

# 香川県高齢者虐待防止・対応マニュアル

## ～養介護施設従事者等編～

令和6年4月 改訂

香川県健康福祉部長寿社会対策課

## 本マニュアル策定にあたって

令和3年4月の基準省令の改正により、全ての介護サービス事業者を対象に、虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めることが義務づけられました。

また、介護保険施設等に対する監査についても、前述の基準省令の改正等を踏まえ、令和3年度末に介護保険施設等監査指針が改正され、これまで「指定基準違反等」として含まれていた「人格尊重義務違反」は改めて監査対象と明記されており、利用者の人権の擁護、虐待の防止等に向けて更なる組織的な取り組みが求められます。

本マニュアルは、高齢者虐待防止法に規定される内容のうち、養介護施設の従事者等による虐待に特化した内容とし、利用者の人権の擁護と養介護施設従事者等による虐待の防止に向け、実際に虐待が発生した場合に重点を置き、県及び市町の高齢者虐待対応担当部署、介護保険担当部署の担当者が、虐待対応の体制を整備し、実践において迅速かつ的確に対応できることを目的とし策定しました。

### 本マニュアルの視点

#### (1) 実務での使用に向けた分冊化及び作成書類の様式を掲載

本マニュアルは、実務での使用を考慮し、マニュアル本体、様式、資料一覧、Q&Aを分冊化し、緊急時に必要な事項を短時間で検索できるように配慮しました。また、情報提供の受付や調査情報の整理、調査実施時の聴き取り表など一連の作成書類の様式を示しました。

#### (2) 情報提供者への対応の考え方を整理し、具体的な対応事例を記載

高齢者虐待防止法や個人情報保護法の規定を踏まえて、情報提供時の情報提供者への具体的な対応文例を記載しました。また、養介護施設従事者等による虐待では、高齢者虐待対応担当部署と介護保険担当部署及び関連部署が連携して虐待対応を進めていく体制が必要であり、通報受理後の事実確認、虐待の有無と緊急性の判断から改善指導、評価に至るまで、虐待対応のプロセス全体にわたって連携を図っていくことの必要性を提示しています。

#### (3) 事実認定の判断基準の明確化

虐待の有無の判断は、管理職を含むメンバーによる虐待対応ケース会議で実施しますが、その際、虐待と判断するために明らかにすべき事実を確認する必要があります。

本マニュアルでは、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」を明らかにし、確認された事実に基づき虐待の有無の判断を総合的に行うという考え方で整理をしたうえで、具体的な判断の基準として、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、明確化し、具体的に記載しました。

#### (4) 虐待への組織的な対応の徹底

情報提供への対応方針の決定や事実確認の実施、虐待の有無と緊急性の判断、改善指導、評価に至るまで、虐待対応のプロセス全体にわたって組織的な判断と決定を徹底するために、管理職を含むメンバーによる「虐待対応ケース会議」や「評価会議」などの設置など、必要な体

制を明確に規定し、具体的な流れをフローチャートとして整理、明記しました。併せて、参加メンバーや協議時の作成書類様式などもフローチャートに詳細に記載することで、必要な作業を具体化しました。

## 本マニュアルにおける表記

本マニュアルでの表記	正式名称
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） ※本書で条文のみ記載している場合、高齢者虐待防止法の条文をさしています。
障害者虐待防止法	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）
個人情報保護法	個人情報の保護に関する法律（平成15年、法律第57号）
厚生労働省マニュアル	「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」（厚生労働省老健局、令和5年3月）
厚生労働省調査	厚生労働省が毎年行っている「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に基づく対応状況等に関する調査」
監査（立入検査等）	介護保険法第76条等に基づく報告徴収・立入検査等、 老人福祉法第18条及び第29条第11項に基づく報告徴収・立入検査
運営指導	介護保険法第23条、第24条に基づく文書の提出、当該職員への質問等
不適切なケア	「不適切なケア」とは、曖昧な概念であり定義も定かではありません。本マニュアルでは「不適切なケア」を「高齢者虐待には該当しないが、サービス提供上何らかの問題があり、改善が必要な行為等」を指す表現として使用しています。

< 目 次 >

本マニュアル策定にあたって ----- i

**第1章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義**

1 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義 ----- 1  
    (1) 「高齢者虐待防止法」とは ----- 1  
    (2) 「高齢者」の定義 ----- 1  
    (3) 「養介護施設従事者等」の定義 ----- 2  
    (4) 虐待の定義と類型 ----- 3  
    (5) 身体的拘束等に対する考え方 ----- 8

**第2章 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の取組**

1 養介護施設・事業所、従業者の責務と役割 ----- 11  
2 養介護施設・事業所による未然防止の取組、早期発見の取組 ----- 11  
    (1) 未然防止の取組 ----- 11  
    (2) 早期発見の取組 ----- 12  
    (3) 管理職・職員の研修、資質向上 ----- 12  
    (4) 開かれた組織運営 ----- 13  
    (5) 苦情処理体制 ----- 13  
    (6) 組織・運営 ----- 13

**第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応への体制整備**

1 各主体の責務と役割 ----- 15  
    (1) 市町の責務と役割 ----- 15  
    (2) 県の責務と役割 ----- 17  
2 県と市町の連携体制 ----- 17

**第4章 行政権限による積極的な介入**

1 老人福祉法、介護保険法による権限行使 ----- 18  
2 やむを得ない事由による措置、成年後見に市町長申立て ----- 18

**第5章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応**

1 相談・通報・届出等の受付 ----- 20  
    (1) 県及び市町職員の守秘義務規定 ----- 21  
    (2) 通報者の保護 ----- 22  
    (3) 通報等による不利益取り扱いの禁止 ----- 22  
    (4) 通報受付後の流れ ----- 25  
2 事実確認の準備と実施 ----- 29

(1) 通報内容の情報共有と既存情報の収集・把握	-----	29
(2) 事実確認方法の決定	-----	30
(3) 実施体制	-----	32
(4) 調査時の確認事項、質問内容	-----	35
(5) 事実確認の実施手順	-----	40
3 虐待の有無の判断、緊急性の判断、課題の整理、対応方針の決定	-----	48
(1) 虐待対応ケース会議の開催	-----	49
(2) 調査結果の確認	-----	49
(3) 虐待の有無の判断	-----	50
(4) 緊急性の判断	-----	53
(5) 深刻度の判断	-----	53
(6) 外部専門家への意見聴取	-----	54
(7) 対応方針の決定：高齢者への対応	-----	54
(8) 対応方針の決定：養介護施設・事業所への対応	-----	54
(9) 対応方針の決定：通報者等への対応	-----	60
(10) 県への報告、対応内容の検討	-----	60
4 改善計画	-----	61
(1) 提出された改善計画書の内容チェック	-----	61
(2) 改善取組を担保するための方法	-----	61
(3) 改善計画の受理、評価時期の設定	-----	62
5 モニタリング・評価会議、終結	-----	63
(1) モニタリング	-----	64
(2) 改善取組の評価	-----	64
(3) 終結	-----	66
6 養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況の公表	-----	67
養介護施設従事者等による高齢者虐待対応チャート図	-----	68

様式

資料一覧

Q & A

## 第1章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義

### 1 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義

#### (1) 「高齢者虐待防止法」とは

「高齢者虐待防止法」は、平成18年（2006年）4月1日から施行されました。この法律では、高齢者の権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応の施策を、国及び地方公共団体の公的責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。

#### (2) 「高齢者」の定義

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（第2条第1項）。

##### 【65歳未満の者に対する虐待について】

高齢者虐待防止法では、形式的には65歳未満の者には法は適用されないこととなりますが、現実には、65歳未満の者に対する虐待も生じており、保護すべき必要があるという点においては65歳以上の者に対する虐待と変わりません。

介護保険法では「被保険者」は65歳以上の者に限られておらず（介護保険法第9条）、老人福祉法では、相談や措置の対象者を原則として「65歳以上の者」と定義し、「65歳未満の者であって特に必要があると認められる者」も措置の対象者に含めています。

なお、障害者虐待防止法が成立したことにより平成24年10月1日より高齢者虐待防止法が一部改正され、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（第2条第6項）。【資料一覧P1】

### (3) 「養介護施設従事者等」の定義

「養介護施設従事者等」とは、老人福祉法及び介護保険法に規定される「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者となっています（第2条第5項）。これには、直接介護に携わる職員のほか経営者・管理者層も含まれています。

「養介護施設」「養介護事業」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"> <li>・老人福祉施設</li> <li>・有料老人ホーム※</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人居宅生活支援事業</li> </ul>	「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"> <li>・介護老人福祉施設</li> <li>・介護老人保健施設</li> <li>・介護医療院</li> <li>・地域密着型介護老人福祉施設</li> <li>・地域包括支援センター</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅サービス事業</li> <li>・地域密着型サービス事業</li> <li>・居宅介護支援事業</li> <li>・介護予防サービス事業</li> <li>・地域密着型介護予防サービス事業</li> <li>・介護予防支援事業</li> </ul>	

※平成23年10月20日からのサービス付き高齢者向け住宅の登録制度が創設されたことに伴い、登録に当たっては、要件審査を厳正に行うとともに、登録された住宅の情報を提供するほか、適切に運営管理されるよう高齢者住まい法及び老人福祉法に基づき指導監督を行っています。また、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。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。【資料一覧 P1】

また、対象となる施設・事業所が「養介護施設」「養介護事業」に該当しない場合には、「養護者による高齢者虐待」として対応します。いかなる施設・事業所であっても高齢者虐待が疑われる場合には、法の趣旨に則り適切に対応します。【資料一覧 P1】



#### (4) 虐待の定義と類型

高齢者虐待防止法では、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となる行為を規定しています（第2条第5項）。ただし、ここに例示する行為のみが高齢者虐待に該当するわけではありません。確認された行為が虐待に該当するかどうかの判断は、法の趣旨や虐待の定義に照らし合わせ、事実に着目し客観的・総合的に判断します。

#### 【養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体例】

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
<b>イ 身体的虐待</b>  （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）	<p>①<b>暴力的行為（※1）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。</li> <li>・ぶつかって転ばせる。</li> <li>・刃物や器物で外傷を与える。</li> <li>・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。</li> <li>・本人に向けて物を投げつけたりする。 など</li> </ul> <p>②<b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。</li> <li>・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・通所サービスの送迎時に、無理やり車両に乗降させる、身体を強く引っ張る。 など</li> </ul> <p>③<b>「緊急やむを得ない」場合以外の身体的拘束・抑制（具体例はP8参照）</b></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）。

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
<p><b>ロ 介護・世話の放棄・放任</b></p> <p>（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）</p>	<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"> <li>・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。</li> <li>・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。</li> <li>・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。</li> <li>・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。</li> <li>・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。</li> <li>・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。 など</li> </ul> <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"> <li>・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。</li> <li>・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。</li> <li>・介護提供事業者等からの報告・連絡等を受けていたにもかかわらず、高齢者の状態変化に伴う介護計画等の見直しを怠る。 など</li> </ul> <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"> <li>・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。</li> <li>・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など</li> </ul> <p>④高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・必要なセンサーの電源を切る。 など</li> </ul> <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"> <li>・施設管理者や主任等が虐待の通報義務や虐待防止措置義務を怠る。 など</li> </ul>

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
<p><b>ハ 心理的虐待</b></p> <p>（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）</p>	<p>①威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・怒鳴る、罵る。</li> <li>・「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言いつす。など</li> </ul> <p>②侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・排せつの失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。</li> <li>・日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。</li> <li>・排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。</li> <li>・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など</li> </ul> <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"> <li>・「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。</li> <li>・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。</li> <li>・話しかけ、ナースコール等を無視する。</li> <li>・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。</li> <li>・高齢者がしたくてもできないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。 など</li> </ul> <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"> <li>・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。</li> <li>・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。 など</li> </ul> <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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など</li> </ul> <p>⑥その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。</li> <li>・入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。</li> <li>・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。</li> <li>・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など</li> </ul>

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
<p><b>二 性的虐待</b></p> <p>（高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者にわいせつな行為をさせること）</p>	<p>○本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。</li> <li>・性的な話を強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。</li> <li>・わいせつな映像や写真をみせる。</li> <li>・本人を裸にする、またはわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。</li> <li>・排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のままで放置する。</li> <li>・人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。 など</li> </ul>
<p><b>ホ 経済的虐待</b></p> <p>（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）</p>	<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"> <li>・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。</li> <li>・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）。</li> <li>・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。</li> <li>・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など</li> </ul>

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

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, p5-7. を基に作成。

○「高齢者虐待」の捉え方と対応が必要な範囲について

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待を上記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いうことができます。また、地域支援事業（介護予防・日常生活支援総合事業）の一つとして、市町に対し「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」[介護保険法第115条の45第2項第2号]の実施が義務づけられています。

こうしたことから、市町は、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例であっても、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、地域包括支援セ

ンターや行政窓口で速やかに相談通報を行います。

#### 参考① 65 歳以上の障害者への虐待について

高齢者虐待防止法の施行後に「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。）が成立しました。65 歳以上の障害者について、「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利用する等）。

#### 参考② 養護、被養護の関係にない 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、「現に養護する者」による虐待のため、そのような関係性がない場合（お互いに自立した 65 歳以上の夫婦間での暴力等）、高齢者虐待防止法の対象外となり、基本的には「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法」という。）や刑法等により対応することになります。しかし、通報があった段階では虐待者が「現に養護する者」であるかどうかの判定が難しいケースもあることから、「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、DV法の所管課や関係機関につないでいく等の対応が必要です。【詳細は高齢者虐待防止の基本編 P 6 ～ 7 参照】

#### 参考③ 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、高齢者虐待防止法の対象外となっています。しかしながら、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。必要に応じて高齢者虐待に準じ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。

なお、令和 3 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、すべての介護サービス施設・事業所を対象に高齢者虐待の防止のための委員会の開催、指針の整備等が義務付けられ（以下、「基準省令改正」という。）、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）

【詳細は高齢者虐待防止の基本編 P 7 ～ 8 参照】

## (5) 身体的拘束等に対する考え方

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

平成12年の介護保険制度の施行時から、介護保険施設等において、高齢者をベッドや車いすに縛りつけるなど身体を自由を奪う身体的拘束等は、介護保険施設の運営基準により、サービスの提供に当たっては、例外的に入所者の「生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き」行ってはならないとされており、原則として禁止されています。

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同時に、関節の拘縮や筋力の低下など高齢者の身体的な機能をも奪ってしまう危険性もあることに加え、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。

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

### 2 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弱っ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，2001，， p. 6.

高齢者が、他者からの不適切な扱いにより権利を侵害される状態や、生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれることは許されるものではなく、仮に、高齢者や高齢者の家族が同意したとしても、身体的拘束等は原則として高齢者虐待に該当する行為と考えられます。身体拘束に該当する行為を判断する上でのポイントは、「高齢者本人の行動の自由を制限しているかどうか」になります。

ただし、高齢者や他の利用者の生命又は身体が危険にさらされる場合など、「身体拘束ゼロへの手引き」（厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議発行）において「緊急やむを得ない場合」とされているものについては、例外的に高齢者虐待にも該当しないと考えられます。

身体的拘束等については、運営基準に則って運用することが基本となります。

### ◆◆身体拘束の具体例◆◆

- ①徘徊しないように、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字型拘束帯や腰ベルト、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，2001., p. 7.

なお、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。

身体的拘束等に対しては、高齢者への身体的拘束等を必要としない状況を目指し、「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件の再検討等を行うとともに、高齢者や家族に対して、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。高齢者や家族に対して、身体的拘束等の説明を行い、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。

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

◆◆「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件（全て満たすことが必要）◆◆

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

※手続き上の手順

- ・「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当職員個人又はチームでなく、施設全体で行えるように、関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する体制を原則とします。
- ・また、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間などを高齢者本人や家族に対して詳細に説明し、十分な理解を求めることが必要です。
- ・常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除します。
- ・身体的拘束等の態様・時間、心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録することが必要です。

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.中央法規出版，中 2012, p8. を基に作成。

## ○留意事項

身体的拘束等の適正化を図るため、運営基準に基づき介護保険施設等のうち、対象事業（※1、2）のサービス事業者は、以下の措置を講じなければならないこととされています。この措置は、身体的拘束等を行っていなくても講じることが義務付けられています（※2については令和6年度中は経過措置期間）。

なお、当該記録があったとしても、以下の措置が行われていなければ、報酬基準及び解釈通知の規定による報酬請求上の措置として、身体拘束廃止未実施減算を適用し、改善計画を提出し、それに基づき改善を図られるまで、その事実が生じた月（行政側が発見した月）の翌月から少なくとも3か月間は、所定単位数の100分の10（※2については所定単位数の100分の1）に相当する単位数を所定単位数から減算することが規定されています。

- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（※3）を3か月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること。
- ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ・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。

（※1）介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、（介護予防）特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護

（※2）短期入所生活介護、短期入所療養介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

（※3）地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護においては、運営推進会議を活用することができることとする。



## 第2章 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の取組

### 1 養介護施設・事業所、従事者の責務と役割

介護保険法や老人福祉法に規定される養介護施設・事業所は、介護が必要な高齢者が尊厳を保持し、その有する能力に応じて自立した日常生活が営めるよう支援したり、高齢者の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な措置を講じて高齢者の福祉を図ることを目的として事業を行っています。高齢者が地域での生活を維持していくよりどころとすべき養介護施設従事者等による高齢者虐待は、高齢者の尊厳を踏みにじるものであるとともに、安全で安心な現在の生活の脅威でもあり、高齢者に対する最も重大な権利侵害です。【資料一覧P2】

高齢者虐待防止法では、養介護施設・事業所に対して養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための措置として、研修の実施や苦情処理体制の整備、その他高齢者虐待の防止のための措置（虐待防止のための指針・対応マニュアル等の作成、高齢者虐待防止検討委員会の設置など）を講ずることが定められています（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、通報が義務として規定されており（第21条第1項）、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）とは異なり、養介護施設従事者等には重い責任が課せられているものです。

養介護施設・事業所等は、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・管理者層にあっては、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。【資料一覧P2】

### 2 養介護施設・事業所による未然防止の取組、早期発見の取組

#### （1）未然防止の取組

令和3年度の基準省令改正に伴い、すべての介護サービス施設・事業所を対象に、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその発生を防止する観点から、以下の虐待防止措置を講じることが義務付けられました。

- 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

また、令和6年度の基準省令改正により、全ての介護サービス事業者（居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く。）について、上記の措置が講じられていない場合は、高齢者虐待防止措置未実施減算（所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算）が適用されます（ただし、福祉用具貸与については令和9年度までは経過措置期間）。

これらの「虐待の防止のための措置に関する事項」は、すべての介護サービス施設・事業所の基準省令に定めており、運営規程に定めておかなければならない事項です。そして、有料老

人ホームについては指導指針にこれらを規定しています（香川県有料老人ホーム設置運営指導指針）。

虐待は突然発生するものではなく、不適切なケア、不適切な施設・事業所運営の延長線上にあると認識します。養介護施設や事業所に対して指導監督にあたる市町・県の担当部署は、さまざまな相談や苦情、関係機関からもたらされる情報等から養介護施設・事業所の実態を把握するとともに、施設において虐待の小さな芽を積む日頃からの次のような取組を行うよう、集団指導や運営指導等の機会も活用して指導します。

- ・ 事故報告書や苦情の詳細な分析と実効性のある再発防止対策の検討・実施
- ・ 提供する介護の質を点検し、虐待につながりかねない不適切なケアを改善し、介護の質を高めるための取組
- ・ 養介護施設・事業所の経営者・管理者層と職員が一体となって権利擁護や虐待防止の意識の醸成と認知症ケア等に対する理解を高めるための研修の実施等
- ・ 採用時だけでなく、職員の異動にもきめ細やかに対応し、全職員に対して施設が虐待防止方針に基づいた研修計画を作成して、アンケートやチェックリストの活用など実効性のある内容を検討し、定期的・継続的な教育を行うといった組織的な職員教育の実施
- ・ 苦情対応システムにおける外部委員や市町の介護サービス相談員など外部の意見を聴く機会を設けたり、組織の自主チェック機能を強化するために虐待防止検討委員会を設置し、職員間で話し合ったり、相談する機会を設けるとともに、責任の所在を明確にするなど施設・事業所運営の透明化向上の取組 など

これらの未然防止の取組みは、虐待が発生した後に通報等を受けて、市町や県が行う虐待の解消と再発防止のための改善、指導等の取組みと軌を一にするものです。

## **(2) 早期発見の取組**

市町及び県は、養介護施設・事業所における不適切なケアや高齢者虐待の実態が、外部からは把握しにくい特徴があることを認識し、虐待を早期に発見しうる立場にある国民健康保険団体連合会（以下、「国保連合会」。）や運営適正化委員会等の苦情対応機関等の関係機関や医師・保健師等の専門職とのネットワークを構築するとともに連携を強化するなど、虐待の早期発見に取り組めます。

なお、介護保険施設・事業所に対する運営指導等の通常の指導業務において高齢者虐待が疑われる行為が発見された場合には、高齢者虐待担当部署へ報告する体制を整備します。

## **(3) 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・事業所は、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、市町や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。

#### **(4) 開かれた組織運営**

養介護施設・事業所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・事業所にとってマイナスと思われる事案が発生した場合に、職員等が気付き、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すことで、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。

#### **(5) 苦情処理体制**

養介護施設・事業所においては、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・事業所は、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。

#### **(6) 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。

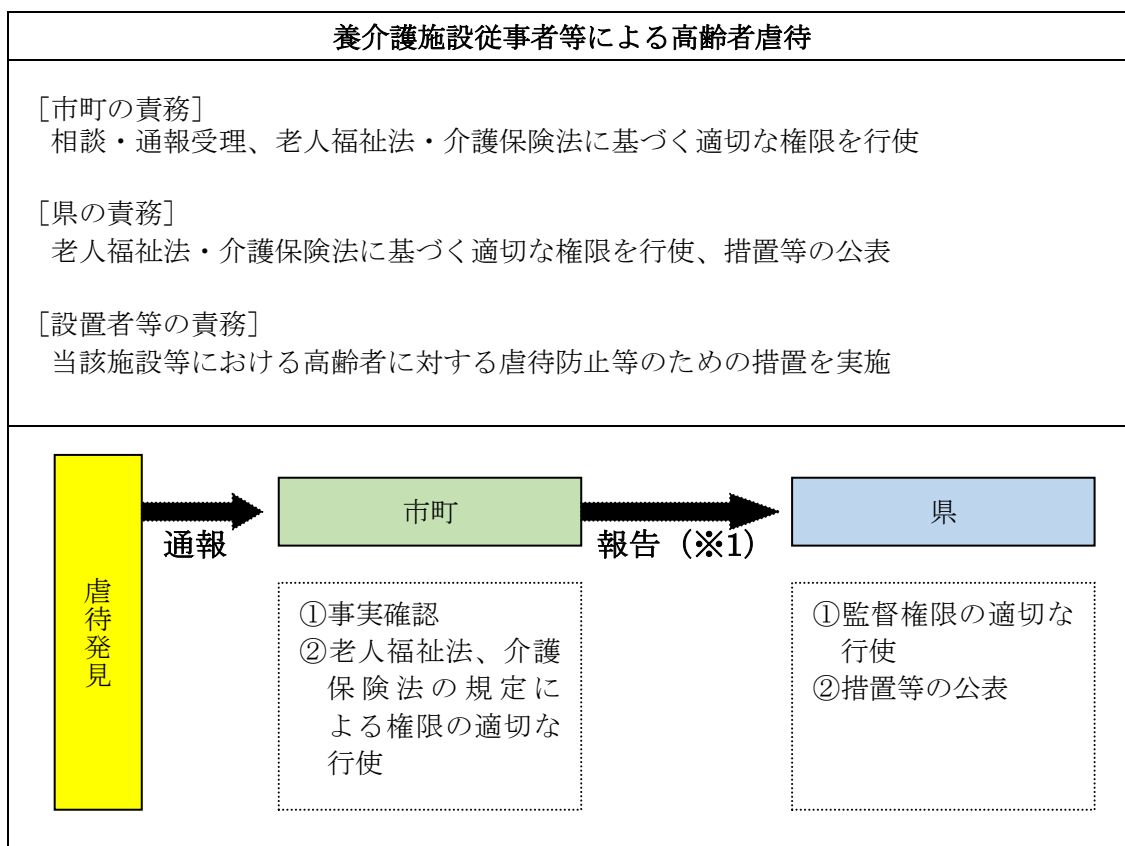
養介護施設・事業所の管理者には、日頃から養介護施設従事者等の状況、職場環境の問題等の把握に努めるとともに、必要に応じ養介護施設・事業所を運営する法人の業務管理責任者に

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。

### 第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応への体制整備

#### 1 各主体の責務と役割



#### (1) 市町の責務と役割

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養介護施設・事業所の運営適正化について、市町が第一義的に責任を持つ役割を担うことが規定されています。市町の役割として規定されている項目は、以下のとおりです。

【資料一覧P3】

◇高齢者虐待防止法に規定する市町の役割◇

##### ■ 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（※1）  
（第22条）【様式P27】
- 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）

また、高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに市町に通報することが定められているため（第21条第1項～第3項）、市町は通報・届出の受理を行う部署・窓口等を周知していきます（第21条第5項）。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応部署・窓口

令和6年4月1日現在

市町	担当課	TEL
高松市	介護保険課 相談指導係	087-839-2326
	長寿福祉課 施設福祉係	087-839-2346
丸亀市	高齢者支援課 給付担当	0877-24-8807
坂出市	かいご課 介護保険係	0877-44-5090
善通寺市	高齢者課 老人福祉係	0877-63-6331
観音寺市	高齢介護課	0875-23-3968
さぬき市	長寿介護課 地域包括支援係	0879-26-9931
東かがわ市	長寿保健課	0879-26-1360
三豊市	介護保険課 介護保険グループ	0875-73-3017
土庄町	健康福祉課	0879-62-7002
小豆島町	高齢者福祉課	0879-82-7006
三木町	福祉介護課	087-891-3304
	地域包括支援センター	087-891-3321
直島町	住民福祉課	087-892-2223
宇多津町	保健福祉課	0877-49-8003
綾川町	健康福祉課	087-876-1113
琴平町	住民福祉課	0877-75-6706
多度津町	高齢者保険課	0877-33-4488
まんのう町	福祉保険課 地域包括支援センター室	0877-73-0125

さらに、通報等が寄せられたときに、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・事業所への対応など、虐待対応の全プロセスにおいて迅速に対応できるように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・事業所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・事業所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。

養介護施設・事業所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

である国保連合会や運営適正化委員会、また捜査を行う警察などに対して、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するなど、連携協力体制を整備します。

## (2) 県の責務と役割

高齢者虐待防止法において、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限行使、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、対応措置その他厚生労働省令で定める事項の公表などが県の責務と役割として規定されています（努力義務の記載も含む）。【資料一覧 P 3】

また、市町の虐待対応を支援する体制を整備します。

### ① 市町に対する専門的な相談支援体制

市町が虐待対応を行う中で判断や対応方法に困難を感じた際に、弁護士や社会福祉士で構成される「高齢者虐待専門職チーム」から専門的な助言や支援が得られるよう、市町と専門職団体との連携協力体制の整備に努めます。

### ② 研修等の実施

高齢者虐待対応の質の向上のために、市町職員に対し、事例検証も含めた研修会を実施し、人材の育成に向けた支援をします。

また、養介護施設・事業所等の職員に対し、高齢者の権利擁護や虐待防止、身体拘束廃止等について研修を行い、養介護施設・事業所での虐待の未然防止を促します。

## 2 県と市町の連携体制

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・事業所に対する指定権限に応じて、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と県が役割分担を行い、協働で対応します。【資料一覧 P 4～6】

## 第4章 行政権限による積極的な介入

### 1 老人福祉法、介護保険法による権限行使

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

通報等を受け付けた県又は市町は、老人福祉法又は介護保険法の規定により、「文書の提出等」「報告徴収・立入検査」「勧告・公表・改善命令」「指定取消・指定の効力停止」等の権限を行います。

事実確認の結果、高齢者の生命や身体、財産に重大な危険が生じていたり、権利利益が著しく侵害されている場合、あるいは過去の改善指導が遵守されていない場合などは、県及び市町は老人福祉法や介護保険法に基づき、改善勧告や改善命令、指定取消等の権限を適切に行使し、当該養介護施設・事業所に対して業務改善を促します。【資料一覧 P8～10】

### 2 やむを得ない事由による措置、成年後見の市町長申立て

事実確認により虐待行為が確認され、高齢者の安全・安心な生活を確保するため必要がある場合は、市町は老人福祉法に規定する「やむを得ない措置」「成年後見の市町長による申立て」の権限を行使することになります。【資料一覧 P11～14】

#### ① やむを得ない事由による措置

本人の安全確保のため、やむを得ない事由による措置の行使が必要になる場合としては、高齢者本人に身寄りもなく判断能力が低下している場合などが考えられます。ただし、高齢者本人に判断能力があって、明確に他施設への入所等を拒否している場合は、やむを得ない事由による措置を適用しての保護はできませんので、粘り強く接触を続けて高齢者本人の理解を求めます。

#### ② 成年後見の市町長申立て

高齢者本人の判断能力が低下していて、親族による適切な申立てが難しい場合は、市町長が家庭裁判所に対して後見等の開始の審判請求を行います。



老人福祉法・介護保険法の権限規定

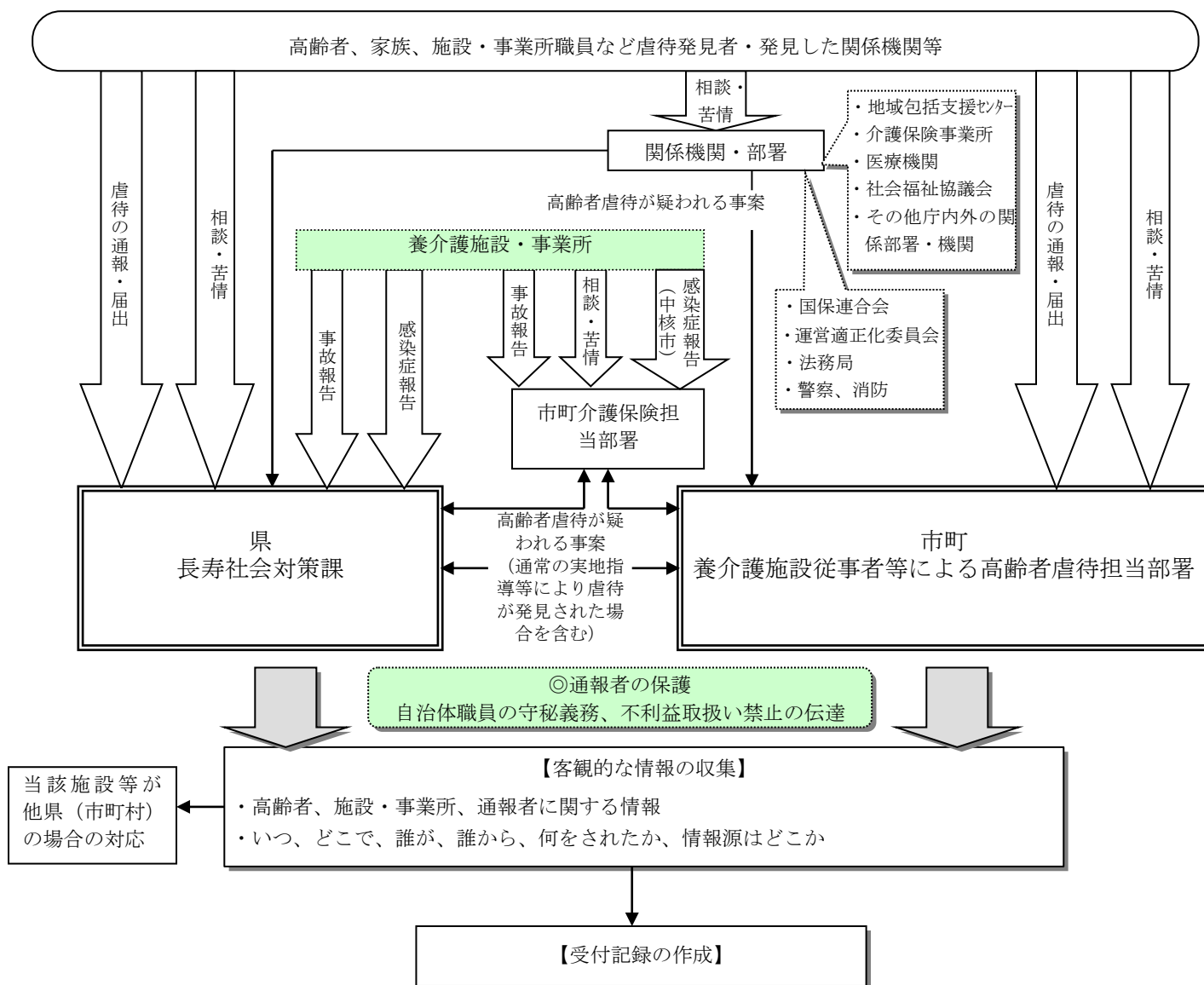
老人福祉法	第 18 条	県知事	老人居宅生活支援事業者、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター設置者、養護老人ホーム・特別養護老人ホームの施設長に対する報告徴収・立入検査等
	第 18 条の 2	県知事	認知症対応型老人共同生活援助事業者に対する改善命令 老人居宅生活支援事業者、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター設置者に対する事業制限・停止命令
	第 19 条	県知事	養護老人ホーム・特別養護老人ホーム設置者に対する事業廃止命令、認可取消
	第 29 条	県知事	有料老人ホーム設置者等に対する報告徴収・立入検査等 有料老人ホーム設置者に対する改善命令、事業の制限、停止命令
介護保険法	第 76 条	県知事 市町長	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	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	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	県知事 市町長	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	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	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	県知事 市町長	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	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	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	県知事 市町長	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	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	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	県知事 市町長	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	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	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	県知事 中核市市長 市町長	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	県知事 中核市市長 市町長	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）

## 第5章 養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応

### 1 相談・通報・届出等の受付

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（第21条）。

高齢者虐待に関する通報や届出、相談（以下、「通報等」。）は様々な関係者から寄せられます。



出典：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, 中 2012, p51 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が受理し、事実確認を行うため、指定権者が県の場合は県へ連絡し、事実確認の内容や方法等の協議を行います。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・事業所が他市町に所在する場合、その市町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が対応する旨を伝えるとともに、通報等を受けた市町から養介護施設・事業所が所在する市町へ連絡します。その際、通報等を受け付けた市町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）。

### （1）県及び市町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、市町職員や県職員に対して守秘義務を課しています（第23条）。通報者や虐待を受けたおそれのある高齢者等に関する個人情報（要配慮個人情報を含む）や、虐待を行った疑いのある職員等に関する個人情報の取り扱いについては十分配慮するとともに、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。

## (2) 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り扱いは特に注意が必要であり、事実の確認に当たっては、通報の内容が虚偽又は過失によるものでないか留意しつつ、養介護施設・事業所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（第23条）。【資料一覧P7】

## (3) 通報等による不利益取り扱いの禁止

高齢者虐待防止法では、

- 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）（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り扱いを受けないこと（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、解雇や不利益な取り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・事業所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（※1）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り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。

（※1）「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せん。

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。

県、市町は、養介護施設・事業所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り扱いがなされないよう、通報等を理由とする不利益な取り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（※2）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。

##### （※2）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いただけませんか。

#### ◎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条の県・市町職員には守秘義務（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

通報者等が県・市町による監査（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、県・市町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。

#### (4) 通報受付後の流れ

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「市町が指定権限を有する地域密着サービス事業所の場合」と「県（中核市を含む。以下同じ。）が指定権限を有する養介護施設・事業所の場合」、「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、事実確認を行った結果、高齢者虐待が有ると判断した場合は、適切に権限を行使すること等により、虐待を解消し、再発を防止していきます。

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・事業所に対して、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。

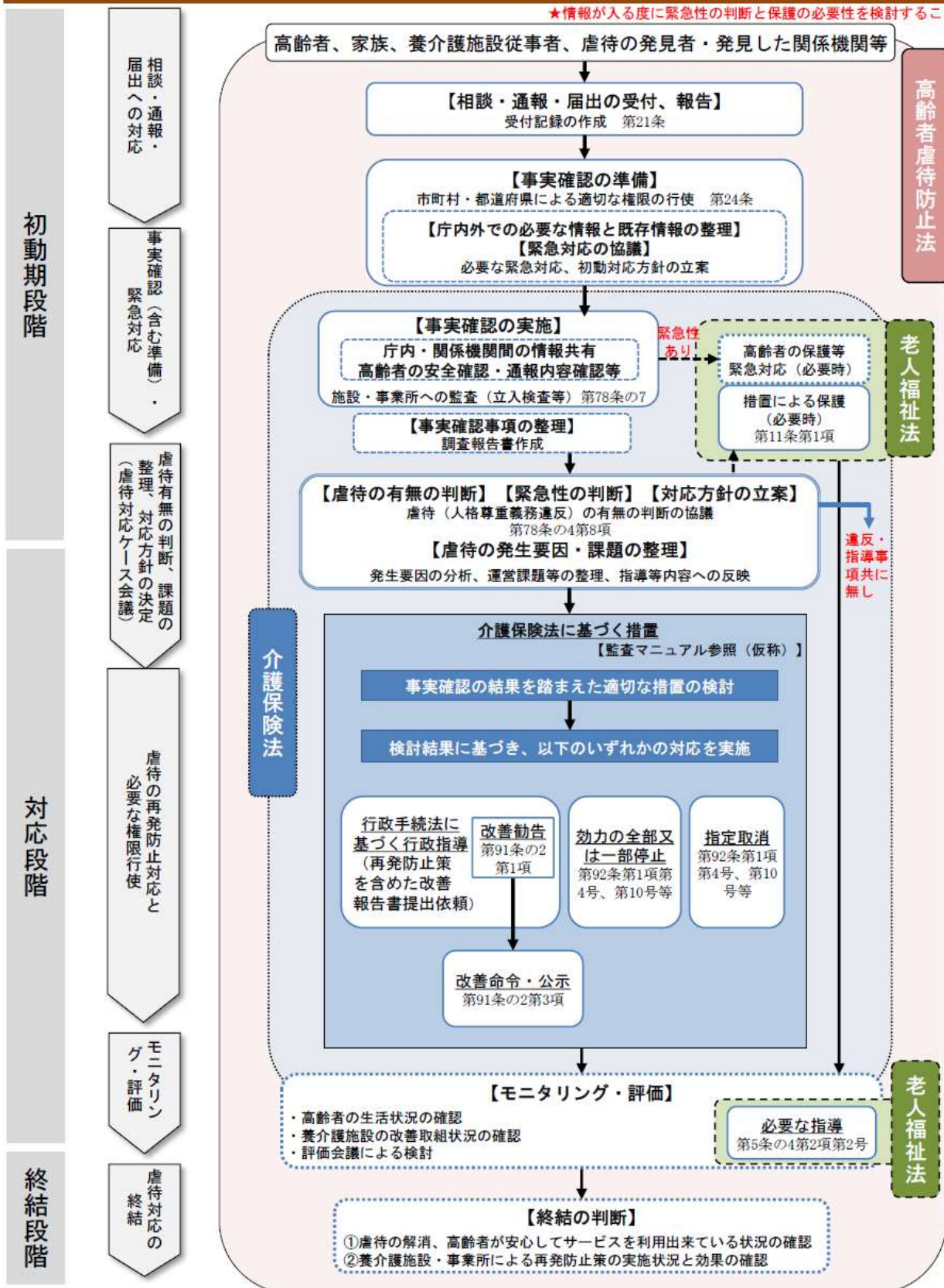
具体的な対応は、次ページの流れを参考に、自治体において検討・実施することになります。



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



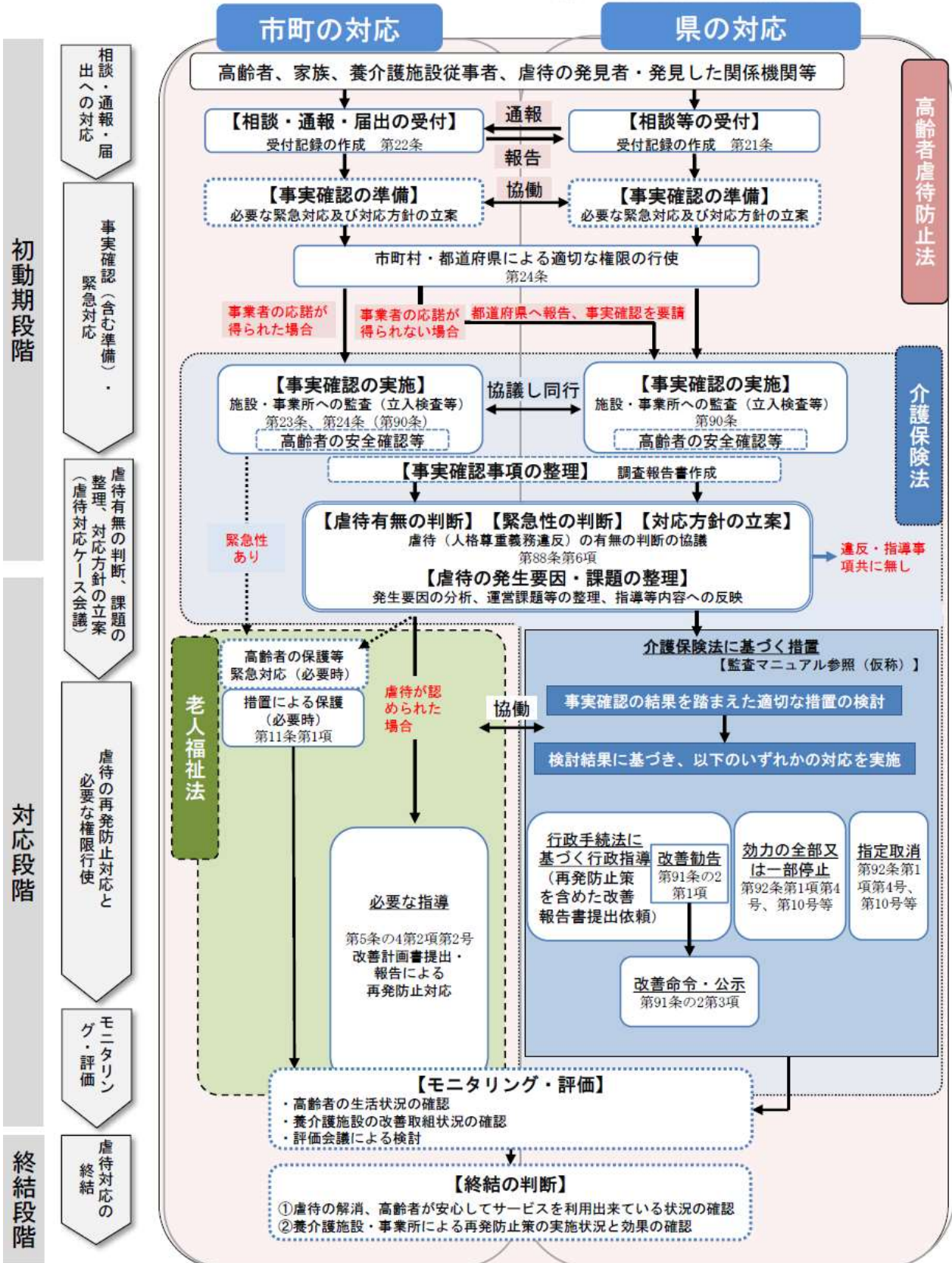


県が指定権限を有する養介護施設等の場合

注) 条文は特別養護老人ホームの場合

◎市町・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

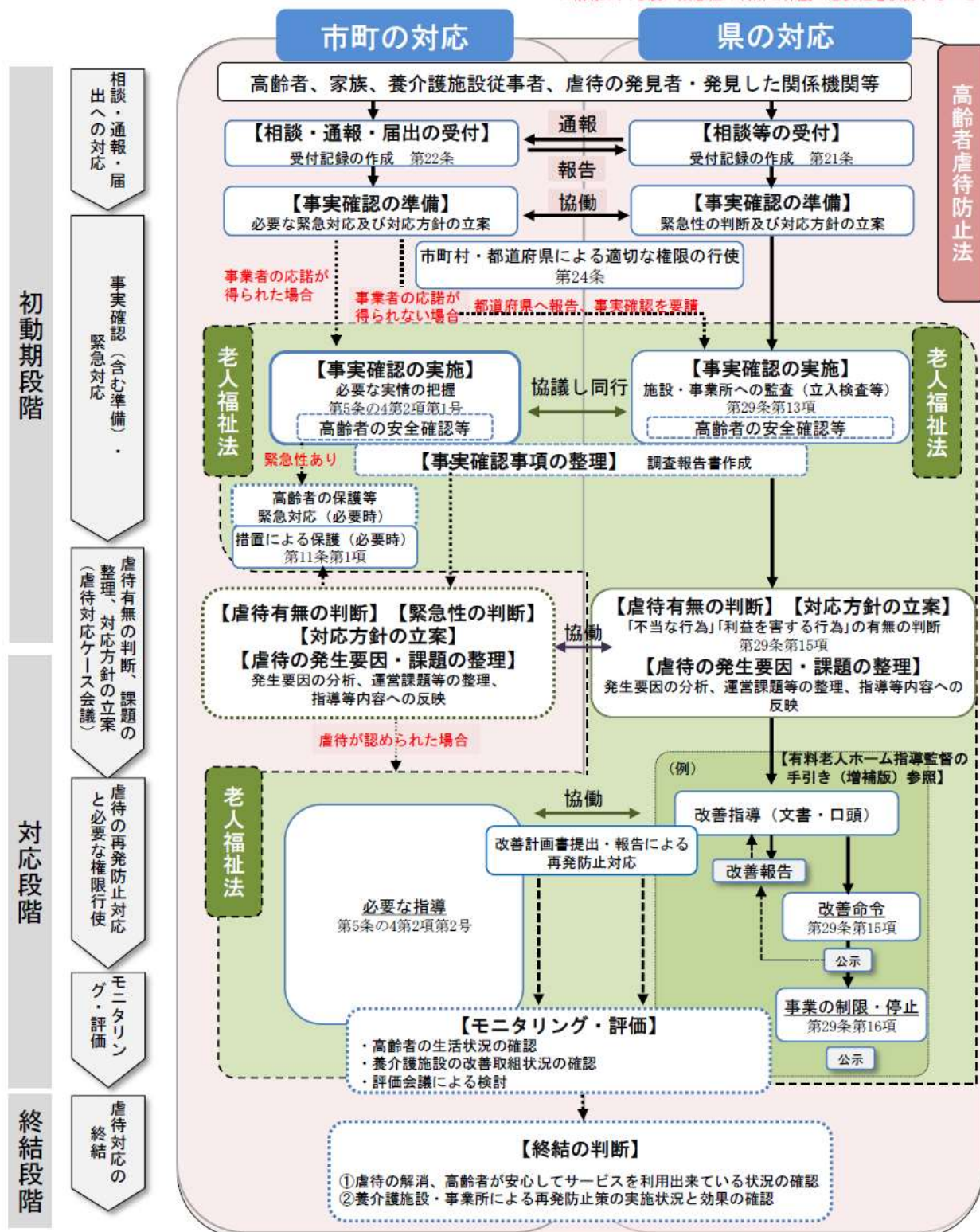




有料老人ホーム（未届施設等）の場合

◎市町・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

特定施設入居者生活介護  
(介護付き有料老人ホーム)

サービス付き  
高齢者向け住宅

※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齢者向け住宅は、養護者による高齢者虐待として対応。

## 2 事実確認の準備と実施

通報等を受けた市町は、通報等内容の事実確認や高齢者の安全確認を行います。この際、事実確認の調査は、通報等がなされた養介護施設従事者等の勤務する養介護施設・事業所等、虐待を受けたと思われる高齢者に対して実施します。前述のように、通報等の内容は様々です。通報が明らかな虚偽である場合はともかくとして、虚偽の通報であるのかどうかについては、丁寧に事実確認を行い、事案の実態や背景を慎重に見極める必要があります。

### (1) 通報内容の情報共有と既存情報の収集・把握

- ① 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、養介護施設・事業所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。

ただし、身体への危険や生命が危ぶまれるような状況が確認若しくは予測される場合、身体的虐待が恒常的に継続して行われている場合など、特に緊急性が高いと判断される場合は通報を受けてから48時間以内に事実確認を行います。

- ② 通報等の内容から、虐待を受けたおそれのある高齢者が特定されている場合には、当該高齢者に関する情報を確認します。当該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します。

(照会先) 市町(保険者)、市町地域包括センター等

(照会内容) 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

- ③ 通報等が寄せられた養介護施設・事業所に関する苦情相談や事故報告に関する情報を収集し、内容を確認します。

(照会先) 市町介護保険法担当部署・老人福祉法担当部署、県庁関連部署、国保連合会等

(照会内容) ・過去の指導監査(立入検査等)の結果(市町、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、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、県)

・その他、必要事項

- ④ 通報者へ通報内容を再確認します。

(照会内容) 通報等の内容の中で曖昧な点や、話が食い違う点

※②～④については、様式「必要情報収集チェックリスト」【様式P4～5】

## (2) 事実確認方法の決定

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判断された場合は、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）による事実確認を行うことが基本となります。

こうした事実確認等は、基本的には、当該養介護施設・事業所への指定権限等の有無に関わらず、通報等を受けた市町が行います。中でも、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、迅速に対応することが必要です。

### ア 事実確認の前提条件

通報された事実の有無を施設・事業所に対して確認するものであるため、実施方法に関わらず、施設・事業所名が判明していること、事実確認できる内容を含むものであること（ただ単に「問題がある施設である」というものでなく、どのような行為が行われているということなど）が必要となります。

### イ 事実確認方法の決定

個別の事案においてどのような方法で事実確認を行うかについては、当該事案の通報等の内容や当該養介護施設・事業所の状況を踏まえ、「監査（立入検査等）」「運営指導」「高齢者虐待防止法の趣旨を踏まえた調査（以下、「高齢者虐待防止法による任意の調査」。）」の3つの中から適切な方法を総合的に検討して実施します。

なお、事実確認の実施方法の判断は、管理職を交えて行います。

## ○事実確認を実施するにあたっての留意点

事実確認に関する調査権限の行使としては、老人福祉法や介護保険法に規定されている監査（立入検査等）による事実確認が基本となります。特に介護保険法においては、「人格尊重義務違反」が規定されており、高齢者虐待はまさに高齢者の尊厳を踏みにじる人格を否定する行為と言えます。ただし、事実確認の契機となる通報等の内容は多種多様であり、通報等の内容から、高齢者の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる場合は、監査（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・事業所の状況など、既存の情報等を踏まえ、個別事案に応じて事実確認の根拠を検討することも必要です。

監査（立入検査等）以外には、介護保険法第23条、第24条に基づく運営指導及び老人福祉法第5条の4第2項を併用して事実確認を行うことも可能であり、養介護施設・事業所へ直接訪問して行います。

### ア 運営指導から監査（立入検査等）への切り替え

運営指導や高齢者虐待防止法による任意の調査は、あくまでも当該養介護施設・事業所の応諾・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・事業所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、運営指導を中止し、直ちに監査（立入検査等）に切り替えます。

#### イ 県と市町の連携

事実確認等は基本的に通報等を受けた市町が第一義的に行います。通報等に係る養介護施設・事業所の指定権者が県の場合は、通報等を受けた市町は、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、市町及び県は迅速に対応することが必要です。

県は、市町から情報提供依頼があった当該養介護施設・事業所の過去の指導監査結果や苦情等に関する情報（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。）について、市町に情報提供を行うことにより、市町と協働しながら対応します。

#### ウ 施設・事業所への事前連絡

事実確認を行う際に、当該養介護施設・事業所へ事前連絡をすることで正確な調査が阻害される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。

##### a 監査（立入検査等）

監査（立入検査等）で事実確認を実施する場合には、証拠隠滅等を防ぐため、事前に連絡する必要はなく、監査（立入検査等）の開始時に、根拠規定、日時及び場所、担当者、監査（立入検査等）の対象養介護施設・事業所の出席者（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、監査（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。ただし、当該養介護施設・事業所から虐待の通報があった場合等、事前連絡を行うことで事実確認をより効率的・効果的に実施できると判断できるときには、事前連絡をすることもあります。その際には、事前連絡をすることが事実確認の目的達成の妨げとなることがないように、連絡時期や連絡内容を検討します。

##### b 運営指導

運営指導により事実確認を行う場合には、事前に、運営指導の根拠規定及び目的、運営指導の日時及び場所、運営指導担当者、養介護施設・事業所の出席者（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、厚生労働省老健局から発出されている「介護保険施設等運営指導マニュアル」で定められていますが、あらかじめ通知したのでは当該養介護施設・事業所の日常における状況を確認することができないこともあるため、当日や直前に上記の内容を通知し、連絡から時間を空けずに運営指導による事実確認を実施することが必要です。

##### c 高齢者虐待防止法

高齢者虐待防止法による任意の調査では、事前連絡が必要だという規定はありません。

※「監査（立入検査等）」、「運営指導」のいずれも、あくまでも養介護施設・事業所の協力を前提に行われる行政検査であることに留意が必要です。ただし、監査において、正当な理

由なく検査に応じない場合は罰則規定があります。

#### エ 施設長等の責任者が不在時の対応

事前連絡をせずに事実確認を行う場合、施設長等の責任者が不在であることやそれを理由に事実確認を拒まれることが考えられます。

事実確認の第一の目的は高齢者の安否確認・安全確保なので、基本的には日時を改めることなく実施可能な事実確認を行います。

また、責任者が不在ということで事実確認を拒否された場合で、通報の内容から利用者及び入所者の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断したときは、直ちに監査（立入検査等）に切り替えます。

### （3）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・事業所の種別や規模、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必要があります。

#### ア 調査実施日時

事実確認の実施にあたっては、準備に時間をかけすぎずに、当該養介護施設・事業所に対して速やかに実施することが求められます。

また通報等の内容が、夜間のみ居室に施錠して高齢者を閉じ込めるような場合は、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。居室やフロアの施錠を行っている場合には、施錠の理由を確認する必要があります。

※事実確認までの時間がかかりすぎることにより次のような弊害が生じるおそれがあります。

- ・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
  - ・時間経過にともな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・事業所に対する事実確認では、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、事実確認の体制は、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・事業所訪問による事実確認は一度で終了しない場合も少なくなく、複数回実施する必要があることを念頭においておく必要があります。

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ますので、高齢者本人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 調査の進め方と役割分担

養介護施設・事業所を訪問して事実確認を実施する場合、以下の事項を行う必要があります。そのため、参加メンバーの中から各業務を担当する職員を決めておく必要があります。次の「訪問調査の進め方と役割分担のポイント」を参考に役割を決定します。

#### エ 調査期間

対象となる養介護施設・事業所の規模によっては、確認する資料や面接する職員の数が多くなり、調査時間が足りなくなることもあります。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み、調査期間中も虐待のおそれのある行為が行われている可能性もあることから、調査期間は1ヶ月以内を目安とします。



○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	<p>〔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</p> <p>〔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</p> <p>〔調査への協力要請〕 部屋の用意、コピー機の利用、など</p>	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。



#### (4) 調査時の確認事項、質問内容

##### ア 高齢者本人、他の利用者への面接・確認事項【様式P6】

事実確認では、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。ただし、対象高齢者のみを面接してしまうと、通報者が特定される不利益があること、他の利用者についても同様の虐待行為がないかを確認する必要があることから、本人を含むできるだけ多くの利用者の面接を行う必要があります。

事実確認の準備段階では、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。

また、施設・入所系事業所の場合、通報等で対象となった高齢者以外の利用者に対しても虐待や権利利益を侵害する行為が行われている可能性も十分に考えられます。そのため、可能な範囲で他の利用者に対しても面接を行い、状況確認を行います。

##### ◎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

##### イ 当該養介護施設・事業所職員への事業所面接・確認事項【様式P7】

当該養介護施設・事業所職員に対する面接調査では、通報等の内容に関する事実確認や当該高齢者への介護内容を確認するとともに、養介護施設・事業所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します。

事実確認の準備段階で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。なお、管理職と一般職員の意識や取組みに差がみられることもありますので、当該養介護施設・事業所職員への面接調査では、管理者層（事業所長等）や現場責任者（介護主任やフロア責任者等）、一般職員に分けて質問内容を準備します。

##### 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、職員のプロフィ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み状況、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み、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P8】**

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み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

※職員全員または同じユニット・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

ウ 各種記録等の確認

各種記録の確認では、通報等の内容に関連する記載の有無や内容を確認するとともに、当該養介護施設・事業所において適切な運営がなされているかどうかを確認します。

通報等の内容によって確認すべき書類や記録は異なりますが、高齢者本人への介護内容を把握するための記録類、利用者全員に関係する記録類、虐待を行った職員(疑いを含む)に関する記録類、養介護施設・事業所における虐待や事故を防止するための取組状況等(虐待防止検討委員会の活動及び身体的拘束等適正化検討委員会の活動、虐待防止及び身体的拘束等適正化のための研修実施・受講状況等)に関する書類等は確認する必要があります。

状況に応じて確認が必要と考えられる記録類を一覧形式で整理しておきます。【様式P9～10】

◎確認のポイント

- ・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
- ・虐待防止の取組状況（虐待防止検討委員会の活動及び身体的拘束等適正化検討委員会、虐待防止及び身体的拘束等適正化のための研修実施状況、指針の有無、虐待防止担当者の活動等）

エ 養介護施設・事業所内の状況把握、点検

高齢者の居室、フロア内、浴室やトイレ、廊下などを点検し、居室の配置や各場所の衛生面、構造上の問題点の有無等をチェックします。

確認すべき場所や内容について、一覧形式で整理しておきます。【様式 P11】

◎確認のポイント

- ・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、構造上の問題など

● 高齢者の保護先の確保

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には、あらかじめ施設・事業所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ので、市町は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も必要です。

なお、高齢者を一時保護する場合には、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。

● 関係機関との事前調整

ア 県と市町の連携

通報等の内容から、監査(立入検査等)、運営指導及び調査の共同実施などが必要な場合は、県と市町が連携して対応していきます。

イ 警察との連携

通報等の内容に犯罪性が認められる場合、事実確認の妨害や市町職員への脅し・恫喝など危害を加えられるおそれがある場合には、警察と連携して対応していきます。

● 調査へ持参する備品等【様式 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。

カメラ等での撮影に当たっては基本的に本人の同意が必要ですが、撮影の同意については財産を管理するほどの能力は必要ないので、高齢者本人が認知症であっても可能であれば説明するようにします。

また、高齢者の保護のために必要であるなど正当な目的の下で手段も正当なものであれば、本人の同意を得ない撮影であっても、必ずしも違法とはなりません。

● 事実確認における個人情報の取り扱いについて

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

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特別養護老人ホームの場合、高齢者虐待防止法第 24 条を受け、介護保険法第 90 条に基づく監査による事実確認、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る事実確認を実施、有料老人ホームの場合は、老人福祉法第 29 条第 13 項に基づく立入検査等による事実確認により実施することとなります。

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

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

## (5) 事実確認の実施手順

### 【当該施設・事業所への訪問調査】

#### 【調査目的の説明と調査協力の依頼】

【手順1参照】

- ・ 監査で実施する場合：目的や根拠条文（監査書類を渡す）を説明し、調査への協力を求める（原則連絡はしない）
- ・ 運営指導や高齢者虐待防止法による任意の調査：目的の説明と、調査協力の依頼をする

調査

### 【関係機関への補充調査】

#### 【関係機関からの情報収集】

必要に応じ、医療機関や他事業所など関係機関から情報を収集（受診状況、利用状況などから得られた情報等）※風評被害が生じないように留意する

【手順8参照】

調査全体の統括と調整

必要に応じ追加的補充調査を指示

※通報等の内容がある程度明確な場合、各調査は同時並行的に実施する。特定できていない場合、書類の改ざんの危険がある場合は、記録等確認を先行させるなど、状況に応じて各調査の進め方を検討する。必要な資料はコピー又は借用できるよう準備しておく（借用書、コピー利用の確認）

#### 【高齢者本人等への面接調査】

- ・ 高齢者の安全確保
- ・ 通報等の内容に関する事実確認
- ・ 他利用者の状況確認
- ・ その他必要事項

【手順2参照】

#### 【施設・事業所職員への面接調査】

- ・ 通報等の内容に関する事実確認
- ・ 高齢者への介護内容、配慮事項等
- ・ 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
- ・ その他必要事項

【手順3参照】

#### 【サービス計画や介護記録等各種記録等の確認】

- ・ 通報等の内容に関する記録の確認
- ・ 当該高齢者へのアセスメントや介護計画の内容確認
- ・ 不適切と思われる介護等の有無
- ・ その他必要事項

【手順4参照】

#### 【養介護施設・事業所内の状況把握、点検】

- ・ 衛生状況、居室の状況、あごの状況ができた可能性が推測される環境、介護、通報の内容が確認できる条件等

【手順5参照】

※ 調査の中間段階で情報共有しながら効率的に調査を進めるとともに、調査を進める中で高齢者の安全に危害が及ぶと判断された場合は、高齢者保護の対応をする。判断に迷う場合は課長等に電話連絡をとるなどして対応する。

調査当日に不在の職員については、後日調査ができるよう、実施方法（面接かアンケート調査か、聞き取りか郵送でよいか等）、勤務日の確認、責任者に協力要請しておく。

調査終了後現地での対応

#### 【調査結果の確認】

【手順6参照】

ア.高齢者の安全確保／イ.通報等の内容の事実、運営基準違反や不適切なケア等の事実確認／ウ.高齢者虐待対応担当部署管理職への結果連絡、口頭指導内容の確認、等

※イは帰庁後に実施しても構わないが、アの高齢者の安全確保等は訪問調査時に実施。

#### 【当該施設・事業所への調査結果報告、今後の手順の伝達】

【手順7参照】

- ・ 調査結果の通知等、今後の対応の伝達／調査結果は、後日文書にて通知するか、調査が途中の場合は、次回の日程等の調整を行う。
- ・ 再発防止と高齢者の安全確保の指示／職員が特定されている場合は、勤務体制の見直しを含めた当面の再発防止措置を指導。組織的な場合や安全確保ができない場合は高齢者を保護する対応をとる。
- ・ 面接をした高齢者に二次被害が生じないよう施設、事業所に指導しておく。

必要時、再調査終了後

#### 【調査報告書の作成】

- ・ 通報内容の事実について、確認できた事項、できなかった事項を明確に整理（書類、面接調査、事業所巡回、関係機関からの情報提供等から）
- ・ 通報内容以外に、不適切なケアがあれば整理

① 調査目的の説明と調査協力の依頼 手順1

事実確認を監査（立入検査等）で実施する場合、監査（立入検査等）の開始時に通知を交付して、根拠規定等が記載されている当該通知の内容を説明し、当該養介護施設・事業所に調査への協力を依頼します。

高齢者虐待防止法第24条を受け、運営指導及び老人福祉法第5条の4第2項に基づいた事実確認では、調査対象となる養介護施設・事業所に対して、高齢者虐待に関する通報等に基づく事実確認であることを明確に伝えた上で、各種調査を実施することを基本としています。

ただし、情報提供者の意向や事実隠ぺいのおそれなど状況によっては目的を明確に伝えず事実確認を実施することが望ましい場合もあります。そのような場合には、養介護施設・事業所に対する説明内容を事前に検討しておきます。

② 高齢者本人及び他の利用者への面接調査 手順2

ア 高齢者本人の心身状態の把握、安全の確認

- ・高齢者本人への面接調査では、まず高齢者本人の心身状態や安全を確認することを優先します。

- ・身体的な状態を確認します。

目視による確認（傷やアザ）や、必要に応じて血圧や脈拍測定し、身体図に記録したり、高齢者本人の同意を得て写真撮影するなどの方法で記録を残します。健康管理記録から体重の増減を確認します。

- ・精神的な状態を確認します。

高齢者本人が怯えていたり、不安な状態はないか、表情やしぐさを観察して高齢者本人の精神状態を把握します。

- ・高齢者本人が健康を損ねている、又は、そのままの状態を継続させることで高齢者本人の安全確保が困難になると判断できる場合には、早急に一時保護または医療機関への入院の手続きを行います（調査責任者から担当部署管理職、保護先へ連絡し、保護の手続きを実施）。

イ 通報等の内容に関する事実確認

- ・高齢者本人への面接は、原則として養介護施設・事業所職員が立ち会わない状況で行います。

- ・面接では、通報等の内容に関する事実確認を行います。外傷やアザがある場合には、それができた原因や、怯えている場合などはその理由を尋ねることで、通報等の内容に関する状況確認を行います。

- ・コミュニケーションが困難な場合、質問をした際の表情やしぐさ、養介護施設・事業所職員が同席しているとき、いないときの変化などを注意深く観察したり、外傷やアザの位置や形状から、居室内外にある物を観察して、何によってできたものなのかを検討します。

ウ 高齢者本人の希望や意向の確認

- ・高齢者本人の生活やサービス提供内容に対して、高齢者本人が何らかの希望や意向を持っていることも考えられます。面接では、高齢者本人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となります（虐待があっても、施設・事業所を変わった

くない事情や、二次被害を避けるため言いたくない場合等があります)。

#### エ 他の利用者への面接調査

- ・施設・入所系事業所の場合、通報等で対象となった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、不適切なケアが行われている可能性も考えられます。そのため、可能な範囲で他の利用者に対しても面接調査を行い、心身状態や安全の確認を行います。他の利用者への面接も、原則として養介護施設・事業所職員が立ち会わない状況で行います。(例えば、同室者、認知症のない高齢者本人などへの面接調査が該当します。二次被害、外部への漏洩により、調査の妨げになると思われる時は慎重に行います。)

#### オ 高齢者本人の家族への面接調査

- ・通報等で対象となった高齢者本人の家庭に対しても、必要に応じて面接調査を行い、家庭での高齢者本人の状況なども確認します。

#### 【高齢者への面接における留意事項】

##### ◎県・市町職員による二次被害の防止

県・市町職員の不適切な言動により、当該高齢者や家族の権利を侵害することがあります。

- ・県・市町職員が、事実確認において当該高齢者が認知症であることを理由に、面接を行わないこと、あるいは当該高齢者の訴えを信じないこと。
- ・高齢者のプライバシーへの配慮を怠ること。

##### ◎認知症高齢者への対応

認知症高齢者であっても面接を行い(特に被虐待者の場合)、回答を得る工夫をします。

- ・言語以外の様子の記録。
- ・認知症高齢者の面接に慣れた専門職等の参加。
- ・高齢者に面会する前に、家族や職員から話をするうえでの留意点等を聞いておきます。
- ・安心して話せる環境をつくったり、ゆっくりと短くわかりやすい質問をするなどの工夫。

##### ◎高齢者本人が不在の場合の対応

通報等が寄せられた高齢者本人が医療機関に入院していたり、他施設へ転居している場合がありますが、そのような場合でも高齢者本人の安全や生活状況を確認することは必要です。

##### ◎面接場所に関する配慮

当該高齢者が怯えていたり、養介護施設・事業所内で話がしにくい様子が見られる場合には、養介護施設・事業所外に場所を変更して面接することも必要です。

#### ③ 養介護施設・事業所職員への面接調査

手順3

養介護施設・事業所職員に対する面接では、通報等のあった虐待の事実を確認するとともに、通報等のあった高齢者本人に限らず、他の高齢者に対するものも含めて、通報等以外の虐待や不適切なケアの有無についても確認します。

面接調査では、虐待の事実確認だけでなく、同時に虐待発生の背景となっている当該養介護施設・事業所の問題を明らかにするための調査も行います。これは改善指導に必要となります。

なお、実施方法は、通報等の内容や養介護施設・事業所の規模に応じて適切な体制や方法で行いますが、以下に流れを例示します。



#### ア 面接調査の実施体制

- ・面接調査では、市町職員が質問者と記録者の2名1組となり、養介護施設・事業所職員一人ひとりに対して、他の職員に話を聞かれない場所で実施することが基本です。
- ・一般職員への面接の場合、管理職が同席を求めてきた場合でも、円滑な事実確認の実施と職員の権利保障の観点から、同席を認めるべきではありません。
- ・職員への面接調査は、対象となる職員数に応じて担当者や調査の実施回数を増やすなどして、状況に応じて実施します。
- ・関係すると思われる職員は原則全員と面接し、通報者を最初にする、通報者とは面接をしないなど、通報者が特定されかねない方法は避けます。

#### イ 面接調査の進め方

- ・聞き取りをはじめる前に、この調査は法令に基づいて行うものであり、虐待の事実確認を行うことが目的であることを伝えます。
- ・監査（立入調査等）の場合には、回答を拒んだり、虚偽の報告を行った場合は「指定取消等」の行政上の措置の対象となることも併せて伝えます。
- ・職員との面接に際し、職員が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、速やかに市町（又は県）に通報する義務があることを伝えます。
- ・面接調査における職員の発言は守秘義務の対象となり個人が特定されることはないこと、発言内容により待遇等で不利益を与えることは法により禁止されていることを伝えるとともに、最終目標は高齢者が安心して生活できる・介護が受けられる環境づくり、職員が働きやすい職場環境づくりを目指すことであることを伝えます。
- ・面接調査で聞き取ったことは、記録者が書き留めますが、面接終了時に内容について署名を求めるなどして確認を依頼します。

#### ウ 質問内容

- 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  
【様式P7】

##### 【通報等の内容の確認】

- ・管理者層や管理職への面接では、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。
- ・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、職員のプロフィールや勤務状況等について確認を行います。

##### 【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り組み状況、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。

b 一般職員への面接 【様式 P13】

※職員全員または同じユニット・フロアの職員など、対象範囲は状況により判断

【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。

【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。
- ・一般職員への面接については、虐待を行った職員が限定されている場合や、虐待を行った疑いのある職員が認めた場合は、行わないこともあります。

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】

- ・通報等の段階で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、その職員に対する面接調査を実施します。しかし、疑いの段階であることを踏まえ、当該職員が虐待を行ったという前提で面接調査を行わないようにします。

【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、当該養介護施設・事業所の組織運営上の課題を確認するため、その理由や原因がどこにあるのか（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、等）を意識しながら質問します。

d 調査時に不在の職員への対応

面接が必要な職員で、調査当日に不在である職員に対しては、後日調査を実施するため、実施方法（面接調査か、アンケート調査形式か）や実施日時等をあらかじめ検討しておき、再度の現地調査を実施するほか、当該養介護施設・事業所の責任者等に協力を要請する場合があります。

◎チェックリストの活用

職員への面接を行う際は、事前に作成した確認内容に沿って質問していく方法とともに、高齢者虐待防止や権利擁護に対する認識を把握するため職員に記入してもらうアンケート等を活用します。【様式 P14～16】

④ サービス計画や介護記録等、各種記録等の確認

手順 4

各種記録等の確認では、当該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）を確認するほか、通報等の内容以外で不適切な介護等が行われていないか、

虐待が疑われる事案が発生した背景要因を確認します。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、通報等の内容や不適切なケアに関連する記載があった場合には、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、養介護施設・事業所における虐待防止の取組状況（虐待防止検討委員会の活動及び身体的拘束等適正化検討委員会の活動、虐待防止及び身体的拘束等適正化のための研修実施・受講状況等）についても確認を行います。

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って、「その様態及び時間」、「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、及び、運営基準に基づく3つの措置（適正化委員会の実施、適正化のための指針整備、適正化のための研修実施）が行われていない場合は、減算の対象となります。

ア 通報等に関する内容の事実確認（確認方法の例）

虐待が疑われる事案と発生日時の特定 → 虐待等を行った疑いのある職員の特定 → 面接による確認

#### 〔虐待が疑われる事案と発生日時の特定〕

a 通報等の内容から、おおよその時期が特定されている場合

- ・通報等の内容から、高齢者に対する虐待等の行為の時期の見当がついている場合には、その日時を中心として介護記録や看護記録、事故報告、ヒヤリハット報告などの記録から当該高齢者に関して何らかの変化等があったかどうかを確認します。
- ・記録等に何らかの記載があった場合には、それが通報等の内容と関連するものであるかどうか慎重に検討を行い、発生した事案の内容を記録から確認するとともに、発生日時を特定します。

b 発生時期が特定されていない場合

- ・当該高齢者に関する各種記録について、過去のものも含めて確認し、通報等の内容に関連すると考えられる記録の有無を確認します。
- ・通報等の内容と関連すると思われる記録があった場合には慎重に検討を行い、発生した事案の内容を記録から確認するとともに、それが発生した日時を特定します。

#### 〔虐待を行った疑いのある職員の特定〕：通報等の内容からは不明な場合

- ・虐待等が発生した日時が特定した後、勤務表によってその日時に当該高齢者の介護を担当していた職員を絞り込みます。
- ・また、当該高齢者の記録から虐待が疑われる事案が複数ある場合には、事案が発生したと思われる日時の勤務職員全員について確認し、疑いのある職員を特定します。
- ・虐待等を行った疑いのある職員が特定された場合には、同職員の勤務日（特に一人での介護が多くなるような夜勤）を確認し、同職員が担当していた他の高齢者に関して何らかの異常の有無を記録等から確認します。

イ 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案が特定された後、それが発生した要因を確認します。

例えば、当該高齢者の状態が変化したにもかかわらずアセスメントが十分に行われず、従来

の介護方法が継続して行われ、不慮の事態が発生する場合、また、介護に困難な面がある高齢者に対して担当者間で十分な対応策が検討されていない、検討されていても一般職員への周知が十分でないなどチームアプローチに問題がある場合、さらに、経験の浅い職員に対して認知症高齢者へのケアの研修が十分行われておらず、適切に対応できなくなったために暴力等が発生する場合も考えられます。

高齢者虐待が疑われる事案が発生している場合には、虐待等を行った職員個人の問題だけでなく、何らかの組織運営上の課題があると考えて、記録等を確認していきます。

⑤ 養介護施設・事業所内の状況把握、点検 手順5

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、虐待や不適切なケア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・事業所全体の様子を観察します。

特に、高齢者のアザ等に関する通報等の場合には、その原因を推測しながら点検します。

なお、養介護施設・事業所訪問後、早い段階で養介護施設・事業所内の全体状況を把握します。

⑥ 調査結果の確認 手順6

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。

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。

⑦ 当該養介護施設・事業所への調査結果報告、今後の手順の伝達 手順7

事実確認の終了時に、当該養介護施設・事業所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。

⑧ 関係機関等への事実確認（補充調査） 手順8

通報等の内容の事実を客観的に確認するためには、当該養介護施設・事業所のみでなく、関係機関からの情報収集や事実確認が必要となる場合もあります。

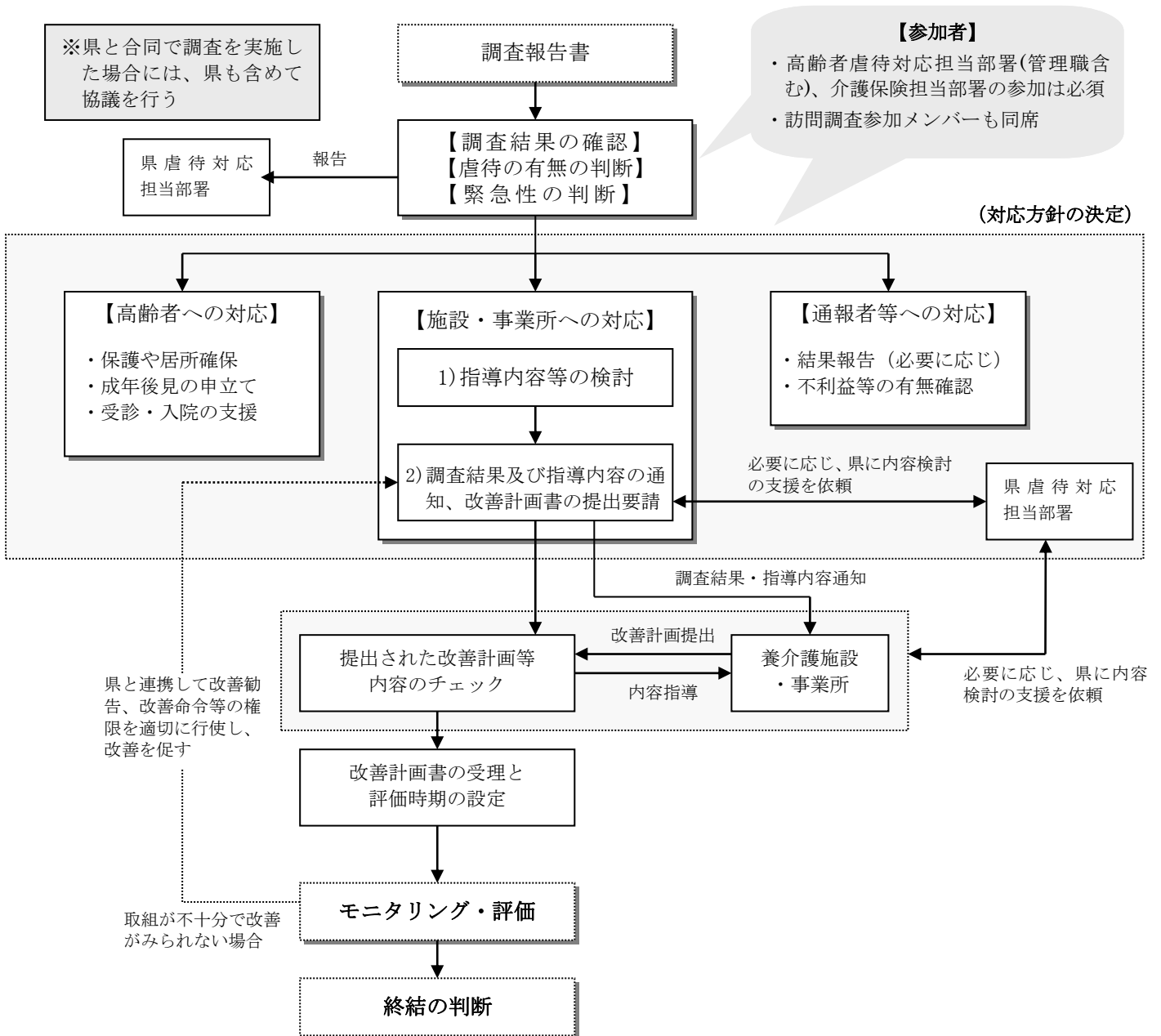
例えば、当該高齢者に骨折や外傷があるなどして医療機関等を受診している場合には、受診した医療機関等から受診時の状況や怪我等が発生した原因の可能性について確認することも必要です。また、当該高齢者が複数の居宅サービスを利用している場合には、通報等のあった事業所以外の介護保険事業所における当該高齢者の状況確認が必要な場合もあります。

養介護施設・事業所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・事業所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。

なお、補充調査の対象となる関係機関等が訪問調査の対象となる養介護施設・事業所と系列関係にあるなどの場合には、同時に調査を行う等慎重に実施時期を検討する必要があります。

### 3 虐待の有無の判断、緊急性の判断、課題の整理、対応方針の決定

#### 改善指導が必要な場合の対応



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, p86. を基に作成。

## (1) 虐待対応ケース会議の開催

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、事実確認を行った部署、担当者だけでなく、管理者を含む高齢者虐待担当部署職員、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、高齢者虐待防止法第 24 条を受け、監査（立入検査等）の事実確認によって得られた個人情報（要配慮個人情報を含む）を、老人福祉法第 5 条の 4 第 2 項に基づき、監査（立入検査等）の事実確認によって得られた個人情報（要配慮個人情報を含む）を虐待対応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）。

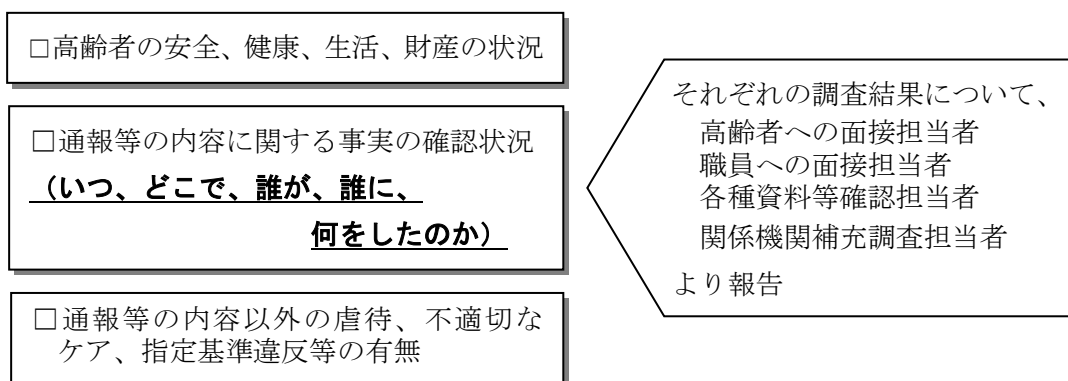
## (2) 調査結果の確認

調査結果の確認作業では、最初に事実確認の責任者から実施した調査の概要を説明し、当日の養介護施設・事業所側の対応状況等について報告します。

次に、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。

【様式 P17～21】

### 調査結果報告の方法



### (3) 虐待の有無の判断

#### ① 高齢者虐待の有無を判断するために明らかにすべき事実

養介護施設従事者等による高齢者虐待の有無の判断にあたっては、法律の定める養介護施設・事業の業務に従事する者が、その養介護施設入所者等に対して虐待行為を行ったことを事実で確認します。

虐待の有無の判断では、「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できる限り特定します。

養介護施設・事業所においては、介護記録をはじめとする様々な記録等が存在します。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には、それ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、事実の有無を判断する必要があるため、高齢者虐待と判断すべき事実が何であるか（誰が、誰から、何をされたのか等）については事実確認の実施前に整理をしておきます。

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には、事実確認において、特定すべき内容が何なのかについても整理して訪問調査等に臨みます。

養介護施設・事業所における虐待は、密室性が高いため、事実確認によって「いつ」、「どこで」、「誰が」、「誰から」、「何をされたのか」の全てを特定できるとは限りません。例えば、「いつ」、「どこで」については、厳密に日時や場所を特定できない場合であっても、ある一定の期間内や範囲で行われたことを特定することができれば、虐待有りと判断できます。

また、1回の実事確認で、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。

#### ② 虐待の有無の判断にあたっての総合的判断

虐待の有無の判断は、事実確認によって明らかになった事実に基づき総合的に判断します。

##### 【資料一覧 P15】

したがって、虐待を行ったおそれのある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・事業所が否定している場合でも、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、高齢者本人や他の利用者、他の従事者からの聞き取りや記録によって虐待があったと認定することも可能です。

また、事実確認の結果、権利侵害がなく虐待とまではいえないがサービス提供上の不適切な行為があった場合は、その事実を確認し、改善指導を行います。

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

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、その時点での確認された事実に基づき判断することになりますので、判断する根拠が不明確な場合は、「不適切なケア」や「判断に至らない」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・事業所に改善を求めます。【資料一覧 P15】

なお、虐待であるとの判断を行う際には、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、どのように事実確認を行い、どのような事実から、なぜそのように判断したのかの根拠を記録等で整理しておく必要があります。

○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）「高齢者」の定義」P1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（3）「養介護施設従事者等」の定義」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の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の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（4）虐待の定義と類型」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、県や国への照会などを参考に判断します。

## (4) 緊急性の判断

### ① 高齢者の保護

調査結果の確認後、虐待の事実が認められ、以下のような高齢者の生命または身体に危険が生じているおそれがある場合には、当該高齢者等の保護や医療機関への受診、入院等の緊急対応の必要性を判断します。特に、当該養介護施設・事業所では高齢者の安全・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、もしくは予測される
- ・人格や精神状態に歪みを生じさせている、も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

### ② 養介護施設・事業所への対応

再発防止の観点から、養介護施設・事業所に対しては、当日の行為者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。

## (5) 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。

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)。

## (6) 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

## (7) 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」を適用するなど、上記(4)の対応を行います。

また高齢者の安全が確認された場合であっても、虐待等の疑いが拭いきれない場合や経済的虐待等によって金銭や財産等の搾取が継続するおそれがある場合には、早急に高齢者を保護したり、成年後見の申立てを行うなど適切に対応します。

高齢者が安心して生活できる環境を整えるため、これらの対応を迅速に行います。(詳しくは「第4章 行政権限による積極的な介入」P17を参照)

## (8) 対応方針の決定：養介護施設・事業所への対応 ～改善指導が必要な場合～

老人福祉法若しくは介護保険法の規定に基づく事実確認の結果、高齢者虐待（人格尊重義務違反、入居者の処遇に関し不当な行為や入居者の利益を害する行為）の事実が確認された養介護施設・事業所に対しては、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、監査（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、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、老人福祉法及び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（監査指針等）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（増補版）」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、身体的拘束等を原則禁止とする規定、ならびに身体拘束廃止未実施減算との関係を確認し、必要な措置を実施します。

身体的拘束等の原則禁止規定があり、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、運営基準違反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、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。

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標準指導指針において、身体的拘束等の原則禁止規定ならびに身体拘束廃止未実施減算の要件と同等の措置（身体的拘束等の適正化を図るための措置）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 指導内容の検討

監査（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。有料老人ホームについては、状況に応じ、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、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・事業所側の取組みや管理運営面の問題、発生事案に対して養介護施設・事業所の対応状況等を検討します。

改善指導において最も重要な視点は「虐待を行った職員の処分で終わらせない」ことです。実際に虐待を行ったのはある特定の職員であっても、その職員が虐待を行う背景には養介護施設・事業所側の要因、すなわち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などが発生した要因や組織運営上の課題を明らかにし、虐待の改善指導ではその課題を改善するための養介護施設・事業所自らの取組みを促進していくことが、再発を防止する観点からも非常に重要です。

#### ア 職員の背景要因【様式 P22】

虐待などを行った職員の背景要因を明らかにすることが求められます。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・事業所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。

また、虐待を行った職員の背景要因としては次のようなことが想定されます。なお、この分類は一つの例であり、必要に応じて追加・変更する場合があります。

◆◆虐待を行った職員の背景要因◆◆

1. 知識・技術（認知症ケア・身体拘束廃止を含む）の問題	高齢者介護に携わる職員が必要とする介護全般、認知症ケア（BPSD：認知症に伴う行動障害と精神症状への対応方法）、身体拘束廃止などの知識や技術が十分に習得されていないこと。
2. 倫理の問題	高齢者介護に携わる職員に必要とされる倫理や法令遵守の必要性が十分に理解されていないこと。
3. 施設介護の方針の不明確さ	施設として職員に対してあるべき高齢者介護の姿を示していないため、職員が介護の方向性を決めかねていること。
4. 被虐待高齢者の介護の方針の問題	虐待等を受けた高齢者個人についてアセスメントが不十分、サービス担当者会議でケアプランの検討が十分になされていないなど、介護の内容に問題があること。
5. 高齢者介護の体制の問題	施設としてアセスメント、ケアプラン作成、サービス担当者会議、モニタリングなどのチームケアを行う体制が十分に整っていないなど、高齢者介護に支障がでていること。
6. 参加と業務改善の仕組みの問題	施設が現場職員の意見を聞くなど施設経営への参加の機会を設けていない、各種委員会等への参加の機会を設けていない、業務改善の仕組みが整っていないことなど。
7. 建物の構造、設備等の問題	高齢者介護を行う上で建物の構造上の問題、設備、福祉用具などの問題があり、介護を適切に行えない、介護負担が増加するなど。
8. 業務負担の問題	職員の業務負担の把握や、業務負担を軽減するための取組みが十分でないこと。
9. 相談体制の問題	職員が業務上の悩みなどを相談するための体制が不十分であること。
10. 待遇の問題	給与、昇給、昇進、有給休暇を取りづらいなど待遇面での不満があること。
11. その他の問題	その他、虐待を行うに至った理由等

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）

イ 組織運営上の課題【様式 P23】

組織運営上の課題を把握する上で最も重要なことは、経営者・管理者層が前述の職員の背景要因に対してどのような取組みをしているのか、その取組みが効果をあげているのかなど、経営責任を果たしているかどうかを聞き取りや書類等の確認を通して明確に把握することです。

例えば、認知症ケアに関して知識や技術が不十分であるような場合、研修の機会の確保の状況を確認します。しかし、研修は実施していれば良いというものではなく、養介護施設・事業所内部での研修しか受けたことがない場合、最新の認知症ケアの知見を知る機会が無かったり、日頃の自分たちの介護のあり方を見直す機会がなかったりします。そのため適切な介護を行えていないことに気づかず、虐待などにつながることもあります。

法に基づく対応状況等調査によれば、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、「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。

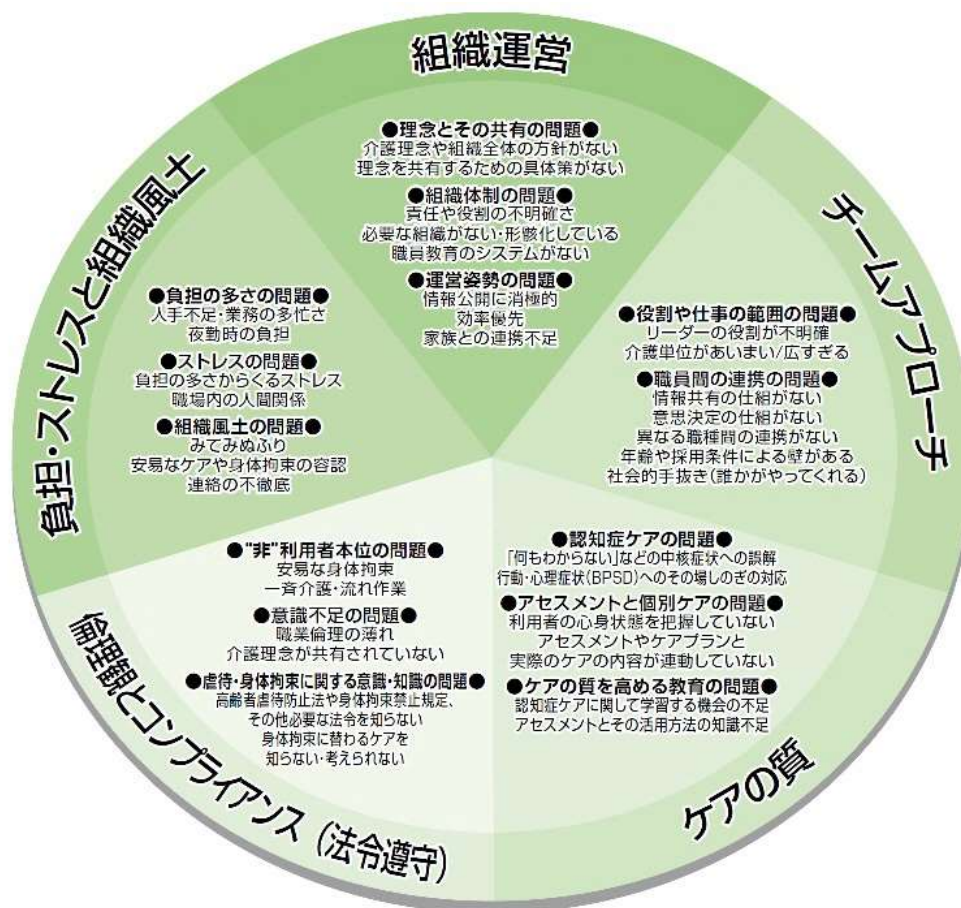
ウ 職員の背景要因と組織運営上の課題の関係の整理【様式 P24】

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、何故、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。

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ただけで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。

先行研究では、養介護施設・事業所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。



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。

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。【資料 P17, 18】

これらは、虐待が発生した背景要因を養介護施設・事業所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。

② 調査結果及び指導の通知、改善計画書の提出要請【様式 P25】

養介護施設・事業所に対して、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。なお、調査終了から改善計画書の提出要請までは1か月を目安とします。

養介護施設・事業所に対して調査結果や改善が必要な事項を伝える際には、指導内容の趣旨を徹底するため、基本的には直接説明し、手渡します。

なお、改善計画に求める内容は、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みの立案となりますが、改善計画の作成にあたっては経営者・管理者層だけでなく一般職員も含めて関わる方法を検討すること（経営者・管理者層も含めた全職員に事態の重大さを認識してもらい、また現場の実態を踏まえた実効性のある改善計画を立案してもらうため）、改善取組を担保し定期的に評価するための仕組み（外部委員を含む虐待防止検討委員会等の設置や定期的な開催等）についても十分検討するよう伝えます。



○改善指導項目のポイントは次のとおりです。

**【改善計画を作成する上での要件等】**

- ・虐待が発生した原因を養介護施設・事業所として究明する。その際、虐待を行った職員個人の責任に帰結させず、組織運営や職場環境面から十分に検討する（全職員が自己チェックできるチェックシート等の活用も有効）。
- ・明らかとなった虐待発生要因に対し、具体的な改善内容（目標、方法、開始・達成時期、担当者等）を設定した改善計画を作成する。達成時期には、「すぐにできること」「3か月以内にできること」「1年以内にできること」など短期・中期・長期に分けて整理し、優先順位の高い事項から取り組む。
- ・改善計画書は、経営者・管理者層の責任で作成する。しかし、経営層だけでなく一般職員も参加して作り上げる過程も重要であるため、何らかの形で職員が関わることができるように工夫する。
- ・虐待発生原因の究明および改善計画の立案と定期的な評価には、施設・事業所外部の専門家や行政担当職員等を委員とする虐待防止検討委員会等を設置し、十分検討がなされることが望ましい。

**【改善を要する事項の例】**

- ・認知症高齢者のBPSD（認知症に伴う行動障害と精神症状）に対するケアの充実を図る必要性
- ・身体拘束（抑制）廃止に関する取組の充実を図る必要性
- ・利用者の特性、職員の技術レベルを十分に考慮し、夜勤帯等における職員負担を軽減する取組（配置職員の増員、勤務時間の調整等）の必要性
- ・高齢者虐待防止に対する意識の稀薄さ、不十分さを払拭するための取組の必要性
- ・連絡や報告に対して職員間で意識差が生じないように、日々の指導または研修等において周知を図る必要性
- ・組織として、苦情対応を含むリスクマネジメント体制を徹底させる必要性
- ・各種委員会活動が十分機能するよう、運営体制の強化を図る必要性
- ・再発防止のための組織体制の見直し

出典：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. 94.

## (9) 対応方針の決定：通報者等への対応

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、事情によって通報者等への報告が必要な場合には、事実確認の結果やその後の対応について、個人情報・法人情報、守秘義務の取扱いに十分配慮して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何らかの不利益を被っていないかもあわせて確認する必要があります（当該養介護施設・事業所職員の場合に解雇その他の不利益取扱い、家族等であった場合の退去要請や嫌がらせ等）。通報者等が何らかの不利益を被っていた場合には、当該養介護施設・事業所に対して法に規定する通報等による不利益取り扱いの禁止について説明することが必要です。

## (10) 県への報告、対応内容の検討

### ① 県への報告

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受けた場合、市町は虐待に関する事項を県に報告しなければなりません（第22条）。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また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（虐待認定日等）
- 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 県を交えた対応内容の検討

県が指定権者である養介護施設・事業所の高齢者虐待事案に市町が対応する際には、必要に応じて、虐待の有無の判断やその後の高齢者への対応、当該養介護施設・事業所への指導に関しても県と連携しながら内容を検討します。

## 4 改善計画

### (1) 提出された改善計画書の内容チェック

事実確認結果・指導通知から期限を定めて（提出期限は通知後概ね1か月以内）、当該養介護施設・事業所に対して改善計画を提出するよう求めます。

施設・事業所から提出された改善計画は、以下の点を踏まえて内容を検討します。

なお、改善計画には、それぞれの項目について、達成までの期限を設定します。

#### 【改善計画のチェック事項（例）】

- ・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・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 など

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

改善計画に記された取組み内容が不十分であったり、具体性や実現性がないなど改善計画の内容が不十分と考えられる場合には、施設・事業所に対して修正するよう指導します。

なお、県が指定権者の場合、指導を行う根拠規定は、県は介護保険法、市町は老人福祉法第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。

養介護施設・事業所が改善計画の具体的な作成方法が分からないなどにより、県・市町に支援を求める場合には、県・市町は指摘した指導内容に対してどのような方法で取組むことが必要であるかなどの助言を行い、虐待等の再発防止のための取組みを促すことも必要となります。また、養介護施設・事業所のみでは十分な取組みが困難と思われる事項や、県・市町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ことも必要となります。

### (2) 改善取組を担保するための方法

養介護施設・事業所の改善取組を担保するため、以下に示す方法を参考にし、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・事業所の改善取組を促します。

#### 【改善を促すための方法（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。委員会等に市町職員が参加したり、市町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（※1）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へ報告する。

・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。

(※1)「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) 改善計画の受理、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には改善計画を受理します。

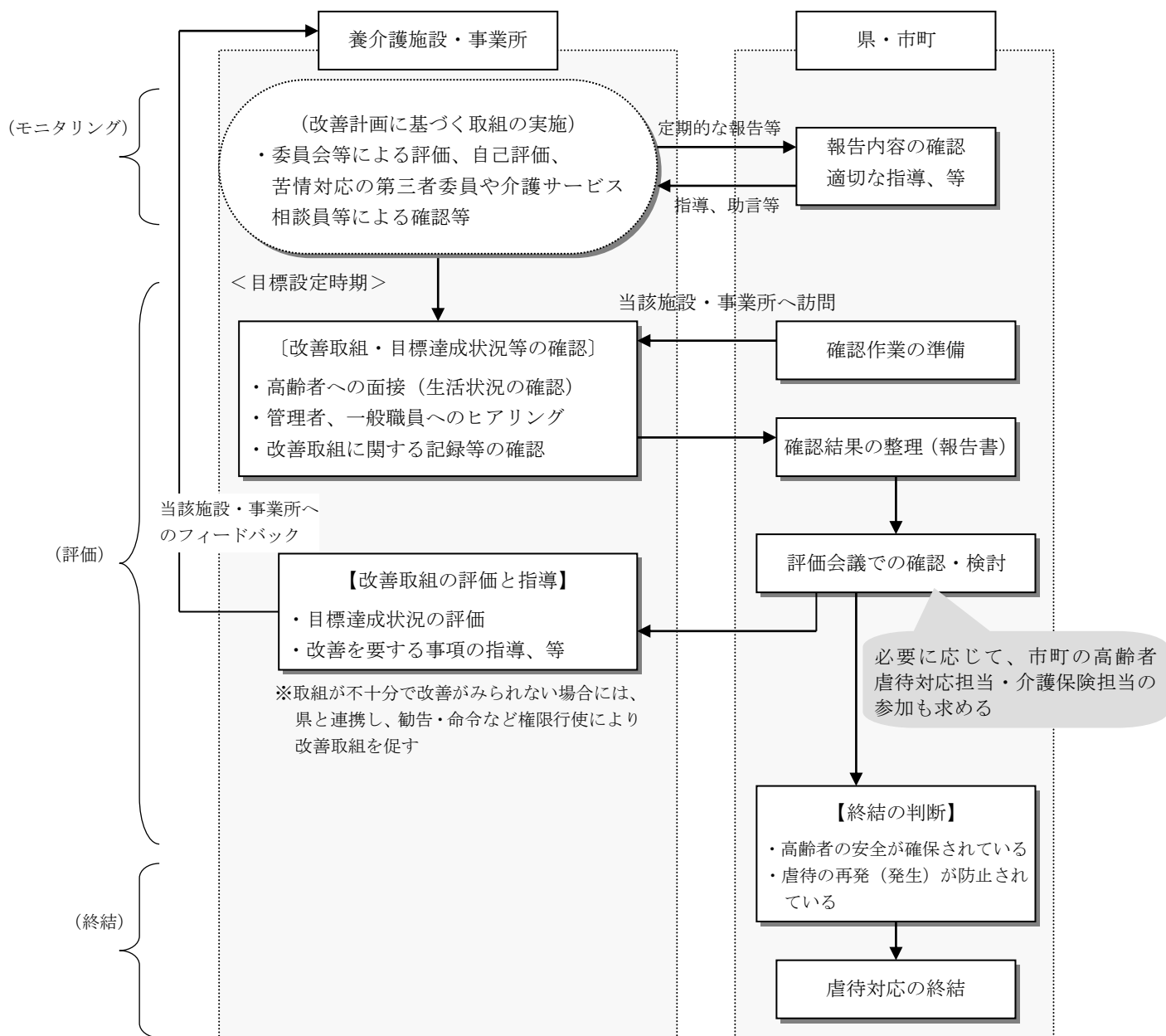
その後は、指導内容に基づいて改善取組が行われているか、またその取組が効果的なものかなど、養介護施設・事業所の改善取組に対して一定の評価を行う必要があります。

なお、改善計画を受理した際、改善取組に対するモニタリング・評価を行うおおよその時期も定めておき、一定期間後には改善取組の評価が行われることを養介護施設・事業所に伝達します。場合によっては、無通告で現地確認を行います。

評価時期については、養介護施設・事業所の改善計画に記載させる改善目標の達成時期・内容を踏まえた上で設定し、具体的な実施方法については、ケース会議等で協議を行い、決定します。受理した改善計画書の内容やモニタリング・評価の時期については、県へも報告を行い、情報を共有し、評価の実施に当たっては、必要に応じて、県と市町が連携して対応します。

## 5 モニタリング・評価会議、終結

### 【モニタリング・評価から終結までの流れ】



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,p98.を基に作成。

## (1) モニタリング

改善計画では、改善取組を担保するための方策の実施を求めます。これは、例えば定期的に苦情対応の第三者委員や介護サービス相談員などが訪問して高齢者の生活状況を確認したり、養介護施設・事業所内に設置した虐待防止検討委員会等で改善取組状況を点検したりするなどにより、養介護施設・事業所の取組みを継続させることが目的です。県・市町からは、これらの点検結果をその都度報告するよう指導し、さらに改善への取組開始から一定期間後に当該養介護施設・事業所を訪問することにより、高齢者の生活状況や虐待防止検討委員会等の取組状況等を点検するなど、改善取組に対するモニタリングを行い、終結まで継続します。

なお、改善指導を行った市町が、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。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と協働しながら実施します。

## (2) 改善取組の評価

改善計画に基づいて、養介護施設・事業所の改善取組の評価を行います。具体的には、期間を定めて達成目標を設定した場合には達成予定の期日が到来し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、県・市町から支援できる事項があれば積極的に支援策を提案するなどして、養介護施設・事業所の改善取組が円滑に行われるように対応します。

### ① 評価の実施時期

改善計画には、期間を定めたうえで個々の項目ごとに到達目標を作成します。例えば、3か月後、6か月後、1年後という期間を区切って達成目標を設定した場合には、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。

### ② 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到達目標が達成できているかどうかは、当該養介護施設・事業所を訪問して確認を行います。

確認方法としては、改善取組に関する実施状況の確認（実施記録等）、管理者や一般職員への確認（ヒアリングやアンケート等）、高齢者の生活状況確認（面接等）などによって行います。

例えば、管理者や一般職員への確認では、指摘した指導事項がどのように改善しているか、行動面や意識面の変化をアンケート調査形式で行うことで、定量的な把握も可能になります。また、グループホーム等の職員数が少ない事業所であれば、一人ひとりから改善取組に対する意識や行動の変化の聴き取りを行う方が効果的な場合もあるため、必要に応じてそのような方法も実施します。

養介護施設・事業所の規模や事案内容によって具体的な評価方法は異なると思われるため、事案内容にあわせてケース会議等で協議を行い、効果的な方法を検討します。

なお、養介護施設・事業所を訪問して確認した結果は、評価報告書として整理し、ケース会議等で協議する際の資料とします。

### ③ 評価会議

評価会議では、高齢者虐待対応担当部署（管理職を含む）、老人福祉法担当部署や介護保険法担当部署及び、その他関連部署のメンバーにより、養介護施設・事業所で確認した改善取組状況の確認を行います。必要に応じて、県・市町の高齢者虐待対応担当及び介護保険担当も参加します。

なお、確認の際には以下のような視点で評価を行うことが考えられますが、具体的には、事案内容に応じて、評価会議で決定します。

#### 【評価会議で確認すべき項目】

- ・ 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か
- ・ 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か
- ・ 個々の改善目標が計画どおり達成されているか
- ・ 改善が進んでいない項目について、新たな取組みの必要性はないか
- ・ 当初指摘した事項以外の点で、虐待に関連して改善を要する事項はないか
- ・ 高齢者の生活を支援する環境として虐待を生ずるような不安要素はないか
- ・ 虐待予防のための取組みが継続して行われているか
- ・ 虐待が生じた場合の対応策が講じられているか                      など

出典：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. 100.

評価会議における検討内容は、記録に残しておきます。

### ④ 評価結果のまとめ

評価を行った時点で、上記の改善計画目標の達成状況を確認し、達成されなかった目標は期限を再設定して目標達成に向けて取り組むよう指導を行います。

### ⑤ 評価結果のフィードバック

養介護施設・事業所の改善取組や目標達成状況の評価を行った結果は、当該養介護施設・事業所に対して文書等でフィードバックします。特に、改善取組や目標達成が進んでいない事項は、新たな取組みも含め、目標を達成するための方策を十分検討するように促します。

なお、改善取組が不十分であり、改善意識が職員にも浸透していないような場合などは、改善勧告や改善命令などの権限を行使して改善に向けた取組みを促します。

事案内容によっては、評価結果や指導事項に関する情報を共有するなど、市町と県が連携して対応します。そのため、モニタリング・評価の段階でも市町と県が連携を取りながら対応します。

### (3) 終結

#### ① 終結判断の必要性

虐待対応においては、常に終結を意識して行います。虐待対応が終結していないことは、養介護施設従事者等による高齢者への権利侵害のおそれがある状態が継続していることを意味するため、養介護施設・事業所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、終結の判断は評価会議の検討を踏まえて行います。

#### 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・事業所が再発防止のための方策を講じ、虐待防止の取組が継続的に実施できる体制の整備ができたことを確認できること

出典: 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. 101.

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や不適切なケアなどが解消されている
- ・ 評価時点でその他の虐待・虐待が疑われる事象などが生じていない
- ・ 個々の改善目標が計画どおり達成された
- ・ 改善が進んでいなかった項目についても目標が達成された（新たな取組みを含む）
- ・ 虐待予防・防止のための取組みが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

出典: 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. 101.

なお、終結の判断は、市町と県が協議して行うことや、市町が単独で終結を判断することも考えられますが、県が指定権者の施設である場合で、市町が単独で終結を判断した場合は、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。



## 6 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（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・事業所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）。

公表の対象となる養介護施設・事業所は、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。

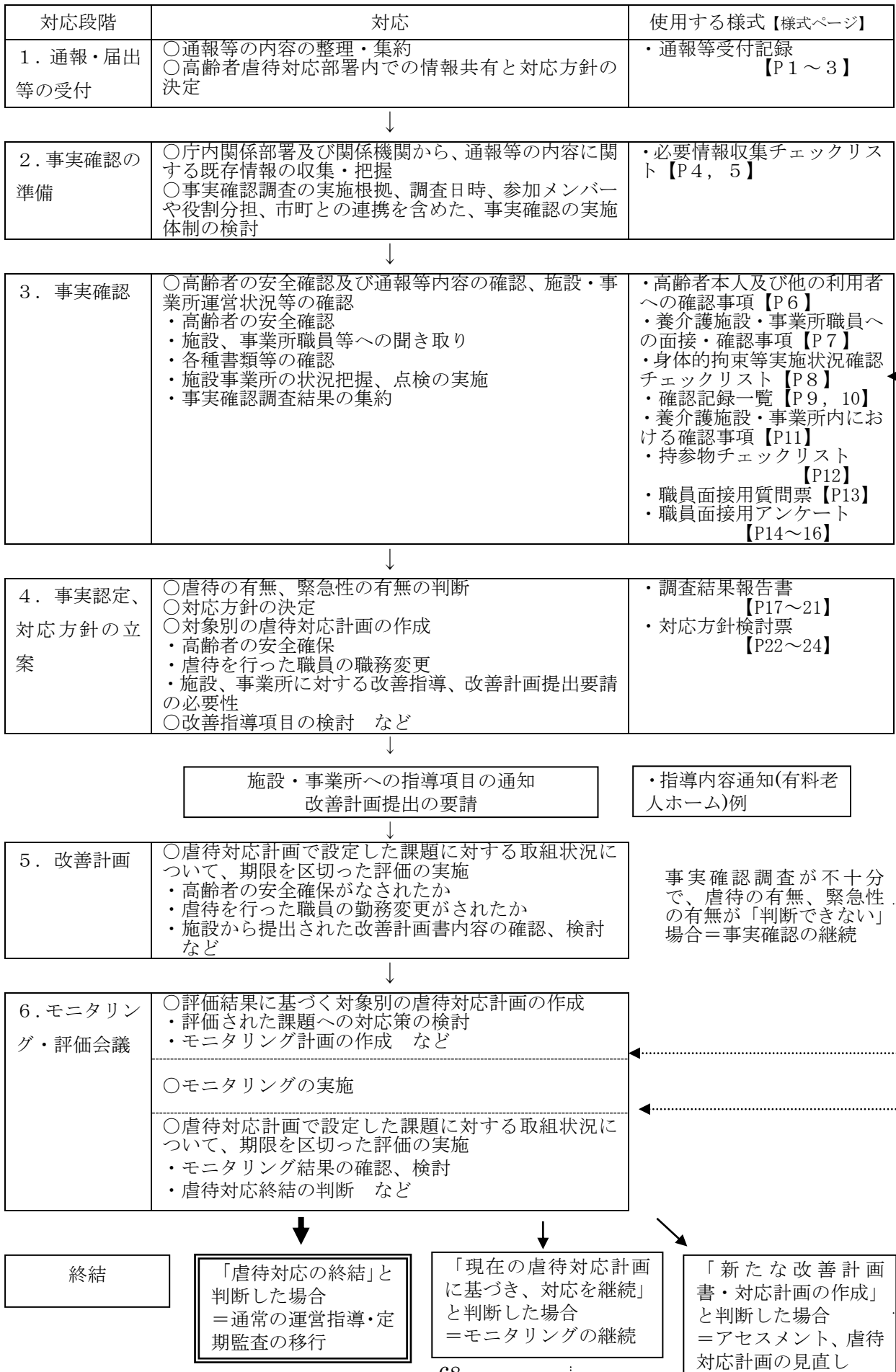
- ① 市町村による事実確認の結果、高齢者虐待が行われていたと認められるものとして、都道府県に報告された事例
- ② 市町村及び都道府県が協働で事実確認を行った結果、高齢者虐待が行われていたと認められた事例
- ③ 市町村からの報告を受け、改めて都道府県で事実確認を行った結果、高齢者虐待が行われていたと認められた事例

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。

### 都道府県が公表する項目

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>① 高齢者虐待の状況<ul style="list-style-type: none"><li>・ 高齢者の状況（性別、年齢階級、心身の状態像等）</li><li>・ 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）</li></ul></li><li>② 高齢者虐待に対して取った措置</li><li>③ その他の事項（厚生労働省令で規定）<ul style="list-style-type: none"><li>・ 施設・事業所の種別類型</li><li>・ 虐待を行った養介護施設従事者等の職種</li></ul></li></ol> |
|---|

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応チャート図



**【参考・引用文献】**

当マニュアルは、「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（社団法人日本社会福祉士会 2012 年 7 月）」及び「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について（厚生労働省老健局令和 5 年 3 月）」を参考、引用して作成しています。

**香川県高齢者虐待防止・対応マニュアル**

**（養介護施設従事者等編）**

**平成 25 年 4 月 作成**

**令和 3 年 3 月 改訂**

**令和 6 年 4 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  
施設サービスグループ  
電話 087-832-3268