

虐待防止に向けた取り組みと対応マニュアル

1. 目的及び適用範囲

このマニュアルは、児童に対する虐待を防止するために必要な事項を定めて、児童の人権擁護、虐待を防止することを目的とする。

また、このマニュアルで定めたことは、当法人が運営する障害児通所支援事業所すべての職員が適応となる。

2. 方針

虐待を防止するために法人として虐待防止責任者を専任するとともに各事業所に虐待防止マネージャーを配置、また年数回の虐待防止・身体拘束適正化委員会を開催し、研修や事例検討などを通じて、職員の人権意識の向上や知識・技術の向上、利用者などの権利擁護に取り組める環境整備に務めるものとする。

3. 児童虐待とは

児童虐待の定義

「児童虐待」とは、保護者(親権を行う者、未成年後見人その他の者で、児童を現に監護する者をいう。)または、当法人職員がその監護、支援する児童(18歳に満たない者をいう。以下同じ)について行う次に掲げる行為をいう。

①【身体的虐待】

児童の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴行を加えること。

②【性的虐待】

児童にわいせつな行為をすること又は児童にわいせつな行為をさせること

③【放棄・放任(ネグレクト)】

児童の心身の正常な発達を妨げるような放置、保護者以外の同居人による前2号又は次号に掲げる行為と同様の行為の放置、その他の保護者としての監護を著しく怠ること。また当法人職員としての支援の義務を著しく怠ること。

④【心理的虐待】

児童に著しい暴言又は著しく拒絶的な対応、児童が同居する家庭における配偶者に対する暴力(配偶者(婚姻の届け出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。)の身体に対する不法な攻撃であって生命又は身体に危害を及ぼすもの及びこれに準ずる心身に有害な影響を及ぼす言動をいう。その他の児童に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

⑤【経済的虐待】

財産を不当に処分することや不当に財産上の利益を得ること。

※「児童虐待」は、「しつけだから」「子どものためを思って」等と、保護者、支援者の意図で判断されるものではなく、子どもの状況、保護者等の状況、生活環境などから総合的に判断される。

養護者の虐待が疑われる場合の対応

1. 虐待における事業所の役割

児童虐待防止法第5条には、児童虐待の早期発見等として、「児童福祉施設職員は児童虐待の早期発見に努めなければならない」と努力義務が課せられている。子どもと接する事業所の職員として、虐待の兆しを発見しやすい立場にあることを自覚し、子どもの「虐待の早期発見」に努めなければならない。また、全段階として「虐待の発生予防」、そして既に「虐待が発生している家庭への援助」という役割も重要である。

① 虐待防止における体制の整備

- 法人に虐待防止責任者、各事業所は虐待防止マネージャーを配置する(不在時は管理者または児発管をこれに任ずる)
- 管理者・虐待防止責任者、虐待防止マネージャー、虐待防止委員で構成する虐待防止・身体拘束適正委員会を設置し、年数回の定期開催、また代表及び管理者、虐待防止責任者が必要と認めた場合、これを招集し開催する。

② 虐待の発生予防

- サービスを通して保護者の育児負担を軽減する
- 職員や保護者同士の交流を通じて育児不安を和らげ、又助言・支援を行う。

③ 虐待の早期発見

- 子どもの様子、家庭の様子への観察を怠らず、虐待の兆しを逃さないようにする
- 虐待の可能性が疑われたら、速やかに虐待防止マネージャー、虐待防止責任者、管理者に報告する

④ 虐待が発生している家庭の援助

- 虐待防止マネージャー及び管理者等と役割分担し、チームで対応する。
- 信頼関係を保持しながら、関係機関と連携して援助する。

2. 虐待発見のポイント

(1) 子どもの様子

- 予防接種や検診を受けていない
- 身体に不自然な傷や叩かれたような痣・火傷などがある。
- 尋ねると傷に対する説明が不自然だったり、説明を嫌がる。
- 季節に合わない服装をしており、衣類がいつも同じで汚れていて身体も不潔である。
- 保護者の顔色を窺う反面、保護者がいなくなると保護者への関心を示さない。
- 保護者が迎えに来ても、帰りがたがらない。
- 衣類を脱ぐことに異常な不安をみせる。
- 極端な性的な遊びや言動が見られたり、極端に拒否感がみられる。

- 子どもが所属する園や学校へ欠席が多く見られる。
- 体臭が異常にする。
- 食事への執着が異常にある。

(2) 保護者等の様子

- 子どもが怪我や病気になっても医者に診せようとししない
- 子どもの身体症状(打撲・火傷等)を確認すると、一貫性のない説明をする。
- 体罰や年齢に不相应な教育等を、「しつけ」「家庭の教育方針」等と正当化する。
- 子どもの扱い方が極端に乱暴であったり、兄弟姉妹との差がある。
- 感情を苛立たせ、思い通りにならないとすぐ怒る。

3. 虐待が疑われた場合の対応

- (1) 子どもと接する中で「いもと違う」「どうしてあんなところに傷が」「十分に世話をしてもらっていないのでは」等、虐待が疑われた場合は、速やかに虐待防止責任者・管理者に報告する。
- (2) 管理者は、家庭環境や保護者の心理状態・児童の様子を把握し、代表・虐待防止責任者と相談の上、必要に応じ関係機関へ連絡する。
- (3) 職員は子どもの日常生活の見守りと安全確保を第一に考え、関係機関との連携を取りながら継続的に支援していく。(事業所全体で情報を共有する)
- (4) 職員は保護者と子どものプライバシー保護について高い意識を身につけ十分配慮する。

<プライバシー保護について>

- ※ 通告は守秘義務に優先する。
 - 通告によって、児童福祉施設職員が刑法上の守秘義務違反に問われることない。(児童虐待防止法第6条第3項)
- ※ 虐待の通告は、本人の同意を得ずに行うことができる。(個人情報保護法第23条第1項第1号)
- ※ 現行法上では「虐待の事実がないことを知りながらあえて通告した場合や、それに準ずる場合は除き、法的責任を問われることはない」と解釈されている。

<子どもへの対応>

- 子どもの味方であることを伝え、まず安心感をもたせる。
- 声かけを多くするなど触れ合う機会を増やし、十分な受け止めをし、子どもが愛されているという実感を持てるように関わる。ただし、子どもの親代わりになるのではなく、特有の関係性に巻き込まれないようにすること。
- 自己達成感を通じて自信が持てるような機会を作る。
- 子どもの安全を再優先し、見守りの中でいつもと異なる変化が見られた場合、速やかに関係機関に連絡する。

〈保護者への対応〉

- できるだけ接触の機会を多くするように心掛ける。
- 追求非難をしない。追い詰めないことが鉄則。
- 不安、怒り、辛さ、悲しみを受け止め気持ちに寄り添う。（受容・共感）
- 子育ての不安や悩みには、共に考える姿勢を示し、気づきを援助する。

施設内で虐待が疑われる場合の対応

1. 虐待発見のポイント

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）職員の虐待をしているという自覚は問わない

職員が虐待を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子どもの視点、子ども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）子ども自身の自覚は問わない

自分が何をされているのか、虐待なのか分からない子どももいる。またコミュニケーションが苦手な子どももいる。子ども本人の「自覚」や「訴え」がな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）親や家族の意向が子ども自身のニーズと異なる場合がある

施設で発生した虐待の場合、子どもの家族への事実確認で「これくらいのことは仕方がない」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る。これは、子ども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る。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、子どもの支援を中心に考える。

（４）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、職員一人で行うことを避け組織的に行う。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、援助の方向などについて組織的に判断する。さらに、事実確認のための調査では、担当者一人への過度の負担を避け、また客観性を確保する観点から、複数の職員で対応することが原則となる。

2. 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

- 障害の程度等に関わらず、常に利用児童の人格や権利を尊重すること。

- ・職員は利用児童にとって支援者であることを強く自覚し、利用児童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、利用児童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

- ・利用児童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。
- ・利用児童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児童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」に報告するなどの措置を講ずること。

(3) 障がい者施設内で虐待が起こりやすい背景

① 施設等の構造

- ・施設が密室の構造となっている場合が多い
- ・外部の目が届きにくい

② 職員

- ・指導、しつけの一環という意識のもとで、人権意識が欠如している。
- ・問題行動のある利用児童に対する専門的な知識及び支援技術が欠如している。
- ・利用児童に対し生理的に合わないなど陰性感情を持っている。
- ・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 利用児童

- ・虐待を受けた利用児童が伝えられない場合が多い。
- ・虐待を受けた利用児童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、虐待をする側を守る行動を取る

3. 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

障害者虐待防止法第15条により、「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」と規定されている。

(2) 虐待防止・身体拘束適正化委員会の設置

① 虐待防止責任者/虐待防止マネージャーの設置

管理者等が責任者として設置することが義務付けられており、法人が責任を持って虐待防止責任者・虐待防止マネージャーを任命し虐待の未然防止に取り組む。

② 必要な体制の整備

I 虐待防止委員会（身体拘束適正化検討委員会）の設置

虐待などの著しく利用児童の人権を侵害した対応があった場合においては、別表法人組織図の構成員のもと委員会を招集し、対応や体質の改善を行う。

II 虐待防止委員会構成員

虐待防止責任者1名 虐待防止マネージャー各事業所1名

虐待防止委員各サービス1名

III 虐待防止委員会の取り組み

人権擁護のための啓発、人権意識の向上、各施設の状況分析及び改善の促し等、年2回異常開催し、虐待防止に向けた取組を実施する。

またヒヤリ・ハット事例の分析や職員のストレスチェックなど組織的な対応する。

4. 相談、苦情を活かす仕組みづくり

① 利用児童や保護者の声を聞く姿勢

職員は、利用児童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。

② 利用児童等と日常的なコミュニケーションの確保

利用児童等との日常的にコミュニケーションをとり、利用児童のニーズを把握し個別支援計画や会議等で職員と支援や情報の共有を図る。

③ 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る。

5. 権利擁護アンケートの実施

施設利用児童を支援する際に、いつのまにか人権を侵害していることがないか、冷静に振り返ってみ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アンケートを作成し活用する。

① 活用の目的

人権擁護のための重要なポイントを掲げ、項目に沿って全体共有を図り日々の支援業務の点検及び改善を目的とする。

② 組織としての活用

虐待防止委員会が結果を分析し、職員の意識やストレス等の課題を把握し、必要な事例については、虐待防止委員長、管理者に報告し個別に聞き取りを行う。また、職員全員で改めて考える課題がある場合は、必要に応じて職員研修を実施する。

5. ヒヤリ・ハット事例の活用

利用児童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、虐待の防止に役立てる。

① 情報収集

各施設で提出されたヒヤリ・ハット事例報告書を活用して、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」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事業所に通知し、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。

6. 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児童の安全確保を優先する共に管理者及び虐待防止マネージャーに報告、相談すること。

7. 虐待発生時の対応

① 本人や家族、施設職員からその相談を受けた職員は、虐待防止マネージャーまたは虐待防止委員へ報告しあわせて管理者にも報告する。

② その後、管理者等を中心に、虐待を行っている（行った）職員やその他の職員への聞き取りを行い、虐待の事実を整理。

③ 速やか虐待防止委員会を招集し、事実の確認、整理や再発防止策を検討し、施設内で実行します。再発防止策を検討する際は、虐待を行った職員個人の資質によるものと決めつけず、なぜ虐待が発生したのか原因 究明と、その対応は組織全体で取り組む。事実確認によって、虐待の事実が確認されない場合でも、虐待と疑われたことは 事実

であり、虐待の未然防止のためにも防止策を検討する。

※県、市町村への通報・報告は、利用者・家族への事実確認や職員への聞き取り調査の結果から「虐待の疑いあり」と判断した段階で行う。

8. 施設管理者としての責務

(1) 利用者への対応

- ① まずは、速やかに利用者の安全確保を行う。
- ② 治療が必要と判断される場合、速やかに適切な治療が受けられるように指示する。
- ③ 内出血等を含む目で確認できる傷は、本人や家族等の同意を取った上で写真を撮るなどして、状況を保存する。

(2) 家族への対応

- ① 速やかに虐待の経過について報告・謝罪をします。なお、詳細が不明な場合についても、可能な限り状況を伝えるとともに、今後の対応について説明する。
- ② 損害賠償が必要な場合は、誠実に対応する。事前の対応についての指針を検討、弁護士へ相談する。

(3) 虐待者（虐待を行った、または行っているとされる者）への対応

- ① 虐待行為が疑われる職員については、心理状態や現場の状況に配慮した上で、事実を冷静に確認する。
- ② “虐待”と決めつけず、慎重に確認する。
- ③ 関与がないとされる他の職員についても、何らかの情報を持っている可能性があるため、平行して事実確認をする。
- ④ 処分が必要な場合は、就業規則等に基づき適正に行う。
- ⑤ 安易な解雇や論旨免職による対応ではなく、“なぜ虐待に至ってしまったのか”や“施設（法人）としてフォローできる点は無かったか”等をよく検討し、虐待が再発しない体制づくりを検討する。

(4) 他の職員への対応

- ① 虐待は“虐待を行った職員の資質による要因だけで発生した”と考えず、職員全体・施設全体の問題として対応します。
- ② 虐待の事実は職員間で情報を共有します。虐待が起こった状況について共有・検討の場をもつことが、再発防止に向けて効果的です。

(5) 相談・通報者の保護

相談や通報を行った職員が、解雇や処分、職員間の軋轢など不利益な取扱いを受けないように配慮する。

(6) 施設全体の取組

管理者や一部の職員のみで対応せず、法人全体で再発防止に向けた取組を行う。

(7) 行政への報告と協力

- ① 施設内の調査等により“虐待行為が確定した時点”ではなく、“虐待行為が疑われる事案の発生を把握した時点”で、行政へ一報を入れる。

- ② 虐待の有無については、所管の行政が行う調査等により得た客観的に判断出来るように調査に協力する。

9. 報告書の作成（虐待が発生した場合）

把握した情報を適切に記録・分析・課題検討し、行政へ報告をします。

（1）情報整理と記録

- ① 虐待の発生日時
- ② 虐待を受けた利用者情報（氏名、性別、要介護度、心身状況等）
- ③ 虐待を行った職員情報（氏名、性別、年齢、役職、在職年数等）
- ④ 虐待行為の概要
 - I 発生の経緯（発生前の状況を含む、時系列、5W1H）
 - II 発覚した経緯
 - III 発生後の対応状況
（利用児、家族、当該職員、他職員、関係機関、行政職員等への対応）

（2）虐待発生に至った要因の分析

- ① 環境上の要因（なぜ、不適切な対応の発生を避けなかったのか？）
- ② 支援状況の要因（なぜ、当該職員が不適切な対応をしたのか？）

（3）改善計画の策定

具体的な日時、責任者、達成の期日を定めた再発防止策を実施する 計画を作成する。

（4）改善計画書の提出

（3）で作成した報告書を、決められた期日内に行政へ提出する。

（5）改善計画に基づいた再発防止策の実 策定した改善計画をもとに、施設内において実際に再発防止に向けた取組について実施する。

- ① 実施した内容を具体的に記録に残す。
- ② 実施した再発防止策の達成度と効果を評価する。
- ③ 次の取組課題を検討する。

（6）改善状況についての報告

（5）を文書にまとめ、決められた期日内に行政へ報告する。

身体拘束に関する対応

1. 身体拘束の定義

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」は身体的虐待とされている。身体拘束が日常化することが更に深刻な虐待事案の第一歩となってしまう危険もある。身体拘束は、行動障害のある利用児童への支援技術が十分でないことが原因の場合が多いので、やむを得ず身体拘束をする場合であっても、その必要性を慎重に判断するとともに、その範囲は最小限にしなければならない。また、判断に当たっては適切な手続きを踏むとともに、身体拘束の解消に向けての道筋を明確にして、職員全体で取り組む必要がある。

本マニュアルでは、身体拘束の定義は広義のものとして、行動制限も身体拘束の定義の中に含め、「特定の利用児童に対する制限」を対象とした「利用児童の意思に反して、何らかの形態を用いて行動を制限すること」とし、これは物理的な手段を用いて行動を制限することや各部屋室への隔離、何らかの道具（拘束具や本来的には拘束の目的で使用しない紐などの道具も含む）を使用してある行動ができないようにすることを指す。

【身体拘束の定義】

利用児童の意思に反して、何らかの形態を用いて行動を制限すること

2. 身体拘束とは

身体拘束の具体的な内容としては、以下のような行為が該当すると考えられます。

- ① 車いすやベッドなどに縛り付ける。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

3. やむを得ず身体拘束を行うときの留意点

やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用児童の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録すること。

緊急やむを得ない場合とは、支援の工夫のみでは十分に対応できないような、一時的な事態に限定されます。当然のことながら、安易に緊急やむを得ないものとして身体拘束を行わないように、慎重に判断することが求められる。なお、以下の3要件の全てに当てはまる場合であっても、身体拘束を行う判断は慎重に行う。

○ やむを得ず身体拘束を行う3要件

①切迫性	利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となります。切迫性を判断する場合には、身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要な程度まで利用者本人等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認する必要があります。
②非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となります。非代替性を判断する場合には、まず身体拘束を行わずに支援するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命又は身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数職員で確認する必要があります。 また、拘束の方法についても、利用者本人の状態像等に応じて最も制限の少ない方法に選択する必要があります。
③一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となります。一時性を判断する場合には、本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要があります。

4. やむを得ず身体拘束を行うときの手続き

① 組織による決定と個別支援計画への記載

やむを得ず身体拘束を行うときには、個別支援会議などにおいて組織として慎重に検討・決定する必要があります。この場合、管理者、児童発達管理責任者、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責任者など、支援方針について権限を持つ職員が出席して決定していきます。

身体拘束を行う場合には、個別支援計画・同意書のいずれかに身体拘束の様態及び時間、緊急やむを得ない理由を記載します。これは、合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などを統一した方針の下で決定していくために行うものです。

② 本人・家族への十分な説明

身体拘束を行う場合には、これらの手続きの中で、適宜利用者本人や家族に十分に説明をし、了解を得ることが必要です。

③ 必要な事項の記録

また身体拘束を行った場合には、その様態及び時間、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など必要な事項を記録します。

5. 身体拘束廃止に向けての基本方針

※「身体拘束適正化指針」へ移動

6. 身体拘束廃止に向けた体制

※「身体拘束適正化指針」へ移動

市町虐待防止センター及び県権利擁護センターの窓口一覧

市町名	名称, 所在地, 連絡先等			
阿 蘇 市	名 称	阿蘇市障がい者虐待防止センター	所在地	阿蘇市一の宮町宮地504番地1
	電 話	0967-22-3167	休日・夜間	0967-22-3111
南小国町	名 称	南小国町障がい者虐待防止センター	所在地	阿蘇郡南小国町大字赤馬場143
	電 話	0967-42-1113	休日・夜間	0967-42-1111
小 国 町	名 称	小国町障がい者虐待防止センター	所在地	阿蘇郡小国町大字宮原1567-1
	電 話	0967-46-2116	休日・夜間	0967-46-2116
産 山 村	名 称	産山村障がい者虐待防止センター	所在地	阿蘇郡産山村大字山鹿488-3
	電 話	0967-25-2212	休日・夜間	0967-25-2212
高 森 町	名 称	高森町障がい者虐待防止センター	所在地	阿蘇郡高森町大字高森2168
	電 話	0967-62-1111	休日・夜間	0967-62-1111
西 原 村	名 称	西原村障がい者虐待防止センター	所在地	阿蘇郡西原村大字小森3259
	電 話	096-279-4397	休日・夜間	096-279-3111
南阿蘇村	名 称	南阿蘇村障がい者虐待防止センター	所在地	阿蘇郡南阿蘇村大字河陰145-3
	電 話	0967-62-9195	休日・夜間	0967-67-1111