

障がい者支援施設 四季の郷 虐待防止マニュアル

(障害者虐待に関する考え方と対応)

このマニュアルは、障害者の人権の尊重や権利擁護の具現化につながることのみならず、利用者に安心と安全を提供するサービスの質の向上のため、適切な対応を図るための対応手順及び留意事項を定めるものである。

I、障害者の虐待防止に求められる視点

- 1、障害者虐待防止法については、理念を定めるのにとどまるのではなく、できる限り具体的な虐待の防止について実効性のあるものとしなければならない。また、法律の制定の有無を問わず、日常的な虐待防止の取組みが進められなければならない。
そのためには、障害者支援の現場の知恵を活用して、障害者虐待の特徴を捉えて、具体的な障害者虐待防止の視点を定めておくことが不可欠となる。
- 2、障害者虐待が生じる場所は、他の虐待ケースと同じように、施設内と家庭内の両方がある。虐待の類型には、高齢者虐待防止法に定められている 5 つの類型(身体的虐待、ネグレクト、心理的虐待・性的虐待・経済的虐待)のほかに、身体拘束やプライバシー侵害などによる人格的虐待も考えるべきである。

II、障害者虐待とは

- 1、障害者虐待防止法の施行「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援などに関する法律」(以下「障害者虐待防止法」という。)が、平成 24 年 10 月 1 日から施行されている。法第 1 条では、障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であるため、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、障害者の権利利益の擁護に資することと法の目的を定めている。

2、障害者虐待の考え方

- (1) 障害者(児)に対する「虐待」は、「障害者に対する不適切な言動や障害者自身の心を傷つけるものから傷害罪等の犯罪になるものまで幅広いもの」と考えられている。ここで言う障害者とは障害者基本法第 2 条第 1 号に規定する障害者と定義されており、「身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む)その他心身の機能の障害がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」としており、障害者手帳を取得していない場合も含まれる点に留意が必要である。また、障害者には 18 歳未満の者も含まれる。

- (2) 障害者の虐待防止を考えるに当たっては、家庭内虐待に対しては虐待を受けた者と虐待を行なってしまった家族等の双方への支援を位置づけることが求められる。また、施設内虐待に対しては「訓練」や「指導」の名のもとにおける虐待を許してはならない。施設内虐待では、密室状況下にかかる権利侵害行為を事前にできる限り防止する必要がある。そうすると、家庭内虐待にしても施設内虐待にしても、早期の介入こそが不可欠であり、虐待の定義は拡大して捉えるべきである。
- (3) たとえば、外傷のおそれがなくても暴行が行なわれていれば、身体的虐待であると定義すべきであり、一度でもネグレクトがあれば著しくなくてもネグレクトであると定義すべきであり、本人を傷つける言動や行動があれば心理的虐待であり、身体的拘束を行なったりプライバシーを侵害したりするのは人格的虐待と定義して考えるべきである。性的虐待には、もともと何の限定も付されていない。経済的虐待については、虐待類型別に成年後見制度の利用支援を明確にするほうが望ましい。
- (4) 今までの立法例では、①身体的虐待、②性的虐待、③ネグレクト、④心理的虐待とされているが、これらの定義も拡大するとともに、これら以外にも、⑤身体的拘束やプライバシーの侵害、⑥障害者の所持する年金等の流用など財産の不当な処分等もそれぞれ虐待に当たるものと考えたい。

①身体的虐待	暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為。身体を縛り付けたり、過剰な投薬によって身体の動きを抑制する行為。(具体的な例)・平手打ちする、殴る、蹴る、壁に叩きつける、つねる、無理やり食べ物や飲み物を口に入れる、やけどや打撲をさせる、身体拘束、医療的必要性に基づかない投薬によって動きを抑制する、ミトンやつなぎ服を着せる、部屋に閉じ込める、施設側の管理の都合で睡眠薬を服用させるなど
②性的虐待	性的な行為やその強要(表面上は同意しているように見えても、本心かの同意かどうかを見極める必要がある)(具体的な例)・性交、性器への接触、性的行為を強要する、裸にする、キスする、本人の前でわいせつな言葉を発する又は会話する、わいせつな映像を見せる
③ネグレクト(放置・放棄)	食事や排泄、入浴、洗濯など身の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療や教育を受けさせない、などによって障害者の生活環境や身体・精神的状態を悪化し、又は不当に保持しないこと。(具体的な例)・食事や水分を十分に与えない、食事の著しい偏りによって栄養状態が悪化

	している、あまり入浴させない、汚れた服を着させ続ける、排泄の介助をしない、髪や爪が伸び放題、室内の掃除をしない、ごみを放置したままにしてあるなど劣悪な住環境の中で生活させる、病気や怪我をしても受診させない、学校に行かせない、必要な福祉サービスを受けさせない、制限する、同居人による身体的虐待や性的虐待や心理的虐待を放置する
④心理的虐待	脅し、侮辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせなどによって精神的に苦痛を与えること(具体的な例)・「バカ」「あほ」など障害者を侮辱する言葉を浴びせる、怒鳴る、ののしる、悪口を言う、仲間に入れない、子ども扱いする、人格をおとしめるような扱いをする、話しかけているのに意図的に無視する
⑤人格的虐待	理由のない身体的拘束、無断でプライバシー侵害を行なうこと。
⑥経済的虐待	本人の同意なしに(あるいはだますなどして)財産や年金、賃金を使ったり、勝手に運用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること(具体的な例)・年金や賃金を渡さない、本人の同意なしに財産や預貯金を処分や運用する、日常生活に必要な金銭を渡さない・使わせない、本人の同意なしに年金等を管理して渡さない

- (5) これらの虐待は、複合的に発生していることがあるとともに、顕在化していない場合も考えられる。また、障害者に対する虐待は、養護者や親族によるもの、障害者支援施設や障害福祉サービス事業者等の従事者によるものがある。

3、障害者虐待の特徴・共通点

- (1) 障害者の虐待の特徴や共通点について、「障害者虐待防止についての勉強会」(厚生労働省、平成17年設置)では、主に施設・事業所における虐待の共通点を以下のよう整理している。

施設における虐待の共通点(知的障害者施設の場合)

虐待が表に出ない主な理由	・虐待事件の本質が利用者本人にも理解されていない。 ・対応が困難な行動を抑えるのだから強い指導も必要だと、虐待の原因を問題行動に帰している。 ・加害者が本来保護すべき立場にある職員であること。 ・公的機関(行政側)が、事件を正面から受け止めきれない。行政が虐待を隠蔽する役割を担うこともある。
--------------	---

	・親が虐待する側を守る行動をとる。背景に我が子を預ける場のない、行き場のない状況がある。
虐待がおきる理由	・体罰の容認 ・体罰という認識が無い(指導、しつけと考えている) ・体罰はいけないと思いつつ行なってしまう。職員の個人的性格、ストレスなどにも関係している。 ・職員側に利用者への支援のスキルがない場合が多い。
体罰を繰り返す理由	・体罰が発覚しない。 ・利用者が言わない、言えない。 ・利用者が言っているのに声が届かない→利用者の声を聞くシステムがない。 ・職員が体罰を内緒にしている。仲間としてかばう傾向がある。 ・体罰を上司に通告しても改善されない→通告が生かされないシステム。

(2) 虐待の発生については、「虐待者」、「被虐待者」、「その他環境や関係性」それぞれの側面の発生要因を踏まえて理解し、解決にあたることが求められる。虐待の背景を十分に把握することが、具体的な対応策を明らかにする。さらに、発生要因をしっかりと分析することが、虐待の再発防止や早期発見に結びついていくことを認識することが求められる。

(3) 虐待に対する問題意識と、その防止に対する日々の配慮は、障害福祉サービス等の社会福祉サービスの提供に関わる事業者、従事者にとっては、サービスの質といった重要な課題以前に、利用者に向き合う大前提として認識することが不可欠である。そして、虐待事案の発生は、利用者の生命と生活を脅かすことのみならず、社会福祉法人・施設としての社会的な信頼を著しく損なうこと、そして、その後の事業経営において大きな困難を抱えることになる問題として十分に認識する必要がある。

Ⅲ、施設・地域における虐待の防止に向けた具体的な取組み

障害福祉サービス等を提供する施設・事業所においては、施設・事業所内における虐待の防止、早期発見・早期対応等に関わる取組みのみならず、地域生活を支える拠点、中核的な社会資源として地域における虐待防止等の実践も積極的に行なうことが求められている。これは、社会・地域における社会福祉法人・施設の存在意義を高め、その使命と役割を果たすことにも繋がる。

1、虐待の防止等に関する事業者の責務(関係法令を中心として)

(1) 障害者総合支援法においては、事業者の責務として「指定事業者等は障害者の人格

を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、障害者等のため忠実にその職務を遂行しなければならない」(第 42 条第 3 項)と定められている。

- (2) サービス提供にあたっては、「障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービス事業(障害者支援施設)等の人員、設備及び運営に関する基準」(以下、指定基準)において、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等の必要な体制の整備を行うこと、また、職員に対し研修を実施するなどの措置を講ずるよう努めなければならないことが定められている。さらに、利用者本人又は他の利用者等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いては、身体的拘束やその他利用者の行動を制限する行為を行ってはならないとされている。

※「緊急やむを得ない場合の強制力を加える行為」(身体拘束)は虐待にあたる場合がある。

⇒ベッドや車椅子などに身体を固定するなどの拘束は、個別支援計画などに明記し事前に利用者・家族への説明と同意を得ることが不可欠である。また、職員が共通した対応を行うこと、また、やむを得ず約束をする時と場合を明確化するなど、手順と方法を予め定めておくことが重要である。

「緊急やむを得ない場合」として、以下の 3 つの要件を満たすことを求めている。

- | |
|---|
| 1 切迫性 ⇒利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと |
| 2 非代替性⇒身体拘束その他の行動制限を行なう以外に代替する介護方法がないこと |
| 3 一時性 ⇒身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること
(参考)「身体拘束禁止の対象となる具体的な行為」の例 |

「身体拘束ゼロへの手引き～高齢者ケアに関わるすべての人に～」より

- | |
|--|
| ① 徘徊しないように、車椅子や椅子、ベッドに体幹や四肢を紐などで縛る。 |
| ② 転落しないように、ベッドに体幹や四肢を紐などで縛る。 |
| 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・経管栄養などのチューブを抜かないように、四肢を紐などで縛る。 |
| ⑤ 点滴・経管栄養などのチューブを抜かないように、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などをつける。 |
| ⑥ 車椅子や椅子からずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y 字型拘束帯や腰ベルト、車椅子テーブルをつける。 |
| 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椅子を使用する。 |
| ⑧ 脱衣やオムツ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紐などで縛る。 |
| 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などに隔離する。

2、虐待の防止等に向けた体制の整備

施設・事業者における虐待防止に向けた体制の整備として、法人管理職・事業管理者は「体制整備チェックリスト」を活用し、定期的に虐待防止等に向けた体制が整っているか確認する。また施設・事業職員は、「職員セルフチェックリスト」を活用し、定期的に自身の業務及び職場環境の確認を行うこととする。

3、虐待の早期発見に向けた取組み

- (1) 虐待案件は、虐待を裏付ける具体的な証拠がなくても、利用者の様子の変化を迅速に察知し、確認や管理者などへの報告が重要である。また、地域で生活している障害者のサービス利用時等の様子にも配慮し、疑いがもたれる場合には、家庭訪問や相談支援事業者との連携、さらには、行政への通報を含め迅速に対応を行なうことが必要である。
- (2) 虐待事案については、大きな問題には至らないと思われるような出来事から、次第に深刻や虐待に発展していく危険性を有している。日頃から、ささいな変化にも留意するとともに、関係者のコミュニケーションを図り、虐待事案の予兆を素早く察知する早期対応への心構えが求められる。利用者に対する日々の観察力を高め、「早期発見チェックリスト」などを活用し、虐待を早期に発見する目を養うようにする。

4、虐待発見時の対応

施設・事業所において虐待もしくは虐待が疑われる事案を発見した場合には、速やかに、組織的な対応を図る。また、行政に通報・相談を行う。

※障害者の虐待に関する市町村の対応義務

障害者総合支援法においても、市町村の責務として、「障害者等に対する虐待防止及びその早期発見のために関係機関との連絡調整を行なうこと。その他障害者等の権利の擁護のために必要な援助を行なうこと。」(第2条第3項)が定められており、必要な対応を求める必要がある。

5、発生後の対応

虐待の発生後、「被害者である障害者」と「虐待を行なった者」双方への視点をもって対応することが必要である。被害者である障害者に対しては、まず生命と身体の安全を十分に確保した上で、落ち着きを取り戻すための支援、もしくは1日も早く安心した生活を取り戻すために必要な取組みを進めることが重要である。「虐待を行なった者」に対しては、虐待の背景には様々な要因があるという前提のもとに、適切なフォローを行なう。施設や事業所の職員が虐待を行なった場合には、家庭生活上の不安や、職場における人間関係などのトラブルなどが虐待にいたる要因とし

て考えられる。これらの状況について、日常的に把握できるような環境や仕組みを整えるとともに、発生後はその他の職員の状況に改めて配慮する取組みを進める。また、家族(養護者)による虐待の場合、その背景には、障害者本人と養護者・家族の人間関係や、地域社会での家族の孤立感や孤独感、過重な介護に対する負担、経済的な困窮や、家族(養護者)自身が身体的もしくは精神的な支援を必要としている場合もある。

6、地域における虐待防止ネットワークの構築

虐待の防止や早期の対応などにあたっては、市町村等の自治体を中心としながら、関係機関との連携協力体制を構築することが重要である。例えば、障害者自立支援法における仕組みの活用を考えた場合、障害者の権利擁護に対する取組みなどが求められている相談支援事業者との連携の促進や地域自立支援協議会において虐待防止に取り組む体制を構築することが考えられる。

7、その他、虐待防止に向けた関連制度の活用

障害者の虐待防止の観点からは、状況に応じて「成年後見制度」及び「日常生活自立支援事業」などを積極的に活用することも必要である。障害者の虐待防止に繋がると考えられる様々な仕組みや制度を活用するという視点が重要である。

虐待防止のフローチャート

虐待の防止・早期発見

- ・管理者の責任と方針の明確化・徹底
 - ・サービスの質と職員の資質・意識の向上
 - ・リスクマネジメントに関する取り組みの活用
- ※「体制整備チェックリスト」活用
※「職員セルフチェックリスト」活用
(個別支援計画の活用)

- (虐待の早期発見)
※「早期発見チェックリスト」活用

虐待発見時の対応

- ・速やかな組織的対応と行政への通報・相談
- ・利用者や家族への十分な配慮、説明責任
- ・発生要因の調査・分析
- ・再発防止に向けた組織体制の強化、職員の意識啓発等

虐待発生後の対応

- ・虐待被害者の生命と身体の安全を確保し、落ち着きを取り戻すための支援
- ・虐待を行ったものに対し、虐待に至った背景を踏まえたフォローを行う
- ・虐待防止のための仕組み作りや環境改善など

虐待の通報・届け出からの対応

障害者福祉施設従事者等による虐待を受けたと思われる障害者を発見した者からの通報

障害者福祉施設従事者等による虐待を受けた障害者からの届出

大槌町が通報や届け出の窓口となります。

大槌町保健福祉課 (0193-42-8715)

岩手県障がい保健福祉課 (019-629-5447)

障がい者 110 番 (019-639-6533)

※土日祝夜間 (090-2277-3456)

事実確認、訪問調査

今後の対応について協議

障がい者の安否が気づかれる時などは、「立ち入り調査（安否確認）」をしま

障がい者の保護

障がい者への支援

擁護者への支援

成年後見制度の活用

施設・地域における障害者虐待防止チェックリスト

体制整備チェックリスト

【規定、マニュアルやチェックリスト等の整備】

項目	チェック欄
1. 倫理綱領、行動規範等を定めている。	☐ はい ☐ いいえ
2. 倫理綱領、行動規範等について職員への周知徹底ができています。	☐ できている ☐ できていない
3. 虐待防止マニュアルやチェックリスト等を作成している。	☐ はい ☐ いいえ
4. 虐待防止マニュアルやチェックリスト等について、職員に周知徹底するとともに、活用している。	☐ できている ☐ できていない
5. 緊急やむを得ない場合の身体拘束等の手続き、方法を明確に定め、職員に徹底している。	☐ できている ☐ できていない
6. 身体拘束について検討する場を設けている。	☐ はい ☐ いいえ
7. 緊急やむを得ない場合の身体拘束等について、利用者（家族）に説明を行い、事前に同意を得ている。	☐ はい ☐ いいえ
8. 個別支援計画を作成し、これに基づく適切な支援を実施している	☐ できている ☐ できていない
9. 個別支援計画作成会議は、利用者の参加を得て実施している。	☐ できている ☐ できていない

【職員への意識啓発、研修】

10. 職員に対して、虐待の防止に関する研修や学習を実施している。	☐ はい ☐ いいえ
11. 日々の支援の質を高めるための知識や技術の向上を目的とした研修を実施している。	☐ はい ☐ いいえ
12. 職員の虐待防止に関する意識・関心を高めるための掲示物等を掲示している。	☐ はい ☐ いいえ
13. 「職員チェックリスト」の活用を図り、職員の虐待に対する意識や日々のサービス提供等の状況把握に努め、状況にあわせた所要の対応を行っている。	☐ できている ☐ できていない
14. 「早期発見チェックリスト」の利用の徹底を図るとともに、発見時の報告、対応等について明確にしている。	☐ できている ☐ できていない

【外部からのチェック】

15. 「福祉サービス第三者評価事業」を活用し、サービスの質の向上等に努めている。	☐ はい ☐ いいえ
16. 「福祉サービス第三者評価事業」を一定の期間ごとに、継続的に受審して	☐ はい

いる。	☐ いいえ
17. 虐待の防止や権利擁護について継続的に外部の専門家や法人内の他の施設の職員等による評価、チェックを受けている。(第三者評価事業の受審を除く)	☐ はい ☐ いいえ
18. 施設・事業所の事業・監査において虐待防止に関わるチェック等を実施している。	☐ はい ☐ いいえ
19. ボランティアの受入を積極的に行っている。	☐ できている ☐ できていない
20. 実習生の受入を積極的に行っている。	☐ できている ☐ できていない
21. 家族、利用希望者の訪問・見学は随時受けている。	☐ できている ☐ できていない

【苦情、虐待事案への対応等の体制の整備】

22. 虐待防止に関する責任者を定めている。	☐ はい ☐ いいえ
23. 虐待防止や権利擁護に関する委員会を施設内に設置している。	☐ はい ☐ いいえ
24. 苦情相談窓口を設置し、利用者等に分かりやすく案内をするとともに、苦情解決責任者等を規定等に定め、利用者からの苦情の解決に努めている。	☐ できている ☐ できていない
25. 苦情相談への対応について、第三者委員を定め、利用者に案内をしている。	☐ はい ☐ いいえ
26. 職員が支援等に関する悩みを相談することのできる相談体制を整えている。	☐ はい ☐ いいえ
27. 施設内での虐待事案の発生時の対応方法等を具体的に文章化している。	☐ はい ☐ いいえ
28. 施設内での虐待事案が発生した場合の再発防止策等を具体的に文章化している。	☐ はい ☐ いいえ

【その他】

29. 施設と利用者またはその家族との風通しをよくする取り組みを進めている。	☐ できている ☐ できていない
30. 施設経営者と施設職員との風通しをよくする取り組みを進めている。	☐ はい ☐ いいえ
31. 施設職員同士の風通しを良くする工夫を行っている。	☐ はい ☐ いいえ
32. 利用者の希望や必要に応じて成年後見制度の利用支援を行っている。	☐ できている ☐ できていない
33. 希望や必要に応じて成年後見制度の活用等について利用者・家族に説明を行っている。	☐ できている ☐ できていない
32. 利用者・家族、一般市民やオンブズマン等からの情報開示にいつでも応じられる準備をしている。	☐ できている ☐ できていない

34. 虐待の防止や権利擁護について利用者、家族、関係機関との意見交換の場を設けている。	☐ はい ☐ いいえ
--	---

【地域における虐待の防止、早期発見・対応】

1. 障害者（児）やその家族、地域住民等に対し虐待の防止に関する普及・啓発を実施している。	☐ はい ☐ いいえ
2. 家族、地域関係者との連携と情報交換を積極的に行い、虐待の可能性のある事案の観察や早期発見に努めている。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
3. 地域における虐待防止において、障害福祉サービス事業者（施設）などの事業者間の連携を図っている。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
4. 地域における虐待防止について、相談支援事業者、地域自立支援協議会や行政機関等との連携・協力（意見交換等も含む）をしている。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない
5. 虐待事案のみならず、福祉サービスの利用等を含め、相談窓口を設置・広報し、地域住民の相談を受けている。	☐ はい ☐ いいえ
6. 地域の障害者が虐待を受けた場合の積極的な受け入れ（市町村からの依頼があった場合等）を行っている。	☐ はい ☐ いいえ
8. 虐待を受けた障害者・児の受け入れとその支援に関するマニュアル等を一般のマニュアル等とは別に作成している。（虐待を受けた障害者・児への支援）	☐ はい ☐ いいえ
9. 虐待事案の疑いがある場合、もしくは、発見した場合の相談支援事業者や行政機関等への連絡（通報）について手順等が具体的に文章化している。	☐ はい ☐ いいえ
10. 虐待事案の疑いがある場合、もしくは、発見した場合に直接訪問する等の対応を行う努力をしている。	☐ できている ☐ 概ねできている ☐ できていない

職員セルフチェックリスト

《チェック項目》	チェック欄
1. 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	☐ できている ☐ できていない
2. 利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	☐ できている ☐ できていない
3. 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
4. 職務上知りえた利用者の個人情報については、慎重な取扱いに留意している。	☐ できている ☐ できていない
5. 利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入りなどを行わないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
6. 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
7. 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
8. 利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援、訓練等を行わないようにしている。	☐ できている ☐ できていない
9. 危険回避のための行動上の制限が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチをとっている。	☐ できている ☐ できていない
10. 利用者に対するサービス提供に関わる記録書類（ケース記録等）について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。	☐ できている ☐ できていない
11. ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	☐ はい ☐ いいえ
12. ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	☐ はい ☐ いいえ
13. 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。	☐ はい ☐ いいえ
14. 上司と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	☐ はい ☐ いいえ
15. 職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	☐ はい ☐ いいえ
16. 他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面にでくわしたことがある。	☐ はい ☐ いいえ

17. 他の職員が、利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面を容認したこと（注意できなかったこと）がある。	☐ はい ☐ いいえ
18. 利用者へのサービス提供に関する悩みがある。	☐ はい ☐ いいえ
19. 仕事にやる気を感じないことがある。	☐ はい ☐ いいえ
20. 体調がすぐれないと感じることがある。	☐ はい ☐ いいえ