

# 高齢者虐待対応マニュアル



長 崎 県



## <目次>

### I 高齢者虐待防止法と行政の役割

1 高齢者虐待防止法の概要	
(1) 高齢者虐待防止法の趣旨	1
(2) 高齢者虐待の考え方について	1
(3) 虐待防止法の定義に該当する場合	1
(4) 虐待防止法による定義	2
(5) 養護者による高齢者虐待類型	3
(6) 養介護事業者等による高齢者虐待類型	4
2 市町村の役割	
(1) 法的義務	5
(2) 法的権限	8
(3) 行政の責任	8
3 高齢者虐待等の防止に向けた基本的視点	
(1) 基本的な視点	9

### II 養護者による高齢者虐待への対応

1 概要	
2 初動期段階	
(1) 相談・通報・届出への対応	13
(2) 虐待の有無の判断、緊急性の判断、対応方針の決定	17
(3) 行政権限の行使等	17
(4) 高齢者の保護	18
(5) 成年後見制度の市町村長申立	22
3 対応段階	
(1) 情報収集と虐待発生要因・課題の整理	22
(2) 対応段階の評価会議	24
4 終結段階	
5 養護者（家族等）への支援	26
(1) 養護者（家族等）支援の意義	26
(2) 家族関係の回復・生活の安定	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への対応	
(1) 相談・通報等	26
(2) 事実確認	28
(3) 虐待対応ケース会議の開催	30
(4) 改善計画	30
(5) 評価会議・モニタリング	31
(6) 終結	31
(7) 市町村から都道府県への報告	31
(8) 身体拘束に対する考え方	32
参考資料	33

# I 高齢者虐待防止法と行政の役割

## 1 高齢者虐待防止法の概要

### (1) 高齢者虐待防止法の趣旨

「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。）第1条において、「高齢者虐待を受けた高齢者に対する保護のための措置、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による高齢者虐待の防止に資する支援（以下「養護者に対する支援」という。）のための措置等を定めることと規定しており、①虐待を受けた高齢者の保護、及び、②養護者の支援のための措置をその趣旨とするものです。そして、それらの措置を国及び地方公共団体の公的責務とすることにより、上記①・②を実現するものです。

### (2) 高齢者虐待の考え方について

高齢者虐待防止法では、後述するように「高齢者虐待」を類型化して法文として定義しています。具体的な事案において、高齢者虐待に当たるかどうかについては、その定義・要件に該当するかどうかを検討していくこととなります。

しかし、事案において困りごとやトラブルが生じて市町への相談・通報等がなされている以上、高齢者虐待防止法で定義された高齢者虐待そのものに該当しないからといって、市町村として対応しなくて良いわけではありません。

相談時点では、虐待防止法に定義された高齢者虐待に該当しないものであっても、将来的に高齢者虐待に該当するおそれは十分に考えられます。虐待防止法第3条では、高齢者虐待の防止のための措置も地方公共団体の義務として規定されています。よって、事案についての相談・通報があった場合には、その困りごと・トラブルを十分に検討して、対処することが義務となります。

### (3) 高齢者虐待防止法の定義に該当する場合

具体的事案において高齢者虐待防止法の「高齢者虐待」の定義規定に該当する場合と、該当しない場合において異なる点について下記のとおりです。

高齢者虐待防止法の「高齢者虐待」に該当することによって、市町として高齢者虐待防止法に基づく権限の行使ができるようになります。

例として、住居への立入りを拒まれている場合であっても、市町村の権限として居住者の意思に反しても住居への立ち入ることができます（高齢者虐待防止法11条1項）。他方で、高齢者虐待防止法の高齢者虐待に該当しない場合には、トラブルが生じていても法的権限の行使として強制的に住居に立ち入ることはできません。

（なお、高齢者虐待防止法に基づく権限として立入りができないものであり、その他の法令により立ち入ることができるかどうかを検討する必要もあります。）

したがって上述したとおり、市町村として相談・通報等を受けた事案について対処しなければならないことは、高齢者虐待防止法の「高齢者虐待」に該当するかどうかで変わる点はなく、「高齢者虐待」に該当することによって法的権限の行使が可能になるかどうかの点で異なるということになります。

## （４）高齢者虐待防止法による定義

### ア 高齢者の定義

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（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、又はその他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虐待に関する規定が適用されます（第2条第6項）。また高齢者虐待防止法は、高齢者虐待を、養護者による高齢者虐待と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。

#### 【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、又は生じるおそれのある暴力を加えること。
- 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、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。高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- 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。
- iv 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。
- v 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。

## イ 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、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。また、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。

## ウ 養介護施設従事者等による高齢者虐待

老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）及び介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）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の行為が対象となります。

### 【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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人福祉施設</li> <li>・有料老人ホーム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人居宅生活支援事業</li> </ul>	「養介護施設」又は「養介護事業」の(※)業務に従事する者  (※)業務に従事する者とは、直接介護サービスを提供しない者（施設長、事務職員等）や、介護職以外で直接高齢者に関わる他の職種も含まれます（高齢者虐待防止法第 2 条）。
介護保険法による規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護老人福祉施設</li> <li>・介護老人保健施設</li> <li>・介護療養型医療施設</li> <li>・介護医療院</li> <li>・地域密着型介護老人福祉施設</li> <li>・地域包括支援センター</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅サービス事業</li> <li>・地域密着型サービス事業</li> <li>・居宅介護支援事業</li> <li>・介護予防サービス事業</li> <li>・地域密着型介護予防サービス事業</li> <li>・介護予防支援事業</li> </ul>	

(\*) 「届出」の有無にかかわらず、入居サービス、及び介護等サービスの実施が認められるものは、すべて有料老人ホームに該当するものとして取り扱うこととなる。「有料老人ホームの設置運営標準指導指針について」（平成14年 7月18日付け老発第0718003号）

## (5) 養護者による高齢者虐待類型(具体例)

### i 身体的虐待

暴力的行為で、痛みを与えたり、身体にあざや外傷を与える行為。

(医学的判断に基づかないリハビリを強要することも含まれる。)

外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。

(外から鍵をかけて閉じ込める。中から鍵をかけて長時間家の中に入れない。など)

### ii 介護・世話の放棄・放任

介護サービス・世話を放棄・放任し、高齢者の生活環境や心身を悪化させること。

(入院や治療が必要にもかかわらず、強引に病院や施設等から連れ帰る。など)

iii 心理的虐待

威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること。

iv 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又はその強要。

v 経済的虐待

正当な理由なく本人の財産や金銭を使用したり、本人の金銭の使用を制限すること。

(本人の資力や収支状況に比して多額の金銭支援を受ける、または使用することなど)

## (6) 養介護事業者等による高齢者虐待類型 (具体例)

i 身体的虐待

暴力的行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為

(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。など)

ii 介護・世話の放棄・放任

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

必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為

(ナースコール、必要なめがね、義歯、補聴器等を使用させない。など)

高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置

(他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。など)

その他職務上の義務を著しく怠ること

iii 心理的虐待

高齢者の意欲や自立心を低下させる行為

トイレ、食事等、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して介護・世話をを行う。など

心理的に高齢者を不当に孤立させる行為

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。など

その他

(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

(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

(立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。など)

## 2 市町村の役割

### (1) 法的義務

#### ア 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（法第6条）

市町村は、虐待の防止及び虐待を受けた高齢者の保護のため、高齢者、及び養護者のそれぞれについて相談、指導及び助言を行わなければなりません。

##### 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（法第9条第1項）

市町村は、通報又は高齢者虐待を受けた旨の届出を受けた場合、速やかに、当該高齢者の安全の確認、事実の確認のための措置を講ずるとともに、市町村と連携協力する者を含めて、その対応について協議を行わなければなりません。

高齢者虐待対応においては、必要な対応やその判断根拠、方針を組織的に合議によって決定する必要があることから、そのための協議の場を設定する必要があります。特に、「虐待の有無」、「緊急対応の必要性」、「市町村権限の行使」、「虐待対応の終結」については市町村担当部署の管理職が出席する会議において、必要な情報をもとに、適切な判断を行うことが求められます。

#### ※弁護士・社会福祉士への検討依頼について

高齢者虐待防止法の「高齢者虐待」に該当するかどうかは、法律の要件該当性の判断があるため、その法的判断については専門家である弁護士の意見を踏まえて検討・決定することが望ましいとされています。同時に、高齢者の権利擁護のためには、継続的な支援・社会資源の活用について専門家としての社会福祉士による適切な助言が必要です。

そのため、現在全国的に、行政から、弁護士・社会福祉士が協働で行う高齢者虐待防止専門職チームに相談・会議出席等の委託する契約締結を行い、チームの活用が実施されています。

長崎県においても同チームの活用を十分に検討する必要があります。

「虐待の有無」、「緊急対応の必要性」、「市町村権限の行使」、「虐待対応の終結」の検討について

○「虐待の有無」について

高齢者虐待に該当するかどうか、初期段階では明確に判断できる場合は少ないです。限られた情報から、客観的資料をもとに虐待に該当する可能性が高いかどうかを検討します。

判断するための客観的資料が足りない場合には、どのような情報・資料が必要かを検討し、それらの資料の取得や資料取得のための取るべき手段を検討しなければなりません。

○「緊急対応の必要性」について

高齢者に現在生じている支障・状況を踏まえ、生命や重大な身体への損害が生じる場合や第三者の目が届かない状況での虐待の可能性がある場合には、緊急性が高いと判断することになります。

○「市町村権限の行使」について

現在の状況に照らして、単なる任意の資料提出を促すにとどまらず、法的権限により高齢者の現状確認、調査の必要がある場合には、適切に権限を行使することが求められます。

○「虐待対応の終結」について

一度は、現に生じている高齢者虐待の発生を防ぐことができたとしても、繰り返し虐待が生じる可能性があるため、どのような対応により将来の虐待を防止できるかについて検討する必要があります。

③老人福祉法に規定する措置及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（法第9条第2項、法第10条）

養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者を一時的に保護するため迅速に老人短期入所施設等に入所させる等、適切に措置を講じなければなりません。

成年後見制度利用開始に関する審判の請求をしなければなりません。

市町村は、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について措置をとるために必要な場合には居室を確保するための手続きを取らなければなりません。

④養護者に対する負担軽減のための相談、指導及び助言その他必要な措置（法第14条）

⑤専門的に従事する職員の確保（法第 15 条）

高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するために、これらの事務に専門的に従事する職員を確保するよう努めなければなりません。

⑥関係機関、民間団体等との連携協力体制の整備（法第 16 条）

高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するため、地域包括支援センターその他関係機関、民間団体等との連携協力体制を整備しなければなりません。

「高齢者虐待防止ネットワーク」の活用（①早期発見・見守りネットワーク②保健医療福祉ネットワーク③関係専門機関支援ネットワーク）

⑦対応窓口、高齢者虐待対応協力者の名称の周知（法第 18 条）

通報又は届出の受理、高齢者の保護、養護者に対する支援等の窓口となる部局及び高齢者虐待対応協力者の名称を明示すること等により、当該部局及び高齢者虐待対応協力者を周知させなければなりません。

## イ 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（法第 21 条第 5 項、法第 18 条）

上記ア⑦のとおり。

②通報を受けた場合の事実確認等

上記ア②と同様に、「虐待の有無」、「緊急対応の必要性」、「市町村権限の行使」、「虐待対応の終結」等の事実確認・検討を行わなければなりません。

③養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る事項の都道府県への報告（第 22 条）（P31 参照）

④高齢者虐待の防止及び被害高齢者の保護を図るための老人福祉法又は介護保険法に規定する権限の適切な行使（第 24 条）（資料編 P41～42）

## ウ 財産上の不当取引による被害防止（第 27 条）

高齢者の財産を狙った不当な住宅改修や物品販売などの例が少なくありません。こうした被害に対して相談に応じ、高齢者の財産を保護するために適切な対応を図ることが必要とされています。

財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者に係る審判の請求、及び、不当に財産上の利益を得る目的で高齢者で行う取引による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、相談、関係機関の紹介の実施を委託しなければなりません。

## (2) 法的権限

### ①立入調査の実施（法第11条）

高齢者の生命・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、高齢者の福祉に関する担当職員や直営の地域包括支援センターの職員が、当該高齢者の住所又は居所に立ち入り、必要な調査又は質問をすることができる。

### ②立入調査の際の警察署長に対する援助要請（法第12条）

立ち入り、調査、質問をさせようとする場合において、必要があると認めるときは、警察署長に対し援助を求めることができる。

高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じ適切に、前項の規定により警察署長に対し援助を求めなければならない。

### ③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（法第13条）

養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護の観点から、当該養護者による高齢者虐待を行った養護者について当該高齢者との面会を制限することができる。

## (3) 行政の責任

市町村が上記の法的義務・適切な権限行使を行わなかった場合、市町村として法的責任を負うこととなります。

相談・通報を受けたにもかかわらず、現状の把握にとどめ市町村が適切な権限行使をせず高齢者虐待の対応を放置した場合のように、虐待対応をすべき作為義務があるのにその権限を行使せず、その結果、高齢者の生命や身体、財産に損害が生じた場合、市町村は国家賠償法第1条第1項に基づき損害賠償の責任を負うこととなります。

### 3 高齢者虐待等の防止に向けた基本的視点

#### (1) 基本的な視点

##### ①発生予防から虐待を受けた高齢者の生活の安定までの継続的な支援

高齢者に対する虐待の発生予防から、虐待を受けた高齢者が虐待のない平穏な生活を送れるようになるまでの各段階において、高齢者の権利擁護のための支援体制が必要です。

##### ②高齢者自身の意思の尊重

高齢者自身の意思を尊重した対応（高齢者が安心して自由な意思表示ができるような支援）を行うことが重要です。

他方で、高齢者本人や養護者の虐待に対する自覚の有無にかかわらず、客観的に高齢者の権利が侵害されていると確認できる場合には、虐待の疑いがあると考えて対応すべきです。

高齢者虐待対応においては、無視され続けたり暴力を受けたりすることにより、高齢者が本来の生きる力と自信を失い無気力状態となっている場合があるからです。

##### 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が有効です。

##### ④虐待の早期発見・早期対応

高齢者虐待の問題は、発生から時間が経過するにしたがって虐待が深刻化することが予想されるため、通報や届出がなされた場合には迅速な対応が必要です。また、虐待は夜間や休日にも発生するものであるため、地域で夜間や休日においても相談や通報、届出や緊急の保護に対応できるようにし、関係者や住民に周知する必要があります。

また、自宅や介護施設等から怒鳴り声や泣き声が聞こえる、服が汚れている、お風呂に入っている様子がないなどの情報、施設に設置された相談窓口へ寄せられた情報等を活用した取組が、早期発見等につながります。

#### ⑤相談・通報・届出を受け付けた際には、必ず組織的に対応する

虐待に関する情報が市町村担当部署や地域包括支援センターに届けられるかどうかは、情報提供者の虐待に関する知識や主観に大きく左右されることがあります。

さまざまな相談が寄せられるなかから、一見虐待の疑いが感じられない事例についても、相談・通報・届出を受け付けた組織の複数の職員目で確認や協議をして虐待の疑いを見逃さないことが重要です。

高齢者虐待の事例に対しては、担当者一人の判断で行うことを避け組織的な対応を行うことが必要です。

相談や通報、届出を受けた職員は、早急に高齢者虐待担当の管理職やそれに準ずる者などに相談し、相談等の内容、状況から緊急性を判断するとともに、高齢者の安全や事実確認の方法、援助の方向などについて組織的に判断していく必要があります。特に、高齢者の安全や事実確認のための調査では、担当者一人への過度の負担を避け、また客観性を確保するなどの視点から、複数の職員で対応することを原則とします。

#### ⑥目標や対応方針の設定、計画立案の根拠となる情報収集

高齢者虐待対応においては、各段階において、虐待の有無と緊急性の判断、市町村権限の行使や行った対応の評価、虐待対応の終結の判断などが求められ、その根拠となる情報収集と整理・分析が重要な意味をもちます。情報を収集した段階で、判明していること（不明なこと）は何かを正確に記録するとともに、各種の判断を行うためにはどのような情報を、どの機関から集める必要があるのか、目的をもって情報収集を行うことが求められます。

#### ⑦記録を残す

高齢者虐待の対応に関する会議や当事者とのやり取りはすべて記録に残し、適宜、組織的に対応状況を共有する必要があります。対応如何によっては、個人の生命に関わる事態に発展する可能性もあるため、対応の決定にあたっては、一職員ではなく組織としての実施を徹底させることが重要です。

記録を残し、説明責任を果たすことは、事後検証や権限行使等を伴う虐待対応において欠かすことはできません。

#### ⑧高齢者の安全確保を最優先する

高齢者虐待に関する通報等の中には、高齢者の生命に関わるような緊急的な事態もあると考えられ、そのような状況下での対応は一刻を争うことが予想されます。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ときで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したり支援を行うなど、時間をかけた対応が必要となることもあります。

本人が分離を望んでいなくても、本人の生命・身体の保護のため必要があれば、「やむを得ない事由による措置」をとることを躊躇すべきではありません。この場合、本人に対し、現在の虐待が生じている客観的状況を丁寧に示すことで、本人に保護の必要性の理解を促します。

#### ⑨高齢者と養護者の利害対立への配慮

虐待対応においては、同じ職員が高齢者、養護者への支援を行った場合、それぞれの利害が対立して、根本的な問題の解決ができなくなる可能性があります。このため、高齢者への支援と養護者への支援は、それぞれ別の職員が分担して行う等、チームとして対応する必要があります。

#### ⑩適切に権限を行使する

高齢者の安全を最優先に考え、必要がある場合には、適切に行政権限を行使することが必要です。

そのためには、組織内での実施ルールの確定、予算措置、実践事例の収集や蓄積、研修など、実施を想定した体制を構築することが望まれます。

### ⑪虐待対応計画の評価の実施と終結

虐待対応が終結しないということは、高齢者の権利侵害が継続していることを意味します。そのため、常に終結を意識して虐待対応を行うことが重要です。

市町村が行った各種の判断や対応が適切であったか、課題の解決につながったかについて検証し、適切な進行管理を行うために、期限を区切って虐待対応計画を評価することが重要です。

また、虐待対応計画の目標が達成され、虐待の解消と高齢者が安心して生活を送るための環境が整えられたと確認できたら虐待対応を終結させ、その後のフォローや支援は地域包括支援センターの権利擁護対応（虐待対応を除く）や包括的・継続的ケアマネジメント支援への移行、地域の他の社会資源につなぐようにします。

### ⑫養護者支援機関へのつなぎ

養護者が虐待発生の要因と直接関係しない疾患や障害、生活上の課題を抱えている場合や、虐待が解消した後に養護者が引き続きこれらの課題を抱えている場合は、適切な機関につなぎ、支援が開始されるよう働きかけを行うことが重要です。

### ⑬関係機関の連携・協力によるチーム対応

高齢者虐待の発生には、家庭内での長年の経緯を基にした人間関係や介護疲れ、金銭的要因など様々な要因が影響しており、支援にあたっては高齢者や養護者の生活を支援するための様々な制度や知識が必要となります。そのため、発生予防から通報等による事実確認、高齢者の生活の安定に向けた支援にいたる各段階において、複数の関係者（介護保険、高齢者福祉、障害、医療、生活保護の担当部局等）が連携を取りながら高齢者や養護者の生活を支援できる体制を構築し、チームとして虐待事例に対応することが必要です。

複合的な問題を抱える事例に対しては、市町村が主体となり、庁内の関係部署との連携及び問題への対応機能を有した機関との連携が不可欠です。「事実確認」「緊急時の対応」など、警察、消防、救急、病院、金融機関等との連携が必要になることがあります。

## Ⅱ 養護者による高齢者虐待への対応

### 1 概要

高齢者虐待においては、目的を明確にするとともに、進行状況を見通しながら対応を実施することが重要であるため、大きく3つの段階に分けて説明します。

#### ○初動期段階

初動期段階では、高齢者の生命・身体の安全確保が目的となります。

高齢者虐待を疑わせる相談・通報・届け出を受け付けた後、コアメンバー会議で虐待の有無と緊急性の判断を行い、その判断に基づいて作成された対応方針に沿って行われた一連の対応の評価を行うまでの流れをさします。

#### ○対応段階

対応段階とは、虐待と認定した事例に対して、「情報収集と虐待発生要因・課題の整理→虐待対応計画（案）の作成→虐待対応ケース会議（虐待対応計画案の協議・決定）→計画の実施→対応段階の評価会議→（評価の内容に応じて）必要な情報収集と整理→虐待対応計画の見直し～終結」という循環を繰り返す流れをさします。

#### ○終結段階

虐待対応の終結にあたっては、「虐待が解消されたと確認できること」が最低要件となります。同時に、虐待の解消が、高齢者が安心して生活を送ることにつながるのを見極める必要があります。

虐待がない状態で、高齢者が安心して地域で暮らすために、権利擁護対応（虐待対応を除く）や包括的・継続的ケアマネジメント支援に移行する必要があります。

### 2 初動期段階

#### （1）相談・通報・届出への対応

##### ① 相談（通報・届出）受付

相談等の窓口は高齢介護担当課、地域包括支援センターです。

窓口の職員には守秘義務が課せられていますので、相談内容は慎重に取り扱う必要があります。また、個人情報の保護等についても個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）で定められています。

相談（通報）を受けた担当者は、高齢者虐待相談受付票や虐待予防・発見チェックシート等を利用し、必要な項目を正確に聞き取る必要があります。

相談対応は、相手が尋問されているような印象を与えないよう、相手が話しやすいように考慮しながら、質問は最小限にして確認していきます。

## 【市町村職員の守秘義務】

通報又は届出を受けた場合、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であって、当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならないとされています（法第8条）。

## 【高齢者虐待対応ネットワーク：対応フロー図】

**相談（通報・届出）者** <ケアマネジャー、介護保険サービス事業者、医療関係、警察、民生委員、近隣住民 等>

**1 相談（通報・届出）受付** <高齢介護担当課、地域包括支援センター>

（資料 P33）高齢者虐待相談受付票 （資料 P36）虐待予防・発見チェックシート参照

**2 初回の協議** <対応する課（センター）対応> ※対応する課（センター）は、主に、高齢介護担当課、地域包括支援センターを指す。

・複数の職員による相談内容を共有し事実確認情報収集のための方法と役割分担を決める  
（P37の高齢者虐待リスクアセスメントシート参照）

**3 事実確認** <対応する課（センター）対応>

・庁内関係部署、関係機関からの情報収集を行い、訪問調査を行う。  
・相談（通報・届出）から概ね48時間以内に行う。  
※訪問調査は、必要に応じて庁内関係部署、関係機関の同行を要請する。  
※必要に応じて立入調査を実施する。

**4 コアメンバー会議** <市・町対応>

・虐待の有無と緊急性の判断を行う。  
・確認した事実に基づく対応方針の決定  
・管理職を含む複数の職員で行う。  
※必要に応じて庁内関係部署、関係機関の参加を要請する。  
※対応方針の判断が難しい場合は、虐待対応ケース会議等を開くことになります（虐待対応専門職チームの派遣依頼の検討）。

緊急性が  
高い場合



**5 緊急対応**

・立入調査  
・入院・治療  
・短期入所、シェルターへの一時保護  
（P18緊急時における対応フロー図参照）

**6 対応方針に沿った対応の実施** <対応する課（センター）対応>

介護保険サービス	要分離	要医療	事件	「地域での見守り」
«サービスの提供» ・在宅にて介護保険サービスを利用 ・関係者で見守り	«施設利用» ・介護保険施設 ・養護老人ホーム ・公営住宅等	医療機関等での治療、 入院等	警察への援助依頼	市・町（地域包括支援センター）、介護保険サービス事業所、 民生委員、近隣住民、親族等

**7 評価会議** <対応する課（センター）対応>

・対応の実施状況及び虐待が解消したかの確認  
※必要に応じて庁内関係部署、関係機関の参加を要請する。  
※虐待が解消するまで、4 コアメンバー会議及び7 評価会議の開催を繰り返す。

**8 虐待対応の終結**

・高齢者本人の権利が護られ、虐待が解消し、高齢者本人と養護者の生活が安定した状態であること。

通報時に相手が焦って連絡している場合は、ゆっくりした優しい口調で話すなど、まずは、相手に安心感を与え、落ち着かせることが重要です。

※地域包括支援センターで相談（通報）を受けた場合は、速やかに、市・町の高齢介護担当課に連絡をします。

## 2 初回の協議

対応する課（センター）の担当者は、高齢者虐待リスクアセスメントシートを作成し、内容を複数の職員と共有し、まずは、緊急性を判断する必要があります。必要に応じて管理職等の判断を仰ぎます。決して担当者単独での判断をせず組織として判断することが重要です。単独での判断は、虐待を見逃すリスクを高める大きな要因となります。事実確認の方法と役割分担を決定します。

※対応する課（センター）は、主に高齢介護担当課、地域包括支援センターです。

## 3 事実確認

対応する課（センター）は、協議内容に沿って、相談（通報）から概ね48時間以内に事実確認を行います。相談（通報）内容によっては直ちに安全確認や緊急措置入所が必要な場合もあると考えられますので、速やかに確認する必要があります。

庁内関係部署、関係機関（介護支援専門員、介護保険サービス事業所、民生委員等（以下同じ））からの情報収集や訪問調査を行います。

### 《情報収集》

- \*これまでの相談歴等を確認する。
- \*他課（センター）からの情報を収集する。
- \*関係機関からの情報を収集する。

### 【情報収集する主な内容】

- ・家族構成、続柄、年齢、職業等
- ・対象高齢者への介護の状況
- ・虐待の内容とレベル
- ・虐待の事実と経過（日時やその時の様子など）
- ・対象高齢者の性格と身体・心理状況
- ・虐待者又は虐待が疑われる者の性格と身体・心理状況
- ・家計、住居、家庭環境（衛生面等）等の状況
- ・その他家族の人間関係やエピソード
- ・家族内外でキーパーソンとなりうる人

## 【他課及び関係機関から収集する情報の種類等の例】

- ・世帯構成
- ・介護保険の情報（介護認定の有無、担当介護支援専門員、介護保険サービスの利用状況 等）
- ・福祉サービス等の情報（生活保護の有無、障害者手帳の有無、福祉サービス利用状況 等）
- ・経済状況の情報（収入状況、年金の種類 等）
- ・医療機関からの情報（病歴、治療歴、処方状況、主治医からの意見等）
- ・警察からの情報（過去の相談、保護の情報等）
- ・民生委員からの情報（訪問活動の情報、近隣からの情報等）

## 【訪問調査における留意点】

### ○複数の職員による訪問

複数の職員で調査することにより、情報を客観的、正確に得ることが出来ます。口頭で得られる情報だけでなく、観察によって得られる情報も重要な判断材料となるので記録するようにします。

### ○医療職の立ち会い

高齢者は安否確認が優先されるため、保健師等の医療職が面接を行うことが有効です。

### ○信頼関係の構築を念頭に入れる

虐待は、一時的に改善が見られても、外部との関わりが少ない家庭環境においては再発する危険性があるので、第三者が常に関わりを持ち続ける必要があります。継続的な介入・支援ができるよう、高齢者やその家族との信頼関係を築いていくことが大切です。

### ○高齢者、養護者等への十分な説明

訪問調査に当たり、担当職員の服務及び守秘義務、調査する内容と必要性、高齢者の権利について説明をし、理解を得ることが必要です。養護者等に対しては、調査やその後の援助は養護者等を支援するものでもあることを十分に説明し、理解を得ることが重要です。

### ○プライバシーへの配慮

虐待はとてもデリケートな問題であり、虐待をした、受けたという事実は、他人には知られたくないものです。虐待が発生した家族を継続的に支援していくには、第三者の協力が必要になる場合がありますが、高齢者や養護者の権利やプライバシーが侵されることがないように十分な配慮が必要です。

### ○柔軟な調査技法の適用

養護者自身が援助を求めてい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養護者の主訴に沿った受容的な態度で調査を実施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。調査項目や調査回数は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。

## (2) 虐待の有無の判断、緊急性の判断、対応方針の決定

### 4 コアメンバー会議

対応する課（センター）は、事実確認に基づいた情報を共有のうえ、虐待の有無や緊急性の判断、支援・対応方針を決定していきます。場合によっては、会議において虐待の認定を行います。

状況に応じて立入調査や措置入所等の緊急な対応の決定が必要となるため、意思決定者である管理職が会議に参加し、対応が滞ることがないように留意します。会議には必要に応じて庁内関係部署、関係機関に参加を要請します。

対応方針についての判断が難しい場合は、高齢者虐待対応協力者会議の開催、または虐待専門職チームの派遣を検討します。

※緊急性が高い場合は、5 緊急対応（立入調査や入院、施設入所等の分離保護）の要否の検討を行います。

（高齢者虐待のレベルと介入のステージ、P18緊急時における対応フロー図参照）

## (3) 行政権限の行使等

### 5 緊急対応

緊急性が高い場合は、立入調査や分離保護の対応を行います。

#### ○立入調査

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、市町村長は担当部局の職員に、虐待を受けている高齢者の住所又は居所に立ち入り、必要な調査や質問をさせることができます（法第11条）。

訪問調査等に拒否的な態度をとる養護者に対して、様々な手段を重ねても高齢者の生命又は身体の安全を確認することができない場合に、立入調査の要否を検討することが必要になります。そのためには、訪問を実施した全てについて、日時とその結果を正確に残していくことが重要です。

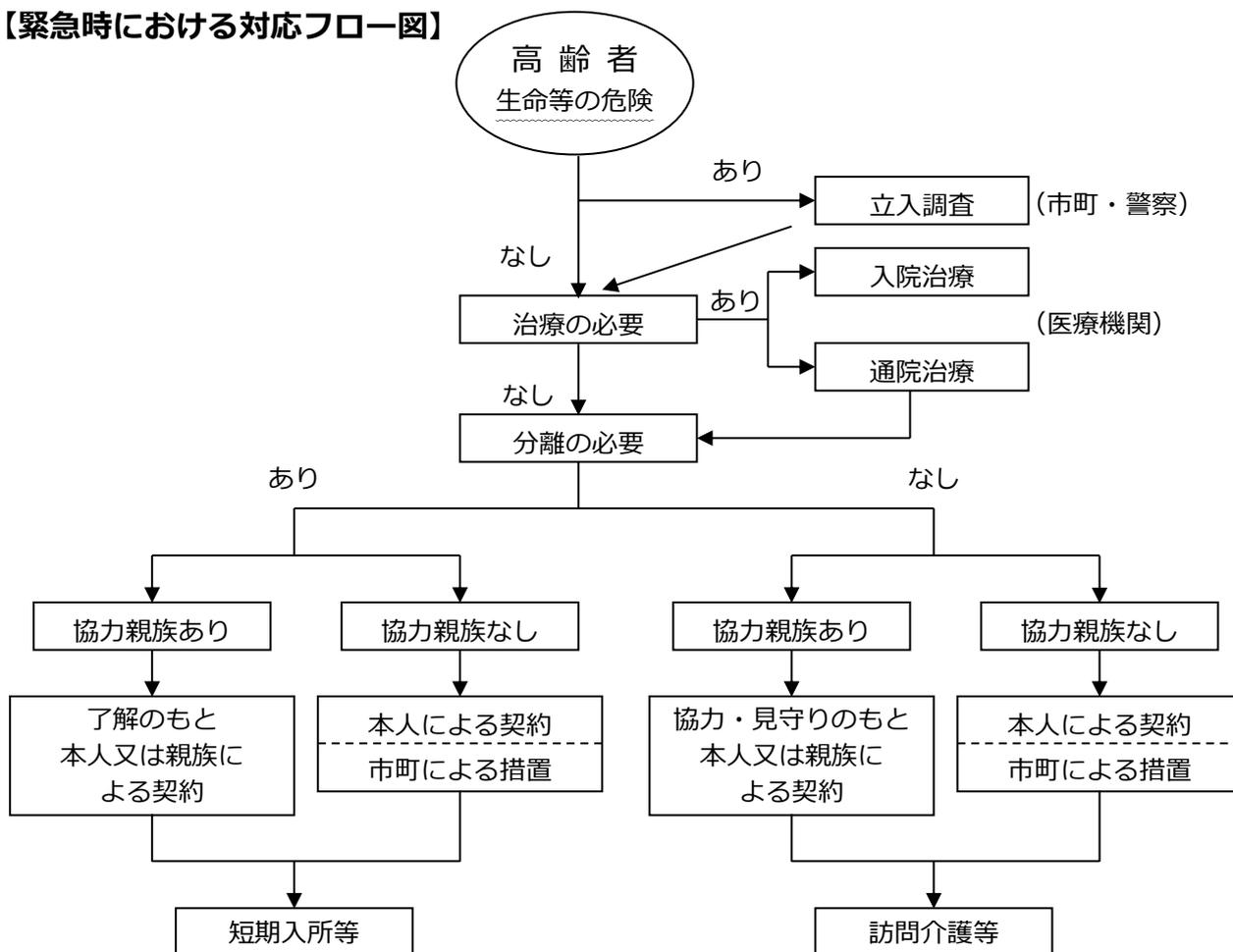
法第12条では警察への援助要請等についての規定が設けられていることから、必要に応じ高齢者の住所又は居所を管轄する警察署長に援助を求めます。

立入調査を行う職員は、身分証明書を携帯します。予測される事態に備え、複数の職員を選任します。入院等の必要性を判断することができる医療職の同行も有効です。

#### ○分離保護

手段としては、医療機関への一時入院や短期入所、また、自立している女性高齢者が夫等から暴力を受けている場合は、長崎県こども・女性・障がい者支援センター（シェルター）または高齢者施設等への一時保護等の方法も考えられます。

【緊急時における対応フロー図】



#### (4) 高齢者の保護

##### ア 養護者との分離

高齢者の生命や身体に関わる危険性が高く、放置しておくとは重大な結果を招くおそれが予測される場合や、他の方法では虐待の軽減が期待できない場合などには、高齢者を保護するため、養護者等から分離する手段を検討する必要があります。

また、これによって、高齢者の安全を危惧することなく養護者に対する調査や指導・助言を行うことができたり、一時的に介護負担等から解放されることで養護者も落ち着くことができるなど、援助を開始する動機づけにつながる場合もあります。

(対応体制)

事例によっては可能な限り速やかに分離することが必要な場合もあり、そのような場合には直ちに対応することが必要です。また、休日や夜間に関わりなくできる限り速やかに対応することを原則とする必要があります。

### (保護・分離の手段)

虐待を受けた高齢者を保護・分離する手段としては、契約による介護保険サービスの利用（短期入所、施設入所等）、やむを得ない事由等による措置（特養、養護、短期入所等）、医療機関への一時入院、市町独自事業による一時保護などの方法が考えられます。

高齢者の心身の状況や地域の社会資源の実情に応じて、保護・分離する手段を検討することが必要となります。

### 【家族分離の手段の例】

対応手段	備 考
契約によるサービス利用	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本人の同意や成年後見制度の活用等によって、契約によるサービス利用を行う。</li><li>• ショートステイを利用して、その間に家族関係の調整を行い、契約形態もっていくなどの工夫が必要。</li></ul>
緊急一時保護	<ul style="list-style-type: none"><li>• 市町が特別養護老人ホームのベッド等を確保して実施する緊急一時保護事業を利用し、一定期間被虐待者を保護する。</li><li>• 自費負担による有料老人ホームのショートステイもある。</li><li>• 自立している高齢者の女性が夫から暴力を受けている等の場合は、長崎県女性相談センターの一時保護を利用することができる。</li></ul>
やむを得ない事由による措置	<ul style="list-style-type: none"><li>• 老人福祉法に基づく市町の決定事項として、虐待等の理由により契約による介護サービスの利用が著しく困難な65歳以上の高齢者について、市町が職権を以って介護サービスの利用に結びつけるもの。</li><li>• 家族分離の効果があるサービス種類としては、特別養護老人ホーム、短期入所生活介護、認知症対応型共同生活介護等がある。</li></ul>
養護老人ホーム入所	<ul style="list-style-type: none"><li>• 65歳以上の者であって、環境上の理由及び経済的な理由により居宅での生活が困難な人を入所させる施設。</li></ul>
軽費老人ホーム入所	<ul style="list-style-type: none"><li>• 老人福祉法に規定される老人福祉施設で、低額な料金で、家庭環境、住宅事情等の理由により居宅において生活することが困難な者を入所させ、日常生活上必要な便宜を供与する施設。</li></ul>
公営住宅入居	<ul style="list-style-type: none"><li>• 公営住宅は原則として、同居親族があることが入居の条件だが、DV等の虐待被害者や知的障害者、精神障害者、身体障害者など、「特に居住の安定を図る必要がある者」には、単身での入居が認められる。</li><li>• 高齢者の場合、介護保険サービス等を使用することで在宅生活を送ることが可能な場合は、単身でも入居可能。</li></ul>
保護命令	<ul style="list-style-type: none"><li>• 配偶者からの暴力の場合で、「被害者が更なる暴力により、生命又は身体に重大な危害を受けるおそれ大きい場合」に、それを防止するため、地方裁判所が被害者からの申立により暴力を振るった配偶者に対し発する命令。保護命令に違反した場合は、1年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処せられる（「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」第10条、第29条）。</li></ul>

(参考)：「東京都高齢者虐待対応マニュアル」(東京都)

## イ やむを得ない事由による措置

### ① やむを得ない事由による措置を行う場合

サービス利用契約を結ぶ能力に欠ける認知症高齢者である場合や、要介護認定を待つ時間的猶予がない場合などについて、高齢者を虐待から保護し権利擁護を図るためには、適切に「やむを得ない事由による措置」の適用を行う必要があります。

高齢者虐待防止法では、通報等の内容や事実確認によって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など、高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るうえで必要がある場合は、適切に老人福祉法第10条の4（居宅サービスの措置）、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。

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

#### 【やむを得ない事由による措置のサービス種類】

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

いずれの場合が老人福祉法に規定する「やむを得ない事由」に該当するかについては、老人福祉法施行令に規定されています。（特別養護老人ホームを除く。）

①65歳以上の者であって介護保険法の規定により当該措置に相当する居宅サービスに係る保険給付を受けることができる者が、やむを得ない事由（※）により介護保険の居宅サービスを利用することが著しく困難であると認められる場合

（※）政令に定める「やむを得ない事由」とは、事業者と「契約」をして介護サービスを利用することや、その前提となる市町に対する要介護認定の「申請」を期待しがたいことを指します。

②65歳以上の者が養護者による高齢者虐待を受け、当該養護者による高齢者虐待から保護される必要があると認められる場合、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の軽減を図るための支援を必要と認められる場合

（「介護保険法施行令等の一部を改正する政令」（平成18年政令）により老人福祉法施行令を改正して規定）

高齢者虐待のケースでは、①に該当するケースとして措置が行われることが中心であると考えられますが、②の規定を追加したことにより、老人福祉法に基づく措置は、要介護者又は要介護認定を受けうる者のみならず、例えば、高齢者虐待により一時的に心身の状況に悪化を来たしてはいるものの、要介護認定を受けう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適用できることを明確にしました。なお、政令に委任していない特別養護老人ホームへの措置についても同趣旨であると解されます。

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

- 高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる場合など、当該高齢者の保護を図るため必要がある場合に措置を行います。
- 措置の際、虐待者の同意は必要とせず、措置先は虐待者に伝える必要はありません。
- 本人の同意は事実上必要ですが、判断能力が不十分な場合は措置が可能です。
- 本人が費用負担できない場合でも措置が可能です。

## ② 養護老人ホームへの措置

なお、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、養護老人ホームに措置することもあり得ます。

## ③ 虐待を受けた高齢者の措置のために必要な居室の確保

### ○法的根拠

高齢者虐待防止法では、市町は、養護者による虐待を受けた高齢者について、老人福祉法の規定による措置を行うために必要な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10条）。

### ○居室の確保等

高齢者虐待防止法第10条に規定する「居室を確保するための措置」としては、地域によってベッドの空き状況などが異なることから、各自治体の状況に応じた工夫がなされることが期待されます。いずれにしても、介護報酬の取扱いとして、介護老人福祉施設が高齢者虐待に係る高齢者を入所させた場合には、定員を超過した場合でも減算の対象とならないことを、市町が事業所に対して周知することもこれに該当します。

※管内の施設が限られており、養護者に居場所がわかってしまう可能性がある場合、広域的な調整を行うなど、県の支援が求められます。

#### 【高齢者虐待と定員超過の取扱いについて】

(指定基準の取扱い)

○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）（抄）

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。

(報酬の取扱い)

○指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（短期入所サービス及び特定施設入居者生活介護に係る部分）及び指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（平成12年3月8日老企第40号）

第2の1（3）⑤

災害、虐待の受入れ等やむを得ない理由による定員超過利用については、当該定員超過利用が開始した月（災害等が生じた時期が月末であって、定員超過利用が翌月まで継続することがやむを得ないと認められる場合は翌月も含む。）の翌月から所定単位数の減算を行うことはせず、やむを得ない理由がないにもかかわらずその翌月まで定員を超過した状態が継続している場合に、災害等が生じた月の翌々月から所定単位数の減算を行うものとする。

### （5）成年後見制度の市町村長申立

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「市町申立」といいます。）を行うことが規定されています（第9条）。

成年後見制度市町村長申立マニュアル（長崎県）参照

## 3 対応段階

### ⑥ 対応方針に沿った対応の実施

#### （1）情報収集と虐待発生要因・課題の整理

初動期段階の評価会議の結果、虐待状況や要因、高齢者本人や養護者等の状況をアセスメントした結果をもとに、虐待対応計画を作成し、具体的な虐待要因（リスク）の解消に必要な支援を行います。

### ①対応段階における情報収集と整理

虐待発生要因の明確化と、高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けた課題やニーズの明確化を目的として情報収集を行います（初動期段階の事実確認目的が異なる点に注意する。）

### ②虐待発生要因の明確化

虐待は、個々の虐待発生リスクが高齢者と養護者、家族関係、近隣・地域住民等との関係、地域の社会資源との関係など、それぞれの関係性のなかで相互に作用し合って発生するものです。従って、まずは収集した個々の情報から虐待発生のリスクを探り、次にそれらの相互の関係性をみることで、虐待の発生の要因を明確にすることで、虐待解消に向けた課題が明らかになります。

### ③高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けた課題やニーズの明確化

虐待発生要因を特定し、虐待が解消できたら、高齢者の安心した生活に向けて他に必要な対応課題やニーズはないかどうかを見極める必要があります。その際、高齢者本人の意思や希望、養護者・家族の意向について丁寧に把握することが重要になります。そして、高齢者と養護者・家族の関係性、近隣・地域住民や地域の社会資源等の情報についても、再度、高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けた可能性や課題といった視点から整理・分析することが重要です。そのうえで、どのような形態での虐待対応の終結が可能かについて虐待対応ケース会議で検討し、終結までの計画的支援を行います。

## ア 継続した見守りと予防的な支援

市町の担当職員等による定期的な訪問を継続し、高齢者本人と養護者等の状況を確認・再評価しながら相談に応じ、適切なサービス等の利用を勧めます。介護負担による疲れやストレスが虐待の要因となっている例も少なくないため、養護者等に対して相談に応じたり、家族会等への参加を勧めるなど、介護負担の軽減を目的とした対応が考えられます。

## イ 介護保険サービスの活用（ケアプランの見直し）

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

特に、養護者の負担感が大きい場合には、ショートステイやデイサービスなど、養護者が高齢者と距離をとることができ、休息する時間が持てるサービスを積極的に利用するよう勧めます。

ケアプランを見直すことで、時間をかけて養護者を巻き込みながら状況の改善を図ることが効果的な場合もあります。

## ウ 介護技術等の情報提供

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

## エ 専門的な支援

養護者や家族に障害等があり、養護者自身が支援を必要としているにもかかわらず十分な支援や治療を受けられていなかったり、経済的な問題を抱えていて債務整理が必要な場合などは、それぞれに適切な対応を図るため、専門機関からの支援を導入します。特に、高齢者あるいは養護者に認知症やうつ傾向、閉じこもりなどの症状がみられる場合には、専門医療機関への受診へつなげて医療的課題を明らかにすることが重要です。医療的な課題や疾患特性を考慮しない支援は状況を悪化させる場合もありますので、高齢者の状態を正確に把握した上で適切な支援を検討することが重要です。

## （２）対応段階の評価会議

### ⑦ 評価会議

対応する課（センター）のコアメンバー会議に参加した者は、会議で決定した支援・対応方針の実施状況や対応により、虐待が解消し、高齢者の安全確保がなされたかどうかを確認します。

会議には必要に応じて庁内関係部署、関係機関に参加を要請します。虐待が解消するまで、④コアメンバー会議及び⑦評価会議の開催を繰り返し実施します。

## 【会議で協議、確認すべき事項】

### ○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町村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、又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になっていないか。

（参考）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（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 中央法規出版）

## 4 終結段階

### 8 虐待対応の終結

虐待対応の終結は、7 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及び高齢者が安心して生活を送るために必要な環境が整ったことを確認し、終結の判断とします。

ただしこれは虐待対応としての終結の目安であり、高齢者が住み慣れた地域で安心して尊厳ある生活を送る権利を保障するために、必要に応じて、権利擁護対応や包括的・継続的ケアマネジメント支援に移行する必要があります。その場合、地域包括支援センターの関与の検討、関係機関との連絡体制の構築を意識して、適切な関与、引き継ぎを行います。

## 5 養護者（家族等）への支援

### （1）養護者（家族等）支援の意義

高齢者虐待事例への対応は、虐待を行っている養護者も何らかの支援が必要な状態にあると考えて対応することが必要です。

養護者に対する支援を行う際には、以下の視点が必要です。

- ① 養護者との間に信頼関係を確立する
- ② 介護負担・介護ストレスの軽減を図る、ねぎらう
- ③ 養護者自身の抱える課題への対応

### （2）家族関係の回復・生活の安定

養護者支援のためのショートステイ居室の確保

○法的根拠

高齢者虐待防止法では、市町村は、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）

直接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つながりうる場合、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すべきです。

## 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への対応

#### （1）相談・通報等

養介護施設従事者等による虐待に関する通報等の内容について、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。

\*通報受付時に確認すべき情報項目についてチェックリスト化するとともに、通報者への

対応（特に、内部通報や匿名通報の場合等）に関する留意事項について事前に準備しておくことが重要です。また、当該高齢者が施設より不利益を被ることをおそれて家族から事実確認の拒否があったとしても、高齢者の安全確保が優先されますから、的確な方法で事実確認と安全確保を行うことが求められます。

\*高齢者が入所中の養介護施設等の所在地と、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、養介護施設等の所在地の市町村が行います。家族等がいる市町村に通報があった場合、速やかに養介護施設所在地の市町村に引き継ぎます。施設に入所中の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。

（資料編 P38～40 参照）

【通報時に把握できるとよい情報例（不明確な場合は、推測でも可）】

虐待を受けた疑いのある高齢者について	①氏名 ②性別 ③年齢 ④心身状況 ⑤意思疎通の可否 ⑥虐待行為への意向 ⑦家族等の状況 ⑧その他特記事項・特徴
虐待を行った疑いのある職員について	①～④同上 ⑤職種・職位、経験年数 ⑥言葉遣い ⑦その他特記事項・特徴
虐待行為について	①発生日時・頻度・場所 ②具体的内容 ③他の目撃者 ④証拠の有無
施設の状況について	①施設の雰囲気 ②職員の人数（人手の様子） ③職員間の関係性が悪くないか ④衛生状況 ⑤身体拘束の有無と対応について ⑥施設名などの基本情報

【通報等を受け付ける職員の対応例】

通報者の心情や立場への配慮	通報者が戸惑いや不安を抱え、意を決し連絡していることに留意し、支持的な対応を行います。将来的に協力を依頼する可能性を視野に入れ、通報者の連絡先を確認するとともに、対応した担当者名を伝えます。
内部・匿名通報への対応	<u>守秘義務</u> 、 <u>通報等の不利益取り扱いの禁止</u> 、 <u>公益通報者保護</u> 、 <u>通報義務</u> について説明し、安心して話せるよう配慮します。

曖昧な表現の数値化	「夜、怒鳴り声が聞こえる」といった通報の場合、「何回聞いたか」、「何時頃か」など可能な範囲で数字に置き換えて確認します。
通報者等へのフィードバック	通報者等が調査結果等を求める場合には、可能な範囲で報告しますが、守秘義務や個人情報保護との関係から、報告できないことがあることを伝えます。

相談通報時のポイント（通報義務と通報者保護の視点）

①高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等に対し、当該施設・事業所において業務に従事する養介護施設従事者等から高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに市町村に通報しなければならないという通報義務があります(21条)。

②養介護施設の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り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・事業者には通報者を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。

通報等の留意点詳細は 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』平成30年3月P81～をご参照してください。

## (2) 事実確認

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。基本的には、当該養介護施設等への指定権限等の有無に関わらず、通報を受けた市町村が行います。その中でも、利用者の生命・安全に関わる等の緊急性の高い事案については、迅速に対応することが必要です。ただし、当該市町村が指定権限を有していない場合は、指定権限等を有する都道府県と連携し実施します。

①方法については、通報の内容や当該養介護施設等の状況に応じ、以下の中から適切なものを実施します。

- ・高齢者虐待防止法第21、22条及び厚生労働省令を踏まえて当該養介護施設等の任意協力による調査（事実確認）

- ・介護保険法第23条、「実地指導」
- ・介護保険法第76条・老人福祉法第18条等「監査」
- ・指定介護療養型医療施設の開設者等に対する監査：介護保険法附則第130条の2第1項
- ・介護医療院の開設者等に対する監査：改正後の介護保険法114条の2

②調査目標は、通報等の内容に関する事実の確認と通報以外の不適切なケアや権利侵害等の有無を確認し、虐待発生の背景となっている養介護施設や事業所の問題を明らかにする調査でもあり改善指導に必要となります。

③面接調査対象は、当該高齢者及びその他の利用者、施設長、管理者、主任、リーダー、虐待を行った疑いのある施設従事者、その他の施設従事者等

#### ④確認すべきもの

##### ○当該高齢者に対するサービス提供状況

- ・当該高齢者の生活状況 ・介護日誌 ・預かり金記録 ・アセスメント記録
- ・職員の対応状況 ・業務日誌 ・看護記録 ・介護サービス計画
- ・身体拘束の記録 ・支援計画 ・ケアプラン等

##### ○虐待を行った疑いのある職員の勤務状況等 ○通報等の内容に係る事実確認、状況の説明 ○職員の勤務体制

##### ○その他必要事項

- ・事故やヒヤリハット報告書 ・入所契約 ・職員会議録 ・見取り図
- ・苦情相談記録 ・虐待防止委員会と事故防止委員会記録
- ・研修計画と実施記録（虐待防止や認知症に関する研修）

なお、居室配置やフロア、浴室、トイレ、廊下、物品の配置、衛生状態等、虐待や不適切なケアにつながるおそれのある構造上の問題はないか、職員の様子から組織体制、管理、運営上の問題はないか等、養介護施設・事業所内の全体状況を把握することが必要です。

事実確認の為に面接調査票やチェックリスト(聞き取りシート)については、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手引き〔帳票・事例編〕中央法規』を参照してください。

#### ⑤調査を行う際の留意点

- ・複数職員による訪問調査
- ・医療職の立ち会い
- ・高齢者、養介護施設等への十分な説明
- ・高齢者や養介護施設従事者等の権利、プライバシーへの配慮

### (3) 虐待対応ケース会議の開催

事実確認の結果に基づく虐待の有無の判断と緊急性の判断、対応方針の決定は、事実確認に参加した養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署（管理職を含む）、介護保険担当部署職員及びその他関連メンバーによる虐待対応ケース会議で行います。虐待の有無の判断は、虐待の定義類型に照らし行います。緊急性の判断を行い、必要な場合は高齢者の保護を行います。虐待が認められた場合はもちろん、虐待が認められなくとも、運営基準違反行為や不適切なケアが認められる場合には、養介護施設等に対し、改善指導を行う必要があります。

また、再発防止に向けた指導内容は、虐待や不適切なケアが発生した直接的な原因とともに、養介護施設等の管理運営体制など背景要因を含めて検討する必要があります。

同時に高齢者保護のために親族による身元引受や成年後見制度を検討します。その際に併せて市長村申立てによる成年後見制度活用が必要な場合は、『成年後見制度 市町村長申立マニュアル（長崎県）』P7を参照してください。

### (4) 改善計画

養介護施設等に対し、訪問調査の結果を報告するに当たり、改善が必要と考えられる事項と指導内容を通知します。

養介護施設等は、通知を受けて定められた期限内に指導内容に対する改善計画書を提出します。

市町は、提出された改善計画が指導内容に対し具体的な行動計画に基づいた取組内容が記載されているか確認をし、具体性に欠ける計画書の場合は、修正の指導をします。また、改善計画書においてはそれぞれの行動計画に期限を設け、進捗の確認ができる形で提出を促します。

## (5) 評価会議・モニタリング

養介護施設等の改善取組を継続させるために、例えば、定期的に苦情対応の第三者委員や介護相談員などの訪問による高齢者の生活状況の確認、養介護施設等内に設置した虐待防止委員会等での改善取組状況の点検等の結果をその都度市町に報告してもらうよう依頼し、改善取組に対するモニタリングを行うことが必要です。

改善計画受理後、達成目標期日が経過した段階で、市町は、当該養介護施設等を訪問し、実施している高齢者虐待の再発防止に向けた改善取組の評価を行います。

改善取組が滞っていたり、改善意識が見られなかったりする場合は、県と連携して改善勧告や改善命令などの権限を行使し、養介護施設等の改善取組を促すことが必要です。

## (6) 終結

最終的に必ず終結の判断を行います。モニタリングを実施しながら虐待防止の取組みが継続的に実施できる体制の整備ができていることを確認します。

## (7) 市町から県への報告

基本的に高齢者虐待の事実が認められた事例のみを報告しますが、養介護施設等の協力を得られない等、県と協同する必要がある場合は、早期に報告し協同での対応を検討します。

### 【県へ報告すべき事項（厚生労働省令で規定）】

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>①虐待の事実が認められた養介護施設等の情報（名称、所在地、サービス種別）</li><li>②虐待を受けた高齢者の状況（性別、年齢、要介護度その他の心身の状況）</li><li>③確認できた虐待の状況（虐待の種別、内容、発生要因）</li><li>④虐待を行った養介護施設従事者の氏名、生年月日及び職種</li><li>⑤市町が行った対応</li><li>⑥虐待を行った施設・事業所において改善措置が行われている場合にはその内容</li></ul> |
|---|

## (8) 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「生命又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と考えられます。

「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）

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○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</li><li>○非代替性：身体拘束以外に代替する介護方法がないこと</li><li>○一時性：身体拘束は一時的なものであること</li></ul> |
|---|

### ※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ぬとされています。（平成30年度施行）

- ・身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会等を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・概要詳細及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』（平成30年3月）P96をご参照してください

資料編

高齢者虐待相談受付票

受付日	年 月 日 ( ) 時 分 ~ 時 分		受付者	部署 氏名		
対象者基本項目	氏名	(男・女)		生年月日	M・T・S 年 月 日 ( 歳)	
	住所	町		連絡先:		
	介護認定	1 なし 2 申請中 3 あり (要支援 ____・要介護 ____)		担当	ケアマネジャー	
		障害	1 なし 2 あり (身体・精神・知的 ____ 級)		介護保険 利用状況	
	経済状況		1 よい 2 普通 3 悪い 4 わからない			
		1 年金 2 生活保護 3 その他 ( )				
家庭環境						
身体等の状況	健康状態	病歴・かかりつけ医等:				
	性格等					
	日常生活動作	*歩行	1 自分で可	2 一部介助	3 全介助	
		*排泄	1 自分で可	2 一部介助	3 全介助	
		*食事	1 自分で可	2 一部介助	3 全介助	
		*入浴	1 自分で可	2 一部介助	3 全介助	
		*着脱衣	1 自分で可	2 一部介助	3 全介助	
認知症	*記憶障害 1 軽度 2 中度 3 重度 *失見等 1 軽度 2 中度 3 重度					
精神症状	心気症状・不安・焦燥・抑うつ・興奮・幻覚・妄想・せん妄・睡眠障害					
問題行動	*攻撃的行為	1 軽度	2 中度	3 重度	*自傷行為 1 軽度 2 中度 3 重度	
	*火の扱い	1 軽度	2 中度	3 重度	*徘徊 1 軽度 2 中度 3 重度	
	*不穏興奮	1 軽度	2 中度	3 重度	*不潔行為 1 軽度 2 中度 3 重度	
	*失禁	1 軽度	2 中度	3 重度	*その他 ( )	
家族・親族の状況	家族	氏名	続柄	年齢	居住	職業、身体・心理状況、性格等
					同・別	
					同・別	
					同・別	
					同・別	
	親族	家族構成図				

	家族 関係				
虐待 の 状 況	虐待の 種類	1 身体的虐待 殴る、蹴る、つねる、身体拘束、抑制、薬を過剰に飲ませる、他（ ） 2 介護・世話の放棄・放任 入浴させない、オムツ交換しない、十分な食事を与えない、劣悪な住環境、 介護・医療サービスの制限、他（ ） 3 心理的虐待 暴言、威圧、屈辱、強迫、嫌がらせ、無視、他（ ） 4 性的虐待 下半身を裸にして放置、性器への接触、セックスの強要、他（ ） 5 経済的虐待 現預金等の使用制限、対象者の現預金を使う、所有物の無断処分、他（ ）			
	虐待頻度	1 ほぼ毎日 2 1週間に数回 3 1ヶ月に数回 4 その他 ( )			
	緊急性の 有無	1 本人が保護救済を強く求めている 2 生命又は身体に重大な危険が生じている、又はそのおそれがある 3 緊急性はないが、処遇困難である 4 その他 ( )			
	養護者	氏名	続柄	虐待の自覚	虐待の要因
		①		あり・なし・不明	
		②		あり・なし・不明	
		③		あり・なし・不明	
虐待の 経過					
本人の 希望					
対 応 記 録					
担当者		対応日	年 月 日	処理No.	

# 虐待予防・発見チェックシート（第2版）

記入日 年 月 日

確認場所： 居宅 来所 その他（ ）

確認者（記入者に○）

確認時の虐待者の有無： 有 無 その他（ ）

高齢者本人氏名	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	年 月 日	歳
<b>1 身体的虐待</b>		サイン：当てはまるものがあれば○で囲む			
あざや傷の有無	頭部に傷、顔や腕に腫脹、身体に複数のあざ等				
あざや傷の説明	つじつまが合わない、求めても説明しない、隠そうとする等				
行為の自由度	自由に外出できない、自由に家族以外の人と話すことができない等				
態度や表情	おびえた表情、急に不安がる、家族のいる場面いない場面で態度が異なる				
話の内容	「怖い」「痛い」「怒られる」「家にいたくない」「殴られる」といった発言等				
支援のためらい	関係者に話すことを躊躇、話す内容が変化、新たなサービスは拒否等				
<b>2 放棄・放任</b>		サイン：当てはまるものがあれば○で囲む			
住環境の適切さ	異臭がする、極度に乱雑、ベタベタした感じ、暖房の欠如等				
衣服、寝具の清潔さ	着の身着のまま、濡れたままの下着、汚れたままのシーツ等				
身体の清潔さ	身体の異臭、汚れのひどい髪、皮膚の潰瘍、のび放題の爪等				
適切な食事	やせが目立つ、菓子パンのみの食事、余所ではガツガツ食べる等				
適切な医療	家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない等				
高齢者に対する態度	必要であるが未利用、勧めても無視あるいは拒否、必要量が極端に不足等				
高齢者への話の内容	援助の専門家と会うのをさける、話したがない、拒否的、専門家に責任転嫁等				
<b>3 心理的虐待</b>		サイン：当てはまるものがあれば○で囲む			
体重の増減	急な体重の減少、やせすぎ、拒食や過食が見られる				
態度や表情	無気力な表情、なげやりな態度、無表情、急な態度の変化等				
話の内容	話したがない、自分を否定的に話す、「ホームに入りたい」「死にたい」などの発言等				
適切な睡眠	不眠の訴え、不規則な睡眠等				
高齢者に対する態度	冷淡、横柄、無関心、支配的、攻撃的、拒否的等				
高齢者への話の内容	「早く死んでしまえ」など否定的な発言、コミュニケーションをとろうとしない等				
<b>4 性的虐待</b>		サイン：当てはまるものがあれば○で囲む			
出血や傷の有無	生殖器等の傷、出血、かゆみの訴え等				
態度や表情	おびえた表情、怖がる、人目をさけたがる等				
支援のためらい	関係者に話すことをためらう、援助を受けたがらない等				
<b>5 経済的虐待</b>		サイン：当てはまるものがあれば○で囲む			
訴え	「お金をとられた」「年金が入ってこない」「貯金がなくなった」などの発言等				
生活状況	資産と日常生活の大きな落差、食べるものにも困っている、年金通帳・預金通帳がない等				
支援のためらい	サービス利用負担が突然払えなくなる、サービス利用をためらう等				
<b>6 その他</b>		サイン：当てはまるものがあれば○で囲む			

（参考）首都大学東京：副田あけみ教授作成の様式を一部修正 東京都老人総合研究所作成



### 【高齢者虐待のレベルと介入のステージ】

虐待のレベルに応じた支援・対応策は概ね次のようになります。

※ **高齢者虐待リスクアセスメントシート**に基づきレベルを判断していきます。

**〇レベル1** 不十分な介護・知識等 → 見守り・指導等

(アセスメントシート：イエロー③)

**〇レベル2** 養護者のストレス・介護疲れ、家庭内の関係悪化等 → 介護保険サービス提供等

(アセスメントシート：イエロー②)

**〇レベル3** 養護者の極度のストレス・介護疲れ、家庭内の関係崩壊状態等 → 一時分離

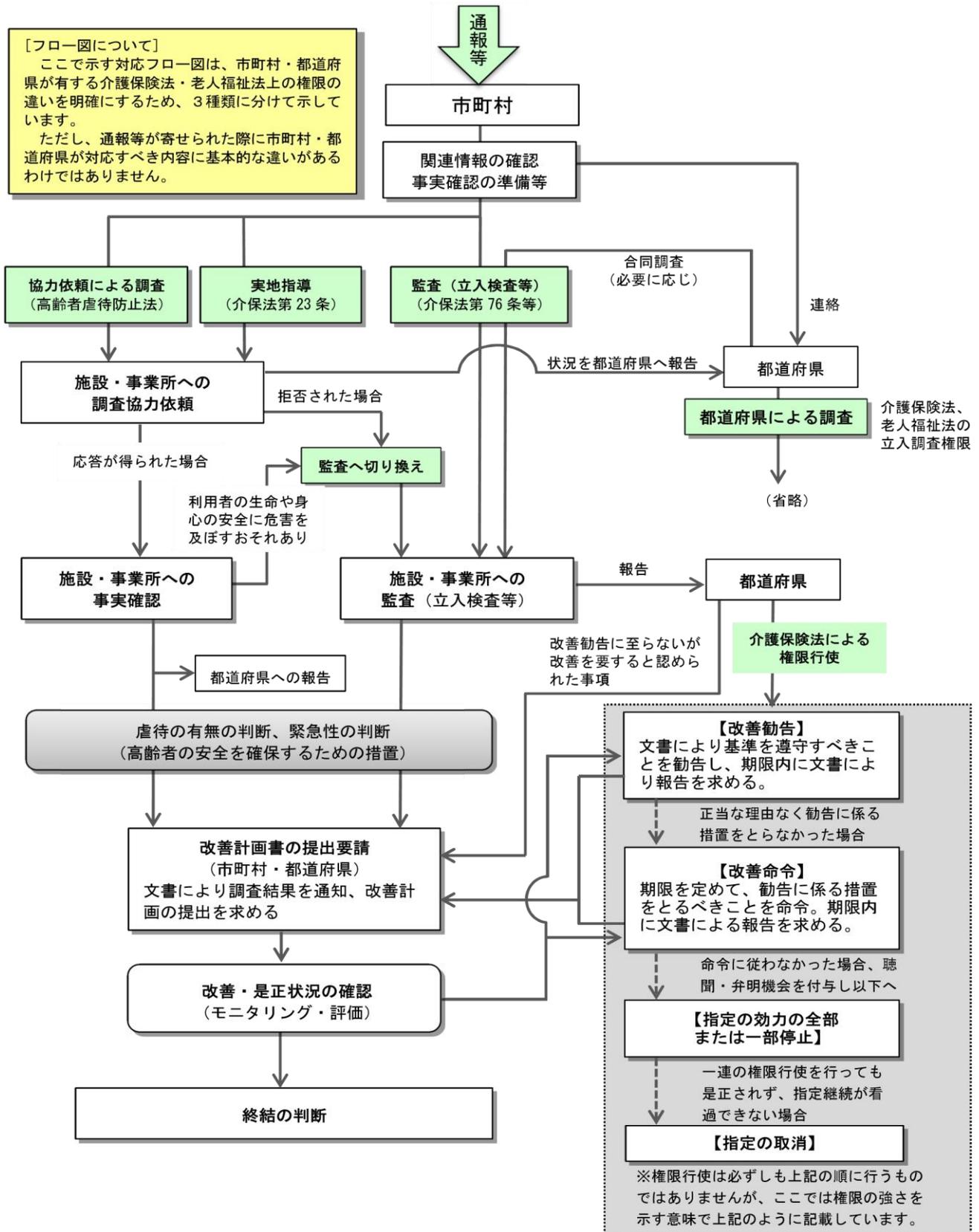
(アセスメントシート：イエロー①)

**〇レベル4** あざ・怪我・火傷等(生命又は身体に重大な危険) → 分離・保護

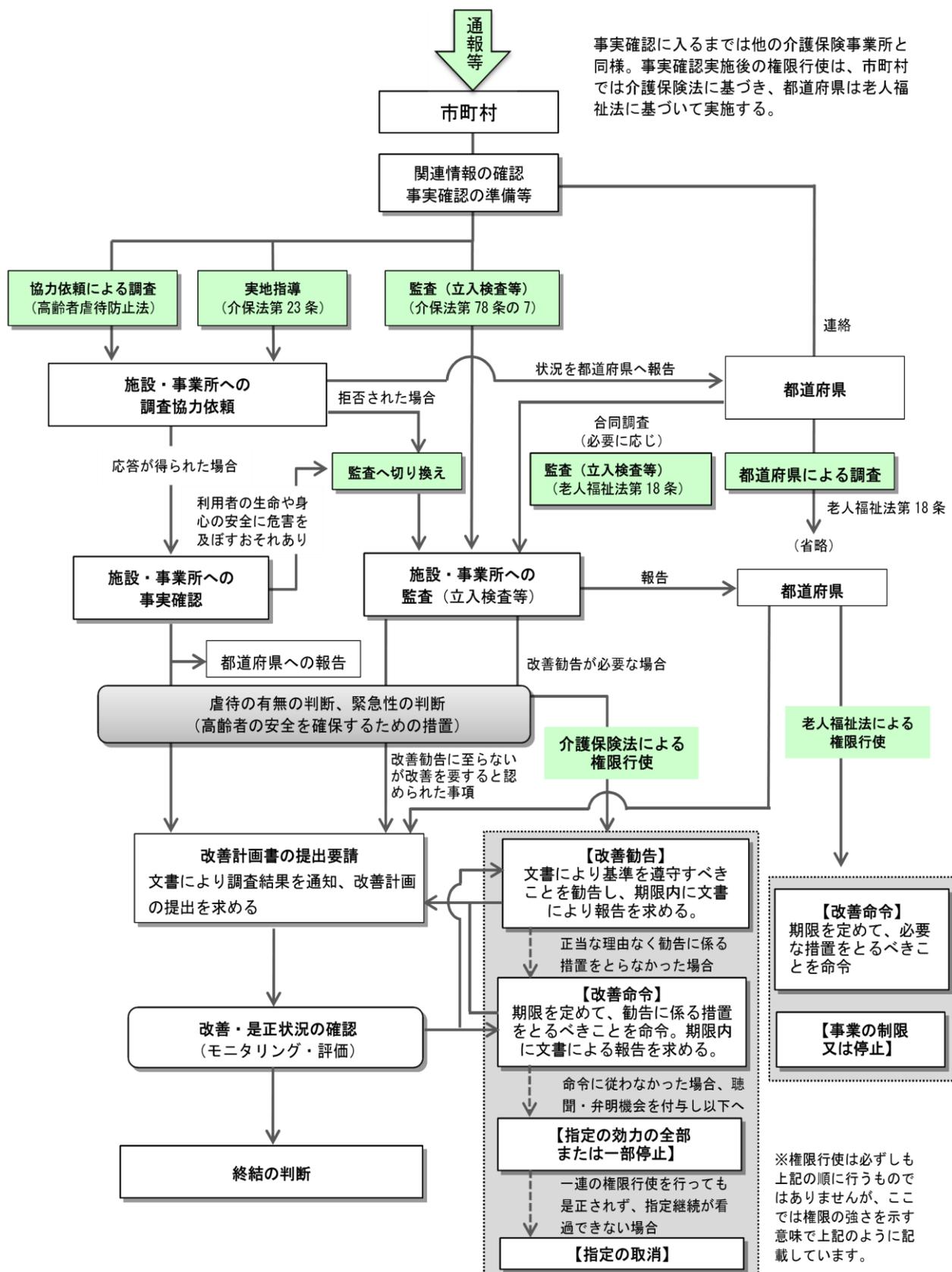
(アセスメントシート：レッド)

虐待のレベル	支援方法	主な支援方針
レベル1	見守り・指導等 ↓ 介護保険サービス提供等 ↓ 一時分離 ↓ 分離・保護	地域包括支援センター職員、保健師等による家庭訪問などで、実態把握や安否確認を行いながら、対象者に対して虐待防止のための見守りや支援、生活指導等を行います。
レベル2		介護保険サービスや福祉サービス等を利用させます。養護者からの虐待等によって介護保険サービスを利用できない高齢者に対しては、市長の措置により利用させることができます。 また、高齢者の意思を尊重しながら、家族関係の修復に努めます。
レベル3		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場合や、一時的に在宅生活が困難な場合は、短期入所等を利用し、高齢者の保護や養護者の負担軽減を図ります。
レベル4		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、高齢者を迅速に保護する必要があります。短期入所等を利用して一時的に養護者と分離し、保護するとともに、その間にその後の支援・対応方針の検討を行います。 在宅生活が困難な場合には、市長の措置等により養護老人ホームや特別養護老人ホームへ入所させることなどができます。

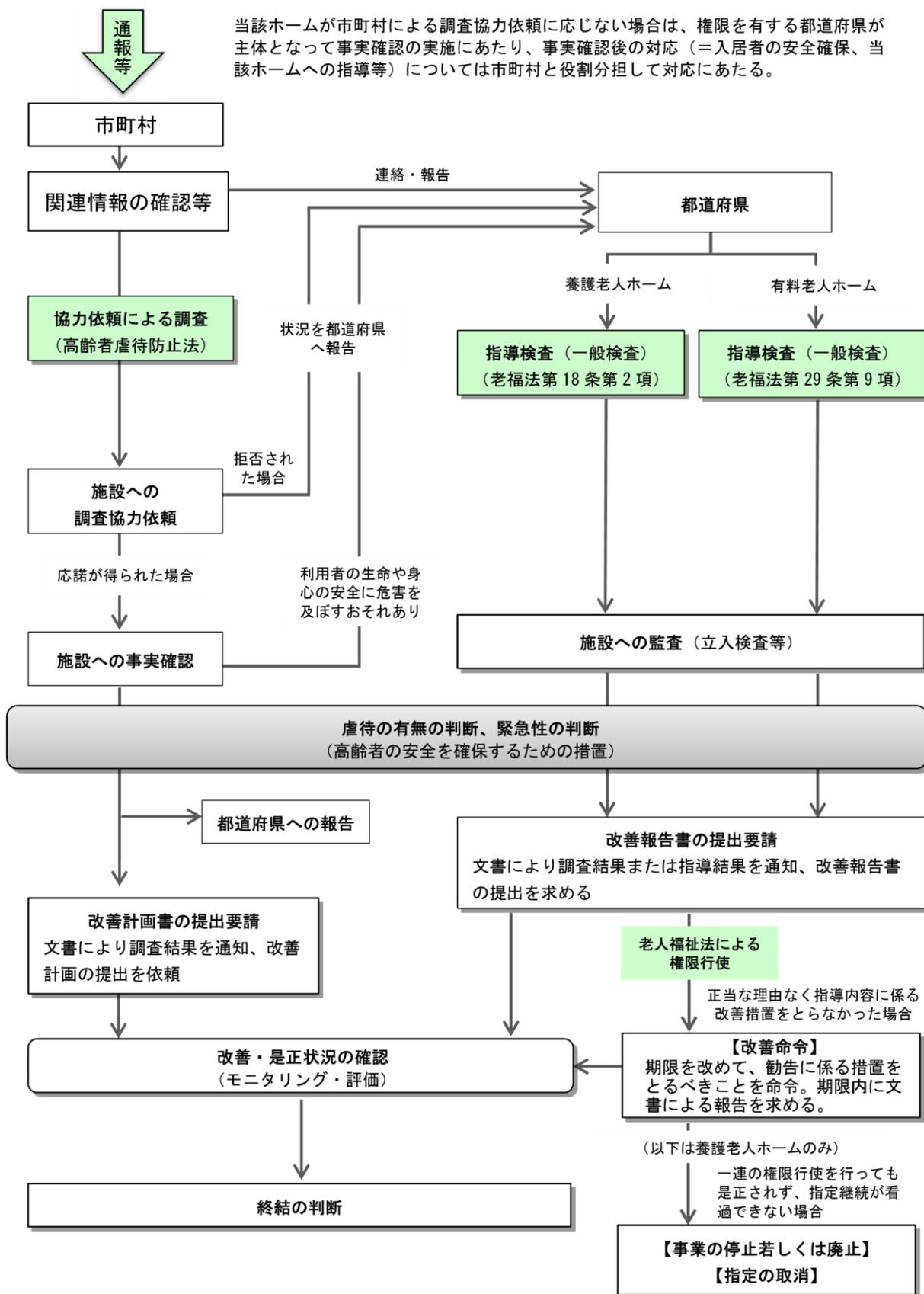
養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応の概略を示します。都道府県が指定権限を有する介護保険施設・事業所の場合



市町村が指定権限を有する地域密着型介護保険事業所の場合



介護保険事業所として未指定の養護老人ホーム、有料老人ホーム（含む未届施設）の場合



【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、事業者であった者、従業者であった者に対する報告徴収 ・立入検査等
	第 76 条の 2	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第 77 条	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第 78 条の 7	市町村長	指定地域密着型サービス事業者、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	指定地域密着型サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第 83 条	都道府県知事・市町村長	指定居宅介護支援事業者、事業者であった者、従業者であった者に対する報告徴収 ・立入検査等
	第 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に対する指定取消・指定の効力停止
第 90 条	都道府県知事・市町村長	指定介護老人福祉施設、施設開設者、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に対する指定取消・指定の効力停止
第 100 条	都道府県知事・ 市町村長	介護老人保健施設の開設者、管理者、医師その他の従業者に対する報告徴収・立入検査等
第 103 条	都道府県知事	介護老人保健施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令
第 104 条	都道府県知事	介護老人保健施設に対する許可取消・許可の効力停止
第 115 条の 7	都道府県知事・ 市町村長	指定介護予防サービス事業者、事業者であった者、従業者であった者に対する報告徴収・立入検査等
第 115 条の 8	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
第 115 条の 9	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
第 115 条の 1 7	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者、事業者であった者、従業者であった者に対する報告徴収・立入検査等
第 115 条の 1 8	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
第 115 条の 1 9	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
第 115 条の 2 7	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 2 8	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 2 9	市町村長	指定介護予防支援事業者に対する指定取消・指定の効力停止

※指定介護療養型医療施設の開設者等に対する報告徴収・立入検査等：介護保険法附則第 130 条の 2 第 1 項

※指定介護療養型医療施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令：介護保険法附則第 130 条の 2 第 1 項

※指定介護療養型医療施設の指定取消・指定の効力停止：介護保険法附則第 130 条の 2 第 1 項

※介護医療院の開設者等に対する報告徴収・立入検査等：改正後の介護保険法第 114 条の 2（平成 30 年 4 月 1 日施行）

※介護医療院の開設者に対する勧告・公表・措置命令：改正後の介護保険法第 114 条の 5（平成 30 年 4 月 1 日施行）

※介護医療院の許可取消・許可の効力停止：改正後の介護保険法第 114 条の 6（平成 30 年 4 月 1 日施行）

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. 中央法規出版、2011、207p. p84-85.

## 高齢者の相談に関する窓口

種別	相談機関	所在地	電話番号	相談日	相談内容	料金
法律	長崎県弁護士会 法律相談	長崎市栄町1-25 長崎MSビル4階	095-825-9292 要予約(予約時間) 月曜10時～16時 休日の場合は 火曜日から受付	水(夜間) 17時～20時 土曜日 13時～16時	定員6名で予約 が必要(同一内 容2回まで)	20分 程度 無料
	無料法律相談 民事法律扶助 相談	法テラス長崎 長崎市栄町1-25長崎MSビル 2階	050-3383-5515 平日9時～17時に電 話予約	月・水・金 13時～16時	収入が一定基準 以下の人(民事 事件が対象)同 一内容3回まで	30分 程度 無料
	司法書士会総 合 相談センター 長崎	長崎市興善町 4-1 興善ビル8階	095-823-4895 要予約 受付9時～17時	火・木曜日 13時～15時	多重債務、悪質 商法など消費者 問題など市民に 密着した法律問 題、法テラスと の連携	30分 程度 無料
総合	・長崎こども・ 女性・障がい者 支援センター  ・佐世保こど も・女性・障が い者支援センタ ー	長崎市橋口町 10-22  佐世保市万徳 町10-3	095-846-0560 095-846-0565 (女性支援課)  0956-24-5162	月～金 9時～17時4 5分	心の健康に関す る相談、配偶者 からの暴力に専 任の相談員が対 応	無料
精神保健	いのちの電話 (電話相談の み)		095-842-4343 0120-738-556 (毎月10日のみフ リーダイヤル)	無休 9時～22時 第1、第3土曜 日は24時間	自殺予防を主な 目的とした悩み ごとと電話相談	無料
その他	警察安全相談	長崎県警察本 部内警察安全 総合相談室	095-823-4156 高齢者専用相談 ダイヤル	24時間 当直対応	高齢者からの犯 罪等被害の未然 防止に関する相 談等	無料
総合	長崎県長寿社会 課	長崎市尾上町 3-1	0120-294-210 095-895-2439 高齢者相談専用窓口	平日 9時～17時4 5分	高齢者虐待の通 報、届出や高齢 者施設に対する 苦情等	無料
人権擁護	長崎地方法務局 人権擁護課	長崎市万才町 8-16 長崎法務合同 庁舎	095-826-8127	月～金 8時30分～1 7時 15分	人権に対する困 りごとや心配事 の相談 人権擁護員が対 応	無料
認知症	長崎県認知症 サポートセンター (若年性認知症を含 む)	長崎市茂里町 3-24 長崎県総合福 祉センター3階	095-847-0473	平日 10時～15時	認知症の方、介 護者からの個別 相談、訪問	無料

【引用・参考文献】

- 「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」  
厚生労働省老健局 平成30年3月
- 「市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」  
社団法人日本社会福祉士会、中央法規出版 2012年7月
- 「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、中央法規出版 2011年7月
- 「高齢者虐待防止対応マニュアル」  
松阪市高齢者支援課 令和2年3月
- 「尼崎市高齢者虐待対応マニュアル」  
尼崎市 健康福祉局 福祉部 令和2年2月
- 「成年後見制度 市長申立マニュアル」  
長崎県 令和元年12月

高齢者虐待対応マニュアル

【初版】令和3年3月

【発行】長崎県

【原稿作成】一般社団法人 長崎県社会福祉士会

【協力】長崎県弁護士会 高齢者等権利擁護委員会