

令和7年度 介護サービス事業者説明会（集団指導）

①虐待に関する相談、苦情、処分事例や
未然防止のポイント

長寿社会課

- 【1】養介護施設等における養介護施設従事者等による高齢者虐待の類型と具体例
- 【2】虐待（疑い含む）発生時の対応
- 【3】虐待防止措置（委員会・指針・研修・担当者）
- 【4】処分事例（全国・県内の例）

【1】養介護施設等における養介護施設従事者等による高齢者虐待の類型と具体例

◎養介護施設等における養介護施設従事者等による高齢者虐待とは、養介護施設等における養介護施設従事者等が高齢者に対して行う次の行為とされています。

- i 身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
- ii 介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- iii 心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- iv 性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
- v 経済的虐待：高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

参考：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7年3月改訂）

養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）

参考：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7年3月改訂）

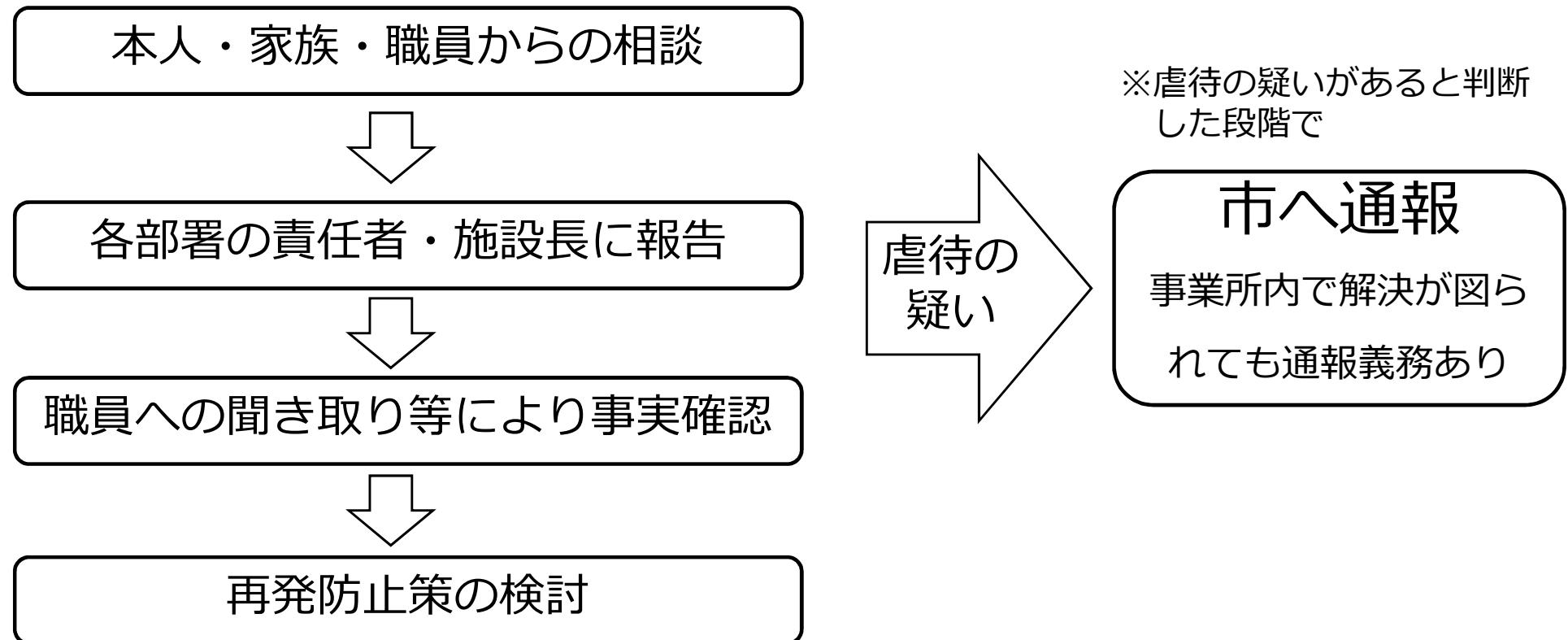
区分	具体的な例（抜粋）
i 身体的虐待	<p>① 暴力的行為で、痛みを与えること ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。等</p> <p>② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為 ・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。等</p> <p>③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体的拘束等</p>
ii 介護・世話の放棄・放任	<p>① 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為 ・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。等</p> <p>② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為 ・医療が必要な状況にもかかわらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。等</p> <p>③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為 ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。等</p> <p>④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置 ・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。等</p> <p>⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること ・施設管理者や主任等が虐待の通報義務や虐待防止措置義務を怠る。等</p>

養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）（続き）

区分	具体的な例（抜粋）
iii 心理的虐待	<p>① 威嚇的な発言、態度 ・怒鳴る、罵る。 等</p> <p>② 侮辱的な発言、態度 ・排せつの失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 等</p> <p>③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度 ・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 等</p> <p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 等</p> <p>⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 等</p> <p>⑥ その他 ・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 等</p>
iv 性的虐待	<p>○ 本人への性的な行為の強要又は性的羞恥心を催すあらゆる形態の行為。 ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 等</p>
v 経済的虐待	<p>○ 本人の合意なしに、又は、判断能力の減退に乘じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費すること。あるいは、本人の生活に必要な金銭の使用や本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 ・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 等</p>

【2】虐待（疑いを含む）発生時の対応

■不適切なケアが起こってしまった場合の対応（例）



もし虐待が起こってしまったら・・・

- ！隠蔽、虚偽報告は事態を悪化させ、事実が明白となつた際には悪質と見なされます。
- ！速やかな初期対応（※）により透明性の確保、早期解決を図ることが重要です。

※事実確認、市への報告、個人の問題とせずに組織的な情報共有、原因分析、再発防止等

【3】虐待防止措置（委員会・指針・研修・担当者）

◎全ての介護サービス事業者を対象に、

- ① 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
- ② 指針の整備
- ③ 研修の実施【年1回以上】
(施設系・居住系サービスは年2回以上)
- ④ 担当者を定めること

が義務付けられました。（令和6年4月1日より義務化）

令和6年度集団指導受講報告による市内事業所の上記実施状況

未実施数 160事業所※／回答数 575事業所 (27.8%)

※うち令和6年度中の実施予定を除いた事業所数 44事業所

◎高齢者虐待防止法の規定（理念）

目的：利用者の尊厳の保持・人格の尊重の達成のため

①高齢者虐待防止の措置義務 （介護サービス事業者）

以下の対応を行わなければなりません。

- ・虐待の未然防止
- ・虐待等の早期発見
- ・虐待等への迅速かつ適切な対応

②市町村への通報義務 （介護サービス事業者・従業者）

自分が勤務する事業所等で、当該事業所の従業者等から虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、事業者等は通報の手続きを適切に行い、市町村に通報しなければなりません。

◎事業所に求められる取組み

- ①全職員を対象とした研修の実施
- ②職員への支援体制の整備（ストレスマネジメント・メンタルケア等）
- ③事業所内で虐待（疑いを含む。）が発生した場合、施設内で報告・通報しやすい体制を整備
- ④通報（虚偽及び過失によるものを除く。）は守秘義務違反にならないこと、解雇その他不利益な取扱いを受けないことを職員に周知
- ⑤事業所内で不適切なケアが起こってしまった場合の対応をマニュアル化
- ⑥運営規程への虐待の防止のための措置に関する事項の記載の義務※
※虐待の防止に係る、組織内の体制（責任者の選定、従業者への研修方法や研修計画等）や虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法等を指す内容であること

【4】処分事例（全国・県内の例）

◎県内の例

（1）指定介護老人福祉施設の事例（令和6年発生、処分）

①認定された行為

介護職員が入所者に対して、ベッドに抱えて投げるように戻す、足で蹴るようにベッドに寝かせる等の行為を行った。

②処分事由

介護保険法第88条第6項に規定する人格尊重義務の違反

③処分内容

指定の一部効力停止（新規利用者受入停止）3ヶ月

(2) 指定特定施設入居者生活介護の事例（令和6年発生、処分）

①認定された行為

ア 複数の職員が複数回にわたり、利用者1名に対し、利用者の乗った車椅子をテーブル等で挟み、自ら動かすことができないよう行動を制限する行為を行った。

イ 平成31年4月以降の5年間に、実施資格のない複数の職員が、利用者5名に対して胃ろうによる経管栄養又は経鼻経管栄養を複数回実施した。

ウ 平成31年4月以降、利用者1名に対し、事業所として必要な介護を行わず、著しく不衛生な環境に置く等、生活環境を悪化させた。

②処分事由

介護保険法第74条第6項に規定する人格尊重義務の違反

③処分内容

指定の一部効力停止（新規利用者受入停止）1年間

◎全国の例

(1) 指定訪問介護の事例（都道府県）（令和4年処分）

①認定された行為

利用者2名に対し、居室のドアノブを紐で縛ることにより、居室に隔離していた。

また、夏頃の少なくとも数日間、利用者3名に対し、居室の水道の元栓を閉めることにより、水分摂取を制限していた。

②処分事由

介護保険法第77条第1項第5号に規定する人格尊重義務の違反

③処分内容

指定の全部効力停止（新規利用者受入停止）3カ月

(2) 指定短期入所生活介護の事例（政令市）（令和7年処分）

①認定された行為

職員が利用者へ高温の味噌汁を吸い飲みで飲ませ、唇、口腔内及び食道等に大火傷を負わせた。その後、当該職員は当該利用者の異変に気付いているにもかかわらず、然るべき処置を行わず一定時間放置し、誤嚥であるとの虚偽の報告を行った。

②処分事由

介護保険法第77条第1項第5号に規定する人格尊重義務の違反

③処分内容

指定の一部効力停止（新規利用者受入停止）1カ月