

第六章 全職種に必要な事項の解説

本章の内容



本章の概要

障害福祉サービス等従事者には、ソーシャルワークの価値や職業倫理を土台とした、専門知識や専門的技能が求められています。また職業として障害福祉サービス等に携わるには、事業主と雇用契約を結び、法人、施設、職場という組織に所属し、その中のチームの一員として業務を行います。その際、雇用契約上の内容を記す就業規則や福祉サービスが関係する基礎的な知識や情報を得ておく必要があります。

また、リスクマネジメント、障害福祉サービス等の苦情対応、障害者虐待防止の取り組み、個人情報の保護については、サービスの質を向上させ、利用者の満足度を上げるためにも必要な事項です。

更には、利用者を支援する立場にある職員の心の健康管理も重要です。

第六章では、障害福祉サービス等従事者に最低限おさえておいていただきたい事項について解説します。

1 リスクマネジメント・事故防止について

(1) リスクとは何か、リスクマネジメントとは何か

リスクとは、ある行動に伴って生じる損失や危険の可能性のことをさします。

リスクマネジメントとは、それら損失や危険の可能性を予見し、損失や危険が生じないよう対策を講じるとともに、不幸にして損失や危険(事故など)が生じた場合、その被害が拡大しないように対処する経営上の手法のことをいいます。福祉サービスにおけるリスクは例えば、利用者の転倒・骨折、誤嚥等の事故や配薬ミスによる医療過誤、利用者送迎中の事故などがあります。

(2) リスクマネジメントを効果的に行うための方法

事故防止策を検討するためには、現状を的確に把握する必要があります。そのために有効な対策としては、施設内で起こった事故を把握することや、事故につながりそうな事象(ヒヤリハット事象)を収集して活用すること、業務マニュアルを作成してその内容を周知すること、OJT(職務を通じての研修)を通じて従業者に業務遂行上注意すべきことを徹底させるなどがあります。

(3) 福祉サービスのリスクと発生形態

福祉の職場にも様々なリスクがあります(表6-1)。しかし、職場に潜むリスクを把握し、適切な予防策を講じることができれば、発生を予防したり、被害を最小限に食い止めることが可能です。

【表6-1 福祉サービスのリスクと発生形態】

損失の発生要因(リスク)	損失の発生形態(事故や過誤の形態)
1. 事故・災害	火災・爆発 落雷・風水害・地震 医薬品の事故 労働災害・交通事故 コンピュータトラブル
2. 賠償責任・リーガルリスク	施設設備の不備・欠陥 役職員の不法行為 サービス提供中の事故や過誤 施設内感染・食中毒 法令違反 人権侵害
3. 労務	雇用・異動・出向等 役職員の不正・犯罪
4. 財務	キャッシュフロー 投資・投機の失敗
5. 政治	法・制度改正 規制緩和
6. 社会	少子高齢化・人口減 脅迫・暴力

引用

・全国社会福祉法人経営者協議会 社会福祉法人・福祉施設におけるリスクマネジメントの基本的な視点 (2002年)

2 福祉サービスの苦情について

福祉サービスに関する苦情は、全国社会福祉協議会の「苦情受付・解決の状況」（平成23年度都道府県運営適正化委員会事業 実績報告）によると、2011年度中に、都道府県運営適正化委員会に寄せられた総件数は、2,845件となっています。苦情申し立ては利用者が最も多く、43.5%、次いで家族が40.7%です。事業種別ごとの苦情申し立て割合は、障害分野が45.5%と最も多くなっています。福岡県運営適正化委員会の報告によると平成24年度苦情内容の割合は、職員の接遇（39%）、サービスの質や量（20%）、説明・情報提供（5%）、利用料（7%）、被害・損害（9%）、権利侵害（6%）、その他（14%）となっています。

福祉サービスの苦情とは一般的な「苦情」とは異なるものもあります。なかには、契約時にサービスに関する情報や利用契約の内容の説明を十分に行い、理解いただいていたにも関わらず、思っていた内容と違うとの苦情を受けることもあります。また、本当は事業の改善に役立つ苦情であっても、利用者や家族は「お世話になっているから」と我慢してしまうこともあります。

(1) 「苦情」への対応

（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）社会福祉法第82条

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

(2) 「苦情」とは何か

一般的に、苦情とは被害や迷惑を受けたり不公平な扱いをされたことによる、不快な思いを意思表示したものです。福祉サービスに寄せられる苦情は次のようなものが想定されます（図6-1）。

サービスの内容に関すること	<ul style="list-style-type: none">・ 職員の言葉使いに傷つけられた・ 食事のメニューが少ない、冷めている、不味い・ おむつ交換のときは周囲に配慮してほしい
サービスの利用に関すること	<ul style="list-style-type: none">・ 強引に利用契約をさせられた・ 説明されたものと利用料金が異なっていた・ サービス提供時間が短くなった
安全面に関すること	<ul style="list-style-type: none">・ 入浴時、職員が目を離している間に転倒した・ 送迎の運転が荒い

【図6-1 障害福祉サービス等に寄せられる苦情】

苦情という言葉は事業所としては印象の悪いイメージですが、利用者から見ると、その解決を切実に願っています。また、福祉サービスは継続的なサービスであるため、利用者にとっては苦情を言いにくい環境にあります。障害福祉サービス等を提供している我々は真摯に受け止めて改善に取り組みなければなりません。そして、次のような点に留意しておく必要があります。

- ①利用者またはその家族からの苦情は改善改革に向けた積極的な提案ととらえる。
- ②利用者及び家族等が望まれていることを的確に把握し、迅速かつ適切に対応する。
- ③苦情対応を通して、利用者及び家族等との信頼関係を深めていく。
- ④できることとできないことを区別し、できない場合には、なぜ出来ないのかを懇切丁寧に理由を説明し、可能であれば代替案を提案し、少しでも利用者等の意思に沿うサービス展開につなげていく。
- ⑤苦情を受けて、他の利用者等にもあてはまるか否かを検討し、あてはまる場合には、他の利用者等にも改善されたサービスを提供していく。

(3) 苦情に対応する職員の対応

苦情の意思表示をしている利用者は不快な思いをしているので、職員につらく当たることもあるかもしれませんが、そこで、対応に関しては冷静かつ偏見のない態度で接することが大切です。

■苦情の意思表示をしている利用者への対応のポイント

- ・申し出人の思いをきちんと受け止める
- ・丁寧な対応を心がける
- ・申し出人の不安をやわらげる
- ・わかりやすい表現を用いる
- ・相談しやすい環境を用意する
- ・必ず内容を記録し、組織として対応し、情報を共有する

■苦情解決の仕組み

社会福祉事業の経営者による社会福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針（平成12年6月7日付厚生省局長通知）

（苦情解決の仕組みの目的）

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適性の確保をはかる。

■苦情解決に取り組むことの利点

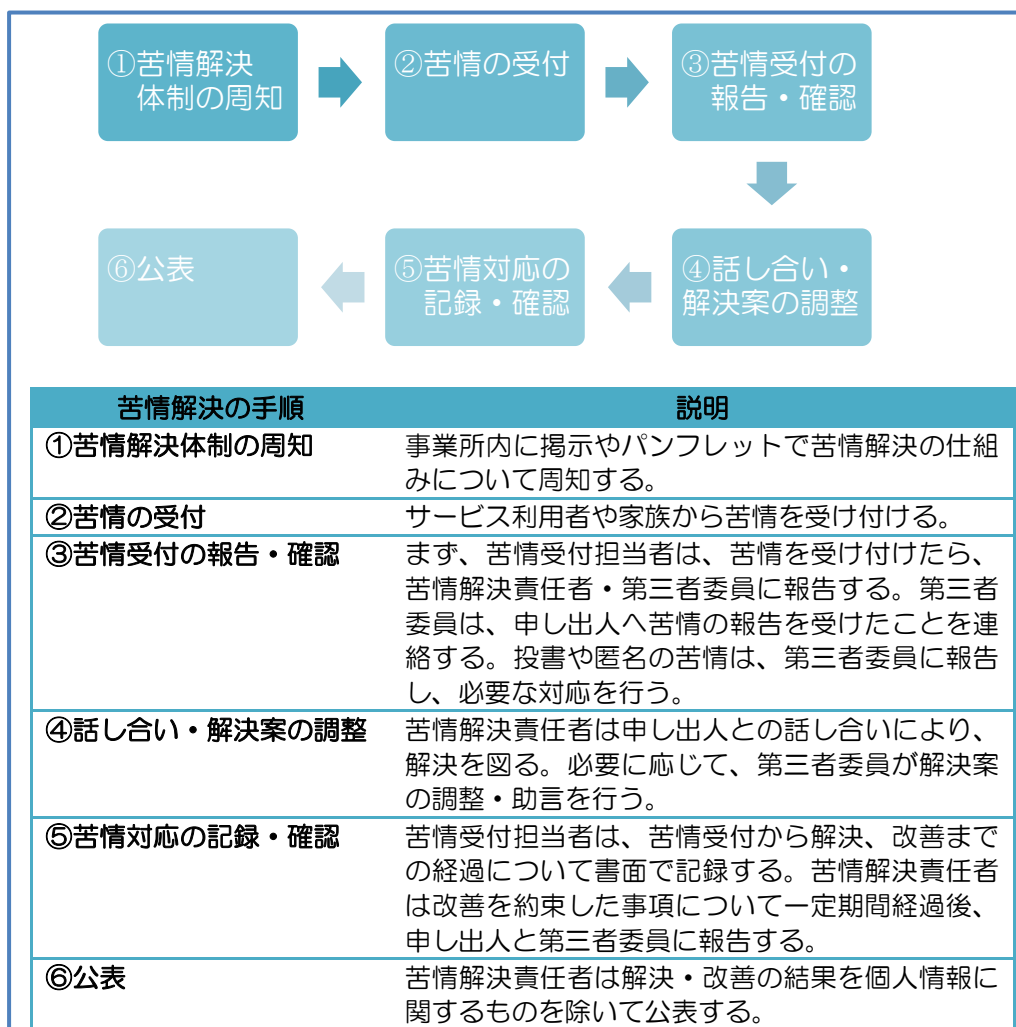
- ①利用者の立場から見ると、受けた福祉サービスの不満が解決されて満足を得ることができます。
- ②事業所の立場から見ると、利用者からの苦情の意思表示を的確に受け取ることができサービスの向上につなげやすくなります。
- ③一人一人の職員が苦情の内容を共有しながらサービス向上へ向けての責任感をもつようになり資質の向上につながります。
- ④組織全体で苦情に関して取り組むためのプロセスを構築することが出来ます。

■苦情解決の仕組み

苦情解決の仕組みについては、「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日付、厚生省局長通知）」で詳しく説明されています。ここでは、その仕組みの概要を示します。（表6-2、図6-2）。

【表6-2 苦情解決のそれぞれの役割】

担当	役割
苦情解決責任者	苦情解決の統括的な責任者です。苦情の案件に対しては最終的な責任を負います。
苦情受付担当者	サービス利用者やその家族からの苦情を聞いてその内容を把握し記録をする役割です。
第三者委員	利用者と当事者の間に入って苦情の内容に対して組織の外から公平かつ客観的な態度で助言や仲介を行う役割があります。
福岡県 運営適正化委員会	苦情受付担当者や第三者委員に相談しても解決しない場合や、直接言いにくい場合に、解決に向けて助言、相談、調査若しくはあつせん又は福岡県知事等への通知を行います。



【図6-2 苦情解決の流れ】

3 障害福祉サービス事業所等における 障害者虐待防止について

(1) 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

障害者に対する虐待は、障害者を養護する家族や障害者福祉施設の職員、勤め先の経営者などから、暴力による身体的な虐待や経済的な虐待など、様々なケースがあります。こうした障害者に対する虐待を防ぐため、「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」（障害者虐待防止法）が、平成24年10月1日に施行されました。

ここでは、その一部を抜粋して紹介します。

(目的) 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こと等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、国等の責務、障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めることにより、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、もって障害者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

(障害者に対する虐待の禁止) 第3条

何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。

※障害者虐待防止法の対象には、「難病等」の方々も含まれます。

(国民の責務) 第5条

国民は、障害者虐待の防止等に関する理解を深めるとともに、国又は地方公共団体が講ずる施策に協力するよう努めなければならない。

(保健・医療・福祉等関係者の責務) 第6条第2項

保健・医療・福祉等関係者は、障害者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、障害者虐待の早期発見に努めなければならない。

(関係者とは、障害福祉施設、学校、医療機関、保健所、障害者福祉関係団体、障害者福祉施設従事者等、学校の教職員、医師、歯科医師、保健師、弁護士、使用者等)

(障害者福祉施設の設置者等の責務) 第15条

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法制整備、その他の障害者虐待の防止のための措置を講じなければならない。

(2) 障害者虐待の種類

具体的に、どのようなことが虐待にあたるのでしょうか。以下の表では、虐待を大まかに区分けし、それぞれの具体例を示します（表6-3）。

【表6-3 障害者虐待の具体例】

区分/定義	内容と具体例
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。	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 【具体的な例】 ・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）
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。	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） 【具体的な例】 ・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
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。	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 【具体的な例】 ・「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
④放棄・放置 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。	食事や排泄、入浴、洗濯など身辺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 【具体的な例】 ・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を悪化させる ・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 ・あまり入浴させない・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心理的虐待を放置する
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。	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 【具体的な例】 ・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

(3) 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止と対応

施設・事業所における障害者（児）虐待を未然に防止するためには、日頃から権利侵害を見過ごさないようにし、いわば虐待の芽を摘んでいくことが有効です。その為には、どのようなことを心がければよいのでしょうか。

■職員の人権意識の向上

職員が自らの行為が虐待などの権利侵害に当たることを自覚していない場合があることから、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」の掲示等により周知徹底を図る必要があります。

■職員の知識や技術の向上

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ます。例えば、人権意識の欠如、障害特性への無理解、専門的な知識の不足や技術の不足、スーパーバイザーの不足などが挙げられています。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。

《参考》

厚生労働省『障害者福祉施設・事業所における障害者虐待の防止と対応の手引き（施設・事業所従事者向けマニュアル）』P43 職場内研修用冊子

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12200000-Shakaiengokuyokushougaihokenfukushibu/0000069145.pdf>

■苦情解決制度の利用

すべ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社会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」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といえます。

■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、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。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以下の様なネットワークに参加することが有効です。

- ①虐待の予防・早期発見・見守りにつながるネットワーク
- ②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所・相談支援事業所など）
- ③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）

■成年後見制度の活用

虐待を受けている障害者の権利を擁護する方法として、成年後見制度の活用も含めた検討を行う必要があります。障害者虐待防止法でも、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律又は知的障害者福祉法の規定により、適切に市町村長による成年後見制度の利用開始の審判請求を行うことが定められています（障害者虐待防止法第44条）。

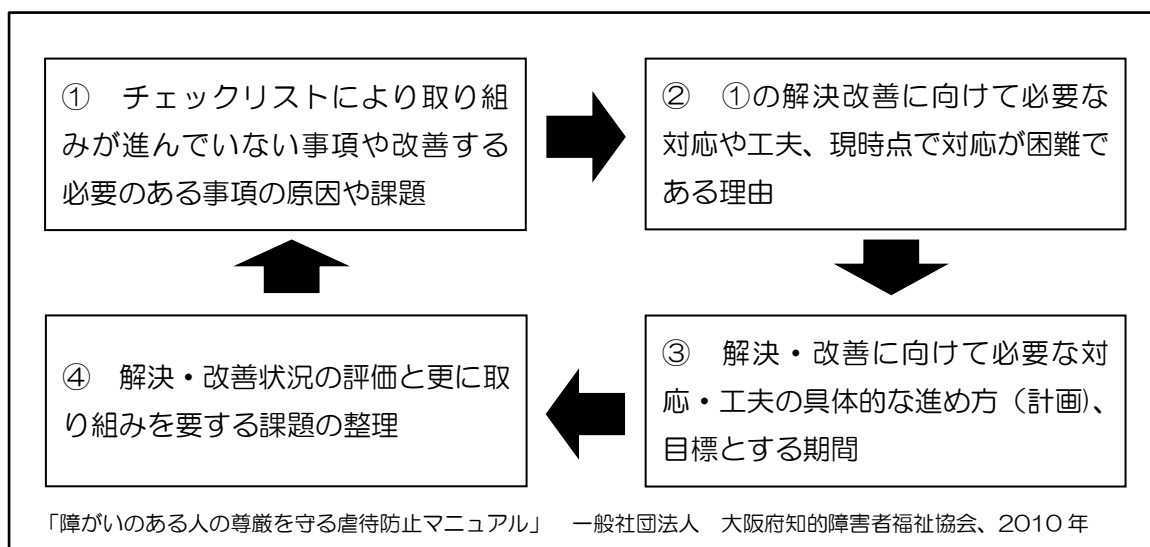
なお、平成24年度から、市町村における成年後見制度利用支援事業が必須事業化されています。

■サービス評価などの利用

虐待の未然防止と早期発見・早期対応の為に、事業者や従業者が常に自分の業務を見つめなおすことが必要となります。そのためには、チェックリスト等を活用して、定期的に業務を点検し、課題を見つけて解決・改善につなげることが有効です。以下にチェックリストの例を示します（資料2）。

また、外部による第三者評価を受けることも有用です。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となります。

（資料2）



虐待防止チェックリスト 職員用（入所施設）

	よくある	時々ある	たまにある	ない
1. 入所者への体罰など				
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				
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				
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。				
④a 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。				
④b 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				
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				
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、外出を一時的に制限したことがある。				

虐待防止チェックリスト 職員用（通所施設）

	よくある	時々ある	たまにある	ない
1. 通所者への体罰など				
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				
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				
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通所者の同意を事前に得ることなく、所持品等を確認したことがある。				
③a 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。				
③b 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				
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				
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。				

虐待防止チェックリスト 施設用

	よくある	時々ある	たまにある	ない
1. 規程、マニュアルやチェックリスト等の整備				
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利用者の家族ら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				
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				
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				
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				
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				
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。				

「虐待防止チェックリスト」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

(引用)

「障害者福祉施設・事業所における障害者虐待防止と対応の手引き」厚生労働省、2012 年

(4) 虐待が起きてしまった場合の対応

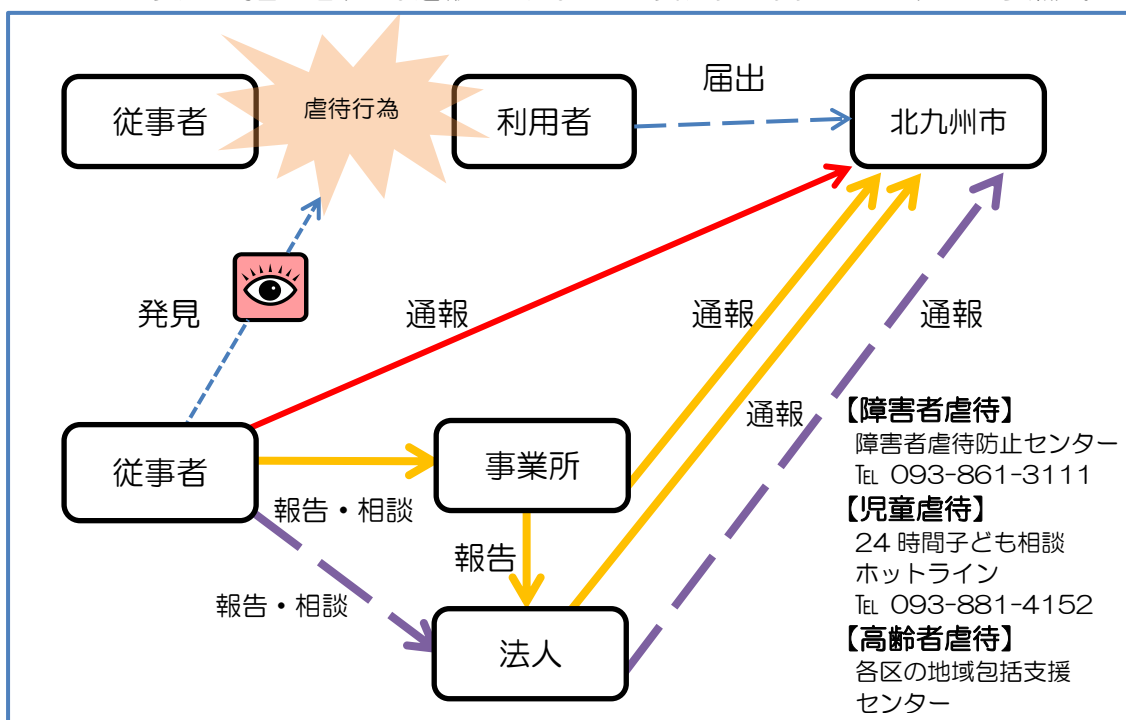
虐待は、起きてはならないことです。でも、不幸にも身の回りで虐待が起きてしまった場合、私たちは何をすべきなのでしょう。

■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、これを市町村に通報しなければならない。(第16条第1項)」

障害福祉サービス等で虐待を発見した場合、以下のように複数の通報経路が考えられます(図6-3)。事業所や法人が報告・相談を受けた場合、まず話の内容をよく聞き取り、その上で相談や報告の内容を確認し、虐待が疑われる場合は支給決定市町村に通報を行わなければなりません。なお、この時に、市町村に通報することなく施設の中だけで事実確認を進め、事態を終息させてしまうと通報義務に反することとなります。

被害者の年齢や事業の種類によっては、根拠となる法律が異なることもありますが、いずれの場合も速やかな通報が大切なことには変わりはありません(下記※参照)。



【図6-3 障害福祉サービス等による虐待を発見した場合の通報経路】

※障害福祉サービス等で虐待を発見した場合の根拠法律

- 18歳未満の障害児に対する虐待
(20歳未満で障害児入所支援もしくは放課後等デイサービスを利用している者を含む)
障害児入所支援を除く障害福祉サービス等での虐待は障害者虐待防止法、障害児入所支援での虐待は児童福祉法が適用され、18歳未満の障害児に対する擁護者・保護者による虐待は児童虐待防止法が適用される。
- 65歳以上の障害者に対する虐待(介護保険の第2号被保険者で介護保険等を利用している者を含む)
障害福祉サービス等での虐待は障害者虐待防止法、介護保険等での虐待は高齢者虐待防止法、65歳以上の障害者に対する擁護者・保護者による虐待は障害者虐待防止法と高齢者虐待防止法の両方が適用される。
- 配偶者からの暴力
配偶者からの暴力を受けている場合は、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律も適用される。

■個人情報保護に関する法律と通報の関係について

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。（第16条第3項）

■通報者の保護

施設・事業所の虐待を発見した職員が、直接市町村に通報する場合、通報した職員は、次のように法律で保護されます。

①障害者虐待防止法による通報者の保護

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。）

②公益通報者保護法による通報者の保護

平成18年4月から公益通報者保護法が施行されており、労働者が、事業所内部で法令違反行為が生じ、又は生じようとしている旨を①事業所内部、②行政機関、③事業所外部に対して所定の要件を満たして公益通報を行った場合（例えば行政機関への通報を行おうとする場合には、①不正の目的で行われた通報でないこと、②通報内容が真実であると信じる相当の理由があること、の2つの要件を満たす場合）、通報者に対する保護が規定されています。

施設・事業所においては、通報先や通報者の保護について日頃から職員に周知し、理解を進めることが必要です。また、従事者に通報しないよう説得したり、通報を行った従業者に対して不利益な取り扱いをする様なことは、あってはなりません。

■虐待を受けた障害者や家族への対応

- 虐待事案への対応にあたっては、虐待を受けた利用者の安全確保を最優先とします。
- 虐待を行った職員がその後も同じ部署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などを起こさないため、法人の就業規則等を踏まえた上で配属先を直接支援以外の部署に変更することや、事実関係が明らかになるまでの間出勤停止にするなどの対応を行い、利用者が安心できる環境づくりに努めます。
- 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・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います。
- 虐待事案の内容によっては、法人の理事長等役員が同席した上で家族会を開いて、説明と謝罪を行い信頼の回復に努める必要もあります。

■原因の分析と再発防止

- 虐待した職員に対しては、なぜ虐待を起こしたのか、その背景について聞き取って、原因を分析します。
- 虐待は一人の職員が起こす場合もあれば、複数の職員が起こす場合もあります。
- 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などのケースも考えられるため、経過の把握も必要です。
- 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働いている場合もあります。
- 職員が行動障害などの知識や対応の技術が不十分で、力で抑え込むことしかでき

なかった場合も考えられます。

- 管理者など役職者が虐待を行っているのではないかと指摘を受ける場合もあるかもしれません。
- これらを客観的に分析するためには、虐待防止のための委員会だけでなく、第三者的立場の有識者にも参加してもらって検証委員会を立ち上げることなども考えられます。
- その過程で、複数の施設・事業所を運営する法人の中で組織的に行われたと思われる虐待事案については、同一法人の他施設・事業所への内部調査を検討することも考えられます。
- 虐待が起きると、施設は利用者や家族からの信頼を失うとともに、社会的な信用が低下し、虐待に関わっていなかった職員も自信を失ってしまいます。
- 失ったものを回復するためには、事実の解明や改善に向けた誠実な取り組みと長い時間が必要になります。
- 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り、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、同じ誤りを繰り返すことがないように取り組むことが支援の質を向上させ、職員が自信を取り戻し、施設が利用者や家族からの信頼を回復することにつながります。

■虐待した職員や役職者への処分など

- 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施設の役職者の責任を明らかにする必要があります。刑事責任や民事責任、行政責任に加え、道義的責任が問われる場合がありますので、真摯に受け止めなくてはなりません。
- 法人として責任の所在に応じた処分を行うことになります。処分に当たっては、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います。また、処分を受けた者については、虐待防止や職業倫理などに関する教育や研修の受講を義務づけるなど、再発防止のための対応を徹底して行うことが求められます。

4 身体拘束に対する考え方

障害者虐待防止法では、「正当な理由なく障害者の身体を拘束すること」は身体的虐待に該当する行為とされています。身体拘束の廃止は、虐待防止において欠くことのできない取り組みといえます。

(1) 身体拘束とは

身体拘束の具体的な内容としては、以下のような行為が該当すると考えられます。

- ① 車いすやベッドなどに縛り付ける。
- ② 手指の機能を制限するために、ミトン型の手袋を付ける。
- ③ 行動を制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ④ 支援者が自分の体で利用者を押さえつけて行動を制限する。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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) やむを得ず身体拘束を行う3要件

心身の状態によっては、やむを得ず身体拘束を行わなければならない場合があります。その様な状態に該当するかは、下記の3条件を慎重に検討し、判断しなければなりません。

①切迫性

身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要な程度まで利用者本人等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認する必要がある。

②非代替性

身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件である。利用者本人の状態像等に応じて最も制限の少ない方法を選択する必要がある。

③一時性

身体拘束その他の行動制限が、必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要がある。

(3) やむを得ず身体拘束を行うときの手続き

①組織による決定と個別支援計画への記載

- ・組織として慎重に検討・決定する必要があります。
- ・個別支援計画に身体拘束の様態及び時間、緊急やむを得ない理由を記載します。
- ・個々人のニーズに応じた個別の支援を検討することが重要です。

②本人・家族への十分な説明

- ・利用者本人や家族に十分に説明をし、了解を得ることが必要です。

③必要な事項の記録

- ・身体拘束を行った場合、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録します。

(4) 身体拘束としての行動制限について

障害福祉サービス等において、特に行動障害のある利用者が興奮して他の利用者を叩く、噛みつくなどの行為や自分自身の顔面を強く叩き続けるなどの行為があるときには、やむを得ず利用者を居室に隔離したり、身体を拘束したりするなどの行動制限を行わざるを得ない場面があると思います。そのような場合に、やむを得ず行動制限をする必要があったとしても、その必要性を慎重に判断するとともに、その範囲は最小限にしなければなりません。また、判断に当たっては適切な手続きを踏む必要があります。