

第2版 はしがき

初版の発行から4年が経過しました。その間の大きな変更点として、令和3年の介護報酬改定に伴い原則としてすべての事業所が、「虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること」が義務づけられました（障害福祉事業については、令和4年4月より義務化）。

猶予期間が3年設けられましたが、令和6年4月からはいよいよこの取組みが正式に義務化され、運営指導等でも取組み状況が厳しく問われることとなります。ましてや、職員が虐待事件を起こすようなことがあれば指定取消し処分が下される可能性も十分にあります。

そのような中、ケアマネジャーや訪問介護、デイサービス等の在宅事業所において、担当ご利用者の家庭内虐待（養護者による虐待）に対しどのように、どこまでかかわるべきかという問題がフォーカスされるようになります。特に虐待と背中合わせである身体拘束は、在宅だからこそ家族の判断で安易に実行されていることもあるでしょう。

そこでこの度、本書を改訂するに際し、在宅における虐待問題について大幅に加筆しました。虐待防止の取組みは、数年前から組織的に取り組んできた施設と異なり、在宅事業所はまだ手探りという実態があるかと思います。そのような悩める事業所の皆様の疑問にお答えし、不安を払拭すべく、今回のリニューアルに至りました。本書が皆様のお役に立つことができれば幸いです。

令和6年4月吉日

弁護士法人おかげさま
外 岡 潤

はしがき

介護施設では、さまざまなトラブルが起こり得ますが、最も避けなければならないのは入所者への虐待です。ひとたび虐待が発覚すると、被虐待者やその家族が傷つくだけでなく、当該施設も経営上致命傷を受けることになります。

そのため、施設側の関心も高いのですが、全国的に施設内虐待通報の件数は減ることがなく、ショッキングな虐待のニュースがたびたび世間を騒がせています。組織が大規模になるほど、現場では虐待の兆候がみられ、大なり小なり事件が起きてしまう、というのが現状ではないでしょうか。

一方で身体拘束も深刻な問題です。平成30年の介護報酬改定により、身体拘束等の適正化の取組みを実施しなかった場合のペナルティが厳格化されました（身体拘束廃止未実施減算。障害福祉サービス等報酬も同様）。国は、虐待防止と身体拘束の適正化について、より一層時間をかけて取り組むよう施設に要請しているのです。

ところが、いざ取り組もうとすると、さまざまな問題に直面します。まず、そもそも「虐待」とは何なのか。どこまでを虐待と認定すべきなのか。現場ではグレーなケースが多く、広く虐待と認定することで逆に混乱が広がる懸念もあります。身体拘束も同様であり、職員の教育から日々の実践まで、実は一筋縄ではいかないのがこの問題なのです。

著者は介護・福祉を専門とする弁護士ですが、これまで施設から相談を受けた事例や質問をもとに、講義とQ&Aの形式で本書をまとめてみました。本書が皆様のお役に立ち、虐待事件の防止に繋がることとなれば幸いです。

令和2年2月吉日

弁護士 外 岡 潤

第1部

虐待が発覚した施設が
たどる道

序章 虐待が発覚した施設がたどる道

とある社会福祉法人の運営する特別養護老人ホームで起きた事件をみてみましょう。架空の事例ですが、どの施設でも起こり得ることであり、「他人事ではない」と危機意識をもっていただけのものでしょうか。

登場人物

【社会福祉法人おかげさま：法人】

創立40周年を迎える、地元では有名な老舗の法人。2つの複合型施設、障害者支援施設等を多角的に展開する。

【特別養護老人ホームおかげさま：事件の起きた施設】

法人内でも最大の複合型施設（100床）。事件はユニット型の3階フロア、利用者の居室で起きた。

【Aさん（87歳女性、要介護度3）：被害にあった利用者】

高度の認知症。職員の好き嫌いが激しく、相性が合わない職員には介助に非協力的な態度をとったり、叩く、蹴るといった行為に及ぶこともある。

【Bさん（47歳男性）：虐待をした職員】

半年前に当施設に就職した。力もある貴重な男性で夜勤も積極的に入るため現場では重宝されているが、介助が乱暴などときがある。忙しいとイライラすることもあり、今まで利用者に怒鳴ったり、声がけをせず介助するような不適切な言動もみられた。女性蔑視的な言動もあり。

【Cさん（30歳女性）：同僚】

Bさんの先輩にあたる同僚。しっかり者で次期施設長の呼び声も高い。なかなか仕事を覚えず、すぐ辞めてしまう最近の後輩職員たちに手を焼いている。

【Dさん（36歳女性、介護福祉士）：施設中間管理職】

3階のユニットリーダー。現場勤務12年、この法人での勤続6年のベ

テラン。事なかれ主義で、部下に対して強く指導できないタイプ。

【Eさん（20代女性）：実習生】

福祉の専門学校で資格取得のため勉強中。施設で短期間、働きながら実務を学んでいた。

【施設長（64歳女性、元看護師）】

特別養護老人ホームの施設長。優しい性格だが、気弱な面もある。

【理事長】

創設者の息子であり、1年前に理事長の座を引き継いだ。初任者研修（ヘルパー2級）は取得したが、現場勤務の経験は少ない。

●同僚が目撃した、衝撃的な場面●

ある初秋のさわやかな朝。特別養護老人ホームおかげさまでは、いつものように職員たちが慌ただしくフロアを駆けまわっていました。朝は利用者が一斉に起き出し、朝食の準備をしなければならなかったため、特に忙しい時間帯です。最近は重度化した利用者も増え、各人を車椅子や付添い歩行でリビングまで誘導するのも一苦労。

そんな中、事件は起きました。

現場職員のCさんが廊下を歩いていると、「早くしてください！」という不機嫌そうな声が聞こえてきました。何事かとその場所へ行くと、なんと職員のBさんが、利用者のAさんの更衣介助をしながら、Aさんの左太もものあたりをバシバシと右手で叩いていたのです。Aさんは「何をするんだい、痛いじゃないか！」と気丈に言い返していましたが、痛みのせいか顔を歪めていました。

驚いたCさんは慌てて止めに入り、「どうしたんですか、Bさん！ご利用様を叩くのは止めなさい」とBさんに言いました。

するとBさんは一瞬驚いた表情を見せましたが、すぐに不機嫌な顔に

戻り、「A様はいつもこうなんです。本当に痛みを感じるほど強く叩いたりしていません。それにリーダーは、時間内に朝食の準備に間に合わせるよういつも言っているじゃないですか。だから急いでいただく必要があった、それだけのことです。A様だけ毎回、着替えに人の2倍も3倍も時間がかかるんですから、しょうがないでしょう」と早口でCさんに言い放ちました。Bさんは興奮した様子でした。

Aさんはといえば、その隣で押し黙っていましたが、叩かれた箇所を手でさすっていました。

Cさんは、ともかくBさんを落ち着かせなければならぬと思い、自分が更衣介助を引き継ぐのでBさんは朝食の配膳を手伝うよう指示しました。Bさんはリビングに行きました。「A様、大丈夫ですか？」と向き直り声をかけると、「全く、信じられないよ。私が何をしたっていうんだい」と、Aさん。通りがかった実習生のEさんにも手伝ってもらい、パジャマを脱がせてみると、幸いにも脚に内出血や打撲の跡は見られませんでした。ところがAさんは「ここが痛い」と、Bさんに叩かれた左太ももを指さします。

念のため看護師にも看てもらいましたが、けがをした様子はなく、歩行もいつもどおりできていました。

(午後、相談室にて)

「……ということなんですよ、Dリーダー。私、前からBさんは乱暴で、いつトラブルにならないか冷や冷やしながら見ていたんですが、案の定でした」とCさん。部屋ではユニットリーダーのDさんが報告を受けていました。

「そうですか、そんなことが……。A様もさぞ怖い思いをされたことでしょう。でも、けがはなかったのですね？」

「そうですね、いつもどおり杖歩行できていましたし、バイタルも正常で食欲もありましたから。でも、ずっと根にもっているようで、『Bにやられた。私は被害者だ』ってブツブツつぶやいているみたいです」。

「困ったことになったなあ。A様は気難しい方だからね。Bもよりによってこの利用者に手を上げるなんて……」。

「相手がA様だからこそこうなった、と言えるんだろうと思いますよ。A様は職員の好き嫌いが激しくて、Bさんのことは特に嫌っていましたからね。でもDリーダー、今回のことって、いわゆる虐待事件ですよ。これからどうすればいいんでしょう。やっぱりA様の家族に報告しなきゃならないんでしょうか」。

「うーん、それは……できれば報告しないで済ませたいなあ」と、腕組みをして考え込むDリーダー。

Aさんには、義理の娘が身元引受人となっていました。Aさんとは仲が悪く、入所以来施設に顔を出すこともほとんどありませんでした。電話にもなかなか出てもらえず、ケア会議や家族懇談会にも一切出席しません。職員達もこの家族には苦手意識をもっていました。熱が上がったときに報告したところ、「そんなことでいちいち連絡してこなくて結構です!」と怒鳴られたこともありました。

「逆にまた怒られるのも嫌ですしね。どうせ娘さんはA様のことなんて関心がないんですから、わざわざ寝た子を起こすこともないんじゃないですか。ただでさえ今月は2人も職員に辞められて、現場はもう限界です」とCさん。

「そうだね、ただでさえ細かいことを指摘してきて困るご家族は山ほどいるわけだから。それじゃあこの件は『様子見』ということだ」。

様子見は今回に限ったことではなく、実はDリーダーの「得意技」だったのですが、今回ばかりは家族に話すで大ごとになると感じたCさんは、「それでいいんだ。いちいち取り上げていたらきりがないんだから」と心の中でつぶやいたのでした。

●部外者からの指摘●

(2週間後)

第2部

虐待の構造と 予防・対策

第1章 虐待と身体拘束をめぐる現状と強まる法的規制

1 指定取消しがされた事例

第1部を読まれて、どのような感想をもたれたでしょうか。「軽微な虐待事件が原因で、施設閉鎖にまで追い込まれるなんて荒唐無稽だ」と思われた方もいるかもしれません。しかし、これは決して根拠のないストーリーではないのです。実際、令和5年に下記の虐待事件（【事件1】）に関し、訪問介護事業の指定取消し（【書式1】17頁参照）がされています（報道時、事業所名は公開されていましたがここでは伏せています）。

【事件1】 訪問介護員による虐待

令和5年3月31日、大阪府の〇〇市は、ヘルパーが利用者4人を虐待したほか、介護給付費を不正に請求していた理由により市内の訪問介護事業者の指定を取り消した。

- ・ 緊急性などを検討せずにおむつを脱がないようにする介護用の「つなぎ服」を着せて身体を拘束する虐待をした。
- ・ 冬場に廊下で寝かせて、介護保険法の人格を尊重する義務に違反した。

市の監査に対し、事業者は、「虐待にあたるという認識はなかった」と話したという。

その他、同社は令和4年1月から8月にかけて、サービスを提供した時間や担当者の記録をせずに、介護給付費を不正に請求しており、市は訪問介護の事業の指定を取り消し、訪問看護についても3カ月間、事業を停止する行政処分を行った。

【書式1】 指定取消通知書

令和5年4月4日

指定居宅サービス事業者の指定の取消し等について

〇〇市は、介護保険法の規定に基づき、令和5年3月31日付けで下記のとおり指定居宅サービス事業者の指定の取消し及び指定の全部効力の停止（3か月）を行いましたので、お知らせします。

1 対象事業者等

- | | |
|-----------|--|
| (1) 法人名 | 合同会社〇〇〇 |
| (2) 代表社員 | 〇〇 〇 |
| (3) 法人所在地 | 〇〇市〇〇五丁目17番11号 |
| (4) 事業所名称 | 〇〇〇訪問介護及び〇〇〇訪問看護 |
| (5) 事業所住所 | 〇〇市〇〇五丁目17番11号 |
| (6) 事業種別 | ア 〇〇〇訪問介護 訪問介護（平成29年6月1日指定）
イ 〇〇〇訪問看護 訪問看護（平成29年6月1日指定） |

2 処分内容

- (1) 〇〇〇訪問介護 指定取消し（令和5年3月31日）
- (2) 〇〇〇訪問看護 指定の全部効力の停止3か月（令和5年3月31日から令和5年6月29日まで）

3 処分の理由

- (1) 人格尊重義務違反（法第77条第1項第5号）該当（〇〇〇訪問介護、〇〇〇訪問看護）
 〇〇市長が利用者4人について、高齢者虐待の事実があったと認めたこと。
- (2) 不正請求（法第77条第1項第6号）該当（〇〇〇訪問介護）
 ア 少なくとも令和4年1月から8月までの間、1人の訪問介護員が、同日同時時間帯に複数の利用者にサービス提供した記録があり、誰が、いつサービスに入ったか不明でありながら、介護給付費を不正に請求し受領したこと。
 イ 少なくとも令和4年1月から8月までの間、〇〇〇訪問介護で勤務していることが出勤記録で確認できない時間帯の訪問介護員の名前でサービス提供記録を作成し、介護給付費を不正に請求し受領したこと。
 ウ 少なくとも令和4年1月から8月までの間、サービス提供記録にサービス提供時間又はサービスを提供した訪問介護員の名前がなく、サービス提供の実態が確認できないにもかかわらず、介護給付費を不正に請求し受領したこと。

4 欠格事由該当者

代表社員兼管理者 〇〇 〇

2 増加する虐待事件

障害施設では近時明らかに「いじめ」といえる悪質な事件も増えています。

【事件2】 障害事務所での虐待

令和5年8月25日、神奈川県は、障害児の通所施設で利用者に対する虐待や給付費の不正請求があったとして、施設を運営するNPO法人（同県秦野市）について障害児通所支援事業者の指定を同年8月31日に取り消すと発表した。

神奈川県によると、令和4年、2人の職員が複数の児童に対し暴言を吐く等の心理的虐待、および児童を叩く、蹴るなど身体的虐待が認められた。

また、令和2年から4年にかけて、複数児童のサービスの利用日数を水増しし、国や県などが負担する給付費約254万円を不正請求した。

令和4年度の厚生労働省による全国調査（令和4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（以下、「厚生労働省調査結果」といいます））によれば、高齢者虐待と認められた件数は、養介護施設従事者等によるものが令和4年度で856件であり、前年度より117件（15.8%）増加という結果が出ました（〈図表1〉19頁参照）。過去、高齢者・障害者とあわせて虐待の件数が減少したということはみられず、人手不足の深刻化と高齢者数の増加を背景に、状況を放置すればますますその件数は増加していくことが予想されます。

第3部

虐待の認定・対応Q & A
(100問)

1 虐待の態様

Q 1 虐待にはどのような類型がありますか。

A 虐待の類型は高齢者虐待防止法に定められており、養護者（主に利用者の家族）による場合（以下、「家庭内虐待」といいます）は同法2条4項に、施設や事業所の職員による場合（以下、「施設内虐待」といいます）は同法2条5項にそれぞれ規定されています。

その内容は共通しており、以下の5類型があります。

- ① 身体的虐待 高齢者の身体に外傷が生じ、または生じるおそれのある暴行を加えること。
- ② ネグレクト（不作為による虐待） 高齢者を衰弱させるような著しい減食または長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ③ 心理的虐待 高齢者に対する著しい暴言または著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ④ 性的虐待 高齢者にわいせつな行為をすること、または高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
- ⑤ 経済的虐待 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。

Q 2 高齢者虐待防止法は「高齢者」の定義を65歳以上の者と定義していますが（2条1項）、65歳未満の人は高齢者虐待防止法の対象にならないのでしょうか。

A 確かに、高齢者虐待防止法の規定する高齢者は65歳以上とされていますが、同法2条6項は「65歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者については、高齢者とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定を適用する」としています。したがって、障害者としてサービスを受けている方であれば、権利擁護の必要性が高いため、同じく保護の対象となるといえます。また、当然のことながら障害者に該当せず65歳未満であったとしても、その人が虐待を受けている場合は、法令を杓子定規にあてはめ「保護の対象外だから」と看過するようなことがあってはなりません。

Q 3 家庭内虐待と施設内虐待の間には、どのような傾向や特徴の違いがありますか。支援者としてはどのような点に注意して利用者に接すべきでしょうか。

A どちらも件数としては身体的虐待が多いですが、家庭内の場合は経済的虐待が多く、一方で施設の場合は経済的虐待が起きることは極めて少ない（ただし、障害者就労支援事業所は例外的に起きやすい）といえるでしょう。

家庭内虐待は、家庭内という外部から閉ざされた空間で起き、利用者とその家族のプライバシーも尊重しなければならず、外部から「虐待」と認定するには情報が足りず、決め手に欠けるといった場合が多いといえます。家庭内であれば特に経済的、心理的、またはネグレクトとの複合の中で利用者に対する当該養護者の態度が悪化していくということが見受けられます。

例えば、利用者の身体に痣ができ、本人が「息子に叩かれた」と証言したという1つの事情だけでは身体的虐待があったとは断定できませんが、「先週も同じような訴えがあった」「デイサービスの利用料も滞納しがちで、食

著者紹介

外岡 潤（そとおか じゅん）

弁護士、ホームヘルパー2級。「弁護士法人おかげさま」代表。

介護・福祉の業界におけるトラブル解決の専門家。介護・福祉の世界をこよなく愛し、現場の調和の空気を護ることを使命とする。

著書に『介護トラブル相談必携〔第2版〕—基礎知識からメディエーションによる解決法まで—』（民事法研究会）、『利用者・家族・スタッフ別にポイント解説！ 裁判例から学ぶ介護事故対応〔改訂版〕』（第一法規）ほか多数。

YouTubeにて「弁護士 外岡 潤が教える介護トラブル解決チャンネル」を配信中。

介護トラブル解決チャンネル



〔事務所〕

弁護士法人

おかげさま

〒160-0023

東京都新宿区西新宿8-9-14 ベイベリー202号室

TEL 03-6555-3437 / FAX 03-6730-6140

Mail : infookagesama@gmail.com URL : <https://okagesama.jp>

実践 介護現場における虐待の予防と対策〔第2版〕

令和6年5月15日 第1刷発行

著 者 外岡 潤
発 行 株式会社 民事法研究会
印 刷 文唱堂印刷株式会社

発行所 株式会社 民事法研究会

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿3-7-16

〔営業〕 TEL 03(5798)7257 FAX 03(5798)7258

〔編集〕 TEL 03(5798)7277 FAX 03(5798)7278

<http://www.minjiho.com/> info@minjiho.com
