

第二部 対応編

第1章 高齢者虐待対応の概要

1 高齢者虐待対応に関する基本的な考え方

高齢者虐待は、高齢者と養護者との人間関係や介護疲れ、ストレス、介護や疾病に関する知識不足、経済的な問題など、様々な要因が深く絡み合うことで起こります。そのため、虐待を受けた者への支援は勿論のこと、虐待者の抱えている問題についても十分にアセスメントし、多面的に支援（高齢者と養護者の利害対立への配慮・虐待の発生要因と関連する課題への支援・支援機関への適切なつなぎ等）をすることが重要となります。

また、高齢者に対する虐待の発生予防にはじまり、虐待を受けた高齢者自身については、安心・安全を保障された生活を取り戻し、権利利益が損なわれることなく安定した生活が継続できるよう、切れ目のない支援体制を整備することが求められています。

2 高齢者虐待防止対応における法的根拠

高齢者虐待防止対応は、“高齢者の権利を守ること（高齢者の権利擁護）”を最大の目標として定められている、「高齢者虐待防止法」に基づいて実施されます。

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者の迅速かつ適切な保護及び養護者に対する適切な支援について、市町村が第一義的に責任を持つことが規定されています。

3 調査及び指導の実施主体

高齢者の主な生活の場となる自宅もしくは施設等において、高齢者虐待が疑われる事案が発生した場合、高齢者の権利擁護の観点からも、管轄する自治体による速やかな調査や事実確認が必要となります。

それぞれの虐待調査における実施主体は、以下のとおりです。

【虐待防止対応の実施主体】

ア 養護者による高齢者虐待：高齢者の居所のある市町村が実施します。

イ 養介護施設従事者等による虐待：養介護施設等の所在地の市町村が実施します。

※ 施設に入所している高齢者が住民票を移していない場合や、介護保険法の住所地特例等により、保険者が別市町村の場合であっても、施設所在地の市町村が実施します。なお、対応については、高齢者に関する基本情報を有する「保険者である市町村」と「調査を行う市町村」との間で、速やかな情報共有と適切な連携が必要です。

また、県（高齢福祉課及び県保健福祉事務所）、政令市本庁主管課の高齢者福祉（高齢者虐待防止）担当等は、必要に応じて、関連市（区）町村間の協議や連携に関する調整・支援をする用意をあらかじめしておくことも、迅速な対応を進めるうえで効果的です。

4 高齢者の居所と家族等の住所地が異なる場合

高齢者が入所している養介護施設等の所在地と通報等を行った家族等の住所地が異なる場合、通報等がどちらの市町村に寄せられるかは予測できません。

上記のとおり、虐待調査等の対応は、養介護施設等の所在地の市町村が行うこととなりますが、家族等がいる市町村に通報がなされた場合には速やかに養介護施設所在地の市町村に情報を引き継ぐようにします。

その際、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等が所在する市町村へ情報提供を行うことが必要であり、関係する市町村間での適切な連携が必要です。

高齢者の住所地と居住地が異なる場合の対応主体

相談・通報・届出の受付、 事実確認等の対応	高齢者の居住地の市町村が通報・届出を受け、事実確認等の対応を行います。高齢者の住民票所在地の市町村は、必要となる各種情報の提供をはじめ、居住地の市町村と連携協力体制を築きながら、高齢者の安全確保や虐待対応にも協力します。
老人福祉法のやむを得ない事由 による措置等	基本的には、高齢者の居住地の市町村が対応します。※居住地を有しないか、又はその居住地が明らかでないときは、その現在地の市町村が行います。
成年後見制度の市町村長申立	基本的には、生活保護の実施機関、入所措置の措置権者、介護保険の保険者、自立支援給付の支給決定市町村が実施します。ただし、高齢者の居住地の市町村が申立てることも認められています。（関係市町村間で協議し、高齢者の権利利益を守ることが必要です。） ※ 施設入所が長期化し、施設所在地の市町村が本人の状況をよく把握している場合等においては、当該市町村が積極的に申し立てることを妨げるものではありません。

上記を参考に、高齢者の住所地と居住地が異なる場合においては、関連市町村間で協議の上、対応主体を明確にした上での対応が求められます。

5 通報の義務について

高齢者虐待防止法では、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、速やかに市町村へ通報するよう、以下のとおり通報義務等を規定しています。

(養護者による高齢者虐待に係る通報等)

第七条

養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

- 2 前項に定める場合のほか、養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

(養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等)

第二十一条

養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。）において業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

- 2 前項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。
- 3 前二項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。
- 4 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた高齢者は、その旨を市町村に届け出ることができる。

上記により、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合に通報義務が課せられており、そうでない場合でも努力義務が課せられています。また、養介護施設従事者等は、業務に従事している施設又は事業所において、従事者による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合においても、通報義務が課せられています。

通報者等への対応に関する留意事項

○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、連絡方法などを確認しておく必要があります。また、市町村として行う一般的な対応の流れについて説明をします。

○匿名通報の場合

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説明した上で、通報等の具体的な内容（虐待が発生した日時、誰が、誰に対して、どのような虐待をしたか、虐待者及び被虐待者の住所及び氏名、通報者はどのようにしてその情報を把握したのかなど）を聞き取ります。また、今後も情報提供等の協力を依頼する可能性があることから、当該市町村のみが連絡先の情報を取扱うことを説明した上で、通報者の連絡先を聞き取ります。

○通報者等へのフィードバック

市町村の調査により発覚した事実や、その後の経過等については、守秘義務や個人情報保護の観点から、通報者に伝えることができません。

6 通報者の保護

虐待が疑われる状況を発見し、その事実を通報という形で発信する際、通報者は自身の通報で虐待が解決されることを期待する一方で、情報の発信源として、少なからず不安を抱くことがあります。下記のとおり、通報者は、法律によってその立場が保障されていることをよく周知し、通報しやすい環境を整備する必要があります。

高齢者虐待防止法第七条

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

高齢者虐待防止法第二十一条

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

なお、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるものを除くこととされています。高齢者虐待の事実がないのに故意に虚偽の情報を通報した場合には、高齢者虐待防止法第21条に規定する「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。

※「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、虐待を現認した上での通報でなければ過失ありとされるのではなく、虐待があると信じたことについて一応の合理性があれば過失は存在しないと解されます。「一応の合理性」とは、高齢者の状態や様子、虐待をしたと考えられる従事者等の行動、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。

また、養介護施設従事者等による高齢者虐待の場合、虐待を通報した職員に対して、施設側から損害賠償請求が行われる事案が発生していますが、適切に通報した職員に対して、通報したことを理由に施設側から損害賠償請求を行うことは、適切に通報しようとする職員を萎縮させることに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。

7 通報等を受けた際のポイント

通報を受けた場合、その情報をもとに、迅速な調査による事実確認を行うことが必要です。そのため、通報等を受けた職員は、通報者から高齢者虐待が疑われる事案を発見した状況等について詳細に聴き取り、高齢者虐待に該当するかどうか判断できるように情報を整理します。 ※次頁、「相談・通報記録票」を参照

【聴取項目の整理】

通報受付時に確認すべき項目をチェックリスト化するとともに、通報者への対応に関する留意事項については、事前に確認しておくことが必要です。

特に、匿名通報の場合は、一度限りの通報となることもあるため、貴重な情報を限られた時間の中で、いかに収集できるかが、その後の調査・介入に大きな影響を及ぼすことも少なくありません。

また、虐待を現に受けている高齢者やその家族が、虐待者や施設等からの更なる不利益を被ることをおそれ、事実確認の拒否があることも珍しくありません。そのような状況においても、高齢者の安全確保は第一に優先されなければなりません。

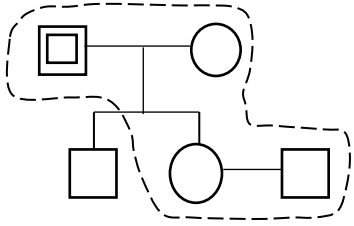
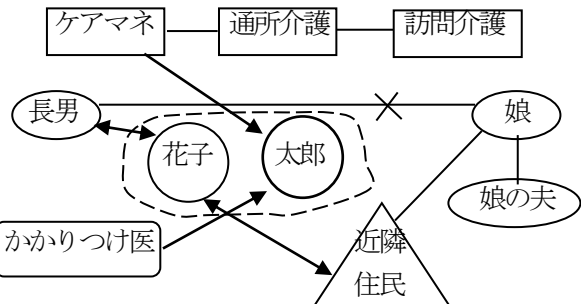
市町村には、的確な方法で事実確認と安全確保を速やかに行うことが求められています。

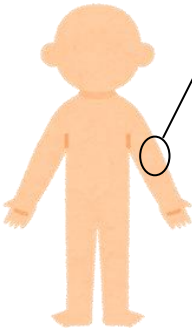
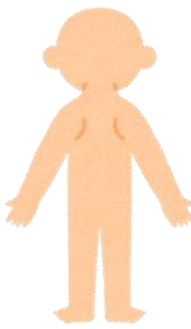
8 虐待通報以外の内容だった場合

通報等の内容が、サービス内容に対する苦情等であり、他の相談窓口（例えば市町村や当該施設の苦情相談窓口等）での対応が適切と判断できる場合には、適切な相談窓口につなぎ、受付記録を作成して対応を終了します。

【参考】相談・通報記録票（記載事例）

日 時	〇〇〇〇年 〇〇月 〇〇日 (〇〇)		〇〇時 〇〇分 ~ 〇〇時 〇〇分		(記録主任)
経 路	☐ 面接 ☒ 電話 ☐ その他 ()		相談歴	☒ 初回 ☐ 継続	
相 談 者	氏 名	神奈川 花子	男 ☐ 女 ☒	生 年 月 日	〇〇年 〇〇月 〇〇日 (〇〇歳)
	住 所	☒ 自宅 ☐ 施設 ☐ その他		連絡先	〇〇〇 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇
		神奈川県〇〇市〇〇区〇〇町〇〇丁目〇〇号			
高 齢 者 と の 関 係	☐ 本人 ☒ 親族 ☐ 知人 ☐ サービス提供者 () ☐ その他				
合 意 の 有 無	調査等協力の意思が ☐ 無 (匿名) ☐ 可 ☐ 条件により一部可 ()				
対 象 の 高 齢 者	氏 名	神奈川 太郎	男 ☐ 女 ☒	生 年 月 日	〇〇年 〇〇月 〇〇日 (〇〇歳)
	住 所	☒ 自宅 ☐ 施設 ☐ その他		連絡先	〇〇〇 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇
		神奈川県〇〇市〇〇区〇〇町〇〇丁目〇〇号			
医 療 情 報 (かかりつけ等)	☐ 入院中 (機関: 理由:) ☐ 無 ☒ 有 (機関: 〇〇〇病院 主治医: 〇〇科 〇〇Dr) ☐ 不明 ☒ 既往歴 (認知症、高血圧、糖尿病)				
介 護 保 険 状 況	☐ 未申請 ☐ 申請中 ☐ 不明 ☐ その他 () ☐ 非該当 ☐ 要支援: 1・2 ☒ 要介護 1・2・3・4・5				
ケ ア マ ネ ジ ャ ー	事業所: 〇〇〇〇〇 氏名: 〇〇〇 〇〇 氏 連絡先: 〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇 備考 (〇年〇月より担当)				
介 護 サ ー ビ ス 利 用 状 況	☒ 訪問介護 ☐ 訪問入浴 ☐ 訪問看護 ☐ 訪問リハビリ ☒ 通所介護 ☐ 通所リハビリ ☐ 居宅療養管理指導 ☐ 地域密着型 ☐ 短期入所 ☐ 施設 (☐ 福祉 ☐ 保健) ☐ 福祉用具 ☐ その他 ()				
経 済 情 報	☐ 就労 ☒ 預金 (〇〇〇 円) ☐ 扶養 ☐ 親族支援 ☐ 生活保護 ☐ 不明 ☒ 年金 (種類: 〇〇〇年金 受給額: 〇〇〇円 ※各月) ☐ その他 ()				
相 談 内 容	☒ 虐待に関する相談 ☐ 生活不安 (経済) に関する相談 ☐ 苦情相談 ☐ 健康に関する相談 ☐ 制度等に関する相談 ☐ その他 ()				
高 齢 者 の 虐 待 が 疑 わ れ る 内 容 を 含 ん で い る か	☒ 有 《注意するポイント》 ・発生時期 ・場所 ・加害者とその関係 ・被害状況 ・現状の安全性	【記録】 (例) 通報者: 太郎の妻である花子から電話。 太郎の自宅で同居する娘が年金を管理しており、使い込まれて困っている。 年金を使わないで欲しいと訴えても、娘からは暴言を言われ怖い思いをしている。 家を出たいわけではないが、自分たちの年金は自分たちで管理したい。 太郎は3年程まえから認知症により、認知機能が低下している。徘徊もある。 娘には、よく「じっとしていて」などと言われ、先日初めて腕を叩かれていた。 何とかしてもらいたい。自宅に来て、娘に指導してもらえないか。 娘夫婦には借金があるようで、5年ほど前から太郎宅に強引に住み込んできた。 娘との関係はあまりよくないが、面倒を見てもらっているので強く言えない。			
本 人 の 意 向		☒ 在宅生活の継続 ☐ 一時的な保護 ☐ 施設入所希望 ☐ 不明			
疑 わ れ る 虐 待 種 別		☒ 身体的虐待 ☒ 心理的虐待 ☐ 介護放棄 ☒ 経済的虐待 ☐ 性的虐待			
虐 待 の 頻 度	☐ ほぼ毎日 ☐ 週に数回 ☐ 月に数回 ☒ 特定の時期 (年金支給日や生活保護費支給日)				
相 談 時 の 危 険 度	☐ A (高) ☐ B (中) ☒ C (低) ※ 47 頁「高齢者虐待リスク評価票」の基準より				

主 な 被 虐 待 高 齢 者 の 健 康 状 態 ※把握した時点で記載 ・身長 ○○○ cm ・体重 ○○○ kg ・BMI ○○○	【歩行】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助		【整容】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助	
	【食事】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助		【洗濯】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助	
	【調理】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助		【清掃】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助	
	【食欲】 旺盛 ・ 普通 ・ 不振		【着脱】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助	
	【服薬】 ☐ 無 ☒ 有（※服薬中の薬名）		【入浴】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助	
	【管理】 自己 ・ 一部介助 ・ 全介助		【睡眠】 多い ・ 普通 ・ 少ない	
	【金銭】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助		【排泄】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助	
	【買物】 自立 ・ 一部自立 ・ 全介助		【その他】（ ）	
	寝 た き り 度		☐ J1 ☐ J2 ☐ A1 ☐ A2 ☐ B1 ☐ B2 ☐ C1 ☐ C2 ☐ 不明	
	対 人 関 係		☒ 拒否的 ☐ 攻撃的 ☐ 協力的 ☐ その他（ ）	
	認 知 症 自 立 度		☐ I ☐ IIa ☐ IIb ☐ IIIa ☐ IIIb ☐ IV ☐ M ☐ 不明	
	主 疾 患 等		☒ 徘徊 ☐ 失禁 ☐ 異食 ☐ 見当識 ☐ 昼夜逆転 ☐ 意思疎通困難	
	精 神 症 状		☐ 無 ☒ 有（ ）	
	問 題 行 動		☒ 不安 ☐ 焦燥 ☐ 抑うつ ☐ 不穏興奮 ☐ 幻覚妄想 ☐ その他	
特 記 事 項		☒ 無 ☐ 有（ ）		
特 記 事 項		☒ 無 ☐ 有（依存症状等： ）		
親族状況 ※本人、相談者以外	続柄	名前（虐待者は ☒ ）	年齢	職業・健康状態・特性等
	長女	○○○ ○○○ ☒	○○	無職、近所付き合いもない
	長女の夫	○○○ ○○○ ☐	○○	会社員（朝早く、帰りは遅い）
	長男	○○○ ○○○ ☐	○○	別居、長女との関係悪い、他県に在住
虐 待 の 認 識	虐待者に虐待の認識が ☐ 無 ☐ 有（ ☐ 虐待者も支援を希望している） ☒ 不明			
過去のトラブルの有無	☐ 無 ☒ 介護ストレス ☒ 介護観の相違 ☒ 家族不和 ☒ 金銭問題 ☒ 困窮 ☒ 価値観・思想の相違 ☒ 性格 ☐ 精神疾患 ☒ 孤立 ☐ その他（ ）			
備考				
成年後見人等	☒ 無 ☐ 有（氏名： ） ☐ 申請中 ☐ 不明			
【家族構成（ジェノグラム）】  ※男□、女○、死亡×、対象者◎、同居は---線で囲む		【高齢者を取り巻く環境（エコマップ）】 		

【高齢者の身体状況（正面）】 ※痣（娘から）2cm 	【高齢者の身体状況（背面）】 
今後の対応方針 (決定日：○ / ○)	☒関係機関等への調査（情報収集） ☒親族・知人と接触（調査・介入） ☐県機関（警察含む）へ相談 ☐他自治体へ相談 ☐保護等の緊急時対応 ☒現地訪問調査（○○年○○月○○日で調整） ☐その他（ ）

9 虐待対応にあたる上での心構え

（1）チームとして対応する

高齢者虐待は、高齢者と養護者の関係や複雑な家庭環境、疾病など様々な要因が絡み合って発生していることが多いとみられています。

そのため、担当者一人で判断や対応することは困難であることは言うまでも無く、自治体内のみならず、地域の様々な関係者でネットワークを組み、チームとしての判断をすることが原則となります。担当者一人で抱え込まず、チームでの対応を心がけましょう。

（2）高齢者・養護者ともに支援する

虐待の疑いのある事例に直面すると、虐待者を加害者と捉えがちとなりますが、長期間に及ぶ介護疲れによるストレスや、介護や疾病に関する知識不足などの要因から虐待につながっている場合もあります。

虐待を受けた方への支援は勿論のこと、その家族の抱えている問題についても十分にアセスメントし、多面的に支援することが大切です。

（3）相談者の心情に配慮する

必要な情報を一度に聞き取りしようとする、と、「調査された」という印象につながる可能性があります。相談にあたっては、「十分話を聴いてもらえた」、「この人なら話してみようかな」と思える状況を作ることが大切です。相談者の心情には常に配慮し、強引な情報収集は避けましょう。

（4）プライバシーに配慮する

相談や調査内容は、家族関係の複雑なものが多く、本人や家族も他人に知られたくないと思っている場合も多くあります。ケース検討会議や情報交換を行う際には、プライバシーに十分配慮し、関係者にも守秘義務を徹底する必要があります。高齢者虐待にかかわる個人情報の本人以外からの収集や提供については、従前は各地方自治体ごとに定める個人情報保護条例等に基づいていましたが、令和5年の個人情報保護法改正法により、個人情報保護に関する地方自治体の規律も、個人情報保護法第5章によって統一されることになりました。

○個人情報の保有

具体的には、まず行政機関が個人情報を保有するにあたっては、個人情報保護法第 61 条第 1 項の規定に基づき、法令（条例を含む）の定める所掌事務又は業務を遂行するために必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定する必要があります。高齢者虐待防止法に基づく事実確認や対応の事務は、「法令（条例を含む）の定める所掌事務又は業務」に該当します。

○保有個人情報の利用・提供

その上で、地方自治体が保有する保有個人情報の利用・提供については、法令に基づく場合を除き、利用目的の範囲内で行うことが求められます。ただし、個人情報保護法第 69 条第 2 項各号に該当する場合には、利用目的の範囲外で臨時的に利用・提供することが可能です。

○虐待対応協力者の個人情報の取扱い

市町村が虐待の有無や緊急性の判断を行う上で、医療・福祉等関係者や地域住民からの通報や情報提供が不可欠です。

虐待のおそれのある世帯に関する様々な情報は、極めて秘匿性の高いものであり、関係者・関係機関等にも守秘義務規定がありますので、それを保障することが必要ですが、高齢者の権利と利益、生命、身体又は財産の危険にもかかわる問題であり、情報を適切に収集・共有することに高い優先順位があります。

この趣旨により、高齢者虐待防止法は、国民に通報義務を課し、市町村に虐待の事実確認のための情報収集権限を付与しており、担当課からの照会には、他部署はもちろん、他市町村や他の機関、民間協力団体もこれに協力する必要があります。

医療・福祉等関係者や委託包括等が個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定し、原則として特定された利用目的の達成に必要な範囲で当該個人情報を取り扱う必要があります（個人情報保護法第 17 条第 1 項、第 18 項第 1 項）

第三者提供の制限（個人情報保護法第 27 条第 1 項）の例外規定より一部抜粋

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

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

10 個人情報の保護等

相談や通報、届出によって知り得た情報や通報者に関する情報は、個人のプライバシーに関わる極めて繊細な性質のものです。

また、高齢者虐待事案への対応では、当該高齢者や養護者等に関する情報は第三者提供の制限の例外として扱われる場合もありますが、相談窓口が複数になる場合等には、相談記録等の取扱いルールを定めることが必要です。

(1) 市町村職員の守秘義務

高齢者虐待防止法では、通報又は届出を受けた場合、当該通報又は届出を受けた市町村等の職員は、職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならないとあり、通報者や届出者を特定する情報について守秘義務が課されています（第8条）。

また、事務を委託された機関の役員・職員に対しても、正当な理由なしに、委託を受けた事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない、通報又は届出を受けた場合には、職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならないとされています（第17条）。

(2) 関係機関・関係者の守秘義務

具体的な支援を検討するコアメンバー会議等では、虐待を受けているおそれがある高齢者や養護者・家族の情報を支援者間で共有する必要がありますが、このときも個人情報情報を保護するため、対応が必要となります。

☆窓口対応のポイント

虐待の防止や早期対応のためには、第一報が誰からであっても、どんな内容であっても丁寧に聴き取りをすることが大切です。そのため、市町村の窓口においては担当者以外でも、高齢者虐待を早期に発見・対応できるような認識の事前共有が必要になります。

また、相談者はどこに相談してよいかわからないこともあるため、相談窓口をわかりやすく周知することが必要です。

11 虐待調査の基本姿勢と方法

(1) 聴き取りにおける姿勢

相談者が初めて相談する際は、相談者にとっては、判断や処理が難しい状況があることをよく理解することが大切です。内容がデリケートなため話しづらく、何をどう説明してよいか分からない状況から不安や緊張がみられることもあります。

また、相談者が関係者の場合でも、関係者自身が問題の渦中に入ってしまう、問題を客観的に見ることができなくなっていることもあります。そのような時に大事なことは、相談者の話をよく聞くことです。丁寧に聴くことに徹することで、相談者は安心し、混乱が整理され、信頼関係を築くことができます。

電話相談のメリットとデメリット

電話相談の長所は、いつでも気軽に相談できること（即応性）やお互いに顔が見えないで相談できること（匿名性）です。相談を受ける側は要点を押さえた聞き取りが求められ、相手の情報から状況を想像し整理しながら主訴を明確にする技術が求められます。

電話相談の短所は、顔が見えないゆえに踏み込んだ情報が得られにくいということです。詳細を把握するために、場合によっては来所してもらい対応することが必要となります。また、直接虐待に関連しない相談でも、高齢者虐待防止についての情報提供や助言を行うことで普及啓発する機会になることを意識して対応することが大切です。なお、休日夜間も適切な対応ができるよう、あらかじめ時間外の対応方法等を定めておくとともに、電話による相談以外にも、Email 等による相談受付体制の整備が必要とされており、上記とあわせて、対応の長所短所を把握しておく必要があります。

(2) 情報収集におけるポイント

相談を受ける側は、傾聴しながら5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）を意識した聞き取りを心がけ、的確な情報を集めることが大切です。聞き取りにあたっては、守秘義務について説明し、安心して話せるよう配慮する必要があります。

また、相談者の表情や服装・声のトーンなどの非言語情報も大切な情報になります。相談者からの相談内容だけではなく非言語情報を基に状況を推し量ることが大切です。

(3) 主訴の明確化

虐待だということで相談に来ててもよく話を聞くと違う課題であることや、虐待の相談ではなくても市町村の担当者からすると虐待だと感じることもあります。

相談者の主訴と担当者が捉える問題とは必ずしも一致するとは限らないため、担当者は話の内容をイメージしながら、相談者の主訴を明確にしていけることが必要です。相談者の訴えをよく聴くことにより、相談者が何を問題にしているのか明確にすることができます。

そして、相談者に相談内容をわかりやすく要約して内容を伝え、捉え違いがないか確認をします。また、話がまとまらず主訴が確認できない場合は、相談内容を再確認するなどし、話を焦点化することも大切です。

※ 「〇〇〇についての相談ということでよろしいでしょうか？」等

(4) 相談記録の作成

記録の作成は相談援助活動を行う上で大変重要な意味を持ちます。記録することで問題が整理され、自身の相談援助活動についての振り返りや客観的な視点で方針が立てやすくなります。記録作成に時間がとれない場合など、作業が後回しになりがちですが、今後の援助計画の立案や情報開示請求等の対応も意識して記録することが大切です。

ア 記録作成の目的

- (ア) 援助を行った証として記録を残す。
- (イ) 援助の継続性を確保する。
- (ウ) 相談を通して得られた情報を整理する。
 - i 担当者自身の振り返りができる。
 - ii 判断・処遇・処遇方針等を客観的に評価できる。
 - iii 組織的な対応を適切に行なう体制づくりに役立つ。

イ 記録の内容

記録の様式や記録すべき内容については、あらかじめ各市町村で必要な事項を検討し様式化しておくことが重要です。相談受付票には相談日時・相談方法・相談契機・主訴や目的・判断・対応などの項目が盛り込まれていると整理しやすくなります。

ウ 記録作成上の注意

- (ア) 時間を空けず記録する。
- (イ) 他の人が見ることを意識して記録する。
- (ウ) 担当者がアドバイスした内容や判断したことを記録する。
- (エ) 5W1Hを基本に、特に主語をはっきり書く。
- (オ) 主観を入れず、事実を正確に記録する。

- (カ) 相談者の印象的な言葉や注意を引く言動は、そのまま記録する。
- (キ) 抽象的な言葉は避ける。
- (ク) 相談者や対象者に偏見をもった記録は避ける。
- (ケ) 記録はボールペン等を用い、修正する場合は棒線をひき修正液の使用はしない。
- (コ) 面接時に記録をとる場合は、原則として相談者の了解を得る。
- (サ) 相談者・対象者についての否定的な表現の記録は避ける。
- (シ) 記録の取扱いについて、記録内容が外部に漏洩しないように細心の注意を払う。
- (ス) 記録の適切な管理を心がける。(所属内でルールを取り決める。)

エ 記録の供覧

緊急性の高いものは、まず口頭で上司に報告することが大切ですが、記録はその都度供覧することで担当者が行なった相談活動を上司等に報告することができます。

あらかじめ所属内の情報共有のため、記録の供覧について取り決めておきましょう。

《 訴訟等における記録の重要性について 》

高齢者虐待の対応では、市町村の担当者が、高齢者の権利擁護を優先することで、養護者や養護施設従事者等との介護に対する考え方の違いが生じ、修復が困難な溝が生まれることもあります。このような場合、自治体としての判断や虐待を受けた高齢者の権利擁護について、理解を得られるよう説明に努めることが基本となりますが、状況によっては裁判所等の公平かつ法的な判断が可能な第三者の介入により、解決を目指すこととなります。

裁判所に行政としての判断の根拠を示す際、通報者から聴き取った情報や他の機関とのやり取り、また所属内において支援方針を検討した際等の様々な記録の存在は、とても重要になります。記録は、時系列や発言者を明確にし、事実に基づき正確に記載するよう心がけましょう。また、記録者の氏名や記録日時も記載することで、より信憑性の高い文書として扱われることとなります。

(5) アセスメント（収集した情報の整理と評価・分析）

支援方針を決定するにあたり、担当者の見立てが求められます。担当者としては、収集した情報をよく分析することが必要です。その情報が事実に基づくものか、相談者の推測に基づくものかによって、今後の調査・介入方法は大きく異なります。まずは情報をよく整理するとともに、どの情報が不足しているのかを把握するよう努めましょう。

また、情報については所属内で情報共有するようにします。虐待有無の判断は、状況によっては、高齢者の命に直結することにもなります。担当者個人が判断せず、上司や同僚、関係機関などよく検討し、所属としての方針を決定することが重要です。

緊急を要すると思われる場合は、管理職を含めた緊急の会議を開くなど、速やかに所属としての判断をすることが必要となります。

※ なお、警察からの通報を受けた後に虐待疑義案件として調査・対応した場合は、対応結果について高齢者虐待事案通報票記載の担当課宛に状況を報告することとします。

(6) 事実確認の視点

相談や通報を受けた担当者としては、虐待かどうかの判断に迷いますが、虐待かどうかに関わらず、まずは事実確認のために正しい情報を収集することが必要です。

次に、通報等の内容について関係機関から多面的に情報を収集してこれを一元化し、今後の対応について協議します。

調査の初期介入時、調査相手は否定的な態度を示す場合も考えられますが、支援する姿勢を相手に示し、理解してもらえるよう心がけることが必要です。また、養護者・養介護施設従事者は「虐待をしている」と意識せず行動している場合もあるので、調査時の言葉遣いには十分配慮して情報収集にあたります。なお、調査にあたっては支援者だけではなく、高齢者本人からの情報も収集します。

年齢や病状、認知機能の低下などが理由で、高齢者本人の真意を把握することが難しいこともありますので、言葉からのみならず、表情や仕草などから本人の思いを汲み取ることも重要です。

プライバシーの保護には十分注意し、不必要な情報収集は避けるとともに、事例によっては、今後の関係性も考慮して情報収集にあたります。なお、1度の訪問で十分な情報が把握できない場合等もあるため、関係性を維持できるように配慮することが必要です。

☆虐待判断のポイント

虐待は、その加害者に意図があるかどうかには捕らわれず、客観的にみて 高齢者にとってどのような影響を与えているかを総合的に判断します。

通報を受けた場合の措置

(高齢者虐待防止法第9条)

市町村は第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は高齢者からの養護者による高齢者虐待を受けた旨の届出を受けたときは、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他当該通報又は届出に係る事実の確認のための措置を講ずるとともに、第16条の規定により当該市町村と連携協力する者とその対応について協議を行うものとする。

(7) 事実確認のための調査内容

以下の点をおさえて、情報収集にあたります。

- ① 本人の病歴・既往歴・ADL等
- ② 本人の精神的状況（認知症、精神状態、問題行動等）
- ③ 本人の意見、意向等
- ④ 虐待の状況、具体的内容、頻度、要因等
- ⑤ 緊急性の有無
- ⑥ 養護者等の心身の健康状態・家庭環境・過去のトラブル
- ⑦ 経済的状況・家族構成
- ⑧ 介護保険等サービスの導入及び利用状況等

(8) 緊急性の判断

事実確認にあたって、まず「高齢者自身の生命に危険があるかどうか」を判断し、緊急性が高いと判断される場合は、本人の身体の安全を確保するなど、迅速かつ適切な介入が必要となります。

相談・通報から緊急性があると判断される事例では、現場で調査を行う人員と、一時保護の調整を行う人員、警察等他の関係者への連絡を行う人員など、役割分担をして対応することが大切です。よって、各市町村においては、高齢者虐待防止ネットワークの会議等の場を活用して緊急性の判断基準を整理しておく必要があります。

☆緊急性を判断するポイント（高齢者虐待リスク評価表を参照）

- ① 本人またはその親族が保護による救済を強く求めているか。
- ② 生命に危険な状態が生じているか。
(重度のやけどや外傷・褥そう・栄養失調、衰弱、脱水症状、肺炎等)
- ③ 現に生命に対する危険な行為が行われているか。
(頭部や顔面・胸部などへの暴行、首締め・揺さぶり、戸外放置、溺れさせる等)
- ④ 確認はできないが、上記である可能性が極めて高いか。

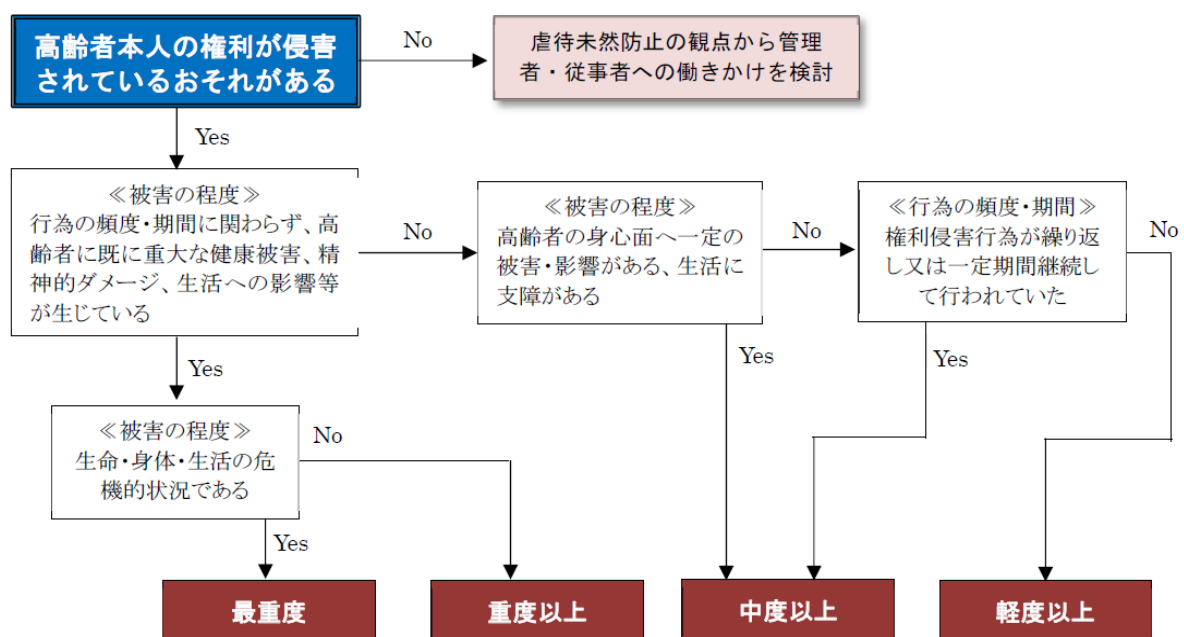
※ その他、医療の必要性、分離の必要性、養護者の心身の状態、事件性がないかなど総合的に判断します。

(9) 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、国による「法に基づく対応状況調査」で使用されている指標です。

深刻度の定義は、緊急性の判断と同様に複数名で組織として検討するものです。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、虐待の深刻度計測フローの活用等により判断することとなります。

参考 施設従事者による高齢者虐待における虐待の程度（深刻度）計測フロー



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。

深刻度区分の例

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

(10) 援助方針の決定

これまでに収集した様々な情報を改めて整理し、客観的かつ正確な情報を選別します。それらの情報に基づいて、それぞれの事案に応じた適切な援助方針を決定しましょう。援助方針の決定にあたっては、状況に応じたメンバーを収集するなどし、ケース検討会議等を開催し、高齢者及び養護者の支援方法等を検討します。

ケース検討会議にあたっては、あらかじめケース要約票、ケース検討会議記録様式等を定めておくと、事例の共有や結果報告などに役立ちます。

【参考】高齢者への虐待発見チェックリスト

虐待が疑われる場合の高齢者の発する「サイン」として、複数のものにあてはまると、疑いの度合いはより濃くなってきます。これらは例示で、この他にも様々な「サイン」があることを認識しておく必要があります。

高齢者のサイン

<身体的虐待によるサイン>

サイン例	チェック
身体に小さなキズが頻繁にみられる。	
太腿の内側や上腕部の内側、背中等にキズやみみず腫れがみられる。	
回復状態が様々な段階のキズやあざ骨折等の痕跡がある。	
頭、顔、頭皮等に傷がある。	
臀部や手のひら、背中等に火傷や火傷の痕跡がある。	
急におびえたり、こわがったりする。	
『こわいから家にいたくない』等の訴えがある。	
転倒や傷、あざ等の説明のつじつまが合わない。	
主治医や保健福祉の担当者に話すことや援助を受けることを躊躇する。	
主治医や保健福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまがあわない。	

<心理的虐待によるサイン>

かきむしり、噛み付き、ゆすり等がみられる。	
不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠等）を訴える。	
身体を萎縮させる。	
おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどの症状がみられる。	
食欲の変化が激しく、摂食障害（過食、拒食）がみられる。	
自傷行為がみられる。	
無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。	

<性的虐待によるサイン>

不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。	
肛門や性器からの出血や傷がみられる。	
生殖器の痛み、かゆみを訴える。	
急におびえたり、こわがったりする。	
ひと目を避けるようになり、多くの時間を一人で過ごすことが増える。	
睡眠障害がある。	
主治医や保健福祉の担当者に話すことや援助を受けることをためらう。	
主治医や保健福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまが合わない。	

<介護等世話の放棄・放任によるサイン>

居住する部屋、住居が極めて非衛生的になっている、また異臭を放っている。	
部屋に衣類やおむつ等が散乱している。	
寝具や衣服が汚れたままの場合が多くなる。	
汚れたままの下着を身につけるようになる。	
至るところに褥瘡ができてきている。	
身体から異臭がするようになってきている。	

適度な食事を準備されていない。	
不自然に空腹を訴える場面が増えてきている。	
栄養失調の状態にある。	
疾患の症状が明白にもかかわらず、医師の診断を受けていない。	

<経済的虐待によるサイン>

年金や財産収入等があることは明白なのにもかかわらず、お金がないと訴える。	
自由に使えるお金がないと訴える。	
経済的に困っていないのに、利用負担のあるサービスを利用したがない。	
お金があるのにサービスの利用料や生活費の支払いができない。	
資産の保有状況と衣食住等生活状況との落差が激しくなる。	
預貯金が知らないうちに引き出された、通帳が盗られたと訴える。	

<その他のサイン>

通常的生活行動に不自然な変化がみられる。	
体重が不自然に増えたり減ったりする。	
ものごとや自分の周囲に関して極度に無関心になる。	
睡眠障害がみられる。	

養護者のサイン

高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。	
高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる。	
他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがみられる。	
高齢者の健康や疾患に関心がなく、医師への受診や入院の勧めを拒否する。	
高齢者に対して過度に乱暴な口のきき方をする。	
強い無力感、あきらめ、なげやりな態度などが見られる。	
経済的に余裕があるように見えるが、高齢者に対してお金をかけようとしない。	
保健、福祉の担当者とううのを嫌うようになる。	

地域からのサイン

自宅から高齢者本人や養護者の怒鳴り声や悲鳴、物が投げられる音が聞こえる。	
昼間でも雨戸が閉まっている。	
庭や家屋の手入れがされていない、または放置の様相（草が生い茂る、壁のペンキがはがれている、ゴミが捨てられている）を示している。	
郵便受け等が、手紙や新聞で一杯になっていたり、電気メーターが停止している。	
ライフラインの停止や、光熱費・新聞・TV受信料、家賃等の支払いを滞納している。	
気候や天気が悪くても、高齢者が長時間外にいる姿がしばしばみられる。	
家族と同居している高齢者が、コンビニ等で一人分のお弁当等を頻繁に買っている。	
近所づきあいがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる。	
配食サービス等の食事がとられていない。	
薬や届けた物が放置されている。	
道路に座り込んでいたり、徘徊している。	

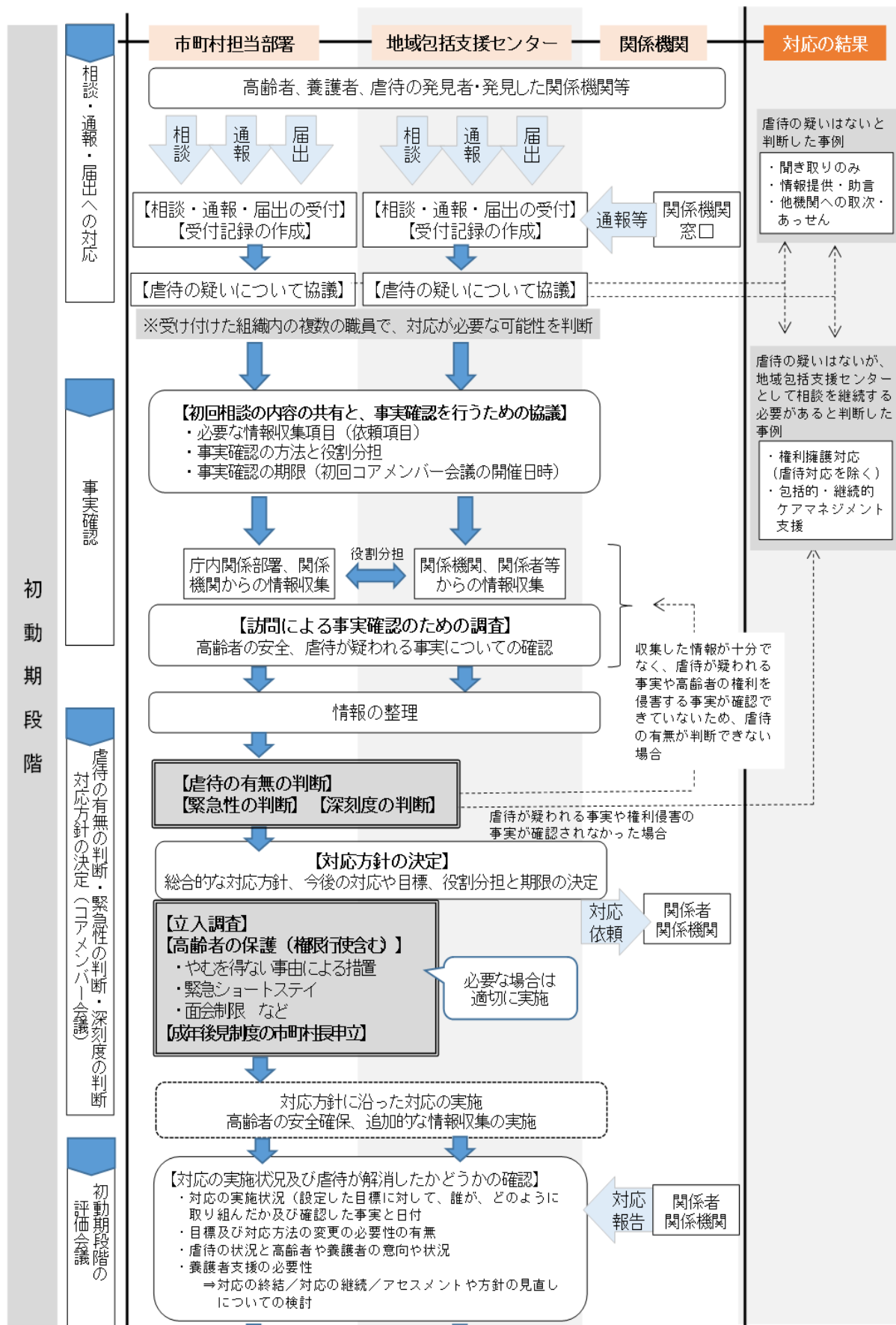
出典：北海道高齢者虐待対応支援マニュアルを一部改変

【参考】高齢者虐待リスク評価票

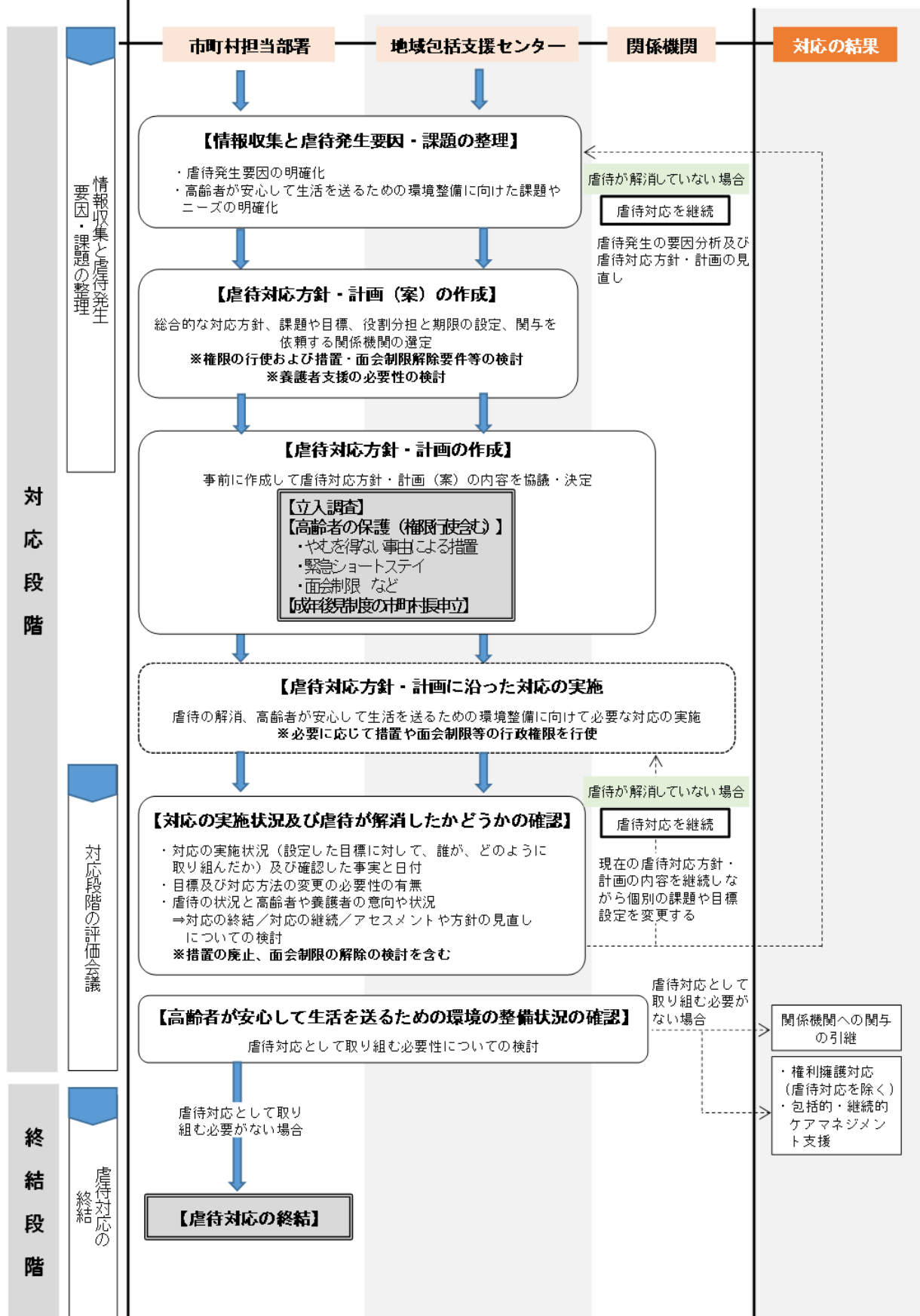
被虐待者の状況	
☐ ア 被虐待者自身による意思疎通が可能である ⇒ 本人の訴え、客観的な事実と照らし合わせて、現在の危険度を評価すること。	
☐ イ 認知症等により、正確な意思の疎通が困難である ⇒ 本人の訴えを基礎とし、聴取情報ならびに看護・介護記録、事故報告等の客観的な記録情報と照らし合わせて評価すること。また、既に重症化している可能性が高いことに注意すること。	
客観的な事実確認により得た情報	危険度
1、当事者が保護を求めている ☐ ① 被虐待者自身が保護を求めている ☐ ② 被虐待者の親族が当該高齢者の保護を求めている	A (緊急度：高) 速やかに保護等の緊急措置を検討する必要がある
2、すでに重大な結果が生じている ☐ ③ 他害による頭部や腹部の外傷（血腫・骨折）、重度の内出血、意識混濁、重度の褥そう、脱水症状、栄養失調、全身衰弱、強い自殺念慮、等に準ずる状況	
3、重大な結果が生じる状況が差し迫っている ☐ ④ 被虐待者：「殺される」「〇〇が怖い」「何も食べていない」等の訴え ☐ ⑤ 虐待者：「何をするかわからない」「殺してしまうかもしれない」等の訴え	
4、今後、重大な結果が生じるおそれが高い ☐ ⑥ 頭部打撲、顔面打撲、腫脹、不自然な内出血、やけど、刺し傷、極端な怯え、きわめて非衛生的、等に準ずる状況	
5、繰り返されるおそれが高い ☐ ⑦ 習慣的な暴力、新旧の傷や内出血、入退院の繰り返し ☐ ⑧ 虐待者の認識：虐待の自覚なし、援助者との接触回避 ☐ ⑨ 虐待者の精神的不安定、判断力の低下、非現実的な認識 ☐ ⑩ 虐待者の判断能力の低下、非現実的な認識	B (緊急度：中) 集中的な支援のほか、保護等の緊急措置の検討が必要である
6、過去に虐待をされた旨で訴えがある（現在進行形でない） ☐ ⑪ 「昔、〇〇をされた」「あらためて考えると虐待ではないか」など	C (緊急度：低) すぐに保護等の緊急措置をとる必要性は低い、虐待に繋がる要因は有しているため、総合的な支援が必要である。
7、被虐待者に虐待につながるリスク要因がある ☐ ⑫ 認知症程度：Ⅰ・Ⅱa・Ⅱb・Ⅲa・Ⅲb・Ⅳ・Ⅴ ☐ ⑬ 行動上の問題：徘徊、暴力行為、昼夜逆転、不穏興奮、失禁など ☐ ⑭ 寝たきり度：J1・J2・A1・A2・B1・B2・C1・C2 ☐ ⑮ 性格的問題（偏り）：衝動的、攻撃的、粘着質、依存的など ☐ ⑯ 精神疾患（ ） 依存症（ ） ☐ ⑰ 外部サービス利用に抵抗感がある ☐ ⑱ 障害・疾病（□疑い）	
8、虐待者に虐待につながるリスク要因がある ☐ ⑲ 被虐待者への拒否的感情や態度がある ☐ ⑳ 重い介護負担感や介護疲れ ☐ ㉑ 認知症や介護に関する知識・技術不足 ☐ ㉒ 性格的問題（偏り）：衝動的、攻撃的、未熟性、支配的、依存的など ☐ ㉓ 障害・疾患：知的障害、精神疾患、依存症など ☐ ㉔ 経済的問題：低所得、失業、借金、被虐待者への経済的依存 ☐ ㉕ 介護力の低下や不足 ☐ ㉖ 孤立・補助介助者の不在等 ☐ ㉗ 「介護は家族がすべき」といった周囲の声、世間体に対するストレスやプレッシャー	
⑫と⑭の判断基準については、第三部様式集を参照してください。	

第2章 虐待防止対応について

●養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図 1/2）



●養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図 2/2）



出典：令和7年3月 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」

1 養護者による虐待への対応

相談、指導及び助言

(高齢者虐待防止法第6条)

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

養護者による高齢者虐待に係る通報等

(高齢者虐待防止法第7条)

養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

- 2 前項に定める場合のほか、養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

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

<高齢者虐待防止法に定められている委託可能な事務の内容>

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

立入調査のような行政権限の行使については、介護保険法第115条の46第2項の規定により市町村が設置する地域包括支援センターを除き、地域包括支援センターに対して事務を委託することができません。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。

(1) 相談・通報時の対応

ア 相談者の状況(調査結果から)

国が実施した直近の虐待防止法に基づく状況調査によれば、市町村が受ける虐待相談の多くは、警察からによるもので、次いでケアマネジャーからでした。相談・通報件数は毎年過去最高値を更新し続けており、相談のきっかけも多岐にわたっています。

イ 相談・通報・届出の受付

高齢者虐待防止法第7条第2項では、国民に対して、生命や身体に重大な危険が生じていない場合でも、「虐待を受けたと思われる高齢者」について、市町村に通報することを求めています。虐待の疑いがある場合には、躊躇することなく通報することにより、早い段階で虐待の芽を摘むことを狙いとしています。他方、市町村としては、通報をしっかりと虐待通報として受け付けることが必要です。

地域包括支援センターに設置された総合相談窓口には、「虐待」という言葉が用いられないまま、相談案件として持ち込まれることも少なくありません。寄せられた情報から高齢者虐待の疑いを見逃さないためには、市町村内の関係する相談窓口を含めて、共通の書式（チェック項目）に基づく相談受付票を使用し、相談者（通報者）の属性、高齢者本人の状況、養護者の状況、相談の内容や訴え（通報や届出の場合は虐待の状況）等について、的確に聞き取りを行うことが重要です。

☆窓口対応のポイント「相談」と「通報」の違い

相談と通報では明確な違いはなく、どのような形で虐待の情報が入ってくるかわかりません。例えば、ケアマネジャー等の関係者から「高齢者虐待です」と通報が入ったとしても、その情報がすでに整理されていて、すぐに安全確認をしなければならない状況なのかということは、その時点では判断が付きません。

また、一般の高齢者に関する相談で入ってきたものが、実は深刻な虐待である可能性もあるのです。通報・相談と問わず、受け取った情報を分析・評価するなど適切なアセスメントができるように、正確な情報を収集するということが必要です。

（２）受付記録の作成

相談・通報・届出（以下、「初回相談」といいます）を受け付ける際には、受け付けた情報をできるだけ詳細・正確に聞き取ることで、その後の組織内外で虐待対応の必要性についての協議がスムーズに行えるようになります。市町村担当部署や地域包括支援センター及び関係窓口は、虐待の可能性のある相談を聞き洩らさぬよう、聞き取るべき項目について、帳票を整理し、受付時に瞬時に活用できるような準備が重要です。

（３）組織としての虐待疑義案件の協議

ア 複数の職員による協議

受け付けた初回相談の内容、虐待のおそれの判断については、相談を受けた担当者が単独で判断するのではなく、組織として判断します。担当者単独での判断は、虐待の疑いを見逃すリスクを高めてしまう大きな要因となります。それを防ぐためにも、本マニュアルに示す「相談・通報記録票（例）」のように相談受付の書式等を工夫し、複数の職員でチェックできるようにするなど、組織的判断のための体制作りを行うことが不可欠です。

イ 虐待の疑いについての判断

虐待の疑いについて判断する場合、相談の内容や訴え、情報源に着目します。本マニュアル掲載の「高齢者への虐待発見チェックリスト」に記載されているような状況や訴えがあった場合、虐待の疑いが推測されます。特に、相談者が実際に目撃したり、本人から話を聞いている場合、虐待の疑いは濃厚となります。

ウ 虐待の疑いについての対応

組織内協議では、受け付けた初回相談を、

（ア）虐待の疑いがある。

（イ）虐待の疑いはないが地域包括支援センターとして相談を継続する必要がある。

（ウ）虐待の疑いはなく相談継続の必要もない。

のいずれかに分類し、それぞれ必要な対応を行います。虐待の疑いがないと判断した事例についても、その後の対応を検討し、適切な機関につなげていくことが求められます。

虐待の疑いの判断	必要な対応
ア 虐待の疑いがあると判断した事例	・市町村担当部署と地域包括支援センターで情報内容を共有する。
イ 虐待の疑いはないが、地域包括支援センターとして相談を継続する必要があると判断した事例（相談継続）	・権利擁護対応（虐待対応を除く） （例：虐待はなかったが、認知症の進行に伴って金銭管理や契約等の手続きが困難になってきた場合には、成年後見制度の本人申立てを活用する等） ・包括的・継続的ケアマネジメント支援 （例：担当介護支援専門員が、高齢者と養護者の関係調整に苦慮していた場合は、主任介護支援専門員が調整役となり、担当の介護支援専門員を支援する等）
ウ 虐待の疑いがないと判断した事例（相談継続の必要なし）	・聞き取りのみ ・情報提供・助言 ・高齢者への相談継続は必要ないが、家族等への支援が必要な場合は他機関への取次・斡旋を行う。

養護者としての判断が困難な場合

ア 加害者が養護者に該当するか判明しない場合

加害者を特定しても、当該加害者が被害高齢者の養護者にあたるかどうかの判断については警察でも困難な場合があります。このような事案について、加害者が被害高齢者と同居している場合には、高齢者虐待事案とみなして市町村に通報することとされています。また、加害者が親族である場合には、当該加害者が養護者に当たらないときも、高齢者虐待事案の早期発見・早期対応の観点から、市町村に通報することとされています（例えば、同居していない親族による事案や同居している孫による事案などが考えられます。）。

イ 現に養護していない者による虐待の場合

現に養護していない者による虐待については、虐待を行っている者が「養護者」に該当するかどうか（全く世話をしていないのか、過去はどうだったのか等）具体的な事実に即して適切に判断する必要があります。

また、“現に養護する”養護者が、同居人として高齢者への身体的・心理的・性的虐待を放置した場合には「養護を著しく怠ること」にあたり、高齢者虐待として規定しています。

（４）相談受付内容の共有

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待防止の責任主体は市町村であると位置付けているので、虐待かどうかの判断を最終的に行うのも市町村です。それ故に、地域包括センターにおいて虐待の疑いがあると判断した場合、速やかに市町村に報告を行い、市町村による判断を行う必要があります。

市町村担当部署と地域包括支援センターは、虐待の疑いがあると判断した事例について、相互に情報を共有し、虐待対応の必要性について認識を共有する必要があります。そのためには、初回相談を受け付けた時点における虐待の可能性について、確認しあうことが重要です。

（５）速やかな事実確認に向けて

高齢者虐待の場合、初回相談で把握した情報から高齢者の生命や身体に危険性が感じられない場合でも、事態が急変することは十分に予想されることです。そのため、速やかな事実確認によって、高齢者の生命や身体の安全や虐待の有無を判断するために必要な情報を迅速に収集することが不可欠となります。

なお、事実確認の方法は、

ア 「庁内関係部署及び関係機関からの情報収集」

イ 「高齢者や養護者への訪問調査」

以上のように、大きく分けて２つの方法で行います。

情報収集は、確認が必要な情報の種別に応じた機関に問い合わせることになるため、あらかじめ、収集すべき情報の種別と収集方法、問合せ先の確認と、役割分担で情報確認の担当者を決めることが必要です。

（６）情報収集と調査

ア 情報収集の基本

寄せられた情報を精査するにあたって、まずは高齢者虐待対応の担当者は、速やかに該当する高齢者に関する情報を、庁内関係部署や連携する関係機関から取得します。

年金や税などの経済状況、医療機関の受診内容等、市町村でないと入手できない情報については、市町村内の担当部署の連携により迅速に情報収集する必要があります。

なお、取得すべき情報は、虐待を受けているとされる高齢者の置かれている状況によって異なります。

ここでは、取得する情報と照会先について一例を紹介します。

【参考】庁内関係部署から集める情報の例

世帯構成	・住民票
介護保険	・要介護認定の有無 ・担当居宅介護支援事業所 ・介護保険料所得段階 ・介護保険料納付状況
福祉サービス等	・生活保護受給の有無 ・障害者手帳の有無（身体・知的・精神） ・障害福祉サービス利用状況
経済状況	・国民年金 ・国民健康保険料納付状況 ・後期高齢者医療制度保険料の納付状況 ・公共料金の滞納状況 ・公営住宅家賃の滞納状況

【参考】関係機関から集める情報の例

医療に関する情報 〈主治医〉 〈医療機関〉	・疾病・傷病、既往歴 ・現在や過去に受診している医療機関、 受診状況、服薬状況 ・本人や家族の受診時の様子 ・入院期間、その時の病名、病状 ・診断の必要があるが受診を拒否する理由
-----------------------------	--

<担当の介護支援専門員> <利用している介護保険サービス提供事業所>	・高齢者本人や養護者、家族の関係 ・サービスの利用状況 ・居室等の生活環境 ・サービス利用時の高齢者の様子 ・虐待への気づき
<民生委員> <近隣住民>	・高齢者本人や養護者、家族の関係 ・家族の歴史や近隣との付き合い

イ 情報収集をする際の留意事項

収集する情報は、事実確認を正確に行うために非常に重要となる一方で、個人情報としての扱いについては注意が必要です。秘密保持の観点のほか、調査項目の漏れを防ぎ、情報取得の客観性を高めるためにも、緊急時を除き、複数職員による対応が原則です。

また、民生委員や近隣住民などへ直接聞き取りを行う場合についても、高齢者や養護者を支援する立場である身分を明確にするとともに、プライバシーに配慮した調査をおこなうよう注意が必要です。

(7) 訪問調査による安否確認

ア 訪問調査の必要性

相談受付直後における高齢者の安全と事実の確認は、その後の虐待有無の判断や対応の必要性や内容を判断していくうえで極めて重要です。そのため、高齢者虐待防止法第9条第1項には、「直接訪問」という言葉はありませんが、過去の記録や伝聞（伝え聞き）による情報に基づいて判断を行うのではなく、担当者が高齢者の居所に直接訪問して、高齢者の安全確認と事実関係を確認する必要があります。

☆訪問調査前のポイント

訪問調査を行う前段階として、寄せられた情報から、様々な対応困難なシチュエーションを予測し、事前に対応方法を協議し、備えることが必要です。

例えば、①高齢者に医療的処置が必要な場合

②養護者等から介入を拒否された場合、などが考えられます。

医療的処置の必要性の判断のためには、保健師や医師などの保健医療職の同行が有効ですし、介入拒否の場合には、訪問者や訪問方法の工夫をする等の対応を検討します。

イ 訪問調査時の工夫

初回訪問の時点では、「虐待が行われているのかどうか」ということすら判明していない状態であるため、訪問の目的として、どのような説明が効果的かについても十分に検討をしておく必要があります。

例えば「虐待」という言葉は使わず、「健診の案内」や「高齢者の困りごと相談のお知らせ」などといった別の理由をつくる工夫も有効です。

ウ 訪問調査の際の留意点

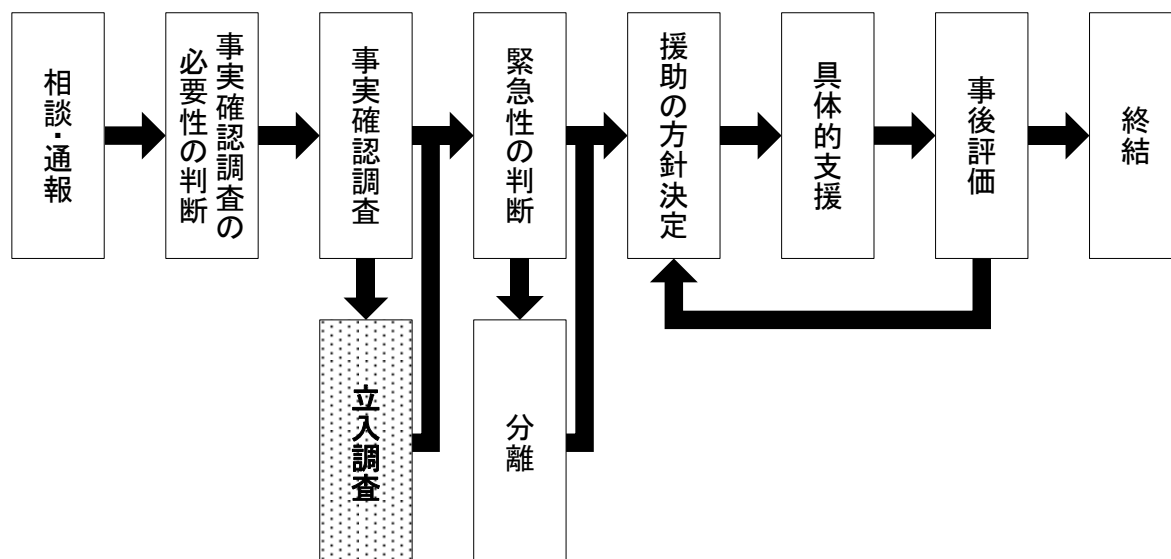
高齢者や養護者の居所を訪問する際には、調査の客観性を高めるために、2人以上の職員で訪問することを原則とし、高齢者の生命や身体的安全確認をする際には、医療職が同行するなど、専門的な知識をもって情報収集することが必要となる場合があります。

また、個々の状況を正しく判断するために、高齢者と養護者への面接は別々の場所で行うなどの対応が必要です。

(8) 立入調査

ア 立入調査の概要

立入調査は、他の方法を用いても高齢者の生命・身体の安全が確認できない際に、市町村が権限として実施します。



☆立入調査を実施する上でのポイント

- ① 情報収集や事実確認調査により高齢者の生命・身体の安全が確認できない場合に立入調査を実施する。
- ② 立入調査の実施の要否については、組織的に判断し、判断根拠を記録する。
- ③ 立入調査を実施する際に、できることできないことを把握したうえで対応する。
- ④ 立入調査を実施する際の危険性を想定し、警察に事前に情報提供し、必要に応じて協力を依頼する。
- ⑤ 高齢者の身体に危険が想定される場合は、医療職の同行を検討する。

(立入調査)

- 第十一条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、介護保険法第百十五条の四十六第二項の規定により設置する地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員をして、当該高齢者の住所又は居所に立ち入り、必要な調査又は質問をさせることができる。
- 2 前項の規定による立ち入り及び調査又は質問を行う場合においては、当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 3 第一項の規定による立ち入り及び調査又は質問を行う権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(警察署長に対する援助要請等)

- 第十二条 市町村長は、前条第一項の規定による立ち入り及び調査又は質問をさせようとする場合において、これらの職務の執行に際し必要があると認めるときは、当該高齢者の住所又は居所の所在地を管轄する警察署長に対し援助を求めることができる。

- 2 市町村長は、高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じ適切に、前項の規定により警察署長に対し援助を求めなければならない。
- 3 警察署長は、第一項の規定による援助の求めを受けた場合において、高齢者の生命又は身体の安全を確保するため必要と認めるときは、速やかに、所属の警察官に、同項の職務の執行を援助するために必要な警察官職務執行法（昭和二十三年法律第百三十六号）その他の法令の定めるところによる措置を講じさせるよう努めなければならない。

イ 立入調査の法的根拠

高齢者虐待防止法において、虐待のおそれがあると認めるときの立入調査が法律上の規定として明記されていること及び警察署長への援助要請等が規定されていることを踏まえ、法的根拠を明確にし、立入調査を効果的に行う必要があります。

ウ 立入調査の要否の判断

ソーシャルワークアプローチが効果を発揮しそうな場合や、知人・親族・地域関係者等が仲介する形でコンタクトが得られると判断される場合は、その方法を優先する方が相手との摩擦が少なくより実務的です。しかし、それらの方法をとることが困難で養護者等に接近する手立てがなく、かつ当該高齢者の安否が気遣われるような場合には、立入調査権を発動するか否かの決断が必要となります。

ただし、立入調査には次のような制約もあることに注意が必要です。

☆立入調査の注意点

- ①養護者等が立入調査を拒否し施錠してドアを開けない場合、鍵やドアを壊して立ち入ることの強制的執行まで認めていない。
- ②正当な理由なく立入調査を拒否した養護者等は、高齢者虐待防止法により罰則規定が設けられているが、あくまで事後的な制裁である。

このような制約があることも十分踏まえた上で、立入調査の要否や方法、あるいは警察等の関係機関への援助依頼については慎重に判断する必要があります。

エ 立入調査の執行手順

立入調査には事前に周知な打ち合わせを行い、様々な事態を想定し、柔軟な対応が出来るよう役割分担を決めておく必要があります。予測される事態に備え、調査にあたる職員は複数対応が基本となります。その場合、市町村職員を中心として、当該高齢者の心身の状態によっては、入院や一時保護の必要性を的確に診断することのできる医師（内科医、精神科医等）や保健師等の同行も有効と考えられます。

立入調査に際して警察官の援助が必要と認められる場合には、援助を依頼し事前協議の上、該当する高齢者の安全の確認、必要な場合の速やかな一時保護、やむを得ない事由による措置等を考慮した上で実施する必要があります。

オ 立入調査の対応及び判断

立入調査を円滑に実施するために、身分証明書を携帯する必要があります。相手には「調査は法律に基づいた行政行為であること」を説明し、調査の目的や確認項目、立入調査の理由を冷静かつ誠意をもって説明することが大切です。

立入調査の際の確認項目として、「養護者の態度」「当該高齢者の身体的な外傷や生命の危険の有無及びその程度」「生活環境（室内の様子を確認するため、極めて不衛生・乱雑であるなどの要因があれば写真の撮影など証拠資料としても有効。）」等から総合的に判断をするとともに、当該高齢者に保護の必要性が認められれば一時保護しなければならないことを伝え、保護に踏み切る必要があります。

カ 記録の作成と関係書類の整備

立入調査の執行に関しては、調査に至る経過や実施の決定、調査状況等の事実経過をまとめておく必要があります。

（９）立入調査における機関連携

ア 警察との連携

警察との連携が円滑に行われるためには、日頃の関係づくりが重要となります。管轄の警察署に具体的事例の共有を図るなど、該当者等の状況を伝えておく必要があります。

イ 警察への要請の法的根拠

高齢者虐待防止法第 12 条において、「市町村長は養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあるときは、立入及び調査又は質問をさせようとする場合において、これらの職務の執行に際し必要があると認めるときは、当該高齢者の住所又は居所の所在地を管轄する警察署長に対し、援助を求めることができる」とされています。

また、この援助要請は「必要に応じ、適切に援助を求めなければならない」とされています。この「援助の必要があると認めるとき」とは、養護者又は第三者から物理的その他の手段による抵抗を受けるおそれがある場合や現に当該高齢者が虐待されているおそれがある場合などであって、市町村長等だけでは職務執行を行うことが困難なため、警察官の援助を必要とする場合を言います。

ウ 警察への要請判断

高齢者虐待防止法第 12 条において警察署長への援助要請等についての規定が設けられ、当該高齢者の安全の確認及び安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じ、適切に警察署長に対し援助を求めなければならないとされました。

執行に当たって、虐待者の妨害や現に当該高齢者が虐待されているおそれがある場合などであって市町村長等のみでは立入調査が困難であると考えられる場合には、警察署長に対し援助を依頼することが必要です。

虐待者の暴力言動が限界を越え、機関内で対処することが困難と判断したら、速やかに警察に協力を求め対応することが望ましいと考えられます。

エ 警察への要請の方法と留意点

通報があった際の通報内容の把握、被虐待状況の評価と緊急性の判断、関係機関への調査など当該高齢者の安否確認のための調査や、緊急時のやむを得ない事由による措置、立入調査等は市町村の権限において実施するものであり、警察官の任務ではありません。

警察官は立入調査において、不測の事態に備えて市町村長等に同行し現場付近で待機するなどの側面的な援助を行うことが考えられますが、必要に応じて警察官職務執行法、刑事訴訟法等に基づき必要な措置を取ることとされています。

なお、援助依頼の際には、緊急の場合を除き、市町村長から警察署長に対して、事例の概要や援助の必要性などを記載した文書（「高齢者虐待事案に係る援助依頼書」参照）で援助を依頼し、生活安全部署と事前協議することを原則とします。

オ 立入調査におけるその他関係機関との連携

（ア）福祉事務所

生活保護受給世帯の場合は、福祉事務所の職員に状況等を確認するなど、場合によっては同行を依頼します。

（イ）民生委員・児童委員

養護者等の家族との関係においては、民生委員・児童委員などとの連携も考えられます。

（10）状況に応じた対応方法

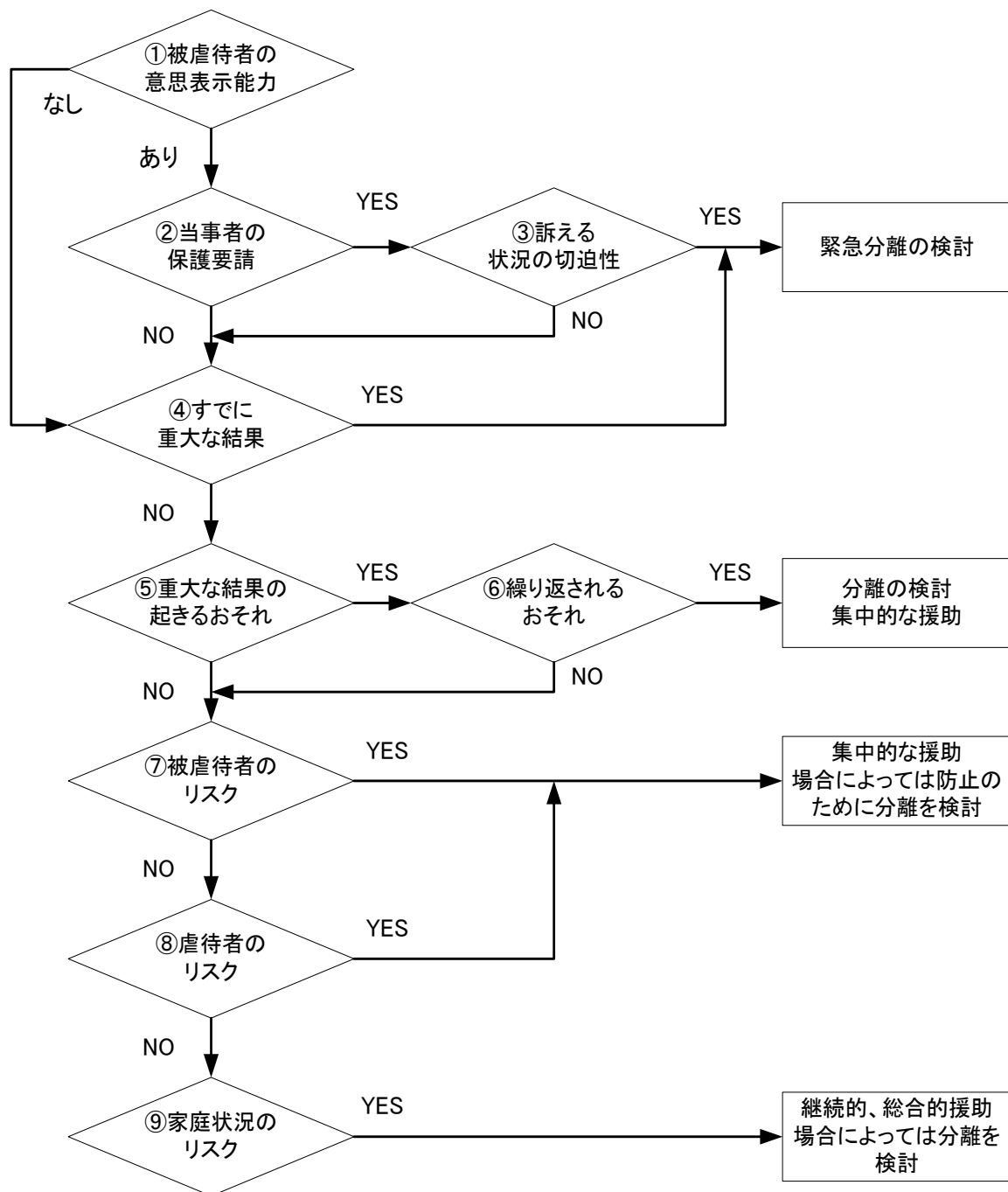
ア 緊急性が高い場合の対応の方法

傷害事件等の可能性が高いと判断される場合には、情報を整理し、速やかに警察へ協力を依頼します。また、生命に危険があると判断される場合は、速やかに救急要請をします。

なお、被虐待者の身柄の分離が必要と判断される場合は、移転先の施設を確保する等、安全な場所に一時保護します。（居室の確保；高齢者虐待防止法第 10 条）

「やむを得ない事由による措置」（老人福祉法第 10 条の 4 又は第 11 条第 1 項第 2 号）を適応するかどうかは、市町村の判断になります。

《一時保護の要否判断フロー図（例）》



分離・集中的援助要否判断の手順

- i ①が「あり」であって、②、③、④のいずれかに該当項目がある場合、緊急分離を検討
- ii ①が「なし」の場合、④である場合、緊急分離を検討
- iii ⑤と⑥に該当項目がある場合、防止の観点から分離を検討、もしくは集中的援助を実施
- iv ②から⑥には該当項目がないが、⑦と⑧のいずれかにある場合、リスク緩和のための集中的援助、場合によっては一時的に分離を検討
- v ⑨にのみ該当項目がある場合、家族全体への継続的・総合的援助が必要。場合によっては一時的に分離を検討

イ 介入が困難なケースの対応方法

養護者がSOSを出さない理由として、次の様なことが考えられます。

- ① 認知症の症状を理解していないか、理解していても受け入れることができず、『虐待』と認識していない。
- ② 養護者自身に身体的・精神的な疾患などの問題があり、養護者が行っている行為を『虐待』であると認識できない。
- ③ 介護疲労があっても、自身で『大丈夫だ』と思いこんでいる、または遠慮している。

高齢者がサービスの利用を拒否する理由として、次の様なことが考えられます。

- ① 高齢者の場合、公的なサービスを使うことに慣れていないために、利用することに不安感や抵抗感がある。
- ② 経済的な負担感が強い場合や、金銭の蓄えがあっても、『万が一』のことを考えて出来る限り使わないでおきたいという保守的な考えを持っている。
- ③ 以前、親族で同じような状況の時に、きちんと対応してもらえなかった経験から施設や医療機関等に対する強い不信感がある。

ウ 介入拒否がない場合の対応方法

市町村や地域包括支援センターの職員などが訪問して、疾病の理解や必要なサービスについて説明を行います。

養護者に精神的な疾病がありながら受診につながっていない場合は、保健福祉事務所の精神保健福祉担当との連携をもって対応することも考えられます。

☆介入拒否時のポイントと対応の工夫

まずは、介入を拒否する理由について、注意深く話を聴き取りましょう。

高齢者本人にサービスを利用したい気持ちがあっても、養護者が拒否することも考えられるため、中立的な立場で「本人のニーズ」と「養護者のニーズ」を明らかにし、対応策を検討します。

また、制度やサービスに関する理解不足の場合は、理解を促す働きかけで状況の改善が見込まれます。施設に不信感等がある場合は、不安や不満を誠実に受けとめて対応します。

【参考】警察への援助依頼様式

第 号		
高齢者虐待事案に係る援助依頼書		
年 月 日		
○○警察署長 殿 ○○市（町、村）長 印		
高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第 12 条第 1 項及び同条第 2 項の規定により、次のとおり援助を依頼します。		
依頼事項	日 時	年 月 日 時 分 ～ 時 分
	場 所	
	援助方法	☐ 調査の立ち会い ☐ 周辺での待機 ☐ その他（ ）
高齢者	(ふりがな) 氏 名	☐ 男 ・ ☐ 女
	生年月日	年 月 日生（ 歳）
	住 所	☐ 上記援助依頼場所に同じ ☐ その他（ ）
	電 話	（ ） ー 番
	職 業 等	
養護者等	(ふりがな) 氏 名	☐ 男 ・ ☐ 女
	生年月日	年 月 日生（ 歳）
	住 所	☐ 上記援助依頼場所に同じ ☐ その他（ ）
	電 話	（ ） ー 番
	職 業 等	
	高齢者との関係	☐ 配偶者 ☐ 子 ☐ 子の配偶者 ☐ 孫 ☐ その他親族（ ） ☐ その他（ ）
虐待の状況	行為類型	☐ 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
	虐待の内容	
高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じていると認める理由		
警察の援助を必要とする理由		
担当者・連絡先	所属・役職	氏名
	電話（ ） ー 番 内線 携帯電話 ー ー 番	

【参考】身分証明書（例）
（表）

証 票					
第	号	年	月	日	交付
所 氏	属 名				

上記の者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法第 11 条の規定による、立入調査を行う職員であることを証明する。

市町村長名

市 町 村
長 印

（裏）

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律

（通報等を受けた場合の措置）

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

2 市町村又は市町村長は、第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は前項に規定する届出があった場合には、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護が図られるよう、養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者を一時的に保護するため迅速に老人福祉法第二十条の三に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に、同法第十条の四第一項若しくは第十一条第一項の規定による措置を講じ、又は、適切に、同法第三十二条の規定により審判の請求をするものとする。

（立入調査）

第十一条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、介護保険法第百十五条の四十六第二項の規定により設置する地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員をして、当該高齢者の住所又は居所に立ち入り、必要な調査又は質問をさせることができる。

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

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

（日本工業規格A列7番）

《 調査・介入時のポイント 》

1 高齢者本人や家族の思いを理解・受容し、関係性を築く

- ・高齢者虐待の問題として、家族を批判したり責めたりするのではなく、まずは本人や家族の思いを注意深く聴き取ることで、その家族を理解、受容します。
- ・虐待者が虐待に至ってしまった経過についても思いを巡らせ、虐待者が抱えている悩みや苦勞、介護の疲労状態についても理解を示します。
- ・本人や家族の思いを理解・受容することによって信頼関係をつくり、相談しやすい関係性を築きます。

2 臨機応変な介入理由を設定する

- ・「虐待」と聞くと、それだけで警戒が生まれ、不必要に距離を作ることもあります。「虐待の調査」だけでなく、異なる名目を設定して介入することも、時に必要です。
例：「介護保険の認定調査や配食サービスで」「意識調査で」等

3 訪問や声かけにより関係性を築く

- ・定期的な訪問や、「近くを通りかかったので」といった身近な理由での訪問や声かけにより、距離を縮め、関係性を築くことが望めます。
- ・小まめな訪問や声かけを通じて細く長くかかわることに配慮します。
時に本人との面会が叶い、家族や近隣住民から貴重な情報を聞けることがあります。

4 段階的・多面的な支援の実施と、支援の適切な機会をはかる

- ・虐待の核心に触れることは、時として警戒を助長し、解決から遠のくこともあります。家族の困り感を探り、身近な支援から順に対応していくことも一つの方法です。
介護保険サービスの提供等で、家族の介護負担の軽減から始めることも有効です。
- ・虐待者が困り感を訴えているタイミングが介入のチャンスです。虐待者を支援するという観点からアプローチすることも有効です。

5 キーパーソンの発掘と、協力関係を築く

- ・本人の意思決定に影響を及ぼす人を、家族や親族などから探し出し、協力を仰ぎます。

6 支援者の特性を理解し、有効な活用方法を探る

- ・虐待者との関係性によっては、主たる支援者を変更することで、アプローチの角度が変わり、課題を解決するきっかけになることもあります。関係機関や支援者の特性を理解し、多面的な対策について検討します。 例：医療機関、医師、警察からの説得など

7 緊急性が高い場合は法的根拠による対応を

- ・緊急性が高いと判断される場合には、迷わず法的根拠に基づく支援を検討、実施します。

出典：「東京都高齢者虐待対応マニュアル」（東京都）

(11) 虐待有無の判断

ア 虐待有無の判断の概要

市町村は、虐待の相談・通報に対し、事実確認のための調査等を実施し、虐待の事実の有無及び緊急性、当面の対応方法を判断します。虐待有無の判断は、以後の市町村の権限行使の根拠となるため、市町村としての判断が必要です。ただし、虐待無しの判断であったとしても、必要な高齢者に対しては、支援を検討する必要があります。

☆虐待有無の判断のポイント

- ① 虐待の事実の有無は、養護者及び高齢者の虐待に対する自覚の有無は問わない。
- ② 高齢者虐待防止法の条文、厚生労働省マニュアル、日本社会福祉士会手引き等の具体例にあてはまらない場合でも、高齢者の権利が侵害されていると判断できる場合は、「虐待」として広く捉える場合がある。
- ③ 虐待事実の有無は、組織的に判断し、判断根拠を記録として残す。
- ④ 程度や行為に至った背景ではなく、実際に行われた「行為（言動）」から虐待の有無を判断する。

「虐待有り」と判断した時の養護者の状態によっては、虐待であるとの告知や養護者から高齢者（介護）を取り上げる論調ではなく、市町村が「虐待有り」と判断した「行為（言動）」が、高齢者本人の権利を侵害する行為であることや、高齢者に与える影響をわかりやすく伝えた上で、その「行為（言動）」が再発しない為には、どうすれば良いかを一緒に考えていく姿勢で高齢者の安全確保及び養護者の支援を行うなどの配慮が必要です。

イ コアメンバー会議

(ア) コアメンバー会議とは

虐待有無の判断は、市町村が開催するコアメンバー会議で行います。

市町村としての高齢者虐待対応における意思決定を行う会議が、これにあたります。

(イ) コアメンバー会議の出席者

コアメンバー会議の出席者は、市町村の高齢者虐待担当部署の管理職・職員、地域包括支援センターの職員です。

事例により、市町村の他部署（生活保護担当課、障害福祉担当課、介護保険担当課等）の職員や、専門家（医師、弁護士、社会福祉士等）に助言を求めるため、出席を依頼することもできます。なお、公平・中立性を保つため、介護保険事業者や民生委員に会議の同席を依頼することは望ましくありません。また、個別ケースについて検討する場合においては、高齢者の具体的な支援の内容や役割分担を決定するため、関係者に出席を依頼し、情報提供や助言を求める場合があります。

(ウ) 虐待有無の判断

虐待有無の判断は、責任をもって市町村が行います。

虐待有無の判断とともに、緊急性の判断を行い、それにとともに、市町村の権限行使のため、速やかに意思決定を行う必要がある場合もありますので、市町村の担当部署の管理職の出席が必要です。

①コアメンバー会議の構成員の一例

市町村の高齢者虐待担当部署の管理職・職員、
地域包括支援センター職員（社会福祉士、保健師、主任ケアマネジャー）

②事例により出席を依頼するメンバー

市町村の他部署（生活保護担当課、障害福祉担当課、介護保険担当課等）の職員、
専門家（医師、弁護士、社会福祉士等）

（エ）コアメンバー会議の開催時期

コアメンバー会議は、事実確認調査で得られた情報や相談・通報内容に基づき、緊急性を判断し、緊急性が高いと判断される事例については、早急に開催します。

（オ）協議内容

i 虐待有無の判断

情報の内容により、虐待の事実の有無の判断を行います。

情報の内容	虐待有無の判断
・高齢者の権利を侵害する事実の情報があった ・虐待が疑われる事実の情報があった	「虐待有り」の判断
・一般的に考えられる事実調査を行ったが、 高齢者の権利を侵害する事実の情報はなかった ・虐待が疑われる事実の情報はなかった	虐待の事実はなかったと判断
・事実確認調査を行ったが、情報が十分でなく、 通報内容や権利を侵害する事実が確認できず、 事実を判断することができない	事実確認調査等を継続し、 後日再度会議を開催する

ii 緊急性の判断

「虐待有り」と判断された場合、高齢者の生命身体の危険性と緊急性を判断します。

iii 当面の対応

緊急性の判断後、分離保護の必要性や他の支援について検討します。

iv 調査の継続（立入調査）の必要性、調査の内容

虐待有無の判断をすることができないとされるのであれば、判断に必要な情報が何かを検討し、だれが、いつまでに調査を実施するのかを明確にし、次回の会議の日程を検討します。

なお、虐待の事実が判断できない場合でも、想定される危険性についても検討し、緊急時の対応や連絡先などについて、検討しておく必要があります。

v 対応の役割分担

対応については、高齢者の支援と養護者の支援を誰がおこなうのか、また、より具体的体的な支援を検討するための会議に、誰に協力を求めるかなどについて検討します。また、対応に際し、想定される危険性、その対応などについて検討します。

【国家賠償責任】

一般的に考えられる調査を正しく実施せずに、虐待の事実なしと判断し、後に他機関の調査・捜査により虐待があったとして、自治体が訴えられた際、状況によっては「国家賠償責任」が認められる場合もあります。

一般的な調査義務、注意義務については、状況により変化するため、範囲を設定することは困難ですが、あらかじめ市町村ごとに調査内容を各種手引き等を参考に決めておくことは必要です。その内容に基づき調査を行い、記録を残すことにより、担当者の不安を取り除くとともに、市町村の判断の根拠とすることができます。また、緊急性の判断を行うための会議等の参加者や位置づけを、要綱等で取り決めておくことも有効です。

ウ 虐待有無の判断を行うための情報

高齢者虐待の事実の有無を判断すると同時に、高齢者の生命・身体の危険性、緊急性を判断する根拠となるのが、調査で収集した情報となります。

そのため、客観的かつ正確な情報が必要です。あらかじめ、虐待の事実を判断するために必要な情報を定めておき、事実確認調査等で情報を収集する際に、漏れがないようにすることも有効です。

(ア) 高齢者虐待の内容に関する情報

高齢者虐待の判断根拠となる情報は、事実確認調査等により、高齢者虐待について「いつ」、「だれが」、「誰から」、「何を」、「どのような方法で」得られた情報かについて明確に記録し、「虐待が始まった時期」、「虐待の内容とその程度・頻度」、「発生している時間帯」により判断します。

高齢者虐待防止法では、虐待の内容を具体的には定義していませんが、「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」と広く捉えて虐待の有無を検討します。

なお、厚生労働省のマニュアルや日本社会福祉士の「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」などに、虐待行為の具体例が掲載されていますので、参考にすることもできます。

ただし、厳密には、個々の事例において判断が必要となりますので、情報を総合的に把握した上で判断する必要があります。

(イ) 高齢者本人に関する情報

緊急性を判断するうえで、高齢者の健康状態・身体の安全等に関する最新の情報が必要です。

また、対応方法を検討するために、高齢者の要介護認定の有無、ADL、認知症の有無、認知症の程度等の情報が必要です。

(ウ) 養護者に関する情報

養護者から高齢者に対する支援の状況、生活状況などを聴き取ります。

養護者は、可能な範囲で支援を行っていますが、虐待の事実の有無は、養護者の主観ではなく、客観的な状況により判断される必要があります。

早急にコアメンバー会議を開催する場合、虐待の判断の根拠となる情報が収集できていない場合もあります。当面の対応方法、役割分担、緊急時の連絡体制等、複数のリスクを想定しながら検討し、虐待有無の判断のために収集が必要な情報について、役割分担を行ない、いつまでに収集するか決定します。

《虐待有無の判断に関するQ & A》

Q 1：認知症による徘徊があり一人で出歩いてしまう高齢者について、同居家族が日中留守にしてしまうため、介護サービス事業所が自宅まで送迎した後、本人が家の外に出て徘徊してしまわないよう、家族からの依頼により事業者が外側から鍵をかけて出られないようにしている場合、身体的拘束等として判断する必要があるか。

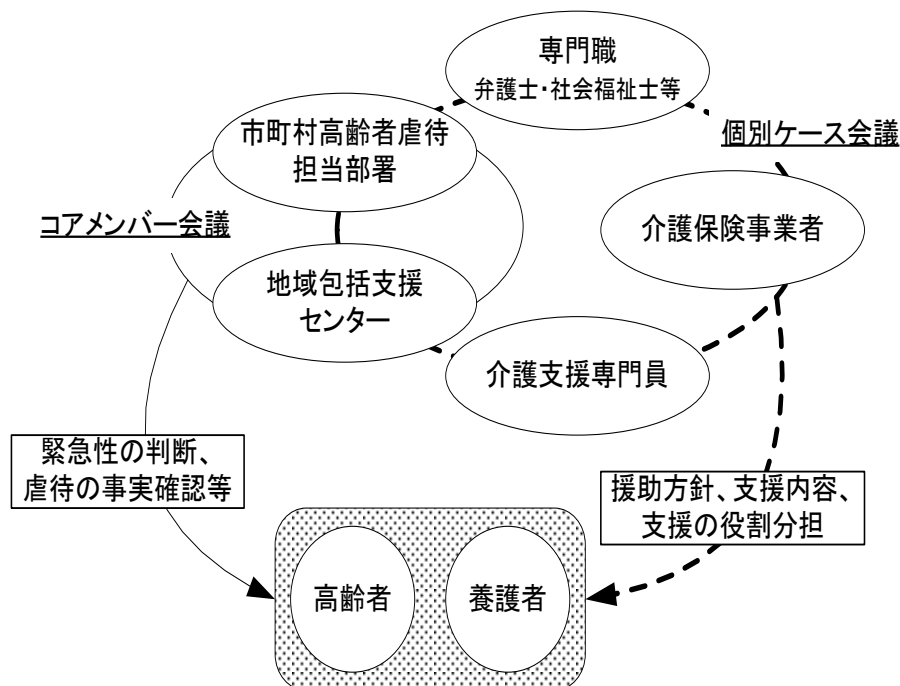
A 1：外側から鍵をかけて出られないようにする行為は、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為であり、本人の行動の自由を制限する行為であることから、養護者による身体的虐待に該当します。

また、当該介護サービス事業者の行っている行為は、身体的拘束であり、切迫性、非代替性、一時性の緊急やむを得ない場合の三要件を満たしているとは認められないことから、従事者による身体的虐待に該当します。

Q 2：コアメンバー会議と個別ケース会議の違いはなにか。

A 2：コアメンバー会議は、緊急性の判断や、虐待の事実の有無を判断するなど、対応の根本となる決定を行うための会議です。そのため、権限を持つ市町村の担当部署や地域包括支援センターの職員が出席して行います。

個別ケース会議は、コアメンバー会議で対応の方針が決定した後、高齢者及び養護者の援助の方針を決定し、具体的な支援の内容や役割分担を決定します。そのため、必要に応じて、介護保険事業者や介護支援専門員に同席を求める場合があります。



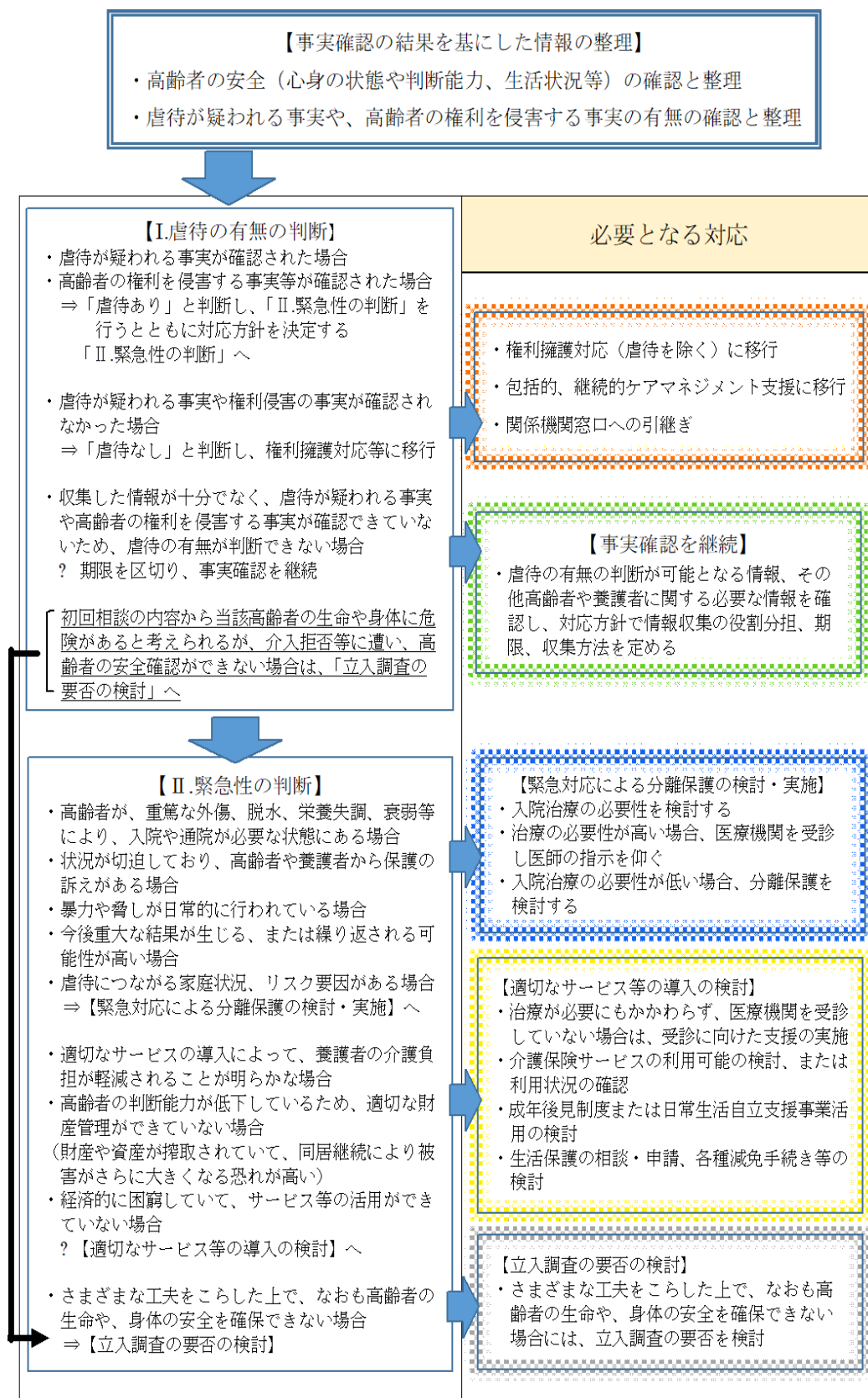
Q 3 : 養護者が介護サービスの利用料を支払わない場合、経済的虐待として判断する必要があるか。

A 3 : 厚生労働省マニュアル「高齢者虐待の類型」では、経済的虐待は、「本人の合意なしに、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。」とあり、具体的な例として挙げている中に、「入院や受診、介護保険サービスなどに必要な費用を滞納する。」という記述があります。

この記述を基に各事例について判断する必要があります。認知症がある高齢者は、認知症の程度によって、本人の合意や本人の希望についての判断が難しい場合があるので、必要に応じて、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用を検討する必要があります。

また、高齢者本人の権利擁護について、法律上の判断が難しい場合は、弁護士等へ相談することも考えられます。

【参考】コアメンバー会議での協議の流れ



出典：社団法人 日本社会福祉士会

「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」より

(12) 事後評価（モニタリング）

ケースの状況に合わせて評価時期を設定し、高齢者・養護者への支援により虐待の状況が改善しているかどうか、前掲の高齢者虐待リスク評価票等により、評価時期ごとにリスク評価を行うと同時に、新たな問題の発生の有無等について確認し、その後の支援について調整します。検討にあたっては、地域ケア会議やネットワーク会議を活用することも考えられます。

対応段階における目標や対応方法の変更の必要性を検討するための確認事項例

○高齢者

- ・虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠としてそう言えるか。
- ・対応を行った結果、虐待解消に向けた新たな課題が生じていないか。
- ・虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。
- ・高齢者の意向を確認しているか。
- ・高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- ・高齢者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。

○養護者

- ・虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠としてそう言えるか。
- ・対応を行った結果、養護者に新たな課題が生じていないか。
- ・虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。
- ・虐待を解消していくために、養護者支援の必要性が生じていないか。
- ・養護者の意向を確認しているか。
- ・養護者の状況や生活に改善が見られているかどうか。
- ・養護者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。

○その他の家族

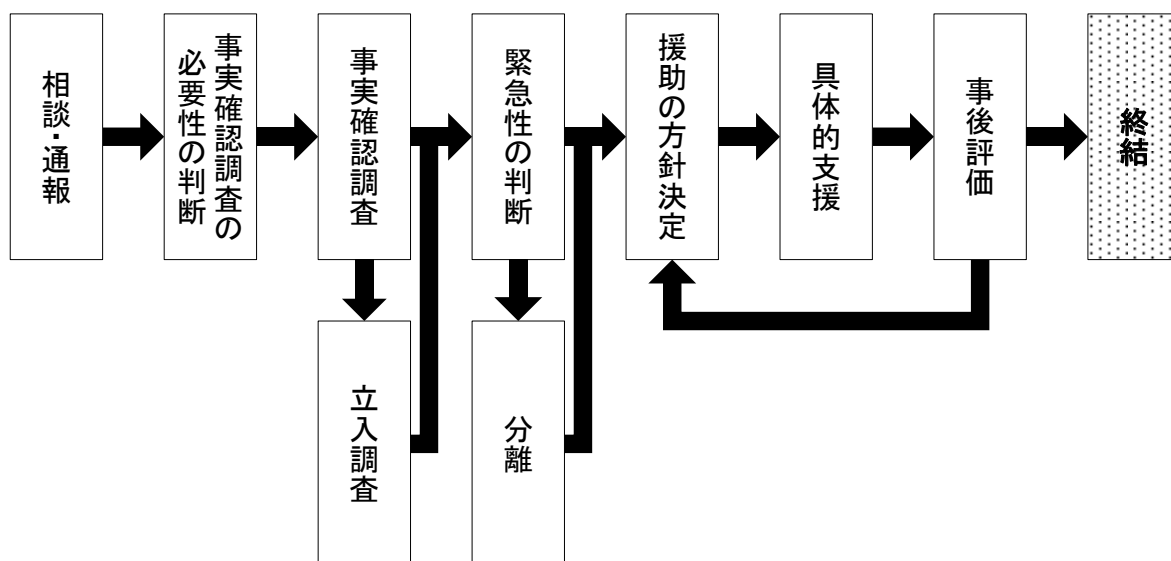
- ・他の家族の関わりによって、虐待の解消が図られる状況にあるか。
- ・他の家族の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- ・対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。

○関係者（近隣・地域住民との関係を含む）

- ・関係者の関わりによって、虐待の解消が図れる状況にあるか。
- ・関係者の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- ・対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き、2011, p. 109.

(13) 終結の判断プロセス

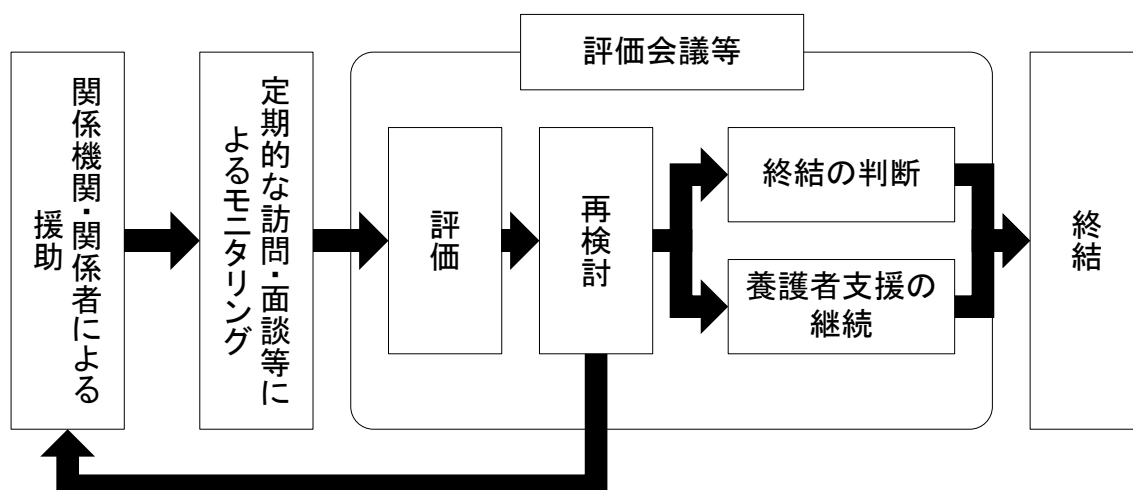


ア 終結の判断

高齢者虐待対応の終結は、事例ごとに違います。また、高齢者本人の保護が終了した後であったとしても、養護者に対する支援が、長期間続く事例もあります。養護者の支援が継続していたとしても、高齢者虐待の状態ではないのであれば、虐待の対応は終結したとして判断し、高齢者の権利侵害がないということを市町村が判断します。

終結の判断がないということは、高齢者虐待が継続しているということとなり、引き続き虐待の対応をする必要があるということになります。

そのため、終結の判断は、コアメンバー会議や個別ケース会議、評価会議等を開催し、関係者・機関と連携を取りながら客観的に評価し、市町村が終結の最終的な判断を行います。



イ 終結判断のポイント

終結の判断は次のような点を考慮し、検討を行います。

- ア 高齢者虐待・権利侵害が継続して発生していない。
- イ 高齢者虐待・権利侵害の発生した要因が明確化されており、要因が取り除かれ、再発防止策が取られている。
- ウ 高齢者及び養護者の安定した生活が維持できている。
- エ 高齢者及び養護者が望む生活ができている。

※ なお、会議の記録として、終結の判断に至った理由等を明確に記載した記録を作成します。

ウ 終結後の支援

虐待対応が終結したとしても、必要に応じて、高齢者本人や家族との関わりを継続する必要がある場合があります。

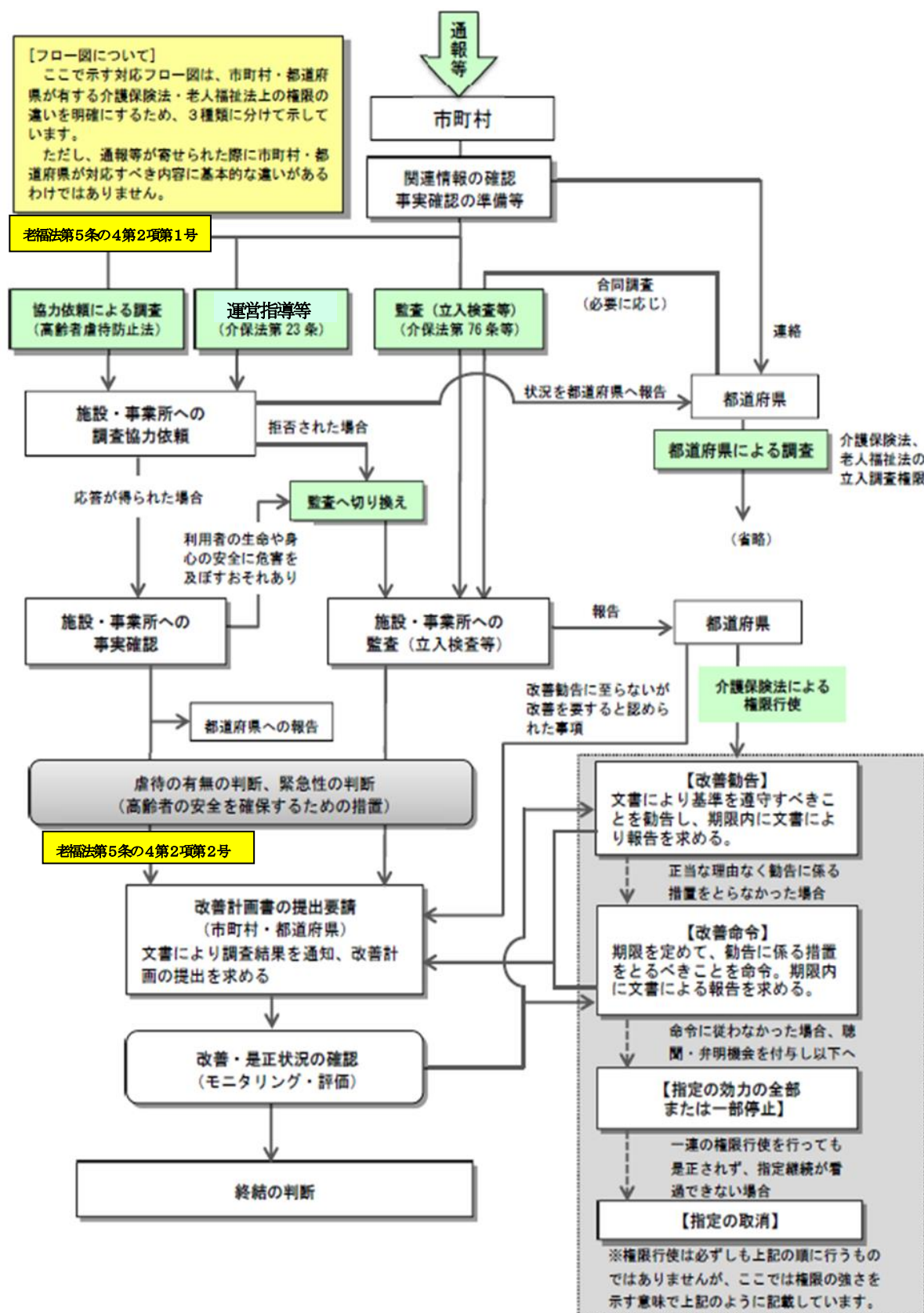
高齢者虐待防止法には、高齢者虐待を受けた高齢者の保護以外にも、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による虐待の防止に資する支援が明記されていることから、必要に応じて、虐待防止のための相談、指導及び援助を行います。

関わりを継続することで、虐待再発時にも早期の発見が可能となる場合もあります。



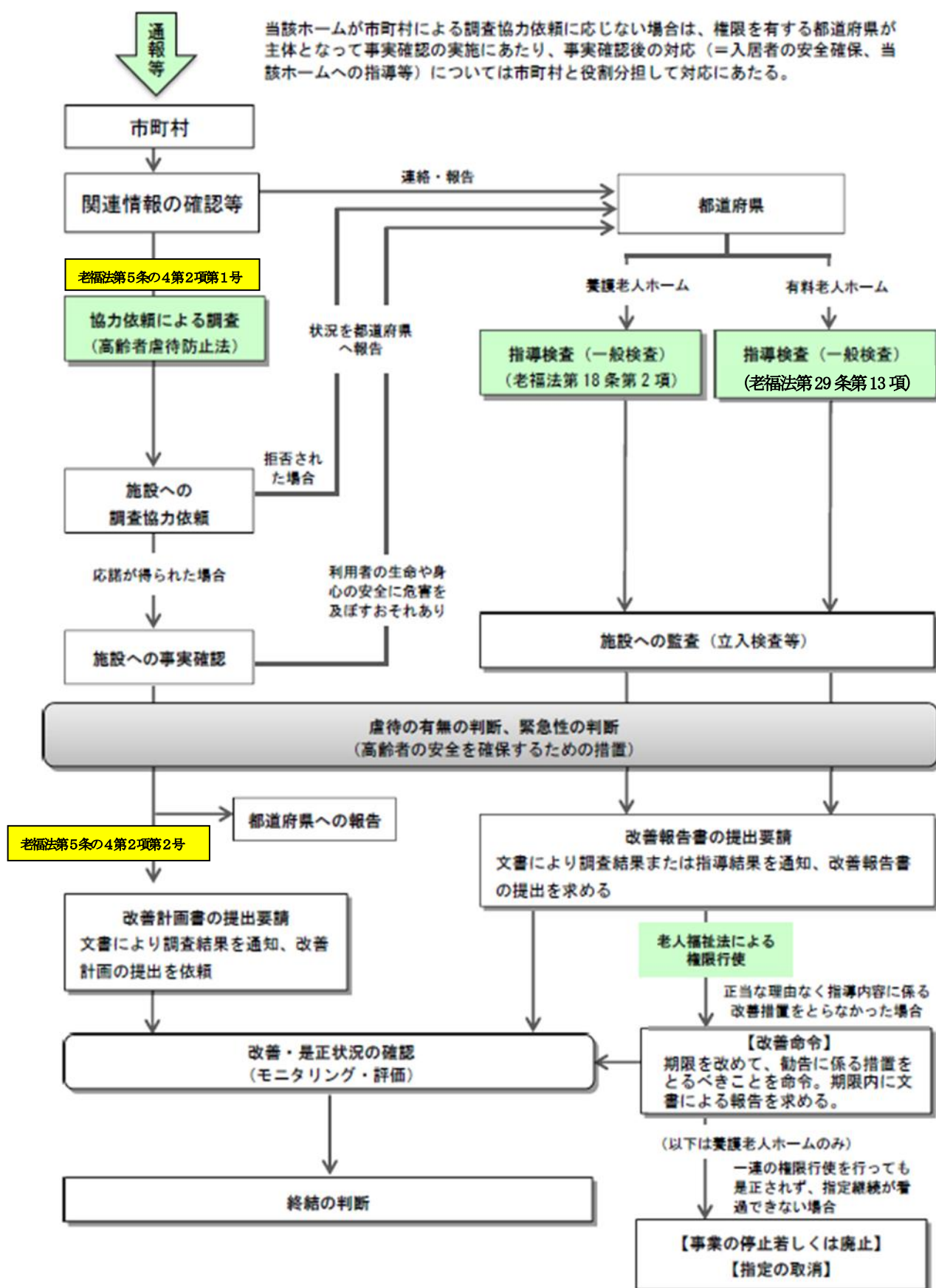
2 養介護施設従事者等における高齢者虐待と対応

都道府県が指定権限を有する介護保険施設・事業所の場合



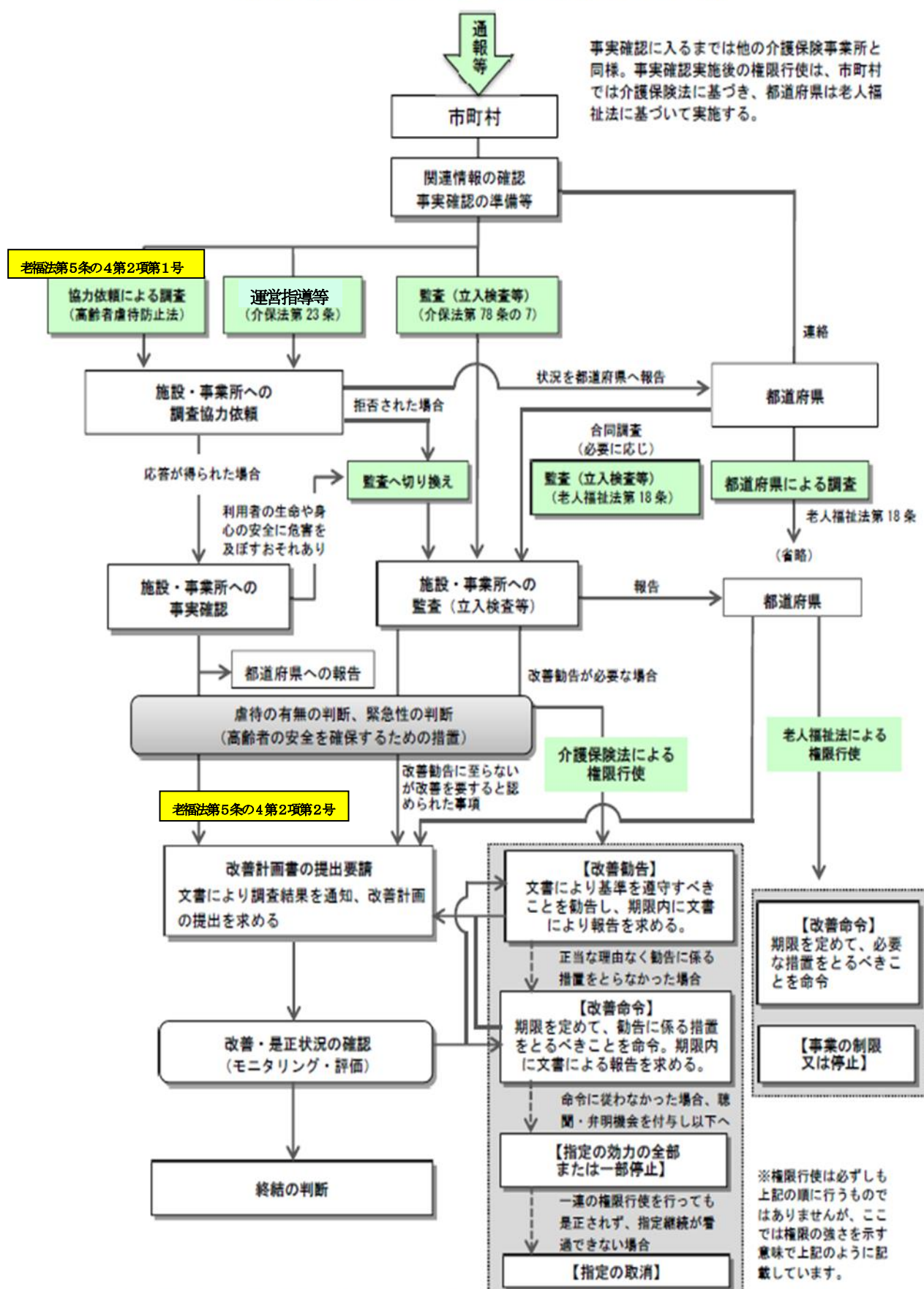
出典：社団法人 日本社会福祉士会、市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き、中央法規出版、2012、116p.、p61.]

介護保険事業所として未指定の養護老人ホーム、有料老人ホーム（含む未届施設）の場合



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、2012、116p.、p63.

市町村が指定権限を有する地域密着型介護保険事業所の場合



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、2012、116p.、p62.

(1) 養介護施設等とは

「高齢者虐待防止法」は、養護者による虐待に限られたものでなく、養介護施設従事者等による虐待も含まれています。なお、「高齢者虐待防止法」第2条に規定する養介護施設及び養介護事業とは以下のとおりです。

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| (1) 介護保険施設（介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院） | |
| (2) 養護老人ホーム | |
| (3) 軽費老人ホーム（ケアハウスを含む） | |
| (4) 有料老人ホーム | |
| (5) 居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者 | |
| (6) 居宅サービス事業者 | |
| ① 訪問介護 | ⑦ 通所リハビリテーション |
| ② 訪問入浴介護 | ⑧ 短期入所生活介護 |
| ③ 訪問看護 | ⑨ 短期入所療養介護 |
| ④ 訪問リハビリテーション | ⑩ 特定施設入居者生活介護 |
| ⑤ 居宅療養管理指導 | ⑪ 福祉用具貸与及び特定福祉用具販売 |
| ⑥ 通所介護 | |
| (7) 地域密着型サービス事業者 | |
| ① 夜間対応型訪問介護 | ⑤ 地域密着型特定施設入居者生活介護 |
| ② 認知症対応型通所介護 | ⑥ 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 |
| ③ 小規模多機能型居宅介護 | ⑦ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 |
| ④ 認知症対応型共同生活介護 | ⑧ 看護小規模多機能型居宅介護 |
| (8) 介護予防サービス事業者 | |
| ① 介護予防訪問介護 | ⑦ 介護予防通所リハビリテーション |
| ② 介護予防訪問入浴介護 | ⑧ 介護予防短期入所生活介護 |
| ③ 介護予防訪問看護 | ⑨ 介護予防短期入所療養介護 |
| ④ 介護予防訪問リハビリテーション | ⑩ 介護予防特定施設入居者生活介護 |
| ⑤ 介護予防居宅療養管理指導 | ⑪ 介護予防福祉用具貸与及び特定介護予防福祉用具販売 |
| ⑥ 介護予防通所介護 | |
| (9) 地域密着型介護予防サービス事業者 | |
| ① 介護予防認知症対応型通所介護 | |
| ② 介護予防小規模多機能型居宅介護 | |
| ③ 介護予防認知症対応型共同生活介護 | |
| (10) 介護予防・日常生活支援総合事業 | 介護予防・生活支援サービス事業 |
| ① 訪問型サービス | ③ その他生活支援サービス |
| ② 通所型サービス | ④ 介護予防支援事業（ケアマネジメント） |
| (11) 地域包括支援センター | |

※ 上記に該当しない施設等における高齢者虐待への対応

上記に該当しない施設等については、高齢者虐待防止法上の「養介護施設従事者等による高齢者虐待」の規定は適用されません。（有料老人ホームの要件を満たさないサービス付き高齢者向け住宅等）しかしながら、その施設等における業務に従事する者による虐待が疑われる場合は、従事者が「高齢者を現に養護する者」に該当する為、「養護者による高齢者虐待」として対応していくことになります。

有料老人ホームの定義…老人を入居させ、以下の①～④のサービスのうち、いずれかのサービス（複数も可）を提供している施設。①食事の提供 ②介護（入浴・排泄・食事）の提供 ③洗濯・掃除等の家事の供与 ④健康管理

また、現在、有料老人ホームとしての届出がされていない施設等であっても、後から、上記①～④のサービスの提供が確認された場合は、県が施設等に対して、届出を行うよう指導します。

（２）養介護施設従事者等による高齢者虐待発見時の対応

「高齢者虐待防止法」第21条では、養介護施設従事者等は、高齢者虐待を発見した場合、市町村に通報しなければならないと定めています。また、虐待を受けた当事者である高齢者自身も、市町村に届け出ることができるとされています。

「高齢者虐待防止法」第24条では、通報または届出を受けた市町村及び県に対し、高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護のため、老人福祉法または介護保険法の規定による権限の適正な行使を定めています。

なお、通報について定められている義務は以下のとおりです。

- ① 養介護施設又は養介護事業において業務に従事する者 ⇒ 通報義務
- ② ①以外の発見者（被虐待者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合）⇒ 通報義務
- ③ ①②以外の発見者 ⇒ 努力義務

（３）通報経路

養介護施設従事者等からの通報や当該高齢者からの届出は、様々な方法・経路で行われることが考えられます。たとえば、電話で直接申し出る、匿名での手紙、あるいは介護保険事業者の定める第三者委員からの通報もあり得ます。県や他事業所等を経由して情報が寄せられる場合も考えられます。

（４）対応窓口の周知

市町村は、多様な通報経路や入所施設等からの夜間の通報等を前提に、窓口の開設場所、開設時間、担当部署名等について、高齢者やその家族、養介護施設従事者等が通報・届出しやすいように配慮するとともに、周知徹底することが重要です。

また、各種法令等に基づく担当部署のみの縦断的な対応ではなく、関係各部署が横断的な視点に基づき、迅速かつ丁寧に対応していくことが求められます。

なお、通報等を受けた際の記録は、その後の対応の過程で重要な資料となることがあるので、その通報経路や時間、直接聴取した内容について、詳細に残しておくことが必要です。

（５）事実確認

通報・届出を受けたら、まず事実確認を行います。通報等の経路や内容によっては、定期的に施設に対して運営指導等を行っている保健福祉事務所や、監査指導を行っている県機関等と合同で対応することもあります。

確認方法としては、現地または来庁による通報者・関係者等への聞き取り、虐待を受けている本人への聞き取りや身体状況確認等、面接による確認が中心となります。

通報者等は差し迫った状況下で通報等を行ってることが多々あるので、状況を正確に把握し、不明点や追加事項の確認を迅速に行うことが、通報者等にとって安心感につながります。また、虐待等に関する事実確認は、デリケートな内容を含む場合が多いため、普段から面接技法の習得を心がけることが大切です。対応の場面では、複数職員での対応を基本とする必要があります。

さらに確認した情報についての守秘義務等に配慮することが求められます。

(6) 事実確認における根拠法

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。そのため、養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応においては、自治体内の高齢者虐待対応担当部署と老人福祉法各担当部署、介護保険法各担当部署等が連携・協働して対応する必要があります。

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

事実確認の準備段階で整理した情報を該当部署・関係機関等に照会し、その内容を確認します。事実確認等は基本的に通報等を受けた市町村が第一義的に行います。市町村が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。また、市町村は介護保険法第23条に基づき、都道府県は介護保険法第24条に基づき事実確認を行うことも可能であり、いずれも養介護施設等へ直接訪問して行いますが、これらの場合は、あくまでも当該養介護施設等の任意の協力のもとに行われることが前提となりますが、利用者の生命や身の安全に危害を及ぼすおそれがある場合や、当該養介護施設等の協力が得られない、あるいは事実の隠蔽や虚偽報告等が疑われる際は、行政処分の可能性を視野に入れ、直ちに立入検査等（監査）に切り替えて事実確認を行う必要があります。なお、事実確認の実施方法の判断は管理職を含めて行います。

また、立入検査等（監査）による事実確認を実施する場合は、証拠隠滅等を防ぐため、事前に連絡する必要はなく、立入検査等の開始時に、根拠規定、日時及び場所、担当者、当該養介護施設等の出席者（役職名等で可）、必要な書類等、虚偽の報告又は答弁、検査忌避等による罰則規定等を記載のうえ、通知を行います。なお、証拠保全や通報者保護の観点からも、立入検査等（監査）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。

出典：「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月厚生労働省老健局p104）

老人福祉法及び介護保険法に基づく立入検査等

介護保険法 に基づく施設・事業所	・居宅サービス：第 76 条 ・居宅介護支援：第 83 条 ・介護老人保健施設：第 100 条 ・介護医療院：第 114 条の 2 ・介護予防サービス：第 115 条の 7 ・地域密着型介護予防サービス：第 115 条の 17 ・介護予防支援：第 115 条の 27	・地域密着型サービス：第 78 条の 7 ・介護老人福祉施設：第 90 条
老人福祉法 に基づく施設・事業所	・第 18 条 (老人居宅生活支援事業、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム) ・第 29 条第 13 項 (有料老人ホーム)	

(7) 事実確認後の対応（監査で対応する場合）

事実確認を行った結果、高齢者虐待の事実が確認されれば、早急に改善に向けた対応を行うこととなります。

通報等を受けた市町村及び県は、高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護のため、老人福祉法または介護保険法の規定による権限の行使を行うことも念頭において対応していきます。なお、改善に向けた対応では、以下の 3 つの対応を行います。

ア 養介護施設等への対応 イ 養介護施設従事者等本人への対応 ウ 通報者等への対応

ア 養介護施設等への対応

- (ア) 虐待の事実を関係者が認識できるよう、市町村が虐待有りの判断に至った経過についてよく説明するとともに、虐待状況の改善を促す通知を発信します。
- (イ) なぜ虐待行為が行われたのか、施設内で発生原因を分析し、虐待の更なる発生と再発防止につなげるため、「再発防止策」「改善計画」の検討及び策定を指導します。
(再発防止策には、虐待防止に関する研修や検討会議の設置を必須とします。原因分析については、当該養介護施設等の管理責任者の責任下で十分に行うよう、また正しく分析されるよう指導します。)
- (ウ) 改善に向け、施設側が正しく対応した際には、「改善報告」の提出を促します。
- (エ) 再発防止策の実効性を測るために、定期的に施設を訪問する等し、状況確認します。
(確認期間については、案件ごとの判断が必要となります。)

イ 養介護施設従事者等本人への対応

- (ア) 当該養介護施設従事者等の行った行為が虐待であることについて、認識を促すとともに、虐待についての正しい知識を指導します。
- (イ) 虐待行為に至った要因等についての自己分析を促すと共に、再発防止のための計画作成について指導します。
- (ウ) 計画の補完を含め、当該養介護施設等と共に継続した状況把握を行います。
※ 所属している養介護施設等の就業規則や倫理綱領等に基づく処分が行われる場合、市町村職員にはその職員への処分に関しての権限はありませんが、当該職員に対するその後の対応について、施設管理者によく確認し、状況の把握に努めます。

結果として、虐待発生の原因が養介護施設従事者等の個人的資質等に起因すると考えられる場合がありますが、施設としてそれを防止できなかった理由を解明しなくてはなりません。そのことがその後の施設運営に大きな影響を及ぼし、また、施設の全体的な資質向上に繋がる取組みとなることから、上記のアとイについては並行して対応することが望ましいと考えられます

ウ 通報者等への対応

- (ア) 調査で知り得た情報については、例え有力な情報を提供した通報者といえども、個人情報保護の観点から伝えることは出来ません。寄せられた情報の取り扱いについては、よく説明をするとともに、虐待の通報として受理した後に、必要に応じ、問題解決に向けて対応していることを伝え、通報者の理解を得ます。
- (イ) 「通報者の保護」の観点から、通報者本人の解雇やその他の不利益な扱いが行われていないかを確認し、問題がある場合は関係法令に沿って対応します。

(8) 虐待の事実が認められなかった場合

市町村による事実確認調査の結果、虐待の事実無しと判断された場合、市町村は、その旨、施設・事業所に対し報告し、業務の合間を縫って施設内の巡回やヒアリング、記録の確認等の調査に協力して頂いたことに謝意を伝えると共に、今後も高齢者虐待防止の為に、市町村と連携した対応をして頂くよう協力をお願いをして調査を終了します。

また、事実確認を実施した市町村担当職員より、県高齢福祉課宛てに、高齢者虐待の事実無しと判断した旨を報告します。仮に、市町村による事実確認調査において、虐待の事実は無くとも、運営基準違反が疑われる状況が発見された場合は、市町村が施設・事業所に対して指導すると共に、県又は市町村の運営指導所管課に情報提供し、対応を引き継ぎます。

【参考】虐待状況の改善に向けた通知（例）

〇〇 第〇〇〇号
年 月 日

〇〇法人〇〇会
理事長 殿

〇〇市長 〇〇 〇〇

養介護施設従事者等による高齢者虐待の改善について（通知）

標記について、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく通報に対して〇年〇月〇日に実施した高齢者虐待防止法／介護保険法／老人福祉法第〇条に基づく事実確認調査の結果については、別紙のとおり通知します。

改善すべき事項が認められましたので、改善計画を〇年〇月〇日までに提出願います。なお、改善計画をもとに、定期的な訪問や聞き取り等の調査を行う予定です。

事業所として高齢者虐待防止に取り組み、高齢者の人権を尊重し、尊厳の保持に努めていただきますようお願いいたします。

問合せ先
〇〇市〇〇課
電話
ファクシ

内線（ ）

【参考】 通報内容と改善を要する事項について（例）

改善を要する事項

調査実施日 〇年〇月〇日
事業所名

通報内容	改善を要する事項
1	1
2	2
3	3

【参考】虐待状況の改善計画（例）

○年○月○日

○市○部
○課長 殿

事業所代表者名

高齢者虐待に関する改善計画について

○年○月○日付で、受理しました改善通知について、別紙のとおり改善計画を作成しましたので報告します。

【参考】改善通知を受け、作成した改善計画

改善計画

調査実施日 ○年○月○日

事業所名 _____

指導内容	改善計画
1	1
2	2
3	3

(9) 養介護施設等における高齢者虐待の認識

養介護施設従事者等は高齢者介護の専門職であり、「高齢者虐待防止法」に定義される高齢者虐待行為は決して許されないことであるという認識が求められます。

しかし、介護「する」、「される」という行為は、常に従事者と利用者の間に力関係を生じさせる危険をはらんでいます。施設内や家庭内などの限られた、あるいは外部から遮断された空間の状況では、時間に追われたり、従事者の不足等の要因により、虐待等が疑われる対応が行われる可能性は否定できません。

また、そうした虐待等が疑われる対応が日常化すると、高齢者虐待の認識そのものが希薄になってしまうおそれもあります。

養介護施設等の責務

養介護施設・養介護事業所（以下「養介護施設等」という。）は、職員に対し虐待防止教育を実施するだけでなく、虐待発見時の通報義務があることを周知しなければなりません。また、通報の際、相談者が「虐待」という言葉を使わない場合があることに留意が必要です。利用者の外傷等の事故報告書から、隠れた虐待の疑いを見逃さないように注意します。

(10) 養介護施設等との連携

市町村は、県と共同して、養介護施設従事者による高齢者虐待を防止するための意識啓発等の研修や介護保険事業者連絡会等を通して、高齢者虐待防止に関する共通認識を構築することが必要とされています。この取組みが養介護施設等に十分に周知されることで、高齢者虐待の未然防止は勿論のこと、仮に高齢者虐待と疑われる事態が発生した場合でも、迅速かつ円滑な通報が可能となります。自治体と施設がお互いに適切な対応をとることで、相互の信頼関係を強め、高齢者虐待に対する高い意識を地域に育むことに繋がります。

対人援助が人の行為である以上、残念ながら高齢者虐待は「絶対に起こらない」とは言い切れません。虐待発生リスクを減らし、より効果的かつ専門性の高いケアを提供するためには、チームケアが有効です。

養介護施設においては、従前より、すでにチームケアが行われていますが、多職種による専門職集団として、高齢者虐待に関しても多様な観点から検討や議論を重ね、共通認識を形成しておくことはもちろん、その動きを施設内にとどめず、広く関係者が連携していく体制を作っていくことが求められています。市町村や県の機関、養介護施設等が十分な情報交換と連携を図りながら、高い職業倫理を保持していくことが、高齢者の人権擁護につながり、地域全体の意識の向上が図られていきます。

(11) 県への報告

養介護施設従事者による高齢者虐待の通報を受けた市町村は、速やかに県と情報を共有し、発生した虐待疑義内容の調査・虐待有無の判断・虐待状況の改善・終結までの間、連携して対応することが求められます。特に、悪質なケースと判断したため、県の迅速な対応を行う必要がある事案や、県と共同して事実確認を行う必要がある事案は、迅速に連携し対応します。県への報告は、虐待に関する通報が寄せられた時点で県の担当課へ第一報をいれるとともに、状況に応じて相互に情報を交換します。また、市町村が虐待の事実有りと判断した時点で、報告書「養介護施設従事者等による高齢者虐待について」を作成し県に送付します。

養介護施設従事者等による高齢者虐待について（報告）

本件は、当市町村において事実確認を行った事案

- ☐ 養介護施設従業者等による高齢者虐待の事実が認められた事案である。
- ☐ 特に、下記の理由により、悪質なケースと判断したため、都道府県の迅速な対応を行う必要がある事案である。
- ☐ 更に都道府県と共同して事実の確認を行う必要がある事案である。

（注）（※）印の項目については、不明の場合には記載しなくてもよい。

1 養介護施設等の名称、所在地及びサービス種別

・名	称：	
・サービス種別：		
	(事業者番号：	)
・所	在	地：
	TEL	FAX

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた又は受けたと思われる高齢者の性別、年齢階級及び要介護度その他の心身の状況

性 別	男 ・ 女	年 齢 階 級 ※	
要介護度等	要支援 1 2		
	要介護 1 2 3 4 5		
	その他		
心身の状況			

※ 該当する番号を記載すること

- | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 65～69 歳 | 2 70～74 歳 | 3 75～79 歳 | 4 80～84 歳 |
| 5 85～89 歳 | 6 90～94 歳 | 7 95～99 歳 | 8 100 歳以上 |

3 虐待の種別、内容及び発生要因

虐待の種別	身体的虐待 心理的虐待 その他	介護・世話の放棄・放任 性的虐待 経済的虐待	
虐待の内容			
発 生 要 因			
虐待判断日			○年○月○日

4 虐待を行った養介護施設従事者等の氏名、生年月日及び職種

氏 名 (※)		生年月日 (※)	
(資格を有する者についてはその資格及び職名を、その他の者については職名及び職務内容を記載すること)			

5 市町村が行った対応

☐ 施設等に対する指導 ☐ 施設等からの改善計画の提出依頼 ☐ 虐待を行った養介護施設従事者への注意・指導 ☐ (主として地域密着型サービスについて) 介護保険法の規定に基づく勧告・命令・処分 ☐ その他 (具体的に記載すること)
()

6 虐待を行った養介護施設等において改善措置が行われている場合にはその内容

☐ 施設等からの改善計画の提出 ☐ 介護保険法の規定に基づく勧告・命令等への対応 ☐ その他 (具体的に記載すること)
()

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第22条第1項の規定に基づき、上記の通り報告する。

年 月 日

神奈川県福祉子どもみらい局福祉部高齢福祉課長 殿

○課長○○○

3 その他

(1) 身体的拘束等の取扱いについて

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならず、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し、※ 5年間保存することの規定を設け、全ての介護サービス事業者において、身体的拘束等は原則として禁止されています。 (※ 記録の保存期間については、神奈川県の規定による。)

また、令和6年度の介護報酬改定において、施設系・居住系に加え、短期入所系・多機能系サービスにおいても、「身体的拘束等の適正化のための措置」が義務づけられ、措置が講じられていない場合、身体拘束廃止未実施減算が適用されることになりました。

身体的拘束等の適正化のための措置

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

上記、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合以外の身体的拘束等は高齢者虐待に該当します。

また、「緊急やむを得ない場合」については、以下の3要件が挙げられます。

<緊急やむを得ない場合に検討する三要件>

①切迫性が認められるか

利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が高いこと

②非代替性が認められるか

身体的拘束等以外に代替する介護方法がないこと

③一時性が認められるか

身体的拘束等は一時的なものであること

上記の3要件がすべて満たされていることが必要となりますが、仮に満たされている場合においても、以下の点については注意して確認することが重要です。

- ①「緊急やむを得ない状況」であるかについて、養介護施設等全体において十分な検討や議論が行われ、共通認識が得られているか。
- ②身体的拘束等以外の方法の有無について、十分かつ慎重な検討や議論が行われているか。
- ③実施にあたり必要とされる記録は、その目的や意図を理解した上で作成されているか。
- ④緊急やむを得ずに実施する身体的拘束等は、あくまで一時的なものであると認識し、常に解除に向けた意識を持って対応しているか。

このような検討が行われていない中で身体的拘束等が行われている場合は、適切な対応を図るよう、早急に指導する必要があります。

身体的拘束等禁止の対象となる具体的な行為（身体拘束ゼロへの手引きより）

介護保険指定基準において禁止の対象となっている行為は「身体的拘束その他入所者等の行動を制限する行為」である。具体的には次のような行為があげられる。

- 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、または皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- 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。

なお、これらの11項目は、あくまで例示であり、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、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。

（2）「やむを得ない事由による措置」について

高齢者虐待防止法第（通報を受けた場合の措置）第9条2

市町村又は市町村長は、第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は前項に規定する届出があった場合には、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護が図られるよう、養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者を一時的に保護するため迅速に老人福祉法第20条に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に、同法第10条の4第1項若しくは第11条の第1項の規定による措置を講じ、又は、適切に、同法第32条の規定により審判の請求をするものとする。

ア 「やむを得ない事由による措置」とは

認知症等により、サービス利用契約を結ぶことができない場合や、要介護認定を待つ時間的猶予がない場合などについて、高齢者を虐待から保護し権利擁護を図るためには、適切に「やむを得ない事由による措置」の適用を行う必要があります。

高齢者虐待防止法では、通報等の内容や事実確認によって高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められるなど、高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るうえで必要がある場合は、適切に老人福祉法第10条の4（居宅サービスの措置）、第11条第1項（養護老人ホームへの措置、特別養護老人ホームへのやむを得ない事由による措置、養護委託）の措置を講じることが規定されています。

「やむを得ない事由による措置」とは、「やむを得ない事由」によって契約による介護保険サービスを利用することが著しく困難な65歳以上の高齢者に対して、市町村長が職権により介護保険サービスを利用させることができるというものです。利用できるサービスは以下のとおりです。

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

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

- ①65歳以上の者であって介護保険法の規定により当該措置に相当する居宅サービスに係る保険給付を受けることができる者が、やむを得ない事由（※）により介護保険の居宅サービスを利用することが著しく困難であると認められる場合

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

②65歳以上の者が養護者による高齢者虐待を受け、当該養護者による高齢者虐待から保護される必要があると認められる場合、又は65歳以上の者の養護者がその心身の状態に照らし養護の負担の軽減を図るための支援を必要と認められる場合

（※）「介護保険法施行令等の一部を改正する政令」（平成18年政令）により老人福祉法施行令を改正して規定。

高齢者虐待のケースでは、上記①に該当するケースとして措置が行われることが中心であると考えられますが、上記②の規定を追加したことにより、老人福祉法に基づく措置は、要介護者又は要介護認定を受けうる者のみならず、例えば、高齢者虐待により一時的に心身の状況に悪化を来たしてはいるものの、要介護認定を受けうるかどうか判断できない高齢者についても、保護・分離が必要となる場合には適用できることを明確にしました。なお、政令に委任していない特別養護老人ホームへの措置についても同趣旨であると解されます。

イ 「やむを得ない事由による措置」の適切な運用

以下の項目に配慮して適切に運用することが求められています。

- | |
|--|
| <p>①高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる場合など、当該高齢者の保護を図るため必要がある場合に措置を行います。</p> <p>②措置の際、虐待者の同意は必要とせず、措置先は虐待者に伝える必要はありません。</p> <p>③本人の同意は事実上必要ですが、判断能力が不十分な場合は措置が可能です。</p> <p>④本人が費用負担できない場合でも措置が可能です</p> |
|--|

「やむを得ない事由」の典型例としては、次のことが想定されます。

- ①高齢者本人が家族等の虐待または無視を受け、安全な生活が著しく困難な状況であると判断される場合
- ②認知症やその他の疾病等の理由により、高齢者本人の意志決定能力が乏しく、かつ本人を代理する家族等がいないもしくは支援を受けられない場合

また、上記のような虐待が認められる状況につき、介護保険サービスを受けられない高齢者に対しては、以下のサービスが提供できます。

- ①介護保険法に規定する居宅サービス
- ②特別養護老人ホームへの入所
- ③その他必要な便宜を供与すること

※要介護認定がされていない場合については、一旦の保護を優先し、その間に要介護認定を実施します。同時に成年後見制度等の手続きを行い、介護サービスの契約を行います。

ウ 「やむを得ない事由による措置」の手続き上の留意点

(ア) やむを得ない事由による措置の判断について

やむを得ない事由による措置を実施するかどうかは、事実確認調査等による高齢者自身の状況や養護者等へのアプローチにより総合的に判断する必要があります。実施判断については、所内会議等を通じた決定や、外部との連携も含めて客観的な判断をする必要があります。担当者個人の判断ではなく、組織として対応することが必要です。

また、特別養護老人ホームに係る入所判定については、介護認定審査会における要介護認定を基本とし、「入所判定委員会」に置き換えることができることとされています。やむを得ない事由による措置の実施判断から入所決定に至る場合は、経過について、できる限り詳細の記録を残しておきます。

(イ) やむを得ない事由による措置の考え方について

虐待事例において養護者との関係を考えれば、支援の方法について同意を得るようアプローチすることがまず求められることから、やむを得ない事由による措置の実施については的確かつ慎重な判断が求められます。

(ウ) やむを得ない事由による措置の要綱について

市町村において、やむを得ない措置を必要と判断した場合、要綱等での定めが無くても、老人福祉法を直接根拠に措置は可能ですが、適正かつ迅速に実施するためには、あらかじめ要綱等で根拠を定めておく必要があります。

エ やむを得ない事由による措置の実施主体について

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おり、A市に居住はしているが、住民票はA市にない場合においても、住民票の有無に関係なく、A市がやむを得ない事由による措置を行うこととなります。

その後、A市が転入届を受け、又は職権により本人の住民票を作成し、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となります。

居 住 地		実 施 者
居住地のある高齢者		居住地を管轄する市町村
居住地がない又は居住地が不明な高齢者		現在地を管轄する市町村
老人福祉法第 11 条による措置により養護老人ホーム、特別養護老人ホームに入所している高齢者	入所前に居住地のある高齢者	入所前の居住地の市町村
	入所前に居住地がない 又は居住地が不明な高齢者	入所前の所在地の市町村
上記施設を除く社会福祉施設又は病院等に入院していた高齢者で、入所前に居住地がない又は居住地が不明な高齢者もしくは入所後に帰来先がない高齢者		当該施設の所在地の市町村

オ やむを得ない事由による措置の費用負担について

やむを得ない事由による措置の費用は、各市町村の要綱、要領や施行細則等により、老人福祉法による措置に関する取り決めがありますので、それらを確認したうえで対応します。

状 況		支払い対象
要介護認定が間に合わず介護保険を利用した場合		市町村全額（介護保険法に移行する間）
介護保険を利用した場合		介護保険 7 ～ 9 割＋市町村 （利用者には負担能力に応じて徴収）
生活保護世帯の場合	介護保険利用	介護保険 9 割＋市町村
	介護保険外	市町村全額
要介護認定について、介護保険の対象外だった場合		市町村全額

なお、措置に関する介護費は、要介護認定の結果に基づき、要介護度に応じた介護報酬の利用者負担相当を除く部分は介護保険給付が行われます。

また、利用者負担相当分を、高額介護サービス費の適用、本人の負担能力を考慮したうえで、本人に請求します。

(ア) 介護保険を利用できる場合

一般的なやむを得ない事由による措置	<table><tr><td>本人負担</td><td>保険給付</td></tr><tr><td>1 ～ 3 割</td><td>7 ～ 9 割</td></tr></table>		本人負担	保険給付	1 ～ 3 割	7 ～ 9 割		
本人負担	保険給付							
1 ～ 3 割	7 ～ 9 割							
高額介護サービス費の適用がある場合	本人負担 + 措置費 = 1 ～ 3 割 <table><tr><td>高額介護サービス費適用後本人負担分</td><td></td><td>保険給付</td></tr><tr><td></td><td></td><td>7 ～ 9 割</td></tr></table>		高額介護サービス費適用後本人負担分		保険給付			7 ～ 9 割
高額介護サービス費適用後本人負担分		保険給付						
		7 ～ 9 割						
生活保護相当の場合	※本人負担なし <table><tr><td>措置費</td><td>保険給付</td></tr><tr><td>1 割</td><td>9 割</td></tr></table>		措置費	保険給付	1 割	9 割		
措置費	保険給付							
1 割	9 割							

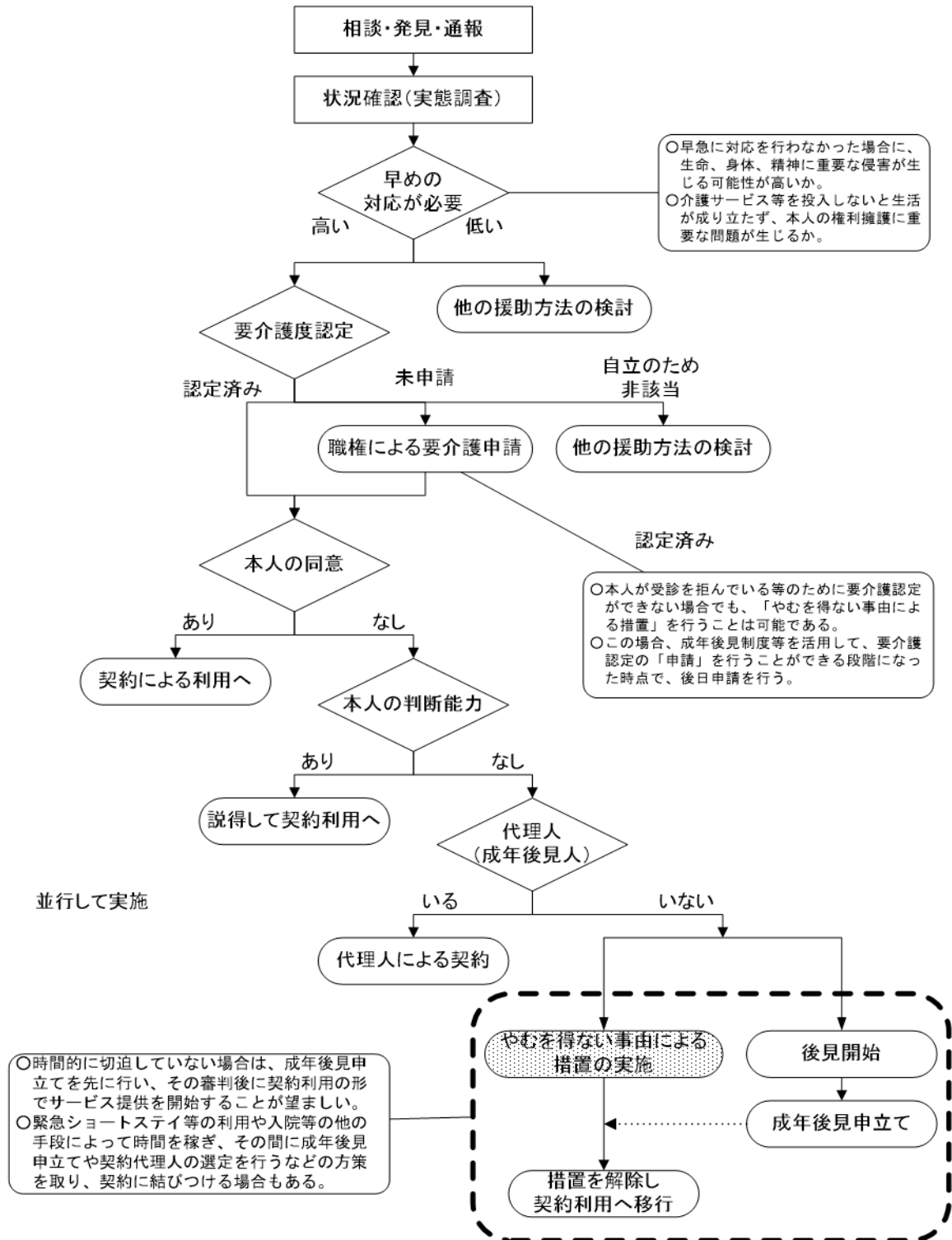
(イ) 介護保険を利用できない場合

一般的なやむを得ない事由による措置	<table><tr><td>本人負担</td><td>措置費</td></tr><tr><td>1 ～ 3割</td><td>7 ～ 9割</td></tr></table>	本人負担	措置費	1 ～ 3割	7 ～ 9割
本人負担	措置費				
1 ～ 3割	7 ～ 9割				
高額介護サービス費の適用がある場合	本人負担 + 措置費 = 1 ～ 3割 <table><tr><td>高額介護サービス費適用後本人負担分</td><td>措置費</td></tr><tr><td></td><td>7 ～ 9割</td></tr></table>	高額介護サービス費適用後本人負担分	措置費		7 ～ 9割
高額介護サービス費適用後本人負担分	措置費				
	7 ～ 9割				
生活保護相当の場合	※本人負担なし <table><tr><td>全額措置費</td></tr></table>	全額措置費			
全額措置費					

《「やむを得ない事由による措置」活用の検討フロー》

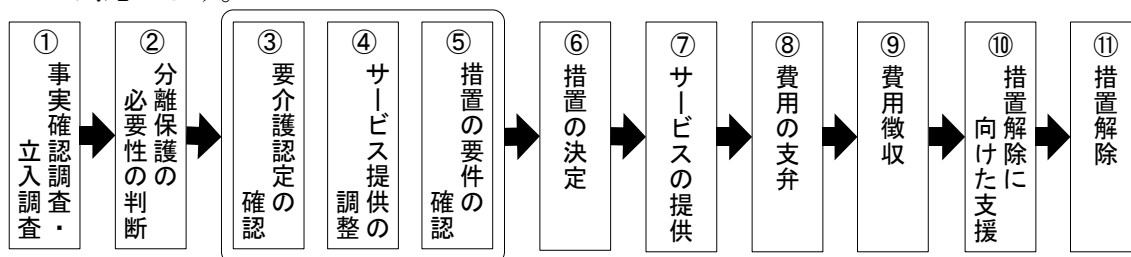
やむを得ない事由による措置は、高齢者虐待防止法の第9条第2項により、「養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者」を対象としており、次のようなフローでその必要性を検討します。

ただし、高齢者の生命又は身体の安全を第一に考えますので、高齢者の判断能力等について、柔軟な対応が必要な場合もあります。



【参考】やむを得ない事由による措置の手順

各市町村の要綱、要領や施行細則等で、やむを得ない事由による措置の対応を確認の上で対応します。



① 事実確認調査・立入調査

② 分離保護の必要性の判断

③ 要介護認定の確認

措置を行おうとしている高齢者が、要介護認定を受けているかどうかを確認します。

④ サービス提供の調整

どのサービスを利用し、やむを得ない事由による措置を行うかを検討するとともに、措置で利用する施設・事業所に、空き状況や利用の可否について問い合わせます。

※ 居室の確保等については、高齢者虐待防止法第 10 条「居室を確保するための措置」に規定されています。地域によってベッドの空き状況が異なることから、各自治体の状況に応じた工夫がなされることが期待されます。いずれにせよ、介護報酬の取扱いとして、介護老人福祉施設が高齢者虐待に係る高齢者を入所させた場合は、定員を超過した場合でも減算の対象とならないことを、市町村が事業所に対して周知する必要があります。

⑤ やむを得ない事由による措置の要件の確認

高齢者の状況、利用するサービスが、各市町村で定めている要綱等で、やむを得ない事由による措置を行うことが可能かどうかについて、確認します。

⑥ やむを得ない事由による措置の決定

やむを得ない事由による措置は、市町村として実施しますので、組織的に決定します。ただし、緊急性が高い場合は決定を優先し、後日決裁を取る場合もあります。

⑦ サービスの提供

施設・事業所が適切なサービスを利用者に提供します。

サービスを提供する中で、養護者等による面会制限が必要な場合は、施設・事業所と事前に対応方法を協議しておきます。

⑧ 費用の支弁

※前掲「やむを得ない事由による措置の費用負担について」を参照してください。

⑨ 高齢者等からの費用徴収

各市町村で定めている要綱等に基づき、高齢者または家族等から費用を徴収します。

⑩ やむを得ない事由による措置解除に向けた支援

やむを得ない事由による措置は、対応の終了ではありません。

措置解除に向けて、成年後見制度の利用や養護者への支援などを行います。

⑪ やむを得ない事由による措置の解除

原則、契約によりサービスの利用が可能となった時点で解除となります。しかし、高齢者や家族の状況により、解除となったとしても、支援が必要な場合があります。

カ やむを得ない事由による措置後の対応について

やむを得ない事由による措置は要介護認定を受けていることが前提となりますが、緊急のため要介護認定が間に合わない場合は要介護認定前であっても措置の実施が可能です。

また、やむを得ない事由による措置は通常の介護保険制度利用までのつなぎとして行われるため、やむを得ない事由による措置をとると平行して、代理人がいない場合などは、成年後見制度等の利用契約を締結する取組みを進めます。

キ やむを得ない事由による措置の解除について

原則として、措置が行われた時点から、速やかに介護保険制度による契約に移行する。本人に意思能力がない場合は、家族が本人に代わり利用契約を締結しますが、代理する人がいない場合は成年後見制度等を活用します。



こんな時は…

①高齢者の家族が施設入所を拒否した場合

やむを得ない事由による措置は、高齢者本人の福祉を図るために行われるべきものであり、高齢者本人が同意していれば、家族が反対している場合でも措置を行うことは可能です。

②高齢者自身が施設入所を明確に拒否した場合

高齢者に認知症があることや、養護者を恐れて明確な意思を表示しない・できない状態であることがあります。その場合、高齢者を虐待から保護し権利擁護を図るためには、原則として、適切に措置の適用を行う必要があります。また、高齢者に意思能力が十分にある場合に、高齢者が明確に施設入所を拒否した場合は、市区町村長が当該高齢者の権利侵害を阻止するための根拠を明確にし、かつ、可能な限り、高齢者の同意を得た上で措置の実施を検討します。

③高齢者の資産を家族が管理しており、高齢者本人が措置費用を負担できない場合

やむを得ない事由による措置を行う必要があると判断した場合は、負担能力の有無に関わらず、まず措置を行うことが必要となります。なお、この場合は、市町村が一旦費用の全額を支払った後、市町村が利用者から当該額を費用徴収します。

④高齢者の資産を家族が管理しており、高齢者本人が医療費を負担できない場合

やむを得ない事由による措置は、老人福祉法に基づく福祉サービス利用に関する措置となるため、入院等の医療に関する利用はできません。また、医療法等に、老人福祉法におけるやむを得ない事由による措置のような制度はないため、市町村等が職権で、高齢者に医療サービスを受けさせ、医療費を支弁するような制度はありません。

そのため、家族を説得し、必要な医療を受けさせることが基本となります。なお、低所得者などの生計困難者に対しては、社会福祉法第2条第3項の規定により、無料・低額診療を行う医療機関があります。減免の基準が異なるため、事前に該当する病院に相談し、協力が可能かどうか調整をしておく必要があります。

⑤養護者や家族が措置先等の情報を求めた場合

高齢者本人の安全性の確保を最優先の目的としていることから、安全性を欠く可能性の生じる事態は避けなければなりません。ただし、高齢者本人の利益に繋がると考えられる場合においては、情報の取り扱いについてよく協議した上で、お知らせすることについて検討が必要となります。

⑥高齢者本人が要介護認定を受けていない場合

虐待を受けている高齢者の生命や身体の安全確保の必要性がある場合については、要介護認定の有無に拘らないことから、やむを得ない事由による措置の適用は可能となります。

⑦施設への入所措置の際、家族が身元保証人にならない場合

同居家族が介護放棄して、身元引受人になることを拒否している場合でも、やむを得ない事由による措置の場合には、「身元引受人を立てることができない相当な理由が認められる」として、必ずしも身元引受人を立てる必要はありません。

(平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 39 号「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」第 4 条の 2 参照)

施設の定める条件により利用契約による入所ができない場合は「家族からの虐待又は無視を受けているために介護保険サービスが利用できない場合」に該当するので、やむを得ない事由による措置を実施して特別養護老人ホームへの入所措置を行います。

ク 定員超過の場合の取扱い

やむを得ない事由による措置により施設に入所させることで、定員が超過する場合は、以下の取扱いにて対処ができます。

(指定基準の取扱い)

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

第 25 条

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

(報酬の取扱い)

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

第 2 の 1 (3) ⑤

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

(3) 養護老人ホームへの措置（老人福祉法第 11 条第 1 項第 1 号）

市町村は、「65 歳以上の者であって、環境上の理由及び経済的理由により居宅において介護を受けることが困難なもの」を養護老人ホームに入所させる措置を、必要に応じて講じなければなりません。虐待は、「環境上の理由」の「家族や住居の状況などから、その者が現在置かれている環境の下では、居宅において生活することが困難であると認められる場合」に該当します。養護老人ホームが所在していない市町村であっても、他の市町村に所在する養護老人ホームへの入所を措置することも可能ですので、養護老人ホームの設置状況等について把握しておくことが必要です。また、養護老人ホームは、定員の 20 パーセントの範囲内で契約による入所も可能であることから（「養護老人ホームにおける契約入所及び地域における公益的な取組の促進について」令和元年 7 月 2 日老高発 0702 第 1 号）、措置による入所だけでなく契約による入所についても検討することが必要となります。

(4) 養護委託による措置（老人福祉法第11条第1項第3号）

市町村は、「養護者がいないか、又は養護者があってもこれに養護させることが不適当であると認められるもの」の養護を「養護受託者」に委託することが老人福祉法第11条第1項第3号に規定されています。「養護受託者」とは、「老人を自己の下に預かって養護することを希望する者であって、市町村が適当と認めるもの」をいい、基本的には家庭に高齢者を預かることを想定しています。この養護委託は、「団体の長」として「社会福祉法人等の長」へ養護委託を行うことも想定されており（「老人ホームへの入所措置等に関する留意事項について」（昭和62年1月31日社老第9号）、「等」に医療法人の長も含められると解されます。

虐待対応において、医療的処置（透析、胃ろう等）等が必要な高齢者の保護について、老人福祉法第11条第1項第2号に基づいた「やむを得ない事由による措置」は、医療機関や老人保健施設等が対象になっておらず、分離保護が求められるケースにおいて受け入れ先がないなどの例がみられますが、基本的には、本人を説得して入院、契約による入所を行うこととなります。関係者の協力が得られる場合、状況に応じ、医療機関の長や老人保健施設の長等を同法第11条1項第3号の「養護受託者」として対応することも考えられます。

○老人ホームへの入所措置等に関する留意事項について（昭和62年1月31日社老第9号）

第四 養護委託の際の手続き等

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

- (1) 委託先は、社会福祉法人等とすること。
- (2) 養護受託者たる団体の長は、ボランティア等の協力を得て養護を行って差し支えないこと。

(5) 面会制限について

ア 面会制限の概要

この制限は虐待を受け、保護措置を受けた高齢者の安全を図るために認められる権限です。

☆面会制限を実施する上でのポイント

市町村長又は特別養護老人ホーム・養護老人ホームの施設長は、特別養護老人ホームの措置及び養護委託を受けた高齢者について、虐待を行った養護者との面会を制限することができます。

また、契約による入所及び他のサービスによる分離保護は、虐待防止法において面会制限の規定がないため、面会制限の必要がある場合は、市町村は保護の一環として、施設長及び管理者は施設管理権に基づき、面会を制限します。

面会制限を有効に活用するために、市町村と施設長・管理者等の連携が不可欠であり、措置解除後も、面会制限が必要な場合は、施設だけに任せず、市町村の支援が必要です。

イ 面会制限実施の法的根拠

高齢者虐待防止法第十三条（面会の制限）

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

老人福祉法

(老人ホームへの入所等)

第十一条 市町村は、必要に応じて、次の措置を採らなければならない。

- 一 六十五歳以上の者であつて、環境上の理由及び経済的理由（政令で定めるものに限る。）により居宅において養護を受けることが困難なものを当該市町村の設置する養護老人ホームに入所させ、又は当該市町村以外の者の設置する養護老人ホームに入所を委託すること。
- 二 六十五歳以上の者であつて、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居宅においてこれを受けることが困難なものが、やむを得ない事由により介護保険法に規定する地域密着型介護老人福祉施設又は介護老人福祉施設に入所することが著しく困難であると認めるときは、その者を当該市町村の設置する特別養護老人ホームに入所させ、又は当該市町村以外の者の設置する特別養護老人ホームに入所を委託すること。
- 三 六十五歳以上の者であつて、養護者がいないか、又は養護者があつてもこれに養護させることが不相当であると認められるものの養護を養護受託者（老人を自己の下に預つて養護することを希望する者であつて、市町村長が適当と認めるものをいう。以下同じ。）のうち政令で定めるものに委託すること。

高齢者虐待防止法では、特別養護老人ホームへの入所措置が採られた場合においては、市町村長又は養介護施設の長は虐待を行なった養護者について面会を制限できると定めています。

一方で、やむを得ない事由による措置で認められた他のサービスで分離保護を行う場合（短期入所生活介護、小規模多機能型共同生活介護、認知症対応型共同生活介護）は、高齢者虐待防止法には面会制限は定められていません。

しかし、養護者と面会することによって生命・身体の安全や権利が脅かされる恐れがある場合は、市町村が措置に付随することとして、養護者に対して面会できる状況ではないことを伝え、養護者を説得するなど、面会を制限する方法があります。

また、施設長・管理者が、施設内の高齢者の安全を守るという施設管理権の一環として、面会制限を求める場合もあります。

なお、養護者以外の者であっても、養護者と協力関係にある者から面会希望があった際も、状況により養護者に準ずる対応をとる場合もあります。

ウ 面会制限実施の判断

基本的には、面会制限の実施は、コアメンバー会議や個別ケース会議などで検討し、市町村が、実施の判断をします。

特に、やむを得ない事由による措置を行った場合は、面会制限の実施を視野に入れて、必要性が考えられる場合は、施設・事業所に措置を依頼する際に、面会制限をすることもあることを伝え、協力を依頼します。

面会制限を実施する具体的な事例は、虐待防止法や厚生労働省のマニュアルには具体的に記載されていませんが、次のような内容を検討し、総合的に判断します。

☆面会制限実施における検討のポイント

- ① 養護者と面会することで高齢者の生命・身体に危害が及ぶ恐れがある。
- ② 養護者の現在の状況がわからず、養護者の面談等により状況の確認が終了するまでの期間を面会制限する。
- ③ 高齢者が養護者との面会を希望していない。
- ④ 養護者が高齢者を施設・事業所から連れ出す恐れがある。
- ⑤ 養護者が施設・事業所の他の利用者や職員に対して危害を加える恐れがある。
- ⑥ 面会制限の実施を判断する際は、判断に至った経緯を記録しておきます。
- ⑦ また、面会制限が必要と判断された場合、面会制限実施期間や養護者から面会希望があった際の窓口や対応方法も検討します。
- ⑧ 面会制限は、高齢者や養護者にとって必ずしも、有効な面ばかりではありません。そのため、一定の期間の経過後、面会制限を継続するかどうかについて、再度検討する必要があります。
- ⑨ 養護者が突然、措置先である特別養護老人ホームに直接面会に来た場合等は、施設長の権限で面会制限することも可能です。

エ 面会・面会制限の手順

(ア) 高齢者及び養護者への通知

高齢者虐待防止法第 13 条に基づく面会制限の決定は、行政処分に該当することから、行政手続法に従った対応が必要になります。

処分の対象である高齢者及び養護者に対して事前に「弁明の機会の付与」の手続きを行う必要があります（行政手続法第 13 条第 1 項第 2 号、第 29 条ないし第 31 条）。

例外として、「公益上、緊急に不利益処分をする必要があるため」に「弁明の機会の付与」の手続きを執ることができないときは、当該手続きは不要です（行政手続法第 13 条第 2 項第 1 号）。

面会制限の必要性や緊急性を踏まえて、各市町村において、「弁明の機会の付与」の手続きの可否を判断します。高齢者及び養護者には処分内容を通知するとともに、原則として、当該処分の理由を書面で具体的に示す必要があります（行政手続法第 14 条第 1 項本文、第 3 項）。

他方で「理由を示さないで処分すべき差し迫った必要がある場合」には、処分時の理由提示を省略することができますが（行政手続法第 14 条第 1 項ただし書）、その場合であっても原則として「処分後相当の期間内」に書面で理由を提示する必要があります（行政手続法第 14 条第 2 項、第 3 項）。

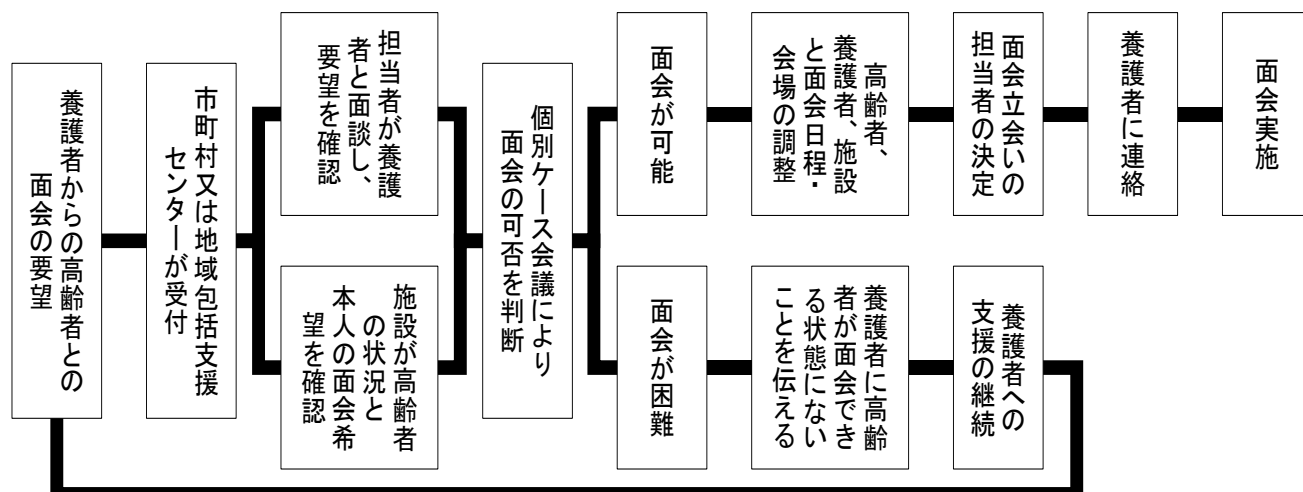
また、処分通知書においては、審査請求及び取消訴訟ができる旨の教示文を記載することが必要です（行政不服審査法第 82 条及び行政事件訴訟法第 46 条）。処分を通知する際は、高齢者及び養護者から、可能な限り面会制限について理解を得るようにすることが望ましいと考えられます。

出展：厚生労働省「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」令和 7 年 3 月

(イ) 基本的な面会手続き

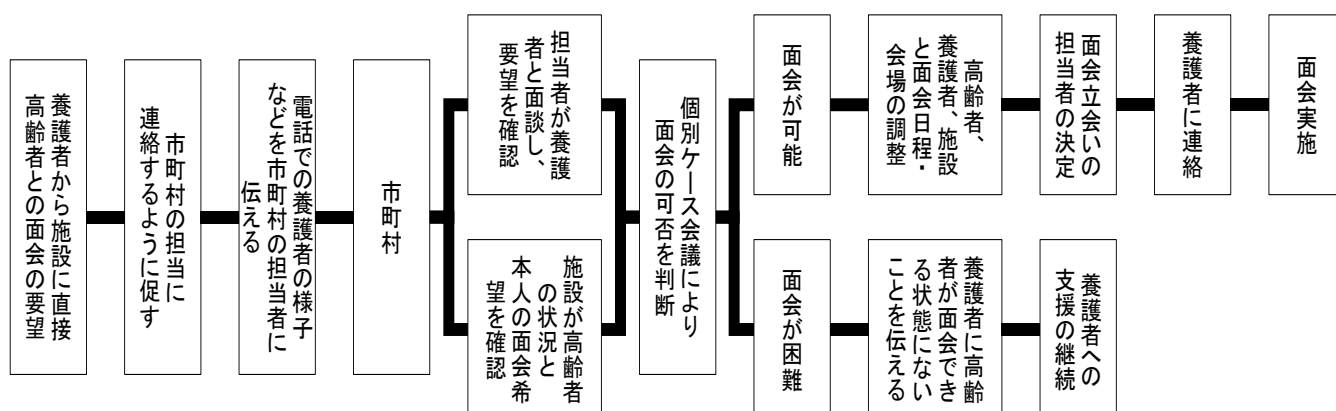
面会希望があった場合は、養護者の状況、高齢者の状況等をもとに、個別ケース会議において、面会が可能かどうか判断し、市町村が面会の可否について決定します。

1 養護者から市町村等に面会の要望があった場合（例）



高齢者養護者、施設と面会の日程や場所について 調整します。措置を行っている施設内で面会を行うことにリスクがある場合は、市町村の役所内での面会を行うなど、他の場所で面会することを検討します。

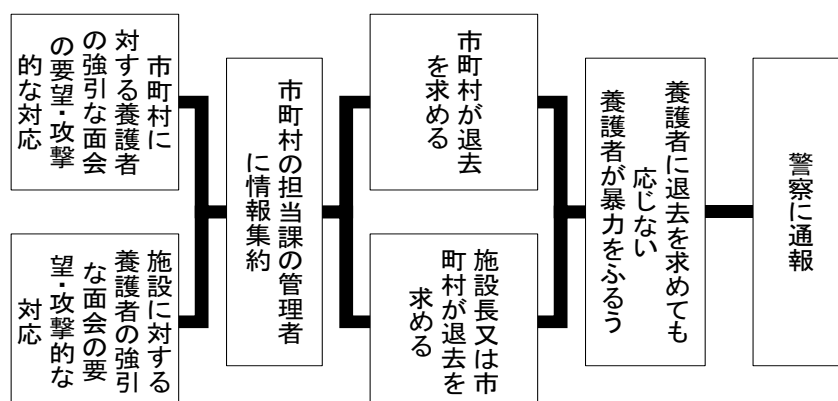
2 養護者が直接、施設に連絡をした場合（例）



高齢者虐待防止法では、施設長が面会を制限することができるとされています。しかし、事前に対応を市町村と協議しておき、養護者から直接施設に連絡があった場合は、施設が養護者の対応をするのではなく、養護者に対して、市町村の担当者に連絡し判断を仰ぐように促します。

これは、高齢者の面会の判断は、措置を行った市町村が責任を負うためです。

3 市町村等や施設に強引な面会要求があった場合（例）



市町村の担当者や施設に対して、養護者から強引な面会の要望や、攻撃的な対応があった場合は、市町村の担当課の管理者に情報を集約し、施設長や市町村が退去を求めます。退去を求めても養護者が応じなかったり、養護者が暴力をふるう可能性がある場合は、警察に通報し対応を求めます。

オ 面会制限実施中の養護者支援

高齢者虐待防止法第14条では、養護者の負担軽減のため、養護者に対する相談等を行うこととされています。このため、コアメンバー会議や個別ケース会議において、高齢者と養護者の支援を行う担当者を分けるなどして、養護者の支援を行うようにします。

面会制限により高齢者と養護者の関係が終了してしまうことなく、関係を改善するために養護者への支援を継続する必要があります。

高齢者虐待防止法

(養護者の支援)

第十四条 市町村は、第6条に規定するもののほか、養護者の負担軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講ずるものとする。

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

(6) 成年後見制度の概要

ア 成年後見制度とは

認知症、知的障害、精神障害等により本人の判断能力が十分でない場合に、本人に代わり、家庭裁判所が選任した成年後見人等が、本人の財産管理や福祉サービスの利用契約締結などの身上監護を行い、保護・支援する制度です。

「やむを得ない事由による措置」を実施した場合、その後、本人と介護保険事業者との間で利用契約を結び、通常のサービス利用に移行しますが、本人の判断能力が不十分で契約が結べない場合は、成年後見制度を活用し成年後見人等が選任された時点で、本人に代わって利用契約を結び、「やむを得ない事由による措置」廃止の手続きを行います。なお、成年後見制度には次のような類型があります。

区 分		本人の判断能力	援 助 者	
法定後見	後見	全くない	成年後見人	監督人を選任することがある。
	保佐	特に不十分	保佐人	
	補助	不十分	補助人	
任意後見		本人の判断能力が不十分になった際、本人があらかじめ結んでおいた任意後見契約に従い、任意後見人が援助する制度。契約効力は家庭裁判所が任意後見監督人選任時から生じる。		

イ 成年後見人等（援助者）とは

成年後見人等は、親族の他、弁護士、社会福祉士、司法書士、行政書士などから選任され必要に応じて複数の人や法人が選任されることもあります。

ウ 成年後見人等に与えられる法的な権限

(ア) 同意権・取消権

後見人等の同意なしに行った、本人の法律行為を取消（無効）にする権限です。

(例) 本人が成年後見人の同意なしに行った住宅のリフォーム契約を取り消す。

(イ) 代理権

後見人等が本人に代わって法律行為を行う権限です。

(例) 本人の代理人として、成年後見人が特別養護老人ホームの入所契約を行う。

エ 手続き方法

申立ては、原則、本人居住地を管轄する家庭裁判所に対して、本人、配偶者、四親等内の親族、市町村長等が行います。

①申立てに必要なもの

申立書、申立手数料（1 件につき 800 円の収入印紙）、登記印紙、郵便切手、戸籍謄本、住民票、成年後見に関する登記事項証明書、診断書

②審判手続き

- i 調査…家庭裁判所調査官が事情を調査
- ii 鑑定…後見と保佐について、医師が本人能力を鑑定（費用は 10 万円程度）
- iii 審問…裁判官が直接事情聴取

③審判（後見等の開始、成年後見人等の選任）

審判後、成年後見登記が行われますが、審判内容は登記されません。

オ 「市（区）町村長申立て」とは

高齢者虐待防止法第 9 条では、適切に市町村長による成年後見制度利用開始の審判請求（以下「市町村申立」といいます。）を行うことが規定されています。

親族から虐待を受けている、親族と連絡がつかない、親族調査の結果、二親等内親族がいなかったことが確認されたなど、親族による申立てが望めないような場合は、市(区)町村長が後見（保佐、補助）開始の審判申立てを行います。この場合、基本的に 2 親等内の親族の有無を確認すれば良いことから、迅速な申立てが可能です。

なお、緊急性が高いと判断される場合は、審判前に本人の財産を保全したり、本人が不利益行為を行った時に取り消し権を行使するなど、審判前の保全処分を検討することも有効です。保全処分にあたっては、①審判開始の蓋然性があることや②保全の必要性があることの二つが要件となりますので、本案申立書や後見相当であることがわかる診断書や、早急に財産管理人をつける必要がある実態を記したケース記録等を添付して直ちに申立てを実施します。

なお、虐待事案における市町村長申立てにあたって、高齢者の居場所を秘匿する必要がある場合は、「非開示の申出書」を添付することに留意します。親族が申立てに反対した場合でも、高齢者の権利を保護することを優先します。

また、都道府県社会福祉協議会では、日常生活に不安を感じていたり判断能力が不十分な人が地域で自立した生活が送れるよう、福祉サービスの利用支援や金銭管理を行う日常生活自立支援事業も実施されており、これらの制度の活用も念頭に置いた支援策の検討が必要です。

☆申立てのポイント

成年後見制度の申立ては、本人や4親等以内の親族が行うことが原則ですが、市町村長は、65歳以上の者につき、その福祉を図るために特に必要があると認めるときは、後見開始等の審判を請求することができます（老人福祉法第32条）。

市町村長による申立てを行うに当たっては、市町村は、基本的には2親等内の親族の意思を確認すれば足りる取扱いになっています（ただし、2親等以内の親族がいない場合であっても、3親等又は4親等の親族であって申立てをするものの存在が明らかである場合には、市町村長による申立ては行われなことが基本となります）。

なお、虐待等の場合で2親等内の親族が申立てに反対する場合も考えられます。そのような場合には、2親等内の親族がいたとしても、本人の保護を図るため、市町村長申立てが必要となる場合があります。

カ 成年後見制度利用支援事業について

低所得高齢者の成年後見制度の市町村長申立てに要する経費や成年後見人等の報酬の助成については、地域支援事業の任意事業として、各市町村の裁量により予算立てすることとなっています。

キ 市町村における制度利用準備

市町村長申立てに至る事例のない市町村においても、あらかじめ要綱等を制定し、所管課や申立ての決定権者などを定めておくことが望まれます。

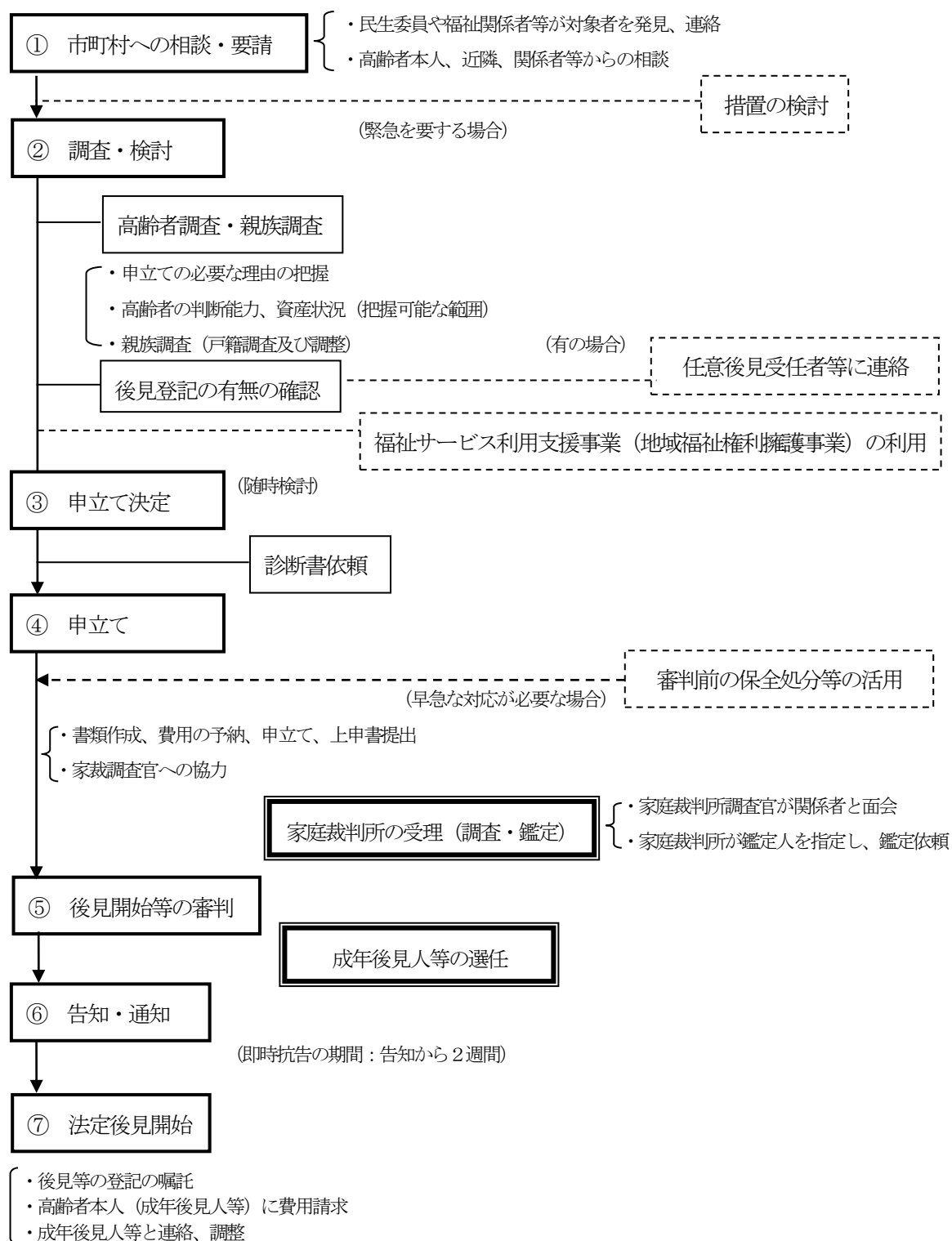
また、費用は本人に求償する場合を含め、市町村で予納することになるので、予算確保などの準備をしておくことも必要です。

ク 家庭裁判所との連携

市町村長申立てをすることが決まったら、管轄する家庭裁判所に手続きの相談をします。また、市町村長申立てに限らず、すでに後見人等が選任されていても課題のある事案があれば、すぐに家庭裁判所に情報提供します。

ただし、一般的な制度利用の相談などは、成年後見制度の相談窓口を紹介します。

ケ 成年後見開始に向けた流れ（フローチャート）



出典：「家庭内における高齢者虐待防止マニュアル改定版（平成18年3月）」（石川県健康福祉部）

(7) 「日常生活自立支援事業（あんしんセンター）」（地域福祉権利擁護事業）

ア 日常生活自立支援事業（あんしんセンター）とは

判断能力が十分でない人が、地域で自立し安心して生活が送れるように、福祉サービスの利用援助を中心とした日常的な支援を行い、認知症高齢者や障害者等の権利を図ることを目的とした事業です。

イ サービス利用について

(ア) 対象者

認知症、知的障害、精神障害等により判断能力が十分でない方

（日常生活を営むのに必要なサービスを利用するための情報の入手、理解、判断、意思表示を、本人のみで適切に行うことが困難な方）

(イ) 支援サービスの内容

i 福祉サービス利用援助

福祉サービスの情報提供、助言や利用する際の手続きや利用料の支払いなど

ii 日常的金銭管理サービス

年金や手当などの受領確認、日常的な生活費の払戻し、医療費・公共料金等の支払い（日常生活上の金銭管理の範疇を超える不動産売買や株券処分は不可）

iii 書類預かりサービス

預金通帳、年金証書、保険証書、不動産権利証、契約書類、実印、印鑑登録、キャッシュカードなどの預かり

ウ 利用手続き

利用者の居住する市町村の社会福祉協議会に相談し、必ず、契約審査会で契約締結能力の有無や支援の必要性を審査した上で、利用契約を締結します。

エ 費用について

相談は無料ですが、契約締結後の生活支援員による援助については、利用料が必要になります（生活保護受給者は、書類預かりサービス以外は無料）。

(8) 生活福祉資金貸付制度

低所得階層対策の一環として、低所得世帯等に対し、生業費、療養費などの必要資金を低利・無利子で貸し付けるとともに、民生委員による援助指導により経済的自立を支援します。

(9) 生活保護制度

自らの資産や能力その他のあらゆるものを活用してもなお生活を維持できなくなった人（世帯）に対して、その状況に応じて必要な扶助等を行い、健康で文化的な最低限度の生活を保障し、併せて自立を支援します。

速やかな制度の活用については、各自治体の保健福祉センター等の生活保護担当課や、県の設置する保健福祉事務所との連携が必要となります。

