

令和2年度  
広島市介護サービス事業所集団指導研修  
～高齢者虐待の防止について～

【養介護施設従事者等による高齢者虐待防止編】

広島市健康福祉局高齢福祉部  
地域包括ケア推進課

広島市  
地域包括  
ケアシステム

## はじめに

要介護施設従事者等による虐待件数は全国的に年々増加しています。

虐待に至った原因としては、「教育・知識技術等に関する問題」が最も多く、次に多いのが「職員のストレスや感情コントロールの問題」です。

虐待を防ぐには、「何が虐待に当たるのか」「なぜ虐待は起きるのか」「虐待を防止するためには何が必要なのか」を正しく理解し、一人一人が「虐待はしてはいけない」という意識を持つことが大切です。

## 目次

- 1 高齢者虐待防止法の理解
- 2 高齢者虐待の定義
- 2 養介護施設従事者等による高齢者虐待の現状
- 4 高齢者虐待を防止するために

## 高齢者虐待防止法の理解

---

## 高齢者虐待防止法（平成18年4月1日施行）

### 【正式名称】

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

### 【目的】

高齢者の権利利益を擁護すること

（※虐待をした人を罰するための法律ではありません。）

### 【範囲】

- ・ **養介護施設従事者等による高齢者虐待**
- ・ 養護者による高齢者虐待

**養介護施設従事者等による高齢者虐待は、高齢者に対する最も重大な権利侵害です。**

### 養介護施設従事者等として特におさえなければならないこと

①	通報義務 (根拠：法第21条第1項)	養介護施設従事者等は虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合には、速やかに、市町村に報告しなければならない。 ※職員ひとりひとりに通報義務有 ※通報の目的は、「加害者や加害行為」の発見ではなく、「虐待を受けた」と「思われる」高齢者を発見し守るため。
②	通報者保護 (根拠：法第21条第6項及び第7項)	・ 通報等を行うことは、守秘義務に妨げられない。 ・ 通報したことを理由として、不利益な扱いを受けない。 (※虚偽や過失によるものを除く。)
③	虐待防止のための措置 (根拠：法第20条)	・ 養介護施設従事者等への研修の実施 ・ 利用者や家族からの苦情処理体制の整備 ・ その他必要な措置

## 「養介護施設従事者等による高齢者虐待」の定義

養介護施設 従事者等 が	高齢者虐待防止法 第2条第5項 老人福祉法及び介護保険法に規定される「養護者施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者 (※直接介護に携わらない経営者や管理者層も含まれる。)
高齢者 に	高齢者虐待防止法 第2条第1項 「65歳以上の者」と定義 (※現実的には65歳未満の者も対象となる。)
虐待 を行う	【広義の高齢者虐待の定義】 「高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれること」  【5つの類型】 ・身体的虐待 ・介護・世話の放棄・放任 ・心理的虐待 ・性的虐待 ・経済的虐待

## 「養介護施設従事者等」の範囲

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法 による規定	老人福祉施設 有料老人ホーム	老人居宅生活支援事業	「養介護施設」 または 「養介護事業」 の業務に 従事する者
介護保険法 による規定	介護老人福祉施設 介護老人保健施設 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	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	

※養介護施設従事者等による高齢者虐待以外は養護者による高齢者虐待として扱う。

## 虐待の種類

身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
介護・世話の放棄・放任 (ネグレクト)	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。
心理的虐待	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。
性的虐待	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。
経済的虐待	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。

## 高齢者虐待の定義

---

## 身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。

### ①暴力的行為

- ・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をさせる。
- ・本人に向けて物を投げつけたりする。 など

### 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

- ・医学的診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

### ③「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制（具体例は次スライド参照）

## 身体拘束として禁止されている具体例11項目

- ①徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する
- ⑧脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ⑨他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する

出典：「身体拘束ゼロの手引き」

### 「緊急やむをえない場合」と判断する際の3要件

身体拘束は、高齢者本人の身体や精神に重大な悪影響を及ぼすおそれがあり、人権侵害に該当する行為と考えられます。そのため、「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束は全て高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

例外3原則 3つの要件をすべて満たすことが必要	
切迫性	本人や他の入所者等の生命・身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代わりになる介護方法がないこと。
一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

慎重な手続 きわめて慎重に手続を踏むことが求められる	
例外3原則の確認等の手続を「身体拘束廃止委員会」等のチームで行い、記録する。	
本人や家族に、目的・理由・時間（帯）・期間等をできる限り詳しく説明し、十分な理解を得る。	
状況をよく観察・検討し、要件に該当しなくなった場合はすみやかに身体拘束を解除する。	

※家族等から身体拘束を求められても、安易に独断で身体拘束を実施せず、組織的に慎重な対応を心がける必要があります。

### 介護・世話の放棄・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放任（ネグレクト） 護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

- ①必要な介護や世話を怠り生活・身体や精神状態を悪化させる。
  - ・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。
  - ・おむつが汚れている状態で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 など
- 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
  - ・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
- 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
  - ・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
- ④高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置
  - ・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

### 心理的虐待

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。

- ①威嚇的な発言、態度
  - ・怒鳴る、罵る。
  - ・「ここ（施設・居宅）にいれなくしてやる」「追い出すぞ」などと言いつす。 など
- ②侮辱的な発言、態度
  - ・老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。
  - ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など
- 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
  - ・「なんでこんなことができないの」などと言う。
  - ・高齢者が大切にしているものを乱暴に扱う。 など
- ④高齢者の意欲や自立心を低下させる行為
  - ・職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して、本人の出来る事まで介助する。 など
- ⑤心理的に高齢者を不当に孤立させる行為
  - ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由無く無視して伝えない。
  - ・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
- ⑥その他
  - ・車椅子の移乗介助の際に、速いスピードで走らせ、恐怖感を与える。
  - ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 など

### 性的虐待

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。

- 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またはその強要
  - ・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みせる。
  - ・本人を裸にする、また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

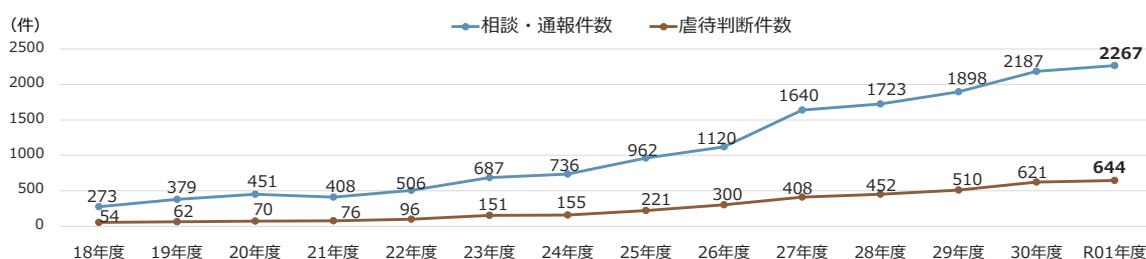
高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

- 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
  - ・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

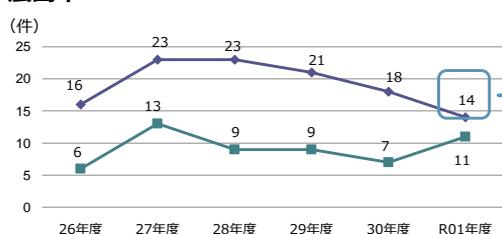
# 養介護施設従事者等による高齢者虐待の現状

## 【参考】 養介護施設従事者等による高齢者虐待の推移（全国）

### 全国



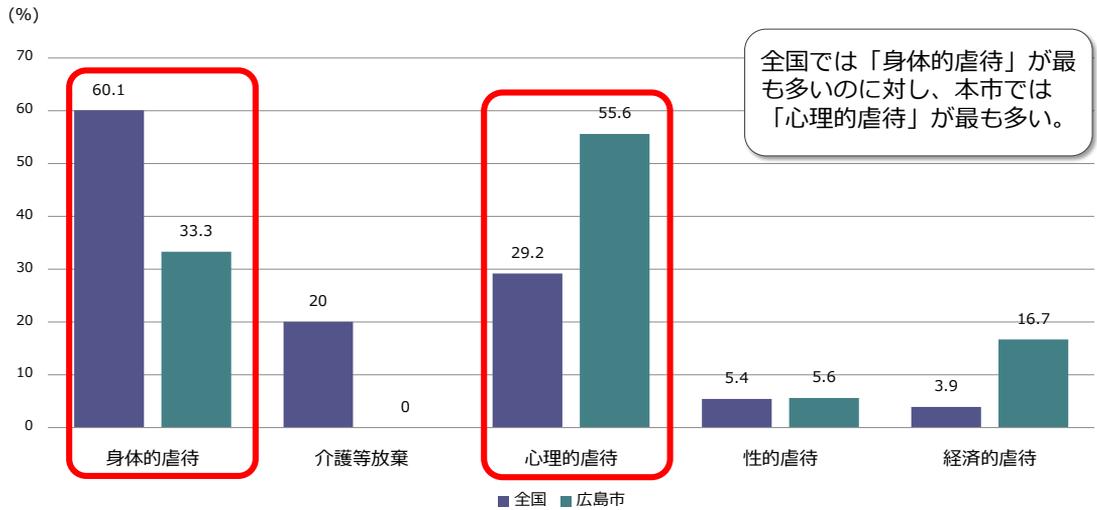
### 広島市



本市における相談・通報者は「施設事業所の管理者」(18.8%)と「当該施設職員」(18.8%)が多く、次いで「当該施設職員」(6.3%)と「家族・親族」(6.3%)がであった。  
※その他43.8%を除く

(参考) 厚生労働省 令和元年度「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

## 【参考】 養介護施設従事者等による高齢者虐待の内訳（全国）



(参考) 厚生労働省 令和元年度「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

## 本市における養介護施設従事者等による高齢者虐待の現状について① (サービス種別毎の高齢者虐待の発生件数の内訳)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
虐待が確認された件数		9	9	7	11
サービス種別内訳	特別養護老人ホーム	3	2	1	2
	介護老人保健施設	2	0	0	0
	介護医療院・介護療養型医療施設	0	0	1	0
	認知症対応型共同生活介護	1	2	1	4
	(住宅型) 有料老人ホーム	0	1	0	0
	(介護付き) 有料老人ホーム	0	2	2	3
	小規模多機能型居宅介護等	0	0	0	1
	経費老人ホーム	0	0	0	0
	養護老人ホーム	0	0	0	0
	短期入所施設	1	0	0	0
	訪問介護等	2	1	1	1
	通所介護等	0	0	1	0
	居宅介護支援等	0	0	0	0
	その他	0	1	0	0

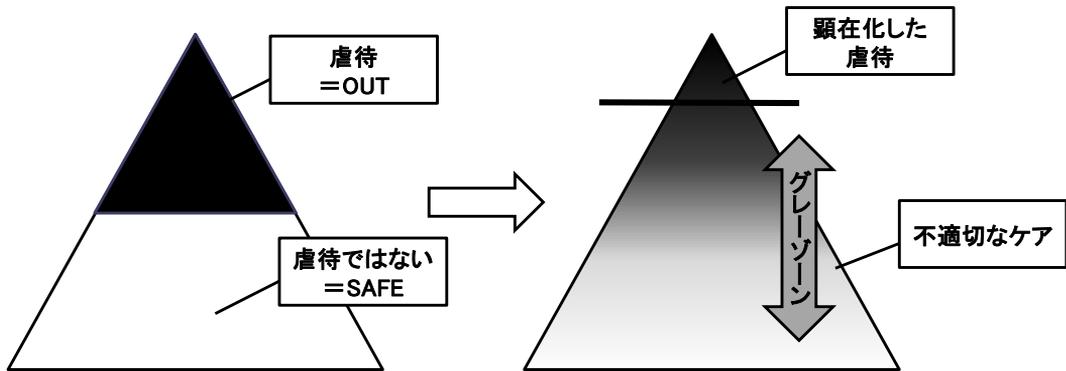
## 本市において確認された高齢者虐待について

身体的虐待	夜勤帯、入居者の便失禁の処理のためのシャワー浴の介助中、うまく意思疎通がとれず、左頬を叩いた。
	両腕を強く掴むほか、左頬を平手打ち、腹部への蹴りを行った。
	頭を叩いた。
	手で背中を小突いた。
	夜勤帯、行動するおそれのある入居者のベッドの横にマットレスを立てかけ、出られないようにした。
	緊急やむを得ない場合であるかを検討することなく、入居者のベッドを四点柵で囲った。
	廊下のワックスがけの際、出口付近をベッドで遮り、出られないようにした。
介護・世話の放棄・放任	利用者が皮膚を掻き毟らないように、つなぎ服を着せた。
	夜勤帯、スタッフルームで長時間談笑し、フロアに職員がいない状態となった。
心理的虐待	チアコールを無視した。
	利用者がタオルでテーブルを拭くと、職員が「触るな」と大声を出し、タオルを取り上げた。
	食事の際、冷暖房の直接当たらない席に移動しようとする利用者に対し、「動くな」と強い口調で注意した。
性的虐待	食事の際、一口食べる度に箸を置くように強い口調で指示した。
	入居者にキスを強要した。
経済的虐待	入居者に性的な行為を強要した。
	利用者のキャッシュカードを窃盗し、会話の中で偶然知った暗証番頭を用い、大金を引き出した。
	利用者のテレビ台の上にある現金の入った封筒を窃盗した。
	自らの立場を利用して、多くの利用者に大金を出資させた。

## 高齢者虐待を防止するために

## 高齢者虐待の捉え方

- ・虐待かどうかだけに着目して、ケアの内容を決定するのは、ケアの質の向上を停滞させる原因となりえます。
- ・虐待でないから「セーフ」と考えるのではなく、不適切な点を組織的に認め、共有した上で、最新の介護技術等を調べたり、話し合ったりすることにより、より良いケアを目指していく必要があります。
- ・高齢者虐待を防止するには、**不適切なケアを早期に気付き、摘み取っていく**ことが極めて重要となります。



### 質問 1

皆様の事業所で高齢者虐待はありませんか。

把握していないだけで、  
知識不足等により高齢者虐待が無自覚で行われていたり、  
ついカッとなってしてしまったことを報告できずに一人で抱え込んでいる職員がいるのかもしれない。また、虐待を目撃した職員も誰に相談したらいいのかわからず悩んでいるのかもしれない。

## 質問 2

今後皆様のご事業所で高齢者虐待が起こらないと言い切れますか。

高齢者虐待が絶対に発生しないと言い切るのは難しいかもしれませんが、高齢者虐待を防止するためには、虐待防止のための措置がなされている必要があります。

「虐待防止のための措置」

- ・ 養介護施設従事者等への研修の実施
- ・ 利用者や家族からの苦情処理体制の整備
- ・ その他必要な措置

### 養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因

- ・ 養介護施設従事者等による高齢者虐待の発生には、下図に示すような要因が背景として存在することが多いと考えられます。
- ・ これらは必ずしも独立した要因ではなく、相互に関係している場合が多く、単純に職員個人にだけ原因を求められるものではなく、ましてや利用者の属性に帰結されるものではありません。
- ・ そのような複合的な問題は、簡単には解決しない問題として捉え、背景となる要因を一つ一つ紐解き、チーム一丸で計画的に解決を図る必要があります。



この図の作成にあたって、三瓶徹氏（北広島リハビリセンター特養部四恩園施設長）が作成した資料を参考にしました。

## 養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因

### 組織運営

- **理念とその共有の問題**
  - ・ 介護理念や組織全体の方針がない
  - ・ 理念を共有するための具体策がない
- **組織体制の問題**
  - ・ 責任や役割の不明確さ
  - ・ 必要な組織がない・形骸化している
  - ・ 職員教育のシステムがない
- **運営姿勢の問題**
  - ・ 情報公開に消極的
  - ・ 効率優先
  - ・ 家族との連携不足

### チームアプローチ

- **役割や仕事の業煮の問題**
  - ・ リーダーの役割が不明確
  - ・ 介護単位があいまい/広すぎる
- **職員間の連携の問題**
  - ・ 情報共有の仕組がない
  - ・ 意思決定の仕組がない
  - ・ 異なる職種間の連携がない
  - ・ 年齢や採用条件による壁がある
  - ・ 社会手抜き（誰かがやってくれる）

### ケアの質

- **認知症ケアの問題**
  - ・ 「何もわからない」など中核症状への誤解
  - ・ BPSDへのその場しのぎの対応
- **アセスメントと個別ケアの問題**
  - ・ 利用者の心身状態を把握していない
  - ・ アセスメントとケアプラント実際のケアの内容が連動していない
- **ケアの質を高める教育の問題**
  - ・ 認知症ケアに関して学習する機会の不足
  - ・ アセスメントとその活用方法の知識不足

### 倫理観とコンプライアンス（法令遵守）

- **“非”利用者本位の問題**
  - ・ 安易な身体拘束
  - ・ 一斉介護・流れ作業
- **意識不足の問題**
  - ・ 職業倫理の薄れ
  - ・ 介護理念が共有されていない
- **虐待、身体拘束に関する意識、知識の問題**
  - ・ 高齢者虐待防止法や身体拘束禁止規定、その他必要な法令を知らない
  - ・ 身体拘束に替わるケアを知らない・考えられない

### 負担・ストレスと組織風土

- **負担の多さの問題**
  - ・ 人手不足・業務の多忙さ
  - ・ 夜勤時の負担
- **ストレスの問題**
  - ・ 負担の多さからくるストレス
  - ・ 職場内の人間関係
- **組織風土の問題**
  - ・ みてみぬぶり
  - ・ 安易なケアや身体拘束の容認
  - ・ 連絡の不徹底

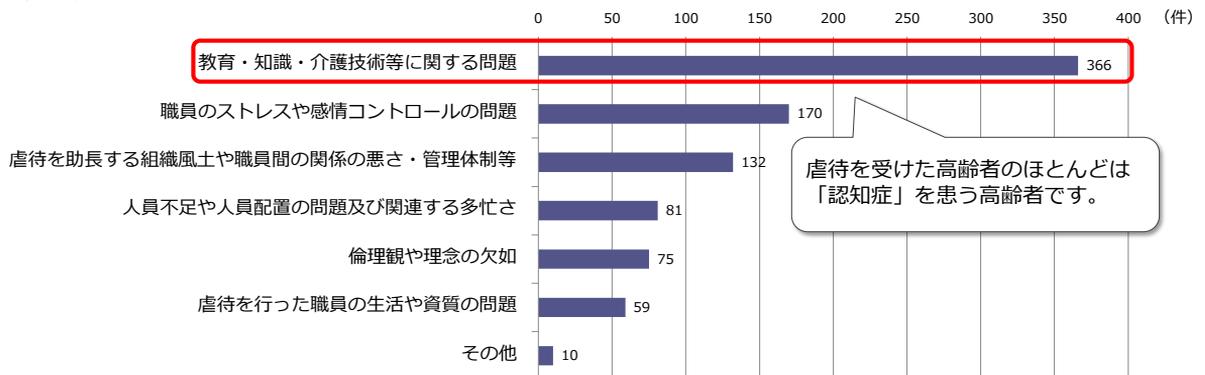


この図の作成にあたって、三瓶徹氏（北広島リハビリセンター特養部四恩園施設長）が作成した資料を参考にしました。

## 【参考】養介護施設従事者等による高齢者虐待の発生要因（全国の傾向）※複数回答可

虐待の発生要因として最も多かったのは、「教育・知識・介護技術等に関する問題」です。

教育・知識・介護技術等を充実させる以外に、職員へのストレスマネジメントやチームマネジメント、チームによるケアを行うことが重要で、個人だけの問題とせず、組織全体の問題として捉える必要があります。



（参考）厚生労働省 令和元年度「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

## 未然防止のために求められること

- ・ 養介護施設等が自ら企画した研修を定期的実施すること
- ・ 苦情処理体制が施設長等の責任の下、運用されること
- ・ メンタルヘルスに配慮した職員面談等を組織的に対応すること
- ・ 業務管理体制を常に自主的に点検し、必要に応じ、体制の見直しや運用の改善に努めること

厚生労働省老健局長通知（平成27年11月13日老発1113第1号）  
「養介護施設従事者等による高齢者虐待の再発防止及び有料老人ホームに対する指導の徹底等について（通知）」

## 高齢者虐待を発見した際の対応について

---

## 高齢者虐待を発見した際の対応について

### ●ポイント① 速やかな対応

- ・利用者の安全確保
- ・事実確認
- ・組織的な情報共有と対策の検討
- ・本人・家族への説明や謝罪
- ・原因分析と再発防止の取組

**行政への相談・通報**は「虐待が疑われる事実」を把握した段階で、事実確認と並行して速やかに行います。

『広島市における養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報先』

**広島市健康福祉局高齢福祉部地域包括ケア推進課 (TEL : 082-504-2648)**

※職員ひとりひとりに通報の義務があります。

## 高齢者虐待を発見した際の対応について

### ●ポイント② 事実確認

事実と主観を区別し、あいまいな表現は避け具体的に確認する。

- ・いつ、誰が、誰に、何を、どのように、なぜ、したのか。
- ・本人にいつ、どこに、どのような傷等があったのか。その傷等を誰が確認したのか。
- ・本人は何と言っていたのか、どんな様子だったのか。

### ●ポイント③ 正確な記録

日々のことや事実確認したことを正確に記録に残す。



## まとめ

- ・ 養介護施設従事者等による高齢者虐待は高齢者に対する最も重大な権利侵害であり、高齢者虐待防止法は高齢者の権利利益を擁護することが目的である。
- ・ 通報は虐待を受けたであろう高齢者を守るために行うものであり、職員による高齢者虐待の疑いがあると思った場合は、速やかに地域包括ケア推進課に連絡する必要がある（通報義務）。
- ・ 不適切なケアは放っておくと虐待につながるおそれがあるので、チーム全体でよくない部分を日々摘み取り、ケアの質を高めていくことが大切である。