

高齢者施設における 利用者間トラブルに 対する対応事例集

小さな芽を摘む。大きなトラブルを防ぐ、ために…



福岡県
保健医療介護部
介護保険課

もくじ

1 高齢者施設における利用者間トラブルに対する対応事例集作成にあたり……P 1

2 事例紹介

- ① 認知症の利用者同士のトラブル ……P 3
- ② 攻撃的な態度をとる男性利用者とのトラブル ……P 3
- ③ 嫉妬心から発した利用者間のトラブル ……P 4
- ④ 発生要因が明確でない利用者間のトラブル ……P 5
- ⑤ 隣室からの騒音が引き金となった利用者間のトラブル ……P 6
- ⑥ 事故につながった利用者間のトラブル ……P 7
- ⑦⑧ 物盗られ妄想による利用者間のトラブル ……P 8

3 施設内で利用者間トラブルが発生した際に取りべき具体的な対応策について ……P 9

高齢者施設における利用者間トラブルに対する対応事例集作成にあたり

介護保険施設をはじめとする高齢者施設は、医療や介護が必要になっても住み慣れた地域で安心して生活できる社会を実現するために極めて重要な役割を担っています。しかし、様々な背景を持つ高齢者が共同生活を送る場である以上、大小様々な摩擦や行き違いが生じることは避けられない現実です。近年、こうした利用者間の摩擦が時に看過できない事態に発展するケースも散見され、ご本人様だけでなく、ご家族、そして施設職員の皆様にも大きな心労をもたらしている現状があります。本県におきましても、令和6年に養護老人ホームにおいて、人命に関わる誠に痛ましい事案が発生いたしました。

このような状況を踏まえ、本県では、県内の高齢者施設における利用者間トラブルの実態を把握し、その解決に向けた方策を検討するため、アンケート調査を実施いたしました。その結果、140件を超える貴重な事例報告をいただくことができました。

本事例集では、ご報告いただいた数多くの事例の中から、特に利用者間トラブルへの対応事例として参考となると考えられるものを厳選し、ご紹介しています。また、トラブルが円満に解決に至った事例については、その対応プロセスを詳細に分析し、施設内で利用者間トラブルが発生した際に取りべき具体的な対応策についてまとめました。

本事例集が、各施設の皆様にとって、利用者間トラブルの未然防止や早期解決、ひいては利用者様が安心して穏やかに暮らせる施設運営の一助となれば幸甚に存じます。

最後に、本事例集の作成にあたり、多大なるご協力を賜りました県内の高齢者施設の皆様に、心より深く感謝申し上げます。



事例 ① 認知症の利用者同士のトラブル

施設種別：介護保険施設

対象者性別及び
心身の状態

利用者 A：男性（認知症、移動動作自立、言語障害あり）

利用者 B：男性（認知症、車椅子移動）

トラブルの内容：

利用者 A は、自室への出入りの際、部屋の前に利用者 B の車椅子が停止している状況で、B に対して「邪魔」である旨の言葉を度々発していた。A は、発語が不明瞭なため、B が聞き返すことがあり、その結果、声が大きくなる場面も見受けられた。

対応内容：

両者に意思疎通の困難さがあったことが、この問題の主要な要因と考えられたことから、お互いに必要以上に接近しないよう、それぞれの行動範囲と動線の確認を行った。

利用者 A は施設内を自由に移動するため、職員が利用者 B の車椅子が A の動線に入らないよう注意深く対応することで、自然と摩擦が減少し、問題は解決に至った。

事例 ② 攻撃的な態度をとる男性利用者とのトラブル



施設種別：介護保険施設

対象者性別及び
心身の状態

利用者 A：男性（軽度な認知症、車椅子使用）

複数の女性入所者

トラブルの内容：

利用者 A は、日常生活の様々な場面で、女性の入所者や職員に対して威圧的な態度をとることがあった。特に、自身の杖を用いて威圧する行動が確認されていた。

対応内容：

利用者 A は、昔気質で寡黙な印象であり、常に攻撃的な態度を取るわけではなく、穏やかな時期も存在していた。威圧的な態度は、その場の特定の出来事だけでなく、睡眠不足などの要因も少なからず影響し、急な感情の高ぶりを抑えきれずに生じていたと推察された。

車椅子からの急な立ち上がりや杖を用いた威圧行為が度々見られたため、車椅子使用時は杖を手の届く範囲に置かないよう対応した。

また、見守りや介助は男性職が担当することとした。A は職員の言葉を理解できる方であったため、可能な限り傾聴に徹し、その話を丁寧に聞くよう努めた。

介護職員や生活相談員が継続的に A の話に耳を傾けることで信頼関係が構築され、A は徐々に落ち着きを取り戻した。その結果、女性利用者や職員に対する威圧的な態度は見られなくなった。

事例 ③ 嫉妬心から発した利用者間のトラブル

施設種別：介護保険施設

対象者性別及び 心身の状態	利用者 A：女性（夫と同居、認知の衰えあり）
	利用者 B：女性（認知の衰えあり）

トラブルの内容：

利用者 A は夫と夫婦で同居しており、認知機能の低下と精神的な自己制御に課題を抱えていた。利用者 B とはグループ内で親しくなり、交流があった。

日々の交流の中で、B が A の夫にお茶を入れるなど親密な態度で接していたため、A は B に対して嫉妬心を抱くようになった。また、B だけではなく、他の女性利用者とも口論するなど、A の問題行動が確認された。

食堂やエレベーターなど、顔を合せる機会は避けられることが困難な状況であり、A から他の利用者に対する一方的な嫉妬に起因するトラブルが度々発生していた。

対応内容：

主にマネージャー（サービス責任者）とケアマネージャーが対応に当たった。

トラブル発生が頻繁であったため、利用者 A の状況について、夫を含めたご家族と面談を実施した。施設としては、今後も同様の事案が頻繁に発生するようであれば、契約解除による退所も辞さない構えで臨む旨を伝えた。

面談では、A の現状をご家族に説明し、日々のコミュニケーションを密に取るよう依頼した。

また、A に精神科を受診してもらい、通院と服薬を開始した（その際、対人パーソナリティ障がいの診断を受けた）。

さらに、職員全体で A の見守りを強化し、利用者 B との直接接触の機会を可能な限り減らした。

これらの対応の結果、通院や服薬、家族のサポートを受けることで、A は精神的に自己制御が困難な自身の状態を受け入れ、日々の生活に落ち着きを取り戻した（現在は服薬を必要としていない）。



事例 ④

発生要因が明確でない利用者間のトラブル

施設種別：介護保険施設

対象者性別及び 心身の状態

利用者 A：男性（軽度の認知症、歩行自立）

利用者 B：男性（軽度の認知症、車椅子使用）

トラブルの内容：

施設内の廊下で発生した突発的な事案で、利用者 A が利用者 B を廊下のベンチに押し倒し、両者が揉み合っている状況を施設職員が発見した。職員が状況を確認したところ、A は B がぶつかってきたと主張し、B は A がぶつかってきたと主張したため、双方の主張に食い違いが生じた。

元々、A と B は同じテーブルで食事をするなど、お互いを認識している関係だった。そのような中、A は B が食事の際に目の前で入れ歯を外すなどの行為に対し、不潔であると感じて職員に相談することもあった。

一方、B は A を特に嫌悪しているわけではなかったが、物事を遠慮なく言う性格であり、他の利用者に対しても威圧的な態度を取ることがあった。

このような背景から、A が B に対して不満を抱いており、両者の関係性は良好ではなかった。

対応内容：

主に看護職員が対応に当たった。事案発生後、双方に対し別室にて聞き取りを行った。

施設としての状況を把握したうえで、どちらの主張が正しいとの判断をせず、両者の家族に対しても連絡を行った。

後日、それぞれの家族に対し、個別に面談を実施した。その際、施設側から居室の移動を提案した。利用者 A のご家族は、A の主張が正しいと認識しており、A が被害者であるとの意識から居室移動に抵抗した。

一方、利用者 B のご家族は、B が威圧的な態度を取ることがある点を把握していたため、B に過失がある可能性も考慮し、居室移動に同意した。

この結果、B を 2 階から 3 階へ移動させることで両者が接触する機会をなくし、問題は解決した。



事例 ⑤

隣室からの騒音が引き金となった利用者間のトラブル

施設種別：有料・養護・軽費老人ホーム

対象者性別及び 心身の状態	利用者 A：女性（要介護 1 程度）
	利用者 B：女性（要介護 1 程度）

トラブルの内容：

利用者 A から、隣室の利用者 B のラジオの音量が大きく、夜間に眠れないとの相談があった。利用者 A のご家族とも連携し、対応策を検討している最中だった。

そのような状況下で、A が 1 階フロアにいた B に対し、一方的に苦情を述べ、暴言および暴力を振るう行為が発生した。職員が直ちに仲裁に入り、B に身体的な怪我はなかったが、突然の出来事であったため、B は精神的に不安定な状態となった。

対応内容：

施設は直ちに利用者 A のご家族に連絡し、来所いただいた。A から苦情が申し出られた時点でご家族との情報共有を行っていたため、状況は速やかにご理解いただけた。その後、A のご家族より利用者 B への謝罪があり、B の精神状態は落ち着きを取り戻した。

ご家族から A に対し暴力行為をしたことへの反省を求めたが、A はこれを受け入れることができなかった。

居室が隣同士であったため、両者が顔を合わせる機会を減らす目的で、A の居室の変更を実施した。

しばらくの間、B は A を見かけると恐怖感から落ち込む様子も見られたが、徐々に回復し、元の生活を送れるようになった。

その間、ご家族と施設側で A の言動を継続的に見守り、情報共有を行うことで再発防止に努めた。



事例 ⑥ 事故につながった利用者間のトラブル

施設種別：有料・養護・軽費老人ホーム

対象者性別及び
心身の状態

利用者 A：女性

利用者 B：女性（軽度の認知症）

トラブルの内容：

利用者 A と利用者 B は、喫煙所などで顔を合わせる際に互いに馬が合わず、軽微な口論をすることがあった。

今回のトラブルは、施設内の共用スペースにおいて、B が庭に咲いた花を無断で持ち帰ろうとした際、A が B に対し「花泥棒」と注意したことに B が言い返したことで発生した。

これに立腹した A が、自室に戻ろうとした B を追いかけ、突き飛ばして転倒させた。騒ぎに聞きつけて駆けつけた職員が、B の骨折の可能性を判断し、救急車を要請した。受診の結果、B は骨折と診断され、そのまま入院措置となった。

対応内容：

トラブル発生直後、利用者 A は興奮しており、反省している様子は見受けられなかった。しかし、利用者 B が被害届を提出したことで、A は事態の重大性を認識し、施設職員に対し反省の意を表明した。

その後、A は警察の事情聴取に付き添い、B のご家族へ謝罪を行った。B のご家族からは、施設に対し A の退所を求める要望があったが、B が退院するまでに A を別フロアに移動させること、入浴時間が重ならないように調整することなどの配慮を説明し、了承を得た。

B の退院当日に、施設職員が同行の上、A とともに B の居室を訪問し、A から B に対し直接謝罪を行った。また、A に関する不起訴処分決定の書面が B に届いたが、B はその内容に納得されていた。

それ以降、A と B の間でトラブルは発生していない。



事例 ⑦**物盗られ妄想による利用者間のトラブル****施設種別**：有料・養護・軽費老人ホーム**対象者性別及び
心身の状態**

利用者 A：男性（認知症）

利用者 B：男性（自立）

トラブルの内容：

利用者 A が利用者 B に対し、自身の物品を盗んだと主張し、両者間で口論が発生した。
A には認知症があり、今回の主張はその症状に起因するものと推察された。

対応内容：

双方から聞き取りを行うとともに、ご家族立ち合いのもと所有物品の確認を実施した。

また、他の複数の利用者からも事案発生時の状況に関する聞き取りを行った結果、物品が盗まれた事実はなかったと判断した。

しかしその後も両者が顔を合わせるたびに大声での口論や掴みかかろうとする行為が続いたため、本人たちの安全面および他の利用者への影響を考慮し、双方の退所（他施設へ移動等）をもって事態を終結させた。

再発防止策として、施設内に防犯カメラを設置し、共有部分の状況を必要時に確認できる体制を整えた。

事例 ⑧**物盗られ妄想による利用者間のトラブル****施設種別**：有料・養護・軽費老人ホーム**対象者性別及び
心身の状態**

利用者 A：女性（認知症）

利用者 B：女性

トラブルの内容：

利用者 A は、自身の所持品が紛失した際、利用者 B が盗んだのではないかと疑念を抱き、その件で B と口論となった。その後も A はその疑念を引きずり、エレベーターで B と一緒になった際に、B を叩く行為があった。

対応内容：

トラブル発生後、利用者 A から利用者 B への謝罪の場を設けたが、B の心情が穏やかにならなかったため、居室の移動により対応した。両者が物理的に距離を取ったことで、その後はトラブルなく過ごされている。

施設は、トラブルに至るまでの経緯（A のこれまでの心情）を把握した上で、B に対する支援方法や A の突発的な行動への対応などを検討し、職員間で共有した。その結果、現在は両者ともに穏やかに過ごしている。



施設内で利用者間トラブルが発生した際に取りべき具体的な対応策について

施設内での利用者間トラブル事例と、その円満な解決に至ったプロセスを分析し、施設内で利用者間トラブルが発生した際に取りべき具体的な対応策を以下のとおり取りまとめました。

1 物理的距離の確保（居室・フロア変更）

多くのトラブル事例において居室やフロアの移動が解決策として有効であり、利用者間の相性、騒音、行動の問題を解決するための最も直接的かつ効果的な手段です。特に認知症の方による大声、生活音、夜間の独り言などに対し、有効性が認められています。

2 個別対応と傾聴

トラブル発生時には、速やかに関係者双方から個別に詳細な聞き取りを行い、状況を正確に把握することが不可欠です。それぞれの意見や感情を丁寧に傾聴し、一方的な判断を避けて公平な立場で対応することを徹底します。

3 ケアプランや個別支援計画の見直し

利用者個々の認知症の症状、性格、行動特性を深く理解し、それに合わせたケアプランや個別支援計画を定期的に見直します。問題行動の背景にある要因（身体的苦痛、精神的不安、認知機能の低下など）を多角的にアセスメントし、個別のニーズに応じた適切な対応を検討します。

4 家族との連携と情報共有

利用者ご家族と密に連携を取り、トラブルの内容および対応状況について詳細な情報共有を行います。ご家族の理解と協力は、問題解決および今後のケア方針を検討する上で不可欠です。必要に応じて、医療機関（精神科医など）への受診や相談についてもご家族と協力して進めます。

5 環境整備と物品管理

利用者の方々の生活空間において、音、光、物の配置など、トラブルの原因となりうる要素を可能な限り排除するための環境整備を行います。特に窃盗などのトラブルに繋がりがやすい物品については、厳重な管理方法を検討し実施します。

6 職員による仲裁と見守りの強化

トラブルが発生した際には、職員が速やかに仲裁に入り、状況の悪化を未然に防ぎます。特に認知症の方に関わるトラブルは予測が困難な場合があるため、日頃から利用者間の相互作用に最新の注意を払い、必要に応じて見守り体制を強化します。

7 行動の背景にある感情への配慮

利用者の問題行動の背景には、様々な感情的な要因が隠されていることがあります。怒り、不安、寂しさ、不満などの感情に寄り添い、それらを適切に表現できる機会や手段を提供することも重要な対応となります。

8 利用者への教育・啓発

集団生活におけるルールやマナー、他の利用者への配慮の重要性について、入居契約時や適切な機会を捉えて、利用者本人およびご家族に対し丁寧に説明します。意見交換会などを通じた双方向のコミュニケーションも有効な手段です。

9 専門機関との連携

認知症の症状による問題行動や、精神疾患が関連しているトラブルの場合には、精神科医や専門の相談員と連携し、適切な診断、治療、および支援を検討します。状況によっては、入院や退所の判断も視野に入れます。

10 記録と情報共有の徹底

トラブル発生時には、日時、場所、関与者、具体的な内容、講じた対応、結果などを詳細かつ正確に記録し、速やかに職員間で情報を共有します。これにより、過去の事例から教訓を得て、今後の対応策の改善に繋がります。特に業務引継ぎ時には、トラブルに関する情報伝達を徹底します。

これらの対応策は、個々の事例に応じて柔軟に組み合わせて実施することで、利用者間トラブルの発生を未然に防ぎ、発生時の迅速かつ適切な解決に貢献すると考えられます。

本対応策は、過去の事例集と合わせて、利用者間のトラブルが発生した場合や発生する恐れがある場合の参考にしてください。

