

# 通報の意義と通報後の対応

---

令和3年度東京都障害者虐待防止・権利擁護研修

社会福祉法人武蔵野 ワークステージりぷる 施設長 高澤勝美

# この講義のねらい

---

## ① 通報意義について

- 通報義務と通報者保護、通報の意義

## ② 虐待通報の状況について

- 令和元年度の障害者虐待の状況等から

## ③ 通報手順からのみた「通報システム」

- 通報前、通報後すみやかに、虐待確定後すみやかに、虐待確定後しっかりと

## 通報義務

障害者虐待防止法16条

---

障害者福祉施設従事者等による障害者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、これを市町村に通報しなければならない。

- 障害者福祉施設従事者等
- 障害者虐待を受けたと思われる障害者
- 速やかに
- 市町村に通報しなければならない

## 通報者保護

### 障害者虐待防止法16条4

---

障害者福祉施設従事者等は、  
第一項の規定による通報をしたことを理由として、解雇 その他不利益な取扱いを受けない。

- 通報者の心理的負担感
  - ① 通報が施設にとって迷惑となり、結果自分に不利益になるのではないか？
  - ② 調査が入って利用者や家族、同僚に迷惑がかかるのではないか？
  - ③ 同僚や上司との関係が悪くなるのではないか？
- 通報に対する心理的な抑制の軽減
  - ① 匿名でも通報できる
  - ② 行政は、通報者の秘密を守る義務がある
  - ③ 相談などの情報提供からでも
  - ④ 通報は、すべての人を救う

# 通報は、すべての人を救う

(日本社会事業大学専門職大学院 准教授 曾根直樹氏)

---

- ① 利用者の被害を最小限で食い止めることができる。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。



# ガバナンスと 現場の間にある 葛藤

何故、伝わらないのか？

---

## ・伝えるための3つの視点

普通の人権意識と育ち

福祉現場の多様な働き甲斐

共感と不公平

## ① 普通（？）の人権意識と育ち

- ・ 体罰容認、6割（2017）から4割（2021）へ
- ・ 支援者の多様な生活観や倫理観

## ② 福祉現場の多様な働き甲斐

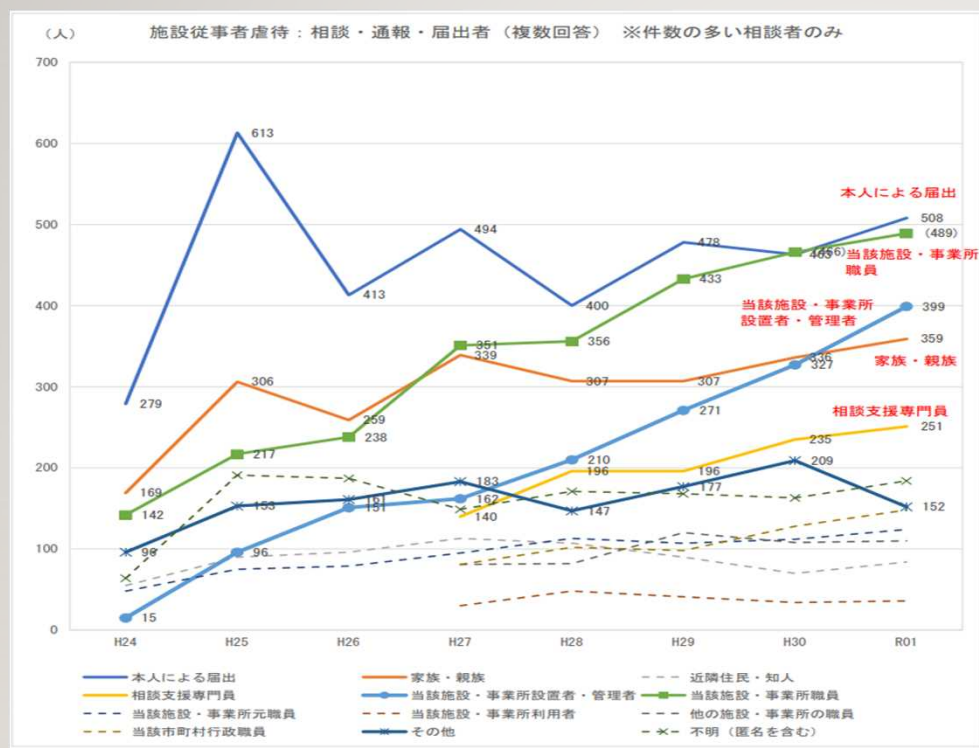
- ・ 働く喜びと援助の非対称性
- ・ 個別性と自己犠牲

## ③ 共感と不公平

- ・ 認知的共感・情動的共感から依怙夤縁
- ・ 感情労働と精神疲労

# 通報者の状況変化

令和2年度障害者虐待事案の未然防止のための調査研究一式調査研究事業報告書から



全国の平成24年から令和元年の変化

- ① 本人からの届け出
- ② 当該施設の職員
- ③ 当該施設の管理者
- ④ 家族親族
- ⑤ 相談支援専門員

# 通報者の状況

令和元年度の障害者虐待の状況等から

| 令和元年度 窓口の受付状況（複数回答）                           | 全国   |       | 東京  |       |
|---|------|-------|-----|-------|
| 相談通報者   | 件数   | 割合    | 件数  | 割合    |
| 本人  | 508  | 18.4  | 29  | 10.5  |
| 家族・親族   | 359  | 13.0  | 36  | 13.0  |
| 当該施設の設置者・管理者                                  | 399  | 14.5  | 47  | 17.0  |
| 当該施設の職員                                       | 489  | 17.8  | 65  | 23.6  |
| 当該施設の関係者（元職員・他の利用者、実習生）                       | 163  | 5.9   | 13  | 4.7   |
| 関係行政機関等（センター、警察、運適）                           | 341  | 12.4  | 40  | 14.5  |
| その他の関係者★                                      | 504  | 17.6  | 40  | 14.5  |
| 不明・匿名   | 184  | 6.7   | 13  | 4.7   |
| 計   | 2947 | 106.3 | 283 | 102.5 |
| ★近隣住民・知人、民生委員、医療関係者、教職員、相談支援専門員、他の施設職員、成年後見人等 |      |       |     |       |

東京都で多い通報者の属性は

- ① 当該施設の職員
- ② 当該施設の管理者
- ③ 家族・親族
- ④ 本人



# 通報者の状況

令和元年度の障害者虐待の状況等から

| 通報と事実確認の状況（重複有） |                           | 件数  | 割合     |
|-----------------|---------------------------|-----|--------|
| 事実確認を行った事例      |                           | 252 | 86.0   |
|                 | 虐待の事実が認められた事例             | 53  | (21.0) |
|                 | 虐待の事実が認められなかった事例          | 125 | (49.6) |
|                 | 虐待の判断に至らなかった事例            | 74  | (29.4) |
| 事実確認調査を行っていない事例 |                           | 41  | 14.0   |
|                 | 明らかに虐待ではなく事実確認調査不要と判断した事例 | 13  | (31.7) |
|                 | 未着手（調査予定、要否の検討）           | 16  | (39.0) |
|                 | その他                       | 12  | (29.3) |
|                 | 合計                        | 293 |        |

※割合の（）内は内数の割合

- 虐待認定は、**293**件の通報のうち**53**件、通報総件数の**18%**
- 明らかに虐待でない**13**件、通報総件数の**4.4%**
- 虐待認定は区市町村でばらつき

# 通報手順からみた「通報システム」

障害者福祉施設等における 障害者虐待の防止と対応の手引き（令和 2 年 10 月）

Ⅲ 障害者施設等の虐待防止と対応 (6) 障害者福祉施設等従事者がとるべき通報の手順 より

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。

## 施設の日常 (通報前)

---

- ・ 全ての職員への周知  
虐待防止委員会の役割や通報手順
- ・ 上司や仲間との信頼  
通報より相談、相談より支援提言

- ① 人権侵害や虐待事案が発生したと思われる場合、組織的にその事実確認を速やかに行う。
- ② 職員が日常の支援現場で不適切な支援や虐待の疑いを発見するなど気になることがあった場合は、必ず上司にその旨を伝えるように周知する。
- ③ 上司は、その報告内容に対してのリアクションを報告者に返すことで、信頼関係の構築に努める。
- ④ 通報の必要があった場合、組織的な意思決定が速やかにできるように虐待防止委員会等の仕組みを準備する。
- ⑤ 管理者は虐待であると明確に判断できない場合であっても、速やかに障害者虐待防止法にいう通報を行う。

## 施設の緊急事態 (通報後すみやかに)

---

担当者を決めて組織的に対応

内部確認、外部調査協力、  
通報者保護の周知、時系列の  
記録

- ① 本人に謝罪し、施設・事業所として 安全の確保や不安にならないよう支援調整する。ご家族にもお知らせし、誠意をもって対応する。
- ② 都や区市町村の立入調査や事実認定調査に協力する。
- ③ 通報した者が誰であっても、そのことで不利益が生じないように通報者保護を徹底する。通報者探しなどの現場分断を避ける。
- ④ 組織的に担当者を決めて時系列に記録し、背景要因を探り、報告書にまとめる。
- ⑤ 必要に応じ家族会等へ報告する。



## 施設の緊急事態 (虐待認定後すみやかに)

---

- ・ 組織や管理者の信頼の再構築
- ・ 第三者委員による検証報告や提言
- ・ 利用者や現場職員が安心できる改善案
- ・ 当該職員の処分のタイミング

- ① 人権侵害の事案が虐待と認定された場合は、  
(外部の第三者委員が参加する場で)、**法人として検証と再発防止策を立てて公表する。**
- ② 利用者や家族、職員に対して**虐待認定されない場合でも、通報などの顛末について説明する。**
- ③ 虐待を起こしてしまった者に対して、事実が確認できたら**就業規則による処分を行う。**処分の決定は、法令による処分がある場合もあるので、行政と相談してから。必要に応じて、**再教育や配置転換を行う。**



## 施設の日常への回帰 (虐待認定後しっかりと)

---

早期の再発防止アクション

複数年にわたる改善PDCAを回す

- ① 虐待は被害当事者ばかりでなく周囲の利用者にもストレスを与えているので、**早急に支援現場の改善を行う。**
- ② 再発防止は、職員と共同で計画的に行う。
- ③ 全ての**従事者のストレスの軽減を時間をかけて行う。**
- ④ 権利侵害や虐待は未然に防ぐことが重要であり、**業務改善や支援品質の向上に努める日常に戻る。**

障害者施設が  
社会にとって  
必要とされるために

---

虐待防止・通報システムは

何を守るのか

障害者施設は

社会の一員となれるのか

- ご利用者の安心安全
- 福祉に就く従事者の働くプライド

**虐待防止で、終わるな！！**

- 福祉が必要なすべてのひとへ
- 未来を拓くために
- 地域に期待される人権の拠点へ