

令和4年度  
地域密着型サービス事業所  
集団指導  
資料5

# 高齢者虐待の防止について

新潟市福祉部高齢者支援課

## 目次

|                      | ページ |
|----------------------|-----|
| 1. 高齢者虐待の状況          | 1   |
| 2. 高齢者虐待にかかる報告書      | 8   |
| 3. 高齢者と職員自身の尊厳を守るために | 9   |

# 高齢者虐待の状況(養介護施設・事業所)

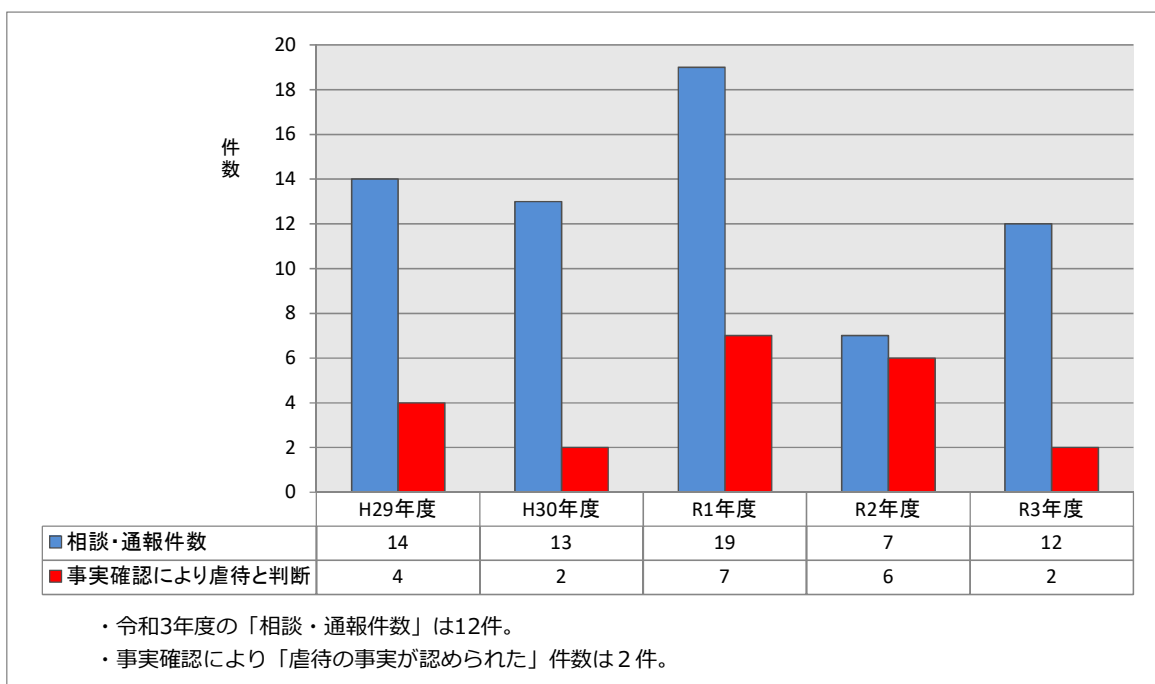
|       | 全国         |             | 新潟市        |             |
|-------|------------|-------------|------------|-------------|
|       | 虐待判断<br>件数 | 相談・通報<br>件数 | 虐待判断<br>件数 | 相談・通報<br>件数 |
| R2年度  | 595件       | 2,097件      | 6件         | 7件          |
| R1年度  | 644件       | 2,267件      | 7件         | 19件         |
| H30年度 | 621件       | 2,187件      | 2件         | 13件         |

※R2年度の虐待の事実が認められた6件のうち、2件はR1年度に「相談・通報」があったもの

国の統計調査：「高齢者虐待の要因分析及び高齢者虐待の再発防止に向けた効果的な取組に関する調査研究事業 報告書」

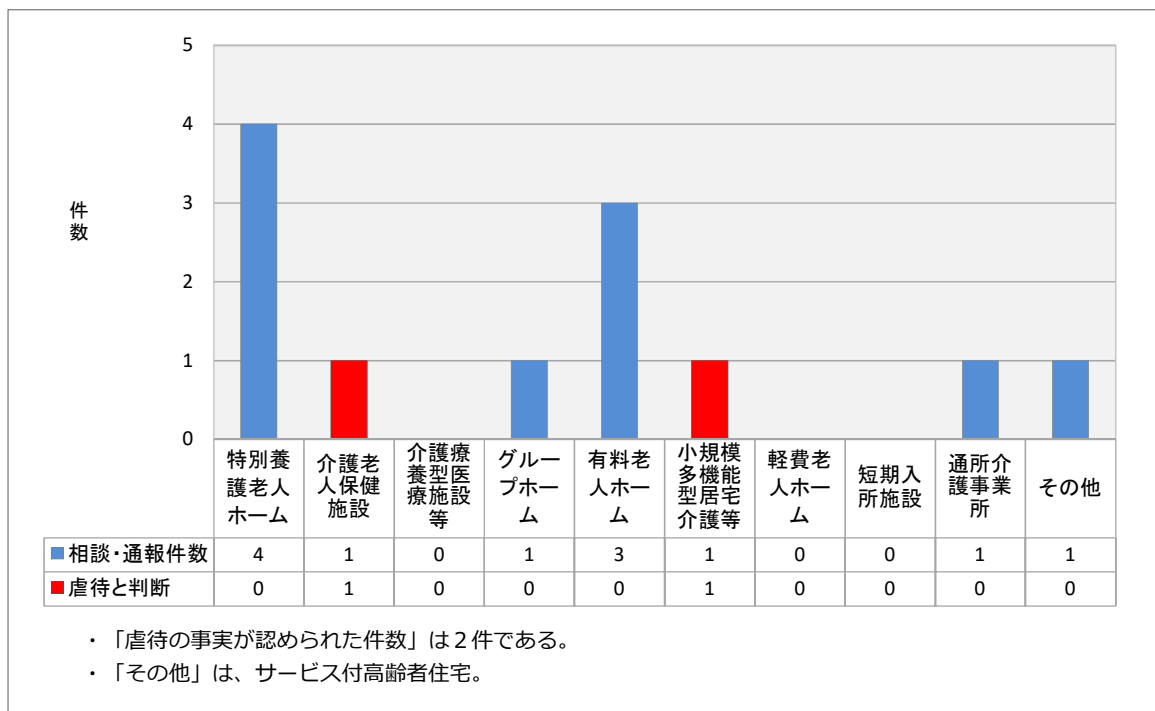
## 新潟市の統計

### ①相談通報件数及び事実確認の結果(H29～R3年度分)



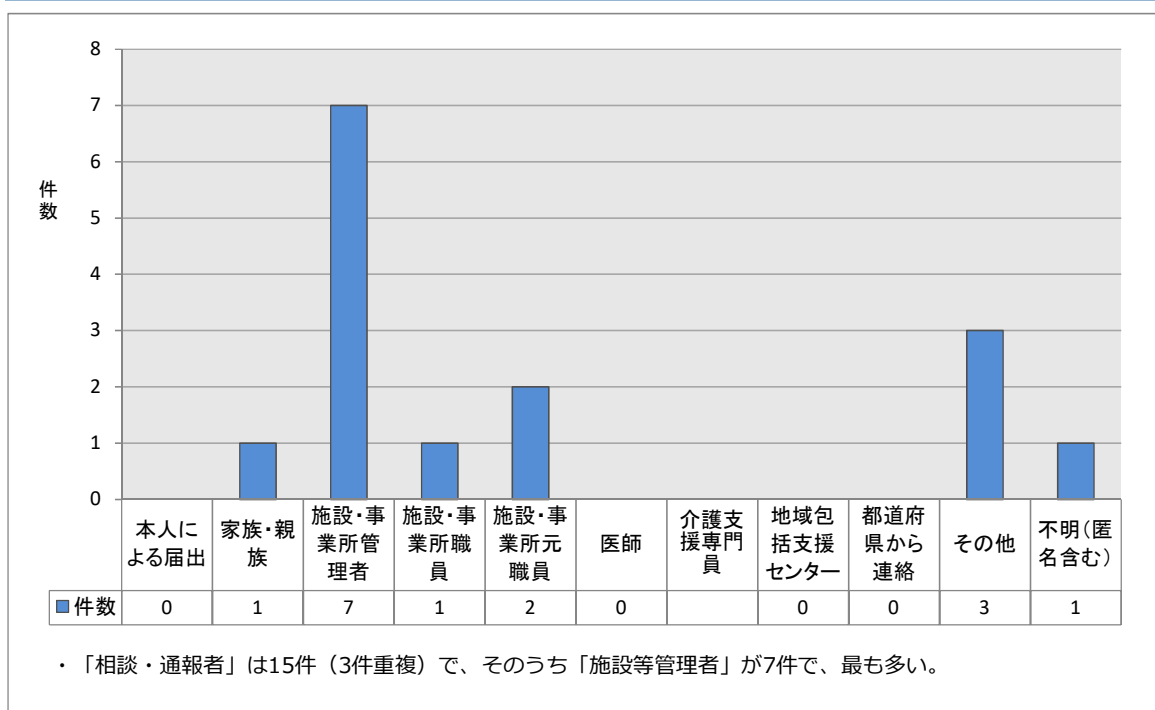
## 新潟市の統計

### ②相談通報のあった施設・事業所の種別(R3年度分)



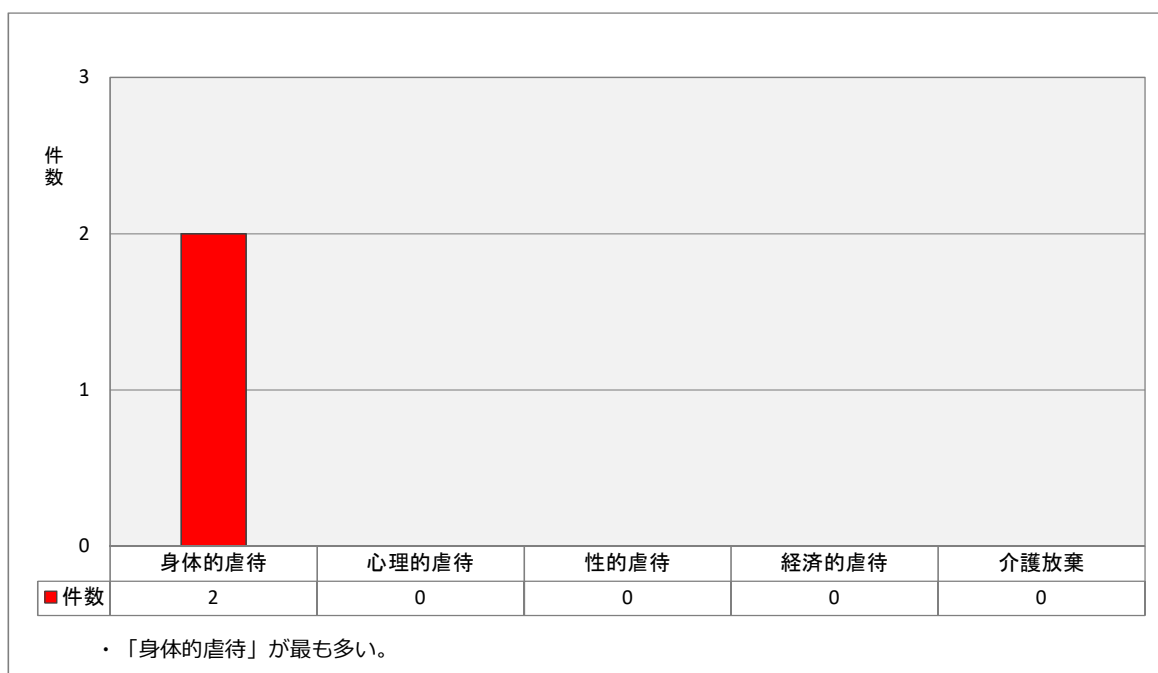
## 新潟市の統計

### ③相談・通報者の内訳(R3年度分)



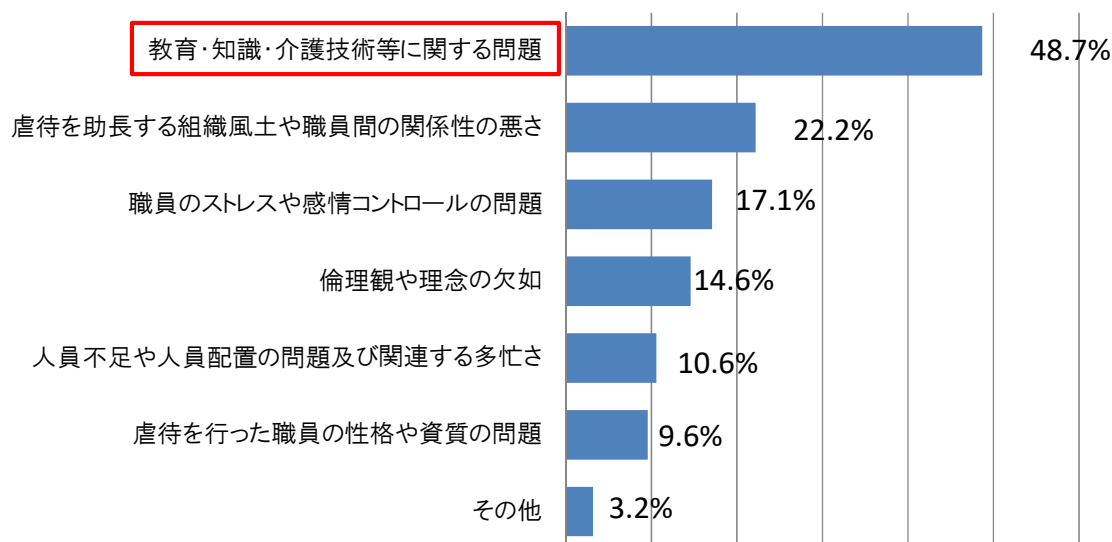
## 新潟市の統計

### ④虐待類型(R3年度分)



## 国の統計調査(R2年度)

### 虐待の発生要因



※記述回答を複数回答形式で分類

# 高齢者虐待防止を考える2つの視点

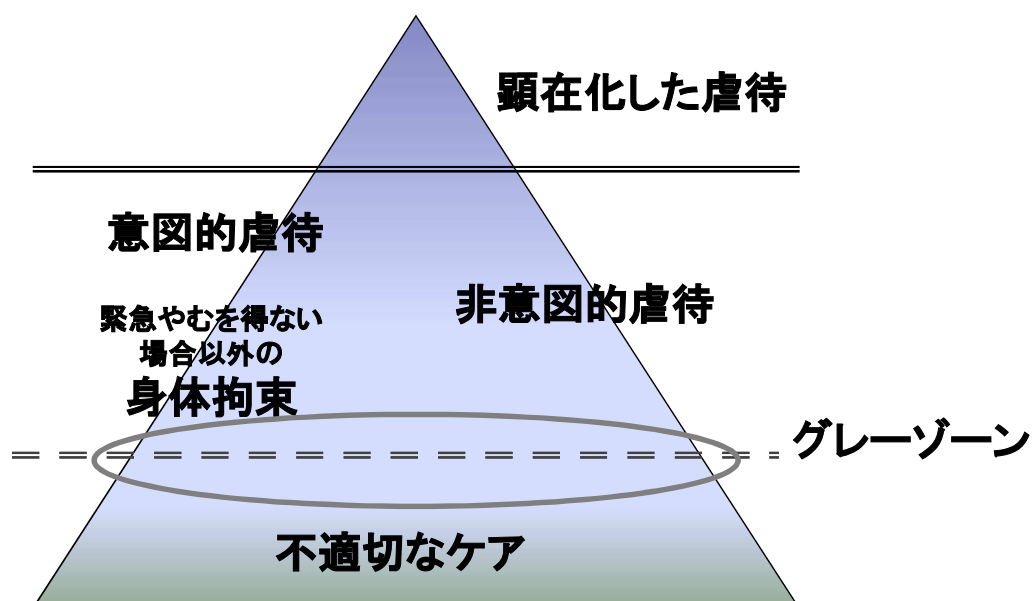
## ①顕在化した虐待以外の気付かれていない虐待の存在の可能性

- △意図的な虐待だが表面化していないもの(意図的虐待)
- △結果的に虐待を行ってしまっているもの(非意図的虐待)
- △「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束

## ②虐待との判断に至らない「グレーゾーン」の存在 さらにその底辺には「不適切なケア」の存在

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「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」より

## 「不適切なケア」を底辺とする「高齢者虐待」の概念図



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「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」より

# 高齢者虐待・不適切なケアの防止

- 「不適切なケア」の段階で発見し、「虐待の芽」を摘み「適切なケア」へと変える取り組みが求められる
- 対策の基本的な考え方

背景となる要因の分析



組織的な取り組み



職員個々人が必要な役割を果たす



**組織全体で高齢者の権利利益を守るケアを提供する**

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「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」を一部改変

## ➤ 組織運営の健全化

### 「理念とその共有」

- 介護の理念や組織運営の方針を明確にする
- 理念や方針を職員間で共有する
- 理念や方針実現への具体的な指針を提示する

### 「組織体制」

- 職責・職種による責任・役割を明確にする
- 必要な組織を設置・運営する
- 職員教育の体制を整える

### 「運営姿勢」

- 第三者の目を入れ、開かれた組織にする
- 利用者・家族との情報共有に努める
- 業務の目的や構造、具体的な流れを見直してみる
- 職員の意見を吸い上げ、運営に反映させる

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「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」より

## ➤ 負担やストレス・組織風土の改善

### 「負担の多さ」

- 柔軟な人員配置を検討する
- 効率優先や一斉介護・流れ作業を見直し、個別ケアを推進する
- もっとも負担の高まる夜勤時に特段の配慮を行う

### 「ストレス」

- 職員のストレスを把握する
- 管理者や上司、先輩が積極的に声をかけ、悩みや不安を聞く

### 「組織風土」

- 組織的な課題に1つずつ丁寧に取り組んで行く
- 取り組みの過程を職員間で共有する
- 負担の多さやストレスへの対策を十分にはかる

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「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」より

## ➤ チームアプローチの充実

### 「役割や仕事の範囲」

- 関係する職員がどのような役割をもつべきかを明確にする
- リーダーの役割を明確にする
- チームとして動く範囲を確認する

### 「職員間の連携」

- 情報や対応を共有するための仕組みや手順を明確に定める
- チーム(組織)での意思決定の仕組みや手順を明確に定める
- よりよいケアを提供するためには、立場を超えて協力することが必要不可欠であることを確認する

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「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」より



## ➤倫理観とコンプライアンスを高める教育の実施

### 「利用者本位」

- ・介護サービスにおける「利用者本位」という大原則をもう一度確認する
- ・実際に提供しているケアの内容や方法が「利用者本位」に基づいたものであるかをチェックする

### 「意識不足」

- ・基本的な職業倫理・専門性に関する教育を徹底する
- ・目指すべき介護の理念をつくり共有する

### 「虐待・身体拘束に関する知識」

- ・関連する法律や規定の内容を知識として学ぶ
- ・身体拘束を行わないケアや虐待を未然に防ぐ方法を具体的に学ぶ(「覚える」よりも「考える」学習を)

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「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」より

## ➤ケアの質の向上

### 「認知症ケア」

- ・認知症という病気やその心理、周辺症状について、正確に理解する
- ・認知症に伴う行動・心理症状には本人なりの理由があるという姿勢で原因を探っていく

### 「アセスメントと個別ケア」

- ・利用者の心身の状態を丁寧にアセスメントすることがスタート
- ・アセスメントに基づいて個別の状況に即したケアを検討する

### 「ケアの質を高める教育」

- ・ケアに関する知識・技術を共有する
- ・アセスメントとその活用方法を具体的に学ぶ(〇JTの方法を工夫し、実践の中で学ぶ)
- ・常にケアの見直しを行い、改善に取り組む

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「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」より

第 号  
年 月 日

新潟市長 様

施設名  
施設長

### 高齢者虐待にかかる報告書

下記のとおり高齢者虐待（疑い）が発生したので報告します。

#### 記

- 1 施設・事業所の情報  
(名称、種別、定員、所在地、開設日、法人・代表者名、施設長（管理者）名など)
- 2 被虐待（疑い）高齢者に関する情報  
(氏名、性別、年齢、要介護度、障がい高齢者及び認知症高齢者の日常生活自立度、心身の状況、入所(利用)開始日、施設の場合は居室、現在の所在など)
- 3 虐待（疑い）者に関する情報  
(氏名、性別、年齢、職種、経験・経歴、資格、特徴など)
- 4 虐待（疑い）事案の内容や状況  
(いつ、どこで、どのような状況下で発生したか、施設・事業所内での報告経過など)
- 5 虐待（疑い）事案発生後の対応  
(被虐待（疑い）高齢者への対応や処置等、家族への報告・説明、原因究明と再発防止策など)
- 6 その他参考事項等

注1 経過等については、時系列で分かるように記載すること

注2 必要に応じて記録や写真、証拠書類等の資料（写し）を添付すること

注3 報告にあたっては、必ず電話により第1報を行うこと。

報告先：新潟市 高齢者支援課 高齢者福祉係 電話025-226-1290

# 高齢者と職員自身の 尊厳を守るために

|| 高齢者施設・事業所における虐待を防止する ||



## Check List



### あなたは大丈夫？ 定期的に自身の行動を見直してみましょう

高齢者虐待は、虐待をしている人に自覚がない場合も多いため、段々とエスカレートしていきことがあります。気づかないうちに、不適切なケアや虐待になっていませんか？



- 親しみを込めて、「ちゃん」づけで呼んだり、愛称等で呼ぶことがよくある
- 話が通じないので、ごまかしたり、無視したりすることがある
- 他の仕事で忙しく、高齢者をその場に待たせたまま、うっかり忘れてしまったことがある
- 家族からの依頼や職員個人の判断で、ベッドを柵で囲ったり、つなぎ服を着せたことがある
- 高齢者の持ち物を、本人の了解を取らずに、勝手に使ったことがある
- ムセずに自力で食事が摂れるにも関わらず、時間がかかるとの理由で、全て介助したことがある
- カーテンを開けたまま、他人の前でオムツを替えたり、しばらく下着のままにしていたことがある
- 人手が不足、入浴や清拭などの適切な清潔保持が、しばらく出来ていなかったことがある
- 忙しい時に高齢者から頼みごとをされ、とっさに嫌な顔をしたことがある
- 他の職員が「不適切なケア」をしていても、見て見ぬふりをして、注意出来なかったことがある

## ストレスとうまく付き合うことも大切です

介護の現場では、強いストレスを感じることは少なくありません。思うようなケアが出来ない苦しさや重い責任感、業務の多忙さからイライラが溜まったり、高齢者からの強い抵抗など、職員自身の努力ではすぐに解決しないことが多いのも現状です。

ただ、そのストレスを放っておくと、大きな事故や虐待、不適切なケアに繋がっていかねません。

「ストレスを感じないようにする」のではなく「ストレスとうまく付き合う」ことが大切です。そのためには、職場全体で働く環境を見直し、ストレスとなる要因を改善、解消していくことで、職員個々のストレスケアへと繋がります。

まずは、普段から職員同士で悩みを共有し、問題は小さなうちから先輩や上司に繋ぐなど、「いつでも誰かに話せる環境づくり」を目指しましょう。



## 虐待に気づいたら

もし、あなたの働く職場で虐待を見つけたら、どうしますか？

高齢者施設・事業所の職員は自身の働く職場で虐待を発見した場合は、生命・身体への重大な危険があるか否かに関わらず、疑わしい場合も含め、市町村への通報義務があります。(法第21条第1項)

法により、**相談・通報した場合、通報者(あなた)の秘密は守られます**ので、安心して、速やかに対応しましょう。

## ■ 通報等による不利益な取扱いの禁止

- ・通報等を行うことは「守秘義務違反」にはなりません(法第21条第6項)
- ・通報等をしたことを理由に、解雇その他の不利益な扱いを受けることを禁じています(法第21条第7項)

## 通報・相談先

新潟市福祉部 高齢者支援課  
中央区学校町通1-602-1 TEL.025-226-1290

## 高齢者施設・事業所の職員による高齢者虐待について

高齢者虐待防止法(以下、「法」という。)では、高齢者を介護している養護者(家族等)による虐待だけでなく、介護保険・高齢者福祉施設や事業所に勤務している職員等(以下、「高齢者施設・事業所の職員」という。)による虐待の防止についても規定しています。(法第三章)

## 高齢者施設・事業所の職員とは？

介護保険法や老人福祉法で規定されている施設や事業所で業務に従事している職員を指します。直接ケアに携わる職員はもちろん、上記の職場で働くすべての方(経営者・管理者・事務員・ケアマネジャーなど)が対象となります。

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 入所系 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別養護老人ホーム</li> <li>・介護老人保健施設</li> <li>・介護療養型医療施設</li> <li>・介護医療院</li> <li>・短期入所生活介護(ショートステイ)</li> <li>・短期入所療養介護(ショートステイ)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域密着型介護老人福祉施設</li> <li>・認知症対応型共同生活介護(グループホーム)</li> <li>・養護老人ホーム</li> <li>・軽費老人ホーム(ケアハウス)</li> <li>・有料老人ホーム</li> <li>・サービス付き高齢者向け住宅* など</li> </ul> |
| 通所系 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症対応型通所介護(デイサービス)</li> <li>・通所介護(デイサービス)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通所リハビリテーション</li> <li>・小規模多機能型居宅介護 など</li> </ul>   |
| 訪問系 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護(ホームヘルプサービス)</li> <li>・訪問看護</li> <li>・訪問入浴</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問リハビリテーション</li> <li>・小規模多機能型居宅介護</li> <li>・居宅療養管理指導 など</li> </ul>  |

\*有料老人ホームに該当するもの

## 高齢者虐待とはどういうもの？

以下の行為は、高齢者虐待の具体例になります。

### 1 身体的虐待

- ・暴力行為(つねる、痣が出来るほど強く握る、殴る、蹴る、介護抵抗がある高齢者に対して叩き返すなどの仕返しをする、身体を引きずって移動させる など)
- ・医療的に必要のない投薬によって動きを制限する
- ・高齢者が拒否しているのに職員の手で無理やり食事を食べさせる
- ・職員の手で介護しやすいように高齢者の手足を抑えつける(不適切な身体拘束)



### 2 心理的虐待

- ・感情的に大きな声で怒る、侮辱的な発言や態度を取る、失敗をあざ笑う、不安をあおる
- ・子ども扱いや人格を貶めるような扱いをする(名前に「ちゃん」づけをする、顔や手に落書きをする、嫌がっているのにクリスマスだからと言ってサンタの恰好をさせる など)
- ・高齢者の訴えや呼びかけを無視する、意図的に行事や集会に参加させない
- ・職員の手で優先し、高齢者の意思や能力を無視した介護をする(必要がないのにオムツを無理やり着用させる など)



### 3 性的虐待

- ・わいせつな話を無理やり聞かせる、無理やり話させる
- ・人前でオムツ交換を行う、脱衣所で異性と一緒に着替えさせる、下着のまま放置する



### 4 経済的虐待

- ・高齢者の財産や金銭を不当に利用する、本人の金銭の使用を正当な理由なく制限する
- ・施設・事業所へ金銭の寄付・贈与を強要する、職員の立場を利用して高齢者からお金を借りる



### 5 介護・世話の放棄・放任

- ・必要な介護・世話を怠り高齢者の身体状況や生活環境を悪化させる
- ・職員の手でナースコールを外す、手の届かないところに置く、使用させない
- ・他の職員が虐待行為をしていても知らないふりをする

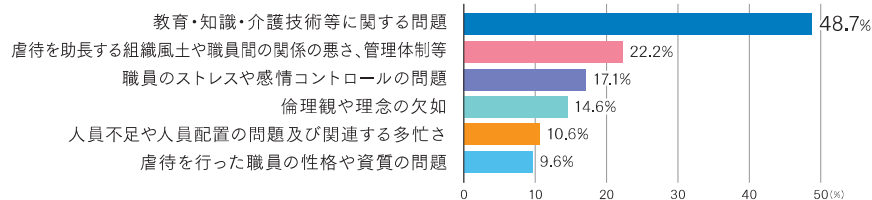


## 高齢者虐待は、なぜ起こるのか？

高齢者虐待は、様々な理由により発生します。『法に基づく対応状況等に関する調査結果(全国)』(図1)によると、「教育・知識・介護技術等に関する問題」が最も多く、次いで「虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ」、「職員のストレスや感情コントロールの問題」が多くなっています。

高齢者虐待を防止するためには、高齢者施設・事業所の職員一人ひとりが介護に関する正しい知識や技術を身につけたり、「虐待」や「不適切なケア」がないかなどを職場全体で話し合っていくことが大切です。

【図1】高齢者施設・事業所の職員による高齢者虐待の発生要因(令和2年度)厚生労働省



## 高齢者施設・事業所における虐待防止に向けた取組みは、経営者・管理者の責務です

令和3年4月より、すべての高齢者施設・事業所に対して、施設・事業所を利用する高齢者の人権擁護や虐待防止のために、以下のことが義務づけられました。(令和5年度末までは努力義務)

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し、そこで得た結果を職場内で周知徹底すること
- ② 虐待防止に関する指針を整備し、必要な措置を継続して実施すること
- ③ 虐待防止に関する研修を職員に対して定期的(新規採用時、年1回以上)に実施すること
- ④ 虐待防止のために必要な①～③について、適切に実施するため、専任の担当者を配置すること



高齢者虐待を未然にまたは再発を防ぐためには、職員一人ひとりのケアの質を向上させるとともに、法人の体制や施設・事業所の運営を整備することが大切です。職場全体で力を合わせ、高齢者虐待をなくす取組みを実践していきましょう。

## 不適切な身体拘束を防止する

**⚠ 身体拘束は、緊急やむを得ない場合を除き、身体的虐待に当たります。**

### 身体拘束の具体例

- 徘徊しないように、車椅子やベッドにひも等で体幹や四肢を縛る
- 自分で降りられないように、ベッドを柵で囲んだり、壁に押し付けたりする
- 点滴や経管栄養等のチューブを抜かないように、ひも等で四肢を縛る
- 立ち上がる能力がある人の立ち上がりを妨げるような椅子の使用をする
- 脱衣やオムツはずしを制限するため、介護衣(つなぎ服)を着せる
- 自分の意思で開けることの出来ない居室等に隔離する
- 「動かないで!」、「立たないで!」、「黙って!」といったスピーチロックによって言動を制限する

「緊急やむを得ない場合」とは? …以下の3要件をすべて満たす場合のことを指します

#### 1 切迫性

高齢者本人または他の利用者等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こと

#### 2 非代替性

身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する処置や方法がないこと

#### 3 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



— 3要件を満たした場合でも、以下の措置を講じる必要もあります —

- ・職員個人ではなく職場全体で判断する、時間や高齢者の状況、緊急やむを得ない理由を記録する
- ・身体拘束の内容、目的、時間、期間等を高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求める
- ・観察と再検討を定期的に行い、必要がなくなれば、速やかに解除する
- ・身体拘束などの適正化のための研修を定期的(新規採用時、年2回以上)に実施する など

## 認知症高齢者の虐待被害が増えています

認知症の症状は、今まで出来ていたことが徐々に出来なくなったり、不可解な行動をとることもあるため、ケアに携わる職員が理解に苦しみ、過度な不安や強いストレスを感じてしまうことから、虐待や不適切なケアに発展することも少なくありません。

認知症により、記憶が断片的になったり、判断が難しくなっても、**本人の意思を尊重し、残された能力をうまく活用**することで、その人らしい尊厳のある生活が送れるよう、認知症を正しく理解しましょう。

