

# 介護施設における虐待防止



2025年3月3日  
社会福祉士会  
山野 清治

# 自己紹介



氏名：山野 清治

趣味：

社会福祉士会での活動状況：

- 高齢者虐待対応専門職チーム
- 成年後見活動など

# この時間の流れ



- \* 施設内の研修の進め方 伝えるべきポイント
  - 伝えるべきポイントを整理するためにも**要因把握**
  - そもそも なぜ研修は必要か？ 事例を通して
  - 優先すべきことは 各施設で違う？ 課題抽出
  - 組織づくりについて
  - 各施設ごとの課題などを発見する視点
- \* 職員から虐待等の相談があった際の対応
  - 対応手順など各段階のポイント



表1 高齢者虐待の判断件数、相談・通報件数（令和4年度対比）

	養介護施設従事者等(※1)によるもの		養護者(※2)によるもの	
	虐待判断件数(※3)	相談・通報件数(※4)	虐待判断件数(※3)	相談・通報件数(※4)
令和5年度	1,123件	3,441件	17,100件	40,386件
令和4年度	856件	2,795件	16,669件	38,291件
増減(増減率)	267件(31.2%)	646件(23.1%)	431件(2.6%)	2,095件(5.5%)

※1 介護老人福祉施設など養介護施設又は居宅サービス事業など養介護事業の業務に従事する者

※2 高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等

※3 調査対象年度(令和5年4月1日から令和6年3月31日)に市町村等が虐待と判断した件数(施設従事者等による虐待においては、都道府県と市町村が共同で調査・判断した事例及び都道府県が直接受理し判断した事例を含む。)

※4 調査対象年度(同上)に市町村が相談・通報を受理した件数

# 高齢者虐待の3つの要因



- 1 職員の課題
- 2 組織運営上の課題
- 3 運営法人 経営層の課題

# 虐待発生要因



○虐待をおこなった**職員**の課題(上位項目)

- ・虐待や権利擁護、身体拘束に関する**知識や意識不足**
- ・介護や認知症ケア等に関する**知識や技術不足**
- ・職員のストレス・感情コントロール
- ・職員の倫理観や理念の欠如

(厚労省調査:出典)

# 虐待の要因は多岐にわたります



- 教育 知識 介護技術に関する問題
- 職員のストレス 感情コントロール
- 組織風土 職員間の関係の悪さ
- 倫理観 理念の問題 欠如
- 人員不足等 厚労省調査より

# なぜ高齢者虐待防止研修をする必要があるの





# このケースどうでしょうか



- 集団体操の時間になってもでてこないSさん
- 部屋に声かけにいくとSさんの部屋の  
ドアが開いていた 開いてたので声もかけないで入ってみると
  - ・ベッドサイドのカーテンはベッドが見えないように引かれている
  - ・中に入るとさっきトイレに いったばかりのSさんがトイレに座っているのに  
気づき「あら さっきトイレに行ったよね お腹調子 悪いの？ 大丈夫ですか あれ？ パンツも新しいのに変えたの？ 汚れたの？ それにしても かわいいパンツね 私の娘がはくような  
パンツみたいやね ハハハ 若々しくていいね
- ・体操の時間よ 準備して早くいきますよ
- ・そんなやりとりをして、ベッドまでシズさんといくと  
Sさんの娘さんが座っておられました。

# 入居者本人 ご家族の思いは



- この事例を この担当職員さんになった気持ちで聴いてどうでしたか？
- この事例を ベッドサイドに座っている娘さんと思って聴いてどうでしょうか
- 入居者 Sさんと思って聴いてみてどうですか

# このケースを考えてみます



- 悪意ではなかったから 心配もしてるし 大丈夫でしょ
- これぐらいで嫌な気持ちにはならないし
- こんな対応 先輩もしてたし
- 入居者とは 信頼関係があるから大丈夫よ

こんなふうに職員が思っていたら



\*だからといって

「やっていいこと」「やってはいけないこと」

不適切ケアを 当たり前に行ってしまいう**可能性**

# 自分の施設の課題を抽出しましょう



- 不適切ケアや虐待は個人のパーソナリティの問題で終わらせるのは危険です



組織の課題や責任ととらえて対応していく必要性

# 課題の抽出



- 職員教育の課題
- 介護スキルの課題
- 組織風土や管理体制の課題
- 業務負担軽減の課題
- 職員間の人間関係の課題 など

# 課題抽出方法の具体例



- 各施設でどのようにされていますか？
- 個人面談
- 困りごとと気になることアンケート
- 不適切ケア防止チェックリストの活用
- ヒヤリハットの分析
- 相談苦情の活用
- ボランティア 清掃業者など第三者にアンケートなど

# 抽出された課題をどう活用するか(例)



- 課題の抽出(より実践場面で不適切ケアや虐待の芽になりうる場面想定:予測などを各職員にだしてもらおう)
- 想定予測されるものに対して どんな工夫の研修が必要か? また実践にどう取り入れられるか?などを職員間で想定ケースを通して検討してもらおう
- このケースを通しての話し合いを大事にしていく
  - \* \* 一つ一つのケースでも、一人ひとりの感じ方や認識が違うことに気付いてもらう\* \*

# 各職員について研修ポイント視点 例



- 個別指導研修した後 実践されているか？
- 各職員のストレスチェック大丈夫かな
- 資料配布や映像のみ研修で「禁止型」になってないか
- 現場や実践などにひきつけた体験型研修は？
- 虐待防止法などの基本は理解できているか？ 等



# 組織体制づくり



- 各職員が相談できる人がいますか
- 指針が各職員に伝わっていますか
- 虐待や不適切ケアについて管理職は
- 虐待等に関するマニュアル 現実にあっていますか

# 虐待防止の組織つくりを考えてみます



- 新人のAさん 認知症の85歳 女性  
Eさんの入浴の声かけが苦手で悩んでいます  
声をかけると 強い口調で拒否され 時には  
叩こうとする動作までエスカレートします

介護リーダーのHさんに相談したら 「上手な声かけも必要だし 認知症の理解が必要だから この認知症のパンフをよく読んでからやってみて」とアドバイス

# 組織つくり を考える



- 組織の体制つくり とは なんでしょう？

# 組織体制チェックリスト



- (公財) 東京都福祉保健財団  
高齢者権利擁護支援センター作成

\* 高齢者虐待防止のための組織体制  
チェックリスト 16項目

例: 組織内で職員が孤立しないような体制作りを  
行っていますか? など

# 組織体制 (東京都福祉保健財団作成)



## 高齢者虐待防止のための組織体制チェックリスト

組織体制をチェックして、高齢者虐待の防止に努めましょう。あてはまるチェック欄に○をつけてください。

「ない」「わからない」とついた項目について、これからどのように取り組むかを考えることが大切です。

管理職が運営体制の見直しや事業計画立案を行うにあたり、全職員の無記名チェックの結果を分析して参考にすると、効果的であると思われます。

番号	チェック項目	チェック欄 (○)		
		ある	ない	わからない
1	組織の理念、倫理綱領、行動規範等を学ぶ機会がある。	ある	ない	わからない
2	ボランティアや実習生の意見を、ケアや体制整備に活かしている。	している	していない	わからない
3	利用者の満足度や意見を把握する機会や取組みを実施している。	している	していない	わからない
4	個別ケア・認知症ケアの改善を言い出しやすい雰囲気がある。	ある	ない	わからない
5	個別ケア・認知症ケアが流れ作業のようにならない。	ない	ある	わからない
6	ヒヤリハットの内容を分析して傾向を把握し、職員間で共有している。	している	していない	わからない
7	勤務体制や職員の相談体制等、職場環境の改善を積極的に推進している。	している	していない	わからない

# おすすめ方 ポイント



- 入居者一人ひとりを支えるサービスであること
- なぜ その対応になっているのか を組織で考える
- 各部署で実践している各職員の困りごとやアイデアで乗り切っていることを日頃から共有すること

# 組織づくり



- 日頃から うまくいっている職員さんがいれば  
その具体的な実践を各職員に**伝える機会を提供**
- 新人Aさんが 叩かれそうになった場面をヒヤリとして  
組織として分析し組織として共有する
- 入所者Eさんの個別ケア認知症ケアの改善を  
言い出しやすい職場に

# 研修の一例



- 実際に施設で浮かび上がってきた不適切ケアや悩んだ事例などを 施設の本当の一場面の写真などを使って 事例をもとに



グループワーク

ロールプレイ

話し合いの中で 各参加者の意見を否定や攻撃をしないなどのルールのもと活発に意見を交わして 共有していく  
さらに



# Aさんの悩み相談をもとにグループワーク



- ①課題に対して 自由に意見をだす
- ②介護拒否などの利用者には どう対応することになっているか

# 高齢者虐待防止のキーワード取り組み



## 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のキーワードと取組内容のまとめ

キーワード	取組内容
理念の共有	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 法人理念がわかる教材（映像等）を作成し、新入職員研修等で活用しています</li><li>・ 日頃の会議で法人の理念を伝える機会があります</li><li>・ 経営層が業務に関わることで、理念を伝える機会があります</li><li>・ 職員の個人目標を考える時に、法人理念と照らし合わせています</li></ul>
個別ケア・ 認知症ケア	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 入居前の暮らしの様子、長年なじんだ習慣や好みを確認しています</li><li>・ 認知症の人の「その人らしさ」を知るツール（センター方式、ひもときシートなど）を活用しています</li><li>・ 定例の会議でミニ事例検討をしています</li><li>・ 利用者の状況が変化した時に臨時で会議をしています</li><li>・ 職員が持ち回りで講師になる認知症ケアの勉強会を行っています</li></ul>
権利擁護 意識の確立	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 「虐待の芽チェックリスト」や「虐待予防セルフチェックリスト」を年に何回か行っています</li><li>・ 組織の管理者や委員会が中心になって、「虐待の芽チェックリスト」の結果を集計して、比較可能な形（数値化・グラフ化・内容やフロア別の傾向等）にまとめて、話し合い、改善をしています</li><li>・ 「虐待の芽」の状態に気付いた時に、職員間で声をかけ合い、助け合える関係を構築しています</li><li>・ 身体拘束が利用者・家族や職員に与える悪影響を確認しています</li><li>・ 一人ひとりのモラルを高めるような研修を実施しています</li></ul>

# 研修の具体例



- 各施設で抽出された不適切ケアやアンケートなどで予測された不適切ケアや虐待になりそうな実践的なケースを研修を通してグループワーク
- ヒヤリハットや事故報告を虐待防止に活用
- なぜ 接遇研修は虐待防止と関係しているの？
- 様々なチェックリストを活用した組織的な研修
- 虐待防止委員会だけが、がんばってる研修にならないためにも などなど

# まとめ: すすめ方・伝えるべきポイント



- 前提は 各施設ごと違いますが
  - ＊各事業で優先すべきことが違うという認識
- 前の事例から考えると
  - (1) 各職員の 知識の定着
  - (2) 各施設での課題を抽出する力  
課題に目をむける力
  - (3) 組織体制づくり

# 虐待疑いの相談があった際の対応



- 職員から虐待(疑い)の相談があった際の対応で気をつけること

# 対応の手順



- まず大事なことは

あらかじめ組織として対応を  
決めておく必要があります。

# 高齢者虐待防止に関する指針整備



- 虐待等の発生した場合の対応方法に関する基本方針
- 指針等にそって 虐待相談が発生した際は 職員間で情報が的確に共有や連携がされ 必要な対応をとる

# 施設内での対応



- 1 施設職員から相談報告を受けた職員は、責任者に報告
- 2 施設長を中心に聴き取り 事実を整理調査
- 3 再発防止の検討
- 4 虐待の疑いあり判断されれば市町村に通報  
など



# 利用者の安全の確保



- 次に大事なことは

利用者 入居者の安全の確保

# 利用者への対応



- すみやかに 入所者の安全確保
- 治療が必要な場合は すみやかに手配
- 外傷など目で確認できる傷などは 本人や家族の同意を得て写真などで保存  
具体的な傷のサイズなどもわかうよう工夫する

# 市町村への通報 報告



- 施設内で虐待が疑われる事案が発生した場合には  
施設に所在地である市町村へ 通報 報告
- 高齢者虐待防止法では 従事者に対して  
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なければならないと  
規定しています。

# 事実の確認



# 事実確認の方法



- 相談者や通報者から話を聴く
- 相談内容に応じて その時間に勤務した職員からも話を聴く
- 防犯カメラなどの記録を確認
- 業務記録等のケース記録状況の確認
- アザなどの場合は 写真などを人権に配慮しつつ残して 何センチなどの具体的数値として記録 など

# 利用者 家族への説明



- 利用者やご家族に対し、  
丁寧な対応と速やかな説明が必要

# 家族への対応



- 速やかに経過報告及び謝罪  
詳細が不明でも可能な限り状況を伝える
- 損害賠償が必要な場合も含めて誠実に対応  
事前に対応についての指針等検討  
法的対応については 組織 法人として体制を整備する。

# 施設管理者の責務



- 1 利用者の対応
- 2 家族への対応
- 3 虐待者への対応
- 4 通報者の保護
- 5 行政への報告
- 6 施設全体の取り組み



# 虐待者への対応



- 虐待行為が疑われる職員については、心理状態や現場の状況に配慮した上で、事実を冷静に確認
- 虐待と決めつけないで慎重に確認
- 関与していない職員からも 平行して事実確認
- 処分が必要な場合は 就業規則に基づいて適正に

# 通報者の保護



- 高齢者虐待の通報 相談をしたことによって 解雇その他の不利益な扱いを受けない

高齢者虐待防止法21条第6項

# 行政への報告



- 虐待行為が確定した時点ではなく、虐待行為が疑われる事案の発生を把握した時点で行政への一報を
- 行政に相談・通報などで繋げることで問題が深刻化する前に対応することが可能
- 利用者の安全やよりよい介護環境を守るためにも行政の調査等に協力

# 報告書の作成



- 把握した情報を適切に記録・分析・課題検討

# 情報整理と記録



- 1 虐待の発生日時
- 2 虐待を受けた利用者の情報
- 3 虐待を行った職員の情報
- 4 虐待行為の概要
  - \* 発生の経緯(発生前の状況を含む)
  - \* 発覚した経緯
  - \* 発生後の対応状況

# 虐待発生に至った要因と分析



## 1 環境上の要因

(なぜ 不適切な対応の発生を避けなかったのか?)

## 2 介護者状況の要因

(なぜ 当該職員が不適切な対応をしたのか?)

## 3 利用者状況の要因

(なぜ 当該利用者が被害にあったのか?)

## 4 被害拡大防止ができた要因

(なぜ 被害がこの程度で済んだのか?)

# 情報の記録・分析等



- 1 情報の整理記録
- 2 要因の分析
- 3 再発防止の検討

# 改善計画



- 1 実施した内容を具体的に記録
- 2 実施した再発防止策の達成度と効果を評価する
- 3 次の取り組み課題を検討する



# 参考資料：出典等



- 日本社会福祉士会  
「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の  
手引き」

# 参考資料：出典



- (公財) 東京都福祉保健財団  
高齢者権利擁護支援センター
- 神戸市福祉局監査指導部  
「事業所・施設での虐待防止研修進め方」
- 神奈川県  
「高齢者虐待発生後対応マニュアル」

# 参考になる資料等の案内



\* (公財) 東京都福祉保健財団

高齢者権利擁護支援センター

「高齢者虐待防止のセルフチェックリスト」

\* 社会福祉法人東北福祉会認知症介護研究・

研修仙台センター

「令和3年度老人保健健康増進等事業介護保険施設  
事業所における高齢者虐待防止に資する体制整備  
等に関する調査研究事業」

# 参考文献：参考資料：出典等



## \* 厚生労働省老健局

「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」

## \* 認知症介護研究・研修センター

「高齢者虐待を考えるー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」

## \* 厚生労働省

「高齢者虐待の実態把握等のための調査研究事業報告書

# 参考文献：参考資料



\* 長崎県

「高齢者虐待対応マニュアル」

\* (公) 東京都福祉保健財団

東京都高齢者・障害者権利擁護支援センター

「高齢者虐待防止と権利擁護」