

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らえ方に関する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らえ方に関する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、「介護を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になります。

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、面会制限の要否の判断は、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のか。

- ▶ 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れます。
- ▶ 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まれます。

(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、見寄りがい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器具を使用して、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、養介護施設等と同従事者に対し、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。