

# 事例 15

## 施設職員による心理的虐待の通報を受け対応した ケース

虐待の種類

○心理的虐待

関係機関

○市町村 ○認知症対応型共同生活介護

### 1 ケースの概要

#### 本人の状況

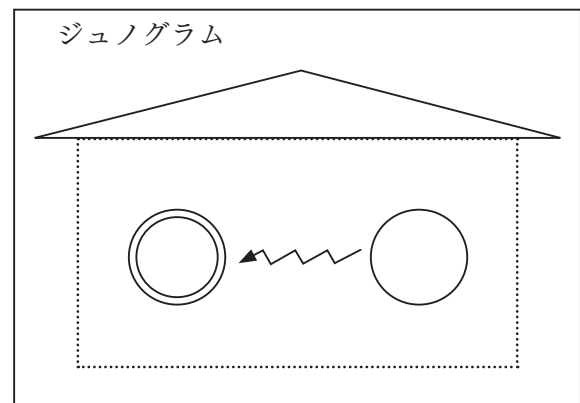
- 女性 70代
- ・要介護度 要介護3 認知症
- ・躁うつ病

#### 養護者(虐待者)

- 介護職員 50代女性

#### 施設等の状況

- 認知症対応型共同生活介護  
(グループホーム)



### 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

施設の介護職員より「勤務している施設内で、他の介護職員1名が利用者1名に対し、利用者の行動を制限するような発言をしている。利用者から相談があり、管理者に報告した。その後、管理者と介護職員が利用者には誤解を与える発言をしたとして、本人に謝罪することがあった。その後、数か月間は、利用者から同様の話は聞かれなかったが、先日再び同じ利用者から同様の相談を受けた。管理者に再度報告したが、対応の動きが感じられない。このままでは、他の利用者にも同様のことが起こるかもしれない。今後、このようなことが発生しないよう市町村で実態把握の上、適切にグループホームに対して指導等行ってほしい。」との電話が、市町村高齢者福祉課に入った。

#### ②市町村対応の過程

市町村は、虐待内容の詳細把握のため、相談者と面談を行い、情報収集を行った。面談後、市町村は、介護保険法第23条に基づき、施設の指導を行うこととし、施設・事業所への事前連絡の上、市町村職員、地域包括支援センター職員で運営指導（介護記録等閲覧、提出、管理者と全職員聞き取り、全利用者面接）を行った。なお、運営指導は、数回行われた。

事実確認の結果、職員から利用者に対して暴言等については、認められなかったが、改善が必要な点を確認されたため、市町村は施設に対し、改善を求めることとした。

### ③市町村の判断・対応

- 虐待の有無 養介護施設従事者等による高齢者虐待の発生は認定できない
- 緊急性の判断 緊急性が高いとは判断できない

本人は認知症もあり、相談者から聞かれたような内容の証言はなかった。また、他の利用者からもそのような話はなかった。ただし、相談者以外の介護職員からもそのようなことがあったかもしれないとの証言を得たが、いつ、どのような場合で、どのような言葉掛けがされたか等の具体的な内容について尋ねるとあいまいな返答であったため、高齢者虐待の発生は認定できなかった。

### ④その後の展開過程

今回、養介護施設従事者等による高齢者虐待は認められなかったが、グループホーム内の人間関係が良好とは言えない状況であり、利用者へのケアや職員間の引き継ぎに支障が生じていることが明らかとなった。そのため、市町村は、施設に対し、施設全体で利用者への質の良いサービス提供のあり方を検討し、風通しのよい職場環境作りに努めることを求めた。また、市町村は、施設職員が認知症高齢者のケア、その他利用者が抱える疾病の知識・理解不足や高齢者虐待防止のための知識習得の機会が少ない状況をふまえて、施設に対し施設内部での定期的な学習の機会や外部研修への参加により知識習得の機会を確保するよう求めた。

なお、本人の病状から今後グループホームでの生活が困難である状態（躁うつ病の状態悪化）であったことが判明したため、主治医の判断のもと医療機関へ繋いだ。

その後、施設から市町村に改善計画書が提出され、市町村は定期的にモニタリングを行っている。

## 3 解説

### ①市町村による事実確認の方法について

市町村は、高齢者虐待防止法第24条に基づき、グループホームに対しどのような方法で事実確認をするか検討。当事例では、市町村は介護保険法第23条及び第24条（文書の提出、提示、職員質問、照会等）に基づき「運営指導」を行っています。

高齢者虐待対応担当部署に寄せられた通報等の内容について、情報共有を行い、通報等の内容から高齢者虐待が疑われ、老人福祉法の規定にある、「入居者の処遇に関し不当な行為や利益を害する行為及び介護保険法の規定にある「人格尊重義務違反」に該当する可能性がある」と判断された場合は、老人福祉法及び介護保険法第90条の規定に基づく監査（立入調査等）による事実確認を行うことが基本となります。

なお、立入調査等以外には、介護保険法第23条、第24条に基づく運営指導、及び老人福祉法第5条の4項第2項を併用して事実確認を行うことも可能であり、養介護施設等へ直接訪問して行います。ただし、この場合は、当該養介護施設等の応諾・協力のもとに行われるものであることが前提となるため、場合によっては、運営指導から直ちに立入検査等に切り替えて事実確認を行う必要があります。（厚生労働省(2024)「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」pp. 102-103より）

### ②認知症利用者への面談方法について

事実確認のために認知症利用者に対し、面談を行うこととなりますが、認知症の方は、脳の病気のため、質問内容を理解することが困難であったりするために、質問内容に対する返答ではないことが予想されます。そのような場合には、その方の表情やしぐさ、質問時の反応等を観察し、記録しておくことが大切です。そうした観察をもとに状況を見極めて、質問の仕方や接し方の工夫が必要です。

### ③通報内容以外の指導等の必要性について

当事例のグループホーム内では、結果的に高齢者虐待は発生していないとの判断となりましたが、施設内で認知症高齢者のケア、高齢者虐待防止のための知識等の習得の機会が少ないことから市町村は、グループホームに対し、介護職員の知識・技術の習得の機会を設けるよう指導しました。厚生労

働省が行った調査（「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）では、養介護施設従事者等による高齢者虐待発生要因として「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%と最も多い結果となっています。知識・介護技術等の不足により高齢者虐待に発生する可能性があることから、通報内容以外にも施設にて高齢者虐待防止のために必要な取り組み等の実施状況についても併せて確認する視点が必要です。

【事例15－参考資料1】厚生労働省（2022）「介護保険施設等運営指導マニュアル」より作成

## 介護保険施設等に対する運営指導等について

介護保険制度における指導監督は、介護保険制度の健全かつ適正な運営及び法令に基づく適正な事業実施の確保のため、介護保険法第23条又は第24条に規定する権限の行使により、介護保険施設等に対する「指導」、不正等の疑いが認められる場合は「監査」が行われます。

### 1. 指導の目的

介護保険制度において、サービスの直接的な担い手である介護保険施設等には、利用者の尊厳を守り、かつ質の高いサービス提供が求められる。

そのため、国及び地方自治体は、介護保険施設等が適正なサービスを行うことができるよう支援し、「介護給付等対象サービスの取扱い」および「介護報酬の請求」に関する「周知の徹底」を図り、「サービスの質の確保」や「保険給付の適正化」が果たされるよう指導を行う。

### 2. 指導の方法

指導の方法には、集団指導と運営指導とがあり、いずれも介護保険施設等の適正な運営の確保のために行う支援及び育成の観点から行われる。

#### （1）集団指導

・集団指導は、正確な情報の伝達・共有による不正等の行為の未然防止を目標としており、介護保険施設等に対し情報のインプットを図るために行う。

#### ＜（参考）集団指導の内容として想定されるもの＞

- ・介護保険制度の仕組み・考え方、介護保険制度の改正
- ・人員・施設設備・運営基準の改正、消防法関係、災害対策、衛生管理
- ・報酬基準の改定、報酬請求事務
- ・運営指導における指摘事項の解説
- ・高齢者虐待防止、身体拘束廃止
- ・労働法規の遵守、人材確保対策
- ・地域支援事業の推進、医療介護連携、認知症施策の推進
- ・法令等遵守の推進、業務管理体制の届出
- ・事故・苦情の事例、行政への報告方法等
- ・ケアマネジメント・プロセスに基づくサービス提供 等

#### （2）運営指導

・運営指導は、介護保険施設等ごとに、介護サービスの質、運営体制、介護報酬請求の実施状況等の確認のため、原則、実地にて行われる。

## ＜運営指導の内容＞

### ①介護サービスの実地状況指導

主として利用者に対するサービスの質を確認するために行う指導で、確認項目及び確認文書のうち、主に個別サービスの質を確認する事項について、実地にて確認し必要な指導を行う。

- ・利用者の生活実態の把握（身体、態度、服装、移動、居室内の状況等の確認）
- ・サービスごとの計画が作成され、それに基づきサービスが提供されるという、サービスを行うための一連の流れ（ケアマネジメント・プロセス）が適切であるかどうか確認。

### ②最低基準等運営体制指導

サービス種別毎の基準等に規定する運営体制を確認するために行う指導で、確認項目及び確認文書のうち、個別サービスの質を確保するための体制に関する事項について確認し必要な指導を行う。

#### ＜介護サービスの質を確保するための体制に関する指導＞

- ・従業者の員数及び勤務体制の確保
- ・非常災害対策
- ・事故発生の防止及び発生時の対応
- ・地域との連携（運営推進会議の実施状況等）

### ③報酬請求指導

報酬基準に基づき介護保険給付の適正な事務処理を支援し、要件に適合した加算に基づくサービスの実施を支援することにより、不正請求の防止と制度管理の適正化を図ることを目的として、それによりサービスの質の確保やよりよいケアの実現を目指すもの。

具体的には、主として介護保険施設等が届出等で実施する各種加算に関する算定及び請求状況について確認する。

## 3. 監査について

監査とは、介護保険施設等において、人員・運営基準違反等が認められた場合やその恐れのある場合に、報告、帳簿書類等の提示を求め、関係者の出頭、質問を行うことにより情報を収集するとともに現地に立ち入って検査を行い、事実関係を確認すること。

#### ＜運営指導を中止して監査へ変更するケース＞

- ・人員、施設設備、運営基準に従っていない状況が著しいと認められる場合又はその疑いがある場合
- ・介護報酬請求について不正又は不正の疑いがある場合
- ・不正の手段による指定等又はその疑いがある場合
- ・高齢者虐待等がある又はその疑いがある場合

## 4. 行政処分について

運営基準反や介護報酬の不正請求等が認められる場合は、公正かつ適切な措置として、勧告又は指定取消等の行政処分を行う必要がある。

なお、行政手続法第32条第2項の規定により、行政指導に従わなかったことのみを理由に行政処分（不利益処分）を行うことはできない。