

虐待防止マニュアル

I. 虐待の定義、種類

1. 虐待とは

虐待についての明確な定義はないが、知的障害者に対する不適切な言動から傷害罪などの犯罪となるものまで、幅広いものと考えられている。このマニュアルでは「知的障害者が他者からの不適切な扱いを受けることにより、人権を侵害されること」を定義とする。

虐待のつもりではなく行っている些細な行為が実は虐待であり、いつの間にか人権を侵害していることもある。常に利用者の立場に立って、利用者が心理的な苦痛を感じるような言動をしないよう留意することが重要である。

2. 虐待の種類

虐待に関する国からの通知「障害者（児）施設における虐待の防止について」（H17.10.20）では、「児童虐待防止法」に掲げる4種類の行為に準じるとともに、財産の不当な処分も該当することとされている。

- ① 身体的虐待・・・障害者の身体に外傷が生じたり、または生じる恐れのある暴行を加えること。
〔例〕 ・殴る、蹴る、たばこを押しつける。
・熱湯を飲ませる、食べられないものを食べさせる、食事を与えない。
・戸外に閉め出す、部屋に閉じ込める、縄などで縛る。
- ② 性的虐待・・・障害者にわいせつな行為をすること、またはさせること。
〔例〕 ・性交、性的暴力、性的行為の強要。
・性器や性交、性的雑誌やビデオを見るよう強いる。
・裸の写真やビデオを撮る。
- ③ ネグレクト・・・障害者の心身の正常な発達を妨げるような著しい減食、または長時間の放置、その他の施設職員としての義務を著しく怠ること。
〔例〕 ・自己決定と言って放置する。
・話し掛けられても無視をする。拒否的態度を示す。
・失禁をしていても衣服を取り替えない。
・職員の不注意により怪我をさせる。
- ④ 心理的虐待・・・障害者に対する暴言、または拒絶対応など障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
〔例〕 ・「そんなことをすると外出させない」など言葉による脅迫。
・「何度言ったらわかるの」など心を傷つけることを繰り返す。
・成人の障害者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける。
・他の障害者と差別的な取り扱いをする。
- ⑤ 経済的虐待・・・障害者の所持する年金を流用するなど財産の不当な処分を行うこと。

3. 施設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

- ① 障害の程度などに関わらず、常に利用者の人格や権利を尊重すること。
- ② 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掛けること。
- ③ 虐待に関する受け止め方には、利用者による個人差や性差などがあることを絶えず認識すること。

(2) 基本的な心構え

- ① 利用者との人間関係ができていると、独りよがりでは思い込まないこと。
- ② 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。
- ③ 利用者本人は心理的苦痛を感じていても、重度の重複障害などにより、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。
- ④ 職員同士が話しやすい雰囲気作りに努め、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。
- ⑤ 職場内の虐待に係る問題や発言など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。
- ⑥ 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じること。

II. 虐待の未然防止

1. 虐待防止委員会の設置

利用者の人権擁護・虐待防止に取り組むための組織として虐待防止委員会を設置する。施設長を委員長に、課長、課長補佐、虐待防止マネジャー、他メンバーで構成する。

虐待防止委員会の活動は、委員会の開催、研修計画の策定、職員のストレスマネジメント、苦情解決、事故対応の総括、他の施設との連携に加え、意見・苦情受付書、自己チェックリスト、事故・無断外出の記録、インシデントレポートなどの報告、分析を行う。

2. 「意見・苦情受付書」の活用

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することが重要である。

① 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などを把握すること。

② 「意見・苦情受付書」の活用

「意見・苦情受付書」に記入された内容について速やかに対応するとともに、その情報を共有化することで再発防止に努める。

3. 日々の業務の点検（自己チェックリスト、人権擁護チェックリストの活用）

利用者を支援する際に、いつの間にか人権を侵害していることがないかを冷静に振り返ることも必要である。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活用することが有効である。

① 活用の目的

人権擁護のための重要な項目に沿って個々の作業を振り返ることにより、支援の状況を的確に把握する。

② 自己チェックリスト、人権擁護チェックリストの活用

自らの行動をチェックすることにより、利用者に対する支援の適否、自らのストレスの状況などについて振り返る（ストレスマネジメント）。

③ 組織としての活用

各チェックリストの結果を分析することにより、職員の意識の違いや職員のストレスなどの課題を把握する。

4. 事故・無断外出の記録、インシデントレポートの活用

事故や無断外出の報告書だけでなく、インシデントレポートなどの情報を共有するとともに、効果的な分析を行い虐待の防止に役立てることが必要である。

- ① 情報収集・・・提出された報告書だけでなく、他の施設における同様の事故情報を収集するなど事故発生の状況要因を洗い出す。
- ② 原因究明・・・問題点を明確にし、評価・分析をする。
- ③ 対策の策定・・・事故防止委員会において防止策を検討する。
- ④ 周知徹底・・・決定した防止策を各部署に伝達し、実行する。
- ⑤ 再評価・・・防止策の効果が現れない場合、再度、防止策を検討する。

Ⅲ. 虐待の早期発見・早期対応

1. 早期発見の取り組み

利用者の権利を侵害する些細な行為から虐待へとエスカレートすることを認識し、日頃から施設長は利用者・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ることが重要である。

- ① 職員は日常的に利用者・保護者などの生の声をしっかり時間を掛けて聞き取るよう努める。
- ② 特に、苦情解決受付担当者は自ら利用者の居室などに積極的に足を運ぶとともに、家族会などにも出席するなど、気軽に苦情や要望を言える関係作りに努める。
- ③ 職員は利用者や保護者との日常的な会話から意見や苦情を聞き逃さず、「意見・苦情受付書」に記入して対応し、情報の共有化を図る。
- ④ 施設長はコミュニケーションの取りやすい環境作りに積極的に取り組み、早期発見に努める。

2. 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を責任者として定めるとともに、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することが重要である。

① 組織としての対応

- ・日頃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する。
- ・虐待に関する相談・外部からの通報などがあった場合は、職員は直ちに施設長などに報告するとともに法人・施設として速やかに県や市に連絡する。

- ・虐待が発生した場合は、施設長などは利用者の安全・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する。
- ② 利用者や家族への配慮
- ・施設長などは被害者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する。
 - ・法人・施設として、保護者などに対して速やかに誠意ある対応、説明を行う。
- ③ 対外的な説明
- ・報道機関からの取材には、被害者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に対応を一本化して適切に対応する。

[このマニュアルは、山口県健康福祉部が作成した「山口県障害者虐待防止マニュアル」を参考に作成しました]