

岩手県障がい者虐待防止 ガイドライン

岩手県保健福祉部

障がい保健福祉課

(H23.6 制定、H25.3 最終改正)

目 次

1	はじめに	1
2	障がい者に対する虐待の定義	2
3	障がい者に対する虐待の要因	2
(1)	在宅での虐待が起こる要因	3
①	保護者・家族	3
②	被虐待者	3
(2)	障がい者施設等内で虐待が起こりやすい要因	3
①	施設構造等	3
②	職員	3
③	障がい者	4
④	保護者・家族	4
⑤	行政（指導監督部署）	4
4	虐待の具体的な対応	4
(1)	在宅の障がい者に対する虐待	4
①	虐待対応時の基本的な姿勢	4
②	相談・通報時の対応	5
③	被虐待者への支援内容	8
④	立入調査	8
⑤	事後の対応（モニタリング・評価）	8
(2)	施設等での障がい者に対する虐待	9
①	虐待対応時の基本的な姿勢	9
②	相談・通報時の対応	10
③	被虐待者への支援内容	14
④	事後の対応（モニタリング・評価）	14
(3)	企業等での障がい者に対する虐待	15
①	虐待対応時の基本的な姿勢	15
②	相談・通報時の対応	16
③	被虐待者への支援内容	20
④	事後の対応（モニタリング・評価）	20
⑤	国や地方公共団体での虐待の場合	21
5	県民への普及啓発の取組み	22
(1)	障がい者に対する虐待防止についての意識の啓発	22
(2)	市町村が担う役割と市町村障害者虐待防止センターの周知	22
(3)	県（広域振興局等）の役割	23
6	障害者支援施設での取組み	23
(1)	「虐待防止責任者」の設置	23

(2)	必要な体制の整備	23
(3)	苦情解決制度の確立	23
(4)	職員一人ひとりの意識の重要性	23
7	実務担当者の資質向上の取組み	24
(1)	実務担当者研修会の開催	24
(2)	実務担当者研修会の参加	24
○	フロー図	25
○	様式1～4	27
○	参考文献等	32
○	体系図	33

次の左欄の表示の場合、必要に応じ、厚生労働省社会援護局障害保健福祉部障害福祉課地域移行・障害児支援室が作成した右欄のマニュアル等の関係ページを御参照ください。

(国マニュアル P1)	「市町村・都道府県における障害者虐待の防止と対応（平成 24 年 10 月）」の 1 ページ
(国手引き P1)	「障害者福祉施設・事業所における障害者虐待の防止と対応の手引き（平成 24 年 9 月）」の 1 ページ

1 はじめに

国は、高齢者虐待防止に関しては、平成 17 年 11 月 1 日に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年 11 月 9 日法律第 124 号）（以下「高齢者虐待防止法」という。）を成立させ、改正介護保険法では、高齢者虐待の防止を含む高齢者の権利擁護事業を市町村における地域支援事業の必須事業として位置付け、更に児童虐待防止に関しては、児童福祉法の一部を改正する法律（平成 20 年法律第 85 号）において、被措置児童等虐待の防止に関する事項を盛り込み、被措置児童等の権利擁護を図るため、適切な対応のための仕組みを整備しました。

障がい者虐待防止に関する立法の動向としては、第 171 回通常国会において、民主党、社会民主党、国民新党の「障がい者虐待の防止、障がい者の介護者に対する支援等に関する法律案」及び自由民主党、公明党の「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律案」の衆議院への提出があり（いずれの法案も平成 21 年 7 月の衆議院の解散に伴い廃案）、平成 21 年 11 月 25 日に第 173 回臨時国会の衆議院において、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律案」が再提出されていますが、現在も審議継続中であるため、障がい者虐待防止に関しての法制度は未だに整備されていません。

近年は主に障がい者施設での不適切な事例や虐待が見られ、それを機に障害者虐待防止法成立への機運が高まってきており、国では、平成 22 年度において法制度化に先駆けて全国的な事業である「障害者虐待防止対策支援事業」を創設しました。

本県においても、上記事業を導入し、障がい者虐待の未然防止や早期発見、迅速な対応を行うための関係機関による協力体制の整備等を図るため、平成 22 年 9 月 29 日、学識経験者、地域福祉関係団体、相談支援事業者、障がい者施設、権利擁護団体、教育団体、行政機関及び障がい者団体からなる「岩手県障がい者虐待対策推進協議会」を設置しました。さらに、その作業部会においては、障がい者虐待防止の仕組み及び障がい者虐待の発見から解決までに至る標準例となるガイドラインを検討してきました。

県では、障がい者が自分らしく地域で安心して暮らせるよう、今後、本ガイドラインを活用した研修会の開催や県民への普及啓発、地域における虐待防止に向けた体制の整備等に積極的に取り組み、本県の障がい者虐待防止対策を強力に進めていくこととしております。

今後とも、皆様のご協力をお願い申し上げます。

終わりに、このガイドラインの作成にあたり、貴重なご意見、ご指導をいただきました障がい者虐待対策推進協議会委員の皆様には厚くお礼申し上げます。

平成 23 年 6 月

岩手県保健福祉部障がい保健福祉課

2 障がい者に対する虐待の定義

障がい者に対する虐待（以下本文において単に「虐待」という。）は、障がい者への権利侵害行為であり、虐待の種類を次の5分類としました。

これらの虐待は、複合的に発生していることがあるとともに、顕在化していない場合も考えられます。また、虐待は、家族や親族によるもの、障害者支援施設や障害福祉サービス事業者等の従事者によるもの、さらに企業等の使用者によるものがあります。

なお、個別のケースが虐待に当たるかどうかについては、次のポイントに留意しつつ判断します。

- ・ 虐待をしているという「自覚」は問わない。
- ・ 障がい者本人の「自覚」は問わない。
- ・ 親や家族の意向が障がい者本人のニーズと異なる場合がある。
- ・ 虐待の判断を一人では行わない。

<参考>障害者の虐待の判断に当たってのポイント（国マニュアル：P10-11）

- (1) 身体的虐待 障がい者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障がい者の身体を拘束すること。
- (2) 性的虐待 障がい者にわいせつな行為をすること又は障がい者をしてわいせつな行為をさせること。
- (3) 心理的虐待 障がい者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の障がい者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- (4) 放棄・放任 障がい者を衰弱させるような減食又は長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置その他の障がい者を養護すべき義務を著しく怠ること。
- (5) 経済的虐待 障がい者の財産を不当に処分すること、その他障がい者から不当に財産上の利益を得ること。

<参考>「障害者虐待」の定義（国マニュアル：P2-5）

（参考1）障害者虐待の例（国マニュアル：P6）

（参考2）障害者虐待における虐待防止法制の対象範囲（国マニュアル：P7）

3 障がい者に対する虐待の要因

虐待が発生する要因は、在宅や施設等（※）における虐待など、その環境や状況に応じて複雑・多様であり、その個々の実情に応じたきめ細やかな対策が必要であると考えられますが、虐待は密室の環境で行われること、障がい者の権利を侵害する小さな出来事から心身に傷を負わせる行為にまで次第にエスカレートしていくこと、施設等の職員に行動障がいに対する知識や技術がない場合に起こりやすいこと等、虐待に共通な構図が存在すると言われています。

※ 精神科病院を含む。

(1) 在宅での虐待が起こる要因

〔家庭内における高齢者虐待に関する調査報告書(概要版)〕 (医療経済研究・社会保険福祉協会発行)等を参考とした。

① 保護者・家族

- ・ 介護疲れ (精神的過重負担・身体的過重負担)
- ・ 福祉サービスの利用拒否、利用不信、利用不足
- ・ 介護、障がいに対する知識不足
- ・ 介護への感謝に対する気持ちが満たされない。
- ・ 障がい者との過去の関係
- ・ 障がい者への現在の恨み、憎しみ
- ・ 貧困 (借金、ギャンブル、失業、浪費癖など)
- ・ 無職、仕事がきつい。
- ・ 健康障がい、健康不安
- ・ 強引、潔癖、几帳面、神経質、攻撃的な性格、無関心など
- ・ アルコール依存
- ・ 自己の価値観 (介護観、障がい者観) へのこだわり、押し付け
- ・ 地域からの孤立、近隣からの援助がなく相談者がいない。

② 被虐待者

- ・ 介護の必要度の増加
- ・ 福祉サービスの利用拒否
- ・ 介護者への憎しみ
- ・ 介護者に感謝しない
- ・ 不平・不満を言う
- ・ 会話困難
- ・ 貧困 (借金、浪費癖など)
- ・ 頑固、強引、攻撃的、自己中心的な性格など
- ・ 虐待を受けているのに虐待だと認識していない。
- ・ 虐待を受けてもそれを伝えることができない。

(2) 障がい者施設等で虐待が起こりやすい要因

〔厚生労働省障害者虐待防止についての勉強会での主な意見〕

① 施設構造等

- ・ 施設が密室の構造となっている場合が多い。
- ・ 施設の立地が社会的に隔離された場所にある。

② 職員

- ・ 指導やしつけの一環という意識のもとで体罰を繰り返すなど、人権意識が欠如している。
- ・ 問題行動のある利用者に対する専門的な処遇技術が欠如している。

- ・ 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 障がい者

- ・ 虐待を受けた利用者が語れない場合が多い。
- ・ 虐待を受けた利用者が語っても届かない場合が多い。

④ 保護者・家族

- ・ 保護者が「施設から追い出されては困る」という負い目を持ち、虐待する側を守る行動をとる。

⑤ 行政(指導監督部署)

- ・ 行政職員が施設に顔を出さない。
- ・ 行政職員が2～3年で異動するため、専門性を持っていない。

4 虐待の具体的な対応

在宅や施設等で虐待若しくは虐待が疑われる事案を発見した場合には、市町村や県等は関係機関等との連携・協力の下、速やかに組織的な対応を図ることが必要となります。

(1) 在宅の障がい者に対する虐待

① 虐待対応時の基本的な姿勢

ア 一人で抱え込まずチームで対応する

在宅での虐待は、障がい者や養護者の過去の人間関係や疾病、複雑な家族関係など様々な要因が絡み合って発生していることが多いとみられます。そのため、担当者一人で判断や対応を行うことは危険です。担当者が所属する課で組織的に検討・対応することが原則になります。必要に応じ、地域の様々な関係者でネットワークを組み対応することも考えられます。

<参考> 関係機関の連携・協力による対応と体制(国マニュアル：P9-10)
 虐待の判断はチームで行う(国マニュアル：P11)
 虐待防止ネットワークの構築(国マニュアル：P23-24)

イ 障がい者・養護者・家族とも支援する

虐待の疑いのある事例に直面すると、虐待者を加害者と捉えがちとなりますが、長期間に及ぶ養護疲れによるストレスや、養護や疾病に関する知識不足などの要因から虐待につながっている場合もあります。その家族の抱えている問題を十分アセスメントして、障がい者・養護者・家族とも支援することが大切となります。

<参考> 障害者の自己決定の支援と養護者の支援(国マニュアル：P9)
 養護者支援による虐待の防止(国マニュアル：P24-25)

ウ プライバシーに配慮する

相談や調査内容は、家族関係の複雑なものもあり、本人や家族も他人に知られたくないと思っています。情報交換を行う際には、プライバシーに十分配慮し、関係者にも守秘義務の遵守を徹底する必要があります。

なお、医療・福祉関係事業者は、個人情報を第三者に提供する場合は、原則として本人の同意を得ることが必要です。しかし、虐待事例については、関係者が連携して解決にあたるのが重要であることから、個人情報の保護に関する法律第23条第1項第2号に該当するものとして情報提供を行うことが可能となっています。

<参考> 個人情報の保護(国マニュアル：P34)

② 相談・通報時の対応

在宅の障がい者が虐待を受けた場合において、本人や保護者からの相談、相談支援事業所・民生委員、知的及び身体障害者相談員等の福祉関係者や一般県民からの通報を受理する機関は、市町村（市町村障害者虐待防止センター）です。

障害者虐待防止法第7条第1項では、養護者による虐待を受けたと思われる障がい者を発見した者に対し、市町村への通報義務が規定されています。

なお、障がい者が居住する市町村と支給決定を受けた市町村が異なる場合には、どちらの市町村にも通報等が行われる可能性があります。通報等を受けた市町村は、通報者への聞き取りなどの初期対応を行った上で、支給決定を行った市町村に通知します。

<参考> 養護者による障害者虐待への対応【概要】(国マニュアル：P29)フロー図は概ね同旨

ア 相談・通報の受理

虐待に関する通報を受けた担当者は、「障がい者虐待対応受付票」（様式1）に、虐待の状況、通報者の情報等可能な限り詳細な事項を記録しておきます。

(ア) 障がい者本人以外の者からの通報・相談を受理する際に最低限確認する情報

- ・ 虐待を受けていると思われる障がい者の氏名、居所
- ・ 虐待の具体的な状況(虐待の内容、時期等)
- ・ 被虐待者の心身の状況
- ・ 虐待者と被虐待者の関係
- ・ 相談者、通報者の情報（氏名、連絡先、虐待者や被虐待者との関係等）

特に、被虐待者の生命や身体等に危険がないか等の被虐待者の状況については、可能な限り詳細に把握します。

(イ) 障がい者本人からの相談を受理する際に確認する情報

- ・ 虐待の内容や程度
- ・ 障がい者の協力者の有無
- ・ 障がい者との連絡方法

相談受理機関が必ず障がい者の安全や秘密を守ることを伝えた上で、上記の事項について障

がい者の状況を把握します。

また、可能な範囲で、上述の(ア)と同じ情報について把握します。

イ 相談・通報を受理する際の留意点

(ア) 虐待に関する通報者は、通報をすることによって責任を問われたり、恨まれることがあるのではないかな等の不安を持っている可能性もあります。

また、通報の内容が虚偽であったり、事案が過失による事故である可能性も考えられますが、通報受理機関である市町村（市町村障害者虐待防止センター）においては、通報者に不安を与えないように配慮するとともに、正確な事実を把握することが必要です。

(イ) 通報者から虐待を発見したとの通報を受理した場合は、その状況について詳細に説明を受け、虐待に該当するかどうか等の判断材料となるよう情報を整理します。

(ウ) 本人から虐待を受けたとの相談があった場合は、通報のあった場合と同様に、虐待を受けた状況について詳細に訴えの内容を聴き、虐待に該当するかどうか等の判断材料となるよう情報を整理します。また、被虐待者から聞き取りする際には、被虐待者の求めに応じ、関係者の同席を認めるなどの配慮が必要です。

(エ) 匿名による通報、情報提供又は連絡であっても、できるだけ丁寧に内容を聞く必要があります。通報者が匿名を希望する場合、匿名でも良いことを伝え、安心感を与えた上で、通報者との関係が切れないように話を聞くことを最優先とします。

(オ) 自分のことではなく、友人のことにように装ったり、いたずらやふざけているような内容で連絡がある場合があります。特に、性的虐待のケースの場合、最初から性的虐待を受けているという訴えをすることは少ないと考えられます。また、対応者を同性にするなどの配慮が必要です。

(カ) 虐待かどうかの結論を急がず、障がい者等が安心して話せると感じるように受容的に話を聞き、障がい者等の訴えの内容が把握できるまで、また、障がい者等の居場所等が特定できるような情報を障がい者等が話すようになるまで丁寧に配慮をもって話を聞くことが必要です。

(キ) 相談の電話に対しては、まず、よく電話してくれたこと、その勇気をたたえることが大切です。

ウ 相談・通報の受理後の対応

(ア) 市町村（市町村障害者虐待防止センター）は、相談・通報を受けた場合には、「障がい者虐待対応受付票」（様式1）により、その内容を速やかに担当部署の管理職（又はそれに準じる者）に報告するとともに、担当課内で「受理会議」を行うなど、事実確認の方法や調査担当者の選定、役割分担などについて初期対応の方針を決定します。

<参考> 初期対応の決定(国マニュアル：P35-36)

(イ) 状況把握や事実確認は、可能な限り本人に直接面談することとし、可能な限り速やか（遅くとも48時間以内）に「目視」により安全の確認を最優先に行うようにします。

<参考> 事実確認の必要性(国マニュアル：P37-38)

(ウ) 次のような緊急的な対応が必要な場合には、直ちに一時保護等の必要な措置を講じることが必要です。

- ・ 障がい者の生命・身体に危険が及んでいる

- ・ 障がい者が精神的に追いつめられている

なお、広域振興局保健福祉環境部又は保健福祉環境センター（以下「広域振興局等」という。）、警察等の関係機関と連携し障がい者の保護に当たる必要があります。

＜参考＞ 初動対応のための緊急性の判断について（国マニュアル：P36）

エ 事実確認及び訪問調査等

市町村において調査を行い、「障がい者虐待対応面談票」（様式2）に記録します。

（ア） 調査手法

- ・ 訪問調査を行う場合は、必ず複数の職員で調査を行います。
- ・ 虐待を受けたと思われる障がい者と虐待を行ったと思われる人の双方に対し、別個に面接等の方法による聞き取りを行います。
- ・ 障がい者の居室等の生活環境の確認を行います。

（イ） 把握が必要な情報

- ・ 障がい者の状況（被害の訴えの内容、外傷の有無、心理状態等）
- ・ 当該障がい者に対する周囲の対応（病院医師の診断等を受けている場合には治療の状況等）
- ・ 虐待を行ったと思われる人への事実確認
- ・ 関係機関との関わりの状況（受けている障害福祉サービス等があればその内容等）

＜参考＞ 事実確認で把握・確認すべき事項（国マニュアル：P38-39）

（ウ） 調査に係る留意点

- ・ 障がい者への聞き取りでは、二次被害（調査に際しての配慮に欠けた対応によって傷つくこと）が生じないように、障がい者等の状況や心情に配慮して実施します。
- ・ 虐待を行ったと思われる人が聞き取りを拒否したり、事実を認めない場合や、虐待を受けたと思われる障がい者が聞き取りを拒否したりする場合には、改めて聞き取りを行うこととしたり、虐待を受けた障がい者や虐待を行ったと思われる人の関係者等からできるだけ多くの情報を収集するように工夫します。
- ・ 調査の中で障害福祉サービス事業所等の職員からの虐待が判明した場合は、速やかに広域振興局等に報告し、連携を図ります。

＜参考＞ 訪問調査（国マニュアル：P40-41）

介入拒否がある場合の対応（国マニュアル：P42-43）

関係機関からの情報収集（国マニュアル：P39）

（エ） 対応方針の検討（ケース会議）

障がい者について把握した状況と事実を踏まえ、市町村は、障がい者への援助や虐待者への当面の対応方針を検討し、「障がい者虐待対応ケース会議票」（様式3）を作成し、以後の支援等の方針等を明確化します。その際、必要に応じて関係機関との連携を図ります。

なお、被害が重篤で、刑事事件相当の虐待と判断される場合は、警察に情報提供し、対応を協議します。

＜参考＞ 個別ケース会議の開催（国マニュアル：P43-44）

支援の必要度の判断（国マニュアル：P44-45）

③ 被虐待者への支援内容

調査等を踏まえ、虐待の事実が明らかになった場合には、市町村は、関係機関からの意見も踏まえながら、連携して障がい者等に対し、必要な支援を行います。

ア 主な支援内容

- (ア) 虐待を受けた障がい者の心情等の聴取と事実の説明
- (イ) 当該障がい者の心的外傷の状況の把握と対応
- (ウ) 必要な場合には、当該障がい者の一時保護
- (エ) 当該障がい者の見守り
- (オ) 当該障がい者に対し、専門機関や医療機関による支援が必要である場合には支援を受けられるような条件整備

<参考> その他の障害者支援（国マニュアル：P62）
成年後見制度等の活用（国マニュアル：P66）
財産上の不当取引による被害の防止（国マニュアル：P71）

④ 立入調査

市町村長は、虐待により、障がい者の生命又は身体に重大な危険が生じている恐れがあると認められるときは、担当部局の職員に、虐待を受けている障がい者の住所等へ立ち入り、必要な調査や質問をさせることができるとされています。

<参考> 立入調査権の法的根拠（国マニュアル：P52）
立入調査の要否の判断（国マニュアル：P52-53）
立入調査の実施体制（国マニュアル：P53-55）
立入調査の実施方法の検討（国マニュアル：P55）
立入調査の留意事項（国マニュアル：P55）
調査記録の作成と関係書類等の整備（国マニュアル：P56-57）

⑤ 事後の対応（モニタリング・評価）

ケース会議で決定した被虐待者への対応方針の特徴として、「複数の関係機関の関与」と「順番に関わっていく段階を踏んだ関与」があげられます。そのため、支援の実施の一つでも滞ると全体の計画を見直さなければならなくなることもあります。また、支援実施による被虐待者と虐待者への影響でさまざまな変化が生じ、支援の見直しが必要になることもあります。

そのため、適切な支援の実施には関係機関それぞれが方針どおりに支援を実施しているかどうか、また、被虐待者や虐待者にどのような変化が生じたのかを確認し、必要な対応を行う進行管理が求められます。

具体的には、「障がい者虐待対応評価票」（様式4）を用い、次のようなことを確認する必要があります。

ア 支援

- ・ サービスなどの実施状況の確認
- ・ 支援・サービスなどが方針どおり提供されているか
- ・ 支援・サービスなどの内容が適切であるか

イ 被虐待者、虐待者の状況の確認

- ・ 被虐待者、虐待者の支援・サービスなどの受け入れ状況
- ・ 被虐待者、虐待者の意向、意見等
- ・ 被虐待者、虐待者の生活状況全般

ウ 支援課題の達成度評価

- ・ 支援方針にあげられた目標の達成状況

エ 支援課題の変化の確認

- ・ 新たな支援課題や支援方針変更の必要性

(2) 施設等(※)での障がい者に対する虐待

※ 精神科病院における虐待の場合は、保健所と連携しながら対応します。

① 虐待対応時の基本的な姿勢

ア 施設等の職員

(ア) 施設等での対応

- ・ 虐待に関する相談や外部からの通報等があった場合は、職員は直ちに施設長等に報告するとともに、援護の実施機関である市町村（市町村障害者虐待防止センター）に連絡することが必要です。また、法人や施設等（障害者支援施設、障害福祉サービス事業所等をいう。以下(2)において同じ。）として、速やかに、指導監督機関である広域振興局等や保護者等に連絡することが必要です。

なお、障害者虐待防止法第16条第1項では、施設等の業務に従事する者による虐待を受けたとされる障がい者を発見した者に対し、市町村への通報義務が規定されています。

- ・ 虐待が発生した場合は、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が求められます。

(イ) 利用者や家族への配慮

- ・ 施設長等は、被虐待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ことが必要です。
- ・ 法人や施設等として、家族等に対して、速やかに誠意ある対応、説明を行うことが求められます。

(ウ) 対外的な説明

- ・ 報道機関からの取材等に対しては、被虐待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、施設長等に対応を一本化して、適切に対応することが必要です。

イ 通報を受けた市町村（市町村障害者虐待防止センター）の職員

- (ア) 一人で抱え込まずチームで対応する

施設等での虐待は、自傷行為を抑制するための行動が外形的に虐待と捉えられてしまう可能性があるなど、担当者一人で判断や対応を行うことは危険です。担当者が所属する課で組織的に検討・対応することが原則になります。必要に応じ、地域の様々な関係者でネットワークを組み対応することも考えられます。

<参考> 虐待の判断はチームで行う(国マニュアル:P11)

(イ) 障がい者・施設等の職員の双方を支援する

虐待の疑いのある事例に直面すると、虐待者(職員)を加害者と捉えがちとなりますが、施設では困難な場面に直面し試行錯誤しながら支援していること、障がい者や家族は支援を受けている施設に苦情を言いにくいことなど、虐待現場が抱えている問題を十分アセスメントして、障がい者・施設等の職員の双方を支援することが大切となります。

(ウ) プライバシーに配慮する

情報交換を行う際には、プライバシーに十分配慮し、関係者にも守秘義務の遵守を徹底する必要があります。

なお、医療・福祉関係事業者は、個人情報第三者に提供する場合は、原則として本人の同意を得ることが必要です。しかし、虐待事例については、関係者が連携して解決にあたることが重要であることから、個人情報の保護に関する法律第23条第1項第2号に該当するものとして情報提供を行うことが可能となっています。

<参考> 個人情報の保護(国マニュアル:P78⇒P34)

② 相談・通報時の対応

施設等での虐待において、利用者や施設等の職員、管理者からの通報のほか相談支援事業所等関係機関からの通報を受理する機関は、市町村(市町村障害者虐待防止センター)です。必要に応じて広域振興局等、他の市町村と情報共有や連携を図ります。

<参考> 通報時の受付時の対応(国マニュアル:P77-78)

施設等の所在地と支給決定を行った市町村が異なる場合(国マニュアル:P77)

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待への対応【概要】(国マニュアル:P76)

ア 相談・通報の受理

虐待に関する通報を受けた担当者は、「障がい者虐待対応受付票」(様式1)に虐待の状況、通報者の情報等可能な限り詳細な必要事項を記録しておきます。

(ア) 障がい者本人以外の者からの通報・相談を受理する際に最低限確認する情報

- ・ 虐待を受けていると思われる障がい者の氏名、居所(施設名等)
- ・ 虐待の具体的な状況(虐待の内容、時期、施設等の対応)
- ・ 被虐待者等の心身の状況
- ・ 虐待者と被虐待者等の関係、他の関係者との関係
- ・ 相談者、通告者の情報(氏名、連絡先、虐待者や被虐待者等との関係等)

特に、被虐待者等の生命や身体等に危険がないか等の被虐待者等の状況については、可能な限り詳細に把握します。

(イ) 障がい者本人からの通報・相談を受理する際に確認する情報

- ・ 虐待の内容や程度
- ・ 障がい者の協力者の有無
- ・ 障がい者との連絡方法
- ・ 相談受理機関が必ず障がい者等の安全や秘密を守ることを伝えた上で、上記の事項について障がい者等の状況を把握します。

また、可能な範囲で、上述の(ア)と同じ情報について把握します。

イ 相談・通報を受理する際の留意点

(ア) 虐待に関する通報者は、通報をすることによって責任を問われたり、恨まれることがあるのではないかな等の不安を持っている可能性もあります。

施設等の職員から権利侵害行為の通報があった場合には、障害者虐待防止法及び公益通報者保護法には、通報等をしたことを理由に解雇その他不利益な取扱いを受けないことが規定されていることから、積極的にその旨を通報者に教示することが大事です。

<参考> **通報等による不利益取扱いの禁止** (国マニュアル：P78-79)

(イ) 通報を受理した場合は、まず、通報者から虐待を発見等した状況について詳細に説明を受け、虐待に該当するかどうか等の判断材料となるよう情報を整理します。

(ウ) 虐待を受けているかどうかの確証が得られていない状況であっても、通報のあった場合においては同様に、虐待を受けたと思われる状況について詳細に説明を受け、虐待に該当するかどうか等の判断材料となるよう情報を整理します。

(エ) 匿名による通報、情報提供又は連絡であっても、できるだけ丁寧に内容を聞く必要があります。

通報者が匿名を希望する場合、匿名でも良いことを伝え、安心感を与えた上で、通報者との関係が切れないように話を聞くことを最優先とします。

(オ) 自分のことではなく、友人のことにように装ったり、いたずらやふざけているような内容で連絡がある場合があります。特に、性的虐待のケースの場合、最初から性的虐待を受けているという訴えをすることは少ないと考えられます。

(カ) 虐待かどうかの結論を急がず、障がい者等が安心して話せると感じるように受容的に話を聞き、障がい者等の訴えの内容が把握できるまで、また、障がい者等の居場所等が特定できるような情報を障がい者等が話すようになるまで丁寧に配慮をもって話を聞くことが必要です。

(キ) 相談の電話に対しては、まず、よく電話してくれたこと、その勇気をたたえることが大切です。

(ク) 施設等の職員の場合、他の職員等との関係から、虐待の疑いを持っていても通告をためらっていることも考えられます。

このような場合、相談者が「虐待」という言葉を使わないとしても、少しでも気になる点があれば、よく話を聞き、障がい者を特定できるような情報を可能な限り把握するほか、情報が不足しているままで電話を切られそうになる場合などには、再度、電話をしてもらうことをお願いするなど、障がい者等の安全が確保されるように留意します。

通報を受けた担当者は、障がい者等の状況等通報の内容から虐待が推測される場合には、その後の対応を念頭において対応を進める心構えが必要です。

ウ 相談・通報の受理後の対応

(ア) 市町村（市町村障害者虐待防止センター）は、相談・通報を受けた場合には、「障がい者虐待対応受付票」（様式1）により、その内容を速やかに担当部署の管理職（又はそれに準じる者）に報告するとともに、担当課内で「受理会議」を行うなど、事実確認の方法や調査担当者の選定、役割分担などについて初期対応の方針を決定します。

<参考> 初期対応の決定(国マニュアル：P79⇒P35-36)

(イ) 状況把握や事実確認は、本人に可能な限り直接面談し、可能な限り速やか（遅くとも48時間以内）に目視により安全の確認を最優先に行うようにします。

<参考> 事実確認の必要性(国マニュアル：P79⇒P37-38)

(ウ) なお、次のような緊急的な対応が必要な場合には、直ちに一時保護等の必要な措置を講じることが必要です。

- ・ 障がい者について生命・身体に危険が及んでいる
- ・ 施設等に入所する他の障がい者についても危険がある
- ・ 障がい者が精神的に追いつめられている

<参考> 初動対応のための緊急性の判断について(国マニュアル：P79⇒P36)

エ 事実確認及び訪問調査等

市町村において調査を行い、「障がい者虐待対応面談票」（様式2）に記録します。

<参考> 市町村による事実の確認(国マニュアル：P79)

(ア) 調査手法

施設等の訪問調査を行う場合は、必ず複数の職員で次の調査を行います。

- ・ 虐待を受けたと思われる障がい者や他の障がい者への聞き取り
- ・ 虐待を行ったと思われる人への聞き取り
- ・ 施設等の職員等への聞き取り
- ・ 施設等における日誌等の閲覧
- ・ 障がい者の居室等の生活環境の確認

(イ) 把握が必要な情報

- ・ 障がい者の状況（被害の訴えの内容、外傷の有無、心理状態等）
- ・ 当該障がい者に対する施設等の対応（病院医師の診断等を受けている場合には治療の状況、当該障がい者等へ謝罪等を行っている場合にはその対応状況）
- ・ 障がい者の保護者等に対する施設等の対応
- ・ 施設等から関係機関への連絡の状況（障がい者の措置等を行った都道府県が異なる場合には当該都道府県、事案によっては警察）
- ・ 他の障がい者の虐待被害の有無
- ・ 他の障がい者等への影響

(ウ) 調査に係る留意点

- ・ 聞き取り調査を行う際には、すべての障がい者や施設等の職員等を実施するなど通報者が特定できないように十分配慮して実施します。

特に、障がい者の聞き取りでは、二次被害（調査に際しての配慮に欠けた対応によって傷つくこと）が生じないように、障がい者の状況や心情に配慮して実施します。

また、聞き取りを複数の職員で行う場合、質問事項を事前に決め、職員間で差異が生じないように対応します。

- ・ 虐待を行ったと思われる施設等の職員が聞き取りを拒否したり、事実を認めない場合や、虐待を受けたと思われる障がい者が聞き取りを拒否したりする場合には、改めて聞き取りを行うこととしたり、他の障がい者や職員等からできるだけ多くの情報を収集するなど工夫します。

<参考> 調査を行う際の留意事項（国マニュアル：P80-81）

訪問調査（国マニュアル：P81⇒P40-42）

オ 対応方針の検討（ケース会議）

障がい者や施設等について把握した状況と事実を踏まえ、市町村において、障がい者への援助や施設等への対応方針を検討し、「障がい者虐待対応ケース会議票」（様式3）を作成し、今後の支援等の方針等を明確化します。

なお、事実が隠蔽されたり、障がい者に対する影響があるなどの懸念がある場合には、調査の方法や時期等について慎重な検討が必要となりますが、その場合においても、障がい者の安全の確保に十分配慮します。

<参考> 個別ケース会議の開催（国マニュアル：P81⇒P43-44）

カ 県担当課への報告

市町村は、必要に応じて、広域振興局等の施設等の指導監督機関に報告して連携を図ります。また、虐待の事実が確認できた事案については県の担当課に報告します。

なお、被害が重篤で、刑事事件相当の虐待と判断される場合は、警察に情報提供し、対応を協議します。

<参考> 市町村から都道府県への報告（国マニュアル：P82）

都道府県による事実の確認（国マニュアル：P86）

社会福祉法及び**障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律**による権限の行使（国マニュアル：P87）

キ 施設等に指導権限のある広域振興局等の対応

施設等に指導権限のある広域振興局等は、自らが通報を受けた場合は、市町村に虐待に関する情報提供をします。

また、虐待の情報を市町村経由で、又は自ら確認した場合には、必要に応じ市町村からの報告前であっても、市町村の行う調査に立ち会う、又は自ら調査するなどして、施設等での虐待事案について市町村と連携していく必要があります。

③ 被虐待者への支援内容

調査等を踏まえ、虐待の事実が明らかになった場合には、市町村は、関係機関からの意見も踏まえながら、連携して障がい者等に対し、必要な支援を行います。

ア 主な支援内容

- (ア) 虐待を受けた障がい者の心情等の聴取と事実の説明
- (イ) 当該障がい者や他の障がい者の心的外傷の状況の把握と対応
- (ウ) 必要な場合には、当該障がい者や他の障がい者の一時保護
- (エ) 当該障がい者や他の障がい者に対し、専門機関や医療機関による支援が必要である場合には支援を受けられるような条件整備
- (オ) 障がい者同士の間での加害・被害等の問題がある場合には、加害障がい者へのケア等

イ 支援に係る留意点

- (ア) 緊急に一時保護が必要であると認められる場合には、虐待を受けた障がい者について、直ちに一時保護等の措置を講じます。また、同じ施設等に入所している他の障がい者についても一時保護等の措置や、加害者として特定された職員を指導から外す等の対応が必要ないかを確認し、障がい者の安全を確保します。
- (イ) 施設等で虐待の事案が発生した場合には、当該施設等に入所する他の障がい者への影響等があることから、継続した支援を行う体制が必要になります。
- (ウ) 市町村は、障がい者（虐待を受けた障がい者及び必要な場合は当該施設等に入所する他の障がい者）への対応方針を検討し、必要に応じて関係機関と連携し、障がい者の保護者に対して対応方針の説明を行い、了解を得ます。

④ 事後の対応（モニタリング・評価）

在宅の障がい者に対する対応と同様に、適切な支援の実施には関係機関それぞれが方針どおりに支援を実施しているかどうか、また、被虐待者や虐待者にどのような変化が生じたのかを確認し、必要な対応を行う進行管理が求められます。

具体的には、「障がい者虐待対応評価票」（様式4）を用い、次のようなことを確認する必要があります。

ア 再発防止に向けた取組みの実施

- ・ 原因の究明、具体的な改善措置等を検討・実施すること。

イ 是正改善措置の履行状況の把握・指導

- ・ 施設等への不定期訪問、職員との面談等による指導・支援を行うこと

ウ 職員の意識の改革

- ・ 職員の意識を改革するため研修を実施すること。

エ 施設等におけるチェック機能の強化

- ・ 福祉サービス第三者評価を積極的に受審すること。
- ・ 第三者委員の設置・活用など苦情解決システムを確立すること。

オ 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の段階で迅速に対応すること。

(3) 企業等での障がい者に対する虐待

① 虐待対応時の基本的な姿勢

ア 企業等の職員等

(ア) 企業等での対応

- ・ 虐待に関する相談や外部からの通報等があった場合は、職員は直ちに現場責任者、事業主等（以下単に「事業主等」という。）に報告するとともに、障がい者の居住地の市町村（市町村障害者虐待防止センター）、又は県（県障害者権利擁護センター、広域振興局等（以下「県障害者権利擁護センター等」という。））に連絡することが必要です。また、法人や企業等として、速やかに、監督機関である労働局や保護者等に連絡することが必要です。

なお、障害者虐待防止法第22条第1項では、使用者による虐待を受けたと思われる障がい者を発見した者に対し、市町村又は都道府県への通報義務が規定されています。

- ・ 虐待が発生した場合は、事業主等は、就労している障がい者等の安全・安心の確保を第一義として、迅速に対応することが求められます。

(イ) 就労している障がい者や家族への配慮

- ・ 事業主等は、被虐待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ことが必要です。
- ・ 法人や企業等として、家族等に対して、速やかに誠意ある対応、説明を行うことが求められます。

(ウ) 対外的な説明

- ・ 報道機関からの取材等に対しては、被虐待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、事業主等に対応を一本化して、適切に対応することが必要です。

イ 通報を受けた市町村（市町村障害者虐待防止センター）又は県（県障害者権利擁護センター等）の職員

(ア) 一人で抱え込まずチームで対応する

企業等での虐待は、労働条件に対する苦情等の労働相談である場合があり、担当者一人で判断や対応を行うことは危険です。担当者が所属する課で組織的に検討・対応することが原則になります。必要に応じ、地域の様々な関係者でネットワークを組み対応することも考えられます。

<参考> 虐待の判断はチームで行う(国マニュアル:P11)

(イ) 障がい者・企業等の職員等の双方を支援する

虐待の疑いのある事例に直面すると、虐待者（職員等）を加害者と捉えがちとなりますが、企業等では困難な場面に直面し試行錯誤しながら支援していること、障がい者や家族は就労をしている企業等に苦情を言いにくいことなど、虐待現場が抱えている問題を十分アセスメントして、障がい者・企業等の職員等の双方を支援することが大切となります。

(ウ) プライバシーに配慮する

情報交換を行う際には、プライバシーに十分配慮し、関係者にも守秘義務の遵守を徹底する必要があります。

なお、企業等は、個人情報第三者に提供する場合は、原則として本人の同意を得ることが必要です。しかし、虐待事例については、関係者が連携して解決にあたることが重要であることから、個人情報の保護に関する法律第23条第1項第2号に該当するものとして情報提供を行うことが可能となっています。

<参考> 個人情報の保護(国マニュアル：P98⇒P34)

② 相談・通報時の対応

企業等での虐待において、就労している障がい者や企業等の職員等、管理者からの通報のほか相談支援事業所等関係機関からの通報を受理する機関は、市町村（市町村障害者虐待防止センター）及び県（県障害者権利擁護センター等）です。必要に応じて他の市町村と情報共有や連携を図ります。

<参考> 事業所の所在地と障がい者の居住地が異なる場合(国マニュアル：P97)
通報時の受付時の対応(国マニュアル：P97-98)
使用者による障害者虐待への対応【概要】(国マニュアル：P96)

ア 相談・通報の受理

虐待に関する通報を受けた担当者は、「障がい者虐待対応受付票」（様式1）に虐待の状況、通報者の情報等可能な限り詳細な必要事項を記録しておきます。

(ア) 障がい者本人以外の者からの通報・相談を受理する際に最低限確認する情報

- ・ 虐待を受けていると思われる障がい者の氏名、居所（企業名等）
- ・ 虐待の具体的な状況(虐待の内容、時期、企業等の対応)
- ・ 被虐待者等の心身の状況
- ・ 虐待者と被虐待者等の関係、他の関係者との関係
- ・ 相談者、通告者の情報（氏名、連絡先、虐待者や被虐待者等との関係等）

特に、被虐待者等の生命や身体等に危険がないか等の被虐待者等の状況については、可能な限り詳細に把握します。

(イ) 障がい者本人からの通報・相談を受理する際に確認する情報

- ・ 虐待の内容や程度
- ・ 障がい者の協力者の有無
- ・ 障がい者との連絡方法
- ・ 相談・通報受理機関が必ず障がい者等の安全や秘密を守ることを伝えた上で、上記の事項について障がい者等の状況を把握します。

また、可能な範囲で、上述の(ア)と同じ情報について把握します。

イ 相談・通報を受理する際の留意点

(ア) 虐待に関する通報者は、通報をすることによって責任を問われたり、恨まれることがあるのではないかな等の不安を持っている可能性もあります。企業等の職員から権利侵害行為の通報があった場合には、公益通報者保護法の対象となることから、積極的にその旨を通報者に教示することが大事です。

また、通報の内容が虚偽であったり、事案が過失による事故である可能性も考えられますが、通報受理機関である市町村（市町村障害者虐待防止センター）又は県（県障害者権利擁護センタ

一等)においては、通報者に不安を与えないように配慮するとともに、正確な事実を把握することが必要です。

<参考> 通報等による不利益取扱いの禁止(国マニュアル:P98)

- (イ) 通報を受理した場合は、まず、通報者から虐待を発見等した状況について詳細に説明を受け、虐待に該当するかどうか等の判断材料となるよう情報を整理します。
- (ウ) 虐待を受けているかどうかの確証が得られていない状況であっても、通報のあった場合においては同様に、虐待を受けたと思われる状況について詳細に説明を受け、虐待に該当するかどうか等の判断材料となるよう情報を整理します。
- (エ) 匿名による通報、情報提供又は連絡であっても、できるだけ丁寧に内容を聞く必要があります。

通報者が匿名を希望する場合、匿名でも良いことを伝え、安心感を与えた上で、通報者との関係が切れないように話を聞くことを最優先とします。

- (オ) 自分のことではなく、友人のことにように装ったり、いたずらやふざけているような内容で連絡がある場合があります。特に、性的虐待のケースの場合、最初から性的虐待を受けているという訴えをすることは少ないと考えられます。
- (カ) 虐待かどうかの結論を急がず、障がい者等が安心して話せると感じるように受容的に話を聞き、障がい者等の訴えの内容が把握できるまで、また、障がい者等の居場所等が特定できるような情報を障がい者等が話すようになるまで丁寧に配慮をもって話を聞くことが必要です。
- (キ) 相談の電話に対しては、まず、よく電話してくれたこと、その勇気をたたえることが大切です。
- (ク) 企業等の職員等の場合、他の職員等との関係から、虐待の疑いを持っていても通告をためらっていることも考えられます。

このような場合、相談者が「虐待」という言葉を使わないとしても、少しでも気になる点があれば、よく話を聞き、障がい者を特定できるような情報を可能な限り把握するほか、情報が不足しているままで電話を切られそうになる場合などには、再度、電話をしてもらうことをお願いするなど、障がい者等の安全が確保されるように留意します。

通報を受けた担当者は、障がい者等の状況等通報の内容から虐待が推測される場合には、その後の対応を念頭において対応を進める心構えが必要です。

ウ 相談・通報の受理後の対応

- (ア) 市町村(市町村障害者虐待防止センター)又は県(県障害者権利擁護センター等)は、相談・通報を受けた場合には、「障がい者虐待対応受付票」(様式1)により、その内容を速やかに担当部署の管理職(又はそれに準じる者)に報告するとともに、担当課内で「受理会議」を行うなど、事実確認の方法や調査担当者の選定、役割分担などについて初期対応の方針を決定します。

<参考> 初期対応の決定(国マニュアル:P99⇒P35-36)

- (イ) 状況把握や事実確認は、本人に可能な限り直接面談し、可能な限り速やか(遅くとも48時間以内)に目視により安全の確認を最優先に行うようにします。

<参考> 事実確認の必要性(国マニュアル:P99⇒P37-38)

(ウ) なお、次のような緊急的な対応が必要な場合には、直ちに一時保護等の必要な措置を講じることが必要です。

- ・ 障がい者について生命・身体に危険が及んでいる
- ・ 企業等で就労する他の障がい者についても危険がある
- ・ 障がい者が精神的に追いつめられている

＜参考＞ 初動対応のための緊急性の判断について(国マニュアル：P99⇒P36)

エ 事実確認及び訪問調査等

市町村又は県において調査を行い、「障がい者虐待対応面談票」(様式2)に記録します。

しかしながら、市町村や県には事業所に対する指導権限がないため、これは、基本的には企業等の協力の下に行われるものです。

なお、企業等の協力を得られず、障がい者の安全確保等の必要がある場合には、速やかに、市町村は企業等の所在地の都道府県を經由して、また県は直接、企業等の所在地の都道府県労働局に報告し、都道府県労働局が行う調査に同行するなど、協力して対応することを検討します。

＜参考＞ 市町村・都道府県による**事実確認等**(国マニュアル：P99-101)

(ア) 調査手法

企業等の訪問調査を行う場合は、必ず複数の職員で次の調査を行います。

- ・ 虐待を受けたと思われる障がい者や他の障がい者への聞き取り
- ・ 虐待を行ったと思われる人への聞き取り
- ・ 企業等の職員等への聞き取り
- ・ 企業等における日誌等の閲覧
- ・ 障がい者の居室等の生活環境の確認

(イ) 把握が必要な情報

- ・ 障がい者の状況(被害の訴えの内容、外傷の有無、心理状態等)
- ・ 当該障がい者に対する企業等の対応(病院医師の診断等を受けている場合には治療の状況、当該障がい者等へ謝罪等を行っている場合にはその対応状況)
- ・ 障がい者の保護者等に対する企業等の対応
- ・ 企業等から関係機関への連絡の状況(障がい者の措置等を行った都道府県が異なる場合には当該都道府県の労働局、事案によっては警察)
- ・ 他の障がい者の虐待被害の有無
- ・ 他の障がい者等への影響

＜参考＞ 事業所への調査項目例(国マニュアル：P100)

(ウ) 調査に係る留意点

- ・ 聞き取り調査を行う際には、すべての障がい者や企業等の職員等を実施するなど通報者が特定できないように十分配慮して実施します。

特に、障がい者の聞き取りでは、二次被害(調査に際しての配慮に欠けた対応によって傷つくこと)が生じないように、障がい者の状況や心情に配慮して実施します。

また、聞取りを複数の職員で行う場合、質問事項を事前に決め、職員間で差異が生じないように対応します。

- ・ 虐待を行ったと思われる企業等の職員が聞取りを拒否したり、事実を認めない場合や、虐待を受けたと思われる障がい者が聞取りを拒否したりする場合には、改めて聞取りを行うこととしたり、他の障がい者や職員等からできるだけ多くの情報を収集するなど工夫します。
- ・ 虐待を受けたと思われる障がい者、虐待を行った疑いのある企業等の職員、企業等に対する調査を終えた後、調査報告書を作成します。
- ・ ここで、虐待ではなく、一般的な労働条件に対する苦情等で他の相談窓口（例えば労働基準監督署や公共職業安定所等）での対応が適切と判断できる場合には、適切な対応窓口につなぎ、通報等への対応を終了します。

<参考> 調査を行う際の留意事項（国マニュアル：P100-101）
調査報告の作成（国マニュアル：P100）

オ 対応方針の検討（ケース会議）

障がい者や企業等について把握した状況と事実を踏まえ、市町村において、障がい者への援助や企業等への対応方針を検討し、「障がい者虐待対応ケース会議票」（様式3）を作成し、以後の支援等の方針等を明確化します。

なお、事実が隠蔽されたり、障がい者に対する影響があるなどの懸念がある場合には、調査の方法や時期等について慎重な検討が必要となりますが、その場合においても、障がい者の安全の確保に十分配慮します。

<参考> 個別ケース会議の開催（国マニュアル：P101⇒P43-44）

カ 関係機関への報告

市町村は、企業等での虐待に関する通報等を受けた場合、虐待ではないと明確に判断される事案を除き、労働相談票を添付の上、企業等の所在地の都道府県に通知することとされています（障害者虐待防止法第23条参照）

県は、市町村からの通知を受けた場合や、直接に企業等での虐待に関する通報等を受けた場合には、厚生労働省令で定めるところにより、企業等の所在地を管轄する都道府県労働局総務部企画室に報告します（障害者虐待防止法第24条参照）。なお、虐待に該当するか疑義が生じた場合には、都道府県労働局総務部企画室に照会します。

<参考> 市町村から都道府県への通知（国マニュアル：P101）
都道府県から都道府県労働局への通知（国マニュアル：P102）
【参考】市町村から都道府県への通知例（国マニュアル：P102）
【参考】都道府県から都道府県労働局への通知例（国マニュアル：P103）
労働相談票（使用者による障害者虐待）（国マニュアル：P104-108）

なお、通報等の内容から緊急性があると判断される場合には、速やかに（市町村にあっては、県を経由して）都道府県労働局総務部企画室報告するとともに、障がい者の居住地の市町村に情報提供し、関係機関で連携して対応します。

<参考> 都道府県労働局による対応（国マニュアル：P109）
都道府県等による障害者支援（国マニュアル：P109）

③ 被虐待者への支援内容

調査等を踏まえ、虐待の事実が明らかになった場合には、市町村又は広域振興局等は、労働局等関係機関からの意見も踏まえながら、連携して障がい者等に対し、必要な支援を行います。

ア 主な支援内容

- (ア) 虐待を受けた障がい者の心情等の聴取と事実の説明
- (イ) 当該障がい者や他の障がい者の心的外傷の状況の把握と対応
- (ウ) 必要な場合には、当該障がい者や他の障がい者の一時保護
- (エ) 当該障がい者や他の障がい者に対し、専門機関や医療機関による支援が必要である場合には支援を受けられるような条件整備
- (オ) 障がい者同士の間での加害・被害等の問題がある場合には、加害障がい者へのケア等

イ 支援に係る留意点

- (ア) 緊急に一時保護が必要であると認められる場合には、虐待を受けた障がい者について、直ちに一時保護等の措置を講じます。また、同じ企業等に就労している他の障がい者についても一時保護等の措置や、加害者として特定された者を遠ざける等の対応が必要ないかを確認し、障がい者の安全を確保します。
- (イ) 企業等で虐待の事案が発生した場合には、当該企業等で就労する他の障がい者への影響等があることから、継続した支援を行う体制が必要になります。
- (ウ) 市町村又は広域振興局等は、障がい者（虐待を受けた障がい者及び必要な場合は当該企業等で就労する他の障がい者）への対応方針を検討し、必要に応じて労働局等関係機関と連携し、障がい者の保護者に対して対応方針の説明を行い、了解を得ます。

④ 事後の対応（モニタリング・評価）

在宅の障がい者に対する対応と同様に、適切な支援の実施には関係機関それぞれが方針どおりに支援を実施しているかどうか、また、被虐待者や虐待者にどのような変化が生じたのかを確認し、必要な対応を行う進行管理が求められます。

具体的には、「障がい者虐待対応評価票」（様式4）を用い、次のようなことを確認する必要があります。

ア 再発防止に向けた取組みの実施

- ・ 原因の究明、具体的な改善措置等を検討・実施すること。

イ 是正改善措置の履行状況の把握・指導

- ・ 企業等への不定期訪問、職員との面談等による指導・支援を行うこと

ウ 職員の意識の改革

- ・ 企業等の職員の意識を改革するため研修を実施すること。

エ 企業等におけるチェック機能の強化

- ・ 第三者委員の設置・活用など苦情解決システムを確立すること。

オ 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の段階で迅速に対応すること。

⑤ 国や地方公共団体での虐待の場合

国や地方公共団体に係る職場で虐待が起きた場合の対応は、概ね今まで記載した対応と同じです。ただし、監督機関は「都道府県労働局」ではなく、「国の職員の場合は人事院（公平審査局）、地方公務員の場合は人事委員会又は公平委員会」です。

このため、具体的には、県は、国や地方公共団体での虐待に関する通報を受けた場合、人事院、人事委員会又は公平委員会に報告又は照会をし、通報を受けた機関が監督を行います。

5 県民への普及啓発の取組み

(1) 障がい者に対する虐待防止についての意識の啓発

虐待を防止していくためには、広く住民に対してどのような行為が虐待にあたるのか、なぜ虐待は起こるのか、どのようにすれば虐待が防げるのかなどの基本的事項を周知するとともに、研修会等の開催を通して普及啓発を行い、障がい者の人権や虐待防止の意識を高めていくことが必要です。

虐待を防止するためには、地域社会全体で取り組むことが必要です。地域の人々に虐待を防ごうという意識を持ってもらい、ちょっとした声かけや世話をしてもらおうこと、変化に気づいてもらうことなどにより、見守りのネットワークができることとなります。

見守りやねぎらいの声かけを障がい者だけではなく、養護者にも行うとともに、民生委員、身体・知的障害者相談員等地域社会での見守りを進めることが大切です。

なお、障害者虐待防止法では、県民に通報義務が課されていますので、県及び市町村は、広報等により周知を図る必要があります。

<参考> 虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ(国マニュアル：P8)

(2) 市町村が担う役割と市町村障害者虐待防止センターの周知

市町村は、障害者虐待防止法において、担うべき役割が多数規定されています。特に市町村障害者虐待防止センターについては、相談や通報受理機関の機能があることから、住民や関係機関に周知することが必要です。

(参考・市町村が担うべき主な役割)

- ・在宅、施設等、企業等における虐待に関する相談、通報受理（市町村障害者虐待防止センター）
- ・通報又は届出を受けた場合の事実確認等
- ・自宅等への立入調査
- ・虐待を受けた障がい者の一時保護措置
- ・虐待防止のための支援
- ”・虐待防止のための広報や研修会などの啓発活動（市町村障害者虐待防止センター）
～特に県民の通報義務、実務担当者の早期発見義務等

<参考> 市町村の役割と責務(国マニュアル：P16)

(その他の相談窓口の周知)

なお、県では、24時間365日対応の虐待に係る相談受付窓口「障がい者110番」を開設しております。

この相談受付窓口は、平日の昼間は面談や電話にて相談を受け付けるほか、土日祝及び夜間も電話にて相談を受け付けます。

この相談受付窓口及び県障害者権利擁護センターについて、リーフレットやポスターなどで広く県民に積極的に周知します。

<参考> 虐待の早期発見・早期対応（国マニュアル：P8-9）

(3) 県（広域振興局等）の役割

広域振興局等は、所掌事務である障がい者の福祉のため、市町村と連携して、虐待に係る個別具体の事案の調査、施設等の指導監査等を行います。

（参考・広域振興局が担う主な役割）

- ・虐待に関する通報があった場合の受付
- ・施設等での虐待について、当該施設等への指導又は監査
- ・企業等での虐待について、県（県権利擁護センター、広域振興局等）で受理した事案の確認等
- ・市町村相互間の連絡調整、情報提供、助言その他の援助

<参考> 都道府県の役割と責務(国マニュアル：P17-18)

6 障害者支援施設等での取組み

障害福祉サービス事業所及び障害者支援施設においては、「虐待の防止のための措置に関する事項」を運営規程に記載するよう指定基準に係る**条例**において規定されています。

(1) 「虐待防止責任者」の設置

施設等においては、**条例**に基づいて、「虐待防止責任者」を設置するなどし、組織として体制の整備に努める必要があります。

<参考> 虐待防止の責任者を設置する等の体制整備(国手引き：P7-9)

(2) 必要な体制の整備

各施設における運営規程において、「利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応が図られるための必要な措置」を定めること。具体的には「虐待の防止に関する責任者の選定」「成年後見制度の利用支援」「苦情解決体制の整備」「従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施」等が求められています。

特に、職員の資質向上を図るうえでは、職場内研修や外部の研修などに計画的に参加することが効果的であり、積極的な取組みが求められています。

<参考> 虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ(国マニュアル：P8)
管理職・職員の研修、資質向上(国マニュアル：P74)
運営規程への定めと職員への周知(国手引き：P7)
倫理綱領・行動指針・掲示物等の周知徹底(国手引き：P9-12)
人権意識、知識や技術向上のための研修(国手引き：P12-13)
虐待を防止するための取組みについて(国手引き：P13)

(3) 苦情解決制度の確立

各施設において、苦情相談窓口、第三者委員、オンブズパーソン、第三者評価及び運営適正化委員会を設置又は活用することにより苦情解決制度の確立を図ることが必要です。

<参考> 実効性のある苦情処理体制の構築(国マニュアル：P75)
虐待防止のための具体的な環境整備（国手引き：P14-19）

（４） 職員一人ひとりの意識の重要性

利用者の虐待に対する認識には個人差や性差があることを絶えず意識し、ひとりよがりや思い込まないよう自身の言動を省みることが必要です。

また、職員同士で注意を促せるような風通しのよい職場の雰囲気づくりに努めることが大切です。虐待に係る問題や発言等を個人的な問題として看過せず、組織として良好な施設環境を築くための契機とする意識を持つことが大事です。

<参考> 個別支援の推進(国マニュアル：P74-75)
開かれた施設運営の推進(国マニュアル：P75)
日常的な支援場面の把握（国手引き：P13）
風通しの良い職場づくり（国手引き：P13）

7 実務担当者の資質向上の取組み

地域で相談を受ける可能性の高い実務担当者に、虐待に気づくアンテナを高くしてもらうことが、虐待の早期発見や防止につながります。

そこで、市町村職員、障害福祉サービス管理者・従事者、相談窓口職員など障がい者と直接接する職員に対して、人権擁護や虐待事例への対応方法などを内容とする専門職向けの研修を実施することが必要です。

（１） 実務担当者研修会の開催

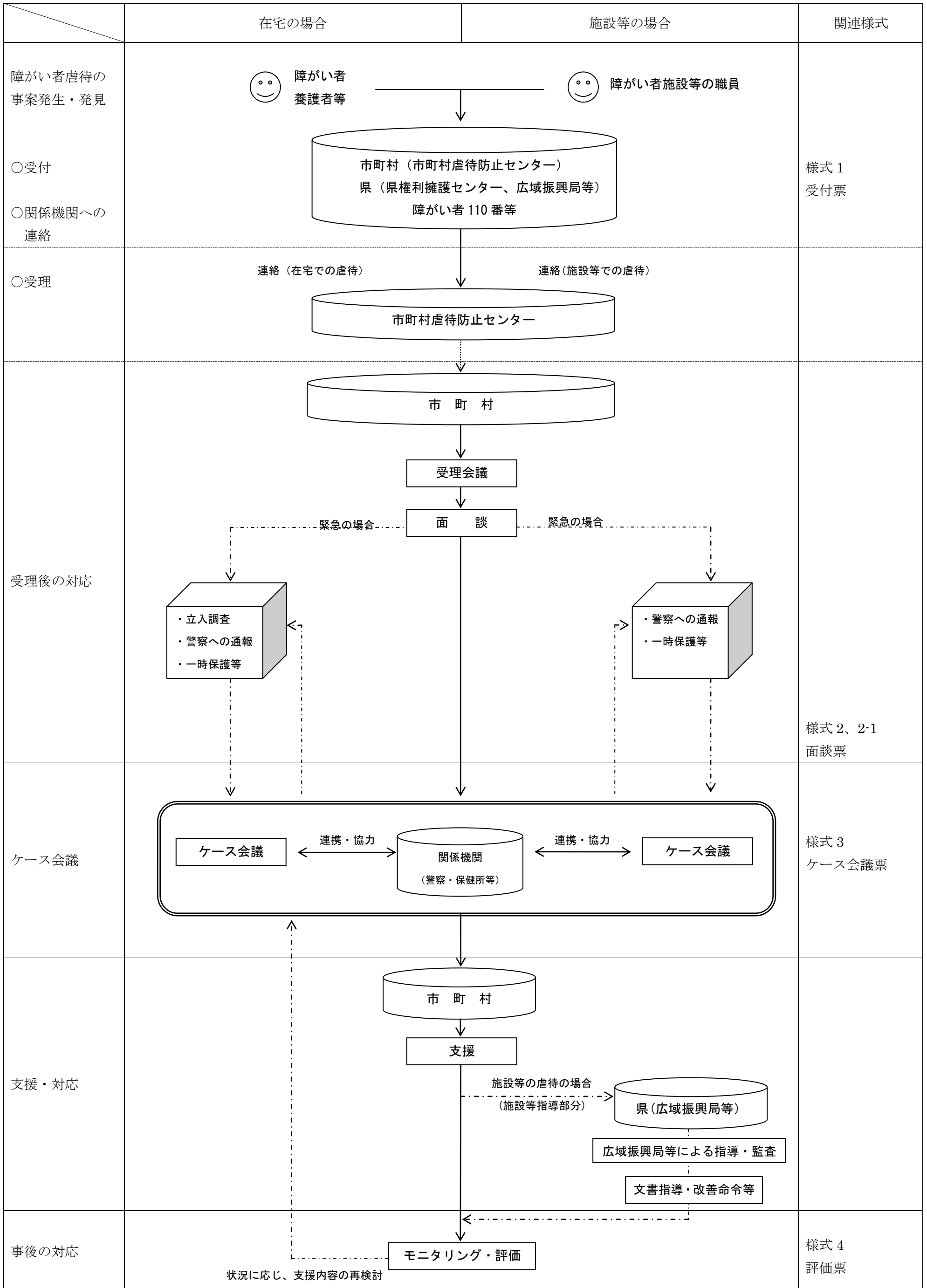
地域で相談を受ける可能性の高い実務担当者に、虐待に気づくアンテナを高くしてもらうことが、虐待の早期発見や防止につながります。

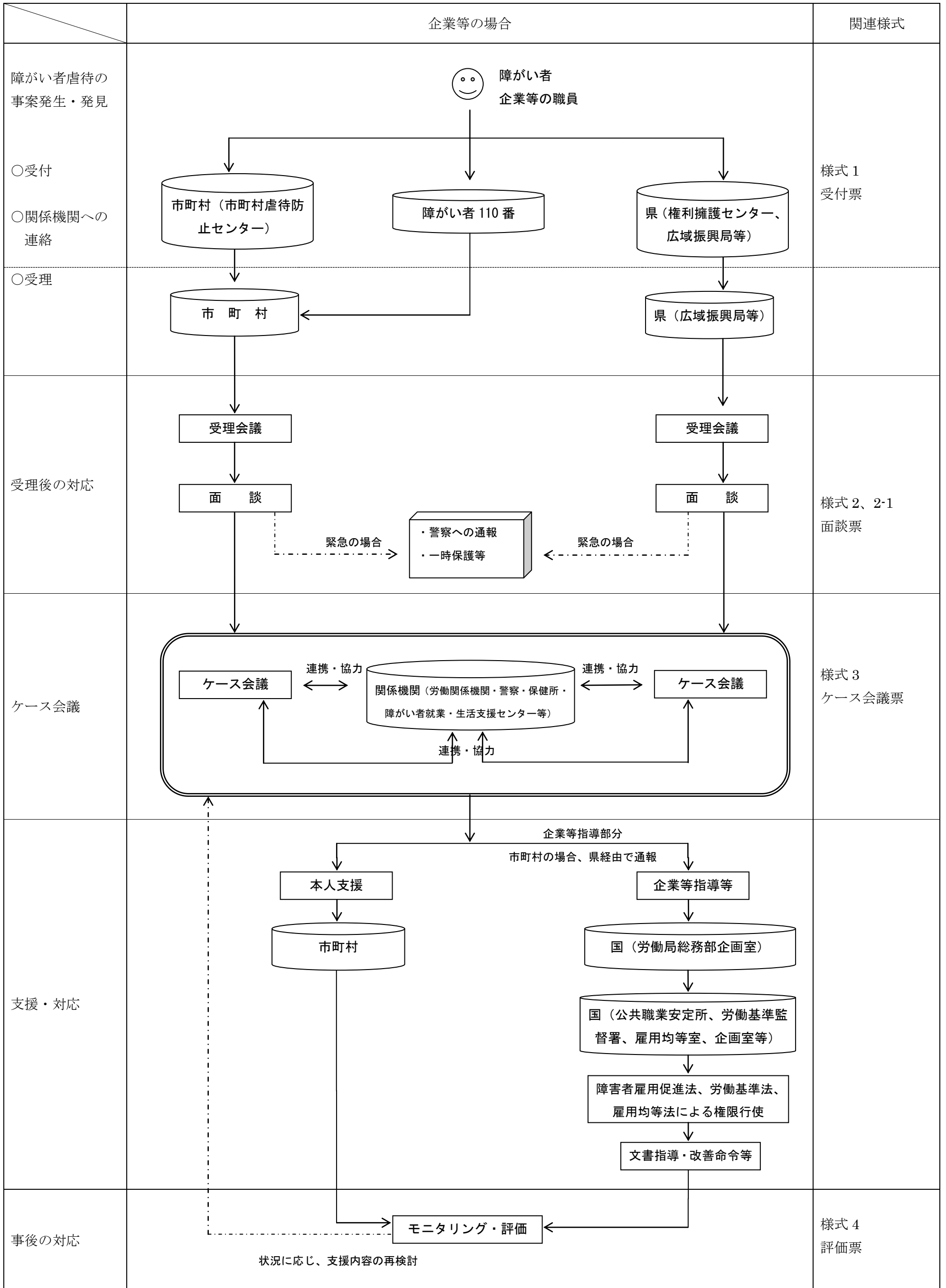
そこで、市町村職員、障害福祉サービス管理者・従事者、相談窓口職員など障がい者と直接接する職員に対して、人権擁護や虐待事例への対応方法などを内容とする専門職向けの研修を実施することが必要です。

なお、障害者虐待防止法では、これらの者に、通報義務に加え、早期発見義務が課されています。

（２） 実務担当者研修会への参加

市町村の相談受付を担当する職員は、適切な支援を行うために、県（広域振興局等）等が開催する各種研修会・事例検討会等に積極的に参加して資質向上を図ることが不可欠です。そのためには、組織として職員が計画的に研修に参加できる体制を確保することが必要です。





参考文献

- 障害者（児）施設における虐待の防止について
（平成 17.10.20 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）
- 障害者（児）施設等の利用者の権利擁護について
（平成 20.3.31 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）
- 高齢者虐待対応ソーシャルワークモデル実践ガイド
（平成 22 年 2 月中央法規出版発行 日本社会福祉士会編集）
- 障害者虐待対応マニュアル 事例集+マンガ
（平成 22 年 3 月 NPO法人 Panda-J 発行）
- 神奈川県高齢者虐待防止対応マニュアル
（平成 18 年 3 月 神奈川県保健福祉部高齢福祉課）
- 山口県障害者虐待防止マニュアル
（平成 19 年 3 月 山口県健康福祉部）
- 岩手県被措置児童等虐待対応マニュアル
（平成 22 年 4 月 岩手県保健福祉部児童家庭課）
- 障害者虐待防止の手引き
（平成 21 年 3 月 社会福祉法人全国社会福祉協議会）
- 障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律案
（平成 21 年 7 月第 171 回国会 議案種類:衆法 49 号 与党案）
- 障がい者虐待の防止、障がい者の介護者に対する支援等に関する法律案
（平成 21 年 7 月第 171 回国会 議案種類:衆法 50 号 野党案）
- 知的障害者施設において虐待が発生する背景
（平成 20 年 3 月 山口県立大学社会福祉学部 准教授 重岡 修氏論文）
- 障害者虐待防止及び対応のプロセス
（平成 22 年 11 月 平成 22 年度障害者虐待防止・権利擁護指導者養成研修資料 日本弁護士連合会 高齢者・障害者の権利に関する委員会委員長 弁護士 川島 志保氏作成）
- 障害者虐待防止についての勉強会
（平成 17 年 2 月 18 日、平成 17 年 5 月 30 日計 5 回 厚生労働省障害保健福祉部企画課、障害福祉課及び精神保健福祉課など出席）
- 高齢者虐待帳票
（日本社会福祉士会作成）
- 障がい者虐待防止・権利擁護研修（市町村虐待防止センター等に係る講義研修）資料
（平成 24 年 8 月 岩手県障がい保健福祉課主催）

岩手県障がい者虐待防止ガイドラインにおける体系図

