

田子町高齢者虐待対応マニュアル

改訂版

令和 7 年 3 月

田子町

目次

I はじめに (P3)

II 高齢者虐待について (P8)

III 養護者による虐待への対応 (P12)

IV 高齢者虐待対応の流れ (P16)

- 1 高齢者虐待のサインの気づき
- 2 高齢者虐待の早期発見
- 3 高齢者虐待が発生した場合の支援
- 4 やむを得ない事由による措置について
- 5 成年後見制度の町長申立

V 被虐待者・虐待者への継続的支援 (P28)

- 1 高齢者（被虐待者）への支援
- 2 虐待者・家族（養護者）への支援

VI 養介護施設従事者等による虐待への対応 (P30)

- 1 関係者の役割
- 2 相談・通報・届出に対する町の対応
- 3 事実の確認・青森県への報告
- 4 老人福祉法及び介護保険法の規定による権限の行使
- 5 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止
- 6 身体拘束に対する考え方
- 7 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止

VII 個人情報保護について (P42)

VIII 高齢者虐待相談窓口一覧表 (P44)

IX 様式 (P47)

- (1) 養護者による高齢者虐待の対応帳票
- (2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応帳票

X 関係法令等 (P96)

I はじめに

平成18年に「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」が施行されました。超高齢社会が進展する中、高齢者の虐待に対する相談件数は、全国的に年々増加傾向にあります。

当町は、養護者による高齢者虐待の防止、虐待の早期発見に努めるとともに、高齢者の保護、養護者への支援等、高齢者の権利擁護に資するため「高齢者虐待防止マニュアル」を作成しました。

今後、高齢者虐待のサインに気づき、適切な支援につなぐためのマニュアルとして地域で活用していただき、高齢者を虐待から守り、尊厳を保持しながら、いつまでも安心して住み慣れた地域で過ごせるよう今後も高齢者の虐待防止、虐待の早期発見に努めていきます。

このマニュアルが、高齢者に関わる方々、また、虐待防止に関わる方々への、活動指針としてご活用いただければ幸いです。

Ⅱ 高齢者虐待について

高齢者虐待とは、高齢者の心や身体に深い傷を負わせたり、基本的な人権の侵害や尊厳を奪う行為をいいます。高齢者虐待は、高齢者の尊厳を侵す深刻な問題ですが、特定の人や家庭で起こるものではなく、どこの家庭でも起こりうる身近な問題です。

国においては、高齢者に対する虐待が深刻化してきているという認識のもと、高齢者の人権・利益を守るために、高齢者虐待の防止等に関する行政の責務、虐待を受けた高齢者の保護のための措置、養護者の負担軽減などを鑑み、平成18年4月1日に「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」（以下「法」と略記します。）を施行し、高齢者虐待の防止、虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び養護者に対する適切な支援について、市町村が第一義的に責任を持つことになりました。

また、保健・医療・福祉関係者は、高齢者虐待の早期発見や虐待を受けた高齢者の保護のための施策へ協力するよう努めることとなっています（法第5条第2項）。

法では、「高齢者」とは65 歳以上の者と定義されています（法第3条第1項）。

また、高齢者虐待を

- ① 養護者による高齢者虐待（法第3条第4項）
- ② 養介護施設従事者等による高齢者虐待（法第2条第5項）

に分けて次のように定義しています。

① 「養護者」とは

「高齢者を現に養護するものであって養介護施設従事者等以外のもの」（法第2条第2項）とされており、高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等が該当します。

② 「養介護施設従事者等」とは

老人福祉法および介護保険法に規定する「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する職員が該当します。

	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	・ 老人福祉施設 ・ 有料老人ホーム	・ 老人居宅生活支援事業	「養介護施設」 又は 「養介護事業」 の（※）業務に従事 する者
介護保険法 による規定	・ 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 ・ 介護医療院 ・ 地域密着型介護老人福祉施設 ・ 地域包括支援センター	・ 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	

（※）業務に従事する者とは、直接介護サービスを提供しない者（施設長、事務職員等）や、介護職以外で直接高齢者に関わる田の職種も含みます（高齢者虐待防止法第2条第5項）

1 高齢者虐待の種類

法では、虐待の種類を「身体的虐待」、「介護・世話の放棄・放任」、「心理的虐待」、「性的虐待」、「経済的虐待」の5種類を定義しています。

緊急性が高いと判断される場合（高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている）は、速やかに関係窓口へ連絡してください。

また、緊急性が低いと判断される場合においても、生活状況等の把握を行い、地域で見守りを行っていく必要がありますので、関係窓口にお知らせください。

◇養護者による高齢者虐待類型（例）◇

区分	具体的な例
身体的虐待	① 暴力的行為で、痛みを与えたり、身体にあざや外傷を与える行為。 【具体的な例】 ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。やけど、打撲をさせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 など ② 本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為。 【具体的な例】 ・本人に向けて物を壊したり、投げつけたりする。 ・本人に向けて刃物を近づけたり、振り回したりする。 など ※「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はない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」（東京高裁判決昭和25年6月10日）。上記判例のとおり、身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と認定することができる。 ③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に取り扱う行為。 【具体的な例】 ・医学的判断に基づかない痛みを伴うようなりハビリを強要する。 ・移動させるときに無理に引きずる。無理やり食事を口に入れる。 など ④ 外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。 【具体的な例】 ・身体を拘束し、自分で動くことを制限する（ベッドに縛り付ける。ベッドに柵を付ける。つなぎ服を着せる。意図的に薬を過剰に服用させて、動きを抑制する。など）。

	・外から鍵をかけて閉じ込める。中から鍵をかけて長時間家の中に入れない。など
介護・世話の放棄・放任	① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者、その提供を放棄又は放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 【具体的な例】 ・入浴しておらず異臭がする、髪や爪が伸び放題だったり、皮膚や衣服、寝具が汚れている。 ・水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある。 ・室内にごみを放置する、冷暖房を使わせないなど、劣悪な住環境の中で生活させる。など ② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する。 【具体的な例】 ・徘徊や病気の状態を放置する。 ・虐待対応従事者が、医療機関への受診や専門的ケアが必要と説明しているにもかかわらず、無視する。 ・本来は入院や治療が必要にもかかわらず、強引に病院や施設等から連れ帰る。 など ③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。 ・孫が高齢者に対して行う暴力や暴言行為を放置する。など
心理的虐待	○ 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること。 【具体例】 ・老化現象やそれに伴う言動などを嘲笑したり、それを人前で話すなどにより、高齢者に恥をかかせる（排泄の失敗、食べこぼしなど）。 ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う。 ・侮蔑を込めて、子どものように扱う。 ・排泄交換や片づけをしやすいという目的で、本人の尊厳を無視してトイレに行けるのにおむつをあてたり、食事の全介助をする。 ・台所や洗濯機を使わせないなど、生活に必要な道具の使用を制限する。 ・家族や親族、友人等との団らんから排除する。など
性	○ 本人への性的な行為の強要又は性的羞恥心を催すあらゆる形態の行為。

的 虐 待	【具体例】 ・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。 ・排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下半身を裸にしたり、下着のまままで放置する。 ・人前で排泄行為をさせる、おむつ交換をする。 ・性器を写真に撮る、スケッチをする。 ・キス、性器への接触、セックスを強要する。 ・わいせつな映像や写真を見せる。 ・自慰行為を見せる。など
経 済 的 虐 待	○ 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。 【具体例】 ・日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない。 ・本人の自宅等を本人に無断で売却する。 ・年金や預貯金を自分の借金返済等のために無断で使用する。 ・入院や受診、介護保険サービスなどに必要な費用を支払わない。 など ※養護しない親族による経済的虐待について「養護者による虐待」として認定する

◇養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）◇

区分	具体的な例
身体的虐待	① 暴力的行為 ・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、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。など ※「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はない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」（東京高裁判決昭和25年6月10日）。上記判例のとおり、身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と認定することができる。 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 ・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。 ・家族からの要望等で、高齢者の自宅に外鍵をかけて外出できないようにする。 ・通所サービスの送迎時に、無理やり車両に乗降させる、身体を強く引っ張る。 など ③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体的拘束・抑制

介護・世話の放棄・放任	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 ・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。 ・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。 ・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。など 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 ・医療が必要な状況にもかかわらず、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。 ・介護提供事業者等からの報告・連絡等を受けていたにもかかわらず、高齢者の状態変化に伴う介護計画等の見直しを怠る。など 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 ・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。 ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。など ④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置 ・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ていない。 ・高齢者からの呼びかけに対し「ちょっと待ってね」等と言い、その後の対応をしない。 ・必要なセンサーの電源を切る。など ⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること ・施設管理者や主任等が虐待の通報義務や虐待防止措置義務を怠る。など
--------------------	---

区分	具体的な例
心理的虐待	① 威嚇的な発言、態度 ・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」などと言いつつ脅す。など ② 侮辱的な発言、態度 ・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。など ③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度 ・「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。 ・高齢者がしたくてもできないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。など ④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 ・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おむつを使う。 ・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。など ⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由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。など ⑥ その他 ・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・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。など

性的虐待	○本人への性的な行為の強要又は性的羞恥心を催すあらゆる形態の行為。 ・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、無理やり話させる）。 ・わいせつな映像や写真を見せる。 ・本人を裸にする、又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。 ・排せつ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、下着のままで放置する。 ・人前で排せつをさせたり、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。など
------	---

区分	具体的な例
経済的虐待	○ 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。 ・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、おつりを渡さない）。 ・立場を利用して、「お金を貸してほしい」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。など

Ⅲ 養護者による虐待への対応（法第16条）

1 田子町の虐待対応システム

法第16条において、「市町村は、高齢者虐待の防止や早期発見、虐待を受けた高齢者や養護者に対する適切な支援を行うために、関係機関や民間団体との連携協力体制を整備しなければならない」と規定されています。

具体的な援助・支援については、高齢者虐待防止の観点から個別支援に至る各段階において関係機関・団体等と連携協力し、虐待のおそれのある高齢者や養護者・家族に対し、事例に応じた対応策等を検討し、多面的な支援を行います。

また居宅介護支援事業所や地域包括支援センターそれぞれが担当する地域における住民の実態把握を行い、地域内の支援を必要とする高齢者を見出し、総合相談につなげるとともに、適切な支援、継続的な見守りを行い、更なる問題の発生の防止に努めます。

田子町における虐待対応については、「高齢者虐待の相談と支援の流れ」の図のように、設置している居宅介護支援事業所や地域包括支援センターが窓口となります。地域住民への啓発等の見守りネットワークの整備や、高齢者虐待の通報・相談があった場合は必要に応じ、関係者によるケース検討会議等を開催します。

（１）虐待発見経路

- ① 本人、家族から
- ② 近隣住民から
- ③ 民生委員・ほのぼの協力員、地域連携ネットワーク関係者等から
- ④ 介護サービス従事者から
- ⑤ 介護保険介護認定調査員から
- ⑥ 地域包括支援センターの実態把握から

など

（２）町及び地域包括支援センターが中心となり関係者の参加によるケース検討会議の開催

- ① 緊急性の判断支援
- ② メンバーの決定
- ③ 関係者の情報の共有
- ④ 役割の明確化
- ⑤ 処遇方針の共有

(3) 高齢者虐待防止支援・対応方法

① 地域での見守り

介護保険のサービスを利用されていない場合は保健師や地域包括支援センター職員による訪問、地域の方々による見守りを実施

② 介護保険等の在宅サービス利用

ケアマネジャーや介護サービス提供事業者によるサービスの提供と見守り

③ 施設利用

認知症などによる認知障害により在宅生活が難しいと判断された場合は施設の利用以上のような高齢者虐待に対する支援・対応を行うとともに、定期的に被虐待者や家族の状況をモニタリングし、状況の変化について迅速に対応します。

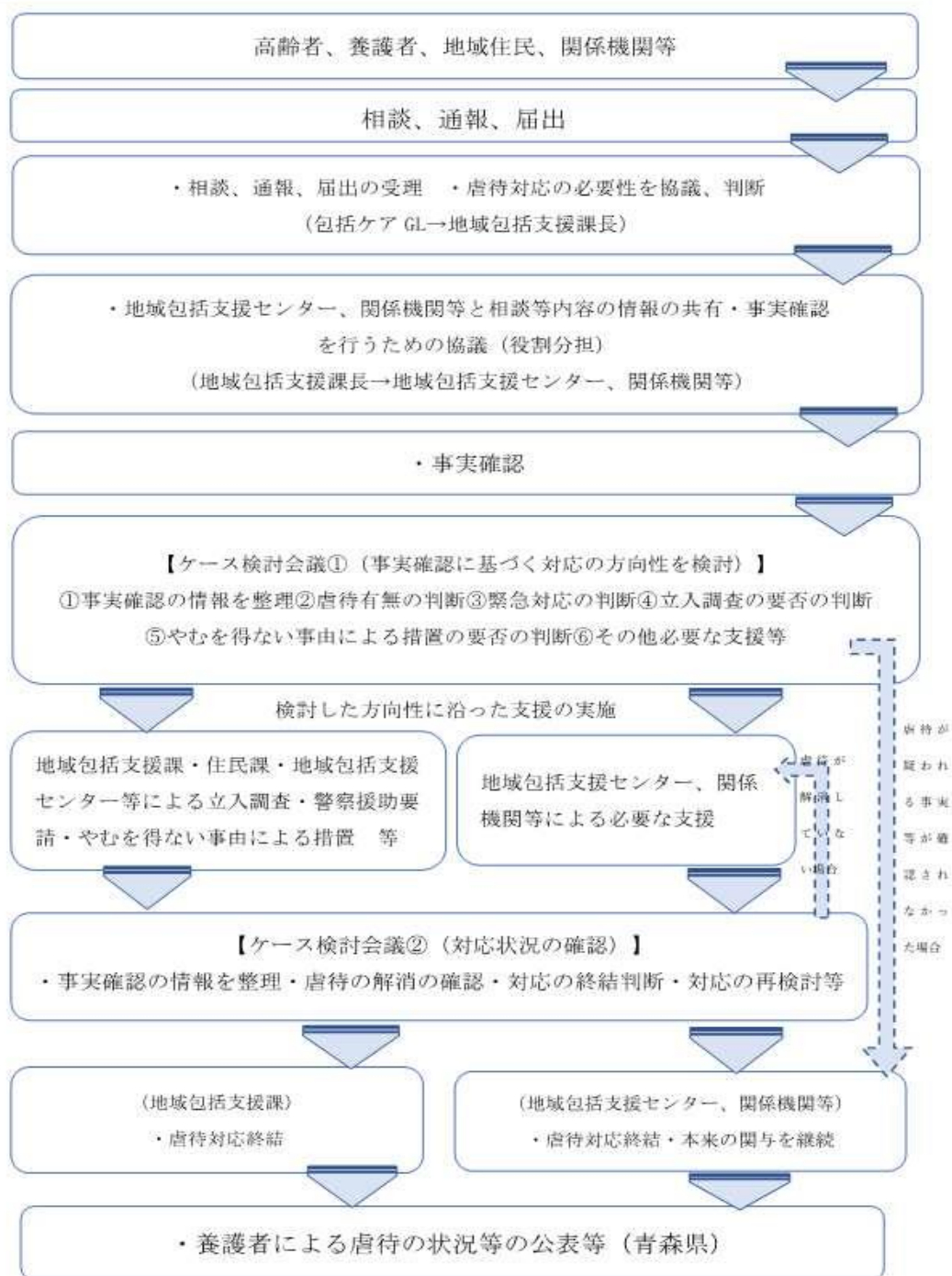
以上のような小売り者虐待に対する支援・対応を行うとともに、定期的に被虐待者や家族の状況をモニタリングし、状況の変化について迅速に対応します。

養護者による高齢者虐待の対応（フローチャート）

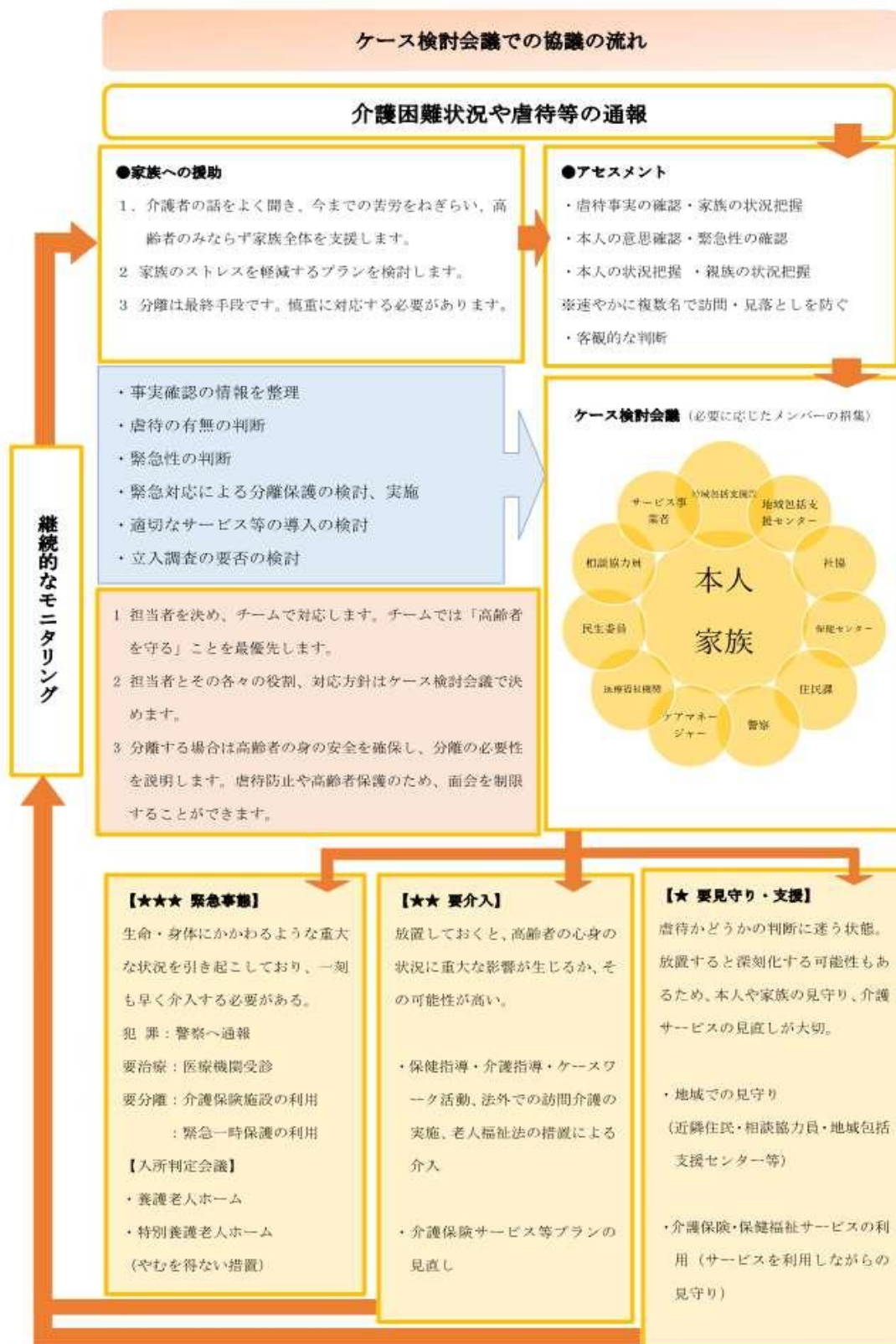
(1) 養護者による高齢者虐待の対応（フローチャート）

高齢者虐待防止法では、「高齢者」とは65歳以上の者と定義されています。また、高齢者虐待を

(1) 養護者による高齢者虐待と(2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待に分けて定義しています。



高齢者虐待の相談と支援の流れ



IV 高齢者虐待対応の流れ

高齢者虐待をしている家族には、「虐待をしている」という自覚がない場合が多く、虐待を受ける側にも、家族をかばう気持ちや世間に知られたくないという気持ちがあったり、本人自身が虐待を自覚していないケースもあります。

ただし、当事者の自覚の有無に関わらず、客観的にみて権利侵害が行われている場合には、その行為は「虐待」とみなされます。

1 高齢者虐待のサインへの気づき

高齢者虐待の早期発見には、高齢者の身近にいるかたの「気づき」が非常に重要であり、これによってその後の援助の内容も大きく変わってきます。

- ・入浴の際に、身体に傷やあざをみつけたことはありませんか。
- ・ご近所で急に外出が少なくなったかたはいませんか。
- ・介護に悩んでいるご家族はいませんか。
- ・デイサービスなどで、愚痴をこぼしているかたはいませんか。
- ・医療、介護サービスを拒否している家族はいませんか。
- ・担当のケアマネジャーと会うことを拒否する家族はいませんか。
- ・高齢者がいるお宅で、夜間等に罵声、怒声が聞こえてくるご家庭はありませんか。

あなたの身近にこんな方いらっしゃいませんか？

虐待者と被虐待者の
心理背景を理解しましょう。

虐待者

- ・介護疲れにより、心にゆとりが持てない。
- ・虐待に関する認識が低く、虐待をしているという自覚がない。
- ・家族間で確執がある。 など

被虐待者

- ・どこに相談してよいかわからない。
- ・権利意識が低く、あきらめの気持ちが強い。
- ・相談した場合の仕打ちにおびえている。 など

【高齢者虐待早期発見のためのチェックリスト】

A 身体的虐待を受けている場合のサイン

・身体に小さなキズが頻繁にみられる。	
・太腿の内側や上腕部の内側、背中等にキズやみみずばれがみられる。	
・回復状態が様々な段階のキズ、あざ等がある。	
・頭、顔、頭皮等にキズがある。	
・臀部や手のひら、背中等に火傷や火傷跡がある。	
・急におびえたり、恐ろしがったりする。	
・「怖いから家にいたくない」等の訴えがある。	
・キズやあざの説明のつじつまが合わない。	
・主治医や保健、福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。	
・主治医や保健、福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまが合わない。	

B 心理的虐待を受けている場合のサイン

・かきむしり、噛み付き、ゆすり等がみられる。	
・不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠等）を訴える。	
・身体を萎縮させる。	
・おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどの症状がみられる。	
・食欲の変化が激しく、摂食障害（過食、拒食）がみられる。	
・自傷行為がみられる。	
・無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。	
・体重が不自然に増えたり、減ったりする。	

C 性的虐待を受けている場合のサイン

・不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。	
・肛門や性器からの出血やキズがみられる。	
・生殖器の痛み、かゆみを訴える。	
・急に怯えたり、恐ろしがったりする。	
・ひと目を避けるようになり、多くの時間を一人で過ごすことが増える。	
・主治医や保健、福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。	
・睡眠障害がある。	
・通常の生活行動に不自然な変化がみられる。	

D 経済的虐待を受けている場合のサイン

・年金や財産収入等があることは明白なのにもかかわらず、お金がないと訴える。	
・自由に使えるお金がないと訴える。	
・経済的に困っていないのに、利用負担のあるサービスを利用したがない。	
・お金があるのにサービスの利用料や生活費の支払いができない。	
・資産の保有状況と衣食住等生活状況との落差が激しくなる。	
・預貯金が知らないうちに引き出された、通帳がとられたと訴える。	

E 介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）のサイン（自己放任も含む）

・居住部屋、住居が極めて非衛生的になっている、また異臭を放っている。	
・部屋に衣類やおむつ等が散乱している。	
・寝具や衣類が汚れたままの場合が多くなる。	
・汚れたままの下着を身につけるようになる。	
・かなりのじょくそう（褥創）ができてきている。	
・身体からかなりの異臭がするようになってきている。	
・適度な食事を準備されていない。	
・不自然に空腹を訴える場面が増えてきている。	
・栄養失調の状態にある。	
・疾患の症状が明白にもかかわらず、医師の診断を受けていない。	

F セルフネグレクト（自己放任）のサイン

・昼間でも雨戸が閉まっている。	
・電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受信料、家賃等の支払いを滞納している。	
・配食サービス等の食事がとられていない。	
・薬や届けた物が放置されている。	
・ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になる。	
・何を聞いても「いいよ、いいよ」と言って遠慮をし、あきらめの態度がみられる。	
・室内や住居の外にゴミがあふれていたり、異臭がしたり、虫がわいている状態である。	

セルフネグレクト（自己放任）とは

認知症などにより、判断能力の衰えたひとり暮らしの高齢者が、自ら他者に対して援助を求めず、自分で自分の日常生活を放置している状態。

高齢者虐待に準じた対応が必要です。

G 家族の状況に見られるサイン

・高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。	
・高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる。	
・他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがみられる。	
・高齢者の健康や疾患に関心がなく、医師への受診や入院の勧めを拒否する。	
・高齢者に対して過度に乱暴な口のきき方をする。	
・経済的に余裕があるように見えるのに、高齢者に対してお金をかけようとしな い。	
・保健、福祉の担当者と会うのを嫌うようになる。	

H 地域からのサイン

・自宅から高齢者や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴・うめき声、物が投げられる音 が聞こえる。	
・庭や家屋の手入れがされていない、または放置の様相（草が生い茂る、壁のペン キがはげている、ゴミが捨てられている）を示している。	
・郵便受けや玄関先等が、1週間前の手紙や新聞で一杯になっていたり、電気メー ターがまわっていない。	
・気候や天気が悪くても、高齢者が長時間外にいる姿がしばしばみられる。	
・家族と同居している高齢者が、コンビニやスーパー等で、一人分のお弁当等を頻 繁に買っている。	
・近所づきあいがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる。 ・高齢者が道路に座り込んでいたり、徘徊している姿がみられる。	

2 高齢者虐待の早期発見

法では、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、市町村への通報義務等が規定されており、特に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、市町村に通報しなければならないとの義務が課されています。

また、高齢者福祉の職務に携わっている者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めなければならないことが法に規定されています。

「Ⅳ 高齢者虐待対応の流れ」にもあるとおり、高齢者虐待をしている養護者本人には、虐待をしているという認識がない場合が多く、また、虐待を受けている高齢者自身も養護者をかばう、知られたくないなどの思いがあるため、虐待の事実を訴えにくく、家庭内における高齢者虐待は発見しにくい状況にあります。

そのため、地域住民の皆様の「気づき」は非常に重要なものとなります。

「あれっ！おかしいな…。」と思ったら「高齢者虐待早期発見のためのチェックリスト」（様式参照）を活用し、虐待の疑いがより濃くなる場合は、速やかに通報をいただきたいと思います。

虐待を発見された皆様へ

虐待は地域の皆様の身近でおこっています。

皆様の「気づき」を通報することで、虐待を受けている高齢者を救うことができます。

「あれっ！、おかしいな…。」と思ったら、地域包括支援課や、高齢者がお住まいの地域包括支援センターや居宅介護支援事業所へご相談ください。

高齢者虐待の緊急性を判断し、事実確認（必要な場合は、立入調査）や支援（必要な場合は、措置入所などのやむを得ない措置）を行います。

3 高齢者虐待が発生した場合の支援

高齢者虐待の対応の緊急性は、高齢者や養護者の状況の変化により随時変化することを認識し、随時状況を確認し、変化に対応する必要があります。

まず、第一に優先すべきことは、高齢者本人の安全確保です。

支援にあたっての重要ポイント

虐待の事実確認

本人の意思確認

緊急性の確認

- 虐待事実の確認、本人の意思確認、緊急性の確認は複数のスタッフで行う。
- 事業所による対応を行うとともに、町若しくは地域包括支援センターに連絡する。
- 地域包括支援センターでは、個別ケース検討会議を開催する。
- 緊急性の高いものは、一時保護（病院・施設等）で対応する。
- 緊急性が高くない場合は、介護サービス利用開始への支援や地域での継続した見守りの体制を確保する。
- 判断能力の不十分な方に対しては、成年後見制度等の活用を考える。など

ケース検討会議留意事項

- 町及び地域包括支援センターが、ケースに関わっている担当者の相談内容等から、必要と思われるメンバーを緊急に招集し、開催する。
- ケース検討会議では、ケースについて、それぞれの立場からみたケース像を話し合い、ケースの全体像について共通確認を行う。
- ケースに対して、実際に誰がどのように関わるのか、それぞれの機関の役割を明確化する。
- 支援の方針や次回のカンファレンスの時期等を話し合う。

(1) 虐待の事実確認

虐待の事実確認は複数のスタッフで行います。

正確な情報を集めるため、複数のスタッフが細部にわたり観察を行い、総合的な判断を行います。

(2) 本人の意思確認

被虐待者自身がどうしたいか、という本人の意思確認が不可欠です。

本人が認知症高齢者等で意思確認が困難な場合であっても、家族と一緒にのときの顔つきや表情で本人の気持ちの確認に努めます。また他の家族や後見人等の意思を確認します。

(3) 緊急性の確認

本人の生命・身体に危険はないか、対応の緊急性について確認します。

緊急性が高いと思われるケース

- 生命が危ぶまれるような状況が確認される、もしくは予測される
 - ・骨折、頭蓋内出血、重症のやけどなどの深刻な身体的外傷
 - ・極端な栄養不良、脱水症状
 - ・「うめき声が聞こえる」などの深刻な状況が予測される情報
 - ・器物（刃物、食器など）を使った暴力の実施もしくは脅しがあり、エスカレートすると生命の危険性が予測される
- 本人や家族の人格や精神状況に歪みを生じさせている、もしくはそのおそれがある
 - ・虐待を理由として、本人の人格や精神状況に著しい歪みが生じている
 - ・家族の間で虐待の連鎖が起こり始めている
- 虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない
 - ・虐待が恒常的に行われているが、虐待者の自覚や改善意欲がみられない
 - ・虐待者の人格や生活態度の偏りや社会不適応行動が強く、介入そのものが困難であったり改善が望めそうにない
- 高齢者本人が保護を求めている
 - ・高齢者本人が明確に保護を求めている

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きは、町の職員や地域包括支援センター職員のほか、介護サービス事業者等が、高齢者の自宅に立ち入り、必要な調査を行います。また、これらの業務を行うにあたって、必要であると判断される場合においては、警察に対し援助を求めます。

対応が遅れると被虐待者の生命に関わる場合もあるので、人命最優先の対応が必要です。

支援拒否がある場合

● 関わりのある機関からのアプローチ

ケアマネジャーや介護サービス事業所職員、地域包括支援センター職員などから養護者に対して介護負担を軽減するためにショートステイ等の介護サービスが利用できるなどの情報を伝え、養護者の介護負担に対する理解を示すことで、事実確認調査や援助に対する抵抗感を減らします。

● 医療機関への一時入院

高齢者に外傷や体力の低下等が疑われる場合には、協力が得られやすい医師や医療機関に協力を仰いで検査入院等の措置を取り、次の対応を検討します。

● 親族、知人、地域関係者等からのアプローチ

養護者と面識のある親族や知人、地域関係者などがいる場合には、それらの人に養護者の相談にのってもらいながら、高齢者や養護者等の状況確認や高齢者虐待対応窓口へのつなぎをしてもらいます。

● 立入調査

高齢者の生命又は身体に関わる事態が生じているおそれがあるにも関わらず、上記に示すようなアプローチでは調査や介入が困難な場合には、行政権限として認められている立入調査の実施について、緊急的な対応措置として検討します。

支援拒否がない場合

- 継続した見守りと予防的な支援

定期的な訪問を継続し、高齢者本人と養護者等の状況を確認しながら相談に応じ、適切なサービス等の利用を進めます。

- 介護保険サービスの活用（ケアプランの見直し）

高齢者本人に対する適切な介護と養護者の介護負担やストレスの軽減を図ることを目的に、介護保険サービス等を導入します。

- 介護に関する情報提供

養護者に認知症高齢者の介護に対する正確な知識がない場合や、高齢者が重度の要介護状態にあり介護負担が大きい場合などは、正確な知識や介護技術に関する情報の提供を行います。

- 専門的な支援

要介護者や家族に障害等があり、養護者自身が支援を必要としているにもかかわらず十分な支援や治療を受けられていなかったり、経済的な問題を抱えていて債務整理が必要な場合などは、それぞれに適切な対応を図るため、専門機関からの支援を依頼します。

（４）ケース検討会議の開催

事実確認に基づいた情報を共有の上、対応の方向性を検討します。

事実確認結果をもとにした情報を整理し、虐待の有無の判断、緊急性の判断、対応方針を決定します。

4 やむを得ない事由による措置について

(1) 「やむを得ない事由」とは、どのような場合に該当するのか

「やむを得ない事由」とは、事業者と「契約」をして介護保険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」を期待しがたいことを指します。

「やむを得ない事由による措置」とは、「やむを得ない事由」によって契約による介護保険サービスを利用することが著しく困難な 65 歳以上の高齢者に対して、市町村長が職権により介護保険サービスを利用させることができるというものです。

《やむを得ない事由による措置のサービスの種類》

- ・訪問介護 ・通所介護 ・短期入所生活介護
- ・小規模多機能型居宅介護 ・認知症対応型共同生活介護 ・特別養護老人ホーム

「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」の施行に伴い、老人福祉法に基づくやむを得ない措置は、要介護者または要介護認定を受け得る者のみならず、虐待により一時的に心身の状況に悪化を来しているものの要介護認定を受けられるか判断できない高齢者についても適用されます。

「やむを得ない事由による措置」に関しては、以下の項目に配慮して適切に運用することが求められています。

- 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られる場合など、当該高齢者の保護を図るため必要がある場合に措置を行います。
- 措置の際、虐待者の同意は必要とせず、措置先は虐待者に伝える必要はありません。
- 本人の同意は事実上必要ですが、判断能力が不十分な場合は措置が可能です。
- 本人が費用負担できない場合でも措置が可能です。

なお、法においては市町村に対し「やむを得ない事由」による措置をとるために必要な居室を確保することを求めています。特別養護老人ホーム等においては入所待機者が多いことなどから、「災害、虐待その他のやむを得ない事情がある場合」の定員超過を例外的に認めています。

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）（抜粋）

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。

※ 単なる特別養護老人ホームへの入所措置であれば、介護報酬上の減算の対象外となるのは、定員の 5% 増（定員 50 人の特別養護老人ホームでは 2 人まで）ですが、虐待に関わる場合であれば、措置による入所であるかどうかを問わず、かつ、定員を 5% 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。

(2) 「やむを得ない事由」による措置の手順

- ① 発見・相談・連絡 ⇒ 通報・相談等により虐待ケース発見
- ② 事実の確認 ⇒ 内容、実態の把握、措置要件の適合性の確認等
- ③ 要介護認定 ⇒ 認定を受けていない場合は認定申請を支援
- ④ 措置決定 ⇒ ②及び③に基づき措置決定
- ⑤ サービス提供 ⇒ 町が事業者に委託し、介護保険サービスを提供
- ⑥ 費用支弁 ⇒ 介護保険サービス費用の1割（利用者負担分）を町が措置費で支払い
- ⑦ 費用徴収 ⇒ 高齢者または扶養義務者から、支払能力に応じて町が費用を徴収
- ⑧ やむを得ない事由の解消 ⇒ 特別養護老人ホームに入所したことなどにより、虐待者か事由の解消ら分離できた場合、又は、成年後見制度の活用により、介護保険サービス利用の契約ができる状態になった場合
- ⑨ 措置解除 ⇒ 措置が解除され、高齢者は通常の利用（契約によるサービス利用）に移行

5 成年後見制度の町長申立

法では、適切に市町村長による成年後見制度利用開始の審判請求（以下、「町長申立て」）を行うことが規定されています。（第9条）

成年後見の申立ては、民法により本人や配偶者、4親等以内の親族等が行うことができると規定されていますが、町（市町村）長は、65歳以上の者につき、その福祉を図るために特に必要があると認めるときは、後見開始等の審判を請求することができます。（老人福祉法第32条）

町長申立てを行うに当たり、町は、基本的には2親等以内の親族による申立ての意思を確認すれば足りる取扱いになっています（ただし、2親等以内の親族がいない場合であっても、3親等又は4親等の親族であって申立てをするものの存在が明らかである場合には、町長申立ては行われなことが基本となります）。

なお、虐待等の場合で2親等以内の親族が申立てに反対する場合も考えられます。そのような場合には、2親等以内の親族がいたとしても、本人の保護を図るため、町長申立てが必要となる場合があります。

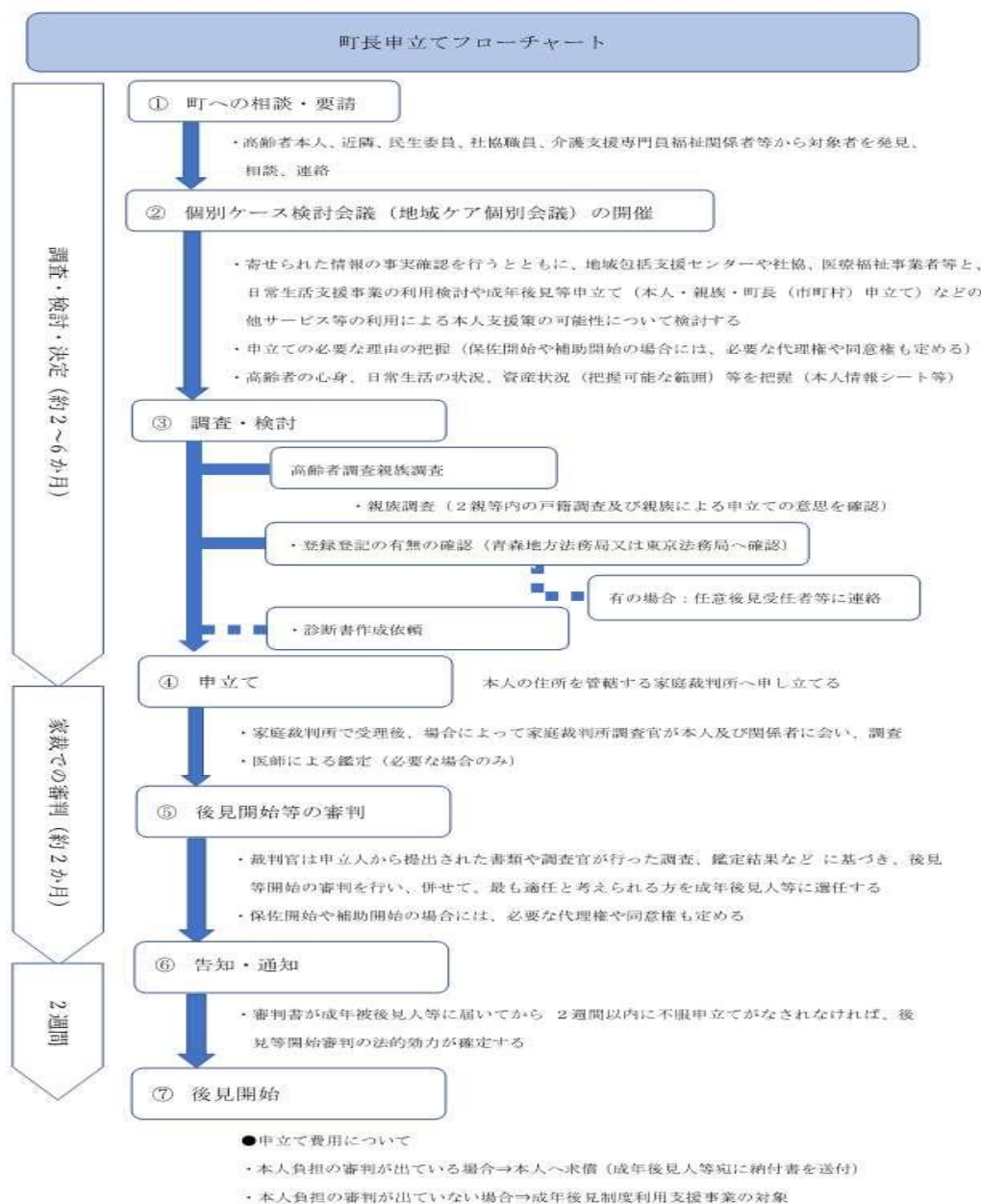
●成年後見制度活用の判断

認知症等で判断能力が低下している高齢者への虐待において成年後見制度を活用する具体的な場面としては、以下のような状況が想定できます。

【参考】成年後見制度を活用することが想定される状況

- ① 経済的虐待等の場面で、高齢者の生活（医療・介護）のための年金等、収入・資産を確保する必要がある場合
- ② 介護・世話の放棄・放任や介入拒否の場面で、介護保険サービスの利用など生活上必要な契約を締結するに際し、高齢者に代わって高齢者の利益のために判断をすることで、養護者の意思を遮断することができる場合
- ③ やむを得ない事由による措置から契約に切り替える場合
- ④ 経済的虐待によって奪われた財産の回復を図る場合 など

成年後見制度の活用が必要と判断した場合は、町長申立ての準備に入ります。



V 被虐待者・虐待者への継続的支援

高齢者虐待については、虐待にいたるまで長い期間をかけてこじれてきたケースが多く、これらのケースを支援していくことは、長期的、かつ継続的な支援が必要になってくることも考えられます。

そのため、支援を行うにあたって、被虐待者への支援、虐待者を含む家族への支援を包括的・継続的に行っていくことが重要となります。

1 高齢者（被虐待者）への支援

(1) 安全な環境の整備

虐待を受けるということは、安心して暮らせる環境におかれていない状況であるため、支援者は、この視点に立って援助・支援の方向性を考えていかなければなりません。

具体的な安全の確保については、虐待者との分離が考えられます。

分離は、虐待ケースの緊急性の度合いにもよりますが、介入時の対応策として「一時緊急保護（ショートステイ等）」「医療機関への入院」といった形で、被虐待者を別の機関へ保護する場合と、犯罪の可能性がある場合、一時的に虐待者を拘束し、その間に被虐待者の安全を確保するといった場合があります。

ただし、これらの支援は、いずれも短期的な安全の確保に留まるものであり、支援者はこの期間に、虐待者を含む介護者・家族への支援を行ったり、サービスを調整したり、長期的に安全を確保できるよう、環境を整えていくことが必要です。

(2) 必要な医療や介護サービスの確保

身体・生命の安全といった観点からも「必要な医療や介護」が受けられるように援助していくことは大変重要です。身体的虐待やその他の虐待が複層化している場合、介入がさらに難しくなってきます。

こういった場合は、関係者でケース検討を行い、家族を含めたケースの抱える問題を分析し、効果的なアプローチを実践するために役割分担を行います。

特に医師による、必要な医療や介護の必要性についての発言・助言は、家族・本人への影響力も大きいと思われます。

また、ケース検討会議において検討を重ねた結果、どうしても支援策が見つからない場合においては、行政による措置入所等によって、医療や介護を確保する必要があります。

この場合においても、短期的な支援と長期的支援の両方を念頭において関わる必要があります。

2 虐待者・家族（養護者）への支援

（１）養護者との間に信頼関係を確立する。

高齢者虐待の問題を根本的に解決するためには、支援する側が養護者を含む家族全体を支援するという視点に立ち、まず養護者との信頼関係を確立するように努める必要があります。

（２）介護負担・介護ストレスの軽減を図る、ねぎらう

介護負担が虐待の主な要因と考えられるケースでは、介護負担の軽減のため、デイサービスやショートステイ等介護保険サービスの利用を勧めたりする等、具体的に提案をして積極的に軽減を図る必要があります。

また適切な介護技術を身につけてもらうことで、負担が軽減され、介護の質も向上するため、介護講習会への参加を呼びかけることも有効です。さらに、精神的なストレス発散のため、養護者に対しての言葉かけや家族会への参加を促すこと等も、精神的支援として重要です。

（３）養護者自身の抱える課題への対応

養護者が虐待発生の要因と直接・間接的に関係する疾患や障がい、経済状況等の生活上の課題を抱えている場合や虐待が解消した後も養護者が引き続きこれらの課題を抱えている場合は、適切な機関につなぎ、支援が開始されるよう働きかけを行うことが重要です。

（４）家族関係の回復や生活の安定を目的とする

支援の最終的な目標は、虐待によって双方ともに傷ついた家族関係の回復であり、また虐待の要因となっていた様々な問題が解決され、生活が安定することです。

したがって、支援方針を決めた後も、定期的に訪問し、状況の変化をモニタリングしながら、最終目標に近づけるよう適宜修正していくことが必要です。例えば、一時分離を図った後であっても、支援はそれで終わりということではなく、虐待が虐待の自覚と反省の気持ちを持てるよう寄り添って促すとともに、再び虐待に至らないようにどうしたらよいかをともに考え、解決策へ一歩踏み出せるように支援を行っていくことが考えられます。

分離先への面接を定期的に行い、その中で虐待のおそれが低くなったと認められれば、また家庭に被虐待者を戻して、家族関係の回復を図ることも期待できると思われます。

VI 養介護施設従事者等による虐待への対応

法では、高齢者の福祉・介護サービス業務に従事する者（養介護施設従事者等）による高齢者虐待の防止についても規定されています（法第2条、第20～26条）。

養介護施設従事者等からの通報や届出は、電話、手紙等様々な方法・経路で行われるものと考えられますが、町は通報等に対して、迅速かつ正確な事実確認を行うとともに事案に対し適切に対応するよう努めます。

1 関係者の役割

法に規定されている「養介護施設従事者等」の範囲は（P. 4）に示すとおりであり、介護保険施設等の入所施設や介護保険居宅サービス事業者等、老人福祉法や介護保険法で規定されている高齢者向け福祉・介護サービスに従事する職員全てが対象となります。

また、虐待への対応に当たっての施設従事者等及び町の役割は以下のとおりです。

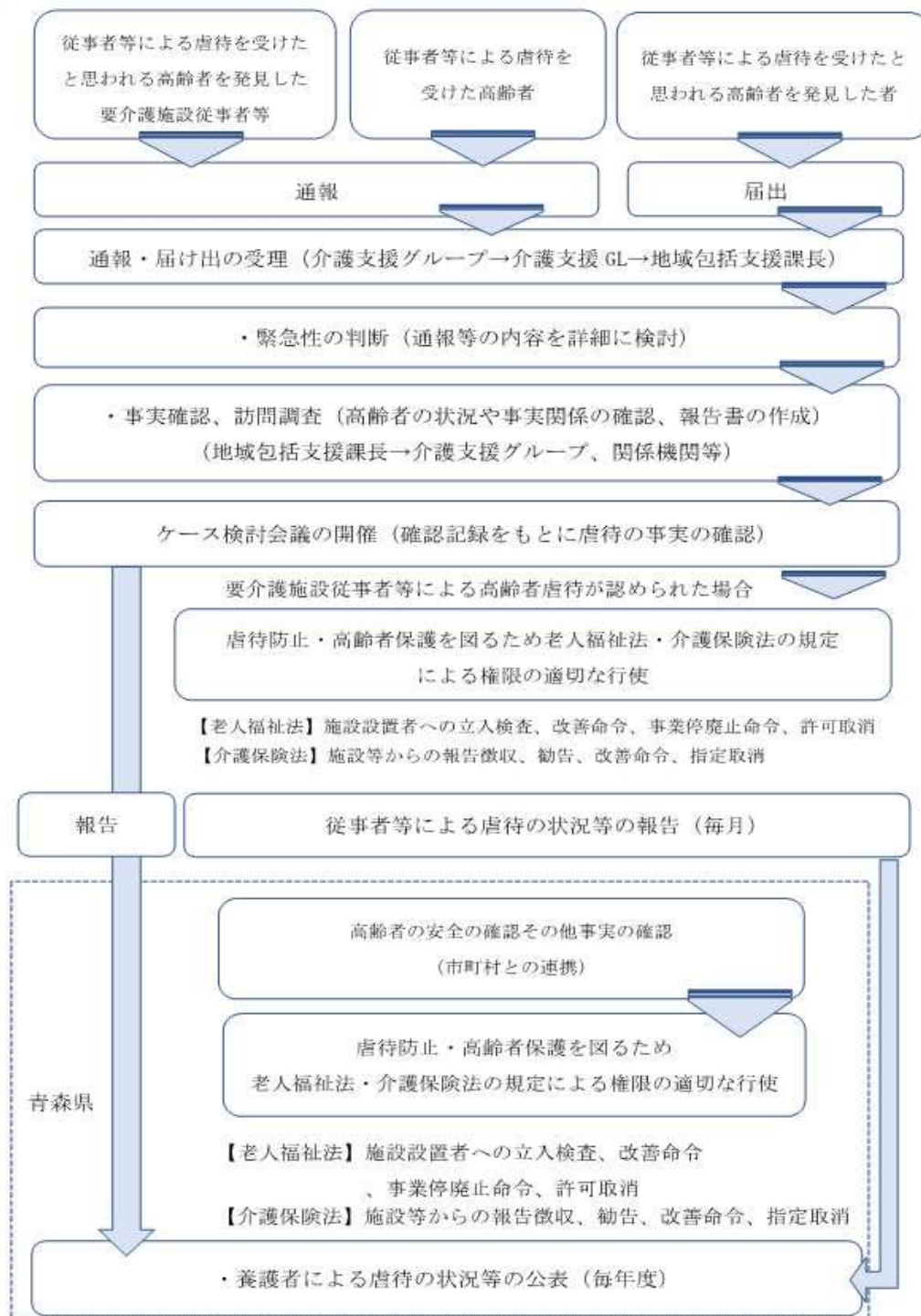
関係者	条文	役割
施設設置者・事業者	法第20条	・従事者等への研修の実施 ・苦情処理体制の整備 ・その他高齢者虐待防止のための措置
介護施設従事者等	法第21条	・虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、市町村への速やかな通報（義務）
介護施設従事者以外の者	法第21条	・虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、市町村への速やかな通報 ① 高齢者の生命又は身体に重要な危険が生じている場合（義務） ② ①以外の場合（努力義務）
市町村	法第21条 法第22条 法第24条	・第18条に規定する対応部局・窓口の周知 ・通報内容の事実確認 ・通報事項の県への報告 ・老人福祉法または介護保険法による権限の適切な行使

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応（フローチャート）

(2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応（フローチャート）

高齢者虐待防止法では、「高齢者」とは65歳以上の者と定義されています。また、高齢者虐待を

（１）養護者による高齢者虐待と（２）養介護施設従事者等による高齢者虐待に分けて定義しています。



2 相談・通報・届出に対する町の対応

(1) 通報・届出の受付

町に対する養介護施設従事者等からの通報や虐待を受けた高齢者からの届出は、電話匿名での手紙、あるいは介護保険事業者の定める第三者委員からの通報等様々な方法・経路で行われ、また、都道府県や他事業所等を経由して町に情報が寄せられる場合もあります。

虐待に関する通報等の内容は、サービス内容に対する苦情、虚偽、また過失による事故の可能性等も考えられることから、通報等を受けた際には、町として迅速かつ正確な事実確認を行います。

(2) 高齢者の居所と家族等の住所地が異なる場合

高齢者が入所している養介護施設の所在地と通報等を行った家族等の住所地が異なる場合には、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、当該市町村は速やかに養介護施設所在地の市町村に引き継ぎます。

(3) 相談・通報等の受理後の対応

① 受付記録の作成

町は、高齢者虐待に関する相談や通報等を受けて、虐待の状況や高齢者の生活状況、相談者の情報などの記録を作成します。

② 通報等の内容を検討

高齢者虐待に関する通報等では、緊急な対応が求められる事態も考えられます。そのため、受付記録をもとに、関連情報の確認と事実確認のための準備等（事実確認方法・確認項目・確認先機関等の検討等）を行います。

③ 事実確認の実施

事実確認に関しては、「町による事実の確認 P 34」のとおりです。

④ ケース検討会議の開催

事実確認に参加した高齢者虐待や介護保険の担当部署及びその他関連するメンバーによる虐待対応ケース検討会議を行い、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、対応方針を決定します。

ア 緊急性があると判断したとき

- ・ 高齢者の生命や身体に重大な危険が生じるおそれがあると判断した場合、町は適切な手段を選択し、関係機関との調整を図り、早急に介入します。
- ・ 高齢者の安全の確認、保護を優先するとともに施設従事者等から事情を聴取し、取るべき措置について説明します。

イ 緊急性はないと判断したとき

- ・ 緊急性がないと判断できる場合や方法が不足している場合には、町は関係する機関の確認、調査依頼、役割分担の方針等を決め、その後の調査に当たります。

⑤青森県への報告

青森県への報告に関しては、「町から県への報告（P36）」のとおりです。

（４）個人情報の保護

個人情報の保護に関しては、基本的に「Ⅶ 個人情報の保護について」にあるとおりです。

（５）通報等による不利益取扱いの禁止

法では、

- （１）刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務に関する法律の規定は、養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報を妨げるものと解釈してはならないこと（養介護者による高齢者虐待についても同様）。（法21条第6項）
- （２）養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等を行った従業者等は通報等をしたことを理由に解雇その他不利益な取扱いを受けないこと（法第21条第7項）。が規定されています。

こうした規定は、養介護施設等における高齢者虐待の事例を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図るために設けられたものです（ただし、虚偽または過失による通報に対しては、この規定は適用されません）。

なお、公益通報者保護法では、労働者が公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。

※ 公益通報者に対する保護規定

- ① 解雇の無効
- ② その他不利益な取扱い（降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職金の強要、専ら雑務に従事させること、退職金の減給・没収等）の禁止

3 事実の確認・青森県への報告

(1) 町による事実の確認

町は、通報等を受けて、2（3）のように通報等内容の事実確認や高齢者の安全確認を行います。

事実確認の調査は、通報等がなされた養介護施設従事者等の勤務する養介護施設・養介護事業所及び、虐待を受けたと思われる高齢者に対して実施します。

通報が明らかな虚偽であると判断される場合を除き、正確に事実確認を行い、事案の実態や背景を慎重に見極めます。

こうした事実確認等は、基本的には、養介護施設等への指定権限等の有無に関わらず、通報等を受けた市町村が行います。その中でも、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、迅速に対応することが必要です。ただし、町が指定権限を有していない場合は、指定権限等を有する県と連携し、実施します。

事実確認等の方法については、通報等の内容（情報の確度、事案の緊急性等）や養介護施設等の状況を踏まえ、以下の3つの中から適切なものを検討のうえ、実施します。

- 法の趣旨を踏まえて、養介護施設等の任意の協力の下に行う調査
- 介護保険法に基づくいわゆる「実地指導」
- 介護保険法に基づくいわゆる「監査」

次の（2）に示すとおり、町が行う事実確認により養介護施設従事者等による高齢者虐待が確認された場合、町から県に報告します。

◆ 事実確認項目、留意事項等

1) 調査項目

① 高齢者本人への調査項目

ア 虐待の種類や程度

イ 虐待の事実と経過

ウ 高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況等の把握

- ・安全確認…関わりのある養介護施設従事者等（虐待を行ったと疑われる職員は除く）の協力を得ながら、面会その他の方法で確認する。特に、緊急保護の要否を判断する上で、高齢者の心身の状況を直接観察することが有効であるため、基本的に面接により確認する。
- ・身体状況…傷害部位及びその状況を具体的に記録する。
- ・精神状態…虐待による精神的な影響が表情や行動に表れている可能性があるため、様子を記録する。
- ・生活環境…高齢者の居室等の生活環境を記録する。

エ サービス利用状況

オ その他必要事項

② 養介護施設等への調査項目

ア 当該高齢者に対するサービス提供状況

イ 虐待を行った疑いのある職員の勤務状況等

ウ 通報等の内容に係る事実確認、状況の説明

エ 職員の勤務体制

オ その他必要事項

2) 調査を行う際の留意事項

① 複数職員による訪問調査

訪問調査を行う場合には、客観性を高めるため、原則として2人以上の職員で訪問する。

② 医療職の立ち会い

通報等の内容から高齢者本人への医療の必要性が疑われる場合には、訪問した際、的確に判断し迅速な対応がとれるよう、できる限り保健師等医療職が訪問調査に立ち会う。

③ 高齢者、養介護施設等への十分な説明

高齢者及び養介護施設等に対して次の事項を説明し、理解を得る。

- ・ 訪問の目的
- ・ 職務…担当職員の職務と守秘義務に関する説明
- ・ 調査事項…調査する内容と必要性に関する説明
- ・ 高齢者の権利・・・高齢者の尊厳の保持は基本的人権であり、老人福祉法や介護保険法、法などで保障されていること及び権利擁護のため町がとり得る措置の説明

④ 高齢者や養介護施設従事者等の権利やプライバシーへの配慮

高齢者や養介護施設従事者等の権利やプライバシーを侵すことがないよう十分に配慮する。

(2) 町から県への報告

法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受けた場合、市町村は虐待に関する事項を都道府県に報告しなければならないとされています（法第22条）。

ただし、寄せられる情報には、苦情や過失による事故等、虐待以外の事例も含まれる場合もあるので、県への報告は、養介護施設従事者等による高齢者虐待の事実が確認できた事例のみとし、毎月定期的に報告することを基本とします。

なお、養介護施設・養介護事業所が調査に協力しない場合や悪質なケース等、迅速な権限発動が必要と考えられる場合にも、町は随時県に報告します。

※ 都道府県に報告すべき事項（厚生労働省令で規定）

- ① 虐待の事実が認められた養介護施設・養介護事業者の情報（名称、所在地、サービス種別）
- ② 虐待を受けた高齢者の状況（性別、年齢、要介護度その他の心身の状況）
- ③ 確認できた虐待の状況（虐待の種別、内容、発生要因）
- ④ 虐待を行った養介護施設等従事者の氏名、生年月日及び職種
- ⑤ 市町村が行った対応
- ⑥ 虐待を行った施設・事業所において改善措置が行われる場合にはその内容

4 老人福祉法及び介護保険法の規定による権限の行使

法では、高齢者虐待の防止と虐待を受けた高齢者の保護を図るため、市町村または都道府県は、老人福祉法及び介護保険法に規定された権限を適切に行使し、対応を図ることとされています（法第24条）。

養介護施設従事者等による高齢者虐待が強く疑われる場合には、当該施設から報告を受けて事実を確認し、虐待が認められた場合には、町は指導を行い、改善を図ります。

改善指導の例としては、虐待防止改善計画の作成や第三者による虐待防止委員会の設置を求め、改善計画に沿って事業が行われているかどうかを第三者委員が定期的にチェックし継続的に関与したり、当該事業所または第三者委員から定期的に報告を受け必要に応じて当該事業所に対する指導や助言を行う、などの対応があげられます。

指導に従わない場合には、老人福祉法及び介護保険法に基づく勧告・命令、指定の取消し処分などの権限を適切に行使することにより、高齢者の保護を図ります。

5 養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況の公表

法では、都道府県知事は、毎年度、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待があった場合にとった措置その他厚生労働省令で定める事項を公表することとされています（法第25条）。

6 身体拘束に対する考え方

「緊急やむを得ない場合」の適正な手続きを経ていない身体的拘束等は、原則として高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

平成12年の介護保険制度の施行時から、介護保険施設などにおいて、高齢者をベッドや車いすに縛りつけるなど身体を奪う身体拘束は、介護保険施設の運営基準において、サービスの提供に当たって入所者の「生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き」行ってはならないとされており、原則禁止されています。

◆ 身体拘束の具体例

- ① 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ② 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③ 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ④ 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤ 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥ 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦ 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧ 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ⑨ 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩ 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪ 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

出典：厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議，身体拘束ゼロへの手引き，2001，p. 7

◆ 「緊急やむを得ない場合」の3要件（すべて満たすことが必要）

- 切迫性：利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- 非代替性：身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束は一時的なものであること

※留意事項

身体的拘束等の適正化を図るため、基準省令において事業者は以下の措置を講じなければならないこととされています（平成30年度施行）。

- 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること。
- 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

7 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止

(1) 管理職・職員の研修、資質向上

養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するためには、養介護施設・養介護事業所において、定期的にケアの技術向上や高齢者虐待に関する研修等を実施し、職員の意識を高めることが重要です。また、実際にケアにあたる職員のみでなく、管理者等も含めた事業所全体での取組が重要です。

(2) 情報公開

養介護施設等は利用者が安心して過ごせる環境を提供するものですが、外部から閉ざされた空間でもあり、発生した身体拘束等の虐待事案が通報されにくい可能性があります。このため、養介護施設等の施設長等を中心とした従事者同士の一層の協力・連携による風通しの良い組織運営とともに、第三者である外部の目を積極的に入れることが有効です。

具体的には、地域住民等との積極的な交流を行う等、外部に開かれた施設となることを促したり、介護保険の任意事業である地域支援事業の介護相談員派遣事業を積極的に活用したりすることで、行政の指導監督部門を補完し、身体拘束等の虐待事案の端緒をつかむことも有効です。

(3) 苦情処理体制

法では、養介護施設等に対してサービスを利用している高齢者やその家族からの苦情を処理する体制を整備することが規定されています。（法第20条）。養介護施設等においては、苦情相談窓口を設置するなど苦情処理のために必要な措置を講ずべきことが運営基準等に規定されており、苦情処理体制が施設長等の責任の下、運用されているかどうか適切に把握することが求められています。また、サービスの質を向上させるため、利用者等に継続して相談窓口の周知を図り、苦情処理の取組を効果的なものとしていくことが求められています。

【 老人福祉法・介護保険法による権限規定 】

老人福祉法	第18条	都道府県知事	老人居宅生活支援事業者、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設置者、養護老人ホーム・特別養護老人ホームの施設長に対する報告徴収・立入検査等
	第18条の2	都道府県知事	認知症対応型老人共同生活援助事業者に対する改善命令 老人居宅生活支援事業者、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設置者に対する事業制限・停止命令
	第19条	都道府県知事	養護老人ホーム・特別養護老人ホーム設置者に対する事業停廃止命令、認可取消
	第29条	都道府県知事	有料老人ホーム設置者等に対する報告徴収・立入検査等 有料老人ホーム設置者に対する改善命令・事業の制限・停止命令

介護保険法	第76条	都道府県知事・市町村長	指定居宅サービス事業者等（事業者であった者、従業者であった者）に対する報告徴収・立入検査等
	第76条の2	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第77条	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第78条の7	市町村長	指定地域密着型サービス事業者等（事業者であった者、従業者であった者）に対する報告徴収・立入検査等
	第78条の9	市町村長	指定地域密着型サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第78条の10	市町村長	指定地域密着サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第83条	市町村長	指定居宅介護支援事業者等（事業者であった者、従業者であった者）に対する報告徴収・立入検査等
	第83条の2	市町村長	指定居宅介護支援事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第84条	市町村長	指定居宅介護支援事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第90条	都道府県知事・市町村長	指定介護老人福祉施設開設者等（施設の長、従業者であった者）に対する報告徴収・立入検査等

第91条 の2	都道府県 知事	指定介護老人福祉施設開設者に対する勧告・公表・措置命令
第92条	都道府県 知事	指定介護老人福祉施設の指定取消・指定の効力停止
第100 条	都道府県 知事・市町 村長	介護老人保健施設の開設者、管理者、医師その他の従業者に対する報告 徴収・立入検査等
第103 条	都道府県 知事	介護老人保健施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令
第104 条	都道府県 知事	介護老人保健施設の許可取消・許可の効力停止
第114 条の2	都道府県 知事・市町 村長	介護医療院の開設者、管理者、医師その他の従業者に対する報告徴収・ 立入検査等
第114 条の5	都道府県 知事	介護医療院の開設者に対する勧告・公表・措置命令
第114 条の6	都道府県 知事	介護医療院に対する許可取消・許可の効力停止
第115 条の7	都道府県 知事・市町 村長	指定介護予防サービス事業者、事業者であった者、従業者であった者 に対する報告徴収・立入検査等
第115 条の8	都道府県 知事	指定介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
第115 条の9	都道府県 知事	指定介護予防サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
第115 条の17	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者、事業者であった者、従業者で あった者に対する報告徴収・立入検査等
第115 条の18	市町村長	指定地域密着型介護サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
第115 条の19	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する指定取消・指定の効力 停止
第115 条の27	市町村長	指定介護予防支援事業者等、事業者であった者、従業者であった者に対 する報告徴収・立入検査等
第115 条の28	市町村長	指定介護予防支援事業者に対する勧告・公表・措置命令

	第115条の29	市町村長	指定介護予防支援事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第115条の33	厚生労働大臣 都道府県知事 指定都市市長 中核市市長 市町村長	指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者、指定介護予防支援事業者、指定介護老人福祉施設開設者、指定介護老人保健施設開設者、介護医療院開設者に対する報告徴収、立入検査等（業務管理体制）
	第115条の34	厚生労働大臣 都道府県知事 指定都市市長 中核市市長 市町村長	指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者、指定介護予防支援事業者、指定介護老人福祉施設開設者、指定介護老人保健施設開設者、介護医療院開設者に対する勧告、公表、措置命令（業務管理体制）

※指定介護療養型医療施設の開設者等に対する報告徴収・立入検査等：健康保険法等の一部を改正する法律附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の介護保険法第112条（令和6年3月31日まで）

※指定介護療養型医療施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令：健康保険法等の一部を改正する法律附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の介護保険法第113条の2（令和6年3月31日まで）

※指定介護療養型医療施設の指定取消・指定の効力停止：健康保険法等の一部を改正する法律附則第130条の2第2項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の介護保険法第114条（令和6年3月31日まで）

※指定介護療養型医療施設に対する報告徴収、立入検査等（業務管理体制）：健康保険法等の一部を改正する法律附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の介護保険法第115条の33（令和6年3月31日まで）

※指定介護療養型医療施設に対する勧告、公表、措置命令（業務管理体制）：健康保険法等の一部を改正する法律附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の介護保険法第115条の34（令和6年3月31日まで）

VII 個人情報の保護について

相談や通報、届出によって知り得た情報や通報者に関する情報は、個人のプライバシーに関わる極めて繊細な性質のものです。個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）では、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（第 16 条、利用目的の制限）、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（第 23 条、第三者提供の制限）が義務づけられています。

法では、通報又は届出を受けた場合、当該通報又は届出を受けた市町村等の職員は、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とあり、通報者や届出者を特定する情報について守秘義務が課されています（第 8 条）。

また、事務を委託された機関の職員に対しても、正当な理由なしに、委託を受けた事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない、通報又は届出を受けた場合には、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とされています（第 17 条）。

具体的な支援を検討する会議等では、虐待を受けているおそれがある高齢者や養護者等の情報の共有が必要ですが、このときも個人情報を保護するための対応が必要となります。

◆ 個人情報の保護に関する法律

利用目的による制限（第 16 条）、第三者提供の制限（第 23 条）の例外規定

- 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 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特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。
- 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。

個人情報保護法においては、個人情報の第三者への提供を本人の同意なしに行うことを制限する例外として、「本人の生命、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」を挙げています。

高齢者虐待に係る事実確認等は、法に基づくものであり、個人情報保護法の例外規定の第1号「法令に基づく場合」に該当すると考えられます。

事実確認の目的は高齢者の生命・身体・財産に対する危険から救済することにあるから、規定第2号「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」に該当すると考えられます。

市町村又はその委託を受けた地域包括支援センターが法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ことから、規定第4号に該当すると考えられます。

以上の理由から、市町村が法に基づき実施する事実確認調査に協力し、高齢者等の情報提供を行うことは個人情報保護法の例外規定に当たると考えられます。

VIII 高齢者虐待相談窓口一覧表

(1) 田子町地域包括支援センター

【問合せ先】 田子町役場地域包括支援課内 TEL 0 1 7 9 - 2 0 - 7 1 0 0

(2) 警察署

警察署は、高齢者への暴力等による虐待に関する相談を受け、幅広く市民の虐待の相談窓口となっています。相談者から要請があった場合には、高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期するほか、事件性がある場合の連絡はもちろんのこと、事件に至らないよう地域での見回り・見守り、緊急時の対応などを担っています。

三戸警察署 TEL 0 1 7 9 - 2 2 - 1 1 3 5

田子駐在所 TEL 0 1 7 9 - 3 2 - 3 1 0 9

警察安全相談

配偶者からの身体的暴力、ストーカー、振り込め詐欺などによる犯罪被害に関する相談、近隣等とのめめごとなど生活の安全等に関する相談について、警察本部及び各警察署の相談窓口で応じています。

三戸警察署 TEL 0 1 7 9 - 2 2 - 1 1 3 5

田子駐在所 TEL 0 1 7 9 - 3 2 - 3 1 0 9

(3) 法律

日本司法支援センター青森地方事務所（法テラス青森）

多重債務や消費者被害、相続、離婚トラブル等の法律問題について無料法律相談（予約制）を行う他、弁護士・司法書士費用の立替（代理援助・書類作成援助）を実施しています。※収入や貯金額が一定額以下であることが条件

TEL 0 5 7 0 - 0 7 8 3 8 7（平日 9：00～17：00）

青森県弁護士会 《所在地》青森市長島1丁目3番1号日赤ビル5階

TEL 0 1 7 - 7 7 7 - 7 2 8 5

(4) 裁判所

青森地方・家庭裁判所八戸支部、八戸簡易裁判所《所在地》八戸市根城 9-13-6

青森地方・家庭裁判所八戸支部 TEL（代表）0 1 7 8 - 2 2 - 3 1 6 7

八戸簡易裁判所 TEL（代表）0 1 7 8 - 2 2 - 3 1 0 4

（５）地域・ネットワーク

１）民生委員・児童委員

民生委員は、民生委員法に基づき、厚生労働大臣から委嘱を受けた非常勤の地方公務員で、任期は３年としています。民生委員は「社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ必要な援助を行い、もって社会福祉の増進に努める」と規定されており、住民の福祉の増進を図るための活動を行うことが明確化されています。なお、民生委員は児童福祉法による児童委員を兼務するとされています。

【問合せ先】 田子町役場地域包括支援課Tel 0 1 7 9 - 2 0 - 7 1 0 0

２）ほのぼの協力員

福祉に理解と熱意があり、ボランティアで訪問活動のできる人で、市の社会福祉協議会長から委嘱状の交付を受け活動しています。

【問合せ先】 田子町社会福祉協議会Tel 0 1 7 9 - 3 2 - 4 0 4 5

３）町内見守りネットワーク

地域見守りネットワークは、身近な町内単位で見守り活動をして高齢者の安否確認を行い、緊急時に対応するための活動です。各関係者が連携することにより、安心して暮らせる地域づくりを目指します。

【問合せ先】 田子町役場地域包括支援課Tel 0 1 7 9 - 2 0 - 7 1 0 0

４）日常生活自立支援事業

認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者等の判断能力が不十分な人たちや判断能力に不安のある人たちが安心して自立した地域生活を送れるように、福祉サービスの利用手続きや援助、日常生活の金銭管理援助及び書類等の預かりサービスを行い、在宅での日常生活を支援する事業です。

【問合せ先】

田子町社会福祉協議会Tel 0 1 7 9 - 3 2 - 4 0 4 5

八戸市社会福祉協議会Tel 0 1 7 8 - 4 4 - 1 1 2 1（あつぷるハートはちのへ）

（６）専門機関

１）八戸圏域成年後見センター

成年後見制度は、認知症や知的障がい、精神障がいなどの理由で判断能力が不十分な人の財産や権利を保護し、支援していく制度です。住み慣れた地域で安心して暮らせるように成年後見制度に関する相談を受け付けています。

【問合せ先】 八戸圏域成年後見センター（八戸市社会福祉協議会内）

Tel 0 1 7 8 - 2 4 - 1 3 2 4

2) はちのへ認知症疾患医療センター

はちのへ認知症疾患医療センターは青森県指定の認知症専門医療機関です。認知症の相談、診断、専門治療を行い、各病院やクリニック、介護施設や地域包括支援センター等と連携し認知症の人やその家族をサポートします。

【問合せ先】 はちのへ認知症疾患医療センター（青南病院内）

TEL 0178-27-5977

(7) 行政機関

1) 高齢者（地域包括支援課）

老人福祉法に基づき、施設への入所や在宅サービスを提供する措置等を行います。

TEL 0179-20-7100

2) 障害者（住民課）

心身に障がいがある人のために、障がい者手帳の申請や障がい福祉サービスの利用・障がい者虐待に関する相談等、各種支援を行っています。

TEL 0179-20-7119

3) 介護保険に関すること（地域包括支援課）

介護保険の申請から調査、審査までの一連の事務等を所管します。これらの調査や審査の中で、高齢者虐待の発見に結びつく情報の通報や地域包括支援センター等の行う虐待対応について側面から協力を行います。

TEL 0179-20-7100

4) 消費者ホットライン（188）

商品やサービスの契約に関するトラブル、郵便、電子メール、携帯電話による身に覚えのない請求、悪質商法、多重債務などの相談を無料で受けています。