

障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所における
虐待への対応マニュアル

令和 6 年 4 月

大阪市福祉局 運営指導課

目 次

I	障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所における虐待への対応	
1	障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所における虐待とは	・・・ P 1
	（1）対象となる範囲	
	（2）虐待の種類	
	◆ 身体拘束について	
2	通報等への対応を行う機関	・・・ P 5
II	対応の流れ	
1	相談・通報（通告）・届出の受理、情報収集	・・・ P 6
	（1）相談・通報（通告）・届出の窓口	
	（2）通報内容等の聴き取り	
	（3）通報（通告）・届出の受理	
	（4）保有情報の収集	
2	初期判断	・・・ P 8
	（1）コアメンバー会議	
	（2）コアメンバー会議の参加者	
	（3）調査の必要性・緊急性の判断	
	（4）事実確認の実施方法	
	（5）調査の日時	
	（6）施設・事業所への事前連絡	
3	事実確認調査の事前準備	・・・ P 10
4	事実確認調査	・・・ P 10
	（1）虐待を受けたと思われる障がい児・者への調査	
	（2）障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所への調査	
	（3）調査報告書の作成	
5	施設・事業所への対応	・・・ P 11
	（1）虐待の事実の確認	
	（2）結果通知等	
	（3）改善状況の確認及び終結	
	（4）モニタリング	
III	事務手続き	
1	対応方針検討会議	・・・ P 14
2	虐待等事案公表検討委員会への報告	・・・ P 14
3	法第 17 条に基づく都道府県への報告	・・・ P 14
4	児童福祉審議会への報告・意見聴取	・・・ P 14

IV 参考資料等

I 障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所における虐待への対応

1 障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所における虐待とは

障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所における虐待には、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（以下「障害者虐待防止法」という。）に定める「障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待」と、児童福祉法（第7節 被措置児童等の虐待の防止等）に定める「被措置児童等虐待」があります。

（1）対象となる範囲

■ 障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待【障害者虐待防止法第2条第4項関係】

対象施設・事業	障がい者福祉施設従事者等	対象となる障がい児・者
◇障害者総合支援法 障がい者支援施設 居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護 療養介護、生活介護、短期入所、重度障害者等包括支援、自立訓練（機能訓練・生活訓練・宿泊型）、就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）、就労定着支援、自立生活援助、共同生活援助 地域移行支援、地域定着支援、計画相談支援 ◇障害者総合支援法（地域活動支援事業） 移動支援、地域活動支援センター、福祉ホーム ◇児童福祉法 児童発達支援、医療型児童発達支援、放課後等デイサービス、居宅訪問型児童発達支援、保育所等訪問支援 障がい児相談支援	対象施設・事業に係る業務に従事する者	施設に入所し、その他施設を利用する障がい者 障がい福祉サービス事業等に係るサービスの提供を受ける障がい児・者

■ 被措置児童等虐待【児童福祉法第33条の10関係】

対象施設・事業	施設職員等	対象となる児童（被措置児童等）
◇児童福祉法 障がい児入所施設（福祉型・医療型）	施設の長、その職員 その他の従業者	入所する児童又は一時保護が行われた児童

《ポイント》

- ☐ 障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所の従事者等が勤務時間外又は施設等の敷地外で当該施設等の利用者である障がい児・者に対して行った虐待を含みます。
- ☐ 児童福祉施設の入所者に対する虐待については、18歳以上の障がい者に対するものも含めて児童福祉法が適用されますが、18歳以上で障害者総合支援法の給付を受けて入所している障がい者に対しては、障害者虐待防止法が適用されます。
- ☐ 高齢者関係施設等の利用者に対する虐待については、65歳未満の障がい者に対するものも含めて高齢者虐待防止法が適用されます。

- 通報義務の対象になっていない施設等であっても、障がい者虐待が発生するケースは考えられます。その場合は、通報（通告）・届出・相談の内容について適切に相談対応等を行い、管理監督、処分権限をもつ部門へ適切に引き継ぐことや、必要に応じて、関係法令を所管する機関への情報提供等を行います。

◆ 障がい者虐待における虐待防止法制の対象範囲 ◆

	在 宅 (養護者・保護者) ※ 1	福祉施設等						企 業	学 校 病 院 保育所		
		障害者総合支援法		介護保 険法等	児童福祉法						
		障がい福 祉サービ ス事業所 障がい者 支援施設	相談支援 事業所 特定・一般	高齢者 施設	障がい児 通所支援 事業所	障がい児 入所施設 等 ※ 3	障がい児 相談支援 事業所				
18 歳未満	児童虐待防 止法 ・被虐待者 支援 (府・政令市) ※ 2			—	障害者虐待 防止法 (省令) ・適切な 権限行使 (府・市町村)	児童福祉法 ・適切な 権限行使 (府・政令市) ※ 4	障害者虐待 防止法 (省令) ・適切な 権限行使 (市町村)				
18 歳以上 65 歳未満	障害者虐待 防止法 ・被虐待者 支援 (市町村)			障害者虐待 防止法 ・適切な 権限行使 (府・市町村)	障害者虐待 防止法 ・適切な 権限行使 (府・市町村)	—	[放課後等デ イは 20 歳ま で]			[20 歳まで]	
						[特定疾病 40 歳以上]	—			—	
65 歳以上	障害者虐待 防止法 高齢者虐待 防止法 ・被虐待者 支援 (市町村)			高齢者虐待 防止法 ・適切な 権限行使 (府・市町村)	—	—					

- ※ 1 被虐待者が配偶者から暴力を受けている場合は、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律の対象にもなります。
- ※ 2 養護者への支援は 被虐待者が 18 歳未満の場合でも障害者虐待防止法を適用します。併せて児童虐待防止法による指導の対象ともなります。
- ※ 3 小規模住居型児童養育事業、里親（同居人含む）、乳児院、児童養護施設、障がい児入所施設（福祉型障がい児入所施設・医療型障がい児入所施設）、児童心理治療施設、児童自立支援施設、指定発達支援医療機関
- ※ 4 児者一体で運営されている施設においては、児童福祉法に基づく給付（措置）を受けている場合は児童福祉法、障害者総合支援法に基づく給付を受けている場合は障害者虐待防止法の対象になります。

(2) 虐待の種類

■障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待【障害者虐待防止法第2条第7項関係】

障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待とは、障がい者福祉施設従事者等が行う次のいずれかに該当する行為とされています。

区 分	行 為
①身体的虐待	障がい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がい者の身体を拘束すること
②性的虐待	障がい者にわいせつな行為をすること又は障がい者をしてわいせつな行為をさせること
③心理的虐待	障がい者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応又は不当な差別的言動その他の障がい者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと
④放棄・放置 (ネグレクト)	障がい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がい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	障がい者の財産を不当に処分することその他障がい者から不当に財産上の利益を得ること

*各区分の具体的な例については、厚生労働省「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」を参照

■被措置児童等虐待【児童福祉法第33条の10関係】

被措置児童等虐待とは、施設職員等が行う次のいずれかに該当する行為とされています。

区 分	行 為
①身体的虐待	被措置児童等の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること
②性的虐待	被措置児童等にわいせつな行為をすること又は被措置児童等をしてわいせつな行為をさせること
③心理的虐待	被措置児童等に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の被措置児童等に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと
④放棄・放置 (ネグレクト)	被措置児童等の心身の正常な発達を妨げるような著しい減食又は長時間の放置、生活を共にする他の児童による①から③までに掲げる行為の放置その他の施設職員等としての養育又は業務を著しく怠ること

*各区分の具体的な例については、厚生労働省「被措置児童等虐待対応ガイドライン ～都道府県・児童相談所設置市向け～」を参照

◆ 身体拘束について ◆

障害者虐待防止法では、「正当な理由なく障がい者の身体を拘束すること」は身体的虐待に該当する行為とされており、身体拘束が日常化することが更に深刻な虐待事案の第一歩となってしまう危険もあります。

【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」等では、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、その態様及び時間、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。

（１）やむを得ず身体拘束を行う場合の３要件

やむを得ず身体拘束を行う場合は、次の３要件をすべて満たす必要があり、その場合であっても、身体拘束を行う判断は組織的かつ慎重に行います。

区 分	要 件
① 切 迫 性	利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
② 非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する対応方法がないこと
③ 一 時 性	身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

＊厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」より

（２）やむを得ず身体拘束を行う場合の手続き

①組織による決定と個別支援計画への記載

やむを得ず身体拘束を行う場合は、個別支援会議等において組織として慎重に検討・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、運営規程に基づいて選定されている虐待の防止に関する責任者等、支援方針について権限を持つ職員が出席していることが大切です。

身体拘束を行う場合には、個別支援計画に身体拘束の態様及び時間、緊急やむを得ない理由を記載します。これは、合議によって身体拘束の原因となる状況の分析を徹底的に行い、身体拘束の解消に向けた取組方針や目標とする解消の時期等を統一した方針の下で決定していくために行うものです。ここでも、利用者個々人のニーズに応じた個別の支援を検討することが重要です。

②本人・家族への十分な説明

身体拘束を行う場合には、これらの手続きの中で、適宜、利用者本人や家族に十分に説明をし、了解を得ることが必要です。

③必要な事項の記録

身体拘束を行った場合には、その態様及び時間、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。



2 通報等への対応を行う機関

虐待の発見者からの通報（通告）や、利用者本人から虐待を受けた旨の届出があった場合には、原則、通報等を受けた市町村が初期対応を行い、速やかに通報等への対応を行う市町村（都道府県）へ引き継ぎます。

なお、緊急に安全確認が必要な場合は、通報を受けた市町村が安全確認を行い、その後、通報等への対応を行う市町村（都道府県）に引き継ぎます。

■障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待

通報等への対応は、虐待を受けたと思われる障がい児・者の支給決定を行った市町村が行います。

《ポイント》

- ☐ 通報等への対応を行う市町村（都道府県）がわからない場合は、通報等を受けた市町村が事実確認等を行います。また、事実確認等において通報等への対応を行う市町村（都道府県）が判明した場合は、速やかに当該市町村等へ通報内容等を伝達します。
- ☐ 虐待を受けたと思われる障がい児・者が複数存在し、通報等への対応を行う市町村（都道府県）が複数にわたる場合は、通報等を受けた市町村が、各市町村への連絡調整を行います。
- ☐ 施設等の所在地が通報等への対応を行う市町村（都道府県）から遠方にある場合は、施設等の所在地の市町村が通報等を受け付け、当該施設等の指導権限のある市町村（都道府県）が安全確認や事実確認を行うことも考えられます。

◆ 就労継続支援A型の場合 ◆

就労継続支援A型事業所に関する相談・通報・届出であって、当該事業所と利用者が雇用契約を結んでいる場合（事実上の労使関係を含む）は、障がい者福祉施設従事者等による虐待と使用者による虐待の両方に該当します。

通報等を受けた市町村は、事業所所在地の都道府県に労働相談票により通知を行い、都道府県は労働局に報告します。調査については、市町村と労働基準監督署またはハローワーク等が連携して行います。

■被措置児童等虐待

通報等への対応は、虐待を受けたと思われる障がい児が入所する施設を所管する市町村（都道府県）が行います。

《ポイント》

- ☐ 通報等への対応を行う市町村（都道府県）と虐待を受けたと思われる障がい児の支給（措置）決定を行った市町村が異なる場合、通報等への対応を行う市町村（都道府県）は、速やかに虐待を受けたと思われる障がい児の支給（措置）決定を行った市町村へ通報内容等を伝達し、連携を図ります。



Ⅱ 対応の流れ

1 相談・通報（通告）・届出の受理、情報収集

（１）相談・通報（通告）・届出の窓口

障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所の従事者等から虐待を受けたと思われる障がい児・者を発見した者は、速やかに市町村へ通報（通告）することが義務づけられています。これは、発見者が障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所の従事者等の場合であっても同様です。

【障害者虐待防止法第 16 条第 1 項、児童福祉法第 33 条の 12 第 1 項】

また、障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所の従事者等から虐待を受けた障がい児・者は、市町村等に届け出ることができます。

【障害者虐待防止法第 16 条第 2 項、児童福祉法第 33 条の 12 第 3 項】

本市における障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所の従事者等による虐待の通報（通告）・届出は、福祉局障がい者施策部運営指導課が窓口となって受け付けます。

通報（通告）・届出ではなく、相談といった形の場合もありますので、通報等が寄せられた場合には、その内容について丁寧に聴き取りを行ったうえで、その内容が障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所の従事者等による虐待の可能性があるかと判断した場合は、運営指導課で対応します。

（２）通報内容等の聴き取り

①聴き取りについて

虐待を受けたと思われる障がい児・者からの届出及び家族や親族、関係者等からの相談・通報（通告）は、虐待の発見や緊急性の判断のためのおおきな情報です。

最初の対応を誤ると、虐待把握の機会を逸し、あとの調査や介入が困難となってしまうことになるので、慎重かつ丁寧に相手の訴えたい内容を引き出しながら対応する必要があります。

そのため、聴き取りを行う際には、できるだけ具体的な事実を確認します。

＼ 聴き取り時のポイント ／

- ・虐待に関する相談や通報等を受けた職員は「聴き取り票」（様式 1）を参考に聴き取りを実施する。
- ・「いつ」「どこで」「誰が」「誰に」「どのようなことを」「どの程度の回数や強度で」行われていたのか、具体的に聞き取る。あわせて、虐待を受けたと思われる障がい児・者の支給（措置）決定元についても確認する。
- ・「直接見たのか」「人から聞いたのか」「推測なのか」など、通報内容の情報源について確認する。
- ・通報者に対しては、再度確認が必要な場合もあるため、通報者の氏名、連絡先、連絡の可否について確認する。
- ・保健福祉センターや基幹相談支援センターから通報（通告）があった場合、通報者に運営指導課への情報提供について伝えたか、調査に入る際に、施設等へ具体的な情報提供内容を伝えることについての了解を得ているかを確認する。



※運営指導課へ寄せられる障がい福祉サービス事業等を行う施設等からの事故報告書において、虐待が疑われる報告があった場合は、すみやかに当該施設等に対して事実確認を行います。

②通報者保護

(ア) 市町村の守秘義務

通報（通告）又は届出を受けた職員は、通報者が特定されるような情報を漏らしてはならないと規定されています。【障害者虐待防止法第 18 条、児童福祉法第 33 条の 13】

そのため、障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所の従事者等に通報内容を確認する際には、通報者が特定されるような情報について、細心の注意を払う必要があります。

通報者によっては、通報したことが施設等の従事者等に知られることを恐れ、具体的な内容を話しながらなかったり、調査を行わないで欲しい意向を示したりする場合があります。しかし、通報を受けた市町村には守秘義務があり、通報者が特定されるような情報を外部には漏らさないことや、通報を受ければ速やかに通報内容にある虐待の有無について必要な調査を行う義務があることを説明し、必要な事項を聴き取るようにします。

また、通報内容によっては、事実確認調査を行うことで通報者が誰か知れてしまう種類の情報もあるため、通報内容について他に知っている人がいるかどうか、通報内容を施設等に伝えた場合に通報者が知れてしまう恐れ等について通報者に確認しておくことも必要です。

なお、通報者から対応の結果（状況）等の報告を求められたとしても、報告できない場合があることを伝える必要があります。通報者には守秘義務がないため、報告は慎重にすることに留意します。

(イ) 内部通報者の保護

障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所の従事者等は、通報（通告）したことによって解雇その他の不利益な扱いを受けないと規定されています。

【障害者虐待防止法第 16 条第 4 項、児童福祉法第 33 条の 12 第 5 項】

また、平成 18 年 4 月から施行されている公益通報者保護法においても、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と規定されています。

【公益通報者保護法第 5 条】

(3) 通報（通告）・届出の受理

「聴き取り票」（参考様式 1）を参考に聴取した内容をもとに「窓口対応記録」（様式 1）を作成します。

担当者が不在の場合は、通報者の連絡先や事業所名、虐待に関する概要等を最大限聴取し、必要に応じて担当者から通報者へ追加確認します。

(4) 保有情報の収集

追加情報を収集し、整理します。

①虐待を受けたと思われる障がい児・者の基本情報

虐待を受けたと思われる障がい児・者の情報（サービスの利用状況、障がいの種別・程度等）

【情報収集】総合福祉システム、国保連端末等で情報を得る。

②施設等の基本情報、過去の苦情報告・指導内容等の確認

施設等の概要、過去情報（これまでの苦情通報・事故報告内容・運営指導結果等）

【情報収集】障がい福祉サービス事業者指定等業務支援システム、苦情相談記録一覧表、事故報告書一覧表、文書管理システム等で情報を得る。



2 初期判断

通報等の聴き取り後、追加情報等も踏まえ、速やかにコアメンバー会議を開催し、対応の方針を検討し、判断します。

(1) コアメンバー会議

コアメンバー会議は、相談・通報（通告）・届出を受けたときに、虐待（疑いを含む）の対応及び緊急対応の必要性の有無を組織的に判断する、初動対応の決定の場です。

(2) コアメンバー会議参加者

運営指導課長、運営指導課長代理、担当係長、係員

《ポイント》

- ☐ 緊急性が高い場合や悪質・組織的虐待が疑われると判断された場合は、早期に指導を必要とする可能性が高いため、事業者指導担当に一報を入れ、コアメンバー会議に同席する等の連携を図ります。

(3) 調査の必要性・緊急性の判断

①事実確認調査の必要性

- ・通報等が、虐待に係る内容であるかを検討し、事実確認調査の必要性を判断します。
- ・通報等の内容が、虐待ではなくサービス提供に関する苦情等であると判断できる場合は、施設等へ直接連絡し事実確認を行う、又は他の対応先へ連絡を行う等、適切な対応窓口につなぎます。

②緊急対応の必要性（生命の危険性）

- ・虐待を受けたと思われる障がい児・者が入院や通院が必要な状態であるか、当該障がい児・者、家族、後見人が保護を求めているか、虐待を行ったと思われる従業者等と当該障がい児・者との分離状況等に基づき、総合的に判断します。
- ・必要性があると判断した場合は、虐待を受けたと思われる障がい児・者の支給（措置）決定を行っている市町村（本市では区保健福祉センターやこども相談センター）に情報提供を行い、生活福祉部地域福祉課相談支援グループにも一報を入れます。

【緊急性が高いと判断できる状況】

（ア）生命が危ぶまれるような状況が確認される、もしくは予測される

- ・骨折、頭蓋内出血、重症のやけど、重度の褥そうなどの深刻な身体的外傷
- ・全身状態（全身衰弱等）、意識レベル（意識混濁等）
- ・極端な栄養不良（栄養失調、低体重等）
- ・脱水症状（重い脱水症状、脱水症状の繰り返し等）
- ・「うめき声が聞こえる」などの深刻な状況が予測される情報
- ・器物（刃物、食器など）を使った暴力の実施もしくは脅しがあり、生命の危険性が予測される。

（イ）障がい児・者本人の人格や精神状況に歪みを生じさせている、もしくはその恐れがある

- ・虐待を理由として、本人の人格や精神状況に著しい歪みが生じている
- ・強い自殺念慮（「死にたい」等の発言）

（ウ）虐待が恒常化しており、改善の見込みがたたない

- ・虐待が恒常的に行われているが、虐待者の自覚や改善意欲がみられない
- ・虐待者の人格や生活態度の偏りや社会不適応行動が強く、介入そのものが困難であったり、改善が望めそうにない

(エ) 本人が明確に保護を求めている

- ・ 恐怖や不安の訴え（「怖い」「痛い」「怒られる」等の発言）
- ・ 保護の訴え（「殺される」「〇〇が怖い」「何も食べていない」「施設にいたくない」「帰りたい」等の発言）

(オ) 施設等側が明確に保護を求めている

- ・ 「何をするかわからない」「殺してしまうかもしれない」等の発言
- ・ 障がい児・者を保護して欲しいとの訴え

(カ) 施設等側が指導を拒否（又は対立）し、分離をしなければ保護が図れない

(キ) 過去の間緯や情報から、現在の状態での指導による改善は困難であると想定される

(4) 事実確認の実施方法

通報内容及び収集した保有情報等から、事実確認の実施方法を判断します。

①施設等の任意の協力の下に行われる調査（任意調査）

通報等を受けた市町村が行う事実確認は、障害者総合支援法等に規定する市町村長による調査権限に基づくものではなく、障がい福祉サービスを提供する施設等の任意の協力の下に行われるものであることに留意します。

【障害者総合支援法第2条第1項第2号・第3号、児童福祉法第10条第1項第3号】

②運営指導

虐待を受けたと思われる障がい児・者や虐待を行った疑いのある従業者等が特定されており、虐待を受けたと思われる障がい児・者や他の利用者の安全確認が必要と思われる場合、虐待発生の日時、内容等に具体性があり直接施設等に出向き設備、虐待を受けたと思われる障がい児・者や虐待を行った疑いのある者の勤務状況、記録類から事実確認を行う方が事後の指導が効果的な場合、運営・人員基準等総合的に判断する必要がある場合は、運営指導を実施します。

③監査

監査を行うに当たっては、管理者又は従業者等が、利用者に対して虐待を行ったことを疑うに足りる理由があるときに、随時、実施します。

【大阪市障がい福祉サービス事業者等指導及び監査実施要綱第4条第4項】

(ア) 通報や入手した情報から虐待など重大な権利侵害が行われている可能性が高い場合

- ・ 通報等の内容から切迫した危機感がある
- ・ 死亡事故や同等の重傷事故が報告されている など

(イ) 任意の調査や運営指導を拒否された場合や著しい運営基準違反が確認され、利用者・入居者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼす恐れがあると判断した場合

虐待があった施設等が自ら適切に通報した場合の留意点

事実確認調査については、本市職員が関係者等からの聴き取りや施設等に保管されている書類を確認することを原則としますが、事案によっては、施設等が自主的に事実確認調査を行うことで、利用者支援の実情や課題に直面するきっかけとなり、今後の運営改善等に主体的に取り組む姿勢を持つことにつながる場合があります。

このように、虐待対応を行う上で効果的であると考えられる場合には、本市が行う事実確認調査の手法のひとつとして、施設等側に自主検査を行わせます。
また、施設等に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、これらの機関における調査を取り入れることも検討します。

(4) 調査の日時

緊急対応の必要性があるものは、直ちに調査を実施します。それ以外のものは、証拠隠滅や組織的な隠ぺいがされないように、通報を受理してから速やかに調査を実施します。

また、緊急性が低いと判断されるもので、現時点での情報のみでは対応できない場合、対応時期を検討した方が望ましい場合等は、対応保留とし、引き続き必要な情報を収集するよう努めます。

(5) 施設、事業所への事前連絡

「任意調査」「運営指導」により事実確認を行う場合は、あくまでも施設等の任意の協力を前提に行うものであることに留意し、事前連絡を行います。当日や直前の連絡でも可能であり、連絡から時間を空けずに事実確認を実施することを基本とし、通報内容、聴取（予定）対象者の状況等にあわせて決定します。なお、「監査」を実施する場合は、手続き上、事前連絡の必要はありません。

3 事実確認調査の事前準備

調査を実施するメンバーで情報を共有し、当日の役割分担を確認します。

4 事実確認調査

コアメンバー会議で判断した対応方針に従って事実確認を行います。

多角的な視点から情報収集を行い、虐待の発生要因を探ります。虐待の発生要因を明らかにすることが、虐待の発生要因解消の手がかりとなり、虐待対応のゴールである「障がい児・者の安全安心な生活」に導くこととなります。

《ポイント》

- ☐ 事実確認調査を行うに当たっては、客観性を高めるため、原則として 2 人以上の職員で施設等に訪問するようにします。
- ☐ 必要に応じて、記録用に IC レコーダー等の録音機材、ビデオカメラ、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。機器の使用に当たっては、必要性を説明した上で、同意を求めます。
- ☐ 必要に応じて、局内他課や各区保険福祉センター、大阪府、大阪労働局等と連携を行います。

(1) 虐待を受けたと思われる障がい児・者への調査

虐待を受けたと思われる障がい児・者の調査時点での状況を把握します。

可能な限り、直接、当該障がい児・者本人に会い、**事実確認**を行います。

当該障がい児・者に「生命又は身体に重大な危険が生じている」場合には、速やかに緊急性の判断を行い、危険を回避する策を講じる必要があります。その場合は、当該障がい児・者の安全確保を最優先とする対応（権利擁護、障がい児・者の保護・一時保護）に切り替えます。

また、虐待を受けたと思われる障がい児・者が分からない（不特定）等の場合には、当該施設等を利用している他の利用者にも聴き取りを行います。

(2) 障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所への調査

(ア) 施設等への説明

事実確認を「任意調査」で実施する場合は、訪問目的を当該施設等の管理者等に対して説明し、調査への協力を求めます。「運営指導」「監査」で実施する場合は、訪問目的や根拠条文を当該施設等の管理者等に対して説明し、調査への協力を求めます。

また、必要に応じて調査職員の責務、守秘義務等についても説明します。

(イ) 施設等内の状況確認

通報等の内容に関する具体的状況の確認や、当該施設等で行われているサービスの提供状況、虐待を受けたと思われる障がい児・者の生活環境・生活実態等、施設等内の状況を確認します。

管理者や現場責任者等に同行を求め、適宜説明を受けながら確認します。確認に当たっては、主に通報等の内容に直接関係する場所や状況、虐待を受けたと思われる障がい児・者がその生活やサービス利用時に使用する場所や環境、サービス内容等について確認します。

(ウ) 記録の確認

虐待を受けたと思われる障がい児・者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等を確認します。

【確認書類】 支援記録、苦情相談記録、事故・ヒヤリハット報告書、虐待防止委員会の記録 など

また、虐待があったとされる日の勤務表や業務分担表等で、虐待の現場に居合わせたり、目撃した可能性の高い従業者等を絞り込めないかを確認します。

(エ) 虐待を行った疑いのある従業者等及びその他の従業者等への面談

「調査票（虐待者用）」（様式2）「調査票（職員）」（様式3）の内容を確認します。

管理者が不在などで聴取が行えない場合は、出来る限り近い立場の者へ事実確認を求めます。

(オ) 指摘及び当日の終了

虐待を受けたと思われる障がい児・者の安全確保の観点から、当該施設等において対応すべきことがあれば指摘します。

なお、虐待の有無や類型の判断、その後の指導等の方針については、「5 施設・事業所への対応」にて判断します。

(3) 調査報告書の作成

虐待を受けたと思われる障がい児・者、施設等への事実確認調査を終えた後、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。

5 施設・事業所への対応

(1) 虐待の事実の確認

①対応方針検討会議

対応方針検討会議では、事実確認調査の結果をもとに事例検討を行い、虐待の事実についての確認や、更なる事実確認調査の要否等の検討を行います。

(ア) 虐待の事実

虐待の事実を確認し、必ず次のいずれかに整理する。

- (A) 虐待の事実が確認できた
- (B) 虐待の事実は確認できなかった
- (C) 虐待の事実は確認できなかったが、不適切な支援が確認できた
- (D) 虐待の事実の判断に至らなかった

(イ) 対応方針の検討

追加調査の必要性、指導内容の検討、終結判断を行う。

- (A) 虐待の事実が確認できた

- ・虐待の事実が確認できた場合は、虐待の類型・程度を判断します。
- ・評価事項チェックシート（様式4）を作成し、『虐待等事案公表検討委員会』審議の対象とするか判断します。
- ・施設等に対して改善指導を行い、改善報告を提出させ、改善状況を確認します。
- ・著しい運営基準違反が確認できた（疑われる）場合は、事業者指導担当への引継ぎを検討します。

（B）虐待の事実は確認できなかった

- ・適切な運営を継続するように指導し、虐待としての対応は終結とします。

（C）虐待の事実は確認できなかったが、不適切な支援が確認できた

- ・施設等に対して改善指導を行い、必要に応じて改善報告を提出させ、改善状況を確認します。

（D）虐待の事実の判断に至らなかった

- ・虐待を受けたと思われる障がい児・者や他の利用者、職員等への聴き取りや記録において、虐待の事実の有無を判断できなかった場合は、更なる聴き取りの必要性を検討したうえで、今回の対応は一旦終結とします。

②大阪市児童福祉審議会への報告・意見聴取（被措置児童等虐待）

被措置児童等虐待に関する通告・届出・相談を受け、虐待を受けたと思われる障がい児の状況把握その他当該通告等に係る事実について確認するための措置を講じたときは、速やかに、当該措置の内容、当該障がい児の状況等を児童福祉審議会に報告し、意見を聴取します。

【児童福祉法第33条の15第2項・第3項、児童福祉法施行規則第36条の29】

（2）結果通知等

①結果通知

対応方針検討会議において虐待の事実の確認を行った結果について、施設等の管理者等へ口頭により通知します。複数の市町村や関係部署で事実確認調査を行った場合等においては、必要に応じて、施設等へ書面により通知します。

また、障がい児・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により指導を行います。

②改善に向けた指導

虐待の事実が確認できた場合や、虐待の事実は確認できなかったが不適切な支援・行為が確認された場合は、施設等が自ら課題を明らかにし、改善の取り組みができるように支援するとともに、次の内容等を含めた改善報告書を1か月以内に提出するよう施設等に対して指導を行います。

- ・虐待や不適切支援を行った従業者等の処分で事案を終了させないために、従業者等の背景要因を分析
- ・管理者は従業者等の背景要因から組織運営上の課題を抽出
- ・課題の解消に向けた施設等の取組みを計画、実施
- ・虐待を受けた障がい児・者、家族への説明、謝罪等についても報告を求める

（3）改善状況の確認及び終結

①対応方針検討会議

対応方針検討会議では、改善を求めた施設等から提出された改善報告の内容を確認し、対応終結を検討します。

(ア) 改善の判断

施設等が提出した改善報告について、当該施設等における課題の改善や虐待防止に向けた取組状況等の評価を行い、改善が見込まれる場合には、対応終結とします。

なお、改善の取組みが低調な場合は、運営指導・監査の実施や、改善報告の再提出を検討します。

※「虐待＝障がい児・者の生命、身体及び財産の危険状態」とすれば、改善取組の結果が「危険状態から障がい児・者の生命、身体及び財産が安全な安心できる状態」になることが終結の条件となります。

②都道府県への報告（障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待）

対応方針検討会議において虐待の事実の確認を行った結果、障がい者福祉施設従事者等による虐待の事実が確認できた場合、又は更に都道府県と共同して事実の確認を行う必要が生じた場合には、虐待に関する事項を当該施設等の所在地の都道府県に報告します。

【障害者虐待防止法第 17 条、障害者虐待防止法施行規則第 2 条】

(4) モニタリング

虐待の事実が認められた場合は、虐待対応が終結した施設等に対して、一定期間を経てから改善が維持されているかのモニタリングを実施します。基本的には、運営指導で実施します。

Ⅲ 事務処理手続き

1 対応方針検討会議（月 2 回）

①開催方法

開催日時：毎月 第 1 週・第 3 週の水曜日 13：30～

開催場所：福祉局船場分室会議室

②出席者

運営指導課長、運営指導課長代理、担当係長、係員、地域福祉課相談支援担当課長代理が出席します。

なお、必要に応じて、事業者指導担当（運営指導課）も出席します。

③検討する事項

- ・ 事実確認調査の結果をもとに事例検討を行い、虐待の事実についての確認や、更なる事実確認調査の要否等の検討を行います。
- ・ 改善を求めた施設等から提出された改善報告の内容を確認し、対応終結の検討を行います。

2 虐待等事案公表検討委員会への報告（随時）

本市では、大阪市所管または大阪市内に所在する社会福祉施設等において、施設従業者等から利用者への虐待等の事案が発生した場合、社会福祉事業の透明性の確保を図るために、改善指導の一環として虐待等事案の公表を行っています。

虐待等事案の公表については、対応方針検討会議において、社会福祉施設等における虐待等事案の公表に関する指針（虐待等事案公表マニュアル）に基づき、公表の要否の判断、公表等を行います。

対応方針検討会議において虐待の事実が確認できた事案のうち、評価事項チェックシートで虐待等事案公表検討委員会の審議の対象になった事案について、対応方針検討会議の事務局である福祉局総務部総務課（法人監理グループ）へ報告します。

3 法第 17 条に基づく都道府県への報告（大阪府：四半期、大阪府以外：随時）

障害者虐待防止法第 17 条、障害者虐待防止法施行規則第 2 条に基づき、虐待の事実が確認できた事案について、虐待を行った施設・事業所が所在する都道府県へ報告を行います。

虐待を行った施設・事業所が大阪府内に所在する場合は、大阪府障がい福祉室生活基盤推進課指定・指導グループへ四半期ごとに報告します。虐待を行った施設・事業所が大阪府外に所在する場合は、当該施設等が所在する都道府県へ都度報告します。

4 児童福祉審議会への報告・意見聴取（年 4 回）

児童福祉法第 33 条の 15 第 2 項・第 3 項、児童福祉法施行規則第 36 条の 29 に基づき、被措置児童等虐待に関する通告・届出・相談を受け、被措置児童等の状況の把握その他当該通告等に係る事実について確認するための措置を講じた事案について、当該措置の内容、当該被措置児童等の状況等を児童福祉審議会へ報告し、意見を聴取します。

本市では、こども青少年局の大阪市児童福祉審議会児童虐待事例検証第 1 部会に報告します。

IV 参考資料等

1 国（厚生労働省・こども家庭庁）

- ・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（自治体向けマニュアル）

〔関連ページ〕

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai-shahukushi/gyakutaiboushi/index.html

- ・被措置児童等虐待ガイドライン

2 大阪府

- ・市町村（障がい者虐待防止センター）職員のための障がい者虐待対応マニュアル

〔関連ページ〕

- ・障がい者虐待防止のための取組み

<https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikiseikatsu/shogai-chiki/gyakutaibousihou1.html>

- ・被措置児童等虐待防止の取り組みについて

https://www.pref.osaka.lg.jp/kateishien/childrens_rights/index.html

3 大阪市

- ・障がい者虐待対応マニュアル【福祉局地域福祉課（相談支援グループ）】

〔関連ページ〕

障がい者虐待の防止

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/category/3020-6-6-2-0-0-0-0-0-0-0.html>

- ・大阪市被措置児童等虐待対応マニュアル【こども青少年局】

〔関連ページ〕

児童虐待防止

<https://www.city.osaka.lg.jp/kurashi/category/3002-8-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応マニュアル【福祉局介護保険課（指定・指導グループ）】

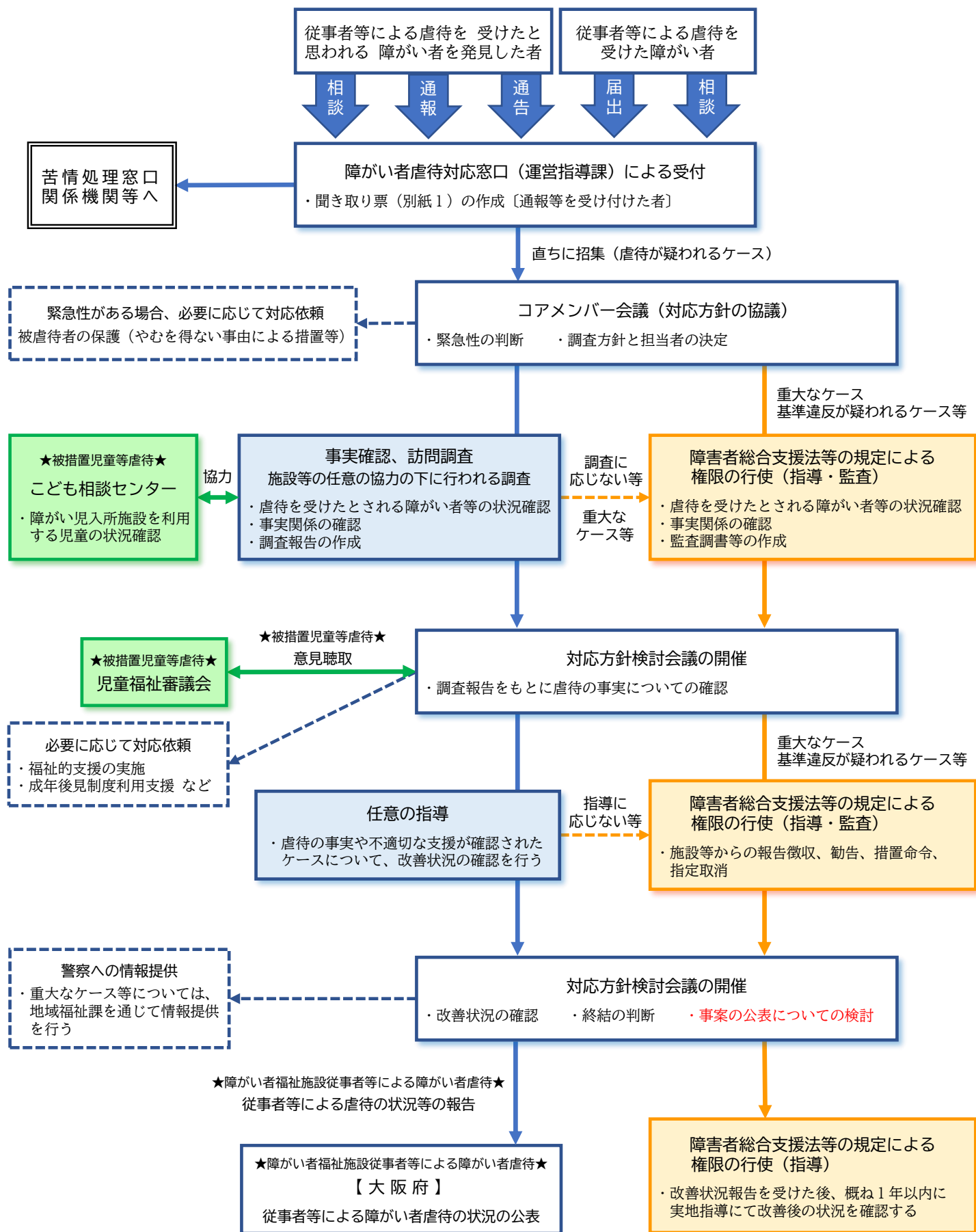
〔関連ページ〕

高齢者虐待の防止

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/category/3020-6-6-1-0-0-0-0-0-0-0.html>

- ・社会福祉施設等における虐待等事案の公表に関する指針（虐待等事案公表マニュアル）【福祉局総務課（法人監理グループ）】

障がい福祉サービス事業等を行う施設・事業所における虐待への対応のながれ



聴き取り票（相談・通報・通告・届出）

受付日時	令和 年 月 日 () 時 分		受付者	
通 報 者	氏 名	☐ 匿名		性 別 ☐ 男性 ☐ 女性 ☐ 不明
	本人との関係	☐ 本人 ☐ 家族 () ☐ 近隣住人 ☐ 通行人 ☐ 施設・事業所 (☐ 管理職 ☐ 現従事者 ☐ 元従事者 ☐ 法人職員) ☐ 相談支援専門員 ☐ 基幹相談支援センター ☐ 自治体職員 ☐ 警 察 ☐ その他 ()		
	通報者への連絡	☐ 否 ☐ 可 (連絡先:)		
	施設等への通知	☐ 否 ☐ 可 (☐ 具体的な内容 ☐ 通報者氏名 ☐ 対象者氏名)		
	特記事項			

■ 通報内容

虐 待 者	施設等名称		所在地	
	サービス種別		職種等	
	氏 名	☐ 不明	性 別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ 不明
被虐待者①	氏 名	☐ 不明	性 別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ 不明
	援護市(区)	☐ 大阪市 () ☐ 他市町村 ()		
	障がい種別	☐ 身体障がい ☐ 知的障がい ☐ 精神障がい ☐ その他 ()		
被虐待者②	氏 名		性 別	☐ 男性 ☐ 女性 ☐ 不明
	援護市(区)	☐ 大阪市 () ☐ 他市町村 ()		
	障がい種別	☐ 身体障がい ☐ 知的障がい ☐ 精神障がい ☐ その他 ()		
通報者の情報源	☐ 実際に目撃した ☐ あざ等を見て、怒鳴り声や泣き声を聞いて推測した ☐ 本人に聞いた ☐ その他 ()			
発生日時	令和 年 月 日 時頃	継続の有無	☐ なし ☐ あり ()	
発生場所				
虐待の類型	☐ 身体的虐待 ☐ 性的虐待 ☐ 心理的虐待 ☐ 放置・放任 (初め) ☐ 経済的虐待			
具体的な内容				
	通報者以外に知っている人		☐ いない ☐ いる ()	
	物的証拠	☐ なし ☐ 写真 ☐ 録画 ☐ 録音 ☐ 記録 ☐ その他 ()		
施設等対応状況	把握状況	☐ 知らない ☐ 知っている ()		
	対応状況	☐ 未対応 ☐ 聞き取り調査実施 ☐ その他 ()		
特記事項				

□介護保険 ■障がい福祉サービス □その他（ ）

No. _____

窓口対応記録

令和年月日 記載

対応者		受付日時	令和年月日 () : ~ :		
通報者		連絡先		関係	
事業所名			事業所番号		
法人名					
介護保険 サービス種別	訪介・訪入・訪看・訪リハ・居宅療養・通介・通リハ・福祉用具・居宅介護支援				
	定巡・夜訪介・M通・認通・小多機・看小多機・GH・@M特・M福・特養・老健・療養型・医療院・短生・短療				
	特定施設・住宅型有料・サービス付き高齢者住宅・ 総合事業（訪介・生活援助・通介・短時間）				
	予防（訪入・訪看・訪リハ・居宅療養・通リハ・短生・短療・特定・福祉用具）・その他（ ）				
障がい福祉 サービス種別	居宅、重訪、同援、行援、移動支援、療介、生介、短入、施設入所、重包、自立訓練（機訓・生訓・宿泊）				
	就A、就B、就移、就定、GH、自立生援、計画相談、地域移行、地域定着、児発、放デイ、医療型障児入所				
	福祉型障児入所、障児相談、保育所等訪問、その他（ ）				
内容					
	【聞き取り事項】 ●通報者あての連絡 [可 ・ 否] （連絡先： ） ●通報内容の性質 [通報者しか知らない情報 ・ 通報者が特定されない情報 ・ 不明] ●事業所への通知の諾否 →通報の有無（具体的な相談内容）について [諾 ・ 否] 通報者氏名 [諾 ・ 否] 対象者氏名 [諾 ・ 否]				
	◆いつ、どこで、誰が、誰に、どのように、どの程度、どのくらいの期間(できるだけ詳しく) (不正請求の場合は、誰の何月分か、叩いた場合は <u>パー</u> で、 <u>パチン</u> と叩いたなど) ◆通報者が見た、本人から聞いた、()から聞いた ◆証拠(有無、書類、写真、録音、その他、具体的に) ◆他に知っている人はいるか(施設や事業者、家族)、知っている人がいる場合は、その人の対応は? ◆秘匿を希望するか(通報者の氏名や通報があったことを事業者側へ伝えても良いか) ◆何かあった際に再度通報者へ連絡してもよいかな⇒よければ連絡先を聴取				

【運営指導課】

対 応	
区 分	【虐待・不正請求・人員基準違反・運営基準違反・その他（ ）】
前回実地指導	【令和 年 月 日 ・ 未実施 】
対 応 方 針	【 至 急 ・ 3 月 以 内 ・ 情 報 蓄 積 ・ そ の 他 （ ） 】
	《参考基準》 ➤ 至 急：利用者及び入所者等の生命又は身体の安全に危害が及ぶ恐れがあると判断されるもの 自立支援給付に係る費用の請求について、不正若しくは著しい不当が疑われる場合 ➤ 3月以内：内容が具体的で基準違反があることを疑うに足りると判断されるもの ➤ 情報蓄積：通報等内容が抽象的であるもの ➤ その他：軽微な苦情等 ※内容重複や通報等の連続性、指導・監査の実施状況により変更可

聞取り調査票（虐待者用）

調査年月日 令和 年 月 日（ ）

担当者名

所要時間 : ~ :

・氏名 () [歳 / 代]

・所属 [常勤 / 非常勤] 職種 : 役職 :

・勤務年数

・業務内容

■虐待の認識

■事案について

▶通報内容の行為について [有 / 無]

▶事業所としての動き（分離、指導 等）

▶他職員への相談、記録 [有 / 無]

聞き取り調査票（虐待者用）

■事案に対する認識

■被虐待者について（支援上の留意点 等）

■その他

☐ 本事案以外の虐待行為、不適切支援の見聞き [有 / 無]

☐ 防犯カメラ [有 / 無]

☐ 虐待防止委員会での取扱い [有 / 無 / 予定]

☐ 身体拘束適用 [有 / 無]

☐ 事故防止（ヒヤリハット）体制 [有 / 無]

☐ 苦情処理体制 [有 / 無]

☐ 研修の実施状況（人権擁護、虐待防止、身体拘束適正化） [有 / 無 / 予定]

☐ 通報義務

聞取り調査票（職員用）

調査年月日 令和 年 月 日（ ）

担当者名

所要時間 : ~ :

・氏名 () [歳 / 代]

・所属 [常勤 / 非常勤] 職種 : 役職 :

・勤務年数

・業務内容

■虐待の認識

■事案について

▶把握している内容 ※聞取り調査について、事業所からはどのような説明を受けているか

▶事案について実際に見聞きした内容 [有 / 無]

▶事案について他者（当事者を含む）から聞いた内容 [有 / 無]

▶事案発覚後の事業所としての動き

聞取り調査票（職員用）

■事案に対する認識

■被虐待者について（支援上の留意点 等）

■虐待者について

■その他

☐ 本事案以外の虐待行為、不適切支援の見聞き [有 / 無]

☐ 防犯カメラ [有 / 無]

☐ 虐待防止委員会での取扱い [有 / 無 / 予定]

☐ 身体拘束適用 [有 / 無]

☐ 事故防止（ヒヤリハット）体制 [有 / 無]

☐ 苦情処理体制 [有 / 無]

☐ 研修の実施状況（人権擁護、虐待防止、身体拘束適正化） [有 / 無 / 予定]

☐ 通報義務

評価事項チェックシート

評価時点:平成 年 月 日

(＊本チェックシートは施設・事業所単位で作成する)

施設名：

視点	評価項目		程度	配点	評価 (該当の場合○)	点数	該当する行為（簡潔に記載）
Ⅰ 生命・身体・財産への危険	1	身体的虐待(暴力的または危険な行為等により、身体の外傷や痛みを生じさせるなど)が行われている	重 度	3			
			中 度	2			
			軽 度	1			
	2	介護や世話、養育を放棄することにより生活環境や、身体・精神的状態などを悪化させている	重 度	3			
			中 度	2			
			軽 度	1			
	3	心理的虐待(脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度等により精神的苦痛を与える)が見られる	重 度	3			
			中 度	2			
			軽 度	1			
	4	性的虐待(本人の合意のない性的な行為またはその強要)が行われている ＊児童虐待の場合、本人の合意があっても虐待とみなす	重 度	3			
			中 度	2			
			軽 度	1			
	5	経済的虐待(本人の合意なしに財産や金銭を使用する等)が行われている	重 度	3			
			中 度	2			
			軽 度	1			
Ⅱ 組織的な問題	1	事業者が本市の調査を拒み、又は虚偽の報告をし、故意に報告を怠り若しくは口止めや書類の改ざんなどの隠蔽を行った		3			
	2	施設等の管理者等が、虐待が行われていることを知りながら必要な措置をとらなかった		3			
	3	施設等の管理者等に虐待であるとの認識がなく、虐待に気づかなかった		2			
	4	複数の職員による虐待、又は複数の利用者に対する虐待が行われている		2			
	5	当該施設等において、過去に虐待以外の事由で処分又は勧告を受けたことがある		1			
	6	管理運営体制として身体拘束に必要な手順が定められていない、又は運用されていない		1			
	7	虐待についての知識の付与など、職員等への研修体制が整っていない(職員等に虐待の認識がなかった場合を含む)		1			
	8	施設・事業所として、事故防止体制が整備されていない		1			
	9	施設・事業所として、苦情処理体制が整備されていない		1			
Ⅲ 再発の恐れ・連続性	1	当該施設等において、過去に虐待で処分又は指導を受けたことがある		3			
	2	長期間にわたり虐待行為が反復または継続している		3			
	3	虐待事案発生後、本市の改善指導に従う姿勢が見られない、又は改善が期待できない		3			
				合 計			
特記事項（主管課意見等）							

※Ⅰ、Ⅱ、Ⅲのそれぞれの視点で3点以上(合計9点以上)となる場合は、原則「悪質かつ重大」な事案として『虐待等事案公表検討委員会』審議の対象とする。

※なお、虐待等により死亡(自殺を含む)に至った事案は、点数に関わらず「悪質かつ重大」な事案として『虐待等事案公表検討委員会』審議の対象とするが、併せて上記評価事項チェックシートの評価も行うこと。

※軽微な行為であっても、繰り返し行われていた場合や、虐待行為により被虐待者のダメージが大きい場合は、上位の程度に評価してもよい。

※評価事項チェックシートの評価が、各視点3点以上の基準を満たさない場合であっても、緊急性がある場合、又はその他特別の事由がある場合は、『虐待等事案公表検討委員会』に諮り公表することができる。