

# 印西市

## 高齢者虐待対応マニュアル



令和5年8月改訂版

印西市高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会

## はじめに

高齢者の権利利益の養護に資することを目的とする「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。）が平成18年4月に施行されたことを受け、印西市では平成19年4月より「印西市高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会」を立ち上げました。

印西市高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会において、平成23年に「印西市高齢者虐待防止対応マニュアル」を作成し、虐待の未然防止、早期発見、迅速かつ適切な対応が図られるよう取り組んでまいりました。

昨今の高齢者虐待の実態としては、世帯構成が多様化する中で多問題を抱え虐待へと発展してしまう事例が見られます。地域の支え合いの基盤が弱まる中で、まずは異変に気づくことができる地域のつながりが求められています。

このマニュアルでは、地域の方、地域で支援にあたる要介護事業者の方、地域の相談窓口である地域包括支援センターなどそれぞれが担う役割を記載しております。ぜひ、このマニュアルを活用していただき、地域での早期発見と、高齢者の安全確保と養護者の負担軽減のために、少しでもお役に立てましたら幸いです。

### （改訂履歴）

第1版	平成23年3月	初版発行
第2版	平成30年2月	平成29年地域包括支援センターの設置等に伴う改訂
第3版	令和3年8月	印西市における通報先の組織名称の変更等に伴う改訂
第4版	令和5年8月	令和5年成年後見支援センターの設置等に伴う改訂

令和5年8月  
印西市高齢者福祉課

## 目次

高齢者虐待防止法について .....	1
虐待の種類.....	1
1. 地域の方へ.....	2
(1) 虐待の早期発見.....	3
高齢者虐待発見チェックリスト .....	4
(2) 虐待の相談窓口.....	6
地域包括支援センターの電話番号.....	7
(3) 介護する家族のおもい.....	8
2. 高齢者虐待防止ネットワーク関係機関の方へ.....	9
(1) 高齢者虐待防止ネットワーク関係機関の役割 .....	10
(2) 印西市高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会の機能.....	16
(3) 地域の見守り活動.....	17
3. 地域で支援する養介護事業者の方へ .....	17
(1) 養介護事業者とは .....	18
(2) 在宅サービスを提供する中で「虐待かな？」と感じた場合 .....	18
① デイサービス編.....	18
② ヘルパー編 .....	19
③ ケアマネジャー編 .....	20
(3) 情報整理シートの活用.....	20
情報整理シート.....	21
4. 養介護施設従事者等の方へ.....	23
(1) 養介護施設従事者等とは .....	24
(2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体例.....	24
(3) 身体拘束に対する考え方 .....	26
(4) 養介護施設設置者又は養介護事業を行う者の責務.....	28
(5) 不適切ケアの改善で高齢者虐待を防止 .....	29
(6) 高齢者虐待が起きたらどうするか.....	29
5. 地域包括支援センターの役割.....	31
(1) 相談・通報窓口.....	32
(2) 相談・通報受理.....	34
(3) 情報整理.....	35
(4) 受理.....	37
(5) 担当者会議（個別ケース会議） .....	41
(6) 評価.....	42

(7) 高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会.....	4 2
<b>6. 市の役割と対応.....</b>	<b>4 3</b>
(1) 高齢者虐待防止への取組み .....	4 4
(2) 地域包括支援センターの支援.....	4 4
(3) 警察への立入調査時の協力依頼 .....	4 4
(4) 老人福祉法の措置.....	4 6
(5) 成年後見制度等の活用.....	4 8
(6) 養介護施設従事者等による虐待への対応.....	4 9
要介護施設従事者等による高齢者虐待への市町村・都道府県等の対応フロー .....	5 0

## 高齢者虐待防止法について

高齢者虐待防止法では、高齢者を65歳以上と定義し、虐待者については、自宅等で高齢者の日常生活において何らかの世話をしている家族などの「養護者」と、施設サービスや介護サービス事業に従事している「養介護施設従事者等」に分類し、「養護者による虐待」と「養介護施設従事者等による虐待」を「高齢者虐待」と言います。

対象者が65歳未満では対応しないという訳ではありません。施設等での虐待では、65歳未満であっても利用している人はこの法律により対応が図られます。また、高齢者虐待防止法の他に障害者虐待防止法やDV防止法などにより対応することもあります。

## 虐待の種類

高齢者虐待には5つの種類があります。

区分	具体例
身体的虐待	暴力的行為（殴る、蹴る、無理やり食事を口に入れる など） 危険行為（刃物を近づけたり、物を投げつけたりする など） 医学的診断に基づかず、痛みを伴う行為（リハビリなど）を強要する など
介護・世話の放棄・放任	必要とされる介護や世話、医療受診を怠り、高齢者の生活環境や身体や精神状態を悪化させる など
心理的虐待	怒鳴る、罵る、威嚇的な発言、「死ぬ」など侮辱的なことを言う 意図的に無視する、侮辱を込めて子どもあつかいする など
性的虐待	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、セックスを強要する など
経済的虐待	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 など



# 1. 地域の方へ



## (1) 虐待の早期発見

### 地域の見守りからこんなサインに気づいたら

- ✦ 自宅から高齢者本人や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴、物が投げられる音が聞こえる。
  - ✦ 昼間でも雨戸が閉まっている。
  - ✦ 庭や家屋の手入れがされていない、また放置の様相（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る、電気メーターがまわっていない。
  - ✦ 電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受信料、家賃等の支払を滞納している。
  - ✦ 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。
  - ✦ 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、また嫌がられる。
  - ✦ 配食サービス等の食事がとられていない。
  - ✦ 薬や届けた物が放置されている。
  - ✦ 道路に座り込んでいたり、徘徊している。
- ※ 4ページ5ページの高齢者虐待発見チェックリストも参考にしてください。



高齢者虐待防止法では、高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、速やかに通報するよう努めなければならないと規定しています。このため虐待かどうかの判断をする必要はありません。「虐待かな？」と思ったら相談してください。

相談したからと言って、守秘義務違反等に問われたりすることはありません。また、相談した人を特定させるものを漏らすこともありません。

# 高齢者虐待発見チェックリスト

参考「千葉県高齢者虐待対応マニュアル」（千葉県健康福祉部）より

虐待が疑われる場合の高齢者の発する「サイン」として以下のものがあります。複数のものにあてはまると疑いの度合いはより濃くなってきます。これらは例示ですので、この他にも様々な「サイン」があることを認識しておいてください。※該当する項目にチェックをしてください。

## ☆身体的暴力による虐待のサイン

チェック欄	サイン例
	身体に小さなキズが頻繁にみられる。
	太腿の内側や上腕部の内側、背中等にキズやみみずばれがみられる。
	回復状態が様々な段階のキズ、あざ等がある。
	頭、顔、頭皮等にキズがある。
	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。
	「怖いから家に帰りたくない」等の訴えがある。
	キズ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、つじつまがあわない。
	身体に縛られた跡や拘束された形跡がある。

## ☆心理的障害を与える虐待のサイン

	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。
	体重が不自然に増えたり、減ったりする。
	無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。

## ☆性的暴力による虐待のサイン

	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。
	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。
	理由もなく、入浴や排泄などの介助を突然拒む。
	性病にかかっている。
	睡眠障害がある。

## ☆経済的虐待のサイン

	年金や財産収入等があることは明白なのににもかかわらず、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、通帳がとられたと訴える。



## ☆介護等日常生活上の世話の放棄、拒否、怠慢による虐待（自己放任含む）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が散乱している。
	寝具や衣類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）ができてきている。
	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、脱水状態、体重減少がある。
	排泄物の処理がされていない。
	必要な薬を飲んでいない。
	必要な器具（めがね、入れ歯、補聴器等）を与えない。
	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。

## ☆家族の状況に見られるサイン

	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。
	高齢者に面会させない。
	高齢者に対する質問に養護者が全て答えてしまう。
	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

	自宅から高齢者本人や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴、物が投げられる音が聞こえる。
	昼間でも雨戸が閉まっている。
	庭や家屋の手入れがされていない、また放置の様相（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る、電気メーターがまわっていない。
	電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受信料、家賃等の支払を滞納している。
	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。
	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、また嫌がられる。
	配食サービス等の食事がとられていない。
	薬や届けた物が放置されている。
	道路に座り込んでいたり、徘徊している。

## ☆その他のサイン

	通常的生活行動に不自然な変化がみられる。
	表情に反応がない。
	ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になる。
	睡眠障害がみられる。

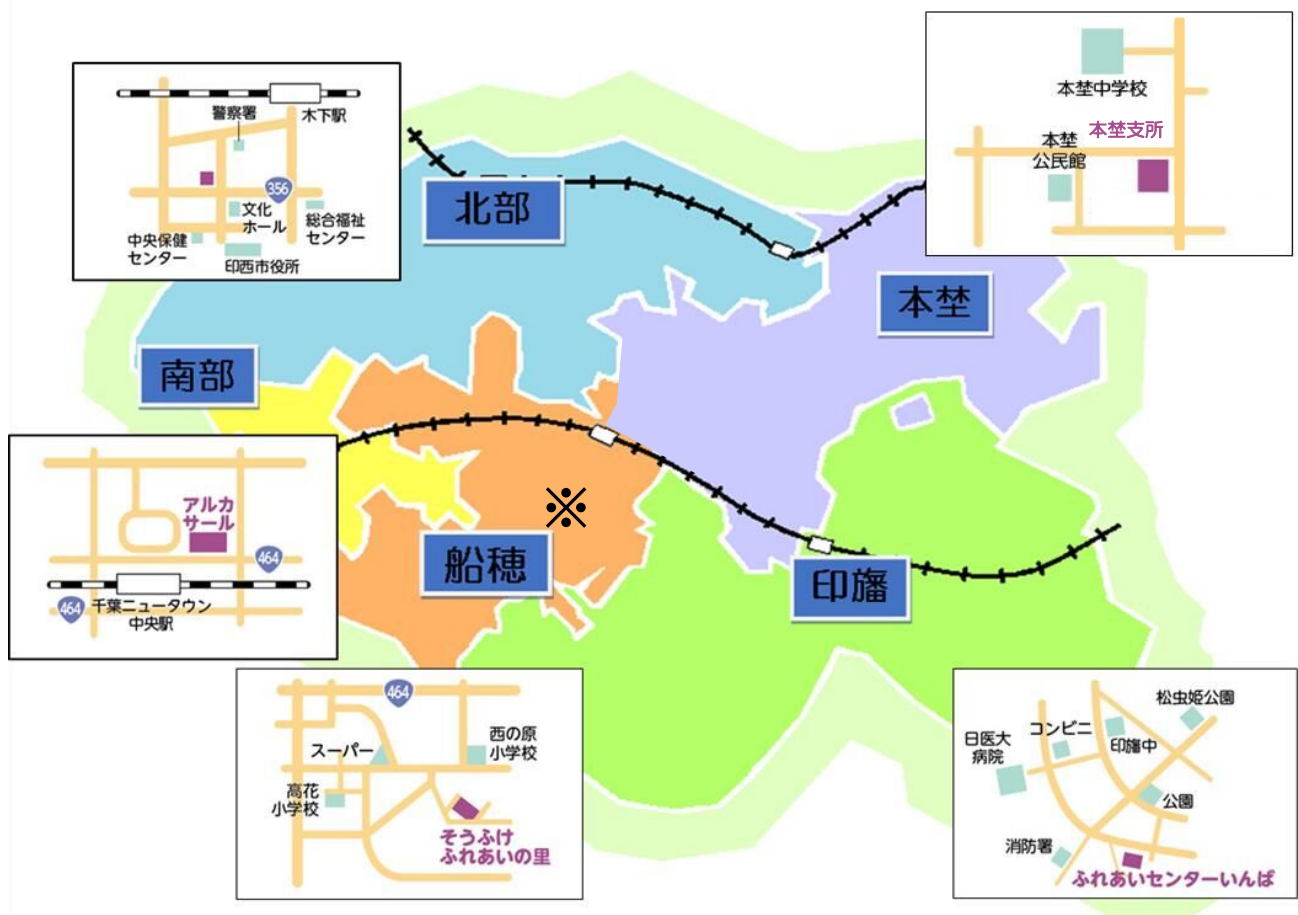
## (2) 虐待の相談窓口

養護者による虐待の相談窓口は、最寄りの地域包括支援センターまたは市の高齢者福祉課です。

### 【市役所の相談窓口】

名称	所在地	電話・FAX
印西市高齢者福祉課 包括支援係	大森2364-2	☎ 33-4593
		FAX 40-3881

### 【地域包括支援センター】



※船穂地域包括支援センターは、保健福祉センター2階に一時移転しました。

保健福祉センターの所在地：高花2-1-5

移転期間：令和5年7月1日～令和7年3月31日

北部	
印西北部地域包括支援センター	大森 2551-4 TEL: 85-4085
担当地区	
木下・木下南・竹袋・別所・宗甫・木下東・平岡・小林・小林北・小林浅間・小林大門下・大森・鹿黒・鹿黒南・亀成・発作・相嶋・浅間前・浦部・浦部村新田・白幡・浦幡新田・高西新田・小倉・和泉・牧の台	
南部	
印西南部地域包括支援センター	中央北1-469 アルカサル内 TEL: 37-3120
担当地区	
小倉台・大塚・牧の木戸・木刈・武西学園台・戸神台・中央北・中央南・内野・原山・高花	
船穂（※P6参照）	
船穂地域包括支援センター	草深924 そうふけふれあいの里内 (保健福祉センターへの移転期間) R5.7.1~R7.3.31 TEL: 29-4001
担当地区	
武西・戸神・船尾・松崎・松崎台・結縁寺・多々羅田・草深・東の原・西の原・原・泉・泉野	
印旛	
印旛地域包括支援センター	美瀬1-25 印旛支所分庁舎内 TEL: 33-7062
担当地区	
瀬戸・山田・平賀・平賀学園台・吉高・萩原・松虫・岩戸・師戸・鎌刈・大廻・造谷・つくりや台・吉田・美瀬・舞姫・若萩	
本埜	
本埜地域包括支援センター	笠神2587 本埜保健センター内 TEL: 85-4845
担当地区	
中根・荒野・角田・竜腹寺・惣深新田飛地・滝・物木・笠神・行徳・川向・下曾根・中・萩埜・桜野・押付・佐野屋・和泉屋・甚兵衛・立埜原・松木・中田切・下井・長門屋・酒直ト杭・安食ト杭・将監・本埜小林・滝野・みどり台・牧の原	

### (3) 介護している家族のおもい

地域の温かい見守りや声掛けは、日々、介護している人にとってはうれしいものです。介護をしている家族の『おもい』に耳を傾けてください。



言葉による意思の疎通ができなくなった。イラつくとい心伝心で本人に伝わってしまう。「大嫌い」と言われたこともある。優しく接することの意味が良くわかるようになった。

歩くことが困難になり始めた頃は「一緒に死んでしまおうか」と思った。本人がまだ「死にたくない」と言ったので思いとどまった。



おむつを替えたあと、「大変だったよ」と誰かに言えるのと言えないのでは大変さが違う。言ったあとで「大変だったね」と相手に聞いてもらえることで何とかやれる。

認知症が病気だとわかってからは、「大変なのは本人」と思って生活している。

どんなになっても、どんなことをしても、母らしく自分のために生きてほしい。認知症のことを早く気付いてあげていたらと思う。ごめんなさい。

本人に対する援助はあっても、家族に対する援助は少ない。言葉の交わしあいなど些細なことでも構わない。

認知症サポーター養成講座を受講したり、見守り活動をおこなったり、地域で見かけたら声をかけたり、ちょっとした支援はいつでもだれでもできます。





## 2. 高齢者虐待防止 ネットワーク関係機関の方へ



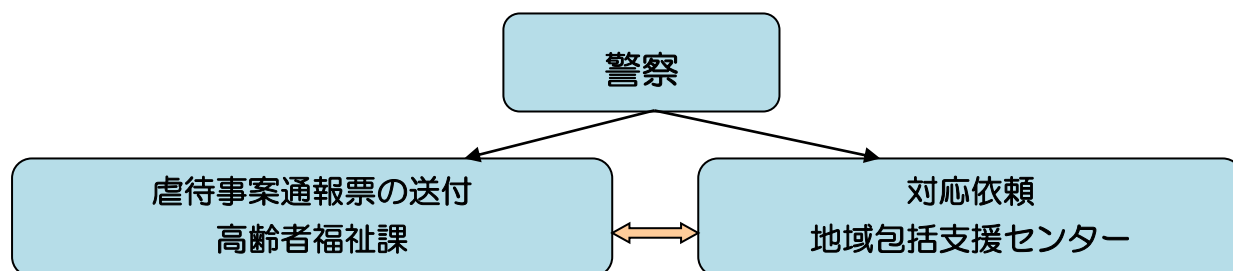
## (1) 高齢者虐待防止ネットワーク関係機関の役割

### 印西警察署

#### ☆高齢者虐待被害に対する相談

#### ☆高齢者虐待を発見した場合の高齢者虐待事案通報票等による通報

警察では、「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の施行を踏まえた高齢者事案への適切な対応について」により、警察に直接虐待の相談や通報があった事案については、市または地域包括支援センターへ通報することになります。市への通報については、養護者及び高齢者に対し、可能な範囲で同意をとります。



事案の通報票については、高齢者福祉課へ送付し、通報票の送付を待たずに対応が必要な場合は、地域包括支援センターへ連絡します。高齢者福祉課と地域包括支援センターは必要に応じて連携を図ります。

#### ☆市からの要請による立入調査時の協力

高齢者虐待防止法では、さまざまなアプローチによっても介入が拒否され、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るときは、市が立入調査を実施することができると規定されています。

立入調査を実施する際、所轄する警察署長に援助を求めることができます。

されていることから、依頼を受けた警察は援助の適否を判断します。

援助にあたっては、市と事前協議を行い、対応の方法、役割分担を検討します。

#### ☆必要に応じた担当者会議（ケース会議）への参加

#### ☆専門機関としての助言

高齢者及び養護者の今後の支援策を検討するため、地域包括支援センターが主となり関係者を招集してケース会議を開催します。地域包括支援センターから依頼があった場合は、専門機関としての助言等を行います。

## 医療機関

#### ☆虐待が疑われた場合の地域包括支援センター・市または警察への通報

診察の際に確認した外傷や高齢者からの訴えにより虐待が疑われる場合は、地域包括支援センターへ通報します。

医師の診察の結果、刑法上の犯罪も疑われる場合は、警察にも通報します。

#### ☆高齢者虐待発見時の支援（健康状態の確認、診断、医療の提供、助言など）

すでに虐待を受けて外傷を負っている場合の処置、診断。今後の治療への助言。必要に応じた診断書の作成など。

#### ☆高齢者虐待防止の啓発活動への協力

院内への啓発物資等の配置

#### ☆必要に応じた担当者会議（ケース会議）の参加

## ☆専門機関としての助言

高齢者及び養護者の今後の支援策を検討するため、地域包括支援センターが主となり関係者を招集してケース会議を開催します。地域包括支援センターから依頼があった場合は、専門機関としての助言等を行います。

## 高齢者クラブ

### ☆虐待の疑いがある高齢者の早期発見及び地域包括支援センターへの通報

活動の中で、クラブ会員が養護者に虐待されていると打ち明ける場合があります。そんな時は相談窓口である地域包括支援センターへの相談を促したり、相談を受けた人自らが通報します。また打ち明けることができない人もいることから、日ごろの様子などから虐待が疑われる場合も地域包括支援センターへ相談します。

### ☆見守りによる支援

クラブ会員は日ごろ様々な活動に参加しています。日ごろの活動や互いの見守りから安否確認や虐待の早期発見が可能になります。

### ☆高齢者虐待防止の啓発活動への協力

高齢者が集まるイベント等で、高齢者虐待防止のための啓発物資の配布に協力。



## 民生委員

### ☆高齢者・養護者からの相談支援

### ☆虐待の疑いがある高齢者の早期発見及び地域包括支援センターへの通報

高齢者世帯調査や日ごろの活動の中で、高齢者が虐待されている様子が見受けられた時は、地域包括支援センターへ相談します。「民生委員さんだから言うのよ、内緒にしておいて」と言われることもありますが、関係性を保てる可能な範囲で高齢者に地域包括支援センターへの相談をすすめます。

高齢者虐待防止法では虐待を受けたと思われる場合には通報に努めるものと規定していますので、高齢者が同意しない場合でも民生委員一人の胸にしまわず地域包括支援センターへ相談します。この場合、高齢者虐待の情報提供は法律に基づくものであるため、本人の同意がないからといって、個人情報保護法の違反とはなりません。相談後の高齢者支援については民生委員として可能な範囲で地域包括支援センターと協力して支援します。

### ☆見守りによる支援

訪問活動など日ごろの活動により、高齢者の安否確認や虐待の早期発見が可能になります。

### ☆高齢者虐待防止の啓発活動への協力

高齢者専門部会や地区定例会等で、高齢者虐待についての意識を高め合い、訪問活動において虐待防止の啓発を行います。

## 社会福祉協議会

### ☆虐待の疑いがある高齢者の早期発見及び地域包括支援センターへの通報

支部活動の茶話会やイベントで、虐待の疑いがある高齢者を発見した時は、地域包括支援センターへ相談します。

### ☆ボランティア等による見守り支援

支部のボランティア活動、ワンコインサービス、ゆうゆうサービスなどの生活支援サービス等の活動により、高齢者の安否確認や虐待の早期発見が可能になります。

### ☆社会福祉協議会が実施する事業による支援

#### ○ 日常生活自立支援事業

在宅で日常生活を送る上で、十分な判断ができない人や、体の自由がきかない人が地域で安心して生活できるように、福祉サービスの利用の支援、お金の出し入れの支援などを行う事業です。事業の活用により経済的虐待の防止、早期発見につなげることができます。

#### ○ 生活困窮者自立支援事業

仕事、健康、家族関係など様々な理由で経済的に困っている人の支援をする事業です。

経済的虐待の防止、早期発見につなげることができます。

### ☆高齢者虐待防止の啓発活動への協力

支部活動や相談業務、福祉まつりなどで虐待防止の啓発を行います。

## 人権擁護委員

### ☆高齢者・養護者からの相談支援

### ☆虐待の疑いがある高齢者の早期発見及び地域包括支援センターへの通報

人権擁護委員の活動の中で、相談を受けたり、虐待の疑いがある高齢者を発見した時は、地域包括支援センターへ通報します。

### ☆相談に対する人権擁護の観点からの助言

高齢者及び養護者の今後の支援策を検討するため、地域包括支援センターが主となり関係者を招集してケース会議を開催します。地域包括支援センターから依頼があった場合は、専門機関としての助言等を行います。

人権に関する相談について、直接高齢者の相談も受けます。

### ☆高齢者虐待防止の啓発活動への協力

人権相談や活動の中で、虐待防止の啓発活動を行います。

## 養介護事業者（介護保険事業所・ケアマネジャーなど）

高齢者虐待が疑われた場合の地域包括支援センターまたは市への通報

高齢者・養護者への相談支援

高齢者虐待防止の啓発活動への協力

サービス担当者会議を通じた関係機関との連携

虐待防止、早期発見、早期対応のためのケアプランの作成

必要に応じたケース会議への参加

## 養介護施設従事者等

虐待の疑いがある高齢者の早期発見及び市への通報

被虐待者の措置委託の協力

高齢者虐待防止の啓発活動への協力

必要に応じたケース検討会への参加

施設内での虐待防止の取り組み

(職員倫理の徹底・研修の実施・苦情処理体制の整備)

### (2) 印西市高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会の機能

高齢者虐待の地域への啓発方法についての協議

早期発見、対応、再発防止に関すること

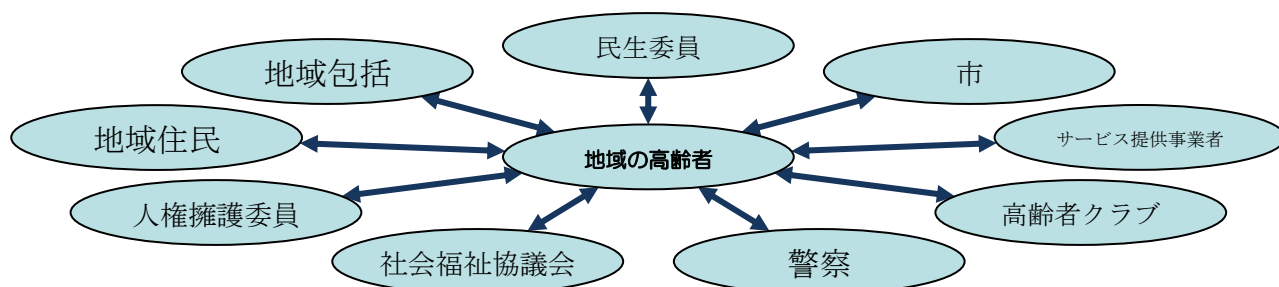
虐待防止に関わる関係機関及び民間団体との連携強化に関すること

対応方法のあり方の協議

高齢者虐待についての情報交換・防止に関すること

### (3) 地域の見守り活動

それぞれの関係機関が行う活動の中で、安否確認や日ごろのちょっとした見守りで虐待の早期発見をします。





### 3. 地域で支援する

養介護事業者の方へ 

## (1) 養介護事業者とは

養介護事業者は高齢者虐待防止法第2条第5項2号に規定されている事業者で、主には在宅サービスを提供する事業所です。

養護者による虐待を見聞きしたことから相談、通報する役割も持ち合わせている一方で、職務の中で高齢者に対し24ページ(2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体例のような行為を行った場合は虐待者として通報される側となります。

## (2) 在宅サービスを提供する中で「虐待かな?」と感じた場合

### ① デイサービス編

#### 事例1

デイサービスでAさんのお迎えに行くと、寒いのに外で待っていました。寒いから家の中で待っていてくださいと言うと、「息子に怒られるから…」と言われました。

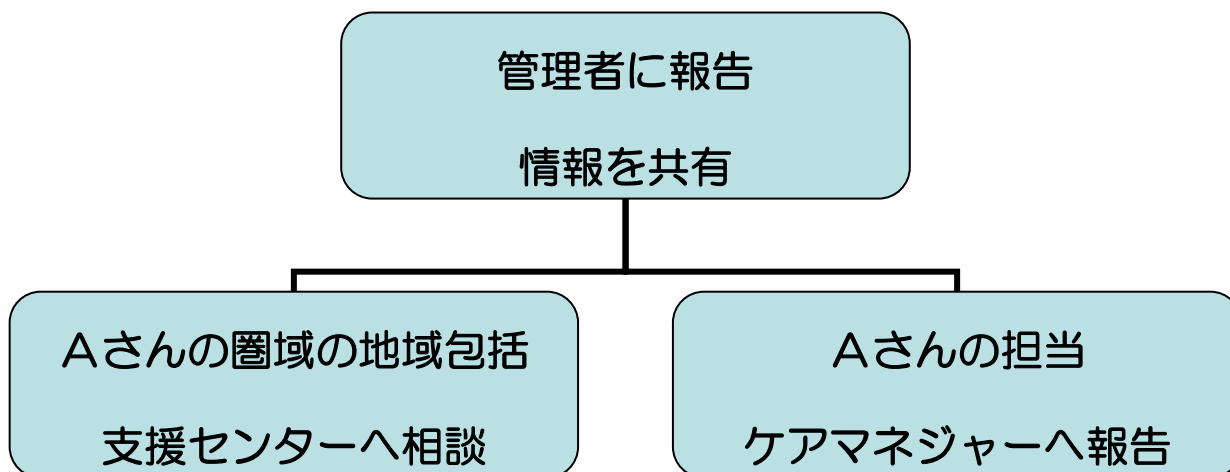
詳しく聞くと、息子さんは最近仕事を辞めて家にいるようになり、朝から飲酒していることが多く、何かにつけてはAさんに怒鳴るそうです。

Aさんは「誰にも言わないで」と言います。

高齢者本人に「誰にも言わないで」と言われると、通報して良いのか迷ってしまいます。高齢者虐待防止法では虐待を受けたと思われる場合には通報に努めるものと規定しています。このため高齢者虐待の情報提供は法律に基づくものであるため、本人の同意がないからといって、個人情報保護法の違反とはなりません。

「虐待かな?」と思われた場合は、まずは事業所の管理者へ報告します。他

の職員にも相談をしている可能性もありますので、事業所内で情報を共有し利用者の住む地域包括支援センターへ相談するとともに担当ケアマネジャーへも報告してください。



## ② ヘルパー編

### 事例2

週3回おむつ交換で支援に入っています。  
おむつ交換の時に、太ももにつねったような痕がありました。ここ数回確認をしていますが、痕が増えています。ご本人は寝たきりで、発語がなく、訴えることはできません。ご家族に聞くと知らないと言います。

事業所の管理者へ、訪問時の様子を報告します。つねっている現場を見ていない、確信がもてない、と迷った時はまずは地域包括支援センターへ相談をします。同時に担当ケアマネジャーへも報告をします。

高齢者虐待防止法では、高齢者の保護とあわせて、養護者の支援も規定されています。養護者はもしかしたら介護に負担を感じているのかもしれませんが。養護者の心の声に耳を傾け、サービス担当者会議を開催するなど関係機関と地域包括支援センターと共に養護者の支援にあたります。

### ③ ケアマネジャー編

#### 事例3

ご主人との二人暮らしのBさんは歩行が困難で車いすで移動しています。ご主人はリハビリと称して無理やり歩かせようとしては、結果的に転倒させてしまい顔や体には多数のあざがあります。医学的には歩行は困難であると言われてはいますが、ご主人は歩けるようにしたいと普段から熱心に介護をしています。ご主人の気持ちも理解できるので、これを虐待として通報するのではご主人が気の毒のような気がします。

ケアマネジャーは、普段から一生懸命介護している介護者の姿を見ているため、介護者はがんばっているのだから、気の毒だ、仕方がないという気持ちが働きます。

しかし、客観的にみると、リハビリはBさんの利益にならず、身体的にも苦痛を与えているのですから地域包括支援センターへ通報、相談をします。そしてどのような支援をすることが必要か、介護者の考えを聞きながら、適正な介護へ転換していくことが必要です。

#### (3) 情報整理シートの活用

電話や窓口での通報・相談の時に情報整理シート（次ページ）を活用することにより、伝えたいことを整理することができます。

個人情報を含む情報整理シートを提出して相談する場合は、窓口に持参し相談担当者へ手渡してください。



# 情報整理シート

作成年月日                    年    月    日

① 発見等年月日	年    月    日	②虐待の種類	身体的・心理的・性的・経済的・放棄			
③被虐待者 (本人)	フリガナ		生年月日(年齢)	年    月    日( )		
	氏名		性別	男 ・ 女		
	住所					
	電話番号		FAX			
	現病・既往	現病				
		既往				
要介護認定	なし ・ あり ( 要支援 1・2 要介護 1・2・3・4・5 )					
④虐待者	フリガナ		生年月日(年齢)	年    月    日( )		
	氏名		続柄	性別	男 ・ 女	
	住所					
	電話番号		FAX			
⑤⑥虐待の 具体的状況	どこで					
	どんなときに					
	具体的内容					
⑦発見・相談・通報 情報提供者	<input type="checkbox"/> 虐待の場면을直接自分(作成者)が【見た・聞いた】 <u>(【】内どちらかに○)</u> <input type="checkbox"/> 【本人・虐待者・家族(続柄:                    )・近隣住民・友人・民生委員・サービス事業者等・その他(                    )】が【見た・聞いた】 <u>(【】内どれかに○)</u> <b>※本人以外の人から相談等を受けた場合、その人が情報を把握した経緯が分かれば記載</b>					
⑧虐待の原因						
⑨本人の意向						
⑩今後の 危険性・緊急性						
⑪家族構成	家族図					
		⑫その他				
⑬通報理由 <u>(通報しようと思った理由、気になっている点等を記入)</u>						
⑭⑮シート作成者	氏名		事業所名等			
	被虐待者との関係		電話	FAX		

**※ 空欄があっても構いません。わかる範囲で把握している事実や情報をお書き下さい。**  
**※ 虐待かどうかを作成者が判断する必要はありません。**

## 情報整理シート 記入要領

- ① 発見年月日  
発見した、または相談・通報のあった年月日を書く。
- ② 虐待の種類  
該当する虐待の種類すべてに○をつける。
- ③ 被虐待者  
虐待を受けている人の性別・年齢、介護度や現病や既往など本人の状況を書く。
- ④ 虐待者  
虐待をしている人の性別・年齢、本人との関係を書く。虐待者が複数いる場合は、具体的な状況の欄等に記載をお願いします。
- ⑤ 場所  
自宅、施設、通所先等、虐待が行われている場所を書く。
- ⑥ 虐待の具体的状況  
確認した虐待の具体的状況を書くこと。いつからのことか、程度、頻度、本人に与えている状況等を書く。
- ⑦ 発見・相談・通報・情報提供者  
発見や相談・通報を受けた経緯を書く。見たのか、聞いたのか。誰からその情報を得たのか該当するものに○をつける。
- ⑧ 虐待の原因  
介護疲れ、相性、障害、無知、恨み、経済的困窮等の理由を書く。
- ⑨ 本人の意向  
被虐待者が助けを求めているか、困っているか、悩んでいるか等を書く。認知症等により、意向が確認できなければその状況を書く。
- ⑩ 今後の危険性・緊急性  
予測される危険性、被害拡大の恐れ、緊急性と、その判断した理由を書く。
- ⑪ 家族構成  
本人◎、○=女性、□=男性、●■=死亡、☆=キーパーソン 主介護者に「主」同居家族は○で囲む。
- ⑫ その他  
世帯の状況や家族との関係性等わかる範囲でご記入下さい。書ききれない場合は、別紙にて添付して下さい。(様式は不問)
- ⑬ 通報理由  
なぜ通報しようと思ったのか、虐待を疑った理由や経緯。事案について気になっている点等を書く。
- ⑭⑮シート作成者  
被虐待者本人と本シートを作成した人との関係、作成者の所属、職名、氏名、作成者と確実に連絡がとれる連絡先を書く。

### 緊急性の判断

「緊急な生命の危機状態」にあれば、直ちに保護して身の安全を確保したり、警察・病院・行政等の然るべき機関に連絡し、支援を求めます。

生命の危険性、医療の必要性、虐待者との分離の必要性、虐待の程度と本人の健康状態、虐待者の心身の状態等から総合的に判断します。

- ① 本人が保護救済を強く求めている。
- ② 生命に危険な状態。(重度の火傷や外傷・褥そう、栄養失調、衰弱、脱水症状、肺炎等) → 医師に判断を依頼することが有効
- ③ 生命に危険な行為が行われている。(頭部打撃、顔面打撃、首締め・揺さぶり、戸外放置、溺れさせる等)
- ④ 確認できないが、上記に該当する可能性が高い。



# 4. 養介護施設 従事者等の方へ



## (1) 養介護施設従事者等とは

「養介護施設従事者等」は下記の施設の業務に従事する人となっています。  
従事しているとは、直接介護に携わる職員のほか、経営者・管理者層も含まれます。

### 高齢者虐待防止法に定める「養介護施設従事者等」の範囲

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法 による規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>老人福祉施設</li> <li>有料老人ホーム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>老人居宅生活支援事業</li> </ul>	『養介護施設』又は『養介護事業』の業務に従事するもの
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>	

出典：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（平成24年3月社会福祉士会）より

## (2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体例

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より

### 養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）

区分	具体的な例
イ 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>刃物や器機で外傷を与える。</li> <li>入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどさせる。</li> <li>本人に向けて物を投げつけたりする。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付けられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。</li> <li>介護しやすいように、職員の都合でベット等へ抑えつける。</li> <li>車椅子やベット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>② 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制（身体拘束に対する考え方（26ページ）参照）</p>

<p>□ 介護・世話の 放棄・放任</p>	<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など、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。</li> <li>・褥瘡（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ほどに水分や栄養補給を怠る。</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の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> <li>・必要なめがね、義歯、補聴器があっても使用させない。など</li> </ul> <p>④高齢者の権利を無視した行為またはその行為を放置</p> <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>
<p>ハ 心理的虐待</p>	<p>①威嚇的な発言、態度</p> <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」などと言い脅す。など</li> </ul> <p>②侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・排せつ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」など侮辱的なことを言う。</li> <li>・排せつ介助の際、「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> <p>③高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」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>・話しかけ、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ものを乱暴に扱う、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みせる（他の利用者にやらせる）。など</li> </ul> <p>④高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレを使用するのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。</li> <li>・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。など</li> </ul>



「緊急やむを得ない場合」については、例外的に高齢者虐待に該当しないと考えられますが、「やむを得ない場合」の判断にあたっては、担当の職員個人又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す。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説明し、理解を求めることも必要です。

やむを得ず身体拘束を行う場合は、身体拘束に関する記録（態様及び時間、その際に入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由）を作成し、状況をよく観察、検討し、要件に該当しなくなった場合はすみやかに身体拘束を解除します。

## 身体拘束禁止の対象となる具体的行為

No.	具体的禁止行為
1	徘徊しないように、車いすやいす、ベットに体幹や四肢をひも等で縛る。
2	転落しないように、ベット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、ベットを柵（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、また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、立ち上がったたりしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
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。
9	他人への迷惑行為を防ぐために、ベット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、向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。

## 緊急やむを得ない場合の対応

これら3つの要件を同時に満たすことが必要です。

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なう以外に代替する介護方法がないこと
一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

※身体拘束ゼロへの手引き（厚生労働省：身体拘束ゼロ作戦推進会議）より

## (4) 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者の責務

高齢者虐待防止法第20条では、養介護施設の設置者等は次の措置を講ずるものとされています。

- ・ 養介護施設従事者等の研修の実施
- ・ 利用している高齢者、家族からの苦情処理の体制の整備
- ・ その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置

虐待を予防するためには、まずは事業者自身が虐待の発生を予防するための体制を整備しておくことが必要になります。

### ① 研修の実施

虐待に対する研修を行い、どのような行為が虐待になるのかを一人ひとりが認識することが必要です。また、虐待を発生させないためにはどうしたら良いのか、万が一虐待が発生した場合の事業所内の具体的対処法を検討しておくことも必要です。

虐待の対象となるのは、認知症高齢者が多くを占めています。認知症という病気を正確に理解し、認知症ケアに関する知識を皆で学び共有することも必要です。

市では、年に1回市内の事業所を対象に高齢者虐待防止研修会を企画しています。管理者はこのような研修機会を積極的に活用し、職員のスキルアップを図ります。

### ② 苦情処理体制

苦情処理体制が機能していると、虐待に至る前段で虐待の兆候が察知され、適切な対応をとることができます。苦情受付窓口を設置し、担当が決まっているということだけでは不十分で、組織として、責任や役割をはっきりさせておくことが大切です。

また施設によっては、サービス利用者と施設の間に入って、問題を公平中立な立場で円滑円満に解決するため、第三者委員会を設置しているところもあります。

### ③ チームアプローチの充実

高齢者介護の仕事は一人の職員により行われる訳ではありません。関係する職員がどのような役割を持つべきなのか、チームとして連携して動いて行く上での役割を一人一人が認識する必要があります。そしてリーダーの役割を明確にすることで、チームとしての力が発揮できます。

### ④ 個別ケアの推進

介護業務の効率化を優先し、高齢者の持っている力や状況を見捨てることは、不適切ケアにつながります。アセスメントをしっかり行いそれに基づいて状況に応じた個別ケアを行うことで、不適切ケアを防ぐことができます。



## ⑤ 開かれた組織

閉鎖的な組織は不適切ケアの気づきを遅らせてしまい、結果として虐待につながる場合があります。そのためには、第三者の目を入れることも有効で、ボランティアの受け入れや、第三者評価、介護相談員の活用が考えられます。

また本人や家族と常に情報を共有し、信頼関係を築き上げることも、よりよいケアにつながります。

## ⑥ 養介護施設従事者等の負担やストレス管理

虐待は、ちょっとしたことがきっかけで、「つい怒鳴ってしまった、無視してしまった」ということがあります。ちょっとしたことが恒常化し、虐待への意識が薄れてしまうことは怖いことです。ちょっとしたきっかけは、ストレスに起因することがあります。職場内で職員のストレスを把握し、職員同士が積極的に声をかけ、悩みを聞くような関係ができていくことが大切です。

### (5) 不適切ケアの改善で高齢者虐待を防止

高齢者虐待の前段階としていわゆる「不適切ケア」が存在します。

例えば、利用者が同じことを繰り返し訴えると、無視したり、「ちょっと待って」「さっきも言ったでしょ」など強い口調で答える。自力で食事を摂れない利用者に時間節約のため職員がすべて介助してしまう。これらは高齢者虐待と明確に判断することは困難ですが、少なくとも改善が必要な不適切なケアや対応である可能性は高いと言えます。

高齢者虐待の「防止」するには、不適切なケアについて認識し、早い段階から芽を摘んでいくような取組みが必要です。組織的な問題として捉えて、組織として適切なサービスを提供することができる環境を整えます。

### (6) 高齢者虐待が起きたらどうするか

#### ① 通報の義務

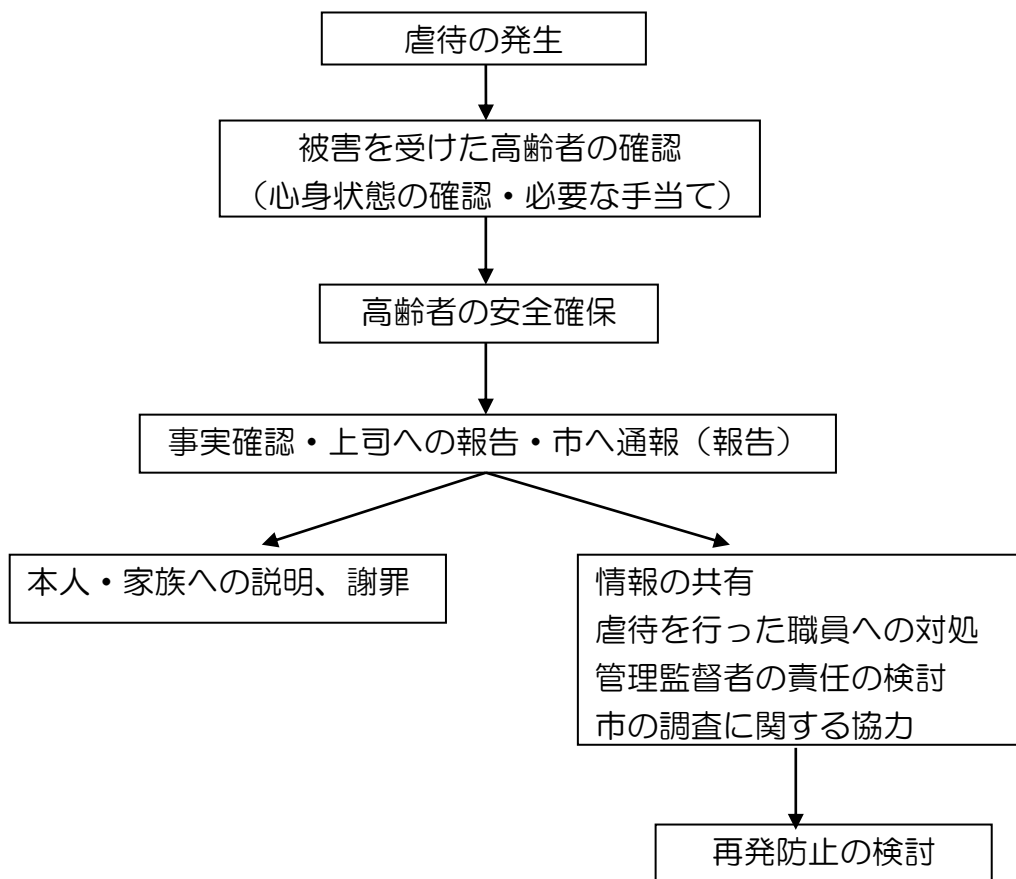
養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかにこれを市へ通報しなければなりません。通報先は高齢者が入所、利用している養介護施設等の所在地の市町村になり、印西市では 高齢者福祉課 介護保険係 が通報先となります。

通報が虚偽であるもの及び過失によるもの以外は、通報者が解雇その他不利益な取扱いを受けないと規定されています。

## 養介護施設等の従事者の虐待通報窓口

印西市高齢者福祉課 介護保険係	大森2364-2	☎ 33-4623
		FAX 40-3881

### ② 発生から通報、対応の流れ





## 5. 地域包括支援

### センターの役割



## 地域包括支援センターの役割

### 高齢者虐待に関する届出、通報窓口

高齢者や養護者に対する相談・指導・助言（高齢者虐待防止法第6条）

高齢者虐待の届出、通報受理（高齢者虐待防止法第7条、第9条）

被虐待者の安全確認、通報等に係る事実確認（高齢者虐待防止法第9条）

緊急性の判断（一次判断）（高齢者虐待防止法第9条）

養護者の負担軽減のための措置（高齢者虐待防止法第14条）

財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談又は関係機関の紹介  
（高齢者虐待防止法第27条）

相談窓口の啓発周知

担当者会議の開催

認知症に関する知識や介護方法の周知・啓発

### （1） 相談・通報窓口

市内5圏域に設置される地域包括支援センターは高齢者の総合相談窓口であるとともに、権利擁護業務も行います。

権利擁護業務は、「誰もが住みなれた地域で尊厳ある生活と人生を維持することができる」という当たり前の願いを実現していくことを目指しています。

高齢者が地域生活に困難を抱えた場合は、地域の住民、民生委員、ケアマネジャー等がその支援に関わり、適切な介護保険サービス等を利用するなどして生活の維持を目指していくこととなります。

しかし実際にはそれらの人たちの援助だけでは十分に問題が解決できなかつたり、適切なサービス等につながる方法が見つからなかつたりして、問題を抱えたまま生活している場合があります。

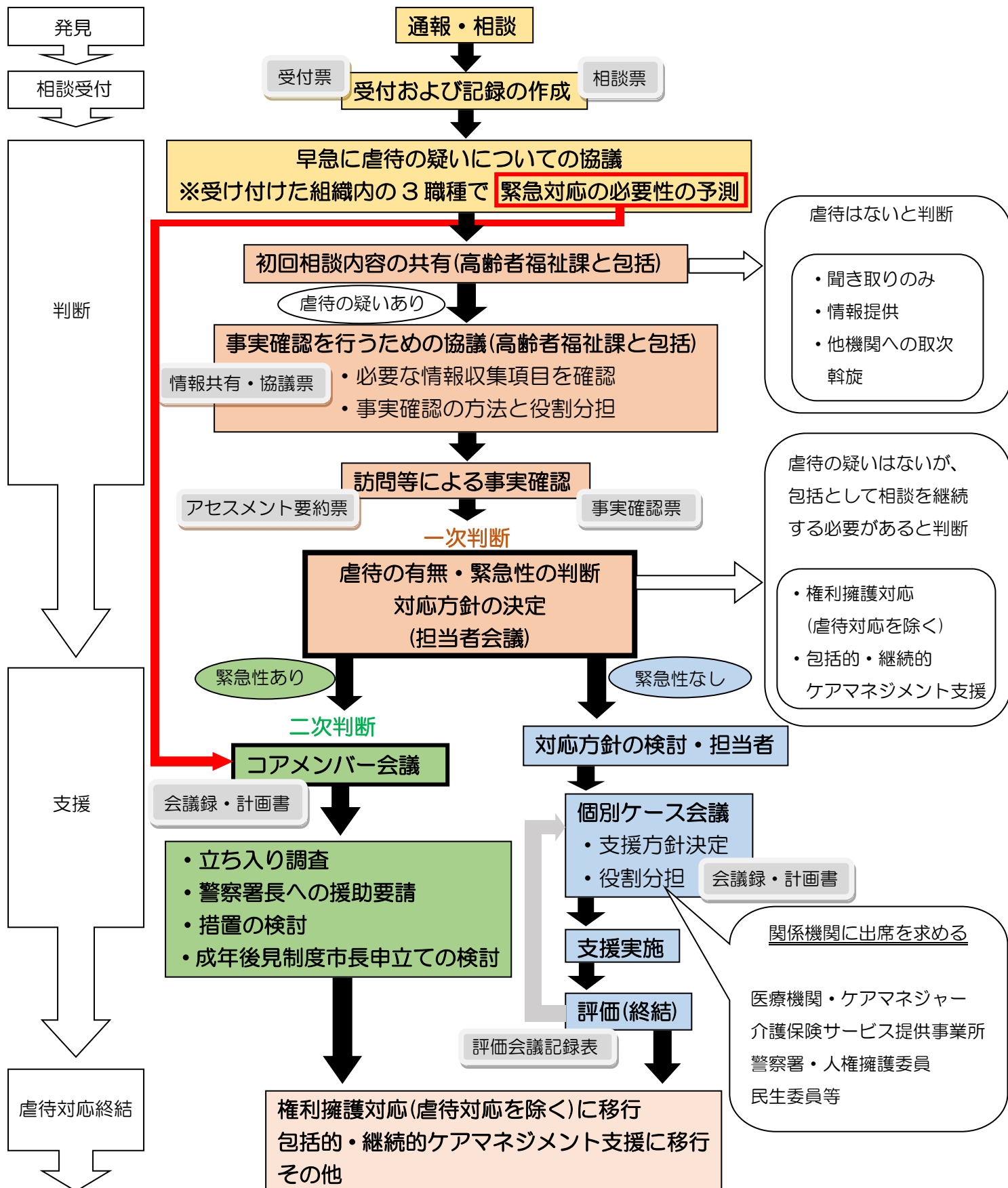
地域包括支援センターは、このような困難な状況にある高齢者が自らの権利を理解し、行使できるよう支援を行っていきます。

権利擁護業務の具体的内容としては、「成年後見制度の活用促進」「老人福祉施設等への措置の支援」「高齢者虐待への対応」「困難事例への対応」「消費者被害の防止」があげられています。

そこで市では、市内5か所の地域包括支援センターを高齢者虐待の通報・相談窓口として位置づけ、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員等を配置し、適切な対応が行えるようにしています。

地域包括支援センターは虐待の通報を受けた場合、次ページ高齢者虐待対応フローに従って対応を図ります。

# 印西市高齢者虐待対応フロー



## (2) 相談・通報受理

相談、通報を受けた地域包括支援センターは、「相談・通報・届出受付表（総合相談）」に沿って、できる範囲で情報を収集します。

### 【相談・通報を受ける際の基本姿勢・留意点】

- ・電話相談の場合、できるだけ、落ち着いた、低い声で、ゆったり、柔らかな口調を心がけます。
- ・はじめは、とにかく相談者の話を共感的に聴くことに徹します。  
「そうですか」「～だったんですね」「よく～なさいましたね」
- ・確認するときは「～ということですね」「～とおっしゃられているんですね」と相手のいった言葉を繰り返す。
- ・相談者が困っていることはなにか、どのようにして欲しいと考えているのかを確認する。早とちりは禁物です。
- ・虐待という言葉を使わなくても、高齢者の状態や相談内容により、虐待が推測される場合もあります。
- ・高齢者に批判的にならないこと。誰をも非難しないこと。
- ・必要な情報を一度に聞くのは難しい場合もあります。聞き取り調査をされたという印象になってしまえば、次に続きません。「十分に聞いてもらえた」と思われる相談となるよう心がけます。
- ・虐待の通報者等は、かなり悩んだ上で連絡をくれる場合も多いため、まず感謝の意を伝えます。そして「通報者の秘密」は守られることを説明し、安心して話せるようにします。
- ・通報者や相談者、高齢者や養護者等の氏名や住所を聞き出すことは、高齢者虐待を把握し対応していく上で大変重要ですが、無理に聞こうとすると、通報等をやめてしまい、虐待の把握が困難となってしまう恐れがあります。匿名のときや関係性を伏せている場合は、無理に聞き出すことは避け、信頼関係を築いて自主的に話してくれるような状況を作ることが大切です。

・通報等の内容を当事者に知られては困るのか、知られてもかまわないのか、知らせてすぐに対応することを望んでいるのか等、一人ひとり実情は違いますので、その後の訪問調査や対応を進める際に相談者のプライバシーを侵害しないよう、相談者の意向をよく汲んでおく必要があります。

※ 養護者等と高齢者のどちらが悪いのかを、はっきりさせることが必要なのではありません。

※ 養護者自身が介護疲れ等により、支援を必要としている場合も考えられます。その家族が抱えている問題は何なのか、どうしたら解決に繋がるかを客観的に考える必要があります。

千葉県高齢者虐待マニュアルより

### (3) 情報整理

#### 【通報受理時の確認事項】

##### ア 届出者・通報者・相談者

誰からの通報等であるかによって、支援の方向性や介入方法が変わってくる場合がありますので、本人とどのような関係にある人なのかを確認します。

届出者、通報者、相談者別の留意事項等は次のとおりです。

##### (ア) 本人からの届出・相談の場合

どのような意図があつての届出・相談か、相談してきた思いや訴えている内容を受け止め、支援の方向性を検討していきます。

##### (イ) 養護者からの相談の場合

養護者からの相談では、何とかしたいという思いで助けを求めて相談していることが考えられます。過去の問題や、高齢者との関係、介護の負担を考え、介護している背景を洞察しながら支援の方向性を検討します。どうしたいと考えているのか、養護者の気持ちをしっかり受け止めることが重要です。

##### (ウ) 親族からの通報・相談の場合

高齢者と養護者とどのような関係にある親族なのかにより、支援の方向性が変わってくる場合があります。事実の確認を基本としてプライバシーを守りつつ、できるだけ詳しい状況を把握するよう心がけます。

(エ) 近隣住民からの通報・相談の場合

誰とどのような関係の人なのか（養護者の友人なのか、高齢者の知り合いなのか等）を把握することが必要です。ともすると、養護者を一方的に責める傾向にありますので、十分注意した対応が必要となります。

イ 高齢者の氏名・住所等

電話による通報又は相談で高齢者虐待を把握するためには、名前や住所を聞くことが必要です。関わってほしい意思がはっきりしている場合は、名乗ることが多いと思われませんが、「現状を聞いてほしい」「気持ちをわかってほしい」というような場合は、名前を聞くことにより、話しを閉ざしてしまうことがあるので、タイミングよく聞くことが大切です。

ウ 高齢者の認知症の状況

高齢者に認知症がある場合には、被害的な言動が本人の疾病から来る症状であることもあるため、日頃の生活状況について丁寧に聞き、認知症の有無、程度等を客観的に判断します。

但し、認知症でない場合もあるので、決めつけた対応はしないように気をつける必要があります。

エ ADLの状況

高齢者の日常生活動作の能力がどの程度であるか確認します。ADLの状況を聞くことにより、身の危険を感じたとき、自分の足で逃げられるかどうかや誰かにSOSを出せるかなどの状況も把握します。

オ 受診状況・受診機関

病院に受診しているのであれば、病名と受診機関を確認します。医師は、診察を通じ、高齢者虐待を確認しやすい立場にいますので、連携することにより、客観的な情報を得やすくなります。

また、今後高齢者や家族を支援していく上で、医師は重要な役割を担います。

カ 介護保険申請状況、ケアマネジャー、サービス利用状況等

介護保険の認定申請やサービス利用等がされていれば、介入の手がかりとなるとともに、関係者から客観的情報を得られやすいので、会話の中で確認できるよう努めます。

キ 養護者等

虐待をしている者は誰なのか、高齢者とどのような関係にあるのかを聞き出すことは重要です。同居か別居か、養護者であるのか。また、高齢者虐待の状態として疾病、生活状況、性格、仕事などを聞きながら、過去も含めて相互の関係性を知る



ことで支援の足がかりとなることもあるので、丁寧に聞くよう努めます。

#### ク 家族関係、世帯構成

世帯構成やその他の親族の状況及び養護者、高齢者との関係等について、わかる範囲で聞きます。キーパーソンとなる可能性のある人を模索しながら聞くことが大切です。

#### ケ 高齢者虐待の状況

どのような内容で程度や頻度はどうなのかなど、高齢者虐待の状況について丁寧に詳しく聞きます。緊急性があると思われる場合は、直ちに訪問調査を行う必要がありますので、生命の危険性や医療の必要性等について意識をしながら聞く必要があります。

千葉県高齢者虐待マニュアルより

情報の収集にあたっては、個人情報やプライバシーの保護に十分配慮し、関係部署、民生委員、医療機関、サービス提供事業所、ケアマネジャーからできるだけ多面的に援助や介入の判断に必要な範囲で情報を収集します。

情報収集した内容は「**高齢者虐待情報共有・協議票**」にまとめます。

## (4) 受理

### 【事実確認】

地域包括支援センターは、通報・相談の記録を作成し、早急に虐待の疑いについて協議を行います。地域包括支援センター管理者及び保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士の3職種を交え協議を行い、虐待の疑いについての協議、緊急対応の必要性の予測を行います。初回相談内容と協議結果を市（高齢者福祉課包括支援係）と共有し、虐待の疑いがあるのかを判断していきます。虐待の疑いがあると判断されれば、事実確認を行うための協議を行い、必要な情報収集項目の確認・事実確認の方法と役割分担を決定します。

事実確認を行う場合は、地域包括支援センター職員が行います。相談者がケアマネジャーや民生委員等で、すでに高齢者と関わりができている場合には、協力を求め、事実確認を行います。

地域包括支援センターが訪問により事実確認を行う場合は、2人以上の職員で行い、高齢者と養護者の対応を同一の職員が行うのではなく、それぞれの職員が分担して対応

することが必要です。訪問を拒否され、事実確認が難しい場合は、焦って無理やり訪問しないようにし、介入方法について検討をします。拒否されても粘り強く対応し、市とも連携を図ります。事実確認を行った場合は、速やかに市への報告を行い、情報共有を行います。

事実確認の内容については「アセスメント要約票」「事実確認票—チェックシート」にまとめます。

## 【虐待の有無・緊急性の判断】

事実確認により、高齢者の生命に危険があるかを判断します。

緊急性の判断にあたっては、「事実確認項目（サイン）」を参考にします。判断は、地域包括支援センターによる事実確認をもとに、地域包括支援センター担当職員と市職員で一次判断を行います。

### 緊急性が高いと判断できる状況

- 1. 生命が危ぶまれるような状況が確認される、もしくは予測される**
  - 骨折、頭蓋内出血、重症のやけどなどの深刻な身体的外傷
  - 極端な栄養不良、脱水症状
  - 「うめき声が聞こえる」などの深刻な状況が予測される情報
  - 器物（刃物、食器など）を使った暴力の実施もしくは脅しがあり、エスカレートすると生命の危険性が予測される
- 2. 本人や家族の人格や精神状況に歪みを生じさせている、もしくはそのおそれがある**
  - 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
- 3. 虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない**
  - 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應行動が強く、介入そのものが困難であったり改善が望めそうにない
- 4. 高齢者本人が保護を求めている**
  - 高齢者本人が明確に保護を求めている

（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 厚生労働省より）

## 【緊急性が高いと判断した場合】

### ① 市へ連絡 コア会議の開催

緊急性が高いと判断した場合は、生命の危機になる場合もあるので、人命を優先した対応を行います。市は、管理職を招集し、地域包括支援センターからの報告、必要事項の聴取をもとに、緊急性の判断及び対応方法の検討（コア会議）を行います。コア会議には受理した地域包括支援センターも出席します。

会議の内容は「高齢者虐待対応会議録計画書1～コアメンバー会議用」に記録します。

### ② 立入調査の協議・実施警察との連携

さまざまなアプローチによっても介入が拒否され、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るときは、市が立入調査を実施することになります。

高齢者虐待防止法第11条では、「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、介護保険法第115条の46第2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または質問をさせることができる」と規定しています。

立入調査の判断は、管理職を交えて行います。

また、立入調査の執行にあたり、必要がある場合には警察署長に対し援助を求めることができるとされています（高齢者虐待防止法第12条）。

援助要請にあたっては、市と共に状況の説明や立入調査に関する事前協議を行います。

#### 立入調査の留意点

- 立入調査は市職員も含め2名以上で行い、医療職を必ず待機させます。立入調査には身分を示す証明書の携帯が必要で、関係者の請求があるときは提示します。

また養護者に精神疾患が疑われる場合は、障がい福祉課や保健所等と連携し、事前に対応策を検討しておきます。

- 法第30条では「正当な理由がなく、立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、質問に対して答弁をさせず、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、30万円以下の罰金に処する」とされ、市町村長の権限は刑事罰によって担保されています。しかし、ここでいう立入調査や質問を行う権限は犯罪捜査のためではなく、保護のために行われるため、立入調査の際には、刑事罰が科せられることを警告して間接的に立入を承諾させることができるにとどまり、自ら鍵をこじ開けたり業者に解錠させることまではできないとされています。

## 立入調査が必要と判断される状況

- ・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、接近する手がかりを得ることが困難と判断されたとき。
- ・高齢者が居所内において物理的、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。
- ・何らかの団体や組織、あるいは個人が、高齢者の福祉に反するような状況下で高齢者を生活させたり、管理していると判断される時。
- ・過去に虐待歴や援助の経過があるなど、虐待の蓋然性が高いにもかかわらず、養護者が訪問者に高齢者を会わせないなど非協力的な態度に終始しているとき。
- ・高齢者の不自然な姿、けが、栄養不良、うめき声、泣き声などが、目撃されたり、確認されているにもかかわらず、養護者が他者の関わりに拒否的で接触そのものがないとき。
- ・入院や医療的な措置が必要な高齢者を養護者が無理やり連れ帰り、屋内に引きこもっているようなとき。
- ・入所施設などから無理やり引き取られ、養護者による加害や高齢者の安全が懸念されるようなとき。
- ・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。
- ・家族全体が閉鎖的、孤立的な生活状況にあり、高齢者の生活実態の把握が必要と判断されるようなとき。
- ・その他虐待の蓋然性が高いと判断されたり、高齢者の権利や福祉上問題があると推定されるにもかかわらず、養護者が拒否的で実態の把握や高齢者の保護が困難であるとき。

(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 厚生労働省より)

### ③措置等による保護の検討、その他の制度の検討

ケガ等による入院の必要性はないが、養護者との生活を継続させることは危険であり、緊急に切り離しや、サービスの利用が必要な場合には、市はやむを得ない事由による措置として、特別養護老人ホームへの入所や、在宅サービスを受けることができるようにすることができます。

配偶者からの暴力については、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（DV防止法）の活用も検討します。

虐待を受けている認知症高齢者を保護したり、財産上の不当取引による被害を防止するには、成年後見制度等の活用を検討します。

#### 【緊急性は高くないと判断した場合】

緊急性は高くないと判断した場合は、訪問や面接を行う中で、虐待の要因となるものを検証し、個別ケース会議を開催します。必要なサービスや助言、関係機関の見守りや協力をもとに、定期的な状況確認を行います。

すでに介護保険によるサービスが調整されている場合には、ケアマネジャーを中心にサービス担当者会議の開催、役割分担の確認、プランの見直しなどを検討します。

## (5) 個別ケース会議

事実確認や収集した情報を基に、今後の支援策を検討します。個別ケース会議は地域包括支援センターの職員がメンバーを招集します。

### 【ケース会議の構成員】

ケース会議の構成メンバーは、被虐待者に関わっている関係者から選定します。

考えられる構成メンバーは、

- |             |           |             |
|-------------|-----------|-------------|
| • かかりつけ医    | • 民生委員    | • 居宅介護支援事業所 |
| • サービス提供事業所 | • 社会福祉協議会 | • 人権擁護委員    |
| • 本人、養護者、親族 | • 警察      | • 市関係部局 など  |

### 【ケース会議の開催】

ケース会議では、直接被虐待者に関わりがある、介護保険事業所等の関係者を中心に、個別の虐待事例に対する援助方針、援助内容、各機関の役割、主担当者、連絡体制等について協議を行います。

介護保険事業所等を中心とした支援では解決が困難で、専門的な助言が必要な場合は、医療機関、印西警察署、千葉県女性サポートセンター、人権擁護委員、千葉県等へ相談し、支援内容をさらに検討します。

### 【ケース検討】

ケース会議により、主担当者、支援チームのメンバーが決定したら、支援計画を立てます。何をゴールとして支援していくのか今後の方向性を定め、「誰が(どこの機関が)」「どのように」「どのような手順で」支援を行って行くのか、期間を定めて「**高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書**」を作成します。

## (6) 評価

「ケース会議録計画書」に定めた対応方法等について確認、評価をします。

評価を行う際は、「評価会議記録票」を記入し、終結に至った理由がわかるようにしておきます。

### 【評価のポイント】

(埼玉県高齢者虐待対応ハンドブック改訂版より)

- 緊急性と危険性の判断
- 予定通り虐待が軽減ないし解消しているか
- 被虐待者の心身の健康、生活、人権が守られているか
- 養護者の心身の健康、生活、人権は守られているか
- 家族全体の機能は改善しているか
- 支援のための更なるネットワークの強化、拡大の必要性があるか
- キーパーソンや支援者（主要担当者）の変更の可能性、また、彼らの支援の準備性は可能か
- 計画の修正ないし新たな支援目標の立案の必要性はあるか

## (7) 高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会

高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会へ出席し、圏域での権利擁護事業の取組みについて報告します。

高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会に参加することで関係機関と顔の見える関係を作り、関係機関が地域で実施する見守り活動から地域包括支援センターへ早期に相談できるようにネットワーク作りにも取り組みます。所属機関への「虐待とは何か」の周知、通報窓口（地域包括支援センター）の周知、虐待に関する情報の提供等を行います。



## 6. 市の役割と対応



## (1) 高齢者虐待防止への取組み

年に1回、介護サービス事業者等を対象に、高齢者虐待防止研修会を開催しています。また被虐待者になるリスクの高い認知症への理解を広めるため、地域の方々の協力を得て認知症カフェや認知症サポーター養成講座を実施しています。その他成年後見制度の周知のための講演会、連携を図るための介護サービス事業所との連絡会、家族介護者教室、出前講座の実施、虐待防止啓発用ティッシュなどの配布についても行っています。

これらの取組みについては、高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会で検討していきます。

## (2) 地域包括支援センターの支援

虐待対応について、地域包括支援センターからの相談に応じ、必要によって同行訪問を実施し、ケース検討会に出席するなど共に対応を図ります。

## (3) 警察への立入調査時の協力依頼

高齢者虐待防止法では、さまざまなアプローチによっても介入が拒否され、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るときは、市が立入調査を実施することができるかと規定されています。その際、所轄する警察署長に援助を求めることができるとされていることから、市は援助の必要性を判断し緊急の場合を除き、高齢者虐待事案援助依頼書（次ページ）により警察へ依頼します。依頼を受けた警察は援助の適否を判断します。

援助にあたっては、市は地域包括支援センターも含め警察と事前協議を行い、対応の方法、役割分担を検討します。立入調査の実施にあたっては、身分証を所持し関係者から請求がある時はこれを提示できるようにします。

また、立入調査は養護者や高齢者の同意は必要ないとされていますが、養護者や高齢者が拒否している場合、鍵を壊したり、業者に解錠してもらい立ち入ることはできないと解かれています。このため解錠にあたっては出入りのできる親族の協力を求めることとなります。



第 年 月 日 号

印西警察署長 殿

印西市長

高齢者虐待事案に係る援助依頼書

高齢者虐待の防止、高齢者の養護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	
	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	<input type="checkbox"/> 男 ・ <input type="checkbox"/> 女
	生 年 月 日	年 月 日生( 歳)
	住 所	<input type="checkbox"/> 上記援助依頼場所に同じ <input type="checkbox"/> その他( )
	電 話	( ) 一 番
	職 業 等	
養 護 者 等	(ふりがな) 氏 名	<input type="checkbox"/> 男 ・ <input type="checkbox"/> 女
	生 年 月 日	年 月 日生( 歳)
	住 所	<input type="checkbox"/> 上記援助依頼場所に同じ <input type="checkbox"/> その他( )
	電 話	( ) 一 番
	職 業 等	
虐 待 の 状 況	高 齢 者 と の 関 係	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 子の配偶者 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> その他親族( ) <input type="checkbox"/> その他( )
	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( ) 一 番 内 線	

## (4) 老人福祉法の措置

印西市では、コア会議、ケース会議の結果、措置の検討が必要となった場合には、福祉事務所長、高齢者福祉課長及び措置担当部署を含め措置の要否について検討します。入所措置の開始にあたっては、入所判定委員会の意見を聞き、総合的に判定します。ただし、高齢者虐待防止法第9条第2項の規定により、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られ一時的に保護する場合は、入所判定委員会の開催を待つことなく入所措置を行うことができます。

すでに介護保険の認定審査会により要介護認定がされている場合には、要介護認定結果を基本として特別養護老人ホームへ入所措置します。

### ① 介護保険法に規定する居宅サービスの利用措置

老人福祉法第10条の4第1項に基づき、65歳以上の者であって、身体上又は精神上の障害があるために日常生活を営むのに支障があるものが、やむを得ない事由により介護保険法に規定する訪問介護、通所介護、短期入所生活介護又は認知症対応型共同生活介護を利用することが著しく困難と認めるときは、必要に応じて市町村が利用措置を講じることができます。

※やむを得ない事由については次ページ参照

### ② 老人ホーム等への入所措置

#### ア 養護老人ホームへの入所措置

65歳以上の者であって、在宅において日常生活を営むのに支障がある者に対して、心身の状況、その置かれている環境の状況等を総合的に勘案して入所措置を講じることができます。

要件としては、①環境上の事情 ②経済的事情のいずれにも該当する場合には行います。

特別養護老人ホームへの措置に該当する身体状況ではない場合には、まずは、養護老人ホームへの入所措置の検討が行われます。

#### イ 特別養護老人ホームへの入所措置

65歳以上の者であって、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居宅においてこれを受けることが困難なものが、やむを得ない事由により、介護保険法に規定する特別養護老人ホームへ入所することが著しく困難であると認めるときに限り、措置として行うことができます。

## ◎やむを得ない事由

(1) 65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介護福祉施設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(※)により介護保険の介護福祉施設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

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

(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

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 老発第0331028号

第1入所措置の目的、第9居宅における介護等に係る措置より

## ウ 施設における措置可能人数

「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第25条」「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準第138条」により災害、虐待その他のやむを得ない事情がある場合は定員超過が認められています。

虐待以外の特別養護老人ホームへの入所措置、短期入所の措置であれば、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、20人の短期入所では1人まで)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、定員要件を5%を超えて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。

※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 厚生労働省より

## エ 居室の確保

高齢者虐待防止法では、措置に必要な居室の確保が規定されています。市では市内及び近隣の特別養護老人ホームの協力を得て、やむを得ない事由による措置を実施するために協定書を交わし、高齢者の状況に応じて措置ができる体制を整えていきます。措置にあたっては、適正な介護により保護中の高齢者が不安なく過ごせるようアセスメントシートを作成し施設に提出します。

### やむを得ない事由による措置に関するネットワーク体制に関する協定施設一覧

事業者名	法人名	郵便番号	所在地	TEL
特別養護老人ホーム ハートヴィレッチ	社会福祉法人 龍心会	270-1354	印西市武西 1269-1	0476-47-1122
特別養護老人ホーム プレーゲ本荘	社会福祉法人 六親会	270-2322	印西市笠神 1620	0476-97-0100
特別養護老人ホーム 印西	社会福祉法人 昭桜会	270-1337	印西市草深 225-5	0476-40-6110
特別養護老人ホーム 栄白翠園	社会福祉法人 誠友会	270-1513	栄町酒直中台 1335	0476-95-8941
特別養護老人ホーム みどり荘	社会福祉法人 印西地区福祉会	270-2327	印西市竜腹寺 342-2	0476-80-8800
特別養護老人ホーム 印旛晴山苑	社会福祉法人 晴山会	270-1612	印西市大廻 187	0476-99-2522

## オ 面会制限

虐待によるやむを得ない事由による入所措置を行う場合、市長及び措置委託を受けた施設の長は、虐待防止及び保護の観点から、虐待を行った養護者に対し、面会の制限を行うことができます。

施設に「高齢者を引き取りたい」と執拗に迫ったり、親族が年金を押さえてしまったりと虐待が続くことが予想される場合には、措置開始の決定の際に、面会制限を行うか決めておきます。

### ③ 措置の廃止

居宅サービスの利用や特別養護老人ホームへ入所措置したことにより、虐待の状況から離脱し、介護サービスの契約やその前提となる要介護認定の申請ができるようになった場合や、成年後見人等が選任され、本人を代理する後見人等を活用し、介護サービスの契約ができるようになった場合は、措置を廃止し契約へ移行します。

## (5) 成年後見制度等の活用

自分の年金や財産を自分で管理することが難しい場合には、適切な人が適切に管理することで虐待の予防につながります。

高齢者虐待防止法では、市は高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに財産上の不当取引による高齢者の被害の防止及び救済を図るため、成年後見制度の活用をしなければならないとしています。

市は、令和5年4月に成年後見支援センター<sup>\*</sup>を設置し、成年後見制度に関するさまざまな相談を受け付けています。また、成年後見周知事業（社会福祉協議会委託事業）として、相談会や講座等を実施しています。〈社会福祉課主管〉

※成年後見支援センターの連絡先：0476-42-0294（社会福祉協議会内）

### ① 日常生活自立支援事業（福祉サービス利用援助事業）

日常生活自立支援事業は、在宅で日常生活を送る上で、十分な判断ができない人や、体の自由がきかない人が地域で安心して生活できるように支援する福祉サービスです。

この制度は、判断能力が減退しつつも、日常生活が営め、本人に契約能力がある人が対象になります。窓口は印西市社会福祉協議会です。

### ② 成年後見制度

成年後見制度は、判断能力の不十分な人を保護・支援する制度で、「法定後見制度」と「任意後見制度」からなります。

法定後見制度は「後見」「保佐」「補助」の3つの類型に分けられ、類型によって後見人等が行える権限の範囲が変わります。

任意後見制度は、判断能力があるうちに自分が望む任意後見人を選任しておき、判断能力が減退した後に、任意後見が開始する制度です。

高齢者虐待では、判断能力が不十分で、適切な保護が行われていない場合が多いため、法定後見制度の活用が必要になります。

市では、4親等内の親族がいない場合や音信不通等の理由により、親族による申立が期待できない場合、本人の利益を守るため市長により申立を行います。

## (6) 養介護施設従事者等による虐待への対応

### ① 養介護施設従事者等による高齢者虐待への市町村・都道府県等の対応

市では、養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報を受けた場合、その内容がサービス内容に対する苦情や過失による事故である可能性もあるため、それが養介護施設従事者等による高齢者虐待に該当するかどうか判断できるよう、通報者から発見した状況等について詳細に説明を受け、受付票を作成し、通報を受理します。

受理後、管理職を招集しコア会議を行い、緊急性について速やかに判断します。緊急性については、通報者からの情報の内容により判断することになりますが、判断に際しては、下記事項を参考とします。

- ア 施設等が、虐待が行われていることの認識が無く、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
- イ 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
- ウ 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
- エ 独居などで支援者がなく、保護する必要がある場合

※ 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対応する必要があります。

通報があった場合、事実確認のため施設長・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、虐待された高齢者の状況、調査の進展段階で施設関係者からの聴取を行うことなどを説明します。

事実確認にあたっては、高齢者虐待防止法第24条で通報を受けた場合の措置が規定されていますが、「老人福祉法または介護保険法に定められた権限を適切に行使するものとする。」と定められていることから、基本的には、通報を受けた市の責務として実施するものであり、介護保険法に規定する市長による調査権限に基づくものというよりも、まず、当該施設等の任意の協力の下に行われるものであることを認識しておくことが必要です。

市で行う、事実確認、事情聴取、担当者会議、指導、県との連携、報告については、千

千葉県高齢者虐待対応マニュアルに沿って行い、様式についても、示された様式を使用することとしています。

## ② 養介護施設従事者等による高齢者虐待への市町村・都道府県等の対応フロー

