

長浜市高齢者虐待対応マニュアル

【概要版】

(令和3年改訂版)



長浜市

# 目 次

## 第1章 高齢者虐待対応の基本

I.	高齢者虐待に対する長浜市の姿勢	1
II.	高齢者虐待の定義	2
III.	高齢者虐待防止、対応の基本的な視点、留意事項	3

## 第2章 養護者による高齢者虐待への対応

I.	虐待の類型別具体例	5
II.	虐待の未然防止・早期発見	7
	養護者による高齢者虐待発見チェックリスト	8
III.	虐待対応支援の流れ	10
1.	虐待対応支援（初動期段階）	11
①	相談・通報・届出の受理	11
②	初動協議・情報収集・事実確認	11
③	虐待対応における個人情報の保護	12
④	コアメンバー会議	13
ア)	虐待の有無の判断	13
イ)	緊急性の判断	13
ウ)	深刻度（レベル）の判断	14
エ)	支援内容・担当者の決定	14
オ)	立入調査	14
2.	虐待対応支援（対応段階）	15
①	個別ケース会議・支援の実施	15
ア-1)	緊急性があると判断した場合の対応	15
ア-2)	やむを得ない事由による措置	16
ア-3)	面会制限	17
イ)	緊急性が低い場合の対応	19
ウ)	養護者への支援	20
②	虐待対応評価会議	20
3.	虐待対応支援（終結段階）	21
	虐待対応の終結	21
4.	虐待の深刻度（レベル）	22

## 第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

I.	虐待対応の対象施設、養介護事業所等	23
II.	虐待の類型別具体例	24
III.	虐待の防止・早期発見	26

IV.	養介護施設従事者等による虐待対応の流れ	27
1.	発見・通報	28
2.	事実確認・調査項目	28
3.	虐待ケース会議および対応	29
4.	養介護施設従事者等による虐待の状況の公表	30
V.	身体拘束	31

#### 第4章 相談窓口・関係機関

I.	相談窓口	32
II.	関係機関	32
	引用・参考文献	33
	「長浜市高齢者虐待対応マニュアル」改訂履歴	33

## 第1章 高齢者虐待対応の基本

### I. 高齢者虐待に対する長浜市の姿勢

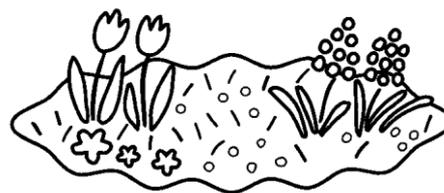
尊厳とは、日常生活の中の安らかな平和をみんなで分かち合うために、人が人を思いやり敬う心を大切にしていくこと、ともに支え、ともに理解する、そういう意識と考えます。

高齢者の尊厳の保持は、高齢者が元気な時から、自身、家族、近隣、地域のみなさんがその意識をもって過ごすことが大切です。家庭でも施設でも人とのいろいろな関わりの中、互いの心を知り合うことで、安らぎのある日々が生まれます。

昨今の少子化の流れや地域の結びつきの弱まりなどから、老老介護や高齢の親を子がひとりで介護するなど、周囲から孤立して在宅介護を続けるケースが増えています。その結果、介護する家族等の身体的負担やストレス、認知症介護に関する知識や技術の不備、協力者やサービスの不足など様々な要因と絡まって、介護の悩みを解消できず、虐待を発生させてしまう場合があると指摘されています。虐待防止のためには、早期発見のための体制の整備や高齢者を保護する制度の充実とあわせ、家族等への相談・支援体制を築くことが重要となります。

虐待は高齢者の尊厳を踏みにじる行為です。高齢者の中には辛くても、不満があっても声を出せない人もいます。高齢者の権利や尊厳を守るため、適切な介護や支援のための啓発、虐待の防止や成年後見制度の適正な利用を進めていきます。

市および地域包括支援センターが中心となって、地域と関係機関が一体となり、高齢者虐待の防止に向けたネットワークの構築に努め、高齢者虐待と思われる事例が発生した場合に迅速な通報や適切な対応ができるよう、「長浜市高齢者虐待対応マニュアル」に沿って行動していきます。



## Ⅱ. 高齢者虐待の定義

### Ⅰ. 「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」による定義

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律第 124 号。以下「高齢者虐待防止法」といいます。）では、高齢者を 65 歳以上の者と定義し、高齢者虐待を「養護者による高齢者虐待」および「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に分けて定義、規定しています。

養護者による高齢者虐待および養介護施設従事者等による高齢者虐待の主な種類として、身体的虐待、介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待があります。これらの虐待は、単独に発生するとは限らず、複数の種類の虐待が同時発生していることがあります。

また、高齢者虐待防止法の定義以外にも、養護者ではない親族等の権利侵害により、高齢者の生命・心身・生活に何らかの支障が生じている状態や行為、また、65 歳未満の者に対する虐待についても、高齢者虐待防止法の趣旨に則り対応を行うことが必要です。

高齢者本人が、必要な医療や介護を拒否したり、劣悪な住環境で生活するセルフネグレクト（自己放棄）は、高齢者虐待防止法に規定されていませんが、客観的には高齢者本人の権利侵害に該当すると考えられ、支援の必要性がある場合は虐待対応に準じた対応をすることが求められます。

#### 高齢者虐待防止法第 2 条の虐待の定義

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
介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）	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
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
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること
経済的虐待	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

（注 1）経済的虐待については、現に養護する者でない親族からの虐待も含む。

### Ⅲ. 高齢者虐待防止、対応の基本的な視点、留意事項

#### Ⅰ. 基本的な視点

##### ① 虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ、早期発見・早期対応

高齢者虐待を未然に防ぐことは重要な課題です。虐待を受けている高齢者の多くに認知症の症状がみられることから、家庭や地域、養介護施設等において高齢者の権利意識を啓発するとともに認知症の正しい理解や対応についての啓発が必要となります。

また、養護者による虐待も養介護施設従事者等による虐待も、虐待者のストレスなどの環境要因により虐待が発生したり深刻化したりすることが考えられます。近隣から孤立している、施設が外部から孤立しており職員の不満が山積しているといったリスク要因を低減させるなど、虐待を未然に防ぐための積極的な取組が重要です。

虐待は、問題が深刻化する前に発見し、早期に支援対応することが重要です。高齢者虐待防止法に虐待の早期発見の努力義務（第5条第1項）、通報義務（第7条、第21条）が規定されており、できるだけ早い段階から、高齢者虐待相談窓口（P32相談窓口参照）に情報が提供される必要があります。

##### ② 高齢者自身の意思の尊重、自己決定への支援

高齢者の表面的な意思だけではなく、真意を探り尊重します。高齢者が虐待により無気力になっている可能性もあり、また認知症であっても、本人の言葉や表情、行動などから、出来る限り本人の意向を考慮し支援します。

##### ③ 高齢者の保護と危機介入、迅速な対応

高齢者自身が介入や分離保護を拒否する場合でも、客観的にみて「高齢者の安心・安全の確保」が必要な場合は、「自己決定の尊重」よりも安心安全を優先させることがあります。また、虐待発生から時間が経過するに従って深刻化や高齢者の生命や身体が危機的状況におかれていくことも予想されるため、迅速な対応が必要です。事実確認や対応に期限を設け、対応します。

##### ④ 高齢者とともに、養護者の生活安定のための支援

虐待を引き起こしている背景には、介護疲れやしょうがいといった養護者の状況、経済状況、医療的課題、近隣・親戚との関係など様々な問題が隠れています。高齢者と養護者が全体として安定した生活を送れるよう、高齢者の置かれている「生活全体」を意識して支える環境整備の視点で支援します。また、必要に応じて養護者を適切な機関につなぐなどの支援を行います。

## ⑤ 関係機関の連携・協力によるチームアプローチ、組織的対応

虐待通報等後の事実確認から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、複数の関係者が連携をとりながら、チームとして対応することが必要です。また、担当者一人に過度の負担や責任が及ばないようにするとともに、客観性を確保する視点から必ず複数の職員で対応します。

## 2. 留意事項

高齢者虐待対応においては、次のような点に留意し対応します。

- ① 虐待に対する「自覚」を問わない
- ② 高齢者の安全確保を優先する
- ③ 常に迅速な対応を意識する
- ④ 必ず組織的に対応する、複数の目で確認し対応する
- ⑤ 関係機関と連携して対応する
- ⑥ 適切に権限を行使する
- ⑦ 記録を残す
- ⑧ 虐待対応計画を作成し、計画の評価・終結を行う

また、虐待対応等について困難な場合、「長浜市高齢者虐待対応支援ネット」を活用し、長浜市担当弁護士および社会福祉士に相談し、指導を受けます。



## 第2章 養護者による高齢者虐待への対応

### I. 虐待の類型別具体例

区分	具体的な例
身体的虐待	<p>① 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 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 平手打ちをする。つねる。殴る。火傷、打撲をさせる。</li> <li>● 刃物や器物で外傷を与える。 など</li> </ul> <p>② 本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 本人に向けて物を投げつける。</li> <li>● 本人に向けて刃物を近づけたり、振り回したりする。 など</li> </ul> <p>③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に扱う行為 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 医学的判断に基づかない痛みを伴うようなりハビリを強要する。</li> <li>● 移動させるときに無理に引きずる。無理やり食事を口に入れる。 など</li> </ul> <p>④ 外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 身体を拘束し、自分で動くことを制限する（ベッドに縛り付ける。ベッドに柵を付ける。つなぎ服を着せる。意図的に薬を過剰に服用させて、動きを制限する。） など</li> <li>● 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</li> </ul>
介護・世話の放棄・放任 (ネグレクト)	<p>① 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者が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体的・精神的状態を悪化させていること 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 入浴しておらず異臭がする。髪や爪が伸び放題だったり、皮膚や衣服、寝具が汚れている。</li> <li>● 水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある。</li> <li>● 室内にごみを放置する、冷暖房を使わせないなど劣悪な住環境の中で生活させる。 など</li> </ul> <p>② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護保険サービスなどを周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する 【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 徘徊や病気の状態を放置する。</li> <li>● 虐待対応従事者が医療機関への受診や専門的ケアが必要と説明</li> </ul>

	<p>しているにもかかわらず、無視する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 本来は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</li> </ul> <p>③ 同居人等による高齢者虐待同様の行為を放置する</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 孫が高齢者に対して行う暴力や暴言行為を放置する。 など</li> </ul>
心理的虐待	<p>脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的苦痛をあたえること</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 老化現象やそれに伴う言動などを嘲笑したり、それを人前で話すなどにより、高齢者に恥をかかせる（排泄の失敗、食べこぼしなど）</li> <li>● 怒鳴る、ののしる、悪口を言う。</li> <li>● 侮辱を込めて、子どものように扱う。</li> <li>● 排泄交換や片付けをしやすいという理由で、本人の尊厳を無視してトイレに行けるのにおむつをあてたり、食事の全介助をする。</li> <li>● 台所や洗濯機を使わせないなど生活に必要な道具の使用を制限する。</li> <li>● 家族や親族、友人等との団らんから排除する。 など</li> </ul>
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> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する。</li> <li>● 排泄や着替の介助がしやすいという目的で、下半身を裸にしたり、下着のままで放置する。</li> <li>● 人前で排泄行為をさせる、おむつ交換をする。</li> <li>● 性器を写真に撮る、スケッチする。</li> <li>● キス、性器への接触、性行為を強要する。</li> <li>● わいせつな映像や写真を見せる。</li> <li>● 自慰行為を見せる。 など</li> </ul>
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なく制限すること</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない。</li> <li>● 年金や預貯金を無断で使用する。</li> <li>● 入院や受診、介護保険サービスなどに必要な費用を支払わない。</li> <li>● 本人の自宅等を本人に無断で売却する。 など</li> </ul>

※参考 「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」

社会福祉法人日本社会福祉士会 2011年7月作成

◇ 意図的であるか否かは問いません。

## II. 虐待の未然防止・早期発見

高齢者虐待は、未然に防ぐことが重要です。高齢者や家族は、恥ずかしいという思いから隠すこともあり、発見が困難な場合もあります。高齢者や家族が出しているちょっとした変化やサインに気づき、みんなが声を掛けあい支えあうことで虐待の防止や早期発見につながります。

- ◇ 介護支援専門員は生活全般についての包括的な支援をしており、重要な役割を果たしています。高齢者虐待のリスクを増加させる要因を抱えているケースについても、日頃の関わりやアセスメントの中で課題を把握し、生活を安定させることで虐待を未然に防ぐことができます。
- ◇ サービス事業者や介護支援専門員には、高齢者や家族と接する機会が多いことから、虐待の早期発見機能が期待されます。
- ◇ 身近な地域における見守りネットワーク機能により、地域社会から孤立しがちな高齢者や家族に対して、民生委員・児童委員や近隣住民が関心を持ち見守りを続けることで、虐待の未然防止・早期発見につながります。

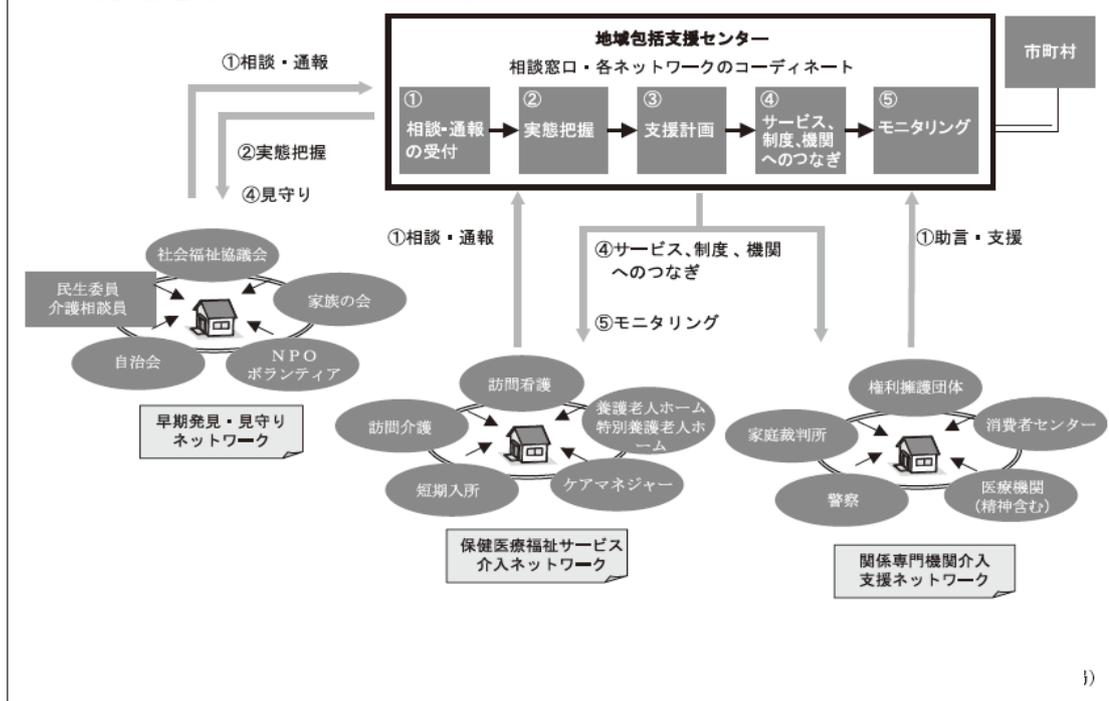
○民生委員児童委員、地域住民、社会福祉協議会等からなる

「早期発見・見守りネットワーク」

○介護サービス事業所等からなる「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」

○行政、法律関係者、医療機関等からなる「関係専門機関介入支援ネットワーク」

図：高齢者虐待防止ネットワーク構築の例



## 養護者による高齢者虐待発見チェックリスト

チェック欄	サイン例
身体的虐待のサイン	身体に小さな傷が頻繁にみられる。
	太ももの内側や上腕部の内側、背中等に傷やみみず腫れがみられる。
	回復状態が異なる段階の傷・あざ等がある。
	臀部や手のひら、背中等に火傷や火傷跡がある。
	急におびえたり、恐ろしがったりする。
	「怖いから家にいたくない」等の訴えがある。
	傷やあざの説明のつじつまが合わない。
	主治医や保健・福祉の担当者に話すことや、援助を受けることに躊躇する。
	主治医や保健・福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまが合わない。
心理的虐待のサイン	かきむしり、噛み付き、ゆすり等がみられる。
	不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠等）を訴える。
	身体を萎縮させる。
	おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどの症状がみられる。
	食欲の変化が激しく、摂食障害（過食、拒食）がみられる。
	自傷行為がみられる。
	無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。
性的虐待のサイン	不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。
	肛門や性器からの出血や傷がみられる。
	生殖器の痛み、かゆみを訴える。
	急におびえたり、恐ろしがったりする。
	人目をさけるようになり、多くの時間を一人で過ごすことが増える。
	主治医や保健・福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。
	睡眠障害がある。
	日常の生活行動に不自然な変化がみられる。
経済的虐待のサイン	年金や財産収入があることは明白なのに、お金がないと訴える。
	自由に使えるお金がないと訴える。
	経済的には困っていないのに、利用者負担のあるサービスを使いたがらない。
	お金があるのにサービスの利用料や生活費の支払いができない。
	資産の保有状況と衣食住等の生活状況との落差が激しくなる。
	預貯金が知らないうちに引き出された、通帳が盗られたと訴える。

放棄放任（自己放棄含む）のサイン	居住部屋、住居が非衛生的になっている、異臭を放っている。
	部屋に衣類やおむつ等が散乱している。
	寝具や衣服が汚れたままの場合が多くなる。
	汚れたままの下着を身に着けるようになる。
	重度の床ずれができてきている。
	身体から、きつい異臭がするようになってきている。
	適切な食事の準備がされていない。きちんと食べていない。
	不自然に空腹を訴える場面が増えてきている。
	栄養失調の状態にある。
	疾患の症状が明白にもかかわらず、医師の診断を受けていない。通院していない。
	介護が必要なのに、サービスを利用している様子がない。
自己放棄のサイン	昼間でも雨戸が閉まっている。
	電気・ガス・水道が止められている。新聞、テレビの受信料、家賃等の支払を滞納している。
	配食サービスなど利用の様子がなく、食事をきちんと食べていない。
	薬や届け物が放置されている。
	物事や自分の周囲に関して、極度に無関心になる。
	何を聞いても「いいよ、いいよ」と遠慮し、あきらめの態度がみられる。
	室内や住居の外にゴミがあふれていたり、異臭がしたり、虫が湧いている状態である。
養護者の態度にみられるサイン	薬を適切に飲ませていない。
	高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。
	他人の助言を聞き入れず不適切な介護方法へのこだわりがみられる。
	高齢者の健康や疾患に関心がなく、医師への受診や入院の勧めを拒否する。
	高齢者に対して過度に乱暴な口のききかたをする。
	経済的に余裕があるように見えるのに、高齢者に対してお金をかけようとしない。
	保健・福祉の担当者とうの嫌うようになる。
地域からのサイン	自宅から高齢者や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴・うめき声、物が投げられる音が聞こえる。
	庭や家屋の手入れがされていない、または放置の様相（草が生い茂る、壁のペンキがはげている、ゴミが捨てられている）を示している。
	郵便受や玄関先などが、手紙や新聞でいっぱいになっていたり、電気メーターがまわっていない。
	気候や天候が悪くても、高齢者が長時間外にいる姿がしばしばみられる。
	近所づきあいがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる。
	高齢者が道路に座り込んでいたり、徘徊している姿がみられる。

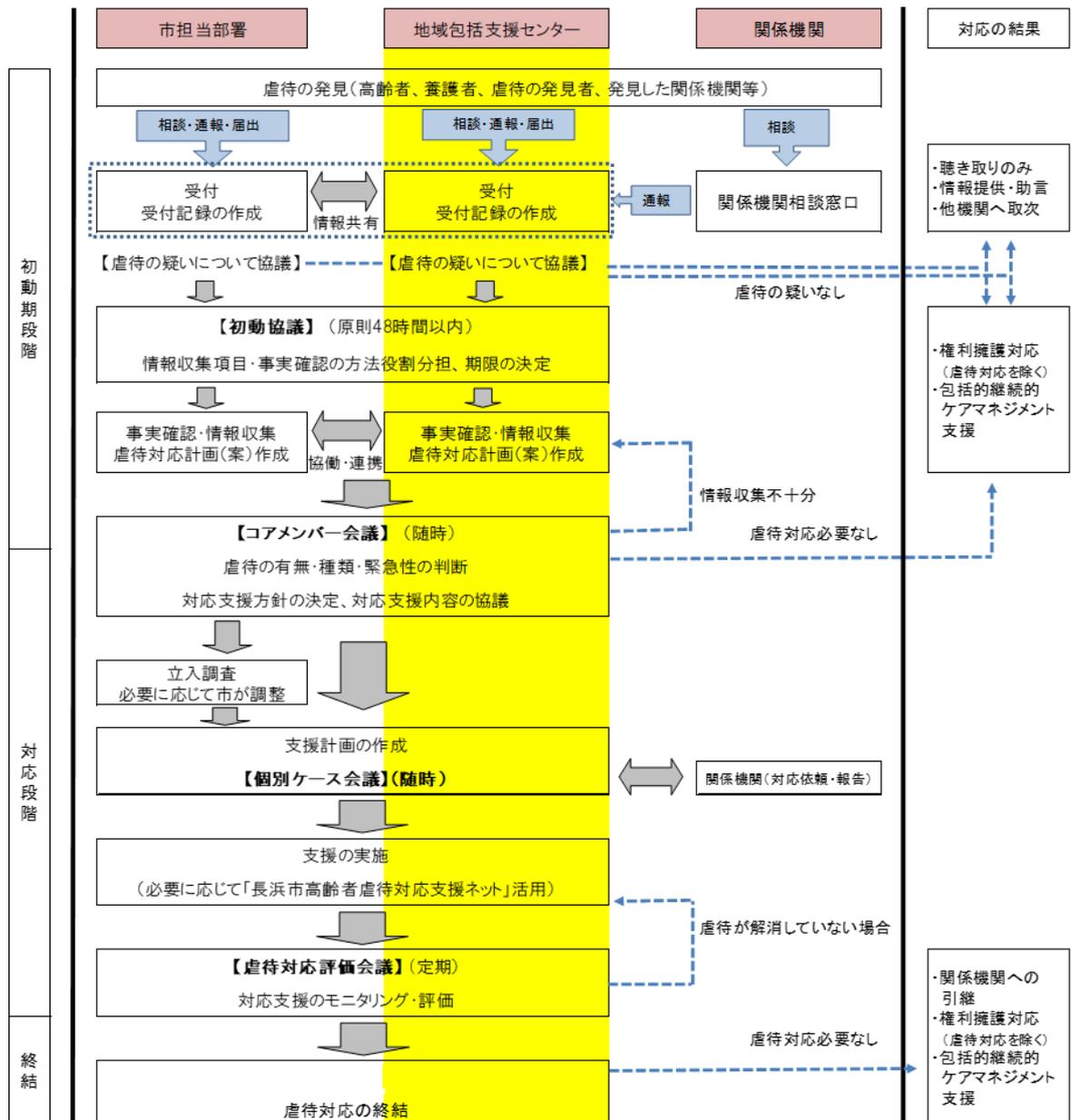
※参考 「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」

厚生労働省 2006年4月 一部改編

### Ⅲ. 虐待対応支援の流れ

虐待事例に対応する基本的な流れは下記のフロー図のとおりです。ただし、緊急を要するケース等、個々のケースに応じて市と地域包括支援センターで協議の上、柔軟な対応を行います。

高齢者虐待事例対応の基本的な流れ



※参考 「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 2011年7月 一部改編

## 1. 虐待対応支援（初動期段階）

### ① 相談・通報・届出の受理

市、地域包括支援センターは、相談通報などの受付情報から、個別ケース支援、終結までの一連の対応を帳票を用い管理します。

- ◇ 虐待の相談は、必ずしも虐待通報という形をとりません。高齢者の尊厳が守られているかの視点を持ち、アンテナを高くして情報をキャッチするように努めます。
- ◇ 相談時は落ち着いた態度で相談を受け、相談者に安心感を与えるように努めます。相談通報者が特定され、不利益を被ることのないよう、相談通報者を明らかにすることの同意がある場合を除き、漏らさないようにします。
- ◇ 出来る限り正確な相談通報の情報（いつ・どこで・誰が・誰から・なにをなど具体的な情報）を聞き取り記録します。
- ◇ 相談等受理後、市や地域包括支援センターは1人での判断を避け複数で情報を検討し、虐待の疑いがある場合を精査します。明らかに虐待の疑いがない場合は、必要に応じて他機関へ取次を行ったり、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つなぎます。
- ◇ 虐待相談通報の段階から、市と地域包括支援センターは情報を共有します。

### ② 初動協議・情報収集・事実確認

通報受理後、48時間以内を目安に高齢者の安全を確認、【初動協議】を行い、初動時の緊急性について検討、情報収集・事実確認の役割を分担します。

- ◇ 生命の危険性があるなど緊急性が高い場合、市の担当は直ちに担当管理職に報告し、必要に応じて緊急にコアメンバー会議を開催する等対応します。
- ◇ 事実確認は、訪問調査を原則とし、2人以上の職員で行います。初回介入時は、本人や養護者の権利やプライバシーに十分配慮し、先入観を持たずに対応します。
- ◇ できる限り、高齢者本人と養護者への対応は別々の担当者で対応します。
- ◇ 高齢者虐待に関する相談・通報の内容に関する正確な情報を得るため、高齢者に以前から関わっていた関係機関や関係者から情報収集します。高齢者の状況をできるだけ客観的に判断できるよう、全体的に把握することに努めます。（P45 依頼書参照）
- ◇ 虐待に関する通報の情報源について守秘義務があるため、外部に漏れないように注意します。また、収集した個人情報の取り扱いには、会議録も含め細心の注意を払い、外部に漏れないようにします。（高齢者虐待防止法第8条）

#### 事実確認で把握・確認すべき事項の例

- 虐待の種類や程度 虐待の事実と経過
- 高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況
- 高齢者と養護者等の関係
- 養護者や同居人に関する情報

#### 関係機関等から収集する情報の例

- ケアマネジャー・介護サービス事業所からの情報、認定情報
- 世帯構成
- 生活保護受給の有無等、経済状況
- 保健所・市役所関係部署の関わりの有無
- 民生委員・児童委員、医療機関、警察等からの情報
- 過去の相談記録

### ③ 虐待対応における個人情報の保護

虐待に関する相談・通報によって知り得た情報や、通報者に関する情報は、個人のプライバシーにかかわるデリケートな情報です。個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に規定する個人情報取り扱い事業者に該当しない事業者についても慎重に取り扱うべきものです。また、高齢者虐待防止法に、市および事務の委託先（地域包括支援センター）は、知り得た秘密を漏らしてはならないと規定されています。（高齢者虐待防止法第8条及び第17条第2項）

一方、虐待対応においては、迅速かつ適切な事実確認や対応が求められています。（高齢者虐待防止法第9条及び第16条）このことから、介護事業者などが、高齢者虐待対応において、高齢者本人の同意なく目的外に個人情報を取り扱うことや、第三者（市町村など）に情報提供することが認められています。

#### 【参考】個人情報の保護に関する法律第16条第3項及び第23条第1項

##### 個人情報保護例外規定

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- 三 （略）
- 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき

#### ④ コアメンバー会議

初動の事実確認、情報収集後、虐待の有無や緊急性の判断および援助方針を決定するにあたり、市の主催でコアメンバー会議を開催します。

- ◇ コアメンバー会議は、事実確認終了後速やかに開催します。
- ◇ 事実確認および情報収集で集めた情報を整理し、虐待の有無や種類、緊急性、深刻度を判断します。
- ◇ 緊急対応の判断の必要性があるため、市担当課の管理職が参加します。
- ◇ 虐待なしと判断された事例以外は、今後の対応方針および評価の時期を決定します。
- ◇ 個人情報（養護者を含めた）について、関係機関の情報の共有・提供範囲を決めます。

##### コアメンバー会議の構成員

- 市担当課 管理職にあるものおよび担当者
- 地域包括支援センター 管理者および担当者
- その他必要と認められる者

##### ア) 虐待の有無の判断

虐待の有無の判断は、高齢者虐待の類型別具体例を参考に、総合的、客観的に判断します。

- ◇ 高齢者本人が地域で安心して暮らす権利の侵害があるかどうかの視点を持ちます。
- ◇ 権利を守るために、保護や支援の必要性があるかどうかの観点から検討します。
- ◇ 「虐待」の先入観を持たずに客観的な判断に努めます。
- ◇ 虐待者の意図や自覚は問いません。

##### イ) 緊急性の判断

次に挙げる視点を参考に緊急性の有無を判断します。

##### 緊急性を判断する視点

- 生命が危険な状態もしくは生命が脅かされるような行為を受けている。
  - 骨折、頭部打撲、重度の外傷や火傷、脱水症状、栄養失調、衰弱など。
  - 刃物や器物を使った暴力があり、エスカレートが心配される。
  - ライフラインや食料が途絶えている。

- 本人が保護や救済を強く求めている。
- 高齢者や家族の人格や精神状況に歪みを生じさせている、もしくはその恐れがある。
  - 虐待を理由として、本人の人格や精神状況に著しい歪みが生じている。
  - 家族の間で虐待の連鎖が起こり始めている。
- 虐待が恒常化しており、改善の見込が立たない。
  - 虐待が恒常的に行われているが、虐待者の自覚や改善意欲がみられない。
  - 虐待者の人格や生活態度の偏りや社会不適応行動が強く、改善が望めそうにない。
- 高齢者が、重度の介護を要する、中・重度の認知症である。

#### ウ) 深刻度（レベル）の判断

高齢者虐待における深刻度は、「被虐待者が虐待によって被害を受けた程度」とし、生命や心身面、経済面等への影響度合い（被害の程度）を基本とし、虐待が行われた「頻度・期間」を加味した上で、総合的に判断します。（P22 深刻度参照）

#### エ) 支援内容・担当者の決定

コアメンバー会議では、支援の方向性や内容および担当者を決定します。担当者は虐待対応支援計画を作成し、チームで共有します。

#### オ) 立入調査

高齢者虐待防止法第 11 条では、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市の権限において立入調査ができると定めています。立入調査を実施する場合、必要に応じて高齢者の居所の所在地を管轄する警察署長に援助を求めなければならないとされています。（高齢者虐待防止法第 12 条第 2 項）

- ◇ 立入調査は、市が行います。
- ◇ 立入調査には物理的な有形力の行使権限はなく、限界があります。
- ◇ 立入調査の実施にあたっては、入念な事前準備を必要とし、タイミングや状況を見て、関係機関の協力のもと行います。
- ◇ 立入調査を行う職員は、身分証明書を携帯します。（P46 様式参照）

## 2. 虐待対応支援（対応段階）

### ① 個別ケース会議・支援の実施

虐待の解消に向けて作成された虐待対応計画に基づき、個別ケース会議を開催するなどし、チームで計画的に支援を実施します。

#### アー1) 緊急性があると判断した場合の対応

高齢者の生命や安全を最優先にし、早急に介入します。高齢者の状態にあった利用可能な手段の中から適切なものを選択し、関係機関・保護施設に打診します。その後も高齢者への訪問、入院・入所の段取り、関係者との調整等必要に応じて迅速に対応します。

対応手段	備考
医療施設入院	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者の心身の状況が、入院加療を要する場合</li> </ul>
契約によるサービス利用 緊急一時保護	<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り、契約によるサービスで、介護保険施設等への短期入所等を利用する。サービス利用中に家族関係の調整を行うなどの工夫をする。</li> </ul>
やむを得ない事由による措置	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 老人福祉法に基づき、虐待等の理由により契約による居宅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、措置によりサービスを利用する。（老人福祉法第10条の4）</li> <li>● 養護老人ホームや特別養護老人ホームへの入所措置を講じる。（老人福祉法第11条）</li> <li>● 市や施設管理者は、必要な場合、養護者に面会を制限することができる。（高齢者虐待防止法第13条）</li> </ul>
上記以外の分離・保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 別居の家族や親族宅、友人宅、ホテル、軽費老人ホーム、市営住宅等の利用により分離・保護する。</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、「被害者の更なる暴力により、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>

## アー２) やむを得ない事由による措置

やむを得ない事由による措置とは、日常生活を営むのに支障のある高齢者が、虐待などのやむを得ない事由により契約による介護保険サービスの提供を受けることが著しく困難であると認められるとき、市が措置によって介護サービスの利用に結び付けることをいいます。

### やむを得ない事由

- 事業者と契約して介護サービスを利用することやその前提となる要介護認定の申請を期待しがたいことにより、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
- 養護者による虐待を受け、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

### やむを得ない事由による措置の活用場面の想定

- 本人の判断能力の有無にかかわらず「生命又は身体に重大な危険の生じるおそれがある」場合
- サービスの利用の必要性があるが、認知症などで本人の判断能力が減退し、本人の意思が確認できず、かつ、養護者がサービスの利用を拒否している場合
- 本人に判断能力はあるが、経済的虐待などがあって、介護保険制度によるサービスの利用の利用者負担を支払うことができない場合
- 本人に判断能力はあるが、養護者の虐待をおそれ、あるいは養護者のことをかばい（共依存の場合も）、あるいは施設や介護サービスへの無知や偏見などから虐待に耐えてでもサービスの利用を拒否する場合

### やむを得ない事由による措置における居宅サービスおよび施設

- 訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問看護、第Ⅰ号訪問事業
- 通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護、第Ⅰ号通所事業
- 短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護
- 小規模多機能型居宅介護、介護予防小規模多機能型居宅介護
- 認知症対応型共同生活介護、介護予防認知症対応型共同生活介護
- 複合型サービス
- 日常生活上の便宜を図るための用具の給付若しくは貸与
- 養護老人ホーム
- 地域密着型介護老人福祉施設、介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

※介護老人保健施設や医療入院はやむを得ない措置の対象外

### ア－３） 面会制限

高齢者虐待防止法第 13 条では、老人福祉法に規定される「やむを得ない事由による措置」を実施した場合、市や施設の長は、養護者による虐待の防止及び高齢者の保護の観点から、高齢者虐待を行った養護者について高齢者との面会を制限することができるかとされています。

- ◇ 面会制限は、市の判断と責任で行います。
- ◇ 面会制限が必要と判断した場合には、制限する期間を定め、見直す時期を定めます。
- ◇ 面会制限の要否は、措置の適用とともに、市担当部署の管理職が出席する会議で判断します。

#### 面会制限を行うことが望ましいと考えられる状況の例

- 保護した高齢者が施設的环境に慣れ、安心して、施設職員への信頼等が生まれるまでに一定の期間を要すると考えられる場合
- 情報の収集が不十分で、虐待に関する事実確認が不十分な場合や、養護者の反応や状況が把握できていない場合など、情報が揃うまでの一定期間
- 高齢者が養護者との面会を望んでいない、または面会することによって高齢者の心身に悪影響が及ぶと考えられる場合
- 養護者の過去の言動や、高齢者と養護者の関係性から、強引に高齢者を自宅に連れ戻すことが予測される場合 など

#### ○虐待を行っていた養護者との面会制限の継続及び解除の判断

市担当職員は高齢者本人の面会に対する意思を確認するとともに客観的に面会できる状態にあるかどうかについて情報を収集します。面会の継続及び解除について、面会制限検討会議で判断を行います。その際には、高齢者の安全を最優先します。

契約入所等の場合、高齢者虐待防止法では面会の制限に関する規定は設けられていませんが、このような場合でも、養護者と面会することによって高齢者の生命や身体の安全や権利が脅かされると判断される場合には、虐待対応の一環として、市と施設長が十分に協議し、一定の基準に従って施設管理権による面会制限を行うことができます。養護者に対して高齢者が面会できる状況にないことを伝え、説得するなどの方法で面会を制限することが必要となります。

医療機関への入院の場合、施設への措置入所と異なり、面会制限の措置は行えません。このため、医療機関と相談し、ナースステーションに近い部屋にする、名札を表示しない等の対応を検討する必要があります。養護者が来院した場合は、市虐待担当者が対応する、面会時にはカーテンを開ける等、事例に応じた対応について、病院に協力依頼します。

#### 面会制限の解除の判断で事前に確認すべきこと

- 高齢者に、養護者との面会の意思があるか。(成年後見人等がついている場合、代理人である成年後見人等に同席してもらうなど連携することが望まれる。高齢者が意思表示できる場合には、事前に思いを聞いておくなどの対応も必要である)
- 高齢者の心身状態は、客観的にみて安定しているか、養護者の話題を出しても、話をそらしたり、怯えたり、不安がったりする様子がないか。(施設側と密に連絡をとって判断する。)
- 養護者の態度や生活態度が改善できたと判断できる根拠があるか。(養護者の精神状況などは、支援者を通して主治医から意見をもらうなどし、面会制限の判断の根拠を明確にする。)

#### ○面会制限解除後の面会方法の取り決め

面会制限検討会議で面会制限の解除が可能と判断した場合、高齢者と養護者が面会する際の要件や役割分担を定めます。ただし、高齢者の安全を第一に考え、当初は市担当部署職員等の同席かつ時間を制限して行うことから始めるなど、面会方法を工夫します。

面会することで養護者が態度を急変させる可能性もあるなどの理由で、保護場所を秘匿しておく必要があると判断する場合には、保護先の施設とは別の場所で一時的な面会を行い、高齢者や養護者の様子を観察しながら、次の段階へ進めるかどうかを判断していきます。

## イ) 緊急性が高くない場合の対応

虐待の要因や高齢者・養護者の状況など、アセスメント結果をふまえて支援内容を協議します。

高齢者・養護者の状況	支援内容
養護者に介護負担・ストレスがある場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 訪問や電話で養護者の話を聞き、養護者の介護等を認め信頼関係を作る。</li> <li>● 在宅サービスを導入・増加し、介護から離れる時間を作る。</li> <li>● 同居家族や別居の親族間で介護負担の調整を図る。</li> <li>● 施設入所を検討する。</li> <li>● 養護者が相談できる窓口や家族会等を紹介する。</li> <li>● 専門家のカウンセリングを紹介する。</li> </ul>
養護者に介護の知識や技術が不足している場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 介護の知識・技術について情報提供する。</li> <li>● 在宅サービスを導入し、サービス提供の中で知識・技術を伝える。</li> </ul>
高齢者に認知症がある場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 養護者に認知症の症状やかかわり方について、情報提供、説明、指導を行う。</li> <li>● 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、かかりつけ医等より専門医を紹介し受診・治療につなげる。</li> <li>● 日常生活自立支援事業（権利擁護事業）や成年後見制度の活用を検討する。</li> </ul>
高齢者や養護者に精神疾患や依存症などの問題がある場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 精神疾患、アルコール依存症等の場合は、市担当課、保健所、医療機関等につなげ連携する。</li> <li>● 身体しょうがい、知的しょうがいがある場合は市担当課や、しょうがい者相談センター等につなげ連携する。</li> <li>● 地域の民生委員等と連携する。</li> </ul>
経済的な困窮がある場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種減免手続（介護保険利用料や医療費等）を支援する。</li> <li>● 民生委員と連携し、生活保護相談・申請につなげる。</li> </ul>
子や孫が抱える問題がある場合（児童虐待の併発など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市担当課、保健所等と連携する。</li> </ul>

## ウ) 養護者への支援

虐待事例への対応は、虐待を受けた高齢者だけでなく、養護者に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必要な視点

- 養護者との間に信頼関係を築く。
- 介護負担・介護ストレスの軽減を図り、ねぎらう。
- 家族関係の回復・生活の安定を図る。
- 他機関と連携し、多面的な介入を図る。
- 高齢者本人担当と養護者への支援担当を分ける。
- 保護分離の事例など、長期的な観点から、本人家族全体への影響を考慮する。
- 支援者が振り回されないように、支援者間で情報交換、共通対応方針の徹底をする。

## ② 虐待対応評価会議

コアメンバー会議や個別ケース会議で設定された評価日を目安に、評価会議において虐待対応の評価を行い、今後の支援方向の軌道修正をするなど新たな対応計画に生かします。

評価のポイント

- ◇ コアメンバー会議で決定した対応方針や虐待対応計画の実施状況、行った対応の適正状況について
- ◇ 対応段階のための新たな情報収集の必要性について（初動段階の評価会議）
- ◇ 虐待対応の見直し、継続、終結について

評価会議の構成員

- 介護支援専門員代表
- 県社会福祉士会代表
- 長浜市成年後見権利擁護センター職員代表
- 市担当課 管理職にあるものおよび担当者
- 地域包括支援センター 管理者および担当者
- その他必要と認められる者

### 3. 虐待対応支援（終結段階）

#### 虐待対応の終結

虐待対応後、虐待が解消された場合は、評価会議で虐待対応支援の終結について諮ります。複数の虐待が発生している場合は、すべての虐待が解消されている必要があります。そして、高齢者が安定した生活を送ることができる環境が整っているか等を視点において今後の支援の方向を検討します。

- ◇ 虐待対応は、必ず終結させる必要があります。
- ◇ 終結は、虐待対応の終結であり、支援の終結ではありません。虐待対応終結後は必要に応じて権利擁護対応（虐待対応を除く）や包括的・継続的ケアマネジメント支援等へ移行します。
- ◇ 終結の判断に際し、「虐待が解消されたこと」「高齢者が安心して生活を送るために必要な環境整備の目処が立っていること」が確認できることが必要です。
- ◇ 権利侵害（高齢者の生命、身体、財産が危険な状態なること）が、解消されているかの視点で検討します。

#### 評価会議の構成員

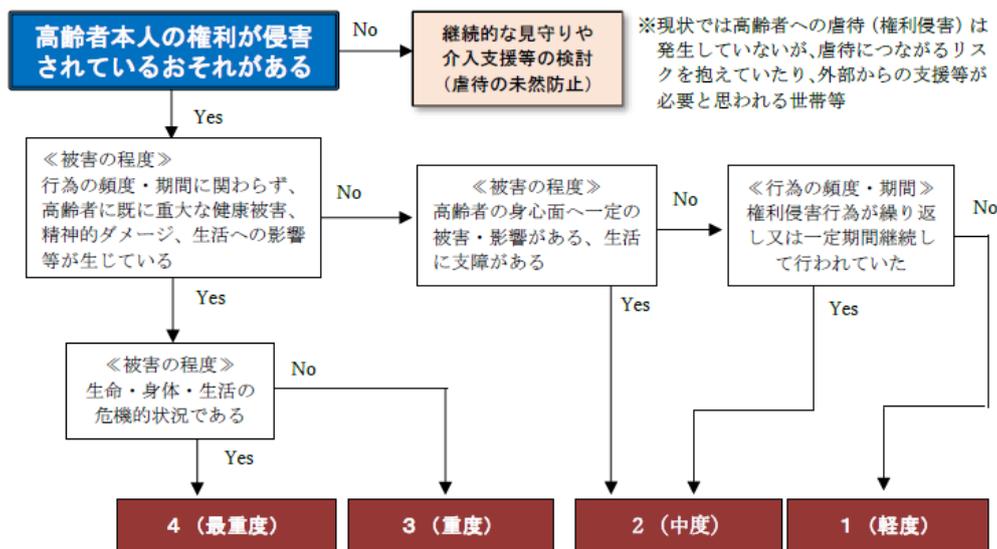
- 市担当課 管理職にあるものおよび担当者
- 地域包括支援センター 管理者および担当者
- その他必要と認められる者



#### 4. 虐待の深刻度（レベル）

深刻度の程度は、被虐待者が虐待によって被害を受けた程度等から次の表を参考に評価します。

養護者による高齢者虐待における虐待の程度（深刻度）計測フロー



深刻度区分の例

	4（最重度）	3（重度）	2（中度）	1（軽度）
区分の考え方	高齢者の生命が危険に晒されている、心身や生活が危機的状況にある	重大な健康被害が生じている、生活の継続に重大な支障が生じている	権利侵害行為が繰り返されている、高齢者の心身に一定の被害・影響や、生活面で支障が生じている	高齢者の意思を無視した行為、介護者の都合によるケア等が行われている、軽度の被害・影響が生じている
身体	生命の危険、重大な後遺症が残るおそれのある行為（重度の火傷、骨折、頭部外傷、首締め、揺さぶり、拘束、服薬等）	重大な健康被害（生命の危険はない程度の骨折、裂傷、火傷等）	打撲痕、擦過傷、皮下出血等が複数部位にある、繰り返し発生している、行動を制限する行為が繰り返される	威嚇的な行為、乱暴な対応や扱い、強制的な行為がある、軽度の打撲痕や擦過傷、火傷等のケガがある
放棄	重篤な健康問題が生じている（重度の低栄養や脱水、褥瘡、肺炎等）、戸外に放置等	健康問題が生じている（軽度の脱水、低栄養状態、褥瘡等）、救急搬送を繰り返す、極めて不衛生な状態等	食事、排泄、入浴など必要なケアが受けられない状況が一定期間継続、必要な医療・介護サービスの拒否・利用制限等	一時的に食事、排泄、入浴などのケアが不十分な状態、高齢者の状態にあったケアがなされていない
心理	著しい暴言や拒絶的な態度により、精神状態にゆがみが生じている、自傷行為、強い自殺念慮等がある、保護の訴え	生命や身体に危険を感じる威嚇や脅迫的行為（刃物等での脅し、自殺強要等）がある、高齢者本人から恐怖の訴え	暴言、威圧的態度、脅迫、無視、嫌がらせ等の行為が繰り返され、高齢者の自己効力感が低下している	高齢者の意思を無視した行為、侮辱、暴言等がある
性的	望まない性行為、性感染症に至る、等	アダルトビデオ視聴など、わいせつな行為を強要される、性的な写真や動画の撮影、等	性的な言葉がけ、接触、態度、強制的行為などが繰り返されている	性的な言葉がけや態度、強制的な行為など、高齢者が恥ずかしさや苦痛、不快感を感じる行為がある
経済	年金等の搾取等により収入源が途絶え、食事が摂れない、電気ガス水道が止められる、病院や入所施設等から退去させられる、財産の無断売却等	年金等の搾取等により、医療や介護サービス、家賃、光熱水費等の支払が滞ったり、必要なお金が使えない、借金（負債）を背負われる等	生活費や年金等の搾取が繰り返されている、金の無心等	本人の了承なく、年金や預金、財産等を管理されている、生活費や年金・預金、財産等を使われる等

◇ 虐待の種類によって深刻度（レベル）が異なる場合は重度の方を優先

※引用 「高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業 報告書」 2021年3月

### 第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

#### I. 虐待対応の対象施設、養介護事業所等

高齢者虐待防止法では、養護者による虐待だけでなく、養介護施設従事者等による高齢者の虐待防止について規定されています。(第2条5項6項、第20条等)

高齢者虐待防止法に規定されている「養介護施設」、「養介護事業」、「養介護施設従事者等」の範囲は次のとおりです。老人福祉法や介護保険法で規定されている高齢者向け福祉・介護サービスに従事する職員すべてが対象となります。

#### 高齢者虐待防止法第2条に規定する養介護施設、養介護事業等

- |   |
|---|
| ア) 介護保険施設                                     |
| イ) 養護老人ホーム                                    |
| ウ) 軽費老人ホーム                                    |
| エ) 有料老人ホーム(一部のサービス付高齢者向け住宅を含む <sup>注1</sup> ) |
| オ) 居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者                       |
| カ) 居宅サービス事業者                                  |
| キ) 地域密着型サービス事業者                               |
| ク) 介護予防サービス事業者                                |
| ケ) 地域密着型介護予防サービス事業者                           |
| コ) 地域包括支援センター及び老人介護支援センター                     |
| サ) 老人福祉センター                                   |

(注1) 老人福祉法では、有料老人ホームに該当しうるサービス(介護の提供、食事の提供、家事援助、健康管理のいずれか)を提供している場合は、サービス付高齢者向け住宅なども有料老人ホームとして扱われます。

## Ⅱ. 虐待の類型別具体例

区分	具体的な例
身体的虐待	<p>① 暴力的行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。</li> <li>● ぶつかって転ばせる。</li> <li>● 刃物や器物で外傷を与える。</li> <li>● 入浴時、熱いシャワーをかけて火傷をさせる。</li> <li>● 本人に向けて物を投げつける。 など</li> </ul> <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"> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> <li>● 車いす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。</li> <li>● 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</li> </ul> <p>③ 緊急やむを得ない場合以外の身体拘束・抑制</p>
介護・世話の放棄・放任	<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"> <li>● 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。</li> <li>● 床ずれができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。</li> <li>● おむつが汚れている状態を日常的に放置している。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。 など</li> </ul> <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"> <li>● 医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。</li> <li>● 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。 など</li> </ul> <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"> <li>● 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。</li> </ul>

介護・世話の 放棄・放任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 必要な眼鏡、義歯、補聴器、装具等があっても使用させない。など</li> <li>④ 高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul> </li> </ul>
心理的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 威嚇的な発言、態度 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 怒鳴る、罵る。</li> <li>● 「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言脅す。 など</li> </ul> </li> <li>② 侮辱的な発言、態度 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 排泄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。</li> <li>● 日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。</li> <li>● 排泄介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。</li> <li>● 子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など</li> </ul> </li> <li>③ 高齢者・家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「意味もなくコールを押さないで」「何でこんなことが出来ないの」などと言う。</li> <li>● 他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。</li> <li>● 高齢者からの話しかけやナースコール等を無視する。</li> <li>● 高齢者の大切にしている物を乱暴に扱う、壊す、捨てる。</li> <li>● 高齢者がしたくてもできないことを当てつけにやって見せる。 など</li> </ul> </li> <li>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 <ul style="list-style-type: none"> <li>● トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、高齢者の意思や状態を無視しておむつを使う。</li> <li>● 自分で食事をとることができるのに、職員の都合を優先し、高齢者の意思や状態を無視して食事の全介助をする。 など</li> </ul> </li> <li>⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者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。</li> <li>● 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。</li> <li>● 面会者が訪れても、高齢者の意思や状態を無視して面会させない。 など</li> </ul> </li> <li>⑥ その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 車いす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。</li> <li>● 宗教への加入を強制する。</li> <li>● 高齢者の顔に落書きをして、カメラ等で撮影する。</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者の意思に反した異性介助を繰り返す。</li> <li>● 浴室等の脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせる。など</li> </ul>
性的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢者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 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 性器等に接触、キス、性的行為を強要する。</li> <li>● 性的な話を強要する。</li> <li>● わいせつな映像や写真を見せる。</li> <li>● 高齢者を裸にする、またはわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。</li> <li>● 排泄や着替の介助がしやすいという目的で、(下半身を)裸にしたり、下着のままに放置する。</li> <li>● 人前で排泄させたりおむつ交換をしたりする。 など</li> </ul> </li> </ul>
経済的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢者の合意なしに、財産や金銭を使用し、高齢者の希望する金銭の使用を理由なく制限すること <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。</li> <li>● 金銭・財産等を無断で流用する。</li> <li>● 日常的に使用する金銭を不当に制限する。生活に必要な金銭を渡さない。 など</li> </ul> </li> </ul>

※参考 「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 2012年7月

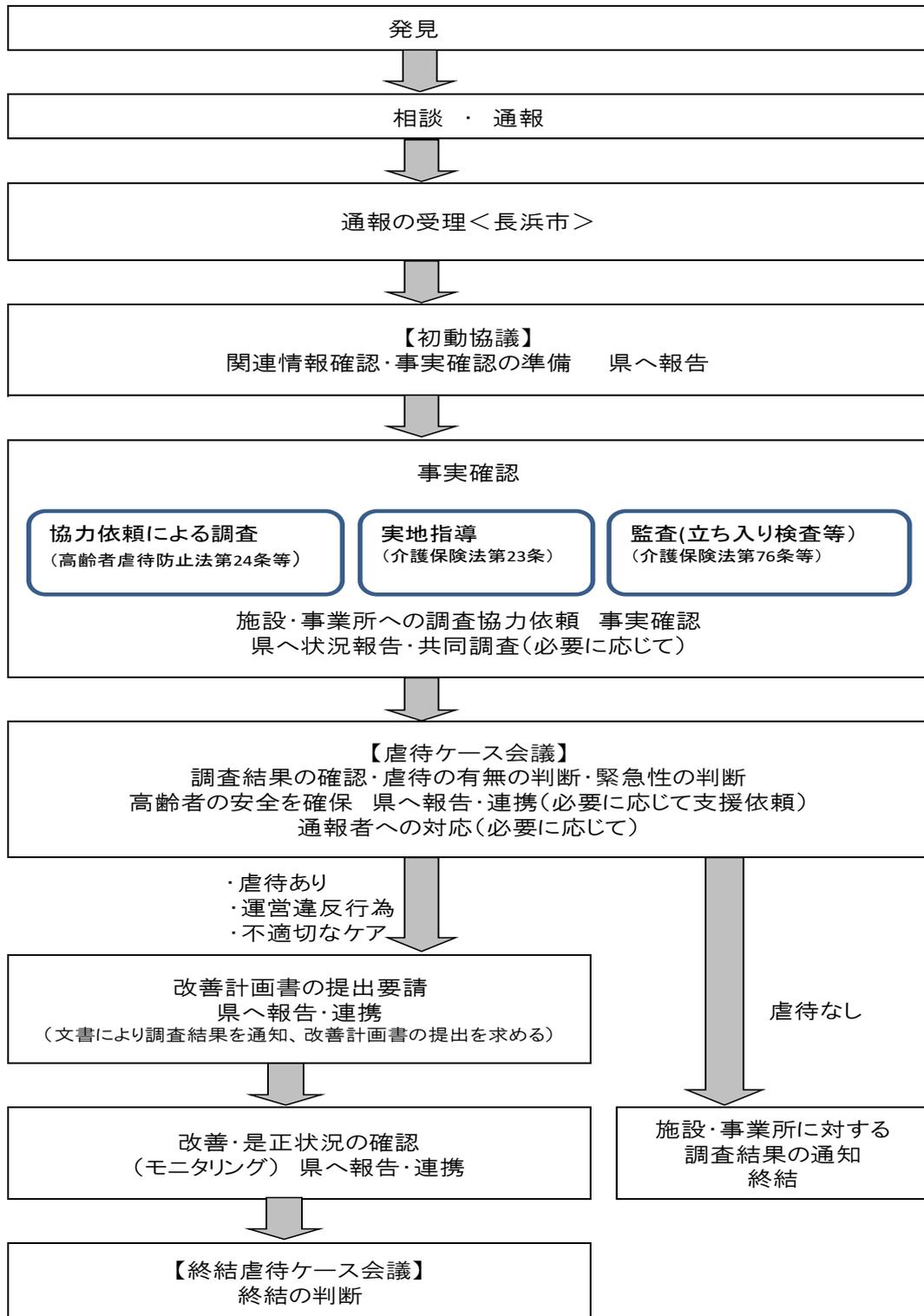
### Ⅲ. 虐待の防止・早期発見

養介護施設従事者等による高齢者虐待を未然に防止する取組が重要です。虐待は、不適切なケア、不適切な施設・事業所運営の延長線上にあると認識することが必要です。また、ヒヤリハット報告書や事故報告書を活用するなど、職員が働きやすい体制づくりを行うことで、虐待につながりかねない不適切なケアを予防改善することが求められます。

養介護施設・事業所における不適切なケアや高齢者虐待の実態は、外部からは把握しにくい特徴があります。苦情対応機関や医師等高齢者にかかわる外部の目による早期発見が重要です。

#### IV. 養介護施設従事者等による虐待対応の流れ

虐待事例に対応する基本的な流れ（市による対応）は下記のフロー図のとおりです。



## 1. 発見・通報

高齢者虐待防止法第 21 条では、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場合は、速やかに市町村に通報しなければならないと定められています。

養介護施設従事者等による虐待に関する訴えは、通報のほか、相談や苦情、事故といった形をとることがあります。また、相談内容には、相談者個人の主観が混在していたり、状況がはっきりしないことがあるので、市の通報受理者は、いつ・どこで・誰が・誰から・何をされたのか、直接相談者が見聞きしたのかなど客観的事実を聞き取り、記録します。

高齢者虐待防止法第 22 条に、通報又は届出を受けたときは、厚生労働省で定めるところにより高齢者虐待に関する事項を都道府県に報告しなければならないとあり、市は通報を受けた段階から随時報告を行います。また、必要に応じて県の支援を受けるなど連携して対応します。

- ◇ 通報・届出受付時に、施設・事業所名等の基本情報、時期、場所、情報源について確認します。
- ◇ 通報者が、内部通報や家族等からの匿名通報の場合、通報者に関する守秘義務により通報者が知られることのないよう細心の注意を払うことを伝えます。
- ◇ 情報提供者が、調査結果を求める場合、可能な範囲で報告しますが、守秘義務や個人情報保護の観点から報告できないことがあることを伝えます。

## 2. 事実確認・調査項目

通報等の受理後、情報収集、事実確認を行います。県への報告を行い、必要に応じて県と連携して事実確認を行います。

事実確認では、通報された養介護施設従事者等が勤務している養介護施設等や、虐待を受けたと思われる高齢者に対して面接や聞き取りを行い、通報内容の事実確認や高齢者の安否や状況を確認します。調査にあたっては高齢者および養介護施設等に対して説明を行い、理解を得ることが必要です。

事実確認の方法は、高齢者虐待防止法に基づく養介護施設等協力依頼による調査や介護保険法第 23 条、第 24 条に基づく実地指導の形で行います。養介護施設等の協力が得られない場合は介護保険法第 76 条等に基づく監査に切り替えるなどします。

介護相談員や虐待防止委員会等第三者の関わりや組織がある場合は、その組織が調査等を行うことによって、施設の運営や処遇の改善に向けた取組が行われる可能性もあり、組織等に対しての助言・相談や情報の確認共有を行います。

- ◇ 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安全を確認します。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大切です。

### ① 高齢者本人への調査項目例

- 虐待の種類や程度
- 虐待の事実と経過
- 高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況等の把握
- サービス利用状況
- 高齢者の生活状況等

### ② 養介護施設・養介護事業所への調査項目例

- 当該高齢者に対するサービス提供状況
- 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の確認、状況の説明
- 職員の勤務体制

## 3. 虐待ケース会議および対応

事実確認の調査を終えた後、虐待ケース会議において調査結果を確認し、当該高齢者が虐待を疑われる状況にあるのか、緊急性や当該高齢者の保護必要性等を検討します。高齢者虐待の疑いが認められない場合には、苦情処理窓口等適切な対応先につながります。

- ◇ 事実確認の結果、虐待ケース会議において高齢者虐待が確認されれば、早急に改善に向けた取組が必要になります。
- ◇ 虐待が認められない場合でも、運営基準違反行為や不適切なケアが認められた場合は、改善指導を行う必要があります。

### ① 高齢者への対応

- 調査結果の確認後、虐待の事実が認められ、高齢者の生命または身体に危険が生じている恐れがある場合は、速やかに高齢者を保護します。必要に応じて、他の施設入所や入院等につなげます。
- 虐待対応終了後、虐待を受けていた状況が改善されているか等を継続的に確認します。
- 虐待を受けたことにより、心身の状態に影響が出ている場合は、医療機関等と連携して適切な対応を行います。

## ② 通報者への対応

- 通報後の対応について、可能な範囲で報告を行います。
- 通報者が、通報により解雇等不利益な扱いを受けていないか確認します。問題が起こっている場合には、関係法令に従って対応します。

## ③ 養介護施設等への対応

- 関係者に虐待の事実を認識させます。
- なぜ虐待が行なわれたのか原因の分析と再発防止策を策定する改善計画書の提出を求めます。
- 再発防止策が実際に取り組みされているか、期間を置いて確認します。

## ④ 養介護施設従事者等（虐待者）への対応

- 自分が行なった行為が虐待であることを認識させます。
- 虐待に至った原因等について、分析させ再発防止に努めさせます。

## 4. 養介護施設従事者等による虐待の状況の公表

養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況を的確に把握するため、また高齢者虐待の防止に向けた取組に反映させるため、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等を公表することが規定されています。

### ① 都道府県が公表する項目

#### ア) 高齢者虐待の状況

- 被虐待者の状況（性別、年齢階級、心身の状態像 等）
- 高齢者虐待の類型  
（身体的虐待、介護・世話の放棄等、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待）

#### イ) 高齢者虐待に対して取った措置

#### ウ) その他の事項（厚生労働省令で規定）

- 施設、事業所の類型
- 虐待を行なった養介護施設従事者等の職種

## V. 身体拘束

介護保険施設等において、高齢者をベッドや車いすに縛り付ける等身体の自由を奪うことを身体拘束と呼びます。他の具体的な例は次のとおりです。

### ① 介護保険指定基準において禁止の対象となる具体的な行為

- 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。
- 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- 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。
- 脱衣やオムツはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- 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
- 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- 自分の意思で開けることのできない居室などに隔離する。

※参考 「身体拘束ゼロへの手引き」 厚生労働省 2001年3月

緊急やむを得ない場合の身体拘束は認められていますが、下記の3つの要件をすべて満たす状態であることを、施設全体で確認し、記録しておくこととされています。

不適切な対応の中で、拘束を行った場合は、高齢者虐待として対応する必要が考えられます。

- 切迫性・・・利用者本人又は他の利用者等の生命又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

## 第4章 相談窓口・関係機関

### I. 相談窓口

名称	住所	電話番号
長浜市健康福祉部 高齢福祉介護課	長浜市八幡東町 632 長浜市役所	65-7841 65-7789
南長浜 地域包括支援センター	長浜市朝日町 19-3 長浜西部福祉ステーション内	65-8352
神照郷里 地域包括支援センター	長浜市神照町 288-1 長浜北部福祉ステーション内	65-8267
浅井びわ虎姫 地域包括支援センター	長浜市宮部町 3445 虎姫生きがいセンター内	73-2653
湖北高月 地域包括支援センター	長浜市高月町西物部 73-1 高月福祉ステーション内	85-5702
木之本余呉西浅井 地域包括支援センター	長浜市木之本町黒田 1221 長浜市立湖北病院内	82-3570
長浜人権擁護委員協議会	長浜市八幡東町 253-4 大津地方法務局長浜支所内	62-0565

### II. 関係機関

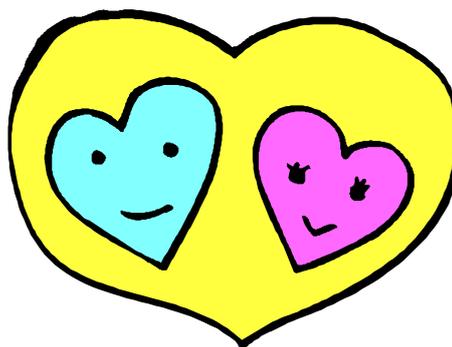
名称	住所	電話番号
長浜市成年後見権利擁護センター 長浜センター	長浜市高田町 12-34 長浜市社会福祉センター内	62-1804
長浜市成年後見権利擁護センター 木之本センター	長浜市木之本町千田 53 木之本福祉ステーション内	82-5419
大津家庭裁判所長浜支部	長浜市南呉服町 6-22	62-0240
長浜警察署生活安全課	長浜市八幡中山町 300	62-0110
木之本警察署生活安全課	長浜市木之本町木之本 1536	82-3021
長浜市 環境保全課 消費生活相談室	長浜市八幡東町 632 長浜市役所	65-6567
長浜保健所	長浜市平方町 1152-2	65-6660

## 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 2018年3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 2011年7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の手引き」  
社団法人 日本社会福祉士会 2012年7月
- ◆ 「身体拘束ゼロへの手引き」  
厚生労働省 2001年3月
- ◆ 「高齢者虐待対応ソーシャルワークモデル実践ガイド」  
社団法人日本社会福祉士会 2010年9月
- ◆ 「高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業 報告書」  
社団法人 日本社会福祉士会 2021年3月

## 「長浜市高齢者虐待対応マニュアル」改訂履歴

- ◆平成20年1月 初版
- ◆平成23年8月 改訂
- ◆平成28年4月 改訂
- ◆令和2年11月 改訂
- ◆令和3年8月 改訂



長浜市高齢者虐待対応マニュアル  
(令和3年改訂版)

令和3年8月発行

編集・発行 長浜市健康福祉部高齢福祉介護課

〒526-8501

滋賀県長浜市八幡東町632番地

TEL 0749-65-7841・65-7789

FAX 0749-64-1437

