

福祉サービスにおける

虐待防止と

カスタマーハラスメント対策

のリスクマネジメント

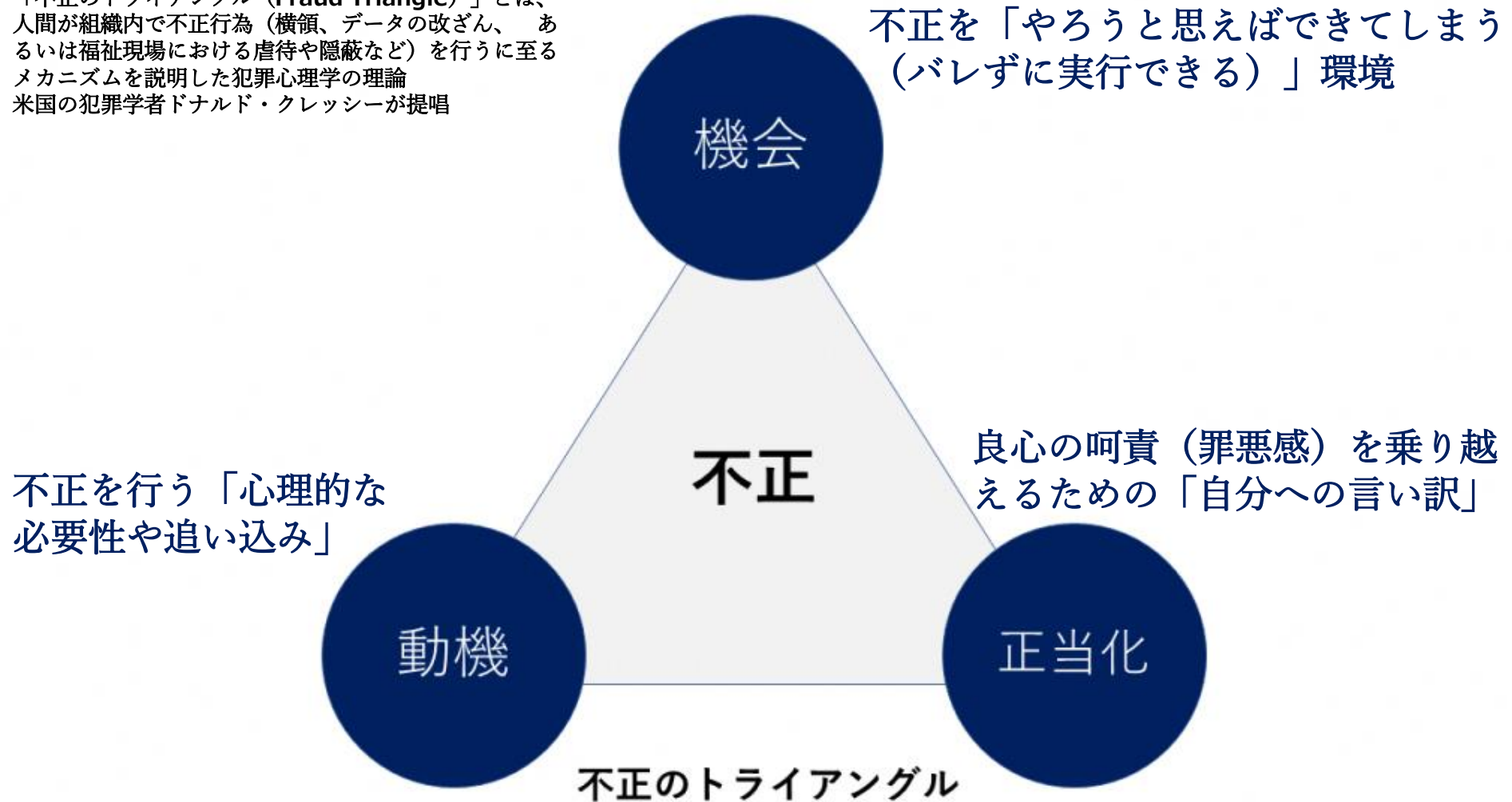
～その3～

虐待防止のリスクマネジメント

いわき市権利擁護アドバイザー
一般社団法人支援の思想研究会
上田晴男

不正のトライアングル

「不正のトライアングル (Fraud Triangle)」とは、人間が組織内で不正行為（横領、データの改ざん、あるいは福祉現場における虐待や隠蔽など）を行うに至るメカニズムを説明した犯罪心理学の理論
米国の犯罪学者ドナルド・クレシーが提唱



従事者による虐待のリスクマネジメント

基本となる3つのフェーズ

発生前の予防 (一次予防)

- 教育と研修の徹底
- 業務環境の改善（ストレス軽減）
- 組織風土の改革
- マニュアルの整備と周知

早期発見・早期対応 (二次予防)

- 相談・通報窓口の設置
- 客観的なチェック体制
- 兆候（サイン）のキャッチ

事後対応と再発防止 (三次予防)

- 事実関係の迅速な調査
- 行政への報告と連携
- 被害者の保護と職員への処分
- 原因分析と再発防止策の策定

従事者による虐待防止のポイント

組織風土の改革（不適切ケアの芽を摘むこと）

★「不適切ケア」を放置しない！

誰もが陥る可能性がある**improper support**(やり方が間違っている、または不適切な支援・ケア)として現場で直ぐに検討する！

★職員間のコミュニケーション

- ・日常的な支援（ケア）に関する**相談・検討**。
- ・利用者のエピソード等の**共有**
- ・体調、悩み、困りごとの**共有**

虐待防止委員会の有効活用

1. 抽象論ではなく、**具体例を検討**する
 - ・グレーゾーン（疑い）、improper supportの共有
2. **多職種＋現場のリーダー**が検討の中心
 - ・多職種から見た介護・支援の感想・意見を共有
 - ・？（はてな）ケア、ミステリーケアの収集と共有
3. 役割分担とスケジュール化
 - ・取り組みは**誰が？いつから？いつまで？を明確にする**
 - ・経過と結果を共有
4. 日常的な情報収集（報告と記録）
 - ・**その場で記録・共有（早い、簡単）**できる仕組みづくり
5. 現場の言葉でフィードバック
 - ・記録ではなく、**内容をシンプルに共有**

ハラスメント対策と一体化



統合



- ・委員の兼任
- ・開催の効率化
- ・研修・訓練の一体化
- ・年間スケジュールの設定

虐待防止マニュアルのポイント

「虐待」と「グレーゾーン」等の具体例の明示

早期発見のためのチェックリストの設定

発見・通報時のフローチャート

身体拘束の原則禁止と例外三原則等の明示

発生時の組織としての初動対応等

再発防止のために！

経営者・管理者の役割

- 基本方針（人権擁護・虐待防止）を徹底する
- 虐待発生時には自らも応分に処分を科す
- 疑い（グレーゾーン）の段階で「自ら先頭に立って」通報・介入する

組織マネジメントの充実

- 通報者を徹底的に守る（環境とルールの設定）
- 「個人の責任」にせず「組織の課題」として取り組む



ありがとうございます