

高齢者虐待防止対策について
(養介護施設従事者等)

青森市 福祉部 介護保険課

令和4年度 介護サービス事業者等集団指導

「養介護施設従事者等」の定義

◆「養介護施設従事者等」とは

「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者

※業務に従事する者とは、直接サービスを提供しない者(施設長、事務職員等)や、介護職員以外で直接高齢者に関わる他の職種も含まれます。

◆「養介護施設」とは

- ・老人福祉法に規定する「老人福祉施設」「有料老人ホーム」
- ・介護保険法に規定する「介護老人福祉施設」「介護老人保健施設」「介護医療院」「介護療養型医療施設」「地域密着型介護老人福祉施設」「地域包括支援センター」

◆「養介護事業」とは

- ・老人福祉法に規定する「老人居宅生活支援事業」
- ・介護保険法に規定する「居宅サービス事業」「地域密着型サービス事業」「居宅介護支援事業」「介護予防サービス事業」「地域密着型介護予防サービス事業」「介護予防支援事業」

「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」第2条

1

「養介護施設従事者等」の範囲は上記に示すとおりであり、介護保険施設等の入所施設や介護保険居宅サービス事業者等、老人福祉法や介護保険法で規定されている高齢者向け福祉・介護サービスに従事する職員全てが対象となります。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止のための事業者等の役割

◆養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置(法第20条)
養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、次の措置を講ずるものとする。

- ① 養介護施設従事者等への**研修の実施**
- ② 高齢者及びその家族からの**苦情処理体制の整備**
- ③ **その他の高齢者虐待の防止等のための措置**

◆養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報(法第21条)
養介護施設従事者等は、施設・事業所において養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、**速やかに、これを市町村に通報しなければならない。**



「その他の高齢者虐待の防止等のための措置」については、本集団指導資料「令和3年度介護保険制度改正に伴う対応について」の「**3 高齢者虐待防止の推進**」を踏まえ、対応してください。

2

事業者は、虐待防止のため、養介護施設従事者等への研修の実施、苦情処理体制の整備、その他の高齢者虐待の防止等のための措置を講じてください。

養介護施設従事者等は、施設・事業所において虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、市町村に通報してください。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の種類及び具体例

種類	内容
身体的虐待	<p>「高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴力を加えること」(法第2条第5項第1号イ)</p> <p>【具体的な例】</p> <p>① 暴力的行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ・ぶつかって転ばせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどさせる。 ・本人に向けて物を投げつけたりする。 など <p>※身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と判断することができる。「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要ではない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」(東京高裁判決昭和25年6月10日)。</p> <p>② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学的判断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。 ・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。 など <p>③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</p>

3

身体的虐待とは、高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴力を加えることをいいます。
具体的な例は上記のとおりです。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の種類及び具体例

種類	内容
介護・世話の 放棄・放任	<p>「高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること」(法第2条第5項第1号口)</p> <p>【具体的な例】</p> <p>① 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡(床ずれ)ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境(暑すぎる、寒すぎる等)に長時間置かせる。 ・室内にこみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる など <p>② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。など <p>③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。など <p>④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。など <p>⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること</p>

4

介護・世話の放棄・放任とは、高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ることをいいます。具体的な例は上記のとおりです。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の種類及び具体例

種類	内容
心理的虐待	<p>「高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと」(法第2条第5項第1号ハ)</p> <p>【具体的な例】</p> <p>① 威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ(施設・居宅)にいられなくてやる」「追い出すぞ」と言い脅す。など <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・日常的にからかったり、「死ね」など侮辱的なことを言う。 ・排泄介助の際、「臭い」「汚い」と言う。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など <p>③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話しかけ、ナースコール等を無視する。 ・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・高齢者がしたくともできないことを当てつけにやってみせる(他の利用者にやらせる)。など

5

心理的虐待とは、高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うことをいいます。
具体的な例は上記のとおりです。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の種類及び具体例

種類	内容
心理的虐待	<p>【具体的な例】(続き)</p> <p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。 など <p>⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 ・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など <p>⑥ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子での移動介助の際に、早いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など。

6

心理的虐待の具体的な例の続きです。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の種類及び具体例

種類	内容
性的虐待	<p>「高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること」(法第2条第5項第1号二)</p> <p>【具体的な例】</p> <p>○ 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ・性的な話を強要する(無理やり聞かせる、無理やり話させる)。 ・わいせつな映像や写真を見せる。 ・本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下(上)半身を裸にしたり、下着のまままで放置する。 ・人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。など
経済的虐待	<p>「高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること」(法第2条第5項第1号ホ)</p> <p>【具体的な例】</p> <p>○ 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・金銭・財産等の着服・窃盗等(高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない)。 ・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。など

性的虐待とは、高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせることをいいます。

経済的虐待とは、高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ることをいいます。

具体的な例は上記のとおりです。

虐待が発生する要因

虐待の発生要因

(平成3年度「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」に基づく対応状況等に関する調査結果 厚生労働省HPより)

内容	割合
教育・知識・介護技術等に関する問題	56.2%
職員のストレスや感情コントロールの問題	22.9%
虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等	21.5%
倫理観や理念の欠如	12.7%
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	9.6%
虐待を行った職員の性格や資質の問題	7.4%
その他	2.6%

8

発生の要因として多いのが「教育・知識・介護技術等に関する問題」です。

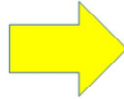
従業員が知識、技術等を得ることで、防げる虐待があることを組織的に考えていくことが重要です。

不適切なケアについて

「不適切なケア」とは…

意図的な虐待ではなく、自覚がなく行っている「正しい」とは言えないケア

不適切なケアを
放置すると…



虐待が発生する
危険性大！！

早期の発見と
対応が重要！！

《不適切なケアの一例》

車椅子を無言で移動させる
自力で食べられるのに、食事を介助する
忙しいからと対応を後回しにする(又は急がせる)
なれなれしい態度、あだ名呼びする など

9

不適切ケアについては、同じような行為でも人によってとらえ方が違ったり、状況によってはやむを得ないケースもあったりするなど、判断が非常に難しいです。

不適切なケアを放置しておくが高齢者虐待につながる可能性もあることから、常日頃から職場環境の改善や職員のメンタルヘルスに配慮した対策を講じることが重要です。

不適切なケアの改善・予防法

組織運営の健全化

- 具体的な方針や介護理念を職員間で共有
- それぞれの責任や役割を明確にし、ストレスを軽減するため柔軟な人員配置を行う

接遇の意識を高める

- 言葉遣い・身だしなみ・あいさつ
- 接し方などを身に着け実践

介護スキルを高める

- 不適切ケアにつながる可能性が高くなる認知症について正しく理解した上で職員同士で共有し、ケアの質を高める

10

不適切ケアを改善・予防するためには、職員一人ひとりの意識改善のほか、事業者において職場環境や組織体制の現状を把握し、必要に応じて見直し、対応を行うことが重要です。

不適切なケアの改善・予防法

職場環境整備の一例

- 朝礼、定例会議等における定期的な声掛け
(方針、接遇、ケアの質などについて話題にする)
- 職員相談窓口等の設置
- 担当者、責任者の明確化、チームやグループ制の導入
(報告、連絡、相談体制の確立)
- ストレスチェック、虐待防止チェックリストなどの実施
過去を振り返る機会の拡大

ストレスの要因となる一例

- 人員不足等により担当者業務に偏りがある
(自分だけ仕事が多い など)
- 利用者への対応方法がわからない
(指示や指導がない、相談する人がいない など)
- 職員、利用者と気が合わない
コミュニケーションがとれない など

11

職場環境整備の一例、ストレスの要因となる一例を挙げます。
このほかにも様々な要因があると考えられますが、これらを参考に検討、対策等を行ってください。

虐待を未然に防ぐために

チェックリストの活用

虐待を防止するためにも、「不適切なケア」の段階で発見し虐待の「芽」を摘むことが求められます。

チェックリストを活用し、定期的な意識づけを行いましょう！！

《参考》東京都福祉保健財団

要介護施設従業者等による高齢者虐待防止に役立つ資料等のリンク集

4 虐待の芽チェックリスト

<https://www.fukushizaidan.jp/105kenriyogo/link/>

12

定期的なチェックリストの実施は虐待防止対策として有効な手段ですので、「不適切なケア」の早期発見のために、職員一人一人が定期的を確認し、意識づくりを心がけてください。

研修のポイント

- ①定期的に実施することが重要。
- ②不適切ケアの早期発見のため、虐待の種別や内容（具体例）などは、自身の振り返りも兼ねて、研修の都度再確認する。
- ③新規採用者は経験、知識、技術等が不足していることが多いため、採用時に必ず虐待防止に関する研修を行う。
- ④特に認知症の場合、利用者の状態等を正しく理解していないと、不適切なケアにつながる可能性が高いため、利用者の状態を情報共有する。
- ⑤実施方法として、講師の話聞くだけや資料を配付するだけでなく、研修内容を把握、習得しているか確認することも重要。

虐待防止に関する研修を定期的に行うことが重要です！
各事業者で上記を参考に工夫して実施してください。

13

研修のポイントを挙げます。

研修は管理者も含め、施設等の従業員全員が実施してください。
特に不適切なケアから虐待につながるケースが散見されるため、②④などは重要です。

また、せっかく実施した研修の内容を従業員が習得していないと効果がありませんので、⑤についても対応してください。

もし虐待が発生したら（高齢者虐待対応の流れ）



14

施設等において、従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、第一報として介護保険課へ「電話」で連絡してください。（その後、事故報告書を提出してください。）

通報、報告を受けた市は、虐待を受けた高齢者の安全や事実等の確認を行います。

第三者等から市に対し虐待と思われる通報があった場合は、その内容に基づき事業所等へ任意の調査を求めることがあります。

通報先・相談先

養介護施設従事者等からの虐待の早期発見・早期対応のため、皆さんからの情報提供のご協力をお願いします。

【平日8:30～18:00】

介護保険課 事業者チーム	TEL017-734-5257(直通)
高齢者支援課 基幹型地域包括支援センター	TEL017-734-5206(直通)
浪岡振興部健康福祉課 介護保険チーム	TEL0172-62-1134(直通)
指導監査課 高齢者施設チーム	TEL017-734-2413(直通)

【夜間・土・日・祝日】

本庁舎守衛室	TEL017-734-1111(直通)
浪岡庁舎守衛室	TEL0172-62-1111(直通)

引用文献

- (1) 市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について(平成30年3月厚生労働省)
- (2) 高齢者虐待防止マニュアル 改訂版(令和3年10月青森市)
青森市ホームページ(<http://www.city.aomori.aomori.jp>)
ホーム>福祉・健康>福祉>高齢福祉>高齢者の虐待防止

15

養介護施設従事者等は、「高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない」とされています(法第5条第1項)。

高齢者虐待防止に取り組んでいく上で、従事者の皆さんが、いち早く高齢者虐待のサインに気づき、早期に対応することが重要です。

養介護施設・事業者は、従業者に対し、虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行い、高齢者虐待の未然防止、早期発見、早期対応に努めてください。通報先・相談先は上記のとおりです。

なお、施設・事業所における虐待防止の対応に当たっては、「高齢者虐待防止マニュアル 改訂版」(令和3年10月青森市)等を活用してください。