障害者虐待の防止と対応時マニュアル

社会福祉法人 愛敬園

障がい福祉サービス事業所
北愛館
2022 年 4 月 1 日初版

【目 次】

第１章 虐待の定義、種類等

１．障害者虐待とは ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p4

２．障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業等 ・・・・・・・・・・・・・・・p5

３．虐待の種類 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p5

【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 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p7

５．利用者・保護者への説明 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p8

６．施設職員が留意すべき事項 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p8

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 ・・・・・・・・・・・p10

２．事業者としての責務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p10

３．虐待防止委員会の設置 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p10

４．相談、苦情を活かす仕組みづくり ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p14

５．権利擁護アンケートの実施 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p15

６．ヒヤリ・ハット事例の活用 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p15

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 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p16

２．早期発見の取り組み ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p16

３． 対応時の基本姿勢 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p17

４．通報・対応の手順 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p18

【参考 ２】 虐待を発見・発生した場合の対応（フローチャート）

【参考 ３】 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、障害者の身辺の世話や身体介助、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、障害者総合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経営する事業	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ナリズム（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。

※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。
・処遇に手のかかる利用者に不必要な量の薬を飲ませ行動を制限する。
・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、個室に閉じ込める。
・指示に従わない利用者を、長時間、正座・直立させる。
・利用者の人格を傷つけるような写真や作品を展示する。

【 参考 1 】 障害者虐待の例

区 分	内容と具体例
身体的虐待	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）
性的虐待	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

心理的虐待	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
放棄・放置	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
経済的虐待	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

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、常に利用者の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ると、独りよがりで思い込まないこと。

○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のもとで、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。

２．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。

３．虐待防止委員会の設置

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防止責任者を任命し虐待の未然防止に取り組みます。

イ 必要な体制の整備

①虐待防止委員会（身体拘束適正化検討委員会）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。

○虐待防止委員会構成員

北愛館グループ施設長　北愛館サービス管理責任者　短期入所事業管理者
共同生活援助サービス管理責任者　児童発達支援管理責任者

虐待防止委員会は北愛館グループ施設長、北愛館サービス管理責任者、短期入所事業管理者、共同生活援助サービス管理責任者、児童発達支援管理責任者で構成され、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、３ヶ月に１度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。

４．相談、苦情を活かす仕組みづくり

ア 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。

○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．権利擁護アンケートの実施

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アンケー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、項目に沿って全体共有を図り日々の支援業務の点検及び改善を目的とします。

② 組織としての活用

虐待防止委員会が結果を分析し、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、虐待防止委員長、管理者に報告し個別に聞き取りを行います。また、職員全員で改めて考える課題がある場合は、研修委員会と協議を行い必要に応じて職員研修を実施する。

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、虐待の防止に役立てます。

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」「事故防止委員会」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施設に通知し、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。

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。

ィ 利用者や家族への配慮

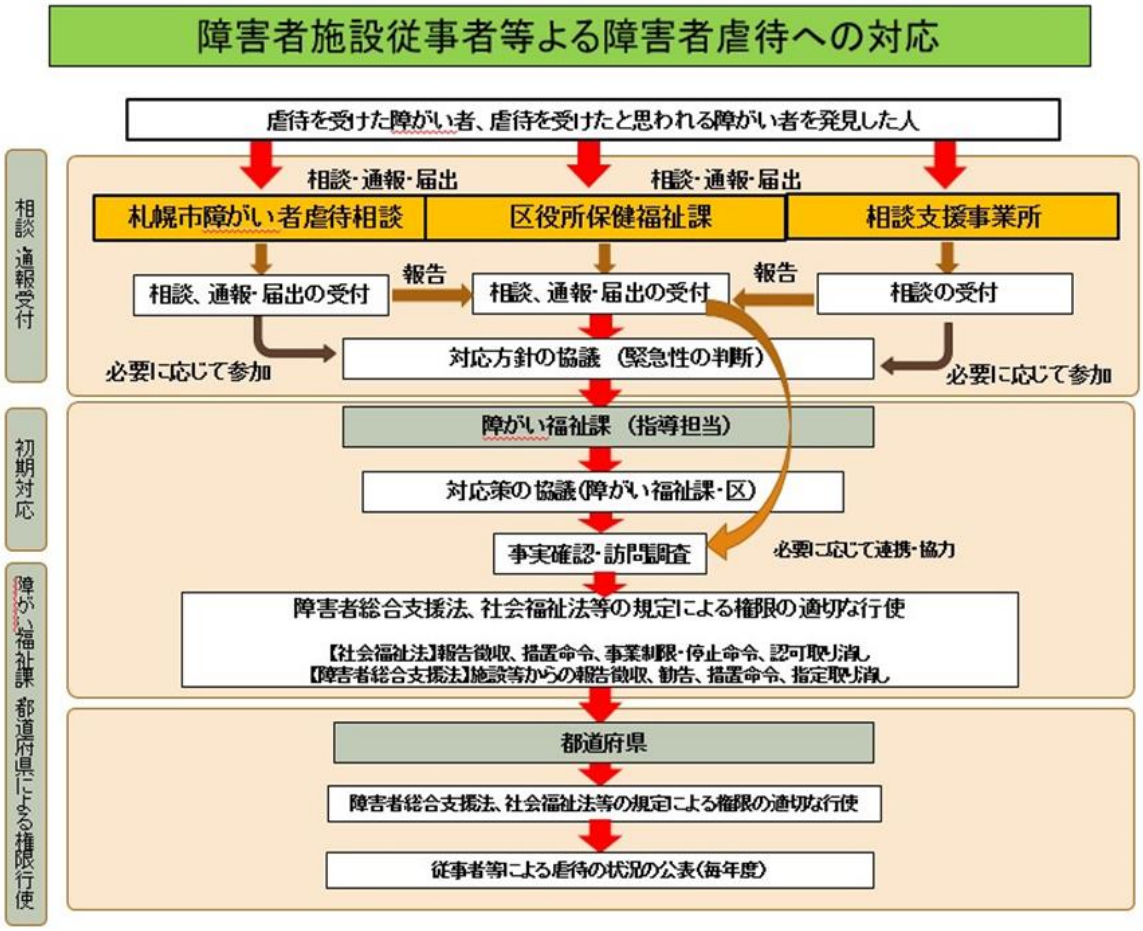
○施設長等は、被害者等のプライバシーの保護や名誉その他の人権を尊重することを最優先に対応します。

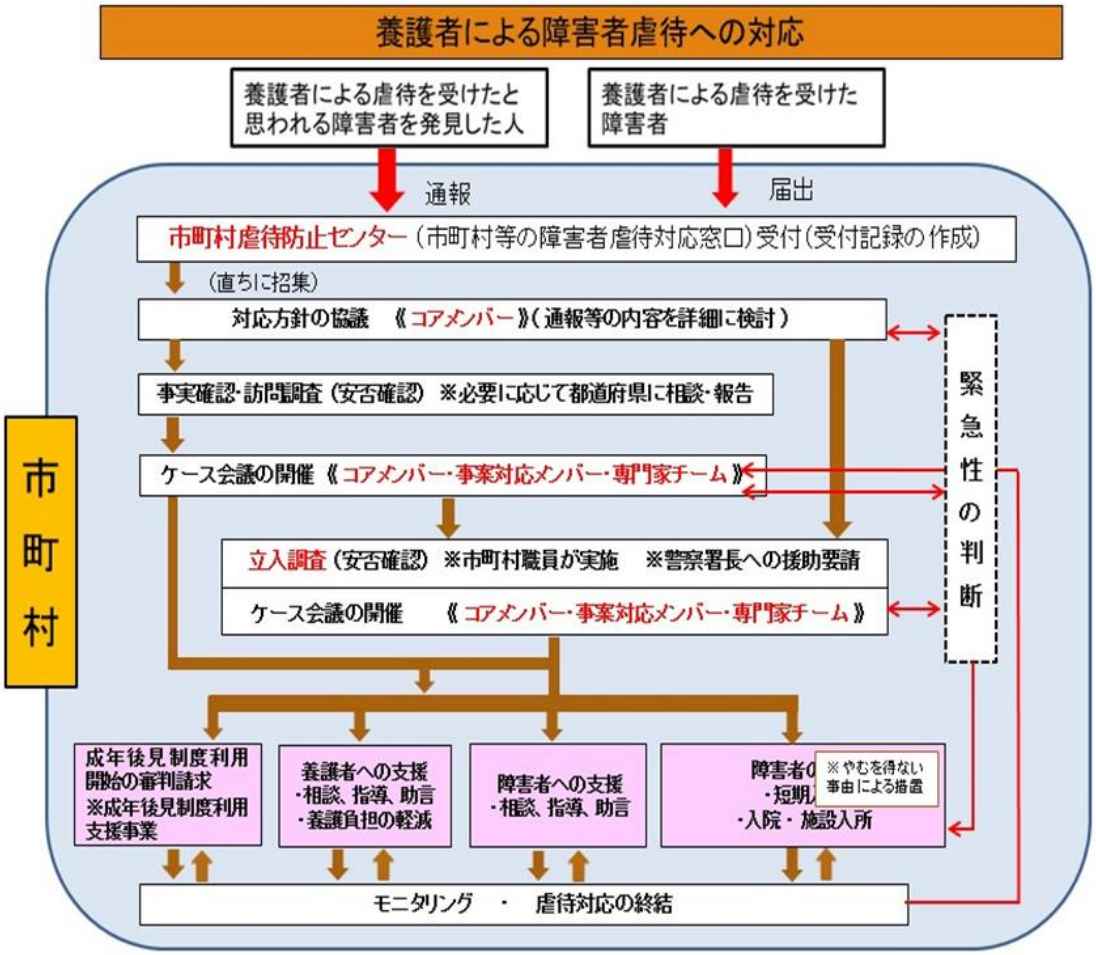
○法人・施設として、家族等に対して、速やかに誠意ある対応、説明を行います。

ゥ 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


障害者施設従事者等よる障害者虐待への対応
虐待を受けた障がい者、虐待を受けたと思われる障がい者を発見した人
相談・通報・届出
相談・通報・届出
札幌市障がい者虐待相談
区役所保健福祉課
相談支援事業所
相談、通報・届出の受付
報告
相談、通報・届出の受付
報告
相談の受付
必要に応じて参加
対応方針の協議（緊急性の判断）
必要に応じて参加
相談・通報受付
障がい福祉課（指導担当）
対応策の協議（障がい福祉課・区）
事実確認・訪問調査
必要に応じて連携・協力
障害者総合支援法、社会福祉法等の規定による権限の適切な行使
【社会福祉法】報告徴収、措置命令、事業制限・停止命令、認可取り消し
【障害者総合支援法】施設等からの報告徴収、勧告、措置命令、指定取り消し
初期対応
都道府県
障害者総合支援法、社会福祉法等の規定による権限の適切な行使
従事者等による虐待の状況の公表（毎年度）
障がい福祉課・都道府県による権限行使


養護者による障害者虐待への対応
養護者による虐待を受けたと思われる障害者を発見した人
養護者による虐待を受けた障害者
通報
届出
市町村虐待防止センター（市町村等の障害者虐待対応窓口）受付（受付記録の作成）
（直ちに招集）
対応方針の協議　《コアメンバー》（通報等の内容を詳細に検討）
事実確認・訪問調査（安否確認）　※必要に応じて都道府県に相談・報告
ケース会議の開催《コアメンバー・事案対応メンバー・専門家チーム》
立入調査（安否確認）　※市町村職員が実施　※警察署長への援助要請
ケース会議の開催　《コアメンバー・事案対応メンバー・専門家チーム》
緊急性の判断
市町村
成年後見制度利用開始の審判請求
※成年後見制度利用支援事業
養護者への支援
・相談、指導、助言
・養護負担の軽減
障害者への支援
・相談、指導、助言
障害者の
・短期
・入院・施設入所
※やむを得ない事由による措置
モニタリング　・　虐待対応の終結

虐　待　者	調査（事実・安否確認）など	対応（支援・指導など）
養　護　者	区役所保健福祉課	本人の保護・支援、養護者への支援
障害者福祉施設従事者等	市役所障がい福祉課	事業所に対する必要な指導など
使　用　者	労働局、労働基準監督署他	本人の安全確保、雇い主等に必要な助言・指導等

ア、障がい者虐待相談、通報のポイント

①相談者（名前、連絡先、障がい者本人との関係性）※匿名の扱い可能
②い　つ（日付、時間など）
③どこで（発生場所、部屋の名前）
④誰　が（障がい者本人：名前、年齢、生年月日、住所、電話番号、障がい名
　　意思表示能力、障害福祉サービス等の利用有無など）
⑤誰　に（虐待者の名前、関係性、連絡先、その他関係者情報など）
⑥どうされた（暴言、暴行など具体的に）
（例）訓練室で折り込み作業中、○○から「○○○」と言われて、右顔面をグーパンチで３発殴られた。右顔面は腫れている。
⑦障がい者の様子、発言を具体的に（精神・身体状態、訴えの内容など）
（例）怯えている。怖かった、助けて欲しいと言っている。
⑧緊急性の有無 ※身体・生命の危険な場合 110 番、119 番
⑨その後、どうなったのか（経過）
⑩同席者はいるか（名前、関係性、職種など）
⑪障がい者本人は相談・通報することを知っているか

※「４．通報・対応の手順」「５，障がい者虐待相談、通報のポイント」は、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会作成「札幌市障がい者虐待相談の取り組みについて」より抜粋しています。

【参考２】 虐待を発見・発生した場合の対応（フローチャート）

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 ◆◆

本人／発見者

↓

虐待相談窓口・管理者
≪虐待防止委員会≫

１．虐待防止委員・管理者へ報告（義務）
≪相談・苦情・通告の受理≫
※緊急性の判断

↓

受　付　記　録　作　成

◎虐待の情報収集や報告
◎虐待相談を受けた職員は受付記録の作成

↓

被害者と該当職員を引き離す

◎利用者の身体的・心理的安全確保
◎利用者の安全確保

↓

アセスメントの開始

≪アセスメント対象≫
◎被害利用者・発見者・周囲の人・該当職員

※具体的な聴き取り
※虐待の芽

↓

医療機関の受診

◎身体的虐待や性的虐待が疑われる場合

↓

個別ケース会議（事例分析）

↓

管理者（施設長）報告

※必要に応じ、第三者委員の介入

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・怖くて作業が取り組めない等
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３】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
社会福祉法人札幌市社会福祉協議会
ＴＥＬ：０１１－６３２－７０２１
ＦＡＸ：０１１－６１３－５４８６
MAIL：gyakutai@sapporo-shakyo.or.jp