

相談・通報窓口一覧

○世田谷総合支所 保健福祉センター 保健福祉課 地域支援担当

〒154-8504 世田谷区世田谷 4-22-33
電話 5432-2850
FAX 5432-3049

○北沢総合支所 保健福祉センター 保健福祉課 地域支援担当

〒155-0031 世田谷区北沢 2-8-18
電話 6804-8701
FAX 6804-8813

○玉川総合支所 保健福祉センター 保健福祉課 地域支援担当

〒158-8503 世田谷区等々力 3-4-1
電話 3702-1894
FAX 5707-2661

○砧総合支所 保健福祉センター 保健福祉課 地域支援担当

〒157-8501 世田谷区成城 6-2-1
電話 3482-8193
FAX 3482-1796

○烏山総合支所 保健福祉センター 保健福祉課 地域支援担当

〒157-8555 世田谷区南烏山 6-22-14
電話 3326-6136
FAX 3326-6154

※相談・通報受理の管轄は、被虐待者と見られる高齢者の住所地の保健福祉課とします。相談・通報受理の段階で当該高齢者の住所地が不明又は世田谷区外（住所地特例等）の場合は、当該施設の所在地の保健福祉課が受理します。

このパンフレットの問い合わせ／世田谷区高齢福祉部高齢福祉課

電話 5432-2412 FAX 5432-3085

養介護施設
従事職員向け

第12版（令和8年2月）

養介護施設従事者等による虐待対応の手引き



『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』を知っていますか？

この法律は平成18年4月1日に施行され、高齢者の権利擁護を目的として、虐待を受けた高齢者を保護することはもちろんのこと、高齢者虐待の防止のために、養護者に対し介護負担の軽減等の支援も行っていくという視点で作られています。

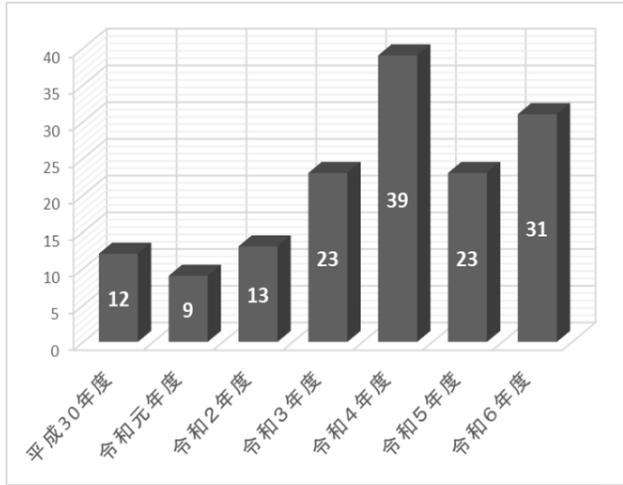
世 田 谷 区

養介護施設従事者向け ～世田谷区高齢者虐待統計の分析結果から～（令和6年度）

世田谷区においても、高齢社会に伴い高齢者虐待の相談が増えています。虐待につながるような不適切なケアが生じないよう、施設従事者一人ひとりが介護について正しい知識・技術を身につけるとともに、施設全体で高齢者虐待をなくす取り組みを進めましょう。

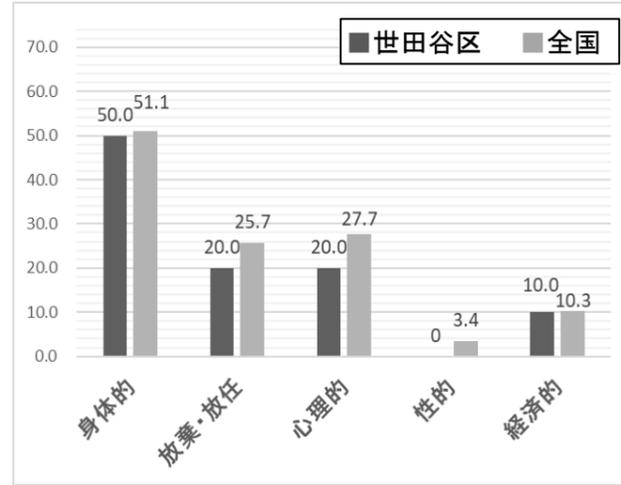
養介護施設従事者等による虐待について

1) 世田谷区高齢者虐待相談事例数 単位：件



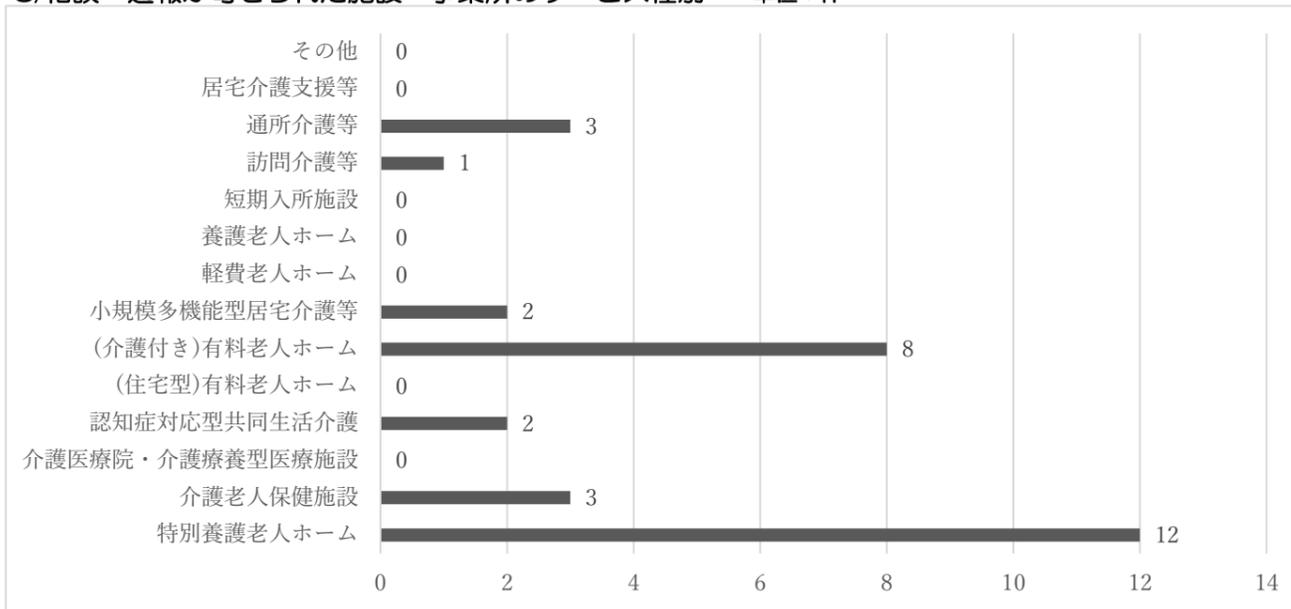
1) 世田谷区の相談件数は前年より増加。※全国の相談・通報件数は3,633件。令和5年度の3,441件より192件増加。(5.6%)

2) 世田谷区の高齢者虐待種別 単位：%



2) 身体的虐待が最も多く、虐待種別の割合は全国と比較しても同様の傾向がみられる。世田谷区においては性的虐待は0件となっている。

3) 相談・通報が寄せられた施設・事業所のサービス種別 単位：件



3) 相談・通報が寄せられた施設・事業所のサービス種別は『特別養護老人ホーム』が最も多い。全国でも、特別養護老人ホーム(28.9%)が最も多く、有料老人ホーム(サービス付き高齢者向け住宅を含む。)(28.4%)、認知症対応型共同生活介護(グループホーム)(14.8%)の順となっており、要介護度や認知症のある方が多く入所している施設で相談・通報が多くみられる傾向にある。

虐待の芽チェックリスト

虐待の芽や不適切ケアを自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		該当施設
1	利用者に友達感覚で接したり、子ども扱いしたりしていませんか？	している	していない	訪問 通所 入所
2	利用者に対して、アセスメント、計画(通所介護計画・施設サービス計画・居宅サービス計画・介護サービス計画)等に基づかず、あだ名や○○ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていますか？	している	していない	訪問 通所 入所
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「〇〇して」「ダメ!」など)で接していませんか？	している	していない	訪問 通所 入所
4	利用者への声掛けなしに介助したり、居室に入ったり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない	訪問 通所 入所
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員や関係機関同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	訪問 通所 入所
6	利用者に対して「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	訪問 通所 入所
7	利用者に意思・意向を確認しないまま勝手に私物を捨てたり、片付けたりしていませんか？	している	していない	訪問 - -
8	利用者の参加しやすさや尊厳保持、自立支援を考えずに、流れ作業的にレクリエーションを実施していませんか？	ある	ない	- 通所 -
9	利用者に必要な日用品(眼鏡、義歯、補聴器など)や道具(コールボタンなど)が壊れていたり、使えなかったりしていませんか？	している	していない	- - 入所
10	利用者の呼びかけやコールを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	訪問 通所 入所
11	食事や入浴助の無理強いなど、介護方法を工夫しないままに利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	訪問 通所 入所
12	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きをする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない	訪問 通所 入所
13	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	訪問 通所 入所
14	プライバシーへの配慮に欠けたケア(排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど)をしていませんか？	している	していない	見たことがある - 通所 入所
15	利用者やその家族と、物やお金の貸し借り・授受をしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で)該当する人がいる 訪問 - -
16	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある - 通所 入所
17	他の職員・関係機関等に対して、利用者に関わることについて相談ができない等、職場・関係機関でのコミュニケーションがとりにくくなっていませんか？	とりにくい	良好	(自分以外の人で)該当する人がいる 訪問 通所 入所
18	家族が行っている不適切ケアについて、誰にも連絡・相談せずにそのままにしていますか？	している	していない	(自分以外の人で)該当する人がいる 訪問 - -
19	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることがありませんか？	ある	ない	- 通所 入所
20	居宅サービス計画の内容に課題がある、利用者への支援体制に課題があると感じても、介護支援専門員に連絡・相談せず、そのままにしていますか？	している	していない	(自分以外の人で)該当する人がいる 訪問 - -

(財)東京福祉保健財団高齢者権利擁護支援センター作成 無記名で定期的実施し、集計・分析による課題把握を行い運営改善に取り組むと、より虐待防止につながります。参考及び引用)東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 生活相談員研修委員会 平成19年度生活相談員 スペシャリスト養成研修会Cグループ 作成「虐待の芽チェックリスト」社会福祉法人 徳心会 介護老人福祉施設 いずみえん 作成「虐待の芽チェックリスト」

～身体拘束に対する考え方～

身体拘束は、高齢者本人の身体はもちろん、精神的にも悪影響を与える可能性があるため、人権侵害に該当する行為といえます。そのため、「緊急やむを得ない場合」を除き、**身体拘束はすべて高齢者虐待に該当する行為と考えられます。**

「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件

切迫性

利用者本人または他の利用者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場合

※障害者虐待防止法では、身体拘束は虐待に該当することが定義されています。

※3要件はすべて満たす必要があります、ひとつでも満たさない場合は指定違反基準となります。

非代替性

身体拘束以外に代替する介護方法がないこと

一時性

身体拘束は一時的なものであること

【留意事項】

身体的拘束等の適正化を図るため、基準省令において事業者は以下の措置を講じなければならないこととされています（平成30年度施行）。

- 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ならびに緊急やむを得ない理由を記入すること。
- 身体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。

出典：「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」厚生労働省発行（令和5年3月改訂）

「緊急やむを得ない場合」の適正な手続きを経ていない身体拘束等は、原則として高齢者虐待に該当する行為と考えられます。」

（介護保険指定基準の身体拘束禁止規定）

【身体拘束の具体例】

- 徘徊しないように、車いすやベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 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。
- 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。
- 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないよう、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- 車いすやベッドから落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- 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。
- 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 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。
- 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

出典：「身体拘束ゼロへの手引き」（平成13年3月：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行）

～手続上の手順について（一例）～

判断

- 「緊急やむを得ない」の判断は、職員個人ではなく、施設全体で行えるように、介護士、看護師、管理者等、幅広い職種の関係者が参加した「カンファレンス」等で判断します。

説明

- 身体拘束の「内容」「理由」「期間」「時間」「状況」等を高齢者本人や、家族、関係者に対して十分な説明を行い、理解を求めることが必要です。

実施・検討

- 実施後、常に観察を行い、「定期的なカンファレンス」等により、本当に3要件を満たしているのかを改めて確認し判断をします。
- 実施中は心身の状況、時間等を記録し、カンファレンスの資料にします。

解除

- 「緊急やむを得ない場合」理由、3要件に該当しなくなった場合は解除します。

※なお、例外的に身体拘束等を行う場合の要件規定がある介護保険サービス種別以外の養介護施設等については、身体拘束等は例外なく認められません。

記載の具体例や手順は、あくまでも「例」であり、これらに該当しないからといって、身体拘束にあたらなとは限りません。利用者の行動の自由を制限する行為は身体拘束にあたる考え、適切な対応を心掛けてください。

《運営基準改正における虐待防止規定の創設》

令和6年4月1日より、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付けられました。

（指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等の一部を改正する省令（令和3年厚生労働省令第9号）令和3年4月1日施行）※施行日から令和6年3月31日までの間は経過措置

基本方針

入所者、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない。

運営規定

運営規定に定めておかなければならない事項として、「虐待防止のための措置に関する事項」を追加しなければならない。

虐待の防止

虐待の発生またはその再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。

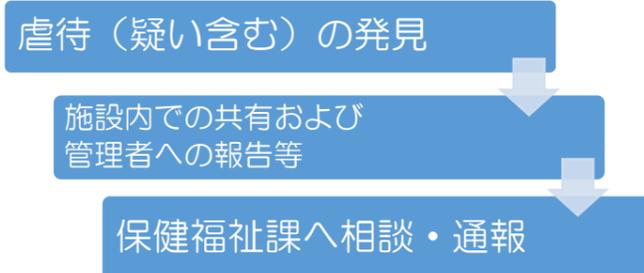
- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に幅広い職種を含めて開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ②虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。
- ④上記措置を適切に実施するための担当者を設置すること。

《虐待の疑いがあれば、事実を確かめるよりも、まずは相談・報告を》

報告先は、被虐待者と見られる高齢者の住所地（入所されている場合は入所前の住所地）の保健福祉課とすることを原則とします。報告の段階で当該高齢者の住所地が不明又は世田谷区外（住所地特例等）の場合は、当該施設の所在地の保健福祉課へ報告します。

【相談・報告時に必要な情報（一例）】

- ① 虐待を受けたと思われる高齢者の情報
- ② 虐待を行ったと思われる介護施設従事者等の情報
- ③ 通報者の情報
- ④ 虐待と思われる行為の状況



※いただいた情報は、関係行政機関での情報の共有を行います。情報や通報者に関しては、守秘義務、通報者の不利益取扱の禁止規定等が定められています。

高齢者虐待の5分類

以下の行為は、高齢者虐待の具体例です。

身体的虐待

- 暴力行為（蹴る・つねる・ベッドから落とす・体を引きずって移動させるなど）
- 医療的に必要のない投薬によって動きを制限する
- 食事の際、職員の都合で、利用者が拒否しているのに口に入れて食べさせる
- 身体拘束（※詳しくはP3・4）

放棄・放任

- 必要とされる介護や世話、治療を怠る（入浴しておらず異臭がする、褥瘡ができるなど体位の調整や栄養管理を怠る、処方通りの服薬をさせないなど）
- 職員の都合でナースコールを抜く、手の届かないところに置く、使用させない

心理的虐待

- 子ども扱いや人格を貶めるような扱いをする
- 怒鳴る、ののしる、悪口を言う
- 利用者の尊厳を無視して介護を行う（必要がないのにオムツを使用、食事の全介助をするなど）
- 行事や集会に参加させない、無視をする

性的虐待

- 必要なく体に触る、キスをする、性行為をする
- 裸や下着姿を撮影する、またその写真を他の職員に見せる
- 人前で排泄行為をさせる、おむつを交換する。
- 排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下半身を裸、または下着のまま放置する

経済的虐待

- 利用者の同意なしに財産や金銭を管理する、制限する、処分する
- 利用者から預かった金銭で職員のものを買う
- 金銭や物品を盗む

【コラム】スピーチロックとは？

スピーチロックとは、言葉によって身体的、または精神的な行動を抑制することで、「言葉の拘束」とも呼ばれています。具体的には「ちょっと待ってて」や「～しないで」などの利用者の行動を制限する声かけが当てはまります。例えば何かをお願いしたくて声をかけてきた利用者に対し、「ちょっと待っていてください。」と声かけをすると、利用者はいつまで待てばよいのか分からず、自身の行動が制限させることで、身体拘束（身体的虐待）につながってしまいます。

上記のように、スピーチロックは普段の何気ない行動から起こりえる行為です。そのため、スピーチロックを阻止するためには現場の環境整備や職員同士の意識改革など、施設全体で取り組む必要があります。

<出典>

1) ~3)

令和6年度「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」に基づく対応状況等に関する調査結果より抜粋
※全国の数値は全て令和6年度調査の数値。

5

2