

高齢者

不適切ケアを含む

虐待防止

マニュアル

令和3年7月1日

豊島区社会福祉事業団

目 次

はじめに

I 職員における高齢者虐待の定義

- (1) 高齢者虐待防止法第2条に規定する養介護施設及び養介護事業
- (2) 職員
- (3) 高齢者
 - ★高齢者虐待類型（例）

II 施設における高齢者虐待の禁止

III 施設職員による高齢者虐待発見時の対応

- (1) 通報・届出
- (2) 発生事案の情報共有
- (3) 事実確認
 - [事実確認の手順]
 - [ヒアリングの具体的な方法]
- (4) 事実確認後の対応
- (5) 区による調査の実施
- (6) その他の対応

IV 研修等の取組み

- (1) 当該職員等への対応
- (2) 管理職・職員の研修、資質向上
- (3) 個別ケアの推進
- (4) 風通しの良い職場
- (5) 苦情処理
- (6) 関係機関との連携

V 高齢者虐待対応フロー

VI 参考資料

はじめに

事業団施設の利用者がいつまでも安心・安全に生活していくためには、施設職員が常日頃から利用者の基本的人権を最優先に尊重することが不可欠です。このため事業団は、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(以下「高齢者虐待防止法」という。)の主旨を踏まえ、令和2年3月、不適切ケア再発防止PTが中心となり、事業団全施設共有の虐待防止マニュアルをつくりました。

このマニュアルは、虐待の芽となる不適切ケアも含めた高齢者虐待を未然に防止するとともに、もし発生した場合に、迅速かつ公正・適切に対応するためのものです。

このマニュアル及び虐待防止対策のさらなる充実に向けて、お気づきのことがありましたら、不適切ケア防止ミーティングのメンバー、各施設長若しくは、事務局長(03-5980-0294)までご一報くださるようお願いいたします。

I 職員による高齢者虐待の定義

「高齢者虐待防止法」は、職員による虐待について以下のように規定していません。

- (1) 高齢者虐待防止法第2条に規定する養介護施設及び養介護事業(以下「施設」という。)
 - 1) 介護保険施設
 - ・介護老人福祉施設
 - 2) 居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者
 - 3) 居宅サービス事業者
 - ・通所介護
 - ・訪問介護
 - ・短期入所生活介護
 - 4) 介護予防サービス事業者
 - ・介護予防通所介護
 - ・介護予防短期入所生活介護
 - 5) 地域密着型サービス事業
 - ・認知症対応型共同生活介護
 - 6) 地域包括支援センター(高齢者総合相談センター)
 - 7) 老人福祉施設
 - ・ケアハウス
- (2) 職員

前記 I の (1) の施設の業務に従事する職員」

(3) 高齢者

65歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者〔障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害者をいう。〕については、「高齢者」とみなす。（高齢者虐待防止法第2条第6項）

★養介護事業者等による高齢者虐待類型（例）

区分	具体的な例
身体的虐待	<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をさせる。 ・本人に向けて物を投げつけたりする。 など <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」場合以外の身体的拘束・抑制</p>
介護・世話の放棄・放任	<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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・室内にご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 (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 <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 (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 <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 (4) 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置 <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 (5) その他職務上の義務を著しく怠ること
心理的虐待	<ul style="list-style-type: none"> (1) 威嚇的な発言、態度 <ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言ひ脅す。 など (2) 侮辱的な発言、態度 <ul style="list-style-type: none"> ・排せつ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。 ・排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・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 <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。 ・高齢者がしたくて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

	<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、速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
性的虐待	<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、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、下着のままで放置する。 ・人前で排せつをさせたり、おむつを交換したりする。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>○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）。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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
--	---

※巻末参考資料参照：「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と擁護者支援について」より

II 施設における高齢者虐待の禁止

職員には福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理の理解を深めるとともに高齢者介護の専門職として、高齢者虐待防止法に定義される高齢者虐待行為は決して許されないことであるという認識が求められます。また、深刻な虐待に限らず、不適切ケアについても、全く同様の認識が求められています。

しかし、介護「する」「される」という行為は、常に従事者と利用者との間に従事者優位の関係を生じさせる危険性をはらんでいます。利用者の安全確保などを理由にして、安易に身体拘束(抑制)を行ったり、暴力的な言葉を発したり、無視する態度などは虐待にあたります。時間に追われたり、従事者の一時的不足等の要因によって、不適切な対応が行われぬよう職員の円滑な連携が必要です。

また、不注意による外傷など、意図的でなくても不適切な介護方法を継続的に行うことは虐待となります。そうした不適切な対応を日常的に見逃すと、高齢者虐待の認識そのものが希薄になってしまう恐れがあります。

虐待を起こさない施設であり続けるためには、全職員が基本的人権の大切さを理解し、利用者の安全が最優先されるという施設の理念を徹底することが重要です。

そのためには、職員会議・サービスマナー向上委員会・リスクマネジメント委員会などの職場内会議や施設内・施設外研修を通じて絶えず虐待防止の意識を浸透させる必要があります。

さらに、より良いサービスの提供とともに、利用者の表情の変化や日常動作の異常などをいち早く発見するための個別ケアを行っていきます。

また、苦情があった場合は、特養会議・在宅会議・苦情解決委員会などを通じて迅速な対応を図っていきます。

III 施設職員による高齢者虐待発見時の対応

「高齢者虐待防止法」は、養介護施設従事者等による高齢者虐待については、一般の通報等の義務のほか、その養介護施設・養介護事業に従事する者による通報義務を定めています。すなわち、養介護施設従事者(職員のみなさん)等が、その従事する業務において「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ときは、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じていない場合でも、速やかに通報する義務があります。

当事業団では、この通報義務の範囲を、さらに「不適切ケア」まで拡大することとします。

虐待を早期に発見し、発見者が直ちに上司に報告することは、利用者の安心・安全の確保とともに、虐待を起こした場合は必ず発覚するという抑止効果をもたらします。

施設は、虐待の早期発見に努めるとともに、実際に虐待が起こった場合には、解決に向けて迅速な対応を図らなければなりません。

※以下、○番号部分は、別紙「虐待対応フロー」の番号に対応します。

(1) 通報・届出

1) 前述のように、高齢者虐待防止法第 21 条では、職員等は、施設における高齢者虐待を発見した場合、区に通報しなければならないと定めています。

さらに、通報した職員は、公益通報者保護法により通報したことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けないこととされています。

2) また、高齢者虐待防止法第 24 条では、通報又は届出を受けた区及び東京都は、高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護のための老人福祉法または介護保険法の規定による権限の適正な行使をすることを定めています。

3) さらに、当事業団では、「ひょっとして虐待に該当するのではないか」など少しでも疑問が生じたときには、必ず上司に報告、連絡、相談(いわゆる、^{ほうれんそう}報連相)を行うことを義務づけることとします。

4) 職員が実際に虐待(虐待の疑いのある場合を含む。以下同じ。)の事例を発見したとき、もしくは報告あるいは指摘を受けたとき(以下「発見時」という。)は、直ちに施設長(施設長不在時は特養長あるいは所長・園長。以下同じ)に第一報を入れることとします。施設長と連絡が取れない場合は事務局長(事務局長不在時は企画総務課長。両者とも不在時は理事長。以下同じ)に第一報を入れることとします。

5) 施設長が4)の第一報を受けたときは、直ちに事務局長へ報告①を行うこととします。あわせて、区に対しても最初の通報①を行うこととします。

→ア) 区役所平日開庁時(月～金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで)は、豊島区役所・保健福祉部高齢者福祉課・地域ケアグループ係長(03-4566-2430)へ通報。

→イ) 区役所閉庁時(土日、祝祭日及び平日の午後 5 時 15 分以降)は、区役所宿直(03-3981-1111)へ通報。高齢者福祉課長へは、区役所宿直か

ら連絡します。

※ただし、区役所閉庁時の通報は重大事案のみとします。→8)

- 6) 事務局長が4)の第一報を受けたときは、直ちに区に対して最初の通報を行うこととします。
- 7) 区への最初の通報は、いずれの場合も発見時から24時間以内に行うこととします(区役所閉庁時を除く)。
- 8) 区役所閉庁時に行う区への通報は、死亡事例や入院を要する事例など、重大事案に限定します。それ以外の事案については、区役所の開庁時間を待って、施設長(施設長不在時は事務局長。両者とも不在時は企画総務課長。)から、03-4566-2430へ通報します。

(2) 発生事案の情報共有

- 1) 第一報を受けた事務局長は速やかに、コアメンバー会議②を開催し、報告を受けた事案の概略を共有③します。施設長は対象となる利用者の安否確認、安全確保を行う等、当面の対策を実施④します。
- 2) 事案が発生した施設の施設長は、直近の経営会議において事案の概略を報告⑤します。
- 3) 各課長、施設長は、代表者会議において周知⑥します。
- 4) 以後、調査等の進捗に応じ、必要の都度、職員に情報提供します。

(3) 事実確認

- 1) 事務局長はコアメンバー会議のメンバーの中から事実確認のためのヒアリングに従事する職員を選任します。選任された職員は、事実確認のためのヒアリング⑦を行います。

確認した情報については、守秘義務を徹底します。

事実確認の手順

- 1) まず第一報を行った職員等(以下「発見者」という。)への聞き取りを行います。
- 2) 次に被虐待者への聞き取りや身体状況の確認(状況写真、事故記録等)を行います。
- 3) 最後に、虐待者へのヒアリングを行います。

ヒアリングの具体的な方法

・発見者から虐待行為について、いつ、誰が、どのような状況で、どのような虐待を受けたのか聞き取る。聞き取りは、施設長と事務局長の他、特養長・在宅所長・生活相談員など、必ず複数の関係職員で行います（以下同じ）。記録は関係職員がとります（以下同じ）。

単独の情報のみで即断せず、複数の情報を集めることにより事実の正確性を確保します。

・被虐待者からいつ、誰から、どのような状況で、どのような虐待を受けたのかを聞きとり、できうる限り詳しく記録します。

・虐待行為を行った職員から、被虐待者及び通報者の申出に基づき、ヒアリングを実施します。

・虐待等に関する事実確認は、デリケートな内容を含む場合が多いため、日常から面接技法の習得を心掛けるようにします。

(4) 事実確認後の対応

1) 事務局長は、コアメンバー会議が実施したヒアリング結果を事案発生施設の虐待防止検討委員会に情報提供⑧します。

2) コアメンバー会議は、事実確認の結果などに基づき、虐待の判断⑨を行います。

虐待があった可能性を否定できない場合は、直ちに区へ報告します。同時に、ご家族等へも報告を行います。事実確認後の区への報告は、区への最初の通報から24時間（区役所閉庁時間は除く。以下同じ。）以内に行うこととします。事実確認が区への最初の通報から24時間以内に完了しないときは、途中経過を区に報告します（なお虐待等の事実がなかったことを確認できた場合は、区へ取り消しの報告を行います）。

3) 虐待防止検討委員会は、具体的な原因の分析、再発防止策等の検討を行い、その結果をコアメンバー会議に報告⑩します。

4) コアメンバー会議は上記の報告等に基づき、法人対応方針案及び最終報告書案を作成⑪し理事長に報告⑫します。

5) 決定した法人としての対応方針及び最終報告書を区に報告⑬します。

6) コアメンバー会議では、法人内にて共有する情報（施設や個人が特定できないようにした事案概要、分析結果、課題、方針等）を作成し、法人対応方針及び最終報告書とともに、経営会議に報告⑭します。

7) 経営会議は、法人方針及び法人内にて共有する情報を各代表者会議にて周知するとともに、不適切ケア防止ミーティング及び各施設虐待防止検討委員

会に提供⑮します。

8) 上記を受け、不適切ケア防止ミーティングは法人研修の実施等を、各虐待防止検討委員会は各施設の方針及び研修実施等についてを検討し、実施⑯します。

(5) 区による調査の実施

区による調査の結果、区から改善計画書の提出を求められた場合には、コアメンバー会議は改善計画書案を作成した上で、理事長に報告し、決定後に、提出します。

また、経営会議にも報告します。

(6) その他の対応

- 1) 必要に応じて家族懇談会（開催日は本部と連携を図り施設長判断）で利用者家族に施設長及び関係職員が説明します。
- 2) 人材育成係長と協議のうえ、研修計画に虐待をテーマにした研修を盛り込みます。この研修には、特別の理由がない限り、全職員が参加するものとします。
- 3) 介護従事職員を対象に「虐待の芽チェックリスト」を年2回行い、虐待に対する職員の認識を継続して検証します。
- 4) 当該職員並びに管理・監督者について、施設長（あるいは事務局長）は就業規則（第3章サービス、第4章倫理）等に基づく処分があり得ることを通告します。

IV 研修等の取組み

(1) 当該職員等への対応

事後の対応で大切なことは、行為者を責めるのではなく、行為者や関係職員、そして職場全体に対しても十分なフォローが必要だということです。発見者の職員も行為者も、どちらも事業団の大切な職員であることを念頭において、職場内の人間関係が悪化しないように配慮しなければなりません。

(2) 管理職・職員の研修、資質向上

- 1) 施設職員による高齢者虐待を防止するためには、ケアの技術や虐待に対する研修によって職員自らが意識を高め、実践につなげることが重要です。
- 2) 定期的にケア技術向上や高齢者虐待に関する研修を行います。
- 3) 高齢者虐待防止には、ケアワーカーのみでなく管理・監督者も含めた施設全体での取り組みが重要であり、サービスマナー向上委員会を積極的に活

用していきます。

4) 職員会議で虐待等について討議します。

(3) 個別ケアの推進

利用者のニーズの多様化、重度化により、介護レベルの高いサービスの提供が求められており、厳しい条件のもとでのケアを実施せざるを得ない状況があります。

このような状況のもとでは、虐待と思われる行為が発生しやすい条件となっており、またケアワーカーの士気を低下させてしまう可能性もあるなどの影響をもたらしていると考えられます。

利用者一人ひとりが、尊厳を保ちながら自分らしく生活できる環境を作ることが施設には求められており、個別的ケアを実践することが重要です。

(4) 風通しの良い職場

虐待が行われる背景については、密室の環境下で行われるとともに、組織の閉塞性、閉鎖性をもたらすという指摘があります。日頃よりコミュニケーションが取りやすく、同僚や上司に相談しやすい職場を目指します。

また、職員相談窓口も活用します。

さらに、地域住民やボランティアなど多くの方が施設に関わることは職員の意識にも少なからず良い影響を及ぼしますので、より一層ボランティア等の受入れに努めます。

また、サービス評価（自己評価、第三者評価など）を継続します。

(5) 苦情処理

高齢者虐待防止法では、利用者やその家族からの苦情を処理する体制を整備することとされており（第 20 条）、豊島区社会福祉事業団苦情処理要綱にて第三者委員を設置するとともに、施設では「苦情解決委員会」を設置しています。

サービスの質を向上させるため、利用者等に利用者懇談会や家族懇談会を通じて継続して相談窓口の周知を図るとともに、職員については、苦情解決委員会を通じて苦情処理のための取組みを効果的に行っていきます。

(6) 関係機関との連携

施設は、豊島区や関係機関の指導あるいは協力のもと、高齢者虐待防止のための意識啓発等の研修や介護保険事業者連絡会等に進んで参加し、高齢者虐待防止に関する共通認識を構築していきます。

具体的には、区の介護保険課をはじめ、サポートとしまや、東京都福祉保健財団高齢者権利擁護支援センター等の権利擁護に関する機関と連携して、より専門的かつ客観的な再発防止策の実現を図ります。

V 高齢者虐待対応フロー（別紙）

VI 参考資料

・「気づいて！ あなたのまわりの高齢者虐待」（令和2年4月発行 豊島区高齢者福祉課パンフレット）

・「養介護施設従事者等による虐待への対応」市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と擁護者支援について（平成30年3月 厚生労働省老健局）

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200478.html>



《以下はリンク先から参照してください》

・「高齢者虐待を考える 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための事例集」（平成20年3月 認知症介護研究・研修仙台センター）

<https://www.dcnet.gr.jp/pdf/download/support/research/center3/65/65.pdf>

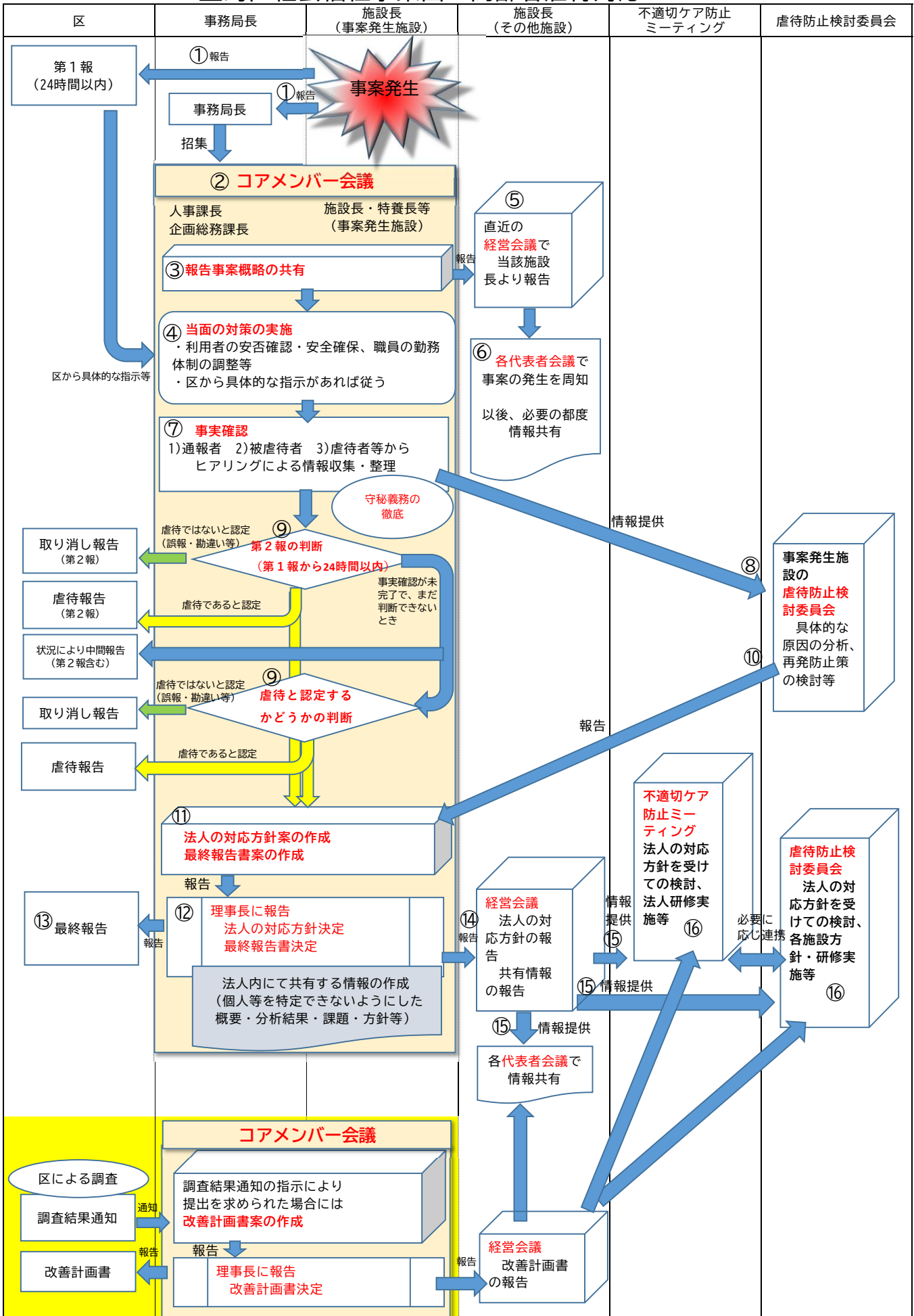


・東京都福祉保健局 高齢者虐待に関する情報の公表

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/zaishien/gyakutai/torikumi/jouhoukoukai/>



豊島区社会福祉事業団 高齢者虐待対応フロー



知ってみんなを防ごう!

気づいて! あなたのまわりの 高齢者虐待



もしかして、^{ぎゃくたい}高齢者虐待につながるかも…

超高齢社会を迎えたいま、親など身近な高齢者への虐待が増えています(暴力や無視(ネグレクト)など)。

なぜ高齢者虐待が起きてしまうのでしょうか? 高齢者虐待を招かないためにも、虐待が起こる背景と、予防策を知っておきましょう。



豊島区
TOSHIMA CITY

高齢者虐待は、誰にでも起こりうる問題です

「虐待」と聞くと、ニュースになるようなまれな事件のように感じるかもしれませんが、しかし年間30,000件以上が相談・通報されており、実際には見過ごされている虐待がその何倍にも及ぶと考えられます。

高齢者の世話をしている家族、親族、同居人などによる高齢者虐待の件数



平成30年度「高齢者虐待防止法」に基づく対応状況等に関する調査結果

高齢者虐待の背

虐待される側

- 年齢が高い
- 介護が必要
- 介護が長期にわたる
- 認知症をもっている

など



過去の人間関係がよくなかった

経済的

このようなことが虐待にあたります

身体的虐待

- たたく、つねる、なぐる、ける、やけどを負わせるなど
- ベッドにしばりつけたり、意図的に薬を過剰に与えるなど



介護等放棄 (ネグレクト)

- 十分な食事や水分を与えないなど
- おむつなどを放置する、劣悪な状態や住環境の中に放置するなど



性的虐待

- ちょうぼつき
- 懲罰的に下半身を裸にして放置するなど
 - キス、性器への接触、セックスを強要するなど

心理的虐待

- 排せつなどの失敗に対して恥をかかせるなど
- 子ども扱いする、怒鳴る、ののしる、悪口を言う、無視するなど



経済的虐待

- 本人のお金を必要な額渡さない、使わせないなど
- 本人の不動産、年金、預貯金などを本人の意思・利益に反して使用するなど

- セルフ・ネグレクト (自らの生命、健康、生活を損なうまま放置している状態) の高齢者も多く、周囲の支援が望まれます。
- 介護施設や医療機関で起こる虐待も問題になっています。

景にあることは?



虐待してしまう側

- 介護負担が重い
- 介護の知識・技術不足
- 個人的な問題を抱えている

など

家族や地域社会の
援助がない
など

なぜ思い通りにいかないのかを知る

こちら(介護をする人)の言っていることを高齢者が理解していないように思われる場合、認知症を発症している可能性があります。認知症があると、介護負担が大きくなることが知られており、認知症だと気づかず、「わざとやっている」ととらえて虐待してしまうケースもあります。

認知症とは

脳の病気により、少し前のことが覚えられなくなるなど、日常生活に支障をきたした状態です。徘徊、昼夜逆転行動などは、認知症を知らない人にとまどいを与えます。接し方を含め、認知症について知ることが大切です。

接し方で症状は大きく変わります

よくない接し方



怒ったり、
しかったりする

より症状が悪化する

望まれる接し方



できないことを責めないで、
できることをほめる

笑顔になる

高齢者虐待を防ぐために

介護をする人の負担を減らすには?

介護をする人は、これまで経験したことのない介護という役割を背負い、思い通りにいかないことにとまどいやイライラ、疲労を感じていることが多いようです。ほかの家族の手伝いがないときは、孤独感が追い討ちをかけるかもしれません。追いつめられる前に、次のような予防策をとっておきましょう。

負担を軽くする方法を探す

家族や近所の人に協力を求めたり、社会的なサービスを上手に利用しましょう。高齢者の対応で疑問があるときや、サービスの利用の仕方がわからないときは、地域包括支援センターなどに相談してください。ひとりで抱え込むことはやめましょう。

さまざまな介護サービス

介護や家事を支援するホームヘルプサービス、施設で食事や入浴のサービスを受けるデイサービスなど、さまざまなサービスがあります。



成年後見制度

認知症などにより判断能力が十分でない人の預貯金の管理や日常生活上のさまざまな契約などを、本人に代わって後見人が支援する制度です。経済的虐待の予防になります。

高齢者虐待を防ぐために

高齢者虐待が深刻な社会問題となっていることを受けて、「高齢者虐待防止・養護者支援法」が2006年（平成18年）に施行されました。この法律では、虐待そのものの予防だけでなく、早期発見・早期介入により、介護をする人へ支援をすることも重要とされます。

「自分は無関係」と思わず、自分やまわりに虐待につながる行動がないか、振り返ってみましょう。

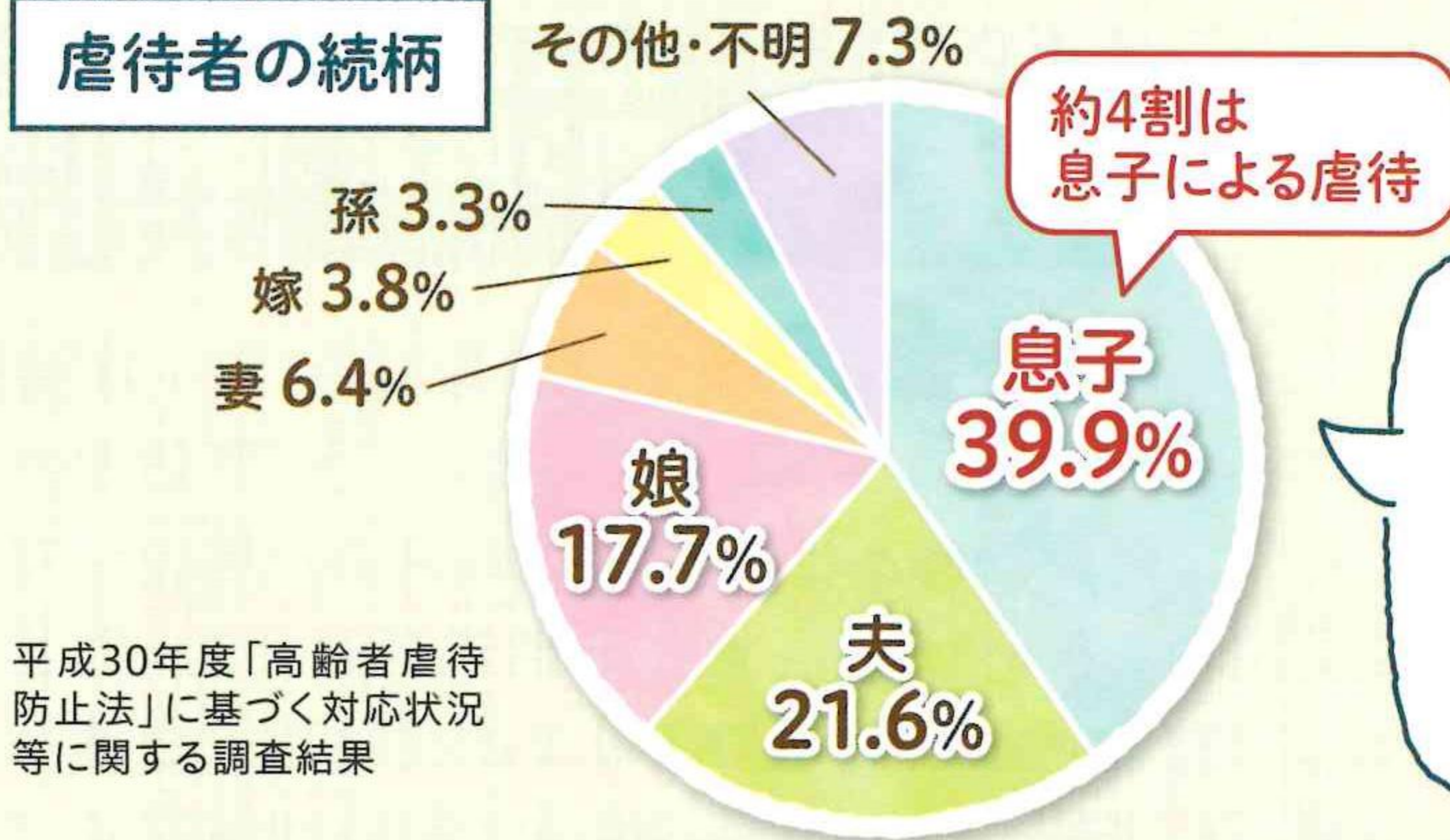
もし虐待に気づいたら

虐待をする人には「虐待をしている」という自覚がない場合が多く、「言うことをきかないから仕方ない」などと考えていることもあります。

もしあなたが虐待に気づいたら、虐待がエスカレートし、犯罪にまでいたるのを防ぐためにも、地域包括支援センターや市区町村の相談機関などに相談を！



虐待者の続柄



平成30年度「高齢者虐待防止法」に基づく対応状況等に関する調査結果

虐待をする人の割合のうち、もっとも多いのが「息子」、次が「夫」です。これは息子や夫が悪いのではなく、一般的に男性はひとりでがんばってしまう傾向があること、介護などの世話に不慣れであること、社会的なサービスをうまく使えていないことなどが理由として挙げられます。

地域の相談機関

開設時間 月～金曜日 午前8時30分～午後6時30分
土曜日 午前8時30分～午後4時30分
休館日 日曜・祝日・年末年始



高齢者総合相談センター	所在地	電話	担当地区
菊かおる園	西巢鴨2-30-19 特別養護老人ホーム「菊かおる園」内	3576-2245	巢鴨3～5丁目、西巢鴨1～4丁目、北大塚1・2丁目
東部	南大塚2-36-2	5319-8703	駒込1～7丁目、巢鴨1・2丁目、南大塚1～3丁目
中央	東池袋1-39-2 東池袋分庁舎4階	5985-2850	北大塚3丁目、上池袋1～4丁目、東池袋1～5丁目
ふくろうの杜	南池袋3-7-8 オリナスふくろうの杜1階	5958-1208	南池袋1～4丁目、雑司ヶ谷1～3丁目、高田1～3丁目、目白1・2丁目
豊島区医師会	西池袋3-22-16 豊島区医師会館2階	3986-3993	西池袋1～5丁目、池袋3丁目、目白3～5丁目
いけよんの郷	池袋本町1-29-12 特別養護老人ホーム「池袋ほんちよの郷」内	3986-0917	池袋1・2・4丁目、池袋本町1～4丁目
アトリエ村	長崎4-23-1 特別養護老人ホーム「アトリエ村」内	5965-3415	南長崎1～6丁目、長崎2～6丁目
西部 *令和3(2021)年1月頃移転予定	【移転前】要町1-5-1 【移転後】千早2-39-16	3974-0065	長崎1丁目、千早1～4丁目、要町1～3丁目、高松1～3丁目、千川1・2丁目

1 定義・概略

高齢者虐待防止法では、高齢者の福祉・介護サービス業務に従事する者による高齢者虐待の防止についても規定されています（第2条、第20～26条）。

高齢者虐待防止法に規定されている「養介護施設」、「養介護事業」、「養介護施設従事者等」の範囲は以下のおおりとおりであり、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など、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・介護サービスの業務に従事する職員すべてが対象となります。

※上記に該当しない施設等における高齢者虐待については、提供しているサービス等に鑑み「現に養護する者」と考えられる場合、「養護者による虐待」として対応することになります。

なお、65歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者[障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害者をいう。]については、「高齢者」とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定が適用されます（第2条第6項）。

Ⅲ 養介護施設従事者等による虐待への対応

※上記のみなし高齢者であっても、虐待者が養介護施設従事者等ではなく、当該みなし高齢者の養護者である場合は、障害者虐待防止法の規定により、養護者による障害者虐待として対応することになります。

「養介護施設」とは

老人福祉法に規定される老人福祉施設、有料老人ホーム（*）、介護保険法に規定される介護老人福祉施設（地域密着型を含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、地域包括支援センター

（*）「届出」の有無にかかわらず、入居サービス、及び介護等サービスの実施が認められるものは、すべて有料老人ホームに該当するものとして取り扱うこととなる。「有料老人ホームの設置運営標準指針について」（平成14年7月18日付け老発第0718003号）

「養介護事業」とは

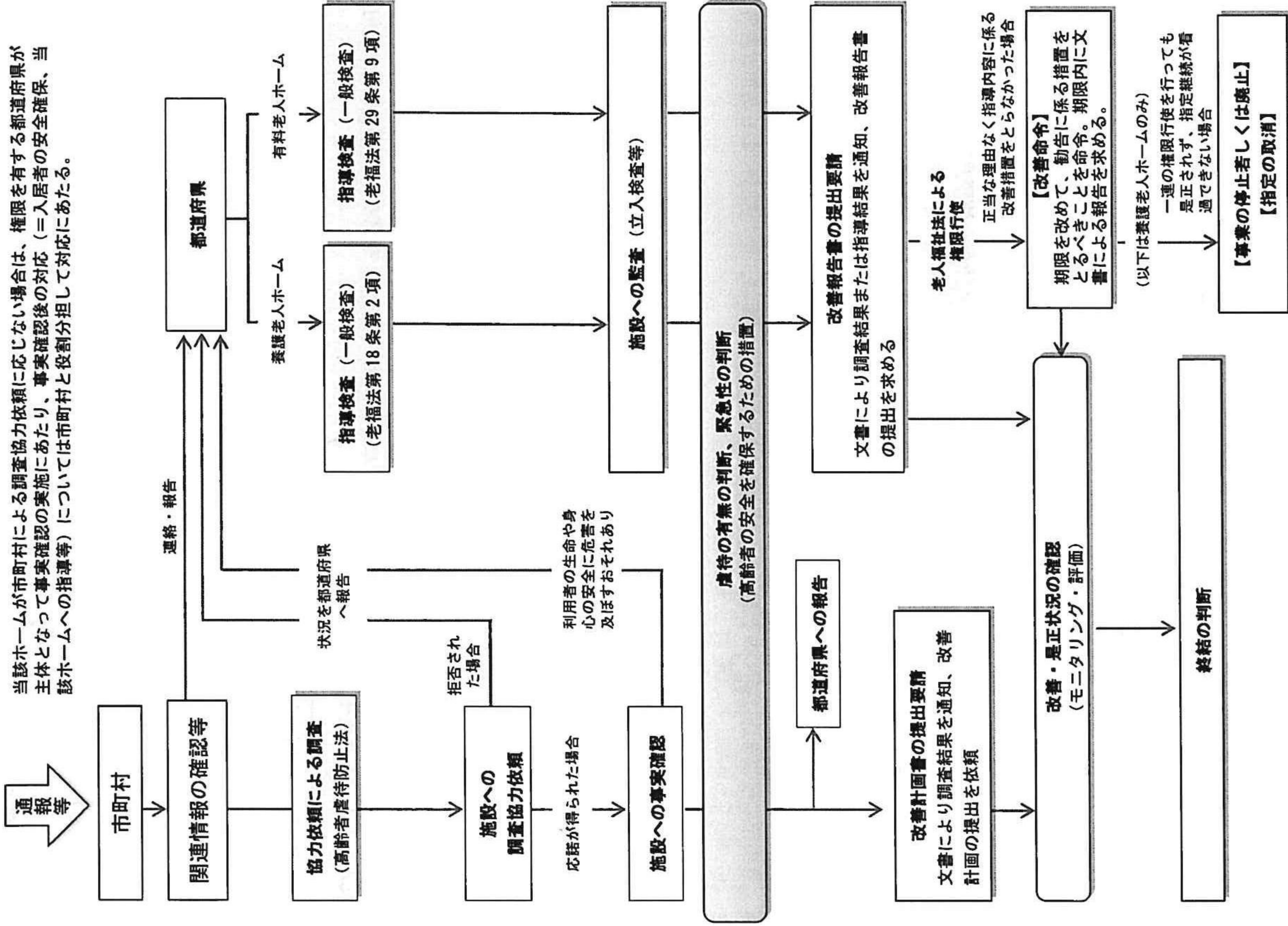
・老人福祉法に規定される老人居宅生活支援事業
・介護保険法に規定される居宅サービス事業、地域密着型サービス事業、居宅介護支援事業、介護予防サービス事業、地域密着型介護予防サービス事業、介護予防支援事業

「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、直接介護サービスを提供しない者（施設長、事務職員等）や、介護職以外で直接高齢者に関わる他の職種も含みます（高齢者虐待防止法第2条）。

次ページに、養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応の概略を示します。

介護保険事業所として未指定の養護老人ホーム、有料老人ホーム（含む未届施設）の場合



出典：社団法人 日本社会福祉士会、市町村・都道府県のための介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き、中央法規出版、2012、116p.、p63.

2 市町村による相談・通報・届出への対応

2.1 通報等の対象

高齢者虐待防止法では、介護施設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者に対し、速やかに市町村へ通報するよう通報義務等を規定しています（第21条）。

介護施設・介護事業所（以下「介護施設等」という。）は、職員に対し虐待防止教育を実施するだけでなく、虐待発見時の通報義務があることを周知しなければなりません。また、通報の際、相談者が虐待という言葉を使わない場合があることに留意が必要です。利用者の外傷等の事故報告書から、虐待の疑いを見逃さないことが重要です。

- ① 当該介護施設又は介護事業所において業務に従事する介護施設従事者等 ⇒ 通報義務
- ② ①以外の発見者（被虐待高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合）⇒ 通報義務
- ③ ①②以外の発見者 ⇒ 努力義務

2.2 通報等を受けた際の留意点

介護施設従事者等による虐待に関する通報等の内容について、迅速かつ正確な事実確認を行うことが必要です。

そのため、通報等を受けた職員は、まず通報者から発見した状況等について詳細に説明を受け、それが介護施設従事者等による高齢者虐待に該当するかどうか判断できる材料となるように情報を整理しておきます。

※通報受付時に確認すべき情報の項目についてチェックリスト化するとともに、通報者への対応（特に、内部通報や匿名通報の場合等）に関する留意事項について事前に準備しておくことが重要です。また、当該高齢者が施設より不利益を被ることをおそれて家族から事実確認の拒否があったとしても、高齢者の安全確保が優先されますから、的確な方法で事実確認と安全確保を行うことが求められます。

通報等の内容が、サービス内容に対する苦情等で他の相談窓口（例えば市町村や当該施設の苦情処理窓口等）での対応が適切と判断できる場合には適切な相談窓口につなぎ、受付記録を作成して対応を終了します。

2.3 高齢者の居所と家族等の住所地が異なる場合

高齢者が入所している介護施設等の所在地と通報等を行った家族等の住所地が異なる場合、通報等がどちらの市町村に寄せられるかは予測できません。通報等への対応は、介護施設等の所在地の市町村が行うこととし、家族等がいる市町村に通報がなされた場合には速やかに介護施設所在地の市町村に引き継ぐようにします。

※その際、必要な情報を通報者等から確認し、その他高齢者に関する基本情報とあわせて介護施設等が所在する市町村へ情報提供を行うことが必要であり、関係する市町村間での適切な連携が重要です。

施設に入所している高齢者が住民票を移していない場合にも、通報等への対応は施設所在地の市町村が行います。

2. 4 相談・通報等受理後の対応

※ 相談・通報等受理後の対応については、基本的には、養護者による虐待への対応の場合と同様です。具体的には、II-4. 1の「1」相談・通報等受理後の対応（35 ページ）の項の内容を参考。

2. 5 通報者の保護

相談や通報、届出によって知り得た情報や通報者に関する情報は、個人のプライバシーに関わる極めて繊細な性質のもので、養護施設従事者等が通報者である場合には、通報者に関する情報の取扱いには特に注意が必要であり、事実の確認に当たってはそれが虚偽又は過失によるものでないか留意しつつ、施設・事業には通報者は明かさずに調査を行うなど、通報者の立場の保護に配慮することが必要です（第23条）。

2. 6 通報等による不利益取扱いの禁止

高齢者虐待防止法では、

- ① 刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務に関する法律の規定は、養護施設従事者等による高齢者虐待の通報を妨げるものと解釈してはならないこと（この旨は、養介護者による高齢者虐待についても同様。）（第21条第6項）。
- ② 養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等を行った従業者等は、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取扱いを受けないこと（第21条第7項）。

が規定されています。こうした規定は、養介護施設等における高齢者虐待の事例を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。ただし、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるもの（※）を除くこととされています。

高齢者虐待の事実もないのに故意に虚偽の事実を通報した場合には、そもそも第21条第1項から第3項までに規定する「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」について通報したことにはなりません。したがって、通報が「虚偽であるもの」については、「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」に関する通報による不利益取扱いの禁止等を規定する第21条第6項及び第7項が適用されないこととなります。

（※）「過失によるもの」

「過失によるもの」とは「一般人であれば虐待があったと考えることには合理性がない場合の通報」と解されます。したがって、例えば、虐待を現認した上での通報でなければ過失ありとされるのではなく、虐待があると信じたことについて一応の合理性があれば過失は存在しないと解されます。一応の合理性とは、高齢者の状態や様子、虐待したと考えられる施設従事者の行動、様子などから、虐待があったと合理的に考えられることを指します。虐待があったと考えることに合理性が認められる場合でなければ、不利益取扱いの禁止等の適用対象とはなりません。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き、中央法規出版、2012、116p.、p36。

なお、公益通報者保護法でも、労働者が、事業所内部で法令違反行為が生じ、又は生じようとしている旨を①事業所内部、②行政機関、③事業者外部に対して所定の要件を満たして（例えば行政機関への通報を行う場合）には、①不正の目的で行われた通報でないこと、②通報内容が真実であると信じる相当の理由があること、の2つの要件を満たすことが必要です。）公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。

■公益通報者に対する保護規定

- ① 解雇の無効
- ② その他不利益な取扱い（降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要、専ら雑務に従事させること、退職金の減給・没収等）の禁止

養介護施設等の管理者や養介護施設従事者等に対して、このような通報等を理由とする不利益な取扱いの禁止措置や保護規定の存在を周知し、啓発に努めることが必要です。

3 事実の確認・都道府県への報告

3. 1 市町村による事実の確認

通報等を受けた市町村は、通報等内容の事実確認や高齢者の安全確認を行います。この際、事実確認の調査は、通報等がなされた養介護施設従事者等の勤務する養介護施設等及び、虐待を受けたと思われる高齢者に対して実施します。前述のように、通報等の内容は様々です。通報が明らかでない虚偽である場合はともかくとして、虚偽の通報であるのかどうかについては、丁寧に事実確認を行い、事案の実態や背景を慎重に見極める必要があります。

こうした事実確認等は、基本的には、当該養介護施設等への指定権限等の有無に関わらず、通報等を受けた市町村が行います。その中でも、利用者の生命・安全に関わる等の緊急性の高い事案については、迅速に対応することが必要です。ただし、当該市町村が指定権限を有していない場合は、指定権限等を有する都道府県と連携し、実施してください。

事実確認の方法については、当該事案の通報等の内容（情報の確度、事案の緊急性等）や当該養介護施設等の状況を踏まえ、以下の中から適切なものを検討のうえ、実施します。

- 高齢者虐待防止法の主旨を踏まえて、当該養介護施設等の任意の協力の下に行う調査
- 介護保険法第23条に基づきいわゆる「実地指導」
- 介護保険法第76条第1項、第78条の7第1項、第83条第1項、第90条第1項、第100条第1項、第115条の7第1項、第115条の17第1項、第115条の27第1項に基づきいわゆる「監査」

※指定介護療養型医療施設の開設者等に対する監査：介護保険法附則第130条の2第1項

※介護医療院の開設者等に対する監査：改正後の介護保険法第114条の2（平成30年4月1日施行）

3. 2に示すとおり、市町村から都道府県への報告は、市町村が行う事実確認により養介護施設従事者等による高齢者虐待が確認された事例に限るのが基本ですが、養介護施設等の協力が得られない等、更に都道府県と共同して事実の確認を行う必要が生じた場合、早期に都道府県へ報告し、都道府県と共同で事実確認を行うことも検討する必要があります。

※指定権限等の有無に関わらず、市町村も養介護施設等へ監査（立入調査等）を行うことが可能ですが、その後の報告・命令や指定の取り消し等に関する権限は（地域密着型サービスを除く）、指定権限等を有する都道府県等にしかないと、都道府県と共同で監査を実施する等の検討も必要です。

1) 調査項目

事実確認を的確に行うために、調査項目・調査体制や役割分担・調査手順等について、事前に検討・準備しておくことが重要です。

ア. 高齢者本人への調査項目

- ① 虐待の種類や程度
- ② 虐待の事実と経過
- ③ 高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況等の把握
 - 安全確認・・・関わりのある養介護施設従事者等（虐待を行ったと疑われる職員は除く）の協力を得ながら、面会その他の方法で確認する。特に、緊急保護の要否を判断する上で高齢者の心身の状況を直接観察することが有効であるため、基本的には面接によって確認を行う。
 - 身体状況・・・傷害部位及びその状況を具体的に記録する。
 - 精神状態・・・虐待による精神的な影響が表情や行動に表れている可能性があるため、高齢者の様子を記録する。
 - 生活環境・・・高齢者が生活している居室等の生活環境を記録する。
- ④ サービス利用状況
- ⑤ その他必要事項

イ. 養介護施設等への調査項目

- ① 当該高齢者に対するサービス提供状況
 - 当該高齢者の生活状況
 - 職員の対応状況
 - 介護サービス計画
 - サービス実施記録
 - ケアプラン
 - 支援経過
- ② 虐待を行った疑いのある職員の勤務状況等
- ③ 通報等の内容に係る事実確認、状況の説明
- ④ 職員の勤務体制
- ⑤ その他必要事項
 - 事故・ヒヤリハット報告書
 - 苦情相談記録
 - 虐待防止委員会・事故防止委員会の記録
 - 職員への研修状況

2) 調査を行う際の留意事項

- 複数職員による訪問調査
訪問調査を行う場合には、客観性を高めるため、原則として2人以上の職員で訪問するようにします。
- 医療職の立ち会い
通報等の内容から高齢者本人への医療の必要性が疑われる場合には、訪問したときに的確に判断し迅速な対応がとれるよう、医療職が訪問調査に立ち会うことが望まれます。
- 高齢者、養介護施設等への十分な説明
調査にあたっては、高齢者及び養介護施設等に対して次の事項を説明し理解を得ることが必要です。
 - 訪問の目的について
 - 職務について
 - 担当職員の職務と守秘義務に関する説明
 - 調査事項について
 - 調査する内容と必要性に関する説明
 - 高齢者の権利について
 - 高齢者の尊厳の保持は基本的人権であり、老人福祉法や介護保険法、高齢者虐待防止法などで保障されていること、それを擁護するするために市町村がとり得る措置に関する説明
- 高齢者や養介護施設従事者等の権利、プライバシーへの配慮
調査にあたっては、高齢者や養介護施設従事者等の権利やプライバシーを侵すことがないよう十分な配慮が必要です。

3) 調査報告の作成

虐待を受けたと思われる高齢者、虐待を行った疑いのある養介護施設従事者等、所属する養介護施設等に対する調査を終えた後、調査報告書を作成して管理職の確認をとります。

4) 虐待対応ケース会議の開催

事実確認の結果に基づく虐待の有無の判断と緊急性の判断、対応方針の決定は、事実確認に参加した養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署職員（管理職含む）、介護保険担当部署職員及びその他関連するメンバーによる虐待対応ケース会議で行います。

虐待の有無の判断は、虐待の定義類型に照らして慎重に検討する必要があります。緊急性の判断を行い、必要な場合は高齢者の保護を行います。虐待が認められた場合はもちろん、虐待は認められなくとも、運営基準違反行為や不適切なケア等が認められた場合には、養介護施設等に対し、改善指導を行う必要があります。再発防止に向けた指導内容は、虐待や不適切なケア等が発生した直接的な原因とともに、養介護施設等の管理運営体制など背景要因を含めて検討する必要があります。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き、中央法規出版版、2012、116p., p87-93.

5) 改善計画の確認

養介護施設等に対し、訪問調査の結果を報告するに当たり、改善が必要と考えられる事項と指導内容を通知します。

養介護施設等は、通知を受けて定められた期限内に指導内容に対する改善計画書の提出を依頼します。提出された改善計画は、指導内容に対し具体的な行動計画に基づいた取組内容が記載されているか、管理職中心の行動計画ばかりではなく、組織全体として虐待の発生防止にかなった内容が記載されているか確認が必要です。

実効性が伴わない具体性に欠ける計画の場合は、修正の指導が必要となります。また、改善計画においてはそれぞれの行動計画に期限を設け、進捗の確認ができる形で提出を促します。

改善計画の提出時には、指定権限者である都道府県職員の同席の下、計画書の確認を行うことにより、より実効性の高い改善計画となります。

6) 評価会議・モニタリング

養介護施設等の改善取組を継続させるために、例えば、定期的に苦情対応の第三者委員や介護相談員などの訪問による高齢者の生活状況の確認、養介護施設等内に設置した虐待防止委員会等での改善取組状況の点検等の結果をその都度市町村に報告してもらおうよう依頼し、改善取組に対するモニタリングを行うことが必要です。

改善計画書受理後、達成目標期日が経過した段階で、市町村は、当該養介護施設等を訪問し、実施している高齢者虐待の再発防止に向けた改善取組の評価を行います。

改善取組が滞っていたり、改善意識が見られなかつたりする場合は、都道府県と連携して改善勧告や改善命令などの権限を行使し、養介護施設等の改善取組を促すことが必要です。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き、中央法規出版版、2012、116p., p99-100.

7) 終結

虐待対応は、最終的に必ず終結の判断を行います。

モニタリングを実施しながら、養介護施設従業者等による虐待状態の解消の確認や養介護施設等において、虐待防止の取組が継続的に実施できる体制の整備ができていくことを確認します。

※虐待対応終結後も通常の実地指導等でフォローしていきます。

3. 2 市町村から都道府県への報告

高齢者虐待防止法では、介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受けた場合、市町村は虐待に関する事項を都道府県に報告しなければなりません(第22条)。ただし、通報等で寄せられる情報には、苦情処理窓口で対応すべき内容や過失による事故等、虐待事例以外の様々なものも含まれると考えられます。

そのため、都道府県に報告する情報は、介護施設従事者等による高齢者虐待の事実が確認できた事例のみとし、毎月定期的に報告しなければなりません。

ただし、**3. 1**において述べたとおり、介護施設等が調査に協力しない場合等、更に都道府県と市町村が共同して事実の確認を行う必要がある場合には、高齢者虐待の事実が確認できていることも市町村から都道府県へ報告することが必要となりますので、その場合には、随時報告することとなります。

また、悪質なケース等で、都道府県による迅速な権限発動が求められる場合には、定期的な報告を待たずに市町村から都道府県に報告することも必要です。

都道府県に報告すべき事項(厚生労働省令で規定)

- ①虐待の事実が認められた介護施設等の情報(名称、所在地、サービス種別)
- ②虐待を受けた高齢者の状況(性別、年齢、年齢、要介護度その他の心身の状況)
- ③確認できた虐待の状況(虐待の種別、内容、発生要因)
- ④虐待を行った介護施設等従事者の氏名、生年月日及び職種
- ⑤市町村が行った対応
- ⑥虐待を行った施設・事業所において改善措置が行われている場合にはその内容

【報告様式は次ページ】

介護施設従事者等による高齢者虐待について(報告)

本件は、当市町村において事実確認を行った事案

- 介護施設従業者等による高齢者虐待の事実が認められた事案である。
- 特に、下記の理由により、悪質なケースと判断したため、都道府県の迅速な対応を行う必要がある事案である。
- 更に都道府県と共同して事実の確認を行う必要がある事案である。

(注)(※)印の項目については、不明の場合には記載しなくてもよい。

1 介護施設等の名称、所在地及びサービス種別				
・名称 : _____ ・サービス種別 : _____ ・所在地 : _____ (事業者番号: _____)	TEL _____ FAX _____			
2 介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた又は受けたと思われる高齢者の性別、年齢階級及び要介護度その他の心身の状況				
性別	男	女	年齢階級*	
要介護度等	要支援	1	2	
	要介護	1	2	3 4 5
	その他			
心身の状況				
* 該当する番号を記載すること 1 65～69歳 2 70～74歳 3 75～79歳 4 80～84歳 5 85～89歳 6 90～94歳 7 95～99歳 8 100歳以上				
3 虐待の種別、内容及び発生要因				
虐待の種別	身体的虐待	介護・世話の放棄・放任	性的虐待	経済的虐待
虐待の内容	心理的虐待 その他()			
発生要因				

3. 3 都道府県による事実の確認

市町村のみでは高齢者虐待の事実確認が困難、又は市町村と都道府県が共同で調査を行うべきと判断される事案について、市町村からの報告を受けた都道府県は、報告に係る養介護施設等に對して、事実確認のための調査を実施します。

調査の際には、当該養介護施設等の所在する市町村に調査への同行を依頼したりするなど連携して対応します。

4 老人福祉法及び介護保険法の規定による権限の行使

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の防止と虐待を受けた高齢者の保護を図るため、通報・届出を受けた市町村、市町村からの報告を受けた都道府県は、老人福祉法及び介護保険法に規定された権限を適切に行使し、対応を図ることが明記されています（第24条）。

養介護施設従事者等による高齢者虐待が強く疑われる場合には、当該施設から報告徴収を受けて事実を確認し、高齢者虐待が認められた場合には、市町村又は都道府県は、指導を行い、改善を図るようによします。

改善指導の例としては、虐待防止改善計画の作成や第三者による虐待防止委員会の設置を求め、改善計画に沿って事業が行われているかどうかを第三者委員が定期的にチェックし継続的に関与したり、当該事業所又は第三者委員から定期的に報告を受け、必要に応じて当該事業所に対する指導や助言を行う、などの対応が考えられます。

指導に従わない場合には、別表に掲げる老人福祉法及び介護保険法に基づく勧告・命令・指定の取消し処分などの権限を適切に行使することにより、高齢者の保護を図ります。

※当該施設等の利用を継続することが高齢者本人の保護を図るうえで問題がある場合には、老人福祉法上のやむを得ない事由による措置の権限を行使する等により、施設等を変更する等の対応が必要です。さらに、判断能力が不十分な高齢者について、措置解除後の対応や経済的保護等が必要な場合には、成年後見制度利用のための市町村長申立などの権限を行使することが求められます。

<p>4 虐待を行った養介護施設従事者等の氏名、生年月日及び職種</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">氏名(※)</td> <td style="width: 50%;">生年月日(※)</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="font-size: small;">(資格を有する者についてはその資格及び職名を、その他の者については職名及び職務内容を記載すること)</td> </tr> </table>	氏名(※)	生年月日(※)	(資格を有する者についてはその資格及び職名を、その他の者については職名及び職務内容を記載すること)		<p>5 市町村が行った対応</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><input type="checkbox"/> 施設等に対する指導</p> <p><input type="checkbox"/> 施設等からの改善計画の提出依頼</p> <p><input type="checkbox"/> 虐待を行った養介護施設従事者への注意・指導</p> <p><input type="checkbox"/> (主として地域密着型サービスについて) 介護保険法の規定に基づく勧告・命令・処分</p> <p><input type="checkbox"/> その他(具体的に記載すること)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 10px;"></div> </div>
氏名(※)	生年月日(※)				
(資格を有する者についてはその資格及び職名を、その他の者については職名及び職務内容を記載すること)					
<p>6 虐待を行った養介護施設等において改善措置が行われている場合にはその内容</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><input type="checkbox"/> 施設等からの改善計画の提出</p> <p><input type="checkbox"/> 介護保険法の規定に基づく勧告・命令等への対応</p> <p><input type="checkbox"/> その他(具体的に記載すること)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 10px;"></div> </div>	<p>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22条第1項の規定に基づき、上記の通り報告する。</p> <p>平成 年 月 日</p> <p style="text-align: center;">〇〇〇 都道府県(担当課名)</p> <p style="text-align: right;">市町村長名</p> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; margin-left: auto; margin-right: auto; text-align: center; padding: 5px;"> 市町村 長 印 </div>				

<p>参考例</p> <p>社会福祉法人 ○○施設 管理者 ○○○様</p>	<p>○○市町第○○○号 平成○○○年○月○日</p> <p>○○市町村長 ○○○</p>	<p>施設における虐待と思われる事象に係る調査結果通知 及び改善計画の提出依頼について</p> <p>○○施設において平成○年○月○日から○月○日までの間に実施した「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」の趣旨に基づき事実確認の調査及び平成○年○月○日に実施した（例：介護保険法○条に基づく）（例：実地調査等）の結果については、下記のとおり通知します。改善計画を平成○年○月○日までに提出願います。なお、改善計画をもとに、定期的な訪問や聞き取り等の調査を行う予定です。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1 調査結果 ○○施設において、○○月○○日夜中に発生した入所者に対する施設職員における行為は、虐待に該当すると判断しました。 以前から入所者に対して暴言や暴力と思えるような言動があり、不適切な処遇があったことを確認しました。 また、本調査においては、患などの身体的な状態について記録の記載、及び施設内での連携や対応方針の明確化などがなされず対応方針が徹底できていない状況が確認されました。</p> <p>2 改善計画の提出 ○○施設において、以下の点を重視して施設内部での調査検討を全職員が関与する形で行うとともに、調査結果に基づき経営者・管理者の責任において改善計画書（書式は任意）作成及び提出を求めます。なお、改善の取組においては具体的な目標及び達成時期など必ず明記することを求めます。 （1）虐待対応マニュアルの整備 （2）職員全員に対する虐待対応マニュアル等の周知徹底 （3）第三者委員会の設立及び施設内での虐待が発生した原因の究明と検討 （4）職員の外部研修の実施と評価の充実 （5）風通しのよい職場づくりの検討と具体的な対策</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
---	---	--

指導内容	改善内容
<p>(1) 虐待対応マニュアルの整備</p> <p>①虐待対応マニュアルに組織として虐待防止を実施する義務に対する姿勢が明確にされていない。 ②管理者が虐待早期発見の責任者であることが明記されていない ③継続的な虐待防止教育や早期発見のための体制づくりが明確化されていない</p>	<p>①現行の虐待対応マニュアルについて、組織として断固として虐待の発生する環境をつくらないことを明記し、その方針及び具体的施策をマニュアルに追記を行う。 ②虐待予防・早期発見の責任者を明確にし、日常実施すべき役割をマニュアルに反映させる。 ③虐待防止委員会の組織作りと委員会議事録及びヒヤリハットを安全委員会と共有し、虐待の早期発見と継続的な教育展開ができる組織づくりを実施する。</p>
<p>(2) 職員全員に対する虐待対応マニュアル等の周知徹底</p> <p>①虐待対応マニュアルの早期発見や通報義務について職員の理解が低い ②定期的な教育がなされていない</p>	<p>①虐待対応委員会立ち上げ後、虐待対応マニュアルを改訂。その後、早期発見のポイントや通報義務について内部監査にて理解度を確認。理解が低い点について、各所属において学習会を開催し徹底する。 ②年間教育計画内に、4月の入職者研修時に新人対象で「虐待対応マニュアルの理解」研修を実施すること。9月度、虐待対応自己点検シート実施後、結果を受けた形で「虐待防止研修」を全職員対象で実施することを入れる。</p>
<p>(3) 第三者委員会の設立及び施設内での虐待が発生した原因の究明と検討</p> <p>①第三者委員会の設立に関わる規定がない ②虐待発生時の原因究明と検討できる体制がない</p>	<p>①虐待対応マニュアル内に ・第三者委員名簿（連絡先を含む） ・第三者への連絡方法 ・第三者委員会開催規定及び議事録作成規定を追記する。 ②虐待発生時（疑いを含む）その事実確認後、即日虐待防止委員会を開催し、前後情報の記録の確認・職員ヒアリング実施し、時系列分析及び対応立案実施することを虐待対応マニュアル内の虐待防止委員会規定に追記する。</p>
<p>(4) 職員の外部研修の実施と評価の充実</p> <p>①虐待対応に関わる職員の外部研修が実施されていない ②虐待対応に関わる研修評価制度がない</p>	<p>①安全委員会と連携し、外部研修情報を収集し、3年目以上の職員は全員1回は虐待に関わる外部研修を受講することを虐待対応マニュアルに規定する。その上で、年度末に未受講者について、各所属長から事由書及び受講計画予定表の提出を規定する。 ②外部研修受講者は、当該受講年度でチームを組み、虐待対応研修会（9月度）の研修度を行い、研修受講者からのアンケートによって理解度の評価とする。理解度が低い内容については、当該研修チームで再度その項目に関わる研修を実施することを規定する。</p>
<p>(5) 風通しのよい職場づくりの検討と具体的な対策</p> <p>①管理者が職員のストレス状況や現場の環境を把握できる体制ができていない ②職員が気軽に相談できる体制がない</p>	<p>①管理者は、ヒヤリハット報告書を利用し施設内状況を把握する。職員に報告書の重要性及び運用を教育し、状況把握ができる報告書の提出を促す。ヒヤリハット報告書項目に ・職員への暴力 ・利用者間トラブル ・外傷等 虐待兆候を把握するための項目を追記すると共に苦情対応委員会と連携し、利用者・家族からの苦情報告書内に虐待の兆候がないか、確認していく責務を虐待対応マニュアルに規定する。 ②相談しやすい環境づくりのため、管理者は、ヒヤリハット報告書による施設内状況の把握を行ったうえで、ケアの度合いが高い利用者や認知症の利用者等の状況から、管理者から適切に職員への声かけを行う。安全委員会の機会などを利用して、現場の課題に対し、職員をねぎらいながら解決への指導を行う。その際に不満や不安の兆候がある職員に対し、個別の声かけを行い相談受け入れ体制を示す。</p>

【別表】老人福祉法・介護保険法による権限規定

老人福祉法	都道府県知事	老人居宅生活支援事業者、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター設置者、介護老人ホーム・特別介護老人ホームの施設長に対する報告徴収・立入検査等
第18条	都道府県知事	老人居宅生活支援事業者、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター設置者、介護老人ホーム・特別介護老人ホームの施設長に対する報告徴収・立入検査等
第18条の2	都道府県知事	認知症対応型老人共同生活援助事業者に対する改善命令 老人居宅生活支援事業者、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター設置者に対する事業制限・停止命令
第19条	都道府県知事	介護老人ホーム・特別介護老人ホーム設置者に対する事業廃止命令、認可取消
第29条	都道府県知事	有料老人ホーム設置者等に対する報告徴収・立入検査等 有料老人ホーム設置者に対する改善命令
第76条	都道府県知事・市町村長	指定居宅サービス事業者、事業者であった者、従業員であった者に対する報告徴収・立入検査等
第76条の2	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
第77条	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
第78条の7	市町村長	指定地域密着型サービス事業者、事業者であった者、従業員であった者に対する報告徴収・立入検査等
第78条の9	市町村長	指定地域密着型サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
第78条の10	市町村長	指定地域密着型サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
第83条	都道府県知事・市町村長	指定居宅介護支援事業者、事業者であった者、従業員であった者に対する報告徴収・立入検査等
第83条の2	都道府県知事	指定居宅介護支援事業者に対する勧告・公表・措置命令
第84条	都道府県知事	指定居宅介護支援事業者に対する指定取消・指定の効力停止
第90条	都道府県知事・市町村長	指定介護老人福祉施設、施設開設者、施設の長、従業員であった者に対する報告徴収・立入検査等
第91条の2	都道府県知事	指定介護老人福祉施設開設者に対する勧告・公表・措置命令
第92条	都道府県知事	指定介護老人福祉施設に対する指定取消・指定の効力停止
第100条	都道府県知事・市町村長	介護老人保健施設の開設者、管理者、医師その他の従業者に対する報告徴収・立入検査等
第103条	都道府県知事	介護老人保健施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令
第104条	都道府県知事	介護老人保健施設に対する許可取消・許可の効力停止
第115条の7	都道府県知事・市町村長	指定介護予防サービス事業者、事業者であった者、従業員であった者に対する報告徴収・立入検査等
第115条の8	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
第115条の9	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
第115条の17	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者、事業者であった者、従業員であった者に対する報告徴収・立入検査等
第115条の18	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
第115条の19	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
第115条の27	市町村長	指定介護予防支援事業者等、事業者であった者、従業員であった者に対する報告徴収・立入検査等
第115条の28	市町村長	指定介護予防支援事業者に対する勧告・公表・措置命令
第115条の29	市町村長	指定介護予防支援事業者に対する指定取消・指定の効力停止

※指定介護療養型医療施設の開設者等に対する報告徴収・立入検査等：介護保険法附則第130条の2第1項
 ※指定介護療養型医療施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令：介護保険法附則第130条の2第1項
 ※指定介護療養型医療施設の指定取消・指定の効力停止：介護保険法附則第130条の2第1項
 ※介護医療院の開設者等に対する報告徴収・立入検査等：改正後の介護保険法第114条の2（平成30年4月1日施行）
 ※介護医療院の開設者に対する勧告・公表・措置命令：改正後の介護保険法第114条の5（平成30年4月1日施行）
 ※介護医療院の許可取消・許可の効力停止：改正後の介護保険法第114条の6（平成30年4月1日施行）

5 養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況の公表

高齢者虐待防止法においては、都道府県知事は、毎年度、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待があった場合にとった措置その他厚生労働省令で定める事項を公表するものとするとされています（第25条）。

この公表制度を設けた趣旨は、各都道府県において、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況を定期的かつ的確に把握し、各都道府県・市町村における高齢者虐待の防止に向けた取組に反映していくことを着実に進めることを目的とするとされており、高齢者虐待を行った養介護施設等名を公表することによりこれらの施設等に対して制裁を与えることを目的とするものではありません（ただし、高齢者虐待等により、介護保険事業所としての指定取消が行われた場合には、介護保険法に基づきその旨を公示します。）。

こうした点に留意しつつ、運用することが必要です。

公表の対象となる養介護施設等は、市町村又は都道府県が事実確認を行った結果、実際に高齢者虐待が行われていたと認められた事例です。具体的には、次のようなものが考えられます。

- ① 市町村による事実確認の結果、高齢者虐待が行われていたと認められるものとして、都道府県に報告された事例
- ② 市町村及び都道府県が共同で事実確認を行った結果、高齢者虐待が行われていたと認められた事例
- ③ 市町村からの報告を受け、改めて都道府県で事実確認を行った結果、高齢者虐待が行われていたと認められた事例

上記の事例を対象とし、次の項目について集計した上で、公表します。

※現在、厚生労働省のウェブサイトにおいて、各都道府県の公表資料へのリンク集を掲載しています。
<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000106372.html>

都道府県が公表する項目

<ul style="list-style-type: none"> ① 高齢者虐待の状況 <ul style="list-style-type: none"> ・被虐待者の状況（性別、年齢階級、心身の状態像等） ・高齢者虐待の類型（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） ② 高齢者虐待に対して取った措置 ③ その他の事項（厚生労働省令で規定） <ul style="list-style-type: none"> ・施設・事業所の種別類型 ・虐待を行った養介護施設従事者等の職種
--

6 身体拘束に対する考え方

平成 12 年の介護保険制度の施行時から、介護保険施設などにおいて、高齢者をベッドや車いすに縛りつけるなど身体自由を奪う身体拘束は、介護保険施設の運営基準において、サービスの提供に当たっては、入所者の「生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き」身体拘束を行ってはならないとされており、原則として禁止されています。

身体拘束は、医療や介護の現場では援助技術のひとつとして安全を確保する観点からやむを得ないものとして行われてきた経緯がありますが、これらの行為は、高齢者に不安や怒り、屈辱、あきらめといった大きな精神的な苦痛を与え、かつ、関節の拘縮や筋力の低下など高齢者の身体的な機能をも奪ってしまう危険性もあります。また、拘束されている高齢者を見た家族にも混乱や苦悶、後悔を与えている実態があります。

高齢者が、他者からの不適切な扱いにより権利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は許されるものではなく、身体拘束は原則として高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

ただし、高齢者本人や他の利用者の生命又は身体が危険にさらされる場合など、「身体拘束ゼロへの手引き」（厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議発行）において「緊急やむを得ない場合」とされているものについては、例外的に高齢者虐待にも該当しないと考えられます。身体拘束については、運営基準に則って運用することが基本となります。

身体拘束の具体例

- 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、立ち上がったりしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテープルをつける。
- 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：「身体拘束ゼロへの手引き」（平成 13 年 3 月：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行）

「緊急やむを得ない場合」に該当する 3 要件（すべて満たすことが必要）

- 切迫性：利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- 非代替性：身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束は一時的なものであること

○留意事項

身体的拘束等の適正化を図るため、基準省令において事業者は以下の措置を講じなければならないこととされています（平成 30 年度施行）。

- 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（※）を 3 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業員に周知徹底を図ること。
- 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- 介護職員その他の従業員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

（※）地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護においては、運営推進会議を活用することができるとする。
なお、上記の基準を満たさない場合は、身体拘束廃止未実施減算として、所定単位数の 100 分の 10 に相当する単位数を所定単位数から減算することが規定されています。

7 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止

1) 管理職・職員の研修、資質向上

養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するためには、ケアの技術や虐待に対する研修によって職員自らが意識を高め、実践につなげることが重要です。養介護施設等において、定期的にケア技術向上や高齢者虐待に関する研修の実施を依頼するとともに、市町村や都道府県でも研修等の機会を設け、養介護施設従事者等の資質を向上させるための取組が期待されます。また、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止には、実際にケアにあたる職員のみでなく管理職も含めた事業所全体での取組が重要です。管理職が中心となってサービス向上にむけた取組が期待されます。

※法に基づく対応状況等調査結果（資料編②-3, 4 ページ参照）では、養介護施設従事者等による高齢者虐待の主な発生要因は「教育、知識、技術不足など」が 66.9%、「職員のストレスや感情のコントロールの問題」が 24.1% となっています。

養介護施設等においては、従事者個人への意識啓発もさることながら、組織全体としての意識醸成、取組の推進が不可欠です。このため、施設長など養介護施設等において影響力のある者を対象に研修を実施し、

- ① 各施設内で職員への法制度、介護技術、認知症への理解を深めるための研修
- ② 職員のストレス対策（メンタルヘルスに配慮した職員面談、怒りの感情のコントロール等を含むストレスマネジメントに関する研修）
- ③ 虐待事案が発生した場合の迅速な報告体制の整備（施設等にとってマイナスイメージと思われるような風通しの良い組織づくり等）

なく、迅速に報告がなされるような風通しを確保することが重要です。これらについては、都道府県と市町村が緊密に連携し、着実に推進していくことが求められます。

2) 情報公開

養介護施設等は利用者が安心して過ごせる環境を提供するものですが、外部から閉ざされた空間でもあり、発生した身体拘束等の虐待事案が通報されにくい可能性があります。このため、養介護施設等の施設長等を中心とした従事者同士の一層の協力・連携による風通しの良い組織運営とともに、第三者である外部の目を積極的に入れることが有効です。具体的には、地域住民等との積極的な交流を行う等、外部に開かれた施設となることを促したり、介護保険の任意事業である地域支援事業の介護相談員派遣事業を積極的に活用したりすることで、行政の指導監督部門を補完し、身体拘束等の虐待事案の端緒をつかむことも有効です。あわせて、これらの取組を介護事業者に促していくことも重要です。

3) 苦情処理体制

高齢者虐待防止法では、養介護施設等に対してサービスを利用して高齢者やその家族からの苦情を処理する体制を整備することが規定されています（第 20 条）。養介護施設等においては、苦情相談窓口を開設するなど苦情処理のために必要な措置を講ずべきことが運営基準等に規定されており、苦情処理体制が施設長等の責任の下、運用されているかどうか適切に把握する事が求められています。

また、サービスの質を向上させるため、利用者等に継続して相談窓口の周知を図り、苦情処理のための取組を効果的なものとしていくことも大切です。市町村は、これらの指導・助言に努めることが重要です。

4) 組織的運営の改善

養介護施設等には、高齢者虐待の未然防止のために、研修、苦情処理及び内部監査を含めた業務管理体制全般について適切に運用されているか把握することが求められます。これらを自主的に点検し、必要に応じて体制を見直し、運用を改善する必要があります。

運用改善にあたっては、「ヒヤリハット報告書」を活用し、組織内リスク要因の洗い出しに努めることも有効です。発生した事故等への対応のみに留まらず、未然の施設情報から、早期に対応すべき虐待等課題洗い出しの体制整備について助言をすることも大切です。

また、事故やヒヤリハットを個人の責任としない組織風土を作り、認知症高齢者等への対応で苦慮している養介護施設従事者等に対し、ケア能力や対応スキルが低いという指摘だけで終わることなく、ねぎらいの言葉をかける教育・指導方法について市町村として理解しておき、適宜助言することも大切です。