



令和5年度 神奈川県高齢者福祉施設協議会(動画研修)

# 高齢者虐待防止

～通報事例から考える！高齢者虐待～



社会福祉法人神奈川県社会福祉事業団

横須賀老人ホーム

理事(兼)所長 佐野 芳彦

(社会福祉士・介護福祉士・介護支援専門員・認知症介護指導者)

# 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（平成18年4月施行）

高齢者虐待防止法の「高齢者」

- 65歳以上の者（介護を要しない者も含む）
- 65歳未満で要介護施設に入所し、その他要介護施設を利用し、又は要介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者

高齢者虐待を「養護者による高齢者虐待」と「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に分けて定義

誰が

養護者

日常的に世話をしている家族・親族など、高齢者を現に養護している人

養介護施設従事者  
老人福祉法・介護保険法に定める養介護施設・事業の業務に従事する人

だれに

高齢者

65歳以上の人  
（+養介護施設・事業を利用する65歳未満障害者）

なにを

身体的虐待

心理的虐待

ネグレクト

性的虐待

経済的虐待

# 高齢者虐待防止法の虐待行為

～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おかれること～

身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じる、もしくは生じるおそれのある暴行を加えること。	 <p>殴る蹴るなどの暴力 身体</p>
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いぢるしく減食や長時間の放置を行う、他の同居人による虐待を放置するなど、養護を著しく怠ること	 <p>劣悪な環境で放置 放棄・放任</p>
心理的虐待	高齢者に対するいぢるしい暴言やいぢるしく拒絶的な対応を行うなど、高齢者にいぢるしい心理的ダメージを与える言動を行うこと	 <p>高齢者を叱りつける 無視する 心理</p>
性的虐待	高齢者に対してわいせつな行為をすることや、高齢者に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や、高齢者の財産から不当な利益を得ること、ただし、養護者以外の高齢者の親族による場合も含む	 <p>年金などを勝手に使ってしまう 経済</p>

# 明らかにすべき事実（判断根拠）

## ①いつ

- ・日時の特定。できない場合おおよその日時、一定期間内に起こったと判断できる場合。
- ・当該職員の勤務時間外で行われることもある。当該職員が勤務する養介護施設・事業所の利用者を対象としていれば、勤務時間の内外を問わず、虐待と捉えることができる。

## ②どこで

- ・場所の特定。難しい場合、おおよその場所の特定しかできない場合であっても、一定の範囲内で行われたと判断することができれば、事実が確認できたことになる。

## ③だれが

- ・被虐待者の特定。虐待を受けている人は一人とは限らない。その場合であっても、一人ひとりに対し、どのような虐待の事実があったのかを明らかにする必要がある。通報内容から特定できない場合、情報収集に拠り確認する。誰から：事実確認では、虐待をしていた職員を特定、確認が必要。
- ・高齢者への事実確認、当該職員への確認、事業所の管理者（施設長等）、他の職員への聞き取り、介護記録等の確認など総合的に判断。
- ・虐待する職員も一人とは限らない。複数の職員であっても、誰が行った虐待なのかを確認する必要。組織ぐるみの場合は、その管理者（施設長）も虐待者となる。

## ④どのような虐待

- ・何をされたのか。虐待防止法で具体的に規定している内容に該当するかどうか
- ・例示されている以外にも、虐待相当行為は存在している。想定外の虐待もあり得る。
- ・虐待内容は多様。判断に迷うこともある。法の趣旨を踏まえ、判例、過去の虐待事例、区の事務連絡等、専門家等の意見、都道府県、国への照会内容から判断する必要がある。何が行われたかは明白にする。

## 虐待を判断する目安

- 行われた行為のみでなく、高齢者の尊厳、心身や生活への影響という視点で捉える。
- 必ずしも虐待とはいえない場合でも、高齢者への悪影響、権利利益の侵害がないかどうか
- 専門家や関係機関からの意見を踏まえて総合的に判断する。

『**守秘義務**』より  
『**通報義務**』が優先

# 通報事例 (第一報)

退職者は私が辞めればいいので対応しないでほしい。

行政より調査・改善計画の命令。その結果を県に報告。改善できれば処分は考えていない。

## 通報のあった虐待についての経過及び内容

### 内 容

平成24年7月2日、健康福祉課の窓口で虐待の通報がありましたと来意を告げられました。

通報者が持参した虐待と思われるケースの詳細が書かれた文書のコピーを持参され、見るように話がありました。文章を確認しました。

●●所長より、文書の内容から『推測するに職員からの通報である』と回答しました。

●●課長より、「退職された方からの通報である。通報者によると、所長さんにも伝えたが、改善されなかったため、窓口に来た」との主訴であったとのことでした。来所された●●課長、●●氏は窓口で実際に対応したわけではないとのことでした。

通報者が退職する前に理由を聞きましたが、男性職員に自分がきつい言い方をされたところがあると話がありました。自分が未熟なために言われていると思うとの話がありました。今後のためにも対応をどうするか聞きましたが、私が辞めればいいので対応して欲しくないと話され、もう自身の中で決めていた様子でした。その際、虐待の話は一切出ていません。

窓口で対応した●●町職員の方とも直接話をして、通報者とのやり取りや微妙なニュアンスを確認させていただきたいと依頼しました。人間のやることなので、誤解を招くような言動もあったかもしれませんと話しました。

対応については、事実確認をしなければなりません。内容が事実だとすると、法人全体の処分や当事者の懲戒の対象にもなります。今までも虐待については、研修を行なっていましたが、再度、職員研修を行なっていきます。町の対応や処分についてはどうお考えでしょうか。

●●氏より、  
ホームでの調査、改善計画の提出を命令します。その結果を県に報告します。それで改善ができれば、現在のところ処分については考えていません。とのことでした。調査については7月20日までに提出してください。また、通報者の名前は伏せて調査を進めてください。と指示がありました。

●●が窓口で対応した職員(●●氏)に連絡をとり、7月3日 16:00過ぎに原●●課長が町役場へ行き、通報時の様子を聞かせていただく。

文書のコピーをとらせてほしいと依頼するが、通報者に確認していないため、ホームでのコピーは不可との回答でした。●●生活相談員がメモに残すことは許可されました。内容は以下の通りでした。

退職者からの通報。所長に話したが改善されなかった。

通報者は守られている

# 通報事例 (経過)

## 虐待の対応経過

7月2日 (月)	町役場健康福祉課窓口にて告発者来所。
7月3日 (火)	老人ホームに来所。通報のあったこと、調査、改善計画の提出の指示。●●●所長、●●●相談員が対応
7月4日 (水)	所内打合、所長、副所長、管理課長、介護長、生活相談員、総合経営センター報告 所長 電話
7月5日 (木)	●●●理事へ報告 所長 出張先
7月10日 (火)	職員聴取
7月12日 (木)	●●●常務理事、●●●理事に報告 所長 湘 ●●●老人ホームで実施
7月13日 (金)	報告書等作成
7月15日 (日)	家族へ謝罪の電話
7月16日 (月)	家族へ謝罪の電話 家族会副会長●●●様へ説明 当事者であり家族会副会長●●●様へ説明 ●●●さんご家族宅で謝罪、説明
7月17日 (火)	総合経営センター打合せ 後見人へ謝罪の電話
7月20日 (金)	●●●報告 ●●●所長より提出 ●●●副課長 ●●●氏対応
7月23日 (月)	総合経営センターへ報告 ●●●理事長へ報告書提出 ●●●常務 ●●●所長 出張
8月1日 (水)	●●●町からの文書指導がある 健康福祉課長●●●氏が来所
8月2日 (木)	総合経営センターへ文書指導内容報告 理事長・常務・所長へ報告する。
8月6日 (月)	家族会会長・副会長に文書指導の報告をする。
8月9日 (木)	苦情第三者委員 ●●●町社協

①通報

②改善計画の指示

③所内打ち合わせ。  
法人本部の報告

④職員聴取

⑤報告書作成

⑥家族への謝罪

⑦家族会への報告

⑧報告書提出

⑨文書指導

⑩文書指導の内容  
を本部に報告

⑪文書指導の内容  
を家族会に報告

⑫文書指導の内容  
を苦情第三者委員  
に報告

# 通報事例 (調査結果に基づく対応)

調査結果に基づく対応

## 1、総合的な改善の方針

- ・施設全体で、ご利用者の生活上の困難を学習し、個人の自由や意思決定を尊重することを考えていきます。
- ・不適切な対応の予防、再発防止の対策を実施し、ご利用者の尊厳を保持できる環境を整えます。
- ・権利擁護・人権擁護を踏まえた行動を行います。

## (1) 再発防止の対策

### ① 職員研修の実施

虐待防止や認知症状への対応は今までも内部研修を実施し、外部の研修を受けてきたが改めて以下のように研修を行います。  
7月18日(水)から全職員対象に研修を実施しています。  
研修は少人数に分け、相互に話し合い共に考える状況をつくります。  
該当職員の個別研修を計画的に実施します。

### ② 個別ケアの充実

アセスメントに基づくケアプランの見直しを実施します。

### ③ 苦情対応等の第三者委員への協力依頼

第三者委員に内容報告し助言を仰ぎます。

### ④ 職員のメンタルヘルスマネジメントの充実

自分の心理状況を把握する調査を実施します。

### ⑤ 仕事の悩み等話しやすい職場環境づくり

人事考課の面接、異動の面接を活用して、個別の話しを聞く機会を充実します。

### ⑥ 内部委員会を活用

サービス検討委員会で援助方法の再検討をします。

## (2) ご本人へ謝罪し、今後のケアの充実をはかります。

7月18日(水) 所長、副所長、2Fフロア副介護長(フロア責任者)で該当者へ報告謝罪をしました。個別のケアプランを見直す。

## (3) 当該ご家族への報告と謝罪をし、今後の対応を説明します。

所長と副所長で報告謝罪をするとともに、再発防止の対策を説明します。  
対応結果について改めて報告をする旨伝えます。7月18日(水)までに実施します。

## (4) 家族説明会の開催

家族説明会を開催し、内容を報告、謝罪するとともに再発防止の取り組みを説明します。

## (5) 当該職員への対応

通報内容について概ね認めた男性T職員については速やかに配置転換を行い、勤務者が少人数帯となる夜勤業務から外します。個別研修を計画的に実施します。

①職員研修

③第三者委員への  
協力依頼

⑤話しやすい職場  
環境作り

家族への報告と  
謝罪

当該職員への対応

②個別ケアの充実

④職員のメンタルヘルス

⑥内部委員会の活用

家族説明会開催

# 通報事例(文書指導)

項目	通報内容の概要	確認結果について	改善内容・改善計画(施設)	判定及び指導内容(町)
1	<p>3月下旬 ご利用者の顔を職員が背後からほぼ、耳の辺りを両手で引っ張るような行為。本人は「痛い」と言っているが、職員は笑っている状況があった。</p>	<p>女性ご利用者(認知症がある。要介護5、認知症生活自立度Ⅲa)が昼夜逆転しないように、昼間覚醒させる目的にて耳の辺りを引っ張ったことがありましたと事実確認ができました。しかし、本行為に対し笑ったとの記憶はないとの事でした。</p>	<p>ご利用者にとって適切な対応についてよく考え、ご利用者の顔は、口腔ケア等必要な介護以外に触れないようにします。寝ている方を起こす場合は耳の側での声掛け等適切に対応するよう指導します。職員全員の研修、該当職員の個別研修を計画的に実施いたします。</p>	<p>(判定) <u>極めて不適切なケア</u> 介護とは認め難い行動であるが、今後このようなことが行われないように施設長は、指導内容及び改善計画の実行について確実にされたか確認をすること。 また、研修実施状況については報告すること。</p>
2	<p>3月下旬 ソファに座っているご利用者の背後より、職員がソファをガタガタと揺らす。身体も揺さぶられている状況があった。</p>	<p>女性ご利用者(認知症がある。要介護5、認知症生活自立度Ⅳ)に対し刺激を与える意味から背後よりソファを揺らしたことをしましたと事実確認をいたしました。</p>	<p>ご利用者の個別的な適切なケアを心がけ、ご利用者に不安を与えるような介護は厳に慎むように指導いたします。必要な援助は言葉で丁寧に説明し対応するよう徹底いたします。</p>	<p>(判定) <u>極めて不適切なケア</u> 介護とは認め難い行動であるが、今後このようなことが行われないように施設長は、指導内容及び改善の確認をすること。</p>

# 通報された事例の背景（当時の所長の言葉）

今回の件は、現場職員だけの責任ではありません。

- フロアに巡回に行っていたが、現場の状況を把握できていなかった、
- 毎月職員研修を行っていたが、学んだ知識を活かせる研修でなかった、
- 定期的な面接は職員の苦悩に気づけなかった  
た毎年ストレスチェックを行っていたが、ストレスに向き合えていなかった、

当事者職員以上に大いに反省をしています。

# 通報事例(職員の声)

周りも  
やっているから

思うように  
利用者が動  
いてくれない

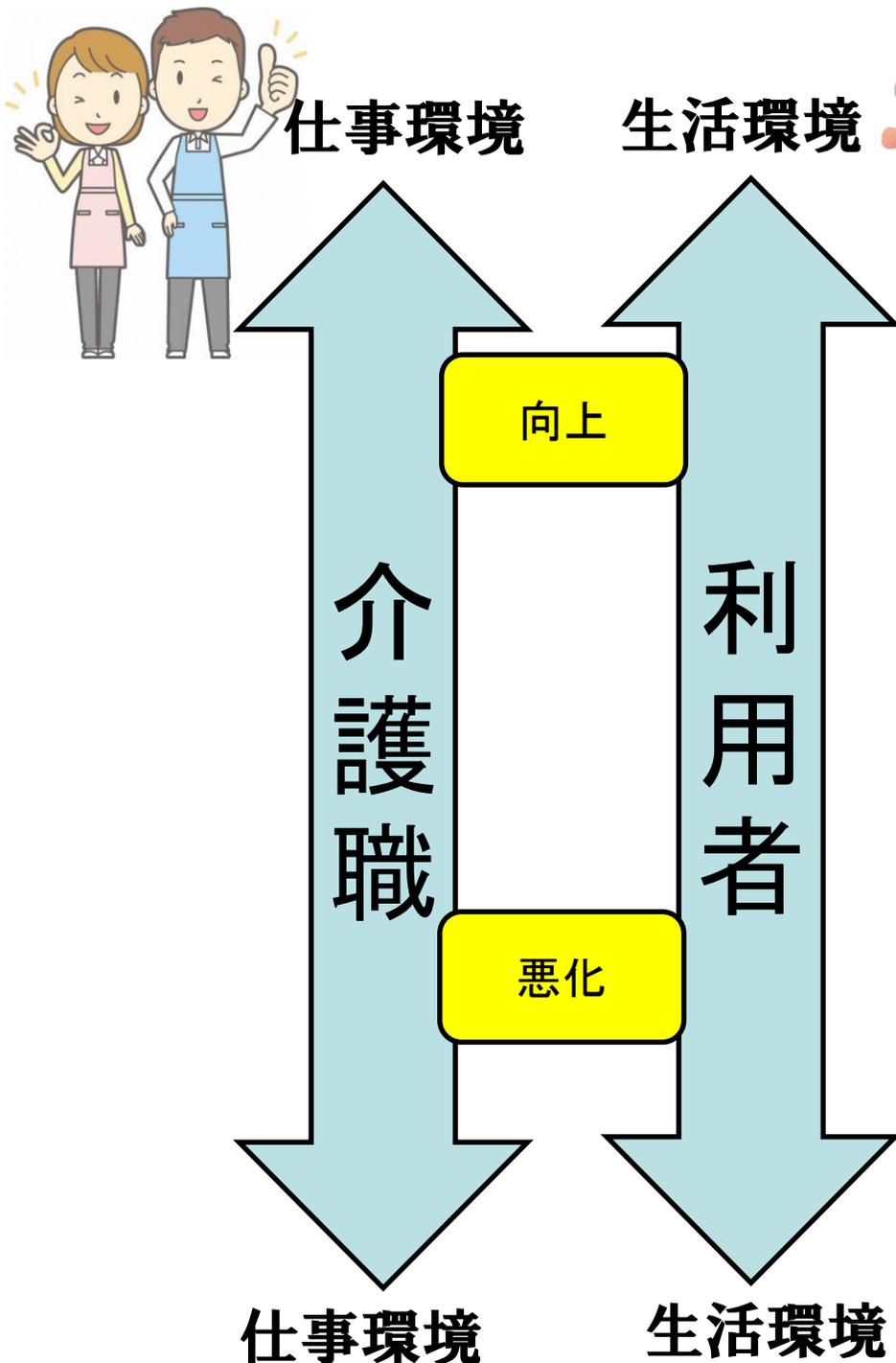
イライラ  
してしまう

あたりまえに  
なっている

カーツと  
なってしまう



# 介護職員のストレスに対処する大切さ



専門職としてよりよい仕事をするためには、自分自身の心の健康を保つことが大切。その結果、い仕事ができ、楽しく仕事ができれば、それはプラスの効果として自分自身に戻ってきます。



# ワーク1 (動画を一時停止して)

## 通報事例からの学びを考えて下さい

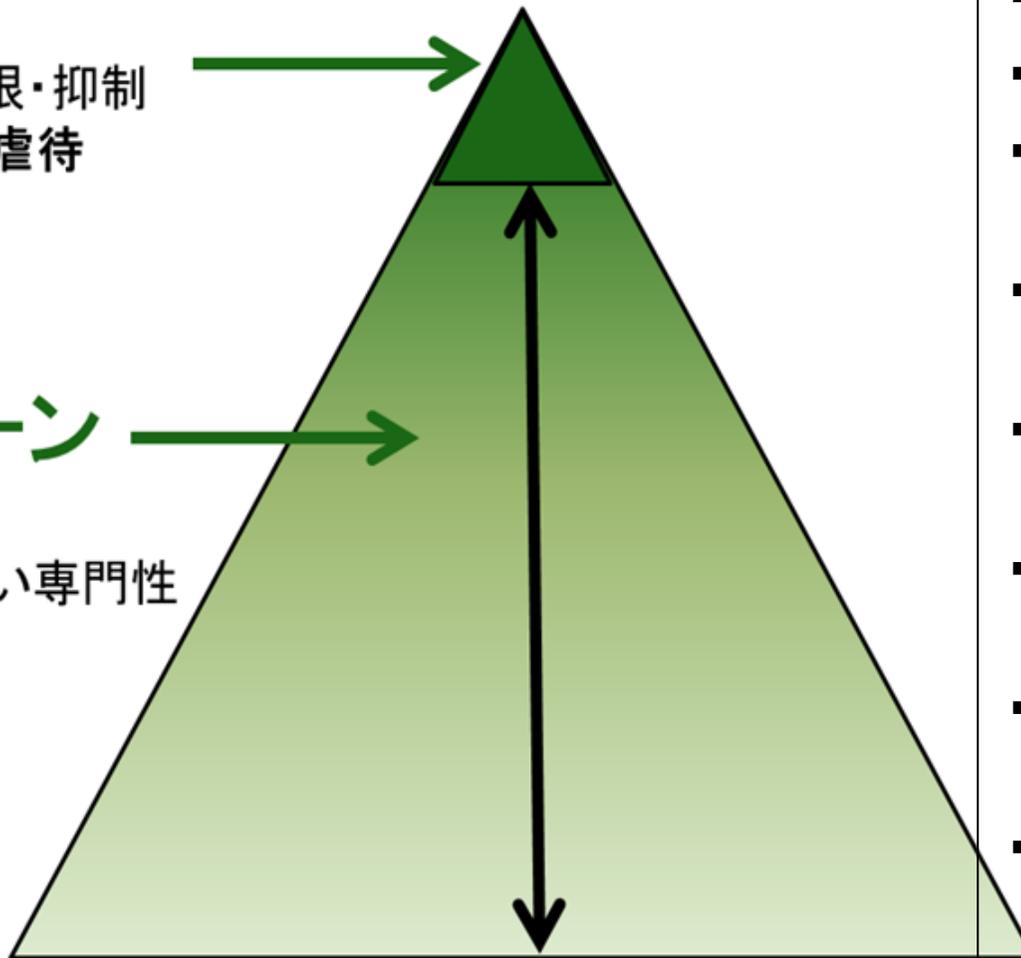
# 「高齢者虐待」と「不適切なケア」

～不適切なケア(グレーゾーン)には定義がない～

顕在化した虐待  
身体拘束・行動制限・抑制  
意図的・非意図的虐待

グレーゾーン

不適切な介護・低い専門性  
不適切なサービス  
不十分なケア  
不適切な関係



## 【不適切なケアの例】

- ・利用者の前で申し送りをする。
- ・利用者の前で「便がでた」と話す
- ・本人や家族が希望しないのにセカンドネームで呼ぶ。
- ・ご利用者が立ち上がると理由も聞かずに直ぐにトイレに誘導する。
- ・時間をかければ自分で食べることが出来るが、すべて食べさせる。
- ・「さっきも言いましたよ」とご利用者に対して言う。
- ・声かけなしに、ベッドから車いすに移乗させる。
- ・職員を呼んでも「ちょっと待って」と言われ、そのまま来ない。

認知症介護研究・研修仙台センター (2014) 「高齢者虐待の実態と防止・対応上の留意点」 p21

不適切なケア(グレーゾーン)には

『 **日々のケア** 』を振り返る事が重要

・認知症介護研究・研修仙台センター「介護現場のためのストレスマネジメント支援テキスト」

# 高齢者虐待・不適切なケアが起きたらどうするか

- 速やかな初期対応
- 利用者の安全確保
- 正確な事実確認（情報を隠さない）
- 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、関係機関への連絡
- 原因分析と再発防止の取り組み

もしかして  
虐待か  
もしれない…

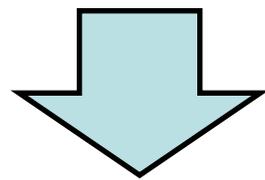


## 背景となる要因を捉える

- 組織運営は健全化？
- 負担・ストレスや組織風土に問題はないか？
- チームアプローチは機能しているか？
- 倫理観を持ち、コンプライアンス  
（法令順守）を考えているか？
- ケアの質は保たれているか？

## 「不適切なケア」から考える

- 「養介護施設等による高齢者虐待」の問題は、「不適切なケア」の問題から連続的に考える必要がある。
- 直接的に虐待を生み出さなくとも、放置されることで、虐待の発生を助長する
- 「不適切なケア」の背景要因として捉えられる背景要因は相互に関連していることが多い



「不適切なケア」の段階で発見し、「虐待の芽」を摘む取り組みが求められる

## 最後に

### ～高齢者虐待・不適切なケアの防止策のチェック事項～

- 高齢者虐待防止法のポイントを知っているか
- 不適切なケアの日々の振り返りができているか
- ストレスや怒りをコントロールする方法を知っているか
- 気づかせてくれる職場になっているか
- 職員を支える職場になっているか

ぜひ振り返ってみてください。



# 引用文献・参考資料

- ☞ 監修 認知症介護研究・研修センター 『認知症介護実践リーダー研修標準テキスト』  
(株)ワールドプランニング 2016年
- ☞ 小野寺敦志著『不安・イライラに振り回されない 介護のストレスマネジメント』ナツメ社 2018年
- ☞ 岡田進一著『介護関係者のためのチームアプローチ』(株)ワールドプランニング 2008年
- ☞ 竹田伸也著 『対人援助職に効くストレスマネジメント～ ちょっとしたコツでココロを軽くする10のヒント～』  
中央法規 2017年
- ☞ 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 『介護現場のためのストレスマネジメント』
- ☞ 認知症介護研究・研修仙台センター(2015)「高齢者虐待の実態と防止・対応上の留意点」
- ☞ 認知症介護研究・研修仙台センター(2008)「高齢者虐待を考える 要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」
- ☞ 神奈川県(2009)「高齢者・家族の心に耳を傾けるケアをめざして 施設職員のための  
高齢者虐待防止のための手引き」
- ☞ 倉田康路・滝口真 監修 高齢者虐待防止ネットワークさが 編著「高齢者虐待を防げ～家庭・施設・地域での取り組み～」法律文化社
- ☞ 副田あけみ・土屋典子・長沼葉月著 「高齢者虐待防止のための家族支援～安心づくり安全探しのアプローチ  
(AAA)ガイドブック」 誠信書房
- ☞ 『イライラとうまく付き合う介護職になる！～アンガーマネジメントのすすめ～』 著者:田辺有理子氏  
出版:中央法規 2016年
- ☞ 介護のイライラやモヤモヤをすっきりさせる4つの方法(おはよう21 2017年4月号増刊  
発行:中央法規 2017年
- ☞ 平成30年度神奈川県認知症介護実践リーダー研修 松浦美知代氏講義資料
- ☞ 平成30年度神奈川県高齢者権利擁護に関する研修 吉川悠貴氏講義資料
- ☞ 平成30年度神奈川県高齢者権利擁護・身体拘束廃止推進研修(専門課程) 武藤とみ子氏講義資料

