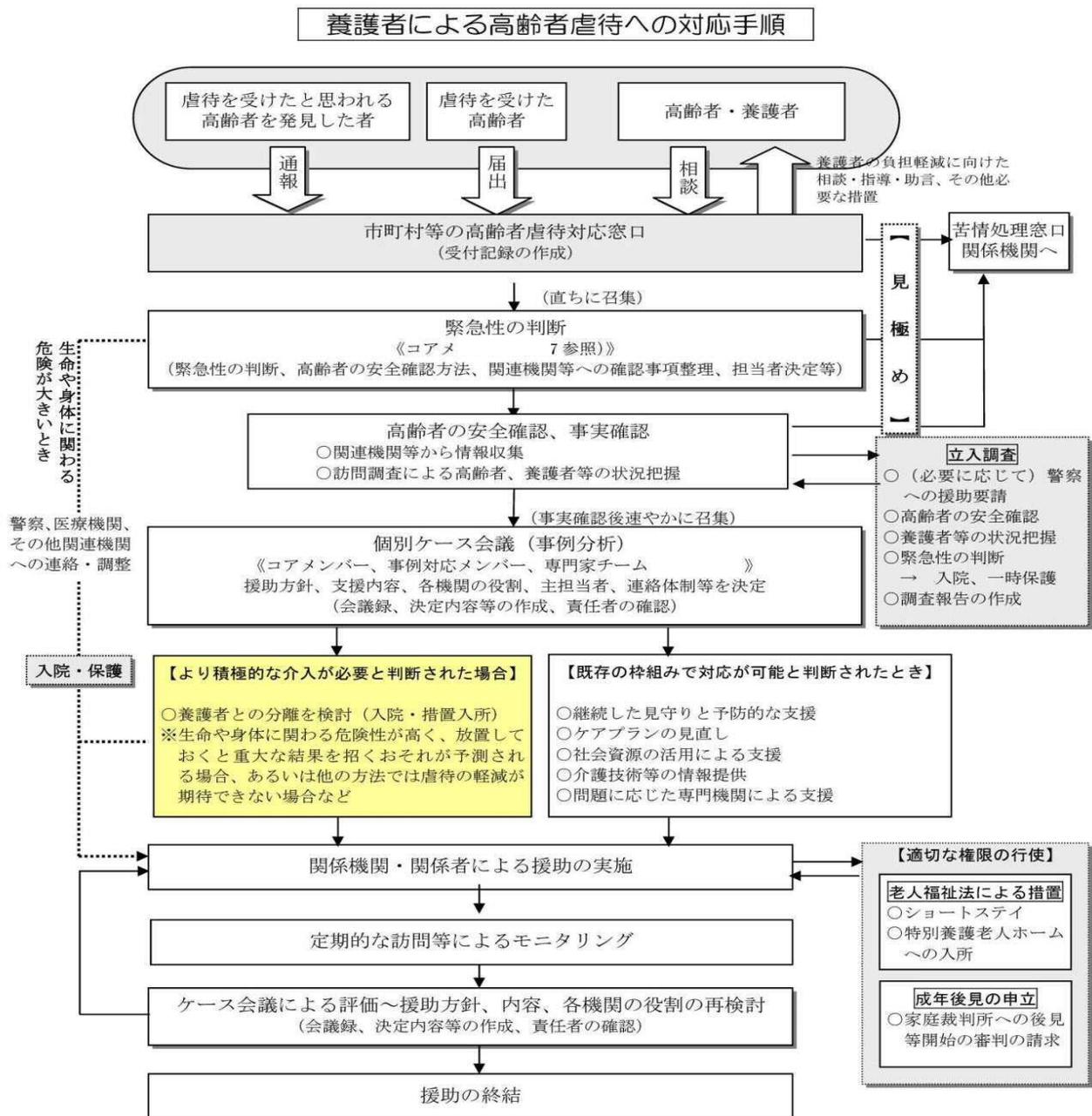


# 第4章 高齢者虐待への対応・支援のポイント

高齢者虐待への対応は、養護者による場合と養介護施設従事者等による場合とでは大きく異なりますが、いずれの場合も市町村が第一義的に対応することとされています。

ここでは、養護者による高齢者虐待への対応や養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応について、共通部分も多少ありますが、それぞれ対応手順を整理してみました。

## 第1節 養護者による高齢者虐待への対応



出典：厚生労働省「市町村・都道府県における 高齢者虐待への対応と養護者支援について」より抜粋

## 1 発見・気づき

一般的に、高齢者虐待は閉ざされた家庭の中で行われることが多く、なかなか外部からは発見しにくい問題です。

そこには、虐待を受けている高齢者が虐待を行っている養護者をかばったり、虐待を受けていてもその人の介護に依存せざるを得ず、自ら虐待の事実を訴えづらいなど社会的対面や自尊心により、あるいは虐待の増大を怖れるために口を固く閉ざすしかなかったり、認知症の進行により虐待を受けていることを伝えられないなどの要因が存在すると推測されます。

また、虐待を行っている養護者自身に虐待をしているという自覚がないことも多いため、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。

地域の中で高齢者虐待の深刻化が進まないようにするためには、地域に暮らす住民や高齢者福祉に携わる者が、高齢者虐待の存在を認識し、高齢者世帯への見守りを行う中で、虐待の兆候（サイン）に気づき、早期発見を行うことができるような関わりが求められます。

### (1) 高齢者のサインの例

#### A 身体的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン

- 1 説明のつかない転倒や小さな傷が頻繁に見られる。
  - 2 頭、顔、背中、太腿や上腕部の内側、背中などに傷、アザ、ミミズ腫れがある。
  - 3 回復状態が様々な段階の傷やアザ、骨折の跡がある。
  - 4 臀部や手のひら、背中などにやけどの跡がある。
  - 5 急におびえたり、恐ろしがったりする。
  - 6 「家にいたくない」、「蹴られる」などの訴えがある。
  - 7 医師や福祉・保健の関係者に話すこと、援助を受けることをためらう。
  - 8 医師や福祉・保健の関係者に対する話の内容が変化する。
  - 9 体に縛られた跡や拘束された形跡がある。
- など

#### B 心理的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン

- 1 指しゃぶり、かきむしり、かみつき、ゆすりなどの悪習慣が見られる。
  - 2 不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠）の訴えがある。
  - 3 おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどの神経的反応が見られる。
  - 4 食欲の変化、摂食障害（過食、拒食）、不自然な体重の増減がある。
  - 5 過度の恐怖心、おびえを示す。
  - 6 強い無力感、あきらめ、なげやりな態度などが見られる。
  - 7 自傷行為が見られる。
- など

#### C 介護・世話の放棄、放任を受けている高齢者の身体面、環境面に見られるサイン

- 1 居住する部屋，住居が極端に非衛生的，あるいは異臭がする。
  - 2 部屋の中に衣類やおむつなどが散乱している。
  - 3 寝具や衣服が汚れたままであることが多い。
  - 4 濡れたままの下着を身につけている。
  - 5 かなりの程度の潰瘍や褥瘡ができています。
  - 6 身体からかなりの異臭がする。
  - 7 適度な食事を摂っていない，栄養失調の状態にある。
  - 8 不自然に空腹を訴える。
  - 9 排泄物の処理がされていない。
  - 10 疾患の症状が明白にあるにもかかわらず，医師の診断を受けていない。
  - 11 必要な薬を飲んでいない。
  - 12 必要な器具（メガネ，入れ歯，補聴器等）を与えない。
- など

#### D 性的虐待を受けている高齢者の身体面，行動面に見られるサイン

- 1 歩行・座位が困難，肛門や女性性器からの出血や傷がある。
  - 2 性器の痛みやかゆみを訴える。
  - 3 急におびえたり，恐ろしがったりする。
  - 4 人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。
  - 5 医師や福祉・保健の関係者に話すこと，援助を受けることをためらう。
  - 6 医師や福祉・保健の関係者に対する話の内容が変化する。
  - 7 理由もなく，入浴や排泄などの介助を突然拒む。
  - 8 性病にかかっている。
  - 9 睡眠障害がある。
  - 10 自傷行為が見られる。
- など

#### E 経済的虐待を受けている高齢者の身体面，行動面に見られるサイン

- 1 年金や財産などがあり安定した生活を送ってきたのに，急にお金がないと訴えたり，費用負担のかかるサービスは止めたいとの訴えがある。
  - 2 サービスの費用負担や生活費の支払い（家賃，公共料金など）ができなくなる。
  - 3 資産の保有状況と衣食住など生活状況との落差が激しい。
  - 4 預貯金が知らないうちに引き出された，通帳がとられたとの訴えがある。
- など

## (2) 介護者・家族のサインの例

- 1 高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。
  - 2 高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしば見られる。
  - 3 高齢者の健康や疾患に関心が低く、受診や入院の勧めを拒否する。
  - 4 高齢者に対して過度に乱暴な口のききかたをする。
  - 5 高齢者に対する質問に介護者が全て答えてしまう。
  - 6 高齢者に面会させない。
  - 7 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見られる。
  - 8 経済的に余裕があるように見えるのに高齢者にお金をかけようとしない。
  - 9 福祉・保健の関係者に会うことを嫌がったり、非協力的である。
  - 10 強い無力感、あきらめ、なげやりの態度が見られる。
  - 11 高齢者の所有物（金銭など）に異常な関心を示す。
  - 12 介護疲れの著しい様子が見える。
- など

## (3) 地域からのサインの例

- 1 自宅から高齢者本人や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴、物を投げる音がする。
  - 2 昼間でも雨戸やカーテンが閉まっている。
  - 3 庭や家屋の手入れがされていない、または放置の様相を示している。
  - 4 郵便受けや玄関先などが、手紙や新聞でいっぱいになっていたり、電気メーターが回っていない。
  - 5 電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受診料、家賃などの支払いを滞納している。
  - 6 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見られる。
  - 7 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弁当を頻繁に買っている。
- など

## 2 相談・通報への対応の留意点

### (1) 相談・通報に対する留意事項

#### ア 対応の姿勢

「虐待はどのようなものでも絶対に許されない」という「高齢者の権利擁護」は当然ですが、一生懸命に長年介護をしている養護者が虐待を行ってしまう事例も多いことから、介護負担軽減等の予防的な観点での「養護者への支援」の姿勢が大切であり、虐待者を懲らしめることではないことを心得ておくとともに、共に解決していこうとする姿勢を示すことが大切です。

#### イ 相談・通報・届出の受付から、事実確認の実施、コアメンバー会議開催までの時間の目安

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待に関する相談・通報・届出を受けた場合の高齢者の安全確認、通報あるいは届出に係る事実確認、対応についての協議に関して、速やかに措置を講じ、協議を行うことを規定しています。(第9条第1項)。特に、初動段階においては、高齢者の安全確認・保護が最優先されることから、一定の時間的目安を設定して、必要な判断や対応を行っていくことが重要になります。

例えば、児童虐待法では、「48時間以内の目視による安全確認を原則とする」(平成22年9月30日、厚生労働省課長通知)ことが義務づけられています。また、市町村のなかには、高齢者虐待対応においても、24時間あるいは緊急性の判断に応じた即日～48時間以内の安否確認等をマニュアル等で明記している自治体もみられます。

当該高齢者の安全確認を行い、コアメンバー会議で虐待の有無・緊急性を判断し対応方針を決定するまでは一連の対応としてとらえます。いつまでに事実確認を行い、コアメンバー会議を開催するかは、緊急性がある場合は直ちに実施するなど、児童虐待の場合の48時間以内を参考として、事例の緊急性に応じて市町村が決定します。

#### 【参考】虐待通告があった場合の対応の基本事項

- 虐待通告のあった児童の安全確認の手引き（平成22年9月30日、厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長通知）（抜粋）

#### 3 虐待通告があった場合の対応の基本事項

- (1) 安全確認は、児童相談所職員又は児童相談所が依頼した者により、子どもを直接目視することにより行うことを基本とし、(略)通告処理後、各自自治体ごとに定めた所定時間内に実施することとする。

当該所定時間は、(略) 迅速な対応を確保する観点から、48時間以内とすることを原則とする。

出典：社団法人 日本社会福祉士会

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

## ウ 基本的留意事項

窓口へは、高齢者、虐待者、家族や親戚、近隣住民、関係機関などからの相談や通報のほか、匿名の通報もあり得ます。

したがって、相談や通報を受けた場合、次の事項に十分配慮する必要があります。

- ① 相手に、不安や不信感を与えない。
  - ・ 相談者等が個人の場合、相談への躊躇や相談後の事態変化等への危惧感などから、不安な心理状態で相談等を行ってくることを考えて対応する。
- ② 相談者等の思いを受け止め、相手が話しやすいように努める。
  - ・ 「誠心誠意傾聴する」ことを基本的態度とする。
- ③ 事実を確認する。
  - ・ あくまでも客観的な事実のみをとらえ、虐待の可能性を判断する。
- ④ 緊急性を判断する。
  - ・ 緊急性を要する事例かどうか判断できるような情報収集に努める。
- ⑤ プライバシーを保護する。
  - ・ 相談内容を当事者に知られては困るのか、又は知らせてすぐ対応することを望んでいるのかなどの意向を確認し、個人のプライバシーの保護に細心の注意をはらわなければならない。

## エ 相談者別の対応における留意事項

### ① 高齢者からの相談・届出

- ・ 思いを受け止めるとともに、具体的な希望（施設に入りたい、病院に行きたいなど）をもっているのかなどを確認する。
- ・ 相談内容などプライバシーは保護することを伝え、高齢者の状況（虐待の内容や程度、協力者の有無など）を把握する。
- ・ 援助の内容、方法を具体的に説明する。
- ・ 高齢者と関わり合いのある機関等と協力して解決していくこととの了解を得る。

### ② 虐待者からの相談

- ・ 虐待者は、何とかしたいという思いで、助けを求めていることが考えられることから、非難や批判をせず、どのような援助を求めているのか、相手の訴えに傾聴し、虐待者の気持ちをしっかりと受け止める。
- ・ 虐待の内容や程度、高齢者との人間関係、被虐待者に対する気持ち、生活状況援助者の有無など虐待者の状況を把握する。
- ・ 相談内容などプライバシーは保護することを伝え、共に解決しようとする姿勢を示すとともに、必要に応じて、援助の内容、方法を説明するなど解決に向けて具体的な助言や指示を行う。
- ・ 来所できなければ訪問することを伝える。

### ③ 家族、親からの相談・通報

- ・ 家族や親族としての立場や心配を受け止めながら話に傾聴し、高齢者や虐待者との関係等についての情報を聴取する。
- ・ 相手が親族である場合、虐待者への恐れからの躊躇や、親族間のあつれきによる中傷等が含まれることもあることから、プライバシーに配慮しつつ、事実を的確に把握し、正しい判断をするよう心がける。

### ④ 近隣住民からの通報

- ・ 高齢者や虐待者との関係等についての情報を聴取するとともに、ともすると、虐待者を一方的に責める傾向にあることから、対応には十分注意する必要があります。
- ・ 通報受理後は、責任を持って対応することを伝え、勝手に行動しないよう説明する。
- ・ 匿名や関係性を伏せた通報の場合は、通報者や通報内容のプライバシーの保護を丁寧に説明し、氏名、住所、連絡先等を教えてもらう努力をする。

### ⑤ 民生委員や介護サービス従事者からの通報

- ・ 詳細に内容を聴取し、通報受理後は、責任を持って対応することを伝える。
- ・ 相手が民生委員の場合は、今後、協力を要請することがあり得ることを伝える。
- ・ 相手が介護サービス従事者の場合は、通報者や通報内容のプライバシーの保護が守られることを説明する。

## オ 相談窓口での対応

### ① 相談窓口における事務

- ・ 高齢者虐待や養護者への支援に関する相談への助言・指導
- ・ 通報、届出内容に合った適切な相談窓口へのつなぎ（通報等の内容がサービスへの苦情など、高齢者虐待とは明らかに異なる場合等）
- ・ 高齢者虐待の通報や届出内容に係る受付記録の作成
- ・ 担当部署責任者への受理報告
- ・ 作成した受付記録の台帳への編綴

### ② 相談・通報等の受理時に最低限確認すべき情報

- ・ 虐待の状況
- ・ 高齢者、虐待者及び家族の状況
- ・ 介護サービス等の利用状況や関係者の有無
- ・ 通報者の情報

## (2) 緊急性の判断

相談・通報を受けた事例の中には、緊急な対応を求められる場合も考えられます。そのため、受付記録をもとに担当部署責任者や相談受理者、地域包括支援センター職員等のコアメンバーによる緊急性の判断を行うとともに、対応に係る業務分担を行う必要があります。

なお、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、老人福祉法に基づくショートステイの措置、特別養護老人ホームへの入所措置、入院等の可能な手段から適切なものを選択して介入します。

| 緊急性が高いと判断できる状況（チェックリスト）  |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 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。                     |
| <input type="checkbox"/> | 骨折、頭蓋内出血、重傷のやけどなどの深刻な身体的外傷                           |
| <input type="checkbox"/> | 極端な栄養不良、脱水症状   |
| <input type="checkbox"/> | 「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                          |
| <input type="checkbox"/> | 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。 |
| <input type="checkbox"/> | ② 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。             |
| <input type="checkbox"/> | 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。                     |
| <input type="checkbox"/> | 家族の間で虐待の連鎖が起こり始めている。                                 |
| <input type="checkbox"/> | ③ 虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない。                            |
| <input type="checkbox"/> | 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見られない。                    |
| <input type="checkbox"/> | 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。 |
| <input type="checkbox"/> | ④ 高齢者本人が明確に保護を求めている。                                 |

## (3) 緊急性の判断後の対応

### 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、早急に介入する必要があることから、可能な手段から適切なものを選択して介入します。
- ・ 具体的には、老人福祉法の規定による高齢者を一時的に保護するための緊急ショートステイの配置、同じく老人福祉法の規定による特別養護老人ホームへの入所措置、入院などが考えられます。
- ・ 措置が必要と判断した場合、高齢者への訪問、措置の段取り、関係機関からの情報収集、他機関との調整など役割を分担し、即時対応します。
- ・ いずれにしても、高齢者の安全の確認、保護を優先します。養護者等から事情を聴取し、措置入所や入院等の措置に関して説明を行います。

### 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情報が不足する場合には、その後の調査方針と担当者を決定します。その際、調査項目と情報収集する対象機関を明らかにして職員間で分担します。

## ウ 共通

- ・ 決定した内容は会議録に記録し、速やかに責任者の確認を受け保存します。

## エ 時間外の対応

- ・ 高齢者虐待に関する通報等は平日の日中のみに寄せられるとは限らないため、休日、夜間でも迅速かつ適切に対応できる体制（時間外窓口、職員連絡網、夜間対応マニュアル等）を整備します。現実的に対応可能であり、結果的に高齢者への対応が適切に行える体制とする必要があり、様々な組織との連携の可否等も含めて体制整備を検討することが必要です。
- ・ 通報等を受理した後の対応は、事例の緊急度に応じて行う体制の整備も考えられます。
- ・ 緊急対応を要する場合には、当面の対応方針と担当職員（複数体制）を決定して初期対応を行います。その後、速やかに改めて積極的介入の必要性の判断を行い、時間外対応の状況報告と評価を行い、今後の方針を決定します。

## オ 通報者への報告

- ・ 通報者には、守秘義務の許す範囲で対応方針について報告することが望ましいと考えられます。しかし、通報等に係る個人情報の保護や守秘義務について十分な理解と協力が得られないおそれがある場合には、通報者への報告は慎重にする必要があります。
- ・ 通報者が、高齢者や養護者・家族等に継続して関わる可能性がある場合には、関わり方などについての要望やアドバイスを伝えます。

## 3 事実確認

事実確認は、訪問調査による確認のほか、介護支援専門員や介護保険サービス事業所、民生委員など高齢者と関わりのある機関や関係者から情報収集し、下記のような状況について、できるだけ客観的に把握・確認するようにします。

### (1) 事実確認時のポイント

- ① できるだけ訪問する。
- ② 収集した情報に基づいて確認を行う。
- ③ 解決すべきことは何かを本人や虐待者の状況から判断する。

### (2) 事実の確認で把握・確認すべき事項の例

- ① 虐待の種類や程度
- ② 虐待の事実と経過
- ③ 高齢者の安全確認
- ④ 身体状況（傷等の状況，通院医療機関など）
- ⑤ 精神状況（表情や行動など）
- ⑥ 生活環境
- ⑦ 高齢者と養護者との人間関係
- ⑧ 同居家族に関する情報（続柄，年齢，職業，性格など）

### (3) 関係機関等からの情報収集の例

- ① 家族全員の住民票（同居家族構成の把握）
- ② 戸籍謄本（家族の法的関係や転居歴等）
- ③ 生活保護の有無（受給の場合、福祉事務所から生活歴などの情報収集を行う）
- ④ 障害部局，保健センター，地域包括支援センター等での関わりの有無
- ⑤ 介護支援専門員や介護保険サービス事務所，医療機関，警察，民生委員からの情報

### (4) 訪問調査

虐待の事実を確認するためには，できるだけ早期に訪問調査を行うことが望ましいと考えられます。

しかし，訪問調査は，高齢者や養護者及び家族等にとって抵抗感が大きいいため，調査を拒否する場合も少なくないと考えられます。

訪問調査を行う場合，以下のことに留意する必要があります。

- ① 信頼関係の構築を念頭に置く
- ② 客観性を高めるため，原則として2人以上で訪問する。
- ③ 必要がある場合，医療職の協力を求める。
- ④ 訪問する目的や調査事項等について十分に説明し，理解を求める。
- ⑤ 高齢者や養護者の権利やプライバシーを侵さないよう十分な配慮を行う。

### (5) 介入拒否の場合の対応

介入拒否がある場合，以下のような方法を組み合わせながら，下記の「介入拒否時の対応ポイント」に留意して，抵抗感の少ない方法を優先的に検討する必要があります。

なお，高齢者の生命や身体に関する危険性が認められる場合は，養護者等の拒否的な態度に関わらず立入調査を含めて積極的な介入が必要となります。

#### ア 関わりのある機関からのアプローチ

サービスを導入している介護支援専門員や介護サービス事業所職員などから，介護負担を軽減するショートステイなどの介護サービスが利用できるなどの情報提供を行ってもらうなど，養護者の介護負担に対する理解を示すことで，事実確認調査に対する抵抗感を減らすことができると考えられます。

#### イ 医療機関への一時入院

被虐待者に外傷や疾病があり安全が疑われる場合は，協力を得られやすい医師や医療機関に協力を依頼して検査入院等の措置を取るなど，時間を稼ぐことで次の対応を検討することも有効と思われます。

#### ウ 親族や知人，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，地域関係者等がいる場合，それらの者に高齢者の状況確認や担当者へのつなぎをしてもらうなど協力を依頼する方法も考えられます。

## 〔介入拒否時のポイント〕

- ① 高齢者や家族の思いを理解受容する。
- ② 名目として他の目的を設定して介入する
- ③ 訪問や声かけによる関係づくりを行う。
- ④ 家族の困っていることから、段階をふみながら少しずつ対応の幅を広げる。
- ⑤ 家族側のキーパーソンを発掘し、協力関係を構築する。
- ⑥ 主たる支援者を見極める
- ⑦ 緊急性が高い場合は、法的根拠により保護する。

### (6) 立入調査

高齢者の安全が確認できない場合や高齢者の生命や身体に関する危険性が認められる場合、行政権限として立入調査の実施が認められています。(法第 11 条)

なお、立入調査の対象は家庭における虐待の場合のみであり、養介護施設等の場合、老人福祉法又は介護保険法の規定に基づき指導監督権限を行使することとなります。

また、立入調査の権限は、市町村又は市町村直営の地域包括支援センターに限られている(外部委託の場合、法第 17 条に規定する委託事項には含まれないため。)とともに、正当な理由がなく立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避などした者は、30 万円以下の罰金に処せられることになっています。(法第 30 条)

#### ア 立入調査が必要と判断される状況の例

- ① 高齢者の姿が長期にわたって確認できず、また、養護者が訪問に応じないなど、接近する手がかりを得ることが困難と判断されたとき
- ② 高齢者が居室内において、物理的・強制的に拘束されていると判断されるような事態があるとき
- ③ 何らかの団体や組織、あるいは個人が、高齢者の福祉に反するような状況下で高齢者を生活させたり、管理していると判断されるとき
- ④ 過去に虐待歴や援助の経過があるなど、虐待の蓋然性が高いにもかかわらず養護者が訪問者に高齢者を会わせないなど非協力的な態度に終始しているとき
- ⑤ 高齢者の不自然な姿、けが、栄養不良、うめき声、泣き声などが目撃されたり、確認されているにもかかわらず、養護者が他者の関わりに拒否的で接触そのものできないとき
- ⑥ 入院や医療的な措置が必要な高齢者を養護者が無理やり連れ帰り、屋内にひきこもっているようなとき
- ⑦ 入所施設などから無理やり引き取られ、養護者による加害や高齢者の安全が懸念されるようなとき
- ⑧ 養護者の言動や精神状態が不安定で、一緒にいる高齢者の安否が懸念されるような事態にあるとき
- ⑨ 家族全体が閉鎖的、孤立的な生活状況にあり、高齢者の生活実態の把握が必要と判断されるようなとき
- ⑩ その他、虐待の蓋然性が高いと判断されたり、高齢者の権利や福祉上問題があると推定されるにもかかわらず、養護者が拒否的で実態の把握や高齢者の保護が困難であるとき

## イ 立入調査の留意点

### ① 身分証明書の携帯等

立入調査を行う職員は、身分証明書を携帯するとともに、予測される事態に備え複数の職員を選任することが望ましいと考えられます。

### ② 関係機関との連携

立入調査にあたっては、高齢者の生命や身体の安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じて警察署長への援助要請ができることとされている（法第12条）ことから、かねてより協力関係を構築しておくことが望まれます。

また、養護者や家族との関わりのある親族等に同行や立ち会いを求めることや、養護者に精神的な疾患が疑われる場合は、保健所などと連携することも必要と思われれます。

## 4 援助方針の決定、援助の実施

### (1) 個別ケース会議の開催

訪問調査等の事実確認によって高齢者や養護者の状況を確認した後、個別ケース会議において事例に対する協議を行い、個別の虐待事例に対する援助方針、援助内容、各機関の役割、主担当者及び連絡体制等について決定します。

[個別ケース会議のメンバー構成（案）]

|          |  |
|----------|--|
| コアメンバー   | 高齢者虐待防止事務を担当する市町村職員及び担当部局管理職（必須）、委託の場合は委託先の担当職員  |
| 事例対応メンバー | 虐待の事例に応じて、必要な支援が提供できる各機関等の実務担当者を招集する。<br>メンバーは事例によって変わるが、「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」を構成する各機関を中心に、「早期発見・見守りネットワーク」構成機関等の参加も検討する。 |
| 専門家チーム   | 虐待の事例に応じて、専門的な対応が必要となる場合には、「関係専門機関介入支援ネットワーク」を構成する機関の実務担当者を招集し、専門的な対応を図る。  |

※表中の各ネットワークについては、12 ページ参照

### (2) 支援の度合いの判断

高齢者虐待の対応においては、虐待の程度を把握し今後の進行を予測するなど、様々な視点からの検討が必要となりますので、個別ケース会議によるチームアセスメントを行い、支援の度合いの判断を行うことが必要です。

なお、事実確認時に大きな危険性が認められなくても、その後に問題が深刻化するケースも踏まえ、早期に、かつ適切に判断し対応することが望まれます。

[虐待の程度と支援の例]

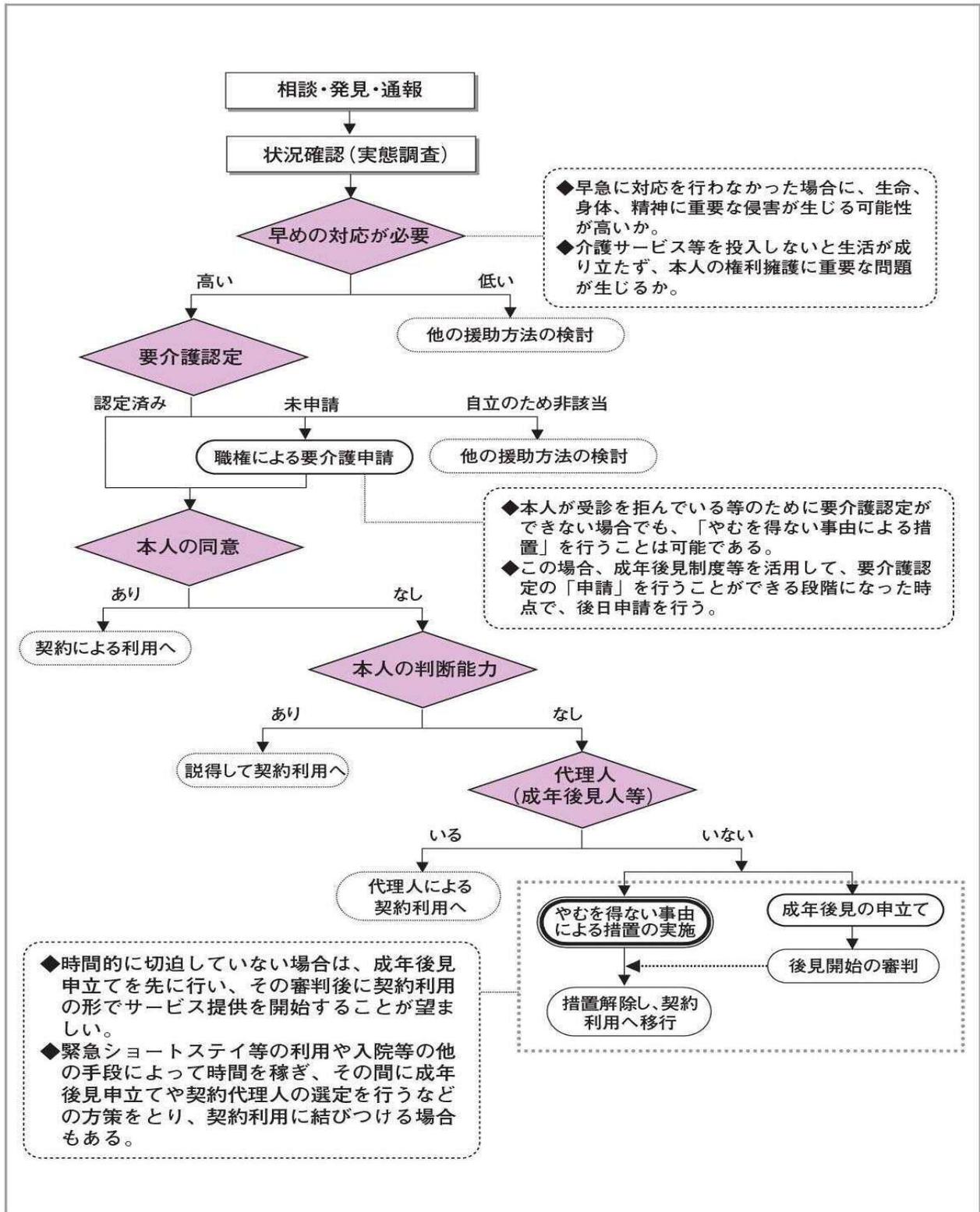
| レベル | 虐待の程度   | 支援内容例  |
|-----|---|--|
| I   | 虐待には至っていないが虐待が発生する危険性があり、高齢者や養護者（家族等）の状況から判断して、このままでは人間関係が悪化したり、介護不十分な状態になるおそれがあると認められる状態 | 【見守り(観察)・予防的支援】<br>・相談、訪問、見守りを中心とした予防的支援   |
| II  | 介護ストレスや人間関係の悪化などにより、不適切な介護状況であり、虐待が生じている状況  | 【相談・調整・社会的資源活用支援】<br>・ストレスの解消や問題解決に向けての相談及び関係機関との調整<br>・介護保険のサービス等の導入や介護方法等についての技術的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】<br>・高齢者と虐待者の分離を念頭に置いた支援   |

(3) 保護・分離の手段

| 対応手段            | 備考  |
|-----------------|---|
| 契約による介護保険サービス利用 | 本人の同意や成年後見制度の活用等によって、短期入所や施設入所等を行う。   |
| 緊急一時保護          | 市町村が特別養護老人ホームのベット等を確保して実施する緊急一時保護（緊急ショートステイ）事業を利用し、一定期間、被虐待者を保護する。  |
| やむを得ない事由による措置   | 老人福祉法の規定により、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（短期入所や特別養護老人ホームへの入所等）させる。 |
| 養護老人ホーム入所       | 老人福祉法上のやむを得ない事由による措置ではありませんが、養護老人ホームに入所させる。   |
| その他             | 軽費老人ホーム入所、公営住宅入居なども考えられます。  |

「やむを得ない事由による措置」については、様々な状況が想定されますので、各市町村においては、地域の実情に応じた「やむを得ない措置の活用のフロー図」を作成するなど、緊急の事態への備えが必要です。

〔やむを得ない事由による措置活用の検討フロー（例）〕



出典：「東京都高齢者虐待防止対応マニュアル」（東京都）より抜粋

(参考 2) 地域包括支援センターが関与する場合の措置に関する手順

老人福祉法に基づく措置に関する地域包括支援センターの業務



出典：「地域包括支援センター業務マニュアル」より抜粋

#### (4) 面会の制限

高齢者虐待防止法では、「やむを得ない事由による措置」が採られた場合、市町村長や養介護施設の長は、虐待の防止や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るかとされています。(法第13条)

##### ア 面会要望に対する基本的な対応

虐待を行っていた養護者から高齢者への面会申し出があった場合には、担当職員は高齢者本人の意思を確認するとともに客観的に面会できる状態にあるかどうかを見極め、ケース会議で面会の可否に関する判断を行います。その際には、高齢者の安全を最優先することが必要です。

面会できる状態と判断された場合であっても、施設職員や市町村職員が同席するなど、状況に応じた対応が基本となります。

##### イ 施設側の対応について

高齢者虐待防止法では、養介護施設長も面会を制限することができるがありますが、その際には事前に市町村と協議を行うことが望ましいと考えられます。

入所施設に養護者から直接面会の要望があった場合の施設職員の基本的な対応としては、養護者に対して、市町村職員に面会の要望について連絡し判断をおおぐ旨を伝え、施設単独での判断は避けるようにします。最終的な責任を負う市町村が判断し、施設は措置された高齢者の生活を支援するという考え方で役割分担が適切と考えられます。

##### ウ 契約入所や入院の場合

虐待を受けた高齢者が、「やむを得ない事由による措置」ではなく、契約による施設入所や入院した場合については、高齢者虐待防止法では面会の制限に関する規定は設けられていません。しかし、このような場合でも、養護者と面会することによって高齢者の生命や身体の安全や権利が脅かされると判断される場合には、養護者に対して高齢者が面会できる状況にないことを伝え、説得するなどの方法で面会を制限することが必要となります。

##### エ 施設入所者に対する家族等の虐待について

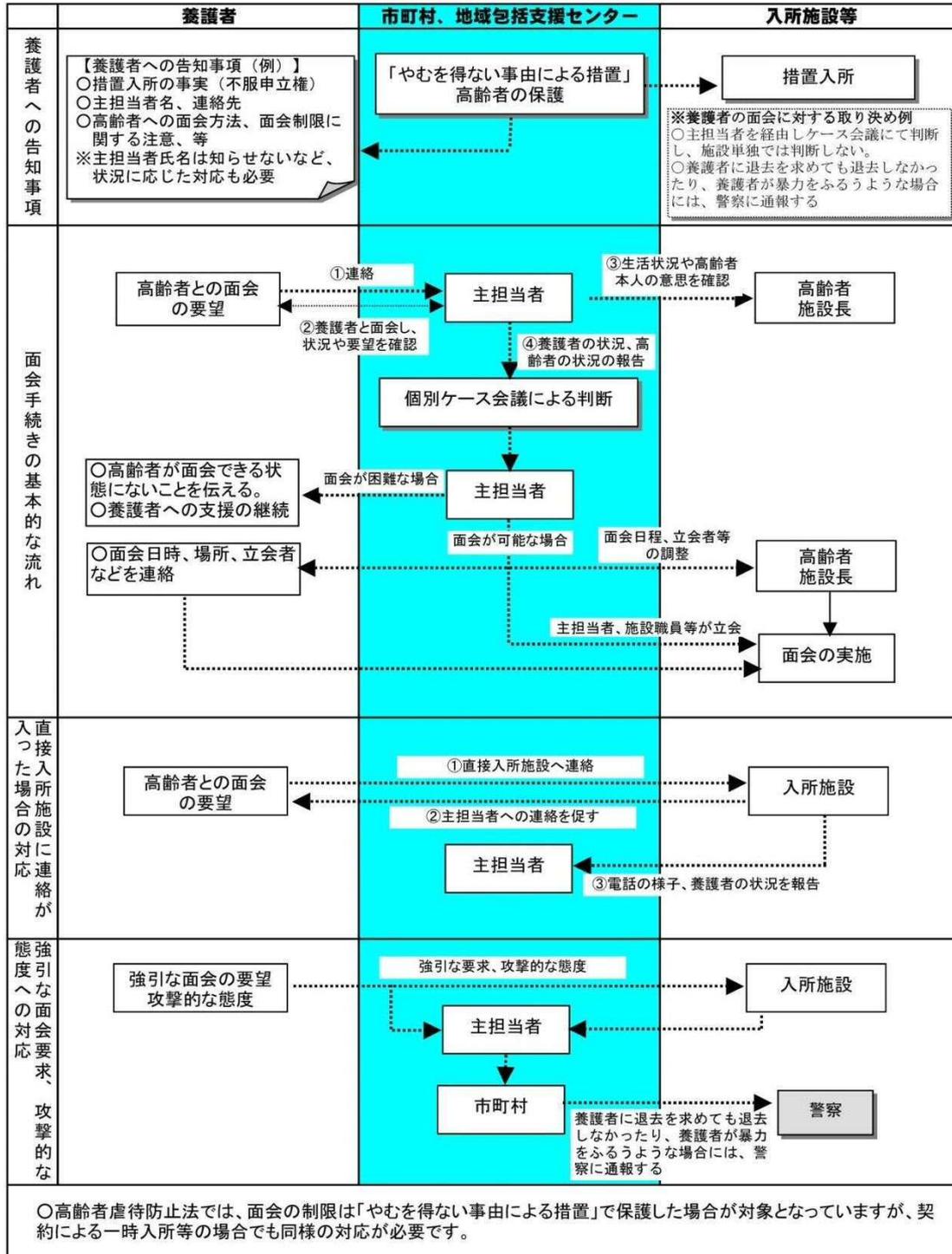
既に老人福祉施設等に入所している高齢者に対して、家族が面会の際に、年金等の財産の使い込みや通帳引き渡しの強要、自宅への引き取りの強要、暴言等の虐待を繰り返すような場合では、その家族は現に高齢者を養護しているわけではないため、高齢者虐待防止法の「養護者」には該当しません。

しかし、このような場合でも、高齢者の権利を擁護する視点から、まず当該施設職員が家族等による虐待を防ぐための策を講じることが必要です。それでも事態が改善しない場合には、地域包括支援センターにつなぐ等して、日常生活自立支援事業や成年後見制度の活用につなげるなどの対応を図る必要があります。

#### オ 施設所在地と養護者の住所地が異なる場合

高齢者が入所している施設所在地と養護者等の住所地が異なる場合、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にあたる必要があります。

措置入所者の面会に関する基本的な対応イメージ案



出典：厚生労働省「市町村・都道府県における 高齢者虐待への対応と養護者支援について」より抜粋

## (5) 各種制度の活用

### ア 成年後見制度

虐待を受けている高齢者の権利を擁護する方法としては、成年後見制度の活用も含めた検討を行う必要があります。

高齢者虐待防止法でも、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、「市町村長申立て」という。）を行うことが規定されています。（法第9条）

成年後見制度は、判断能力が不十分な者を保護し支援するために有効であり、高齢者虐待防止法でも利用促進するよう規定されています。（法第28条）

成年後見の申立ては、本人・配偶者・4親等以内の親族等が行いますが、市町村長申立ての場合には、基本的に、2親等内親族の有無を確認すれば足りる取り扱いとしています。

[市町村長申立てについて]

成年後見の申立ては、本人や4親等以内の親族が行うことが原則ですが、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）。

市町村長の申立てを行うに当たっては、市町村は、基本的には2親等内の親族の意思を確認すれば足りる取り扱いになっています（ただし、2親等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、市町村長による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親等内の親族がいたとしても、本人の保護を図るため、市町村長申立てが必要となる場合があります。

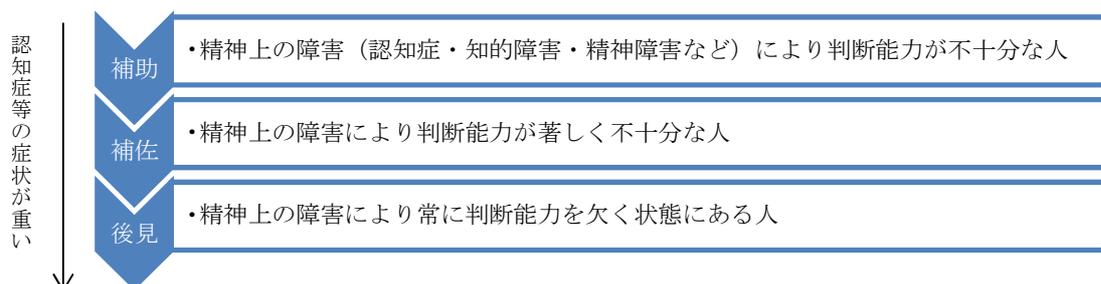
出典：「地域包括支援センター業務マニュアル」より抜粋

### (ア) 成年後見制度の概要

成年後見制度は、判断能力の不十分な成年者（認知症高齢者・知的障害者・精神障害者等）を保護するための制度です。平成12年4月より、高齢社会への対応及び知的障害者・精神障害者等の福祉の充実の観点から、自己決定の尊重、残存能力の活用、ノーマライゼーション等の新しい理念と従来の本人の保護の理念との調和を旨として、新たな制度に改正されました。

#### ■ 法定後見制度

家庭裁判所が法定後見人等を選任する制度です。判断能力の程度に応じて補助、保佐、後見があり、その対象は次のようになっています。



この類型で保護する人を補助人、保佐人、後見人とし、利用者の申立てにより家庭裁判所が選任するものです。成年後見人等は、親族のほか、弁護士、司法書士、社会福祉士などから選任されます。

具体的に本人を保護する方法としては、法的な権限として

① 同意権・取消権（後見人の同意なしに行った本人の法律行為を取消し（無効）にする権限）

② 代理権（後見人が本人に代わって法律行為を行う権限）  
が後見人に与えられています。

## ■ 任意後見制度

あらかじめ高齢者が任意後見人を選ぶもので、高齢者の判断能力が不十分になった場合に、高齢者があらかじめ締結した契約（任意後見契約）に従って、高齢者を保護するものです。任意後見契約では、代理人である任意後見人となるべき者や、その権限の内容が定められています。

### （イ） 成年後見制度活用判断

高齢者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等の判断に関して、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

### （ウ） 成年後見制度活用実施手順

成年後見制度の活用が必要と判断した場合は、速やかに、申立ての準備に入ります。高齢者虐待対応における成年後見制度利用の場合、市町村長申立てが原則となる点が特徴的です。

また、緊急性が高い場合は、審判前に本人の財産を保全したり、本人が不利益行為を行った時に取り消し権を行使するなど、審判前の保全処分を検討することが有効です。

[成年後見制度を活用する際の留意事項]

**親族が市町村長申立てに反対した場合でも、高齢者本人の権利保護を優先する。**

・高齢者虐待の場合、2親等内の親族が申立てに反対する場合も考えられますが、緊急性がある場合は本人の保護を図るため、市町村長申立てをすることが重要です。

#### 財産管理手段を適用させる

・年金等の搾取から守るために財産を管理する手段を講じたい場合は、成年後見開始審判の申立てとともに、家事審判法上の保全処分として、財産管理者の選任を求め、速やかに財産管理者が年金等を確保する手段を活用することも必要です。

### (エ) 成年後見制度利用支援事業の活用

経済的虐待を受けている場合などは、高齢者の資産から成年後見人等への報酬支払いを確保することが困難ですので、介護保険制度の任意事業である「成年後見制度利用支援事業」によって報酬助成を行えるような環境を整備することが重要です。

「成年後見制度利用支援事業」は、成年後見制度の利用が有効と認められるにもかかわらず、制度に対する理解が不十分であることや費用負担が困難なこと等から制度を利用できないといった事態を防ぐことを目的とするものです。そのため、以下のような事業内容が例として示されています。

#### 【参考】成年後見制度利用支援事業の例

- ① 申立費用、後見人等報酬等に対する助成
  - ・申立費用
  - ・登記印紙代、鑑定費用、後見人・保佐人等の報酬等
- ② 成年後見制度の利用促進のための広報・普及活動
  - ・パンフレットの作成・配布（印刷製本費、役務費、委託料等）
  - ・説明会・相談会の開催（諸謝金、旅費、会場借上費等）

なお、成年後見制度利用支援事業の補助対象者については、「成年後見制度利用支援事業に関する照会について」（平成20年10月24日、厚生労働省老健局計画課長）事務連絡において、「成年後見制度利用支援事業の補助は、市町村長申立てに限らず、本人申立て、親族申立て等についても対象となりうるものである。」との見解が示されています。この趣旨を踏まえ、市町村においては成年後見制度利用支援事業の利用促進に努めるべきです。

※ 上記「イ 成年後見制度活用の判断」から「エ 成年後見制度利用支援事業の活用」までは、「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」（社団法人 日本社会福祉士会）より引用。

### イ 福祉サービス利用支援事業（日常生活自立支援事業）

県社会福祉協議会では、日常生活に不安を感じていたり、判断能力が不十分な人が地域で自立した生活が送れるよう、福祉サービスの利用支援や日常的な金銭管理を行う福祉サービス利用支援事業が実施されています。

〔日常生活自立支援事業の概要（厚生労働省ホームページより抜粋）〕

日常生活自立支援事業とは、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等のうち判断能力が不十分な方が地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、福祉サービスの利用援助等を行うものです。

**実施主体** 都道府県・指定都市社会福祉協議会  
(窓口業務等は市町村の社会福祉協議会等で実施)

**対象者** 本事業の対象者は、次のいずれにも該当する方です。

- ・ 判断能力が不十分な方（認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等であって、日常生活を営むのに必要なサービスを利用するための情報の入手、理解、判断、意思表示を本人のみでは適切に行うことが困難な方）
- ・ 本事業の契約の内容について判断し得る能力を有していると認められる方

**援助の内容** 本事業に基づく援助の内容は、次に掲げるものを基準とします。

- ・ 福祉サービスの利用援助
- ・ 苦情解決制度の利用援助
- ・ 住宅改造、居住家屋の賃借、日常生活上の消費契約及び住民票の届出等の行政手続きに関する援助等  
上記に伴う援助の内容は、次に掲げるものを基準とします。
- ・ 預金の払い戻し、預金の解約、預金の預け入れの手續等利用者の日常生活費の管理（日常的金銭管理）
- ・ 定期的な訪問による生活変化の察知

**手続きの流れ**

利用希望者は、実施主体に対して申請（相談）を行います。

実施主体は、利用希望者の生活状況や希望する援助内容を確認するとともに、本事業の契約の内容について判断し得る能力の判定を行います。

実施主体は、利用希望者が本事業の対象者の要件に該当すると判断した場合には、利用希望者の意向を確認しつつ、援助内容や判断能力の変化等利用者の状況を踏まえ、定期的に見直されます。

※ 契約内容や本人の判断能力等の確認を行う「契約締結審査会」及び適正な運営を確保するための監督を行う第三者的機関である「運営適正化委員会」を設置することにより、契約による事業の信頼性や的確性を高め、利用者が安心して利用できる仕組みとなっています。

**利用料** 実施主体が定める利用料を利用者が負担します。

(参考) 実施主体が設定している訪問1回あたり利用料 平均1,200円

ただし、契約締結前の初期相談等に係る経費や生活保護受給世帯の利用料については、無料となっています。

※ 本事業の利用に関するご相談は、お住まいの市町村の社会福祉協議会でお受けしております。

## 5 支援実施後のモニタリング

個別ケース会議によって決定した支援方針に従い関係機関から援助が行われますが、実際に援助を受け始めた後も、支援関係からの状況の聴取、高齢者や養護者に対する定期的な訪問等を通じて、虐待を受けた高齢者や養護者等の状況を随時確認しておき、状況の変化に速やかに対応する必要があります。

### 〔再アセスメント・支援方針修正のポイント〕

状況に応じて次の事項について再アセスメントし、必要に応じて支援方針を修正する。

- ① 虐待は改善されたか（危険度が増していないか）。
- ② ケアを介護保険サービスにつなげ、フォローするか。
- ③ 虐待の状況が変わらないときは、新しい情報や事実はないか確認する。
- ④ 過去の生活歴を当たる。
- ⑤ 精神疾患を確認する。

## 第2節 養介護施設従事者による高齢者虐待への対応

高齢者虐待防止法では、高齢者の福祉・介護サービス業務に従事する者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，法第20条～26条）。

高齢者虐待防止法に規定されている「養介護施設」，「養介護事業」，「養介護施設従事者等」の範囲は以下のとおりであり，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など，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すべてが対象となります。

養介護施設従事者等が高齢者虐待を発見した場合には，市町村への通報義務が規定されています（法第21条）。また，虐待を受けた高齢者自身も市町村へ届け出ることができるとなっています。

### ■ 養介護施設とは

- ・ 老人福祉法に規定される老人福祉施設（地域密着型施設も含む），有料老人ホーム
- ・ 介護保険法に規定される介護老人福祉施設，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

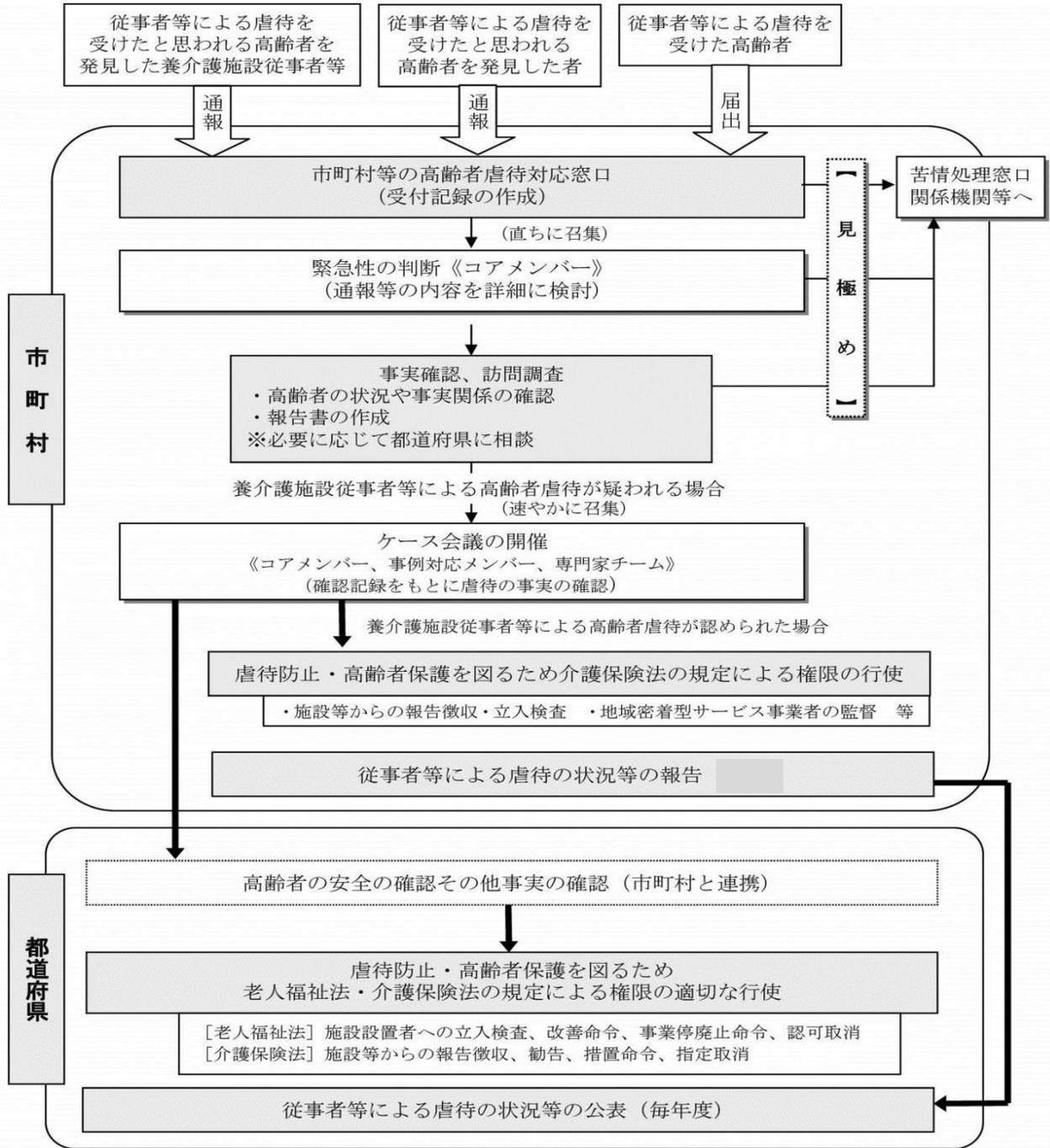
### ■ 養介護事業とは

- ・ 老人福祉法に規定される老人居宅生活支援事業
- ・ 介護保険法に規定され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

### ■ 養介護施設従事者等とは

- ・ 「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応



出典：厚生労働省「市町村・都道府県における 高齢者虐待への対応と養護者支援について」より抜粋

## 1 相談・通報への対応の留意事項

### (1) 対応の姿勢等

養介護施設従事者等による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であったり、虚偽であったり、また過失による事故の可能性も考えられます。

したがって、通報等を受けた場合であっても、当該通報等をうのみにすることなく、迅速かつ正確な事実確認を行うことが必要です。

そのため、通報等を受けた職員は、まず通報者から発見した状況等について詳細に説明を受け、それが養介護施設従事者等による高齢者虐待に該当するかどうか判断できる材料となるように情報を整理しておきます。

通報等の内容が、サービス内容に対する苦情等で他の相談窓口（例えば市町村や当該施設の苦情処理窓口等）での対応が適切と判断できる場合には適切な相談窓口につき、受付記録を作成して対応を終了します。

### (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、通報等がどちらの市町村に寄せられるかは予測できません。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・通報等受理後の対応

相談・通報等受理後の対応については、基本的には、養護者による虐待への対応の場合と同様です。

### (4) 個人情報の保護

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。養介護施設従事者が通報者である場合には、通報者に関する情報の取扱いには特に注意が必要であり、事実の確認に当たってはそれが虚偽又は過失によるものではないか留意しつつ、施設・事業者には通報者は明かさずに調査を行うなど、通報者の立場の保護に配慮することが必要です。

個人情報保護法に規定されている利用目的の制限（法第16条）、第三者提供の制限（法第23条）、例外規定（法令に基づく場合、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、等）に則るとともに、市町村で定める個人情報保護条例の運用規定との調整を図ってルール化しておくことが必要です。

### (5) 通報等による不利益取扱いの禁止

高齢者虐待法では、

- 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。（この旨は、養介護者による高齢者虐待についても同様。）（法第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事者等は、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、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるものを除くこととされています。

高齢者虐待の事実もないのに故意に虚偽の事実を通報した場合には、そもそも法第21条第1項から第3項までに規定する「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」について通報したことにはなりません。したがって、通報が「虚偽であるもの」については、「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」に関する通報による不利益取扱いの禁止等を規定する第21条第6項及び第7項が適用されないこととなります。

また、「過失によるもの」とは、「一般人であれば虐待があったと考えることには合理性がない場合の通報」と解されます。したがって、虐待があったと考えることに合理性が認められる場合でなければ、不利益取扱いの禁止等の適用対象とはなりません。

なお、平成18年4月1日から公益通報者保護法が施行されます。この法律でも、労働者が、事業所内部で法令違反行為が生じ、又は生じようとしている旨を①事業所内部、②行政機関、③事業者外部に対して所定の要件を満たして（例えば行政機関への通報を行おうとする場合には、①不正の目的で行われた通報でないこと、②通報内容が真実であると信じる相当の理由があること、の2つの要件を満たすことが必要です。）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

養介護施設・事業所の管理者や養介護施設従事者に対して、このような通報等を理由とする不利益な取扱いの禁止措置や保護規定の存在を周知し、啓発に努めることが必要です。

## 2 事実確認等について

### （1）市町村による事実の確認

通報等を受けた市町村は、通報等内容の事実確認や高齢者の安全確認を行います。

この際、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。前述のように、通報等の内容は様々です。通報が明らかな虚偽である場合はともかくと

して、虚偽の通報であるのかどうかについては、丁寧に事実確認を行い、事案の実態や背景を慎重に見極める必要があります。

こうした事実確認等は、通報等を受けた場合に市町村が当然行うべき責務として行われるものであり、基本的には、介護保険法に規定する市町村長による調査権限（別表 78 ページ参照）に基づくものというよりも、まず、当該施設・事業所の任意の協力の下に行われるものであることを認識することが必要です。

また、通報等がなされた施設・事業所が養護老人ホーム、有料老人ホームであっても第一義的には、市町村が事実の確認の調査を行います。

第5章に示すとおり、市町村から都道府県への報告は、市町村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事例に限るのが基本ですが、養介護施設・養介護事業所の協力が得られない場合、早期に都道府県へ報告し、都道府県と共同で事実確認を行うことも検討する必要があります。

なお、養介護施設において、第三者性を担保したオンブズマン制度や虐待防止委員会などの組織が整備されている場合には、市町村による事実確認と合わせ、これら第三者性を担保した組織が事実確認を行うことにより、当該施設の運営改善に向けた取組が機能しやすくなると考えられます。

## ア 調査項目

### (ア) 高齢者本人への調査項目

- ① 虐待の種類や頻度
- ② 虐待の事実と経過
- ③ 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。<br>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、基本的には面接によって確認を行う。 |
| 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、高齢者の様子を記録する。  |
| 生活環境 | 高齢者が生活している居室等の生活環境を記録する。  |

- ④ サービス利用状況
- ⑤ 高齢者の生活状況等
- ⑥ その他必要事項

### (イ) 養介護施設・養介護事業所への調査項目例

- ① 当該高齢者に対するサービス提供状況
- ② 虐待を行った疑いのある職員の勤務状況等
- ③ 通報等の内容に係る事実確認、状況の説明

- ④ 職員の勤務態勢
- ⑤ その他必要事項

## (2) 調査を行う際の留意事項

### ア 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ようにします。

### イ 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、訪問したときに的確に判断し迅速な対応がとれるよう、医療職が訪問調査に立ち会うことが望まれます。

### ウ 高齢者、養介護施設・養介護事業所への十分な説明

説明にあたっては、高齢者及び養介護施設・養介護事業所に対して次の事項を説明し理解を得ることが必要です。

- ・ 訪問の目的について
- ・ 職務について…………… 担当職員の職務と守秘義務に関する説明
- ・ 高齢者の権利について… 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、高齢者虐待防止法などで保障されていること、それを養護するために市町村がとり得る措置に関する説明

### オ 高齢者や要介護施設従事者等の権利、プライバシーへの配慮

調査にあたっては、高齢者や要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に十分な配慮が必要です。

## (3) 調査報告の作成

虐待を受けたと思われる高齢者、虐待を行った疑いのある養介護施設従事者等、所属する養介護施設・養介護事業所に対する調査を終えた後、調査報告書を作成して管理職の確認をとります。

ここで、高齢者虐待の疑いが認められない事例に対しては、苦情処理窓口等の適切な対応窓口につなぎ、通報等への対応を終了します。

## (4) 個別ケース会議の開催

調査の結果、養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われる場合には、個別ケース会議を開催して事例検討を行うとともに、虐待の事実についての確認を行います。

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場合には、高齢者本人や養介護施設・養介護事業所への対応方針等を協議します。

出典：厚生労働省「市町村・都道府県における 高齢者虐待への対応と養護者支援について」より抜粋