日本総研
The Japan Research Institute, Limited

令和７年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業
介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業



介護施設・事業所等で働く方々への高齢者虐待防止のためのポイント集

令和８年３月

株式会社日本総合研究所

はじめに　高齢者虐待防止に向けて

本年は、高齢者虐待防止法（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）が、平成18年（2006年）に施行されてから、20年が経過する節目の年です。この間の高齢者福祉に携わる関係者一人ひとりのたゆむことのない尽力の甲斐あって、高齢者虐待は、「家庭内の問題」や「施設内の不祥事」といった個別の事案ではなく、社会全体で発生予防・早期発見に向けて対応すべき課題であるとの認識が定着してきました。

そのような認識のもと、相談・通報窓口の整備や発生時の対応マニュアルの策定等の各自治体における体制整備が進み、令和3年度介護報酬改定・基準省令改正においては、すべての介護サービスにおいて高齢者虐待防止のための体制整備等の取組が義務化されるなど、高齢者虐待の防止に向けた制度上の働きかけや現場での積極的な取組が着実に行われてきているところです。

しかし、介護現場および高齢者やその家族を取り巻く社会的環境の変化等も相まって、本年においても、高齢者に対する虐待事例は後を絶たず、適正な手続きを経ていない身体的拘束等についても依然として発生し続けています。

高齢者虐待は決してあってはならない行為です。その一方で、介護現場では多様な利用者への対応や深刻な人手不足に伴う業務負担など、様々な困難があることも事実です。現場の実情を踏まえながら、高齢者虐待を未然に防ぐための取組を実施し、高齢者虐待を生まない職場づくりを考えていくことが求められています。

こうした背景から、高齢者虐待防止・身体的拘束廃止等の取組のさらなる推進に向けて、「介護施設・事業所等で働く方々への高齢者虐待防止のためのポイント集」と称し、高齢者虐待防止のために求められる体制整備の概要や具体的な体制整備に向けたポイント、実践事例を記載した普及・啓発資料を作成しました。

本啓発資料は、介護サービス事業者を主な対象としていますが、高齢者住まいや高齢者とかかわる関係機関であっても高齢者の尊厳を支えるために有用な内容を含んでいます。また、自治体にとっても、高齢者虐待の防止に向けた実施内容の把握や指導に役立つ情報を含んでいます。本啓発資料を介護現場で活用し、高齢者虐待の防止、ひいては高齢者の尊厳を支えるケアの実現に向けて役立てていただければ幸いです。

令和8年3月
「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業」検討委員会 委員一同

目次

Ⅰ. 高齢者虐待防止のために求められる体制整備の概要 P3

Ⅰ-1. 高齢者虐待防止への責務

Ⅰ-2. 高齢者虐待防止と身体的拘束等の適正化の一体的な推進

Ⅱ. 高齢者虐待防止のための具体的な体制整備にむけて P10

Ⅱ-1. 委員会組織の設置と運営

Ⅱ-2. 指針の策定と活用

Ⅱ-3. 研修の企画と運営

付録. ケーススタディ：事例を踏まえて高齢者虐待防止を考える P21

テーマ①：組織の風土や運営体制を通じて虐待対応を考える

テーマ②：職員同士のコミュニケーションを通じて虐待対応を考える

テーマ③：利用者への個別ケアを通じて虐待対応を考える

参考資料 P29

参考資料① 高齢者虐待防止に関する法令・制度

参考資料② 関係法令における処分規定

参考資料③ 高齢者虐待防止・身体的拘束等廃止防止に関する参考情報

有識者検討委員会 委員一覧

Ⅰ 高齢者虐待防止のために求められる体制整備の概要

1. 高齢者虐待防止に向けて
2. 高齢者虐待防止と身体的拘束等の適正化の一体的な推進

Point

1．高齢者虐待の基本と責務

- 虐待は身体的・心理的・性的・経済的・ネグレクトの5種類があります。
- 施設・事業所は早期発見と通報義務、国や自治体施策への協力が求められます。

2．体制整備の義務化

- 令和3年度介護報酬改定ですべての介護サービスで虐待防止の体制整備が義務化されました。
- 体制整備として、委員会の設置、指針の作成、研修の実施、担当者の配置が必須です。

3．身体的拘束と虐待の関係

- 施設等では「緊急やむを得ない」場合を除いて身体的拘束が禁じられています。
- 身体的拘束は利用者に身体的・精神的な悪影響を及ぼし、虐待に該当します。

4．高齢者虐待防止と身体的拘束等の適正化の一体的な推進

- 委員会や研修は、高齢者虐待防止と身体的拘束等の適正化を一体的なテーマとして、実施できます。
- 指針は高齢者虐待防止と身体的拘束等の適正化で、それぞれ独立して作成することが求められます。

高齢者虐待防止とケアの質向上

虐待防止は、介護の基本理念の実現に向けて必要不可欠な取組です。

介護の基本理念の実現に向けた高齢者虐待防止

高齢者虐待防止と介護の基本理念の実現

- 介護の基本理念は、高齢者の尊厳の保持を基本に据えた自立支援と自己決定の尊重です。高齢者の尊厳を支えるケアとは、高齢者がたとえ介護を必要する状態となっても、その人らしい生活を自分の意思で送ることを可能とすることです（「2015年の高齢者介護～高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて～」）
- 高齢者虐待は、高齢者の尊厳を大きく毀損する行為といえます。高齢者虐待防止は、介護を提供する事業者・高齢者福祉に携わる職員一人ひとりの責務であるとともに、介護の基本理念である高齢者の尊厳を支えるケアを行うためにも必要不可欠な取組です。

高齢者の尊厳を支えるケアの一環としての取組

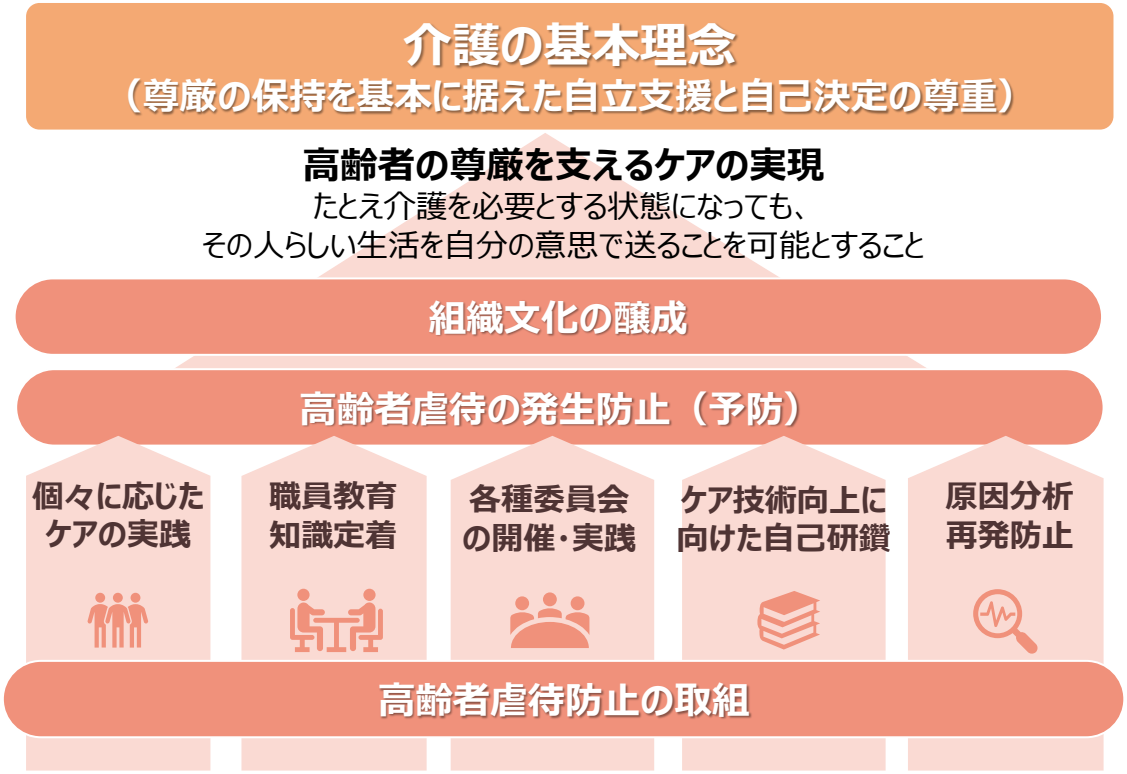
高齢者の尊厳を支えるケアの実現が目的

- 高齢者虐待防止に取り組む際には、虐待防止そのものが目的ではなく、その先の高齢者の尊厳を支えるケアの実現が目的であることを意識することが重要です。
- そのためには、尊厳を支えるケアを組織全体の取組として捉え、組織全体が一丸となって取り組むことにより、組織文化として根付かせていくことが求められます。

組織文化の醸成に向けた取組

チームでの取組や職員間で支え合うための仕組みが重要

- 高齢者虐待防止の取組は、施設長や個々の職員が単独で取り組んでもうまくいきません。高齢者虐待の防止とその先の目指すケアの実現に向けて、組織としてチームで取り組むことが求められます。
- 日々のコミュニケーションや定期的な面談等を通じて職員同士で気づき・支え合う仕組みを築き、組織文化として高齢者虐待や身体的拘束等を生まない職場づくりを目指していくことが重要です。



高齢者虐待防止に向けた組織マネジメント

虐待防止は、職員の倫理観の問題だけではなく、組織の課題として取り組む必要があります。

高齢者虐待防止にむけた組織マネジメントのポイント

組織マネジメントとして「虐待防止」を位置付ける

- 虐待防止は現場職員の倫理観だけに委ねるものではなく、事業所全体の組織マネジメントとして取り組む必要があります。
- 管理者は、利用者の尊厳保持を事業所の基本方針として明確化し、日常の会議や研修の中で繰り返し共有することが重要です。
- 虐待防止はコンプライアンスの一項目ではなく、ケアの質と事業継続を支えるマネジメント課題であるといえます。

職員のストレスマネジメント

- 虐待や虐待が疑われるケアの背景には、職員の疲労やストレス、業務過多などの要因が存在していることがあります。
- 虐待発生の要因として、職員のストレスや相談体制の不足、管理体制の不十分さなどが指摘されています。職員のストレスを放置すると、虐待と疑われるような声かけや威圧的な対応などのリスクが高まるため、ストレスマネジメントは虐待防止の重要な施策です。

気づきを共有できる職場文化をつくる

- 虐待防止は、小さな違和感やヒヤリ・ハットなどの気づきから始まることがあります。
- そのため、問題が深刻化する前に職員同士で共有できる環境を整えることが重要です。管理者は、「問題を隠さない職員が評価される」というメッセージを明確にし、報告や相談をしやすい職場環境を整備することが必要です。

事案発生時は原因分析を重視する

- 虐待が発生した場合、個人の責任追及だけで終わらせるのではなく、組織として原因分析を行うことが重要です。
- 再発防止に向けては管理体制や業務体制などの背景要因を含めて検討する必要があるとされています。

職員は運営における大切な資源

- 介護業界では人材不足が深刻化しており、職員は事業運営を支える重要な人的資源です。虐待防止は利用者の権利擁護だけでなく、職員の離職防止、ケアの質向上、組織の持続可能性の確保にも直結します。
- そのため、管理者は職員を単なる労働力ではなく「人的資源」として捉え、職員が安心して働き、互いに支え合える組織文化を構築することが重要です。

高齢者虐待防止法が施設・事業所に求める責務

介護施設・事業所や従事者には、高齢者虐待の早期発見と速やかな通報が求められます。

高齢者虐待とは

高齢者虐待となる行為

- 高齢者虐待は、広い意味では「高齢者が他者からの不適切な扱いにより、権利利益が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」とされています。具体的には、「身体的虐待」「介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）」「心理的虐待」「性的虐待」「経済的虐待」という5つの行為があり、身体的なもの以外にも虐待行為があることに注意が必要です。

高齢者虐待の行為者

- 高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の行為者として「養護者（家族・親族・同居人等の高齢者を養護している人※）」と「養介護施設従事者等（介護保険法・老人福祉法に規定する介護サービス等の業務に従事する職員）」を対象としています。

※経済的虐待は、養護者以外の別居親族も含まれる

介護施設・事業所の責務や従事者に求められること

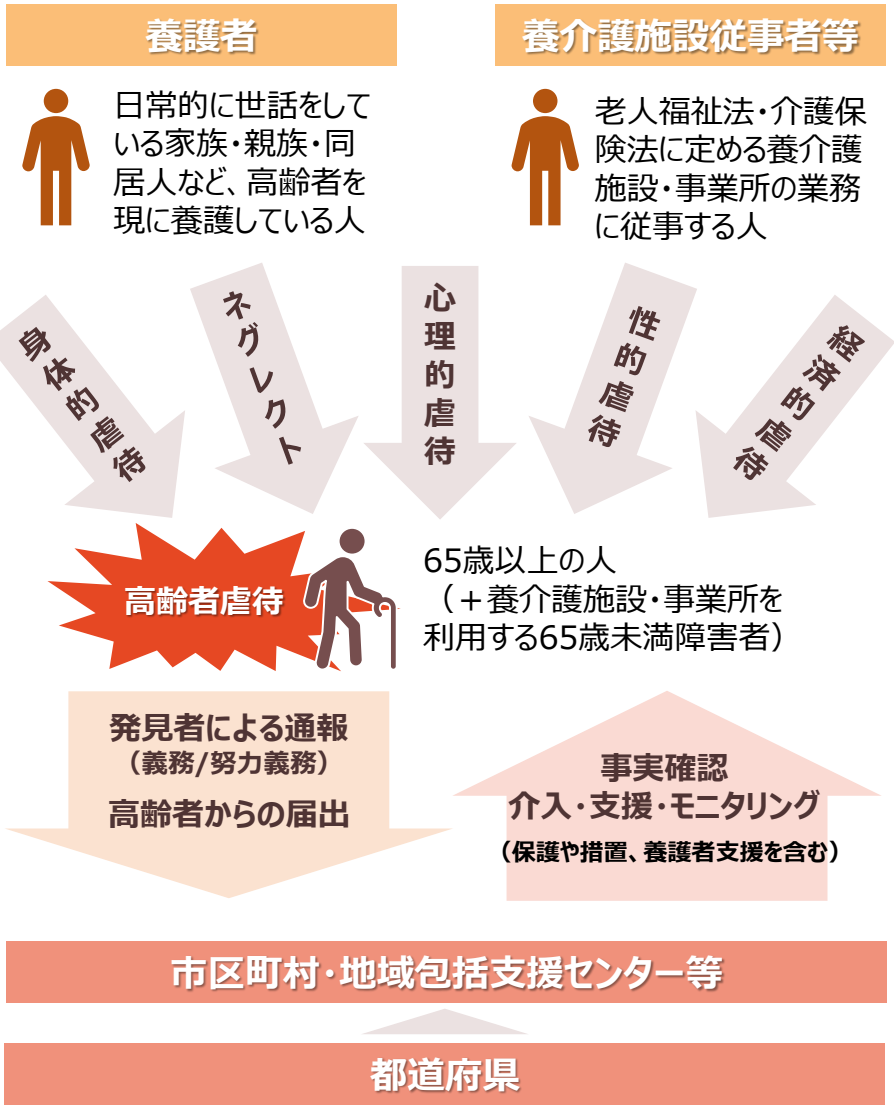
介護施設・事業所の責務

- 介護施設や事業所内での虐待発生に対しては、利用者の安全確保義務を負う施設・事業所が責任を持って対応することが求められます。
- 介護施設や事業所は、高齢者虐待の早期発見への努力義務、さらに国や自治体が行う虐待防止の啓発活動・虐待を受けた高齢者保護のための施策への協力に関する努力義務が定められています。

従事者に求められること

- 介護従事者は虐待の早期発見に努め、虐待と思われる事態を発見した場合市区町村等に速やかに通報する義務があります。なお、通報者の保護は法律上規定されており、事業者が通報したことを理由に従事者に対して不利益な扱いをすることや、通報者の特定につながる自治体の情報漏洩は禁じられています。

高齢者虐待防止法に基づく対応の全体像



参考：本ページは市町村・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（国マニュアル）を参考に日本総研作成

基準省令等が求める体制整備

「虐待防止の体制整備」はすべての介護サービスで義務化され、4つの要件を満たす必要があります。

高齢者虐待防止の体制整備の義務化

令和６年度から体制整備が義務化

- 高齢者の尊厳や人権を守る観点から高齢者虐待防止の重要性が高まる中、令和3年度介護報酬改定により、介護施設・事業所での高齢者虐待防止に向けた体制整備がすべての介護サービス施設・事業所の運営基準※1として位置付けられました。
- さらに令和6年度には体制整備の実施が義務化されるとともに、介護施設・事業所での高齢者虐待防止に向けた体制整備が未実施であった場合に報酬を減算する仕組みも導入され※2 、施設・事業所は高齢者虐待防止に向け必要な体制整備を図ることが求められています。

※1：老人福祉法に基づく老人福祉施設および有料老人ホームでも同様に規定
※2：居宅療養管理指導、特定福祉用具販売を除く。

必要な体制整備の内容と留意事項

体制整備に求められる4つのこと

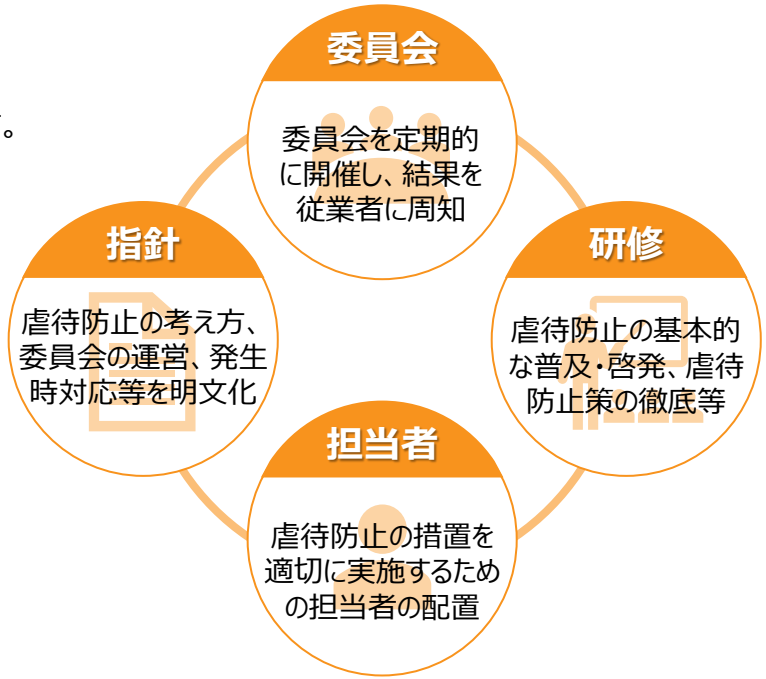
- 虐待防止の体制整備として、①虐待の予防・早期発見・再発防止の対策などを検討する「委員会の開催」、②施設・事業所の虐待防止に関する考え方や対応を文書にした「指針の作成」、③虐待防止の学習をする「研修の実施」、④虐待防止に対応する「担当者の配置」が求められます。

体制整備を通じて虐待が発生しない職場づくりをしていくことが重要

- 必要な体制整備に向けて取り組むことがゴールではなく、組織作りの手段として位置付けることが重要です。
- 体制整備として行う虐待防止の取組を通じて、職員間の支え合いの仕組みを築いていき、職員の心理的安全性を高め、組織として虐待が発生しない職場づくりを進めていくことが求められます。

すべてのサービス事業所で取組が求められる

- 虐待防止の取組は、施設だけでなく訪問介護・通所介護・居宅介護支援など在宅系サービスなど、すべての介護サービス等が対象です。事業所の規模も関係ありません。
- 在宅系サービスでは、従事者が養護者虐待やセルフ・ネグレクト等虐待に準ずる事案の発見者となりやすい立場にあることから、それら発見時の対応も求められます。
- 高齢者の生活と権利を守るための責務として、基準で求められている「義務だからやる」のではなく、日々の業務にも取組を反映・浸透することが大切です。取組が形だけとならないよう注意しましょう。



参考：本ページは『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）を参考に日本総研作成

身体的拘束等の適正化と高齢者虐待の関係

「適正な手続き」を経ていない身体的拘束等は禁止であり、高齢者虐待にも該当します。

身体的拘束等の禁止

身体的拘束等の禁止規定

- 身体的拘束とは、「本人の行動の自由を制限すること」であり、緊急やむを得ない場合に適正な手続きを経たものを除き、禁止されています。
- 身体的拘束に該当する行為か判断するうえでのポイントは、**「本人の行動の自由を制限しているかどうか」**です。十分なアセスメントや組織および本人・関係者等での協議を通じて、**取組を定期的に見直し、改善していくことが大切**です。

禁止の対象となる行為（例）

- 身体的拘束等の禁止規定の対象となる具体的な行為には次のような行為が挙げられています。しかしこれらは、**あくまでも例示であり、他にも身体的拘束等に該当する行為があること**に注意が必要です。

1	一人歩きしないように、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、また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装等をつける。
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字型拘束帯や腰ベルト、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	脱衣やオムツ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、ベッド等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。

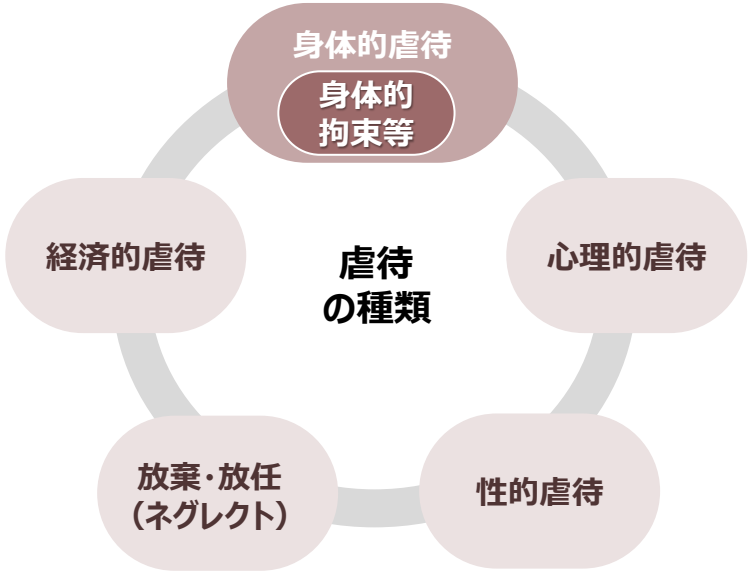
身体的拘束等の弊害と高齢者虐待との関係

身体的拘束等が与える影響

- 身体的拘束等は、利用者に不安や怒り、屈辱感などの精神的苦痛だけでなく、関節の拘縮や筋力低下など身体機能を奪う可能性があります。家族にも精神的負担を与え、介護する側もケアの質や士気が下がるなど、全員に悪影響があります。

適正な手続きを経ていない身体的拘束等が、高齢者虐待に該当

- 「緊急やむを得ない」場合を除き、適正な手続きを経ていない身体的拘束等は高齢者虐待にあたります。それらの行為は行政指導の対象となり、指定の効力停止など厳しい処分となった事例もあります。
- そのため、身体的拘束等の適正化と高齢者虐待の防止は密接な関係にあり、一体的な取組の推進が求められます。



参考：本ページは厚生労働省「介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き」を参考に日本総研作成

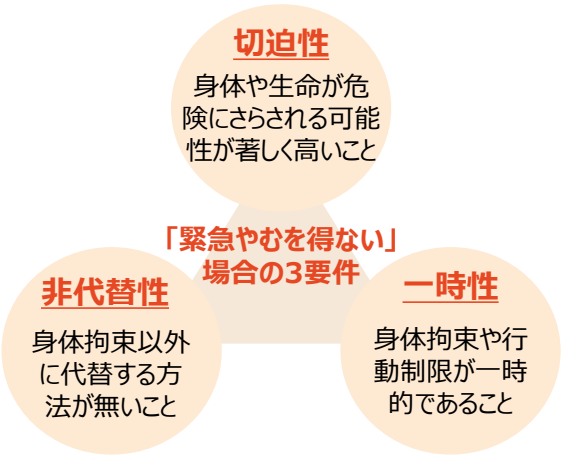
身体的拘束等の適正化の推進

身体的拘束等と高齢者虐待の問題は相互に関係しており、一体的な取組による効果が期待できます。

「緊急やむを得ない」場合の考え方と手続き

「緊急やむを得ない」場合の3要件

- 利用者の生命や身体を保護するために「緊急やむを得ない」場合には、例外的に身体的拘束等の実施が許されることがあります。**「緊急やむを得ない」場合とは、①切迫性、②非代替性、③一時性、の3要件全てを満たした場合**を指します。
- 上記の**3要件を全て満たしたうえで、委員会での確認や判断、本人・家族への十分な説明、身体的拘束等が不要になった時の解除など、慎重な手続きのもとで進めていくことが重要**です。また、身体的拘束等の様子や時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由等の記録と2年間の保存が義務付けられています。



高齢者虐待防止との一体的な推進

- 身体的拘束等の適正化と高齢者虐待防止は高齢者の尊厳と権利を守るという観点から、密接に関係する取組です。両者を一体的に考えながら取組を推進していくことで、それぞれの取組の効果を高めることが期待できます。

委員会について

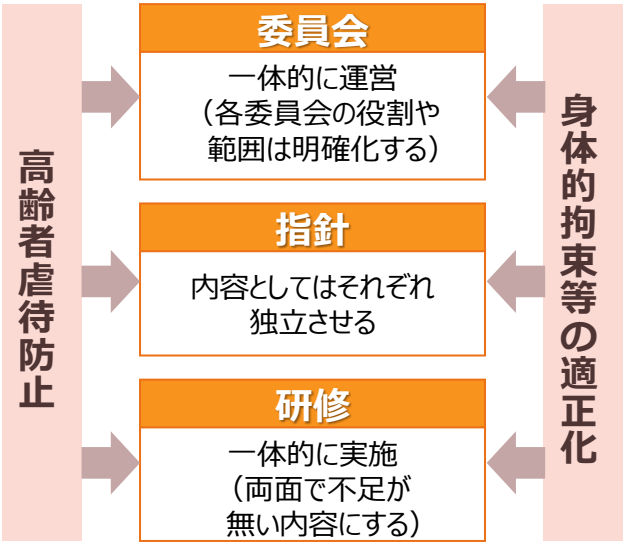
- 高齢者虐待防止と身体的拘束等適正化の委員会を一体的に設置・運営することにより、共通する問題をそれぞれの観点から扱うことによる効果が期待できます。ただし、一体的に取り組む場合でも、それぞれの委員会の役割や取り扱う事項の範囲を明確化しておく必要があります。

指針について

- 高齢者虐待防止と身体的拘束等適正化では、取り扱う内容や手続きが異なる部分が多くあるため、内容としてはそれぞれ独立した指針であることが求められます。一方、それぞれの違いを踏まえて一体的に検討・見直しを図ることにより、双方の視点が含まれることが期待できます。

研修について

- 高齢者虐待防止と身体的拘束等適正化は関係が深い（一部重なる）テーマとして、一体的に研修を実施することで、研修効果向上が期待できます。その際、高齢者虐待防止と身体的拘束等適正化の両面で不足が無い内容にすることが重要です。



Ⅱ 高齢者虐待防止のための具体的な体制整備にむけて

1. 委員会組織の設置と運営
2. 指針の策定と活用
3. 研修の企画と運営

Point

1．委員会組織の設置と運営

- 虐待防止の中心的役割を担い、予防・早期発見・再発防止を目的としています。
- 多職種や外部専門家を含む構成が望ましく、定期的に開催します（オンライン可）。
- 担当者を配置し、委員会と現場の連携を強化します。

2．指針の策定と活用

- 虐待防止に関する考え方、体制、研修方針、発生時対応などを明記します。
- 職員に対しては回覧や読み合わせ、利用者・家族等に対しては掲示・契約時説明などで周知します。
- フローチャートやチェックリストなどを活用し、理解しやすく実用的な内容にします。

3．研修の企画と運営

- 虐待防止の意義、予防、早期発見、再発防止等をテーマに研修を実施します。
- 伝達型（講義等）と参加型（事例検討・ロールプレイ等）を組み合わせることで、理解が深まります。
- 外部講師やオンライン研修を活用し、参加率向上と学習効果を高める工夫が重要です。

委員会組織の設置・運営の基本

委員会は虐待の予防・早期発見・再発防止の中核であり、現場と密に連携して運営しましょう。

基準省令における規定

施設・事業所内の委員会で高齢者虐待防止に向けた中心的な役割を担う

- 「虐待防止のための対策委員会」（以下、「虐待防止検討委員会」という。）は、施設や事業所で高齢者虐待を防ぐために、とても大切な役割を担っています。この委員会が目指すことは、**①虐待を起こさないための予防、②もし起きてしまった場合の早期発見と適切な対応、③再び起こさないための仕組みづくり**の3つです。こうした役割をしっかり確認して、委員会の活動が「形だけ」にならないようにすることが重要です。

虐待防止に向けた担当者の設置

- 施設・事業所内の高齢者虐待防止の取組をきちんと進めるためには、担当者を置くことが求められています。
- 国の解釈通知では、担当者は「委員会の責任者と同じ人が務めるのが望ましい」とされており、委員会と現場の取組がしっかり連携していくことが重要です。

委員会の運営形態・実施方法・検討事項

現場の多様な視点を反映するために多様なメンバーで構成する

- 委員会のメンバーは、管理者等の決定権者が構成メンバーに含まれる必要があります。また、幅広い職種で構成し、メンバーの役割分担を明確にすることが重要です。例えば、委員会で検討された対策を現場で推進する「チームリーダー」、指針等の本人・家族等への説明や相談対応を行う「計画作成担当者や相談員」、虐待疑い時の初動対応における医療的ケアを行う「看護職員」など必要なメンバーを整理します。
- 虐待防止の専門家である医療・司法または社会福祉関係の専門職、行政実務・学識または施設運営の経験者や、利用者・家族等の代表者、地域住民の代表者等の外部委員を迎えることも考えられます。

効果的・効率的な開催を心掛ける

- 委員会の開催頻度については、具体的な回数・期間等は示されていませんが、施設系のサービス等は身体的拘束等適正化に関する委員会が3か月に1回で開催と決められていることから、それをひとつの目安にすることができます。委員会の開催方法については、対面だけでなくオンライン会議ツール（ZOOM等）の使用が可能です。
- 委員会では、虐待の防止・発生時の対応・再発防止に関して検討することが求められます。前述した委員会の役割に応じて、右記の事項について検討します。

虐待防止検討委員会での検討事項

1. 虐待防止検討委員会その他施設（事業所）内の組織に関すること
2. 虐待の防止のための指針の整備に関すること
3. 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
4. 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
5. 従業者が虐待等を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
6. 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
7. 前号の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること

※「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準について」等の介護サービス施設・事業所の運営基準に対する解釈通知に記載の内容

参考：本ページは『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）を参考に日本総研作成

効果的・効率的な委員会の運営に向けて

施設・事業所の内部と外部で多様な委員構成にして、オープンな委員会にすることを心がけましょう。
虐待や疑わしい事象は、委員会での報告と原因分析を行い、再発防止につなげましょう。

委員会の設置・運営における工夫ポイント

☑ 多職種でのメンバー構成

- 施設長や管理職を中心に、介護職・看護職・リハビリ職・ケアマネジャーなど多職種で構成します。虐待防止は職種を問わず施設・事業所全体にかかわるテーマであるため、できるだけ多くの職種で構成されることが望ましいです。

☑ 外部メンバーの招聘

- 特に施設サービスでは、弁護士や医師、地域包括支援センター職員、家族代表など、施設外の専門家や関係者を含めることで第三者からの意見を取り入れ、透明性を確保することも考えられます。継続的な参加のためにオンラインを活用することもできます。

☑ 他の委員会・法人の委員会との連携

- 身体的拘束等適正化委員会などの他の委員会と一体的に運営することで、包括的にリスクマネジメントをするとともに、参加者の負担が少なく会議が開催できます。また、法人内の虐待防止検討委員会と連携することで、法人全体で横断的に虐待防止対策を推進することも有効です。

☑ 効率的な会議の開催・情報共有

- 複数委員会の同日での集約開催、開催日を毎月固定するといった工夫によって、委員会の出席率向上を図ることができます。オンライン会議ツールで会議を開催する場合には、オンライン会議を録画した動画を欠席者に閲覧してもらい、簡便に情報共有することが可能です。

☑ 委員会での事象の報告・確認

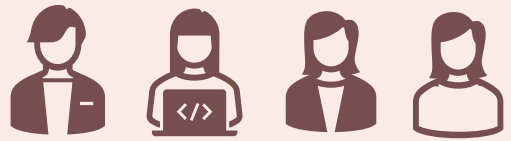
- 施設・事業所内で発生した虐待が疑われる事象や虐待と思われる事象は、口頭・報告書・目視（施設・事業所内のラウンド）などの方法で、委員会で共有します。事象の報告の際は、報告者への非難や高圧的な追及をせず、話しやすい雰囲気を作ることが大切です。

☑ 原因分析・事例共有による再発防止の徹底

- 委員会では、虐待の原因の分析や対策を検討することはもちろん、それを実際のケアに反映し、施設・事業所内に周知徹底させることが重要です。施設・事業所内で事例が不足する場合は、ニュース等から事例を取り上げて検討する方法もあります。

委員会の構成メンバー例

内部メンバー

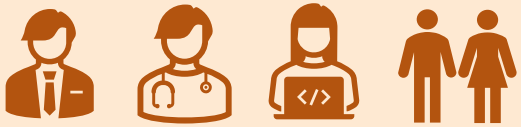




など

虐待防止 ＋ 身体的拘束等適正化

外部メンバー



など

※外部メンバー招聘時には参加者の守秘義務など利用者のプライバシーへの配慮が必要

参考：本ページは『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）を参考に日本総研作成

委員会設置・運営における工夫事例

構成メンバーの工夫（例）

内部メンバーの工夫

- 委員に労働衛生部門の担当者を加えることで、職員のストレスマネジメントが虐待防止につながることを理解し、労働環境の調整をしてもらう。
- 一般事務職が参加して、窓口等で家族からいただいた意見を委員会で報告し、対応できるようにしている。
- 法人内の各事業所から1,2名委員を選任し、構成員の職種を網羅する（医師、施設長、事務長、看護師、介護福祉士等）。

外部メンバーの工夫

- 法人外の弁護士や学識経験者、主治医などに委員会に参加してもらっているため、虐待が発生したとき以外にも、専門的な助言を受けることができる。
- 併設されている地域包括支援センターに委員会のオブザーバーとして入ってもらい、必要に応じて、役所への連携を図ってもらう。
- 家族の代表者から実際の利用状況に基づいた意見を伺う。

運営形態・開催方法の工夫（例）

運営形態の工夫

- 虐待防止検討委員会は身体的拘束等適正化委員会と重複する内容もあることから、定期的な委員会の開催にあたっては、一体的な運営をしている。
- 独立した委員会ではなく、虐待、事故防止、身体的拘束等、感染症、褥瘡など、すべてリスクマネジメントとして包含した委員会として実施する。
- 委員会としての開催は３カ月に1回だが、ケアプランカンファレンスや、インシデント・アクシデントカンファレンス等、小規模なカンファレンスが複数あり、毎日虐待防止・リスクマネジメント等の観点から情報共有する機会を設けている。

開催方法の工夫

- 開催時期により委員会への出席率が悪いことが続いたため、委員会ばかりの日を設け、1日の中で多数の委員会を行い、出席率を向上させる。
- 「毎月第〇週〇曜日」のように開催日を設定し、参加職員の予定を組みやすくしている。
- オンライン会議を実施後、欠席者含め録画した動画を閲覧してもらう。

検討内容の工夫（例）

虐待等の報告の工夫

- 気軽に話せる委員会運営を心掛け、小さな気づき等も発言しやすいようにしている。定期的に委員等が施設内をラウンドし、現況を確認している。
- 虐待防止のために、何か気になったことがあれば「懸案事項報告書」を作成・運用している。無記名で報告書を提出してもらい、その内容を委員会や各部署の会議で共有している。

原因分析・再発防止の工夫

- 虐待の原因や対策の検討は、介護の基本や理念を検討することにつながるとの考えから、ケア手法の検討もあわせて行っている。
- 要因や前兆を含めて検討する話し合いを行った後、具体的な事例に、利用者・職員の心情や当該の対応が虐待と疑われる理由等の説明を加えて、資料として施設内に配布している。
- 疑わしい事例が無い場合でも、ニュース等から事例を取り上げ、原因や背景を話し合い、検討に慣れるようにしている。

※『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）の掲載事例に加え、令和7年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業」における施設・事業所ヒアリングであがった工夫事例をもとに記載

指針策定にあたって記載すべき事項

指針とは、虐待防止のために基本方針・組織体制・ルール・研修等を取りまとめた文書です。

基準省令における規定

指針では虐待防止への取り組み方をまとめる

- 介護の現場では、利用者の権利を守り、虐待を防ぐことがとても大切です。そのため、基準省令により「虐待防止のための指針」を作ることが求められています。この指針は、施設や事業所が「虐待を防ぐためにどのように取り組むか」をまとめたものである必要があります。
- 例えば、どんな考え方で取り組むのか、どんな体制やルールで進めるのか、誰が担当するのかなどを検討し、それらを踏まえた指針を作成することが大切です。指針の作成に向けた検討を丁寧に行うことにより、実際の虐待防止の取組が着実に行われるようにしましょう。

指針に盛り込むべき事項

- 施設・事業所内で指針を作成する際は、下記の項目を盛り込む必要があります。

	項目	具体的な内容（例）
1	施設（事業所）における虐待の防止に関する基本的考え方	施設・事業所や法人のサービス提供にあたっての方針等
2	虐待防止検討委員会その他施設（事業所内）の組織に関する事項	委員会の設置、開催、構成、検討事項、検討結果や決定事項の周知方法等
3	虐待の防止のための職員研修に関する基本方針	研修の開催回数、時期、新規採用時の対応、研修の内容、研修記録等
4	虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針	虐待等の発生原因の分析、再発防止策の策定の取組等
5	虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項	通報や相談・報告を行う先、その後の動き等
6	成年後見制度の利用支援に関する事項	成年後見制度等の利用者・家族への説明、相談窓口の紹介等の支援方針等
7	虐待等に係る苦情解決方法に関する事項	苦情処理の体制、苦情に虐待関連の内容が含まれていた場合の対応等
8	利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項	利用者、家族等が指針を閲覧できるようにすること、具体的な閲覧方法
9	その他虐待の防止の推進のために必要な事項	日常の虐待防止の取組、他の事業所・機関との連携内容等

※項目は「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準について」等の介護サービス施設・事業所の運営基準に対する解釈通知に記載の内容

参考：本ページは『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）を参考に日本総研作成

効果的な指針の活用に向けて

指針は、外部の意見を積極的に取り入れて策定し、策定後も定期的に内容を見直しましょう。
職員・利用者・家族へ多様な方法で指針を周知・説明し、内容を理解できるようにしましょう。

指針の策定・活用における工夫ポイント

☑ 法人・行政・専門家等への相談

- 指針策定にあたっては、法人内の別の施設・事業所や併設している他のサービス事業所等との意見交換、行政や専門家（弁護士等）などの相談で、自施設・事業所以外の外部も巻き込むことで、より客観的・実用的な指針を作成できます。

☑ 指針の定期的な確認・見直し

- 指針は、現状に合った内容であるように定期的な見直しを行いましょう。特に、制度改正時には新制度との整合性を確認し、更新することで、法令遵守と適切なサービス提供を続けることが重要です。また、指針を見直す際も行政の担当者に相談できると良いでしょう。

☑ 事例や平易な文章による分かりやすい内容

- 指針には「虐待の予防」、「早期発見と適切な対応」、「再発防止」といった事項について記載することは当然ですが、そのうえで、具体的な事例を交えて説明する、読みやすい平易な文章にする、といった工夫によって理解度を高めることも重要です。
- 指針は単なる文書にとどまらず、日々の業務に活用できるようにする必要があります。したがって、フローチャートやチェックシートなどの分かりやすい図等も指針の一部として作成することで、職員が確認・記憶しやすく、確実に対応できるような工夫も考えられます。

☑ 掲示や読み合わせなどによる職員への意識付け

- 回覧・ポスター掲示・社内システムといった職員の目に付きやすい場所に指針を掲示することに加え、定期的な読み合わせや共有の場を設けるなど、多様な方法を組み合わせることで、職員全体が内容を理解し、形だけの指針になることを防ぎながら意識付けを図っていきます。

☑ 利用者・家族への広い周知と丁寧な説明

- 利用者・家族に対しては、施設・事業所内の掲示やウェブサイト掲載などで広く周知するとともに、契約時などの機会に説明することで、利用者や家族が権利擁護の仕組みを理解し、安心できるようにすることが重要です。

行政担当者または弁護士等への相談事項の例

- **虐待の定義や範囲**
  法律で定められている定義や範囲に合っているか
- **抜け漏れの確認**
  指針に盛り込むべき事項がきちんと記載されているか
- **通報・報告等の手続きの妥当性**
  どのような時、どのようなルートで通報・報告等をするのがよいか
- **外部機関との連携体制**
  行政、地域包括支援センター、警察等といつどのように連携すればよいか
- **成年後見制度の活用**
  どのような場面で成年後見制度を活用するか

など

利用者・家族への説明事項の例

- **「虐待をしない、許さない」という姿勢**
  義務だから作った指針ではなく、利用者を守るための指針であること
- **虐待等の発見時の対応**
  万が一、虐待や兆候を発見した時に、フローに従って適切に対応すること
- **家族からの相談の仕組み**
  家族で通報・相談したいことがあれば、窓口で受け付けること
- **職員の定期的な研修**
  職員が定期的に研修して、全職員が同じように対応できること

など

参考：本ページは『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）を参考に日本総研作成

指針の策定・活用における工夫事例

指針の策定・見直しプロセスの工夫（例）

策定プロセスの工夫

- 各事業所から委員を選出し、法人全体で様々な職種からの意見を集めることができ、より充実した内容で指針を策定できた。
- 自治体や社会福祉協議会、業界団体から出ているひな形やサンプルを参考に、自施設に必要な内容を盛り込んでいる。
- 市の担当部署に相談して策定し、最終的に弁護士に内容の確認を依頼した。

見直しプロセスの工夫

- 「高齢者虐待に対しての指針が風化していないか？」「現状を適切にとらえた指針であるか？」などを中期経営計画の期間ごとに見直している
- 制度変更時には必ず新制度との齟齬確認を中心に見直ししている。
- 法人として統一して見直した内容を整理したうえで、法人内の他施設とも協議しながら、各事業所で補足すべき内容をさらに加えた。
- 地域の複数事業所で合同会議を開催し、他事業所の指針も見ながら見直しを行っている

指針の内容に関する工夫（例）

指針の内容の工夫

- 施設設置者の義務として最も実行が求められる「予防」「早期発見」「通報義務」「通報者保護」を明確にしている。
- 具体的な事例を示すことでチェックにも役立つようにした。
- 専門用語をできるだけ省き読みやすいようにした。

指針の構成・体裁の工夫

- 虐待対応のフローチャートをあわせて作成し、その部分を事業所内に掲示して、普段から職員の目に触れるようにしている。
- 虐待の疑われる状況により早く気が付けるように、チェックシートを作成している。
- 理念書ではなく、手順書として機能するように構成を考えた。

指針の周知方法に関する工夫（例）

虐待と疑われるケアや虐待の報告の工夫

- 毎年必ず回覧と勉強会での読み合わせなどを行い、形だけのものにならないように努めている。
- 指針はポスター化し、カンファレンスなどで読み合わせをしている。委員会で各部署担当へ周知し、部署ごとに職員で共有するようにしている。
- 社内連絡システム上で定期的に指針を掲示し、職員の意識付けに役立てている。

利用者・家族等への周知方法に関する工夫

- 苦情解決・身体的拘束等に関する指針やマニュアルを一緒に掲示することで、権利擁護体制が一目でわかるようにしている。
- ウェブサイトに掲載し、家族やその他の方が広く確認できるようにしている。
- 新規の契約書を交わす際に説明している。

※『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）の掲載事例に加え、令和7年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業」における施設・事業所ヒアリングであがった工夫事例をもとに記載

研修の企画と実施内容

伝達型と参加型を組み合わせて、幅広く虐待防止の理解を促す研修を企画・実施しましょう。

基準省令における規定

指針の内容に基づいた定期的な研修の実施が求められている

- 虐待防止検討委員会での検討事項や虐待防止のための指針に規定された取組を施設・事業所内の職員に広く周知・共有し、虐待防止に向けた取組に必要な知識・技術を習得させ、取組の実効性の向上を図るために、「虐待の防止のための従業者に対する研修」（以下、「虐待防止研修」という。）を定期的に行うことが義務付けられています。
- 虐待防止研修の内容は、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであり、指針に基づき虐待防止の徹底を行うものとされています。また、新規採用時には必ず研修を実施することが重要です。

研修の内容と企画・実施方法

「虐待」を幅広く捉えて研修を企画・実施する

- 基準省令の趣旨や通知内容等を踏まえると、虐待防止研修で職員が学習すべき内容は以下の項目を基本とすることが考えられます。まずはこれらの項目に、施設・事業所の現状を踏まえて、具体的な研修内容を検討しましょう。

伝達型と参加型を組み合わせて学習効果を高める

- 虐待防止研修の学習効果を高めるためには、研修の企画や実施方法を工夫することが重要です。
- 講義や読み合わせのような「伝達型」の研修は、効率的に開催しやすい反面、実践的な学びが身につきにくい部分もあります。したがって、事例検討・グループディスカッションなどの「参加型」と組み合わせることが有効です。
- 虐待防止のために「○○してはいけない」という禁止行為だけを伝えると、代替手段がなくケアが行き詰まりやすくなるので、組織としてコミュニケーションを取りながら、自ら気づき、考えられるようにすることが重要です。

虐待防止研修に関する通知内容

研修内容

- 虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発する
- 指針に基づき、虐待の防止の徹底を行う
- 指針に基づく研修プログラムを作成し、実施する
- 研修の内容を記録する

開催頻度

- 定期的な実施（施設系サービス：年2回以上、在宅系サービス：年1回以上）
- 新規採用時には必ず実施することが重要

※「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準について」等の介護サービス施設・事業所の運営基準に対する解釈通知および「高齢者虐待防止措置未実施減算、身体拘束廃止未実施減算の取扱いに係るQ&Aの周知について」（令和7年1月20日事務連絡） に記載の内容

虐待防止研修で職員が学習すべき内容（基本となる事項）

1. 虐待等の防止を図る意義
2. 防止のための取組を行うべき対象
3. 予防（発生の防止）のために取り組むべき内容
4. 悪化防止（早期発見、迅速・適切な対応）のために実施すべき事項
5. 再発防止を含めた当該施設等の体制・取り組みの内容・状況

参考：本ページは『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）を参考に日本総研作成

効果的・効率的な研修企画・運営に向けて

委員会や他事業所との連携、外部講師の活用によって効率的・効果的に研修を開催できます。
研修と効果測定を繰り返すことで、虐待防止への理解が定着し、現場での改善につながります。

研修の企画・運用における工夫ポイント

☑ 複数の委員会や他事業所との連携

- 施設・事業所の人員が限られていると、研修を企画・運営すること自体が難しい場合があります。そのような時は、複数の委員会や他事業所との連携によって、研修を企画・運営することが有効です。
  ※「「令和６年度介護報酬改定に関するQ&A（Vol.1）（令和６年３月15日）」の送付について」（令和6年3月15日事務連絡）別紙QA問170に記載

☑ 外部講師の研修による新しい知識の獲得

- 外部研修の参加や外部講師による研修によって、効率的かつ効果的に研修することも考えられます。例えば外部講師では、法的・医療的専門知識を持つ講師（弁護士・医師等）を招いて施設・事業所には無い知識を補い、職員の理解をより深めることができます。

☑ オンラインの活用による効率的な実施

- 参加型研修は対面での開催が望ましいですが、伝達型研修では、録画配信やオンライン会議・eラーニング等を組み合わせることで、場所や時間にとらわれず学習できるとともに、受講状況の管理や学習結果の評価を通じて研修の質を高めることができます。

☑ 参加しやすい仕組みづくり

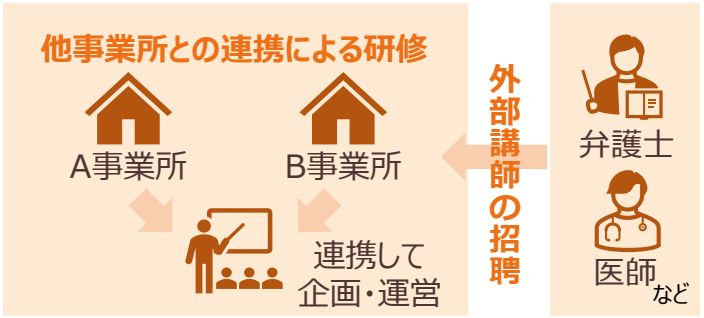
- 「虐待防止」というテーマの研修に対して職員に重たい印象を与える可能性があるため、話しやすい雰囲気づくりなどの心理的ハードルを下げる工夫があると良いです。また、短時間での開催や複数日程から選べる形式にすることで、参加率の向上を図れます。

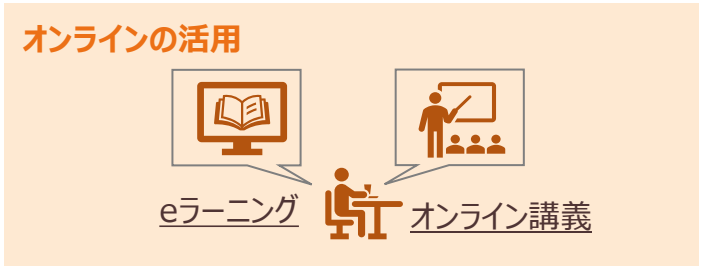
☑ 参加型研修によるアクションの促進

- 講義などの伝達型研修に加えて、グループ討議やロールプレイなどの参加型研修を取り入れることで、職員が「自分ごと」として言動を振り返り、利用者視点を理解して、主体的に改善策を考えられるようにする、といった主体的なアクションを促すことが重要です。

☑ 研修後の理解度推進

- 研修後に理解度確認のテストや個別目標設定などの取組を行い、学習内容の定着と実践への意欲を高めて、組織全体で虐待防止の取組を継続していきましょう。









参考：本ページは『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）を参考に日本総研作成

研修の企画・運用における工夫事例

研修の企画・運営体制の工夫（例）

企画・運営に関する工夫

- 虐待防止のための委員会と研修委員会があり、両者で連携して対応している。
- 人材育成に関する委員会と連携をはかったり、他分野の職場内研修と合わせて企画・運営している。
- 法人内の複数事業所で持ち回りで研修を企画する。研修企画のメンバーは、新人からベテランまで制限を設けず、ランダムで決めている。

外部の活用に関する工夫

- 都道府県による権利擁護推進員研修への参加を推進している。
- 講師に弁護士を招き、判例をもとに講義いただいたのが具体的で良かった。
- 市町村内の事業所間で連携し、外部講師を招いている。専門医による相談を兼ねた研修機会を設けている。

研修の実施方法の工夫（例）

オンライン等の活用の工夫

- オンライン会議システムを用いて事業所間をつないで、法人全体の研修を実施した。
- 研修会の録画内容を限定公開で動画配信し、研修の不参加者や希望者が自宅でも視聴できるようにしている。
- eラーニングを導入したうえで、レポート提出を課して、受講状況管理や学習評価をしている。

参加率や参加意欲の向上に関する工夫

- 虐待防止はハードなテーマという印象があるため、ソフトなテーマの研修とあわせて開催している。
- 気軽に話し合える研修であることをアピールしている。20分程度の短時間で簡潔な研修をこまめに行うようにしている。
- 複数の日にち・時間帯に同じ内容の研修会を開催して、参加日を選択できるようにした。

研修内容の工夫（例）

研修内容の工夫

- 新聞記事等に掲載された虐待事案をテーマに、なぜ起こってしまったのか、どうしたら防げたのか、といったことを考えるグループワークを実施している。
- 虐待と疑われるケアの動画を見た後に自分たちでも普段してしまっていることや、何が虐待と疑われるのか、どういう対応が良かったのかを検討しあっている。
- 知識はあっても虐待と疑われるケアは起こるため、知識を教えるよりも心の感情やストレスとの付き合い方を学ぶ研修を実施している。

研修方法の工夫

- ロールプレイ、グループ討議を入れて普段の何気ない言動についても振り返られるようにしている。
- メンタルクリニックの内部研修を年1回実施しており、アンガーマネジメント等の習得をしている。主任によるセルフコントロールの内部研修も実施している。
- 実際に事業所内で起きている事案を取り上げ、会話内容などグレーゾーンの声掛け、ケアについて、虐待かどうか考えるケースワークを実施している

研修後の効果の評価に関する工夫

- 研修の最後に、テスト形式の設問に答えて提出してもらうようにしている。研修内容に合った個人ごとの虐待防止に関する目標設定をしてもらう。
- 研修終了後、アンケート・研修報告書の提出を参加者全員に求めている。
  報告書は、他の研修のものと一緒にファイリングし、年度末に全体として自己評価・上司評価を行っている。

※『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）の掲載事例に加え、
令和7年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業」における施設・事業所ヒアリングであがった工夫事例をもとに記載

＜参考＞在宅サービスにおける高齢者虐待防止のための体制整備

在宅で過ごす利用者の自分らしい生活を支え、養護者による虐待を未然に防止するためにも、在宅サービスにおいては、関係者間での連携や家族等に対する支援が重要です。

関係者間での連携

利用者本人・家族を含めた地域内の複数事業所で連携体制を構築する

- 在宅の場合、多くの利用者が複数の事業所との関わりをもっています。日頃から、利用者本人、家族、利用者にかかわる関係者、関係機関のメンバーの間で、連携体制を構築することが重要です。また、事業所・職員がかかわっていない時間帯は、家族が介護を行っています。利用者本人・家族を含めて、ケアの方法や、緊急時の対応等について、共有できる場を持つことを意識しましょう。
- 特に小規模事業所においては、このようなつながりから構築した連携体制をいかして、地域内の複数事業所での委員会開催や研修等を実施することも考えられます。

家族等に対する支援

家族に対する支援体制を構築する

- 在宅においては、施設・事業所等がかかわらない時間帯に介護を担う家族への支援も重要です。利用者本人のみならず、在宅で利用者本人を支援する家族の意思や環境を理解する必要があります。介護の悩みについては、家族から施設・事業所等に相談しづらい場合もあるため、日頃から信頼関係を築き、安心して相談できる関係性を築くことを意識しましょう。
- 家族が困りごとや悩みを抱えている場合には、家族に寄り添い傾聴するといった情緒的支援を行ったり、相談窓口を紹介したりすることも有用です。また、ショートステイの利用や利用サービスの調整等により、家族の負担を軽減することも検討しましょう。

在宅サービスにおける工夫事例

小規模事業所における工夫

- 地域の小規模事業所で有志を募り、共同で委員会や研修を開催している。
- 地域ぐるみで導入している多職種連携ツールを活用し、他事業所の職員との連携を密にとっている。
- 地域包括支援センター等が主催する研修に参加している。

家族とのコミュニケーションにおける工夫

- かかわる職員や職種によって、家族の話しやすさが変わる場合もあるため、対応する職員を変えて、家族の話を聞くこともある。
- 少しでも気になることがある場合や予兆を感じた場合には、早めに声をかけ、必要に応じて地域支援包括センターやケアマネジャー等に相談する。
- 運営推進会議で家族にも虐待防止に関する取組を説明し、具体例の共有を通じて気づきを促している。

※『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備－令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例－[令和4年3月版]』（認知症介護研究・研修仙台センター）の掲載事例に加え、令和7年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業」における施設・事業所ヒアリングであがった工夫事例をもとに記載

付録

ケーススタディ：事例を踏まえて高齢者虐待防止を考える

Point

- いかなる理由があっても、虐待は決して許されるものではありません。
- しかし、実際に虐待が起こってしまったとき、または周りで「あれ？」と思う場面を見かけたとき、職員同士で話し合い、考え、その場にあった適切な対応を行うことが求められます。

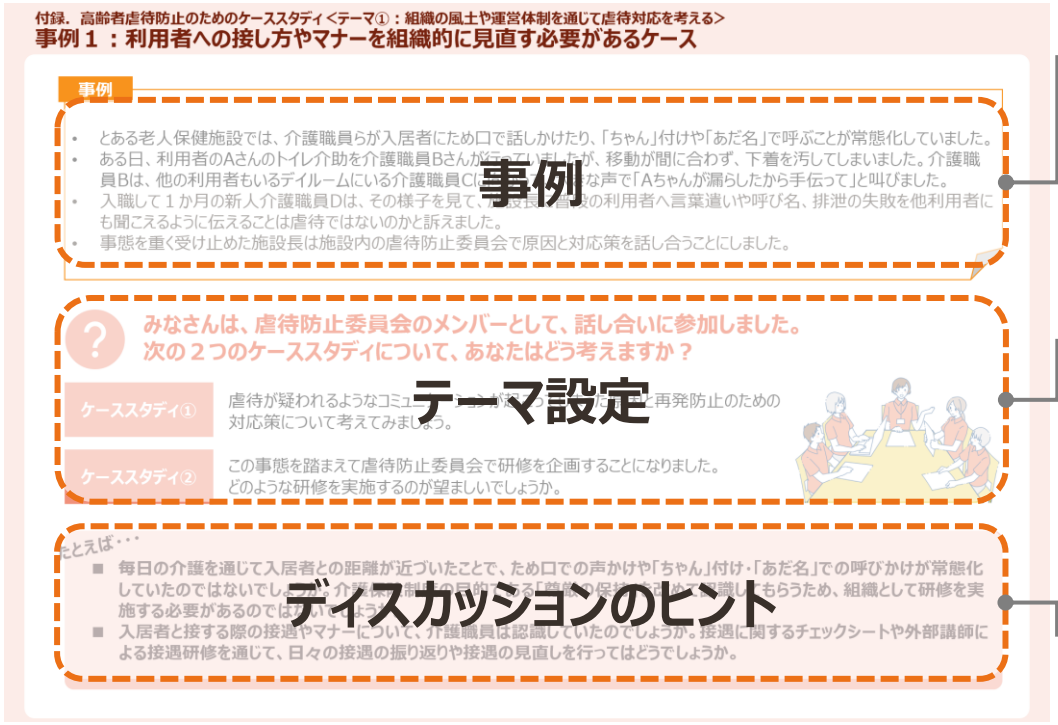
- この章では、日常業務で起こるかもしれない虐待の架空事例を掲載しています。
  設定した次の３つのテーマにもとづき、実際に虐待が起こってしまったとき、
  「あれ？」と思う場面を見かけたとき、自分はなにができるのか考えてみましょう。
  - ◆ テーマ①：組織の風土や運営体制を通じて虐待対応を考える
  - ◆ テーマ②：職員同士のコミュニケーションを通じて虐待対応を考える
  - ◆ テーマ③：利用者への個別ケアを通じて虐待対応を考える

ケーススタディの解説

■ 以降のページでは、様々な施設・事業所で起こるかもしれない、虐待に関連した６つの場面を事例として掲載しています。
■ 明らかに虐待と判断されるような事例、虐待かどうか判断が難しい事例を掲載していますので、研修のテーマやレベルに合わせて、事例やケーススタディのテーマを選択し、活用してください。

■ ケーススタディに正解はありません。施設や事業所の実情や、実際に介助している入居者・利用者を思い浮かべながら、職員のみなさんでディスカッションしましょう。

ページ構成



- 介護施設・事業所で起こるかもしれない、虐待に関連した場面を事例として掲載しています。
- ご自身の施設・事業所の状況に合わせて、アレンジして事例を作成してみてもよいでしょう。

- 事例を考えるにあたって、誰の立場で、何を考えるか、テーマを設定しています。
- 研修の内容や対象者によって、テーマを変えながらケーススタディを実施してみましょう。

- 事例を通じてどのようなことを考えてほしいか、いくつかのヒントを掲載しています。
- 職員のみなさんで自由に意見を出し合い、どんなことができるか考えてみましょう。

※なお、本資料に掲載している６つの事例は、本資料の作成にあたり実施したヒアリング調査の内容や、 過去に実際に起こった虐待事案をもとに、施設種別、場面、内容が特定されないよう改変したうえで、架空事例として掲載しています。

事例１：利用者への接し方やマナーを組織的に見直す必要があるケース

事例

- とある老人保健施設では、介護職員らが入居者にため口で話しかけたり、「ちゃん」付けや「あだ名」で呼ぶことが常態化していました。
- ある日、利用者のAさんのトイレ介助を介護職員Bさんが行っていましたが、移動が間に合わず、下着を汚してしまいました。介護職員Bは、他の利用者もいるデイルームにいる介護職員Cに向かって、大きな声で「Aちゃんが漏らしたから手伝って」と叫びました。
- 入職して１か月の新人介護職員Dは、その様子を見て、施設長に普段の利用者へ言葉遣いや呼び名、排泄の失敗を他利用者にも聞こえるように伝えることは虐待ではないのかと訴えました。
- 事態を重く受け止めた施設長は施設内の虐待防止検討委員会で原因と対応策を話し合うことにしました。

みなさんは、虐待防止検討委員会のメンバーとして、話し合いに参加しました。
次の２つのケーススタディについて、あなたはどう考えますか？

ケーススタディ①

虐待が疑われるようなコミュニケーションが起こってしまった原因と再発防止のための対応策について考えてみましょう。

ケーススタディ②

この事態を踏まえて虐待防止検討委員会で研修を企画することになりました。
どのような研修を実施するのが望ましいでしょうか。



たとえば・・・

- **毎日の介護を通じて入居者との距離が近づいたことで、ため口での声かけや「ちゃん」付け・「あだ名」での呼びかけが常態化していたのではないでしょうか。介護保険制度の目的である「尊厳の保持」を改めて認識してもらうため、組織として研修を実施する必要があるのではないでしょうか。**
- **入居者と接する際の接遇やマナーについて、介護職員は認識していたのでしょうか。接遇に関するチェックシートや外部講師による接遇研修を通じて、日々の接遇の振り返りや接遇の見直しを行ってはどうでしょうか。**

事例２：虐待にあたるかもしれない行為が発生したときの対応方法を組織内で見直す必要があるケース

事例

- とある介護付き有料老人ホームに入居するAさんは、ご自身での移乗や立ち上がりが難しく、普段から介助が必要ですが、認知機能の低下により、体調や気分によって介助を拒否することがありました。
- ある日の消灯前、介護職員のBさんはデイルームで車椅子に座っていたAさんをベッドに移乗するため、居室に移動しました。移乗しようとすると、Aさんが近くにあった杖でBさんの顔や手を強くたたいたり、大声を出したりして、介助に抵抗しました。人手の少ない夜勤帯だったため、ひとりで対応しなくてはならないと考えたBさんは介助を続け、Aさんの腕を強くつかみ、強引にベッドに移乗しました。
- スタッフルームに戻ったBさんは、同じく夜勤にあたっていた先輩職員のCさんに、Aさんとのやりとりを愚痴のように話しました。Cさんはその出来事は虐待にあたる可能性があるのではないかと感じましたが、Bさんにどう声をかけてよいか分からず、返事ができませんでした。もやもやを抱えたまま夜勤を終え、出勤した介護リーダーにこの出来事を相談しました。

みなさんは、この有料老人ホームの介護リーダーです。
次の２つのケーススタディについて、あなたはどう考えますか？



ケーススタディ①　介護職員のCさんは、Bさんの話に違和感を覚えたとき、どう対応すればよかったでしょうか。

ケーススタディ②　現場職員にもこの出来事について考えてもらうため、虐待防止検討委員会の議題として取り上げることにしました。虐待防止検討委員会では、職員に何を話し合ってもらうのがよいか、議題を考えてみましょう。

たとえば・・・

- **Bさんから話を聞いたとき違和感があったなら、「Aさんは何が嫌だったのか、どうすればよかったのか、一緒に考えよう」といった声かけや、その日の夜勤中のAさんの介助は自分が担当するといった提案をすることで、Bさんが気持ちを落ち着かせることもできたかもしれません。**
- **Cさんは、虐待にあたるかもしれない行為を見聞きしたときに、どう対応すればよいのか分からず、もやもやを抱えたまま勤務することになりました。虐待防止検討委員会では、このような出来事があったときに現場のスタッフがどう考え、行動すればよいのか、話し合うことができるかもしれません。また、どのような行為が虐待にあたるのか、改めて考えてもらうこともできるでしょう。**

事例３：指導やストレスマネジメントを通じて再発防止に取り組む必要があるケース

事例

- とある通所介護事業所では、最近急激に状態が悪化した利用者のAさんは歩行介助や排泄介助が必要になり、職員の介助量が増加していました。普段は介護度の低い利用者が多い事業所ということもあり、就職して3か月で介助に慣れていない介護職員のBさんは、介助中にAさんが転んでしまうのではないかという恐怖心から強いストレスを感じていました。
- ある日の利用中、Aさんが近くにいたBさんにトイレに行きたいと介助を頼みました。BさんはAさんに介助を頼まれたことにストレスを感じ、「なぜ自分で歩けないのか」、「ひとりでトイレに行けばいいのに」と投げやりな言葉で接してしまいました。
- その様子に気づいた介護職員Bさんの指導役である介護職員Cさんは、その場でBさんと介助を交代し、利用者の帰宅後にBさんの発言について所長に報告しました。所長は、状況を重く受け止め、Cさんと原因と対策について話し合いました。

みなさんは、介護職員Bさんの指導役を担当する介護職員Cさんです。
次の２つのケーススタディについて、あなたはどう考えますか？



ケーススタディ①　Bさんが虐待と疑われるような発言をしてしまった原因と再発防止のための対応策について考えてみましょう。

ケーススタディ②　指導役として、Bさんに、今後、何を伝え、どのようにかかわることができるでしょうか。

たとえば・・・

- **介護職員Bさんは、介助に苦手意識を感じていました。苦手な対応をしなくてはならないことにストレスを感じ、虐待にあたる発言につながっていたのかもしれません。**
- **指導役として介助方法を教えたり、さりげなく介助のサポートに入ることで、Bさんの精神的な負担を軽減できるかもしれません。また、定期的な面談等を通じて、苦手な業務やストレスを感じる業務を把握しておくこともストレスマネジメントのためには重要でしょう。**

事例４：職員間での話し合いや職員間のサポートを強化する必要があるケース

事例

- とあるグループホームに入居するAさんは、食が細く、食事を拒否することがしばしばありました。ある日、介護職員Bさんは、食事を拒否しているAさんに対して、忙しさから「なぜ食べないのか」と強い口調で伝え、食事を口に強引に押し込みました。
- 近くで食事の配膳をしていた介護職員Cさんは、慌てて介護職員Bさんの行動を制止し、この出来事について施設長に報告しました。
- そして夕方のミーティングで、この事態を取り上げ、Aさんの食事への対応について他の介護職員に意見を聞いたところ、「少し時間を置いて声をかけると拒否せずに食べ始める」、「半分だけ食べるように声をかけると食べられる」と職員間で十分に情報共有されていない情報があることが分かりました。
- １週間後の虐待防止検討委員会でもこの事態を取り上げ、原因と対策について話し合いを行うことにしました。

？ みなさんは、虐待防止検討委員会のメンバーとして、話し合いに参加しました。
次の２つのケーススタディについて、あなたはどう考えますか？

ケーススタディ① 虐待が起こってしまった原因と再発防止のための対応策について考えてみましょう。

ケーススタディ② 職員間の情報共有をスムーズにするために、
どのような方法をとることができるか、考えてみましょう。



たとえば・・・

- **Aさんが食事を拒否することに対して、他の職員がどのように接しているのか、具体的な声掛けの内容まで職員間での情報共有ができていませんでした。入居者の生活リズムや食べられる食事の量に合わせた関わりについて、スタッフ間で考える機会をもつ必要があるのではないでしょうか。**
- **情報共有のためには、介護記録だけではなく、申し送りシート等も活用しながら、入居者の生活リズムや好みを共有することもできるでしょう。介護記録システムによっては、素早く漏れのない情報共有をサポートする機能が備わっていることもあるため、有効に活用しましょう。**

事例５：利用者の行動の原因やそれに合わせた対応を検討する必要があるケース

事例

- とある特別養護老人ホームに入居するAさんは、日中のほとんどの時間を食堂で過ごしていました。
- 介護職員がAさんの近くを通るたびに、Aさんは大きな声で介護職員を呼び止めていました。介護職員たちはAさんにできるだけ対応していましたが、離れようとすると、またAさんは介護職員を呼び止めます。何度も繰り返されるため、介護職員たちはAさんに対して、「ちょっと待ってください」、「座っていてください」と返事をするだけで、その後、対応はしませんでした。
- そのような状況が続いた数日後、虐待防止検討委員会でAさんに対する「スピーチロック」にあたる声かけや、実際には対応せずに放置する対応が虐待にあたるのではないかという議題が提起されました。

みなさんは、虐待防止検討委員会のメンバーとして、話し合いに参加しました。
次の２つのケーススタディについて、あなたはどう考えますか？

ケーススタディ① このような対応は虐待にあたると感じますか。

ケーススタディ② Aさんに声をかけられたとき、介護職員たちは、どのような対応をとるべきでしょうか。



たとえば・・・

- **Aさんが介護職員を呼び止めようとしているにもかかわらず、言葉で行動を制止され、希望を聞いてもらえないことは、介護保険制度の目的である「尊厳の保持」が守られていない状況ではないでしょうか。**
- **Aさんが介護職員を呼び止めるとき、「座りすぎておしりが痛い」、「疲れてしまったので横になりたい」といった理由があるかもしれません。職員間でなぜ呼び止めるのか、話し合いを行い、Aさんに合った対応を考える必要があるでしょう。また、話を聞くことができないときにも、「他の入居者さんのところに行くので、次にうかがいますね」など、具体的な声掛けを行い、話を聞く時間を持つことで落ち着く場合もあります。一人ひとりの入居者に寄り添った対応が必要です。**

事例６：家族へのサポートも含めて検討する必要があるケース

事例

- とある訪問看護ステーションを利用しているAさんは、家族の介護を受けながら生活していました。Aさんの家族は長年働きながら献身的な介護を続けておりAさん自身も家族に深く感謝していました。ところが最近、Aさんの認知症が進み、不満を口にすることが増えたため、家族の表情が暗くなることが増えていました。
- ある日、訪問看護に訪れた看護師Bさんは、Aさんの家族が「思ったように動いてくれないことが多く、イライラする」と相談を受けました。看護師Bさんは、Aさんの家族の話を聞きとり、「話してスッキリした」という発言もあったため、その日は訪問を終えて事業所に戻り、その日の記録にAさんの家族の発言を残しました。
- 1週間後、普段と同じようにAさんのバイタル測定をしていると、前回の訪問時には無かった複数の傷を見つけました。虐待かもしれないと、訪問看護ステーションから、地域包括支援センターに相談・通報を行いました。あわせて、ケアマネジャーにも報告し、ケアマネジャーが中心となり、Aさんにかかわる事業所担当者が集まり、この事態について話し合いを行うことになりました。



？ みなさんは、Aさんにかかわる事業所担当者として、話し合いに参加しました。次の２つのケーススタディについて、あなたはどう考えますか？

ケーススタディ① 虐待が起こってしまった原因と再発防止のための対応策について考えてみましょう。

ケーススタディ② 在宅では、ひとりの利用者にかかわる関係者が多いため、関係者間での情報共有が非常に重要です。どのタイミングで、どのような方法で情報共有するのがよいか、考えてみましょう。

たとえば・・・

- **Aさんの介助量の変化について、家族と日頃からコミュニケーションをとることはできなかったのでしょうか。家族の負担が増えていることに気が付いていれば、早めにケアマネジャーがアセスメントを行い、サービス調整を行うことができていたかもしれません。**
- **Aさんの家族は最近、表情が暗いことが増えていました。些細なことですが、気になったときには早めにケアマネジャーに状況を伝えてもよいかもしれません。サービス担当者会議等の関係者が全員集まる場で話し合うこともできますが、最近では、情報共有システム・多職種連携ツール等を導入し、オンライン上でリアルタイムにコミュニケーションをとれる仕組みを整えている事業所も増えているため、導入・活用を検討することも一案です。**

参考資料

参考資料① 高齢者虐待防止に関する法令・制度

参考資料② 関係法令における処分規定

参考資料③ 高齢者虐待防止・身体的拘束等廃止防止に関する参考情報

有識者検討委員会 委員一覧

参考資料① 高齢者虐待防止に関する法令・制度

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（高齢者虐待防止法）について

■ **法律の目的（第1条）**
高齢者虐待が深刻な状況にあり、高齢者の尊厳保持のため虐待防止を図ることが重要であることから、虐待防止等に関する国等の責務、虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援の措置等を定めることにより、高齢者虐待の防止に係る施策を促進し、もって高齢者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

■ **言葉の定義（第2条）**
「高齢者」とは、65歳以上の者をいう。（65歳未満の養介護施設入所等障害者を含む。）
「高齢者虐待」とは、①養護者による高齢者虐待、②養介護施設従事者等による高齢者虐待をいう。
高齢者虐待の類型は①身体的虐待、②介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）、③心理的虐待、④性的虐待、⑤経済的虐待の5つである。

■ **市町村の責務（第6～18条）**
高齢者・養護者への相談・指導、高齢者の居室確保、通報への事実確認・保護措置、立入調査・関係機関連携などの責務を負う。

■ **都道府県の責務（第19,24条）**
市町村による虐待対応への援助・助言を行い、事実確認・調査・監督などの権限を適切に行使するなどの責務を負う。

■ **養介護施設の設置者の責務（第20条）**
職員研修の実施、入所者や家族からの苦情処理体制の整備、虐待防止のための措置を講じるなどの責務を負う。

介護報酬改定・基準省令改正について

■ **高齢者虐待防止の体制整備の義務化（令和3年度）**
すべての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待防止等の観点から、虐待の発生またはその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めることが義務づけられた。なお、令和3年度時点では3年間の経過措置期間が設けられた。

■ **高齢者虐待防止措置未実施減算（令和6年度）**
上記の経過措置期間が終わった令和6年4月1日からは、要件を満たさなかった場合に「高齢者虐待防止措置未実施減算」として、所定単位数の100分の1に相当する単位数を所定単位数から減算する。（※居宅療養管理指導、特定福祉用具販売を除く）

身体拘束廃止未実施減算について

■ **施設系サービス、居住系サービス（平成30年度介護報酬改定にて減算率の見直し）**
別に厚生労働大臣が定める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。

■ **短期入所系サービス、多機能系サービス（令和６年度介護報酬改定にて新設）**
別に厚生労働大臣が定める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1に相当する単位数を所定単位数から減算する。

参考資料② 関係法令における処分規定

介護サービス提供時の責務規定

○ **高齢者の人格尊重義務**

・ **介護保険法　第88条第6項など**

指定介護老人福祉施設の開設者は、**要介護者の人格を尊重する**とともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要介護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。

○ **虐待防止措置義務**

・ **高齢者虐待防止法　第20条　(養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置)**

養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による**高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。**

○ **虐待に係る通報義務**

・ **高齢者虐待防止法　第21条（養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等）**

養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業(当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。)において業務に従事する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場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。**

前項に定める場合のほか、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者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

上記の責務規定に違反した際の行政処分に関する規定

○ **改善命令の勧告**

・ **介護保険法　第91条の2第3項など**

都道府県知事は、第1項の規定による勧告を受けた指定介護老人福祉施設の開設者が、正当な理由がなくてその**勧告に係る措置をとらなかったとき**は、当該指定介護老人福祉施設の開設者に対し、期限を定めて、その**勧告に係る措置をとるべきことを命ずる**ことができる。

○ **指定の取り消し･停止**

・ **介護保険法　第92条など**

都道府県知事は、（略）**指定を取り消し**、又は期間を定めてその**指定の全部若しくは一部の効力を停止**することができる。

➢**第88条第6項に規定する義務（※高齢者の人格尊重義務）に違反したと認められるとき**

➢この法律その他**国民の保健医療若しくは福祉に関する法律（※高齢者虐待防止法含む）で政令で定めるもの又はこれらの法律に基づく命令若しくは処分に違反したとき。**

参考資料③ 高齢者虐待防止・身体的拘束等廃止防止に関する参考情報

参考資料	概要	QRコード
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の状況等に関する調査研究事業報告書 （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）	介護施設・事業所の虐待防止体制の全国調査を実施。委員会設置・研修実施など義務化された体制整備の実施状況と効果を分析し、実効性確保の課題を取りまとめた報告書。	
施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備-令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例- （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の状況等に関する調査研究事業をもとに作成された啓発資料	
介護施設・事業所における虐待防止研修 （MS＆ADインターリスク総研株式会社）	令和2年度　厚生労働省　老人保健健康増進等事業「介護施設における効果的な虐待防止研修に関する調査研究」にて作成された介護施設・事業所を対象とした虐待防止研修プログラム	
高齢者虐待防止と権利擁護パンフレット （東京都）	地域住民、介護事業所、行政、地域包括支援センターなどに対して、高齢者虐待防止や権利擁護のための取組を紹介し、「高齢者の権利擁護」についての認識を深めてもらうためのパンフレット。	
「その人らしさ」を大切にしたケアを目指してー施設・事業所で高齢者虐待に取組む皆様へー （公益財団法人東京都福祉保健財団）	高齢者虐待の防止を目的に、利用者の尊厳保持や自立支援の理念に基づいたケアのあり方を解説し、職員個人だけでなく組織全体で、より良いケアや権利擁護の実践を考えるための教材として作成された冊子。	
「その人らしさ」を大切にしたケアを目指してー施設・事業所で高齢者虐待に取組む皆様へー　小冊子の講師ガイド （公益財団法人東京都福祉保健財団）	上記冊子を活用し、施設・事業所内で虐待防止研修を実施する際の進め方やポイントを示した研修用ガイド。	
介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き （厚生労働省老健局）	介護施設・事業所における身体拘束廃止・防止に向けた取組を推進するため、取組の基本的な考え方や具体的対応を整理した手引き。	
介護報酬改定について（高齢者虐待防止関連）等	令和3年度および令和6年度介護報酬改定の高齢者虐待防止関連を掲載したもの。	

有識者検討委員会　委員一覧

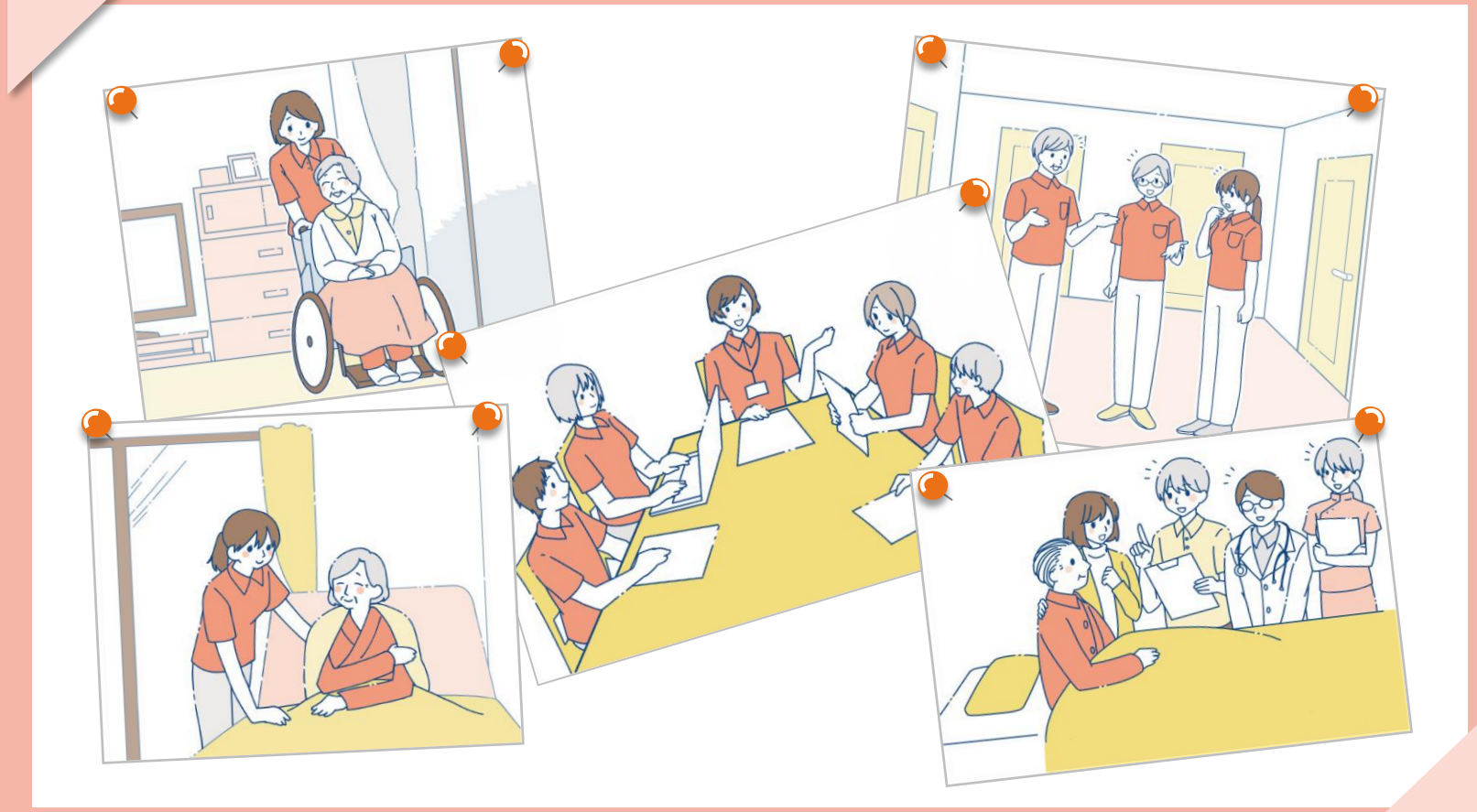
令和７年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業
介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業

氏名（敬称略・50音順）	所属
小泉　立志	公益社団法人全国老人福祉施設協議会　副会長
佐原 博之	公益社団法人日本医師会　常任理事
高橋 洋子	公益財団法人日本訪問看護財団　事業部　部長
滝沢 香	日本弁護士連合会 高齢者・障害者権利支援センター　委員
鳥海 房枝	NPO法人メイアイヘルプユー　理事・事務局長 一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会　理事
中林 弘明	一般社団法人日本介護支援専門員協会　常任理事
肥後 一也	一般社団法人全国福祉用具専門相談員協会　事務局長
松本 佐知子	日本赤十字看護大学　さいたま看護学部老年看護学領域　准教授 公益社団法人日本看護協会
◎山口 光治	淑徳大学　学長　総合福祉学部　教授
吉川 悠貴	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　研究部長

◎委員長

【オブザーバー】
- 厚生労働省 老健局 高齢者支援課

【事務局】
株式会社日本総合研究所



令和７年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業
介護施設・事業所等における高齢者虐待防止措置等の体制整備の状況等に関する調査研究事業