

養介護施設従事者等向け

高齢者虐待防止・対応マニュアル



平成 31 年 2 月

佐世保市長寿社会課

はじめに

平成18年に「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」（いわゆる高齢者虐待防止法）が施行され、10年以上が経過しました。養介護施設従事者等による高齢者虐待については、報道等でもたびたびクローズアップされるなど、深刻な被害を見聞きすることが少なくありません。

本市においても高齢者の尊厳を守るため、関係機関の連携を図り、高齢者虐待防止と早期発見・早期対応を行えるよう体制整備を行っているものの、依然として、養介護施設従事者等からの虐待については年間10件程度相談・通報がっております。

高齢者虐待はあってはならないことであり、虐待の未然防止、早期発見、迅速かつ適切な対応が図れることを目的として、佐世保市養介護施設従事者等による高齢者虐待防止マニュアルを作成しました。このマニュアルが高齢者の尊厳を守るための取り組みの一助になることを期待しております。

長寿社会課

養介護施設従事者等向け 高齢者虐待防止・対応マニュアル

目次

1	高齢者虐待とは	
(1)	高齢者虐待の定義	P1
(2)	高齢者虐待の種類と具体例	P2-5
(3)	身体拘束	P5-7
2	高齢者虐待の背景	P8
3	高齢者虐待の防止等に対する各主体の責務	
(1)	国の責務と役割	P9
(2)	国民・関係機関の責務と役割	P9
(3)	市町村の責務と役割	P10-11
4	高齢者虐待の早期発見・通報について	
(1)	早期発見	P11
(2)	通報義務	P11
(3)	通報者の保護	P11-12
(4)	市へ通報を行う場合の報告事項	P12
(5)	通報等を受けた市の対応	P12-13
5	高齢者虐待の防止	
(1)	管理職・職員の研修・資質向上	P13
(2)	情報公開	P13
(3)	苦情処理体制	P14
(4)	組織的運営の改善	P14
(5)	職員のストレス対策	P14-16
6	再発防止の取組	
(1)	改善計画書を考える際の視点	P17
(2)	改善取組みを推進するための工夫	P17-18
(3)	改善計画のモニタリング・評価、見直し	P18
7	参考資料	
(1)	虐待の芽チェックリスト	P19-21
(2)	高齢者虐待の事例	P22-26
(3)	高齢者虐待防止法を理解するための7つのポイント	P27-28
(4)	高齢者相談窓口一覧	P29

(5) 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
.....P30-36

《参考文献》.....P37

1 高齢者虐待とは

(1) 高齢者虐待の定義

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（以下、「高齢者虐待防止法」という。）では、「高齢者」を65歳以上の者と定義しています。

また、「高齢者虐待」を「養護者による高齢者虐待」と「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に分けて定義しています。

※65歳未満の者であって養介護施設に入所してい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高齢者虐待に関する規定を適用する（高齢者虐待防止法第2条6項）

1) 「養護者」とは

養護者とは「高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のもの」（法第2条2項）とされており、高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等が該当します。

2) 「養介護施設従事者等」とは

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する「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する職員が該当します。

高齢者虐待防止法に定める「養介護施設従事者等」の範囲

区分	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法による規定	<ul style="list-style-type: none">老人福祉施設有料老人ホーム	<ul style="list-style-type: none">老人居宅生活支援事業	「養介護施設」又は「養介護事業」の（※）業務に従事する者
介護保険法による規定	<ul style="list-style-type: none">介護老人福祉施設介護老人保健施設介護療養型医療施設地域密着型介護老人福祉施設地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none">居宅介護サービス事業地域密着型サービス事業居宅介護支援事業介護予防サービス事業地域密着型介護予防サービス事業介護予防支援事業	

※業務に従事する者とは、直接介護サービスを提供しない者（施設長、事務職員等）や、介護職以外で直接高齢者に関わる他の職種も含まれます（法第2条）

《高齢者虐待防止法に定める「養介護施設従事者等」の範囲に該当しない施設等における高齢者虐待への対応》

前項の範囲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虐待」の規定は運用されません。（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、提供しているサービス等に鑑み、「高齢者を現に養護する者」による虐待と考えられる場合は、「養護者による高齢者虐待」として対応していくことになります。

（２） 高齢者虐待の種類と具体例

養介護施設従事者等による高齢者虐待類型の例について下表に示しています。養介護施設従事者等による下表のような行為で、高齢者本人が心身に深い傷を負い、基本的人権が侵害されているような場合には、虐待対応を行う必要があります。問題が深刻化する前に発見し、支援を開始することが重要です。

区分	内容と具体例
身体的虐待	<p>① 暴力的行為※</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ・ぶつかって転ばせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・本人に向かって物を投げつけたりする。など <p>② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・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。 ・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。 ・食事などの際に、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。 など <p>③ 「緊急のやむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</p>

※身体虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と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持ち下せば、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）

区分	内容と具体例
介護・世話の 放棄・放任 （ネグレクト）	<p>① 必要とされている介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる。 ・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。 など <p>② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。 など <p>③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。 など <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"> ・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。 など
心理的虐待	<p>① 威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言ひ脅す。 など <p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・日常的にからかったり、「死ね」など侮辱的なことを言う。 ・排泄介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など

<p>心理的虐待</p>	<p>③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話しかけ、ナースコール等は無視する。 ・高齢者の大切にしている物を乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・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 <p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。 など <p>⑤ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 ・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など <p>⑥ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。 など
--------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

区 分	内容と具体例
性的虐待	<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"> ・性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。 ・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）。 ・わいせつな映像や写真をみせる。 ・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。撮影した物を他人に見せる。 ・排泄や着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のままで放置する。 ・人前で排泄をさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。 など
経済的虐待	<p>本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・金銭・財産等の着服・窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない）。 ・立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。 ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。 など

（3）身体拘束

介護保険施行時から、介護保険施設等において利用者または他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を禁止しています。

身体拘束は、高齢者本人の身体や精神に重大な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ます。そのため、「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束はすべて高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

1) 緊急やむを得ない場合の3要件

緊急やむを得ない場合とは、以下の3要件をすべて満たすことが定められており、一つでも要件を満たさない場合には指定基準違反となることに注意が必要です。

この緊急やむを得ない場合とは、あくまでも例外的な緊急対応措置であると捉える必要があり、安易に判断せず、慎重に運用することが求められます。また、家族からの同意（書）があるという理由で長期間にわたって身体拘束を続けたり、施設として身体拘束廃止に向けた取組を怠ることなども指定基準に違反する行為となりえます。

《緊急やむを得ない場合の3要件》

- 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こと
- 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

2) 緊急やむを得ず身体拘束を行う際の流れ

- ・「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当職員個人（又は数名）ではなく、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等で判断する体制を原則とします。
- ・身体拘束の内容、目的、理由、時間、時間帯、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求めることが必要です。
- ・常に観察し、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。
- ・身体拘束の方法・時間・心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録することが必須です。

(参考例)

《緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書》

【記録1】									
緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書									
○○○○様									
<p>1 あなたの状態が下記のABCをすべて満たしているため、緊急やむを得ず、下記の方法と時間等において最小限度の身体拘束を行います。</p> <p>2 ただし、解除することを目標に観察検査を行うことを約束いたします。</p>									
記									
<p>A 入所者（利用者）本人又は他の入所者（利用者）等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い</p> <p>B 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する看護・介護方法がない</p> <p>C 身体拘束その他の行動制限が一時的である</p>									
個別の状況による拘束の必要な理由									
身体拘束の方法（場所、行為（部位・内容））									
拘束の時間帯及び時間									
特記すべき心身の状況									
拘束開始及び解除の予定	<table style="display: inline-table; border: none;"> <tr> <td>月</td><td>日</td><td>時</td><td>から</td> </tr> <tr> <td>月</td><td>日</td><td>時</td><td>まで</td> </tr> </table>	月	日	時	から	月	日	時	まで
月	日	時	から						
月	日	時	まで						
上記のとおり実施いたします。									
平成 年 月 日									
施設名 代表者	印								
記録者	印								
（利用者・家族の記入欄）									
上記の件について説明を受け、確認いたしました。									
平成 年 月 日									
氏名	印								
(続柄)									

《緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録》

【記録2】			
緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録			
○○○○様			
月日時	日々の心身の状態等の観察・再検討結果	カンファレンス参加者	記録者サイン

3) 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 点滴や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 点滴や経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける
- ⑥ 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける
- ⑦ 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを防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

上記の行為例はあくまでも「例」であり、これらに該当しないからといって身体拘束に当たらないということではありません。利用者の行動を制限・抑制する行為は、すべて身体拘束になります。身体拘束廃止の取組にあたっては、施設長や管理者をトップとして方針の徹底や意識の共有、手続きの明確化など組織的な対応が必要となります。

なお、身体拘束等の適正化を図るため、居住系サービス及び施設系サービスについて、身体拘束等の適正化のための指針の整備や対策を検討する委員会の定期的な開催、研修を定期的実施することなどを義務づけられています。義務違反の施設には身体拘束廃止未実施減算が適用されます。

4) 離床センサー等の使用について

離床センサー等（以下、センサー）の使用については、上記の行動を制限する行為として具体的に掲げられているわけではありません。

しかし、センサーも、施設利用者の行動を監視する以上、使い方次第では施設利用者の行動を制限することが可能であり、「身体拘束ゼロの手引き」の中に具体例として掲げられていないからといって、直ちに禁止される身体拘束行為に当たらないというわけではありません。センサーが禁止される身体拘束に当たるか否かは、その介護を行う目的によって異なります。このことは、センサーに限らず、他の介護の方法であっても、運用方法や目的、使用条件によっては禁止される身体拘束に当たったり、許容される自立支援策に当たったりします。したがって、介護保険施設等としては、提供した介護について、「施設利用者がその介護をどのように受け取っているか」を常に観察し、「施設利用者の生活がどのように変化したか」話し合っていくことが大切です。特に、施設利用者の安全を目的とした介護を提供する場合には、「安全を理由に安易に自由を奪っていないか」を考えることが重要です。

2 高齢者虐待の背景

養介護施設従事者等による高齢者虐待の発生には、下の表に示すような要因が背景として存在することが多いと考えられます。しかし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ります。また、これらの要因は、直接的に虐待を生み出すわけではありませんが、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ります。これらの要因は高齢者虐待の問題のみならず、「不適切ケア」の背景としても捉えられるものです。

《背景要因（例）》

1. 知識・経験・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. 高齢者介護の方針の問題	虐待をう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出ていること。
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向けていない、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、介護負担が増大するなど。
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	職員が業務上で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の接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

3 高齢者虐待の防止等に対する各主体の責務

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援を行うため、国及び地方公共団体、国民、高齢者の福祉に業務上又は職務上関係のある団体及び従事者等に対する責務が規定されています。

(1) 国の責務と役割

《体制整備に関する項目》

- 関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体の間の連携の強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備（法第3条第1項）
- 高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに養護者に対する支援が専門的知識に基づき適切に行われるよう、専門的な人材の確保及び資質の向上を図るために支援が専門的知識に基づき適切に行われるよう、これらの職務に携わる専門的な人材の確保及び資質の向上を図るため、関係機関の職員の研修等必要な措置（法第3条第2項）
- 高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等について必要な広報その他の啓発活動を行うこと（法第3条第3項）
- 高齢者虐待の事例分析、高齢者虐待があった場合の適切な対応方法、高齢者に対する適切な養護の方法その他の支援に資する事項についての調査及び研究（第26条）
- 成年後見制度の周知のための措置、成年後見制度の利用に係る経済的負担の軽減のための措置（法第28条）

(2) 国民・関係機関の責務と役割

《国民の責務》

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

《保健・医療・福祉関係者の責務》

- 高齢者の福祉に業務上又は職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場であることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければなりません。また、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めること（法第5条）

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

《養介護施設の設置者、養介護事業者の責務》

- 養介護施設の設置者及び養介護事業を行う者は、従事者に対する研修の実施のほか、利用者や家族からの苦情処理体制の整備その他従事者等による高齢者虐待防止のための措置を講じなければならない（法第20条）
- 養介護施設従事者等に対しては、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した際には、速やかにこれを市町村に通報しなければならないとあり、通報が義務として定められている（法第21条第1項）

※これは、養介護施設従事者等以外の者に対する通報努力義務（第21条第3項）と異なり、養介護施設従事者等には重い責任が課せられていることを意味します。養介護施設・事業所は、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。

（3）市町村の責務と役割

高齢者虐待防止法では、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び養介護施設・事業所の運営の適正化について、市町村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。

《高齢者への対応に関する項目》

- 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報又は届出に係る事項の都道府県への報告（法第22条）
- 通報又は届出を受けた場合の守秘義務（法第23条）
- 養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運用を確保し、高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るための、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限行使（法第24条）
- 第三者による財産上の不当取引の被害に関する相談受付、関係部局・機関の紹介（法第27条第1項）

《体制整備に関する項目》

- 関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体間の連携の強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備（法第3条第1項）
- 専門的な人材の確保及び資質の向上を図るための関係機関の職員の研修等必要な措置（法第3条第2項）
- 高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等について必要な広報その他の啓発活動を行うこと（法第3条第3項）
- 対応窓口の周知（法第21条第5項）
- 成年後見制度の周知のための措置、成年後見制度の利用に係る経済的負担の軽減のための措置（法第28条）

また、佐世保市では、高齢者虐待防止と早期発見・早期対応、関係機関相互の連絡を図り高齢者が地域で安心して生活ができることを目的として佐世保市高齢者虐待防止ネットワーク委員会を設置しています。この委員会は関係団体の代表者、学識経験者、関係機関の行政職員など10名の委員で構成され、高齢者虐待の防止策に関する事、被虐待者を取り巻く家族等に対する支援体制の確立に関する事、虐待事例の早期発見及び早期介入のためのサポート体制の確立に関する事、市民への虐待に対する正しい知識の普及及び啓発活動に関する事等について、検討を行っています。

4 高齢者虐待の早期発見・通報について

(1) 早期発見

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は、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養介護施設・事業所に従事する者は、その職務において高齢者虐待の早期発見に努めなければなりません。

なお、意図的か否かは問わず、高齢者の権利利益が侵害される行為は、虐待と判断すべきです。

(2) 通報義務

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者に対し、当該施設・事業所において業務に従事する者から虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに市町村へ通報しなければならないという通報義務を定めています。明らかに高齢者虐待があったと判断されるものに限らず、高齢者虐待があったと疑われる場合には通報する義務があります。

なお、養介護施設従事者以外のものが虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、生命・身体の重大な危険が生じている場合には通報義務、そうでない場合には努力義務を定めています。また、虐待を受けた本人も、市に届け出ることができます。

(3) 通報者の保護

高齢者虐待防止法では、通報者の保護についても次のように規定します。

○虚偽および過失の場合を除き、刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務違反には当たらないこと

○養介護施設従事者等が通報等を行った場合には、通報等をしたことを理由として解雇その他の不利益な取り扱いを受けないこと

ただし、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は除くこととされています。

高齢者虐待の事実もないのに故意に虚偽の事実を通報した場合には、そもそも「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、不利益な扱いの禁止等の規定が適用されないこととなります。

養介護施設・事業所の経営者・管理者は、養介護施設従事者等に対して、通報等を行ったことによって解雇その他の不利益な取り扱いをうけないという通報者保護に関する規定についても説明し、通報者の保護を図らなければなりません。

なお、通報を受けた市の職員にあっても、通報又は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ことと、通報者の保護を図ることが規定されています。

(4) 市へ通報を行う場合の報告事項

養介護施設・事業所から市へ通報を行う場合は、可能な限り以下の事項を網羅してください。

○施設・事業所の情報

(名称・種別・定員 など) ※医療機関は保健福祉政策課へご相談下さい

○虐待を受けたと思われる高齢者に関する情報

(氏名、性別、年齢、要介護度、心身の状況、自立度、現在の所在 など)

○虐待を行ったと思われる養介護施設従事者等に関する情報

(氏名、性別、年齢、職種、資格、特徴 など)

○虐待(疑い)の内容や状況

(いつ、どこで、どのような状況下で発生したか、施設・事業所内の報告経過など)

○虐待(疑い)発生後の対応

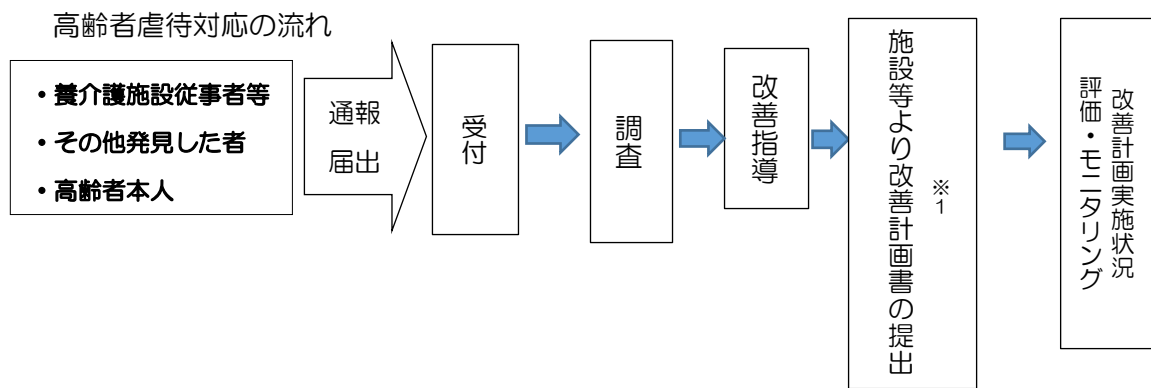
(高齢者への対応や処置等、家族への報告・説明、原因究明と再発防止策など)

(5) 通報等を受けた市の対応

市は、高齢者虐待防止法に基づき、養介護施設・養介護事業所に対して通報内容の事実確認や高齢者の安全確認を行います。

調査の結果、高齢者虐待や改善が必要な事項が認められた場合は、改善のための指導内容等を通知します。養介護施設等には通知を受けて定められた期限内に指導内容に対する改善計画書(※1){P17参照}の提出を依頼します。その後の改善に向けた取組の実施状況をモニタリング・評価を行います。

指導に従わない場合には、老人福祉法及び介護保険法に基づく勧告・命令・指定取り消し処分などの権限を行使することにより、高齢者の保護を図ります。



5 高齢者虐待の防止

(1) 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、ケアの技術や虐待に対する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。また、実際にケアにあたる職員のみでなく管理職も含めた事業所全体での取組みが重要です。管理職が中心となってサービス向上に向けた取組みが期待されます。虐待は突然発生するものではなく、不適切なケアや不適切な施設・事業所運営の延長線上にあると認識することが必要です。施設・事業所は自ら提供するサービスの実態を把握するとともに、虐待の小さな芽を摘むべく日頃から次のような職員の研修、資質向上に向けた取組みが必要です。

《職員の研修、資質向上に向けた取組みのポイント》

- 各施設内で職員への法制度、介護技術、認知症への理解を深めるための研修
- 職員のストレス対策（メンタルヘルスに配慮した職員面談、感情コントロール等を含むストレスマネジメントに関する研修）
- 虐待事案が発生した場合の迅速な報告体制の整備
- 事故報告や苦情の詳細な分析と再発防止に関する検討会 など

(2) 情報公開

養介護施設等は、外部から閉ざされた空間でもあり、発生した身体拘束等の虐待事案が通報されにくい可能性があります。このため養介護施設等の施設長等を中心とした従事者同士の一層の協力・連携による風通しの良い組織運営とともに、第三者である外部の目を積極的に入れることが有効です。

具体的には、地域住民等との積極的な交流や事業所の第三者委員会の設置等、介護相談員*派遣事業の活用などがあります。

※介護相談員…施設における介護サービスの質の向上を図るため、入所者からの苦情・要望等を聴き、施設への提言を行う者（一定水準以上の研修を修了した者で市町村が委嘱）

(3) 苦情処理体制

高齢者虐待防止法では、養介護施設等に対してサービスを利用している高齢者やその家族からの苦情を処理する体制を整備することが規定されています(法第20条)。養介護施設等においては苦情相談窓口を開設するなど苦情処理のために必要な処理を講ずるべきことが運営基準に規定されており、苦情処理体制が施設長等の責任の下、運用されているかどうか適切に把握する事が求められています。

また、サービスの質を向上させるため、利用者等に継続して窓口相談の周知を図り、苦情処理のための取組みを効果的なものとしていくことも大切です。

(4) 組織的運営の改善

介護保険法では、事業所・施設は、高齢者の人格を尊重するとともに、介護保険法とそれに基づく命令を遵守し、高齢者のためにその職務を遂行しなければならないとされており指定基準に基づく適正な運営を行わなければなりません。

さらに、高齢者虐待防止法では、養介護施設等には、高齢者虐待の未然防止のために、研修、苦情処理及び内部監査を含めた業務管理全般について適切に運用されているか把握する事が求められています。

事業所・施設は、常に事業運営とサービスの質の向上に努め、サービスの質の評価を自ら行うことで常に利用者の立場に立って提供することが求められています。これらを自主的に点検し、必要に応じて体制を見直し、運用を改善する必要があります。

運用改善にあたっては、「ヒヤリハット報告書」を活用し、組織内リスク要因の洗い出しに努めることが有効です。発生した事故等への対応のみに留まらず、施設情報から、早期に対応すべき虐待等の課題を洗い出し体制整備を行うことも大切です。

《施設長・管理者に望まれる取組の例》

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| ○組織としての理念や介護目標の明確化 | ○理念・目標を実現するためのケアの指針等の提示 |
| ○研修の実施など職員教育の機会の設定 | ○コンプライアンス（法令遵守）の徹底 |
| ○職員の労働環境の見直し | ○効率優先の見直しと個別ケアの推進 |
| ○施設・事業所内外への積極的な情報公開 | ○苦情処理体制の整備と周知 |
| ○家族との情報交換と信頼関係の構築 | ○職員の精神的負担の軽減と連携の向上 |

(5) 職員のストレス対策

高齢者介護の現場では、多くのスタッフがストレスを抱えています。ストレスの表れとして、利用者の意思を確認せずに強引なケアをしてしまったり、強い口調になってしまったり、強引さがいつしかエスカレートして、「高齢者虐待」と呼ばれるような、極端に不適切なケアに至ってしまうこともあります。

例えば、心理的虐待として排泄の失敗をののしるようなに叱ったり、意図的で極端な無視をしたりするような行為が考えられます。このような行為が何の前触れもなく、突如な

されるということは、考えにくいと思います。おそらくそれ以前には、利用者に対する態度が厳しくなっていたり、利用者の呼びかけを避けるような仕草があることの方が多いでしょう。そしてそのような態度の変化の原因は、仕事に対する負担感や不満といったストレスであるかもしれません。

1) 高齢者虐待と不適切ケアの境目

高齢者虐待や不適切ケアの問題への対策の基本は、背景となる要因を分析し、組織的な取組を行い、その中で職員個人が必要な役割を果たすことにあるといえます。

《ストレスが背景にある不適切ケアと高齢者虐待の関係》



2) 施設でのストレスマネジメント

高齢者虐待は、ある日突然起こるわけではありません。ストレスが上手に対処できないまま蓄積され、その表れである適切な行動が少しずつ増え、エスカレートしていくことによって、虐待を行ってしまう可能性が生じてくることに十分気をつけなければなりません。施設全体でストレスマネジメントの取組を行うことでストレスへの対応を行うことは重要なことです。

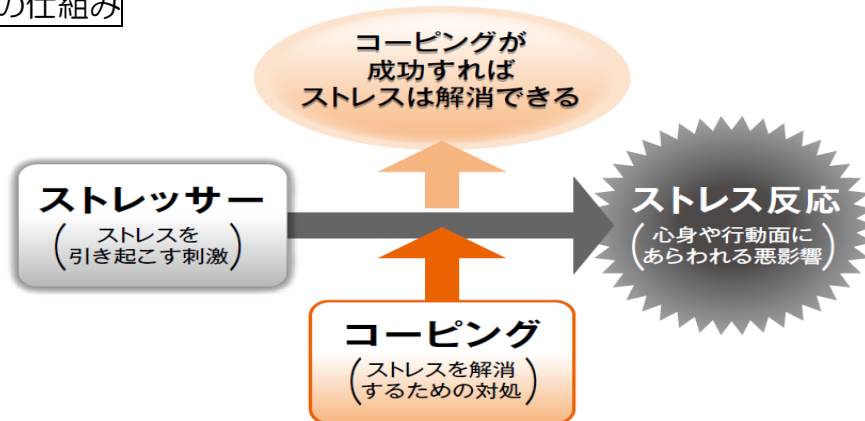
① ストレスマネジメントとは

職場の人間関係や仕事など様々な要因によって健康や仕事に支障をきたす可能性のあるストレスに対処するため、様々な方法を活用して適度なストレス状態へとコントロールすることです。

ストレスマネジメントに必要な支援

- ・個人がストレス発生のしくみを知り、ストレスの表れ（サイン）に気づき、できる範囲で自分自身をケアしていくことの支援
- ・介護の現場では、具体的な仕事の場面に応じてストレスへの対処を考えていく
- ・スタッフ間の人間関係やチームケアの状態がストレスになることもあるため、リーダーを中心としたチームの問題としてストレスマネジメントを考える必要がある
- ・ストレスが少ない、あるいはストレスと上手く付き合うことができる「働きやすい職場」の実現のために、施設・事業所全体など組織的な支援も欠かせない

ストレス発生の仕組み



② コーピングとは

ストレスを感じる状況や特定の問題に対して、効果的な対処行動を取ることです。

例)・Aさんがストレスの原因だが、その人に対する自分の考え方を変えていく。Aさんの良いところを探したりする。

- 傷ついたり、悲しんだりした感情を、誰かに話をする事で表出させる。その気持ちを相手にしっかりと聴いてもらうことにより、感情の整理や発散をさせる。
- ショッピングに行ったり、美味しいものを食べたり、音楽を聴くなど自分が好きなことを行い、気分転換を図る。

6 再発防止の取組

養介護施設従事者等による高齢者虐待に該当する行為が認められた場合や、不適切なケアや指定基準に違反する行為等が認められた場合には再発防止に向けた取組を行う必要があります。

再発防止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たとしても、その職員が虐待を行う背景には養介護施設・事業所側の要因である組織運営上の課題があります。再発防止に向けた取組では、組織運営上の課題を明らかにし、その課題を改善するための養介護施設・事業所自らの取組を推進していくことが重要です。

また、職員自身が虐待に繋がる言動や行為を自覚し、日頃の支援を振り返るため、**虐待の芽チェックリスト {P19~21 参考資料(1) 参照}**などを用いて、再発防止に向けた取組を継続的に実施していくことも大切です。

なお、高齢者虐待や不適切なケアの再発防止に向けた取組の考え方は、未然防止の考え方にも通じるものですので、未然防止にあっても同様の取組を行うことが重要です。

(1) 改善計画書(※1)を考える際の視点

改善計画を考えるうえでは、虐待の背景要因や課題を職員で共有し、協議しながら目標を設定し、その目標を達成するための具体的な方法や実施に係役割分担、実施期間及び評価の時期等を適正に設定します。市からの改善指導や助言等を受けている場合は、それに即した計画策定が必要です。その他にも養介護施設・事業所が主体的に背景要因や課題を検証抽出し、改善計画を検討していくことがとても重要です。

《改善計画策定に際しての必要な視点(例)》

- 改善取組の目標や達成時期が明確になっているか(短期・長期に達成すべきこと等)
- 改善取組の具体的な方法が示されているか
- 改善取組のための適切な職員(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
- 改善取組を確実に実行するための仕組の実効性はあるか
- (市から改善指導や助言を受けている場合)市が指摘した事項が改善取組として網羅されているか等

(2) 改善取組を推進するための工夫

養介護施設・事業所は、改善取組を推進するために様々な工夫が必要となります。閉鎖的になりやすい施設・事業所の運営に対して、外部の目を入れるという視点も重要で

す。以下にその方法を例示しますが、施設・事業所それぞれの実情に合わせた方法を検討し、自らの改善取組を推進することが必要です。

《改善に向けた取組を推進するための方法（例）》

- 虐待に関する情報を職員みんなで共有し、全体の課題として捉えることができる仕組づくりを行う
- 施設、事業所内に第三者委員を含む高齢者虐待防止委員会を設置し、定期的に改善取組の評価を行う
- 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相談員を受け入れるなど、常に第三者の目が入る環境を整える
- 職員への意識調査や利用者、家族へのアンケート調査を実施するなど、定期的に改善に向けた取組の効果を検証する
- 提供するサービスについて外部からの評価を受ける
- 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する
- 都道府県がホームページなどで公開している第三者評価の結果から優れた取組を参考にする

（３）改善計画のモニタリング・評価、見直し

養介護施設・事業所の高齢者虐待の再発防止に向けた取組として、実施している改善取組の定期的なモニタリングや、目標設定時期が経過した段階での評価、見直しを行う必要があります。

モニタリング、評価においては、改善取組の実施状況の確認とともに、虐待等の背景要因や課題が改善されているかの確認を行います。また、改善状況に応じて、計画や実施内容の見直し等を行い、改善取組の実施を継続します。

高齢者虐待の再発防止に向けた取組は、最終的には終結を目指しますが、施設・事業所においては、指定基準の遵守および安心、安全なサービスの提供のため適正な管理運営や職員研修などを継続して実施していくことが重要です。

《改善に向けた取組の評価で確認すべき項目（例）》

- 確認された虐待や不適切なケアが解消されているか
- 評価時点でのその他の虐待や不適切なケアが新たに生じていないか
- 個々の改善目標が計画通り達成されているか
- 改善が進んでいない項目について、新たな取組の必要性はないか
- 当初確認された事項以外の点で、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

7 参考資料

(1) - 1

虐待の芽チェックリスト(入所施設版)

虐待の芽や不適切ケアを自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。

あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
		している	していない	見たこと・聞いたことがある
1	利用者に友達感覚で接したり、子ども扱いしたりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
2	利用者に対して、アセスメント・施設サービス計画書に基づかず、あだ名や○○ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「○○して」「ダメ!」など)で接していませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
4	利用者への声掛けなしに介助したり、居室に入ったり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	見たこと・聞いたことがある
7	利用者に必要な日用品(眼鏡、義歯、補聴器など)や道具(コールボタンなど)が壊れていたり、使えなかったりしていませんか？	している	していない	—
8	利用者の呼びかけやコールを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
9	食事や入浴介助の無理強いなど、利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	見たことがある
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きをする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない	見たことがある
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
12	プライバシーへの配慮に欠けたケア(排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど)をしていませんか？	している	していない	見たことがある
13	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
14	他の職員に仕事に関わる相談ができない等、職場でのコミュニケーションがとりにくくなっていますか？	とりにくい	良好	—
15	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることがありますか？	ある	ない	—

(財)東京福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成

☆無記名で定期的にも実施・回収(年数回)し、権利擁護委員会等で課題把握(集計・分析)をして運営改善に取り組むと、より虐待防止につながります。

(1) -2 虐待の芽チェックリスト(通所サービス版)

虐待の芽や不適切ケアを自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。

あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
		している	していない	見たこと・聞いたことがある
1	利用者に友達感覚で接したり、子ども扱いしたりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
2	利用者に対して、アセスメント・通所介護計画書等に基づかず、あだ名や○○ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「○○して」「ダメ!」など)で接していませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
4	利用者への声掛けなしに介助したり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	見たこと・聞いたことがある
7	利用者の参加しやすさや尊厳保持、自立支援を考えずに、流れ作業的にレクリエーションを実施していませんか？	ある	ない	見たことがある
8	利用者の呼びかけを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
9	食事や入浴介助の無理強いなど、利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	見たことがある
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きをする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない	見たことがある
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
12	プライバシーへの配慮に欠けたケア(排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど)をしていませんか？	している	していない	見たことがある
13	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
14	他の職員に仕事に関わる相談ができない等、職場でのコミュニケーションがとりにくくなっていませんか？	とりにくい	良好	(自分以外の人で)該当する人がいる
15	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることがありませんか？	ある	ない	—

(財)東京福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成

☆無記名で定期的実施・回収(年数回)し、権利擁護委員会等で課題把握(集計・分析)をして運営改善に取り組むと、より虐待防止につながります。

(1) - 3

虐待の芽チェックリスト(訪問サービス版)

虐待の芽や不適切ケアを自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
		している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
1	利用者に友達感覚で接したり、子ども扱いしたりしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
2	利用者に対して、アセスメント・居宅サービス計画・介護サービス計画等に基づかず、あだ名や○○ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「○○して」「ダメ!」など)で接していませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
4	利用者への声掛けなしに介助していませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
5	利用者のプライバシーに配慮せず、関係機関同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	(自分以外の人で) 該 当する人がいる
7	利用者に意思・意向を確認しないまま勝手に私物を捨てたり、片付けたりしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
8	利用者の呼びかけを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
9	食事や入浴介助の無理強いなど、介護方法を工夫しないままに利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きをする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
12	利用者やその利用者の家族と、物やお金の貸し借り・授受をしていませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
13	他の職員・関係機関等に対して、利用者に関わることについて相談ができない等、職場・関係機関でのコミュニケーションがとりにくくなっていますか？	とりにくい	良好	(自分以外の人で) 該当する人がいる
14	家族が行っている不適切ケアについて、誰にも連絡・相談せずにそのままにいませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる
15	居宅サービス計画の内容に課題がある、利用者への支援体制に課題があると感じても、介護支援専門員に連絡・相談せず、そのままにいませんか？	している	していない	(自分以外の人で) 該当する人がいる

(財)東京福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成 ☆無記名で定期的にも実施し、集計・分析による課題把握を行い運営改善に取り組むと、より虐待防止につながります。

(2) 高齢者虐待の事例

1) 身体拘束の例（例外3原則・同意書・計画書・記録・廃止に向けた取組について）

「職員の都合を優先し、「例外3原則」を守らない身体拘束」

《事例の概要》

夜間の人員が手薄な時間帯に、複数の介護職員が、他の利用者の排泄介助などに回る際に、利用者Aさんを車いすに腰ベルトで抑制して「同行」させていたことが判明した。本人や家族への説明と同意、記録等も一切行っていなかった。

○身体拘束に対する考え方

介護保険施設の指定基準等では、「緊急やむを得ない」場合を除いて、原則として身体拘束その他の行動制限を行うことは禁止されています。また、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合でも、それが「切迫性・非代替性・一時性」といういわゆる「例外3原則」にすべて合致し、しかも判断や説明について極めて慎重な手続きを行うこと、またその記録を明確に残し、保存することが求められています。この事例でそうした対応は行われていません。危険が切迫しており、現場では他の対応が考えられなかったかもしれませんが、例外的に許される身体拘束であるとは言い難いと考えられます。このように、「緊急やむを得ない」場合以外に行われる身体拘束は、原則すべて高齢者虐待に該当するものと考えられ、高齢者虐待防止法に基づく通報義務も生じると考えられます。

○「同行」させることの本人や利用者への心理的影響

この事例で行われていた行為の問題点は、身体拘束そのものの問題だけではありません。この事例では、車いすへの抑制を行ったまま、他の利用者への介助に「同行」させていました。その中には、排泄介助やおむつ交換も含まれていました。そのとき、他の利用者の排泄介助をみせられるAさんの気持ちはどうだったでしょうか。またおむつ交換を見られる他の利用者は不快ではなかったでしょうか。この事例で行われた行為については、こういった点についても考えなければなりません。すなわち、この事例は単にAさんへの不適切な行為であるだけでなく、他の利用者に対しても不適切な行為であることを認識しなければなりません。

○利用者目線のケアの検討

この事例のように、ある時点でどうしても人手が足りないように感じ、結果として介護者側の都合を優先させてしまいたくなることは多いかもしれません。しかし、それらは決して利用者にとってみれば望ましい状態ではありません。少なくとも「現場ではこれが当たり前」であるとか「しょうがない」としてあきらめてしまわずに、常によりよ

いケアの提供を模索しましょう。その際には、「この問題がなくなればとりあえずそれでよい」というような対処療法的なものではなく、利用者の行動の原因や、日中のケアの連続性を捉えて検討することが重要です。

2) 性的虐待+心理的虐待の例

「プライバシーがない状況でのおむつ交換」

《事例の概要》

デイサービス事業所で、おむつ交換をする際に、しきりのないところにあるベッドでおむつ交換を行っている。事業所内は、広さがあまりなく、そこでしかおむつ交換ができない環境のため、職員はみなそこでおむつ交換をしている。

○高齢者虐待に対する考え方の共有

この事例で行われた行為は、性的な羞恥心を大きく害するものであり、「性的虐待」「心理的虐待」に該当すると考えられます。しかし、この事業所の職員は、誰ひとりとして虐待にあたるとは認識していませんでした。職員全体で共通理解をはかるための取組を行うことが重要です。高齢者虐待に対する考え方を職員全体で、理解する学習の機会を設けることが大切です。ただし、高齢者虐待防止法の条文解釈にとどまらないことが肝心です。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、不適切なケアとの連続性の中で考えることが必要です。

3) ネグレクト+心理的虐待の例

「組織的な問題が考えられるネグレクト」

《事例の概要》

利用者Bさんから「お茶を飲みたいが、あの職員Cには怖くてものを頼めない」という苦情が別の介護職員にあった。苦情の対象となった女性の介護職員Cは経験年数が長く、他の介護職員は意見をすることができないような関係にあった。苦情を受けた介護職員から相談された生活相談員は、そのことを介護主任に話し、介護職員Cの業務態度などを他の職員からも確認した。その結果、夜勤帯に水分摂取をさせない、おむつ交換・体位交換を意図的に怠るなど、介護放棄（ネグレクト）が常態化していたことが判明した。

○職員間の関係の悪さがもたらすもの

この事例では、年齢構成の二極化や常勤職員と非常勤職員の交流が少ないこともあり、職員同士の関係が必ずしも良好ではないことがうかがわれます。情報の共有もスムーズに回っていません。さらにそのような状況のためか、ベテランの介護職員がチームを仕切り、若手の職員が言いたいことを言えない環境ができてしまっています。職員Cの行為を知らず周囲の職員がこれを止めることができなかったのも、こうした職員間の関係の悪さが大きな原因といえるでしょう。

職場での人間関係の問題は大きなストレスとなります。虐待のような深刻な状態になってはいなくとも、同様の問題で悩んでいる人もいることでしょう。しかしここで是非確認したいのは、職員間の関係の悪さや連携不足は、職員個々人の感情的な問題のみならず、この事例のように結果的に利用者に実害をもたらし得る（実害が起こるのを防ぐことができない）可能性があるということです。また、同様の問題は複数の職種間でも起こりうるものです。

○職員間での問題の共有

虐待にあたるような行為だけではなく、同僚職員が不適切な行為を行っていた場合に、それを発見した職員が個人でそれを指摘することには大きな困難が伴います。多くの場合、同僚との協調関係と職業上の倫理との間で悩むことになるのではないのでしょうか。また自分一人では問題を解決しきれないと感じるかもしれません。このような場合、一人だけで悩んだり、職員同士でみてみぬふりをしあったりすることはやめ、なるべく問題を複数の職員で共有するよう努めましょう。この事例でも、問題に気付いていた職員は多くいたはずですが、ただし、「あの職員は気に入らない」というような感情的な問題にはしないよう注意しましょう。また、この事例では生活相談員に相談したことを契機に問題が表面化し、時間はかかったものの対応が進みました。同僚間でどうしても問題を指摘しにくい場合は、相談員などの他職種や、リーダー・主任などの職責の異なる職員の中で対応にかかわるべき人に相談することも考えられます。またこの事例では形骸化していましたが、苦情処理や権利擁護を担当する組織が施設・事業所内にある場合は、その組織を通すことで対応が望める場合があります。

ただし、これらの対応によって問題が明らかになったとしても、その後の解決のための取組には、組織的な動きが少なからず必要となります。また上記のような対応がすべて難しいような場合は、施設・事業所の管理運営自体に問題があるといわざるを得ません。

○組織体制での問題解決の必要性

この事例では、直接虐待が疑われる行為を行ったのは職員Cです。この職員の行って来たことは、「高齢者を養護すべき職務上の義務を怠る」という「介護世話の放棄・放任（ネグレクト）」に該当する可能性が高いと思われます。したがって、職員Cに必要な処分や指導を行うと同時に虐待を受けたBさんの健康を速やかに回復し、行うべき介護を徹底することは当然必要となります。

しかし、この事例でもうひとつ大きな問題と考えられるのは、こうした職員Cの行いを他の職員が半ば放置し、対応するための組織体制も十分でなく、結果対応に時間がかかってしまったことです。虐待を行った職員個人の問題にととめず、このような**組織風土が事態を悪化させてしまったこと**に注目しなければなりません。特に、前述した職員間の関係の感情的な問題だけでなく、組織体制の問題としてもとらえることが必要となります。

4) 身体的虐待＋心理的虐待の例 「しつけるために行われた身体的虐待」

《事例の概要》

施設内研修会で、介護職員Dが、「Eさんは、最近認知症が進行しているのか、何度言ってもおむついじりをやめてくれない。しつけようとして、手の甲をつねったらやめてくれた。」と言った。他の職員から「つねるは、身体的虐待の具体例にでているから、虐待じゃないの？」という意見が出る中、「じゃあ、どうやって利用者をしつけばいいんですか？」と職員D。「Eさんは布団もベッドも部屋も汚すから、同室の利用者さんたちも匂いとかで迷惑しているんですよ。」と言う。

○利用者に合わせた個別ケアの重要性

「つねる」行為は身体的虐待です。利用者は、しつけの対象ではありません。一人ひとりの利用者の状態に合わせた個別ケアを、「サービス」として提供する仕事をしています。利用者の生活のために、集団生活のルールを作ってきたのであって、集団のために利用者があるわけではありません。集団生活のルールは見直すことができますし、一人ひとりに柔軟な対応をすることが大切です。

○チーム対応による個別ケアの重要性

「オムツいじり」という“問題”に目を向けると、「オムツいじりを止めさせる」という“制限”の方向で、方針を考えがちです。しかし、オムツいじりが「なぜ起きているのか」に目を向けると、その利用者が本当に必要としているケアを理解することができます。Eさんには、かゆみや痛みがあるのでしょうか？生活は充実しているのでしょうか？・・・など、一人で考えるには限界があります。職種、職位を超えたチームで考えていきましょう。利用者やその家族とともに考えていくことも重要です。**多角的なアセスメント**

スメントに基づく個別ケア、一人ひとりに適したケアプランが、虐待の防止につながります。

○心理的虐待との関連性

身体的虐待、介護世話の放棄・放任、性的虐待、経済的虐待が行われた時、虐待を受けた利用者は多くの場合心理的に大きなダメージを負います。また、暴言や拒絶的な態度など、心理的虐待に含まれる言動が同時になされる可能性もあります。心理的虐待のみの場合もありますが、その他の虐待の問題について考える際には、該当する行為のみ検討するのではなく、虐待を受けた利用者の精神的な被害がどのようなものであるかについて、同時に確認していく必要があります。このような視点がないと、利用者が納得する・安心するという意味では適切なフォローを行っていくことが難しくなる場合があります。

(3) 高齢者虐待防止法を理解するための7つのポイント

ポイント1 「高齢者虐待」とは何か、法律にはっきりと書かれています。

(法第2条)

○高齢者とは・・・

65歳以上の方を指します。

○養護者とは・・・

高齢者の世話をしている家族、親族、同居人を指します。

○高齢者虐待とは・・・

「養護者による高齢者虐待」と「養介護施設従事者等による高齢者虐待」を指します。

ポイント2 「高齢者虐待」への対応は各機関が連携して行います。

(法第6条 法第9条 法第11条)

※高齢者虐待への対応は、市内に9ヶ所ある地域包括支援センターと連携して対応しています。

※佐世保市では、高齢者虐待の防止・早期発見・早期対応を図るため、関係機関が相互に連携し、高齢者が地域で安心して生活できることを目的として、佐世保市高齢者虐待防止ネットワーク委員会を設置しています。

【市の役割の例】

○高齢者や養護者に対する相談・指導・助言

○通報への対応（高齢者の安全確認、通報の事実確認）

○高齢者に重大な危険が起きている場合の立入調査の実施

ポイント3 介護しているご家族などへの支援が重視されています。

(法第14条)

○一方的に、虐待をしている養護者を加害者として捉えることは危険です。

○虐待をしている養護者自身も、何らかの支援を必要としている場合が多くあります。

○養護者の負担を軽減するために相談にのり、必要に応じてアドバイスを行います。

ポイント4 高齢者虐待の早期発見・早期対応が重視されています。

(法第5条 法第16条)

- 高齢者虐待は、さまざまな要因が複雑に絡み合っていると考えられています。この要因をいち早く見つけ、虐待が深刻化する前に対応することが重要です。
- 市民の方には、高齢者虐待に対する正しい知識と理解を持っていただき、虐待を早期に発見できる地域づくりにご協力ください。
- 介護の仕事に就いている方は、高齢者虐待に気づきやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見に努めることが重要です。
- 佐世保市でも、高齢者虐待を早期に発見するためのネットワーク作りに取り組んでいます。

ポイント5 介護の仕事に就いている方は、通報の義務があります。

(法第21条)

- 介護の仕事に就いている方は、高齢者虐待に気づきやすい立場にあります。そのことを念頭に、高齢者虐待に気付いた場合には、事業所の管理者に報告したり、介護支援専門員に相談するなどの対応を取ってください。

ポイント6 虐待を発見した方には、通報の義務があります。

(法第7条)

- 高齢者の生命に関わるような虐待を発見した場合には、地域包括支援センターや長寿社会課に通報する義務があります。
- 上記以外の場合においても、虐待かな？と感じた時には積極的に通報してください。

ポイント7 通報者の個人情報もしっかり保護されています。

(法第8条 法第23条)

- 通報者の情報は、他に漏らしてはならないことが法律にも明確に定められています。
- 守秘義務より通報義務が優先されます。また、通報の内容が間違っていたとしても、特に罰せられることはありません。迷った時には、まず相談機関に連絡をしてください。

(4) 高齢者相談窓口一覧

相談窓口		住所	連絡先	担当圏域
佐世保市役所 長寿社会課		高砂町5-1 すこやかプラザ3階	0956-24-1111 (代表)	佐世保市内全域
地域 包 括 支 援 セ ン タ ー	早岐	権常寺一丁目 4-10 メイノスビル3階	0956-26-5800	宮・広田・三川内・ 早岐・針尾・江上
	日宇	日宇町2606	0956-33-1700	日宇
	山澄	潮見町11-22	0956-59-7671	天神・福石・木風・ 潮見・白南風
	中部	上京町4-4 永田ビル5階	0956-59-7111	小佐世保・戸尾・光 園・山手
	清水	相生町1-3	0956-59-7770	金比良・赤崎・九十 九・清水・大久保
	大野	瀬戸越四丁目 1298-4	0956-59-7758	春日・大野・柚木
	相浦	木宮町3-19	0956-59-7003	日野・中里・皆瀬・相浦・ 黒島・高島・浅子・小佐々
	吉井	吉井町立石 262-1	0956-64-3877	吉井・世知原・ 江迎・鹿町
	宇久	宇久町平2578	0959-57-3450	宇久
長崎県庁 長寿社会課		長崎市尾上町3-1	095-895-2431	県内全域

◎緊急時は、110番・119番通報を！

(5) 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 (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

第一章 総則

(目的)

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

(定義等)

第二条 この法律において「高齢者」とは、六十五歳以上の者をいう。

2 この法律において「養護者」とは、高齢者を現に養護する者であつて養介護施設従事者等（第五項第一号の施設の業務に従事する者及び同項第二号の事業において業務に従事する者をいう。以下同じ。）以外のものをいう。

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

4 この法律において「養護者による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。

一 養護者がある養護する高齢者について行う次に掲げる行為

イ 高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。

ロ 高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、養護者以外の同居人によるイ、ハ又はニに掲げる行為と同様の行為の放置等養護を著しく怠ること。

ハ 高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

ニ 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。

二 養護者又は高齢者の親族が当該高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

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

一 老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）第五条の三に規定する老人福祉施設若しくは同法第二十九条第一項に規定する有料老人ホーム又は介護保険法（平成九年法律第百二十三号）

第八条第二十二項に規定する地域密着型介護老人福祉施設、同条第二十七項に規定する介護老人福祉施設、同条第二十八項に規定する介護老人保健施設、若しくは同法第一百五十五条の四十六第一項に規定する地域包括支援センター（以下「養介護施設」という。）の業務に従事する者が、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用する高齢者について行う次に掲げる行為

イ 高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。

ロ 高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

ハ 高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

ニ 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。

ホ 高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

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

六 六十五歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、または養介護事業に係るサービス提供を受ける障害者（障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）第二条第一号に規定する障害者をいう。）については、高齢者とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定を適用する。

（国及び地方公共団体の責務等）

第三条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援を行うため、関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体の間の連携の強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備に努めなければならない。

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

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

（国民の責務）

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

（高齢者虐待の早期発見等）

第五条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施

設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を
発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

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

第二章 養護者による高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等

(相談、指導及び助言)

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

(養護者による高齢者虐待に係る通報等)

第七条 養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生
命又は身体に重要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。
い。

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

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

第八条 市町村が前条第一項若しくは第二項の規定による通報又は次条第一項に規定する届出
を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項
であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

(通報等を受けた場合の措置)

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

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

(居室の確保)

第十条 市町村は、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について老人福祉法第十条の四第
一項第三号又は第十一号第一項第一号若しくは第二号の規定による措置を採るために必要な居室
を確保するための措置を講ずるものとする。

(立入調査)

第十一条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が
生じているおそれがあると認めるときは、介護保険法第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。

(警察署長に対する援助要請等)

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

2 市長村長は、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(昭和三十二年法律第三十六号)その他の法令の定める所による措置を講じさせるよう努めなければならない。

(面会の制限)

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

(養護者の支援)

第十四条 市町村は第六条に規定するもののほか、養護者の負担の軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講ずるものとする。

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

(専門的に従事する職員の確保)

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

(連携協力体制)

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

(事務の委託)

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

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

3 第一項の規定により第七条第一項若しくは第二項の規定による通報又は第九条第一項に規定する届出の受理に関する事務の委託を受けた高齢者虐待対応協力者が第七条第一項若しくは第二項に規定による通報又は第九条第一項に規定する届出を受けた場合には、当該通報又は届出を受けた高齢者虐待対応協力者又はその役員若しくは職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

(周知)

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

(都道府県の援助等)

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

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

第三章 養介護施設従事者等による高齢者の虐待の防止等

(養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置)

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

(養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等)

第二十一条 養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらのものが行う養介護事業含む。）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 第二項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

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

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

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

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

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

2 前項の規定は、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二百五十二条十九第一項の指定都市及び同法第二百五十二条の二十二第一項の中核市については、厚生労働省令で定める場合を除き、適応しない。

第二十三条 市町村が第二十一条第一項から第三項までの規定による通報又は同条第四項の規定による届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。都道府県が前条第一項の規定による報告を受けた場合における当該報告を受けた都道府県の職員についても、同様とする。

（通報等を受けた場合の措置）

第二十四条 市町村が第二十一条第一項から第三項までの規定による通報若しくは同条第四項の規定による届出を受け、又は都道府県が第二十二条第一項の規定による報告を受けたときは、市町村長又は都道府県知事は、養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運営を確保することにより、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るため、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限を適切に行使するものとする。

（公表）

第二十五条 都道府県知事は、毎年度、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待があった場合にとった措置その他厚生労働省令で定める事項を公表するものとする。

第四章 雑則

（調査研究）

第二十六条 国は、高齢者虐待の事例の分析を行うとともに、高齢者虐待があった場合の適切

な対応方法、高齢者に対する適切な養護の方法その他の高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援に資する事項について調査及び研究を行うものとする。

(財産上の不当取引による被害の防止等)

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

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

(成年後見制度の利用促進)

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

第五章 罰則

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

第三十条 正当な理由がなく、第十一条第一項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をし、若しくは高齢者に答弁させず、若しくは虚偽の答弁をさせた者は、三十万円以下の罰金に処する。

《参考文献》

- 「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」
（平成21年3月31日認知症介護研究・研修仙台センター）
- 「介護相談員派遣事業の実施について」
（平成18年5月24日付厚生労働省老健局計画課長通知）
- 介護報酬の解釈②指定基準編
（平成30年6月30日 第7版発行）
- 「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」
（平成24年3月 日本社会福祉士会）
- 「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」
（平成30年3月厚生労働省老健局）
- 「身体拘束ゼロへの手引き」
（平成13年3月厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行）
- 東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 生活相談員研修委員会
平成19年度生活相談員スペシャリスト養成研修会Cグループ 作成
「虐待の芽チェックリスト」
社会福祉法人 徳心会 介護老人福祉施設 いずみえん 作成「虐待の芽チェックリスト」
- 「平成23年度 東京都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）