

高齢者虐待防止マニュアル
- 第3版 -

館山市

はじめに

館山市高齢者虐待防止ネットワーク会議を設置した平成 19 年度以降、例年 10 件前後であった虐待通報は一転して増加し、平成 27 年度には 30 件に達しました。これは、従来であれば見過ごされてきた被虐待者からのサインを、家族や福祉関係者などの支援者がよく受け止め、行政への相談につなげた結果だと捉えております。おかげさまで、虐待へ発展する前にその芽を摘み取ったり、虐待が深刻化しないうちに重点的な支援を講じたりすることができ、不適切な状況が早期に解消された事例が多数報告されました。

全国に目を向けますと、本年 3 月に厚生労働省が公表した「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」において、平成 27 年度中に全国の市町村に寄せられた虐待通報は 28,328 件と、前年度と比較して 5 パーセント以上の増加となったことが示されています。特に、養介護施設従事者等による虐待に関する通報は 1,640 件に上り、前年度から 46 パーセントもの増加となっていることから、高齢者に不利益をもたらす対応をただし、尊厳ある暮らしを守ろうとする機運が全国的に高まっていることがうかがえます。

高齢者虐待に対応するための指針として、平成 25 年度に初版を上梓した本書も第 3 版となり、今回は本市に寄せられた事例をもとに、実際的な一連の対応記録をまとめた「高齢者虐待ケースにおける対応の実際」編を追録しました。「地域の中で、すこやかに暮らせる長寿のまち」を謳う本市にあって、日夜尽力しておられる皆様方の一助となれば幸甚です。

平成 29 年 5 月

第 1 編 養護者による高齢者虐待 5

第 1 章 高齢者虐待の基本

| | | |
|-------|----------------------|---|
| 第 1 節 | 高齢者・虐待者の定義 | 6 |
| 第 2 節 | 高齢者虐待の定義 | 6 |
| 第 3 節 | 高齢者虐待区分 | 6 |

第 2 章 システム構図

| | | |
|-------|----------------------------|----|
| 第 1 節 | 虐待対応機関との連携 | 8 |
| 第 2 節 | 関係機関の役割 | 9 |
| 第 3 節 | 高齢者虐待対応フロー図 | 11 |
| 第 4 節 | 市及び地域包括支援センターの役割 | 12 |

第 3 章 高齢者虐待の対応

| | | |
|--------|-----------------------|----|
| 第 1 節 | 早期発見 | 13 |
| 第 2 節 | 相談・通報・届出の受付 | 14 |
| 第 3 節 | 事実確認 | 15 |
| 第 4 節 | 介入拒否時の対応 | 15 |
| 第 5 節 | コアメンバー会議 | 16 |
| 第 6 節 | 虐待の有無の判断 | 17 |
| 第 7 節 | 緊急性の判断 | 18 |
| 第 8 節 | 具体的な支援方法 | 19 |
| 第 9 節 | 評価・終結 | 21 |
| 第 10 節 | 市の権限行使 | 22 |

第4章 家族（養護者）への支援

| | | |
|-----|--------------|----|
| 第1節 | 家族（養護者）支援の概要 | 26 |
| 第2節 | 養護者支援の概要 | 26 |

第5章 資料集

| | | |
|---------|--------------------|----|
| 【A票】 | 虐待受付票 | 28 |
| 【B票】 | 高齢者虐待情報共有・協議票 | 29 |
| 【C票（表）】 | 事実確認票－チェックシート | 30 |
| 【C票（裏）】 | 事実確認項目（サイン） | 31 |
| 【D票－①】 | 基本情報① | 32 |
| 【D票－②】 | 基本情報② | 33 |
| 【D票－③】 | 利用者個人票① | 34 |
| 【D票－④】 | 利用者個人票② | 35 |
| 【D票－⑤】 | 基本情報（養護者・家族・関係機関等） | 36 |
| 【E票】 | 高齢者虐待対応会議記録・計画書 | 37 |
| 【F票】 | 支援計画書・評価票 | 38 |
| 【資料1】 | 身分証明書 | 39 |
| 【資料2】 | 高齢者虐待事案に係る援助依頼書 | 40 |

第2編 養介護施設従事者等による高齢者虐待 41

第1章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義

| | | |
|-----|----------------------|----|
| 第1節 | 高齢者・養介護施設従事者等の定義 | 42 |
| 第2節 | 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義 | 43 |
| 第3節 | 高齢者虐待区分 | 44 |
| 第4節 | 身体拘束 | 47 |

第2章 高齢者虐待対応の基本的考え方

| | | |
|-----|------------------|----|
| 第1節 | 予防・早期発見 | 48 |
| 第2節 | 虐待対応の目的 | 48 |
| 第3節 | 高齢者への支援の視点 | 48 |
| 第4節 | 養介護施設・事業所への対応の視点 | 49 |

第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の義務と役割

| | | |
|-----|----------------------|----|
| 第1節 | 通報の義務と通報者の保護 | 50 |
| 第2節 | 市による虐待の判断 | 50 |
| 第3節 | 虐待対応の支援体制 | 51 |
| 第4節 | 高齢者の居所と家族等の住所地が異なる場合 | 51 |
| 第5節 | 個人情報保護に関する法律の取扱い | 51 |
| 第6節 | 市の責務と役割 | 52 |

第4章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

| | | |
|-----|-------------|----|
| 第1節 | 通報・届出等の受付 | 54 |
| 第2節 | 事前確認の準備 | 54 |
| 第3節 | 事実確認 | 55 |
| 第4節 | 虐待対応ケース会議 | 57 |
| 第5節 | 改善計画確認 | 59 |
| 第6節 | モニタリング・評価会議 | 59 |
| 第7節 | 終結 | 60 |
| 第8節 | 県に求められる対応 | 61 |
| 第9節 | 対応フロー図 | 63 |

第3編 高齢者虐待ケースにおける対応の実際 65

第 1 編

養護者による高齢者虐待

第1章 高齢者虐待の基本

第1節 高齢者・養護者の定義

高齢者虐待防止法では、高齢者を「65歳以上のもの」、養護者を「高齢者を現に養護する者であって要介護施設従事者等以外のもの」と定義しています。高齢者と養護者の同居の有無は問われません。

第2節 高齢者虐待の定義

高齢者虐待とは、養護者や養介護施設従事者等が、以下のいずれかに該当する行為に及ぶことをいいます。

- (1) 身体的虐待
- (2) 介護・世話の放棄・放任
- (3) 心理的虐待
- (4) 性的虐待
- (5) 経済的虐待

このほか、65歳未満の方が上記のような虐待行為を受けている場合、また上記の5種類のいずれにも該当しなくとも、高齢者の権利が侵害されていたり、生命や健康、生活が損なわれるような事態が予測されたりなど支援が必要な場合には、高齢者虐待防止法の取扱いに準じて援助を行っていく必要があります（平成18年4月24日 全国高齢者虐待防止・養護者支援担当者会議資料、厚生労働省）。

一例として、ひとり暮らしなどの高齢者で、認知症やうつなどのために生活能力・意欲が低下し、極端に不衛生な環境で生活していたり、必要不可欠な栄養の摂取ができていなかったり等、客観的に判断して本人の権利が侵害されている「セルフネグレクト（自己放任）」が挙げられます。

第3節 高齢者虐待区分

高齢者虐待における区分とその具体例を次ページの表に示します。

| 区 分 | 内 容 と 具 体 例 |
|--------------------|--|
| 身体的虐待 | <p>高齢者の身体に外傷を生じさせたり、生じるおそれのある暴力を加えたりすること。</p> <p>《具体的な例》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平手打ちをする。つねる。殴る・蹴る。無理矢理食事を口に入れる。やけど・打撲させる。 ・ ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする。・・・等 |
| 心理的虐待 | <p>高齢者に対する著しい暴言や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。</p> <p>《具体的な例》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 排泄の失敗を嘲笑したり、それを人前で話したりするなどにより、高齢者に恥をかかせる。 ・ 怒鳴る。ののしる。悪口を言う。 ・ 侮辱をこめて、子どものように扱う。 ・ 高齢者が話しかけているのに意図的に無視する。・・・等 |
| 性的虐待 | <p>高齢者にわいせつな行為をしたり、させたりすること。</p> <p>《具体的な例》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 排泄の失敗に対して、懲罰的に下半身を裸にして放置する。 ・ キスをする。性器に接触する。・・・等 |
| 経済的虐待 | <p>高齢者の財産を不当に処分すること、その他高齢者から不当に財産上の利益を得ること。</p> <p>《具体的な例》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない。本人の自宅を無断で売却する。 ・ 年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する。・・・等 |
| 介護・世話の放棄・放任 | <p>高齢者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置など、養護を著しく怠ること。</p> <p>《具体的な例》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入浴しておらず異臭がする。髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れたりしている。 ・ 水分や食事を十分に与えられず、空腹状態が長時間にわたって続いている。脱水状態や栄養失調の状態にある。 ・ 室内にゴミを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる。 ・ 高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限する、使わせない。・・・等 |

出典) 千葉県高齢者虐待対応マニュアル P63 の表を一部修正

第2章 システム構図

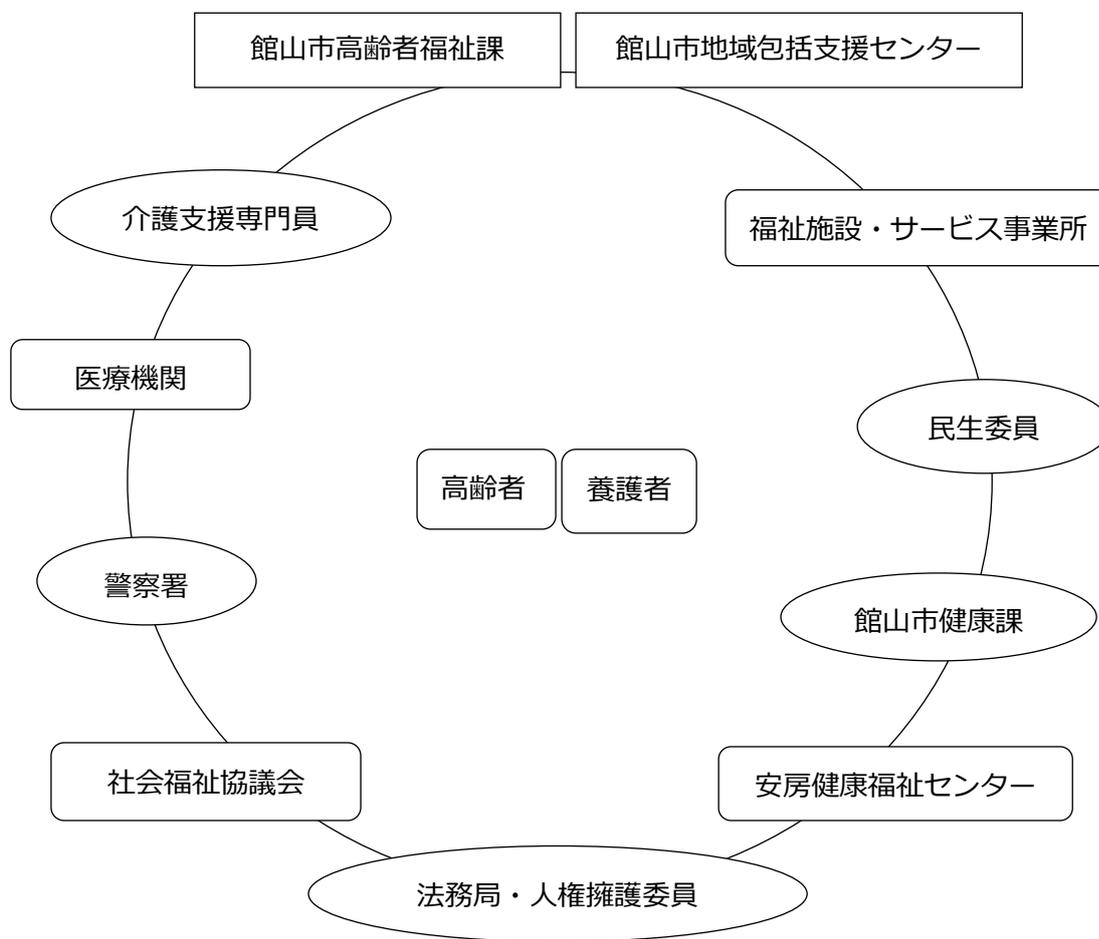
第1節 虐待対応関係機関との連携

高齢者虐待の早期発見や解消には関係機関との協力が不可欠です。

高齢者虐待に関する情報を得た場合、館山市高齢者福祉課または館山市地域包括支援センターにご一報下さい。高齢者虐待が確認された場合は、関係機関と協力し、高齢者の安全確保と養護者の支援という両面から、高齢者虐待の解消に取り組みます。

館山市では高齢者虐待を防止するため、平成19年10月に高齢者虐待防止ネットワーク会議が設置され、関係機関と連携を強化し情報交換を行っています。

高齢者虐待対応関係機関協力図（高齢者虐待防止ネットワーク会議委員所属機関）



第2節 関係機関の役割

高齢者虐待に関する主な関係機関の役割を示します。

(1) 館山市高齢者福祉課

高齢者虐待についての責任機関です。

高齢者虐待の通報を受理し、これに基づいて館山市地域包括支援センターと連携し、事実確認を行います。必要に応じて関係機関とも協力し、高齢者の安全確保と養護者の支援という両面から高齢者虐待の解消に取り組めます。

高齢者が危険な状態にあり、なおかつ介護保険などのサービスも利用できない場合、老人福祉法に基づいて施設の入所や在宅サービスを提供する措置を行います。

さらに館山市地域包括支援センターと連携し、高齢者虐待に関する相談体制やシステム作り、住民や関係機関に対する啓発、研修を行うほか、高齢者虐待防止ネットワーク会議を開催します。

(2) 館山市地域包括支援センター

館山市高齢者福祉課と共に高齢者虐待対応の中心機関です。高齢者虐待の通報を受理し、館山市高齢者福祉課と連携して事実確認を行います。必要に応じて関係機関とも協力し、高齢者の安全確保と養護者の支援を通じて高齢者虐待の解消に取り組めます。

(3) 館山市健康課

健康相談・健康教育・健康診断等、地域住民の健康増進のための活動を実施しており、これらの活動の中で高齢者虐待の発見に努めるとともに、相談窓口としての役割を担います。

(4) 安房健康福祉センター

高齢者や養護者の家族に精神疾患の疑いがあるときなど、精神保健福祉の相談に対応していきます。

(5) 介護支援専門員

高齢者やその家族からの相談、サービス事業者からの報告等により高齢者虐待を早期に発見する役割を担います。高齢者虐待を発見した場合、館山市高齢者福祉課、館山市地域包括支援センターに通報し、高齢者虐待の解消に向け連携をしていきます。

(6) 福祉施設・サービス提供事業所

日常の業務の中で高齢者虐待の疑いがあるケースを発見した場合、速やかに介護支援専門員に報告します。必要に応じて、施設入所やショートステイ等を円滑に利用できるよう協力していきます。

(7) 医療機関

高齢者を診療した際の不審なけがやあざ等から、高齢者虐待を早期に発見する役割を担います。高齢者虐待を受け治療が必要な場合は、外来あるいは入院し治療を担当していきます。

(8) 民生委員

高齢者から直接相談を受けるほか、普段の生活の中で見守りを行い、近所で叫び声が聞こえたり、高齢者がおびえた様子であったりするという身近な情報をもとに、相談窓口に通報します。

(9) 社会福祉協議会

地域の人びとが住み慣れたまちで安心して生活することのできる「福祉のまちづくり」の実現をモットーに、各種の福祉サービスや相談活動、ボランティアや市民活動の支援、共同募金運動への協力などを通じて、地域の福祉増進に取り組んでいます。高齢者虐待に関する情報が入った場合、相談窓口に通報し連携していきます。

(10) 警察署

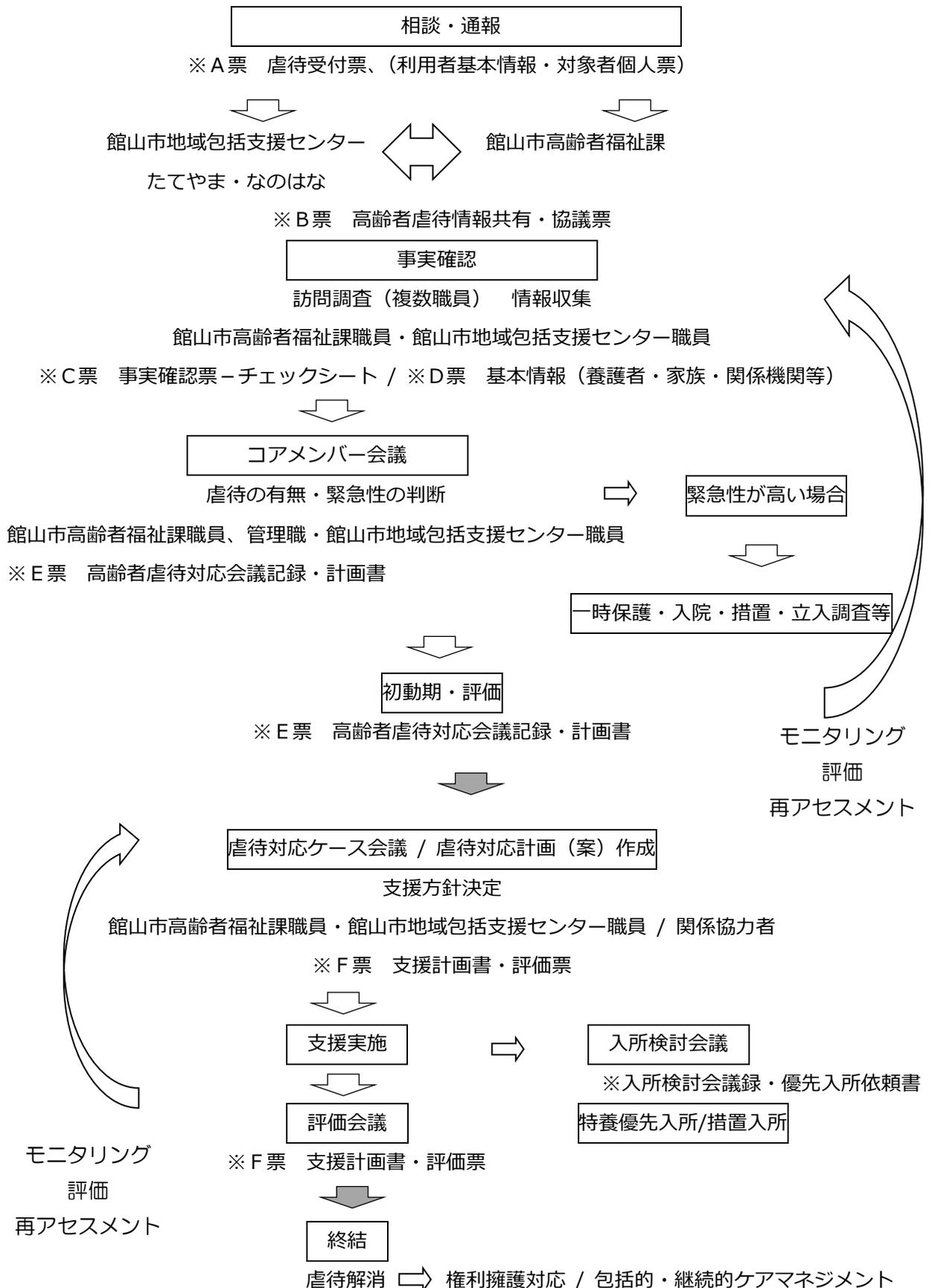
地域での生活安全に関する相談、活動を行うとともに、高齢者虐待の相談を受理します。館山市高齢者福祉課からの要請に応じて、高齢者虐待の事実確認のための立入調査に協力します。

(11) 法務局・人権擁護委員

地域の中で住民の日常生活に接しながら人権に対する意識を高め、住民の人権が侵害されていないか見守り、相談を受ける活動をしています。高齢者虐待に関する相談があった場合は関係機関と連携していきます。

以上、高齢者虐待防止ネットワーク会議委員の所属機関以外にも、多機関の協力が必要不可欠です。

第3節 高齢者虐待対応フロー図 | ※印は使用する帳票を示します



第4節 市及び地域包括支援センターの役割

| | | | |
|---|---------------|------|--------------|
| ◎ | 中心的な役割を担う | ○ | 関与することを原則とする |
| △ | 必要に応じバックアップする | (空欄) | 当該業務を行わない |

| 分野 | 項目 | 市 | 地域包括支援センター |
|-----------------------|--|---|------------|
| ネットワーク | 高齢者虐待防止ネットワークの構築・運営 | ◎ | ◎ |
| 広報・啓発活動 | 高齢者虐待に関する知識・理解の啓発 | ◎ | ○ |
| | 認知症に関する知識や介護方法の周知・啓発 | ◎ | ◎ |
| | 通報（努力）義務の周知 | ◎ | ◎ |
| | 相談等窓口・高齢者虐待対応協力者の周知 | ◎ | ◎ |
| | 専門的人材の確保 | ◎ | |
| 相談・通報・届出への対応 | 相談・通報・届出の受付 | ○ | ◎ |
| | 相談への対応（高齢者及び養護者への相談、指導及び助言） 【第6条・第14条第1項】 | △ | ◎ |
| | 受付記録の作成 | ○ | ◎ |
| | 緊急性の判断 | ◎ | ◎ |
| 事実確認 立入調査 | 関係機関からの情報収集 | ○ | ◎ |
| | 訪問調査 | ○ | ◎ |
| | 立入調査 | ◎ | |
| | 立入調査の際の警察署長への援助要請 | ◎ | |
| 援助方針の決定 | 個別ケース会議の開催（関係機関の招集） | ○ | ◎ |
| | 支援方針等の決定 | ○ | ◎ |
| | 支援計画の作成 | △ | ◎ |
| 支援の実施 | 【やむを得ない事由による措置等の実施】 | | |
| | 措置の実施 | ◎ | △ |
| | 措置後の支援 | △ | ◎ |
| | 措置の解除 | ◎ | △ |
| | 措置期間中の面会の制限 | ◎ | △ |
| | 措置のための居室の確保 | ◎ | |
| | 【成年後見制度の活用】 | | |
| 市長による成年後見制度利用開始の審判の請求 | ◎ | △ | |
| 養護者支援 | 養護者支援のためのショートステイ居室の確保 | ◎ | △ |
| モニタリング | 支援の実施後のモニタリング | △ | ◎ |
| その他 | 【養護者による高齢者虐待防止】 | | |
| | 個人情報取扱ルールの作成と運用 | ◎ | △ |
| | 【財産上の不当取引による被害の防止】 | | |
| | 被害相談 | ◎ | △ |
| | 消費生活関係部署・機関の紹介 | ◎ | ◎ |

出典) 千葉県高齢者虐待対応マニュアル P60 の表を一部修正

第3章 高齢者虐待の対応

第1節 早期発見

高齢者虐待の早期発見のためには、住民や関係機関が高齢者虐待に関する正しい知識を持ち、適切な相談窓口へ連携できるようにしていくことが大切です。

また、虐待は起きてから対応するのではなく、未然に防ぐことが重要です。しかしながら、高齢者虐待に及ぶ養護者の9割以上が親族であり、また8割以上の高齢者がこうした養護者と同居を続けています（厚生労働省発表）。このように高齢者虐待は家庭の中で起こるため、高齢者は声を上げにくく、外から発見しにくいものです。特に認知症のある高齢者が虐待されている場合は、本人の自覚がないこともあるため、認知症に対する正しい理解も必要です。

～虐待の疑い？ こんなサインを見逃さないで～

- 家から怒鳴り声や泣き声が聞こえる、大きな物音がする。
- 暑い日や寒い日、雨の日なのに高齢者が長時間外にいる。
- 介護が必要なのに、サービスを利用している様子がない。
- 高齢者の服が汚れている、お風呂に入っている様子がない。
- あざや傷がある。
- 問いかけに反応がない、無表情、怯えている。
- 食事をきちんと食べていない。
- 年金などお金の管理ができていない。
- 養護者の態度が不審である（本人に会わせてくれない、無関心等）。

出典) 社団法人 日本社会福祉士会 高齢者虐待対応帳票を一部修正

なお、高齢者虐待防止法では、虐待を発見した者への通報義務が規定されています。

(養護者による高齢者虐待に係る通報等)

第7条 養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

- 2 前項に定める場合のほか、養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかにこれを市町村に通報するよう努めなければならない。
- 3 刑法（明治40年法律第45号）の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、前2項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

第8条 市町村が前条第1項若しくは第2項の規定による通報又は次条第1項に規定する届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村長の職員は、その職務上知り得た事項であつて当該通報又は届出をしたものを特定させるものを漏らしてはならない。

第2節 相談・通報・届出の受付

高齢者虐待は、「虐待」という言葉を使って相談や通報が寄せられるとは限りません。虐待の疑いを見逃さないために、高齢者虐待（疑いを含む）相談や通報を受けた際には、虐待状況、虐待の内容や頻度等をできる限り詳細に聞き取ることが大切です。相談が虐待の通報にあたる可能性がある場合には、事実確認のため「高齢者はどこにいる誰なのか」「どのような事実が、いつ、どれくらいの頻度で発生したのか」などを明確にしなければなりません。また、情報収集した内容から「緊急性の有無」を判断する際には、相談を受けた担当者が単独で行うのではなく、組織として判断することが重要です。

相談・通報時に把握しておきたい情報 ⇒ A票「虐待相談受付票」に記載する。

(1) 情報は誰から収集したものか？把握方法は？

- 相談者（通報・届出者）が実際に目撃した。
 - 怒鳴り声や泣き声、物音等を聞いて推測した。
 - 本人から聞いた。
 - 関係者から聞いた。
- ※ 伝聞なのか、直接見聞きしたものなのか、情報源を明確にする。

(2) 虐待状況の把握のために

① 高齢者の心身の状況は？

- 認知症などの症状がみられるか。
- 医療ニーズが高いか。
- 身体にあざがある、歩けないなどの状況にあるか。
- 危機的状況にあるか、高齢者が危機回避できるかどうか。・・・等

② 高齢者・養護者の生活状況・支援の受け入れ（拒否）状況は？

いつ、どのような理由で訪問したらよいかを意識して聞き取る。

③ 関係者、関係機関について

- 誰が関わっているのか、どのような人が出入りしているのか。
- 介護サービスの利用状況・介護支援専門員・サービス提供事業者が分かるか。
- キーパーソンとなる親族等がいないか。
- 間接的な情報の場合、直接把握した者は誰なのか。

※ その後の情報収集先を併せて確認していく。

⇒ B票「高齢者虐待情報共有・協議票」に記載する

第3節 事実確認

事実確認とは、「虐待の事実が確認できること」ではなく、「通報された情報について高齢者の安全や状況の確認を行うこと」をいいます。原則 48 時間以内に訪問により事実確認を行い、コアメンバー会議を開催します。

(1) 訪問時の体制等

- 事実確認のための訪問は安否確認も兼ねるため、複数人による訪問によって行います。また、高齢者の生命や身体の安全確認をする必要がある場合には、医療職の同行が求められます。
- 初回訪問では「虐待があるかどうか」ということも判明していない状態での訪問になるため、B票「高齢者虐待情報共有・協議票」により関係機関等から得た情報をもとに、当事者への接触の仕方や聞き出し方を事前に検討します。（健康相談・検診の案内といった別の理由で介入する方法もあります）
- 被虐待高齢者が虐待によるパワレスに陥っている場合、養護者がその場にとともにいるときの訴えと、いないときの訴えがまったく違うことが考えられるため、プライバシーを配慮した聞き取りを行うことが大切です。
- 高齢者に認知症が疑われる場合、自分の置かれている状況を認識することが難しいことも想定されますが、面接時のやりとりや表情、周りの人への反応など、全体的な状況を丁寧に観察し、高齢者の状況に合わせた観察・聞き取りを行う必要があります。

(2) 確認事項

- 高齢者の生命や身体の安全が確認された後、虐待が疑われる事実について、確認を行います。
- 虐待が疑われる事実について確認する際には、C票「事実確認票－チェックシート」、D票「基本情報」を活用しながら行います。
- 「虐待が始まったと思われる時期」に家族にどのような変化があったかについて聞き取ると、虐待の要因が推測でき、その後の対応に活かせます。
- 「何が起きているか」だけでなく、「どのように起きているのか」「それを当事者はどのように捉え、どのような生活をしたいと望んでいるのか」を確認することで、その後の対応を具体的に考えていくことができます。
- 当事者がそこにある事実をどのように捉えているかを把握します。しかし、「養護者が高齢者を叩く事実を、しつくと捉えている」といったように「自覚がないから虐待ではない」という誤った判断に注意が必要です。

第4節 介入拒否時の対応

介入にあたり、高齢者や養護者の介入拒否が最大の難関です。養護者を批判したり責めたりしないで、まずは高齢者や養護者の思いを受け止めます。拒否されても粘り強く関わることで、信頼関係を築くことが大切です。

様々なアプローチによっても介入拒否が解消されず、高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている恐れがあると認めるときは、立入調査（P21 参照）を実施します。

(1) 本人や家族の思いを理解・受容する

養護者が抱えている悩みや疲労について傾聴・共感していく。また、思いを理解・受容することによって信頼関係をつくり、何でも話しやすい関係性に結びつける。

(2) 名目として他の目的を設定して介入

虐待対応と悟られないことがないよう、介護保険の調査（意識調査）等違う目的を理由づけて介入する。

(3) 訪問や声かけによる関係作り

定期的に訪問したり、「近くを通ったので」といった他の理由を見つけて訪問したり声かけを行う。時間はかかるが細く長く関わることで本人に会うことができたり、家族に連絡が取れたり、近隣から情報を聞けたりすることがある。

(4) 家族の困っていることから、段階を踏みながら少しずつ対応の幅を広げる

家族の困っていることは何かを探り、支援できることから順に対応していく。介入のチャンスであり、虐待者の困難を支援するという視点でアプローチすることが有効。

(5) 家族側のキーパーソンの発掘、協力関係の構築

本人の意思決定に影響を与えうる人を家族・親族などの中から探し出し、その協力を得て展開する。

(6) 主たる支援者の見極め

主たる支援者と高齢者・養護者の相性が良くない等の場合には、主たる支援者を変更したり、他の機関・関係者からアプローチしてもらったりなどの方策をとる。

(7) 緊急性が高い場合は法的根拠により保護

緊急性が高いと判断される場合には、法的根拠に基づく支援を行う。

第5節 コアメンバー会議

初動期の虐待対応に位置づけられる会議で、虐待の認定（判断）や緊急性の判断を行い、事例の総合的分析の上で対応方針を決定します。

構成員

- 館山市担当部署の管理職及び担当職員
- 館山市地域包括支援センター担当職員

※ 事例の内容に応じて、庁内関係部署の職員（生活保護ケースワーカー、保健センター保健師など）や介護支援専門員等の出席を、館山市担当部署から要請します。

コアメンバー会議では、E票「高齢者虐待対応会議記録・計画書」を記載し、支援方針の検討のうえ、F票「支援計画書・評価票」を作成します。

(1) 事実確認結果をもとにした情報の整理・共有を行います。

- ① 高齢者の安全（心身の状態や判断能力、生活状況等）の確認と整理
- ② 虐待が疑われる事実や、高齢者の権利を侵害する事実の有無の確認と整理

※ 判断に必要な情報が集まっていないという理由で先延ばしにすることを避けるため、期限を区切って会議を行います。現時点までに収集できた情報で、「明らかなこと」と「不明なこと」を区別し、「今後、虐待の有無と緊急性の判断を行うために確認する必要がある情報は何か」を明確にします。

(2) 情報の整理を通じて、虐待の有無と緊急性の有無について判断をします。

虐待の有無については、「虐待の事実はない」「疑いの状態で判断できない」「虐待の事実が確認された」のいずれかに整理し、虐待の事実が確認された場合、具体的にどの虐待類型に属するのかについても確認します。

緊急性の判断は、緊急的に分離保護をする必要があるか、立入調査の要否について検討する必要があるか、事実確認の継続の必要があるか判断していきます。

さまざまな手段を講じても、なお養護者の介入拒否等により、高齢者の安否確認が出来ない場合には、立入調査の要否を検討することも考えられます。

(3) 支援方針の検討

虐待状況の解消に向けて協議を行い、総合的な支援方針を決定します。

F票「支援計画書・評価票」を作成します。

第6節 虐待有無の判断

法の趣旨に基づき、コアメンバー会議にて、虐待の認定を行います。虐待の有無を判断する際には、高齢者本人や養護者の虐待に対する自覚の有無は問いません。同時に、虐待対応従事者側が「養護者は一生懸命介護しているから」と主観を持ち込むことも避けなければなりません。**虐待の有無は、事実確認によって得られた情報の整理を通じて明らかになった「高齢者の権利が侵害されている事実」に着目して判断する**必要があります。

E票「高齢者虐待対応会議記録・計画書」の記入ポイント

【参考】虐待の有無の判断根拠と必要になる対応例

| 虐待の有無の判断根拠 | 必要となる対応例 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 虐待が疑われる事実が確認された場合 高齢者の権利を侵害する事実が確認された場合 | <p>「虐待あり」と判断し、「緊急性の判断」を行うとともに、対応方針を決定する</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> 虐待が疑われる事例や権利侵害の事実が確認されなかった場合 <p>例：大きな声が聞こえたという通報を受けたが、事実確認の結果、高い場所の物を取ろうとして落としてしまった音だったと、高齢者、養護者ともに誤解であることを認めている場合 等</p> | <p>「虐待なし」と判断し、権利擁護対応等の対応に移行</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> 収集した情報が十分でないため、通報等の内容や他の権利侵害事実が確認できておらず、虐待の有無が判断できない場合 | <p>期限を区切り、事実確認を継続</p> |

出典) 日本社会福祉士会「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」P67の表を一部修正

※ C票「事実確認票-チェックシート」、D票「基本情報」の情報を参考

第7節 緊急性の判断

高齢者の生命や身体に関わる危険性が高い場合や、放置しておくことで重大な結果を招くおそれが見られる場合、他の方法では虐待の解消が期待できないなど、緊急性が高いと認められた場合は、直ちに保護し、身体の安全を確保します。

緊急性の判断方法については、非常に難しい問題ですが、次の基準を参考に、生命の危険性、医療の必要性、養護者との分離の必要性、虐待の程度と高齢者の健康状態、養護者の心身の状態等から総合的に判断します。

緊急性の判断基準

- (1) 高齢者本人が保護救済を強く求めている。
- (2) 生命に危険な状態である（身体の状態・けがなど）。
- (3) 生命に危険な行為が行われている（頭部打撲、顔面打撃、首締め・揺さぶり、戸外放置、溺れさせる等）。
- (4) 明確には確認できないが、上記（1）、（2）または（3）に該当する可能性が高い。

【参考】緊急性が高いと予測される状況

| | |
|---|--|
| <p>身体の状態・けがなど ⇒医師に判断を 依頼することが有効</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 外傷等（頭部外傷（血腫、骨折等の疑い）、腹部外傷、重度の褥そう） 【それらの部位、大きさ、色などの様子を明確に】 • 全身状態・意識レベル（全身衰弱、意識混濁） • 脱水症状（重い脱水症状、脱水症状の繰り返し） • 栄養状態等（栄養失調） |
| <p>話 の 内 容</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 恐怖や不安の訴え（「怖い」「痛い」「怒られる」などの発言） • 保護の訴え（「殺される」「〇〇が怖い」「何も食べていない」「家にいたくない」「帰りたくない」などの発言） • 強い自殺念慮（「死にたい」などの発言、自分を否定的に話す） |
| <p>養 護 者 の 態 度</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 支援者への発言（「何をするか分からない」「殺してしまうかもしれない」などの訴えがある） • 保護の訴え（虐待者が高齢者の保護を求めている） • 暴力、脅しなど（刃物、ビンなど凶器を使った暴力や脅しがある） |

第8節 具体的な支援方法

コアメンバー会議において緊急性が高いと判断した場合には、状況に応じて警察への連絡や救急車の依頼、また措置による対応や緊急一時保護を行います。緊急一時保護は、身体状況を考慮した上で、介護老人福祉施設等で緊急的にショートステイできるように手配します。施設の定員を超過してしまう場合等、必要に応じて施設に依頼します。

また、長期分離が必要な場合には、施設等での長期入所を検討します。長期入所において、入所検討会議を行い、必要に応じ、優先的に入所できるよう施設に依頼します。

虐待対応ケース会議

市・包括で構成され、虐待の有無の判断をするコアメンバー会議に対し、事例に応じて、各関係機関の実務担当者を招集し、調整していくものです。

入所検討会議

コアメンバー会議、個別ケース会議の情報をもとに、虐待を解消するために施設入所を検討する会議です。市（担当部署の管理職及び担当職員）と地域包括支援センターで構成され、優先入所の依頼ややむを得ない事由による措置による入所を決定します。

指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第39号）

（定員の遵守）

第25条 指定介護老人福祉施設は、入所定員及び居室の定員を超えて入所させてはならない。ただし、災害、虐待その他のやむを得ない事情がある場合は、この限りでない。

※ 「虐待」の文言は、平成18年4月1日の改正により追加されたものです。単なる特別養護老人ホームへの入所措置の場合、介護報酬上の減算の対象外となるのは、定員の5%増まで（定員50人の場合は2人まで）ですが、虐待に関わる場合であれば、措置による入所か否かを問わず、かつ、定員を5%以上超過した場合であっても、介護報酬の減算対象とはなりません。

※ ただし、あくまで一時的な措置であることには変わりありません。成年後見制度の活用や家族に対する支援など、適切な働きかけを行うことで、できるだけ速やかに契約による入所に切り替え、定員超過の状態を解消する必要があります。

参考) 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（短期入所サービス及び特定施設入居者生活介護に係る部分）及び指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（平成12年老企第40号厚生省老人保健福祉局企画課長通知）

第9節 評価・終結

虐待対応支援計画（F票「支援計画書」）の実施状況の確認や対応した内容が適切だったかどうかについて評価・見直しを行い、虐待対応の終結の判断をしていきます。

虐待が解消していない場合は、現在の支援計画の内容を継続しながら、課題や目標を変更していくか、虐待発生の要因分析及び見直しを検討（下記資料参照）します。虐待対応の終結の判断は、「虐待が解消された」ことと、「高齢者の安心した生活のための必要な環境が整った」ことが確認できることが必要です。

また、「終結」とは、虐待対応としての終結であり、当該高齢者や家族への支援が終結というわけではありません。住み慣れた地域で安心して尊厳ある生活が送れるように、必要に応じて、権利擁護対応や、包括的・継続的ケアマネジメント支援を行います。

【参考】設定した目標や対応方法の変更の必要性を検討するための確認事項

(1) 高齢者

- 虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠としてそう言えるか。
- 対応を行った結果、虐待解消に向けた新たな課題が生じていないか。
- 虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。
- 高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- 高齢者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。

(2) 養護者

- 虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠としてそう言えるか。
- 対応を行った結果、養護者に新たな課題が生じていないか。
- 虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。
- 虐待を解消していくために、養護者支援の必要性が生じていないか。
- 養護者の意向を確認しているか。
- 養護者の状況や生活に改善が見られているか。
- 養護者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。

(3) その他の家族

- 他の家族の関わりによって、虐待の解消が図れる状況にあるか。
- 他の家族の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- 対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。

(4) 関係者（近隣・地域住民等との関係を含む）

- 関係者の関わりによって、虐待の解消が図れる状況にあるか。
- 関係者の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- 対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。

出典) 日本社会福祉士会「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」

第10節 市の権限行使

(1) 立入調査

養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている恐れがあると認めるときは、行政の権限として「立入調査」を実施することができます。

立入調査の要否に関しては、高齢者福祉課の管理職が出席する会議で判断・決定され、行政職員が、高齢者の住所・居所に立入り、必要な調査または質問を行います。調査時には身分証明書（P39 参照）を携帯します。

立入調査の実施に当たっては、それが有効なものとなるように綿密な準備を行う必要があります。養護者等に事前に知らせる必要はありません。いつ実施するかタイミングも重要なポイントで、高齢者と養護者等の生活状況に関する情報を整理し、慎重に検討します。緊急保護が想定される場合には、あらかじめ保護先となりうる関係機関と連絡をとり確認しておきます。

【参考】立入調査が必要と判断される状況の例

- 高齢者の姿が長期にわたって確認できず、また養護者が訪問に応じないなど、接近する手がかりを得ることが困難と判断されたとき。
- 高齢者が居所内において物理的、強制的に拘束されていると判断されるような事態があるとき。
- 何らかの団体や組織、あるいは個人が、高齢者の福祉に反するような状況下で高齢者を生活させたり、管理したりしていると判断される時。
- 過去に虐待歴や援助の経過があるなど、虐待の蓋然性が高いにもかかわらず、養護者が訪問者に高齢者を会わせないなど非協力的な態度に終始しているとき。
- 高齢者の不自然な姿、けが、栄養不良、うめき声、泣き声などが目撃されたり、確認されたりしているにもかかわらず、養護者が他者の関わりに拒否的で接触そのものできないとき。
- 入院や医療的措置が必要な高齢者を養護者が無理やり連れ帰り、屋内に引きこもっているとき。
- 入所施設などから無理やり引き取られ、養護者による加害や高齢者の安全が懸念される時。
- 養護者の言動や精神状態が不安定で、一緒にいる高齢者の安否が懸念される事態にあるとき。
- 家族全体が閉鎖的、孤立的な生活状況にあり、高齢者の生活実態の把握が必要と判断される時。
- その他、虐待の蓋然性が高いと判断されたり、高齢者の権利や福祉上問題があると推定されたりしているにもかかわらず、養護者が拒否的で実態の把握や高齢者の保護が困難であるとき。

出典) 厚生労働省マニュアル

(2) 警察に対する援助要請

立入調査を実施するにあたり、養護者から物理的な抵抗を受けるおそれがあるなど、警察官の援助が必要と判断される場合等には、警察署長への援助要請を行います。館山警察署の生活安全課あてに援助依頼書（P40 参照）を提出し、状況の説明と立入調査に関する事前の協議を行います。（緊急の場合を除く）

立入調査は、市が法に基づき主体的に実施するもので、警察官の職務ではありませんが、警察官は高齢者の生命又は身体の安全を確保するために、必要な警察官職務執行法その他の法令の定める措置を講じます。

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（平成17年法律第124号）

（警察署長に対する援助要請等）

- 第12条 **市町村長は、前条第1項の規定による立入り及び調査又は質問をさせようとする場合においてこれらの職務の執行に際し必要があると認めるときは、当該高齢者の住所又は居所の所在地を管轄する警察署長に対し援助を求めることができる。**
- 2 市町村長は、高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期す観点から、必要に応じ適切に、前項の規定により警察署長に対し援助を求めなければならない。
 - 3 警察署長は、第1項の規定による援助の求めを受けた場合において、高齢者の生命又は身体の安全を確保するため必要と認めるときは、速やかに所属の警察官に、同項の職務の執行を援助するために必要な警察官職務執行法（昭和23年法律第136号）その他の法令の定めるところによる措置を講じさせるよう努めなければならない。

警察職務執行法（昭和23年法律第136号）

（保護）

- 第3条 警察官は、異常な挙動その他周囲の事情から合理的に判断して次の各号のいずれかに該当することが明らかであり、かつ、応急の救護を要すると信ずるに足りる相当な理由のある者を発見したときは、取りあえず警察署、病院、救護施設等の適当な場所において、これを保護しなければならない。
- 一 精神錯乱又は泥酔のため、自己又は他人の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれのある者
 - 二 迷い子、病人、負傷者等で適当な保護者を伴わず、応急の救護を要すると認められる者（本人がこれを拒んだ場合を除く。）

2～5 （略）

（犯罪の予防及び制止）

- 第5条 警察官は、犯罪がまさに行われようとするのを認めるときは、その予防のため関係者に必要な警告を発し、又、もしその行為により人の生命若しくは身体に危険が及び、又は財産に重大な損害を受ける虞があつて、急を要する場合においては、その行為を制止することができる。

（立入）

- 第6条 警察官は、前2条に規定する危険な事態が発生し、人の生命、身体又は財産に対し危害が切迫した場合において、その危害を予防し、損害の拡大を防ぎ、又は被害者を救助するため、已むを得ないと認めるときは、合理的に必要と判断される限度において他人の土地、建物又は船車の中に立ち入ることができる。

2～4 （略）

(3) 老人福祉法に基づく措置の実施（※千葉県高齢者虐待対応マニュアルを参照）

福祉サービスは基本的に契約による利用形態ですが、老人福祉法において、養護者的高齢者虐待等により、介護保険サービスの利用や居宅において養護を受けることが困難な高齢者に対し、市が職権をもって必要なサービスを提供するために、措置制度（「養護老人ホームへの入所」と、「やむを得ない事由による措置」）があります。

① 養護老人ホームへの入所（法第11条第1項第1号）

「養護老人ホーム」は、環境上の理由及び経済的な理由により居宅において養護を受けることが困難な高齢者の入所措置を行います。介護認定の有無や介護度は直接関係ありません。高齢者虐待も、養護老人ホームへの措置理由の1つになります。

② やむを得ない事由による措置（法第10条の4第1項及び第11条第1項第2号）

ア) 趣旨・目的

やむを得ない事由（高齢者虐待等）により、契約によって必要な介護保険サービスの提供を受けることができない65歳以上の高齢者を介護保険サービスの利用に結びつける制度です。介護保険サービスの利用について家族が反対していたり、高齢者の受診拒否により要介護認定ができなかったりという場合等も、市が職権で利用決定できるので、高齢者虐待ケースの最終的な手段として最も有効です。

やむを得ない事由による措置の要否は、高齢者福祉課の管理職が出席する会議（入所検討会議）で判断・決定します。

イ) やむを得ない事由

- a 事業者と「契約」して介護サービスを利用することや、その前提となる市町村に対する要介護認定の「申請」を期待できない場合
- b 65歳以上の者が養護者による虐待を受け、保護される必要がある場合、又は65歳以上の者の養護者がその心身の状態に照らし養護の負担を軽減する必要がある場合
(老人ホームへの入所措置等の指針について（平成18年3月31日老発第0331028号老健局長通知）)

【参考】積極的な措置権限の行使が求められる状況

- ① 「生命または身体に重大な危険の生じるおそれがある」場合に、高齢者の判断能力の有無にかかわらず、「やむを得ない事由による措置」をとる典型的な場合
- ② 高齢者の判断能力が低下し、必要なサービスが利用できない場合
- ③ 経済的な虐待があり、生活に必要な金銭が高齢者のために使われていない場合
- ④ 高齢者が自ら助けを求められない場合（または求めようとしない場合）
- ⑤ 面会制限の適用が必要な場合

出典) 日本社会福祉士会「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」P125の表を一部修正

③ 措置の内容

市は必要に応じて、以下のサービスを提供することができます。居宅サービスについては、市の任意となり

ますが、特別養護老人ホームへの入所については、必要があれば、入所の措置をとることが義務づけられています。

ア) 居宅サービスの利用（法第10条の4第1項）

- a 訪問介護
- b 通所介護
- c 短期入所生活介護
- d 認知症対応型共同生活介護
- e 小規模多機能型居宅介護

イ) 特別養護老人ホームへの入所（法第11条第1項第2号）

④ 措置の解除

養護者や家族の生活状況が改善して虐待が解消したり、要介護認定の申請や介護保険サービスの利用契約が可能となったり等、やむを得ない事由が解消した時点で措置を解除します。

(4) 面会制限

老人福祉法第11条に規定される養護老人ホームへの措置や特別養護老人ホームへの「やむを得ない事由による措置」を実施した場合、市長や施設の長は養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護の観点から、高齢者虐待を行った養護者について当該高齢者との面会を制限することができます。

面会制限の要否は、高齢者福祉課の管理職が出席する会議（入所検討会議）で判断・決定します。面会制限中は、市と施設において常に緊密な連携を取り合い、必要に応じて警察に連絡する等の対応を協議しておきます。

面会制限の解除が可能かどうか判断する場合は、高齢者の面会の意思や心身の状況、また、養護者の態度や生活態度が改善できたと判断できる根拠があるか等確認します。解除が可能と判断した場合は、高齢者の安全を第一に考え、面会時の市や地域包括支援センター職員の同席や、面会時間の制限、場合によっては、施設以外の場所で面会する等の配慮・工夫が必要となります。

(5) 成年後見制度（市長申立）

認知症等で高齢者の判断能力が低下している場合の対応手段として、成年後見制度があります。養護者による高齢者虐待は、家族等の協力を得ることが困難な場合があるため、必要に応じ、市長申立による成年後見制度を活用します。介護保険のサービス利用や資産確保・金銭管理等に支障をきたすことなく、高齢者が安心して生活を送れるよう支援をします。

市長申立による成年後見制度の手続きに関しては、平成24年3月に千葉県及び千葉県社会福祉協議会が発行した「成年後見制度市町村申立マニュアル」を参照します。

第4章 家族（養護者）への支援

第1節 家族（養護者）支援の概要

高齢者虐待防止法は、虐待を受けている高齢者への対応・支援のみならず、その養護者への相談および指導、助言、その他必要な措置を講じるよう規定しています。被虐待高齢者はもちろんのこと、養護者にも何らかの支援が必要な状態にあると考えて対応することが大切です。

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（平成17年法律第124号）

（養護者の支援）

第14条 市町村は第6条に規定するもののほか、養護者の負担の軽減のため、**養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講ずるものとする。**

2 市町村は前項の措置として、養護者の心身の状態に照らしその養護の負担の軽減を図るため緊急の必要があると認める場合に高齢者が短期間養護を受けるために必要となる居室を確保するための措置を講ずるものとする。

第2節 養護者支援のポイント

（1）多面的な視点に立った支援

高齢者虐待事例の背景には、「心身の状態」「就労状況」「経済状況」「近隣との関係」「家族関係」等、養護者を取りまく様々な要因が重なって生じていることが考えられます。どのような課題があるのか、課題解決にはどのような支援が必要かを把握したうえで、援助開始後も継続的にモニタリング、評価を行うことで、虐待状況の終息、再発防止につなげることが大切です。

（2）養護者との信頼関係構築

支援者は養護者を含む家族全体を支援するという観点に立ち、養護者との信頼関係を確立するよう努めることが大切です。被虐待高齢者への支援を優先するあまり、養護者を責めてしまわないよう注意します。被虐待高齢者と養護者のそれぞれの立場から問題を捉えられるように、担当者を分けて対応することもあります。

（3）養護者の介護負担・ストレスの軽減

介護負担が虐待の要因と考えられる場合には、養護者へのねぎらいを忘れずに、必要に応じ介護保険サービスや各種地域資源の利用、介護家族会等への参加を勧めることにより、介護負担やストレスの軽減を図ることも大切です。

（4）権限行使の際の適切な支援・介入

行政による権限行使が必要と判断された場合、法的根拠を明らかにし、適切な支援・介入を図る必要があります。

第5章 資料集

- 【A票】 虐待受付票
- 【B票】 高齢者虐待情報共有協議票
- 【C票（表）】 事実確認票－チェックシート
- 【C票（裏）】 事実確認項目（サイン）
- 【D票－①】 基本情報①
- 【D票－②】 基本情報②
- 【D票－③】 利用者個人票①
- 【D票－④】 利用者個人票②
- 【D票－⑤】 基本情報（養護者家族関係機関等）
- 【E票】 高齢者虐待対応会議記録計画書
- 【F票】 支援計画書評価票
- 【資料1】 身分証明書
- 【資料2】 高齢者虐待事案に係る援助依頼書

A票

虐待受付票

| | | | | |
|-----|--|--|--|--------|
| 受付日 | 平成 年 月 日 時 分 | <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> その他 | 受付者 | (市・包括) |
| 通報者 | 氏名 | 本人との関係 | <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> ケアマネ <input type="checkbox"/> 介護事業所 <input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> 包括 <input type="checkbox"/> 行政 <input type="checkbox"/> その他 | |
| | 住所または所属機関名 | 電話番号 | | |
| 情報源 | 相談者(通報・届出者)は <input type="checkbox"/> 実際に目撃した <input type="checkbox"/> 怒鳴り声や泣き声、物音等を聞いて推測した <input type="checkbox"/> 本人から聞いた <input type="checkbox"/> 関係者()から聞いた | | | |
| 備考 | | | | |

| | | | | |
|------|----|---|--------|---|
| 被虐待者 | 氏名 | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 | 年 月 日生 | 歳 |
| | 住所 | 電話番号 | | |
| 虐待者 | 氏名 | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 | 年 月 日生 | 歳 |
| | 住所 | 電話番号 | 続柄 | |

| | |
|------|--|
| 虐待状況 | |
|------|--|

| | | |
|-------|--|--|
| 虐待の内容 | 1. 身体的虐待 ①外傷(出血、骨折、やけど) ②傷にならない暴力(殴る、蹴る、叩く) ③拘束(縛り付け、閉じ込め) | 4. 経済的虐待 ⑨日常必要な金銭を渡さない ⑩年金、預貯金等の取り上げ ⑪不動産、有価証券等の無断売却 |
| | 2. 心理的虐待 ④暴言、威圧、侮辱、脅迫 ⑤無視 ⑥嫌がらせ | 5. ネグレクト ⑫入浴・排泄介助放棄による不衛生状態 ⑬水分食事摂取の放棄による身体的ダメージ ⑭劣悪な住環境での生活 ⑮介護・医療サービスを受けさせない ⑯介護者が不在がち |
| | 3. 性的虐待 ⑦不必要な性器への接触 ⑧下半身を裸にして放置 | |

| | | | | | |
|----|-----------|-----------|-----------|-------------|-------|
| 頻度 | 1. いつも/毎日 | 2. 一週間に数回 | 3. 一ヶ月に数回 | 4. 一ヶ月に1回以上 | 5. 不明 |
|----|-----------|-----------|-----------|-------------|-------|

| | | |
|------|---|--|
| 虐待要因 | ①高齢者本人の認知症による言動の混乱 ②高齢者本人の介護の困難さ・難しさ ③高齢者本人の性格や人格 ④高齢者の過去 ⑤虐待者の身体障害 ⑥虐待者の知的障害・知的問題 ⑦虐待者のアルコール依存 ⑧虐待者の精神障害 ⑨虐待者の上記以外の疾病等 ⑩虐待者のギャンブル依存 | ⑪虐待者の性格や人格 ⑫虐待者の介護疲れ・介護ストレス蓄積 ⑬虐待者の知識不足や情報不足 ⑭虐待者の外部サービス利用への抵抗感 ⑮高齢者本人と虐待者との人間関係 ⑯家族・親族・の無関心、無理解、無協力 ⑰経済的困窮 ⑱経済的利害関係(財産、相続) ⑲その他() ⑳不明 |
|------|---|--|

| | |
|-------|--|
| 緊急性判断 | 1. 本人が保護救済を強く求めている。 2. 生命に危険な状態(重度のやけどや外傷・骨折・栄養失調・衰弱・脱水等) 3. 生命に危険な行為が行われている。 (頭部・顔面打撃、首絞め、揺さぶり、戸外放置、溺れさせる) 4. 確認はできないが上記の可能性が高い。 5. 生命に危険とまでは言えないが、心身が著しく害されており、放置すると生命に危険な状況になる可能性が高い。 6. 虐待が進行していかぬよう見守りをし、予防していく必要がある。 |
|-------|--|

| | |
|------|---|
| 本人希望 | 1. 在宅維持・家族との生活 2. 家族からの一時離脱 3. 施設入所 4. 不明 5. その他 内容() |
|------|---|

B 票

高齢者虐待情報共有・協議票

【情報収集依頼項目】

依頼日時：平成 年 月 日 時 分

依頼先： _____ 依頼方法（電話 訪問 その他）

| | | |
|---------|------------------------------------|---|
| 世帯構成 | <input type="checkbox"/> 住民票 | <input type="checkbox"/> その他（ _____ ） |
| 介護保険 | <input type="checkbox"/> 介護認定の有無 | <input type="checkbox"/> 担当居宅介護支援事業所 <input type="checkbox"/> 介護保険料所得段階 <input type="checkbox"/> 介護保険料収納状況 |
| 福祉サービス等 | <input type="checkbox"/> 生活保護の利用 | <input type="checkbox"/> 障害者手帳の有無（身・知・精） <input type="checkbox"/> 障害福祉サービス利用状況 <input type="checkbox"/> （ _____ ） |
| 経済状況 | <input type="checkbox"/> 収入状況 | <input type="checkbox"/> 国民年金 <input type="checkbox"/> 遺族年金 <input type="checkbox"/> 国民健康保険収納状況 |
| 関係機関等 | <input type="checkbox"/> 主治医・医療機関 | <input type="checkbox"/> 保健所・保健センターの関与 <input type="checkbox"/> 他機関（ _____ ）の関与 |
| その他 | <input type="checkbox"/> （ _____ ） | <input type="checkbox"/> （ _____ ） |

【事実確認の方法と役割分担】

協議日時：平成 年 月 日 時 分

協議先： _____ 協議方法（電話 訪問 その他）

| | | |
|---|--|--|
| 事実確認の方法 | 面接調査 | 高齢者： <input type="checkbox"/> 自宅訪問 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> その他の場所（ _____ ） 面接者（ _____ ， _____ ） |
| | | 養護者： <input type="checkbox"/> 自宅訪問 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> その他の場所（ _____ ） 面接者（ _____ ， _____ ） |
| | 関係者から聞き取り | <input type="checkbox"/> ケース会議等（担当： _____ ） |
| | | <input type="checkbox"/> 関係者・関係機関1（ _____ ） 担当： _____ ） |
| | | <input type="checkbox"/> 関係者・関係機関2（ _____ ） 担当： _____ ） |
| <input type="checkbox"/> 関係者・関係機関3（ _____ ） 担当： _____ ） | | |
| ※訪問時の状況や聞き取りした内容を「事実確認票」へ記載 | | |
| 事実確認中に予測されるリスクと対応方法 | | |
| 事実確認期限 | 平成 年 月 日 時 分迄 ※48時間以内のコアメンバー会議開催を踏まえて設定する | |
| 立ち入り調査の必要性 | <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 要検討（理由： _____ ） | |

※事実確認の方法と役割分担に関する協議が終わったら「事実確認」へ

C票(表)

事実確認票ーチェックシート

確認者: _____ 確認日時: _____年 ____月 ____日 時 ____分 ~ _____年 ____月 ____日 時 ____分

| | | | | | | | |
|------------------------------------|--|----|---|------|-------------------|----|-------|
| 高齢者本人氏名 | _____ | 性別 | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 | 生年月日 | ____年 ____月 ____日 | 年齢 | ____歳 |
| 確認場所 | <input type="checkbox"/> 居宅 <input type="checkbox"/> 来所(<input type="checkbox"/> 行政 <input type="checkbox"/> 地域包括支援センター) <input type="checkbox"/> その他(_____) | | | | | | |
| 確認時の同席者の有無 | <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(氏名: _____) | | | | | | |
| 発言内容や状態・行動・態度など(見聞きしたことをそのまま記入) | | | | | | | |
| 【本人】 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 【養護者】 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 【第三者】:(_____) | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 虐待の全体的状況 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 発生状況 | | | | | | | |
| 1. 虐待がはじまったと思われる時期:平成 ____年 ____月頃 | | | | | | | |
| 2. 虐待が発生する頻度: | | | | | | | |
| 3. 虐待が発生するきっかけ: | | | | | | | |
| 4. 虐待が発生しやすい時間帯: | | | | | | | |

※裏面の事実確認項目(サイン)を利用して事実確認を行う。

社団法人日本社会福祉士会 作成(出典:東京都老人総合研究所作成様式を参考に作成)

C票(裏)

事実確認項目(サイン)

※1:「通」:通報があった内容に○をつける。「確認日」:行政および地域包括支援センター職員が確認した日付を記入。
 ※2:「確認項目」の列の太字で下線の項目(例「外傷等」)が確認された場合は、『緊急保護の検討』が必要。

| 通 | 確認日 | 確認項目 | サイン;当てはまるものがあれば○で囲み、他に気になる点があれば()に簡単に記入 | 確認方法(番号に○印またはチェック) 確認者(カッコ内に「誰が」、「誰(何)から」を記入) 1.写真、2.目視、3.記録、4.聴き取り、5.その他 |
|---|-----|-------------------|---|---|
| 身体 の状態・ けが等 | | 外傷等 | 頭部外傷(血腫、骨折等の疑い)、腹部外傷、重度の褥瘡、その他() 部位: 大きさ: | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 全身状態・意識レベル | 全身衰弱、意識混濁、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 脱水症状 | 重い脱水症状、脱水症状の繰り返し、軽い脱水症状、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 栄養状態等 | 栄養失調、低栄養・低血糖の疑い、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | あざや傷 | 身体に複数のあざ、頻繁なあざ、やけど、刺し傷、打撲痕・腫張、その他() 部位: 大きさ: 色: | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 体重の増減 | 急な体重の減少、やせすぎ、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 出血や傷の有無 | 生殖器等の傷、出血、かゆみの訴え、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | その他 | | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| 生活 の状況 | | 衣服・寝具の清潔さ | 着の身着のまま、濡れたままの下着、汚れたままのシーツ、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 身体の清潔さ | 身体の異臭、汚れのひどい髪、皮膚の潰瘍、のび放題の爪、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 適切な食事 | 菓子パンのみの食事、余所ではガツガツ食べる、拒食や過食が見られる、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 適切な睡眠 | 不眠の訴え、不規則な睡眠、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 行為の制限 | 自由に外出できない、自由に家族以外の人と話すことができない、長時間家の外に出されている、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 不自然な状況 | 資産と日常生活の大きな落差、食べる物にも困っている、年金通帳・預貯金通帳がない、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 住環境の適切さ | 異臭がする、極度に乱雑、バタバタした感じ、暖房の欠如、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | その他 | | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| 話 の 内 容 | | 恐怖や不安の訴え | 「怖い」「痛い」「怒られる」「殴られる」などの発言、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 保護の訴え | 「殺される」「○○が怖い」「何も食べていない」「家にいたくない」「働りたくない」などの発言、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 強い自殺念慮 | 「死にたい」などの発言、自分を否定的に話す、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | あざや傷の説明 | つじつまが合わない、求めても説明しない、隠そうとする、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 金銭の訴え | 「お金をとられた」「年金が入ってこない」「貯金がなくなった」などの発言、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 性的事柄の訴え | 「生殖器の写真が撮られた」などの発言、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 話のためらい | 関係者に話すことをためらう、話す内容が変化、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | その他 | | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| 表情・ 態度 | | おびえ、不安 | おびえた表情、急に不安がる、怖がる、人目を避けたがる、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 無気力さ | 無気力な表情、問いかけに無反応、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 態度の変化 | 家族のいる場面いない場面で態度が異なる、なげやりな態度、急な態度の変化、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | その他 | | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| サー ビス な ど の 利 用 状 況 | | 適切な医療の受診 | 家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 適切な服薬の管理 | 本人が処方されていない薬を服用、処方された薬を適切に服薬できていない、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 入退院の状況 | 入退院の繰り返し、救急搬送の繰り返し、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 適切な介護等サービス | 必要であるが未利用、勧めても無視あるいは拒否、必要量が極端に不足、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 支援のためらい・拒否 | 援助を受けたがらない、新たなサービスは拒否、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 費用負担 | サービス利用負担が突然払えなくなる、サービス利用のためらう、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | その他 | | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| 養 護 者 の 態 度 等 | | 支援者への発言 | 「何をしてくれるかわからない」「殺してしまうかもしれない」等の訴えがある、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 保護の訴え | 虐待者が高齢者の保護を求めている、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 暴力、脅し等 | 刃物、ピンなど凶器を使った暴力や脅しがある、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 高齢者に対する態度 | 冷淡、横柄、無関心、支配的、攻撃的、拒否的、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 高齢者への発言 | 「早く死んでしまえ」など否定的な発言、コミュニケーションをとろうとしない、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 支援者に対する態度 | 援助の専門家と会うのを避ける、話したくない、拒否的、専門家に責任転嫁、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | 精神状態・判断能力 | 虐待者の精神的不安定・判断力低下、非現実的な認識、その他() | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |
| | | その他 | | ()が()から確認した 1、2、3、4、5 |

D票-①

基本情報 ①

| | | |
|------|------|--------|
| 介護給付 | 予防給付 | 地域支援事業 |
|------|------|--------|

| | | | |
|--------|--|--------|--|
| 委託先事業所 | | 担当ケアマネ | |
| 登録番号 | | 作成担当者 | |

【基本情報】

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|--|-------|------|----------|-----------|-------|-------|-----|-----|-----|
| 相談日 | 平成 年 月 日 () | 相談回数 | 初回 | 再来 | ※前回相談日=> | 年 月 日 () | | | | | |
| 相談方法 | 来所 電話 訪問 その他 () | | | | | 相談の主訴 | | | | | |
| 本人の状況 | 在宅 入院 入所中 () | | | | | | | | | | |
| フリガナ | | | | | | | | | | | |
| 本人氏名 | 住所 | | 電話番号 | | — | — | | | | | |
| | | | F A X | | — | — | | | | | |
| 生年月日 | 年 月 日 | 年齢 | 性別 | | 携帯 | — | | | | | |
| 日常生活自立度 | 障害高齢者の日常生活自立度 | | 自立 | J 1 | J 2 | A 1 | A 2 | B 1 | B 2 | C 1 | C 2 |
| | 認知症高齢者の日常生活自立度 | | 自立 | I | II a | II b | III a | III b | IV | M | |
| 認定情報 | 1 | 非該当 要支1 要支2 要介1 要介2 要介3 要介4 要介5 (前回の介護度) | | | | | | | | | |
| | | 有効期限 平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 | | | | | | | | | |
| | 2 | 非該当 要支1 要支2 要介1 要介2 要介3 要介4 要介5 (前回の介護度) | | | | | | | | | |
| | | 有効期限 年 月 日 ~ 年 月 日 | | | | | | | | | |
| | 3 | 非該当 要支1 要支2 要介1 要介2 要介3 要介4 要介5 (前回の介護度) | | | | | | | | | |
| | | 有効期限 年 月 日 ~ 年 月 日 | | | | | | | | | |
| 障害等認定 | 身障 () 療育 () 精神 () 難病 () 他 () | | | | | | | | | | |
| 本人の住居環境 | 種類 | 自宅 | 借家 | その他 | 自室の有無 | 無 () 階 | | | | | |
| | | 一戸建て | 集合住宅 | | 住宅改修の有無 | 無 | | | | | |
| 経済状況 | 国民年金 | | 厚生年金 | 障害年金 | 生活保護 | 遺族年金 | | | | | |
| 来所者 (相談者) | 氏名 | | 続柄 | | 住所 | | | | | | |
| | 連絡先 | — | — | | | | | | | | |
| 緊急連絡先 | 氏名 | | 続柄 | | 住所 | | | | | | |
| | 連絡先 | — | — | | | | | | | | |
| | 氏名 | | 続柄 | | 住所 | | | | | | |
| | 連絡先 | — | — | | | | | | | | |
| | 氏名 | | 続柄 | | 住所 | | | | | | |
| | 連絡先 | — | — | | | | | | | | |
| 家族構成 | ◎=本人, ○=女性, □=男性, ●=死亡, ☆=キーパーソン 主介護者に「主」, 副介護者に「副」, 同居家族は○で囲む | | | | | 家族関係等の状況 | | | | | |
| ※両親・兄弟姉妹の疾患, 死亡原因, 死亡年齢も記入する | | | | | | | | | | | |

D票-②

基本情報 ②

【介護予防に関する事項】

| | | | | |
|----------------------------|------------|----|-----------|-----------|
| 今までの生活 | | | | |
| 現在の生活状況 (どんな暮らしを送っているか) | 1日の生活・すごし方 | | 趣味・楽しみ・特技 | |
| | | | | |
| | 時間 | 本人 | 介護者・家族 | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | 喫煙・飲酒歴 |
| | | | | |
| | | | | 友人・地域との関係 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

【現病歴・既往歴と経過】（新しいものから書く・現在の状況に関連するものは必ず書く）

| 年月日 | 病名 | 医療機関・医師名 (主治医意見書作成者に☆) | 経過 | 治療中の場合は内容 |
|-------|----|---------------------------|-------------------|-----------|
| 年 月 日 | | | 治療中 | |
| | | | 経観中 | |
| | | | TEL — — その他 | |
| 年 月 日 | | | 治療中 | |
| | | | 経観中 | |
| | | | TEL — — その他 | |
| 年 月 日 | | | 治療中 | |
| | | | 経観中 | |
| | | | TEL — — その他 | |
| 年 月 日 | | | 治療中 | |
| | | | 経観中 | |
| | | | TEL — — その他 | |

【現在利用しているサービス】

| 公的サービス | 非公的サービス |
|--------|---------|
| | |

D票-④

名 前 ()

対 象 者 個 人 票 ②

| I A D L の 状 況 | | 特記事項 |
|-----------------------------|--|------|
| 掃 除 | ① やっている・できる ② 何とかやっている ③ できるがしていない ④ できない | |
| 洗 濯 | ① 干す・たたむまでできる・やっている ② 干す・たたむことは介助 ③ できるがしていない ④ できない | |
| 買 物 | ① 何でも自分で買物に行ける ② 近所で済むものは買物に行ける ③ 行きたいけれど行かない ④ 行っていない | |
| 調 理 | ① 切る・火を使って調理できる・している ② 温め直しぐらいはできる ③ できるがしていない ④ できない | |
| 金 銭 管 理 | ① 自分で預貯金ができる ② 金融機関に行くことはできないが、お金の収支はできる ③ できるがしていない ④ できない | |
| 電 話 対 応 | ① かける・受けるともにできる ② ダイヤルしてもらえば可 ③ 受けるだけなら可 ④ できない | |
| 服 薬 管 理 | ① 自分で間違いや忘れることなく飲める ② 1週間分ずつ用意してもらえば飲める ③ 1回分ずつ用意してもらえば飲める ④ 飲み忘れあり | |
| 医 療 受 診 | ① ② ③ ④ 全介助 | |
| 認 知 ・ う つ ・ 閉 じ こ も り の 状 況 | | 特記事項 |
| 自分の名前を答えることが | ① できる ② できない | |
| 生年月日・年齢を答えることが | ① できる ② できない | |
| 毎日の日課を理解することが | ① できる ② できない | |
| 同じ話を繰り返すことが | ① ない ② ときどきある ③ ある | |
| 夜間不眠または昼夜逆転が | ① ない ② ときどきある ③ ある | |
| 物忘れが | ① ない ② ときどきある ③ ある | |
| 外出頻度は | ① 週1回以上 ② 月1回以上 ③ 月1回未満 | |

| | |
|--|--|
| 成年後見制度（補助・保佐・後見）、地域福祉権利擁護事業の利用の有無、必要性の有無 | |
| 消費者被害 | |
| 虐待（身体的・心理的・性的・経済的・ネグレクト / 誰から・いつから・どこで・どのように・頻度） | |

※虐待の可能性がある場合は、虐待調査票を使用する

D票-⑤

基本情報(養護者・家族・関係機関等)

| II. 養護者の情報 面接担当者氏名: | | 虐待解消に向けた対応課題 |
|---|-----------|-----------------------------|
| 【養護者の希望】 | | <input type="checkbox"/> 課題 |
| 【健康状態等】 | | <input type="checkbox"/> 課題 |
| 疾病・傷病: | 既往歴: | |
| 受診状況: | 服薬状況(種類): | |
| 受診状況: | 服薬状況(種類): | |
| 診断の必要性: <input type="checkbox"/> 内科 <input type="checkbox"/> 精神科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> その他 () 具体的症状等⇒ | | |
| 性格的な偏り: | | <input type="checkbox"/> 課題 |
| 障害: <input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 精神障害(<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 疑い) <input type="checkbox"/> 知的障害(<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 疑い) | | |
| 【介護負担】 | | |
| 被虐待高齢者に対する介護意欲: <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> 不明 介護技術・知識: <input type="checkbox"/> 高い <input type="checkbox"/> 低い <input type="checkbox"/> 不明 | | <input type="checkbox"/> 課題 |
| 1日の介護時間: <input type="checkbox"/> ほぼ1日中 <input type="checkbox"/> 必要時のみ <input type="checkbox"/> 不明 介護の代替者: <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> 不明 | | |
| 介護期間(いつから始まったか, 負担増加の時期やきっかけ, 最近の生活行動の変化など) ※期間と負担原因を明確に | | |
| 平均睡眠時間: およそ____時間 | | |
| 【就労状況】 | | <input type="checkbox"/> 課題 |
| 就労状況: <input type="checkbox"/> 就労(就労曜日 ~ 就労時間 時~ 時), 雇用形態(<input type="checkbox"/> 正規, <input type="checkbox"/> 非正規) <input type="checkbox"/> 非就労 <input type="checkbox"/> 福祉的就労 | | |
| 【経済状況】 | | <input type="checkbox"/> 課題 |
| 収入額 月____万円(内訳:) 預貯金等____万円 借金____万円 | | |
| <input type="checkbox"/> 被虐待高齢者の年金に生活費を依存 <input type="checkbox"/> 借金トラブルがある <input type="checkbox"/> ギャンブルによるトラブルがある | | |
| <input type="checkbox"/> 生活保護受給 <input type="checkbox"/> 介護保険料滞納 <input type="checkbox"/> 国民健康保険料滞納 <input type="checkbox"/> その他() | | |
| 【近隣との関係】 | | <input type="checkbox"/> 課題 |
| <input type="checkbox"/> 良好() <input type="checkbox"/> 挨拶程度 <input type="checkbox"/> 悪い <input type="checkbox"/> 関わりなし <input type="checkbox"/> 不明 | | |
| III. 家族関係・その他(家族歴, 家族の抱える問題, 家族の中の意思決定者, 問題発生時の対処方法, 地域や近隣との関係, 関係者, 関係機関等) | | |
| | | <input type="checkbox"/> 課題 |
| 【備考】 | | |
| | | |

高年齢者虐待対応会議記録・計画書 (No.)

E票

| | | | |
|---|---|--|----------------------------|
| 高齢者本人氏名 様 計画作成者所属 地域包括支援センター 計画作成者氏名 | | 初回計画作成日 年 月 日 会議日時: 年 月 日 時 分～ 時 分 | |
| 会議目的 | 出席者 | 所属: 氏名 所属: 氏名 所属: 氏名 | 所属: 氏名 所属: 氏名 所属: 氏名 |
| 虐待事実の判断 □虐待の事実なし □虐待の事実あり →□身体的虐待 □放棄・放任 □心理的虐待 □性的虐待 □経済的虐待 □その他 □現段階では疑いの状態 → 事実確認を継続 | 高齢者本人の意見・希望 | | |
| 緊急性の判断 | □緊急保護の検討 □防止のための保護検討 □事実確認を継続 | □保護の検討, 集中的援助 □継続的, 総合的援助 | |
| 緊急性の判断根拠 | □入院や通院が必要(重篤な外傷, 脱水, 栄養失調, 衰弱等による検査, 治療) □高齢者本人・養護者が保護を求めている □暴力や脅しが日常的に行われている □今後重大な結果が生じる, 繰り返されるおそれが高い状態 □虐待につながる家庭状況・リスク要因がある □その他 () | 養護者の意見・希望 | |
| 総合的な支援の方針 | 支援内容 | ※支援の必要性 □あり □なし □不明 □緊急的分離/保護 () □入院 () □家族支援・家族間調整 □在宅サービス導入・調整 () □専門医紹介・医療導入支援 () □経済的支援(生活保護相談・申請/各種減免手続き等) () □成年後見制度/日常生活自立支援事業(旧地域福祉権利擁護事業)活用検討 □関係機関との連携 () □その他 () | |
| | 措置の適用 | □有: □訪問介護 □通所介護 □短期入所生活介護 □認知症対応型共同生活介護 □小規模多機能型居宅介護 □養護老人ホーム □特別養護老人ホーム □無: □検討中(理由:) | |
| | 後見等申立 | □有 □無 □検討中(理由:) | |

社団法人日本社会福祉士会 作成 (出典: 東京都老人総合研究所「支援計画書(第2版)」を参考に作成)

F票

支 援 計 画 書 ・ 評 価 票 (No.)

作成日 年 月 日

(初回計画作成日

年 月 日)

出席者

高齢者本人氏名 様

| No. | 支援対象 | 支援課題 | 目 標 | 支 援 内 容 (予測される事態及び対応策も含む) | 優先 順位 | 役割分担 担当者 | 確認した事実と日付 (年 月 日) | 目標 達成 |
|-----|-----------|------|-----|------------------------------|----------|-------------|-----------------------|-----------|
| 1 | 本人 養護者 | | | | | | (年 月 日) | 達成 未達成 |
| 2 | 本人 養護者 | | | | | | (年 月 日) | 達成 未達成 |
| 3 | 本人 養護者 | | | | | | (年 月 日) | 達成 未達成 |
| 4 | 本人 養護者 | | | | | | (年 月 日) | 達成 未達成 |
| 5 | 本人 養護者 | | | | | | (年 月 日) | 達成 未達成 |
| 6 | 本人 養護者 | | | | | | (年 月 日) | 達成 未達成 |

モニタリング・評価日 年 月 日

評 価

虐待は解消したか？

- 虐待が発生している 虐待の疑いがある
 一時的に解消(再発の可能性が残る)
 虐待は解消した 虐待は確認されていない

今後の対応

- 終結 継続 見直し
 その他(

次回の予定

個別ケース会議日程

月 日() 時 分

身分証明書
(表面)

| | |
|---|----------|
| 証 票 | |
| 第 号 | 年 月 日 交付 |
| 所 属 氏 名 | |
| <p>上記の者は、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第11条の規定による、立入調査を行う職員であることを証明する。</p> | |
| 館山市長 | |

(裏面)

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援に関する法律
(通報等を受けた場合の措置)

第9条 市町村は、第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は高齢者からの養護者による高齢者虐待を受けた旨の届出を受けたときは、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他当該通報又は届出に係る事実の確認のための措置を講ずるとともに、第16条の規定により当該市町村と連携協力する者(以下「高齢者虐待対応協力者」という。)とその対応について協議を行うものとする。

2 市町村又は市町村長は、第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は前項に規定する届出があつた場合には、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護が図られるよう、養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者を一時的に保護するため迅速に老人福祉法第20条の3に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に、同法第10条の4第1項若しくは第11条第1項の規定による措置を講じ、又は、適切に、同法第32条の規定により審判の請求をするものとする。

(立入調査)

第11条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、介護保険法第115条の45第2項の規定により設置する地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員をして、当該高齢者の住所又は居所に立ち入り、必要な調査又は質問をさせることができる。

2 前項の規定による立ち入り及び調査又は質問を行う場合においては、当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

3 第1項の規定による立ち入り及び調査又は質問を行う権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

| | | | |
|---|----------|---|------------------|
| <p>第 年 月 日 号</p> <p>高齢者虐待事案に係る援助依頼書</p> <p>警察署長 様</p> <p style="text-align: right;">館 山 市 長 印</p> | | | |
| <p>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第12条第1項及び同条第2項の規定により、次のとおり援助を依頼します。</p> | | | |
| 依頼事項 | 日時 | 年 月 日 時 分 ~ 時 分 | |
| | 場所 | | |
| | 援助方法 | <input type="checkbox"/> 調査の立会い <input type="checkbox"/> 周辺での待機 <input type="checkbox"/> その他() | |
| 高齢者 | (ふりがな)氏名 | <input type="checkbox"/> 男 ・ <input type="checkbox"/> 女 | |
| | 生年月日 | 年 月 日生(歳) | |
| | 住所 | <input type="checkbox"/> 上記援助依頼場所に同じ <input type="checkbox"/> その他() | |
| | 電話 | () — 番 | |
| | 職業等 | | |
| 養護者等 | (ふりがな)氏名 | <input type="checkbox"/> 男 ・ <input type="checkbox"/> 女 | |
| | 生年月日 | 年 月 日生(歳) | |
| | 住所 | <input type="checkbox"/> 上記援助依頼場所に同じ <input type="checkbox"/> その他() | |
| | 電話 | () — 番 | |
| | 職業等 | | |
| | 高齢者との関係 | <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 子の配偶者 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> その他親族() <input type="checkbox"/> その他() | |
| 虐待の状況 | 行為類型 | <input type="checkbox"/> 身体的虐待 <input type="checkbox"/> 介護・世話の放棄・放任 <input type="checkbox"/> 心理的虐待 <input type="checkbox"/> 性的虐待 <input type="checkbox"/> 経済的虐待 | |
| | 虐待の内容 | | |
| <p>高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じていると認める理由</p> | | | |
| <p>警察の援助を必要とする理由</p> | | | |
| 担当者・連絡先 | 所属・役職 | | 氏名 |
| | 電話() | — | 番 内線 携帯電話 — 番 |

第 2 編

養介護施設従事者等による高齢者虐待

第1章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義

第1節 高齢者・養介護施設従事者等の定義

高齢者虐待防止法では、高齢者を「65歳以上のもの」と定義しています。ただし、65歳未満の者^{※1}についても、高齢者虐待防止法に準じた対応を行います。

また、養介護施設従事者とは、次に掲げる施設や事業^{※2}に従事する者をいいます。

| | 養介護施設 | 養介護事業 | 養介護施設従事者等 |
|--------------------|--|--|---------------------------|
| 老人福祉法 による規定 | <ul style="list-style-type: none"> 老人福祉施設 有料老人ホーム | <ul style="list-style-type: none"> 老人居宅生活支援事業 | |
| 介護保険法 による規定 | <ul style="list-style-type: none"> 介護老人福祉施設 介護老人保健施設 介護療養型医療施設 地域密着型介護老人福祉施設 地域包括支援センター | <ul style="list-style-type: none"> 居宅サービス事業 地域密着型サービス事業 居宅介護支援事業 介護予防サービス事業 地域密着型介護予防サービス事業 介護予防支援事業 | 「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者 |

※1 障害者虐待防止法成立に伴い、平成24年10月1日より高齢者虐待防止法が一部改正されました。これにより、養介護施設・事業所を利用する65歳未満の障害者は高齢者とみなされ、高齢者虐待防止法の規定が適用されます。

※2 対象となる施設・事業所が養介護施設・養介護事業いずれにも該当しない場合には、「養護者による高齢者虐待」として対応します。

第2節 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待を、養介護施設に入所または養介護事業を利用する高齢者に対する次頁のような行為と定義しています。

| | | |
|---|-------------|--|
| イ | 身体的虐待 | 高齢者の身体に外傷が生じ、または生じる恐れのある暴行を加えること。 |
| ロ | 介護・世話の放棄・放任 | 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欠くこと。 |
| ハ | 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。 |
| ニ | 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。 |
| ホ | 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。 |

こうした定義は、高齢者虐待を広く「他者からの不適切な扱いにより本人の権利や利益が侵害されたり、生命や健康、財産が損なわれるような環境にさらされたりすること」と捉え、高齢者虐待防止法が適用される行為を規定したものといたします。

同法に規定する高齢者虐待かどうか判別しがたい事例であっても、高齢者の権利が侵害されていたり、生命や健康、生活が損なわれているような事態が予測されたりするなど、支援が必要な場合には高齢者虐待防止法の取り扱いに準じて、必要な援助を行っていく必要があります。また、介護業務上に不適切なケアが見られた場合にも同様に、研修の実施や指導等の必要な措置を講じます。

第3節 高齢者虐待区分

類型ごとにみた高齢者虐待に該当する行為を以下に示します。ただし、ここに例示がないからといって虐待にあたらなわけではありません。確認された行為が虐待に該当するか否かの判断は、法の趣旨や虐待の定義に従い、事実に着目した上で客観的かつ総合的に判断する必要があります。

| 区分 | 具体的な例 |
|------------|--|
| イ 身体的虐待 | <p>①暴力的行為 ※</p> <ul style="list-style-type: none"> 平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ぶつかって転ばせる。 刃物や器物で外傷を与える。 入浴時に熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 本人に向けて物を投げつけたりする。・・・等 <p>②本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為</p> <ul style="list-style-type: none"> 医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。 車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。・・・等 <p>③「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</p> |

※ 身体的虐待における「暴力的行為」とは、刑法における「暴行」と同様に、高齢者に向かって危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為に及ぶことを指し、高齢者の身体への接触の有無は問わないものと解されます。

暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下ろせば、仮に石や棒が相手方の身体に触れなくても暴行罪は成立する（昭和25年6月10日、東京高裁）。

| 区分 | 具体的な例 |
|----------------------|---|
| ロ 介護・世話の 放棄・放任 | <p>①必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> 入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 |

| 区分 | 具体的な例 |
|------------------------------|--|
| □ 介護・世話の 放棄・放任 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・ 健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる。 ・ 室内にゴミが放置されている、ネズミやゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。・・・等 <p>②高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・ 処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。・・・等 <p>③必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・ 必要な眼鏡、義歯、補聴器等があっても使用させない。・・・等 <p>④高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしない。 <p style="text-align: right;">・・・等</p> |

| 区分 | 具体的な例 |
|-------------------|---|
| 八 心理的虐待 | <p>①威嚇的な発言・態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 怒鳴る、罵る。 ・ 「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言って脅す。 <p style="text-align: right;">・・・等</p> <p>②侮辱的な発言・態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 排泄の失敗や食べこぼしなど、老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・ 日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。 ・ 排泄の介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・ 子ども扱いするような呼称で呼ぶ。・・・等 <p>③高齢者やその家族の存在や行為を否定・無視するような発言・態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・ 他の利用者に高齢者やその家族の悪口等を言いふらす。 ・ 話しかけ、ナースコール等を無視する。 ・ 高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 |

| 区分 | 具体的な例 |
|------------|--|
| 八 心理的虐待 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者がしたくてもできないことを当て付けにやってみせる（他の利用者にやらせる）。・・・等 <p>④高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視してオムツを使う。 ・ 自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。・・・等 <p>⑤心理的に高齢者を不当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の「家族に伝えて欲しい」という訴えを理由もなく無視して伝えない。 ・ 理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・ 面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。・・・等 <p>⑥その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖心を与える。 ・ 自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・ 入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・ 本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・ 浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。・・・等 |

| 区分 | 具体的な例 |
|-----------|--|
| 二 性的虐待 | <p>本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ・ 性的な話を強要する（無理やり聞かせる、話させる）。 ・ わいせつな映像や写真を見せる。 ・ 本人を裸にする、またはわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・ 排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のまま放置する。 ・ 人前で排泄をさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。・・・等 |

| 区分 | 具体的な例 |
|------------|--|
| ホ 経済的虐待 | <p>本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・ 金銭・財産等の着服・窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、お釣りを渡さない）。 ・ 立場を利用して、「お金を貸して欲しい」と頼み、借りる。 ・ 日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 <p style="text-align: right;">・・・等</p> |

第4節 身体拘束

医療・介護の現場では、身体拘束は安全を確保する観点からやむを得ないものとして行われてきた経緯があります。しかし、介護保険制度の施行により、介護保険施設等における身体拘束その他利用者の行動を制限する行為が禁止されたことから、利用者または他の利用者の「生命または身体を保護するため **緊急やむを得ない場合**を除き（介護保険指定基準・身体拘束禁止規定）」これらは高齢者虐待に該当する行為となります。

また、真に緊急やむを得ない場合といえども、あくまで例外的な措置であることには変わりありません。家族等からの同意があるという理由で長期間にわたって身体拘束を続けることや、施設として身体拘束廃止に向けた取り組みを怠ることなども、指定基準に違反する行為となります。

「緊急やむを得ない場合」とは

以下の3要件を全て満たす場合を指します（**1つでも要件を満たさない場合は指定基準違反**）。

| | |
|--------|---|
| ① 切迫性 | 利用者本人又は他の利用者等の 生命又は身体に危険が及ぶ可能性が著しく高いこと 。 |
| ② 非代替性 | 身体拘束その他の行動制限を行う以外に 代替する介護方法が無いこと 。 |
| ③ 一時性 | 身体拘束その他の行動制限が 一時的なものであること 。 |

- ・ 「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当職員個人又はチームで行うのではなく、施設全体で判断する体制を原則とします。
- ・ 身体拘束の内容、目的、理由、時間帯、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求める事が必要です。
- ・ 利用者本人の状態を常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除します。
- ・ 介護保険サービス提供者には、身体拘束の様態・時間、心身の状況、緊急やむを得なかった理由など、身体拘束に関する記録の作成が義務付けられています。

第2章 高齢者虐待対応の基本的考え方

第1節 予防・早期発見

(1) 未然防止の取り組み

高齢者虐待の防止のためには、虐待を未然に防止する取り組みが最も重要です。

虐待はある日突然発生するものではなく、不適切なケア、不適切な施設・事業所運営の延長線上にあると認識することが必要です。養介護施設や事業者に対して指導監督にあたる市町村・都道府県の担当部署は、さまざまな苦情や関係機関からもたらされる情報等から養介護施設・事業所の実態を把握するとともに、指導などの取り組みを通じて、日頃から虐待の小さな芽を摘んでいくことが求められます。

- ・ 事業所による事故報告や、事業所への苦情に関する詳細な分析とそれに対する指導
- ・ 事業所が提供する介護サービスの質を点検し、不適切なケアの改善やサービス向上のための取り組みに対する指導
- ・ 経営者・管理者層と職員が一体となった、権利擁護や虐待防止に取り組む意識の醸成や、認知症ケア等に対する理解の深化を目的とした研修等の実施に対する指導
- ・ 苦情対応システムに外部委員や介護相談員など、第三者の眼を導入することにより、運営の透明化を図る取り組みに対する指導

(2) 早期発見

養介護施設・事業所における不適切なケアや高齢者虐待の実態は、外部からは把握しにくい特徴があることを認識し、虐待を早期に発見しうる立場にある国民健康保険団体連合会・運営適正化委員会等の苦情対応機関等の関係機関や、医師・保健師等の専門職と連携し、早期発見に取り組めます。

第2節 虐待対応の目的

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の目的は、2つに大別されると考えられます。

第一に、高齢者の安全を確保し、虐待を受けている状況を速やかに解消することです。虐待を受けたからといって、サービス利用を止めることはできません。同じ養介護施設・事業所でサービスを利用し続けなければならない場合も考えられます。第二に、高齢者虐待を生み出す要因になっている職場環境や業務運営、サービス提供のあり方等を改善し、虐待の再発を防止することです。

これらを踏まえた上で、養介護施設・事業所に対して適切な運営が図られるように改善指導等を実施し、虐待を受けた高齢者以外のサービス利用者の権利も守られ、安心して生活できる環境を整備する必要があります。

第3節 高齢者への支援の視点

(1) 迅速な対応

何よりも虐待を受けている高齢者の安全を図り、権利利益の侵害を最小限に食い止めることが重要です。通報等を受け付けてから事実確認、高齢者への必要な支援の実施まで、迅速な対応を行います。

(2) 高齢者の意思の尊重と自己決定の支援

高齢者の意思は最大限尊重されなければなりません。虐待対応の全過程で、高齢者の意思と希望の確認を第一に行う必要があります。しかし、虐待を受けた高齢者は、安全・安心な生活が脅かされることにより、恐怖心や不安から無気力状態に陥って、助けを求めたりすることができない状態となることもあります。虐待対応にあたっては高齢者の心理状況を理解し、本来持っている力を引き出すような支援を行い、自己決定を促すことが重要になります。

(3) 本人保護と危機介入

高齢者自身がその後の対応を恐れて虐待を受けていることを認めなかったり、認知症などのために虐待を受けていることを理解できなかつたりする場合があります。高齢者の意思は最も尊重されるべきですが、客観的に、高齢者の生命や身体が危険な状況におかれたり、財産を不当に処分されるおそれ等があったりする場合は、法律・医療・福祉専門職等を交えた専門的な判断と根拠に基づき、「自己決定の尊重」よりも「高齢者の安心・安全の確保」のための介入を優先させることもあります。この判断は、市町村・都道府県の責任により行われます。

第4節 養介護施設・事業所への対応の視点

(1) 組織の問題として捉える

虐待の発生要因としては、虐待を行った職員個人が介護に必要な知識や技術を修得していなかったこと、専門職に必要な倫理を理解していなかったこと、ストレス対処面での問題等が考えられますが、その背景には、組織の運営に何らかの課題があると考えて対処する必要があります。虐待が発生した原因を職員個人の問題に帰せず、組織の問題として捉えることが重要です。

(2) 運営改善への指導

虐待が発生した施設・事業所に対しては、再び虐待が発生しないよう業務改善や組織体制の見直しを指導する必要があります。その際、指導を行う市町村や都道府県も可能な限り改善取組を支援する方策を検討するなどして施設・事業所の業務改善を支援することが望まれます。

(3) 継続的な関わり

時間の経過とともに施設・事業所の改善取組の目的が曖昧になり、職員の意識が薄らいでしまうことは珍しいことではありません。施設・事業所が高齢者の権利利益を尊重し、高齢者が安心・安全な生活を送れるサービス等を継続的に提供できる体制ができるよう、市町村や都道府県は施設・事業所に対する改善指導を行った後も継続的にモニタリングし、必要に応じて適切に指導することが必要となります。

第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の義務と役割

第1節 通報の義務と通報者の保護

養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者（被虐待者本人を含む）は、速やかに市に通報しなければなりません。高齢者虐待防止法は、発見者が養介護施設従事者である場合や、虐待を受けた可能性のある高齢者の生命・身体に重大な危険が生じている場合は通報義務、それ以外の場合でも努力義務を課しています。また、通報者を保護するため、通報が他法による守秘義務違反には当たらないこと、通報をしたことにより解雇その他の不利益な取扱いを受けるものではないことが併せて規定されています。

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（平成17年法律第124号）

（養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等）

第21条 養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。）において業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

3 前2項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

4～5 （略）

6 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第1項から第3項までの規定による通報（虚偽であるもの及び過失によるものを除く。次項において同じ。）をすることを妨げるものと解釈してはならない。

7 養介護施設従事者等は、第1項から第3項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

第2節 市による虐待の判断

「虐待の有無の判断」、「緊急性の判断」、「介護保険法に基づく権限の行使」（地域密着型サービス事業所等の場合）、「虐待対応の終結」については、必要となる対応や判断根拠を組織的に決定する必要があることから、管理職が出席する会議において、適切な判断を行うことが求められます。

これらを踏まえた上で、養介護施設・事業所に対して適切な運営が図られるように改善指導等を実施し、虐待を受けた高齢者以外のサービス利用者の権利も守られ、安心して生活できる環境を整備する必要があります。

第3節 虐待対応の支援体制

県に対しては、市が行う措置の実施に関し、市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助を行うことが規定されています。また、複数の保険者が関係する場合、都道府県は調整役として、適切に関与することが求められます。

第4節 高齢者の居所と家族等の住所地が異なる場合

通報等への対応は、養介護施設の所在地の市町村が行うこととし、家族等がいる市町村に通報がなされた場合には速やかに養介護施設所在地の市町村に引継ぎを行います。また、施設に入所している高齢者が住民票を移していない場合にも、通報等への対応は施設所在地の市町村が行います。

第5節 個人情報保護に関する法律の取扱い

個人情報保護法では、個人情報取扱事業者に対して、本人の同意を得ずに特定の利用目的以外に個人情報を取り扱ってはならないこと、本人の同意を得ずに個人情報を第三者に提供してはならないことを義務づけています。しかしながら、本人の生命・身体に危険が生じているなど、一部のやむを得ない場合に限り例外が認められています。

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（利用目的による制限）

第16条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2 （略）

3 前2項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 （略）

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

（第三者提供の制限）

第23条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一～四 （第16条第3項各号に同じ）

高齢者虐待対応をこれらの規定に照らすと、

- 虐待の事実確認は、高齢者虐待防止法や老人福祉法、介護保険法といった法令に基づくものであることから、個人情報保護法の例外規定の第一号に該当する。
- 虐待の事実確認は、高齢者の生命・身体・財産に対する危険があるか否かを判断することが目的であることから、本人の同意を得ることが困難であっても、個人情報保護法の例外規定の第二号を適用することができる。
- 高齢者虐待防止法に定める事務を遂行するためには、市町村や都道府県が協力する必要があることから、本人の同意を得ることにより虐待対応の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合は、個人情報保護法の例外規定の第四号を適用することができる。

以上の考察から、当該高齢者についての情報を有する事業者が、虐待対応のために、本人の同意なく当初の目的外に個人情報を取り扱うことや、市町村などに情報提供することは、法的に認められることになります。

第6節 市の責務と役割

高齢者虐待防止法が規定する市町村の責務と役割を下記に示します。

【高齢者虐待への対応に関する事項】

(養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等)

第22条 市町村は、前条第1項から第3項までの規定による通報又は同条第4項の規定による届出を受けたときは、厚生労働省令で定めるところにより、当該通報又は届出に係る養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する事項を、当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護施設又は当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護事業の事業所の所在地の都道府県に報告しなければならない。

2 (略)

第23条 市町村が第21条第1項から第3項までの規定による通報又は同条第4項の規定による届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。都道府県が前条第1項の規定による報告を受けた場合における当該報告を受けた都道府県の職員についても、同様とする。

(通報等を受けた場合の措置)

第24条 市町村が第21条第1項から第3項までの規定による通報若しくは同条第4項の規定による届出を受け、又は都道府県が第22条第1項の規定による報告を受けたときは、市町村長又は都道府県知事は、養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運営を確保することにより、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の

保護を図るため、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限を適切に行使するものとする。
(財産上の不当取引による被害の防止等)

- 第27条 市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。
- 2 市町村長は、財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者について、適切に、老人福祉法第32条の規定により審判の請求をするものとする。

【体制整備に関する事項】

(国及び地方公共団体の責務等)

- 第3条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援を行うため、関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体との連携の強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備に努めなければならない。
- 2 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに養護者に対する支援が専門的知識に基づき適切に行われるよう、これらの職務に携わる専門的な人材の確保及び資質の向上を図るため、関係機関の職員の研修等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 3 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護に資するため、高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等について必要な広報その他の啓発活動を行うものとする。

(周知)

- 第18条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は第9条第1項に規定する届出の受理、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護、養護者に対する支援等に関する事務についての窓口となる部局及び高齢者虐待対応協力者の名称を明示すること等により、当該部局及び高齢者虐待対応協力者を周知させなければならない。

(成年後見制度の利用促進)

- 第28条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに財産上の不当取引による高齢者の被害の防止及び救済を図るため、成年後見制度の周知のための措置、成年後見制度の利用に係る経済的負担の軽減のための措置等を講ずることにより、成年後見制度が広く利用されるようにしなければならない。

第4章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

第1節 通報・届出等の受付

高齢者虐待に関する通報等は様々な関係者から寄せられます。いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか、それを直接見聞きしたのか、他人から聞いたのかなど、個人の主観を排除し、客観的な内容を聞き取ることが重要です。

① 通報・届出受付時の確認事項

- 養介護施設・事業所の情報（名称、所在地、施設・事業種別、建物の特徴など）
- 被虐待高齢者に関する情報（氏名、性別、現在の所在、施設の場合は居室、心身の状況）
- 虐待の内容や状況、証拠の有無や提出の可否
- 通報者等に関する情報（氏名、連絡先、連絡方法、連絡の可否等）
- 虐待者に関する情報（氏名、性別、特徴、職種等）
- いつ発生したものか（時期の特定）
- どこで発生したものか（場所の特定）
- 情報源はどこか（実際に見聞きした、誰かから聞いた等）

② 確実な情報を得るためのポイント

- 通報者の戸惑いや不安に配慮し、丁寧な聞き取りを行う
- 通報者の秘密は守られることを説明した上で、連絡先、連絡方法などをできるだけ確認し、通報者と継続して連絡が取れるようにする
- 曖昧な表現を避け、「○時前後」「△回聞いた」「□回叩かれた」など、情報をできるだけ数値化し、具体的な状況を明らかにする

第2節 事実確認の準備

(1) 高齢者福祉課内での情報共有と既存情報の収集・把握

収集すべき情報

- 虐待を受けたおそれのある高齢者に関する情報
性別、年齢、家族状況、介護保険の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
- 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（市・県）、苦情（市・県・国保連合会）、事故報告（市）

(2) 対応会議

高齢者福祉課において対応会議を開催します。メンバーは高齢者福祉課の担当職員（管理職を含む）と地域包括支援センター職員とし、必要に応じて庁内他部署の職員（保健師等）にも出席を依頼します。

① 調査実施日時の決定（緊急性の判断を含む）

事実確認が長引くと以下のようなリスクを招く可能性が高まります。事態の緊急性を十分に考慮した上で、速やかな対応が求められます。

- 被虐待高齢者が死亡、または不可逆的な障害を負う
- 被虐待高齢者の状態の悪化、または他施設等への転出により、本人に対する面接や事実確認が困難となる
- 虐待を行った職員が退職するなど、当該職員に対する面接や事実確認が困難になる
- 被虐待高齢者の痣や外傷等がなくなり、通報の内容確認が困難になる
- 財産等搾取が行われている場合、被害額が増大する

② 事実確認を実施する法的根拠を明確にする

何をもって施設や被虐待高齢者に対する調査を実施するのか、その根拠を明確にしておきます。

- 介護保険法に基づく「監査（立入検査）」
- 介護保険法に基づく「実地指導」
- 高齢者虐待防止法に基づく養介護施設・事業所の協力のもとに実施する調査

③ 被虐待高齢者等の保護先の確保の検討

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には、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の調整を行います。

④ 調査の実施体制決定

対応会議のメンバー内で、調査における役割分担をあらかじめ決めておきます。

（調査項目については次節を参照）

第3節 事実確認

(1) 調査目的の説明と協力依頼

監査（立入検査等）を実施する場合は、訪問した目的や根拠法令の条文を養介護施設・事業所の責任者等に対して説明し、調査協力を求めます。実地指導や高齢者虐待防止法における任意の調査を実施する場合には、訪問目的の説明と調査の協力の依頼を行います。いずれの場合でも、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た上で調査を実施することが基本ですが、状況によっては目的を伝えず事実確認を実施することが望ましい場合も想定されます。

また、調査において利用者や職員への面接調査、各種資料の閲覧やコピー等を行うこと、面接調査や市職員が打ち合わせを行うための部屋を用意してもらうよう依頼します。コピーを行う場合、養介護施設・事業所のコピー機を利用することは可能か、それに係る費用負担の有無なども確認しておくことが必要です。

(2) 高齢者本人、他の利用者への面接・確認

当該高齢者等への面接調査では、まず高齢者本人の心身状態や安全を確認することを優先します。身体的な状態については、目視による確認のほか、必要に応じて血圧や脈拍を計測し、健康管理記録から体重の増減を確認するなどして高齢者本人の健康状態を把握します。通報等の内容から外傷等のおそれがある場合には、高齢者の同意を得て、声をかけながら傷やアザの状態を確認し、写真撮影するなどの方法で記録を残します。

高齢者が健康を損ねていて、そのままの状態生活を継続させることで高齢者の安全確保が困難になると判断できる場合には、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。

その他、対象となった高齢者以外の利用者に対して、虐待や権利利益を侵害する行為が行われている可能性も十分に考えられます。そのため、可能な範囲で他の利用者に対しても面接を行い、状況確認を行うことが望まれます。

(3) 通報等の内容に関する事実確認

当該高齢者等への面接は、原則として養介護施設・事業所職員が立ち会わない状態で、通報等の内容に関する事実確認を行います。

外傷やアザがある場合にはそれができた原因を尋ね、おびえている場合はその理由を尋ねるなどして、通報等の内容に関する状況確認を行います。会話の内容だけでなく、表情や仕草を注意深く観察します。また、外傷やアザの位置や形状から、居室内外にある物を観察して、何によってできたものなのかを検討することも必要です。

(4) 高齢者の希望や意向の確認

高齢者本人が、生活やサービス提供内容に対して、何らかの希望や意向を持っていることも考えられます。面接では、こうした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。

(5) 他の利用者への面接調査

対象となった高齢者以外の利用者に対して、虐待や権利利益を侵害する行為が行われている可能性も十分に考えられます。そのため、可能な範囲で他の利用者に対しても面接を行い、状況確認を行うことが望まれます。

(6) 養介護施設・事業所職員への面接調査

養介護施設・事業所職員に対する面接調査では、通報等の内容に関する事実や当該高齢者への介護内容を確認するとともに、養介護施設・事業所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。

面接は質問者と記録者の2名1組で行います。管理職や一般職員の意識や取組に差が見られることもありますので、管理者層や現場責任者、一般職員に分けて質問内容を準備する必要があります。

終了後、聞き取った内容に相違ないことを確認の上、署名してもらいます。

(7) 各種記録等の確認

通報等の内容に関する記載の有無や内容を確認するとともに、養介護施設・事業所において適切な運営がなされているかどうかを確認します。

通報等の内容によって確認すべき書類や記録は異なりますが、高齢者本人への介護内容を把握するための記録類、利用者全員に関係する記録類、虐待を行った疑いのある職員に関する記録類、高齢者虐待や事故を防止するための取組状況に関する記録類等を確認します。

(8) 養介護施設・事業所内の情報把握、点検

高齢者の居室、フロア内、浴室やトイレ、廊下等を点検し、居室の配置や各場所の衛生面、構造上の問題点の有無等を確認します。

(9) 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、その場で参加者全員が調査から明らかになった事項を確認します。現状のまま高齢者の安全確保が可能かどうかを特に重点的に検討し、問題がある場合には、早急に高齢者を保護する手続きを行います。

調査終了後、通報等の内容の事実がどの程度確認できたか、通報等の内容以外に不適切なケアが行われていないか等、調査結果の整理を行います。

(10) 当該養介護施設・事業所への調査結果報告、今後の手順の伝達

調査終了時に、養介護施設・事業所の責任者等に対し、審査結果の詳細を後日文書にて通知すること、また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当面の再発防止の措置を行うなど、高齢者の安全確保に取組むよう口頭で指導します。

(11) 関係機関からの情報収集（補充調査）

通報等の内容の事実を客観的に確認するためには、養介護施設・事業所のみでなく、関係機関からの情報収集や事実確認が必要となる場合もあります。例えば、当該高齢者に骨折や外傷があるなどして医療機関に受診している場合、受診時の状況を確認することも必要です。

(12) 調査結果の確認、調査報告書の作成

各調査の担当者ごとに調査報告書を作成し、高齢者福祉課にてとりまとめます。

第4節 虐待対応ケース会議

事実確認の結果に基づく虐待の有無の判断と緊急性の判断、対応方針の決定は、事実確認に参加した高齢者

福祉課の担当職員（管理職を含む）と地域包括支援センター職員、必要に応じて庁内他部署の職員（保健師等）が出席する虐待対応ケース会議で行います。

(1) 調査結果の確認

各調査の担当者から確認した内容を報告します。

(2) 虐待の有無の判断

虐待の有無は、事実確認によって明らかになった事柄から総合的に判断します。例えば、虐待を行った者から聞き取りができない場合や、行為者や養介護施設・事業所が否定した場合、必ずしも「虐待行為があったかどうか判断できない」わけではありません。高齢者本人や利用者、他の従事者から聞き取った内容や、記録類の記載といった事柄を積み重ねることで、総合的に虐待があったと判断することも可能です。

また、事実確認の結果、権利侵害がなく虐待とまではいえないものの、サービスを提供する上で問題だと考えられる行為等があった場合は、その事実を確認し、改善に向けた指導につなげることが大切です。

(3) 緊急性の判断

調査結果の確認後、虐待の事実が認められ、かつ高齢者の生命または身体に危険が生じているおそれがある場合には、高齢者の保護や医療機関への受診、入院等の緊急対応の必要性を検討することが必要です。

特に、現在の養介護施設・事業所では高齢者の安全・安心な生活を確保できないと判断される場合は、市がやむを得ない事由による入所措置を講ずる等して、早急に高齢者を保護します。

(4) 対応方針の立案

① 高齢者への対応

高齢者の安全が確保されていると判断した場合であっても、虐待の疑いが払拭できない場合や、経済的虐待によって金銭等の搾取が継続するおそれがある場合には、前項に準じて高齢者を保護することや、成年後見人の申立てを行うなど、適切な対応を図る必要があります。

② 養介護施設・事業所への対応

事実確認によって、養介護施設従事者等による高齢者虐待に該当する行為や不適切なケア、指定基準に違反する行為等が認められた場合には改善指導の対象になります。事実確認結果・指導通知から期限を定めて（通知後1か月以内が望ましい）養介護施設・事業所に対して改善計画書を提出するよう求めます。

また、虐待とまではいえないものの、サービスを提供する上で問題だと考えられる行為等があった場合は、市から養介護施設・事業所に改善を求める意見を文書で提示し、必要に応じて研修の実施や参加を働きかけます。

第5節 改善計画確認

(1) 提出された改善計画の確認

ここでは「虐待を行った職員の処分で終わらせていないか」という視点が最も重要です。計画が、職員がなぜそのような行為に及んだのか、養介護施設・事業所の管理運営面のどこに問題があったのかという原因究明や、発生した虐待行為に対して養介護施設・事業所は適切に対応できていたかという反省の上に立脚しているか、そして改善を組織全体の問題と捉え、より実効性のあるものとなっているか精査する必要があります。

改善計画における確認事項

- 改善取組の中に市の指摘事項が網羅されているか
- 改善取組の目標や達成時期が明確になっているか
- 改善取組のための具体的方法が示されているか
- 改善取組のための適切な職員が割り振られているか
- 改善計画は経営者層の責任において作成されているか
- 改善計画の作成に経営者層・管理者層を含め職員全員が関与しているか
- 改善取組を担保するための仕組みに実効性はあるか

改善計画の実効性を担保するための方法

- 施設・事業所内に第三者委員を含む高齢者虐待防止委員会を設置し、定期的に改善取組を評価する
- 施設・事業所の苦情対応に第三者委員を導入する、介護相談員を受け入れるなど、常に第三者の目が入る環境を整える
- 施設・事業所内で定期的に自己評価を実施し、目標の達成状況などを整理して市へ報告する
- 都道府県がホームページなどで公開している第三者評価の結果から優れた取組を参考にする

(2) 改善計画書の受理と評価時期の設定

確認の結果、改善計画の内容に問題がないと判断された場合には改善計画書を受理します。その際、改善取組に対するモニタリング・評価を行う時期を定めておき、評価が行われることを養介護施設・事業所に伝達する必要があります。

第6節 モニタリング・評価会議

(1) モニタリング

苦情対応の第三者委員や介護相談員などが養介護施設・事業所を訪問し高齢者の生活状況を確認するほか、養介護施設・事業所内の虐待防止委員会等で継続的に改善取組状況を点検するよう指導します。市はこれらの点検結果について都度報告を求め、改善取組の進捗状況等に対するモニタリングを行います。

(2) 改善取組・目標達成状況確認

期間を定めて取り組んでいる個々の改善目標が達成できているかどうか、養介護施設・事業所を訪問して確認します。その手法として、改善取組に関する実施状況の確認（実施記録）、管理者や一般職員への確認（ヒアリングやアンケート等）、高齢者の生活状況の確認（面接等）などが挙げられます。

(3) 評価会議開催

評価会議は高齢者福祉課の担当職員（管理職を含む）と地域包括支援センター職員、必要に応じて庁内他部署の職員（保健師等）が出席し、養介護施設・事業所で確認した改善取組状況の確認を行います。

評価会議で確認すべき項目

- 確認されていた虐待や不適切なケア等が解消されているか
- 新たな虐待や不適切なケア等が生じていないか
- 個々の改善目標が計画どおり達成されているか
- 改善が進んでいない項目について、新たな取組みの必要性はないか
- 高齢者の生活を支援する環境として、虐待の原因となりうる不安定要素はないか
- 虐待予防のための取組が継続して行われているか
- 虐待が生じた場合の対応策が講じられているか

(4) 評価結果のフィードバック

改善取組や目標達成状況の評価を行った結果は、養介護施設・事業所に対して文書等でフィードバックを行います。目標達成が進んでいない事項に関しては、期限を設定し直して再度取組むか、新たな取組を試みるなど、方策を十分検討するよう促します。

なお、改善取組が不十分であり、職員の意識も希薄である場合などは、県に対し改善勧告や改善命令などの強力な措置を求め、意識改革を図る必要があります。

第7節 終結

高齢者虐待対応では、常に終結を意識した対応を行うことが必要です。「虐待が解消し高齢者が安心してサービスの利用ができるようになったこと」「虐待の要因となった課題について、養介護施設・事業所が再発防止のための方策を講じ効果を上げていること」以上2点が確認された時点で、虐待対応は終結します。

具体的な終結判断のポイント

- 確認された虐待や不適切なケアなどが解消された
- 新たな虐待や不適切なケア等が確認されていない
- 取組が進んでいなかった項目も含め、個々の改善目標が達成された
- 虐待予防のための取組が継続して行われている
- 虐待が生じた場合の対応策が講じられている

第8節 県に求められる対応

養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応では、都道府県の果たす役割は重要です。以下、県に求められる役割をまとめて示します。

(1) 情報の収集と市町村への情報提供（通報等の受付段階）

県の高齢者虐待対応担当部署や関係機関に養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報が寄せられた場合には、市が行う通報等の受付と同様に通報内容等を聞き取り、速やかに情報を整理して市の担当課へ連絡する必要があります。

(2) 事実確認に対する積極的な支援（事実確認の準備～調査実施）

① 市への関連情報の提供

市から情報提供依頼があった場合、県は養介護施設・事業所の過去の指導監査結果や苦情等に関する情報について、老人福祉法所管部署や介護保険担当部署などの庁内関係部署、国保連合会や運営適正化委員会などの関係機関に対して照会を実施してその結果を提供し、市を支援することが求められます。

② 事実確認

通報等の内容から、高齢者への重大な権利利益の侵害が疑われる場合や、過去の指導等の内容が守られていないなど監査（立入検査等）を行う必要がある場合には、県は市と共同で事実確認を行うことが求められます。また、養介護施設・事業所に拒否されるなど市単独での事実確認が困難な場合や、複数の保険者が関与していて広域的な調整が必要となる場合は、県が主導して事実確認を行うことが求められます。

③ 事実確認結果の共有

市が事実確認した際、虐待の有無にかかわらず、老人福祉法や介護保険法の運営基準違反等、行政処分の対象となりうる事項が発見された場合は、都道府県に対して報告するよう指導する必要があります。これに限らず、県として養介護施設・事業所に対して指導等対応が必要となる場合も考えられることから、県は市の実施した事実確認の結果を共有しておくことが必要です。

(3) 市町村と連携した虐待対応（虐待の有無の判断、指導内容等の検討）

① 市が虐待有無の判断が困難な場合の支援

市が事実確認を行った結果、高齢者に対して行われた行為が虐待に該当するか判断に迷うことも考えられます。県は市から相談依頼が寄せられた場合は、過去の対応事例による判断基準等の情報提供、専門家や国等への検討依頼を促すなど、市の適切な判断のための助言・支援を行うことが望まれます。

② 養介護施設・事業所への指導内容の検討、共有化

県は、市が行う指導内容に対して助言を行うなどして、養介護施設・事業所の改善取組が効果的に行われるよう調整し、指導内容の共有を図ることが望まれます。

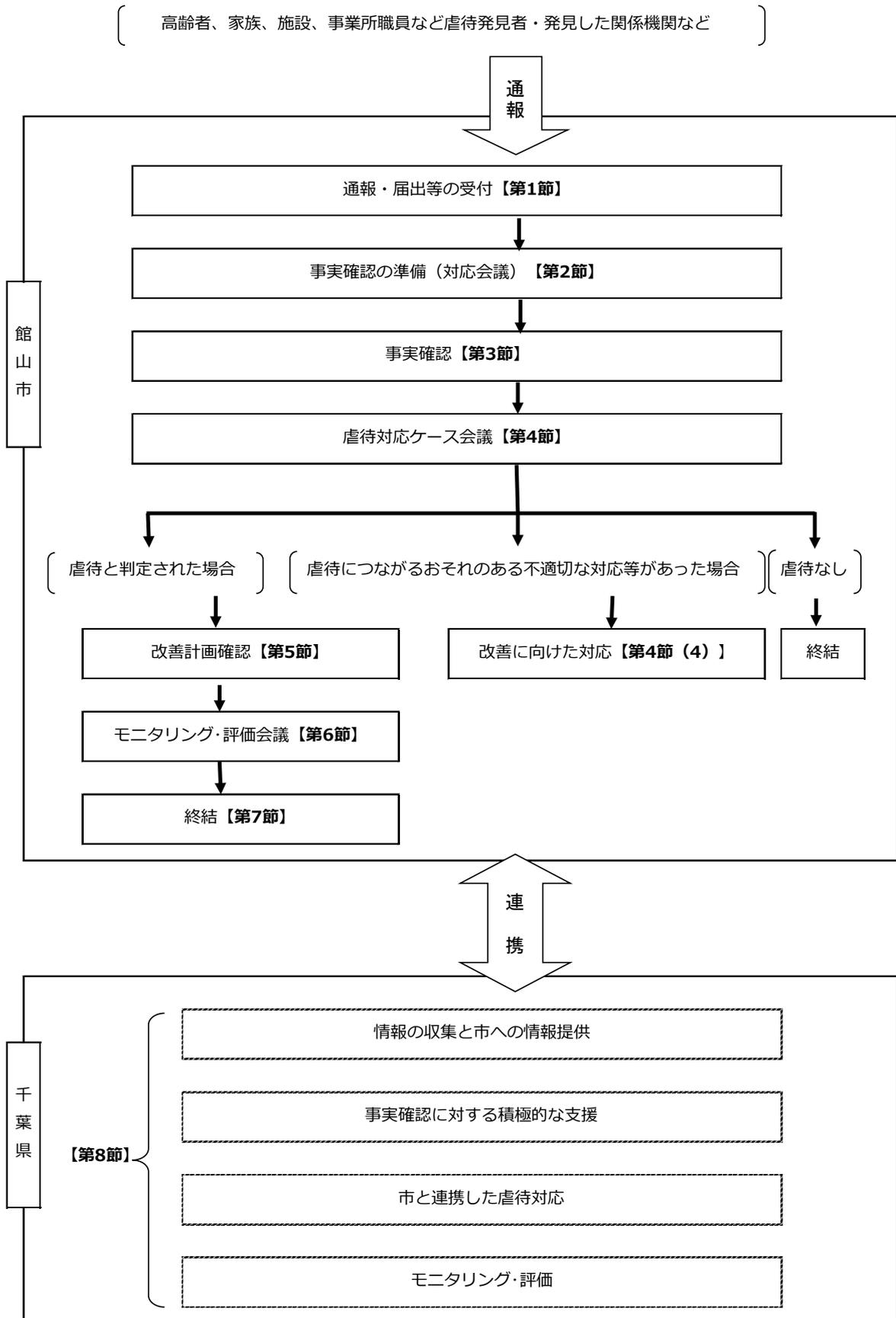
③ 市町村からの報告受理、公表

事実確認を行った結果、虐待と認定された事案について、県は市から報告を受け、これを公表します。

(4) モニタリング・評価

市や県が養介護施設・事業所に対して改善指導等を行った場合には、指導内容に基づいて改善取組が行われているか、またその取組が効果的なものか、一定の評価を行うことが求められます。評価結果や指導事項に関する情報は、市と県とで共有をしておくことが必要です。また、通常時のモニタリングで寄せられた報告等も共有しておくことで、市と県が連携して養介護施設・事業所の改善取組を評価する際の基礎情報とすることができます。

第9節 対応フロー図

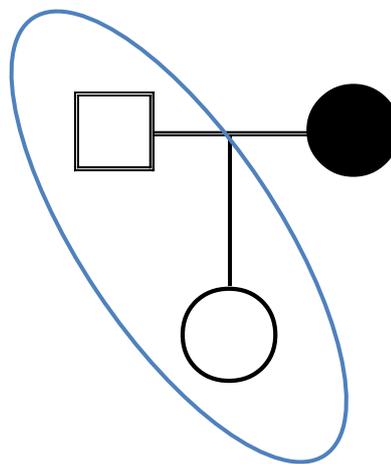


第2編 養介護施設従事者等による高齢者虐待

第4章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

第3編

高齢者虐待ケースにおける対応の実際



事例1 <経済的虐待・分離なし>

本人・家族の状況

- 本人、80代の男性。要介護1、認知症有り。
- 50代の娘と二人暮らし。娘は無職、他に頼れる親族もなく孤立している。

虐待の概要

- 自宅での介護は娘が行っているが、介護保険にて通所型サービスを利用。当該通所介護事業所より、利用料の支払が半年以上滞っており困っていると相談があった。
- 本人の年金は娘が管理していたため、経済的虐待の疑いありとして、介護支援専門員を通じて地域包括支援センターに通報が入る。

対応に関係した機関・関係者

- 介護支援専門員
- 通所介護事業所
- 館山市社会福祉課
- 館山市高齢者福祉課
- 地域包括支援センター

支援の経過

① 相談・通報

介護支援専門員より、地域包括支援センターへ相談が入る。

② 事実確認

地域包括支援センターと高齢者福祉課職員が訪問する（本人・娘・介護支援専門員・通所介護事業所）。

- 本人の年金（月9万円）で二人暮らし。本人の認知症が進み、頼る親族もいないため、娘一人で本人の介護を行っている。
- 介護保険利用料の支払い負担もあり、サービスの制限を行っていたが、一人では介護できなくなり、サービスを増やした。そうしたところ、生活に充てるお金もあり、支払いが滞ってしまった。今後も先が見えず、娘も精神的負担が大きくなっている。

③ コアメンバー会議

館山市高齢者福祉課管理職・職員、地域包括支援センター職員にて会議を開催。

本人の年金が本人のために利用できていない状況のため、「経済的虐待」として認定。ただし緊急性は無いものと判断した。

④ 初動期・評価

本人の安全は確保できているが、経済的理由により適切な介護保険サービスの継続が難しい状況。経済的支援、娘の介護負担に向けた支援が必要であると考えられた。

⑤ 虐待ケース会議 / 虐待対応計画（案）作成

介護支援専門員・通所介護事業所・高齢者福祉課・社会福祉課・地域包括支援センターにて会議を開催。

事実確認後、介護支援専門員、地域包括支援センター職員で、娘と面接を重ね、娘の意向も踏まえたうえで今後の支援計画を作成する。

- ・ 介護保険サービス利用の経済的負担を減らすため、生活保護を申請する。
- ・ 本人の状態の悪化、サービス利用増のため、介護保険区分変更申請を行う。
- ・ 娘が、介護支援専門員や地域包括支援センター職員、社会福祉課職員と、積極的に相談を行える体制を作っていく。

⑥ 支援の実施

- ・ 手続きの援助を行い、生活保護を申請。受給が認められたことで、費用負担の心配がなくなり、十分な量の介護保険サービスが利用可能となった。
- ・ 介護保険区分変更申請の結果「要介護3」の認定となり、介護保険サービスの利用増につながった。
- ・ 娘が一人で抱え込んでいた部分があり、介護負担や、それに伴う精神的負担が減ったことで、生活の安定につながった。今後、仕事を探したいとの意欲的な発言も認められる。

⑦ 評価会議

館山市高齢者福祉課管理職・職員、地域包括支援センター職員にて会議を開催。

本人の介護保険サービス利用料の滞納が清算されたこと、父娘の生活も安定してきたことから、経済的虐待は解消していると判断した。

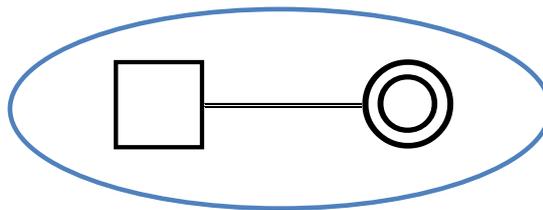
⑧ 終結

虐待としての対応は終結。包括的・継続的ケアマネジメントへ移行する。

事例2 <身体的・心理的虐待：分離なし>

本人・家族の状況

- 本人、79歳の女性、要介護1。自宅内では伝い歩き、外出時はシルバーカー使用し歩行するが、膝の痛みあり、ふらつき見られる。認知症高齢者自立度Ⅱbランク、食事、入浴、排泄等見守り要する。
- 同い年の夫との二人暮らし。本人に対する日常の介護は夫が行っている。



虐待の概要

- 本人が週2回利用している通所介護事業所の職員から、介護支援専門員を通じて「入浴時身体に痣が発見されたため、本人に確認したところ『夫に叩かれた』と話している。1回だけではなく繰り返し行われており、最近は回数が増えてきている」との通報が地域包括支援センターに入った。
- 食事の時に、本人がこぼしたり音を立てて食べたりすると怒鳴る、叩く。また、「リハビリをしないと歩けなくなる」と言って強制的に散歩等をさせ、本人が従わないと怒鳴る、叩く。
- 夫は妻の介護を行うようになり、関わり方に戸惑っていた。

対応に関係した機関・関係者

- 介護支援専門員
- 通所介護事業所職員
- 通所リハビリテーション職員
- 館山市高齢者福祉課
- 地域包括支援センター

支援の経過

① 相談・通報

通所介護の職員から介護支援専門員を通じて地域包括支援センターへ通報が入る。

地域包括支援センター内で協議し、市の高齢者福祉課へ連絡、状況説明を行う。家族状況、経済状況等の確認を依頼し、事実確認日及びコアメンバー会議実施日を調整。

② 事実確認

地域包括支援センターと市の高齢者福祉課職員の2名体制。通所介護事業所にて妻から、自宅にて夫からそれぞれ話を聞き、状況を確認する。

③ コアメンバー会議

高齢者福祉課管理職・職員、地域包括支援センター職員が出席し会議を実施。

虐待の有無、緊急性の判断、今後の対応について協議を行う。

- 虐待あり、身体的虐待及び心理的虐待と認定。
- 緊急性及び分離はなしと判断する。

④ 初動期・評価

自宅訪問し、妻、夫とそれぞれに話を聞く。夫は介護に対する知識が乏しく、1人での介護を負担に感じていると判断する。本人は自宅での生活を希望する。

⑤ 虐待ケース会議 / 虐待対応計画（案）作成

高齢者福祉課管理職・職員、地域包括支援センター職員、介護支援専門員、通所介護の職員が出席。

夫の介護負担軽減の為、通所介護の利用回数を増やし、また、リハビリの機会確保の為、通所リハビリテーションの利用に向けて調整していく事となる。

⑥ 支援の実施

- 通所介護を週3回へ回数を増やし、通所リハビリテーションを週1回利用開始となる。
- 介護に対する正しい知識を持ってもらい、1人で抱え込まないように、夫へ介護家族会への参加を勧めた。
- 月1回地域包括支援センター職員と高齢者福祉課職員で訪問し、妻、夫の現状を確認した。
- 定期的に介護支援専門員と地域包括支援センターが情報共有を図り、市の高齢者福祉課へ報告する。

⑦ 評価会議

高齢者福祉課管理職・職員、地域包括支援センター職員が出席。

行政の介入以降、通所介護、通所リハビリテーション利用時に痣の確認はされておらず、夫も定期的に介護家族会へ参加し、介護知識の体得に積極的な姿勢が認められることから、虐待解消と判断する。

⑧ 終結

虐待としての対応は終結。包括的・継続的ケアマネジメントへ移行する。

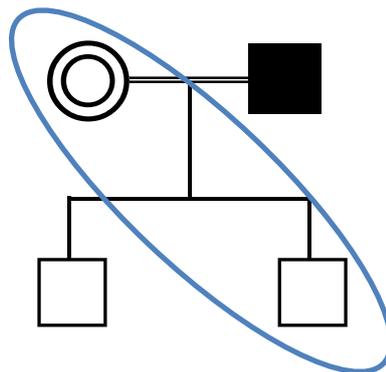
事例3 <身体的・心理的虐待・ネグレクト：分離あり>

本人・家族の状況

- 本人、80代の女性、要介護1。60代の二男との2人暮らし。
- ほかに長男もいるが、海外在住であり支援は期待できない。

虐待の概要

- 本人週2回訪問介護、週3回通所介護利用中。
- 夜、本人宅から怒鳴り声と物音を聞いた近隣住民が警察へ通報。警察が駆けつけたところ、腕に皮下出血を確認。本人は「転んで作った」と答え、警察は二男へ厳重注意を行った。



対応に関係した機関・関係者

- 介護支援専門員
- 通所介護事業所職員
- 特別養護老人ホーム
- 館山市高齢者福祉課
- 地域包括支援センター

支援の経過

① 相談・通報

警察による対応の翌日、警察から高齢者福祉課宛に本ケースの情報提供あり。

地域包括支援センター内で協議し、市の高齢者福祉課へ連絡、状況説明を行う。家族状況、経済状況等の確認を依頼し、事実確認日及びコアメンバー会議実施日を調整。

② 事実確認

- 地域包括支援センターへ連絡、介護支援専門員から情報収集を行う。二男の大声は昔からで、二男は家事と介護を1人で行っている。
- 高齢者福祉課職員、地域包括支援センター職員で通所介護利用中の本人を訪問し、二男の話聞く。本人、できないことが多くなり、言わないと何もやらないためイライラして叩いてしまう。おむつ交換は通所介護と訪問介護にお願いしており、二男は交換しない。まだ家でみることができが、いずれは施設を考えていると話す。
- 続けて、通所介護を訪問し本人より話を聞く。二男について聞くと、叩かれたことを認め、「息子はおっかない」「家に帰りたくない」と話す。

③ コアメンバー会議

高齢者福祉課管理職・職員、地域包括支援センター職員にてコアメンバー会議を実施。

- 身体的虐待、心理的虐待、ネグレクトと認定。
- 緊急性有りと判断し、分離を行う。

④ 初動期・評価

高齢者福祉課職員、地域包括支援センター職員にて訪問。

二男へ短期入所生活介護利用を提案したところ利用希望。短期入所生活介護利用となり、本人の安全は確保される。

⑤ 虐待ケース会議 / 虐待対応計画（案）作成

高齢者福祉課職員、地域包括支援センター職員出席。

今後在宅生活を希望するのか、施設入所を希望するのか、本人、二男の意向を確認していく。

⑥ 支援の実施

- 短期入所生活介護利用中の本人より話を聞く。「ずっとここに居たい」「家に戻りたくない」と施設での生活を希望。二男へ施設入所を提案したところお願いしたいと話す。
- 後日、二男を施設に呼び、高齢者福祉課職員、地域包括支援センター職員同席のもと入所の契約手続きをする。短期入所生活介護から入所へ切り替える

⑦ 評価会議

高齢者福祉課管理職・職員、地域包括支援センター職員出席。

施設入所となり、施設への支払いも滞りなく行われていること確認したため、虐待解消と判断する。

⑧ 終結

虐待としての対応は終結。

事例4 <養介護施設従事者等による虐待>

本人・施設従事者の状況

- 本人、90代の女性。特別養護老人ホームAに入所中。要介護4、認知症高齢者自立度Ⅲb。徘徊が見られる一方で歩行時のふらつきがあり、転倒リスクが高かった。
- 特別養護老人ホームAに勤務する介護職員B、20代の男性。転職により介護職に就いて5年目であった。

虐待の概要

職員Bによる利用者への態度や言葉遣いが乱暴。上司や他の職員が注意しているが、改善されない。

対応の経過

① 相談・通報

職員Bと同じ特別養護老人ホームAに勤務している別の職員から、前記内容の通報が高齢者福祉課に入る。自分が話したことは解らないようにしてほしいとの要望あり。受付記録を作成し、地域包括支援センターに連絡する。

② 事実確認

相談に基づき、市の高齢者福祉課及び地域包括支援センター職員で相談内容について対応を協議した。

- 始めに高齢者虐待防止法の趣旨を説明し、施設に協力を求めた上で任意の調査を実施することになった。聴き取り対象者と内容、確認書類と内容、役割分担、進め方を決め準備を行った。
- 調査日当日に「虐待通報が入ったので、確認のため訪問させてほしい。」旨を連絡し、施設長の了解を得て、施設へ訪問。施設他管理者、介護職員、看護職員、利用者からの聴き取りを実施。職員の聴き取りと介護記録、看護記録等書類の確認に分かれて調査を実施した。
- 施設長ほか管理者は、職員Bの言葉遣いが荒いのは知っており、数度にわたり注意をしていた。本人は改善すると話していたので、注意をしながら様子を見ていた。その他、複数の職員が、Bの言葉遣いの荒さに気づいていた。
- 複数の職員による証言から、職員Bが心理的虐待を行っていたことが認められた。なお、身体的虐待に関する証言は得られなかった。
- 職員からは「虐待防止マニュアルを見たことがない」「マニュアルがあるのかも分からない」などの話が聞かれた。
- そのほか、日常生活における記録や、ケアプランに対する記録がほとんどないなど、書類の不備が確認された。

③ 虐待対応ケース会議の開催

高齢者福祉課管理職・職員、地域包括支援センター職員にて、虐待対応ケース会議を実施。

聴き取りの内容から、職員Bの対応を心理的虐待と認定。ただし、職員Bに対しては出勤停止が言い渡されたことから、入所者の安全は確保されていると判断した。

高齢者福祉課管理職・職員にて指導内容について検討。事実確認の結果から、文書で指導内容を提示し、改善計画書の提出を求めることを確認した。

施設長に対し改善計画書の提出を指導するとともに、県に虐待の事実が確認されたことを報告する。

④ 改善計画の確認

1ヶ月後に施設より改善計画書が提出される。

内容を確認。計画どおり改善が行われているか、定期的に訪問して確認することを決定する。

⑤ 評価会議

高齢者福祉課職員、地域包括支援センター職員にて施設訪問し、改善目標が達成できているかどうか確認。高齢者福祉課管理職・職員、地域包括支援センター職員にて評価会議を実施。

虐待が解消し、施設が再発防止に向けての方策を講じていることを確認したため、虐待対応終結とする。

⑥ 終結

虐待としての対応は終結。

引用・参考文献

『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』

厚生労働省、2006年

『千葉県虐待対応マニュアル』

千葉県健康福祉部、2006年

『高齢者虐待防止に向けた体制構築のために ―東京都高齢者虐待対応マニュアル―』

東京都、2006年

『市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き』

(社)日本社会福祉士会、2011年

『高齢者虐待対応ソーシャルワークモデル実践ガイド』(中央法規出版)

(社)日本社会福祉士会、2010年

『高齢者虐待対応マニュアル』

東京都昭島市、2011年

『芦屋市高齢者虐待対応マニュアル』

兵庫県芦屋市、2011年

『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』

(社)日本社会福祉士会、2012年

『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き 帳票・事例編』

(社)日本社会福祉士会、2013年

館山市高齢者虐待対応マニュアル ～第3版・平成29年5月発行

発行 ◆ 館山市

編集 ◆ 館山市地域包括支援センターたてやま

館山市地域包括支援センターなのはな

館山市地域包括支援センターいちご

館山市健康福祉部高齢者福祉課