

事例 5

施設でおきた虐待事案について市町村と都道府県が連携し対応したケース

虐待の種類 ○身体的虐待 ○心理的虐待

関係機関 ○市町村 ○都道府県

1 ケースの概要

本人の状況

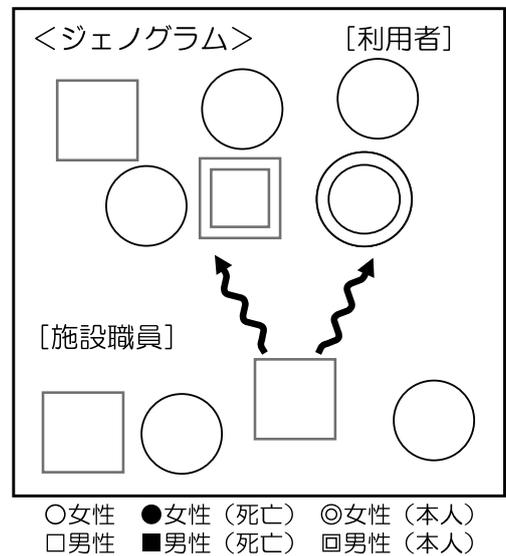
- ・80代男性 要介護3（認知症あり）
- ・80代女性 要介護2（軽度認知症あり）

養介護施設従事者

- ・介護職員（A職員） 50代男性 入職25年

本人の住居の状況

- ・有料老人ホーム（株式会社運営）
- ※特定施設入居者生活介護事業者



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

施設で働いている職員から匿名で市町村へ通報が入った。当該施設のA職員が介護業務をした際、顔にアザがあった利用者がいた、A職員に確認を取ると、「利用者が自分で柵にぶつけたと思う。」というあいまいな返答であった。

その後記録も確認したが、怪我に関する記述はなかった。そこから1か月後再度同じ利用者の腕に痣が確認された。

食事介助を行う際も認知症のある利用者に対し、「早く食べろ、ぐずぐずするな。」と声を荒げたりする場面を複数の職員がみている。虐待行為が疑われるA職員は管理職であるため、施設職員は誰も注意することができない。これは虐待に当たると思い連絡した。しかし自分は今も働いているので自分の名前は言いたくない。とのことだった。

② 市町村の対応・判断

通報内容を確認し、高齢者虐待対応担当者、上司含め担当課で検討を行った。検討結果、虐待の疑いがあり、緊急性が高いと判断し、当該施設を訪問（高齢者虐待防止法上に基づく任意の協力による調査）。相談内容について5W 1Hに基づき再度詳しく確認を行った。

通報者が現在も働いている職員であり、誰が通報したかわかってしまうことが怖いということを考慮し、出勤をしている職員全員に事実確認を行った。

事実確認を行った中で複数の職員から、A 職員の不適切と思われる行為の確認ができた。また、施設の職員は虐待防止に関する研修も受けていない実態が判明した。

意思疎通可能な利用者に聞き取りをしたところ、詳しい行為について聞き取りはできなかったが、A 職員の名前を聞くとおびえた表情を見せる利用者を数名確認することができた。

③ その後の支援経過

事実確認を進める中で A 職員は事実を認め、反省の様子をみせた。他の職員からの面談結果や利用者の表情や腕の痣などの確認も行い虐待の判断を行った。施設長もこの事実を認め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・是正状況の確認、モニタリングをし、改善取り組みを評価、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を確認した。

虐待の要因に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方策を講じ、今後効果を確認し虐待対応の終結を予定している。

3 解説

① 養介護施設・事業所、従事者の責務と役割

高齢者虐待防止法では、「養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける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。」と定められています。(第20条)

また養介護施設従事者等が高齢者虐待の発見した際には「速やかに、これを市町村に通報しなければならない」とあり通報が義務付けられています。(第21条第1項)

◆◆ 高齢者虐待防止法に規定する養介護施設、養介護施設従事者等の責務と役割 ◆◆

《高齢者虐待の防止に関する取組（第20条）》 ～養介護施設設置者、養介護事業を行う者

- 養介護施設従事者等の研修の実施
- 養介護施設・事業所を利用する高齢者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- 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

《通報等の義務（第21条）》 ～養介護施設従事者等

- 業務に従事している養介護施設・事業所において、業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した際の通報義務

【出典】 社団法人 日本社会福祉士会（2011）「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による高齢者虐待対応の手引き」 P.32

② 高齢者虐待対応担当部署での情報共有事実確認について

高齢者の虐待が疑われる通報や相談を受理した場合は、速やかに事実確認を行う必要があります。事実確認を効率的に行うには事前の準備が重要となります。

通報や相談があった養介護施設・事業所に関する苦情相談や事故報告について介護保険担当部署や庁内関係部署に照会をかけ内容を確認するとともに、都道府県や国保連合会が有する当該養介護施設・事業所に関する苦情や指導監査の結果等について照会をかけ内容確認を行います。

事前にこういった準備を行うことで通報で受けた内容との整合性や事実確認の際にどのような事を確認するかを検討する材料になります。

◆◆収集すべき情報（例）◆◆

【虐待を受けたおそれのある高齢者に関する情報】

当該高齢者が介護保険の要介護認定を受けている場合は、介護保険認定調査や給付管理情報等から、必要となる情報を収集する。

性別、年齢、要介護度、障害高齢者の日常生活自立度、認知症高齢者の日常生活自立度、疾病や障害等の有無や程度、主治医意見書、担当の介護支援専門員や利用している介護サービス事業所、家族状況、他

【通報等が寄せられた養介護施設・事業所に関する情報】

- ・過去の指導監査の結果（市町村、都道府県）
- ・当該施設・事業所に関して寄せられた苦情や相談等（市町村、都道府県、国保連合会等）
- ・当該施設・事業所からの事故報告やそれに対する指導内容（市町村）
- ・その他、必要事項

【出典】社団法人 日本社会福祉士会（2011）「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による高齢者虐待対応の手引き」P.55

〔都道府県としての対応〕：市町村への関連情報の提供

都道府県高齢者虐待対応担当部署は、市町村から情報提供依頼があった場合には、当該養介護施設・事業所の過去の指導監査結果や苦情等に関する情報について、老人福祉法所管部署や介護保険担当部署などの庁内関係部署、必要に応じて国保連合会や運営適正化委員会などの関係機関に対して照会をかけて市町村に情報提供を行い、市町村を支援することが求められます。

【出典】社団法人 日本社会福祉士会（2011）「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による高齢者虐待対応の手引き」P.55

③ 老人福祉法、介護保険法による権限行使について

通報等を受け付けた市町村・都道府県が行使する老人福祉法又は介護保険法の規定による権限には「文書の提出等」「報告徴収・立ち入り検査等」「指定取消・指定効力停止」等があります。

事実確認の結果、高齢者の生命や身体、財産に重大な危険が生じたり、権利利益が著しく侵害されている場合、あるいは過去の改善指導が厳守されていない場合などは、市町村や都道府県は改善勧告や改善命令、指定取消等、老人福祉法や介護保険法に基づく権限を適切に行使し、当該養介護・事業所の業務改善を促す必要があります。

もしも、市町村が法の規定する権限を行使せず、適切な対応がなされず高齢者の生命・身体・財産に損害が生じた場合、市町村は国家賠償法第1条第1項に基づき損害賠償の責任を負う可能性があります。

市町村は積極的に対応すべき作為義務があるにもかかわらず適切な対応をしないことは違法であるという認識を持ち、具体的な場面において市町村として何をすべきかを見極めることが必要です。

老人福祉法・介護保険法の規定による権限一覧

◎文書の提出等 ⇒「5. 2 事実確認の準備」、「5. 3 事実確認」

介護保険法	第23条	市町村長	居宅サービス等を行う者に対する文書その他の物件の提出・提示、当該職員への質問・照会
	第24条	都道府県知事	居宅サービス等を行った者又はこれを使用する者に対する、その行った居宅サービス等に関しての報告、当該居宅サービス等の提供記録、帳簿書類その他の物件の提示、当該職員への質問

◎報告徴収・立入検査等 ⇒「5. 2 事実確認の準備」、「5. 3 事実確認」

老人福祉法	第18条	都道府県知事	老人居宅生活支援事業者、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター設置者、養護老人ホーム・特別養護老人ホームの施設長等に対する報告徴収・立入検査等
	第29条第7項	都道府県知事	有料老人ホーム設置者等に対する報告徴収・立入検査等

介護保険法	第76条	都道府県知事 市町村長	指定居宅サービス事業者等（事業者であった者、従業者であった者等）に対する報告徴収・立入検査等
	第78条の7	市町村長	指定地域密着型サービス事業者等（事業者であった者、従業者であった者等）に対する報告徴収・立入検査等
	第83条	都道府県知事 市町村長	指定居宅介護支援事業者等（事業者であった者、従業者であった者等）に対する報告徴収・立入検査等
	第90条	都道府県知事 市町村長	指定介護老人福祉施設開設者等（施設の長、従業者であった者等）に対する報告徴収・立入検査等
	第100条	都道府県知事 市町村長	介護老人保健施設の開設者等に対する報告徴収・立入検査等
	第112条	都道府県知事 市町村長	指定介護療養型医療施設の開設者等に対する報告徴収・立入検査等
	第115条の7	都道府県知事 市町村長	指定介護予防サービス事業者等（事業者であった者、従業者であった者等）に対する報告徴収・立入検査等
	第115条の17	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者等（事業者であった者、従業者であった者等）に対する報告徴収・立入検査等
	第115条の27	市町村長	指定介護予防支援事業者等（事業者であった者、従業者であった者等）に対する報告徴収・立入検査等

◎勧告・公表・改善命令 ⇒「5. 4 虐待対応ケース会議」、「5. 5 改善計画」

老福	第18条の2第1項	都道府県知事	認知症対応型老人共同生活援助事業者に対する改善命令
	第29条第11項	都道府県知事	有料老人ホーム設置者に対する改善命令

介護保険法	第76条の2	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第78条の9	市町村長	指定地域密着型サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第83条の2	都道府県知事	指定居宅介護支援事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第91条の2	都道府県知事	指定介護老人福祉施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令
	第103条	都道府県知事	介護老人保健施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令
	第113条の2	都道府県知事	指定介護療養型医療施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令
	第115条の8	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第115条の18	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第115条の28	市町村長	指定介護予防支援事業者に対する勧告・公表・措置命令

◎指定取消・指定の効力停止 ⇒「5. 4 虐待対応ケース会議」、「5. 5 改善計画」

老人福祉法	第18条の2第2項	都道府県知事	老人居宅生活支援事業者、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター設置者に対する事業制限・停止命令
	第19条	都道府県知事	養護老人ホーム・特別養護老人ホーム設置者に対する事業停止命令・廃止命令・認可取消

介護保険法	第77条	都道府県知事	指定居宅サービス事業者の指定取消・指定の効力停止
	第78条の10	市町村長	指定地域密着型サービス事業者の指定取消・指定の効力停止
	第84条	都道府県知事	指定居宅介護支援事業者の指定取消・指定の効力停止
	第92条	都道府県知事	指定介護老人福祉施設の指定取消・指定の効力停止
	第104条	都道府県知事	介護老人保健施設の許可取消・許可の効力停止
	第114条	都道府県知事	指定介護療養型医療施設の指定取消・指定の効力停止
	第115条の9	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者の指定取消・指定の効力停止
	第115条の19	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者の指定取消・指定の効力停止
	第115条の29	市町村長	指定介護予防支援事業者の指定取消・指定の効力停止

老人福祉法・介護保険法の規定による権限行使一覧（施設・事業種別）

老人福祉法	老人居宅生活支援事業者	第 18 条	都道府県知事	報告徴収・立入検査等
	老人デイサービスセンター	第 18 条	都道府県知事	報告徴収・立入検査等
		第 18 条の 2	都道府県知事	事業制限・停止命令
	老人短期入所施設	第 18 条	都道府県知事	報告徴収・立入検査等
		第 18 条の 2	都道府県知事	事業制限・停止命令
	老人介護支援センター	第 18 条	都道府県知事	報告徴収・立入検査等
		第 18 条の 2	都道府県知事	事業制限・停止命令
	養護老人ホーム	第 18 条	都道府県知事	報告徴収・立入検査等
第 19 条		都道府県知事	事業停廃止命令、認可取消	
特別養護老人ホーム	第 18 条	都道府県知事	報告徴収・立入検査等	
	第 19 条	都道府県知事	事業停廃止命令、認可取消	
老人居宅生活支援事業者 （認知症対応型老人共同生活援助事業者）	第 18 条の 2	都道府県知事	事業制限・停止命令	
有料老人ホーム設置者	第 29 条	都道府県知事	報告徴収・立入検査等、改善命令	
介護保険法	指定居宅サービス事業者	第 76 条	都道府県知事 市町村長	報告徴収・立入検査等
		第 76 条の 2	都道府県知事	勧告・公表・措置命令
		第 77 条	都道府県知事	指定取消・指定の効力停止
	指定地域密着型サービス事業者	第 78 条の 7	市町村長	報告徴収・立入検査等
		第 78 条の 9	市町村長	勧告・公表・措置命令
		第 78 条の 10	市町村長	指定取消・指定の効力停止
	指定居宅介護支援事業者	第 83 条	都道府県知事 市町村長	報告徴収・立入検査等
		第 83 条の 2	都道府県知事	勧告・公表・措置命令
		第 84 条	都道府県知事	指定取消・指定の効力停止
	指定介護老人福祉施設	第 90 条	都道府県知事 市町村長	報告徴収・立入検査等
		第 91 条の 2	都道府県知事	勧告・公表・措置命令
		第 92 条	都道府県知事	指定取消・指定の効力停止
	介護老人保健施設	第 100 条	都道府県知事 市町村長	報告徴収・立入検査等
		第 103 条	都道府県知事	勧告・公表・措置命令
		第 104 条	都道府県知事	許可取消・許可の効力停止
	指定介護療養型医療施設	第 112 条	都道府県知事 市町村長	報告徴収・立入検査等
		第 113 条の 2	都道府県知事	勧告・公表・措置命令
		第 114 条	都道府県知事	指定取消・指定の効力停止
	指定介護予防サービス事業者	第 115 条の 7	都道府県知事 市町村長	報告徴収・立入検査等
		第 115 条の 8	都道府県知事	勧告・公表・措置命令
第 115 条の 9		都道府県知事	指定取消・指定の効力停止	
指定地域密着型介護予防サービス事業者	第 115 条の 17	市町村長	報告徴収・立入検査等	
	第 115 条の 18	市町村長	勧告・公表・措置命令	
	第 115 条の 19	市町村長	指定取消・指定の効力停止	
指定介護予防支援事業者	第 115 条の 27	市町村長	報告徴収・立入検査等	
	第 115 条の 28	市町村長	勧告・公表・措置命令	
	第 115 条の 29	市町村長	指定取消・指定の効力停止	

※上記は、施設・事業種別ごとに簡略化して整理したものです。

【出典】社団法人 日本社会福祉士会（2011）「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による高齢者虐待対応の手引き」中央法規 pp.41-42

第三者が、高齢者に頼まれて高額な物品を購入するのは経済的虐待？

【事例】

Aさん（89歳）は、有料老人ホームに入居している。遠方に居住している家族は、Aさんに係る対応を施設に一任していた。ある日、数か月ぶりに家族が面会に行ったところ、Aさんの部屋に高額なオーディオ製品が複数設置されていた。驚いた家族が本人に尋ねると、「施設の人に頼んで買ってもらった。」と言う。施設の相談員からは、「ご本人から、音楽を聴きたいので聴ける機械を買ってきてほしいとの依頼がありましたので、購入したものです。」との説明があった。

しかし、Aさんには軽度の認知症があり、購入にあたり必要性や自分の経済状況等を適切に判断する能力があるかは疑問がある。また、かつてAさんがオーディオに凝っていたという過去があるわけでもない。Aさんの部屋にあるオーディオ製品の購入額は合計すると数十万円にも上り、家族から見ると、これらは明らかに高額であり本人には不相応なのではないかと感じた。

家族は施設の対応に不信感を持ち、必要以上に高額なものを勝手に購入するのは経済的虐待にあたるのではないかと、役所に相談した。

【解説】

まず、養介護施設従事者等による経済的虐待は以下のように定義されています。

<高齢者虐待防止法第5条1項>

『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』

<経済的虐待の具体的な例：厚生労働省マニュアルより>

『本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること』

したがって、今回の事例では、施設職員が「財産を不当に処分」したのか、「不当に財産上の利益を得た」のか、あるいは「合意なしに金銭を使用」したのかといった点が問われるものです。

これらを判断するには丁寧な事実確認が必要ですが、特に以下を考慮する必要があると考えられます。

①合意の有無と状況について

この商品の購入にあたり、本人の合意が得られていたのか本人は職員に頼んだと話していますが、製品や金額等、どこまでの範囲を委任していたのか、購入前に本人への最終確認をとっていたのか等、本人と職員のやりとりの状況を双方から聞き取り、確認する必要があります。

②本人が自ら判断し、合意しうる能力を有していたかどうか

本件は、本人の判断能力の程度が大きく影響すると考えられます。認知症等の疾病の有無、要介護認定や自立度の状況、普段の本人の言動等についても確認すべきです。また、判断能力に低下がみられる場合、過去の本人であればどのような判断をしたか、といった点からも考慮する必要があります。判断能力がない中での一方向的な財産処分は、虐待にあたる可能性があります。

③本人の経済状況、生活状況について

収入や預金額の状況、施設入居前の暮らしぶり等にも目を向ける必要があります。仮に本人の預金等が潤沢であり、これまで購入・使用していた身の回り品も高額であった場合、今回の購入品が明らかに不相応とも言い切れない可能性があります。

④客観的に見た商品購入の必要性について

①～③の内容も含めて、総合的に判断することとなりますが、客観的な必要性には乏しくても、本人の強い希望により購入に至ったのであれば、直ちに「不当に処分した」と言い切れないこともあります。

**施設における虐待の通報があった時点で、高齢者が
すでに退去していた場合の対応は？****【事例】**

A施設に入居していたBさん（89歳）は、3か月前に施設内で脳出血を発症、緊急入院となり、その後意識不明の状態が続いている。受診時、医師からは外傷により生じた血腫が脳出血の原因となった可能性が高いとの説明があった。

倒れる数日前、Bさんが転倒したとの連絡が家族に入っていたが、施設からは「施設の看護師が確認したが、特に変わった様子はないのでこのまま様子を見る」との報告を受けていた。

Bさんの家族は、Bさんには変形性膝関節症や内服薬の副作用によるふらつきがあり、転倒リスクの高い状況であったにも関わらず、適切な見守りや配慮がされていなかったこと、転倒した際に頭をぶつけていたにも関わらず、受診等の適切な対応がとられなかったことが、このような事態につながった旨主張し、これらは施設従事者によるBさんへの虐待（介護・世話の放棄・放任）なのではないか、とC役所に相談した。

C役所は相談を受けたものの、Bさんがすでに施設を退所していることから、高齢者虐待防止法による対応の必要があるものか、判断に悩んでいる。

【解説】

養介護施設従事者等による虐待疑いについて、場合によっては通報を受けた段階で、虐待を受けたと思われる高齢者がすでに別の場所に移っていたり、意思確認のできない状況となっていたり、あるいは亡くなっている等の状況も考えられます。こうした場合であっても、高齢者の居所に関わらず、通報に基づき事実確認を行う必要があります。高齢者が他の場所へ移っている場合は、本人の居所まで出向き聞き取りを行うことが望ましいでしょう。意思確認のできない状況や既に亡くなっている場合は本人への聞き取りはできずとも、介護記録等の確認、職員への聞き取り等により、当該高齢者及びその周囲の当時の状況についての確認や、他の入居者への対応含め不適切なケアがされていないか検証することが大切です。

ただし本事例において、Bさんの病気や現在の病状について施設に責任があることを示したり、施設に対して家族へ謝罪させることは高齢者虐待防止法による介入の目的ではありません。このことについては、相談者にも丁寧に説明する必要があります。また、相談者の意向にもよりますが、必要に応じて他機関（法律相談等）を案内することも考えられます。

【引用文献】

- ・「養護者による虐待への対応（市町村における業務）」 厚生労働省 2018年3月
 - ・「高齢者虐待防止に向けた体制構築のために―東京都高齢者虐待対応マニュアル―」 東京都福祉保健局、2006年3月
 - ・「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」第2版 社団法人日本社会福祉士会、中央法規出版株式会社、2012年10月
 - ・「身体拘束ゼロへの手引き」 厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議 2001年3月
-

【参考文献】

- ・「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」第2版 社団法人日本社会福祉士会、中央法規出版株式会社、2012年10月
- ・「市町村・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」 社団法人日本社会福祉士会、中央法規出版株式会社、2012年7月
- ・「身体拘束ゼロへの手引き」 厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議、2001年3月
- ・「高齢者虐待防止に向けた体制構築のために―東京都高齢者虐待対応マニュアル―」 東京都福祉保健局、2006年3月
- ・「高齢者虐待防止の基本」 厚生労働省 2018年3月
- ・「養護者による虐待への対応（市町村における業務）」 厚生労働省 2018年3月
- ・「養介護施設従事者等による虐待への対応」 厚生労働省 2018年3月
- ・「高齢者虐待対応 ソーシャルワークモデル実践ガイド」 社団法人日本社会福祉士会 中央法規出版株式会社、2010年2月