

和歌山市

高齢者虐待防止・対応マニュアル



和歌山市

目 次

第1章 高齢者虐待とは	
1 高齢者虐待の概要	
(1) 高齢者虐待の定義	1
(2) 関係機関等とその責務・役割	3
第2章 養護者による高齢者虐待への対応	
1 高齢者虐待の実態	
(1) 高齢者虐待の主な種類	5
(2) 虐待の発生要因	6
(3) 虐待者・被虐待者の特徴	7
2 養護者による高齢者虐待の防止、早期発見	
(1) 認識を高める	10
(2) 認知症を理解する	10
(3) 高齢者虐待のサイン	11
(4) 高齢者虐待を起こさせない、見落とさない地域づくり	13
3 高齢者虐待対応ネットワークと具体的な対応方法	
(1) 高齢者虐待の発見等	15
(2) 相談窓口での対応	18
(3) 相談内容等の確認	19
(4) 対応策の検討および決定	23
(5) 具体的な支援策	25
第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応	
1 養介護施設従事者等による高齢者虐待とは	29
2 養介護施設設置者等の義務	
(1) 養介護施設従事者等への研修	29
(2) 苦情処理体制の整備	29
(3) その他の高齢者虐待防止等のための措置	29
3 養介護施設従事者等の義務.....	32
4 養介護施設従事者等による虐待を発見した者の義務	32
5 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応	32
資 料	
引用・参考図書	33
情報共有シート	34
養介護施設従事者等による高齢者虐待について(報告)	36
高齢者の生活に関する相談窓口	38

第1章 高齢者虐待とは

1 高齢者虐待の概要

高齢者虐待については、平成17年11月1日、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（以下「法」という。）が成立し、平成18年4月1日から施行されました。

これまでも、高齢者虐待を専門に扱う機関や専門家などによって高齢者虐待の定義が示されてきましたが、一般的に合意を得た明確な定義はありませんでした。法により、高齢者虐待の定義が明文化されたことは大きな進歩といえますが、事例によっては、虐待か否かの判断が困難なケースも想定されます。

(1) 高齢者虐待の定義

高齢者虐待とは、「養護者による高齢者虐待」および「養介護施設従事者等による高齢者虐待」をいいます（法第2条第3項）。

「養護者」とは高齢者を現に養護する者をいいます（法第2条第2項）。

「養介護施設従事者等」とは、次の養介護施設や養介護事業に従事する者をいいます（法第2条第5項）。

養介護施設	老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム（ケアハウス）、老人福祉センター、老人介護支援センター、有料老人ホーム、地域密着型介護老人福祉施設、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、地域包括支援センター
養介護事業	老人居宅生活支援事業、居宅サービス事業、地域密着型サービス事業、居宅介護支援事業、介護予防サービス事業、地域密着型介護予防サービス事業、介護予防支援事業

高齢者虐待とは、養護者や養介護施設従事者等による次のいずれかに該当する行為をいいます（法第2条第4項および第5項）。

- 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（ 1 ）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。（ 2 ）
- 1 養介護施設従事者等による高齢者虐待の場合は、___部分が「その他の高齢者を養護すべき職務上の義務」となります。
- 2 高齢者の親族による当該行為も養護者による高齢者虐待に含まれます。

高齢者虐待の主な内容と具体例

高齢者虐待の主な内容と具体例は、以下のとおりです。平成15年度に財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会（医療経済研究機構）が実施した全国調査「家庭内における高齢者虐待に関する調査」（厚生労働省老人保健健康増進等事業。以下、「平成15年全国調査」）が採用したものです。

分類	内 容 と 具 体 例
心理的虐待	<p>脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的に苦痛を与えること</p> <p>〔具体的な例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗等を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う ・侮辱を込めて、子供のように扱う ・高齢者が話し掛けているのを意図的に無視する / 等
介護・世話の放棄・放任	<p>介護や生活の世話をを行っている家族が、その提供を放棄又は放任し、結果として高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること</p> <p>〔具体的な例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする、髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れている ・水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある ・室内にごみを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる ・高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限したり使わせない / 等
身体的虐待	<p>暴力的行為などで、身体に傷やあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為</p> <p>〔具体的な例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理やり食事を口に入れる、やけど・打撲させる ・ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする / 等
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> <p>〔具体的な例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活に必要な金銭を渡さない / 使わせない ・本人の自宅等を本人に無断で売却する ・年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する / 等
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又はその強要</p> <p>〔具体的な例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗等に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する ・キス、性器への接触、セックスを強要する / 等

（財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会「家庭内における高齢者虐待に関する調査」）

一般に虐待は被虐待者側の定義であり、行為が意図的であるか否かを問わず、被虐待者にとって有害な行為であれば虐待といえます。

(2) 関係機関等とその責務・役割

法では、国および地方公共団体、国民、高齢者の福祉に業務上関係のある団体および職務上関係のある者（以下「高齢者の福祉に職務上関係のある者等」という。）の責務について、次のとおり規定しています（法第3条、第4条および第5条）。

国および地方公共団体の責務

- ・ 関係機関および民間団体等との連携強化、民間団体の支援その他必要な体制整備に努める。
- ・ 高齢者虐待に携わる専門的人材の確保および研修等による当該職員の資質向上に努める。
- ・ 高齢者虐待に係る通報義務、救済制度等の広報・啓発活動を行う。

国民の責務

- ・ 高齢者虐待防止、養護者に対する支援等の重要性を理解する。
- ・ 国および地方公共団体が講ずる高齢者虐待防止ならびに養護者支援のための施策協力を努める。

高齢者の福祉に職務上関係のある者等の責務

- ・ 高齢者虐待を発見し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。
- ・ 国およ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ならびに虐待を受けた高齢者保護のための施策協力を努める。

各関係機関等の具体的な役割

関係機関等		具体的な役割
国	厚生労働省等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係省庁等との連携協力体制の整備 ・ 専門職員の確保および資質向上のための措置 ・ 通報義務等の広報・啓発活動 ・ 調査、研究 ・ 成年後見制度の周知、利用促進
地方公共団体	都道府県	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関および民間団体等との連携協力体制の整備 ・ 専門職員の確保および資質向上のための措置 ・ 通報義務等の広報・啓発活動 ・ 市町村間の連絡調整、情報提供、助言 ・ 成年後見制度の周知、利用促進 ・ 養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況や措置等に関する公表 ・ 養介護施設（事業所）の指導、監督
	警察	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市町村立入調査時の援助 ・ 市町村窓口等への相談・通報、連携体制への協力
	市町村、地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通報義務等の広報・啓発活動 ・ 通報・届出受理窓口の設置および周知 ・ 関係機関および民間団体等との連携協力体制の整備 ・ 高齢者虐待担当部局および高齢者虐待対応協力者の周知

（次頁につづく）

<p>地方公共団体</p>	<p>市町村、地域包括支援センター</p>	<p style="text-align: right;">(前頁より)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談、指導、助言 ・対象高齢者の安全確認、通報・届出事項の事実確認 ・対象高齢者宅への立入調査および警察への援助要請 ・高齢者虐待対応協力者との対応に係る協議 ・高齢者の保護、審判の請求 ・居室の確保 ・入所措置した高齢者と虐待者との面会の制限 ・養護者への支援(負担軽減のための相談、指導、助言等) ・専門職員の確保および資質向上のための措置 ・養介護施設従事者等による虐待の通報・届出事項に係る都道府県への報告 ・養介護施設(事業所)の指導、監督 ・成年後見制度の周知、利用促進 ・財産上の不正取引に係る相談
<p>国民</p>	<p>高齢者、養護者、家族、親族、近隣住民、自治会、老人クラブ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待防止、養護者支援等の重要性の理解 ・地域での支援体制の確立(見守り、声掛け等) ・市町村窓口等への相談・通報、連携体制への協力 ・行政が行う施策への協力
<p>高齢者の福祉に職務上関係のある者等</p>	<p>民生児童委員等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援(見守り、声掛け、相談、助言等) ・市町村窓口等への相談・通報、連携体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力
	<p>養介護施設従事者等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援(観察、見守り、声掛け、相談、助言、介護保険サービス等の提供等) ・市町村窓口等への相談・通報、連携体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力
	<p>養介護施設設置者等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援(観察、見守り、声掛け、相談、助言、介護保険サービス等の提供等) ・高齢者虐待防止のための措置(研修の実施、苦情処理体制の整備等) ・入所措置された高齢者と虐待者との面会の制限 ・市町村窓口等への相談・通報、連携体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力
	<p>医師、看護師等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援(観察、健康状態の確認、診断、医療の提供、助言等) ・市町村窓口等への相談・通報、連携体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力
	<p>弁護士、司法書士</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待発見の努力、発見時の支援(法的対応・手続き等の相談、指導、助言等) ・市町村窓口等への相談・通報、連携体制への協力 ・行政が行う啓発活動や施策への協力

第2章 養護者による高齢者虐待への対応

1 高齢者虐待の実態

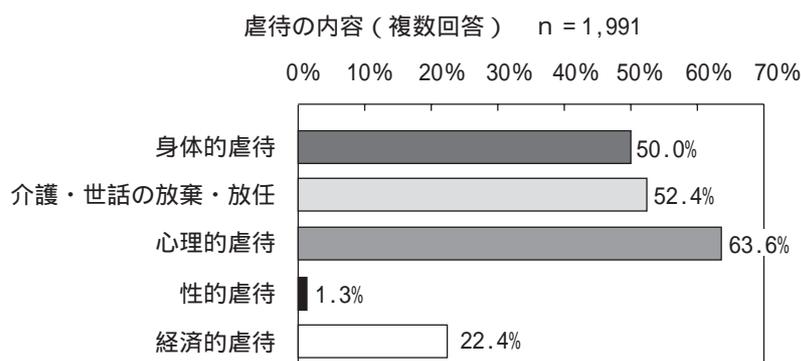
以下の資料は、「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」(平成18年4月,厚生労働省 老健局)によるものです。

平成15年度に実施された「家庭内における高齢者虐待に関する調査」(財団法人医療経済研究機構)では、全国の介護保険事業所、保健所・保健センターから16,802か所を抽出し、アンケート調査を行いました。以下は其中で担当ケアマネージャーの回答(1,991件)を分析したものです。

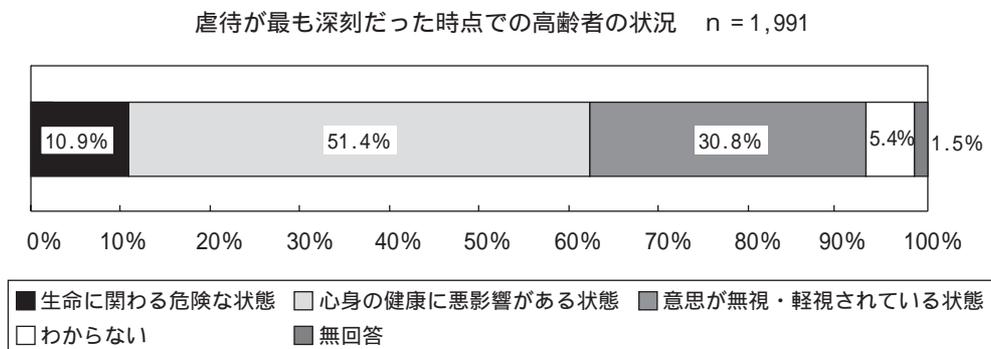
(1) 高齢者虐待の主な種類

調査で定義した虐待の区分のうち、脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的苦痛を与える心理的虐待が63.6%で最も多く、次いで介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)が52.4%、身体的虐待が50.0%を占めていました。

また、本人の合意なしに財産や金銭を使用したり、本人の希望する金銭の使用を理由無く制限するなどの経済的虐待も22.4%のケースで見られ、様々な形での虐待が行われていました。



また、虐待が最も深刻だった時点での高齢者の状態では、「生命に関わる危険な状態」が10.9%、「心身の健康に悪影響がある状態」が51.4%を占めていました。



(2) 虐待の発生要因

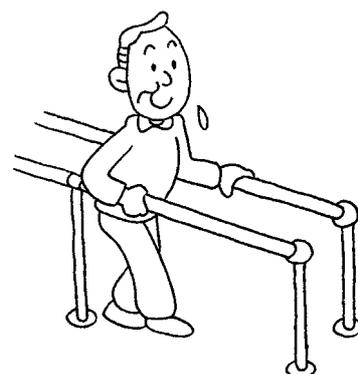
虐待の発生要因について影響があったと思われることとして次のような項目が上位を占めています。

これをみると、虐待者や高齢者の性格や人格、人間関係上の問題が上位を占めていますが、高齢者に対する介護負担が虐待につながっていると考えられるケースも少なくないことがわかります。また、家族・親族との関係、経済的要因など様々な要因があげられており、これらの問題が複雑に絡み合っただ虐待が発生していると考えられます。

虐待の発生の要因と考えられること

【虐待者や高齢者の性格や人格、人間関係】	
・虐待をしている人の性格や人格	(50 .1%)
・高齢者本人と虐待をしている人のこれまでの人間関係	(48 .0%)
・高齢者本人の性格や人格	(38 .5%)
【介護負担】	
・虐待者の介護疲れ	(37 .2%)
・高齢者本人の認知症による言動の混乱	(37 .0%)
・高齢者本人の身体的自立度の低さ	(30 .4%)
・高齢者本人の排泄介助の困難さ	(25 .4%)
【家族・親族との関係】	
・配偶者や家族・親族の無関心	(25 .1%)
【経済的要因】	
・経済的困窮	(22 .4%)

「家庭内における高齢者虐待に関する調査」(平成15年度、財団法人医療経済研究機構)

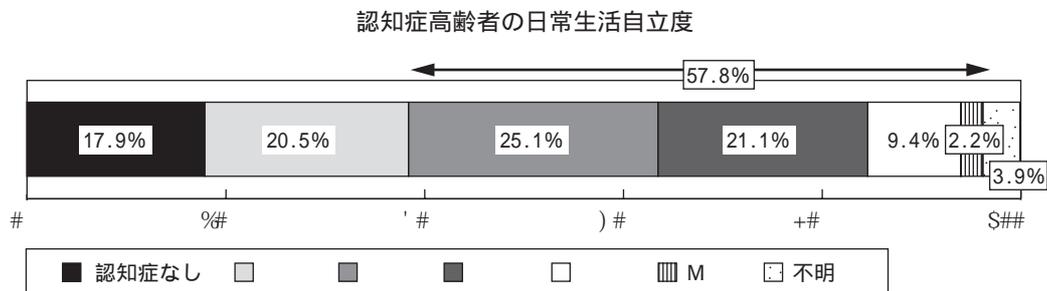
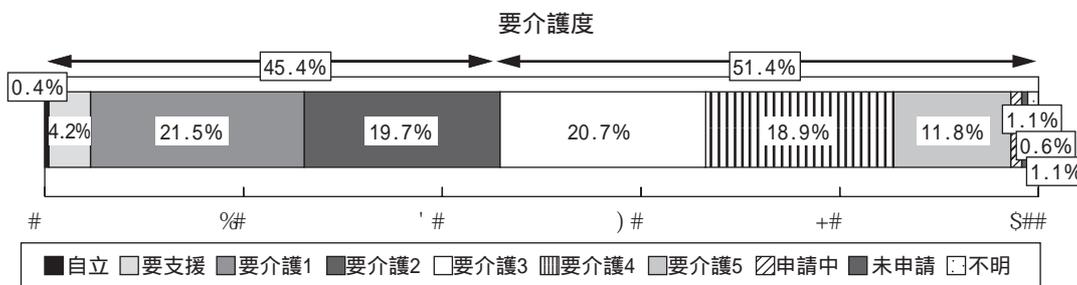
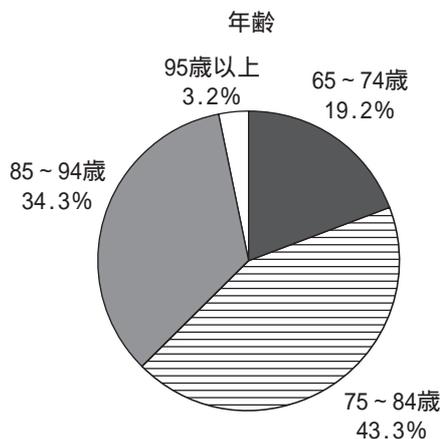
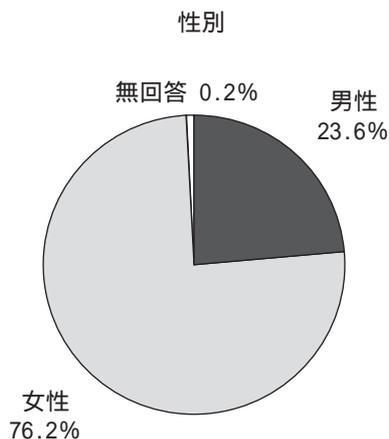


(3) 虐待者・被虐待者の特徴

1) 虐待を受けていた高齢者本人の状況等

虐待を受けていた高齢者の性別は、男性23.6%、女性76.2%でした。また年齢は75歳以上の後期高齢者が80%以上を占めています。

虐待を受けていた高齢者のほとんどが要介護認定を受けており、要介護3以上の方が51.4%を占めています。また、認知症の症状がみられる高齢者が60%程度を占めていました。



2) 主な虐待者の状況

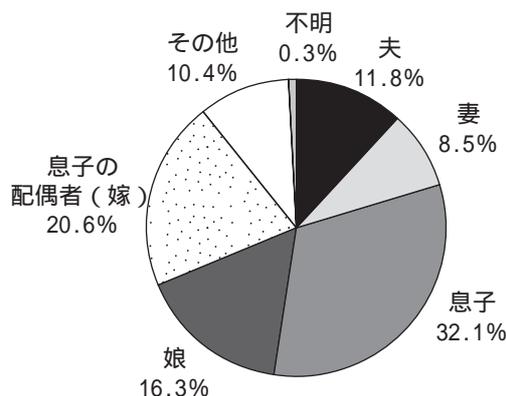
虐待者の高齢者本人との続柄は、「息子」、「息子の配偶者(嫁)」、「配偶者(夫)・(妻)」、「娘」の順で多くなっています。

性別は男女半々であり、年齢は「40代～おおむね64歳程度」が多くなっています。

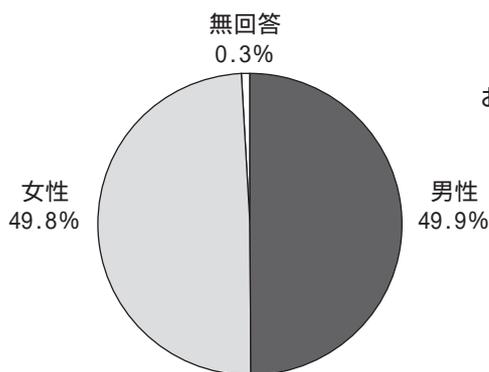
高齢者本人との関わりについては、同居している虐待者が88.6%と多数を占めており、「日中も含め常時」接触している虐待者が半数を占めていました。

虐待者の介護の取り組みについては、「主たる介護者として介護を行っていた」が60.6%を占めており、うち39.0%は「介護に協力してくれる者がいた」と回答していますが、一方で「相談相手はいるが実際の介護に協力する者はいなかった」は38.6%、「介護に協力する者も相談する相手もいなかった」が17.7%を占めていました。

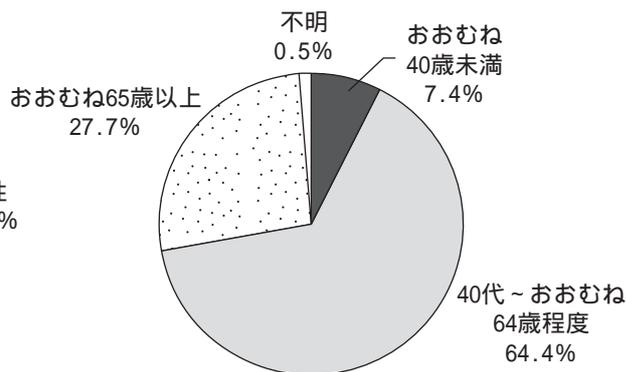
高齢者本人との続柄



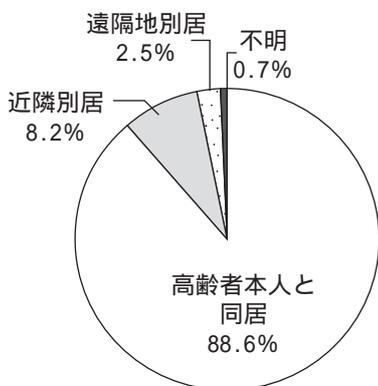
主な虐待者の性別



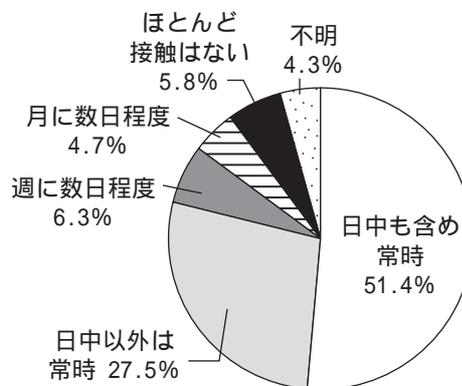
主な虐待者の年齢



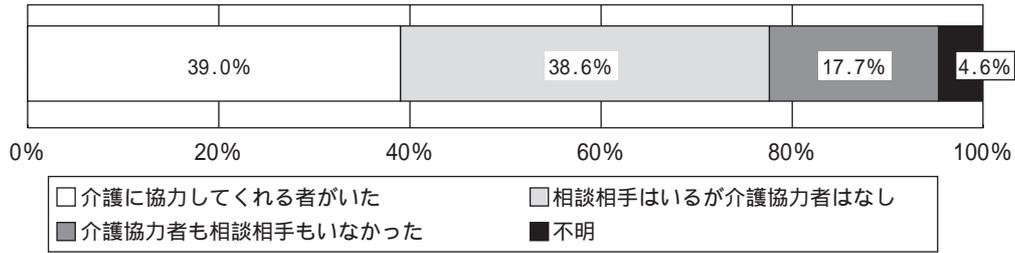
同居・別居の状況



日常の接触時間



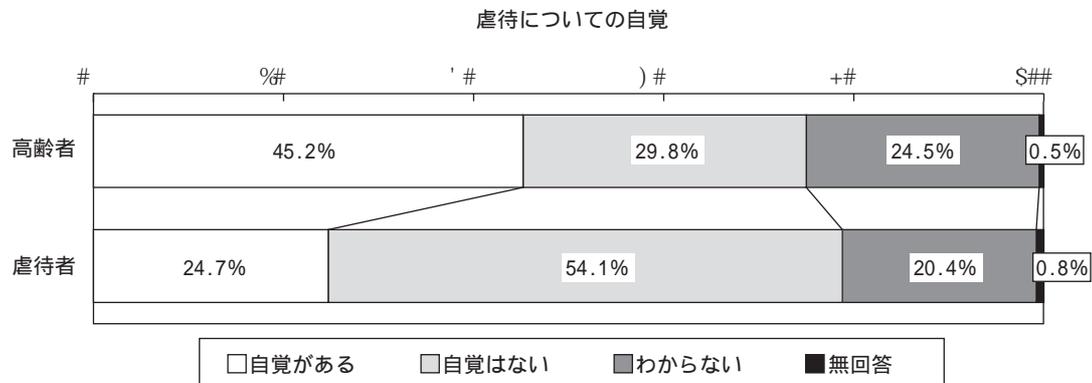
介護を行っている虐待者への介護の協力者等の有無 n = 1,207



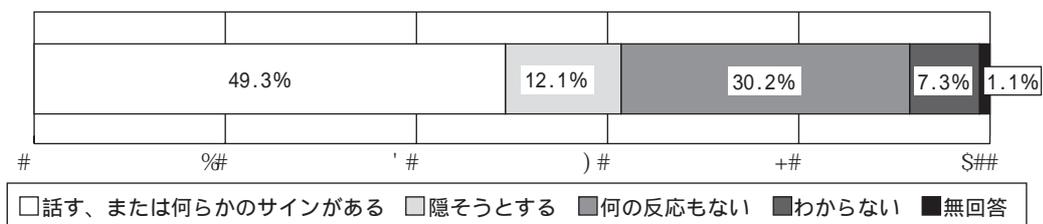
3) 虐待についての自覚

虐待の自覚があるかどうかでは、高齢者本人では虐待されている「自覚がある」高齢者が45.2%でしたが、「自覚はない」高齢者も29.8%を占めていました。一方虐待者では、自分が虐待をしている「自覚がある」のは24.7%にとどまっており、半数以上の虐待者は自覚がないままに虐待行為を行っていました。

また、高齢者本人からの虐待を受けていることに対する意思表示の有無については、「話す、または何らかのサインがある」高齢者が半数近くを占めています。一方で、「隠そうとする」(12.1%)や「何の反応もない」(30.2%)高齢者も少なくありませんでした。



高齢者から虐待についての意思表示



2 養護者による高齢者虐待の防止、早期発見

高齢者虐待の防止、早期発見のためには、まず私たち一人一人が虐待に関する正しい知識を持ち、虐待を起こさせないよう高齢者と養護者を支援し、見守っていく地域づくりが必要です。

(1) 認識を高める

高齢者虐待は特別な家庭のみに起こるのではなく、また介護が必要な高齢者のみに起こる問題でもありません。自立した高齢者は介護や見守りの対象から外れてしまうため、かえって発見が遅れる可能性があります。介護が必要な高齢者だけでなく、自立した高齢者にも常に気にかけておく必要があります。

また、法では、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合には、市町村に通報するよう努めなければならないと規定しています。さらに、虐待を受けたと思われる高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている場合（ 3 ）には、速やかに市町村に通報する義務があるとしています（法第7条）。「虐待かどうかははっきりわからないから...」「関わりたくない」等の理由で虐待を放置しないようにしましょう。

いま一度、高齢者虐待について再認識し、私たち一人一人が地域の見張り役になって、虐待防止、早期発見に取り組んでいきましょう。

高齢者虐待とは、高齢者が受ける身体的・精神的・経済的な苦痛であり、人権問題です。判断の基準は、虐待者による行為によって高齢者の生活に支障が生じているかどうかです。

高齢者虐待の発生には様々な要因が複雑に絡んでいますが、高齢者や養護者に身体的・精神的障害がある場合や、家庭内の人間関係がうまくいっていない家庭で起こる可能性があります。

元気な高齢者も虐待を受ける可能性があります。

私たち一人一人が関心を持たなければ虐待は防止できません。

(2) 認知症を理解する

厚生労働省の発表によると、支援を必要とする認知症高齢者数は、2002年の約150万人から2015年には250万人、2020年には323万人と大幅に増加すると見込まれています。また、高齢者虐待発生要因の上位に、認知症による言動の混乱が挙げられており、今後、高齢者虐待が増加することが懸念されます。高齢者虐待の増加を防ぐには、認知症に対する正しい理解と介護方法等の習得が必要です。

認知症の症状は、現在の生活環境、過去の生活歴、性格等によって個人差があり、また認知症の段階によっても違いがあります。直前の出来事が思い出せず同じことを何度も繰り返し尋ねたり、食事をしているのに「食べていない」と言い張ったりするなどの症状があるため、家族はどうしてもイライラしがちになります。しかし、認知症を正しく理解して、認知症高齢者への接し方、見方を変えていけば、介護は少し楽になります。例えば、ときには誤った言動を受け入れてみる、高齢者ができることは多少時間がかかっても本人にやらせるなどです。このほかにも、いろいろな介護サービスを利用したり、家族や近隣者の協力を得ながら、養護者自身の生活に十分なゆとりが持てる方法を考えていきましょう。

3 P21「緊急性の判断」を参照下さい。

認知症によるもの忘れと加齢によるもの忘れとは違います。

認知症の症状は、記憶障害、見当識障害（日時・場所・人がわからない）、判断力の低下などの中核症状が進行するにつれ、妄想、幻覚、不安、依存、徘徊、攻撃的行動、睡眠障害、介護への抵抗、異食・過食、抑うつ状態などの周辺症状がみられることがあります。

失われた機能を取り戻すことはできませんが、初期段階からの治療により進行を抑えることは可能です。早めに医師の診断を受けましょう。

養護者の対応によって、認知症の症状は良くなる可能性があります。介護も治療のひとつです。

高齢者の身になって考え、対応することが何よりも大切です。

(3) 高齢者虐待のサイン

虐待かどうかを見極めるのは困難ですが、以下の項目に複数あてはまる場合は、虐待の可能性が高いといえます。ただし、これらは一例であり、他にも様々なサインがあると思われます。高齢者等の言動に不自然だと感じるものがあれば、そこに何らかのサインがあると考えする必要があります。

また、対象者だけを見ていると判断が難しい場合があります。高齢者や養護者だけでなく、他の家族、以前の生活や健康状態等と比較することも、サインを読み取るうえで重要なポイントです。

（高齢者処遇研究会編「高齢者虐待防止マニュアル」より）

被虐待者に共通してみられるサイン

通常の行動が不自然に変化する

たやすく怯えたり、恐ろしがったり、過度に怯えたり、恐怖を示す

人目を避け、多くの時間を一人で過ごす

医師や福祉・保健の関係者に話すこと、援助を受けることをためらう

医師や福祉・保健の関係者に対する話の内容がしばしば変化する

睡眠障害がある

不自然な体重の増減がある

物事や周囲のことに対して極度に無関心である

強い無力感、あきらめ、なげやりの態度などが見られる

身体的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン

説明のつかない転倒や、小さな傷が頻繁に見られる

腿の内側や上腕部の内側、背中などに瘡（傷）やみみずばれがある

回復状態が様々な段階の傷やあざ、骨折の跡がある

頭、顔、頭皮などに傷がある

臀部（尻）や手のひら、背中などにやけどの跡がある

「家にいたくない」、「蹴られる」などの訴えがある

傷やあざに関する説明のつじつまが合わない

養護者による世話の放棄のサイン

居住する部屋、住居が極端に非衛生的である、あるいは異臭がする
部屋の中に衣類やおむつなどが散乱している
寝具や衣服が汚れたままであることが多い
濡れたままの下着を身につけている
かなりの程度の潰瘍^{かいよう}や褥^{じよく}そう（床ずれ）ができている
身体にかなりの異臭がする
適度な食事をとっていない
栄養失調の状態にある
疾患の症状が明白であるにもかかわらず、医師の診断を受けていない

心理的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン

指しゃぶり、かみつつき、ゆすりなど悪習慣が見られる
不規則な睡眠（悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠など）の訴えがある
ヒステリー（心理的な原因によって起きる身体の変化）、強迫観念（些細なことが気になり、それを止めることができない）、強迫行為（強迫観念に引きずられて異常な行動を繰り返す）、恐怖症などの神経症的反応が見られる
食欲の変化、摂食の障害（過食、拒食）が見られる
自傷行為が見られる

性的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン

不自然な歩行や座位の困難
肛門や女性性器からの出血や傷がある
生殖器の痛み、かゆみを訴える

経済的虐待を受けている高齢者の身体面、行動面に見られるサイン

年金や財産などがあり財政的に困っているはずはないのに、お金がないと訴える
財政的に困っていないのに、本人や家族に費用負担のあるサービスを受けたがらない
サービスの費用負担や生活費の支払いが突然できなくなる
資産の状況と衣食住など生活状況との落差が激しい
知らないうちに預貯金が引き出されたといった訴えがある

虐待している養護者・家族にみられるサイン

高齢者に対して冷淡な態度や無関心さが見られる
高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言をしばしばする
高齢者の健康に関して関心が低く、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かたをする
経済的に余裕があるように見えるのに高齢者に対してお金をかけようとし
福祉や保健の専門家に会うことを嫌がる

(4) 高齢者虐待を起こさせない、見落とさない地域づくり

虐待防止支援体制を考えるうえで欠かせない存在となるのが地域社会です。地域住民の一人一人は、その地域内の虐待SOSをいち早くキャッチする見張り役として、またお互いに相談したり助け合える協力者として重要な役割を持っていることを認識する必要があります。「　　さんを最近見かけないけどどうしたのかな?」「　　さん最近元気がないけど何か心配ごとでもあるのかしら?」といったちょっとした気付きが、虐待を未然に防止し、早期発見するうえで大切なのです。

養護者への声かけ

高齢者の多くは自宅で生活することを望んでおり、また家族の多くもできれば最後まで家で世話をしたいと考えています。ところが、高齢者を介護する家族は様々な負担を抱え、常に緊張状態を強いられています。緊張状態が長く続くと介護に無理が生じてきます。この緊張状態を和らげるためには、デイサービスやショートステイなどの介護保険サービスや公的な福祉サービスを利用することも有効です。しかし、誰でもすぐに行える最も効果的な方法は、養護者に対して「大変ですね。大丈夫ですか?」と声をかけることです。「誰かが気にかけてくれる。」「介護の大変さを理解してくれている。」と感じることで、養護者はその負担を軽減することができます。

自らの価値観を押し付けない

介護を取り巻く環境や考え方は時代とともに変化していますが、その反面、各地域や各世代に深く根付いている慣習等が虐待を引き起こす要因となっていることも否定できません。介護について、「親の面倒は長男が見るべき」「親を施設に入れるなんて・・・家で介護すべき」などと考えている人も少なくないのが現実です。そのような自らの価値観を他人に押し付けることは避けるべきです。悪気はなくても、結果的に養護者を追いつめていることもあります。各家庭にはそれぞれの事情があることを忘れてはいけません。

高齢者虐待のサインを読み取る

虐待は家庭という密室で発生することや、虐待が発生する家庭は地域から孤立している傾向があるなどの理由から、第三者が発見しにくい状況にあります。虐待を受けている高齢者は、意識的または無意識に何らかのサインを発しています。「何かいつもと様子が違う。」と感じることがあれば、虐待を疑ってみる必要があります。

高齢者の福祉に職務上関係のある者等だけでなく、地域社会全体で常に高齢者を気にかけて、虐待のサインを読み取る努力をすることが大切です。そして、虐待を受けたと思われる高齢者を見つけた場合には、市町村等へ相談するようにしましょう。

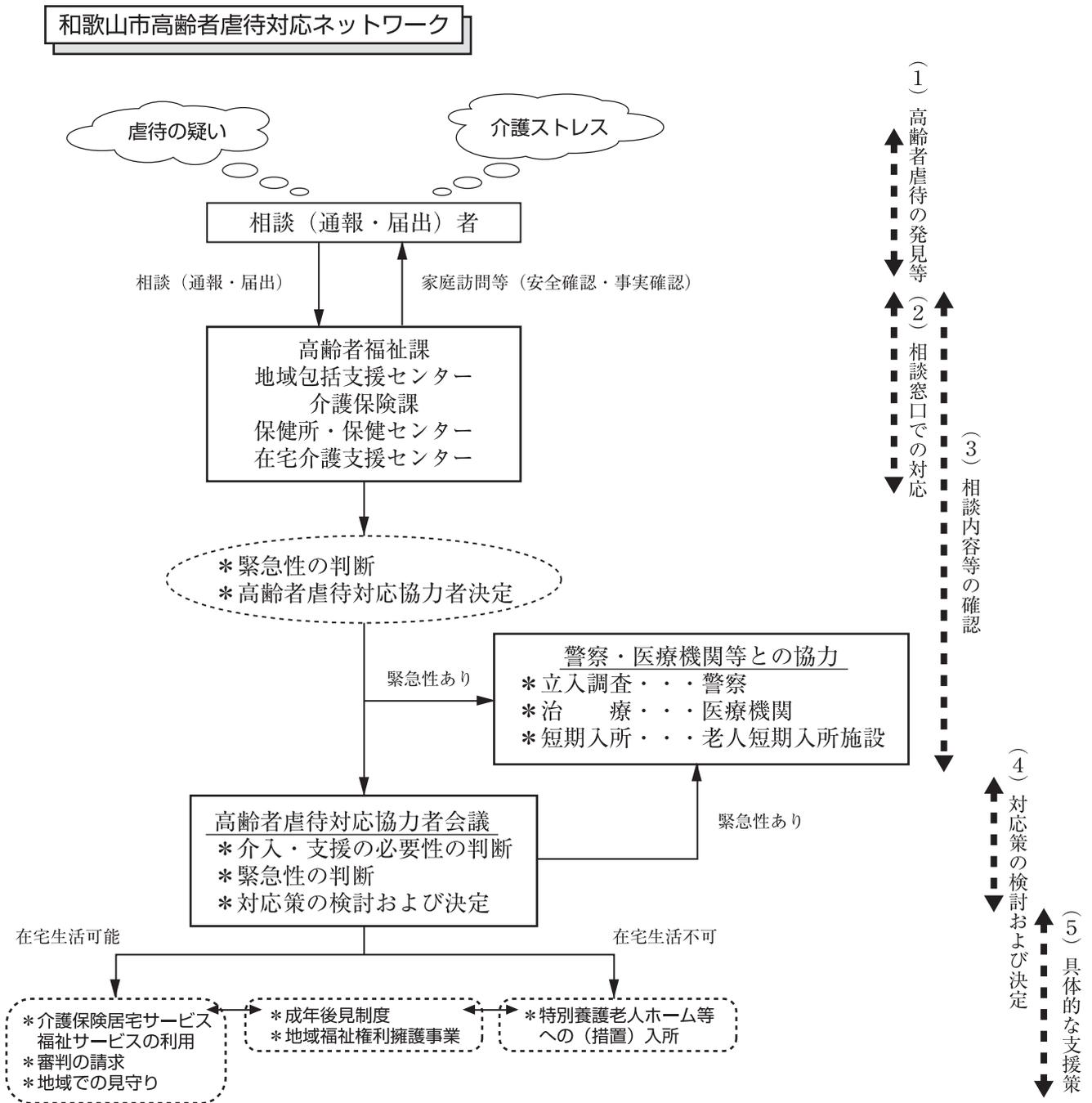
<詳しくはP15 - 16「高齢者虐待に関する相談等」を参照下さい。>



3 高齢者虐待対応ネットワークと具体的な対応方法

虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、個人的対応で解決できるものは少なく、市と関係機関等（以下「高齢者虐待対応協力者」という。）が協力して継続的な支援を行っていく必要があります。そのため、本市では下図のとおり、高齢者虐待対応ネットワークを形成し、迅速かつ効果的な対応に努めています。

高齢者虐待の発見から、具体的な支援策までの課程を5つの段階に分けて、各段階での市および高齢者虐待対応協力者の役割や具体的な対応方法について説明します。



市および高齢者虐待対応協力者の役割	市	民生児童委員等 地域住民・	地域包括支援 センター	訪問介護員等	ケアマネジャー・	医療関係者	弁護士・司法書士等	警察署
(1) 高齢者虐待の発見等								
(2) 相談窓口での対応								
(3) 相談内容等の確認								
(4) 対応策の検討および決定								
(5) 具体的な支援策								

(1) 高齢者虐待の発見等

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、速やかに市町村に通報するよう努めなければなりません。高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている場合（ 3 ）には、速やかに通報しなければなりません（法第7条第1項および第2項）。

高齢者虐待に関する相談、通報および届出（以下「相談等」という。）は、本市および地域包括支援センターの相談窓口で対応します。

被虐待者の家族、友人、近隣住民、民生児童委員等の他、ケアマネジャー、訪問介護員、医療機関等の高齢者の福祉に職務上関係のある者等が高齢者虐待を発見しやすい立場にあるといえます。

高齢者虐待に関する相談等

次の窓口で、虐待に関する相談等ができます。窓口の職員には守秘義務があるので、安心して相談することができます。

本 市 窓 口

高齢者福祉課（市役所東庁舎2F） TEL 073 - 435 - 1063
 介護保険課（市役所東庁舎2F） TEL 073 - 435 - 1190
 保健所・保健センター

	名 称	所 在 地	電話番号
1	中保健センター	吹上5丁目2 - 15	073 - 433 - 2261
2	西保健センター	松江東3丁目2 - 63	073 - 455 - 4181
3	南保健センター	和歌浦東1丁目1 - 13	073 - 447 - 0310

地域包括支援センター

	名 称	所 在 地	電話番号	担当地区
1	第1圏域地域包括支援センター	古屋178 - 6	073 - 480 - 3010	加太・西脇・木本・貴志
2	第2圏域地域包括支援センター	島橋東ノ丁2 - 57	073 - 453 - 8102	松江・湊・野崎・楠見
3	第3圏域地域包括支援センター	六十谷231 - 4	073 - 464 - 1033	有功・直川・紀伊・山口・川永
4	第4圏域地域包括支援センター	平尾634	073 - 478 - 3588	西和佐・和佐・小倉・西山東・東山東・岡崎
5	第5圏域地域包括支援センター	毛見1451 琴の浦リハビリ テーションセンター内	073 - 446 - 8181	三田・名草・安原・雑賀・雑賀崎・田野・和歌浦
6	第6圏域地域包括支援センター	杭ノ瀬359 - 1	073 - 474 - 5535	宮・宮前
7	第7圏域地域包括支援センター	吹上2丁目2 - 32東洋ビル1階	073 - 432 - 8885	砂山・吹上・今福・高松・新南・大新・広瀬・芦原
8	第8圏域地域包括支援センター	七番丁23 (市役所東庁舎2F)	073 - 435 - 1360	四ヶ郷・宮北・中之島・本町・城北・雄湊

在宅介護支援センター

	名 称	所 在 地	電話番号
1	喜成会在宅介護支援センター	北野128	073 - 461 - 5263
2	みどりケア・ステーション	和佐中213 - 1	073 - 477 - 5266
3	和歌川苑在宅介護支援センター	塩屋6丁目2 - 70	073 - 444 - 1603
4	みどり第2ケア・ステーション	土佐町3丁目25 - 2	073 - 427 - 0205
5	在宅介護支援センター かまやま	和田350	073 - 475 - 2550
6	紀伊松風苑在宅介護支援センター	園部1668	073 - 455 - 6539
7	山口葵園在宅介護支援センター	藤田25 - 1	073 - 462 - 3350
8	桔梗苑在宅介護支援センター	鳴神123 - 1	073 - 473 - 0866
9	在宅介護支援センター アンシアナト	松江東1丁目7 - 25	073 - 454 - 0072
10	在宅介護支援センター ラ・エスペランサ	中島192	073 - 427 - 3123
11	大日山荘在宅介護支援センター	平尾634	073 - 478 - 3834
12	紀の国在宅介護支援センター	今福2丁目1 - 16	073 - 427 - 3332
13	在宅介護支援センター エスポワール	船所39 - 1	073 - 452 - 8151
14	西庄園在宅介護支援センター	西庄1133 - 2	073 - 452 - 8853
15	在宅介護支援センター 和歌山生協病院	有本143 - 1	073 - 474 - 2711
16	わかうら園在宅介護支援センター	田野175	073 - 445 - 0811
17	芦辺荘在宅介護支援センター	南片原2丁目12	073 - 436 - 3893
18	在宅介護支援センター おのみなと	小人町南ノ丁20	073 - 435 - 6750
19	スミヤ在宅介護支援センター	納定11 - 4	073 - 475 - 0516
20	在宅介護支援センター わかまち	和歌町20	073 - 427 - 3261
21	在宅介護支援センター ソンリッサきみさと	つつじが丘5丁目3 - 2	073 - 480 - 5888

当事者等からの相談等

養護者による虐待を受けている高齢者や、介護のことで悩んでいる養護者等は、前述の相談窓口にお気軽にご相談下さい。仕返しが怖い、大げさにしたくない等の理由で相談しづらいこともあるかもしれませんが、誰かに悩みを打ち明けるだけでも気分が楽になることもあります。

地域での発見

友人、近隣住民、民生児童委員等は、高齢者にとっても養護者にとっても身近な存在であり、相談を受けやすい立場にあります。相談内容を十分に聴きとり、相談内容に高齢者虐待の事実がある、または疑いがある場合は、「家庭内のもめごと」として片付けることなく、相談窓口相談するようにしましょう。

高齢者の福祉に職務上関係のある者等による発見

高齢者虐待が発生した家庭の約4割が「社会参加はまずない」と回答している（多々良紀夫編，2001，「高齢者虐待 - 日本の現状と課題 - 」より）など、虐待が発生する家庭は、一般的に社会や地域から孤立していると考えられるため、地域による虐待の発見が遅れる可能性があります。密室化した家庭内へと入ることができるケアマネージャーや訪問介護員、デイサービスの入浴時に高齢者の身体を直接確認できる通所介護担当者、診断や治療を施す医療関係者、トラブルの相談を受ける弁護士や司法書士は、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければなりません（法第5条第1項）。

虐待を発見した時や相談を受けた場合は、チームアプローチが基本となります。一人で抱え込まないよう、上司等に相談するとともに、相談窓口へ通報して関係機関の協力を得ましょう。また、自らの立場を確認し、できることとできないことを明らかにする必要があります。高齢者や家族に会う機会を意識的に増やしたり、記録をいつもより詳細に残すなど、自分にできることに取り組むとともに、高齢者虐待対応協力者会議等には進んで参加し、自分の役割を探し、責任を果たすよう努めましょう。

詳しくはP23「高齢者虐待対応協力者会議の開催」を参照下さい。



(2) 相談窓口での対応

相談等を受けた窓口担当者において、虐待の事実があるかどうかを判断することが困難なケースも想定されますが、虐待があるかもしれないという意識を持って相談者の声に耳を傾ける必要があります。

なお、相談等を受けた職員等は、職務上知り得た事項であって相談者を特定させるものなどを決して漏らしてはなりません（法第8条ならびに第17条第2項および第3項）。

窓口職員の心構え

信頼関係を築く

虐待への介入・継続的な対応をスムーズに行うには、高齢者やその家族との信頼関係を築くことが大切です。信頼関係を築くには、相手の立場に立って考えるという姿勢を持つことが重要です。高齢者や家族のどんな小さな相談にも傾聴し、家族と一緒に「どうすればよくなるか」を考えていきましょう。高齢者や家族の悩みごとやストレス解消に努めることにより、虐待を未然に防止することや、虐待がより深刻化することを防ぐことができます。

傾聴する

相手が話しやすいように配慮しながら、質問は最小限にして事実を確認していきます。尋問されているような印象を与えないように、相談者に十分に聴いてもらえたと思われる相談を心がけます。

また、たらいまわしにされたという印象を持たれないよう、安易に他機関を紹介するのは控えたほうがよいでしょう。

対応のポイント

誰からの相談か

誰からの相談かによって関わり方や支援の方向が異なってきます。特に、匿名の相談の場合、当事者との関係を把握するように努めます。

相談者はどうしたいのか

- ・相談者が被虐待者で、その届出をしたいのか
- ・相談内容は当事者に知られたくないのか、知られてもよいのか
- ・相談があったことを伏せて対応することを望んでいるのか
- ・知らせてすぐに対応してもらいたいのか
- ・自分でなんとか解決したいと思っているのか
- ・話を聴いてもらうだけでよいのか

相談者が対応を望んでいる場合

相談者が何らかの対応を望んでいる場合には、相手の気持ちを受け止めた上、「担当者が様子を確認するために訪問します。」「関係機関と対応を検討します。」などと返答します。

また、その後の相談者との連絡方法について、こちらから連絡してもよいのか、相談者から連絡してくれるのかを確認します。

(3) 相談内容等の確認

相談を受けた本市または地域包括支援センターは、相談内容を基に、介入や支援の必要性・緊急性を判断し、必要性があると判断される場合には、速やかに家庭訪問等を行い、対象高齢者の安全確認および事実確認を行います（法第9条第1項）。

介入や支援の必要性等については、相談を受けた職員だけでなく、組織内の複数の職員により判断することが大切です。また、家庭訪問等についても、原則として複数の職員で行いますが、その際、その後の相談支援活動に中心となって関わる担当者を決定しておきます。

当該確認に際しては、客観的、正確な情報収集等に努めるとともに、プライバシーに配慮することなどが大切です。また、確認時において、対象高齢者の生命また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（3）には、高齢者を一時的に保護する必要があります（法第9条第2項）。

さらに、緊急性の判断において、対象高齢者の生命また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には、警察の援助を得て当該高齢者宅の立入調査を行うことができます（法第11条および第12条）。

なお、調査を行う職員等は、職務上知り得た事項であって相談者を特定させるものなどを決して漏らしてはなりません（法第8条ならびに第17条第2項および第3項）。

確認する内容

対象高齢者の安全確認

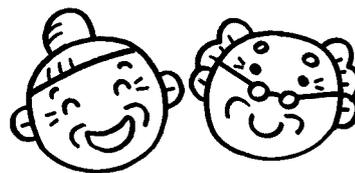
家庭訪問等の際には、始めに、対象高齢者の安全を確認する必要があります。その結果、高齢者の生命または身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる場合（3）には、本市は、高齢者を一時的に保護する等の措置をとります。＜詳しくはP21「緊急時の対応」を参照下さい。＞

また、安全確認ができた場合においても、当該高齢者宅を定期的に訪問するなど、継続して見守ることが大切です。

相談内容の事実確認

相談内容について、事実を客観的に漏れなく把握することは、高齢者虐待対応協力者等が共通認識を持って、適切な対応策を検討していくために不可欠です。

高齢者の状態、家庭環境、家族関係、社会との関わり等について、正確な情報収集に努めます。



3 P21「緊急性の判断」を参照下さい。

情報収集する主な内容

- ・ 家族構成、続柄、年齢、職業等
- ・ 対象高齢者への介護の状況
- ・ 虐待の内容とレベル
- ・ 虐待の事実と経過（日時やその時の様子など）
- ・ 対象高齢者の性格と身体・心理状況
- ・ 虐待者または虐待が疑われる者の性格と身体・心理状況
- ・ 家計、住居、家庭環境（衛生面等）等の状況
- ・ その他家族の人間関係やエピソード
- ・ 家族内外でキーパーソンとなりうる人

確認時の心構え

客観的、正確な情報収集

対象高齢者が認知症の状態であったり、養護者が精神的に不安定になっていることも想定されます。片方だけの言い分を鵜呑みにすることは危険です。また、自分の価値観だけで判断せず、必ず複数の職員により客観的、正確な情報収集に努めます。

また、口頭で得られる情報だけでなく、観察によって得られる情報も重要な判断材料となるので記録するようにします。

話しやすい雰囲気づくり

対象高齢者や養護者との面談は、他の家族が一緒だと話しづらいこともあるため、別々に話を聴くようにします。また、仕返しを恐れて話したくても話せないこともあるので、十分な配慮が必要です。

当事者やその家族との面談の場合、いきなり「虐待」という言葉を出すと、大抵の家族は抵抗を示し、その後の情報収集や支援等が難しくなることがありますので、介護などの周辺環境に関する話題等から情報収集に努めることが大切です。近隣住民や地域から情報を得ようとするときも、「虐待」という言葉は使わないほうがよいでしょう。

対象高齢者の意思確認

対象高齢者がこのまま在宅生活を続けたいのか、他の親族と同居して在宅生活を続けたいのか、それとも施設に入所したいのか、本人の意思によって支援方法が変わってきます。高齢者の言動や表情からその意思を確認するよう努めます。高齢者が認知症等で意思確認が困難な場合には、他に協力してくれる親族等から意見を聴くようにします。

信頼関係を築く

虐待は、一時的に改善が見られても、外部との関わりが少ない家庭環境においては再発する危険性があるので、第三者が常に家族との関わりを持ち続ける必要があります。

調査に際しても、本市等が継続的な介入・支援ができるよう、家庭内の様々な問題への理解に努め、「いつでも相談してください。」と告げるなど、高齢者やその家族との信頼関係を築いていくことが大切です。

プライバシーへの配慮

虐待はとてもデリケートな問題です。虐待をしたという事実も、受けたという事実も、できれば他人には知られたくないものです。虐待が発生した家族を継続的に支援していくには、近隣住民や地域の協力は欠かせませんが、差別や偏見につながる可能性も少なからずあります。プライバシーには十分な配慮が必要です。

緊急性の判断

高齢者や養護者の状態が以下に示すような場合には、高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている、またはそのおそれがあると判断されます。(4)

判断の対象	具体的な例
高齢者の状態	暴力による骨折・外傷歴、著しい外傷、脱水症状、栄養不良、衰弱、戸外放置、自殺の可能性、保護救済を強く求めている 等
養護者の状態	粗暴な言動、興奮すると見境がなくなる 等

緊急時の対応

確認時において、高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている、またはそのおそれがある(レベル4または3(4))ときは、直ちに治療の必要性を確認し、適切な処置を講じるとともに、高齢者と養護者とを分離させる必要があります。

養護者以外に協力できる親族等がいる場合には、治療や分離に協力してもらい、いない場合には、本市が、高齢者を一時的に保護するため、老人短期入所施設への入所の手続きを行います。高齢者の安全を確保している間に、高齢者虐待対応協力者会議で、その後の支援、対応策について検討を行います。<詳しくはP23 24「(4) 対応策の検討および決定」を参照下さい。>

立入調査

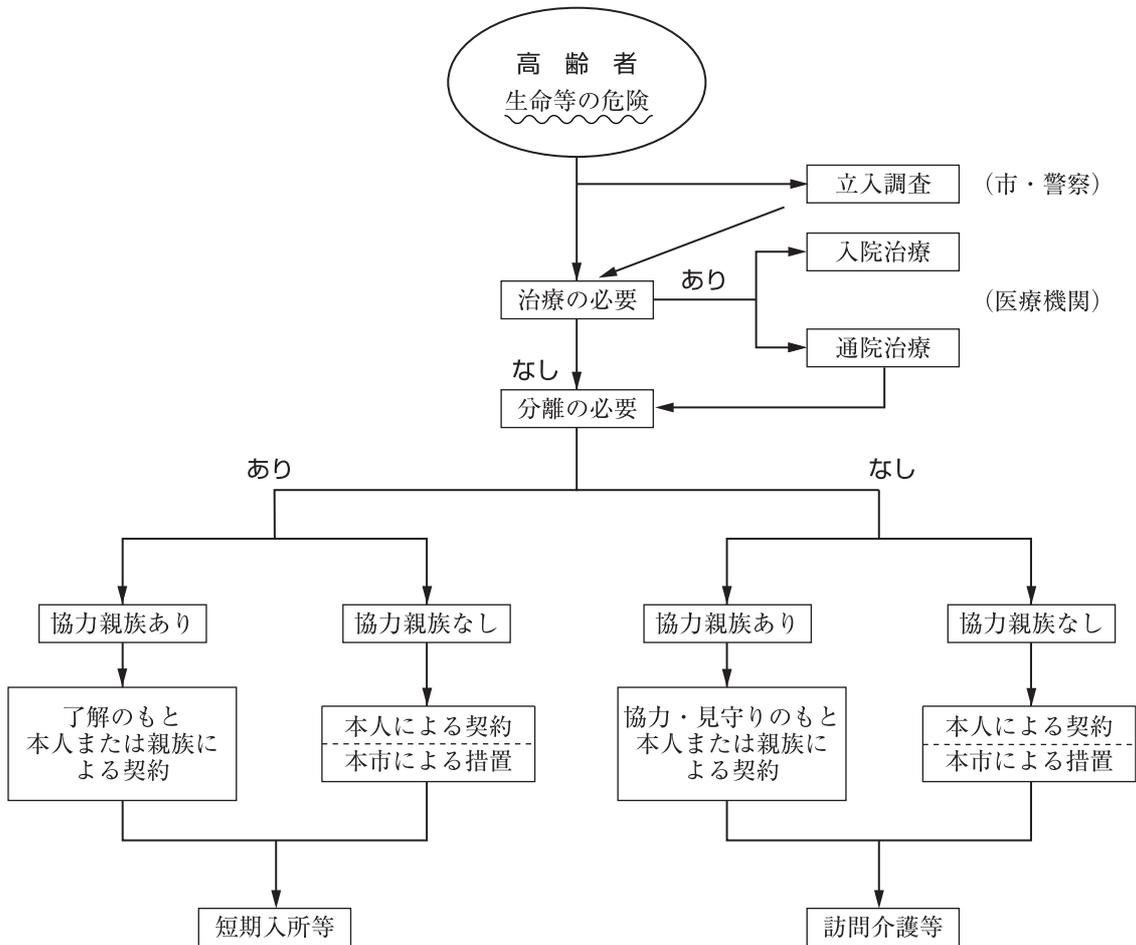
相談内容に基づく緊急性の判断において、高齢者の生命または身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる場合には、本市の地域包括支援センター職員等により、当該高齢者の住所または居所への立入調査を行うことができます。

その際、高齢者の生命または身体の安全の確保に万全を期する観点から、当該高齢者の住所または居所の所在地を管轄する警察署長に援助を求める場合もあります。

調査により、高齢者の安全を確保するために、養護者との分離が必要と判断される場合には、当該高齢者を一時的に老人短期入所施設に保護する等の手続きを行います。

4 P23「高齢者虐待のレベルと介入のステージ」を参照下さい。

緊急時における対応フロー

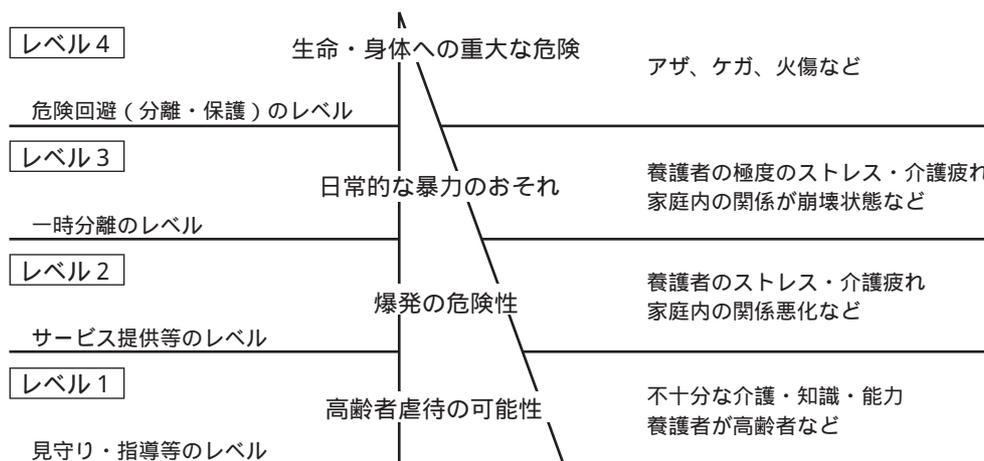


(4) 対応策の検討および決定

家庭訪問等により収集した情報を基に、介入や支援の必要性・緊急性の判断の他、養護者による高齢者虐待の防止や、虐待を受けた高齢者の保護および養護者に対する適切な支援方法、さらには役割分担等を検討し決定するため、高齢者虐待対応協力者会議を開催します(法第9条および16条)。

虐待のレベルや問題の内容等に応じて、会議に参加する高齢者虐待対応協力者や、介入や支援の方法はかわってきますが、それぞれの専門知識等を活かした多面的な支援・対応策を検討し決定します。

高齢者虐待のレベルと介入のステージ



高齢者虐待対応協力者会議の開催

確認した情報を基に、市職員や地域包括支援センター職員、在宅介護支援センター職員、民生児童委員などによる高齢者虐待対応協力者会議を開催します。

会議には、問題の内容、性格に応じて、適宜、警察官や医師、弁護士等の出席を求め、適切な対応に努めます。また、虐待に関する支援活動等は、幅広い関係機関の参画と相互の連携が重要であるので、日頃から、関係機関相互の意思疎通を十分に図っておく必要があります。

また、当会議において、対象高齢者の生命また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た場合には、本市は当該高齢者宅の立入調査を行い、適切な措置を講じます。＜詳しくはP21「立入調査」を参照下さい。＞

対応策の決定

高齢者虐待対応協力者会議においては、虐待のレベルに応じて支援・対応策を協議し決定しますが、基本的には、在宅生活が可能のうち、介護保険の居宅サービスや福祉サービス等の各種制度を利用しながら見守りを続け、在宅生活が困難な場合には、養護老人ホームや特別養護老人ホーム等への入所措置等を行います。また、必要があると認められる場合には、成年後見人等選任審判の請求を行います。

虐待のレベルに応じた支援策

虐待のレベル	支援方法	主な支援方針
レベル1		地域包括支援センター職員、在宅介護支援センター職員、保健師等による家庭訪問などで、実態把握や安否確認を行いながら、対象者に対して虐待防止のための見守りや、生活指導等を行います。
レベル2		介護保険サービスや福祉サービス等を利用させます。養護者からの虐待等によって介護保険サービスを利用できない高齢者に対しては、市長の措置により利用させることができます。また、高齢者の意思を尊重しながら、家族関係の修復に努めます。
レベル3		高齢者の生命または身体に重大な危険が生じているおそれがある場合や、一時的に在宅生活が困難な場合は、短期入所等を利用し、高齢者の保護や養護者の負担軽減を図ります。
レベル4		高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている場合は、高齢者を迅速に保護する必要があります。短期入所等を利用して一時的に養護者と分離し、保護するとともに、その間にその後の支援・対応方法の検討を行います。 在宅生活が困難な場合には、市長の措置等により養護老人ホームや特別養護老人ホームへ入所させることができます。

(注) 措置入所した場合の面会の制限

虐待を受けた高齢者が措置により特別養護老人ホーム等へ入所した場合、市長や当該施設長は、虐待防止および高齢者の保護の観点から、虐待を行った養護者と高齢者との面会を制限することができます(法第13条)。

(5) 具体的な支援策

養護者による高齢者虐待の防止や虐待を受けた高齢者の保護、または養護者の負担軽減を図るための具体的な支援策は次表のとおりです。

また、本市は、必要があると認められる場合には、老人福祉法第10条の4第1項もしくは第11条第1項の規定による措置、または同法第32条の規定により成年後見人等選任審判の請求を行います（法第6条、第9条第2項および第14条）。

		具体的な支援策	措置および審判の請求
主な介護保険サービス	施設サービス	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	措置 (老人福祉法第11条第1項)
		介護老人保健施設（老人保健施設）	-
		介護療養型医療施設（療養病床）	-
	居宅サービス	訪問介護（ホームヘルプ）	措置 (老人福祉法第10条の4第1項)
		通所介護（デイサービス）	
		短期入所生活介護（ショートステイ）	
		小規模多機能型居宅介護	
	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）		
	特定施設入居者生活介護	-	
その他のサービス		養護老人ホーム	措置(老人福祉法第11条第1項)
		生活支援ハウス	-
		ケアハウス	-
	在宅サービス	通所型介護予防事業	-
		認知症高齢者見守り事業	-
		配食サービス事業	-
		生活管理指導員派遣事業	-
		生活管理指導短期宿泊事業	-
		徘徊高齢者家族支援サービス事業	-
		緊急通報システム事業	-
		在宅理美容サービス事業	-
		高齢者住宅改造助成事業	-
		日常生活用具の給付	-
		高齢者紙おむつ給付事業	-
		成年後見制度利用支援事業	審判の請求(老人福祉法第32条)
地域福祉権利擁護事業	-		
法律相談等	-		

主な介護保険サービス

施設サービス

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

要介護者が、特別養護老人ホームに入所して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理および療養上の世話を受けることができます。

介護老人保健施設（老人保健施設）

要介護者が、介護老人保健施設に入所して、看護、医学的管理の下における介護および機能訓練その他必要な医療ならびに日常生活上の世話を受けることができます。

介護療養型医療施設（療養病床）

要介護者が、療養病床等を有する病院または診療所に入院して、療養上の管理、看護、医学的管理の下における介護その他の世話および機能訓練その他必要な医療を受けることができます。

居宅サービス

訪問介護（ホームヘルプ）

居宅要介護者（要介護者または要支援者）が、その者の居宅において、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話を受けることができます。

通所介護（デイサービス）

居宅要介護者が、老人デイサービスセンター等の施設に通い、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話および機能訓練を受けることができます。

短期入所生活介護（ショートステイ）

居宅要介護者が、老人短期入所施設等に短期間入所して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話および機能訓練を受けることができます。

小規模多機能型居宅介護

「通い」を中心とし、要介護者の状態や希望に応じて、随時「訪問」や「宿泊」を組み合わせ、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を受けることができます。

認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

要介護者であって認知症である者（その者の認知症の原因となる疾患が急性の状態である者を除く。）が、共同生活を営むべき住居において、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理および療養上の世話を受けることができます。

特定施設入居者生活介護

要介護者が、特定施設入居者生活介護の指定を受けている有料老人ホーム又は、ケアハウス等に入居して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話、機能訓練および療養上の世話を受けることができます。

* 上記以外にも介護保険で利用できるサービスはありますので、詳細はお問い合わせ下さい。

（問合わせ先：介護保険課 TEL 073 - 435 - 1190）

その他のサービス

入所・入居施設として、次のようなものがあります。

養護老人ホーム

高齢者が、環境上の理由および経済的理由により、居宅において養護を受けることが困難な場合、養護老人ホームに入所することができます。

生活支援ハウス

独立して生活することに不安のある方に一定期間住居を提供し、介護支援機能、居住機能および交流機能を総合的に提供します。

ケアハウス

60歳以上（夫婦の場合、どちらか一方が60歳以上）で、かつ、身体機能の低下等が認められ又は高齢等のため、独立して生活するには不安が認められる方で、家族による援助を受けることが困難な方が低額な料金で利用できる施設です。

生活相談、入浴、食事等の提供を行うとともに、緊急時の対応を行うこととしており、入所者の虚弱化の進行に対し、介護保険サービス等の利用により対応していきます。

在宅サービス

通所型介護予防事業

要支援・要介護認定を受けていない方を対象に、デイサービスセンター等において筋力トレーニングや趣味活動等のサービスを提供し、高齢者が要支援・要介護状態に陥ることの予防や社会的孤立感の解消、心身機能の維持向上を図ります。

認知症高齢者見守り事業

1. 安心メイト派遣事業

認知症高齢者を介護する家族の居宅もしくは支援ルームにおいて、家族が帰るまでの間や家族が休息したい時の見守りを安心メイトが行います。

2. ピアカウンセリングのつどい

認知症高齢者と介護する家族を対象に、同じ立場の方同士でカウンセリングを行う。

何でも話せる場所を提供することで、精神的な負担や不安を解消させ、前向きな気持ちが持てるよう支援します。

配食サービス事業

食事の調理が困難な高齢者に対し、定期的に居宅に訪問して栄養バランスのとれた食事を提供するとともに利用者の安否確認を行います。

生活管理指導員派遣事業

要支援・要介護認定を受けていない方を対象に、基本的な生活習慣が欠如しているなど社会適応が困難な方に対し、支援・指導をいたします。

生活管理指導短期宿泊事業

要支援・要介護認定を受けていない方を対象に、老人短期入所施設・特別養護老人ホーム・養護老人ホームの空き部屋に一時的に宿泊してもらい、生活習慣の指導、体調の調整を図ります。

徘徊高齢者家族支援サービス事業

認知症高齢者が徘徊した場合に、早期発見できるシステムを活用してその居場所を伝え、事故の未然防止を図ることにより家族の身体的・精神的負担を軽減します。

緊急通報システム事業

一人暮らしで病弱な高齢者が急病などの緊急時、ペンダントを押すことにより、監視センター職員が出動するなど、必要な措置をとります。また健康等に関する不安がある時、相談ボタンを押すことにより、24時間365日看護師が相談に応じます。

在宅理美容サービス事業

要介護認定による介護度が3・4・5でかつ寝たきり状態および外出が困難な方で生活保護世帯もしくは市民税非課税世帯に属する方に訪問理美容を行います。

高齢者住宅改造成事業

要支援・要介護の高齢者の方の住宅改造成に要する経費を助成します。(生活保護世帯および市民税非課税世帯に属する方が対象)

日常生活用具の給付

心身機能の低下に伴い防火等の配慮が必要な方に対し、電磁調理器・火災警報器・自動消火器を給付します。(生活保護世帯および市民税非課税世帯に属する方が対象)

高齢者紙おむつ給付事業

要介護認定による介護度が1～5であって3ヶ月以上寝たきり状態であるか又は認知症高齢者で、かつ常時失禁状態である者に紙おむつを給付します。(生活保護世帯および市民税非課税世帯に属する方が対象)

成年後見制度利用支援事業

成年後見制度は、認知症高齢者、知的障害者および精神障害者などで判断能力が不十分な状態にある人の財産管理や介護サービス、障害者福祉サービスの利用契約などを成年後見人等が行い、このような人を保護する制度です。本人の判断能力が不十分となり保護の必要性が生じた場合に、家庭裁判所に申立てをして成年後見人等を選任してもらう「法定後見制度」と、本人がまだ判断能力があるうちに、前もって契約により任意後見人を定めておく「任意後見制度」があります。

申立てできるのは、本人、配偶者、4親等以内の親族、検察官ですが、身寄りがいない等の理由で申立てる人がいない場合は、市長が、民法第7条に規定する後見開始の審判や、同法第11条に規定する保佐開始の審判などの請求を行うことができます。

また、本市では、親族等による法定後見開始の審判が期待できない人について、市長が法定後見制度の申立て等を行い、費用負担ができない人については後見人等の報酬を負担する成年後見制度利用支援事業を実施しています。

問合わせ先：高齢者福祉課 TEL 073 - 435 - 1063
地域包括支援センター P16 参照

成年後見制度の申立て手続きに関すること

任意後見契約の手続きに関すること

和歌山家庭裁判所

TEL 073 - 422 - 4191

地域福祉権利擁護事業

自ら判断することが困難な人が、自立した地域生活を送れるよう福祉サービスの利用援助を行うものです。サービスの内容は、(ア)福祉サービスについての情報提供、助言、サービスの利用援助、代行等 (イ)福祉サービスの利用料や日常生活費の支払い、預貯金の払戻し (ウ)書類等の預かりサービスなどです。

(問合わせ先：和歌山市社会福祉協議会 TEL 073 - 422 - 2081)

法律相談等

近年、悪質な詐欺の被害に遭う高齢者や、消費者金融等への借金返済、多重債務の問題を抱える人が増加しており、法律的な解決が必要になる場合があります。また、高齢者虐待が発生する場合、その世帯が経済的に困窮していることが多くあります。

市民相談センターでは、弁護士等によりこれらの相談を実施しています。

(問合わせ先 市民総務課 市民相談センター TEL 073 - 435 - 1025)

第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

1 養介護施設従事者等による高齢者虐待とは

養介護施設従事者等による虐待とは、養介護施設または養介護事業に従事している者から受ける虐待のことをいいます。養介護施設従事者等による虐待の場合、人間関係のストレス、虐待行為に追い込まれる労働環境などが要因として考えられます。しかし、介護専門職による虐待は、その職業倫理に照らしても許されるものではありません。

2 養介護施設設置者等の義務

養介護施設の設置者または養介護事業を行う者（以下「養介護施設設置者等という。」）は、養介護施設従事者等への研修や、利用者やその家族からの苦情処理体制の整備、その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待防止等のための措置を講じなければなりません（法第20条）。

(1) 養介護施設従事者等への研修

養介護施設設置者等は、高齢者虐待防止等に係る施設従事者等の資質向上を図るとともに、施設および事業所内で問題となっている事項の解決を図るため、研修機関や自施設内で実施する研修に対する施設従事者等の参加機会を計画的に確保しなければなりません。

(2) 苦情処理体制の整備

施設やサービスを利用する高齢者やその家族からの苦情や相談があったときのために、苦情解決の仕組みが円滑に機能し、利用者の立場に配慮した対応が行われるよう、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成12年6月7日、障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号）」を参考に、施設および事業所内での苦情処理体制を整備し、利用者および施設従事者等に周知、徹底する必要があります。

(3) その他的高齢者虐待防止等のための措置

職場環境づくり

職場内での民主的な組織づくりがおおそかになると、そのことが直接的、間接的に利用者との関係に反映されることとなります。養介護施設設置者等は、話し合いによる問題解決のルールづくり、現場責任者会、業務検討会等を通じ、現場の意見を吸い上げる努力が必要です。

また、施設従事者等のやる気を育てるために、従事者等による自主的な目標設定・自主点検が行える体制づくりを推進していく必要があります。このほかにも、自施設内はもとより他施設等の虐待事例を集め、要因分析や対応方法の検討を行い、施設従事者等による虐待を防止していくために有効と思われる方法を実施していきます。

身体拘束の原則禁止

平成12年に導入された介護保険制度に伴い、介護保険施設等では身体拘束が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禁止されました。一般的に、身体拘束は身体的虐待であり、人権擁護の観点から問題があるだけでなく、高齢者のQOL（生活の質）を損なうおそれがあります。身体拘束によって高齢者の身体機能は低下し、寝たきりにつながるおそれがあるだけでなく、時には死期を早める可能性もあります。

介護保険の指定基準において、介護老人福祉施設等では、「生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合（ 5）」は身体拘束が認められていますが、この例外規定は極めて限定的に考えるべきです。身体拘束を「事故防止対策」として安易に正当化することなく、高齢者の立場に立って、その人権を保障しつつケアを行うという基本姿勢が求められています。

参 考

* 介護保険指定基準において禁止の対象となる身体拘束

（厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き 高齢者ケアに関わるすべての人に」より）

- ・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。
- ・転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ・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。
- ・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。
- ・点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ・車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。



5 P31「緊急やむを得ない場合の対応」を参照下さい。

* 緊急やむを得ない場合の対応

緊急やむを得ない場合の対応とは、一時的に発生する突発事態のみに限定されています。安易に「緊急やむを得ない」として身体拘束を行うことのないよう、次の要件、手続きに沿って慎重な判断が必要です。

次の3つの要件をすべて満たすことが必要

要 件		留 意 点
切 迫 性	利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。	身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要な程度まで生命または身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認する必要があります。
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。	いかなる場合でも、まずは身体拘束を行わずに介護する全ての方法の可能性を検討し、他に代替手法が存在しないことを複数のスタッフで確認する必要があります。
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。	本人の状態等に応じて必要とされる最も短い拘束時間で対応する必要があります。

手続き面での留意点

利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容、理由、拘束の時間、時間帯、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得よう努めます。その際には、施設長や現場の責任者から説明を行うなど、説明手続きや説明者について事前にルール化しておく必要があります。仮に、事前に身体拘束について家族の理解を得ている場合でも、実際に身体拘束を行う時点または事後に必ず個別に説明を行います。

「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかは常に観察、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。この場合には、利用者本人の心身の状況等を観察するなどの対応が重要です。

記録の義務

緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録しなければなりません。また、日々の心身の状況等の観察、および拘束の必要性や方法に係る再検討を行い、逐次その記録を加えるとともに、それについて情報を開示し、スタッフや家族等関係者間で、直近の情報を共有するようにします。

3 養介護施設従事者等の義務

養介護施設従事者等は、自施設等において養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者を発見した場合には、市町村に通報しなければなりません（法第21条第1項）が、通報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ることはありません（法第21条第7項）。

4 養介護施設従事者等による虐待を発見した者の義務

養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者を発見した者は、速やかに市町村に通報するよう努めなければなりませんが、高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている場合には、速やかに通報しなければなりません（法第21条第2項および第3項）。

また、養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者も、市町村に届け出ることができます。（法第21条第4項）。

本市への通報等は、前述窓口（P. 15）をご利用ください。

5 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

養介護施設従事者等による虐待の通報等を受けた場合、市町村長は、養介護施設の業務、または養介護事業の適正な運営を確保することにより、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止および当該高齢者の保護を図るため、老人福祉法または介護保険法の規定による権限を適切に行使します（法第24条）。

本市では、ケース内容に応じて、適宜、医師や弁護士等の専門家の意見を聞きながら、迅速かつ適切な対応に努めます。



資 料

引用，参考図書

いのうえせつこ，2000，「高齢者虐待」，新評論

香川県健康福祉部長寿社会対策課，2005，「香川県高齢者虐待防止・対応マニュアル」

金沢市，2004，「高齢者虐待防止マニュアル 高齢者虐待のない社会をめざして」

群馬県保健福祉部高齢政策課，2004，「処遇困難ケース対応マニュアル～やむを得ない事由による措置を中心として～」

厚生労働省身体拘束ゼロ作戦推進会議，2001，「身体拘束ゼロへの手引き 高齢者ケアに関わるすべての人に」

厚生労働省，2005，「平成17年版厚生労働白書」

高齢者虐待防止研究会（編），2004，「高齢者虐待に挑む - 発見・介入・予防の視点」，中央法規出版

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会（編），2005，「名古屋市高齢者虐待防止マニュアル - 第1版 - 」，名古屋市健康福祉局

高崎絹子，2003，「ライフサイクルと介護をめぐる家族関係 - 高齢者虐待事例への家族介入と支援ネットワーク - 」，日本助成心身医学会雑誌

多々良紀夫（編），2001，「高齢者虐待 - 日本の現状と課題 - 」，中央法規出版

寝たきり予防研究会，2002，「高齢者虐待」，北大路書房

フィオーレ南海，2004，「虐待防止センター相談マニュアル」

横須賀市高齢者虐待防止センター，2003，「横須賀市高齢者虐待防止事業報告書 ～事業立ち上げのために～」

横須賀市高齢者虐待防止センター，2004，「横須賀市高齢者虐待対応マニュアル（第2版）～高齢者虐待かなと思ったら～」

日本高齢者虐待防止センターホームページ <http://www.sset.gr.jp/jcpea/>

認知症を知るホームページ <http://www.e-65.net/>

高齢者処遇研究会編，「高齢者虐待防止マニュアル」

高松市健康福祉部，2006，「高松市高齢者虐待防止・対応マニュアル」

情報共有シート

記載者： _____

相談日	平成 年 月 日
相談の経緯	

高 齢 者	(ふりがな) 氏名	_____	男 ・ 女
	生年月日	_____年 _____月 _____日生(_____歳)	
	住所	〒 _____	
	電話	(_____) - _____	
	居宅事業所	(連絡先 _____ , 担当ケアマネージャー _____)	
	要介護度	非該当 要支援1 要支援2 要介護1 要介護2 要介護3 要介護4 要介護5	
	障害ランク	自立 ・ J1 ・ J2 ・ A1 ・ A2 ・ B1 ・ B2 ・ C1 ・ C2	
	認知症ランク	自立 ・ _____ ・ a ・ b ・ a ・ b ・ _____ ・ M	
	問題行動有無	無・有(_____)	
経済状況	国民年金 ・ 厚生年金 ・ 障害年金 ・ 生活保護 (_____ 円/月)		

養 護 者 等	(ふりがな) 氏名	_____	男 ・ 女
	生年月日	_____年 _____月 _____日生(_____歳)	
	住所	高齢者と同じ その他(〒 _____)	
	電話	(_____) - _____	
	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(_____)	その他 アルコール依存(_____)精神障害(_____) 経済状況(_____)生活歴(_____)	

家族構成	続柄	氏名	年齢	特記事項(性格行動なども)

虐待の 状況	行為類型	身体的虐待 性的虐待	養護の著しい怠り 経済的虐待	心理的虐待
	虐待の内容 (頻度) (きっかけ)			
参考事項				

面接結果	不適切 ・ 虐待 (対応: _____)
関係機関	機関名 (連絡先 _____)
	機関名 (連絡先 _____)
	機関名 (連絡先 _____)
	機関名 (連絡先 _____)

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、本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。

更に都道府県と協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 要介護施設等の名称、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格、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		

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)

[]

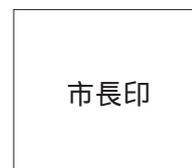
高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第22条第1項の規定に基づき、上記の通り報告する。

平成 年 月 日

和歌山県 長寿社会推進課 介護予防推進室

和歌山市長

市長印



高齢者の生活に関する相談窓口

名称	実施機関	所在地	電話番号	相談日	相談内容	料金	備考
和歌山県高齢者 総合相談センター (シルバーク110番)	社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会	和歌山市手平2丁目1 番2号 和歌山県交流プラザ 和歌山ビル2F愛7F	073-435-5212	月～金曜日 9:00～16:30 休み日 祝祭日 年末年始(12/29～1/3)	一般、職業、法律、医 療、年金、税金、食生 活、栄養、健康、保健	無 料	和歌山県社会福祉協議会 073-435-5212 (法律相談は要予約)
市民相談センター	和歌山市	和歌山市七番丁23 和歌山市役所 本庁舎2F	073-435-1025	一般相談 平日9:00～16:00 法律相談 毎週月曜日13:00～ 登記相談 毎月第2、第4水曜日13:00～ 税務相談 毎月第2、第4水曜日13:00～	民事・家事の一般相談 (民事関係の法律全般 登記全般に関する相談 税に関する相談)	無 料	電話予約制(定員20名) 受付13:00～15:00 受付13:00～15:00
和歌山弁護士会高齢者・ 障害者支援センター相談	和歌山弁護士会	和歌山市四番丁5	073-422-5005	随時(要申込)	法律	有 料	
消 費 生 活 相 談	和歌山県消費生活セン ター	西汀26 和歌山県経済センター 2F	073-433-1551	月～金曜日 9:00～17:00 日曜日10:00～16:00(電話のみ)	契約トラブルに関する 相談など	無 料	
わかやま認知症なんでも 電話相談	NPO法人認知症のひと 家族の会認知症サポート わかやま(和歌山県委託 事業)	和歌山市岡山丁23	0120-969-487 (県内通話料無料) 073-423-5771	月～金曜日(祝日を除く) 10:00～16:00	認知症に関わる相談	無 料	受付10:00～15:00
和歌山成年後見サポート センター相談会	NPO法人和歌山成年後 見サポートセンター	和歌山市九番丁1番地	073-432-9775	相談 平日10:00～16:00 相談 毎月第2水曜日13:00～16:00	成年後見に関わる相談	無 料	(要電話予約)
家 事 相 談	和歌山家庭裁判所	和歌山市二番丁1番地	073-422-4191	月～金曜日(祝日を除く)	家庭裁判所の手続きに ついての相談	無 料	
あ ざ み の 会	あざみの会	和歌山市小松原通 5丁目15 池虎ビル2階	073-424-6300	(要電話予約) 月～金曜日14:00～18:00 月曜日(夜相談)18:30～21:00	多重債務に関する相談	無 料	
女 性 相 談	和歌山県女性相談所	和歌山市吹上 5丁目2-15	073-445-0793	来所相談 休日を除く月～金曜日(要予約) 電話相談 年末年始を除く9:00～22:00 (受付21:30まで)	女性に関するさまざまな 相談	無 料	
精 神 保 健 福 祉 相 談	和歌山市保健所	和歌山市吹上 5丁目2-15	073-433-2261	相談 毎月第1、3水曜日13:00～15:00 相談 毎月第2金曜日13:00～15:00	相談 は心の病の治療 や社会復帰等の相談 相談 はアルコール薬 物等への依存の相談等	無 料	
和歌山いのちの電話	社会福祉法人 和歌山いのちの電話協会	和歌山市岡山丁4	073-424-5000	年中無休 10:00～22:00	悩みごと一般 電話による相談	無 料	
高齢者居住支援センター	財団法人 和歌山県建築住宅防災セ ンター	和歌山市ト半町38 建築士会館2F	073-431-9220		高齢者の方が安心・円 滑に入室できる賃貸住 宅の情報入手ができてま す。	登録の 場合一部有 料	登録・閲覧

和歌山市高齢者虐待防止・対応マニュアル

平成19年2月

発行 和歌山市福祉保健部

住所 〒640 - 8511
和歌山市七番丁23番地

電話 073 - 435 - 1063 (高齢者福祉課)