

事業所・施設での虐待防止研修 進め方ハンドブック

令和5年3月

神戸市福祉局監査指導部

このハンドブックの趣旨

虐待事案は増加傾向で、基準省令においても虐待防止に取り組むことが求められています。

不適切なケアを発見し、早期に改善するための働きかけを行うことが虐待防止に繋がります。
事業所・施設の職員全体で関わるのが重要です。

⇒ **虐待防止に繋がるような、効果的な虐待防止研修を行う必要があります。**

知識の定着だけでなく、**事業所・施設での問題点を発見する視点、
相談できる体制を作ること**などを目的として、虐待防止研修を行う必要があります。
現場の職員が研修内容を作成することで、受講する職員一人一人が
虐待や不適切なケアをより身近なこととして捉えることができる内容になります。

**このハンドブックを活用して、事業所・施設での虐待防止研修の中で
検討すべき課題や、必要なプログラム（グループワーク、事例検討など）を考えて実施してください。**

※このハンドブックは、虐待防止研修の準備のための資料です。

事業所・施設の虐待防止研修の資料として用いることは、趣旨が異なるためできません。

事業所・施設でどんな課題がありますか？

虐待の発生要因は多岐にわたる

介護 表7 虐待の発生要因（複数回答）

内容	件数	割合（%）
教育・知識・介護技術等に関する問題	415件	56.2
職員のストレスや感情コントロールの問題	169件	22.9
虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等	159件	21.5
倫理観や理念の欠如	94件	12.7
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	71件	9.6
虐待を行った職員の性格や資質の問題	55件	7.4
その他	19件	2.6

（注）都道府県が直接把握した事例を含む 739 件に対するもの

厚生労働省：令和3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

障害 表44 市区町村等職員が判断した虐待の発生要因（複数回答）

	件数	構成割合
教育・知識・介護技術等に関する問題	317	59.8%
職員のストレスや感情コントロールの問題	293	55.3%
倫理観や理念の欠如	284	53.6%
虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ	86	16.2%
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	128	24.2%

（注）構成割合は、虐待者が特定できなかった17件を除く530件に対するもの。

厚生労働省：令和2年度都道府県・市区町村における障害者虐待事例への対応状況等（調査結果）より

職員個人の問題だけではなく、**組織としての責任**が問われる

- ・ 職員の教育
- ・ 介護技術向上
- ・ 組織風土・管理体制の整備
- ・ 業務負担軽減
- ・ 職員の間人関係 など



現状を把握して課題を発見する

職員について不安なことはありますか？

- **体力的な負担が大きい**
(力が必要な業務、個人が担当する業務量、休憩が少ない、残業が多いなど)
- **精神的な負担が大きい**
(利用者への対応、職員間の雰囲気、プライバシーの保護など)
- **研修や個別指導した内容を理解して実践できていない**
- **介護や支援の技術・知識** (ケアが雑、言葉遣いが悪い、馴れ馴れしい) など…

私の施設・事業所では…

利用者・入所者について悩むことはありますか？

- **支援が必要な利用者が多く支援の負担が大きい**
(寝たきりで全介助、徘徊で目が離せない、強度行動障害など)
- 他害行為などのため、**支援に入るのが危険・不安がある**
- 有効な支援方法について、**意見を出し合って検討できていない**
- **家族や他職種・関係機関の理解・協力が得られない** など…

私の施設・事業所では…

組織体制で改善できることはありますか？

- 職員が相談できる人がいない、相談しても対応されない
- 現場で困っていることを役職者が把握していない
- 虐待や不適切なケアについて役職者が理解できていない、対応指針がない
- 事業所・施設で決定されたことが現場の実情にそぐわない
- 研修や委員会が形骸化している など…

私の施設・事業所では…

虐待防止研修で、職員 みなさんに
知ってほしいことは何ですか？

<課題> 不穏な利用者にイライラして、ケアや言葉遣いが雑になってしまう職員

<原因>

利用者が不穏になる原因を分析していない？
不穏になる前後の記録を蓄積していない？

不穏な利用者への対応方法を
職員で検討して、共有できていない？
統一したケアになっていない？

不適切なケアを発見しても、
注意しない？報告しない？対応しない？

不適切なケアに至った原因は？
不適切と理解していても感情が抑えられない？
そもそも不適切であるという認識がない？

介助しにくい場所や環境？
他職員に応援を頼めない雰囲気？
一人で何とかしなければいけない？

情報共有が不十分で、
家族が利用者の現状を理解していない？
医療などの介入が検討されていない？

研修で職員に伝えなければいけないことは何ですか？

スライド5～8の課題の中で、最も改善しなければいけないこと



スライド10を参考に、その課題が生まれた原因を検討



その原因に対して、どのように対応すべき？

虐待防止・介護技術等に関して、正しい知識を身に着ける

- | | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 虐待類型・法律 | <input type="checkbox"/> 虐待防止啓発資料 | <input type="checkbox"/> () |
| <input type="checkbox"/> 虐待事案・報道 | <input type="checkbox"/> 接遇・介護の技術的な研修 | <input type="checkbox"/> () |
| <input type="checkbox"/> ※刑事罰の対象になる可能性 | <input type="checkbox"/> 利用者特性の理解 | |

※ 一方的な講義、資料配布、映像視聴のみでは「禁止型」研修に陥りやすい

適切なケア

虐待

ここまでは虐待じゃない？
虐待じゃなければしてもよい？

- ・ 不適切な支援を助長する
- ・ 組織的な課題を発見しづらい

こういう行為は虐待だから
してはいけない！（禁止）

- ・ 個別の場面での代替手段を検討できない、身に着かない
- ・ 悩みや不安を共有できず、職員が一人で抱え込むしかない

虐待の未然防止のために

虐待に至る前段階に、**放置すると虐待に至る可能性のある原因**が潜んでいる。

適切なケア

- ・ 事故に至る可能性がある危険なケア
- ・ 利用者・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、職員によって対応が異なる
- ・ 業務の遂行を優先して、必要なケアを行わない
- ・ 利用者・家族への説明や報告を怠り、誤解を生じさせる

虐待

隠れた原因を見逃し放置することで、不適切な行為が助長し、虐待に繋がる。
早期に発見すること、速やかに把握し、対応して改善することが必要。

→ 研修を、その練習・組織作りの場にする

研修で組織作りの練習を行う

- | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 取組報告、事例紹介 | <input type="checkbox"/> 事例検討 | <input type="checkbox"/> () |
| <input type="checkbox"/> ロールプレイ、体験 | <input type="checkbox"/> グループワーク、意見交換 | <input type="checkbox"/> () |

研修の中で練習することで、日々の業務の中で実践できるようになる。

- ・ 課題（スライド4～7）に対してそれぞれの意見を自由に出し合い、解決方法を検討する。
- ・ 悩みや不安を、周囲に相談できる関係を作る。
- ・ 虐待や不適切な支援を他人事と捉えず、自分にも起こり得ることとして考える。 など…

どんな事例を取り上げる？どんなテーマで意見交換する？（一例）

- ・ 施設・事業所で実際に起こった事例（虐待疑い、不適切ケアの可能性）
- ・ 日々の支援の中で職員が困っていること、不安なこと、気付いたこと

→ 自分たちの施設・事業所に合わせた、現実感がある題材を取り上げる

意見交換テーマ例

<事例> 入浴を拒否して暴れる利用者に、対応している職員が
大きな声を出している。利用者の腕を強く押さえている。

適切な支援か？

どう対応すべきだと思う？

自分だったらどう対応する？

職員が大きい声を出したり

腕を強く押さえたりすることで

利用者はどんな反応になる？

なぜこの職員はこの支援をした？

改善できる部分はある？

何を改善すれば不適切な

支援をなくせる？

自分が対応していたら

どんな言葉を言ってしまいそう？

この支援を見たり聞いたりしたら

自分はどうする？

介護を拒否する利用者には

どう対応することになっている？

チームで検討できている？

不適切な支援が発生したとき

その原因は何？

- ・ 職員個人の知識、技術
- ・ 支援方法の共有
- ・ 設備の不備
- ・ 組織の体制



- ◆ 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>



- ◆ 介護現場のための高齢者防止教育システム (認知症介護研究・研修仙台センター) ※

<https://www.dcnet.gr.jp/support/study/>

※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

- ◆ 「その人らしさ」を大切にしたケアを目指して～施設・事業所で高齢者虐待防止に取り組む皆さまへ～
(公益財団法人東京と福祉保健財団)

<https://www.fukushizaidan.jp/wp-content/docs/105kenriyogo/oyakudachi/shousasshi.pdf>

- ◆ 介護従事者研修映像「よりよい介護を目指して」 (神戸市)

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

※研修でのYouTube映像利用可能。DVD貸出も実施しています。

研修教材一例 (障害)

- ◆ 障害者虐待防止及び身体拘束等の適正化に向けた体制整備等の取り組み事例集(令和4年3月)

<https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/track-record/assets/pdf/disability-welfare-case-studies2022.pdf>

※厚生労働省障害者総合福祉推進事業により作成された教材

- ◆ 障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き

(施設・事業所従事者向けマニュアル) (令和4年4月) (厚生労働省)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000944498.pdf>

- ◆ 【別冊】 職場内虐待防止研修用冊子 (厚生労働省)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000686501.pdf>

- ◆ 神戸市障害者虐待防止センター (虐待に関する相談・通報窓口) (神戸市)

<https://www.city.kobe.lg.jp/a95295/kenko/handicap/soudan/gyakutaiboushisenta.html>

虐待防止研修についての質問 (集団指導資料より)

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。

【本資料の参考にした資料】

◆ 令和4年度虐待防止研修

「不適切なケアを防止するための施設内研修の進め方」（神戸市主催）

講師：吉川 悠貴（東北福祉大学、認知症介護研究・研修仙台センター）

◆ 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>