

内容見本
(B5判縮小)

第4章 事故・トラブルに関する相談

第2 サービス提供中の事故

○転倒事故についての責任

利用者 が事業所内で転倒し、けがをした場合、事業者は損害賠償責任を負うのでしょうか。そもそも事業者にはどのような注意義務があるのですか。どのような状況であれば事業者に責任が発生する可能性があるか教えてください。

事業所が転倒事故について損害賠償責任を負うのは、利用者の心身の状況などから転倒により生命・身体に危害が及ぶ具体的な危険を予見することができ(予見可能性)、かつ、その危険を回避する措置を講ずることができたのにこれを怠った(結果回避義務違反)と認められる場合です。予見可能性と結果回避義務違反の有無で結論が分かれます。

解説

サービス事業者・職員が現場で適切な対応を行うために押さえておくべき事項を解説しています。

1 事業所が負う安全配慮義務

福祉サービス利用契約が締結された場合、事業所は、その付随義務として、利用者の生命及び健康等を危険から保護するよう配慮すべき安全配慮義務(保護義務)を負っています。契約の付随義務としての安全配慮義務は、もともと、労働契約において、使用者が被用者に対して安全な労働環境を確保する義務があることを判示した最高裁判例(最判昭50・2・25民集29・2・143)から発展してきました。同最高裁判例は、安全配慮義務について、「ある法律関係に基づいて特別な社会的接触の関係に入った当事者間において、当該法律関係の付随義務として当事者の一方又は双方が相手方に対して信義則上負う義務として一般的に認められるべきもの」と判示しています。「信義則」というのは、民法の基本原則として定められている「信義誠実の原則」(民法1条

第4章 事故・トラブルに関する相談

2 安全配慮義務の内容

安全配慮義務の内容は、当該利用者の障害特性や心身の状態から予見される具体的な危険に応じて、個別具体的に定まります。責任の成否は、①具体的危険性、②予見可能性(生命・身体に危害が及ぶ具体的な危険を予見できたか)、③結果回避義務違反(その危険を回避すべき義務を尽くしたか)で判断されます。

③の回避措置は、利用者の自律と人格を不当に害さない範囲で求められます。

3 転倒事故に関する判例

転倒事故には多数の判例があり、結論は予見可能性と結果回避義務違反の有無によって分かれています。以下は高齢者介護の事案ですが、その判断の枠組みは障害福祉にも同様に当てはまります。

責任を認めた例として、東京地裁平成24年3月28日判決(判時2153・40)は、多数回転倒していた認知症の利用者について見守りを怠った点に結果回避義務違反を認め、大阪地裁平成29年2月2日判決(判時2346・92)は、ふらつきのある利用者の居室内での転倒について予見可能性を認め、施設で導入済みであった離床センサーを当該利用者の部屋には設置していなかった点に結果回避義務違反を認めました(4割の過失相殺)。

責任を否定した例として、東京地裁平成24年7月11日判決(平23(ワ)13821)は、心身に特段の問題のない85歳の利用者の体験入所中の転倒について、生命・身体に危害

第6章 障害者虐待をめぐる相談

○障害福祉サービス事業所における虐待防止研修の実施義務と内容

障害福祉サービス事業所における虐待防止研修は、実施義務があるのでしょうか。また、どのような内容を盛り込むべきか、具体的な研修テーマや方法について教えてください。

障害福祉サービス事業所には、職員に対する虐待防止に関する研修の実施が義務付けられています(障害虐待15、障害福祉サービス運営基準3・31・40の2など)。研修は、定期的に(年1回以上が目安)全職員を対象に実施する必要があります。内容は、障害者虐待の定義と種類、各虐待行為の具体例、障害者虐待防止法の解説、早期発見と通報の重要性、不適切なケアの防止、身体拘束適正化の考え方、人権尊重の視点、虐待発生時の対応手順、職員自身のストレスマネジメントなどが挙げられます。座学だけでなく、事例検討やロールプレイングを取り入れることで、より実践的な内容とすることが効果的です。

解説

1 研修実施の法的義務

障害福祉サービス事業所には、職員への虐待防止に関する研修の実施、苦情解決体制の整備、その他の虐待防止のための措置が義務付けられています(障害虐待15、障害福祉サービス運営基準3・31・40の2など)。

研修は年1回以上、全職員を対象に実施する必要があります。研修の対象は、直接支援に携わる職員だけでなく、調理員、運転手、事務職員等を含む全ての従業者です。また、短時間労働者や夜勤等の交代制勤務者が参加できる開催方法を工夫する必要があります。

なお、厚生労働省の解釈通知では、「研修の実施は、施設内で行う職員研修及び協議

第6章 障害者虐待をめぐる相談

ない。)(平18・12・6障発1206001)とされており、必ずしも事業所単独で実施する必要はありません。

令和6年度報酬改定で創設された「虐待防止措置未実施減算」(所定単位数の1%減算)(障害福祉サービス費算定基準別表第1 1 注191ほか)は、研修の未実施も対象となるため、確実に実施し記録を残すことが重要です。

2 研修に盛り込むべき内容

厚生労働省からは、事業所における研修の具体的な進め方についての資料が示されており(令和6年7月厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課、地域生活・発達障害者支援室、こども家庭庁支援局障害児支援課「施設対応マニュアル」、後掲資料「○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(抄)」を参照してください)、実施すべき研修として以下の5種類が示されています。

第1に、管理職を含めた職員全体を対象にした虐待防止や人権意識を高めるための研修です。具体的には、基本的な職業倫理、倫理綱領・行動指針・掲示物の周知、障害者虐待防止法等の関係法令や通知・指定基準等の理解、障害当事者や家族の思いを聞くための講演会、過去の虐待事件の事例を知ること等が挙げられます。

第2に、職員のメンタルヘルスのための研修です。職員が1人で悩みや問題を抱え込んで、孤立することを防ぎ、いつでも相談し合える風通しのよい職場作りを進めるための心理的安全性の確保に関する研修や、衝動的な怒りの感情への対処法を身につけるための「アンガーコントロール」研修がこれに当たります。

第3に、障害特性を理解し適切に支援が出来るような知識と技術を獲得するための研修です。障害や精神的な疾患等の正しい理解、行動障害の背景・理由を理解するアセスメントの技法、自閉症の支援手法(視覚化、構造化等)、身体拘束・行動制限の廃止等を学びます。

第4に、事例検討です。障害者のニーズを汲み取るための視点の保持、個別のニー

新日本法規出版株式会社

本社 総務本部 〒460-0011 名古屋市中区大須4-1-65

東京本社 〒162-8407 東京都新宿区市谷砂土原町2-6

0120-089-339 通話料無料
受付時間 9:00～12:00 13:00～16:30(土・日・祝日を除く)

新日本法規WEBサイト
https://www.sn-hoki.co.jp/

(2026.10) 683-1

この印刷物は環境にやさしい「植物性大豆油インキ」を使用しています。

Q&A 障害福祉サービス事業 －現場の実務と法律－

編集 障害福祉研究会

代表 小山 操子(弁護士) 高江 俊名(弁護士)

こんな方におすすめします

- ☒ 障害福祉サービス事業所管理者
- ☒ サービス管理責任者
- ☒ 相談支援専門員
- ☒ 社会福祉法人職員
- ☒ NPO 法人職員
- ☒ 行政担当者
- ☒ 弁護士

法律・実務の両面から 適切な事業運営をアドバイス！

? 困ったを解決！

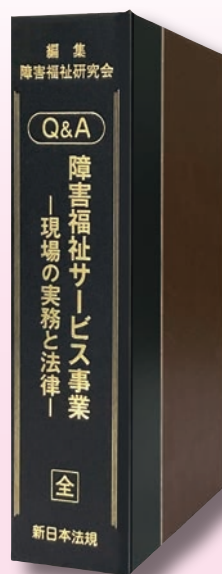
利用者との契約からサービス中の事故・トラブル、事務所の運営管理まで、事業者が遭遇する様々な問題を取り上げています。

✎ 実務に役立つ！

各設問ではサービス現場の実務を踏まえ、障害者の権利擁護の視点から実践的な対応を、法的な根拠に基づいて解説しています。

🗨️ 弁護士が解説！

障害者支援や障害福祉サービスの事業運営に造詣の深い弁護士による確かな内容です。



追録購読者
特典

電子書籍版を
無料で
ご利用いただけます

新日本法規WEBサイトはこちら
(試し読みもできます)



加除式
B5判・全1巻・ケース付・総頁662頁
定価13,200円(本体12,000円)送料730円

■加除式書籍は、今後発行の追録(代金別途)と併せてのご購入となります。

●使いやすいバインダー方式です。(特許 第3400925号)

本書は、経済的な加除(さしかえ)式書籍です。

今後発行の追録(有料)で常に最新内容

- ▶法令改正のたびに買い替え不要！
- ▶改正などに対応してアップデート！
- ▶追録の購読継続で改正の抜け漏れ防止！
- ▶新事例の追加で時代に即した内容に！
- ▶加除式電子版はオフィス外でも閲覧可能！



加除式書籍とは

総合法令情報企業として社会に貢献

新日本法規



掲載内容

現場のリアルな
困りごとに答える
充実の内容量！



第1章 障害福祉の理念と基礎

- 障害者基本法の概要
- 「障害」の「社会モデル」とは
- 意思決定支援の概要
- 障害福祉サービスにおける権利擁護とは
- 障害者差別解消法の概要

第2章 障害福祉サービスの法律と実務

第1 障害福祉サービスの仕組み

- 障害福祉サービス提供の仕組みはどのようなものか
- サービスに係る給付費の支給と利用者負担の概要
- 障害福祉サービス事業を行う上で必要な「指定」とはどのようなものか
- サービス等利用計画とは
- 苦情に対応するために整備する仕組み・体制
- 障害福祉サービスと介護保険の関係

第2 各種サービスの法律と実務

- 障害福祉サービスの種類（全体像）
- 居宅介護、重度訪問介護サービスの法律と実務
- 同行援護、行動援護サービスの法律と実務
- 訓練系のサービスの法律と実務
- 就労系のサービスの法律と実務
- 療養介護、生活介護サービスの法律と実務
- 施設系（短期入所、施設入所支援）のサービスの法律と実務
- 共同生活援助、自立生活援助サービスの法律と実務

第3 サービス提供事業者の組織形態

- 障害福祉サービスを提供する組織の形態にはどのようなものがあるか
- 社会福祉法人制度の概要
- 特定非営利活動法人制度の概要

第3章 利用契約をめぐる相談

第1 総論的な事項

- サービス提供に当たって相談支援事業所と連携する目的
- サービス担当者会議とは
- 個別支援計画の作成・見直し義務

第2 サービス内容の説明、契約の締結等

- 利用契約時に交付する「重要事項説明書」とは
- 契約書面の交付義務と電子化の可否
- 障害のある人と福祉サービスの利用契約を締結するに当たっての留意点
- 後見人等と契約を締結する場合の留意点
- 利用者の紹介を受けた際に紹介料を払うのは違法か

第3 契約内容の変更・解除・終了

- 1 契約内容の変更
 - 事業者の都合で契約内容を一方的に変更することはできるか
- 2 契約の解除・終了
 - 利用者からの契約解除の申出への対応
 - 事業者からの契約解除が認められる正当な理由は
 - 利用者の入院による契約の中断・解除の判断

第4 利用料に関する留意点

- 利用料金の改定時の説明・同意に関する手続
- 利用料の滞納時の対応
- キャンセル料の徴収に関する留意点

第5 利用者情報の取扱い

- 利用者情報の取得、管理、セキュリティ対策に当たって気を付けるべきことは何か
- 利用者情報を第三者に提供する際に気を付けるべきことは何か

第4章 事故・トラブルに関する相談

第1 総論的な事項

- 事故防止のための安全管理体制の整備義務
- ヒヤリハット報告書の作成・活用方法
- 事故報告書の作成・提出義務
- 重大事故の行政機関への報告の期限と方法
- 損害賠償責任の範囲と免責条項
- 損害保険の加入義務と補償範囲
- 利用者に対する損害賠償金額の算定方法
- 事業継続計画（BCP）とは

第2 サービス提供中の事故

- 転倒事故についての責任
- 利用者が自ら危険な行動に及んで生じた事故についての責任
- 誤嚥事故についての責任
- 利用者の送迎中に交通事故が生じた場合の責任
- 誤った薬を与えてしまったとき（誤与薬）の責任
- 施設設備の不備による事故が生じた場合の責任

第3 感染症・食中毒等の事故

- 感染症発生時の初期対応と感染拡大時の事業者の責任
- 感染症流行時におけるサービス継続の判断
- 事業所内で食中毒が生じた場合の対応

第4 利用者のトラブル

- 利用者同士のトラブルが生じた場合の介入義務
- 利用者の自傷行為についての責任
- 利用者がひとり歩きをして行方不明になった場合の捜索義務

第5 情報関係のトラブル

- 利用者の個人情報漏えいした場合の対応
- 職員による個人情報の不正利用への対応
- 利用者の情報が保存された USB メモリを紛失した場合の対応
- 第三者に利用者の個人情報を誤送信してしまった場合の対応

第6 災害への対応

- 災害時の職員招集体制の整備
- 地震発生時の避難誘導の留意点
- 大規模な停電リスクに備える場合の留意点

第5章 利用者や親族からの苦情等に対する対応

第1 総論的な事項

- 障害福祉サービス事業における苦情等への対応のあり方の特徴
- 利用者等からのハラスメントへの対策はなぜ必要か
- 利用者等からのハラスメントに関して事業者はどのような対策に取り組むべきか

第2 対応上の留意点

- 利用者等からのハラスメントの判断基準と具体例
- 利用者等からのハラスメントが疑われるときに確認すべき事項
- 利用者等からの苦情等が不当であると判断した後に事業者が取るべき対応
- ハラスメントを理由とする契約の解除は可能か
- 利用者等によるハラスメントへの対応のためにどのような研修を行うべきか
- 利用者等からのハラスメントの被害に遭った職員への適切なケアの方法

第3 個別ケースへの対応

- 利用者等から契約上のサービス以外のことを要求される場合の対応
- 利用者等から過度な要求が繰り返されている場合の対応
- 利用者等が SNS で事業所や職員に対して誹謗中傷を行っている場合の対応
- 職員に対して性的な言動を繰り返す利用者への対応

第6章 障害者虐待をめぐる相談

第1 総論的な事項

- 障害者虐待とは何か
- 身体的虐待とは
- 心理的虐待とは
- 性的虐待とは
- 経済的虐待とは
- 放棄・放置（ネグレクト）とは
- セルフネグレクトとは
- 虐待が起きた場合に事業者はどのような責任を負うか
- 施設従事者による虐待事例の傾向

第2 虐待への対応

- 事業所で虐待が起きた場合に事業者がとるべき対応の流れ
- 養護者による虐待を発見したときはどうすればよいか
- 就労先での虐待が疑われるときの対応
- 虐待のおそれがあると感じた場合、どのような義務があるか
- 虐待を受けた疑いのある利用者の顔などを撮影してよいのか
- 行政による虐待対応はどのように行われるか
- 虐待を受けた障害者はどのように保護されるか
- 虐待を起こした職員の処分はどうすればよいか

第3 事業所の体制整備等

- 事業所での虐待を起こさないためにはどうすればよいか
- 虐待防止委員会の設置・運営方法
- 虐待防止責任者の選任と役割
- 障害福祉サービス事業所における虐待防止研修の実施義務と内容
- 虐待防止マニュアルはどのように策定すればよいか

第7章 事業所の運営管理に関する相談

第1 事業所の開設等

- 障害福祉サービスを新たに始める場合の手続
- 障害福祉サービスで必要な資格要件や実務経験

第2 行政による指導監督や処分

- 行政庁による指導監督や処分にはどのようなものがあるか
- 指定取消処分の手続
- 行政の処分に不服がある場合は

第3 職員・職場環境の管理等

- 試用期間中の職員を本採用せずに契約終了させる場合は
- 労働時間の管理における障害福祉サービス事業所特有の問題は何か
- 職員のメンタルヘルスケア対策の留意点
- 職員間のセクシュアルハラスメントへの対応
- 職員間のパワーハラスメントへの対応
- 職員が SNS で利用者の言動を記載することの問題は
- 職員が事業所に無断で副業していた場合の対応
- 職員を懲戒処分する手続

第8章 利用者の意思決定・財産管理の支援等

第1 利用者の意思決定の支援

- 障害福祉サービス提供における意思決定支援
- 医療についての意思決定

第2 利用者の財産管理の支援

- 日常生活自立支援事業とは
- 法定後見制度とは
- 任意後見制度とは
- 財産管理契約とは
- 法定後見、任意後見、日常生活自立支援事業の使い分け
- 後見制度の市町村長申立て
- 利用者に後見人がいる場合の留意点
- 障害福祉サービス事業者が利用者の後見人になってもよいのか
- 障害者施設による利用者の金銭管理
- 利用者が多額の債務を抱えている場合
- 利用者の財産を親族が勝手に使用している疑いがある場合
- 利用者が詐欺被害や消費者被害にあった場合

第4 相続・遺言

- 相続が発生した場合
- 遺言とは
- 遺言の作成に必要な「遺言能力」とは

第5 利用者が亡くなったときの対応

- 利用者が亡くなったときの対応
- 死後事務委任契約とは
- 後見人ができる死後の事務の範囲

資料

- 障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン（第2版）について
- 意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドライン
- 事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
- 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（抄）

索引

- 事項索引