

虐待防止マニュアル 合同会社W I S T E R I A

(はじめに)

本マニュアルは、合同会社W I S T E R I Aが運営する事業所（以下、事業所）において、障害者虐待の防止と、発生時の適切な対応を目的として策定するものです。障害者虐待防止法や関係法令に基づき、合理的配慮を提供し、虐待の発生を未然に防ぐための指針を示すとともに、発生時の通報・相談手順や支援方法を明確にします。

本マニュアルは全職員が遵守し、日々の支援業務において活用することを求めています。

第1章 障害者虐待の定義と種類

● 障害者虐待の定義

- (1) 障害者虐待防止法に基づき、障害者に対する不適切な行為を防ぐことを目的とする。
- (2) 障害者虐待とは、以下の5つの形態に分類される。

● 障害者虐待の種類

- (1) 身体的虐待：暴力、体罰、不適切な身体拘束など。
 - ・利用者に対して叩く、蹴る、押し倒すなどの行為。
 - ・不適切な身体拘束（例：長時間の拘束、医療的必要性がない拘束）。
 - ・食事を無理に食べさせる、または与えない行為。
- (2) 心理的虐待：暴言、威圧、無視、差別的対応など。
 - ・「できない」「役に立たない」などの否定的な発言を繰り返す。
 - ・大声で叱責したり、侮辱的な発言を行う。
 - ・意図的に無視し、支援を拒否する。
- (3) 性的虐待：わいせつ行為、性に関する不適切な言動など。
 - ・不適切な身体接触を行う。
 - ・性的な冗談や侮辱的な言動。
 - ・更衣やトイレの場面で意図的にのぞく、撮影する。
- (4) 放棄・放任（ネグレクト）：生活必需品の提供拒否、医療・福祉サービスの未提供など。

- ・衣食住に関する支援を怠る。
 - ・トイレ介助や排泄支援を長時間放置する。
 - ・必要な医療支援を行わない。
- (5) 経済的虐待：金銭の搾取、不当な財産管理など。
- ・利用者の金銭を無断で使用する。
 - ・不当な契約を結ばせる。
 - ・利用者に対し不適切な金銭管理を行う。

● 職員が注意すべきポイント

- (1) 「虐待」に該当しないまでも、支援の在り方として不適切とされるケースがある。
- (2) 不適切支援に該当する可能性のある具体例を理解し、改善に努める。

● 不適切支援の具体例

- (1) 利用者の意向を無視した一方的な支援。
- (2) 必要な説明をせずに行う介助や指導。
- (3) 利用者のプライバシーを尊重しない対応。
- (4) 職員同士で「軽い冗談」として発した言葉が利用者に精神的負担を与える場合。
- (5) 支援の中で「罰」のような形で特定の行動を強要すること。

第2章 虐待の予防策

● 虐待防止のための基本方針

- (1) 職員一人ひとりが虐待防止の重要性を理解し、意識を高める。
- (2) 組織全体として虐待を防ぐ体制を整備し、定期的に見直す。
- (3) 職員間でのコミュニケーションを強化し、虐待の兆候を早期に発見する。
- (4) 虐待の芽を摘むために、定期的なケース会議を実施し、リスク管理を行う。
- (5) 管理者は、虐待予防のリーダーシップを発揮し、日々の支援状況を確認する。

● 職員研修の実施

- (1) 全職員を対象に年1回以上の虐待防止研修を実施する。

- (2) 新規採用職員に対する虐待防止研修を義務付ける。
- (3) 管理職向けに、虐待リスクの評価および対策研修を実施する。
- (4) 事例研究を行い、実際のケースをもとに適切な対応を学ぶ。
- (5) 研修終了後、簡単なテストを実施し、職員の理解度を確認する。

● チェックリストの活用

- (1) 日々の支援において虐待の兆候を確認するためのチェックリストを導入する。
- (2) 職員が定期的に自己評価を行い、支援の適切性を確認する。
- (3) 管理者は、チェックリストの結果を分析し、必要な改善策を講じる。
- (4) チェックリストの内容は、実際の事例に基づき、定期的に更新する。

● 虐待発生リスクの管理

- (1) 利用者の支援計画を適切に作成し、リスクを最小限に抑える。
- (2) 職員の勤務状況やストレス管理を行い、適切な労働環境を確保する。
- (3) 虐待が起こりやすい場面を特定し、予防策を講じる。
- (4) リスクが高い状況に対して、管理者と職員が迅速に対応できるようにする。
- (5) 緊急時の行動指針を策定し、すべての職員が理解するよう周知する。

● 利用者・家族との連携

- (1) 利用者および家族に対して、虐待防止に関する情報を提供する。
- (2) 家族からの相談や意見を積極的に受け入れ、支援に活かす。
- (3) 利用者の権利を尊重し、安心できる支援環境を整備する。
- (4) 家族との定期的な意見交換会を開催し、虐待防止への協力体制を強化する。
- (5) 利用者・家族からの意見を定期的にアンケートで収集し、支援の改善に反映する。

第3章 虐待発生時の対応

● 虐待発生時の基本対応

- (1) 虐待を疑われる事案が発生した場合、速やかに管理者に報告する。
- (2) 利用者の安全確保を最優先とし、適切な保護措置を講じる。

- (3) 虐待の有無を判断するため、事実確認を行う。
- (4) 外部機関（市町村の虐待相談窓口、警察、福祉機関等）へ通報し、適切な対応を依頼する。
- (5) 関係者との連携を強化し、継続的な支援を行う。

● 虐待を疑われる事案の報告フロー

- (1) 職員は、虐待の疑いがある場合、直ちに管理者に口頭または書面で報告する。
- (2) 管理者は、報告内容を記録し、事実確認のため関係職員や利用者本人、家族などから情報を収集する。
- (3) 虐待が疑われる場合、市町村の障害者虐待防止窓口に速やかに通報する。
- (4) 必要に応じて、警察や医療機関と連携し、適切な対応を実施する。
- (5) 報告・通報後の対応を記録し、再発防止のための対策を検討する。

● 事実確認の手順

- (1) 管理者は、虐待が発生した可能性がある場合、証拠となる記録や状況を確認する。
- (2) 職員、利用者、家族への聞き取りを慎重に実施し、客観的な情報を収集する。
- (3) 不適切な支援が原因であれば、速やかに改善策を講じる。
- (4) 必要に応じて、第三者機関による調査を依頼する。

● 利用者の安全確保

- (1) 虐待を受けた可能性のある利用者が安心できる環境を整える。
- (2) 身体的・心理的影響が懸念される場合、医療機関と連携し適切な対応を行う。
- (3) 被害者への支援計画を策定し、長期的なフォローを行う。

● 職員への対応

- (1) 虐待行為が認められた職員に対して、適切な指導・処分を行う。
- (2) 虐待が疑われる状況下にいた職員にも、指導を行い、再発防止策を徹底する。
- (3) 職員全体に対し、事例を共有し、今後の防止策を強化する。

第4章 虐待発生後のフォローアップ

● 被害を受けた利用者への支援

- (1) 虐待の影響を受けた利用者が安心できる環境を整備する。
- (2) 心理的な影響を軽減するため、カウンセリングや専門機関との連携を行う。
- (3) 医療機関と連携し、必要に応じて身体的なケアを実施する。
- (4) 個別の支援計画を見直し、長期的なフォローアップを実施する。
- (5) 本人の意向を尊重し、支援内容を調整する。

● 職員間の情報共有

- (1) 虐待発生事例を記録し、適切な職員間の共有を行う。
- (2) 研修やケース会議を通じて、虐待防止の具体的な対策を検討する。
- (3) 再発防止のためのチェックリストを作成し、職員間での認識統一を図る。
- (4) 支援方法の見直しを行い、同様の事案が発生しないよう改善策を実施する。
- (5) 定期的なフォロー会議を開催し、支援の継続性を確保する。

● 事後の防止策（事例の振り返り）

- (1) 発生した事案の詳細を分析し、虐待発生の要因を特定する。
- (2) 再発防止策を明確にし、全職員に周知徹底する。
- (3) 新たに発生したケースを基にマニュアルを適宜更新する。
- (4) 第三者機関と連携し、客観的な評価を受けながら改善を進める。
- (5) 支援現場でのフィードバックを定期的に受け、継続的な改善を行う。

第5章 家族との連携

● 家族との情報共有

- (1) 定期的な面談を実施し、利用者の支援状況や変化を家族と共有する。
- (2) 家族が気になる点を気軽に相談できる窓口を設置する。
- (3) 虐待の早期発見のため、家族からの意見を積極的に受け入れる。
- (4) 支援計画の見直しの際には家族の意見を反映させる。
- (5) 家族に対し、虐待防止に関する情報提供を定期的に行う。

● 家族からの虐待通報対応

- (1) 家族からの虐待に関する訴えを受けた際、迅速に管理者が対応する。
- (2) 通報内容を記録し、必要に応じて市町村の虐待防止窓口へ報告する。
- (3) 事実確認を行い、必要な対応（家庭訪問・専門機関との連携）を講じる。
- (4) 通報者のプライバシーを守りながら適切に対応する。
- (5) 虐待が確認された場合、速やかに支援方針を見直し、利用者を保護する。

● 家族との協力関係の構築

- (1) 家族が参加できる研修・勉強会を定期的で開催し、虐待防止の意識を高める。
- (2) 家族と施設が共に連携し、支援の方向性を統一する。
- (3) 家庭内の困りごとや不安について相談できる場を設ける。
- (4) 家族と定期的に支援計画の進捗を共有し、より良い支援につなげる。

第6章 職員のメンタルヘルス対策

● 職員のメンタルヘルス管理

- (1) 職員のストレスを軽減するための定期的なカウンセリング機会を設ける。
- (2) 勤務時間や業務負荷を適切に管理し、過度な疲労を防ぐ。
- (3) 職場環境の改善に努め、心理的安全性の高い職場を目指す。
- (4) ハラスメント防止のため、匿名で相談できる窓口を設置する。
- (5) ストレスチェックを年1回実施し、必要な対応を行う。

● 職員向けメンタルヘルス研修

- (1) メンタルヘルスの基礎知識を学ぶ研修を年2回実施する。
- (2) ストレス管理・対処法を習得できる研修を導入する。
- (3) 虐待防止の観点から、職員自身の精神的負担を軽減する方法を共有する。
- (4) 外部専門家を招いたメンタルヘルス研修を定期的で開催する。
- (5) 職員同士の相互サポート体制を構築し、心理的負担を分散する。

● 職場のサポート体制

- (1) 定期的な個別面談を実施し、職員の精神状態を把握する。

- (2) 管理者は、職員が相談しやすい環境を整え、サポートを行う。
- (3) 職場内にリラクゼーションスペースを設置し、適度な休息を促す。
- (4) 職員の心身の健康を支えるため、福利厚生制度を充実させる。
- (5) 業務上の困難を共有し、解決策を共に考えるチームミーティングを定期的に行う。

第7章 合理的配慮の提供

● 合理的配慮の原則

- (1) 障害のある利用者が適切にサービスを受けられるよう、合理的な配慮を提供する。
- (2) 職員は、個別のニーズに応じた支援を行い、適切な環境を整える。
- (3) 利用者の自己決定を尊重し、本人の意思に基づいた支援を心がける。
- (4) 合理的配慮の提供にあたっては、利用者や保護者の意見を積極的に取り入れる。

● 具体例

(1) 視覚障害：

- ・文字の拡大や点字資料の提供。
- ・口頭説明を強調し、視覚情報を補足する。
- ・移動時の安全確保のため、適切な誘導方法を実施する。

(2) 聴覚障害：

- ・筆談や手話通訳を活用し、視覚的な情報提供を行う。
- ・指示や説明を掲示物やタブレットを用いて伝える。
- ・目を見てはっきり話し、口の動きが見えるように配慮する。

(3) 発達障害：

- ・静かな環境の確保や、過度な刺激を避ける工夫をする。
- ・わかりやすい言葉で説明し、視覚的なサポート（イラスト・絵カードなど）を活用する。
- ・スケジュールを明示し、予測可能な行動計画を立てる。

(4) 身体障害：

- ・移動補助のための設備（スロープ・手すり等）を整備する。

- ・ 介助が必要な場合、本人の意向を確認しながら行う。
- ・ 適切な福祉機器の利用を促進し、自立支援を図る。

(5) 知的障害：

- ・ 短い言葉や具体的な表現での説明を行い、理解しやすい形にする。
- ・ 行動の見通しを持たせるため、繰り返しの支援を行う。
- ・ 一度に多くの情報を与えず、段階的な指導を行う。

(6) 精神障害：

- ・ 安心できる人間関係を構築し、信頼関係を重視する。
- ・ 過度なストレスを与えないよう、無理のないスケジュール調整を行う。
- ・ 必要に応じて心理的サポートを提供し、リラクゼーションの機会を設ける。

● 合理的配慮の提供体制

- (1) 職員間で支援方法を共有し、一貫した対応を行う。
- (2) 定期的な研修を通じて、合理的配慮に関する知識と技術を向上させる。
- (3) 利用者本人や家族との定期的な意見交換を実施し、支援の質を向上させる。
- (4) 合理的配慮の実施状況を評価し、継続的な改善を行う。

第8章 虐待に繋がる不適切支援の具体例

● 日常生活支援における不適切な対応

- (1) 食事の際に、利用者のペースを無視し、無理に食べさせる。
- (2) 排泄介助時に、利用者のプライバシーを考慮せず、不適切な対応をする。
- (3) 移動介助の際、利用者の意向を無視して無理に誘導する。
- (4) 入浴介助で、利用者の羞恥心に配慮せず、適切な声かけを行わない。
- (5) 衣類の着脱を急かし、利用者が自分でできることを待たずに行う。

● コミュニケーションにおける不適切な対応

- (1) 利用者の意見や希望を聞かず、一方的に支援を進める。
- (2) 利用者が理解しやすい言葉を使わず、難解な表現を多用する。

- (3) 利用者の前で、職員同士が私語を続ける。
- (4) 利用者の質問や意見を無視し、適切な返答をしない。
- (5) 利用者に対して威圧的な口調や態度を取る。

● 行動支援における不適切な対応

- (1) 問題行動を起こした利用者に対して、感情的に叱責する。
- (2) 利用者ができることを必要以上に制限し、自立の機会を奪う。
- (3) 「ルールだから」と説明なく指示を出し、利用者の理解を得ない。
- (4) 活動参加を強要し、利用者の選択の自由を尊重しない。
- (5) 利用者の困りごとに適切に対応せず、支援を怠る。

● 環境整備における不適切な対応

- (1) 利用者が安心して過ごせる空間を整えず、ストレスを与える環境にする。
- (2) 騒音や照明の調整を行わず、利用者の快適な環境を確保しない。
- (3) 危険な場所や物品を放置し、安全管理を怠る。
- (4) 車椅子利用者への配慮を欠き、適切な動線を確保しない。
- (5) 過度な監視を行い、利用者がリラックスできる環境を作らない。

● 保護者対応における不適切な対応

- (1) 利用者の状況を十分に説明せず、保護者に適切な情報提供を行わない。
- (2) 保護者からの相談を軽視し、支援に反映しない。
- (3) 保護者とのコミュニケーションが不十分で、適切な連携が取れない。
- (4) 保護者の意見を尊重せず、施設側の意向のみを押し付ける。
- (5) 虐待の疑いに関する保護者の訴えを真剣に受け止めず、適切な対応を行わない。

● 記録・報告に関する不適切な対応

- (1) 利用者の状態変化を記録せず、支援の継続性を欠く。
- (2) 重大なインシデントが発生しても、適切な報告を怠る。
- (3) 虚偽の報告や隠蔽を行い、職員間の信頼を損なう。
- (4) 支援内容の引き継ぎが適切に行われず、利用者 に不利益を与える。

(5) 職員間の申し送り不足により、利用者の安全が確保されない。

● 活動支援における不適切な対応

(1) 活動内容が一律で、利用者の興味や能力に配慮していない。

(2) 自由選択の場面が少なく、利用者の主体性を尊重しない。

(3) 特定の利用者だけに活動の負担をかけ、不公平な対応をする。

(4) 利用者の意欲を無視し、一方的に活動参加を強制する。

(5) 活動中の事故や怪我のリスク管理を怠り、安全が確保されない。

● 送迎時における不適切な対応

(1) 送迎時に利用者の安全確認を怠る。

(2) 車内での適切な声掛けがなく、利用者が不安を感じる。

(3) 送迎時の状況報告が適切に行われず、保護者に必要な情報が伝わらない。

(4) 利用者の特性に応じた送迎対応がなされず、ストレスを与える。

(5) 送迎時間の遅れや変更を適切に伝えず、保護者との信頼関係を損なう。

(おわりに)

本マニュアルは、障害者虐待防止のための指針として、職員が一丸となって取り組むことを目的とします。定期的に内容を見直し、常に最新の情報を反映させることで、利用者が安心して過ごせる環境を提供していきます。