

# 高齢者虐待対応 マニュアル

牧之原市高齢者福祉課

平成30年5月

## はじめに

平成 18 年 4 月 1 日、虐待を受けた高齢者に対する保護や養護者の負担軽減を図ること等、高齢者虐待の防止に資する支援のための措置等を定め、高齢者の権利・利益の擁護に資することを目的に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援に関する法律」が施行されました。

本市では、高齢者虐待防止に取り組んでいく上で、地域包括支援センターおよび行政の役割を明確にし、介護サービス事業者、居宅介護支援事業者等関係機関に対し、高齢者虐待のサインに気づき、適切な支援につなぐための手引きとして、平成 28 年 4 月に「高齢者虐待対応マニュアル」を作成しました。

平成 30 年 3 月、国が高齢者虐待防止マニュアル（「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」）の改訂を行ったことから、本市においても「高齢者虐待を未然に防ぐために」等を追加し、改訂をおこないました。本改訂にあたっては、地域包括支援センターとともに高齢者虐待対応研修会を実施し、より適切な虐待対応・マニュアルの在り方について協議を重ねています。

高齢者虐待は当事者本人に虐待をしているという自覚が無い場合があることや、虐待を受けている高齢者自身も養護者をかばう、他者に知られたくないなどの思いがあり、周囲には見えにくく、発見しにくい状況にあります。虐待の早期発見のためには、高齢者虐待に対する認識を深め、サインに気づくことが大切です。

今後、行政や地域包括支援センター、関係機関が高齢者その家族を支援していく際、本マニュアルの内容を実践していくことで、高齢者虐待の防止、早期発見及び早期対応につなげ、高齢者を虐待から守り、尊厳を保持しながら、いつまでも安心して住み慣れた地域で暮らしていけるよう目指していきましょう。



平成 30 年 5 月  
高齢者福祉課

# 目次

## 第1章 高齢者虐待とは

- 1 高齢者虐待の定義・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 「高齢者」のとらえ方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- 3 高齢者虐待の種類・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

## 第2章 養護者による高齢者虐待への対応

### 1 養護者による虐待への対応

- 1) 早期発見と通報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- 2) 個人情報の取り扱い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- 3) 対応フロー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- ★ 牧之原市における養護者による高齢者虐待への対応フロー図・・・・ 6

### 2 市町村権限の行使

- 1) 立入調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- 2) 高齢者と養護者の分離・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- 3) 措置について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- 4) 養護老人ホームへの入所措置・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
- 5) やむを得ない事由による措置・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
- 6) 面会制限・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
- 7) 成年後見制度の市長申立・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15

### 3 高齢者虐待を未然に防ぐために

- 1) 高齢者虐待の発生要因と養護者支援・・・・・・・・・・・・ 16
- 2) 高齢者虐待のサインへの気づき・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

### 4 高齢者虐待に関する相談窓口・・・・・・・・・・・・・・・・ 21

## 第3章 養介護施設従事者等による虐待への対応

- 1 虐待対応の役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
- 2 対応フロー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
- ★ 牧之原市における養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応フロー図・・・・ 24

## 第4章 引用文献・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28

# 第1章 高齢者虐待とは

## 1 高齢者虐待の定義

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待を1) 養護者による高齢者虐待、および2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待に分けて定義しています(第2条第4項、および第5項)。

### 1) 養護者による高齢者虐待

「養護者」の定義 (第2条第2項)

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者とされています。

日常生活において何らかの世話をする人を指します。

金銭管理、食事や介護などの世話、自宅や自室の鍵の管理など、高齢者の生活に必要な行為を管理したり、提供していることが、“現に養護する”に該当します。

また、養護者は、必ずしも当該高齢者と同居していなければならないわけではなく、例えば、近所に住みながら世話をしている親族や知人なども「養護者」と考えられます。

### 2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待

「養介護施設従事者」の定義

老人福祉法および介護保険法に規定する「養介護施設」または「養介護事業」の業務に従事する職員が該当します。

	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
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>・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>	

\* 老人福祉施設：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、老人福祉センター及び老人介護支援センター（老人福祉法第5条3）

\* 老人居宅生活支援事業：老人居宅介護等事業、老人デイサービス事業、老人短期入所事業、小規模多機能型居宅介護事業、認知症対応型老人共同生活援助事業及び複合型サービス福祉事業（第5条2）

※老人福祉法に規定された施設等と介護保険法により規定された施設等は重複しています。

## 2 「高齢者」のとらえ方

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）。しかし、介護保険法では「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」等を規定しており、「被保険者」は65歳以上の者に限られてはいません（介護保険法第9条）。

また、老人福祉法では措置の対象者を原則として「65歳以上の者」と定義し、「65歳未満の者であって特に必要があると認められる者」も措置の対象者に含めています。

したがって、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、「高齢者」に準じて対応を実施することが重要です。

## 3 高齢者虐待の種類

高齢者虐待防止法では、「養護者による高齢者虐待」を、養護者がその養護する高齢者に対して行う次の行為と規定しています（第2条第4項）。

- 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。
- 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。

高齢者虐待防止法では、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」を、次の行為と規定しています（第2条第5項）。

- 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又は長時間の放置、その他の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：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。

## 高齢者虐待類型の例

i 身体的虐待	<p>① 暴力行為で、痛みを与えたり、身体にあざや外傷を与える行為。  <b>【具体的な例】</b>          ・平手打ちする。つねる。殴る。蹴る。やけど、打撲をさせる。          ・刃物や器物で外傷を与える。 など</p> <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。  <b>【具体的な例】</b>          ・本人に向けて物を壊したり、投げつけたりする。          ・本人に向けて刃物を近づけたり、振り回したりする。 など</p> <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取り扱う行為。  <b>【具体的な例】</b>          ・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。          ・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</p> <p>④ 外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。  <b>【具体的な例】</b>          ・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。意図的に薬を過剰に服用させて、動きを抑制する。 など）          ・外部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</p>
ii 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行っている者が、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・精神状態を悪化させていること。  <b>【具体的な例】</b>          ・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。          ・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。          ・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</p> <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。</p>

	<p><b>【具体的な例】</b></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しているにもかかわらず、無視する。</li> <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と同様の行為を放置する。</p>
<p>iii 心理的虐待</p>	<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、精神的苦痛を与えること。</p> <p><b>【具体的な例】</b></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。侮蔑を込めて、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目的で、本人の尊厳を無視してトイレに行けるのにオムツをあてたり、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>
<p>iv 性的虐待</p>	<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><b>【具体的な例】</b></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>・排泄や着替え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>
<p>v 経済的虐待</p>	<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><b>【具体的な例】</b></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>・本人の自宅等を本人に無断で売却する。</li> <li>・年金や預貯金を無断で使用する。</li> <li>・入院や受診、介護サービスなどに必要な費用を払わない。 など</li> </ul>

## 第2章 養護者による高齢者虐待への対応

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の防止、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ことが規定されています。

牧之原市においても行政を責任主体として、多くの専門職が連携しながらチームアプローチで対応します。

### 1 養護者による虐待への対応

#### 1) 早期発見と通報

高齢者虐待防止法では、養護者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、市町村への通報努力義務、当該高齢者の生命や身体に重大な危険が生じている場合はすみやかに市町村への通報義務（第7条）が課せられています。

また、高齢者福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めなければならない（第5条）とされています。

虐待を早期発見し、深刻化を防ぐことは、虐待を受けている高齢者はもちろん、虐待をしている養護者のためにも必要なことです。

#### 2) 個人情報の取り扱い

個人情報の保護に関する法律には、本人の同意なしに、特定の目的以外に個人情報を取り扱ってはならない（第16条・利用目的の制限）、第三者に提供してはならない（第23条）が義務付けられています。ただし、高齢者虐待の対応においては、本人の保護のために、同条の例外規定に該当する場合があります。この場合、介護保険事業所などが、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（市など）に情報提供をすることは認められます。

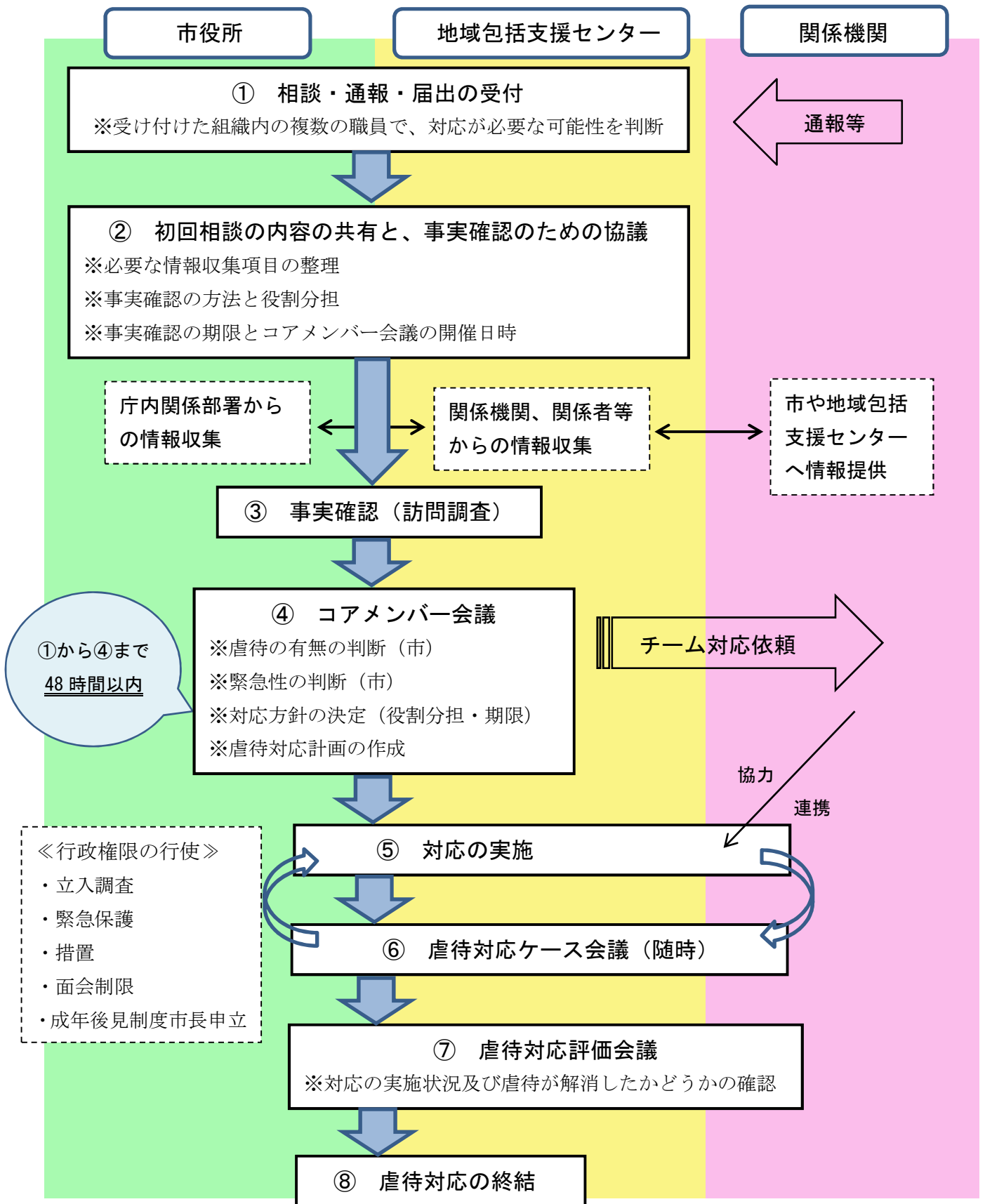
また、高齢者虐待防止法では、市町村の職員に対し、通報者や届出者を特定する情報についての守秘義務を課しており（第8条）、相談、通報、届出を行った者の秘密は守られます。

#### 3) 対応フロー

次ページに、養護者による高齢者虐待への対応の流れを示します。



★ 牧之原市における養護者による高齢者虐待への対応フロー図



## 《 フロー図の解説 》

### ① 相談・通報・届出の受付

相談、通報等を受けた地域包括支援センター職員（以下、包括職員）等は相談内容を聞き取ります。相談内容について必要な項目を正確に聞き取るために、相談受付票を手元に用意して、虐待の状況や高齢者・養護者等の状況、通報者の情報などを聞き取ることが重要です。

受け付けた相談・通報について、虐待の通報としてとらえるかどうかの判断については、相談を聞いた担当者が単独で判断するのではなく、組織として判断します。

虐待かどうかの判断をするのは市であり、包括職員において、相談等を受け付けた場合、速やかに市に報告を行い、市による判断につなげる必要があります。

### ② 初回相談の内容の共有と、事実確認のための協議

市と包括職員は受け付けた相談の内容を共有するとともに、事実確認を行うために必要な事項を協議します。事実確認を効果的に行うため、必要な情報収集項目や、事実確認の方法と役割分担及び期限について、確認を行います。

### ③ 事実確認

高齢者虐待に関する通報等を受けたときには、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他の事実確認のための措置を講ずる必要があります。

まず、通報等がなされた高齢者や養護者・家族の状況を確認するため、庁内関係部署および関係機関からできるだけ多面的な情報収集を行います。

加えて、虐待の事実を確認するためには、訪問して高齢者の安全確認や心身の状況、養護者や家族等の状況を把握することが重要です。訪問調査を行う際は、2名以上の職員で訪問し、高齢者の身体の安全確認をする必要がある場合には、医療職の同行を求めます。

なお、本人の意向の確認等については、関係機関（本人が利用しているサービス事業所等）にも協力を求めて把握に努めます。

### ④ コアメンバー会議

コアメンバー会議は、市の責任において虐待の有無と緊急性の判断を行い、当面の対応方針を決定するために開催されるもので、市担当部署の管理職および担当職員、包括職員によって構成されます。市は速やかに会議を招集し、事実確認・収集された情報から虐待の有無を判断します。

虐待と認定した事例については、高齢者の生命や身体の安全を確保するための対応方針を迅速に決定します。

また、事実確認が不十分で虐待と認定できなかった事例についても、虐待の有無の判断ができるよう、期限を区切って事実確認を継続するための対応方針を決定します。

※ ① 相談・通報・届出の受付から、③事実確認の実施、④コアメンバー会議開催まで 48 時間以内に行うことを目指します。

## **⑤ 対応の実施**

コアメンバー会議で決まった対応方針に沿って、役割分担をしながら、チームでアプローチします。虐待対応を行ううえで、事業所等関係機関の協力が必要な場合は、市または包括職員から関係機関へ協力を要請します。事業所等関係機関は、虐待対応チームの一員として、市・包括職員と連携しながら虐待の終結に向けて対応します。

積極的な介入を要する場合には、養護者との分離等の行政権限の行使を行います。

※行政権限の行使については P9～記載

## **⑥ 虐待対応ケース会議**

対応状況や事実確認した結果を、関係者間で共有したうえで、虐待対応計画の変更や役割分担の確認を行います。会議への出席者の調整や進行は、市と包括職員で随時相談しながら行います。虐待対応ケース会議には、事業所等の関係機関も参加することがあります。そのため、会議では、全員で共有すべき情報と共有すべきでない情報について精査しておくなどの準備が必要です。

## **⑦ 虐待対応評価会議**

虐待対応を終結させるまで、虐待対応計画の実施状況の確認をし、虐待状況が解決されたかどうか、対応を終結すべきか、対応計画を引き続き実施すべきか、改めてアセスメントや計画を見直すかについて、繰り返し協議する必要があります。

## **⑧ 終結**

虐待対応の終結は、評価会議において判断します。

虐待発生要因へのアプローチにより、虐待が解消されたこと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、高齢者が住みな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。

## 2 市町村権限の行使

### 1) 立入調査

高齢者虐待により高齢者の生命または身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められるとき、市長は担当部署の職員に、虐待を受けている高齢者の住所または居所に立ち入り、必要な調査または質問をさせることができるとされています（法第 11 条）。

また、立入調査を実施する場合、市長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、当該高齢者の住所または居所の所在地を管轄する警察署長に対し、援助を求めなければならないとされています（法第 12 条第 2 項）。

立入調査の要件を満たすためには、さまざま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った、ということが根拠として必要になります。

#### 【立入調査が必要と判断される状況の例】

- 高齢者の姿が長期にわたって確認できず、また養護者が訪問に応じないなど、高齢者に接近する手がかりを得ることが困難と判断されたとき。
- 高齢者が居室内において物理的、強制的に拘束されていると判断されるような事態があるとき。
- 入院や医療的な処置が必要な高齢者を養護者が無理やり連れて帰り、屋内に引きこもっているようなとき。
- 養護者の言動や精神状態が不安定で、一緒にいる高齢者の安否が懸念されるような事態にあるとき。  
など

#### 〈 立入調査の実施 〉

- ① 立入調査を行う際に、養護者から物理的な抵抗を受けるおそれがあるなど市職員だけでは職務執行をすることが困難で、警察の援助が必要である場合には、所轄の警察署長あてに援助依頼を出し、状況の説明や立入調査に関する事前確認を行うようにします。
- ② 立入調査の執行について、養護者等には事前に知らせる必要性はありません。
- ③ 養護者に精神的な疾患は疑われる場合は、保健所等と連携し、精神保健福祉相談員の同行が考えられます。精神保健福祉法に基づく入院も視野に入れた準備も必要です。
- ④ 立入調査を行う職員は、身分証明書を携帯します。
- ⑤ 立入調査に入った際は、養護者に対し、調査目的の説明を行ったうえで、高齢者の生命や身体の安全確認、高齢者と養護者を分けた聞き取り等を行います。

## 2) 高齢者と養護者の分離

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。

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、やむを得ない事由による措置、市独自事業による一時保護（ショートステイ）などの方法が考えられます。

高齢者の心身の状況に応じて、保護・分離する手段を検討します。

### 【 分離手段の例 】

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によって契約によるサービス利用を行う。</li> <li>・ 介護保険サービスの契約利用（老人保健施設、特別養護老人ホーム、グループホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅の契約入所）</li> </ul>
緊急一時保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 養護老人ホームへのショートステイ</li> <li>・ 介護保険施設でのショートステイ</li> </ul>
やむを得ない事由による措置★	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ P13</li> </ul>
養護老人ホーム措置入所★	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ P12</li> </ul>
その他適切と考えられる方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市外へ転居</li> <li>・ 市営住宅への入居</li> <li>・ 親族宅や友人宅への避難</li> <li>・ ホテルや民宿への避難</li> <li>・ 医療機関への入院</li> </ul>

★… 市町村権限の行使

### 3) 措置について

高齢者の生命または身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる場合など、虐待の防止および保護を図るために必要がある場合には、適切に老人福祉法 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、養護受託者への委託）の措置を講じることが規定されています（第 9 条第 2 項）。

#### 【 積極的な措置権限の行使が求められる状況 】

「生命又は身体に重大な危険が生じるおそれがある」場合は、高齢者の判断能力の有無にかかわらず、「やむを得ない事由による措置」をとる

#### ① 高齢者の判断能力が低下し、必要なサービスが利用できない場合

（例）

- ・ 認知症等で高齢者の判断能力が減退して高齢者の意思が確認できず、かつ、養護者が高齢者の生活に必要なサービスの利用を拒否している。

#### ② 経済的虐待があり、生活に必要な金銭が高齢者のために使われていない場合

（例）

- ・ 高齢者に判断能力はあるが、経済的虐待があつて、介護保険制度によるサービス利用の利用者負担金を支払うことができない。

#### ③ 高齢者が自ら助けを求められない場合（または求めようとしない場合）

（例）

- ・ 高齢者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）、サービス利用を拒否する。

#### ④ 面会制限の適用が必要な場合

（例）

- ・ 高齢者自らが養護者等との分離を望んでいるにもかかわらず、養護者の過去の言動から、高齢者を自宅に連れ戻すことが予測される。

#### 4) 養護老人ホームへの入所措置

老人福祉法第 11 条第 1 項第 1 号の規定により、老人を養護老人ホームに入所させ、又は、入所を委託する措置は、当該老人が次の（１）及び（２）のいずれにも該当する場合に行うものとする。

（１）環境上の事情については、次のア及びイに該当すること。

事項	基準
ア 健康状態	入院加療を要する病態でない。 なお、施設は、入所予定者の感染症に関する事項も含めた健康状態を確認することが必要であるが、その結果感染症に罹患し、又はその既往症があっても、一定の場合を除き、措置を行わない正当な理由には該当しないものである。
イ 環境の状況	家族や住居の状況など、現在置かれている環境の下では在宅において生活することが困難であると認められること。

（２）経済的事項については、老人福祉法施行令第 6 条に規定する事項に該当すること。

なお、相当額の資産のあるものについても、上記の措置の基準を満たす場合に限り、措置を行うべきであること。

## 5) 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はあくまでも高齢者の生命や身体の安全または財産を確保するための一時的なものであり、虐待対応が終結するわけではありません。

やむを得ない事由による措置は、やむを得ない事由が解消した時点で解除しなければなりません。具体的な措置解除の判断例としては、養護者や家族の生活状況が改善して虐待が解消したこと、要介護認定の申請や介護サービスの利用契約が可能になったこと、成年後見制度の利用により後見人等によって要介護認定の申請や介護保険サービスの利用に関する契約が可能になったこと、などが挙げられます。

### 【 やむを得ない事由による措置のサービスの種類 】

- 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

#### ◆ 特別養護老人ホームへのやむを得ない措置入所の原則

老人福祉用法第11条第1項第2号の規定により、老人を特別養護老人ホームに入所させ、又は、入所を委託する措置は、当該老人が、要介護認定において要介護状態に該当し、かつ、健康状態が12ページ(1)アの基準を満たす場合に行うものとする。

また、胃ろう、経管栄養の状態にあることのみをもって入所措置を行わない理由とはならない。(老人ホームへの入所措置等の指針について平成18年3月31日付け老発第0331028号厚生労働省老健局長通知)

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以下の①及び②のとおり規定されています。

- ① 「事業所と「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。
- ② 65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と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



#### ＜参考＞定員超過の取り扱いについて

- 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、この限りではない。（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 号第 25 条）
- 単なる特別養護老人ホームへの入所措置であれば、介護報酬上の減算の対象外となるのは、定員の 5% 増（定員 50 人の特別養護老人ホームでは 2 人まで）ですが、虐待に関わる場合であれば、措置による入所であるかどうかを問わず、かつ、定員を 5% 超過した場合であっても、介護報酬の減算対象とはなりません。（高齢者虐待の対応と養護者支援について 平成 18 年 4 月厚労省老健局）

#### ＜参考＞特別養護老人ホームの「特例入所」に係る国の指針

- 要介護 1 又は 2 の方であっても、やむを得ない事情により指定介護老人福祉施設以外での生活が著しく困難であると認められる場合には、市町村の適切な関与の下、施設ごとに設置している入所検討委員会を経て、特例的に指定介護老人福祉施設への入所（＝特例入所）を認める。（平成 26 年 12 月 12 日高齢者支援課通知）

## 6) 面会制限

老人福祉法第 11 条第 1 項第 2 号又は第 3 号に規定される特別養護老人ホームなどへの「やむを得ない事由による措置」を実施した場合、市長や養介護施設の長は、虐待の防止および当該高齢者の保護の観点から、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とされています（法第 13 条）。

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、見直す期間を定めておきます。面会制限を解除したあとも、面会方法を取り決めるなど、高齢者の安全を第一に考えます。

### 【面会制限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期間を要すると考えられる場合。
- 情報の収集が不十分で、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。 など

## 7) 成年後見制度の市長申立

認知症等で高齢者の判断能力が低下している場合の対応手段として、成年後見制度を活用することは有効です。高齢者虐待防止法でも、適切に老人福祉法第 32 条に基づいて市長による成年後見制度申立を行うことが規定されています（第 9 条第 2 項、第 27 条第 2 項）。

高齢者虐待の場合は、親族等が申立てを拒否したり、協力を得ることが困難な場合も多いため、市長申立を検討します。

### 【成年後見制度を活用することが想定される状況】

- 経済的虐待等の場面で、高齢者の生活（医療・介護）のための年金等、収入・資産を確保する必要がある場合
- 介護・世話の放棄・放任や介入拒否の場面で、介護保険サービスの利用など生活上必要な契約を締結するに際し、高齢者に代わって高齢者の利益のために判断することで、養護者の意思を遮断することができる場合
- やむを得ない事由による措置から契約に切り替える場合 など

### 3 高齢者虐待を未然に防ぐために

#### 1) 虐待の発生要因と養護者支援

虐待の発生要因は「虐待者の介護疲れ」「虐待者の性格や人格」、「高齢者本人と虐待者の人間関係」「高齢者本人の認知症による言動の混乱」「経済的困窮」「経済的利害関係」などが複雑に絡み合っています。これらの要因は、高齢者や養護者・家族の生活状況や虐待のリスクを見極めるための重要な指標となります。

##### ○ 要介護状態と介護負担

介護するうえで、協力者が得られない状況が続いたり、介護が長期間にわたる場合などは、介護者は心身が疲弊し、強い負担感を感じるようになります。また、介護に対する正しい理解や介護技術がないために十分な介護が行えずに虐待につながったり、介護保険サービスの利用に抵抗感を感じて介護の負担をより重くしてしまう場合もあります。

##### ○ 認知症に関する理解不足

虐待を受ける高齢者の7割近くが認知症を抱えています(平成28年度牧之原市法に基づく対応状況調査結果より)。

認知症に対する理解が十分でないため、高齢者の性格の変化や、言動の混乱を家族が理解できず「介護者の言うことをきかない」、「高齢者が反抗している」、「感謝の気持ちがない」として、虐待につながる場合があります。

##### ○ 親と子の依存関係

個人的な要因で社会的に適応できず、日常生活や金銭的に高齢者(親)に依存して生活してきた子らが、高齢者(親)が要介護状態になることで、これまでのような生活ができず、虐待に結びつくことがあります。

こうした事例では、高齢者の側も虐待されている状態に抵抗しなかったり、心理的に子離れができず、家族介護を期待するという場合も見られます。そのことが依存状態を解消できない要因となっていることがあります。

##### ○ 高齢者及び虐待者の性格等

高齢者及び虐待者の性格や人格の問題が虐待の発生要因となっていると考えられている事例が多数見られます。高齢者や虐待者の性格や人格の問題で親族や地域から孤立し、虐待につながる場合もあります。

## ○ 過去からの人間関係・暴力を容認する環境

過去から高齢者と虐待者との関係が悪い場合には、要介護状態によって従来の力関係が変化し、虐待につながる場合があります。また、家庭の中で日常的に暴力が振るわれていたり、暴力を受けて育った場合には、子が介護する立場になったときに、高齢者（親）に対して安易に暴力を振るいがちになることがあります。

## ○ 経済問題

無職・失業等による生活困窮や、通院・介護サービス等による費用負担など経済的な理由から介護サービスの導入に消極的になり、介護負担の増大となって虐待が生じる場合があります。

高齢者虐待防止法では、虐待をしている者“養護者”への支援もうたっています。

虐待者を加害者にとらえてしまいがちですが、虐待者こそ支援を必要としている場合が多く見られます。

虐待者を責めるのではなく、虐待の要因がどこにあり、その家族が抱えている問題が何であるかを考えて、高齢者と虐待者の両方を支援することが重要です。

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



## 2) 高齢者虐待のサインへの気づき

高齢者虐待の早期発見には、高齢者の身近にいるかたの「気づき」が非常に重要です。

あなたの身近にこんな方が  
いらっしゃいませんか？

### 【 高齢者への虐待発見チェックリスト 】

#### 身体的虐待のサイン

	身体に小さな傷が頻繁に見られる。
	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、背中など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。
	「怖いから家に居たくない」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、福祉の担当者に放つ内容が変化し、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、叫ぶ等の症状がみられる。
	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、な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。

## 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。
	急に怯えたり、恐ろしがったりする。
	人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。
	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。
	通常的生活行動に不自然な変化がみられる。

## ネグレクト（介護等日常生活上の世話の放棄、拒否、怠慢）のサイン

	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つけるようになる。
	かなりのじょくそう（褥創）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。

## セルフネグレクト（自己放任）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たり、新聞、テレビの受信料、家賃など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。
	ものごと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」と言って遠慮をし、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、虫がわいている状態である。

※セルフネグレクト（自己放任）は、高齢者虐待防止法の定義では虐待と規定されていませんが、虐待に準じた対応を行います。

### 養護者の態度にみられるサイン

	高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。
	高齢者の世話や介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ない。
	保健、福祉の担当者と会うのを嫌うようになる。

### 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。
	郵便受けや玄関先等が、1週間前の手紙や新聞で一杯になっていたり、電気メーターが回っていない。
	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、一人分のお弁当等を頻繁に買っている。
	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）「東京都高齢者虐待対応マニュアル」（東京都）より

これらはいくまでも例示ですので、このほかにも様々な「サイン」があることを認識しておいてください。

この様な「サイン」に気づいた場合は、一人で抱え込まず、周りへ相談してください。

また、21 ページにある相談窓口へご相談ください。

## 4 高齢者虐待に関する相談窓口

### <平日 8:15~17:00>

- 牧之原市役所 高齢者福祉課 0548-23-0074
- 牧之原市 地域包括支援センターオリーブ（榛原地区） 0548-22-8822
- 牧之原市 地域包括支援センターさがら（相良地区） 0548-53-1900

### <夜間・休日>

- 牧之原市役所 時間外窓口 0548-23-0001  
※ 時間外窓口で簡単に概要をお聞きし、おりかえし虐待相談の担当者から連絡をとる
- 牧之原市 地域包括支援センターオリーブ（榛原地区） 0548-22-8822
- 牧之原市 地域包括支援センターさがら（相良地区） 0548-53-1900



最近、こんなこと感じることはありませんか・・・？

「これって、虐待？」「ひどい扱いを受けているみたい・・・」

そんな時は！

**地域包括支援センター**または



**市役所高齢者福祉課**へ、ご相談ください！

当事者本人は、長年の介護に疲れて、追い詰められているかもしれません。



高齢者本人も、周りに知られたくない思いがあるかもしれません。

**あなたの気づきで、虐待の深刻化を防げます！**

近所に、こんな高齢者はいませんか？

該当する項目が多いほど、支援の必要性が高い状態と考えられます。



- 1 暴力を受けている、怒鳴られる、年金を取られるなどと訴えている
- 2 あざや傷があるのに理由を聞いてもはっきりしない
- 3 家族が介護でとても疲れていたり、高齢者の悪口を言っている
- 4 介護や病気について、相談する人がいないようだ
- 5 一人暮らしや高齢夫婦世帯で、最近姿を見かけなくなった
- 6 高齢者を訪ねると、家族に嫌がられたり、本人に会わせてもらえない

東京都老人総合研究所より

これらに該当する方に気づいたら、迷わずご相談ください。プライバシーは守られます。  
わたしたちは、高齢者のみでなく、養護者への支援も行い、虐待の再発予防に努めます。

<連絡先>

- 牧之原市役所高齢者福祉課 23-0074
- 牧之原市地域包括支援センターオリーブ（榛原地区） 22-8822
- 牧之原市地域包括支援センターさがら（相良地区） 53-1900

## 第3章 養介護施設従事者等による虐待への対応

高齢者虐待防止法では、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（第2条、第20～26条）。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。

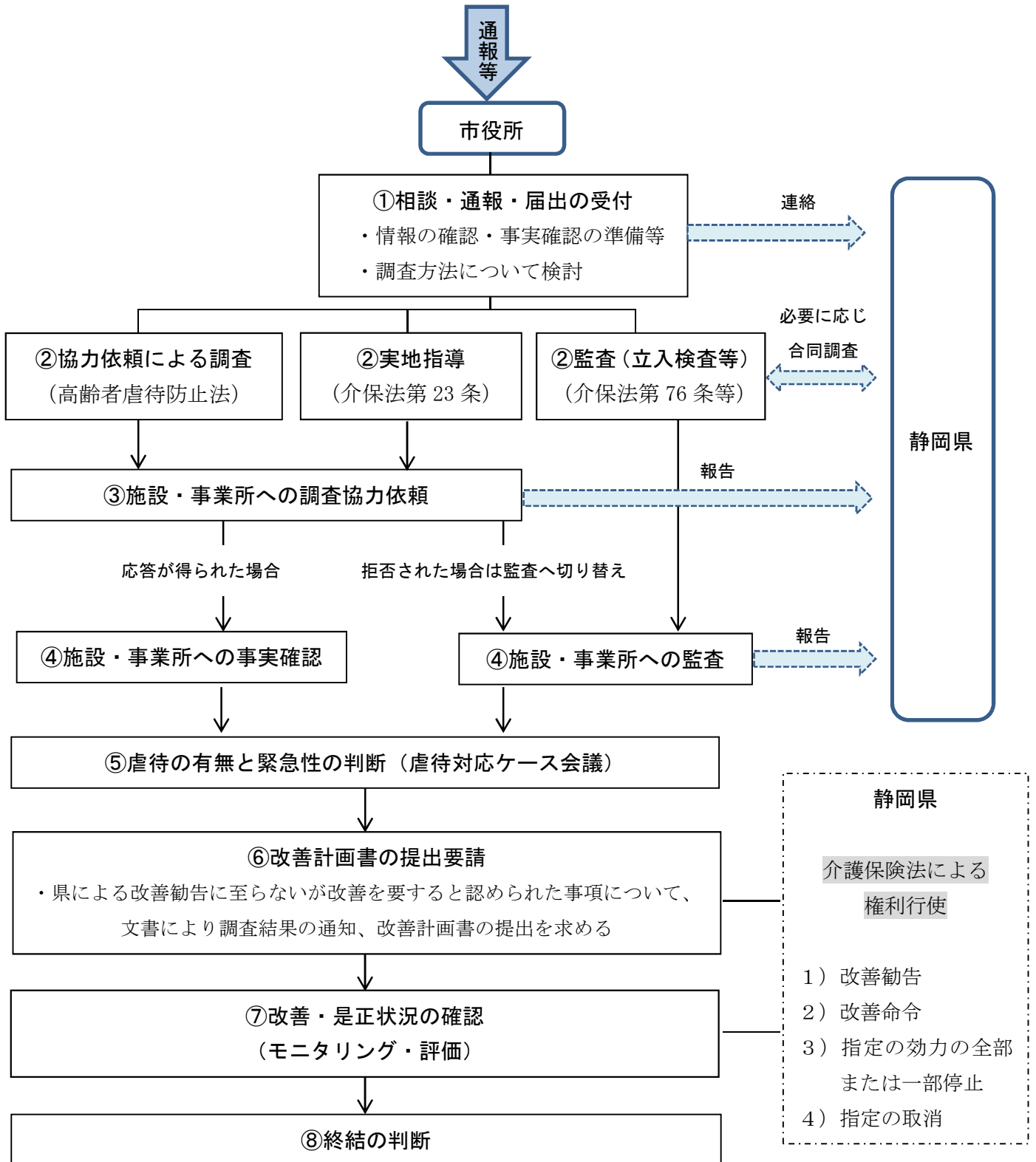
### 1 虐待対応の役割

関係者	条文	役割
施設設置者・事業者	法第20条	<ul style="list-style-type: none"><li>・従事者等への研修の実施</li><li>・苦情処理体制の整備</li><li>・その他高齢者虐待防止のための措置</li></ul>
介護施設従事者等	法第21条	<ul style="list-style-type: none"><li>・虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、市町村への速やかな通報（義務）</li></ul>
介護施設従事者以外の者	法第21条	<ul style="list-style-type: none"><li>・虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、市町村への速やかな通報</li><li>① 高齢者の生命又は身体に重要な危険が生じている場合（義務）</li><li>② ①以外の場合（努力義務）</li></ul>
牧之原市	法第21条 法第22条 法第24条	<ul style="list-style-type: none"><li>・第18条に規定する対応部局・窓口の周知</li><li>・通報内容の事実確認</li><li>・通報事項の県への報告</li><li>・老人福祉法または介護保険法による権限の適切な行使</li></ul>

### 2 対応フロー

次ページに、養介護施設従事者による高齢者虐待への対応の流れを示します。

★ 牧之原市における養介護従事者等による高齢者虐待への対応フロー図



※市が指定権限を有する地域密着型介護保険事業所での虐待の場合、「介護保険法による権利行使」は市が担う。

※介護保険事業所として未指定の養護老人ホーム、有料老人ホームでの虐待の場合、市は介護保険法に基づく実地指導・監査ではなく、協力依頼による調査を行う。

## 《 フロー図の解説 》

### ① 相談・通報・届出の受付

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。

通報等の内容が、サービス内容に対する苦情等で苦情処理等としての対応が適切と判断できる場合には、適切な相談窓口につなぎ、受付記録を作成して対応終了します。

通報等への対応は、養介護施設等の所在地の市町村が行うこととされています。そのため、家族等がいる市町村に通報がなされた場合には速やかに養介護施設所在地の市町村へ引き継ぎます。

### ②～④ 事実確認

事実確認等は、当該養介護施設等への指定権限の有無に関わらず、通報等を受けた市町村が行います。ただし、当該市町村が指定権限を有していない場合には、指定権限等を有する県と連携して、事実確認を行います。

事実確認の方法については、事案の緊急性や当該養介護施設等の状況を踏まえ、以下の3つの中から適切なものを検討し、実施します。

- 1) 高齢者虐待防止法の主旨を踏まえて、当該養介護施設等の任意の協力の下に行う調査
- 2) 介護保険法第23条に基づくいわゆる「実地指導」
- 3) 介護保険法第76条等に基づくいわゆる「監査」

#### 〈 調査を行う際の留意事項 〉

- ・ 訪問調査を行う場合には、客観性を高めるため、原則として2人以上の職員で訪問します。
- ・ 通報等の内容から高齢者本人への医療の必要性が疑われる場合には、訪問したときに的確に判断し迅速な対応がとれるよう、医療職が訪問調査に立ち会うようにします。
- ・ 調査にあたっては、高齢者及び養介護施設等に対して次の事項を説明し理解を得ることが重要です。
  - 訪問の目的
  - 担当職員の職務と守秘義務に関する説明
  - 調査する内容と必要性に関する説明
  - 高齢者の権利について
- ・ 調査にあたっては、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。

〈 調査確認項目 〉

ア. 高齢者本人への調査項目

- ・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・生命・生活状況等の把握
- ・サービス利用状況

イ. 養介護施設等への調査項目

- ・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確認、状況の説明
- ・職員の勤務体制
- ・その他必要事項（事故・ヒヤリハット報告書、苦情相談記録、職員への研修状況等）

**⑤ 虐待の有無と緊急性の判断（虐待対応ケース会議）**

事実確認のための調査後、市の担当職員は調査報告書を作成して管理職の確認をとります。

虐待の有無と緊急性の判断は、高齢者虐待担当部署職員（管理職含む）、介護保険担当部署職員及びその他関連するメンバーによる虐待対応ケース会議で行います。

**⑥ 改善計画書の提出要請**

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等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。

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。

**⑦ 改善・是正状況の確認（モニタリング・評価）**

要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典型等の結果をその都度市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。

改善計画書受理後、市は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。改善が滞っていたり、改善意識が見られなかったりする場合には、県と連携して改善勧告や改善命令などの権限を行使します。

## ⑧ 終結の判断

虐待対応は、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、養介護施設従事者等による虐待状態の解消の確認や養介護施設等において、虐待防止の取組が継続的に実施できる体制の整備ができていることを確認します。

## ○ 市から県への報告

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受けた場合、市は虐待に関する事項を県へ報告しなければなりません（第22条）。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の事実が確認できた事例については、毎月定期的に県へ報告をします。

ただし、養介護施設等が調査に協力しない場合等、さらに県と市が共同して事実の確認を行う必要が生じた場合には、高齢者虐待の事実が確認できていなくとも市から県へ報告する必要があり、その場合には随時報告することになります。

### 県へ報告すべき事項（厚生労働省令で規定）

- 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）
- 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）
- ③ 確認できた虐待の状況（虐待の種別、内容、発生要因）
- ④ 虐待を行った養介護施設等従事者の氏名、生年月日及び職種
- ⑤ 市が行った対応
- 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

## 第4章 引用文献

- 「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
- 「東京都高齢者権利擁護推進事業 高齢者虐待事例分析検討委員会報告書」  
東京都福祉保健局 平成25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 平成23年3月

高齢者虐待対応マニュアル  
改訂版

平成 30 年 5 月発行  
牧之原市役所高齢者福祉課  
電話 0548-23-0074  
FAX 0548-23-0079