

障害者虐待防止対応マニュアル

令和4年4月1日
社会福祉法人ともいき会

第1章 虐待の定義、種類等

1. 障害者虐待とは	1
2. 虐待の種類	1
3. 障害者虐待の判断に当たってのポイント	5
4. 利用者・保護者への説明	6
5. 施設職員が留意すべき事項	6

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	7
2. 相談、苦情を活かす仕組みづくり	8
3. 日々の業務の点検（チェックリストの活用）	8
4. ヒヤリ・ハット事例の活用	9
5. 福祉サービス第三者評価の活用	10

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	10
2. 早期発見の取り組み	10
3. 対応時の基本姿勢	10
4. 通報・対応の手順	11

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」とする）が、平成24年10月1日から施行されました。

【 障害者虐待防止法 】

（目的）

第1条 この法律は、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こと等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、障害者虐待の予防及び早期発見その他の障害者虐待の防止等に関する国等の責務、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、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による障害者虐待の防止に資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。

イ 「障害者」の定義

法第2条では、障害者とは障害者基本法第2条第1号に規定する障害者と定義されています。同号では、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つて、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

法第2条第2項では、「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」と定めています。

- ・「養護者」とは、障害者の身の世話や身体介助、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。

2. 虐待の種類

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。

区 分	
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。 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。 ・本人に向けて物を投げつけたりする。

	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 など <p>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</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>③ 正当な理由のない身体拘束</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>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。</p> <p>①あらゆる形態の性的な行為又はその強要</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>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。</p> <p>①威嚇的な発言、態度</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ（施設等）にいられなくなるよ」「追い出す」などと言い脅す。 ・「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 <p>②侮辱的な発言、態度</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>④障害者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>⑤交換条件の提示</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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ないさい」などの交換条件を提示する。 <p>⑥心理的に障害者を不当に孤立させる行為</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>⑦その他著しい心理的外傷を与える言動</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>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。</p> <p>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</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>⑤その他職務上の義務を著しく怠ること</p>
経済的虐待	<p>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。</p> <p>①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。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・本人に無断で親族にお金を渡す、貸す。 など

3. 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、療育の名のもと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「これくらいのことでは仕方がない」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

4. 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。

5. 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」、「権利擁護部会」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 】

(障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止等)

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、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。

ア 虐待防止責任者の設置

理事長、管理者等を責任者として設置することが義務付けられており、理事長が虐待防止責任者として、虐待の未然防止に取り組みます。

イ 虐待防止委員会の設置

虐待防止委員会設置要綱をもとに、委員会を設置し、その構成員の下、責務を果たしていきます。

虐待防止委員会設置要綱

(目的)

第1条 障害者虐待防止法（平成23年6月24日法律第9号）の趣旨に則り、利用者の生活と自立を妨げることのないよう、虐待の防止を図ることを目的として設置する。

(責務)

第2条 委員会は、権利擁護部会と連携し、次の事項を所掌する。

- (1) 虐待防止のための体制づくり
- (2) 虐待防止のチェックとモニタリング
- (3) 虐待（不適切な対応事例を含む）発生時の対応、検証と再発防止策の検討
- (4) その他、虐待防止・人権擁護に関わる事項

(構成)

第3条 委員会は、委員長を虐待防止責任者（理事長）とし、各委員を各管理者とする。

2 委員長は、委員会を代表し、議事その他の会務を総括する。

3 委員会は、協議のため必要がある時は、委員以外の者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

ウ 権利擁護部会の設置

利用者の人権を擁護し、虐待防止委員会の職務が円滑に執行できるよう、保護者や第三者委員など外部の目を含めた、施設内での虐待防止のための組織を設置することにより、虐待防止の取り組みの実効性を確保します。

そのために、法人の理念の実現に向けて、事業者の責務を全職員が理解するとともに、権利擁護部会を設置し、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。また他部会とも連携し、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。

2. 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

管理者等職員は、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。

○受け付けた苦情やその改善状況等を第三者委員に報告するとともに、情報を公開するよう努めます。

3. 日々の業務の点検（チェックリストの活用）

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、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作業等を振り返ることにより、支援の状況等を的確に把握します。

②虐待防止チェックリストの作成

法人理念、基本姿勢等をもとに、チェックリストを作成します。

③虐待防止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について振り返ります。

④ストレスチェックサイトの活用

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）。

障害者虐待防止チェックリスト <ともいき会 職員用>

★このチェックリストは提出するものではありません。セルフチェックとして、自分自身の振り返りを目的としています

チェック項目		ある	どちらとも いえない	ない
1	利用者に対して殴る、蹴る、その他怪我をさせるような行為を行ったことがある			
2	利用者に対して正当な理由なく身体拘束や行動の制限をしたことがある			
3	利用者に対して自分の意思で開けることのできない居室等に隔離したことがある			
4	利用者を子ども扱いするなど、その人の年齢に相応しくない接し方をしたことがある			
5	問題が生じた時に、一方的に責めてしまうことがある			
6	利用者に対して感情的な対応をしたことがある			
7	利用者の言葉や歩き方等の真似をしたことがある			
8	利用者の行為を茶化したことや、興味本位で接したことがある			
9	利用者の言動や行動に対して、見下すような発言や関わりをしたことがある			
10	利用者によってあいさつの有無等、関わり方や態度が違うことがある（配慮とは別）			
11	職務上知り得た利用者の個人情報について、慎重な取り扱いに欠けることがある			
12	利用者の同意を得ずに所持品を確認したことがある			
13	異性の利用者の入浴、衣服の着脱、排せつ（生理）等の介助をしたことがある			
14	利用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			
15	利用者呼び捨てやあだ名、子どものような呼称で呼んだことがある			
16	利用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			
17	利用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			
18	利用者を長時間待たせることや放置したことがある			
19	十分にトイレで対応できる利用者にもおむつ対応したことがある			
20	利用者に対して、わいせつな発言や行為をしたことがある			
21	利用者の作業、諸活動に対して、いたずらにノルマを課したことがある			
22	利用者の嫌がることを強要したことがある			
23	利用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			
24	利用者無理やり食べ物や飲み物を口に入れたことがある			
25	利用者に対するサービス提供に関わる記録書類(ケース記録等)について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況を正しく記録せずに、ごまかしたことがある			

職員が職場で孤立したり、ストレスを抱えたりすることを防ぐことも、虐待の防止につながります。



職員が職場の中で孤立してしまったり、過度のストレスを抱えていたりすることも、虐待のひとつの要因であると考えられます。

職員の孤立を防ぎ、支え合う温もりのある職場づくりを進めることも、虐待防止につながります。

職員が、自分自身のストレスの状態を知ることの手立てのひとつとして、厚生労働省のホームページに「5分でできる職場のストレスチェック」のサイトがあります。

- STEP1 仕事について
- STEP2 最近1ヶ月の状態について
- STEP3 周りの方々について
- STEP4 満足度について

以上の4つのステップに分かれた57の質問に答えると、自分自身では自覚しにくい職場におけるストレスの状態について、コメントが表示されます。

職員同士が、お互いが抱えている職場での困難や課題、問題を話し合い、支え合う、温もりのある職場づくりが支援の質の向上につながり、結果として虐待を防止する施設・事業所づくりにつながります。

4. 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、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。（リスクマネジメント部会との共有）

①情報収集

提出されたヒヤリ・ハット事例報告書や、施設間連携を活用して、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、権利擁護部会、リスクマネジメント部会等において、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。

5. 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。

※第三者評価については現在導入していませんが、今後検討していきます。

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)

第16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、管理者等は、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。

○管理者等職員は、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、自ら利用者支援現場などに積極的に足を運ぶとともに、気軽に苦情や要望を言える関係づくりに努めます。

○管理者は、苦情解決第三者委員等とともに、コミュニケーションの取りやすい環境づくりに積極的に取り組み、早期発見に努めます。

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、理事長を虐待防止責任者として定めるとともに、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、職員は直ちに管理者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、管理者等は、利用者等の安全・安心の確保を第一義として、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

○理事長、管理者は、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、理事長、管理者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 虐待に関する情報を得た者は、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、利用者への適切な配慮をした上で、理事長、管理者に報告をします。

○虐待の情報を得た理事長・管理者は直ち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。

○理事長、管理者は、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 理事長、管理者は、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、看護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。

ウ 障害者虐待防止法及び公益通報者保護法では、早期発見・早期対応を図るため、通報等を行ったことによる不利益な取扱いの禁止が規定されています。

○養護者からの虐待・福祉施設従事者等からの虐待・利用者からの虐待の通報・届出

窓口名称	電話番号（日中）	電話番号（夜間）	F A X 番号
長野市障害者虐待防止センター(市障害福祉課内)	026-224-8730 平日 8:30～17:15	026-226-4911 (夜間・休日)	026-224-5093
長野市障害者権利擁護サポートセンター(森と木内)	026-262-1110 平日 8:30～17:30		026-217-7024

※長野市以外については、各市町村福祉課が窓口となります。

障がい者虐待が疑われる場合に当該障害者福祉施設等がとるべき対応フロー図
 (参考例)(2018年6月 長野県健康福祉部障がい者支援課)

