

令和3年3月18日

『 障害福祉施設等の虐待防止と対応 』

宮城福祉オンブズネット「エール」
副理事長・スーパーバイザー
小 湊 純 一。
(社会福祉士／介護支援専門員)

Ⅰ 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待

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

1 障害者に対する虐待の禁止

第三条 何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。

事例 1

障害者施設に入所している30歳代の女性（Bさん）が、「先生にチュッチュッされた。触られた。」と施設職員に訴えてきた。職員に確認したところ、胸部と下腹部にそれぞれ着衣の下から手を差し入れ、まさぐったほか唇にキスをしたというものであった。

さらに、額にキスをしたり、女性のわきの下に手を回したり、着衣の上から下腹部に触れたりしていたことなどが次々に判明してきた。

虐待者は経験豊富な職員である。

～メモ～

事例 2

就労継続支援事業所。知的障害のある利用者への心理的虐待の数々。

- ① 管理職員 A は、利用者 B さんに「どける」「バカ」「出ていけ」と暴言。
- ② ラジオ体操の時に通りかかった職員 C は、利用者 D さんに「だらだらやるな！」と怒りつけて通り過ぎる。
- ③ 品物の数を数えていた利用者 E さんは途中で数が分からなくなり「できない」というと、職員 F は「役立たず！」とののしる。
- ④ 利用者 G さん、仕事が増えてストレスがたまり、帰りの車で泣き出してしまった。職員 H は「心が不安定なら明日から来なくていい！」と言いさらに泣かせる。
- ⑤ 精神的に不安定で休みがちな利用者 I さんに、職員 J は「今度休んだらクビ」と言い放つ。
- ⑥ 管理職員 H は、「利用者から甘く見られないように厳しく指導しなければならない。」「これは利用者のためでもある。」と言っている。

～メモ～

2 施設職員による虐待を見つけたらどうする？

迷わず市町村に通報します。

第十六条 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。

虐待を発見したら、「個人情報保護が…」とか言っている場合ではありません。

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、第一項の規定による通報（虚偽であるもの及び過失によるものを除く。次項において同じ。）をすることを妨げるものと解釈してはならない。

誰が通報したのか分からないようにして対応してくれます。

第十八条 市町村が第十六条第一項の規定による通報又は同条第二項の規定による届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。都道府県が前条の規定による報告を受けた場合における当該報告を受けた都道府県の職員についても、同様とする。

第十六条第4項 障害者福祉施設従事者等は、第一項の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扱いを受けない。

3 通報したら市町村や県はどうしてくれる？

- ① すみやかに障害者の安全の確認、通報の事実の確認をしてくれます。
- ② 虐待対応ケース会議を開催し、対応方針を決めてくれます。
- ③ 該当する福祉法の権限を持って対応してくれます。

第十七条 市町村は、前条第一項の規定による通報又は同条第二項の規定による届出を受けたときは、厚生労働省令で定めるところにより、当該通報又は届出に係る障害者福祉施設従事者等による障害者虐待に関する事項を、当該障害者福祉施設従事者等による障害者虐待に係る障害者福祉施設又は当該障害者福祉施設従事者等による障害者虐待に係る障害福祉サービス事業等の事業所の所在地の都道府県に報告しなければならない。

第十九条 市町村が第十六条第一項の規定による通報若しくは同条第二項の規定による届出を受け、又は都道府県が第十七条の規定による報告を受けたときは、市町村長又は都道府県知事は、障害者福祉施設の業務又は障害福祉サービス事業等の適正な運営を確保

することにより、当該通報又は届出に係る障害者に対する障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止並びに当該障害者の保護及び自立の支援を図るため、社会福祉法、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その他関係法律の規定による権限を適切に行使するものとする。

4 その後はどうしてくれる？

自立生活を支援してくれます。

(障害者虐待を受けた障害者の自立の支援)

第四十一条 国及び地方公共団体は、障害者虐待を受けた障害者が地域において自立した生活を円滑に営むことができるよう、居住の場所の確保、就業の支援その他の必要な施策を講ずるものとする。

5 虐待防止の責務と障害者や家族の立場の理解

知的障害等で言葉によるコミュニケーションを行うことが難しい人は、多くの場合職員から行われた行為を説明することができないため、仮に虐待を受けた場合でも、そのことを第三者に説明したり、訴えたりすることができません。入所施設で生活した経験のある障害者の中には、「いつも、職員の顔色を見て生活していた。例えば、食事や排せつに介助が必要な場合、それを頼んだ時に職員が気持ちよくやってくれるのか、不機嫌にしかやってもらえないのか、いつも職員の感情を推し量りながら頼んでいた」と言う人もいます。

さらに、サービスを利用している障害者の家族も、「お世話になっている」という意識から、障害者福祉施設等に不信を感じた場合でも、「これを言ったら、疑い深い家族と思われぬだろうか。それぐらいなら我慢しよう」と、障害者福祉施設等の職員に対して、思っていることを自由に言えない立場に置かれていることが考えられます。障害者福祉施設等の管理者や職員は、自身が行うサービスによって、利用者である障害者や家族にこのような意識を働かせていることを常に自覚し、虐待の防止に取り組む必要があります。

そのため、法人の理事長、障害者福祉施設等の管理者には、障害者福祉施設等が障害者の人権を擁護する拠点であるという高い意識と、そのための風通しのよい開かれた運営姿勢、職員と共に質の高い支援に取り組む体制づくりが求められます。

II 利用者権利擁護（支援者の義務）

1 運営基準など

(1) 障害福祉サービス事業者の一般原則

第三条 障害福祉サービス事業を行う者は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(以下「個別支援計画」という。)を作成し、これに基づき利用者に対して障害福祉サービスを提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施することその他の措置を講ずることにより利用者に対して適切かつ効果的に障害福祉サービスを提供しなければならない。

- 2 障害福祉サービス事業者は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った障害福祉サービスの提供に努めなければならない。
- 3 障害福祉サービス事業者は、利用者の人権の擁護、利用者に対する虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めなければならない。

(2) 指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準

第二条 指定計画相談支援の事業は、利用者又は障害児の保護者(以下「利用者等」という。)の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者等の立場に立って行われるものでなければならない。

- 4 指定計画相談支援の事業は、利用者等に提供される福祉サービス等が特定の種類又は特定の障害福祉サービス事業を行う者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行われるものでなければならない。
- 5 指定特定相談支援事業者は、市町村、障害福祉サービス事業を行う者、指定居宅介護支援事業者(介護保険法、指定介護予防支援事業者その他の関係者との連携を図り、地域において必要な社会資源の改善及び開発に努めなければならない。
- 6 指定特定相談支援事業者は、自らその提供する指定計画相談支援の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

第十五条 指定計画相談支援の方針

- 3 指定計画相談支援における指定継続サービス利用支援の方針は、第二条に規定する基本方針及び前二項に規定する方針に基づき、次の各号に掲げるところによるものとする。

一 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成後、サービス等利用計画の実施状況の把握(利用者についての継続的な評価を含む。「モニタリング」という。)を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡

調整その他の便宜の提供を行うとともに、新たな支給決定又は地域相談支援給付決定が必要であると認められる場合には、利用者等に対し、支給決定又は地域相談支援給付決定に係る申請の勧奨を行うものとする。

- 二 相談支援専門員は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡を継続的に行うこととし、厚生労働省令で定める期間ごとに利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接するほか、その結果を記録しなければならない。

(苦情解決)

第二十七条 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 障害者基本法

(目的)

第一条 この法律は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえのない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するため、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策に関し、基本原則を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の基本となる事項を定めること等により、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）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をいう。
- 二 社会的障壁 障害があるものにとって日常生活または社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

(地域社会における共生等)

第三条 第一条に規定する社会の実現は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを前提としつつ、次に掲げる事項を旨として図られなければならない。

らない。

- 一 全て障害者は、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること。
- 二 全て障害者は、可能な限り、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと。
- 三 全て障害者は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

（差別の禁止）

第四条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

- 2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。
- 3 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

（相談等）

第二十三条 国及び地方公共団体は、障害者の意思決定の支援に配慮しつつ、障害者及びその家族その他の関係者に対する相談業務、成年後見制度その他の障害者の権利利益の保護等のための施策又は制度が、適切に行われ又は広く利用されるようにしなければならない。

- 2 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの各種の相談に総合的に応ずることができるようにするため、関係機関相互の有機的連携の下に必要な相談体制の整備を図るとともに、障害者の家族に対し、障害者の家族が互いに支え合うための活動の支援その他の支援を適切に行うものとする。

3 施設ケアの実践綱領

- (1) 心身の障害の有無に関係なく、すべての利用者は自己決定の権利と一人ひとりが独自の人であるという基本的権利を持っています。
- (2) 地域社会の中で独立した生活を営んでいる人々がごく普通に受けている生活の状況と、できるだけ一致した形で生活を営む権利があります。
- (3) 利用者一人ひとりの潜在的可能性、身体、認知、情緒、社会的可能性を実現することに努め、可能性を敏感に認め、はぐくみます。

(4) 利用者一人ひとりの能力, 感受性及び信念を尊重することが職員の基本的態度であるべきで, あらゆる関係において, 礼儀と尊重という態度も同様に不可欠です。

(5) 利用者の名前の呼び方は, 利用者一人ひとりの希望を尊重することが大切です。

利用者は, 姓名をはっきりと, または姓のみを, あるいは名のみをというように, その人が望む呼ばれかたで自分の名前を呼ばれる権利があります。名前は, ある人を他の人と区別する名称という意味だけでなく, 名前を所有する人が自由に扱うことのできる個人の所有物でもあります。

(6) 高齢利用者への名前の呼び方は, 特に名で呼ぶように利用者から言われていないのであれば, 正式に姓で名前を呼ぶことが普通に尊重することになります。

4 いいケアをするには, 関わるスタッフが最も大切

専門性が高く, 良い関係性で利用者主体の支援をするために重要なことは『関わるスタッフ一人ひとりが大切にされ尊重されているか』ということです。

「利用者一人ひとりを大切にしてください。」といっても, そのスタッフ自身が大切にされていなければ, いいケアにはつながりません。

管理者が, 職員一人ひとりを尊重した話し合いをすることができれば, 職員も, 利用者一人ひとりを尊重した話し合いができるはず。

スタッフ一人ひとりを大切に, 尊重することは, 利用者一人ひとりのことを理解しようと努力することに繋がり, 私たちにとって最も重要な「利用者からの信頼」を得ることになります。

5 支援を受ける私が, してほしいこと, してほしくないこと

(1) 私は, 他と同じようなケースだとか, 典型的な例だとか, また, 高齢だからとか, 男性だからとか, 要介護の人とか, 認知症だからとか, 知的障害の人とはとか, ひとくくりにされたり, 固定観念やイメージで対応されたくない。

私は, 個人の私として認められ, 対応されたい。私は私, ほかの誰でもないのです。

(2) 私は, 困っている時, 嬉しい時など, そのままの感情を表出したい。

私は、怒り、憎しみ、恨み、嫉み、悲しみ、苦しみ、などの否定的な感情と、楽しい、嬉しい、気持ちがいい、自信がある、などの肯定的な感情、そのどちらも表出する必要があるのです。

(3) 私は、他者（人）に頼らなければならなくなったり、弱さや欠点をもっていたり、失敗や、恥ずかしい経験、悔やまれる経験があったとしても、一人の大切な人として、尊厳を持つ人として、受けとめられたい、認められたいと思っている。

また、なんらかの障害があったとしても、支援者から偏見や差別的対応もされたくない。

(4) 私は、私の想いや希望、感情に対して、支援者から共感され、理解され、その想いに沿った対応をされたいと望んでいる。支援者から、私の想いに沿わない反応をされたくない。

(5) 私は、私が困っていること、なんとかしようとしていることに対して、支援者から一方的に非難されたり、否定されたくない。

(6) 私は、自分の生活に関して自分で選び、自分で決めたいと思っている。

私は、支援者から、選ぶことや決めることを押しつけられたり、支援者の決定に沿うよう誘導されたくない。

私は、押しつけられたいのではなく、決めるための説明や提案など、手伝いをしてほしいだけ。

(7) 私は、個人としての自分の情報を、できるかぎり秘密のままにしたいと思っている。私は、自分の抱えている困難を周りの人に知られたくない。

また、私は、秘密を守ってくれない支援者や支援機関からは援助を受けたくないし、信頼できない。

『障害者の権利擁護と福祉のコンプライアンスルール』

～より良いサービス提供のために～

自己評価日	平成 年 月 日	氏名	
-------	----------	----	--

より良い関わりのために

～尊重と話し合い～

記号の意味： ■『良い関係性』に必要なこと ●『より良い関係性』のために

■1 いろいろな人がいるということを理解しようと努力していますか。

①できている ②ややできている ③ややできていない ④できていない

工夫していること

■2 いろいろな人がいることを受け止め尊重することができますか。

①できている ②ややできている ③ややできていない ④できていない

工夫していること

■3 その人が期待している反応ができるよう気をつけていますか。

①できている ②ややできている ③ややできていない ④できていない

工夫していること

■4 その人が自分の思いを自由に表すことができるように配慮していますか。

①できている ②ややできている ③ややできていない ④できていない

工夫していること

■ 5 その人の思いや行動を否定せず肯定的に関わることができていますか。

①できている ②ややできている ③ややできていない ④できていない

工夫していること

■ 6 その人が自分のことを自分で決めるための提案や配慮ができていますか。

①できている ②ややできている ③ややできていない ④できていない

工夫していること

● 7 その人と話し合いをしていますか。

①できている ②ややできている ③ややできていない ④できていない

工夫していること

■ 8 その人個人の秘密を守っていますか。

①できている ②ややできている ③ややできていない ④できていない

工夫していること

※その他、より良い関係性のために工夫していること。

◇ いいケア報告書

年月日	年 月 日
報告者名	

対象職員名	
いいケア区分	1. 専門性 2. 関係性 3. その他 ()
誰から評価	1. 利用者 2. 家族 3. 同僚(自分) 4. その他 ()
題 名	
内 容	

報告者が 感じたこと	
---------------	--

わたしたち職員は

利用者一人ひとりの
普通の生活(権利)を
守ります

- 夜間等の防犯目的以外
に“鍵”をあげず、自由に
出入りできるようにし、
見守ります
- 一人ひとりの心身の状態
や希望に沿った支援を行
います
- 認知症があっても子ども
扱いはせず、一人ひとりを
尊重した対応をします
- 自分で決めることができ
るように、お手伝いします
- 金銭の取り扱いを
明らかにします

ミップタイムスール

権
利
擁
護
虐
待
防
止

- トガ
- ・
見ている時も
見えない時も
- ・
いつも
変わらない
対応

の例

認知症GHIにおける権利擁護の指針

普通の生活支援

- 一人のひととして尊重し、敬います
- 一人ひとりに合った楽しみを持って生活できるようにします
- お風呂やトイレ等、普通の生活が安心してできるようにします
- 外出したい、会いたい人に合えるように調整する等、想いや希望を尊重します
- 地域の住民としての活動に参加できるようにします

丁寧な話し方・聞き方

- 誰に対しても、普通に「〇〇さん」と呼びます
- 小さな子どもにも使うような言葉を使わず、普通の丁寧な言葉を使います
- 専門用語は使わず、その人に分かりやすい平易な言葉を使います
- 足を止めて、顔を見て話を聞きます
- 想い、心配、嬉しい…等を受け止めて共感します

丁寧な対応

- 常に所存と安全に気を配ります
- 常に様子と体調に変わりがないか気にかけてます
- 一人ひとりに対して挨拶します
- 必ず、説明し、了解を得ます
- 行動や決めることを押し付けず、提案し、決めたことを尊重します
- よい良いサービスができるように常に勉強します。

認知症で判断が難しい、介護してあげている、誰も見ていない…、いつの間にか権利侵害になっていませんか？ **例えば…**

～身体の虐待～

- 排泄や食事で失敗した時に、子どもをしつけるようにたく。
- 部屋や玄関等に力ギをかけて閉じ込める。
- 立ち上がりつとすの肩を抑えて座らせる。
- 介護服を着用させる。
- **言葉・心理的虐待**～
- 「何やってるの！」「小さい！」「きたない！」と怒る。

～介護放棄(ネグレクト)～

- オムツ、下着を濡れたまま放置する。
- 具合が悪いのに病院に連れて行かない。
- 十分な食事を出さない。食欲がない、食べられない状態を放置する。
- 安全に過ごしているか把握していない。
- 掃除をしない、汚れを放置する。
- **～経済的な虐待～**
- 重い物を頼まれ、お釣りを渡さない。
- 通帳を預かり、勝手に使う。
- 財産を勝手に処分する…など。

わたしたち職員は 利用者本人に対しても 家族に対しても いつも同じく 丁寧な対応 丁寧な話し方をし 良く聞きます

～振り返りメモ～

～今後に向けて～

- ・視聴の振り返りをこちらのQRコードから読み取り、
フォームから入力してください。
- ・スマホから入力可能です。

