

米原市高齢者等虐待防止マニュアル

米原市くらし支援部高齢福祉課

令和6年4月改訂

【目次】

Ⅰ 高齢者虐待の基本	
1 高齢者虐待とは	1
1.1 高齢者虐待防止法	1
1.2 高齢者虐待防止法による定義	1
2 高齢者虐待対応の基本的な視点	2
1.1 高齢者の意思の尊重	2
1.2 高齢者の安全確保の優先、権利利益を守る迅速な対応	2
1.3 虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ	2
1.4 高齢者および養護者の支援	3
1.5 虐待リスク要因を有する家庭への支援	3
3 市・地域包括支援センター・民生委員・地域住民の役割	5
1.1 市の役割	5
1.2 地域包括支援センターの役割	10
1.3 介護支援専門員の役割	11
1.4 介護サービス事業所の役割	13
1.5 民生委員の役割	15
1.6 地域住民の役割	17
4 個人情報の取扱い	19
1.1 市の個人情報の取扱い	19
1.2 県および市職員の守秘義務規定	20
1.3 民間事業者(市から業務委託を受けた地域包括支援センター、介護保険事業者、 医療機関、その他の虐待対応協力者)の個人情報の取扱い	20

II	養護者による高齢者虐待への対応	
1	養護者による高齢者虐待	21
1.1	養護者による高齢者虐待の類型	21
2	養護者による高齢者虐待対応の流れ	22
1.1	初動期段階	22
1.2	初動期段階の評価会議	25
1.3	対応段階の評価会議	26
1.4	終結段階	26
III	養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応	
1	養介護施設従事者等による高齢者虐待	27
1.1	養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に向けた連携・協働体制	27
1.2	身体拘束に対する考え方	28
1.3	養介護施設従事者等による高齢者虐待の類型	29
1.4	養介護施設従事者等による虐待発生要因	33
2	養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の流れ	39
1.1	相談・通報・届出への対応	39
1.2	事実確認の実施	41
1.3	虐待対応ケース会議	44
1.4	モニタリング・評価	48
1.5	終結の判断	48
1.6	養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況の公表	49

〈資料編〉

高齢者虐待対応のフローチャート

○養護者による高齢者虐待対応の手順	50
○市町村が指定権限を有する地域密着サービス事業所の場合	52
○都道府県が指定権限を有する養介護施設等の場合	53
○有料老人ホーム(未届施設等)の場合	54

I 高齢者虐待の基本

1 高齢者虐待とは

1.1 高齢者虐待防止法

「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成 17 年法律第 124 号。以下「高齢者虐待防止法」という。）は、平成 18 年（2006 年）4 月 1 日から施行されました。

この法律では、高齢者の権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応の施策を、国および地方公共団体の公的責務のもとで促進することとしています。

1.2 高齢者虐待防止法による定義

1) 高齢者とは

高齢者虐待防止法では、「高齢者」を 65 歳以上の者と定義しています（同法第 2 条第 1 項）。

ただし、65 歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、または養介護事業に係るサービスの提供を受ける障がい者については、「高齢者」とみなして養介護施設従事者等による虐待に関する規定が適用されます（同法第 2 条第 6 項）。

① 65 歳未満の者への虐待について

65 歳未満の者に虐待が生じている場合も支援が必要です。

介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）に基づく地域支援事業については、市が、介護保険法第 9 条第 1 項に定める「第一号被保険者」、同条第 2 項に定める「第二号被保険者」の要介護状態等となることの予防または要介護状態等の軽減もしくは悪化防止および地域における自立した日常生活の支援のための施策を総合的かつ一体的に行うことを目的として行う事業であり、地域支援事業（包括的支援事業）の権利擁護業務において、成年後見制度の活用促進や老人福祉施設等への措置の支援を行うことが地域支援事業実施要綱に明記されています。

②65歳以上の障がい者への虐待について

65歳以上の障がい者については、「高齢者虐待防止法」と「障害者虐待防止法」のいずれの支援対象にもなると考えられます。この法律の間に優先劣後の関係はないため、社会福祉課と連携の上、被虐待者の状況に応じて各法律の規定により対応することになります（被虐待者の状況等に鑑み、障害者支援施設への保護が適当な場合は、障害者虐待防止法を適用する等）。

- i 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。
- ii 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、養護者以外の同居人による虐待行為の放置等、養護を著しく怠ること。
- iii 心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言または著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- iv 性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすることまたは高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
- v 経済的虐待：養護者また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。

2 高齢者虐待対応の基本的な視点

1.1 高齢者の意思の尊重

虐待対応の目標は、高齢者を虐待という権利侵害から守り、尊厳を保持しながら安定した生活を送ることができるよう支援することにあるため、高齢者の生命に関わる場合など緊急性が高い事案については高齢者の安全確保を優先します。

1.2 高齢者の安全確保の優先、権利利益を守る迅速な対応

入院や措置入所などの緊急保護措置が必要な場合には、養護者との信頼関係を築くことができない場合であっても高齢者の安全確保を最優先する必要があります。

その場合、養護者に対しては関係者からのアプローチや仲介によって信頼関係を構築することや支援を行うなど、時間をかけた対応が必要となることもあります。

1.3 虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ

高齢者虐待の問題では、虐待を未然に防止することが最も重要な課題です。そのためには、家庭内における権利意識の啓発、認知症等に対する正しい理解や介護の知識の周知などのほか、介護保険制度等の利用促進などによる養護者の負担軽減策などを行います。

1.4 高齢者および養護者の支援

市は、養護者による高齢者虐待の防止を目的に、養護者に対して、相談、指導および助言を行うとともに、養護者の負担軽減のため、養護者に対して必要な措置を講ずるとされています（高齢者虐待防止法第6条、第14条）。虐待の解消と高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けて、養護者への支援を行います。

1) 養護者との間に信頼関係を確立する

高齢者を支援するためには、まず、高齢者の最も身近な存在である養護者と適切なコミュニケーションが行える関係づくりを行い、相談・助言が行える体制を整えます。

2) 介護負担・介護ストレスの軽減を図る

虐待のリスクや危害の状況を注視しつつ、同時に、養護者自身がこれまで担ってきた介護、養護者の取り組んできた工夫など、養護者のもつストレスにも目を向けた対応を行います。

3) 養護者自身の抱える課題への対応

虐待発生の要因と直接的・間接的に関係する養護者の持つ疾患や障害、経済状況等の生活上の課題を抱えている場合には、要因を分析するとともに、支援目標を明確にし、それを支援計画に反映した上で、課題解決のための働きかけを行います。

1.5 虐待リスク要因を有する家庭への支援

高齢者虐待は、身体的、精神的、社会的、経済的要因が複雑に絡み合って起こります。リスク要因としては、以下の表のようなものが考えられますが、これらの要因は、高齢者や養護者、家族の生活状況や、虐待のリスクを見極めるための重要な指標となります。

虐待行為は、虐待を受ける高齢者とともに虐待を行った養護者にとっても深い傷跡を残し、その後の関係にも影響を及ぼすと考えられます。こうした意味でも、虐待を未然に防ぐことが重要です。

虐待のリスク要因の例

	被虐待者側の要因	虐待者側の要因	家族関係・環境要因
生物的要因	<ul style="list-style-type: none">・ 加齢や怪我によるADL（日常生活自立度）の低下・ 疾病・障がいがある・ 要介護状態・ 認知症の発症・悪化	<ul style="list-style-type: none">・ 介護負担による心身、経済的なストレス・ 養護者自身の疾病・障害・ 依存症（アルコール・ギャンブル等）	

<p>心理的要因</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ パワレス状態（無気力状態） ・ 判断力の低下、金銭の管理能力の低下 ・ 養護者との依存関係 	<ul style="list-style-type: none"> ・ パワレス状態（無気力状態） ・ 性格的な偏り 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 親族関係の悪さ、孤立 ・ 家族の力関係の変化（主要人物の死亡など） ・ 介護の押し付け
<p>社会的要因</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 言語コミュニケーション機能の低下 ・ 過去からの虐待者との人間関係の悪さ・希薄・孤立 ・ 公的付与や手当等の手続ができていない。 ・ 介護保険料や健康保険料の滞納（給付制限状態） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護や家事に慣れていない。 ・ 収入不安定、無職 ・ 金銭の管理能力がない。 ・ 借金、浪費癖がある。 ・ 公的付与や手当等の手続ができていない。 ・ 介護保険料や健康保険料の滞納（給付制限状態） ・ 高齢者に対する恨みなど過去からの人間関係の悪さ ・ 相談者がいない。 ・ 認知症に関する知識がない（高齢・障がいに対する無理解）。 ・ 介護や介護負担のためのサービスを知らない。 ・ 親族関係からの孤立 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暴力の世代間・家族間連鎖 ・ 家屋の老朽化、不衛生 ・ 近隣、社会との関係の悪さ、孤立 ・ 人通りの少ない環境 ・ 地域特有の風習・ならわし ・ 高齢者に対する差別意識 ・ 認知症や疾病、障がいに対する偏見

3 市・地域包括支援センター・介護支援専門員・民生委員・地域住民の役割

1.1 市の役割

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および適切な養護者に対する支援、養介護施設等の運営適正化について、市が責任を持つ役割を担うことが規定されています。

高齢者虐待への対応は第一義的に高齢福祉課が実施し、市の役割として規定されている項目は、次のとおりです。なお、養介護施設従事者等による高齢者虐待については、県が当該施設等に対する老人福祉法または介護保険法に規定する権限を有する場合、通報を受付けた施設所在地の市と県が協議し、役割分担を行いながら虐待対応を行います。

◇高齢者虐待防止法に規定する市の役割◇

■体制整備に関する項目

- ①庁内関係部署間その他関係機関および民間団体の連携強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備
(第3条第1項)
- ②専門的な人材の確保および資質向上を図るための関係機関職員への研修等必要な措置
(第3条第2項)
- ③高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等の広報、啓発活動(第3条第3項)
- ④成年後見制度周知のための措置、成年後見制度利用に係る経済的負担軽減のための措置(第28条)

■養護者による高齢者虐待について

- ①高齢者や養護者に対する相談、指導、助言(第6条)
- ②通報を受けた場合、速やかな高齢者の安全確認、通報等に係る事実確認、高齢者虐待対応協力者と対応について協議(第9条第1項)
- ③老人福祉法に規定する措置およびそのための居室の確保、成年後見制度利用開始に関する審判の請求(第9条第2項、第10条)
- ④立入調査の実施(第11条)
- ⑤立入調査の際の警察署長に対する援助要請(第12条)
- ⑥老人福祉法に規定する措置が採られた高齢者に対する養護者の面会の制限(第13条)
- ⑦養護者に対する負担軽減のための相談、指導および助言その他必要な措置(第14条)
- ⑧専門的に従事する職員の確保(第15条)
- ⑨関係機関、民間団体等との連携協力体制の整備(第16条)
- ⑩対応窓口、高齢者虐待対応協力者の名称の周知(第18条)

■養介護施設従事者等による高齢者虐待について

- ①対応窓口の周知(第21条第5項、第18条)
- ②通報を受けた場合の事実確認等
- ③養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る事項の県への報告(第22条)
- ④高齢者虐待の防止および被害高齢者の保護を図るための老人福祉法または介護保険法に規定する権限の適切な行使(第24条)

■財産上の不当取引による被害防止(第27条)

- ①養護者、親族または養介護施設従事者等以外の第三者による財産上の不当取引の被害に関する相談の受付、関係部局・機関の紹介
- ②財産上の不当取引の被害を受け、または受けるおそれのある高齢者に係る審判の請求

1) 求められる体制の整備

①通報・届出受理窓口の設置、周知および時間外対応

高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに市に通報しなければなりません。（高齢者虐待防止法第7条第1項、第2項、第21条第1項～第3項）

②庁内関係部署との連携

高齢者虐待対応においては、他部署に寄せられた通報等の内容を担当部署へ引き継ぐなど、庁内関係部署との連携が不可欠であり、養護者による高齢者虐待においては、高齢者や養護者等への支援に当たり障がい福祉担当（障がい福祉課）や精神保健担当（健康づくり課）、DV防止担当（人権政策課）、消費生活相談担当（地域振興課）など様々な部署と連携して対応します。

③法務局、警察との連携

高齢者虐待に関する情報は、通報や届出のみでなく、相談や苦情として関係機関に寄せられる場合も少なくありません。

特に、法務局では人権相談等を通じて、高齢者虐待等の人権侵害の疑いのある事案を認知した場合には、人権侵犯事件として調査を行い、事案に応じた適切な措置を講じています。さらに、警察による捜査が行われる場合もありますが、これらの機関は、それぞれの法令の根拠に基づいて調査等を行うこととなります。

市は、これらの機関に対して、高齢者虐待防止ネットワークへの参加の呼び掛けや、高齢者虐待が疑われる相談等が寄せられた場合には、可能な限り連携・協働に努めます。

④組織決定を行う合議・協議の場の設定

高齢者虐待対応においては、必要となる対応や、その判断根拠を組織的に合議によって決定する必要があることから、高齢者虐待を担当する高齢福祉課を中心に協議の場を設定します。特に、「事実確認の準備段階」、「虐待の有無の判断」、「緊急性の判断」、「老人福祉法や介護保険法に基づく権限の行使」、「虐待対応の終結」については高齢福祉課の管理職が出席する会議において、必要な情報をもとに判断を行います。

また、対応の全体状況や推移を把握するためにも、必ず記録を残します。相談受付票や事実確認報告書など判断の根拠を示す書類や、協議の場において対応を決定するまでの議論の過程を記す会議記録（議事録）などを残すことで、市が実施した対応や、その判断根拠を説明できるようにします。

⑤養介護施設従事者等に対する研修

令和3年度の基準省令改正に伴い、すべての介護サービス施設・事業所に、利用者の人権の擁護、虐待の未然防止の観点から虐待防止措置の実施が義務付けられました（3年間の経過措置期間を設け、令和6年4月より義務化）。ただし、小規模事業所等単独では十分な研修等の実施が困難な場合もあると考えられることから、必要に応じて市が外部研修機会を設けるなどの支援を行います。

⑥高齢者虐待防止ネットワークの構築

市は、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ます（高齢者虐待防止法第3条第1項、第16条）。

具体的には、「高齢者虐待防止ネットワーク」を活用し、養護者および養介護施設従事者による高齢者虐待の防止から個別支援にいたる各段階において関係機関・団体等と連携協力し、虐待防止に資する地域づくりを行っていきます。この「高齢者虐待防止ネットワーク」を構成する者は、高齢者虐待防止法上の「高齢者虐待対応協力者」（同法第9条）に相当し、事例に応じて対応策を検討し支援を行います。

特に、地域包括支援センターの総合相談支援業務における地域におけるネットワーク（効率的・効果的に住民の実態把握を行い、地域から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うための地域における様々な関係者のネットワーク）を活用し、地域の実情に応じて「高齢者虐待防止ネットワーク」を構築します。

⑦養護者支援のためのショートステイ居室の確保

(1)法的根拠

高齢者虐待防止法では、市は、養護者の心身の状態から緊急の必要があると認める場合に高齢者を短期間施設に入所させ、養護者の負担軽減を図るため、必要となる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（第14条第2項）。

高齢者虐待に至っていない状態であっても、放置しておけば高齢者虐待に至る可能性がある場合、あるいは、高齢者が要支援や非該当であっても緊急に養護者の負担軽減を図る必要がある場合などについては、養護者の負担を軽減する観点から、積極的にこの措置の利用を検討します。

⑧財産上の不当取引による被害の防止

(1)被害相談、消費生活関係部署・機関の紹介

高齢者虐待防止法では、市は、養護者や高齢者の親族、養介護施設従事者等以外の第三者によって引き起こされた財産上の不当取引による被害について、相談に応じ、もしくは消費生活業務の担当部署や関係機関と連携した対応を行います（第27条第1項）。

(2)成年後見制度の活用

財産上の不当取引のように、経済的虐待と同様の行為が認められる場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度の活用も含めた対応が必要となります。また、本人の判断能力が不十分な場合は、市長申立も活用しながら、高齢者の財産が守られるよう、支援を行います。

【消費生活に関する相談窓口】

○米原市役所本庁舎3階 地域振興課内 消費生活相談 TEL：0749-53-5110（直通）

相談時間：月曜日から金曜日（午前9時30分から午後4時まで）

※土曜日、日曜日、祝日、年末年始は受け付けておりません。

○滋賀県消費生活センター相談窓口 TEL：0749-23-0999

相談時間：月曜日から金曜日（午前9時15分から午後4時まで）

※土曜日、日曜日、祝日、年末年始は閉所

1.2 地域包括支援センターの役割

地域包括支援センターは、高齢者の権利擁護を担う機関として、高齢者の人権に対する相談や虐待の届出、通報受理の窓口となり虐待や権利侵害を防止します。

通報を受理した場合、市と連携して虐待の情報収集・事実確認を行うとともに、必要に応じて、市の立入調査への同行協力などを行います。

相談・通報を受け付けた場合は高齢者虐待対応の帳票を作成し受付を行います。その他、日々の相談業務の中でも、虐待につながりかねないケースを見逃さず、早期発見に努めます。

- ①相談、通報の受付（相談受付票に記載）
- ②相談内容の共有（地域包括支援センターと市の両方で事実確認に向けた段取り、調整を行う）
- ③コアメンバー会議に向けた事実確認（通報された情報について高齢者の安全や状況の確認を行う。訪問時は複数で対応し、高齢者等、養護者それぞれの聞き取り等を行う。緊急性のある状況は警察、医療機関と連携し命を守る行動をとる。）
- ④コアメンバー会議へ参加（虐待認定、支援計画の協議等）
- ⑤コアメンバー会議に基づく対応、実施
- ⑥ケース会議の実施（虐待の要因を捉え、高齢者や養護者、地域等それぞれの課題を明確にし、関係機関が関与し、虐待の解消、高齢者の権利擁護を目指す支援計画を作成し、地域包括支援センターが中心となり支援を進める。）
- ⑦その他の支援 地域包括支援センターは、「地域ケア個別会議」を開催し、介護サービス等の支援者と地域の支援者等と見守り連携に取り組む。

<その他>

- ・介護支援専門員と同行訪問するなど後方支援を行います。
- ・地域の見守りネットワークへの参加や民生委員との情報交換等で困りごとなどに気づき、虐待予防に取り組みます。
- ・近隣住民へ高齢者の見守りや養護者支援に協力を依頼する際は負担がかかりすぎないように相談、支援します。
- ・厚生労働省老健局（平成30年3月）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、日本社会福祉士会から出ている「養護者による高齢者虐待対応の手引き」「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」を参考に対応を行います。

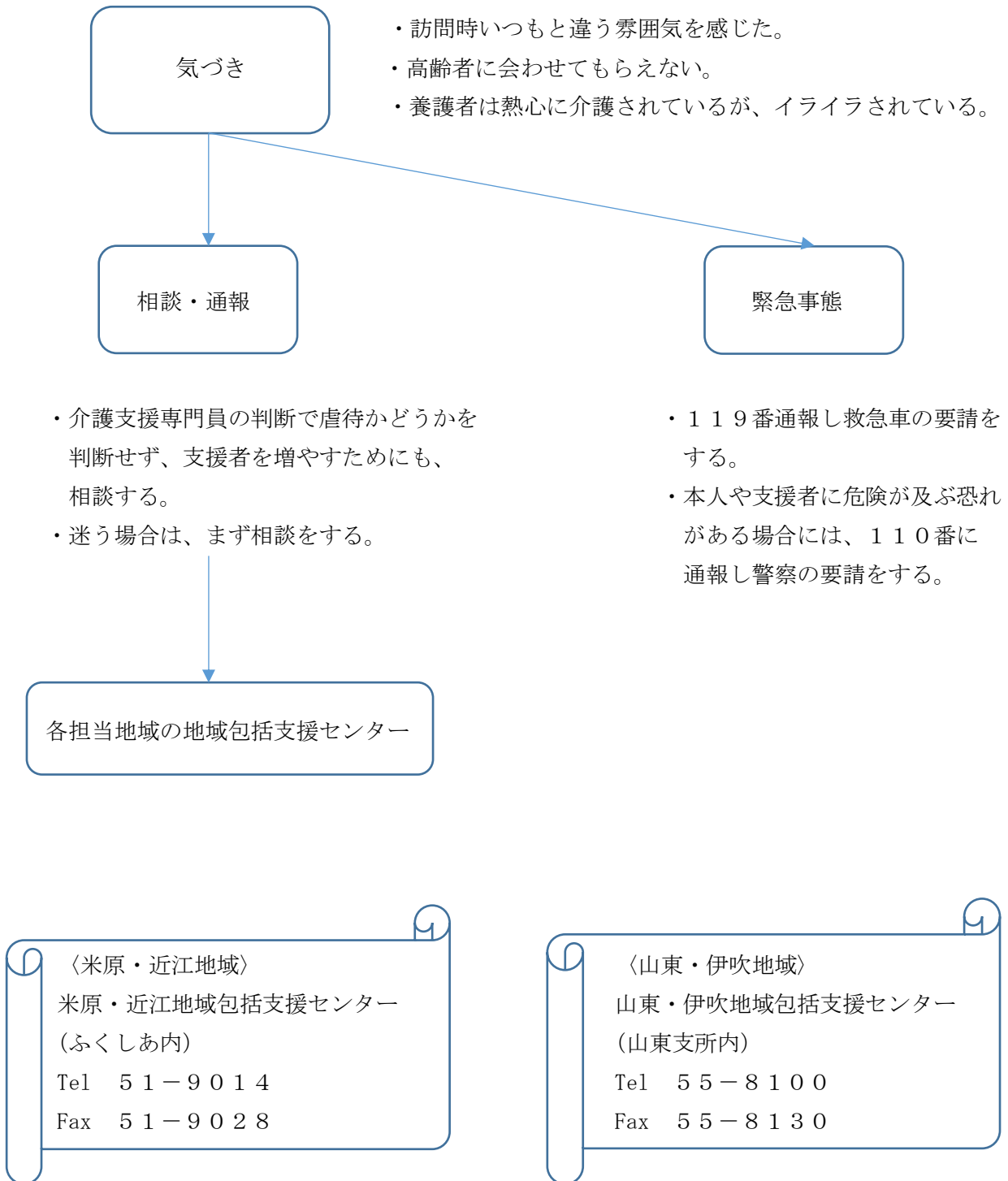
1.3 介護支援専門員の役割

介護支援専門員は、利用者宅への訪問や高齢者および養護者からの相談、介護サービス事業者からの報告などにより高齢者虐待を把握する機会が多いため、虐待の早期発見者としての役割が期待されます。

また、ケアプランに基づく実際の支援の方針検討や支援実施の場面で、例えば、介護負担軽減のためのサービス利用や家族分離のための施設入所などにおいても、最も高齢者や養護者との関わりがあるキーパーソンとして重要な役割を担います。

- ①地域包括支援センターへの相談・通報（事業所からの報告を受けた場合、速やかに通報してください）
- ②主治医、サービス提供者、家族等からの情報収集
- ③虐待の解消に向けたケアマネジメントの実施
- ④市や地域包括支援センター職員との同行訪問等
- ⑤個別ケース会議等への参加、ネットワーク構築への参加（見守りネットワーク会議、民生委員等地域の支援者との連携）
- ⑥モニタリング、地域包括支援センターとの相談連携
- ⑦緊急性の高い場合（命にかかわる場合）は警察 110 番、救急 119 番へ通報

○介護支援専門員(ケアマネジャー) 初期相談・通報等フロー図

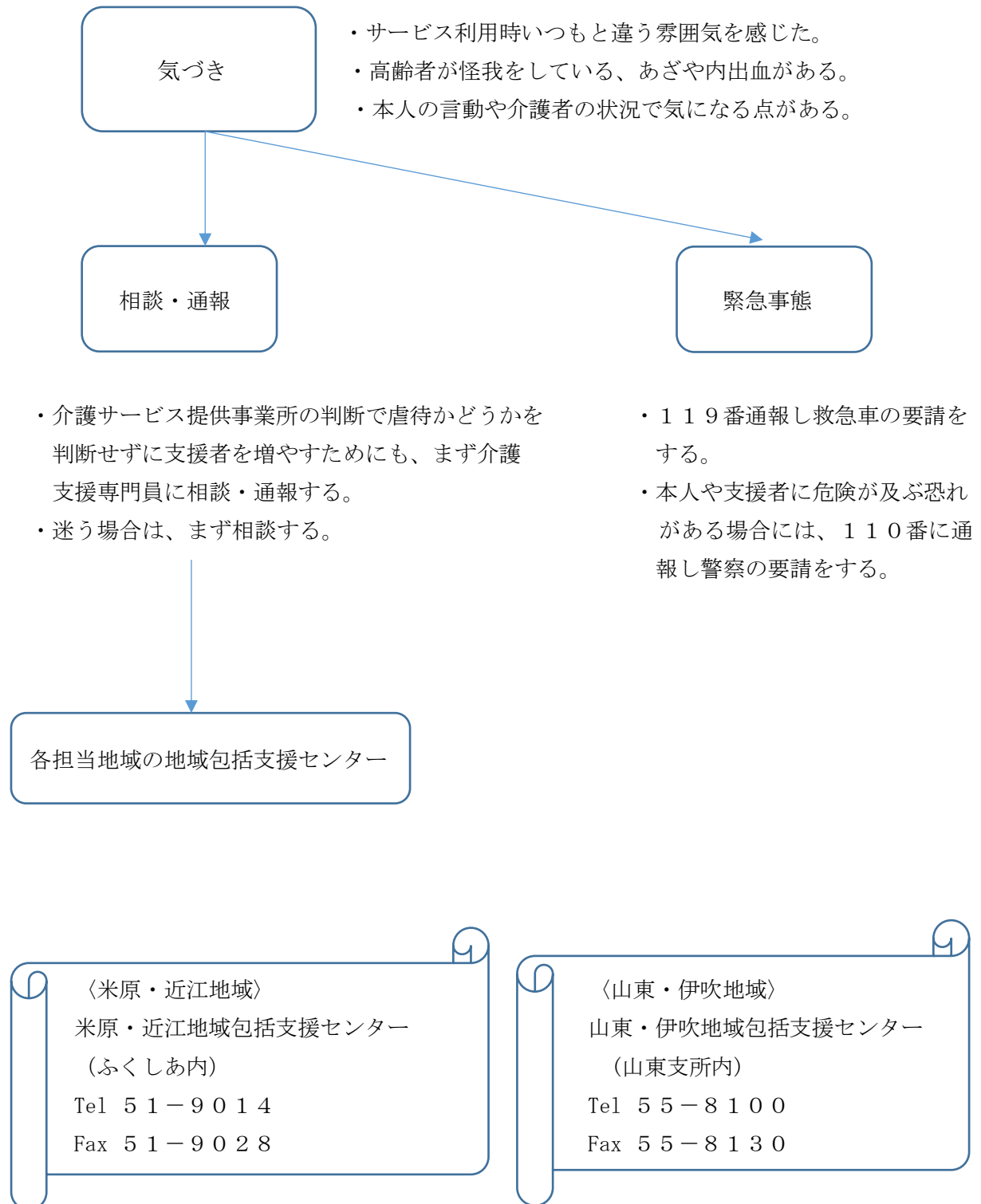


1.4 介護サービス事業所の役割

介護サービス事業所は、それぞれのサービス提供時に、虐待の発見および疑いを持った場合は速やかに、地域包括支援センター、介護支援専門員(ケアマネジャー)へ連絡します。発見または疑いのある状況について情報提供し、当該事業所の中での共有とともに援助計画に基づくモニタリングを行います。命の危険が生じている事態には、速やかに警察に通報します。

- ①虐待を疑われる場合は、地域包括支援センター、介護支援専門員(ケアマネジャー)に速やかに報告相談する。
- ②本人の言動や介護者の状況で気になる点があれば、速やかに介護支援専門員(ケアマネジャー)に報告する。
- ③怪我やあざ等を発見した場合は、記録や写真等(大きさ、部位、色や状態も含む)による情報収集と提供する。
- ④地域包括支援センターが開催する個別ケース会議への参加・虐待の解消に向けたケアマネジメントの実施に協力する。
- ⑤サービス提供を通じてモニタリングを実施し、介護支援専門員へ報告する。

○介護サービス提供事業所 初期相談・通報等フロー図



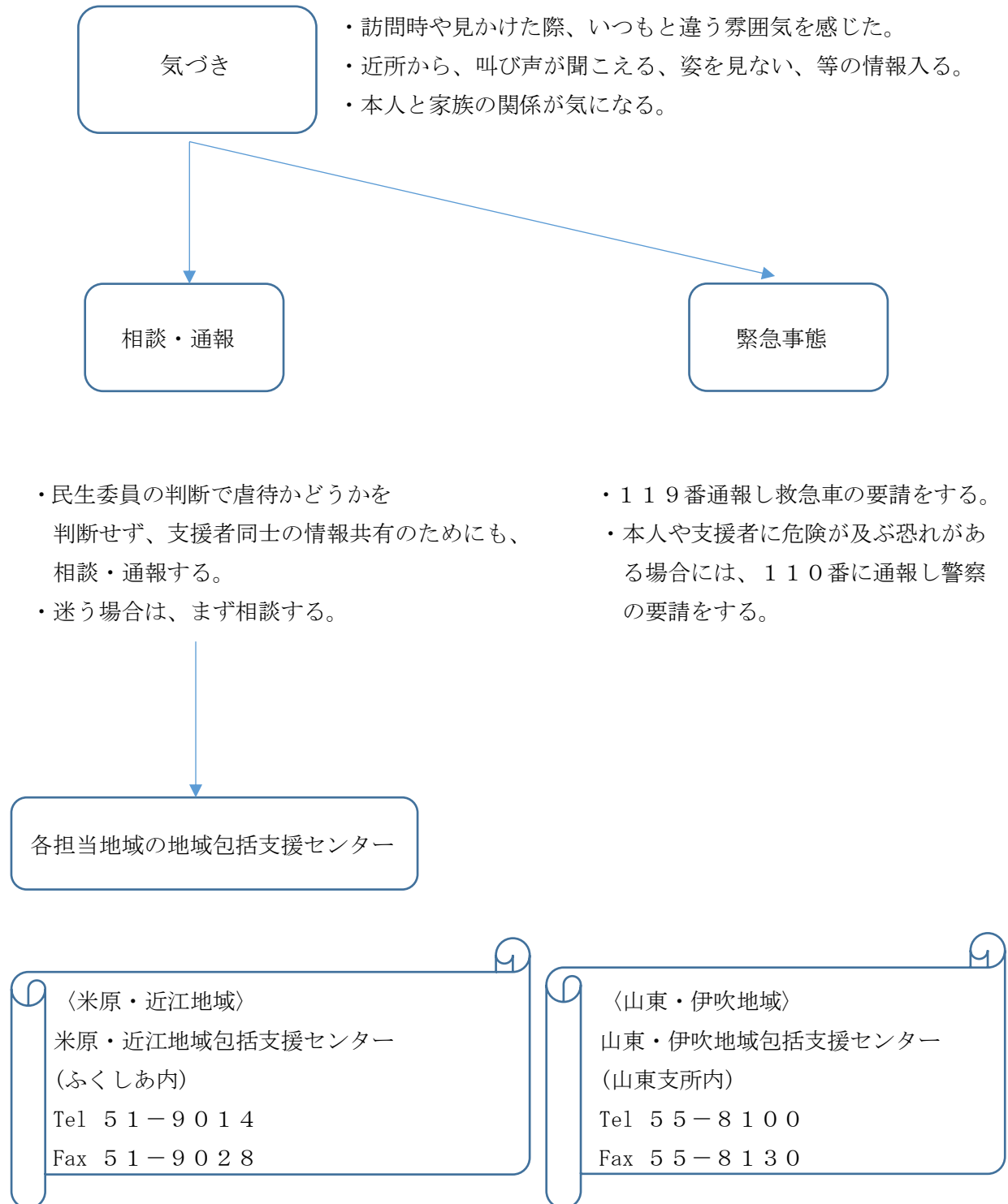
1.5 民生委員の役割

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していけるよう支援を行っており、これらの活動を通して高齢者からの相談や家族等からの介護負担の相談に応じます。

また、地域住民からの情報として「叫び声が聞こえる」、「高齢者がおびえた様子である」、「姿を見ない、ものであふれている」など、身近な情報をキャッチし、相談窓口への連絡や通報を行います。

- ①担当地区高齢者世帯の実態把握
- ②担当地区住民からの情報収集
- ③地域包括支援センターへの相談、通報
- ④緊急性の高い場合（命にかかわる場合）は警察 110 番、救急 119 番へ通報
- ⑤地域ケア会議・見守りネットワーク会議への参加協力
- ⑥虐待終結ケースの見守り

○民生委員 初期相談・通報等フロー図

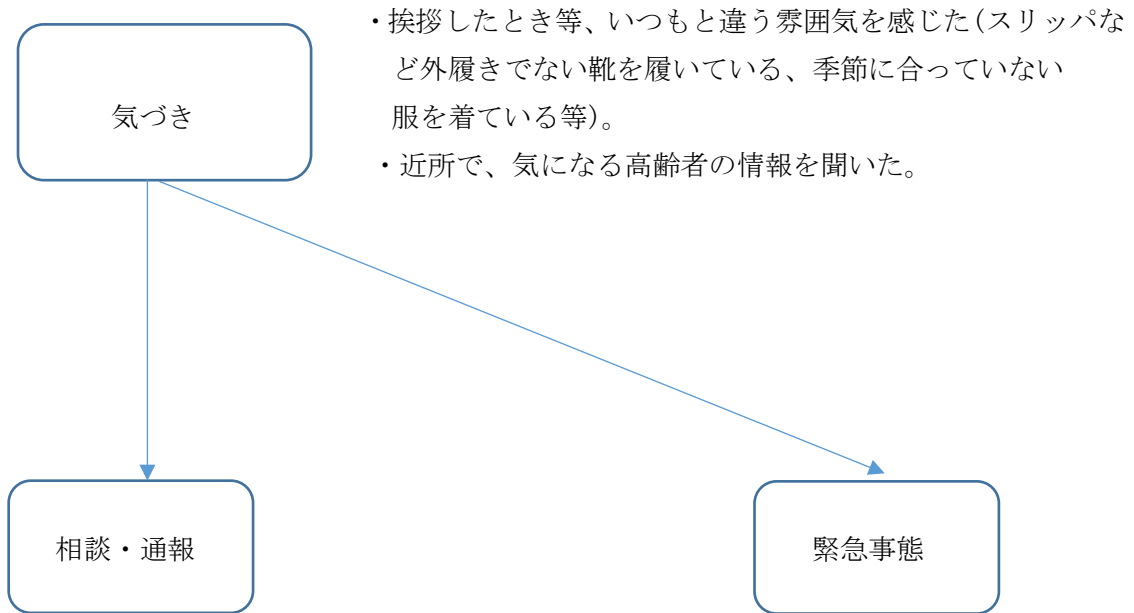


1.6 地域住民の役割

地域で生活する中で、地域住民の異変に気が付いたときは、「虐待かどうか確信が持てない」状況でも、民生委員や地域包括支援センターへ相談、通報します。通報された方の身元など、個人情報を守られるので安心して、速やかに通報されることを期待します。命に係わる状況場合には警察に通報します。

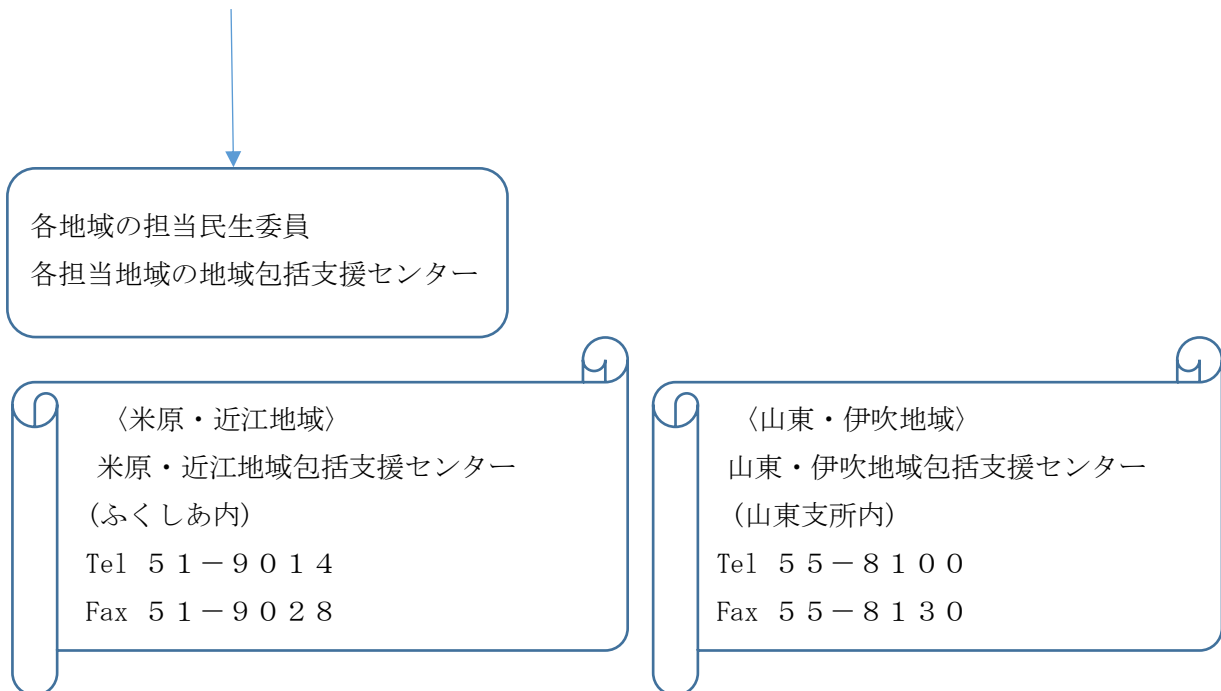
- ①気になる高齢者の情報や虐待が疑われる場合は、速やかに地域包括支援センターへ相談、通報
- ②緊急性の高い場合（命にかかわる場合）は警察 110 番、救急 119 番へ通報
- ③虐待終了後の世帯の見守りや声かけ等

○地域住民 初期相談・通報等フロー図



- ・住民自らの判断で虐待かどうかを判断せず、民生委員や地域の支援者に相談・通報する。
- ・迷う場合は、まず相談する。
- ・相談者の個人情報法律で守られます。

- ・119番通報し救急車の要請をする。
- ・本人や支援者に危険が及ぶ恐れがある場合には、110番に通報し警察の要請をする。



4 個人情報の取扱い

1.1 市の個人情報の取扱い

市と地域包括支援センターは、虐待の事実確認と対応の事務を行うに当たり、市内の他の部署間、高齢者虐待防止法第5条で規定されている団体および関係者、他の地方自治体との間で、迅速に情報の収集を行い、あるいは、情報の提供をする必要があります。これについて、従前は各地方自治体ごとに定める個人情報保護条例等に基づいていましたが、令和5年の個人情報保護法改正法により、個人情報保護に関する地方自治体の規律も、個人情報保護法第5章によって統一されました（同法第2条11項。令和5年4月1日施行）。

具体的には、まず行政機関が個人情報を保有するにあたっては、個人情報の保護に関する法律第61条第1項の規定に基づき、法令（条例を含む）の定める所掌事務または業務を遂行するために必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定する必要があります。

（個人情報の保有の制限等）

第六十一条 行政機関等は、個人情報を保有するにあたっては、法令（条例を含む。第六十六条第二項第三号及び第四号、第六十九条第二項第二号及び第三号並びに第四節において同じ。）の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定しなければならない。

高齢者虐待防止法に基づく事実確認や対応の事務は、高齢者虐待防止法第9条第1項や同法第24条に基づく老人福祉法や介護保険法上の権限行使によるものだけでなく、任意（運営指導を含む）の事実確認や協議によるものも含め「法令（条例を含む）の定める所掌事務又は業務」^{※1}に該当しますので、当該事務を遂行するために必要な個人情報は、個人情報の保護に関する法律第61条第1項に基づき保有することができます。

※1）各行政機関等の所掌事務または業務には、当該行政機関等の設置の根拠となる法令において「所掌事務」や「業務の範囲」を定める条文に列挙されている事務または業務のほか、「権限」を定める条文上で規定されている事務または業務や、作用法上規定されている事務または業務が含まれます。また、地方公共団体においては、地方自治法第2条第2項に規定する「地域における事務」もこれに含まれます（個人情報保護委員会事務局，個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け），p.65-66）

1.2 県および市職員の守秘義務規定

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応において、市職員や県職員に対して守秘義務を課しています（同法第 23 条）。通報者や虐待を受けたおそれのある高齢者等に関する個人情報（要配慮個人情報を含む）や、虐待を行った疑いのある職員等に関する個人情報の取り扱いについては十分配慮します。

1.3 民間事業者（市から業務委託を受けた地域包括支援センター、介護保険事業者、医療機関、その他の虐待対応協力者）の個人情報の取扱い

市が虐待の有無や緊急性の判断を行う上で、医療・福祉等関係者（個人情報取扱事業者）や地域住民からの通報や情報提供が不可欠です。

個人情報の保護に関する法律への十分な理解がないと、通報をためらうこと等により、市が事実確認や緊急性の判断、対応方針検討のための当該世帯の情報集収について困難が生じ、市の虐待有無の判断ができない、的確な対応方針がたてられないなどの問題が生じます。

虐待のおそれのある世帯に関する様々な情報は、極めて秘匿性の高いものであり、関係者・関係機関等にも守秘義務規定がありますので、それを保障することが必要ですが、高齢者の権利と利益、生命、身体または財産の危険にもかかわる問題であり、情報を適切に集収・共有することに高い優先順位があります。

この趣旨により、高齢者虐待防止法は、国民に通報義務を課し（同法第 7 条、第 21 条）、市に虐待の事実確認のための情報収集権限を付与しており（同法第 9 条第 1 項等）、担当課からの照会には、他部署はもちろん、他市町村や他の機関、民間協力団体もこれに協力するよう努める必要があります（同法第 5 条第 2 項）。

医療・福祉等関係者や市から業務委託を受けた地域包括支援センター（民間事業者）等の個人情報取扱事業者が個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定し、原則として特定された利用目的の達成に必要な範囲で当該個人情報を取り扱う必要があります（個人情報保護法第 17 条第 1 項、第 18 条第 1 項）。

II 養護者による高齢者虐待への対応

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つて養介護施設従事者等以外のもの」とされており、金銭の管理、食事や介護などの世話、自宅の鍵の管理など、何らかの世話をしている者（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が、同居していなくても、現に身の世話をしている親族・知人等が養護者に該当する場合があります。

なお、経済的虐待については、高齢者の親族であれば、養護者に該当しない者も、虐待の主体となります。

養護者による高齢者虐待とは、養護者が高齢者に対して行う次の行為とされています（高齢者虐待防止法第2条第4項）。

1.1 養護者による高齢者虐待の類型

- | | |
|-----|---|
| i | 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。 |
| ii | 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、養護者以外の同居人による虐待行為の放置等、養護を著しく怠ること。 |
| iii | 心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言または著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。 |
| iv | 性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすることまたは高齢者をしてわいせつな行為をさせること。 |
| v | 経済的虐待：養護者また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。 |

2 養護者による高齢者虐待対応の流れ

高齢者虐待事案に対しては、対応の目的を明確にするとともに、進行状況を見通しながら次の3つの段階に応じて対応します。

1.1 初動期段階

1)相談・通報等受理後の対応

高齢者虐待への対応では、統一的な運用ルールを定め、相談・通報等を受理した後、情報収集、訪問調査等による事実確認を行い、速やかに初回のコアメンバー会議を実施し、虐待の有無、緊急性を判断し、当面の虐待対応方針・計画を検討します。

高齢者虐待に関する相談や通報等を受けた職員は、必要な相談内容の項目を正確に聴き取るために、相談受付票を手元に用意し、虐待の状況や高齢者・養護者等の状況、通報者の情報などを聴き取ります。

2)事実確認

高齢者虐待に関する相談・通報・届出がなされた場合、その内容に関する事実の確認を行います（高齢者虐待防止法第9条第1項）。

初動期における事実確認においては、高齢者の生命や身体の安全や、虐待の有無を判断する事実を確認するために必要な情報を収集することが不可欠であり、事実確認を効果的に行うため、高齢福祉課と地域包括支援センターは、あらかじめ、必要な情報収集項目や事実確認の方法と役割分担および期限について確認を行います。

事実確認に当たっては、虐待を受けている高齢者の安全の確認や、現在行われている虐待に関する情報のみならず、将来起こりうる状況を予見しやすく、今後の支援方針を検討するために必要となる高齢者や養護者等の家族状況についても全体的に把握します。

3)訪問調査

虐待の事実を確認するためには、原則として高齢者の自宅を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します。しかし、訪問による面接調査は、養護者、家族等や高齢者にとって抵抗感が大きいと、調査を拒否するケースもあると考えられます。また、一旦拒否された場合は、その後の支援を受け入れなくなるおそれもあります。さらに、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。

このような場合は、高齢者や養護者、家族等と関わりのある機関や知人、近隣住民などの協力を得ながら安否等の確認を行います。

4)虐待の有無の判断、緊急性の判断、対応方針の決定

①虐待の有無の判断

コアメンバー会議において、事実確認により収集された情報から虐待の有無を判断します。

虐待の事実はない（虐待が疑われる事実等が確認されなかった）、収集した情報が十分ではなく判断できなかった、虐待の事実が確認された（虐待が疑われる事実が確認された）のいずれかに整理し、虐待の事実が確認された場合、具体的にどの虐待類型に属するのかが確認します。設定した期限までに判断が出来なかった事案については、事実確認の継続または立入調査の必要性について判断し、対応します。

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，2011，p. 68.

②緊急性の判断

虐待の事実が確認されたまたは虐待が疑われる事実が確認された場合は、緊急性の判断を行うとともに対応方針を決定します。

緊急性の判断は、生命または身体に危険が生じているおそれがある場合に、入院・入所等の緊急的な分離保護の必要性の検討や、高齢者や養護者の協力拒否などにより事実確認ができない場合に、立入調査の要否等の検討等を行うものです。

③対応方針の決定

高齢福祉課は、虐待の有無と緊急性の判断を行った結果、虐待有りと判断した事案、事実確認を継続と判断した事案について、必要な対応方針を決定します。

いずれにおいても、初動期の対応方針を決定する上では、「高齢者の生命や身体の安全確保」という目的を明確にした上で、事案の状況に応じて検討します。

○虐待の有無の判断により、虐待無しと判断された場合は、権利擁護対応や包括的・継続的ケアマネジメント支援に移行します。

○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は、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。

○措置が必要と判断した場合は、高齢者への訪問、措置の段取り、関係機関等からの情報収集、他機関との調整など役割を分担し、即時対応します。

④立入調査

高齢者の生命または身体に関わる事態が生じているおそれがあるにもかかわらず、調査や介入が困難な場合には、緊急的な対応措置として、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検討します。

5) 高齢者の保護(市による措置)

高齢者虐待防止法第9条第2項では、高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止および高齢者の保護を図る上で必要がある場合に、適切に老人福祉法第10条の4（居宅サービスの措置）、同法第11条第1項（養護老人ホームへの措置、特別養護老人ホームへのやむを得ない事由による措置、養護委託）の措置を講じることが規定されています。

市が、分離による高齢者の保護を必要とする場合、高齢者がサービス利用契約を締結することができない認知症高齢者であることや、養護者を恐れて明確な意思を表示しない・できない状態であることがあります。あるいは、要介護認定を待つ時間的猶予がない場合や、分離後に養護者による連れ帰りのリスクが想定される場合等があるため、高齢者を虐待から保護し権利擁護を図るため、原則として、適切に「やむを得ない事由による措置」等の適用を行います。

なお、同法第9条第2項の「養護者による高齢者虐待により生命または身体に重大な危険が生じているおそれがある場合と認められる高齢者を一時的に保護」とあるのは、あくまでも「例示」であるため、虐待対応として分離保護が必要な場合には、老人福祉法上の「やむを得ない事由による措置」等の市による措置を行うべきことが定められています。

1.2 初動期段階の評価会議

コアメンバー会議で決定した対応方針の実施状況や、対応により高齢者の安全確保がなされたかどうかを評価するため、初動段階のあらかじめ設定された日付で評価会議を開催します。

初動期段階の評価会議では、次の対応を検討するため情報収集を行います。

初動期段階における目標や対応方法の変更の必要性を検討するための確認事項例

○高齢者

- ・ 高齢者の生命や身体の危険が回避されているか。
- ・ 対応方針に基づく対応を受け入れているか。介入拒否などにより、対応は実施できていない状況にないか。
- ・ 虐待の一時的な解消が図れているか。
- ・ 新たに緊急に対応すべきリスクや市権限の発動の必要性などが生じていないか。
- ・ 対応を行った結果、または別の要因が発生したことにより、高齢者の意向、生活状況に悪化（変化）が見られていないか。

○養護者

- ・ 高齢者に対する虐待行為が継続する状況にないか。
- ・ 対応方針に基づく対応を受け入れているか。介入拒否などにより、対応を実施できない状況にないか。
- ・ 対応を行った結果、また別の要因が発生したことにより、養護者の意向、生活状況に悪化（変化）が見られていないか。

○その他の家族

- ・ 他の家族の関わりによって、虐待の一時的解消が図られているか。新たな課題が生じていないか。
- ・ 家族全体の状況や生活に変化が見られ、対応が必要な状況となっていないか。

○関係者(近隣・地域住民等の関係を含む)

- ・ 関係者の関わりによって、虐待の一時的解消が図られているか。新たな課題が生じていないか。
- ・ 関係者の関わりを拒否し、対応が行えない状況となっていないか。

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，2011，p.78.

1.3 対応段階の評価会議

コアメンバー会議によって決定した支援方針に従い取り組むことができたか、課題の解消ができたか、支援機関からの状況の聴取、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、評価会議にて必要に応じて支援方針・対応計画の修正を図ります。

1.4 終結段階

虐待対応の終結は、評価会議において判断します。

虐待発生要因へのアプローチにより、虐待が解消されたことおよび高齢者が安心して生活を送るために必要な環境が整い、その状態が一定期間継続していることが確認できた後、終結の判断をします。

虐待対応の終結のためには、「虐待の発生要因の軽減等により高齢者の安全が確認できる項目が増え、高齢者の安全の確保が継続され、高齢者が安心して生活を送れている状態」を確認できることが必要です。

III 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

1 養介護施設従事者等による高齢者虐待

1.1 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応に向けた連携・協働体制

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応においては、高齢者虐待対応担当部署と老人福祉法各担当部署、介護保険法各担当部署等が連携・協働して対応します。

また、通報等があった当該養介護施設等の指定権限が県にある場合、市は、高齢者虐待防止法第22条第1項に基づき報告を行い、指定権限を有する県と連携・協働して対応します。

1) 庁内関係部署との連携・協働

市における高齢者虐待対応においては、必要な情報の提供および高齢者の安全確認や要介護施設等への対応など、虐待対応の全プロセスにおいて庁内関係部署との連携が不可欠です。高齢福祉課内の高齢者虐待対応担当部署と養介護施設等の指導監査業務担当部署が連携・協働して対応する必要があります。

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応においては、高齢者の安全確保とともに当該養介護施設等における虐待の解消、虐待の事実確認、行政処分等の検討、再発防止を図るための運営改善に向けた支援・指導等を行います。

2) 県との連携・協働

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応においては、老人福祉法や介護保険法に規定される養介護施設等に対する指定権限に応じて、市と県の連携・協働が重要です。

県が当該養介護施設等を実施した指導監査結果や苦情等情報の提供、事実確認の実施や高齢者の保護、虐待の有無の判断、指導内容や改善計画内容の検討など、虐待対応の一連の場面で市と県が役割分担を行い、協働して実施します。

1.2 身体拘束に対する考え方

介護保険制度の施行時から、身体拘束は介護保険施設の運営基準において、サービス提供に当たって、入所者の「生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き」原則として禁止されており、原則として高齢者虐待に該当する行為です。

「緊急やむを得ない場合」に該当する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のため、基準省令において以下の措置を講じなければならないとされています。（平成30年度施行）

- ・身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、その際の入所者の心身の状況なら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等を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員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員に対し、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。

*定義・概要詳細および身体拘束の考え方については、厚生労働省 老健局『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』（令和5年3月）P13を御参照ください。

1.3 養介護施設従事者等による高齢者虐待の類型

◇養介護施設従事者等による高齢者虐待類型◇

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

<p>ii 介護・世話の 放棄・放任</p>	<p>① 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・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。 <p>など</p> <p>② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療が必要な状況にもかかわらず、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 <p>③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など <p>④ 高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。 ・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 <p>⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
----------------------------	--

<p>iii 心理的虐待</p>	<p>① 威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」、「追い出すぞ」などと言いつづす。など <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排せつ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。 ・排せつ介助の際、「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 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「意味もなくコールを押さないで」、「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・他の利用者に高齢者や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 <p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・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 <p>⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の家族に伝えて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
------------------	---

	<p>⑥ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・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
iv 性的虐待	<p>○ 本人への性的な行為の強要または性的羞恥心を催すあらゆる形態の行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ・性的な話しを強要する（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、またはわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・排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
v 経済的虐待	<p>○ 本人の合意なしに（※2）、または、判断能力の減退に乗じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費すること。あるいは、本人の生活に必要な金銭の使用や本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・金銭・財産等の着服・窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない）。 ・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

（※1）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何らかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と判断することができます。

「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、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）。

(※2) 本人の合意の有無については、認知症などで金銭管理状況や用途について理解の上で同意する能力がない場合や、養護者または親族との関係性・従属性や従来の世帯の状況から、異議を言えず半ば強要されている場合等がありますので、慎重な判断が必要です。

参考：社団法人 日本社会福祉士会，市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き，中 2012, p5-7. を基に作成。

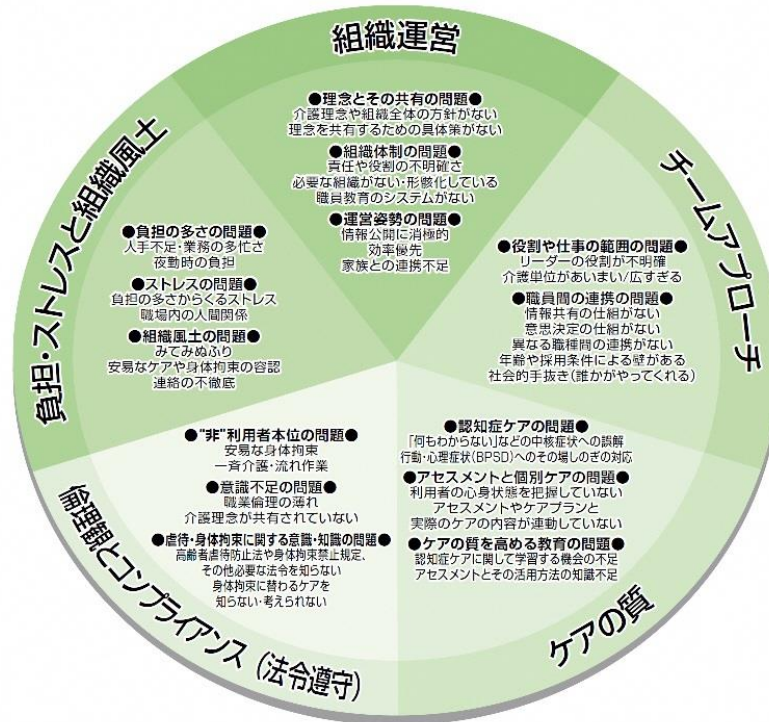
1.4 養介護施設従事者等による虐待発生要因

養介護施設従事者等による虐待は、経営や組織運営上の問題と職員個人が抱える問題が相互に影響し虐待が発生している実態がうかがえます。

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、虐待を行った職員のみはその原因を求められるものではなく、ましてや利用者の属性に帰結されるものでもありません。虐待が発生する要因として、組織運営面における何らかの問題が、職員の行動に影響を及ぼしていると考えられます。チェックポイントは次の表のとおりです。

法に基づく対応状況調査による虐待発生要因の上位項目

虐待を行った職員の課題（上位項目）	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足 ・職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足 ・職員のストレス・感情コントロール ・職員の倫理観・理念の欠如 等
組織運営上の課題（上位項目）	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の指導管理体制が不十分 ・虐待防止や身体拘束廃止にむけた取り組みが不十分 ・チームケア体制・連携体制が不十分 ・職員研修の機会や体制が不十分 ・職員が相談できる体制が不十分 等
運営法人・経営層の課題（上位項目）	<ul style="list-style-type: none"> ・経営層の現場の実態理解不足 ・経営層の虐待や身体拘束に関する知識不足 ・業務環境変化への対応取り組みが不十分 等



出典：「養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因（社会福祉法人東北福祉会 認知症介護研究・研修仙台センター，2008，p.17）。」

養介護施設従事者等による高齢者虐待発生要因と予防のポイント

課題 1 組織経営に課題がある		
<p>背景・要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ●組織設立の理念や組織目標が共有されていない。 ●利用者の立場を考えた組織になっていない。 ●経営責任が果たされていない。 	⇒	<p>☑予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>組織の理念や組織目標の共有と見直しを図っている。 <input type="checkbox"/>組織の理念や組織目標を職員が具体的に理解している。 <input type="checkbox"/>職員を支援する仕組みを整備している。 <input type="checkbox"/>苦情を受けつけ対応する体制が整備され周知されている。
課題 2 チームケアが上手くいっていない		
<p>背景・要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ケアはチームで行うという意識が薄い。 ●連携の目的がより良いケアの提供ではなく、職員の間関係維持に向いている。 	⇒	<p>☑予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>それぞれの職種の専門性や役割の相互理解を進めている。 <input type="checkbox"/>職員間の報告、連絡、相談のやり方を決めている。 <input type="checkbox"/>話し合いを否定や批判ではなく、合意を形成する場にする。 <input type="checkbox"/>チームケアの目的を確認している。 <input type="checkbox"/>管理職は職員がチームケアの成功体験をできるようにする。 <input type="checkbox"/>ヒヤリハットや事故報告を検討、共有して活用している。
課題 3 提供するケアに課題がある		
<p>背景・要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ●認知症ケアの専門的知識・技術の習得が十分ではない。 ●ケアの前提となるアセスメントが十分に行われていない。 ●一人ひとりの利用者に合わせてケアが提供されていない。 ●ケアの質を高める教育が十分でない。 	⇒	<p>☑予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>認知症の利用者のアセスメント方法や認知症ケアの方法を知っている。 <input type="checkbox"/>一人ひとりのニーズを把握し、ニーズに合ったケアプランを作成している。 <input type="checkbox"/>職員の経験に応じた教育システムができています。 <input type="checkbox"/>ケアに関する相談をしやすい環境、体制ができています。 <input type="checkbox"/>他の施設の見学や外部の研修を受ける機会がある。 <input type="checkbox"/>外部研修の伝達が十分になされている。

課題4 必要な倫理や守るべき法令が理解されていない		
<p>背景・要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ●人を支援することの意味を考える機会がない。 ●虐待・身体拘束に関する意識・知識が不足している。 	⇒	<p>☑予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> □ケアになぜ倫理観が必要か理解している。 □何が<u>高齢者虐待や身体拘束にあたるのか</u>知っている。 □虐待防止や身体拘束廃止の具体的な方法を知っている。 □<u>虐待防止や身体拘束廃止について話し合う</u>仕組みがある。
課題5 組織のあり方を変えにくい雰囲気		
<p>背景・要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ●組織として負担や<u>ストレスを軽減する取組み</u>をしていない。 ●現状を良しとして、組織を変えていくことに抵抗がある。 	⇒	<p>☑予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> □管理職が職員一人ひとりの業務内容を把握している。 □管理職が職員の負担やストレスに気づき、適切な環境を整備している。 □職員の意見を聞く機会を組織として設定している。 □利用者、家族、外部の人（実習生やボランティア、第三者評価）の意見を聞く機会がある。 □<u>経営層が組織のあり方</u>を常に見直している。

出典：「養介護施設従事者等による高齢者虐待発生要因と予防のポイント(公益財団法人 東京都福祉保健財団, 『その人らしさ』を大切にしたケアを目指して, 2016, p. 9-10)。」より作成

養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のキーワードと取組内容のまとめ

キーワード	取組内容
理念の共有	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人理念がわかる教材（映像等）を作成し、新入職員研修等で活用しています。 ・ 日頃の会議で法人の理念を伝える機会があります。 ・ 経営層が業務に関わることで、理念を伝える機会があります。 ・ 職員の個人目標を考える時に、法人理念と照らし合わせています。
個別ケア・ 認知症ケア	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居前の暮らしの様子、長年なじんだ習慣や好みを確認しています。 ・ 認知症の人の「その人らしさ」を知るツール（センター方式、ひもときシートなど）を活用しています。 ・ 定例の会議でミニ事例検討をしています。 ・ 利用者の状況が変化した時に臨時で会議をしています。 ・ 職員が持ち回りで講師になる認知症ケアの勉強会を行っています。
権利擁護 意識の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「虐待の芽チェックリスト」や「虐待予防セルフチェックリスト」を年に何回か行っています。 ・ 組織の管理者や委員会が中心になって、「虐待の芽チェックリスト」の結果を集計して、比較可能な形（数値化・グラフ化・内容やフロア別の傾向等）にまとめて、話し合い、改善をしています。 ・ 「虐待の芽」の状態に気付いた時に、職員間で声をかけ合い、助け合える関係を構築しています。 ・ 身体拘束が利用者・家族や職員に与える悪影響を確認しています。 ・ 一人ひとりのモラルを高めるような研修を実施しています。
職場内訓練 (OJT)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新入職員を教育する担当制の指導者を配置（アドバイザー／プリセプター制）し、指導者向けの研修も実施しています。 ・ 新入職員に応じた指導ができるよう、アドバイザー・プリセプターに対しての研修を実施しています。 ・ よりよいケアを提供できるように、ケアのチェックリスト（「介護職員技術チェックリスト」・「業務チェックリスト」など）を作成して、職員が自分のスキルを自ら点検できるようにしています。結果を上司と話し合って共有しています。 ・ 上司は、1日の半分はケアの現場に入って、実際にケアをやって見せています。 ・ 利用者やチームの状況等に応じた研修のテーマを設定しています。
職場外訓練 (OFF-JT)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 勤務形態にかかわらず全ての職員が研修に参加できるようにしています。 ・ 職員の希望や状況に応じて受講する研修を選べるようにしています。 ・ 定例会議で、外部研修の伝達をする時間（15分から30分）を設けています。

<p>リスク管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒヤリハットや事故報告を書きやすい書式にしています。 ・ 提出されたヒヤリハットや事故報告を、すぐに共有できる手順やマニュアルを決め、再発防止に努めています。 ・ なぜヒヤリハットや事故が起きたのか、話し合うことで今まで気づけなかったリスクに気づけるようにしています。 ・ 感染症対策のマニュアルを作成し、みんなが同じケアができるようにしています。
<p>開かれた 組織運営</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者や家族向けのアンケートや交流会の声を、ケアや組織の事業計画に反映しています。 ・ 福祉サービス第三者評価の結果を活かして運営しています。 ・ コミュニティスペースとして、施設の一部を地域住民に開放しています。 ・ ボランティアや実習生が、自分の施設のケアをどのように感じたかを把握して活かしています。 ・ 虐待防止委員会に、家族や地域住民に委員として出席してもらっています。
<p>ストレス・ 負担感の軽減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアの中での困りごとやストレスを話し合える場をつくり、対応方法を共有しています。 ・ 職員が困ったり、苛立ったりしている時には、声をかけ合い、ケアの方法を話し合います。時には、交代することもあります。 ・ シフトごとの人数や交代時間を見直し、夜勤に負担がかかり過ぎないようにしています。 ・ 人事考課に関係しない面接を行い、職員の働きやすさの確保に努めています。

出典：養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のキーワードと取組内容のまとめ（公益財団法人 東京都福祉保健財団，平成 27 年度 高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業『高齢者虐待防止事例分析検討委員会報告書』，2016）。」

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の流れ

1.1 相談・通報・届出への対応

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、速やかに市町村へ通報するよう通報義務等を規定しています（同法第 21 条）。

通報等は、当該養介護施設等の所在地の市町村が受理し、事実確認を行うため、指定権者が都道府県の場合は都道府県へ連絡し、事実確認の内容や方法等の協議を行うこととなります。当該養介護施設等所在地以外の市町村が相談・通報を受け付けた場合は、当該養介護施設等の所在地の市町村に通報する必要があることから、通報者に当該市町村へ通報することを案内するとともに、通報を受け付けた市町村として必要な情報を通報者等から確認し、その他高齢者に関する基本情報とあわせて養介護施設等が所在する市町村へ通報します。

なお、通報等の際には、虐待を受けたおそれのある高齢者等の氏名や、住所などの個人情報（要配慮個人情報を含む）を提供することになりますが、高齢者虐待防止法第 21 条の規定に基づいて、提供をすることが可能です（個人情報保護法第 27 条第 1 項第 1 号および第 69 条第 1 項）。

1) 県および市職員の守秘義務規定

通報者や虐待を受けたおそれのある高齢者等に関する個人情報（要配慮個人情報を含む）や、虐待を行った疑いのある職員等に関する個人情報の取扱いについて十分配慮するとともに、関係機関等に対しても個人情報の保護を遵守するよう求めます。

2) 通報者の保護

養介護施設等には通報者を特定させるものを漏らさないよう調査を行うなど、通報者の立場の保護に配慮します（高齢者虐待防止法第 23 条）。

3) 通報等による不利益取扱いの禁止

高齢者虐待防止法では、

- 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、養護者による高齢者虐待についても同様）（同法第 21 条第 6 項）。
- 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（同法第 21 条第 7 項）。が規定されています。

なお、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるものおよび過失によるもの(※)は適用されません。また、虐待を通報した職員に対して、施設側から損害賠償請求が行われる事案が発生していますが、適切に通報した職員に対して、通報したことを理由に施設側から損害賠償請求を行うことは、適切に通報しようとする職員を萎縮させることにもつながりかねないものであり、通報義務や通報者の保護を定めた法の趣旨に沿うものではありません。

(※)「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、例えば、虐待を現認した上での通報でなければ過失ありとされるのではなく、虐待があると信じたことについて一応の合理性があれば過失は存在しないと解されます。

一応の合理性とは、具体的には、高齢者の状態や様子、虐待したと考えられる施設従事者の行動、様子などから、虐待があったと合理的に考えられることを指します。

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。

県、市は、養介護施設等の管理者や養介護施設従事者等に対して、研修等様々な機会を通じて、高齢者虐待防止法の趣旨について啓発に努めるとともに、通報義務に基づいて適切に虐待に関する通報等を行おうとする、または行った職員等に対して解雇その他不利益な取扱いがなされないよう、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について、周知徹底を図ります。

通報受付について

○通報者等への対応

市は、通報者等に対して再度確認が必要な場合もあるため、通報者等の氏名や連絡先、連絡の可否や連絡方法などは確認しておく必要があります。また、市として行う一般的な対応の流れについて説明をします。

○内部通報、匿名通報の場合

施設・事業所内関係者からの通報や家族等からの匿名による通報等の場合、通報者に関する守秘義務によって通報者名が知られることはないことを伝え、通報等の内容の詳細を聞き取ります。

1.2 事実確認の実施

1) 法令による規定

市に寄せられた通報等の内容について、情報共有を行い、通報等の内容から高齢者虐待が疑われ、老人福祉法の規定にある「入居者の処遇に関し不当な行為や入居者の利益を害する行為」および介護保険法の規定にある「人格尊重義務違反」に該当する可能性があるとして判断した場合は、老人福祉法および介護保険法第90条の規定に基づく監査（以下「立入検査等」という。）による事実確認を行います。

2) 事実確認の実施にあたっての留意事項

事実確認に関する調査権限の行使としては、老人福祉法や介護保険法に規定されている立入検査等による事実確認が基本となります。特に介護保険法においては、「人格尊重義務違反」が規定されており、高齢者虐待はまさに高齢者の尊厳を踏みにじる人格を否定する行為です。ただし、事実確認の契機となる通報等の内容は多種多様であり、通報等の内容から、高齢者の生命または身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる場合は、立入検査等による事実確認が必須ですが、寄せられた通報等の内容や当該養介護施設等の状況など、既存の情報等を踏まえ、個別事案に応じて事実確認をします。

立入検査等以外には、介護保険法第23条、第24条に基づく運営指導^(※)（以下「運営指導」という。）および老人福祉法第5条の4第2項を併用して事実確認を行い、養介護施設等へ直接訪問して行います。

ただし、この場合は、あくまでも当該養介護施設等の応諾・協力のもとに行われることが前提となりますが、明らかに高齢者虐待が疑われる際や、当該養介護施設等の協力が得られない、あるいは事実の隠蔽や虚偽報告等が疑われる際は、行政処分の可能性を視野に入れ、運営指導から直ちに立入検査等に切り替えて事実確認を行います。なお、事実確認の実施方法の判断は市の管理職を含めて行います。

(※)「介護保険施設等の指導監督について」（令和4年3月31日老発0331第6号）の別添1 介護保険施設等指導指針で示している運営指導のことを指します。

3) 事前連絡

立入検査等による事実確認を実施する場合は、証拠隠滅等を防ぐため、事前に連絡する必要はなく、立入検査等の開始時に、根拠規定、日時および場所、担当者、立入検査等の対象養介護施設等の出席者（役職名等で可）、必要な書類等、虚偽の報告または答弁、検査忌避等による罰則規定等を記載のうえ、通知を行います。

なお、証拠保全や通報者保護の観点からも、立入検査等による事実確認を実施する理由は、伝える必要がありません。

一方、運営指導等による事実確認を実施する場合は、事前に、運営指導の根拠規定

および目的、運営指導の日時および場所、運営指導担当者、養介護施設等の出席者（役職名等で可）、準備すべき書類等、当日の進め方、流れ等（実施する運営指導の形態、スケジュールなど）を通知することが原則必要ですが、あらかじめ通知したのでは当該養介護施設等の日常における状況を確認することができないこともあるため、養介護施設等の任意の協力を前提に行われる行政指導として、当日や直前に前述の内容を通知し、連絡から時間を空けずに運営指導による事実確認を実施する場合があります。

4) 参加メンバー

事実確認には高齢福祉課等から調査の責任者や職員が参加するとともに、保健師等の医療職、社会福祉士等の福祉専門職などの参加が必要となります。

なお、養介護施設等への事実確認は一度で終了しない場合もあり、複数回実施する場合があります。ただし、初回の調査では高齢者の安否確認・安全確保を最優先で行うことが求められることから、高齢者との面接等によって心身状態が確認できる職員（医療職等）が必ず同行します。

5) 高齢者、他の利用者への面接・確認事項

事実確認を行うに当たり、高齢者の心身状態や安全の確認を行うことが最も重要です。対象となる高齢者に直接面接して生活状態や心身状態を確認するとともに、通報等の内容に関する事実の確認を行います。当該高齢者以外の利用者に対しても虐待や権利利益の侵害等が行われている可能性も考えられることから、可能な範囲で他の利用者に対しても面接調査を行い、安全確認や心身の状態把握を行います。

6) 当該養介護施設従事者等への面接・確認事項

当該養介護施設従事者等に対する面接調査では、通報等の内容に関する確認や高齢者への介護内容を確認するとともに、養介護施設等として的高齢者虐待防止や事故防止への取組状況や職員の意識、業務に対する負担感などを確認します。

事実確認の準備段階で具体的に確認する事項の一覧表を作成し、その項目に関連する質問内容を準備します。なお、管理職と一般職員の意識や取組に差がみられることもあることから、当該養介護施設従事者等への面接調査では、管理者層（事業所長等）や現場責任者（介護主任やフロア責任者等）、一般職員に分けて質問内容を準備し、職員の様々な勤務形態（短期間勤務者や夜勤専門）を踏まえ、調査を行います。

※事実確認の実施時における不在の職員への対応

面接が必要な職員の中には、調査当日に不在にしている職員もいます。その職員に対しては、後日、事実確認を実施します。

7) 各種記録等の確認

各種記録等の確認では、高齢者に関する記録等から通報等の内容に関連する記載（記録の有無、内容等）を確認するとともに、通報等の内容以外で虐待が疑われる事案が発生した背景要因を確認し、訪問系サービス事業所の場合には高齢者宅に残されている介護記録等の確認も行います。

さらに、高齢者の介護記録等とともに、利用者全員に関係する記録類、虐待を行った職員（疑いを含む）に関する記録類、養介護施設等における虐待防止の取組状況（虐待防止委員会の活動および身体拘束適正化委員会の活動、虐待防止および身体的拘束等適正化のための研修実施・受講状況等）についても確認を行います。

各種記録等から市が確認する事項

- 通報等の内容に関する記録の有無と内容（いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか、通報等の内容の事実を確認したり虐待の有無を特定したりするための情報確認）
- 通報等の内容以外に、高齢者への虐待や権利利益の侵害に該当する行為が行われていないか、適切とはいえない介護等が行われていないか、苦情や事故への対応が適切に行われているか
- 虐待防止の取組状況（虐待防止委員会の活動および身体拘束適正化委員会、虐待防止および身体的拘束等適正化のための研修実施状況、指針の有無、虐待防止担当者の活動等）

8) 養介護施設等の状況把握、点検

高齢者の居室やフロア内、浴室やトイレ、廊下などを確認し、居室の配置や衛生面、虐待につながるおそれのある構造上の問題はないか等をチェックし、養介護施設等全体の様子を観察します。

9) 事実確認終了時の対応

① 調査結果の確認

高齢者や職員への面接調査、各種記録等の確認が終了した時点で、参加メンバー全員で調査から明らかになった事項を確認します。

②施設への調査結果報告の手順

事実確認の終了時に、当該養介護施設等の管理者等に対しては、調査結果の詳細は後日文書にて通知すること（ただし、行政処分を行う場合はその通知文書に代えることが可能）に加えて、虐待や権利利益の侵害に該当する行為が認められた場合には虐待等の行為を行った職員の勤務体制の見直しを含めた再発防止の措置を行うことなど、高齢者の安全確保に取り組むよう口頭で指導します。

10) 事実確認結果の整理、調査報告書の作成

事実確認の結果の確認作業では、最初に調査の責任者が、どのような調査を行ったのか概要を説明し、当日の養介護施設等側の対応状況等について報告します。

調査で確認された事項は、調査報告書に整理します。なお、調査報告書では調査で確認できた事項、確認できなかった事項を明確にします。

1.3 虐待対応ケース会議

事実確認の結果に基づく虐待の有無の判断と緊急性の判断、深刻度の判断、課題の整理、対応方針の決定は、事実確認に参加した養介護施設従事者等による高齢福祉課職員（管理職含む）等、その他関連するメンバーによる虐待対応ケース会議で行います。

1) 虐待の有無の判断

養介護施設従事者等による高齢者虐待の有無の判断にあたっては、法律の定める養介護施設等の業務に従事する者が、その養介護施設に入所し、あるいは養介護事業を利用する高齢者に対して虐待行為を行ったことを事実によって確認することが必要です。

虐待の有無の判断では、基本的には、「いつ」、「どこで」、「誰が」、「誰から」、「何をされたのか」を事実確認の結果に基づき可能な限り特定することが必要です。

養介護施設等においては、介護記録をはじめとする様々な記録等が存在しますが、通報等において、明らかにすべき事実が特定されている場合は、その内容が聞き取りや記録によって確認できるかどうかを調査し、事実の有無を判断します。

2) 虐待の有無の判断にあたっての総合的判断

虐待の有無の判断は、事実確認によって明らかになった事実を総合的に判断して行います。事実確認においては、虐待を行った者から聞き取りができなかったり、行為者や当該養介護施設等が否定していたりする場合がありますが、その事実のみをもって虐待の判断ができないとするのではなく、高齢者や他の利用者、他の養介護施設従事者等らの聞き取りや記録によって虐待の有無を総合的に判断します。

3) 緊急性の判断と対応

① 高齢者の保護

事実確認の結果、虐待の事実があると判断し、高齢者の生命または身体に危険が生じているおそれがある場合には、当該高齢者等の保護や医療機関への受診や、入院等の緊急対応の必要性を判断します。特に、当該養介護施設等において、高齢者の安全・安心な生活が確保できない場合は、やむを得ない事由による措置等によって早急に高齢者を保護したり、医療機関の入院につなげます。

② 養介護施設等への対応

再発防止の観点から、養介護施設等に対しては、当日の行為者のシフトを変えることや、代替職員を探す、あるいは警察への通報が必要になるなど、その場で可能な対応を行います。

4) 対応方針の決定:養介護施設等への対応

① 指導内容の検討

立入検査等による事実確認の結果を踏まえた適切な措置の検討の結果、指定取消処分以外の措置（指定の効力の全部又は一部の停止に限る。）を行う場合や、指定基準に違反する行為等が認められた場合には介護保険法の規定に基づく改善指導の実施を判断します。

有料老人ホームについては、状況に応じ、改善指導や老人福祉法に基づく改善命令等の実施の判断をすることもあります。

特に、養介護施設従事者等による虐待に該当する行為等が明らかとなった場合には、当該養介護施設従事者等が虐待を行った要因や、養介護施設等側の取組および管理運営面の問題に加えて、発生事案に対する養介護施設等の適切な対応の有無等を検討します。

虐待の有無を判断する際の考え方・方法

- 行われた行為のみでなく、高齢者の尊厳、心身や生活への影響という視点で捉える。
高齢者に対して行われた行為だけをみれば、虐待とまではいえない場合であっても、その行為が高齢者の身体面、精神面、行動面に対して何らかの悪影響を及ぼしていないか（あるいは及ぼすおそれはないか）、それによって高齢者の権利利益が侵害されていないかという視点で検討します。
- 専門職や関係機関等からの意見を踏まえて総合的に判断する。
高齢者に対して行われた行為が、虐待に該当するかどうか判断に迷う場合には、市町村が構築している高齢者虐待防止ネットワーク等に参画している法律専門職、医療関係者、学識経験者など複数の専門職や都道府県などの関係者・機関を交えて検討し、総合的に判断します。

②調査結果および指導の通知、改善計画書の提出要請

養介護施設等に対して、事実確認の結果と改善が必要と考えられる事項を整理して通知するとともに、期限を定めて指導内容に準じた改善計画書の提出を求めます（改善計画書の提出期限は1か月以内とします）

養介護施設等に対して調査結果や改善が必要な事項を伝える際には、指導内容の主旨を徹底するため、直接説明することを基本とし、指導や指示事項をまとめた書面を手渡します。

また、改善計画には、虐待が発生した要因の分析や再発防止に向けた実効性のある具体的な取組を盛り込みます。改善計画の作成にあたっては、経営者・管理者層だけでなく、一般職員も含めて関わり、現場の実態を踏まえた実効性のある計画とする必要があります。なお、外部委員を含む虐待防止委員会の定期開催等による改善取組の担保と定期的な評価の仕組みについても十分検討するよう努めてください。

指導に沿った改善計画例

指導内容	改善内容
<p>(1) 虐待対応マニュアルの整備</p> <p>① 虐待対応マニュアルに組織として虐待防止を実施する義務に対する姿勢が明確にされていない。</p> <p>② 管理者が虐待早期発見の責任者であることが明記されていない。</p> <p>③ 継続的な虐待防止教育や早期発見のための体制づくりが明確化されていない。</p>	<p>① 現行の虐待対応マニュアルについて、組織として断固として虐待の発生する環境をつくらないことを明記し、その方針および具体的施策をマニュアルに追記を行う。</p> <p>② 虐待予防・早期発見の責任者を明確にし、日常実施すべき役割をマニュアルに反映させる。</p> <p>③ 虐待防止委員会の組織作りと委員会議事録およびヒヤリハットを安全委員会と共有し、虐待の早期発見と継続的な教育展開ができる組織づくりを実施する。</p>
<p>(2) 職員全員に対する虐待対応マニュアル等の周知徹底</p> <p>① 虐待対応マニュアルの早期発見や通報義務について職員の理解が低い。</p> <p>② 定期的な教育がなされていない。</p>	<p>① 虐待対応委員会立ち上げ後、虐待対応マニュアルを改訂。その後、早期発見のポイントや通報義務について内部監査にて理解度を確認。理解が低い点について、各所属において学習会を開催し徹底する。</p> <p>② 年間教育計画内に、4月の入職者研修時に新人対象で「虐待対応マニュアルの理解」研修を実施すること。9月度、虐待対応自己点検シート実施後、結果を受けた形で「虐待防止研修」を全職員対象で実施することを入れる。</p>
<p>(3) 第三者委員会の設立及び施設内での虐待が発生した原因の究明と検討</p> <p>① 第三者委員会の設立に関わる規定がない。</p> <p>② 虐待発生時の原因究明と検討できる体制がない。</p>	<p>① 虐待対応マニュアル内に</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 第三者委員名簿（連絡先を含む） ・ 第三者への連絡方法 ・ 第三者委員会開催規定および議事録作成規定を追記する。 <p>② 虐待発生時（疑いを含む）その事実確認後、即日虐待防止委員会を開催し、前後情報の記録の確認・職員ヒアリング実施し、時系列分析および対策立案実施することを虐待対応マニュアル内の虐待防止委員会規定に追記する。</p>
<p>(4) 職員の外部研修の実施と評価の充実</p> <p>① 虐待対応に関わる職員の外部研修が実施されていない。</p> <p>② 虐待対応に関わる研修評価制度がない。</p>	<p>① 安全委員会と連携し、外部研修情報を収集し、3年目以上の職員は全員1回は虐待に関わる外部研修を受講することを虐待対応マニュアルに規定する。その上で、年度末に未受講者について、各所属長から事由書及び受講計画予定表の提出を規定する。</p> <p>② 外部研修受講者は、当該受講年度でチームを組み、虐待対応研修会（9月度）の研修実施を行い、研修受講者からのアンケートによって理解度の評価とする。理解度が低い内容については、当該研修チームで再度その項目に関わる研修を実施することを規定する。</p>

1.4 モニタリング・評価

改善への取組開始から一定期間後に当該養介護施設等を訪問することにより、高齢者の生活状況や虐待防止委員会等の取組状況等を点検するなど、虐待の再発防止に向けた取組を、終結まで責任を持って行います。養介護施設等の改善取組は、改善計画に基づいて評価を行います。特に、期間を定めて目標を設定した場合には、期間が過ぎた時点で評価を実施し、その後の改善状況を検討します。

改善計画は、期間を定めた上で個々の項目ごとに目標を立てて、作成します。例えば、3か月後、6か月後、1年後という期間を区切って目標を設定し、それぞれの期間が到来した段階で再発防止に向けた取組状況を確認します。

期間を定めて取り組んでいる個々の目標が達成できているか否かは、当該養介護施設等を訪問して確認を行います。例として、改善取組に関する実施状況については実施記録等、管理者や従業者の状況についてはヒアリングやアンケート等、高齢者の生活状況については面接等により、確認を行います。

1.5 終結の判断

1) 虐待対応の終結判断

改善取組に関する各項目の目標が達成され、下記の2つの要件を確認した時点で、虐待対応を終結します。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の終結要件

- ① 虐待が解消し、高齢者が安心してサービスを利用出来るようになったと確認できること
- ② 虐待の要因となった課題について、養介護施設・事業所が再発防止のための方策を講じ、継続的に虐待防止の取組が継続的に実施できる体制の整備ができたことを確認できること

具体的には、以下に示す状況が確認された場合に、虐待対応の終結と判断します。

- ・ 事実確認において確認された虐待・虐待が疑われる事象などが解消されている。
- ・ 評価時点でその他の虐待・虐待が疑われる事象などが生じていない。
- ・ 個々の改善目標が計画どおり達成された。
- ・ 改善が進んでいなかった項目についても目標が達成された（新たな取組みを含む）。
- ・ 虐待予防・防止のための取組みが継続して行われている。
- ・ 虐待が生じた場合の対応策が講じられている。

なお、終結の判断は、市と県が協議して行うことや、市が単独で終結を判断することも考えられますが、県が指定権者の施設である場合で、市が単独で終結を判断した場合は、県に報告し情報を共有します。

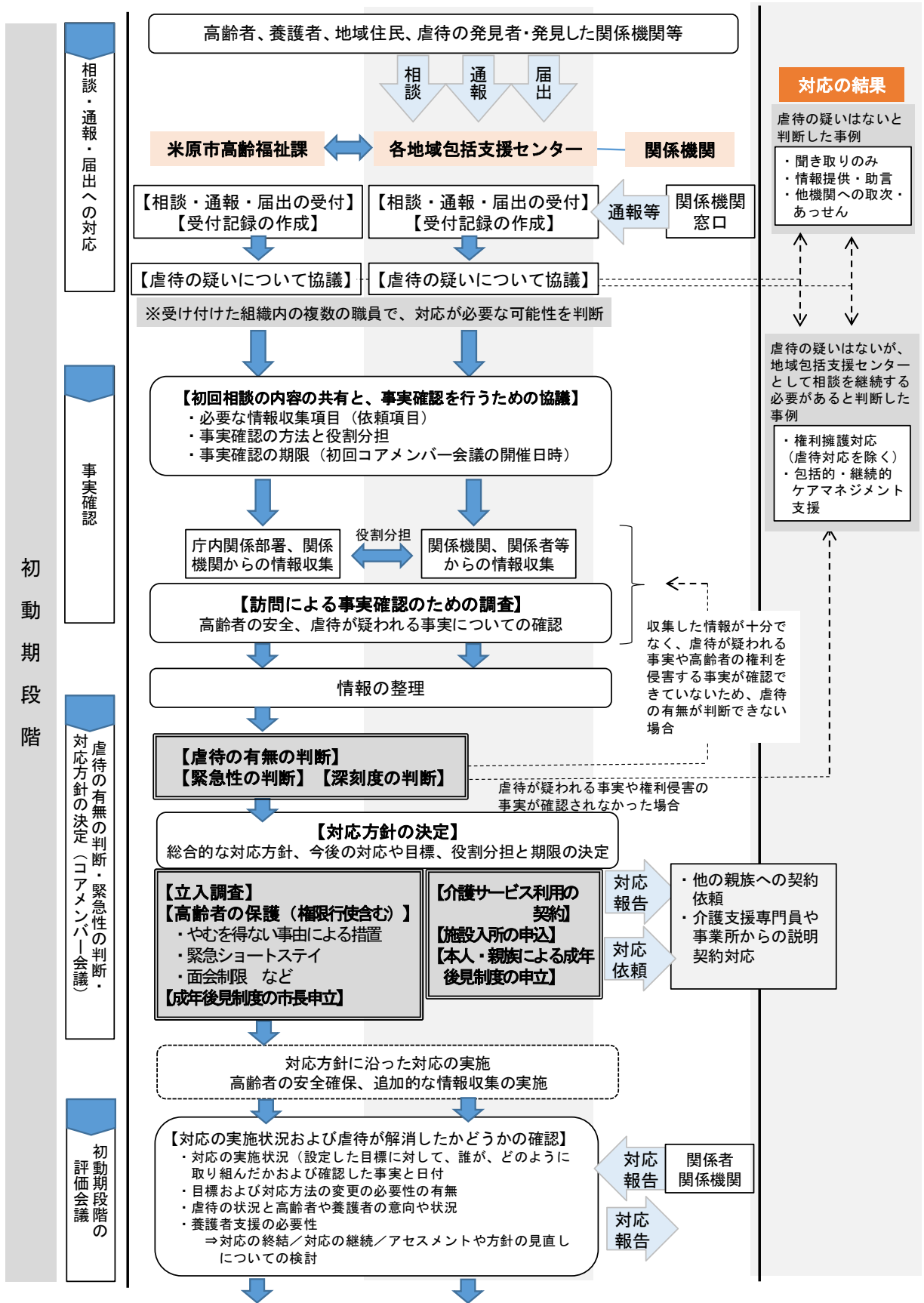
1.6 養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況の公表

高齢者虐待防止法においては、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ものとする事とされています（第25条）。

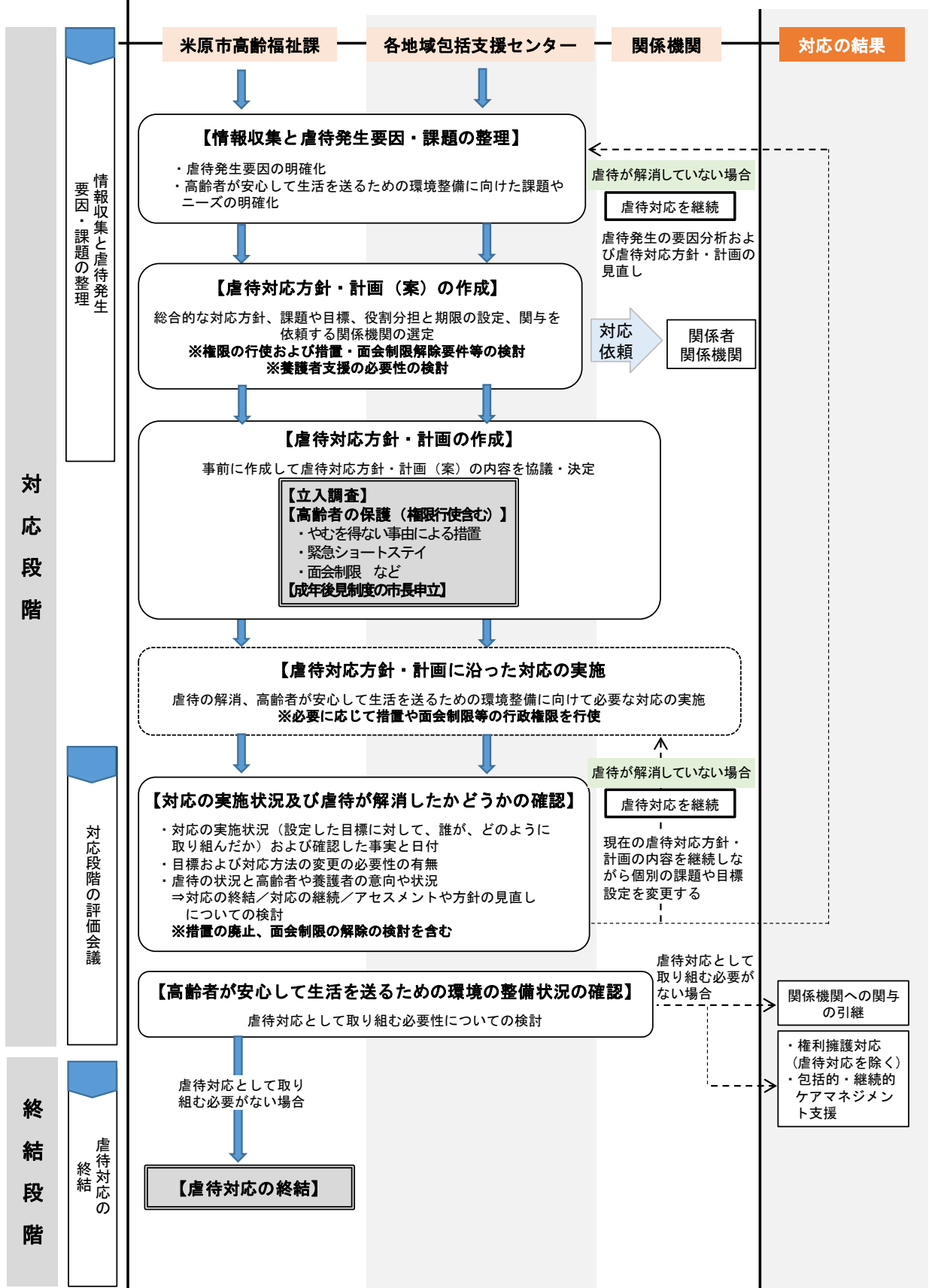
公表の対象となる養介護施設等は、市または県が事実確認を行った結果、実際に高齢者虐待が行われていたと認められた事例です。具体的には、次のようなものが考えられます。

- ①市による事実確認の結果、高齢者虐待が行われていたと認められるものとして、県に報告された事例
- ②市および県が協働で事実確認を行った結果、高齢者虐待が行われていたと認められた事例
- ③市からの報告を受け、改めて県で事実確認を行った結果、高齢者虐待が行われていたと認められた事例

●養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図 1/2）



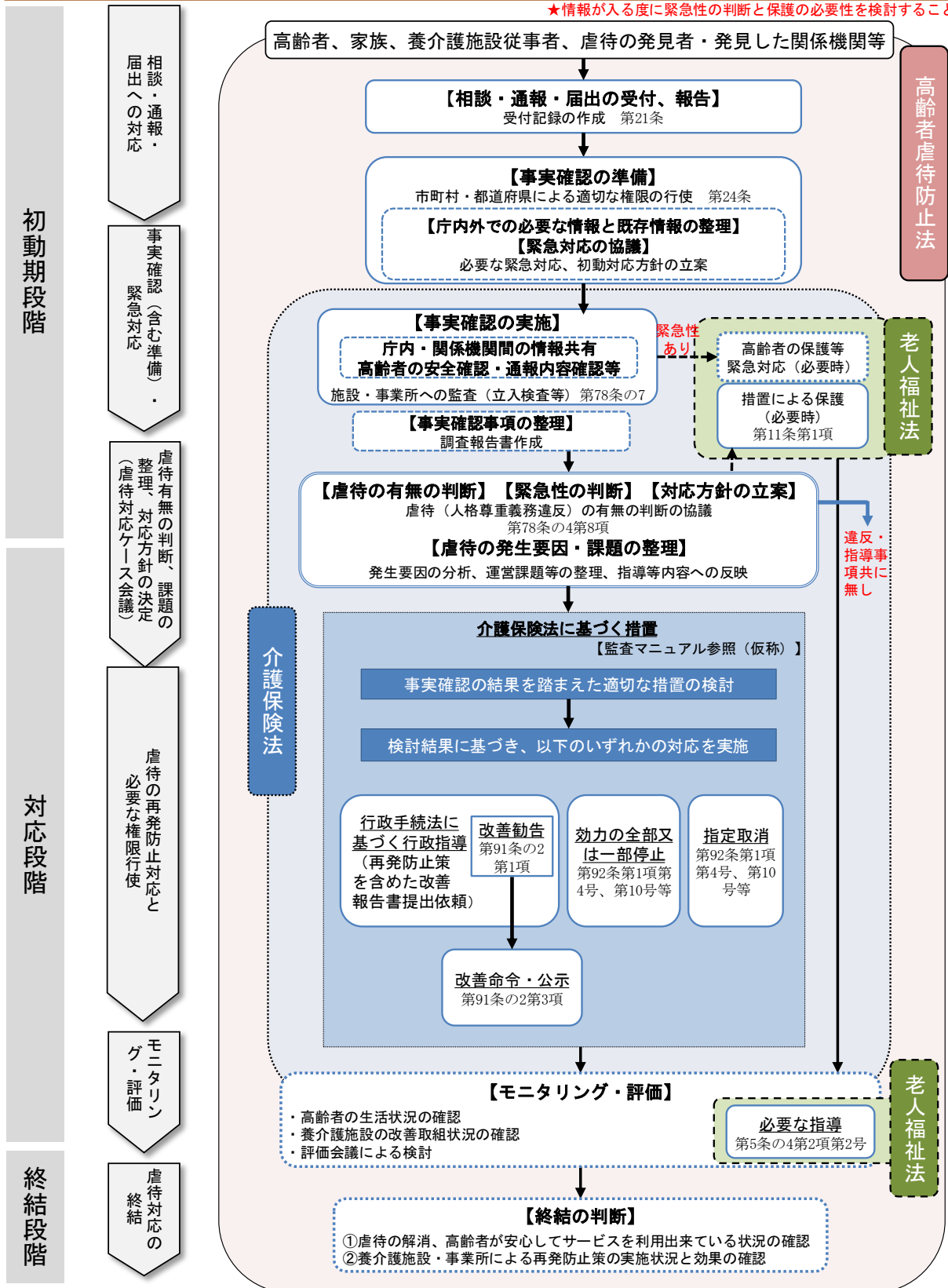
●養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図 2/2）



市町村が指定権限を有する地域密着サービス事業所の場合

◎養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等に対しては、**高齢福祉課内高齢者虐待防止担当部署**ならびに**当該養介護施設等の指導監査担当部署**が協働して対応する必要があります。

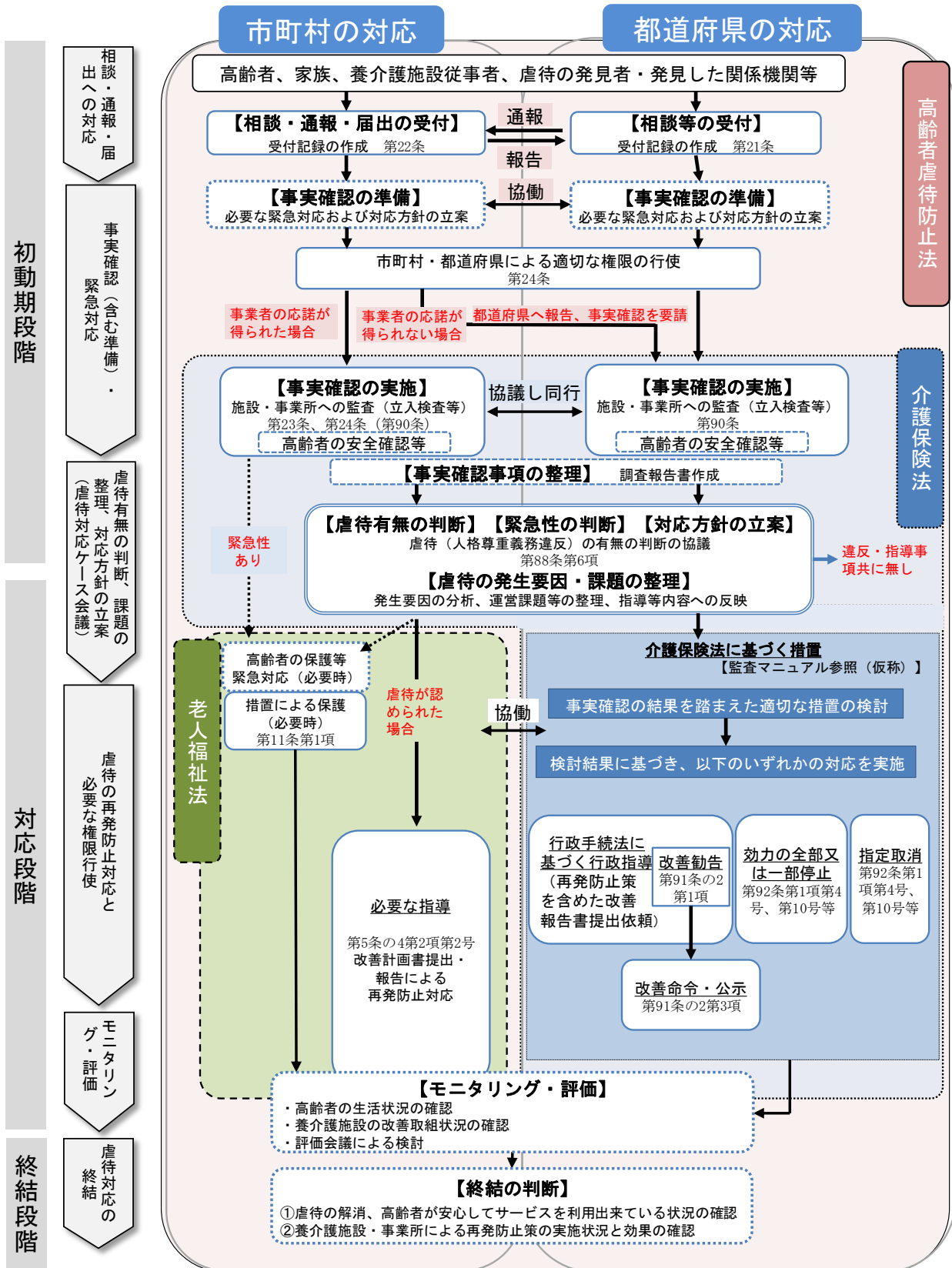
★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



都道府県が指定権限を有する養介護施設等の場合
 注) 条文は特別養護老人ホームの場合

◎市町村・都道府県の関係部署が協働し、適切な役割分担を行いながら対応することが必要です。

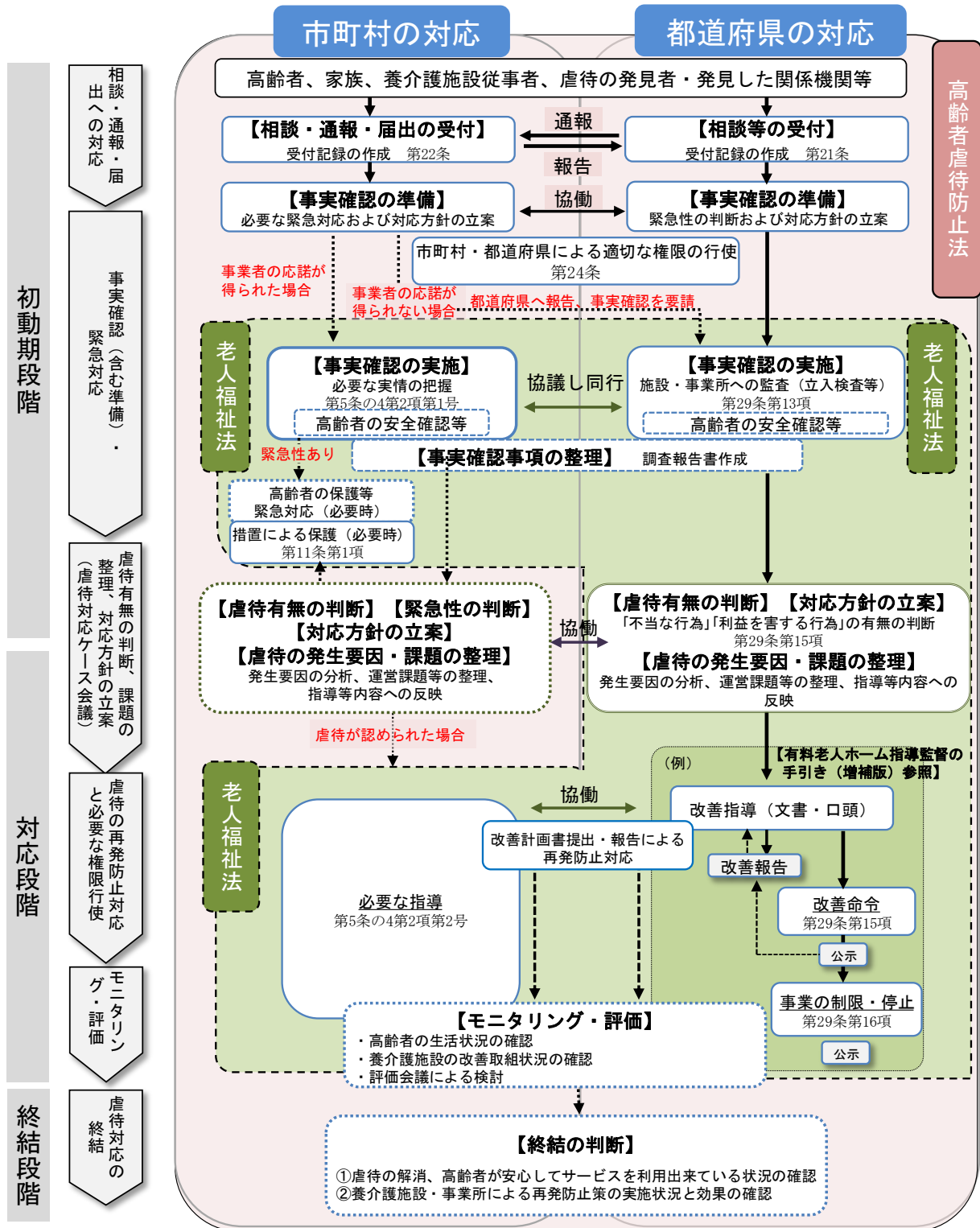
★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



有料老人ホーム（未届施設含）の場合

◎市町村・都道府県の関係部署が協働し、適切な役割分担を行いながら対応することが必要です。

★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



対象

- 有料老人ホーム
- 特定施設入居者生活介護 (介護付き有料老人ホーム)
- サービス付き高齢者向け住宅

※上記フロー図は、介護保険制度の特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が対象。
 ※有料老人ホームに該当しないサービス付き高齢者向け住宅は、養護者による高齢者虐待として対応。