

# 岐阜県立はなの木苑虐待防止改善計画

## 改訂版

令和7年12月

社会福祉法人岐阜県福祉事業団

## 1 はじめに

令和6年9月、岐阜県立はなの木苑（以下「はなの木苑」という。）において、職員が夕食介助中に利用者へ暴力を加える事案が発覚した。これを受け、岐阜県（以下「県」という。）及び関係市による特別監査が実施され、また、岐阜県福祉事業団（以下「事業団」という。）による自己点検を実施した結果、複数の職員による虐待の疑いを含む多数の不適切な行為が明らかとなった。

その後、関係市により14名の職員（以下「当該職員」という。）による計40の行為が「虐待」と判断され、県から、令和7年7月23日、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）に基づき、「はなの木苑における新規利用者の受け入れ停止（3か月間）」の行政処分を受けた。

事業団は、県及び関係市の指示に基づき、第三者による客観的な検証を目的として「はなの木苑虐待事案に係る第三者検証委員会」（以下「検証委員会」という。）を設置し、事案発生の原因分析及び事案発生以降の再発防止に向けた取り組みについて検討を行ってきた。

本計画は、検証委員会による「岐阜県立はなの木苑における虐待事案検証結果報告書」を踏まえ、令和7年2月に取りまとめた「県立はなの木苑改善計画書」を再検討のうえ策定したものである。

事業団は、検証委員会の検証結果及び提言を真摯に受け止め、法人としての社会的責任を強く自覚し、虐待の根絶に向けて、実効性のある取り組みを継続的かつ組織的に推進していく決意である。

令和7年12月11日

社会福祉法人岐阜県福祉事業団

理事長 北川 幹根

## 2 虐待事案発生の原因分析

本節では、令和6年9月にはなの木苑で発生した虐待事案（以下「当該事案」という。）について、検証委員会の検証結果を踏まえ、その人らしい生活を支える、利用者の尊厳を守るといった福祉に携わる者としての理念の共有不足や権利擁護意識の乏しさ、組織体制の未熟さ、職員のストレス要因、事業団本部の運営上の問題点等、多角的な観点から原因分析を行った。

これらの分析結果を踏まえ、2月に取りまとめた改善計画書に反映させた上で、はなの木苑及び事業団本部における要因を以下のとおり整理した。

〈はなの木苑〉

### （1） 権利擁護意識と利用者理解に関する要因

#### ① 利用者に対する権利擁護意識の乏しさ

- ・ 一部職員は利用者を「支援の対象」として扱い、作業的・機械的な支援が常態化する等、利用者の意向を尊重し、利用者の尊厳を保持する意識が希薄であった。
- ・ そうした職員の言動や支援が組織全体に悪影響を及ぼし、管理・監督者も含め不適切な支援・虐待行為に対して適切に対応できない風土があった。

#### ② 利用者特性の理解不足

- ・ 事件・事故（転倒を含む）の防止や日常業務を優先するあまり、利用者の声や希望、できること・得意なことの把握が不十分となり、結果として利用者一人ひとりの特性を十分に理解できていなかった。
- ・ また、職員間の連携が取れず、利用者一人ひとりの特性について組織的に十分共有されていなかった。

### （2） 教育・研修体制に関する要因

#### ① 研修等の形骸化

- ・ 研修等は行われていたが、目的や意味を理解していない職員がいた。
- ・ 理念の共有や、理念を業務へ具体的に落とし込む視点が不十分であり、研修内容が実践と結びついていなかった。
- ・ チューター制度やOJTが形式的に運用されていた。また、チューター職員に対する教育が十分に行われていなかった。

### (3) 組織体制に関する要因

#### ① 管理・監督者の適時適切な判断の不足

- ・ 管理・監督者の虐待に対する感度が低く、職員と利用者の関係性への踏み込んだ確認（例：見守りカメラで事故事案以外の状況を確認）が行われていなかった。
- ・ 相談を受けた上位職員も、その事案の重大性を十分に認識できず、改善に向けた具体的な対応が不十分であった。
- ・ 主任職員に関して、チームをまとめる力、自身の役割の認識不足等、自覚の乏しさがあった。

#### ② 職場の風通しの悪さ

- ・ 上司への相談は可能であったものの、職場内で意見が言いにくい雰囲気があり、相談はほとんど行われていなかった。
- ・ 上司に報告しても改善されないことへの諦めが広がり、問題を共有しようとする力が弱まっていた。

### (4) 職員の業務負担に関する要因

#### ① 職員の業務上の負担とストレス増加

- ・ 職員の強度行動障がいを有する利用者に対する支援技術や経験が十分でないうえ、お互いに助け合う体制も不十分であったため、支援にかかる個々の職員の負担が大きくなっていた。
- ・ デイルームでの食事支援等により食事場所が分散したため、職員が一人で複数の利用者を支援する業務が増え、負担が大きくなっていた。また、夜勤時の一人対応により、心のゆとりが欠ける状況もあった。
- ・ 働き方改革に伴う残業抑制や有給休暇の取得義務化が進んだ一方で、記録業務・報告業務等の増加により職員の負担感が増大した。

### (5) 新型コロナウィルス感染症の感染拡大に関する要因

#### ① 閉鎖的空間の醸成

- ・ コロナ禍により、家族等との面会制限や地域との関わりが減少（行事やボランティア活動の縮小）する等、閉鎖的な環境が長期化し、外部の目（監視）に触れる機会が大幅に減少した。
- ・ 利用者と関わる職員が固定化され、外部との交流の機会（家族や相談支援専門員等）が確保されなかつたことで、施設は閉鎖的な環境となり、職員間や職員と利

用者・家族とのコミュニケーションが不十分であった。

- ・ 利用者の意見や苦情を受け付ける意見箱や、利用者等の声を聴く仕組み「なんでも相談」を活用する利用者が限定されていた。

## 〈事業団本部〉

### (1) 職員育成に関する要因

#### ① 職員研修体制と人材育成の充実に向けた対応不足

- ・ 利用者の尊厳を保持し、地域社会における自律した生活を支援するという事業団の理念の共有や、「人権」及び「福祉の本質」を学ぶ機会が十分でなかった。
- ・ OJT やチューター制度が十分に機能していない状況に気付くことができなかった。

#### ② 重度知的障がい者への支援技術向上に向けた対応不足

- ・ 強度行動障がいを有する重度知的障がい者への支援技術の向上に向けた、幅広い体制づくりや対応が十分ではなかった。

### (2) 職員配置・業務負担に関する要因

#### ① 適正な人員配置を確保するための対応不足

- ・ 職員の適性に関する管理者の確認が不十分であった。
- ・ 異動が頻繁に発生することで、継続的な支援や職員間の連携が困難となっていた。
- ・ コロナ禍以降の業務負担の軽減について、十分な検討が行われていなかった。

### (3) 制度（仕組み）の運用状況の把握等に関する要因

#### ① 各施設の運用状況の把握並びに指導不足

- ・ 「なんでも相談」及び虐待防止委員会の取り組み状況については、施設任せとなっており、事業団本部として十分に把握できていなかった。
- ・ コロナ禍による制限解除以降、対応方法は示してきたものの、施設の閉鎖的な環境を解消する取り組みの検討が十分ではなかった。

### 3 原因を踏まえた再発防止策

「2 虐待事案発生の原因分析」で明らかになった原因分析を踏まえ、同様の事案の再発を防止するため、その人らしい生活を支える、利用者の尊厳を守るといった福祉に携わる者としての理念の共有、権利擁護の徹底、組織体制の強化、職員の資質向上等、実効性のある再発防止策に取り組む。

#### (1) はなの木苑における再発防止策

原因分析結果を踏まえ、次のような再発防止のための取り組みを進める。

##### ① 組織体制の強化及び組織風土の改善

職員が意見や疑問を率直に表現できる心理的安全性の高い職場環境の構築を図るため、以下のとおり組織体制の強化及び組織風土の改善に取り組む。

- 【追】
  - ・ 職員同士が課題を指摘し合えたり、安心して本音を語れる場（座談会、ワーキンググループ等）を設ける。
  - ・ ケアワーカーの声が上層部に届くような情報共有の仕組みとして、施設長と職員の面談（業務・人事に関する事項）を実施する。（年2回）【実施中】
  - ・ 管理職等で構成する虐待防止委員会のメンバーに、ケアワーカーを追加する。【実施済】
  - ・ 組織体制の強化及び組織風土の改善に向けて、外部有識者によるコンサルティングを受ける。【実施中】
  - ・ リーダー以上の職員は、組織運営・マネジメント力の向上に関して専門的な知見を有する外部研修機関による研修を受講する。【実施中】
  - ・ はなの木苑において欠員となっていた企画経営リーダーを補充する。【実施済】
  - ・ ケアワーカーが利用者の直接支援に集中できるよう、清掃業務等の間接業務を行う職員を配置する。【実施済】
  - ・ 企画経営リーダーが、従来は現場職員が対応していた設備の定期点検や軽微な修繕を担うことで、ケアワーカーの業務負担を軽減する。【実施済】

##### ② 職員の再教育（利用者に対する権利擁護意識と倫理観の向上）

利用者に対する権利意識と倫理観の向上及び適切な支援の徹底を図るため、以下のとおり職員の再教育を実施する。

- ・ 利用者への声のかけ方（言葉、大きさ等）について、各棟において確認する。【実施中】
- ・ 当該職員については、「虐待防止」「障がいの理解と支援」「接遇」「アンガーマネ

ジメント」等の研修や、障がい者支援施設職員向けのオンライン研修を受講する。【実施済】

- 追**
  - ・ 利用者の好みに合わせた給食の提供（リクエストメニュー等）、季節感を感じられる施設内装飾、施設内の植栽等の手入れ等、利用者目線に立った生活環境を整備する。【実施中】
  - ・ 科学的根拠に基づく障がい特性の正しい理解を促進するため、外部講師を招いた研修を実施する。【実施中】
  - ・ ケース検討会において、利用者の特性だけでなく、利用者個人の希望や強みを職員間で共有する。【実施中】
  - ・ 「福祉職としての心構え（人権意識・対人援助・接遇）」、「利用者の主体性や生きがいを支える価値観」、「意思決定支援」等をテーマに、施設内研修を定期的に実施する。【実施中】

### ③ 外部の専門家等による研修の実施

外部の専門家による研修の受講や、外部研修への積極的な参加について、以下のとおり実施する。

- ・ 外部の専門家による事例検討会・講義（講師：大学教授（障がい専門））【実施中】
- ・ 強度行動障がい中核的人材養成研修修了者による研修、マネジメントの実施（講師：福祉事業団職員（強度行動障がい中核的人材養成研修修了者））【実施中】
- ・ 虐待防止研修（講師：精神保健福祉士）【実施済】
- ・ アンガーマネジメント、リスクマネジメント研修（講師：事業団職員）【実施済】
- 追**
  - ・ スピーチロック研修及び参加した職員による復命研修【実施済】
- 追**
  - ・ ひまわりの丘現場体験研修 ※毎月主任2名が参加【実施中】
- 追**
  - ・ 利用者心理についての研修会

### ④ 業務の見直し

職員が一人で複数の利用者を支援する業務の改善と業務負担によるストレス軽減のため、以下のとおり業務の見直しを行う。

- ・ おやつ等を居室で提供する際には、廊下をワゴンで移動すると音の刺激が大きく、利用者にとって負担となるため、ワゴンは使用せず手持ちで対応し、利用者にとって安心できる環境づくりをする。【実施済】
- ・ ゆとりを持って支援が出来るよう職員間で常に声を掛け合い、時間がかかった場

合は、支援を引き継ぐ。【実施済】

- ・ 利用者が一か所に集中しない環境を整える。【実施済】
- ・ 当該職員の業務を分散する。【実施済】
- ・ 夕食支援の負担が軽減できるよう男子棟のシフトを見直す。【実施済】
- 追** ④ 利用者の日課変更（食事時間帯等）に対応するため、職員の勤務時間を調整し、遅番勤務を増員する。【実施済】
- 追** ④ ケアワーカーが利用者の直接支援に集中できるよう、清掃業務等の間接業務を行う職員を配置する。【実施済】（再掲）
- 追** ④ 企画経営リーダーが、従来は現場職員が対応していた設備の定期点検や軽微な修繕を担うことで、ケアワーカーの業務負担を軽減する。【実施済】（再掲）

## ⑤ マニュアルの見直し

利用者の行動特性を考慮して、以下のとおりマニュアルを見直す。

- ・ デイルームの利用について見直し、利用者の不安となる刺激の軽減のため、居室を有効利用する。【実施済】
- ・ 女性棟の服薬についてデイルームでの支援を見直し、居室対応とする。【実施済】
- ・ 声のかけ方や支援の仕方、NGの声掛け等具体例を挙げた個別の支援マニュアルを作成する。【実施済】

## ⑥ 職員連携の強化

平常時の円滑な支援及び緊急時の迅速な連携を図るため連絡体制を見直す。

- ・ 現場勤務者全員とリーダーや管理者も携帯可能とするトランシーバーを増設する。【実施済】
- 追** ④ トランシーバーの運用に際し、個人情報の漏洩や利用者への音刺激に配慮し、マイク付きイヤホンを導入する。【実施済】

## ⑦ 虐待防止委員会の体制及び取り組みの強化

虐待防止に対する意識の向上を図るため、以下のとおり虐待防止委員会の体制及び取り組みを強化する。

- ・ 管理職等で構成する虐待防止委員会のメンバーに、ケアワーカーを追加する。【実施済】（再掲）
- ・ 不適切な支援が行われていないか等、日頃の支援や職員としての姿勢を振り返る

セルフチェックや他者チェックにおいて挙がった意見について、リーダー以上が職員と面談を行い、事実関係を確認するとともに、その結果を適切に記録する。

【実施済】

#### ⑧ 利用者の声を聴く取り組みの強化

利用者の日頃の思いや悩み等を把握するため、以下の取り組みを実施する。

- 【追】・ 日頃から相談が少ない利用者や、意思の表出が難しい利用者に対しては、職員が積極的に声をかけて話を聞く。【実施済】
- 【追】・ 「なんでも相談」や利用者の意見箱の活用を促進するとともに、管理者が施設内を巡回する際には各居室を訪問し、利用者一人ひとりに声をかける。【実施中】

#### ⑨ 閉鎖的な環境の改善

新型コロナウイルス感染症の感染防止対策により閉鎖的となっていた環境を改善するため、以下の取り組みを実施する。

- 【追】・ 利用者の外出機会を増やし、余暇活動を充実する。【実施中】
- 【追】・ 家族参加行事の開催や、家族来苑時の利用者との面会等を通して、利用者の生活の様子をお知らせする。【実施中】
- 【追】・ 家族来苑時の面会場所について、相談室等に限定していたが、利用者の居室内でも面会ができるようにする。【実施中】
- 【追】・ 地域住民・実習生・ボランティア等の見学や受け入れを積極的に行う。【実施中】
- 【追】・ 相談支援専門員との連携や地域連携推進会議の活用により、外部との接点を増やし、利用者や家族とのつながりを強化する。【実施中】

### （2） 事業団本部における再発防止策

当該事案を事業団全体の問題として捉え、次のような再発防止のための取り組みを進める。

#### ① 権利擁護意識の向上と虐待防止対策の徹底

利用者に対する権利擁護意識の向上及び虐待防止策の徹底を図るため、以下の取り組みを実施する。

（ア） 虐待防止ガイドラインの改正・啓発、利用者の尊厳の保持等、事業団の理念の共有

- 【追】・当該事案を踏まえて虐待防止ガイドラインを見直す。
- 【追】・見直したガイドラインについては、施設長に対して通知し、施設長は職員への周知を行う。
- 【追】・事業団の理念について、階層別研修等を通じて全職員に浸透させる。
- 【追】・各施設においては、事業団の理念と整合した重点目標を設定し、その目標に基づき理念を具体的に実現する取り組みを行う。【実施中】

#### (イ) 管理者を含めた職員全員への虐待防止策の徹底

職員による暴行事案等、極めて重大な事案が発生した場合は、緊急所属長等会議を開催し、速やかに組織全体へ共有・徹底を図る。【実施済】

### ② 人事組織の強化

事業団の組織体制の強化を図るため、以下の取り組みを実施する。

- ・はなの木苑において欠員となっていた企画経営リーダーを補充する。【実施済】(再掲)
- ・本部事務局企画調整課に虐待防止担当リーダーを新設する。【実施済】
- 【追】・令和7年度の定期人事異動により、はなの木苑における業務推進体制を刷新する。【実施済】
- 【追】・強度行動障がい支援担当を新設し、強度行動障がいを有する利用者の支援に対する助言や指導のため、はなの木苑を含めた施設へ定期的に派遣する。【実施済】
- 【追】・外国人人材の受け入れを含め、積極的に職員募集を行い、人材確保に努める。【実施中】
- 【追】・職員個々の適性に応じた人事配置や期間の見直しを進め、より強固な組織体制の構築に努める。【実施中】
- 【追】・異動職員の適性や勤務状況に関する情報共有を徹底する。【実施中】

### ③ 職場環境の改善

職員の業務負担の軽減と働きやすい職場環境の整備を図るため、以下の取り組みを推進する。

- 【追】・ICTやAI等（夜間の見守り機器、移乗・介護リフト等の福祉機器、議事録作成ソフト等）の活用を推進する。【実施中】

### ④ 各施設に対するマネジメントの強化

各施設の支援・運営状況の把握と第三者による施設への監視・評価機能の強化を目的として、以下の取り組みを実施する。

(ア) トップによる各施設のマネジメントの強化

- 【追】・ 理事長・専務理事と施設長との面談（業務・人事に関する事項）を実施する。  
(年2回)【実施中】
- 【追】・ 理事長・専務理事による各施設への訪問を実施する。(年1～2回)【実施中】
- 【追】・ 職員及び利用者からの虐待やハラスメントに関する内部通報窓口を事業団本部に設置する。【実施中】

(イ) 虐待防止委員会への関与の強化

- 【追】・ 各施設で開催された虐待防止委員会の内容について、定期的に議事録を確認し、委員会が適切に行われているか把握を行う。【実施中】

(ウ) 内部監査の強化

- 【追】・ 例年実施している年1回の内部監査（会計事務を含む）に加え、虐待防止をテーマとした内部監査を新たに実施する。

(エ) 第三者によるチェック体制の強化

- 【追】・ 施設経営委員会において、第三者（利用者家族、地域代表等）に対し、虐待防止の取り組みを含む業務の状況を説明することをルール化する。

(オ) 無作為抽出による見守りカメラの映像確認（調査）の実施

- ・ はなの木苑にて無作為抽出による見守りカメラの映像確認を実施する。【実施済】
- ・ はなの木苑を含む事業団の施設に対して、無作為抽出による見守りカメラの映像確認を実施する。【実施済】
- ・ 事業団本部による内部監査項目として、全施設における見守りカメラ映像の確認を実施する。【実施済】

- 【追】・ 事業団本部が指定した日時に、全施設において管理者による見守りカメラの定期的なチェックを実施する。(1ヵ月に1回)【実施中】

⑤ 人材育成・研修の充実

職員一人ひとりの支援の質の向上と自己成長を促す取り組みを実施する。また、研修機会の拡充を図るとともに、「虐待を生まない組織づくり」を目的として、「管理者のマネジメント力」や「職員のメンタルヘルス」等をテーマとした研修を全職員を対象に実施する。

(ア) 個人目標の設定

- 追** ・ 職員は年間の個人目標を設定し、管理者がその状況をフォローする。
- 追** ・ 管理者は職員の個人目標達成度を評価し、職員に対して適切に助言・指導を行う。

(イ) e ラーニングによるオンライン研修の拡充

- ・ 既存のオンライン研修サービスに加え、研修受講状況や研修内容の理解度を速やかに把握できる新たなオンライン研修サービスを導入する。【実施済】

(ウ) 全職員を対象とした外部研修の実施

- ・ 虐待防止対応チームを編成し、虐待防止研修を企画・実施する。【実施中】
- ・ 県内で研修実績が豊富な外部有識者に委託し、全職員を対象とした虐待防止研修を実施する。(リーダー以上の職員を対象とした研修：年4回、各施設で実施する全職員向け研修：年2回)【実施中】

- 追** ・ 全職員を対象とした外部研修は単年度で終了するのではなく、職員へのアンケート調査結果等を踏まえ、次年度以降も継続して取り組む。
- 追** ・ 希望する職員には外部研修への参加機会を積極的に設け、各施設での復命研修を通じて意識の高い職員の育成を図る。