

支援の ふりかえり ブック

みんなが安心して暮らせる
まちを目指して

(生駒市障がい者虐待防止対応マニュアル 予防編)



生駒市 福祉部 障がい福祉課
生駒市障がい者地域自立支援協議会 権利擁護部会
令和8年3月

目 次

<予防編>

I はじめに 支援者のみなさまへ	…P1
II 障がい者虐待とは	…P2
1 身体的虐待	…P4
2 性的虐待	…P5
3 心理的虐待	…P6
4 ネグレクト	…P7
5 経済的虐待	…P8
6 セルフネグレクト	…P9
III 虐待を予防するために	…P10
1 虐待はいつでもどこでも起こりうる	…P10
2 虐待が発生する背景	…P11
3 個別的要因への対策	…P12
4 組織的要因への対策	…P13
5 セルフチェックシート	…P15
6 身体拘束について	…P17
IV よくある質問集	…P18
V これって虐待?と思ったら	…P19
1 障がい者虐待が疑われる場合	
2 障がい者虐待相談、通報に関する生駒市の連絡先	

I はじめに

支援者のみなさまへ

障がい者虐待という、同居の家族や障害者福祉施設の職員から暴力を受けたり、雇用主から賃金が支払われなかったり、全国ニュースで報じられるような様々な事件を思い浮かべることと思います。虐待はもちろん許されないことです。私たちには、好きなことを自由に楽しんだり、暮らしたい場所に暮らしたり、幸福に暮らすための権利があります。また、人として尊重され、身体的にも精神的にも、その幸せな暮らしを侵害されない権利があります。虐待とは、こういったみんなが当たり前にもつ権利の侵害です。

障がい者支援に携わる方は、支援の中で、「このままでいいのか」「あれは適切な支援だったのだろうか」と迷い、振り返ることがあると思います。支援を振り返り、本人にとっての最善の支援を考え、実践しつづけることが、よりよい支援につながり、虐待の芽を摘むためのアンテナとなります。虐待は画面の向こうで起きている遠い世界の出来事ではない、いつでもどこでも起こりうることだと、たくさんの方がアンテナを張りつづけることが、虐待防止のために私たちができることだと思っています。

障がいのある方が住み慣れた地域で、安心して生活していける社会の実現を目指して、また支援者の方のこころとからだを守られ、障がい者支援の輪がますます広がることを願って、このマニュアルを作成しました。このマニュアルを参考に、困ったとき・疑問に思ったときには周囲や関係機関に相談していただければ幸いです。

生駒市障がい者地域自立支援協議会 権利擁護部会



II 障がい者虐待とは

「障害者虐待防止法」とは

障がい者の尊厳を守るため、障がい者虐待を防止し、障がい者の権利利益を擁護するための法律です。

◆法の目的

- ・ 障がい者に対する虐待の禁止
- ・ 障がい者虐待の予防及び早期発見その他の障がい者虐待の防止等に関する国等の責務を定めること
- ・ 虐待を受けた障がい者に対する保護及び自立の支援のための措置を定めること
- ・ 養護者に対する支援等に関する施策を促進すること

◆対象となる「障がい者」とは

「身体・知的・精神障害その他の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・社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」と定義されています。障害者手帳を取得していない人や、18歳未満の人も含まれます。

【具体的な例】	
・ 身体障害者手帳の交付を受けている者	・ 発達障害の診断を受けている者
・ 療育手帳の交付を受けている者	・ 高次脳機能障害の診断を受けている者
・ 判定機関によって知的障害があると判定された者	・ 難病に起因する障がいがある者
・ 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者	・ 障害年金を受給している者
・ 統合失調症、そううつ病(そう病及びうつ病を含む。)又はてんかんの診断を受けている者	など

「障がい者虐待」とは

障害者虐待防止法では障がい者虐待とは以下の3つの総称と定義されています。

- ・ 養護者による虐待
- ・ 障害者福祉施設従事者等による虐待
- ・ 使用者による虐待

また、障がい者虐待の類型は 身体的虐待、性的虐待、心理的虐待、放棄・放置(ネグレクト)、経済的虐待 の5つとされています。

◆「養護者」とは

「障害者を現に養護する者であって障害者福祉施設従事者等及び使用者以外のもの」と定義されています。身の世話や身体介助、金銭の管理などを行っている障がい者の家族、親族、知人等が該当すると考えられます。同居していなくても該当する場合があります。

◆「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」に係る業務に従事する者と定義されています。具体的には、障害者支援施設、居宅介護・就労移行支援・共同生活援助などの障害福祉サービス事業、一般・特定相談支援事業、移動支援事業、地域活動支援センター、福祉ホーム、障害児通所支援事業、障害児相談支援事業などです。基準該当事業所に従事する者も該当します。

◆「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」と定義されています。派遣労働者による役務の提供を受ける事業主、船員職業安定法における船員派遣を受け入れる事業主も含まれます。ただし、国及び地方公共団体は含まれていません。「使用者」とは、役職名にとらわれることなく、労働者の労務管理や指示命令を出す立場にある者を指します。

Point 障がい者本人が虐待されている自覚がない場合もあります。

本人の特性によっては、自分が虐待されているかどうか、わからない場合があります。また、長期間にわたり虐待を受けていると、内心嫌だと思っても、諦めてしまっていることもあります。本人から訴えないケースは、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。

Point 虐待をしているという自覚は問いません。

自分がやっていることが虐待にあたりと気づいていない場合もあります。また、しつけや指導、療育の一環であるとか、自傷・他害があるので仕方ないという名目で不適切な行為が続けられている場合もあります。

虐待している側に自覚はなくても、本人は苦痛を感じたり、生活上困難な状況に置かれていたりすることがあります。虐待の自覚がない場合は、その行為が虐待にあたることに適切な方法で気づいてもらい、虐待の解消に向けて取り組む必要があります。

Point 家族の意向が、本人のニーズと異なる場合があります。

施設や就労現場で発生した虐待の場合、家族からすると、本人を預かってもらっているという意識や、他に行き場がないという意識から、家族が「これくらいのことは仕方ない」として虐待する側を擁護したり、事実を否定したりすることがあります。

家族からの訴えない場合も、虐待の客観的事実を確認し、本人支援を中心に考える必要があります。

1 身体的虐待

暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与えたり、外傷が生じる(おそれのある)行為。または、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です。

【具体的な例】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ たたく、殴る、蹴る、壁に叩きつける、つねる、物を投げる、腕を引っ張る、押す、やけどや打撲をさせる、馬乗りになる ・ 無理やり食べ物や飲み物その他を口に入れる ・ 適切な装備、休憩を与えずに、著しく寒冷、暑熱等の場所、危険/有害な場所での作業を強いる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 個別支援計画に基づかない判断で、ミトンやつなぎ服を着せる ・ 部屋に閉じ込める

など

こんなサインはみられませんか？

- 身体に小さなあざや傷がよくみられる
- 洋服で隠れる場所(太ももの内側や上腕部の内側、背中等)に傷やみみず腫れがみられる
- 回復状態がさまざまに異なる傷、あざがある
- 頭、顔、頭皮などに傷がある
- お尻、手のひら、背中などに火傷や火傷の跡がある
- 急におびえたり、こわがったりする
- 「こわい」「嫌だ」と施設や職場へ行きたがらない
- 傷やあざの説明のつじつまが合わない
- まわりの人が手を上にあげると、頭をかばうような格好をする
- おびえた表情をする、急に不安がる、震える
- 自分で頭をたたく、突然泣き出すことがよくある
- 医師や保健、福祉の担当者に相談するのをためらう
- 医師や保健、福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまが合わない

支援中、こんな場面ありませんか？

こんな風にしてみよう

手を引く支援のつもりが、引っ張る形になってしまった。

本人への説明をしっかりと行い、できるだけ本人の意思で動いてもらえるようにする。
落ち着いて、相手の表情を見て声かけしながら、相手のペースにあわせて手を引く。

身体介護で、時間に追われて雑な介助をしてしまった。

急いでいる時こそ落ち着いて、丁寧に、介助する。

アレルギーのある子に食べてはいけないものが配膳されてしまった。

器に目印をつけてわかりやすくする。他と区別して配膳する。職員間で声を掛け確認する。チェックシートを作る。

ずり落ち防止のため車いす用ベルトを使用しているが、来客時になぜ車いすに縛り付けられているのか？と聞かれたが、答えられなかった。

なぜこのベルトが必要なのかを、関係職員間で共有し、きちんと説明できるようにしておく。
(▶ 身体拘束について… P17)

2 性的虐待

性的な行為やその強要のことです。特に、支援者と利用者という関係においては、いかなる理由があっても性的な関わりは許されません。たとえ利用者が表面上同意しているように見えても、その関係性自体が対等ではなく、完全な自由意思に基づく同意とは認められません。

【具体的な例】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 過度な身体接触、性器への接触 ・ 裸にする ・ (理解力が低いなどの特性を利用して)性的行為を強要する ・ キスする 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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 <p style="text-align: right;">など</p>

こんなサインはみられませんか？

- 不自然な歩き方をする、座位を保つことが困難になる
- 肛門や性器からの出血、傷がみられる
- 性器の痛み、かゆみを訴える
- 急におびえたり、こわがったりする
- 周囲の人の体をさわられるようになる
- 卑狼な言葉を発するようになる
- 人目を避けたがる、一人で部屋にいたがるようになる
- 眠れない、不規則な睡眠、夢にうなされる
- 性器を自分でよくいじるようになる
- 医師や保健、福祉の担当者に相談するのをためらう

支援中、こんな場面ありませんか？	こんな風にしてみよう
グループホームでの支援で、ノックせずに利用者の部屋に入ったら、着替え中であった。部屋の外の、別の利用者にも見られてしまったかもしれない。	他者の部屋という認識を持つこと。ドアを開ける時は、必ずノックをして、声かけをする。返事を聞いてからドアを5cm程度開け、中の様子を確認してから、大きく開ける。
入浴時、利用者の身体に傷があったことを職員間で共有するために写真を撮った。	どうしても写真が必要な場合は、本人同意が基本だが、本人が意思を伝えられない場合は家族の同意を得る。
利用者同士が下ネタを言い合っているのを放置していたが、同じ空間にいる人が不快そうにしていた。	下ネタは他の人に聞こえないところで話してもらうように伝えるなど、配慮してもらう。
介助の場面で、とっさに体に触れてしまったり、手をつないでしまったが、本人の同意が必要だったと思う。	体に触れる介助の場合は、必ず本人の同意を得る。 同性介助を基本とする。

3 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です。

【具体的な例】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「バカ」「あほ」など、侮辱する言葉を浴びせる ・ ののしる、悪口を言う ・ 怒鳴る ・ 人前で恥をかかせる ・ 仲間に入れない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子ども扱いする ・ 仕事をあたえず放置する ・ 人格をおとしめるような扱いをする ・ 本人が話しかけているのに意図的に無視する ・ 言葉や行動(机を叩く、椅子を蹴る等)による脅かし、脅迫等をする <p style="text-align: right;">など</p>

こんなサインはみられませんか？

- 無力感、あきらめ、なげやりの様子になる、顔の表情がなくなる
- かきむしり、かみつきなど、攻撃的な態度がみられる
- 不規則な睡眠、夢にうなされる、眠ることへの恐怖、過度の睡眠などがみられる
- 身体を萎縮させる(特定の人の前や、特定の場所で)
- おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどパニック症状を起こす
- 食欲の変化が激しい、摂食障害(過食、拒食)がみられる
- 体重が不自然に増えたり、減ったりする
- 自傷行為がみられる

支援中、こんな場面ありませんか？	こんな風にしてみよう
利用者をニックネームで呼んだり、〇〇ちゃんと呼びがち。	利用者を対等な人として、尊重する心構えが大切。ニックネームで呼ぶ以外の方法で人としての親近感を得ていくことを考える。
本人の就労が続かずうまくいかないときに、その理由を一緒に考えようとしたつもりが、本人を責めるような言い方(態度)をしてしまった。	本人の気持ちに共感し、気持ちを切り替えられるようなフォローをする。継続できなかった理由について前向きに話し合う。
お風呂の順番を支援の都合で入れ替えたら、利用者がパニックを起こしてしまった。	予定が変動するときは、必ず事前に利用者に説明をして、理解を得ることが大切。
排便や排尿について、「うち出てまーす」と大声で報告する職員がいる。健康管理は重要であるが、自分の身に置き換えてみると、嫌だろうなと感じる。	共有方法については職員間で話し合い、よりよい方法を考えていく必要がある。例えば、排尿や排便についての情報は、本人や周りの人に聞こえないように配慮して行うか、チェック表で共有できるようにするなど。
イベントの様子をホームページに載せるため、利用者の写真を無断で撮影した。	写真を撮ることと、ホームページに載せることの説明をして、本人の了承を得る。

4 放棄・放置(ネグレクト)

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、障がい者の心身を衰弱させる行為です。

【具体的な例】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事や水分を十分に与えない ・ 食事の著しい偏りによる栄養状態の悪化がある ・ あまり入浴させない ・ 入浴/排泄の介助をしない ・ 適切な介助をせず失禁/失便したまま放置する ・ 汚れた服を着させ続ける ・ 髪や爪が伸びたままにするなど身の世話や介助をしない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 養護者以外の同居人、施設の他の従業者・利用者、企業の他の労働者による身体的虐待や心理的虐待、性的虐待を放置する

など

こんなサインはみられませんか？

- 身体から異臭、髪の汚れがひどい、爪が伸びて汚い、皮膚の潰瘍
- 部屋から異臭がする、極度に乱雑、床がベタベタした感じ、ゴミを放置している
- ずっと同じ服を着ている、汚れたままのシーツ、濡れたままの下着
- 体重が増えない、お菓子しか食べていない、よそではガツガツ食べる
- 過度に空腹を訴える、栄養失調が見て取れる、顔色が悪い
- 病気やけがをしても家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない
- 学校や職場に出てこない
- 支援者に会いたがらない、話したがらない

支援中、こんな場面ありませんか？	こんな風にしてみよう
利用者同士のトラブルがあることを把握していたが、対応できていなかった。	見守りながら、両者に声をかけて、トラブルの原因等を聞いてみる。
送迎時、車に1名利用者が取り残されることがあったが、少したってから気づいた。	全員乗っているか・降りているか、チェックリストや点呼などで必ず利用者を確認する。
おかしいかも？と思う支援があったが、その職員との関係性を考え、指摘できなかった。	その職員に直接言うのがためられる時には、上司や他の職員に伝える。
放っておいたわけではないが、結果的に一人で過ごしてもらっていることがあった。	時々、声かけや見守りに行ったり、車いすの利用者であれば他の利用者や職員の方に身体を向けてもらい一体感のある雰囲気づくりをする。

5 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たり、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限することです。

【具体的な例】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の同意なしに年金や賃金を管理して渡さない ・ 財産や預貯金を勝手に使う、処分する、運用する ・ 日常生活に必要な金銭を渡さない、自由に使わせない ・ 高額な商品を売りつける等、不当に財産上の利益を得る 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 賃金・休業手当・割増賃金・賞与・退職金等を支払わない ・ 最低賃金額未満の賃金支払いを行う ※都道府県労働局長から最低賃金の減額特例許可を受けている場合については、減額後の最低賃金額など

こんなサインはみられませんか？

- 働いて賃金を得ているのに自分のためにお金を使っている様子がみられない
- 日常生活に必要な金銭を渡されていない
- 年金や賃金がどう管理されているのか本人が知らない
- サービスの利用料や生活費の支払いができない
- 資産の保有状況と生活状況との落差が激しい
- 親が本人の年金を管理し遊興費や生活費に使っているように思える

支援中、こんな場面ありませんか？	こんな風にしてみよう
家族が金銭管理を行っているが、本人のために使われている様子がなく、使い込みが疑われる。	本人への説明（自分のお金があることの説明）をする。本人が生活していくために必要なお金を使った時に、家族に協力してもらいながら記録（家計簿）をつける。
お金を使いすぎてしまう方の金銭管理の支援で、こうした方が良い、ああした方が良いと過剰に出費を制限してしまっているのではと不安に思う。	自分にとって本当に必要なものは何かを本人と話し合い、理解を得ながら支援を進める。
利用者の金銭管理について、支援内容や責任の範囲を明確に定めないまま、グループホーム職員が日常的に管理や支払いの補助を行っている。	どんな支援をするのか、どこまで手伝うのかを、契約書などに分かりやすく書いて、その契約書や出納簿・通帳を定期的に本人や関係者が確認できるようにする。 必要に応じて日常生活自立支援事業や成年後見制度などを利用し、第三者の力を借りながら、安心してお金の管理ができるようにする。

6 セルフネグレクト

本人が自らの生活や体調の管理が難しくなり、放置したままであったり、他人に対して援助を求めずにいる状態のことです。

セルフネグレクトについて、障害者虐待防止法上には明確な規定はありませんが、本人の生命・身体に重大な危険が生じるおそれがある場合は、虐待に準じた対応をとることが求められます。

こんなサインはみられませんか？

- 単身生活の人が、痩せて食事をしていないようであったり、身体や衣類の清潔が保たれていない
- 昼間でも雨戸が閉まっている
- 窓ガラスが割れたまま放置されている
- 電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受信料、家賃の支払いが滞っている
- ゴミが部屋の中や家屋の周囲に散乱している、部屋から異臭がする
- 郵便物がたまったまま放置されている
- 野良猫のたまり場になっている
- 近所の人や行政が相談に乗ろうとしても「いいよ、いいよ」「放っておいてほしい」と頑なに遠慮したり拒否し、あきらめの態度がみられる



支援中、こんな場面ありませんか？

本人はお風呂に入りたくない、洗濯したくない、と拒否しているが、周囲はにおいなどで困っている。

こんな風にしてみよう

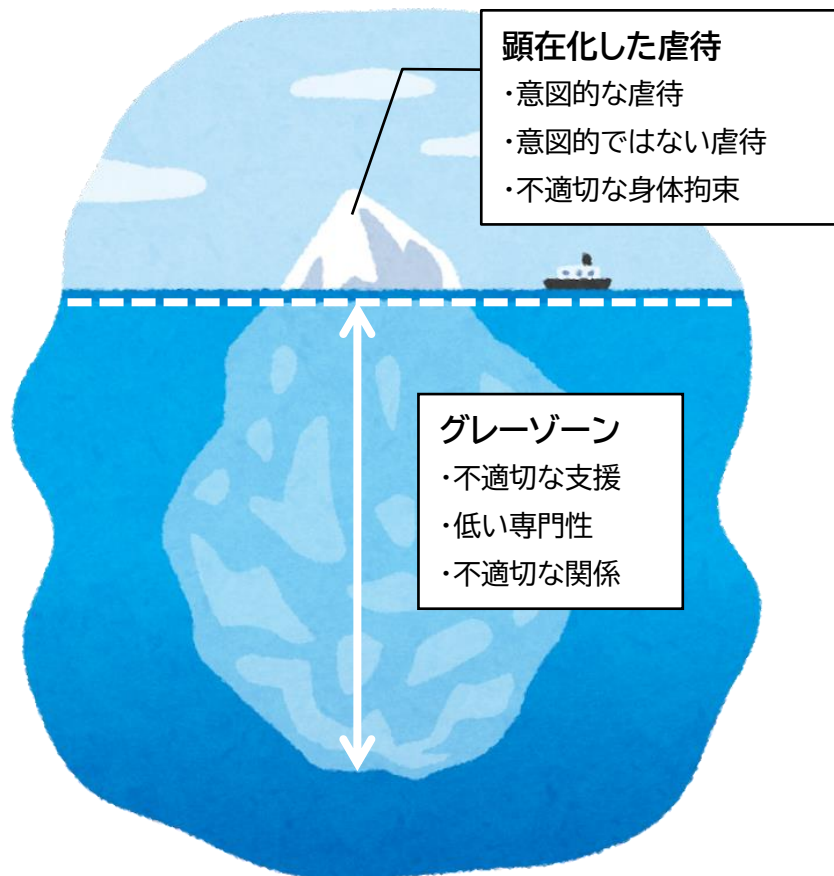
最近の生活状況や困りごと等を聞き取り、本人の気持ちに共感する。入浴や更衣など、できそうなことから促す。(事業所の洗濯機で洗濯等)
本人がそもそも入浴や洗濯が必要と感じていないときには、周りの人が困っていることも伝えてみる。
同じ経験のある方がどのように工夫しているのか集約して、共に考えてもらう。

Ⅲ 虐待を予防するために

1 虐待はいつでもどこでも起こりうる

障害者福祉施設等ではたらく職員の中には、「虐待は自分には関係ない」「身近で起こるはずがない」と感じている方も少なくないかもしれません。しかし、そのように最初から距離を置いて考えてしまうことは、結果として問題の見逃しにつながるおそれがあります。支援に携わる私たちには、常に「支援のあり方によっては、利用者の権利や尊厳を損なってしまう可能性がある」という視点を持ち続けることが求められます。自らの支援を振り返る姿勢、周囲に気を配る視点こそが、虐待を未然に防ぐための重要な土台となるからです。

日々の支援の中には、意図せず利用者に負担や不利益を与えてしまう「不適切な支援」が含まれてしまうことがあります。虐待は、ある日突然起こるものではなく、こうした不適切な支援や、見過ごされがちなヒヤリ・ハットの積み重ねの中で生じていくものです。



だからこそ、「これは虐待にあたるかどうか」を考える以前に、不適切な支援がなかったか、より良い関わり方はなかったかを、日常的に見直していくことが重要です。「これくらい、どこでもやっている」「職員はみなやっている」と感じる場面であっても、一度立ち止まり、客観的な視点で「今の支援は適切だったのだろうか」と振り返る姿勢が、支援の質を高め、結果として虐待の予防につながっていきます。

2 虐待が発生する背景

では、虐待が発生する背景にはどのような要因が考えられるのでしょうか？一般的には、支援者個人の知識や経験不足等に起因する**個別的要因**と、支援の質を向上させるための研修制度や情報共有の仕組みが欠けていること等に起因する**組織的要因**があげられます。

個別的 要因

❗ 虐待だという意識がない

- ・ 障がい特性への理解不足(例えば、視覚優位の人に対して口頭だけで説明することでパニックを起こす等)、支援力不足(暴力や威圧による支援方法しか知らない)
- ・ 指導やしつけの一環だと思っている
- ・ からかいや遊びのつもりでいる(それが親密な関係だと思っている)
- ・ 人権意識の欠如

❗ いけないと思いつつ、ついやってしまう

- ・ 職員自身の性格や心理的な特性(カッとなる自分を抑えきれない)
- ・ 仕事に対するモチベーションの低下(「みんなやっているから」「注意されないから」)
- ・ ストレス等から心理的に余裕がなくなり、いらだちやすくなっている

組織的 要因

❗ 虐待を助長する職場環境

- ・ 職員同士での情報共有やコミュニケーションがない
- ・ 職員が支援等に関する悩みを相談できる体制がない
- ・ 人権意識、知識や支援スキルを高めるような職員教育のシステムがない
- ・ 余裕のない職員体制(過剰な業務負担から、時間をかけた支援ができない)

❗ 虐待を通告しても改善されない

- ・ 通告が業務体制の改善に生かされない
- ・ 組織的な虐待容認の気風(不適切な支援方法が常態化している)

❗ 虐待そのものが発覚しない

- ・ 誰も見ていない(密室で1対1の支援)
- ・ 利用者や保護者が言わない、言えない
- ・ 職員が疑問を感じても、「どうせ言ってもだめだ」とあきらめてしまう

3 個別的要因への対策

- ① 座学だけではなく、自ら当事者とのかかわりの経験を積極的に持とう。
各事業所の祭りなどのイベントや研修会などで当事者の話を直接聞ける場があれば積極的に顔を出して当事者と話をしたりふれあう機会を持ってみよう。
- ② 障がい者を支援していく上での知識や支援技術を学んでいこう。
施設外の研修に参加してみたり、色々な方法で情報を手に入れよう。研修を受けたり施設内の取り組みに目を向け見直してみよう。
- ③ 事業者間や関係者とのつながりを作って情報交換できる機会を作ろう。
他の事業所のやり方や考え方をすることで、自分を客観的に見れたり、よいところを取り入れてみよう。
- ④ 自分の体調を管理し、生活習慣を見直そう。
体調(体温、血圧、脈拍等)の変化はないか？睡眠不足、深酒、疲れなど無いかな？
- ⑤ 気分転換やリフレッシュの方法を自分で持とう。
休みの日には運動や趣味など自分がやりたい事に集中して気持ちの切り替えをしよう。
- ⑥ 自分自身を知ろう。
自分の性格や、考え方の癖、強みや弱みを知ろう。
他のスタッフの良い所を伝え合う機会を作ってみよう。
自分の感情の動きを客観的に把握して自分がどんなタイプなのかを知り、今の自分の心の状態を知ったうえで対処方法を考える。
- ⑦ 仕事以外の自分を取り巻く問題(子育てや介護、お金の問題や家庭環境など)を相談できる人や場所を持とう。
職場での環境調整が必要なときには、「困ったときはお互い様」の気持ちを大切に！
- ⑧ 自分の考え方と他人の考え方の違いを知り、自分の考えに凝り固まらないで他の人の意見にも耳を傾け、対話していける力を持とう。
普段から雑談等コミュニケーションをとっていこう。
- ⑨ 自分が困っている時、悩んだ時には、孤立せずに周囲に助けを求めていこう。
うまくいかない自分を認め、語れることもあなたの力です。

Point 自分自身の状態を振り返る。

自分は大丈夫なつもりでも、知らない間に心にストレスを抱えていませんか？身も心も余裕がない状態は、職場環境をギスギスさせたり、適切な支援ができなくなったり、それ以上に大切なあなた自身をボロボロにしてしまいます。今の自分の状態を客観的に見つめ、無理をしすぎていないかを振り返ってみましょう。

(参考)5分でできる職場のストレスセルフチェック
<https://kokoro.mhlw.go.jp/check/>



4 組織的要因への対策

組織として虐待を予防し、よりよい支援を行うためには、風通しの良い職場環境が大切になってきます。虐待の芽を摘むことができる環境づくりを目指しましょう。

ここで紹介する事例は、実際に生駒市内の事業所にアンケートを取り、回答があった事例です。

① 1人1人が尊重されるルールづくり

職場での行動規範やよりよい支援のためのルールづくりだけでなく、定期的に職場全体に周知徹底し、ルールそのものを現場に合わせてアップデートしていくことが大切です。



利用者さんのことを〇〇ちゃん等と呼びがちだったときに法人をあげて呼称を見直す取り組みを行いました。一斉にかなり意識して取り組んだことで、呼称の改善に繋がりました。



利用者と密室で、2人きりになる状況をできるだけ作らないようにしています。面談中も、職員が常に入出りできる状態にし、必要に応じ3人以上での面談や話し合いを行っています。そのことの意味(1対1だと、ハラスメントや虐待が起こりやすく、またその有無を明らかにしにくい)を利用者にも説明しています。

② 思っていることを言いやすい環境づくり

お互いに意見を交わし、日々の情報交換やささいなことでも報告しあえる関係性を築きましょう。コミュニケーションが深まることで、「気づき」や「新たな発見」が生まれます。



各部署で朝礼、終礼を実施し、部署内の職員(常勤もアルバイトも参加)が勤務のたびに顔を合わせる機会を毎日作っています。顔を合わせるからこそ分かる職員の状態もあります。顔を合わせる機会が多くなることで、話しやすい関係になり、ピンチのときにヘルプの依頼がしやすくなっています。



グループホームでは職員が孤立しないように、ホームの2階に事務所をおいています。勤務の前後に職員間でコミュニケーションを取れるようにしています。



会議はできるだけ少ない人数で行い、発言しやすい空気作りを大切にしています。



新型コロナウイルスの流行前には、部署単位での交流会がありました。一部費用は法人が負担し、お店で食べたり、テイクアウトしたり、BBQしたり など。



朝礼内で支援中に嬉しかった話など、「ちょっといい話」を共有しています。しんどいことや課題ばかりの共有だけでなく、この仕事の魅力を再確認できる機会になっています。



日頃から、職員間の雑談やくだらない会話を大切にしています。その中で、あれっと思ったことはお互いに、口に出して確認するようにしています。



心配事は、小さなうちに話すようにしています。心配事をそのままにしておく心の負担も大きくなり、問題の芽も大きくなり、おおごとになることもあるので、問題の芽に気づいた時点で、日々の申し送りや会議などで、自分から発言し、対応策を考えるきっかけを作るようにしています。

③ みんなの問題として考えましょう

虐待や事故、支援における課題を個人の問題にせず、みんなの問題として、組織として改善に取り組みましょう。



匿名での虐待防止アンケートを定期的実施しています。内容は、身体拘束の三原則の確認や、虐待と思う事例の記入など。回答を配布されることで、改めて気づく点もあります。



毎週全員でミーティングを行い、個別ケースの抱え込みを防止するよう心がけています。

④ 誰にでも伝わる記録を残しましょう

起こった事実を記録に残すことは、とても大切です。職場全体で定期的にヒヤリハットや事故事例を見直すことで、記録の大切さや、気づきを促すヒントにもなります。



ヒヤリハットの報告は、書式を簡単に書けるものに改訂し、アルバイトも含めて気がいたらその都度記入できるようにしています。提出されたヒヤリハットは朝礼終礼で共有し、また、月1回のスタッフ会議でもまとめて周知し、支援に活かせるようにしています。ヒヤリハットを書くことが悪いことではなく、業務改善や利用者さんの安全に繋がる良いことという雰囲気を作るようにしています。



ヒヤリハットは小さなことでも、その時の状況と今後の対応策を共有しています。気づいたときにすぐに付箋に記入して、それを貼る場所があり、みんなで確認できるように貼り出しています。月1回の職員会議でも報告をして、必ず職員全員で確認しています。今後そうならないように対応策も一緒に出し、みんなで周知しています。ヒヤリハット以上のことは事故報告書を記入し提出しています。どちらにしても必ず管理者や主任に報告することは徹底されており、報告しやすい環境だと感じています。



過去の事故の記録は、新しいスタッフが入るたびに出してきて、目を通してもらい、伝達するようにしています。

⑤ 常に学ぶ姿勢を持ちましょう

色々なことに興味関心を持ち、虐待の芽に気が付けるように、感性を磨いていきましょう。



年に数回研修を実施しています。研修と言っても座学ではなく、あるテーマに沿って地域の人の話を聞いたり、ドキュメンタリー番組を見たりすることが多いです。その後には部署ごちゃまぜで何グループかに分かれての話し合いをしています。何か答えを出すわけではなく、それぞれの想いや意見を話し合うことが多いので、職員それぞれの考えや価値観を知ることができます。



月1回のデイ会議では、研修を受けるだけでは身につかない、スタッフそれぞれの身体介助方法のコツや考え方や思いなどを共有するようにしています。体の使い方一つで、全く体の疲れ方が違うため、スタッフ間で情報共有することでお互いが安心して一貫した支援ができます。

5 セルフチェックシート

このチェックシートは、普段から障がいのある方への支援に携わる方向けに作成しました。この仕事は、自身の振り返り、気づきが大切です。みなさんの気づきのきっかけにつながれば幸いです。

支援内容をふりかえる



ナイスな支援、
できていますか？

- 利用者への対応、受け答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。
- 利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。
- 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。
- 利用者の個人情報については、慎重に取り扱い、情報の開示については本人の同意を得ている。
- 利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入り等を行わないようにしている。
- 利用者の金銭及び貴重品を預かる場合、利用者(及び利用者家族)との取り決め内容を文書として残している。
- 利用者本人に関わることは、本人と話し合っ決めて決めるようにしている。
- 利用者の意見、訴えに対し、聞き流したり、否定的な態度をとらないようにしている。
- 利用者を長時間待たせないようにしている。
- 利用者の嫌がることを強要するような支援、訓練等は行わないようにしている。
- 緊急やむを得ない場合の身体的拘束などの手続き、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。
- 利用者に対するサービス提供にかかわる記録書類(ケース記録など)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などの状況も適切に記入している。
- 日頃から、周囲にどう見られるかを意識し、自己の身だしなみ(服装)に気をつけている。
- 利用者の立場にたって、支援(業務)をしている。
- 利用者の前で、他利用者の排泄状況や健康状態について話さないようにプライバシーに配慮している。
- 利用者の前で、職員同士の不要な私語は慎んでいる。
- 利用者のいる前で、不要に携帯電話を触らないようにしている。
- 事故・ヒヤリハットに気づき、情報共有、報告している。



できていないことに
気づくことも大切！

- ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度、受け答えをしてしまうことがある。
- ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度、受け答えをしてしまうことがある。
- 自分の普段行っている支援が不適切だと疑問に感じる時がある。



疑問は共有でき
ているかな？

職場環境について

- 職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。
- 上司と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。
- 独りよがりや業務を進めず、報連相を意識して取り組んでいる。
- 職員同士の連携・チームとしての意識をもって業務を進めるよう取り組んでいる。
- 必要な情報が共有できる会議や申し送りなどが定期的に行われている。
- 事故・ヒヤリハットなどが職員間で共有され、改善・防止に向けた取り組みがある。
- 利用者の金銭及び貴重品を預かっている場合、複数の職員によるチェック体制を徹底している。
- 研修の案内が周知され、参加しやすい雰囲気である。
- 職員の自己研鑽(視野を広げ、気づきを得られる学び)の場がある。
- ボランティアや実習生の受け入れを積極的に行い、外部や地域の人が行き交いやすい風通しの良い環境である。
- 虐待を目撃した時の通報の仕組みについて知っている。
- 可能な限り同性介助ができる体制になっている。



自分の気づき、
共有できて？

- 他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面を容認したこと(注意できなかったこと)がある。
- 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。

6 身体拘束について

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。身体拘束だけでなく、行動の制限も禁止されています。

身体拘束にあたる行為の具体例

- 車椅子やベッド等に縛り付ける(車椅子テーブルや腰ベルトを装着する)
- 手指の機能を制限するために、ミトン型の手袋をつける
- 行動を制限するために、介護服(つなぎ服)を着せる
- 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
- 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

また、やむを得ず身体拘束を行う場合にも、以下の3要件を**すべて**満たす必要があり、さらに**組織での慎重な判断**が必要となります。不適切な身体拘束が行われていないか、支援の中で意識し、定期的に確認することが大切です。

やむを得ず身体拘束を行う場合の3要件

- ①**切迫性** 本人もしくは他利用者等の生命・身体・権利が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
- ②**非代替性** 身体拘束や行動制限を行う以外にほかに代わりとなる手段がないこと。
- ③**一時性** 身体拘束や行動制限が一時的であること。(拘束時間が限られること)

やむを得ず身体拘束を行う場合の手続きチェックリスト

- 個別支援会議等において組織として慎重に検討・決定したか。
 - 上記会議等には管理者、サービス管理責任者、児童発達支援管理責任者、運営規程に基づいて選定されている虐待の防止に関する担当者等、支援方針について権限を持つ職員が出席したか。
 - 上記会議等には必要に応じて相談支援専門員の同席も検討したか。
- 個別支援計画に身体拘束の態様及び時間、緊急やむを得ない理由を記載したか。

これは、会議によって身体拘束の原因となる状況の分析を徹底的に行い、身体拘束の解消に向けた取組方針や目標とする解消の時期等を統一した方針の下で決定していくために行うものとなります。ここでも、利用者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となります。

- 利用者本人や家族に十分に説明をし、了解を得たか。
- 行政に相談・報告して、行動制限・身体拘束も含めた支援についての理解を得たか。

行動障害のある利用者支援の中で、事業所で様々な問題を事業所で抱え込んでしまうことがあります。事業所で抱え込まないで、関係する機関と連携することで支援について様々な視点からのアドバイスや情報を得ることができます。行政に相談・報告することで、支援困難な事例に取り組んでいる実態を行政も把握できることとなります。

- 身体拘束を行った場合、その態様及び時間、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等必要事項を記録したか。

なお、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準」で定められているとおり、必要な記録がされていない場合は、運営基準違反に問われる場合があります。

IV よくある質問集

全体について

Q. 虐待とDVはどう違いますか？

A. 虐待とDVは似ていますが、対象となる人や適用される制度、対応の枠組みが異なります。「何をしたか」はほぼ同じでも、「誰とどんな関係で起きたか」で呼び方と制度が変わります。

障がいのある人が配偶者や恋人から被害を受けている場合、「障がい者虐待」と「DV」の両方に該当することもあります。また本人が、養護が必要な状態ではなく、自立している場合には養護者による障がい者虐待にはあてはまらず、単純に暴力＝DVとみなされます。虐待かDVかによらず、必要な支援は何か見極める必要があります。

Q. あいまいな部分があっても、通報として受け付けてもらえますか？

A. あいまいな部分があっても、虐待だと断定できない段階でも構いません。虐待かどうかを判断するのは市の役割です。虐待かもしれないと感じたら、迷わず通報してください。

内部通報について

Q. もし虐待の通報をしたら、職場に自分が通報したことを知られてしまいますか？

A. 通報等を受理した職員は、通報等をした者を特定させる情報を漏らしてはならないとされており（障害者虐待防止法第8条）、通報者の秘密は守られます。施設・事業者には通報者は明かさず、通報者の立場の保護に特に配慮して、調査等を行います。

Q. もしかしたら、自分がしていることが、虐待にあたるかもと不安です。どこに相談できますか？
また、もし虐待だと判断されたら、罰せられますか？

A. 市もしくは委託の生活支援センターにご相談ください。（▶19 ページ）

障害者虐待の内容によっては、刑事罰の対象となる可能性があります。ただし、すべてが刑事罰になるわけではありません。状況や内容、継続性、悪質性によって、対応は大きく異なります。また、相談したからといって、即処罰されるわけではありません。むしろ、「相談しないで続くこと」の方があとで大きな問題になる可能性があります。大切なのは、本人の安全確保と適切な支援の継続です。

Q. 虐待だと判断された後は、どうなりますか？

A. 上述のとおり、あくまで、起こったことを罰することが目的ではなく、本人の安全や権利が守られるための再発防止や関係者への支援を目的としています。まずは、本人の安全確保を最優先に、行政や関係機関が連携しながら、状況確認や支援の改善に向けた調整が行われます。

V これって虐待？と思ったら

1 障がい者虐待が疑われる場合

「これって虐待かも？」と思われるシーンを目撃した、または人から相談を受けた場合、すみやかに市もしくは下記の窓口まで連絡しましょう。障害者虐待防止法に基づき、誰もが通報の義務をもっています。

<相談・届出・通報時のポイント>

- 虐待なのか、虐待じゃないのか、判断に迷うような場合でも連絡を入れる。
- 「いつ、だれが、だれに、どこで、なにを、どのように…」など、具体的な事実をまとめておく。
- その人の生活背景や障がい特性に関する情報も、整理して伝えられるようにしておく。

2 障がい者虐待相談、通報に関する生駒市の連絡先

施設名	連絡先・時間	休日・夜間
生駒市障害者虐待防止センター (生駒市役所障がい福祉課内)	生駒市役所障がい福祉課 TEL 0743-74-1111 FAX 0743-74-1600 (月～金 9:00～16:30)	生駒市役所管理室 TEL 0743-74-1111 (夜間 16:30～9:00・休日) ※ FAXの内容確認は翌開庁日
生活支援センターかざぐるま (主に知的障がい者)	TEL 0743-75-1460 FAX 0743-75-1462 (月～土 8:45～17:30)	連絡先は同じ ※各生活支援センターへの FAXの内容確認は翌開所日
生活支援センターあけび (主に身体障がい者)	TEL 0743-71-6117 FAX 0743-71-6127 (月～土 8:45～17:15)	
生活支援センターコスモールいこま (主に精神障がい者)	TEL 0743-73-7000 FAX 0743-73-7660 (月～土 9:00～17:30) 土曜日は予約制	
奈良県障害者権利擁護センター (奈良県障害福祉課内)	専用回線 TEL 0742-27-8516 FAX 0742-22-1814 (月～金 8:30～17:15)	奈良県庁夜間休日代表 TEL 0742-22-1001 (夜間 17:15～8:30・休日)

特に緊急性が高いと思われる場合は

生駒警察署 TEL 0743-77-0110

(参考)厚生労働省「市町村・都道府県における障害者虐待の防止と対応の手引き(自治体向けマニュアル)」(令和6年7月)より抜粋

【参考2】障害者虐待における虐待防止法制の対象範囲

○障害者虐待の発生場所における虐待防止法制を法別・年齢別整理

所在 場所	年齢	福祉施設・事業						企業	学校 病院 保育所 ※5
		障害者総合支援 法		介護保 険法等	児童福祉法				
		障害福 祉サー ビス事 業所 (入所系、 日中系、訪 問系、GH 等含む)	相談支 援事業 所	高齢者 施設等 (入所系、 通所系、訪 問系、居住 系等含 む)	障害児 通所支 援事業 所	障害児 入所施 設等 ※3	障害児 相談支 援事業 所		
18歳 未満	<u>児童虐待 防止法</u> ・被虐待 者支援 (都道府県) ※1			—	<u>障害者虐 待防止法</u> (省令) ・適切な 権限行使 (都道府県・ 市町村)	<u>児童福祉 法</u> ・適切な 権限行使 (都道府県) ※4	<u>障害者虐 待防止法</u> (省令) ・適切な 権限行使 (都道府県・ 市町村)		
18歳 以上 65歳 未満	<u>障害者虐 待防止法</u> ・被虐待 者 支援 (市町村)	<u>障害者虐 待防止法</u> ・適切な権 限行使 (都道府県 市町村)	<u>障害者虐 待防止法</u> ・適切な 権限行使 (都道府県 市町村)	— 【特定疾病 40歳以上】	(20歳まで) ※2 —	【20歳まで】 —	—	<u>障害者虐 待防止法</u> ・適切な 権限行使 (都道府県 労働局)	<u>障害者虐 待防止法</u> ・間接的 防止措置 (施設長・ 管理者)
65歳 以上	<u>障害者虐 待防止法</u> <u>高齢者虐 待防止法</u> ・被虐待 者支援 (市町村)			<u>高齢者虐 待防止法</u> ・適切な 権限行使 (都道府県 市町村)	—	—	—		

- ※1 養護者への支援は、被虐待者が18歳未満の場合でも必要に応じて障害者虐待防止法も適用される。
なお、配偶者から暴力を受けている場合は、DV法の対象にもなる。
- ※2 放課後等デイサービスのみ
- ※3 小規模住居型児童養育事業、里親、乳児院、児童養護施設、障害児入所施設、児童心理治療施設、児童自立支援施設、指定発達支援医療機関等（児童福祉法第33条の10）
- ※4 児者一体で運営されている施設においては、児童福祉法に基づく給付を受けている場合は児童福祉法、障害者総合支援法に基づく給付を受けている場合は障害者虐待防止法の対象になる。
- ※5 令和4年の精神保健福祉法改正により、令和6年4月から、精神科病院における業務従事者による障害者虐待については精神保健福祉法の対象となっている。