。

## 5. 障害者虐待の未然の防止について

施設・事業所での虐待を未然に防止するためには、そのための仕組みと体制の整備が必要です。人権意識や支援技術の向上という職員一人ひとりの努力とともに、組織として、安心、安全な質の高い支援を提供する姿勢を示さなければなりません。

特に、法人の理事長、施設・事業所の管理者には、施設・事業所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良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が求められます。人権意識は、リーダーである管理者のゆるぎない意識と姿勢により組織としても醸成されるものです。

これまでの虐待事件を省みると、法人や施設・事業所の支援理念の欠如が指摘されています。過去の調査（※1）では、虐待防止の取り組みは必要だと認識していても、実際に虐待防止責任者、組織（虐待防止のための委員会）、防止ツール（マニュアル、チェックリスト等）の整備が遅れているという結果が示されています。

また、障害者虐待防止法では、虐待が起きないよう未然の防止のための取り組みや、起こった場合の措置や対応について規定していますが、虐待防止の前に利用者のニーズを充足し、望む生活に向けた支援を行うことが基本です。入所施設での環境調整はもちろん、在宅生活でも利用サービスを変更したり調整し、環境を変えることによって行動障害が軽減し、そのことが結果的に虐待防止につながることもあります。施設・事業所の職員は、支援の質の向上はもちろんのこと、場合によ

っては他のサービスにつなぐことも視点として持っておく必要があります。

## 6. 虐待を防止するための体制について

### （1）運営規程への定めと職員への周知

法令では、施設・事業所に対して、「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」（以下、指定基準）に従うことを求めています。この指定基準に従って、以下の規程が整備されなければなりません。

（ア）運営規程として、虐待防止のための措置に関する事項を定めておかねばならないこと

（イ）指定障害福祉サービス及び指定障害者支援施設等の一般原則として、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必要な体制の整備を行うとともに、その従事者に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めなければならないこと

理事長、管理者の責任の明確化と支援方針の明示は、職員の取り組みを支える大切な環境整備です。そして、職員に会議など機会ある毎に確認し浸透させ徹底させることが必要です。また職員に対してだけでなく、利用者の家族、外部の見学者などに対しても、重要事項説明書や施設・事業所のパンフレット（要覧等）への記載を通じて周知することが必要です。

上記の運営ルールに基づいて、施設・事業所は以下に記載するような、虐待防止のための責任者や、内部組織（虐待防止のための委員会）を設置すること、防止ツール（マニュアル、チェックリスト等）の整備の他、人材育成等の体制整備を進めることになります。

### （2）虐待防止の責任者を設置する等の体制整備

運営規程で定めた「虐待を防止するための措置」として、虐待防止の責任者の設置、必要な体制の整備が求められます。

虐待防止の責任者は、通常、管理者が担うことになります。また、虐待防止のための委員会が役割を果たすためには、定期的な委員会の開催が求められます。虐待防止の対策を進める内部組織の設置においては、現場の職員や利用者の家族、第三者等の外部委員を入れてチェック機能を持たせるなど、形骸化しないように実効的な組織形態にする必要があります。それは風通しの良い組織づくりにもつながります。

委員会には3つの役割があります。第1に「虐待防止のための体制づくり」、第2に「虐待防止のチェックとモニタリング」、第3に「虐待（不適切な対応事例）発生後の対応と総括」です。

下図は、山口県の虐待防止マニュアル（2009）で示されているものです。これを参考にしながら、上記の3つの役割を具体的に述べます。

第1の「虐待防止のための体制づくり」とは、虐待防止マニュアルやチェックリスト、掲示物等ツールの整備です。

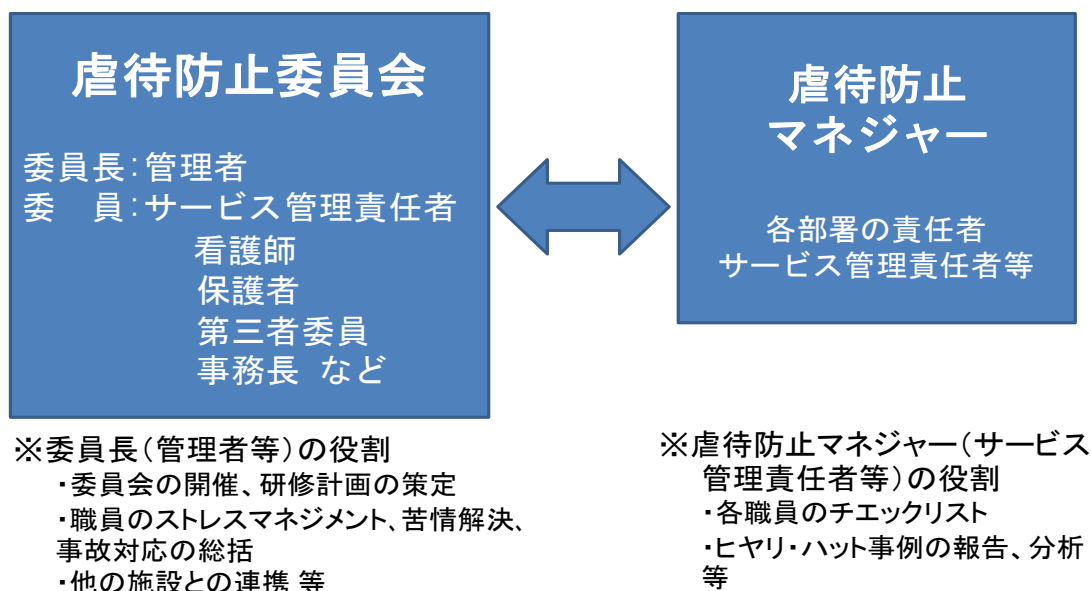
第2の「虐待防止のチェックとモニタリング」

とは、委員会の実施プロセスです。後述するチェックリストにより各職員が定期的に点検し、その結果が虐待防止マネージャー（サービス管理責任者）により管理者に報告され、またサービス管理責任者は利用者の個別支援計画の作成過程で確認された個々の支援体制の状況（課題）等もふまえながら委員会に伝達します。併せて、発生した事故（不適切な対応事例も含む）状況、苦情相談の内容、職員のストレスマネジメントの状況についても報告されます。委員会は、これらを把握して、虐待発生リスクの場面、またその要因について検討します。

これはいわば、施設・事業所における虐待に関するアセスメントの実施です。

委員会では、この現況を踏まえて、どのような対策を講じる必要があるのか、具体的に検討し改善策を講じます。それらは、職員の研修計画であり、各部署の職員が共有して取り組む改善計画などです。

### 虐待防止の組織図の例



山口県障害者虐待防止マニュアル：山口県障害者支援課、2007年 一部改変

第3の「虐待（不適切な対応事例）発生後の対応と総括」とは、虐待やその疑いが生じた場合の早期対応について、マニュアルに沿ってその検証と総括を行うことです。

### （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施設・事業所とするためには、職員一人ひとりが日頃の支援行為を振り返り、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です。

虐待を許さないための「倫理綱領」や「行動指針」などの制定、「虐待防止マニュアル」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。法人の理事長や管理者が既に策定されている事例を参考に

して自ら作成する場合がありますが、上記の虐待防止のための委員会で職員も参加した中で検討し制定することが望ましいでしょう。

倫理綱領や行動指針などが、文章や言葉だけとなり形骸化しては意味がありません。虐待事案の多くは、こうした倫理綱領、行動指針が作成されていない、あるいは作成されていても理念や法令遵守が疎かになっている場合に起きていることを鑑みれば、決して軽視してはなりません。これらの作成と共有は、仕事の使命と価値の共有とも言えます。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です。

倫理綱領、行動指針、掲示物の参考例は次の通りです。

#### ○ 倫理綱領の例（財団法人 日本知的障害者福祉協会の倫理綱領）

### 倫 理 綱 領

財団法人 日本知的障害者福祉協会

#### 前 文

知的障害のある人たちが、人間としての尊厳が守られ、豊かな人生を自己実現できるように支援することが、私たちの責務です。そのため、私たちは支援者のひとりとして、確固たる倫理観をもって、その専門的役割を自覚し、自らの使命を果たさなければなりません。ここに倫理綱領を定め、私たちの規範とします。

#### 1. 生命の尊厳

私たちは、知的障害のある人たちの一人ひとりを、かけがえのない存在として大切にします。

#### 2. 個人の尊厳

私たちは、知的障害のある人たちの、ひとりの人間としての個性、主体性、可能性を尊びます。

#### 3. 人権の擁護

私たちは、知的障害のある人たちに対する、いかなる差別、虐待、人権侵害も許さず、人としての権利を擁護します。

#### 4. 社会への参加

私たちは、知的障害のある人たちが、年齢、障害の状態などにかかわらず、社会を構成する一員としての市民生活が送れるよう支援します。

#### 5. 専門的な支援

私たちは、自らの専門的役割と使命を自覚し、絶えず研鑽を重ね、知的障害のある人たちの一人ひとりが豊かな生活を実感し、充実した人生が送れるよう支援し続けます。

- 行動指針の例（社会福祉法人かながわ共同会の職員行動指針を参考に作成）

### 職員行動指針

〇〇〇福祉会は、職員一人ひとりが組織の一員として、自らの行動に責任と自覚を確立するため、「〇〇福祉会職員行動の指針」を定め、法人内外に示します。

〇〇〇福祉会のすべての職員は、この行動の指針の遵守に努めることとし、殊に管理・監督する立場にある者は、自らが模範となるよう率先して実行に努めます。

#### 1. 【社会的ルールの遵守（コンプライアンス）の徹底】

〇〇〇福祉会は、関係法令、法人の定めた諸規程はもとより、法人の理念や社会的ルールの遵守を徹底します。

#### 2. 【環境保全・安全衛生の推進】

〇〇〇福祉会は、地球的規模の環境破壊が進む中で、その抑止に日ごろから関心を持ち、取り組みます。

利用者や地域の方と共に職場及び地域の環境保全と安全衛生に積極的に取り組みます。

#### 3. 【社会貢献の推進】

〇〇〇福祉会は、地域や社会に根ざした法人であるために、社会貢献活動を行います。

#### 4. 【人権の尊重】

〇〇〇福祉会は、差別のない公平な法人であるために、互いの個性や違いを積極的に認め合い一人ひとりが平等であるという考えの下に行動します。

#### 5. 【プライバシーの保護】

〇〇〇福祉会は、プライバシーの保護に最大限の努力をします。

#### 6. 【個人情報の保護と管理】

〇〇〇福祉会は、個人情報保護法等に基づき、個人情報の適正な取扱いを行います。

#### 7. 【公正・公平な取引の推進】

〇〇〇福祉会は、公正且つ公平で健全な取引を行います。

#### 8. 【行政機関等との関係】

〇〇〇福祉会は、自立した法人として行政機関と対等且つ健全な関係を保持します。

#### 9. 【説明責任（アカウンタビリティ）の徹底】

〇〇〇福祉会は、利用者やその家族・後見人等に提供するサービスや関連する情報について、適切に説明する努力や工夫を行います。また地域の理解と信頼を高めるために地域とのコミュニケーションを図ると共に、適切な情報開示、情報提供に努め、説明責任を果たします。

#### 10. 【危機管理（リスクマネジメント）の徹底】

〇〇〇福祉会は、「〇〇〇福祉会リスクマネジメント指針」に基づき、常に安全性に配慮したサービスの提供と事故防止に努めます。

## ○ 虐待防止啓発掲示物の例

### 職員の方々に

以下のような行為は、障害者への虐待です。

不適切な支援から、傷害罪などに当たる犯罪行為まで様々ですが、いずれも障害者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見るよう強いる。
- ・ 裸の写真やビデオを撮る。

#### ○心理的虐待

- ・ 「そんなこと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。
- ・ 他の障害者と差別的な取り扱いをする。

#### ○放棄・放置

- ・ 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。

#### ○経済的虐待

- ・ 障害者の同意を得ない年金等の流用など財産の不当な処分。

#### ○その他

- ・ 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にしていませんか。

常に相手の立場で、適切な支援を心がけましょう。

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

各都道府県知事・各指定都市市長・各中核市市長宛 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知  
を参考に一部変更

○ 障害者虐待相談・通報・届出先掲示物の例

**障害者虐待の相談・通報・届出先**

当施設の虐待防止責任者は、〇〇〇〇です。ご心配がありましたら、お気軽にご相談ください。

TEL 〇〇-〇〇〇〇 FAX 〇〇-〇〇〇〇

また、〇〇市の障害者の虐待や養護者の支援に関する相談、通報、届出窓口は下記の通りです。

【日中（〇時～〇時）】

〇〇市役所 □□課 △△係 TEL 〇〇-〇〇〇〇 FAX 〇〇-〇〇〇〇

〇〇市障害者虐待防止センター TEL △△-△△△△ FAX 〇〇-〇〇〇〇

〇〇地域基幹相談支援センター TEL ××-×××× FAX 〇〇-〇〇〇〇

【休日夜間（〇時～〇時）】

〇〇地域基幹相談支援センター(携帯)TEL ×××-×××-××××

携帯メールアドレス aaaaa@bbbb.ne.jp

**7. 人権意識、知識や技術向上のための研修**

虐待は、どの施設・事業所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。例えば、人権意識の欠如、障害特性への無理解、専門的知識の不足や技術の不足、スーパーバイザーの不在などが挙げられています。（※2）

人権意識、専門的知識、技術向上のためには、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。

研修には以下、3つの類型が考えられます。

**① 管理職を含めた職員全体を対象にした人権意識を高めるための研修**

法人役員、施設・事業所の管理者を含めた対象者に実施する研修の具体的な内容は、以下のものがあげられます。

（例）

- ・ 基本的な職業倫理
- ・ 倫理綱領、行動指針、掲示物の周知（虐待防止のための委員会で検討された内容を含めて）
- ・ 障害者虐待防止法など関係法律や通知、指定基準などの理解
- ・ 障害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

など

**② 障害特性を理解し適切に支援が出来るような**

**知識と技術を獲得するための研修**

障害者虐待に関する調査では、障害種別毎に起こりうる虐待種類の違いがあることが報告されています（※3）。また虐待の多くが、知的障害、自閉症などの障害特性に対する知識不足や、行動障害などの「問題行動」と呼ばれる行動への対応に対する技術不足の結果起きていることを踏まえて、研修を計画することが重要です。

（例）

- ・ 障害や精神的な疾患等の正しい理解
- ・ 行動障害の背景、理由を理解するアセスメントの技法
- ・ 自閉症の支援手法（視覚化、構造化など）
- ・ 身体拘束、行動制限の廃止
- ・ 服薬調整
- ・ 他の施設・事業所の見学や経験交流など

**③ 事例検討などによりスーパーバイザーの助言を得て行う、個別支援計画を充実強化するための研修**

- ・ 障害者のニーズを汲み取るための視点
- ・ 個別のニーズを実現するための社会資源などの知識の習得
- ・ 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など

個別事例のアセスメントや支援計画について、詳しく分析し具体的支援方法を検討することを研修として実施し、実践的に学びます。

職員研修の実施に際してはいくつかの留意点があります。

まず、研修対象者への留意です。職員一人ひとりの研修ニーズを把握しながら、また職員の業務の遂行状況を確認しながら研修計画を作成することが必要です。福祉職に限らず、給食調理、事務、運転、宿直管理等の業務を担う職員も広い意味での支援者と言えます。関係職員に対して研修を実施することが望まれます。

特に新任職員やパート（短時間労働）の従業者等については、障害分野での業務について理解が不十分である場合が多く、②③の研修と併せ質の高い支援を実施できるように教育する必要があります。

また、日々の関わりの中で支援がマンネリ化する危険性がある職員に対しては、ヒヤリハット事例などを集積して日々の業務を振り返る内容とする必要があります。

2つめに、職場内研修（OJT）と職場外研修（Off JT）の適切な組み合わせにより実施することです。

また、自己学習も積極的に促す必要があります。職場外研修は、施設・事業所以外の情報を得て自らを客観視する機会を持つことが出来、日々の業務の振り返りが出来ますので、管理者は、計画的、継続的に職場外研修を受講させるように取り組む必要があります。

3つめに、年間研修計画の作成と見直しを虐待防止のための委員会で定期的に行うことです。そのためには、実施された研修の報告、伝達がどのように行われたのか、職員の自己学習はどうであったのかについても検証し評価することが重要です。

## 8. 虐待を防止するための取組について

### （1）日常的な支援場面の把握

施設・事業所の障害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、サービス管理責任者、現場のリーダーとのコミュニケーションを深め、日々の取り組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注意を払う必要があります。また、グループホームなど地域に点在する事業所は管理者等の訪問機会も少なく、目が届きにくい場合もあるため頻繁に巡回するなど管理体制に留意する必要があります。

### （2）風通しの良い職場づくり

職員一人ひとりの人権意識を向上させ、質の高い支援を提供するには、虐待防止のための委員会を設置し体制整備することが必要であることは、これまで述べてきました。

虐待は密室の環境下で行われるという指摘とともに、組織の閉塞性、閉鎖性をもたらすという指摘もあります。支援に当たっての悩みや苦労を職員が平素から相談できる体制、職員の小さな気づきも職員が組織内でオープンに意見交換し情報共有する体制、これらの風通しの良い環境を整備することが必要です。職員のストレスは虐待を生む背景の1つであり、夜間の人員配置等を含め、管理者は職場の状況を把握することが必要です。

職員は、他の職員の不適切な対応に気がつ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全職員で取り組めるようにしたりするなど、オープンな虐待防止対応を心がけ、支援の質の向上につなげることが大切です。



### （３）虐待防止のための具体的な環境整備

虐待の未然防止のため講じる具体的な環境整備策は、以下①～⑤のようなものがあります。

#### ① 事故・ヒヤリハット報告書、自己チェック表とPDCAサイクルの活用

虐待の未然防止のためには、的確な現状把握（アセスメント）にもとづいた対応策の作成、そして継続した定期的な評価（モニタリング）が重要です。そのアセスメントに資するものとして、事故・ヒヤリハット事例の報告、虐待防止のための自己評価（チェックリストによる評価）を活用することが出来ます。

##### ○事故・ヒヤリハット事例の報告

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トとした経験（ヒヤリハット事例）を持つことは、少なくありません。このような「ヒヤリハット事例」が見過ごされ、誰からも指摘を受けず気付かずに放置されることは、虐待や不適切な支援、事故につながります。早い段階で事例を把握・分析し、適切な対策を講じることが必要です。

また、利用者がケガをして受診するなどの事故が起きた場合は、都道府県（政令市等）に対して事故報告書を提出することになっています。都道府県によって様式や報告の基準は違いますが、速やかに報告して、指示を仰ぐ必要があります。こ

のときに、当該利用者の支給決定を行った市町村に対しても同様に報告します。事故報告を適切に行うことで、何かあったら行政に報告する習慣をつけることができます。

参考までに、山口県の障害者虐待防止マニュアル（※４）のヒヤリハット事例の活用についての「分析と検討のポイント」を掲載します。

##### ○虐待防止チェックリストの活用

職員が自覚しながら職場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作成し活用することが重要です。

まずは、虐待防止のための委員会でチェックリストの作成をすることです。チェックリストは管理者の立場、職員の立場それぞれによる複眼的なリストとすることが必要です。

管理職の立場からは、運営規程の整備、職員の理解、研修計画、利用者や家族との連携、外部との関係、体制の整備等、それぞれの状況をチェックする管理者用のチェックリストを作成します。管理者用のチェックリストは、職員もチェックすると、管理者と職員の認識のズレも確認出来ます。

職員の立場からは、利用者への支援の適否等について振り返るチェックリストの項目を作成します。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する性質のものではありません。職員間で共有し改善

#### 【分析と検討のポイント】

- ① 情報収集・・・提出されたヒヤリ・ハット事例報告書や、施設長会議等を活用して、他の施設における同様の事故情報等を収集するなど、事故発生状況要因等を洗い出す。
  - ② 原因解明・・・問題点を明確にし、評価・分析する。
  - ③ 対策の策定・・・虐待防止委員会等において、防止策を検討する。
  - ④ 周知徹底・・・決定した防止策等を各部署に伝達し、実行する。
  - ⑤ 再評価・・・防止策の効果が現れない場合、再度、防止策を検討する。
- ※ 利用者の個人の尊厳を尊重する結果、事故等のリスクが高まるならば、どのような処遇が最良の方法か、利用者や家族とも話し合うことが重要。

山口県障害者虐待防止マニュアル、山口県、2007

策を検討するためのものです。

管理者用、職員用のチェックリストの結果を虐待防止のための委員会で分析し、課題を確認することが必要です。虐待防止のための委員会では、継続的な「支援の改善」と「組織マネジメント」の観点から、PLAN(計画)→DO(実行)→CHECK(確認)→ACTION(対応処置)を繰り返し(PDCAサイクル)、らせん状に改善するイメージです。例えば、チェックリストで浮かび上がった課題を要因分析し、改善計画を作成して一定期間取り組み、チェックリストで検証して、更に改善のための分析を行うということを繰り返していきます。参考までに、大阪知的障害者福祉協会がとりまとめたチェックリスト(※5)を掲載します。

※5「障がいのある人の尊厳を守る虐待防止マニュアル」  
一般社団法人 大阪府知的障害者福祉協会、2010年  
※同様のチェックシートとして社会福祉法人北 摂杉の子  
会「業務の振り返りチェックシート」(URLを巻末に掲載)

## ② 苦情解決制度の利用

全ての社会福祉事業者に対し、利用者等からの苦情解決に努める責務を規定した社会福祉法を踏まえ、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」(平成12年6月7日障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老人保健福祉局長、児童家庭局長連名通知)で、苦情解決制度の実効性が確保されるよう通知しています。苦情への適切な対応は、利用者の満足感を高めること等に加えて、虐待防止対策のツールの一つでもあります。

施設・事業所においては、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置し、連絡先などを施設・事業所内に掲示する他、施設・事業所の会報誌に掲載するなど、積極的に周知を図ることが必要です。

特に管理者は、施設を利用している障害者の表

情や様子に普段と違う気になるところがないか注意を払い、声をかけて話を聞くなど、本人や家族からの訴えを受け止める姿勢を持ち続けることが求められます。また、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周知するとともに、日頃から話しやすい雰囲気をもって接し、施設の対応について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。

利用者や家族の中には、支援を受けている施設・事業所への遠慮から、不適切な対応を受けても利用する施設・事業所に直接苦情を言いにくい人もいます。市町村障害者虐待防止センターや相談支援事業所に相談することや、都道府県社会福祉協議会の運営適正化委員会などの苦情解決制度等についても活用されるよう積極的に周知する必要があります。

## ③ サービス評価やオンブズマンなどの利用

チェックリストの作成と評価は、事業者や職員による自己評価です。これに加えて外部による第三者評価を受けることも有効です。外部の目による客観的な評価は、サービスの質の向上を図るきっかけにもなります。外部による第三者評価には、「福祉サービス第三者評価」や「オンブズマン」などがあります。

### ○福祉サービス第三者評価

巻末の(参考)に福祉サービス第三者評価の指針及びガイドラインの掲載サイトを示しているので参照してください。

### ○オンブズマン

「オンブズマン (Ombudsman)」とは、「権限を与えられた代理人、弁護人」を意味します。福祉サービス利用者の権利擁護の観点から、施設・事業所が独自にオンブズマンを導入する例がみられるようになってきました。

(参考※5)

## 虐待防止チェックリスト 職員用（入所施設）

1. 入所者への体罰など	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①入所者に対して殴る、蹴る、その他けがをさせるような行為を行ったことがある。				
②入所者に対して、身体的拘束や長時間正座・直立等の肉体的苦痛を与えたことがある。				
③入所者に対して、食事を抜くなどの人間の基本的欲求に関わる罰を与えたことがある。				
④入所者に対して、強制的に髪を切るなどの精神的苦痛を与えたことがある。				
⑤入所者に対する他の職員の体罰を容認したことがある。				
2. 入所者への差別	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①入所者を子ども扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方をしたことがある。				
②入所者の障がいの程度、状態、能力、性、年齢等で差別したことがある。				
③障がいにより克服困難なことを、入所者本人の責めに帰すような発言をしたことがある。				
④入所者の言葉や歩き方等の真似をしたことがある。				
⑤入所者の行為を嘲笑したり、興味本位で接したことがある。				
3. 入所者に対するプライバシーの侵害	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①職務上知り得た入所者個人の情報を他に漏らしたことがある。				
②入所者の同意を事前に得ることなく、郵便物等の開封、所持品を確認したことがある。				
③入所者の了解なしに居室、寝室に入ったことがある。				
④・a(男性職員が)女性入所者の入浴、衣服の着脱、排泄、生理等の介助をしたことがある。				
④・b(女性職員が)男性入所者の入浴、衣服の着脱、排泄等の介助をしたことがある。				
⑤入所者本人や家族の了解を得ずに、本人の写真や制作した作品を展示したことがある。				
4. 入所者の人格無視	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①入所者を呼び捨てやあだ名、子どものような呼称で呼んだことがある。				
②入所者に対して、威圧的な態度や命令口調で話したことがある。				
③入所者の訴えに対して、無視や拒否をするような行為をしたことがある。				
④入所者を長時間待たせたり、放置したりしたことがある。				
⑤担当専門医の指示によらず職員自らの判断で薬物を使用したことがある。				
5. 入所者への強要制限	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①入所者に対して、わいせつな発言や行為をしたことがある。				
②入所者の作業諸活動に対して、いたずらにノルマを課したことがある。				
③入所者に嫌悪感を抱かせるような作業・訓練などを強要したことがある。				
④日用品等の購入を制限したことがある。				
⑤家族・友人等への電話や手紙など連絡を制限したことがある。				
⑥自由な帰省、面会、外出を一方向的に制限したことがある。				

(参考※5)

## 虐待防止チェックリスト 職員用（通所施設）

1. 通所者への体罰など	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①通所者に対して殴る、蹴る、その他けがをさせるような行為を行ったことがある。				
②通所者に対して、身体的拘束や長時間正座、直立等の肉体的苦痛を与えたことがある。				
③通所者に対して、食事・おやつを抜くなどの人間の基本的欲求に関わる罰を与えたことがある。				
④通所者に対する他の職員の体罰を容認したことがある。				
2. 通所者への差別	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①通所者を子ども扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方をしたことがある。				
②通所者の障がいの程度、状態、能力、性、年齢等で差別したことがある。				
③障がいにより克服困難なことを、通所者本人の責めに帰すような発言をしたことがある。				
④通所者の言葉や歩き方等の真似をしたことがある。				
⑤通所者の行為を嘲笑したり、興味本位で接したことがある。				
3. 通所者に対するプライバシーの侵害	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①職務上知り得た通所者個人の情報を他に漏らしたことがある。				
②通所者の同を事前に得ることなく、所持品等を確認したことがある。				
③・a(男性職員が) 女性通所者の衣服の着脱、排泄、生理等の介助をしたことがある。				
③・b(女性職員が) 男性通所者の衣服の着脱、排泄等の介助をしたことがある。				
④通所者本人や家族の了解を得ずに、本人の写真や制作した作品を展示したことがある。				
4. 通所者の人格無視	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①通所者を呼び捨てやあだ名、子どものような呼称で呼んだことがある。				
②通所者に対して、威圧的な態度や命令口調で話したことがある。				
③通所者の訴えに対して、無視や拒否をするような行為をしたことがある。				
④通所者を長時間待たせたり、放置したりしたことがある。				
⑤担当専門医の指示によらず職員自らの判断で薬物を使用したことがある。				
5. 通所者への強要制限	よく ある	時々 ある	たまに ある	ない
①通所者に対して、わいせつな発言や行為をしたことがある。				
②通所者の作業諸活動に対して、いたずらにノルマを課したことがある。				
③通所者に嫌悪感を抱かせるような作業訓練などを強要したことがある。				
④家族友人等への電話や手紙など連絡を制限したことがある。				

(参考※5)

## 虐待防止チェックリスト 施設用

1. 規定、マニュアルやチェックリスト等の整備	よくある	時々ある	たまにある	ない
①倫理綱領、職員行動規範を定め、職員への周知ができています。				
②虐待防止マニュアルやチェックリスト等について、職員に周知徹底すると共に活用している。				
③緊急やむを得ない場合の身体的拘束等の手続き、方法を明確にし、利用者や家族に事前に説明を行い、同意を得ている。				
④個別支援計画を作成し、適切な支援を実施している。				
⑤利用者の家族から情報開示を求められた場合は、いつでも応じられるようにしている。				
2. 風通しの良い職場環境づくりと職員体制	よくある	時々ある	たまにある	ない
①職員会議等で情報の共有と職員間の意思疎通が図られている。				
②上司や職員間のコミュニケーションが図られている。				
③適正な職員配置ができています。				
3. 職員への意識啓発と職場研修の実施	よくある	時々ある	たまにある	ない
①職員への人権等の意識啓発が行われている。				
②職場での人権研修等が開催されている。				
③職員の自己研さんの場が設けられている。				
4. 利用者の家族との連携	よくある	時々ある	たまにある	ない
①利用者の家族等と定期的に連絡調整が図られている。				
②利用者の家族と支援目標が共有できています。				
③職員として利用者の家族から信頼を得られている。				
5. 外部からのチェック	よくある	時々ある	たまにある	ない
①虐待の防止や権利擁護について、外部の専門家らによる職員の評価、チェックを受けている。				
②施設事業所の監査において、虐待防止に関わるチェック等を実施している。				
③地域ボランティアの受け入れを積極的に行っている。				
④実習生の受け入れや職場見学を随時受けている。				
6. 苦情、虐待事案への対応等の体制整備	よくある	時々ある	たまにある	ない
①虐待防止に関する責任者を定めている。				
②虐待防止や権利擁護に関する委員会を施設内に設置している。				
③職員の悩みを相談できる相談体制を整えている。				
④施設内で虐待事案の発生時の対処方法、再発防止策等を具体的に文章化している。				

チェック後は、次のような「点検シート」に書き込んで結果を振り返りましょう。これ以外の方法でも構いません。課題を見つけて解決・改善につなげることが、点検の最大の目的です。

① チェックリストにより取り組みが進んでいない事項や改善する必要のある事項の原因や課題

② ①の解決改善に向けて必要な対応や工夫、現時点で対応が困難である理由

④ 解決・改善状況の評価と更に取り組みを要する課題の整理

③ 解決・改善に向けて必要な対応・工夫の具体的な進め方（計画）、目標とする期間

「障がいのある人の尊厳を守る虐待防止マニュアル」 一般社団法人 大阪府知的障害者福祉協会、2010 年

「虐待防止チェックリスト」①～③「点検シート」の参考資料

「知的障害者施設の人権擁護ハンドブック 2008 年版」鹿児島県知的障害者福祉協会、2008 年、PP111-118

「障害者虐待防止の手引き(チェックリスト)」全国社会福祉協議会・障害者の虐待防止に関する検討委員会、2009 年、PP15-23

#### ○ 参考

大阪府では、「障がい児者施設等サービス改善支援事業」により、第三者（サービス改善支援員）が府内の全入所施設を訪問し、施設自らが改革できるように対話を重視してサービス改善を支援する取り組みを行いました。良い取り組み例として、定期的な施設の開放、ボランティア、実習生の受け入れなど地域との交流や外部の視点を導入する取り組みを開始した施設・事業所も生まれています。

#### ④ ボランティアや実習生の受入れと地域との交流

多くの目で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体制を整え、積極的に第三者が出入りできる環境づくりを進め、施設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、予防する機会を増やすことにもつながります。

#### ⑤ 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用

自ら権利を擁護する事に困難を抱える障害者については、成年後見制度の活用などを通して権利擁護を行っていくことが重要です。障害者虐待防止法では、市町村が成年後見制度の周知や、適切な審判開始の請求、経済的負担の軽減措置を図ることが規定がされています。平成 24 年 4 月からは、市町村の地域生活支援事業による成年後見制度利用支援事業が必須事業とされており、必要に応じて成年後見制度の利用につなげていくことが必要です。

また、社会福祉協議会で実施している日常生活自立支援事業も、判断能力が十分でない人が地域で自立して生活が出来るように、福祉サービスの利用支援や日常的な金銭管理を行っています。その人に必要な諸制度の活用を検討し支援することが求められます。