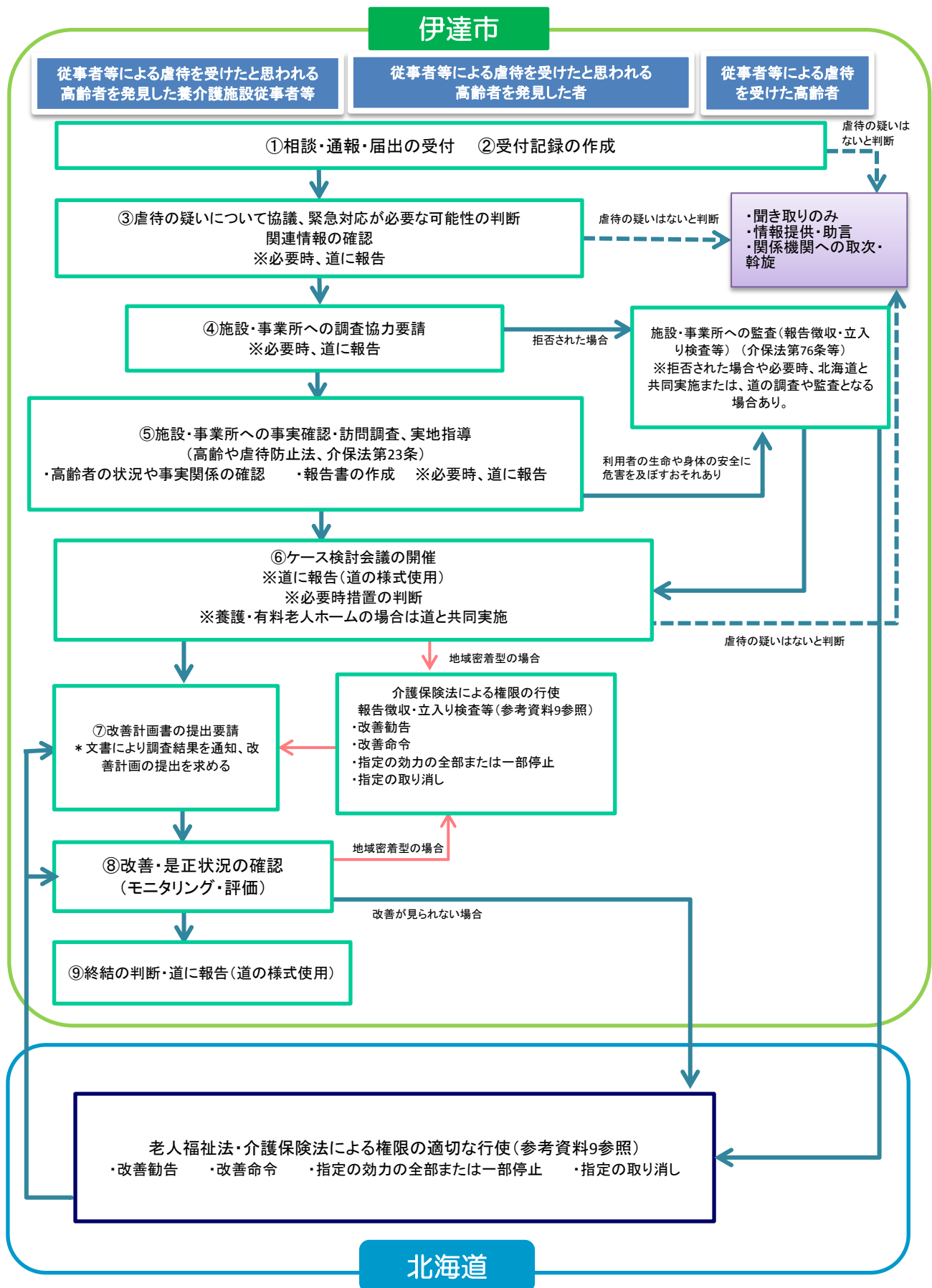


## 5 高齢者虐待の具体的な対応

### (1) 高齢者虐待対応の基本的な流れ



## (2) 具体的対応

### ①相談・通報・届出の受付 ②受付記録の作成

高齢者虐待に関する通報や届出、相談（以下、通報等）は、様々な関係者から寄せられます。また、訴えの内容も通報・届出者、相談者（以下、通報者等）個人の主観が混在していることも少なくありません。そのため、いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか、それを直接見聞きしたのか、他人から聞いたのかなど、客観的な事実を聞きとるため、受付票（参考資料1）により受理します。

### ■ 「個人情報の保護に関する法律」の規定

高齢者虐待は非常に繊細な問題を扱うため、支援を行う関係者は相談や通報内容や通報者、支援の過程で知り得た情報は、漏らしてはならないと法律で規定されており（法第23条）、個人のプライバシーの保護において特に配慮する必要があります。

個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という）では、個人情報における利用目的の制限（第16条）、第三者提供の制限（第23条）が義務づけられていますが、高齢者虐待事例の対応では、これらの例外規定に該当する場合があります。

### 《個人情報保護に関する規定と例外規定》

#### ■ 高齢者虐待防止法

第23条 （略）当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。（略）都道府県の職員についても同様とする。

#### ■ 個人情報保護法

第16条 本人の同意を得ずに特定の利用目的以外に個人情報を取り扱ってはならない。

第23条 本人の同意を得ずに個人情報を第三者に提供してはならない。

#### ■ 個人情報保護法第16条・第23条の例外規定と高齢者虐待における解釈例（※部分）

##### ①法令に基づく場合

- ※高齢者虐待を発見したものが市町村に通報等を行う場合（第7条、第21条）
- ※立入調査（第11条）において必要な調査又は質問を行う場合

##### ②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

- ※虐待により本人の生命等を保護するため対応が必要であるが、意識不明又は認知症等により同意の確認が困難な場合等

##### ③(略)

##### ④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める業務を遂行することに協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

- ※高齢者虐待防止法に基づき、市町村と地域包括支援センター、介護保険事業者や民生委員、警察等の関係機関がネットワークを組んで対応する場合

参考：東京都高齢者虐待対応マニュアル（東京都）

### ■ 通報者の保護

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合の通報者の保護についても規定しています。この規定は、養介護施設従事者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設けられたものです。

なお、この規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるものは除きます。ただし、高齢者虐待防止法第23条の自治体職員の秘密保持義務に規定されるとおり、その通報等が虚偽又は過失に基づくものであった場合でも、自治体が養介護施設・事業所等に通報者を教えてよいことにはなりません。

#### ■ 高齢者虐待防止法

第21条第6項 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

第21条第7項 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業者等は、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

### ■ 夜間休日の対応について

高齢者虐待相談の窓口での相談時間は、平日8時45分～17時30分となっていますが、高齢者虐待に関する通報等では、休日・夜間であっても緊急な対応が求められる場合もあります。

休日・夜間に高齢者虐待に関する相談を受けた場合は、フロー図を参考に複数職員で対応し、当面の対応方針を決定して初動期対応を行います。

その後積極的介入の必要性の判断をし、それまでの対応の状況報告及び評価を行って、方針を決定します。

### ③虐待の疑いについて協議、緊急対応が必要な可能性の判断

通報を受けた際、虐待を受けたおそれのある高齢者が特定されている場合は、当該高齢者に関する情報を確認します。

また、通報等が寄せられた養介護施設・事業所に関する苦情相談や事故報告について、介護保険係に確認するとともに、北海道や国保連合会が有する当該施設・事業所に関する苦情や指導監査の結果について照会をかけ、内容確認を行います。

それらをもとに、①虐待か福祉サービス等への苦情か、②緊急性の判断、③介入方法、対応についての検討をします。③介入方法、対応について検討する際は、事業所側への連絡や調査時の役割分担等詳細に行います。

この協議は、高齢福祉課長、高齢者福祉係、介護保険係をメンバーとして行います。

協議の結果、緊急性が高いと判断した場合、高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じないよう、高齢者の保護や医療機関への受診、入院等の緊急対応を検討する必要があります。

協議した内容は、必要時道へ報告します。

### <緊急性が高いと想定される状況>

- ・施設等が、虐待が行われていることの認識がなく、虐待の防止に対応していない場合や、再発の危険性がある場合
- ・虐待が行われているにもかかわらず、施設等が虐待者をかばっていると認められる場合
- ・高齢者本人が明確に保護を求めていると認められる場合
- ・独居などで支援者がなく、保護する必要がある場合
- ・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

### <緊急性が低いと想定される状況>

- ・現在、入院中である、あるいは虐待が行われている施設等のサービスを利用していない場合
  - ・施設等が適切に対応し、介護担当者を変更していたり、事実確認など内部調査を実施している場合
  - ・虐待者が既に退職している場合
- ただし、虐待者が他の施設等で勤務している場合は、その施設・事業所での新たな虐待の発生も考慮に入れる必要があります。

参考：「千葉県高齢者虐待対応マニュアル」（千葉県健康福祉部）

### ④施設・事業所への調査協力要請

通報があった場合、施設長・事業所の管理者等に対し、通報があったこと、この通報を受けて確認調査を開始すること、虐待された高齢者の状況、調査の進展段階で施設関係者からの聴取を行うことなどを説明しておくことが必要です。これにより、施設が自主的に内部調査に入ることが期待されます。

また、通報等がなされた養介護施設従事者等の勤務する施設等に対する事実確認等は、当該施設等の任意の協力の下に行います。

事実確認を行う際には、当該施設・事業所へ事前連絡をすることで正確な調査が阻害されることなどが考えられるため、慎重に検討します。

任意の調査が拒否された場合、監査に切り替えたり、必要時道と共同して調査や監査を行うこともあります。

当該施設・事業所に協力要請をした際は、状況を道へ報告します。

## ⑤当該施設・事業所への事実確認・訪問調査、実地指導

高齢者の安全確保、通報等内容の事実確認やその他不適切ケアの有無等について、参考資料「高齢者虐待事実確認調書」、「高齢者虐待事情聴取」、「施設職員聞き取り調査票」を用いて行います。

調査を行う際は、客観性を高めるため、原則として2人以上の職員で訪問するようにします。

訪問した目的や根拠条文等について説明し、調査への協力を依頼します。また、調査内容として、利用者や職員への面接調査、各種資料の閲覧やコピー等を行うこと、面接調査を行うための部屋を用意してもらうよう依頼します。

対象となる施設等は、以下のように分けられます。

事実確認の前に、通報があったことや市として事実確認を行うことを道へ報告します。

<b>●高齢者が生活する施設</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設</li><li>・介護老人保健施設</li><li>・介護療養型医療施設</li><li>・養護老人ホーム</li><li>・軽費老人ホーム</li><li>・有料老人ホーム</li><li>・短期入所生活（療養）介護、介護予防短期入所生活（療養）介護</li><li>・認知症対応型共同生活介護、介護予防認知症対応型共同生活介護</li><li>・特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、介護予防特定施設入居者生活介護</li><li>・小規模多機能型居宅介護、介護予防小規模多機能型居宅介護</li></ul>
<b>●高齢者が施設を利用してサービスを受ける施設</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・通所介護、介護予防通所介護</li><li>・通所リハビリテーション、介護予防通所リハビリテーション</li><li>・認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護</li></ul>
<b>●高齢者が在宅においてサービスを受ける事業所</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・訪問介護、介護予防訪問介護、夜間対応型訪問介護</li><li>・訪問入浴、介護予防訪問入浴介護</li><li>・訪問看護、介護予防訪問看護</li><li>・訪問リハビリテーション、介護予防訪問リハビリテーション</li><li>・居宅療養管理指導、介護予防居宅療養管理指導</li><li>・居宅介護支援事業</li><li>・介護予防支援事業</li><li>・地域包括支援センター</li></ul>

### ■当該高齢者からの事実確認

高齢者の安全性の確保を第一に据えて、聴取すべき関係者の範囲や順番も考慮しながら必要な確認作業を行います。

通所系又は訪問系の施設や事業所では、家族や近隣住民、ケアマネジャーなど、日頃高齢者との接触が多い人達からの確認が有効です。

事実確認調書（参考資料2）を備え付けておきます。

### ■施設長・事業所の管理者（訪問介護事業所にあってはサービス提供責任者）等からの事実確認

通報等の内容に関する事実確認を行います。その際、発生した事案に関して管理者層・管理職が把握している事項もあわせて確認します。

通報等の内容に関する事実関係の確認後、当該高齢者への介護内容や配慮事項、事故等の確認のほか、虐待・事故防止にどのように取り組んでいるのか、職員の負担感やストレスに対する対処方法など、当該高齢者への対応状況や事業運営に関する事項の確認を行います。なお、場合によっては当該高齢者からの事実確認の前に実施することもあります。

事情聴取用紙（参考資料3、4）を備え付けておきます。

### ■施設・事業所職員からの事情聴取

虐待が行われたこと、または、その疑いがあるが、具体的な虐待者が特定されない場合は、可能な限り多くの職員から事情を聴取します。虐待の有無の認定と虐待者の特定をし、同様の事項が他の利用者にも発生しているか、その他の権利侵害や不適切なケアがあるかどうか

等についても確認し、その内容を施設や事業所の責任者へ報告します。  
聞き取り用紙（参考資料5～7）を備え付けておきます。

#### ■ 虐待を行った疑いのある職員への面接

職員が虐待等を行ったことを認めた場合には、その理由や原因がどこにあるのか（技術的な問題、職場の人間関係、ストレス等）を意識しながら質問することで、当該施設・事業所の運営上の課題が見えることもあります。

疑いの段階の場合は、当該職員が虐待を行ったという前提で面接調査を行うことは適切ではありません。

聞き取り用紙（参考資料5～7）を備え付けておきます。

### ⑥ ケース検討会議の開催

調査の結果、高齢者本人や施設等への対応方針をケース検討会議で協議します。

メンバーは、高齢福祉課長、高齢者福祉係、介護保険係で構成され、場合によって福祉部長を招集します。

確認された虐待の状況を道に報告します（参考資料5）。

#### ■ 養介護施設等への対応

事実確認を行い、確認した結果を高齢者本人や家族等へ説明するよう指導が必要です。

また、当該施設・事業所が虐待を防ぐことができなかった原因を分析し、再発防止に努めるよう指導内容を検討します。

虐待に該当する行為や不適切ケア等が明らかとなった場合には、当該施設・事業所自らが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の取り組みを促進していくことが重要です。

#### ■ 養介護施設従事者等本人への対応

虐待者本人には、虐待であることを認識してもらい、原因を分析し再発を防ぐための対策を講じるよう指導内容を検討します。

#### ■ 高齢者本人への対応

高齢者を保護する必要がある場合には、老人福祉法に基づく「やむを得ない事由による措置」を適用するなど対応します。また、虐待の疑いが拭い切れない場合や、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、早急に高齢者を保護したり、成年後見の申立てを行うなど適切な対応を図ります。

#### ■ 通報者への対応

事実確認した内容と対応方法について、通報者に連絡します。（通報者への不利益の排除に配慮します）

#### ■ 管理職、職員の研修、資質向上

虐待防止についての研修を行い、再発防止意識を高める努力を促し、資質向上が図られるよう指導内容を検討します。

#### ■ 個別ケアの推進

施設では、大きな集団を前提にケアが行われていたため、合理化されたケアでなければ仕事をこなしきれない状況もあり、そのような中で身体拘束や心理的虐待と思われる事例が生まれています。

このような事例が起きないようにするため、施設においては、高齢者の自主性と人間としての尊厳を尊重するという視点に立ち、高齢者の表情の変化や日常動作の異常などをいち早く見つけるための個別ケアを徹底し、虐待の早期発見の仕組みや発見した場合（疑いを含む）の報告システムを再構築するよう指導内容を検討します。

#### ■ 情報公開

養介護施設は外部からの目が届きにくく閉鎖的になりがちです。施設見学やボランティアの受け入れ、地域との交流を図ったり、サービス評価（自己評価、第三者評価など）を積極的に導入するよう指導内容を検討します。

#### ■ 苦情処理体制

利用者やその家族等から苦情が寄せられた場合は、担当者を決め、速やかに対応できるよ

うなシステムを構築するよう指導内容を検討します。

### ⑦改善計画書の提出要請

ケース検討会議で検討された内容に基づき、期限を定めて（通知後1か月以内が望ましい）改善計画書を提出するよう求めます。

記された内容が不十分だったり、具体性や実現性がないなど、改善計画の内容が不十分と考えられる場合には、修正するよう指導を行います。

### ⑧改善・是正状況の確認（モニタリング・評価）

改善計画に基づいて取り組みの評価を行います。期間を定めて目標を設定した場合には、期日が過ぎた時点で評価し、その後の改善状況を検討します。その際は、当該施設・事業所を訪問して確認します。

確認方法としては、実施記録からの確認、管理者や一般職員へのヒアリングやアンケートの実施、高齢者への面接による生活状況確認等があります。

改善が見られない場合、改善勧告や改善命令といった権限の行使を検討することが必要です（参考資料6～10）。

### ⑨終結

虐待対応は、常に終結を意識して行う必要があります。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が継続していることを意味しています。

以下に示す状況が確認された場合に、評価会議を開催し虐待対応の終結を判断します。

また、終結を判断した時点で道に報告します（参考資料5）。

- 事実確認において確認された虐待や不適切ケアなどが解消されている。
- 評価時点でその他の虐待や不適切ケア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（新たな取り組みを含む）。
- 虐待予防のための取り組みが継続して行われている。