

事例
3

施設利用者家族から通報があり心理的虐待が判明した事例（2018年事例集掲載）

虐待の種類

○心理的虐待

関係機関

○市町村（直営地域包括支援センター） ○都道府県

1 ケースの概要

本人の状況

- ・90代女性 要介護5（重度認知症あり）
- ・80代女性 要介護4（認知症あり）

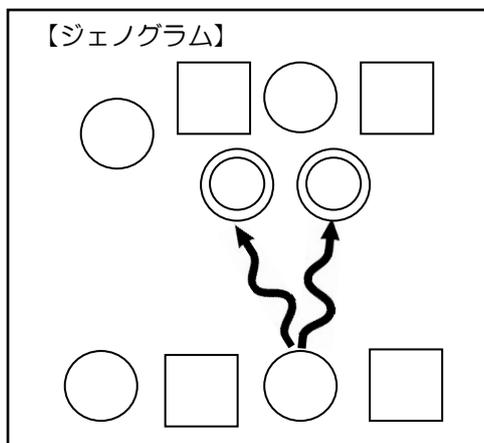
養介護施設従事者等(虐待者)

- ・介護職員（A職員）
40代女性 入職10年目

施設等の種別

特別養護老人ホーム

【ジェノグラム】



2 虐待の状況と市町村の対応

①発見までの経過と虐待の状況

家族から施設所在地の市町村へ、当該施設に自分の母親が入所している家族の女性より匿名にて相談がある。相談の内容は、母親に会いに施設に行ったところ、他の利用者に対し、A職員が「何度トイレに行くの?」「部屋でじっとしていなさい」等の暴言を吐く姿を見たとのこと。面会に行くたび(週1回程度)にA職員が暴言等を吐く姿を見ていたため、自分の母親もそうされているのではないかと不安になり、通報に至ったという。主に要介護4と5の利用者2名に対して日常的に心理的虐待と思われる行為が行われているということだった。

②市町村の対応・判断

相談内容を確認し虐待担当者、上司含め複数職員で検討後、虐待の疑いがあると判断し、事実確認のため当該施設を訪問（高齢者虐待防止法に基づく任意の協力による調査）。職員及び入居者への聞き取り調査及び記録等の書類確認を行った。

A職員は「そんなことはしていない。」と否定したが、複数の職員から「Aさんは利用者に対して日常的に強い口調だった。しかし施設の中のリーダー的存在だったので、誰も何も言えなかった」と言う証言を得た。利用者は要介護4・5の認知症の利用者であるため、明確に証言を得ることはできなかったが、A職員の名前が挙がると怯えた様子を見せる利用者が何名か確認できた。市町村は事実確認に基づき虐待の認定を行い、都道府県に報告を行った。

③その後の支援経過

事実確認を行い虐待の認定を行ったことでA職員も、自分がやっていた行為は虐待であるという認識を持ち、反省の余地が見られた。そして、施設長もこの事実を認めた。市町村及び都道府県は施設に対し、改善計画書の提出を求め改善の是正状況の確認、モニタリング、改善取組みを評価し、評価議会で検討した。その内容を施設へフィードバックし、虐待が解消し、高齢者が安心してサービスを利用できる状況になったことを確認をした。

虐待の要因となった課題について養介護施設・事業所が再発防止のための方策を講じ、効果を確認したため終結の判断に至った。

3 解説

①相談・通報受付時の留意点

高齢者虐待が疑われる事案を受理した際には、事実確認を効率的かつ迅速に行うために、相談・通報をできるだけ詳細・正確に聞き取ることが必要です。相談の通報には、相談者の個人的主観が混在している場合もあるので、客観的な事実を聞き取ることが重要です。

虐待に関する相談は、必ずしも「通報」として入ってくるとは限りません。相談受付担当者は相談内容を的確に聞き取り、虐待の疑いがある場合は複数の職員と情報を共有し、虐待対応の必要性について判断しなければなりません。また、「相談」と「通報」を区別せず、例えば相談であっても、内容から虐待の疑いが持たれる場合は、速やかに事実確認を行う必要があります。

②高齢者面接における事実確認の留意点

今回のケースのように、認知症により判断能力の低下が著しい高齢者が被虐待者となる事例は多く考えられます。その場合スムーズに聞き取りを行うことが難しいです。

認知症があっても高齢者各々できること、できないことが異なるため一人ひとりに合った聞き取りを行うことや、面接では高齢者の希望や意向をくみとれるよう十分配慮しながら質問を行うことも重要です。

虐待を受けたことによる高齢者の不安や混乱といった精神状態、および認知症の有無や症状について十分に留意し、本人と会って話を聴くにあたり、必要な配慮があれば事前に本人をよく知る職員等に確認しておく必要があります。

■高齢者への面接における留意事項

○市町村職員による二次被害の防止

虐待を受けた高齢者や家族にとって、市町村はもっとも頼りにする存在であり、当該高齢者の権利を守る義務があります。しかし市町村職員の不適切な言動により、当該高齢者や家族の権利を侵害することがあります。市町村職員は事実確認など虐待対応の家庭に置いて二次被害を生じないように留意する必要があります。具体的な例としては以下のようなことが想定されます。

- ・市町村職員が、事実確認において当該高齢者が認知症であることを理由に面接を行わないこと。
あるいは、当該高齢者の訴えを信じないこと。
- ・高齢者のプライバシーへの配慮を怠ること。

○認知症高齢者への対応

当該高齢者が認知症であっても、残されている能力は一人ひとり異なっており、会話ができないわけではありません。本人の感情や能力に配慮し、また質問内容を工夫することで回答を得ることが可能な場合もあります。そのため認知症高齢者の面接に慣れた専門職等の参加も有効です。

なお、養介護施設・事業所から虐待の通報等があった場合であっても、実際に面接して安否確認を行います。

高齢者に面会する前に、家族や職員から話をするうえでの、留意点等を聞いておくと、調査がやりやすくなることもあります。また、最初に自己紹介をしたり、目線の高さを同じにするなどして安心して話せる環境をつくったり、ゆったりと短くわかりやすい質問をするなどの工夫も必要です。

○高齢者が不在の場合の対応

通報等が寄せられた高齢者が医療機関に入院していたり、他施設へ転居している場合もありますが、そのような場合でも高齢者本人の安全や生活状況を確認することは必要です。

○面接場所に関する配慮

当該高齢者が怯えていたり、養介護施設・事業所内で話しがしにくい様子がうかがわれる場合には、養介護施設・事業所外に場所を変更して面接することも必要です。

出典：社団法人 日本社会福祉士会 市町村・地域の包括支援センター・都道府県のための養介護施設従事者による高齢者虐待対応の手引き（2011）p. 71

③虐待対応の終結方法

虐待対応の終結を判断する際は、終結を判断するまでの過程がとても重要になります。過程の中で、市町村と都道府県は、施設側が提出した改善計画を受理後、改善取組に関するモニタリングを実施し、評価を行います。

また確認方法は当該養介護施設や事業所を訪問し、改善取組に関する実施状況の確認、管理者、一部の職員への確認（ヒアリングやアンケート等）、高齢者の生活状況確認（面接等）によって行われます。それぞれの市町村や事案内容によっても具体的な方法は異なると考えられるので、実情に合わせ、効果的な方法の工夫・検討が望まれます。

確認後は、それに関して評価会議の中で達成状況を確認します。達成されなかった目標は再設定し、目標達成に向けて取り組むよう指導を行い、評価を行った結果は、当該養介護施設・事業所に対して文書等でフィードバックを行います。特に改善取組や目標達成が進んでいない事項に関しては、新たな取組みも含め検討するよう促します。

終結判断について、日本社会福祉士会の「手引き」においては、「虐待対応が終結していないということは、養介護施設従事者による高齢者への権利侵害が継続していることを意味しています。そのため、養介護施設・事業所における改善取組を促し、高齢者が安全で安心できる生活環境を整え、虐待対応を終結させることが重要です。」とあります。権利侵害を受け続けている利用者がある限り、虐待対応したとは言えません。高齢者の安心安全が確認できた段階で、虐待対応の終結となります。

今回のケースは終結するに至った結果に、「養介護施設・事業所が再発防止のための方策を講じ、効果を確認したため終結の判断に至った。」とありました。

具体的には、以下に示す状況が確認された場合に虐待対応の終結と判断します。

■終結判断する場合の具体例

- ・ 事実確認においては確認された虐待や不適切なケアなどが解消されている
- ・ 評価時点でその他の虐待や不適切なケアなどが生じていない
- ・ 個々の改善目標が計画どおり達成された
- ・ 改善が進んでいなかった項目についても目標が達成された（新たな取組みを含む）
- ・ 虐待予防のための取組みが継続して行われている

・虐待が生じた場合の対応策が講じられている

出典：社団法人 日本社会福祉士会 市町村・地域の包括支援センター・都道府県のための養介護施設従事者による高齢者虐待対応の手引き（2011）p. 101

～本事例に対する北海道高齢者虐待防止推進委員会 委員コメント～

このような職員は、「世話をしてやっている」という意識が強いと思います。

厚生労働省老健局高齢者支援課「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では、高齢者虐待の発生要因として、「虐待を行った職員の性格や資質」に加えて「職員のストレスや感情コントロールの問題」などが示されており、職員個人に問題の本質があると考えられます。

いずれにしても、こうした問題を解決するためには、当該職員に対する面談や、ていねいな研修の実施が不可欠であると考えられます。

表4-2-10 虐待の事実が確認された場合の対応（例）

●施設等への指導等

【施設長・管理者等】

- ・虐待の事実とその具体的な様態、および当該高齢者への影響を認識させる
- ・当該施設等で実施可能な場合、当該高齢者の安全確保を行わせる（当該従事者と接しないよう配置転換等を行ったり、提供するサービス内容の再検討・生活環境の再整備等を行わせる）
- ・虐待が発生した原因、未然に防止できなかった理由を分析・説明させる
- ・本人、家族・親族、後見人等に対して、虐待の事実や、改善計画その他その後の施設等における対応についての説明を行うよう指導する
- ・再発防止策とその実行に関する改善計画を策定させ、提出を求める（「指導した」ことをもって対応を打ち切らないよう、期日を明確に定める）
- ・改善計画の提出を受けたらその内容を市町村等において吟味し、必要な指導・支援を行う（当該従事者の解雇のみなど、短絡的な対応がなされそうな場合は特に厳しく指導）
- ・改善計画のスケジュールに合わせ、適宜報告を求めたり、現地での確認を行う
- ・その後も実地指導等において注意して確認・指導を行う

*当該虐待行為以外の適切でないサービス内容・サービス環境への指導

虐待の事実に関わるもの以外で、以下のような点について改善が必要と考えられる場合は、再発防止のための環境整備、あるいは適切でないサービス提供の改善の観点から、あわせて指導を行う。内容によっては、介護保険法に基づく監査として行う。

- ◆身体拘束廃止のための体制・身体拘束の実施状況
- ◆苦情処理体制および対応状況
- ◆事故報告・対応の体制および対応状況
- ◆虐待防止に係る方針・周知・研修・発見時の報告・対応等の体制
- ◆人員配置等に関する基準違反
- ◆介護給付費算定の不正請求等
- ◆劣悪な生活環境、労働環境
- ◆その他指定基準に違反する状況
- ◆その他指定基準違反とはいえないがより適切なサービス内容・サービス環境が求められる状況

【虐待を行った養介護施設従事者等】

- ・虐待の事実とその具体的な様態、および当該高齢者への影響を認識させる
- ・虐待が発生した原因を説明・分析させる
- ・個人としての再発防止策について計画等を策定させる（施設等における改善計画と連動させる）
- ・施設等の改善状況の確認と並行して改善状況の確認、適宜の指導・助言等を行う

●当該高齢者および家族・親族、後見人等への対応

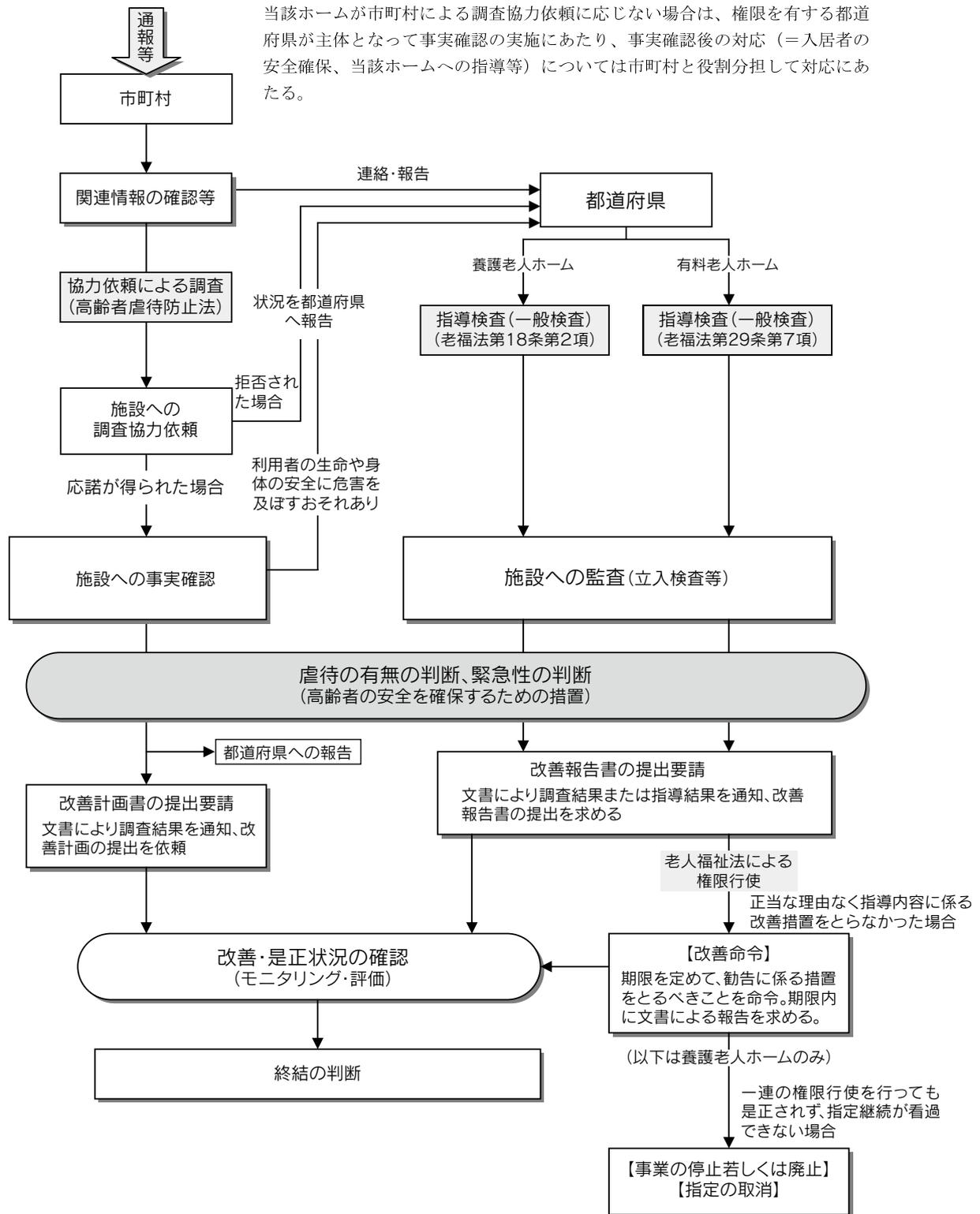
- ・当該施設等への指導によるものを含め、当該高齢者の安全を確保する（希望や客観的な必要性により、サービス利用の停止や他施設等への移動、老人福祉法による措置等も検討する）
- ・必要に応じて事実確認の状況やその後の対応等について説明する
- ・施設等の改善状況の確認と並行して、安全確保や生活環境改善等の状況を確認する（施設等からの虐待や不適切なケアの継続がないか、当事者となったことで退去要請・いやがらせ等の不利益を被っていないかについては十分に確認する）

●通報者等への対応（※個人情報取り扱いには十分注意）

- ・事実確認の内容・その後の対応について報告する（通報者保護等について遵守したことも伝える）
- ・通報等を行ったことにより、不利益を被っていないか確認する（通報者が当該施設等の従事者であった場合の解雇その他の不利益取扱い、家族等であった場合の退去要請・いやがらせ等があれば、厳重に対処する）

【事例3 - 参考資料2】

●介護保険事業所として未指定の養護老人ホーム、有料老人ホーム(含む未届施設)の場合



出典：市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き P61

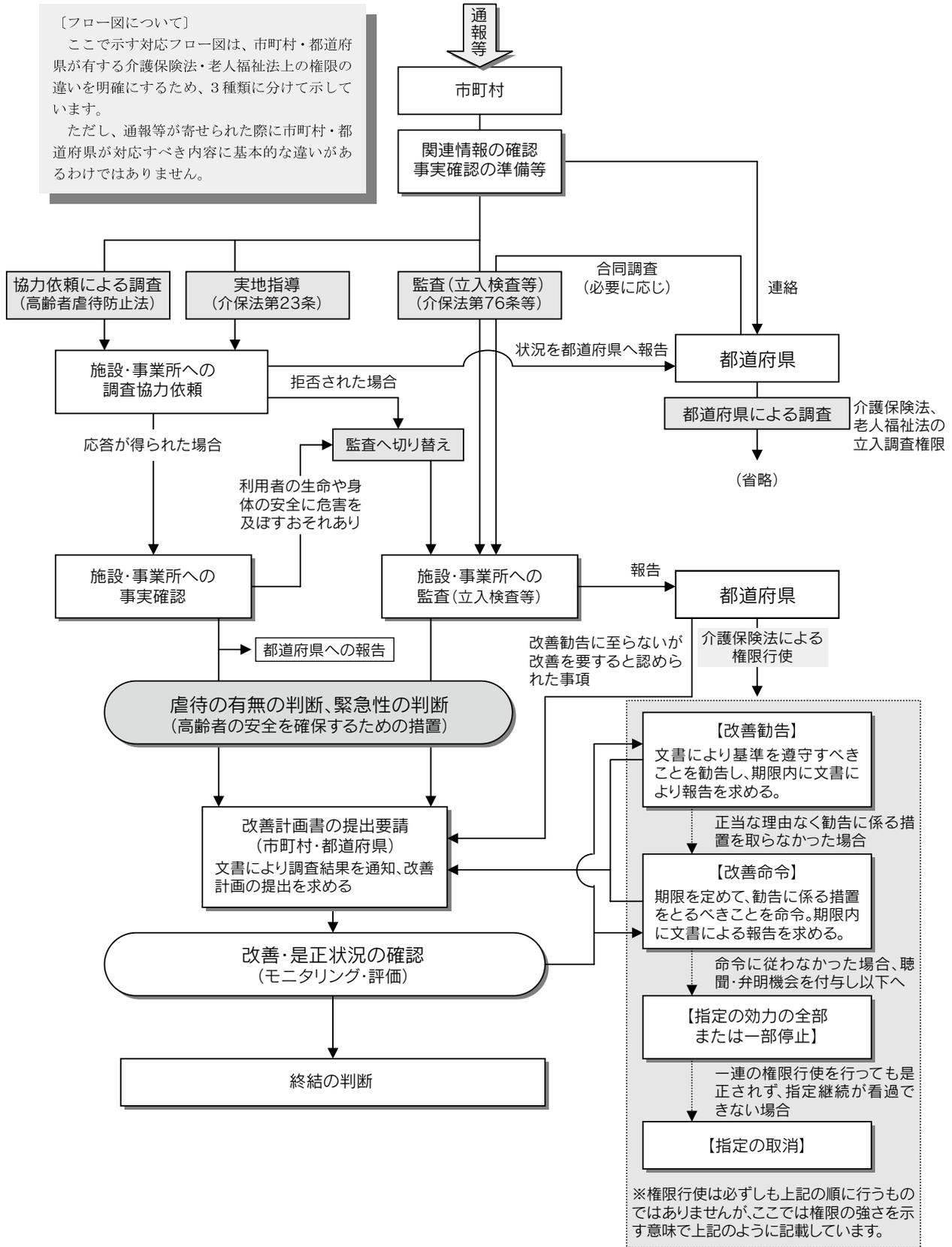
【事例3 - 参考資料3】

●都道府県が指定権限を有する介護保険施設・事業所の場合

〔フロー図について〕

ここで示す対応フロー図は、市町村・都道府県が有する介護保険法・老人福祉法上の権限の違いを明確にするため、3種類に分けて示しています。

ただし、通報等が寄せられた際に市町村・都道府県が対応すべき内容に基本的な違いがあるわけではありません。



出典：市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き P62

【事例3 - 参考資料4】

●市町村が指定権限を有する地域密着型介護保険事業所の場合

事実確認に入るまでは他の介護保険事業所と同様。事実確認実施後の権限行使は、市町村では介護保険法に基づき、都道府県は老人福祉法に基づいて実施する。

