

# Ⅲ 通報プロセスについて(通報した場合の準備含む)

---

岩上洋一

社会福祉法人じりつ

# 獲得目標

- 自事業所で虐待が疑われる事案が生じた場合の具体的な対応について理解する。
- 通報手順、事実確認から指導、処分までの流れ、事業所内の事実確認、事前準備等を理解する。

# 内容

- 0 障害者福祉施設等従事者がとるべき通報の手順
- 1 虐待が疑われる事案があった場合の対応
- 2 通報者の保護
- 3 市町村・都道府県による事実確認への協力
- 4 虐待を受けた障害者や家族への対応
- 5 原因の分析と再発の防止
- 6 個別支援計画の見直しとサービス管理責任者等の役割
- 7 虐待した職員や役職者への処分等
- 8 IVのまとめ

# 0 障害者福祉施設等従事者がとるべき通報の手順

虐待は権利侵害であり、隠さずに通報して利用者を守ります。

- ① 現場の職員等が、障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した際は、速やかに市町村に設置された障害者虐待防止センターに通報しなければなりません。
- ② この職員が所属する法人・事業所が虐待防止委員会や「通報の手順」などを定めている場合には、直属の上司やサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）にまずは報告し、通報してもらうことでも構いません。
- ③ 上司やサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）に報告したにもかかわらず、通報がされなかったときにはうやむやにせず自ら通報すべきです。その際には、期間を長くおかずに通報しないと機会を逸することがあります。
- ④ 疑いを発見した事案が虐待であったかどうかは第三者が認定することで、事実が確認できていなくても通報はできます。
- ⑤ 通報をしたことによって、その人に不利益が生じないようにされるべきです。

# 1 虐待が疑われる事案があった場合の対応

- あなたは、障害者福祉施設等のサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）で虐待防止マネージャーです。
- あなたの施設で利用者への虐待が疑われる事案が発生し、現場の職員から法人・事業所、虐待防止委員会で定めている「通報の手順」に従い、虐待防止マネージャーであるあなたに報告がなされました。
- あなたは、どのように対応しますか？

# 1 虐待が疑われる事案があった場合の対応

- (1) 利用者に対する人権侵害や虐待事案が発生したとき、又はその可能性が疑われるときには、管理者に報告して、施設・事業所としてその事実確認を速やかに行います。
- (2) 障害者福祉施設等で利用者への虐待が疑われる事案があった場合は、障害者虐待防止法第16条に規定されている通報義務に基づき、虐待を受けた利用者の支給決定をした市町村の窓口に通報します。
  - \* 市町村に通報することなく、施設の中だけで事実確認を進め、事態を収束させてしまうと通報義務に反することとなるため、必ず市町村に通報した上で行政と連携して対応を進めます。
- (3) 内部的には法人の理事長に報告し、必要に応じて臨時理事会の開催について検討します。
- (4) 管理者は、虐待を受けた障害者のためにも、障害者福祉施設等の支援の改善のためにも、行政が実施する訪問調査等に協力し、潜在化していた虐待や不適切な対応を洗い出し、事実を明らかにすることが求められます。

## 2 通報者の保護

- あなたは、障害者福祉施設等のサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）で虐待防止マネージャーです。
- あなたの施設で利用者への虐待が疑われる事案が発生し、現場の職員が直接市町村に通報しました。
- あなたは、通報した職員から通報した旨の報告を受けました。
- あなたは、通報した職員にどのように対応しますか？

## 2 通報者の保護

### (1) 虐待防止法

障害者福祉施設等の虐待を発見した職員が、直接市町村に通報する場合、通報した職員は、障害者虐待防止法で次のように保護されます。

- ① 刑法の秘密漏示罪の規定 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(障害者虐待防止法第16条第3項)。
- ② 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者等は、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(第16条第4項)。通報が虚偽であるもの及び一般人であれば虐待であったと考えることに合理性がない「過失」による場合は除きます。

### (2) 公益通報者保護法

平成18年4月から公益通報者保護法が施行されており、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①事業所内部、②行政機関、③事業所外部に対して所定の要件を満たして公益通報を行った場合(例えば行政機関への通報を行おうとする場合には、①不正の目的で行われた通報でないこと、②通報内容が真実であると信じる相当の理由があること、の2つの要件を満たす場合)、通報者に対する保護が規定されています。

施設においては、通報先や通報者の保護について日頃から職員に周知し、理解を深めておくことが必要です。

## 2 通報者の保護

### (3) 損害賠償請求事案

障害者虐待防止法施行後、虐待通報した職員に対して、施設側が損害賠償請求を行うという事案が発生しています。

#### 【施設側の理由】

虐待通報された事により施設の社会的信用が低下し、不利益を受けた。

#### 【その後の経過】

施設側の不利益は認定されず、さらに信用を低下させる結果なり、事業所の廃止に至った事例もありました。

### (4) 施設の設置者・管理者に求められること

#### ① 障害者虐待防止法の趣旨を認識すること。

施設が、通報したことを理由に損害賠償請求を行うことは、適切に通報しようとする職員を萎縮させることにもつながりかねないものであり、通報義務や通報者の保護を定めた障害者虐待防止法の趣旨に沿わないものです。

#### ② 通報義務に基づいて適切に虐待通報を行おうとする、又は行った職員等に対して解雇その他不利益な取扱いをしないこと。

#### ③ 通報等を理由とする不利益な取扱いの禁止措置や保護規定の存在について理解を深めること。

### 3 市町村・都道府県による事実確認への協力

- あなたは、障害者福祉施設等のサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）で虐待防止マネージャーです。あなたの施設で利用者への虐待が疑われる事案が発生しました。
- 市町村及び都道府県が、事実を確認するために障害者やその家族、障害者福祉施設等関係者からの聞き取りや、障害者総合支援法や社会福祉法等の関係法令に基づく調査等を速やかに開始することとなります。
- あなたは、事実確認への協力のためにどのように対応しますか？

### 3 市町村・都道府県による事実確認への協力

(1) 誠実に対応する。

(2) 調査に適切な場所を提供する。

調査に当たっては、聞き取りを受ける障害者やその家族、障害者福祉施設等関係者の話の秘密が守られ、安心して話せる場所の設定が必要となりますので、適切な場所を提供します。

(3) 必要な書類の提供に協力します。

勤務表や個別支援計画、介護記録等の提出等が求められますので、これらに最大限協力します。

(4) 虚偽の答弁・検査の妨害 ⇒ 指定の取り消しや罰金

障害者総合支援法の規定により市町村長、都道府県知事が調査権限に基づいて障害者福祉施設等に対して報告徴収や立入検査を行う場合、質問に対して虚偽の答弁をしたり、検査を妨害した場合は、障害者総合支援法の規定により指定の取消し等(第50条第1項第7号及び第3項、第51条の29第1項第7号及び第2項第7号)や30万円以下の罰金(第111条)に処することができることとされています。これらの規定についても十分理解した上で、**市町村、都道府県の実事確認調査に対して誠実に協力します。**

## 4 虐待を受けた障害者や家族への対応

- あなたは、障害者福祉施設等のサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）で虐待防止マネージャーです。あなたの施設で利用者への虐待が疑われる事案が発生しました。
- あなたは、虐待を受けた障害者や家族にどのように対応しますか？

## 4 虐待を受けた障害者や家族への対応

### (1) 安全の確保

虐待事案への対応に当たっては、虐待を受けた利用者の安全確保を最優先にします。

### (2) 安心できる環境づくり

虐待を行った職員がその後も同じ部署で勤務を続けることによって、虐待を受けた利用者が不安や恐怖を感じ続けるような事態等を起こさないため、法人の就業規則等を踏まえた上で配属先を直接支援以外の部署に変更することや、事実関係が明らかになるまでの間、出勤停止にする等の対応を行い、利用者が安心できる環境づくりに努めます。

### (3) 説明・謝罪等による誠意ある対応

事実確認をしっかりと行った上で、虐待を受けた障害者やその家族に対して障害者福祉施設等内で起きた事態に対しての説明、謝罪も含めた誠意ある対応を行います。

### (4) 家族会への説明

虐待事案の内容によっては、法人の理事長等役職員が同席した上で家族会を開き、説明と謝罪を行い信頼の回復に努める必要があります。

## 5 原因の分析と再発の防止

- あなたは、障害者福祉施設等のサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）で虐待防止マネージャーです。あなたの施設で利用者への虐待が疑われる事案が発生しました。
- あなたの施設では、どのような要因で虐待事案が発生したと考えますか？

厚生労働省の「障害者虐待対応状況調査」では、虐待の発生要因を5つに分類しています。

「教育・知識・介護技術等に関する問題」

「職員のストレスや感情コントロールの問題」

「倫理観や理念の欠如」

「虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ」

「人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ」

# 5 原因の分析と再発の防止

## 市町村等職員が判断した虐待の発生要因（複数回答）

	平成 28年 度	平成 29年 度	平成 30年 度	令和 元 年 度	令和 2年 度
教育・知識・介護技術等に関する問題	65.1 %	59.7 %	73.1 %	59.8 %	71.0 %
倫理観や理念の欠如	53.0 %	53.5 %	52.8 %	53.6 %	56.1 %
職員のストレスや感情コントロールの問題	52.2 %	47.2 %	57.0 %	55.3 %	56.8 %
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	22.0 %	19.6 %	20.4 %	24.2 %	24.2 %
虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ	22.0 %	19.1 %	22.6 %	16.2 %	22.6 %

- ・ 令和2年度の「障害者虐待対応状況調査」では虐待の発生要因としては、「教育・知識・介護技術等に関する問題」や「職員のストレスや感情コントロールの問題」、「倫理観や理念の欠如」などが挙げられている。
- ・ 障害者虐待発生件数の多い共同生活援助や障害者支援施設、生活介護、放課後等デイサービスにおいても同様の結果となっている。

## 5 原因の分析と再発の防止

- あなたは障害者福祉施設等のサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）で虐待防止マネージャーです。あなたの施設で利用者への虐待が疑われる事案が発生しました。
- あなたは、原因の分析と再発防止のため、どのように対応しますか？

- 虐待を行った職員に対しては……。
- 複数の職員による虐待の場合には……。
- 見て見ぬふりをしていた職員がいる場合には……。
- 職員の知識や対応の技術が不十分な場合には……。
- 管理者等や役職者が虐待を行っている場合には……。

# 5 原因の分析と再発の防止

(1) 虐待を行った職員に対しては……。

⇒ なぜ虐待を起こしたのかその背景を聞き取り、原因を分析します。

(2) 複数の職員による虐待の場合には……。

⇒ 小さな不適切な対応が積み重なってエスカレートし、やがて大きな虐待につながってしまう等のケースも考えられるため、経過の把握も必要です。

(3) 見て見ぬふりをしていた職員がいる場合には……。

⇒ 職員相互の指摘ができないような支配的な力関係が職員の間に行われている場合があります。

(4) 職員の知識や対応の技術が不十分な場合には……。

⇒ 力で抑え込むことしかできなかった場合が考えられます。

(5) 管理者等や役職者が虐待を行っている場合には……。

⇒ これらを客観的に分析するためには、虐待防止委員会だけでなく、第三者的立場の有識者にも参加してもらって検証委員会を立ち上げることも考えられます。

⇒ その過程で、複数の障害者福祉施設等を運営する法人の中で組織的に行われたと思われる虐待事案については、同一法人の他障害者福祉施設等への内部調査を検討することも考えられます。

## 5 原因の分析と再発の防止

- あなたは障害者福祉施設等のサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）で虐待防止マネージャーです。あなたの施設で利用者への虐待が疑われる事案が発生しました。
- 虐待が起きると、施設は利用者や家族からの信頼を失うとともに、社会的な信用が低下し、虐待に関わっていなかった職員も自信を失ってしまいます。
- あなたはどのようなことに取り組みますか？

# 5 原因の分析と再発の防止

失ったものを回復するためには、**事実の解明や改善に向けた誠実な取組と長い時間が必要になります。**

**ただし、失ったものを回復することが目的ではなく、質の高い支援を提供することが目的です。**

- (1) 虐待が起きてしまった原因を明らかにします。
- (2) どうしたら虐待を防ぐことができたのかを振り返ります。
- (3) 行政の改善指導等に従い、今後の再発防止に向けた改善計画を具体化します。
- (4) 同じ誤りを繰り返すことがないように取り組みます。

⇒ 支援の質を向上させることで、職員が自信を取り戻し、施設が利用者や家族からの信頼を回復することにもつながります。

## 6 個別支援計画の見直しとサービス管理責任者等の役割

- あなたは障害者福祉施設等のサービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）です。あなたの施設で利用者への虐待が疑われる事案が発生しました。
- あなたは、サービス管理責任者（あるいは児童発達支援管理責任者）としてどのように対応しますか？

# 6 個別支援計画の見直しとサービス管理責任者等の役割

## (1) サービス管理責任者等の役割

- ① 虐待が起きた際は、虐待を受けた利用者の安全確保を最優先します。
- ② 利用者が安心できる環境をつくります。
- ③ 虐待を受けた障害者や家族に誠意ある対応を行います。
- ④ 発生要因を明らかにし、どうしたら虐待を防ぐことができたのかを振り返ります。
- ⑤ 行政職員による改善指導や有識者による指導、助言を受けることで虐待の再発を防ぎ、より良質な支援の提供を行うことを目指します。

## (2) 個別支援計画の見直しの留意点

- ① 「個別支援計画」と「記録」をもとに事実の記録をつくります。
- ② 本人にどのような対応が適切であるのか、本人の意思及び人格を尊重して、家族、担当職員等と事実を共有、分析して「個別支援計画」の見直しを行います。
- ③ 相談支援専門員とも意見交換を行い「サービス等利用計画」と連動した「個別支援計画」を作成します。

## 7 虐待した職員や役職者への処分等

- 事実の確認と原因の分析を通じて虐待に関係した職員や施設の役職者の責任を明らかにする必要があります。刑事責任や民事責任、行政責任に加え、道義的責任が問われる場合がありますので、真摯に受け止めなくてはなりません。
- 法人として責任の所在に応じた処分を行うこととなります。処分は、労働関連法規及び法人の就業規則の規定等に基づいて行います。
- 処分を受けた者については、虐待防止や職業倫理等に関する教育や研修の受講を義務付ける等、再発防止のための対応を徹底して行うことが求められます。

## 8 IIIのまとめ

- 虐待が疑われる事案が生じた場合の具体的な対応について理解することができました。
- 虐待を防止するための体制整備の必要性について、具体的にイメージすることができました。
  - 虐待行為が軽微な段階で適切に通報することができれば、利用者の被害は最小限で留めることができます。
  - 虐待の発生要因を明らかにし、再発防止策を講じることで、支援の質の向上を目指すことができます。
  - 虐待があった施設が自ら通報する割合が年々増加していることから、通報の本質が、利用者、職員、施設、法人の全てを救う道であることがわかります。

# コラム

## 私発！ 虐待が疑われる事案があった場合の対応

- 私は、埼玉県で職員40人の社会福祉法人を経営しています。
- 数年前に、弊法人でも虐待が疑われる事案がありました。
- 私は、国の虐待防止研修を担当してずいぶんたち、ご覧いただいたように自分の事業所で虐待が疑われる事案が生じた場合の具体的な対応について理解していただくことを目的として講義を担当しておりました。まさに自分ごとになりました。
- 弊法人では、毎年、春に虐待防止研修を実施しています。数日後、虐待防止マネジャーから虐待が疑われる事案についての報告がありました。職員の対応が心理的な虐待にあたるのではないかというものでした。具体的には、グループホームの利用者が一人暮らしをしたいと言ったことについて、今のあなたでは難しいのではないかとやったやりとりをたいしてです。
- 虐待防止対応規程、虐待防止委員会規程に則り、すぐに虐待防止委員会を開催しました。そのとき、私は通報することを決めていました。
- 弊法人の虐待防止委員会は法人全体で1つあり、委員長は理事長です。委員会ではすぐに通報を行うことを決めました。
- 通報手順に則って、通報を行いました。この際、理事長が通報を行いました。
- 併せて、本人の安全の確認、通報者の保護を行い、虐待が疑われる職員に対しても通報したことを伝えて聞き取りを行いました。
- その後、市町村による事実確認がありました。市町村はとても真摯に対応してくれました。
- 結局、虐待は認定されませんでした。いくつかの指摘を受けました。そのなかには、職員間のコミュニケーション不足もありました。
- 本人の意向を踏まえて、個別支援計画、サービス等利用計画の見直しを行いました。ご本人はそれから1年後に一人暮らしを始めています。
- 虐待を疑われた職員も法の趣旨、指摘内容を理解し、本人の意思を尊重して、チームで支援をすることを心がけてくれるようになりました。
- また、法人の責任として、職員を孤立させずに、風通しのよい、コミュニケーションのとりやすい職場環境をつくることを心がけました。現場レベル、管理者レベルの支援会議や話合いの機会を増やしました。
- 結果として、虐待が疑われる事案があった場合には適切に通報する法人であるといった組織風土を醸成させることができました。これはとても重要なこととであつたと思っています。
- 通報は全ての人を救う道であるということを実感しています。