

つくば教育研究センター(株)

放課後等デイサービスぽけっと

利用者（障害者）虐待防止

対応マニュアル

～はじめに～

私たち職員は、「障害（児）者」（以下、「利用者」と言う。）に安全、かつ安心してサービスを利用していただけるよう、虐待防止に関する関係法令を遵守するとともに、「倫理綱領」及び「具体的行動計画書」を基に、利用者の「人権の擁護」と「虐待防止」を図りながら、本マニュアルにより適正な利用者支援及び関係機関への対応に努めます。

1. 虐待とは

虐待とは、利用者に対する不適切な言動や行動により、利用者の心身を傷つけたり、利用者の障害を理由とした差別や権利を侵害する行為等を言います。

2. 虐待の分類・定義

利用者に対する具体的な虐待として、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

利用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、または正当な理由なく利用者の身体を拘束することを言います。

〔具体例〕

- ・ 平手打ちをする
- ・ 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制御する、ミント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）

※「身体拘束へと至らない質の高い生活支援へのガイドライン」に基づく対応は除く

(2) 性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること、又は利用者をしてわいせつな行為をさせることを言います。

〔具体例〕

- ・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、又は会話をする
- ・わいせつな映像を見せる

(3) 心理的虐待

利用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利用者に著しい心理的外傷を与える言動を行うとを言います。

〔具体例〕

- ・「バカ」、「あほ」など利用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) 放置・放任

利用者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、他の利用者による前記(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利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ることを言います。

〔具体例〕

- ・ 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い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的虐待を放置する

(5) 経済的虐待

利用者の財産を不当に処分すること。その他利用者から不当に財産上の利益を得ることを言います。

〔具体例〕

- ・ 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. 虐待の防止及び早期発見

虐待は、発生してからの対応よりも未然に防止することが最も重要なことです。利用者の声に常に耳を傾けると共に、利用者に対する日々の支援について、客観的に振り替えることが虐待の防止につながります。

(1) 体制整備チェックリストの活用

管理者は、虐待防止の責任者として、施設における虐待の未然防止に向けて、「体制整備チェックリスト」・「虐待防止に関する取り組みの推進・改善シート」を活用し組織体制の点検や実践課題の等の抽出を行い虐待防止体制の整備に努めるものとする。

(2) 虐待防止チェックリストの活用

利用者を直接支援する職員は、定期的に「職員セルフチェックリスト」を活用し虐待の予防と適切な支援について考え、時には職員間で話し合いの場を持つよう心掛けるものとする。

(3) 早期発見チェックリストの活用

虐待は、「いつでも・どこでも・どんな時でも」起きる可能性があります。職員或いは利用者に自覚がなく、既に不適切な支援が行われている場合もあります。不適切な支援の積み重ねから重篤な虐待へと発展する前に早期に発見することが大切です。施設従事職員として、利用者が発する虐待のサインを見逃さぬよう努めるものとする。

4. 虐待に関する相談・通報への対応

不適切な支援や虐待行為については、早期の発見と迅速な組織的対応が求められます。虐待に関する利用者からの相談や虐待行為を見たり、聞いたり、或いは行ってしまった職員は、速やかに上司に相談又は市町村虐待相談窓口へ通報が求められています。

5. 虐待者・被虐待者への対応

(1) 被虐待者（利用者）への対応

虐待に関する相談や通報により、利用者に対する虐待行為（疑い含む）が確認された場合には、利用者の安全の確保を最優先にした措置を講じるとともに、利用者のメンタルケアに努めるものとする。併せて、利用者（家族・代理人）に対する謝罪と虐待行為に至った経緯及び改善策等の説明責任を果たすものとする。

【※利用者への具体的安全確保について（例）】

≪利用者間の虐待の場合≫

- ① 利用曜日変更
- ② 活動場所変更

≪職員による虐待の場合≫

- ① 支援担当職員変更

(2) 虐待者（職員）への対応

虐待の内容を問わず管理・監督者は、当該職員に対する指導を徹底する。
また、重篤な虐待行為にあたる場合には、必要な手続きを経て当該職員の処分を行う。（※就業規則第 72 条）

虐待に関する「相談」・「通報」・「届出」に対する

具体的な対応について

《相談への対応》

虐待に関する利用者（家族・代理人）・職員・地域住民からの相談があった場合には、次のように対応するものとする。

1. 利用者（家族・代理人）からの相談

- ① 相談を受けた職員は、速やかに苦情相談窓口または管理者に報告する。
※利用者が直接「苦情相談窓口」へ相談した場合も同様とする。
- ② 職員から報告を受けた管理者は、「当該利用者の安全の確保」を第一とし、当該職員等関係者からの事情聴取と相談内容を精査するとともに「虐待防止委員会」を招集し、事実確認及び対応について協議する。
- ③ 管理者は「虐待防止委員会」の協議結果（虐待の有無・原因分析・改善・予防策）を行政機関に報告するとともに、虐待の事実が確認された場合には、当該利用者（家族・代理人）へ謝罪と虐待行為の経緯と改善策等を説明する。
※虐待の事実が確認されなかった場合、管理者は、当該利用者（家族・代理人）に対し懇切、丁寧に納得していただくよう説明（回答）する。
- ④ 虐待の内容によっては、管理者は当該利用者（家族・代理人）の意向を確認し、当該市町村へ虐待通報を行う。
- ⑤ 管理者は、当該職員への指導を行うとともに、虐待事例と改善・予防策を全職員に対し周知徹底し、再発防止に努める。
※当該職員には管理者による処分も有り得る。
- ⑥ 全職員一丸となり、当該利用者（家族・代理人）はもとより、事業所利用者全員からの信頼回復に努める。

2. 虐待行為を行った職員や虐待を発見した職員からの相談

- ① 職員自身又は相談を受けた職員あるいは虐待を発見した職員は速やかに管理者に報告する。
- ② 「1. 利用者からの相談」の②～⑥と同様に対応する。

3. 地域住民からの相談

- ① 利用者の虐待に関する地域住民からの相談は、苦情相談窓口において受理し速やかに管理者へ報告する。
- ② 「1. 利用者からの相談」の②～⑥と同様に対応する。
※虐待の有無を問わず、相談された地域住民に対し説明（回答）する。

《通報・届出への対応》

市町村（虐待対応窓口）に対し、虐待行為を発見した職員又は地域住民からの通報や虐待を受けた利用者（家族・代理人）からの届出がなされた場合、当該市町村からの「事実確認・訪問調査」及び関係行政機関からの「特別監査」が実施されます。この場合については、次のように対応するものとする。

- ① 当該市町村から事業所に対し、訪問調査の実施及び関係行政機関から特別監査実施の通知があった場合、管理者は速やかに職員に報告する。
- ② 管理者は、利用者に対する不適切な支援が行われているか否かサービスの提供状況について関係職員からの聴き取りやサービス記録簿等を確認する。また、過去に虐待防止委員会で扱った事例の検証を行う。
- ③ 上記により虐待の疑いが浮上した場合は、管理者は、「当該利用者の安全の確保」を第一とし、「虐待防止委員会」を招集し、事実確認及び対応について協議する。
- ④ 当該市町村による「事実確認・訪問調査」及び関係行政機関による「特別監査」を真摯に受け止め、管理者及び監督者等が対応する。
※③により浮上した虐待との関連性も確認する。

⑤ 管理者は、関係行政機関から示された「調査結果」・「監査結果」を事務局へ報告するとともに「虐待防止委員会」を招集し、対応（原因分析・改善・予防策）について協議する。

⑥ 管理者は「虐待防止委員会」の協議結果（原因分析・改善・予防策）を事務局に報告するとともに、当該利用者（家族・代理人）への謝罪と虐待行為の経緯と改善策等を説明する。

※虐待の事実が確認されず、対象者（利用者）が特定している場合、管理者は、当該利用者（家族・代理人）に対し懇切、丁寧に納得していただくよう説明（回答）する。

⑦ 管理者は、当該職員への指導を行うとともに、虐待事例と改善・予防策を全職員に対し周知徹底し、再発防止に努める。

※当該職員には管理者による処分も有り得る。

⑧ 全職員一丸となり、当該利用者（家族・代理人）はもとより、施設利用者全員からの信頼回復に努める。

附則

当該マニュアルは R 6 .10.1 より施行する。