

高齢者虐待防止対応マニュアル



令和4年4月

雲 仙 市

雲仙市地域包括支援センター

高齢者虐待相談・通報窓口		
雲仙市役所(夜間土日祝日含む)	福祉課	0 9 5 7 - 3 6 - 2 5 0 0 (代)
雲仙市地域包括支援センター	愛野事務所	0 9 5 7 - 3 6 - 3 5 7 1
	小浜事務所	0 9 5 7 - 7 4 - 3 2 1 1
雲仙警察署	生活安全課	0 9 5 7 - 7 5 - 0 1 1 0 (代)

はじめに

平成18年4月1日に「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」が施行されました。この法律は、虐待を受けた高齢者に対する保護、養護者の負担の軽減を図ること等の高齢者虐待の防止に資することを目的としており、雲仙市においては、福祉課と雲仙市地域包括支援センターが中心となって高齢者の虐待防止、虐待の早期発見に努めています。

この法律の施行以前はもとより、現在も関係機関との連携を図りながら、高齢者虐待の防止や虐待ケースへの支援活動を行っていますが、近年の虐待ケースは深刻かつ複雑化する傾向がみられるため、今後高齢者虐待を防止するためには、できるだけ早い段階で状況を把握し、対応することが必要です。そのためには、高齢者やその養護者から発するSOSを的確に把握することが求められます。

上記内容を踏まえ、今回この「高齢者虐待防止対応マニュアル」は、高齢者虐待のサインに気づき、適切な支援に繋ぐための手引きとして、民生委員児童委員や介護保険サービス従事者、介護支援専門員など的高齢者と直接接触のある関係機関の皆様に活用いただくことを目的として作成しました。高齢者虐待のサインに気づき、虐待が疑われるような場合には、福祉課や雲仙市地域包括支援センターにご相談くださいますようお願いいたします。

目 次

第1章 総論

- 1 高齢者虐待とは
 - (1) 高齢者虐待防止法の成立
 - (2) 高齢者虐待の定義と種類
 - (3) 高齢者虐待の捉え方と対応が必要な範囲について
- 2 関係機関等の責務と役割

第2章 発生予防と早期発見の取り組み

- 1 高齢者虐待の発生予防のために
- 2 高齢者虐待の早期発見のために
- 3 留意事項

第3章 高齢者虐待への対応について

- 1 相談、通報、届出
- 2 受付
- 3 初回協議
- 4 事実確認及び関係機関からの情報収集
- 5 コアメンバー会議
- 6 対応方針に応じた対応の実施
- 7 評価会議
- 8 虐待対応の終結

<参考資料>

- 「雲仙市高齢者虐待の相談から対応までの流れ」フロー図（別紙1）
- 高齢者虐待相談受付票（別紙2）
- 高齢者虐待チェックシート（別紙3）

<引用、参考文献>

- 長崎県 高齢者虐待対応マニュアル

第1章 総論

1 高齢者虐待とは

(1) 高齢者虐待防止法の成立

平成17年11月1日に国会において「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」（以下、「高齢者虐待防止法」といいます。）が議員立法で可決、成立し、平成18年4月1日から施行されました。

～ポイント～

- 高齢者虐待防止法においては、虐待の定義や通報義務、立入調査等が規定されています。
- 高齢者虐待への公的責任の明確化 = 在宅での高齢者虐待対応の責任は、雲仙市にあります。
- 高齢者の虐待を防止するとともに、養護者も支援することをうたっています。
- 実際の対応は、雲仙市福祉課（以下、福祉課）又は雲仙市地域包括支援センター（以下、地域包括支援センター）が協働して行います。

(2) 高齢者虐待の定義と種類

定義

高齢者虐待防止法においては、「高齢者」とは65歳以上の者と定義されています。（高齢者虐待防止法第2条1項）

また、介護保険法による地域支援事業のひとつとして、市町村には「被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の権利擁護のため必要な援助を行う事業」が義務付けられており、介護保険法の「被保険者」には、65歳以上の者と40歳以上65歳未満の医療保険加入者も含まれます。

本マニュアルにおいては、「高齢者」を65歳以上の者及び介護保険の被保険者と定義付けます。

1) 養護者による高齢者虐待

養護者とは、「高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のもの」とされており、高齢者の世話をしている家族（別居家族も含む）、親族、同居

人等が該当します。

養護者による高齢者虐待とは、養護者が養護する高齢者に対して行う次の行為とされています。

種類	
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。
介護や世話の放棄又は放任	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。
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 に 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。

高齢者虐待防止法においては、上記の5分類とされていますが、「自分で自分を虐待する＝自虐（自傷行為）」を行っている場合や、認知症等などにより「セルフネグレクト＝自己放任（自身の世話を放棄、放任）」が含まれる場合もあります。

このため、高齢者虐待防止法に規定する高齢者虐待かどうか判別しがたい事例であっても、高齢者の権利が侵害され、生命や健康、生活が損なわれているなど、支援が必要な場合には、高齢者虐待防止法の取り扱いに準じて、必要な援助を行っていく必要があります。

2）養介護施設従事者等による高齢者虐待

高齢者虐待防止法においては、高齢者の福祉サービス、及び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。

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5ページに記載しているとおりであり、介護保健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サービス、及び介護サービス業務に従事する者すべてが対象となります。

※高齢者虐待防止法に定める「養介護施設従事者等」の範囲

区分	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	・老人福祉施設 ・有料老人ホーム	・老人居宅生活支援事業	「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者
介護保険法による規定	・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設 ・介護療養型医療施設 ・地域密着型介護老人福祉施設 ・地域包括支援センター	・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	

※このマニュアルでは、「養護者による高齢者虐待」についてのみ記述しています。

★ 高齢者虐待の例

区分	内容と具体例
身体的虐待	暴力行為などで、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。 ・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理やり食事を口に入れる、火傷や打撲をさせる。 ・ベッドに縛り付ける、意図的に薬を過剰に服用させる → 身体的拘束、抑制をする。
介護や世話の放棄又は放任	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、その提供を放棄又は放任し、高齢者の生活環境や高齢者自身の身体、精神的状態を悪化させていること。 ・入浴しておらず、異臭がする、髪が伸び放題、皮膚が汚れている。 ・水分や食事が十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間に亘って続くなど、脱水症状や栄養失調の状態にある。 ・室内にゴミが放置され、劣悪な住環境の中で生活させる。 ・必要とする介護や医療サービスを、相応の理由なく制限させる、又は使わせない。
心理的虐待	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、精神的又は、情緒的苦痛を与えること。 ・排泄の失敗を嘲笑したり、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、子供のように扱う。 ・高齢者が話しかけているのを意図的に無視する。
性的虐待	本人との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 ・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。 ・キス、性器への接触、性的交渉を強要する。
経済的虐待	本人の同意なしに財産や金銭を使用したり、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 ・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。

（３）高齢者虐待の捉え方と対応が必要な範囲について

高齢者虐待防止法においては、高齢者虐待を４ページのように定義していますが、これらは、広い意味での高齢者虐待を「高齢者が他者からの不適切な扱いにより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置かれること」と捉えた上で、高齢者虐待防止法の対象を規定したものであることが伺えます。

また、地域支援事業の一つとして、市町村に対し「被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の権利擁護のため、必要な援助を行う事業」を実施することが義務付けられています。

こうしたことから、市町村は、高齢者虐待防止法に規定する高齢者虐待かどうか判別しがたい事例であっても、高齢者の権利が侵害されていたり、生命や健康、生活が損なわれているような事態が予測されるなど支援が必要な場合は、高齢者虐待防止法の取り扱いに準じて、必要な援助を行っていく必要があります。

①65歳以上の障害者への虐待について

高齢者虐待防止法と障害者虐待防止法の２つの法律の間に優先劣後の関係はないため、障害所管課と連携のうえ、被虐待者の状況に応じて各法律の適切と思われる規定により対応することになります。

②養護、被養護の関係にない65歳以上の高齢者への虐待について

高齢者虐待防止法が対象としているのは、「現に養護する者」による虐待のため、そのような関係性がない場合（お互いに自立した65歳以上の夫婦間での暴力等）は、高齢者虐待防止法の対象とならず、基本的には「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律（以下DV防止法という）」や刑法等により対応することになります。

しかし、通報があった段階では虐待者が「現に養護する者」であるかどうかの判定が難しいケースもあることから、「養護者による高齢者虐待」事案として事実確認等を行った上で、DV防止法の所管課や関係機関につないでいく等の対応が必要です。

③医療機関従事者等における高齢者への虐待について

医療機関従事者等における高齢者への虐待については、高齢者虐待防止法の対象外となっています。その場合、医療法の規定に基づき、医療機関の開設者、管理者が適正な管理を行っているか等について都道府県が検査し、不適切な場合には指導

等を通じて改善を図ることになります。

④65歳未満の者への虐待について

高齢者虐待防止法においては「高齢者」を65歳以上の者と定義していますが、65歳未満の者へ虐待が生じている場合も支援が必要です。

介護保険法による地域支援事業のひとつとして、市町村には「被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の権利擁護のため必要な援助を行う事業」が義務付けられており、介護保険法の「被保険者」は65歳以上の者に限られておりません。

～ポイント～

- 虐待しているとの自覚、虐待されているとの自覚は問いません。
- 虐待は重複することがあります。（例：身体的虐待と経済的虐待の重複）
- 虐待は力関係に差のあるところに起こります。
- 虐待は「ある」と思わなければ見えてきません。＝「あるかもしれない」という視点

2 関係機関等の責務と役割

高齢者虐待防止法においては、市町村が高齢者虐待対応に関する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。

なお、通報や相談は、地域包括支援センターを通じて市に行くこともできます。

< 高齢者虐待通報窓口 >

雲仙市福祉課	0957-36-2500
雲仙市地域包括支援センター	0957-36-3571（愛野事務所）
	0957-74-3211（小浜事務所 サブセンター）
※夜間、土日祝日も受け付けます。	

高齢者虐待は、複数の要因が複雑に絡み合って発生し、要因が重なれば重なるほど深刻化しやすく、解決も困難になると考えられます。

高齢者虐待への支援には、早期発見が大切であり、また、関係機関との連携が必要不可欠です。

関係機関の役割として、「何を期待されているのか」「何ができるのか」についての共通認識を持っておく必要があります。（高齢者虐待防止法第16条）

機 関	役 割
雲仙市福祉課	○高齢者虐待の通報や届出の受理、情報集約 ○高齢者や養護者に対する相談、助言、指導 ○高齢者の安全確認と事実確認（関係機関からの情報収集と訪問調査等） ○適切な権限行使 - 立入調査及び警察署長への援助要請 - 老人福祉法上のやむを得ない事由による措置及びそのための居室確保 - 成年後見制度の市長申立 - 面会制限 ○虐待対応のための体制整備 - 対応窓口の周知、虐待に関する知識と理解の周知及び啓発 - 連携協力体制（ネットワーク）の整備 ○コアメンバー会議の開催、援助計画の作成、評価会議など（地域包括支援センターと共に行う）
雲仙市健康づくり課	○健康相談や健康教育など、市民の健康増進のための活動や相談から発見したケースの支援（相談対応、地域包括支援センターへの連絡、主管課への通報など）
県南保健所	○精神疾患や難病等、疾病を持つケースの健康面等について、必要に応じ関係機関と連携し支援する。
雲仙市地域包括支援センター	○高齢者や養護者に対する相談、助言、指導 ○高齢者の安全確認や事実確認（関係機関からの情報収集や訪問調査等） ○コアメンバー会議の開催、援助計画の作成、評価会議など（市と共に行う） ○ケアマネジャーへの支援
介護保険等サービス提供事業者	○高齢者虐待が疑われる事案を早期発見する役割 → 連絡や通報（担当ケアマネジャーへ） ○サービス利用時の声かけ、見守り、状況変化等の観察、高齢者や養護者の精神的支援

居宅介護支援事業所	○高齢者虐待が疑われる事案を早期発見する役割 ⇒ 連絡や通報 介護保険サービス提供事業者等から情報収集（整理）を行い、虐待が疑われる場合は、福祉課又は地域包括支援センターに連絡 ○福祉課や地域包括支援センター職員と同行訪問等
医療機関	○高齢者虐待が疑われる事案を早期発見する役割 ⇒ 連絡や通報 ○被虐待者の緊急性の判断、入院の必要性の判断（入院の受け入れ）、往診による自宅への介入、定期的な身体状況の確認
警察、消防関係	○通報、救急搬送時等に虐待の疑いがあれば福祉課もしくは地域包括支援センターへ連絡 ○立入調査時に、福祉課の援助要請を受けて同行訪問（高齢者の生命又は身体の安全を確保するため、緊急を要する場合に介入を行う） ○地域の安全の見守り
雲仙市社会福祉協議会、地域住民、民生委員、自治会、老人クラブ等	○高齢者虐待防止、養護者支援等の重要性の理解 ○地域における身近な情報のキャッチ ⇒ 相談や連絡、通報 ○地域の見守り、声かけ ○福祉課や地域包括支援センターへのつなぎ役

～ポイント～

- 虐待についての相談は、高齢者のプライバシーを侵してしまう恐れがあり、可能な限り、高齢者本人等の同意を得た上で行います。ただし、高齢者虐待防止法第7条、個人情報保護法の例外規定により業務上の守秘義務よりも、高齢者虐待通報義務の方が強い義務であるといえます。
- 日頃から、お互いの機関が顔の見える関係づくりをしておくことが大切です。
- 個別ケースに応じて、各機関の役割を明確にしておきましょう。（いつ、誰が、どんな状態になれば、何を、誰に連絡する など）。

第2章 発生予防と早期発見の取り組み

1 高齢者虐待の発生予防のために

高齢者虐待の防止のためには、まず私たち一人ひとりが虐待に関する正しい知識を持ち、虐待を起こさせないように、高齢者と養護者を支援していくことが大切です。

①高齢者虐待は「いつでも」「どこでも」「どんな人でも」起こりうる。

高齢者虐待の要因は、失業、介護疲れや養護者自身の疾病などがあり、家族に過度の負担がかかることで、家族が機能不全に陥り、結果として虐待が発生することがあります。

②「変だな？」と思ったら虐待を疑ってみる。

高齢者虐待にはどんな場合でも「不自然」がつきものです。虐待をしている養護者本人に、虐待をしているという自覚がなかったり、また、高齢者自身も養護者をかばうことがあり、家庭内的高齢者虐待は発見しにくい状況にあります。

高齢者や家族の様子、家庭環境などに「なんとなく変だな？」と感じたら、虐待の存在を疑ってみるべきでしょう。

③高齢者虐待は「シロかクロ」ではない。

「これは虐待と言えるのか？」という疑問は常についてまわります。明確に「虐待である」と判断できる場合と、判断に迷うようなグレーゾーンが存在します。

現実にははっきりと言えない場合も多くありますが、客観的にみて「高齢者の権利が侵害されているかどうか」で判断を行います。はっきりしないから何もしないのではなく、疑ったら行動することが大切です。

④認知症を理解する

認知症は、その症状から「虐待ではないか？」と誤解されたり、対応の難しさから介護者がイライラしたり疲れきったりして虐待に至ることがあります。認知症と高齢者虐待は、密接に関係しており、高齢者虐待を防ぐには、認知症について正しく理解することがとても重要です。

★認知症の症状から虐待ではないか誤解を受ける場合

ご飯を食べさせてもらえないんだよ…

⇒ 【本当は】 さっきご飯を食べたばかりなのに…

しまってあった財布がない。家族に盗られたみたいなんだ…

⇒ 【本当は】 いつもしまった場所が分からなくなるのに…

★認知症の対応の難しさから介護者が疲れきってしまう場合

今日は何月何日だったかな？（家にいるのに）家に帰りたい！

⇒ 同じことばかり聞かれるわ… これでは自分（介護者）の時間が取れないわ…

認知症による物忘れと加齢による物忘れとは違います。

認知症の症状は、記憶障害、見当識障害（日時、場所、人が分からない）、判断力の低下等の中核症状が進行するにつれ、妄想や幻覚、不安、依存、徘徊、攻撃的行動、睡眠障害、介護への抵抗、異食、過食、抑うつ状態などの周辺症状がみられることがあります。

失われた機能を取り戻すことはできませんが、初期段階からの治療により進行を抑えることは可能なため、早めに医師の診断を受けることが大切です。しかし、高齢者自身が病院を受診する必要性を認めず、なかなか医療に結びつかない場合もあります。

養護者の対応によって、認知症の症状は良くなる可能性があります。介護も治療のひとつです。高齢者の身になって考え、対応する事がなによりも大切です。

⑤高齢者の保護とあわせて養護者へも支援する

介護のストレスが、高齢者と介護者の関係を悪化させ、虐待に至ってしまうケースも少なくありません。また、「介護は家族がすべき」とか「介護はこうあるべき」という個人の介護に対する価値観で介護者に過剰に期待したり、批判したりすることが介護者をかえって追い詰めてしまい、結果的に虐待にまでエスカレートしてしまうこともあります。

虐待行為自体は、あってはならないことですが、虐待をしてしまった介護者を加害者と決めつけて攻め立てたり、懲らしめて正そうとすることでは解決になりません。

高齢者虐待防止法には、高齢者の保護とあわせて養護者への支援も盛り込まれており、その家庭に対してどのように支援することが望ましいのか、ともに考えていく姿勢が大切です。

～ポイント～

○ちょっとした一言が介護者を支えます。

「いつもよくやっていますね」「いつもがんばっておられますね」

「一緒に考えていきましょう」など

○こんな言葉は要注意！

「あなたが介護するのは当たり前でしょ！」「もっとやさしく接してあげてください。」

「他にも大変な人がいるんだから、あなたはまだいいほうよ！」など

2 高齢者虐待の早期発見のために

関わる人や近隣の人からの相談や連絡がきっかけで、高齢者虐待の早期発見や早期対応が可能となります。見守り、支え合い、誰もが安心して暮らせる、住みよい地域を目指しましょう。（高齢者虐待防止法第4条）

①高齢者虐待のサインに気付く

地域で暮らす高齢者に接する人は、誰でも高齢者虐待を発見する可能性があります。

・「高齢者虐待チェックシート」（別紙3-1～3-5参照）

この帳票の「サイン」があるからといって、必ずしも虐待の事実と結びつくわけではありませんが、状況が悪化すれば虐待が起きる可能性があります。また、これらの「サイン」は、介護者を支援していくための、ひとつの気付きになるものです。そのため、偏った価値観で批判などをしないよう十分な配慮も必要です。

ただし、複数のサインに該当し、高齢者虐待が疑われる場合には、福祉課又は地域包括支援センターに相談や報告が必要です。

■セルフネグレクト（自己放任）

一人暮らし等の高齢者で、認知症やうつなどのために生活能力や意欲が低下し、極端に不衛生な環境で生活している、必要な栄養摂取ができていない等、客観的にみると本人の人権が侵害されていると思われる事例を指します。

高齢者虐待防止法上の「虐待」とは定義づけられていませんが、「高齢者虐待に準じた対応が求められる例」のひとつです。

【具体例】

○必要であるにもかかわらず、医療や介護サービスを受けていない

○以下のような非衛生的な住居に住んでいる

- ・ゴミが山のようにたまっている
- ・ダニやゴキブリなどの害虫が発生している
- 以下のように身体的ニーズが満たされていない
 - ・食事や水分を摂っていない
 - ・入浴していない
 - ・洗濯されていない汚れた衣服を着ている
- 家に閉じこもり外に出ない
- 地域から孤立している
 - ・近所との付き合いを持たない
 - ・周りの人の助けを拒否する など

～ポイント～

- 高齢者自身に「適切な判断力や意欲が有るか無いか」という点がポイントです。
 - ・疾病等があって「自分の世話ができない」場合 ⇒ 「虐待に準ずる対応」を行います。
 - ・健康で正常な判断力のある高齢者が「自分の世話をしない」場合 ⇒ 公共の福祉に反しない限り、自己決定を尊重することが求められます。

②高齢者虐待を起こさせない、見落とさない地域づくり

早期発見と、さりげない手助けや見守りや声かけなど、ちょっとした勇気や優しさで、虐待の深刻化を防ぐことができます。

～ポイント～

- 見守り、声をかけ合いましょう。

高齢者や介護する方を地域であたたかく見守り、孤立を防ぎましょう。

日頃から、ご近所で声をかけ合うことが大切です。

「おはよう」「こんにちは」の挨拶など、何気ない毎日の声かけも大切な見守りのひとつです。
- ちょっとした気付きが早期発見につながります。

高齢者や介護者の様子、環境から虐待の兆候に気付きましょう。
- 身近な窓口にご相談しましょう。

「虐待かな？」と思ったら、自分一人で悩まず、どんな小さなことでも福祉課や地域包括支援センターにご相談ください。虐待かどうかの判断や、実際の対応は専門家に任せましょう。

■ 高齢者と家族を見守るネットワーク

地域の住民、地域団体、関係機関等が相互に連携協力して、高齢者と家族を見守ること

例えば・・・

★ 地域の住民や地域団体、関係機関などが、高齢者に対して行う声かけや訪問などの「さりげない見守り」「無理がない見守り」を通じて、高齢者の安否確認を行うこと。

⇒ 地域から高齢者や家族が孤立する状態を防ぐことができます。

★ 地域の住民や地域団体、関係機関などが、地域の高齢者の様子から「最近元気がないので心配」「新聞がたまっているので、家の中で何か異変が起きているのでは？」などのちょっとした変化を、福祉課や地域包括支援センターなどへ連絡すること。

⇒ 問題の早期発見、高齢者への支援等を迅速かつ効果的に行うことができます。

「雲仙市高齢者等見守りネットワーク推進協議会」について

雲仙市においては、平成28年3月に「雲仙市高齢者等見守りネットワーク推進協議会」を発足しました。

この協議会は、高齢者や認知症等の症状がある方で、一人暮らしや何らかの理由により、見守りが必要と思われる方が、住み慣れた地域で安心して生活できるよう、地域全体で見守り支え合う体制を整備し、高齢者等の見守りに関することについて協議を行う場です。

民生委員児童委員や民間事業所を含む関係機関等が協議会のメンバーとなり、行政と協働で高齢者を見守る新たな地域の見守り体制を構築しております。

3 留意事項

ここでは、高齢者虐待が疑われる事案が発生した場合に、留意することをまとめています。

その1 虐待に対する「自覚」は問わない

高齢者本人や養護者の虐待に対する自覚の有無に関わらず、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。

その2 高齢者本人の意思確認および尊重

対応方法の検討にあたり、本人との信頼関係を構築していく中で、高齢者自身の真意を確認し、それを最大限に尊重することが重要です。

客観的な判断では分離が妥当と思われるケースであっても、高齢者本人が拒否する場合があります。このような場合、本人の意思を選択した場合のデメリットや客観的な状況を伝えた上で本人の理解を促し、前向きな行動ができるように支援していきましょう。

支援の過程において、本人の気持ちに揺らぎが生じることも予測されますが、その気持ちを尊重しつつ、サービス利用により虐待の軽減又は解消を図ったり、見守りを継続する等の対応も必要となります。

その3 高齢者の安全確保を優先する

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、本人の生命と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な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。判断能力が低下している場合においても、本人が理解できるよう促すよう心がけるべきです。

その4 プライバシーを守る

相談内容は、本人や家族も事実を隠すなど、他人には知られたくないという思いがあり、結果的に潜在化させてしまう要因にもなります。このように高齢者虐待は、非常に繊細な問題を扱うことになるため、関係者間で情報交換等行うにあたって、プライバシーに配慮することが大切であり、関係者も守秘義務を徹底する必要があります。

※医療従事者や福祉関係事業者は、個人情報第三者に提供する場合、原則、本人の同意を得ることが必要ですが、虐待事例については、関係法令に該当するものとして情報提供を行うことが可能です。（個人情報保護法第23条）

【個人情報保護法 第23条】

個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

- 1 （略）
- 2 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。
- 3 （略）
- 4 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、法令に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おそれがあるとき。

その5 常に迅速な対応を意識する

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。

その6 必ず組織的に対応する

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。

その7 関係機関と連携して援助する

複合的な問題を抱える事例に対しては、市が主体となり、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」や「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。

その8 適切に権限を行使する

高齢者虐待防止法第9条においては、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20条の3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10条の4第1項若しくは第11条第1項の規定による措置を講じ、又は、適切に、同法第32条の規定により審判の請求をすることを規定しています。

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。市は関係機関と円滑な連携を図っていきます。

その9 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。

第3章 高齢者虐待への対応について

この章では、高齢者虐待の対応について、流れに沿って説明していきます。（別紙1参照）

1 相談、通報、届出

通報する者は、本人、養護者、近隣、民生委員児童委員、自治会、地域住民、社会福祉協議会、ケアマネジャー、サービス事業所、医療機関、薬局等、どなたでも可能です。虐待を受けていると疑われる高齢者等を発見した場合は、すみやかに福祉課や地域包括支援センター、警察署へご連絡ください。

雲仙警察署へ通報した場合は、雲仙警察署は聴き取った内容を福祉課へ連絡します。福祉課や地域包括支援センターの職員には、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います。

【高齢者虐待防止法 第8条】

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。

2 受付

相談や通報を受けた福祉課または包括支援センターの担当者は、高齢者虐待相談受付票（別紙2）や高齢者虐待チェックシート（別紙3）等を利用し、必要な項目を正確に聞き取っていきます。

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確認していきます。

地域包括支援センターで相談や通報を受けた場合は、速やかに、福祉課に連絡します。

3 初回協議

相談や通報を受けた福祉課または包括支援センターの担当者は、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。担当者単独の判断をせず、組織として判断します。また、福祉課と地域包括支援センターとで電話又は面談のうえ、協議します。

記録については、受付けた機関が高齢者虐待相談受付票（別紙2）を記入します。地域包括支援センターで受付けた場合は福祉課に、福祉課が受付けた場合は地

域包括支援センターに写しを渡します。

4 事実確認及び関係機関からの情報収集

福祉課は、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、地域包括支援センター、関係機関（ケアマネジャー、介護保険サービス事業所、民生委員児童委員等）からの情報収集を行います。

また、訪問調査は2人以上で行い、高齢者虐待チェックシート（別紙3）を用いてアセスメントを行います。

5 コアメンバー会議

福祉課と地域包括支援センターは、事実確認に基づいた情報を共有の上、虐待の有無や緊急性を判断し、支援、対応方針を決定します。場合によっては、会議において虐待の認定を行います。

会議は、福祉課職員、地域包括支援センター職員が出席し、状況により警察、ケアマネジャー等の関係職員に出席を依頼する場合があります。（以下、コアメンバー会議といいます。）

また、緊急性が高い場合は福祉課長又は班長が出席し、緊急対応（立入調査や入院、施設入所等の分離保護）の可否の検討を行います。

① 立入調査の実施（高齢者虐待防止法第11条）

高齢者の生命や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、福祉課職員が、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ます。その際、地域包括支援センターに協力を求める場合があります。

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。

② 立入調査の際の警察署長に対する援助要請（高齢者虐待防止法第12条）

立ち入りや調査、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、市は警察署長に対し援助を求めることができます。

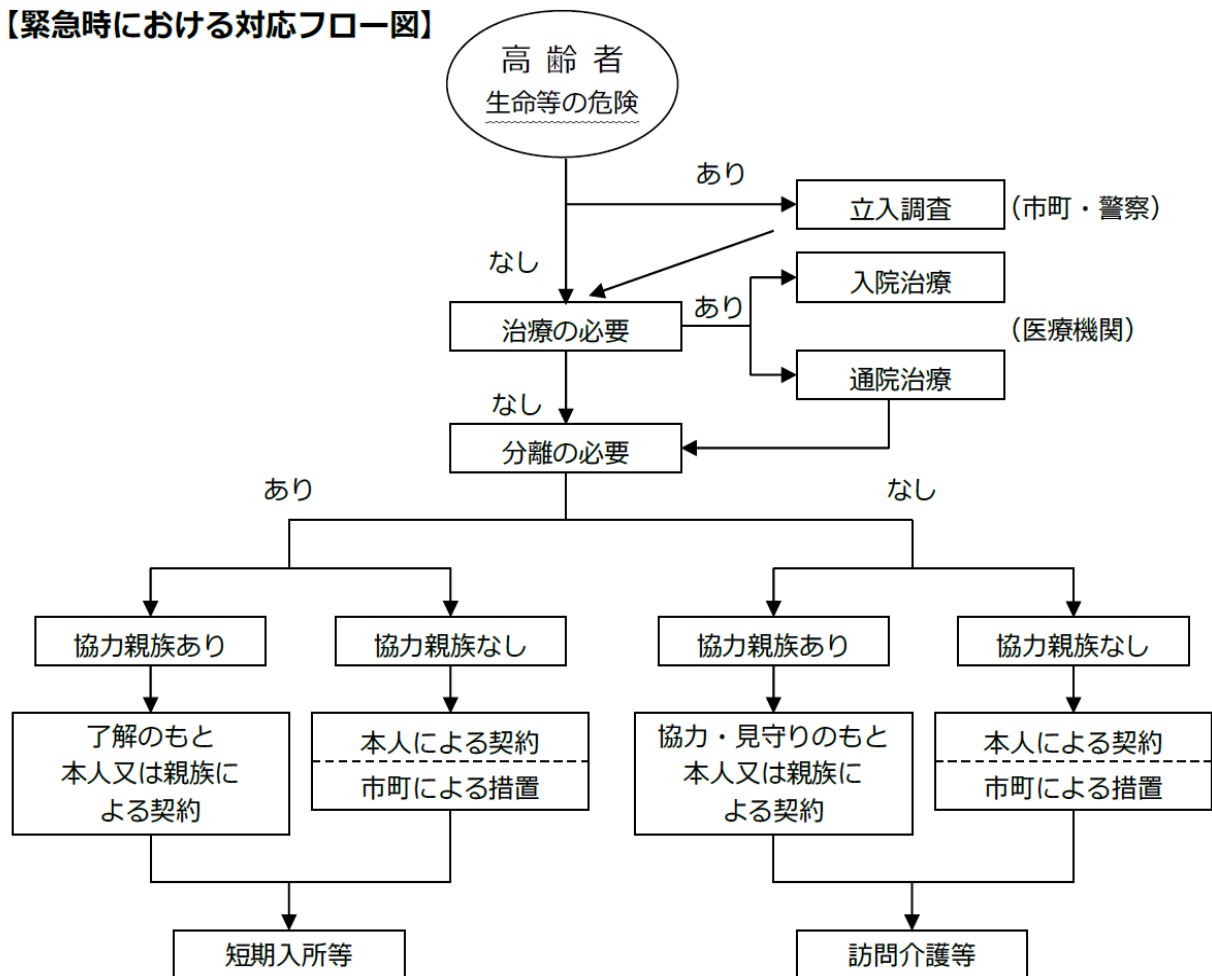
また、市は、高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じ、適切に、警察署長に対し援助を求めなければなりません。

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（高齢者虐待防止法第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ます。

長崎県 高齢者虐待対応マニュアル P18 抜粋

【緊急時における対応フロー図】



6 対応方針に応じた対応の実施

コアメンバー会議で協議した内容をもとに関係機関で対応を行います。

◎分離保護

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。

<分離手段の例>

契約によるサービス利用、緊急一時保護、やむを得ない事由による措置、養護老人ホーム入所、経費老人ホーム入所、公営住宅入居、保護命令（配偶者からの暴力の場合）

◎ やむを得ない事由による措置

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。

高齢者虐待防止法においては、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な場合は、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歳以上の者に対して、市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。

<やむを得ない事由による措置のサービス種類>

訪問介護、小規模多機能居宅介護、特別養護老人ホーム、通所介護、短期入所生活介護、認知症対応方共同生活介護

【老人福祉法施行令（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）

◎養護老人ホームへの措置（雲仙市生活管理指導短期宿泊事業）

市が実施主体となり、支援、介護、保護等が必要と思われる高齢者等を、その介護者に代わって一時的に養護する必要がある場合等に、一時的に養護老人ホームに入所させることができます。

入所の期間は、原則 7 日以内です。

費用は、生活保護世帯の方は 1 日当たり 300 円、それ以外の方は 1 日当たり 1,730 円です。

◎虐待を受けた高齢者の措置のために必要な居室の確保

高齢者虐待防止法 10 条で、市は、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。

介護報酬の取扱として、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りません。

<高齢者虐待と定員超過の取り扱いについて>

(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。

7 評価会議

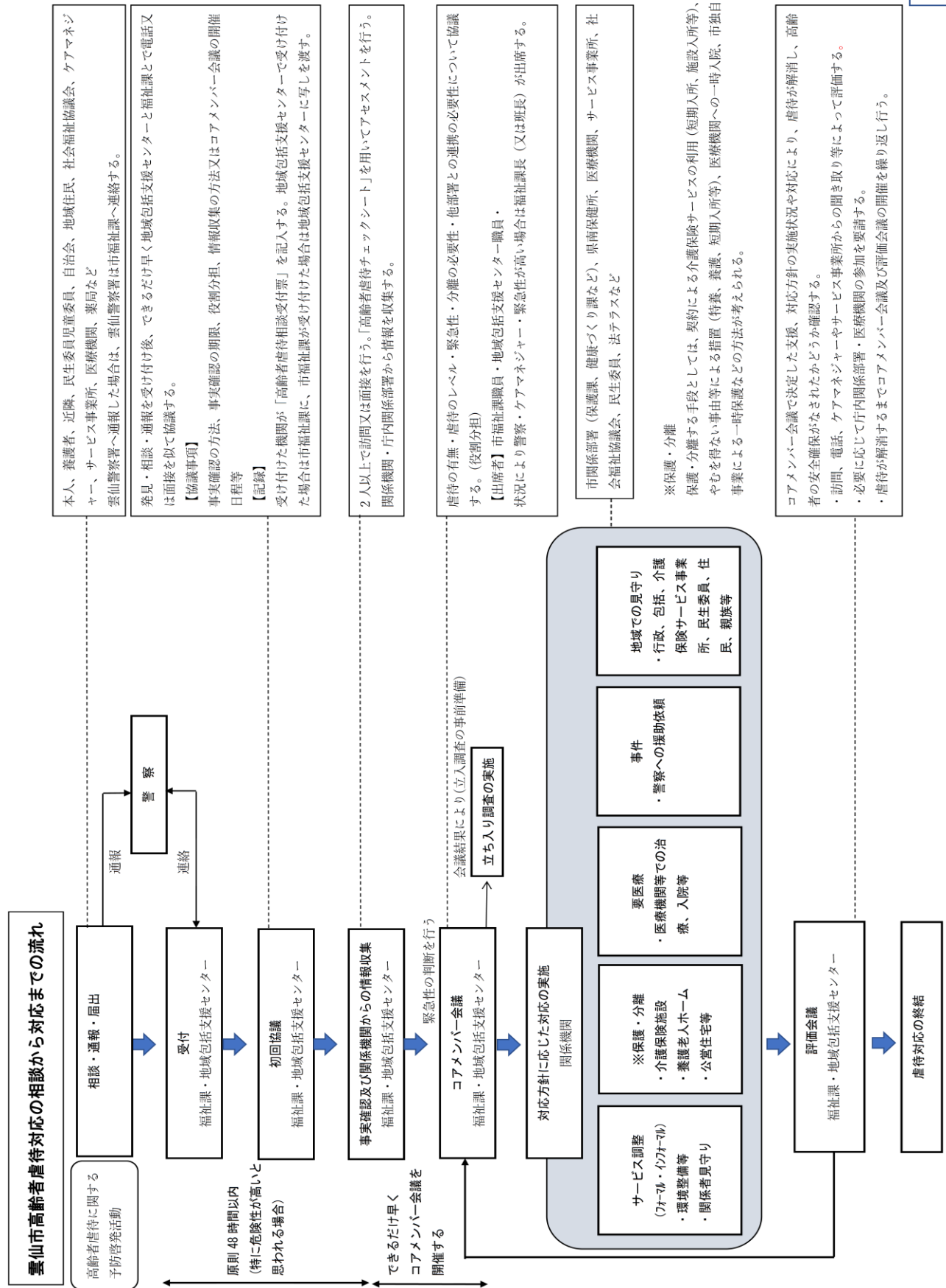
コアメンバー会議に参加した者は、会議で決定した支援や方針の実施状況や対応により、虐待が解消し、高齢者の安全確保がなされたかどうかを確認します。

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。

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。



別紙2

様式第1号（第4条関係）

高齢者虐待相談受付票

相談年月日	年 月 日 時 分 ～ 時 分	対応者：	所属機関：
相談者	氏 名	受付方法	☐ 電話 ☐ 来所 ☐ その他（ ）
	住所又は所属機関	電話番号	
	本人との関係	☐ 本人 ☐ 家族親族（ ☐ 同居 ☐ 別居 続柄（ ）） ☐ 地域住民・知人 ☐ 民生委員 ☐ 地域包括支援センター ☐ 介護支援専門員 ☐ 介護保険サービス事業所 ☐ 医療機関 ☐ 警察 ☐ その他（ ）	

【主訴・相談の概要】

--

【本人の状況】

氏 名		性別		生年月日	年 月 日	年齢	歳
現 住 所	住民票登録住所 ☐ 同左 ☐ 異						
	電話： ； その他連絡先： （続柄： ）						
居 所	☐ 自宅 ☐ 病院（ ） ☐ 施設（ ） ☐ その他（ ）						
介護認定	☐ 非該当 ☐ 要支援（ ） ☐ 要介護（ ） ☐ 申請中（ 月 日） ☐ 未申請 ☐ 申請予定						
利用サービス	介護保険	☐ あり（ ） ☐ なし					介護支援専門員
	介護保険外	☐ あり（ ） ☐ なし					居宅介護支援事業所
主 疾 患	☐ 一般（ ） ☐ 認知症（ ） ☐ 精神疾患（ ） ☐ 難病（ ）						
身体状況					障害者手帳	☐ 無 ☐ 等級 種別：	
経済状況						生活保護受給 （ ☐ なし ☐ あり）	

【本人の意向など】※生活歴、キーパーソン、関係機関などわかる範囲で書き込む

--

【世帯構成】

家族状況 （ジェノグラム）

【介護者の状況】

氏 名		年 齢	歳
続 柄	☐ 配偶者 ☐ 息子 ☐ 娘 ☐ 息子の配偶者 ☐ 娘の配偶者 ☐ 実兄弟 ☐ 実姉妹 ☐ 義兄弟 ☐ 義姉妹 ☐ 孫 ☐ その他（ ）		
連絡先	☐ 同上		
電話番号		職 業	
その他特記事項			

【総合相談としての対応】

☐ 相談終了 ☐ 聞き取りのみ ☐ 情報提供・助言 ☐ 他機関への取次・斡旋（機関名： ） ☐ その他（ ） ☐ 相談継続 ☐ 権利擁護対応（虐待対応を除く） ☐ 包括的継続的ケアマネジメント支援 ☐ 高齢者虐待 ☐ その他 備考（ ）

様式第2号（第4条関係）

年 月 日

高齢者虐待チェックシート（1）

利用者氏名：（ ）

【身体的虐待】

チェック欄	サイン例	備考
☐	身体に不自然な傷が見られる	
☐	大腿の内側や上腕部の内側、背中等にみみずばれが見られる	
☐	回復状態が様々な段階の傷、あざ等がある	
☐	頭、顔、頭皮等に傷がある	
☐	臀部や手のひら、背中等に火傷や火傷跡がある	
☐	脱水状態にある	
☐	体に縛られた跡や拘束された証拠がある	
☐	急に怯えたり、怖がったりする	
☐	「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	
☐	家族が側にいる時といない時とでは、態度や表情がはっきり違う	
☐	何かを聞かれて答える時、家族の顔をうかがう	
☐	その他（ ）	

【心理的虐待】

チェック欄	サイン例	備考
☐	かきむしり、噛み付き、ゆすり等が見られる	
☐	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	
☐	おびえる、わめく、泣く、叫ぶ等の症状が見られる	
☐	落ち着きがなく、動き回ったり、異常によくおしゃべりをする	
☐	食欲の変化が激しく、摂食障害（過食、拒食）が見られる	
☐	自傷行為が見られる	
☐	恐怖、苦痛、不満などを、いかにもオーバーに表現する	
☐	無力感、あきらめ、投げやりな様子になる	
☐	体重が不自然に増えたり、減ったりする	
☐	身体を委縮させる	
☐	その他（ ）	

年 月 日

高齢者虐待チェックシート（２）

利用者氏名：（ ）

【性的虐待】

チェック欄	サイン例	備考
☐	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キズがみられる	
☐	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	
☐	ひと目を避けるようになり、多くの時間を一人で過ごすことが増える	
☐	睡眠障害がある	
☐	通常的生活行動に不自然な変化が見られる	
☐	その他（ ）	

【経済的虐待】

チェック欄	サイン例	備考
☐	年金や財産収入等があることは明確なものにも関わらず、お金がないと訴える	
☐	自由に使えるお金がないと訴える	
☐	経済的に困っていないのに、利用負担のあるサービスを利用したがない	
☐	お金があるのにサービスの利用料や生活費の支払ができない	
☐	資産の保有状況と衣食住等生活状況との落差が激しい	
☐	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	
☐	その他（ ）	

年 月 日

高齢者虐待チェックシート（３）

利用者氏名：（ ）

【介護・世話の放棄・放任】

チェック欄	サイン例	備考
☐	居住部屋、住居が極めて非衛生的になっている、また異臭を放っている	
☐	部屋に衣類やおむつ等が散乱している	
☐	寝具や衣類が汚れたままの場合が多い	
☐	汚れたままの下着を身に着けるようになる	
☐	かなりの床ずれができています	
☐	身体からかなりの異臭がするようになってきている	
☐	適度な食事を準備されていない	
☐	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	
☐	その他（ ）	

【セルフネグレクト】

チェック欄	サイン例	備考
☐	昼間でも雨戸が閉まっている	
☐	電気、ガス、水道が止まっていたり、新聞、テレビの受信料、家賃等の支払いを滞納している	
☐	配食サービス等の食事がとられていない	
☐	薬や届けたものが放置されている	
☐	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」と言って遠慮し、あきらめの態度が見られる	
☐	室内や住居の外にゴミがあふれていたり、異臭、虫が湧いている状態である	
☐	その他（ ）	

高齢者虐待チェックシート（４）

利用者氏名：（ ）

【養護者の態度にみられるサイン】

チェック欄	サイン例	備考
☐	養護疲れが激しい	
☐	高齢者に対して冷淡な態度や無関心さが見られる	
☐	高齢者の世話や養護に対する拒否的な発言がしばしばみられる	
☐	他人の助言を聞き入れず、不適切な養護方法へのこだわりが見られる	
☐	高齢者の健康や疾患に関心がなく、医師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方をする	
☐	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しない	
☐	保健、福祉の担当者と会うのを嫌うようになる	
☐	その他（ ）	

【地域からのサイン】

チェック欄	サイン例	備考
☐	自宅から高齢者や養護者、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ない、又は放置の様相（草が生い茂る、壁のペンキがはげている、ごみが捨てられている）を示している	
☐	郵便受けや玄関先が、1週間前の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	
☐	気候や天気が悪くても、高齢者が長時間外にいる姿がしばしばみられる	
☐	家族と同居している高齢者がコンビニやスーパー等で、一人分のお弁当を頻繁に買っている	
☐	近所付き合いがなく、訪問しても高齢者に会えない、又は嫌がられる	
☐	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	
☐	その他（ ）	

高齢者虐待チェックシート（５）

利用者氏名：（ ）

【高齢者リスクの要因【高齢者の状態】

チェック欄	サイン例	備考
☐	日常生活において養護が必要	
☐	判断能力に衰えがあり、日常生活に支障があるため養護を要する	
☐	難聴などによりコミュニケーションが取りにくい	
☐	精神的に依存度が強い	
☐	家族や養護者に経済的に依存している	
☐	自己主張が強い（頑固・わがまま・強情等）	
☐	養護者に対しての感謝の気持ちを表さない	
☐	過去に養護者と家族との確執があった	
☐	その他（ ）	

養護者等のリスクの要因【養護者等の状態】

チェック欄	サイン例	備考
☐	年齢や病気、身体的障害等により、自分のことで精一杯	
☐	判断力が十分ではない	
☐	養護疲れ（身体的・精神的）がある	
☐	養護や認知症に関して正しい知識を持っていない	
☐	相談相手、養護協力者がいない	
☐	養護サービスを利用することに抵抗がある	
☐	経済的に困っている、不安がある	
☐	薬物、アルコール、ギャンブルに依存している	
☐	過去に高齢者や家族との確執があった	
☐	その他（ ）	

家族の状態によるリスクの要因【家族の状態】

チェック欄	サイン例	備考
☐	家族間のこれまでの人間関係がよくない	
☐	複雑な家族構成である	
☐	被虐待者以外に養護・世話の必要な家族がいる	
☐	経済的な問題を抱えている	
☐	養護や認知症に対して正しい知識をもっていない、無関心である	
☐	キーパーソンがいない	
☐	家庭内において、暴力が当たり前のようになっている	
☐	その他（ ）	