AYLA HOUKAGO PARTNER

令和8年度虐待防止 身体拘束適正化研修

問題行動以外の視点をひろげる

虐待防止、身体拘束適正化に取り組む前に

虐待防止の基本は「すべての質を磨き上げることである」と、傷害福祉施設における障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引きの中でも言われております。

ただ、法令で求められている虐待防止や身体拘束適正化のための組織的な要件を満たすだけでは、虐待や身体拘束の対応は不十分なのです。虐待や身体拘束は、それらを「防ごう」「なくそう」とすることを努力するのではなく、それ以前に本人発達への支援や、環境への働きかけを通じて「真のニーズ」に向かっていくことでしか成しえないのです。

誰しも当事者になる可能性がある

虐待防止は、ここにいるすべての支援者にとって避けては通れない責務です。虐待というと「自分には関係ない」と感じる方もいるかもしれません。でも実際虐待は、強い悪意から起きるだけでなく、日々のちょっとした選択が、意図せず虐待に繋がってしまうことが起こり得ます。**虐待は誰もが無意識のうちに関わってしまう可能性がある**のです。だからこそ「自分の関わりは大丈夫だろうか」と立ち止まって考えることが必要です。そして、私たちは法律やガイドラインに基づいて研修を受け、虐待防止を徹底することが求められています。それは義務であると同時に、**私たち自身を守る仕組み**でもあります。

虐待をどうとらえるか

「絶対に起こるはずがない」

「虐待は絶対にあってはならない」

・・・虐待を否定する文化では隠ぺいやタブー視が広がる



「いつ虐待の目が生まれるか分からない」

「権利侵害をしてしまっているかもしれない」

・・・こういった感性を磨くと、風通しの良さや
結果として虐待をエスカレートさせない職場に

小さな芽に気付ける感性や謙虚さを大切にすること





虐待防止・身体拘束適正化委員会

① 職員による不適切支援や虐待を防ぎ、利用者の権利を守る
② やむを得ず行う身体拘束を最小限にとどめ、適正な判断・記録検証を行う
③ 全スタッフが共通理解を持ち、支援の質を高める＜研修＞

- 定例開催：年2回以上（多くの事業所は四半期ごと＝年4回が多い）
- 臨時開催：虐待事案や身体拘束の発生時には速やかに開催

実施に当たり、職員に対する虐待チェックリストを実施することと、議事録の作成を必ず行いましょう。委員会は単なる「禁止」ではなく「安心・安全な支援をどう確保するか」という前向きなテーマにしましょう。大切な視点は「行動を抑える」ではなく「行動の背景を理解する」です。

「複数対応の原則」「通報義務」について理解する

福祉は複数対応、連携が必須です

児童虐待と
不適切支援

子ども虐待の考え方

何人も児童を虐待してはならない

児童虐待は、子どもの心身の成長及び人格の形成に重大な影響を与えるとともに、次の世代に引き継がれるおそれもあるものであり、子どもに対する最も重大な権利侵害です。

児童虐待が子どもの人権を著しく侵害し、その心身の成長及び人格の形成に重大な影響を与えるとともに、我が国における将来の世代の育成にも懸念を及ぼすことに鑑み、子ども虐待の防止等に関する施策を推進する法律が整備されてきました。

児童虐待への対応に際しては、常にこうした認識に立ち、「子どもの権利擁護」を図るよう努めることが求められています。また、児童虐待は、家庭内におけるしつけとは明確に異なり、正当化されるものではないことは言うまでもありません。

児童虐待の定義

身体的虐待	子どもの体に外傷が生じる又は生ずる恐れがある暴行を加える事。
性的虐待	児童に直接わいせつな行為をする又はさせる以外にも、見る、見せる等の広い行為が含まれる。
放棄・放置	児童の心身の正常な発達を妨げるような長時間の放置、放棄。 著しい減食等。暴行、虐待行為の放置等。
心理的虐待	児童に著しい心理的外傷を与える言動を行う事。

虐待は犯罪！

虐待には色々な種類がありますが
身体的な虐待は傷害罪、性的虐待は強制わいせつ罪
心理的虐待は辱罪、すべて「犯罪行為」です
絶対にあってはならないという意識を全員が持ちましょう

施設における虐待の共通の構図

① 虐待は密室の環境下で行われる＜環境＞
② 障害者の権利を侵害する小さな出来事から心身に傷を負わせる行為にまで次第にエスカレートしていく＜意識＞
③ 職員に行動障害などに対する専門的な知識や技術がない場合に起こりやすい＜専門性＞

（障害保健福祉部長通知（平成17年10月20日）「障害者（児）施設における虐待の防止について」）

エスカレートを止める外的要因が少ないと、エスカレートしていくため、
①個々が「小さな出来事」を意識する（内的要因）
②現場レベルで共有する（外的要因）を徹底していく！

不適切保育とは

子どもの人権・人格の尊重の観点に照らし、改善を要すると判断される行為

① 子ども一人一人の人格を尊重しない関わり
② 物事を強要するような関わり・脅迫的な言葉がけ
③ 罰を与える・乱暴な関わり
④ 子ども一人一人の育ちや家庭環境への配慮に欠ける関わり
⑤ 差別的な関わり

不適切保育は“子どもの最善の利益”や“人権の尊重”の観点と深く結びつくもの

不適切保育自体は、いかなる背景があったとしても肯定できるものではない



時代とともに子どもに対する
最善の利益の保障という考えや
多様性を尊重する社会の流れから
より一層「人権」への意識が高まり
高度な配慮が必要になっている



不適切支援をする人が悪い支援者ではない

意図的な身体的、心理的、性的な不適切行為は別！
ですが、大半の「不適切なかかわり」のはじまりは
支援者の強いこだわりや、支援観だったりします
（〇〇させなければ、〇〇すべき）



子どもの人権擁護の観点で見て
不適切な支援、かかわりというのは
子どもの思い＜**大人の思い**
支援者主体の支援になっている時
と、言い換えることもできます





身体拘束

身体拘束とは

本人の意思によらず行動制限や身体の自由を奪うこと

◆障害者自立支援法

第二十八条　（身体拘束等の禁止）
療養介護事業者は、療養介護の提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行ってはならない。

２ 療養介護事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならない。

身体拘束の定義

1. 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る
2. 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る
3. 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む
4. 点滴、経管栄養等のチューブ類を抜かないように、四肢をひも等で縛る
5. 点滴、経管栄養等のチューブ類を抜かないように、または皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける
6. 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける
7. 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する
8. 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる
9. 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る
10. 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる
11. 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する

（厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」より）

身体拘束は禁止

身体拘束は、当たり前ですがされると苦しいです
身体的に痛みや負担があるのも勿論ですし
精神的にも負担になるので
原則として身体拘束は行わない支援を

身体拘束の廃止に向けて

全ての人には自分自身の意思で自由に行動し生活する権利がある

① 障害者の能力や権利を奪うことにつながる行為
② 本人の尊厳を侵害、身体的・精神的な弊害
③ 家族にも大きな精神的負担
④ 職員のモチベーション・支援技術の低下

実は身体拘束は、職員の支援技術や支援による効果を低下させると共に、本人の尊厳も傷つき、支援の悪循環に陥ることになりかねません。つまり身体拘束の廃止は、虐待防止も含めて、欠くことの出来ない取り組みです。

必ず事前の話し合いを
保護者の同意なしにはあり得ない

身体拘束は原則として行ってはいけないけれど、切迫した状態は突然訪れる事もあります。
なので組織単位で事前に話し合い、非代替性・切迫性が揃った時にやむを得ず身体拘束に該当するような支援を行う可能性について、事前に保護者とも協議し、個別支援計画に盛り込み別途同意も得なければなりません。

- ●自傷、他害、異食、破壊などの問題行動が発生する背景を知る
- ●その状況を未然に防ぐために組織単位で話し合う
- ●いざ、その状況が起きた場合の支援方法も同様に話し合う
- ●実際にその場面に発展した場合は、安全の確保を最優先にする

同意を経ていない拘束事案

2026年3月25日、横浜市教育委員会の発表により、市立小学校に勤務する教員が特別支援学級に在籍する児童に対し、不適切な「閉じ込め」を行っていたことが明らかになったた。この事件は、興奮状態になった児童を落ち着かせるという名目で、廊下側のドアを外から施錠し、児童が自力で出られない状態にしたもの。

横浜市戸塚区の障害者支援施設「朝日塾」で、職員が入所者に対し暴言を吐いたり、必要な手続きを経ない不適切な身体拘束をしたりしていた疑いがあるとして、市は16日、施設を調査していると明らかにした。入所者に感染症の疑いがあった際、居室に隔離してドアをつっかえ棒で閉鎖。保護者の承諾書などを作成していなかった。

やむを得ず身体拘束を行う場合
絶対に守らなければならない　三要件

緊急やむを得ないとはお子様や周囲の人の生命や身体の危険が伴う行為（自傷、他害等）であって、身体拘束を行う以外に手段がなく、拘束が一時的である事等が求められます。

非代替性	身体拘束を行う以外に手段がない
切迫性	本人や他児、職員等の生命、身体の危険が迫っていること
一時性	最低限、最小限の時間であること

身体拘束をやむを得ず行う場合の手続き

アセスメント	お子様の危険な行動、問題行動の背景等について観察します。学校や自宅等別の場所での行動についても聞き取りししましょう。
カンファレンス	職員一人の考えで身体拘束はできません。必ずその必要性を複数で話し合っていきましょう。（対等な議論がお子様の利益になる！）
保護者様と面談	身体拘束はお子様に苦痛を与える人権侵害になりかねない事を踏まえ、保護者の方とも実際の支援の必要性について話し合いを持ちます。
同意	身体拘束を緊急的に行う3つの要件（切迫性・非代替性・一時性）を保護者様とも取り決め、同意書を取り交わします。

身体拘束をやむを得ず行う場合の手続き

態様の記録	身体拘束を行った場合は心身の苦痛を伴いその後のお子様の発育に影響を及ぼすことから直前・最中に関しても記録を取る必要があります。記録の内容は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければなりません。
検証	その後のお子様の様子や、身体拘束以外の方法での支援による効果等、継続的に話し合い記録に残します。

身体拘束適正化の取り組み

1. 切迫性・非代替性・一時性の検討。「生命・身体の安全確保のためやむを得ないか」を組織で判断する。他の代替支援（環境調整・人員配置・視覚支援など）を十分検討する。

2. 組織的決定（個人判断にしない）目的・方法・時間・頻度を具体的に定める。 感情的・場当たり的な拘束は不可。

3. 保護者に対し、切迫性・非代替性・一時性及び拘束による身体的・心理的リスクを事前に文書によって説明し、同意を得る。

4. 実施ごとに記録し、委員会等で検証・縮減を検討する。
“続けること”が目的にならないよう、常に解除を目指す。

身体拘束が発生した際は、事故報告書を合わせて作成すること！
また、保護者には当日中に必ず報告すること！

「誰のため」「何のため」
「本当に方法がないか」
繰り返し自問する
疑問を持ち続ける

要件と手続きを踏めば免罪符となる訳ではない

リスクの高いケース

支援上課題となる行動がある子

「虐待をしてはいけない」「身体拘束は原則禁止」というのは誰でも頭に入っていることだと思います。それでも支援者が困難な状況に置かれたとき、どのような心理や判断によって不適切支援に至ってしまうのでしょうか。特に、行動障害や不適応行動（以下、支援上課題となる行動）があるお子さんへの対応であるほど、安全確保と行動制限の境界が曖昧になりやすく、職員が「子どものため」「安全のため」と考えて行った対応が、結果的に虐待や不適切な身体拘束につながることがあります。今回は、児童発達支援・放課後等デイサービスで実際に起こり得る場面を想定しておきましょう。

行動障害とは

行動障害とは、社会的に不適切とされる行動や問題行動が繰り返し見られる状態で、医学的にその「状態」に対して診断を受ける場合に行動障害と診断される場合があります。**長期にわたって持続する反社会的行動**（暴力・盗み・重大なルール違反）や、**社会・学業・家庭に著しく不適応**になっていたり、深刻な加害等が発生している場合等が挙げられますが、その境目は我々福祉領域では診断できるものではありません。「行動障害」でも「不適応行動」でも、背景には"**その子自身が困っている**"という物語があり、そこを紐解いていかない限り支援は進展しません。

行動障害のある子どもへの支援

行動障害のある子どもへの支援では、「どのような問題行動があるか」ではなく、「なぜその行動が起こるのか」「どのような条件で起こりやすくなるのか」をアセスメントすることが重要です。

行動障害は、障害特性だけによって生じるものではありません。

本人の特性と環境との相互作用によって、行動上の困難が生じたり、強まったりします。特に他害、自傷、物の破壊、飛び出しなどの行動では、行動の前後関係を捉えることが重要になります。

あわせて、その子がどのようにしてその行動を表出方法として獲得するに至ったかの学習履歴について考えることも重要です。

行動障害を理解するためのアセスメント

本人の特性	認知・言語理解、感覚特性、実行機能、コミュニケーション能力
行動の特徴	何をするのか、頻度、持続時間、強度、危険性
行動の直前	何がきっかけだったか、どのような要求や環境の変化があったか
行動の直後	周囲がどう反応したか、本人にどのような結果が生じたか
環境・生活背景	人間関係、職員の関わり、家庭・学校での状況、睡眠や体調

どんな行動をとる子でも
その子の成長は
必ず0歳の乳児から
始まっている

成長する中で誤って獲得した行動が、著しく社会適応の困難になっている

行動の機能的アセスメント（ABC分析）

1回の観察だけで機能を断定することはできません。

繰り返し観察し、どのような条件で行動が生じるかを確認します。

A：先行条件　行動の前に何があったか

B：行動　本人が実際に何をしたか

C：結果事象　行動の直後に何が起きたか



獲得

逃避

注目要求

自己刺激



行動の機能を整理するための分類であり、本人が意識的にその目的を選んでいるとは限りません。また、痛みや不調、不安などの要因は別途評価する必要があります。

アセスメントから支援につなげる

アセスメントが不十分なまま行動を止めようとすると、**支援が制止・叱責・拘束**に偏りやすくなります。行動を理解することは、子どもの権利を守ることであり、同時に職員自身を不適切支援から守ることでもあるのです。なお、重度の自傷・他害などがある場合には、ABC分析に加えて、行動の頻度・強度・危険性、医学的要因、環境要因などを総合的に評価し、**必要に応じて専門職や医療機関と連携することが重要**です。他害のある子どもを医療機関につなげる必要性は、単に「他害を減らすため」ではなく、他害の背景にある要因を多角的に評価し、福祉・療育だけでは対応しきれない部分を医療と協働するためだと考えます。

背景に別の要因が隠れている可能性

他害をすべて障害特性や行動上の問題として捉えることには危険があります。例えば、次のような要因が他害の発生や増加に関係することがあります。

- 睡眠障害や慢性的な睡眠不足
- 不安症、気分障害などの併存症
- 頭痛、便秘、歯痛、皮膚掻痒などの身体的不調
- 感覚過敏や強いストレス反応
- 服薬による副作用や体調の変化

特に言語で不調を表現することが難しい子どもの場合、身体的・精神的な苦痛が行動として現れることがあります。行動の機能を分析するだけでは、医学的な要因を十分に把握できないことがあるという認識が必要です。

療育だけでは改善が難しい状態がある

ABAや環境調整、視覚支援、代替コミュニケーションの獲得は、他害に対する重要な支援です。**一方で、本人の不安や衝動性、過覚醒などが非常に強い状態では、環境を調整しても行動をコントロールすることが難しい場合があります**。こうしたケースでは、医療機関による評価や治療が支援の土台になることがあります。薬物療法が検討される場合もありますが、目的は子どもをおとなしくさせることではありません。本人の苦痛や生活上の困難を軽減し、学習やコミュニケーション、療育に取り組める状態を整えることが目的です。ただし、他害があること自体が投薬の適応になるわけではなく、薬物療法の必要性は医師が判断します。

その他専門機関や医療につなげた支援事例

飛び出し行為が頻回だった軽度知的障害とASDをもつ支援級男児（一年生）	支援室や建物からの飛び出し、パニック状態で特定の子に掴みかかる、執拗に追いかける行動が繰り返されるようになってしまったため保護者が主治医に相談。易怒性に対して働きかける内服が追加になるが更に衝動性が高まり本児・他児ともに命の危険に関わる状況になったため、再度受診をお願いした所、医師より「ASDの執着はすぐに直るものではないので放デイを変えるように」と助言があり転所となった。相談員もすぐに緊急モニタリングに来ていただき、連携を迅速に行ったことで最悪の事態に至らなかった。
確定診断を受けていないがASD傾向のある年長男児	指摘や注意への耐性がなく、すぐに癇癪を誘発し物を投げる、他児を壁に向かって押す、床に押し倒す等の危険な行動が発生している。行政保健師から保護者に医療機関受診を促すも障害受容が難しく先に進まないまま、他害を起こす事例が増えてしまっていた。そのことを相談員に共有し、複数の関係機関から情報が寄せられたことからこども家庭センターへとケースが共有され、こども家庭センターから本児の自宅訪問につながった。

行動の背景にある情緒

不適応行動は表に出るサイン（行動障害は医学的に診断がつく状態）ですが、その背景には情緒の問題があります。不適応行動と情、この二つは切り離せず、「行動」＝「情緒の氷山の一角」と考えるのが支援の基本です。「問題行動」の裏には、必ず感情（情緒）の揺れやSOSが隠れています。行動だけを見ると「困った子」に見えてしまいますが、情緒の面に目を向けると「困っている子」と理解できませんか？一つ一つの困った行動を追いかけるような状態になると気づけない事です。常に俯瞰してその状況を見る存在がチームには欠かせない存在になります。

支援は環境調整！
問題行動は事前介入
誘発要因を探り徹底排除
その状態で学習へ向かう

エラーが起きている子はまずはエラーレスを目指す取り組みから！

行動は外から見える困りごと

一方、情緒とは「内にある苦しさ」と言えます。

◆行動の表れを安全にコントロールする支援

- 環境調整（刺激を減らす、安心できる場を確保）
- ルールや手順を明確にする

◆情緒の安定をはかる支援

- 本人の気持ちを受け止めて言語化を助ける
- 安心できる関係性（信頼できる大人の存在）
- 成功体験を積み重ねて自己肯定感を高める

生育歴とは？

行動障害といわれる子どもは、生育歴に共通するリスク因子を持つことがあります。生育歴とは、**必ずしも家族関係だけを指しているわけではありません**。生育歴と聞くと家族と直結し、聴き取りへの抵抗感もあるかもしれませんが、子どもの現在を紐解き支援をデザインする上で避けては通れない所です。

◆生育歴は「家庭」でけではない

- 早期からの家庭内ストレス（虐待・暴力・不安定な養育）
- 学校での不適応（不登校・いじめ）
- 無理解（発達障害の未診断・未支援）

不適応行動と生育歴から考える

- 問題行動は「困った行動」ではなく「困っているサイン」
- 不適応行動の裏には、不安・孤独・自己肯定感の低さなど「情緒の問題」がある
- 生育歴をたどることで「**なぜこの行動に至っているのか**」が見えてくる

「保護者を問題視しない」
「子育ての肯定感を持たせる支援」
これは大前提にある指針！



支援の介入が難しい家庭への対応

家庭の実態が見えにくいケース

- 送り迎えの際の表面的なやり取りしかない。
- 子どもの表情や行動に変化があるが、保護者は「特に変わりない」と説明する。
- 情緒面の不安定さや過度な緊張が見られる。
- 保護者との面談を提案しても、断られる。
- 家庭での対応を尋ねても、具体的な情報が得られない。
- 関係機関との連携を望まれない
- 母親の妊娠出産等の家庭内の変化があった
- 母親の体調がよくない

家庭の実態が分からないことと家庭に問題があることは同義ではない





子どもを中心としたアセスメント

身体面	睡眠、食欲、疲労、衛生状態、けが、皮膚状態
情緒面	不安、緊張、表情、気分の変化
行動面	他害、自傷、回避、過度な従順さ
対人関係	大人や友達への反応、援助要請
家庭生活	本人から自然に語られる生活状況
環境	学校、家庭、事業所での様子の違い

保護者が連携を受け入れない場合

保護者にはそれぞれの価値観や生活事情があります。支援者が必要だと考える支援であっても、保護者がその必要性を感じていない場合があります。まずは、保護者が現在どのような困りごとを感じているのか、どのような支援なら受け入れやすいのかを確認します。保護者の希望と、事業所が考える支援上の必要性を整理します。**支援の提案が受け入れられない場合でも、子どもの変化を継続して観察し、必要な関わりを続ける**ことが大切です。特にリスクの高い行動を取っているケースであれば、日ごろの報告が不可欠になります。

支援上課題となる行動の報告の流れ

事実の共有	いつ、どこで、どのような行動があったのかを具体的に伝える。
行動の背景についての説明	直前の状況や環境、本人の困りごとについて、確認できていることと仮説を分けて伝える。
事業所の対応と振り返り	安全確保の方法、その場での支援、環境調整で改善できることを説明する。
今後の支援方針の共有	子どもが適切な行動や意思表示を学べるよう、具体的な支援方法を伝える。
保護者との協働	家庭での様子や保護者の考えを確認し、必要な情報を共有する。

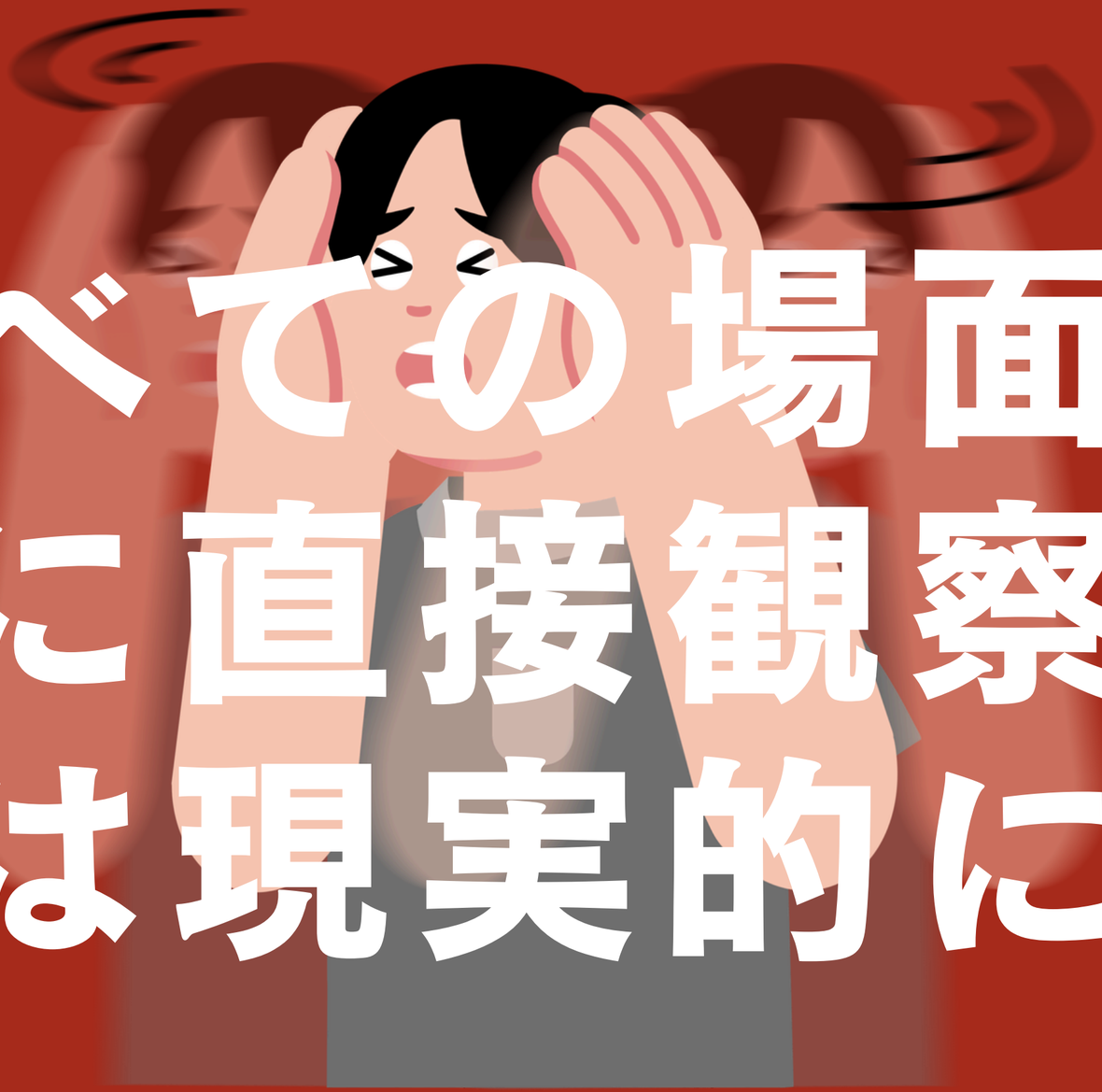
どのような支援が必要なのかを共有することが最重要





「見ていなかった」で終わらせない

子どもの他害行為については、保護者に正確な情報を伝えることが求められます。その際、「見ていなかったので分かりません」「気づいたら叩いていました」「突然叩いてしまいました」といった説明には注意が必要です。他害行為は、必ずしも明確な予兆があるものばかりではありません。しかし、子どもの行動には、直前の環境や周囲との関わり、感覚的な負担、要求が伝わらないことなど、さまざまな要因が関係している可能性があります。そのため、些細なことでも行動の前後に何が起こっていたのかを把握し、支援につなげる視点が求められます。



すべての場面を同時に直接観察することは現実的に困難

「見ていなかった」は、支援上の課題として捉える

他害行為が発生した際に「見ていなかった」という説明だけで終わらせてしまうと、保護者は事業所の安全管理や支援体制に不安を感じます。当然、職員が直接確認できなかった場合には、確認できていない事実を正直に伝える必要があります。そのうえで、**周囲にいた職員への聞き取り、活動状況の確認、子どもの安全確保、職員配置や環境設定の振り返りを行います**。つまり、「見ていなかった」と言ってはいけないのではなく、**「見ていなかった」で説明や振り返りを終わらせてはいけない**ということです。

「突然叩いた」で
行動の分析を終わらせない

「突然叩いた」という言葉も注意が必要です。職員から見れば予兆なく起こった行動でも、他児との距離が近すぎた、使いたい玩具が使えなかった、周囲の音が負担になっていた・・子ども本人にとっては、何らかのきっかけや理由があった可能性があります。すべての他害行為について原因を特定できるわけではありませんが、大切なのは、**原因が分からない場合に「理由なく叩いた」と判断するのではなく、現時点では行動の背景を十分に把握できていないと認識し、継続して観察・分析すること**です。

「見ていなかった」ときこそ、支援者の専門性が問われる

他害行為は職員がすべてを予測し、防ぐことができるとは限りません。しかし、発生した出来事について、何が分かっていて、何が分かっていないのかを整理し、再発防止に向けて検討することは専門職の責任です。特に、**他害行為が繰り返される場合には、個々の職員の注意力だけに原因を求めるのではなく、活動内容、環境設定、職員配置、子どものコミュニケーション手段などを組織的に見直す**必要があります。**他害行為を防げなかったことと、発生後に適切な振り返りを行わないことは、別の問題**です。

関係機関との連携

●家庭内での養育負担が大きい場合

相談支援専門員との情報共有や、利用できる支援制度の検討

●学校での不適応が子どもの情緒面に影響している場合

学校との連携が有効

●家庭全体への支援が必要な場合

市町村のこども家庭センターなどとの連携

ただし、**関係機関との情報共有は、本人・保護者の同意や法令上の根拠、情報の必要性を確認して行います**。虐待通告など、同意を前提としない対応が必要な場合は別です。

保護者自身が
これまでとは異なる
子どもの姿や
これからの可能性を
見つけられるように
対話を重ねること

カスタマーハラスメントと子どもの権利

カスタマーハラスメントについて

支援においては保護者との信頼関係を築くことが重要です。しかし、保護者の意見や要求をすべて受け入れることが、適切な保護者支援とは限りません。保護者には、子どもの支援について意見を述べたり、事業所の対応に説明を求めたりする権利があります。職員には、その意見に誠実に向き合い、必要に応じて支援の改善を検討する責任があります。

一方で、要求内容が妥当であっても、その実現を求める手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

組織としての取り組みの方向性

職員への人格否定、威圧的な言動、長時間の拘束、執拗な連絡、不合理な要求の繰り返しなどです。ただし、保護者からの苦情や厳しい指摘が、直ちにカスタマーハラスメントになるわけではありません。正当な意見・苦情と、職員の尊厳や就業環境を損なう行為は区別して対応する必要があります。ですが、カスタマーハラスメントへの対応で大切なのは、職員に我慢を求めることではありません。**職員の尊厳と安全を守りながら、子どもの権利と成長の機会を守る**。その両立を、職員個人ではなく、組織全体で実現していきます。

カスハラ基本方針

保護者の言動や事業所との関係性を理由として、子どもに不利益な取り扱いをしてはならない。

保護者からの苦情、過度な要求、職員との意見の相違などがあった場合でも、そのことを理由に**子どもへの支援の質を低下させたり、活動参加の機会を制限したり、職員の態度を変えたりすることがあってはなりません**。子どもは保護者とは別の人格を持つ権利の主体であり、適切な発達支援を受ける必要があります。保護者との関係が難しい場合こそ、子どもの最善の利益を中心に据え、組織として支援の継続と安全確保を検討することが求められます。

現場で起こりやすい不適切な対応

保護者から繰り返し厳しい苦情が寄せられる家庭について、職員間で次のような発言が生じることがあります。「またあの保護者から連絡が来た」「また文句を言われる」「もう関わりたくない」職員が負担を感じること自体は否定されるものではありませんが、そうした感情が子どもへの支援に影響することは防がなければなりません。子ども本人に他害や危険行為があり、安全確保のために調整が必要となる場合もありますが、その際も安全上必要な支援調整と、保護者への否定的な感情による不利益な取り扱いを混同してはいけません。

避けるべき対応と望まれる対応

保護者が苦手だから子どもとの関わりを減らす	
苦情を避けるために活動参加を控えさせる	
保護者に対する不満を子どもの前で話す	
面倒な家庭だからと相談や報告を後回しにする	
保護者との対立を理由に利用終了を促す	

利用継続が難しい場合の判断

保護者からの強い要望等により、事業所運営や職員の安全に重大な影響が生じる場合、対応方法の変更や契約上の措置を検討せざるを得ないこともあります。ただし、児童発達支援・放課後等デイサービスは、子どもの発達を支える福祉サービスです。そのため、苦情を申し立てたことや、職員との関係が悪化したことのみを理由に、安易に利用終了を判断してはなりません。利用継続に関する判断は、具体的な行為や影響、これまでの対応経過、改善に向けた取り組み、契約内容、指定基準等を踏まえ、組織として慎重に行います。

サービス提供の継続が客観的に困難な場合も子どもの安全、支援の必要性、適切な移行支援を検討し法令等に基づく冷静な判断が必要

持つべきものは
倫理観、美意識
感性



