

## 事例 18

# グループホームで発生した虐待への市町村の 対応過程

虐待の種類 → ○身体的虐待 ○心理的虐待

関係機関 → ○市町村 ○北海道 ○認知症高齢者共同生活介護

## 1 ケースの概要

### 本人の状況

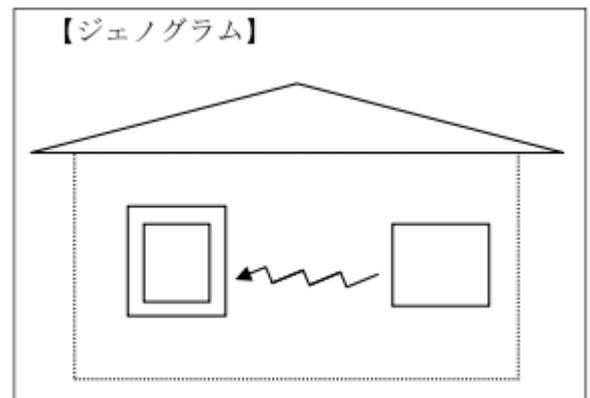
- ・男性 90代
- ・要介護 3
- ・認知症の診断あり

### 養介護施設従事者等（虐待者）

- ・介護職員（男性）

### 施設等の状況

- ・認知症高齢者共同生活介護（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

本人の娘より「市町村内のある施設に入所している父親が、職員から暴言を受けて怖がっている。また、その職員から叩かれたこともあるそうだ。暴言について一度は施設から釈明を受けた。仕返しが怖いので名前は言いたくないが、他の入所者にも同じことが行われていると思うと恐ろしい。何とかならないか」という電話が、市町村高齢者福祉課に入った。

市町村としては、これだけの情報では施設の特定ができなかったが、まずは事実確認の方法について模索することとした。

## ②市町村対応の過程

会話の中から施設の特徴に着目し、いくつかに対象を絞った。

また、一度は施設から釈明を受けていることから、施設内で苦情処理として対応されている可能性についても着目し、施設を特定する際の要素とすることとした。

幸い、普段より措置の際の居室確保のお願いなどで施設との情報交換の機会があり、ある程度風通しの良い関係性が築けていた事から、上記の要素等を勘案し施設の特定に至った。その後まずは市町村単独で、高齢者虐待防止法の趣旨を踏まえた任意の調査を実施し事実確認を行った。

事実確認の結果、暴言について高齢者虐待の事実が認められたため、北海道への報告を行った。更に都道府県と共同して事実確認等を行う必要性は認められなかった。

## ③市町村の対応・判断

○虐待の有無：養介護施設従事者等（介護職員）による入所者に対する心理的虐待の発生

○緊急性の判断：緊急度が非常に高いとはいえない（当該職員が退職する為）

任意の調査としては、介護職員、施設長、経営者など各職域の職員に対しての聞き取りやアンケート調査、入所者へは、通報者が入所者の娘とは分からないように、すべての入所者に対して、幅広く聞き取りを実施した。その結果、介護職員が暴言を認め、他の介護職員からもその職員の言葉遣いが荒いとの証言を得た。ただし、本人からは特に具体的な証言を得る事は出来なかった。（認知症によると思われる）

## ④その後の展開過程

職員への聞き取りを行う中で、暴言を吐いたり、威圧的な態度をとったりという心理的虐待のうわさは、介護職員の間では前からささやかれていたが、管理職員にはそういった情報が報告されておらず早期の対策に至らなかったことが分かった。その要因としてアンケート結果からは、介護職と管理職との間に介護現場に対する認識の違いからくる軋轢があり、コミュニケーション不全の状況にある事が読み取れた。さらに、虐待発生時の人員体制にもやや無理があったことが判明した。

このような状況を踏まえ、市町村として当該施設へ任意の調査の結果を伝えると同時に、改善指導を行った。指導の概要は、高齢者虐待防止法の通報義務（21条）の認識の欠如、人員体制の再検討の促し、今回の虐待の発生原因の分析と風通しの良い職場づくりについて、施設職員全体を巻き込んで検討することなどとした。

その後、施設から改善計画書が提出された。市町村としては計画が守られるように見守っていく予定である。

# 3 解説

## ①養介護施設従事者等による高齢者虐待対応における市町村の役割

当市町村は、○通報・届出に係る事実確認の実施 ○高齢者虐待の認定と北海道への報告 ○当該事業者への改善指導と法の求める市町村の義務と権限に則り対応を行いました。

今回のケースは、グループホームが対象でしたが、例えば対象が特別養護老人ホームであっても、高齢

者虐待に係る通報や届出に係る事実確認については、市町村が行う事となっています。なお、任意の事実確認を拒否されるなど都道府県と共同して事実確認を行う必要がある場合も想定されています。事実確認の結果、高齢者虐待の事実が認められた場合には、都道府県への報告を行い、その内容や緊急度を勘案し、都道府県等と協力し適切な権限行使を行う事となっています。(高齢者虐待防止法 22 条、24 条、同施行規則第 1 条)

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に関する通報等が寄せられた場合の基本的な対応の流れについては、p.4~6 の資料を参照ください。

【出典】厚生労働省「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」(令和 7 年 3 月) p.96~98

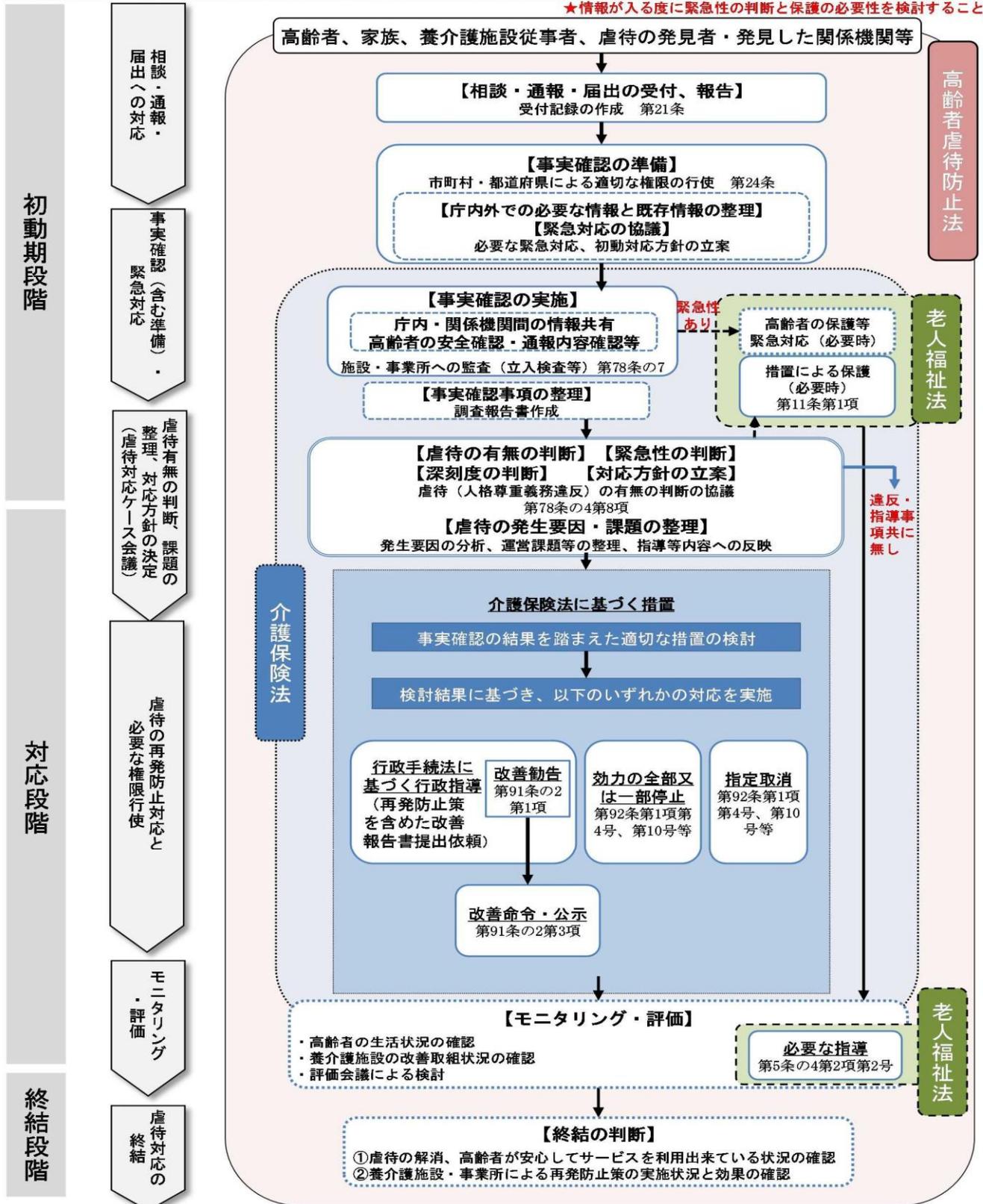
## ②福祉サービス運営適正化委員会、国保連合会との連携

市町村が対応を進めるうちに、この件が以前国保連合会に苦情として相談されていたケースであったことが分かりました。また、福祉サービスの苦情解決機関としては、福祉サービス運営適正化委員会もあり、これらの機関はそれぞれの法令根拠に基づき解決を図っていきます。場合によっては、担当部署への協力を依頼し情報提供を依頼する事や、苦情としての相談を高齢者虐待としての通報へ繋いでくれるようなネットワークを構築しておくことも重要といえます。

市町村が指定権限を有する地域密着サービス事業所の場合

◎養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等に対しては、**高齢者虐待防止担当部署**並びに**当該養介護施設等の指導監査担当部署**が協働して対応する必要があります。

★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること

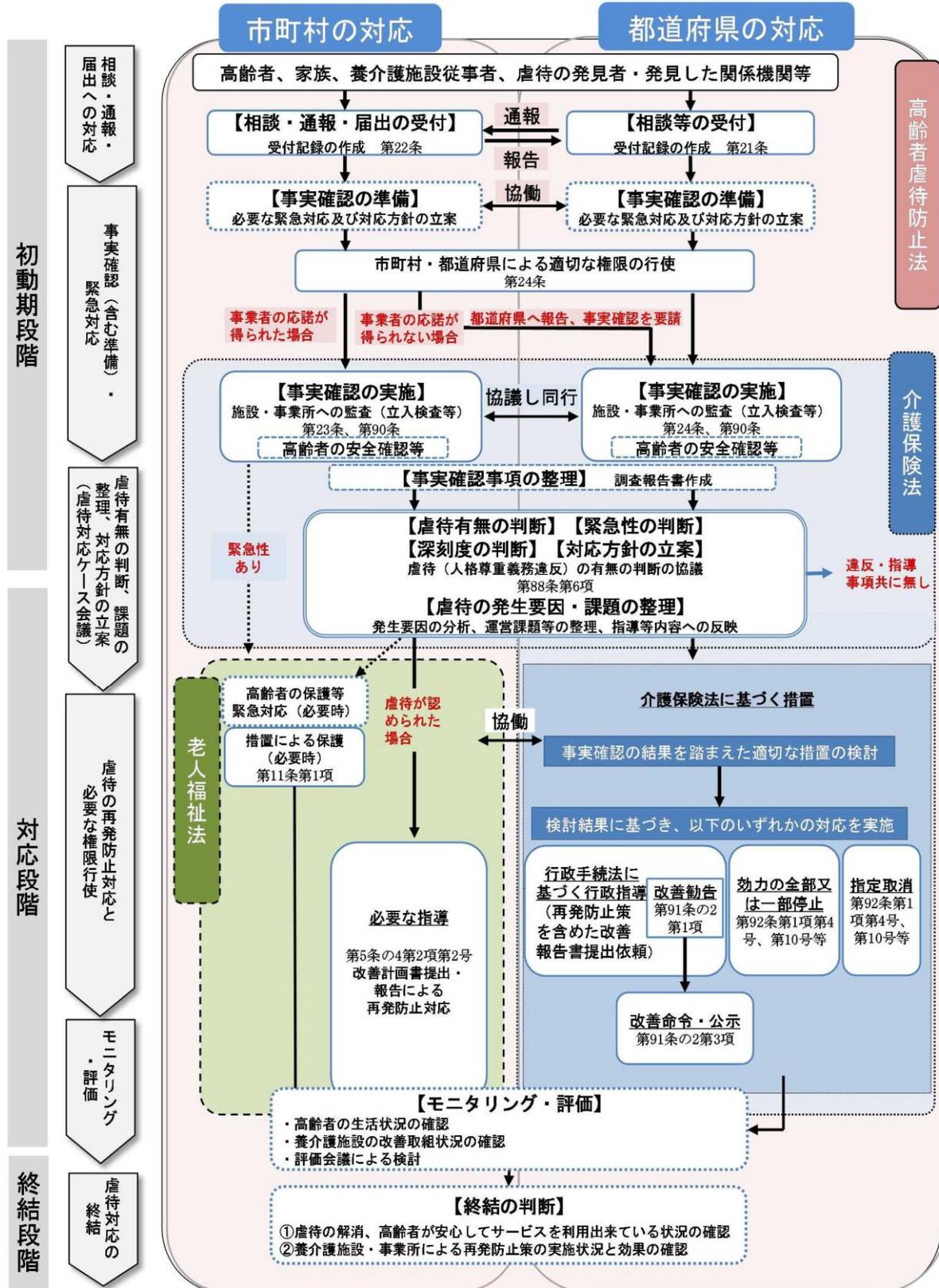


都道府県が指定権限を有する養介護施設等の場合

注) 条文は特別養護老人ホームの場合

◎市町村・都道府県の関係部署が協働し、適切な役割分担を行いながら対応することが必要です。

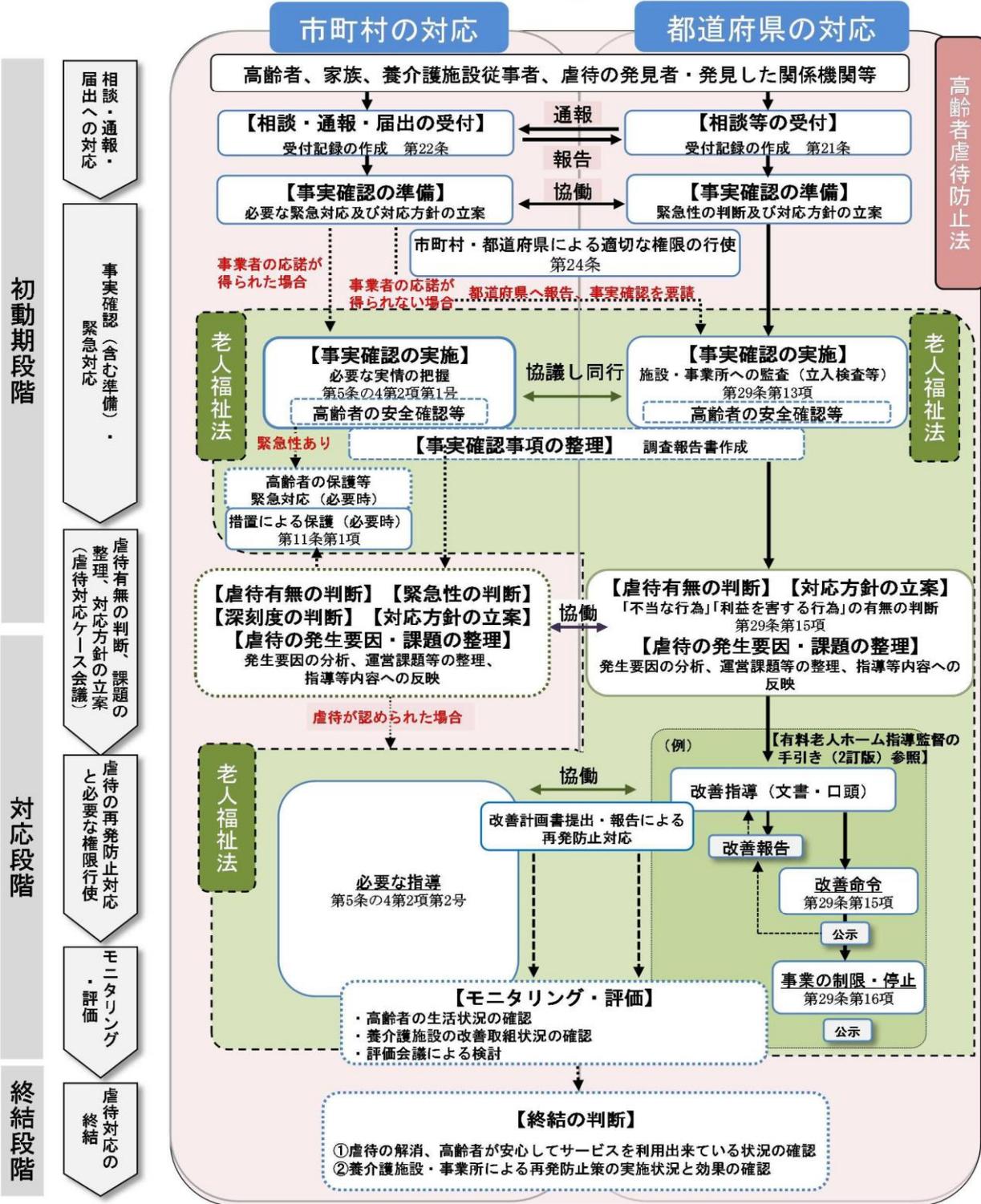
★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



有料老人ホーム（未届施設等）の場合

◎市町村・都道府県の関係部署が協働し、適切な役割分担を行いながら対応することが必要です。

★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



**対象 (Target):** 有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、特定施設入居者生活介護（介護付き有料老人ホーム）

※上記フロー図は、介護保険制度の特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が対象。  
 ※有料老人ホームに該当しないサービス付き高齢者向け住宅は、養護者による高齢者虐待として対応。