

## 高齢者虐待対応 Q&A



1-3 虐待を受けていると思われる者が64歳以下である場合は、どこに相談するのか。

高齢者虐待防止法の附則（検討）2において「高齢者以外の者であって、精神上又は身体上の理由により養護を必要とする者に対する虐待の防止等のための制度については、速やかに検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。」と規定されています。

65歳未満の者であって養介護施設への入所、または介護保険サービスの提供を受けている障害者については高齢者とみなして高齢者虐待防止法を適用します。

なお、65歳未満であり、要介護認定を受けていない障がい者の場合は、下野市社会福祉課に相談・通報をしてください。

下野市社会福祉課（電話 32-8900）

1-4 虐待を疑われる高齢者がいる場合、住所地、居住地のどちらに相談・通報すればよいか。

法の趣旨から、生活の実態がある居住地が優先と考えます。

#### 居住地と対応自治体の考え方

居住地による措置：居住地のある者の実施者は、その居住地を管轄する市町村とします。

#### ◆居住地とは・・・

客観的に居住の事実（住まい）が相当期間継続している場合又は居住の事実が継続することが予想される場所を言います。従って、現にその場所で生活していなくても、現住地に生活していることが一時的な便宜的のためであり、一定期限の到来とともにその場所に復帰し、起居を継続していくことが期待される場合は、その場所を居住地として設定します。

※最終的に相当期間をどのように捉えるかは、市町村間の話し合いによります。

| 措置を要する者の状況          | 措置の実施者           |
|---------------------|------------------|
| 居住地のある者             | 居住地を管轄する市町村      |
| 居住地のない者<br>居住地が不明な者 | 現在地を管轄する市町村      |
| 外国人                 | 居住地又は現在地を管轄する市町村 |

※「やむを得ない事由による措置」については老人福祉法第5条の4の規定により高齢者本人の居住地の市町村が実施することと規定されています。

## (2) 対応に関すること

### 2-1 自己放任（セルフネグレクト）が認められる場合、どのように対応するのか。

自己放任（セルフネグレクト）については、高齢者虐待防止法に定める虐待の5類型のいずれにも該当しませんが、見守りや定期的なモニタリングの結果、自己放任による健康被害や不適切な環境下での生活が改善されないときは、高齢者虐待防止法の取り扱いに準じた支援を行います。

### 2-2 グレーゾーンに対してどう対応すべきか。

**類似** グレーゾーンに対し、市はどこまで動いてくれるのか。

グレーゾーン（不適切ケアという解釈であれば）の状態が続くことで虐待に発展するリスクが高いと判断されれば、高齢者虐待防止法に基づく虐待対応を行います。また、高齢者、養護者の状況により、ケアマネジャー等関係機関と連携し、虐待対応以外の権利擁護支援や包括的継続的ケアマネジメント支援を行う場合もあります。チェックシートを活用していただき、そのサインを発見したらためらわずに相談をしてください。

### 2-3 市と地域包括支援センターの役割分担を明確化して欲しい。

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護者に対する適切な支援について市町村が主体的に役割を担うことが規定されています。また、高齢者虐待対応協力者（地域包括支援センター等）のうち適当と認められる機関に事務の一部又は全部を委託することが可能とされています。（高齢者虐待防止法第17条第1項）

※行政と地域包括支援センターの役割分担については、「下野市高齢者虐待対応マニュアル（令和2年度改訂）」P10をご参照ください。

## 2-4 家族が虐待の事実を否定する、認めない時の対応はどのように行うのか。

高齢者虐待防止法に基づく事実確認のための調査（第9条）を拒否し、高齢者の生命や身体に重大な危険が生じている恐れがある場合は、行政の権限にて強制力を持った立入調査を行います（第11条）。必要に応じて行政から警察署長へ援助要請も行います（第12条）。緊急性を要しない場合は、各関係機関に見守り等協力を要請し、定期的な連絡調整を行い、状況の変化に迅速に対応します。

## 2-5 第三者が見れば『虐待』と捉えられてしまうケースもあるが、家族内で解決に向けて行動している場合もある。それでも『虐待』の認定がされてしまうのか。

**類似** 必要なサービス（医療介護等）が受けられていない可能性があるが、家族はできる範囲で献身的に支援していると思われる。感情に寄り添った支援も必要と思うが。

相談や通報を受け付けた事例が高齢者虐待に該当するかどうかを判断することは、高齢者や養護者を支援の対象として位置付けるためになされるものです。また、高齢者虐待と認定することで、行政権限行使も含めた適切な対応を検討することが可能となります。このときに、「家庭内での解決に向けた行動」や「献身的な支援」といったあいまいな情報や、高齢者本人、養護者等の虐待に対する自覚は問いません。事実のみを客観的に判断して、高齢者の権利が侵害されていると確認できる場合には、虐待と認定して対応を行う必要があります。虐待を認定しない場合でも、会議の検討の結果、支援が必要な場合には地域包括支援センターによる包括的継続的マネジメント、または虐待対応以外の権利擁護対応にて支援を行います。

## 2-6 自立支援とネグレクトの境界線は？

基本的には、下野市高齢者虐待対応マニュアル（令和2年度改訂）P23～24に掲載されている「高齢者虐待早期発見チェックシート」を使用し、総合的、客観的に見ていくことが必要です。

ネグレクト（介護放棄又は放任）は、①介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄または放任し、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②医療や介護が必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護保険サービスなどを周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する、といった行為を指します。同居人または養介護従事者の虐待行為を知り得ながらそれを放置することもネグレクトに該当します。明確な境界線を敷くことはできませんが、高齢者本人が今おかれている状況により身体的・精神的苦痛を感じ（または症状が悪化している）、客観的に見ても何らかの支援が必要な状態の場合は、虐待対応を行います。

## 2-7 サービス提供事業所からケアマネジャーへの報告の仕方によっては、受け取り方や感じ方が変わり、緊急性の判断にずれが出る可能性がある。どのようなことに注意して聞き取ればよいか。

報告者の経験や推測、先入観からの情報ではなく、事実のみを聞き取り、記録・整理してください。また、ケアマネジャーは虐待の有無や緊急性の判断を行う必要はありませんので、支援中に虐待の疑いがある時点でためらうことなく相談してください。

「確かめる」ことよりも「知らせる」ことが重要です。

### 3 個人情報に関すること

#### 3-1 個人情報はその範囲で共有して良いか。(事業所?家族?)

**類似** 会議等での決定事項は家族等に伝えるべきなのか。  
個人情報なので市から情報提供を求められても話すことはできないのでは？

#### ケアマネジャーから行政または地域包括支援センターへの情報提供

個人情報保護法第23条には、例外規定として情報収集の目的が「人の生命、身体また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」は本人の同意なく第三者へ提供できるとあります。高齢者虐待対応における事実確認のための情報収集は、その規定に該当するものとなります。従って、誤った個人情報保護の理解のために、緊急性の判断に必要な情報が得られず、判断を遅らせることのないよう、必要な情報提供についてご協力をお願いします。

#### 行政からケアマネジャーへの情報提供

高齢者虐待対応についての第一義的責任は行政となります。従って、コアメンバー会議等の決定事項において介護保険等サービス提供におけるケアマネジメントに必要な情報は行政担当者から担当ケアマネジャー等に情報提供することとなります(委託型地域包括支援センターからは情報提供できません。)。また、コアメンバー会議の会議録は開示することはできませんので予めご理解ください。

なお、コアメンバー会議等での決定事項等、知り得た情報(情報提供含む)は高齢者本人の権利擁護を最優先として検討されたものとなります。従って、養護者はもちろんのこと、本人を擁護する立場にある家族・親族であっても情報の共有は避けるべきと考えます。

※ 同一機関内での情報共有は第三者提供に該当しないため、法律上は本人の同意なく情報交換ができることとなっていますが、高齢者虐待という性格上、情報の取り扱いには細心の注意を払っていただくとともに取り扱いについては所属機関にてご周知ください。

## 4 その他

### 4-1 行政・包括の介入後、ケアマネジャーと家族の信頼関係はどのように確保していけば良いか？

高齢者虐待対応について最優先に考慮すべきは、虐待を受けている高齢者本人の安全の確保です。緊急性の判断の協議により、立入調査や分離保護の検討、実施を行うこともありますが、それらの措置は必ずしも本人や養護者の意向に沿ったものとは限りません。また、全てのケースが良い関係を保ったまま虐待対応終結に至るとも限りません。しかしながら、保護の解除等により、在宅支援（介護サービス等の導入）が開始されることとなれば、当然ながらケアマネジャーは養護者と関わりを続けていかなければなりませんので、中立的機関として普段から良好な関係を保っていただくことが重要です。

高齢者虐待防止法第 14 条では養護者の負担軽減のための必要な措置を行うこととされており、高齢者本人はもちろんのこと、虐待をしている（または疑われる）養護者も支援対象としていますので、行政・包括は本人の保護中でも養護者への定期的な訪問により、必要なケアを行うなかで信頼関係の構築に努めていきます。

### 4-2 行政・包括に虐待疑いがあるケースを相談・通報する場合、準備しておくものはあるか。

虐待通報の受付については、行政に通報の場合は行政担当者が、地域包括支援センターに通報の場合は包括担当者が受付票を作成します（参考『下野市高齢者虐待対応マニュアル』様式集「相談・通報・届出受付票（第 1 表）」）。相談・通報の際は、この受付簿に沿った聞き取りを行いますので、フェースシート、支援経過が分かるものがあると良いと思います。行政に相談の場合は市高齢福祉課内「基幹型地域包括支援センター」（32-8904）宛にご相談ください。

4-3 行政に相談した際に、「家族ともう一度よく話をしたい」との回答であったが、ケアマネ一人では対応に限界がある。そのような場合、行政や包括の職員が同行できないのか。

ケース内容により、地域包括支援センター職員の同行を検討する場合がありますが、根拠のない複数人での訪問は、本人・家族を心理的に圧迫する原因となり、かえって逆効果となることもあります。同行訪問を行う場合は、なぜ地域包括支援センター職員が訪問するのか、何をしに来たのか等、役割分担を含めて事前に明確にしておく必要があります。また、虐待事例以外において原則的に行政担当者がケアマネジャーと同行訪問することはありません。行政担当者と本人または養護者との面接は、高齢者虐待の事実確認、その他会議において特に必要と認められた場合に限りです。

4-4 複雑な家族（家庭）環境において行政・包括はどのようにかかわっているのか

虐待が起きてしまった要因・背景には複雑多様な問題が重なっているケースが殆どであり、高齢福祉課、地域包括支援センターのみで全てを解決することはできません。その支援内容に応じた関係機関（高齢福祉課以外の行政機関、社会福祉協議会、障がい児者相談支援センター、警察、弁護士、医療機関、居宅介護支援事業所、サービス提供事業所等）に協力を要請し、総合的に支援していくことも検討されます。

4-5 行政・包括と連携しやすい方法を教えて欲しい。

**類似** 通報義務は理解しているが、行政や包括には相談しにくい。

地域包括支援センターについては、必ず三職種（主任介護支援専門員、保健師または看護師、社会福祉士）の職員を配置しております。虐待事例に限らず、それぞれの専門性により地域のケアマネジャーの皆様と一緒に、課題解決に向け考えさせていただきますのでご遠慮なくご相談ください。今後も誰からも相談しやすい環境づくりに努めて参ります。

#### 4-6 記録はどのように残せばよいのか。

虐待に関連した記録だからといって特別なことを書く必要はありません。通常の支援経過記録と同様、主観による推測的表現は避け、事実のみを客観的、具体的に記録してください。その際、本人、養護者に対し、どのような働きかけをしてどのような反応を示したか、またそれぞれの意向等をできるだけ忠実に残せると良いと思います。

#### 4-7 ケアマネジャーとしてどのように家族支援を行えばよいのか？

**類似** 家族のことについての問題を相談された。ケアマネジャーとして支援すべきか。

ケアマネジャーが取り扱う業務（指定居宅介護支援等の人員及び運営に関する基準第13条関係）としての「家族支援」は運営基準には記載されていませんが、「家族の介護負担軽減を意識したケアマネジメント支援」がケアマネジャーの家族支援（＝介護者支援）に当たると言えます。

また、以下の例のような同居家族等が抱える問題の直接的な対処についてはケアマネジャーの役割ではありませんので、該当する関係機関に繋いでいくなどの支援をお願いします。

- 例①) 65歳以下で、何らかの障がい等により社会的な支援を必要としている場合  
→社会福祉課、障がい児者相談支援センター、社会福祉協議会等
- 例②) 経済的な困窮で日常生活に停滞がみられる場合  
→社会福祉協議会（生活困窮自立支援事業）、社会福祉課（生活保護）
- 例③) 同居児童のこころの問題や不登校問題の場合  
→こども福祉課、障がい児者相談支援センター
- 例④) 市外に住む高齢者の介護や親族の問題の場合  
→居住地の市町村や地域包括支援センターなど

## (5) 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関すること

### 5-1 施設内で虐待を発見した場合、どのように対応すればよいか。

高齢者虐待防止法第21条において、養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、市町村への通報努力義務が規定されており、その高齢者に重大な危険が生じている場合には、市町村に通報しなければならないとの義務が課せられています。

また、通報等が虚偽または過失によるものでないか留意しつつ、施設・管理者等に通報者は明かさずに調査を行うなど、通報者の立場は保護されます。

一方、介護施設には入居者の平穏な生活を保障するという運営上の義務もありますので、他入居者に対しても不利益となる（従業員の欠員等）ことがないよう配慮していただくとともに、パートタイマーを含む全従業員に対して、通常業務が滞りなく行えるよう、メンタルサポートを検討する必要もあります。

### 5-2 高齢者の居所（入所先）と家族の住所地が異なる場合、どちらの市町村に通報すればよいのか？

通報・相談は、養介護施設等の所在地の市町村高齢者虐待担当窓口に行うこととされていますが、家族等が居住する市町村に通報等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引き継ぎます。

高齢者が入所施設に住民票を移していない場合にも、通報等の対応は施設所在地の市町村が行います。

~Memo~

A large rectangular area with a solid black border, containing 18 horizontal dashed lines for writing.