

IV 利用者による障害者虐待への対応

1. 使用者による障害者虐待の防止と対応

1 使用者による障害者虐待の防止に向けた取組み

(1) 労働者への研修の実施

使用者による障害者虐待を防止するためには、職員が障害者の人権や障害者虐待についての理解を深め、障害者への接し方などを学ぶことが必要です。

障害者虐待防止法では、事業主は労働者に対し研修を実施することとされており（第21条）、事業所自らの研修実施や各種研修会への職員の参加等を行うことが必要です。

企業等において、障害特性に応じた配慮が分からず、それが職場でのトラブルにつながっているケースもあります。障害のある人への接し方が分からないなどの場合には、ハローワークや地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターなどに相談することが重要です。

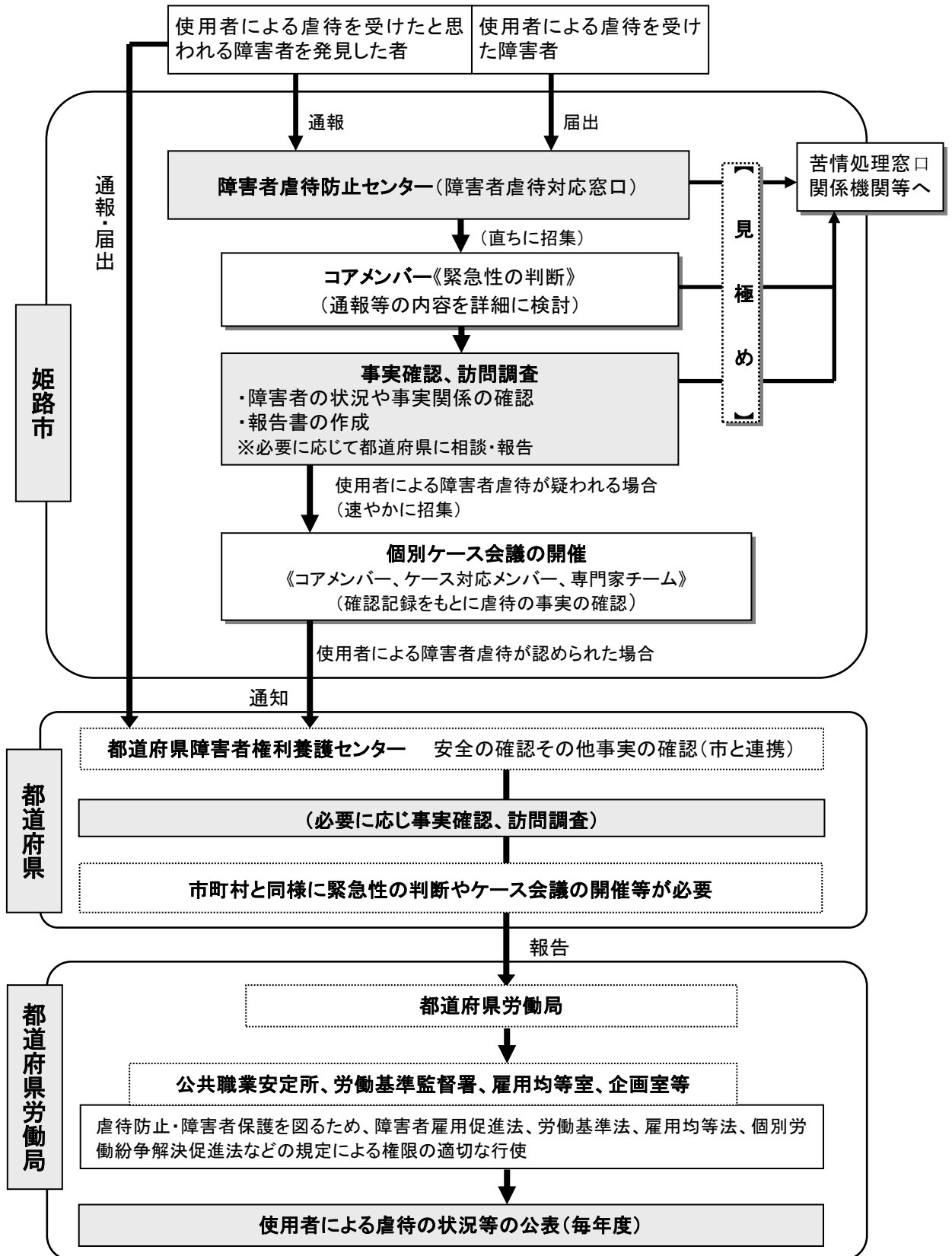
使用者による障害者虐待防止には、事業主を始めとした事業所全体で取り組むことが重要です。（なお、前述のとおり、使用者による虐待には他の労働者による虐待行為の放置も含まれます。）このため、上司と部下の間や同僚同士で率直に意見の言えるような職場環境の構築が重要となります。

(2) 苦情処理体制の構築

障害者虐待防止法では、障害者を雇用する事業主に対して、雇用される障害者やその家族からの苦情を処理する体制を整備すること等により虐待の防止等の措置を講ずることが規定されています。（第21条）

事業所においては、苦情相談の窓口を開設するなど苦情処理のために必要な措置を講ずるとともに、相談窓口の周知を図ることによって苦情処理のための取組を適切に実施していくことが大切です。

使用者による障害者虐待への対応フロー



2 通報・届出の受理

(1) 通報・届出の概説

ア 通報義務

障害者虐待防止法では、使用者による虐待を受けたと思われる障害者を発見した者に対し、市又は県への通報義務を規定しています。（第22条第1項）

また、使用者による虐待を受けた障害者は、市町村又は都道府県に届け出ることができるとしています。（第22条第2項）

就労継続支援A型事業所に関する相談・通報等で、当該事業所と利用者が雇用契約を結んでいる場合は、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待と使用者による障害者虐待の両方に該当します。この場合、虐待への具体的な対応は、それぞれの業務内容や権限に基づき、市町村、都道府県及び都道府県労働局等が緊密な連携を取ることにします。

イ 通報・届出の窓口

《事業所の所在地と障害者の居住地が異なる場合》

① 事業所の所在地の市町村に通報等があった場合

通報等を受けた市町村は、通報者への聞き取りなどの初期対応を行った上で、厚生労働省令に基づき、事業所の所在地の都道府県に通知します。併せて、その後の対応等については居住地の市町村が生活上の支援を行うこととなりますので、通報を受けた市町村は速やかに居住地の市町村に連絡をする必要があります。

② 居住地の市町村に通報等があった場合

通報等を受けた市町村は、通報者への聞き取りなどの初期対応を行った上で、厚生労働省令に基づき、事業所の所在地の都道府県に通知します。併せて、事業所への訪問調査等を行う際に、事業所と付き合いのある事業所の所在地の市町村の協力が必要な場合は、事業所の所在地の市町村にも情報提供します。

③ 事業所の所在地又は居住地の都道府県に通報等があった場合

通報を受けた都道府県は、速やかに居住地の市町村に連絡をする必要があります。

(2) 通報・届出を受理する際、通報者・届出者への対応に当たって留意すべき事項

ア 通報等受ける際の心構え

《通報等を受ける際の留意点》

使用者による虐待に関する通報等の内容は、労働条件に対する苦情であったり、また虚偽による通報や過失による事故であったりすることも考えられます。したがって、通報等を受けた場合には、当該通報等について迅速かつ正確な事実確認を行うことが必要です。

そのため、通報等を受けた職員は、まず通報者から発見した状況等について詳細に説明を受け、それが使用者による障害者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しておきます。

なお、通報等の内容が明らかに使用者による障害者虐待ではなく、以下に例示する労働相談である場合には、適切な相談窓口につなぎます。

『労働相談の例』

労働基準監督署・・・障害者である労働者とその他労働者の区別なく発生している、賃金不払いや長時間労働等の、労働基準関係法令上問題がある事案

公共職業安定所・・・離職票、失業手当、求職に関するもの等

都道府県労働局雇用均等室・・・育児・介護休業、女性問題等

都道府県労働局総務部企画室・・・労働条件引下げ、配置転換等

(注：どこの相談窓口につなぐのかわからない場合は、都道府県労働局総務部企画室に相談)

イ 個人情報の保護

障害者虐待防止法では、使用者による障害者虐待の通報・届出を受けた市町村職員は、その職務上知り得た事項であって通報・届出をした者を特定させるものを漏らしてはならないとあり、通報者や届出者を特定する情報について守秘義務を課しています。(第25条)

なお、相談や通報、届出によって知り得た情報や通報者に関する情報は、個人のプライバシーに関わる極めて繊細な性質のもので、事業所の労働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、事業主には通報者を明かさずに調査を行うなど、通報者の立場の保護に配慮します。

ウ 通報等による不利益な取扱いの禁止

障害者虐待防止法では、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、使用者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としています。（第22条第3項）

また、使用者による障害者虐待の通報等を行った労働者は、通報等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と規定しています。（第22条第4項）

こうした規定は、使用者による障害者虐待の通報を容易にすることで早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。

ただし、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるものは除かれます。

障害者虐待の事実もないのに故意に虚偽の事実を通報した場合には、そもそも第22条第1項に規定する「障害者虐待を受けたと思われる障害者」について通報したことにはなりません。したがって、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な取扱いの禁止等を規定する第22条第4項が適用されないこととなります。

また、「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」と解されます。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、不利益な取扱いの禁止等の適用対象とはなりません。

エ 公益通報者に対する保護（公益通報者保護法） 【P73再掲】

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「事業所内部」、「行政機関」、「事業者外部」に対して所定の要件を満たして（例えば行政機関への通報を行おうとする場合には、「不正の目的で行われた通報でないこと」、「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つの要件を満たすことが必要です。）公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。

■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

事業主や労働者に対して、このような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を周知し、啓発に努めます。

3 緊急性の判断と安全確保

(1) コアメンバー会議の開催

ア 出席者

虐待の通報等があった場合、状況によっては緊急の対応が必要になります。

そのため、市は、関係者によるコアメンバー会議を開催し、虐待の有無の確認や緊急性の判断を行って、対応方針を決定しなければなりません。

通報受理者は担当課の管理職に通報内容を報告し、担当課の管理職はコアメンバー会議を開催するかどうか直ちに判断します。

コアメンバー会議は、市の担当課の管理職、障害者虐待防止センターの職員、通報受理者等が出席して行います。

必要に応じて、一時保護や立入調査といった市の権限に係る措置を速やかに決定しなければならないため、担当課の管理職の出席は必須になります。

なお、事案の内容によっては、庁内関係部局の職員や福祉・法律・医療等の専門職の出席を求めることもあります。

ただし、コアメンバー会議は、あくまでも直面する虐待に係る緊急の対応方針を速やかに決定することが目的です。長期的な支援方針等は、改めてケース会議を開催することになりますので、迅速な判断を念頭に置いた出席者の選定に留意します。

イ コアメンバー会議において検討すべき事項

コアメンバー会議では、受付記録に基づき、次の点について検討します。

会議に当たっては、緊急性の判断等に必要な情報を漏らさないようにするため、あらかじめ整備した帳票・記録票（初動対応会議記録～虐待対応支援計画書）を活用することとします。

① 虐待事実の有無の確認

得られた情報を基に、

- 「虐待の事実が確認された」
- 「虐待の事実が確認されなかった」
- 「虐待の事実があったかどうか明確に判断できない」

のいずれかに整理します。

虐待の事実の有無を判断する際には、障害者本人に自覚があるかどうかは問いません。あくまでも客観的な事実に基づいて判断しなければなりません。

「虐待の事実があったかどうか明確に判断できない」場合は、虐待の有無の確認や緊急性の判断に必要な情報を収集するため、事実確認を継続します。対応を先送りしないため、期限を区切って迅速に事実確認を実施します。

「虐待の事実が確認されなかった」場合は、必要に応じて就労支援を行う関係機関に引き継ぎます。

② 緊急性の判断

虐待の事実があると判断した場合は、障害者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあるかどうかを判断します。

生命又は身体に重大な危険が生じていると判断した場合は、障害者を一時的に保護するため迅速に障害者支援施設に入所させる等の措置を講じなければなりません。（第9条第2項）

例えば、身体障害者福祉法又は知的障害者福祉法による施設への入所措置や入院等が考えられます。

Point

緊急性の判断とは、具体的には、入所や入院といった一時保護のための措置を検討・実施すること、また、障害者の生命・身体の安全が確保できない場合に、立入調査の要否を検討することを指します。

③ 一時保護、立入調査の必要性を判断する根拠

虐待の事実があり、緊急性が高いと判断した事案については、一時保護の必要性を検討します。

検討に当たっては、障害者の心身の状況や生活状況、使用者との関係性、虐待の程度や頻度等を総合的に判断することが重要です。

また、緊急性が高いと判断した事例であるにも関わらず、障害者の生命・身体の安全が確保できない場合は、立入調査の要否を検討する必要があります。

《緊急性の判断（一時保護の要否の判断）の根拠例》

- 重篤な身体的外傷、脱水症状、栄養失調、衰弱が見られる。
→ 入院の必要性を検討します。
- 「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がある。
- 器物（刃物、食器など）を使った暴力や脅しがあり、エスカレートすると生命の危険が予測される。
- 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。
- 組織（事業所）の間で虐待の連鎖が起こり始めている。

- 虐待が恒常的に行われているが、使用者や虐待者の自覚や改善意欲が見られない。
- 虐待者の人格の偏りや社会不適應行動が強く、介入そのものが困難であったり、改善が望めそうにない。
- 虐待に繋がる家庭状況、リスク要因がある。
- 障害者本人が保護を求めている。
- 障害者の安全確認ができない。
→ 施設への入所、親族・友人宅、ホテルの利用等による分離保護を検討します。

④ 今後の担当者の決定

原則として、複数の職員で対応します。

身体的虐待やネグレクトが疑われる場合は、医療の専門職（医師・保健師・看護師等）を加えることもあります。

4 事実確認、訪問調査

(1) 事実確認

通報等を受けた場合は、通報等内容の事実確認や障害者の安全確認を行います。しかしながら、市町村・都道府県には事業所に対する指導権限がないため、基本的には事業所の協力の下に事実確認が行います。

なお、事業所の協力を得られず、障害者の安全確保等の必要がある場合には、速やかに、市町村は事業所所在地の都道府県を經由して、また都道府県は直接、事業所所在地の都道府県労働局に報告し、都道府県労働局が行う調査に同行するなど、協力して対応することを検討します。

《事実確認で把握・確認すべき事項》

1) 障害者本人への事実確認項目

① 虐待の状況

- ・ 虐待の種類や程度
- ・ 虐待の具体的な状況
- ・ 虐待の経過

② 障害者の状況

- ・ 安全確認・・・訪問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であるため、基本的には面接によって確認を行う。

- ・ 身体状況・・・傷害部位及びその状況を具体的に記録する。
- ・ 精神状態・・・虐待による精神的な影響が表情や行動に表れている可能性があるため、障害者の様子を記録する。
- ・ 生活環境・・・住み込みの場合には、障害者が生活している居室等の生活環境を記録する。

③ 業務内容、勤務体制、労働環境等

④ 障害者の生活状況 等

2) 事業所への調査項目例

(※調査が難しい場合は都道府県又は都道府県労働局に相談)

- ① 当該障害者の従事する業務内容、勤務体制、労働環境等
- ② 虐待を行った疑いのある職員の業務内容、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 職員の勤務体制や給与の支払い状況等必要事項

(2) 訪問調査

《調査を行う際の留意事項》

① 複数職員による訪問調査

訪問調査を行う場合には、客観性を高めるため、原則として2人以上の職員で訪問するようにします。

② 医療職の立ち会い

通報等の内容から障害者本人への医療の必要性が疑われる場合には、訪問したときに的確に判断し迅速な対応がとれるよう、できる限り医療職が訪問調査に立ち会うこととします。

③ 障害者及び事業所への十分な説明

調査にあたっては、障害者及び事業所に対して次の事項を説明し理解を得ることが必要です。

- ・ 訪問の目的について
- ・ 職務について・・・担当職員の職務と守秘義務に関する説明
- ・ 調査事項について・・・調査する内容と必要性に関する説明
- ・ 障害者の権利について・・・障害者の尊厳の保持は基本的人権であり、障害者基本法や障害者自立支援法、障害者虐待防止法などで保障されていること、それを擁護するために市町村又は都道府県が取り得る措置に関する説明

(3) 調査報告の作成

虐待を受けたと思われる障害者、虐待を行った疑いのある使用者、所属する会社等に対する調査を終えた後、調査報告書を作成して管理職の確認をとります。

ここで、障害者虐待の疑いが認められない事案に対しては、苦情処理窓口等の適切な対応窓口につなぎ、通報等への対応を終了します。

5 個別ケース会議

(1) 個別ケース会議の開催

調査の結果、使用者による障害者虐待が疑われる場合には、個別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。

使用者による障害者虐待の事実が確認できた場合には、障害者本人への支援方針等を協議し、県を經由して県労働局に報告します。

2. 県への報告

1 市から県への通知

障害者虐待防止法では、市は、使用者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事業所の所在地の都道府県に通知するとしています。（第23条）

ただし、通報等で寄せられる情報には、別の窓口で対応すべき内容や過失による事故等、虐待事案以外の様々なものも含まれていることがあります。

これらが障害者虐待ではないと明確に判断される事案を除いて、通報等があった事案は市町村から都道府県へ通知することになります。この場合、「労働相談票（使用者による障害者虐待）」を作成し、添付します。

また、悪質なケース等で、県労働局等による迅速な行政指導が求められる場合には、速やかに市から県を経由して県労働局に報告し、協力して対応することとします。