虐待防止及び発生時対応マニュアル

令和６年　７月

宇陀市社会福祉協議会

児童発達支援事業所　にじいろこあら

１．はじめに

・このマニュアルは、障害者虐待防止法及び児童虐待防止法の趣旨を踏まえ、宇陀市社会福祉協議会児童発達支援事業所にじいろこあらにおける虐待を未然に防止するための体制及び虐待が発生した場合の対応等を定め、乳幼児の利益擁護を目的とする。

２．障がい者虐待とは

（１）「障害者」の定義

障害者虐待防止法では、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る。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ある。また、ここで言う障害者には１８歳未満の者も含まれる。

（２）「障害者虐待」の定義

障害者虐待防止法では、「擁護者」「使用者」「障害者福祉施設従事者等」による虐待を「障害者虐待」と定義している。

（３）障がい者虐待の具体的な例

区分	内容と具体例
① 身体的虐待	暴力的な行為などで、身体にあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為 【具体的な例】 ・殴る、蹴る、平手打ちをする、叩く、つねる、踏みつける、髪や耳や鼻等を強く引っ張る、やけどや打撲をさせる ・無理やり飲食を強要したり、口に押し込んだりする ・押し倒したり、突き倒したり、投げ飛ばす ・引きずる、衣服をつかんで強制する ・強要 ・首根っこをつかむ、頭を押さえつける ・自傷行為の放置 ・教室等に長時間閉じ込める ・施設外への放置、閉め出し

	・身体拘束（柱や椅子などに縛り付ける、部屋に閉じ込める、必要以上に押さえつける、行動の制限をして自由を奪う　等）
② 性的虐待	性的な行為やそれを強要すること ・性器への接触 ・性行為を強要する ・裸にする ・キスをする ・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、トイレの場面を必要以上にのぞいたり映像や画像の撮影をしたりする　等
③ 心理的虐待	脅しや脅迫、侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的情緒的に苦痛を与えること ・「バカ」「あほ」等　障がい者を侮辱する言葉を浴びせる ・怒鳴る ・威圧的な口調 ・ののしる ・悪口を言う ・差別的に扱う ・人格をおとしめるような扱いをする ・失敗等を嘲笑したり、他人に話したりなど利用者に恥をかかせる ・利用者の大事にしている物を隠す、捨てる、壊す　等
④ ネグレクト	必要な療育支援サービスを提供しないことによって、利用者の発達段階や身体・精神的な状態を悪化させること ・衣服が汚れても着替えさせずに放置する ・排泄の介助をしない ・療育室を掃除しない ・けがをしても手当しない ・利用者同士のトラブル等を放置する

3．障がい者虐待の判断にあたってのポイント

虐待であるかどうかの判断にあたっては以下のようなポイントに留意する。この時、虐待であるかどうかの判断が難しい場合もあるが、虐待でないことを確認できるまでは、虐待事案として対応することが必要である。

① 職員が虐待しているという自覚は問わない

職員が虐待している自覚がないからといって、その行為が正当化され、責任を免れることはない。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ものである。

② 利用者本人の自覚は問わない。

自分が何をされているか、虐待なのかわからない利用者もいる。またコミュニケーションが苦手な利用者もいる。利用者本人の自覚や訴えが無いからといって職員の行為が正当化され、責任を免れることはない。

③ 親や家族の意向が障がい者本人と異なる場合がある。

家族からの訴えが無い場合であっても、虐待の客観的事実を確認して、障がい者本人の支援を中心に考える必要がある。

4．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がい特性などに応じて、利用者の立場でわかりやすく説明し、継続的に理解が深まるように努めることが重要である。

・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、当該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、困った時には、宇陀市要保護児童対策協議会などの関係機関に相談すること。

5．職員が留意すべき事項

（1）職員一人ひとりの意識の重要性

・障がいの程度に関わらず、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があることを絶えず認識すること。

（2）基本的な心構え

・利用者との人間関係ができていると、過信しないこと。

・利用者が職員の言動に対して虐待であると意思表示した場合は、その言動を繰り返さないこと。

・利用者が心理的苦痛を感じていても、それを訴えたり拒否したりすることができない場合もあることを意識すること。

・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せず、組織として良好な職場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には、丁寧に相談に応じること。

・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、良好な環境づくりのため管理者及び宇陀市社会福祉協議会事務局長に報告するなどの措置を講じること。

６．虐待の未然防止

（１）「虐待防止責任者」の設置

管理者が「虐待防止責任者」として責任を持って虐待の未然防止に取り組む。

（２）必要な体制の整備

利用者の人権擁護、虐待の防止等の対応をするため、責任者の設置、相談窓口の設置、職員に対する研修その他の必要な措置を講ずる。

（３）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、職員が支援をおこなう過程等において不適切だと思われる発言や行動の情報を共有し、虐待の未然防止に努める。

（４）チェックリストを活用する

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可否、自らの状況等について振り返る。

※チェックリスト別紙

７．虐待の発見・通報

・職員は「職員による利用者虐待」及び「利用者による他利用者への虐待」を発見したときは、まずは、虐待を受けている利用者の安全を最優先する。職員一人では対応が困難な場合は、周囲の職員にも助けを求めること。
・虐待行為の状況、利用者の様子を確認すること。
・虐待を発見した際には直ちに管理者へ報告すること。

８．虐待発生時の対応

・管理者（虐待防止責任者）は、報告の内容を記録すると共に、情報を分析し、再発防止策を話し合う。
・必要に応じ、関係機関（児童虐待防止対策協議会・保健センター　他）へ報告し、指示を仰ぐ。
・管理者は、宇陀市社会福祉協議会事務局に報告・協議し、虐待の事実が明らかな場合は奈良県に書面（参考様式）で報告する。「保育士特定登録者管理システム」への入力。

チェック項目	チェック欄
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掛けている。	はい　・　いいえ
利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	はい　・　いいえ
威圧的な態度をとったり、命令口調になったり、大声で叱責することは無い。	はい　・　いいえ
赤ちゃん扱いするなど、その人の年齢に相応しない接し方をしていない。	はい　・　いいえ
利用者の行為を嘲笑、興味本位で接することはない。	はい　・　いいえ
職務上知り得た利用者の個人情報について、慎重な取り扱いをしている。	はい　・　いいえ
利用者の衣服の着脱やトイレ使用の際、他から見えるようにしていない。	はい　・　いいえ
利用者を長時間待たせたり、放置したりすることはない。	はい　・　いいえ
利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援等を行うことはしていない。	はい　・　いいえ
利用者に対する「個別の支援計画」「専門的支援実施計画」について、対応に困難が生じた事柄や不適正と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。	はい　・　いいえ
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。	はい　・　いいえ
支援内容を、利用者の人格を無視した職員側の価値観や都合で一方的・画一的なものにすることはない。	はい　・　いいえ
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。	はい　・　いいえ
他の職員が利用者に対して虐待もしくは不適切と思われる行為を行っている場面に出くわしたことがある。	はい　・　いいえ
他の職員が利用者に対して虐待もしくは不適切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。	はい　・　いいえ
最近、事業所のサービス提供に関して悩みをもっている。	はい　・　いいえ
最近、特に体調がすぐれない、または気分の落ち込みを感じることがある。	はい　・　いいえ