

市町村・都道府県における 障害者虐待の防止と対応の手引き 〔令和２年１０月版〕

～施設従事者による障害者虐待の
市町村対応のポイント～

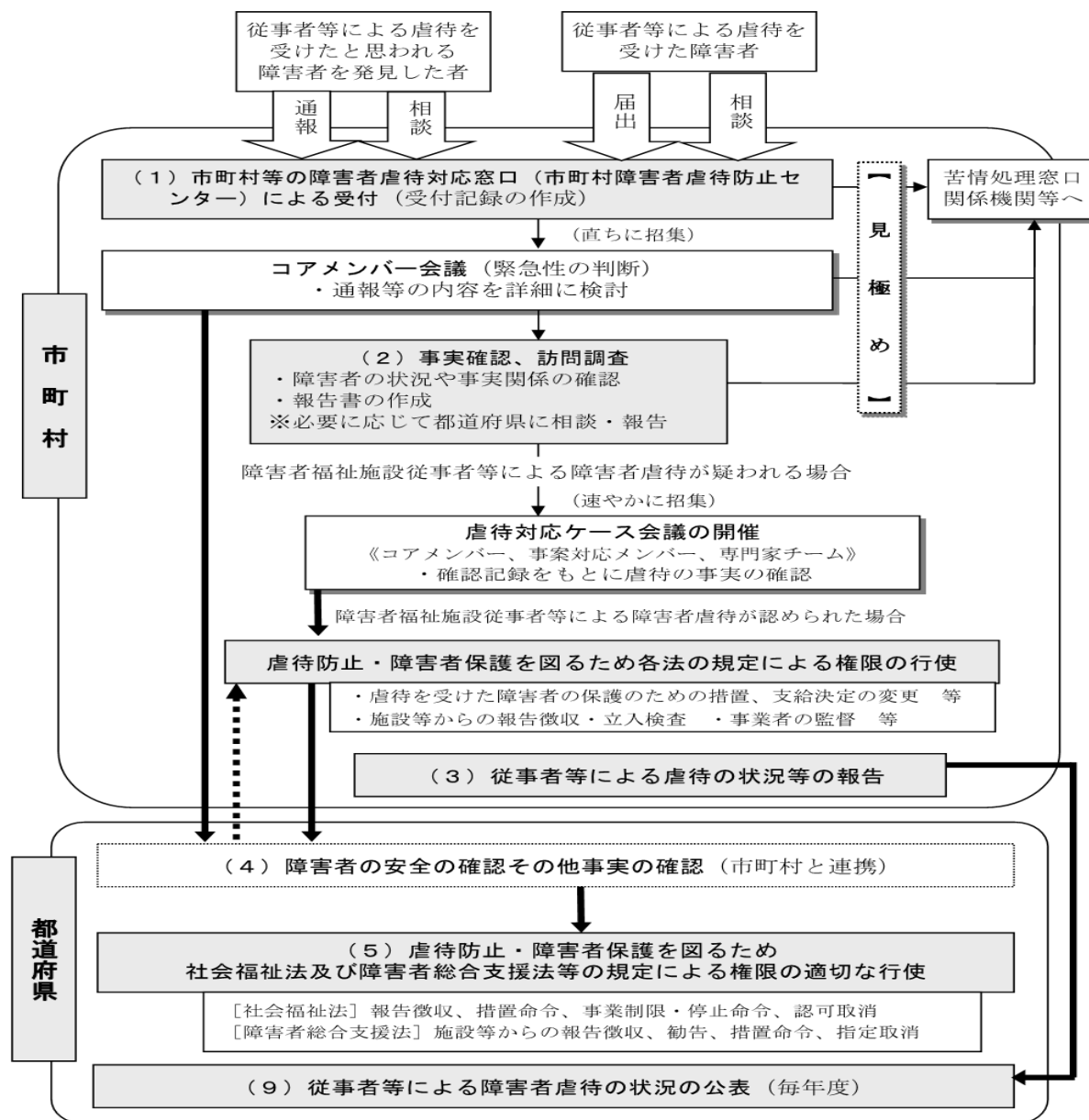
令和３年７月１日

茨城県 保健福祉部 障害福祉課

障害福祉課>いばらきの障害福祉政策>差別解消の推進について>権利擁護・虐待防止>自治体職員用虐待対応マニュアル等について

https://www.pref.ibaraki.jp/hokenfukushi/shofuku/kikaku/shofuku/g/documents/01_shichouson_tebiki.pdf

相談・通報・届出への対応（市町村）



相談・通報・届出への対応（市町村）

1 通報等の受付

通報等の対象

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、速やかに市町村への通報しなければならない。（第 16 条第 1 項）

また、虐待を受けた障害者は市町村に届け出ることができる。（第 16 条第 2 項）

相談・通報・届出への対応（市町村）

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等

施設等の所在地と支給決定市町村が異なる場合の虐待事案では、いずれの場合であっても、通報者への聞き取り等の初期対応は通報等を受けた市町村が行います。その上で、支給決定を行った市町村が異なる場合は、速やかに支給決定を行った市町村に引き継ぎます。

相談・通報・届出への対応（市町村）

通報等の受付時の対応

- ◆ 通報等の内容は、苦情、虚偽、過失事故も考えられるため、通報等を受けた場合には、迅速かつ正確な事実確認を行うことが必要。

- ◆ 通報等を受けた市町村職員は、まず通報者から詳細に説明を受け、それが施設従事者等による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。

- ◆ 通報等の内容が、苦情等で他の相談窓口での対応が適切と判断できる場合には適切な相談窓口につなぎ、受付記録を作成して対応を終了。

相談・通報・届出への対応（市町村）

- ※ 受付時に、虐待の事実が確認されて、緊急性が必要な場合は、虐待を受けた障害者の保護が最優先です。
- ※ 施設従事者が通報者である場合には、通報者に関する情報の取扱いには特に注意が必要であり、事実の確認に当たってはそれが虚偽又は過失によるものでないか留意しつつ、施設・事業者には通報者は明かさずに調査を行う等、通報者の立場の保護に特に配慮することが必要。

相談・通報・届出への対応（市町村）

通報等による不利益取扱いの禁止

〔 障害者虐待防止法 〕

- ① 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、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。（第16条第3項）
 - ② 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）
- ◆ こうした規定は、施設等における虐待の事案を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。

相談・通報・届出への対応（市町村）

- ◆ 通報が「虚偽であるもの」については、「障害者虐待を受けたと思われる障害者」に関する通報による不利益取扱いの禁止等が適用されない。
- ◆ 「過失によるもの」とは「一般人であれば虐待があったと考えることには合理性がない場合の通報」と解される。したがって、虐待があったと考えることに合理性が認められる場合でなければ、不利益取扱いの禁止等の適用対象とはならない。
- ◆ 公益通報をしたことを理由として、降格、減給その他不利益な取扱いをしてはならない（公益通報者保護法）。

相談・通報・届出への対応（市町村）

県、市町村は、

- ・施設管理者等に対して研修等様々な機会を通じて障害者虐待防止法の趣旨について啓発に努める。
- ・通報を行った職員等に対して解雇その他不利益な取扱いがなされないよう、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について周知徹底を図る。

■公益通報者に対する保護規定

- ① 解雇の無効
- ② 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

相談・通報・届出への対応（市町村）

コアメンバーによる対応方針の協議

受付記録をもとに担当部局管理職や事案を担当することとなる者、市町村障害者虐待防止センターの担当者が構成員となるコアメンバーによって組織的に行うことが重要です。

虐待対応ケース会議のメンバー構成（例）

コアメンバー	障害者虐待防止事務を担当する市町村職員及び担当部局管理職。事務を委託した場合は委託先の担当職員を含む。 事案対応に当たって緊急の判断が求められることがあるため、市町村担当部局管理職は必須。
事案対応メンバー	虐待の事案に応じて、必要な支援が提供できる各機関等の実務担当者を招集する。 メンバーは事案によって代わるが、行政、相談支援事業者、障害福祉サービス事業者、医療機関、労働関係機関等。
専門家チーム	虐待の事案に応じて、警察、弁護士、社会福祉士、医療機関等。

相談・通報・届出への対応（市町村）

2 市町村による事実の確認

- ◆ 通報等を受けた市町村は、内容の事実確認や障害者の安全確認を行い、事実確認の調査は、施設等や虐待を受けた障害者に対して実施する。
- ◆ 虚偽の通報の判断は、丁寧に事実確認を行い、事案の実態や背景を慎重に見極める。
- ◆ 事実確認等は、市町村が行うべきものですが、この段階では、施設等の任意の協力の下に行われるものです。

相談・通報・届出への対応（市町村）

- ◆ 障害者虐待が確認された場合や施設等が調査に協力しない場合等、県と市町村が共同で調査を行うべきと判断される場合には、市町村から県へ早期に報告し、市町村と県が連携してその後の対応を行うことが必要となる。
- ◆ 悪質なケース等で、県による迅速な権限発動が求められる場合にも、速やかに市町村から県に報告することが必要です。

相談・通報・届出への対応（市町村）

- ◆ 障害者総合支援法により市町村長、県知事が調査権限に基づいて、報告徴収又は検査を行った場合、虚偽の答弁をしたり、検査を妨害したりした場合は、指定の取消し等や30万円以下の罰金に処することができる。
- ◆ 施設等において、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等の組織が整備されている場合には、市町村による事実確認調査とあわせ、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、当該施設等の運営改善に向けた取組が機能しやすくなる。

相談・通報・届出への対応（市町村）

調査項目

(ア) 障害者本人への調査項目例

① 虐待の状況

- ・ 虐待の種類や程度／具体的な内容／虐待の経過

② 障害者の状況

- ・ 安全確認：面会その他の方法で確認する。特に、緊急保護の要否を判断する上で障害者の心身の状況を直接観察することが有効。
- ・ 身体状況：傷害部位等を具体的に記録する。
- ・ 精神状態：障害者の様子を記録する。
- ・ 生活環境：居室等の生活環境を記録する。

③ 障害福祉サービス等の利用状況

④ 障害者の生活状況 等

相談・通報・届出への対応（市町村）

（1）障害者福祉施設等への調査項目例

- ① 当該障害者に対するサービス提供状況
- ② 虐待を行った疑いのある職員の勤務状況等
- ③ 通報等の内容に係る事実確認、状況の説明
- ④ 職員の勤務体制
- ⑤ その他必要事項 等
 - ・ 事故・ヒヤリハット報告書
 - ・ 苦情相談記録
 - ・ 虐待防止委員会
 - ・ 事故防止委員会の記録
 - ・ 職員への研修状況

相談・通報・届出への対応（市町村）

調査を行う際の留意事項

① 複数職員による訪問調査

原則として2人以上の職員で訪問。また、記録用にI Cレコーダー等の録音機材や、デジタルカメラ等の映像を記録できる機材を携行します。

② 医療職の立ち会い

医療の必要性が想定される場合には、医療職が訪問調査に立ち会うことが望まれます。

③ 障害者及び障害者福祉施設等への十分な説明

- ・ 訪問の目的／職務／調査事項／調査への協力／障害者の権利

相談・通報・届出への対応（市町村）

④ 記録類の確認

- ・ 日々の利用者支援に関する記録や事故報告書等に、虐待通報に関連した記述がないか
 - ・ 虐待があったとされる日の勤務表や業務の分担表等で、虐待の現場に居合わせたり目撃した可能性の高い職員を絞り込めないか
- 等必要な分析を行います。

相談・通報・届出への対応（市町村）

⑤ 聞き取り調査の留意点

- ・ 聞き取り調査は、障害者や施設従事者等が、管理者や他の職員に気兼ねなく安心して話することができるよう、個室を確保して、個別に聴き取りを行い、話の内容が他に聞かれないよう配慮することが必要です。
- ・ 施設等から不利益な取扱いを受けるのではないかと不安を感じていたり、虐待の疑いのある同僚の職員への遠慮や気兼ね等から、最低限のことしか話さなかったりすることもあります。
- ・ 聞き取り調査を受ける相手の立場や心情に理解を示した上で、真実を話してもらうことが、利用者、職員、管理者・設置者全ての人にとって最善の道につながることを説明し、協力を求めることが必要です。

相談・通報・届出への対応（市町村）

⑥ 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、当該施設は市町村の事実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いえません。

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を支援する姿勢が求められます。

相談・通報・届出への対応（市町村）

⑦ 元職員からの聞き取り調査の検討

- ・ 障害者虐待の通報には、元職員からの通報もあります。施設側から不利益な取扱い等から通報をためらっていた人が、退職を機に通報したものと思われます。
- ・ 施設等を退職した元職員は、虐待事案に関する情報提供についても協力が得られやすいことが考えられます。職員からの聞き取り調査から十分な情報が得られない場合、聞き取り調査の対象に施設等の元職員を加えることを検討します。
- ・ 障害者総合支援法等の権限に基づく聞き取りを行うことも可能です。

相談・通報・届出への対応（市町村）

⑧ 聞き取り等の調査の方法

- ・ 聞き取り調査の内容を正確に記録に残すために、会話の録音・録画について、必要性を説明した上で同意を求めます。
- ・ 聞き取りに当たっては、事案が起きてから時間が経過している場合も少なくないため、まず記憶を呼び戻してから話してもらう必要があります。なるべく静かで視覚的な刺激が少ない部屋を確保し、集中して思い出してもらった上で、答えを誘導しないオープンな質問の仕方で聞き取りを行います。

相談・通報・届出への対応（市町村）

【誘導質問】

（例）「職員 A に叩かれましたか？」

（例）「利用者 B が職員 A に叩かれたのを見ましたか？」

【自由再生質問】

（例）「何があったか、よく思い出してください（間を取る）。思い出したことを、どんなことでも詳しく話してください」（オープンな質問）

→「（写真を用意して）その人は、この中にいますか？」（具体物による確認）

→「その時の動作をやってみてください」（動作による確認）

→「その時に障害者や職員がいた位置を、図に書いてみてください」（図による確認）

→「その部分を、もっと詳しく話してください」（部分を限定しての確認）

※ 最後に、「聞き取り調査の後思い出したことがあったら、どんなことでもいいので、連絡してください」と伝え、数日後に連絡を取ってみることで、聞き取り調査の時には思い出せなかった情報を得ることができる場合があります。

相談・通報・届出への対応（市町村）

⑨ 障害者や障害者福祉施設従事者等の権利、プライバシーへの配慮

調査に当たって、障害者や障害者福祉施設従事者等の権利やプライバシーを侵すことがないように十分な配慮が必要です。

相談・通報・届出への対応（市町村）

調査報告の作成

虐待を受けた障害者、虐待を行った施設従事者等、施設等に対する調査を終えた後、調査の結果を記載した報告書を作成して管理職の確認を取ります。

ここで、虐待が認められない事案に対しては、適切な対応窓口につなぎ、通報等への対応を終了します。

虐待対応ケース会議の開催による援助方針の決定

調査の結果、施設従事者等による虐待が疑われる場合には、虐待対応ケース会議を開催して事例検討を行うとともに、虐待の事実についての確認を行います。

施設従事者等による虐待の事実が確認できた場合には、障害者本人や施設等への対応方針等を協議します。

相談・通報・届出への対応（市町村）

市町村による任意の指導

- ・ 調査の結果、市町村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たときは、施設等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をすることはできません。（なお、当該市町村が指定した、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。）

相談・通報・届出への対応（市町村）

3 市町村から都道府県への報告

市町村は、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）。ただし、県に報告する情報は、通報のあった全ての事案ではなく、施設従事者等による虐待の事実が確認できた事案とします。

※ 県と市町村が共同で調査を行うべきと判断される場合には、市町村から県へ報告することが必要となります。

※ 政令指定都市・中核市等、事業所や法人の指導・処分権限がある場合は、そちらにも報告をします。

相談・通報・届出への対応（市町村）

〔県に報告すべき事項（例）〕

- 1 障害者福祉施設等の名称、所在地及び種別
- 2 虐待を受けた又は受けたと思われる障害者の氏名、性別、年齢、障害の種類及び障害支援区分その他の心身の状況
- 3 虐待の種別、内容及び発生要因
- 4 虐待を行った障害者福祉施設従事者等の氏名、生年月日及び職種
- 5 市町村が行った対応
- 6 虐待が行われた障害者施設等において改善措置が採られている場合にはその内容

相談・通報・届出への対応（市町村）

市町村から県に障害者虐待の第一報あるいは事実確認のための情報共有がなされた後、相当時間が経過してから最終的な報告がなされる事例や、県から問合せがあるまで報告がなされない事例があることが指摘されています。

県が市町村と適切な連携を図るためにも、市町村は県に対し、第一報等の後概ね1カ月以内に、その後の経過や対応の結果（虐待であることが確認できなかった場合を含む。）を報告するようにしてください。

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待について（報告）

本件は、当市町村において事実確認を行った事案

- ☐ 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の事実が認められた事案である。
- ☐ 特に、下記の理由により、悪質なケースと判断したため、都道府県の迅速な対応を行う必要がある事案である。
- ☐ 更に都道府県と共同して事実の確認を行う必要がある事案である。

（注）不明の項目については記載しなくてもよい。

1 障害者福祉施設等の名称、所在地及びサービス種別	
・名称：	_____
・サービス種別：	_____
（事業者番号：_____）	
・所在地：	_____
TEL	FAX
2 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けた又は受けたと思われる障害者の性別、年齢及び障害種別	
氏名	性別（ ） 年齢（ ）
障害の種類（程度区分）	身体障害 知的障害 精神障害 その他（ ） 障害程度区分 非該当 1 2 3 4 5 6 不明等 行動障害の有無 無 ・ 有（行動関連項目 点）
3 虐待の種別、内容及び発生要因	
虐待の種別	身体的虐待 性的虐待 心理的虐待 放棄・放置 経済的虐待 その他（ ）
虐待の内容	
発生要因	☐ 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 ☐ その他

4 虐待を行った障害者福祉施設従事者等の氏名、性別、年齢及び職種

氏名	性別（ ）	年齢（ ）
職名・職種		
（有する資格）		

5 区市町村が行った対応

通報受理年月日	令和 年 月 日
事実確認調査年月日	令和 年 月 日 ※複数ある場合は、初めに行った日を記入
事実確認後の対応	
☐ 施設等に対する指導 ☐ 施設等からの改善計画の提出依頼 ☐ 虐待を行った障害者福祉施設従事者への注意・指導 ☐ その他（具体的に記載すること）	

6 虐待を行った障害者福祉施設等において改善措置が行われている場合にはその内容

☐ 施設等からの改善計画の提出 ☐ その他（具体的に記載すること）
--

相談・通報・届出への対応（市町村）

4 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等

- ・ 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、市町村長又は県知事は、社会福祉法及び障害者総合支援法その他関係法律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る（第19条）。
- ・ 施設従事者等による虐待が疑われる場合には、当該施設等から報告を受けて事実を確認し、障害者虐待が認められた場合には、市町村又は県は、虐待を受けた障害者の保護を適切に行うとともに、必要に応じて当該施設等に対する指導等を行い改善を図る。

相談・通報・届出への対応（市町村）

【改善指導の例】

- ・ 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、改善計画に沿って事業が行われているかどうかを第三者委員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。
- ・ また、虐待が複数の職員により継続的に行われていたり、管理者、設置者が虐待の事実を知っていながら通報もせず放置していたり、隠蔽しようとした疑いがある場合等、組織的に行われていた疑いがある場合には、第三者による検証委員会を設置し、徹底的な虐待の事実や原因の解明を行うなど。

相談・通報・届出への対応（市町村）

- ・ さらに、管理者、設置者が自ら虐待を行っていた場合や、職員の虐待行為の放置、虚偽報告、隠蔽等悪質な行為があった場合は、当該管理者、設置者を施設等の運営に関与させない指導を行い、体制の刷新を求めることを検討する必要があります。
- ・ 指導に従わない場合には、別表に掲げる社会福祉法及び障害者総合支援法に基づく勧告・命令、指定の取消し処分等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。

通報は、すべての人を救う

- 利用者の被害を最小限で食い止めることができる。
- 虐待した職員の処分や刑事責任、民事責任を最小限で留めることができる。
- 理事長、施設長など責任者への処分、民事責任、道義的責任を最小限で留めることができる。
- 虐待が起きた施設、法人に対する行政責任、民事責任、道義的責任を最小限で留めることができる。

施設の皆様へのお願い

- 虐待防止意識の啓発（風通しのよい職場）
- 支援の質向上への取組
- 「通報」を恐れない（行政との協力関係）
- 「特別監査」への協力
- 家庭内虐待につき、利用者の異変に気づいたら、早期に市町村への通報

虐待防止の近道は 虐待の芽を摘む事

そのために必要なこと,

- 虐待の芽が発生する要因や背景の理解
- 虐待の芽を見逃さない感性
- 虐待の芽に向き合う覚悟