

虐待対応における課題把握の ためのアンケート結果報告書

第2回障害者虐待防止部会 資料
平成29年3月6日（月）

【内 容】

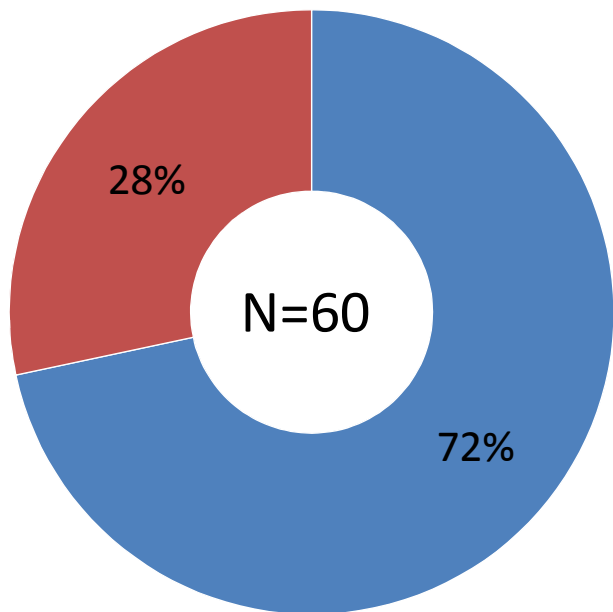
障害者虐待への対応に係る支援現場の現状や抱える課題を把握するため、虐待相談窓口である支援課及び障害者生活支援センターの職員を対象に平成28年9月から10月頃にアンケート調査を実施。

【対象者】

- 各区役所支援課障害福祉係職員（60名）
 - 各障害者生活支援センター職員（52名）
- ※ケースワーク業務に従事する職員に限定

I. 養護者による虐待事案への対応方法について

問1 虐待対応の有無



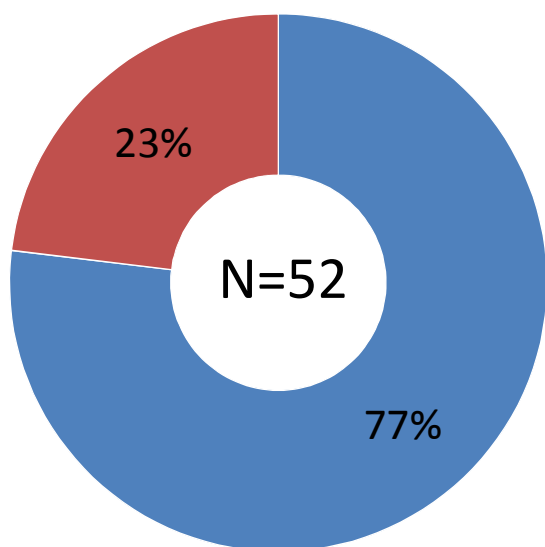
● 支援課ケースワーカーのうち約7割が今までに虐待対応を経験。

■ 有り 43 ■ 無し 17

※問2～24については、「有り」と回答した43名を対象とした。

I. 養護者による虐待事案への対応方法について

問1 虐待対応の有無

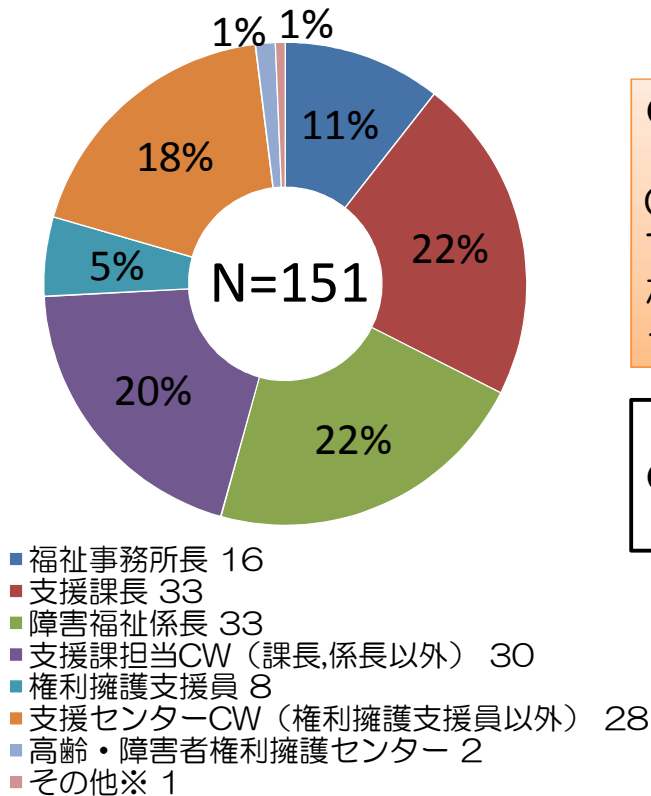


● 障害者生活支援センターケースワーカーのうち約8割が今までに虐待対応を経験。

■ 有り 40 ■ 無し 12

※問2～24については、「有り」と回答した40名を対象とした。

問2 緊急性の判断をしている人・機関

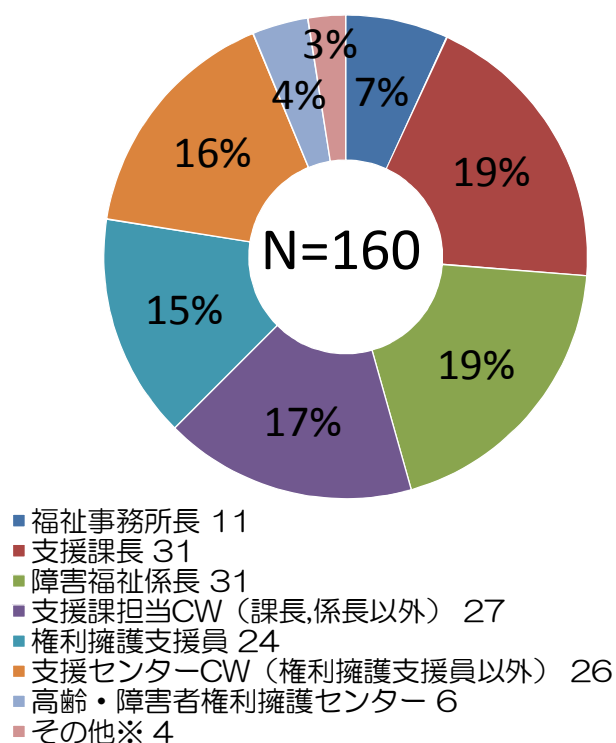


● 「支援課長」「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の約8割を占めており、これらのメンバーが中心となって緊急性の判断が行われているように思われる。

【その他】の具体的な回答

- 警察

問2 緊急性の判断をしている人・機関



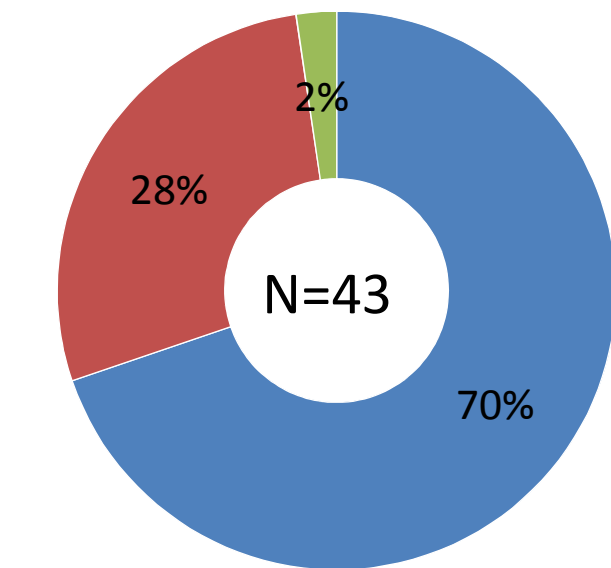
● 回答の比率としては支援課の回答とほとんど変わりはなく、「支援課長」「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の約7割を占めている。

● 支援課の回答と異なる点としては、権利擁護支援員の占める割合が挙げられる。

【その他】の具体的な回答

- 事業所
- 医療機関
- 地域包括支援センター

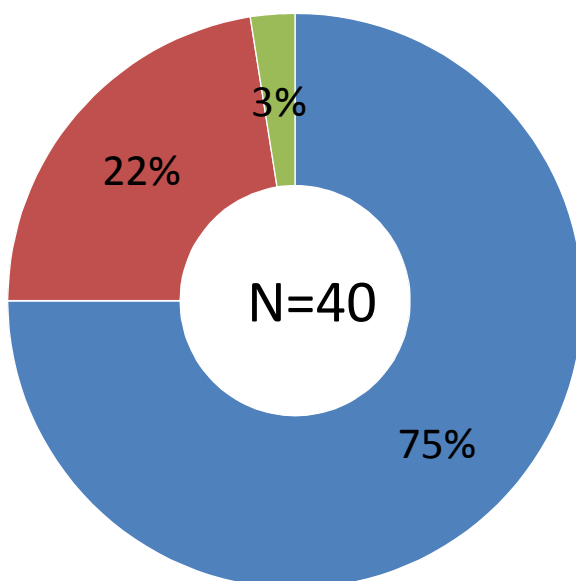
問3 緊急性の判断の時期



- 通報受付後直ちに 30
- 安全確認、事実確認調査後 12
- 個別ケース会議（安全確認、事実確認調査を受けて実施）後 1

- 7割が「通報受付後直ちに」と回答している。
- 相談支援指針において、緊急性の判断の時期は事実確認調査の前としている。

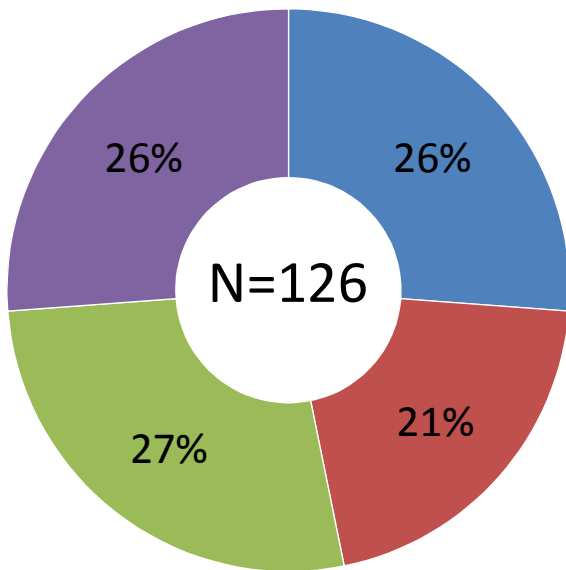
問3 緊急性の判断の時期



- 通報受付後直ちに 30
- 安全確認、事実確認調査後 9
- 個別ケース会議（安全確認、事実確認調査を受けて実施）後 1

- 7割以上が「通報受付後直ちに」と回答している。
- 相談支援指針において、緊急性の判断の時期は事実確認調査の前としている。

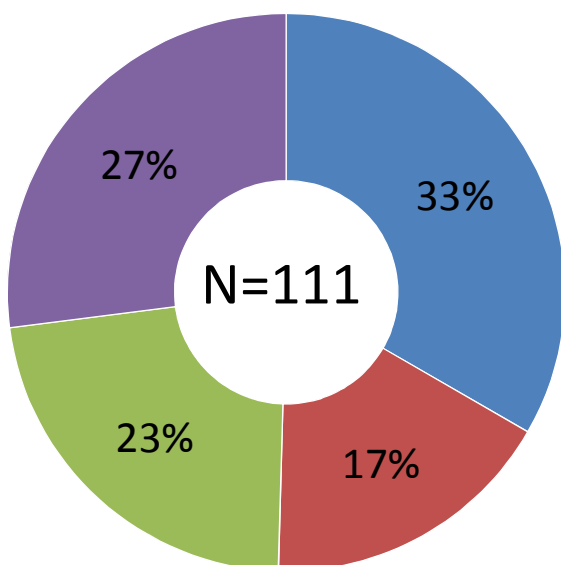
問4 緊急性の判断の方法（重複回答可）



● いずれの方法についても同程度回答があった。

- 電話で関係機関と協議 33
- 必ず支援課長（不在時障害福祉係長）同席で協議 26
- 障害福祉係長同席で協議 34
- 担当CWが関係機関と協議 33

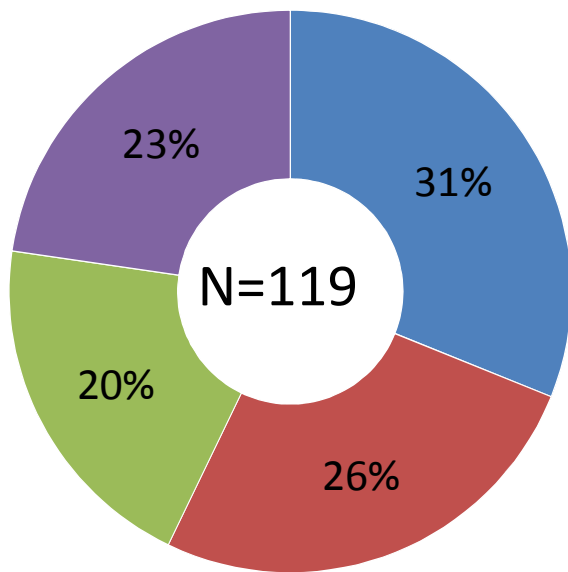
問4 緊急性の判断の方法（重複回答可）



● 電話での協議をもって緊急性の判断を実施しているという回答が最も多かった。

- 電話で関係機関と協議 37
- 必ず支援課長（不在時障害福祉係長）同席で協議 19
- 障害福祉係長同席で協議 25
- 担当CWが関係機関と協議 30

問5 緊急性の判断の基準（重複回答可）



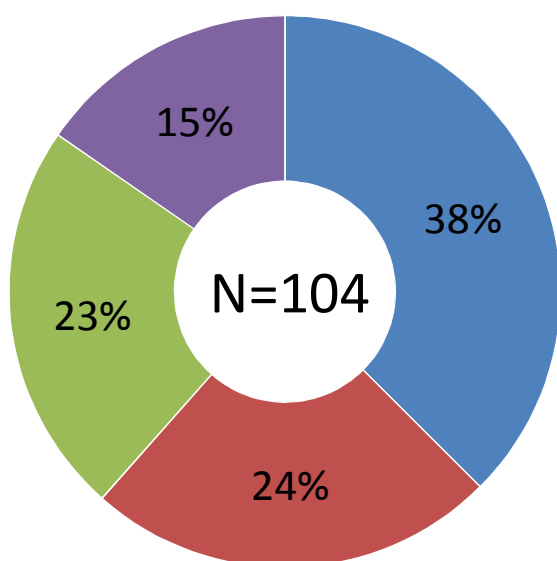
- 障害者相談支援指針 37
- 過去の対応経験 31
- 福祉事務所長・支援課長・障害福祉係長の判断による 24
- 関係機関からの助言※ 27

● 最も多い回答は「障害者相談支援指針」であったが、いずれの回答も大きな差は見られなかった。

【関係機関からの助言】の具体的な回答

- 本市関係課（保健所・児童福祉係・高齢介護課・保健センター等）
- 基幹相談支援センター
- 高齢・障害者権利擁護センター
- 医療機関
- 利用事業所
- 地域包括支援センター

問5 緊急性の判断の基準（重複回答可）



- 障害者相談支援指針 39
- 過去の対応経験 25
- 福祉事務所長・支援課長・障害福祉係長の判断による 24
- 関係機関からの助言※ 16

● 支援課と傾向としては同じで、いずれの回答も大きな差は見られなかった。

【関係機関からの助言】の具体的な回答

- 権利擁護支援員
- 高齢・障害者権利擁護センター
- 障害支援課
- 医療機関
- 利用事業所
- 地域包括支援センター

問6 緊急性の判断について困難さを感じる点

【本人の意識】

- 本人を保護すべきかどうか判断する際の本人の人権等とのバランス。
- 精神障害がある場合、共依存傾向にある等支援機関の介入を望まないケースが多い。
- 緊急一時保護を実施しても本人が帰宅を強く希望する場合に困難を感じる。

【関わりの無い世帯への支援】

- 各関係機関との当該世帯の関わりが薄い場合、事実確認が困難。
- 支援課や支援センターとの関わりがない養育者の場合の介入の仕方が難しい。
- それまで関わりのなかったケースが被虐待者である場合。

【その他】

- 緊急一時避難をさせる居所を確保することの困難さ。
- 1～2回会っただけで緊急性を判断することは困難。
- 緊急性が高いと判断すれば、すぐに分離のために動き始めるが、緊急性が低いと判断したときに、その後の対応をどうすべきかを判断するのが難しい。

問6 緊急性の判断について困難さを感じる点

【本人の意識】

- 本人から虐待についての訴えがない場合や、公にすることを拒否した場合。
- 本人の保護の必要性はあるが、依存関係等の背景があり、本人が養護者から離れることを望まず、判断が難しい場合がある。

【関係機関との連携】

- 支援課と危機感、緊急度の共通認識を持ってない。
- 指針によると、緊急性の判断は、支援課課長を中心に支援センター等を直ちに招集とあるが、実際のところは、かなり曖昧で、担当者によっても対応が違う。研修が十分でなく、担当者が判断できない様子もある。

【虐待対応後の不安】

- 判断をしても、引き受けてもらえる場所があるかといった次なる現実が見えてしまうこと。

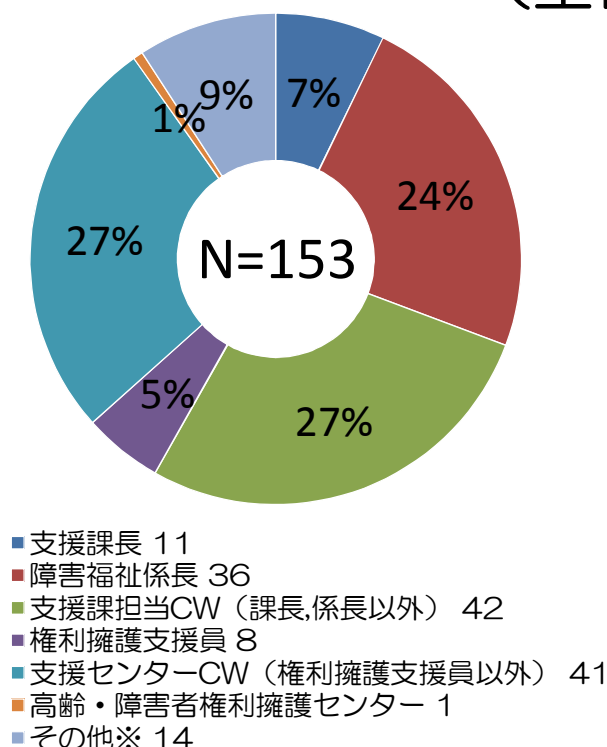
【緊急対応の困難さ】

- （自分は）窓口対応を主な業務にしているため、緊急度の高い相談等を受けた場合、素早く担当職員に繋ぐように心がけているが、対応可能な職員が不在時などに、相談者が緊急で来所された時などの初動の対応が難しい。

【その他】

- 経済的虐待、ネグレクトの際の判断基準と支援方針、役割分担が明確でないことがある。

問7 事実確認をしている人・機関 (重複回答可)

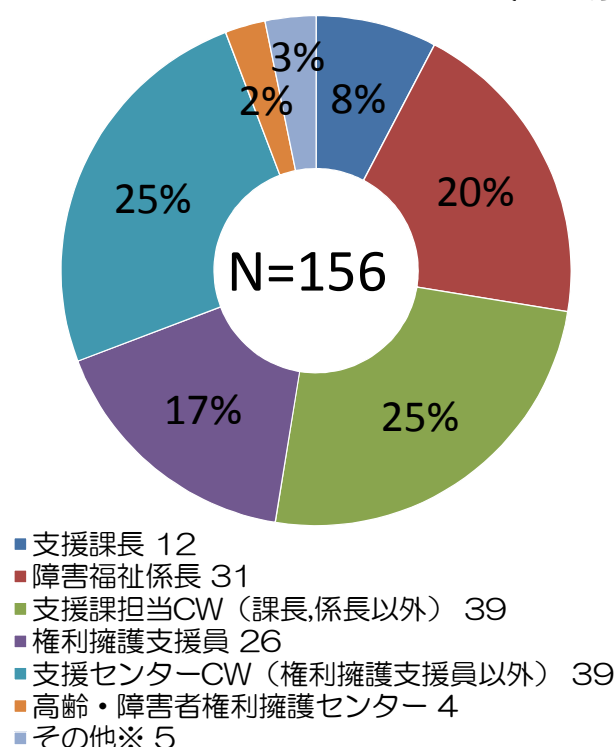


● 「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の約8割を占めており、これらのメンバーが中心となって事実確認が行われているように思われる。

【その他】の具体的な回答

- 本市関係課（保健所・児童福祉係・高齢介護課・保健センター等）
- 地域包括支援センター
- 学校
- 医療機関
- 利用事業所

問7 事実確認をしている人・機関 (重複回答可)



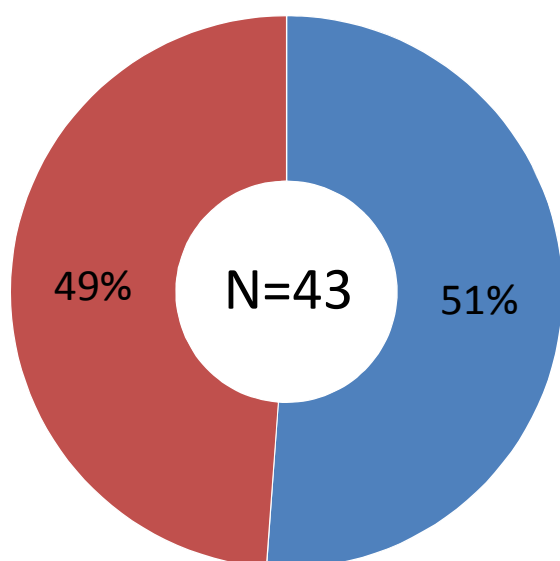
● 「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の約7割を占めており、これらのメンバーが中心となって事実確認が行われているように思われる。

● 支援課の回答と異なる点としては、権利擁護支援員の占める割合が挙げられる。

【その他】の具体的な回答

- 地域包括支援センター
- 医療機関
- 利用事業所
- 警察

問8 事実確認の時期

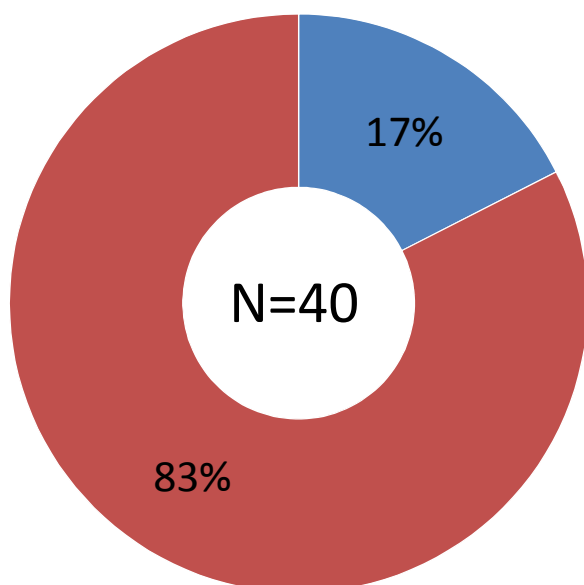


- 「通報受付後直ちに」と「緊急性の判断後」と回答した割合は半々。
- 相談支援指針において、事実確認実施の時期は緊急性の判断後としている。

■ 通報受付後直ちに（緊急性の判断前） 22

■ 緊急性の判断後 21

問8 事実確認の時期

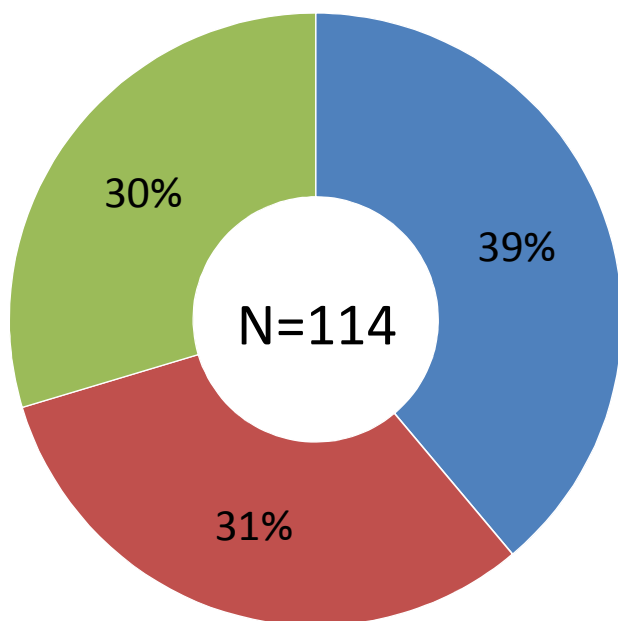


- 支援課の回答と傾向は異なり、約8割が「緊急性の判断後」と回答している。

■ 通報受付後直ちに（緊急性の判断前） 7

■ 緊急性の判断後 33

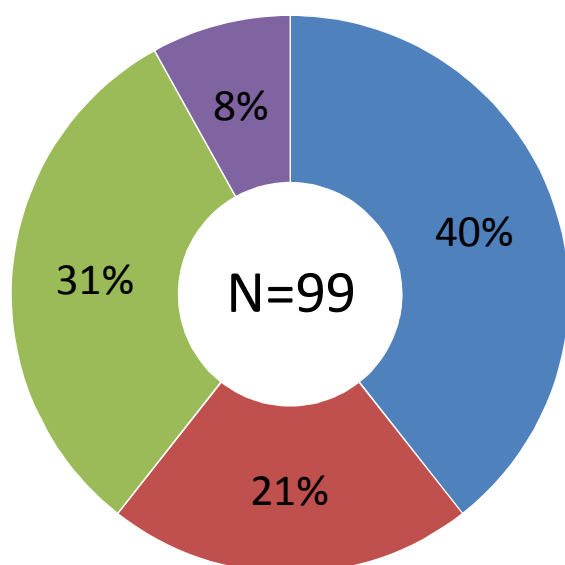
問9 事実確認の方法（重複回答可）



● 回答者43人中42人が「訪問」を選択しており最も多い回答となっている。

■ 訪問 42 ■ 電話 34 ■ 区役所等で聴き取り 32

問9 事実確認の方法（重複回答可）



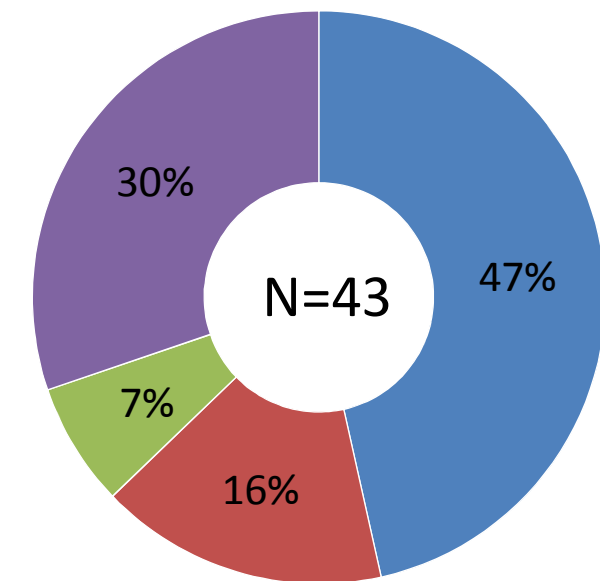
● 回答者40人中39人が「訪問」を選択しており最も多い回答となっている。

【その他】の具体的な回答

- 直接支援をしている関係機関からの聞き取り
- 通所通学先での聞き取り

■ 訪問 39 ■ 電話 21
■ 区役所等で聴き取り 31 ■ その他※ 8

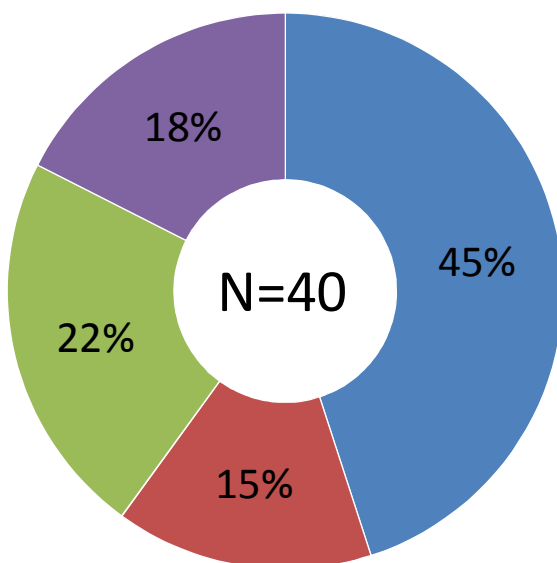
問10 事実確認の実施期限



- 「12時間以内」という回答が最も多く、全体の約5割を占める。
- 一方で「特に意識していない」という、いつまでに事実確認をするかという意識を持っていない回答が全体の3割を占めている。

■ 12時間以内 20 ■ 24時間以内 7
■ 48時間以内 3 ■ 特に意識していない 13

問10 事実確認の実施期限



- 支援課の回答と同様に「12時間以内」という回答が最も多く、全体の約5割を占める。
- 「特に意識していない」という回答は支援課と比較すれば少ないが約2割を占めている。

■ 12時間以内 18 ■ 24時間以内 6
■ 48時間以内 9 ■ 特に意識していない 7

問11 事実確認について困難さを感じる点

【知識・経験不足】

- ・ 聞き取りにて事実を正確に把握し、対応を判断する際に経験値がある職員が少ない。
- ・ 緊急対応の経験値がある職員が少ないため、対応が手さぐりになりがち。

【虐待者との分離】

- ・ 虐待の事実確認の際には、加害者である養護者が事情説明や立ち合いの場へ同席していることが多く、実際に怪我などの確認が取れた場合であっても加害者の事実の隠ぺいの可能性が否定できず、事実確認が実際には難しいという印象を感じている。
- ・ 訪問により事実確認を行う場合、虐待者の前で被虐待者に聞き取りを行うことになるため、聞き取りがしづらい。

【虐待者へのアプローチ】

- ・ 虐待者が良かれと思って行っている（虐待認識の欠如）行為の説得。
- ・ 本人から虐待相談を受け虐待者に事実確認をしても、虐待者が虐待と認識しておらず「本人のためにやっていることだ！」と言われる。その行為は虐待に当たると説明してもなかなか理解してもらえない。また、素知らぬ顔で事実とは異なることを言われたりすると判断が難しい。
- ・ 養護者自身にも障害があり、話の要領を得ないことがある。

【実施の判断】

- ・ 事実確認はなるべく早くできた方がと考えているが、どのタイミングでどこまで介入すべきか（対象者や関係者を拒否されてまで訪問するべきなのか、区役所に呼び出す必要があるのか等）の判断が難しい。

【本人の障害特性】

- ・ 虚言の可能性や誇大化されている可能性がある。

問11 事実確認について困難さを感じる点

【知識・経験不足】

- ・ 虐待対応の経験が少ないため対応ができるのか不安に思う。

【関係悪化の不安】

- ・ もともと養護者との関係性がないと事実確認が難しい。
- ・ 緊急性が高くない場合、事実確認を行うことで虐待者・被虐待者の関係性をより悪化させる懸念があり、対応に難しさを感じる。

【本人の障害特性を理由とする聞き取りの困難さ】

- ・ 本人が話すことが難しい場合に、聞き取りをすることができない。

【聞き取り時の虐待者と被虐待者の分離】

- ・ 常に養護者と本人が一緒にいる場合、引き離して話を聞くことが難しい場合があります。

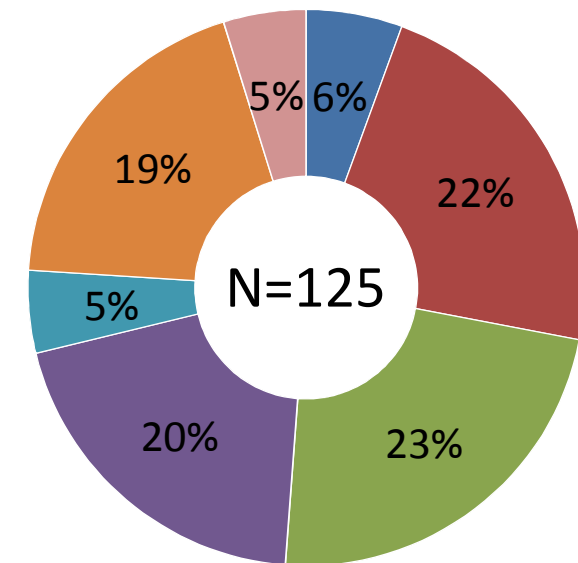
【関係機関との連携】

- ・ 事実確認の訪問の際、相手によっては男性職員でないと対応が難しいことがある。男性職員不在時、支援課の男性職員の協力を得たいが、窓口対応で動けないこともある。
- ・ 土曜日の支援課閉庁時の対応。

【その他】

- ・ 確認までの時間と確認方法。
- ・ 身体的虐待は支援課と事実確認を早急にすすめることができているが、経済的虐待やネグレクトの場合がすすみにくい。

問12 立入調査実施の判断をしている人・機関



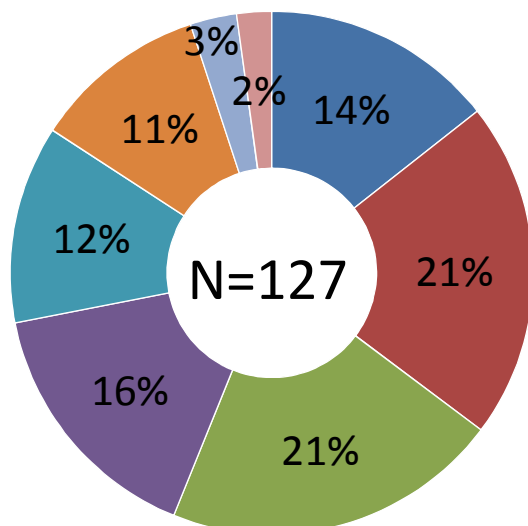
● 「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の約8割を占めており、これらのメンバーが中心となって立入調査実施の判断が行われているように思われる。

【その他】の具体的な回答

● 本市関係課（保健所・児童福祉係・高齢介護課・保健センター等）

- 福祉事務所長 7
- 支援課長 28
- 障害福祉係長 29
- 支援課担当CW（課長、係長以外） 25
- 権利擁護支援員 6
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 24
- その他※ 6

問12 立入調査実施の判断をしている人・機関



● 「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の7割を占めている。

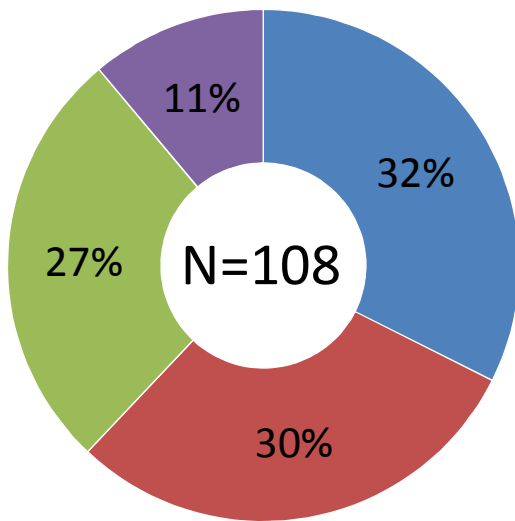
● 支援課の回答と異なる点としては、「福祉事務所長」と「権利擁護支援員」の占める割合が挙げられる。

【その他】の具体的な回答

● 警察

- 福祉事務所長 20
- 支援課長 29
- 障害福祉係長 29
- 支援課担当CW（課長、係長以外） 22
- 権利擁護支援員 17
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 15
- 高齢・障害者権利擁護センター 4
- その他※ 3

問13 立入調査実施の判断基準（重複回答可）



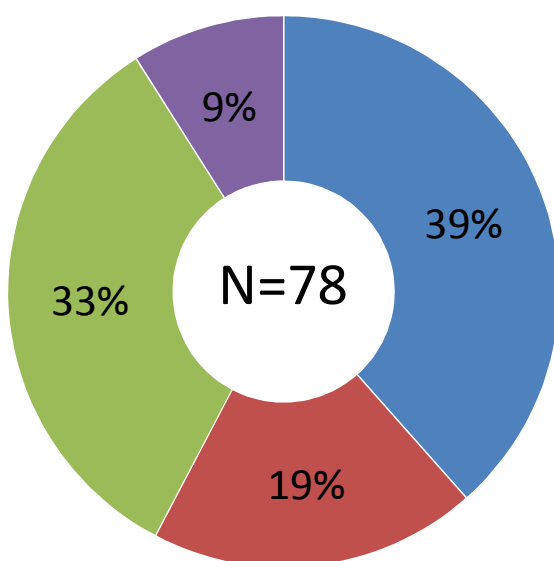
● 最も多い回答は「障害者相談支援指針」であったが、いずれの回答も大きな差は見られなかった。

【関係機関からの助言】の具体的な回答

- 障害者生活支援センター
- 高齢・障害者権利擁護センター
- 基幹相談支援センター
- 利用事業所
- ケアマネージャー

- 障害者相談支援指針 35
- 過去の対応経験 32
- 福祉事務所長・支援課長・障害福祉係長の判断による 29
- 関係機関からの助言※ 12

問13 立入調査実施の判断基準（重複回答可）



● 「障害者相談支援指針」と「福祉事務所長・支援課長・障害福祉係長の判断による」との回答が多く、全体の約7割を占める。

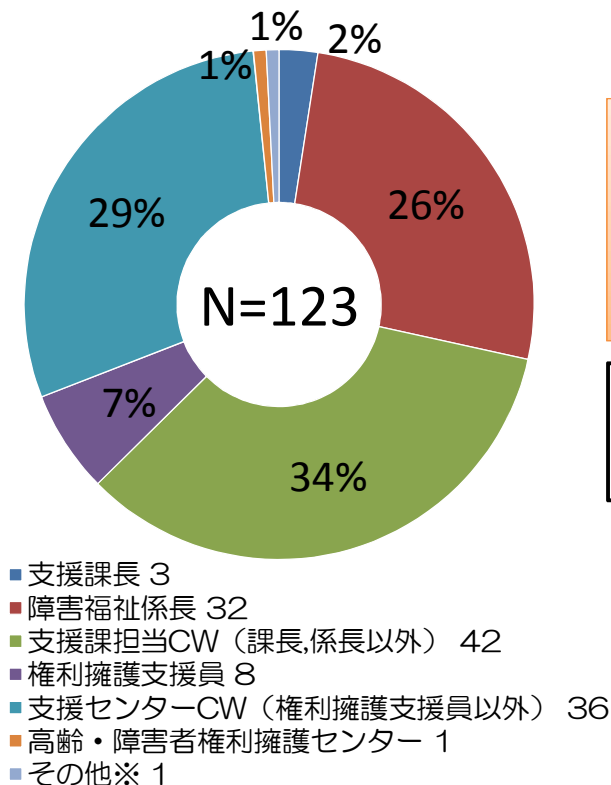
● 支援課の回答と異なる点は、「過去の対応経験」との回答が少ないことが挙げられる。

【関係機関からの助言】の具体的な回答

- 高齢・障害者権利擁護センター
- 警察
- 医療機関
- 司法関係者

- 障害者相談支援指針 30
- 過去の対応経験 15
- 福祉事務所長・支援課長・障害福祉係長の判断による 26
- 関係機関からの助言※ 7

問14 立入調査をする人・機関（重複回答可）

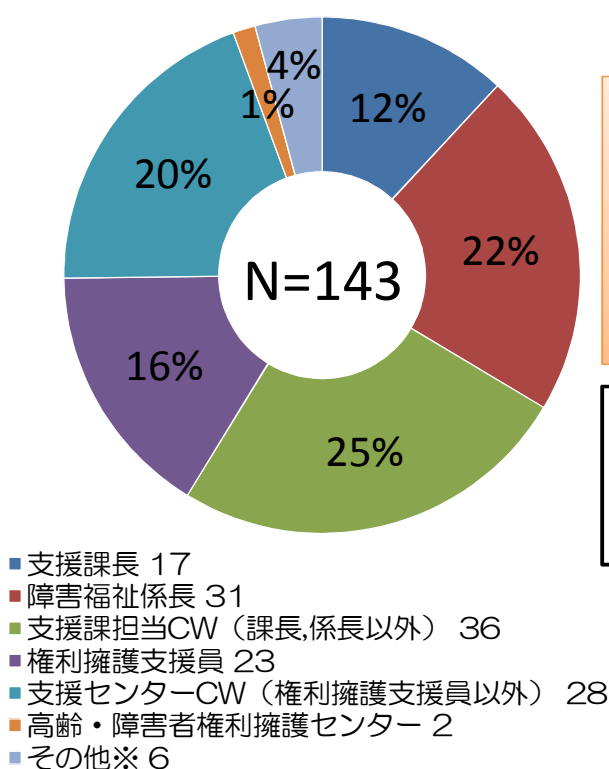


● 「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の約9割を占めており、これらのメンバーが中心となって立入調査が行われているように思われる。

【その他】の具体的な回答

- 保健センター
- 児童相談所

問14 立入調査をする人・機関（重複回答可）



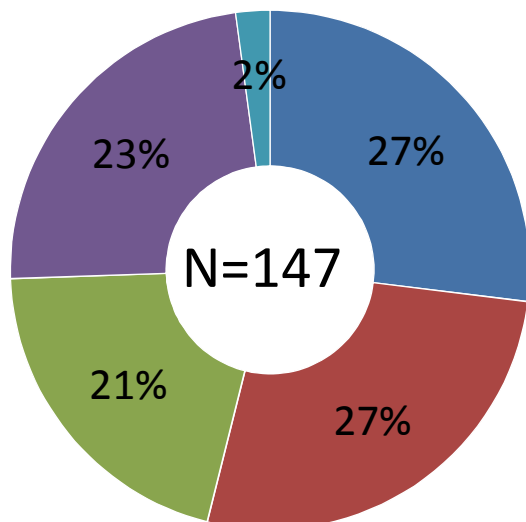
● 「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の7割を占めている。

● 支援課の回答と異なる点としては、「支援課長」と「権利擁護支援員」の占める割合が挙げられる。

【その他】の具体的な回答

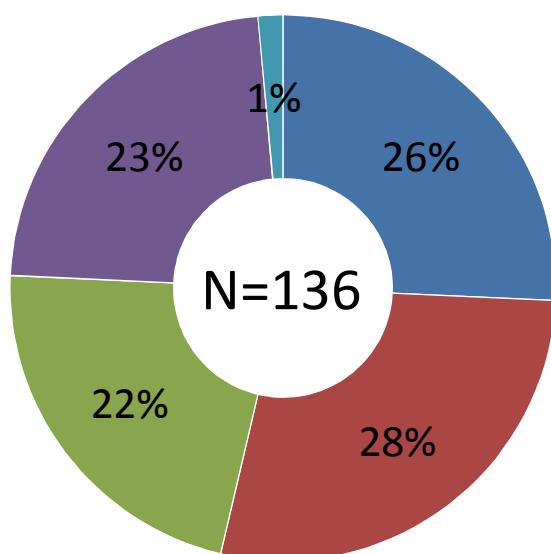
- 警察
- 必要に応じて、相談支援事業所等の関係機関

問15 どのような場合に立入調査を実施するか (重複回答可)



- 生命又は身体に関わる危険な状態が確認できた場合 38
- 生命又は身体に関わる危険な状態が疑われる場合 38
- 他者と本人を接触させない等、支援に非協力的な場合 29
- 長期間本人の安全を確認できず、養護者等とも接触ができない場合 33
- わからない 3

問15 どのような場合に立入調査を実施するか (重複回答可)



- 生命又は身体に関わる危険な状態が確認できた場合 35
- 生命又は身体に関わる危険な状態が疑われる場合 38
- 他者と本人を接触させない等、支援に非協力的な場合 30
- 長期間本人の安全を確認できず、養護者等とも接触ができない場合 31
- わからない 2

問16 立入調査について困難さを感じる点

【拒否された場合】

- ・ 立入拒否された場合の事実確認。
- ・ 拒否があると踏み込めない。権限がないため、呼びかけることしかできない。
- ・ 【身体的虐待はなく、食事・金銭を一切与えないネグレクト事案の場合】行政機関との関わりを長年拒絶している虐待（疑い）者に対する立ち入り調査において、施錠・応答なしなど一切こちらの働きかけに応じない場合の対処の方法。指針の中では（確認した限り）介入に拒否された場合、「粘り強く説得する、他の方法を検討する」しかない。

【その他】

- ・ 立入調査が必要かどうかの判断。
- ・ 虐待者と被虐待者を一同に話し話を聞いてしまうと被虐待者が委縮してしまい思っていることを言えない状況となってしまう。

問16 立入調査について困難さを感じる点

【拒否された場合】

- ・ 接触を拒否された際の、次なる確認の方法。
- ・ 養護者や本人が、支援機関に拒否的で、利用者の安否が確認できない場合、立ち入るかの判断が難しいと思われる。いざという場合、連携できるように警察の生活安全課に協力要請しているが、十分ではない。

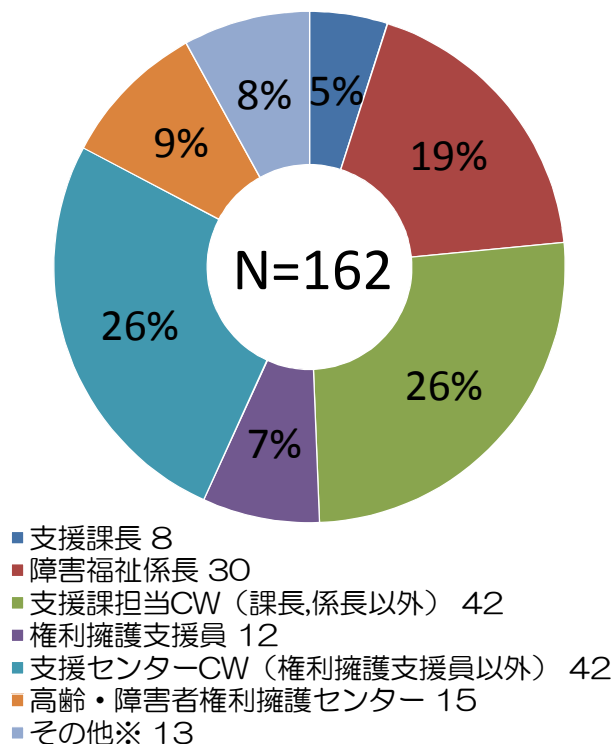
【関係機関との連携】

- ・ 緊急性や必要性を支援課と共有する際に認識差があり、支援課が立入調査には消極的になる場合がある。
- ・ 支援課との危機感のズレ、温度差を感じる。
- ・ その後の支援課と支援センターの役割分担。

【その他】

- ・ 加害養護者への支援。

問17 個別ケース会議構成員（重複回答可）

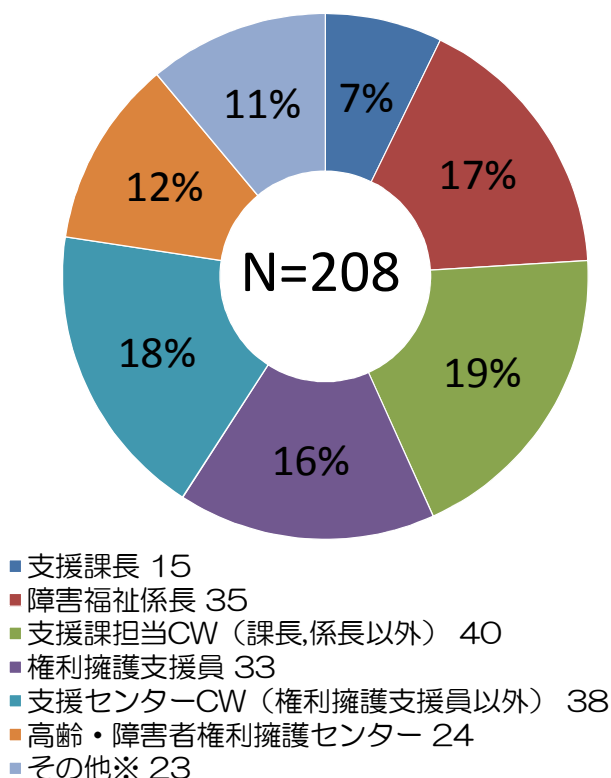


● 「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の約7割を占めている。

【その他】の具体的な回答

- 本市関係課（保健所・児童福祉係・高齢介護課・保健センター等）
- 基幹相談支援センター
- 地域包括支援センター
- ケアマネージャー
- 学校
- 医療機関
- 利用事業所

問17 個別ケース会議構成員（重複回答可）

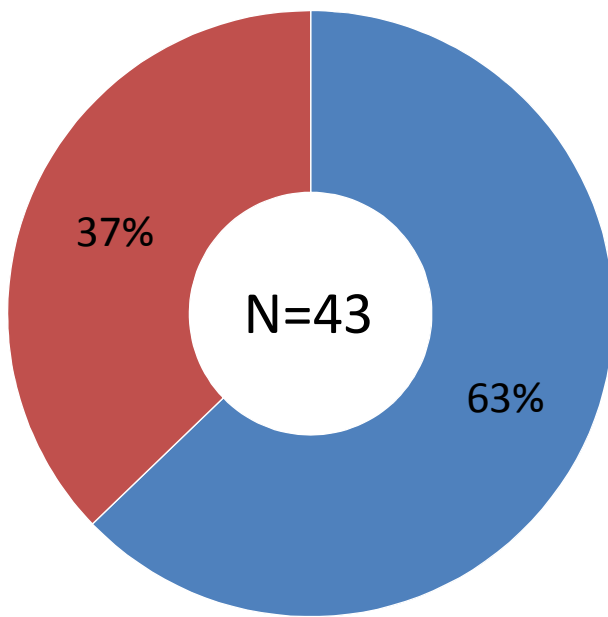


● 「支援課長」「障害福祉係長」「支援課担当CW」「権利擁護支援員」「支援センターCW」について、大きな差はなく、これらの構成員を中心に会議を実施しているように思われる。

【その他】の具体的な回答

- 本市関係課（保健所・児童福祉係・高齢介護課・保健センター等）
- 保健所
- 児童相談所
- 基幹相談支援センター
- 地域包括支援センター
- 学校
- 医療機関
- 利用事業所

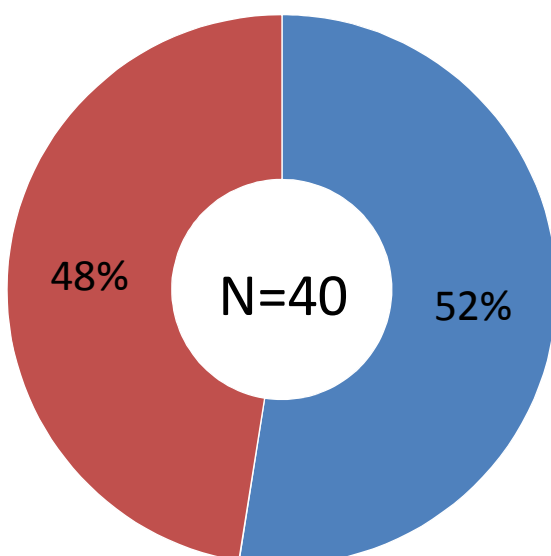
問18 個別ケース会議開催期限



- その都度設定している 27
- 特に設定していない 16

● 「その都度設定している」という回答が約6割を占める。
● 一方で「特に設定していない」という、いつまでに会議を開催するかという意識を持っていない回答が全体の4割を占めている。

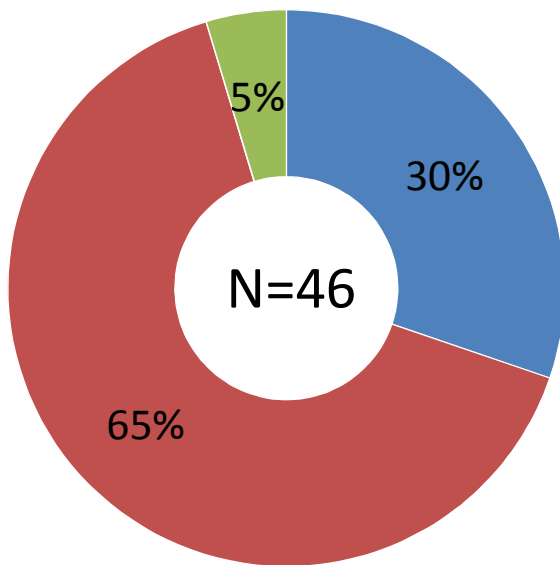
問18 個別ケース会議開催期限



- その都度設定している 21
- 特に設定していない 19

● 「その都度設定している」と「特に設定していない」と回答した割合は半々。

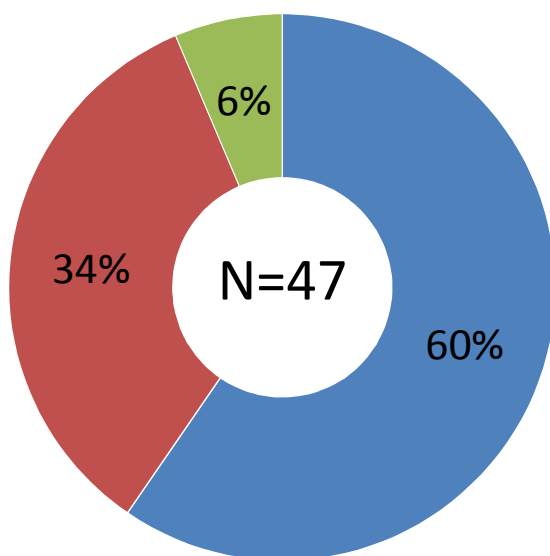
問19 個別ケース会議録の作成



- 回答者の9割以上が会議録を作成している。
- 記録をしていると答えた者のうち多くが独自の書式を活用している。

- 共通様式を用いて記録している 16
- 共通様式でない独自の書式に記録している 28
- 特に記録はしていない 2

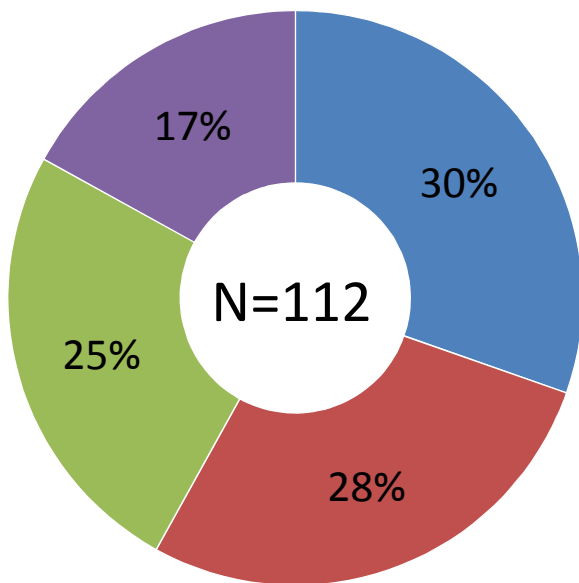
問19 個別ケース会議録の作成



- 支援課の回答と同様に、回答者の9割以上が会議録を作成している。
- 記録をしていると答えた者のうち多くが共通様式を活用している。

- 共通様式を用いて記録している 28
- 共通様式でない独自の書式に記録している 16
- 特に記録はしていない 3

問20 支援方針の決定基準（重複回答可）



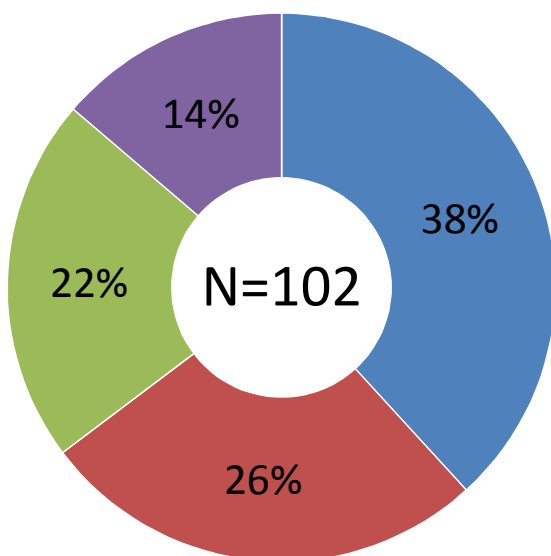
- 障害者相談支援指針 34
- 過去の対応経験 31
- 支援課長, 障害福祉係長の判断による 28
- 関係機関からの助言※ 19

● 最も多い回答は「障害者相談支援指針」であったが、いずれの回答も大きな差は見られなかった。

【関係機関からの助言】の具体的な回答

- 本市関係課（保健所・児童福祉係・高齢介護課・保健センター等）
- 基幹相談支援センター
- 特定相談支援事業所
- 学校
- 医療機関
- 利用事業所
- 高齢・障害者権利擁護センター

問20 支援方針の決定基準（重複回答可）



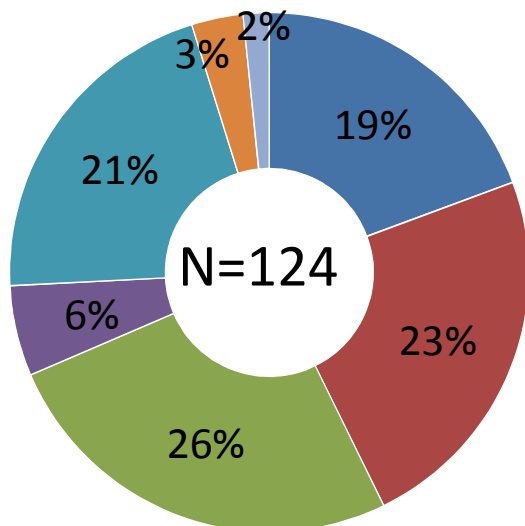
- 障害者相談支援指針 39
- 過去の対応経験 27
- 支援課長, 障害福祉係長の判断による 22
- 関係機関からの助言※ 14

● 最も多い回答は「障害者相談支援指針」であったが、いずれの回答も大きな差は見られなかった。

【関係機関からの助言】の具体的な回答

- 権利擁護支援員
- 高齢・障害者権利擁護センター
- 医療機関
- 司法関係者
- 障害支援課

問21 支援方針を決定している人



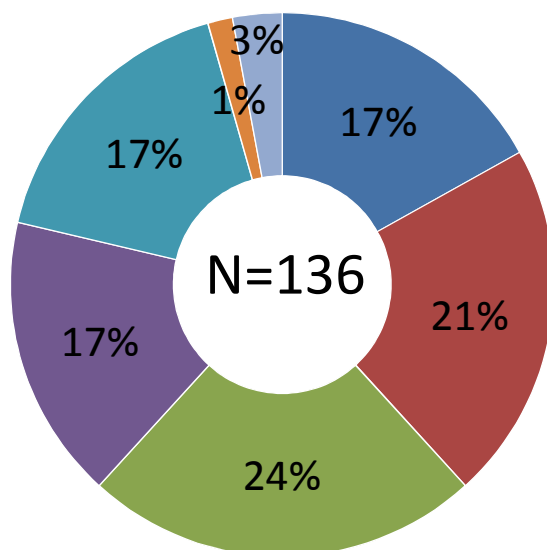
● 「支援課長」「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が全体の約9割を占めており、これらのメンバーが中心となって支援方針を決定しているように思われる。

【その他】の具体的な回答

- 個別ケース会議
- 特定相談支援事業所

- 支援課長 24
- 障害福祉係長 29
- 支援課担当CW（課長、係長以外） 32
- 権利擁護支援員 7
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 26
- 高齢・障害者権利擁護センター 4
- その他※ 2

問21 支援方針を決定している人



● 回答の比率としては支援課の回答とほとんど変わりはなく、「支援課長」「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が9割以上を占めている。

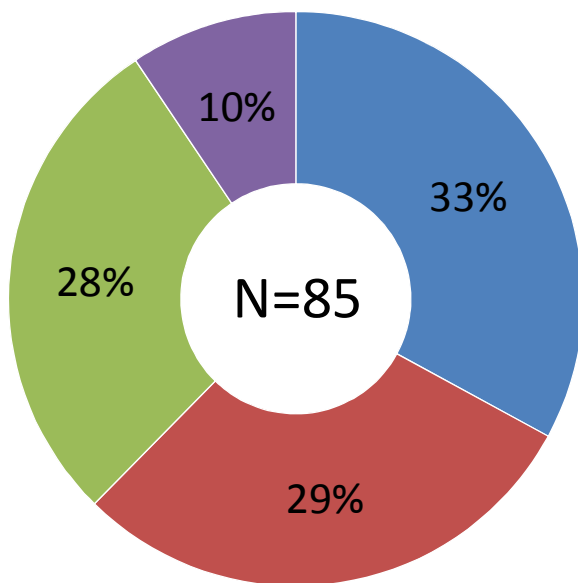
● 支援課の回答と異なる点としては、権利擁護支援員の占める割合が挙げられる。

【その他】の具体的な回答

- 利用事業所
- 医療関係者
- 学校
- 児童相談所
- 司法関係者

- 支援課長 23
- 障害福祉係長 29
- 支援課担当CW（課長、係長以外） 32
- 権利擁護支援員 23
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 23
- 高齢・障害者権利擁護センター 2
- その他※ 4

問22 見守りと決定した場合（重複回答可）



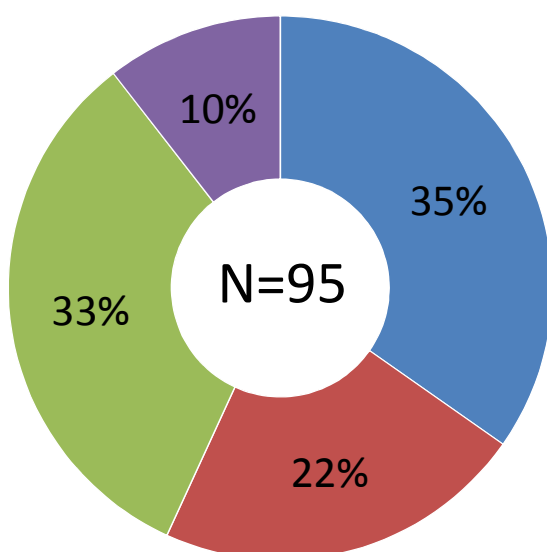
- 定期的に状況を確認 28
- 不定期に状況を確認 25
- 再び相談・通報が入った時に介入 24
- その他※ 8

● 最も多い回答は「定期的に状況を
確認」であったが、いずれの回答も大
きな差は見られなかった。

【その他】の具体的な回答

- 他事業者へサービス提供時に何か気にな
ることがあれば連絡がほしいと依頼。
- （見守りとしてよいか等）支援方針を
決めかねる際に、具体的助言を求められる
機関を確保したい。
- ケース・バイ・ケースで確認時期が異
なる。

問22 見守りと決定した場合（重複回答可）



- 定期的に状況を確認 33
- 不定期に状況を確認 21
- 再び相談・通報が入った時に介入 31
- その他※ 10

● 支援課と傾向としては同じで、い
ずれの回答も大きな差は見られなかっ
た。

【その他】の具体的な回答

- 定例のサービス調整会議で確認、検
討。
- 見守り後は、通常支援に移行し、主た
る相談担当者に経過観察を依頼。

問23 連携して効果的だった機関とその機能①

【高齢・障害者権利擁護センター】

- 権利擁護センターにおいて弁護士からの助言をもらうことで支援方針を立てるのに役立った。
- 経済的な虐待の判断をもらえた。また、研修にて検討虐待案件として取り上げてもらい、虐待への取組方法や他機関からの意見をもらうことができた。

【障害者生活支援センター】

- 当事者と、もともと関わりがある方だと支援課より状況を把握していることが多く、また支援課では気づかない意見をもらえる。
- 知識、フットワーク最高。他の機関とつなげてくれる。

問23 連携して効果的だった機関とその機能②

【サービス事業所】

- ヘルパー事業所の方に定期的な見守りをしていただくことで、虐待事実の早期発見、本人及び親族の違和感などにいち早く気が付き相談をしていたことで、虐待によってできた傷が完治する前に確認することができた。また、普段は服で隠れている部分なども、入浴ヘルパーの際に発覚するなど、本人に身近であることが虐待の早期発見に繋がっている。
- 児童に対するネグレクトが疑われた際、家族から情報を得ることが難しかったが、通所先職員から家族について詳しい情報提供があったためその後の対応について判断しやすくなった。

【その他】

- 精神障害者の場合、かかりつけ医の判断に委ねることが多いため、医療機関との連携。
- ケース会議にて本人の状況を共有しておいたうえで、何かあれば支援課に連絡をもらうような体制づくりをしていたため、すぐに保護につながった。
- ケアマネージャー：定期的に訪問しているため、状況確認がしやすい。家族とも関わっているため、仲介役として良し。

問23 連携して効果的だった機関とその機能①

【高齢・障害者権利擁護センター】

- ・実績や多くの事例等の対応をしているため判断基準が明確である。
- ・権利擁護センターや弁護士の助言。

【日常的に関わりのある事業所】

- ・被虐待者の支援機関との連携は大切。生活状況やその変化を確認できる。
- ・日常支援している施設やヘルパー事業所等の支援者。日常の様子をもっとも把握しているため、状況の把握に効果的だった。
- ・居宅介護事業所や入浴のできる事業所。特別な理由なく傷や痣の確認ができることと、日々関わりがあり信頼関係がある人がいる中で支援ができる。
- ・通所先の事業所は、養護者との関係もあり、間に入ってもらうことで話をスムーズに進められた。

【入所施設】

- ・受入先の入所施設等（緊急一時保護施設、入所施設、ショートステイ施設）

問23 連携して効果的だった機関とその機能②

【サービス調整会議参加機関】

- ・関係する行政機関、事業所が情報共有と支援の進捗状況を確認。
- ・定期で実施しているサービス調整会議にて、虐待のモニタリングをするようにしており、高齢・障害者権利擁護センターには法律的側面から、更生相談センターからは心理面から、助言を得ることができ、区内相談支援事業所の協力も得られるため、判断や方針立ての上で、とても助かっている。

【民生委員】

- ・民生委員が本人宅の近くに住んでおり、常に状況が把握できる。

【その他】

- ・一時的に避難できる施設。緊急連絡が入っても、休日や土日で至急の対応が困難な状況にある時は、地域の人や警察や消防が直ぐに駆けつけてくれることは心強いので、虐待が疑われる利用者等の日頃からの情報共有も大切と思われる。

問24 個別ケース会議、支援方針の決定等について 困難さを感じる点

【支援方針の評価】

- 決めた支援方針が本人の支援にとって適当であるのか、客観的に評価をしてもらえる機関があるとよいと思います。
- 支援課と支援センターで支援方針を決めているが、判断に自信がない。専門的な機関（高齢・障害者権利擁護センター等）が訪問に同行してくれて、被虐待者の状況を把握し、一緒に支援方針を考えてもらえると非常に心強い。

【経験不足】

- 対応の経験が少なく、対応が手さぐりになる。
- 虐待や障害のある方への理解について、ケースワーカーの専門性が不足していたり、スーパーバイザーが内部にいなかったりする。

【その他】

- 見守りとした後にどう関わっていくか。
- 支援の終結イメージが無い状態で「とりあえず」支援する場合が多く、だらだらいつまでも個別ケース会議ばかりしている点。
- 支援課だけでは、大した権限もないし限界がある。警察や保健所、児童相談所の積極的な協力姿勢は必要です。

問24 個別ケース会議、支援方針の決定等について 困難さを感じる点

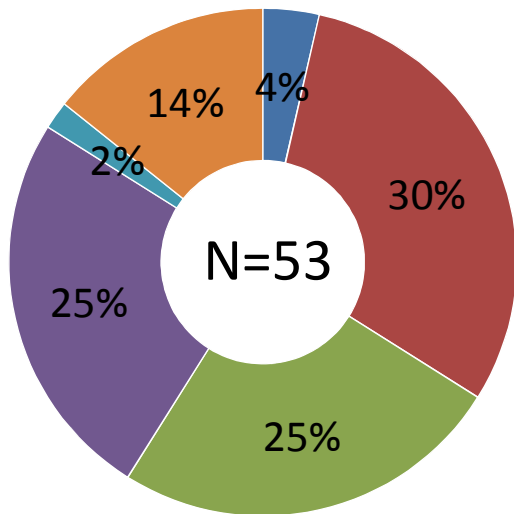
【関係機関との連携】

- 同じ一次相談窓口である支援課が事実確認の前に虐待や差別であるかどうかの判断をすることが多く、事案として取り扱われない為、相談支援指針に基づくことも出来ない上、課題解決の機会がないことにより、当事者の安心・安定にはならない。
- 支援方針については合議でいいと思うが、虐待対応としての方針については、もっとケーススタディなどをして、支援課と支援センターの共通認識を高める必要があると思う。
- 必要に応じてケース会議の確認は、状況把握をどうするのか。いつの時点で確認するのかの確認をしないと曖昧となる。確認時期の確認。

【判断基準】

- 分離のタイミング、分離先の施設の確保。
- 分離の必要性の判断が明確でないため、具体的な例が分かるとよい。

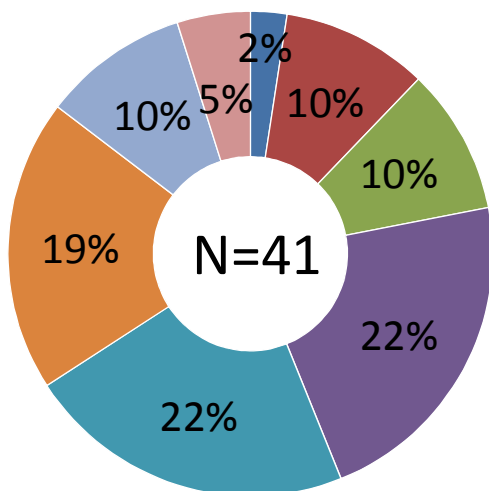
問25 通報・相談を受けた場合の報告先 (未対応者回答)



● 「支援課長」「障害福祉係長」「支援課担当CW」との回答が多く、全体の8割を占めている。

- 福祉事務所長 2
- 支援課長 17
- 障害福祉係長 14
- 支援課担当CW（課長,係長以外） 14
- 権利擁護支援員 1
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 8

問25 通報・相談を受けた場合の報告先 (未対応者回答)

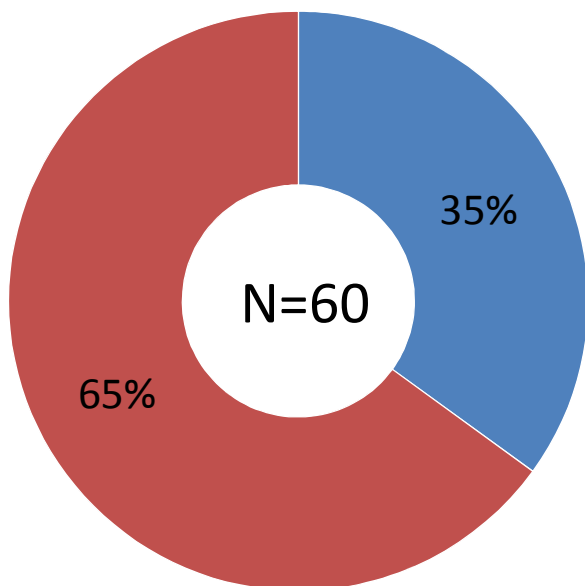


● 支援課の回答とは異なり、回答が分散している。
● 「支援課担当CW」「権利擁護支援員」「支援センターCW」という回答が多く、全体の約6割を占めている。

- 福祉事務所長 1
- 支援課長 4
- 障害福祉係長 4
- 支援課担当CW（課長,係長以外） 9
- 権利擁護支援員 9
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 8
- 高齢・障害者権利擁護センター 4
- その他※ 2

Ⅱ. 施設従事者等による虐待事案への対応方法について

問1 虐待対応の有無



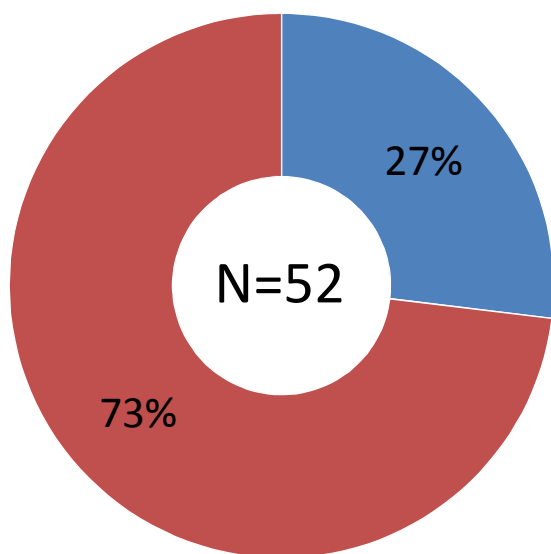
■ 有り 21 ■ 無し 39

● 支援課ケースワーカーのうち6割以上が施設従事者等による虐待対応は「無し」。

※問2～7については、「有り」と回答した21名を対象とした。

Ⅱ. 施設従事者等による虐待事案への対応方法について

問1 虐待対応の有無

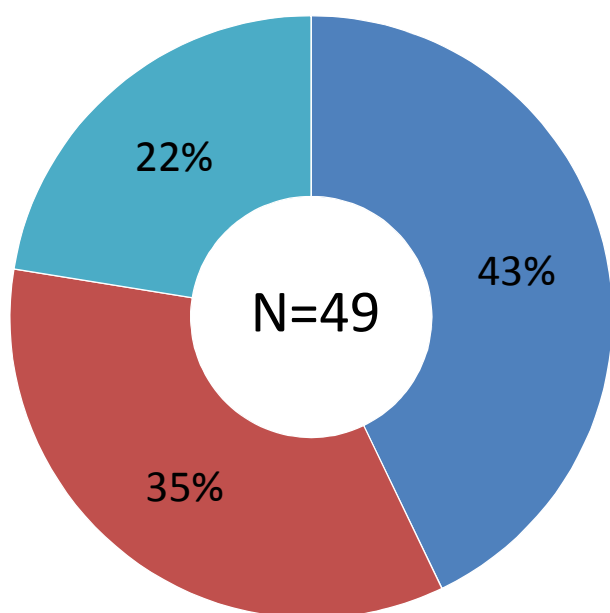


■ 有り 14 ■ 無し 38

● 障害者生活支援センターケースワーカーのうち7割以上が施設従事者等による虐待対応は「無し」。

※問2～7については、「有り」と回答した14名を対象とした。

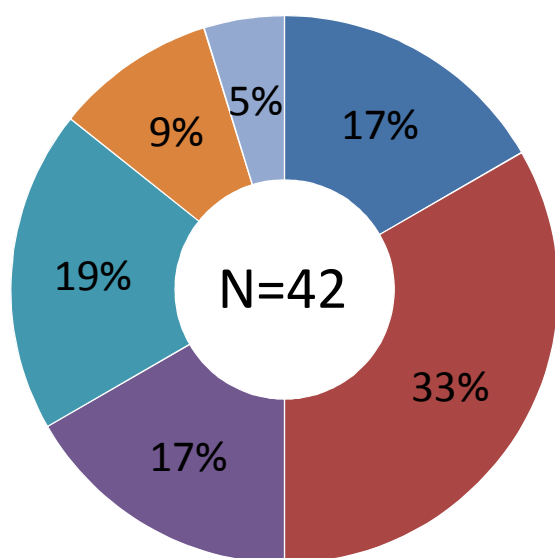
問2 通報内容の報告先（重複回答可）



● 回答者21人中21人が「障害支援課」を選択しており最も多い回答となっている。

- 障害支援課 21
- 支援課 17
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 11

問2 通報内容の報告先（重複回答可）



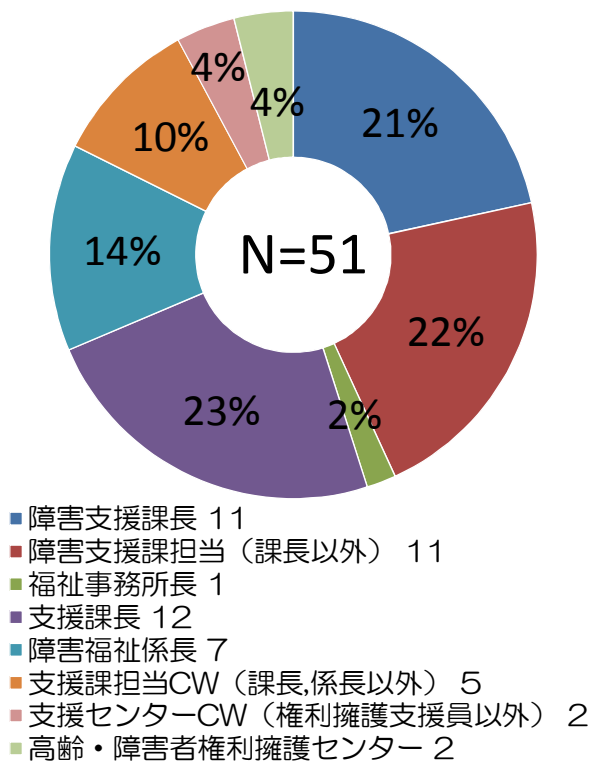
● 支援課の回答の傾向とは異なり、「支援課」という回答が最も多く、回答者14人中14人が選択している。

【その他】の具体的な回答

- 家族
- 他県他市担当課
- 成年後見人

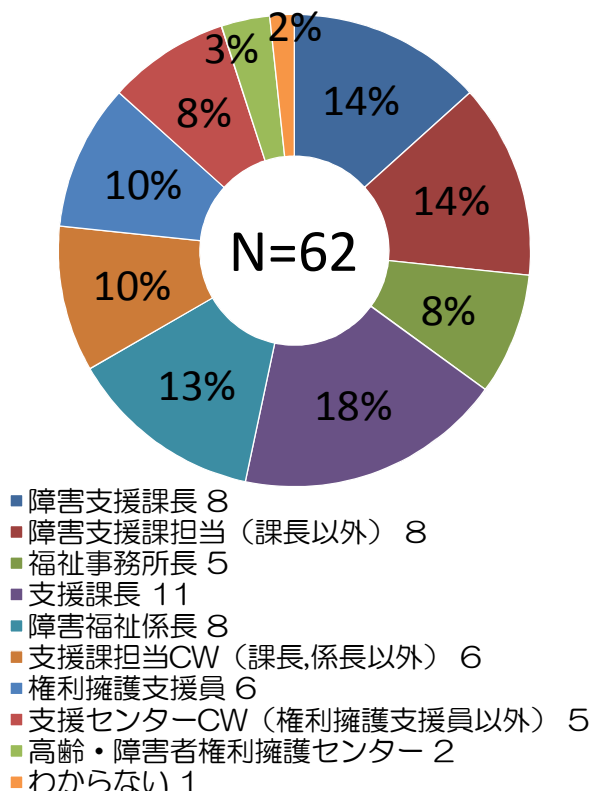
- 障害支援課 7
- 支援課 14
- 権利擁護支援員 7
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 8
- 高齢・障害者権利擁護センター 4
- その他※ 2

問3 緊急性の判断をしている人・機関



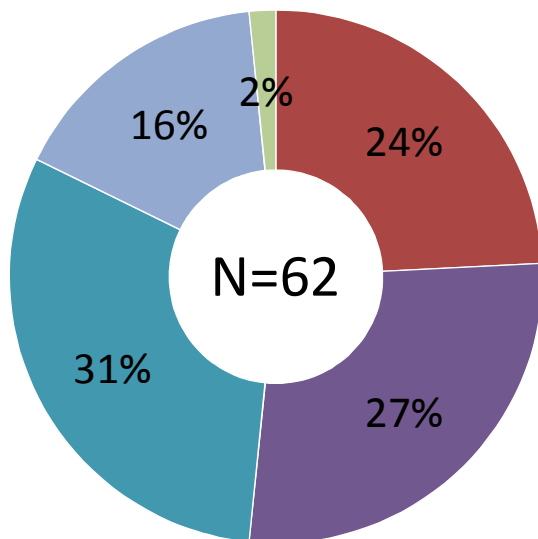
- 「障害支援課長」「障害支援課担当」「支援課長」「障害福祉係長」との回答が多く、全体の約8割を占めている。
- 養護者による虐待の場合とは異なり「支援課担当CW」「支援センターCW」との回答が少ない。

問3 緊急性の判断をしている人・機関



- 最も多い回答は「支援課長」であったが、いずれの回答も大きな差は見られなかった。

問4 事実確認、訪問調査をしている人・機関 (複数回答可)



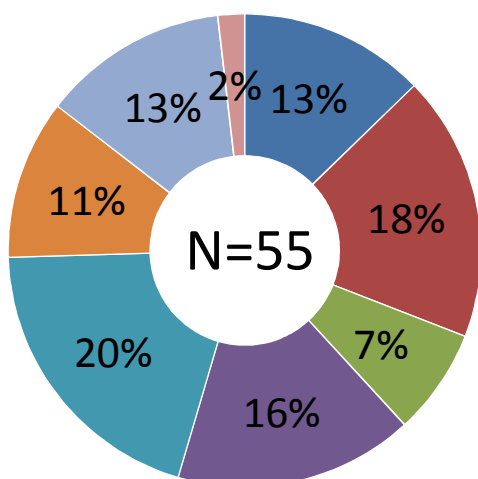
● 最も多い回答は「支援課担当CW」であったが、いずれの回答も大きな差は見られず、「障害支援課担当」「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」が中心となって実施されているように思われる。

【その他】の具体的な回答

● 当該施設職員

- 障害支援課担当 (課長以外) 15
- 障害福祉係長 17
- 支援課担当CW 19
- 支援センターCW (権利擁護支援員以外) 10
- その他※ 1

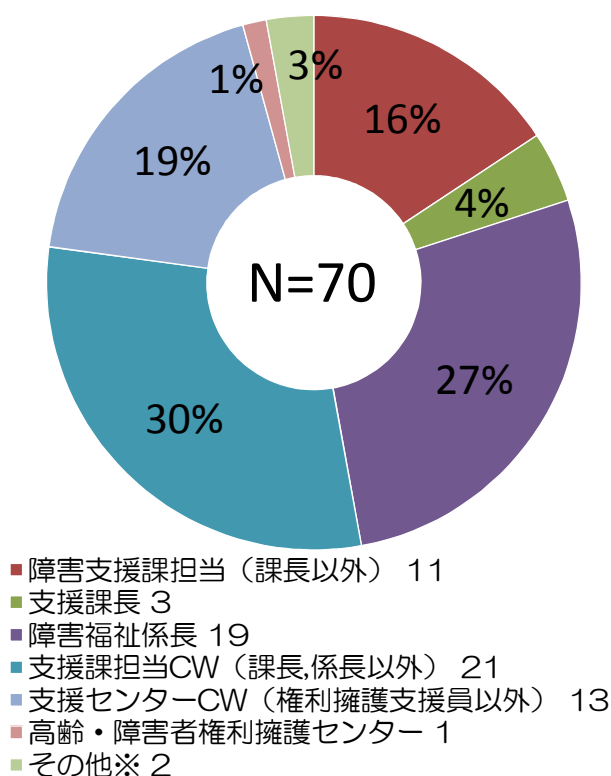
問4 事実確認、訪問調査をしている人・機関 (複数回答可)



● 最も多い回答は「支援課担当CW」であったが、いずれの回答も大きな差は見られない。

- 障害支援課長 7
- 障害支援課担当 (課長以外) 10
- 支援課長 4
- 障害福祉係長 9
- 支援課担当CW 11
- 権利擁護支援員 6
- 支援センターCW (権利擁護支援員以外) 7
- 高齢・障害者権利擁護センター 1

問5 個別ケース会議構成員（複数回答可）

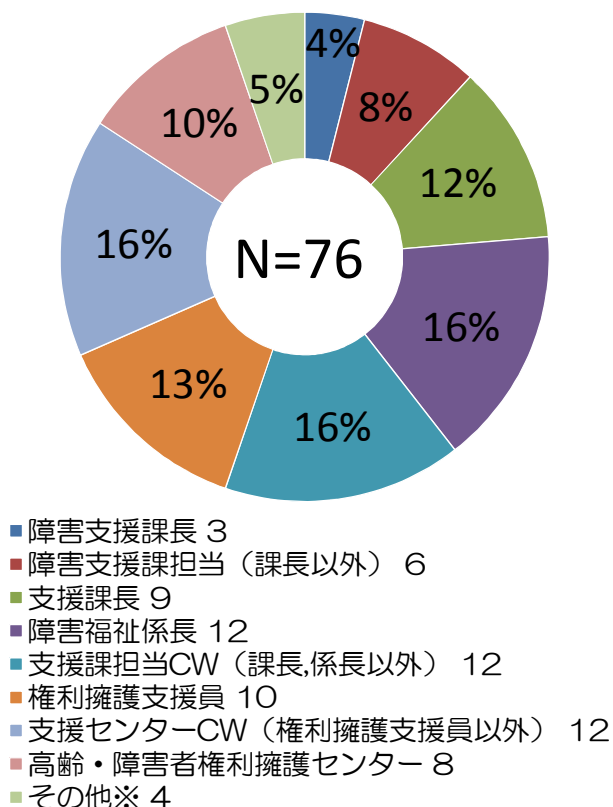


- 「障害福祉係長」と「支援課担当CW」との回答が多く、全体の約6割を占めている。
- 問4と同様に「障害支援課担当」「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」が中心となって構成されているように思われる。

【その他】の具体的な回答

- 当該施設職員

問5 個別ケース会議構成員（複数回答可）

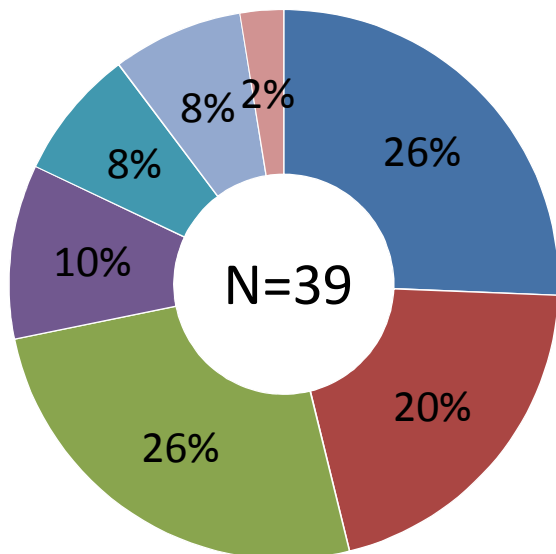


- 「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」という回答が多く、全体の約5割を占めている。
- 支援課の回答よりも様々な選択肢が広く選ばれている。

【その他】の具体的な回答

- 家族
- 地域包括支援センター
- 特定相談支援事業所
- 成年後見人
- （本人に関わる当該事業所以外の）障害福祉サービス事業所職員
- 医療機関

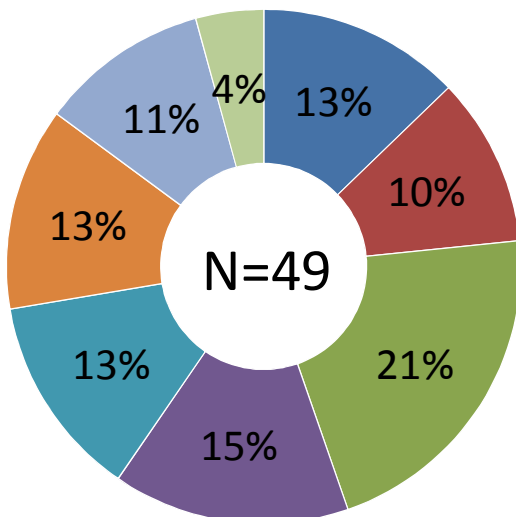
問6 支援方針を決定している人・機関



- 障害支援課長 10
- 障害支援課担当（課長以外） 8
- 支援課長 10
- 障害福祉係長 4
- 支援課担当CW（課長、係長以外） 3
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 3
- 高齢・障害者権利擁護センター 1

- 「障害支援課長」「障害支援課担当」「支援課長」との回答が多く、全体の約7割を占めている。
- 養護者による虐待の場合とは異なり「障害福祉係長」「支援課担当CW」「支援センターCW」との回答が少ない。

問6 支援方針を決定している人・機関



- 障害支援課長 6
- 障害支援課担当（課長以外） 5
- 支援課長 10
- 障害福祉係長 7
- 支援課担当CW（課長、係長以外） 6
- 権利擁護支援員 6
- 支援センターCW（権利擁護支援員以外） 5
- その他※ 2

- 最も多い回答は「支援課長」であったが、いずれの回答も大きな差は見られなかった。

【その他】の具体的な回答

- 家族
- 監査指導課
- 成年後見人

問7 施設従事者等による虐待対応について 困難さを感じる点

【事実確認の困難さ】

- 本人の興奮した状態、深夜の状態などこちらでは把握しづらい部分が多々ある。
- 施設従事者からの虐待の通報では、通報者を守らなければならないことから、通報者を特定できないような調査にしなければならないこと。物的な証拠以外は確認しにくいところ。

【その他】

- 本人支援に係る支援課と、事業所に対する指導を行う障害支援課とが分かれているため、情報共有に時間がかかる場合がある。
- 当事者と施設従事者では、受け止め方や認識の相違があるため、虐待や不適切な支援であるかどうか判断が難しい。施設従事者等による虐待の場合、区役所に通報されることが少ない。（本人や保護者からの通報以外、被虐待者がどの区在住か不明なためと思われる。全部「障害支援課」に通報されるのでは。

問7 施設従事者等による虐待対応について 困難さを感じる点

【関係機関との連携】

- 施設に対する調査は行政での対応だが、その後の個別ケースに対する支援については、ケースワーカーや権利擁護支援員で検討の必要があり、相互のやりとりが必要となる。
- 行政が事実確認などする場合、経過や結果報告が行われない場合があり、状況がつかみにくい。
- 関わる部署が多い分、役割をはっきりしておかないと方針がまとまらないことも起きうる。

【虐待対応後のルール作り】

- その事業所を利用する利用者、家族、支援者（支援課、支援センター）へのフィードバックをするかどうかなど、仕組みや判断基準が必要。その事業所を今後利用、紹介、あっせんしてよいかも支援者個人の判断にゆだねられてしまう。

【本人の意識】

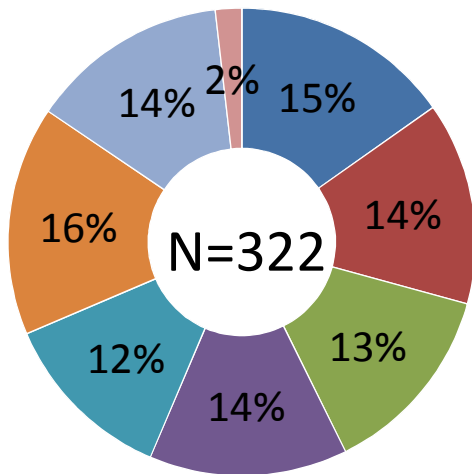
- 事実確認を行っても、本人が利用の継続を希望している場合の対応が難しい。

【事業所の質】

- あまりにも障害の理解が乏しい事業所が指定されている。区内で実施している会議において学習会や交流会をするなど、横のつながりが持てるように努めているが、前述の通り、事業所の対応の仕方について、介入しづらい。
- 従来の経営協や発障協のような事業者団体等に加盟してもらうのも良いと思う。小さい事業所にも対応するような設定になってきている。そういった団体に加盟していないところは極端に研修の機会が少ないと聞いている。

Ⅲ. 障害者相談支援指針について

問1 活用方法（複数回答可）

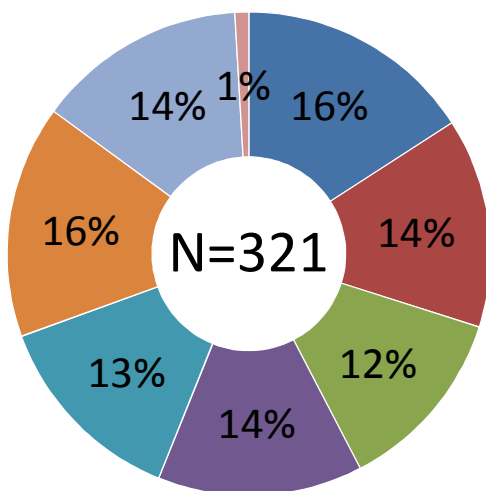


● 60人の回答者から、全ての選択肢（「あまり活用していないを除く」）について同程度回答があった。

- 緊急性の判断の基準として活用 50
- 事実確認検討時に参考にする 46
- 立入調査検討時に参考にする 44
- 支援方針の決定の基準として活用 45
- 分離・保護検討時に参考にする 40
- 虐待対応の流れを確認する際に活用 52
- 虐待対応における関係機関の役割を確認する際に活用 45
- あまり活用していない 6

Ⅲ. 障害者相談支援指針について

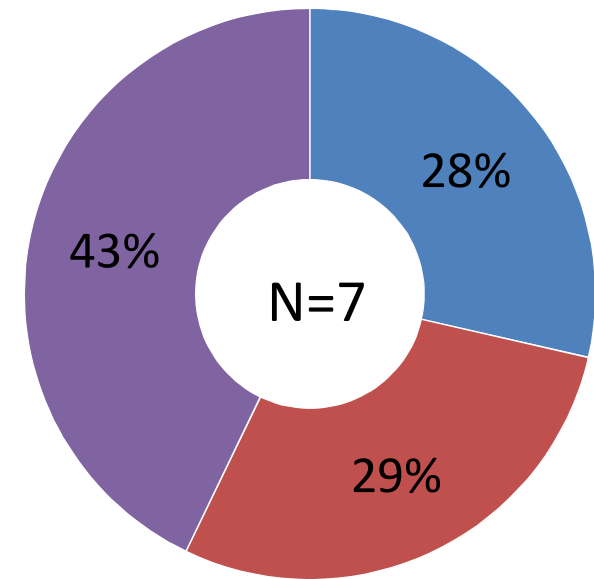
問1 活用方法（複数回答可）



● 52人の回答者から、全ての選択肢（「あまり活用していないを除く」）について同程度回答があった。

- 緊急性の判断の基準として活用 51
- 事実確認検討時に参考にする 45
- 立入調査検討時に参考にする 40
- 支援方針の決定の基準として活用 44
- 分離・保護検討時に参考にする 43
- 虐待対応の流れを確認する際に活用 50
- 虐待対応における関係機関の役割を確認する際に活用 45
- あまり活用していない 3

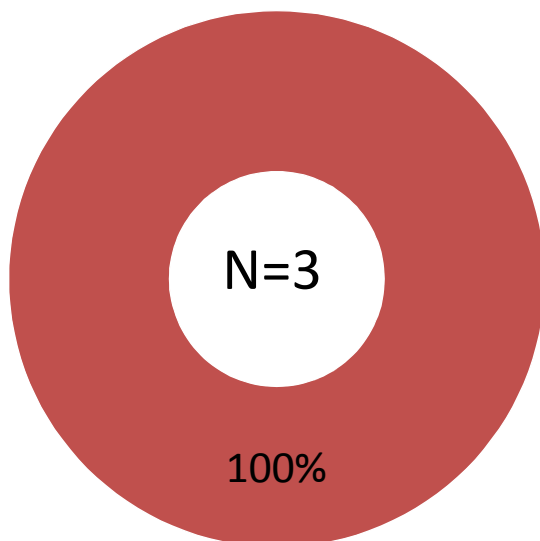
問2 活用していない場合の理由 (問1であまり活用していないと回答)



【その他】の具体的な回答
● (指針に記載されているとおりに)
関係機関の役割を果たしてくれないため。緊急性は各々ケースで異なるため。

- 障害者相談支援指針を持っていないため 2
- 活用する機会が少ないため 2
- その他※ 3

問2 活用していない場合の理由 (問1であまり活用していないと回答)



- 活用する機会が少ないため 3

問3 追加してほしい内容や視点

【事例集】

- 事例集の充実。
- もう少し具体的な事例を交えて詳しく書かれていると分かりやすい。
- 実際にあった具体例を追加してほしい。

【その他】

- 事実確認訪問時、ケース検討会議開催時、定期訪問時のそれぞれに対応する記録の様式を載せてほしい。
- 虐待で措置した後、措置を解除する基準や考え方を記載してほしい。
- 実際に関係機関が記載通りの動きや協力をしてくれないと意味がない。分離が必要とわかっているにもかかわらず、分離が困難な場合の対応方法があるといい。

問3 追加してほしい内容や視点

【関係機関との連携】

- 所管課、係を明確にして欲しい。去年までの障害福祉課の編成のまま。

【施設従事者等による虐待関連】

- 施設内虐待への対応フロー。

【グレーゾーンの対応】

- いわゆるグレーの件についての対応。（グレーであっても虐待として同様に対応する旨を明記）

【法律関係】

- 虐待防止法、差別解消法の補足。

【終結について】

- 虐待案件としての終結の目安、その後の対応などの具体例など。
- 終結の判断基準を具体的に。

【活用方法】

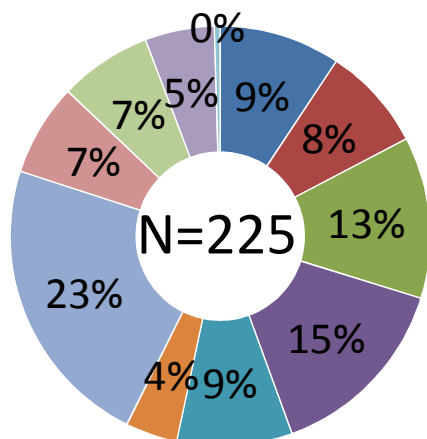
- 最重度～軽度の判断基準を、パウチして支援課、支援センター受付担当者が常に持っているようにするとかはどうか。
- 内容が厚く、読み切ることが難しい。必要な時に、実際すぐに使用することが難しい。訪問時などに、すぐに持って行き使えるものに。
- 事例やQ&Aの項目を乗せて、初心者でも見易く、解り易くしてもらえればと思う。

【夜間・休日の対応について】

- 夜間、土日祝日その他、緊急時の対応について、方向性がない。

Ⅳ. 共通様式について

問1 活用している様式（重複回答可）



- フェイスシート 21
- アセスメントシート 18
- サービス等利用計画 28
- サービス調整会議事例検討用紙 33
- サービス調整会議報告書 20
- 支援計画表 9
- 障害者虐待・差別相談票 51
- 障害者虐待サインリスト 16
- 障害者虐待リスクアセスメント・回答シート 16
- 評価シート 12
- その他※ 1

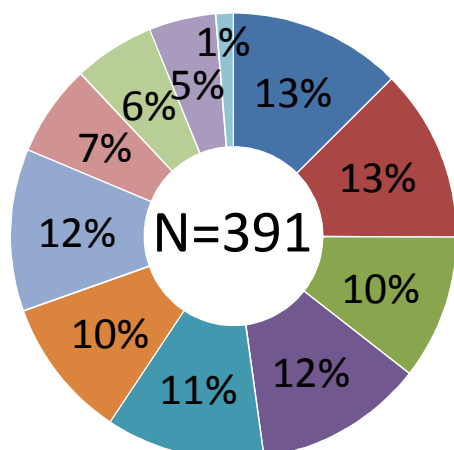
- 「障害者虐待・差別相談票」という回答が最も多く、次いで「サービス等利用計画」「サービス調整会議事例検討用紙」という回答が多かった。
- 一方で「支援計画表」や「評価シート」等の利用については少ない。

【その他】の具体的な回答

- 概況調査票

Ⅳ. 共通様式について

問1 活用している様式（重複回答可）



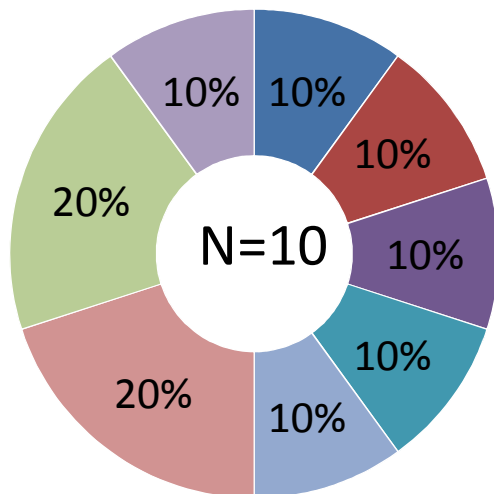
- フェイスシート 49
- アセスメントシート 49
- サービス等利用計画 41
- サービス調整会議事例検討用紙 48
- サービス調整会議報告書 45
- 支援計画表 40
- 障害者虐待・差別相談票 46
- 障害者虐待サインリスト 26
- 障害者虐待リスクアセスメント・回答シート 23
- 評価シート 19
- その他※ 5

- 52人の回答者から、全ての選択肢（「あまり活用していないを除く」）について同程度回答があった。

【その他】の具体的な回答

- ケース記録
- 相談受付表
- 個人情報同意書
- 経過記録

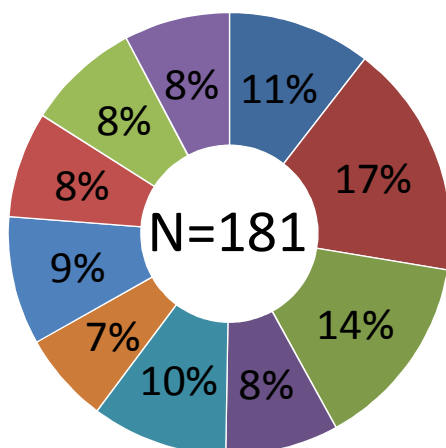
問2 情報の更新や改訂が必要と感じる様式 (重複回答可)



● 回答者のほとんどが該当無しと回答している。(該当無し=57人)

- フェイスシート 1
- アセスメントシート 1
- サービス調整会議事例検討用紙 1
- サービス調整会議報告書 1
- 障害者虐待・差別相談票 1
- 障害者虐待サインリスト 2
- 障害者虐待リスクアセスメント・回答シート 2
- 評価シート 1

問2 情報の更新や改訂が必要と感じる様式 (重複回答可)



● 支援課の回答とは対照的に全ての選択肢について多くの回答があった。

- フェイスシート 19
- アセスメントシート 31
- サービス等利用計画 26
- サービス調整会議事例検討用紙 15
- サービス調整会議報告書 18
- 支援計画表 12
- 障害者虐待・差別相談票 17
- 障害者虐待サインリスト 14
- 障害者虐待リスクアセスメント・回答シート 15
- 評価シート 14

問3 情報の更新や改訂が必要と感じる理由

- 事案の経過も追える様式にしたほうが、管理しやすいのではないかな。
- フェイスシート、アセスメントシート、障害者虐待サインリスト、障害者虐待リスクアセスメント・回答シートについては、それぞれ内容が類似していたり、また項目数も多いため、もう少しシンプルな形にシートの統合や項目の選定等をしていただけるとよいと思います。
- サービス調整会議事例検討用紙、結果報告書は名称を変更し、虐待対応の会議にも使いやすいようにしてほしい。また、会議出席者の欄が書きづらい。

問3 情報の更新や改訂が必要と感じる理由

【フェイスシート】

- フェイスシートはe x c e lにかえるなど。
- フェイス、アセスは現在の制度や状況に即して設問の更新が必要と感じる。
- その時点でかかわっている機関の相関図（エコマップ）があるとよい。
- フェイスシートやアセスメントシートは記入（入力）しづらい。チェック項目として確認できるが、どのような人なのかを掴めにくい。必要な支援がわかりやすいように記入できるとよいと思う。フェイスシートの日課や生活歴などは、入力して改行するたびにズレが生じる。

問3 情報の更新や改訂が必要と感じる理由

【アセスメントシート】

- アセスメントシートは障害児か障害者、障害の種別によって必要な設問が異なる為、認定調査の設問項目にならって、全障害に対応する項目に改定しても良いのでは。
- 記入できなくて空欄が目立ってしまうことがあります。
- アセスメント様式の簡易バージョン。
- 詳細な記入項目が決められているが、3障害、様々な支援・サービスに対応した書式であり、あまりに記入項目が多すぎる。例えば知的や精神などでは身体などで必要度の低いと思われる内容まで記入することになり、使いにくいものとなっていると感じる。また項目も多く、日常的に読み込むうえでただし障害種別ごとに分けるほども必要もないと無感するため、3障害で利用できるよう大まかな記入項目を設けることで十分と考える。項目を統計的に処理するのであれば、こうした書式も考えられるが、個別の支援のレベルでは大まかな記入項目で十分と思われる。

問3 情報の更新や改訂が必要と感じる理由

【サービス等利用計画】

- 計画書式は、モニタリング報告書に本人の感想だけではなく、事業所職員の評価を記入する欄を作ったり、計画書に総合的な支援方針を記載する必要があるのではないか。
- サービス利用計画書は書きやすいとは思っているが、国様式との違いや児童の際に書きにくい。
- 解決すべき課題(ニーズ)の項目が無いので取り入れた方がよい。
- サービス等利用計画は、導入しているシステムも国書式のため、国書式が使いやすい。他市町村ケースの計画作成を受けることもあるため。

【サービス調整会議報告書】

- 今後の会議での確認事項の後、今後の対応について記載する項目が無いので加えた方がよい。

【リスクアセスメントシート】

- リスクアセスメントシートは、分量も多く、活用しきれていない面がある。A4表裏くらいにして、印刷して配るのはいかがでしょうか。

問4 追加する必要がある情報・項目

- 進捗管理シート
- 終結報告書
- サービス調整会議結果報告書にもう少し自由記入欄を増やしてほしい。

問4 追加する必要がある情報・項目

- 文章でないためか、エピソード欄などないためか、なかなかご本人のイメージが持ちにくい。
- 差別への対応は、支援センターが中心とあるが、その根拠とか、あまり説明がない。むしろ、これまでの事案では、行政の調整が必要が内容が多いように思った。虐待の対応に追われてしまい、よく把握していなかったが、支援センターの役割が大きい記載となっている。研修もなく、よくわからない。（連絡会でもあまり取り上げられていない。）進め方についても、虐待のフローチャートよりわかりにくい。
- 自立支援協議会、権利擁護委員会、政策委員会、市民会議等の説明がない。
- 事業所、職場における虐待の対応の流れと連携のあり方。
- 計画相談とのリンク。
- 虐待通報後、個別支援会議の議事録や決定にいたる経緯や理由がわかるものが欲しい。
- 認定調査の質問事項等を反映させてほしい。
- フェイスシートは他機関に情報提供する際、様式の基本情報に準じたものとして活用している。支援機関等の欄や本人等の主訴欄があるとなお良い。また（４）家族構成の本人からの続柄については、記入することがあまりできていない。

今後取り組むべき課題について

1. 共通様式の書きづらさの検証

共通様式について、「書きづらい」「使いやすくしてほしい」などの「使いづらさ」について訴える内容が多く、改善の必要性を感じる。

しかし、安易に簡略化を進めることで統一感が失われる等の弊害を伴う可能性があるため、本部会において「使いづらさ」の検証及び様式の改善について検討が必要。

2. 内容の追加や更新

次の行動までの期限設定や多様化する施設従事者等による虐待へのアプローチ方法、グレーゾーン事案に対する考え方、虐待対応事例集の充実など、新たに内容の追加を求める意見が多く、検討を進める必要がある。

また、古い情報が掲載されたままとなっているものもあるため、内容の更新も必要。

3. 指針の活用方法

指針に記載されている内容を把握しておらず、自分たちが持つ権限を知らなかったり、指針があることさえ知らないという現状がわかった。虐待対応をしたことのない職員にとっては確認する機会がなかったり、文量が多く読み込むことができていなかったり、そもそも指針を持っていないことなどが理由として挙げられていた。

そのため、指針の内容に関する研修を実施するなど活用方法についての検討を進める必要がある。