

介護施設における高齢者虐待問題

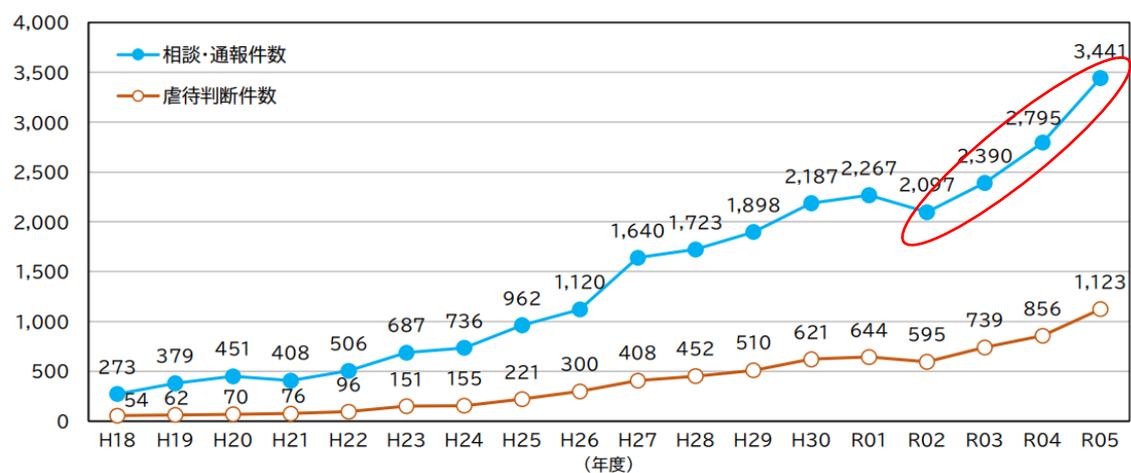
～根絶への課題と取り組み～

ライフデザイン研究部 研究理事 櫻井 雅仁

1. 増え続ける養介護施設での高齢者虐待

厚生労働省は、2024年12月27日、2023年の「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（以下、高齢者虐待防止法）」に基づく対応状況等に関する調査結果（以下、調査結果）を公表した（注1）。養介護施設従事者等（注2）（以下、介護職員等）による虐待に関する相談・通報件数は過去17年間で約12.6倍に、虐待判断件数は約20.8倍に増加している（図表1）。2020年以降の状況をみると、相談・通報件数は前年比でそれぞれ14.0%、16.9%、23.1%増加し、虐待判断件数もそれぞれ24.2%、15.8%、31.2%増加しており、いずれも急激な増加傾向を示している。

図表1 養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移



資料：厚生労働省「令和5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・加工。

筆者は以前、養介護施設よりも閉鎖的な家庭環境において、介護経験の乏しい家族などによる高齢者虐待に問題意識をもち、その根絶への課題と取り組みについて考察を行った（注3）。今回は、養介護施設における虐待の顕著な増加傾向を踏まえ、介護職員等による高齢者虐待の防止に向けて考察を行う。

2. 施設従事者等による高齢者虐待の状況と要因

① 相談・通報者

調査結果によると、相談・通報者の合計 3,917 人のうち、「当該施設職員」が 28.7%、「当該施設管理者等」が 16.7%であり、当該施設関係者が 45.4%を占める。一定程度の組織内での相互チェック、自浄作用が働いていると考えられるが、「家族・親族」15.2%など、外部からの相談・通報も多く、さらなる組織内での相互チェック、自浄作用の向上が求められる。

②相談・通報の結果

相談・通報 3,441 件のうち、自治体による事実確認が行われた事例は 3,343 件(88.7%)であり、事実確認の方法は、「任意の調査協力依頼」が 81.6%、「監査(立入検査等)」が 20.9%、「運営指導(介護保険法第 23・24 条)」が 16.7%であった(複数回答)(注 4)。確認の結果は、「虐待の事実が認められた事例」1,114 件(29.8%)、「虐待の事実が認められなかった事例」1,552 件(46.4%)、「虐待の有無の判断に至らなかった事例」677 件(20.3%)であった(注 5)。

事実確認の精度について評価を行うことはできないが、相談・通報の約 67%が「虐待の事実が認められなかった」、あるいは「虐待の有無の判断に至らなかった」との結果に至った原因は、十分に吟味する必要があると考える。原因の 1 つとして、事実確認の大半が任意の調査協力依頼により行われていることにあるとは考えられないか。任意の協力依頼の場合、養介護施設の協力態勢が情報収集・自体把握の正否を左右し、事実確認の実効性に影響をおよぼす。

一方、介護保険法、老人福祉法に基づく「監査(立入検査等)」は、明確な法的根拠による強制力を持ち、検査を拒んだり、質問に虚偽の報告を行ったり答えなかったりした場合には、「指定の取消し等」あるいは「事業の廃止・認可取消等」の行政措置も可能であるため、実効性が高まる。自治体のリソース面での制約や迅速性などの観点から任意の協力を依存する事情は理解できるものの、高齢者の尊厳保持、権利擁護などの重要性に鑑みると、より実効性の高い「監査(立入検査等)」をより積極的に活用することも必要であろう。

また、虐待が発生した養介護施設のうち、過去に虐待が発生していた件数は 215 件(19.1%)、過去に何らかの指導等が行われていた件数は 296 件(26.4%)であり、いずれも前年度から増加している。つまり、相当数の養介護施設において再発がみられたことになる。自治体による事実確認を経て、最終的に養介護施設の取組みの改善・再発防止策の策定、以降のモニタリングが行われるが、それが形骸化している可能性もある。ここでも、自治体のリソース充実などによる実効性の向上が求められる。

③高齢者虐待の種別、虐待者側の発生要因

「虐待の事実が認められた事例」1,123 件(都道府県が直接事実確認を行った事案を含む)の発生要因は、「虐待を行った職員の課題」区分に含まれる項目が上位を占め

た(図表2)。「職員の虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足」が77.2%で最も多く、次いで「職員のストレス・感情コントロール」が67.9%、「職員の倫理観・理念の欠如」が66.8%、「職員の性格や資質の問題」が66.7%、「職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足」が63.6%であった。一方、運営法人(経営層)の課題(経営層の現場の実態の理解不足:45.7%など)、組織運営上の課題(職員の指導管理体制が不十分:61.7%、虐待防止や身体拘束廃止に向けた取組が不十分:60.1%など)も多く認められ、直接的には個々の介護職員等の課題と認められる項目も、背景には経営層の姿勢を含む組織的な課題が大きな要因になっていると考えられる。また、図表2の注記にある「通報等に係る対応不備、人材不足など」、「人材不足、虐待防止・対応体制の不備など」も少数回答ながら、非常に重要な項目である。

個々の発生要因について、「なぜ、そのような状態が発生しているのか」を深掘りしていくと、一概にはいえないが「マネジメント層を含む職員数が不足していること」が真因ではないか、との考えに至る。

「虐待を行った職員の課題」である「知識・意識・技術の不足」は、「組織運営上の課題」である「指導管理体制が不十分」「研修の機会や体制が不十分」「職員の相談できる体制が不十分」などが背景にあると考えられる。これらは、人員不足から日常の業務以外に時間を割くことができないことが理由の1つになっていることも考えられる。

「職員のストレス・感情コントロール」は、BPSD(認知症の行動・心理症状)がある、介護に手がかかるなどの被虐待高齢者の状況も理由の1つであろうが、介護職員等の労働環境が大きく影響している可能性が考えられる。公益財団法人 介護労働安定センターの調査(注6)によると、介護に係る職場や仕事に対して頻繁にストレスを感じている割合が高い項目として「介護従事者数が不足している」(65.7%)、「仕事内容の割に賃金が低い」(56.4%)が上位2項目となっている。ここでも、人員不足が虐待発生の真因になっていることがうかがわれる。

さらに、「職員の倫理観・理念の欠如」「職員の性格や資質の問題」については、介護の仕事に魅力を感じる人、施設として選択可能な介護人材が少ないことも理由の1つではないか。2024年9月30日の朝日新聞によると、介護施設が人員不足から、マッチングアプリを通して、面接や履歴書提示なく(資格証明書・身分証明書のアプリ内提示あり)採用した「日雇い」職員による高齢者虐待が発生した。社員だけでは国が定める人員配置基準を満たせないことから派遣に頼るも人員不足は解決せず、日雇い職員の採用を始めたという経緯である。日雇い職員には倫理教育などの研修を受けさせられず、虐待の兆候も見抜きづらい、との担当者の声が記載されている。仕事のきつさや低賃金を理由に人材が集まらないことが背景にある。

図表 2 虐待の発生要因(複数回答)

		件数	割合(%)
運営法人 (経営層) の課題	経営層の現場の実態の理解不足	513	45.7
	業務環境変化への対応取組が不十分	347	30.9
	経営層の虐待や身体拘束に関する知識不足	344	30.6
	経営層の倫理観・理念の欠如	212	18.9
	不安定な経営状態	89	7.9
	その他	35	3.1
組織運営 上の課題	職員の指導管理体制が不十分	693	61.7
	虐待防止や身体拘束廃止に向けた取組が不十分	675	60.1
	チームケア体制・連携体制が不十分	635	56.5
	職員研修の機会や体制が不十分	558	49.7
	職員が相談できる体制が不十分	519	46.2
	業務負担軽減に向けた取組が不十分	464	41.3
	職員同士の関係・コミュニケーションが取りにくい	454	40.4
	事故や苦情対応の体制が不十分	393	35.0
	高齢者へのアセスメントが不十分	361	32.1
	介護方針の不適切さ	278	24.8
	開かれた施設・事業所運営がなされていない	278	24.8
その他	40	3.6	
虐待を 行った職 員の課題	職員の虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足	867	77.2
	職員のストレス・感情コントロール	763	67.9
	職員の倫理観・理念の欠如	750	66.8
	職員の性格や資質の問題	749	66.7
	職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足	714	63.6
	職員の業務負担の大きさ	520	46.3
	待遇への不満	145	12.9
その他	34	3.0	
被虐待高 齢者の状 況	認知症によるBPSD(行動・心理症状)がある	597	53.2
	介護に手が掛かる、排泄や呼び出しが頻回	595	53.0
	意思表示が困難	424	37.8
	職員に暴力・暴言を行う	228	20.3
	医療依存度が高い	86	7.7
	他の利用者とのトラブルが多い	85	7.6
その他	71	6.3	

(注)都道府県が直接把握した事例を含む1,123件に対するもの。

「その他」には、「運営法人(経営層)の課題」では、通報等に係る対応不備、人材不足など、「組織運営上の課題」では、人材不足、虐待防止・対応体制の不備など、「虐待を行った職員の課題」では、職員の個人的要因、認識不足など、「被虐待高齢者の状況」では、性格傾向、介護拒否、意思疎通困難などが含まれる。

資料:厚生労働省「令和5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・加工。

3.介護職員等による高齢者虐待防止に向けて

厚生労働省は、調査結果の公表と同日、各種養介護施設の取りまとめ団体宛て、「高齢者施設等における高齢者虐待防止措置及び身体的拘束等の適正化のための措置の徹底並びに周知に関する取組の実施について」との要請文を発信している(注7)。そこには、主に以下のような周知徹底事項が記載されている。

- 2024年4月1日から、全ての介護サービス事業者を対象として高齢者虐待防止措置(委員会の定期的な開催、指針の整備、研修の実施、担当者を置くこと)の実施が義務づけられており、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は、基本報酬が減算されること。

- 2024年4月1日から、訪問・通所系介護サービス等に対し、身体的拘束等の原則禁止と身体的拘束等を行う場合の記録が義務づけられていること。
- 委員会での検討事項と、参照すべき厚生労働省からの通知や研修資料
また、今年度末までに自治体向け「高齢者虐待対応マニュアル」を改訂予定であることも記載されている。

こうした事項は、各養介護施設が自らを律し、高齢者虐待を防止するための手法を提供するものとして有効であることに異論はない。確実な遂行が求められる。しかし、行政は、養介護施設がこうした手法を確実かつ効果的に実施するためには相応のリソースが必要であることを常に念頭に置く必要がある。日々、養介護施設で高齢者に接しているのは介護職員等であり、その中で発生する高齢者虐待を防止するためには、枠組みや材料に習熟し使いこなす十分な数の介護職員等の存在が不可欠である。さらにいえば、養介護事業所を監督・指導する自治体のリソースも重要である。国が発するさまざまな指針やマニュアル類を養介護事業所に適切に理解・運用させ、不適切な事象が発生した場合の原因究明・再発防止を指導・モニタリングするに足る人員が必要である。

養介護施設における高齢者虐待は、図表2が示す通り、多種多様な原因が絡み合っ

て発生するため、必ずしも十分な介護職員等がいれば根絶できるものではないものの、介護職員等や自治体職員の適切な配置は最低限必要な要素であると考え

る。介護職員等の確保については、国もさまざまな施策に取り組んできたが（注8）、具体的な成果にはつながっておらず、今後大幅な介護職員等の不足が認識されているなかで、2023年度の介護職員数は介護保険創設以来はじめて減少に転じた。

こうした状況下、2024年度の介護保険制度の見直しでは、介護職員等の処遇改善に向けて処遇改善加算の仕組みが改善され、加算率も引き上げられたが、目指すベースアップの水準が2024年度に2.5%、2025年度に2.0%であり、おおむね他の業種に大きく劣後し、物価上昇にも追い付かない。2025年度の日本労働組合総連合会「春季生活闘争方針（春闘方針）」が賃上げ5%以上（中小企業6%以上）と決定され、UAゼンセンはパートタイマーの賃上げ7%基準を要求する方針であるなかで、人材獲得競争における相対的劣位がさらに顕著になる。公益財団法人介護労働安定センターの調査によると（注9）、仕事の満足度D.I.（「満足」と「やや満足」の合計と「不満足」と「やや不満足」の合計の差）でみると、「賃金」はマイナス18.0ポイントで最も不満度が高く、賃金への不満が顕著に表れている。前述のとおり、賃金の低さは介護職員等の大きなストレスにもつながっている。こうした状況を大幅に改善しなければ、他にどのような手を打っても介護職員等の確保は難しいと考える。

厚生労働省は、介護職員等の処遇の状況及び処遇改善加算の影響等の評価にについて、2025年10月に調査を行い、2026年3月頃に公表する予定である。現行制度では、処遇加算の仕組みが改善され、加算取得のための事務負担が軽減されているという。

介護職員等の処遇改善状況を精査したうえで、必要な追加措置がとられることを期待する。

介護施設における高齢者虐待を防ぐための具体的な手法は、今後も好事例やマニュアルなどで示されるだろう。それを確実に実践するには、介護職員等の賃金を大幅に引き上げてその魅力の向上を実現し、現場で仕事に対する高い満足度をもって活躍する必要十分な数の介護職員等を確保することが最重要であると考ええる。今後、高齢者介護は選択の余地なく一層の対応が迫られる。高齢者虐待防止も含め、適切な高齢者介護の環境整備に向けて、迅速かつ思い切った資源投下を行う必要があると考える。

【注釈】

- 1) 厚生労働省「令和5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」
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_48003.html
- 2) 「養介護施設従事者等」とは、介護老人福祉施設など養介護施設、または居宅サービス事業など養介護事業の業務に従事する者を指す。
- 3) 櫻井雅仁「家庭における高齢者虐待問題～根絶への課題と取組み～」2024年2
(<https://www.dlri.co.jp/report/ld/319240.html>)
- 4) 養介護施設における高齢者虐待の相談・通報に対する事実確認には、主に①「任意の調査協力依頼」、②「監査(立入検査等)」、③「運営指導(介護保険法第23・24条)」の3種類がある。①は「第24条に老人福祉法第5条の4を併用した調査協力依頼」であり、養介護施設の協力のもとで行われる任意の事実確認。簡易な手続きで迅速かつ柔軟な実施が可能だが、養介護施設に対する強制力がないため、②の介護保険法、老人福祉法に基づき行われる「監査(立入検査等)」に比べて実効性が劣る可能性がある。
- 5) 「虐待の事実が認められた事例」は、都道府県が直接事実確認を行った事案を含めると1,123件となる。
- 6) 公益財団法人介護労働安定センター「平成28年度介護労働実態調査(特別調査)介護労働者のストレスに関する調査」
- 7) 厚生労働省「高齢者施設等における高齢者虐待防止措置及び身体的拘束等の適正化のための措置の徹底並びに周知に関する取組の実施について(要請)」
<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001366831.pdf>
- 8) 櫻井雅仁「介護保険制度の見直しに向けた議論(3)～介護人材の確保の視点から～」
2023年11月 (<https://www.dlri.co.jp/report/ld/288179.html>)
- 9) 公益財団法人介護労働安定センター「令和5年度介護労働実態調査」