

## 2. 2 事実確認の準備と実施

### 1) 通報内容の情報共有の実施、既存情報の収集と都道府県への情報提供の準備

高齢者虐待対応担当部署は、寄せられた通報等の内容について受付記録にまとめ、部署内で情報共有を行い、当該養介護施設等や高齢者等に関する必要な情報及びその収取方法について整理します。

#### 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

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職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

都道府県が指定権者である養介護施設等の通報等が寄せられた場合、市町村は都道府県へ連絡し、今後の対応の協議のための準備を行います。

### 2) 市町村と都道府県による対応の協議（指定都市または中核市を除く。）

事実確認の準備段階で整理した情報を該当部署・関係機関等に照会し、その内容を確認します。事実確認等は基本的に通報等を受けた市町村が第一義的に行います。通報等に係る養介護施設等の指定権者が都道府県の場合は、通報等を受けた市町村は、都道府県に報告したうえで今後の対応の協議を行い、事実確認を実施します。ただし、利用者の

生命・安全に関わる等の緊急性の高い事案については、市町村及び都道府県は迅速に対応することが必要です。

都道府県は、市町村から情報提供依頼があった当該養介護施設等の過去の指導監査結果や苦情等に関する情報について、老人福祉法担当部署や介護保険法担当部署などの庁内関係部署、また、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等に対して照会し、市町村に情報提供を行うことにより、市町村と協働しながら対応します。

### 3) 事実確認の根拠について

#### ア. 法令による規定

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「運営に関し入居者の利益を害する行為」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（※1）（以下「立入検査等」という。）による事実確認を行うことが基本となります。

#### 老人福祉法及び介護保険法に基づく立入検査等

<p><b>介護保険法 に基づく 施設・事業所</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 居宅サービス：第76条</li> <li>・ 地域密着型サービス：第78条の7</li> <li>・ 居宅介護支援：第83条</li> <li>・ 介護老人福祉施設：第90条</li> <li>・ 介護老人保健施設：第100条</li> <li>・ 介護医療院：第114条の2</li> <li>・ 介護予防サービス：第115条の7</li> <li>・ 地域密着型介護予防サービス：第115条の17</li> <li>・ 介護予防支援：第115条の27</li> </ul>
<p><b>老人福祉法 に基づく 施設・事業所</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第18条 (老人居宅生活支援事業、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、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム)</li> <li>・ 第29条第13項 (有料老人ホーム)</li> </ul>

(※1) 有料老人ホームについては、立入検査という。

## イ. 事実確認を実施するにあたっての留意点

事実確認は、老人福祉法または介護保険法に規定する立入検査等の権限を適切に行使して行うことが基本となります。特に介護保険法においては、指定取消や指定の効力の一部停止処分の事由として「人格尊重義務違反」が規定されていますが、高齢者虐待はまさに高齢者の人格を否定し、尊厳を踏みにじる行為と言えます。ただし、事実確認の契機となる通報等の内容は多種多様であり、通報等の内容から、高齢者の生命または身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる場合は、立入検査等による事実確認が必須ですが、寄せられた通報等の内容や当該養介護施設等の状況など、既存の情報等を踏まえ、個別事案に応じて事実確認を行う根拠を検討することが必要です。

立入検査等以外には、介護保険法第23条、第24条に基づく運営指導（※）（以下「運営指導」という。）及び高齢者虐待防止法第24条を受け、老人福祉法第5条の4第2項に基づく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。

この場合は、あくまでも当該養介護施設等の任意の協力のもとに行われることが前提となりますが、明らかに高齢者虐待が疑われる際や、当該養介護施設等の協力が得られない、あるいは事実の隠蔽や虚偽報告等が疑われる際は、行政処分の可能性を視野に入れ、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。なお、事実確認の実施方法の判断は管理職を含めて行います。

（※）「介護保険施設等の指導監査について」（令和6年3月26日老発0326第6号）

の別添1介護保険施設等指導指針で示している運営指導のことを指します。

## ウ. 事実確認における個人情報の取扱いについて

通報を受け付けた自治体が事実確認のための立入検査等や運営指導等を行う時に扱う情報には、高齢者や養介護施設従事者等の要配慮個人情報を含む個人情報が含まれます。

虐待の事実確認のための調査権限としては、例えば虐待が発生した施設が介護保険法に基づく指定介護老人福祉施設の場合、介護保険法第90条に基づく立入検査等に基づく事実確認、あるいは介護保険法第23条、第24条に基づく運営指導等により、都道府県と市（指定都市または中核市を除く。）町村の協働による事実確認及び指導を実施することとなります。

また、有料老人ホームの場合は、都道府県が、老人福祉法第29条第13項に基づく立入検査、市（指定都市または中核市を除く。）町村が、高齢者虐待防止法第24条を受け、老人福祉法第5条の4第2項に基づき、当該有料老人ホーム等や医療機関等の関係者・関係機関等（事業者）に、都道府県と市町村の協働による事実確認及び指導を行うこととなります。

なお、市町村は、高齢者虐待防止法第24条を受け、老人福祉法第5条の4第2項第1号に基づき事実確認を行い、同項第2号に基づき、事実確認及び指導を行うことが可能です。

行政機関等（例えば庁内の他部署や他市町村、都道府県）が立入検査等によって、養介護施設従事者等による虐待の事実確認及び指導を行うために、高齢者や虐待者等の個人情報保有することは、法令（条例を含む。）の定める所掌事項または業務を遂行するために必要な場合に限り、かつ利用目的を特定したうえで、特定された当該利用目的の範囲内において、当該行政機関等から高齢者虐待対応担当部署に対し、

（個人情報保護法第61条第1項、第69条第1項）あるいは、医療機関等の関係者・関係機関等（事業者）が行政機関に対し、（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項）高齢者や虐待者等の当該個人情報を利用・提供することが可能です。

#### 4) 事前連絡

事実確認を行う際は、事前に当該養介護施設等へ立入検査等を実施する旨の連絡をすることで、正確な調査が阻害されるなどの弊害も考えられることから、事前連絡については慎重に検討する必要があります。

また立入検査等による事実確認を実施する場合は、証拠隠滅等を防ぐため、事前に連絡する必要はなく、立入検査等の開始時に、根拠規定、日時及び場所、担当者、当該養介護施設等の出席者（役職名等で可）、必要な書類等、虚偽の報告または答弁、検査忌避等による罰則規定等を記載のうえ、通知を行います。なお、証拠保全や通報者保護の観点からも、立入検査等による事実確認を実施する理由は、伝える必要がありません。

一方、運営指導等による事実確認を実施する場合は、事前に、運営指導の根拠規定及び目的、運営指導の日時及び場所、運営指導担当者、当該養介護施設等の出席者（役職名等で可）、準備すべき書類等、当日の進め方、流れ等（実施する運営指導の形態、スケジュールなど）を通知することが原則必要ですが、あらかじめ通知したのでは当該養介護施設等の日常における状況を確認することができないこともあるため、当日や直前に上記の内容を通知し、連絡から時間を空けずに運営指導等による事実確認を実施することが必要です。ただし、あくまでも養介護施設等の任意の協力を前提で行われる行政指導であることに留意が必要です。

## 5) 高齢者等の保護先の確保

通報等の内容や収集した関連情報から、高齢者の保護が必要と考えられる場合は、あらかじめ施設や医療機関等に対して一時保護が可能となるよう受け入れ調整を行うことが必要です。また、事実確認で高齢者の安否確認をした結果、保護が必要と判断される場合もあります。

また、高齢者の一時保護場所やその後の生活場所の確保については、通常時から準備を行っておくことが必要です。高齢者を一時保護する必要が生じた場合は、家族へ状況を説明し、同意や協力を求めることも必要です。

## 6) 事実確認の実施体制

事実確認の実施に向けた準備段階においては、事実確認の準備で通報者等から得た養介護施設等の種別や規模、職員勤務体制（夜勤体制を含む）等の情報を整理し、事実を確認する対象範囲や調査参加メンバー、役割分担を確定していくことが必要です。

### ア. 調査実施日時

事実確認の実施にあたっては、準備に時間を掛け過ぎることなく、当該養介護施設等に対して速やかに実施することが求められます。

また、夜間のみ居室に施錠して高齢者を閉じ込めるといった通報内容の場合は、夜間に事実確認を行うなど、実施する時刻についても検討が必要となることもあります。

## 事実確認までの時間が掛かり過ぎることによる弊害

- ・ 高齢者が亡くなったり、容態悪化によって面接や事実確認が困難になるおそれ。
- ・ 高齢者が他施設等へ転居するなど、事実確認が困難になるおそれ。
- ・ 時間経過に伴いアザや外傷等が消えてしまい、通報等の内容確認ができなくなるおそれ。
- ・ 虐待等を行った職員が退職するなど、当該職員への事実確認が困難になるおそれ。
- ・ 財産等搾取の場合、被害額が拡大するおそれ。など

### イ. 参加メンバー

当該養介護施設等に対する事実確認においては、高齢者の安否や心身状況の確認、職員等への面接、各種記録等の確認などを行う必要があります。そのため、事実確認には高齢者虐待対応担当部署及び老人福祉法担当部署、介護保険法担当部署から調査の責任者や職員が参加するとともに、保健師等の医療職、社会福祉士等の福祉専門職などの参加が必要となります。

なお、養介護施設等への事実確認は一度で終了しない場合もあり、複数回実施する必要があることを念頭におく必要があります。ただし、初回の調査では高齢者の安否確認・安全確保を最優先で行うことが求められることから、高齢者との面接等によって心身状態が確認できる職員（医療職等）を必ず同行させる必要があります。

### ウ. 事実確認の進め方と役割分担

養介護施設等に対する事実確認を実施する場合、「**7）事実確認の実施手順、確認事項**」で示す事項を行う必要があります。そのため、参加メンバーの中で各業務を担当する職員を決めておく必要があります。

なお、対象となる養介護施設等の規模によっては、確認する資料や面接を行う者の数が多くなり、調査時間が不足することも考えられ、調査が複数回に渡ることも念頭におき、タイムスケジュールを組むことが必要です。

## 7) 事実確認の実施手順、確認事項

### ア. 調査目的の説明と調査協力の依頼

事実確認を立入検査等で実施する場合、立入検査等の開始時に通知を交付する等して、根拠規定等が記載されている当該通知の内容を説明します。記述のとおり、証拠保全や通報者保護の観点等から、立入検査等による事実確認を実施する理由は、伝える必要がありません。

運営指導及び高齢者虐待防止法第24条を受け、老人福祉法第5条の4第2項に基づいた事実確認では、調査対象となる養介護施設等に対して、高齢者虐待に関する通報等に基づく事実確認であることを明確に伝え、当該養介護施設等に調査への協力を依頼します。

事実確認の根拠規定によって、養介護施設等に対する説明方法や内容を検討しておくことが必要です。

### イ. 高齢者、他の利用者への面接・確認事項

事実確認を行うにあたり、高齢者の心身状態や安全の確認を行うことが最も重要です。対象となる高齢者に直接面接をして生活状態や心身状態を確認するとともに、通報等の内容に関する事実の確認を行います。

なお、この面接調査は、例えば、介護保険法に基づく運営指導の場合は、当該保険給付を受ける者、被保険者に対して行い、立入検査等の場合は関係者に対する質問を行うことができる権限の行使により行います。

事実確認の準備段階においては、具体的に確認する事項の一覧表を作成し、その項目に関する質問内容を準備します。

#### ① 高齢者の安全確認、心身の状態把握

高齢者への面接調査では、まず高齢者の安全や心身の状態を、目視や健康管理記録等で確認することを優先します。また、高齢者が怯えていたり、不安な状態にないかを観察して高齢者の精神状態を把握することも必要です。

高齢者が健康を損ねていたり、高齢者の安全確保が困難な状況にある場合には、早急に一時保護または医療機関への入院の手続きを行います。

## ②通報等の内容に関する事実確認

高齢者への面接は、原則として養介護疏泄等の職員が立ち会わない状況で行い、通報等の内容に関する事実確認を行います。

コミュニケーションが困難な高齢者に対しては、質問時の表情やしぐさ、居室内外の環境等を注意深く観察し、通報等の内容を検討することが必要です。

## ③高齢者の希望や意向の確認

高齢者は、自身の生活やサービス提供内容に対する希望や意向を持っていることも考えられることから、面接では、高齢者の希望や意向を汲み取れるよう十分配慮しながら質問を行うことも必要です。

※訪問系・通所系事業利用者の場合、高齢者への面接は自宅訪問や利用している通所系事業所等での実施が考えられます。特に自宅訪問で面接を行う場合には、担当の居宅介護支援専門員等に高齢者以外に必要な調査対象者を確認しておくことも必要です。

## ④他の利用者への面接調査

高齢者本人以外の利用者に対しても虐待や権利利益の侵害等が行われている可能性も考えられることから、可能な範囲で他の利用者に対しても面接調査を行い、安全確認や心身の状態把握を行うことが望まれます。

## ウ. 当該養介護施設従事者への面接・確認事項

当該養介護施設従事者等に対する面接調査では、通報等の内容に関する確認や高齢者への介護内容を確認するとともに、養介護施設等としての高齢者虐待防止や事故防止への取組状況や職員の意識、業務に対する負担感などを確認する必要があります。

事実確認の準備段階で具体的に確認する事項の一覧表を作成し、その項目に関連する質問内容を準備します。なお、管理職と一般職員の意識や取組に差がみられることもあることから、当該養介護施設従事者等への面接調査では、管理者層（事業所長等）や現場責任者（介護主任やフロア責任者等）、一般職員に分けて質問内容を準備する必要があり、職員の様々な勤務形態（短期間勤務者や夜勤専門）を踏まえ、調査方法を検討しておくことも必要です。なお、当該面接調査は一人ずつ個別に行います。

また、事実確認では、虐待の事実だけでなく虐待発生の背景となっている当該養介護施設等の問題を明らかにするための確認も行います。事実確認の結果、改善指導や行政処分を検討する根拠として必要になります。

なお、通報等の内容や養介護施設等の規模、職員の勤務形態等を考慮して、適切な体制や方法で行うことが望まれます。

※事実確認の実施時における不在の職員への対応

面接が必要な職員の中には、調査当日に不在にしている職員もいます。

その職員に対しては、後日、事実確認を実施することが必要です。

## Ⅱ. 各種記録等の確認

各種記録等の確認では、高齢者に関する記録等から通報等の内容に関連する記載（記録の有無、内容等）を確認するとともに、通報等の内容以外で虐待が疑われる事案が発生した背景要因を確認する必要があり、訪問系サービス事業所の場合には高齢者宅に残されている介護記録等の確認も必要です。

なお、通報内容や適切といえない行為等に関連する記載があった場合は、その書類をコピーするなどの方法で記録を残しておきます。

さらに、高齢者の介護記録等とともに、利用者全員に関係する記録類、虐待を行った職員（疑いを含む）に関する記録類、介護保険法に基づいて設置されている養介護施設等の運営基準や有料老人ホームの指導指針に規定する「高齢者虐待防止措置」及び「身体的拘束等の適正化のための措置」等の取組についても確認を行います。

### 各種記録等から確認すべき事項

- 通報等の内容に関する記録の有無と内容（いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか、通報等の内容の事実を確認したり虐待の有無を特定したりするための情報確認）
- 通報等の内容以外に、高齢者への虐待や権利利益の侵害に該当する行為が行われていないか、適切とはいえない介護等が行われていないか、苦情や事故への対応が適切に行われているか
- 虐待の防止のための取組状況（虐待の防止のための委員会の定期的な開催、指針の整備、研修の定期的な実施、担当者の配置等）
- 身体的拘束等の適正化のための取組状況（身体的拘束等の適正化のための委員会の開催、指針の整備、研修の定期的な実施等）

なお、身体的拘束廃止未実施減算の対象施設等において、身体的拘束等を行うにあたり、「その態様及び時間」、「その際の利用者の心身の状況」、「緊急やむを得ない理由」を適切に記録していない場合、若しくは、運営基準に基づく「身体的拘束等の適正化のための措置」が行われていない場合は、減算の対象となります。

## オ. 養介護施設等の状況把握、点検

高齢者の居室やフロア内、浴室やトイレ、廊下などを確認し、居室の配置や衛生面、虐待につながるおそれのある構造上の問題はないか等をチェックし、養介護施設等全体の様子を観察します。

特に、高齢者のアザ等に関する通報等の場合は、何によってできた可能性があるのかを推測しながら点検することも必要になります。

○高齢者の居室の配置（フロア見取り図）

○高齢者の居室内の物品等の配置、衛生状態

○フロア内、浴室、トイレ、廊下等における物品等の配置、衛生状態、構造上の問題等

なお、事実確認を行うにあたっては、養介護施設等の全体状況を把握することが必須であるため、養介護施設等への訪問後の早い段階で実施することが望まれます。

## カ. 事実確認終了時の対応

### ① 調査結果の確認

高齢者や職員への面接調査、各種記録等の確認が終了した時点で、参加メンバー全員で調査から明らかになった事項を確認します。

特にこの時点では、現在の状態で高齢者の安全確保が可能かどうかを重点的に検討する必要があります。高齢者の安全確保に問題がある場合には、早急に高齢者虐待対応担当部署の管理職や一時保護施設と連絡を取り、高齢者を保護する手続きを行います。

また、通報内容の事実がどの程度確認できたのか、通報内容以外に適切ではない行為等が行われていないか等の調査結果の整理が必要ですが、これは帰庁後に行っても構いません。

調査結果が確認された時点で、調査責任者は、高齢者虐待対応担当部署の管理職に連絡を取り、調査結果の概要を報告します。

## ②当該養介護施設等への調査結果報告、今後の手順の伝達

事実確認の終了時に、当該養介護施設等の管理者等に対しては、調査結果の詳細は後日文書にて通知すること（ただし、行政処分を行う場合は、その通知文書に代えることが可能）に加えて、虐待や権利利益の侵害に該当する行為が認められた場合には虐待等の行為を行った職員の勤務体制の見直しを含めた再発防止の措置を行うことなど、高齢者の安全確保に取り組むよう口頭で指導します。

なお、一度の調査では十分な確認ができなかった場合や、調査の中で新たに確認すべき事項が発生した場合等は、時間を空けることなく再度調査を実施することが必要です。

## キ. 関係者・関係機関等からの情報収集

虐待の有無の判断は、養介護施設等に対する報告徴収の権限に基づく立入検査等の一環として、関係者・関係機関等に対する質問を通じて、情報を収集し、内容を確認して行います。

高齢者が医療機関を受診していた場合は、当該医療機関の医師等から受診時の状況や怪我等が発生した原因の可能性について聞き取りを行います。また、高齢者が他の居宅サービスを利用している場合は、その事業所の管理者等からも高齢者の状況等に関する聞き取りを行います。

養介護施設等への訪問調査と同様に、関係者・関係機関等からの情報収集も重要であることから、十分な調査を行います。なお、関係者・関係機関等から情報収集を行うための理由の伝え方次第では、当該養介護施設等の風評被害につながる可能性があることに十分に留意します。

## 8) 事実確認結果の整理、調査報告書の作成

事実確認の結果の確認作業では、最初に調査の責任者が、どのような調査を行ったのか概要を説明し、当日の養介護施設等側の対応状況について報告します。

次いで、各調査の担当者から確認した内容と結果を順次報告します。報告の際には、調査で確認した内容ごとに各担当者から報告することで、調査結果が整理しやすくなります。

調査で確認された事項は、調査報告書に整理します。なお、調査報告書では調査で確認できた事項、確認できなかった事項を明確にすることが必要です。