

# 障害者虐待の防止と 対応時マニュアル

社会福祉法人 福知山学園

## 【目次】

### 第1章 虐待の定義、種類等

1. 障害者虐待とは
2. 障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業等
3. 虐待の種類  
【参考1】障害者虐待の例
4. 障害者虐待の判断に当たってのポイント
5. 利用者・保護者への説明
6. 施設職員が留意すべき事項

### 第2章 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付け
2. 事業者としての責務
3. 虐待防止委員会の設置  
【参考2】福知山学園倫理綱領  
【参考3】福知山学園「いのちいきいき行動指針」
4. 相談、苦情を活かす仕組みづくり
5. 日々の業務の点検(チェックリストの活用)
6. ヒヤリ・ハット事例の活用
7. 福祉サービス第三者評価の活用  
【参考5】虐待防止の組織図

### 第3章 身体拘束の廃止と支援の質の向上に向けて

- I 福知山学園身体拘束廃止指針について  
【参考15】身体拘束禁止の対象となる具体的な行為  
  1. 身体拘束がもたらす多くの弊害
  2. 身体拘束をしないために
  3. 身体拘束をしないケアをするには
  4. 緊急やむを得ない場合の対応について  
    - (1) やむを得ず身体拘束を行なう場合の3要件
    - (2) やむを得ず身体拘束を行なうときの手続き
    - (3) 身体拘束に関する記録
- II 身体拘束廃止マニュアル  
【参考16】身体拘束等行動制限に関する同意書  
【参考17】身体拘束等行動制限考察・検討シート  
【参考18】緊急やむを得ない場合の身体拘束等行動制限に関する経過観察・対応記録

## 第4章 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 .....
- 【参考 6】 虐待を発見・発生した場合の対応(フローチャート)··
- 【参考 7】 障害者虐待の相談・通報・届出先 .....

# 第1章 虐待の定義、種類等

## 1. 障害者虐待とは

### ア 障害者虐待防止法の成立

「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」といいます)が、平成24年10月1日に施行されました。

法第1条では、障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であるため、「障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、障害者の権利利益の擁護に資すること」と、法の目的が定められています。

### イ 「障害者」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、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す。また、ここでいう障害者には18歳未満の者も含まれます。

### ウ 「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」による虐待を特に「障害者虐待」と定められています。

「養護者」とは、障害者の身の世話を身体介助、金銭の管理などを行っている障害者の家族、親族、同居人等のことです。

「使用者」とは、障害者を雇用する事業主又は事業の経営担当者その他その事業の労働者に関する事項について事業主のために行為をする者のことです。

「障害者福祉施設従事者等」とは、障害者自立支援法等に規定する「障害者福祉施設」又は「障害福祉サービス事業等」(以下、「施設・事業所」といいます)に係る業務に従事する者のことです。具体的には、次の施設・事業が該当します。

## 2. 障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業等

法律上の規程	事業名	具体的内容
障害者福祉施設	・障害者支援施設	
障害福祉サービス事業等	・障害福祉サービス事業  ・一般相談支援事業及び特定相談支援事業 ・移動支援事業 ・地域活動支援センターを営営する事業	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養介護、生活介護、短期入所、重度障害者等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、及び共同生活援助

	・福祉ホームを経営する事業 ・厚生労働省令で定める事業	
--	--------------------------------	--

なお、法第3条では「何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。」と規定され、広く虐待行為が禁止されています。同条で禁止されている虐待は、「障害者虐待」より範囲が広いと考えられます。

### 3. 虐待の種類

#### ア 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待とは、障害者福祉施設従事者等が行う次のいずれかに該当する行為とされています。

##### ① 身体的虐待

障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそ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に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の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

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。

※なお、高齢者関係施設の入所者に対する虐待については、65歳未満の障害者に対するものも含めて高齢者虐待防止法が適用され、児童福祉施設の入所者に対する虐待については、18歳以上の障害者に対するものも含めて児童福祉法が適用されます。

#### 【身体的虐待の留意点】

体罰については、その背景として「体罰を行うのはあくまで相手のためになるから行う」というようなパターンリズム(父権的保護主義)があると言われています。この結果、職員が忍耐をもって利用者に寄り添わず、短絡的、安易な手段(体罰)にはしり、重篤なけがを負わせる場合もあります。

#### イ 施設で起こりやすい虐待

職員が意識していなくても、次のような行為も虐待となります。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べきことです。

- ・どうしても必要な場合を除き、利用者の嫌がることを強要する。
- ・夜間、処遇に手のかかる利用者に不必要な量の薬を飲ませて眠らせる。
- ・職員の指示に従わない利用者の食事を取り上げる。
- ・利用者を管理するために、日中、食堂や居間に閉じ込める。
- ・指示に従わない利用者を、長時間、正座・直立させる。
- ・利用者的人格を傷つけるような写真を展示する。

【 参考 1 】 障害者虐待の例

区 分	内容と具体例
<b>身体的虐待</b>	暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為。身体を縛りつけたり、過剰な投薬によって身体の動きを抑制する行為。 <b>【具体的な例】</b> ・平手打ちする ・殴る ・蹴る ・壁に叩きつける ・つねる ・無理やり食べ物や飲み物を口に入れる ・やけど・打撲させる ・身体拘束(柱や椅子やベッドに縛り付ける、医療的必要性に基づかない投薬によって動きを抑制する、ミトンやつなぎ服を着せる、部屋に閉じ込める、施設側の管理の都合で睡眠薬を服用させるなど)
<b>性的虐待</b>	性的な行為やその強要(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) <b>【具体的な例】</b> ・性交 ・性器への接触 ・性的行為を強要する ・裸にする ・キスする ・本人の前でわいせつな言葉を発する、又は会話する ・わいせつな映像を見せる
<b>心理的虐待</b>	脅し、侮辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせなどによって精神的に苦痛を与えること。 <b>【具体的な例】</b> ・「バカ」「あほ」など障害者を侮辱する言葉を浴びせる ・怒鳴る ・ののしる ・悪口を言う ・仲間に入れない ・子ども扱いする ・人格をおとしめるような扱いをする ・話しかけているのに意図的に無視する
<b>放棄・放置</b>	食事や排泄、入浴、洗濯など身の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療や教育を受けさせない、などによって障害者の生活環境や身体・精神的状態を悪化、又は不当に保持しないこと。 <b>【具体的な例】</b> ・食事や水分を十分に与えない ・食事の著しい偏りによって栄養状態が悪化している ・あまり入浴させない ・汚れた服を着させ続ける ・排泄の介助をしない ・髪や爪が伸び放題 ・室内の掃除をしない ・ごみを放置したままにしてあるなど劣悪な住環境の中で生活させる ・病気やけがをしても受診させない ・学校に行かせない ・必要な福祉サービスを受けさせない・制限する ・同居人による身体的虐待や性的虐待、心理的虐待を放置する
<b>経済的虐待</b>	本人の同意なしに(あるいはだますなどして)財産や年金、賃金を使ったり勝手に運用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 <b>【具体的な例】</b> ・年金や賃金を渡さない ・本人の同意なしに財産や預貯金を処分・運用する ・日常生活に必要な金銭を渡さない・使わせない ・本人の同意なしに年金等を管理して渡さない

4. 障害者虐待の判断に当たってのポイント

虐待であるかどうかの判断に当たっては、以下のようなポイントに留意します。このとき、虐待かどうかの判断が難しい場合もありますが、虐待でないことが確認できるまでは虐待事案として対応することが必要です。

ア 虐待をしているという「自覚」は問わない

虐待事案においては、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当たると気付いていない場合もあります。また、しつけ、指導、療育の名の下に不適切な行為が続けられている事案もあるほか、「自傷・他害があるから仕方ない」ということが一方的な言い訳となっている場合もあります。虐待している側の自覚は問いません。自覚がない場合には、その行為が虐待に当たるということを適切な方法で気付かせ、虐待の解消に向けて取り組む必要があります。

#### イ 障害者本人の「自覚」は問わない

障害の特性から、自分のされていることが虐待だと認識できない場合があります。また、長期間にわたって虐待を受けた場合などでは、障害者が無力感から諦めてしまっていることがあります。このように障害者本人から訴えの無いケースでは、周囲がより積極的に介入しないと、虐待が長期化したり深刻化したりする危険があります。

#### ウ 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

施設や就労現場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ります。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ます。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ります。

#### エ 虐待の判断はチームで行う

障害者虐待の事案に対する判断は、担当者一人で行うことを避け組織的に行うことが必要です。相談や通報、届出を受けた職員は、速やかに上司に報告し、また個別ケース会議などを活用して緊急性の有無、事実確認の方法、援助の方向などについて組織的に判断していく必要があります。さらに、事実確認のための調査では、担当者一人への過度の負担を避け、また客観性を確保する観点から、複数の職員で対応することが原則です。

### 5. 利用者・保護者への説明

虐待の定義・種類、被害を受けた際の対応等について、利用者個々の理解力や障害特性などに応じて、利用者の立場で分かりやすく説明し、継続的に理解が深まるように努めることが重要です。

- 一人で我慢しているだけでは問題が解決しないので、虐待に関わる訴え等の行動をためらわないこと。
- 虐待に該当すると思う場合には、該当職員に対して、毅然とした態度をとり、明確な意思表示をすることが重要であること。
- 身近に相談できる職員がいない場合など、困ったときには、市町村障害者虐待防止センターなど、関係機関に相談できること。

### 6. 施設職員が留意すべき事項

#### ア 職員一人ひとりの意識の重要性

- 障害の程度等に関わらず、常に利用者的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。

#### イ 基本的な心構え

- 利用者との人間関係ができていないと、独りよがりになり思い込まないこと。
- 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、重度の重複障害者など、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について見聞きした場合は、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、良好な施設環境づくりのため、「虐待防止委員会」に報告するなどの措置を講ずること。

#### ウ 障害者施設内で虐待が起こりやすい背景

- ① 施設等構造
  - 施設が密室の構造となっている場合が多い。
  - 施設の立地が社会的に隔離された場所にある。
- ② 職員
  - 指導、しつけの一環という意識もとで、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支援技術が欠如している。
  - 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、虐待する側を守る行動を取る。

## 第2章 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付け

障害者虐待防止法第15条により、「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、障害者福祉施設従事者等の研修の実施、当該障害者福祉施設に入所し、その他当該福祉施設を利用し、又は当該障害福祉サービス事業等に係るサービスの提供を受ける障害者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする」と規定されています。

#### ア 「虐待防止責任者」の設置

施設長等を責任者として設置することが義務付けられており、施設長が責任を持って虐待の未然防止に取り組みます。

#### イ 必要な体制の整備

障害者支援施設園福知山学園運営規程第16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、職員に対する研修その他必要な措置を講ずること」としています。

特に、職員の資質向上を図る上では、職場内研修や外部の研修などに計画的に参加することが効果的であり、積極的な取り組みを実施します。



## 2. 虐待防止委員会(人権擁護委員会)及び人権委員会の設置

虐待などの著しくご利用者の人権を侵害した対応があった場合においては、以下の構成員のもと委員会を招集し、対応や体質の改善を行っていきます。

### ① 虐待防止委員会(人権擁護委員会)構成員

○各施設の施設長及び副施設長・法人サポートセンター

### ② 人権委員会

○虐待防止委員会(人権擁護委員会)の下部組織として、法人内の「人権委員会」を設置します。

人権委員会は各施設の人権委員から構成され、人権擁護のための啓発、人権意識の向上、各施設の状況分析及び改善の促し等、毎月定例的に開催し虐待防止に向けた取組を実施します。

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。

## 3. 事業者としての責務

理事長等の設置者及び管理者は、自ら利用者の人権擁護の意識を高め、地域に開かれた施設として、利用者が安心してサービスを利用できるよう、そのための理念や倫理綱領などを明文化し、職員一人ひとりに周知・徹底させます。

### 【参考2】福知山学園倫理綱領

#### 倫 理 綱 領

社会福祉法人 福知山学園

##### 前文

福知山学園の各施設(事業所)及び管理者・職員は一人ひとりのご利用者的人格とその尊厳を尊重し、豊かな人生を自己実現出来るように支援・介護することが、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、ご利用者一人ひとりを、かけがえのない存在として大切にします。

##### 2、個人の尊重

私たちは、ご利用者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、ご利用者に対して、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、ご利用者の年齢、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を送れるように支援します。

##### 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、ご利用者の一人ひとりが豊かな生活を実感し、充実した人生を送れるように支援し続けます。

## 福知山学園「いのちいきいき行動指針」(職員行動指針)

社会福祉法人福知山学園

私たちは、誰もがかけがえのない人生をより豊かに生きていけるよう、個人尊厳と平等に立脚した社会の実現を願っています。

どんなに障害の重いご利用者であっても、又様々な不自由なため支援(援助)を必要とされる高齢者の方々であっても、一人ひとりの生き方が大切にされ、その人らしさが輝く生活を保障しなければなりません。

そして、福知山学園の各施設(事業所)および管理者・職員は、一人ひとりのご利用者の人格とその尊厳を尊重し、ご利用者固有のニーズに丁寧にかつ確実に応えていく使命を持っています。

同時に、様々な社会変化の中で困難に直面している人たちにも広く目を向けながら、必要な支援を提供するなど、常に時代のニーズに応えていける多様性のある施設づくりにも努めなければなりません。

つまり、社会的モラルの遵守など幅広い信頼の確保を第一義とする中、常に福祉事業者そして対人援助者(専門的支援者)としての原点と役割を見失ってはならないのです。

これら基本的観点にもとづき、個々の管理者・職員が日々真摯に自省する中、福祉実践に努める道標としての「行動指針」を定め、ここに施行するものです。

### 1. 人権の尊重

(1) 私たち職員は、ご利用者に対していかなる理由があっても一切の体罰をしません。

(2) 私たち職員は、ご利用者に対して「からかい」「侮辱」「嘲笑」などの差別的態度は行いません。

(3) 私たち職員は、ご利用者の人格を尊重した呼称を用います。愛称・あだ名で呼んだり、呼び捨てはしません。又、成人者に対して「あの子ら」といった表現も用いません。

(4) 私たち職員は、ご利用者に対し強要的に「先生」と呼ばせることはしません。

(5) 私たち職員は、ご利用者への支援(援助)にあたっては、プライバシーの保護に配慮します。(着替えや排泄援助、入浴援助の際には、扉やカーテンを閉めて援助します。又、同姓介助を原則とし、可能な限り配慮致します。

### 2. ご利用者主体の生活・活動支援

(1) 私たち職員は、全てご利用者が主体であることを念頭に、援助者としてご利用者が安心感を持てるような態度で接します。

(威圧的・命令的な口調や否定的な言葉は慎みます。職員側に落ち度がある時は、謝罪致します。むやみに大声で注意したり呼びつけたりはしません。常に分かりやすいようゆっくり丁寧に話をします)

(2) 私たち職員は、ご利用者の個々の生活や特徴、生活のスペースを尊重し、一方的な理由で行動を強要することはしません。(移動する時などは、むやみに押ししたり引っ張りません)

(3) 私たち職員は、ご利用者の長所や、ご利用者なりの努力を認め、ご利用者に合った「自立」への力を引き出し支援(援助)します。

(4) 私たち職員は、職員の都合でご利用者を動かしたり、使ったりはしません。

(職員の私的な用事を言いつける事や、職員の都合で食事や入浴を急がせることなどはしません)

(5) 私たち職員は、職員の都合でご利用者を必要以上に待たせることはしません。

(6) 私たち職員は、ご利用者やご来訪者の前で職員間だけの私語や私用の会話は慎みます。

(ご利用者の前で障害特性や支援内容などを話すことも控えるようにします。玄関先やご来訪者の近くで職員同士私用の会話は慎みます)

(7) 私たち職員は、ご利用者が楽しい雰囲気の中で生活や活動ができるよう常に工夫をして取り組みます。(安全でゆとりのある食事、安全でゆとりのある入浴、ふれあいが実感できる自由時間や余暇時間を工夫します)

### 3. 一人ひとりのご利用者にふさわしい支援・援助

(1) 私たち職員は、ご利用者一人一人ニーズの把握に努め、障害・不自由さ能力に応じた個別支援(援助)計画を充実させながら支援(援助)を進めていきます。

(2) 私たち職員は、ご利用者の年齢にふさわしい支援(援助)や活動を提供するよう努めます。(特に、成人の方々には、大人としてふさわしい日課や社会性を広げるための活動機会を工夫して援助します)

(3) 私たち職員は、ご利用者の健康管理、安全・安心の確保、一人ひとりの体力などに配慮した活動や支援(援助)に努めます。

(4) 私たち職員は、ご利用者が不安な時や興奮状態にある時、感情的にならず行動の背景を理解し冷静に対応するように努めます。

(5) 私たち職員は、意思疎通が困難なご利用者について、個別的なコミュニケーション手段等を工夫するなどして相互の意思疎通能力の向上を図ります。

(6) 私たち職員は、ご利用者の自傷行為、他害行為やその他危険行為を防止する時は、必要最低限の行動の抑止にとどめるようにします。

(7) 私たち職員は、ご利用者の生命又は身体、さらに他のご利用者等の生命又は身体を保護するためやむを得ず特別な規制をする場合には、福知山学園が定める判断時準に基づき必要最低限にとどめるとともに、ご家族への十分な説明による同意を得ることと致します。

### 4. ご利用者、ご家族に対する情報の提供

(1) 私たち職員は、ご利用者の個別の支援(援助)計画、支援(援助)の状況、生活の状況に関する情報については、常にご家族と共有し、相互の意思疎通を図りながら共同して支援(援助)にあたるようにします。

(2) 私たち職員は、ご利用者に対して、できる限り分かりやすい形で施設・事業所の日課や予定、行事の計画、職員の勤務等について情報として伝えるようにします。

(3) 私たち職員は、ご利用者からの苦情や要望を受け止め、支援(援助)内容向上の参考とするように努めます。(苦情や要望がしやすい工夫や雰囲気づくりにも努めます)

### 5. 地域の中の施設・事業所として

(1) 私たち職員は、福知山学園(各施設・事業所)が常にご利用者のご家族をはじめ、関係機関や地域の方々から支えていただいていることを認識し、開かれた「風通しの良い施設づくり」に努めます。

(2) 私たち職員は、社会福祉法人そして福祉施設・事業所としての公益性の高い使命と役割を自覚し、地域(在宅)支援、家庭(家族)支援、をはじめとした府民・市民の皆様のニーズに応えられる機能の強化など、利用しやすい施設・事業所づくりを目指していきます。

(3) 私たち職員は、第三者評価の受診なども積極的に捉え、施設運営や支援(援助)内容に対する客観的評価を真摯に受け止め、社会的信頼と期待に応える福祉施設・事業所そして職員を目指します。

### 6. 社会人として、支援・援助の専門職であるために

(1) 私たち職員は、日頃からご利用者の模範となる態度と行動に心がけ、ご利用者は勿論、ご家族、ご来訪者、職員同士など、誰に対しても社会人としての意識を持って次のことを実践します。

①いつでも、誰とでも気持ちよく挨拶をします。

②いつでも、誰とでも明るく、やさしく、笑顔で接します

③いつでも、誰に対しても品格のある言葉遣いとなるよう気をつけます。

④いつでも、誰に対しても「おもてなしの心」を持って接します。

⑤日頃から、冷静な対応を心掛けます。

⑥日頃から安心感と信頼感を与える穏やか態度・行動を心がけます。

⑦職場内のルールや職員間の取り組めは小さなことでも守るようにし、ルールが重んじられる職場づくりに努めます。

⑧落ち度がある時には素直に認め謝罪します。

⑨通勤時も勤務時にも服装や身だしなみに気をつけます。

⑩自らの持ち場は勿論、共有の場の整理・整頓にも心がけます。

(2) 私たち職員は、様々なニーズを保有された利用者に対し、それらニーズに応じていく支援・援助の専門職としての誇りと自覚を持ち、常に自己研鑽を図ると共に、職員チームとしての援助・支援技術と資質の向上に努めます。

(3) 私たち職員は、職域や担当を超え、施設・事業所全体のチームワークに努め、施設・事業所のレベルアップを図るため職員全体で協働して取り組みを進めていきます。

(4) 私たち職員は、組織としてのルールや手順を尊重し、正しい情報と手続きにより物事を判断・決定するように致します。

(5) 私たち職員は、法人関係施設・事業所間の連携と共有・蓄積に努め、法人関係施設・事業所間が協調と協働関係を強めながら、全体的な支援・サービスレベルの向上を目指していきます。

(6) 私たちは職員は、私生活においても地域の一人として積極的に協力と貢献をし、社会の一人としてふさわしい良識ある行動を示すよう日々努めてまいります。

(7) 私たち管理者と職員は、この指針(福知山学園「いのちいきき行動指針」)をより実践的な指針とするため、職層・職域・部署・担当を問わず一人ひとりの管理者・職員が自省に努め、施設・事業所、それぞれの立場において実践がなされているかが相互に確認し合うことと致します。

附則①この指針を勘だしく逸脱する職員、又、改善が見られない職員に対しては「就業規則(制裁[懲戒])の項」の適用がなされるものとする。

②この指針は、職員の職務行動上の指針であり、「(福知山学園)職員心得」の基本をなす方針として認識すべきものである。

③この指針は、法人本部にて管理し、必要に応じ職員の意見を聴取した上見なおしていくものとする。

・2007年12月1日 施行

#### 4. 相談、苦情を活かす仕組みづくり

##### ア ご利用者や保護者の声を聞く姿勢

施設長等職員は、利用者との日常的なコミュニケーションを大切にするとともに、相談・苦情はサービスの質を向上させる上で重要な情報であるとの認識の下に、日々のサービスを提供します。

##### ○ご利用者等との日常的なコミュニケーションの確保

利用者等との定期的な意見交換を実施することにより、利用者の求めるサービスの内容等を把握します。

##### ○虐待に関する相談・苦情等への対応

苦情解決責任者、第三者委員の設置・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。

#### 5. 日々の業務の点検(チェックリストの活用)

施設利用者を支援する際に、いつのまにか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、人権を擁護できているかを客観的に自己評価するため、施設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 活用の目的

人権擁護のための重要なポイントを掲げ、項目に沿って個々の振り返りを行い、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

職員倫理綱領等をもとに、チェックリストを作成します。

③ チェックリストの活用

自らの行動等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

「人権委員会」等において、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、虐待防止(統括)マネージャー、管理者による、聞き取り、指導を行います。

【参考 4】虐待防止の為の自己チェック表

**虐待防止の為の自己チェック表**

自分がやっていることの意味、それによってご利用者が傷つき苦しんでいるかもしれない、ということを見つめ直すことが重要です。さらに、なぜ自分がそのような行為をしたのかを客観的に分析し、虐待が発生する要因を探り、どうしたら虐待要因をなくすることができるのかについて検討していくきっかけにもなります。

職種 \_\_\_\_\_ 経験年数 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_

項目	チェック	備考(感じていることを記入)
殴る、蹴る等の行為、その他怪我をさせるような行為を行うことはない。	はい いいえ	
身体拘束や長時間の正坐・直立させるなどの肉体的苦痛を与えることはない。	はい いいえ	
食を抜くなど、人間の基本的欲求に関する罰を与える事はない。	はい いいえ	
強制的に髪を切るなどの精神的苦痛を与えることはないか。	はい いいえ	
体罰を容認することはない。	はい いいえ	

子ども扱いするなど、その人の年齢に相応しない接し方をしていない。	はい いいえ	
本人の前で障害の呼称・状態を表す用語や差別的な用語を使用することはない。	はい いいえ	
ご利用者の言葉や歩き方などの真似をすることはない。	はい いいえ	
ご利用者の行為を嘲笑、興味本位で接することはない。	はい いいえ	
ご利用者個人の職務上知り得た情報を漏らすことはない。	はい いいえ	
ご利用者の入浴、生理等の異性介助をすることはない。	はい いいえ	
ご利用者の衣服の着脱やトイレ使用の際、他から見えるようにしていない。	はい いいえ	
ご利用者本人や保護者、家族の了解を得ずに、本人の写真や名前、製作した作品を掲載、展示することはない。	はい いいえ	
「さん」をつけて呼ばず、呼び捨てやあだ名で呼ぶことではない。	はい いいえ	
命令口調になったり、大声で叱責することはない。	はい いいえ	
ご利用者の訴えに対して、無視や拒否をするような行為をすることはない。	はい いいえ	
ご利用者を長時間待たせたり、放置したりすることはない。	はい いいえ	
担当専門医の指示によらず職員自らの判断で、薬	はい いいえ	

物を使用することはない。		
支援内容をご利用者個人の人格を無視した、職員側の価値観や都合での一方的・画一的なものにすることはない。	はい いいえ	
本人の生命や健康を守るためにどうしても必要な場合を除き、ご利用者の嫌がることを強要することはない。	はい いいえ	
本来職員がなすべきことを、作業・訓練・指導と称し、ご利用者にさせることはない。	はい いいえ	
職員自身の私用にご利用者を使うことはない。	はい いいえ	

## 6. ヒヤリ・ハット事例の活用

利用者等に被害を及ぼすことはなかったが、施設職員が支援を行う過程等において、ヒヤリとしたり、ハットした経験を有する事例(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、虐待の防止に役立っています。

### ① 情報収集

各施設で提出されたヒヤリ・ハット事例報告書や、RM 委員会等を活用して、他の施設における同様の事故情報等を収集するなど、事故発生の状況要因分析を行います。

### ② 原因解明

問題点を明確にし、評価・分析します。

### ③ 対策の策定

「虐待防止委員会」「RM 委員会」等において、防止策を検討します。

### ④ 周知徹底

決定した防止策等を各部署に通知し、直ちに実行します。

### ⑤ 再評価

防止策の効果を検証するなど進捗管理し、再度、防止策を検討します。

## 7. 福祉サービス第三者評価の活用

福祉サービス第三者評価は、事業所が提供するサービスの質の公正・中立な第三者機関が、客観的かつ専門的な立場から評価を行い、その結果を公表するものです。

社会福祉法人福知山学園では施設毎に第三者評価を受け、今後も積極的に活用を図っていきます。

### ア 第三者評価の目的

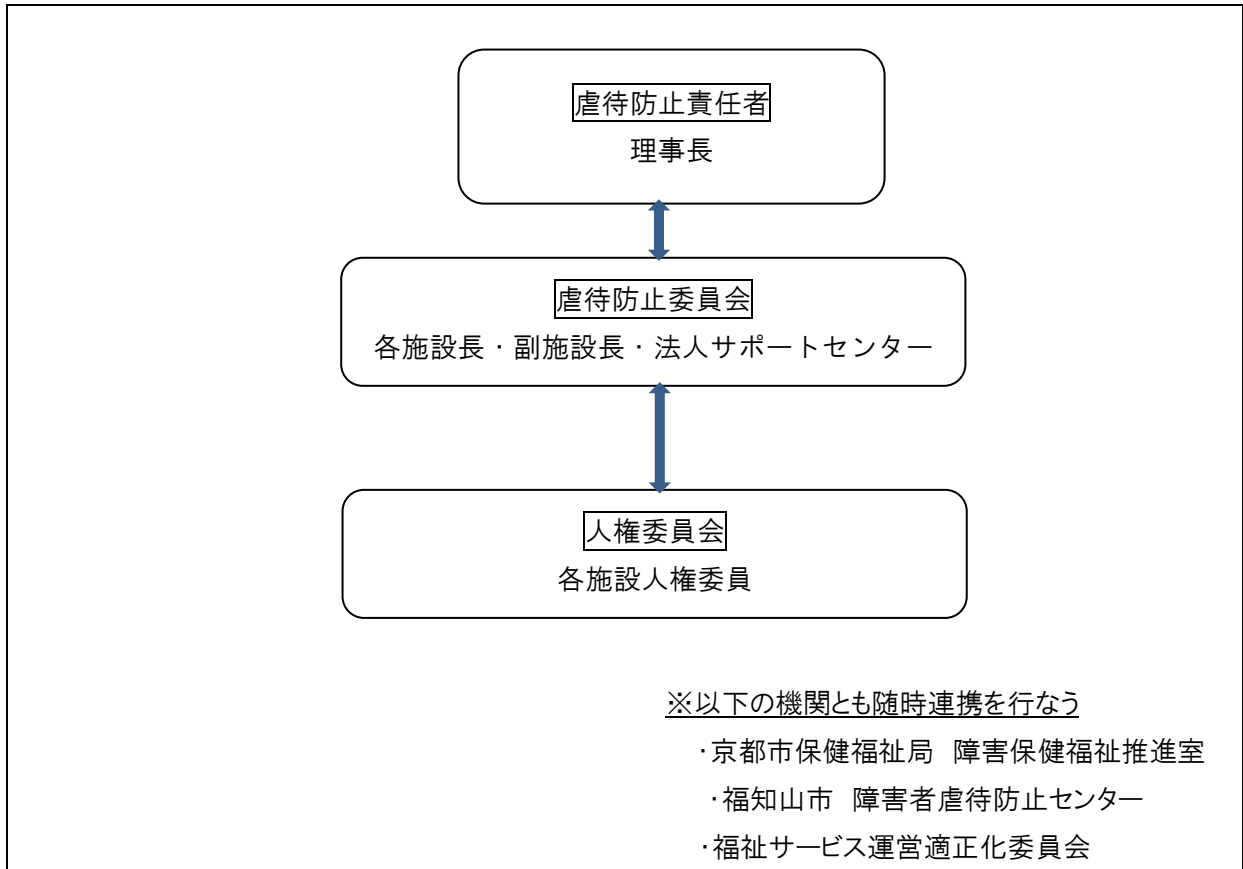
#### ① サービスの質の向上

客観的・専門的な評価を受けることで、事業者自らが抱える課題を具体的に把握し、サービスの質の向上を支援する。

② 利用者への情報提供

評価結果を公表することで、利用者が自分のニーズに適した事業を選択するための情報を提供する。

【参考 6】虐待防止の組織図



### 第3章 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)

- 1 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 障害者福祉施設従事者等は、第1項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り扱いを受けない。

#### 2. 早期発見の取り組み

○利用者の権利を侵害するささいな行為から虐待へとエスカレートすることを認識し、平素から、施設長



等は、利用者・保護者、職員とコミュニケーションの確保を図り、虐待の早期発見に努めます。

○施設長等職員は、日常的に利用者・保護者等の生の声をしっかり時間をかけて聞き取るよう努めます。

○特に苦情解決受付担当者は、自ら利用者の居室や支援現場などに積極的に足を運び、気軽に苦情や要望を言える関係づくりに努めます。

### 3. 対応時の基本姿勢

組織として一体的に対応することができるよう、施設長等を虐待防止対応責任者として虐待への初動対応の方法をあらかじめ定め、虐待が発生した場合は、利用者の安全・安心の確保を最優先に、初動体制を確保します。

#### ア 組織としての対応

○平素から、人権に関する定期的な研修の実施など職員の意識の向上に努め、速やかな報告を職員の義務として認識させます。

○虐待に関する相談・外部からの通報等があった場合は、職員は直ちに施設長等に報告するとともに、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。

○虐待が発生した場合は、施設長等は、利用者等の安全・安心の確保を第一として、迅速に対応することを基本とします。

#### イ 利用者や家族への配慮

○施設長等は、被害者等のプライバシーの保護や名誉その他の人権を尊重することを最優先に対応します。

○法人・施設として、家族等に対して、速やかに誠意ある対応、説明を行います。

#### ウ 対外的な説明

○報道機関からの取材等には、被害者等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、施設長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

ア 虐待の情報を得た施設長等は、速やかに、電話等により、第一報を市町村障害者虐待防止センターに通報します。

○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、施設長等に報告し、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。

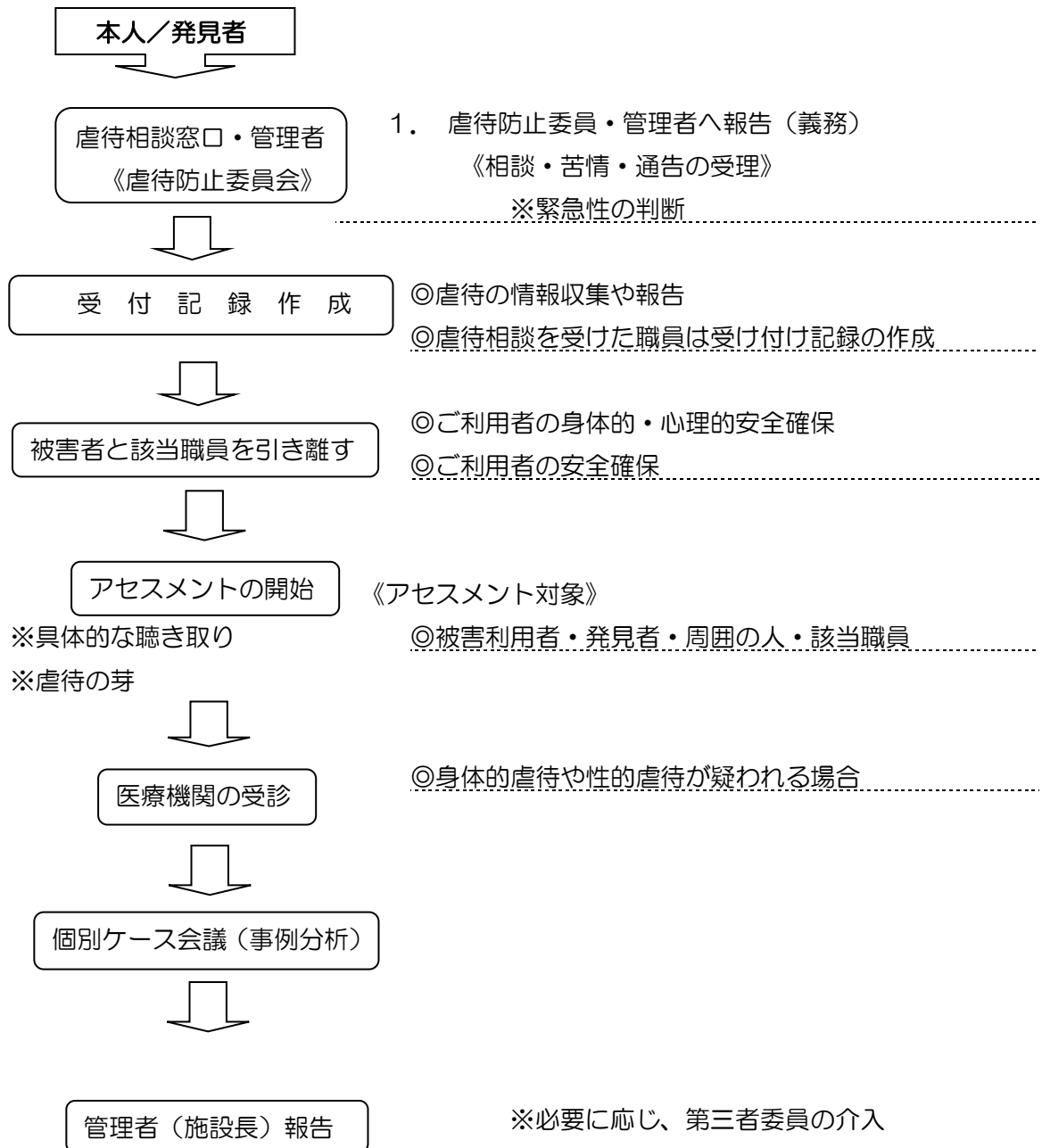
○施設長等は、通報の内容等を記録するとともに、情報を分析し、可能性がある場合は、速やかに、通報等の記録とともに、市町村障害者虐待防止センターに報告します。

イ 施設長は、市町村障害者虐待防止センターへの報告だけでなく保護者等に連絡するとともに、かかりつけ医師等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。

## 虐待を発見・発生した場合の対応

### 1. 虐待の情報を受けた場合

#### ◆◆ 虐待への具体的対応のフローチャート ◆◆



## 2. アセスメント・聴き取りのポイント

アセスメント（事実確認）の為のポイント	
①本人の具体的言動	叩かれた・怖くて眠れない等
②該当職員の具体的言動	何も悪いことはしていない・みんなやっている等
③情報の確度	直接見た・間接的に聞いた・複数確認・物的証拠・被害者証
④虐待の事実関係	あざ・怪我の確認・虐待内容・種類・利用者加害者の自覚 虐待の要因・反復性の有無等

該当職員等からの聴き取り
①毅然とした態度で、不適切な援助や支援の事実を聴き取る。
②強引な方法で誘導尋問にならないように、事実を聴き取る。
③緊急性が高い場合は、早期に外部専門スタッフに依頼する。
④虐待に対する自覚と自省に向け職場全体で取り組む。

## 3. 利用者支援・職員対応・関係機関報告・再発予防

◎再発予防に向け、「モニタリングと個別支援計画の見直し」および「利用者・職員への計画的なフォローアップと職員研修」を実施する。

モニタリング	⇒ 個別支援計画作成
計画的なフォローアップ	⇒ 職員会議や職員研修

※管理者（施設長）は、調査報告を受け、事例に合わせて速やかに緊急理事会を招集し、理事会の責任のもと、行政への報告や解決、再発防止の手立てを決定する。

### 【参考 8】 障害者虐待の相談・通報・届出先

障害者虐待に関する通報・届出窓口

#### 【福祉施設等での虐待】

京都市 保健福祉局障害保健福祉推進室 TEL 075-222-4161 FAX 075-251-2940

福知山市 福知山市障害者虐待防止センター TEL 0773-24-7017 FAX 0773-22-9073

#### 【養護者からの虐待】

福知山市 福知山市障害者虐待防止センター TEL 0773-24-7017 FAX 0773-22-9073