

高齢者虐待の防止と苦情相談・対応について

令和 7 年度集団指導
立川市役所 介護保険課 事業者係

1. 高齢者虐待の防止について

高齢者虐待の定義

高齢者虐待とは、

『高齢者が他者からの不当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』

つまり **高齢者に対する深刻な権利侵害。**

虐待者の「悪意」や「自覚」は問わない。

高齢者虐待が発生していても、虐待者には自覚がないこともある。

高齢者虐待防止法とは

- 目的：高齢者の尊厳保持、権利利益の擁護

虐待者への処罰規定はなく、処罰は別の法律で行われる。

- 範囲：養護者による虐待

対応は区市町村が行い、地域包括支援センターが専門機関として対応の中核を担っている。立川市では高齢政策課が窓口。

養介護施設従事者等による虐待

区市町村・都道府県が対応する。立川市では介護保険課事業者係が窓口。

養介護施設従事者等とは

高齢者虐待防止法に定める「養介護施設従事者等」の範囲

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法 による規定	・老人福祉施設 ・有料老人ホーム	・老人居宅生活支援事業	「養介護施設」又は「養介護事業」 の業務に従事する者※
介護保険法 による規定	・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設 ・介護医療院 ・地域密着型介護老人福祉施設 ・地域包括支援センター	・居宅サービス事業 ・地域密着型サービス事業 ・居宅介護支援事業 ・介護予防サービス事業 ・地域密着型介護予防サービス事業 ・介護予防支援事業	

※業務に従事する者とは、直接介護サービスを提供しない施設長や事務職員、介護職以外で直接高齢者に関わる他の職種も含む。

※上記に該当しない施設等（有料老人ホームに該当しないサービス付き高齢者向け住宅等）については、提供しているサービスに鑑み、「高齢者を養護する者」による虐待と考えられる場合は、「養護者による高齢者虐待」として対応。

立川市の高齢者虐待通報状況（養介護施設従事者等による）

<サービス種別> ※通報・相談があったサービス種別のみ掲載

	介護老人 福祉施設	介護老人 保健施設	特定施設入居 者生活介護	短期入所生 活介護	訪問介護	地域密着型 通所介護	年度計
令和4年度	0	0	1	2	1	2	6
令和5年度	1	1	5	1	1	0	9
令和6年度	2	2	2	2	0	0	8
計	3	3	8	5	2	2	23

<受付方法>

	電話	来庁	メール	文書	その他
令和4年度	3	2	0	1	0
令和5年度	8	0	1	0	0
令和6年度	7	0	0	0	1
計	18	2	1	1	1

<事実確認調査>

	調査有	調査無
令和4年度	5	1
令和5年度	4	5
令和6年度	4	4
計	13	10

<虐待類型> ※他市保険者が認定した2件含む（被保険者が立川市民）

	身体的	介護放棄 放任	心理的	経済的	性的	認定数
令和4年度	1	1	1	0	0	3
令和5年度	0	1	0	0	0	1
令和6年度	1	1	0	0	0	2
計	2	3	1	0	0	6

※調査実施とならなかった理由

- ・匿名や相談のみで事実確認を希望しない
- ・事業所所在地の保険者が調査実施した等

虐待の類型

種別	内容	例
身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、または生じるおそれのある暴行を加えること。	①暴力的行為で痛みを与えたり、身体にあざや外傷を与える行為 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 ③「緊急やむを得ない場合」以外の身体的拘束等
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。	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 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 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 ④高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置 ⑤その他職務上の義務を著しく怠ること
心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言また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。	①威嚇的な発言、態度 ②侮辱的な発言、態度 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 ④高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 ⑤心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 ⑥その他
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。	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
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。	本人の合意なしに、又は、判断能力の減退に乗じ、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

養介護施設・事業所等の責務

法＝高齢者虐待防止法

1. 早期発見努力義務（法第5条）

高齢者の福祉に職務上関係のある者は、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。

2. 通報義務（法第21条） ※通報義務は業務上の守秘義務、個人情報保護義務等よりも優先される

養介護施設従事者等は、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。

3. 通報者保護（法第21条第7項、法第23条）

通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

4. 虐待防止のための措置（法第20条） ※令和6年度介護報酬改定により対応強化

養介護施設従事者等の研修の実施、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。

高齢者虐待防止措置未実施減算

1. (6) ① 高齢者虐待防止の推進①

概要

【全サービス（居宅療養管理指導★、特定福祉用具販売★を除く）】

- 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、全ての介護サービス事業者（居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く。）について、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に、基本報酬を減算する。その際、福祉用具貸与については、そのサービス提供の態様が他サービスと異なること等を踏まえ、3年間の経過措置期間を設けることとする。【告示改正】
- 施設におけるストレス対策を含む高齢者虐待防止に向けた取組例を収集し、周知を図るほか、国の補助により都道府県が実施している事業において、ハラスメント等のストレス対策に関する研修を実施できることや、同事業による相談窓口について、高齢者本人とその家族だけでなく介護職員等も利用できることを明確化するなど、高齢者虐待防止に向けた施策の充実を図る。

単位数

< 現行 >
なし



< 改定後 >

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）

※ 平成18年度に施設・居住系サービスに身体拘束廃止未実施減算を導入した際は、5単位/日減算であったが、各サービス毎に基本サービス費や算定方式が異なることを踏まえ、定率で設定。なお、所定単位数から平均して7単位程度/（日・回）の減算となる。

算定要件等

- 虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合（新設）
 - ・ 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
 - ・ 虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ・ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - ・ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

令和6年度 立川市で実施した運営指導より

< 指摘事項 >

・ 虐待の防止に関する措置等を適切に実施するための**担当者が置かれていない**ので、担当者を定めるとともに指針等に明記すること→**4事業所**

・ 国が示した「虐待の防止のための指針」に盛り込む項目が不十分であると認められ、**国が示した9つの項目を盛り込んだ「虐待の防止のための指針」を整備**すること→**2事業所**

出典：厚労省令和6年度介護報酬改定における改訂事項

身体拘束廃止未実施減算

1. (6) ② 身体的拘束等の適正化の推進②

単位数

【短期入所系サービス★、多機能系サービス★】

< 現行 >
なし



< 改定後 >

身体拘束廃止未実施減算 所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算（新設）

※ 平成18年度に施設・居住系サービスに身体拘束廃止未実施減算を導入した際は、5単位/日減算であったが、各サービス毎に基本サービス費や算定方式が異なることを踏まえ、定率で設定。なお、短期入所系・多機能系サービスは所定単位数から平均して9単位程度/日の減算となる。

算定要件等

- 身体的拘束等の適正化を図るため、以下の措置が講じられていない場合
 - ・ 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並びに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
 - ・ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること
 - ・ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること
- 全ての施設・事業所で身体的拘束等の適正化が行われるよう、令和6年度中に小規模事業所等における取組事例を周知するほか、介護サービス情報公表システムに登録すべき事項に身体的拘束等の適正化に関する取組状況を追加する。また、指定権者に対して、集団指導等の機会等にて身体的拘束等の適正化の実施状況を把握し、未実施又は集団指導等に不参加の事業者に対する集中的な指導を行うなど、身体的拘束等の適正化に向けた取組の強化を求める。

過去の運営指導指摘事項より

・ 身体的拘束等適正化委員会を **3月に1回以上開催すること**となっているが、**開催が確認できないため、～中略～**従業者に周知徹底を図ること。

・ 身体的拘束等の適正化のための指針について、貴事業所の指針では、**国で示した7項目を満たしていないので**、国の通知に従って整備すること。

・ 身体的拘束等の適正化のための**研修の実施が確認できないため**、介護従業者その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修（年2回以上）を定期的開催するとともに、**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こと。**

出典：厚労省令和6年度介護報酬改定における改訂事項

身体拘束について

- ✓ 身体的拘束は「人の行動の自由を奪う行為」、憲法第18条の侵害。
- ✓ 適正な手続きを行わずに実施された場合は、運営基準違反。
- ✓ 緊急やむを得ない場合以外の身体拘束や抑制は、身体的虐待。

緊急やむを得ない場合とは

- ・ 切迫性・非代替性・一時性の3要件がすべて該当していること

例外3要件	内容
切迫性	本人または他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替える介護方法がないこと
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

上記3要件をすべて満たし、慎重かつ十分な手続きのもとでなされる必要がある。

十分な手続きとは

- ✓ 介護保険施設等**事業所側の理由は排除**される（人手不足等）
- ✓ 本人等の**アセスメント**を十分に行うこと
- ✓ 身体拘束等の適正化を検討する**委員会等での検討**を行い、**記録に残す**こと。
- ✓ **本人や家族への説明と同意**：身体拘束等の内容・目的・理由・拘束時間・時間帯・期間など詳細に説明する。**（同意書があれば他が不要ということではない）**
- ✓ 実施中の**観察と記録**を行い、**定期的な再検討・再評価**をすること。
→ **3要件に該当しないと判断されたら直ちに解除する。**
- ✓ 上記記録は**2年間保存**すること。

介護施設で起こる虐待の背景要因

➤ 倫理観とコンプライアンス

意識不足の問題、高齢者虐待防止法や身体拘束禁止規定、その他必要な法令を知らない
非利用者本位

➤ 組織運営

組織理念や方針がない、組織体制の問題、運営姿勢の問題

➤ 負担・ストレスと組織風土（虐待を容認しやすい環境）

人手不足・業務の多忙さ、負担増からくるストレスの問題、組織風土の問題

➤ チームアプローチ

役割や仕事の範囲が不明確、職員間の連携の問題、情報共有の仕組みがない

➤ ケアの質

認知症ケアの問題、利用者の心身状態を把握していない、ケアの質を高める教育の不足

虐待防止・再発防止に向けて

➤ 虐待が発生した要因の分析や課題整理

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、虐待を行った職員のみにはその原因があるとは限らず、組織運営面における何らかの問題が、職員の行動に影響していると考えられる。経営や組織運営上の問題と、職員個人が抱える問題が相互に影響し虐待が発生している可能性がある。

➤ 令和5年度の厚労省の調査結果※によると、過去に虐待が発生している、もしくは指導等を受けた介護施設においては、繰り返し虐待や不適切な対応が発生している状況が確認されている。



虐待防止に向けた組織的な対応を積極的に行う必要がある

※令和5年度厚労省「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に基づく対応状況等に関する調査結果」

虐待防止・再発防止に向けて

- ✓ 虐待防止マニュアルの整備と周知徹底

権利擁護意識の確立、事業所の介護理念、施設目標の明確化

- ✓ 虐待または虐待疑い、ヒヤリハットなど発生した事案の原因究明と検証

事故報告を通じた振り返りやリスクマネジメント、虐待の芽チェックリスト

- ✓ 職員に対し、内部研修の実施と外部研修など充実化

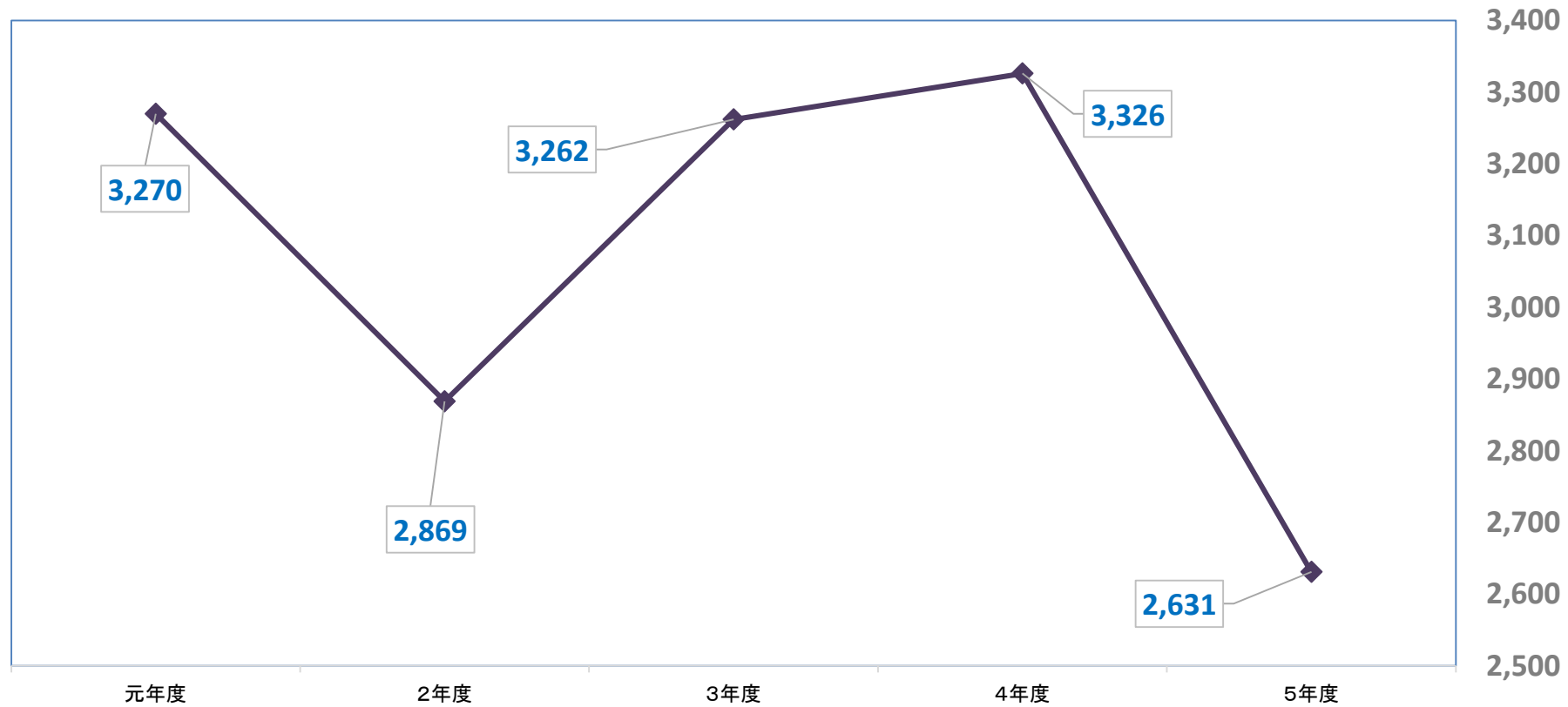
OJTやOff JT

- ✓ 風通しのよい職場づくりの検討と具体的な対策

職員同士の連携が図りやすい職場環境

2. 苦情相談・対応について

東京都全体における苦情件数の推移



出典：国保連令和7年度介護サービス相談窓口担当者連絡会資料

東京都全体における苦情内容別の推移

⑤苦情内容別の苦情件数の推移（R 1～R 5）

（単位：件）

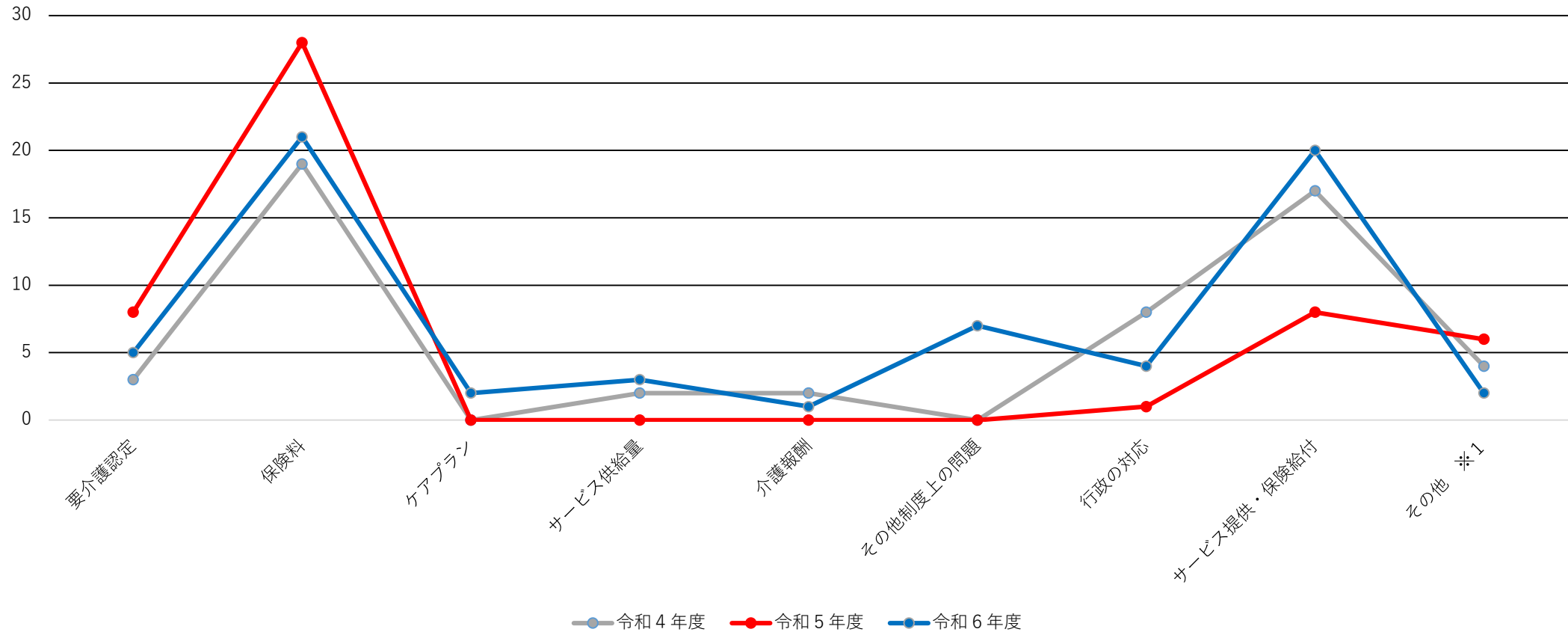
	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
要介護認定	86	72	69	79	124
保険料	999	694	777	781	193
ケアプラン	21	35	40	31	43
サービス供給量	11	12	4	37	23
介護報酬	14	24	21	15	7
その他制度上の問題	128	45	43	63	36
行政の対応	67	109	81	85	98
サービス提供、保険給付	1,644	1,572	1,899	1,960	1858
その他	300	306	328	275	249
計	3,270	2,869	3,262	3,326	2,631

出典：国保連令和7年度介護サービス相談窓口担当者連絡会資料

立川市における苦情内容別相談件数の推移

立川市 苦情相談件数

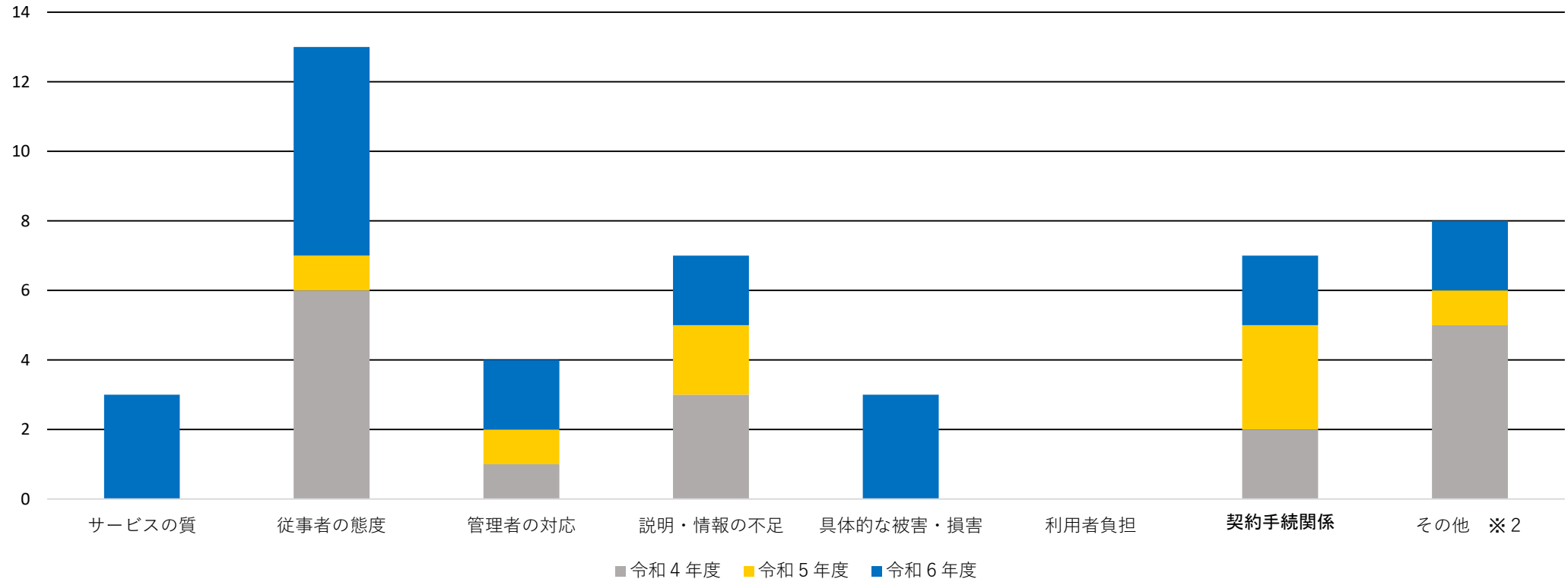
注：立川市介護保険課受付分



※1 その他：送付先変更・ICT化についていけない・負担限度額認定証の更新について・営業妨害・ケアマネの判断基準がわからない
利用者がヘルパーに対する暴言がひどい・ごみを指定日以外に出したり救急車を頻繁に呼ぶので困る等

サービス提供・保険給付に係る苦情件数の推移

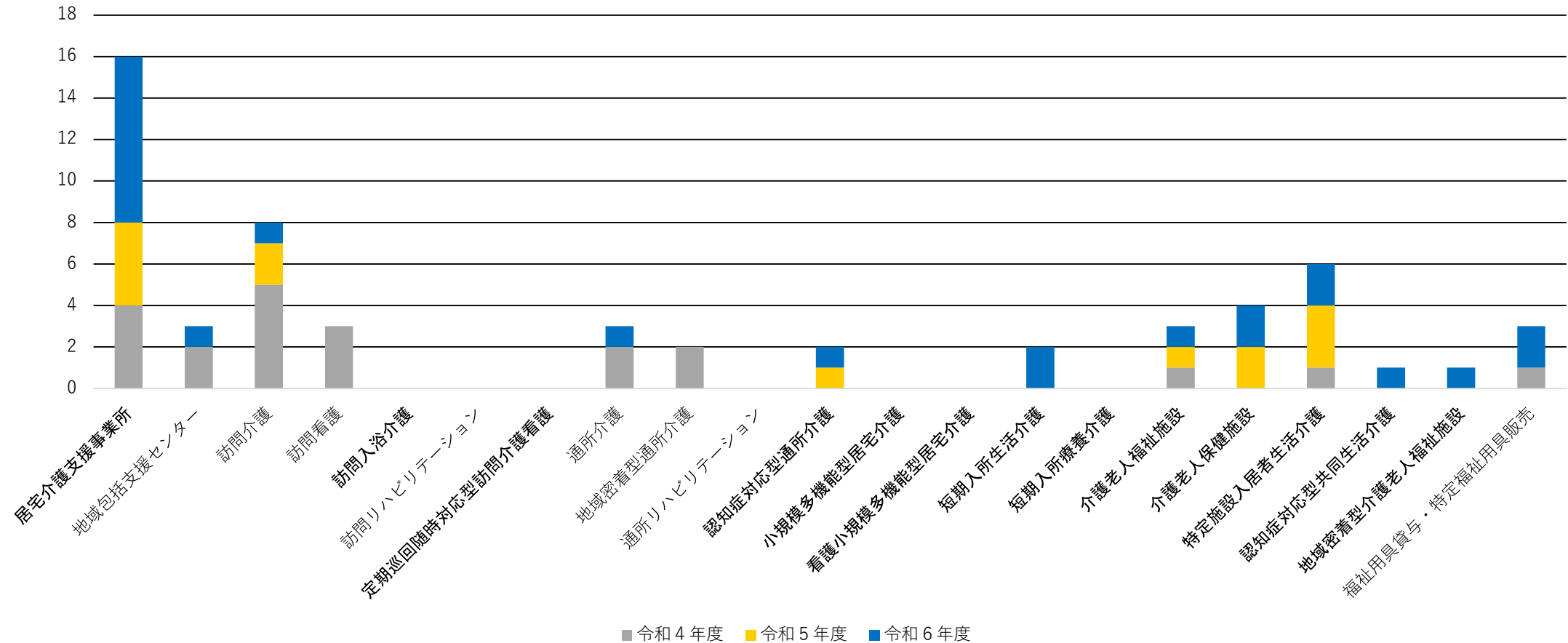
立川市 サービス提供・保険給付苦情の内訳



※2 その他：デイサービス利用中に他の利用者から意地悪をされている・同居家族がいるためヘルパー入れないと言われた
介護度が上がったのに、ヘルパーの訪問回数が増えないのはおかしい・体調不良時の判断や対応が遅い
福祉用具は要介護2以上じゃないと使えないと言われた等

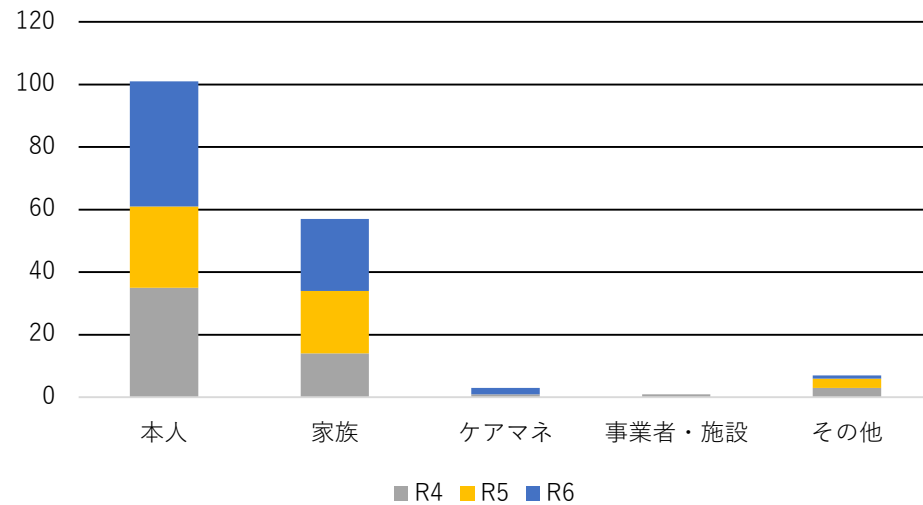
立川市のサービス種別ごとの苦情件数

立川市における事業所別苦情件数

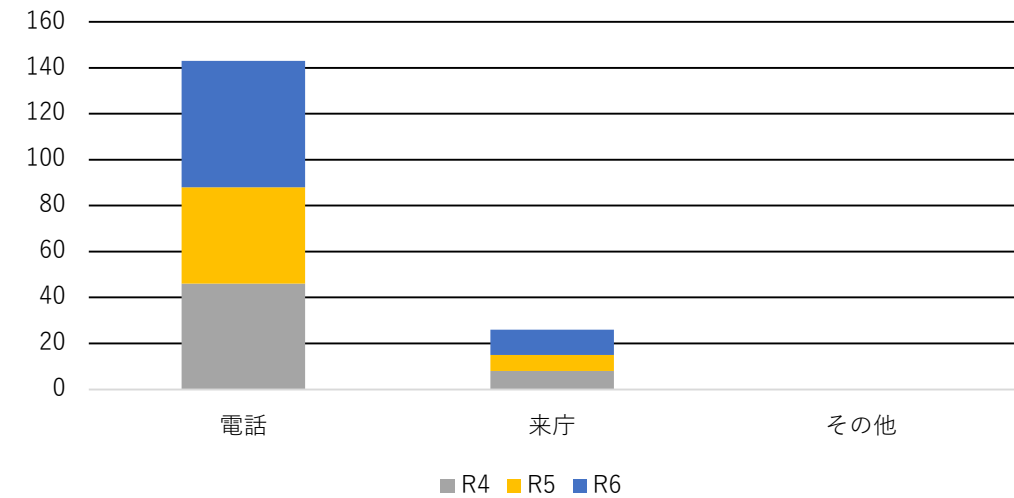


立川市の苦情相談者数と受付方法

相談者



受付方法



苦情の要因と留意点

要因	留意点
利用者・家族への説明不足	利用サービスに対する期待や要望とのギャップの解消、できること・できないことを明確にし、理由を説明する。専門用語の多用は避け、できない場合は可能な範囲で代替え案等の提案。
利用者の状態把握の不足	アセスメント力（りょく）をつける。身体面だけでなく環境による状態変化や心理面の変化も含めた状態把握。
利用者・家族の要望把握不足	支援者側の価値観だけで判断しない。利用者と家族の要望が一致しているか否かの把握やキーパーソンの確認。
情報共有・連携・検討不足	利用者・家族の要望、利用者・家族への報告・連絡事項は、事業所全体で共有し記録に残す。
記録の不備	記録はトラブル防止＝事業所の支援内容の証明。事実を記録し、その記録は個別支援計画に沿っているか確認する。

苦情に関する集計のまとめ

- 立川市では、ここ数年苦情相談は増加傾向にある。東京都全体と比較して、利用者本人からの相談が多い。
- サービス種別では居宅介護支援事業所が多く、次いで入所系サービス、訪問系サービスの順となっている。特定施設入居者生活介護については、虐待対応の件数・苦情件数共に増加傾向にある。
- 苦情の主な内容は、従事者の態度・管理者の対応・説明や情報不足など、利用者や家族に対する接遇面・サービス提供に関連したものが増加傾向にある。
- 事業所の職員・元職員から、事業所管理者に対する苦情相談も入っている。

苦情対応の意義

➤ 利用者の権利擁護

介護保険は利用者が事業者と対等の立場に立って「契約」を結び、自分に適した介護サービスの提供を受ける仕組み。利用者は事業者に比べ、専門知識や情報量が少ないことから、利用者の権利を擁護するために苦情を受け付ける窓口の設置等の必要な措置を講じることが制度化されている。

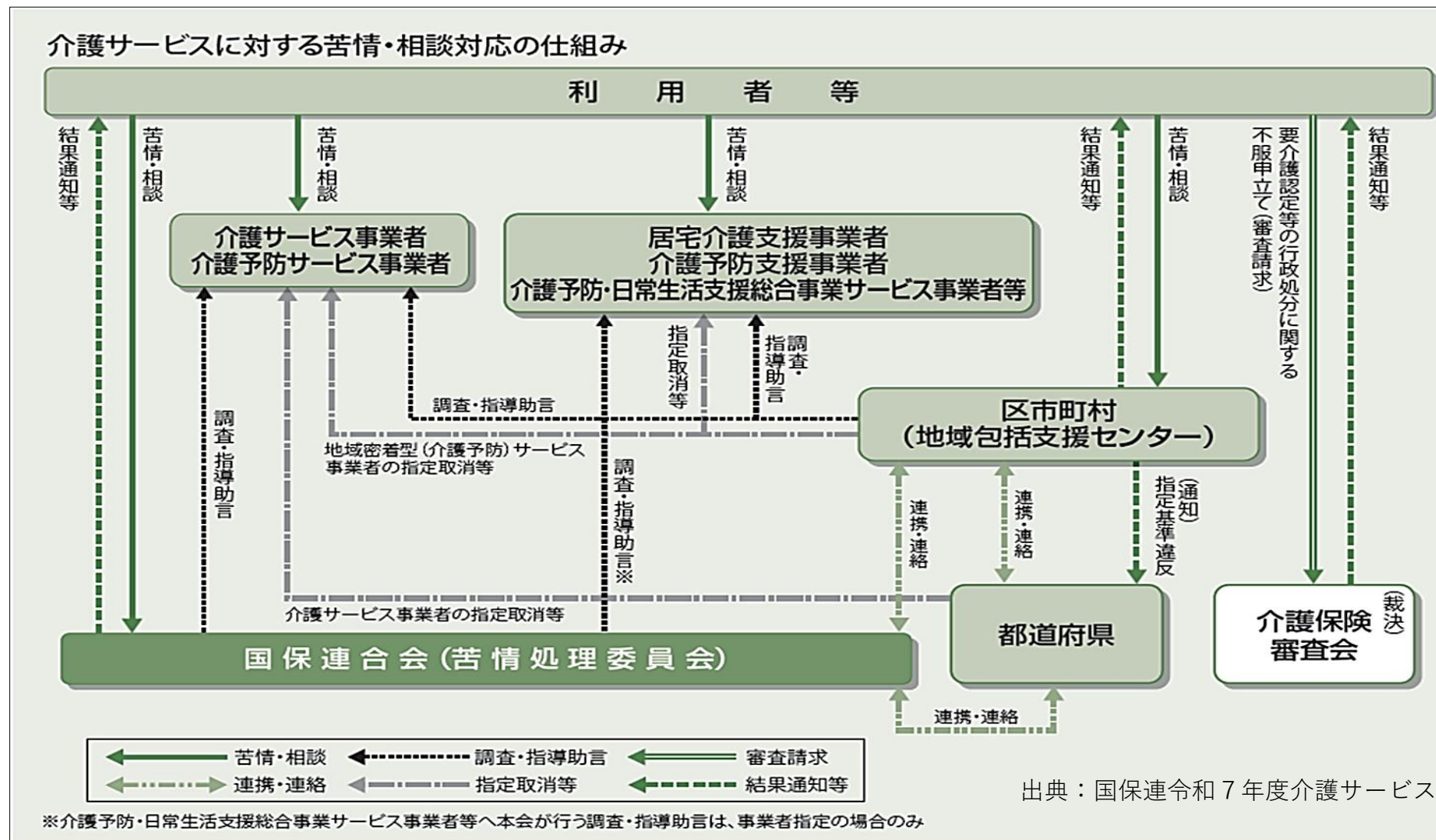
➤ 介護サービスの質の維持・向上

介護保険は公的保険である以上、介護サービスの質について、一定の水準を維持する必要がある。事業者には利用者、家族からの苦情を介護サービス改善の契機として質の向上に活かすことが求められている。

苦情相談窓口

窓口	内容	備考
事業者	介護サービス事業者 ：自らが提供したサービスに関する苦情相談 居宅介護支援事業所 ：自らが提供した居宅介護支援サービス及びサービス計画に位置付けた指定居宅サービスに関する苦情相談	区市町村及び国保連が行う苦情に関する調査協力、指導助言に伴う改善やその報告を行う
地域包括支援センター	被保険者及び担当圏域内の利用者等からの苦情相談対応	高齢者総合相談窓口 事業者支援・保険者との連携
保険者	被保険者及び管内事業所利用者等からの苦情相談対応 地域密着型サービス・居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者に対する <u>行政処分</u> の権限を有する	事業所所在地の区市町村
国保連	介護保険サービスに関する苦情相談対応 困難案件、広域案件等の苦情申立に対する処理	苦情申立の受理に当たっては、 <u>保険者での対応状況等を確認し、将来に向けての介護サービスの質の向上を目的とした指導助言であることを申立人に説明</u>
都道府県	介護保険事業が健全かつ円滑に運営されるよう事業者指定や事業者に対する指導権限を持ち、必要に応じて事業者指定の取消等の行政処分を行う権限を有する	

苦情相談対応の仕組み



苦情対応

- ① 利用者やその家族から寄せられた、介護サービスに関する不満や苦情は、基本的にはそのサービスを提供している事業者との話し合いで解決していくことが望まれる。
- ② 市に相談があった苦情については、事業者への問い合わせに相談者の同意を得られた場合は、市から事業所に連絡し事実確認を行う。確認した内容により、必要に応じて指導助言を行う。相談者より希望があれば、対応した結果をフィードバックする。
- ③ 事実確認した内容・状況、また苦情相談を通じて不適切なサービスや介護報酬の不正請求など疑われた場合は、運営指導等検討する。（虐待が疑われる場合は、虐待対応に切り替えるケースもある）
- ④ 市の対応でも困難な事例や、相談者が希望する場合は国保連の紹介・連携を行う。

事故との関係

- ✓ 事故に至った経緯に不明点等がある、事故発生時・発生後の対応が不十分な場合など、それが苦情につながることもある
- ✓ 事故の発生状況、発生直後の対応によっては、虐待が疑われるケースもある



事故発生は苦情や虐待と無関係ではない

事故はタイムリーに問題・課題解決を図ること、
リスクマネジメントによって導き出された対策を速やかに実践することが大切

ご清聴ありがとうございました