

甲府市高齢者虐待対応マニュアル

R8.4.1 改訂

目 次

第1 甲府市における高齢者虐待対応の基本	1
1 高齢者虐待防止法	1
1) 高齢者虐待防止法	1
2) 「高齢者虐待」の捉え方	1
2 基本的な視点	9
1) 高齢者虐待対応の目的	9
2) 高齢者虐待対応の基本的な視点	9
3 市の役割	12
1) 高齢者虐待防止法に規定されている市の責務と役割	12
2) 求められる体制の整備	12
4 個人情報保護法の対応	15
1) はじめに	15
2) 地方自治体の個人情報の取扱い	15
3) 民間事業者の個人情報の取扱い	15
5 居住実態と住所地が異なる場合の対応	16
1) 高齢者虐待対応を担う市町村	16
2) 権限行使が必要な場合の対応	16
第2 養護者による虐待等への対応	18
1 養護者による高齢者虐待の対応	18
2 初動期段階	18
1) 相談・通報・届出への対応	18
2) 事実確認	19
3) 虐待の有無の判断、緊急性の判断、対応方針の決定	22
4) 行政権限の行使等	24
5) 初動期段階の評価会議	30
3 対応期段階	30
1) 情報収集と虐待発生要因・課題の整理	30
2) 対応段階の評価会議	31
4 終結段階	33
1) 虐待対応の終結	33
2) 終結事例のモニタリング	34
5 養護者（家族等）支援	34
1) 養護者（家族等）支援の意義	34
2) 養護者支援のための利用可能サービスの検討	35
3) リスク要因を有する家庭への支援	35
6 養護者による高齢者虐待対応手順（全体フロー図）	37
第3 財産上の不当取引による被害の防止	41
1 被害相談、消費生活関係部署・機関の紹介	41
2 成年後見制度の活用	41
第4 養介護施設従事者等による虐待への対応	42
1 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義・対応	42

2	養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に向けた連携・協働体制の整備	42
1)	庁内関係部署との連携・協働.....	42
3	養介護施設従事者等による高齢者虐待対応	42
1)	相談・通報・届出への対応	42
2)	対応対策協議の開催	44
3)	虐待対応会議の開催	49
4)	虐待の再発防止と必要な措置.....	56
5)	評価会議の開催.....	57
6)	終結段階	58
4	養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況の公表.....	61
5	養介護施設従事者等による高齢者虐待 フロー図.....	62

記録様式

第1号(コア)様式	虐待等に関する報告書
第1号様式の別表	事実確認項目(サイン)
第2号様式	初回コアメンバー会議で決定した『対応方針の情報提供』
第3号様式	初動期段階評価会議に関する資料
第4号様式	対応計画及び評価表(モニタリング表)
第5号様式	対応段階の評価会議結果 終結の報告
第6号様式	高齢者虐待事案に係る援助依頼書
第7号様式	弁明通知書
第8号様式	面会制限決定通知書
第9号様式	面会制限解除決定通知書
第10号様式	虐待等に関する通報・相談受付票(養介護施設従事者等)
第11号様式	虐待等に関する庁内報告書(養介護施設従事者等)
第12号様式	養介護施設従事者等による高齢者虐待報告書

第 1 甲府市における高齢者虐待対応の基本

1 高齢者虐待防止法

1) 高齢者虐待防止法

「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」という。）は、平成 18 年（2006 年）4 月 1 日から施行されました。

この法律では、高齢者の権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応の施策を、国及び地方公共団体の公的責任のもとで促進することとしています。

2) 「高齢者虐待」の捉え方

（1）高齢者虐待防止法による定義

ア 高齢者とは

高齢者虐待防止法では、「高齢者」とは、65 歳以上の者をいう。（同法第 2 条第 1 項）

ただし、65 歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者（障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）第二条第一号に規定する障害者をいう。）については、高齢者とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定を適用する（同法第 2 条第 6 項）とされています。

①65 歳未満の者への虐待

上記以外の 65 歳未満の者に虐待が生じている場合も支援を行います。

介護保険法に基づく地域支援事業については、市町村が、介護保険法第 9 条第 1 項に定める「第一号被保険者」、同条第 2 項に定める「第二号被保険者」の要介護状態等となることの予防又は要介護状態等の軽減若しくは悪化防止及び地域における自立した日常生活の支援のための施策を総合的かつ一体的に行うことを目的として行う事業であり、地域支援事業（包括的支援事業）の権利擁護業務において、成年後見制度の活用や老人福祉施設等への措置の支援を行うことが地域支援事業実施要綱に明記されています。

また、サービス付き高齢者向け住宅には、原則 60 歳以上の高齢者が入居しています。

高齢者虐待防止法第 9 条第 2 項において、市町村又は市町村長は、養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者を一時的に保護するために、老人福祉法の第 10 条の 4 及び第 11 条の規定による福祉の措置を講じることができ、老人福祉法第 5 条の 4 において、65 歳以上の者（65 歳未満の者であって特に必要があると認められるものを含む）を対象としています。

②65 歳以上の障がい者への虐待

65 歳以上の障がい者については、「高齢者虐待防止法」と「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下「障害者虐待防止法」という。）のいずれの支援対象にもなります。この法律間の優先劣後の関係はないため、障がい福祉課と連携のうえ、被虐待者の状況に応じて各法律の規定により対応します。

イ 養護者による高齢者虐待について

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（第五項第一号の施設の業務に従事する者及び同項第二号の事業において業務に従事する者をいう。以下同じ。）以外のものをいう

(高齢者虐待防止法第2条第2項)とされており、金銭の管理、食事や介護などの世話、自宅の鍵の管理など、何らかの世話をしている者(高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等)が該当すると考えられますが、同居していなくても、現に身の世話をしている親族・知人等が養護者に該当する場合があります。

なお、経済的虐待については、高齢者の親族であれば、養護者に該当しない者も、虐待の主体となります。

「養護者による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為(高齢者虐待防止法第2条第4項)とされています。

【養護者による高齢者虐待の行為】

- ①**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行を加えること。
- ②**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、養護者以外の同居人による虐待行為の放置等、養護を著しく怠ること。
- ③**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。
- ④**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。
- ⑤**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。

【養護者による高齢者虐待類型(具体的な例)】

i 身体的虐待

- 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。
 - ・平手打ちをする。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
- 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。
 - ・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。(※1) など
- 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。
 - ・医学的判断に基づかない痛みを伴うようなリハビリを強要する。
 - ・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
- ④本人の行動を制限したり、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。
 - ・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・ボディスーツを着せて自分で着脱できなくする。意図的に薬を過剰に服用させて動きを抑制する。)
 - ・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

ii 介護・世話の放棄・放任

- 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を行っている者が、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
- 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。
 - ・徘徊や病気の状態を放置する。
 - ・虐待対応従事者が、医療機関への受診や処方通りの服薬、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。
 - ・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
- ③同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。
 - ・孫が高齢者に対して行う暴力や暴言行為を放置する。
 - ・孫が高齢者に無心して無理にお金を奪っているのを放置する。 など

iii 心理的虐待

- ①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。
 - ・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）。
 - ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う。
 - ・本人の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行う。
 - ・侮蔑を込めて、子どものように扱う。
 - ・排泄交換や片づ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おむつをあてたり、食事の全介助をする。
 - ・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。
 - ・家族や親族、友人等との団らんから排除する。 など

iv 性的虐待

- ①本人への性的な行為の強要又は性的羞恥心を催すあらゆる形態の行為。
 - ・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。
 - ・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。
 - ・人前で排泄行為をさせる、おむつ交換をする。
 - ・性器を写真に撮る、スケッチをする。
 - ・キス、性器への接触、セックスを強要する。
 - ・わいせつな映像や写真を見せる。
 - ・自慰行為を見せる。 など

v 経済的虐待

- ①本人の合意なしに（※2）、又は、判断能力の減退に乗じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費すること。あるいは、本人の生活に必要な金銭の使用や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。
 - ・年金や預貯金を自分の借金返済等のために無断で使用する。
 - ・入院や受診、介護保険サービスなどに必要な費用を滞納する。
 - ・世帯の生活が苦しいため、本人に必要な使用より、他の家族の使用を優先する。
 - ・施設入所しているのに本人の同意なく自宅の改造費に預金を使う。 など

（※1）「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」（東京高裁判決昭和25年6月10日）。

前出判例のとおり、身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と認定することができます。

(※2) 本人の合意の有無については、認知症などで金銭管理状況や用途について理解の上で同意する能力がない場合や、養護者または親族との関係性・従属性や従来の上帯の状況から、異議を言えず半ば強要されている場合等がありますので、慎重な判断が必要です。

ウ 養介護施設従事者等による高齢者虐待について

養介護施設従事者等による高齢者虐待とは、老人福祉法及び介護保険法に規定する「養介護施設」又「養介護事業」(以下「養介護施設等」という。)の業務に従事する者が行う次の行為(高齢者虐待防止法第2条第5項)とされています。

【養介護施設従事者等による高齢者虐待の行為】

- ①**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行を加えること。
- ②**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。
- ③**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。
- ④**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。
- ⑤**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。

【養介護施設従事者等による高齢者虐待類型(具体的な例)】

i 身体的虐待

- ①**暴力的行為(※1)**
 - ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。
 - ・ぶつかって転ばせる。
 - ・刃物や器物で外傷を与える。
 - ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。
 - ・本人に向けて物を投げつけたりする。 など
- 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**
 - ・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。
 - ・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。
 - ・車椅子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。
 - ・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。
 - ・家族からの要望等で、高齢者の自宅に外鍵をかけて外出できないようにする。
 - ・通所サービスの送迎時に、無理やり車両に乗降させる、身体を強く引っ張る。 など
- ③「緊急やむを得ない」場合以外の身体的拘束・抑制

ii 介護・世話の放棄・放任

- 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
 - ・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。
 - ・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。
 - ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。
 - ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。
 - ・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。
 - ・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
- 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
 - ・医療が必要な状況にもかかわらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。
 - ・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。
 - ・介護提供事業者等からの報告・連絡等を受けていたにもかかわらず、高齢者の状態変化に伴う介護計画等の見直しを怠る。 など
- 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
 - ・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。
 - ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など
- ④高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置
 - ・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。
 - ・高齢者からの呼びかけに対し「ちょっと待ってね」等と言い、その後の対応をしない。
 - ・必要なセンサーの電源を切る。 など
- ⑤その他職務上の義務を著しく怠ること
 - ・施設管理者や主任等が虐待の通報義務や虐待防止措置義務を怠る。 など

iii 心理的虐待

- ① 威嚇的な発言、態度
 - ・怒鳴る、罵る。
 - ・「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
- ② 侮辱的な発言、態度
 - ・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。
 - ・日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。
 - ・排せつ介助の際、「臭い」、「汚い」などと言う。
 - ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。
 - ・本人の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行う。 など
- 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
 - ・「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。
 - ・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。
 - ・話しかけ、ナースコール等を無視する。
 - ・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。
 - ・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（他の利用者によらせる）。 など

④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為

- ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。
- ・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

⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為

- ・本人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。
- ・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。
- ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など

⑥ その他

- ・車椅子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。
- ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。
- ・入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。
- ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。
- ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など

iv 性的虐待

① 本人への性的な行為の強要又は性的羞恥心を催すあらゆる形態の行為。

- ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。
- ・性的な話しを強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。
- ・わいせつな映像や写真を見せる。
- ・本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。
- ・排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のままで放置する。
- ・人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。 など

v 経済的虐待

① 本人の合意なしに（※2）、又は、判断能力の減退に乗じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費すること。あるいは、本人の生活に必要な金銭の使用や本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

- ・事業所に金銭を寄付や贈与するよう強要する。
- ・金銭・財産等の着服や窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない）。
- ・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。
- ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など

（※1）身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と判断することができます。

「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を發揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」（東京高裁判決昭和25年6月10日）。

（※2）本人の合意の有無については、認知症などで金銭管理状況や用途について理解の上で同意する能力がない場合や、養護者または親族との関係性・従属性や従来の世帯の状況から、異議を言えず半ば強要されている場合等があり慎重な判断が必要です。

特に介護保険法においては、「人格尊重義務違反」が規定されており、高齢者虐待はまさに人格を尊重する義務に違反する行為であることから、虐待に関する事実確認については、同法の権限を適切に行使します。

【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"> ・老人福祉施設 ・有料老人ホーム 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設 ・介護医療院 ・地域密着型介護老人福祉施設 ・地域包括支援センター 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	※従事する者とは、直接介護サービスを提供しない者や介護職以外で直接高齢者に関わる他の職種も含む（高齢者虐待防止法第2条第5項）

①上記に該当しない施設等における高齢者虐待への対応

「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に該当しない施設等（有料老人ホームに該当しないサービス付き高齢者向け住宅等）については、高齢者虐待防止法上の養介護施設従事者等による虐待の規定には適用されません。しかし、提供しているサービス等に鑑み、「高齢者を現に養護する者」による虐待と考えられる場合は、「養護者による高齢者虐待」として地域保健課と長寿介護課とともに検討します。権利行使が必要な場合は、地域保健課と長寿介護課で対応していきます。

②医療機関における高齢者への虐待

医療機関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。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検査等を行い、不適正な場合には指導等を通じて改善を図ることになります。

（２）「高齢者虐待」の捉え方と対応が必要な範囲

ア 法に基づく対応

高齢者虐待防止法の虐待の定義は、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とすることができます。

また、地域支援事業（包括的支援事業）の一つとして、市町村に対し権利擁護業務の実施が義務付けられています（介護保険法第115条の45）。

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断しがたい事案であっても、高齢者の権利が侵害されていたり、生命や健康、生活が損なわれるような事態が予測され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、必要な援助を行います。

イ 高齢者虐待防止法の取り扱いに準じた対応

高齢者虐待防止法の取り扱いに準じた対応とは、市や地域包括支援センターが、主に在宅における高齢者への権利侵害のうち、高齢者虐待防止法の対象外となる虐待等に対し、介護保険法に基づいた地域支援事業における権利擁護業務等や、老人福祉法に基づく権限行使を行うなど、可能な限り、高齢者虐待防止法に基づいた対応と同様の対応を行うことを言います。

なお、高齢者虐待防止法の取り扱いに準じた対応においては、高齢者虐待防止法における第 11 条の立入検査と第 13 条の面会制限の権限行使はできません。

実際の対応としては、ケース会議を開催して高齢者虐待に準じた対応の必要性を関係部署・機関等で共有を図り、事実確認と安全確認、アセスメントに基づく支援方針の立案と役割分担の明確化、必要に応じてやむを得ない措置や市長による成年後見制度利用開始の審判請求などの権限行使等の対応や、助言・指導（介護サービス利用・変更を含む）等を具体的事案に応じて行います。

高齢者虐待防止法の取り扱いに準じた対応の具体例としては、以下があげられます。

①養護、被養護の関係が明らかでない65歳以上の高齢者への虐待

高齢者虐待防止法が対象としているのは、養護者（「現に養護する者」）による虐待のため、養護者に該当しない場合で養護、被養護の関係にない65歳以上の夫婦間での暴力は、基本的に「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 防止法という平成13年法律第31号）や刑法等により対応することになります。事実確認等を行った上で、DV 防止法の関係機関につなぐ対応を行います。また、中高年の子どもの世話をしている親が子どもから受ける暴力等は、高齢者虐待防止法の直接の対象とはなりません。

②いわゆるセルフ・ネグレクト

介護・医療サービスの利用を拒否するなどにより、社会から孤立し、生活行為や心身の健康維持ができなくなっている、いわゆる「セルフ・ネグレクト」状態にある高齢者は、他者からの虐待行為を受けているわけではないため、高齢者虐待防止法の対象外となります。

しかし、セルフ・ネグレクト状態にある高齢者は、認知症のほか、精神疾患・障害、アルコール関連の問題を有すると思われる者も多く、それまでの生活歴や疾病・障害の理由から、「支援してほしい」、「困っていない」など、市や地域包括支援センター等の関与を拒否することもあるので、支援には困難を伴いますが、生命・身体に重大な危険が生じるおそれや、ひいては孤立死に至るリスクも抱えているため支援を行います。

そこで、相談を受けた市や地域包括支援センターは、地域支援事業における総合相談支援業務や権利擁護業務等の一環として、積極的な対応を行います。その際、単に関わりを拒否する者という理解にとどまらず、そこに至った背景、生活歴、パーソナリティや生き辛さへの理解に基づき対応します。また、必要に応じて、高齢者虐待防止法の取り扱いに準じた対応として、やむを得ない事由による措置や成年後見制度の市長申立等の権限行使等を長寿介護課とともに検討します。権利行使が必要な場合は、地域保健課がケース会議を開催します。

こうした対応を行えるよう、高齢者の見守りネットワーク等の既存のネットワークや介護保険法に基づく地域ケア会議も有効活用しつつ、セルフ・ネグレクト状態にある高齢者に対応できる関係部署・機関の連携体制を構築します。（「市町村や地域包括支援センターにおける高齢者の「セルフ・ネグレクト」及び消費者被害への対応について」平成27年7月10日老推発0710第2号）。

なお、セルフ・ネグレクトへの対応における個人情報の取り扱いについては、市町村等の行政機関は、法令（条例を含む。）の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、特定した利用目的の範囲内で当該個人情報を保有する行政機関内で利用、又は第三者に提供することができます（個人情報保護法第61条第1項）。

また、セルフ・ネグレクトへの対応のため個人情報の利用が利用目的の範囲外となる場合であっても、高齢者等の本人以外の者に提供することが、明らかに本人の利益になる場合（個人情報保護法第69条第2項第4号）等には、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがない場合に限り、当該個人情報を利用した事実確認や情報収集、情報共有を行うことができます。

(3) 身体的拘束等に対する考え方

「緊急やむを得ない場合」の適正な手続きを経ていない身体的拘束等は、原則として高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

身体拘束等による高齢者への行動制限は、医療機関や介護保険施設等だけでなく、家庭内における在宅介護等の場面でも発生する可能性があり、在宅であっても身体拘束等は高齢者に対して精神的苦痛や身体的機能の低下を招く危険性があります。

高齢者が、他者からの不適切な扱いにより権利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は許されるものではなく、仮に、高齢者や高齢者の家族が同意したとしても、身体的拘束等は原則として高齢者虐待に該当する行為と考えられます。身体拘束に該当する行為を判断するうえでのポイントは、「高齢者本人の行動の自由を制限しているかどうか」です。

身体的拘束等については、運営基準に則って運用することを基本とします。

当該要件を満たす場合に限り身体的拘束等を行うことができますが、運営基準に基づき、その手続きとして、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し、2年間保存します。

【「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件（全て満たすことが必要）】

- 切迫性：利用者本人又は他の利用者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場合
- 非代替性：身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束は一時的なものであること

2 基本的な視点

1) 高齢者虐待対応の目的

高齢者虐待防止法第1条に示されているとおり、高齢者虐待対応の目的は、高齢者の権利利益の擁護に資することを、高齢者虐待の防止とともに、高齢者虐待の早期発見・早期対応の施策を、国及び地方公共団体の公的責任のもとで促進することです。

2) 高齢者虐待対応の基本的な視点

(1) 高齢者の意思の尊重

高齢者虐待対応においても、高齢者の意思を尊重した対応が重要です。特に、虐待を受けている高齢者の多くは、自由に意思表示ができる状況にない場合が多いため、安心して自由な意思表示ができるための丁寧な意思決定支援が必要です。虐待対応の目標は、高齢者を虐待という権利侵害から守り、尊厳を保持しながら安定した生活を送ることができるよう支援することであるため、高齢者の生命に関わる場合など緊急性が高い事案については高齢者の安全確保を優先します。高齢者や養護者、養介護施設従事者等の虐待に対する自覚の有無にかかわらず、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します。

(2) 高齢者の安全確保の優先、権利利益を守る迅速な対応

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。

また、高齢者が分離を望んでいなくても、高齢者の生命・身体の保護のために必要であれば、「やむを得ない事由による措置」を行うことを躊躇すべきではありません。この場合、高齢者に対し、現在の虐待が生じている客観的状況を丁寧に説明することで、高齢者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、高齢者が理解できるように促します。

(3) 組織的な対応

相談や通報、届出を受けた職員は、地域保健課（養護者による高齢者虐待）や指導監査課（養介護施設従事者等による高齢者虐待）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きます。

特に、高齢者の安全や事実確認のための調査では、担当職員一人への過度な負担を避け、また客観性を確保するなどの視点から、原則として複数の職員で対応します。

(4) 虐待を未然に防止することから高齢者の生活が安定するまでの継続的な支援

高齢者虐待対応においては、高齢者に対する虐待を未然に防止することから、虐待を受けた高齢者が安定した生活を送れるようになるまでの各段階において、高齢者の権利擁護を理念とする切れ目のない支援体制を構築するよう努めます。

(5) 虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ

高齢者虐待では、虐待を未然に防止することが最も重要な課題です。そのためには、家庭内における権利意識の啓発、認知症等に対する正しい理解や介護知識の周知などのほか、介護保険制度等の利用促進などによる養護者の負担軽減策などが有効です。

また、近隣との付き合いがなく孤立している高齢者がいる世帯などに対し、関係者による働きかけを通じてリスクを低減させるなど、高齢者虐待を未然に防ぐための積極的な取組を行います。

(6) 虐待の早期発見・早期対応

高齢者虐待への対応は、問題が深刻化する前に発見し、高齢者や養護者、家族に対する支援を開始することが重要です。各地区の自治会連合会や民生委員等との協力連携、地域住民への高齢者虐待に関する普及啓発、保健医療福祉関係機関等との連携体制の構築などによって、仮に虐待が起きても早期に発見し、対応できる仕組みを整えるよう努めます。

また、自宅や介護施設等から怒鳴り声や泣き声が聞こえる、服が汚れている、お風呂に入っている様子がないなどの情報、施設に設置された相談窓口寄せられた情報等を活用し、早期発見等につなげます。

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を行います。虐待は夜間や休日にも発生するため、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体制を作り、住民等の関係者に周知します。

(7) 高齢者ととも養護者を支援する

市町村は、養護者による高齢者虐待の防止を目的に、養護者に対して、相談、指導及び助言を行うとともに、養護者の負担軽減のため、養護者に対して必要な措置を講ずる（高齢者虐待防止法第6条、第14条）とされています。虐待の解消と高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けて、養護者への支援を適切に行います。

ア 高齢者と養護者の利害対立への配慮

虐待対応においては、同じ職員が高齢者、養護者への支援を行った場合、それぞれの利害が対立して、根本的な問題の解決ができなくなる可能性があります。このため、高齢者への支援と養護者への支援は、それぞれ別の職員が分担して行う等、チームとして対応することがあります。

イ 虐待の発生要因と関連する課題への支援

家庭内における高齢者虐待は、様々な要因によって引き起こされます。養護者が障害や疾患、介護負担や生活上の課題を抱えており、それが虐待の要因になっているにもかかわらず必要な支援に結びついていないような場合には、それらの要因を一つ一つ分析し、養護者に対して適切な支援を行うことで、虐待を解消し、再発防止・未然防止することにつながります。

ウ 養護者支援機関へのつなぎ

養護者が虐待発生の要因と直接関係しない疾患や障害、生活上の課題を抱えている場合や、虐待が解消した後に養護者が引き続きこれらの課題を抱えている場合は、適切な機関につなぎ、支援が開始されるよう働きかけを行います。

養護者支援は、虐待の未然防止、虐待の解消へつながる対応です。在宅で養護者による虐待が起きる場合には、虐待している養護者を加害者として捉えてしまいがちですが、養護者自身が何らかの支援（介護疲れ、経済的な問題、障害・疾病など）を必要としている場合も少なくありません。また、家族、親族間の関係性、家族親族の状況や経済状況、医療的課題、近隣との関係など様々な問題・課題が虐待の背景にあることを理解しておく必要があります。

高齢者虐待の問題を高齢者や養護者のみの問題として捉えるのではなく、家庭全体の状況からその家庭が抱えている問題を理解し、高齢者や養護者、家族、親族に対する支援を行います。

（8）関係機関の連携・協力によるチーム対応

高齢者虐待の発生には、家庭内での長年の経緯に基づく人間関係や介護疲れ、金銭的要因など様々な要因が影響しており、支援に当たっては、高齢者や養護者の生活を支援するための様々な制度や知識が必要です。

そのため、発生予防から通報等による事実確認、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、庁内の関係部署と庁外の関係機関・者（医療、介護保険事業者等）と連携を取りながら高齢者の生活を支援できる体制を構築し、チームとして虐待事案に対応することが必要です。

（9）記録を残す

虐待対応では、虐待の根拠となる客観的な情報を収集する必要があります。発言内容や状態・行動・態度など見聞きした内容をありのまま記録するとともに、確認した日時や場所、担当者を明確に記載します。記録者の感情や主観を入れず、事実をそのまま記録します。

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します。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、対応の決定に当たっては、一職員ではなく組織として判断します。

（10）情報公開は適切に行う

高齢者虐待防止法においては、都道府県知事は、毎年度、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待があった場合にとった措置その他厚生労働省令で定める事項を公表するものとされています（同法第25条）。とされていますが、市においては、甲府市情報公開条例第7条 実施機関は、開示請求があったときは、開示請求に係る公文書に次の各号に掲げる情報（以下「不開示情報」という。）のいずれかが記録されている場合を除き、開示請求者に対し、当該公文書を開示しなければならない。(5)市の機関及び国等（国、独立行政法人等、他の地方公共団体又は地方独立行政法人をいう。以下同じ。）の機関の内部又は相互間における審議、検討又は協議に関する情報であって、公にすることにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれるおそれ、不当に市民の間に混乱を生じさせるおそれ又は特定の者に不当に利益を与

え若しくは不利益を及ぼすおそれがあるものに該当するため、市の高齢者虐待の情報を公表はしません。

3 市の役割

1) 高齢者虐待防止法に規定されている市の責務と役割

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援、養介護施設等の運営適正化について、市が責任を持つ役割を担うことが規定されています。

高齢者虐待への対応は、養護者による高齢者虐待は地域保健課、養介護施設従事者等による高齢者虐待は指導監査課が中心に実施します。

なお、本市においては、養介護施設従事者等による高齢者虐待について都道府県が有する権限は市が有しています（老人福祉法第34条、介護保険法第203条の2において都道府県が処理する事務は、大都市等の特例により中核市が処理することとされています）。

高齢者虐待防止法では、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（同法第9条第2項）。高齢者の安全を最優先に考え、必要がある場合には、適切に対応します。そのため、庁内でのルール確定、予算措置、実践事例の収集や蓄積、研修などの体制を構築します。

国改訂版マニュアル(R5.3)P27「高齢者虐待防止法に規定する市町村の役割」参照。

2) 求められる体制の整備

(1) 通報・届出受理窓口の設置、周知及び時間外対応

高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに市町村に通報することが定められています（高齢者虐待防止法第7条第1項、第2項、第21条第1項～第3項）。

市では、広報、LINE、及び市ホームページ等で通報・届出・相談の窓口を周知しています。

(2) 連携協力体制の整備

ア 庁内関係部署との連携

高齢者虐待対応においては、他部署に寄せられた通報等の内容を担当部署へ引き継ぐなど、庁内関係部署との連携が不可欠であり、養護者による高齢者虐待においては、高齢者や養護者等への支援に当たり障がい福祉課や精神保健課、女性総合相談、消費生活センターなど様々な部署との連携が必要となります。

また、養介護施設従事者等による高齢者虐待においては、長寿介護課等と連携しながら協働で対応します。

イ 県、国保連合会、運営適正化委員会、法務局、警察との連携

県が行う高齢者等権利擁護等推進事業を活用し、判断や対処方法に困難が生じた際には積極的に相談をしながら、高齢者虐待の対応を行います。

また、高齢者虐待に関する情報は、通報や届出のみでなく、相談や苦情として関係機関に寄せられる場合も少なくありません。養介護施設等の苦情として国民健康保険団体連合会（以下「国保連合会」という。）や運営適正化委員会、人権相談として法務局、その他、警察や医療機関などで高齢者

虐待が疑われる相談等が寄せられた際には、地域保健課もしくは指導監査課に速やかに連絡を行うよう依頼します。

ウ 専門機関等との連携

確認された行為が虐待に該当するかどうかを判断する際や、その後の対応を検討する際には、法律専門職や医療従事者、介護サービスや人権擁護に詳しい専門職や学識経験者などによる専門的な知見やアドバイスが必要となることがあります。各分野の専門家から有効なアドバイスが得られるよう、関係機関との連携を深めます。

エ 組織決定を行う合議・協議の場の設定

高齢者虐待対応においては、必要となる対応や、その判断根拠を組織的に合議によって決定することから、庁内の関係部署との協議の場を設定する必要があります。特に、「事実確認の準備段階」、「虐待の有無の判断」、「緊急性の判断」、「老人福祉法や介護保険法に基づく権限の行使」、「虐待対応の終結」については、養護者による高齢者虐待は地域保健課、養介護施設従事者等による高齢者虐待は指導監査課の管理職が出席する会議において、必要な情報をもとに、適切な判断を行うことが求められます。なお、協議を行う中で判断に迷う際には、専門職等から助言を受けられるよう環境を整備しておきます。

また、適切な判断を行い、対応の全体状況や推移を把握するためにも、必ず記録を残します。判断の根拠を示す書類や、議論の過程を記す会議記録（議事録）などを併用することで、市が実施した対応や、その判断根拠について説明を行えるようにします。

オ 高齢者虐待対応の措置要綱やマニュアル、帳簿類の整備

市が組織的に対応するために、措置要綱やマニュアル等を整備し、担当部署や担当職員の業務を明確に規定し、組織として虐待対応を行う根拠や目的、方法を明確にします。

カ 居室確保のための措置

高齢者虐待防止法では、市町村がやむを得ない事由による措置を適用して高齢者を分離保護するために、必要な居室を確保するための措置を講ずるよう規定しています（同法第10条）。

なお、養護者だけでなく養介護施設従事者等による高齢者虐待においても高齢者を分離保護する必要性が発生する場合があります、長寿介護課を中心に日ごろから対応できるよう、体制を整えます。

キ 専門的人材の育成

① 庁内関連部署職員への周知

虐待が疑われる相談や通報、苦情等は、庁内の関連部署に寄せられることもあります。その際に、確認事項や相談者等への対応が部署によって異なっていると、重要な情報を聞き漏らしたり、場合によっては相談者等の信頼を失い、高齢者への権利侵害が放置されるおそれもあります。

地域保健課や指導監査課は、関係部署の職員が高齢者虐待に関する知識を共有できる機会を設けることや、高齢者虐待が疑われる相談等が寄せられた場合の確認事項、相談者等への対応方法などを周知しておきます。

② 対応事例の検証

高齢者虐待対応として行われた判断や対応内容について、後日、検証や振り返りを行うことで、市職員の対応スキルや、リスクマネジメントの向上につなげます。

③ 養介護施設従事者等に対する研修

養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び身体的拘束等の適正化を図るためには、養介護施設等の経営者・管理者及び従事する職員一人ひとりが、高齢者の権利や身体的拘束等を含めた高齢者虐待に関する正確な知識を持ち、適切な方法によって高齢者に介護サービスを提供できる技術を身につけるとともに、虐待を未然に防止するための意識や取組を継続させることが重要であり、その機会を設けるよう努めます。

ク 関連制度の要綱整備、予算化

高齢者虐待対応においては、虐待を受けた高齢者に対して老人福祉法に基づく「やむを得ない事由による措置」を適用し、一時保護を図ることが必要となる場合があります。

また、高齢者虐待防止法第27条第2項に定められているように、認知症高齢者等が経済的虐待や消費者被害を受けている場合などには、成年後見制度利用のための支援や必要に応じて、市長申立を行い、高齢者の権利擁護を図ります。

高齢者虐待対応の場面で、これらの制度を迅速かつ有効に活用して高齢者の権利擁護を図るため、各制度の要綱等を作成し、予算を確保しておきます。

ケ 高齢者虐待防止ネットワークの構築

市町村は、高齢者虐待の防止や早期発見、虐待を受けた高齢者や養護者に対する適切な支援を行うために、関係機関や民間団体との連携協力体制を整備することが必要です（高齢者虐待防止法第3条第1項、第16条）。

「高齢者虐待防止ネットワーク」を活用し、養護者及び養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止から個別支援にいたる各段階において関係機関・団体等と連携協力し、虐待防止に資する地域づくりを行っていきます。この「高齢者虐待防止ネットワーク」を構成する者は、高齢者虐待防止法上の「高齢者虐待対応協力者」（同法第9条）に相当し、事例に応じて対応策を検討し支援を行います。

地域包括支援センターによる、効率的・効果的に住民の実態把握、支援を必要とする高齢者を見出し、総合相談につなげ、適切な支援、継続的な見守りを行うための地域における様々な関係者のネットワークを活用し、地域の実情に合わせた以下の3つの機能からなる「高齢者虐待防止ネットワーク」を構築します。これにより、高齢者虐待の未然防止・早期発見・早期対応、そして、重症化予防や再発防止が可能となります。

①「早期発見・見守り」機能を担うネットワークの構築

「早期発見・見守り」機能を担うネットワークとは、住民が中心となって虐待の未然防止、早期発見・見守り機能を担うものです。ネットワークの構成員は、民生委員、社会福祉協議会、自治会、老人クラブ、家族会、NPO・ボランティア団体を想定します。重要なのは、市・地域包括支援センター・地域住民等が相互に連携することによって、はじめて有効に機能するということです。

また、高齢者との普段の関わりや住民の生活に密着した民間事業者とのネットワークで多角的な視点からの早期発見・見守りによる効果が期待されています。

②「保健医療福祉サービス介入」を円滑に行うネットワークの構築

「保健医療福祉サービス介入」を円滑に行うネットワークとは、介護保険事業者等から構成され、現に発生している高齢者虐待事案にどのように対応するかをチームとして検討し、具体的な支援を行っていくためのネットワークです。

現状のネットワークの構成員としては、介護サービス事業所、居宅介護支援事業所、医療機関など、高齢者の生活を身近で支えている専門職があげられます。保健医療福祉サービス介入ネットワークとして特化した形ではなく、地域ケア会議や日常業務における連携等が当ネットワークとしての機

能を担っているケースが多くあります。日頃からお互いの専門性を理解し、顔の見える関係を構築しておくことも有効です。

③「関係専門機関介入支援」を円滑に行うネットワークの構築

「関係専門機関介入支援」を円滑に行うネットワークとは、市による権限発動を想定するような立入調査や緊急の場合など、保健医療福祉分野の通常相談の範囲を超えた専門的な対応が必要とされる場合に協力を得るためのネットワークです。特に、警察、消防、法律関係者などの専門機関・専門職や、精神保健分野の専門機関等と連携を図ります。

4 個人情報保護法の対応

1) はじめに

高齢者虐待防止法対応においては、市や地域包括支援センター、関係機関等が高齢者や養護者等の氏名や住所、病名など、要配慮個人情報を含む個人情報を取り扱う場面が多々あります。また、養介護施設従事者による虐待の事実確認等の対応においても、調査の迅速性・密行性が求められる中で、養介護施設等、関係機関等との情報の取得や共有を図る必要があります。

2) 地方自治体の個人情報の取扱い

虐待の事実確認と対応の事務を行うに当たり、市が業務委託した地域包括支援センターや、庁内他部署、高齢者虐待防止法第5条で規定されている団体及び関係者、他の地方自治体との間で、迅速に情報の収集を行い、あるいは、情報の提供をする必要があります。これについて、令和5年の個人情報保護法改正法により、個人情報保護に関する地方自治体の規律も、個人情報保護法第5章によって、統一されました（同法第2条11項、令和5年4月1日施行）。

具体的には、まず行政機関が個人情報を保有するにあたっては、個人情報保護法第61条第1項の規定に基づき、法令（条例を含む）の定める所掌事務又は業務を遂行するために必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定する必要があります。

高齢者虐待防止法に基づく事実確認や対応の事務は、高齢者虐待防止法第9条第1項や第24条に基づく老人福祉法や介護保険法上の権限行使によるものだけでなく、任意（運営指導を含む）の事実確認や協議によるものも含め「法令（条例を含む）の定める所掌事務又は業務」に該当しますので、当該事務を遂行するために必要な個人情報は、個人情報保護法第61条第1項に基づき保有します。

その上で、地方自治体が保有する保有個人情報の利用・提供については、法令に基づく場合を除き、原則として利用目的の範囲内で行うことが求められます（個人情報保護法第69条第1項）。

利用目的の範囲外で臨時的に利用・提供する場合であっても、個人情報保護法第69条第2項各号に該当する場合には、利用・提供することが可能です。

国改訂版マニュアル(R5.3)P39「行政機関等から利用及び提供する場合」参照

3) 民間事業者の個人情報の取扱い

市が虐待の有無や緊急性の判断を行う上で、業務委託をしている地域包括支援センター、介護保険事業者、医療機関、福祉関係者（個人情報取扱事業者）その他の虐待対応協力者や地域住民からの通報や情報提供が不可欠です。

個人情報保護法令への十分な理解がないと、市が事実確認や緊急性の判断、対応方針検討のための当該世帯の情報収集に困難が生じ、市の虐待有無の判断ができない、的確な対応方針がたてられないなどの問題が生じます。

虐待のおそれのある世帯に関する様々な情報は、きわめて秘匿性の高いものであり、関係者・関係機関等にも守秘義務規定があり、それを保障することが必要ですが、高齢者の権利と利益、生命、身

体または財産の危険にも関わる問題であり、情報を適切に収集・共有することに高い優先順位があります。

高齢者虐待防止法では、国民に通報義務を課し（同法第7条、第21条）、市町村に虐待の事実確認のための情報収集権限を付与しており（同法第9条第1項等）、担当課からの照会には、他部署はもちろん、他市町村や他の機関、民間協力団体もこれに協力するよう努める必要がある（同法第5条第2項）としています。

医療・福祉等関係者や地域包括支援センター等の個人情報取り扱い事業者が個人情報を取り扱うにあたり、その利用目的をできる限り特定し、原則として特定された利用目的の達成に必要な範囲で当該個人情報を取り扱う必要があります（個人情報保護法第17条第1項、第18条第1項）。

国改訂版マニュアル(R5.3)P41「個人情報取扱事業者から提供する場合」参照

5 居住実態と住所地が異なる場合の対応

1) 高齢者虐待対応を担う市町村

高齢者虐待への対応は、養護者による高齢者虐待、養介護施設従事者等による高齢者虐待ともに、高齢者の居住実態のある自治体が行うことが基本となります。

住民票を移すことなく親族宅等で生活しており、養護者による高齢者虐待が疑われる事案が発生した場合、あるいは高齢者が住民票を移すことなく他自治体の養介護施設等で生活しており養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われる事案が発生した場合は、高齢者の居住実態のある自治体が通報・届出の受理と事実確認の対応を行います。

対応する自治体では、必要な情報を通報者等から確認するとともに、住民票のある自治体等と連携して高齢者に関する基本情報等を取得することや、通報等が寄せられた事実等を取得することや、通報等が寄せられた事実等を共有し、自治体間で協力して対応できる体制を構築するよう努めます。

2) 権限行使が必要な場合の対応

高齢者虐待に関する事実確認の結果、高齢者の保護が必要となり、老人福祉法第10条の4及び第11条に規定された「やむを得ない事由による措置」や成年後見制度の市長申立を行う場合もあります。

老人福祉法に規定された「やむを得ない事由による措置」等については、老人福祉法第5条の4第1項において基本的に高齢者が居住する市町村が行うことが定められています。

一方、成年後見制度の市町村長申立については、「市町村長による成年後見制度に基づく後見開始の審判等の請求に係る基準等の基本的考え方及び手続の例示について」（令和3年11月26日障障初1126第1号障精発1126第1号老認発1126第2号）では、申立てを行う市町村について国改訂版マニュアルに例示されています。

国改訂版マニュアル(R5.3)P43「市長村長による成年後見制度に基づく後見人開始の審判等の請求に係る基準等の基本的考え方及び手続の例示について(令和3年11月26日)」参照。

高齢者の権利利益を守るため、関係する市町村間での連携強化に努めます。

【高齢者の住所地と居住地が異なる場合の対応主体】

相談・通報・届出を受け付け、事実確認等の対応	高齢者が居住する市町村が通報・届出を受け付け、事実確認等の対応を行います。 高齢者の住民票所在地市町村は、必要となる各種情報の提供をはじめ、居住市町村と連携協力体制を築きながら、高齢者の安全確保や虐待対応にも協力します。
------------------------	---

老人福祉法のやむを得ない事由による措置等	基本的には、高齢者が居住する市町村が対応します。
成年後見制度の市町村長申立	基本的には、生活保護の実施機関、入所措置の措置権者、介護保険の保険者、自立支援給付の支給決定市町村が実施します。ただし、高齢者が居住する市町村の申立でも認められています（関係市町村間で協議し、高齢者の権利利益を守ることが必要）。

第2 養護者による虐待等への対応

1 養護者による高齢者虐待の対応

高齢者虐待事案に対しては、対応の目的を明確にするとともに、進行状況を見通しながら次の3つの段階に応じて対応します。

○初動期段階

初動期段階では、高齢者の生命、身体又は財産の安全確保が目的となります。

相談・通報・届出を受け付けた後、初回コアメンバー会議で虐待の有無と緊急性の判断を行います。虐待ありと判断されるとその会議で作成された対応方針に沿って対応段階に進みます。なお、緊急対応の判断があった場合は、緊急対応を行った後に、初動期段階の評価会議を開催します。

○対応段階

対応段階では、高齢者の生命、身体又は財産の安全確保を常に意識しながら、虐待の解消と高齢者が安心して生活を送る環境を整えるために必要な対応を行うことが目的となります。

虐待があると判断した事案に対して、「情報収集と虐待発生要因・課題の整理→虐待対応計画（案）の作成→虐待対応ケース会議（虐待対応計画の協議・決定）→計画の実施→対応段階の評価会議→（評価の内容に応じて）必要な情報収集と整理→虐待対応計画の見直しを繰り返し行います。

○終結段階

虐待対応の終結は、「虐待が解消されたと確認できること」が最低要件となります。併せて、虐待の解消が、高齢者が安心して生活を送ることにつながるのを見極める必要があります。

虐待がない状態で、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に移行します。

また、終結確定後も、モニタリングを実施し、再発防止に努めます。

2 初動期段階

1) 相談・通報・届出への対応

(1) 情報の集約・管理のしくみの整備

高齢者虐待への対応では、統一的な運用ルールを定め、相談・通報等を受理した後、情報収集、訪問調査等による事実確認を行い、速やかに初回コアメンバー会議を実施し、虐待の有無、緊急性を判断し、当面の虐待対応方針・計画を検討します。

情報の集約・共有化によって、高齢者虐待の統一的な観点・基準での判断が可能になり、ケース対応に関わる機関同士がより有効な連携につなげることが可能になります。

(2) 受付記録（第1号（コア）様式「虐待等に関する報告書」等）の作成

高齢者虐待に関する相談や通報等を受けた職員は、必要な相談内容の項目を正確に聴き取るために、第1号（コア）様式「虐待等に関する報告書」とその別表「事実確認項目（サイン）」を手元に用意し、虐待の状況や高齢者・養護者の状況、通報者の情報などを聴き取ります。ただし、1回の聴き取りで全ての項目を確認できない場合は、その後も随時、情報収集します。

第1号（コア）様式及びその別表の太文字の項目は、緊急性や緊急対応の判断の目安となりますので、初回コアメンバー会議開催までに情報収集します。

虐待の相談としてとらえるかどうかは、組織として判断することが重要です。

虐待相談等の受付記録を作成した後、地域包括支援センターは地域保健課へ報告を、地域保健課は地域包括支援センターへ情報提供を行い、虐待情報について互いに情報共有します。

緊急の対応等が必要な場合には、時間に関わらず休日・夜間においても対応します。

(3) 市職員等の守秘義務

高齢者虐待防止法では、通報又は届出を受けた市町村等の職員は、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とされ、守秘義務が課されています（同法第8条）。

また、事務を委託された機関の役員・職員に対しても、委託を受けた事務に関して知り得た秘密及び通報又は届出を受けた場合に、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とされています（同法第17条第2項、第3項）。

ついては、具体的な支援に関わる支援者を含め、虐待を受けているおそれがある高齢者や養護者、家族等の情報に関する守秘義務を徹底します。

2) 事実確認

(1) 事実確認の必要性

高齢者虐待に関する相談・通報・届出がなされた場合、その内容に関する事実の確認を行う必要があります（高齢者虐待防止法第9条第1項）。

初動期段階の事実確認は、高齢者の生命や身体の安全、虐待の有無を判断する事実情報を収集します。効果的に行うため、地域保健課と地域包括支援センターで、あらかじめ必要な情報収集項目・事実確認の方法・役割分担・期限等について協議をします。

事実確認に当たっては、虐待を受けている高齢者の安全の確認や、現在行われている虐待に関する情報のみならず、将来起こりうる状況を予見しやすく、今後の支援方針を検討する上で必要となる高齢者や養護者等の家族状況についても全体的に把握することが重要です。

事実確認中に予測されるリスクと対応方法についても、両者で事前に協議しておきます。

(2) 事実確認の実施方法

高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況、養護者や同居人等に関する情報について地域包括支援センターは訪問調査等で事実を把握し、第1号（コア）様式「虐待等に関する報告書」と別表「事実確認項目（サイン）」の各項目に整理します。また、役割分担をして庁内関係部署及び関係機関から、速やかに情報収集します。

ア 高齢者や養護者への訪問調査

- ①虐待の種類や程度
- ②虐待の事実と経過
- ③高齢者の安全確認と身体、精神、生活状況等の把握
- ④養護者や同居人に関する情報の把握

初回訪問の時点では、訪問目的としてどのような説明を行うか事前に十分検討しておきます。

訪問調査を実施する際には、複数の職員で信頼関係の構築を念頭に、高齢者・養護者等への十分な説明（職務、調査事項、高齢者の権利等）を行います。

調査項目や調査回数は高齢者や養護者の状況を判断しつつ、柔軟に対応する必要があります。

イ 庁内関係部署及び関係機関等（庁内他部局、介護支援専門員、介護保険サービス事業所、民生委員など）からの情報収集

- ①高齢者と養護者等の関係の把握
- ②民生委員、介護サービス事業者、医療機関等の関係機関等からの情報収集

事実確認中に予測されるリスクと対応方法についても事前に協議しておきます。

(3) 事実確認に入るまでの期間

高齢者虐待に関する通報等を受けた時は、速やかに、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（高齢者虐待防止法第9条第1項）。

事案によっては、直ちに安全の確認や緊急措置入所が必要な場合もあると考えられるため、事案にあった対応を図ります。

また、このような対応は、休日・夜間に関わりなく、できる限り速やかに行うことを原則とし、通報等を受理してから48時間以内の目視による安全確認を原則とします。

(4) 関係機関等からの情報収集

通報がなされた高齢者や養護者、家族の状況を確認するため、庁内他部局をはじめ民生委員や医療機関、介護保険サービスを利用している場合には担当介護支援専門員やサービス事業者などから、できる限り多面的な情報を収集します。（これらの関係機関等は高齢者虐待防止ネットワークを構成し、「高齢者虐待対応協力者」として位置づけられます。）このとき、情報提供の求めを受けた関係機関等（高齢者虐待対応協力者）は、高齢者虐待防止法第9条第1項に基づいて当該高齢者等の個人情報を提供することが可能です（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項等）。

ア 収集する情報の種類等

関係機関等からは、高齢者虐待が疑われる家族に対する援助や介入の必要性を判断するために必要な範囲で、個人情報やプライバシーの保護に十分な配慮をしながら情報収集します。

国改訂版マニュアル(R5.3)P56「関係機関等から収集する情報の種類等の例」参照。

イ 関係機関等からの情報収集する際の留意事項

関係機関等から情報を収集する際には、次の点について留意します。

- ・秘密の保持、詳細な情報を入手すること等の理由により、訪問面接を原則とします。
- ・調査項目の漏れを防ぎ、客観性を高め共通認識を持つために、複数職員による訪問を原則とします。
- ・ただし、相手側機関にも守秘義務規定があるので、それを保障します。

(5) 訪問調査を行う際の留意事項

ア 複数職員による訪問

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。

イ 医療職の立ち合い

高齢者は安否確認が優先されるため、保健師等の医療職が面接を行うことが有効です。

ウ 信頼関係の構築

高齢者や養護者と信頼関係の構築を図ることは、その後の支援にも大きくかかわる重要な要素であり、別々の対応者が双方との信頼関係の構築に努めます。

エ 高齢者、養護者等への十分な説明

訪問調査に当たっては、高齢者や養護者に対して、次の事項を説明し、訪問調査やその後の援助が養護者や家族等を支援するものであることを十分に説明し、理解が得られるよう努めます。

- ・職務：担当職員の職務と守秘義務に関する説明

- ・調査事項：調査内容と必要性に関する説明
- ・高齢者の権利：高齢者の尊厳の保持は基本的人権であり、老人福祉法・介護保険法・高齢者虐待防止法などで保障されており、それを擁護するために市がとり得る措置に関する説明

オ 高齢者や養護者の権利、プライバシーへの配慮

調査に当たっては、高齢者や養護者の権利やプライバシーを侵害することがないように次の事項等に十分配慮します。

- ・身体状況の確認時：心理的負担を取り除き、脱衣により確認する場合は同性職員が対応
- ・養護者への聴き取り：第三者のいる場所では行わない

カ 調査時の柔軟な対応

養護者が援助を求めていたり虐待の程度が軽度の場合には、介護等に関する相談支援として養護者の主訴に沿った受容的な態度で調査を実施する場合があります。一方で、虐待の程度が重篤で再発の危険性が高く措置入所の必要性がある場合は、養護者の行為を焦点化し、その危険性を伝え、高齢者の安全確保のための方策についての対話を行う場合もあります。

(6) 目視・面談ができない場合の対応

調査や支援に対して拒否的な態度をとる養護者等には、高齢者や養護者等にとって抵抗感の少ない方法を優先的に検討します。

ア 関わりのある機関からのアプローチ

高齢者が介護保険サービス等を利用している場合や、市職員等において訪問等がなされている場合には、介護支援専門員や介護サービス事業所職員などから養護者に対して介護負担を軽減するためにショートステイ等の介護保険サービス等が利用できるなどの情報を伝え、養護者の介護負担を減らすことで、事実確認調査や援助に対する抵抗感を減らすことができると考えられます。

イ 医療機関への一時入院

高齢者に治療の必要な外傷や疾病がある場合や、体力の低下などが疑われる場合は、医師や医療機関に協力を依頼し、まずは高齢者の安全を確保する対応を行います。医療機関の協力を得ながら、情報収集を行うこともあります。

ウ 親族、知人、地域関係者等からのアプローチ

養護者と面識のある親族や知人、地域関係者などがいる場合は、その方たちに養護者の相談に乗ってもらいながら、高齢者や養護者等の状況確認や高齢者虐待対応窓口へのつなぎをしてもらうなどの方法も考えます。

エ 様々な工夫を重ねても、安全を確認することができない場合

様々な工夫を重ねても、高齢者の生命や身体の安全を確認することができない場合は、適切な時期に立入調査の可否を検討し、実施することが必要となります。

国改訂版マニュアル(R5.3)P59「介入拒否時の対応のポイント」参照。

オ 記録を残す

立入調査の可否を判断する根拠として、これまで訪問した日時とその結果の記録を残します。

3) 虐待の有無の判断、緊急性の判断、対応方針の決定

(1) 「初回コアメンバー会議」の開催

地域保健課は、「初回コアメンバー会議」を招集し、市健康支援センター等において、地域包括支援センターと共同で開催します。事実確認に基づいた情報を共有の上、地域包括支援センターが記載した第1号（コア）様式「虐待等に関する報告書」と別表「事実確認項目（サイン）」を基に合議にて虐待対応の意思決定をします。

虐待対応が滞ることがないように、状況に応じて緊急対応等の行政権限の行使についても、会議で地域保健課管理職の意思決定ができるように留意します。

「初回コアメンバー会議」は、地域保健課管理職・職員、関係部署職員・専門職員、担当地域包括支援センター職員で構成します。

「初回コアメンバー会議」では、虐待の有無、緊急性、緊急対応、深刻度の判断を行います。

(2) 虐待の有無の判断

コアメンバー会議において、事実確認により収集された情報から虐待の有無を判断します。

虐待の事実はない（虐待が疑われる事実等が確認されなかった）、収集した情報が十分ではなく判断できなかった、虐待の事実が確認された（虐待が疑われる事実等が確認された）のいずれかに整理します。虐待の事実が確認された場合、具体的にどの虐待類型に属するのかを確認します。

(3) 緊急性の判断、緊急対応の判断

虐待の事実が確認された又は虐待が疑われる事実が確認された場合は、緊急性の判断を行うとともに対応方針を決定します。

緊急性の判断は、高齢者の安全・安心の確保を目的に、入院・入所等の緊急的な保護分離の必要性、立入調査の要否等の検討を行います。

緊急性が高いと判断できる状況は次のとおりです。

【緊急性が高いと判断できる状況】

- | |
|--|
| <p>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</p> <ul style="list-style-type: none">・骨折、頭蓋骨内出血、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 <p>②本人や家族の人格や精神状態に歪みを生じさせている、もしくはそのおそれがある</p> <ul style="list-style-type: none">・虐待を理由として、本人の人格や精神状態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 <p>③虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない</p> <ul style="list-style-type: none">・虐待が恒常的に行われているが、虐待の自覚や改善意欲が見られない・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、介入そのものが困難であったり改善が望めそうにない <p>④高齢者本人が保護を求めている</p> <ul style="list-style-type: none">・高齢者本人が明確に保護を求めている <p>⑤本人に会えない状況が長く続く</p> <ul style="list-style-type: none">・本人に会えない期間の長さによって一律に決めることはできないが、深刻な状況もあり得るため、情報収集に努め判断する |
|--|

緊急対応の判断は、表【緊急性が高いと判断できる状況】の「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」場合を目安に、緊急対応の必要性を判断します。

緊急の対応と判断された事例、及び行政権限の行使がある事例は、緊急対応後に開催する「初動期段階の評価会議」を計画します。

(4) 深刻度の判断

虐待の深刻度は、被虐待者が虐待によって被害を受けた程度を示す指標として法に基づく対応状況等調査で利用されている指標です。深刻度の定義は、被虐待者が虐待によって被害を受けた程度であり、深刻度を判断する時点及び判断者は、相談・通報受理後や事実確認実施後に、緊急性の判断と同様に複数名で組織として検討します。深刻度の区分（指標）は、4（最重度）、3（重度）、2（中度）、1（軽度）の4段階とし、虐待の継続性、虐待の期間、虐待の頻度等を勘案し、協議して決めます。

表【深刻度の区分】

深刻度区分	説明
1（軽度）	医療や福祉など専門機関による治療やケアなどの介入の検討が必要な状態。（制度・サービスの利用や見直し）
2（中度）	権利侵害行為が繰り返されている、高齢者の心身への被害・影響や生活に支障が生じている。（専門機関による介入）
3（重度）	権利侵害行為によって高齢者の身体面、精神面などに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。保護の検討が必要な状態。（適切な保護、専門機関の介入）
4（最重度）	権利侵害行為によって高齢者の生命の危険や心身への重篤な影響、生活の危機的状況が生じている。直ちに保護が必要な状態。（要保護）

(5) 対応方針の決定

コアメンバー会議で、虐待と認定した事例、事実確認を継続と判断した事例について、「高齢者の生命や身体の安全確保」という目的を明確にし、必要な対応方針を決定します。

支援方法は、緊急対応、要介入、要支援・見守り等に分類します。

【虐待あり】

ア 緊急対応

高齢者の生命や身体に重大な危険が生じるおそれがあると判断した場合は、早急に介入する必要から、可能な手段から適切なものを選択して介入します。

イ 要介入

虐待があっても緊急対応がないと判断した場合は、対応方針に沿って地域包括支援センターで、対応段階の取組を行います。

【虐待なし】

ウ 要支援・見守り等

虐待なしと判断した場合は、権利擁護対応や包括的・継続的ケアマネジメント支援等に移行します。虐待なし事例及び不適切ケアのみの事例については、6か月ごとに経過観察（フォロー）を行い、未然防止に努めます。（本マニュアルP35 「3）リスク要因を有する家庭への支援」参照。）

【情報不十分】

エ 収集した情報が不十分で虐待の有無が判断できない場合は、期限を区切り情報収集し、再度コアメンバー会議を開催します。

コアメンバー会議で決定した対応方針は、地域保健課の職員が第2号様式「初回・コアメンバー会議で決定した『対応方針の情報提供』」に情報を整理し、市と地域包括支援センターで共有します。

4) 行政権限の行使等

(1) 立入調査

ア 立入調査の法的根拠・要件

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られる時は、高齢者虐待防止法第11条により市長は地域保健課に虐待を受けている高齢者の居所に立ち入り、必要な調査や質問をさせることができます。立入調査は、高齢者虐待防止法第17条に規定する委託事項には、含まれていません。

この「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とき」の要件は、十分な事実確認ができないことから立入調査の権限を行使するため、これまでの経過や関係機関からの調査の範囲において、要件があるかどうかを判断すれば足りるものであり、重大な危険が生じていることの明確な根拠を求めるものではありません。

市町村長は、立入検査の際に必要な応じて適切に、高齢者の住所又は居所の所在地を管轄する警察署長に対し援助を求めることができるとされています（高齢者虐待防止法第12条第1項）。

イ 立入調査の制約

立入調査には、実施上の制約があることを踏まえた上で、立入調査の要否や方法、警察等関係機関への援助依頼の要否、タイミングや内容等を組織的に判断します。

立入調査の権限を発動しても無条件に居所に立ち入れるわけではなく、あらかじめ立入調査を執行するための準備（例えば、親族や知人・近隣住民等の協力を得て玄関を開けるように説得する、出入りする時間帯をチェックする、ドアを確実に開けてもらうための手段や人物を介在させる等）を綿密に行います。

ウ 立入調査の要否の判断

市や関係者からのアプローチ、親族・知人・近隣住民等を介することにより養護者や高齢者とのコンタクトがとれると判断した場合には、その方法を優先します。

しかし、市や関係者、親族・知人等からのアプローチの手立てがなく、下記①～③のよう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ことを確認し、要否の判断をします。その経過については、正確に記録に残します。

【立入調査の要否を判断するための確認事項の例】

①訪問者

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

②訪問場所

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

③訪問日時

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

エ 立入調査の事前準備、及び関係機関との連携

立入調査の実施にあたっては、事前に綿密な準備を行い、地域包括支援センター、庁内他部署、警察等の関係機関との協力、連携が重要です。

また、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、市町村長は、高齢者虐待防止法第12条により立入調査の際に必要な応じて適切に、高齢者の居所の所在地を管轄する警察署長に対し援助を求めることができるとされています。警察署長への協力依頼は、第6号様式「高齢者虐待事案に係る援助依頼書」を使用します。

国改訂版マニュアル(R5.3)P66「立入調査の執行手順」等参照

(2) 高齢者の保護

ア 養護者との分離

高齢者の生命や身体に関わる危険性が高く、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します。

①対応体制

事案によっては、直ちに対応することが必要です。また、休日や夜間に関わりなくできる限り速やかに対応することを原則とします。

②保護・分離の手段

高齢者を保護し、養護者等から分離する手段として、措置以外の契約によるサービス利用等か老人福祉法による措置のいずれかを検討します。

契約等によるサービス利用としては、受診・入院、家族・親族等の協力による退避、契約によるサービス利用が想定されます。

介護保険の認定がされていない高齢者の場合、老人福祉法による措置として、老人福祉法に基づく措置（やむを得ない事由による措置）、養護老人ホームへの入所（措置）があります。やむを得ない事由による措置のサービスとしては、訪問介護、通所介護、短期入所生活介護、小規模多機能型住宅介護、認知症対応型共同生活介護、特別養護老人ホームがあります。長寿介護課と情報共有しながら検討します。

表【保護・分離の方法】

対応手段	内 容
受診・入院	・生命の危機、体調不良がある場合、主治医や医療機関と連携し、適切な医療につなげる。
本人、又は同居しない家族・親族等の協力による退避等	・自立しており、自らの判断で民間宿泊施設の利用を希望する場合は、利用を支援する。 ・家族、親族等による退避場所の提供や経済的な協力が得られる場合は、活用する。

契約によるサービス利用	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の同意や成年後見制度の活用によって、契約により介護保険法または老人福祉法等によるサービスを利用する。また、利用できるよう支援を行う。 ・短期入所の緊急利用に関しては、介護支援専門員とともに緊急性や事情を施設側に説明し、利用可能施設の確保にあたる。 ・利用中に問題解決に向けた、家族への支援・調整を図る。 	
よる 措置 老人 福祉 法に	老人福祉法に基づく措置(やむを得ない事由による措置)	<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉法に基づく市町村の決定事項として、虐待等の理由により契約による介護サービスの利用が著しく困難な65歳以上の高齢者について、市町村が職権を以って介護サービスの利用に結び付ける。 ・家族分離の効果があるサービス種類としては、特別養護老人ホーム、短期入所生活介護、認知症対応型共同生活介護等がある。
	養護老人ホームへの入所(措置)	<ul style="list-style-type: none"> ・環境上の理由及び経済的な理由(市民税所得割非課税世帯または生活保護受給世帯)により、居宅において養護を受けることが困難な高齢者(おおむね65歳以上)を、入所の措置を行う。
軽費老人ホームへの入所	<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉法の規定される老人福祉施設で、低額な料金で、家庭環境、住宅事情等の理由により居宅において生活することが困難な者を入所させ、日常生活上必要な便宜を供与する施設。 	
生活保護法による措置	<ul style="list-style-type: none"> ・救護施設への入所の措置を行う。 	
警察、保健所への通報	<ul style="list-style-type: none"> ・暴力による事件性が高い、又は養護者等が精神疾患等により治療を要する場合は、警察や保健所に通報・相談し、逮捕・入院など必要な支援につなげる。 	
面会制限	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待防止法では、老人福祉法に規定される「やむを得ない事由による措置」が採られた場合、市長や養介護施設の長は、虐待の防止や高齢者の保護の観点から、養護者と高齢者の面会を制限することができる。 ・面会制限は、初回コアメンバー会議で、面会要望への対応は面会に関するコアメンバー会議で決定する。 ・「やむを得ない事由による措置」でない面会制限については、別途コアメンバー会議で検討する。 	

イ 市による措置

高齢者虐待防止法第9条第2項では、高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び高齢者の保護を図る上で必要がある場合に、適切に老人福祉法第10条の4(居宅サービスの措置)、同法第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。

①やむを得ない事由による措置を行う場合(老人福祉法第11条第1項第2号、老人福祉法第10条の4)

「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歳以上の高齢者に対して、市長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。

②養護老人ホームへの措置(老人福祉法第11条第1項第1号)

市は、「65歳以上の者であって、環境上の理由及び経済的理由により居宅において養護を受けることが困難なもの」を養護老人ホームに入所させる措置を、必要に応じて講じなければなりません。虐待

は、「環境上の理由」の「家族や住居の状況などから、その者が現在置かれている環境の下では、居宅において生活することが困難であると認められる場合」に該当します。

措置による入所が必要な場合は、「入所に関するコアメンバー会議」を開催し、入所に関連する対応について検討します。

③養護委託による措置（老人福祉法第 11 条第 1 項第 3 号）

市は、「養護者がいないか、又は養護者があってもこれに養護させることが不相当であると認められるもの」の養護を「養護受託者」に委託することが老人福祉法第 11 条第 1 項第 3 号に規定されています。「養護受託者」とは、「老人を自己の下に預かって養護することを希望する者であって、市町村が適当と認めるもの」をいい、基本的には家庭に高齢者を預かることを想定しています。

④虐待を受けた高齢者の措置のために必要な居室の確保

高齢者虐待防止法では、市町村は、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（同法第 10 条）。

⑤措置による入所後の支援

「やむを得ない事由による措置」等の措置によって高齢者を保護したことで、虐待事案に対する対応が終了するわけではなく、措置による入所後の支援が必要となります。措置入所は、高齢者と養護者の生活を支援する過程における手段のひとつと捉え、高齢者や養護者が安心してその人らしく生活を送ることができるようになることを最終的な目標とし、入所後の支援を検討します。

施設に保護された高齢者は、虐待を受けたことに対する恐怖心や不安を抱きながら慣れない環境で生活することになりますので、高齢者に対する精神的な支援は非常に重要です。

また、「やむを得ない事由による措置」等の措置に伴い面会制限した場合は、その解除に可否、時期等についてコアメンバー会議を開催して、定期的に検討します。後見人が選定された場合であっても、一律に契約入所に切り替え、面会制限解除するような対応はせず、高齢者や養護者の情報を収集しながら検討をします。

家庭に残された養護者や家族の中には、高齢者の年金で生活していたため収入が途絶え、生活費や医療費に困窮する場合や、精神的な支えを失って日常生活に支障をきたす場合があります。養護者に対しても、保護した高齢者と同様に精神的な面での継続した支援を行います。さらに、場合によっては生活保護などの措置も検討します。

初回コアメンバー会議終了後に行政権限の行使が必要となった場合は、入所に関する再度コアメンバー会議を開催します。

⑥措置の廃止

老人福祉法の規定による措置によって、施設に一時入所した高齢者の措置を廃止する例としては、支援状況のみならず、虐待の原因となる課題などの解決が図られた、又は、解決に向けて順調に支援が進められているかについても、検証します。

○家庭へ戻る場合

関係機関からの支援によって、養護者や家庭の生活状況が改善し、高齢者が家庭で生活が可能と判断される場合が考えられます。しかし、家庭に戻ってからの一定期間は、関係機関等による高齢者や養護者等への支援及び必要な手立てが必要です。なお、家庭へ戻った後、虐待が再発した場合は、再度、措置の開始が可能です。

○介護保険サービスの申請や契約が可能になり、契約入所になる場合

養護者等からの虐待の状況から離脱し、要介護認定の申請や介護サービスの利用に関する契約が可能になった場合や、本人の判断能力が不十分で、成年後見制度等により、高齢者を代理する成年後見

人等によって要介護認定の申請や介護サービスの利用に関する契約が可能になった場合などが考えられます。

⑦面会の制限と解除

高齢者虐待防止法では、老人福祉法第 11 条第 2 項に規定する特別養護老人ホームへのやむを得ない事由による措置と、同法第 11 条第 3 号に規定する養護委託による措置の場合、市町村長や養介護施設の長は、虐待の防止や高齢者の保護の観点から、養護者と高齢者の面会を制限することができるかとされています（同法第 13 条）。

面会制限の要否は、虐待の内容や経過、高齢者の意思や心身の状況、養護者の態度等から、養護者と面会することによる高齢者の心身に与える危険性や弊害を考慮して、総合的に検討して判断します。また、高齢者にとっては養護者と面会する利益の制約があることに鑑み、措置入所者の面会に関するコアメンバー会議を開催し、当面の面会制限の期間と定期的な評価をする時期を定め、面会を解除する要件や方法などを検討します。

面会制限を決定した場合、行政処分に該当することから、行政手続法に従った対応が必要になります。処分の対象者である高齢者及び養護者に対して事前に「第 7 号様式 弁明通知書」及び「第 8 号様式 面会制限決定通知書」により理由の説明とともに告知を行い、可能な限り理解を得るようにします。

面会制限の解除の判断は、高齢者に養護者との面会の意思があるか、高齢者の心身状態が客観的に安定しているか、養護者の高齢者への態度や生活態度が改善されてきたか等から、養護者と面会することによる危険性や弊害が、面会制限開始に照らして解消されたかどうかを総合的に検討して判断します。

面会制限の解除は、措置入所者の面会に関するコアメンバー会議を開催し、高齢者と養護者が面会する際の要件や役割分担を検討し、高齢者の安全を第一に考え、当初は職員等の同席で時間を区切っていく必要がある場合には、施設とは別の場所で一時的な面会を行うなどの工夫も検討します。

面会を行った際には、高齢者と養護者の状態が安定しているかどうか等、モニタリング・評価を行い、次の面会が可能かどうか、面会制限の継続の必要性、面会の解除や措置の廃止が可能かどうか等を判断していきます。

地域保健課の職員は、面会制限解除を決定した場合、「第 9 号様式 面会制限解除決定通知書」を対象者である高齢者及び養護者に対して通知します。

措置ではない事例においても、面会制限が必要な場合は、コアメンバー会議等を行い判断するなど法に準じた対応をとることがあります。

国改訂版マニュアル(R7.3)P75「2)高齢者の保護 イ市町村による措置 ⑦面会の制限と解除」参照。

○ 養護者の面会要望に対する基本的な対応

虐待を行っていた養護者から高齢者への面会申し出があった場合には、担当職員は高齢者の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を見極め、措置入所者の面会に関するコアメンバー会議で面会の可否に関する判断を行います。

面会できる状態と判断された場合であっても、施設職員や市職員等が同席するなど、状況に応じた対応が基本となります。

○ 施設側の対応

高齢者虐待防止法では、養介護施設長も面会を制限することができますとありますが、その際には、事前に市と協議を行うことが望ましいと考えられます。

入所施設に養護者から直接面会の要望があった場合の施設職員の基本的な対応としては、養護者に対して、市職員に面会の要望について連絡し判断をおおぐ旨を伝え、施設単独での判断は避けるようにします。最終的な責任を負う市が判断し、施設は措置された高齢者の生活を支援するという考え方での役割分担が適切と考えられます。

○ 契約入所や入院等の場合

虐待を受けた高齢者が、「やむを得ない事由による措置」等の措置ではなく、契約による施設入所や医療機関に入院した場合には、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。

しかし、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、前述のとおり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。

○ 施設入所者に対する家族等の虐待

既に老人福祉施設等に入所している高齢者の親族等が、高齢者の年金等を使い込む、通帳を施設に渡さず必要な支払いが行われないなどの場合は、「養護者による高齢者虐待」として扱います。施設の従事者は、早急に市の虐待通報窓口に通報し、協力して虐待対応にあたります。

また、本人の判断能力が不十分で、高齢者が年金の振込口座を変更するなどの対応ができない場合は、成年後見制度の申立を検討します。

○ 施設所在地と養護者の住所地が異なる場合

高齢者が入所している施設所在地と養護者等の住所地が異なる場合、基本的には高齢者の居所のある市町村が対応することとし、関係する市町村へ情報提供を行いながら連携して対応にあたります。

(3) 成年後見制度の市長申立

高齢者虐待防止法では、虐待対応のための権限行使の一つとして、適切に市町村長による成年後見制度利用開始等の審判請求（以下「市町村長申立」といいます。）を行うことが規定されています（同法第9条第2項）。

ア 成年後見制度の申立は、本人や4親等以内の親族が行うことが原則ですが、市町村長は、65歳以上の者につき、その福祉を図るために特に必要があると認めるときは、後見開始等の審判を請求することができます。（老人福祉法第32条）

イ 市町村長による申立を行うに当たっては、市町村は、基本的には2親等内の親族の意思を確認すれば足りる取扱いになっています（ただし、2親等内の親族がいない場合であっても、3親等又は4親等の親族であって申立をするものの存在が明らかである場合には、市町村長による申立は行われなことが基本となります）。なお、虐待等の場合で2親等内の親族が申立に反対する場合も考えられます。そのような場合には、2親等内の親族がいたとしても、本人の保護を図るため、市長申立が必要となる場合があります。

国改訂版マニュアル(R5.3)P78「3)成年後見制度の市長村長申立」参照。

5) 初動期段階の評価会議

地域保健課は、初回コアメンバー会議で緊急対応を行ったケースに関して、「初動期段階の評価会議」を開催します。初回コアメンバー会議で決定した対応方針による緊急対応の実施状況や対応により、高齢者の安全確保がなされたかどうかを評価するために行い、初回コアメンバー会議で「初動期段階の評価会議」の日程も決定します。

「初動期段階の評価会議」では、協議資料として地域保健課が第3号様式「初動期段階の評価会議に関する資料」を作成し、市関係部署職員と地域包括支援センター職員が出席します。

【初動期段階における目標や対応方法の変更の必要性を検討するための確認事項例】

○高齢者

- ・ 高齢者の生命や身体の危険が回避されているか。
- ・ 対応方針に基づく対応を受け入れているか。介入拒否などにより、対応は実施できていない状況にないか。
- ・ 虐待の一時的な解消が図れているか。
- ・ 新たに緊急に対応すべきリスクや市長権限の発動の必要性などが生じていないか。
- ・ 対応を行った結果、又は別の要因が発生したことにより、高齢者の意向、生活状況に悪化（変化）が見られていないか。

○養護者

- ・ 高齢者に対する虐待行為が継続する状況にないか。
- ・ 対応方針に基づく対応を受け入れているか。介入拒否などにより、対応を実施できない状況にないか。
- ・ 対応を行った結果、また別の要因が発生したことにより、養護者の意向、生活状況に悪化（変化）が見られていないか。

○その他の家族

- ・ 他の家族の関わりにより、虐待の一時的解消が図られているか。新たな課題が生じていないか。
- ・ 家族全体の状況や生活に変化が見られ、対応が必要な状況となっていないか。

○関係者（近隣・地域住民等の関係を含む）

- ・ 関係者の関わりにより、虐待の一時的解消が図られているか。新たな課題が生じていないか。
- ・ 関係者の関わりを拒否し、対応が行えていない状況になっていないか。

「初動期段階の評価会議」では、目標・対応方法の変更の必要性、虐待の状況と高齢者や養護者の意向、養護者支援等について協議し、今後の方向性を決定します。

「初動期段階の評価会議」で決定した対応方針は、地域保健課が第3号様式「初動期段階の評価会議に関する資料」に情報を整理し、市と地域包括支援センターで情報共有します。

「初動期段階の評価会議」の開催後は、対応段階に進みます。

3 対応期段階

1) 情報収集と虐待発生要因・課題の整理

(1) 対応段階における情報収集と整理

対応段階において、地域包括支援センターは、虐待発生要因の明確化と、高齢者が安心して生活を送るために環境整備に向けた課題やニーズの明確化を目的として情報収集します。

通報等の受理以降に活用している第1号（コア）様式「虐待に関する報告書」と別表「事実確認項目（サイン）」をそのまま継続して活用します。

初動期段階の評価会議で、虐待状況や要因、高齢者や養護者等の状況をアセスメントした結果を基に、虐待対応計画を作成し、具体的な虐待要因（リスク）の解消に必要な支援を行います。この際も、情報提供の求めを受けた関係機関等（高齢者虐待対応協力者）は、第9条第1項に基づいて当該高齢者等の個人情報を提供することが可能です（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項等）。

虐待発生要因の明確化と、高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けた課題やニーズの明確化を目的（初動期段階の事実確認とは目的が異なる）として情報収集を行います。

(2)「課題分析会議」における虐待発生要因、課題、ニーズの明確化

地域包括支援センター主催で「課題分析会議」を開催します。高齢者と養護者、家族関係、近隣等との関係、社会資源との関係など、各関係性の中で相互に作用しあって虐待は発生するので、虐待発生リスクを探り、発生要因・背景を明確にすることで、解消に向けた課題が明らかになります。

関係する市職員は、情報収集や課題分析等において、地域包括支援センターと連携し、情報共有します。

虐待は、この虐待発生リスクが高齢者と養護者、家族関係、近隣・地域住民等との関係、地域の社会資源との関係など、それぞれの関係性の中で相互に作用しあって発生するものであることから、まずは収集した個々の情報から虐待発生リスクを探り、次にそれらの相互の関係性を明確にし、虐待の発生の要因を分析することで、虐待解消に向けた課題を明らかにします。

(3)「計画決定会議」の開催・虐待対応計画の作成

課題が明確になったら、地域包括支援センターの担当者は虐待対応計画（案）を作成します。

地域包括支援センター主催で、地域保健課職員を含む関係者による「計画決定会議」を開催し、虐待対応計画を協議・決定します。その際に、「対応段階の評価会議」の開催予定日を決定します。

虐待対応計画には、第4号様式「対応計画及び評価表（モニタリング表）」を活用します。コアメンバー会議・課題分析会議・計画決定会議で決定された対応方針・課題・目標等を基に、「作成日」、「当面の期間」、「対応目標」、「短期目標」、「対象」欄から「具体的な対応方法、及び役割分担」欄までを記載します。

課題分析会議、虐待対応計画（案）の作成、計画決定会議の各々が担う機能を含んでいれば、同時開催もできます。

コアメンバー会議及び計画決定会議で虐待の解消における養護者の課題とは別に、養護者自身の抱える課題と対応を決定した事例は、第4号様式「養護者支援計画」を活用し、整理します。

(4) 対応の実施

作成した虐待対応計画に沿って、地域包括支援センター、地域保健課、関係機関等で対応を実施します。第4号様式「対応計画及び評価表（モニタリング）」により、地域保健課・関係機関と虐待対応計画の情報共有をします。

地域包括支援センター等による継続した支援で、高齢者と養護者等の状況を確認・再評価しながら相談に応じ、介護保険等適切なサービスの利用を勧めます。

また、養護者に介護技術等の情報提供を行い、必要時、専門機関からの支援を導入します。

2) 対応段階の評価会議

包括はコアメンバー会議によって決定した支援方針に従い取り組むことができたか、課題の解消ができたか、支援機関からの状況の聴取、高齢者や養護者に対する定期的な訪問等を通じて、虐待を受

けた高齢者や養護者等の状況を随時確認し、評価会議にて必要に応じて支援方針・対応計画の修正を図ります。

(1) 情報の共有化と評価、再評価

地域包括支援センターと市は、虐待を受けた高齢者や養護者等に関する情報を集約・共有化する方法を事前に取り決め、「対応段階の評価会議」で目標が達成されたか評価を行います。

【設定した目標や役割分担の確認事項】

① 高齢者

- ・虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠にそう言えるか。
- ・対応を行った結果、虐待解消に向けた新たな課題が生じていないか。
- ・虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。
- ・高齢者の意向を確認しているか。
- ・高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- ・高齢者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。

② 養護者

- ・虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠にそう言えるか。
- ・対応を行った結果、養護者に新たな課題が生じていないか。
- ・虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。
- ・虐待を解消していくために、養護者支援の必要性が生じていないか。
- ・養護者の意向を確認しているか。
- ・養護者の状況や生活に改善が見られているかどうか。
- ・養護者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。

③ その他の家族

- ・他の家族の関わりによって、虐待の解消が図られる状況にあるか。
- ・他の家族の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- ・対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。

④ 関係者（近隣・地域住民との関係を含む）

- ・関係者の関わりによって、虐待の解消が図れる状況にあるか。
- ・関係者の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- ・対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。

評価結果で、虐待対応計画を必要に応じて修正を行います。対応段階では、この実施・再評価を繰り返します。

虐待対応計画に沿って取り組み、その取り組みの実施状況をモニタリング（情報の集約・共有化）することで、対応目標、短期目標が達成できたかどうかを評価します。その際、第4号様式「対応計画及び評価表（モニタリング表）」を活用します。個別の支援を実施した記録を基に取組の実施状況を把握し、この様式の「評価（達成）結果」欄には、達成結果を導き出した簡潔なコメントと達成年月日を記載します。日々の支援対応の記録から、目標達成状況を確認する事項は【設定した目標や役割分担の確認事項】のとおりです。また、評価結果のまとめは、第4号様式「対応計画及び評価表（モニタリング表）」の下欄に記載します。

関係する市職員は、対応段階全体を通して連携し、情報共有します。

(2) 終結にむけて

地域包括支援センターは、「対応段階の評価会議」で、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の必要な環境が整ったことを確認した場合は、終結の判断をします。

虐待対応の終結のためには、「虐待の発生要因の軽減等により高齢者の安全が確認できる項目が増え、高齢者の安全の確保が継続され、高齢者が安心して生活を送れている状態」を確認できることが必要となります。

具体的には、

- ①高齢者が施設に入所することとなり、高齢者の生活が安定した場合
 - ②虐待の発生要因の軽減等と再発防止のための支援体制が整い、在宅生活の再開や継続をする場合
 - ③高齢者が死亡した場合
- などが想定されます。

また、【設定した目標や役割分担の確認事項】を参考に終結判断を行います。

4 終結段階

1) 虐待対応の終結

虐待の終結は、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い、その状態が一定期間継続していることが確認できた後、終結の判断がなされます。

虐待対応中、あるいは終結後の権利擁護業務としての対応等において、養護者と同居・別居にかかわらず、高齢者と養護者との関係性を再構築する支援も大切であり、高齢者と養護者の関係性の再構築において、養護者支援をするにあたり、養護者支援を担う関係機関との連携が大切となります。

終結を判断する評価会議においては、養護者支援を行う関係機関の役割や情報共有の方法等を確認します。虐待対応として関わる前の状態に戻ることがないように、サービスや関係者の関わりを増やし、高齢者と養護者の支援体制の構築や適切な関与が確認できることが虐待対応の終結の目安となります。

しかし、これは虐待対応としての終結の目安であり、高齢者や家族との関わりが終了するわけではありません。高齢者が住み慣れた地域で尊厳ある生活を保障するために、必要に応じて、権利擁護対応や包括的・継続的ケアマネジメント支援を行う必要があります。

(1) 終結のための評価会議

虐待対応としての終結であり、必要に応じて、権利擁護対応や包括的・継続的ケア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、関係機関との連携体制を意識して引継ぎを行います。第4号様式「対応計画及び評価表（モニタリング表）」の下欄「評価結果のまとめ」に終結後の次の対応を記載します。また、モニタリングの時期・方法を決めます。終結を決定する評価会議で養護者自身の課題が出た場合は、4号様式「養護者支援計画」を活用し、養護者への支援計画を作成し、必要時関係機関に引き継げるようにします。

(2) 市への報告

「対応段階の評価会議」で終結の判断がなされたら、地域包括支援センターは地域保健課へ第5号様式「対応段階の評価会議結果 終結の報告」でその報告を行います。

(3) 終結の確定

市は、「対応段階の評価会議」で終結の決定がされたことを受けて、虐待対応の終結について、最終的に終結を判断し、確定します。

2) 終結事例のモニタリング

(1) 対応段階の評価会議で決定

終結が確定した保護・分離していない事例は、「対応段階の評価会議」で決定した時期・方法でモニタリングを行い、再発防止・再発の早期発見に努めます。

(2) 市への報告と共有

地域包括支援センターは、市の求めに応じて、終結後のモニタリング結果を報告し、地域保健課と共有します。

5 養護者（家族等）支援

1) 養護者（家族等）支援の意義

高齢者虐待防止法では、養護者の負担軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講じることが規定されています（同法第14条第1項）。

高齢者虐待事案への対応として、養護者も何らかの支援が必要な状態にあると考え、養護者を含む家族全体を支援する観点が重要で、高齢者に対する虐待も予防できると考えます。

高齢者虐待は、高齢者が重度の要介護状態であること、養護者が認知症や介護等の知識を十分に持っておらず、介護に疲れている場合、家族間の人間関係の強弱、養護者自身が支援を要する障害の状態にあること、経済的に困窮状況にあるなど、様々な状況が絡み合っていると考えられます。

このため、こうした状況に関する情報を適切に収集し、分析した上で課題を明らかにします。関係者間で合意された対応目標に基づいた対応方法を支援チームで行うことで、高齢者に対する虐待を解消し、新たな虐待を防ぐ一歩を踏み出します。

(1) 養護者との間に信頼関係を確立する

支援者は、養護者を含む家族全体を支援する視点に立ち、養護者等との信頼関係を確立するように努めます。

高齢者を支援するためには、まず、高齢者の最も身近な存在である養護者と適切なコミュニケーションが行える関係構築を図り、相談してもらい、情報が提供できる関係づくりを目指します。また、そのためには、養護者に対しての定期的な声かけを行い、養護者との信頼関係を形成するように努めます。養護者の担当者と高齢者の担当者を分けるなど、養護者、高齢者、それぞれの立場を養護する支援体制を構築する場合があります。

(2) 介護負担・介護ストレスの軽減を図り、ストレングスに目を向ける

法に基づく対応状況調査結果では、養護者による高齢者虐待の主な発生要因に高齢者の認知症の症状などを起因とした介護疲れ・介護ストレスや高齢者との人間関係などが例年上位を占めています。

養護者への対応においては、虐待のリスクや危害の状況を注視しつつ、同時に、養護者自身がこれまで担ってきた介護、養護者の取り組んできた工夫など、養護者のもつストレングスにも目を向け、支援を行います。

(3) 養護者自身の抱える課題への対応（養護者支援計画の作成）

虐待発生の要因と直接的・間接的に関係する養護者の持つ疾患や障害、経済状況等の生活上の課題を抱えている場合には、要因を分析するとともに、支援目標を明確にします。それを支援計画に反映した上で、養護者自身の課題を解決できる適切な関係機関等につなぎ、支援が開始されるよう働きかけを行います。

虐待が解消した後も再発防止の観点から適切な関係機関によるモニタリングや継続的な支援が不可欠です。虐待終結確定後、第4号様式「養護者支援計画」で抽出した課題に対して、別途、個別の支援計画を作成し、支援を行います。

(4) 虐待の解消、本人の安心と暮らしの安全

支援の最終目標は、虐待の解消、家族関係の回復や生活の安定にあります。定期的なモニタリング・再評価を行いながら、最終目標達成まで継続的に支援します。

2) 養護者支援のための利用可能サービスの検討

(1) 養護者の負担軽減

高齢者虐待に至っていない状態であっても、放置しておけば高齢者虐待につながりうる場合、養護者の負担を軽減する観点から利用可能なサービスについて検討します。

(2) 継続的な関わり

高齢者が短期入所している間も、支援者は高齢者本人と養護者等に定期的に関わり、今後の生活に対する希望等を把握し、適切な相談、支援を行います。

3) リスク要因を有する家庭への支援

高齢者虐待は、身体的、精神的、社会的、経済的要因が複雑に絡み合って起こります。リスク要因としては、次の表のようなものが考えられますが、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。

多くのリスク要因を有する家庭で直ちに高齢者虐待が起こるわけではありませんが、「早期発見・見守りネットワーク」等を通じて、高齢者や養護者の心身の状況や生活状況を適切に見極めながら、支援・見守りを行うことが重要です。リスク要因を有し、支援を必要としている高齢者や養護者、家族などに対して適切かつ積極的な支援を行うことで、高齢者虐待の発生を未然に防ぐことが可能になると考えます。

虐待行為は、虐待を受ける高齢者ととも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と考えます。あわせて、虐待が終結した家庭においても、モニタリングを行い、再発防止に努めます。

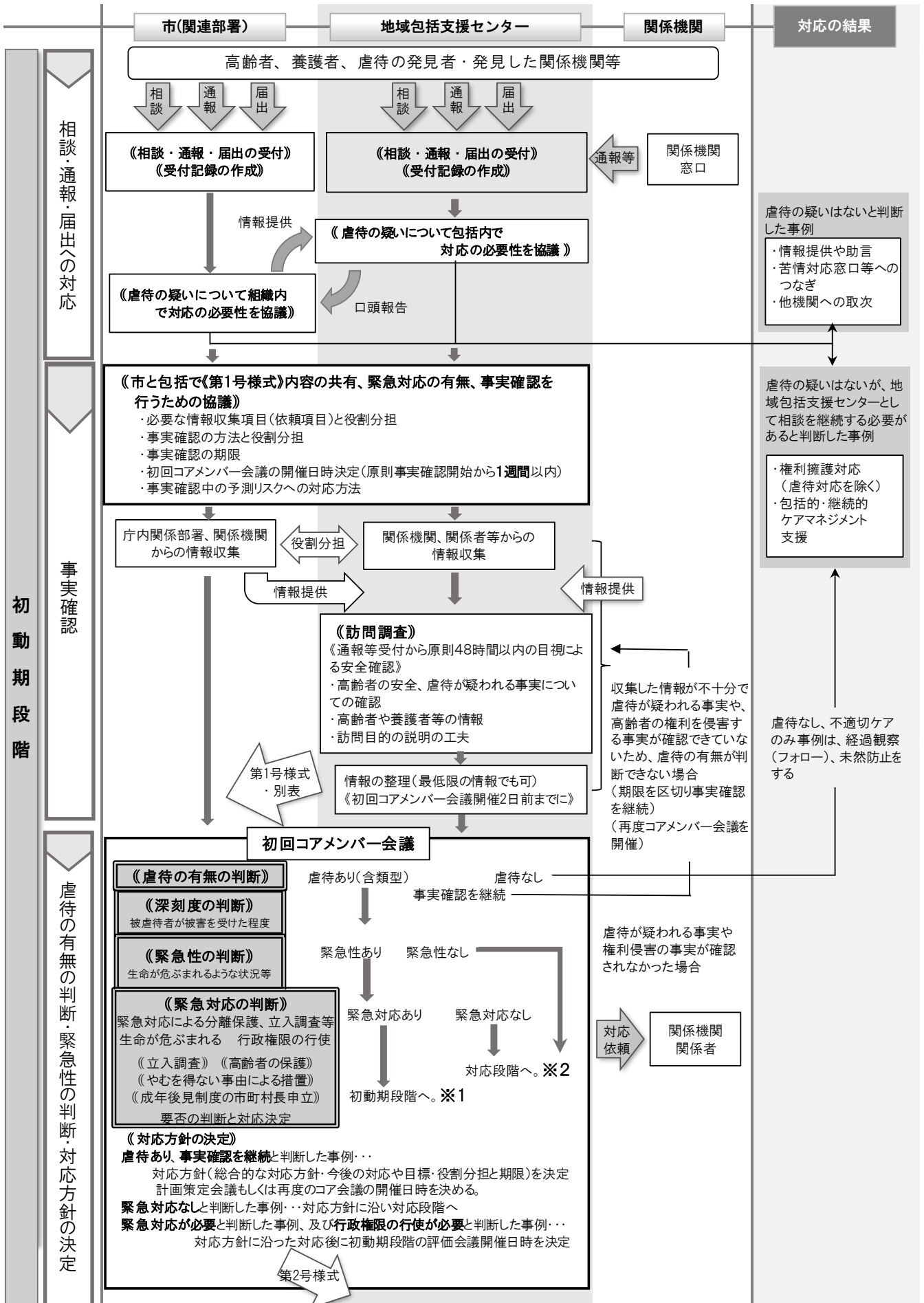
【虐待のリスク要因の例】

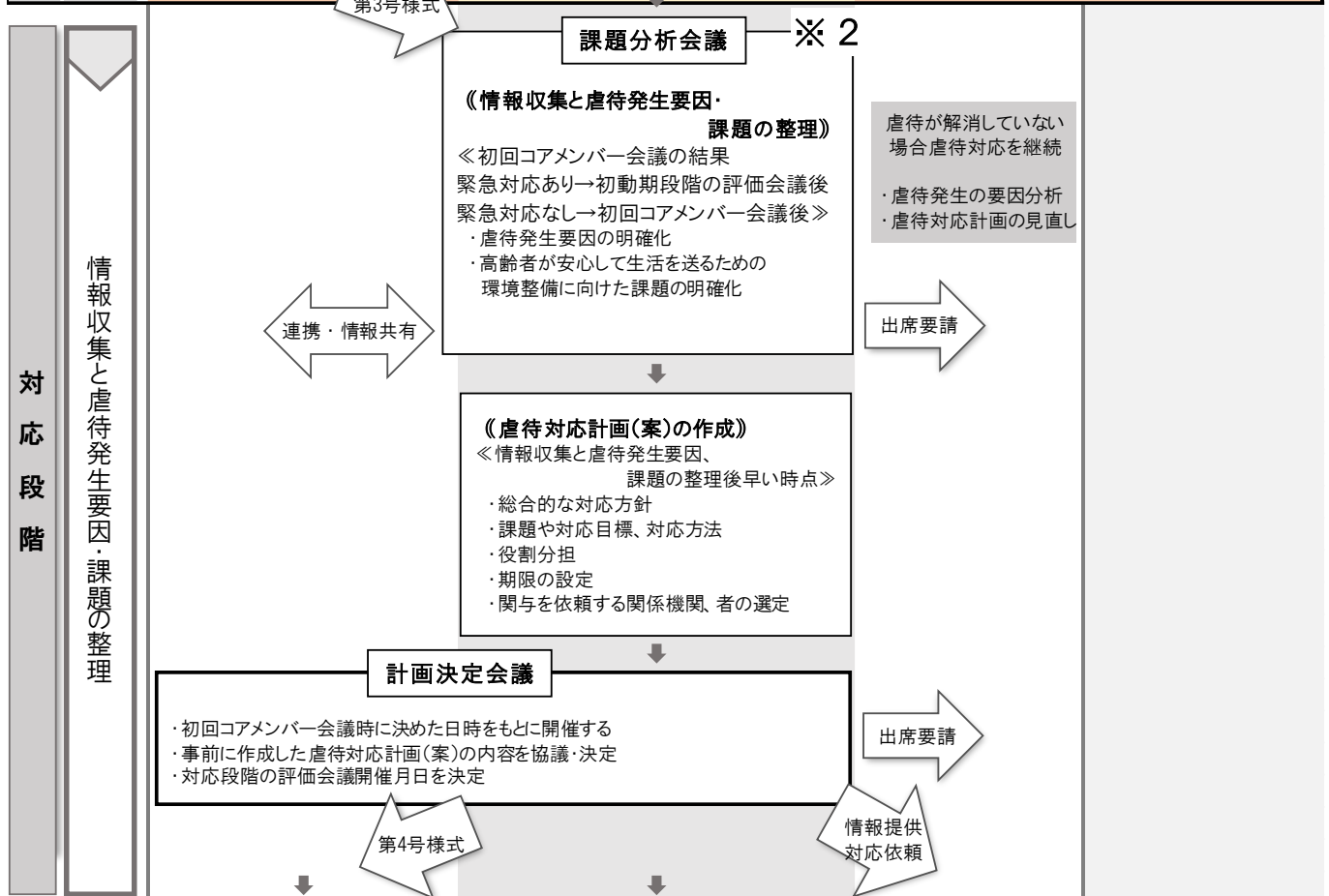
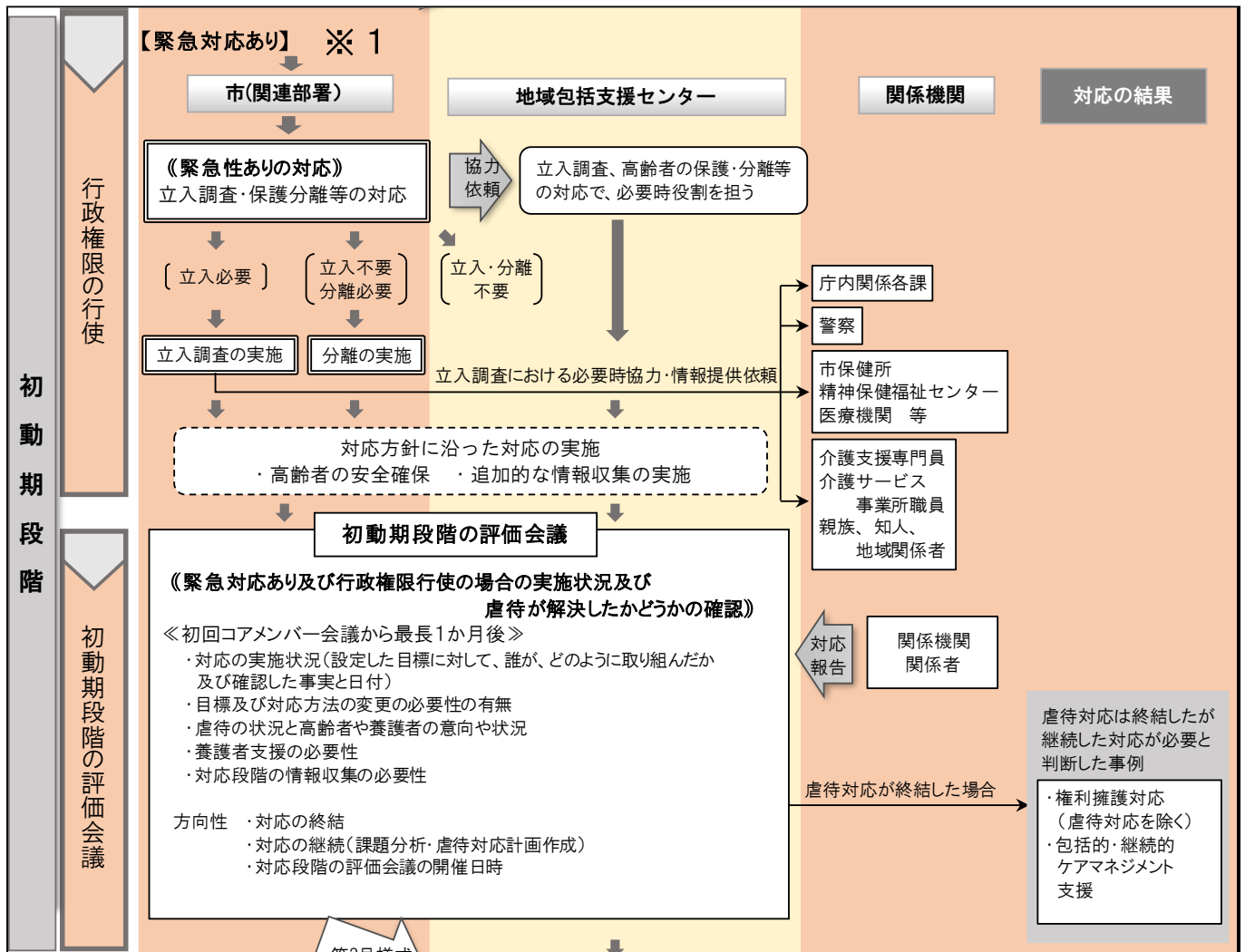
	被虐待者側の要因	虐待者側の要因	家族関係・環境要因
生物的要因	<ul style="list-style-type: none"> ・加齢や怪我によるADL（日常生活自立度）の低下 ・疾病・障害がある ・要介護状態 ・認知症の発症・悪化 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護負担による心身、経済的なストレス ・養護者自身の疾病・障害 ・依存症（アルコール・ギャンブル等） 	
心理的要因	<ul style="list-style-type: none"> ・パワレス状態（無気力状態） ・判断力の低下、金銭の管理能力の低下 ・養護者との依存関係 	<ul style="list-style-type: none"> ・パワレス状態（無気力状態） ・性格的な偏り 	

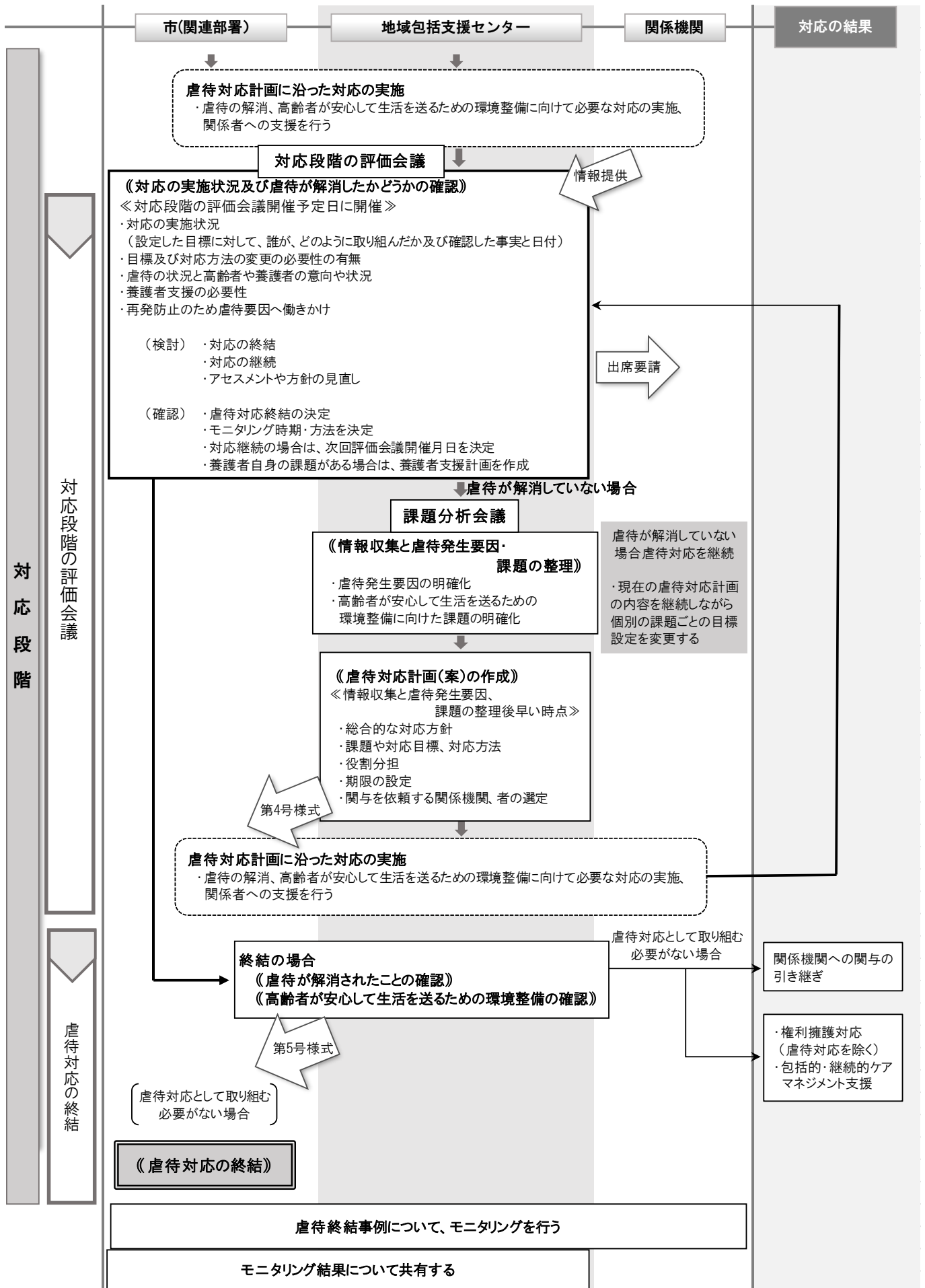
<p>社会的要因</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 言語コミュニケーション機能の低下 ・ 過去からの虐待者との人間関係の悪さ・希薄・孤立 ・ 公的付与や手当等の手続きができていない ・ 介護保険料や健康保険料の滞納（給付制限状態） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護や家事に慣れていない ・ 収入不安定、無職 ・ 金銭の管理能力がない ・ 借金、浪費癖がある ・ 公的付与や手当等の手続きができていない ・ 介護保険料や健康保険料の滞納（給付制限状態） ・ 高齢者に対する恨みなど過去からの人間関係の悪さ ・ 相談者がいない ・ 認知症に関する知識がない（高齢・障害に対する無理解） ・ 介護について知らない ・ 介護負担軽減のためのサービスを知らない ・ 親族からの孤立 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暴力の世代間・家族間連鎖 ・ 家屋の老朽化、不衛生 ・ 近隣、社会との関係の悪さ、孤立 ・ 人通りの少ない環境 ・ 地域特有の風習・ならわし ・ 認知症や疾病、障害に対する偏見
--------------	--	--	---

6 養護者による高齢者虐待対応手順（全体フロー図）

●養護者による虐待対応（フロー図）







【養護者による虐待対応に関する役割分担】

◎：中心的な役割を担う ○：必要に応じて実施する 空欄：該当業務を行わない

		業 務 内 容	甲府市	地域包括支援センター
平 時	ネットワーク	・ 高齢者虐待防止ネットワークの構築・運営	◎	◎
	広報・啓発活動	・ 住民への高齢者虐待に関する知識・理解の啓発 ・ 通報（努力）義務の周知 ・ 相談等窓口・高齢者虐待対応協力者の周知	◎ ◎ ◎	◎ ◎ ◎
	未然防止 早期発見	・ 家庭内の権利意識の啓発 ・ 認知症・介護保険制度に関する知識や介護方法の周知・啓発 ・ 近隣から孤立するリスク要因の低減、支援・見守り ・ リスク要因を有する家庭の養護者への適切な支援 ・ 介護保険事業者等と連携 ・ 民生委員や自治会等の地域組織との協力連携	◎ ◎ ○ ○ ○ ○	◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎
初 動 期 段 階	相談・通報 届出への対応	・ 相談、通報、届出の受け付け ・ 相談への対応（高齢者及び養護者への相談、指導及び助言） ・ 受付記録の作成 ・ 事実確認と情報の整理	◎ ◎ ◎ ○	◎ ◎ ◎ ◎
	虐待・緊急の 判断・決定	・ 虐待等判断の初回コアメンバー会議の開催 ・ 虐待の有無の判断と決定 ・ 緊急対応の必要性の判断と決定 ・ 緊急対応の実施の判断と決定	◎ ◎（判断・決定） ◎（判断・決定） ◎（判断・決定）	○（協力） ○（判断） ○（判断） ○（判断）
	行政権限の 行使	・ 関係機関からの情報収集（含む訪問調査） ・ 立入調査の判断と決定 ・ 立入調査の際の警察署長への援助要請 ・ 保護・分離の判断と決定 ・ やむを得ない事由による措置の判断と決定 ・ 成年後見制度の活用（市長申立）の判断と決定	○ ◎（判断・決定） ◎ ◎（判断・決定） ◎（判断・決定） ◎（判断・決定）	◎ ○（判断） ○（判断） ○（判断） ○（判断） 市へのつなぎ○
	対応方針の決定	・ 緊急対応のない事例の対応方針の決定（初回コアメンバー会議） ・ 緊急対応があった事例に対応した後の対応方針の判断と決定（初動期段階の評価会議）	◎（決定） ◎（決定）	○（判断） ○（判断）
対 応 段 階	対応計画の作成	・ 対応段階における情報収集・整理と課題分析会議の開催 ・ 虐待発生要因、課題、ニーズの明確化 ・ 虐待対応計画の作成のための関係者会議開催 ・ 虐待対応計画の作成	○ ○ ○ ○	◎ ◎ ◎ ◎
	支援の実施	・ 虐待対応計画に基づいた支援の実施 ・ 支援関係者との連携 ・ 措置後の支援	○ ○ ○	◎ ◎ ◎
	養護者（家族） への支援	・ 養護者（家族等）への継続的な相談・支援 ・ 養護者支援のためのサービス利用の検討	○ ○	◎ ◎
	モニタリングと 評価	・ 対応に関する情報の集約・共有化（モニタリング） ・ 虐待対応計画の目標が達成したか評価、再評価 ・ 対応段階の評価会議を開催と終結の判断	○ ○ ○	◎ ◎ ◎
終 結	終結の判断 支援の継続	・ 虐待終結の判断と決定 ・ 養護者（家族等）支援の関係機関への引き継ぎ ・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援等	◎（判断・決定） ○ ○	○（判断） ◎ ◎

第3 財産上の不当取引による被害の防止

1 被害相談、消費生活関係部署・機関の紹介

高齢者虐待防止では、市町村は、養護者や高齢者の親族、養介護施設従事者等以外の第三者によって引き起こされた財産上の不当取引による被害について、相談に応じ、若しくは消費生活業務の担当部署や関係機関を紹介することが規定されています（第27条第1項）。

特に、地域包括支援センターにおいては、消費生活センター又は市民部総務課消費生活係と情報交換を行うとともに、甲府市消費者安全確保地域協議会（見守りガイドブックR5.2月 参照）の活用、民生委員、介護支援専門員、訪問介護員等に対して不当取引に関する情報提供を行います。

市として、財産上の不当取引による高齢者の被害に関する相談窓口である消費生活センターを周知するとともに、庁内の連携協力体制を構築します。

2 成年後見制度の活用

財産上の不当取引のように、経済的虐待と同様の行為が認められる場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度の活用も含めた対応を検討します。高齢者本人の判断能力が不十分な場合は市長申立も活用しながら高齢者の財産が守れるよう支援を行います。

【相談窓口】

○甲府市消費生活センター

甲府市消費生活センターでは、市民から（事業者を除く）の消費生活に関する相談を受け付けています。悪質商法の被害にあったり、商品や役務（サービス）の取引に関するトラブル、インターネットや携帯電話などを利用した消費者トラブル、債務に関する相談など、一人で悩まず、お気軽にご相談ください。（相談内容に応じて必要であれば弁護士による無料法律相談も行います。）

電話番号：055-237-5309

所在地：甲府市丸の内1丁目18-1 甲府市役所本庁舎4階

相談受付時間：平日 午前9時から午後4時（水曜日は午前9時から午後6時）

※土日、祝日、年末年始除く。

○山梨県県民生活センター

相談員がトラブルの内容を聞き取り、自主的交渉の方法や解決策を一緒に考えていきます。

電話番号：055-235-8455（消費生活相談）

所在地：甲府市飯田1丁目1-20 JA会館5階

相談受付時間：平日 午前8時30分～午後5時（受付は午後4時30分まで）

○消費者ホットライン

消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を知らない消費者に、近くの消費生活相談窓口を案内します。

電話番号：188（局番なし）※年末年始（12月29日～1月3日）を除く

○日本司法支援センター 法テラス

内容に合わせて、解決に役立つ法制度や関係機関の相談窓口を無料で案内します（情報提供業務）。また、経済的に余裕のない方が法的トラブルにあった時に、無料法律相談や必要に応じて弁護士・司法書士費用などの立替えを行います（民事法律扶助業務）。

このほか、総合法律支援法に定められた5つの業務を中心に、公益性の高いサービスを行っています（ほかに司法過疎対策業務、国選弁護等関連業務があります）。

電話番号：0570-078-374

相談受付時間：平日午前9時～午後9時 土曜日午前9時～午後5時

第4 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の定義・対応

高齢者虐待防止法第24条では、市町村が第21条第1項から第3項までの規定による通報若しくは同条第4項の規定による届出を受け、又は都道府県が第22条第1項の規定による報告を受けたときは、市町村長又は都道府県知事は、養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運営を確保することにより、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るため、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限を適切に行使するものとする。と規定しています。

養介護施設従事者等による高齢者虐待とは、老人福祉法及び介護保険法に規定する「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者が行う行為とされています（高齢者虐待防止法第2条第5項）。

なお、65歳未満の者であっても養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障がい者については、高齢者とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定が適用されます（高齢者虐待防止法第2条第6項の規定）。

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に向けた連携・協働体制の整備

1) 庁内関係部署との連携・協働

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応においては、本市では指導監査課を中心に行うこととし、長寿介護課等、虐待対応の全プロセスにおいて庁内関係部署との連携が不可欠です。

通報などが他部署に寄せられた場合、高齢者虐待防止法第21条に基づく通報としてその内容を指導監査課へ連絡し、まずは必要な情報の収集・提供及び高齢者の安全確保を行います。

指導監査課と長寿介護課等における役割分担に基づき、情報共有や事前協議、事実確認調査を行い、当該養介護施設等における虐待の判断、行政処分等の検討を行います。その後、調査結果に基づく指導、モニタリング・評価を行い、再発防止を図るための運営改善に向けた支援を行います。一定の改善が見られた後、終結判断を行い、虐待の解消を目指します。

3 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応

養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報や届出、相談（以下「通報等」という。）が寄せられた場合の基本的な流れとしては、主に「市が指定権限を有する養介護施設等の場合」と、「有料老人ホーム（未届施設含、以下有料老人ホームとする）の場合」がありP64、65のそれぞれのフロー図に基づき対応します。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応では、虐待を受けたと思われる高齢者の安全を確保して生活環境の安定を図るとともに、老人福祉法又は介護保険法に基づいて当該施設に対し、事実確認を行った結果、高齢者虐待があると判断した場合は、適切に権限を行使すること等により、虐待を解消し、再発を防止していきます。

1) 相談・通報・届出への対応

(1) 通報等の対象

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、速やかに市町村へ通報するよう通報義務等を規定しています。（同法第21条）

- ア 当該養介護施設又は養介護事業において業務に従事する養介護施設従事者等 ⇒通報義務
- イ ア以外の発見者（被虐待高齢者の生命・身体に重大な危険が生じている場合） ⇒通報義務
- ウ ア、イ以外の発見者 ⇒努力義務

なお、通報等の際には、虐待を受けたおそれのある高齢者等の氏名や、住所などの個人情報（要配慮個人情報を含む）を提供することになりますが、高齢者虐待防止法第 21 条の規定に基づいて、提供することが可能です（個人情報保護法第 27 条第 1 項第 1 号及び第 69 条第 1 項）。

（2）市町村職員の守秘義務規定

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対応において、市町村職員や都道府県職員に対して守秘義務を課しています（同法第 23 条）。

通報者や虐待を受けたおそれのある高齢者等に関する個人情報（要配慮個人情報を含む）や、虐待を行った疑いのある職員等に関する個人情報の取り扱いについては十分配慮し、関係機関等に対しても個人情報の保護を遵守するよう求めます。

（3）通報者の保護

養介護施設従事者等が通報者である場合、通報等に関する情報の取り扱いは特に注意が必要であり、事実の確認に当たっては、通報の内容が虚偽又は過失によるものではないか留意しつつ、養介護施設等には通報者を特定させるものを漏らさないよう調査を行うなど、通報者の立場の保護に配慮します（高齢者虐待防止法第 23 条）。

（4）通報等による不利益取り扱いの禁止

高齢者虐待防止法では、養介護施設等における高齢者虐待の事例を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図るために次のように規定されています。

ア 刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務に関する法律の規定は、養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報を妨げるものと解釈してはならないこと（この旨は、養護者による高齢者虐待についても同様）（同法第 21 条第 6 項）。

イ 養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等を行った従事者等は、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利な取り扱いを受けないこと（同法第 21 条第 7 項）。

【通報受付時の留意事項】

○通報者等への対応

通報者等に対して再度確認が必要な場合もあるため、通報者等の氏名や連絡先、連絡の可否や連絡方法などは確認しておきます。また、市として行う一般的な対応の流れについて説明をします。

○内部通報、匿名通報の場合

施設・事業所内関係者からの通報や家族等からの匿名による通報等の場合、通報者に関する守秘義務によって、通報者名が知られることはないことを伝え、通報等の内容の詳細を聞き取ります。

なお、公益通報者保護法においても、公益通報者に対する保護（解雇の無効等、解雇以外の不利益な取り扱いの禁止等）が規定されています。

（5）受付記録の作成

通報等を受け付ける際は、可能な限り詳細・正確に聞き取ることで、その後の虐待対応の検討をスムーズに行うことができます。

通報等を受けた職員は、通報内容が高齢者虐待に該当するか判断できる情報を第 7 号様式「虐待等に関する通報・相談受付票（養介護施設従事者等）」、第 1 号様式別表「事実確認項目（サイン）」を利用し、整理します。

通報等の内容が、サービス内容への苦情等で長寿介護課での対応が適切と判断できる場合には、長寿介護課へつなぎ、受付記録を作成し対応を終了します。

2) 対応対策協議の開催

事実確認の実施の判断は、既存の情報を踏まえ、養介護施設従事者等による指導監査課、長寿介護課の職員及びその他関連するメンバーなど、指導監査課及び長寿介護課の管理職を含めた「対応対策協議」の場で行います。実施体制や手順等についても検討し、速やかに事実確認を行います。

(1) 通報内容の情報共有の実施、既存情報の収集

指導監査課は、寄せられた通報等の内容について第7号様式「虐待等に関する通報・相談受付票（養介護施設従事者等）」にまとめ、部署内で情報共有を行い、当該養介護施設等や高齢者等に関する必要な情報及びその収集方法について整理します。

【収集すべき情報（基本）】

○虐待を受けたおそれのある高齢者に関する情報
・高齢者が介護保険の要介護認定を受けている場合は、介護保険認定調査や給付管理情報等から、必要となる情報を収集する。
・性別、年齢、要介護度、障害高齢者の日常生活自立度、認知症高齢者の日常生活自立度、疾病や障害等の有無や程度、主治医意見書、担当の介護支援専門員や利用している介護サービス事業所、家族状況 ほか
○通報が寄せられた養介護施設・事業所に関する情報
・過去の指導監査の結果
・当該施設・事業所に関して寄せられた苦情や相談等
・当該施設・事業所からの事故報告やそれに対する指導内容
・その他、必要事項

(2) 事実確認の根拠について

ア 法令による規定

通報等の内容について、情報共有を行い、通報等の内容から高齢者虐待が疑われ、老人福祉法の規定にある「入居者の処遇に関し不当な行為や入居者の利益を害する行為」及び介護保険法の規定にある「人格尊重義務違反」に該当する可能性があるると判断された場合は、老人福祉法及び介護保険法第90条の規定に基づく監査（以下「立入検査等」という。）による事実確認を行うことを基本とします。

【老人福祉法及び介護保険法に基づく立入検査等】

○介護保険法に基づく施設・事業所	
・居宅サービス：第76条	・地域密着型介護予防サービス：第115条の17
・居宅介護支援：第83条	・介護予防支援：第115条の27
・介護老人保健施設：第100条	・地域密着型サービス：第78条の7
・介護医療院：第114条の2	・介護老人福祉施設第90条
・介護予防サービス：第115条の7	
○老人福祉法に基づく施設・事業所	
・第18条（老人居宅生活支援事業、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム）	
・第29条第13項（有料老人ホーム）	

イ 事実確認を実施するにあたっての留意点

事実確認に関する調査の権限の行使としては、老人福祉法や介護保険法に規定されている立入検査等による事実確認を基本とします。

特に介護保険法においては、「人格尊重義務違反」が規定されており、高齢者虐待はまさに高齢者の尊厳を踏みにじる人格を否定する行為と言えます。ただし、事実確認の契機となる通報等の内容は多種多様であり、通報等の内容から、高齢者の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる場合は、立入検査等による事実確認が必須ですが、寄せられた通報等の内容や当該養介護施設等の状況など、既存の情報等を踏まえ、個別事案に応じて事実確認の根拠を検討します。

立入検査等以外には、介護保険法第 23 条、第 24 条に基づく運営指導及び老人福祉法第 5 条の 4 第 2 項を併用して事実確認を行うことも可能であり、養介護施設等へ直接訪問して行います。ただし、この場合は、あくまでも当該養介護施設等の応諾・協力のもとに行われることが前提となるため、行政処分の可能性を視野に入れ、運営指導から立入検査等に切り替えて事実確認を行います。

ウ 事実確認における個人情報の取り扱いについて

通報を受け事実確認を行う時に扱う情報には、高齢者や養介護施設従事者等の要配慮個人情報を含む個人情報が含まれます。

行政機関等が立入検査等によって、高齢者や虐待者等の個人情報を保有するに当たっては、法令・条例の定める所掌事務または業務を遂行するために必要な場合に限り、かつ利用目的を特定した上で、特定された当該利用目的の範囲内において、当該行政機関等から高齢者虐待対応担当部署に対し、高齢者や虐待者等の当該個人情報を利用・提供することが可能です（個人情報保護法第 61 条第 1 項、第 69 条第 1 項）。

なお、市町村が当該有料老人ホーム等や医療機関等の関係者・関係機関等（事業者）に事実確認及び指導を行う場合は、高齢者虐待防止法第 24 条を受け、老人福祉法第 5 条の 4 第 2 項第 1 号「老人の福祉に関し、必要な実情の把握に努めること」に基づき事実確認を行い、同項第 2 号「老人の福祉に関し、必要な情報の提供を行い、並びに相談に応じ、必要な調査及び指導を行い、並びにこれらに付随する業務を行うこと」に基づき、事実確認及び指導を行うことが可能です（個人情報保護法第 27 条第 1 項第 1 号、第 69 条第 1 項等）。

(3) 事実確認の実施体制

事実確認の実施に向けた準備段階においては、事実確認の準備で通報者等から得られた養介護施設等の種別や規模、職員勤務体制（夜勤体制を含む）等の情報を整理し、事実を確認する対象範囲や調査参加メンバー、役割分担を確定します。

ア 調査実施日時

事実確認の実施にあたっては、準備に時間を掛け過ぎることなく、当該養介護施設等に対して速やかに実施します。また、夜間のみ居室に施錠して高齢者を閉じ込めるといった通報内容の場合は、夜間に事実確認を行うなど、実施する時刻についても検討します。

事実確認までの時間が掛り過ぎることによる弊害としては、高齢者の容態悪化による面会が困難、高齢者が他施設等へ転居、時間経過によるアザや外傷等が消える、虐待を行った職員が退職、財産等搾取の場合被害額が拡大等、事実確認が困難になるおそれがあります。

イ 参加メンバー

当該養介護施設等に対する事実確認においては、高齢者の安否や心身状況の確認、職員等への面接、各種記録等の確認などを行います。

そのため、事実確認には指導監査課を中心に長寿介護課から調査責任者や職員が参加するとともに、保健師等の医療職、社会福祉士等の福祉専門職などの協力を得ることが必要です。

なお、養介護施設等への事実確認は一度で終了しない場合もあり、複数回実施する必要があることを念頭におく必要があります。ただし、初回の調査では高齢者の安否確認・安全確保を最優先で行うことが求められることから、高齢者との面接等によって心身状態が確認できる保健師等（医療職）が必ず同行する必要があります。

ウ 事実確認の進め方と役割分担

養介護施設等に対する事実確認を実施する場合、次に示す「(6)事実確認の実施手順、確認事項」を行う必要があります。そのため、参加メンバーの中で各業務を担当する職員を決めておきます。客観的、正確な事実確認を行うため、職員は職種を配慮して2人1組で聞き取りを行います。

なお、対象となる要介護施設等の規模によっては、確認する資料や面接を行う者の数が多くなり、調査時間が不足することも考えられ、調査が複数回にわたることも念頭におき、タイムスケジュールを組みます。

(4) 事前連絡

事実確認を行う際は、事前に当該養介護施設等へ立入検査等を実施する旨の連絡をすることで、正確な調査が阻害されるなどの弊害も考えられることから、事前連絡については、慎重に検討します。

また、立入検査等による事実確認を実施する場合は、証拠隠滅等を防ぐため、事前に連絡する必要はなく、立入検査等の開始時に、根拠規定、日時及び場所、担当者、立入検査等の対象養介護施設等の出席者（役職名等で可）、必要な書類等、虚偽の報告又は答弁、検査忌避等による罰則規定等を記載のうえ、通知を行います。なお、証拠保全や通報者保護の観点からも、立入検査等による事実確認を実施する理由は、伝えません。

一方、通常指導等による事実確認を実施する場合は、事前に、運営指導の根拠規定及び目的、運営指導の日時及び場所、運営指導担当者、養介護施設等の出席者（役職名等で可）、準備すべき書類等、当日の進め方、流れ等（実施する運営指導の形態、スケジュールなど）を通知することが原則必要ですが、あらかじめ通知したのでは当該養介護施設等の日常における状況を確認することができないこともあるため、当日や直前に上記の内容を通知し、連絡から時間を空けずに運営指導による事実確認を実施することもあります。ただし、あくまでも養介護施設等の任意の協力を前提に行われる行政指導となります。

(5) 高齢者等の保護先の確保

通報等の内容や収集した関連情報から、高齢者の保護が必要と考えられる場合は、あらかじめ施設や医療機関等に対して一時保護が可能となるよう受け入れ調整を行うことがあります。また、事実確認で高齢者の安否を確認した結果、保護が必要と判断される場合もあります。

高齢者の一時保護場所やその後の生活場所の確保については、通常時から準備を行います。高齢者を一時保護する必要がある場合は、家族へ状況を説明し、同意や協力を求め、指導監査課を中心に、長寿介護課と高齢者保護に向けた調整を行います。

(6) 事実確認の実施手順、確認事項

ア 調査目的の説明と調査協力の依頼

事実確認を立入検査等で実施する場合、指導監査課より立入検査等の開始時に通知を交付して、根拠規定等が記載されている当該通知の内容を説明し、当該養介護施設に調査への協力を依頼します。

高齢者虐待防止法第24条を受け、運営指導及び老人福祉法第5条の4第2項に基づいた事実確認では、調査対象となる養介護施設等に対して、高齢者虐待に関する通報等に基づく事実確認であ

ることを明確に伝えた上で、各種調査を実施することを基本とします。ただし、状況によっては目的を伝えず事実確認を実施することが望ましい場合もあると考えられます。その際には、対応対策協議の場で養介護施設等に対する説明内容を検討します。

イ 被虐待高齢者、他の利用者への面接・確認事項

事実確認を行うにあたり、高齢者の心身状態や安全の確認を行うことが最も重要です。

対象となる高齢者に直接面接して生活状態や心身状態を確認するとともに、通報等の内容に関する事実の確認を行います。

事実確認の準備段階においては、具体的に確認する事項等を含めた高齢者本人用の調査票の活用を基本とし、通報等の内容に応じた質問内容を準備します。被虐待高齢者以外の利用者には、高齢者用の調査票を活用します。

①被虐待高齢者の安全確認、心身の状態把握

被虐待高齢者への面接調査では、まず、被虐待高齢者の安全や心身の状態を、目視や健康管理記録等で確認することを優先します。また、被虐待高齢者が怯えていたり、不安な状態にないかを観察して被虐待高齢者の精神状態を把握します。

被虐待高齢者が健康を損ねていたり、安全確保が困難な状況にある場合には、早急に一時保護又は医療機関への入院の手続きを行います。

②通報等の内容に関する事実確認

被虐待高齢者への面接は、原則として養介護施設等の職員が立ち会わない状況で行い、通報等の内容に関する事実確認を行います。

コミュニケーションが困難な被虐待高齢者に対しては、質問時の表情やしぐさ、居室内外の環境等を注意深く観察し、通報等の内容を検討します。

③被虐待高齢者の希望や意向の確認

被虐待高齢者は、自身の生活やサービス提供内容に対する希望や意向を持っていることも考えられることから、面接では、被虐待高齢者の希望や意向を汲み取れるよう十分配慮をしながら質問を行います。

④他の利用者への面接調査

被虐待高齢者以外の利用者に対しても虐待や権利擁護の侵害等が行われている可能性も考えられることから、可能な範囲で他の利用者に対しても面接調査を行い、安全確認や心身の状態把握を行います。

ウ 当該養介護施設等従事者等への面接・確認事項

当該養介護施設従事者等に対する面接調査では、通報等の内容に関する確認や被虐待高齢者等への介護内容を確認するとともに、養介護施設等として的高齢者虐待防止や事故防止への取組状況や職員の意識、業務に対する負担感などを確認します。

事実確認の準備段階で具体的に確認する事項について、各種面接調査票を活用し、その項目に関連する質問内容を準備します。なお、管理職と一般職員の意識や取組に差がみられることから、当該養介護施設従事者等への面接調査では、管理者層（事業所長等）や現場責任者（介護主任やフロア責任者等）、一般職員に分けて質問内容を準備し、職員の様々な勤務形態（短期間勤務者や夜勤専門）を踏まえ、調査方法を検討します。

面接調査票の種類は、管理者、主任・リーダー、一般職員があります。

また、事実確認では、改善指導や行政処分を検討する根拠として、虐待の事実だけでなく虐待発生の背景要因となっている当該養介護施設等の問題を明らかにするための確認も行います。

なお、通報等の内容や養介護施設等の規模、職員の勤務形態等を考慮して、適切な体制や方法で行います。事実確認の実施時における不在職員で面接が必要な職員に対しては、後日、事実確認を実施することがあります。

工 各種記録等の確認

各種記録等の確認では、被虐待高齢者に関する記録等から通報等の内容に関連する記載（記録の有無、内容等）を確認するとともに、通報等の内容以外で虐待が疑われる事案が発生した背景要因を確認する必要があり、訪問系サービス事業所の場合には被虐待高齢者宅に残されている介護記録等の確認も行ふことがあります。

なお、通報等の内容や適切とはいえない行為等に関連する記載があった場合は、その書類をコピーするなどの方法で記録を残します。

さらに、被虐待高齢者の介護記録等とともに、利用者全員に関係する記録類、虐待を行った職員（疑いを含む）に関する記録類、養介護施設等における虐待防止の取組状況（虐待防止委員会の活動及び身体拘束適正化委員会の活動、虐待防止及び身体拘束等適正化のための研修実施・受講状況等）についても確認します。

なお、確認する様式には、各種書類等確認票があります。

オ 養介護施設等の状況把握、点検

高齢者の居室内の物品の配置・衛生状態（見取り図）、フロア内・浴室・トイレ・廊下等における物品等の配置、衛生状態、虐待につながるおそれのある構造上の問題等を確認・チェックし、養介護施設等全体の様子を観察します。

特に、被虐待高齢者のアザ等に関する情報等の場合は、何によってできた可能性があるのかを推測しながら点検することあります。

なお、確認する様式には、養介護施設・事業所の状況把握・点検、及び処遇確認ポイントがあります。

カ 事実確認終了時の対応

①調査結果の確認

高齢者や職員への面接調査、各種記録等の確認が終了した時点で、参加メンバー全員で調査結果から明らかになった事項を確認します。

特にこの時点では、現在の状態で被虐待高齢者の安全確保が可能かどうかを重点的に検討する必要があります。被虐待高齢者の安全確保に問題がある場合には、早急に指導監査課の管理職に連絡を取り、被虐待高齢者を保護する手続きを行います。

施設へ調査終了の報告をする前の時点で、被虐待高齢者保護以外に急ぎの対応が必要か否かについて、調査参加メンバー全員で確認をします。

②養介護施設等への対応

再発防止の観点から、養介護施設等に対しては、当日の行為等のシフトを変えることや、代替職員を探す、あるいは警察への通報が必要になるなど、その場で可能な対応を行う場合があります。

③当該養介護施設等への調査結果報告、今後の手順の伝達

事実確認の終了時に、当該養介護施設等の管理者等に対しては、調査結果の詳細は後日文書で通知することに加えて、虐待や権利利益の侵害に該当する行為が認められた場合には、虐待の行為を行っ

た職員の勤務体制の見直しを含めた再発防止の措置を行うことなど、高齢者の安全確保に取り組むよう口頭で指導します。

なお、一度の調査では十分な確認ができなかった場合や、調査の中で新たに確認すべき事項が発生した場合等には、時間を空けることなく再度調査を実施することがあります。

キ 関係者・関係機関等からの情報収集

虐待の有無の判断は、養介護施設等に対する報告徴収の権限に基づく立入検査等の一環として、関係者・関係機関等に対する質問を通じて、情報を収集し、内容を確認して行います。

養介護施設等への訪問調査と同様に、関係者・関係機関等からの情報収集も重要であることから、十分な調査を行います。被虐待高齢者が医療機関を受診していた場合、他の居宅サービスを利用している場合等は、その管理者や関係者からも被虐待高齢者の状況等に関する聴き取りを行います。

なお、関係者・関係機関等から情報収集を行うための理由の伝え方次第では、当該養介護施設等の風評被害につながる可能性があることに十分留意します。

(7) 事実確認結果の整理

調査で確認された事項は、第8号様式虐待等に関する庁内報告書（養介護施設従事者等）に整理します。なお、調査報告書では調査で確認できた事項、確認できなかった事項を明確にします。

3) 虐待対応会議の開催

事実確認を行った指導監査課等職員は、指導監査課の管理職を含めた「虐待対応会議」の場で、事実確認結果に基づく虐待の有無の判断と緊急性の判断、深刻度の判断、課題の整理、対応方針の決定を行います。

このような判断等の前提として、高齢者虐待防止法第24条を受け、立入検査等の事実確認によって得られた個人情報（要配慮個人情報を含む）や、老人福祉法第5条の4第2項に基づき、立入検査等の事実確認によって得られた個人情報（要配慮個人情報を含む）を虐待対応会議において共有することができます（個人情報保護法第69条第1項）。

(1) 事実確認結果の報告

最初に指導監査課が、どのような調査を行ったのか概要を説明し、当日の養介護施設等側の対応状況等について報告します。

次いで、各調査担当者から確認した内容と結果を順次報告し、結果を整理します。

(2) 虐待の有無の判断

ア 高齢者虐待の有無を判断するために明らかにすべき事実

養介護施設従事者等による高齢者虐待の有無の判断にあたっては、法律の定める養介護施設等の業務に従事する者が、その養介護施設に入所、あるいは事業を利用する高齢者に対して虐待行為を行ったことを事実によって確認します。

虐待の有無の判断では、基本的には、「いつ」、「どこで」、「誰が」、「誰から」、「何をされたのか」を事実確認の結果に基づき可能な限り特定します。

養介護施設等においては、介護記録をはじめとする様々な記録等が存在しますが、通報等において、明らかにすべき事実が特定されている場合は、その内容が聴き取りや記録によって確認できるかどうかを調査し、事実の有無を判断していきます。虐待の内容が曖昧で、明らかにすべき事実が特定されていない場合は、事実確認において、何を特定すべきかを整理していきます。

養介護施設等における虐待は、密室性が高いため、事実確認によって「いつ」、「どこで」、「誰が」、「誰から」、「何をされたのか」の全てを特定できるとは限りません。例えば、「いつ」、「どこ

で」については、厳密に日時や場所を特定できない場合であっても、ある一定の期間内や範囲で行われたことを特定することができれば、虐待有りと判断します。1回の事実確認で、明らかにすべき事実が特定できなかった場合は、事実確認を継続して実施することがあります。

イ 虐待の有無の判断にあたっての総合的判断

虐待の有無の判断は、事実確認によって明らかになった事実を総合的に判断して行います。事実確認においては、虐待を行った者から聞き取りができなかったり、行為者や当該養介護施設等が否定していたりする場合がありますが、その事実のみをもって虐待の判断ができないとするのではなく、被虐待高齢者や他の利用者、他の養介護施設従事者等らの聞き取りや記録によって虐待があったと判断することがあります。

老人福祉法に規定する養介護施設等における虐待は、「入居者の処遇に関し不当な行為や入居者の利益を害する行為」、介護保険法に規定する養介護施設等における虐待は、「人格尊重義務違反」に該当します。

また、虐待対応会議で行う虐待の有無の判断においては、その時点で確認された事実に基づき判断することになることから、判断する根拠が不明確な場合は、「判断に至らない」等として曖昧にするのではなく、事実確認を継続した上で根拠のある判断を行い、当該養介護施設等に改善を求めることがあります。

【虐待の有無を判断する際の考え方・方法】

○行われた行為のみでなく、高齢者の尊厳、心身や生活への影響という視点で捉える

高齢者に対して行われた行為だけを見れば、虐待とまでは言えない場合であっても、その行為が高齢者の身体面、精神面、行動面に対して何らかの悪影響を及ぼしていないか（あるいは及ぼすおそれはないか）、それによって、高齢者の権利擁護が侵害されていないかという視点で検討します。

○専門職や関係機関等からの意見を踏まえて総合的に判断する

高齢者に対して行われた行為が、虐待に該当するかどうか判断に迷う場合には、市が構築している

3つの機能からなる高齢者虐待防止ネットワーク等（本マニュアルP14）に参画している医療関係者、学識経験者、法律専門職など複数の専門職や関係者・機関を交えて検討し、総合的に判断することがあります。

なお、虐待ありと判断した場合は、老人福祉法や介護保険法に基づく行政上の措置の検討を行うため、虐待と判断した根拠を記録等で整理しておきます。

『高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律』第2条第5号に基づく高齢者虐待の解釈について」平成22年9月30日付老推発第0930第1号通知では、虐待に該当するか否か判断において、「極めて不適切な行為」として処理することは同法では想定されていないため、法やマニュアルの趣旨に沿って適正に対応するよう求められています。

(3) 緊急性の判断と対応

ア 高齢者の保護

事実確認の結果、虐待の事実があると判断し、高齢者の生命または身体に危険が生じているおそれがある場合には、当該高齢者等の保護や医療機関への受診や、入院等の緊急対応の必要性を判断します。特に当該養介護施設等において、高齢者の安全・安心な生活が確保できない場合は、長寿介護課を中心にやむを得ない事由による措置等によって早急に高齢者を保護し、医療機関の入院につなげることがあります。

(4) 深刻度の判断

虐待の深刻度は、被虐待者が虐待によって、被害を受けた程度を示す指標として、法に基づく対応状況等調査で使用している指標です。

深刻度の定義は、「被虐待者が虐待によって被害を受けた程度」であり、深刻度を判断する時点及び判断者は、相談・通報受理後や事実確認実施後に、緊急性の判断と同様に虐待対応会議で検討します。

また、法に基づく対応状況等調査では、深刻度の区分は、4（最重度）、3（重度）、2（中度）、1（軽度）の4段階として、虐待の程度（深刻度）計測フローの活用等により判断しています。養介護施設従事者等による虐待では、組織環境の要因も踏まえて深刻度を評価します。

【深刻度の区分】

深刻度区分	説明
1（軽度）	医療や福祉など専門機関による治療やケアなどの介入の検討が必要な状態。
2（中度）	権利侵害行為が繰り返されている、高齢者の心身への被害・影響が生活に支障が生じている。
3（重度）	権利侵害行為によって高齢者の身体面、精神面などに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。保護の検討が必要な状態。
4（最重度）	権利侵害行為によって高齢者の生命の危険や心身への重篤な影響、生活の危機的状況が生じている。直ちに保護が必要な状態。

(5) 虐待発生要因・課題の整理

虐待が発生した養介護施設等に対する再発防止に向けた指導内容を検討するため、虐待が発生した要因の分析や課題整理を行います。

虐待発生要因の分析や課題の整理は、虐待対応会議で、第8号様式虐待等に関する庁内報告書（要介護施設従事者等）を使用して行います。

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、虐待を行った職員のみによる原因を求められるものではなく、ましてや利用者の属性に帰結されるものでもありません。虐待が発生する要因として、組織運営面における何らかの問題が、職員の行動に影響を及ぼしていると考えられます。

【参考 法に基づく対応状況調査による虐待発生要因の上位項目】

- 虐待を行った職員の課題（上位項目）
 - ・職員の虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足
 - ・職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足
 - ・職員のストレス・感情コントロール
 - ・職員の倫理観・理念の欠如 など
- 組織運営上の課題（上位項目）
 - ・職員の指導管理体制が不十分
 - ・虐待防止や身体拘束廃止に向けた取り組みが不十分
 - ・チームケア体制・連携体制が不十分
 - ・職員研修の機会や体制が不十分
 - ・職員が相談できる体制が不十分 など
- 運営法人・経営層の課題（上位項目）
 - ・経営層の現場の実態理解不足
 - ・経営層の虐待や身体拘束に関する知識不足
 - ・業務環境変化への対応取り組みが不十分 など

先行研究では、養介護施設等における高齢者虐待の背景要因として、次の5つの次元に分けて整理しています。

これらの背景要因は、必ずしも直接的に虐待を生み出すわけではないものの放置されることでその温床となったり、いくつかの要因が作用することで虐待の発生が助長されたりすることもあること、また、これらは必ずしも独立した要因ではなく、相互に関係している場合が多くあることが指摘されています。虐待した職員個人の問題に帰することなく、経営や組織運営面の課題を含めて改善指導を行うことにより、より実効性の高い再発防止の取組につながります。

【参考 虐待の背景要因】

養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因 社会福祉法人東北福祉会認知症介護研究・研修仙台センター 2008年	
組織運営（組織運営は健全か）	
<ul style="list-style-type: none"> ● 理念とその共有の問題 ● 組織体制の問題 ● 運営姿勢の問題 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護理念や組織全体の方針がない ・ 理念を共有するための具体策がない ・ 責任や役割の不明確さ ・ 必要な組織がない・形骸化している ・ 職員教育のシステムがない ・ 情報公開に消極的 ・ 効率優先 ・ 家族との連携不足
負担・ストレスと組織風土（負担・ストレスや組織風土の問題はないか）	
<ul style="list-style-type: none"> ● 負担の多さの問題 ● ストレスの問題 ● 組織風土の問題 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人手不足・業務の多忙さ ・ 夜勤時の負担 ・ 負担の多さからくるストレス ・ 職場内の人間関係 ・ みてみぬふり ・ 安易なケアや身体拘束の容認 ・ 連絡の不徹底
チームアプローチ（チームアプローチは機能しているか）	
<ul style="list-style-type: none"> ● 役割や仕事の範囲の問題 ● 職員間の連携の問題 	<ul style="list-style-type: none"> ・ リーダーの役割が不明瞭 ・ 介護単位があいまい、広すぎる ・ 情報共有の仕組みがない ・ 意思決定の仕組みがない ・ 異なる職種間の連携がない ・ 年齢や採用条件による壁がある ・ 社会的手抜き（誰かがやってくれる）
倫理観とコンプライアンス（倫理観を持ち、コンプライアンス（法令遵守）を考えているか）	
<ul style="list-style-type: none"> ● “非”利用者本位の問題 ● 意識不足の問題 ● 虐待・身体拘束に関する意識・知識の問題 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 安易な身体拘束 ・ 一斉介護、流れ作業 ・ 職業倫理の薄れ ・ 介護理念が共有されていない ・ 高齢者虐待防止法や身体拘束禁止規定 ・ その他必要な法令を知らない ・ 身体拘束に替わるケアを知らない、考えられない
ケアの質（ケアの質は保たれているか）	
<ul style="list-style-type: none"> ● 認知症ケアの問題 ● アセスメントと個別ケアの問題 ● ケアの質を高める教育の問題 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「何もわからない」などの中核症状への誤解 ・ 行動・心理症状（BPSD）へのその場しのぎの対応 ・ 利用者の心身状態を把握していない ・ アセスメントやケアプランと実際のケア内容が連動していない ・ 認知症ケアに関して学習する機会の不足 ・ アセスメントとその活用方法の知識不足

【参考 高齢者虐待発生要因と予防のポイント】

養介護施設従事者等による高齢者虐待発生要因と予防のポイント 公益財団法人東京都福祉保健財団『その人らしさ』を大切にしたいケアを目指して 2016年		
背景・要因		予防のポイント
課題1 組織運営に課題がある		
<ul style="list-style-type: none"> ○組織設立の理念や組織目標が共有されていない ○利用者の立場を考えた組織になっていない ○経営責任が果たされていない 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>組織の理念や組織目標の共有と見直しを図っている <input type="checkbox"/>組織の理念や組織目標を職員が具体的に理解している <input type="checkbox"/>職員を支援する仕組みを整備している <input type="checkbox"/>苦情を受け付け対応する体制が整備され周知されている
課題2 チームケアがうまくいっていない		
<ul style="list-style-type: none"> ○ケアはチームで行うという意識が薄い ○連携の目的がより良いケアの提供ではなく、職員の間関係維持に向いている 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>各職種の専門性や役割の相互理解を進めている <input type="checkbox"/>職員間の報告、連絡、相談のやり方を決めている <input type="checkbox"/>話し合いを否定や批判ではなく合意を形成する場にする <input type="checkbox"/>チームケアの目的を確認している <input type="checkbox"/>管理職は職員がチームケアの成功体験をできるようにする <input type="checkbox"/>ヒヤリハットや事故報告を検討、共有し活用している
課題3 提供するケアに課題がある		
<ul style="list-style-type: none"> ○認知症ケアの専門的知識・技術の習得が十分ではない ○ケアの前提となるアセスメントが十分に行われていない ○一人ひとりの利用者に合わせてケアが提供されていない ○ケアの質を高める教育が十分でない 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>認知症の利用者のアセスメント方法や認知症ケアの方法を知っている <input type="checkbox"/>一人ひとりのニーズを把握し、ニーズに合ったケアプランを作成している <input type="checkbox"/>職員の経験に応じた教育システムができている <input type="checkbox"/>ケアに関する相談をしやすい環境、体制ができている <input type="checkbox"/>他の施設の見学や外部の研修を受ける機会がある <input type="checkbox"/>外部研修の伝達が十分になされている
課題4 必要な倫理や守るべき法令が理解されていない		
<ul style="list-style-type: none"> ○人を支援することの意味を考える機会がない ○虐待・身体拘束に関する意識・知識が不足している 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>ケアになぜ倫理観が必要か理解している <input type="checkbox"/>何が高齢者虐待や身体拘束にあたるのか知っている <input type="checkbox"/>虐待防止や身体拘束廃止の具体的な方法を知っている <input type="checkbox"/>虐待防止や身体拘束廃止について話し合う仕組みがある
課題5 組織の在り方を変えにくい雰囲気		
<ul style="list-style-type: none"> ○組織として負担やストレスを軽減する取り組みをしていない ○現状をよしとして、組織を変えていくことに抵抗がある 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>管理職が職員一人ひとりの業務内容を把握している <input type="checkbox"/>管理職が職員の負担やストレスに気づき、適切な環境を整備している <input type="checkbox"/>職員の意見を聞く機会を組織として設定している <input type="checkbox"/>利用者、家族、外部の人（実習生やボランティア、第三者評価）の意見を聞く機会がある <input type="checkbox"/>経営層が組織の在り方を常に見直している

(6) 対応方針の決定：被虐待高齢者への対応

高齢者を保護する必要性がある場合には、老人福祉法に基づく「やむを得ない事由による措置」を適用するなど本マニュアル「P42（3）緊急性の判断と対応」における対応を行います。

また、高齢者の安全が確認された場合であっても、経済的虐待等によって金銭や財産等の搾取が継続するおそれがある場合には、成年後見の申立を行うなど適切な対応を図る必要があることから、高齢者が安心して生活できる環境を整えるためにも、迅速な対応を行います。

(7) 対応方針の決定：養介護施設等への対応

ア 指導内容の検討

立入検査等による事実確認の結果を踏まえた適切な措置の検討の結果、指定取消処分以外の措置（指定の効力の全部又は一部の停止に限る）を行う場合や、指定基準に違反する行為等が認められた場合には長寿介護課と指導監査課で改善指導を行います。

有料老人ホームについては、長寿介護課と指導監査課が、改善指導や老人福祉法に基づく改善命令等の実施を判断します。

特に、養介護施設従事者等による虐待に該当する行為等が明らかとなった場合には、当該養介護施設従事者等が虐待を行った要因や、養介護施設等側の取組及び管理運営面の問題に加えて、発生事案に対する養介護施設等の適切な対応の有無等を検討する必要があります。

改善指導において最も重要な視点は、虐待を行った養介護施設従事者等の処分で終わらせないことです。つまり、実際に虐待を行ったのは、特定の者であるが、その者が虐待を行う背景に養介護施設等の組織運営上の課題があります。よって、虐待対応会議において、虐待が発生した要因や組織運営上の課題を明らかにし、その課題を改善するため、要介護施設等が自らの取組を促進していくことが重要です。本マニュアル「P43（5）虐待発生要因・課題の整理」における対応を行います。

イ 調査結果及び指導の通知、改善計画書の提出要請

養介護施設等に対して、事実確認の結果と改善が必要と考えられる事項を整理して通知するとともに、提出期限を1か月以内と定め、指導内容に準じた改善計画書の提出を求めます。

養介護施設等に対して調査結果や改善が必要な事項を伝える際には、指導内容の主旨を徹底するため、直接説明することを基本とし、手渡すようにします。

また、改善計画には、虐待が発生した要因の分析や再発防止に向けた実効性のある具体的な取組を盛り込み、期間を定めた上で個々の項目ごとに目標を立てます。改善計画の作成にあたっては、経営者・管理者層だけでなく、一般職員も含めて関わり、現場の実態を踏まえた実効性のある計画とする必要があります。なお、外部委員を含む虐待防止委員会の定期開催等による改善取組の担保と定期的な評価の仕組みについても十分検討するよう伝えます。

(8) 対応方針の決定：通報者への対応

基本的に、通報者に対する行政機関からの報告義務はないため、報告は行いません。

ただし、事情によって報告が必要な場合には、事実確認の結果やその後の対応について、個人情報・法人情報、守秘義務の取り扱いに十分配慮した上で、可能な範囲で報告します。

また、通報等を行ったことにより通報者等が不利益を被っていないかどうかを確認します。通報者等が不利益を被っていた場合には、当該養介護施設等に対して法に規定する通報等による不利益取り扱いの禁止について説明します。

4) 虐待の再発防止と必要な措置

老人福祉法若しくは介護保険法の規定に基づく事実確認の結果、高齢者虐待（人格尊重義務違反、入所者の処遇に関し不当な行為や入居者の利益を害する行為）の事実が確認された養介護施設等に対しては、虐待の再発防止のため、要因分析、必要な権限の行使、モニタリング・評価、事案終結に向けた対応を行います。

指導監査課は、立入検査等に基づく事実確認の結果、高齢者の被害の程度、故意性、組織性、悪質性の有無等を整理し、老人福祉法及び介護保険法に基づく改善指導、命令（老人福祉法に限る。）、指定の取消しや効力停止等の行政処分の必要性を虐待対応会議で検討し、長寿介護課と綿密に連携しながら対応（措置）を行います。

また、高齢者虐待に該当する身体拘束等が確認された場合は、上記の措置に加え、身体拘束等を原則禁止とする規定、及び身体拘束廃止未実施減算との関係を確認し、措置を実施します。

なお、有料老人ホームについても、設置運営標準指導指針において、身体拘束等の原則禁止規定ならびに身体拘束廃止未実施減算の要件と同等の措置（身体拘束等の適正化を図るための措置）を踏まえ、長寿介護課が老人福祉法に照らして必要な措置を行います。

(1) 提出された改善計画の内容チェック

事実確認の結果と指導通知後 1 か月以内に提出された改善計画書は、指導監査課が受理し、以下の点を踏まえて内容を検討します。改善計画に記された取組内容が不十分である場合や、具体性や現実性がないなど、改善計画の内容が不十分と考えられる場合は、養介護施設等に対して修正するよう指導を行います。あわせて、長寿介護課等関係部署に内容を共有します。

【改善計画のチェック事項（例）】

- 市が指摘した事項が改善取組として網羅されているか
- 改善取組の目標や達成時期が明確になっているか（短期・中長期に達成すべきこと等）
- 改善取組の具体的方法が示されているか
- 改善取組のために適切な職員（役職者等）が割り振られているか
- 改善計画の作成には経営者層・管理者層や職員全員が関わっているか
- 改善計画は経営層の責任において作成されているか
- 改善取組を担保するための仕組の実効性はあるか など

改善計画の具体的な作成方法などについて、養介護施設等が市に支援を求めたり、市が必要と判断した場合は、どのような取組が必要か助言し、虐待等の再発防止のための取組を促します。また、養介護施設等のみでは十分な取組が困難と思われる事項や、市が関与できる事項については、支援方法を検討するなどして積極的に改善取組に協力します。改善内容が適切であると判断された場合は、改善計画書を受理します。

(2) 改善取組を担保するための方法

養介護施設等の改善取組を担保するため、モニタリング方法を虐待対応会議で検討し、養介護施設等に改善取組を促します。

【改善取組を促すための方法（例）】

- 施設・事業所内の高齢者虐待防止委員会に第三者委員の参加を促し、定期的に改善取組の評価を行う。委員会等に市職員が参加したり、市に定期的に報告を行う。
- 施設・事業所内の苦情対応に第三者委員を導入することや介護サービス相談員を受け入れるなど、常に第三者の目が入る環境を整える。
- 当該施設・事業所内で定期的に自己評価を実施し、何がどこまで改善しているのか、未達成の課題は何かなどを整理して市へ報告する。

(3) 改善計画書の受理

改善計画の内容が適切であると判断された場合は、改善計画書を受理します。

(4) 評価時期の設定

改善計画は、計画期間に合わせて例えば、3か月後、6か月後、1年後という期間を区切って目標を設定し、それぞれの期間が到来した段階を目安にして再発防止に向けた取組状況を確認します。市は、改善計画期間の中間時点で中間評価のため、終了時点で最終評価と終結判断のため、モニタリング調査と評価を行います。

(5) 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、市町村は虐待に関する事項を都道府県に報告しなければなりません（同法第22条）。

指導監査課は、虐待が認められ改善計画の提出等を指導した養介護施設に関して、第9号様式養介護施設従事者等による高齢者虐待報告書を活用し、厚生労働省令で規定されている次の事項を県に提出・報告します。

- 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、障害高齢者日常生活自立度、認知症高齢者日常生活自立度、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、虐待有り判断した日）
- 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（指導、改善計画の提出依頼、介護保険法の規定に基づく勧告等）
- 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

5) 評価会議の開催

評価会議では、指導監査課（管理者を含む）、長寿介護課及びその他関連部署のメンバーによる評価会議で、養介護施設等で確認した改善取組状況の共有、評価をします。

(1) モニタリング

指導監査課による改善指導を行った後は、養介護施設等における改善取組の実施状況や効果について、当該養介護施設等からの報告にとどまらず、改善への取り組み開始から一定期間後に当該養介護施設等を訪問することにより、高齢者の生活状況や虐待防止委員会等の取組状況等を点検するなど、虐待の再発防止に向けた取り組みを、終結まで責任を持って行います。モニタリングは、指導監査課を中心に長寿介護課等の職員が行います。

なお、有料老人ホームへのモニタリングを行う場合は、老人福祉法第5条の4第2項第2号に基づき長寿介護課とともに必要な指導を実施します。

(2) 改善取組の評価

養介護施設等の改善取組は、改善計画に基づいて評価を行います。

特に、期間を定めて目標を設定した場合には、期間が過ぎた時点で評価を実施し、その後の改善状況を検討します。その際、市による支援策を提案するなどして、養介護施設等の改善取組が円滑に行われるように指導します。

ア 改善取組・目標達成状況の確認

期間を定めて取り組んでいる個々の目標が達成できているか否かは、当該養介護施設等を訪問して確認を行います。

改善取組に関する実施状況については、実施記録等、管理者や従事者の状況についてはヒアリングやアンケート等、高齢者の生活状況については面接等により、市モニタリング面接票を用いて、確認を行います。なお、養介護施設等を訪問して確認した結果は、評価会議記録票等に整理します。

イ 評価会議

評価会議で確認する際には、以下のような視点で評価を行い、検討内容を記録に残します。課題に合わせて柔軟に対応を検討します。

【評価会議で確認すべき項目（例）】

- | | |
|---|----|
| <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 事実確認において確認された虐待・虐待が疑われる事象等が解消されているか<input type="checkbox"/> 評価時点でその他の虐待・虐待が疑われる事象等が生じていないか<input type="checkbox"/> 個々の改善目標が計画どおり達成されているか<input type="checkbox"/> 改善が進んでいない項目について、新たな取組みの必要性はないか<input type="checkbox"/> 当初指導した事項以外の点で、虐待に関連して改善を要する事項はないか<input type="checkbox"/> 高齢者の生活を支援する環境として虐待を生ずるような不安要素はないか<input type="checkbox"/> 虐待予防のための取組みが継続して行われているか<input type="checkbox"/> 虐待が生じた場合の対応策が講じられているか | など |
|---|----|

(3) 評価会議後の対応

評価を行った時点で、改善計画目標の達成状況を確認します。

ア 対応継続の場合

達成されていない目標は、期限を再設定して目標達成に向けて取り組むよう指導を行います。合わせて次回モニタリング・評価会議の予定を決定し、次回モニタリングまでの助言・指導を行います。

イ 終結の場合

終結要件が確認できたら通常の実地指導や定期監査に移行し、次回の予定を決定します。

ウ その他

再度虐待の要因についてアセスメントを行い、虐待対応計画の見直し等を検討し、次回虐待対応会議の予定を決定し、その間の施設への指導体制を検討します。

エ 評価結果のフィードバック

養介護施設等の改善取組や目標達成状況の評価を行った結果は、当該養介護施設等に対して文書等でフィードバックを行います。

特に、改善取組や目標達成が進んでいない事項に関しては、新たな課題や取組も含め、目標を達成するための方策を十分検討するように促します。

6) 終結段階

(1) 終結の判断

終結の判断は評価会議で検討し、決定します。虐待対応は、常に終結を意識して行います。虐待対応が終結していないことは、養介護施設従事者等による高齢者への権利侵害のおそれがある状態が継続していることを意味しています。

そのため、養介護施設等における改善取組を促し、高齢者が安全で安心できる生活環境を整え、虐待対応を終結させることが重要です。

(2) 虐待対応の終結要件

改善取組に関する各項目の目標が達成され、下記の2つの要件を確認した時点で、虐待対応を終結します。

【養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の終結要件】

- ①虐待が解消し、高齢者が安心してサービスを利用出来るようになったと確認できること
- ②虐待の要因となった課題について、養介護施設・事業所が再発防止のための方策を講じ、継続的に虐待防止の取組みが継続的に実施できる体制の整備ができたことを確認できること

具体的には、以下の状況が確認された場合に、虐待対応の終結と判断します。

- ・事実確認において確認された虐待・虐待が疑われる事象などが解消されている
- ・評価時点でその他の虐待・虐待が疑われる事象などが生じていない
- ・個々の改善目標が計画どおり達成された
- ・改善が進んでいなかった項目についても目標が達成された（新たな取組みを含む）
- ・虐待予防・防止のための取組みが連続して行われている
- ・虐待が生じた場合の対応策が講じられている

別表【老人福祉法・介護保険法による権限規定】

老人福祉法	第 18 条	都道府県知事	老人居宅生活支援事業者、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター設置者、養護老人ホーム・特別養護老人ホームの施設長に対する報告徴収・立入検査等
	第 18 条の 2	都道府県知事	認知症対応型老人共同生活援助事業者に対する改善命令 老人居宅生活支援事業者、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター設置者に対する事業制限・停止命令
	第 19 条	都道府県知事	養護老人ホーム・特別養護老人ホーム設置者に対する事業停止命令、認可取消
	第 29 条	都道府県知事	有料老人ホーム設置者等に対する報告徴収・立入検査等、有料老人ホーム設置者に対する改善命令、事業の制限、停止命令
介護保険法	第 76 条	都道府県知事・市町村長	指定居宅サービス事業者、事業者であった者、従事者であった者に対する報告徴収・立入検査等
	第 76 条の 2	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第 77 条	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第 78 条の 7	市町村長	指定地域密着型サービス事業者、事業者であった者、従事者であった者に対する報告徴収・立入検査等
	第 78 条の 9	市町村長	指定地域密着型サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第 78 条の 10	市町村長	指定地域密着型サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第 83 条	市町村長	指定居宅介護支援事業者、事業者であった者、従事者であった者に対する報告徴収・立入検査等
	第 83 条の 2	市町村長	指定居宅介護支援事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第 84 条	市町村長	指定居宅介護支援事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第 90 条	都道府県知事・市町村長	指定介護老人福祉施設、施設開設者、施設の長、従事者であった者に対する報告徴収・立入検査等
	第 91 条の 2	都道府県知事	指定介護老人福祉施設開設者に対する勧告・公表・措置命令
	第 92 条	都道府県知事	指定介護老人福祉施設に対する指定取消・指定の効力停止
	第 100 条	都道府県知事・市町村長	介護老人保健施設の開設者、管理者、医師その他の従事者に対する報告徴収・立入検査等
	第 103 条	都道府県知事	介護老人保健施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令
	第 104 条	都道府県知事	介護老人保健施設に対する許可取消・許可の効力停止
	第 114 条の 2	都道府県知事・市長村長	介護医療院の開設者、管理者、医師その他の従業者に対する報告徴収・立入検査等
	第 114 条の 5	都道府県知事	介護医療院の開設者に対する勧告・公表・措置命令
	第 114 条の 6	都道府県知事	介護医療院に対する許可取消・許可の効力停止
	第 115 条の 7	都道府県知事・市町村長	指定介護予防サービス事業者、事業者であった者、従事者であった者に対する報告徴収・立入検査等
	第 115 条の 8	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第 115 条の 9	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
	第 115 条の 17	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者、事業者であった者、従事者であった者に対する報告徴収・立入検査等
	第 115 条の 18	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第 115 条の 19	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する指定取消・指定の効力停止
第 115 条の 27	市町村長	指定介護予防支援事業者等、事業者であった者、従事者であった者に対する報告徴収・立入検査等	
第 115 条の 28	市町村長	指定介護予防支援事業者に対する勧告・公表・措置命令	
第 115 条の 29	市町村長	指定介護予防支援事業者に対する指定取消・指定の効力停止	
第 115 条の 33	都道府県知事他	指定居宅サービス事業者他に対する報告徴収・立入検査等（業務管理体制）	
第 115 条の 34	都道府県知事他	指定居宅サービス事業者他に対する勧告・公表・措置命令（業務管理体制）	

- ※ 指定介護療養型医療施設の開設者等に対する報告徴収・立入検査等；健康保険法等の一部を改正する法律附則第 130 条の 2 第 1 項
- ※ 指定介護療養型医療施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令；健康保険法等の一部を改正する法律附則第 130 条の 2 第 1 項
- ※ 指定介護療養型医療施設の指定取消・指定の効力停止；健康保険法等の一部を改正する法律附則第 130 条の 2 第 2 項
- ※ 指定介護療養型医療施設に対する報告徴収・立入検査等；健康保険法等の一部を改正する法律附則第 130 条の 2 第 1 項
- ※ 指定介護療養型医療施設に対する勧告・公表・措置命令；健康保険法等の一部を改正する法律附則第 130 条の 2 第 1 項
- ※ 老人福祉法（第 34 条）、介護保険法（第 203 条の 2）において、都道府県が処理する事務は、大都市等の特例により中核市が処理することとされています。

4 養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況の公表

高齢者虐待防止法においては、都道府県知事は、毎年度、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待があった場合にとった措置その他厚生労働省令で定める事項を公表するものとされています（同法第 25 条）。

この公表制度を設けた趣旨は、各都道府県において、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況を定期的かつ的確に把握し、各都道府県・市町村における高齢者虐待の防止に向けた取組に反映していくことを着実に進めることを目的としています。

ただし、高齢者虐待等により、介護保険事業所としての指定取消（全部停止、一部停止を含む）が行われた場合には、介護保険法に基づきその旨を公表します。

公表の対象となる養介護施設等は、市が事実確認を行った結果、実際に高齢者虐待が行われていたと認められた事例です。

県は、次の項目について、集計した上で公表します。

【都道府県が公表する項目】

①高齢者虐待の状況

- ・ 高齢者の状況（性別、年齢階級、心身の状態像等）
- ・ 高齢者虐待の種別（身体的虐待、介護・世話の放棄・放任、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待）

②高齢者虐待に対して取った措置

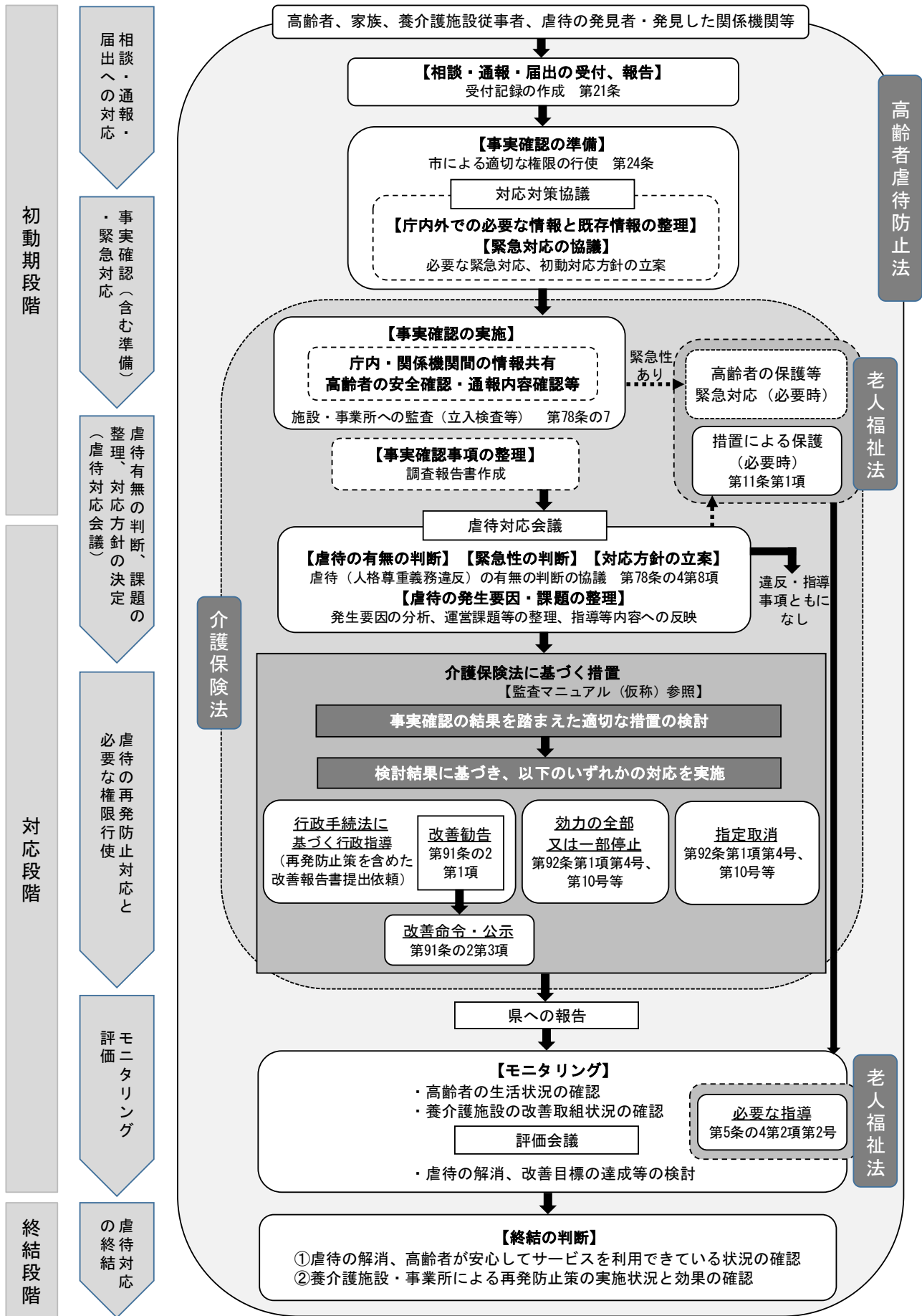
③その他の事項（厚生労働省令で規定）

- ・ 施設・事業所の種別類型
- ・ 虐待を行った養介護施設従事者等の職種

5 養介護施設従事者等による高齢者虐待 フロー図

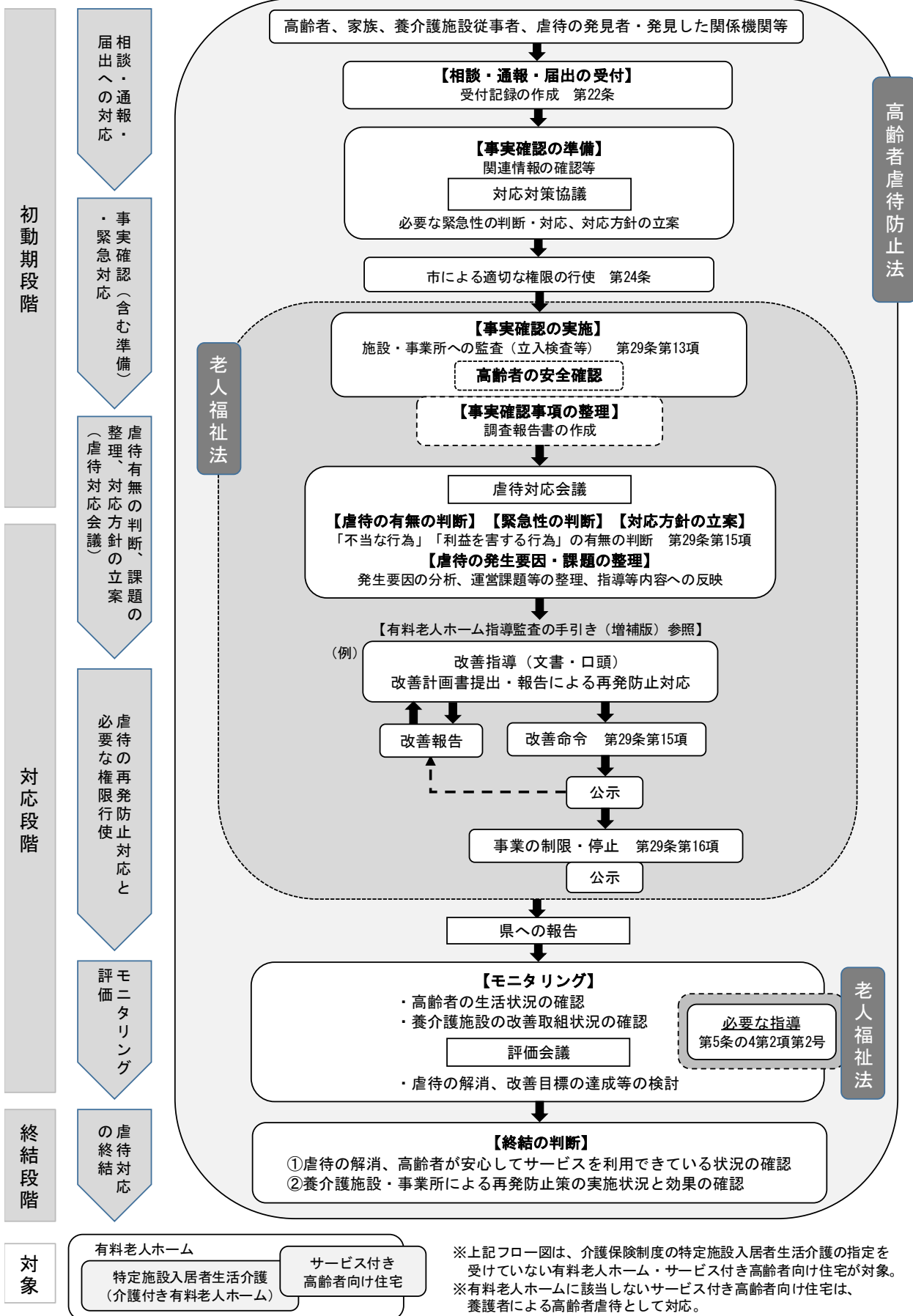
市が指定権限を有する養介護施設・事業所の場合 フロー図

★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



有料老人ホーム（未届施設含）の場合 フロー図

★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



虐待等に関する報告書

報告日 令和 年 月 日 担当包括 (地域包括支援センター) 記載者 ()

受付日時		令和 年 月 日 時 分		【受付方法】 来所 電話 訪問 その他 ()		
通報者情報	氏名		男 女	【高齢者・養護者との関係】 1 介護支援専門員 2 介護保険事業所職員 3 医療機関従事者 4 近隣住民・知人 5 民生委員 6 高齢者本人 7 家族・親族(続柄 孫) 8 養護者自身 9 甲府市職員 10 警察 11 その他 12 不明(匿名を含む) 13 地域包括支援センター		
	居住地	不明				
	(所属先)電話番号					
	発見時の状況	【情報の把握方法】 伝聞 直接 いつ:	【頻度最近(2~3か月)】 毎日 週に数回 週1回 1か月に数回 1か月に1回 2~3か月に1回 不明	【虐待等が始まったと思われる時期】 年 月頃 不明		
				【虐待の具体的な内容、客観的事実】		
				【通報者の協力】 無・有		
事実確認の方法		【事実確認日】 ①令和 年 月 日 1 訪問調査 2 関係者からの情報収集 3 立入調査(警察の同行有 援助要請したが同行なし 援助要請なし) 4 事実確認不要(不要の理由:) 【具体的な方法(日時・場所等)】				
		【目視による事実確認日が通報日から3日目以降だった場合の理由】				
高齢者本人の情報	氏名			生年月日 M T S 年 月 日 歳	男 女	
	居住地			認知症自立度(自立・I・IIa・IIb・IIIa・IIIb・IV・M・ 認知症あるが不明・認知症の程度不明) 障害自立度(自立・J1・J2・A1・A2・B1・B2・C1・C2・不明)		
	介護認定	未申請・申請中(月 日)・介護予防生活支援サービス事業対象者・ 認定済み【要支援()・要介護()】・認定非該当(自立)・申請予定(月 日)・不明				
	利用サービス	介護保険	サービスを受けていない・サービスを受けている・過去受けていたが判断時点では受けていない 内容: デイ週3回			
		その他 福祉サービス	不明			
	【心身の状態、生活状況】		【家族形態】 1 単身 2 夫婦のみ世帯 3 未婚の子と同居 4 配偶者と離別・死別等した子と同居 5 子夫婦と同居 6 その他(子と同居せず子以外の親族と同居、2人以上の世帯で親族関係にない人がいる、既婚の子も未婚の子も同居、本人が入所・入院、他の選択肢に該当しない)			
			【虐待者属性】 養護者とのみ同居、養護者及び他家族と同居、養護者と別居 その他()			
	【生活歴】		【本人の意思】 判断能力: 無・有・不明 意思表示: 可・不可・不明 虐待の認識: 無・有・不明			
	【既往歴・現病歴】 不明		【医療機関、主治医】			
	【経済状況】 問題: 無・有() 生保: 無・有(円/月)・不明 本人年金額: 円/月・不明		【協力者の有無】 無・有			
養護者の状況	氏名		男 女	生年月日	T S H 年 月 日 代歳・不明	
	住民票地			続柄	1 配偶者(夫 妻) 2 息子 3 娘 4 息子の配偶者 5 娘の配偶者 6 実兄弟 7 実姉妹 8 義兄弟 9 義姉妹 10 孫 11 その他() 12 不明	
	居住地					
	介護への関与の程度	介護実態: 無・有(介護期間 年)・不明 養護者の協力者: 無・有(状況)				
	介護負担感	1 無 2 有() 3 不明				

	経済的問題	1 無 2 経済的に自立していない 3 金銭トラブルを抱えている 4 生活保護受給 5 その他 () 6 不明
	疾患・障害等	1 無 2 アルコール依存 3 精神疾患 () 4 認知症 5 その他 () 6 不明 【医療機関、主治医】 不明
	心身の状態 生活の状況	
	養護者の 意思 (今後 の生活に ついて)	虐待の認識：無・有・不明
事実確認の結果	種類	1 虐待と判断 (①身体的虐待 ②介護等の放棄 ③心理的虐待 ④性的虐待 ⑤経済的虐待) 2 虐待・不適切はない 3 虐待の判断には至らない (虐待とは言い切れないが不適切な状況：身体的・介護放棄・心理的・性的・経済的) 4 事実確認ができなかった (情報不十分) →再度コアメンバー会議の開催
	程度・緊急性	【深刻度】 1 軽度 2 中度 3 重度 4 最重度 【具体的内容、別表以外の状況】
	別表 事実確認項目	A-1・A-2・A-3・A-4 C-1・C-2・C-3 F-1・F-2・F-3 緊急性：無・有
	対応方法	緊急対応：無・有 () 要介入 要支援・見守り その他 ()
	分離方法	1 契約による介護保険サービスの利用 (面会制限：無・有) 2 老人福祉法に基づくやむを得ない事由等による措置 (面会制限：無・有) 3 医療機関への一時入院 4 自己、また同居しない家族・親族等の協力による退避等 5 警察、保健所への通報 6 その他 ()
発生原因の分析	【本人の要因】 1 認知症の症状 2 精神障害 (疑いを含む)・高次脳機能障害・知的障害 3 認知機能の低下 4 身体的自立度の低さ 5 排泄介助の困難さ 6 外部サービス利用に抵抗感がある 7 障害・疾病 8 障害疑い・疾病疑い 9 その他 () 【養護者の要因】 10 介護疲れ・介護ストレス 11 介護力の低下や不足 12 孤立・補助介護者の不在等 13 「介護は家族がすべき」といった周囲の声、世間体に対するプレッシャー 14 知識や情報の不足 15 理解力の不足や低下 16 外部サービス利用への抵抗感 17 障害・疾病 18 障害疑い・疾病疑い 19 精神状態が安定していない 20 ひきこもり 21 被虐待者との虐待発生までの人間関係・家族環境 (成育歴・虐待の連鎖) 22 他者との関係の取りづらさ・資源へのつながりづらさ 23 飲酒の影響 24 依存 (アルコール・ギャンブル・関係性等) 25 その他 () 【家庭の要因】 26 経済的困窮・債務 (経済的問題) 27 家庭内の経済的利害関係 (財産・相続) 28 他家族との関係の悪さ・問題 29 配偶者や家族・親族の無関心・無理解・非協力 30 その他 () 【その他の要因】 31 ケアサービスの不足の問題 32 ケアサービスのミスマッチ等マネジメントの問題 33 その他 () 【具体的な背景、経過等】	
課題		
今後の方針・対応	方針	1 虐待あり： 2 虐待ないが不適切ケアあり： 3 虐待・不適切ケアなし：
	支援、対応方法	【本人】 【養護者】 【家庭】 【その他】
	連携	1 家族 (続柄) 2 他包括 3 精神保健課 4 地域保健課 5 福祉事務所 (課) 6 ケアマネジャー 7 サービス提供事業所 () 8 民生委員 9 自治会 () 10 医療機関 11 警察・消防 12 その他 ()
	経過観察 (フォロー)	虐待なし、不適切ケアのみの事例は6か月ごとに未然防止を確認 (月頃)
権利擁護	1 成年後見制度利用開始 (済・申請中・今後可能性) 2 日常生活自立支援事業利用 (済・申請中・今後可能性)	
その他		

※色が付いている箇所は、「今後の方針・対応」まで初回コアメンバー会議の際包括が必ず判断・記入する項目

※第三者の視点も落とさないようにする

事実確認項目（サイン）

第1号様式-別表

※1：「通」には、通報があった内容に○（通報日以降のもののみ）。「確認日」には、行政及び地域包括支援センター職員が確認した日付を記入。

※2：「確認項目」の列の太字で下線の項目（例「外傷等」）が確認された場合は、『緊急保護の検討』が必要。

区分	NO	通	確認日	確認項目	サイン：当てはまるものがあれば○で囲み、他に気になる点があれば、（ ）内に簡単に記入。	確認方法（番号に○印またはチェック） 1写真、2目視、3記録、4聞き取り、5その他 確認者（カッコ内に「誰（何）から」を記入）
A 身体の状態・けが等	1			外傷等	頭部外傷（血腫、骨折等の疑い）、腹部外傷、重度の褥そう、その他（ ） 部位： 大きさ：	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	2			全身状態・意識レベル	全身衰弱、意識混濁、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	3			脱水症状	重い脱水症状、脱水症状の繰り返し、軽い脱水症状、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	4			栄養状態等	栄養失調、低栄養・低血糖の疑い、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	5			あざや傷	身体に複数のあざ、頻繁なあざ、やけど、刺し傷、打撲痕・腫脹、その他（ ） 部位： 大きさ： 色：	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	6			体重の増減	急な体重の減少、やせすぎ、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	7			出血や傷の有無	生殖器等の傷、出血、かゆみの訴え、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	8			その他		1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
B 生活の状況	1			衣服・寝具の清潔さ	着の身着のまま、濡れたままの下着、汚れたままのシャツ、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	2			身体の清潔さ	身体の異臭、汚れのひどい髪、皮膚の潰瘍、のび放題の爪、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	3			適切な食事	菓子パンのみの食事、余所ではガツガツ食べる、拒食や過食が見られる、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	4			適切な睡眠	不眠の訴え、不規則な睡眠、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	5			行為の制限	自由に外出できない、自由に家族以外の人と話すことができない、長時間家の外に出されている、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	6			不自然な状況	資産と日常生活の大きな落差、食べる物にも困っている、年金通帳・預貯金通帳がない、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	7			住環境の適切さ	異臭がする、極度に乱雑、ベタベタした感じ、暖房の欠如、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	8			その他		1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
C 話の内容	1			恐怖や不安の訴え	「怖い」「痛い」「怒られる」「殴られる」などの発言、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	2			保護の訴え	「殺される」「〇〇が怖い」「何も食べていない」「家にいたくない」「帰りたいくない」などの発言、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	3			強い自殺念慮	「死にたい」などの発言、自分を拒否的に話す、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	4			あざや傷の説明	つじつまが合わない、求めても説明しない、隠そうとする、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	5			金銭の訴え	「お金をとられた」「年金が入ってこない」「貯金がなくなった」などの発言、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	6			性的事柄の訴え	「生殖器の写真を撮られた」などの発言、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	7			話のためらい	関係者に話すことをためらう、話す内容が変化、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	8			その他		1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
D 表情・態度	1			おびえ、不安	おびえた表情、急に不安がる、怖がる、人目を避けたがる、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	2			無気力さ	無気力な表情、問いかけに無反応、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	3			態度の変化	家族のいる場面いない場面で態度が異なる、なげやりな態度、急な態度の変化、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	4			その他		1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
E サービスなどの利用状況	1			適切な医療の受診	家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	2			適切な服薬の管理	本人が処方されていない薬を服用、処方された薬を適切に服薬できていない、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	3			入退院の状況	入退院の繰り返し、救急搬送の繰り返し、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	4			適切な介護等サービス	必要であるが未利用、勧めても無視あるいは拒否、必要量が極端に不足、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	5			支援のためらい・拒否	援助を受けたがらない、新たなサービスは拒否、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	6	○	7/12	費用負担	サービス利用負担が突然払えなくなる、サービス利用をためらう、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	7			その他		1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
F 養護者の態度等	1			支援者への発言	「何をするかわからない」「殺してしまうかもしれない」等の訴えがある、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	2			保護の訴え	虐待者が高齢者の保護を求めている、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	3			暴力、脅し等	刃物、ピンなど凶器を使った暴力や脅しがある、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	4			高齢者に対する態度	冷淡、横柄、無関心、支配的、攻撃的、拒否的、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	5			高齢者への発言	「早く死んでしまえ」など拒否的な発言、コミュニケーションをとろうとしない、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	6			支援者に対する態度	援助の専門家と会うのを避ける、話したらない、拒否的、専門家に責任転嫁、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	7			精神状態・判断能力	虐待者の精神的不安定・判断力低下、非現実的な認識、その他（ ）	1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた
	8			その他		1 2 3 4 5 4の場合（ ）から聞いた

初回コアメンバー会議で決定した『対応方針等の情報提供』

初回コアメンバー会議で決定した『対応方針』について、市から担当地域包括支援センターに情報提供。

○被虐待者（高齢者）：氏名 _____
 ○包括担当：氏名 _____ ○市地区担当：氏名 _____

1 今後の方針・対応の結果（○をつける）

- (1) 「虐待あり（不適切ケアの重複を含む）緊急対応あり」の場合 → 2 (1) 及び3 記載
- (2) 「虐待あり（不適切ケアの重複を含む）緊急対応なし」の場合 → 2 (2) 及び3 記載
- (3) 「虐待なし不適切ケアあり」の場合 → 2 (3) 及び3 記載
- (4) 情報不十分で虐待の有無が判断できない場合 → 2 (4) 及び3 記載
- (5) 「虐待及び不適切ケアなし」の場合 → 2 (5) 及び3 記載

2 今後の目標や対応

(1) 「虐待あり（不適切ケアの重複を含む）緊急対応あり」の場合

- ①生命が危ぶまれるような状況が確認等
→有：緊急保護・分離（具体的に： _____）
- ②行政権限の行使等
→有：立入調査等（具体的に： _____）
- ③初動期段階の評価会議
→時期 年 月 日（ ） 時 分～

(2) 「虐待あり（不適切ケアの重複を含む）緊急対応なし」の場合

	虐待解消に向けた対応 高齢者本人・養護者（家族等）	養護者自身・家族等への支援
対応目標		支援目標：
対応方法	本人： 養護者： 家庭： その他：	支援方法：

(3) 「虐待なし不適切ケアあり」の場合

- 6 か月ごとに経過観察（フォロー）
時期：令和 年 月 日（ ）（具体的に： _____）

(4) 情報が不十分で虐待の有無が判断できない場合

- 情報収集し再度コアメンバー会議を開催：開催時期 年 月 日（ ）

(5) 「虐待及び不適切ケアなし」の場合

- 要支援・見守り（具体的に：権利擁護、包括的・継続的ケアマネジメント支援）

3 役割分担

役割分担	市		
	包括		
	関係機関・者		

初動期段階の評価会議に関する資料

初動期段階の評価会議は、初回コアメンバー会議で「虐待あり（不適切ケアの重複を含む）緊急対応あり」と判断された後、高齢者の安全確保がなされたかを評価するための資料。市が中心になり作成する。

○被虐待者（高齢者）：氏名_____

○包括担当：氏名_____ ○市地区担当：氏名_____

- 1 初回コアメンバー会議開催日時 令和 年 月 日（ ） 時 分～ 時 分
- 2 緊急対応ありの対応（該当に○） 立入調査 保護 分離 その他（ ）
- 3 対応の実施状況 設定目標に対して、日付・事実（誰が・どのように他）
- 4 対応後の虐待の状況、高齢者・養護者の意向や状況（変更の必要性を検討するための確認事項）
- (1) 高齢者 ①生命や身体の危険の回避
②対応方針に基づく対応の受け入れ
③虐待の一時的な解消
④新たな緊急対応のリスク・市長権限の必要性
⑤高齢者の意向・生活状況の悪化
- (2) 養護者 ①虐待行為の継続
②対応方針の基づく対応の受け入れ
③養護者の意向・生活状況の悪化
- (3) その他の家族 ①他の家族の関りによって虐待が一時的解消
②新たな課題の有無
③家族全体の状況や生活変化で対応が必要か
- (4) 関係者 ①関係者の関りによって虐待が一時的解消
(近隣・地域住民等も含む) ②新たな課題の有無
③関係者の関りを拒否し対応が行えていない状況の有無
- 5 養護者支援の必要性 必要性あり 必要性なし
(ありの場合は具体的に) ()
- 6 目標及び対応方法変更の必要性 必要性あり 必要性なし
(ありの場合は具体的に) ()
- 7 対応段階の情報収集の必要性 必要性あり 必要性なし
(ありの場合は具体的に) ()
- 8 関係機関・関係者による対応の必要性 必要性あり 必要性なし
(ありの場合は具体的に) ()
- 9 今後の方向性 虐待対応の終結
(該当に○) 虐待対応を継続する場合は対応段階の課題分析・虐待対応計画の作成
(具体的に) ()
その他 ()
- 10 対応段階の評価会議開催（モニタリング） 令和 年 月 日頃
- 11 その他

対応計画及び評価表（モニタリング表）

被虐待者（高齢者）：氏名 _____ 作成日：令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日（初回・ _____ 回目） 包括担当： _____

当面の期間：令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日 ～ 令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日（対応段階の評価会議予定月日）まで 市地区担当： _____

対応目標（第2号様式から転記）： _____

短期目標（次回評価会議までの期間）： _____

対象	虐待解消に向けた課題	具体的な対応方法、及び役割分担				評価（達成）結果
		何を行うか	誰が	どのような方法で	いつまでに	達成年月日
対象等への対応	本人					令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日
	養護者					令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日
	家庭					令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日
	その他					令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日

結果のまとめ	1 虐待の終結（高齢者の死亡を含む）	○包括的・継続的ケアマネジメント支援 ○権利擁護対応（虐待を除く） ○関係機関へ引継ぎ ○その他（ _____ ）
	終結後のモニタリング	
	2 現在の対応継続（次回評価会議の開催予定）	結果概要：
	3 アセスメント・対応計画の見直し（同上）	結果概要：
4 その他（虐待終結でも養護者支援を継続等）		

養護者支援計画

支援目標： _____

対象	課題	具体的な支援方法、及び役割分担				評価（達成）結果
		何を行うか	誰が	どのような方法で	いつまでに	達成年月日
養護者自身・家庭等への支援	養護者					令和 年 月 日
	家庭					令和 年 月 日

・活用対象（下記事例のみ使用）

- ① コアメンバー会議で養護者自身の抱える課題とそれへの対応を決定した事例。
- ② 対応段階の評価会議により、養護者自身の抱える課題とそれへの対応を決定した事例。
- ③ 虐待終結確定後は、別途、個別の支援計画を作成し、支援を行う。

対応段階の評価会議結果 終結の報告

対応段階の評価会議の結果、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た場合は、本終結の報告を市へ提出します。

1 日 時：令和 年 月 日 () 時 分～ 時 分

2 会 場：

3 出席メンバー：() 地域包括支援センター ()

市職員 ()

関係者等 ()

4 内 容：

(1) 被虐待者（高齢者）氏名 ()

(2) 虐待対応計画に沿った対応の実施状況及び確認した事実と日付

※ 別添『様式4号 対応計画及び評価表（モニタリング表）』参照（全対応計画を提出）

(3) 虐待が解消したかどうかの確認 解消あり 解消なし

(4) 高齢者が安心して生活を送るため
の環境の整備状況の確認 虐待対応としての環境整備の
必要性なし 必要性あり

(5) 虐待対応としての取り組みの終結 終結可 終結不可

(6) 虐待対応として取り組む必要性が
ない（終結の）場合の今後の対応
（該当に○を付ける） 包括的・継続的ケアマネジメント支援
権利擁護対応（虐待対応を除く）
関係機関への引き継ぎ
その他（養護者支援を継続等）

(7) 残された養護者の課題 なし あり

(8) モニタリングの時期・方法（入所もしくは死亡の場合を除く）

時期：

方法：

(9) その他

高齢者虐待事案に係る援助依頼書		発第 号 年 月 日 甲 府 市 長
警察署長 様		
高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第12条第1項及び同条第2項の規定により、次のとおり援助を依頼します。		
依頼事項	日時	年 月 日 時 分 ～ 時 分
	場所	
	援助方法	<input type="checkbox"/> 調査の立会い <input type="checkbox"/> 周辺での待機 <input type="checkbox"/> その他 ()
高齢者	(ふりがな) 氏名	<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	() —
	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	() —
	高年齢者との関係	<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"/> その他の親族 () <input type="checkbox"/> その他 ()
虐待の状況	行為類型	<input type="checkbox"/> 身体的虐待 <input type="checkbox"/> 養護の著しい怠り <input type="checkbox"/> 心理的虐待 <input type="checkbox"/> 性的虐待 <input type="checkbox"/> 経済的虐待
	虐待の内容	
高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じていると認める理由		
警察の援助を必要とする理由		
担当者・連絡先	所属・役職	氏名
	電話 () — (内線)	

保発第号
令和年月日

A（高齢者本人氏名）様

B（養護者氏名）様

甲府市長 ○ ○ ○ ○

弁明通知書

行政手続法第13条第1項第2号の規定により、次のとおり弁明の機会の付与を行いますので通知します。

弁明の件名	Aの場合（養護者氏名）氏、 Bの場合（高齢者本人氏名）氏との面会制限に関する件
予定される 不利益処分の内容	Aの場合（養護者氏名）氏、 Bの場合（高齢者本人氏名）氏との面会制限
根拠となる 法令の条項	高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律 第13条
不利益処分の 原因となる事実	養護者である（養護者氏名）氏は、現に養護していた高齢者である （高齢者本人氏名）氏に対し、次の言動を行った。 （虐待の言動について、日付、具体的暴言「 <input type="text"/> 」、具体的行為、 高齢者本人の反応等を列記） このため、（高齢者本人氏名）氏に対して、令和○年○月○日、老 人福祉法第11条第1項第2号に基づき措置入所の措置を採った。 （高齢者本人氏名）氏の保護の観点から、（養護者氏名）氏と（高 齢者本人氏名）氏の面会を制限する必要がある。
弁明書の提出先	甲府市役所 保健衛生部地域保健課（備考参照）
弁明書の提出期限	備考参照
備考	口頭による弁明を行うこともできる。 日時：令和 年 月 日 午前・午後 時 場所：（具体的に場所を記載）

(留意事項)

- 1 弁明書にはあなたの氏名、住所、弁明の件名及び弁明の機会の付与に係る事案についての意見を記載してください。

- 2 弁明をするときは、証拠書類又は証拠物を提出することができます。
- 3 あなたが弁明をしない場合には、あなたに代わって代理人を選任できますので、弁明の件名、代理人の氏名及び住所並びに当該代理人に弁明の機会の付与に関する一切の手続きをすることを委任する旨を明示した代理人資格証明書を行政庁に提出してください。

以 上

保健衛生部保健衛生総室地域保健課扱い

電話：237-1173

保発第号
令和年月日

A（高齢者本人氏名）様

B（養護者氏名）様

甲府市長 ○ ○ ○ ○

面会制限決定通知書

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13条の規定に基づき、対象者との面会を制限します。

面会制限を される者	住所 又は居所	甲府市
	氏名	Aの場合（高齢者本人氏名）（性別） Bの場合（養護者氏名）（性別）
	生年月日	昭和 年 月 日（ ）歳
面会制限 する理由	<p>養護者である（養護者氏名）氏は、現に養護していた高齢者である（高齢者本人氏名）氏に対し、次の言動を行った。 （弁明通知書と同様に、虐待の言動について、日付、具体的暴言「 」、 具体的行為、高齢者本人の反応等を列記）</p> <p>このため、（高齢者本人氏名）氏に対して、令和 年 月 日、老人福祉法第11条第1項第2号に基づき措置入所の措置を採った。 （高齢者本人氏名）氏の保護の観点から、（養護者氏名）氏と（高齢者本人氏名）氏の面会を制限する必要がある。</p>	
対象者	住所 又は居所	甲府市
	氏名	Aの場合（養護者氏名） Bの場合（高齢者本人氏名）
	生年月日	昭和 年 月 日（ ）歳
面会制限 開始日	令和 年 月 日	
審査請求 及び取消訴訟	裏面「審査請求及び取消訴訟」を必ずお読みください	

問合せ先	甲府市役所 保健衛生部 保健衛生総室 地域保健課 住所：甲府市相生 2-17-1 連絡先：055-237-1173
------	--

(審査請求及び取消訴訟)

- 1 この決定について不服がある場合は、この決定があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内に、甲府市長に対して審査請求をすることができます。
- 2 この決定については、上記1の審査請求のほか、この決定があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内に、甲府市を被告として(訴訟において甲府市を代表する者は甲府市長となります。)、決定の取消しの訴えを提起することができます。なお、上記の審査請求をした場合には、決定の取消しの訴えは、その審査請求に対する裁決があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内に提起することができます。
- 3 ただし、上記の期間が経過する前に、この決定(審査請求をした場合には、その審査請求に対する裁決)があった日の翌日から起算して1年を経過した場合は、審査請求をすることや決定の取消しの訴えを提起することができなくなります。なお、正当な理由があるときは、上記の期間やこの決定(審査請求をした場合には、その審査請求に対する裁決)があった日の翌日から起算して1年を経過した後であっても審査請求をすることや決定の取消しの訴えを提起することが認められる場合があります。

以 上

保健衛生部保健衛生総室地域保健課扱い

電話：237-1173

保発第号
令和年月日

A（高齢者本人氏名）様

B（養護者氏名）様

甲府市長 ○ ○ ○ ○

面会制限解除決定通知書

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13条の規定に基づき、対象者との面会制限を解除します。

面会制限を解除される者	住所 又は居所	甲府市
	氏名	Aの場合（高齢者本人氏名）（性別） Bの場合（養護者氏名）（性別）
	生年月日	昭和 年 月 日（ ）歳
面会制限を解除する理由	<input type="checkbox"/> 1 高齢者本人の養護者との面会の意志 <input type="checkbox"/> 2 高齢者本人の心身状態が客観的に安定 <input type="checkbox"/> 3 養護者の高齢者本人への態度や生活態度が改善されてきた <input type="checkbox"/> 4 その他（ ）	
対象者	住所 又は居所	甲府市
	氏名	Aの場合（養護者氏名） Bの場合（高齢者本人氏名）
	生年月日	昭和 年 月 日（ ）歳
面会制限解除日	令和 年 月 日	
問合せ先	甲府市役所 保健衛生部 保健衛生総室 地域保健課 住所：甲府市相生 2-17-1 連絡先：055-237-1173	

※本通知は、面会制限の解除についての通知となるため、施設入所に関する措置の解除とは異なります。

以上
保健衛生部保健衛生総室地域保健課扱い
電話：237-1173

2 判断と今後の方針、対応

通報・相談からの予測	種類	1 虐待 (①身体的 ②介護等の放棄 ③心理的虐待 ④性的虐待 ⑤経済的虐待) 2 虐待・不適切はない 3 虐待の判断には至らない (虐待とは言い切れないが不適切な状況: 身体・介護放棄・心理・性的・経済的)		
	程度・緊急性	1 軽度 2 中度 3 重度 4 最重度 5 その他 【具体的内容】		
		緊急性: 有 無		
	発生原因	1 組織運営 (理念とその共有、組織体制、運営姿勢) 2 負担・ストレスと組織風土 (負担の多さ、ストレス、組織風土) 3 チームアプローチ (役割や仕事の範囲、職員間の連携) 4 倫理観とコンプライアンス (非利用者本位、意識不足、虐待・身体拘束に関する意識・知識) 5 ケアの質 (認知症ケア、アセスメントと個別ケア、ケアの質を高める教育) 6 その他 () 【具体的な背景等】		
課題				
対応 対策 協議	実施日	年 月 日	出席者	
	検討内容	事実確認の方法、日時、担当者等		
	今後	【実施方法】 1 監査 (立入検査等) 2 その他		

確認	高齢者虐待担当課			
	担当	係	係長	課長
	関連担当課			

2 判断と今後の方針、対応

事実確認結果	種類	1 虐待 (①身体的 ②介護等の放棄 ③心理的虐待 ④性的虐待 ⑤経済的虐待) 2 虐待・不適切はない 3 虐待の判断には至らない (虐待とは言い切れないが不適切な状況: 身体・介護放棄・心理・性的・経済的)			
	程度・緊急性	1 軽度 2 中度 3 重度 4 最重度 5 その他 【具体的内容】			
		緊急性: 有 無	虐待に該当する 身体拘束: 有 無	深刻度: 1 (軽) 2 (中) 3 (重) 4 (最重)	高齢者本人の死亡: 有 無
	課題				
虐待対応会議等	実施日	年 月 日	出席者		
	検討内容	今後の対応等			
	今後	【対応】 1 権限行使以外 ①施設等に対する指導 ②改善計画の提出依頼 ③従事者等への注意・指導 2 権限行使 ④報告徴収・質問・立入検査 ⑤改善勧告 ⑥公表 ⑦改善命令 ⑧指定の全部・一部停止 ⑨指定取消 ⑩現在対応中 ⑪その他 () 3 モニタリング・評価 4 県への報告 5 通報者への対応			

確認	高齢者虐待担当課				関連担当課
	担当	係	係長	課長	

報告年月日 年 月 日

養介護施設従事者等による高齢者虐待報告書

山梨県知事 様

甲 府 市 長

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第22条第1項の規定に基づき、次のとおり報告します。

本件について当市において事実確認を行った結果、次の事案に該当します。

- 養介護施設従業者等による高齢者虐待の事実が認められた。
- 特に下記の理由により、悪質なケースと判断したため、県の迅速な対応を行う必要がある。
- 更に都道府県と共同して事実の確認を行う必要がある。

(理由)

1 養介護施設等の名称、所在地及びサービス種別

名 称			
サービス 種 類	(事業者番号)		
所 在 地			
T E L		F A X	

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

性 別	男 ・ 女	年 齢	
介 護 度	要支援	要介護	その他
心身の状況	障害高齢者の日常生活自立度 (自立 J1 J2 A1 A2 B1 B2 C1 C2 不明) 認知症高齢者の日常生活自立度 (自立 I IIa IIb IIIa IIIb IV M 不明)		

3 虐待の種類、内容及び発生要因

虐待の種類別	<input type="checkbox"/> 身体的虐待 <input type="checkbox"/> 介護・世話の放棄・放任 <input type="checkbox"/> 心理的虐待 <input type="checkbox"/> 性的虐待 <input type="checkbox"/> 経済的虐待 <input type="checkbox"/> その他（ ）
虐待の内容	
発生要因	
判断日	令和 年 月 日 ※虐待有り判断した日

4 虐待を行った養介護施設従事者等の氏名、生年月日及び職種

氏名	
生年月日	年 月 日
職種 (資格)	

5 市が行った対応

- 虐待を認定した日
- 施設等に対する指導
- 施設等からの改善計画の提出依頼
- 虐待を行った養介護施設従事者への注意・指導
(主として地域密着型サービスについて) 介護保険法の規定に基づく勧告・命令・取消し処分
- その他(具体的に記載すること)

--

6 虐待を行った養介護施設等において改善措置が行われている場合にはその内容

- 施設等から改善計画の提出
- 介護保険法の規定に基づく勧告・命令等への対応
- その他(具体的に記載すること)

--

担当課名 (TEL)	— —	担当者 氏名	
---------------	-----	-----------	--