

3. 高齢者虐待への対応について

(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もちろんのこと、虐待者の抱えている問題についても十分アセスメントし、多面的に支援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始まり、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、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) 高齢者虐待対応時における法的根拠

高齢者虐待対応は、「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」に基づいて対応が実施されます。

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役割を担う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については、以下のとおりです。

【高齢者虐待対応の実施主体】

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

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

※ 施設入所す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、所在地の市町村が実施します。

なお、対応については、該当する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」との間に、速やかな情報共有と適切な連携が必要となります。

(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。

(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、以下の通り通報義務等を規定しています。

高齢者虐待防止法（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。

高齢者虐待防止法（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もの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、当該高齢者の生命また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。

(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消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、通報者については、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、通報しやすい環境の整備を推進する必要があります。

高齢者虐待防止法（養護者による高齢者虐待に係る通報等）

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（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

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り扱いを受けない。

(7) 通報等を受けた際のポイント

通報を受けた場合、その情報を元に、迅速な調査による事実確認に繋げることが必要です。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聞き取り、高齢者虐待に該当するかどうか判断できる材料となるように情報を整理しておきます。

【聴取項目の整理】

通報受付時に確認すべき情報の項目については、「相談・通報届出受付票」で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、事前に準備しておくことが重要です。

特に、内部通報や匿名通報等の場合には、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) 聴き取りにおける基本姿勢

相談者が初めて相談してくるときは、相談者自身にとって判断や処理が難しい状況にあることをよく理解しておくことが大切です。内容がデリケートなため話しづらく、何をどう説明して良いか分からない状況から不安や緊張が見られることがあります。

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が客観的に見えづらくなる場合があります。そのようなときに大切なことは、相談者の話をよく聞くことです。丁寧に聞くことに徹することで、相談者は安心し、混乱が整理され、信頼関係を気付くことができます。

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抑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があります。詳細を把握するために、場合によっては来所してもらうなどの対応が必要となります。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や助言をし、普及啓発していく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出来るよう、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。

(9) 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掛けた確か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となります。相談者からの相談内容だけでなく非言語的情報を基に状況を推し量ることが大切です。

(10) 主訴の明確化

虐待だということで相談に来ても、よく話を聞くと違う課題であることや、虐待という相談でなくても担当者が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、受け手側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く必要があります。相談者の訴えをよく聞くことにより、相談者が何を問題にしているのか明確にすることが出来ます。

そして、相談者に相談内容を分かりやすくかみ砕いて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。

※「相談内容は〇〇〇ということでしょうか？」等

(11) 相談記録の作成

相談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。記録作成に時間が取れない場合など、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を意識して記録することが大切です。

① 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・処遇方針を客観的に評価できる。

iii 組織的な対応を適切に行える体制づくりに役立つ

② 記録の内容

虐待（または疑われる）の相談、会議等の記録については、以下の帳票を使用します。

（ア）【第 1 表】相談・通報・届出受付票

虐待（または疑われる）の相談があった場合には、第 1 表を作成し、高齢福祉課及び地域包括支援センター（以下「センター」という）で回覧等により情報共有を行う。作成は高齢福祉課職員またはセンター職員が行う。

（イ）【第 2 表】事実確認シート、【第 2-2 表】確認項目シート

事実確認を実施する場合に第 2-2 表を活用し、通報項目の事実確認を行い、第 2 表で緊急性をチェックする。作成はセンター社会福祉士が行う。

（ウ）【第 3 表】高齢者虐待対応コアメンバー会議録兼計画書

コアメンバー会議の記録及び対応計画について、センター社会福祉士が作成する。

（エ）【第 4 表】高齢者虐待初動期評価会議録

初動期対応後の評価会議録について、センター社会福祉士が作成する。

（オ）【第 5 表】高齢者虐待対応ケース会議録兼計画書

ケース会議の記録及び対応計画について、センター社会福祉士が作成する。

（カ）【第 6 表】高齢者虐待対応期評価会議録

虐待対応後の評価会議録について、センター社会福祉士が作成する。

③ 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の記録をする。

（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、そのまま記載する。

（キ）抽象的な言葉で記入することは避ける。

（ク）相談者や対象者に偏見を持った記録は避ける。

（ケ）修正する場合は訂正線（棒線）にて訂正し、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載は避ける。

（シ）記録の取り扱いについて、外部に漏洩しないよう管理を徹底する。

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、高齢者の権利擁護を優先することで、養護者や要介護施設従事者等との介護に対する考えの違い等から、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努めることは基本となりますが、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、通報者から聞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の様々な記録の存在は、とても重要となります。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しましょう。また、氏名や日時についても記載することで、より信憑性の高い文書として扱われることとなります。

(12) アセスメント（収集した情報の整理と評価）

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。虐待についての判断は、状況によって高齢者の命に直結する事案となります。担当者個人が判断せず、所属内で検討し、所属としての方針を決定することが重要です。

※ なお、警察からの通報を受けたあとに虐待疑義案件として調査・対応した場合は、1ヶ月以内に措置結果について状況を連絡することとします。（市担当者）

(13) 事実確認の視点

相談や通報を受けた担当者は、虐待かどうかにかかわらず、まずは事実確認のため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。

調査の初期介入時は、本人及び養護者が拒否的・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、養護者も虐待の被害者である場合があることに留意し、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、調査にあたっては養護者だけでなく、高齢者本人からの情報も収集します。

年齢や病状、認知症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、表情やしぐさなどから本人の思いを汲み取ることも重要となります。

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、一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、関係性には注意が必要です。

高齢者虐待防止法（通報を受けた場合の措置）

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また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また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ものとその対応について協議を行うものとする。

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ということには捕らわれず、高齢者にとってどのような影響を与えているかどうかということを総合的に判断します。

(14) 事実確認のための調査内容

以下の点を抑えて、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、精神状況、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況・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

(15) 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、警察等ほかの関係者への連絡を行う人員など、役割を分担して対応することが大切です。よって、市においては、高齢者虐待ネットワーク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

- 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。
(重度の火傷や外傷・褥瘡・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、首絞め、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高い。
- ※ その他、医療の必要性、分離の必要性、養護者の心身の状況、事件性がないかなどを総合的に判断します。

(16) 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。