

虐待防止マニュアル

(2026年4月)

〔株式会社そるーな〕

〔北海道北見市東相内町524番地1〕

〔0157-57-3896〕

虐待防止マニュアル

I 虐待の定義等

1. 当事業所における利用者虐待の定義

すべての障害者は個人の尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい処遇を保障される権利を持っていることから、当事業所における利用者虐待とは「職員がその責務や権限の使い方を間違っ

て利用者の人権を侵害すること」とし、責務や権限の使い間違いとは以下の虐待分類のような行為とします。

2. 虐待の分類

分類・内容

①身体的虐待	障害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害者の身体を拘束すること。
②性的虐待	障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること。
③心理的虐待	障害者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応又は不当な差別的な言動その他の障害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	障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、他の利用者による①から③までに掲げる行為と同様の行為の放置その他の障害者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
⑤経済的虐待	障害者の財産を不当に処分することその他障害者から不当に財産上の利益を得ること。

※ 不適切な言動により利用者の心や体を傷つけたりするだけでなく、必要な支援をしなかったり、正当な理由なく無視したり、行動を制限したりする行為等も人権の侵害に当たります。

3. 虐待を未然に防止するために職員が留意すべき事項

施設内で虐待が発生する背景には、職員の人権意識の不足、支援技術の未熟さ、職員同士のかばい合い、個人の性格やストレス、職場環境など様々な要因が関係していると指摘されています。職員は常に利用者にとっての支援者であることを自覚し、利用者的人格と権利を尊重し、利用者の立場に立った支援を行わなければなりません。

そのため、職員は次の事項に留意します。

- (1) 利用者との関わりにおいて、思い込みや決めつけによる判断を行わないこと。
- (2) 利用者が職員の言動に対して心理的苦痛を感じている様子が見られた場合は、支援方法を見直し、必要に応じて上司や関係職員と相談すること。
- (3) 意思表示が困難な利用者に対しては、合理的配慮をもって支援を行い、利用者の意思をできる限り尊重すること。

- (4) 職員同士が日頃から意見交換や相談を行える職場環境をつくり、不適切な言動が見られた場合には、互いに注意し合うこと。
- (5) 職場内の不適切な言動については、個人的な問題として処理せず、組織の課題として管理者または虐待防止委員会へ報告すること。
- (6) 利用者が心理的苦痛を感じていると考えられる場合は、利用者の話を丁寧に聞き、どのような支援を望んでいるかを確認しながら対応すること。
- (7) 職員自身が強いストレスや疲労を感じている場合は、無理をせず上司や同僚に相談すること。

4. 虐待を受けた際の対応等について利用者・保護者への説明

事業所は日頃から利用者および家族からの相談に丁寧に対応するとともに、虐待に関する相談方法について分かりやすく説明し、理解を深めるよう努めます。

- (1) 虐待に関する不安や訴えがある場合は、遠慮せず身近な職員または管理者に申し出ること。
- (2) 職員の対応について虐待と感じた場合は、その職員または別の職員に対して意思表示を行うこと。
- (3) 事業所内で相談が難しい場合は、北見市障害者虐待防止センターなどの関係機関へ相談することができること。

II 虐待の未然防止

1. 施設・事業所における虐待防止の法律上の位置付け

障害者虐待防止法第15条では、次のように規定されています。

「障害者福祉施設の設置者又は障害福祉サービス事業等を行う者は、従事者に対する研修の実施、利用者および家族からの苦情処理体制の整備その他、障害者虐待の防止のために必要な措置を講ずるものとする。」

(1) 虐待防止責任者の設置

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者として、管理者が責任を持って虐待の未然防止に取り組みます。

(2) 必要な体制の整備

生活介護運営規定第31条、就労継続支援B型運営規定第16条および、共同生活援助運営規定第2条2項、短期入所事業所運営規定第2条4項に基づき、利用者の人権擁護および虐待防止のため、次の体制を整備します。

- ・ 虐待防止責任者の配置・ 相談窓口の設置・ 虐待防止委員会の設置
- ・ 虐待防止マニュアルの整備・ 虐待防止チェックリストの活用
- ・ 職員研修の実施

2. 事業者としての責務

虐待は、閉鎖的な環境や組織内のコミュニケーション不足などによって発生することがあります。そのため管理者は法人理念や倫理綱領を職員へ周知し、職員が相談しやすく意見を言いやすい風通しの良い職場環境を整備します。

また、虐待防止は個人の問題ではなく、組織全体で取り組む課題として位置付けます

3. 虐待防止委員会の設置

利用者の人権擁護および虐待防止の取組を推進するため、虐待防止委員会を設置します。

虐待防止委員会では次の事項を実施します。

- ・ 虐待防止に関する取組の検討
- ・ ヒヤリハット事例の分析
- ・ 再発防止策の検討
- ・ 職員のストレス状況の把握
- ・ 職員への助言や支援

委員会は定期的に開催し、虐待防止の取組を継続的に改善します。

4. 相談、苦情を活かす仕組みづくり

ア 利用者等の声を大切にする姿勢

管理者および職員は、利用者との日常的なコミュニケーションを大切にし、安心して相談できる環境づくりに努めます。

(1) 利用者等との日常的なコミュニケーションの確保

利用者等との日常的な関わりの中で小さな気付きを大切にしているコミュニケーションを深めることにより、利用者の求めるサービスの内容等を把握します。

(2) 虐待に関する相談・苦情等への対応

苦情解決制度（心の窓口等）を活用し、相談体制について利用者および家族へ周知します。

5. 業務点検のためにチェックリストの活用

支援の中で無意識のうちに人権侵害が起きていないかを確認するため、チェックリストを活用します。

(1) 目的

支援内容を振り返り、人権擁護の視点から支援状況を確認します。

(2) 作成

職員倫理綱領等を基にチェックリストを作成します。

(3) 活用

毎月、自身の支援やストレス状況を振り返ります。

(4) 組織としての活用

虐待防止委員会においてチェック結果を分析し、必要に応じて管理者等が職員への助言や支援を行います。

6. ひやりはっと事例の活用

ひやりはっと事例を共有し分析することで、虐待の未然防止に活用します。

(1) 情報収集

ひやりはっと報告書や職員会議を通じて情報を収集します。

(2) 原因

分析事故や不適切支援の原因を分析します。

(3) 対策検討

虐待防止委員会で再発防止策を検討します。

(4) 周知

決定した対策を全職員に周知します。

(5) モニタリング

実施状況を確認し、必要に応じて見直しを行います。

7. 虐待防止推進月間の取組み

職員の意識向上を図るため毎年10月を「虐待防止推進月間」とします。

(1) 職員研修

虐待防止に関する研修を実施します。

(2) 職員聞き取り

管理者が職員への聞き取りを行います。

(3) 利用者聞き取り

利用者から支援状況について意見を聞き取ります。

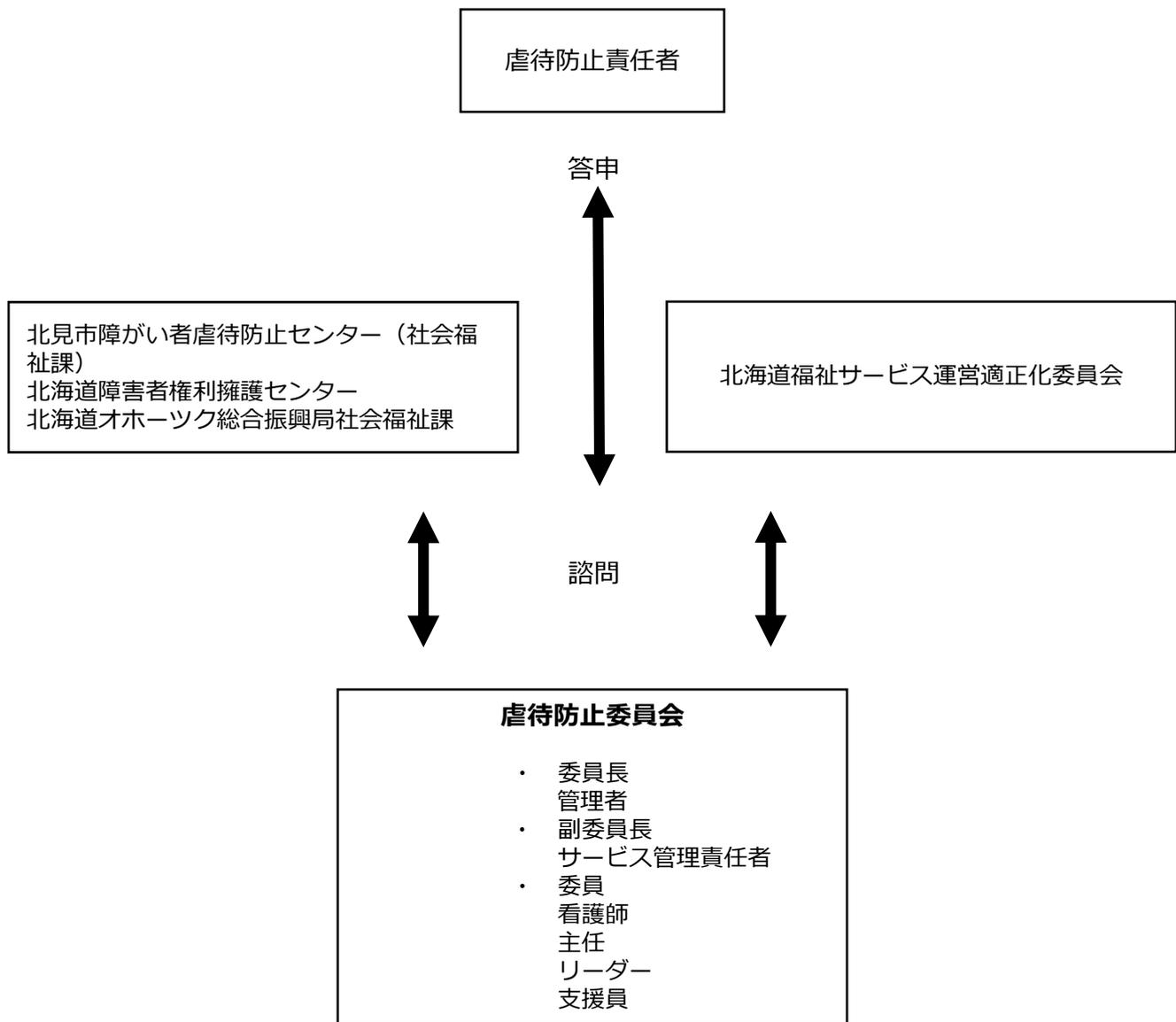
8. 計画相談支援の活用

利用者本位の支援を実現するため、相談支援専門員と連携し個別支援計画の質の向上を図ります。

(1) 虐待や不適切支援が疑われる場合は、相談支援専門員や行政と連携し早期対応を行います。

(2) 外部機関との連携により、組織の透明性を高め虐待防止につなげます。

虐待防止の組織図



Ⅲ 虐待の早期発見・早期対応

1. 虐待発見時の通報義務

障害者虐待防止法第16条に基づき、障害者福祉施設従事者等による虐待を受けたと思われる障害者を発見した者は、速やかに市町村へ通報しなければなりません。また、虐待を受けた利用者本人は、その旨を市町村へ届け出ることができます。なお、守秘義務に関する規定は、虐待通報を妨げるものではありません。さらに、通報を行ったことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けることはありません。

事業所は、虐待の疑いを把握した場合には、ためらうことなく通報し、利用者の安全確保を最優先に対応します。

2. 早期発見の取組

虐待を未然に防ぎ、早期に発見するため、管理者および職員は日頃から次の取組を行います。

- (1) 利用者、家族、職員との日常的なコミュニケーションを大切にし、小さな変化や違和感を見逃さないよう努めます。
- (2) 利用者や家族の訴え、要望、不安については、丁寧に時間をかけて聞き取りを行います。
- (3) 苦情解決受付担当者その他の職員は、苦情や要望を申し出やすい関係づくりに努めます。
- (4) 表情の変化、言動の変化、支援場面での不自然さ、利用者の拒否的な反応など、虐待の兆候がないか日常的に確認します。
- (5) 職員は自らの支援を振り返るとともに、他職員の不適切な言動に気付いた場合には見過ごさず、必要な報告を行います。

3. 対応時の基本姿勢

虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合は、組織として一体的かつ速やかに対応します。その際、利用者の安全と安心の確保を最優先とし、被害の拡大防止、事実確認、関係機関との連携を適切に行います。また、管理者等を虐待防止対応責任者とし、対応の中心を担います。

(1) 組織としての対応

- ① 人権擁護および虐待防止に関する研修を定期的実施し、職員の意識向上に努めます。
- ② 虐待に関する相談、訴え、通報、または疑いのある情報があった場合は、職員は直ちに管理者等へ報告します。
- ③ 管理者等は必要に応じて虐待防止委員会を速やかに開催し、事実確認、対応方針の決定、再発防止策の検討を行います。
- ④ 虐待の有無が確定していない段階であっても、虐待が疑われる場合には、利用者保護の観点から必要な対応を優先します。

(2) 利用者および家族への配慮

- ① 管理者等は、被害を受けた利用者および関係する利用者の人権を尊重し、安心して過ごせる環境を確保します。
- ② 利用者本人の心身の状態に十分配慮し、必要に応じて支援方法や支援体制を見直します。
- ③ 家族等に対しては、事実確認の状況や今後の対応について、速やかに誠実かつ丁寧に説明します。

(3) 対外的な説明

- ① 報道機関等からの問い合わせについては、被害者等のプライバシー保護を最優先とします。
- ② 外部への説明は管理者等に一本化し、事実に基づき適切に対応します。

4. 通報および対応の手順

虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合は、次の手順により対応します。

(1) 職員による第一報

虐待に関する情報を得た職員は、直ちに利用者の安全に配慮し、必要に応じて被害の拡大を防止したうえで、速やかに管理者等へ報告します。

(2) 管理者等による初動対応

管理者等は、報告内容を確認し、虐待の疑いがある場合は速やかに事実確認を行います。その際、利用者の安全確保を最優先とし、必要に応じて支援体制の変更、関係職員の分離、医療的対応その他必要な措置を講じます。

(3) 虐待防止委員会の開催

管理者等は、必要に応じて虐待防止委員会を速やかに開催し、事案の整理、情報共有、対応方針の決定、再発防止の検討を行います。

(4) 北見市障害者虐待防止センターへの通報・報告

管理者等は、虐待の疑いがある場合、速やかに北見市障害者虐待防止センターへ通報または報告を行います。通報にあたっては、把握している事実、経過、利用者の状況、講じた対応等を整理し、記録とともに報告します。

(5) 記録の作成と保管

管理者等は、通報内容、事実確認の経過、対応内容、関係機関とのやり取り、再発防止策等について記録を作成し、適切に保管します。

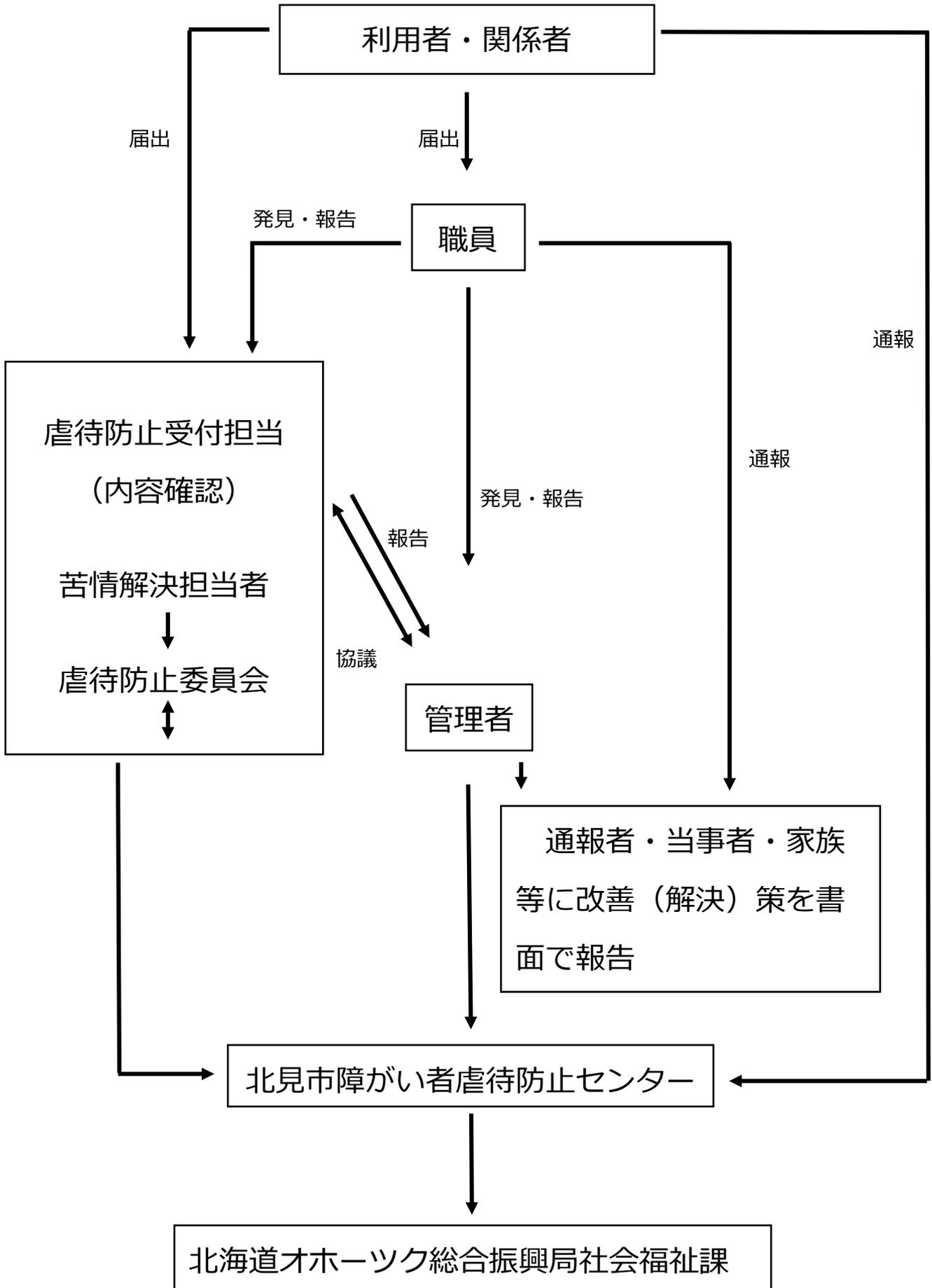
(6) 家族等への連絡

管理者等は、北見市障害者虐待防止センターへの通報・報告とあわせて、必要に応じて保護者等へ連絡し、利用者の安全確保のために必要な説明と対応を行います。

(7) 関係機関との連携

利用者の安全と安心を確保するため、必要に応じて行政、相談支援専門員、医療機関その他関係機関と連携し、支援を行います。

虐待通報の組織図（フローチャート）



附則 このマニュアルは

平成25年 4月 1日から適用する

平成30年10月 1日改訂

令和 2年 2月 1日改訂

令和 6年 3月 1日改訂

令和 8年 4月 1日改訂