

養介護施設従事者等による
高齢者虐待防止について

神戸市福祉局監査指導部

1. 高齢者虐待防止法
2. 養介護施設従業者等による高齢者虐待の状況
3. 高齢者虐待防止の推進
4. 身体拘束廃止と適正化への取り組み
5. 介護事故の防止

1. 高齢者虐待防止法

第2条：高齢者虐待防止法上の定義等

「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1日施行)

- 「高齢者」とは、65歳以上の者
- 2分類
 - 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」
- 5類型
身体的虐待、ネグレクト、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待

■広義の「高齢者虐待」とは■

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」令和5年3月

「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置かれること」

- ◆ 高齢者虐待防止法に規定する高齢者虐待か判別しがたい事案であっても、上記のような事態により支援が必要な場合は、高齢者虐待防止法の取り扱いに準じて、必要な援助を行う
- ◆ 関係者は、気になる事案を発見した場合は、行政窓口や地域包括支援センターに速やかに相談通報を行う

第5条：高齢者虐待の早期発見等

- ◆ 高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない

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

◆養介護施設従事者等の研修の実施

高齢者虐待防止研修、身体的拘束廃止に関する研修など

◆苦情の処理体制の整備（介護保険基準省令より）

- ・苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない
- ・苦情を受け付けた場合には、苦情の受付日、内容等を記録する

◆その他、高齢者虐待防止等のための措置

- ・委員会設置、指針及びマニュアルの整備、担当者の配置、職員のストレスマネジメントなど

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

従事者等は、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、速やかに通報する義務**を負う

- ◆ 高齢者虐待防止法に従って通報した場合、法律の規定による守秘義務違反には問われない
- ◆ 養介護施設従事者等は、通報をしたことを理由として、**解雇その他不利益な扱いを受けない**

通報義務について従業者に周知・徹底し、事業所内で速やかに報告、神戸市に通報・報告を行う体制を整備

2. 養介護施設従業者等による高齢者虐待の状況

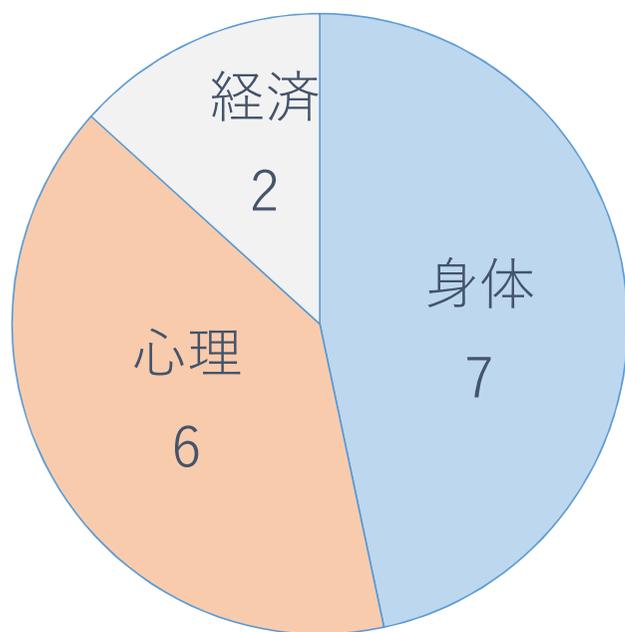
(1) 養介護施設従事者による高齢者虐待の動向

< 通報件数・認定件数の推移 >

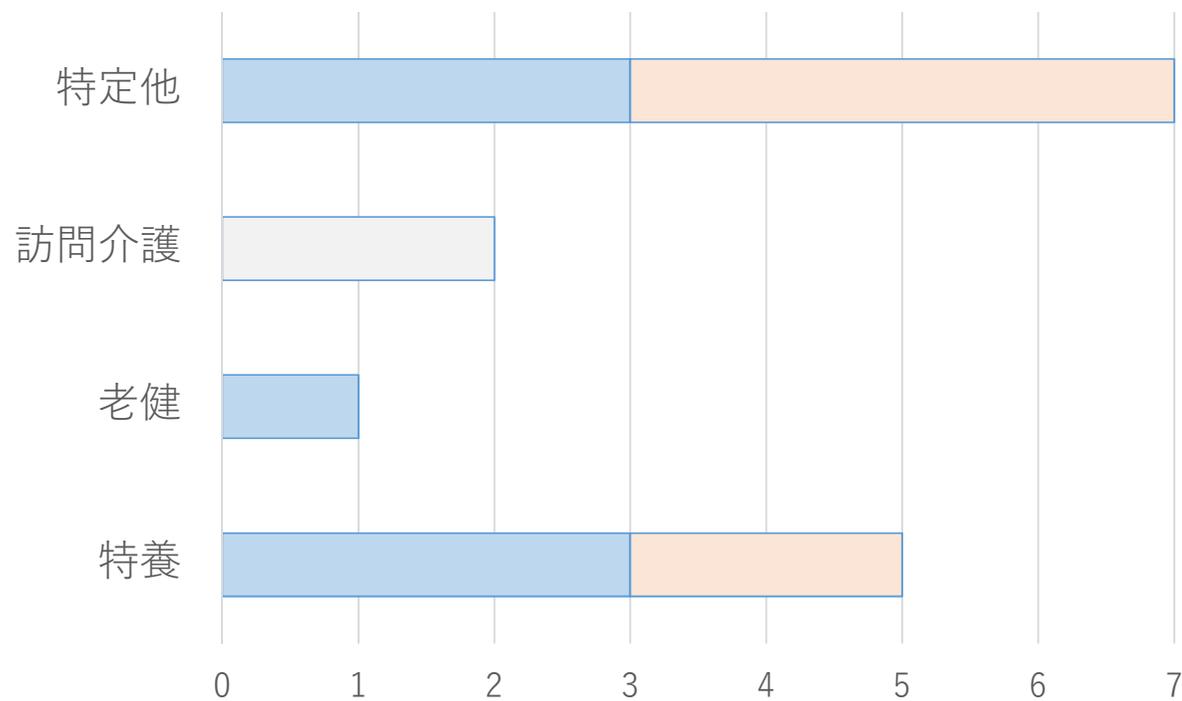
年度	国		兵庫県		神戸市	
	通報件数	認定件数	通報件数	認定件数	通報件数	認定件数
R 1	2,267	644	147	29	75	12
R 2	2,097	595	131	20	51	14
R 3	2,390	739	157	28	79	12
R 4	2,795	856	180	34	93	15

R4年度 神戸市での虐待認定内訳

<虐待種別認定内訳（重複あり）>



<事業所別認定件数内訳（重複あり）>



(2) 虐待の未然防止のために

適切なケア

- ・ 事故に至る可能性がある危険なケア
- ・ 利用者や家族が不快に感じる言葉遣いや会話
- ・ ケアが統一されておらず、職員によって異なる対応
- ・ 業務の遂行を優先して、必要なケアを行わない
- ・ 利用者や家族への説明や報告を怠り、誤解を生じさせる

虐待

放置すると虐待に至る可能性のある状況を早期に発見し、速やかに改善に取り組める組織風土を作る

(3) 虐待・不適切ケアを防止するために

原因 問題

- ・ 教育・知識・介護技術等に関する問題
- ・ 職員のストレスや感情コントロール
- ・ 倫理観・理念の欠如
- ・ 人員配置、不足、多忙

背景 課題

- ・ 慢性的なストレス状態
- ・ 専門性の欠如
- ・ 社会的責任
- ・ 業務改善、職員確保

改善に 向けた 取り組み

- ・ 組織でのストレスマネジメント
- ・ 自分と相手の関わり方の特徴に気付き、得意・不得意を自覚する
- ・ 研修等による理念の共有、知識・技術の教育
- ・ 業務改善、職員確保・組織作り、組織風土の見直し。管理者の意識を変える

3. 高齢者虐待防止の推進

高齢者虐待防止の推進

高齢者虐待防止の推進

告示改正

- 利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合に、基本報酬を減算する。

全サービス（居宅療養管理指導★、特定福祉用具販売★を除く）

【単位数】

高齢者虐待防止措置未実施減算 所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算（新設）

【算定要件】

虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又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）が講じられていない場合

※福祉用具貸与については、3年間の経過措置期間を設ける。

(1) 虐待防止委員会の設置

虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待が発生した場合は、その再発を確実に防止するための対策を検討する委員会を設置すること（運営基準）。

- ・虐待等について従業者が相談・報告できる体制の整備
- ・高齢者虐待を把握した場合に、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
- ・虐待が発生した場合、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

⇒虐待を疑われるケアや、誤解を与える恐れがあるケアが起こっていないか？
日々のケアを振り返り、早期に改善に取り組む

(2) 虐待防止のための指針の整備

- イ) 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- ロ) 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- ハ) 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ニ) 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ホ) 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ヘ) 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ト) 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- チ) 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- リ) その他虐待の防止の推進のために必要な事項

- ・ 職員の相談・報告体制を整備し、周知する
 - ・ 職員の報告に対して、事業所の対応方針を示し、適切に対応する
- ⇒ **積極的な報告により、虐待の未然防止・早期発見に繋げる。**

(3) 虐待防止研修

- ① **定期的に（少なくとも年1回以上）実施。**年間計画を策定して、計画的に実施
- ② **全従業員が受講する機会を確保するため、複数回、開催するよう努める**
- ③ **新規採用者に対しては、必ず採用時に実施する（改正基準省令 解釈通知）**
- ④ **効果的な研修とするため、所要時間は概ね2時間を設定する**
必要な時間の確保が難しい場合は、内容を分割して複数回開催しても差し支えない
- ⑤ **講義形式のほか、グループ討議などを取り入れて、研修内容の習得を図る**
職種や経験年数の異なる従業員との交流を図るなど、効果的な研修を検討する
- ⑥ **研修の実施記録を作成し、資料及び受講報告書とともに保管する**
記録内容：研修日時・内容・実施時間・講師氏名・受講者及び未受講者氏名
※未受講者に対しては、未受講のままにせず、受講の機会を必ず確保すること

お知らせ

- ◆ 令和6年度基準省令等の改正に伴い
平成25年2月18日付 神戸市介護指導課の

「施設・事業所における人権の擁護及び高齢者虐待防止研修の
実施について（指針）」は**廃止**します。

- ▶ 令和5年度の高齢者虐待防止に係る研修の実施報告書の提出は**不要**です。
- ▶ 利用者の人権擁護、虐待防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合は**基本報酬の減算（所定単位数の1 / 100単位）**となります。必ず研修などは実施してください。
- ▶ 運営指導等で確認して適切に行われていないと判断した場合は、報酬減算の適用もあり得るので、ご注意ください。

(4) 研修教材等の紹介

◆ 神戸市制作 研修用映像「よりよい介護を目指して」

→YouTubeで公開。DVDの貸し出し（担当：監査指導部 078-322-6326）

◆ 認知症介護研究・研修仙台センター「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」

→認知症介護研究・研修センターウェブサイト「認知症介護情報ネットワーク（DCnet）」

トップページ「学習支援情報」>「学習教材」>「高齢者虐待防止関連」

◆ 神奈川県保健福祉部高齢福祉課「施設職員のための高齢者虐待防止の手引き

（平成21年3月） <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f3673/>

(4) 研修教材等の紹介

- 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4年3月）
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

（認知症介護研究・研修仙台センター）※

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000943605.pdf>

厚生労働省老人保健健康増進等事業により作成された教材

(5) ハンドブック 虐待防止研修の進め方

- 管理者や虐待研修担当者が、利用者・入所者への虐待や不適切なケア防止のための職場内研修の進め方を紹介
- 施設や事業所の職員向け虐待防止研修を実施する際にご活用ください。

施設・事業所での虐待防止研修進め方
(虐待・不適切な支援を防止するために)

令和5年3月

神戸市福祉局監査指導部

掲載先

<https://www.city.kobe.lg.jp/a38463/kenko/fukushi/carenet/koreshagyakutai/gyakutaibousihou>

(6) 虐待防止研修について質問

介護サービスをしない清掃や送迎の職員は、研修を受ける必要はあるか？

- ⇒ 介護サービスに従事する職員以外の職員であっても、
虐待の現場を見たり聞いたりする可能性がある職員であれば、
虐待防止教育・通報義務の周知を行ってください

新型コロナウイルスなどの感染症拡大防止のため、資料配布やビデオ視聴で研修としてよいか？

- ⇒ 職員に教育・周知すべきことが適切に伝わっているか、十分理解されているかを
レポート、ヒアリングなどで確認するようにしてください
研修の意義を感じ、興味を持って学習できる内容か？ 適宜振り返りを

他の事業所で研修を受講している職員（登録ヘルパー、ダブルワークなど）にも必要か？

- ⇒ 必要です。貴事業所の虐待防止に対する取組み、虐待の報告体制など、
事業所に合わせた内容で研修を行ってください

【全サービス共通】

問1 居宅療養管理指導や居宅介護支援などの小規模な事業者では、実質的に従業者が1名だけということがあり得る。このような事業所でも虐待防止委員会の開催や研修を定期的に行なう必要があるのか。

(答)

- ・ 虐待はあってはならないことであり、高齢者の尊厳を守るため、関係機関との連携を密にして、規模の大小に関わりなく虐待防止委員会及び研修を定期的に行なうべきである。小規模事業所においては他者・他機関によるチェック機能が得られにくい環境にあることが考えられることから、積極的に外部機関等を活用されたい。
- ・ 例えば、小規模事業所における虐待防止委員会の開催にあたっては、法人内の複数事業所による合同開催、感染症対策委員会等他委員会との合同開催、関係機関等の協力を得て開催することが考えられる。
- ・ 研修の定期的実施にあたっては、虐待防止委員会同様法人内の複数事業所や他委員会との合同開催、都道府県や市町村等が実施する研修会への参加、複数の小規模事業所による外部講師を活用した合同開催等が考えられる。

5. 身体的拘束廃止と適正化への取り組み

(1) 身体的拘束の考え方

介護保険サービスの提供にあたり、

利用者や他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、

身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならない

(介護保険法基準省令)

立たないように、触らないように、部屋から出ないように…?

「利用者の行動を制限する行為」であれば、身体的拘束に該当する

平成13年3月「身体拘束ゼロへの手引き」

厚労省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」

(2) 身体的拘束による弊害

① 身体的弊害

- ・ 関節拘縮、筋力の低下、圧迫部位の褥瘡の発生など、外的弊害
- ・ 食欲の低下、心肺機能や感染症への抵抗力の低下など、内的弊害
- ・ 安全ベルト装着した状態での無理な立ち上がり、四点柵の乗り越え等による転倒・転落事故、抑制具による窒息などの大事故の危険

② 精神的弊害

- ・ 本人に、不安、怒り、屈辱、諦めといった精神的苦痛、人間としての尊厳を侵す
- ・ 拘束による認知症の進行、せん妄の頻発
- ・ 家族への精神的苦痛。親や配偶者が拘束されていることに、混乱、後悔、罪悪感
- ・ 安易な拘束の常態化により、介護従業者の士気・スキルが低下し、介護の質が低下

③ 社会的弊害

- ・ 介護事業所、施設等に対する社会的な不信、偏見を引き起こす
- ・ 拘束による心身機能の低下により、さらなる介護・医療的処置が必要になる

(3) 緊急やむを得ない場合とは

ケアの工夫のみでは十分に対応できないような、
「一時的に発生する突発事態」 のみに限定される

- ・ 安易に「緊急やむを得ない」ものとして身体的拘束を行わない
- ・ 「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかは、従業者個人の判断ではなく、組織全体として厳密に判断する
→ 「**身体的拘束適正化検討委員会**」等において、マニュアル等を定めること
- ・ 身体的拘束を解除できるかどうか、定期的に再検討を行う。
拘束が不要な状態になった場合は、終期を待たず速やかに解除する

3 要件を満たし、その要件に基づき、手続きが極めて慎重に実施されている

① 切迫性

身体的拘束を実施することにより、本人の日常生活等に与える影響を勘案してもなお、身体的拘束を行うことが必要となる程度まで利用者本人の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

身体的拘束を行わない介護方法の可能性を全て検討し、利用者本人等の生命又は身体を保護するという観点から、他に代替方法が存在しないことを複数の従業者によって検討するまた拘束の方法自体も、本人の状態等に応じて最も制限の少ない適切な方法を選択すること

③ 一時性

身体的拘束その他の行動制限が一時的なものであり、本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束期間を設定すること

(4) やむを得ず身体的拘束を行う場合の手続きについて

態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由等の記録

- ・ 「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかは、個人の判断ではなく、組織全体として厳密に判断する。
- ・ 「身体的拘束適正化検討委員会」等において、マニュアル等を定める。
- ・ 利用者本人や家族に対して、文書を用いて説明し、同意を得る。

**緊急やむを得ない理由、身体的拘束の内容、目的、拘束の時間帯、
期間（始期～終期を具体的に） 等**

身体的拘束を開始したら、心身の状態等の観察、身体的拘束の必要性や方法に関して、多職種による再検討（モニタリング）を行い、記録し、職員間で共有すること

- ・ 緊急やむを得ず身体拘束を行った場合、
現状が3要件に該当するかを、常に心身状態や効果などを観察し検討する
- ・ 要件に該当しなくなった場合には、直ちに解除する。
- ・ 解除する場合には、実際に身体的拘束を一時的に解除して状態を観察するなど、対応する

- ※ 本人、家族向け説明書、カンファレンス結果、経過観察記録を適切に作成する
- ※ センサーマットや低床ベッドなど、身体的拘束が目的ではない使用の場合にも、特別なケアを行う場合としてサービス計画に位置付けて使用する

(5) 身体的拘束の適正化（平成30年度介護報酬改定）

- 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、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者に周知徹底を図ること
(地域密着型サービスについては、運営推進会議を活用できる)

身体的拘束等の適正化について情報共有し、今後の身体的拘束防止につなげる

身体的拘束廃止について認識の共有・統一を図り、リスクのある事例等について協議するなど、サービスの質の向上を目指すことが趣旨。

※身体的拘束の有無のみを確認するもの、従業者の懲罰を目的としたものではない。

身体的拘束の適正化②（平成30年度介護報酬改定）

➤ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

- ① 施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ② 身体的拘束適正化検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ③ 身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ④ 施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針
- ⑤ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針
- ⑥ 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ⑦ その他、身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針

➤ 介護職員その他従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的を実施すること。

指針に基づいた研修プログラムを作成し、年2回以上の教育を開催する。

新規採用時には必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施する。

(6) 身体的拘束禁止に関する規定（介護保険法基準省令 身体的拘束禁止規定）

■令和6年度 改正基準省令で、全介護サービス事業所に拡大

【拡大概要】

- 短期入所系・多機能系サービスについて、身体的拘束等の適正化のための措置を義務付ける。（※1年の経過措置期間を設ける。）
- 訪問系・通所系サービス、福祉用具貸与、特定福祉用具販売及び居宅介護支援（予防を含む。）について、当該利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行ってはならないこととする。また、身体的拘束等を行う場合の記録を義務付ける

基準を満たしていない場合、所定単位の日あたり10/100の減算

（身体的拘束廃止未実施減算）

利用者の行動制限を目的とし、不要な身体拘束を実施した場合は、**虐待**と認定する場合がある。

6. 介護事故の防止

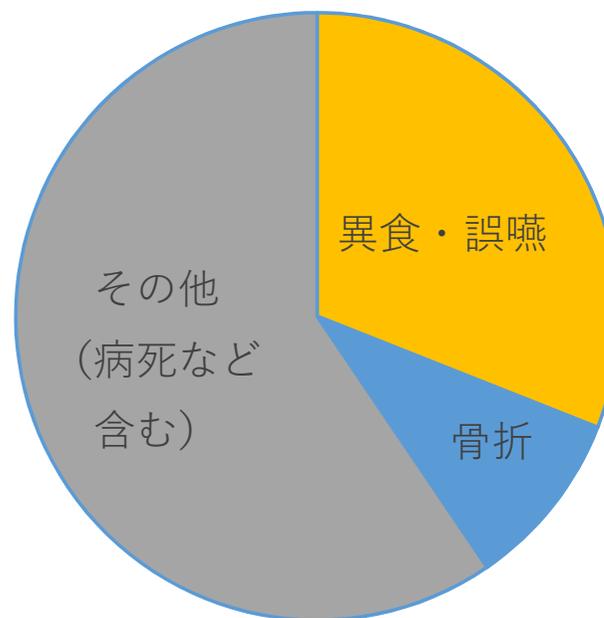
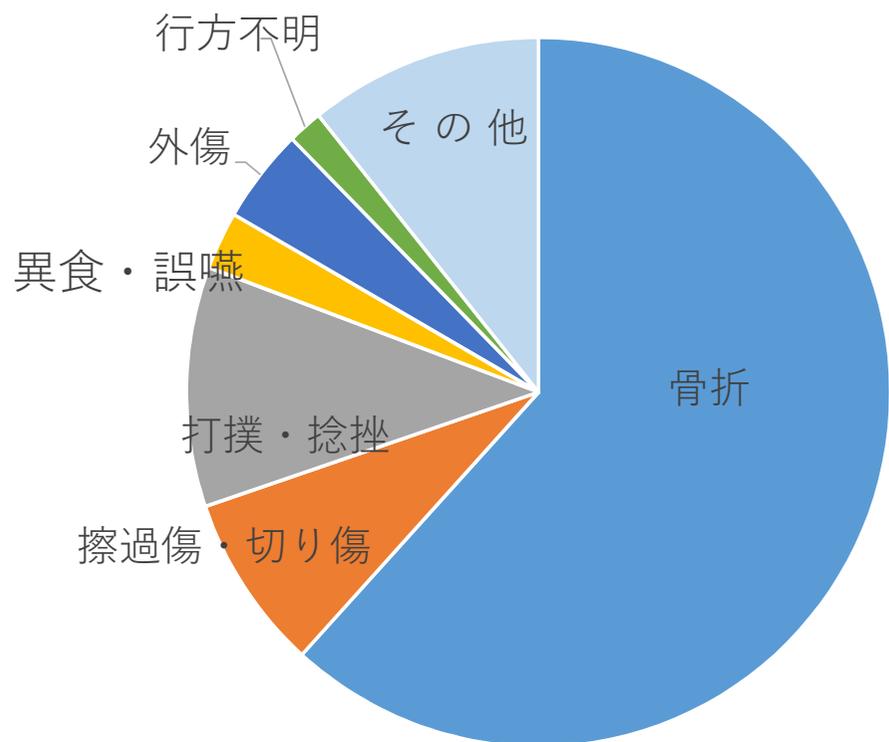
(1) 神戸市への介護事故報告の状況

	R3年度	R4年度	R5年度 (4～12月末)
介護事故件数	1,775	1,862	1,628
うち、死亡数	22	32	42

(2) 神戸市への介護事故報告の状況 (令和5年4月~12月末 事故報告分)

・ **骨折**事故は全体の62%で最多

・ **死亡**事故の31%が、**異食・誤嚥**



事故報告数は増加傾向
介護事故の原因解明や、再発防止策の検討が重要

神戸市内で重大（死亡）事故が発生しています!!

■ 死亡事件事例（概要） ■

- **NEW** 介護施設で餅つきイベントを再開。つきたての餅により窒息死した。危機管理等の企画内容が不十分だった可能性が高い。
- 通所系サービス終了時の送迎車準備中に利用者が離脱して行方不明。数日後に死亡発見された。
- 自宅からの送迎時に、車椅子の利用者に対して、マニュアルとは異なる操作方法で段差を下ろそうとした結果、バランスを崩し車椅子ごと転落した。
- 送迎時に、建物玄関で車椅子のストッパーをかけないまま、手を離し視線を外した際に車椅子ごと転落した。
- 事業所内で入浴介助中に、利用者に乗せたシャワーチェアのひじ掛けストッパーが外れて転倒した。
- 施設内でベッドから車椅子に移動させるため使用したリフトが外れ転落した。

介護サービス事業者あて通知文 (令和5年11月27日付け)

令和5年11月27日

介護サービス事業者
管理者のみなさまへ

神戸市福祉局監査指導部

介護サービス提供時における事故発生防止の徹底について（依頼）

平素は、神戸市福祉行政に多大なご協力いただき、感謝申し上げます。
さて、令和4年度から今年度にかけて、市内で下記のような介護サービス提供時に死亡に至る痛ましい介護事故が複数回、発生しています。
介護サービス事業者におかれましては、介護サービス提供におけるマニュアルの再確認と従事者への周知を図り、事故防止の徹底をお願いいたします。

記

1. 死亡事件事例の概要
 - 通所系サービス利用後に、送迎の乗車準備中、利用者が離脱して行方不明となった結果、数日後に死亡発見された。
 - 自宅からの送迎時に、車椅子に乗っている利用者に対して、マニュアルとは異なる操作方法でスロープを使用して段差を下ろそうとした結果、バランスを崩し車椅子ごと転落した。
 - 送迎時に、自宅建物玄関で車椅子のストッパーをかけないまま、手を離し視線を外した際に、車椅子ごと転落した。
 - 事業所内で入浴介助中に、利用者に乗せたシャワーチェアのひじ掛けストッパーが外れて転倒した。
 - 施設内でベッドから車椅子に移動させるため使用したリフトが外れ転落した。
2. 留意事項
 - ① 施設内で利用者が容易に開錠して屋外に出てしまうことのないよう、施設内の再点検を行い、安全管理の徹底を図ってください。
 - ② マニュアルに従わず、例えば「片手で操作」「二人介助すべきところを一人で介助する」など、「大丈夫だろう」という思い込みで自己方法により介助することは絶対にやめてください。安全上のルールを遵守してください。
 - ③ 移動介助の方法や介護を補助する機器等の操作方法などについて、定期的な研修や職員間での再確認などにより事故防止に努めてください。
 - ④ 介護事故が発生し、神戸市へ事故報告書を速やかに提出できない場合は、まず電話での一報をお願いします。

サービス提供にあたって再点検と職員への周知徹底をお願いします

- ① 施設内で利用者が容易に開錠して屋外に出てしまうことのないよう、施設内の再点検を行い、**安全管理の徹底**を図ってください。
- ② マニュアルに従わず、例えば「片手で操作」「二人介助すべきところを一人で介助する」など、「大丈夫だろう」という思い込みで自己方法により介助することは絶対にやめてください。**安全上のルールを遵守**してください。
- ③ 移動介助の方法や介護を補佐する機器等の**操作方法などについて、定期的な研修や職員間での再確認**などにより事故防止に努めてください。
- ④ 介護事故が発生し、神戸市へ事故報告書を速やかに提出できない場合は、まず電話で監査指導部まで一報をお願いします。

(3) 原因究明・再発防止策の検討

- ◆ 発生した介護事故
- ◆ ヒヤリハット事例（介護事故には至らなかったが介護事故が発生しそうになった場合）
- ◆ 現状を放置しておくとも介護事故や不適切ケアに結びつく可能性が高いもの

速やかにヒヤリハット報告書、事故報告書を作成し、
あらゆる可能性を想定して、要因や再発防止策等について検討（記録）

分析を通じた改善策を、従業者に周知徹底する
防止策を講じた後にも、その効果について評価する

「神戸市介護保険サービス事業者及び老人福祉施設等における事故または高齢者虐待（疑い）発生時の報告に関する要綱」

「神戸市介護保険サービス事業者における事故または高齢者虐待(疑い)発生時の報告マニュアル」に基づいて、神戸市への報告をお願いします。 ※R4.1.21改正

以下のいずれかで報告をお願いいたします（詳細は神戸市ケアネットに掲示）

◎できるだけwebページ内「事故報告フォーム」でお願いします

○様式「事故報告書・高齢者虐待(疑い含む)報告書」による

Eメール（kaigo_jikohoukoku@office.city.kobe.lg.jp）、FAX、郵送

○虐待（疑い）および緊急の場合は、電話で一報をお願いします

★サービス提供中の怪我のうち、医療機関において治療（施設内における医療処置を含む）を受けたものは、入院の有無に関わらず報告対象

・事故発生から1週間以内の報告（第一報）を

・報告不要 ①病死、体調急変など事故の範疇に入らないもの

②保険者が神戸市であっても、神戸市外の施設・事業所での介護事故