

障害者支援施設での虐待はなぜ起きるのか

指定障害者支援施設

やすらぎの丘・たかとりワークス

統括責任者 佐藤 宣三郎

はじめに

2003年の支援費制度が発足し、利用契約制度になったときに、福祉利用者の権利を護る事を目指して「苦情解決の仕組み」が制度化された。その仕組みは障害者自立支援法に変わっても引き継がれている。障害者総合福祉法（案）に変わっても強化され引き継がれるだろう。

しかるに、施設での実態は旧態然としていて、相変わらず利用者の尊厳は危うい状態にある。とりわけ障害者、高齢者施設での人権侵害・虐待が横行している。何故虐待が起き続けるのか、解決への取り組みについて皆さんとともに考えたい。

※中北より、本日のテーマで以下の発想を禁じます（一発レッドカード）。

①施設で虐待をおこした職員は、とんでもない欠格者であり、福祉の世界から追放すべき存在である。

②障害福祉の現場の過酷さを考えると、少々の虐待は致し方ない。

1. 利用契約制度に変更になった時に提起されながらも、置き去りにされた大切なこと

①「本人主体」の原則

旧態の障害者福祉は、その人の欠点を抑える“指導”であった。新しい「本人主体」の考え方はそうではない。できないことをできるようにするのではなく、できることを延ばして、もっと楽しい生活を支援することだ。残念ながらそのような基本理念の転換は容易に進まない。

また、支援の開始にあたり約束されたことが達成されないとしても、契約違反を指摘する家族はいない。その背景には、施設から断られたら行くところがないという事情がある。まさに“泣き寝入り”の世界。虐待をさえ、親が容認してしまう現状がある。

②「障害者ケアマネジメント」

自立支援法によれば、個々の障害者に対するケアマネジメントをしなさいとなっているが、高齢者福祉と違ってお金がついてこない。総合福祉法ではケアマネジメントに基づいて支給決定する仕組みを導入することになっており、基幹相談支援センターを置いてこれに当たることになっているが、その力を持っている機関はほとんどない。そうした状況は当分の間続くだろう。

③「指導・処遇から自立支援」の原則

先に述べたように、現場は旧態然たる「指導・処遇」から抜け出せていない。どこまでいっても、障害者は弱者そのものであり、「指導の一環」、それは虐待そのものだ。虐待を受けた時にも、知的障害者はものを言えない。精神障害者の言うことは理解を得ない。これらのことが多くの施設や日中活動の現場の旧体制を温存させることとなった。そこに、構造的な虐待がある。その認識をいかにもてるか。

“自立を支援する”ことが最終目標だ。しかし、自立概念がはっきりしていない。そうして、温存される基盤。これを打ち破るには第三者評価が有効なのだが、多くの事業所は、なかなか受審しようとしめない。恥をさらすのは避けたいのだろう。

2. 障害者支援現場の特性

①極めて高い閉鎖性

ともかく、障害者福祉の現場は他から見られない、評価されない世界である。けちを付けられることを拒んでいる。

②個別化対応しにくい建物の構造・・・プライバシーが確保されない

本人主体、自立支援を言うならば、個別化が大事である。1人ひとりの違いを受け止めて行かねばならない。とりわけ障害の重い人には個室が必要なはずだ。個室では危険がつきまとうというけれど、そんな事はない。当園ではそのことに起因する事故は起きていない。個室でなければ、困っている人を支援できる体制ではないのだ。関西で完全個室は当園のみだろう。一部個室の施設はあるが。

③知識の貧しさから生まれる能力至上主義（？）

例えば、パニックを起こす、あるいは発達障害、それらに対する勉強を怠っていては適切な対処はできない。パニックに対してどうしたら抑えることができるかわからない。またパニックの兆候を感じられない。その結果、一律に隔離しがちとなり、それは虐待に繋がって行く。

昔からある小規模作業所の風景だが、作業の中でどうしてもできない人がいると、仲間からはみ出させてしまい、ほったらかしにする。すると本人はますますパニックとなり、ついに施設では受け容れられないということになり、結果、親が困る、従ってそんな無支援状態や虐待まがいの行為を容認するという悪循環に陥って行く。

④自立を目指さない指導・処遇

“自立”の概念も定かではなく、旧態然たる指導・処遇がまかり通る中では、自立は目指せない。自立とは何もかも自力で行うことではない。必要な支援を得て自立してゆく途もあるのだ。

そうした“自立観”をもって指導・処遇から支援に頭を切り換えることの難しさが、福祉の現場にはある。

特になまじ経験豊かな中堅以上の職員はなかなか変わらない。

⑤機能しない苦情解決の仕組み

園では綿密な苦情解決の仕組みを構築してきた。しかし、それでも解決の仕組みが十分に機能しているとは言えない。時々、当所では苦情がありませんと自慢げにいう声を聞くことがあるが、その方がよほど怖い。

3. 虐待の起きる要因

野沢和弘氏の著書「なぜ人は虐待するのか」に分かりやすく分析されているので、理解してほしい。

4. 解決に向けた取組

①利用者の「当たり前の生活」づくりに向けて

まずは、個室化と職住分離の実践に取り組んだ。

職住分離とは、空間はむろんのこと、日中活動を支援する職員と生活を支援する職員を完全に分離することだ。したがって、利用者は3つの顔を持つことができた。日中活動の顔と、生活の顔、そして家に帰った時の顔。他の施設では日中活動と生活活動の区別がない。それが普通の生活といえるだろうか。皆さんだって、日替わりで親や伴侶が替わるのは考えられないだろう？当園にしても絶対に優れているなどとは言えない。最も難しいのは食事に時間だ。晩飯が5時6時で寝るまでおやつもないなんて我慢できるか？利用者は9時にはすることもなく寝てしまう。施設ではそれが普通になってしまうのだ。

施設生活を当たり前の生活にすることは本当に難しい。当園では利用者が3つの顔をもつと言ったが、悔しいことに一番いい顔は家に帰った時の顔なのだ。もっと外に出かけて行く機会を創らねばならないが、その場が乏しい。自立と当たり前の生活、その第一歩は外にでることだ。

②利用者の自己決定を支える取り組み

それは本人ニーズの特定と明確化にある。個別支援計画とケアプランの作成に本人承諾を得ることを徹底している。本人と確認しながら進めて行く、それが自己決定の姿である。しかし肝心のサービスの多様性がなく、また障害者の場合、本人意思による自己決定は難しい。そこに専門職として如何に関わることができるが問われる。

今、自己決定より遙かに高い水準で自己責任が問われ始め、施設内でも自己責任論が高まっている。本当に本人の意にそった自己決定であるなら自己責任を問うてもいいだろうが、そこが危険である。個別支援計画を高めて行く力量が欠かせない。

③職員の希望聴取と適性配置

職員の苦情も認めている。職員の、こんな事をしてみたいという希望を聞きたいのだが、悲しいかな最近の若い職員はサラリーマン気質に流されている。希望を聞いても特に意見はなく、いざ役割を求めると、それは耐えられないとすぐに逃げてしまう。職員は守らねばならない。本当に職員を守るということは、各々の得意な部分を聞いて延ばすことだ。

④虐待を防ぐ最低のルール

それはしてしまった虐待を必ず記録し報告することだ。
そうでなければ何も対処できない。

5. 苦情解決委員会の設置

委員会の構成	7名で構成	原則月1回以上開催
＊第3者委員	弁護士、株式会社で障害者サービス提供事業所の社長	
＊利用者代表	1名	
＊家族代表	入所利用者、通所利用者の家族各1名	
＊職員代表	日中活動・生活支援員各1名	
苦情解決責任者	統括管理者の私	
職員の苦情も受け付けることにした		
施設内オンブズマンの設置	サービス管理責任者及び提供責任者 6名 相談支援担当者 3名	計9名で構成

ここまでやっても、まだ問題は起こる
構造的な問題だから、これにどう対処するか
第三者評価が必要 奈良県ではなかなかうけてくれる評価機関がない

6. これまでの苦情の現状と解決

略

7. 新たな課題

これだけ体制を整えても発生する人権問題。そこには職員の、利用者本人の他害行為・パニック等への対応の未熟さが否定できない。
そのことに気づくためにも、もっと徹底した第三者評価の必要性がある。
ふくてつくが、当園の第三者評価に取り組んでいただくには、知的障害や発達障害に関する専門的知識を習得することにさほど拘る必要はなく、人権擁護の観点をもって、当たり前の視点をもち込んでもらうのがよいと思う。