

令和6年度 札幌市障がい者虐待防止相談事業

障がい者虐待防止啓発講座〔札幌市民向け〕 障がい者虐待防止研修

札幌市障がい者虐待相談の取り組み

【開催期間】 令和6年6月1日～令和7年3月31日

【開催方法】 オンデマンド（YouTube配信）

【視聴時間】 40分 **自由視聴**

社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会
札幌市障がい者虐待相談

障がいのある方の虐待を 「知る」「見つける」「起こさない」

1. 虐待について（虐待とは、虐待防止・暴力防止法の一覧、虐待の発生状況）	1～
2. 障害者虐待防止法（目的、障害者の定義、事件、対象一覧など）★	5～
3. 障がい者虐待の種類、類型（誰からの虐待か、どのような行為か）★	7～
4. 札幌市の障がい者虐待防止の取り組み（虐待防止と対応の取り組みなど）	9～
5. 札幌市の障がい者虐待の発生状況（札幌市の通報・届出件数など）	11
6. 札幌市の障がい者虐待相談・通報の窓口（受付窓口のご案内）	12～
7. その他の主な相談機関	14～
8. 虐待相談・通報のポイント★	16
9. 障がい者虐待への対応	17
10. 障がいへの理解（障がい者虐待相談窓口の場合）	18
11. 虐待の防止、対応のポイント（まとめ）	19
12. 障がい者虐待防止啓発パンフレット類	20

【参考文献】

- ・厚生労働省（令和4年）市町村・都道府県における障害者虐待の防止と対応の手引き
- ・厚生労働省（令和4年）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
- ・NPO法人 P and A-j（平成24年）障害者虐待防止マニュアル
- ・全国社会福祉協議会（令和4年）障害者虐待防止の研修のためのガイドブック
- ・全国社会福祉協議会（令和4年）令和3年度障害者虐待防止マネジャー研修会 参考資料
- ・障害のある人と援助者でつくる日本グループホーム学会（平成19年）グループホーム援助のポイント

(1) 虐待（いじめ、虐め）とは

○繰り返しあるいは習慣的に、暴力をふるったり、冷酷・冷淡な接し方をすること。
相手に精神的、身体的な苦痛を与えます。虐待は**犯罪行為**です。

○被害による弊害

- ・精神的ショック、抑うつ、情緒不安定、睡眠障害、対人恐怖
- ・自信や自尊心の低下、無気力、引きこもり
- ・自傷行為

○後遺症など

- ・様々な精神症状、感情の抑制不良
- ・トラウマ、フラッシュバック、パニック、自傷行為、希死念慮、自殺企画
- ・他害行為、非行、犯罪など

○二次性の被害

- ・虐待被害の弊害による他害行為（暴力、虐待など）
（対象者）施設等の利用者、親や兄弟、子ども
- ・虐待の目撃体験による影響（様々な精神症状、後遺症）
（対象者）施設等の利用者、家族（特に子ども）、施設等の職員

★早期発見が重要

- ・障がいの悪化
- ・命、人生を脅かします

(2) 虐待、その疑いへの対応

①被害者の安全確保

②速やかに「相談、通報」

- ・身体、生命が危険な場合：迷わず **110番、119番**
- ・家庭内のこと：身内、地域の方（民生委員・児童委員など）、警察
- ・施設や会社でのこと：責任者に相談
- ・**専門の窓口**に相談（虐待の相談・通報窓口、利用する相談支援事業所、各相談窓口など）

★その時、**どう行動**するか

（厳禁）見て見ぬふり
対応の放置

(3) 虐待防止・暴力防止法の一覧

項目	法律 ①児童虐待防止法 平成12年 5月 公布 平成12年1 1月 施行	②配偶者暴力(DV)防止法 平成13年 4月 公布 平成13年1 0月 施行	③高齢者虐待防止法 平成17年1 1月 公布 平成18年 4月 施行	④障害者虐待防止法 平成23年 6月 公布 平成24年1 0月 施行
虐待者 (誰からの虐待か)	<ul style="list-style-type: none"> 保護者 保護者以外の同居人 	<ul style="list-style-type: none"> 配偶者 事実婚者 注1 元配偶者 注2 同居の交際相手 同居していた元交際相手 注3 	<ul style="list-style-type: none"> 養護者 要介護施設従事者等 	<ul style="list-style-type: none"> 養護者 障害者福祉施設従事者等 使用者
虐待の種類 (どのような行為か)	<ul style="list-style-type: none"> 身体的虐待 性的虐待 心理的虐待 放棄・放任 (ネグレクト) 	<ul style="list-style-type: none"> 身体的暴力 精神的暴力 性的暴力 【保護命令申し立】 身体暴力、生命等の脅迫 	<ul style="list-style-type: none"> 身体的虐待 性的虐待 心理的虐待 放棄・放任 (ネグレクト) 経済的虐待 	<ul style="list-style-type: none"> 身体的虐待 性的虐待 心理的虐待 放棄・放任 (ネグレクト) 経済的虐待
相談・通報 (通告)の義務	<ul style="list-style-type: none"> 虐待を受けたと思われる児童を発見した者 	<ul style="list-style-type: none"> 配偶者から暴力を受けている者を発見した者 (努力義務) 	<ul style="list-style-type: none"> 虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者 ※生命や身体に重大な危険が生じている場合 要介護施設従事者等 	<ul style="list-style-type: none"> 虐待を受けたと思われる障害者を発見した者 障害者福祉施設従事者は早期発見に努める義務
主な相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> 児童相談所 	<ul style="list-style-type: none"> 配偶者暴力相談センター 	<ul style="list-style-type: none"> (養護) ・区役所保健福祉課 保険支援係 (施設) ・市役所介護保険課 	<ul style="list-style-type: none"> 障がい者虐待相談 区役所保健福祉課ほか

注1 対象であるか要確認
注2 離婚前から続く暴力
注3 同居解消前から続く暴力

(ご参考) 虐待防止・暴力防止法の正式名称

- ①児童虐待防止法 : 児童虐待の防止等に関する法律
- ②配偶者暴力防止法 : 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律
- ③高齢者虐待防止法 : 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律
- ④障害者虐待防止法 : 障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律

(4) 過去の障がい者虐待事件 ※法成立に影響

- 宇都宮病院事件（1983年/昭和58年、栃木県）
- 水戸アカス事件（1996年/平成8年、茨城県）
- サングループ事件（1996年/平成8年、滋賀県）
- 白河育成園事件（1997年/平成9年、福島県）
- カリタスの家事件（2004年/平成16年、福岡県）
- 札幌三丁目食堂事件（2008年/平成20年、北海道）

【事件の特徴】

障がいある方が被害に遭っている。
特に**知的障がい**、**精神障がい**のある方。
支援専門職や使用者・管理者から
長期間に渡る虐待を受けていた。

(5) 最近の障がい者虐待事件（北海道）

- 清流の会事件（2022年/令和4年5月、西興部の障害者入所施設）
職員6名が知的障がい者13名に全裸で長時間の放置、こぼれた食事を食べさせた、羽交い絞め、首の後ろから押さえつけるなど38件の行為があった。
- 柏の実学園事件（2023年/令和5年7月、別海町の障害者入所施設）
40代入所者の方の2階居室、ドアノブと手すりをひもで縛り居室に閉じ込めた。
入所者は2階窓より飛び降り負傷。
- ねお・はろう事件（2023年/令和5年7月、北斗市の障害者視線施設）
共有スペースで30代職員が40代の方の背中を蹴り、突き飛ばされ顔を負傷。

(6) 施設側の言い分

- 自分から脱いだ。逃げたから押さえつけた。
- ふざけただけ。からかっただけ。
- 虐待とは思わなかった。
- まさかと思った。真面目な職員だった。

(7) 令和4年度 障害者虐待事例への対応状況調査（全国） 【厚労省ホームページより抜粋】

○養護者による虐待ケース ※市区町村等の対応件数

- ・相談通報件数 8,650件（前年度比：1,313件増）
（内訳）北海道 446件（前年度比：24件増）
- ・虐待判断件数 2,123件（前年度比：129件増）
（内訳）北海道 31件（前年度比：15件減）
- ・被虐待者数 2,130人（前年度比：126人増）
- ・被虐待者の障がい種別の割合（複数回答）

知的障がい（45.0%）、精神障がい（43.4%）、身体障がい（19.0%） ※構成割合の多い3障がい

○障害者福祉施設従事者等による虐待ケース ※市区町村等の対応件数

- ・相談通報件数 4,104件（前年度比：896件増）
（内訳）北海道 177件（前年度比：41件増）
- ・虐待判断件数 956件（前年度比：257件増）
（内訳）北海道 40件（前年度比：18件増）
- ・被虐待者数 1,352人（前年度比：396人増）
- ・被虐待者の障がい種別の割合（複数回答）

知的障がい（72.6%）、身体障がい（21.0%）、精神障がい（15.8%） ※構成割合の多い3障がい

○使用者による虐待ケース（参考）

- ・相談通報件数 1,230事業所（前年度比：増減なし）
- ・虐待判断件数 430件（前年度比：392件増）

重大な課題

- ・障害者福祉施設の虐待防止
- ・知的障がい者の被害

(1) 障害者虐待防止法とは（目的）

障害者に対する虐待が障害者の**尊厳を害する**もの。障害者の**自立・社会参加**には**虐待を防止**することが重要である。養護者に対する障害者虐待の防止のための支援を行う。障害者の権利利益の擁護として。

①虐待の禁止（第3条）

何人も障がい者に虐待してはいけない

②通報義務（第7条1項など）

虐待を発見した者は通報をする義務

③国、地方公共団体の責務（第4条など）

「虐待の予防」「早期発見、防止等の取り組み」

○市町村障害者虐待防止センター（第32～35条）

○都道府県障害者権利擁護センター（第36～39条）

④障がい者支援（第1条ほか）

- ・障がい者の保護（安全の確保）
- ・自立支援の措置（元の生活、安定した生活）
- ・成年後見制度の利用（必要とする方）など

⑤養護者支援の措置（第1条ほか）

虐待の再発防止のため、虐待要因の改善・解消

- ・養護の負担軽減
- ・経済的困窮
- ・生活環境の劣悪
- ・地域からの孤立や疎遠
- ・障害特性への理解・知識不足、偏見
- ・養護者自身の障がい など

⑥障害者福祉施設等の設置者・事業者（第15条一部抜粋）

従事者等による障害者虐待の防止等の措置を講ずる

○通報を理由とした **解雇、不利益の取扱いは禁止**

（第16条、第16条4項）

⑦障害者福祉施設従事者等（第6条）

障害者虐待の **早期発見に努める義務**

(2) 障害者の定義（対象となる方）

身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい、その他の障がいのある方

（その他の障がい）心身の機能の障害がある者であって、障害およ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者。

①難病（令和6年4月現在、指定難病341疾病） ※「札幌市難病ガイドブック」参照

②高次脳機能障がい ※札幌市ホームページ（こころの健康「こころの健康に関する情報」）参照

ポイント

障害者手帳の取得、障害区分認定がなくても適用となります

2. 障害者虐待防止法



(3) 障害者虐待防止法の対象一覧

所在 場所 年齢	在宅 (養護者・保護者)	福祉施設・事業						企業	学校 病院 保育所
		障害者総合支援法		介護保険法等	児童福祉法				
		障害福祉サービス 事業所 ・入所系、日中系 訪問系、GH 等含む	相談支援事業所	高齢者施設等 ・入所系、通所系 訪問系、居住系 等含む	障害児 通所支援事業所	障害児 入所施設等 ※3	障害児 相談支援事業所		
18歳未満	児童虐待防止法 ・被虐待者支援 (都道府県) ※1			—	障害者虐待防止法 (省令) ・適切な権限行使 (都道府県市町村)	児童福祉法 ・適切な権限行使 (都道府県) ※4	障害者虐待防止法 (省令) ・適切な権限行使 (都道府県市町村)		
18歳以上 65歳未満	障害者虐待防止法 ・被虐待者支援 (市町村)	障害者虐待防止法 ・適切な権限行使 (都道府県市町村)	障害者虐待防止法 ・適切な権限行使 (都道府県市町村)	—	20歳まで ※2	20歳まで	—	障害者虐待防止法 ・適切な権限行使 (都道府県労働局)	障害者虐待防止法 ・間接的防止措置 (施設長・管理者) ※5
				特定疾患 (40歳以上)	—	—			
65歳以上	障害者虐待防止法			高齢者虐待防止法 ・適切な権限行使 (都道府県市町村)	—	—	—		
	高齢者虐待防止法 ・被虐待者支援 (市町村)								

令和6年4月 現在

- ※1 養護者への支援は、被虐待者が18歳未満の場合でも必要に応じて「障害者虐待防止法」も適用される。
なお、配偶者からの暴力を受けている場合は、「配偶者暴力防止法」の対象にもなる。
- ※2 放課後等デイサービスのみ。
- ※3 小規模住宅型児童養育事業、里親、乳児院、児童養護施設、障害児入所施設、児童心理治療施設、児童自立支援施設、指定発達支援医療機関等（児童福祉法第33条の10）
- ※4 児童一体で運営されている施設においては、児童福祉法に基づく給付を受けている場合は「児童福祉法」、障害者総合支援法に基づく給付を受けている場合は「障害者虐待防止法」の対象となる。
- ※5 精神科病院の業務従事者による入院患者への虐待防止については法定化されていなかったが、令和6年4月から新たに「精神保健福祉法」に規定されている。

(1) 障がい者虐待の種類（誰からの虐待か）

① 養護者による障がい者虐待（家庭で養護する方からの虐待）（第2条第3項）

障がい者を**現に養護**（身の世話、身体介助、金銭管理など）する、家族、親族、同居人、知人などからの虐待

○ 経済的虐待の場合（養護していない**親族**も対象：6親等内の血族、3親等内の姻族）

障がい者の財産を不当に処分、不当に財産上の利益を得る行為が該当

○ 高齢者・障がい者入所施設の管理者は養護者に該当

（該当しないケース）

・ 同居しているが養護を必要としない方、養護者以外の方からの虐待

・ 実家を離れ一人暮らし、グループホーム等で福祉サービスを受けながら自立生活されている方

② 障害者福祉施設従事者等による障がい者虐待（障害者施設等職員からの虐待）（第2条第4項）

障害者総合支援法などに規定する「障害者福祉施設、障害福祉サービス事業、相談支援事業等」の従事者からの虐待

※ 高齢者関係等施設の場合：65才未満の障がい者を含め「高齢者虐待防止法」が適用

③ 使用者による障がい者虐待（職場経営者等からの虐待）（第2条第5項）

障がい者を**雇用する**事業主、事業の経営担当者、その他その事業の労働者に関する事項について事業主のために行為するもの（工場長、労務管理者、人事担当者、部長、課長など）からの虐待

※ 就労継続支援A型事業所で雇用契約ある方を含む（適用：障害者福祉施設従事者等＋使用者）

（該当しないケース）

・ 同僚（上記に該当しない者）からの虐待

(2) 障がい者虐待の類型（どのような行為か）（第2条第7項）

① 身体的虐待

- 身体に外傷が生じる、又は生じるおそれのある暴行を加えること（暴力・体罰による外傷・痛みを与える行為）
（例）平手打ち、叩く、殴る、蹴る、つねる、転ばせる、物を投げつける、やけどさせる、移動時に無理に引きずる、引っ張る、無理やり食べ物や飲み物を口に入れる など
- **正当な理由のない**身体拘束（身体の固定、身体抑制、行動抑制、薬物抑制）
（例）行動を止める・抑制する行為、部屋に閉じ込める、屋外に出ないように玄関施錠する
※緊急など、やむを得ない状況で身体拘束等を実施するには手続きが必要です

② 性的虐待

- わいせつな行為をすること、させること
（例）性交（その強要）、性器への接触、裸にする、キスする
わいせつな発言（SNS等のやり取り）・映像を見せる、更衣やトイレ等のぞく・映像を撮影する
介助がしやすいからと下着のまま、おろしたまま放置すること

③ 心理的虐待

- 著しい心理的外傷を与える言動（著しい暴言、著しい拒絶的な対応、不当な差別的言動など）
（例）怒鳴る、ののしる、侮辱する、意図的な無視、嫌がらせなどにより精神的苦痛を与えること、嫌がらせ、悪口、仲間外れにする、人格否定となる言動、拒絶的な態度、不当な差別的言動、からかう、子ども扱い、出来ないと決め付ける など

④ 放棄・放置（ネグレクト）

- 養護を著しく怠ること（衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置）
（例）必要である身辺の世話（食事、洗濯、入浴、介護、排泄、清掃など）をしない、必要な医療・福祉サービス・教育を受けさせない・制限する、長時間の放置 など
- 障害者福祉施設等管理者または使用者による虐待行為の放置（他の利用者から、職員からの虐待行為）

⑤ 経済的虐待

- 財産を不当に処分すること、不当に財産上の利益を得ること
（例）年金や賃金を渡さない、同意なしで財産や預貯金を処分・運用する、借金させる、日常生活に必要な金銭を使わせない、同意なしで年金を管理する
正当賃金を支払わない（北海道の最低賃金：令和5年10月より時間額960円） ※例年、10月に賃金改訂あり

(1) 虐待の防止と対応のポイント

【目的】 障がい者を虐待という**権利侵害**から守り、**尊厳を保持**しながら**安定した生活**を送ることが出来るように支援すること
障がい者虐待の発生予防から、虐待を受けた障がい者が安定した生活を送れるようになるまでの各段階において、障がい者の権利擁護を基本に置いた切れ目ない支援体制を構築することが必要

- 【ポイント】
- ①虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ
 - ②虐待の早期発見・早期対応
 - ③障がい者の安全を最優先する
 - ④障がい者の自己決定の支援と養護者の支援
 - ⑤関係機関の連携・協力による対応と体制

札幌市の支援により

- ・問題の解決
- ・状況の改善

(2) 虐待の防止・早期発見のための取り組み

札幌市民の方に対する広報・啓発（障害者虐待防止法の内容、障がいに対する正しい理解、障がい者虐待に関する適切な知識、通報窓口など）を実施。

①障がい者虐待に関する知識・理解の啓発

- ・講演会・セミナー等の開催
- ・虐待防止（出前）講座の開催（市民の方向け：札幌市役所障がい福祉課、事業所向け：札幌市社会福祉協議会）

②広報・啓発

- ・パンフレット、ポスターなど作成、配布
- ・障がい当事者に学習会の開催

③虐待防止のための会議運営、連携

- ・札幌市障がい者虐待防止ネットワーク会議の開催（関係機関で構成）
- ・札幌市自立支援協議会への参加

④施設、事業所における虐待防止の取り組み促進等

- ・虐待防止研修等の開催

(3) 相談・通報窓口の整備

障がい者虐待相談（通報） 窓口設置

- ①障がい者虐待防止センター 11か所 （第32条）
 - ・札幌市障がい者虐待相談（運営：札幌市社会福祉協議会、第33条）
 - ・各区役所（窓口：保健福祉課）
- ②障がい者相談支援事業所 17か所
- ③夜間・休日緊急通報先 1か所 ※対象者：緊急一時保護保護等 **緊急性のある方**

(4) 緊急的な保護が必要な場合の対応

緊急一時保護の調整・確保

- ①入所施設のネットワークを活用
 - ・平日の時間内
 - ・夜間休日等緊急一時保護
- ②受入方法
 - ・契約による障害福祉サービスの利用（介護給付、訓練給付）
 - ・緊急的な障害福祉サービスの利用（特例介護給付等）
 - ・やむを得ない事由による措置（手帳を所持していない場合等）
 - ・市独自事業による一時保護（夜間・深夜・休日等で上記が利用できない場合）

※一時的な退避場所となります。その後は元の住まいに戻るか、新たに探すこととなります

身体・生命に危険な場合
迷わず **110番、119番**

(ご参考) 緊急性がなく、施設や家から出たい場合（自己資金、社会資源等の活用）

- ①ご自身で転居先を探す
- ②親類や知人宅に避難、ホテル等に避難
- ③契約による障害福祉サービス（短期入所、グループホーム）の利用 ※事前に申請、施設との契約が必要
- ④障がい者緊急入所受入先調整窓口

「自閉症者地域生活支援センターなないろ」 ※主な対象者：知的障がい者、自閉症・発達障がい者

5. 札幌市の障がい者虐待の発生状況



(1) 札幌市の虐待状況（相談・通報件数、虐待認定件数）

単位：件

虐待の種類	令和4年度		令和5年度		虐待認定率 (2年間)
	相談・通報	虐待認定	相談・通報	虐待認定	
養護者	241	4	303	15	3.5%
障害者福祉施設従事者等	90	22	59	7	19.5%
使用者	21	6	14	7	37.1%
合計	352	32	376	29	8.4%

(留意点)
使用者による虐待は、札幌市を經由せず北海道労働局で直接受付た件数を含む。

(2) 札幌市の虐待認定件数の内訳（障がいの種別）

※重複あり

単位：件

虐待の種類	令和4年度				令和5年度			
	身体障がい	知的障がい	精神障がい	その他障がい	身体障がい	知的障がい	精神障がい	その他障がい
養護者	2	1	2	0	0	2	12	1
障害者福祉施設従事者等	5	13	4	0	2	4	0	2
使用者	3	1	3	0	5	1	1	0
合計	10	15	9	0	7	7	13	3

(3) 札幌市の虐待認定件数の内訳（虐待類型の種別）

※重複あり

単位：件

虐待の種類	令和4年度					令和5年度				
	身体的虐待	性的虐待	心理的虐待	放棄放任	経済的虐待	身体的虐待	性的虐待	心理的虐待	放棄放任	経済的虐待
養護者	3	0	1	0	1	14	1	4	0	1
障害者福祉施設従事者等	11	5	6	1	2	5	1	2	1	0
使用者	0	0	0	0	6	0	0	0	0	7
合計	14	5	7	1	9	19	2	6	1	8



(1) 札幌市障がい者虐待相談

【対応時間】 平日 9:00~19:00、祝日、年末年始を除く

【電話】 011-632-7021 【FAX】 011-613-5486

【Eメール】 gyakutai@sapporo-shakyo.or.jp

【面談】 札幌市中央区大通西19丁目1-1 札幌市社会福祉総合センター3階
札幌市社会福祉協議会 自立支援課

(市営地下鉄) 東西線「西18丁目」1番出口より徒歩3分 (JRバス、中央バス) 「北1条西20丁目」停留所より徒歩3分

【ホームページ】 <https://www.sapporo-shakyo.or.jp/consult/mail.html>



(2) 夜間・休日緊急通報先 (対象者：緊急一時保護等 **緊急性**のある方)

【対応時間】 平日19:00~翌9:00、土・日曜日、祝日、年末年始 【電話】 080-5723-0200

(3) 札幌市役所 保健福祉局 障がい保健福祉部 障がい福祉課

【ホームページ】 <https://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/gyakutaibousi/gyakutaibousi.html>



(4) 各区役所 保健福祉課 (業務時間：月曜日~金曜日 8:45~17:15)

区役所	所在地	代表電話	FAX番号
中央区	中央区大通西2丁目	011-231-2400	011-231-2346
北区	北区北24条西6丁目1-1	011-757-2400	011-736-5378
東区	東区北11条東7丁目1-1	011-741-2400	011-711-2900
白石区	白石区南郷通1丁目南8-1	011-861-2400	011-861-2608
厚別区	厚別区厚別中央1条5丁目3-2	011-895-2400	011-895-0186
豊平区	豊平区平岸6条10丁目1-1	011-822-2400	011-833-4096
清田区	清田区平岡1条1丁目2-1	011-889-2400	011-889-2703
南区	南区真駒内幸町2丁目2-1	011-582-2400	011-584-9008
西区	西区琴似2条7丁目1-1	011-641-2400	011-641-0372
手稲区	手稲区前田1条11丁目1-10	011-681-2400	011-694-0530

6. 札幌市の障がい者虐待相談・通報の窓口



(5) 障がい者相談支援事業所 (受付時間は事業所により異なります)

事業所名	所在地	電話番号	FAX番号
地域生活支援センターさっぽろ	中央区大通西19丁目 WEST19 5階	011-622-1118	011-622-1073
相談室ぽぽ	中央区南16条西7丁目2-20 7階	011-522-4112	011-562-6600
相談室ぽらりす	北区北21条西5丁目1-32 202号	011-757-1871	011-757-1872
障がい相談といろ	北区北10条西2丁目9-1 201号	011-776-6109	011-776-6244
相談室セーボネス	東区北41条東15丁目3-18 606号	011-748-3119	011-748-3229
相談室あさかげ	東区北33条東14丁目5-1	011-733-3808	011-731-0211
相談室あゆみ	白石区川北2254番地1	011-350-8755	011-879-5511
相談室きよサポ	白石区南郷通14丁目南4-8 1階	011-860-1750	011-860-1760
相談室ますとびいー	厚別区上野幌3条4丁目1-12	011-299-3856	011-894-3899
相談室ぴあ	豊平区月寒西2条7丁目1-6 404号	011-836-1155	
相談室みなみ	豊平区平岸2条9丁目1-23 401号	011-825-1373	011-825-1374
相談支援事業所ノック	清田区真栄1条2丁目1-28 1階	011-378-4244	011-378-4254
ほっと相談センター	南区川沿2条2丁目5-37	011-572-2220	011-572-2258
相談支援事業所グリーンハイム	南区石山933番地3	011-591-5211	011-592-5063
相談室すきっぷ	西区西町北20丁目2-21	011-676-0101	011-676-0202
西区障がい相談支援センターアウル	西区琴似2条4丁目1-24 3階	011-676-7631	011-676-7632
障がい相談あかり	手稲区手稲本町2条4丁目4-30 302号	011-215-8253	011-215-8256

7. その他の主な相談機関 ①主に障がい者



相談機関名	電話	備考
<p>●犯罪や事故、DVなどの相談 ※次ページにもDV相談あり</p> <p>①緊急時以外の警察の安全相談 ②北海道警察本部警察相談センター</p>	<p>①#9110 ②011-241-9110</p>	<p>①24時間対応 ②札幌以外は受付時間に制約あり。</p>
<p>●性犯罪に関する相談</p> <p>①性犯罪被害110番 ②北海道警察本部捜査第一課</p> <p>③性暴力被害者支援センター北海道 SACRACH（さくらこ）</p>	<p>①#8103 ②0120-756-310 011-242-0310 ③050-3786-0799</p>	<p>①24時間対応 ②受付時間はホームページ参照 ③受付時間はホームページ参照</p>
<p>●労働に関する相談（ハラスメント含む）</p> <p>①札幌中央労働基準監督署（管轄：中央区、北区、南区、西区、手稲区） ②札幌東労働基準監督署（管轄：白石区、東区、厚別区、豊平区、清田区）</p>	<p>北海道労働局 ホームページ確認</p>	<p>受付時間はホームページ参照</p>
<p>●医療に関する相談</p> <p>①札幌市医療安全相談窓口（医療相談、他機関案内など） ②札幌市精神保健福祉センター（精神科病院の退院及び処遇改善請求）</p>	<p>①011-622-5159 ②011-622-0556</p>	<p>①受付時間はホームページ参照 ②受付時間はホームページ参照</p>
<p>●障がい者の権利擁護に関する相談</p> <p>①障がい者あんしん相談（安心して暮らせる権利が守られるために）</p>	<p>①011-633-1313</p>	<p>①月～金 9:00～17:00 ※祝日を除く</p>
<p>●人権に関する相談</p> <p>①みんなの人権110番</p>	<p>①0570-003-110</p>	<p>①受付時間はホームページ参照</p>
<p>●成年後見制度に関する相談</p> <p>①札幌市成年後見推進センター ②障がい者相談支援事業所</p>	<p>①011-624-6901 ②別ページ参照</p>	<p>①受付時間はホームページ参照 ②受付時間はホームページ参照</p>
<p>●福祉サービスの苦情相談（※契約、支援・運営、接遇に関すること）</p> <p>①利用する事業者の対応窓口、担当者に申し出 ②北海道福祉サービス運営適正化委員会（※児童、障害、高齢者事業所） ③各区役所 保健福祉課</p>	<p>①各事業者 ②011-204-6310 ③別ページ参照</p>	<p>①受付時間は電話で問い合わせ ②受付時間はホームページ参照 ③受付時間はホームページ参照</p>

7. その他の主な相談機関 ②主に高齢者、児童など



相談機関名	電話	備考
<p>●配偶者、パートナー（DV）からの暴力相談</p> <p>①札幌市配偶者暴力相談センター ②女性の人権ホットライン（職場でのハラスメント含む）</p>	<p>①011-728-1234 ②0570-070-810</p>	<p>①受付時間はホームページ参照 ②受付時間はホームページ参照</p>
<p>●児童虐待の相談、通告</p> <p>①札幌市児童相談所 ②子ども虐待相談 子ども安心ホットライン ③児童相談所 虐待対応ダイヤル</p>	<p>①011-622-8630 ②011-622-0010 ③189</p>	<p>①月～金 8:45～17:15 ※土日、祝日、12/29～1/3お休み ②③24時間対応</p>
<p>●児童の人権に関する相談</p> <p>①こどもの人権110番</p>	<p>①0120-007-110</p>	<p>①受付時間はホームページ参照</p>
<p>●高齢者虐待相談、通報</p> <p>①養護者による虐待 ・居住の区役所 保健福祉課保健支援係 ・居住の区地域 地域包括支援センター ②養介護施設従事者等による虐待 ・札幌市役所介護保険課</p>	<p>①札幌市役所 ホームページ参照 ②011-211-2972</p>	<p>①札幌市役所ホームページ 「高齢・介護の生活支援」参照 受付時間はホームページ参照 ②受付時間はホームページ参照</p>
<p>●介護サービスに関する苦情相談</p> <p>①利用する事業者の対応窓口、担当者に申し出、ケアプラン作成事業者 ②各区役所 保健福祉課 ③北海道国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談専用ダイヤル</p>	<p>①各事業者 ②別ページ参照 ③011-231-517</p>	<p>①受付時間は電話で問い合わせ ②受付時間はホームページ参照 ③受付時間はホームページ参照</p>
<p>●消費者トラブル相談</p> <p>①消費者ホットライン（※家族、福祉サービス、職場を除く） ②札幌市消費者センター</p>	<p>①188 ※下記②に接続 ②011-728-2121</p>	<p>①受付時間はホームページ参照 ②受付時間はホームページ参照</p>
<p>●障害者支援機関からの相談</p> <p>①さっぽろ地域づくりネットワーク ワン・オール</p>	<p>①011-213-0171</p>	<p>①受付時間はホームページ参照</p>

①相談者について

- ・名前、連絡先、障がい者本人との関係性（その後）虐待の状況をどう思ったか、どのような行動をしたか
- ・市町村職員の等の**守秘義務**（第8条、第18条、第25条）により、個人等情報（名前、連絡先、相談・通報内容）は保護されます
- ・匿名の取り扱いは可能（但し、名前、連絡先は確認いたします） ※対応する関係機関以外に情報は漏れません

②被害者（障がい者）について

- ・氏名、性別、障がい（その後）生年月日、年齢、住所、電話、手帳の有無、意思表示能力、福祉サービス利用内容、病院情報

③加害者（虐待者）について

- ・事業所等名、加害者名、性別、職種（関係性）（その後）年齢、普段の言動・態度、事業所等住所（同居・非同居）、電話など

④被害の状況

- ・いつ（日付、時間など） **※要確認**
- ・どこで（発生場所：住所地、何階、部屋名など）
- ・誰が（障がい者）
- ・誰に（虐待者）
- ・どうされた（暴言、暴行など **具体的な発言、行為**）

（例）訓練室で箱作り作業中、〇〇支援員から「〇〇〇」と言われ、身体をつかまれ立たされた。
右顔面をグーパンチで3発殴られた。
右頬は腫れ、出血がある。

⑤障がい者の様子、発言

- ・精神的な様子：表情、態度、発言など
- ・肉体的な様子：きず、あざ、出血など怪我の程度
- ・緊急性の有無 **※要安全確保**

（例）怯えている。ショックで取り乱している。
怖かった、助けて欲しいと言っている。
右手・左膝に傷がある。頭にこぶがある。

⑥虐待者の様子、発言

- ・精神的な様子：表情、態度、発言など

（例）怖い顔で「この野郎」と大声を出している。
笑いながら「ふざけただけ」と言っている。
執拗に近づき、身体を壁に押し付けている。

⑦同席者はいるか

- ・名前、関係性、職種、人数など

⑧その後、どうなったのか

- ・経過、事業所等の対応、障がい者・虐待者について

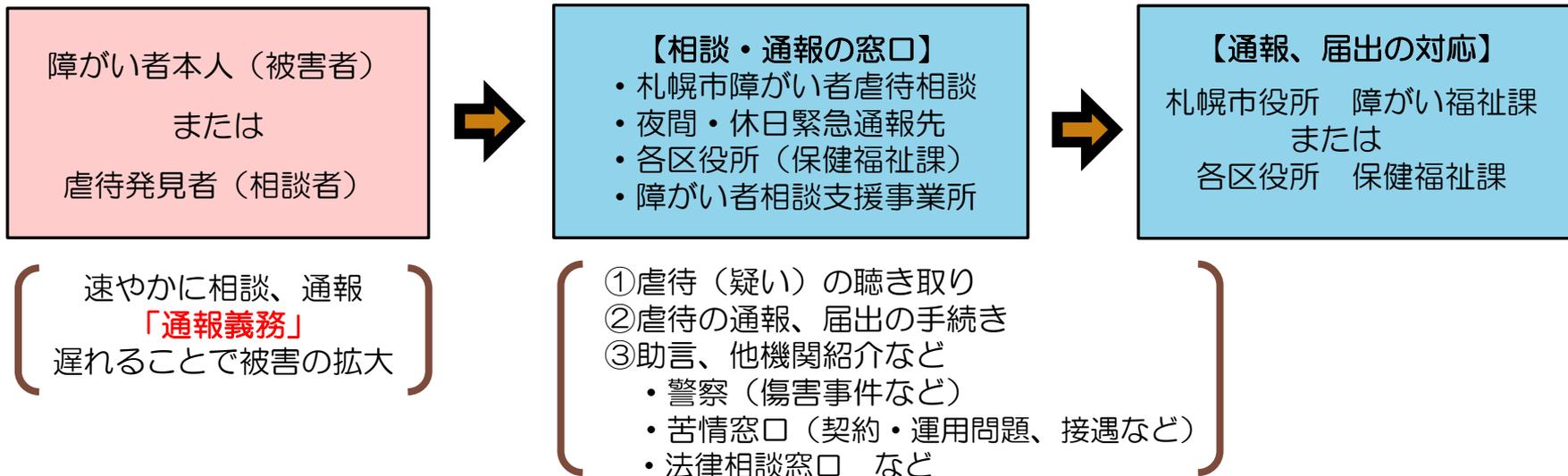
⑨相談・通報について

- ・虐待相談・通報：障がい者本人は相談・通報を知っているか（意向の確認、事実確認）
- ・その他の相談先：家族・相談機関（対応者）の確認、通報・届出済みの確認

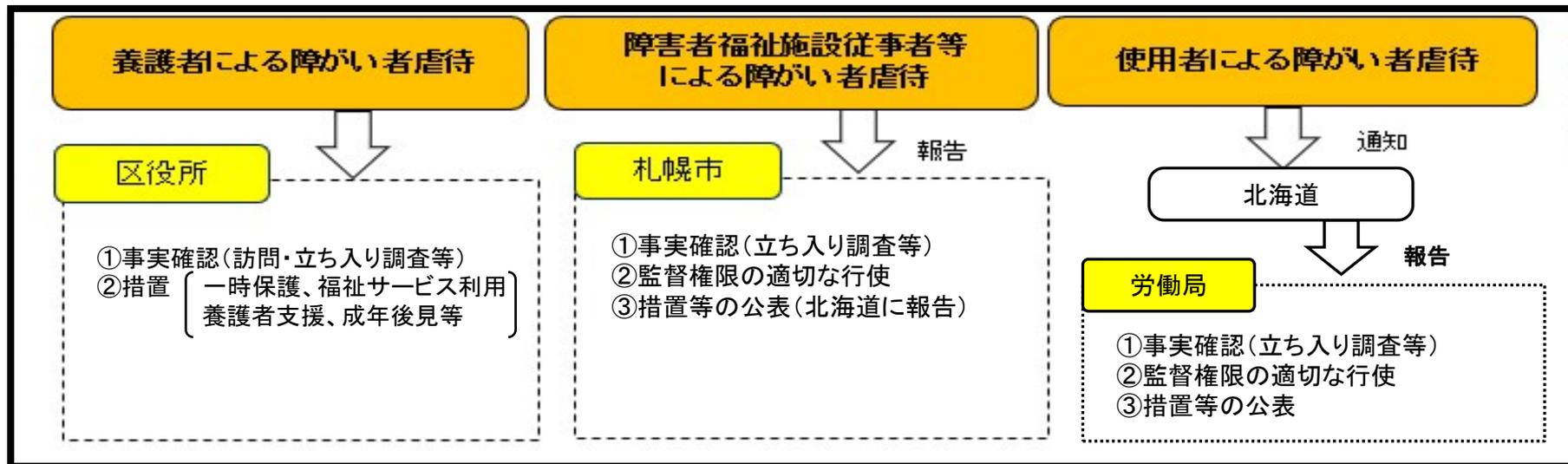


**身体・生命に危険な場合
迷わず 110番、119番**

9. 障がい者虐待への対応



<通報、届出の対応の流れ>



(1) 障がいのある方とのコミュニケーションガイドブック（札幌市）

市民の皆様に様々な「障がい特性を理解」「適切な配慮」をしていただくために、参考とさせていただきますためガイドブックを作成しています。

（内容）**対応の心構え、障がいの理解**（①視覚障がい、②聴覚障がい、③盲ろう、④難病、⑤失語症、⑥その他の身体障がい、⑦知的障がい、⑧発達障がい、⑨精神障がい）



(2) 障がい特性に応じたコミュニケーション手段を学ぶ動画（札幌市）

市民の皆様に「障がい者コミュニケーション条例」「手話言語条例」をご案内する動画を作成しています。

（内容）条例の案内、様々な「障がいの特性」「困っていること」「配慮してほしいこと」



(3) 札幌市ホームページ：障がい特性に応じたコミュニケーション手段を理解する

<https://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/communication/rikai.html>



(4) 障がいのある方への聴き取り（障がい者虐待相談窓口の場合：障がいに関係なく対応しています）

●心掛けていること

- ・対応は「ゆっくり」「やさしく」「ていねい」、「申し出、考えを尊重」「理解する気持ち」
- ・時間に余裕を持つ
- ・子ども扱いしない ※年齢相当の対応
- ・精神面の配慮「待つ」「声掛けする」「日時を改める」

●聴き方、伝え方（※必要に応じた対応）

- ・申し出には「素直に」「待つ」「うなづき」「はい」 ※大切なことです
- ・伝え方「はっきり」「短く」「ゆっくり」、面談では「文字化」「図化」
- ・話題は「一つ一つ」「区切り」
- ・対応の説明は「具体的に」「分かりやすい言葉」「ていねい」 ※理解しやすいことが大切
- ・ポイントは「文字化」「繰り返し」
- ・確認は「聴き取り内容が正しいか」「説明の正しい理解」 ※大切なことです

(1) 虐待について

- 虐待は**犯罪行為**である。虐待を受けることで様々な弊害が起こる。後遺症、二次性被害の可能性。
- 障害者虐待防止法により「**虐待の禁止**」、虐待の「**早期発見**」、虐待を発見した者に「**通報する義務**」がある。
- 「児童虐待」「配偶者、パートナーからの暴力」「高齢者虐待」同様に法律により「**虐待、暴力は禁止**」
- 虐待となる行為を知る、「やってはいけない支援」を理解して、「良い支援、望む支援となることを考える」
- 小さな虐待、不適切な支援が重大な事故に繋がる。繰り返すことで感覚が麻痺、行動がエスカレートする。

(2) 虐待を早期に発見するために ★気づきのサイン

【状況、環境】

- 身体の傷やあざ（古い跡と新しい跡が混在している）
- 室内から怒鳴り声、叫び声、大きな物音がする
- 部屋の異臭、ごみの放置、不衛生な容姿、体の異臭
- 汚れた服装、同じ服を続けて着ている
- 必要である物を買わない、買い物している様子がない

【様子、行動】

- いつもとは違う様子、表情が暗い、急に泣き出す
- おびえる、急に不安がる、ふるえている
- 人目をさける、無気力な表情、遠くを見つめ考え込む
- 何かを言いたがっている、悩んでいる様子、ため息
- 不眠、不規則な生活、自傷行為がある
- 職場、施設に行きたがらない、恐がる
- 外出しない、引きこもる、病院に通っていない

(3) 相談・通報、対応について

- 虐待を見た、虐待の疑いがあると感じた。相談された **(厳禁)** 見て見ぬふり、対応の放置

- ①被害者の**安全確保**（身体、生命に危険があれば110番、119番）、②冷静に対応する、③複数人で対応する、④状況の確認、⑤家庭では身内などに相談、施設・会社では責任者に報告、⑥専門窓口相談・通報

- 通報の判断：「虐待の自覚」は問いません。虐待かどうか分からない時も相談・通報してください
- 責任者に報告して「虐待通報」及び「虐待への対応」が行われない場合：相談・通報してください

(4) 虐待を起こさないため

- 良い関係性を築く（コミュニケーション、思いやる気持ち、意思の尊重など）
- 障がい特性を理解する、心のバリアフリーを意識する。
- 普段から虐待防止を意識して行動する、家族や施設内にて話し合い（虐待や不適切な行為は行わない）
- 倫理観、道徳力の保持、丁寧な支援の実践。

12. 障がい者虐待防止啓発パンフレット類

●障がい者虐待防止啓発パンフレットについては、札幌市社会福祉協議会ホームページ「障がい者虐待相談」にてご確認いただけます。

●配架先：「札幌市役所 障がい福祉課」「区役所 保健福祉課」「札幌市社会福祉総合センター」など

【パンフレット】

【当事者用パンフレット】

【ポスター】

**障がいのある方を
虐待から
まもるために**

虐待は、障がいのある方が自然らしく生きる力を奪うことです。障がい者虐待防止法は、すべての人に障がい者への虐待を禁じています。とくに、障がいのある方を養育したり、支援したり、雇用するなどの人から虐待を受けることは、受け止めて守る権利を大きく弱めます。そこで、つぎの3つの場面でおこる虐待について、すべての人が通報を義務づけ、障がいのある方を守る仕組みがとられています。

3つの場面

1. 養育者による障がい者虐待
障がい者を養育する家族や、家族以外で身近なお世話をしている人から虐待を受けている。
(親族が経済的な虐待をしている場合は、養育をしているかどうかを問いません。)
2. 障害者福祉施設従事者等による障がい者虐待
福祉サービスの職員から虐待を受けている。
3. 使用者による障がい者虐待
経営者や管理職から虐待されている。
同意しないままを受けているのに、経営者や管理職が放置している。

札幌市障がい者虐待相談 設置者 札幌市 運営 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会

あ・ん・し・ん!
して
喜らしてる?
障がい者の権利を
まもるために

社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会

【相談カード（名刺サイズ）】

障がい者虐待ってなに?

虐待かな?と思ったら、札幌市社会福祉協議会「札幌市障がい者虐待相談」にご相談して!!

受付時間 平日9時から17時まで 電話 011-632-7021
※お急ぎの方は、電話をください!

メール gyakutai@sapporo-shakyo.or.jp
《夜間・休日の緊急連絡先》080-5723-0200

**障がい者虐待
早期発見! すぐ通報!**

身体的虐待 暴力、身体に痛みを与える行為 正当な理由のない身体拘束など	性的虐待 わいせつ行為をする、させること 同意のない性的接触など
法律により「虐待は禁止」	国民の義務「虐待の通報」
心理的虐待 著しい謔言、拒絶的態度、差別的感情 心理的外傷(怒鳴る、侮辱、侮辱など)	相談内容、通報者情報「秘密は守ります!」
経済的虐待 財産を不当に処分、制限する 不当に財産上の利益を得ること	放棄・放置(ネグレクト) 必要な世話、介護をしないこと 著しい遅食、長時間の放置、虐待の放置など

障害者虐待防止法	
【対象ケース】 「養護者」からの虐待 「障害者福祉施設従事者等」からの虐待 「使用者」からの虐待	【対象者】 障がいのある方 「身体障がい」「知的障がい」「精神障がい」「発達障がい」「難病、高次脳機能障がい」

虐待に気づいたらすぐ通報

〈相談、通報窓口〉
札幌市障がい者虐待相談
電話:011-632-7021
FAX:011-613-5486
受付時間:平日9:00~19:00
札幌市 障がい者虐待

身体、生命が危険な場合:110番・119番
(その他の相談、通報窓口)
札幌市内の各区役所 保健福祉課 (10か所)
札幌市内の障がい者相談支援事業所 (19か所)
(夜間、休日の緊急連絡先)
電話:080-5723-0200
受付時間:平日19:00~翌9:00/土、日、祝日、年末年始
対象:緊急一時保護等 緊急性のある方

札幌市
作:社会福祉法人札幌市社会福祉協議会 R04.03

【パンフレットの掲載内容】

- ・虐待の種類、類型
- ・虐待に気づくためのサイン
- ・早期発見、通報の義務
- ・相談、通報の窓口

令和6年度 札幌市障がい者虐待防止相談事業

障がい者虐待防止啓発講座

障がい者虐待防止研修

「札幌市障がい者虐待相談の取り組み」

ご清聴ありがとうございました

