

高齢者虐待防止対応マニュアル



高齢者虐待相談・通報窓口		
鹿屋市役所	高齢福祉課	31－1116
鹿屋市地域包括支援センター	吾平町麓 56-4	45－6969

第2版

鹿屋市

目次

第1章 高齢者虐待とは

1 高齢者虐待防止法の成立	2
2 高齢者虐待の定義	2
3 高齢者虐待の発生要因	4
4 認知症を理解する	4
5 発見・気づき	5

第2章 高齢者虐待防止に関する取組

1 高齢者虐待防止に関する役割	7
2 高齢者虐待防止ネットワーク構築の推進	8
3 普及啓発活動	8

第3章 養護者による高齢者虐待への対応

1 相談・通報・届出	9
2 養護者による虐待対応の流れ	10
3 「養介護者による虐待対応の流れ」の解説	11

第4章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

1 養介護施設、養介護事業、養介護施設従事者の定義	12
2 養介護施設従事者による高齢者虐待の具体例	13
3 虐待防止	15
4 相談・通報・届出	17
5 養介護施設従事者等による虐待対応の流れ	18
6 「養介護施設従事者等による虐待対応の流れ」の解説	19

関連資料

高齢者虐待防止法	21
高齢者虐待防止施行規則	26

第1章 高齢者虐待とは

1 高齢者虐待防止法の成立

高齢化が急速に進行する中で、高齢者に対する虐待が家庭や施設等で表面化し、大きな社会問題になっています。高齢者の尊厳の保持にとって、高齢者に対する虐待を防止することは極めて重要です。

特に介護保険制度導入後、第三者が家庭に入るようになってから高齢者虐待はますます顕在化するようになり、高齢者虐待を防止する仕組みを創っていくことは避けがたい課題として認識されるようになりました。

高齢者の尊厳の保持にとって、高齢者に対する虐待を防止することは極めて重要です。

こうした背景から、平成17年11月1日に第162回通常国会において「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」通称「高齢者虐待防止法」が議員立法で可決・成立し、平成18年4月1日から施行されました。

2 高齢者虐待の定義

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待を以下のように定義しています。

- (1) 「高齢者虐待」とは、「養護者」や、「養介護施設従事者等」による、以下のいずれかに該当する行為
○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

※このほか、65歳未満の方が上記のような虐待を受けている場合や独居高齢者等のセルフネグレクト(自己放任)も高齢者虐待に準じた対応が求められます。

- (2) 「高齢者」とは、65歳以上の者

- (3) 「養護者」とは、家庭内で介護する人

- (4) 「養介護施設従事者等」とは、「養介護施設」又は、「養介護事業」の業務に従事する者

	養介護施設	養介護事業
老人福祉法による規定	老人福祉施設 有料老人ホーム	老人居宅生活支援事業
介護保険法による規定	介護老人福祉施設 介護老人保健施設 介護療養型医療施設 地域密着型介護老人福祉施設 地域包括支援センター	居宅サービス事業 地域密着型サービス事業 居宅介護支援事業 介護予防サービス事業 地域密着型介護予防サービス事業 介護予防支援事業

(5) 高齢者虐待の種類と内容

高齢者虐待とは養護者や、養介護施設従事者等が以下のいずれかに該当する行為をいいます。

(法第2条第4項及び第5項)

種類	内容と具体例
身体的虐待	暴力的行為などで、身体に傷やアザ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。 【具体例】 ・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理矢理食事を口に入れる、やけど・打撲させる ・ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする 等
介護・世話の放棄放任（ネグレクト）	意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている家族が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 【具体例】 ・入浴しておらず異臭がする、髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れている ・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、水症状や栄養失調の状態にある ・室内にごみを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる ・高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限したり、使わせない等
心理的虐待	脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的苦痛を与えること。 【具体例】 ・排泄の失敗を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う ・侮辱を込めて、子どものように扱う ・高齢者が話しかけているのを意図的に無視する 等
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。 【具体例】 ・排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する ・キス、性器への接触、セックスを強要する 等
経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 【具体例】 ・日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない ・本人の自宅等を本人に無断で売却する ・年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する 等
セルフネグレクト	自己の身体的、精神的な健康の維持にとって必要な医療や衣食住拒むなど、生命や健康に悪影響を及ぼす状況に自ら追い込むこと 【具体例】 ・脱水症状や栄養不良 ・危機的、非安全な生活水準 ・不衛生な住居

3 高齢者虐待の発生要因

高齢者虐待の背景には様々な要因が考えられます。

また、これらの要因は単独で発生することもあります、複数の要因が複雑に絡み合って虐待に発展し、深刻化していくケースも多くみられます。

■背景要因

高齢者側の要因	・虐待をしている者との以前からの人間関係の悪化 ・性格（頑固、強引、自己中心的） ・加齢や疾病による身体機能の低下 ・認知症の発症 ・在宅生活への強い固執 ・経済的困窮 ・整理整頓ができない ・相談者がいない 等
養護者側の要因	・高齢者に対する恨みなど過去からの人間関係の悪さ ・介護知識や技術、介護意識の欠如 ・介護負担による心身のストレス ・性格（自己中心的）、や精神疾患等の障害 ・他疾病、傷害など ・経済的問題（失業・借金・ギャンブル） ・孤立・相談者がいない 等 ・就労、遠方居住などのために十分な介護ができない
その他の問題	・家族関係、親族関係の悪さ、無関心、孤立 ・サービス利用に経済的負担が発生 ・近隣、地域社会との関係の悪さ ・家族の力関係の変化（主要人物の死去等） ・暴力の世代間・家族間連鎖

4 認知症を理解する

虐待を受けている高齢者に認知症の症状が見られることがあります。養介護者や家族が認知症についての正しい情報を知ること、様々な症状に対して、落ち着いて対処しやすくなり、虐待防止につながります。

■認知症の種類と特徴

種類	特徴
アルツハイマー型認知症	物忘れと判断能力低下が年単位で進行
脳血管性認知症	症状の変動、連動、運動や感覚障害
前頭側頭葉型認知症	周囲を無視した行動・動作の繰り返し
レビー小体型認知症	症状の変動、幻視、意識喪失、パーキンソン症状

脳障害から、物忘れや判断能力低下が起こる状態で、日常生活に支障をきたす病気です。

○老化ではない、原因となる病気がある。

○記憶障害だけでなく、認知障害を伴うありふれた病気である。

○65歳以上で10～20人の内の1人に認知症状が現れ、85歳以上なら4～5人の内の1人に現れる。

5 発見・気づき

高齢者虐待は家庭という密室で生じているため外部からは見えにくい問題です。また、虐待をしている養護者が虐待と自覚していない場合や、虐待を受けている高齢者が虐待を行っている養護者をかばって知られないようにする場合もあります。

虐待の早期発見のために、地域に暮らす住民や、高齢者福祉に携わる者が、高齢者虐待の存在を認識し高齢者世帯への見守りを行う中で、虐待の兆候に気づき、適切な窓口につなげられるようにしていくことが必要です。

高齢者虐待の疑いがある状況を確認する手段の一つとして、次の「高齢者虐待発見チェックシート」を活用するといいいでしょう。

■高齢者虐待発見チェックリスト

虐待が疑われる場合の「サイン」として、以下のものがあります。複数のものにあてはまると、疑いの度合いはより濃くなってきます。これらはあくまで例示ですので、この他にも様々な「サイン」があることを認識しておいてください。

■身体的虐待		☐ 自傷行為、体の揺すり、指しゃぶり、かみつきなどがみられる
☐ 体に不自然な傷やアザがある		☐ 過度の恐怖心、脅えを示す
☐ 傷やアザに対する説明のつじつまが合わない		☐ 恐怖、苦痛、不満などを、いかにもオーバーに表現する
☐ 回復状態が様々な段階の傷、アザがある		☐ 睡眠障害（不眠、過眠、悪夢）などがある
☐ 頭、顔、頭皮などに傷がある		☐ 食欲不振、過食、拒食などがみられる
☐ 臀部や手のひら、背中などにやけどの跡がある		☐ 不自然な体重の増減がある
☐ わずかなことにおびえやすい（情緒不安定）	■性的虐待	
☐ 「家にいたくない」、「けられる」などの訴えがある	☐ 肛門や生殖器に異常（出血、傷、痛み、痒みなど）がある	
☐ 家族が側にいる時と、いない時では、態度や表情がはっきり違う	☐ 肛門や生殖器についての話題や援助を避けたがる	
☐ 何かを聞かれて、答えるたびごとに、家族の顔をうかがう	☐ 座位や歩行が不自然であったり、困難などときがある	
☐ 家族が福祉、保健、介護関係の担当者に接触することをためらう	☐ 理由を明確にしないで、入浴やトイレなどの介助を突然拒否する	
☐ 脱水状態にある	■経済的虐待	
☐ 体に縛られた跡や拘束された証拠がある	☐ 「年金を取り上げられた」と訴える	
■世話の放棄・放任		☐ 「預金通帳がない」、「お金を盗られた」などと言う
☐ 部屋、住居が極めて非衛生的、異臭を放っている	☐ 介護サービスの利用料や生活費の支払いなどに滞りがある	
☐ 部屋の中に衣類やおむつなどが散乱している	☐ 必要と思われる受診や介護サービスが、家族の理由で受けられない	
☐ 髪、ひげ、爪が伸び放題で汚れている	☐ 衣食住にお金がかけていない	
☐ 下着や衣服がぬれたり、汚れたりしたままとなっている	☐ 身に覚えのない借金の取立人が訪れる	
☐ 身体にかなりの異臭がする	☐ 本人が急に現金を持たなくなる	
☐ かなりの程度の潰瘍や、じくそうができています	☐ 高価な所有物が知らない間になくなっている	
☐ 家族から世話や介護に拒否的な発言がある	■養護者（介護者）からのサイン	
☐ デイサービスなど利用後に「帰りたくない」などの言葉がきかれる	☐ 高齢者を介護している様子が乱暴に見える	
☐ 外での食事のときに一気に食べたり、飲んだりする	☐ 高齢者に対して過度に乱暴な口のきき方をする	
☐ 食事を作ろうとしても、冷蔵庫に材料が用意されていない	☐ 家族が福祉、保健、介護関係の担当者と接触することをためらう	
☐ 介護者が介護している様子が乱暴だと感じる（冷淡、無関心を含む）	☐ 高齢者に対して、冷淡な態度や無関心さが見られる	
☐ 家族が他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法にこだわる	☐ 高齢者への質問に家族がすべて答えてしまう	
☐ 家族が福祉、保健、介護関係の担当者と接触することをためらう	☐ 高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言をしばしばする	
	☐ 家族が高齢者に面会させない	
	☐ 訪ねても高齢者が家にいない	
■心理的虐待		■地域からのサイン
☐ 強い無力感、抑うつや、あきらめ、投げやりな態度がみられる	☐ 家の中から、家族の怒鳴り声や、高齢者の悲鳴が聞こえる	
☐ 意気消沈して、よく泣いたり、涙ぐんだりする	☐ 家の中から、物を投げる音や、物が壊れる音がする	
☐ 落ち着きがなく、動き回ったり、異常によくおしゃべりする	☐ 天気が悪くても、高齢者が長時間、外にたたずんでいる	
	☐ 昼間でも、雨戸が閉まったままになっている	
	☐ 家族と同居する高齢者が、コンビニやスーパーで、一人分のお弁当を頻繁に買う	
	☐ 配食サービスなどで届けられた食事がとられていない	
	☐ 道路にじっと座り込んでいたり、徘徊している	

第2章 高齢者虐待防止に関する取組

1 高齢者虐待防止に関する役割

高齢者虐待防止法では、国及び地方公共団体、国民、高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び職務上関係のある者の責務について次のとおり規定しています。（法第3条、第4条、第5条）

（１）国及び地方公共団体の責務

- ・関係機関及び民間団体等との連携強化、民間団体の支援その他必要な体制整備に努める。
- ・高齢者虐待に携わる専門的人材の確保、及び研修等による当該職員の資質の向上に努める。
- ・高齢者虐待に係る通報義務、救済制度等の広報・啓発活動を行う。

（２）国民の責務

- ・高齢者虐待防止、養護者に対する支援等の重要性を理解する。
- ・国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待防止並びに養護者支援のための施策協力に努める。

（３）高齢者の福祉に業務上関係のある者等の責務

- ・高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見に努める
- ・国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待防止並びに養護者支援のための施策協力に努める。

■ 関係機関等の具体的な役割

関係機関等	具体的な役割
市（高齢福祉課）、 鹿屋市地域包括支援 センター	・通報義務等の広報・啓発活動 ・通報・届出受理窓口の設置および周知 ・通報・相談・届出の受理 ・関係機関および民間団体等との連携協力体制の整備 ・高齢者虐待担当部局および高齢者虐待対応協力者の周知 ・相談・指導・助言 ・対象高齢者の安全確認、通報・届出事項の事実確認 ・対象高齢者宅への立入調査および警察への援助要請 ・高齢者虐待対応協力者との対応に係る協議 ・やむを得ない事由による措置の実施 ・市長による成年後見制度利用開始の審判の請求 ・入所措置した高齢者と虐待者との面会の制限 ・養護者への支援（負担軽減のための相談、指導、助言等） ・専門職員の確保および資質向上のための措置 ・養介護施設（事業所）の指導、監督 ・成年後見制度の周知、利用促進 ・財産上の不正取引に係る相談
警察	・市町村立入調査時の援助 ・市町村窓口等への相談 ・通報、連携体制への協力
保健所	・高齢者及び養護者に関する精神保健福祉の相談窓口
親族、近隣住民、町内会、 老人クラブ等	・高齢者虐待防止、養護者支援等の重要性の理解 ・地域での支援体制の確立（見守り、声掛け等） ・市町村窓口等への相談 ・通報、連絡体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力

民生委員・児童委員、 人権擁護委員	・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援（見守り、声掛け、相談、助言等） ・市町村窓口等への相談 ・通報、連携体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力
養介護施設従事者等	・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援（観察、見守り、声掛け、相談、助言、介護保険サービス等の提供等） ・市町村窓口等への相談 ・通報、連携体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力
養介護施設設置者、 養介護事業を行う者	・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援（観察、見守り、声掛け、相談、助言、介護保険サービス等の提供等） ・高齢者虐待防止のための措置（養介護施設従事者等を対象とした研修の実施、苦情処理体制の整備等） ・入所措置された高齢者と虐待者との面会の制限 ・市町村窓口等への相談 ・通報、連携体制への協力
医療関係者	・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援（観察、健康状態の確認、診断、医療の提供、助言等） ・市町村窓口等への相談 ・通報、連携体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力
弁護士、司法書士、 社会福祉士	・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援（法的対応・手続き等の相談、指導、助言等） ・市町村窓口等への相談 ・通報、連携体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力

2 高齢者虐待防止ネットワーク構築の推進

高齢者虐待防止に取り組むためには、関係機関相互の連携が重要となってきます。鹿屋市では高齢者虐待防止ネットワークの構築を推進するために、「高齢者虐待防止ネットワーク推進協議会」を設置しています。そして、市（高齢福祉課）と地域包括支援センターが主となって三層のネットワークをコーディネートし、高齢者虐待防止や対応を行います。

また、市高齢福祉課、鹿屋市地域包括支援センター、消費生活相談センター、権利擁護推進センターの職員により権利擁護実務者会議を開催し、業務連携の強化をはかっています。

■ネットワークの種類と構成メンバー

ネットワークの機能	構成メンバー
早期発見・見守りネットワーク ※高齢者に身近に関わっている	鹿屋郵便局、民生委員児童委員協議会、町内会連絡協議会、高齢者クラブ連合会、人権擁護委員協議会
保健医療福祉ネットワーク ※高齢者の医療・福祉に関わっている	社会福祉協議会、医師会、介護支援専門員協議会肝属支部、肝属地区老人福祉施設協議会
専門機関介入ネットワーク ※危機介入レベルの際、専門的な対応を行う	大隅地域振興局、鹿屋警察署、大隅肝属地区消防組合中央消防署、法テラス鹿屋法律事務所

3 普及啓発活動

高齢者虐待防止のために、市高齢福祉課、地域包括支援センター、消費生活相談センター、権利擁護推進センターでは、出前講座、研修会、介護者の集い等を開催したり、パンフレット配布等を行っています。

第3章 養護者による高齢者虐待への対応

1 相談・通報・届出

(1) 養護者における虐待の通報義務

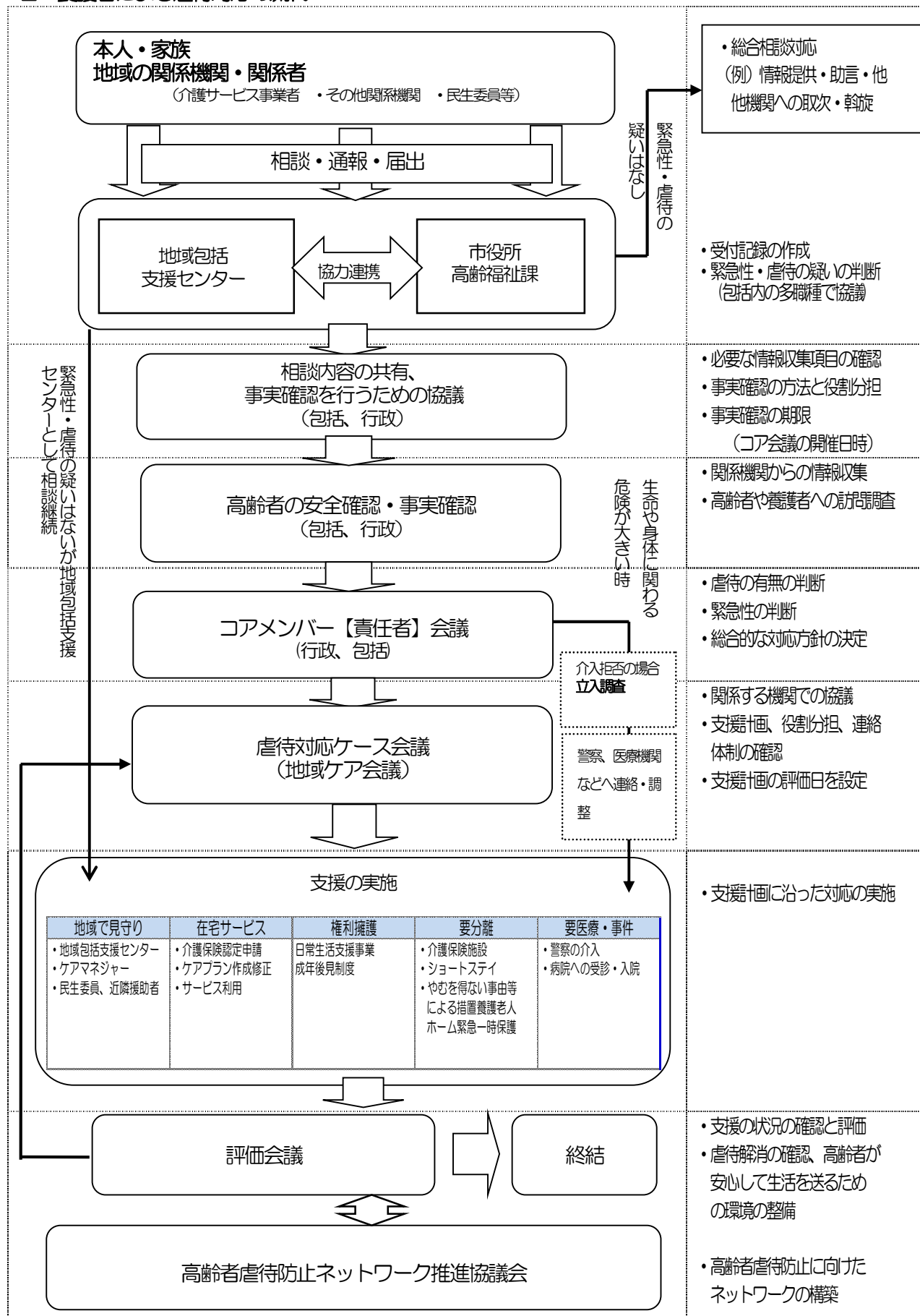
高齢者虐待防止法では、高齢者の虐待を発見した方は、市に通報するよう努めなければならないと規定しています。さらに、「高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合」は速やかに市に通報する義務があるとしています。

この際、虐待の事実が確認出来ない場合でも、虐待が疑われるときには市（高齢福祉課）や地域包括支援センター等へ連絡することが大切です。

(2) 守秘義務との関係

高齢者虐待防止法では、通報届出を受け付けた職員は、その通報・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しています。

2 養護者による虐待対応の流れ



3 「養護者による虐待対応の流れ」の解説

(市(高齢福祉課)・地域包括支援センターの対応)

(1) 相談・通報・届出

初回相談を受け付けた場合、虐待対応の必要性の有無を判断し、それぞれの必要な対応を行います。虐待の疑いがないと判断した場合でも、総合相談、権利擁護、包括的・継続的ケアマネジメントとして対応していきます。

(2) 相談内容の共有・事実確認を行うための協議

虐待対応の必要性があると判断した場合には、市(高齢福祉課)と地域包括支援センターで協議を行い、高齢者の生命や身体の安全、虐待の事実を確認するために以下の点について検討します。

・必要な情報収集項目 ・事実確認の方法を役割分担 ・事実確認の期限(コア会議の開催日時)

(3) 事実確認・訪問調査

事実確認については、訪問面接による確認の他に、市の関係部署・介護支援専門員(ケアマネジャー)や介護保険サービス事業所・民生委員など当該高齢者に関わりのある機関や関係者から情報収集を行った後、高齢者や養護者へ訪問調査を行います。

(4) コアメンバー会議

事実確認で得た情報を基にして、虐待事実の判断を行います。虐待の有無と緊急性の判断ができなかった場合は、再度事実確認を継続します。虐待ではないと判断した場合には、虐待対応以外の対応に切り替えます。虐待であると判断した場合には、対応方針を決定し、支援計画作成の準備を行います。

(5) 支援の実施

① 虐待対応ケース会議の開催

関係機関への対応依頼、支援計画の検討を行うために、虐待対応ケース会議を開催します。また、関係者の役割分担、連携方法等、評価の時期も確認します。

② 支援計画に沿った、支援の実施

計画に沿って、高齢者の支援を行います。

※高齢者の生命や身体に関わる危険性が高い場合が予測され、市(高齢福祉課)が高齢者を保護する必要性があると判断した場合、迅速かつ積極的に分離保護の措置などを講じます。

(6) 評価会議

支援計画に基づいて行った対応の実施状況を評価する場で、地域ケア会議の参加者と必要に応じたメンバーで以下のことを協議します。

- ・虐待が解消されたか ・高齢者が安心して生活を送るために必要な環境整備は整っているか
- ・新たな支援課題はないか

(7) 終結

虐待対応は、必ず終結を迎えなければなりません。終結の判断は再度コアメンバー会議で行います。「終結」になったケースでも、養護者や家族への支援、継続的な見守りや予防など、必要に応じて総合相談支援・権利擁護支援や包括的・継続的ケアマネジメント支援に移行し、支援を継続していきます。

第4章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

1 養介護施設、養介護事業、養介護施設従事者の定義

高齢者虐待防止法では、高齢者の福祉・介護サービス業務に従事する者による高齢者虐待の防止についても規定されています。

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法による規定	・老人福祉施設 ・有料老人ホーム	・老人居宅生活支援事業	「養介護施設」または「養介護事業」の業務に従事する者
介護保険法による規定	・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設 ・介護療養型医療施設 ・地域密着型介護老人福祉施設 ・地域包括支援センター	・居宅サービス事業 ・地域密着型サービス事業 ・居宅介護支援事業 ・介護予防サービス事業 ・地域密着型介護予防サービス事業 ・介護予防支援事業	

※食事サービス、入浴・排泄もしくは食事の介護の提供、洗濯・掃除等の家事、又は健康管理のいずれかの提供（他へ委託して供与する場合も含む）があれば有料老人ホームに該当します。該当する場合には、届出の有無に関わらず、立入検査や改善命令の対象となります。

※「サービス付き高齢者向け住宅」として登録された住宅であっても、該当する場合には、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」として対応することになります。

（参考：平成21年5月28日付老振発第0528001号「未届の有料老人ホームの届出促進及び指導等の徹底について」）

※対象の施設・事業者が「養介護施設」「養介護事業」に該当しない場合であっても、「養護者による高齢者虐待」に該当します。

（参考：平成23年9月16日付事務連絡『「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」の適切な運用について」）

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体例

以下では類型別に高齢者虐待に該当する行為を例示しています。

■養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例）

区分	具体的な例
身体的虐待	① 暴力的行為 ・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火傷させる。 ・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おさえつける。 ・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。 ③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制(具体例はP16を参照)
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関わらず、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。 など ③ 必要な擁護の使用を限定し、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またはその行為の放置 ・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。 など

区分	具体的な例
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」などと言いつぶす。など ②侮辱的な発言、態度 ・排泄の失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・日常的にからかったり、「死ね」など侮辱的なことを言う。 ・排泄介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。・子供扱いするような呼称で呼ぶ。 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(他の利用者にやらせる)。 など ④高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 ・トイレを使用するのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・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、早いスピードで走らせ恐怖心を与える。 ・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
性的虐待	○本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要 ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ・わいせつな映像や写真を見せる。 ・本人を裸にする、またはわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・排泄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。 ・人前で排泄をさせたり、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
経済的虐待	○本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること ・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・金銭・財産等の着服・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し、生活に必要なお金を渡さない。

3 虐待防止

(1) 発生要因

養介護施設従事者等による虐待は、人間関係のストレス、虐待行為に追い込まれる労働環境等も原因の一つと言われています。虐待は様々な要因が複雑に絡み合って発生し、高齢者の生命や身体に危険が及ぶことがあることから、早い時期に関係機関で介入する等して、虐待を防止することが大切です。

発生要因（例）

【職員の知識・技術の問題】

- ・認知症や身体拘束廃止などの知識や技術が十分でないこと
- ・必要な研修や、勉強会などの知識を増やす機会がないこと
- ・倫理・法令遵守の必要性の理解が十分でないこと

【施設の体制による問題】

- ・あるべき高齢者介護の方針がなく、職員が介護の方向性を決められない
- ・業務改善の仕組みが整っていない
- ・業務負担を軽減するための取組が不十分で、適切な介護が提供できないこと
- ・法令に基づく適切な人員配備・施設整備がなされておらず、職員の負担が大きく適切な介護が提供できない。

(2) 虐待防止のための取組み

虐待のない施設としてあり続けるためには、法人の理事から現場の職員まで、入所者の安全が最優先されるということを施設・事業所の理念として共有することが大切です。そのためには、職場内会議や施設内研修を通じて絶えず虐待防止の意識を浸透、醸成させていく必要があります。

さらに、高齢者に対し、常により良いサービスを提供していくためには、一人ひとりの状態を常に把握し、その結果を介護計画や日常のケアに反映する等、「個別ケア」「認知症ケア」の研修の徹底を図らなければなりません。

また、苦情受付や苦情があった場合の処理体制の構築を図り、家族はもとより地域に開かれた施設づくりが重要です。

■ポイント

- ・入所者の安全が最優先されることを職員間で共有すること
- ・職場内研修や各種会議等において、虐待防止の意識の徹底を図ること
- ・虐待を防止するための個別ケアを実施すること
- ・苦情受付・処理の体制を整備すること
- ・家族と連携し、地域に開かれた施設づくりに努めること

■身体拘束について

介護保険施設等において、高齢者をベッドや車いすなどに縛りつけるなどの身体の一部を拘束する行為（身体拘束）は、高齢者に不安や怒り、屈辱、あきらめといった大きな精神的な苦痛を与えると同時に、関節の拘縮や筋力の低下など高齢者の身体的な機能をも奪ってしまう危険性があります。

介護保険施設などにおいては、入所者の「生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き」身体拘束を行ってはならないとされ、「緊急やむを得ない場合」を除き原則禁止されています。

身体拘束禁止の対象となる具体的な行為

- ・徘徊しないように車いすやベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ・転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ・自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ・点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ・点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、または皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ・車いすやベッドからずれ落ちたり、立ち上がったりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ・立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ・脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ・他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ・行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ・自分の意思で開けることの出来ない部屋等に隔離する。

■緊急やむを得ない場合

「緊急やむを得ない場合」には身体拘束が認められているが、これは、「切迫性」「非代替性」「一時性」の3つの要件を全て満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施されているケースに限られます。

切迫性	利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされている可能性が著しく高いこと ※「切迫性」の判断を行う場合には、身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要となる程度まで利用者本人等の生命または身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認する必要がある。
非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと ※「非代替性」の判断を行う場合には、いかなるときでも、まずは身体拘束を行わずに介護するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命または身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数のスタッフで確認する必要がある。 また、拘束の方法自体も、本人の状態像等に応じて、最も制限の少ない方法により行わなければならない。
一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること ※「一時性」の判断を行う場合には、本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要がある。

「身体拘束ゼロの手引き」（平成13年3月：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行）より

4 相談・通報・届出

「相談・通報・届出」への対応は養介護施設の所在地の市町村が行います。高齢者の居所と家族等の住所が異なり、家族等がいる市町村に通報がなされた場合には、速やかに養介護施設所在地の市町村に引き継がれます。

「相談・通報・届出」を受けた市及び県に対しては、高齢者虐待防止法及び当該高齢者の保護のための老人福祉法または介護保険法の規定による権限の適正な行使が定められています。

(1) 養介護施設従事者等における虐待の通報義務

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、速やかに市に通報しなければならないとの義務を規定しています。これは、発見者が養介護施設従事者等の場合であっても同様です。

(2) 守秘義務との関係

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者が養介護施設従事者等による虐待の通報を行う場合、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、虐待の通報を妨げるものと解釈してはならないことを規定しています。

(3) 不利益取り扱いの禁止

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者が養介護施設従事者等による虐待の通報を行う場合、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取り扱いを受けないことを規定しています。

```

graph TD
    subgraph Reporting [ ]
        direction LR
        A1[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養介護施設従事者等]
        A2[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]
        A3[従事者等による虐待を受けた高齢者]
    end

    A1 -- 通報 --> B[相談・通報・届出（市役所・地域包括支援センター）]
    A2 -- 通報 --> B
    A3 -- 届出 --> B

    B --> C[相談内容の共有・事実確認を行うための協議（市・包括）]
    C --> D[事実確認（訪問調査）]
    
    subgraph FactFinding [ ]
        direction LR
        D1[任意調査（市・包括）]
        D2[実地指導（市・県）]
        D3[監査（市・県）]
    end
    D --> E[虐待対応ケース会議（市・包括、その他必要に応じたメンバーの招集）]
    
    E --> F[虐待防止・高齢者保護を図るため介護保険法の規定による権限の行使]
    F --> G[改善計画書の提出依頼]
    G --> H[モニタリング・評価会議]
    H --> I[終 結]
    I --> J[従事者等による虐待の状況等の報告]

    J --> K[高齢者の安全の確認その他事実の確認（市と連携）]
    J --> L[虐待防止・高齢者保護を図るため老人福祉法・介護保険法の規定による権限の行使]
    J --> M[従事者等による虐待の状況等の公表（毎年度）]

    K --> L
    L --> M

    subgraph CityRole [市の役割]
        B
        C
        D
        E
        F
        G
        H
        I
    end

    subgraph PrefRole [県の役割]
        D2
        D3
        K
        L
        M
    end

    J -.-> PrefRole
    M -.-> PrefRole

```

高齢者虐待の対応フロー

市役所・地域包括支援センターへ届出・通報

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養介護施設従事者等
 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
 従事者等による虐待を受けた高齢者

相談・通報・届出（市役所・地域包括支援センター）

相談内容の共有・事実確認を行うための協議（市・包括）

- 関連情報の照会
- 事実確認を行うための準備
- 事実確認方法の検討（任意調査・実地指導・監査）

事実確認（訪問調査）

任意調査（市・包括）
 実地指導（市・県）
 監査（市・県）

- 高齢者の状況や事実関係の確認
- 報告書の作成 ※必要に応じて県に相談

虐待対応ケース会議（市・包括、その他必要に応じたメンバーの招集）

- 虐待の有無、緊急性の判断
- 対応方針の決定

高齢者虐待が認められた場合

虐待防止・高齢者保護を図るため介護保険法の規定による権限の行使

- 施設等からの報告徴収・立入検査
- 地域密着型サービス事業者の監督 等

改善計画書の提出依頼

モニタリング・評価会議

終 結

従事者等による虐待の状況等の報告

高齢者の安全の確認その他事実の確認（市と連携）

虐待防止・高齢者保護を図るため老人福祉法・介護保険法の規定による権限の行使

- 〔老人福祉法〕施設設置者への立入検査、改善命令、事業廃止命令、認可取消
- 〔介護保険法〕施設等からの報告徴収、勧告、措置命令、指定取消

従事者等による虐待の状況等の公表（毎年度）

市の役割

県に相談（訪問調査が困難な場合）

県の役割

事実確認調査が不十分で、虐待の有無・緊急性の有無が判断できない場合

6 「養介護施設従事者等による虐待対応の流れ」の解説

(市(高齢福祉課)・鹿屋市地域包括支援センターの対応)

(1) 相談・通報・届出

相談・通報を受けた時点で、要点をまとめて、虐待対応を行う市(高齢福祉課)と地域包括支援センター担当が相互に連携を取りつつ、複数名で通報・相談内容の検討を行います。虐待と思われる通報のなかでも、検討してみれば虐待ではない場合も十分にあり得ます。この場合には、総合的な相談やアドバイスを行うなど虐待以外の対応に切り替えます。

(2) 相談内容の共有・事実確認を行うための協議

虐待の可能性が高いと判断した場合、市(高齢福祉課)と地域包括支援センターで、相談内容を共有し、事実確認を行うための対応について検討・協議します。

(3) 事実確認・訪問調査

事前に打ち合わせた内容を基に、養介護施設及び養介護事業所へ訪問、または市庁舎へ関係者を集め、事実確認を行います。確認方法は関係者・通報者への聞き取り、虐待を受けた本人の聞き取りや身体状況確認等面接による確認が中心となります。

養介護施設及び養介護事業所に訪問して事実確認を行う場合には、施設側に対し、虐待の通報があり事実確認に来たことをきちんと告げ、併せて通報者に対しての守秘義務に配慮しつつ、十分な事実確認が行えるように協力を要請します。

(4) コアメンバー会議

事実確認に関わったメンバーからの情報を基にして、虐待事実の判断を行います。虐待の有無と緊急性の判断ができなかった場合は、再度事実確認を継続します。

① 虐待ではないと判断した場合 ⇒虐待対応以外の対応に切り替えます。

② 虐待であると判断した場合 ⇒解決に向けて対応を行うメンバーを決定し、虐待発生要因や解決に向け課題の整理を行います。

- ・介護保険法等に基づく人員等の体制の不備に原因があると考えられる場合には、市が中心となり必要に応じて鹿児島県と連携をとり対応します。
- ・養介護事業所及び養介護施設に対して整理した虐待発生要因・課題を指摘し、改善を図るよう指導を行います。
- ・養介護施設は指導に基づき、解決に向けた改善計画書を作成・提出します。また、定期的に対応後の状況確認を実施し、改善状況の評価が行われます。
- ・評価の結果、必要に応じて再度改善計画書の見直し、再提出を指示することもあります。
- ・指導を行っても改善が見受けられない場合には、鹿児島県と連携を図り、養介護施設に対して必要な介護保険法上の改善命令や指定取り消しなどの権限の行使が行われる場合もあります。

(5) 終結

① 虐待対応の終結

施設等に対して指導を行い、改善計画が実行され改善されたと判断できれば終結といたします。

終結後には市(高齢福祉課)で対応の総括を行い、ケース検討の記録として管理することはもちろん、今後の対応や意識啓発等の周知にフィードバックを図ります。

② 虐待以外の対応

通報のあった時点で虐待ではないと判断できた場合、対応協議や事実確認の結果虐待ではないと判断した場合には、内容に応じて虐待以外の対応に切り替えます。

通報者の主訴に応じた対応を取ることとなるため、ケースに応じて柔軟に対応します。

例としては、施設入所家族から「本人の様子がおかしい、清潔感がない、いつも同じ服装をしている。適切なケアをしていない、虐待ではないか」との相談があり、検討の結果、虐待ではなく、ケアが不十分との判断になれば、施設に対して、個別ケアの見直しの指導を行います。

【参考文献】

- ・「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」
厚生労働省老健局 平成 18 年 4 月
- ・「高齢者虐待防止の手引き」
鹿児島県 平成 26 年 7 月
- ・「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」
「市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応の手引き」
社団法人 日本社会福祉士会 平成 23 年 3 月
- ・「酒田市高齢者虐待対応マニュアル」
山形県酒田市 平成 24 年 4 月
- ・「高齢者虐待対応マニュアル」
茨城県土浦市 平成 26 年 8 月
- ・「高齢者虐待対応マニュアル・概要版」
大阪府高槻市 平成 27 年 4 月