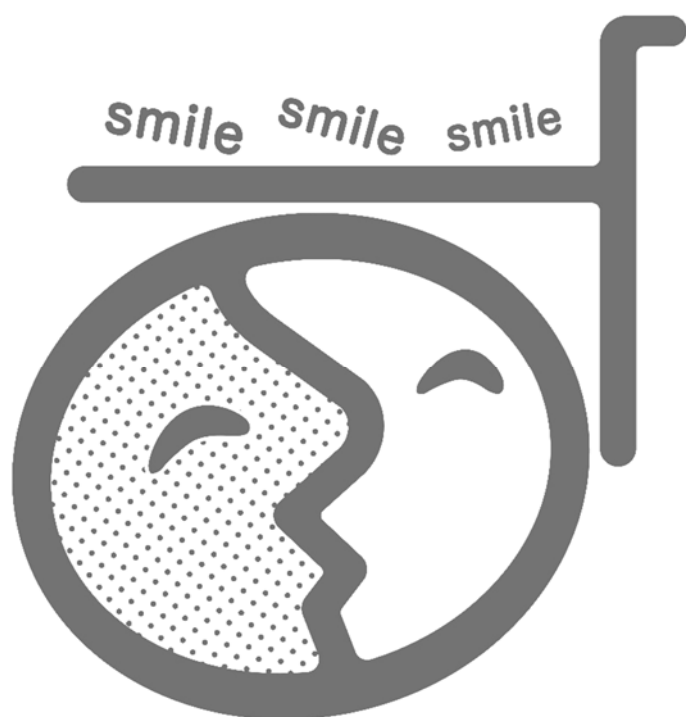


虐待防止マニュアル



令和7年度

特定非営利活動法人好望・恕

目次

I 虐待の定義

1. 当施設における利用者虐待の定義
2. 虐待の分類
3. 職員が留意すべき事項
4. 当事者及び関係者への説明

II 虐待の未然防止

1. 施設・事業所における虐待防止の法律上の位置づけ
2. 事業者としての責務
3. 差別・虐待防止委員会の設置
4. 相談、苦情を活かす仕組みづくり
5. 業務点検のためにチェックリストの活用
6. ヒヤリ・ハット事例の活用
7. 虐待防止推進月間の取組
8. 計画相談支援の活用

III 虐待の早期発見・早期対応

1. 虐待発見時の通報の義務
2. 早期発見の取り組み
3. 対応時の基本姿勢
4. 通報・対応の手順

I 虐待の定義等

1. 事業所における利用者虐待の定義

障害者虐待防止法では、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、適切に対応することが重要です。すべての障がい者は、個人の尊厳が重んじられ、その尊厳にふさわしい処遇を保障される権利を持っていることから、当事業所における利用者虐待とは、「職員がその責務や権限の使い方を間違えて利用者の人権を侵害すること」とし、責務や権限の使い間違いとは以下の虐待分類のような行為とします。

2. 虐待の分類

分 類	内 容
①身体的虐待	障がい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者の身体を拘束すること。
②性的虐待	障がい者にわいせつな行為をすること又は障がい者をしてわいせつな行為をさせること。
③心理的虐待	障がい者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応又は不当な差別的言動、その他の障がい者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
④放棄・放置	障がい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、その他の障がい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	障がい者の財産を不当に処分することその他、障がい者から不当に財産上の利益を得ること。

※ 障がい者福祉施設従事者等が勤務時間外又は施設等の敷地外で当該施設等の利用者である障がい者に対して行った虐待を含みます。また、不適切な言動により利用者の心や体を傷つけたりするだけでなく、必要な支援をしなかったり、正当な理由なく無視したり、行動を制限したりする行為等は人権の侵害にあたります。

障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待類型

区 分	具 体 例
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がい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。 ・介護しやすいように、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】 ・車いすやベッドに縛りつける。 ・手指の機能を制限するためにミトン型の手袋をつける。 ・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薬させる。 ・自分の意志で開けることのできない居室等に隔離する。
性的虐待	① 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のぞいたり、映像や画像を撮影する。 ・排泄や着替えの介護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。 ・人前で排泄させたり、おむつ交換したりする。またその場面を見せないための配慮をしない。など
心理的虐待	① 威圧的は発言、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」などと言ひ脅す。 ・「給料もらえないですよ」「好きなもの買えなくなりますよ」などと威圧的な態度を取る。など ② 屈辱的な発言、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」など侮辱的なことを言う。 ・排泄介護の際、「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 障がい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。 ・他の利用者に障がい者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話しかけ等を無視する。 ・障がい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 障がい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護をする、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ない」などの交換条件を提示する。 ⑥ 心理的に障がい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】 ・車いすでの移動介護の際に、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勧誘する。 ・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護を繰り返す。 ・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
放棄・放置	① 必要とされる支援や介護を怠り、障がい者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為

	【具体例】 ・入浴しておらず異臭がする、排泄の介護をしない、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、ネズミやゴキブリがいるなど劣悪な環境におかせる。など ② 障がい者の状態に応じた診療や支援を怠たり、医学的診断を無視した行為 ・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、障がい者の要望や行動を制限させる行為 【具体例】 ・移動に車いすが必要であっても使用させない。 ・必要なめがめ、補聴器、補助具等があっても使用させない。など ④障がい者の権利や尊厳を無視した行為又はその行為の放置 【具体例】 ・他の利用者に暴力を振るう障がい者に対して、何ら予防的手当をしていない。 ・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
経済的虐待	① 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 【具体例】 ・本人の所有の不動産等の財産を本人に無断で売却する。 ・年金や賃金を管理して渡さない。 ・年金や預貯金を無断で使用する。 ・本人の財産を無断で運用する。 ・事業所、法人に金銭を寄付・贈与するように強要する。 ・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いに充てる。 ・金銭・財産等の着服・窃盗等（障がい者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、お釣りを渡さない。）。 ・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

3. 虐待を未然に防止するために職員が留意すべき事項

施設内で虐待が起こりやすい背景として、利用者に対する職員ひとり一人の人権意識や専門的な支援技術の欠如、職員同士のかばいあい、個人的性格、ストレス等が関係しているとの指摘のある中で、**職員は利用者にとって支援者であることを強く自覚し、利用者の人格や権利を尊重し利用者の立場に立った言動に心がけること。**具体的には以下の点に留意すること。

- (1) 利用者とのかかわりにおいて、思い込みによる独りよがりの判断や行動をしないこと。
- (2) 利用者が職員の言動に対して心理的に苦痛を感じるような態度を示した時は、支援の方法を変えること。
- (3) 障害が重い人で意思表示が困難な人に対しては、常に合理的配慮をもって支援すること。
- (4) 職員同士が日頃から何でも話し合える環境作りをし、不適切な言動には、職員同士で注意を促すこと。
- (5) 職場内の不適切な言動については個人的な問題として処理せず、組織の課題として「差別・虐待防止委員会」に報告するなどの措置を講じること。
- (6) 心理的苦痛を感じている利用者については、どうしてもらいたいかを含めて、丁寧に相談に応じること。

4・虐待を受けた際の対応等について利用者・保護者への説明

日頃より虐待を受けた際の対応について、丁寧に相談に応じるとともに、以下についても分かりやすく説明し、理解が深まるように努めます。

- (1) 虐待に関わる訴え等はためらうことなく身近な職員に申し出ること。
- (2) 虐待と感じた場合は、その職員に対して、明確な意思表示をすること。
- (3) 身近に相談できる職員がいない場合は盛岡市障がい福祉課虐待相談窓口又は岩手県障がい者権利擁護センターなど、関係機関に相談すること。

Ⅱ 虐待の未然防止

1. 施設・事業所における虐待防止の位置づけ

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。問題が深刻化する前に早期発見し障がい者や養護者等に対する支援を開始することも重要になります。虐待であるかどうかの判断にあたっては虐待をしているという自覚のある場合だけでなく、自分がやっていることが虐待にあたると気付いていない場合もあります。虐待している側の自覚は問いません。自覚がなくても、障がい者は苦痛を感じたり、生活上困難な状況に置かれていたりすることがあります。

(1) 「差別・虐待防止責任者」の設置

利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者として管理者が責任を持って虐待の未然防止に取り組みます。

(2) 必要な体制の整備

就労継続支援 B 型・生活介護運営規定第 28 条及び外部サービス型共同生活援助運営規定第 17 条において「利用者の人権擁護、虐待の防止等に対応するため、責任者の設置、相談窓口の設置、職員に対する研修等必要な措置を講じること」となっています。

具体的には、差別・虐待防止委員会の設置・虐待防止マニュアル・虐待防止チェックリスト・掲示物等の整備、計画的な研修による人材の育成を実施します。

2. 事業者としての責務

虐待は密室の環境下、組織の閉塞性、閉鎖性がもたらすという指摘もあり、理事長等の設置者及び管理者は、理念や倫理綱領などを明文化し、職員ひとり一人に周知・徹底させるとともに、職員が平素から相談し合い、職員全員で取り組むことができる風邪通しの良い環境を整備します。

3. 差別・虐待防止委員会の設置（身体拘束に関する委員会含む）

利用者の人権を養護し、差別・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の目を含めた、施設内での差別・虐待防止のための組織を設置することによる、差別・虐待防止の取り組みの実効性を確保します。

そのための実現に向けて「事業者の責務」を全職員が理解するとともに、「差別・虐待防止委員会」を設置し、定期的に委員会を開催し虐待防止に向けた取り組みを実施します。

また、ヒヤリ・ハット事例の分析や職員のストレスマネジメントなど組織的な対応を行います。

4. 相談・苦情を活かす仕組みづくり

利用者等の生の声を傾聴する姿勢

管理者等職員は、利用者との日常的なコミュニケーションを大切に日々のサービスを提供します。

（１）利用者等との日常的なコミュニケーションの確保

利用者等との日常的なかかわりの中で小さな気付きを大切にするコミュニケーションを深めることにより、利用者の求めるサービスの内容等を把握します。

（２）虐待に関する相談・苦情等への対応

苦情解決窓口の活用を図るとともに、苦情解決体制の積極的な周知を図ります。

（３）受け付けた苦情やその改善状況等を第三者委員に報告するとともに、施設の会報及びホームページで公開するよう努めます。

5. 業務点検のためのチェックリストの活用

支援において、知らずに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ことが重要であり、業務を楽観的に自己評価するため、職員が自らの行動を点検するチェックリストを作成し活用します。

（１）チェックリスト活用の目的

人権擁護のためチェック項目に沿って振り返ることにより、支援の状況等を的確に把握します。

（２）チェックリストの作成

職員倫理等考えをもとに、チェックリストを作成します。

（３）チェックリストの活用

毎月、自らの行動をチェックすることにより、利用者に対する支援の適否、自らのストレスの状況等について振り返ります（ストレスマネジメント）。

（４）組織としての活用

「差別・虐待防止委員会」等において、定期的にチェックリストの結果を分析し、職員の意識やストレス等の課題を把握し、必要な事例については、差別・虐待防止責任者による、聞き取りや相談支援を行います。

６．ヒヤリ・ハット事例の活用

支援を行う過程等において、ヒヤリ・ハット事例の情報を共有化するとともに、効果的な分析を行い、差別・虐待の防止に役立てます。

（１）情報収集

提出されたヒヤリ・ハット事例報告書や職員ミーティング等を活用して、事故情報等を収集し、事故発生の状況要因分析を行います。

（２）原因究明

問題点を明確にし、評価・分析します。

（３）対策の策定

「差別・虐待防止委員会」等において、差別・虐待防止策を検討します。

（４）周知徹底

決定した差別・虐待防止策等を全職員に周知させ、直ちに実行します。

（５）モニタリング

差別・虐待防止策を検証するなど進捗状況を管理し、見直しの必要があれば直ちに検討します。

７．差別・虐待防止推進月間の取り組み

差別・虐待防止に関する職員の意思向上を図るため、「差別・虐待防止月間」を１１月と定め、具体的な取り組みを実施します。

（１）差別・虐待防止に関する職員研修の実施

法人内・外部の講師等による差別・虐待防止対策に特化した惻隠研修を実施します。

（２）職員からの聞き取り

差別・虐待防止責任者等により法人全職員及びパート職員を対象とし、差別・虐待に関する聞き取り調査を実施します。

（３）利用者からの聞き取り

職員により、全ての事業の利用者に対する聞き取り調査を行います。

（４）第三者委員及び保護者への報告

差別・虐待防止の取り組み内容の結果について、第三者委員及び保護者に報告します。

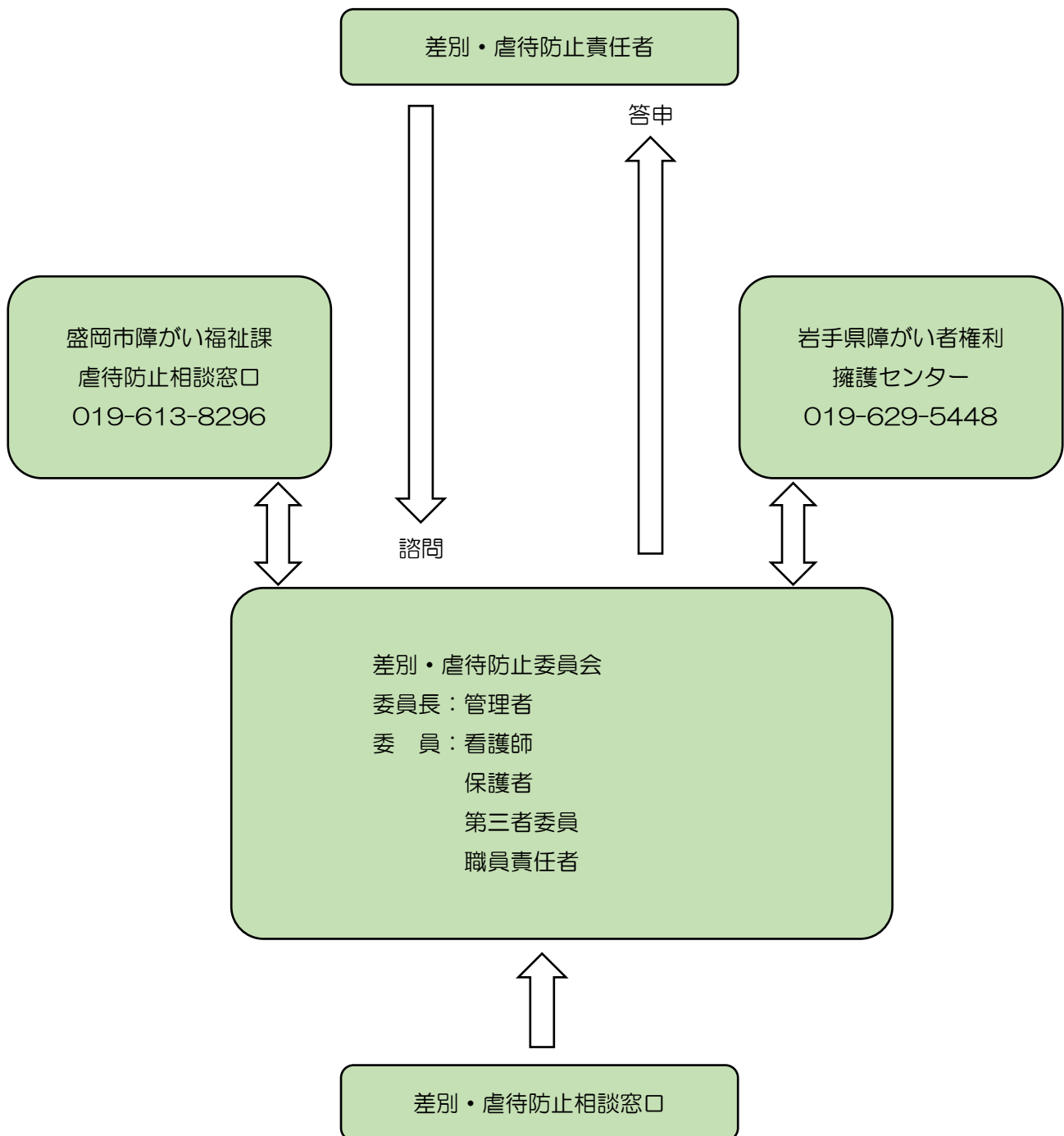
８．サービス等利用計画相談支援の活用

利用者本位という原則を制度として担保するために、利用者のニーズを踏まえ、知識経験を備えた専門職がサービスを総合的にコーディネートすることができる相談支援専門員と連携し、個別支援計画の質を高めていきます。

（１）差別・虐待と不適切な支援が疑われる場合は、相談支援専門員と相談し、行政担当者と連絡をとり早期に介入を図り差別・虐待防止につなげていきます。

（２）適度な外部とのかかわりにより、自浄作用を促す方法で、差別・虐待防止につなげていきます。

差別・虐待防止の組織図



Ⅲ 虐待の早期発見・早期対応

1. 虐待発見時の通報の義務

障害者虐待防止法

（障害者福祉施設従事者等による障害者虐待に係る通報等）

第16条 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、これを市町村に通報しなければならない。

- 2 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けた障害者は、その旨を市町村に届け出ることができる。
- 3 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、第1項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。
- 4 障害者福祉施設従業者は、第1項規程による通報したことを理由として、解雇その他不利益な取り扱いを受けない。

2. 早期発見の取り組み

障がい者虐待への対応は、問題が深刻化する前に早期に発見し障がい者や養護者等に対する支援を開始することが重要です。

（1）管理者等職員は、平素から利用者及び保護者、職員とのコミュニケーションの確保を図り、虐待等の早期発見に努めます。

（2）管理者等職員は、日常的に利用者及び保護者等の生の声を懇切丁寧に、時間をかけて聞き取るように努めます。

（3）苦情解決相談担当者は、気軽に苦情や要望を言える関係づくりに努めます。

（4）管理者は、苦情解決第三者委員とともに、開かれた良い環境づくりに積極的に取り組み、虐待の早期発見に努めます。

3. 対応時の基本姿勢

虐待事案については組織として一体的に毅然と対応することができるよう、管理者等を虐待防止責任者として定めるとともに、利用者の安全・安心の確保を最優先に対応する体制を確保します。

（1）組織としての対応

- ① 人権に関する定期的な研修を実施し職員の意識向上に努めます。
- ② 虐待に関する相談や通報等があった場合は、職員は直ちに管理者等に報告するとともに、差別・虐待防止委員会を開催し、速やかに必要な対応を実施します。
- ③ 管理者等は、被害者等の人権を尊重することを最優先に対応します。

（2）対外的な説明

- ① 報道機関から取材等には、被害者のプライバシーを保護するとともに、説明責任を果たす観点から、管理者等に対応を一本化して、適切に対応します。

4. 通報・対応の手順

(1) 虐待の情報を得た管理者は、速やかに、第一報を盛岡市障がい福祉課虐待防止相談窓口に通報します。

- ① 虐待に関する情報を得た職員等は、直ちに利用者への適切な配慮をした上で、管理者等に報告し、差別・虐待防止委員会を開催し、速やかに必要な対応を実施します。
- ② 管理者等は通報の内容等を記録するとともに、情報を分析し、虐待の疑いがある場合には速やかに通報等の記録とともに、盛岡市障がい福祉課虐待防止相談窓口へ報告します。

(2) 管理者は、盛岡市障がい福祉課虐待防止相談窓口への報告だけでなく保護者等に連絡するとともに、関係機関による支援など利用者の安全・安心の確保のために必要な措置を講じます。

障がい者虐待が疑われる場合に当該障がい者福祉施設等がとるべき対応フロー図

