

高齢者虐待対応マニュアル



平成28年5月

神 栖 市

目次

第1章	高齢者虐待とは	
1.	高齢者虐待の定義	 P 3
(1)	養護者による高齢者虐待	
(2)	養介護施設従事者等による高齢者虐待	
(3)	高齢者のセルフ・ネグレクト及び消費者被害への対応について	
(4)	老人福祉法や介護保険法に規定されない施設における高齢者虐待への対応	
2.	高齢者虐待の種類と具体例	 P 5
3.	虐待発生要因	 P 7
4.	神栖市の高齢者虐待対応の体制について	 P 9
(1)	神栖市における虐待体制図	
(2)	高齢者虐待対応の基本的な流れ	
(3)	関係機関に期待される役割	
第2章	養護者による高齢者虐待についての具体的な対応	
1.	高齢者虐待の発見	 P 17
(1)	高齢者虐待が発見しにくい要因	
(2)	虐待のサインに気付く	
2.	相談受理	 P 17
(1)	高齢者虐待相談窓口	
(2)	相談を受ける際の基本的姿勢・留意点	
(3)	相談・通報受理時の確認事項	
(4)	記録の重要性	
3.	調査の実施	 P 21
(1)	調査項目	
(2)	事実確認・安全確認	
(3)	緊急性の判断	
(4)	訪問調査を行う際の留意点	
(5)	訪問拒否された場合の対応	
(6)	立入調査	
4.	援助方針の決定、援助の実施、再評価	 P 27
(1)	コアメンバー会議	
(2)	ネットワークミーティングの開催	
(3)	支援方針の検討	
(4)	支援の実施	
(5)	終結の判断とその後のフォロー	
5.	老人福祉法に基づく措置の実施	 P 35
(1)	措置制度の概要	
(2)	養護老人ホームへの入所	
(3)	やむを得ない事由による措置	
(4)	面会の制限	

(5)	措置後の支援	
(6)	措置の解消	
6.	成年後見制度及び日常生活自立支援事業の活用	 P 4 0
(1)	成年後見制度	
(2)	日常生活自立支援事業	
第3章	高齢者虐待の防止と養護者支援	
1.	再発・未然防止対策	 P 4 4
(1)	養護者等介護者家族への支援	
(2)	見守り等の実施	
(3)	住民啓発の実施	
(4)	認知症に対する対応	
第4章	養介護施設従事者等による高齢者虐待	
1.	養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応フロー	 P 4 7
2.	養介護施設従事者等による虐待とは	 P 4 8
(1)	養介護施設及び養介護施設従事者等	
(2)	養介護施設従事者等による高齢者虐待	
3.	通報・届出	 P 4 8
(1)	高齢者虐待の通報, または届出	
(2)	通報, または届出を受ける体制	
(3)	相談・通報内容の記録	
4.	神栖市による事実確認と事実確認後の対応	 P 4 9
(1)	事実確認の実施	
(2)	事実確認後の対応	
5.	高齢者虐待の予防, 再発防止に向けた取り組み	 P 5 3
(1)	職員の意識の醸成	
(2)	施設内の体制づくり	
(3)	再発防止への取り組み	
(4)	神栖市と養介護施設等との連携	
6.	身体拘束廃止の推進	 P 5 4
(1)	身体拘束禁止の対象と具体的な行為	
(2)	身体拘束廃止に向けた活動のポイント	
(3)	緊急やむを得ない場合の対応	

資料編

第 1 章 高齢者虐待とは

1. 高齢者虐待の定義

「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、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（高齢者虐待防止法第2条1項）。また、高齢者虐待を（1）養護者による高齢者虐待、（2）養介護施設従事者等による高齢者虐待に分けて次のように定義しています。

（1）養護者による高齢者虐待

養護者とは、「高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のもの」とされており、高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等が該当すると考えられます。また、養護者は必ずしも当該高齢者と同居していなければならないわけではなく、例えば、近所に住みながら世話をしている親族や知人なども「養護者」と考えられます。

養護者による高齢者虐待とは、養護者が養護する高齢者に対して行う次の行為とされています。

1 身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴力を加えること。
2 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、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。
3 心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
4 性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
5 経済的虐待	養護者又は高齢者の親族が当該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。

【現に養護していない者による虐待の場合】

現に養護していない者による虐待については、虐待を行っている者が「養護者」に該当するかどうか（全く世話をしていないのか、過去はどうだったのか等）具体的な事実に基づいて適切に判断する必要があります。

また、「現に養護する」養護者が、同居人による高齢者への身体的・心理的・性的虐待を放置した場合には「養護を著しく怠ること」にあたり、高齢者虐待として規定しています。

【「65歳未満の者」に対する虐待の場合】

介護保険法における地域支援事業のひとつとして、市町村には、「被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の権利擁護のため必要な援助を行う事業」の実施が義務づけられていますが（介護保険法第115条の45第2項第2号）、介護保険法にいう「被保険者」は65歳以上の者に限られてはいません（介護保険法第9条）。

また、老人福祉法では、措置の対象者を原則として「65歳以上の者」と定義し、「65歳未満の者であって特に必要があると認められる者」も措置の対象者に含めています。

従って、65歳未満の者に対する虐待についても、高齢者虐待防止法の趣旨に則り、「高齢者」に準じて対応を実施することが重要と考えられます。

（２）養介護施設従事者等による高齢者虐待

老人福祉法及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行う上記１～５の行為です。「養介護施設」又は「養介護事業」に該当する施設・事業は以下のとおりです。

高齢者虐待防止法に定める「養介護施設従事者等」の範囲

	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 ・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	

【「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（「障害者虐待防止法（平成24年10月1日施行）」）」】

障害者虐待防止法

被虐待者が65歳未満であるが、介護保険の適用となる特定疾病を有しているなど、高齢福祉の分野で支援が必要であると考えられる事例

- ・「65歳未満の者であって養介護施設に入所、その他養介護施設を利用し、又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者については、高齢者とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定を適用する」こととなりました（障害者虐待防止法附則第3条）。
- ・養護者による障害者虐待の対応についても、介護保険制度における40歳以上65歳未満の特定疾病に該当する者で障害者とみなされるものに関し、高齢者虐待防止法に準じた対応では行使できない立ち入り調査の検討が必要と思われる施設である場合等、障害福祉担当課と介護保険担当課が連携し、本人にとって最も適切な対応を判断していくことが求められます。

（３）高齢者のセルフ・ネグレクト及び消費者被害への対応について

ア セルフ・ネグレクト（自己放任）

認知症等の疾患等による判断力の低下や生活意欲の低下等により、自ら援助を求めず、または援助を拒否し、生活環境や自分自身の心身の状態を悪化させてしまうような状況に陥ること。高齢者虐待防止法の虐待の定義に含まれていませんが、客観的に見て本人の健康や生活が損なわれているような場合には、必要な援助を行います。

イ 消費者被害への対応について

消費者被害に遭った高齢者は、判断能力の低下等の理由から、被害に遭っていることの自覚がない場合等により、援助を拒否することもあります。このような高齢者は悪質商法の事業者間で被害者情報が共有され、繰り返し被害に遭う可能性が高くなります。第三者による財産上の不当取引による被害に関して、既存のネットワークを活用し高齢者虐待に準じた対応を行う必要があります。

(4) 老人福祉法や介護保険法に規定されない施設における高齢者虐待への対応

老人福祉法や介護保険法に規定されない施設での虐待の可能性があった場合は、「養護者による高齢者虐待」として対応します。

その際、高齢者の住まいの鍵や金銭の管理、食事や介護等の世話を誰が行っているかを明確にし、誰が養護者に該当するかを適切に見定めることが重要です。

茨城県や警察及び弁護士などの関係機関と連携して対応にあたること重要です。

なお、「未届けの有料老人ホーム」における虐待への対応は、老人福祉法上の有料老人ホームに該当する場合には「養介護施設従事者等による高齢者虐待」として対応します。

2. 高齢者虐待の種類と具体例

区分	内容と具体例
1 身体的虐待	①暴力的行為などで、身体に傷やあざ、痛みを与える行為。 ②本人に向けられた危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為 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／等 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】 ・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 ・本人に向けて物を壊したり、投げつけたりする ・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 ・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
2 介護・世話の放棄・放任	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家族が、その提供を放棄または放任し、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、髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れている ・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したり使わせない ・同居人による高齢者虐待と同様の行為を放置すること／等
3 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、情緒的苦痛を与えること。 【具体的な例】 ・排泄の失敗を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う ・侮辱を込めて、子供のように扱う ・高齢者が話しかけているのを意図的に無視する／等
4 性的虐待	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。 【具体的な例】 ・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 ・キス，性器への接触，セックスを強要する／等
5 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無く制限すること。 【具体的な例】 ・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 ・年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する／等

（参考）「家庭内における高齢者虐待に関する調査」（平成15年度）財団法人医療経済研究機構

養護者による高齢者虐待のとりえ方に関するQ & A

Q 1：なぜ支援困難事例として対応するのではなく，虐待と認定する必要があるのでしょうか。

⇒ 高齢者虐待対応の目的は，虐待を解消し，高齢者が安心して生活を送るために環境を整えることです。その目的を実現するために，虐待を受けている高齢者の保護はもとより，必要な場合には，養護者も支援の対象として明確にするために，虐待と認定することが重要です。相談や通報を受け付けた事例が高齢者虐待に該当するかどうかを判断することは，高齢者や養護者を支援の対象として位置付けるためになされるものです。また，高齢者虐待と認定することで，市の権限の行使も含めた適切な対応を検討することが可能となります。

このとき，高齢者や養護者の虐待に対する自覚は問いません。客観的に見て，高齢者の権利が侵害されていると確認できる場合には，虐待と認定して対応を行う必要があります。

Q 2：同居して養護する娘ではなく，同居はしているが養護はしていない孫（娘の子）による虐待は，「養護者による高齢者虐待」ととらえることができるのでしょうか。

⇒ 養護者でない同居人の虐待そのものは，「養護者による高齢者虐待」とは言えません（高齢者虐待防止法第2条第4項）。

しかし，養護者が，養護者以外の同居人による身体的虐待・心理的虐待・性的虐待を止めることなく放置した場合には，虐待を放置した養護者の行為は「養護者による高齢者虐待」に当たる，と規定しています（高齢者虐待防止法第2条第4項第1号ロ）。従って，このような場合には「養護者による虐待」として高齢者虐待防止法による対応を行っていくことになります。

Q 3：同居していない親族や知人による経済的虐待への対応はどのように行ったらよいでしょうか。

⇒ 高齢者虐待防止法では，経済的虐待の主体を「養護者又は高齢者の親族」と規定しています（高齢者虐待防止法第2条第4項第2号）。

従って，同居の有無にかかわらず，高齢者の親族が経済的虐待をしていれば，本法の適用があります。また，同居していない知人であっても養護者といえる場合もあるでしょう。

これに対し，養護者とは評価されない知人が経済的虐待をしている場合は，本法の適用はないことになります。

この場合，高齢者虐待防止法第27条（財産上の不当取引による被害の防止等）や，刑法・民法等の一般規定により対処することになりますが，経済的虐待から高齢者を守るため，成年後見制度の申立てが必要となるケースが多いと思われます。また，事例によっては，刑法の詐欺罪や窃盗罪に該当することがあれば告訴・告発が，民法上は不当利得の返還請求や不法行為による損害賠償請求をすることが必要になる場合も考えられます。

Q 4 : 養護者や家族が「本人のため」と言ってリハビリや介護をして、その結果本人にけがをさせたり、精神的苦痛を与えている場合は、虐待に該当するのでしょうか。

⇒ 養護者や家族が、「本人の健康のため」と言って、専門的知識に基づかないリハビリを行った結果、高齢者に外傷や精神的苦痛を与えたり、「本人は何もできないから」と決めつけて全介助をし、高齢者が精神的苦痛を感じている場合には、虐待と認定することができます（けがを負わせれば身体的虐待、精神的苦痛を与えれば心理的虐待に該当します）。

養護者や家族に、高齢者の心身の状態や医療、介護に関する知識がなかったり偏っている場合、虐待を解消するために、養護者や家族に対して必要な知識をもってもらうような支援を行うことが求められます。

また、「養護者は一生懸命介護しているから」という理由で虐待ではないととらえてしまうなど、虐待対応従事者側の判断で高齢者の権利を侵害することのないよう、正確で事実に基づいた判断を行うことが重要です。

Q 5 : あざや外傷が残っていない場合、身体的虐待と認定できますか。

⇒ 高齢者によっては、内出血ができやすかったり、時間の経過によってあざの場所が移動することなどが考えられます。

そのため、あざや外傷が残っていない場合や、養護者が否定する場合でも、高齢者や周囲からの聞き取りで話を突き合わせて、事実確認を正確に行い、虐待に該当するかどうかを判断する必要があります。

Q 6 : 言葉による暴力や脅し、恥をかかせるなどは、後で再現することも確認することも難しいのですが、心理的虐待を単独で認定することはできますか。

⇒ 心理的苦痛の程度は、高齢者の受け止め方や、長年の家族関係が影響しますが、最終的に高齢者の気持ちを確認し、おびえていたり、精神的に苦痛を感じている場合には、虐待として必要な対応を行うことが求められます。例えば、毎日怒鳴られ続けたり、叩かれる真似をされ続けていたことに加え、高齢者がおびえていたことを根拠に、心理的虐待単独で認定した事例もあります。

一方、心理的虐待の背後には他の虐待が潜んでいる可能性もあります。例えば、養護者が排泄や着替えの介助を行いやすいという目的で、高齢者の下半身を下着の状態で放置し、高齢者がそれを苦痛と感じている場合などは、性的虐待と心理的虐待に該当すると考えられます。

いずれにしても、高齢者が精神的に苦痛を感じている場合には、高齢者の権利が侵害されている疑いがあるとして、心理的虐待の疑いの事実の有無について、正確に事実確認を行うことが重要です。

3. 虐待発生の要因

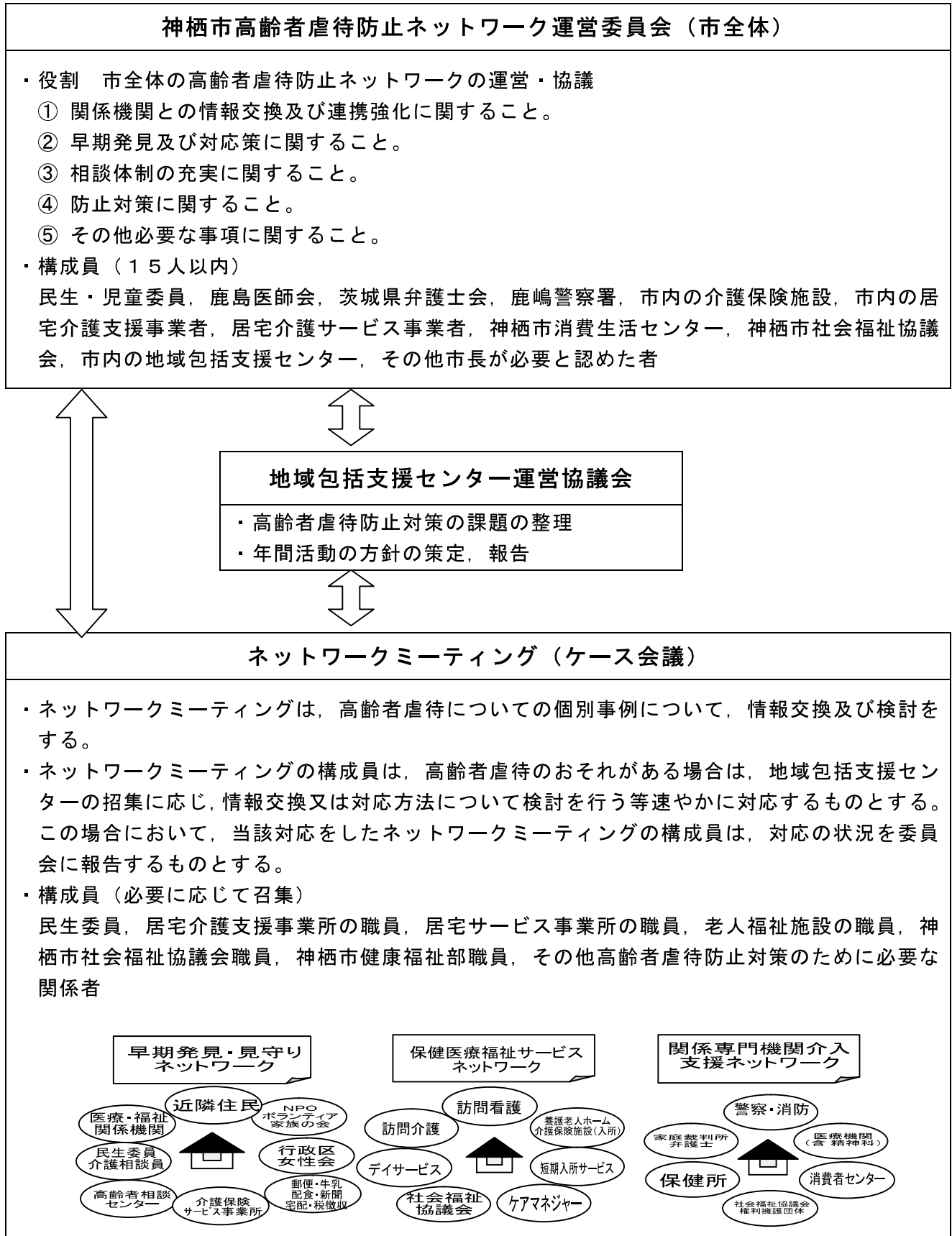
高齢者虐待の背景には、さまざまな要因があり、複数の要因が複雑に絡み合って虐待へと発展していきます。要因が重なれば重なるほど、虐待が深刻化しやすく解決も困難になると言われています。

養介護者による高齢者虐待の主な発生要因

	①被虐待者側の要因	②虐待者側の要因	③人間関係の要因	④社会的要因
① 介護等の問題	○心身状況の低下等 ・認知症の発症・悪化 ・加齢・怪我等によるADLの低下 ・要介護度悪化（排泄介助困難等） ・精神不安定 など ○判断能力、金銭管理能力等の低下	○介護負担 ○介護知識・技術等の不足 ○外部サービス利用への抵抗感 ○孤立 ・相談者がいない ・親族と付き合い合わない ・近所と付き合い合わない	○家族・親戚の無理解・無関心 ○過去からの被虐待者と虐待者の人間関係の悪さ、悪化 ○家族関係の悪さ ○家族間の経済的利害関係（財産、相続） ○被虐待者と虐待者の力関係の逆転 ○家族の力関係の変化（主要人物の死亡など） ○暴力の世代間、家族間連鎖	○地域の保健福祉サービスの質・量の不足 ○介護上の援助が不十分 ○嫁が世話するのが当然、介護サービス利用は恥と考える精神風土など ○地域コミュニティ不十分 ○地域による偏見、無視
② 生活上の問題	○経済問題 ・借金、浪費癖がある ・収入が少ない など	○経済問題 ・貧困 ・借金、浪費癖がある ・収入不安定 ・失業、無職 など ○仕事が多忙、きつい ○健康問題 ・病気、障害 ・健康不安 など		
③ 家族間の問題	○過去の経歴 ・虐待者へきつく当たった ・親らしいことをしなかった ・異性問題 など ○介護に対する考え方等 ・サービス利用への抵抗感 ・介護は家族がするのが当然と思っている。 ・介護を受けても感謝の態度を示さない	○被虐待者への恨み ○虐待者の価値観の押し付け		
④ 性格・精神的問題	○性格・人格 ・頑固、強引、自己中心的 ・プライドが高いなど ○精神障害 など	○性格・人格 ・自己中心的、強引 ・几帳面、神経質 ・放任主義 ・自閉的 など ○精神障害 ○アルコール依存症 ○知的障害 ○社会不適応 ○潔癖症		

4. 神栖市の高齢者虐待対応の体制について

(1) 神栖市における虐待体制図



(2) 高齢者虐待対応の基本的な流れ

対応項目	主 内 容
①通報・届出	・ 本人からの届出 ・ 家族、親族等からの相談による発見・通報 ・ 民生委員や地域住民等による発見・通報 ・ 医療機関、介護保険サービス従事者等による発見・通報 ・ 居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、相談窓口や相談機関等による発見・通報 ※ 高齢者の居所と住所地が異なる場合の対応 基本的には高齢者の居所のある市町村が対応することとし、関係する市町村へ情報提供を行いながら、連携して対応します。
②情報収集、事実確認を行うための協議	援助や介入の必要性を判断するための必要最小限の情報を収集 ・ 家族関係、転居歴 ・ 同居家族構成の把握 ・ 生活保護の受給状況 ・ 介護認定の有無、介護サービス利用状況、居宅介護支援専門員 ・ 医療機関受診状況 ・ 警察 ・ 民生委員 など 事実確認の方法と役割分担 事実確認の期限、初回のコアメンバー会議の開催日時の決定
③事実確認（立入調査）	・ 原則は地域包括支援センター等の複数職員による訪問調査（緊急時は除く）、必要時には医療職も同行 ・ 生命の危険性が高く、時間的余裕が無い場合は本人の保護等 ・ 高齢者や家族に接触できない、高齢者の安否が確認できないなど、高齢者の生命や身体 of 重大な危険が強く懸念される場合、地域包括支援課（神栖市地域包括支援センター）職員は、複数で立入調査を実施。必要時には、警察の援助要請や医療職職員を同行する。 ・ 調査結果の整理（事実確認票の作成）
④虐待の有無、緊急性の判断	管理職及び担当職員、地域包括支援センター職員によって構成されるコアメンバー会議を開催し、緊急的な対応方針の決定。事案の内容に応じて、庁内関係部署職員、専門的な助言者（医師や弁護士等）の出席。 ・ 入院治療の必要性 ・ 分離保護の検討（やむを得ない事由による措置、入所・ショートステイなど介護サービスの利用、別居の家族宅・軽費老人ホームの利用など）
⑤ケース会議（ネットワークミーティング）	コアメンバー会議の結果に基づき虐待対応ケース会議の実施 ・ 対応方針の決定（中長期の対応方針） ・ キーパーソン及びチーム員の役割分担、見守りや緊急連絡網の整備など
⑥支援の実施	・ 見守りやモニタリング（事故や緊急時の発見、在宅生活の限界の見極め） ・ 働きかけ（本人や家族の意向確認、関係構築、高齢者虐待の認識付け、生活・介護指導等） ・ 介護保険サービス等の在宅サービスの提供 ・ 老人福祉法第10条の4に基づく「やむを得ない事由による措置（在宅サービス）」の導入等

⑦評価	・在宅支援の結果、事態は好転しているか ・新たな高齢者虐待発生が予測されるか（評価後②③④⑤に戻る）
-----	---

※②，③，④，⑤，⑥で在宅生活困難と判断された場合

⑧入院	・医師が入院が必要と判断した場合は、医療機関へ入院（退院が可能となった場合は、②③④⑤へ戻る。）
⑨施設入所	・介護保険サービス利用による施設への入所 ・老人福祉法第11条第1項第1号に基づく養護老人ホームへの入所措置 ・老人福祉法第11条第1項第2号に基づく「やむを得ない事由による措置（特別養護老人ホームへの入所）」の実施
⑩成年後見	・市長の申立による成年後見制度の利用 ・申立費用等の助成

● 効果的な運営方法 ●

1 基本は「高齢者の安全確保と人権擁護」

⇒迷った場合には基本に戻る。

2 前向きな議論

⇒済んだことを責めず、今後について検討する。

3 それぞれの機関の役割や限界の正しい理解

⇒できないことを責めず、できることを出し合う。

4 支援方針に基づく各機関の役割分担と責任の明確化

⇒すきまをつくらない。

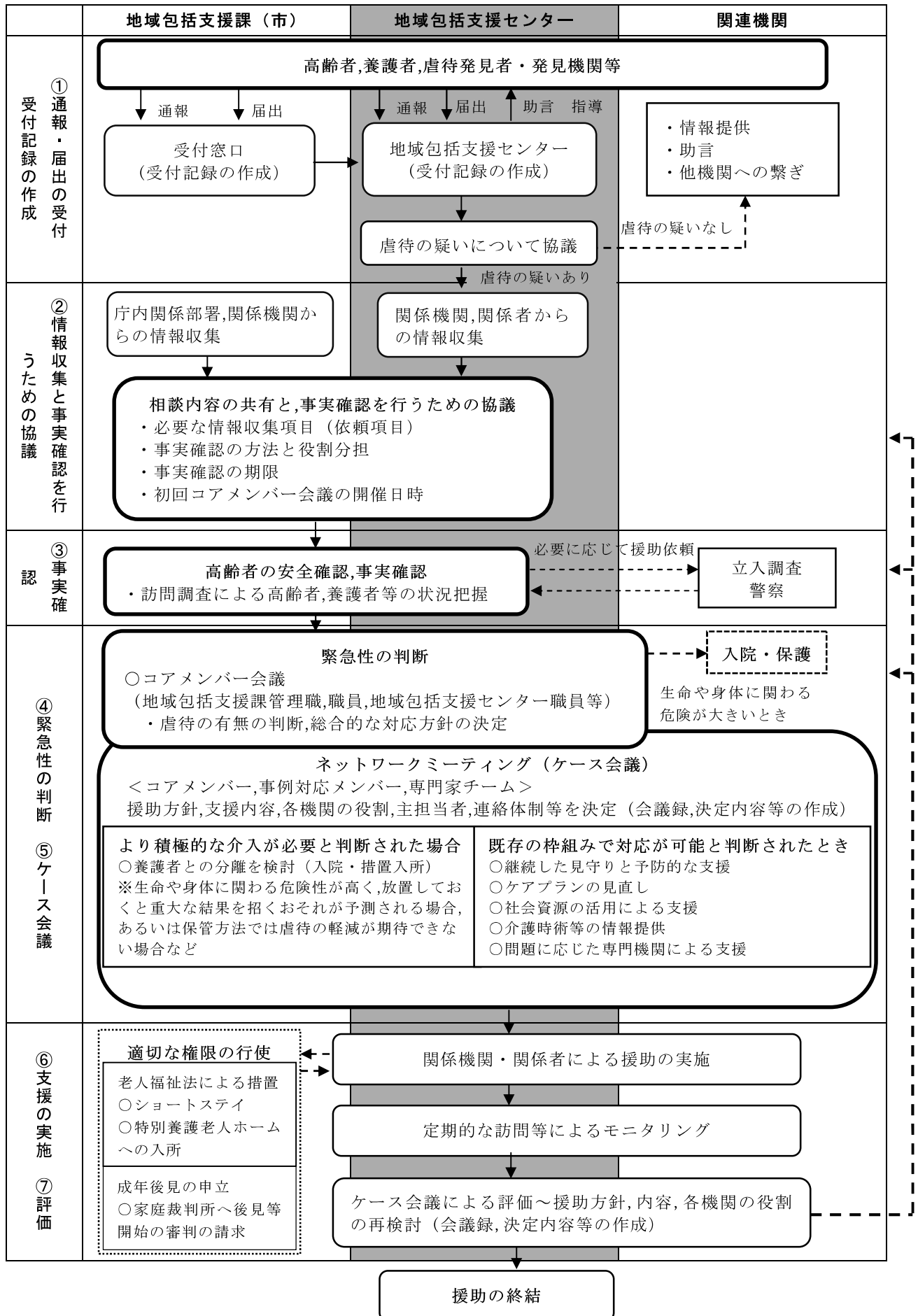
5 タイムスケジュールを決め、予定どおり進んでいるかを確認

⇒うまく進んでいない場合にはすみやかに支援方針の見直しを行う。

6 地域資源の活用

⇒人・モノ・制度の総ざらい。

高齢者虐待対応の基本的な流れ 高齢者虐待対応フロー図



(3) 関係機関等に期待される役割

高齢者虐待は複雑な問題をかかえている家庭で起きやすいことから、一つの機関で対応できないことが多く、地域の関係機関がそれぞれの専門性を活かし、連携・協力して対応することが重要です。

なお、高齢者虐待防止法第5条において、養介護施設、病院、保健所等高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見に努めるとともに、高齢者の保護のための施策に協力しなければならないとされています。また、高齢者虐待防止法第7条により、速やかに市に通報するよう努めなければなりません。

各機関に期待される基本的な役割は、次のとおりです。

ア 地域包括支援課（高齢者虐待担当課）

高齢者虐待の通報、届出を受理します。通報や届出に基づき、虐待を受けている高齢者（以下、「高齢者」という）の安全確認及び事実確認のための調査を地域包括支援センターと連携して実施するとともに、関係機関、団体等「高齢者虐待対応協力者」（高齢者虐待防止法第9条）と対応について協議します。

神栖市の重要な役割は立入調査（高齢者虐待防止法第11条）です。立入調査は地域包括支援課職員（神栖市地域包括支援センター職員）のみが行えます。調査時には神栖市長が交付した立入調査証票を携行します。必要な場合は、鹿嶋警察署に援助を要請（高齢者虐待防止法第12条）します。

成年後見制度の利用が必要な場合であって、虐待等のため家族による申し立てが期待できないときは、神栖市長が申し立てを行います。

イ 長寿介護課

高齢者が危険を伴う状態にある場合や、必要な介護保険サービスが利用できない状況にある場合は、老人福祉法に基づいて職権により、施設への入所や在宅サービスを提供する措置を行います。

ウ 地域包括支援センター

高齢者を虐待している養護者（以下「養護者」という）に対する高齢者虐待の相談、助言、指導を行い、届出や通報受理の窓口となります。また、虐待の事実確認を行うとともに必要な場合は、地域包括支援課（神栖市地域包括支援センター）職員による立入調査に同行協力します。

神栖市と連携し、高齢者虐待対応関係機関によるネットワークを設置し、ケース会議により支援策を検討するなど、高齢者虐待対応の中核を担うとともに、介護支援専門員や介護保険サービス事業者等から、虐待への対応等について相談があった場合は、助言や支援を行います。

※ 神栖市と地域包括支援センターの役割

高齢者虐待防止法では、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が規定されています。虐待かどうかの判断、対応方法、終結の判断は神栖市が行います。

一 地域包括支援センターに委託可能な事務の内容一

- ・ 相談、指導及び助言（高齢者虐待防止法第6条）
- ・ 通報または届出の受理（高齢者虐待防止法第7条、第9条第1項）
- ・ 高齢者の安全確認、通報又は届出に係る事実確認のための措置（高齢者虐待防止法第9条第1項）
- ・ 養護者の負担軽減のための措置（高齢者虐待防止法第14条第1項）

エ 健康増進課

健康相談・健康教育・健康診査等，地域住民の健康増進のための活動を実施する保健師等が配置されており，これらの活動を通して高齢者虐待の発見とともに，相談窓口としての役割が期待されます。

高齢者虐待が発見された場合は，ケース会議の結果に基づき，保健師としての専門性を活かし，高齢者本人及び養護者，家族の相談，指導等にあたります。

また，精神障害や難病等が絡んだ虐待事例の場合，必要に応じて保健所等と連携します。

オ 介護支援専門員（ケアマネジャー）

利用者宅訪問や高齢者及び家族からの相談，サービス事業者からの報告，または，認定調査員として訪問調査を行う等，高齢者虐待を知り得る機会が多いため虐待の早期発見者としての役割が期待されます。

虐待（虐待の疑い）のケースを発見した場合は，介護保険サービス提供事業者等から情報収集を行い，地域包括支援センターへ通報します。

また，地域包括支援課と連携して訪問調査を実施し，調査の結果を虐待の改善に向けてケアマネジメントに反映させていきます。

本人や家族がサービスの提供を拒否したり，在宅サービスの提供のみでは，高齢者虐待の改善が見込めない処遇困難ケースについては，地域包括支援センター等が開催するケース会議に諮ります。その場合，介護支援専門員はキーパーソンとしての役割も期待されます。

カ 介護保険サービス提供事業者

日常の業務の中で，高齢者虐待のサインを見逃さないよう，常に注意深く本人や家族の状況を観察し，虐待の疑いがあるケースを発見した場合は，速やかに介護支援専門員に報告し，また，生命に危険があるような場合は，地域包括支援センター等虐待対応窓口へ通報します。各事業者は次のような役割を担います。

（ア）訪問介護（ホームヘルプサービス）

訪問介護員は，サービスを提供しながら，高齢者や養護者の生活状況等を観察し，高齢者や養護者等に対する声かけなどの精神的支援を行うとともに，確認した状況や変化などを速やかに介護支援専門員に報告します。

（イ）訪問看護

訪問看護師は，看護サービスを提供しながら，高齢者や養護者等の医療情報の確認や体調の変化，健康観察と判断が求められます。虐待の予防と早期発見に努め，サービスを提供しながら精神的支援を行うとともに，確認した状況や変化などを医師や介護支援専門員に報告します。

（ウ）通所介護（デイサービス），通所リハビリテーション（デイケア）

高齢者の全身状態を観察する機会のある入浴サービスでは，あざや傷はもちろんのこと，痩せの状態や皮膚の変化を知ることができます。また，衣服の状態や食事の様子を観察することにより，介護の放任・放棄の状況が把握されることもありますので，それぞれのサービス提供時に把握した事実を整理して介護支援専門員に報告します。

（エ）短期入所生活介護・療養介護（ショートステイ）

前記の通所介護と同様に入浴サービスや食事の提供等を通じ，高齢者の状態を把握し，介護支援専門員等に報告します。

また，老人短期入所施設は高齢者を緊急時に一時的に保護する役割を担います。虐待等により客観的に見て特別養護老人ホーム等への入所が妥当と思われる場合であっても，施設に対する不安等から高齢者や家族が入所を拒否し，さらに状況が悪化するケースが見受けられるので，短期入所施設の利用を通じて，特別養護老人ホーム等へ

の入所に対する不安を取り除き、円滑な施設の利用に繋げる役割も期待されます。

(オ) 特別養護老人ホーム

高齢者虐待により、緊急に施設入所が必要と判断されるケースや、神栖市から「やむを得ない事由による措置」（老人福祉法第11条第1項第2号）の委託があった場合は、優先的に入所に応じていきます。

(カ) 養護老人ホーム

老人福祉法上の「やむを得ない措置」ではありませんが、養護老人ホームに措置することもできます。

キ 医療機関

医療機関は、診療を通して高齢者の不審な怪我やあざなどの状況を把握できるほか、家族・養護者の様子や変化等に気づくことができます。医師は、高齢者虐待の通報努力義務者として、早期発見に大きな役割を担います。

また、他の機関の働きかけは拒んでも、医師の指導は受け入れられやすいという傾向もありますので、サービスの利用等について、高齢者や養護者に働きかけるなどの役割を担うことも重要です。さらに、施設利用のための診断書の作成や入院の必要性の判断、認知症に対する啓発指導などの役割もあります。

ク 民生委員

民生委員は、地域において相談や安否確認など住民が安心して暮らせるよう支援を行っており、これらの活動を通して高齢者等から直接相談を受けるほか、近所で叫び声が聞こえる、高齢者がおびえた様子である等身近な情報をキャッチし、相談窓口への相談や通報を行います。

また、日ごろから高齢者家庭の実態把握につとめ、神栖市や地域包括支援センターなどの職員が事実確認等で家庭訪問する際に同行して、訪問活動が円滑にできるよう仲介を行ったり、地域における虐待の早期発見・通報、見守り等の役割も期待されます。

ケ 神栖市社会福祉協議会

日常生活自立支援事業の実施、ボランティアや地域住民などを活用して、見守りをはじめとした各種のインフォーマルな在宅サービスを提供します。

コ 潮来保健所

保健所は、精神保健・難病対策や認知症等の専門相談などを行っており、神栖市において、精神障害や難病等が絡んだ虐待事例が発生した場合は、地域包括支援課等に対し助言や支援を行います。

サ 神栖市福祉事務所（生活保護担当）

福祉事務所は、生活保護の相談に応じ調査等の結果基準に該当する場合は、保護の決定を行うとともに、生活保護の受給者に対しては、自立に向けて必要な助言や指導を行っており、これらの活動を通して、虐待の発見や防止に向けた指導等を行います。

特に、生活の困窮や生活困窮によるサービス利用の不足が高齢者虐待の大きな要因の一つとなっていることから、相談や調査に当たっては、虐待のサインを見逃さないよう、家庭の状況を注意深く観察することが求められます。

シ 鹿嶋警察署

地域での生活安全に関する相談などを受け、地域での見回りや安全の見守りを行います。

また、神栖市が立入調査をする際、神栖市の援助要請を受けて、地域包括支援課職員、地域包括支援センター職員等が円滑な調査ができるよう同行します。（資料編P28参照）

ス 鹿島地方事務組合消防課

救急活動時に、虐待が疑われる高齢者を発見した場合は、関係機関へ通報連絡します。

セ 法務局・人権擁護委員

法務局及び人権擁護委員は、連携・協力して地域住民からの様々な人権に関する相談を受けています。

また、相談等から虐待が疑われる事案を察知した場合には、関係機関に通報する他、被害者からの申出を受けて、人権侵害に対する救済手続きを行います。

ソ 地域住民

近所で虐待を受け、又は受けている恐れのある高齢者を発見したときは、その情報を民生委員又は相談窓口等へ通報します。また、安否確認や見守り活動を行うことなども期待されています。

第2章 養護者による高齢者虐待についての具体的な対応

1. 高齢者虐待の発見

(1) 高齢者虐待が発見しにくい要因

- ア 高齢者は外出する機会が少なくなり、要介護状態であればなおのこと、家庭内で閉ざされた環境になりやすく、第三者が把握しにくい状態になる。
- イ 虐待をしている養護者には虐待をしているという認識がない場合が多い。
- ウ 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、仕返しが怖いなどの思いがあり、事実を訴えにくいため発見が難しい。
- エ 特に高齢者自身に判断力の低下がある場合は、自ら助けを求めたり、周りに事実を正しく伝えることが難しくなる。

(2) 虐待のサインに気付く

このように、高齢者虐待を発見することは、非常に困難な状況にあります。虐待を防止していくためには、虐待を早期に発見して対応していくことが極めて重要となります。

そこで、高齢者が虐待を受けている可能性のあるサインのチェックリストを次に示しますので、虐待発見のための参考としてください。

これらのうち複数の項目にあてはまると虐待の疑いが濃くなります。ただし、ここに記載したサインはあくまでも例示であり、他にも様々なサインがあることを踏まえておくことが必要です。

なお、虐待を受けている可能性のあるサインを「高齢者虐待発見チェックリスト（資料編 P11 参照）」などを活用して確認してください。

2. 相談受理

高齢者虐待防止法では、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、市への通報努力義務が規定されており、特に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、市に通報しなければならないとの義務が課されています（高齢者虐待防止法第7条）。

(1) 高齢者虐待相談窓口

神栖市では、下記の地域包括支援センターが、高齢者虐待対応の窓口です。

ア 地域包括支援センター

名 称	住 所	電話番号	FAX	備 考
神栖市地域包括支援課（神栖市地域包括支援センター）	〒314-0121 神栖市溝口 1746-1 保健・福祉会館	0299-91-1701	0299-93-2399	土・日・祝祭日 年末年始を除く 8:30～17:15
地域包括支援センター済生会かみす	〒314-0112 神栖市知手中央 7-2-45	0299-95-9500	0299-90-5011	土・日・祝祭日 年末年始を除く 8:30～17:30
地域包括支援センターみのり	〒314-0343 神栖市土合本町 1-9082-5	0479-21-6467	0479-21-6213	土・日・祝祭日 年末年始を除く 8:30～17:30

イ 高齢者相談センター

高齢者虐待についての初期相談は、市内2ヶ所の高齢者相談センターでも行っています。

高齢者相談センター等に寄せられた虐待の相談は、地域包括支援センターと連携し、円滑な対応をとることになります。

名 称	住 所	電話番号	FAX
神栖ケアサポートセンター	〒314-0134 神栖市賀 2108-17	0299-91-1015	0299-93-2274
神栖市社会福祉協議会波崎支所	〒314-0343 神栖市土合本町 3-9808-158 はさき福祉センター内	0479-48-0294	0479-48-1294

ウ 関係機関の連携

高齢者の家庭に入る機会の多い保健・医療・福祉の関係機関は、それぞれの立場で、虐待を受けている高齢者等のサインを敏感に察知し、虐待の存在に気づいていくことが求められます。（高齢者虐待防止法第5条）

しかし、虐待の兆候やサインに気づいても、1機関のみのかかわりでは、実際に虐待が発生しているか判断することが困難な場合が多いと思われます。

そこで、例えば、保健師が訪問指導時に、高齢者と介護者の態度から虐待を疑った場合、デイサービスセンターに「入浴のときからだの状態を注意深く見てくれるように」と連絡することによって、デイサービスセンターで打撲のあとを見つけ虐待の発見につなげるなど、関係機関が連携して虐待の把握に努めることが重要となります。

また、高齢者虐待についての相談・通報の際は、次の事項を基本に緊急性の有無に関する項目等を整理しておく、相談窓口への情報の伝達がスムーズです。

（2）相談を受ける際の基本的姿勢・留意点

地域包括支援センターでは、高齢者虐待の通報や相談を受けたときは、「相談・通報・届出受付票」をもとに聞き取りをおこないます。

本人・家族や親族等からの相談や通報は、虐待発見のための大きな情報です。しかし、最初の対応を誤ると、虐待把握の機会を逸してしまったり、後の調査や介入が困難となってしまうこととなりますので、慎重かつ丁寧に相手の相談したい内容を引き出しながら対応する必要があります。

ア 本人がどのようなことを訴え、相談しているのか、困っていることはなにか、どのようにして欲しいと考えているのかを中心に「誠心誠意傾聴する」ことが大切です。

イ 必要な情報を一度で聞きとるのは難しい場合もあります。聞き取り調査をされたという印象になってしまえば、次に続きません。「十分に聞いてもらえた。」と思われる相談となるよう心がけることが大切です。

ウ 通報者や相談者、被虐待者、虐待者等の氏名や住所を聞き出すことは、虐待を把握し対応していく上で大変重要ですが、無理に聞こうとすると、相談をやめてしまい、虐待把握が困難となってしまう恐れがあります。匿名のときや関係性を伏せている場合は、無理に聞き出すことは避け、信頼関係を築いて自主的に話してくれるような状況を作ることが大切です。

エ 相談した内容を当事者に知られては困るのか、知られてもかまわないのか、知らせてすぐに対応することを望んでいるのか、一人ひとり実情は違いますので、その後の訪問調査や対応を進める際に相談者のプライバシーを侵害しないよう、相談者の意向をよく汲んでおく必要があります。

オ 虐待者と被虐待者のどちらが悪いのかを、はっきりさせることが必要なのではありません。虐待者自身が介護疲れ等により、支援を必要としている場合も考えられます。その家

庭が抱えている問題は何なのか、どうしたら解決につながるかを客観的に考える必要があります。

(3) 相談・通報受理時の確認事項

相談・通報の受理時の主な確認事項は、次のとおりです。

ア 届出者・通報者・相談者

誰からの相談であるかによって、今後の支援の方向性や介入方法が違ってくる場合がありますので、本人とどのような関係にある人なのかを確認します。

届出者・通報者・相談者別の留意事項等は次のとおりです。

(ア) 本人からの届出・相談の場合

どのような意図があつての届出・相談か、相談してきた思いや訴えている内容を受け止め、支援の方向性を検討していきます。

(イ) 養護者からの相談の場合

養護者からの相談では、何とかしたいという思いで助けを求めて相談していることが考えられます。過去の問題や、高齢者との関係、介護の負担を考え、介護している背景を洞察しながら支援の方向性を検討します。どうしたいと考えているのか、養護者の気持ちをしっかり受け止めることが重要です。

(ウ) 親族からの通報・相談の場合

高齢者や養護者とどのような関係にある親族なのかにより、支援の方向性が変わってることがあります。事実の確認を基本として、プライバシーを守りつつ、できるだけ詳しい状況を把握するよう心がけます。

(エ) 近隣住民からの通報・相談の場合

誰とどのような関係の人なのか（虐待者の友人なのか、被虐待者の知り合いなのか）を把握することが必要です。場合によっては、養護者を一方的に責める傾向がありますので、十分注意した対応が必要となります。

イ 被虐待者の氏名・住所等

電話による通報又は相談で虐待を把握するためには、名前や住所を聞くことが必要です。関わってほしい意思がはっきりしている場合は、名乗ることが多いと思われますが、「現状を聞いて欲しい」「気持ちをわかって欲しい」というような場合は、名前を聞くことにより、話を閉ざしてしまうことがあるので、タイミングよく聞くことが大切です。

ウ 被虐待者の認知症の状況

高齢者に認知症がある場合には、被害的な言動が本人の疾病から来る症状であることもあるため、日ごろの生活状況について丁寧に聞き、認知症の有無、程度等を客観的に判断します。ただし、認知症でない場合もあるので、決めつけた対応はしないように気をつける必要があります。

エ ADL の状況

被虐待者の日常生活動作の能力がどの程度であるかの確認をします。ADL（日常生活動作）の状況を聞くことによって、身の危険を感じたとき、自分の足で逃げられるかや誰かにSOSを出せるかなどの状況も把握します。

オ 受診状況・受診機関

病院に受診しているのであれば、病名と受診機関を確認します。医師は、診察を通じ、虐待を確認しやすい立場にいますので、連携することにより、客観的な情報を得やすくなります。

カ 介護保険申請状況、介護支援専門員、サービス利用状況等

介護保険の認定申請やサービス利用等がされていれば、介入の手がかりとなるとともに、

関係者から客観的情報を得られやすいので、会話の中で確認ができるよう努めます。

キ 養護者等

虐待をしている者は誰なのか、被虐待者とどのような関係にあるかを聞き出すことは重要です。同居か別居か、養護者であるのか、また、虐待者の状態として疾病、生活状況、経済状況、性格、職業などを聞きながら、過去も含めて相互の関係性を知ることで支援の足がかりとなることもあるので、丁寧に聞くよう努めます。

ク 家族関係、世帯構成等

世帯構成やその他の親族の状況及び虐待者、被虐待者との関係等について、わかる範囲で聞きます。キーパーソンとなる可能性のある人を模索しながら聞くことが大切です。

ケ 相談内容

どのような虐待の内容で程度や頻度はどうなのかなど、虐待の状況について丁寧に詳しく聞きます。緊急性があると思われる場合は、直ちに訪問調査を行う必要がありますので、生命の危険性や医療の必要性等について意識しながら聞く必要があります。

【確実な情報を得るための工夫】

市や地域包括支援センターには守秘義務があることを伝える

- ・高齢者虐待防止法第8条では市町村に、第17条第2項では高齢者虐待対応事務を委託されている地域包括支援センターに対し、受け付けた相談や通報について守秘義務が課せられています。
- ・情報提供者は、自分が相談（通報）した内容がどのように扱われるのか、自分が相談したことで悪者扱いしたと思われるか、仕返しされるのではないかなど、不安を感じ、時には匿名で連絡をしてくることも考えられます。
- ・そのため、寄せられた情報の内容はもちろん、情報提供者を特定する情報は外部には決してもらえないことを伝え、安心して話ができる環境を整えることが求められます。

情報提供者と高齢者との関係、及び情報源を確認する

- ・家庭内における虐待は、さまざまな人・機関から情報が寄せられるため、情報提供者の属性により、情報の質が異なったり、情報内容に価値観や感情が入りやすいという特質があります。
- ・そのため、情報提供者と高齢者との関係、及び情報提供者がその情報を、自身で実際に目撃したのか、推測したのか、誰かから聞いたのか、情報源を明確にします。

あいまいな表現はできるだけ数値化する

- ・あいまいな表現（例：いつも、とても、何度も）は使わず、数値化するように努めます。
- ・たとえば「夜、怒鳴り声や泣き声が聞こえる」といった通報内容の場合、「何回聞いたのか」「どの時間帯か」など、可能な範囲で数字に置き換えて確認を行います。

日時を正確に確認する

- ・虐待が疑われる出来事が起こったとき、情報提供者がその出来事を発見したとき、さらにその情報が市や地域包括支援センターに寄せられたときとは時間が経過していることが多く、情報内容にタイムラグが生じている場合があります。
- ・高齢者がけがをしたのはいつか、情報提供者がその傷を確認したのはいつか、高齢者や養護者の発言を聞いたのはいつかなど、時間の経過によって変化するものは、日時の正確な確認が必要です。

相手の心情や立場に配慮した聞き取りを行う

- ・情報提供者が戸惑いや不安を感じていたり、「関わりたくないけれど見過ごせない」と意を決して連絡することもあります。
- ・そのため、訪問口調でたずねたり、矢継ぎ早に質問するなど、情報提供者の心情を害するような聞き取りは慎むことが重要です。

- ・ 情報提供者が当該高齢者の近隣住民である場合には、将来的に協力を依頼する可能性も視野に入れ、連絡先を聞きます。また、担当者の名前を伝え、気がついたことがあったらいつでも連絡してほしいことを伝えます。

必要な範囲で、情報提供者へのフィードバックを行う

- ・ 情報提供者には、守秘義務の許す範囲で、市と地域包括支援センターが責任をもって対応すること、その後の対応について報告することを伝えます。
- ・ ただし、守秘義務との関係から、報告できないことがあることも伝える必要があります。

（４）記録の重要性

記録は、公的機関としての法的根拠と公平性に基づいたサービス提供など、経緯や要件を証明し、行政措置や緊急介入、調停や裁判の際の証拠文書になり得ます。組織としての危機管理として記録を残すことが必要です。

記録作成のポイント

- ア 事実を客観的に書く。主観的な考えや解釈は書かない。
- イ 事実と支援行為、その結果を一貫して書く。
- ウ 記録の作成者、作成日を残す。

３．調査の実施

通報や相談又は気づきにより、虐待を発見したときは、訪問面接による確認の他、市の他部局、介護支援専門員や介護保険サービス事業所、民生委員など当該高齢者と関わりのある機関や関係者から情報収集し、高齢者の状況をできるだけ客観的に確認するようにします。

（１）調査項目

「相談・通報・届出受付票（資料編P2参照）」にある項目のほか、高齢者や養護者等の家族状況を全体的に把握するのに必要な事項を調査します。

ア 本人の状況

（ア）経歴・職歴、過去のトラブル

本人の「過去（既往歴、経歴、昔のトラブル等）」も虐待要因の把握や解決の糸口となる重要な情報となります。

イ 養護者等家族の状況

（ア）同居家族の職業・問題点、過去のトラブル等

同居家族の状況のうち、職業、問題点や過去のトラブル等、高齢者実態把握票や要援護高齢者台帳の調査項目にないもので、虐待の対応等に必要と思われる情報について調査します。

（イ）別居家族、親戚

ケースに介入する際、親族の協力は大きな力になりますので、同居していない親族の情報もできる限り調べておく必要があります。また、相続問題が絡む場合は、相続権を有するすべての親族の情報が必要になります。

（ウ）キーパーソン（家族等）

虐待ケースに対して、より円滑に介入ができるようにするため、親族の中に問題解決にあたって協力を得られる者、本人・家族に最も影響力のある人物、成年後見制度を導入する際の後見人候補者等をできる限り把握しておくことが大切です。

ウ 虐待の状況

虐待の状況は、処遇方針の決定やネットワークを構築する上で欠かせない情報です。

(ア) 現状・経過

虐待の現状とこれまでの経過は、今後の対応を検討していくうえで、不可欠なものです。

(イ) 緊急性の有無

緊急性があるかないかによって、対応方法が全く異なることになりますので、極めて重要な調査項目となります。

(ウ) 高齢者本人の真意・希望

高齢者本人のためと思って行った支援でも、希望に沿ったものでなければ、本人にとって迷惑となりますので、本人の希望を調査することは重要です。

しかし、虐待を受けている高齢者は、なかなか本心を言わない（言えない）状況にありますので、希望を言いやすい環境を作ったり、本人の真意を汲み取って把握することが大切です。

(エ) 補足事項

虐待者、虐待の内容、虐待の頻度、虐待の要因等について整理を行います。

(2) 事実確認・安全確認

虐待の事実確認は複数のスタッフで行います。

ア 複数の方が確認の客観性が高い。

イ 見落としを含め虐待内容の見極めが難しい。

ウ 状況によってはスタッフ本人にも危険が及ぶ場合がある。

原則、家庭訪問等により、高齢者、虐待者双方と面接します。

(3) 緊急性の判断

訪問調査に当っては、まず、被虐待者が緊急な生命の危機状態にあるか否かを判断し、「緊急な生命の危機状態」にあれば、直ちに、被虐待者を保護して身の安全を確保したり、警察、病院、行政等の然るべき機関に連絡し、支援を求めます。

次の基準を参考に、生命の危険性、医療の必要性、加害者との分離の必要性、虐待の程度と高齢者の健康状態、介護者の心身の状態等から総合的に判断します。

① 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、重度の火傷などの深刻な身体的外傷
- ・極端な栄養不良、脱水症状、衰弱、肺炎等

→医師に判断を依頼することが有効

② 虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない。

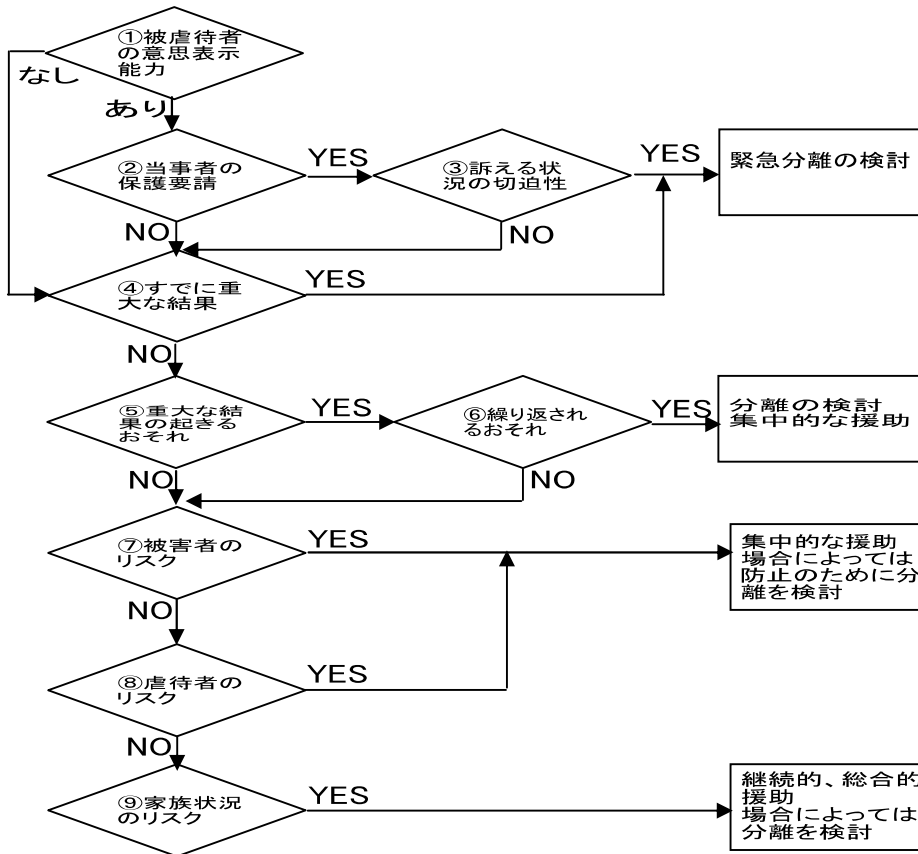
- ・虐待が恒常的に行われているが、虐待者の自覚や改善意欲がみられない。
- ・虐待者の人格や生活態度の偏りや社会不適応行動が強く、介入そのものが困難であったり改善が望めそうもない。

③ 本人や家族の人格や精神状況にゆが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。

④ 高齢者本人が明確に保護救済を求めている。

緊急保護の要否判断フロー図



・①が「あり」であって、②、③、④のいずれかに該当項目がある場合、緊急分離を検討

・①が「なし」の場合、④であれば緊急分離を検討

・⑤と⑥に該当項目がある場合、防止の観点から分離を検討、もしくは集中的援助を実施

・②から⑥には該当項目がないが、⑦と⑧のいずれかにある場合、リスク緩和のための集中的援助、場合によっては一時、分離検討

・⑨にのみ該当項目がある場合、家族全体への継続的・総合的援助が必要。場合によっては一時、分離を検討

(4) 訪問調査を行う際の留意点

虐待の事実を確認するためには、できるだけ訪問して高齢者の安全確認や心身の状況、養護者や家族等の状況を把握することが望ましいと考えられます。

ただし、訪問による面接調査は、養護者・家族等や高齢者本人にとっては抵抗感が大きいため、調査を拒否するケースも少なからずあると考えられます。一旦拒否された場合には、その後の支援を受け入れなくなるおそれもあります。また、事前に得られた情報から調査員の訪問が受け入れられにくい（信頼関係が築きにくい）ことが予想されるような場合もあります。

このようなときは、高齢者や養護者・家族等と関わりのある機関や親族、知人、民生委員や行政区など近隣住民の協力を得ながら情報収集を行ったりサービス利用を勧めるなどの策を講じるなど、継続的に関わりながら徐々に信頼関係の構築を図ることが必要となります。

ア 事実確認時のポイント

(ア) できるだけ訪問する

- 高齢者又は介護家族の承諾を得た上で家庭へ訪問します。（訪問する理由は、「虐待だから…」とは言わず、健康指導業務や高齢者実態把握調査など日常の業務活動の延長上での訪問と位置付けることが大切です。）
- 虐待者（家族）も被害者であるという意識を持って訪問します。
- 虐待の事実や虐待の疑いがあることを正面から突きつけるのではなく、介護の状況や健康管理の様子などの周辺情報を尋ねながら総合的に情報を整理します。
- 初回訪問は、できるだけ早い時期に行い、遅すぎるなどタイミングをはずした訪問にならないようにします。
- 被害者の高齢者と加害者である家族からの聞き取りは、できるだけ個別に分けて行

います。

f 虐待問題を初回訪問で全て把握することは困難ですので、プライバシーの保護に十分配慮し、無理な情報収集は避け、誠実な対応で信頼関係を築くことに努め、継続した訪問が可能となるよう心がけることが大切です。

g 高齢者の意思確認が重要です。認知症等で意思確認が困難な場合であっても、家族と一緒に時の顔つきや表情で本人の気持ちの確認に努めます。

(イ) 収集した情報に基づいて確認を行う。

介護者の介護負担をねぎらいながら、問題を一緒に解決することを伝えながら情報収集に努めます。

(ウ) 柔軟な調査技法の適用

養護者自身が援助を求めているたり虐待の程度が軽度の場合には、介護等に関する相談支援として受容的な態度で接することも考えられます。一方で、虐待が重篤で再発の危険性が高く措置入所の必要性がある場合には、養護者の行っている行為が虐待にあたるとして毅然とした態度で臨むことも必要となります。高齢者や養護者の状況を判断しつつ、信頼関係の構築を念頭に置きながら柔軟に対応する必要があります。

高齢者との面接の留意点

【基本的なルール】

- 守秘義務は必ず守る
- 高齢者は基本的な権利（選択、発言、プライバシー）を持っている
- 高齢者の言うことを傾聴する
- 高齢者に批判的にならないこと
- 誰をも非難しないこと
- 絶えず、冷静さを保つよう努める
- 高齢者に話をさせるようにし、途中にコメントなどを入れない
- 自分の感情に惑わされない
- 高齢者を質問攻めにしない
- 高齢者の非言語による手がかりをつかむ

【してはいけないこと】

- 高齢者の発言に基づいて冗談を言うこと
 - 高齢者の言ったことを無視すること
 - 高齢者を否定するような言い方
- 「そんなばかな」「そんなはずないでしょ」「冗談でしょう」

多々良紀夫編著「高齢者虐待早期発見，早期介入ガイド」より

イ 「虐待かな？」と疑いがある段階での面接方法

高齢者・養護者と一緒に面接を行い、それぞれの関係性について探ります。どちらかが、話しにくそうな場合は、別々に話を聞き、面接の内容を確認しながら言いにくいことをそれぞれから聞きます。面接の際には、言葉だけでなく、表情やしぐさなど何気ない様子についても注意を払い、それぞれの困っていることや虐待の事実の確認に努めます。かなり、プライバシーにかかわる内容になるため、言葉遣いには十分、配慮が必要です。

(ア) 高齢者・養護者と一緒の面接

「プライバシーは守りますので、安心して何でもお話をください。」

「生活の中で、何か、お困りのことはないですか。」

「現在、ご利用のサービスに満足されていますか。何か、改善が必要なのところはない

ですか。」

「今後の生活は、どのようにしていきたいとお考えですか。」

「施設入所をお考えですか。」

「介護にあたって、月にいくら位まで、ご負担できますか。」

(イ) 高齢者との面接

「生活の中で何かお困りのことはないですか。」

「今、ご利用のサービスに満足していますか。ご家族の対応に満足していますか。」

「ご家族とお話しているとき、ご不満そうな様子もありましたが、何か困っていることがありますか。」

「ご家族には、どのような気持ちをお持ちですか。(例えば、とても感謝している、よくやってくれている、もうちょっと、〇〇を改善してほしい…ということはありませんか。)」

「介護者のご家族はどのようなお人柄でしょうか。」

「他にどなたか、相談できる親族の方はいらっしゃいますか。」

「ご本人とご家族と今までの関係は、どうでしたか。」

(ウ) 養護者・家族との面接

「プライバシーは守りますので、安心して何でもお話ください。先ほどの話に何か付け加えることはないですか。」

「夜はおやすみになられていますか。」

「身体が疲れていたり、どこかお悪いところはありませんか。」

「介護する上で何かお困りのことはないですか？」

「ご本人には、どのような気持ちをお持ちですか。(例えば、〇〇を改善してほしい…ということはありませんか。)」

「ご本人はどのようなお人柄でしょうか。」

「ご本人とご家族との今までの関係は、どうでしたか。」

ウ 虐待が明らかになった段階での面接方法

高齢者・養護者とは別々に面接を行い、それぞれの気持ちの確認に努めます。

決して一人で悩まないことを伝えます。

(ア) 高齢者との面接

「最近、ご家族との関係はいかがですか。」

「つらいことはありませんか。」

「一時的にご家族と離れてみませんか。」

「ショートステイを利用し、少し離れて、ゆっくり考えてみませんか。」

「これから先、どのようにしていきたいですか」

「相談できる他の家族はいらっしゃいますか。」

「施設への入所をお考えですか。」

「市役所ではプライバシーを守って、私と一緒にどうしたらよいか、考えてくれますので、このことを市役所にもお話してもよろしいでしょうか。」

「困ったときは、市役所へ連絡してくださいね。」

「一人で悩まないでくださいね。」

(イ) 養護者・家族との面接

「最近、お身体の調子はいかがですか。」

「夜はゆっくりお休みになられていますか。」

「最近、ご本人との関係はいかがですか。」

「ショートステイを利用しながら、一時的にご本人と離れてみませんか。」

「これから先、どのようにしていきたいですか。」

「相談できる他の家族はいらっしゃいますか。」

「施設への入所をお考えですか。」

「市役所ではプライバシーを守って、私と一緒にどうしたらよいか、考えてくれますので、このことを市役所にもお話してもよろしいでしょうか。」

「困ったときは、市役所へ連絡してくださいね。」

「一人で悩まないでくださいね。」

(5) 訪問拒否された場合の対応

ア 無理やり焦って訪問しないようにします。拒否されても粘り強く、高齢者または介護家族が承諾するまで、高齢者や介護家族の抱える問題に関心を持ち、心配していることを知らせ、待ちの姿勢を維持します。

イ これまでの関わりから、高齢者または介護家族が信頼している人（主治医・ケアマネジャー・ホームヘルパー等）がいる事例では、それらの関係者が主たる支援者としてかわり、地域包括支援センターや市役所は支援・助言やネットワークミーティング開催など支援の進行管理または、信頼関係のある機関などと話し合い、介入担当者の変更や協調介入を行います。

ウ ネットワークミーティングに諮り、高齢者や介護家族の近隣関係や利用資源などを把握するとともに関係機関の情報の共有化を図り、役割分担を決めて、チームでアセスメントを試みます。

エ 高齢者が介入を拒否している場合は、支援が必要な理由やその方法、今後の生活の見通し等を丁寧に説明することになりますが、最終的には本人の意思を尊重することになります。このような場合は、状況の悪化を防ぐため、民生委員や介護サービス事業者等の協力を得て、見守りによる状況把握を継続的に行い、高齢者の適切な意思決定を支援するための情報提供をしていきます。

オ 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おそれがあると認めるときは、立入調査を実施することとなります。

(6) 立入調査

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られるときは、市長は、担当部局の職員や直営の地域包括支援センターの職員に、虐待を受けている高齢者の居所に立ち入り、必要な調査や質問をさせることができるとされています。（高齢者虐待防止法第11条）。

ア 立入調査の要否の判断

高齢者や家族にコンタクトがとれず、かつ、高齢者の安否が確認できず、高齢者の生命や身体に重大な危険が強く懸念される場合には、立入調査権の発動を検討する必要があります。

立入調査を実施できるのは、担当部局の職員及び直営の地域包括支援センター職員に限られています。調査時には身分証明書を携帯します。

(ア) 近隣住民や関係者から、高齢者の重篤な怪我や衰弱、慢性疾患の悪化、重い感染症などについての具体的な情報が寄せられているにもかかわらず、家族等の拒否が強くさまざまな働きかけをしても、居所への立入や高齢者本人への面会が実現できず、安否が確認できないとき。

(イ) 虐待の事実が確認でき、高齢者の生命や身体に重大な危険が明らかであるにもかかわらず、養護者が具体的な支援を受け入れず、高齢者の保護や治療が困難なとき。

(ウ) 入院や医療的な支援が必要な高齢者を家族等が無理に連れ帰り、住居内に引きこもっているようなとき。

イ 警察に対する援助要請

(ア) 立入調査の実施にあたり、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。

(イ) この場合は所轄の警察署の生活安全課あてに援助依頼書（資料編 P34 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。（緊急の場合を除きます）

(ウ) 立入調査は市役所と地域包括支援センターが、高齢者虐待防止法に基づき、主体的に実施するもので、警察官の職務ではありません。警察官は職務執行の現場に臨場したり、現場付近で待機したり、状況により市職員と一緒に立ち入ります。

(エ) 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。

- ・虐待の制止（警察官職務執行法第 5 条）及び立入（警察官職務執行法第 6 条）

虐待者（養護者）が暴行、脅迫等により職務執行を妨げようとする場合や高齢者への加害行為が現に行われようとする場合等においては虐待者（養護者）に警告を発し又は行為を制止し、あるいは住居等に立ち入ることができる。

- ・被虐待者（高齢者）の保護（警察官職務執行法第 3 条）

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ものを発見したときは、一時的な保護を行わなければならない。

- ・虐待者（養護者）の逮捕（刑事訴訟法第 213 条）

現に犯罪に当たる行為が行われている場合は現行犯として逮捕する等検挙措置を講じる。

(オ) 連携を円滑に行うためには普段から必要な場合はネットワークミーティングに参加してもらうなど警察署との連携体制を構築することが大切です。

警察官職務執行法

警察官が個人の生命、身体及び財産の保護、犯罪の予防、公安の維持並びに他の法令の執行等の職権職務を忠実に遂行するために必要な手段を定める法律。

ウ 公務員の告発義務（刑事訴訟法第 239 条第 2 項）

「官吏又は公吏は、その職務を行うことにより犯罪があると思料するときは、告発をしなければならない」とされています。

市職員が虐待に対応する際、場合によっては犯罪行為として警察に告発する強い姿勢を示すことも必要です。

4. 援助方針の決定、援助の実施、再評価

(1) コアメンバー会議

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、「相談・通報・届出受付票」をもとに、担当部局管理職や相談受理者、地域包括支援センター等のコアメンバーによる緊急性と虐待の有無の判断を行うとともに、高齢者や養護者・家族等の状況確認の方法、関係機関への連絡や情報提供依頼などの業務に関する対応方針や職員の役割分担を行います。

会議の開催は、通報等を受理して必要な情報の収集を行った後、速やかに開催することが必要ですが、状況に応じて電話等の利用など柔軟な会議の持ち方も考えられます。

(2) ネットワークミーティング（ケース会議）の開催

訪問調査等による事実確認によって、高齢者本人や養護者の状況を確認した後、ケース援助に直接かかわる担当者が集まり、処遇方針等を検討する場です。関係機関で情報を共有し、かわりの方向性を統一し、それぞれの専門性を生かした役割が明確化できるなど処遇困難事例の対応に極めて有効です。

事例に応じて、必要な支援が提供できる各機関等の実務担当者を招集し、必要に応じて適宜開催する必要があります。

一般ケースの場合、アセスメント結果に基づき、要援護者に最もふさわしいサービスプログラム等を検討しますが、高齢者虐待ケースの場合は、介入を拒否するケースが多いため、どのように分析・評価を行うかといった課題も、ネットワークミーティングの議題となります。

（虐待事例で多い検討課題）

- ・ 介入を拒否しているケースへの介入方法。
- ・ 虐待を改善するために必要と思われるサービスの選定。
- ・ 必要と思われるサービスの利用を拒否しているケースへのサービス利用の働きかけの方法。
- ・ 虐待事実の確認方法。
- ・ 在宅生活継続の可否。
- ・ 緊急時の対応 など。

ア 開催前の準備

（ア）事務局

a 会議の目的の明確化

どのような目的で会議を開催するのかを明らかにし前もって参加者に伝えておくことが大切です。参加者の会議への参加動機がズレていると議論が広がってしまい、その調整だけに多くの時間を費やしてしまうことにもなりかねません。また、各参加者の事前準備の効果も薄れます。

b 参加者の決定

会議の目的に合わせ、参加者を決めます。初回においては、高齢者や家庭をとりまく機関等を書き出し全体像をつかんだ上で、参加者を決定します。

c 事前にわかっている情報の伝達

事務局は、会議開催前にできるだけ事例に関する情報を集めておくとともに、参加者にも可能な範囲で情報を伝えておきます。そうすることにより、会議では追加情報の確認に絞ることができ、より多くの情報が収集できます。

d 資料の準備

家族図やこれまでの経過の概略などを資料として配布すると、参加者の事例への理解が深まり、より多角的な意見を引き出すきっかけにもなるので、時間的に余裕があれば準備することが望まれます。

会議資料は原則として名前をイニシャル表示にします。

（イ）参加者全員

事務局だけが一生懸命会議準備をしても、参加者が会議で初めて情報を得て、対応を考えるとということでは、時間的にも内容的にも限界があります。会議で、参加者全員が主体的に議論に参加するためには参加者の下準備が大切です。

a 情報の事前共有

事例に関する情報をもっている場合には、会議開催前に事務局に伝えておきます。また、当日に聞かれる場合もあるので、短時間でわかりやすく伝えられるように情報

を整理しておきます。簡単な資料を人数分用意しておく方法もあります。

また、事務局に事例の概況を聞いておくとともに、必要に応じて関係機関と情報交換をしておく与会議での議論が深まります。

b 各自が所属する機関内での協議（各自が所属する機関でできることの検討）

会議には、所属する機関等の代表として参加することになります。担当者の参加であったとしても、機関等に持ち帰らないと、何一つ明確な回答ができないというのは、実質的な話し合いを難しくします。あらかじめ事務局から情報を得て、自機関としての関わりの基本的方向性や、できることを整理しておくことが大切です。

イ 会議当日の進行

（ア）出席者の自己紹介（名前、職種、所属機関）

初対面の場合には特に大切であるが、あまり時間をかけるわけにもいかないので、人数が多い場合には、事務局から紹介したり、座席表や名簿を配る等の工夫が必要です。

（イ）会議の目的と秘密保持についての説明

事前に伝えてあったとしても、出席者が集まったところで、もう一度確認することが大切です。

（ウ）事例の概要や取扱い経過の説明

事務局が事前に作成した資料等をもとに行うことが基本となりますが、必要に応じて主に関わっている機関から説明してもらいます。（高齢者や家庭と直接関わった機関の話は、参加者に最もインパクトを与え、具体的な判断につながりやすい。）

（エ）協議事項

a 事例に関する情報の共有

事務局の概要説明の内容を踏まえ、各機関がもつ情報を補足し、情報を共有します。事前に情報交換をしても、新たな情報が出てくる場合が多くあります。一つだけでは取るに足らない情報と思われても、いくつかの情報を合わせると意味を持つこともあります。

b 高齢者や家庭の状況の整理（問題点の共通理解）

高齢者や家庭の状況を整理し、問題となっている事項を明確にします。その上で、問題発生の背景やメカニズムについても検討し、共通の認識を図ります。

c 今後の対応方法の検討

（a）緊急性の判断

事例の緊急性や一時保護の必要性等について話し合い、共通の認識を持ちます。

（b）支援方針の決定

初回の会議では、まず当面の支援方針を決めます。継続的な支援を行っていく場合には、中・長期的な見通しについても話し合い、方針を立てます。

（c）役割分担

どの機関（だれ）が、いつまでに、どのような支援を行うかを話し合います。誰かが決めてくれるだろうという待ちの姿勢では、いっこうに話し合いは進めません。「私（自機関）は、〇〇ができます。」など、できることを出し合っていく姿勢が大切です。

d 次回の会議実施予定時期及び事例進行管理責任者の決定

定期的に支援の見直しが行えるよう、予め次回の会議実施予定時期を決めておきます。また、事例の進行管理責任者を決め、事例が各機関の隙間に落ちないようにします。事務局か事例の主対応機関のいずれかが担います。

（オ）決定事項の確認

会議での決定事項を、会議終了直前に全員で確認します。具体的な対応策が決定でき

ない場合でも、そのことを確認し、次の対応につなげていく必要があります。

会議資料は原則として会議終了後に回収します。

ウ 会議後の対応

(ア) 事務局

会議録を作成し、各機関に送付します。

(イ) 参加者

会議での決定事項を、各機関内で必要な部署に伝達するとともに、組織としてのバックアップ体制をとるようにします。必要があれば各機関内でもケース検討会議を開催し、担当者個人が抱え込まないようにすることが大切です。

エ プライバシーへの配慮

相談・通報等の内容や調査内容は、プライバシーに関わることがらであり、家族関係が複雑なものも多く、本人も家族も他人や社会に知られたくないという思いを強く持っています。

また、かかわりの過程で第三者に情報が漏れたため、一切の関わりを遮断されてしまうケースもあります。

ネットワークミーティングの開催や関係機関との情報交換を行う際には、個人情報保護に対する対応が必須です。

高齢者虐待防止法では、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（高齢者虐待防止法第8条）。

また、事務を委託された機関の役員・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（高齢者虐待防止法第17条）。

【個人情報保護法の例外規定】

上記、個人情報保護法の利用目的による制限、第三者提供の制限は、下記に示すような場合には、例外が認められています。

これを高齢者虐待対応にあてはめると、

- ・虐待に関する事実確認は、高齢者虐待防止法第9条第1項に基づくものであることから、下記の個人情報保護法例外規定の第1号の「法令に基づく場合」に該当する。
- ・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、下記規定第2号の「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場合」に該当する。
- ・市町村またはその委託を受けた地域包括支援センターが高齢者虐待防止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、下記規定第4号に該当する。

以上の理由から、介護事業者などが、高齢者虐待対応において、高齢者本人の同意なく目的外に個人情報を取り扱うことや、第三者（市町村など）に情報提供をすることは認められることとなります。

【参考】個人情報保護法第16条第3項及び第23条第1項の例外規定

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体また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 国の機関もしくは地方公共団体また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。

以下、略

(3) 支援方針の検討

虐待の程度と支援の例

	虐待の程度	支援内容例
I	虐待には至っていないが虐待が発生する危険性があり、高齢者や養護者（家族等）の状況から判断して、このままでは人間関係が悪化したり介護不十分な状態になるおそれがあると認められる状況	【見守り（観察）・予防的支援】 相談、訪問、見守りを中心とした予防的支援
II	介護ストレスや人間関係の悪化などにより、不適切な介護状況であり、虐待が生じている状況	【相談・調整・社会資源活用支援】 ストレスの解消や問題解決に向けての相談及び関係機関との調整 介護保険サービス等の導入や介護方法等についての技術支援で介護負担軽減
III	生命の危機・重大な健康被害のおそれがあり、高齢者に治療・保護が必要な状況	【保護・分離（一時的分離含む）支援】 高齢者と虐待者の分離を念頭に置いた支援

「高齢者虐待防止に向けた体制整備のための手引き」（大阪府健康福祉部高齢介護室）より

ア 緊急性が高いと判断された場合

状況に応じて警察への連絡や救急車の依頼、入院、また措置による対応、緊急一時保護を行います。

主治医と連絡を取り合い、緊急性が高いと判断された場合に、迅速に対応できるよう早い時期からの連携が必要となります。

対応が遅れば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。

イ 緊急性が高くないと判断された場合

（ア）介入拒否がある場合

高齢者あるいは養護者等による介入拒否がある場合は、地域包括支援センター職員、ケースワーカー、介護指導職や高齢者相談センター職員による訪問活動で、必要なサービスを利用するよう説得に努めます。

サービスにつながるまでは、民生委員等地域の方々の暖かい見守りや協力も欠かせません。定期的に見守りを行い、連絡調整に努め、状況の変化に迅速に対応します。

（イ）介入拒否がない場合

介護保険サービスを利用している場合は、ケアマネジャーが中心となって、高齢者の病状等の進行がないか、養護者の介護負担は増していないか等の確認を行い、必要に応じてケアプランの変更を行います。

養護者の介護負担が重過ぎる時等は、在宅サービスから施設サービスへのプラン変更の必要な場合もあります。

ウ 高齢者の意思の確認・尊重

支援方針の決定にあたっては、高齢者本人の意思を尊重することが重要です。必要な場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度を活用します。

(4) 支援の実施

ア ネットワークミーティングの結果（役割分担）に基づき、関係機関（関係者）による会議を開催して、支援チームを編成します。この場合、介護保険利用者については、介護保険制度における「サービス担当者会議」を活用します。

イ 支援チームの中には、高齢者本人や家族と信頼関係のある親戚等の参加を積極的に促します。

ウ チームの中で、高齢者本人や家族と信頼関係の強い人を「キーパーソン」としてまとめ役にするとともに、家族の中にもできる限り、連絡窓口として「キーパーソン」を決めます。

エ キーパーソン（家族のキーパーソンは除く）は、常に地域包括支援センターと連絡を密にし、チーム員との連携により、的確な支援を行います。

オ 在宅支援の結果を評価し、事態が好転していない場合や、新たな虐待の発生が予測される場合は、適宜再調査を実施し、ネットワークミーティング等で検討された支援内容等の見直しを行います。

(ア) 援助の留意点

a 制度の正しい理解を働きかける。

第三者が家庭に入ることを好まない人や、経済的な事情から介護保険を利用できない人がいますが、介護保険の仕組みを知らせ、また「介護の社会化」の意味や生活保護の利用方法、認知症の人と家族の会、NPO によるサービスなど地域の社会資源に関する情報を正しく伝えます。

b 介護負担軽減を図ることを重視する。

虐待は養護者の知識不足や人間関係の破綻、精神的、肉体的、経済的に追い詰められ、疲労する中で起きる場合が多くなっています。そのため虐待防止には養護者への啓発や支援が必要になります。

養護者の経済的・心理的負担を軽減するため、介護保険の仕組みを知らせ、利用を働きかけることにより、介護負担の軽減を図ります。

c 家族関係を断ち切らない

家族関係については、在宅生活を継続している点を重視し、虐待が起こった背景についての理解に努め、家族と接します。高齢者虐待の場合、本人が虐待を受けても、親族との関係を断ち切ってしまうことに躊躇を感じていることも少なくありません。長い間の家族関係の中で培われた特別な思いがあるので、単に関係を断ち切ることのみによってでは問題は解決しません。養護者等の愚痴を聴いたり、家族間の人間関係の調整について配慮した関わりや働きかけを行い、それでも家族関係が悪化した場合は、両者の引き離しを検討します。

施設入所などの分離は慎重に行わなければなりません。在宅サービスをできるだけ利用することで、介護者の負担軽減を図りながら在宅生活の継続ができるよう支援していきます。

d 他機関との連携

多くの職種の関わりによる対応が必要な場合は、早い段階（発見・介入）から連携していきます。客観的な事実の経過を共有することが有効です。

なお、犯罪が疑われる場合など早めに各警察署の生活安全課へ相談し、連携する必

要があります。

(イ) 具体的な援助方法

アセスメント結果	支援メニュー選定の考え方
養護者や家族に介護負担・ストレスがある場合	・ 訪問や電話で、養護者等の話を聞き、家族ががんばっていることを支持する。 ・ 在宅サービスを導入・増加する（デイサービス、ショートステイ利用により介護から離れる時間を作る。ホームヘルプ等の利用は、虐待の未然防止や顕在化にも有効です。） ・ 同居の家族や別居の親族の間で介護負担の調整を進める。 ・ 施設入所を検討する。 ・ 家族会や家族介護交流事業などを紹介する。
養護者や家族に介護の知識・技術が不足している	・ 介護の知識・技術の情報提供 ・ 介護に関する講座等の紹介 ・ 在宅サービスを導入し、サービス提供の中で知識・技術を伝える。
認知症がある場合	・ 家族に認知症の症状や関わり方の情報提供、説明・指導。 ・ 認知症についての相談窓口（認知症の人と家族の会、医療相談を含む）を紹介 ・ 服薬等で症状のコントロールが可能な場合もあるため、専門医（精神科や物忘れ外来など）を紹介し、診断・治療に繋げる。 ・ 日常生活自立支援事業、成年後見制度の活用を検討する。
高齢者や家族に精神疾患等の問題がある場合	・ 精神疾患・アルコール依存などは保健所、健康増進課、医療機関に繋げる。 ・ 障害（身体・知的）については、障がい福祉課、社会福祉協議会に繋げる。 ・ 地域の民生委員等に見守りを依頼する。 ・ 日常生活自立支援事業、成年後見制度の活用を検討する。
リフォーム詐欺等、消費者トラブルによる被害がある場合	・ 住宅リフォーム、浄水器、健康食品等の悪質訪問販売や催眠商法、点検商法などによる被害がある場合、消費生活センターに繋げる。 ・ ニセ電話詐欺等による被害については、警察署へ通報する。
経済的な困窮がある場合	・ 生活保護支給申請に繋げる。 ・ 社会福祉協議会が実施する生活福祉資金制度の利用に繋げる。 ・ 各種の減免手続きを支援する。（住宅家賃、教育費等）
養護者（虐待者）が配偶者の場合	・ 「配偶者からの暴力の防止及び保護に関する法律」（DV 法）が適用できれば、被虐待者の一時保護や「接近禁止命令」や「退去命令」などにより、虐待者を遠ざけることも可能です。

(ウ) 養護者支援のためのショートステイ居室の確保

養護者の心身の状態から緊急の必要があると認められる場合、養護者の負担軽減を図るため、高齢者を短期間施設に入所させるための居室を確保するための措置を講ずるものとされています。（高齢者虐待防止法第 14 条）

平成 18 年度から、短期入所事業所が高齢者虐待にかかる高齢者を入所させた場合に

は、定員を超過した場合にも、措置による入所かどうかを問わず、定員を超過しても介護報酬を減額されないこととなりました。そして、介護保険法の改定により、緊急短期入所加算が設けられました。

また、長期的なショートステイの利用においては、「神栖市介護保険短期入所支援事業」が利用できます。

【神栖市介護保険短期入所支援事業】

この事業は、市が行う介護保険の要介護被保険者等のうち、介護者の病気や特別な事情により、支給限度額の規定を超えて短期入所生活介護及び短期入所療養介護を利用する必要があると認められる者に対し、当該要介護被保険者等を一時的に介護する短期入所支援事業（以下「事業」という。）を実施し、もって要介護被保険者等及びその家族を支援する。

この事業を利用しようとする者は、事前に市長に申請しなければならない。短期入所の利用日数は、支給限度額を超えた後の日数とし、その日数の合計は年度内30日までとする。利用者は、規定された利用者負担額を負担するものとする。

【参考】養護者からの不当な要求等への対応

高齢者虐待対応の過程で、養護者から不当な要求や、嫌がらせ、脅し等が市町村や地域包括支援センターに対して行われる場合があります。これらの行為への対応に当たっては、通常の養護者支援とは区別し、組織的な対応が必要となります。

（質問）

高齢者を養護者から分離保護した後に、養護者が毎日数回にわたって担当課にやって来て抗議をしたり、電話等で「高齢者を返せ！」「訴えるぞ」といった内容の強い要求があります。業務の支障となるばかりではなく、ときには、不安を覚えるほどの脅しや罵声を受けています。どのように対応したらよいのでしょうか。

- 養護者から上記のような対応があった場合、高齢者虐待担当部署に窓口を一本化させ、組織的に対応していくことが重要です。庁内の他の部署や地域包括支援センターに養護者からの働きかけがあっても、高齢者虐待担当部署で対応することをあらかじめ周知・確認しておくことが重要です。
- 養護者の言動を整理し、窓口や連絡等における対応について管理者を含めた職員間で統一して決めておきます。不当要求に対する対応マニュアルがある場合には、それに従って対応することが必要です。
- 養護者に対しては複数人で対応し、毅然とした態度で臨むとともに、やりとりを記録に残しておく必要があります。できれば相手の了解を得て録音をすることも、交渉経過を証拠に残しておくという点で有効です。
- 対応方法については、弁護士や高齢者虐待対応専門職チームの助言を仰ぎ、整理していきます。
- 暴言や相談内容が終了してもいつまでも居座るような行為があれば、警察へ通報し協力を求めることとなります。
- 養護者に精神的疾患がある場合には、保健所等関係機関と連携し医療機関等にもつなげていくことを考えます。

＜法的対応＞

○市町村担当部署の職員や地域包括支援センターの職員が養護者から暴行・脅迫を受け、養護者を説得することができない状況になった場合には、警察の援助を求めるべきです。養護者による犯罪行為について告訴・告発をすることによって、警察の援助を受けることができます。

○告訴・告発の内容としては、以下のように整理することができます。

- ア．市町村担当部署や地域包括支援センターの窓口または立入調査の現場で、担当者に対して暴行・脅迫をした場合には暴行罪・脅迫罪・強要罪。怪我をさせた場合には傷害罪。
- イ．立入調査など虐待対応の執行をしているときに、市町村の担当者に対して暴行・脅迫を加え、業務の執行を妨害した場合には、公務執行妨害罪。
- ウ．市町村担当部署や地域包括支援センターの窓口で、担当者に対して暴行・脅迫を加え、業務を妨害した場合は、威力業務妨害罪。

- 養護者が、市町村担当部署や地域包括支援センターの職員に対して、執拗に面談を求めてきたり、電話をしつこくかけてくるような場合で、必ずしも犯罪に該当しない場合には、地方裁判所に仮処分命令の申立てをすることもできます。担当者や職員に対して半径〇〇メートル以上接近することを禁止したり、電話をかけることを禁止し、それにもかかわらず養護者が面談を求めたり電話をかけてきた場合には、制裁金を課すことができます。この申立ては、実際に被害を受けている担当者や職員が行うことができるほか、市町村長や地域包括支援センター委託先法人の管理者が申立人になることもできます。
- 不当な要求をする養護者に対して、弁護士を代理人につけるよう説得することも考えられます。代理人の弁護士に養護者の主張を整理してもらい、その主張を正当な手段で実現してもらうことにより、不当な要求に歯止めがかかることになります。

（５）終結の判断とその後のフォロー

支援開始からある程度の期間が過ぎたら、必要に応じてケース会議を開催し、定期的なモニタリング・評価を行い、支援の効果や目標の達成状況、支援内容の適否を確認します。支援の効果が十分でないと判断したら、支援方針の見直しの検討をします。

また、一旦終結したとしても、「〇〇といった状況になったら再度支援を開始する」といった取り決めや、通常の見守り体制などについて、同時に確認しておく必要があります。事後の継続したフォロー体制が再発防止に繋がります。

５．老人福祉法に基づく措置の実施

（１）措置制度の概要

介護保険制度の導入により、高齢者福祉サービスは、基本的に契約による利用形態となりましたが、介護保険法施行後も老人福祉法において、家族の虐待等により、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介護保険サービスを提供するために措置制度が存続しています。

措置制度には、①養護老人ホームへの入所と、②やむを得ない事由による措置があります。

（２）養護老人ホームへの入所（老人福祉法第 11 条第 1 項第 1 号）

ア 趣旨・目的

「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を、市が職権により入所の措置を行います。

養護老人ホームは、主として自立又は要支援の高齢者を入所対象としており、要介護認定で要介護状態に該当する必要はありません。

虐待も、養護老人ホームへの措置理由の一つになりますが、この施設への入所措置は、低所得世帯等の高齢者に限られます。

したがって、低所得世帯等で「自立」又は「要支援」に該当する高齢者が虐待を受けている場合は、この制度を活用することが有効です。

- イ 入所措置の基準（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〕より抜粋)

次の①及び②の両方に該当する必要があります。

(ア) 環境上の理由

- ・健康状態 : 入院加療を要する状態でないこと
- ・環境の状況 : 家族や住居の状況など、在宅において生活することが困難であると認められること。

(イ) 経済的理由

生活保護世帯、市民税所得割非課税世帯若しくは災害その他の事情により、生活の状況が困窮していると認められる世帯であること。

(3) やむを得ない事由による措置 (老人福祉法第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(虐待等)により、契約によって必要な介護保険サービスを受けることができない高齢者に対して、市が職権をもって利用に結びつける制度です。

当該措置は高齢者の福祉を図るために行われるべきものであり、介護保険サービスの利用について家族が反対している場合や、高齢者の受診拒否により要介護認定ができない場合等も、市が職権で利用決定できるので、虐待ケースの最終的な手段として最も有効な制度です。

イ やむを得ない事由

やむを得ない事由として、次のような場合が想定されています。

(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0331028号老健局長通知〕より抜粋)

(ア) 事業者と「契約」して介護サービスを利用することや、その前提となる市に対する要介護認定の「申請」を期待できない場合

(イ) 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

ウ 措置の内容

市は必要に応じて、次のサービスを提供することができます。

なお、居宅サービスについては、市の義務ではなく、実施するしないは、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、市が必要があれば、入所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 (老人福祉法第10条の4第1項)

- ・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

(イ) 特別養護老人ホームへの入所 (老人福祉法第11条第1項第2号)

エ やむを得ない事由による措置の手順

「やむを得ない事由による措置」の手順は次のとおりです。ただし、緊急時で、要介護認定が間に合わない場合や要介護認定が困難な場合等は、要介護認定する前に(介護保険制度を利用しないで)市が措置を開始し、事後に要介護認定を行うことができます。

平成18年4月1日からは、短期入所生活介護利用についても、虐待の場合、措置による入所かどうかを問わず、定員を超過しても介護報酬を減額されないこととなりました。

【高齢者虐待と定員超過の取扱いについて】

○ 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。

※「虐待」の文言は，平成 18 年 4 月施行に併せ改正することとしているものです。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。

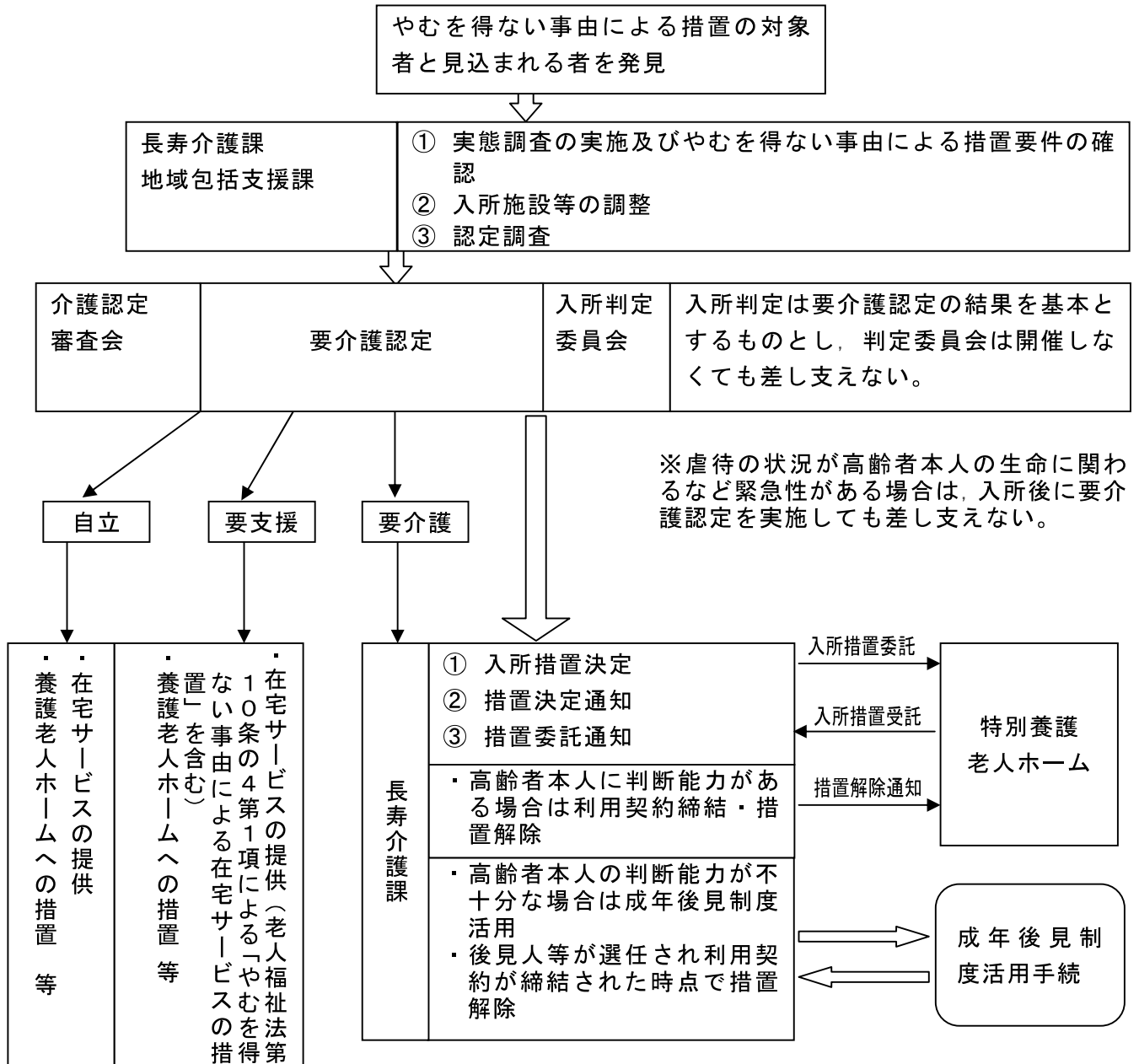
（４）面会の制限

施設入所後，養護者が施設に「高齢者を引き取りたい」と執拗に迫ったり，親族が高齢者の年金を押さえてしまったりと虐待が続くこともあります。

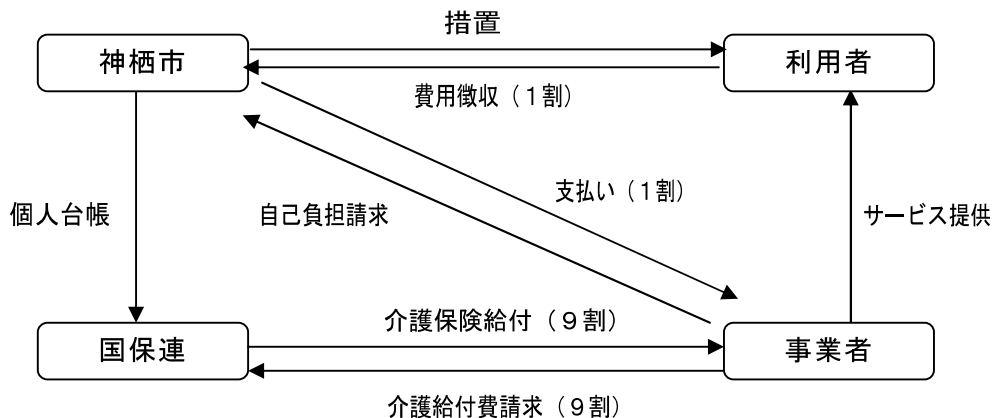
施設長や市長は虐待の防止と高齢者の保護の観点から養護者と高齢者の面会を制限することができます。（高齢者虐待防止法第 13 条）

面会の可否に関する判断は，高齢者の安全を最優先にネットワークミーティングで図ります。施設と市とで協議し，最終的には市が決定します。

○やむを得ない事由による措置の手順フロー



○ やむを得ない事由による措置費用請求の流れ



(5) 措置後の支援

やむを得ない事由による措置によって高齢者を保護したことで、虐待事例に対する対応が終了するわけではありません。措置入所は、高齢者と養護者の生活を支援する過程における手段のひとつと捉え、高齢者や養護者が安心してその人らしく生活を送ることができるようになることを最終的な目標とします。

ア 施設に保護された高齢者は、虐待を受けたことに対する恐怖心や不安を抱きながら慣れない環境で生活を送ることになりますので、高齢者に対する精神的な支援が必要になります。

イ 保護された高齢者が特に介護の必要がなく自立している場合などは、施設的环境になじめないことも予想され、その後の居所をどのように確保するかが新たな課題として出てきます。経済状況や親族等の協力度合いを把握しながら、高齢者が安心して生活を送れる居所を確保するための支援が必要になります。

ウ この他、年金の搾取など経済的虐待が行われていた場合には、口座を変更するなど関係機関との連携が必要になる場合があります。

エ 家庭に残された養護者や家族の中には、高齢者の年金で生活していたため収入がなくなり、生活費や医療費に困窮する場合や、精神的な支えを失って日常生活に支障をきたす場合があります。養護者に対しても、保護した高齢者と同様に精神的な面での支援が必要です。場合によっては生活保護などの措置が必要になることも考えられます。

(6) 措置の解消

老人福祉法の規定による措置によって施設に一時入所した高齢者の措置が解消する例としては、以下のような場合が考えられます。

ア 家庭へ戻る場合

関係機関からの支援によって養護者や家族の生活状況が改善し、高齢者が家庭で生活が可能と判断される場合。ただし、家庭に戻ってからの一定期間は、高齢者や養護者への手厚いフォローが必要と考えられます。なお、復帰を検討する場合には、「家庭等への復帰を目指したチェックリスト」を参考にしてください。（資料編P14参照）

イ 介護サービスの申請や契約が可能になり、契約入所になる場合

養護者等からの虐待や無視の状況から離脱し、要介護認定の申請や介護サービスの利用に関する契約が可能になった場合や、成年後見人制度に基づき、本人を代理する援助人等によって要介護認定の申請や介護サービスの利用に関する契約が可能になった場合など。

やむを得ない事由による措置のQ & A

Q 1 : どのような場合に「やむを得ない事由による措置」を行うことができるのか。

⇒ やむを得ない事由による措置は、65 歳以上の高齢者が、介護保険サービスが必要であるにもかかわらず、本人が家族等の虐待を受けていたり、認知症その他の理由により意思能力が乏しく、かつ、本人を代理する家族等がいけないなどのやむを得ない事由により、介護保険サービスの利用契約やその前提となる要介護認定の申請ができないため、介護保険サービスを受けることができない場合に、市が職権により必要な介護保険サービスを提供するものです。

(1) 虐待者からの分離の必要があるような場合であっても、サービス利用について虐待をしている家族等の了解が得られるなど、本人の意思表示が妨害されない状況であれば、通常の契約による介護保険サービスの利用となります。

(2) 虐待者の妨害により、本人が介護認定の申請や利用契約の締結ができず、必要な介

護保険サービスを受けることができない状況にあれば、やむを得ない事由による措置が可能であり、生命に危険があるなどの緊急性は、やむを得ない事由による措置を実施する際の直接の要件とはなっていません。

したがって、虐待が行われており、そのまま在宅生活を続けても改善が見込めず、将来的には、生命の危険が生じる可能性があるような場合は、差し迫った危険はなくても、特別養護老人ホームへの入所などの、やむを得ない事由による措置を実施することが可能です。

- (3) やむを得ない事由による措置は、高齢者本人の福祉を図るために行われるべきものであり、高齢者本人が同意していれば、家族が反対しても措置を行うことが可能です。

さらに、高齢者本人が指定医の受診を拒んでいるため要介護認定ができない場合でも、やむを得ない事由による措置を行うことは可能です。(平成15年9月8日「全国介護保険担当課長会議」資料6連絡事項)

- (4) 高齢者虐待により一時的に心身の状況に悪化をきたしているものの、要介護認定を受けるかどうか判断できない高齢者についても、保護・分離が必要となる場合には、やむを得ない事由による措置が適用できることとなりました。

また、この場合、低所得世帯等で養護老人ホームの入所基準に該当する高齢者については、通常の措置により、養護老人ホームへ入所させることができます。

Q2: 「やむを得ない事由による措置」を実施した場合の費用負担はどのようなになるのか。

- ⇒ (1) やむを得ない事由による措置を実施し、介護保険制度を利用する場合は、9割は、保険給付が行われることから、残り1割+居住費、食費については、市町村が措置費で支弁することになります。

措置費で支弁した費用は、介護保険制度に準じる考え方で本人等の負担能力に応じて徴収することとなります。(平成12年3月7日平成11年度全国高齢者保健福祉関係主管課長会議資料)

- (2) 緊急時など要介護認定前に措置を開始した場合、同時に要介護認定申請をすると、その費用負担について、措置日に遡って介護保険からの給付の可能性があるので、措置担当者と介護保険担当者間で調整をとっておく必要があります。

この場合において、介護保険からの給付が困難な期間が生じた場合は、その期間の費用は、全額を市が措置費で支弁することとなります。

また、支弁した措置費のうち、介護保険制度における自己負担相当分については、上記(1)に準じて、負担能力に応じて本人等から徴収することも可能です。なお、やむを得ない事由による措置により特別養護老人ホームへ入所させた後、要介護認定の結果、自立または要支援であった場合、負担能力に応じてその間の費用を被措置者本人から徴収することも可能です。

- (3) やむを得ない事由により特別養護老人ホームへ入所措置を実施した場合の費用負担にかかる判定チャートを次頁に示します。

6. 成年後見制度及び日常生活自立支援事業の活用

(1) 成年後見制度

ア 趣旨・目的

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等の判断能力が不十分な人たちは、財産管理や介護保険を利用するといった契約を自分で行うことが困難です。又、悪質な商法の被害にあうおそれもあります。

このような判断能力の不十分な人たちを保護し支援するのが成年後見制度です。成年後

見制度は、契約を本人に代わって行ったり【代理権】、本人が誤った判断で契約をした場合は、その契約を取り消すことができる【同意権・取消権】などの権限を家庭裁判所が選任した成年後見人等に与え、本人の生活状況に応じた保護や支援を行う制度です。

やむを得ない措置を実施した場合、その後、本人と介護保険事業者との間で利用契約を締結し、通常の介護保険サービスの利用に移行することとなります。

しかし、高齢者本人の判断能力が不十分で利用契約締結ができない場合は、この成年後見制度を活用して本人を代理する援助者が選任された時点で、援助者が本人に代わって利用契約を締結し、措置廃止の手続きを行うこととなります。

イ 援助の種類

援助は本人の判断能力の状態によって、下表のとおり種類があります。

区分	本人の判断能力	援助者	代 理 権	
			付与される範囲	本人の同意
後見	欠くのが通常の状態	後見人	財産に関する全ての法律行為	不要
保佐	著しく不十分	保佐人	特定の法律行為 (申立ての範囲内)	必要
補助	不十分	補助人	特定の法律行為 (申立ての範囲内)	必要

注) 上記は、法定後見制度の援助者であり、このほかに「任意後見」があります。

ウ 後見人等になる人

配偶者・親族に限らず、司法書士・弁護士・社会福祉士などの第三者が選任されることもあります。法人が成年後見人等になることもできます。

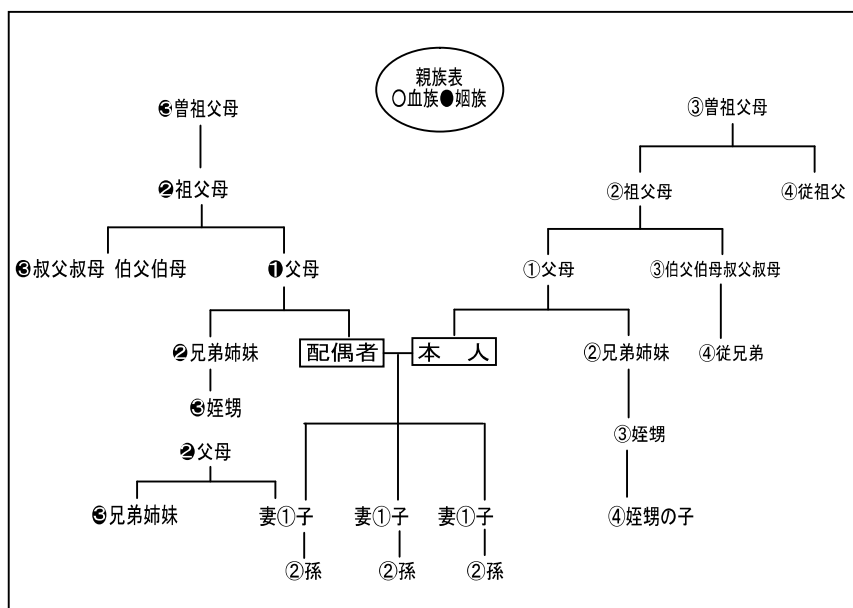
エ 市長による審判の申立て

成年後見制度を利用するためには、家庭裁判所に対し、後見（保佐、補助）開始の審判の申立てを行います。申立ては、通常、本人、配偶者、4親等内の親族が行います。（民法7条、11条、14条第1項）しかし、虐待により親族による申し立てが望めないような場合は、市長が申立てを行うことができます。（高齢者虐待防止法第9条第2項、老人福祉法第32条等）

資料編「神栖市成年後見制度における市長の審判開始請求手続等に関する要項」

第4条 市長は、前条の規定による要請があったとき又は市長が必要と認めるときは、速やかに次に掲げる事項を調査するものとし、成年後見等審判請求の可否の判断に当たっては、その結果を総合的に考慮して行うものとする。

- (1) 本人の事理を弁識する能力
- (2) 本人の生活の状況、心身の状況及び資産の状況
- (3) 本人の親族の有無及び当該親族が成年後見等審判請求を行う意思
- (4) 本人又は親族に代わって成年後見等審判請求を行わなければならない事由
- (5) 本人の福祉を図るために必要な事情



2 親等内の親族

- ・ 親，子，祖父母，孫，弟姉妹
- ・ 配偶者の親，子，兄弟姉妹

4 親等内の親族

- ・ 2 親等内の親族
- ・ おじ，おば，ひ孫，甥，姪
- ・ いとこ

なお，直ちに搾取されている年金の振込口座を確保する必要がある場合等，審判申立と同時に審判前の保全処分申立（財産管理者の選任）も行い，財産の保全を図ります。

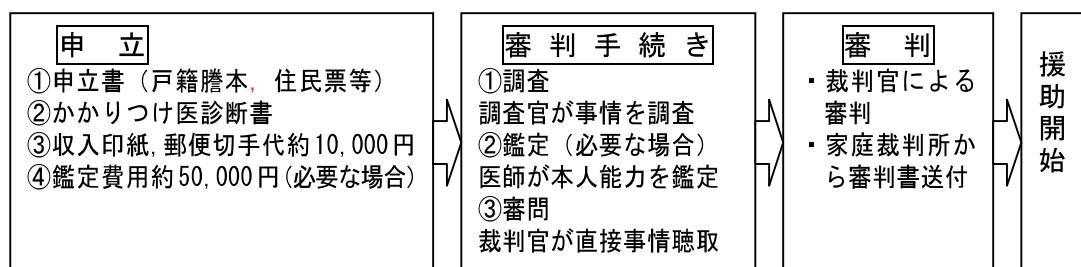
「やむを得ない事由による措置」は，あくまでも通常の介護保険制度利用までのつなぎとして行われるものであり，無為に措置を継続することは避けるべきです。

したがって，市においては，意思能力のない高齢者に対して，「やむを得ない事由による措置」を実施した場合で親族による申し立てが期待できないときは，速やかに，審判申立てを行う必要があります。

市長が成年後見制度の審判申立てを行った場合で，後見人等の報酬など必要となる経費の助成を受けなければ成年後見制度の利用が困難と認められる者に対しては，市の「成年後見制度利用支援事業」を活用して審判申立てに要する経費や後見人等の報酬を助成することができます。（資料編 P44 参照）

オ 手続きの流れ

手続きの流れは下記のとおりです。具体的には，神栖市地域包括支援課又は管轄の家庭裁判所に問い合わせください。



(2) 日常生活自立支援事業

ア 趣旨・目的

日常生活自立支援事業は，認知症高齢者，知的障害者，精神障害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ることができるよう，福祉サービスの利用手続きの援助や日常生活の金銭管理援助及び書類等の預かりサービスなど行うことにより，これらの人たちの在宅での日常生活を支援する制度です。

高齢者虐待との関係では，勝手に本人の預金を取り崩したり，財産を処分するなどの経済的虐待への対応や予防に有効です。

イ 支援サービスの内容

(ア) 福祉サービスの利用援助

福祉サービスの情報提供，助言や利用する際の手続きや利用料の支払いなど

(イ) 日常的な金銭管理サービス

年金，手当などの受領の確認，日常的な生活費の払い戻し，医療費，公共料金等の支払い

(ウ) 書類などの預かりサービス

年金証書，預金通帳，保険証書，不動産権利証，契約書類，実印，印鑑登録カードなどの預かり

ウ 利用料

福祉サービスの利用援助及び日常的な金銭管理サービスは，１回１時間当たり１，１００円，書類などの預かりサービスは，１か月５００円。別途交通費がかかります。

エ 利用手続き

(ア) 相 談 利用者が住んでいる市の社会福祉協議会に相談します。

(イ) 面談・調査 専門員が自宅等を訪問し，状況を調査します。

(ウ) 計 画 提 案 専門員が契約内容・支援計画を作成提案します。

(エ) 契 約 本人と神栖市社会福祉協議会及び茨城県社会福祉協議会で三者契約を締結します。

(オ) サービス開始 生活支援員が支援計画に沿ってサービスを提供します。

※ 詳しくは下記にお問い合わせください。

神栖市社会福祉協議会

場所：神栖市溝口１７４６－１ 神栖市保健・福社会館内

電話：０２９９－９３－０２９４

茨城県社会福祉協議会（茨城県日常生活自立支援センター）

場所：水戸市千波町１９１８（茨城県総合福社会館内）

電話：０２９－２４１－１１３３

第 3 章 高齢者虐待の防止と養護者支援

1. 再発・未然防止対策

高齢者虐待を防止していくためには、これまで述べてきた早期発見・対応が大切であるとともに、虐待の未然防止や再発防止対策も大変重要です。

(1) 養護者等介護者への支援

ア 介護者相談の随時受付・心のケアの実施

地域包括支援センター及び高齢者相談センターなどで医療や健康、介護や福祉に関する相談を随時受け付けています。また、定期的に要援護高齢者家庭を訪問し、介護者の心のケアを実施しています。

(地域包括支援センター)

神栖市地域包括支援センター 0299-91-1701

地域包括支援センター済生会かみす 0299-95-9500

地域包括支援センターみのり 0479-21-6467

(高齢者相談センター)

神栖ケアサポートセンター 0299-91-1015

神栖市社会福祉協議会波崎支所 0479-48-0294

イ 認知症高齢者家族への「かみすやすらぎさん（やすらぎ支援員）」の派遣

神栖市では、認知症高齢者とその家族を支援することを目的に、認知症の講習を修了した「かみすやすらぎさん」というボランティアを派遣しています。「かみすやすらぎさん」は、認知症高齢者に対する直接的な介護はしませんが、自宅に訪問したり、交流会を開催するなどして、見守りや話相手、介護をしているご家族の心のケアなどを行っています。詳しくは、地域包括支援センターまでお問い合わせください。

ウ 家族介護教室の開催

適切な介護方法を学ぶことや認知症について正しく理解することは、介護する家族にとって介護負担や精神的負担の大きな軽減に繋がりますので、できるだけ、介護者家族の身近なところで開催しています。

神栖市では、各地域包括支援センターが不定期で教室を開催しています。

県が設置する「介護実習・普及センター」においても、家族介護教室等を実施しています。(資料編 P50 参照)

エ 介護者交流集会、リフレッシュ事業等への参加勧奨

虐待を防止するためには、家族の介護ストレスを軽減することも大切です。交流集会やリフレッシュ事業等に参加してもらい、過去に介護体験のある人や現在、同じ境遇にある人達と話し合ったり、気分転換を図ることは、介護者にとって大きな支えや励ましになるとともに、ストレスの解消にも繋がります。

神栖市では、地域包括支援センターが不定期で交流会、リフレッシュ事業を開催しています。また、市内には以下のような介護者の会があります。

介護者の会

【わかばの会】定例会：毎月第2金曜日 午前10時から12時

場 所：神栖市保健・福祉会館 ボランティアセンター

お問合せ：0299-93-0294（神栖社協）

なお、認知症高齢者を抱える家族からの相談に応じたり交流集会等を実施している団体

として「公益社団法人 認知症の人と家族の会」があります。

【公益社団法人 認知症の人と家族の会 茨城県支部】

場所：つくば市筑穂 1－10－4 大穂庁舎 3F 電話：029－879－0808

オ 相談窓口の紹介

虐待は、介護の問題のみによって発生する場合は少なく、介護の問題とそれ以外の財産や相続等の家族間の問題、貧困、借金や失業などの生活上の問題、そして精神的問題などが絡み合って虐待へと発展しやすくなります。

したがって、虐待を未然に防止するためには、介護の問題はもとより、それ以外の様々な問題についてもその解決に向けて、相談窓口の紹介を行うなどの支援を行います。

なお、各種相談窓口については、資料編にも掲載いたしましたので、ご活用ください。

カ 認知症サポーターの養成

虐待は認知症の人を介護している家庭に、発生のリスクが高いと言われています。認知症サポーターは、認知症の人の対応方法等、また、認知症の人を介護する家族の気持ちなどについて正しく理解している人たちです。神栖市では子どもから大人まで、対象者に応じた認知症サポーター養成講座を開催し、認知症の人やその家族を暖かく見守る応援者を増やしています。

キ 認知症高齢者見守りSOSネットワーク

認知症高齢者等が徘徊した場合に、地域の支援を得て早期に発見できるよう、関係機関と支援体制を構築し、対象者の安全の確保と家族等への支援を行います。

(2) 見守り等の実施

高齢者虐待を防止していくためには、要援護高齢者のいる家庭の見守り等を実施し、問題は生じてないか、介護負担が重くなっていないか、状況の変化はないかなどを日常的に確認し、虐待に発展する前に、その芽を摘むことが大切です。

そのためには、地域ケアシステムを活用して、保健・医療・福祉関係者や民生委員、行政区、近隣住民等によるケアチームを組み、要援護高齢者家庭が、地域で孤立しないよう、声かけや見守りを行い、高齢者本人の心身の状況の変化や介護者が体調を崩したなどの情報が速やかに相談窓口へ連絡され、迅速かつ適切な支援が行えるようにします。

当然ながら、見守りの強化が虐待の早期発見にも繋がります。

(3) 住民啓発の実施

ア 高齢者虐待についての意識の啓発

高齢者虐待は、特別な家庭のみで起きるのではなく、認知症の問題や介護疲れなどにより、どこの家庭でも起きうる問題であると考えられます。

しかしながら、多くの住民は、高齢者虐待への意識が低く、虐待をしていても虐待の認識がない状況にあることが、国等の調査結果でも明らかとなっています。中でも、介護放棄が虐待に当たると認識している人は、ほとんどいないのが実情ではないかと思われます。

したがって、虐待を防止していくためには、まず、広く住民に対して、どのような行為が虐待になるのか、なぜ虐待が起こるのか、どのようにすれば虐待が防げるのかなどの基本的事項を周知し、虐待防止の意識の高揚を図っていくことが第一歩となります。

イ 早期相談等の啓発

高齢者虐待の多くは、過度の介護負担による極度の精神的・肉体的疲労の中で発生しておりますので、介護保険制度の仕組みなどについて周知徹底するとともに、介護が必要になったときは、介護疲れになる前に早期に相談するよう啓発しておくことが重要です。

(4) 認知症に対する対応

ア 認知症に対する正しい理解

認知症は「病気」です。脳に何らかの原因で障害が起き、脳の機能が低下することで「物忘れ」や「判断力低下」など、日常生活がうまく行えなくなる「脳の病気」です。

認知症が病気であると認識せず、適切な支援や医療を受けずに、「認知症による言動の混乱」に介護者が振り回され、介護疲れ等から虐待に至る事例も見られます。

また、認知症に対する介護者以外の家族・親戚の無理解や地域の偏見が介護者をさらに追い詰めることとなります。

高齢者虐待を未然に防止するためには、広く住民に対して、認知症についての正しい理解を普及することにより、地域全体で認知症高齢者を支える環境づくりを進めることが大切です。

イ 認知症高齢者と接する際の留意点

(ア) 信用してもらえる関係をつくる

地域社会とのつながりが弱くなっている状態にある認知症高齢者の人には、自分のことに親身になってくれる人だと思われるよう、本人との信頼関係をつくっていくことが重要です。記憶力や理解力が低下していても、暖かい言葉をかけられたり、自宅を訪問されたりすると、言葉の内容はおぼえていなくても、よい対応を受けたという感情は残るものです。

本人が、「この人は自分の味方だ。自分をわかってくれる人だ。」と思うようになると、そこで初めて信頼関係が生まれてきます。信頼関係ができてから、現在の状態からどう変えていくのかの対応の段階に進むことができます。

(イ) 本人に関わる人を特定する

認知症高齢者は、記憶力の低下のため特定の人しか覚えられない傾向をもっています。このため、多くの人が入れ替わり立ち替わり関わって、本人に負担を強いてはいけません。かえって本人を混乱させ、状態を悪化させることになりかねません。

定期的に本人宅を訪問する、本人が安心して一緒にいられる信頼するキーパーソンを通じて、状況を把握したり生活を観察する体制をつくることが大切です。

ウ 介護家族の気持ちを理解する

認知症高齢者は、物忘れ、妄想、徘徊、介護拒否などの問題が生じやすいため、その介護にかかる精神的、肉体的負担の大きさは、計り知れないものがあります。

家族の誰かが認知症になったとき、誰しもショックを受け、とまどい、混乱に陥ります。その時期をできるだけ早く通り抜け、認知症高齢者の「あるがまま」を受け入れられるようになるためには、介護者の気持ちの余裕が必要です。

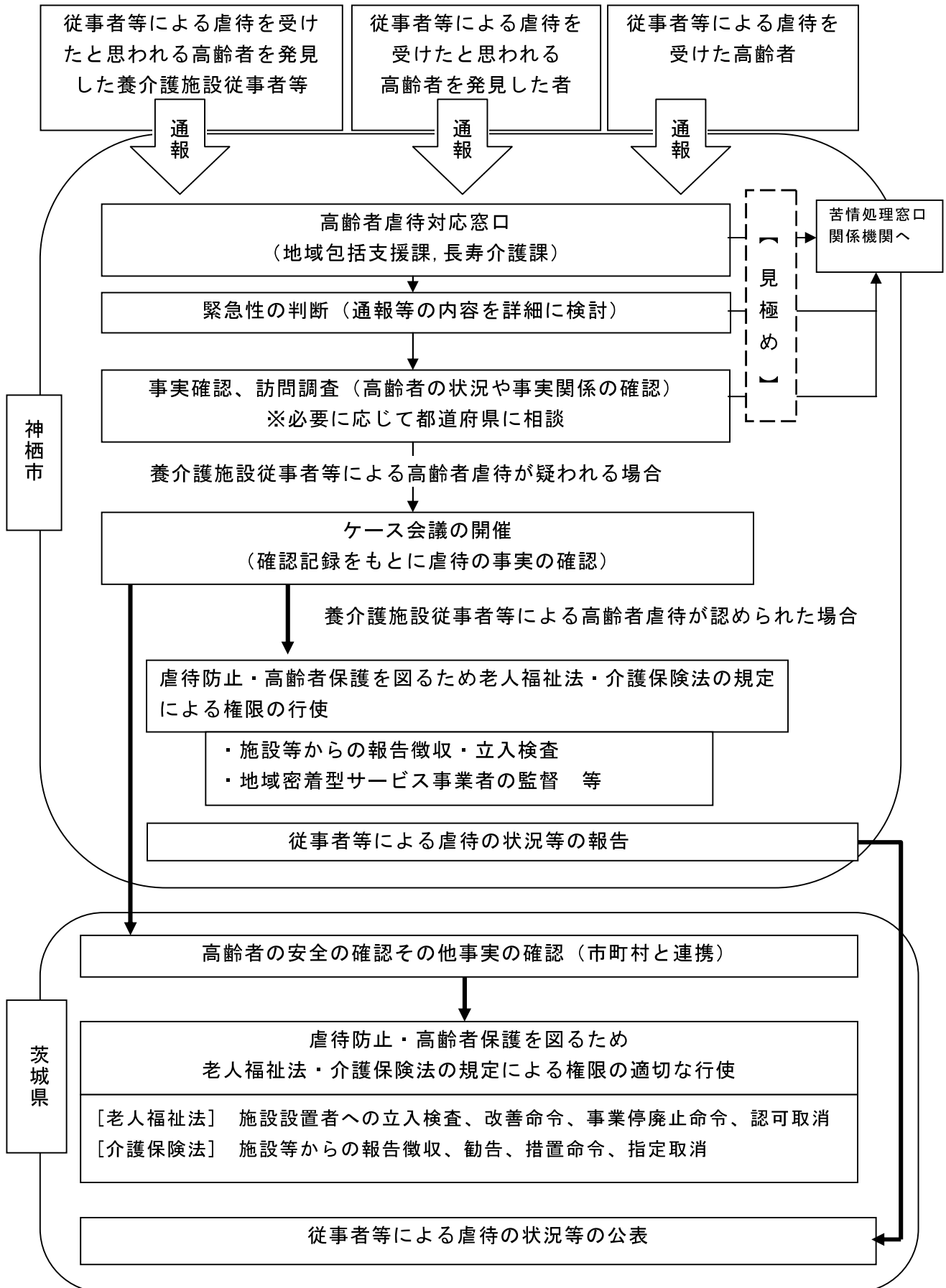
介護者の余裕は、認知症高齢者本人や家族に対する周囲からの理解や介護サービスの適切な利用などによって得られると考えられます。

介護者の心理的ステップ

	とまどい・否定	「あんなにしっかりしていた人がまさか」 ・ 正面から現実を見ることにとまどいを覚える。
	混乱・怒り・拒絶	・ どう対応してよいかわからず混乱し、ささいなことに腹を立てたり叱ったりする。 ・ 身体的・精神的に疲労困憊し、「顔も見たくない」と拒絶感、絶望感に陥る。
	諦め・割り切り	・ 怒っても仕方ないと割り切るようになる時期。
	受容	・ 認知症の人の心理を介護者自身が自然に受け止められるようになる。

第4章 養介護施設従事者等による高齢者虐待

1. 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応フロー



2. 養介護施設従事者等による虐待とは（高齢者虐待防止法第2条第5項）

（1）養介護施設及び養介護施設従事者等

養介護施設従事者等とは、以下の施設・事業の業務に従事する者をいう。

ア 養介護施設

（ア）老人福祉法に規定する老人福祉施設，有料老人ホーム※

（イ）介護保険法に規定する地域密着型介護老人福祉施設，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，地域包括支援センター

※有料老人ホームの要件としては①入浴・排泄・食事等の介護の提供 ②食事の提供 ③洗濯，掃除等の家事 ④健康管理 の①～④のいずれかの提供（委託を含む。）があること。（老人福祉法第29条）

未届けであっても、要件が該当すれば有料老人ホームとして対応する。

- ・サービス付き高齢者向け住宅については、有料老人ホームに該当する場合は「養介護施設従事者等による高齢者虐待」として対応する。
- ・有料老人ホームに該当しない場合（生活相談・安否確認の義務付けサービスのみの提供）は、「養護者による高齢者虐待」として対応する。（当該住宅の高齢者が次の イ 養介護事業者によるサービスを利用し、その従事者による虐待は、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」として対応する。）

イ 養介護事業

（ア）老人福祉法に規定する老人居宅生活支援事業

（イ）介護保険法に規定する居宅サービス事業，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

（2）養介護施設従事者等による高齢者虐待

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して行う次に掲げる行為をいう。

身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ，または生じるおそれのある暴行を加えること。
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怠ること。
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行動を行うこと。
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
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。

（P5～6「高齢者虐待の例」参照）

3. 通報・届出

（1）高齢者虐待の通報，または届出

養介護施設従事者等は，高齢者虐待を発見した場合，市町村に通報しなければならないと定めています。（高齢者虐待防止法第21条第1項）

また，虐待を受けた当事者である高齢者自身も，市町村に届け出ることができるとされています。（高齢者虐待防止法第21条第4項）

(2) 通報, または届出を受ける体制

高齢者虐待法第24条では, 市町村が通報若しくは届出を受け, 又は報告を受けた県に対し, 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の適切な行使を定めています。

養介護施設従事者等からの通報や当該高齢者からの届出は, 様々な方法・経路で行われることが考えられます。たとえば, 電話で直接申し出る, 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もあり得ます。

また, 県や他事業所等を経由して情報が寄せられる場合も考えられます。

神栖市は, 多様な通報経路や入所施設等からの通報等を前提に, 窓口の開設場所, 開設時間, 担当部署等について, 高齢者やその家族, 養介護施設従事者等が通報・届出しやすいように配慮するとともに周知をします。

※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, 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き継ぐようにします。

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。

(3) 相談・通報内容の記録

相談・通報を受けた際の記録は, その後の対応の過程で重要な資料となることがあるので, その通報経路や時間, 聴取した内容等について, 詳細に残しておくことが必要です。

※確認事項(例)

- ・養介護施設・事業所の情報(名称, 所在地, 施設・事業所種別, 建物の特徴等)
- ・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, 心身の状況等)
- ・虐待の内容や状況, いつ(時期の特定), どこ(場所の特定)で発生したものか, 証拠の有無や提出の可否
- ・通報者に関する情報(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)
- ・情報源はどこか(実際に見聞きした, 誰かから聞いた等) 等

4. 神栖市による事実確認と事実確認後の対応

(1) 事実確認の実施

神栖市は, 通報・届出を受けたら, まず事実確認を行います。通報等の内容によっては, 県機関と合同で対応することもあります。

確認方法としては, 通報者・関係者への聞き取り, 虐待を受けている本人への聞き取りや身体状況の確認等が中心となります。

ア 実施する方法(高齢者虐待防止法第24条)

(ア) 監査(立入検査等)

介護保険法第76条等・老人福祉法第18条等(事前連絡の必要はない。)

(イ) 実地指導

介護保険法第23条, 第24条(事前連絡が必要。当日, 直前でも可。)

(ウ) 高齢者虐待防止法による養介護施設等の協力のもとに実施

事前連絡が必要という規定はない。拒否された場合は県に状況を報告し, 県が中心と

なり監査を実施する。

事前準備として、地域包括支援課・長寿介護課で施設・事業所の情報・当該高齢者の情報の収集・共有、実施方法、調査日時、調査者（進め方と役割分担）、聞き取り項目・確認書類、県（場合によっては警察）との連携、施設・事業所への連絡時期・内容等、管理者も含めて決めるようにします。

イ 事実確認

高齢者の安全性の確保を第一に据えて、聴取すべき関係者の範囲や順番も考慮しながら必要な確認作業を行います。

（ア）高齢者及びその周辺からの事実確認（高齢者本人、通報者、家族、主治医等）

- a 虐待の種類や程度（身体的虐待か、心理的虐待か。また、そのけがや虐待の頻度等。）
- b 虐待の事実と経過（被虐待者、虐待者の特定。いつ、どこで、どのような虐待が、どのような原因により発生したか。）
- c 高齢者の安全確認の状況の把握（高齢者の安全確認と現在の状況を把握しておく。）
- d 高齢者の身体状況、精神状況（虐待を受けた時と事実確認行った時点の身体・精神の状況を確認しておく。）
- e 高齢者の生活状況（高齢者の生活状況を把握して、身体的暴力や心理的虐待を受けたサインを読み取ることができる。）
- f サービスの利用状況（虐待が行われた当時に受けていたサービス内容や記録を確認し、その内容から虐待の内容や日時、担当した職員を特定（推定）することが可能になる。）
- g 受療（医療）の状況（主治医（嘱託医）から利用者が事故などで受診した際に、不自然な傷や打撲、骨折がなかったか確認しておく。入所者等の受診の状況や、施設・事業所の医療の体制等を確認する。）

（イ）施設長・事業所の管理者等からの事実確認

- a 虐待防止に対する管理者、職員の意識（職員に対する指導方針等施設の虐待に対する姿勢を確認する。）
- b 虐待防止に向けた取り組みの状況（虐待防止に関する会議や研修の実施状況、職員への周知の状況を確認する。）
- c 過去の虐待発生の有無・状況及びその対応状況（過去の虐待の有無を確認し、あった場合は、その確認方法、対応状況を確認する。）
- d 高齢者に対するサービスの提供状況（サービスの提供状況や内容、その提供時の記録を介護日誌や看護日誌等で確認する。その内容から、虐待の事実、虐待が行われたと思われる日時や、その時にサービスを提供していた職員の特定（推定）ができる場合がある。）
- e 通報等の内容にかかる事実確認（通報者が特定されないように配慮し、通報の内容に基づき、高齢者が虐待を受けたかどうかの疑いも含めその状況について確認する。）
- f 職員の勤務体制（虐待が疑われる日の勤務体制を確認、過度な勤務状況でなかったか、問題はなかったか確認する。）
- g 虐待を行った疑いのある職員の勤務状況（サービスの提供状況に問題がなかったか、人間関係に問題があった時の上司の指導方法等確認する。）
- h 看護師や協力医療機関の医師から医療の状況を確認（受療状況や、どのような場合に受診させているかの基準・報告連絡体制等を確認する。）
- i 高齢者の金銭、資産の管理の状況（入所者の金銭管理の方法、家族に残高を示しているか等確認する。）

(ウ) 施設等の職員からの事実確認

- a 虐待防止のための会議，研修の実施状況（会議や研修の実施・参加状況，職員への周知の状況を確認する。）
- b 虐待を早期に発見するためのしくみ（身体チェック体制等具体的な対応策の有無等を確認する。）
- c 虐待が発見された場合の報告のしくみ，対応の手順（報告様式，報告手順・対応手順のフローや，マニュアル等の有無を確認する。）
- d 過去の虐待発生の有無・状況（過去の虐待の有無，噂を含むその時の対応等を確認する。）
- e 事故・けがの多い高齢者（事故等の原因の究明，再発防止の対策・実施状況を確認する。）
- f 高齢者から恐れられている職員の有無（恐れられている職員が虐待を行っている場合も想定されるので，そのような職員がいるか確認する。）
- g 働きやすい職場であるかどうか（自分の意見が言えなかったり，職場や仕事に不満があれば，ストレスを抱え，虐待に発展する恐れがあるので働きやすい職場かどうか確認する。）

(エ) 確認すべき資料

介護日誌，看護日誌，月間勤務表，カルテ，事故の記録，施設・事業所で作成した各種マニュアル，各種委員会の記録，入所者等の預かり金の記録等，必要によってはその他の関係書類を確認する必要があります。

※ 事実確認実施の際の留意事項

虐待等に関する事実確認は，デリケートな内容を含む場合が多いため，普段から面接技法の習得を心がけることが大切です。場面によっては，複数の職員での対応を基本とする場合があります。

さらに，確認した情報についての守秘義務等に配慮することが求められます。

(2) 事実確認後の対応

ア 事実が確認された場合の対応

事実確認を行った結果，高齢者虐待が確認されれば早急に改善に向けた対応を行うこととなります。通報等を受けた神栖市及び県は，高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護のため，老人福祉法または介護保険法の規定による権限の行使を行うことも念頭に置いて対応をしていきます。高齢者本人や施設等への対応方針を，管理職を含むケース会議で協議します。

(ア) 養介護施設等への対応

施設等において事実確認を行い，確認した結果を高齢者本人や家族等へ説明するように指導します。未然に防げなかった原因を分析し，再発防止に努めるよう指導し，再発防止策を策定してもらいます。

再発防止策について，定期的に確認をします。（確認期間については，案件ごとの判断が必要となります。）

(イ) 養介護施設従事者等本人への対応

当該養介護施設従事者等の行った行為が虐待であったことを認識させるとともに原因を分析し，再発を防止する対策を講じる（再発防止のための計画作成等）よう指導します。

(ウ) 通報者への対応

通報者等への報告が必要な場合には，事実確認の結果と対応について，個人情報取り扱いに十分配慮して可能な範囲で報告します。通報者への不利益（解雇等）の排除に配

慮する必要があります。（高齢者虐待防止法第21条第7項）

（エ）県への報告（高齢者虐待防止法第22条、高齢者虐待防止法施行規則第1条）

- a 養介護施設等の名称、所在地及び種別
- b 虐待を受けた又は受けたと思われる高齢者の性別、年齢及び要介護状態区分又は要支援状態区分その他の心身の状況
- c 虐待の種別、内容及び発生要因（虐待者側の要因・被虐待者側の要因）
- d 虐待を行った養介護施設従事者等の氏名、生年月日及び職種
- e 神栖市が行った対応
- f 虐待が行われた養介護施設等において、改善措置が採られている場合にはその内容

イ 疑いが認められない場合の対応

（ア）虐待の予防・発生した場合の対応について助言し、相談に応じます。

（イ）施設等運営基準に照らして指導する事項がある場合は指導を行います。

（ウ）高齢者虐待防止に関する職員向けの研修が実施されていない、虐待を発見した場合の報告（通報）体制や対応方法が確立していない等、対策が不十分の場合は指導を行います。

【別表】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
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の指定取消・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の指定取消・指定の効力停止
	第83条	都道府県知事・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	都道府県知事	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	都道府県知事	指定居宅介護支援事業者の指定取消・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等に対する報告徴収・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の指定取消・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の指定取消・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の指定取消・指定の効力停止

5. 高齢者虐待の予防、再発防止に向けた取り組み

(1) 職員の意識の醸成

虐待の予防や再発防止のためには、法人の理事から現場の職員まで入所者の安全が最優先されるということを施設の理念として共有することが大切です。

そのためには、職場内会議や施設内研修を通じて絶えず虐待防止の意識を浸透、醸成させていく必要があります。

また、入所している高齢者一人ひとりが、尊厳を保ちながら自分らしく生活できる環境をつくることが求められ、個別的なケアを実践することが重要です。

(2) 施設内の体制づくり

高齢者虐待や不適切なケアを防ぐためには、背景となる要因を分析し、解消するために組織的に取り組むことが重要であり、その中で職員一人ひとりが必要な役割を果たすことが大切です。

ア 組織運営の健全化

- (ア) 介護の理念や運営方針を職員で共有する。
- (イ) ケア技術や虐待に対する研修を実施し、全員が知識・技術を共有する。
- (ウ) 職責・職種による責任・役割を明確にする。
- (エ) 自己評価・第三者評価等の積極的導入により開かれた施設を目指す。
- (オ) 効率優先・一斉介護の見直し、流れ作業の見直し、ケアプランの見直しをする。

イ 職員の負担やストレスの軽減対策

- (ア) 職員の役割を明確にする。
- (イ) 情報共有、意思決定のためのしくみや手順を明確に決める。
- (ウ) 柔軟な人員配置を検討する。
- (エ) 上司や先輩が積極的に声をかけ、悩みを聞く。

ウ ケアの質の向上

- (ア) 実際に提供しているケアの内容や方法は「利用者本位」に基づいたものかチェックする。
- (イ) 関連する法律や規定の内容を知識として学ぶ。
- (ウ) 利用者の心身の状況や取り巻く社会環境、医療ニーズ等利用者の全体像を包括的にアセスメントする。
- (エ) 認知症について正しく理解する。知識を共有する。
- (オ) 身体拘束を行わないケアや虐待を防止する方法を具体的に学ぶ。
- (カ) ヒヤリ・ハットや介護事故の発生要因にの関与がないかを含め、事例検討を行う。

(3) 再発防止への取り組み

虐待の事例に対する発生の原因の調査・分析を行い、再発防止に向けた職員会議、事業所内研修の徹底を図り、職員が働きやすい職場環境の実現を目指し、虐待が再発しないよう努めることが大切です。

(4) 神栖市と養介護施設等との連携

神栖市は、県と共同して、養介護施設従事者による高齢者虐待を防止するための意識啓発等の研修や、介護保険事業者に対する高齢者虐待防止に関する広報啓発を行います。

神栖市の取り組みが養介護施設等に周知されることで、高齢者虐待と疑われる事態が発生した場合でも、迅速かつ円滑な通報が可能になります。

適切な対応こそが、更に相互の信頼関係を強め、地域に高齢者虐待防止に対する高い意識を育むこととなります。

市や県の機関、養介護施設等や各職能団体が情報交換と連携を図ることが、高齢者の人権擁護につながり、地域全体の意識の向上が図られていきます。

6. 身体拘束廃止の推進

(1) 身体拘束禁止の対象と具体的な行為

介護保険指定基準において禁止の対象となっている行為は、「身体的拘束その他入所者（利用者）の行動を制限する行為」です。具体的には次のような行為があげられます。

- (ア) 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。
- (イ) 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- (ウ) 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。
- (エ) 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。
- (オ) 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、また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。
- (カ) 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字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- (キ) 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。
- (ク) 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。
- (ケ) 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。

- (コ) 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。
- (サ) 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

(2) 身体拘束廃止に向けた活動のポイント

ア 行動指針

- (ア) トップが決意し、施設等が一丸となって取り組む
- (イ) みんなで議論し、共通の意識を持つ
- (ウ) まず、身体拘束を必要としない状態の実現をめざす
- (エ) 事故の起きない環境を整備し、柔軟な応援態勢を確保する
- (オ) 常に代替的な方法を考え、身体拘束するケースは極めて限定的にする

イ ケアの原則

- (ア) 身体拘束を誘発する原因を探り、除去する
- (イ) 5つの基本的ケアを徹底する

①起きる ②食べる ③排泄する ④清潔にする ⑤活動する（アクティビティ）という5つの基本的事項について、その人に合った十分なケアを徹底する。

これらのケアを行う場合には、一人ひとりを見守り、接し、触れ合う機会を増やし、伝えたくてもうまく伝えられない気持ちやサインを受け止め、不安や不快、孤独を少しでも緩和していくことが求められます。

- (ウ) 身体拘束廃止をきっかけに「よりよいケア」を推進する

(3) 緊急やむを得ない場合の対応

ア すべて満たすことが必要な3つの要件

切迫性	利用者本人または他の利用者等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こと
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ないこと
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

イ 留意すべき点

施設内の「身体拘束廃止委員会」といった組織において事前に手続き等を定め、具体的な事例についても関係者が幅広く参加したカンファレンスで「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうか判断する体制を原則とします。

利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努めます。

「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察、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。実際に身体拘束を一時的に解除して状態を観察するなどの対応をとることが重要です。

ウ 身体拘束に関する記録の義務

介護保険指定基準に「緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならないものとする」とされています。

日々の心身の状態等の観察、身体拘束の必要性や方法に関わる再検討を行うごとに逐次その記録を加えるとともに、それについて情報を開示し、ケアスタッフ間、施設全体、家族関係者の間で直近の情報を共有するようにします。記録は5年間保存します。（介護保険法に基づき指定介護老人福祉施設の整備及び運営に関する基準等を定める条例[平成24年茨城県条例第67号]等）