

虐待防止・対応および身体拘束廃止マニュアル

法人名：合同会社 GIFT めいゆ〜る

目次

- I. 総則
- II. 虐待防止および身体拘束廃止の基本的な考え方
- III. 日常業務における不適切ケア・虐待の防止
- IV. 環境面におけるプライバシー保護
- V. 情報の取扱いとプライバシー
- VI. 従業員の役割と組織的責務
- VII. 苦情・相談・事故対応
- VIII. 教育・研修・体制整備

I. 総則

◆ 目的

本マニュアルは、介護サービスおよび障害福祉サービス（重度訪問介護等）を提供するにあたり、ご利用者一人ひとりの人権と尊厳を尊重し、虐待の未然防止、早期発見、迅速かつ適切な対応、並びに身体拘束の原則廃止に向けた取組を行うことを目的としています。

日常の支援や関わりの中で生じやすい不適切ケアや虐待リスクについて、基本的な考え方と具体的な手順を整理し、従業員が共通の認識をもって実践できるようにするものです。

ご利用者が住み慣れた居宅において、安心して安全にサービスを受けていただける環境を整え、信頼関係に基づいた質の高い支援を継続することを目指します。

◆ 適用範囲

本マニュアルは、当事業所が提供する介護サービスおよび障害福祉サービスに関わるすべての業務に適用します。

当事業所に勤務するすべての従業員（正職員、非常勤職員、登録ヘルパー、派遣職員等）は、本マニュアルの内容を理解し、日常業務において虐待防止と身体拘束の排除に全力を尽くす必要があります。

サービス提供時の直接介助（身体介護・家事援助）に加え、移動支援、会話、記録、連絡調整等、業務のあらゆる場面が対象です。

◆ 用語の定義

本マニュアルにおいて使用する主な用語の定義は、次のとおりとします。

- ① **障害者虐待（従業者によるもの）**：障害者虐待防止法に基づき、障害福祉サービス事業者等が、養護している障害者に対して行う不当な扱いをいいます。意図的な暴力だけでなく、無自覚な配慮不足や放置も含まれます。
- ② **身体拘束等**：ご利用者の意思に反して、身体的行動を制限する行為をいいます。ベッドや車椅子への固定、部屋への閉じ込め、薬物の過剰投与、言葉による行動制限（スピーチ・ロック）等が含まれます。
- ③ **不適切ケア**：虐待とまでは言えないものの、ご利用者の尊厳を傷つけ、安心感を損なうような不適切な関わり（子ども扱い、無視、一方的な介護の押し付け等）をいいます。これは虐待の「芽」であり、早期に摘み取る必要があります。

II. 虐待防止および身体拘束廃止の基本的な考え方

◆ 介護・障害福祉サービスにおける尊厳保持の重要性

介護サービスおよび障害福祉サービスは、ご利用者の生活や心身の状態、家庭環境に深く関わる支援であり、密室でのケア（居宅訪問）が多くなるため、特に高い倫理観とプライバシー・尊厳への配慮が求められる分野です。

入浴、排泄、更衣、食事等の場面では、ご利用者が不安や恥ずかしさを感じやすく、従業員のわずかな配慮の不足や「慣れ」が、関係性の歪みや不適切ケアへとつながるおそれがあります。

当事業所では、虐待防止および身体拘束廃止を単なるスローガンにとどめず、運営指導（監査）における減算回避（虐待防止措置未実施減算等）の要件を完全に満たすための最重要のコンプライアンスとして位置づけます。

◆ ご利用者の自己決定の尊重と権利擁護

虐待防止の根幹は、ご利用者の尊厳を守り、自己決定を尊重することにあります。

どのような支援を、どのような手順や方法で行うかについて、必ず事前にご利用者やご家族の意向を確認し、可能な限りその意思を反映することが基本です。「支援の効率」や「事業所・ヘルパー側の都合」を優先し、一方的にケアを押し付ける行為は、心理的虐待や身体的拘束につながる重大なリスクを含んでいます。

従業員は常に、ご利用者の感じ方や受け止め方を最優先に考える姿勢を持つ必要があります。

◆ 身体拘束がもたらす弊害

身体拘束は、単にご利用者の行動を制限するだけでなく、以下のような甚大な弊害をもたらすため、原則として一切行ってはなりません。

弊害の種類	具体的な内容
身体的弊害	筋力の低下、関節の拘縮、褥瘡（床ずれ）の発生、心肺機能の低下、食欲不振等
精神的弊害	恐怖や不安、怒り、屈辱感、人間としての尊厳の喪失、認知症状の進行等
社会的弊害	ご利用者・ご家族と事業所・従業員との間の信頼関係の破綻

従業員は、身体拘束を「安全管理のための手段」として安易に肯定せず、拘束を行わない介護方法を模索し続けることが求められます。

III. 日常業務における不適切ケア・虐待の防止

◆ サービス提供時の配慮事項

日常の訪問介護の提供にあたっては、従業員は自身の言動がご利用者に与える影響を常に自覚し、客観的に振り返る必要があります。「いつもの対応だから」「慣れているから」といった理由で声かけを省略したり、乱暴な扱いをしたりすることは絶対にあってはなりません。

特に、以下の5つの虐待分類と具体例を深く理解し、日常業務の中でこれらを完全に排除します。

【5つの虐待分類と訪問介護における具体例】

① 身体的虐待：

- ・ 叩く、蹴る、つねる、身体を激しく揺さぶる。
- ・ ベッドや車椅子から起き上がれない、動けないように固定する。
- ・ 衣服を引っ張る、乱暴に移乗・移動介助を行う。

② 放棄・放置（ネグレクト）：

- ・ 必要な食事や水分、排泄介助を行わず放置する。
- ・ 入浴や更衣を怠り、著しく不衛生な状態のままにする。
- ・ 室温が適切でないにもかかわらず、エアコンの調整を行わない。

③ 心理的虐待：

- ・ 怒鳴る、威嚇的な言葉をかける。「言うことを聞かないとケアを打ち切る」と脅す。

- ・ 「ちょっと待って」「座ってて」と言葉に行動を制限する（スピーチ・ロック）。
- ・ 訴えを無視する、あざ笑う、子ども扱いする。

④ 性的虐待：

- ・ わいせつな言葉をかける、不要に身体に触れる。
- ・ 入浴や排泄、更衣の介助時に、必要以上に身体を露出させたり、カーテン等を閉めずに外部から見える状態にしたりする。

⑤ 経済的虐待：

- ・ ご利用者の現金、預貯金通帳、カード等を不当に着服・流用する。
- ・ 買い物代行において、お釣りを正確に返却しない。
- ・ 本人の同意なく物品を買い与えたり、事業所の経費等で私物を購入したりする。

IV. 環境面におけるプライバシー保護

◆ 居室・共有スペースでの配慮

居宅訪問型の介護・障害福祉サービスにおいては、ご利用者の自宅（居室）そのものがプライベートな空間であり、サービス提供の現場となります。

【環境面における配慮事項・安全管理】

- ・ **居室での支援：**入室の際には必ずインターホンを鳴らし、声かけをして同意を得てから入る。私物や部屋の物品を無断で触ったり移動したりしない。
- ・ **身体拘束ゼロの環境：**転倒リスクがある場合でも、固定用具（拘束帯等）を使用せず、福祉用具の選定や見守りの工夫で対応する。
- ・ **掲示物・連絡帳の管理：**他人の目に触れる場所に、ご利用者の病名や心身の状態、不適切ケアに関するデリケートな情報を記載した書類や連絡帳を放置しない。

従業員は他人の家にお邪魔しているという緊張感を常に持ち、「慣れ」による我が物顔な振舞いや、無断での物品の移動、不衛生な環境の放置を行わないよう環境を整備します。

◆ 面談・相談・カンファレンス時の環境整備

ご利用者やご家族との面談、ケアプラン・サービス提供計画に関する相談、サービス担当者会議等は、非常に個人的かつデリケートな内容を含むため、周囲の状況に十分配慮した環境で行います。事業所内で行う場合は、他のご利用者や無関係な第三者に会話内容が聞こえないよう、個室やパーティションを活用します。また、居宅等で行う場合であっても、窓の閉鎖や声の大きさの調節等に注意を払い、会話内容が外部へ漏れることのないよう細心の注意を払います。

◆ 身体拘束廃止に向けた福祉用具・表示物への配慮

ベッドの四方柵（サイドレール）の設置や、車椅子の安全ベルト等について、「安全のため」「転落防止のため」という理由だけで安易に全面囲いや固定を行うことは、身体拘束に該当する可能性が極めて高くなります。

これらを導入・使用する際は、ケアマネジャーや福祉用具専門相談員等と連携し、拘束に当たらない代替手段（低床ベッドの導入、衝撃緩和マットの設置、見守りの強化等）を必ず検討しなければなりません。

また、事業所内で使用する名札や連絡帳等において、過度な個人情報や心身の障害特性、ケア上の注意点（「徘徊注意」など尊厳を傷つける表現）を安易に他人の目に触れる形で表示・掲示することを禁止します。

V. 情報の取扱いとプライバシー

◆ 虐待・不適切ケアに繋がる個人情報の取扱いの制限

ご利用者およびご家族の情報は、適切な障害福祉サービスを提供するために必要な範囲に限定して取り扱います。「念のため収集しておく」といった不必要な情報の吸い上げは行いません。

また、従業員間にご利用者の心身の特徴や家庭環境、過去のトラブル等の情報を共有する際は、必ず客観的な事実のみに限定し、悪口や嘲笑、個人の尊厳を傷つけるような文脈で話題にすることを固く禁じます。不適切な情報共有は、ご利用者へのリスペクトを失わせ、心理的虐待やネグレクトを引き起こす引き金となります。

【虐待防止のための情報取り扱い留意点】

- ・ **情報の最小限利用**：支援に必要な情報のみを適切に管理・共有する。先入観や偏見を与えるような不必要な個人情報の拡散を防ぐ。
- ・ **第三者への共有制限**：医療機関や関係機関との連携時は、事前に利用目的を明示し同意を得る。電話やメールの誤送信による情報漏えいと、それに伴う関係悪化を防ぐ。
- ・ **ご家族との情報共有**：虐待が疑われるサイン（アザ等）を発見した場合は、勝手に判断せず、まず組織内で共有し、慎重にご家族への確認や意向確認を行う。

◆ 第三者への情報共有時における虐待リスクへの配慮

医療機関、相談支援事業所、他の介護・福祉サービス事業者等の第三者と情報共有を行う場合は、ご利用者への適切な支援・連携に必要な範囲に限定し、原則として事前に書面による同意を得ます。

特に、ご利用者に対する不適切ケアの有無や、心身の異変に関する情報を外部に伝える際は、感情的な表現を排除し、日時、具体的な状況、客観的事実を正確に伝えます。判断に迷う場合や、緊急を要する場合は、自己判断をせず必ず上長（サービス提供責任者・管理者）へ報告し、組織として対応します。

◆ ご家族・関係機関との情報共有における留意点

ご家族や関係機関との連携は、虐待の未然防止や早期発見において極めて重要です。

しかし、ご利用者本人が同席していない場面で、ご家族側の介護負担や不満、愚痴に引きずられ、従業員が一緒になってご利用者を批判したり、ぞんざいに扱ったりするような調応を行ってはなりません。それは家族による虐待の助長、あるいは従業員による心理的虐待へのハードルを下げる原因となります。

情報を共有・相談する際は、あらかじめご利用者本人の意向を尊重しつつ、常に「本人の権利擁護」の視点を持って立ち回る必要があります。

VI. 従業員の役割と組織的責務

◆ 従業員の基本姿勢と倫理遵守

すべての従業員は、介護サービスおよび障害福祉サービスに従事するプロフェッショナルとして、ご利用者一人ひとりの尊厳を守り、権利を擁護する重大な責務を負っています。

虐待防止や身体拘束廃止は、特定の「虐待防止責任者」や「管理者」だけが取り組むものではなく、全従業員が日々の訪問ケアの現場で1分1秒意識し、実践しなければならない基本原則です。ご利用者と向き合う際は常に、「自分が、あるいは自分の大切な家族が同じ状況で同じ対応をされたらどう感じるか」という視点を失わず、誠実に対応することが大切です。

◆ 無意識の配慮不足・業務の「慣れ」・ストレスへの注意

長期間同じご利用者の支援に入っていると、関係性の「慣れ」や業務のルーティン化により、知らず知らずのうちに声かけが雑になったり、利用者の訴えを軽視したりする不適切ケア（無意識の虐待リスク）が生じやすくなります。

特に、訪問介護は密室での一对一のケアとなるため、介助がスムーズにいかないときや、自身の体調不良、忙しい時間帯等において、強いストレスのご利用者への強い口調や乱暴な動作（身体的・心理的虐待）として現れやすくなります。

このような兆候や強いストレスを自覚した場合は、決して一人で抱え込まず、速やかにサービス提供責任者や管理者に相談し、担当の変更やケアの見直しを求めてください。

◆ プライバシー侵害および虐待につながる禁止行為

当事業所の従業員は、以下の行為を行ってはなりません。発見した場合は、その場で直ちに是正させ、組織に報告します。

- ご利用者や第三者がいる場所（または他のヘルパーへの私的な連絡等）で、特定のご利用者の批判や私的な評価を口にする事。

- ご利用者の了承を得ずに、写真や動画を撮影・録音・共有すること、またそれを SNS 等の外部へ投稿すること。
- サービス提供記録や個人情報が記載された書類を、居室内や事業所内の共有スペース、車内等に放置すること。
- 「言うことを聞かないと介助を終わらせる」「これ以上動くと危ないから縛る」など、脅迫的な発言や身体拘束を示唆する言葉をかけること。

◆ 会話・声かけ・スピーチ・ロックの禁止

言葉遣いは心理的虐待と直結します。ご利用者に対するタメ口、呼び捨て、「～ちゃん」といった子ども扱い、関係性を不平等にし、虐待を誘発する原因となるため厳禁とします。

また、介助中に無意識に使いがちな「ちょっと待って」「動かないで」「座ってて」といった言葉による行動制限（スピーチ・ロック）も、ご利用者の自発的な行動や意思を著しく阻害するため、原則として禁止します。

待っていただく必要がある場合は、「〇〇を準備しますので、3 分ほどお待ちいただけますか」など、具体的な理由と時間を丁寧に説明し、同意を得るよう努めます。

◆ 記録・書類作成時における客観性の確保

サービス提供記録等の作成にあたっては、ご利用者の状況や変化、介助への反応を正確かつ客観的な事実に基づいて記載します。

従業員自身の感情的な主観や、ご利用者を否定的に評価するような不適切な表現（「わがままを言う」「言うことを聞かない」「拒否が激しい」等）は避け、どのような状況で、どのような言動があったのかの経過を具体的に記載してください。

不適切な表現による記録は、従業員間でのご利用者に対する偏見を生み、ケアの質を低下させ、ひいては不適切ケアを正当化する土壌を作り出す原因となります。

◆ 写真・映像・音声情報の取扱いと厳秘

虐待の事実確認やヒヤリハット分析、研修等の目的で、ご利用者の身体の状態（アザや傷）の写真撮影や声を録音・記録する必要がある場合は、必ず事前にご利用者またはご家族の同意を得ることを原則とします。

これらの画像や音声データは、事業所の指定する端末でのみ管理し、私的な端末での撮影、保存、共有は一切禁止します。

また、社外への提供や目的外利用は絶対に行わず、不要となったデータは機密を保持した方法で速やかに消去します。

VII. 苦情・相談・事故対応

◆ 虐待・不適切ケアに関する苦情・相談への誠実な対応

ご利用者やご家族、あるいは他の従業員から、プライバシー侵害や不適切ケア、虐待が疑われる言動に関する苦情・相談が寄せられた場合は、内容の大小にかかわらず真摯に受け止め、迅速かつ丁寧に対応します。

「そんなはずはない」「被害妄想だ」「良かれと思ってやったことだ」と一蹴したり、自己弁護を行ったりすることは厳禁です。

相談を受けた従業員は、その場での自己判断で処理を完結させず、必ず詳細を記録し、速やかに上長（サービス提供責任者・管理者）へ報告して組織全体で共有します。対応の経過や調査結果、改善策はすべて記録に残し、事業所の信頼回復と再発防止に活用します。

◆ 虐待の早期発見・報告・通報フロー

【発見・対応フロー】

1. 発見と初期報告：

異変や虐待の疑い・事実を察知したヘルパーは、ただちにサービス提供責任者または管理者に報告する。

2. 事実確認と客観的記録：

管理者は、報告に基づき、客観的な事実確認（傷の写真撮影、発生日時、状況等の記録）を行う。
※憶測や当事者ヘルパーへの過度な忖度は排除する。

3. 自治体への通報・報告：

虐待の事実が認められる、または疑いが濃厚な場合、管理者は速やかに市区町村（障害者虐待防止センター）または都道府県に通報する。

※障害者虐待防止法により、虐待を通報した従業者に対して、事業所が解雇や配置転換、その他の不利益な取り扱いを行うことは法律で固く禁止されています。

◆ 再発防止と組織的な原因分析の徹底

不適切ケアや虐待、不当な身体拘束の疑い事例が発生した場合は、当該従業員個人の資質や問題として片付けるのではなく、組織全体の構造的な課題（人員配置の妥当性、ケアプランの無理、研修不足、労働環境等）として捉え、徹底的な原因分析を行います。

虐待防止委員会において、事例の原因や背景を詳細に検証し、業務手順（マニュアル）の見直し、環境改善、追加の個別・全体研修の実施等の再発防止策を策定・実行します。同様の事案を二度と繰り返さないための組織的な取り組みこそが、ご利用者の安全確保と事業所の社会的信頼を維持するために不可欠です。

VIII. 教育・研修・体制整備

◆ 虐待防止および身体拘束廃止に関する職員研修

当事業所では、虐待防止および身体拘束廃止の意識を日常業務に深く定着させ、減算（虐待防止措置未実施減算等）を確実に回避するため、すべての従業員を対象とした研修を計画的に実施します。

研修は、新たに採用された従業員に対する入職時研修のほか、既存の従業員・登録ヘルパーを対象とした定期的な研修（年〇回以上）として実施します。

研修内容には、マニュアルの読み込みに加え、人権尊重、ストレスマネジメント、不適切ケアの事例検討、身体拘束を行わない具体的な介護技術等を含め、単なる知識の習得にとどまらず、実際の支援場面を想定した振り返りやグループワークを通じて従業員の倫理観と技術の双方を高めます。

【研修と体制整備の PDCA サイクル】

1. **体制の整備と計画**：虐待防止委員会を設置（年〇回以上開催）し、研修計画を策定する
2. **定期研修の実施**：全従業員（登録ヘルパー含む）を対象に、具体的な介護技術・倫理の研修を行う
3. **現場での実践と検証**：日常の訪問介護現場でマニュアルを実践し、ヒヤリハットや不適切ケアを抽出・検証する
4. **マニュアル・体制の改善**：検証結果に基づき、マニュアルの改訂やケアプランの修正、環境改善に繋げる

◆ 研修記録および委員会会議記録の適切な管理

研修の実施、および虐待防止委員会を開催した際は、運営指導（監査）において取組の実効性を客観的に証明できるよう、以下の記録を確実に作成し、所定の場所で適切に保管（7年間保存）しなければなりません。