

## 第3章 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待 への対応

ここでは「障害者福祉施設従事者等による障害者虐待」の基本的な流れについて整理していきます。

### 1 施設従事者による障害者虐待の通報等への対応

#### (1) 通報等の対象

障害者福祉施設従事者等による虐待を受けた障害者、あるいは虐待を受けたと思われる障害者を発見した者は、市町へ通報義務が規定されています。

(第16条第1項)



Q 法第2条4項に規定する障害福祉サービス事業等以外の事業所(小規模作業所等法定外事業)における障害者虐待に関する通報・届出があった場合、どのように対応すべきですか。

A 障害者虐待防止法においては、「養護者」とは「障害者を現に養護する者であって障害者福祉施設従事者等及び使用者以外のものをいう」(法第2条第3項)と規定されています。

障害者福祉施設従事者等とは、障害者支援施設、のぞみの園、障害者総合支援法第5条に規定する障害福祉サービス、一般相談支援事業、特定相談支援事業所、移動支援事業、地域活動支援センター及び福祉ホーム等にかかる業務に従事する者であり、小規模作業所等の法定外事業における虐待については、養護者虐待としての対応になります。

## (2) 通報等を受けた際の留意点

通報等を受けた市町職員は、迅速かつ正確な事実確認を行うことが必要です。通報者から発見した状況等について詳細に説明を受け、障害者虐待に該当するかどうか判断できる材料となるように情報を整理しておく必要があります。

通報等の内容が、サービス内容等の苦情で、他の相談窓口（例えば、当該事業所の苦情処理窓口等）での対応が適切と判断できるような場合には、適切な相談窓口へつなぎ、受付記録を作成して対応を終了します。

## (3) 施設等の所在地と支給決定を行った市町が異なる場合

障害者が入所している障害者支援施設等の所在地と、当該支給決定を行った市町が異なる場合、どちらの市町にも通報等が行われる可能性があります。

いずれの場合であっても、通報者への聞き取りなどの初期対応は、通報を受けた市町が行います。その上で、支給決定を行った市町が異なる場合は、速やかに支給決定を行った市町に連絡を入れることとします。基本的には、支給決定を行った市町が対応しますが、施設等が遠方の場合、お互いに連携して、速やかに障害者の安全確認や事実確認等を行います。

なお、通報者等が直接県（障害福祉課）に通報等をすることも想定されますが、基本として、県（障害福祉課）は通報内容等を確認して、支給決定市町に連絡することになりますので、連絡を受けた市町が事実確認等を行い、虐待の事実が確認できなかった場合も事実確認の結果を、県（障害福祉課）に報告することになります。

Q 長崎県以外の都道府県等が指定した事業所等における長崎県在住の障害者への虐待に関する通報・届出があった場合、どのように対応すべきですか。

A 障害者福祉施設等の指定や法人の許認可を行った自治体と連携し、対応して行うこととなりますので、当該都道府県等にも速やかに連絡を入れる必要があります。虐待の事実の確認が行われた旨の報告については、障害者虐待に係る障害福祉サービス事業者等の事業所の所在地の都道府県に報告することとなっています。（法第17条）

#### (4) 通報等受理後の対応

基本的には、「養護者による障害者虐待への対応」の場合と同様です。

#### (5) 個人情報の保護

基本的には、「養護者による障害者虐待への対応」の場合と同様です。

#### (6) 通報等による不利益取扱いの禁止

刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務に関する法律の規定は、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の通報を妨げるものと解釈してはならないこととされています。(第16条第3項) 養護者による障害者虐待についても同様

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の通報等を行った従業員等は、通報したことを理由に、解雇その他の不利益な取扱いを受けないこととされています。(第16条第4項)

但し、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるものを除くこととされています。



#### 公益通報者保護法（公益通報者の保護を図る法律）

労働者が、事業所内部で法令違反行為が生じ、又は生じようとしている旨を事業所内部、行政機関、事業所外部に対して、次の2つの要件を満たして通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。

##### <要件>

- ・不正の目的で行われた通報でないこと。
- ・通報内容が真実であると信じる相当の理由があること。

##### <公益通報に対する保護規定>

- ・解雇の無効。
- ・その他不利益な取扱い（降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要、専ら雑務に従事させること、退職金の減給・没収等）の禁止。

### (7) コアメンバーによる対応方針の協議

基本的には、「養護者による障害者虐待への対応」の場合と同様です。

## 2 事実の確認・県（障害福祉課）への報告

### (1) 市町による事実の確認

基本的には、「養護者による障害者虐待への対応」の場合と同様です。

事実確認等は、通報を受けた市町が行いますが、この段階では障害者総合支援法に規定する市町による調査権限（障害者総合支援法第10条、第48条第3項、第51条の27第1項及び第2項）に基づくものではなく、障害者サービス事業所等の任意の協力の下に行われるものであることを認識することが必要です。

#### 市町による任意の指導

調査の結果、市町は自らが支給決定をした障害者の支援を適切に行うために必要があると認められた時は、障害者福祉施設に対して口頭又は文書により指導を行うことがあります。この指導は任意の調査に基づく行政指導ですので、当該指導に従わないことを理由として不利益な取扱いをすることはできません。（なお、当該市町が指定した、又は運営費を助成した障害者福祉施設等に関しては、運営全般について指導が可能です。）

障害福祉サービス事業所等において、第三者性を担保したオンブズマン制度や虐待防止委員会などの組織が整備されている場合には、市町による事実確認調査と合わせ、これら第三者性を担保した組織が事実確認を行うことにより、当該施設の運営改善に向けた取り組みが機能しやすくなると考えられます。



Q コミュニケーションが困難な当事者等への聞き取りは、どのようにすればよいですか。

A 被虐待障害者の障害の程度や状態によって、オウム返しや質問事項を全て是認してしまうことなど考えられますので、本人が信頼を寄せている支援者、家族、当該事業所以外で日常支援を行っている者などと共に聞き取りを行う体制を取る必要があります。

Q 障害福祉サービス事業者等が市町による聞き取り等による情報の提供を拒んだ場合、どうすればよいですか。

A 障害福祉サービス事業者等の協力が得られない場合には、速やかに長崎県障害福祉課に報告し、当課と共同で事実確認を行うことも検討する必要があります。

なお、障害者総合支援法第48条に基づく立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避した者は、三十万円以下の罰金に処することとされています。

(第111条)

虐待があった当該施設が自ら適切に通報した場合の留意点

障害者虐待防止法の浸透により虐待があった当該施設が、設置者・管理者の意思も含め、自ら適切に通報する事例が増えています。その場合、当該施設は市町の実事確認調査に積極的に協力し、虐待が起きた事実を認め、再発防止策に前向きに取り組もうとしている可能性があります。そのような場合に、虐待を認めず、隠蔽しようとさえする施設と同様の厳しい対応で事実確認調査を行うことは適切とは言えません。施設の姿勢を見極めつつ、事実確認を適切に行い、再発防止に向けた取組みを支援する姿勢が求められます。



聞き取り調査の内容を正確に残すために、会話の録音・

録画を行う場合は、必要性を説明した上で同意を求める必要があります。

録音・録画の法的側面については、下記を参考にしてください。

「障害者福祉サービス事業所等への指導監査の在り方に関する研究」

<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000307948.pdf>

## (2) 市町から県(障害福祉課)への報告

市町は、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待に関する通報等を受けた場合、虐待に関する事項を県に報告することとされています。(第17条)

P85の帳票参考

但し、通報等で寄せられる情報には、苦情処理窓口で対応すべき内容や過失による事故等、虐待事案以外の様々なものも含まれることから、県への報告は、「虐待の事実が確認できた事案」とします。

悪質なケースで県の迅速な権限発動が求められる場合や障害福祉サービス事業所等の協力が得られない場合等、県と市町が共同して事実確認を行う必要があると判断される場合は、速やかに県に報告し、検討を行う必要があります。

## (3) 県(障害福祉課)による事実確認

市町から報告を受けた県は、当該障害者福祉施設等に対して、事実確認のため、調査を実施します。その際、当該通報等に係る障害者についての支給決定を行った市町に同行を依頼したりするなど連携して対応します。

Q 県(障害福祉課)への報告は、どのようなケースについて、どのタイミングで行えば良いですか。

A 県(障害福祉課)への報告は、障害者福祉施設従事者等による虐待の事実が確認された時点で報告となります。

但し、緊急・重大性が高い場合、法人への立入調査が必要とされる場合は、速やかに県(障害福祉課)へ報告し、連携して虐待の事実を確認する必要があります。



### 3 社会福祉法及び障害者総合支援法の規定による権限の行使

障害者虐待防止法では、障害者虐待の防止と虐待を受けた障害者の保護を図るため、市町又は県は、社会福祉法及び障害者総合支援法に規定された権限を適切に行使し、対応を図ることが規定されています。(第19条)

#### 障害者虐待が強く疑われる場合

当該施設等から報告徴収を受けて事実を確認し、障害者虐待が認められる場合には、市町又は県は、指導を行い、改善を図るようにします。指導に従わない場合には、社会福祉法や障害者総合支援法に基づく勧告・命令、指定の取り消し処分などの権限を適切に行使することにより、障害者の保護を図ります。

#### <改善指導例>

虐待防止改善計画の作成や第三者による虐待防止委員会の設置を求め、改善計画に沿った措置が講じられているかどうかを第三者委員会が定期的にチェックし、継続的に関与したり、当該事業所又は第三者委員会から定期的に報告を受け、必要に応じて当該事業所に対する指導や助言を行うなどの対応が考えられます。



Q 社会福祉法、障害者総合支援法に規定する権限にはどのようなものがありますか。

A 社会福祉法では、所轄庁は社会福祉法人が適正な運営をしているかなどを確かめるため、その業務及び会計の状況を報告徴収したり検査することができる他、業務停止命令や役員の解職勧告などもすることができると規定されています。

但し、所轄庁は、都道府県知事、指定都市市長、中核市市長のみであり、指定都市、中核市以外の市町には権限付与されていません。このため、社会福祉法に基づく権限行使をする必要があるような事例については、県本庁と連携を密に事案に対処する必要があります。

障害者総合支援法では、市町にも権限行使できる規定があります。例えば、障害者総合支援法第48条第1項では、障害者への虐待の疑い等不適切な支援内容が強く疑われる場合などに、指定障害福祉サービス事業所に立ち入り、管理者や従業者に対し、質問したり帳簿書類の検査をすることができる旨規定されています。

なお、立ち入り検査等の結果、指定障害福祉サービス事業者に対し、勧告や措置命令等すべき不適切運営が認められる場合の権限行使については、都道府県知事の権限になっていますので、悪質なケース等については事実確認や立ち入り検査の段階から県本庁と連携を密にしていく必要があります。



## 社会福祉法・障害者総合支援法による権限規定

社会 福 祉 法	第 56 条第 1 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市長	社会福祉法人に対する報告徴収、検査
	第 56 条第 4 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市長	社会福祉法人に対する勧告
	第 56 条第 5 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市長	勧告に従わなかった社会福祉法人の公表
	第 56 条第 6 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市長	勧告に係る措置をとらなかった社会福祉法人に対する措置命令
	第 56 条第 7 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市長	社会福祉法人に対する業務停止命令又は役員了解職勧告
	第 56 条第 8 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市長	社会福祉法人に対する解散命令
	第 57 条	厚生労働大臣 都道府県知事 市長	社会福祉法人に対する公益事業又は収益事業の事業停止命令
	第 71 条	都道府県知事	社会福祉施設に対する改善命令
	第 72 条	都道府県知事	社会福祉事業を営む者に対する事業制限・停止命令・許可取消、認可取消

障 害 者 総 合 支 援 法	第 10 条	市町村	障害福祉サービス、相談支援、自立支援医療、療養介護医療若しくは補装具の販売若しくは修理を行う者若しくはこれらを使用する者若しくはこれらの者であった者に対する報告徴収、立入検査等
	第 11 条第 2 項	厚生労働大臣 都道府県知事	自立支援給付対象サービス等を行った者若しくはこれらを使用した者に対する報告徴収等
	第 48 条第 1 項	都道府県知事 市町村長	指定障害福祉サービス事業者若しくは指定障害福祉サービス事業であった者若しくは当該指定に係るサービス事業所の従業者であった者に対する報告徴収、立入検査等

障 害 者 総 合 支 援 法	第 48 条第 3 項	都道府県知事 市町村長	指定障害者支援施設等の設置者に対する報告徴収、立 入検査等
	第 49 条第 1 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	指定障害福祉サービス事業者に対する勧告
	第 49 条第 2 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	指定障害者支援施設等の設置者に対する勧告
	第 49 条第 3 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	勧告に従わなかった指定事業者等の公表
	第 49 条第 4 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	勧告に係る措置をとらなかった指定事業者等に対す る措置命令
	第 50 条第 1 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	指定障害者福祉サービス事業者の指定取消、効力停止
	第 50 条第 3 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	指定障害者支援施設の指定取消、効力停止
	第 51 条の 3 第 1 項	厚生労働大臣 都道府県知事	指定障害福祉サービス事業者、指定障害者支援施設に 対する報告徴収、立入検査等（業務管理体制）
	第 51 条の 4 第 1 項	厚生労働大臣 都道府県知事	指定障害福祉サービス事業者、指定障害者支援施設に 対する勧告（業務管理体制）
	第 51 条の 4 第 2 項	厚生労働大臣 都道府県知事	勧告に従わなかった指定障害福祉サービス事業者、指 定障害者支援施設の公表（業務管理体制）
	第 51 条の 4 第 3 項	厚生労働大臣 都道府県知事	勧告に係る措置をとらなかった指定障害福祉サービ ス事業者、指定障害者支援施設に対する措置命令（業 務管理体制）
	第 51 条の 27 第 1 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長 市町村長	指定一般相談支援事業者若しくは指定一般相談支援 事業者であった者若しくは当該指定に係る一般相談 支援事業所の従業者であった者に対する報告徴収、立 入検査等
	第 51 条の 27 第 2 項	市町村長	指定特定相談支援事業者若しくは指定特定相談支援 事業者であった者若しくは当該指定に係る特定相談 支援事業所の従業者であった者に対する報告徴収、立 入検査等
	第 51 条の 28 第 1 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	指定一般相談支援事業者に対する勧告

障 害 者 総 合 支 援 法	第 51 条の 28 第 2 項	市町村長	指定特定相談支援事業者に対する勧告
	第 51 条の 28 第 3 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長 市町村長	勧告に従わなかった指定相談支援事業者の公表
	第 51 条の 28 第 4 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長 市町村長	勧告に係る措置をとらなかった指定相談支援事業者 に対する措置命令
	第 51 条の 29 第 1 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	指定一般相談支援事業者に対する指定取消、効力停止
	第 51 条の 29 第 2 項	市町村長	指定特定相談支援事業者に対する指定取消、効力停止
	第 51 条の 32 第 1 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市町村長	指定相談支援事業者若しくは当該指定相談支援事業 者の従業者に対する報告徴収、立入調査等（業務管理 体制）
	第 51 条の 33 第 1 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市町村長	指定相談支援事業者に対する勧告（業務管理体制）
	第 51 条の 33 第 2 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市町村長	勧告に従わなかった指定相談支援事業者の公表（業務 管理体制）
	第 51 条の 33 第 3 項	厚生労働大臣 都道府県知事 市町村長	勧告に係る措置をとらなかった指定相談支援事業者 に対する措置命令（業務管理体制）
	第 81 条第 1 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	障害福祉サービス事業、一般相談支援事業、特定相談 支援事業、移動支援事業、地域活動支援センター、福 祉ホームの設置者に対する報告徴収、立入検査等
	第 82 条第 1 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	障害福祉サービス事業、一般相談支援事業、特定相談 支援事業、移動支援事業を行う者に対する事業制限・ 停止命令
	第 82 条第 2 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	障害福祉サービス事業を行う者、地域活動支援センタ ー、福祉ホームの設置者に対する改善、停止・廃止命 令
	第 85 条第 1 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	市町村が設置した障害者支援施設の長に対する報告 徴収、立入検査等
	第 86 条第 1 項	都道府県知事 指定都市市長 中核市市長	市町村が設置した障害者支援施設に対する業務停 止・廃止命令

指定都市又は中核市自らが設置する場合は除く

児童福祉法	第 21 条の 5 の 21 第 1 項	都道府県知事 市町村長	指定障害児通所支援事業者若しくは指定障害児通所支援事業者であった者若しくは当該指定に係る障害児通所支援事業所の従業者であった者に対する報告徴収、立入検査等
	第 21 条の 5 の 22 第 1 項	都道府県知事	指定障害児通所支援事業者等に対する勧告
	第 21 条の 5 の 22 第 3 項第 2 項	都道府県知事	勧告に従わなかった指定障害児通所支援事業者等の公表
	第 21 条の 5 の 22 第 3 項第 3 項	都道府県知事	勧告に係る措置をとらなかった指定障害児通所支援事業者等に対する措置命令
	第 21 条の 5 の 23 第 1 項	都道府県知事	指定障害児通所支援事業者に対する指定取消、効力停止
	第 24 条の 34 第 1 項	市町村長	指定障害児相談支援事業者若しくは指定障害児相談支援事業者であった者若しくは当該指定に係る障害児相談支援事業所の従業者であった者に対する報告徴収、立入検査等
	第 24 条の 35 第 1 項	市町村長	指定障害児相談支援事業者に対する勧告
	第 24 条の 35 第 2 項	市町村長	勧告に係る措置をとらなかった指定障害児相談支援事業者に対する措置命令
	第 24 条の 36 第 1 項	市町村長	指定障害児相談支援事業者に対する指定取消、効力停止

特定非営利活動促進法	第 42 条	都道府県知事 指定都市市長	特定非営利活動法人に対し、期限を定めて、その改善のために必要な措置命令
	第 43 条	都道府県知事 指定都市市長	特定非営利活動法人の設立の認証の取消

## 4 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の状況の公表

障害者虐待防止法では、知事は、毎年度、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の状況、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待があった場合にとった措置その他厚生労働省令で定める事項を公表（年次報告）することとされています。

（第20条）

公表の対象となるのは、障害福祉サービス事業所等において、市町又は市町と県の共同等による事実確認の結果、実際に障害者虐待が行われていたと認められた事案とし、厚生労働省令で定める事項について集計した上で、公表します。

### 県知事が公表する項目

- ・ 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の状況
- ・ 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待があった場合に採った措置
- ・ 虐待があった障害者福祉施設等の種別
- ・ 虐待を行った障害者福祉施設従事者等の職種



## 5 身体拘束に対する考え方

### （1）基本的な考え方

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ます。

障害者支援施設等の利用者が、興奮して他の利用者を叩く、噛みつくなどの行為があるときや自分自身の顔面を強く叩き続けるなどの行為があるときには、やむを得ず利用者の身体を拘束したり一時的に居室に施錠をしたりするなど行動制限をすることがあります。

このような行動制限が日常化してしまうと、そのことが契機となって利用者に対する身体的虐待や心理的虐待に至ってしまう危険性があります。

やむを得ず身体拘束する場合は、その必要性を慎重に判断するとともに、その範囲を最小限にしなければなりません。

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ります。

## (2) 身体拘束とは

身体拘束の具体的な内容は、次のような行為が該当すると考えられます。

- ・車いすやベッド等に縛り付ける。( )
- ・手指の機能を制限するために、ミトン型の手袋を付ける。
- ・行動を制限するために、介護衣(つなぎ服)を着せる。
- ・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。
- ・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。
- ・自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

( )肢体不自由、特に体幹機能障害がある利用者が、残存能力を活かせるよう、安定した着座姿勢を保持するためには、理学療法士等のリハビリテーション専門職や介護職員が連携し、安全性かつ機能性を高める様々な工夫が欠かせません。この姿勢保持に対する工夫の結果として、ベルト類を装着して身体を固定する行為は支援には必要なものであり、身体拘束にあたらぬといえます。

多くの場合、本人の身体状況に合わせた座位保持装置や車椅子を医師の意見書や診断書によりオーダーメイドで作製し、使用している場合です。

ただし、座位保持装置であっても、上記のような場合を除き、ベルトやテーブルをしたまま、漫然と長時間放置するような行為は身体拘束に該当する場合もあるため、医師や理学療法士等の専門職の意見を踏まえ、座位保持装置を使用する目的や理由を明確にし、本人、家族の意見を定期的に確認し、その意見・同意を支援計画に記載することが必要です。



## (3) やむを得ず身体拘束を行うときの留意点

「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基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準(厚生労働省令第172

号)」には、緊急やむを得ない場合を除き身体拘束等を行ってはならないとされています。さらに、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、その際の利用者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しなければならないとされています。

緊急やむを得ない場合は、あらゆる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。

**「やむを得ず身体拘束を行う」に該当する3要件（すべて満たすことが必要）**

**切迫性**：利用者本人若しくは他の利用者の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。

**非代替性**：身体拘束以外に代替する方法がないこと。

**一時性**：身体拘束は一時的なものであること。（一時性を判断する場合には、本人の状態等に応じて必要とされる、最も短い拘束時間を想定）

**やむを得ず身体拘束を行うときの手続き**

**組織による決定と個別支援計画への記載**

「やむを得ない場合」の判断は、担当の職員個人又はチームで行うのではなく、個別支援会議などにおいて、組織として検討・決定する必要があります。

この場合、管理者、サービス管理責任者、運営規定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の権限をもつ職員が出席していることが大切です。

**本人・家族への十分な説明**

身体拘束の内容、目的、時間、期間など障害者本人や家族に対して十分に説明し、了解を得ることが必要です。

**必要な事項の記録**

身体拘束を行った場合は、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等必要な事項を記録します。



## 6 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止

### (1) 管理職・職員の研修、資質向上

障害者虐待を防止するためには、何よりもまず障害者の人権の尊重や障害者虐待の問題について、管理職、職員が自ら高い意識を持つことです。

障害者福祉施設等においては、定期的に障害者虐待や支援技術向上に関する研修を実施するとともに、各種研修会に職員を参加させる等により職員の資質の向上に努めます。また、実際に支援に当たる職員だけでなく、管理者も含めた事業所全体での取組みが重要です。

### (2) 個別支援の推進

数多くの障害者が障害福祉サービスを利用しているため、個々の利用者への配慮よりも管理的な運営に傾きがちな状況があります。こうした運営は利用者にとっても職員にとってもストレスの原因となるものであり、特に入所型の事業において、身体拘束や心理的虐待と考えられる事態が発生する危険が潜んでいます。

利用している障害者一人ひとりが、尊厳を保ちながら自分らしく生活できる環境をつくるのが障害者福祉施設従事者等には求められています。

そのために、それぞれの事業所では個々の利用者への総合的な支援の方針や生活全般の質を向上させるための課題などを記載した個別支援計画を作成します。個別支援計画に基づいて事業所職員はサービスを提供し、サービス管理責任者は計画の実施状況を把握して、必要に応じて見直します。

### (3) 開かれた施設運営の推進

障害者支援施設は、入所している障害者の住まいであるため、ともすると外部からの目が届きにくい面があります。このため、内部の習慣的な行動が外部から乖離していく危険性をはらんでいるとともに、虐待事案が発生した場合も発見されにくい土壌ともなり得ます。

風通しが良く虐待が起こらない施設になるためには、地域に開かれた施設運営をしていくことが重要です。地域住民やボランティア、実習生など多くの人が施設に関わることによって、職員の意識にも影響を及ぼすと考えられます。



また、サービス評価（自己評価、第三者評価など）の導入も積極的に検討することが大切です。

#### （４）苦情解決体制の構築

障害福祉サービス事業所等は、サービスを利用している障害者やその家族からの苦情を解決する体制を整備すること等により虐待の防止等の措置を講ずることが規定されています。（第15条）

また、苦情相談窓口を開設する等苦情解決のために必要な措置を講ずべきことが運営基準等にも規定されています。

サービスの質を向上させるため、利用者等に継続して相談窓口の周知を図る等、苦情解決のための取り組みを効果的なものとしていくことも大切です。

#### （５）行政指導等による確認

市町又は県は、障害者福祉施設等の指導監査において、報告書類のチェックとともに施設内巡回の時間をなるべく多く確保し、利用者の様子や職員の対応について観察したり、幹部職員のみならず現場の職員からも聴き取りを行う等、実質的なチェックになるよう心がけることが求められます。



Illustration - 51271195