

虐待防止指針

とちのみ会

1 目的

本指針は、当法人における利用者の人格・尊厳を尊重した支援を基本としたサービスを提供するため、如何なる場合でも利用者の人権に配慮した利用者本位のサービスの徹底することを目的とする。

2 具体的事項

利用者が不適切な扱いにより、人権を侵害されることなく、利用者の人権を守るために次の事項を理解し虐待（人権侵害）防止に取り組む。

(1) 身体的虐待

- ・ 殴る、蹴る、たばこを押しつける、その他怪我をさせるような行為
- ・ 食べられないものを食べさせる、食事を与えない、遅らせるなど、人間の基本的欲求に関わる罰を与える行為
- ・ 戸外に閉め出す、部屋に閉じ込める、縄などで縛るなど、肉体的・精神的な痛みを与える行為
- ・ 体罰を容認する

※ 体罰を目にしながら価値観や上下関係、威圧感から黙認することはあってはならず、強い信念と批判できる正義感を持つ。

※ 上記事項（体罰）無理にでも職員の指示に従わせようとする行為であり、如何なる場合であってもしてはならない。たとえ、自傷行為、他害行為、職員への反抗的な態度であっても、「力づく」でない、対応に替える。対応の難しい利用者の支援については、職員個人での判断・対応せず、個別支援計画による定期的な見直しをしながら支援を行う。

※ 忍耐をもって利用者に寄りそう

※ 【利用者に対する様々な制限や拘束】

人間としての尊厳を侵す重大な人権侵害行為であることの認識を持ち、危険回避のための制限行為を職員の判断で行ってはならない。

利用者の安全上、止むを得ない場合は厚生労働省身体拘束ゼロ作戦基準（①切迫性、②非代替性、③一時性と記録義務）、精神保健指定医の指示により、利用者・家族・後見人への説明・同意を得、最小限の行動抑制（施錠・拘束）をする。

全職員が共通理解のもと、関係マニュアルに従って実施する。

(2) 心理的虐待

- ・「そんなことをすると外出させない」など言葉による脅迫
- ・「何度いったらわかるの」とか、発達障がいのある方に「いつまでこだわっているの」などの発言で、克服困難な障がいを本人の問題として責めるような発言行為
- ・言葉や服装など成人の障がい者を子ども扱いするなど自尊心を傷つける
- ・「重度の方は居室の方へ帰って下さい」の発言など、他の障がい者（児）と差別的な扱いをする
- ・本人を目の前にして障がい名や状態など職員間で話す、訪問者にみだりに説明したり、また差別的な用語を使用する
- ・十分な確認もせず「また〇〇さんがやったのでは」など日常の行動や先入観で判断する行為
- ・利用者の言葉や行為、行動の嘲笑や、興味本位での支援行為
- ・利用者に対して必要以上に大きな声でこえかけをする

※ 利用者にとって障がいは克服困難なことであり、本来受容されるべきものである。

個々の障がいの実態（程度・状態・能力・性・障害特性など）に配慮した支援内容の自己点検、相互チェックをする。

※ 来園者の見学中は最小限の説明にとどめ、見学後質問を受けるなどの配慮をする。

※ 職員の軽率な発言や行為は、日常の支援場面で軽い気持ちからしてしまいがちであるが、プロとしての「緊張感」をもち不用意な言動をしないよう留意する。

※ 職員の判断が間違った場合は、謝罪する。

(3) ネグレスト

- ・自己決定といって、放置する
- ・話しかけられても無視や拒否的態度を示す
- ・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
- ・利用者同士のトラブルを放置する
- ・病気の看護を怠る

※ 利用者の訴えには謙虚に対応し、共感する。

(4) 性的虐待

- ・性的暴力、性的行為の強要
- ・性的雑誌やビデオを見るように強いる
- ・裸の写真やビデオを撮る

(5) 経済的虐待

- ・障がい者（児）の同意を得ない年金等の流用など財産を不当に処分する
- ・利用者に不必要な物品の購入をする
- ・日用品などの購入を一方向的に制限する

※ 財産の不当処分は犯罪行為である。

(6) 人格の軽視

- ・呼び捨てやあだ名で呼ぶ
- ・利用者に対する命令や叱責
- ・医師の指示によらない職員の判断で薬を飲ませたり、量を調節する
- ・利用者に対し、命令や叱責する
- ・職員の都合で援助内容を一方向的に変更、決定をする
- ・安易に放送を利用しての挨拶、呼び出し

- ※ 人格を持った一人の人間として、日頃から平等に接する。
- ※ 援助内容は、アセスメントを実施し、本人及び家族の意見も取り入れた戸別支援計画を作成し、家族の承諾を得る。
- ※ 個性を無視した髪型や服装、放送を利用して呼び出しや挨拶、長時間の待機や放置、
- ※ 管理の視点から衣類の表に大きく名前を書くなどに留意する。

(7) プライバシーの侵害

- ・職務上知り得た個人情報を他に漏らす
- ・個人宛郵便物などの開封する
- ・無造作に居室や寝室を無断で立ち入ったり開放する
- ・本人の承諾を得ないで、所持品確認をする
- ・入浴、衣類の着脱、排泄、生理等の介護を異性職員が行う

- ※ 支援は、そのすべてが利用者本人のプライバシーと直面している。
- ※ 職員には守秘義務があり、情報提供を求められても断る義務がある。
- ※ 不要になった個人情報は必ずシュレッターにかけて処理する。
- ※ 緊急止む得ない場合や必要時を除き、本人もしくは家族の了解、同意を得る。
- ※ 同性介助を原則とするが、女性職員が男性利用者の着替え、入浴等の支援を行う場合は、予め本人もしくは家族の同意を得る。

(8) 強要

- ・集団生活を維持するために、利用者の嫌がることを強要する
- ・嫌いな作業や活動、訓練を無理に押し付ける
- ・本来、職員がするべきこと（車イスを押す、食事介助、着替え等の介助など）を作業、訓練、お手伝いと称してさせる
- ・私的に利用者を使う

- ※ 利用者の意向や考え方を尊重し、利用者に十分な説明と同意を得たうえで支援を行う。

3 利用者・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害特性などに応じて、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。

- ① 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。
- ② 虐待を受けたと思う場合は、該当職員に対して、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。
- ③ 身近に相談できる職員がいな場合等、困ったときには、県：「栃木県障害者権利擁護センター」や佐野市：「とちぎ権利擁護センター アステラス・さの」「障がい者相談支援センターみどり」「相談支援事業所さの」など、関係機関に相談できること。

4 施設職員が留意すべき事項

(1) 意識の重要性

- ① 障害の程度等に関わらず、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自覚し、利用者の立場に立った言動に心がけること。
- ③ 利用者によって虐待に関する受け止め方に、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、独りよがりで思いこまないこと。
- ② 利用者が職員の言動に対して虐待であると感じたり、意思表示をした場合は、その言動を繰り返さないこと。
- ③ 障がい者によっては、心理的苦痛を感じていても訴えたり、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、関係づくりに努め、虐待と見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等を職員個人的な問題として処理せず、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 虐待、被害を受けている利用者について見聞きした場合は、丁寧に相談に応ずること。
- ⑦ 第三者として「虐待防止委員会」に報告するなどの措置を講ずる。

- ※ 職員（本人）が虐待の認識なく行っている（受けている）行為が、実は虐待であり、いつのまにか人権を侵害していることもある。常に、障がい者の立場に立って、利用者が心理的な苦痛等感じるような言動をしないよう留意すること。

5 虐待の未然防止

1 規程等の整備

障害者自立支援法に基づき、「入所者の人権擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うこと」等が省令において規定されている。運営規定、第42条により虐待の防止のための必要な措置を講ずる。

(1) 虐待防止責任者の選任

法人

統括施設長がその任にあたり、虐待の未然防止に取り組む。

虐待防止委員会の設置

委員長：統括施設長

委員：統括マネージャー（たけのこ会から）

各事業所マネージャー

各事業所

施設長（もしくは副施設長）がその任にあたり、虐待の未然防止に取り組む。

虐待防止委員会の設置

委員長：施設長（もしくは副施設長）

委員：運営委員

（各職員のチェックリスト、ヒヤリハット事例の報告・分析等）

(2) 成年後見人制度等の利用支援

(3) 苦情解決体制の整備

第三者委員や行政窓口などの積極的な活用、県社会福祉協議会の運営適正化委員会における苦情解決制度の活用など、利用者や家族に関係機関の利用方法等、積極的に周知を図る。

(4) 虐待防止を啓発・普及するための研修の実施

全職員へ人権擁護の意識の定着、その継続。

※ 職員は、利用者や家族等との日常的なコミュニケーションを大切にすること、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いうことを認識し、日々のサービスをする。

2 支援体制の整備

個別支援計画は利用者や家族とともに作成し、支援内容を職員間で共有し、定期的に支援の評価や見直しを実施する。

3 業務の点検

チェックリストの活用

ヒヤリハット事例の活用

※ 人権を擁護できているか、人権侵害をしていないかを客観的に自己評価するため、職員が支援を行う過程や行動をチェックする。

またその事例や情報を共有化し、効果的な分析を行い、虐待の防止に役立てる。

4 福祉サービス第三者評価の活用

6 虐待の早期発見・早期対応

1 早期発見

利用者の権利を侵害するささいな行為から虐待へとエスカレートすることを認識する。

※ 職員は、利用者や家族等は意見表明がしにくい立場にあることを十分踏まえ、日常的に利用者・保護者等の生の声を聞きとるように努める。

※ 特に苦情解決受付担当者は、気軽に苦情や要望を言える関係づくりに努める。

※ 施設長は、苦情解決第三者委員等とともに、コミュニケーションの取りやすい環境づく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

施設長を責任者とし、組織として一体的に対応できるよう、虐待への初動対応の方法を定める。虐待が発生したと思われる場合は、利用者の安全・安心の確保を最優先する。

- (1) 組織としての対応
 - ・人権に関する定期的な研修の実施など職員の意識向上に努め、速やかな報告を職員の義務として認識させる。
 - ・職員は虐待に関する相談や外部からの通報等があった場合、直ちに施設長に報告するとともに、法人・施設として、速やかに県や市町に連絡する。
 - ・虐待が発生した場合、施設長等は、利用者等の安全・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
 - ・被害者等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、家族等に対して、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等には、被害者等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、施設長等に対応は一本化し、適切に対応する。

- (4) 通報・対応の手順
別紙参照
※特別監査の実施（県）

7 対応後の支援

- 1 県や市町等、関係機関と連携する
虐待防止委員会において、原因の究明、再発防止のための方策・改善を図る。

 - 2 サービスの質の向上に向けた取り組みの強化
虐待事例の発生を共通の課題として受け止め、県からの通知等に基づき、障害者福祉サービスの点検・確保をする。
- (1) 利用者サイドに立った処遇の徹底
 - ・職員に対する定期的な研修の実施

- ・理事会による処遇状況の把握、基本方針の施策等の実施
- (2) 施設におけるチェック機能の強化
- ・福祉サービス第三者評価の積極的な受審
 - ・第三者委員、苦情解決システムの活用
- (3) 県及び関係機関等への報告の徹底
- ・虐待等の権利侵害に対して初期段階での迅速な対応

【参考】

正当防衛・緊急避難について

刑法には、一定の要件を満たす緊急行為について処罰しない旨の規定、①正当防衛（刑法第36条）、②緊急避難（同37条）があるが、正当防衛・緊急避難が成立するのは、次のような場合である。

① 正当防衛

ア 急迫不正の侵害であること。予期せぬ不意の攻撃であり、かつそれが不正であること。

イ 自己又は他人の生命身体を守るために行ったこと。

ウ 反撃が、侵害行為を排除するために必要で合理的な手段であり、かつ相当なものであること。

② 緊急避難

ア 現時点において危険が存在している場合。事故又は他人の生命、身体、自由もしくは財産に対する侵害や差し迫った危険が存在すること。

イ 危険を避けるためにやむを得ずした行為であること。

虐待防止委員会

平成 年 月 日 作成