

# 虐待防止対応マニュアル

株式会社栽培屋はなきょう

就労継続支援 A 型 就労継続支援 B 型

## 1 虐待防止に関する基本的な考え方

障害者に対する虐待は、本人の尊厳を侵害し、自立及び社会参加の妨げとなるものです。当社は、利用者の尊厳を尊重し、スタッフ一人ひとりが虐待禁止に向けて人権意識や知識・技術の向上の努力の取り組みや安心・安全な質の高い支援を提供できるように仕組みをつくり、事業を運営します。

## 2 虐待防止に関する基本方針

### (1) 障害者に対する虐待の禁止

障害者に対し、虐待を禁止します。

### (2) 虐待防止に取り組む姿勢

#### ① 虐待防止の取り組み

管理者・施設長・リーダー等が率先して事業所内外の研修に参加するなど、事業所全体の知識・技能の向上と環境整備を行い、全員が一丸となって取り組みます。

#### ② 虐待の早期発見

スタッフは、虐待を発見しやすい立場にあることを認識し、個々の利用者の心身の状態の変化や家族の態度等の観察や情報収集により、虐待の早期発見に努めます。

#### ③ 虐待の発生予防

スタッフは、保護者に対する相談支援やカウンセリング等を行い、保護者への負担を減らすように努めます。また、スタッフや保護者同士の交流を通じ、不安を和らげ、助言・援助に努めます。

## 3 虐待防止のための体制

次の取り組みを継続的に実施し、虐待防止のため体制を維持・強化します。

### (1) 虐待防止委員会の設置

虐待防止委員会(以下、「委員会」)を設置し、本事業所で虐待防止を目指すための取り組み等の確認・改善を検討します。

### (2) 設置目的

#### (i) 虐待防止のための計画づくりを行う。

- ・虐待防止に関する研修を企画し、スタッフ全体へ指導をする。
- ・虐待が起こりやすい職場環境の確認と改善をする。
- ・ストレス要因が高い労働条件の確認と見直しをする。
- ・マニュアルやチェックリストの作成と実施をする。
- ・掲示物等ツール作成と掲示物の実施計画づくりをする。

- ・ 障害者及びその家族からの苦情の処理の体制整備をする。
- (ii) 虐待防止のチェックとモニタリングを行う。
  - ・ チェックリストの集計、分析と防止の取り組み検討をする。
- (iii) 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を行う。
  - ・ 虐待やその疑いが生じた場合、行政の事実確認を踏まえて事案を検証し、再発防止策を検討する。

(3) 委員会の開催

- ・ 4カ月に1回定期開催をする。
- ・ 虐待が疑われた場合、随時開催をする。

(4) 委員会の構成員

1) 代表 2) 管理者・施設長 3) 指導員

なお、必要に応じて協力医療機関の医師、知見を有する第三者の助言を得ます。

(5) 構成員の役割

構成員	責務・役割
代表	・ 虐待防止委員会の責任者 ・ 招集者
管理者・施設長	・ 虐待防止対応策実施の責任者（虐待防止マネジャー）
指導員	・ 虐待防止対応策実施の担当者 ・ 記録者
第三者、専門家	・ 必要に応じ事業者担当者、協力医療機関医師、地域包括支援センター、行政の担当者等

(6) 検討項目

- ① 前回の振り返りをする。
- ② 虐待防止のための計画づくりを行う。
- ③ チェックリストの集計、分析と防止の取り組み検討をする。
- ④ 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を行う。
- ⑤ 今後の予定(研修・次回委員会)
- ⑥ 今回の議論のまとめ

(7) 記録及び周知

委員会での検討内容の記録様式(「虐待防止委員会議事録」)を定め、これを適切に作成・説明・保管するほか、委員会の結果について、スタッフに周知徹底します。

## 4 虐待防止のための取り組み

(1) 日常的な支援場面

① 管理者の現場把握

施設長・管理者などの責任ある立場の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する。

② 性的虐待防止

- ・ スタッフ採用時に支援の現場に試しに入ってもらって、気になる行動がないか確認する。

- ・特に女性の障害者に対して同性介助をする。
- ・勤務中は、個人の携帯電話やスマートフォンの携行を禁止し、不当な撮影を防止する。

③ 経済的虐待防止

- ・預金通帳と印鑑を別々に保管し、適切な管理が行われていることを複数人で常に確認する。
- ・利用者との保管依頼書（契約書）や個人別出納台帳等の書類を備え、利用者から預かっている財産の抜き打ち検査を行うこと等の適切な管理を行う。

(2) 風通しの良い職場環境づくり

① 相談しやすい環境整備

支援の悩みや苦労をスタッフが日ごろから相談できる体制、スタッフの小さな気づきもスタッフが組織内でオープンに意見交換し情報共有する体制を整え、スタッフで虐待防止に取り組む。

② 職業性ストレスチェック簡易調査票の活用

スタッフのストレスも虐待を生む背景の一つであるため、スタッフが抱えるストレス要因を把握し、改善につなげることでメンタルヘルスの向上に努める。

(3) 環境整備

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

- ・ヒヤリハット事例を把握・分析し、適切な対策を講じるように努める。
- ・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。

② 苦情解決制度の利用

苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置し、連絡先等を事業所内に掲示する。

## 5 虐待防止のための研修

虐待防止のためスタッフについて教育を行います。

(1) 研修の開催

1. 年2回以上の定期的な研修の実施
2. スタッフ採用の研修の実施

研修の実施にあたっては、実施者、実施日、実施場所、研修名、内容(研修概要)を記載した記録を作成します。

(2) 内容

1. 管理職を含めたすべてのスタッフ全体を対象にした虐待防止や人権意識
2. スタッフのメンタルヘルス
3. 障害特性を理解し適切に支援ができるような知識と技術
4. 事例検討

(3) 留意点

1. 年間研修計画の作成と見直しを虐待防止委員会で定期的に行い、研修の実施内容を検証し、評価する。

## 6 虐待が疑われた場合の対応

虐待が疑われた場合は、以下の手順に従って実施します。

(1) 虐待に該当する具体的な行為

## (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

## (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

## (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。
- ・「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 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。
- ・話しかけ等を無視する。
- ・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

### (放棄・放置)

#### 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

### (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

(2) 障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した場合

- ① 従事者が障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した場合は、速やかに、市町村に通報する。（障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した場合は、明らかに虐待を受けた場面を目撃した場合だけでなく、虐待を受けたのではないかと疑いを持った場合を含む）
- ② 事業所の管理者やサービス管理責任者等が、施設等の内部で起きた障害者虐待の疑いについてスタッフから相談を受けた場合、相談を受けた管理者等も市町村に通報する。
- ③ 事業所の管理者やサービス管理責任者等による虐待の疑いがある場合は、市町村とともに都道府県にも通報する。

通報手順を「7 虐待（児）者事案発見対応 フローチャート」に規定する。

(3) 通報者の保護

① 通報等による不利益取り扱いの禁止

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）では、通報者の保護について次のように規定されています。

（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）

第十六条 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、第一項の規定による通報（虚偽であるもの及び過失によるものを除く。次項において同じ。）をすることを妨げるものと解釈してはならない。

4 障害者福祉施設従事者等は、第一項の規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

ただし、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるものを除くこととされています。

従業者が通報や届出をしたことを理由に、その従業者に対して、解雇その他不利益な取扱いをしません。

② 市町村・都道府県による事実確認への協力

市町村・都道府県が障害者総合支援法に基づく職務権限で立ち入り調査を行った場合に、虚偽の報告若しくは虚偽の物件の提出、虚偽の答弁等を行わない。

③ 虐待を受けた利用者や家族への対応

事実確認をしっかりと行った上で、虐待を受けた障害者やその家族に対し、施設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い、信頼回復に努める。事案によっては、役職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 原因の分析と再発防止

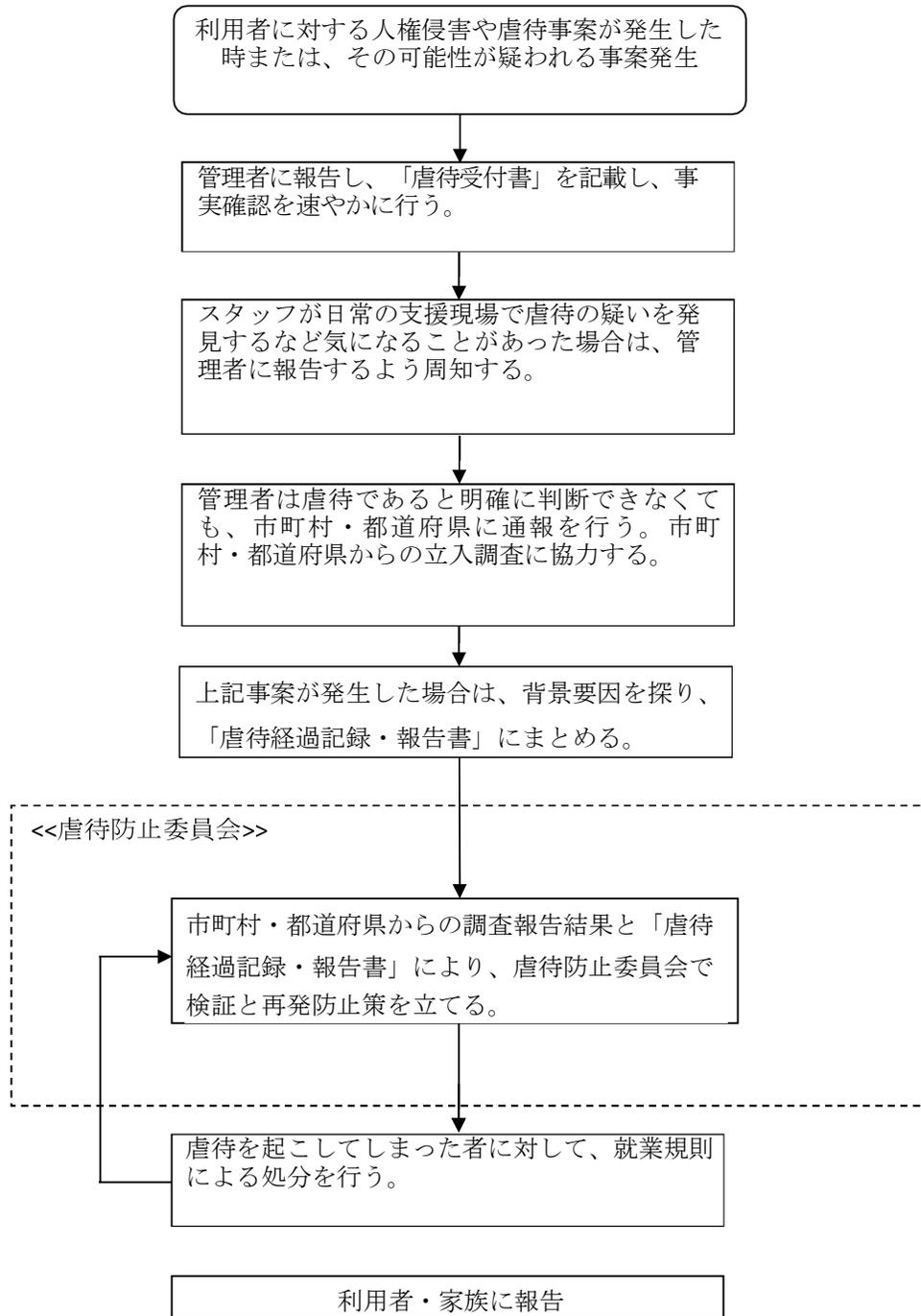
虐待が起きてしまった原因を明らかにし、どうしたら虐待を防ぐことができたのかを振り返るとともに、行政の改善指導等に従い、今後の再発防止に向けた改善計画を具体化した上で、同じ誤りを繰り返すことがないように取り組む。

⑤ 虐待したスタッフや役職者への処分

事実の確認と原因の分析を通じて虐待に関係したスタッフや役職者の責任を明らかにする。また、責任の所在に応じて、労働関係法及び就業規則の規定に基づいて処分を行う。

処分を受けた者については、虐待防止や職業倫理等に関する教育や研修の受講義務付け、再発防止のための対応を徹底して行う。

## 7 虐待（児）者事案発見対応 フローチャート



## 8 ご利用者等による本マニュアルの閲覧

本マニュアルは、本事業所で使用するファイルに綴り、すべてのスタッフが閲覧を可能とするほか、ご利用者やご家族が自由に閲覧できるように当事業所に閲覧可能な形（ファイル）での据え置きや当事業所のホームページへ掲載する。