

深 川 市
高齡者虐待対応マニュアル

平成 19 年 3 月
平成 31 年 2 月一部改正
深 川 市

目 次

第1章 高齢者虐待とは

1. 高齢者虐待の定義 <P 1>
2. 高齢者虐待の種類 <P 1、2>
3. 虐待への対応における深川市の役割 <P 3>
4. 深川市高齢者虐待防止ネットワークと関係機関の役割 <P 4、5>

第2章 養護者による高齢者虐待への対応

1. 虐待への対応手順 <P 6>
 - (1) 虐待の発見・相談 <P 6>
 - ①発見・通報 <P 7>
 - ②相談・通報・届出の受付 <P 7>
 - ③内部協議 <P 8>
 - (2) 事実確認、緊急性の判断 <P 8>
 - ①事実確認 <P 8>
 - ②コアメンバー会議 <P 9～11>
 - ③立入調査 <P 12>
 - (3) 個別ケース会議 <P 12>
 - (4) 支援の実施 <P 13>
 - ①緊急性が高い場合の支援 <P 13>
 - ②緊急性が低いと思われる場合の支援 <P 13～14>
 - (5) 定期的な訪問等によるモニタリング <P 14>
 - ①情報の集約・共有化 <P 15>
 - ②支援方針の修正 <P 15>
 - ③支援の終結 <P 15>

第3章 養介護施設従事者による高齢者虐待への対応

1. 定義・概略 <P 16>
2. 身体的拘束に対する考え方 <P 17>
3. 養介護施設の設置者および従事者等による義務について <P 18>
 - (1) 養介護施設の設置者等の義務 <P 18>
 - (2) 養介護施設従事者等における虐待の通報義務 <P 18>
4. 高齢者虐待の具体的な対応 <P 19>
 - (1) 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応フロー図 <P 19>
 - (2) 具体的な対応 <P 20>
 - ①相談・通報・届出の受付 <P 20>
 - ②高齢者虐待受付票作成 <P 20>
 - ③虐待の疑いについて協議、緊急対応が必要な可能性の判断 <P 20～21>
 - ④施設・事業所への調査協力要請 <P 21>
 - ⑤当該施設・事業所への事実確認・訪問調査、実地指導 <P 21～25>
 - ⑥ケース検討会議の開催 <P 25>
 - ⑦改善計画書の提出要請 <P 26>
 - ⑧改善・是正状況の確認（モニタリング・評価） <P 26>
 - ⑨終結 <P 26>

第1章 高齢者虐待とは

1. 高齢者虐待の定義

平成18年4月1日から施行された「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「法」という。）では、高齢者が「養護者」や「養介護施設従事者等」から、不適切な行為や扱いによって権利・利益を侵害される状態や、生命、健康、生活が損なわれるような状態におかれることを「高齢者虐待」と定義しています。

また、この法律において「高齢者」とは、65歳以上の者と定義されています。（法第2条第1項）

なお、65歳未満の者であって介護保険法に規定されているサービスの提供を受ける障がい者については「高齢者」とみなして対応することになります。

高齢者虐待防止法 第2条第6項
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、又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者（障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害者をいう。）については、高齢者とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定を適用する。

「養護者」とは高齢者を現に養護する者をいい（法第2条第2項）、「養介護施設従事者等」とは、次の養介護施設や養介護事業に従事する者をいいます（法第2条第5項）。

養介護施設	（老人福祉法） 老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム（ケアハウス）、老人福祉センター、老人介護支援センター、有料老人ホーム、 （介護保険法） 地域密着型介護老人福祉施設、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、地域包括支援センター
養介護事業	老人居宅生活支援事業、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、介護予防・日常生活支援総合事業

2. 高齢者虐待の種類

高齢者虐待は、

- ①身体的虐待、 ②心理的虐待、 ③性的虐待、 ④経済的虐待、
- ⑤介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）の5つの種類に区分します。（表1）

表1 <高齢者虐待の具体例>

虐待の種類	内容と具体例
①身体的虐待	<p>暴力的行為などで、身体にあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理矢理食事を口に入れる、やけどや打撲させる ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして身体拘束、抑制をする / 等
②心理的虐待	<p>脅かしや侮辱などの言動や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的苦痛を与えること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 排泄の失敗等を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる 怒鳴る、ののしる、悪口を言う 侮辱を込めて、子どものように扱う 高齢者が話しかけているのを意図的に無視する / 等
③性的虐待	<p>本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要。</p> <ul style="list-style-type: none"> 排泄の失敗等に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する キス、性器への接触、セックスを強要する / 等
④経済的虐待	<p>本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由無く制限すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 日常生活に必要な金銭を渡さない / 使わせない 本人の自宅等を本人に無断で売却する 年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する / 等
⑤介護・世話の放棄・放任 (ネグレクト)	<p>意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話をしている家族が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神状態を悪化させていること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 入浴をさせないため異臭がする、髪が伸び放題、皮膚が汚れている 水分や食事を十分に与えないため、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある 室内にごみを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる 高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限したり使わせない / 等
※1 自己放任(セルフネグレクト)	<p>意図的か結果的かを問わず、通常の生活において行うべき行為を行わない、あるいは行う能力がないことから、自身の心身の安全や健康が脅かされる状態に陥ること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 上記、介護や世話の放棄・放任(ネグレクト)を自らに対して行う / 等

(参考) 厚生労働省、平成15年11月実施「家庭内における高齢者虐待に関する調査」、財団法人医療経済研究機構より

※1 なお、虐待の一種である「自己放任」(「セルフネグレクト」)は、自分自身の健康や安全性を損なうような行為(自身の身体を傷つける、服薬を拒否するなど)を指すもので、法の範囲には含まれていませんが、状況に応じて高齢者虐待に準じた対応を行います。

3. 虐待への対応における深川市の役割

法では、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び養護者に対する支援について、市町村が第一義的に責任を持つ役割を担うことが規定されています。また、介護保険法に規定する包括的支援事業として高齢者虐待の防止、対応義務の実施が義務付けられており、高齢者虐待防止法と相まって運用していくことが必要となります。

深川市高齢者支援課と深川市地域包括支援センターの役割は、表2のとおりです。

表2 <深川市高齢者支援課と深川市地域包括支援センターの役割>

項目	内容	深川市高齢者支援課	深川市地域包括支援センター
虐待予防の活動	虐待予防に対する普及啓発	○	○
	虐待防止に対するネットワークの構築	○	○
相談・通報・届出	相談への対応	○	○
	通報・届出の受理	○	○
	相談・記録票の作成	○	○
	市と専門職との情報共有	○	○
	緊急性の判断	○	○
事実確認・訪問調査・立入調査	関係機関から情報収集	○	○
	高齢者、養護者への訪問調査	○	○
	事実確認票の作成		○
	立入調査（高齢者の生命や身体の安全を確認することが出来なかった場合）	○	○
	立入調査の際の警察署長への援助要請	○	
支援方法の決定	コアメンバー会議の開催・招集・進行・記録	○	○
	虐待の有無・緊急性及び措置の判断	○	
	支援方針等の決定・評価	○	○
支援の実施及び評価	情報収集や課題の整理、アセスメント		○
	個別ケース会議の開催・招集・進行・記録	○	○
	公的サービス、社会資源などの活用		○
	支援実施中のモニタリング・評価		○

4. 深川市高齢者虐待防止ネットワークと関係機関の役割

(1) 深川市高齢者虐待防止ネットワーク設置の目的

高齢者虐待の防止の予防対策と早期発見、早期対応、再発防止対策等のため、関係する行政機関、民間団体等との緊密な連携と相互の協力によって高齢者虐待防止対策の促進を図るため深川市高齢者虐待防止ネットワーク（図1）を設置します。（法第16条）

(2) 深川市高齢者虐待防止ネットワーク会議の役割

年に1回もしくは必要時会議を開催します。

- ①高齢者虐待に関する情報交換及び研修
- ②高齢者の虐待防止に関する地域、各種団体、機関等への普及及び啓発
- ③高齢者虐待に関する課題及び対策の検討
- ④高齢者虐待の防止並びに虐待を受けた高齢者の保護及び高齢者を養護する者への支援に必要な事項
- ⑤その他高齢者虐待の防止に関して必要な事項

(3) ネットワークの構成団体について

役割別に3つに分類します。それぞれの役割を明確に分担するものではなく、相互に協力連携をとり、構成団体・関係機関が重複した役割を担う場合もあります。

①「早期発見・見守り」

虐待の防止、早期発見、見守り機能を担うもので、孤立しがちな高齢者や家族に対して、見守りを続けることで虐待の防止につなげ、虐待が疑われるような場合でも早期に発見し、包括支援センターに相談につなげていくことで問題が深刻化する前に解決することにもつながります。

（構成団体）

民生児童委員会連合協議会 深川市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所
居宅サービス事業所 地域密着型サービス事業所 介護老人福祉施設
介護老人保健施設 老人福祉施設 医療機関 警察署 保健所 消防
人権擁護委員会 深川市高齢者支援課 深川市地域包括支援センター

②「保健医療福祉サービス介入」

虐待や虐待が疑われる事例への対応を検討し、具体的な支援を行い継続していきます。

（構成団体）

居宅介護支援事業所 居宅サービス事業所 地域密着型サービス事業所
介護老人福祉施設 介護老人保健施設 老人福祉施設 医療機関
深川市高齢者支援課 深川市地域包括支援センター

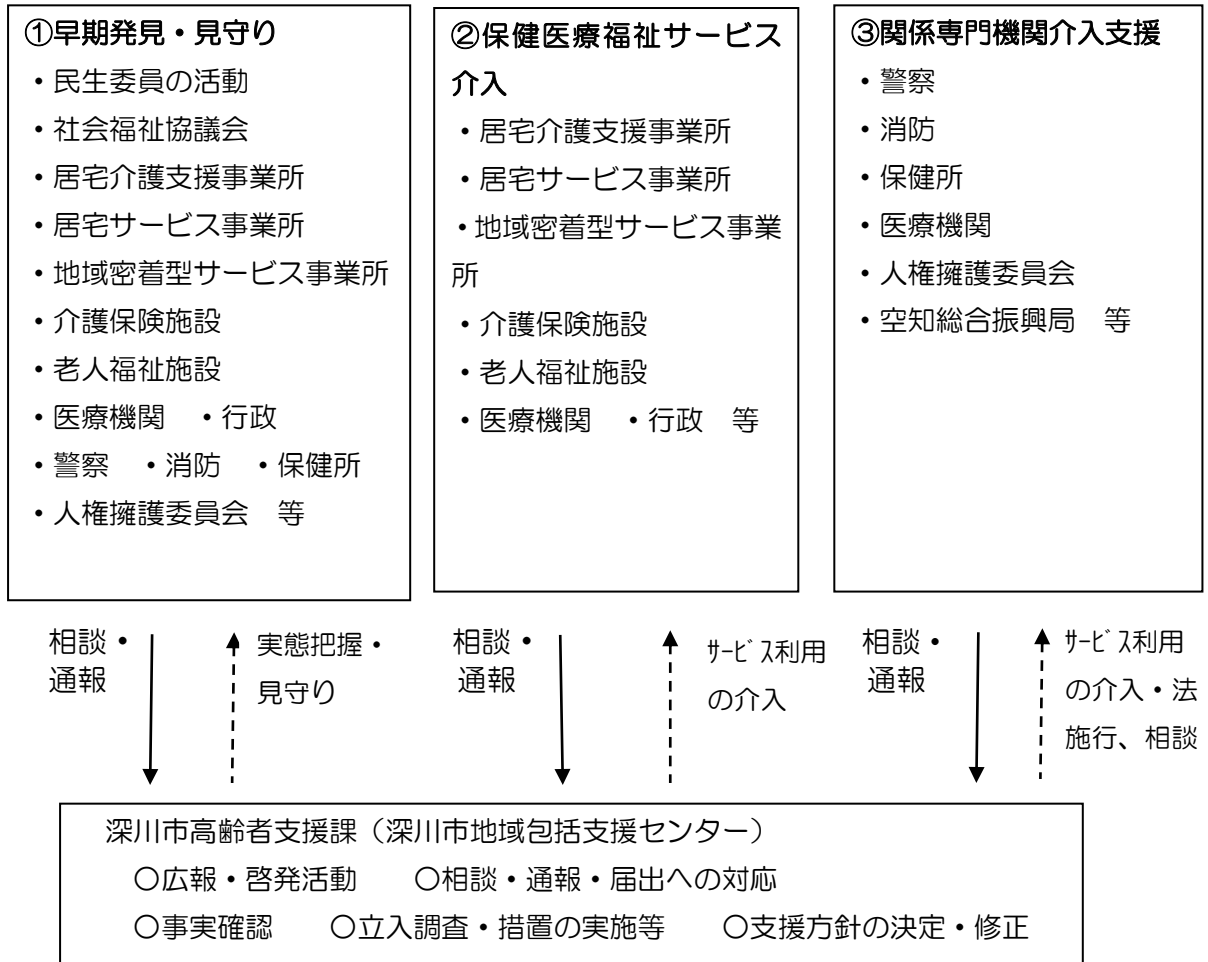
③「関係専門機関介入支援」

保健医療福祉分野の相談の範囲を超えた専門的な判断や対応が必要とされる場合、相談して協力を得ます。

（構成団体）

医療機関 警察署 保健所 人権擁護委員会 空知総合振興局 深川市高齢者支援課 深川市地域包括支援センター

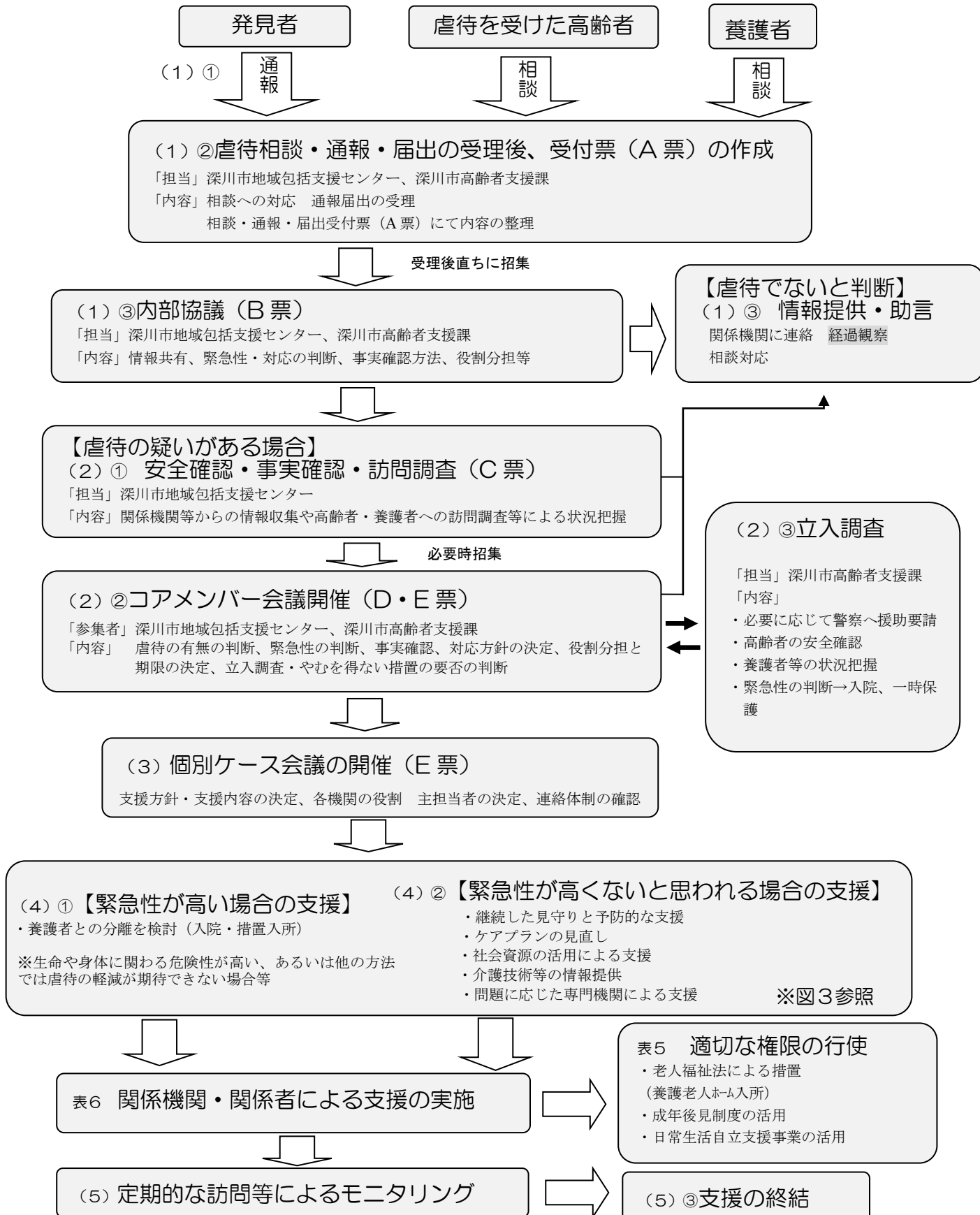
図 1 <深川市高齢者虐待防止ネットワーク>



第2章 養護者による高齢者虐待への対応

高齢者の安全確保のため一刻を争う事態も考えられます。迅速な対応が図れるように、深川市地域包括支援センターや深川市高齢者支援課を中心に、関係機関が連携し支援にあたります。(図2)

図2 <虐待の発見から支援の終結まで>



1. 虐待への対応手順

(1) 虐待の発見 相談

①発見・通報

虐待をしている養護者には、虐待行為の自覚がない場合が多く、また、虐待を受けている高齢者も養護者をかばう、知られたくない等の思いがあるため虐待の事実を訴えにくく、家庭内における虐待は発見しにくい状況にあると考えられます。

法では、養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体および従事者等は、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見に努めなければならないと規定しており、近隣住民をはじめ、地域の民生委員や町内会等の住民組織、介護保険事業所等、高齢者を取り巻く様々な関係者が虐待に対する認識を深め、虐待のサインに気づくことが大切になります。

高齢者や養護者等に虐待が疑われるサインがみられる場合には、発見者や情報入手した者は一人で抱え込まず、できる限り高齢者や養護者・家族が自ら深川市地域包括支援センターに相談・通報するよう働きかけるとともに、高齢者や養護者・家族が虐待に気づくことが重要であり、これによってその後の支援の内容も大きく変わってくることから様々な機会を捉えて周知していきます。

※「発見者」の例示：家族、民生委員、近隣住民、町内会関係者、介護サービス事業者、各関係機関団体等

※「情報を入手した者」の例示：民生委員、近隣住民、町内会関係者、介護サービス事業者、各関係団体等

ためらわずに相談・通報を！

高齢者虐待防止法では、国民が虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、速やかに「**通報する責務**」があります。

また同時に、通報を受理した側にも、通報者を特定する情報について「**守秘義務**」が課せられています。

虐待が疑われるサインに気づいたら、ためらわずに相談・通報をしてください。

②相談・通報・届出の受付

深川市地域包括支援センター、深川市高齢者支援課で相談・通報を受けた担当者は、「相談・通報・届出受付票（総合相談）（A票）」にて内容を整理します。

相談者が市民の場合、相談すること自体をためらい、再度の相談がない可能性もあるため、以下の項目を必ず聞き取ることとします。

1. 虐待の状況

- ① 虐待の具体的な状況
- ② 緊急性の有無とその判断理由

2. 高齢者、虐待者と家族の状況

- ① 高齢者の氏名、居所、連絡先
- ② 高齢者の心身の状況、意思表示能力、要介護状態
- ③ 養護者と高齢者の関係、心身の状況、他の家族等の状況
- ④ 家族関係

3. 介護サービスの利用状況や関係者の有無

- ① 介護サービス等の利用の有無
- ② 家族に関わりのある関係者の有無

4. 通報者の情報

- ① 氏名、連絡先、高齢者・養護者との関係等

(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」(厚生労働省)

③内部協議

相談・通報を受けた時は、「相談・通報・届出受付票（A票）」をもとに、速やかに深川市地域包括支援センター、深川市高齢者支援課で情報を共有し、「高齢者虐待受付票（B票）」を用いて事実確認の方法や対応の方向性について協議を行います（受理後24時間以内）

内部協議の結果、虐待ではないと判断した場合には、関係する機関に連絡をとり経過観察を行います。なお、状況が変わった際には必要に応じて連絡、相談対応を行います。

（2）事実確認、緊急性の判断

①事実確認

内部協議の結果、虐待が疑わしい場合には、当該事例に以前から関わっていたかどうか関係機関等から情報収集を行うとともに、訪問調査を行います。深川市地域包括支援センター、深川市高齢者支援課において虐待の事実を確認するために、高齢者等の意思確認を複数の職員で行います。

事実確認の際「事実確認票—チェックシート（C票）」を用い、虐待の有無や緊急性の判断を行います。

緊急性の判断根拠として（表3）「重篤な外傷、衰弱、脱水症状、栄養失調等により、入院や通院が必要である」、「高齢者・養護者が保護を求めている」、「暴力や脅しが日常的に行われている」等が考えられます。

緊急性の高い具体的事例については「事実確認票—チェックシート（C票裏）」で整理しています。また、そこにあげられた例のみを緊急性の高い状況と捉えるのではなく、それ以外の場合でも高齢者や養護者の心身の状況や生活状況、虐待の頻度や程度等を総合的に勘案し、判断を行っていく必要があります。

表3＜事実確認票—チェックシート（裏面）＞
（緊急保護の検討が必要な項目のみ抜粋）

確認項目		サイン
身体 の 状 況	1. 外傷等	頭部外傷（血腫、骨折等の疑い）、腹部外傷、重度の褥瘡
	2. 全身状態・意識 レベル	全身衰弱、意識混濁
	3. 脱水症状	重い脱水症状、脱水症状の繰り返し
	4. 栄養状態等	栄養失調
話 の 内 容	5. 恐怖や不安の訴え	「怖い」、「痛い」、「怒られる」、「殴られる」等の発言
	6. 保護の訴え	「殺される」、「〇〇が怖い」、「何も食べていない」、「家にいたくない」、「帰りたくない」等の発言
	7. 強い自殺念慮	「死にたい」等の発言、自分を否定的に話す
養 護 者 の 態 度 等	8. 支援者への発言	「何をするかわからない」、「殺してしまうかもしれない」等の訴えがある
	9. 保護の訴え	虐待者が高齢者の保護を求めている
	10. 暴力、脅し等	刃物等凶器を使った暴力や脅しがある

（参考）「虐待対応ソーシャルワークモデルに基づく高齢者虐待対応マニュアル」（社会福祉士会）

②コアメンバー会議

事実確認を行った深川市地域包括支援センター、深川市高齢者支援課は、コアメンバー会議を開催し、相談・通報または事実確認の情報をもとに、「アセスメント要約票 D 票（表、裏）」、「高齢者虐待対応会議記録・計画書～コアメンバー会議用 E 票（表、裏）」を用い、「虐待事実の判断」や「緊急性の判断」（表4、図3参照）だけでなく、関係する機関の確認や調査依頼、役割分担、当面の対応の方針を決定します。

コアメンバー会議の参加者は深川市高齢者支援課長を含めた管理職、地域包括支援センター係長、対応職員にて行います。

事例によっては、直ちに安全の確認や緊急の対応が必要な場合もあると考えられますので、コアメンバー会議は相談・通報を受理した後、原則として48時間以内に開催することとします。

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（高齢者虐待防止法第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、児童虐待においては、「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、市町村の中には、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。

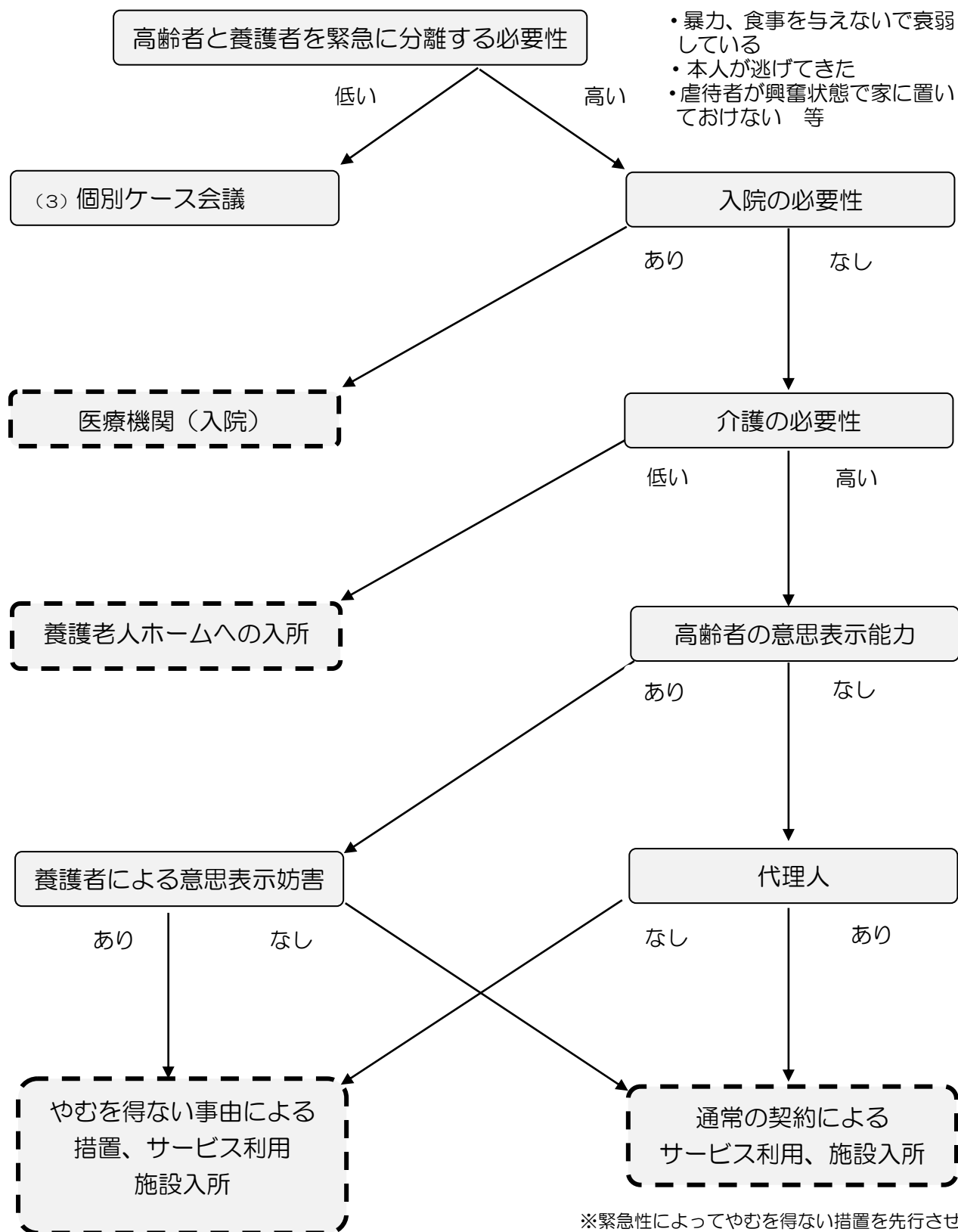
当該高齢者の安全確認を行い、コアメンバー会議で虐待の有無・緊急性を判断し対応方針を決定するまでは一連の対応としてとらえます。いつまでに事実確認を行い、コアメンバー会議を開催するかは、緊急性がある場合は直ちに実施するなど、児童虐待の場合の48時間以内を参考としています。

表4 <高齢者虐待の程度>

対応手段		具体的な内容
1. 養護者に自覚がない場合も含めて、外から見ると明らかかな虐待と判断できる状態で、専門職による介入が必要な状態	緊急事態	高齢者の生命にかかわるような重大な状況を引き起こしており、一刻も早く介入する必要がある。 ～具体例～ 生命にかかわる外傷、脱水・栄養不足による衰弱、感染症や重度の慢性疾患があるのに医療を受けさせない等。
	要介入	放置しておくが高齢者の心身の状況に重大な影響を生じるか、そうなる可能性が高い状態。当事者の自覚の有無にかかわらず、専門職による介入が必要。 ～具体例～ 医療を必要とする外傷や慢性的なあざや傷がある、必要な食事等が保証されていない、介護環境が極めて悪い等。
2. 虐待かどうかの判断に迷うことの多い状態	要見守り	放置すると深刻化することもあるため、高齢者や家族の支援状況の確認、介護サービス等の見直し等を図ることが大切。 高齢者の心身への影響は部分的であるか、顕在化していない状態。養護者の介護の知識不足や介護負担が増加している等により不適切なケアになっていたり、長年の生活習慣の中で生じた言動等が虐待につながりつつあると思われる場合等がある。
3. 虐待の解消	終結	虐待が解消し、生活が安定している。

(参考)「東京都高齢者虐待対応マニュアル」(東京都)

図3 コアメンバー会議等における支援方針決定のフローチャート



(参考)「高齢者虐待対応支援マニュアル(改訂版)」(北海道)

③立入調査

法においては、「市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員が、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させることができる」（高齢者虐待防止法第11条第1項）と規定しています。立入調査を行うときは、「立入調査証明書」（別紙5）を携帯し、提示します。

また、「市町村長は、前条第一項の規定による立入り及び調査又は質問をさせようとする場合において、これらの職務の執行に際し必要があると認めるときは、当該高齢者の住所又は居所の所在地を管轄する警察署長に対し援助を求めることができる。」（法第12条第1項）となっています。援助依頼時には、「高齢者虐待事案に係る援助依頼書（別紙4）」を提出して援助要請を行います。

さらに、「正当な理由がなく、第十一条第一項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をし、若しくは高齢者に答弁をさせず、若しくは虚偽の答弁をさせた者は、三十万以下の罰金に処する。（法第30条）こととされています。

立入調査の要件を満たすための確認事項

① 訪問者

担当の介護支援専門員や訪問介護員、主治医などへの同行依頼あるいは紹介依頼、担当の民生委員、親交のある親族などへの同行依頼などを工夫したか。

② 訪問場所

事前の情報収集により、高齢者が介護保険サービスを利用していたり、定期的に医療機関を受診していることが明らかになった場合には、介護保険サービス事業所や医療機関で高齢者から聞き取りを行うなどの、柔軟な対応を行ったか。

③ 訪問日時

事前の情報収集により、高齢者や養護者が在宅又は不在の日時を確認し、日時を変えながら訪問を重ねる、あるいは近隣の方の協力を得て家の灯りがついたら訪問するなどの工夫をしたか。

※立入調査の要件を満たすためには、上記のような様々な工夫を重ねてもなお、高齢者の生命や身体の安全を確認することができなかつた、ということが根拠として確認できることが必要になります。実施した訪問すべてについて、訪問日時とその結果を正確に記録に残していく（例「〇月〇日〇時訪問 留守で会えず」）ことが求められます。立入調査が必要と判断される状況の例と照らして、「立入調査の実施」又は「事実確認の継続」について判断を行います。

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・中央法規出版、p207、p117-118

（3）個別ケース会議

コアメンバー会議で虐待事実や緊急性の判断、関係する機関の確認、調査依頼、役割分担、当面の対応の方針等が判断された後、深川市地域包括支援センターは、関係機関を招集し、個別ケース会議を開催します。ここでは、支援方針・支援内容の決定、各関係機関の役割や主担当の決定、連絡体制の確認等を行います。「高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（F票 表、裏）」を用います。

(4) 支援の実施

①緊急性が高い場合の支援

事実確認時、コアメンバー会議において、高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている、またはそのおそれがあるときは、直ちに治療の必要性を確認し、適切な処置を講じるとともに、高齢者と養護者を分離します。

養護者以外に協力できる親族等がいる場合には、治療や分離に協力してもらいます。

養護者以外に協力できる親族等がない場合には、高齢者を保護するために、介護保険サービスによる短期入所、養護老人ホームへの入所、老人福祉法の規定によるやむを得ない事由による措置等の手続きを行います。どのような場合においても、高齢者の安全の確認、保護を優先します。

表5<家族分離の手段の例>

対応手段	具体的な内容
1. 介護保険の契約によるサービス利用	<ul style="list-style-type: none"> 本人の同意や成年後見制度の活用等によって、契約による介護保険のサービスを利用する。 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、契約につなぐ等の工夫が必要。
2. 医療機関への入院	<ul style="list-style-type: none"> 本人同意や成年後見制度の活用等により、医療機関に入院する。
3. 養護老人ホームへの入所	<ul style="list-style-type: none"> 65歳以上の高齢者であって、心身機能の減退等のために日常生活に支障があり、養護者がいない、住宅に困窮している場合に、養護老人ホームに入所する。
4. 生活支援ハウスへの入所	<ul style="list-style-type: none"> 60歳以上の単身世帯、夫婦のみ世帯、家族による援助を受けることが困難な場合に、生活支援ハウスに入所する。
5. 軽費老人ホームへの入所	<ul style="list-style-type: none"> 60歳以上の高齢者であって、自炊ができない程度の身体機能の低下等により独立して生活するには不安、あるいは養護者による援助を受けることが困難な場合に、軽費老人ホームに入所する。
6. やむを得ない事由による措置	<ul style="list-style-type: none"> 老人福祉法に基づく措置として、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、市の職権で介護サービスの利用に結びつける。 虐待者からの分離効果があるサービスとして、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。
7. 裁判所からの保護命令	<ul style="list-style-type: none"> 配偶者からの暴力の場合で、「被害者が更なる暴力により、生命また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。（「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）

(参考)「東京都高齢者虐待対応マニュアル」(東京都)

②緊急性が高くないと思われる場合の支援

虐待については、客観的な事実が把握しにくい事例が多いため、関係機関において情報を共有し、それぞれの専門性を活かし、支援方針・支援内容の決定、各関係機関の役割や主担当の決定、連絡体制の確認等を行っていくことが重要です。

表6 <支援方針・支援内容の例>

支援方針	具体的な支援内容
1. 高齢者の生命に関わるような重大な状況にある場合（緊急事態の際）	<ul style="list-style-type: none"> • 緊急的に分離・保護できる手段を考える（警察、救急も含む）。 • 施設入所、一時保護、入院等措置権の発動も視野に入れて対応を図る。
2. 養護者や家族に介護負担・ストレスがある場合	<ul style="list-style-type: none"> • 訪問（定期的、随時）や電話で、養護者や家族の話を聞き、家族が頑張っていることを共感する。 • 介護保険サービス等を導入・増加する（特にデイサービス、ショートステイ利用により介護を離れることができる時間を作る）。 • 同居の家族や別居の親族の間で介護負担の調整を勧める（一時的な介護者交代や介護負担の軽減等）。 • 施設入所を検討する。 • 養護者や家族についての相談窓口、地域の家族会等を紹介する。 • 養護者や家族を専門家のカウンセリングにつなげる。
3. 養護者や家族に介護の知識・技術が不足している場合	<ul style="list-style-type: none"> • 養護者や家族に介護の知識・技術についての情報提供を行う。 • 介護保険サービス等を導入し、サービス提供の中で、養護者や家族に知識・技術を伝える。
4. 高齢者に認知症がある場合	<ul style="list-style-type: none"> • 養護者や家族に認知症の症状やかかわり方についての情報提供、説明や指導を行う。 • 養護者や家族に認知症についての相談窓口（医療相談を含む。）を紹介し、かかわりについての専門的な助言を受けるよう勧める。 • 服薬等により症状のコントロールが可能な場合があるので、養護者や家族に専門医を紹介し、診断、治療につなげる。
5. 高齢者や家族（養護者含む）に精神疾患や依存等の問題がある場合	<ul style="list-style-type: none"> • 精神疾患、アルコール依存等は、北海道深川保健所、または医療機関につなげる。 • 障がい（身体・知的）は、深川市健康福祉課障がい福祉係につなげる。 • 地域の民生委員、町内会等に見守りを依頼する。 • 成年後見制度の活用を検討する。
6. 経済的な困窮がある場合	<ul style="list-style-type: none"> • 生活保護支給申請につなげる。 • 各種の減免手続きを支援する。
7. 子や孫が抱える問題がある場合（児童虐待の併発、孫等子どもへの影響等）	<ul style="list-style-type: none"> • 児童相談所、または深川市社会福祉課子育て支援室子育て支援係につなげる。

（参考）「東京都高齢者虐待対応マニュアル」（東京都）

（5）定期的な訪問等によるモニタリング

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が支援を行いますが、実際に支援を受け始めた後も、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ておき、状況の変化に速やかに対応します。

①情報の集約・共有化

状況の確認は、虐待事例の主担当者が訪問したり、支援を行う関係機関の職員から高齢者や養護者等の状況を把握する為、関係機関が相互に協力連携しながら行うことが重要です。そのため、コアメンバー会議や個別ケース会議では、関係機関による高齢者や養護者等に関する情報の集約・共有化の方法等について事前に取り決めをしておきます。また、深川市地域包括支援センターと深川市高齢者支援課は連携し、情報の収集、提供を行います。

②支援方針の修正

高齢者や養護者等の状況が変化し、当初の支援方針では十分な対応が出来なくなる場合も考えられます。そのときには、速やかにコアメンバー会議や個別ケース会議を開催し、支援方針の修正を行い、関係機関による支援内容を修正します。

「高齢者虐待対応評価会議記録票 G 票」を用います。

表7<設定した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>

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">●高齢者<ul style="list-style-type: none">・虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠としてそう言えるか。・対応を行った結果、虐待解消に向けた新たな課題が生じていないか。・虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。・高齢者の意向を確認しているか。・高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。・高齢者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。●養護者<ul style="list-style-type: none">・虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠としてそう言えるか。・対応を行った結果、養護者に新たな課題が生じていないか。・虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。・虐待を解消していくために、養護者支援の必要性が生じていないか。・養護者の意向を確認しているか。・養護者の状況や生活に改善が見られているかどうか。・養護者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。●その他の家族<ul style="list-style-type: none">・他の家族の関わりによって、虐待の解消が図られる状況にあるか。・他の家族の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。・対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。●関係者（近隣・地域住民との関係を含む）<ul style="list-style-type: none">・関係者の関わりによって、虐待の解消が図れる状況にあるか。・関係者の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。・対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。 |
|---|

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、中央法規出版、2011、207p、p109

③支援の終結

関係機関による高齢者や養護者等に関する情報の集約・共有を行う中で、虐待が解消し、高齢者や養護者の生活が安定しているという状況が確認できた場合に、虐待支援の終結を迎えます。

また、今後必要があれば地域で生活する一人の高齢者への支援という形での関わりに変化していくことが考えられます。

第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

1 定義・概略

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、第20～26条）。

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」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・介護サービスの業務に従事する職員すべてが対象となります。

なお、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害者[障がい者基本法（昭和45年法律第84条）第2条第1号に規定する障がい者をいう。]については、「高齢者」とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定が適用されます（法第2条第6項）

表8<法第2条第5項>

<p>「養介護施設」とは</p> <ul style="list-style-type: none">・老人福祉法に規定される老人福祉施設、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、介護医療院、地域密着型介護老人福祉施設、地域包括支援センター <p>「養介護事業」とは</p> <ul style="list-style-type: none">・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、介護予防・日常生活支援総合事業 <p>「養介護施設従事者等」とは</p> <p>「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者</p>

なお、老人福祉法の改正により、平成18年4月から有料老人ホームの対象が拡大しています（老人福祉法第29条）。

①人数要件の廃止（改正前は10人以上）

②提供サービス要件の拡大（「食事の提供」、「入浴、排泄もしくは食事の介護の提供」、「洗濯、掃除等の家事」又は「健康管理」のいずれかの提供があれば有料老人ホームに該当）このような要件に該当する場合は、届出がなされていなくとも、老人福祉法に基づく北海道の立入調査や改善命令の対象となります。

また、対象となる施設・事業所が「養介護施設」「養介護事業」に該当しない場合は、「養護者による高齢者虐待」として対応します。

2 身体拘束に対する考え方

身体拘束は、医療や介護の現場では援助技術の一つとして安全を確保する観点からやむを得ないものとして行われてきた経緯がありますが、2000年の介護保険制度の施行時から介護保険施設などにおいて、サービスの提供に当たっては、利用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身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を禁止しています。

ただし、「身体拘束ゼロへの手引き」（表9）において、高齢者本人や他の利用者の生命身体が危険にさらされる場合など「緊急やむを得ない場合」（表10）とされている身体拘束については、例外的に高齢者虐待に該当しないこととして扱います。

表9＜身体拘束の具体例＞

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">① 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。② 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。③ 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。④ 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。⑤ 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。⑥ 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト車いすテーブルをつける。⑦ 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。⑧ 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。⑨ 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。⑩ 行動を落ち着かせるために、抗精神薬を過剰に服用させる。⑪ 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。 |
|---|

（参考）「身体拘束ゼロへの手引き」（平成13年3月：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」）

表10＜「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件（全て満たすことが必要）＞

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">○ 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こと○ 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと○ 一時性：身体拘束は一時的なものであること |
|---|

（参考）「身体拘束ゼロへの手引き」（平成13年3月：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」）

※留意事項

- ・「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当の職員個人またはチームで行うのではなく、施設全体で判断することが必要である。
- ・また、身体拘束の内容、目的、時間、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求めることが必要である。
- ・常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合にはただちに解除することが必要である。
- ・身体拘束の態様・時間、心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録することが必要である。

3 養介護施設の設置者および従事者等による義務について

(1) 養介護施設の設置者等の義務

法では、養介護施設の設置者または養介護事業を行う者は養介護従事者等の研修や、利用者またはその家族からの苦情の処理の体制の整備、その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止のための措置を講ずるものと規定しています。

(2) 養介護施設従事者等における虐待の通報義務

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、市への通報義務を規定しており、発見者が養介護施設従事者等の場合は通報義務が課せられています。

また、特に高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている場合は、養介護施設従事者等以外であっても、速やかに、市に通報しなければならないとの義務を規定しています。

深川市地域包括支援センター、深川市高齢者支援課に通報してください。

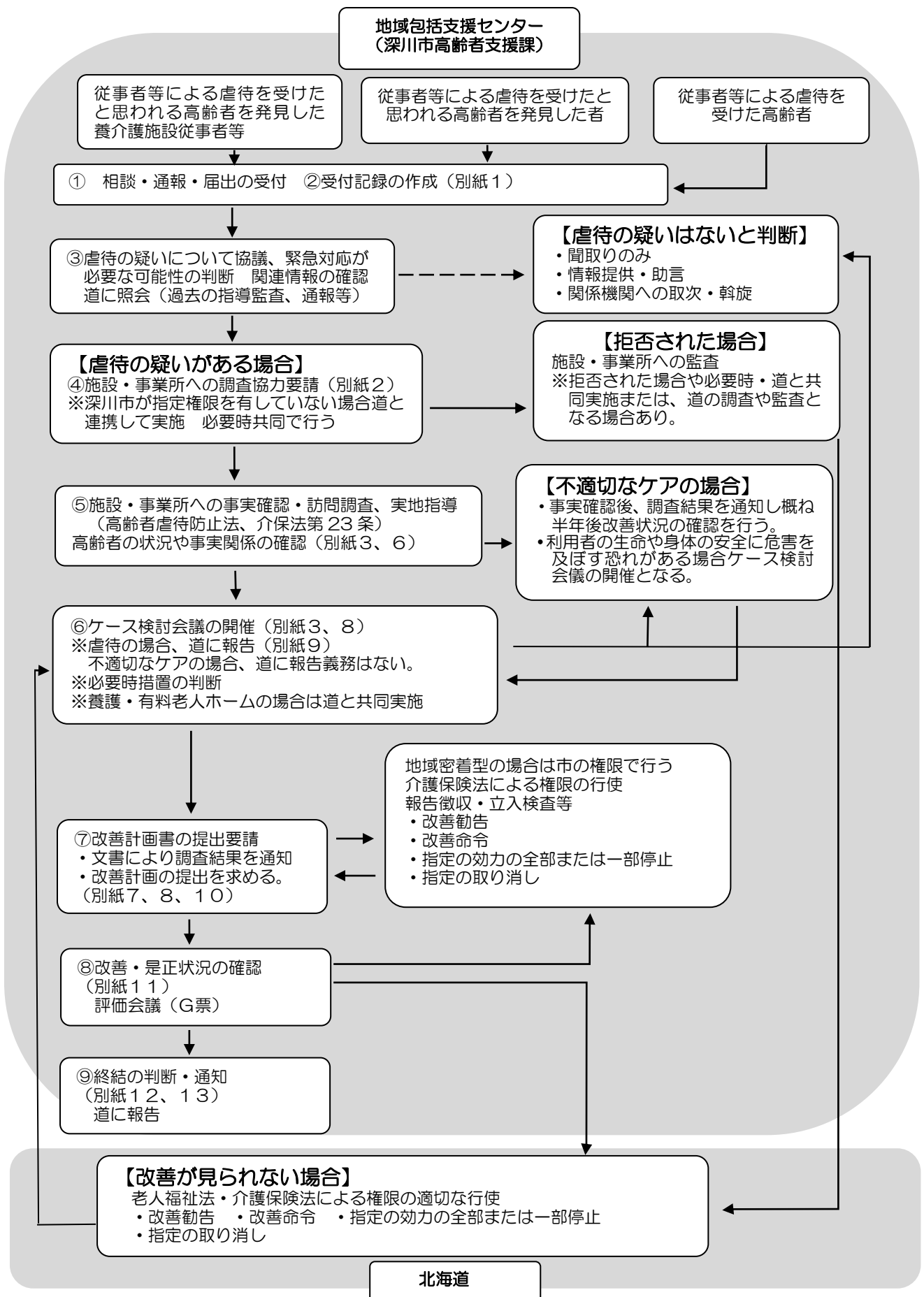
表 1 1 <発見者別の対応（通報義務）規定>

発見者等	対 応
養介護施設・養介護施設従事者	速やかに市へ通報しなければならない。
高齢者虐待を受けた高齢者	市へ届け出ることができる。
上記以外の者	<ul style="list-style-type: none">・ 高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに市へ通報しなければならない。・ 上記以外は、速やかに市へ通報するよう努めなければならない。

(参考)「高齢者虐待対応支援マニュアル(改訂版)」(北海道)

4 高齢者虐待の具体的な対応

(1) 要介護施設従事者等による高齢者虐待対応フロー図



(2) 具体的対応

①相談・通報・届出受付 ②高齢者虐待受付票作成（別紙1）

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。（法第21条）

高齢者虐待に関する通報や届出、相談（以下、通報等）は、様々な関係者から寄せられます。また、訴えの内容も通報・届出者、相談者（以下、通報者等）個人の主観が混在していることも少なくありません。そのため、いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか、それを直接見聞きしたのか、他人から聞いたのかなど、客観的な事実を聞取る為、受付票（別紙1）により受理します。

●「個人情報保護に関する法律」の規定

高齢者虐待は非常に繊細な問題を扱うため、対応を行う関係者は相談や通報内容や通報者、支援の過程で知り得た情報は、漏らしてはならないと法律で規定されており（法第23条）、個人のプライバシーの保護において特に配慮する必要があります。

●通報者の保護

法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合の通報者の保護についても規定しています。この規定は、養介護施設従事者等における高齢者虐待の事例を施設等で処理することなく、早期発見・早期対応を図るために設けられています。

高齢者虐待防止法

第21条第6項 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

第21条第7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り扱いを受けない

③虐待の疑いについて協議、緊急対応が必要な可能性の判断

通報を受けた際、虐待を受けたおそれのある高齢者が特定されている場合は、当該高齢者に関する情報を収集します。

さらに、通報等が寄せられた養介護施設・事業所に関する苦情相談や事故報告について深川市地域包括支援センター、深川市高齢者支援課で道に確認するなど、事案の実態や背景を慎重に見極める必要があります。

それらをもとに、虐待か、福祉サービス等への苦情か、緊急性の判断、介入方法、対応についての検討をします。介入方法、対応について検討する際は、事業所側への連絡や、調査時の役割分担等詳細に行います。

この協議は、深川市地域包括支援センター、深川市高齢者支援課の職員にて行います。

協議の結果、緊急性が高いと判断した場合、高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じないよう、高齢者の保護や医療機関への受診、入院等の緊急対応を検討する必要があります。

緊急性が高いと想定される状況

- 施設等が、虐待が行われていることの認識がなく、虐待の防止に対応していない場合や、再発の危険性がある場合
- 虐待が行われているにもかかわらず、施設等が虐待者をかばっていると認められる場合
- 高齢者本人が明確に保護を求めていると認められる場合
- 独居などで支援者がなく、保護する必要がある場合
- 高齢者の生命または身体危険が生じているおそれがある場合

緊急性が低いと想定される状況

- 現在、入院中である、あるいは虐待が行われている施設等のサービスを利用していない場合
- 施設等が適切に対応し、介護担当者を変更したり、事実確認など内部調査を実施している場合
- 虐待者がすでに退職している場合 ただし、虐待者が他の施設等で勤務している場合は、その施設・事業所での新たな虐待の発生も考慮に入れる必要があります

④施設・事業所への調査協力要請

養介護施設等への調査は基本的に、当該養介護施設等への指定権限等の有無に関わらず、通報等を受けた深川市地域包括支援センター、深川市高齢者支援課が行います。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、深川市が指定権限を有していない場合は、指定権限を有する道と連携し実施します。

調査前には、施設長・事業所の管理者等に対し、通報があったこと、この通報を受けて確認調査を開始することなど説明をします。(別紙2)

当該施設等の任意の協力の下に行うことを前提として、該当施設へ協力要請を行います。任意の調査が拒否された場合、監査に切り替えたり、必要に応じて道と共同して調査や監査を行うこととします。

⑤当該施設・事業所への事実確認・訪問調査、実地指導

高齢者の安全確保、通報等内容の事実確認やその他不適切ケアの有無等について、参考資料「面接調査票」(別紙6)を用いて調査を行い、客観性を高めるため、原則として二人以上の職員で訪問調査します。聞取る内容に関しては、事案により変更します。

職員は訪問した目的や根拠条文等について説明し、調査への協力を依頼します。また調査内容として、利用者や職員への面接調査、各種資料の閲覧やコピー等を行うこと、面接調査を行うための部屋を用意してもらうよう依頼します。確認する書類に関しては、事案により「事実確認で確認すべき記録等(例)」(表13 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従事者等による高齢者虐待対応の手引き) また、調査に当たっては、高齢者や養介護施設従事者等の権利やプライバシーを侵すことがないよう十分な配慮が必要です。

表12 <高齢者本人、養介護施設への調査項目>

<p>ア 高齢者本人への調査項目</p> <ol style="list-style-type: none">1. 虐待の種類や程度2. 虐待の事実と経過3. 高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況等の把握 (安全確認) 関わりのある養介護施設従事者等(虐待を行ったと疑われる職員は除く)の協力を得ながら、面会その他の方法で確認する。特に、緊急保護の要否を判断する上で高齢者の心身の状況を直接観察することが有効であるため、基本的に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. その他必要事項 <p>イ 養介護施設等への調査項目</p> <ol style="list-style-type: none">1. 当該高齢者に対するサービス提供状況<ul style="list-style-type: none">・当該高齢者の生活状況・職員の対応状況・介護サービス計画・サービス実施記録・ケアプラン・支援経過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. 職員の勤務体制5. その他必要事項<ul style="list-style-type: none">事故・ヒヤリハット報告書苦情相談記録虐待防止委員会・事故防止委員会の記録職員への研修状況

(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(平成30年3月改訂)

表13 <事実確認で確認すべき記録等（例）>
 <高齢者本人に関する記録等>

確認記録等	確認する内容
居宅、施設サービス計画 アセスメント記録 サービス担当者会議録	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の心身状態に即した居宅、施設サービス計画が作成されているか、状態変化に応じた見直し、高齢者の要望に即した見直しが行われているか ・アセスメントは定期的に行われているか、状態の変化に応じて行われているか ・当該高齢者にどのような生活課題があり、その課題に対してどのような対処がなされていたか（方針、具体的な対応方法等）
介護記録 生活相談記録	<ul style="list-style-type: none"> ・通報等の内容に関する記録が残されているか、どのような内容か（日時や状況を特定する手がかり） ・通報等の内容以外に、不適切なケアは行われていなかったか ・高齢者や家族からどのような相談が寄せられ、それに対してどのように対処していたか ・当該高齢者の生活課題や要望に即した介護がきちんとなされていたか
看護記録 診療記録 処方箋	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の健康管理が適切に行われているか ・通報等の内容に係る記録が残されているか、どのような内容か、その際どのように対処したか ・通報等の内容以外に、当該高齢者の健康管理記録から気になる記載はないか
事故報告 ヒヤリハット記録	<ul style="list-style-type: none"> ・どのような状況で発生した事故・ヒヤリハット事例なのか ・事故等が発生した際の対応は適切に行われていたか ・事故やヒヤリハット事例が発生した要因は何か、再発防止に向けてどのような対策が取られていたか
身体拘束の記録	<ul style="list-style-type: none"> ・身体拘束が行われている場合、身体拘束の3要件が満たされ、適正な手続きがとられているか
入所契約書 金銭管理契約書 通帳、出納帳等	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な契約内容となっているか（高齢者に不利な内容になっていないか） ・金銭管理は適正に行われているか

<利用者全員に関する記録等>

確認記録等	確認する内容
事業計画	<ul style="list-style-type: none"> ・当該養介護施設・事業所の全体的な取り組みを確認
事業所パンフレット等 重要事項説明書 利用者への配布書類	<ul style="list-style-type: none"> ・当該養介護施設・事業所の全体的な取り組みを確認
業務日誌（日報） 申し送りノート	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待や不適切なケアなどに関する記述がないか

＜虐待を行った職員（疑いを含む）に関する記録等＞

確認記録等	確認する内容
勤務表	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待等が発生した疑いの期日に勤務していた職員は誰か、そのときの勤務体制に問題はなかったか ・当該職員の経験年数や能力に比して負担が大きい勤務状況になっていないか（勤務経験が浅い職員が週〇回の夜勤を行っていた等）
研修計画 受講記録	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症ケアや虐待防止に関する研修計画は組まれていたか ・当該職員は研修を受講していたか

＜事業所の取組みに関する記録等＞

確認記録等	確認する内容
事業所全体の研修計画 実施記録	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所として高齢者虐待防止や認知症ケア等に対する研修に取り組んでいるか ・研修未受講者に対してどのようなフォローがなされているか
事故防止委員会記録 身体拘束廃止委員会の活動記録 苦情受付・対応記録 負担軽減・ストレスマネジメントなどの取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止や身体拘束廃止に向けて、どのような委員会活動がなされているか ・事故防止や身体拘束廃止に向けて、職員に対してどのように周知がなされ、取り組まれているか ・利用者や家族等からどのような苦情が寄せられ、どのように対応しているか ・職員の負担軽減やストレスマネジメントに取り組んでいるか

（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従事者等による高齢者虐待対応の手引き P79～80

表14 <事実確認での面接事項>

- 当該高齢者からの事実確認 「面接調査票（高齢者本人用）」
高齢者の安全性の確保を第一に据えて、聴取すべき関係者の範囲や順番も考慮しながら必要な確認作業を行います。
通所系又は訪問系の施設や事業所では、家族や近隣住民、ケアマネジャーなど、日ごろ高齢者との接触が多い人たちからの確認が有効です。
- 施設長・事業所の管理者等からの事実確認 「面接調査票（管理者用）」
通報等の内容に関する事実確認を行います。その際、発生した事案に関して管理者層・管理職が把握している事項もあわせて確認します。
通報等の内容の関する事実関係の確認後、当該高齢者への介護内容や配慮事項、事故等の確認のほか、虐待・事故防止にどのように取り組んでいるのか、職員の負担感やストレスに対する対処方法など、当該高齢者への対応状況や事業運営に関する事項の確認を行います。
- 施設・事業所職員からの事情聴取 「面接調査票（一般職員用）」
虐待が行われたこと、または、その疑いがあるが、具体的な虐待者が特定されない場合は、可能な限り多くの職員から事情を聴取します。虐待の有無の認定と虐待者の特定をし、同様の事項が他の利用者にも発生しているか、その他の権利侵害や不適切なケアがあるかどうか等についても確認し、その内容を施設や事業所の責任者へ報告します。
- 虐待を行った疑いのある職員への面接「面接調査票（虐待を行った疑いのある職員用）」
職員が虐待等を行ったことを認めた場合には、その理由や原因がどこにあるのか（技術的な問題、職場の人間関係、ストレス等）を意識しながら質問することで、当該施設・事業所の運営上の課題が見えることもあります。
疑いの段階の場合は、当該職員が虐待を行ったという前提で面接調査を行うことは適切ではありません。

（参考）伊達市高齢者虐待対応マニュアル（第2版）養介護従事者等による虐待対応編

⑥ケース検討会議の開催

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高齢者支援課、地域包括支援センター等関連する職員によるケース検討会議にて行います。事前に面接調査票及び、調査にて確認した記録を整理し、まとめた物、高齢者虐待事実確認調書（別紙3）を作成します。

虐待の有無の判断は、虐待の定義類型に照らして慎重に検討する必要があります。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、虐待は認められなくとも、運営基準違反行為や不適切なケアが認められた場合には、養介護施設等に対し、改善指導を行う必要があります。

再発防止に向けた指導内容は、虐待や不適切なケア等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。

虐待が認められた場合、虐待の内容、市町村が行った対応等、高齢者虐待報告書（別紙9）を作成し、道に報告します。※不適切なケアの場合、道に報告義務はありません。

⑦改善計画書の提出要請

ケース検討会議で検討された内容に基づき、立入調査結果通知（別紙7）、立入調査結果調書（別紙8）を作成し期限を定めて（通知後1か月以内が望ましい）改善計画書（別紙10）を提出するよう求めます。

提出された改善計画書が立入調査結果調書で指摘した内容に沿っていなかったり、具体性や実現性がないなど、改善計画の内容が不十分と考えられる場合には、修正するよう指導を行います。

⑧改善・是正状況の確認（モニタリング・評価）

改善計画に基づいて取り組みの評価を行います。期間を定めて目標を設定した場合には、期日が過ぎた時点で評価し、その後の改善状況を検討します。その際は、当該施設・事業所を訪問して確認します。（別紙11）

確認方法としては、実施記録からの確認、管理職や一般職員へのヒアリングやアンケートの実施、高齢者への面接による生活状況確認等があります。

改善が見られない場合、改善勧告や改善命令といった権限の行使を検討することが必要です。

⑨終結

虐待対応は、常に終結を意識して行う必要があります。

以下に示す状況が確認された場合に、評価会議（G票）を開催し虐待対応の終結を判断し、結果を当該施設に通知します。（別表12、13）

また、終結を判断した時点で道に報告します。（報告義務はない）

- 事実確認において確認された虐待や不適切ケアなどが解消されている。
- 評価時点でその他の虐待や不適切なケア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（新たな取り組みを含む）。
- 虐待予防のための取り組みが継続して行われている。

高齢者虐待相談受付票（養介護施設等利用者用）

受付：令和 年 月 日 時 分 担当者名：

通報者	匿名・実名	氏名		年齢	歳	性別	男・女	
	連絡先	自宅：		携帯：				
	住所			被虐待者との関係				
	その他							
虐待を受けた人	氏名			年齢	歳	性別	男・女	
	所在	自宅・施設入所中→	事業所・施設名					
	住所							
発見した状況		目撃・痕跡を発見・他の人から聞いた・施設への連絡をした（していない）						
疑いを持った理由								
虐待の内容	いつ							
	どこで	事業者・施設名						
	内容							
	虐待者	職種						
		氏名		年齢	歳	性別	男・女	
		その他						
現在の状況								
家族の状況	家族構成							
	主たる養護者							
判定	緊急を要する・苦情処理対応・虚偽・過失による事故・その他（ ）							
連携	連絡：済（ 年 月 日） ・ 未（状況： ）							
	連絡先：ケアマネジャー・地域包括支援センター・関係市町村（ ） 警察 ・ 道 ・ 他（ ）							
	連絡先所属： 氏名： 電話：							

深 市 高 地
令和 年 月 日

〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 様

深川市長 〇 〇 〇 〇

介護保険施設等に対する立ち入り調査について（通知）

高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律（以下「高齢者虐待防止法」）に抵触した疑いがあるので、貴施設に対し高齢者虐待防止法第 24 条に基づく介護保険法第 〇〇 条の規定による調査を次のとおり実施しますので、対応方についてお願いします。

記

- 1 実施日時
令和 年 月 日（ ） 午前・午後 時 分～
- 2 調査対象職員
- 3 調査対象入所者
- 4 調査員
深川市市民福祉部高齢者支援課
役職 氏名
〇〇 〇〇 〇〇
〇〇 〇〇 〇〇
- 5 準備する書類等
- 6 その他
関係職員から調査員によりヒアリング等行いますので、会議室等の準備をお願いします。

※ 高齢者虐待防止法第 24 条
市町村が第 21 条第一項から第三項までの規定による通報若しくは同条第四項の規定による届出を受け、又は都道府県が第 22 条第一項の規定による報告を受けたときは、市町村長又は都道府県知事は、養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運営を確保することにより、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るため、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限を適切に行使するものとする。

※ 介護保険法第 〇〇 条

高齢者虐待事実確認調書

受付：令和 年 月 日 時 分 担当者名：

受けた人 虐待を	氏名		年齢	歳	性別	男・女
	所在	自宅・施設入所中→	事業所・施設名			
	住所					
した相手 確認を	氏名					
	職種					
	勤務先等					
虐待の内容	虐待の種類	心理的虐待・身体的虐待・性的虐待・経済的虐待・ネグレクト <具体的状況>				
	虐待の程度	けがの状態や虐待の回数、頻度等				
	虐待の事実と経過	①虐待の被害にあった高齢者と虐待者の特定②いつ、どこで、どのような虐待が、どのような原因があつて発生したか				
	虐待と判断した（思った理由）					
高齢者の状況	安全確認した結果	虐待を受けた高齢者が現在どのような状況に置かれているのか、依然として虐待を受ける可能性があるのか、又は、既に安全な場所にいるのか等				
	身体及び精神の状況	虐待を受けたときの状況と事情聴取した時点の状況を確認する（要介護度・障がい高齢者の日常生活自立度、認知症高齢者の日常生活自立度、疾病や障害等の有無や程度等）				
	高齢者の生活状況	現在の生活状況や様子を確認することで、身体的虐待や心理的虐待のサインを読みとったり、体重の急激な減少や食欲の変化等から兆候を知る 家族状況、民生委員、近隣住民からの情報				
その他の事項	サービスの利用状況	虐待がなされた当時に受けていたサービス内容や記録を確認し、その内容から虐待の内容や日時を特定（推定）することや担当者を特定（推定）することが可能となる				
	医療の状況	①主治医（嘱託医）から、利用者が受診した際に、不自然な傷や打撲などがなかったか、虐待が疑われる骨折はなかったかなどを確認する。②受診状況や、施設・事業所の医療の体制等を確認する。				

令和 年 月 日

高齢者虐待事案に係る援助依頼書

深川警察署長 様

深川市長 山下 貴史
(市民福祉部高齢者支援課地域包括支援係担当)

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第12条第1項及び同条第2項の規定により、次のとおり援助を依頼します。

依頼事項	日時	令和 年 月 日 AM・PM 時 分～AM・PM 時 分	
	場所		
	援助方法	<input type="checkbox"/> 調査の立会い <input type="checkbox"/> 周辺での待機 <input type="checkbox"/> その他 ()	
高齢者	ふりがな 氏名	□男 ・ □女	
	生年月日	明治・大正・昭和 年 月 日生 () 歳	
	住所	<input type="checkbox"/> 上記援助依頼者に同じ <input type="checkbox"/> その他 ()	
	電話	() ー 番	
	職業等		
養護者等	ふりがな 氏名	□男 ・ □女	
	生年月日	明治・大正・昭和・平成 年 月 日生 () 歳	
	住所	<input type="checkbox"/> 上記援助依頼者に同じ <input type="checkbox"/> その他 ()	
	職業等		
虐待の状況	行為類型	<input type="checkbox"/> 身体的虐待 <input type="checkbox"/> 養護の著しい怠り <input type="checkbox"/> 心理的虐待 <input type="checkbox"/> 性的虐待 <input type="checkbox"/> 経済的虐待	
	虐待の内容		
高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じていると認める理由			
警察の援助を必要とする理由			
担当者・連絡先	所属・役職		氏名
	電話 () ー 番 携帯電話		内線

立入調査証明書

(表)

証 票	
第 号	年 月 日 交付
所 属 氏 名	
<p>上記の者は、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第 11 条の規定による、立入調査を行う職員であることを証明する。</p>	
市 町 村 長 名	市町村 長 印

(裏)

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
(通報等を受けた場合の措置)

第九条 市町村は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は高齢者からの養護者による高齢者虐待を受けた旨の届出を受けたときは、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他当該通報又は届出に係る事実の確認のための措置を講ずるとともに、第十六条の規定により当該市町村と連携協力する者（以下「高齢者虐待対応協力者」という。）とその対応について協議を行うものとする。

2 市町村又は市町村長は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は前項に規定する届出があった場合には、当該通報又は届出に係る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が図られるよう、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福祉法第二十条の三に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に、同法第十条の四第一項若しくは第十一条第一項の規定による措置を講じ、又は、適切に、同法第三十二条の規定により審判の請求をするものとする。

(立入調査)

第十一条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、介護保険法百十五条の四十六第二項の規定により設置する地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員をして、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させることができる。

2 前項の規定による立入り及び調査又は質問を行う場合においては、当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを掲示しなければならない。

3 第一項の規定による立入り及び調査又は質問を行う権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

面接調査票（高齢者本人用）－聞き取りシート

面接日：令和 年 月 日（ ）午前／午後 時 分～ 時 分

面接者： _____ 記録者： _____

1 聞き取り調査対象高齢者

氏 名		生年月日	<input type="checkbox"/> 明 <input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 昭	年 月 日
年 齢	歳	性 別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性	
介護認定	<input type="checkbox"/> 要介護（ ） <input type="checkbox"/> 要支援（ ） <input type="checkbox"/> その他（ ）			
認知症	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（日常生活自立度 ）			
居 所		面接場所		
同 席 者	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有→ <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 家族等 <input type="checkbox"/> その他（ ） 同席者氏名（ ）			

2 聞き取り内容（ゆっくり、端的に問いかけ、回答を待ってください。回答がない場合、反応があれば様子などを記載してください。）

			回答や様子等の記入欄
1 施設・事業所のサービス	サービスを利用して気持ちよく過ごせていますか	はい・いいえ・反応無	
	ご飯はおいしいですか	はい・いいえ・反応無	
	お風呂は気持ち良く入っていますか	はい・いいえ・反応無	
	時々、外出はされていますか	はい・いいえ・反応無	
	夜はよく眠れていますか	はい・いいえ・反応無	
	寒い（暑い） ことはありますか	はい・いいえ・反応無	
2 虐待（怖いこと等）	職員はやさしいですか	はい・いいえ・反応無	
	職員は呼ぶとすぐ来てくれますか	はい・いいえ・反応無	
	職員に怒られることはありますか	はい・いいえ・反応無	
	何か怖いこと等がありますか	はい・いいえ・反応無	
	他の人が職員に叩かれているところを見たことがありますか	はい・いいえ・反応無	
	職員に叩かれることはありますか	はい・いいえ・反応無	
	何か嫌なことをされたことはありますか	はい・いいえ・反応無	
(通報等内容の確認) 職員から〇〇をされたことはありますか	はい・いいえ・反応無		
3 その他	何かして欲しいことはありますか	はい・いいえ・反応無	

※在宅サービス利用者には該当しない質問項目も含まれています。

深 市 高 地
令和 年 月 日

〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇 様

深川市長 〇 〇 〇 〇

〇〇〇〇〇〇〇〇に対する立ち入り調査結果について（通知）

令和 年 月 日（ ）に高齢者虐待防止法第24条に基づく介護保険法第〇〇条の規定による立ち入り調査を行った結果、次のとおりでしたので通知します。

なお、改善状況については、別添「改善状況報告書」により令和 年 月 日までに報告願います。

記

1 対象事業所

- (1) 事業所名 〇〇〇〇〇〇〇〇
- (2) 所在地 〇〇〇〇〇〇〇〇
- (3) サービス種類 〇〇〇〇〇〇〇〇

2 調査結果

高齢者虐待については、〇〇〇〇〇〇〇〇に該当すると判断いたしましたので、それらに対する改善を求めます。

3 改善項目

別添「立ち入り調査結果調書」のとおり

連絡先	〒074-8650
	深川市2条17番17号
	深川市市民福祉部高齢者支援課地域包括支援係
担当	: 〇〇〇〇〇〇〇〇
Tel	0164-26-2606 (内線〇〇〇)
Fax	0164-23-0800
E-mail	〇〇〇〇〇〇〇〇

立ち入り調査結果調書

事業者名	
実施年月日	令和 年 月 日 ()
事業者出席者	
指導体制 (職・氏名)	

1. 今回の立ち入り調査における確認事項

(1) 要介護施設従事者等による高齢者虐待と判断する根拠について

確認事項	対応

(2) 虐待に関する理解と知識について

確認事項	対応

(3) 被害者の身体、精神状況を把握した適切なケアプランについて

確認事項	対応

(4) 初動時の対応・管理職への報告等について

確認事項	対応

(5) 業務への不満、職員間の人間関係について

確認事項	対応

養介護施設従事者等による高齢者虐待について（報告）

本件は、深川市において事実確認を行った事案

- 養介護施設従業者等による高齢者虐待の事実が認められた事案である。
 特に、下記の理由により、悪質なケースと判断した為、道の迅速な対応を行う必要がある事案である。
 更に道と共同して事実の確認を行う必要がある事案である

1 要介護施設等の名称、所在地及びサービス種別

名 称			
サービス種別		事業所番号	
所在地		TEL	

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた又は受けたと思われる高齢者の性別、年齢及び要介護度その他の心身の状況

性 別	男 ・ 女	年 齢	
要介護度等			
その他の心身の状況			

3 虐待の種類、内容及び発生要因

虐待の種類	身体的虐待 性的虐待	介護・世話の放棄・放任 経済的虐待	心理的虐待 身体拘束
虐待の内容			
発生要因			

4 虐待を行った者の状況

氏 名		生年月日	
職種・資格等			

5 市町村が行った対応（指導予定）

--

6 施設・事業所における改善措置状況

--

7 その他の特記事項

--

改善計画書

改善を要する事項	具体策	体制	評価方法	備考

深 市 高 地
令和 年 月 日

〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 様

深川市長 〇 〇 〇 〇

高齢者虐待防止法に基づく改善状況調査の実施について

このことについて、貴施設に対し高齢者虐待防止法第 2 4 条に基づく介護保険法第〇〇条の規定による改善状況の確認のため調査を次のとおり実施しますので、貴職下職員等の対応方についてよろしくお願いいたします。

記

1 調査日時
令和 年 月 日 () 午前・午後 時 分～午前・午後 時 分 (予定)

2 調査対象職員

3 調査対象入所者

4 調査員
深川市市民福祉部高齢者支援課
役職 氏名
〇〇 〇〇 〇〇
〇〇 〇〇 〇〇

5 準備する書類等

6 その他
関係職員から調査員によりヒアリング等行いますので、会議室等の準備をお願いします。

連絡先 〒074-8650
深川市 2 条 1 7 番 1 7 号
深川市市民福祉部高齢者支援課地域包括支援係
担当：
Tel 0164-26-2606 (内線)
Fax 0164-23-0800
E-mail

深 市 高 地
令和 年 月 日

○○○○○○○○
○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○ 様

深川市長 ○ ○ ○ ○

高齢者虐待防止法に基づく改善状況調査確認結果について

令和 年 月 日 () に高齢者虐待防止法第 2 4 条に基づく介護保険法第○○条の規定による改善状況調査を行った結果に係る改善状況については、別添「改善状況確認結果調書」のとおりでしたので通知します。

連絡先 〒074-8650 深川市 2 条 1 7 番 1 7 号 深川市市民福祉部高齢者支援課地域包括支援係 担当 : Tel 0164-26-2606 (内線) Fax 0164-23-0800 E-mail

改善状況確認結果調書

事業所名	
実施年月日	
事業者出席者	
指導体制 (職・氏名)	

確認・指導事項 (年 月 日)	改善計画	確認結果・改善方向 (年 月 日)