

香川県高齢者虐待防止・対応マニュアル

令和8年3月 改訂

香川県健康福祉部長寿社会対策課

はじめに

高齢者の権利擁護を目的とする「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律第 124 号。以下「高齢者虐待防止法」という。）が平成 18 年 4 月に施行され、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を行うことが、国及び地方公共団体の責務として定められました。

県では、市町や介護サービス従事者などを対象に、虐待の予防を図り、また、虐待が起きてしまった場合でも迅速かつ適切に対応できるよう、平成 17 年に「高齢者虐待防止・対応マニュアル（以下「本マニュアル」という。）」を作成し、令和 6 年にこれを改訂しています。

この度、国の各自治体に向けた高齢者虐待防止マニュアルである「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について（以下「厚生労働省マニュアル」という。）」が令和 7 年に改訂されたことに伴い、厚生労働省マニュアル及び公益社団法人日本社会福祉士会作成の「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」を参考に、本マニュアルを改訂することとしました。

市町におかれましては、本マニュアルを、虐待対応の取組や、体制整備の充実などに御活用いただければ幸いです。

令和 8 年 3 月

香川県健康福祉部長寿社会対策課

< 目 次 >

第1章 高齢者虐待防止の基本

1	高齢者虐待とは	2
1. 1	高齢者虐待防止法	2
1. 2	「高齢者虐待」の捉え方	2
2	高齢者虐待等の防止に向けた基本的視点	19
2. 1	高齢者虐待対応の目的	19
2. 2	高齢者虐待対応の基本的な視点	19
2. 3	留意事項	22
3	高齢者虐待の防止等に対する各主体の責務等	23
3. 1	国及び地方公共団体の責務	23
3. 2	国の役割	26
3. 3	都道府県の役割	28
3. 4	市町村の役割	31
3. 5	国民の責務	38
3. 6	保健・医療・福祉関係者の責務	38
3. 7	養介護施設等の設置者、養介護事業者の責務	38
4	高齢者虐待対応と個人情報保護法の対応について	41
4. 1	はじめに	41
4. 2	地方自治体の個人情報の取扱い	41
4. 3	民間事業者（市町村から業務委託を受けた地域包括支援センター、 介護保険事業者、医療機関その他の虐待対応協力者）の個人情報の 取扱い	43
5	高齢者の居住実態と住所地が異なる場合の対応	45
5. 1	高齢者虐待対応を担う市町村	45
5. 2	権限行使が必要な場合の対応	45

第2章 養護者による虐待への対応（市町村における業務）

1	組織体制	48
1. 1	組織体制	48
1. 2	事務の委託	49

2	養護者による高齢者虐待対応	51
2. 1	相談・通報・届出への対応	54
2. 2	事実確認	56
2. 3	虐待の有無の判断、緊急性の判断、深刻度の判断、 対応方針の決定	63
2. 4	行政権限の行使等	69
2. 5	初動期段階の評価会議	90
2. 6	情報収集と虐待発生要因・課題の整理	90
2. 7	対応段階の評価会議	92
2. 8	終結段階	93
3	養護者支援	94
3. 1	養護者（家族等）支援の意義	94
3. 2	リスク要因を有する家庭への支援	96
3. 3	養護者支援のためのショートステイ居室の確保	97
4	財産上の不当取引による被害の防止	98

第3章 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対応に向けた連携・協働 体制の整備	100
2	養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応	101
2. 1	相談・通報・届出への対応	105
2. 2	事実確認の準備と実施	111
2. 3	虐待の有無の判断、緊急性の判断、深刻度の判断、課題の整理、 対応方針の決定	124
2. 4	虐待発生要因・課題の整理	132
2. 5	虐待の再発防止と必要な措置	140
2. 6	モニタリング・評価	142
2. 7	終結段階	144
3	養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況の公表	145

引用文献・参考文献	147
法令・通知について	149
高齢者虐待の市町相談窓口一覧	181
香川県高齢者虐待防止・対応マニュアルQ & A	185
様式集	221

※香川県高齢者虐待防止・対応マニュアルは、厚生労働省「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」（令和7年3月）を参考に、香川県が独自に加筆修正して作成したものです。

第 1 章 高齢者虐待防止の基本

1 高齢者虐待とは

1. 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（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務のもとで促進することとしています。

また、国民全般に高齢者虐待に係る通報義務等を課し、福祉・医療関係者に高齢者虐待の早期発見等への協力を求めるとともに、市町村における相談・通報体制の整備、事実確認や高齢者の保護に係る権限の付与、養護者への支援措置、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ための関係法令に基づく市町村（特別区を含む。以下同じ。）、都道府県の適切な権限行使等について定めるものです。

1. 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」を 65 歳以上の者と定義しています（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虐待に関する規定が適用されます（同法第 2 条第 6 項）。

① 65 歳未満の者への虐待について

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が必要です。

介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）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の促進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（昭和 38 年法律第 133 号）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。

ただし、18歳以上65歳未満の在宅の障害者に対する養護者による虐待については、「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」（平成23年法律第79号。以下「障害者虐待防止法」という。）での対応が基本であることに留意することが必要です（「「障害者虐待防止法に関するQ&Aについて」の一部改正について」令和3年12月24日厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課地域生活支援推進室事務連絡）。

② 65歳以上の障害者への虐待について

65歳以上の障害者については、「高齢者虐待防止法」と「障害者虐待防止法」のいずれの支援対象にもなると考えられます。この法律の間に優先劣後の関係はないため、障害福祉所管課と連携のうえ、被虐待者の状況に応じて各法律の規定により対応することになります（被虐待者の状況等に鑑み、障害者支援施設への保護が適当な場合は、障害者虐待防止法を適用する等）。

イ. 養護者による高齢者虐待

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以外のもの」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、下記のとおり、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ので留意してください。

養護者による高齢者虐待とは、養護者が高齢者に対して行う次の行為とされています（高齢者虐待防止法第2条第4項）。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">i 身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。ii 介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、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。iii 心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。iv 性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。v 経済的虐待：養護者又は高齢者の親族が当該高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。 |
|--|

ウ. 養介護施設従事者等による高齢者虐待

養介護施設従事者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」（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とされています（高齢者虐待防止法第2条第5項）。

また、養介護施設等における養介護施設従事者等による高齢者虐待については、高齢者虐待防止法第 24 条の規定により、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されています。

- i 身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
- ii 介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- iii 心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- iv 性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
- v 経済的虐待：高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

特に介護保険法においては、指定居宅サービス事業者や指定介護老人福祉施設の開設者等に、要介護者や要支援者の人格尊重義務が課されており、その違反行為は「人格尊重義務違反」として、指定の取消等の行政処分の対象となります。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することが必要です。

なお、「養介護施設等」に該当する施設・事業は以下のとおりです。

◇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 	

(※)業務に従事する者とは、直接介護サービスを提供しない者（施設長、事務職員等）や、介護職以外で直接高齢者に関わる他の職種も含まれます（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」の対象となる高齢者虐待防止法に規定する施設・事業は、上記のとおり限定列举となっています。このため、上記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、養介護施設従事者等による虐待の規定は適用されません。

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」として対応していくことが必要です。

② 医療機関における高齢者への虐待について

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。仮に医療機関において医療従事者等による高齢者虐待があった場合には、高齢者虐待防止法ではなく、医療法（昭和 23 年法律第 205 号）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都道府県等が検査等を行い、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。

については、都道府県等に相談等があった場合には、相談等の内容を具体的に把握し、必要な関係機関に適切につないでいく等の対応が必要です。

また、精神科病院に入院している高齢者に関しては、令和 4（2022）年の精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和 25 年法律第 123 号）改正により、令和 6（2024）年 4 月から新たに精神科病院における業務従事者による虐待を受けたと思われる精神障害者を発見した者は、速やかに、これを都道府県等に通報すること等が義務となりました。

エ. 虐待行為に対する刑事罰

高齢者虐待は、下記の刑事罰の対象になる場合があります。

身体的虐待	刑法第 199 条殺人罪、第 204 条傷害罪、第 208 条暴行罪、第 220 条逮捕・監禁罪
介護・世話の放棄・放任	刑法第 218 条保護責任者遺棄罪
心理的虐待	刑法第 222 条脅迫罪、第 223 条強要罪、第 230 条名誉毀損罪、第 231 条侮辱罪
性的虐待	刑法第 176 条不同意わいせつ罪、第 177 条不同意性交等罪
経済的虐待	刑法第 235 条窃盗罪、第 246 条詐欺罪、第 249 条恐喝罪、第 252 条横領罪 ※ただし、刑法第 244 条、第 255 条の親族相盗例に注意

刑事訴訟法第 239 条第 2 項では、公務員はその職務を行うことにより犯罪があると思料するときは、告発をしなければならない旨が規定されています。

高齢者虐待においては、市町村、県が事実関係を把握した段階やその後調査を進める中で、警察等への被害の届出、告発の要否を適正、迅速に判断し、必要に応じ、被害者による被害の届出の支援や行政として告発を行うことが求められます。（なお、被害の届出の支援や告発については、二次被害が生じないよう配慮した対応が必要です。）

また、警察との連携については、何かあってから突然に連絡するのではなく、日頃から意見交換の機会を持ち、円滑な協力関係を作ることが必要です。

2) 「高齢者虐待」の捉え方と対応が必要な範囲について

ア. 法に基づく対応

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待を前述のように定義していますが、これらは、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別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扱いに準じて、必要な援助を行っていく必要があります。関係者は、気になる事案を発見した場合には、市町村や地域包括支援センターに速やかに相談・通報を行います。

イ. 高齢者虐待防止法の取扱いに準じた対応

高齢者虐待防止法の取扱いに準じた対応とは、市町村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 条の立入調査と第 13 条の面会制限の権限行使はできないことに留意が必要です。

実際の対応としては、ケース会議を開催して高齢者虐待防止法の取扱い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、必要に応じて老人福祉法第 10 条の 4 及び第 11 条による措置（以下、「やむを得ない事由による措置等」という。）や市町村長による成年後見制度利用開始の審判請求（以下「市町村長申立て」という。）などの権限行使等の対応や、助言・指導（介護サービスの利用・変更を含む）等を具体的事案に応じて行うことです。

なお、これらの支援では、複数の部署や機関等による連携対応が必要になることもあるため、高齢者虐待対応の枠組みだけでなく、事案に応じて介護保険法の地域支援事業における権利擁護事業や、重層的支援体制整備事業等^(※)実施自治体においては、社会福祉法第 106 の 4 第 2 項第 1 号に基づく包括的相談支援や同項第 4 号に基づくアウトリーチ等を通じた継続的支援の枠組みを活用して支援することが考えられます。

(※) 市町村において、既存の相談支援等の取組を活かしつつ、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、相談支援、参加支援、地域づくりに向けた支援を一体的に実施するもの（任意事業）。令和 2（2020）年の社会福祉法改正により創設、令和 3（2021）年度より施行。

高齢者虐待防止法の取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について

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（養護、被養護の関係にない 65 歳以上の夫婦間での暴力や、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。

しかし、高齢者が何らかの権利侵害を受けている場合、介護保険法の地域支援事業における権利擁護事業や老人福祉法上の措置等により、高齢者虐待防止法の取扱いに準じた対応をすることが求められます。また、事案に応じて、「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」（平成 13 年法律第 31 号。以下「DV防止法」という。）や刑法等により

対応することになります。

前述のDV防止法では、年齢に制限はなく高齢者も対象とされており、高齢者虐待防止法との関係性において優先劣後の関係にないことから、事案に応じて被虐待者の権利救済のためにどちらの法律での対応が適切か協議することが大切です。

なお、虐待対応における、相談・通報の受理段階では、虐待者が「現に養護する者」であるかどうかの判断が難しいケースもあることから、まずは「養護者による高齢者虐待」事案として事実確認等を行ったうえで、事案に応じて適切に、高齢者虐待防止法の取扱いに準じた対応やDV防止法の所管課や関係機関につないでいく等の対応をすることが必要です。

② いわゆるセルフ・ネグレクトについて

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っています。

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、市町村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、支援には困難が伴いますが、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ます。

そこで、相談を受けた市町村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、積極的な対応が求められます（重層的支援体制整備事業を実施している自治体においては、その一環として対応することも考えられます）。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扱いに準じた対応として、やむを得ない事由による措置等による保護や成年後見制度の市町村長申立て等の権限行使等を検討します。

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することが重要です（「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）。

また、令和3（2021）年4月1日に「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等の一部を改正する省令」（令和3年厚生労働省令第9号）が施行され、全ての介護サービス施設・事業所を対象に「高齢者虐待の発生又はその再発を防止するための措置」（虐待防止対策検討委員会の定期的な開催、指針の整備、研修の定期的な実施、担当者の配置）（以下、「高齢者虐待防止措置」という。）が義務付けられ、養介護施設等の従業者がセルフ・ネグレクト等の虐待に準じる事案を発見しやすい立場にあることから、これらを早期に発見できるよう、事業所に「必要な措置（虐待等に対する相談体制、市町村の通報窓口の周知等）」を図ることが望ましいことを通知しています（「指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について」平成11年9月17日老企第25号）。

よって、セルフ・ネグレクト状態にある高齢者が早期に適切な支援につながるよう、市町村、都道府県主催の各介護サービス事業所に対する研修等の内容に含める必要があります。

なお、セルフ・ネグレクトへの対応における個人情報の取扱いについては、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し、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。

そして、医療機関等の個人情報取扱事業者においては、本人の同意に基づくことが困難な場合であっても、本人の生命・身体・財産の保護のために必要がある場合（個人情報保護法第 27 条第 1 項第 2 号）や、市町村や地域包括支援センターが行う地域支援事業における権利擁護事業、重層的支援体制整備事業における事務の遂行に協力する必要がある場合であっても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（同項第 4 号）等には、情報提供を行うことができます。

◇養護者による高齢者虐待類型（例）◇

区分	具体的な例
i 身体的虐待	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p> <p>② 本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） <p>など</p> <p>③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に取り扱う行為。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学的判断に基づかない痛みを伴うようなりハビリを強要する。 ・移動させるときに無理に引きずる。無理やり食事を口に入れる。 <p>など</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p>
ii 介護・世話の放棄・放任	<p>① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話をを行っている者が、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>など</p> <p>② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p> <p>③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p>

区分	具体的な例
iii 心理的虐待	<p>○ 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・侮蔑を込めて、子どものように扱う。 ・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。 ・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。 <p>など</p>
iv 性的虐待	<p>○ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、下着のままに放置する。 ・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。 <p>など</p>
v 経済的虐待 (※3)	<p>○ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p>

(※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)。

上記判例のとおり、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、養護者又は親族との関係性・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ますので、慎重な判断が必要です。

(※3) 経済的虐待については、養護者に該当しない親族による場合であっても「養護者による虐待」として判断し対応します。

参考：社団法人 日本社会福祉士会、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, 2011, p. 5-6. を基に作成。

◇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
i 身体的虐待	<p>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（※1）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p> <p>② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学的診断や介護サービス計画等に位置付けられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ押さえつける。 ・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。 ・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。 <p>など</p> <p>③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体的拘束等</p>
ii 介護・世話の放棄・放任	<p>① 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p> <p>② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p> <p>③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p> <p>④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p> <p>⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p>

区分	具体的な例
iii 心理的虐待	<p>① 威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」などと言ひ脅す。など <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」など侮蔑的なことを言う。 ・排泄介助の際、「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 <p>③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・高齢者がしたくと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）。 <p>など</p> <p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p> <p>⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p> <p>⑥ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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（利用者）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。 <p>など</p>
iv 性的虐待	<p>○ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>など</p>

区分	具体的な例
v 経済的虐待	<p>○ 本人の合意なしに^(※2)、又は、判断能力の減退に乘じ、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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する、生活に必要なお金を渡さない。 <p>など</p>

(※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、養護者又は親族との関係性・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ますので、慎重な判断が必要です。

参考：社団法人 日本社会福祉士会，市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き，2012, p. 5-7. を基に作成。

3) 身体的拘束等に対する考え方

「身体拘束とは、本人の行動の自由を制限すること」^{*1}です。本人以外の者が本人の行動を制限することは、当然してはならないことです。

介護保険法及び老人福祉法に基づいた施設等では、「当該入所者又は他の入所者等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、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならない」^{*2}と定義しており、身体的拘束等を原則禁止しています。

養介護施設従事者等や養護者等からの身体的拘束等は、本人の権利を侵害し、生命、健康、生活が損なわれるような状態に置くことであり、許されるものではありません。

* 1 引用：厚生労働省老健局「介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き」令和7年3月, P. 5.

* 2 参考：厚生労働省老健局「有料老人ホームの設置運営標準指導指針について」（令和6年5月23日老発0523第1号）

「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年3月31日厚生省令第39号）

身体的拘束等の具体例として、次のような行為があげられますが、これらの11項目はあくまでも例示であり、他にも身体的拘束等に該当する行為があることに注意する必要があります。

身体的拘束等の具体例

- ①ひとり歩きしないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧脱衣や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。
- ⑨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。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

出典：厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議，身体拘束ゼロへの手引き（一部改変），2001, p. 7.

身体的拘束等は、医療や介護の現場では援助技術の一つとして安全を確保する観点からやむを得ないものとして行われてきた経緯がありますが、これらの行為は、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ともに、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もあることに加え、拘束されている高齢者を見た家族にも混乱や苦悩、後悔を与えている実態があります。

拘束が拘束を生む「悪循環」

身体拘束による「悪循環」を認識する必要がある。認知症があり体力も低下している高齢者を拘束すれば、ますます体力は衰え、認知症が進む。その結果、せん妄や転倒などの二次的、三次的な障害が生じ、その対応のためにさらに拘束を必要とする状況が生み出されるのである。

最初は「一時的」として始めた身体拘束が、時間の経過とともに、「常時」の拘束となってしまう、そして、場合によっては身体機能の低下とともに高齢者の死期を早める結果にもつながりかねない。

身体拘束の廃止は、この「悪循環」を、高齢者の自立促進を図る「よい循環」に変えることを意味しているのである。

出典：厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議，身体拘束ゼロへの手引き（一部改変），2001，p.7.

「緊急やむを得ない場合」とは、あくまで当該入所者（利用者）又は他の入所者（利用者）等の生命又は身体を保護するに限られ、介護職員等の従業者の不足等、介護保険施設等の側の理由は排除されています。本人以外の者が本人に対して、非常に強い権限を行使する重みを理解し、本人の尊厳を守るために、「適正な手続き」を極めて慎重に行い、緊急やむを得ない場合の要件に該当しなくなった場合等に直ちに解除する必要があります*。

*参考；厚生労働省老健局総務課介護保険指導室「介護保険施設等運営指導マニュアル」（令和6年7月30日老発0730第1号）。

緊急やむを得ない場合の「適正な手続き」には、本人等のアセスメントを十分に行い、施設・事業所の組織及び本人・家族・関係者などで、切迫性、非代替性、一時性の三つの要件を満たすかどうか等を慎重に協議し、本人や家族に対して、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を詳細に説明し、十分な理解を得る努力が求められます。そして、緊急やむを得ない場合の要件に該当しなくなった場合等には直ちに解除する必要があります。直ちに解除するには、一時的に解除して、本人の状態を観察し、身体的拘束等の継続が本当に必要なのか、常に観察、再検討を行っていく必要があります。これらの手続きについては、その態様及び時間、その際の入所者（利用者）の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等を記録し、5年間保存することが必要です。

「緊急やむを得ない場合」に検討する三要件（全て満たすことが必要）

- **切迫性**：本人又は他の入所者（利用者）等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こと
- **非代替性**：身体的拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないこと
- **一時性**：身体的拘束その他の行動制限が一時的なものであること

緊急やむを得ない場合の身体的拘束等について、本人や家族へ説明し、十分な理解を得ることは、単に同意書があればよいことではなく、家族の希望があれば身体的拘束等を行うことができるということでもありません。あくまでも、「緊急やむを得ない」場合であることの客観的な判断が必要であり、しかも慎重かつ十分な手続きのもとでなされる必要があります。緊急やむを得ない場合の身体的拘束等を行った場合においては、速やかに解除に向けて取り組む必要があります。

これらの「緊急やむを得ない場合」の「適正な手続き」を経っ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。

令和6（2024）年度の介護報酬改定に伴う基準省令改正にて、身体的拘束等の更なる適正化を図る観点から、これまで規定のなかった訪問・通所系サービスにも、入所者（利用者）又は他の入所者（利用者）等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、身体的拘束等を行ってはならず、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（利用者）の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録することの規定を設け、全ての介護サービス事業者において、身体的拘束等は原則として禁止しました。

身体的拘束等に関する運営基準等（指定介護老人福祉施設等）

○ 厚生労働大臣が定める基準（平成27年厚生労働省告示第95号）

「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準第11条第5項及び第6項又は第42条第7項及び第8項に規定する基準に適合していること。」

○ 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第39号）

（指定介護福祉施設サービスの取扱方針）

第11条 指定介護老人福祉施設は、施設サービス計画に基づき、入所者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その者の心身の状況等に応じて、その者の処遇を妥当適切に行わなければならない。

1～3（略）

4 指定介護老人福祉施設は、指定介護福祉施設サービスの提供に当たっては、当該入所者又は他の入所者等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、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならない。

5 指定介護老人福祉施設は、前項の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なければならない。

6 指定介護老人福祉施設は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じなければならない。

一 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）を三月に一回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。

二 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

三 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

※ 第11条第6項第4号から第6号については、介護老人保健施設、介護医療院、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、小規模多機能型居宅介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護についても同様の内容である。

○ 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準について（平成 12 年 3 月 17 日老企第 43 号）

第四 運営に関する基準

1～9（略）

10 指定介護福祉施設サービスの取扱方針

(1)（略）

(2) 同条第四項及び第五項は、当該入所者又は他の入所者等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、身体的拘束等を行ってはならず、緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合にあっても、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なければならないこととしたものである。

また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の三つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておくことが必要である。

なお、基準省令第三十七条第二項の規定に基づき、当該記録は、二年間保存しなければならない。

(3)～(5)（略）

○ 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）

（指定訪問介護の具体的取扱方針）

第 23 条 訪問介護員等の行う指定訪問介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

一、二（略）

三 指定訪問介護の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならない。

四 前号の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。

五、六（略）

○ 香川県社会福祉施設等の人員、設備、運営等の基準等に関する条例（平成 24 年 10 月 12 日条例第 52 号）

第 2 章 社会福祉施設等の基準

第 7 条 社会福祉施設等（別表第 1 の 1 の項、1 の 2 の項、4 の項、5 の項及び 18 の 2 の項に掲げる施設に限る。）の設置者は、当該社会福祉施設等の入所者等に対する処遇又はサービスの提供に関する記録その他の規則で定める記録等を整備し、規則で定めるところにより、5 年間保存しなければならない。

また、施設系・居住系に加え短期入所系・多機能系サービスにも身体的拘束等の更なる適正化を図る観点から、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の開催、指針の整備、研修の定期的な実施（以下、「身体的拘束等の適正化のための措置」という。）措置を講じることとしました。当該措置は、身体的拘束等を行ってなくても講じることが義務付けられています。

なお、身体的拘束等を行う場合におけるその態様及び時間、その際の入所者（利用者）又は他の入所者（利用者）等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない理由の記録がない場合、又は身体的拘束等の適正化のための措置が講じられていない場合に基本報酬を減算する身体拘束廃止未実施減算を導入しています。

身体拘束廃止未実施減算について

■ 施設系サービス、居住系サービス（平成 30 年度介護報酬改定にて減算率の見直し）

別に厚生労働大臣が定める基準を満たさない場合は、身体拘束廃止未実施減算として、所定単位数の 100 分の 10 に相当する単位数を所定単位数から減算する。

■ 短期入所系サービス、多機能系サービス（令和 6 年度介護報酬改定にて新設）

別に厚生労働大臣が定める基準を満たさない場合は、身体拘束廃止未実施減算として、所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を所定単位数から減算する。その際、令和 7 年 3 月まで、1 年間の経過措置期間を設けることとする。

（参考）身体的拘束等の適正化のための措置

- ① 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- ② 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を 3 月に 1 回以上に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ③ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ④ 従業者に対し、身体的拘束等の適正化ための研修を定期的実施すること。

2 高齢者虐待等の防止に向けた基本的視点

2. 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. 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に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。

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。

入院や措置入所などの緊急保護措置が必要な場合には、養護者との信頼関係を築くことができない場合であっても高齢者の安全確保を最優先する必要があります。

その場合、養護者に対しては関係者からのアプローチや仲介によって信頼関係を構築することや支援を行うなど、時間をかけた対応が必要となることもあります。

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があれば、やむを得ない事由による措置等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促すことが必要です。

3) 組織的な対応

地方公共団体においては、高齢者虐待の事案に対しては、担当職員一人の判断で行うことを避け、組織的な対応を行うことが必要です。

相談・通報、届出を受けた職員は、早急(原則、相談・通報、届出から48時間以内)に高齢者虐待担当の管理職やそれに準ずる者などに相談し、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く必要があります。

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、複数の職員で対応することを原則とします。

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継続的な支援体制が必要です。

5) 虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ

高齢者虐待の問題では、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の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が重要となります。

「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」に基づく対応状況等に関する調査（以下「法に基づく対応状況等調査」という。）では、養介護施設従事者等における高齢者虐待の主な発生要因が「教育・知識・介護技術等に関する問題」となっており、高齢者虐待防止や認知症ケアに対する理解を高める研修の実施を促すなど、管理者と職員が一体となった組織的な取組を推進していくことが重要です。

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。民生委員や自治会、町内会等の地域組織との協力連携、地域住民へ的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ことが必要です。

法に基づく対応状況等調査結果からも、養護者による虐待の通報者として多いのが介護支援専門員（ケアマネジャー）であること、また、介護保険サービスを利用している場合は虐待の深刻度が低い傾向があることから、適切な介護保険サービスの利用を促し、介護サービス事業者等と連携していくことも重要です。

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に寄せられた情報等を活用した取組が、早期発見等につながります。

7) 高齢者とともに養護者を支援する

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とされています（高齢者虐待防止法第6条、第14条）。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うことが求められます。

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必要があります。

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うことが重要です。

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うことが必要です。

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となります。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、複数の関係者（介護保険、高齢者福祉、障害福祉、医療、生活保護の担当部局等）が連携を取りながら高齢者や養護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。

2. 3 留意事項

その1 虐待に対する「自覚」は問わない

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すべきです。

その2 常に迅速な対応を意識する

高齢者虐待の問題は、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(原則、相談・通報・届出から 48 時間以内)が必要です。また、虐待は夜間や休日も発生するものであるため、地域で夜間や休日においても相談・通報、届出や緊急の保護に対応できるようにし、住民等の関係者に周知する必要があります。

その3 関係機関と連携して援助する

複合的な問題を抱える事例に対しては、市町村が主体となり、庁内の関係部署との連携及び問題への対応機能を有した機関との連携が不可欠です。「事実確認」、「緊急時の対応」など、警察、消防、救急、医療機関、金融機関等との連携が必要になることがあります。

その4 適切に権限を行使する

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 項若しくは第 11 条第 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(高齢者虐待防止法第 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、適切に行政権限を行使することが必要です。そのためには、組織内での実施ルールの確定、予算措置、実践事例の収集や蓄積、研修など、実施を想定した体制を構築することが望まれます。

その5 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することが重要です。

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全て記録に残し、適宜、組織的に対応状況を共有する必要があります。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の実施を徹底させることが重要です。

記録を残し、説明責任を果たすことは、事後検証や権限行使等を伴う虐待対応において欠かすことはできません。

3 高齢者虐待の防止等に対する各主体の責務等

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を行うため、国及び地方公共団体、国民、高齢者の福祉に業務上又は職務上関係のある団体及び従事者等に対する責務が規定されています（同法第3条～第5条）。

3. 1 国及び地方公共団体の責務

国及び地方公共団体は、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を行うため、以下の責務が規定されています。

◇高齢者虐待防止法に規定する国及び地方公共団体の役割◇

■体制整備に関する項目

- ①関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体の連携強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備（第3条第1項）
- ②専門的な人材の確保及び資質向上を図るための関係機関職員への研修等必要な措置（第3条第2項）
- ③高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等の広報、啓発活動（第3条第3項）
- ④成年後見制度周知のための措置、成年後見制度利用に係る経済的負担軽減のための措置（第28条）

国及び地方公共団体は、成年後見制度の周知及び利用に係る経済的負担の軽減のための措置等を講じ、成年後見制度が広く利用されるようにしなければならないと規定（高齢者虐待防止法第28条）されるとともに、老人福祉法第32条では、成年後見制度の市町村長申立てを適切に行うことを規定しています（同法第9条第2項、第27条第2項）。

認知症、知的障害その他の精神上の障害があることにより財産の管理又は日常生活等に支障がある者を社会全体で支え合うことが、社会の喫緊の課題であり、成年後見制度の利用の促進に関する法律（以下「成年後見制度利用促進法」という。）第4条及び第5条において、国及び地方公共団体の責務として、成年後見制度の利用の促進に関する施策を策定し実施することが規定されているとともに、「第二期成年後見制度利用促進基本計画」において、全国どの地域においても成年後見制度を必要とする人が制度を利用できるよう、低所得者の高齢者・障害者に対する申立て費用や報酬を助成するための成年後見制度利用支援事業を適切に実施する必要がある旨が記載されています。

<成年後見制度とは>

認知症、知的障害、精神障害などにより物事を判断する能力が十分でない成年者について、本人の権利を守る後見人を選任することにより、本人を法律的に支援する制度です。

成年後見制度には、「法定後見制度」と「任意後見制度」があります。

「任意後見制度」

将来、判断能力が不十分になったときに備え、本人が、あらかじめ、後見人になってもらいたい人と契約を結び、支援の内容や方法を決めておく制度です。

「法定後見制度」

既に本人の判断能力が十分でなくなっている場合に、本人に代わって財産や権利を守ってくれる後見人を家庭裁判所が選任し、本人を支援する制度です。

※認知症等で高齢者の判断能力が低下している場合の対応手段として、成年後見制度の活用が有効です。高齢者虐待防止法でも、老人福祉法第32条に基づいて市町村長による成年後見制度利用開始の審判請求(以下「市町村長申立て」という。)を適切に行うことが規定されています(第9条第2項、第27条第2項)。

法定後見制度について下記に示します。

<法定後見制度の3種類>

	補助	保佐	後見
対象となる方	判断能力が不十分な方	判断能力が著しく不十分な方	判断能力が欠けているのが通常の状態の方
成年後見人等が同意又は取り消すことができる行為(※1)	申立てにより裁判所が定める行為(※2)	借金、相続の承認など、民法13条1項記載の行為のほか、申立てにより裁判所が定める行為	原則としてすべての法律行為
成年後見人等が代理することができる行為(※3)	申立てにより裁判所が定める行為	申立てにより裁判所が定める行為	原則としてすべての法律行為

(※1) 成年後見人等が取り消すことができる行為には、日常生活に関する行為(日用品の購入など)は含まれません。

(※2) 民法13条第1項記載の行為(借金、相続の承認や放棄、訴訟行為、新築や増改築など)の一部に限ります。

(※3) ご本人の居住用不動産の処分については、家庭裁判所の許可が必要となります。

補助開始の審判、補助人に同意権・代理権を与える審判、保佐人に代理権を与える審判をする場合には、ご本人の同意が必要です。

出典:成年後見制度 利用をお考えのあなたへ(令和4年10月 最高裁判所)

また、都道府県と市町村は、介護保険法第116条第1項に基づき、「地域における医療及び介護の総合的な確保の促進に関する法律に規定する総合確保方針」に則して、介護保険事業に係る保険給付の円滑な実施を確保するための基本指針を定めることとなっており、同指針においては、市町村介護保険事業計画及び都道府県介護保険事業支援計画策定のための基本的事項に「高齢者虐待防止に向けた体制整備の強化」を規定するとともに、市町村介護保険事業計画の任意記載事項として「高齢者虐待防止対策の推進」について規定し、高齢者虐待防止に向けた体制整備に関する計画策定の重要性を示しています。

国及び地方公共団体は、地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援を推進すると同時に、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を充実させるために、高齢者虐待防止法と成年後見制度利用促進法や介護保険法等の法律で規定された責務等に基づき、様々な計画と連動し、一体的かつ計画的に行うことが重要です。

なお、各主体の責務等を養護者、養介護施設従事者等による虐待別にスキームとして簡潔にまとめると以下ようになります。

◇養護者、養介護施設従事者等による高齢者虐待のスキーム◇

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
<p>[市町村の責務] 相談・通報受理、居室確保、養護者の支援</p> <p>[都道府県の責務] 市町村の施策への援助等</p>	<p>[市町村の責務] 相談・通報受理、老人福祉法・介護保険法に基づく適切な権限を行使</p> <p>[都道府県の責務] 老人福祉法・介護保険法に基づく適切な権限を行使、措置等の公表</p> <p>[設置者等の責務] 当該施設等における高齢者に対する虐待防止等のための措置を実施</p>
<p>虐待発見</p> <p>通報 → 市町村</p> <p>①事実確認（立入調査） ②措置（やむを得ない事由による措置、面会制限） ③成年後見人の市町村長申立</p>	<p>虐待発見</p> <p>通報 → 市町村 → 報告 → 都道府県</p> <p>①事実確認 ②老人福祉法、介護保険法の規定による権限の適切な行使</p> <p>①監督権限の適切な行使 ②措置等の公表</p>

3. 2 国の役割

国は、高齢者虐待の事例分析を行い、虐待への適切な対応方法や養護の方法、その他必要な事項についての調査研究を行うこととされています（高齢者虐待防止法第26条）。

また、高齢者の尊厳の保持の視点に立ち、高齢者虐待の防止及び虐待を受けた高齢者の救済、権利擁護の推進等に向けた事業を実施するとともに、虐待の再発防止策や効果的な体制整備に資するための調査研究を実施しています。

1) 法に基づく対応状況等調査

国（厚生労働省）においては、高齢者虐待防止法に基づき、高齢者虐待の相談・通報件数及び虐待判断件数等の実態や虐待に対する対応状況等を把握するために、毎年、「法に基づく対応状況等調査」を実施しており、その結果を厚生労働省ホームページにて公表しています。本県もこの公表に合わせて、県内の高齢者虐待の対応状況等について、毎年、県ホームページに公表しています。

また、毎年、この法に基づく対応状況等調査の結果を踏まえ、「「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に基づく対応状況等に関する調査」の結果及び高齢者虐待の状況等を踏まえた対応の強化について」（厚生労働省老健局長通知）を発出し、地方公共団体等における高齢者虐待に対する対応の強化等を図っています。

2) 老人保健健康増進等事業

国（厚生労働省）において、高齢者虐待の未然防止や再発防止等に資することを目的に、老人保健健康増進等事業を活用し、個別事案の検証による再発防止策への反映や、地方公共団体における、より効果的な体制整備のあり方等について調査研究を実施しており、その結果を厚生労働省ホームページにて公表しています。

これまでの主な調査研究事業

ア. 個別事例検証

- ・高齢者虐待における死亡・重篤事案等にかかる個別事例検証による虐待の再発防止策への反映についての調査研究事業（令和4年3月）
- ・高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業（令和3年3月）
- ・高齢者虐待における重篤事案等にかかる個別事例についての調査研究事業（平成30年3月）

イ. 施設・事業所等による体制整備

- ・介護施設・事業所等における身体拘束廃止・防止の取組推進に向けた調査研究事業報告書（令和6年3月）
- ・介護保険施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備の状況等に関する調査研究事業（令和4年3月）
- ・介護施設における効果的な虐待防止研修に関する調査研究（令和3年3月）

ウ. 自治体による体制整備の検証

- ・高齢者虐待の実態把握等のための調査研究事業（令和6年3月）

- 自治体による高齢者虐待対応の標準化及び体制整備に資する AI 等の活用に関する調査研究事業（令和 6 年 3 月）
- 自治体による高齢者虐待防止に資する計画策定と評価等に関する経年的調査研究事業（令和 5 年 3 月）

3. 3 都道府県の役割

1) 高齢者虐待防止法に規定する都道府県の責務と役割

高齢者虐待防止法において、都道府県の責務と役割は以下のように規定されています（努力義務の記載も含む）。

◇高齢者虐待防止法に規定する都道府県の役割◇

■体制整備に関する項目（再掲）

- ①関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体の連携強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備（第3条第1項）
- ②専門的な人材の確保及び資質向上を図るための関係機関職員への研修等必要な措置（第3条第2項）
- ③高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等の広報、啓発活動（第3条第3項）
- ④成年後見制度周知のための措置、成年後見制度利用に係る経済的負担軽減のための措置（第28条）

■養護者による高齢者虐待について（第19条）

- ①市町村が行う措置の実施に関し、市町村間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助
- ②必要があると認められるとき、市町村に対して必要な助言

■養介護施設従事者等による高齢者虐待について

- ①高齢者虐待の報告を受けた場合の守秘義務（第23条）
- ②高齢者虐待の防止及び被害高齢者の保護を図るための老人福祉法又は介護保険法に規定する権限の適切な行使（第24条）
- ③養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、対応措置等の公表（第25条）

2) 求められる体制の整備

ア. 市町村の虐待対応を支援する体制の整備

都道府県は、市町村が行う措置の実施に関し、市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助を行うことが規定されています（高齢者虐待防止法第19条第1項）。

本県では、市町に対する支援のため、香川県社会福祉士会と香川県弁護士会で構成する「香川県虐待対応専門職チーム」と連携し、市町に対する支援を行っています。

① 高齢者虐待対応担当部署の設置と周知

都道府県は、市町村と緊密に連携・協働しながら対応を行う必要があります。市町村からの各種相談や情報提供依頼などに迅速に対応することや、各種調整を行うなどにより市町村の高齢者虐待対応を支援するため、都道府県においても養護者及び養介護施設従事者等による高齢者虐待の担当部署を設置するとともに、管内市町村や庁内関係部署、関係機関に周知することが必要です。

本県では、健康福祉部長寿社会対策課が、養護者及び養介護施設従事者等による高齢者虐待を所管しています。

② 市町村に対する専門的な相談支援体制

養護者及び養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談・通報を受け付けたことがない、虐待の判断をしたことがない等、虐待事案が発生した際に何をすればよいか、どのような判断が適切であるかなど、十分な対応ができない市町村も見受けられることから、都道府県による市町村への支援が必要です。

本県では、香川県社会福祉士会に委託し、市町、地域包括支援センター、市町社会福祉協議会等からの対応困難事例に係る電話相談に対応する窓口を設置しています。最新の相談窓口設置状況は、県長寿社会対策課までお問い合わせください。

③ 庁内の関係部署等との連携・協働体制

高齢者虐待に関する情報は、都道府県の担当部署や関連部署に相談や苦情という形で寄せられることもあるため、担当部署へ速やかに連絡が入るよう連携体制を整備しておくことが重要です。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の場合、通報等を市町村が受理した後、指定権者である都道府県が市町村と協働で当該養介護施設等に対し、指導監査等の実施が必要となることから、市町村と都道府県が速やかに対応できる体制が必要です。

なお、より適切な虐待対応を図る等のためには、管内の政令市・中核市における虐待対応担当部署と都道府県の連携も必要です。

④ 関係機関との連携体制

高齢者の生活に関する様々な関係機関に対しても、高齢者虐待が疑われる相談や苦情等が寄せられます。特に、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、法務局、警察、医療機関などに高齢者虐待が疑われる相談等が寄せられた際には、都道府県担当部署又は市町村担当部署に速やかに連絡を行うよう要請しておくことも重要です。

また、市町村から通報等が寄せられた養介護施設等に関する情報照会がなされた際には、国保連合会や運営適正化委員会から速やかに情報提供が行われるよう、連携体制を構築しておくことが望まれます。

⑤ 居室確保のための支援

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等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（高齢者虐待防止法第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。

⑥ 複数の保険者が関係する場合の広域調整

高齢者の居住地と住所地が異なる場合、高齢者の保険者が養介護施設等の所在する市町村と異なる場合、養介護施設従事者等による高齢者虐待において高齢者が複数おり、保険者が複数にわたる場合等があります。

このような場合は、市町村が中心に対応することになりますが、高齢者の保険者である市町村からの情報提供や高齢者への対応（保護先確保等）に関して市町村間で認識や対応が異なり、調整が必要となる場合も考えられます。

よって、複数の保険者が関係する場合は、都道府県が調整役として適切に関与する必要があります。

イ. 専門的人材の育成

① 市町村職員及び地域包括支援センター職員等への研修

高齢者虐待防止法では、市町村に対して、職務に携わる専門的人材の確保に努めることを規定している（高齢者虐待防止法第3条第2項）ことから、都道府県は、全ての市町村等が適切な虐待対応を行うことができるよう、市町村等を対象とした研修を実施し、人材の育成に向けた支援を行うことが期待されます。

本県では、例年、高齢者虐待対応現任者研修を開催し、虐待対応業務に従事する市町及び地域包括支援センター職員の資質の向上と対応力の強化を図っています。

② 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を防止するためには、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介護サービスを高齢者に提供できる技術を身につけることが必要となります。そのためには、職場全体で高齢者の権利を守り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す。

また、令和3年度の基準省令改正においては、全ての介護サービス施設・事業者について、利用者の人権の擁護、虐待の未然防止の観点から、高齢者虐待防止措置を3年間の経過措置を設けて義務化し、有料老人ホームの運営指導指針にも高齢者虐待防止措置について規定したことから、養介護施設従事者等に対する研修等の体制を整備し、継続的に実施する必要があります。

都道府県は、「高齢者権利擁護等推進事業」の研修講師を養成するための研修や、委員会の設置、指針の整備、研修の実施等に係る指導等のための専門職の派遣等を活用して、養介護施設従事者等に対して高齢者の権利擁護の重要性や高齢者虐待の未然防止のために必要な取組など先進的な取組事例なども含めた研修機会を設け、高齢者虐待防止の取組を促すことが求められます。

③ 対応事例の検証

高齢者虐待対応の質の向上を図るためには、事例検証を行うことが効果的であることから、市町村職員向けの研修等においては、管内市町村で行われた高齢者虐待の対応事例を紹介し、対応ポイントの助言をするなど、市町村における対応力強化や虐待の未然防止を促すことが望まれます。

なお、対応事例の検証に当たっては、下記調査研究事業等も参考となります。

令和3年度老人保健健康増進等事業「高齢者虐待における死亡・重篤事案等にかかる個別事例検証による虐待の再発防止策についての調査研究事業 『高齢者虐待に伴う死亡事案等検証の手引き』（令和4年3月、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）

3. 4 市町村の役割

1) 高齢者虐待防止法に規定する市町村の責務と役割

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、市町村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第一義的に市町村担当部署が実施し、市町村の役割として規定されている項目は、以下のとおりです。なお、養介護施設従事者等による高齢者虐待については、都道府県が当該施設等に対する老人福祉法又は介護保険法に規定する権限を有する場合、通報を受付けた施設所在地の市町村と都道府県が協議し、役割分担を行いながら虐待対応を行います。

◇高齢者虐待防止法に規定する市町村の役割◇

■体制整備に関する項目（再掲）

- ①関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体の連携強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備（第3条第1項）
- ②専門的な人材の確保及び資質向上を図るための関係機関職員への研修等必要な措置（第3条第2項）
- ③高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等の広報、啓発活動（第3条第3項）
- ④成年後見制度周知のための措置、成年後見制度利用に係る経済的負担軽減のための措置（第28条）

■養護者による高齢者虐待について

- ①高齢者や養護者に対する相談、指導、助言（第6条）
- ②通報を受けた場合、速やかな高齢者の安全確認、通報等に係る事実確認、高齢者虐待対応協力者と対応について協議（第9条第1項）
- ③老人福祉法に規定する措置及びそのための居室の確保、成年後見制度利用開始に関する審判の請求（第9条第2項、第10条）
- ④立入調査の実施（第11条）
- ⑤立入調査の際の警察署長に対する援助要請（第12条）
- ⑥老人福祉法に規定する措置が採られた高齢者に対する養護者の面会の制限（第13条）
- ⑦養護者に対する負担軽減のための相談、指導及び助言その他必要な措置（第14条）
- ⑧専門的に従事する職員の確保（第15条）
- ⑨関係機関、民間団体等との連携協力体制の整備（第16条）
- ⑩対応窓口、高齢者虐待対応協力者の名称の周知（第18条）

■養介護施設従事者等による高齢者虐待について

- ①対応窓口の周知（第21条第5項、第18条）
- ②通報を受けた場合の事実確認等
- ③養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る事項の都道府県への報告（第22条）
- ④高齢者虐待の防止及び被害高齢者の保護を図るための老人福祉法又は介護保険法に規定する権限の適切な行使（第24条）

■財産上の不当取引による被害防止（第27条）

- ①養護者、親族又は養介護施設従事者等以外の第三者による財産上の不当取引の被害に関する相談の受付、関係部局・機関の紹介
- ②財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者に係る審判の請求

2) 求められる体制の整備

ア. 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）。

高齢者虐待に関する通報・届出の受理窓口は、端的にわかる名称を用いて、住民や関係機関に対して、その名称や連絡先を周知しなければなりません。また、休日・夜間の対応窓口についても併せて周知する必要があります（高齢者虐待防止法第18条、第21条第5項）。

高齢者虐待対応部署・窓口の周知事項（例）

高齢者虐待に関する相談は下記まで

【平日】

〇〇市役所 □□課 △△係 TEL 〇〇〇-〇〇〇〇

〇〇市高齢者虐待防止センター TEL △△△-△△△△

【休日・夜間】

〇〇市役所 □□課 △△係 TEL 〇〇〇-△△□□（夜間）

なお、通報等の受理窓口を周知する際には、自治体職員には守秘義務があり、通報者の個人情報漏れることはないことを併せて周知することも必要です。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等が地域包括支援センターに寄せられた際には、地域包括支援センターは市町村担当部署へ通報します。

イ. 連携協力体制の整備

① 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害福祉担当や精神保健福祉担当、DV防止担当、消費生活相談担当など様々な部署との連携が必要となることも少なくありません。

また、養介護施設従事者等による高齢者虐待においては、老人福祉法担当部署や介護保険法所管部署と連携しながら協働で対応する必要があります。ついては、高齢者虐待事案への対応に当たり、事前に庁内関係部署との間で具体的な連携方法等について協議しておき、事案発生時の迅速な対応に向け、備えることが必要です。

なお、虐待対応時における高齢者の個人情報の取扱いについては「第1章 4 高齢者虐待対応と個人情報保護法の対応について」を参照してください。

② 都道府県との連携・協働

主に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、老人福祉法や介護保険法に規定される養介護施設等や社会福祉法人、医療法人に対して指導監督権限を有する都道府県との連携・協働が非常に重要です。

都道府県が当該養介護施設等に実施した指導監査結果や苦情等情報の提供、事実確認の実施や高齢者の保護、虐待の有無の判断、指導内容や改善計画内容の検討など、虐待対応の一連の場面で都道府県と市町村間で役割分担を行うなど、協働で実施する必要があります。そのため、通報等が寄せられた際には迅速に対応できる連携・協働体制を整備しておくことが必要です。

③ 国保連合会、運営適正化委員会、法務局、警察との連携

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。

特に、養介護施設等のサービスに関する苦情等に関して独自の調査・指導権限を有する機関として、国保連合会や運営適正化委員会があります。また、法務局では人権相談等を通じて、高齢者虐待等の人権侵害の疑いのある事案を認知した場合には、人権侵犯事件として調査を行い、事案に応じた適切な措置を講じています。さらに、警察による捜査が行われる場合もありますが、これらの機関は、それぞれの法令の根拠に基づいて調査等を行うこととなります。

市町村は、これらの機関に対して、高齢者虐待防止ネットワークへの参加の呼び掛けや、高齢者虐待が疑われる相談等が寄せられた場合には、担当部署への情報提供を依頼し、可能な限り連携・協働に努めることも必要です。

④ 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。

各種判断や具体的な対応方法について、各分野の専門家からアドバイスが必要な場合には、本県が設置する相談窓口を活用してください。

ウ. 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必要があることから、市町村内の関係部署（養介護施設従事者等による高齢者虐待では都道府県も含む）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」、「深刻度の判断」、「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」については市町村担当部署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環境を整備しておくことも重要です。

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、必ず記録を残すことが必要です。相談受付票や事実確認報告書など判断の根拠を示す書類や、協議の場において対応を決定するまでの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、市町村が実施した対応や、その判断根拠について説明が可能となります。

エ. 高齢者虐待対応の措置要綱やマニュアル、帳票類の整備

市町村や都道府県が組織的に高齢者虐待に対応するには、措置要綱やマニュアル等を整備することが重要です。マニュアル等を整備することで、担当部署や担当職員の業務を明確に規定することができ、組織として虐待対応を行う根拠や目的、方法を明確にすることができます。本県では、本マニュアルにおいて、活用可能な帳票を示していますので、参考としてください。

オ. 専門的人材の育成

① 庁内関連部署職員への周知

高齢者虐待が疑われる相談・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。

市町村の担当部署は、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くことが望まれます。

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は、市町村の対応スキルや、リスクマネジメントの向上につながると考えられます。なお、行政の担当部署が実際に対応した事例をもとに、弁護士、社会福祉士等に助言者として参画を求め、事例の振り返りや再発防止等の検証を行っている市町村もあります。

対応事例の検証に当たっては、下記調査研究事業等も参考としてください。

令和3年度老人保健健康増進等事業「高齢者虐待における死亡・重篤事案等にかかる個別事例検証による虐待の再発防止策についての調査研究事業『高齢者虐待に伴う死亡事案等検証の手引き』」（令和4年3月、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）

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す。

令和6年度の基準省令改正により、全ての介護サービス施設・事業者の高齢者虐待防止措置を義務付けるとともに、同年度の介護報酬改定において、当該措置を講じていない場合に、基本報酬を減算する高齢者虐待防止措置未実施減算*を導入しました。

(*）居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く

高齢者虐待防止措置未実施減算について

■ 虐待の発生又はその再発を防止するための措置（高齢者虐待防止措置）が講じられていない場合に、基本報酬を減算（所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算）する。

※居宅療養管理指導、特定福祉用具販売を除く。福祉用具貸与については、3年間（令和9年3月まで）の経過措置期間を設ける。

（参考）高齢者虐待防止措置

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ② 虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

高齢者虐待防止措置を講じるにあたり、小規模事業所等単独では十分な研修等の実施が困難な場合もあると考えられることから、必要に応じて市町村が外部研修機会を設けるなどの支援を行うことも有効です。このような外部研修の機会は、養介護施設等の従事者等が自らの施設・事業所のあり方を振り返る契機にすることができます。

なお、研修等は、高齢者虐待防止検討委員会と身体的拘束等適正化検討委員会を一体的に行うことが可能ですが、高齢者虐待は、身体的拘束等に関わるものだけではないこと、緊急やむを得ない場合に行う身体的拘束等は虐待とはいえない一方で、別途適正な手続きを経る必要があることなどから、両者のいずれの側からみても不足のない研修内容にすることが必要です。

カ. 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やむを得ない事由による措置等を適用し、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、市町村長申立てを行い、高齢者の権利擁護を図ることが必要です。

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、予算を確保しておく必要があります。

キ. 高齢者虐待防止ネットワークの構築

法に基づく対応状況等調査結果において、体制整備を進めている市町村ほど、より多くの相談・通報が寄せられる傾向にあるため、潜在化していた家庭内の虐待等が顕在化しやすい環境になっていると考えられます。これは、高齢者虐待の早期発見・早期対応の観点からも望ましく、市町村の体制整備がこのような効果につながることを理解しておくことが必要です。

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）。

具体的には、「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、高齢者虐待防止法に規定する「高齢者虐待対応協力者」（高齢者虐待防止法第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。

特に、市町村は、地域包括支援センターの総合相談支援業務における地域におけるネットワーク（効率的・効果的に住民の実態把握を行い、地域から支援を必要とする高齢者を見出し、総合相談につなげるとともに、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、地域の実情に応じて以下の3つの機能からなる「高齢者虐待防止ネットワーク」を構築することが重要です。

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防止、早期発見、見守り機能を担うものです。

近年では、虐待だけでなく高齢者の生活の異変の早期発見・見守りといった広義の意味での「高齢者等の見守りネットワーク」事業が全国的に進んでおり、地域住民、民間事業者、専門機関などの様々な主体が、それぞれの役割分担の下で相互に連携した体制の構築を行っています。重要なのは、「市町村」、「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。ネットワークの構成員は、民生委員、社会福祉協議会、人権擁護委員、自治会、老人クラブ、家族会、NPO・ボランティア団体となっています。

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（新聞、郵便、宅配、配食など）とのネットワーク協定の締結も増え、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。さらに、孤立しがちな高齢者や家族に対して、見守りを行うことで虐待を防止し、虐待が疑われるような場合でも早期に発見し、その情報を市町村や地域包括支援センターの虐待対応窓口への相談・通報することで、問題の深刻化を防ぎます。

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。

また、日常的に高齢者や養護者、家族等と接する機会が多いため、虐待の疑いや危険性が疑われる場合の早期発見機能としても有効です。

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、保健センターの順に多くなっています。しかし、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いです。

※地域ケア会議と個々の虐待事案に対応するためのコアメンバー会議等は異なるものであり、法令上も運用上も別に開催する必要があります。しかし、虐待対応に必要とされる地域のネットワークづくり、虐待対応における地域の問題・課題の把握やその解決方法の検討などは地域ケア会議によって行うことができます。なお、参加者の便宜を図るため、地域ケア会議の後に（あるいは前に）コアメンバー会議を設定し、必要なメンバーだけが参加して開催するのであれば問題ありません。

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、保健医療福祉分野の通常の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る必要があります。

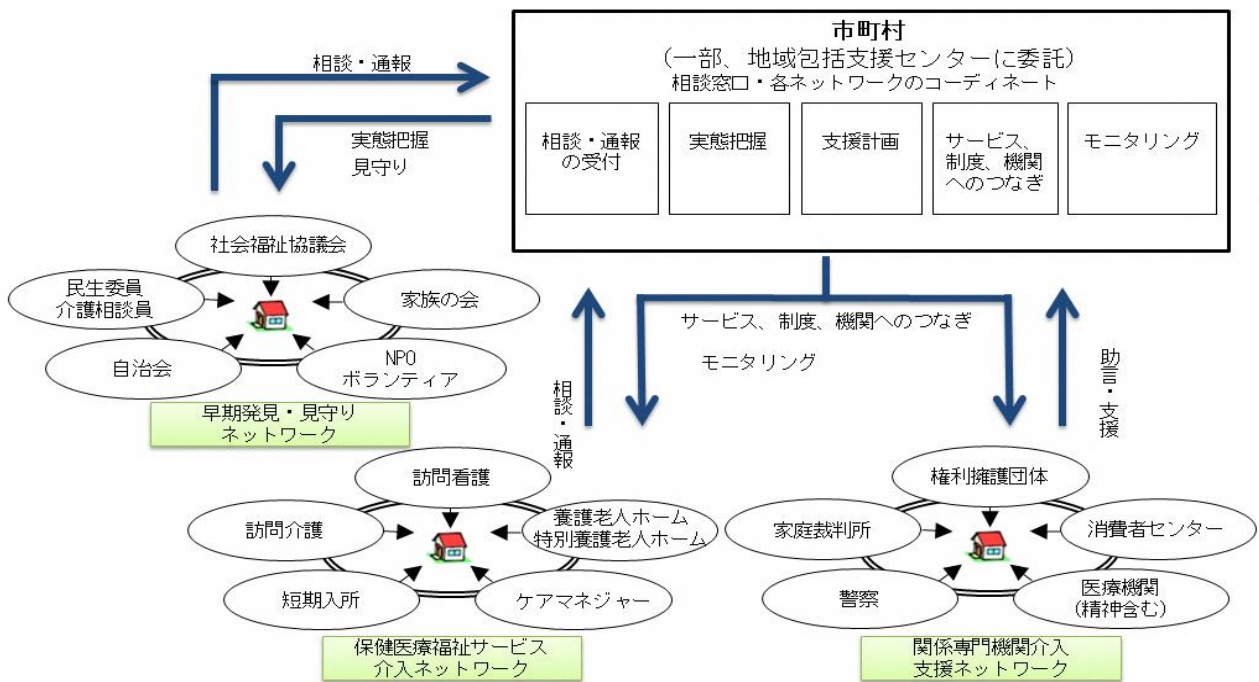
既にネットワークを構築している自治体では、警察、弁護士、保健所、精神科等を含む医療機関、権利擁護団体、消防、消費者センター、精神保健福祉センターなどの参加が多い状況ですが、より複雑で対応が難しいとされる事例も増加しており、生活困窮者自立支援事業相談員、医療介護連携の事業、認知症初期集中支援チーム等を含めたネットワークの構築も進んでいます。

また、近年では、中核機関における地域連携ネットワークや障害者虐待防止ネットワーク、消費者安全確保地域協議会、DV・要保護児童対策協議会、ひきこもり支援など、権利擁護に関するネットワーク構築に取り組む自治体も増えています。これらのネットワークと積極的に連携を図ることにより、複雑で対応が難しい事案への対応に取り組むことも有効です。

なお、関係専門機関介入支援ネットワークについては、立入調査や緊急の場合の対応などの市町村による権限発動に協力してもらう機関が含まれていること、対象となる機関自体が市町村単位あるいはそれ以上の単位で設けられていることが多いこと等を踏まえれば、市町村が主体となりこれらネットワークを構築し、関係機関の理解・協力を得て、高齢者虐待防止ネットワークの構築をスムーズに進める必要があります。

これら3つの機能が役割を分担し、連携して対応することにより、高齢者虐待の防止や、問題が深刻化する前に高齢者や養護者、家族に対する適切な支援を行うことが可能になると考えられます。

高齢者虐待防止ネットワーク構築例



※委託型の地域包括支援センターについても、市町村と綿密な連携を取り対応することが必要です。

3. 5 国民の責務

国民は、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等の重要性に関する理解を深めるとともに、国又は地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等のための施策に協力するよう努めなければなりません（高齢者虐待防止法第4条）。

また、高齢者虐待防止法では、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、市町村への通報努力義務が規定されており、特に当該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、市町村に通報しなければならないとの義務が課されています（高齢者虐待防止法第7条）。

これは、虐待を受けたという明確な根拠がある場合だけでなく、虐待を受けたのではないかと疑いをもつ情報を得た場合にも、早期に通報する必要があることを意味しています。なお、この場合、虐待を受けたと「思われる」とは、一般的に「虐待があったと考えることには合理性がある」という趣旨と解することができます。

また、市町村は、地域住民及び関係機関等に対して通報の努力義務の周知を図り、虐待の早期発見につなげることが重要です。なお、通報等を受理した職員は、通報等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おり（高齢者虐待防止法第8条）、通報者に関する情報が漏れることはないことも十分に周知します。

3. 6 保健・医療・福祉関係者の責務

高齢者の福祉に業務上又は職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければなりません（高齢者虐待防止法第5条第1項）。

また、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努める必要があります（同条第2項）。

これらの専門職は、高齢者の生活に身近で虐待の徴候などを知りうる立場にあることから、その職務上関わった状況に基づき、虐待のおそれに気がつき、早期に相談・通報につなげていただくことが強く期待されるとともに、市町村が虐待の有無の判断や緊急性の判断を行う際の必要な調査や情報収集における情報提供などの協力が不可欠です。

3. 7 養介護施設等の設置者、養介護事業者の責務

養介護施設の設置者及び養介護事業を行う者は、従事者に対する研修の実施のほか、利用者や家族からの苦情処理体制の整備その他従事者等による高齢者虐待の防止のための措置を講じなければなりません（高齢者虐待防止法第20条）。

また、養介護施設従事者等に対しては、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際には、速やかにこれを市町村に通報しなければならないとあり、通報が義務として定められています（高齢者虐待防止法第21条第1項）。これは、養介護施設従事者等以外の者に対する通報努力義務（同条第3項）と異なり、養介護施設従事者等には重い責任が課せられていることを意味します。

養介護施設等は、職員に対し、虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行うことが必要です。経営者・管理者層は、虐待の未然防止、早期発見に努めるとともに、職員からの報告等により虐待（疑い）を発見した場合は、自ら通報義務を負うことを自覚する必要があります。

1) 虐待の未然防止・早期発見に向けた取組の推進（省令改正）

令和6年4月から、全ての介護サービス施設・事業者の運営基準に基づく、高齢者虐待防止措置を義務とし、令和6年度の介護報酬改定において、当該措置を講じていない場合に、基本報酬を減算する高齢者虐待防止措置未実施減算*を導入しました。

*居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く

また、有料老人ホームについても、設置運営標準指導指針に高齢者虐待防止措置について規定しました。

- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置
- ②虐待の防止のための指針の整備
- ③介護職員その他の従事者に対する、虐待の防止のための研修の定期的な実施
- ④虐待の防止のための措置を適切に実施するための担当者を置く

これらの「高齢者虐待防止措置」は、全ての養介護施設事業所の運営規程に定めておかなければならない事項です。

自治体を実施する集団指導や運営指導を通じて、自治体が各養介護施設等に対し自己点検を励行するとともに、養介護施設等は、適切なケアマネジメントやサービス提供、高齢者虐待の防止と早期発見に向けて取組む必要があります。

なお、養介護施設等における高齢者虐待防止措置等の虐待防止に資する体制整備の取組については、下記報告書及び報告書別冊を参照してください。

令和3年度老人保健事業推進費等補助金「介護保険施設・事業所における高齢者虐待防止に資する体制整備の状況等に関する調査研究事業」報告書及び報告書別冊（令和4年3月、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）

2) 管理職・職員の研修、資質向上

養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するためには、ケアの技術や知識が不可欠で、研修によって職員自らが意識を高め、実践につなげることが重要です。養介護施設等は、定期的に高齢者虐待の防止や、身体的拘束等に係る取組の適正化に関する研修の実施やケア技術の向上を目指す研修を実施するとともに、市町村や都道府県における研修等の機会を活用するなど、養介護施設従事者等の資質を向上させるために取り組む必要があります。

また、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止には、直接介護サービスに従事しない施設長などの管理職や事務職員なども含め、施設・事業所全体での取組が重要です。具体的な取組の例としては、以下のようなものが挙げられます。

- ①基準省令等により、頻度・対象等を含めて実施する事が明確に求められている研修（高齢者虐待防止、身体的拘束等の適正化、認知症介護基礎研修等）の実施
- ②認知症介護その他の介護技術等、サービスの提供の基本となる内容に関する研修の実施及びOJTの充実
- ③自治体等が開催する高齢者虐待防止・身体的拘束等の適正化等に関する研修等への積極的な参加、認知症介護実践研修等への計画的な職員の派遣

④職員のストレス対策、ハラスメント対策等、職員の負担軽減や、より良い職場づくりに関する研修等の実施

このほか、特に居宅系サービスなど養護者との接点が多い事業所では、養護者による高齢者虐待や、養護・被養護の関係にない高齢者への虐待、セルフ・ネグレクト、消費者被害などの発見・対応等についても研修内容に含めることが望ましいです。

3) 開かれた組織運営

養介護施設等が介護サービスを提供する場面では、どうしても外部から閉ざされた環境になりやすく、虐待等が発生しても発見が遅れたり、相談・通報されにくくなる可能性があります。養介護施設等にとってマイナスと思われる事案が発生した場合に、職員等が気づき、迅速に上司等に報告できるような風通しの良い組織運営を図るとともに、第三者である外部の目を積極的に入れることが重要です。

具体的には、福祉サービス第三者評価等の外部評価、情報公表、運営推進会議等の中で、積極的にサービスの運営状況への評価を受け、その内容を活かしていくことが求められます。また、地域住民等との積極的な交流を行う等、外部に開かれた施設となることを促したり、地域支援事業の地域自立生活支援事業における「介護サービス等の質の向上に資する事業」（介護サービス相談員派遣事業）を積極的に活用することで、身体的拘束等の虐待事案の端緒をつかむことも有効です。

なお、「介護サービス等の質の向上に資する事業」の詳細については、「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」（平成18年5月24日老計発0524第1号）をご覧ください。

4) 苦情処理体制

養介護施設等においては、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならないことが、高齢者虐待防止法第20条に虐待防止措置義務として明記されており、基準省令等にも規定しています。

養介護施設等は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとともに、虐待の発生に関する情報把握の端緒にもなり得るとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえたサービスの質の向上に向けた取組を自ら実施するとともに、利用者等に継続して相談窓口の周知を図るなど、適切な苦情処理のための取組の実施が求められます。

5) 組織・運営

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、虐待を行った職員個人の知識や技術、ストレスなどが直接的な要因となって発生している場合も考えられますが、その背景には組織・運営面における課題があると考えることが重要です。

養介護施設等の管理者には、日頃から養介護施設従事者等の状況、職場環境の問題等の把握に努めるとともに、必要に応じ養介護施設等を運営する法人の業務管理責任者に報告し、助言や指導を受けるなどの対応が求められます。

また、管理者自身が、高齢者虐待防止法及び関係省令について理解し、適切な取組を主導していくことが必要であるため、管理者自身の（外部）研修受講等の取組も求められます。そして、内部監査を活用するなどし、虐待を行う職員個人の問題に帰すのではなく、組織の問題として捉え、定期的に業務管理体制についてチェックし、見直すことも重要です。

4 高齢者虐待対応と個人情報保護法の対応について

4. 1 はじめに

高齢者虐待対応においては、市町村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、養介護施設従事者等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、関係機関等と情報の取得や共有を図る必要があります。

4. 2 地方自治体の個人情報の取扱い

都道府県・市町村と直営の地域包括支援センターにおいて、虐待の事実確認と対応の事務を行うに当たり、当然に、市町村が業務委託した地域包括支援センターや、市町村内の他の部署間、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、従前は各地方自治体ごとに定める個人情報保護条例等に基づいていましたが、令和5（2023）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ることになりました（個人情報保護法第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当たっては、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。

（個人情報の保有の制限等）

第六十一条 行政機関等は、個人情報を保有するに当たっては、法令（条例を含む。第六十六条第二項第三号及び第四号、第六十九条第二項第二号及び第三号並びに第四節において同じ。）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、かつ、その利用目的をできる限り特定しなければならない。

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項や同法第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」^{（※1）}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項に基づき保有することができます。

（※1）各行政機関等の所掌事務又は業務には、当該行政機関等の設置の根拠となる法令において「所掌事務」や「業務の範囲」を定める条文に列挙されている事務又は業務のほか、「権限」を定める条文上で規定されている事務又は業務や、作用法上規定されている事務又は業務が含まれます。また、地方公共団体においては、地方自治法第2条第2項に規定する「地域における事務」もこれに含まれます（個人情報保護委員会事務局，個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け），p. 65-66.）

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^(※2)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）。もっとも、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。

(※2) 個人情報保護法第 69 条第 1 項の「法令に基づく場合」とは、第 61 条 1 項の「法令に定める事務又は業務」の範囲とは異なり、法令に基づく情報提供が義務付けられている場合のみならず、法令に情報提供の根拠規定がおかれている場合も含むと解されるが、他方で、具体的な情報の利用又は提供に着目せず行政機関等の包括的な権能を定めている規定がある場合に当該規定のみに基づいて行う個人情報の取扱いは、「法令に基づく場合」には当たらない（個人情報保護委員会事務局， 個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）， p. 101-102.）

行政機関等から利用及び提供する場合

(利用及び提供の制限)

第六十九条 行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、行政機関の長等は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供することができる。ただし、保有個人情報を利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。

二 行政機関等が法令の定める所掌事務又は業務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部で利用する場合であって、当該保有個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

三 他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

四 前三号に掲げる場合のほか、専ら統計の作成又は学術研究の目的のために保有個人情報を提供するとき、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とき、その他保有個人情報を提供することについて特別の理由があるとき。

3 前項の規定は、保有個人情報の利用又は提供を制限する他の法令の規定の適用を妨げるものではない。

4 行政機関の長等は、個人の権利利益を保護するため特に必要があると認めるときは、保有個人情報の利用目的以外の目的のための行政機関等の内部における利用を特定の部局若しくは機関又は職員に限るものとする。

そのため、都道府県・市町村と直営の地域包括支援センターが個人情報を取り扱うに当たっては、このような個人情報保護法の規律に従って適切に対応する必要があります。

4. 3 民間事業者（市町村から業務委託を受けた地域包括支援センター、介護保険事業者、医療機関その他の虐待対応協力者）の個人情報の取扱い

市町村が虐待の有無や緊急性の判断を行う上で、医療・福祉等関係者（個人情報取扱事業者）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、通報をためらうこと等により、市町村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ついて困難が生じ、市町村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、極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ますので、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、身体又は財産の危険にもかかわる問題であり、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。

この趣旨により、高齢者虐待防止法は、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ります（同法第5条第2項）。

医療・福祉等関係者や市町村から業務委託を受けた地域包括支援センター（民間事業者）等の個人情報取扱事業者が個人情報を取り扱うに当たっては、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）。

個人情報取扱事業者から提供する場合

(第三者提供の制限)

第二十七条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 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。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特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。

四 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事務を遂行することに対して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。

五 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データの提供が学術研究の成果の公表又は教授のためやむを得ないとき（個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

六 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データを学術研究目的で提供する必要があるとき（当該個人データを提供する目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）（当該個人情報取扱事業者と当該第三者が共同して学術研究を行う場合に限る。）。

七 当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

2～4 (略)

5 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前各項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。

一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合

二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

三 特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的並びに当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

6 (略)

5 高齢者の居住実態と住所地が異なる場合の対応

5. 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共有し、自治体間で協力して対応できる体制を構築しておくことが必要です。

5. 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、状況によっては高齢者の保護が必要となり、老人福祉法に規定されているやむを得ない事由による措置等や成年後見制度の市町村長申立てを行う場合もあります。

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。

老人福祉法（福祉の措置の実施者）

第五条の四 六十五歳以上の者（六十五歳未満の者であつて特に必要があると認められるものを含む。以下同じ。）又はその者を現に養護する者（以下「養護者」という。）に対する第十条の四及び第十一条の規定による福祉の措置は、その六十五歳以上の者が居住地を有するときは、その居住地の市町村が、居住地を有しないか、又はその居住地が明らかでないときは、その現在地の市町村が行うものとする。

ただし、同条第一項第一号若しくは第二号の規定により入所している六十五歳以上の者又は生活保護法（昭和二十五年法律第百四十四号）第三十条第一項ただし書の規定により同法第三十八条第二項に規定する救護施設、同条第三項に規定する更生施設若しくは同法第三十条第一項ただし書に規定するその他の適当な施設に入所している六十五歳以上の者については、これらの者が入所前に居住地を有した者であるときは、その居住地の市町村が、これらの者が入所前に居住地を有しないか、又はその居住地が明らかでなかつた者であるときは、入所前におけるこれらの者の所在地の市町村が行うものとする。

一方、成年後見制度の市町村長申立てについては、「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日障障発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下記のように例示されています。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る必要があります。

「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）

市町村長申立てに当たっては、対象者の権利擁護支援が迅速に行われることにより、本人の利益が尊重されることが重要である。市町村長申立てを行う市町村は、本人の状態像や生活実態を的確に把握していることが重要であることや、施設所在地への申立ての過度の集中を防ぐ観点も考慮する必要がある。これらの観点を総合的に踏まえ、住所（住民登録のある場所をいう。以下同じ。）と居所が異なる市町村である場合における市町村長申立ては原則として、

- ・ 生活保護の実施機関（都道府県が実施機関である場合を除く。以下同じ。）
- ・ 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

等となる市町村が行うこと。

ただし、施設入所が長期化し、施設所在地市町村が本人の状況をよく把握している場合等においては、当該市町村が積極的に申し立てることを妨げるものではない。

また、居所となる施設所在地市町村や成年後見制度の利用促進を担う中核機関等は、医師の診断書や本人情報シートの作成に係る調整、後見人等の受任調整等に関して、迅速な申立てに資するため、市町村長申立てを行う市町村の要請に応じて協力すること。

なお、本人の年齢や状態によっては、市町村内において関係部局が複数になることも想定されることから、市町村長申立てに向けて円滑な情報共有を図るため、庁内における連携体制を構築すること。

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、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、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。
老人福祉法に規定する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て	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て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章 養護者による虐待への対応
(市町村における業務)

1 組織体制

1. 1 組織体制

市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、通報・届出の受理、養護者による虐待を受けた高齢者の保護、養護者に対する支援等に関する事務を行う体制を整備する必要があります。その上で、当該事務についての窓口となる部局及び高齢者虐待対応者協力者の名称を明示すること等により、地域住民や関係機関等に周知しなければなりません（高齢者虐待防止法第18条）。

市町村は、上記の相談・通報体制を整備するとともに、高齢者虐待の未然防止、早期発見・迅速かつ適切な対応、再発防止ができるよう関係機関等との連携協力体制を整備することが重要です。

1) 相談・通報・届出受理体制の構築

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待及び養護者支援に関する相談の実施、通報・届出の受理、相談者に対する助言・指導等を行う部署を明示し、窓口等を周知させなければならないと定めています（高齢者虐待防止法第18条）。この相談・対応窓口は、市町村の他に高齢者虐待対応協力者への委託も可能となっており、地域包括支援センター等でも実施することができます。

また、高齢者虐待に関する通報等は、平日や日中のみに寄せられるとは限らないため、休日・夜間でも迅速かつ適切に対応できる体制（時間外窓口、職員連絡網、夜間対応マニュアル等）を整備することに加え、高齢者への対応が適切に行える体制とする必要があるため、様々な組織との連携も含めて体制整備を検討することが重要です。

2) 虐待対応体制の構築

通報等の受理に関し、速やかに事実確認調査や、その後の虐待対応が行える体制を整備するとともに、対応する部署を明確化し、広報やホームページ等で周知することはもとより、虐待対応に専門的に従事する職員を配置することが重要です。

なお、市町村によっては、虐待対応に従事する専任職員の確保が困難な場合もありますが、組織内で連携協力し、通報等を受け付けた場合に当該職員が速やかに事実確認調査を行うことができる体制を整えることが重要です。併せて、面接や調査が複数職員で行えるよう配慮することが重要です。

その上で、虐待に関する判断を組織的に行うための会議のあり方を定め、分離保護等に備えた居室の確保や、成年後見制度の市町村長申立ての担当者との連携など、必要な支援のための体制を構築することが重要です。

さらに、虐待対応体制の構築の一つとして、法に則った適切な対応を管内の関係機関が統一的行えるよう、本高齢者虐待対応マニュアル等を参考に市町村マニュアルの策定を進めることが必要です。

3) ネットワークの構築

関係機関・団体との連携協力体制の整備に関する、高齢者虐待防止ネットワークの構築については、「第1章 3. 4市町村の役割 2) 求められる体制の整備」の内容を参照してください。

4) 人材確保及び人材育成

市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援の業務を適切に実施するため、その業務に専門的に従事する職員を確保できるよう努めなければならないこととされています（高齢者虐待防止法第15条）。

ついては、市町村は、的確な援助を行うために必要な事務職、保健師等医療職、社会福祉士等の福祉職、心理職等の職員を確保することが重要です。

また、虐待対応に係る職員の資質の向上を図るため、研修計画に基づく研修の実施や、管理職を含めた職員が研修に参加できる体制を整えることが必要です。

1. 2 事務の委託

高齢者虐待防止法では、高齢者や養護者への相談・指導・助言、養護者による高齢者虐待に係る通報・届出の受理、高齢者の安全確認などの事実確認、養護者の負担軽減のための相談・指導・助言その他必要な措置に係る業務の全部又は一部を地域包括支援センターなど高齢者虐待対応協力者のうち適当と認められるものに事務委託することができることとされています（高齢者虐待防止法第17条第1項）。

また、養護者、高齢者の親族、養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者とする取引による高齢者の被害の相談、関係機関の紹介の実施についても、高齢者虐待対応協力者に事務委託することができることとされています（高齢者虐待防止法第27条第1項）。

<高齢者虐待防止法に定められている委託可能な事務の内容>

- ① 高齢者や養護者への相談、指導及び助言（第6条）
- ② 高齢者虐待に係る通報又は届出の受理（第7条第1項、第2項、第9条第1項）
- ③ 高齢者の安全確認などの事実の確認のための措置（第9条第1項）
- ④ 養護者の負担軽減のための措置（第14条第1項）
- ⑤ 財産上の不当取引による被害の相談、関係機関の紹介の実施（第27条第1項）

高齢者虐待防止法第17条第1項を踏まえて市町村と地域包括支援センターなどとの業務分担を行う場合、立入調査のような行政権限の行使については、事務を委託することが出来ないことに留意し、迅速かつ適切な対応が図られるよう十分配慮した体制作りを図る必要があります。

その際には、個別事案に適切に対応し、また、虐待に対応する仕組みの見直しや、予防策の構築、関係者の資質の向上につなげるため、情報を一元的に集約・管理し、さらに、関係機関にフィードバックする仕組みを作ることに留意すべきです。

なお、複数の相談等窓口を設ける場合には、寄せられた通報等に関する情報を市町村に集約することが必要であり、そのため窓口間で情報のやりとりに関するルールを作成することが必要です。

市町村が地域包括支援センターに業務を委託した場合の役割の例については、以下のとおりですが、高齢者虐待防止法に規定される一部の業務を地域包括支援センターに委託している場合であっても、業務の責任主体は市町村であることを常に意識する必要があります。

<市町村が地域包括支援センターに委託した場合の役割の例>

- ① **広報、啓発活動**
高齢者虐待に関する知識・理解の啓発、認知症に関する知識や介護方法の周知・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
- ② **相談・通報・届出への対応**
相談・通報・届出の受付、相談への対応、受付記録の作成
- ③ **事実確認**
関係機関からの情報収集、訪問調査
- ④ **対応方針の決定**
個別ケース会議の開催（関係機関の収集）、対応方針等の決定、対応計画の作成
- ⑤ **支援の実施、モニタリング**
措置後（廃止含）の支援、措置期間中の面会及び制限解除に係る支援、支援実施後のモニタリング
- ⑥ **その他**
高齢者虐待防止ネットワークの構築・運営、財産上の不当取引による被害相談、消費生活関係部署・機関の紹介

※全ての市町村における業務の指針として示すものではありません。

(参考) 地域包括支援センターが行う高齢者虐待防止に資する業務

地域包括支援センターとは、包括的支援事業等を実施し、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の推進を包括的に支援することを目的とする施設で、市町村が設置することができるものとされています(介護保険法第115条の46)。

上記の包括的支援事業は、以下の3つの業務により構成され、それぞれの業務の中で高齢者虐待防止に資する業務も行っています。

1) 総合相談支援業務

ア. 地域におけるネットワークの構築

支援を対象とする高齢者を発見し、保健・医療・福祉サービスをはじめとする適切な支援へのつなぎ、継続的な見守りを行い、更なる問題の発生を防止するため、介護サービス事業者、医療機関、民生委員、高齢者の日常生活支援に関する活動に携わるボランティア等、地域における様々な関係者のネットワークの構築を行っています。

イ. 実態把握

上記のネットワークを活用するほか、様々な社会資源との連携、高齢者への戸別訪問、同居していない家族や近隣住民からの情報収集等により、高齢者や家族の状況等についての実態把握を行っています。

ウ. 総合支援

本人、家族、近隣の住民、地域のネットワーク等を通じた様々な相談を受けて、的確な状況把握等を行い、専門的・継続的な関与又は緊急の対応の必要性を判断し、相談内容に即したサービス又は制度に関する情報提供・関係機関の紹介等を行ったり、専門的・継続的な関与又は緊急の対応が必要と判断した場合は、より詳細な情報収集を行い、個別の支援計画を策定したりしています。

2) 権利擁護業務

・高齢者虐待への対応

虐待の事例を把握した場合には、高齢者虐待防止法等に基づき、速やかに高齢者を訪問して状況を確認する等、事例に則した適切な対応を行っています。

3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

・包括的・継続的なケア体制の構築

在宅・施設を通じた地域における包括的・継続的なケアを実施するため、医療機関を含めた関係機関との連携体制を構築し、地域の介護支援専門員と関係機関の間の連携を支援しています。

2 養護者による高齢者虐待対応

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をすることが重要です。

1) 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。
- ・初動期段階とは、高齢者虐待が疑われる相談・通報・届出を受け付けた後、コアメンバー会議で虐待の有無、緊急性及び深刻度の判断を行い、その判断に基づいて作成された対応方針に沿って行われた一連の対応を評価するまでの流れを指します。

2) 対応段階

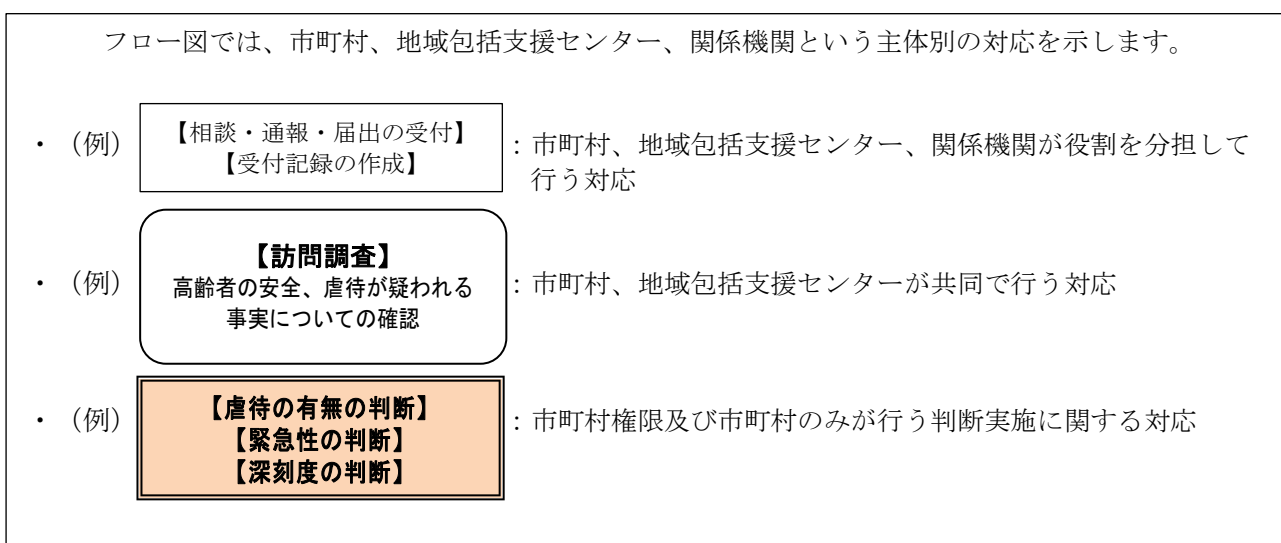
- ・対応段階では、高齢者の生命、身体又は財産の安全確保を常に意識しながら、虐待の解消と高齢者が安心して生活を送る環境を整えるために必要な対応を行うことが目的となります。
- ・対応段階とは、虐待があると判断した事案に対して、「情報収集と虐待発生要因・課題の整理→虐待対応方針・計画（案）の作成→虐待対応ケース会議（虐待対応方針・計画案の協議・決定）→対応方針・計画の実施→対応段階の評価会議→（評価の内容に応じて）必要な情報収集と整理→虐待対応方針・計画の見直し～終結」という循環を繰り返す流れを指します。

3) 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。
- ・同時に、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かを見極める必要があります。
- ・虐待がない状態で、高齢者が安心して地域で暮らすために、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に移行する必要があります。

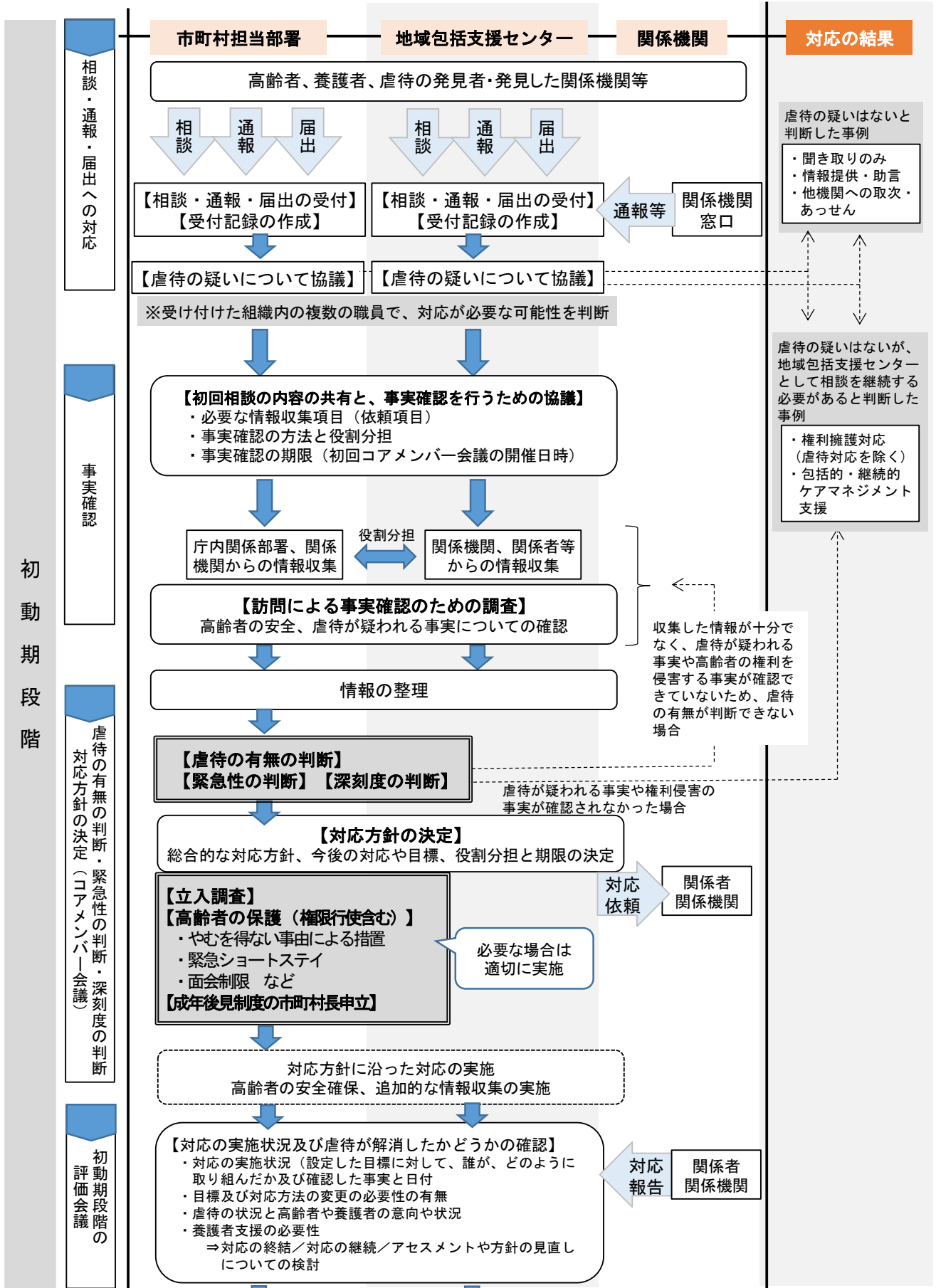
出典：社団法人 日本社会福祉士会，市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き，2011, p. 36. を基に作成。

養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図）の見方

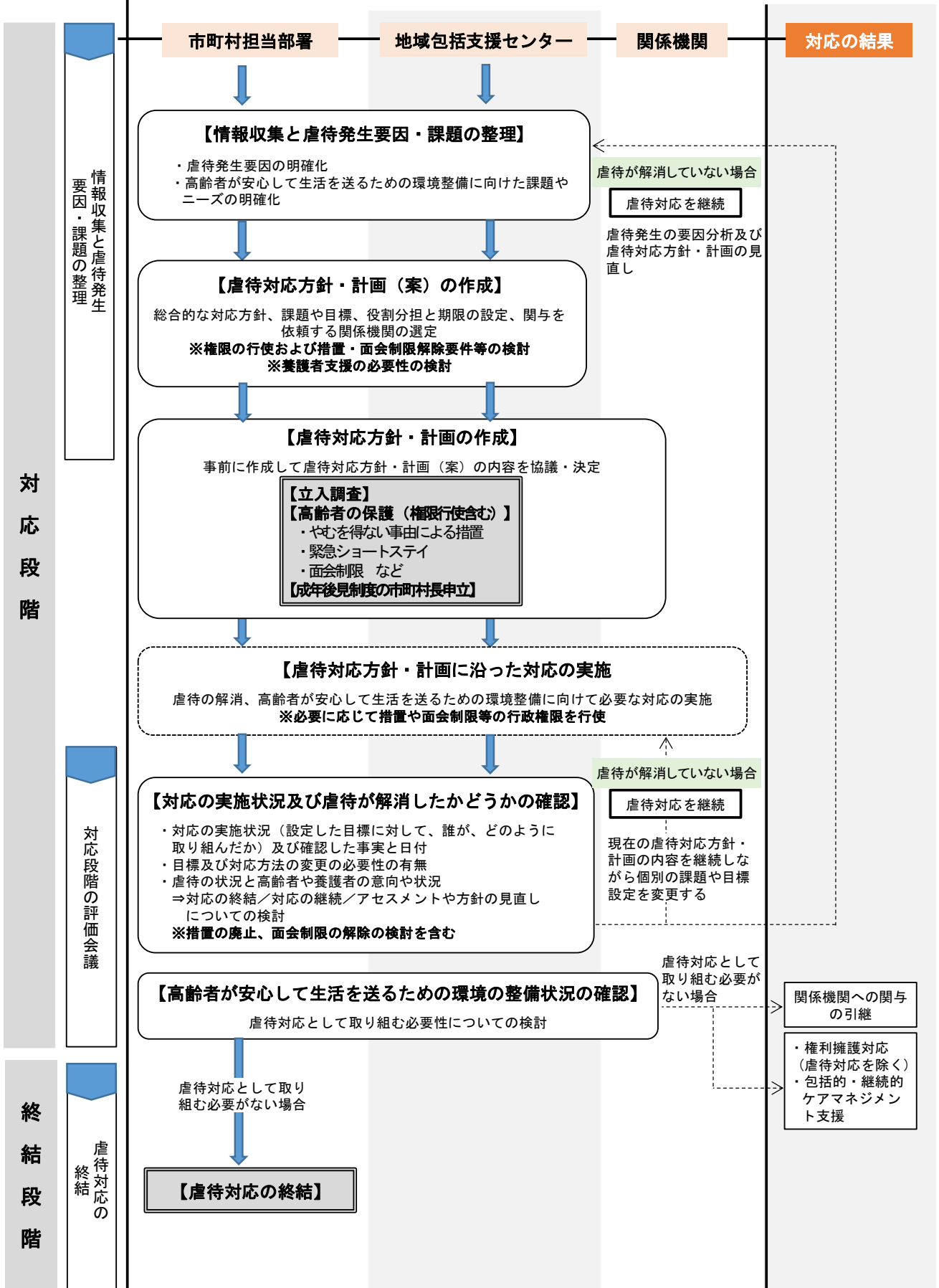


出典：社団法人 日本社会福祉士会，市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き，2011, p. 37. を基に作成。

●養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図 1/2）



●養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図 2/2）



出典：社団法人 日本社会福祉士会，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，2011，p. 38-39. を基に作成。

2. 1 相談・通報・届出への対応

1) 相談・通報等受理後の対応

ア. 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、速やかに初回のコアメンバー会議を実施し、虐待の有無、緊急性及び深刻度を判断し、当面の虐待対応方針・計画を検討する必要があります。

そのため、情報から対応の一連の流れを記録する帳票類を整備し、運用の管理を行うことが必要であるとともに、これらの情報を集約し、対応する仕組み自体の見直しを行うことも必要です。

共通の書式に基づき、情報の集約・共有を行うことにより、高齢者虐待に対する統一的な観点・基準での判断が可能になるとともに、事案の対応に関わる市町村担当部署と地域包括支援センターが情報を共有することで、より有効な連携につなげることが可能となります。

イ. 受付記録の作成

高齢者虐待に関する相談・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、相談受付票を手元に用意し、虐待の状況や高齢者・養護者等の状況、通報者の情報などを聴き取ることが重要です。（帳票については、**相談・通報・届出受付票（総合相談）****参考様式 1**参照）。しかし、様々な事由により、帳票の全ての項目を確認できないことがあるため、随時情報を収集していく必要があります。

また、休日・夜間に関係なく、迅速かつ適切に対応する必要があります。
宿直職員等が対応した場合のフロー（例）を以下に示します。

宿直職員等が対応した場合のフロー（例）

- ① **宿直職員**
 - ・宿直職員聞取票（例）**参考様式 2**に基づき、連絡先等の必要事項を確認
 - ※対応の必要性の有無について通報者等に必ず確認し、上記の聞取票に記載すること
 - ・速やかに担当職員へ連絡

↓

- ② **担当職員**
 - ・宿直職員の対応内容を確認
 - ・通報者等へ連絡、通報等の内容を聞き取る
 - 相談・通報・届出受付票（総合相談）****参考様式 1**の作成が難しい時は、後日作成
 - ※虐待の有無や状況、訪問調査などの事実確認の必要性等に留意すること
 - ・速やかに市町担当課長等管理職に通報等の内容を報告

↓

- ③ **担当課長等管理職（責任者）**

ウ. 市町村職員等の守秘義務

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（高齢者虐待防止法第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（高齢者虐待防止法第17条第2項、第3項）。

については、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する対応が必要です。

「虐待」という言葉が用いられないまま、相談が持ち込まれることもあることから、相談を受けた職員は、寄せられた情報から虐待の疑いを見逃さないためにも、共通の書式に基づき、その後の対応を念頭に置いて相談を進める構えが必要です。

通報者が匿名を希望することがありますが、匿名による通報であっても、通報内容を正確に聴く必要があります。なお、通報者が動揺するなどの状況で連絡している場合は、通報者に安心感を与えて落ち着かせることが重要であり、その上で必要な事項を聞き取ります。

※特に初動期の虐待対応においては、緊急的な対応を求められたり、相談時点では生命や身体に危険性が感じられなくとも事態が急変することが十分に予想されます。また、帳票等で緊急的な対応に必要な情報を整理しておき、緊急対応を要する場合には、速やかに事実確認を行い、当面の対応方針と担当職員（複数体制）を決定して初期対応を行います。その後、改めて積極的介入の必要性の判断をコアメンバー会議で検討します。

受け付けた相談・通報等を虐待の通報・届出として捉えるかどうかの判断については、相談を受けた担当者が単独で判断するのではなく、組織として判断することが重要であり、担当者単独での判断は、虐待を見逃すリスクを高める大きな要因となります。

虐待の有無の判断を行うのは市町村であるため、地域包括支援センターにおいて、相談等を受け付けた場合は、速やかに市町村に報告を行い、市町村による判断につなげる必要があります。

2. 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）。

初動期における事実確認においては、高齢者の生命や身体の安全確認や、虐待の有無を判断するために必要な情報を収集することが不可欠です。事実確認を効果的に行うため、市町村担当部署と地域包括支援センターは、あらかじめ、必要な情報収集項目や事実確認の方法と役割分担及び期限について、確認を行う必要があります。（帳票については、**高齢者虐待情報共有・協議票** **参考様式3**参照）

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。

2) 事実確認の実施方法

事実確認は、以下の方法で行います。各方法における把握・確認すべき項目の例は以下のとおりです。

帳票については、**事実確認票（表）（裏）** **参考様式4**参照。なお、**事実確認票（裏）**の**事実確認項目（サイン）** **参考様式4**における「確認項目」の太字部分に該当した場合、緊急保護の検討が必要となります。

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
 - i.安全確認・・・関係機関や関係者の協力を得ながら、面会その他の方法で確認する。特に、緊急保護の要否を判断する上で高齢者の心身の状況を直接観察することが有効であるため、基本的には面接によって確認を行う。
 - ii.身体状況・・・傷害部位及びその状況を具体的に記録する。慢性疾患等の有無や通院医療機関、介護保険サービス等の利用等、関係機関との連携も図る。
 - iii.精神状態・・・虐待による精神的な影響が表情や行動に表れている可能性があるため、高齢者の様子を記録する。
 - iv.生活環境・・・高齢者が生活している居室等の生活環境を記録する。

④養護者や同居人に関する情報の把握

- ・年齢、職業、性格、行動パターン、生活歴、転居歴、虐待行為に関係する情報など

イ. 庁内関係部署及び関係機関等（市町村内の他部局、介護支援専門員（ケアマネジャー）、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

- i.法的関係等・・・戸籍謄本による法的関係、住民票による居所、同居家族の把握、所得情報等
- ii.人間関係・・・高齢者と養護者、家族等の人間関係を全体的に把握（関わり方等）

②民生委員、保健センター、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

・これまでの生活状況、関係機関等や諸制度の利用状況、通所・通院先での状況等

※なお、高齢者が重傷を負った場合や、高齢者又はその親族が、虐待行為を行っていた養護者等を刑事事件として取り扱うことを望んでいる場合などには、所管の警察との情報交換が必要となる場合も考えられます。

事実確認中に予測されるリスクと対応方法についても事前に協議しておくことが必要です。

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ることが必要です。

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(相談・通報・届出から48時間以内)に行うことを原則とします。

4) 関係機関等からの情報収集

通報等がなされた高齢者や養護者、家族の状況を確認するため、庁内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（ケアマネジャー）やサービス事業者など（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」として位置付けられます。）から、以下の点に留意しながらできる限り多面的な情報を収集します。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）。情報照会のための依頼文については、**高齢者虐待に係る調査について（照会）（例）** **参考様式5**参照。

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情報収集します。その際、個人情報やプライバシーの保護には十分な配慮が必要です。具体的には、次のような情報を関係機関等から収集することが考えられます。

＜関係機関から収集する情報の種類等の例＞

関係機関	収集する情報の種類
市町 関係部局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族全員の住民票（同居家族構成の把握） ・ 戸籍謄本（家族の法的関係や転居歴等） ・ 生活保護の有無（受給していれば、福祉事務所を通じて詳しい生活歴を把握することができる。また、援助の際に福祉事務所との連携が図れる。） ・ 障害部局、保健センター等での関わりの有無 ・ 地域包括支援センター等との関わり、相談歴 ・ 年金情報（①年金の種類、②年金額、③振込口座） ・ 介護保険サービス利用状況 ・ 療育手帳の有無、身体障害者手帳の有無、精神障害者手帳の有無 ・ 障害福祉サービス利用状況 ・ 経済状況（国民年金の受給や保険料納付状況、医療制度の利用状況、公共料金の支払）等
県 関係部局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関わり、相談歴の有無 ・ 高齢者本人や養護者等の状況、家族関係、生活環境、虐待への気づき等
警察	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過去の相談、保護の情報等
医療機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病歴、治療歴、処方状況、主治医からの意見 ・ 高齢者本人や家族等の受診時の様子等
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者本人や養護者等の状況、家族関係、介護保険サービスの利用状況 ・ 生活環境、虐待への気づき等
介護保険サービス事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者本人や養護者等の状況、家族関係、介護保険サービスの利用状況 ・ 生活環境、虐待への気づき等
民生委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問活動の情報（高齢者本人や養護者等の状況、家族関係、近隣との付き合い） ・ 近隣からの情報等
福祉相談員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問活動の情報（高齢者本人や養護者等の状況、家族関係、近隣との付き合い） ・ 近隣からの情報等

イ. 関係機関等から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、以下の点について留意が必要です。

- ・ 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（緊急時を除く）。
- ・ 関係機関等に訪問して情報を収集する際には、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、複数職員による同行を原則とします。
- ・ ただし、相手側機関にも守秘義務規定がありますので、それを保障することが必要です。

5) 訪問調査

虐待の事実を確認するためには、原則として高齢者の自宅を訪問して高齢者の安全確認や心身の状況、養護者や家族等の状況を把握することが重要です。しかし、訪問による面接調査は、養護者、家族等や高齢者にとって抵抗感が大きいいため、調査を拒否するケースもあると考えられます。また、一旦拒否された場合は、その後の支援を受け入れなくなるおそれもあります。さらに、事前に得られた情報から調査員の訪問が受け入れられにくい（信頼関係が築きにくい）ことが予想されるような場合もあります。

このような場合は、高齢者や養護者、家族等と関わりのある機関や知人、近隣住民などの協力を得ながら安否等の確認を行う必要があります。

【訪問調査を行う際の留意事項】

ア. 複数の職員による訪問

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するようにします。

イ. 医療職の立ち会い

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関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。

当初の事実確認から継続的に関わり、徐々に信頼関係の構築を図ることを意識した上で、行政の担当課、担当職種を検討し、対応していくことが必要です。

初回訪問の時点では、「虐待が行われているか」という事実が判明していない状態であるため、訪問目的としてどのような説明が効果的かということについても事前に十分検討しておく必要があります。例えば、「虐待」という言葉は使わず、健診の案内や高齢者の困りごと相談のお知らせなどといった別の理由を考える工夫も有効です。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、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、2011、p.207、p.59.

面接の中で、高齢者や養護者の状態を正確に把握したり、意向を引き出すためには、高齢者や養護者にとって安心・安全な環境を設定すること（聞き取り役を分けること等）が有効です。なお、この場合1人で対応することがないよう留意が必要です。

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、次の事項等を説明し理解を得ることが必要であり、虐待を行っている養護者等に対しては、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もあることを十分に説明し、理解を得ることが重要です。

- ・ 職務について・・・担当職員の職務と守秘義務に関する説明
- ・ 調査事項について・・・調査する内容と必要性に関する説明

- ・高齢者の権利について・・・高齢者の尊厳の保持は基本的人権であり、老人福祉法や介護保険法、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町村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な配慮が必要です。

- ・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するなどの配慮
- ・養護者への聞き取り・・・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ことも考えられます。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が必要となる場面も生じます。その際は、支援の見通しを踏まえたうえで、市町村、関係機関との協議の上で対応することが求められます。

6) 介入拒否がある場合の対応

調査や支援に対して、拒否的な態度を取る養護者等へのアプローチは、虐待に関する初期援助の中で最も難しい課題の1つであり、高齢者の安全確認ができない場合は、立入調査の実施も視野に入れながら、様々な関係者との連携協力のもとで対処する必要があります。

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、それらの方法では困難な場合に立入調査を検討する流れとなります（「第2章 2. 4 行政権限の行使等 1）立入調査」を参照）が、緊急な介入が必要となる高齢者の生命や身体に関する危険性が認められる場合は、養護者等の拒否的な態度にかかわらず立入調査を含めて積極的な介入が必要です。

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、保健センター等において訪問調査等がなされている場合には、介護支援専門員（ケアマネジャー）や介護サービス事業所職員、保健センター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、養護者の介護負担に対する理解を示すことで、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、検査入院等の措置を取り、次の対応を検討することが有効である場合もあります。また、高齢者と養護者を一時的に分離させることで、養護者等への支援を円滑に進めやすくなる面もあります。

※医療機関への入院の場合、施設への措置入所と異なり、基本的に面会制限の措置は行えません。このため、医療機関と相談し、ナースステーションに近い部屋にする、名札を表示しない等の対応を検討する必要があります。養護者が来院した場合は、市町村虐待担当者あてに連絡をもらう、面会時にはカーテンを開ける等、事案に応じた対応について、病院に協力依頼します。

※高齢者の金銭管理を養護者が行っており、速やかな入院費の支払が困難な状況であれば、世帯分離という形を取り、生活保護の申請を検討することもあります。

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、それらの人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いなどの方法も考えられます。

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を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することが必要となります。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が重要となります（例「〇月〇日〇時（訪問者名）、訪問したが、留守で会えず」など）

出典：社団法人 日本社会福祉士会，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，2011，p. 64.（エについて）。

介入拒否時の対応のポイント

1 本人や家族の思いを理解・受容する

- ・高齢者虐待の問題として家族を批判したり責めたりすることはせず、まずは本人や家族の思いを理解、受容する。家族を追い込まない。
- ・「養護者＝加害者」と捉えるのではなく、養護者が抱えている悩みや困惑、疲労について、苦勞をねぎらいながら理解を示していく。これまで介護などでがんばってきたことを評価し、ねぎらう。（傾聴、共感）
- ・本人や家族の思いを理解・受容することによって信頼関係をつくり、何でも話しやすい関係性に結びつける。

2 名目として他の目的を設定して介入

- ・虐待のことで介入すると悟られることのないよう、名目としては違う目的を設定して介入する。たとえば介護保険の認定調査や配食サービス、調査（意識調査など）が考えられる。

3 訪問や声かけによる関係作り

- ・定期的に訪問したり、「近くを通りかかったので」といった理由や他の理由を見つけて訪問したり声かけを行う。
- ・訪問や声かけを通じて、時間はかかるが細く長くかかわることに配慮する。時に本人に会うことができたり、家族に連絡がとれたり、近隣から情報を聞けることがある。

4 家族の困っていることから、段階をふみながら少しずつ対応の幅を広げる

- ・いきなり虐待の核心にふれるのではなく、家族の一番困っていることは何かを探り、それに対して支援できることから順に対応していく。例えば介護保険のサービス提供などで家族の介護負担を軽減することから始めるなど。
- ・養護者が困っている時が介入のチャンスであり、養護者の困難を支援するという視点でアプローチすることが有効。

5 家族側のキーパーソンの発掘、協力関係の構築

- ・本人の意思決定に影響を与えうる人を家族、親族などの中から探し出し、その協力を得て援助を展開する。

6 主たる支援者の見極め

- ・主たる支援者と本人・養護者の相性が良くないなどの場合には、主たる支援者を変更したり、他の機関・関係者からアプローチしてもらったりなどの方策をとることも考える。
- ・高齢者が医療機関に受診している場合には、医師の説得が効く場合があるため、医師等との連携も視野に入れて対応を図る。

7 緊急性が高い場合は法的根拠により保護

- ・緊急性が高いと判断される場合には、法的根拠に基づく支援を行う。

出典：東京都福祉保健局，高齢者虐待防止に向けた体制構築のために 東京都高齢者虐待対応マニュアル，2006，p. 89 [図表 4・10] を一部改変。

2. 3 虐待の有無の判断、緊急性の判断、深刻度の判断、対応方針の決定

訪問調査等による事実確認によって高齢者や養護者の状況を確認した後、高齢者虐待対応協力者（「第1章 3. 4市町村の役割 2）求められる体制の整備」を参照）と対応について協議することが規定されています（高齢者虐待防止法第9条第1項）。

具体的には、コアメンバー会議において事案に対する協議を行い、対応方針や支援者の役割について決定します。なお、対応方針を検討する際には、虐待の状況に応じて多面的に状況分析を行い、多方面からの支援がなされるよう検討することが必要です。

また、高齢者がどのような支援や生活を望んでいるのか、高齢者の意思を確認し尊重することが重要です。ただし、高齢者の生命や身体にかかわる危険が大きいと判断される場合は、高齢者の自己決定の尊重より、客観的状況から判断される高齢者の安全・安心の確保を優先させる必要がある場合もあります。

<コアメンバー会議>

高齢者虐待防止を担当する区市町村管理職及び担当職員と地域包括支援センター職員によって構成され、虐待の有無や緊急性の判断、深刻度の判断、対応方針を市町村の責任において決定する会議。

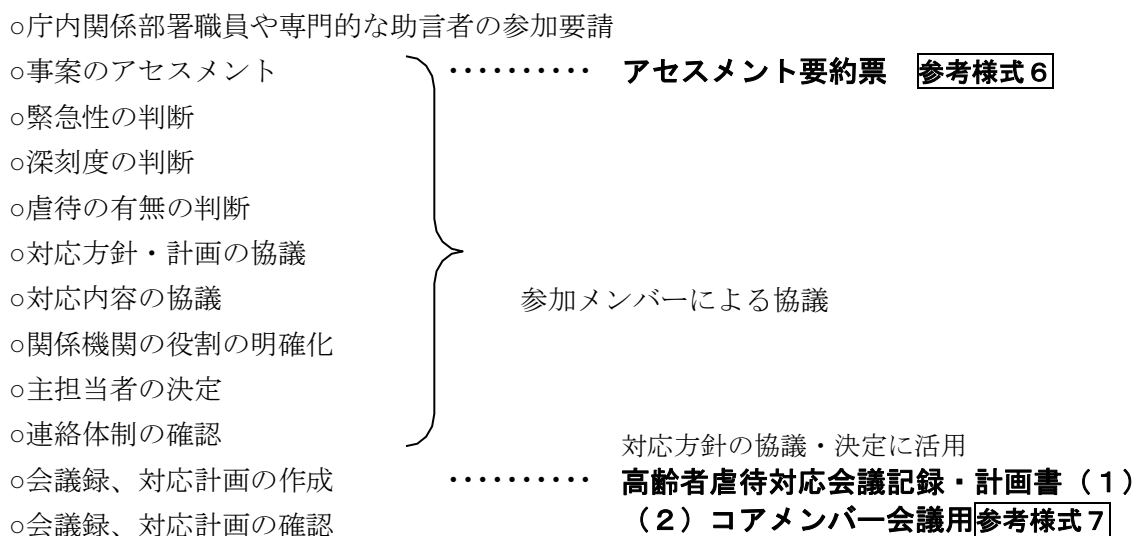
1) コアメンバー会議の開催

市町村担当部署は、速やかに会議を招集し、事実確認に基づいた情報を共有の上、合議にて意思決定をしていきます。コアメンバー会議において、市町村及び高齢者虐待対応協力者は、第9条第1項に基づいて事実確認に基づいた高齢者等の個人情報（要配慮個人情報を含みます。）を共有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）。

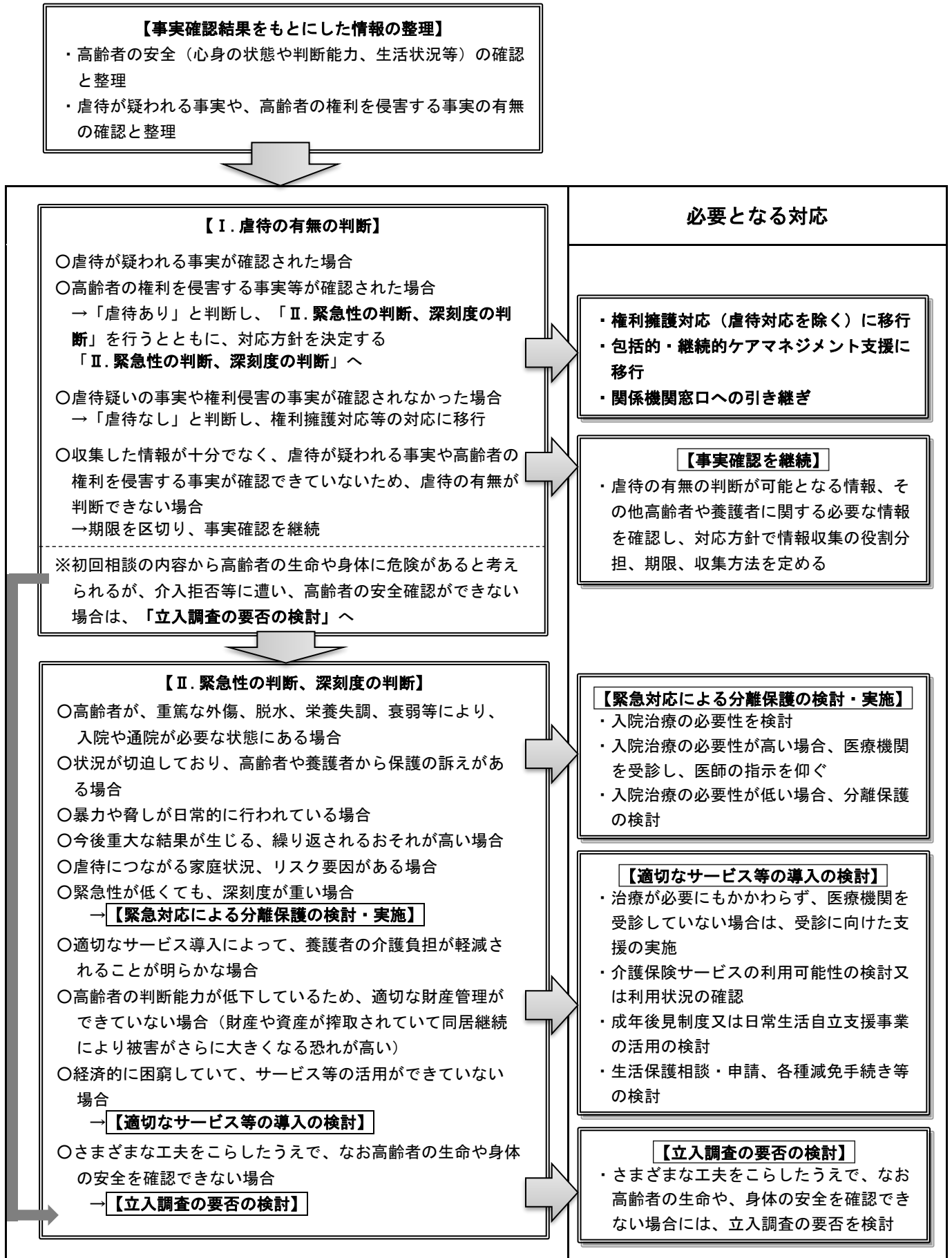
状況に応じて立入調査や、やむを得ない事由による措置等の市町村の権限を行使する必要があるため、意思決定者である市町村管理職が会議に参加し、対応が滞ることがないように留意することが必要です。

出典：社団法人 日本社会福祉士会，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，2011，p. 67.

コアメンバー会議による協議



【参考】コアメンバー会議での協議の流れ



出典：社団法人 日本社会福祉士会，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，2011，p.69. を基に作成。

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が確認された）のいずれかに整理し、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（「第1章 養護者による高齢者虐待類型の例」を参照）。会議にて設定した期限までに判断が出来なかった事案については、事実確認の継続又は立入調査の必要性について判断し、対応します。

出典：社団法人 日本社会福祉士会， 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，2011，p.68.

3) 緊急性の判断

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、生命又は身体に危険が生じているおそれがある場合に、入院・入所等の緊急的な分離保護の必要性の検討や、高齢者や養護者の協力拒否などにより事実確認ができない場合に、立入調査の要否等の検討等を行うものです。

緊急性の判断に当たっては、以下の点を参考にしてください。

緊急性が高いと判断できる状況

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1 生命が危ぶまれるような状況が確認される、若しくは予測される<ul style="list-style-type: none">・ 骨折、頭蓋内出血、重症のやけどなどの深刻な身体的外傷・ 極端な栄養不良、脱水症状・ 「うめき声が聞こえる」などの深刻な状況が予測される情報・ 器物（刃物、食器など）を使った暴力の実施若しくは脅しがあり、エスカレートすると生命の危険性が予測される2 本人や家族の人格や精神状態に歪みを生じさせている、若しくはそのおそれがある<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り始めている3 虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない<ul style="list-style-type: none">・ 虐待が恒常的に行われているが、養護者の自覚や改善意欲が見られない・ 養護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4 高齢者が保護を求めている<ul style="list-style-type: none">・ 高齢者が明確に保護を求めている |
|--|

出典：「東京都高齢者虐待対応マニュアル」（東京都）を一部改変

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するものです。また、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することとなっています。

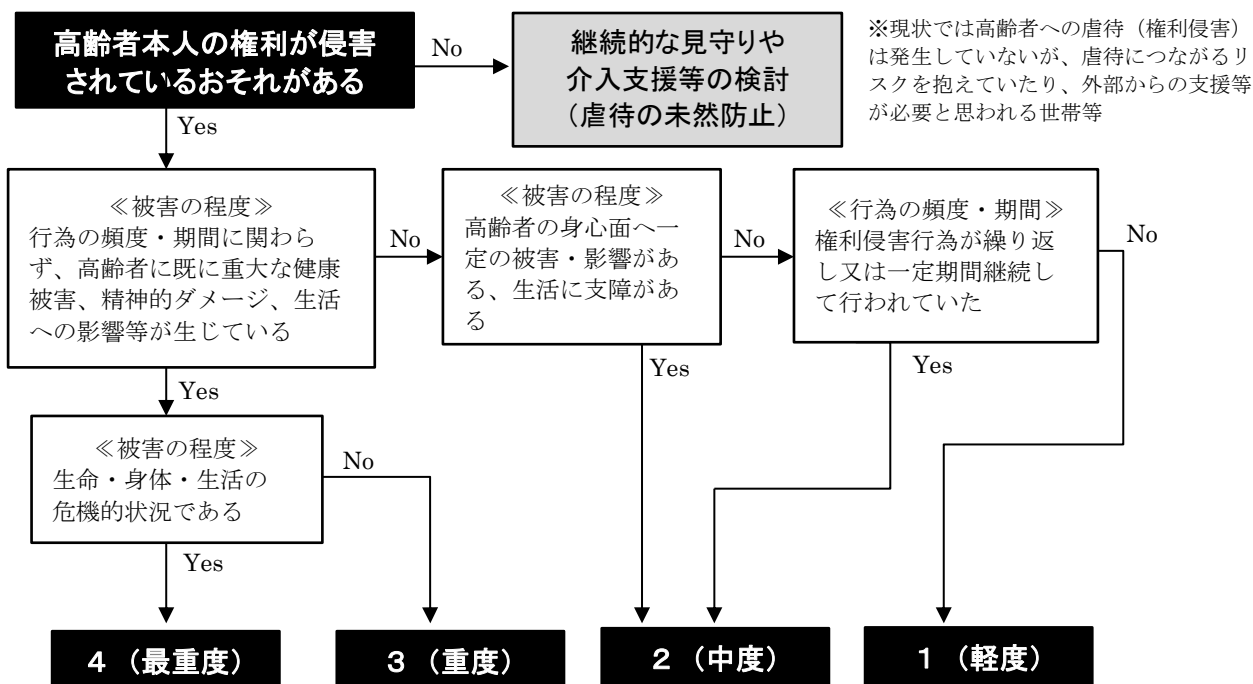
深刻度の区分

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・影響や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。

詳細は、下記報告書を参照してください。

出典：令和2年度老人保健事業推進費等補助金「高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業」報告書
(令和3年3月、公益社団法人 日本社会福祉士会)

養護者による高齢者虐待における虐待の程度(深刻度)計測フロー



※現状では高齢者への虐待（権利侵害）は発生していないが、虐待につながるリスクを抱えていたり、外部からの支援等が必要と思われる世帯等

	4 (最重度)	3 (重度)	2 (中度)	1 (軽度)
区分の考え方	高齢者の生命が危険に晒されている、心身や生活が危機的状況にある	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	権利侵害行為が繰り返されている、高齢者の心身に一定の被害・影響や、生活面で支障が生じている	高齢者の意思を無視した行為、介護者の都合によるケア等が行われている、軽度の被害・影響が生じている
身体	生命の危険、重大な後遺症が残るおそれのある行為（重度の火傷、骨折、頭部外傷、首締め、揺さぶり、拘束、服薬等）	重大な健康被害（生命の危険はない程度の骨折、裂傷、火傷等）	打撲痕、擦過傷、皮下出血等が複数部位にある、繰り返し発生している、行動を制限する行為が繰り返される	威嚇的な行為、乱暴な対応や扱い、強制的な行為がある、軽度の打撲痕や擦過傷、火傷等のケガがある
放棄	重篤な健康問題が生じている（重度の低栄養や脱水、褥瘡、肺炎等）、戸外に放置等	健康問題が生じている（軽度の脱水、低栄養状態、褥瘡等）、救急搬送を繰り返す、極めて不衛生な状態等	食事、排泄、入浴など必要なケアが受けられない状況が一定期間継続、必要な医療・介護サービスの拒否・利用制限等	一時的に食事、排泄、入浴などのケアが不十分な状態、高齢者の状態にあったケアがなされていない
心理	著しい暴言や拒絶的な態度により、精神状態にゆがみが生じている、自傷行為、強い自殺念慮等がある、保護の訴え	生命や身体に危険を感じる威嚇や脅迫的行為（刃物等での脅し、自殺強要等）がある、高齢者本人から恐怖の訴え	暴言、威圧的態度、脅迫、無視、嫌がらせ等の行為が繰り返され、高齢者の自己効力感が低下している	高齢者の意思を無視した行為、侮辱、暴言等がある
性的	望まない性行為、性感染症に至る、等	アダルトビデオ視聴など、わいせつな行為を強要される、性的な写真や動画の撮影、等	性的な言葉がけ、接触、態度、強制的行為などが繰り返されている	性的な言葉がけや態度、強制的な行為など、高齢者が恥ずかしさや苦痛、不快感を感じる行為がある
経済	年金等の搾取等により収入減が途絶え、食事が摂れない、電気ガス水道が止められる、病院や入所施設等から退去させられる、財産の無断売却等	年金等の搾取等により、医療や介護サービス、家賃、光熱水費等の支払いが滞ったり、必要なお金が使えない、借金（負債）を背負われる等	生活費や年金等の搾取が繰り返されている、金の無心等	本人の了承なく年金や預金、財産等を管理されている、生活費や年金・貯金・財産等が使われる等

出典：令和2年度老人保健事業推進費等補助金「高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業」報告書（令和3年3月、公益社団法人 日本社会福祉士会）p. 41.

5) 対応方針の決定

市町村担当部署は、虐待の有無と緊急性の判断を行った結果、虐待ありと判断した事案、事実確認を継続と判断した事案について、必要な対応方針を決定します。

いずれにおいても、初動期の対応方針を決定する上では、「高齢者の生命や身体の安全確保」という目的を明確にした上で、事案の状況に応じて検討することが重要です。

- ・虐待の有無の判断により、虐待無しと判断された場合は、権利擁護対応や包括的・継続的ケアマネジメント支援に移行します。
- ・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があることから、可能な手段から適切なものを選択して介入します。
- ・措置が必要と判断した場合は、高齢者への訪問、措置の段取り、関係機関等からの情報収集、他機関との調整など役割を分担し、即時対応します。
- ・いずれにしても高齢者の安全の確認、保護を優先します。

2. 4 行政権限の行使等

1) 立入調査

高齢者の生命又は身体に関わる事態が生じているおそれがあるにもかかわらず、調査や介入が困難な場合には、緊急的な対応措置として、行政権限として認められている立入調査の実施について検討する必要があります。

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ときは、市町村長は、担当部局の職員や、直営の地域包括支援センターの職員に、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るとしています（高齢者虐待防止法第 11 条第 1 項）。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ないことから、立入調査を行うのは、市町村又は市町村直営の地域包括支援センターに限られます。

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についての明確な根拠までを求めるものではありません。

たとえば、

- ・本人の姿が長期にわたって確認できず、従来の受診歴やサービス利用歴から、本人の状態が危惧されるとき
- ・過去に虐待歴や虐待対応の経過があるなど、虐待の蓋然性が高いにもかかわらず、養護者が訪問者に本人を会わせないなど非協力的な態度に終始しているとき
- ・本人が居室内において物理的、強制的に拘束されていると判断されるような状況下で本人を生活させたり、管理していると判断されるとき

などです。

市町村長は、立入調査の際に必要なに応じて適切に、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）。

また、正当な理由がなく立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をし、若しくは高齢者に答弁をさせず、若しくは虚偽の答弁をさせた者は、30 万円以下の罰金に処せられることとなっています（高齢者虐待防止法第 30 条）。

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する必要があります。

例えば、養護者等が立入調査を拒否し施錠してドアを開けない場合、鍵やドアを壊して立ち入ることを可能とする法律の規定がない以上、これをできるとは解されていません。

このように、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）を綿密に行うことが必要です。

ウ. 立入調査の要否の判断

市町村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、その方法を優先する方が効果的です。しかし、それらの方法でコンタクトする手立てがなく、かつ高齢者の安否が気遣われるような

場合は、立入調査権の発動を検討する必要があります。その際は、タイミングや状況、関係者の協力などを総合的に勘案して決定することが必要となります。

※立入調査は、強制力の行使にあたることから、その要否については、市町村担当部署の管理職が出席する会議で判断することが重要です。要否の判断に当たっては、それまでに様々な手段で高齢者の生命や身体の安全確認を試みたが確認できず、他に手段がないことを、組織内で確認することが必要です。

立入調査の要否を判断するための確認事項の例

- | |
|---|
| <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 訪問日時
事前の情報収集により、高齢者や養護者が在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。</p> |
|---|

※立入調査の要件を満たすためには、上記のような様々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つた、ということが根拠として確認できることが必要になります。実施した訪問全てについて、訪問日時とその結果を正確に記録に残していく（例「〇月〇日〇時訪問 留守で会えず」）ことが求められます。立入調査が必要と判断される状況の例と照らして、「立入調査の実施」又は「事実確認の継続」について判断を行います。

出典：社団法人 日本社会福祉士会，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，2011，p.117-118.

エ. 立入調査の事前準備

立入調査の実施に当たっては、事前に綿密な準備を行う必要があります。

- ・立入調査は、実施するタイミングが重要であり、事前に行った訪問調査の結果や高齢者、養護者等の生活状況に関する情報を整理し、関係者の協議に基づく判断が必要になります。
例) 高齢者と養護者が共に在宅しているときに実施する。
養護者が外出しているときに実施する等
- ・立入調査の執行について、養護者等には事前に知らせる必要性はありません。
- ・立入調査を実施するにあたり、高齢者の状況（例：安全に暮らしている、衰弱している、死亡している等）や養護者等の態度など、様々な状況が予測されます。同行者と役割分担、対応、関係機関との連携などを具体的にシミュレーションしておくことが重要です。
- ・同行者と役割分担の確認、確認事項の整理等を行う必要があります。
- ・養護者がドアを開けないなど拒否的な場合は、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をしたり、住居への立入りが許されている親族の立ち会いを依頼したり、不測の事態や緊急事態が予測される場合は、あらかじめ警察署長への援助要請を行うことが重要です。

オ. 立入調査における関係機関との連携

①警察との連携

高齢者虐待防止法では、警察署長への援助要請等についての規定が設けられており、高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じ適切に、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）。

立入調査を行う際に、養護者から物理的な抵抗を受けるおそれがあるなど市町村職員だけで職務執行をすることが困難であり、警察の援助が必要である場合は、所轄の警察署長あてに援助依頼書（**高齢者虐待事案に係る援助依頼書** **参考様式 8**）を提出し、状況の説明や立入調査に関する事前協議を行います。なお、急を要するときは電話により行われることもあります。

事前協議の窓口は生活安全課ですが、実際の援助は警察署内で生活安全部門、刑事部門、地域部門、被害者支援部門が連携し、対応することとなっています。

また、警察が認知した虐待事案については市町に通報することとなっていますが、急を要するときは電話により行われることもあります。市町は対応後、速やかに対応結果について警察へ連絡します。

警察との連携の際の留意点

- ① 立入調査そのものは市町が法律に基づいて実施するもので、警察官の職務ではありません。
- ② 立入調査を行う際に、養護者等から物理的な抵抗を受けるおそれがあるなど、市町職員だけでは職務執行をすることが困難であると予想される場合に援助要請を行います。警察官は高齢者の生命や身体の安全を確保するために、警察官職務執行法等に定める以下の措置を講じます。
 - ・ **保護（警察官職務執行法第 3 条）**
病人、負傷者等で適当な保護者を伴わず、応急の救護を要する者を、とりあえず警察署、病院等の適当な場所において保護すること。
 - ・ **犯罪の予防及び制止（警察官職務執行法第 5 条）**
犯罪がまさに行われようとするのを認めたときに、その予防のため関係者に必要な警告を発し、急を要する場合にその行為を制止すること。
 - ・ **立入（警察官職務執行法第 6 条）**
危害を予防し、損害の拡大を防ぎ、又は被害者を救済するために、合理的に必要と判断される限度において他人の土地、建物の中に立ち入ること

②その他の関係者との連携

養護者に精神的な疾患が疑われる場合は、保健所や保健センター、精神保健福祉センターと連携し、精神保健福祉相談員の同行が考えられます。なお、事前の情報によっては入院を要する事態も想定し、精神保健指定医による診察や入院先の確保などをあらかじめ行っておく必要があります。

養護者や家族と関わりのある親族等に同行や立会いを求めることが有効な場合がありますが、いずれの場合でも事前に周知な打ち合わせを行い、種々の事態を想定した柔軟な役割分担を決めておく必要があります。

カ. 立入調査の執行手順

①立入調査の執行にあたる職員

- ・ 予測される事態に備え、複数の職員を選任します。
- ・ 立入調査を行う全職員が、身分証明書を携帯します。
(**立入調査に係る身分証明書** **参考様式 9**参照)
- ・ 担当職員を基本に、入院等の必要性を的確に判断できる医療職の同行も有効です。
- ・ 直営の地域包括支援センターの職員が行う場合は、市町村担当部署の職員も同行するようになります。

②立入調査時の対応と留意点

立入調査は、法律に基づく行政行為であることを説明し、冷静な対応を心がけます。その上で、立入調査の目的や確認したい事項、立入調査権を発動した理由などについて誠意を持って説明します。また、高齢者に対しても訪問した理由を説明し、安心感を与えることが必要です。

③高齢者の生命や身体への安全確認と保護の判断と実行

高齢者の身体的な外傷の有無や程度、健康状態、養護者等に対する態度、脅えの有無などを観察するとともに、同行の医療職による身体状況を確認します。高齢者から話を聞くことが出来る場合は、養護者から離れた場所で聴取します。

高齢者の居室内の様子に注意を払い、不衛生・乱雑であるなどの特徴的な様相があれば、高齢者の同意を得た上で写真等の活用を含めて記録しておきます。高齢者の心身の状態、養護者の態度、室内の様子等総合的に判断して、高齢者の生命や身体に関わる危険が大きい場合は、緊急入院や老人福祉法による措置を通じて、緊急に高齢者と養護者を分離しなければならないことを伝え、実行に踏み切ることが必要です。

④緊急に高齢者と養護者の分離が必要ではないと判断された場合

緊急に高齢者と養護者を分離することの必要が認められない場合は、養護者の心情に配慮したフォローを十分に行うことが必要です。なお、緊急の対応が不要になったとしても、高齢者及び養護者が支援を要すると判断される場合は、継続的に関わりを持つことが必要となります。各機関におけるサービスの説明や、必要に応じて随時相談に乗ることを伝え、支援につなげやすい環境を作ることが必要です。

キ. 調査記録の作成と関係書類等の整備

- ・立入調査の執行後は、調査記録を作成します。ここで記載した事実をもとにコアメンバー会議において、虐待の有無や緊急性の判断、深刻度の判断を行うことが求められます（「第2章 2. 1 相談・通報・届出への対応 1）相談・通報等受理後の対応 利用者基本情報」を参照）。帳票については、**事実確認票（表）（裏）** **参考様式 4**参照。
- ・関係書類については、高齢者の外傷の状況記録や、医師の診断書、調査に同行した関係者による記録などの入手、保存に努め、調査記録と共に整備しておくことが重要です。

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する必要があります。

これにより、高齢者の安全が脅かされることを危惧することなく養護者に対する調査や指導・助言を行うことや、一時的に介護負担等から解放されることで、養護者も落ち着くことが可能になるなど、援助を開始する動機付けにつながる場合もあります。

①対応体制

事案によっては、可能な限り速やかに分離することが必要な場合もあり、そのような場合に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する必要があります。

②保護・分離の手段

虐待を受けた高齢者を保護・分離する手段として、契約による介護保険サービスの利用（短期入所、施設入所等）、市町村による措置（やむを得ない事由による介護老人福祉施設や短期入所系サービスへの措置、養護老人ホームへの措置等）、医療機関への一時入院、市町村独自事業による一時保護などの方法が考えられます。

高齢者の心身の状況や地域の社会資源の実情に応じて、保護・分離する手段を検討することが必要となります。

家族分離の手段の例

対応手段	備 考
契約によるサービス利用	<ul style="list-style-type: none"> 本人の同意や成年後見制度の活用等によって、契約によるサービス利用を行う。 ショートステイを利用して、その間に家族関係の調整を行い、契約形態にもっていくなどの工夫が必要。
緊急一時保護	<ul style="list-style-type: none"> 区市町村が特別養護老人ホームのベッド等を確保して実施する緊急一時保護事業を利用し、一定期間被虐待者を保護する。 自費負担による有料老人ホームのショートステイもある。 自立している高齢者の女性が夫から暴力を受けている等の場合は、東京都女性相談センターの一時保護や民間シェルターも利用することができる。
やむを得ない事由による措置等	<ul style="list-style-type: none"> 老人福祉法に基づく区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、区市町村が職権を以って介護サービスの利用に結びつけるもの。 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。
養護老人ホーム入所	<ul style="list-style-type: none"> 65 歳以上の者であって、環境上の理由及び経済的な理由により居宅での生活が困難な人を入所させる施設。
軽費老人ホーム入所	<ul style="list-style-type: none"> 老人福祉法に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、日常生活に必要な便宜を供与する施設。
公営住宅入居	<ul style="list-style-type: none"> 公営住宅は原則として、同居親族があることが入居の条件だが、DV 等の虐待被害者や知的障害者、精神障害者、身体障害者など、「特に居住の安定を図る必要がある者」には、単身での入居が認められる。 高齢者の場合、介護保険サービス等を使用することで在宅生活を送ることが可能な場合は、単身でも入居可能。
保護命令	<ul style="list-style-type: none"> 配偶者からの暴力の場合で、「被害者が更なる暴力により、生命又は身体に重大な危害を受けるおそれが大きい場合」に、それを防止するため、地方裁判所が被害者からの申立により暴力を振った配偶者に対し発する命令。保護命令に違反した場合は、1 年以下の懲役又は 100 万円以下の罰金に処せられる（「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」第 10 条、第 29 条）。

出典：「東京都高齢者虐待対応マニュアル」（東京都）

イ. 市町村による措置

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。

市町村が、分離による高齢者の保護を必要とする場合、高齢者がサービス利用契約を締結することができない認知症高齢者であることや、養護者を恐れて明確な意思を表示しない・できない状態であることがあります。あるいは、要介護認定を待つ時間的猶予がない場合や、分離後に養護者による連れ帰りのリスクが想定される場合等があるため、高齢者を虐待から保護し権利擁護を図るため、原則として、適切に老人福祉法に規定するやむを得ない事由による措置等の適用を行う必要があります。

なお、高齢者虐待防止法第9条第2項の「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場合と認められる高齢者を一時的に保護」とあるのは、あくまでも「例示」であるため、虐待対応として分離保護が必要な場合には、老人福祉法に規定するやむを得ない事由による措置等の、市町村による措置を行うべきことが定められています。

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10条の4又は第11条第1項第2号）

老人福祉法に規定する「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、市町村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。利用できるサービスは以下のとおりです。

「やむを得ない事由による措置」のサービス種類

- | | | |
|----------------------------|---------------|------------|
| ・訪問介護 | ・通所介護 | ・短期入所生活介護 |
| ・小規模多機能型居宅介護 | ・認知症対応型共同生活介護 | ・特別養護老人ホーム |
| ・看護小規模多機能型居宅介護（複合型サービス）（※） | | |

（※）介護保険法施行規則第17条の2に規定する「日常生活上の世話」としていることに留意すること

いずれの場合が老人福祉法に規定する「やむを得ない事由」に該当するかについては、老人福祉法施行令に規定されています（特別養護老人ホームを除く）。

○老人ホームへの入所措置等の指針について

（平成18年3月31日老発0331第28号）

第1 入所措置の目的

（1）65歳以上の者であって介護保険法の規定により当該措置に相当する居宅サービスに係る保険給付を受けることができる者が、やむを得ない事由（※）により介護保険の居宅サービスを利用することが著しく困難であると認められる場合

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

（2）65歳以上の者が養護者による高齢者虐待を受け、当該養護者による高齢者虐待から保護される必要があると認められる場合、又は65歳以上の者の養護者がその心身の状態に照らし養護の負担の軽減を図るための支援を必要と認められる場合（「介護保険法施行令等の一部を改正する政令」（平成18年政令）により老人福祉法施行令を改正して規定）

高齢者虐待の事案では、（1）に該当する事案として措置が行われることが中心であると考えられますが、（2）の規定を追加したことにより、やむを得ない事由による措置等は、要介護者又は要介護認定を受けうる者のみならず、例えば、高齢者虐待により一時的に心身の状況に悪化を来たしてはいるものの、要介護認定を受けうるかどうか判断できない高齢者についても、保護・分離が必要となる場合には適用できることを明確にしました。

なお、政令に委任していない特別養護老人ホームへの措置についても同趣旨であると解されます。

老人福祉法に規定するやむを得ない事由による措置等に関しては、以下の項目に配慮して適切に運用します。

- 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場合など、高齢者の保護を図るため必要がある場合に措置を行います。
- 措置の際、養護者の同意は必要とせず、措置先は養護者に伝える必要はありません。
- 本人の同意は事実上必要ですが、判断能力が不十分な場合は措置が可能です。
- 本人が費用負担できない場合でも措置が可能です。

市町担当部署の管理職を含むコアメンバー会議にてやむを得ない事由による措置を行うことを決定した際は、本人へ**措置決定（開始）通知書（例）** **参考様式10**により通知します。

また、事業所へは、**措置委託（開始）通知書（例）** **参考様式11**を通知します。特に持病等がある高齢者については、**措置委託通知書 別紙（例）** **参考様式11**により健康管理のための情報を提供することが必要です。また、入所中に起きた転倒や事故、疾病、急変等の対応、休日や夜間の連絡体制、養護者が面会を求めてきた際の対応等についても、事業所と協議しておく必要があります。

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）

市町村は、「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。

養護老人ホームが所在していない市町村であっても、他の市町村に所在する養護老人ホームへの入所を措置することも可能ですので、養護老人ホームの設置状況等について把握しておくことが必要です。

また、養護老人ホームは、定員の20パーセントの範囲内で契約による入所も可能であることから（「養護老人ホームにおける契約入所及び地域における公益的な取組の促進について」令和元年7月2日老高発0702第1号）、措置による入所だけでなく契約による入所についても検討することが必要となります。

③ 養護委託による措置（老人福祉法第11条第1項第3号）

市町村は、「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適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。

この養護委託は、「団体の長」として「社会福祉法人等の長」へ養護委託を行うことも想定されており（「老人ホームへの入所措置等に関する留意事項について」（昭和62年1月31日社老第9号）、「等」に医療法人の長も含まれると解されます。

虐待対応において、医療的処置（透析、胃ろう等）等が必要な高齢者の保護について、老人福祉法第11条第1項第2号に基づいた「やむを得ない事由による措置」は、医療機関や老人保健施設等が対象になっておらず、分離保護が求められるケースにおいて受け入れ先がないなどの例がみられますが、基本的には、本人を説得して入院、契約による入所を

行うこととなります。関係者の協力が得られる場合、状況に応じ、医療機関の長や老人保健施設の長等を同法第 11 条 1 項第 3 号の「養護受託者」として対応することも考えられます。

○老人ホームへの入所措置等に関する留意事項について

(昭和 62 年 1 月 31 日社老第 9 号)

第四 養護委託の際の手続き等

4 団体の長への養護委託を行う場合は、前記 3 のほか、次の事項に留意すること。

(1) 委託先は、社会福祉法人等とすること。

(2) 養護受託者たる団体の長は、ボランティア等の協力を得て養護を行って差し支えないこと。

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

i. 法的根拠

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（第 10 条）。

ii. 居室の確保等

高齢者虐待防止法第 10 条に規定する「居室を確保するための措置」としては、地域によって居室の空き状況などが異なることから、各自治体の状況に応じた工夫が必要です。

なお、介護報酬の取扱いとして、通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、（介護予防）短期入所生活介護、（介護予防）短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、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入所者生活介護、地域密着型通所介護に高齢者虐待に係る高齢者を受け入れる場合は、定員を超過した場合でも減算の対象とならないことを、市町村が事業所に対して周知することが必要です。

※管内の施設が限られており、養護者に居場所がわかってしまう可能性がある場合、広域的な調整を行うなど、都道府県の支援が求められます。

高齢者虐待と定員超過の取扱いについて

指定介護老人福祉施設の場合

(指定基準の取扱い)

○指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第39号）（抄）
第1条～第24条（略）

第25条

指定介護老人福祉施設は、入所定員及び居室の定員を超過して入所させてはならない。ただし、災害、虐待その他のやむを得ない事情がある場合は、この限りでない。

(報酬の取扱い)

○指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（短期入所サービス及び特定施設入居者生活介護に係る部分）及び指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（平成12年3月8日老企第40号）（抄）

第一（略）

第二 1 通則

(1)～(2)（略）

(3) 定員超過利用に該当する場合の所定単位数の算定について

①～④（略）

⑤災害、虐待の受入れ等やむを得ない理由による定員超過利用については、当該定員超過利用が開始した月（災害等が生じた時期が月末であって、定員超過利用が翌月まで継続することがやむを得ないと認められる場合は翌月も含む。）の翌月から所定単位数の減算を行うことはせず、やむを得ない理由がないにもかかわらずその翌月まで定員を超過した状態が継続している場合に、災害等が生じた月の翌々月から所定単位数の減算を行うものとする。

第二 5 (3)

原則として入所者数(空床利用型の短期入所生活介護の利用者数を含む。)が入所定員を超える場合は、定員超過利用による減算の対象となり、所定単位数の一〇〇分の七〇を乗じて得た単位数を算定することとなるが、①及び②の場合においては、入所定員に一〇〇分の一〇五を乗じて得た数(入所定員が四〇人を超える場合にあつては、利用定員に二を加えて得た数)まで、③の場合にあつては、入所定員に一〇〇分の一〇五を乗じて得た数までは減算が行われないものであること(通所介護費等の算定方法第十二号イ)。なお、この取扱いは、あくまでも一時的かつ特例的なものであることから、速やかに定員超過利用を解消する必要があること。

① 老人福祉法第十一条第一項第二号の規定による市町村が行った措置による入所(同法第十条の四第一項第三号の規定による市町村が行った措置により当該指定介護老人福祉施設において空床利用型の短期入所生活介護の利用が行われる場合を含む。)によりやむを得ず入所定員を超える場合

② 当該施設の入所者であったものが、指定介護老人福祉施設基準第十九条の規定による入院をしていた場合に、当初の予定より早期に施設への再入所が可能となったときであつて、その時点で当該施設が満床だった場合(当初の再入所予定日までの間に限る。)

③ 近い将来、指定介護老人福祉施設本体に入所することが見込まれる者がその家族が急遽入院したことにより在宅における生活を継続することが困難となった場合など、その事情を勘案して施設に入所することが適当と認められる者が、指定介護老人福祉施設(当該施設が満床である場合に限る。)に入所し、併設される指定短期入所生活介護事業所の空床を利用して指定介護福祉施設サービスを受けることにより、介護老人福祉施設の入所定員を超過する場合

○特別養護老人ホームへの優先入所

特別養護老人ホームについては、「香川県指定介護老人福祉施設等優先入所指針」により、優先入所の取扱いがあります。

○香川県指定介護老人福祉施設等優先入所指針（抄）

（平成 15 年 3 月 25 日、最終改正 平成 29 年 6 月 21 日 香川県、香川県老人福祉施設協議会）

2 入所対象者

優先入所の対象者は、要介護 3 から要介護 5 までの要介護者及び、要介護 1 又は要介護 2 であって特例的な施設への入所（以下「特例入所」という。）の要件に該当する者で、施設に対し優先入所の申込みを行った者のうち、介護の必要の程度及び家族等の状況を勘案し、施設ごとに設置する「優先入所検討委員会」（以下「検討委員会」という。）で認められた申込者とする。

なお、特例入所の要件に該当することの判定に際しては、居宅において日常生活を営むことが困難なことについてやむを得ない事由があることに関し、以下の事情を考慮する。

- (1) 認知症である者であって、日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られ、認知症高齢者の日常生活自立度が原則としてⅢ以上であること。
- (2) 知的障害・精神障害等を伴い、日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さ等が頻繁に見られること。
- (3) 家族等による深刻な虐待が疑われること等により、心身の安全・安心の確保が困難であること。
- (4) 単身世帯である、同居家族が高齢又は病弱である等により家族等による支援が期待できず、かつ、地域での介護サービスや生活支援の供給が不十分であること。

○介護保険施設における身元保証人等の取扱い

介護保険施設に関する法令上は身元保証人等を求める規定はなく、各施設の基準省令においても、正当な理由なくサービスの提供を拒否することはできないこととされており、入院・入所希望者に身元保証人等がないことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しません。介護保険施設に対する指導・監督権限を持つ都道府県等におかれては、管内の介護保険施設が、身元保証人等がないことのみを理由に入所を拒むことや退所を求めるといった不適切な取扱いを行うことのないよう、適切に指導・監督を行うこととされています。

（平成 30 年 8 月 30 日付け老高発 0830 第 1 号、老振発 0830 第 2 号、厚生労働省老健局 高齢者支援課、振興課 通知）

⑤ 措置による入所後の支援

老人福祉法に規定するやむを得ない事由による措置等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ありません。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することが重要です。

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を送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。

特に、保護された高齢者が介護の必要がなく自立している場合は、高齢者施設の環境になじめないことも予想され、その後の居所をどのように確保するかが新たな課題となることから、可能な限り高齢者の意思を尊重するとともに、経済状態や親族等の協力度合いを把握しながら、高齢者が安心して生活を送れる居所を確保するための支援が重要となります。

また、老人福祉法第 11 条第 1 項第 2 号又は第 3 号に規定するやむを得ない事由による措置等に伴い面会を制限した場合は、その解除の可否、時期等についてコアメンバー会議を開催して、定期的に検討しなければなりません。なお、成年後見人等が選定された場合、一律に契約に切り替え、面会制限解除ということにならないよう留意が必要です。

この他にも、年金の搾取など経済的虐待が行われていた場合は、口座の凍結について相談するなど関係機関との連携が必要になる場合もあります

一方で、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。ついては、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支援が必要であることから、分離後も継続的に養護者に対する支援を行うことが必要です。さらに、場合によっては生活保護などの措置が必要となる場合も考えられます。

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、以下のような場合が考えられます。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、検証しておく必要があります。

i. 家庭へ戻る場合

関係機関等からの支援によって、養護者や家族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。

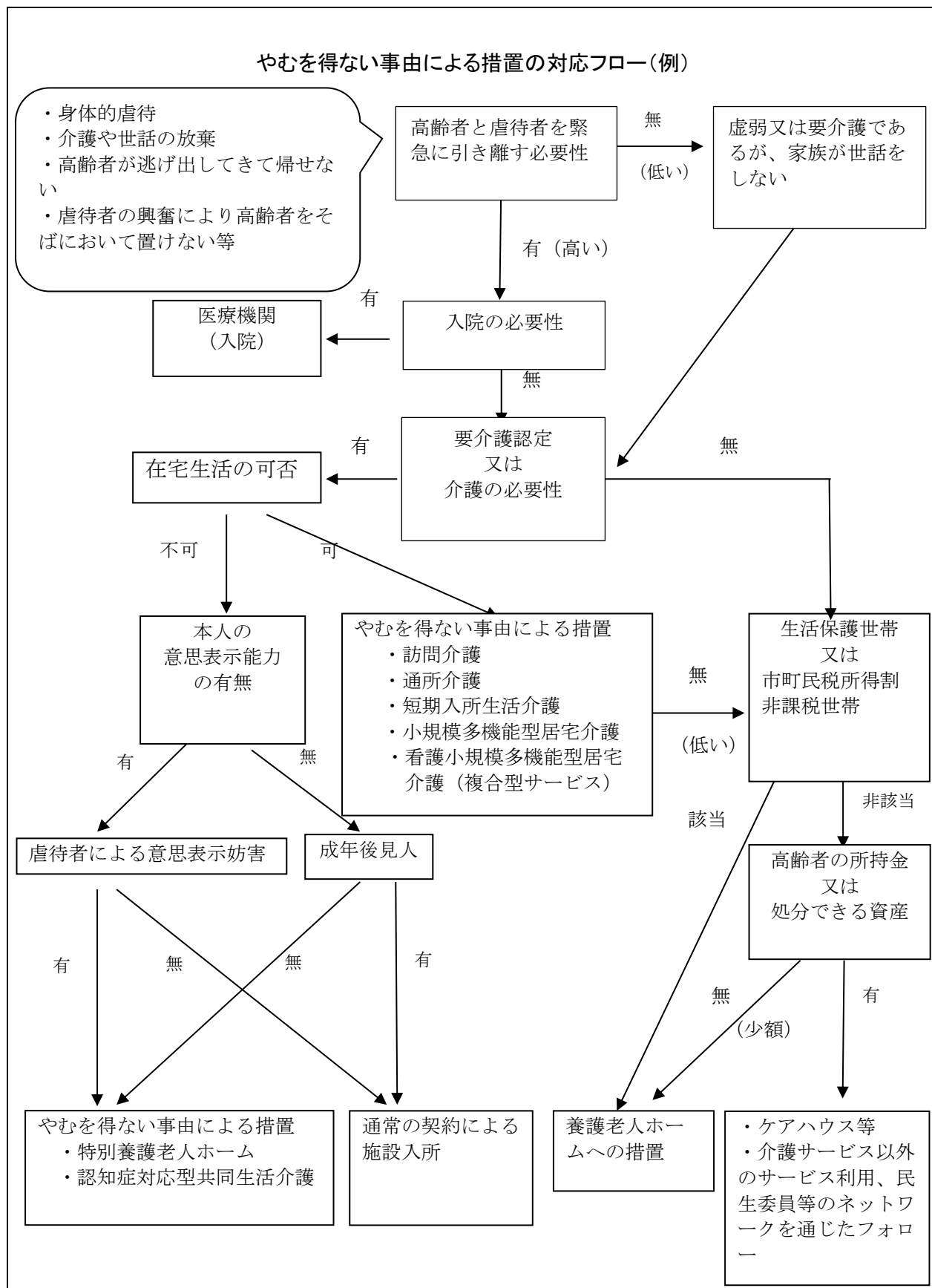
※措置期間中に、関係者とともに情報共有を図るとともに、高齢者、養護者等と面会などを定期的に行うなどの取り決めをし、家庭の生活状況、それぞれの心身状況などにも配慮し、必要に応じて社会資源情報の提供を行います。措置の廃止は、関係者を含む会議や面会状況などの情報をもとに、コアメンバー会議で検討します。高齢者、養護者等の生活状況を踏まえて段階的に措置の廃止に向けた対応を進めていくことも併せて検討します。

ii. 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が解消し、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。ただし、前述のとおり、成年後見人等が選任された場合も一律に契約に切り替え、面会制限解除ということにならないよう留意が必要です。

コアメンバー会議にて措置の解除を判断した際は、**措置決定（廃止）通知書（例）** **参考様式10**を高齢者へ通知するとともに、事業所へ**措置委託（廃止）通知書（例）** **参考様式11**を通知します。

やむを得ない事由による措置の対応フロー（例）を下記に示します。



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 1 項第 2 号に規定するやむを得ない事由による特別養護老人ホームへの入所措置と、同法第 11 条第 1 項第 3 号に規定する養護委託による措置が採られた場合、市町村長又は養介護施設の長は、虐待の防止や高齢者の保護の観点から、高齢者虐待を受けた高齢者と当該虐待を行った養護者の面会を制限することができるかとされています（第 13 条）。

※ 分離保護の措置を受けた高齢者に対し、養護者からの様々なアプローチが行われると、虐待を受けた高齢者は、さらなる精神的ダメージを受けたり、養護者が高齢者を自宅に連れ帰り虐待が再発する可能性があります。また、養護者からの依頼で親族が施設に面会に訪れ、帰宅を促す等の可能性も考えられます。そのような事態に備えるため、市町村は施設長と連携の上、高齢者虐待防止法第 13 条等に基づき面会を制限することができます。また、施設が、独自の施設管理権に基づき面会を制限することもできますが、虐待対応における施設管理権による面会制限は施設の負担となるので、注意が必要です。原則として虐待対応における面会制限は、行政責任で行うことが必要です。

市町村と施設が密接に連携し、市町村の権限と施設管理権を活用しながら保護場所の秘匿を含め、慎重に対応します。

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、面会制限の対象となる高齢者及び養護者にとっては相互に面会する利益の制約となることに鑑み、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、面会制限を解除する要件や方法などを検討しておくことが必要です。

高齢者虐待防止法第 13 条に基づく面会制限の決定は、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「弁明の機会の付与」の手続を行う必要があります（行政手続法第 13 条第 1 項第 2 号、第 29 条ないし第 31 条）。例外として、「公益上、緊急に不利益処分をする必要があるため」に「弁明の機会の付与」の手続を執ることができないときは、当該手続は不要です（行政手続法第 13 条第 2 項第 1 号）。面会制限の必要性や緊急性を踏まえて、各市町村において、「弁明の機会の付与」の手続の要否を判断します。

高齢者及び養護者には処分内容を通知するとともに、原則として、当該処分の理由を書面で具体的に示す必要があります（行政手続法第 14 条第 1 項本文、第 3 項）。他方で「理由を示さないで処分をすべき差し迫った必要がある場合」には、処分時の理由提示を省略することができます（行政手続法第 14 条第 1 項ただし書）、その場合であっても原則として「処分後相当の期間内」に書面で理由提示をする必要があります（行政手続法第 14 条第 2 項、第 3 項）。

また、処分通知書においては、審査請求及び取消訴訟ができる旨の教示文を記載することが必要です（行政不服審査法第 82 条及び行政事件訴訟法第 46 条）。処分を通知する際は、高齢者及び養護者から、可能な限り面会制限について理解を得るようにすることが望ましいと考えられます。

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、面会制限開始時点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、虐待対応ケース会議を開催し、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行うなど、段階的に面会方法に工夫をすることが必要です。また、保護場所を秘匿してお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考えられます。

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、面会制限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。

コアメンバー会議で、面会制限が必要と判断した際は、高齢者と養護者に対し、**面会制限決定通知書（例）参考様式 12**を通知します。その後、コアメンバー会議にて面会制限を解除する際は、**面会制限解除通知書（例）参考様式 13**を高齢者、養護者へ通知します。

i. 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、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。なお、その際には、高齢者の安全を最優先することが必要です。

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

※高齢者虐待を行った養護者以外の者が面会を求めてきた場合の対応においても原則の考え方は同じです。

ii. 施設側の対応について

高齢者虐待防止法では、養介護施設の長も面会を制限することができるとありますが、その際には事前に市町村と協議を行うことが必要です。

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、市町村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町村が判断し、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。

iii. 契約入所や入院等の場合

虐待を受けた高齢者が、老人福祉法に規定する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、市町村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。

※医療機関への入院の場合、施設への措置入所と異なり、基本的に面会制限の措置は行えません。このため、医療機関と相談し、ナースステーションに近い部屋にする、名札を表示しない等の対応を検討する必要があります。養護者が来院した場合は、市町村虐待担当者あてに連絡をもらう、面会時にはカーテンを開ける等、事案に応じた対応について、病院に協力依頼します。

iv. 施設入所者に対する家族等の虐待について

既に養介護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、早急に市町村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てを検討します。

v. 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る必要があります。

また、基本的には高齢者の居所のある市町村が虐待対応を行います。高齢者の権利利益を護り円滑に虐待への対応を行うため、高齢者や養護者に関係する自治体間の協議により、適宜、役割分担を行うことは重要です。例えば、施設入所者への養護者による

経済的虐待の場合において、介護保険の保険者である市町村が成年後見制度の市町村長申立てを行うことから、高齢者の居住実態（施設の所在地）のある市町村と協議の上、保険者である市町村が虐待対応を行うことにする事案などが考えられます。

措置等に基づく高齢者と養護者の面会制限に関する基本的な対応

	養護者	市町村	入所施設等
説明等事項 高齢者への		高齢者への説明と告知 意思の確認	
養護者への説明等事項	<p>【養護者への説明と告知事項等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○面会制限の事実 ※高齢者虐待防止法第13条、施設管理権、本人の意思に基づく等 ○主担当部署名(担当者名)、連絡先 ○高齢者への面会方法、面会制限に関する注意等 ※主担当者は決めておくが、氏名は知らせないなど、状況に応じた対応も必要 	<p>・高齢者の保護(老人福祉法第11条第1項等)</p> <p>※高齢者虐待防止法第13条に基づく「面会制限」(老人福祉法第11条第1項第2号又は第3号による措置)の場合は、高齢者及び養護者それぞれに対し、「弁明の機会の付与」の通知書面を交付(行政手続法第30条)</p> <p>なお、「公益上、緊急に不利益処分をする必要があるため、「弁明の機会の付与」の手續を執ることができないとき」は省略可(行政手続法第13条第2項第1号)</p>	<p>措置入所及び面会の制限</p> <p>※養護者の面会に対する取り決め例</p> <ul style="list-style-type: none"> ○主担当を経由しケース会議にて判断し、施設単独では判断しない ○養護者に退去を求めても退去しなかったり、養護者が暴力を振るような場合には、警察に通報する
面会手続きの基本的な流れ	<p>高齢者との面会の要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ○高齢者が面会できる状態にないことを伝える。 ○養護者への支援の継続 ○面会日時、方法、場所、立会者などを連絡 	<p>①連絡</p> <p>②養護者と面会し、状況や要望を確認</p> <p>③生活状況や高齢者本人の意思を確認</p> <p>④養護者の状況、高齢者の状況の報告</p> <p>コアメンバー会議</p> <p>※養護者との面会の意思、高齢者の心身状態、養護者の態度や生活状況の改善状況から、面会による危険性や弊害の有無を総合的に判断</p> <p>面会が困難な場合</p> <p>面会が可能な場合</p> <p>面会日程、立会者等の調整</p> <p>主担当者、施設職員等が立会</p> <p>面会の実施</p> <p>*面会を実施する毎に、高齢者と養護者の状態が安定しているか等モニタリングを実施し、面会制限の解除、措置の廃止が可能かどうか協議する</p>	<p>高齢者施設長</p> <p>高齢者施設長</p> <p>面会の実施</p>
直接入所施設に連絡が入った場合の対応	<p>高齢者との面会の要望</p>	<p>①直接入所施設へ連絡</p> <p>②主担当者への連絡を促す</p> <p>主担当者</p> <p>③電話の様子、養護者の状況を報告</p>	<p>入所施設</p>
強引な面会要求、攻撃的	<p>強引な面会の要望 攻撃的な態度</p>	<p>強引な要求、攻撃的な態度</p> <p>主担当者</p> <p>市町村</p> <p>養護者に退去を求めても退去しなかったり、養護者が暴力を振るような場合には、警察に通報する</p>	<p>入所施設</p> <p>警察</p>

3) 成年後見制度の市町村長申立て

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「市町村長申立て」といいます。）を行うことが規定されています（高齢者虐待防止法第9条第2項）。

成年後見制度は、判断能力の不十分な者を保護し、意思決定を支援するための権利擁護支援の重要な手段ですが、制度の利用は十分とはいえない状況にあることから、高齢者虐待防止法には、都道府県や市町村が成年後見制度の周知・普及を図ることも規定されています（高齢者虐待防止法第28条）。

さらに、平成28年4月、「成年後見制度の利用の促進に関する法律」が制定され、成年被後見人等が個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障されるべきこと等を基本理念とし、家庭裁判所、関係行政機関、地方公共団体、民間の団体等の相互の協力及び適切な役割分担の下に必要な体制を整備することとされ、平成29年3月「成年後見制度利用促進基本計画」及び令和4年3月「第二期成年後見制度利用促進基本計画」を策定し、各市町村において、地域共生社会の実現に資する権利擁護の地域連携ネットワークの構築と中核機関の整備が進められてきています。

特に、第二期基本計画では、権利擁護支援の定義において、「意思決定支援等による権利行使の支援」とともに、「虐待対応や財産上の不当取引への対応における権利侵害からの回復支援」が主要な手段として位置付けられ、そのための重要な手段として成年後見制度の利用が位置付けられています（第二期基本計画4頁）。

虐待対応における成年後見制度の利用については、こうした各市町村の権利擁護の地域連携ネットワークと連携した取組が求められます。

市町村長申立てが必要とされるのは、高齢者の判断能力が不十分である状況等を要因として養護者及び養介護施設従事者等による虐待が生じ、第三者等による身上保護と財産管理が必要である状況が想定されます。例えば、経済的虐待について養護者から高齢者の生活年金等の収入や資産を確保する必要がある場合、介護・世話の放棄・放任等について、高齢者に代わり必要な医療や福祉サービス契約につなぐ必要がある場合、やむを得ない事由による措置等により保護した後通常の利用契約に移行する場合などです。

虐待対応のために市町村長申立てをする場合は、老人福祉法第32条の「その福祉を図るために特に必要があると認めるとき」に該当します。個々の事案において緊急性が高い場合には、適切かつ迅速な申立ての手続きが求められるところです。

基本的に、市町村長申立ての手続きとして、2親等内の親族の有無を確認することとされていますが、事案の緊急性が高く、2親等以内の親族が遠隔地に住んでいる等の理由により戸籍情報の取得が遅れる場合においては、現状において把握し得る情報をもって速やかに審判の申立てを行った上で、並行して戸籍調査を行うこともあり得るほか、2親等内の親族である養護者への意向調査については、虐待等の緊急事案においては省略することができるとされています（「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日老認発1126第2号）。

前述のように、虐待等の緊急事案における親族調査は、申立てを行った上での並行した戸籍調査の実施や意向調査の省略が可能であることから、親族が申立てに反対した場合でも、高齢者の権利を保護することを優先し、市町村長申立てを行うことが必要です。

また、緊急性が高く審判がおきる前に高齢者の財産が侵害されるおそれがある場合は、審判前の保全処分を検討することも有効です。

※審判前の保全処分に当たっては、①審判開始の蓋然性があること、②保全の必要性があることの二つが要件となりますので、本案申立書や後見相当であることがわかる診断書や、早急に財産管理人をつける必要がある実態を記したケース記録等を添付し、直ちに成年後見制度の審判前の保全処分申立てを行う必要があります。

なお、市町村長申立ての際、高齢者の居場所を秘匿する必要がある場合は、「非開示の申出書」を添付する方法があります。

住所地和居住地が異なる場合の成年後見制度市町村長申立てについて
(令和3年11月26日付老認発1126第2号)

市町村長申立てに当たっては、対象者の権利擁護支援が迅速に行われることにより、本人の利益が尊重されることが重要である。市町村長申立てを行う市町村は、本人の状態像や生活実態を的確に把握していることが重要であることや、施設所在地への申立ての過度の集中を防ぐ観点も考慮する必要である。

これらの観点を総合的に踏まえ、住所（住民登録のある場所をいう。）と居所が異なる市町村である場合における市町村長申立ては原則として、

- ・生活保護の実施機関（都道府県が実施機関である場合を除く。以下同じ。）
- ・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

等となる市町村が行うこと。

ただし、施設入所が長期化し施設所在地市町村が本人の状況をよく把握している場合等においては、当該市町村が積極的に申し立てることを妨げるものではない。

また、居所となる施設所在地市町村や成年後見制度の利用促進を担う中核機関等は、医師の診断書や本人情報シートの作成に係る調整、後見人等の受任調整等に関して、迅速な申立てに資するため、市町村長申立てを行う市町村の要請に応じて協力すること。

なお、本人の年齢や状態によっては、市町村内において関係部局が複数になることも想定されることから、市町村長申立てに向けて円滑な情報共有を図るため、庁内における連携体制を構築すること。

ア. 成年後見制度利用支援事業の積極的な取組

全国どこに住んでいても成年後見制度を必要とする人が制度を利用できるよう、申立て費用や報酬の助成等を行う事業として、成年後見制度利用支援事業があります。

高齢者虐待の対応において、市町村における成年後見制度利用支援事業が未実施であることや、対象者の範囲が異なること等を理由として、市町村長申立てが行われないことがないようにする必要があります。

当該事業の実施にあたっては、国の成年後見制度利用促進施策に係る取組状況調査の結果も踏まえつつ、適切な実施をお願いします。（「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日老認発1126第2号、「成年後見制度利用支援事業の適切な実施について」令和4年10月17日事務連絡、「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の適切な実施及び成年後見制度利用支援事業の推進について」令和5年5月30日事務連絡）

また、香川県社会福祉協議会では、判断能力が不十分な高齢者等が地域で自立した生活が送れるよう、福祉サービスの利用援助や、それに伴う日常的な金銭管理の支援を行う日常生活自立支援事業も実施されています。なお、多くの場合、市区町村社会福祉協議会が相談受付や支援計画に基づく援助等の業務委託を受けています。

虐待対応計画の策定に当たっては、本人の判断能力が不十分な場合には、当該事業の活用も視野に入れた検討が必要となります。

なお、成年後見人等の選任によって虐待対応が終了するのではなく、後見人等との連携を図りながら支援をしていくことが重要です。

< 市町村長申立てフローチャート >

調査・検討・決定 (約2〜3か月)

① 後見ニーズ(対象者)の発見(→P.19)

■ホームヘルパーや介護支援専門員、社協職員、民生委員等からの報告、連絡、相談、要請により、情報が入る。

② ケース検討会議の開催(→P.20)

■市町村は寄せられた情報の事実確認を行うとともに、地域包括支援センターや相談支援事業所、社協等と、日常生活自立支援事業の利用検討や成年後見等申立て(本人・親族・市町村長による申立て)などの支援策について検討する。

③ 本人調査(→P.20)

■本人の心身・日常生活の状況・資産状況(わかる範囲)等を把握。

④ 親族調査(→P.21)

■2親等以内の親族(他の申立権者)を確認するため戸籍謄本、附票などを取り寄せる。

親族がいる

・2親等以内の親族に申立ての意思を確認し、申立て意思がある、または既に4親等以内で申立てを行う予定の者が明らかな場合は、その者に申立てを行うよう支援・依頼する。

・但し、2親等以内の親族がいるが「申立てを拒否している」「本人への虐待がある」又は「連絡がつかない」等の場合は、いないものとして扱う。

親族がいない

⑤ 成年後見登記事項の確認(→P.22)

■新潟地方法務局(窓口請求)又は東京法務局(郵送請求)へ、成年後見等の登記の有無について確認する。

登記あり

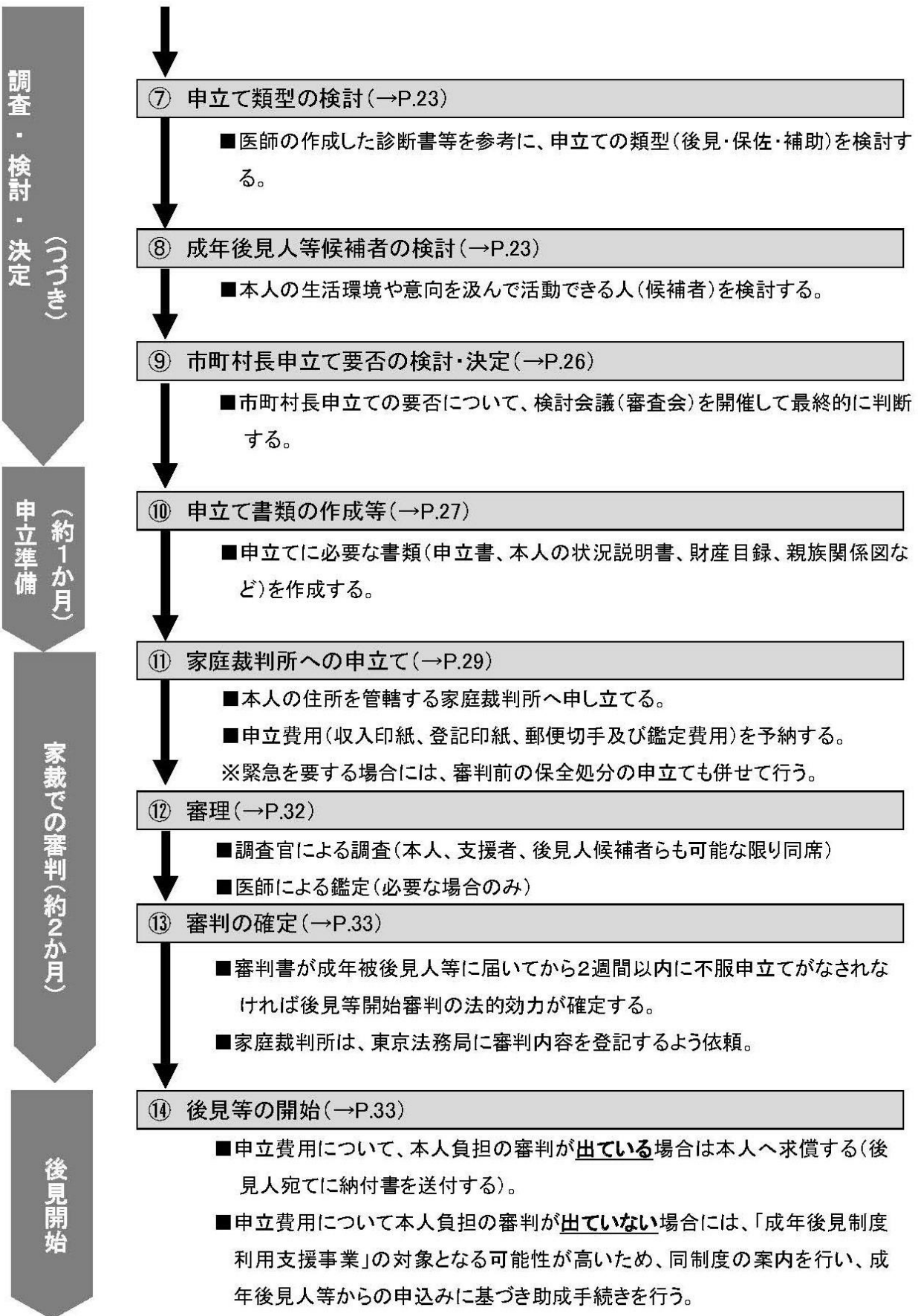
・成年後見人等に対応を依頼する。

登記なし

⑥ 診断書の作成依頼(→P.23)

■診断書(家庭裁判所の指定様式)の作成を医師に依頼します。医師は精神科医が望ましいですが、本人の状況をよく分かっている主治医でもよいです。

■医師により的確な診断をしていただくための補助資料として、「本人情報シート」の作成・提出も行います。



出典：新潟県社会福祉協議会，成年後見制度市町村申立マニュアル（令和2年3月改定版），2020，p.17-18.

イ. 住民基本台帳の一部の写しの閲覧等の不当利用の防止

養護者から高齢者の身を守るために転居した場合、養護者やその知人が住民基本台帳の一部の写しの閲覧等の制度を不当に利用して被害者の住所を探し、再び虐待に及ぶ危険が考えられる場合があります。

その場合、各市町村長が事務を行う住民基本台帳の一部の写しの閲覧等について、高齢者虐待の被害者の申出に基づき、加害者からの被害者に係る住民基本台帳の一部の写しの閲覧等の請求は、「不当な目的によることが明らかである」又は「相当と認めることが出来ないもの」として閲覧等が拒否されます。また、その他の第三者からの請求についても、加害者のなりすましや加害者からの依頼による閲覧等を防止するため、本人確認や利用目的の審査がより厳格に行われます。

※「住民基本台帳事務における支援措置申請書」の例は、「ドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者の保護のための措置に係る支援措置申出書の様式の変更と留意点について」（総行住第32号総税固第8号令和4年3月31日）参照。

ウ. 年金搾取等の事実確認のための年金個人情報確認

養護者等が高齢者の年金を管理し、経済的虐待に及んでいることが考えられる場合、年金の引き出し履歴を確認して虐待の事実を把握したり、振込口座を変更し、高齢者の年金を保護する等の対応が必要な場合が考えられます。

年金に関する個人情報は、プライバシー性が非常に高いことから、その目的外利用・提供は行政機関個人情報保護法よりも厳しく制限されており、他の行政機関等への年金個人情報の提供は、政府管掌年金事業に関連する事務や明らかに本人の利益となる場合等に限定されていますが、年金詐取や介護放棄等の虐待を受けているおそれのある事案について自治体が行う事実関係の把握等、厚生労働省令で定める事務のために、日本年金機構が年金個人情報を提供できることとされています。

エ. 年金個人情報の秘密保持の手続

日本年金機構では、秘密保持の手続を希望する者のうち、暴力、財産の不当な搾取等の虐待を受けているため、保護・支援されている又は過去にされていたことが支援機関等により証明されている者については、

- ・基礎年金番号を別の番号に変更すること
- ・本人又は法定代理人以外の者が委任状を持参して来訪したとしても個人情報に関する回答及び手続を行わないようにすることが可能です。

秘密保持の手続の要件として、支援機関等による証明書の提出を求めているため、保護・支援を受けている又は過去にされていた旨の証明を行うなどの対応が必要です。

オ. 養護者の健康保険の被扶養者から外れる手続

高齢者を分離保護した後、国民健康保険に加入するため、養護者が被保険者である健康保険の被扶養者から外れる手続をする必要がある場合については、本来は被保険者からの届出に基づくものであるところについて、この場合には、被保険者から当該届出がなされなくとも、高齢者から、被保険者と高齢者が生計維持関係にないことを申し立てた申出書とともに、高齢者虐待に関する相談・通報窓口等の公的機関から発行された被保険者等からの暴力等を理由として保護した旨の証明書、又は地方公共団体と連携して被害者の支援を行っている民間支援団体から発行された確認書を添付して、高齢者が被扶養者から外れる旨の届出がなされた場合には、保険者において、高齢者を被扶養者から外すことが可能とされています（「被保険者等から暴力を受けた被扶養者の取扱い等について」令和5年3月30日保保発0330第4号）。

カ. 虐待等被害者に関わるマイナンバー制度の不開示措置

マイナンバー制度においては、虐待等の被害者の住所・居所がある都道府県又は市町村に係る情報を加害者が確認できないよう、不開示コード等の設定や、お知らせを送る対象から除外する措置（以下「不開示措置」という。）を行うことができます。

※「不開示措置」の詳細は、「DV・虐待等被害者に係るマイナンバー制度における不開示措置の周知について（依頼）」（平成29年8月9日内閣官房番号制度推進室総務省大臣官房個人番号企画室事務連絡）を参照。

2. 5 初動期段階の評価会議

コアメンバー会議で決定した対応方針の実施状況や、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為、初動段階のあらかじめ設定された日付で評価会議を開催します。

初動期段階の評価会議では、次の対応段階のための情報収集の必要性も検討します。

帳票については、**高齢者虐待対応評価会議記録票**[参考様式 14](#)参照。

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町村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って、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って、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、対応が行えない状況になっていないか。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、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、2011、p. 78。

2. 6 情報収集と虐待発生要因・課題の整理

初動期段階の評価会議の結果、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もとに、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。帳票については、**高齢者虐待対応会議記録・計画書（1）（2）コアメンバー会議用**[参考様式 7](#)、**高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（1）（2）**[参考様式 15](#)を参照。

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）。

1) 対応段階における情報収集と整理

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として情報収集を行います（初動期段階の事実確認とは目的が異なる点に注意してください）。

2) 虐待発生要因の明確化

虐待は、個々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のリスクを探り、次にそれらの相互の関係性をみることで、虐待の発生の要因を明確にすることで、虐待解消に向けた課題が明らかになります。

3) 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

虐待発生要因を特定し、虐待が解消に至った場合、高齢者の安心した生活に向けて他に必要な対応課題やニーズはないかどうかを見極める必要があります。その際、高齢者の意思や希望、養護者、家族の意向について丁寧に把握することが重要になります。

また、高齢者と養護者、家族の関係性、近隣・地域住民や地域の社会資源等の情報についても、再度、高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けた可能性や課題といった視点から整理・分析することが重要です。その上で、どのような形態での虐待対応の終結が可能かについて、虐待対応ケース会議で検討し、終結まで計画的な支援を行います。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、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、2011、p.84-85.

ア. 継続した見守りと予防的な支援

市町村の担当職員等による定期的な訪問を継続し、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、適切なサービス等の利用を勧めます。

なお、介護負担による疲れやストレスが虐待の要因となっている例も少なくないため、養護者等に対して相談に応じたり、家族会等への参加を勧めるなど、介護負担の軽減を目的とした対応も考えることが必要です。

イ. 介護保険サービスの活用（ケアプランの見直し）

高齢者に対する適切な介護と養護者の介護負担やストレスの軽減を図ることを目的に、介護保険サービス等を導入します。

特に、養護者の負担感が大きい場合には、ショートステイやデイサービスなど、養護者が高齢者と距離をとることができ、休息する時間が持てるサービスを積極的に利用するよう勧めます。

ケアプランを見直すことにより、時間をかけて養護者を巻き込みながら状況の改善を図ることが効果的な場合もあります。

ウ. 介護技術等の情報提供

養護者に認知症高齢者の介護に対する正確な知識がない場合や、高齢者が重度の要介護状態にあり介護負担が大きい場合などは、正確な知識や介護技術に関する情報の提供を行います。

エ. 専門的な支援

養護者や家族に障害等があり、養護者自身が支援を必要としているにもかかわらず十分な支援や治療を受けられていなかったり、経済的な問題を抱えていて債務整理が必要な場合などは、それぞれに適切な対応を図るため、専門機関からの支援を導入します。

特に、高齢者あるいは養護者に認知症やうつ傾向、閉じこもりなどの症状がみられる場合には、専門医療機関への受診へつなげて医療的課題を明らかにすることが重要です。医療的な課題や疾患特性を考慮しない支援は状況を悪化させる場合もありますので、高齢者の状態を正確に把握した上で適切な支援を検討することが重要です。

2. 7 対応段階の評価会議

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ることが重要です。

1) 情報の集約・共有

状況の確認は、虐待事案の主担当者が訪問に行ったり、援助を行う関係機関の職員から高齢者や養護者等の状況を把握するなど、関係機関が相互に協力連携しながら複数の目によって行うことが重要です。そのため、コアメンバー会議では関係機関による高齢者や養護者等に関する情報の集約・共有化の方法などについて取り決めをしておくことも必要です。なお、高齢者虐待防止法第9条第1項に基づいて、市町村や関係機関の間で高齢者や養護者等の個人情報共有することができます（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項等）。

2) 評価

市町村は、虐待対応の終結まで定期的に支援方針・対応計画が予定どおり実行できたか、目標が達成されたか等について評価を行い、支援方針・対応計画の見直しなどをコアメンバー会議において繰り返します。帳票については、**高齢者虐待対応評価会議記録票参考様式14**参照。

3) 対応段階における再評価

対応段階における再評価では、支援の調整について、対応の終結を見据えて行い、虐待発生要因のアプローチが適切に行われているかの観点でも評価していく必要があります。

対応段階におけるアセスメント・支援方針・計画修正のポイントの参考を次に示します。

対応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

- ・虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠としてそう言えるか。
- ・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。

○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。何を根拠としてそう言えるか。
- ・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。

○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。

○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。

出典：社団法人 日本社会福祉士会，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，2011，p.109.

2. 8 終結段階

虐待対応の終結は、評価会議において判断します。

虐待発生要因へのアプローチにより、虐待が解消されたこと及び高齢者が安心して生活を送るために必要な環境が整い、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。

出典：社団法人 日本社会福祉士会，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，2011，p.112-113.

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」を確認することが必要となります。

具体的には、

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 高齢者が死亡した場合

などが想定されます。

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、養護者を支援するにあたり、養護者支援を担う関係機関との連携が大切となります。ついては、終結を判断する評価会議において、養護者支援を担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安心して尊厳ある生活を送る権利を保障するために、必要に応じて、権利擁護対応や包括的・継続的ケアマネジメント支援を行う必要があります。その場合、地域包括支援センターの関与の検討、関係機関との連絡体制の構築を意識して、適切な関与、引き継ぎを行います。

3 養護者支援

3. 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（高齢者虐待防止法第14条第1項）。

高齢者虐待事案への対応として、虐待を行っている養護者も何らかの支援が必要な状態にあると考え、虐待を行っている養護者を含む家族全体を支援する観点が重要です。

高齢者虐待は、高齢者が重度の要介護状態であることや、養護者に認知症に対する介護の知識が不十分であること等による介護疲れ、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、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。

そのため、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、関係者間で合意された方針に基づいた支援を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が踏み出せます。

1) 養護者との間に信頼関係を確立する

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作りを行い、相談・助言が行える体制を整えることが重要です。また、そのためには、養護者に対しての定期的な声かけやねぎらいなどを行い、養護者との信頼関係を形成するように努めることが重要です。さらに、その場合は、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、それぞれの立場を擁護する支援体制を示すことも重要です。

2) 介護負担・介護ストレスの軽減を図る、ねぎらう

法に基づく対応状況等調査結果では、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。「1) 養護者との間に信頼関係を確立する」でも触れたとおり、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スにも目を向け、それをねぎらうなどの働きかけが重要です。こうした対話は、養護者の自己肯定感を高めるだけでなく、養護者と支援者の信頼関係の形成、虐待の未然防止等にも有効であるといえます。

3) 養護者自身の抱える課題への対応

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、それを支援計画に反映した上で、課題解決のための働きかけを行います。なお、その際は、課題解決を行うために不可欠な関係機関の開拓、情報共有、関係機関との連携を充分にとり、養護者が必要な支援につながるための働きかけが重要です。

また、虐待が解消した後も虐待の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が不可欠となります。なお、課題分析を行う中で、ストレス軽減等のための支援が必要であると判断された場合は、介護保険サービスの利用によるレスパイトケアや各種地域資源の利用、介護講習会等や家族会への参加等による怒りの感情のコントロール等を含むストレスマネジメント等のわかりやすいリーフレットの作成・配布、養護者等を対象としたシンポジウムの開催などの方法が有効な例もあります。

※養護者によるクレーム等と養護者支援は区別して対応する。

高齢者虐待対応の過程で、養護者から対応内容についてのクレームや不当な要求、嫌がらせ、脅し等が市町村や地域包括支援センターに対して行われる場合があります。これらの行為への対応は、適切な苦情申し入れである場合には、行政行為への苦情対応として処理することとし、虐待対応の業務に対する妨害と評価される場合には、業務妨害への対応として処理するなど、いずれにしても養護者支援の域を超えていることから、通常の養護者支援とは区別し、組織的な対応が必要となります。このような場合、高齢者虐待担当部署に窓口を一本化させ、組織的に対応していくとともに、苦情対応や業務妨害として関係部局と連携した対応も必要です。

庁内の他の部署や地域包括支援センターに養護者からの働きかけがあっても、高齢者虐待担当部署で対応することをあらかじめ周知・確認しておくことが重要です。

なお、場合によっては、不当要求に対する対応マニュアル等に従って対応し、弁護士等に助言を求めることも必要です。

養護者に対しては複数人で対応し、やりとりを記録に残しておく必要があります。可能な限り相手の了解を得て録音をすることも、交渉経過を証拠に残しておくという点で有効です。

4) 虐待の解消、高齢者等の安心と暮らしの安全

支援の最終的な目標は、虐待の解消、高齢者の安心と暮らしの安全の確保にあります。支援開始後も定期的なモニタリングを行いながら継続的に関わって高齢者や養護者、家族の状況を再評価し、最終目標につなげることが必要です。

3. 2 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、以下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。よって、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られます。

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

虐待のリスク要因の例

	高齢者の要因	養護者の要因	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 	
社会的要因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 言語コミュニケーション機能の低下 ・ 過去からの養護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） ・ 介護や介護負担のためのサービスを知らない ・ 親族関係からの孤立 	<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 ・ 高齢者に対する差別意識 ・ 認知症や疾病、障害に対する偏見

3. 3 養護者支援のためのショートステイ居室の確保

1) 法的根拠

高齢者虐待防止法では、市町村は、養護者の心身の状態から緊急の必要があると認める場合に高齢者を短期間施設に入所させ、養護者の負担軽減を図るため、必要となる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（高齢者虐待防止法第14条第2項）。

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至る可能性がある場合、あるいは、高齢者が要支援や非該当であっても緊急に養護者の負担軽減を図る必要がある場合などについては、養護者の負担を軽減する観点から、積極的にこの措置の利用を検討する必要があります。

2) 居室の確保策

高齢者虐待防止法第14条第2項に規定する「居室を確保するための措置」としては、市町村独自に短期療養するための居室を確保して対応する方法も考えられますが、地域によってベッドの空き状況などが異なることから、各自治体の状況に応じた工夫が必要です。

なお、国2/3、都道府県1/3で負担する地域医療介護総合確保基金において、緊急ショートステイの整備に対しての支援も対象となっています（「第2章 2. 4 2）高齢者の保護」を参照）。

3) 継続的な関わり

高齢者が短期入所している間も、支援担当者は、高齢者と養護者等と定期的に関わりを持ち、今後の生活に対する希望などを把握しながら適切な相談、助言等の支援を行うことが必要です。

4 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

高齢者の財産を狙った不当な住宅改修や物品販売などの例が少なくありません。こうした被害に対して相談に応じ、高齢者の財産を保護するために適切な対応を図ることが必要とされています。

高齢者虐待防止法では、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（高齢者虐待防止法第 27 条第 1 項）。この相談や関連部署・機関の紹介は、高齢者虐待対応協力者に委託することが可能です。

特に、高齢者虐待対応協力者の一員である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町村の消費者関係部局と定期的な情報交換を行うとともに、消費者安全確保地域協議会（自治体に設置されている場合）、民生委員、介護支援専門員（ケアマネジャー）、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。

住民に対しては、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（基本的には、消費生活センター又は市町村の消費者担当部局となります）を周知するとともに、消費生活に関連する部署・機関との連携協力体制の構築を図ります。

【相談窓口】

○消費者ホットライン 188（いやや！）

TEL：188（局番なし 全国共通の3桁の電話番号）

消費者ホットライン 188 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御存知でない消費者の方に、お近くの消費生活相談窓口を御案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談を受け付けるなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて原則毎日利用することが可能です。

○日本司法支援センター 法テラス

TEL：0570-078374

（平日）9:00～21:00 （土曜日）9:00～17:00

問い合わせの内容に合わせて、解決に役立つ法制度や地方公共団体、弁護士会、司法書士会、消費者団体などの関係機関の相談窓口を法テラス・サポートダイヤルや全国の法テラス地方事務所にて、無料で案内しています（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ときに、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っています（民事法律扶助業務）。

このほか、犯罪の被害にあわれた方などへの支援（犯罪被害者支援業務）等、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）。

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が必要となります。また、本人の判断能力が不十分な場合は、前述した市町村長申立ても活用しながら、高齢者の財産が守られるよう、支援を行うことが必要です。

第3章 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対応に向けた連携・協働体制の整備

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。

そのため、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、自治体内の高齢者虐待対応担当部署と老人福祉法各担当部署、介護保険法各担当部署等が連携・協働して対応する必要があります。

また、通報や届出、相談（以下、「通報等」という。）があった当該養介護施設等の指定権限が都道府県にある場合、市町村は、高齢者虐待防止法第 22 条第 1 項に基づき報告を行い、指定権限を有する都道府県と連携・協働して対応することが不可欠です。

1) 庁内関係部署との連携・協働

市町村における高齢者虐待対応においては、通報等が他部署に寄せられた場合、その内容を担当部署へ高齢者虐待防止法第 21 条に基づく通報として連絡し、必要な情報の提供及び高齢者の安全確認や養介護施設等への対応など、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。特に、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応担当部署が養介護施設等の指導監査業務を担当していない場合は、指導監査担当部署と連携・協働して対応する必要があります。

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、高齢者の安全確保とともに当該養介護施設等における虐待の解消、虐待の事実確認、行政処分等の検討、再発防止を図るための運営改善に向けた支援・指導等を行うことが求められます。これらの対応については、関係部署間における適切な役割分担や、迅速な対応を可能とするための事前協議を行い、フロー図等で整理しておくことが有効です。

2) 都道府県との連携・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、老人福祉法や介護保険法に規定される養介護施設等に対する指定権限に応じて、市町村と都道府県の連携・協働が重要です。

都道府県が当該養介護施設等を実施した指導監査結果や苦情等情報の提供、事実確認の実施や高齢者の保護、虐待の有無の判断、指導内容や改善計画内容の検討など、虐待対応の一連の場面で市町村と都道府県が役割分担を行い、協働で実施する必要があります。そのため、通報等が寄せられた際には迅速に対応できる連携・協働体制を整備しておくことが必要となります。

2 養介護施設従事者等によ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関する通報等が寄せられた場合の基本的な対応の流れとしては、主に「市町村が指定権限を有する地域密着サービス事業所の場合」（政令指定都市又は中核市の場合も同様）と「都道府県が指定権限を有する養介護施設等の場合」、「有料老人ホーム（未届施設を含む。以下「有料老人ホーム」という。）の場合」があります。

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、立入検査等の権限を適切に行使し、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、老人福祉法に基づく高齢者の保護の実施、改善命令・事業の停止命令（有料老人ホームに限る）、介護保険法に規定する人格尊重義務違反に該当するものとした場合における指定取消又は指定の効力の一部停止処分、改善指導等の行政上の措置を行うことにより、虐待の解消及び再発防止を図ります。

また、例えば、市（指定都市又は中核市を除く。以下2において同じ。）町村が指定権者である施設等における虐待対応については、市町村から都道府県に情報提供し、都道府県から市町村に必要な助言を行うなど、日頃より十分な連携を図る事が重要です。併せて、都道府県から市町村への支援も状況に応じて必要となります。

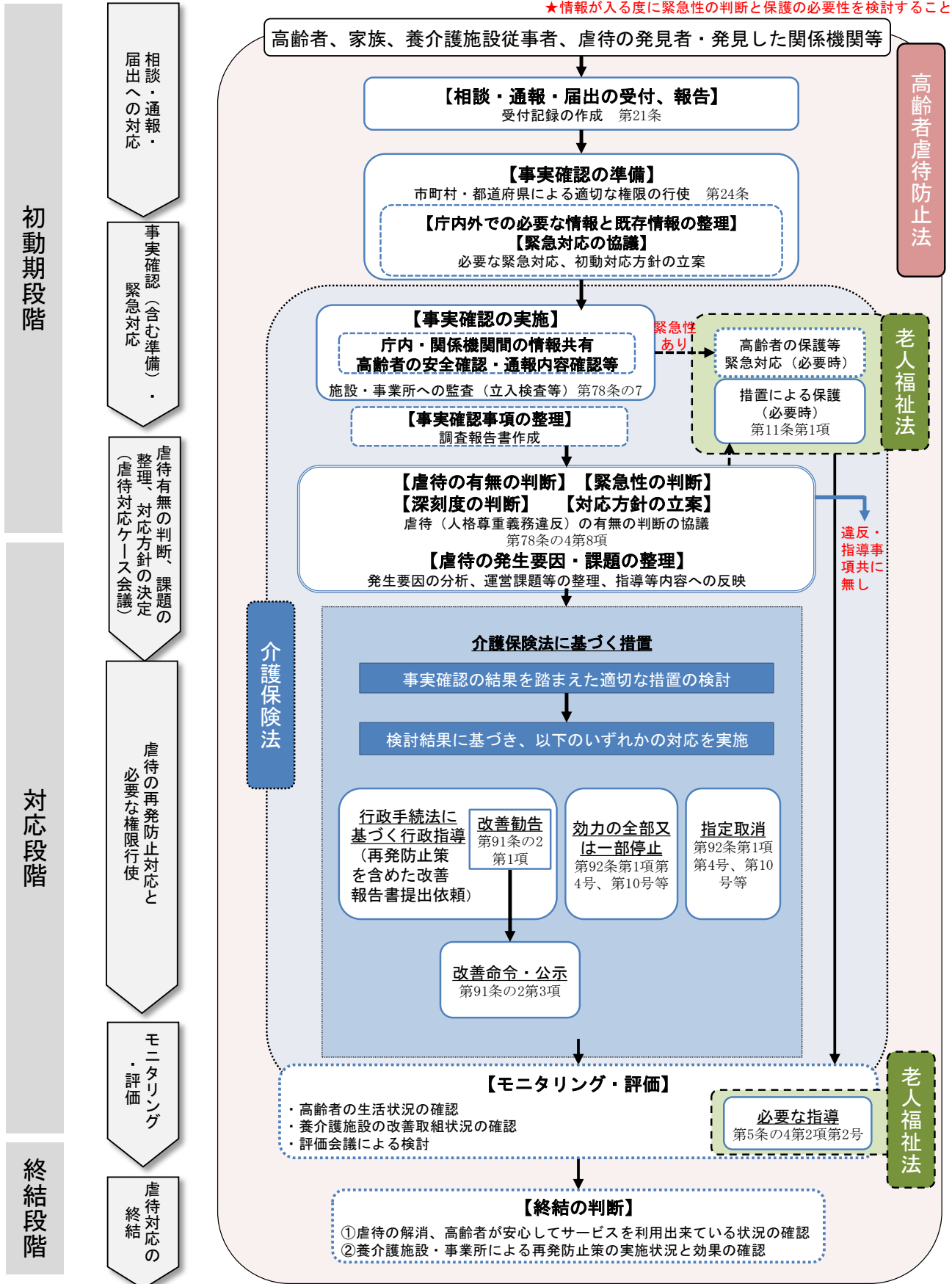
なお、通報等を受けた際には、高齢者の権利が侵害されている状況をいち早く発見し、事態が深刻にならないうちに早期に対応するとともに、虐待が発生した養介護施設等に対して、高齢者が安心してサービスを受けられる運営に向けた改善を図るための支援を提供することが高齢者虐待担当部署及び老人福祉法・介護保険法各担当部署等に求められます。

具体的な対応は、次ページの流れを参考に、自治体において検討・実施することになります。

市町村が指定権限を有する地域密着サービス事業所の場合

◎養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等に対しては、**高齢者虐待防止担当部署並びに当該養介護施設等の指導監査担当部署が協働して対応する必要があります。**

★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

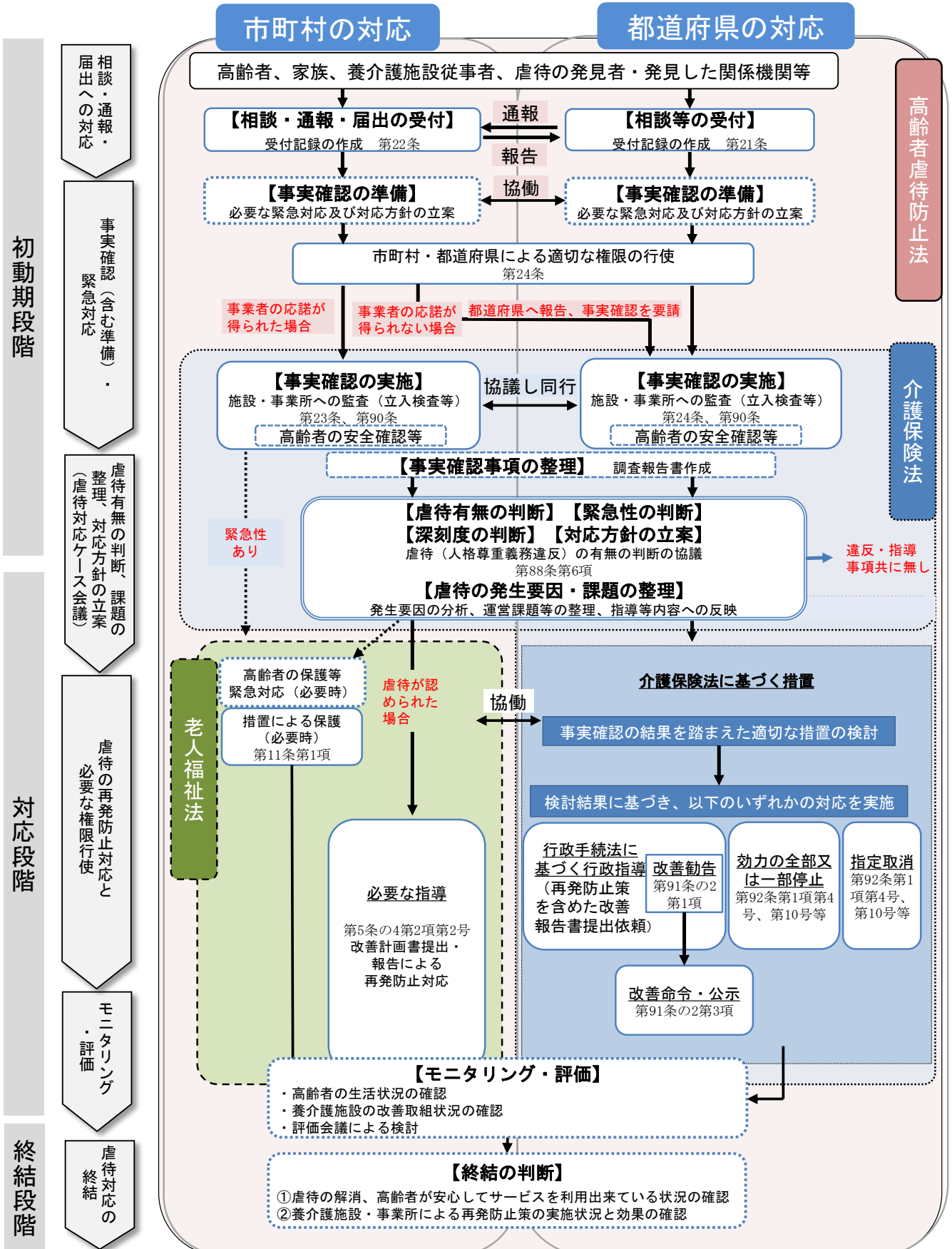


都道府県が指定権限を有する養介護施設等の場合

注) 条文は特別養護老人ホームの場合

◎市町村・都道府県の関係部署が協働し、適切な役割分担を行いながら対応することが必要です。

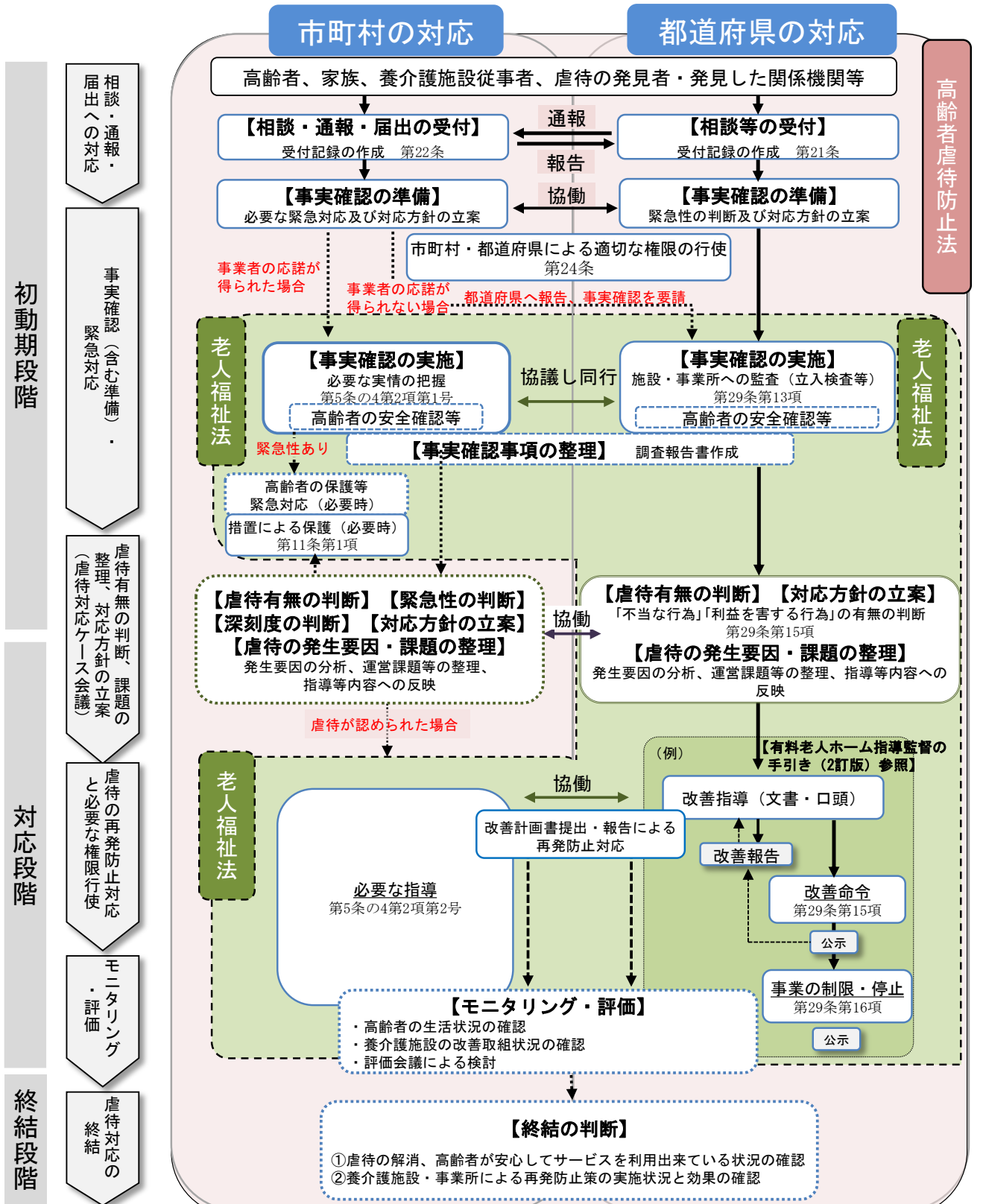
★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



有料老人ホーム（未届施設合）の場合

◎市町村・都道府県の関係部署が協働し、適切な役割分担を行いながら対応することが必要です。

★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



対象

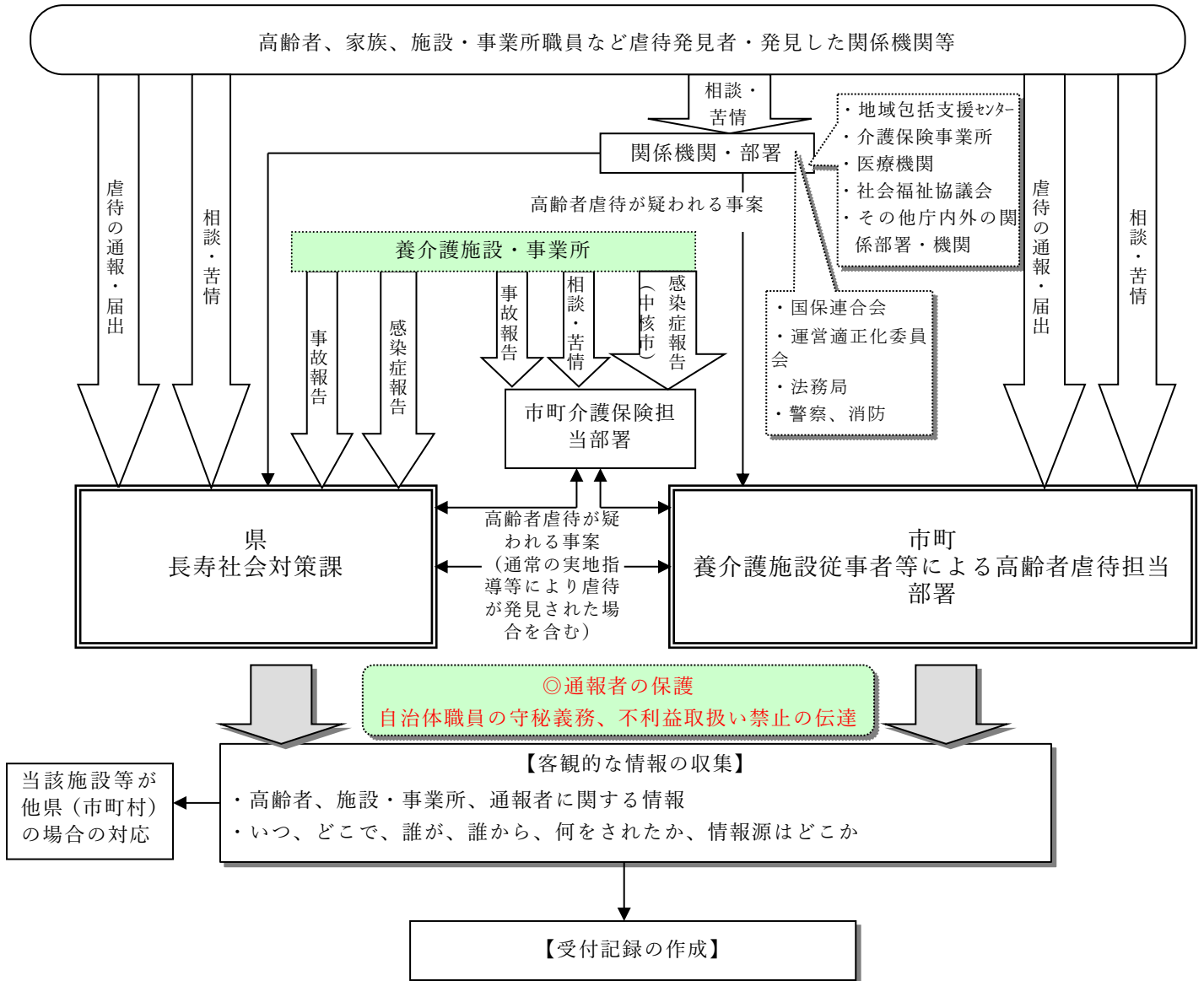
- 有料老人ホーム
- サービス付き高年齢者向け住宅
- 特定施設入居者生活介護（介護付き有料老人ホーム）

※上記フロー図は、介護保険制度の特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホーム・サービス付き高年齢者向け住宅が対象。
 ※有料老人ホームに該当しないサービス付き高年齢者向け住宅は、養護者による高年齢者虐待として対応。

2. 1 相談・通報・届出への対応

1) 相談・通報等受け付け後の対応

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（高齢者虐待防止法第21条）。



出典：公益社団法人 日本社会福祉士会・市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き。中央法規出版, 2012, p. 51. を基に作成。

訴えの内容についても、通報・届出者、相談者（以下「通報者等」という。）などの個人の主観が混在していることも少なくないため、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取ります。

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。通報等受付時には以下のような情報を確認します。これらの聞き取るべき項目について帳票の形に整理し、受付時に手元に置いて活用で

きるようにしておくことで聞き漏れを防ぎます。ただし、通報者等が情報を詳細に把握していない場合には、通報者等が把握している情報のみを聞き取り、これに基づき高齢者虐待対応担当部署内の検討に入ります。【様式集 P1～3】

通報等の内容が明らかに高齢者虐待とは異なる場合には、介護報酬に関するものは介護保険担当部署、職員の処遇に関するものは労働基準監督署などの適切な相談窓口へつないだり、制度の説明をして理解を促したりするなど、通報者等に十分配慮して対応します。

○通報・届出受付時の確認については、次の事項に留意します。

- ・養介護施設・事業所の情報（名称、所在地、施設・事業所種別、建物の特徴等）
- ・被虐待高齢者に関する情報（氏名、性別、現在の所在、施設の場合は居室、心身の状況等）
- ・虐待の内容や状況、証拠の有無や提出の可否
- ・通報者等に関する情報（氏名、連絡先、連絡方法、連絡の可否等）
- ・虐待者に関する情報（氏名、性別、特徴、職種等）
- ・いつ発生したものか（時期の特定）
- ・どこで発生したものか（場所の特定）
- ・情報源はどこか（実際に見聞きした、誰かから聞いた等） など

※把握していない未届の有料老人ホーム等の場合には、所在地（への経路）や建物の特徴などを確認します。

通報等は、当該養介護施設・事業所の所在地の市町村が受理し、事実確認を行うため、指定権者が都道府県の場合は都道府県へ連絡し、事実確認の内容や方法等の協議を行います。都道府県に通報があった場合、その相談等を受理し、事実確認を行うことも可能ですが、養介護施設・事業所の所在する市町村担当課にも通報し、事実確認等の虐待対応を協働して行います。

また、通報等のあった養介護施設・事業所が他市町村に所在する場合、その市町村が事実確認等を実施することになるため、通報者等に養介護施設・事業所の所在地の市町村が対応する旨を伝えるとともに、通報等を受けた市町村から養介護施設・事業所が所在する市町村へ連絡します。その際、通報等を受け付けた市町村は必要な情報を通報者等から確認し、その他高齢者に関する基本情報とあわせて養介護施設・事業所が所在する市町村へ情報提供を行います。

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、提供を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）。

ア. 都道府県及び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（高齢者虐待防止法第 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扱いについては十分配慮するとともに、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る必要があります。

イ. 通報者の保護

養介護施設従事者等が通報者である場合、通報者に関する情報の取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することが必要です（高齢者虐待防止法第23条）。

ウ. 通報等による不利益取扱いの禁止

高齢者虐待防止法では、

- ① 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）（高齢者虐待防止法第21条第6項）。
- ② 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扱いを受けないこと（高齢者虐待防止法第21条第7項）。

が規定されています。したがって、高齢者虐待に関する通報をしたことを理由として、解雇や不利益な取扱いに該当する法律行為が行われた場合においては、当該行為は民事上無効と解されます。この規定は、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設けられたものです。

なお、これら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（※）を除くこととされています。

高齢者虐待の事実がないのに故意に虚偽の事実を通報した場合には、第21条第1項から第3項までに規定する「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」について通報したことにはなりません。したがって、通報が「虚偽であるもの」については、「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」に関する通報による不利益取扱いの禁止等を規定する第21条第6項及び第7項が適用されないこととなります。

（※）「過失によるもの」とは、「一般人であれば虐待があったと考えることには合理性がない場合の通報」と解されます。

したがって、例えば、虐待を現認した上での通報でなければ過失ありとされるのではなく、虐待があると信じたことについて一応の合理性があれば過失は存在しないと解されます。

一応の合理性とは、具体的には、高齢者の状態や様子、虐待したと考えられる施設従事者の行動、様子などから、虐待があったと合理的に考えられることを指します。

虐待があったと考えることに合理性が認められる場合でなければ、不利益取扱いの禁止等の適用対象とはなりません。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、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，2011，p.36.

また、虐待を通報した職員に対して、施設側から損害賠償請求が行われる事案が発生していますが、適切に通報した職員に対して、通報したことを理由に施設側から損害賠償請求を行うことは、適切に通報しようとする職員を萎縮させることにもつながりかねないものであり、通報義務や通報者の保護を定めた法の趣旨に沿うものではありません。

都道府県、市町村は、養介護施設等の管理者や養介護施設従事者等に対して、研修等様々な機会を通じて、高齢者虐待防止法の趣旨について啓発に努めるとともに、通報義務に基づいて適切に虐待に関する通報等を行おうとする、又は行った職員等に対して解雇その他不利益な取扱いがなされないよう、通報等を理由とする不利益な取扱いの禁止措置や保護規定の存在について、周知徹底を図ることが必要です。

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く必要があります。また、市町村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。

(参考) 公益通報者保護法における規定

公益通報者保護法でも、労働者（退職後1年以内の退職者を含む）又は役員が、事業者内部で法令違反行為（犯罪行為若しくは過料対象行為又はこれらにつながる行為に限る）が生じ、又はまさに生じようとしている旨を事業者内部、権限を有する行政機関、その他の事業者外部に対して所定の要件^(※)を満たして公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されています。

(※) 所定の要件

例) 労働者が権限を有する行政機関への通報を行おうとする場合

以下①又は②のいずれかの要件を満たす場合

①公益通報の対象となる事実が生じ、又はまさに生じようとしていると信ずるに足りる相当の理由がある

②公益通報の対象となる事実が生じ、又はまさに生じようとしていると思料し、かつ、所定の事項を記載した書面（通報者の氏名、住所、公益通報の対象となる事実の内容や当該事実が生じ、又はまさに生じようとしていると思料する理由等を記載）を提出すること

■公益通報者に対する保護規定

① 解雇の無効等

② 解雇以外の不利益な取扱い（降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要、専ら雑務に従事させること、退職金の減給・没収等）の禁止等

【通報受付時の留意事項】

◎相手の心情や立場に配慮した聞き取りを行う

詰問口調で尋ねたり、矢継ぎ早に質問したりするなど、通報者等の心情を害するような聞き取りは慎むことが重要です。通報者等が当該高齢者と関わりがある場合には、将来的に協力を依頼する可能性も視野に入れ、連絡先を聞きます。また、対応した担当者のお名前を伝え、気がついたことがあったらいつでも連絡してほしいことを伝えます。

(受け答えの例文)

・私は〇〇と申しますが、気がついたことがあればいつでもご連絡ください。また、調査において協力をお願いすることもあると思いますので連絡先を教えてくださいませんか。

◎通報者の保護

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、特定されることに不安を抱く通報者も少なくないですが、通報者に第21条第7項（養介護施設従事者等は第1項から第3項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない）、第23条の都道府県・市町村職員には守秘義務（通報・届出をしたものを特定させるものを漏らしてはならない）があることを説明し、協力を依頼します。

高齢者の安全の確保を優先するため、事実確認を実施する必要があること、その際通報者が特定されないよう万全の注意を払うことを通報者に伝えます。また、事実確認等のため関係機関において情報共有することも伝えます。

(受け答えの例文)

・県・市町職員には、守秘義務がありますので通報者のお名前を漏らすようなことはありません。高齢者の安全の確保のため知っていることをありのままにお話してください。

・高齢者の安全の確保を優先するため、事実確認を行う必要がありますが、その際通報者が特定されないよう万全の注意を払います。

・事実確認等のため関係機関においては、情報共有を行います。個人情報の取扱いには十分に配慮します。

◎通報者が詳細な情報を話さない

情報提供に謝意を示した上で、高齢者の安全の確保を優先するために通報者の協力が不可欠であること、義務のあることを再度説明し、協力を求めます。

(受け答えの例文)

・せっかく情報をいただいても、詳しいことがわからないと十分な調査や対応ができないことがあります。知っている範囲で構いませんので、できるだけ詳しく教えてください。

◎通報者が監査（立入検査等）を望まない

通報者等が都道府県・市町村による監査（立入検査等）を望まない場合においても、通報者の保護を説明の上、都道府県・市町村は法に沿って適切に対応する旨を伝えます。

(受け答えの例文)

・情報提供ありがとうございます。県は法に沿って適切に対応いたします。なお、現地調査を行う場合も情報提供者のお名前を漏らすことはありません。

エ. 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。虐待やその可能性のある通報等を聞き渡らさないために、聞き取るべき項目について帳票の形に整理し、受付時に手元に置いて活用できるようにしておく効果的です。

2. 2 事実確認の準備と実施

1) 通報内容の情報共有の実施、既存情報の収集と都道府県への情報提供の準備

高齢者虐待対応担当部署は、寄せられた通報等の内容について受付記録にまとめ、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（例）

○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、他

○通報等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（市町村、都道府県）
- ・当該施設・事業所に関して寄せられた苦情や相談等（市町村、都道府県、国保連合会等）
- ・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（市町村）
- ・その他、必要事項

※様式集「必要情報収集チェックリスト」【P4～5】

都道府県が指定権者である養介護施設等の通報等が寄せられた場合、市町村は都道府県へ連絡し、今後の対応の協議のための準備を行います。

2) 市町村と都道府県による対応の協議（指定都市又は中核市を除く。）

事実確認の準備段階で整理した情報を該当部署・関係機関等に照会し、その内容を確認します。事実確認等は基本的に通報等を受けた市町村が第一義的に行います。通報等に係る養介護施設等の指定権者が都道府県の場合は、通報等を受けた市町村は、都道府県に報告した上で今後の対応の協議を行い、事実確認を実施します。ただし、利用者の生命・安全に関わる等の緊急性の高い事案については、市町村及び都道府県は迅速に対応することが必要です。

都道府県は、市町村から情報提供依頼があった当該養介護施設等の過去の指導監査結果や苦情等に関する情報について、老人福祉法担当部署や介護保険法担当部署などの庁内関係部署、また、必要に応じて国保連合会や運営適正化委員会などの関係機関等に対して照会し、市町村に情報提供を行うことにより、市町村と協働しながら対応します。

3) 事実確認の根拠について

ア. 法令による規定

高齢者虐待対応担当部署に寄せられた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「運営に関し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として判断された場合は、老人福祉法及び介護保険法第90条の規定に基づく監査（※1）（以下「立入検査等」という。）による事実確認を行うことが基本となります。

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	<ul style="list-style-type: none">・居宅サービス：第76条・居宅介護支援：第83条・介護老人保健施設：第100条・介護医療院：第114条の2・介護予防サービス：第115条の7・地域密着型介護予防サービス：第115条の17・介護予防支援：第115条の27
老人福祉法 に基づく施設・事業所	<ul style="list-style-type: none">・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）

（※1）有料老人ホームについては、立入検査という。

イ. 事実確認を実施するに当たっての留意点

事実確認は、老人福祉法又は介護保険法に規定する立入検査等の権限を適切に行うことが基本となります。特に介護保険法においては、指定取消や指定の効力の一部停止処分の事由として「人格尊重義務違反」が規定されていますが、高齢者虐待はまさに高齢者の人格を否定し、尊厳を踏みにじる行為と言えます。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を行う根拠を検討することが必要です。

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（※）（以下「運営指導」という。）及び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項に基づく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。

この場合は、あくまでも当該養介護施設等の任意の協力のもとに行われることが前提となりますが、明らかに高齢者虐待が疑われる際や、当該養介護施設等の協力が得られない、あるいは事実の隠蔽や虚偽報告等が疑われる際は、行政処分の可能性を視野に入れ、運営指導から直ちに立入検査等に切り替えて事実確認を行う必要があります。なお、事実確認の実施方法の判断は管理職を含めて行います。

（※）「介護保険施設等の指導監督について」（令和6年3月26日老発0326第6号）の別添1 介護保険施設等指導指針で示している運営指導のことを指します。

ウ. 事実確認における個人情報の取扱いについて

通報等を受け付けた自治体が事実確認のための立入検査等や運営指導等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せん。

虐待の事実確認のための調査権限としては、例えば虐待が発生した施設が介護保険法に基づく指定介護老人福祉施設の場合、介護保険法第90条に基づく立入検査等に基づく事実確認、あるいは介護保険法第23条、第24条に基づく運営指導等により、都道府県と市（指定都市又は中核市を除く。）町村の協働による事実確認及び指導を実施することとなります。

また、有料老人ホームの場合は、都道府県が、老人福祉法第29条第13項に基づく立入検査、市（指定都市又は中核市を除く。）町村が、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項に基づき、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、都道府県と市町村の協働による事実確認及び指導を行うこととなります。

なお、市町村は、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号に基づき事実確認を行い、同項第2号に基づき、事実確認及び指導を行うことが可能です。

行政機関等（例えば庁内の他部署や他市町村、都道府県）が立入検査等によって、養介護施設従事者等による虐待の事実確認及び指導を行うために、高齢者や虐待者等の個人情報を保有することは、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（個人情報保護法第61条第1項、第69条第1項）、あるいは、医療機関等の関係者・関係機関等（事業者）が行政機関に対し（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項）、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。

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する必要があります。

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、当該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、伝える必要がありません。

一方、運営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、当該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等による事実確認を実施することが必要です。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であることに留意が必要です。

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必要です。また、事実確認で高齢者の安否確認をした結果、保護が必要と判断される場合もあります。

また、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っておくことが必要です。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、同意や協力を求めることも必要です。

6) 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、役割分担を確定していくことが必要です。

ア. 調査実施日時

事実確認の実施に当たっては、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することが求められます。

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が必要となることもあります。

事実確認までの時間が掛かり過ぎることによる弊害

- ・ 高齢者が亡くなったり、容態悪化によって面接や事実確認が困難になるおそれ。
 - ・ 高齢者が他施設等へ転居するなど、事実確認が困難になるおそれ。
 - ・ 時間経過に伴いアザや外傷等が消えてしまい、通報等の内容確認ができなくなるおそれ。
 - ・ 虐待等を行った職員が退職するなど、当該職員への事実確認が困難になるおそれ。
 - ・ 財産等搾取の場合、被害額が拡大するおそれ。
- など

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う必要があります。そのため、事実確認には高齢者虐待対応担当部署及び老人福祉法担当部署、介護保険法担当部署から調査の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参加が必要となります。

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職員（医療職等）を必ず同行させる必要があります。

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、「7) 事実確認の実施手順、確認事項」で示す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く必要があります。

なお、対象となる養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、調査が複数回に渡ることも念頭におき、タイムスケジュールを組む必要があります。

○訪問調査の進め方と役割分担のポイントは次のとおりです。

※県と市町が共同調査を行った場合は県・市町職員で役割分担をあらかじめ決めておく。

段階	調査の進め方・内容等	担当者・役割分担等
全体	○調査全体の統括と調整	事実確認の現場責任者
調査開始前	〔監査（立入検査等）の場合〕 調査目的の説明、根拠条文と罰則規定の説明、など 〔運営指導など任意の調査の場合〕 調査目的の説明と調査協力の依頼、など 〔調査への協力要請〕 部屋の用意、コピー機の利用、など	事実確認の現場責任者
調査段階	○当該高齢者等への面接調査 高齢者の安全確認／通報等の内容の事実確認、など	担当職員 医療職（保健師）、認知症高齢者への対応に慣れている福祉専門職などを含む複数で対応。
	○管理者・職員への面接調査 通報等の内容の事実確認／高齢者への介護内容／高齢者虐待防止や事故防止の取組状況、意識／仕事の負担感、など	担当職員 質問者と記録者が2人1組となって対応。 ※一般職員への面接の場合、管理職の同席は認めない。
	○サービス計画や介護記録等、各種記録の確認 通報等の内容に関する記載の確認／当該高齢者へのアセスメントや施設・居宅サービス計画の内容の確認／不適切なケア等の有無、など	担当職員による確認。確認書類が多い場合は複数で対応。
調査終了後	○調査結果の確認 高齢者の安全確保、通報等の内容の事実、運営基準違反や不適切なケアの事実、など	参加者全員による協議 ※調査実施中であっても協議・確認が必要となる場合もあり。
	○当該養介護施設・事業所への伝達 調査結果は後日文書により通知すること、虐待等の行為が認められた場合には虐待等を行った職員の勤務体制見直しを含めた当面の再発防止と高齢者の安全確保の指示、など	事実確認の現場責任者
補充調査	○関係機関からの情報収集 必要に応じ、医療機関や他の介護保険事業所など関係機関からの情報収集、など	担当職員

参考：社団法人 日本社会福祉士会・市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き、中2012、p65を基に作成。

7) 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、立入検査等の開始時に通知を交付する等して、根拠規定等が記載されている当該通知の内容を説明します。既述の通り、証拠保全や通報者保護の観点等から、立入検査等による事実確認を実施する理由は、伝える必要がありません。

運営指導及び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、当該養介護施設等に調査への協力を依頼します。

事実確認の根拠規定によって、養介護施設等に対する説明方法や内容を検討しておくことが必要です。

イ. 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。

なお、この面接調査は、例えば、介護保険法に基づく運営指導の場合は、当該保険給付を受ける者、被保険者に対して行い、立入検査等の場合は関係者に対する質問を行うことができる権限の行使により行います。

事実確認の準備段階においては、具体的に確認する事項の一覧表を作成し、その項目に関連する質問内容を準備します。【様式集P6】

◎確認のポイント

- ・心身の状況、体調確認
- ・通報等の内容の事実の有無（いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか）
- ・外傷・アザの有無、できた原因
- ・怯えている場合はその理由
- ・職員の態度、サービスについて
- ・困っていることや施設への希望、意向 など

① 高齢者の安全確認、心身の状態把握

高齢者への面接調査では、まず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、高齢者が怯えていたり、不安な状態にないかを観察して高齢者の精神状態を把握することも必要です。

高齢者が健康を損ねていたり、高齢者の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

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することが必要です。

③ 高齢者の希望や意向の確認

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、高齢者の希望や意向を汲み取れるよう十分配慮しながら質問を行うことも必要です。

※訪問系・通所系事業所利用者の場合、高齢者への面接は自宅訪問や利用している通所系事業所等での実施が考えられます。特に自宅訪問で面接を行う場合には、担当の居宅介護支援専門員等に高齢者以外に必要な調査対象者を確認しておくことも必要です。

④ 他の利用者への面接調査

高齢者本人以外の利用者に対しても虐待や権利利益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うことが望まれます。

ウ. 当該養介護施設従事者等への面接・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高齢者への介護内容を確認するとともに、養介護施設等としての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する必要があります。

事実確認の準備段階で具体的に確認する事項の一覧表を作成し、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する必要があり、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、調査方法を検討しておくことも必要です。なお、当該面接調査は一人ずつ個別に行います。【様式集 P7】

また、事実確認では、虐待の事実だけでなく虐待発生の背景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。事実確認の結果、改善指導や行政処分を検討する根拠として必要となります。

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うことが望まれます。

※事実確認の実施時における不在の職員への対応

面接が必要な職員の中には、調査当日に不在にしている職員もいます。その職員に対しては、後日、事実確認を実施することが必要です。

a 管理者層（施設長、事業所長等）、介護・看護主任、ユニット・フロア責任者等への面接

【通報等の内容の確認】

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を行います。なお、通報等によって虐待等を行った疑いのある職員が特定されている場合でも、当該職員による事実が確認されるまでは、当該職員の氏名を告げることは控え、発生した事案について関連した可能性のある職員全てについての関わりの有無、職員から確認した内容、職員のプロフイ

ールや勤務状況等について確認を行います。

◎確認のポイント

- ・通報等の内容の事実の有無

(以下、通報等の事実を把握している場合)

- ・それが発生した状況（いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか）
- ・高齢者や家族等に対してどのように対処したのか（医師の受診、謝罪等）
- ・高齢者本人や家族からの相談等の有無、対応状況
- ・関連職員が行っていた勤務、職務の状況
- ・（虐待の通報をしていない場合）通報をしていない理由 など

【虐待が疑われる事案の発生要因の確認】

通報等の内容に関する事実関係の確認後、発生した原因や背景となる要因について確認します。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、養介護施設・事業所として虐待防止や事故防止への取組状況、職員の負担感やストレスに対する対処状況など、当該高齢者への対応や事業運営に関する事項の確認を行います。

◎確認のポイント

- ・当該高齢者に対して行われていた介護・看護の内容、配慮事項等
- ・事故やヒヤリハット等の報告体制、報告状況
- ・施設・事業所としての虐待防止の取組、研修等の実施状況、マニュアルに基づく取組状況
- ・職員の勤務状況や負担感、ストレスマネジメントへの取組状況
- ・その他、必要事項 など

【身体的拘束等の実施状況の確認】【様式集 P 8】

身体的拘束等は、高齢者本人の身体や精神に重大な悪影響を及ぼすおそれがあり、人権侵害に該当する行為と考えられ、「緊急やむを得ない」場合を除き、身体的拘束等は全て高齢者虐待に該当する行為です。施設・事業所による身体的拘束等の実施の有無を確認し、実施している場合は、緊急やむを得ない場合の3要件を全て満たしているかを確認します。緊急やむを得ない場合は、あくまでも例外的な緊急対応措置であり、家族等からの同意書があるという理由で長期間にわたって身体的拘束等を続けたり、施設・事業所として身体拘束廃止に向けた取組を怠ることなどの指定基準違反はないかを確認します。

b 一般職員への面接 【様式集 P13】

※職員全員又は同じユニット・フロア職員など、対象は状況で判断

【通報等の内容の確認】

一般職員に対しても面接を行い、通報等の内容に関する事実を確認します。質問内容は、当該高齢者に生じた事項についての認識、発生時の状況などのほか、同様の事項が他の利用者にも発生しているかどうか、その他の権利侵害や不適切なケアがあるかどうかについても確認を行います。

◎確認のポイント

- ・通報等の内容の事実に関する認識
- ・それが生じた状況（いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか）
- ・他の利用者にも何らかの異変が生じていないか

- ・施設・事業所内で虐待や権利利益の侵害と思われる行為を見聞きしたことがあるか など

【虐待が疑われる事案の発生要因の確認】

通報等の内容に関する事実関係の確認後、発生した原因や背景となる要因について確認します。

当該高齢者への介護面での負担感や配慮事項のほか、高齢者虐待防止等に対する意識や取組状況、職場環境や勤務体制等に対する負担感等の有無も確認します。

◎確認のポイント

- ・当該高齢者への介護に関する負担感の有無やその内容、配慮事項
- ・高齢者の権利擁護や虐待防止に対する意識、取組状況
- ・職場環境、勤務体制等に対する負担感
- ・その他、必要事項 など

c 虐待を行った疑いのある職員への面接

【通報等の内容の確認】

通報等において、虐待をした疑いのある職員が特定されている場合や、面接調査や各種記録の確認によって虐待をした疑いのある職員が絞り込まれた場合には、その職員に対して必ず面接調査を行います。しかし、疑いの段階であることから、当該職員が虐待を行ったという前提では面接調査を行いません。

【虐待等を行ったことを認めた場合】

その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（技術的な研鑽が不十分なのか、職場の人間関係が原因か、過度の勤務によるストレスか、など）を意識しながら質問し、当該養介護施設・事業所の組織運営上の課題を確認します。

◎確認のポイント

- ・虐待等を行った状況や理由、原因
- ・当該高齢者への介護に関する負担感の有無、内容
- ・高齢者の権利擁護や虐待防止に対する意識、取組状況
- ・職場環境、勤務体制等に対する負担感
- ・その他、必要事項 など

エ. 各種記録等の確認

各種記録等の確認では、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高齢者宅に残されている介護記録等の確認も必要です。

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ておきます。

さらに、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、介護保険法に基づいて設置されている養介護施設等の運営基準や有料老人ホームの指導指針に規定する「高齢者虐待防止措置」及び「身体的拘束等の適正化のための措置」等の取組についても確認を行います。【様式集 P9～10】

各種記録等から確認すべき事項

- 通報等の内容に関する記録の有無と内容（いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか、通報等の内容の事実を確認したり虐待の有無を特定したりするための情報確認）
- 通報等の内容以外に、高齢者への虐待や権利利益の侵害に該当する行為が行われていないか、適切とはいえない介護等が行われていないか、苦情や事故への対応が適切に行われているか
- 虐待の防止のための取組状況（虐待の防止のための委員会の定期的な開催、指針の整備、研修の定期的な実施、担当者の配置等）
- 身体的拘束等の適正化のための取組状況（身体的拘束等の適正化のための委員会の開催、指針の整備、研修の定期的な実施等）

なお、身体拘束廃止未実施減算の対象施設等において、身体的拘束等を行うに当たり、「その態様及び時間」、「その際の利用者の心身の状況」、「緊急やむを得ない理由」を適切に記録していない場合、若しくは、運営基準に基づく「身体的拘束等の適正化のための措置」が行われていない場合は、減算の対象となります（身体的拘束等については、「第1章 1.2「高齢者虐待」の捉え方 3）身体拘束に対する考え方」を参照）。

オ. 養介護施設等の状況把握、点検

高齢者の居室やフロア内、浴室やトイレ、廊下などを確認し、居室の配置や衛生面、虐待につながるおそれのある構造上の問題はないか等をチェックし、養介護施設等全体の様子を観察します。【様式集 P11】

特に、高齢者のアザ等に関する通報等の場合は、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も必要になります。

- 高齢者の居室の配置（フロア見取り図）
- 高齢者の居室内の物品等の配置、衛生状態
- 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、構造上の問題等

なお、事実確認を行うに当たっては、養介護施設等の全体状況を把握することが必須であるため、養介護施設等への訪問後の早い段階で実施することが望まれます。

● 調査へ持参する備品等【様式集 P12】

事実確認には、職員の身分証明書のほか、調査の実施根拠を求められた場合に備えて監査（立入検査等）や運営指導の実施通知文書を用意しておく必要があります。また、面接調査に使用する調査票、高齢者の健康状態等を計測する医療器具、外傷やアザ等が発見された場合に記録しておくカメラ等の機器も準備しておくことが必要となります。

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。高齢者の安全確保に問題がある場合には、早急に高齢者虐待対応担当部署の管理職や一時保護施設と連絡を取り、高齢者を保護する手続きを行います。

また、通報内容の事実がどの程度確認できたのか、通報内容以外に適切ではない行為等が行われていないか等の調査結果の整理が必要ですが、これは帰庁後に行っても構いません。【様式集 P17～21】

調査結果が確認された時点で、調査責任者は、高齢者虐待対応担当部署の管理職に連絡を取り、調査結果の概要を報告します。

② 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にて通知すること（ただし、行政処分を行う場合はその通知文書に代えることが可能）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等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は、時間を空けることなく再度調査を実施することが必要です。

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。

高齢者が医療機関を受診していた場合は、当該医療機関の医師等から受診時の状況や怪我等が発生した原因の可能性について聞き取りを行います。また、高齢者が他の居宅サービスを利用している場合は、その事業所の管理者等からも高齢者の状況等に関する聞き取りを行います。

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。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に留意します。

8) 事実確認結果の整理、調査報告書の作成

事実確認の結果の確認作業では、最初に調査の責任者が、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、各調査の担当者から確認した内容と結果を順次報告します。報告の際には、調査で確認した内容ごとに各担当者から報告することで、調査結果が整理しやすくなります。

調査で確認された事項は、調査報告書に整理します。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することが必要です。

2. 3 虐待の有無の判断、緊急性の判断、深刻度の判断、課題の整理、対応方針の決定

1) 虐待対応ケース会議

事実確認の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、対応方針の決定は、事実確認に参加した養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署職員（管理職含む）、老人福祉法及び介護保険法担当部署職員及びその他関連するメンバーによる虐待対応ケース会議で行います。このような判断等の前提として、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、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項に基づいた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）を虐待対応ケース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）。

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当たっては、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し、あるいは養介護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することが必要です。

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することが必要です。

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、その内容が聞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くことになります。

しかし、通報等の内容によっては、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があります。その場合は、事実確認において、何を特定すべきであるかについて整理していく必要があります。

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、虐待ありと判断できます。

また、1回の事実確認で、明らかにすべき事実が特定できるとは限らないことから、この場合は、事実確認を継続して実施することが必要になります。

イ. 虐待の有無の判断に当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、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可能です。

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「運営に関し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、虐待対応ケース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必要です。

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みれば、虐待とまではい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利益が侵害されていないかという視点で検討することが必要です。

○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、市町村が構築している高齢者虐待防止ネットワーク等に参画している法律専門職、医療関係者、学識経験者など複数の専門職や都道府県などの関係者・機関を交えて検討し、総合的に判断することが望ましいと考えられます。

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くことが必要です。

「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項に基づく高齢者虐待の解釈について

「養介護施設従事者等による高齢者虐待」については「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下「法」という。）第2条第5項に規定されているところですが、通報等を受けた場合は、事案について調査を十分に実施したうえで同条第5項に照らし、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に該当するかどうか判断することが重要となります。次のような行為は同項に基づく高齢者虐待に該当すると考えられるところであり、該当するか否かについての判断をせず、例えば「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ことについてご留意願います。

- ・ 入所者を車いす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た。
- ・ 裸になった入所者の姿を携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。
- ・ 入所者の顔に落書きをして、それを携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。

今後とも、これらの判断にあつては、調査等を十分に実施した上で、法やマニュアルに照らし、慎重かつ適切に判断し、市町村等において判断しがたい事案が発生した場合には、都道府県に相談するとともに、必要に応じて国にも照会するなど、法の趣旨に沿って適正に対応していただきますようお願い致します。

また、管内の市区町村等への十分な周知についてよろしくお願いいたします。

出典：厚生労働省老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室長通知「「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項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。

○高齢者虐待と判断するために明らかにすべき事実のポイントは次のとおりです。

事実を認定するに当たっては、行為者本人の証言若しくは複数の被害証言、目撃証言によるものとします。

ア 「いつ」「どこで」

事実確認においては、虐待が行われた日時、場所について確認します。虐待が行われた日時、場所を特定することが困難なこともあり、おおよその日時、場所しか分からない場合もあります。しかし、おおよそであってもある一定期間内、一定範囲内に行われたと判断することができる場合は、事実が確認されたこととなります。

イ 「誰が」

事実確認においては、誰が虐待を受けたのかを確認します。高齢者虐待防止法における被虐待者は「第1章1.2 1)「高齢者虐待防止法による定義」P2で説明しています。

また、虐待を受けているのは一人とは限りません。ある高齢者への虐待の疑いで事実確認を行ったことにより、当該高齢者以外への虐待が発見されることもあります。その際は通報等があった高齢者以外であっても、虐待の有無の判断など一連の虐待対応を行います。悪質な組織的な虐待の場合、あるいは組織として職員等による虐待行為に気づいていない場合には当該養介護施設・事業所の利用者全員が虐待を受けていることもあり得ます。そのような場合であっても、一人ひとりの高齢者がどのような虐待を受けたのかを確認します。

なお、通報等の段階では虐待を受けている高齢者が特定されていない場合があります。そのような場合は通報等の内容、事実確認によって収集した情報などから被虐待高齢者を特定します。

ウ 「誰から」

事実確認においては、高齢者が誰から虐待を受けたのかを確認します。なぜなら、虐待があったと判断するためには、虐待行為を行った者が前述の「第1章1.2 1)「高齢者虐待防止法による定義」P2で説明している者である必要があるからです。

虐待を行った職員の特定は、高齢者への事実確認、当該職員への確認、養介護施設・事業所長や他の職員からの聞き取り、介護記録等の確認などを総合的に判断して行います。したがって、当該職員が認めていない場合にも、他の証言や調査等を踏まえて事実を確認し特定します。

また虐待を行う職員は一人とは限りません。高齢者との関係で整理すれば、一人の職員が一人あるいは複数的高齢者に対して虐待を行う場合、複数の職員が一人あるいは複数的高齢者に対して虐待を行う場合もあります。

エ 「何をされたのか」

事実確認では、高齢者に対してどのようなことが行われたのかを確認します。

虐待とは高齢者虐待防止法で規定している「第1章1.2 1)「高齢者虐待防止法による定義 ウ. 養介護施設従事者等による高齢者虐待」P3において説明している行為であり、具体例に掲載したようなものが比較的多くみられる虐待です。

しかし、虐待の内容は多様であり、想定外の虐待が行われる場合もあります。そのためどのような行為が虐待に該当するのか判断に迷うこともあります。そのような場合は法の趣旨、判例、過去の虐待事例、国の事務連絡等、専門家等の意見、都道府県や国への照会などを参考に判断します。

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、以下のような高齢者の生命又は身体に危険が生じているおそれがある場合には、高齢者等の保護や医療機関への受診、入院等の緊急対応の必要性を判断することが必要です。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、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たり、医療機関の入院につなげる必要があります。

- ・身体への危険や生命が危ぶまれるような状況が確認される、若しくは予測される
- ・人格や精神状態に歪みを生じさせている、若しくはそのおそれがある
- ・虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない
- ・高齢者本人が保護を求めている
- ・(通所・訪問系事業所等において) 養護者や支援者が存在しない

イ. 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、当日の当該養介護施設従事者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。

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。

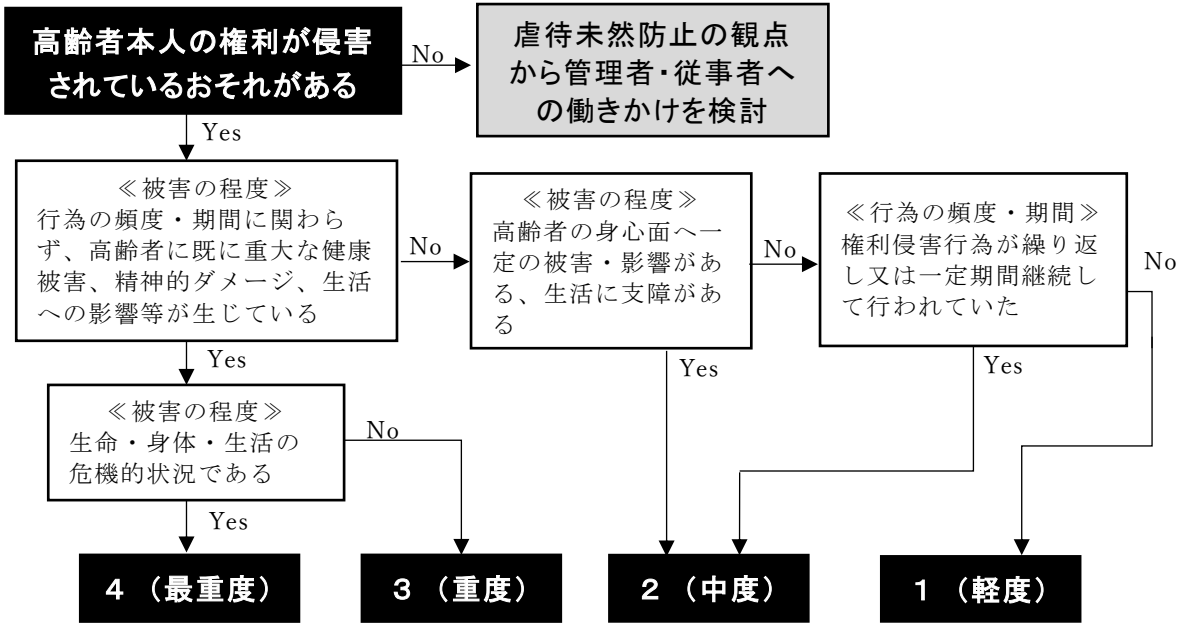
深刻度の定義は、「被虐待者が虐待によって被害を受けた程度」であり、深刻度を判断する時点及び判断者は、相談・通報受理後や事実確認実施後に、緊急性の判断と同様に複数名により、組織として検討するものです。また、深刻度の区分は、4(最重度)、3(重度)、2(中度)、1(軽度)の4段階として、虐待の程度(深刻度)計測フローの活用等により判断することとなっています。

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・影響や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。

出典：令和2年度老人保健事業推進費等補助金「高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業」報告書(令和3年3月、公益社団法人 日本社会福祉士会)

要介護施設従事者による高齢者虐待における虐待の程度(深刻度)計測フロー



	4 (最重度)	3 (重度)	2 (中度)	1 (軽度)
区分の考え方	生命の危険や心身への重篤な影響、生活の危機的状況	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	権利侵害行為が繰り返され、高齢者の身心への被害・影響や生活面で支障が出ている 複数の利用者に対する権利侵害行為がある	高齢者の意思を無視した行為、介護者の都合によるケア等が行われている、軽度の被害・影響が生じている
身体	生命の危険、重大な後遺症が残るおそれのある行為 (重度の火傷、骨折、頭部外傷、首締め、揺さぶり、拘束、服薬等)	重大な健康被害 (生命の危険はない程度の骨折、裂傷、火傷等)	打撲痕、擦過傷、火傷、皮下出血等が複数部位にある、繰り返し発生している、要件を満たさない身体拘束が複数名又は繰り返し行われている等	無理やりケアをしたり、行動を制限している、乱暴な対応や扱い、威嚇的行為がある、軽度の打撲痕や擦過傷、火傷等のケガがある
放棄	重篤な健康問題が生じている (重度の低栄養や脱水、褥瘡、肺炎等)、	健康問題が生じている (軽度の脱水、低栄養状態、褥瘡等)、不適切な服薬管理等	必要なケアの放置が繰り返し発生している、繰り返しの受傷を放置、複数の利用者へのケアが不十分な状態等	本人の状態像を無視したケア、職員の都合に合わせたケアがなされている、ケアが不十分な状態、ナースコール等の機器が使えない状態
心理	著しい暴言や拒絶的な態度により、精神状態にゆがみが生じている、自傷行為、強い自殺念慮等がある、保護の訴え	特定の職員に対して怯えている表情や態度がみられる、恐怖の訴え	暴言、威圧的態度、脅迫、無視、嫌がらせ等の行為が繰り返されている、複数の利用者に対して同様の行為がある	子ども扱いしたり暴言や威圧的な言葉がけ・態度、高齢者の自立・生活意欲を阻害するケアが行われている
性的	望まない性行為、性感染症に至る、等	わいせつな動画の視聴強要、ベッドでの添い寝などの行為を強要される、入浴時の写真や動画撮影等	性的な言葉がけ、必要以上の接触、態度、が繰り返されている、複数利用者に対して同様の行為がある	プライバシーを無視した言葉がけ、下着のまま放置したりドアを開けたままでの排泄介助などの行為がある
経済	預貯金や財産等の搾取等により本人の生活が危機的状況にある	預貯金や財産等の搾取等により本人の生活に重大な支障が生じている	管理していた預貯金から不正に金銭を搾取、財布やキャッシュカードを窃盗	本人の了承なく年金や預金、財産等を管理されている

出典：令和2年度老人保健事業推進費等補助金「高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業」報告書 (令和3年3月、公益社団法人 日本社会福祉士会) p. 42.

5) 外部専門家への意見聴取

虐待の内容は多様であり、想定外の虐待が行われる場合もあります。そのためどのような行為が虐待に該当するのかなど判断に迷うこともあります。以下のような専門的な判断が必要な場合に備えて、高齢者虐待防止ネットワークを活用するなどして外部専門家から助言を受けられる体制を事前に整備しておきます。

医師	その症状等が高齢者虐待によるものなのか否かの判断に迷う場合
弁護士	裁判等を視野にいたした場合、調査手続き、挙証資料、事実認定等が適切か否か判断に迷う場合
警察	刑事事件に該当する可能性がある場合
社会福祉士会	高齢者虐待の対応全般

6) 対応方針の決定：高齢者への対応

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」等を適用するなど、「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、成年後見の申立て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。

なお、刑事訴訟法第 239 条第 2 項に、公務員はその職務を行うことにより犯罪があると思料するときは、告発をしなければならない旨が規定されています。したがって、虐待の対応においては、市町村、都道府県が事実関係を把握した段階やその後調査を進める中で、警察等への被害の届出、告発の要否を適正、迅速に判断し、必要に応じ、被害者による被害の届出の支援や行政として告発を行うことが求められます。ただし、被害の届出の支援や告発については、被虐待者本人や家族の心情やフラッシュバック等の二次被害が生じないよう配慮が必要です。警察との連携については、日頃から意見交換の機会を持ち、円滑な協力関係を作ることが求められます

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介護保険法の規定に基づく改善指導の実施を判断します。

また、有料老人ホームについては、状況に応じ、香川県有料老人ホーム設置運営指導指針に基づき、当該ホームの応諾のもと、自治体が行う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、虐待対応ケース会議において、虐待が発生した要因や組織運営上の課題を明らかにし、再発防止に向け、その課題を改善するための養介護施設等自らの取組を促進していくことが重要です（「第3章 2.4 虐待の発生要因・課題の整理」参照）。

イ. 調査結果及び指導の通知、改善計画書の提出要請【様式集 P25】

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、期限を定めて指導内容に準じた改善計画書の提出を求めます（改善計画書の提出期限は1か月以内が望ましいと考えられます。）。

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ます。改善計画の作成に当たっては、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、外部委員を含む高齢者虐待防止検討委員会や身体拘束適正化検討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る必要があります。

なお、改善計画書及び改善報告書等の提出を求めることは行政指導に当たり、あくまでも施設・事業所の任意の協力が前提となることに留意が必要です（行政手続法第32条）。

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ありません。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・法人情報等の守秘義務の取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する必要があります（当該養介護施設従事者等の解雇その他の不利益取扱い、退去要請や嫌がらせ等）。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高齢者虐待防止法に規定する通報等による不利益取扱いの禁止について説明することが必要です。

9) 都道府県への報告、対応内容の検討

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。

ただし、様々な相談や苦情等も数多いため、報告すべき事項は虐待が認められた事例又は共同で対応した事例などであり、毎月定期的に報告することとされています（厚生労働省マニュアル）。

「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施行規則」（以下「施行規則」という。）では、都道府県に報告すべき内容として以下の事項が定められています。

都道府県に報告すべき事項（厚生労働省令で規定）

- ①虐待の事実が認められた養介護施設等の情報（名称、所在地、サービス種別）
- ②虐待を受けた高齢者の状況（性別、年齢、要介護度、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）
- 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市町村が行った対応（虐待有と判断した日等）
- 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

2. 4 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う必要があります。

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はその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。

法に基づく対応状況等調査によれば、虐待を行った職員個人の要因として「虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足」、「高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足」、「ストレス・感情コントロール」、「倫理観・理念の欠如」等の回答が上位を占めていますが、これらの多くは養介護施設等における職員育成体制や労働環境、チームケア体制等が背景にあることが容易にうかがえます。【様式集 P22】

また、虐待を行った職員の要因とともに、組織運営上の課題として、「職員の指導管理体制」をはじめ、「虐待防止や身体拘束廃止にむけた取り組み」や「チームケア体制・連携体制」の不十分さ、「研修機会や体制」、「職員が相談できる体制」等の不十分さが指摘されています。さらに、運営法人・経営層の課題としては、営層の「現場の実態や理解の不足」、「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組」の不十分さ等も指摘されています。

【様式集 P23】

改善指導は、常に組織運営上の課題の明確化という観点で行います。職員の介護に関する知識や技術の不足は、組織として介護の質の向上のための取組が行われていない、あるいは取組が行われていても内容が適切でないことが想定されます。もし多くの職員が介護に関する知識や技術が十分で、当該職員だけが不十分な場合であっても、なぜ、当該職員のみが介護について知識や技術が不足したままであったのかを、組織運営上の課題として捉えます。

【様式集 P24】

職員の背景要因は様々であり、また組織運営上の課題も様々であり、多くの要因が複雑に影響し合って虐待などが発生すると考えられます。そのため、職員の背景要因と組織運営上の課題の関係を整理することは複雑な作業になることもありますが、改善指導を行うためには重要な作業です。

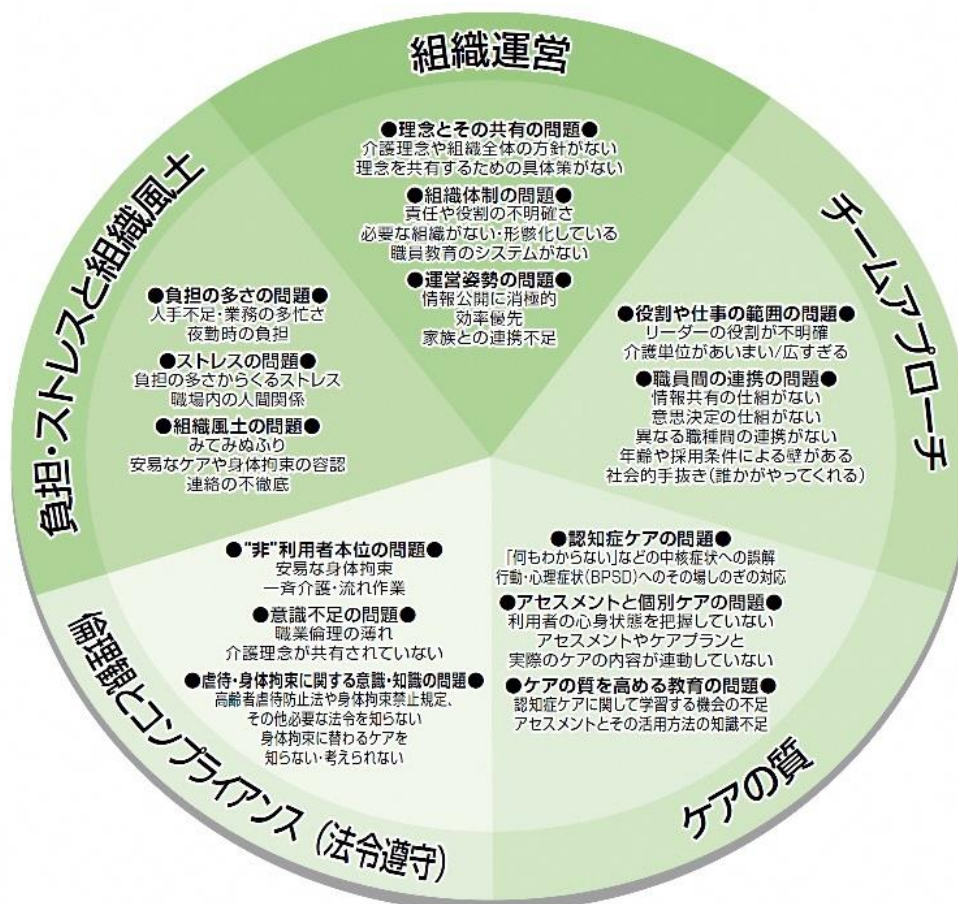
これらの経営や組織運営上の問題と職員個人が抱える問題が相互に影響し虐待が発生している実態がうかがえます。

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）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 等
組織運営上の課題（上位項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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む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 等
運営法人・経営層の課題（上位項目）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 等

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、「組織運営」（組織運営は健全か）、「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）、「チームアプローチ」（チームアプローチは機能しているか）、「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）、「ケアの質」（ケアの質は保たれているか）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。



出典：「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，p.17）。」

これら5つの次元ごとに虐待発生予防のポイントや、関連するキーワードから具体的な取組内容例も整理されています。これらは、虐待が発生した背景要因を養介護施設等の組織運営面や経営的側面から検討し、再発防止に向けた改善指導を行う際にも参考になる視点です。虐待を行っ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。

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

課題 1 組織経営に課題がある	
<p>背景・要因</p> <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 	<p style="text-align: center;">⇒</p> <p>☑予防のポイント</p> <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"/>苦情を受けつけ対応する体制が整備され周知されている
課題 2 チームケアが上手くいっていない	
<p>背景・要因</p> <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 	<p style="text-align: center;">⇒</p> <p>☑予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>それぞれの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、共有して活用している
課題 3 提供するケアに課題がある	
<p>背景・要因</p> <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 	<p style="text-align: center;">⇒</p> <p>☑予防のポイント</p> <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	
<p>背景・要因</p> <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・身体的拘束等に関する意識・知識が不足している 	<p style="text-align: center;">⇒</p> <p>☑予防のポイント</p> <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 組織のあり方を変えにくい雰囲気	
<p>背景・要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ●組織として負担や<u>ストレスを軽減する取組</u>をしていない ●現状を良しとして、組織を変えていくことに抵抗がある 	<p style="text-align: center;">⇒</p> <p>☑予防のポイント</p> <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"/>経営層が組織のあり方を常に見直している

出典：「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, p. 9-10）」より作成

養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のキーワードと取組内容のまとめ

キーワード	取組内容
理念の共有	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人理念がわかる教材（映像等）を作成し、新入職員研修等で活用しています ・ 日頃の会議で法人の理念を伝える機会があります ・ 経営層が業務に関わることで、理念を伝える機会があります ・ 職員の個人目標を考える時に、法人理念と照らし合わせています
個別ケア・認知症ケア	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居前の暮らしの様子、長年なじんだ習慣や好みを確認しています ・ 認知症の人の「その人らしさ」を知るツール（センター方式、ひもときシートなど）を活用しています ・ 定例の会議でミニ事例検討をしています ・ 利用者の状況が変化した時に臨時で会議をしています ・ 職員が持ち回りで講師になる認知症ケアの勉強会を行っています
権利擁護意識の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「虐待の芽チェックリスト」や「虐待予防セルフチェックリスト」を年に何回か行っています ・ 組織の管理者や委員会が中心になって、「虐待の芽チェックリスト」の結果を集計して、比較可能な形（数値化・グラフ化・内容やフロア別の傾向等）にまとめて、話し合い、改善をしています ・ 「虐待の芽」の状態に気付いた時に、職員間で声をかけ合い、助け合える関係を構築しています ・ 身体拘束が利用者・家族や職員に与える悪影響を確認しています ・ 一人ひとりのモラルを高めるような研修を実施しています
職場内訓練（OJT）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新入職員を教育する担当制の指導者を配置（アドバイザー／プリセプター制）し、指導者向けの研修も実施しています ・ 新入職員に応じた指導ができるよう、アドバイザー・プリセプターに対しての研修を実施しています ・ よりよいケアを提供できるように、ケアのチェックリスト（「介護職員技術チェックリスト」・「業務チェックリスト」など）を作成して、職員が自分のスキルを自ら点検できるようにしています。結果を上司と話し合って共有しています ・ 上司は、1日の半分はケアの現場に入って、実際にケアをやって見せています ・ 利用者やチームの状況等に応じた研修のテーマを設定しています
職場外訓練（OFF-JT）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 勤務形態にかかわらず全ての職員が研修に参加できるようにしています ・ 職員の希望や状況に応じて受講する研修を選べるようにしています ・ 定例会議で、外部研修の伝達をする時間（15分から30分）を設けています
リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒヤリハットや事故報告を書きやすい書式にしています ・ 提出されたヒヤリハットや事故報告を、すぐに共有できる手順やマニュアルを決め、再発防止に努めています ・ なぜヒヤリハットや事故が起きたのか、話し合うことで今まで気づけなかったリスクに気づけるようにしています ・ 感染症対策のマニュアルを作成し、みんなが同じケアができるようにしています
開かれた組織運営	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者や家族向けのアンケートや交流会の声を、ケアや組織の事業計画に反映しています ・ 福祉サービス第三者評価の結果を活かして運営しています ・ コミュニティスペースとして、施設の一部を地域住民に開放しています ・ ボランティアや実習生が、自分の施設のケアをどのように感じたかを把握して活かしています ・ 虐待防止委員会に、家族や地域住民に委員として出席してもらっています
ストレス・負担感の軽減	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアの中での困りごとやストレスを話し合える場をつくり、対応方法を共有しています ・ 職員が困ったり、苛立ったりしている時には、声をかけ合い、ケアの方法を話し合います。時には、交代することもあります ・ シフトごとの人数や交代時間を見直し、夜勤に負担がかかり過ぎないようにしています ・ 人事考課に関係しない面接を行い、職員の働きやすさの確保に努めています

出典：養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のキーワードと取組内容のまとめ（公益財団法人 東京都福祉保健財団，平成27年度 高齢者権利擁護に係る研修支援・調査研究事業『高齢者虐待防止事例分析検討委員会報告書』，2016）。」

指導に沿った改善計画例

指導内容	改善内容
<p>(1) 虐待防止マニュアルの整備</p> <p>①虐待防止マニュアルに組織として虐待防止を実施する義務に対する姿勢が明確にされていない</p> <p>②管理者が虐待早期発見の責任者であることが明記されていない</p> <p>③継続的な虐待防止教育や早期発見のための体制づくりが明確化されていない</p>	<p>①現行の虐待防止マニュアルについて、組織として断固として虐待の発生する環境をつくらないことを明記し、その方針及び具体的施策をマニュアルに追記を行う。</p> <p>②虐待予防・早期発見の責任者を明確にし、日常実施すべき役割をマニュアルに反映させる。</p> <p>③虐待防止委員会の組織作りと委員会議事録及びヒヤリハットを安全委員会と共有し、虐待の早期発見と継続的な教育展開ができる組織づくりを実施する。</p>
<p>(2) 職員全員に対する虐待防止マニュアル等の周知徹底</p> <p>①虐待防止マニュアルの早期発見や通報義務について職員の理解が低い</p> <p>②定期的な教育がなされていない</p>	<p>①虐待防止委員会立ち上げ後、虐待防止マニュアルを改訂。その後、早期発見のポイントや通報義務について内部監査にて理解度を確認。理解が低い点について、各所属において学習会を開催し徹底する。</p> <p>②年間教育計画内に、4月の入職者研修時に新人対象で「虐待防止マニュアルの理解」研修を実施すること（年度途中で新たに職員を採用した場合は同様の対応を行うこと）。9月度、虐待防止自己点検シート実施後、結果を受けた形で「虐待防止研修」を全職員対象で実施することを入れる。</p>
<p>(3) 第三者委員会の設立及び施設内での虐待が発生した原因の究明と検討</p> <p>①第三者委員会の設立に関わる規定がない</p> <p>②虐待発生時の原因究明と検討できる体制がない</p>	<p>①虐待防止マニュアル内に</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者委員名簿（連絡先を含む） ・第三者への連絡方法 ・第三者委員会開催規定及び議事録作成規定を追記する。 <p>②虐待発生時（疑いを含む）その事実確認後、即日虐待防止委員会を開催し、前後情報の記録の確認・職員ヒアリング実施し、時系列分析及び対策立案実施することを虐待防止マニュアル内の虐待防止委員会規定に追記する。</p> <p>※ただし、高齢者虐待防止法に基づく通報は上記過程を経ないと行えないものではないため、法に基づく通報等を妨げないよう、通報義務に関する説明は別途記載すること。</p>
<p>(4) 職員の外部研修の実施と評価の充実</p> <p>①虐待対応に関わる職員の外部研修が実施されていない</p> <p>②虐待対応に関わる研修評価制度がない</p>	<p>①安全委員会と連携し、外部研修情報を収集し、3年目以上の職員は全員1回は虐待に関わる外部研修を受講することを虐待防止マニュアルに規定する。その上で、年度末に未受講者について、各所属長から事由書及び受講計画予定表の提出を規定する。</p> <p>②外部研修受講者は、当該受講年度でチームを組み、虐待防止研修会（9月度）の研修実施を行い、研修受講者からのアンケートによって理解度の評価とする。理解度が低い内容については、当該研修チームで再度その項目に関わる研修を実施することを規定する。</p>
<p>(5) 風通しのよい職場づくりの検討と具体的な対策</p> <p>①管理者が職員のストレス状況や現場の環境を把握できる体制ができていない</p> <p>②職員が気軽に相談できる体制がない</p>	<p>①管理者は、ヒヤリハット報告書を利用し施設内状況を把握する。職員に報告書の重要性及び運用を教育し、状況把握ができる報告書の提出を促す。ヒヤリハット報告書項目に</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員への暴力 ・利用者間トラブル ・外傷等 <p>虐待兆候を把握するための項目を追記すると共に苦情対応委員会と連携し、利用者・家族からの苦情報告書内に虐待の兆候がないか、確認していく責務を虐待防止マニュアルに規定する。</p> <p>②相談しやすい環境づくりのため、管理者は、ヒヤリハット報告書による施設内状況の把握を行ったうえで、ケアの度合いが高い利用者や認知症の利用者等の状況から、管理者から適切に職員への声かけを行う。安全委員会の</p>

	<p>機会などを利用し、現場の課題に対し、職員をねぎらいながら解決への指導を行う。その際に不満や不安の兆候がある職員に対し、個別の声かけを行い相談受け入れ体制を示す。また、管理者等がサービス提供現場をラウンドして直接業務の実施状況等を確認するなど、自ら積極的に状況把握に努める。</p>
<p>(6) 高齢者虐待防止措置の適切な実施と評価</p> <p>①虐待防止のための対策を検討する委員会が設置されていない、指針が具体的な内容に乏しい、虐待防止のための研修が定期的には実施されていない、担当者が定められていない等、高齢者虐待防止措置が適切に実施されていない</p> <p>②上記の状況について職員からの意見が出されていたものの、数か月間放置されていた</p>	<p>①別途適用された高齢者虐待防止措置未実施減算の内容にしたがって適切に改善計画を策定・実施するとともに、今後の虐待防止の取組が適切に実施されるよう、(1)～(5)の指摘事項を含めて総合的に評価し、本指導に係る改善計画の見直しを図る(見直しの時期をあらかじめ定め、結果を報告すること)。</p> <p>②改善計画の実施状況について定期的に職員に報告し、また職員からの意見を定期的に集約する。</p>
<p>(7) 身体的拘束等の適正化措置の適切な実施</p> <p>①利用者家族の意向を根拠に、要否の検討を十分実施せずに身体的拘束等を実施している</p> <p>②人員不足や多忙を主な理由とした身体的拘束等が行われている</p>	<p>①家族等に対して、身体的拘束等を実することによって生じる身体的・精神的弊害等について十分に説明するとともに、当該高齢者に対する再アセスメントを実施し、カンファレンスを行う。またこれらの実施をルール化するとともに、記録を行う。</p> <p>②身体的拘束等の適正化のための委員会・指針・研修を通じて、安易な身体拘束を未然に防ぐための取組が十分に行われるよう、別途適用された身体拘束廃止未実施減算の内容にしたがって適切に改善計画を策定・実施する(改善計画の内容・実施状況については、本指導に係る報告に含めること)。</p>
<p>(8) 適正な組織運営の確保と通報義務等の遵守</p> <p>①管理者が定着しない、離職率が高止まりしている等、組織運営全体に課題がある</p> <p>②職員からの虐待(疑い)事例の報告に対し、確認せずに否定する、通報を禁ずる等の対応が管理者からなされた</p>	<p>①適切な組織運営がなされるよう、法人本部を交えて検討し、組織運営全体の改善計画を策定する。またその内容を職員に周知する。</p> <p>②通報義務を含む高齢者虐待防止法、及び高齢者虐待防止措置の内容を適切に理解し実施できるよう、管理者及び管理職が定期的に高齢者虐待防止に係る外部研修を受講する。</p>

※各指導内容・改善内容について、短期目標・中期目標・長期目標を分けて設定する、最終報告の前に中間報告のタイミングを設ける等して、改善計画の着実な実施を担保するとよい。

※本表は例示につき「等」と表記している箇所があるが、実際の指導においては、課題となる事項を特定し、具体化する必要がある。

※(8)のような課題に対し、当該施設等あるいは法人自らの改善が期待しにくい(あるいはみられない)場合は、市町村等がモニタリングを兼ねた相談支援を行うほか、コンサルテーションが行える専門家の紹介や、組織運営・経営等に関する相談支援が可能な団体等(例:全国社会福祉法人経営者協議会)との仲介を行う等の対策を検討してもよい。

【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廃止命令、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、従業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、従業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、従業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、従業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、医師その他の従業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 市町村長	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、従業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、従業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、従業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	厚生労働大臣 都道府県知事 指定都市市長 中核市市長 市町村長	指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者、指定介護予防支援事業者、指定介護老人福祉施設開設者、指定介護老人保健施設開設者、介護医療院開設者に対する報告徴収、立入検査等（業務管理体制）	
第 115 条の 34	厚生労働大臣 都道府県知事 指定都市市長 中核市市長 市町村長	指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者、指定介護予防支援事業者、指定介護老人福祉施設開設者、指定介護老人保健施設開設者、介護医療院開設者に対する勧告、公表、措置命令（業務管理体制）	

2. 5 虐待の再発防止と必要な措置

老人福祉法又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、入居者の処遇に関し不当な行為や運営に関し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っていくことになります。

指導監督担当部署においては、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、事業所に対する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検討し、対応（措置）を行っていくことから、老人福祉法、介護保険法及び高齢者虐待防止法の各担当部局が密接に連携し対応していくことが不可欠です。

なお、介護保険法に基づく監査の実施や行政処分等の実施及び処分の程度の決定に当たっては、介護保険法関係法令の規定の他、厚生労働省老健局から発出されている通知（監査指針や監査マニュアル）や、各自治体で作成している監査実施要綱や行政処分の処分基準などを参照してください。

有料老人ホームの場合の指導監督については、「有料老人ホーム指導監督の手引き（2訂版）」を参照してください。

また、高齢者虐待に該当する身体的拘束等が確認された場合は、上記に示した措置に加えて、身体的拘束等の原則禁止規定、並びに身体拘束廃止未実施減算との関係を確認し、「**第1章 1. 2 「高齢者虐待」の捉え方 3）身体拘束に対する考え方**」に記載の措置を実施します。

身体的拘束等の原則禁止や記録に関する規定（以下「身体的拘束等の原則禁止規定」という。）があり、かつ身体拘束廃止未実施減算の対象となる施設・事業所においては、記録の不備や運営基準違反等が認められた場合に必要な措置を検討するとともに、身体拘束廃止未実施減算も適用することとなります。また、減算対象ではないものの身体的拘束等の原則禁止規定がある施設・事業所においては、記録の不備や運営基準違反が認められた場合に必要な措置を検討します。

高齢者虐待防止措置についても、運営基準違反が認められた場合に減算等必要な措置を検討します。

なお、有料老人ホームについても、香川県有料老人ホーム設置運営指導指針において、身体的拘束等の原則禁止規定並びに身体拘束廃止未実施減算の要件と同等の身体的拘束等の適正化のための措置及び高齢者虐待防止措置が示されていますので、これを踏まえ、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

事実確認の結果や指導通知から期限を定め（提出期限は通知後1か月以内が望ましいと考えられます）、当該養介護施設等に対して、改善計画書の提出を求めます。

養介護施設等から提出された改善計画書は、以下の点を踏まえて内容を検討することが必要であり、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は、養介護施設等に対して修正するよう指導を行います。

なお、指導を行う根拠規定について、介護保険法に基づく施設・事業所の指定権者が都道府県の場合、都道府県は介護保険法、市町村は老人福祉法第5条の4第2項第2号、有料老人ホームの場合は、都道府県は老人福祉法、市町村は老人福祉法第5条の4第2項第2号に基づいて実施することとなります。

改善計画のチェック事項（例）

- 市町村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みの実効性はあるか、等

出典：平成23年度 東京都区市町村職員等高齢者権利擁護研修 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応研修講義資料（財団法人東京都福祉保健財団）を一部修正

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、都道府県や市町村に支援を求める場合も考えられます。その場合は、指摘した指導内容に対してどのような方法で取り組むことが必要であるなどの助言を行い、虐待等の再発防止のための取組を促すことが必要です。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、都道府県や市町村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する姿勢が求められます。

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行うための工夫には様々な方法があると考えられます。以下に示す方法を参考としつつ、それぞれの事案内容に合わせたモニタリング方法を検討し、養介護施設等の改善取組を促すことが必要です。

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検討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。委員会等に市町村職員が参加したり、市町村に定期的に報告を行う。
- 施設・事業所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町村へ報告する。
- 都道府県がホームページなどで公開している第三者評価の結果から優れた取組みを参考にする。

※「介護サービス相談員派遣事業の実施について」平成18年5月24日老計発0524第1号

3) 改善計画書の受理と改善報告書の提出及び評価時期の設定

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。その際、改善取組に対する改善報告書の提出とモニタリング・評価を行うための時期を定めておきます。改善状況の経過を報告等で把握しながら、一定期間後には最終的な改善報告書の提出を求め、改善取組の評価が行われることを養介護施設等に伝達することが必要です。場合によっては、無通告で実地確認を行います。

なお、受理した改善計画書の内容や改善報告書の提出とモニタリング・評価の時期については、都道府県へも報告を行い、情報を共有することが重要です。

2. 6 モニタリング・評価

1) モニタリング

改善指導を行った市町村や都道府県は、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、改善への取組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高齢者虐待防止検討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組を、改善報告書を確認しながら終結まで責任を持って行う必要があります。

なお、改善指導を行った市町村が、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号に基づき必要な指導を実施することになります。都道府県がモニタリングを行う場合は、老人福祉法に基づく事業及び介護保険法に基づく事業の運営が健全かつ円滑に行われるようにするために、行政手続法に基づく行政指導として市町村と協働しながら実施します。

2) 改善取組の評価

養介護施設等の改善取組は、改善計画に基づいた改善報告書にて評価を行います。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、市町村等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対応することが重要です。

ア. 評価の実施時期

改善計画は、期間を定めた上で個々の項目ごとに目標を立てて、作成します。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で再発防止に向けた取組状況を確認します。

イ. 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。例として、改善取組に関する実施状況については実施記録等、管理者や従業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、確認を行います。

例えば、管理者や従業者への確認では、指摘した指導事項がどのように改善している

2. 7 終結段階

1) 終結の判断

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。

なお、終結の判断は、改善計画に沿った改善報告書に基づき、モニタリングを行った結果を踏まえ、評価会議にて行います。

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、養介護施設等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が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、以下に示す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（新たな取組を含む）
- ・ 虐待予防・防止のための取組が継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

なお、終結の判断は、市町村と都道府県が協議して行うことや、市町村が単独で終結を判断することも考えられますが、都道府県が指定権者等の施設である場合で、市町村が単独で終結を判断した場合は、都道府県に報告し情報共有を図ります。

3) 記録の保存

調査実施から、事実確認、事実認定、改善指導、改善評価、終結判断に至る一連の経過については、現地での指導も含め、文書記録を保存しておきます。

3 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するものとされています（高齢者虐待防止法第 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するものであり、高齢者虐待を行った養介護施設等名を公表することにより、これらの施設等に対して制裁を与えることを目的とするものではありません（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示します。また、有料老人ホームにおける高齢者虐待等により改善命令や事業の制限又は停止命令が行われたときは、老人福祉法に基づきその旨を公示します）。

公表の対象となる養介護施設等は、市町村又は都道府県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。具体的には、次のようなものが考えられます。

- ① 市町村による事実確認の結果、高齢者虐待が行われていたと認められるものとして、都道府県に報告された事例
- ② 市町村及び都道府県が協働で事実確認を行った結果、高齢者虐待が行われていたと認められた事例
- ③ 市町村からの報告を受け、改めて都道府県で事実確認を行った結果、高齢者虐待が行われていたと認められた事例

上記の事例を対象とし、次の項目について集計した上で、公表します。

※現在、厚生労働省のウェブサイトにおいて、各都道府県の公表資料へのリンク集を掲載しています。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000106372_00002.html

都道府県が公表する項目

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">① 高齢者虐待の状況<ul style="list-style-type: none">・ 高齢者の状況（性別、年齢階級、心身の状態像等）・ 高齢者虐待の類型（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）<ul style="list-style-type: none">・ 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 |
|---|

香川県高齢者虐待防止・対応マニュアル

平成 17 年 11 月 作成

令和 3 年 3 月 改訂

令和 6 年 4 月 改訂

令和 8 年 3 月 改訂

発行 : 香 川 県
〒760-8570
香川県高松市番町四丁目 1 番 10 号
香川県健康福祉部長寿社会対策課

保険者支援グループ
電話 087-832-3270

施設サービスグループ
電話 087-832-3268

【引用文献】

- 公益財団法人 東京都福祉保健財団. (2016). 高齢者虐待防止事例分析検討委員会報告書.
- 厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議. (2001). 身体拘束ゼロへの手引き.
- 社団法人 日本社会福祉士会. (2012). 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, 第2版, 中央法規出版株式会社.
- 社団法人 日本社会福祉士会. (2012). 市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き, 中央法規出版株式会社.
- 新潟県・新潟県社会福祉協議会. (2020). 成年後見制度市町村長申立マニュアル (令和2年3月改訂版) .
- 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). 高齢者虐待を考える 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための事例集
- 東京都福祉保健局. (2006). 高齢者虐待防止に向けた体制構築のためにー東京都高齢者虐待対応マニュアルー.
- 成年後見制度 利用をお考えのあなたへ (令和4年10月 最高裁判所)
- 公益社団法人 日本社会福祉士会. (2021). 令和2年度老人保健事業推進費等補助金「高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業」報告書.
https://www.jacsw.or.jp/citizens/josei/documents/2020/hojo01_hokoku.pdf.
- 公益社団法人 日本社会福祉士会. 高齢者虐待対応に関する帳票.
https://www.jacsw.or.jp/csw/dataroom/kenri/gyakutai_taio/01.html.

【参考文献】

- 個人情報保護委員会事務局. (2022). 個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド (行政機関等向け) .
- 個人情報保護委員会事務局編. (2022). 個人情報の保護に関する法律についてのQ&A (行政機関等編) .
- 公益社団法人 日本社会福祉士会. 高齢者虐待対応に関する帳票.
https://www.jacsw.or.jp/csw/dataroom/kenri/gyakutai_taio/01.html.
- 公益社団法人 日本社会福祉士会. (2021). 令和2年度老人保健事業推進費等補助金「高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業」報告書.
https://www.jacsw.or.jp/citizens/josei/documents/2020/hojo01_hokoku.pdf.
- 公益財団法人 東京都福祉保健財団. (2016). 「その人らしさ」を大切にしたいケアを目指してー施設・事業所で高齢者虐待防止に取り組む皆さまへー.

- 社団法人 日本社会福祉士会. (2012). 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, 第2版, 中央法規出版株式会社.
- 社団法人 日本社会福祉士会. (2012). 市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き. 中央法規出版株式会社
- 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. (2022).
令和3年度老人保健健康増進等事業「高齢者虐待における死亡・重篤事案等にかかる個別事例検証による虐待の再発防止策についての調査研究事業『高齢者虐待に伴う死亡事案等検証の手引き』」.
- 社会福祉法人 東北福祉会 認知症介護研究・研修センター. (2022).
令和3年度老人保健事業推進費等補助金「介護保険施設・事業所における高齢者虐待防止に資する体制整備の状況等に関する調査研究事業」報告書及び報告書別冊.
- 東京都福祉保健局. (2006). 高齢者虐待防止に向けた体制構築のためにー東京都高齢者虐待対応マニュアルー.
- 一般財団法人 日本総合研究所. (2023). 令和4年度老人保健事業推進費等補助金「成年後見制度における市町村長申立の適切な実施及び成年後見制度利用支援事業の推進に関する調査研究事業」報告書.

【法令・通知について】

○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
(平成十七年法律第百二十四号)

目次

第一章 総則（第一条—第五条）

第二章 養護者による高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等（第六条—第十九条）

第三章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等（第二十条—第二十五条）

第四章 雑則（第二十六条—第二十八条）

第五章 罰則（第二十九条・第三十条）

附則

第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、高齢者に対する虐待が深刻な状況にあり、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が極めて重要であること等にかんがみ、高齢者虐待の防止等に関する国等の責務、高齢者虐待を受けた高齢者に対する保護のための措置、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による高齢者虐待の防止に資する支援（以下「養護者に対する支援」という。）のための措置等を定めることにより、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって高齢者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

(定義等)

第二条 この法律において「高齢者」とは、六十五歳以上の者をいう。

2 この法律において「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。

3 この法律において「高齢者虐待」とは、養護者による高齢者虐待及び養介護施設従事者等による高齢者虐待をいう。

4 この法律において「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をいう。

一 養護者がその養護する高齢者について行う次に掲げる行為

イ 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。

ロ 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イ、ハ又はニに掲げる行為と同様の行為の放置等養護を著しく怠ること。

ハ 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。

ニ 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。

二 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。

5 この法律において「養介護施設従事者等による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。

一 老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）第五条の三に規定する老人福祉施設若しくは同法第二十九条第一項に規定する有料老人ホーム又は介護保険法（平成九年法律第百二十三号）第八条第二十二項に規定する地域密着型介護老人福祉施設、同条第二十七項に規定する介護老人福祉施設、同条第二十八項に規定する介護老人保健施設、同条第二十九項に規定する介護医療院若しくは同法第百十五条の四十六第一項に規定する地域包括支援センター（以下「養介護施設」という。）の業務に従事する者が、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用する高齢者について行う次に掲げる行為

イ 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。

ロ 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。

ハ 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。

ニ 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。

ホ 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。

二 老人福祉法第五条の二第一項に規定する老人居宅生活支援事業又は介護保険法第八条第一項に規定する居宅サービス事業、同条第十四項に規定する地域密着型サービス事業、同条第二十四項に規定する居宅介護支援事業、同法第八条の二第一項に規定する介護予防サービス事業、同条第十二項に規定する地域密着型介護予防サービス事業若しくは同条第十六項に規定する介護予防支援事業（以下「養介護事業」という。）において業務に従事する者が、当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者について行う前号イからホまでに掲げる行為

6 六十五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。

（国及び地方公共団体の責務等）

第三条 国及び地方公共団体は、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を行うため、関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体の間の連携の強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備に努めなければならない。

2 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに養護者に対する支援が専門的知識に基づき適切に行われるよう、これらの職務に携わる専門的な人材の確保及び資質の向上を図るため、関係機関の職員の研修等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護に資するため、高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等について必要な広報その他の啓発活動を行うものとする。

(国民の責務)

第四条 国民は、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等の重要性に関する理解を深めるとともに、国又は地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等のための施策に協力するよう努めなければならない。

(高齢者虐待の早期発見等)

第五条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

第二章 養護者による高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等

(相談、指導及び助言)

第六条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止及び養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護のため、高齢者及び養護者に対して、相談、指導及び助言を行うものとする。

(養護者による高齢者虐待に係る通報等)

第七条 養護者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者は、当該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、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養護者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者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

3 刑法(明治四十年法律第四十五号)の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、前二項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

第八条 市町村が前条第一項若しくは第二項の規定による通報又は次条第一項に規定する届出を受けた場合においては、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。

(通報等を受けた場合の措置)

第九条 市町村は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は高齢者からの養護者による高齢者虐待を受けた旨の届出を受けたときは、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他当該通報又は届出に係る事実の確認のための措置を講ずるとともに、第十六条の規定により当該市町村と連携協力する者(以下「高齢者虐待対応協力者」という。)とその対応について協議を行うものとする。

2 市町村又は市町村長は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は前項に規定する届出があった場合には、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護が図られるよう、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迅速に老人福祉法第二十条の三に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に、同法第十条の四第一項若しくは第十一条第一項の規定による措置を講じ、又は、適切に、同法第三十二条の規定により審判の請求をするものとする。

(居室の確保)

第十条 市町村は、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について老人福祉法第十条の四第一項第三号又は第十一条第一項第一号若しくは第二号の規定による措置を採る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する。

(立入調査)

第十一条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、介護保険法第一百五十五条の四十六第二項の規定により設置する地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員をして、当該高齢者の住所又は居所に立ち入り、必要な調査又は質問をさせることができる。

2 前項の規定による立入り及び調査又は質問を行う場合においては、当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

3 第一項の規定による立入り及び調査又は質問を行う権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(警察署長に対する援助要請等)

第十二条 市町村長は、前条第一項の規定による立入り及び調査又は質問をさせようとする場合において、これらの職務の執行に際し必要があると認めるときは、当該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。

2 市町村長は、高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じ適切に、前項の規定により警察署長に対し援助を求めなければならない。

3 警察署長は、第一項の規定による援助の求めを受けた場合において、高齢者の生命又は身体の安全を確保するため必要と認めるときは、速やかに、所属の警察官に、同項の職務の執行を援助するために必要な警察官職務執行法（昭和二十三年法律第三十六号）その他の法令の定めるところによる措置を講じさせるよう努めなければならない。

(面会の制限)

第十三条 養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について老人福祉法第十一条第一項第二号又は第三号の措置が採られた場合においては、市町村長又は当該措置に係る養介護施設の長は、養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護の観点から、当該養護者による高齢者虐待を行った養護者について当該高齢者との面会を制限することができる。

(養護者の支援)

第十四条 市町村は、第六条に規定するもののほか、養護者の負担の軽減のため、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ずるものとする。

2 市町村は、前項の措置として、養護者の心身の状態に照らしその養護の負担の軽減を図るため緊急の必要があると認める場合に高齢者が短期間養護を受けるために必要となる居室を確保するための措置を講ずるものとする。

(専門的に従事する職員の確保)

第十五条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するために、これらの事務に専門的に従事する職員を確保するよう努めなければならない。

(連携協力体制)

第十六条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するため、老人福祉法第二十条の七の二第一項に規定する老人介護支援センター、介護保険法第百十五条の四十六第三項の規定により設置された地域包括支援センターその他関係機関、民間団体等との連携協力体制を整備しなければならない。この場合において、養護者による高齢者虐待にいつでも迅速に対応することができるよう、特に配慮しなければならない。

(事務の委託)

第十七条 市町村は、高齢者虐待対応協力者のうち適当と認められるものに、第六条の規定による相談、指導及び助言、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理、同項の規定による高齢者の安全の確認その他通報又は届出に係る事実の確認のための措置並びに第十四条第一項の規定による養護者の負担の軽減のための措置に関する事務の全部又は一部を委託することができる。

2 前項の規定による委託を受けた高齢者虐待対応協力者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの者であった者は、正当な理由なしに、その委託を受けた事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

3 第一項の規定により第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理に関する事務の委託を受けた高齢者虐待対応協力者が第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出を受けた場合には、当該通報又は届出を受けた高齢者虐待対応協力者又はその役員若しくは職員は、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。

(周知)

第十八条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護、養護者に対する支援等に関する事務についての窓口となる部局及び高齢者虐待対応協力者の名称を明示すること等により、当該部局及び高齢者虐待対応協力者を周知させなければならない。

(都道府県の援助等)

第十九条 都道府県は、この章の規定により市町村が行う措置の実施に関し、市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助を行うものとする。

- 2 都道府県は、この章の規定により市町村が行う措置の適切な実施を確保するため必要があると認めるときは、市町村に対し、必要な助言を行うことができる。

第三章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等

(養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置)

第二十条 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

(養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等)

第二十一条 養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。）において業務に従事する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は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

- 2 前項に定める場合のほか、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者は、当該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、これを市町村に通報しなければならない。

- 3 前二項に定める場合のほか、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者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

- 4 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた高齢者は、その旨を市町村に届け出ることができる。

- 5 第十八条の規定は、第一項から第三項までの規定による通報又は前項の規定による届出の受理に関する事務を担当する部局の周知について準用する。

- 6 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項から第三項までの規定による通報（虚偽であるもの及び過失によるものを除く。次項において同じ。）をすることを妨げるものと解釈してはならない。

- 7 養介護施設従事者等は、第一項から第三項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

第二十二条 市町村は、前条第一項から第三項までの規定による通報又は同条第四項の規定による届出を受けたときは、厚生労働省令で定めるところにより、当該通報又は届出に係る養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する事項を、当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護施設又は当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護事業の事業所の所在地の都道府県に報告しなければならない。

- 2 前項の規定は、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二百五十二条の十九第一項の指定都市及び同法第二百五十二条の二十二第一項の中核市については、厚生労働省令で定める場合を除き、適用しない。

第二十三条 市町村が第二十一条第一項から第三項までの規定による通報又は同条第四項の規定による届出を受けた場合においては、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。都道府県が前条第一項の規定による報告を受けた場合における当該報告を受けた都道府県の職員についても、同様とする。

(通報等を受けた場合の措置)

第二十四条 市町村が第二十一条第一項から第三項までの規定による通報若しくは同条第四項の規定による届出を受け、又は都道府県が第二十二条第一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。

(公表)

第二十五条 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する。

第四章 雑則

(調査研究)

第二十六条 国は、高齢者虐待の事例の分析を行うとともに、高齢者虐待があった場合の適切な対応方法、高齢者に対する適切な養護の方法その他の高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援に資する事項について調査及び研究を行うものとする。

(財産上の不当取引による被害の防止等)

第二十七条 市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。

2 市町村長は、財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者について、適切に、老人福祉法第三十二条の規定により審判の請求をするものとする。

(成年後見制度の利用促進)

第二十八条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに財産上の不当取引による高齢者の被害の防止及び救済を図るため、成年後見制度の周知のための措置、成年後見制度の利用に係る経済的負担の軽減のための措置等を講ずることにより、成年後見制度が広く利用されるようにしなければならない。

第五章 罰則

第二十九条 第十七条第二項の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

第三十条 正当な理由がなく、第十一条第一項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をし、若しく

は高齢者に答弁をさせず、若しくは虚偽の答弁をさせた者は、三十万円以下の罰金に処する。

附 則

(施行期日)

1 この法律は、平成十八年四月一日から施行する。

(検討)

2 高齢者以外の者であって精神上又は身体上の理由により養護を必要とするものに対する虐待の防止等のための制度については、速やかに検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

3 高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等のための制度については、この法律の施行後三年を目途として、この法律の施行状況等を勘案し、検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

附 則 (平成一八年六月二一日法律第八三号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、平成十八年十月一日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、それぞれ当該各号に定める日から施行する。

一 第十条並びに附則第四条、第三十三条から第三十六条まで、第五十二条第一項及び第二項、第百五条、第二百二十四条並びに第三百十一条から第三百三十三条までの規定 公布の日二から五まで 略

六 第五条、第九条、第十四条、第二十条及び第二十六条並びに附則第五十三条、第五十八条、第六十七条、第九十条、第九十一条、第九十六条、第百十一条、第百十一条の二及び第三百三十条の二の規定 平成二十四年四月一日

(健康保険法等の一部改正に伴う経過措置)

第三百三十条の二 第二十六条の規定の施行の際現に同条の規定による改正前の介護保険法(以下この条において「旧介護保険法」という。)第四十八条第一項第三号の指定を受けている旧介護保険法第八条第二十六項に規定する介護療養型医療施設については、第五条の規定による改正前の健康保険法の規定、第九条の規定による改正前の高齢者の医療の確保に関する法律の規定、第十四条の規定による改正前の国民健康保険法の規定、第二十条の規定による改正前の船員保険法の規定、旧介護保険法の規定、附則第五十八条の規定による改正前の国家公務員共済組合法の規定、附則第六十七条の規定による改正前の地方公務員等共済組合法の規定、附則第九十条の規定による改正前の船員職業安定法の規定、附則第九十一条の規定による改正前の生活保護法の規定、附則第九十六条の規定による改正前の船員の雇用の促進に関する特別措置法の規定、附則第百十一条の規定による改正前の高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律の規定及び附則第百十一条の二の規定による改正前の道州制特別区域における広域行政の推進に関する法律の規定(これらの規定に基づく命令の規定を含む。)は、令和六年三月三十一日までの間、なおその効力を有する。

2 前項の規定によりなおその効力を有するものとされた旧介護保険法第四十八条第一項第三号の規定により令和六年三月三十一日までに行われた指定介護療養施設サービスに係る保険給付については、同日後も、なお従前の例による。

3 第二十六条の規定の施行の日前にされた旧介護保険法第一百七十条第一項の指定の申請であって、第二十六条の規定の施行の際、指定をするかどうかの処分がなされていないものについての当該処分については、なお従前の例による。この場合において、同条の規定の施行の日以後に旧介護保険法第八条第二十六項に規定する介護療養型医療施設について旧介護保険法第四十八条第一項第三号の指定があったときは、第一項の介護療養型医療施設とみなして、同項の規定によりなおその効力を有するものとされた規定を適用する。

(罰則に関する経過措置)

第三百三十一条 この法律（附則第一条各号に掲げる規定については、当該各規定。以下同じ。）の施行前にした行為、この附則の規定によりなお従前の例によることとされる場合及びこの附則の規定によりなおその効力を有することとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為並びにこの法律の施行後前条第一項の規定によりなおその効力を有するものとされる同項に規定する法律の規定の失効前にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

(処分、手続等に関する経過措置)

第三百三十二条 この法律の施行前に改正前のそれぞれの法律（これに基づく命令を含む。以下この条において同じ。）の規定によってした処分、手続その他の行為であって、改正後のそれぞれの法律の規定に相当の規定があるものは、この附則に別段の定めがあるものを除き、改正後のそれぞれの法律の相当の規定によってしたものとみなす。

2 この法律の施行前に改正前のそれぞれの法律の規定により届出その他の手続をしなければならない事項で、この法律の施行の日前にその手続がされていないものについては、この法律及びこれに基づく命令に別段の定めがあるものを除き、これを、改正後のそれぞれの法律中の相当の規定により手続がされていないものとみなして、改正後のそれぞれの法律の規定を適用する。

(その他の経過措置の政令への委任)

第三百三十三条 附則第三条から前条までに規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要な経過措置は、政令で定める。

附 則 (平成一八年一二月二〇日法律第一一六号) 抄

(施行期日等)

第一条 この法律は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

附 則 (平成二〇年五月二八日法律第四二号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、公布の日から起算して一年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

附 則 (平成二三年六月二二日法律第七二号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、平成二十四年四月一日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

- 一 第二条（老人福祉法目次の改正規定、同法第四章の二を削る改正規定、同法第四章の三を第四章の二とする改正規定及び同法第四十条第一号の改正規定（「第二十八条の十二第一項若しくは」を削る部分に限る。）に限る。）、第四条、第六条及び第七条の規定並びに附則第九条、第十一条、第十五条、第二十二條、第四十一条、第四十七条（東日本大震災に対処するための特別の財政援助及び助成に関する法律（平成二十三年法律第四十号）附則第一条ただし書の改正規定及び同条各号を削る改正規定並びに同法附則第十四条の改正規定に限る。）及び第五十条から第五十二条までの規定 公布の日

(検討)

第二条 政府は、この法律の施行後五年を目途として、この法律の規定による改正後の規定の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

(罰則に関する経過措置)

第五十一条 この法律（附則第一条第一号に掲げる規定にあっては、当該規定）の施行前にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

(政令への委任)

第五十二条 この附則に定めるもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置（罰則に関する経過措置を含む。）は、政令で定める。

附 則 （平成二三年六月二四日法律第七九号） 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、平成二十四年十月一日から施行する。

(調整規定)

第四条 この法律の施行の日が障害者基本法の一部を改正する法律（平成二十三年法律第九十号）の施行の前日である場合には、同法の施行の日の前日までの間における第二条第一項及び前条の規定による改正後の高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第二条第六項の規定の適用については、これらの規定中「第二条第一号」とあるのは、「第二条」とする。

附 則 （平成二六年六月二五日法律第八三号） 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、公布の日又は平成二十六年四月一日のいずれか遅い日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

- 一 第十二条中診療放射線技師法第二十六条第二項の改正規定及び第二十四条の規定並びに次条並びに附則第七条、第十三条ただし書、第十八条、第二十条第一項ただし書、第二十二條、第二十五条、第二十九条、第三十一条、第六十一条、第六十二条、第六十四条、第六十七条、第七十一条及び第七十二条の規定 公布の日

二 略

三 第二条の規定、第四条の規定（第五号に掲げる改正規定を除く。）、第五条のうち、介護保険法の目次の改正規定、同法第七条第五項、第八条、第八条の二、第十三条、第二十四条の二第五項、第三十二条第四項、第四十二条の二、第四十二条の三第二項、第五十三条、第五十四条第三項、第五十四条の二、第五十四条の三第二項、第五十八条第一項、第六十八条第五項、第六十九条の三十四、第六十九条の三十八第二項、第六十九条の三十九第二項、第七十八条の二、第七十八条の十四第一項、第一百五十五条の十二、第一百五十五条の二十二第一項及び第一百五十五条の四十五の改正規定、同法第一百五十五条の四十五の次に十条を加える改正規定、同法第一百五十五条の四十六及び第一百五十五条の四十七の改正規定、同法第六章中同法第一百五十五条の四十八を同法第一百五十五条の四十九とし、同法第一百五十五条の四十七の次に一条を加える改正規定、同法第一百七十七条、第一百八十八条、第二百二十二条の二、第二百二十三条第三項及び第二百二十四条第三項の改正規定、同法第二百二十四条の次に二条を加える改正規定、同法第二百二十六条第一項、第二百二十七条、第二百二十八条、第四百四十一条の見出し及び同条第一項、第四百四十八条第二項、第五百二十二条及び第五百五十三条並びに第七百七十六条の改正規定、同法第十一章の章名の改正規定、同法第七百七十九条から第八百八十二条までの改正規定、同法第二百条の次に一条を加える改正規定、同法第二百二条第一項、第二百三条及び第二百五条並びに附則第九条第一項ただし書の改正規定並びに同法附則に一条を加える改正規定、第七条の規定（次号に掲げる改正規定を除く。）、第九条及び第十条の規定、第十二条の規定（第一号に掲げる改正規定を除く。）、第十三条及び第十四条の規定、第十五条の規定（第六号に掲げる改正規定を除く。）、第十六条の規定（第六号に掲げる改正規定を除く。）、第十七条の規定、第十八条の規定（第六号に掲げる改正規定を除く。）、第十九条の規定並びに第二十一条中看護師等の人材確保の促進に関する法律第二条第二項の改正規定並びに附則第五条、第八条第二項及び第四項、第九条から第十二条まで、第十三条（ただし書を除く。）、第十四条から第十七条まで、第二十八条、第三十条、第三十二条第一項、第三十三条から第三十九条まで、第四十四条、第四十六条並びに第四十八条の規定、附則第五十条の規定（第六号に掲げる改正規定を除く。）、附則第五十一条の規定、附則第五十二条の規定（第六号に掲げる改正規定を除く。）、附則第五十四条、第五十七条及び第五十八条の規定、附則第五十九条中高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成十七年法律第二百二十四号）第二条第五項第二号の改正規定（「同条第十四項」を「同条第十二項」に、「同条第十八項」を「同条第十六項」に改める部分に限る。）並びに附則第六十五条、第六十六条及び第七十条の規定 平成二十七年四月一日

四・五 略

六 第六条の規定（次号に掲げる改正規定を除く。）、第十一条の規定、第十五条中国民健康保険法第五十五条第一項の改正規定、同法第一百六条の二第一項第六号の改正規定（「同法第八条第二十四項」を「同条第二十五項」に改める部分に限る。）及び同法附則第五条の二第一項の改正規定、第十六条中老人福祉法第五条の二第三項の改正規定（「居宅介護サービス費、」の下に「地域密着型通所介護若しくは」を加える部分に限る。）、同条第七

項の改正規定、同法第十条の四第一項第二号の改正規定（「規定する通所介護」の下に「、地域密着型通所介護」を加える部分に限る。）、同法第二十条の二の二の改正規定（「居宅介護サービス費、」の下に「地域密着型通所介護若しくは」を加える部分に限る。）及び同法第二十条の八第四項の改正規定（「、小規模多機能型居宅介護」の下に「、地域密着型通所介護」を加える部分に限る。）、第十八条中高齢者の医療の確保に関する法律第五十五条第一項第五号の改正規定（「同法第八条第二十四項」を「同条第二十五項」に改める部分に限る。）並びに同法附則第二条及び第十三条の十一第一項の改正規定並びに第二十二條の規定並びに附則第二十条（第一項ただし書を除く。）、第二十一条、第四十二条、第四十三条並びに第四十九条の規定、附則第五十条中国有財産特別措置法（昭和二十七年法律第二百十九号）第二条第二項第四号ロの改正規定（「居宅サービス、」の下に「地域密着型通所介護若しくは」を加える部分に限る。）、附則第五十二条中登録免許税法（昭和四十二年法律第三十五号）別表第三の二十四の項の改正規定、附則第五十五条及び第五十六条の規定、附則第五十九条の規定（第三号に掲げる改正規定を除く。）並びに附則第六十条の規定 平成二十八年四月一日までの間において政令で定める日（罰則の適用に関する経過措置）

第七十一条 この法律（附則第一条各号に掲げる規定にあっては、当該規定。以下この条において同じ。）の施行前にした行為並びにこの附則の規定によりなお従前の例によることとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為及びこの附則の規定によりなお効力を有することとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

附 則 （平成二七年五月二九日法律第三一号） 抄
（施行期日）

第一条 この法律は、平成三十年四月一日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、それぞれ当該各号に定める日から施行する。

一 第一条の規定、第五条中健康保険法第九十条第二項及び第九十五条第六号の改正規定、同法第一百五十三条第一項の改正規定、同法附則第四条の四の改正規定、同法附則第五条の改正規定、同法附則第五条の二の改正規定、同法附則第五条の三の改正規定並びに同条の次に四条を加える改正規定、第七条中船員保険法第七十条第四項の改正規定及び同法第八十五条第二項第三号の改正規定、第八条の規定並びに第十二条中社会保険診療報酬支払基金法第十五条第二項の改正規定並びに次条第一項並びに附則第六条から第九条まで、第十五条、第十八条、第二十六条、第五十九条、第六十二条及び第六十七条から第六十九条までの規定 公布の日

附 則 （平成二九年六月二日法律第五二号） 抄
（施行期日）

第一条 この法律は、平成三十年四月一日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 第三条の規定並びに次条並びに附則第十五条、第十六条、第二十七条、第二十九条、第三十一条、第三十六条及び第四十七条から第四十九条までの規定 公布の日

(検討)

第二条

2 政府は、前項に定める事項のほか、この法律の施行後五年を目途として、この法律の規定による改正後の規定の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

(罰則の適用に関する経過措置)

第四十八条 この法律（附則第一条各号に掲げる規定については、当該各規定。以下この条において同じ。）の施行前にした行為及びこの附則の規定によりなお従前の例によることとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

(その他の経過措置の政令への委任)

第四十九条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要な経過措置（罰則に関する経過措置を含む。）は、政令で定める。

附 則 （令和二年六月一二日法律第五二号） 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、令和三年四月一日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 第三条中介護保険法附則第十三条（見出しを含む。）及び第十四条（見出しを含む。）の改正規定、第四条中健康保険法等の一部を改正する法律附則第百三十条の二第一項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第二十六条の規定による改正前の介護保険法附則第十一条（見出しを含む。）及び第十二条（見出しを含む。）の改正規定、第六条及び第八条の規定並びに附則第六条の規定、附則第七条の規定（介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律（平成二十三年法律第七十二号）附則第十条第三項及び第四項の改正規定を除く。）並びに附則第八条及び第九条の規定 公布の日

附 則 （令和四年六月一七日法律第六八号） 抄

(施行期日)

1 この法律は、刑法等一部改正法施行日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 第五百九条の規定 公布の日

○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施行規則

(平成十八年厚生労働省令第九十四号)

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(平成十七年法律第二百二十四号)第二十二条の規定に基づき、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施行規則を次のように定める。

(市町村からの報告)

第一条 市町村は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律(平成十七年法律第二百二十四号。以下「法」という。)第二十一条第一項から第三項までの規定による通報又は同条第四項の規定による届出を受け、当該通報又は届出に係る事実の確認を行った結果、養介護施設従事者等による高齢者虐待(以下「虐待」という。)の事実が認められた場合、又は更に都道府県と共同して事実の確認を行う必要が生じた場合には、次に掲げる事項を当該虐待に係る法第二条第五項第一号に規定する養介護施設又は同項第二号に規定する養介護事業の事業所(以下「養介護施設等」という。)の所在地の都道府県に報告しなければならない。

一 養介護施設等の名称、所在地及び種別

二 虐待を受けた又は受けたと思われる高齢者の性別、年齢及び要介護状態区分(介護保険法(平成九年法律第二百二十三号)第七条第一項に規定する要介護状態区分をいう。)又は要支援状態区分(同条第二項に規定する要支援状態区分をいう。)その他の心身の状況

三 虐待の種別、内容及び発生要因

四 虐待を行った養介護施設従事者等(法第二条第二項に規定する養介護施設従事者等をいう。以下同じ。)の氏名、生年月日及び職種

五 市町村が行った対応

六 虐待が行われた養介護施設等において改善措置が採られている場合にはその内容(指定都市及び中核市の例外)

第二条 法第二十二条第二項の厚生労働省令で定める場合は、養介護施設等について法第二十一条第一項から第三項までの規定による通報又は同条第四項の規定による届出があった場合とする。

(都道府県知事による公表事項)

第三条 法第二十五条の厚生労働省令で定める事項は、次のとおりとする。

一 虐待があった養介護施設等の種別

二 虐待を行った養介護施設従事者等の職種

附 則

この省令は、平成十八年四月一日から施行する。

附 則 (平成一八年五月九日厚生労働省令第一一九号)

この省令は、公布の日から施行する。

老推発第0930第1号

平成22年9月30日

都道府県
各 指定都市 高齢者虐待防止担当部(局)長 へ
中核市

厚生労働省老健局高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室長



「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2条第5項に基づく高齢者虐待の解釈について

日頃より、高齢者虐待の防止及び高齢者の養護者に対する支援の推進に御尽力をいただき、厚くお礼申し上げます。

「養介護施設従事者等による高齢者虐待」については「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(以下「法」という。)第2条第5項に規定されているところですが、通報等を受けた場合は、事案について調査を十分に実施した上で同条第5項に照らし、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に該当するかどうか判断することが重要となります。次のような行為は同項に基づく高齢者虐待に該当すると考えられるところであり、該当するか否かについての判断をせず、例えば「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ことについてご留意願います。

- ・ 入所者を車いす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た。
- ・ 裸になった入所者の姿を携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。
- ・ 入所者の顔に落書きをして、それを携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。

今後とも、これらの判断にあつては、調査等を十分に実施した上で、法やマニュアルに照らし、慎重かつ適切に判断し、市町村等において判断しがたい事案が発生した場合には、都道府県に相談するとともに、必要に応じて国にも照会するなど、法の趣旨に沿って適正に対応していただきますようお願いいたします。

また、管内の市区町村等への十分な周知についてよろしくお願いいたします。

厚生労働省 老健局 高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室
田中、櫻井

電話：03-5253-1111 (内線 3869)

直通：03-3595-2888 (夜間)

○介護保険法（平成九年法律第二百二十三号）（抄）

第二章 被保険者

（被保険者）

第九条 次の各号のいずれかに該当する者は、市町村又は特別区（以下単に「市町村」という。）が行う介護保険の被保険者とする。

- 一 市町村の区域内に住所を有する六十五歳以上の者（以下「第一号被保険者」という。）
- 二 市町村の区域内に住所を有する四十歳以上六十五歳未満の医療保険加入者（以下「第二号被保険者」という。）

（文書の提出等）

第四章 保険給付

第二十三条 市町村は、保険給付に関して必要があると認めるときは、当該保険給付を受ける者若しくは当該保険給付に係る居宅サービス等（居宅サービス（これに相当するサービスを含む。）、地域密着型サービス（これに相当するサービスを含む。）、居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）、施設サービス、介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）、地域密着型介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）若しくは介護予防支援（これに相当するサービスを含む。）をいう。以下同じ。）を担当する者若しくは保険給付に係る第四十五条第一項に規定する住宅改修を行う者又はこれらの者であった者（第二十四条の二第一項第一号において「照会等対象者」という。）に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依頼し、又は当該職員に質問若しくは照会をさせることができる。

（帳簿書類の提示等）

第二十四条 厚生労働大臣又は都道府県知事は、介護給付等（居宅介護住宅改修費の支給及び介護予防住宅改修費の支給を除く。次項及び第二百八条において同じ。）に関して必要があると認めるときは、居宅サービス等を行った者又はこれを使用する者に対し、その行った居宅サービス等に関し、報告若しくは当該居宅サービス等の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提示を命じ、又は当該職員に質問させることができる。

- 2 厚生労働大臣又は都道府県知事は、必要があると認めるときは、介護給付等を受けた被保険者又は被保険者であった者に対し、当該介護給付等に係る居宅サービス等（以下「介護給付等対象サービス」という。）の内容に関し、報告を命じ、又は当該職員に質問させることができる。
- 3 前二項の規定による質問を行う場合においては、当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、関係人の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 4 第一項及び第二項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

第五章 介護支援専門員並びに事業者及び施設

(指定地域密着型サービスの事業の基準)

第七十八条の四 指定地域密着型サービス事業者は、当該指定に係る事業所ごとに、市町村の条例で定める基準に従い市町村の条例で定める員数の当該指定地域密着型サービスに従事する従業者を有しなければならない。

2～7 略

8 指定地域密着型サービス事業者は、要介護者の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要介護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。

(指定介護老人福祉施設の基準)

第八十八条 指定介護老人福祉施設は、都道府県の条例で定める員数の介護支援専門員その他の指定介護福祉施設サービスに従事する従業者を有しなければならない。

2～5 略

6 指定介護老人福祉施設の開設者は、要介護者の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要介護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。

(報告等)

第九十条 都道府県知事又は市町村長は、必要があると認めるときは、指定介護老人福祉施設若しくは指定介護老人福祉施設の開設者若しくはその長その他の従業者であった者（以下この項において「開設者であった者等」という。）に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、指定介護老人福祉施設の開設者若しくはその長その他の従業者若しくは開設者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは指定介護老人福祉施設、指定介護老人福祉施設の開設者の事務所その他指定介護老人福祉施設の運営に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

2 第二十四条第三項の規定は、前項の規定による質問又は検査について、同条第四項の規定は、前項の規定による権限について準用する。

第六章 地域支援事業等

(地域支援事業)

第百十五条の四十五 市町村は、被保険者（当該市町村が行う介護保険の住所地特例適用被保険者を除き、当該市町村の区域内に所在する住所地特例対象施設に入所等をしている住所地特例適用被保険者を含む。第三項第三号及び第百十五条の四十九を除き、以下この章において同じ。）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の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ため、厚生労働省令で定める基準に従って、地域支援事業として、次に掲げる事業（以下「介護予防・日常生活支援総合事業」という。）を行うものとする。

一・二 略

2 市町村は、介護予防・日常生活支援総合事業のほか、被保険者が要介護状態等となることを予防するとともに、要介護状態等となった場合においても、可能な限り、地域において自立し

た日常生活を営むことができるよう支援するため、地域支援事業として、次に掲げる事業を行うものとする。

一 略

二 被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の権利擁護のため必要な援助を行う事業

三～六 略

3～10 略

(地域包括支援センター)

第百十五条の四十六 地域包括支援センターは、第一号介護予防支援事業（居宅要支援被保険者に係るものを除く。）及び第百十五条の四十五第二項各号に掲げる事業（以下「包括的支援事業」という。）その他厚生労働省令で定める事業を実施し、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設とする。

2 市町村は、地域包括支援センターを設置することができる。

3 次条第一項の規定による委託を受けた者（第百十五条の四十五第二項第四号から第六号までに掲げる事業のみの委託を受けたものを除く。）は、包括的支援事業その他第一項の厚生労働省令で定める事業を実施するため、厚生労働省令で定めるところにより、あらかじめ、厚生労働省令で定める事項を市町村長に届け出て、地域包括支援センターを設置することができる。

4 地域包括支援センターの設置者は、自らその実施する事業の質の評価を行うことその他必要な措置を講ずることにより、その実施する事業の質の向上を図らなければならない。

5 地域包括支援センターの設置者は、包括的支援事業を実施するために必要なものとして市町村の条例で定める基準を遵守しなければならない。

6 市町村が前項の条例を定めるに当たっては、地域包括支援センターの職員に係る基準及び当該職員の員数については厚生労働省令で定める基準に従い定めるものとし、その他の事項については厚生労働省令で定める基準を参酌するものとする。

7 地域包括支援センターの設置者は、包括的支援事業の効果的な実施のために、介護サービス事業者、医療機関、民生委員法（昭和二十三年法律第百九十八号）に定める民生委員、被保険者の地域における自立した日常生活の支援又は要介護状態等となることの予防若しくは要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止のための事業を行う者その他の関係者との連携に努めなければならない。

8 地域包括支援センターの設置者（設置者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員又はこれらの職にあった者は、正当な理由なしに、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

9 市町村は、定期的に、地域包括支援センターにおける事業の実施状況について、評価を行うとともに、必要があると認めるときは、次条第一項の方針の変更その他の必要な措置を講じなければならない。

10 市町村は、地域包括支援センターが設置されたとき、その他厚生労働省令で定めるときは、

厚生労働省令で定めるところにより、当該地域包括支援センターの事業の内容及び運営状況に関する情報を公表するよう努めなければならない。

11 第六十九条の十四の規定は、地域包括支援センターについて準用する。この場合において、同条の規定に関し必要な技術的読替えは、政令で定める。

12 前各項に規定するもののほか、地域包括支援センターに関し必要な事項は、政令で定める。

第七章 介護保険事業計画

(基本指針)

第百十六条 厚生労働大臣は、地域における医療及び介護の総合的な確保の促進に関する法律（平成元年法律第六十四号）第三条第一項に規定する総合確保方針に即して、介護保険事業に係る保険給付の円滑な実施を確保するための基本的な指針（以下「基本指針」という。）を定めるものとする。

2～4 略

○老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）（抄）

第一章 総則

（福祉の措置の実施者）

第五条の四 六十五歳以上の者（六十五歳未満の者であつて特に必要があると認められるものを含む。以下同じ。）又はその者を現に養護する者（以下「養護者」という。）に対する第十条の四及び第十一条の規定による福祉の措置は、その六十五歳以上の者が居住地を有するときは、その居住地の市町村が、居住地を有しないか、又はその居住地が明らかでないときは、その現在地の市町村が行うものとする。ただし、同条第一項第一号若しくは第二号の規定により入所している六十五歳以上の者又は生活保護法（昭和二十五年法律第百四十四号）第三十条第一項ただし書の規定により同法第三十八条第二項に規定する救護施設、同条第三項に規定する更生施設若しくは同法第三十条第一項ただし書に規定するその他の適当な施設に入所している六十五歳以上の者については、これらの者が入所前に居住地を有した者であるときは、その居住地の市町村が、これらの者が入所前に居住地を有しないか、又はその居住地が明らかでなかつた者であるときは、入所前におけるこれらの者の所在地の市町村が行うものとする。

2 市町村は、この法律の施行に関し、次に掲げる業務を行わなければならない。

- 一 老人の福祉に関し、必要な実情の把握に努めること。
- 二 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。

第二章 福祉の措置

（居宅における介護等）

第十条の四 市町村は、必要に応じて、次の措置を採ることができる。

- 一 六十五歳以上の者であつて、身体上又は精神上の障害があるために日常生活を営むのに支障があるものが、やむを得ない事由により介護保険法に規定する訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護（厚生労働省令で定める部分に限る。第二十条の八第四項において同じ。）若しくは夜間対応型訪問介護又は第一号訪問事業を利用することが著しく困難であると認めるときは、その者につき、政令で定める基準に従い、その者の居宅において第五条の二第二項の厚生労働省令で定める便宜を供与し、又は当該市町村以外の者に当該便宜を供与することを委託すること。

二～六 略

（老人ホームへの入所等）

第十一条 市町村は、必要に応じて、次の措置を採らなければならない。

- 一 六十五歳以上の者であつて、環境上の理由及び経済的理由（政令で定めるものに限る。）により居宅において養護を受けることが困難なものを当該市町村の設置する養護老人ホームに入所させ、又は当該市町村以外の者の設置する養護老人ホームに入所を委託すること。

二 六十五歳以上の者であつて、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居宅においてこれを受けることが困難なものが、やむを得ない事由により介護保険法に規定する地域密着型介護老人福祉施設又は介護老人福祉施設に入所することが著しく困難であると認めるときは、その者を当該市町村の設置する特別養護老人ホームに入所させ、又は当該市町村以外の者の設置する特別養護老人ホームに入所を委託すること。

三 六十五歳以上の者であつて、養護者がいないか、又は養護者があつ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（老人を自己の下に預つて養護することを希望する者であつて、市町村長が適当と認めるものをいう。以下同じ。）のうち政令で定めるものに委託すること。

第三章 事業及び施設

（老人短期入所施設）

第二十条の三 老人短期入所施設は、第十条の四第一項第三号の措置に係る者又は介護保険法の規定による短期入所生活介護に係る居宅介護サービス費若しくは介護予防短期入所生活介護に係る介護予防サービス費の支給に係る者その他の政令で定める者を短期間入所させ、養護することを目的とする施設とする。

第四章の二 有料老人ホーム

（届出等）

第二十九条 有料老人ホーム（老人を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又はその他の日常生活上必要な便宜であつて厚生労働省令で定めるもの（以下「介護等」という。）の供与（他に委託して供与をする場合及び将来において供与をすることを約する場合を含む。第十三項を除き、以下この条において同じ。）をする事業を行う施設であつて、老人福祉施設、認知症対応型老人共同生活援助事業を行う住居その他厚生労働省令で定める施設でないものをいう。以下同じ。）を設置しようとする者は、あらかじめ、その施設を設置しようとする地の都道府県知事に、次の各号に掲げる事項を届け出なければならない。

- 一 施設の名称及び設置予定地
- 二 設置しようとする者の氏名及び住所又は名称及び所在地
- 三 その他厚生労働省令で定める事項

2～12 略

13 都道府県知事は、この法律の目的を達成するため、有料老人ホームの設置者若しくは管理者若しくは設置者から介護等の供与（将来において供与をすることを含む。）を委託された者（以下「介護等受託者」という。）に対して、その運営の状況に関する事項その他必要と認める事項の報告を求め、又は当該職員に、関係者に対して質問させ、若しくは当該有料老人ホーム若しくは当該介護等受託者の事務所若しくは事業所に立ち入り、設備、帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

14 略

15 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が第六項から第十一項までの規定に違反したと認めるとき、入居者の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認めるとき、その他入居者の保護のため必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

16 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者がこの法律その他老人の福祉に関する法律で政令で定めるもの若しくはこれに基づく命令又はこれらに基づく処分に違反した場合であつて、入居者の保護のため特に必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その事業の制限又は停止を命ずることができる。

17～19 略

第五章 雑則

(審判の請求)

第三十二条 市町村長は、六十五歳以上の者につき、その福祉を図るため特に必要があると認めるときは、民法第七条、第十一条、第十三条第二項、第十五条第一項、第十七条第一項、第八百七十六条の四第一項又は第八百七十六条の九第一項に規定する審判の請求をすることができる。

○個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）（抄）

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、デジタル社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにし、個人情報を取り扱う事業者及び行政機関等についてこれらの特性に応じて遵守すべき義務等を定めるとともに、個人情報保護委員会を設置することにより、行政機関等の事務及び事業の適正かつ円滑な運営を図り、並びに個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

一 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画若しくは電磁的記録（電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式をいう。次項第二号において同じ。）で作られる記録をいう。以下同じ。）に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項（個人識別符号を除く。）をいう。以下同じ。）により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）

二 個人識別符号が含まれるもの

2 この法律において「個人識別符号」とは、次の各号のいずれかに該当する文字、番号、記号その他の符号のうち、政令で定めるものをいう。

一 特定の個人の身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であつて、当該特定の個人を識別することができるもの

二 個人に提供される役務の利用若しくは個人に販売される商品の購入に関し割り当てられ、又は個人に発行されるカードその他の書類に記載され、若しくは電磁的方式により記録された文字、番号、記号その他の符号であつて、その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように割り当てられ、又は記載され、若しくは記録されることにより、特定の利用者若しくは購入者又は発行を受ける者を識別することができるもの

3 この法律において「要配慮個人情報」とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいう。

4 この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

5 この法律において「仮名加工情報」とは、次の各号に掲げる個人情報の区分に応じて当該各

号に定める措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報をいう。

一 第一項第一号に該当する個人情報 当該個人情報に含まれる記述等の一部を削除すること（当該一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。

二 第一項第二号に該当する個人情報 当該個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること（当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。

6 この法律において「匿名加工情報」とは、次の各号に掲げる個人情報の区分に応じて当該各号に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたものをいう。

一 第一項第一号に該当する個人情報 当該個人情報に含まれる記述等の一部を削除すること（当該一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。

二 第一項第二号に該当する個人情報 当該個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること（当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。

7 この法律において「個人関連情報」とは、生存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報のいずれにも該当しないものをいう。

8 この法律において「行政機関」とは、次に掲げる機関をいう。

一 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関（内閣府を除く。）及び内閣の所轄の下に置かれる機関

二 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第四十九条第一項及び第二項に規定する機関（これらの機関のうち第四号の政令で定める機関が置かれる機関にあっては、当該政令で定める機関を除く。）

三 国家行政組織法（昭和二十三年法律第二百十号）第三条第二項に規定する機関（第五号の政令で定める機関が置かれる機関にあっては、当該政令で定める機関を除く。）

四 内閣府設置法第三十九条及び第五十五条並びに宮内庁法（昭和二十二年法律第七十号）第十六条第二項の機関並びに内閣府設置法第四十条及び第五十六条（宮内庁法第十八条第一項において準用する場合を含む。）の特別の機関で、政令で定めるもの

五 国家行政組織法第八条の二の施設等機関及び同法第八条の三の特別の機関で、政令で定めるもの

六 会計検査院

9 この法律において「独立行政法人等」とは、独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人及び別表第一に掲げる法人をいう。

10 この法律において「地方独立行政法人」とは、地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人をいう。

11 この法律において「行政機関等」とは、次に掲げる機関をいう。

- 一 行政機関
- 二 地方公共団体の機関（議会を除く。次章、第三章及び第六十九条第二項第三号を除き、以下同じ。）
- 三 独立行政法人等（別表第二に掲げる法人を除く。第十六条第二項第三号、第六十三条、第七十八条第一項第七号イ及びロ、第八十九条第四項から第六項まで、第百十九条第五項から第七項まで並びに第二百五条第二項において同じ。）
- 四 地方独立行政法人（地方独立行政法人法第二十一条第一号に掲げる業務を主たる目的とするもの又は同条第二号若しくは第三号（チに係る部分に限る。）に掲げる業務を目的とするものを除く。第十六条第二項第四号、第六十三条、第七十八条第一項第七号イ及びロ、第八十九条第七項から第九項まで、第百十九条第八項から第十項まで並びに第二百五条第二項において同じ。）

（定義）

第二条 この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

- 一 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画若しくは電磁的記録（電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他の他人の知覚によっては認識することができない方式をいう。次項第二号において同じ。）で作られる記録をいう。以下同じ。）に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項（個人識別符号を除く。）をいう。以下同じ。）により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）

- 二 個人識別符号が含まれるもの

2～10 略

11 この法律において「行政機関等」とは、次に掲げる機関をいう。

- 一 行政機関
- 二 独立行政法人等（別表第二に掲げる法人を除く。第十六条第二項第三号、第六十三条、第七十八条第七号イ及びロ、第八十九条第三項から第五項まで、第百十七条第三項から第五項まで並びに第二百三十三条第二項において同じ。）

（基本理念）

第三条 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることに鑑み、その適正な取扱いが図られなければならない。

第二章 国及び地方公共団体の責務等

（国の責務）

第四条 国は、この法律の趣旨にのっとり、国の機関、地方公共団体の機関、独立行政法人等、地方独立行政法人及び事業者等による個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を総合的に策定し、及びこれを実施する責務を有する。

（地方公共団体の責務）

第五条 地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、国の施策との整合性に配慮しつつ、その地方公共団体の区域の特性に応じて、地方公共団体の機関、地方独立行政法人及び当該区域内の事業者等による個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

第四章 個人情報取扱事業者等の義務等

(利用目的の特定)

第十七条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。

- 2 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

(利用目的による制限)

第十八条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

- 2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。
- 3 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
 - 一 法令（条例を含む。以下この章において同じ。）に基づく場合
 - 二 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。
 - 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特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。
 - 四 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事務を遂行することに対して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。
 - 五 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人情報を学術研究の用に供する目的（以下この章において「学術研究目的」という。）で取り扱う必要があるとき（当該個人情報を取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。
 - 六 学術研究機関等に個人データを提供する場合であって、当該学術研究機関等が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

(適正な取得)

第二十条 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

2 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。

一 法令に基づく場合

二 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。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特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。

四 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事務を遂行することに対して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。

五 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該要配慮個人情報を学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該要配慮個人情報を取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

六 学術研究機関等から当該要配慮個人情報を取得する場合であって、当該要配慮個人情報を学術研究目的で取得する必要があるとき（当該要配慮個人情報を取得する目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）（当該個人情報取扱事業者と当該学術研究機関等が共同して学術研究を行う場合に限る。）。

七 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、第五十七条第一項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合

八 その他前各号に掲げる場合に準ずるものとして政令で定める場合

（第三者提供の制限）

第二十七条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 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。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特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。

四 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事務を遂行することに対して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。

五 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データの提供が学術研究の成果の公表又は教授のためやむを得ないとき（個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

六 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データを学術研究目的で提供する必要があるとき（当該個人データを提供する目的の一部が学術研究目

的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。)(当該個人情報取扱事業者と当該第三者が共同して学術研究を行う場合に限る。)

七 当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき(当該個人データを扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。)

2～4 略

5 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前各項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。

一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合

二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

三 特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的並びに当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

6 略

第五章 行政機関等の義務等

(個人情報の保有の制限等)

第六十一条 行政機関等は、個人情報を保有するに当たっては、法令(条例を含む。第六十六条第二項第三号及び第四号、第六十九条第二項第二号及び第三号並びに第四節において同じ。)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、かつ、その利用目的をできる限り特定しなければならない。

2 行政機関等は、前項の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を保有してはならない。

3 行政機関等は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

(利用及び提供の制限)

第六十九条 行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、行政機関の長等は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供することができる。ただし、保有個人情報を利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。

二 行政機関等が法令の定める所掌事務又は業務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部

で利用する場合であって、当該保有個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

三 他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

四 前三号に掲げる場合のほか、専ら統計の作成又は学術研究の目的のために保有個人情報を提供するとき、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とき、その他保有個人情報を提供することについて特別の理由があるとき。

3 前項の規定は、保有個人情報の利用又は提供を制限する他の法令の規定の適用を妨げるものではない。

4 行政機関の長等は、個人の権利利益を保護するため特に必要があると認めるときは、保有個人情報の利用目的以外の目的のための行政機関等の内部における利用を特定の部局若しくは機関又は職員に限るものとする。

○行政手続法（平成五年法律第八十八号）（抄）

第一章 総則

（定義）

第二条 （略）

一～五 （略）

六 行政指導 行政機関がその任務又は所掌事務の範囲内において一定の行政目的を実現するため特定の者に一定の作為又は不作為を求める指導、勧告、助言その他の行為であって処分に該当しないものをいう。

七～八 （略）

第三章 不利益処分

（処分の基準）

第十二条 行政庁は、処分基準を定め、かつ、これを公にしておくよう努めなければならない。

2 行政庁は、処分基準を定めるに当たっては、不利益処分の性質に照らしてできる限り具体的なものとしなければならない。

（不利益処分をしようとする場合の手続）

第十三条 行政庁は、不利益処分をしようとする場合には、次の各号の区分に従い、この章の定めるところにより、当該不利益処分の名あて人となるべき者について、当該各号に定める意見陳述のための手続を執らなければならない。

一 次のいずれかに該当するとき聴聞

イ 許認可等を取り消す不利益処分をしようとするとき。

ロ イに規定するもののほか、名あて人の資格又は地位を直接にはく奪する不利益処分をしようとするとき。

ハ 名あて人が法人である場合におけるその役員の解任を命ずる不利益処分、名あて人の業務に従事する者の解任を命ずる不利益処分又は名あて人の会員である者の除名を命ずる不利益処分をしようとするとき。

ニ イからハまでに掲げる場合以外の場合であって行政庁が相当と認めるとき。

二 前号イからニまでのいずれにも該当しないとき弁明の機会の付与

2 次の各号のいずれかに該当するときは、前項の規定は、適用しない。

一 公益上、緊急に不利益処分をする必要があるため、前項に規定する意見陳述のための手続を執ることができないとき。

二 法令上必要とされる資格がなかったこと又は失われるに至ったことが判明した場合に必ずすることとされている不利益処分であって、その資格の不存在又は喪失の事実が裁判所の判決書又は決定書、一定の職に就いたことを証する当該任命権者の書類その他の客観的な資料により直接証明されたものをしようとするとき。

三 施設若しくは設備の設置、維持若しくは管理又は物の製造、販売その他の取扱いについて

遵守すべき事項が法令において技術的な基準をもって明確にされている場合において、専ら当該基準が充足されていないことを理由として当該基準に従うべきことを命ずる不利益処分であってその不充足の事実が計測、実験その他客観的な認定方法によって確認されたものをしようとするとき。

四 納付すべき金銭の額を確定し、一定の額の金銭の納付を命じ、又は金銭の給付決定の取消しその他の金銭の給付を制限する不利益処分をしようとするとき。

五 当該不利益処分の性質上、それによって課される義務の内容が著しく軽微なものであるため名あて人となるべき者の意見をあらかじめ聴くことを要しないものとして政令で定める処分をしようとするとき。

(不利益処分の理由の提示)

第十四条 行政庁は、不利益処分をする場合には、その名あて人に対し、同時に、当該不利益処分の理由を示さなければならない。ただし、当該理由を示さないで処分をすべき差し迫った必要がある場合は、この限りでない。

2 行政庁は、前項ただし書の場合においては、当該名あて人の所在が判明しなくなったときその他処分後において理由を示すことが困難な事情があるときを除き、処分後相当の期間内に、同項の理由を示さなければならない。

3 不利益処分を書面でするときは、前二項の理由は、書面により示さなければならない。

(弁明の機会の付与の方式)

第二十九条 弁明は、行政庁が口頭であることを認めたときを除き、弁明を記載した書面（以下「弁明書」という。）を提出してするものとする。

2 弁明をするときは、証拠書類等を提出することができる。

(弁明の機会の付与の通知の方式)

第三十条 行政庁は、弁明書の提出期限（口頭による弁明の機会の付与を行う場合には、その日時）までに相当な期間において、不利益処分の名あて人となるべき者に対し、次に掲げる事項を書面により通知しなければならない。

一 予定される不利益処分内容及び根拠となる法令の条項

二 不利益処分の原因となる事実三 弁明書の提出先及び提出期限（口頭による弁明の機会の付与を行う場合には、その旨並びに出頭すべき日時及び場所）

第四章 行政指導

(行政指導の一般原則)

第三十二条 行政指導にあつては、行政指導に携わる者は、いやしくも当該行政機関の任務又は所掌事務の範囲を逸脱してはならないこと及び行政指導の内容があくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されるものであることに留意しなければならない。

2 行政指導に携わる者は、その相手方が行政指導に従わなかったことを理由として、不利益な取扱いをしてはならない。

○行政不服審査法（平成二十六年法律第六十八号）（抄）

第六章 補則

（不服申立てをすべき行政庁等の教示）

第八十二条 行政庁は、審査請求若しくは再調査の請求又は他の法令に基づく不服申立て（以下この条において「不服申立て」と総称する。）をすることができる処分をする場合には、処分の相手方に対し、当該処分につき不服申立てをすることができる旨並びに不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間を書面で教示しなければならない。ただし、当該処分を口頭とする場合は、この限りでない。

- 2 行政庁は、利害関係人から、当該処分が不服申立てをすることができる処分であるかどうか並びに当該処分が不服申立てをすることができるものである場合における不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間につき教示を求められたときは、当該事項を教示しなければならない。
- 3 前項の場合において、教示を求めた者が書面による教示を求めたときは、当該教示は、書面で行わなければならない。

○行政事件訴訟法（昭和三十七年法律第百三十九号）（抄）

第五章 補則

（取消訴訟等の提起に関する事項の教示）

第四十六条 行政庁は、取消訴訟を提起することができる処分又は裁決をする場合には、当該処分又は裁決の相手方に対し、次に掲げる事項を書面で教示しなければならない。ただし、当該処分を口頭とする場合は、この限りでない。

- 一 当該処分又は裁決に係る取消訴訟の被告とすべき者
 - 二 当該処分又は裁決に係る取消訴訟の出訴期間
 - 三 法律に当該処分についての審査請求に対する裁決を経た後でなければ処分の取消しの訴えを提起することができない旨の定めがあるときは、その旨
- 2 行政庁は、法律に処分についての審査請求に対する裁決に対してのみ取消訴訟を提起することができる旨の定めがある場合において、当該処分をするときは、当該処分の相手方に対し、法律にその定めがある旨を書面で教示しなければならない。ただし、当該処分を口頭とする場合は、この限りでない。
 - 3 行政庁は、当事者間の法律関係を確認し又は形成する処分又は裁決に関する訴訟で法令の規定によりその法律関係の当事者の一方を被告とするものを提起することができる処分又は裁決をする場合には、当該処分又は裁決の相手方に対し、次に掲げる事項を書面で教示しなければならない。ただし、当該処分を口頭とする場合は、この限りでない。
 - 一 当該訴訟の被告とすべき者
 - 二 当該訴訟の出訴期間

高齢者虐待の市町相談窓口一覧

令和7年4月1日現在

市町名	名称	所在地	相談時間	電話番号	FAX番号	
高松市	高松市長寿福祉課	高松市番町一丁目8番15号	平日(8:30~17:15)	087-839-2346	087-839-2352	
			夜間・休日(緊急時)	087-839-2258		
	高松市介護保険課	高松市番町一丁目8番15号	平日(8:30~17:15)	087-839-2326	087-839-2337	
			夜間・休日(緊急時)	087-839-2258		
	高松市地域包括支援センター	高松市桜町一丁目9番12号	平日(8:30~17:15)	087-839-2811	087-839-2815	
	サブセンター	仏生山	高松市仏生山町甲218番地1 (仏生山交流センター内)	平日(8:30~17:15)	087-889-7788	087-889-7716
		山田	高松市川島本町191番地10 (山田総合センター内)	平日(8:30~17:15)	087-848-6451	087-848-6491
		勝賀	高松市香西南町476番地1 (ふれあい福祉センター勝賀内)	平日(8:30~17:15)	087-882-7401	087-882-7491
		牟礼	高松市牟礼町牟礼302番地1 (牟礼総合センター内)	平日(8:30~17:15)	087-845-5711	087-845-5391
		国分寺	高松市国分寺町新居1298番地 (国分寺総合センター内)	平日(8:30~17:15)	087-874-8961	087-874-8971
	高松市地域包括支援センター香川	高松市香川町川東上1865番地13 (香川総合センター内)	平日(8:30~17:15)	087-879-0991	087-879-0993	
	老人介護支援センター	さめき	高松市宮脇町二丁目37番21号	平日、夜間・休日	087-831-4498	087-862-9302
		あかね	高松市西町4番1号	平日、夜間・休日	087-834-1165	087-834-1650
		玉藻荘	高松市北浜町7番地10	平日、夜間・休日	087-811-4670	087-821-3561
		はなぞの園	高松市上福岡町2004番地1	平日、夜間・休日	087-837-0307	087-837-0010
		高松市社会福祉協議会	高松市福岡町二丁目24番10号	平日、夜間・休日	087-806-0500	087-811-5255
		西春日	高松市西春日町1510番地1	平日、夜間・休日	087-869-1230	087-869-1195
		おりいぶ荘	高松市太田下町2020番地1	平日、夜間・休日	087-815-1818	087-815-1700
		一宮の里	高松市一宮町875番地	平日、夜間・休日	087-886-5777	087-886-5776
		岡本荘	高松市岡本町527番地1	平日、夜間・休日	087-885-3333	087-885-2800
		大寿苑	高松市鬼無町鬼無882番地2	平日、夜間・休日	087-881-6565	087-881-6776
		法寿苑	高松市木太町3308番地	平日、夜間・休日	087-832-5400	087-832-5480
		さくら荘	高松市林町76番地14	平日、夜間・休日	087-868-0720	087-868-1780
		香色苑	高松市高松町1350番地22	平日、夜間・休日	087-844-9280	087-844-4465
		返里苑	高松市屋島東町408番地1	平日、夜間・休日	087-844-8500	087-844-8530
		弘恩苑	高松市前田西町683番地7	平日、夜間・休日	087-847-3131	087-847-5060
		竜雲舜虹苑	高松市仏生山町甲3100番地2	平日、夜間・休日	087-889-1091	087-864-8686
		なでしこ香川	高松市多肥上町1423番地1	平日、夜間・休日	087-815-2000	087-815-2100
		すみれ荘	高松市十川西町1234番地1	平日、夜間・休日	087-848-0852	087-848-1800
		高松さんさん荘	高松市西植田町4212番地1	平日、夜間・休日	087-849-1333	087-849-1335
		ヨハネの里	高松市鶴市町241番地	平日、夜間・休日	087-802-3126	087-802-3124
		ハビネス	高松市中山町741番地1	平日、夜間・休日	087-881-8666	087-882-1167
		高松市社会福祉協議会 香川	高松市香川町大野450番地	平日、夜間・休日	087-840-5133	087-879-1558
高松市社会福祉協議会 香南		高松市香南町横井1028番地	平日、夜間・休日	087-879-7294	087-879-1398	
高松市社会福祉協議会 塩江		高松市塩江町安原上東99番地1	平日、夜間・休日	087-893-0440	087-893-0444	
高松市社会福祉協議会 国分寺		高松市国分寺町新居1150番地1	平日、夜間・休日	087-875-9294	087-874-8730	
守里苑		高松市牟礼町牟礼2321番地14	平日、夜間・休日	087-845-4417	087-845-3810	
あじの里	高松市庵治町4151番地7	平日、夜間・休日	087-870-3500	087-870-3501		

高齢者虐待の市町相談窓口一覧

令和7年4月1日現在

市町名	名称	所在地	相談時間	電話番号	FAX番号	
高松市	高松市保健センター	高松市桜町一丁目9番12号	平日(8:30~17:15)	087-839-2363	087-839-2367	
	高松市仏生山保健センター	高松市仏生山町甲218番地1 (仏生山交流センター内)	平日(8:30~17:15)	087-889-7772	087-889-7716	
	保健ステーション	勝賀	高松市香西南町476番地1 (ふれあい福祉センター勝賀内)	平日(8:30~17:15)	087-882-7971	087-882-7491
		牟礼	高松市牟礼町牟礼302番地1 (牟礼総合センター2階)	平日(8:30~17:15)	087-845-5249	087-845-5391
		香川	高松市香川町川東上1865番地13 (香川総合センター内)	平日(8:30~17:15)	087-879-0371	087-879-0961
		国分寺	高松市国分寺町新居1298番地 (国分寺総合センター内)	平日(8:30~17:15)	087-874-8200	087-874-8971
山田	高松市川島本町191番地13	平日(8:30~17:15)	087-848-6581	087-848-6491		
丸亀市	丸亀市高齢者支援課	丸亀市大手町二丁目4番21号	平日(8:30~17:15)	0877-24-8807	0877-24-8914	
	丸亀市地域包括支援センター	丸亀市大手町二丁目4番21号	平日(8:30~17:15)	0877-24-8933	0877-24-8914	
			夜間・休日(緊急時)	0877-24-8933		
	サブセンター 南部センター	丸亀市飯山町川原1114番地1	平日(8:30~17:15)	0877-85-3350	0877-24-8914	
			夜間・休日(緊急時)	0877-24-8933		
	ブランチ	珠光園老人介護支援センター	丸亀市飯野町東二911番地1	平日、夜間・休日	0877-23-2000	0877-23-1941
		青の山荘老人介護支援センター	丸亀市土器町東四丁目77番地	平日、夜間・休日	0877-25-3030	0877-25-1300
		たるみ荘老人介護支援センター	丸亀市垂水町1353番地	平日、夜間・休日	0877-28-1505	0877-28-9003
		老人介護支援センター今津荘	丸亀市今津町186番地1	平日、夜間・休日	0877-58-2611	0877-21-2007
		紅山老人介護支援センター	丸亀市飯山町上法軍寺2600番地	平日、夜間・休日	0877-98-3939	0877-98-7890
シャローム老人介護支援センター		丸亀市垂水町16番地50	平日、夜間・休日	0877-28-1303	0877-28-1304	
坂出市	坂出市地域包括支援センター	坂出市室町二丁目3番5号	平日(8:30~17:15)	0877-44-5091	0877-44-5028	
			夜間・休日(緊急時)	0877-44-5091		
善通寺市	善通寺市地域包括支援センター	善通寺市文京町二丁目1番1号	平日(8:30~17:15)	0877-63-6364	0877-63-3778	
			夜間・休日(緊急時)	0877-63-6364		
観音寺市	観音寺市地域包括支援センター	観音寺市坂本町一丁目1番1号	平日(8:30~17:15)	0875-25-7791	0875-24-8891	
			夜間・休日(緊急時)	0875-25-7791		
さぬき市	さぬき市地域包括支援センター	さぬき市寒川町石田東甲935番地1	平日(8:30~17:15)	0879-26-9931	0879-26-9948	
			夜間・休日(緊急時)	0879-26-9931		
東かがわ市	東かがわ市長寿保健課	東かがわ市湊1847番地1	平日(8:30~17:15)	0879-26-1360	0879-26-1361	
	東かがわ市地域包括支援センター	東かがわ市湊1809番地	平日(8:30~17:15)	0879-26-1261	0879-26-3016	
			夜間・休日(緊急時)	0879-26-1261		
三豊市	三豊市介護保険課	三豊市高瀬町下勝間2373番地1	平日(8:30~17:15)	0875-73-3017	0875-73-3023	
			夜間・休日(緊急時)	0875-73-3017		
	三豊市地域包括支援センター	三豊市高瀬町下勝間2373番地1	平日(8:30~17:15)	0875-73-3021	0875-73-3023	
			夜間・休日(緊急時)	0875-73-3021		
ブランチ	南部高齢者サポート	三豊市財田町財田上2141番地	平日(8:30~17:15)	0875-67-3788	0875-73-3023	
土庄町	土庄町地域包括支援センター	小豆郡土庄町湍崎甲1400番地2	平日(8:30~17:15)	0879-62-7002	0879-62-8301	
			夜間・休日(緊急時)	0879-62-7002		
小豆島町	小豆島町地域包括支援センター	小豆郡小豆島町片城甲44番地95	平日(8:30~17:15)	0879-82-7006	0879-82-1120	
			夜間・休日(緊急時)	0879-82-7006		
三木町	三木町地域包括支援センター	木田郡三木町水上310番地	平日(8:30~17:15)	087-891-3321	087-898-1994	
			夜間・休日(緊急時)	087-891-3321		
	特別養護老人ホーム白山山荘	木田郡三木町下高岡2882番地1	夜間・休日(緊急時)	087-898-3123		

高齢者虐待の市町相談窓口一覧

令和7年4月1日現在

市町名	名 称	所在地	相談時間	電話番号	FAX番号
直島町	直島町地域包括支援センター	香川郡直島町1122番地1	平日(8:15~17:00)	087-892-3400	087-892-3888
			夜間・休日	087-892-3400	087-892-3888
宇多津町	宇多津町地域包括支援センター	綾歌郡宇多津町1881番地 (宇多津町役場西館)	平日(8:30~17:15)	0877-49-8740	0877-49-8018
			夜間・休日(緊急時)	0877-49-8740	
綾川町	綾川町健康福祉課	綾歌郡綾川町滝宮299番地	平日(8:30~17:15)	087-876-1113	087-876-3120
			夜間・休日(緊急時)	087-876-1113	
	綾川町地域包括支援センター	綾歌郡綾川町陶1720番地1	平日(8:30~17:15)	087-876-1002	087-876-3362
琴平町	琴平町住民福祉課	仲多度郡琴平町榎井817番地10	平日(8:30~17:15)	0877-75-6706	0877-75-6721
			夜間・休日(緊急時)	0877-75-6706	
	琴平町地域包括支援センター	仲多度郡琴平町榎井891番地1	平日(8:30~17:15)	0877-75-6880	0877-89-5792
			夜間・休日(緊急時)	0877-75-6880	
多度津町	多度津町高齢者保険課	仲多度郡多度津町栄町三丁目3番95号	平日(8:30~17:15)	0877-33-4488	0877-33-2550
			夜間・休日(緊急時)	0877-33-4488	
	多度津町地域包括支援センター	仲多度郡多度津町西港町127番地1	平日(8:30~17:15)	0877-33-1138	0877-33-0622
まんのう町	まんのう町地域包括支援センター	仲多度郡まんのう町吉野下430番地	平日(8:30~17:15)	0877-73-0125	0877-73-0127
			夜間・休日(緊急時)	0877-73-0125	

香川県高齢者虐待防止・対応マニュアル
Q & A

《 目 次 》

Q & Aにおける言葉の定義付け	187
------------------	-----

1. 養護者による高齢者虐待

(1) 養護者による高齢者虐待のとりえ方に関するQ & A	189
(2) 高齢者虐待防止法第11条に基づく立入調査に関するQ & A	192
(3) 市町村による措置に関するQ & A	194
(4) 面会制限に関するQ & A	197
(5) 成年後見制度の活用に関するQ & A	200
(6) 消費者被害の防止への対応に関するQ & A	202
(7) 終結の判断に関するQ & A	204

2. 養介護施設従事者等による高齢者虐待

(1) 養介護施設従事者等による高齢者虐待のとりえ方に関するQ & A	205
(2) 養介護施設従事者等の定義に関するQ & A	211
(3) 通報等受理時の対応に関するQ & A	213
(4) 守秘義務、個人情報保護、通報者保護に関するQ & A	214
(5) 事実確認に関するQ & A	216
(6) 調査結果に対する養介護施設等からの要求等に関するQ & A	220

* 当該Q & Aは、「令和6年度「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」改訂に伴う高齢者虐待対応に関するQ & A」の内容を基に作成しております。

Q & Aにおける言葉の定義付け

○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）

○身体的拘束等：「本人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、身体的拘束その他入所者の行動を制限すること」

○精神保健福祉法：「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」

（昭和 25 年法律第 123 号）

1. 養護者による高齢者虐待

(1) 「養護者による高齢者虐待のとりえ方に関するQ&A」

Q1 なぜ支援困難事例として対応するのではなく、虐待の有無を判断する必要があるのか。

▶ 高齢者虐待対応の目的は、虐待を解消し、高齢者が安心して生活を送るために環境を整えることです。その目的を実現するために、虐待を受けている高齢者の保護はもとより、必要な場合には、養護者も支援の対象として明確にするために、虐待の有無を判断することが重要です。

相談や通報を受け付けた事例が高齢者虐待に該当するかどうかを判断することは、高齢者や養護者を支援の対象として位置付けるためになされるものです。また、高齢者虐待ありと判断することで、市町村権限の行使も含めた適切な対応を検討することが可能となります。このとき、高齢者や養護者の虐待に対する自覚は問いません。客観的に見て、高齢者の権利が侵害されていると確認できる場合には、虐待ありと判断して対応を行う必要があります。

Q2 高齢者に虐待を受けている認識（自覚）がないケースや高齢者が行政の介入を望まないケースについても虐待対応が必要か。

▶ 高齢者に「虐待を受けている」という認識がないケースもありますが、高齢者の自覚の有無にかかわらず、客観的に高齢者の利益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する必要があります。

また、自覚はあっても、「介護してもらい世話になっているから」と我慢したり、諦めの気持ちから虐待を甘受し行政の介入を望まない場合においても、高齢者の尊厳の保持の重要性について理解してもらい、対応する必要があります。

〔高齢者虐待の定義〕

Q3 養護者や家族が「本人のため」と言ってリハビリや介護をして、その結果、本人にけがを負わせたり、精神的苦痛を与えている場合は、虐待に該当するのか。

▶ 養護者や家族が、「本人の健康のため」と言って、専門的知識に基づかないリハビリを行った結果、高齢者に外傷や精神的苦痛を与えたり、「本人は何もできないから」と決めつけて全介助をし、高齢者が精神的苦痛を感じている場合には、虐待ありと判断することができます（怪我を負わせれば身体的虐待、精神的苦痛を与えれば心理的虐待に該当します）。養護者や家族に、高齢者の心身の状態や医療、介護に関する知識が不足していたり偏っている場合、虐待を解消するために、養護者や家族に対して必要な知識を持ってもらうような支援を行うことが求められます。

また、「養護者は一生懸命介護しているから」という理由で虐待ではないととらえてしまうなど、虐待対応従事者側の判断で高齢者の権利を侵害することのないよう、客観的な事実に基づいた判断を行うことが重要です。

Q4 あざや外傷が残っていない場合、身体的虐待ありと判断できるのか。

▶ 高齢者によっては、内出血ができやすかったり時間の経過によってあざの場所が移動することなどが考えられます。

そのため、あざや外傷が残っていない場合や、養護者が否定する場合でも、高齢者や周囲からの聞き取りで話を突き合わせて、事実確認を丁寧に行い、虐待に該当するかどうかを判断する必要があります。

Q5 言葉による暴力や脅し、恥をかかせることなどは、後で再現することも確認することも難しいが、心理的虐待ありと判断することはできるのか。

▶ 心理的苦痛の程度は、高齢者の受け止め方や、長年の家族関係が影響しますが、最終的に高齢者の気持ちを確認し、おびえていたり、精神的に苦痛を感じている場合には、必要な虐待対応を行うことが求められます。例えば、毎日怒鳴られ続けたり、叩かれる真似をされ続けていたことに加え、高齢者が怯えていたことを根拠に、心理的虐待ありとして単独で判断した事例もあります。

一方、心理的虐待の背後には他の虐待が潜んでいる可能性もあります。例えば、養護者が排泄や着替えの介助を行いやすいという目的で、高齢者の下半身を下着の状態で放置し、高齢者がそれを苦痛と感じている場合などは、性的虐待と心理的虐待に該当すると考えられます。

いずれにしても、高齢者が精神的に苦痛を感じる言動や行為が行われている場合には、高齢者の権利が侵害されている疑いがあるとして、心理的虐待の疑いについて、丁寧な事実確認を行うことが重要です。

【高齢者虐待防止法に準じた対応】

Q6 養護者に該当しない者からの虐待には、どのように対応すればよいか（例：障害のある子から高齢親に対する虐待等）

養護者に該当しない者から高齢者に対する虐待は、法に準じた対応となりますが、虐待解消に向けた支援プロセスは基本的には高齢者虐待事案への対応と同様です。

「養護」の概念は、食事や介護などの世話や、年金や土地等の管理だけでなく、家等の鍵の管理や防犯のための施錠等、養護者は自分自身のために行った行為でも結果的に高齢者のための行為となっていることも含む「何らかの世話」を指す幅広い概念です。また、必ずしも「要介護度」と連動しているわけではないため、通報があった段階では「虐待者」と「被虐待者」の関係性が明らかでないケースも多いと考えられることから、いったん、養護者による高齢者虐待として事実確認を行い、養護・被養護の関係がないことが明らかになった段階で、適切な関係機関につないでいくことが必要です。

高齢者への支援の必要性はもちろんのこと、養護者を含めた家族に、医療・福祉の支援の必要性がある場合には、庁内で連携し、支援の必要な世帯と認識することが重要です。

なお、高齢者虐待に該当しなくても、被虐待者である高齢者への支援が必要な場合、市町村や地域包括支援センターの関わりが求められることに留意が必要です。

Q7 養護・被養護の関係にない高齢夫婦間での暴力事案では、「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」(平成13年法律第31号)(以下「DV防止法」という。)等による対応が求められているが、近隣に保護施設はなく、空きもない状態であり、適切な支援が困難、このような場合、高齢者虐待防止法に基づく支援を行うことは望ましくないのか。

高齢夫婦間に養護・被養護の関係にあるかどうかによって、高齢者虐待防止法の対象となるか否かが決まりますが、通報があった段階では高齢者と養護者の関係性が必ずしも明らかでない事案が多いと考えられます。当該夫婦のADLが共に自立していたとしても、養護・被養護の関係にないとは限りませんので注意が必要です。

実際の対応としては、関係性を確認して高齢者虐待防止法に規定する「養護者」に該当するか否かを判断するとともに、「養護者」に該当する場合であってもDV防止法担当部署等と情報共有・協議を行い、状況に応じて被虐待者の安全を確保する方策を検討することが必要です。

高齢夫婦間で発生する暴力等が発生している事案については、高齢者虐待防止法とDV防止法は優先劣後の関係性にないため、各担当部署間で協議し、連携・協働して対応できる体制を構築することが求められます。

なお、「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」(以下、「女性支援新法」という。)では都道府県において女性相談支援センター(以下「センター」という。)の設置が義務付けられています。センターは相談及び一時保護などを行うことのほか、配偶者暴力支援センターの機能も有しています。

また、女性支援新法第11条に基づき、都道府県又は市町村には、女性相談支援員が配置されており(市町村の配置は努力義務)女性の様々な問題について相談することができます。

女性支援新法と高齢者虐待防止法との関係性において優先劣後の関係性はないことから、夫婦間における暴力等の事案については、センターや女性相談支援員等と必要な情報共有・協議を行いながら対応することも考えられます。

(2)「高齢者虐待防止法第11条に基づく立入調査に関するQ&A」

Q1 養護者や高齢者から訪問を拒否された場合でも、立入調査を実施することができるのか。

▶ 市町村による当該立入調査は、養護者や高齢者から訪問を拒否された場合でも実施することができます。高齢者が養護者をかばって立入を拒否する場合でも、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場合には、立入調査を実施することが重要です。立入を拒否されることがあらかじめ予想される場合には、以下のような対応を検討していただく必要があります。

① 抵抗する養護者等が出入りする時間帯をチェックして、不在を見計らって施錠されていない居室に立ち入ることは可能です。

この場合には、鍵を壊したり、ドアを破るなどの有形力を行使することができません。不在を見計らって施錠されていない家に入ることは、住居の平穏は害されますが、有形力は行使されていませんので、高齢者虐待防止法の立入調査として許されます。玄関での呼びかけに応答がない場合に立ち入り、結果として留守であったとしても、この立ち入りは許されます。

※「有形力の行使」における「有形力」とは、物理的な力のことをいいます。「有形力の行使」の典型は、殴る・蹴るなど他者に暴力を振るうことです。物を破壊するなどの器物損壊行為も「有形力の行使」に含まれます。

※「住居の平穏」とは、住民の私生活の穏やかなさまを指します。住民は、自分の住居において他人から干渉されず穏やかに生活するものであることを、法律用語では「住居の平穏」といいます。高齢者虐待防止法第11条は、一定の要件を満たす場合には、立入調査により「住居の平穏」が害されてもやむを得ないという考え方に基づく規定です。

② ドアの開け閉めについて、養護者を含めた家族から許されている親族に立ち会いを依頼し、立入調査を実施することは可能です。

このような親族は、住居へ立ち入る権限を有していますから、その権限に基づいて住居に立ち入ることは許されます。また、そのような親族から、当該建物に居住している高齢者が面会について同意したことが認められた場合には、法に基づく立入調査ではなく、高齢者本人の同意に基づく立ち入りとなります。

他方、管理人に事情を説明して合鍵を借り、その鍵を利用して住居に立ち入ることまで許されるものではありません。なぜなら、管理人にはそもそも居室の鍵を開ける権限は付与されておらず、市町村が権限のない人に対して違法行為を教唆する（そそのかす）ことは許されないからです。

この場合は、手をこまねいているのではなく、住居への立ち入りが許されている親族に立ち会いを依頼したり、養護者や高齢者を説得するなど他の方法を検討します。

また、不測の事態や緊急事態が予測される場合は、あらかじめ警察署長への援助要請を行う必要があります。

Q2 立入調査の実施に当たって、どのような職種が必要になるか。

▶ 立入調査の場合には、不測の事態に備えて、必ず複数の関係者で対応することが必要です。その関係者のなかに、高齢者の心身の状況を迅速かつ適切に把握できる、医師や保健師といった医療・保健専門職に同行してもらうことは非常に有効です。高齢者の身体的な外傷の有無やその程度、健康状態の確認、認知症等による判断能力の程度、養護者に対する態度やおびえの有無などを専門的な見地から判断し、その状況によっては入院の手続などにつなげていくことができます。

一方、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ないため、委託型地域包括支援センターが単独で実施することはできません。

委託型地域包括支援センターは、市町村からの依頼に応じて、関係機関のひとつとして市町村職員が実施する立入調査に同行し、高齢者の生命や身体の安全や生活状況等の確認などの役割を遂行します。また、警察に援助を求めるか否かにかかわらず立ち入り前には警察に連絡を済ませておくようにしておきましょう。警察に連絡せず立入調査を実施した場合には、養護者に110番通報をされてしまい、警察が駆け付けた場合には、両方の言い分を確認するところから始めることとなり、立入調査が奏功しないことも十分考えられます。

Q3 養護者が精神障害等で判断能力が低下している場合、立入調査を行うことができるか。

▶ 「養護者」の定義について「判断能力の有無」について言及したものはなく、したがって、精神疾患等により判断能力のない養護者が虐待を行っていることが、立入調査の可否の判断に影響を与えることはありません。ただし、このような場合、養護者を精神科医療につなげて保護をする必要性のある場合もあり、その場合には養護者を精神保健福祉の専門関係機関と連携して支援していくことが必要です。

Q4 小規模市町村では、職員と養護者とが顔見知りの場合もあり、立入調査を実施することが難しいが、都道府県に代行してもらうことはできないか。

▶ 立入調査の実施は市町村が責任を負っており、他の市町村の職員や都道府県担当部署の職員が代行できるものではありません。

しかしながら、立入調査の同行には「その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員」が認められています。また、高齢者虐待防止法第19条第1項では、都道府県に対し、市町村が行う措置の適切な実施に関し、必要な援助を行うものとする規定されています。当該市町村が立入調査を実施する際に、都道府県担当部署の職員が広域対応という趣旨で立入調査に立ち会うことは可能と考えられます。

(3)「市町村による措置に関するQ&A」

Q1 治療が必要であるにもかかわらず、金銭負担ができないために高齢者が医療機関を受診できない場合、どのように対応すればよいか。

▶【収入がない場合】

医療法等には、老人福祉法第10条の4及び第11条第1項におけるやむを得ない事由による措置等のような制度はないため、職権で医療サービスを受けさせ医療費を支弁することはできません。

入院治療の緊急性・必要性が高い場合には、救急搬送などの手段で病院へ連れて行き、入院後に生活保護の申請をして保護費から支払う方法や養護委託等を検討する必要があります。

【収入がある場合】

親族による経済的虐待行為があるために、高齢者の収入から治療費を支払えない場合には、医療機関に対し、虐待対応後、速やかに精算手段を検討することを説明します。

なお、精算手段を検討することは、必ずしも医療機関に対し医療費の支払いを確約することではないことに留意が必要です。

いずれにせよ、収入の有無にかかわらず、高齢者の判断能力が低下している場合には、成年後見人等を選任し、成年後見人等が法定代理人として、高齢者の財産管理や身上保護をすることになります。成年後見人等は、管理財産から治療費を支払ったり、高齢者の意思を尊重して外来診療や入院治療を受けるための医療契約を結ぶことができます。

Q2 やむを得ない事由による措置等については、医療機関や老人保健施設等が対象になっておらず、分離保護が求められるケースにおいて、(透析、胃ろう等の) 医療的処置が必要な高齢者について、受け入れ先がない。どのように対応すればよいか。

▶ ご指摘のとおり、高齢者の医療機関等への措置入院の制度はなく、老人福祉法第10条の4及び第11条第1項におけるやむを得ない事由による措置等も老人保健施設等は対象にはなっていません。

基本的には、高齢者本人を説得して入院、契約による入所を行うこととなります。

ただし、関係者の協力が得られる場合、状況に応じ、医療機関や老人保健施設の長等を老人福祉法第11条第1項第3号の「養護受託者」とし、通知で規定されている事務費・生活費等について養護受託者の方に辞退いただき、生活保護における日用品費相当額等を含めた入院・入所にかかる自己負担分などを養護委託による措置費として市町村が支弁している例もあります。

なお、精神科の入院制度は、精神保健福祉法で定められているため、市町村長等の同意による入院で対応することに注意が必要です。

Q3 高齢者が明確に分離を拒否している場合であっても、コアメンバー会議で「生命又は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、やむを得ない事由による措置等を行うことは可能なのか。

▶ 高齢者に判断能力があつて、明確に分離に対して拒否をしている場合、老人福祉法第10条の4及び第11条第1項におけるやむを得ない事由による措置等を適用しての分離はできません。その場合、粘り強く接触を続けて、高齢者の理解を求めていくことが重要です。

※法律上は高齢者の同意は要件にはなっていませんが、判断能力を有する高齢者の同意なく措置を行った場合、高齢者から「帰る」と言われれば強制力を用いて止めることはできません。そのため、実態上は高齢者の同意が必要となります。

Q4 住民票所在地と居住地が異なる場合、居住地の市町村は高齢者に対して、やむを得ない事由による措置等を実施することはできるのか。

▶ 老人福祉法第5条の4の規定により、65歳以上の者（65歳未満の者が必要があると認められるものを含む）又はその養護者に対する福祉の措置は、居住地の市町村が行うものとされています。そのため、住民票の有無にかかわらず、基本的には、高齢者本人が居住する市町村が老人福祉法第10条の4及び第11条第1項におけるやむを得ない事由による措置等を行う必要があります。

その後、高齢者が居住する市町村は高齢者の転入届を受けて、又は職権により高齢者本人の住民票を作成して要介護認定を行い、契約による介護保険サービスの利用へと切り替えることが可能です。

なお、基本的には、高齢者本人が居住する市町村が老人福祉法第10条の4及び第11条第1項におけるやむを得ない事由による措置を行います。高齢者や養護者に関係する自治体間の協議により、適宜、役割分担を行うことが重要です。

Q5 職権による要介護認定申請とはどのようなものか。

▶ 老人福祉法第10条の4及び第11条第1項第2号では、やむを得ない事由により、事業者との「契約」による介護保険サービスの利用や、その前提となる市町村に対する要介護認定の「申請」を期待しがたい者に対し、市町村が措置を採る（＝職権をもって介護保険サービスの提供に結びつける）ことが規定されています。

Q6 要介護認定を受けていない高齢者に対し、やむを得ない事由による措置等を適用することはできるのか。

▶ 虐待を受けている高齢者の生命や身体への安全確保の必要性がある場合、高齢者の保護要請は要介護認定の有無にこだわらないため、老人福祉法第10条の4及び第11条第1項におけるやむを得ない事由による措置等を適用することが可能です。

Q7 養護者や家族に措置先を伝えなければいけないのか。

▶ 高齢者本人を保護するために分離措置を行うため、虐待している養護者に措置先を知らせることで、養護者が措置先の施設を探し、高齢者の安全の確保が困難となり、施設が混乱するおそれがある場合には、措置先を伝えるべきではありません。

なお、家族のなかで、高齢者本人保護のための分離措置に賛成してくれる方に、家族間のやり取りまで制限することはできないため、養護者及び養護者以外の家族などへの対応について、組織的に検討することが必要です。

Q8 やむを得ない事由による措置等を実施した場合、費用負担はどうか。

▶ 老人福祉法第10条の4及び第11条第1項におけるやむを得ない事由による措置等を実施し、介護保険サービスを利用した場合には、9割相当分*は保険給付から支払われます。そのため、市町村は、残りの1割*（特別養護老人ホームに入所した場合には、居住費と食費相当分も加算）を措置費として支弁することになります。また、措置費で支弁した費用については、介護保険制度に準じる考え方で、高齢者や扶養義務者の負担能力に応じて徴収することとなります。

*一定以上の所得者の場合や利用料の負担の軽減措置を受けている場合は、負担割合や金額が異なることに注意が必要です。

(参考)

・平成12年3月7日、全国高齢者保健福祉関係主管課長会議資料

Q9 セルフ・ネグレクトにも老人福祉法に基づいた「やむを得ない事由による措置等」を実施できるのか。

▶ いわゆる「セルフ・ネグレクト」状態にある高齢者は、高齢者虐待防止法にいう高齢者虐待の定義には含まれていませんが、老人福祉法において、高齢者の権利擁護の観点から、市町村の役割として、老人福祉法第10条の4又は第11条第1項におけるやむを得ない事由による措置等や、同法第32条の規程に基づく成年後見制度の市町村長申立ての仕組みを活用することが可能です。

特に、生命・身体・財産に重大な危険が生じるおそれのあるセルフ・ネグレクト状態の高齢者に対し、市町村長は、事実確認を速やかに行い、老人福祉法に基づく措置を行う必要があります。

(参考)

・厚生労働省老健局高齢者支援課認知症室・虐待防止対策推進室長、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)

(4)「面会制限に関するQ&A」

Q1 市町村が、高齢者虐待防止法第13条に基づき、高齢者虐待を行った養護者について当該高齢者との面会を制限した場合、当該高齢者本人に対しての行政処分に該当するののか。

▶ 高齢者虐待防止法13条に基づく面会制限は、市町村が、高齢者虐待を行った養護者と当該高齢者との面会を制限するものであることから、高齢者本人にとっても当該養護者と面会する権利を制限されることとなり、高齢者本人と当該養護者の両方に対する行政処分に該当します。

Q2 高齢者虐待防止法第13条の面会制限は、老人福祉法の「第11条第1項第2号又は第3号」以外のやむを得ない事由による措置等（短期入所等）には適用できないののか。

▶ 高齢者虐待防止法第13条は限定列举であり、老人福祉法第11条第1項第2号又は第3号のみ適用されます。しかしながら、他の養介護施設等に措置している場合においても、養護者との面会を認めることが高齢者にとって好ましくない場合には、市町村は、当該施設等の長と連携したうえで、虐待対応の一環として、施設の管理権限により面会を認めない等の対応をとることも考えられます。この場合においても養護者への説明や対応は市町村が主体的に行う必要があります。

Q3 高齢者虐待防止法第13条は、虐待をした養護者の面会を制限しているが、養護者以外の親族に対しても面会を制限することはできるののか。

▶ 老人ホーム等の施設を管理している施設長は、施設を管理する権限を有しており、その権限に基づいて誰に対しても施設自体あるいはその一部への立入りを拒否することができます。施設長の指示に反して施設に立ち上がったときは、建造物侵入罪に該当する可能性があります。

高齢者虐待防止法第13条は、高齢者を保護するため、養護者と高齢者とを分離し、老人福祉法第11条第1項第2号又は第3号における措置をした場合、市町村長又は養介護施設等の長は、虐待をした養護者と高齢者との面会を制限することができることを規定しています。

この規定は、虐待をした養護者を対象としており、それ以外の者については面会制限の対象にしていません。しかし、虐待をした養護者に頼まれた者が高齢者と面会することで、高齢者が精神的に苦痛を伴う可能性も考えられます。

そこで、施設長は、高齢者を保護するため、施設管理権に基づいて、施設内に入ることや高齢者の部屋への入室を拒否することができます。結果、そのような人々との面会を制限することができます。

ただし、面会制限の可否の判断は、高齢者の意思や心身の状況、養護者や家族側の意向や生活状況などを踏まえ、市町村と施設長が十分協議をしたうえで一定の基準に従ってなされるべきです。

Q4 老人福祉法第11条第1項各号に基づく措置等を適用して、高齢者を特別養護老人ホーム等に保護した場合、養護者から高齢者が入所先の施設を教えるように要求されることがあるが、どのように対応すればよいか。

- ▶ 市町村は、保有個人情報について、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために提供してはならないとされています（個人情報保護法第69条第1項）。市町村において、保有個人情報の利用目的をどのように設定しているかにもよりますが、利用目的に含まれない場合でも、高齢者本人の同意があれば、養護者の求めに応じて入所先施設を教えることができる場合もあります（同条第2項第1号）。ただし、入所先施設を教えることによって当該高齢者本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあるときは、高齢者本人の同意があっても入所先施設を教えることはできません（同条第2項柱書但書）。
- ▶ 市町村が、老人福祉法第11条第1項第2号又は第3号の措置を採った場合で、かつ、高齢者虐待防止法第13条に基づき高齢者虐待を行った養護者と高齢者との面会制限決定を行った場合は、当該養護者が当該高齢者の居所を把握したとすれば当該高齢者を連れ戻しに来るなどして当該高齢者の生命又は身体に危険が再度生じ、その権利利益が不当に侵害されるおそれがあるため、仮に高齢者本人の同意があったとしても、当該養護者に当該高齢者の居所を教えることはできません。面会制限の解除の判断がなされた後であれば、当該高齢者と当該養護者が面会することにより当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じるおそれは一定程度解消したものとみてよいと思われませんが、入所先施設を教えることによって当該高齢者本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないかどうかは慎重に検討した上、入所先教示の可否を判断すべきと思われまます。
- ▶ また、高齢者虐待防止法第13条に基づき面会制限決定を行っていない場合であっても、養護者に高齢者の居所を伝えることにより、当該高齢者へ悪影響が生じ、その権利利益が不当に侵害されるおそれがあることもあり得ますので、個別にその適否を検討する必要があります。
- ▶ なお、高齢者虐待を行った養護者以外の方と高齢者本人の面会や通信等により、高齢者本人から面会や通信等の相手方に入所先が伝えられ、当該相手方を通じて高齢者虐待を行った養護者に高齢者本人の居所が伝わり、虐待の再発の可能性がある場合において、高齢者へ説明を行い、同意を得た上で、他者と面会及び通信を行わないように協力を求めることがあります。養護者が面会に来る、あるいは連れ戻しに来る等の可能性がある場合、面会制限の解除の判断がなされるまでは、養護者に高齢者の居場所を教えるべきではありません。

Q5 市町村が、高齢者に対し、老人福祉法第11条第1項各号に基づく措置を採った場合で、養護者や家族、親族が面会を求めてきたとき、会わせる必要があるか。

- ▶ 市町村は、高齢者虐待防止法第13条に基づく面会制限を行っている場合以外は、高齢者と当該高齢者以外の者との面会を制限する法的根拠はありません。もっとも、同条に基づく面会制限を行っていない場合であっても、面会を求めてきた養護者等と面会することで、高齢者本人への悪影響が予測される場合、市町村から施設に対し、面会を求める者に対しては、高齢者への悪影響が予測されることを説明した上で面会を断念するよう説得し、事実上面会をさせないように要請することは考えられます。

養護者や家族、親族等が面会を求めてきたときにどのように対応するかは、高齢者の意思や状態等により、慎重な判断が求められるため、医師や心理の専門家等の意見を求めるなど、関係者・関係機関と協議の上、判断することが有効です。

Q6 高齢者虐待防止法第13条に基づく面会制限をすることができない老人ホームに入居している高齢者について、その高齢者を連れ戻して虐待を加えるおそれのある養護者等の面会を制限することはできるのか。

▶ 養介護施設等の長は、施設管理権を有しています。そのため、この施設管理権に基づいて、高齢者に対してさらに虐待をする可能性のある養護者等に対して、施設自体あるいは部屋への立入りを拒否することができます。

その結果、老人福祉法に規定する措置に基づく入所だけでなく、契約により施設に入所した場合や病院に入院している場合など、高齢者虐待防止法第13条の適用がないケースでも、高齢者を保護するための親族などの面会を制限することが可能であると解釈できます。

ただし、面会制限の要否の判断は、養介護施設等の長が単独でするわけではありません。あくまで虐待対応の一環として、市町村と養介護施設等の長が十分協議をしたうえで、一定の基準に従ってなされるべきです。例えば、高齢者が養護者に会いたいとの意向を有しているか否か、その意向はどのような判断に基づいたものか、養護者に面会させることにより、高齢者の精神的な動揺を招き、その後の施設での生活に混乱をきたさないか否かなどについて、市町村と施設とで検討する必要があります。

Q7 養護者に高齢者の居場所を知られないようにするために、高齢者の住民票の閲覧・交付等を制限することはできるのか。

▶ 住民基本台帳法第12条第1項では、「住民基本台帳に記載されている者は、そのものが記載されている住民基本台帳を備える市町村の市町村長に対し、自己又は自己と同一の世帯に属する者に係る住民票の写し又は住民票に記載をした事項に関する証明書の交付を請求することができる」としていますが、同法第12条第6項では「市町村長は、第一項の規定による請求が不当な目的によることが明らかなきは、これを拒むことができる」と規定しています。

この条項については限定的に解釈すべきであるとの見解もありますが、ドメスティック・バイオレンス(DV)の場合と同様に扱うことが可能です。これらを制限する規定を設けている市町村もあります。

そのような規定を設けている市町村では、高齢者への影響を避けるために居所を秘匿したり面会制限をする必要がある場合には、市町村に申請して住民票の閲覧・交付等を制限することが可能です。

また、高齢者が成年後見制度を活用している場合、介護保険サービスや後期高齢者医療制度の利用状況の郵送先を成年後見人等が指定する場所に変更することが可能かどうか、庁内関係部署に問い合わせるなど、養護者に高齢者の居所が特定されないような配慮も望めます。

(5) 「成年後見制度の活用に関するQ&A」

Q1 やむを得ない事由による措置等で施設に入所した高齢者に、成年後見人等が選任された場合、措置はどのように取り扱うことになるのか。

▶ 基本的には、老人福祉法第10条の4及び第11条第1項におけるやむを得ない事由による措置等で入所した高齢者に成年後見人等が選任され、やむを得ない事由が解消されたと判断できた場合、やむを得ない事由による措置等は廃止され、成年後見人等の契約による入所に切り替えます。ただし、成年後見人等が選任されても、高齢者虐待防止法第13条に基づく面会制限を継続する必要がある場合などは、成年後見人等を含む協議により、やむを得ない事由による措置の継続、あるいは、措置を廃止し成年後見人等による契約を行い、施設の協力のもと施設管理権による面会制限の実施により対応することも可能です。

また、成年後見人等が選任されたことをもって、市町村が行ってきた虐待対応が終結するわけではありません。虐待対応を終結するかどうかの判断は、評価会議を開催して検討する必要があり、終結と評価できない場合、成年後見人等が選任されても、市町村による虐待対応は継続します。適宜、成年後見人等と情報を共有、今後の方針等とともに検討することが重要です。

成年後見人等が選任された後、市町村は成年後見人等からやむを得ない事由による措置等により受けた費用を徴収します（老人福祉法に基づく措置に対する「費用徴収」）。なお、生活保護受給者の場合は費用の徴収はされません。

Q2 治療が必要であるにもかかわらず、高齢者や家族親族が治療を受け入れていない等の場合、どのように対応すればよいか。

▶ 高齢者に判断能力がある場合には、高齢者に対して治療を受ける必要性を説明することになります。他方、高齢者に判断能力が不十分な場合には、成年後見制度の活用を検討し、成年後見の審判確定後に、成年後見人等が法定代理人として医療機関と医療契約を締結して受診することが考えられます。また、審判の申立て、医療行為の内容等についても本人の意思決定をチームで支援します。

なお、成年後見人等には、手術等の医療行為についての同意権はないため*1、認知症の人のための意思決定支援ガイドライン*2やACP（Advance Care Planning）*3等に基づいたチーム支援を行うことが求められます。

（参考）

*1 意思決定支援ワーキング・グループ「意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドライン」令和2年10月30日

*2 厚生労働省「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」平成30年6月

*3 厚生労働省「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」平成30年3月
厚生労働省、見寄りがない人の入院及び医療に係る意思決定が困難な人への支援に関するガイドラインの発出について（通知）、医政総発0603第1号、令和元年6月3日。

Q3 施設入所者への養護者による経済的虐待の場合、保険者である市町村が経済的虐待への対応を行うこととしてもよいか？

▶ 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」*を基本としていますが、高齢者や養護者に関する市町村間の協議により、役割分担を行うなどして円滑に虐待への対応を行うことが、高齢者の権利利益を護るために必要不可欠です。

経済的虐待への対応として、成年後見制度の市町村長申立てが考えられ、対象者の権利擁護支援が迅速に行われることにより、本人の利益が尊重されることが重要です。市町村長申立てを行う市町村は、本人の状態像や生活実態を的確に把握していることが重要であることや、施設所在地への申立ての過度の集中を防ぐ観点を考慮する必要があります。これらの観点を踏まえ、住所と居所が異なる市町村における市町村長申立ては、原則として、

- 生活保護の実施期間
- 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 等 となる市町村が行うこととされています。

上記の整理から、例えば、施設入所者への養護者による経済的虐待の場合において、介護保険の保険者である市町村が成年後見制度の市町村長申立てを行う場合、高齢者の居住実態（施設の所在地）のある市町村と協議の上、保険者である市町村が虐待対応を行うことにする事案なども考えられます。

(参考)

*厚生労働省老健局「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」令和5年3月, p 42-43.

*「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, 老認発1126第2号

(6)「消費者被害の防止への対応に関するQ&A」

Q1 消費生活センターは第三者による財産上の不当取引による被害解決に向けてどのような対応を行うのか。

▶ 以下のような対応を行います。

ア 事実確認

高齢者が消費生活センターに出かけられるようであれば、コアメンバー会議で決まった担当者が高齢者に同行し、消費生活センター相談員に本人から被害の事実関係を聞き取ってもらいます。高齢者が出かけることが難しいようであれば、本人が電話で説明するか、福祉関係者が本人から聞き取った事実を消費生活センターに伝えることになります。

イ クーリング・オフ通知、契約の無効・取消の意思表示の書面送付

業者やクレジット会社に対し、クーリング・オフ通知や契約の無効・取消しの意思表示をすることが被害回復に向けての行動の第1段階になります。

書面の書き方は、消費生活センターが助言してくれますが、書面は本人が送ります。市町村担当部署や地域包括支援センター、消費生活センターや成年後見人等は、相互に協力しながら、クーリング・オフ通知、契約の無効・取消しの意思表示の書面送付の支援を行います。

ウ 交渉

契約を解消するための書面を送れば、すぐに応じてくれる業者もありますが、なかには、契約の解消に応じない業者もあります。このような場合は、業者と契約解消に向けて交渉の問題が生じます。これが被害回復に向けての行動の第2段階になります。

消費生活センターは、相談に応じるだけでなく、必要に応じて消費者と業者との間のあっせんを行ったり、業者との交渉を行ったりしています。

先物取引や複雑な金融取引など、事例によっては弁護士に交渉を依頼することも必要になります。弁護士は、弁護士会で紹介してもらったり、法テラスにいる常勤弁護士に相談するなどして探します。

本人に成年後見人等がついている場合で、成年後見人等が法律専門職でない場合は、消費生活センターと協議しながら、代理権に基づき弁護士に交渉を依頼するという事も考えられます。

エ 訴訟

消費者被害事件においては、交渉により解決する場合がありますが、業者が抵抗し、訴訟になる場合もあります。

訴訟になれば、消費生活センターでは対応できず、弁護士に依頼することが必要になります。

収入が一定の基準以下の人は、弁護士費用や訴訟費用を法テラスに立替えてもらうことができます。詳しい手続は、依頼した弁護士と相談することになります。

オ 解決

以上の結果、事件が最終的に解決すれば、再び本人の支援をする問題が福祉関係部局のところに戻ってきます。

消費者被害事件そのものはこれで解決したことになりますが、本人への支援は引き続き行われる必要があり、終結に向けてその他必要な対応がなされることとなります。

Q2 消費者関係部局と福祉関係部局は、高齢者の消費者問題についてどのように連携することができるか。

▶ 消費者関係部局は、消費者被害の問題について、クーリング・オフや取消権などを使って契約を解消するにはどのような事実があることが必要になるか、消費者関係法規をよく知っています。

一方、福祉関係部局は本人の記憶状況や心理の動きなどを理解しており、消費生活相談時においては、配慮を要する相談者からの被害状況の聞き取りなど、消費者関係部局とよりスムーズなコミュニケーションを図るための橋渡し役を担います。

それぞれ得意な分野を活かしながら、お互いに連携して対応することが重要です。

【参考】消費者ホットライン 188（いやや!）（消費生活相談窓口のご案内）

▶ 各市町村、各都道府県には、消費者被害の相談に応じるため、消費生活センター等の消費生活相談窓口が設けられています。

消費者ホットライン 188 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ご存じでない消費者の方に、お近くの消費生活相談窓口を御案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

全国共通の3桁の電話番号 188 番に電話をし、郵便番号を入力することで、原則お住まいの市区町村の消費生活相談窓口につながります。

※ 消費者ホットライン 188 は、2010（平成 22）年 1 月から実施しているナビダイヤルサービス「0570-064-370」を、3桁の電話番号 188 番からもご利用いただけるようにしたものです。

【参考】消費者安全確保地域協議会

消費者安全確保地域協議会は、多様な見守りの担い手が日々の見守りの中で発見した消費者被害の端緒情報を、確実に消費生活センターへとつないでいただくための見守りネットワークです。

高齢者等の消費者被害が深刻化する中、2014 年 6 月に消費者安全法が改正され、高齢者や障がい者等の消費生活上特に配慮を要する消費者を見守るため、地域において、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を組織することができると規定されました。

消費者安全法では、同地域協議会について、個人情報保護法の例外規定を適用して、「たとえ本人同意が得られない場合」であっても、必要と認められる場合は、地域協議会に個人情報を提供し、必要な関係者間で個人情報を共有して対応に当たることができると規定しています。これにより、ネットワークにおける見守りの実効性が高まるというメリットがありますが、そのほかにも以下の効果が期待されます。

● 消費生活センターへつなぐまでの方法の明確化

見守り活動の中で発見された被害の端緒情報を、ルール（マニュアル等）に従って速やかに消費生活センターにつなぐことができる。

● 被害情報の地域での共有

消費者被害の情報を地域の構成員で共有することで、消費者被害の未然防止と早期発見による被害の拡大防止を図ることができる。

● 見守りリストの作成による効果的な見守り

消費者庁等から提供を受けた地方公共団体内の消費生活上配慮を要する住民に関する情報、地方公共団体内の他部署で保有している名簿や消費生活相談により得た情報、見守り等の活動の中で取得した情報を集約し、精度の高い独自のリストを作成することが可能になる。

● 消費者被害の発見から福祉サービスへのつなぎ

介護サービスや成年後見制度、日常生活自立支援事業等、必要な福祉的サービスを受けていない高齢者や障がい者を発見し、サービスにつなぐことができる。

(7)「終結の判断に関するQ&A」

Q1 分離等を行った後、市町村としていつまで当該ケースに関わるべきなのか。(終結の判断はどのようにすればよいか。)

- ▶ 個々のケースにより状況は異なりますが、「虐待が解消されたこと」、「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」の2要件が確認できた後、コアメンバーで構成する会議において「虐待対応」の終結を判断します。また、必要に応じ、市町村や地域包括支援センターが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し、日常生活を支援することも考えられます。虐待対応が終了した後も、市町村として継続的に関わる必要がある場合もあることに留意が必要です。

2. 養介護施設従事者等による高齢者虐待

(1) 「養介護施設従事者等による高齢者虐待のとりえ方に関するQ&A」

〔身体的虐待〕

Q1 ベッドに三点柵を付けることは、身体的拘束等にあたるのか。

▶ 身体的拘束等については、柵の本数によるものでなく、「利用者の行動を制限する行為」に該当するか否かで判断します。「利用者の行動を制限する行為」は利用者の心身の状況によって異なるものであるため、丁寧なアセスメントを行い、利用者又はその家族、介護を行う者の話し合いによって判断することになります。

適正な手続きを経していない身体的拘束等は身体的虐待に該当し、適切な手続きを経たとしても、緊急やむを得ない場合に一時的に認められているものです。

Q2 認知症のある高齢者の同意によって身体的拘束等を行っている場合には、虐待に該当しないと考えてもよいのか。

▶ 本人の判断能力の程度によらず、本人、家族や成年後見人等の同意のみによる身体的拘束等は虐待に該当します。したがって、本人が認知症の場合においても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうか、三要件（切迫性、非代替性、一時性）の三つの要件を満たし、かつ、手続上の手順が適正に取られているかを確認することが必要です。

Q3 徘徊のリスクのある一人暮らしの認知症高齢者が訪問介護を利用している。高齢者の安全を守るため家族とも相談し、同意を得たうえで、訪問介護員が帰宅する際に、玄関につっかえ棒をして高齢者が外出できないようにしているが、これは高齢者虐待に該当するのか。

▶ 身体的拘束等の具体例の中には「自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。」が例示されており、高齢者が開けられない鍵や、つっかえ棒等により、外に出られないよう閉じ込める行為は身体的拘束等（身体的虐待）に該当するものと考えられます。

訪問介護事業所等の介護保険法に基づいた施設等には、同法の目的として高齢者の尊厳を保持することが規定され、運営基準にて身体的拘束等を原則禁止しています。例外的に身体的拘束等を行う場合の要件が規定されていますが、あくまで、利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合に限られ、従事者側等の理由は排除されています。高齢者が暮らす施設や在宅の生活の場で、本人の開けられない鍵などにより、部屋などに閉じ込めることを、運営基準上、緊急やむを得ないとして手続きを経て認めることを想定していません。

また、一人暮らしの認知症高齢者の生活において自分で外に出られない状況は、地震や火事などの時に自分で逃げる事が出来ず、生命の危険を招く状況となり得ます。

認知症の方の一人暮らしを支えるには、高齢者や家族、本人に関わる介護支援専門員や主治医、地域包括支援センターを始めとした介護保険法等のフォーマルな社会資源や民生委員や友人等のインフォーマルな社会資源の関係者・関係機関によるチームで、身体的拘束等を要しない在宅生活について、継続的なアセスメントを実施しながら検討していくことが重要です。

(参考)

- ・厚生労働省老健局総務課介護保険指導室「介護保険施設等運営指導マニュアル」令和6年7月改訂。
- ・日本総合研究所、令和5年度老人保健健康増進等事業「介護施設・事業所等で働く方への身体拘束廃止・防止の手引き」令和6年3月。

Q4 養介護施設等での身体的拘束等について「緊急やむを得ない場合」に該当する事案であったとしても、運営基準で定められた記録を行っておらず、身体拘束廃止未実施による減算がとられた場合、「高齢者虐待」ありと判断すべきか。

▶ 基本的に、適正な手続きを経ていない身体的拘束等は高齢者虐待防止法に規定する身体的虐待に該当します。身体的虐待に該当する身体的拘束等については、まずは、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうか、三要件（切迫性、非代替性、一時性）の三つの要件に照らすなどして検討し、緊急やむを得ない場合に該当しないのに、身体的拘束等を行っている場合は、虐待に該当します。また、緊急やむを得ない理由があったとしても、組織等で話し合っていない、緊急やむを得ない理由があったことが記録で確認できない、高齢者や家族に説明を行っていない等、身体的拘束等を行うに適正な手続きを経ていない場合も虐待に該当します。

介護報酬上の身体拘束廃止未実施減算及び高齢者虐待防止措置未実施減算は、身体的拘束等の実施・未実施や、虐待の発生の有無を問わず、介護保険法に基づく運営基準に規定している「身体的拘束等の適正化を図るための措置」（委員会の開催、指針の整備、研修の定期的な実施）及び「高齢者虐待防止措置」（委員会の開催、指針の整備、研修の定期的な実施、担当者の配置）が行われていない場合に適用されるものですので、身体的拘束等の実施・未実施や、高齢者虐待の有無の判断とは基本的に異なるものであることに留意が必要です。

■ 虐待の発生又はその再発を防止するための措置（高齢者虐待防止措置）が講じられていない場合に、基本報酬を減算（所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算）する。

※居宅療養管理指導、特定福祉用具販売を除く。福祉用具貸与については、3年間の経過措置期間を設ける。

（参考）高齢者虐待防止措置

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ② 虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

出典：厚生労働省老健局高齢者支援課、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、令和7年3月、p34.

なお、身体的拘束等を行った場合、その態様及び時間、その際の高齢者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録が確認できない場合は、身体的拘束廃止未実施減算の適用となります。

◎例外的に身体的拘束等を行う場合の要件

次の三つの要件を全て満たしていること

[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こと

[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

[一時性]：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

◎身体的拘束等の適正化を図るための措置

身体的拘束等の実施の有無にかかわらず全ての措置を講じていること

- ① 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること
- ② 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること
- ③ 介護職員その他の従業者に身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること

出典：厚生労働省老健局総務課介護保険指導室、介護保険施設等運営指導マニュアル, 2024, p42-43.

【介護・世話の放棄・放任】

Q5 高齢者虐待防止法第2条第5項の虐待の定義において、「介護・世話の放棄・放任」及び「心理的虐待」については「著しい」という限定がなされているが、それはどういう意味か。

▶ ここにおける著しいとは、介護・世話の放棄・放任が不作為であり、心理的虐待は主観的な内容を含むものであるため、外形的に虐待と判断しにくいことから、「著しい」としています。したがって、誰が見ても疑う余地のない程度の重い結果が生じているものを指すというのではなく、外形上、軽微なもののように見えても、それが日常的又は継続してなされたり、複数の行為が重なってなされたような場合で、高齢者の生命、身体、精神に影響を及ぼす場合には「介護・世話の放棄・放任」、「心理的虐待」と判断すべきです。

Q6 面会に来た家族が本人に暴言や暴力を振るったりすることで、本人が身体的精神的に被害を受けているにもかかわらず、施設側が何ら対応を取らない。施設側の対応は高齢者虐待に該当するか。また、家族が本人の資産や年金を流用しているのを発見した場合はどうか。

▶ 面会に来た家族の暴言や暴力を発見した養介護施設従事者等は、まず高齢者の安全を確保する手立てを講じる必要があり、そうした対応がなされない場合は、職務上の義務を著しく怠ったとして「介護・世話の放棄・放任」に該当します。

家族が本人の資産や年金を流用することは養護者による虐待に当たりますので、それを発見した場合は、高齢者虐待防止法第5条及び第7条により速やかに市町村に通報するよう努めなければなりません。

Q7 同僚の虐待行為を知った職員が、誰にも報告せず、その行為を放置した。この行為は、介護・世話の放棄・放任に該当するか。

▶ 同僚の虐待行為を放置した職員の対応も、職務上の義務を著しく怠ったとして「介護・世話の放棄・放任」に該当します。

施設内で同僚が虐待行為を行っているのを発見した場合、本人の安全を確保する手立てを講じる必要があります。それとともに、高齢者虐待防止法第21条第1項により速やかに市町村に通報しなければなりません。施設内虐待は外部から見えにくく、お互いにかばい合いをすることを防ぐ趣旨からも、この規定は、同一施設等の中で虐待行為が発見された場合、身体・生命に危険が及んでいるかを問わずに、通報義務が定められています。市町村としても、広報・研修等を通じた積極的な啓発活動により、養介護施設従事者等に対して、虐待を発見したら迷わず通報するように促す取組が必要です。

〔心理的虐待〕

Q8 心理的虐待の「著しい心理的外傷」をどのようにとらえたらよいか。

▶ ①高齢者虐待防止法は、心理的虐待については「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」と規定していますが、養介護施設従事者等の言動を高齢者が嫌がっていれば、高齢者を基準として心理的虐待と判断できます。セクシャルハラスメントにおいてはその被害を受けた当事者が嫌がっていれば、セクハラと判断する流れができつつあります。

また、高齢者の判断能力が低下していて、高齢者による意思表示がなくても、客観的に見て問題のある行為であれば、心理的虐待と判断できます。

②職場におけるハラスメント行為が使用者の債務不履行や不法行為として、損害賠償義務が生じる要件としては、「精神障害を発症させる程度に過重」であることが必要との判例もありますが、高齢者虐待防止法が定める「虐待」にあたるか否かは、高齢者がその人らしい生活を送る権利を侵害されていないかという観点から判断されるものです。したがって、「心理的虐待」として判断するには、「精神障害を発症させる程度に過重」であることまでは必要ありません。

(参考)

- ・(千葉家庭裁判所松戸支部審判・平成16年(家)第151号・審判期日16年6月16日) 児童福祉法上の措置権行使の判断でも、「死んでしまえ」などと怒鳴る行為と不安症状の出現との因果関係を客観的に認定しています。

Q9 施設側の都合で、高齢者の臥床・離床・起床等を強制的に行うことは虐待に該当するのか。

▶ 高齢者の意向を無視したり、状態を考慮しなかったりする介護が、高齢者の尊厳を傷つけ、意欲や自立心を減退させる場合は、心理的虐待に該当すると考えられます。

〔経済的虐待〕

Q10 高齢者に対して、事業所に金銭を寄付・贈与するような契約書が作成され、それが実行された。経済的虐待に該当するか。

▶ 高齢者の判断能力の程度や動機により、経済的虐待に該当するかどうかは異なります。

高齢者に判断能力があり、その真摯な意思に基づいて、事業所に金銭を寄付、贈与する契約を締結した場合には、経済的虐待と判断するのは困難です。しかし、判断能力があっても例えば施設に世話になっているから断りにくい、断ると不利益があるかもしれないと考え、やむを得ず契約した場合には真摯な意思の表れとはいえ、したがって経済的虐待に該当することもあります。

なお、寄付、贈与をすることの意味を理解するだけの判断能力がない場合、その意思に基づいて寄付、贈与することは不可能なので、寄付、贈与の契約を締結させることは経済的虐待に該当します。

いずれにせよ、高齢者は身体や判断能力が低下しているためにサービスを利用しているのであり、報酬以外の対価を事業者が受領することは慎重にする必要があります。特に金額が高額になる場合や法定相続人がいる場合には、事後的なトラブルを回避するため、寄付について第三者を交えた判定委員会等で審議するなど手続き面でのフォローも必要になると考えられます。

Q11 養介護施設従事者等が利用者の金銭を私的に預かり使用することは、業務の範囲外のため経済的虐待には当たらないか。

▶ 高齢者虐待防止法第2条第5項には、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」とは、第1号「養介護施設の業務に従事する者が、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用する高齢者について行う次に掲げる行為」第2号「養介護事業において業務に従事する者が、当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者について行う前号イからホまでに掲げる行為」と規定されており、サービス・業務の範囲かどうかは関係ありません。介護保険法や老人福祉法による立入調査や刑事事件としても検討が必要です。

〔虐待と犯罪との関係〕

Q12 虐待と犯罪の関係はどのようにとらえたらよいか。

▶ 虐待は極めて重大、悪質な権利侵害で、虐待が刑法等の犯罪に該当する場合があります。ただし、市町村や都道府県の行う虐待対応は、高齢者の権利利益の擁護を目的に高齢者虐待防止法に基づく事実確認や権限行使を行うものであり、警察の行う犯人・犯行の捜査や処罰を目的とした刑法の適用とは目的も手段も異なるものです。しかし、極めて悪質な虐待の場合は、警察との連携が必要になることもあります。

参考として、虐待の体系と刑法の規定する犯罪の関係を例示します。

【身体的虐待】

殺人罪（刑 199 条）傷害罪（刑 204 条）暴行罪（刑 208 条）

逮捕・監禁罪（刑 220 条）など

【介護・世話の放棄・放任】

保護責任者遺棄罪（刑 218 条）など

【心理的虐待】

脅迫罪（刑 222 条）強要罪（刑 223 条）名誉毀損罪（刑 230 条）侮辱罪（刑 231 条）など

【性的虐待】

不同意わいせつ罪（刑 176 条）不同意性交等罪（刑 177 条）など

【経済的虐待】

窃盗罪（235 条）、詐欺罪（刑 246 条）恐喝罪（刑 249 条）横領罪（刑 252 条）など

(2)「養介護施設従事者等の定義に関するQ&A」

〔サービス付き高齢者向け住宅〕

Q1 「高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律（平成23年4月27日）」によりサービス付き高齢者向け住宅として登録された有料老人ホームの職員による虐待については、養護者による高齢者虐待として対応するのか。

▶ 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、老人福祉法に定める有料老人ホーム（都道府県に対する届出の有無にかかわらず）に該当するのであれば、その職員による虐待は「養介護施設従事者等による高齢者虐待」として対応します。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であれば、「養護者による高齢者虐待」として対応します。

なお、高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成13年法律第26号）省令改正*において、運営方針の項目に高齢者虐待防止に関する取組が追加されています。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で養護者による虐待の通報を受け、事実確認等にて、運営方針項目「入居者に対する虐待を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修及び担当者の配置を行う」にチェックのある事業所において取り組まれていないことを把握した場合には、所管部署との協議により当該事業所への指導が必要となります。

（参考）

*「国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則の一部を改正する省令」（令和4年7月20日 国土交通省令・厚生労働省令 第2号）

〔介護保険外の独自サービス〕

Q2 介護保険施設等が、保険外の独自サービスを提供している最中に高齢者虐待が疑われる事案が発生した。この場合には、養介護施設従事者等による高齢者虐待として対応するのか、それとも養護者による高齢者虐待として対応するのか。

▶ この場合は、当該介護保険施設等は法の規定する養介護施設等であり、その従事者による虐待該当行為ですので養介護施設従事者等による高齢者虐待として対応します。

養介護施設従事者等による高齢者虐待として対応すべきか、養護者による高齢者虐待として対応すべきかは、以下の区分で整理します。なお、養護者による高齢者虐待として対応する場合は、立入調査などを適切に行い、高齢者の安全確保に努める必要があります。

虐待が疑われる行為が発生したサービス	虐待対応の区分
養介護施設等の従事者による法定サービスでの虐待 （例：介護保険内のサービス）	養介護施設従事者等による高齢者虐待
養介護施設等の従事者による法定外のサービスでの虐待 （例：介護保険施設のショートステイを自費で利用した場合など）	養介護施設従事者等による高齢者虐待
養介護施設等に該当しない事業所の従事者による虐待	養護者による高齢者虐待

なお、養介護施設等に該当しない場合であっても、それぞれの所管法によって養介護施設等の運営指導が可能な場合もあるため、当該養介護施設等の運営を所管する担当部署と連携して対応することも必要です。

【医療機関における高齢者虐待への対応】

Q3 介護医療院ではない医療機関に入院中の高齢者が虐待を受けた疑いがある場合、どのような方法で対応すればよいか。

▶ 医療機関における適正な手続きを経ていない身体的拘束等の虐待が疑われる通報等を受け付けた市町村は、医療法第25条あるいは精神保健福祉法第40条の3等に基づく都道府県知事等による対応を求める必要があるため、都道府県担当部署に相談・通報を行います。

令和6年度の診療報酬改定により、医療機関における身体的拘束を最小化する取組を強化するため、入院料の施設基準に、患者又は他の患者等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、身体的拘束*を行ってはならないことを規定するとともに、医療機関において組織的に身体的拘束を最小化する体制を整備することが規定されました。身体的拘束最小化に関する基準を満たすことができない保険医療機関については、入院基本料、特定入院料又は短期滞在手術等基本料（短期滞在手術等基本料1を除く。）の所定点数から1日につき40点が減算されます（経過措置有）。

また、「精神障害者については精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」（昭和63年4月8日厚生省告示第130号）第37条第1項の規定に基づき厚生労働大臣が定める基準に身体拘束に関する基本的な考え方として、以下のように定められています。

「(1)身体拘束は、制限の程度が強く、また、二次的な身体的障害を生ぜしめる可能性もあるため、代替方法が見出されるまでの間のやむを得ない処置として行われる行動の制限であり、できる限り早期に他の方法に切り替えるよう努めなければならないものとする。」

（参考）

*「身体的拘束は、抑制帯等、患者の身体又は衣服に触れる何らかの用具を使用して、一時的に当該患者の身体を拘束し、その運動を抑制する行動の制限をいう。」

（厚生労働省保険局医療課長 厚生労働省保険局歯科医療管理官「基本診療料の施設基準等及びその届出に関する手続きの取扱いについて（通知）」令和6年3月5日保医発0305第5号。）

(3) 「通報等受理時の対応に関するQ&A」

Q 1 養介護施設等従事者等による高齢者虐待について、都道府県へ相談・通報があった場合や、都道府県が運営指導中等に養介護施設従事者等による虐待を発見した場合、どのような対応が必要か。

▶ 有料老人ホーム（未届施設を含む）又は介護保険法に基づく指定権限等を都道府県が有する養介護施設等において、老人福祉法及び介護保険法の規定に基づく監査（立入検査等）を行い、指導や処分を検討していきませんが、一方、高齢者虐待の通報を受理し、高齢者虐待の判断を行うのは一義的に市町村になるため、都道府県から市町村へ通報を行い、両者で連携・協働して対応する必要があります。

Q 2 通報者に妄言や虚言が疑われる場合も事実確認等の対応が必要か。

▶ 原則として、事実確認を行う必要があります。

いたずら目的や事業者等への嫌がらせのため、虚偽の通報をしていることが疑われる場合でも、担当者個人の判断で対応を打ち切るのではなく、管理者等に報告し、組織的に対応方針を決定する必要があります。

(4)「守秘義務、個人情報保護、通報者保護に関するQ&A」

〔通報者の保護〕

Q 1 通報者から、小さな事業所のため、通報者が特定され解雇されるおそれがあるので、通報のみで事実確認を行わないでほしいと依頼をされた場合、どうしたらよいか。

▶ 通報者に高齢者虐待防止法第21条第7項（養介護施設従事者等は第1項から第3項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。）、同法第23条の守秘義務（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。）があることを説明し、協力を依頼します。

高齢者の安全の確保を優先するため、市町村として事実確認を実施する必要があること、その際通報者が特定されないよう万全の注意を払うことを通報者に伝えます。

Q 2 通報した職員を施設が個人情報の漏洩、その他職務上の問題があったという理由で処分した。自治体は、施設が行った当該職員への処分に対して、対応できることがあるか。あるとしたらどのような対応が可能か。

▶ ①虐待と認められた場合

通報が事実で、虐待があったと判断された場合は、通報した従事者等に対し、処分を行うことは不利益処分の禁止に該当し許されないことです。

ただし、自治体は養介護施設等に対し、当該処分が不適切であったとして、そのような処分を行うことは法律の定める不利益取扱い禁止に反し違法であることを助言・指導することは可能ですが、それを超えて、当該処分を取り消す権限はありません。

②虐待は認められなかったが、通報に過失がなかった場合

この場合も①と同様の対応になります。

③通報内容が過失の場合

養介護施設従事者等は虚偽もしくは過失による通報を行った場合には、高齢者虐待防止法による守秘義務違反の免責、不利益取扱いの禁止の適用を受けることはできません。したがって、その場合、養介護施設等が同従事者に対し、その行為に対して、就業規則に定める処分を行った場合に、養介護施設等と同従事者との間でその処分の相当性や効力について別途問題になるにしても、自治体が、養介護施設等に対して何らかの対応を行うことにはなりません。

Q 3 事実確認の結果、虐待は認められなかった。施設から「虚偽の通報だから個人情報保護の対象にならない。誰が通報したか教えろ」と言われた。通報等が虚偽又は過失だった場合、高齢者虐待防止法第23条の市町村、都道府県職員の通報者等に関する秘密保持義務もなくなるのか。

▶ 高齢者虐待防止法第23条の自治体職員の秘密保持義務は、同法第21条の養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報一般に及ぶものです。事実確認の結果、虐待の事実が認められず、また、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等に対して通報者を教えてよいことにはなりません。

〔警察への情報提供〕

Q4 警察から捜査のために通報者の個人情報やこれまでに集めた情報を提供してほしいと言われた。どうしたらよいか。

▶ ①通報者の個人情報に関して

高齢者虐待防止法第23条は、自治体が、通報者を特定させるものを漏らしてはならないと定めているので、強制捜査（令状のある捜査など）に基づくものでない以上、事実確認実施の前後にかかわらず、基本的には本人の同意のない限り、警察に通報者の情報を提供することは許されないと解されます。

②収集した情報について

自治体に対する警察からのこのような要請は、刑事訴訟法第197条第2項の「捜査については、公務所又は公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることができる。」との条文に基づくものですから、個人情報保護法第69条第1項の法令に該当すると解され、本人の同意なく個人情報を第三者に提供することが認められます。

ただ、警察からのこのような要請は、物理的な強制力を持つ強制捜査でもなく、また、特に罰則が定められているものではありません。虐待かどうか疑いの段階（事実確認実施前）では、警察への資料提供はすべきではないでしょう。警察への資料提供は、少なくとも、事実確認を実施して、虐待の有無、事案の軽重等を確認したうえで、その当否を判断すべきであって、手続き的にも、警察に対して捜査関係事項照会書による照会を求めるべきものと考えます。

〔高齢者虐待防止の周知・啓発〕

Q5 自治体が、養介護施設従事者等に対して、高齢者虐待に関する周知・啓発を行う際に、どのようなことに配慮して説明する必要があるか。

▶ 養介護施設等における高齢者虐待については、実態に比べて通報件数の少ないことが指摘されています。自治体が養介護施設従事者等からの通報等の周知・啓発を行うに当たっては、通報先の窓口とともに通報者保護についても周知することが重要になります。

養介護施設等で虐待が生じた場合、これを最も早く知りうるのは、当該養介護施設等の従事者等です。しかし、現実問題として、養介護施設従事者等としては、自らの養介護施設等内で発生した虐待事案を通報することについて躊躇することが想定されます。また、通報者としては、通報することにより、守秘義務違反の責任が問われたり、解雇その他の不利益処分を受けるおそれがあったのでは、萎縮し、積極的な通報は期待できません。

そこで、自治体としては、高齢者虐待防止法第21条第6項及び7項の通報者保護についても積極的に周知、啓発し、養介護施設従事者等による積極的な通報がなされるようにする必要があります。

(5) 「事実確認に関するQ&A」

Q1 事前連絡をせず事実確認のため養介護施設等を訪問したら、「責任者が不在のため対応できない」と言われた。どのように対応すればよいか。

▶ 事実確認の第一の目的は高齢者の安否確認・安全確保であり、養介護施設等の管理者への面接ではありません。あくまで高齢者への権利侵害があるかどうかを、早急に客観的な事実に基づいて確認し、権利侵害があれば権利の救済を図るために行うものです。そのため、責任者が不在として調査を拒否された場合、通報等の内容が、現に、差し迫って高齢者が危険な状態にあるという場合には、ただちに老人福祉法及び介護保険法の規定に基づく監査（立入検査等）に切り替えて調査を行います。いずれにしても、一度調査を拒否されたからといって、通報等を放置し、虐待対応を行わないというようなことがあってはなりません。

Q2 虐待を行ったと思われる職員がすでに退職している（同じ仕事をしているが、別の施設にいる／別の仕事に就いている／他県にいる）場合、当該（元）職員に対し、事実確認を実施する必要があるか。

▶ 市町村は、通報等があった場合、高齢者虐待の防止及び高齢者の保護を図るために事実確認を行い、虐待の有無を判断する必要があります。このためには、虐待を行ったとされる当該職員からの事実確認は事実の有無を判断する上での重要な調査項目の一つとなります。したがって、当該職員が既に退職しているから当然に調査を実施しなくてもよいことにはなりません。当該職員が既にその施設等を退職している場合であっても、調査時点で、その職員の所在を確認するなどして、その職員に対しての調査を行うことを検討すべきです。

Q3 家族が被害届を出して自治体が事実確認を実施する前に警察が当該職員を逮捕した場合、自治体としてはどのように対応すればよいか。

▶ 自治体による事実確認実施前に、警察が犯罪捜査に乗り出した場合であっても、通報等に対して高齢者虐待防止法に基づき市町村がとるべき対応から免れるわけではありませんので、警察捜査の進展を待つことなく、独自に事実確認を進めることになります。

警察による捜査は、当該職員等の処罰のために行われる犯罪捜査であるのに対し、自治体が行う事実確認は、高齢者の権利利益の擁護が目的であり、再発防止等施設等における適切なケアを確保したり、老人福祉法及び介護保険法に基づく行政処分等の権限を適切に行使したりするために行われるものであって、両者は目的が異なるからです。

Q4 事実確認において高齢者の傷やアザの状態などを写真撮影する必要がある時に、本人の同意を得ることが困難な場合はどのように対応したらよいか。

- ▶ 写真撮影の場合は、基本的に本人の同意が必要です。

利用者自身が撮影をされることの意味を理解できる状況でなければ同意を得たとはいえませんが、撮影されることについて同意を得る能力は、必ずしも財産を管理する能力と同じではないので、高齢者が認知症だから同意を得られないとは限りません。可能な範囲で説明をしてください。

また、身体の傷痕等は時間が経つと消えてしまうため、虐待の事実確認をし、高齢者を保護するためには、本人の同意を得ることが困難な状況であっても、撮影が必要な場合もあります。そのような場合には、本人の同意を得ない撮影であっても、撮影した画像を虐待の事実確認のためにのみ用いるのであれば、正当な目的の下で手段も相当であるとして、必ずしも違法とはならない場合もあります。同意を得るのが困難であった状況を記録として残し、撮影が難しければ医療職等による絵や図等で記録しておくなど、高齢者の保護の観点から状況に応じた適切な対応が可能となるよう検討します。

このような対応ルールを自治体として定めておき、記録等を残しておくことも必要です。

Q5 隠し撮り映像による匿名の通報が寄せられた。市町村としてどのように対応したらよいか。

- ▶ 誰でも他人から無断で写真を撮られたり、公表されたり利用されたりしないように主張できる権利を有しています。養介護施設等の中は利用者が生活をする場所ですから、隠し撮りのビデオカメラを設置して無断で撮影することは写っている人の肖像権・プライバシー権を侵害することになります。

しかしながら、養介護施設等内での高齢者への虐待は、後にこれを証明することが容易ではなく、また高齢者が判断能力の低下や養護者等への恐れから虐待を受けたことを説明することが困難な場合もあります。そのため、本人の同意を得ていない場合であっても、虐待の事実を証明する手段として撮影し、高齢者の保護のために限定された範囲で利用するのであれば、正当な目的の下で手段も相当であるとして、肖像権・プライバシー権の侵害が直ちに違法となるとは言えないでしょう。

隠し撮りした映像による匿名の通報の場合でも、市町村としては事実確認を行うことが必要です。ビデオカメラによる撮影は重要な証拠ですが、そのみを根拠とするのではなく、養介護施設等への事実確認に基づいて虐待の有無を判断し、対応を行うことが必要です。

Q6 養介護施設等の方針で、虐待を行った疑いのある職員をそのまま勤務させている場合、市町村はどのように対応したらよいか。

- ▶ 養介護施設等は、同施設等の従事者に虐待の疑いがある場合、虐待の有無、その内容、緊急性の有無を早期に判断した上で、当該従事者に対する処遇を決定する必要がありますが、市町村・都道府県は、当該養介護施設等のなした処分や処分をしないことについて、その適否を判断する権限自体はありません。もし、当該従事者による虐待があると判断されたにもかかわらず、当該養介護施設等が虐待を受けた高齢者の被害回復や再発防止のための対応を何ら取ることなく、その結果当該従事者が従前と同様の勤務を継続している場合には、老人福祉法や介護保険法に基づく権限行使として、養介護施設等に対して適切な対応を求める指導を行うことができるにとどまります。

Q7 事実確認が1回で終わらずに2回目の調査に入った際、虐待を受けた高齢者が同一法人の他県の施設に移動したと言われた。事実確認を打ち切ってよいか。

▶ 高齢者の安全確保を行うことが事実確認の最優先項目ですので、転居先施設を聞き取り、当該施設が所在する市町村・都道府県に協力を依頼する方法なども含め、事実確認を継続することが必要です。

また、あわせて、他の高齢者に同様の事案がないか確認するなど、当該施設における介護が適切に提供されているか、確認を行います。

Q8 生活保護受給者がいわゆる貧困ビジネス等の有料老人ホームに該当しない事業所での虐待通報があった場合に、生活保護法による立入検査等は可能か。

▶ 生活保護法第28条の規定により、保護の決定又は実施のために必要があるときは、要保護者（現に保護を受けているとしないにもかかわらず、保護を必要とする状態にあるもの）について居所の場所に立ち入ることができます。また、この場合、要保護者の同意は不要と解されています。

したがって、有料老人ホームに該当しないいわゆる貧困ビジネス等の事業所で生活している要保護者に関する虐待通報があった場合に、保護の実施者として、本人の状況確認のため調査し、本人の安全確認について必要な対応（同法第25条：保護の変更、同法第28条：検診命令等）を行うこととなります。

しかし、これは、保護の適正実施に向けて、あくまで要保護者の生活状況を把握するための立入調査となります。保護施設に対する指導監査においては、入所者に対する適切な処遇が行われるよう、基準が確保されていることはもとより、「入所者への虐待の防止について適切に対応が行われているか」*についても指導監査を実施することとなっており、「職員による入所者への虐待等の問題が確認された場合は、速やかにこれを都道府県等に報告し」*、「報告を受けた都道府県等は、当該事案の概要、対応方針等について速やかに国へ報告すること」*となっていることから、保護施設における虐待等を把握した自治体は、都道府県の生活保護法所管課に報告し、都道府県は、厚生労働省社会・援護局保護課自立推進・指導監査室へ報告することが求められます。

また、福祉監査部署においては、社会福祉法等に基づく社会福祉事業としての設置根拠がない事業所においては、福祉監査の対象にならないので、保護の実施者としては事業所等に対して改善指導等を行う権限はないことに注意が必要です。

なお、高齢者が介護保険法や老人福祉法に規定されない事業所等で生活している場合には、基本的には養護者による高齢者虐待対応を行うこととなります。関係部署と協議を行い、高齢者虐待防止法第11条や生活保護法第28条の規程を適切に行使するとともに、必要に応じて警察との情報共有や援助要請を行うなどして、迅速に高齢者の安全確認を行う必要があります。

（参考）

*厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議資料「資料3 保護課自立推進・指導監査室」平成29年3月2日、P50-51.

Q9 事実確認調査を運営指導（介護保険法第23条及び24条）で実施する場合、施設所在地の自治体が被虐待者（疑念、施設所在地自治体が保険者）以外の入所者・利用者（施設所在地自治体以外が保険者）への事実確認のための面接を行うことはできないのか？

▶ 介護保険法に基づく施設・事業所の入居者・利用者は、被保険者であることから、施設所在地である自治体以外が保険者の被保険者であっても、事実確認のための面接及び記録の確認を行うことは可能です。

(参考)

* 「介護保険施設等運営指導マニュアル」令和4年3月策定令和6年7月改訂, p20.

「市町村は、指定した介護保険施設等における確認文書や加算報酬等に関する文書等全てが確認の対象となるため、他の保険者に係る利用者がいればその記録等も同様にその対象となります」と同様の考え方となります。

(6) 「調査結果に対する養介護施設等からの要求等に関するQ&A」

Q1 事実確認調査の結果、虐待が認められなかった場合に、養介護施設等から「調査結果を説明するように」と求められたが、どこまで説明する必要があるか。また、養介護施設等に謝罪したり、損害賠償に応じたりする必要はあるか。

▶ 養介護施設等から事実確認調査の結果の説明を求められても、説明する義務はありません。ただし、調査結果にあたり、報告徴収を求めたり、立入検査を行ったりする場合などに結果すら説明しないのでは、養介護施設等側の自治体に対する不信感にもつながりかねませんから、通報者等の特定ができないよう注意をしながら、一定の説明を行うことが望ましいと思われまます。

養介護施設等から謝罪要求があっても、謝罪する必要はありません。市町村や都道府県は、虐待の通報等を受けた場合、老人福祉法や介護保険法に規定されている諸権限を適切に行使しなければならず、その前提として虐待の有無について調査を実施する必要があります。法に従って調査を行ったのですから、そのことを養介護施設等に対して説明し、謝罪する必要のないことを理解してもらうことが重要です。

同じような理由で、損害賠償責任も発生しません。適法になされた調査について、国家賠償法第1条に基づく責任が発生するはずがないのです。養介護施設等の理解を求めるしかありませんが、理解を得られずに訴訟提起をされるなら、厳正に対処します。

養介護施設等が情報公開条例又は個人情報保護条例に基づいて情報の開示を求めてくることも考えられます。しかし、虐待の有無の調査に関する情報中、通報者等が特定できるような情報は、法令により公にすることができないと認められる情報に該当します。また、被虐待者等の個人情報が多く含まれているので、開示すべき部分は一部にとどまると考えます。個人情報保護条例に基づく開示請求の場合も、被虐待者等の個人情報が多く含まれるため、適用除外事項に該当する部分がほとんどになると考えます。さらに、その後の虐待対応における権限行使が困難になることが考えられるため、自治体の条例で定められている開示要件に該当していない場合は開示請求に応じる必要はありません。