

利用者への権利侵害事案⑥

身体 ・ 経済 ・ 心理 ・ 性的 ・ ネグレクト

【事案】

職員による利用者への暴力・暴言

【事案の概要】

生活介護を実施する通所の事業所で、複数の男性職員（30～50代・勤続3年～25年）が、複数の利用者に対し、胸ぐらをつかむ、額を平手打ちする、臀部を蹴るなどの身体的虐待行為、命令口調での指示・罵倒などの暴言などの心理的虐待行為の映像が報道され、虐待が発覚した。

事業所を設置する法人は、3名の職員のうち、1名を懲戒解雇処分、2名を停職処分とし、虐待事件の発覚当時の施設長を降格処分とした。

さらに、事業所を所管する自治体は障害者総合支援法による指定の一部効力停止（新規利用者の一年間の受入停止）の行政処分を行った。

【事案発生に至った背景】

本事案は、障害者施設の身体的虐待等が映像を伴って放映されるという、過去に例のない深刻な事案であり、日本知的障害者福祉協会の地方会が介入して調査や再発防止の取り組みを行った。調査から、事案発生の要因として次の5点が明らかになった。

①専門性の欠如

事業所には社会福祉の国家資格の有資格者が皆無で、利用者の支援は職員の経験に頼った作業中心の支援が行われていた。さらに、平成24年の通所授産から生活介護への移行に伴い、重度の利用者が利用するようになったが、移行前の作業を中心とした支援が継続して行われており、障害特性に応じた支援を検討することが少なかったことが推測された。

②密室性

一人の支援員が7名程度の利用者を支援する体制で、作業班の異動は、支援者・利用者ともほとんど実施されていなかった。また、作業室も磨りガラスやサッシ等で密室性が高く、外部からの介入や職員間の相互牽制が働きにくい環境であった。さらに、学生の実習受入れやボランティアの訪問はほとんどなく、支援面、作業環境面、地域社会から密室性の高い環境で、権利侵害を引き起こしやすい環境にあったことが推測された。

| |
|--|
| ③職場の人間関係 |
| 退職者が少なく「働きやすい環境」との声が聞かれる一方、法人内の異動は皆無で、姻戚や縁故関係にある職員も複数おり、「働きにくい」との声も多く聞かれた。 |
| 職場内に施設長に親和的なグループとそうでないグループとがあり、グループ間の葛藤やいじめのような行為があったとの声が聞かれた。職員の約4割が非常勤職員であるが、会議等の参加は求められず、職員間の情報共有に課題があったことが推測された。 |
| ④ガバナンス |
| 創設者死去後は組織の「たが」が緩んだ状況で、職員間の葛藤や利用者への不適切な言動、大声等が増えてきたとの証言があった。また、自治体への虐待通報者が現理事長に施設内虐待の報告をした際、「職員会議で話し合う」ように指示をされ、権利侵害を疑われる事案に対して事実確認をしたり、自治体の障害者虐待防止センターに通報するなど、組織として適切な対応をとっていないことが明らかとなった。 |
| ⑤行政対応 |
| 事業所の虐待事案は、報道の約一年前に匿名の封書による通報が「自治体の障害者虐待防止センター」に寄せられたのがきっかけである。さらに、2ヵ月後に映像持ち込みによる通報がなされ、法による立入調査は通報の6ヵ月後に実施されている。 |
| 立入調査で虐待は確認されなかったとしており、聴取を中心とした任意調査による虐待認定の難しさが課題として残った。また、封書による匿名の通報から法に基づく立入調査まで6ヵ月を要した。 |

【再発防止への取り組み】

| |
|--|
| 事業所では事案発生後、新たに着任した施設長によって再発防止の取り組みを行っている。 |
| ○権利擁護の活動 |
| ・基本理念と支援方針・倫理綱領・行動規範・人権侵害ゼロ宣言書を策定し、玄関に掲示するとともに、職員朝礼で唱和する |
| ・意見箱を設置し、毎月内容の報告と回答を説明する |
| ○専門性の確保 |
| ・社会福祉士や保育士等国家資格有資格者の採用 |
| ・介護福祉士や知的障害援助専門員などの資格取得の推進 |
| ・発達障害者支援センターなどの外部機関のコンサルテーションを定期的に受ける |
| ・研修計画を3ヵ月毎に見直し、研修前アンケートや研修レポート・振り返りレポートを作成し、職員間で共有する |
| ○密室性の解消 |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 作業室のオープン化（仕切り壁の撤去）と可視化（窓ガラスを透明ガラスに交換、事業所内 16 箇所に安心カメラを設置）の実施 |
| <ul style="list-style-type: none"> 作業室に支援員を複数配置 |
| <ul style="list-style-type: none"> 地域の行事に積極的に参加する |
| <ul style="list-style-type: none"> 他法人の施設の見学実習の実施 |
| ○利用者支援の見直し |
| <ul style="list-style-type: none"> 作業中心から生活介護への意識改革 |
| <ul style="list-style-type: none"> 職員の増員 |
| <ul style="list-style-type: none"> 利用者の強みを生かした支援への着目 |
| ○その他 |
| <ul style="list-style-type: none"> 第三者評価の受審 |
| <ul style="list-style-type: none"> 施設長による職員の面談・スーパービジョンの実施 |

【効果のあった具体的な対策】

| |
|--|
| ○虐待や倫理に関するチェックリストの実施<虐待行為や倫理に関するチェックシートを導入し、不適切な行為や倫理に関して自ら振り返る> |
| ※職員へのインタビュー調査で聴かれたことばから |
| <ul style="list-style-type: none"> 「虐待は認識の問題です。認識が変われば絶対に虐待はなくなります！」 「認識を変えるためには研修を受けても次の日には忘れてしまいます。そうではなくチェックシート等を用い、自分が自ら自分の行動を振り返り考えることにより、自分の行動に対する認識が変わります。」 |
| ○風通しの良い職場づくり |
| ○密室性の解消 |