

高齢者虐待対応マニュアル 【概要版】

令和2年12月改訂

高 槻 市

目 次

第1章 高齢者虐待の基礎	
（1）高齢者虐待防止法の成立	1
（2）高齢者虐待の定義と種類	1
（3）相談・通報窓口一覧	2
（4）高齢者虐待発見チェックリスト	4
第2章 養護者による高齢者虐待	
（1）虐待対応の基本的な流れ	6
（2）関係機関の責務と役割	7
第3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待－市対応編－	
（1）「養介護施設従事者等」の範囲	9
（2）虐待対応の基本的な流れ	10
（3）法に規定される高槻市長の権限	11
第4章 養介護施設従事者等による高齢者虐待－施設等対応編－	
Ⅰ 虐待防止	
（1）虐待防止のための取組み	12
（2）身体拘束について	12
Ⅱ 虐待対応	
（1）虐待（疑いを含む）の早期発見	13
（2）虐待発見後の対応	13
（3）行政の調査に関する協力	14
（4）虐待の再発防止の取組み	14

第1章 高齢者虐待の基礎

(1) 高齢者虐待防止法の成立

平成17年11月1日に、国会において「高齢者に対する虐待の防止、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。）が議員立法で可決、成立し、平成18年4月1日から施行されました。

(2) 高齢者虐待の定義と種類

高齢者虐待防止法（以下、特に法律名を明記しない限り同法を指す）第2条第1項では、「高齢者」とは65歳以上の者と定義されています。

法では、高齢者虐待を「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」に分けて定義しており、また、高齢者虐待の種類として下表のとおり5つを定めています。

◆高齢者虐待防止法にみる高齢者虐待の定義

用語	定義
高齢者	65歳以上の者
養護者	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者
養護者による 高齢者虐待	養護者がその養護する高齢者について行う次に掲げる行為 ※いずれも、善意や励ましであっても該当すれば虐待であり、意図的であるかどうかは問わない。また、高齢者本人が虐待あるいは不適切な状態と自覚しているかどうかは問わない。
身体的虐待	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。 (例) 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、火傷・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
ネグレクト (介護・世話の放棄・放任)	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虐待行為の放置等養護を著しく怠ること。 (例) 食事や水分を与えない、食べられるような形状に食事を整えない、排泄の介助等日常生活の介助が必要にもかかわらず役割を放棄する、あるいは、そのための対策を取らない、病気などの兆候があるにもかかわらず診療を受けさせない、暖房等の適切な環境を作らない等
心理的虐待	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。 (例) 嘲笑、怒鳴る、無視する、意図的に家族と共に食事をさせない等
性的虐待	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。
経済的虐待	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。 (例) 高齢者の年金等を不当に管理・使用する、日常に必要な金銭を渡さない等
養介護施設従事者等による 高齢者虐待	(1) 老人福祉施設、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の業務に従事する者が、当該養介護施設に入所又は利用する高齢者について行う次に掲げる行為 ① 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

	<p>こと。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p> <p>⑤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。</p> <p>(2) 老人居宅生活支援事業又は介護保険法に規定する居宅サービス事業、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、介護予防支援事業において業務に従事する者が、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記①～⑤に掲げる行為</p>
--	---

(3) 相談・通報窓口一覧

「養護者による高齢者虐待」に関する相談・通報・届出の受理機関は、市（福祉相談支援課）および市内12箇所の地域包括支援センターです。

また、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に関する相談・通報・届出の受理機関は、市（福祉相談支援課）です。

■高槻市 福祉相談支援課

		電話番号	F A X
平日	8:45-17:15	福祉相談支援課直通	674-7171
平日	17:15-21:00	高槻市コールセンター	674-7111
土日祝	21:00- 8:00	高槻市宿直室	674-7000
	21:00-翌8:00		

■地域包括支援センター

	電話番号	F A X
①高槻北地域包括支援センター	687-0303	687-3011
②清水地域包括支援センター	680-2239	680-2231
③日吉台地域包括支援センター	689-0184	689-6313
④五領・上牧地域包括支援センター	660-3100	660-3601
⑤天川地域包括支援センター	669-5703	669-5709
⑥冠・大塚地域包括支援センター	662-6363	671-0280
⑦富田南・下田部地域包括支援センター	673-7011	673-7021
⑧三箇牧地域包括支援センター	679-1770 679-1771	677-5319
⑨高槻中央地域包括支援センター	676-9522	661-9113
⑩富田地域包括支援センター	694-2434	694-2467
⑪郡家地域包括支援センター	681-8181	686-3336
⑫阿武山地域包括支援センター	692-3112	692-3159

地域包括支援センター担当区域一覧

地域包括支援センター名	担当する町丁名
①高槻北地域包括支援センター 所在地: 大字原112	安岡寺 1丁目～6丁目、松が丘 3丁目～4丁目、清水台 1丁目～2丁目、高見台、大字原、櫻田地区、日吉台二番町～五番町、日吉台七番町、成合西の町、成合北の町、弥生が丘町、寺谷町、花林苑、芝谷町、真上町 6丁目、緑が丘 2丁目
②清水地域包括支援センター 所在地: 松が丘1丁目21-9	南平台 1丁目～5丁目、浦堂 1丁目～3丁目、浦堂本町、宮之川原元町、宮之川原 1丁目～5丁目、西之川原 1丁目～2丁目、塚脇 1丁目～5丁目、黄金の里 1丁目、大蔵司 1丁目～3丁目、東城山町、松が丘 1丁目～2丁目、西真上 1丁目～2丁目、緑が丘 1丁目、緑が丘 3丁目、名神町、真上町 3丁目～5丁目
③日吉台東地域包括支援センター 所在地: 成合南の町3-1	大字成合、成合中の町、成合東の町、成合南の町、八丁畷町、山手 1丁目～2丁目、安満御所の町、安満磐手町、安満東の町、安満西の町、安満北の町、安満中の町、安満新町、高垣町、紅茸町、別所中の町、別所新町、別所本町、大字川久保、古曾部町 1丁目～5丁目、宮が谷町、美しが丘 1丁目～2丁目、日吉台一番町、日吉台六番町、月見町、天神町 1丁目～2丁目、奥天神町 1丁目～3丁目
④五領・上牧地域包括支援センター 所在地: 井尻2丁目37-8	萩之庄 1丁目～5丁目、梶原 1丁目～6丁目、梶原中村町、上牧山手町、上牧北駅前町、上牧南駅前町、五領町、神内 1丁目～2丁目、井尻 1丁目～2丁目、道鶴 1丁目～6丁目、野田東 1丁目～2丁目、東天川 4丁目～5丁目、東上牧 1丁目～3丁目、上牧 1丁目～5丁目、淀の原町、緑町、野田 1丁目～4丁目、宮野町、天王町、明野町、千代田町
⑤天川地域包括支援センター 所在地: 前島1丁目36-1	前島 1丁目～5丁目、須賀町、東天川 1丁目～3丁目、天川新町、下田部 1丁目、高西町、城南町 1丁目～4丁目、土橋町、城内町、京口町、上本町、本町、大手町、八幡町、春日町、城東町、松原町、南松原町、沢良木町、藤の里町、日向町、天川町、永楽町
⑥冠・大塚地域包括支援センター 所在地: 東和町57-1	東和町、深沢本町、深沢町 1丁目～2丁目、番田 1丁目～2丁目、南大樋町、北大樋町、大塚町 1丁目～5丁目、竹の内町、辻子 1丁目～3丁目、大冠町 1丁目～3丁目、西冠 1丁目～3丁目、若松町、松川町
⑦富田南・下田部地域包括支援センター 所在地: 登町33-2	登町、下田部 2丁目、堤町、芝生町 1丁目～4丁目、西大樋町、川添 1丁目～2丁目、栄町 2丁目～4丁目、寿町 3丁目
⑧三箇牧地域包括支援センター 所在地: 三島江4丁目38-7	柱本 1丁目～7丁目、柱本新町、柱本南町、唐崎西 1丁目～2丁目、唐崎南 1丁目～3丁目、唐崎北 1丁目～3丁目、唐崎中 1丁目～4丁目、三島江 1丁目～4丁目、玉川 1丁目～4丁目、大字西面、大字三島江、大字唐崎、西面南 1丁目～4丁目、西面北 1丁目～2丁目、西面中 1丁目～2丁目、三箇牧 1丁目～2丁目、玉川新町、牧田町、西町
⑨高槻中央地域包括支援センター 所在地: 桃園町4-15 (高槻市役所水道庁舎 4階)	紺屋町、高槻町、北園町、八丁西町、大学町、城北町 1丁目～2丁目、野見町、出丸町、白梅町、芥川 1丁目、上田辺町、明田町、桃園町、城西町、南庄所町、庄所町、中川町、桜町、川西町 3丁目、津之江北町、如是町、津之江町 1丁目～3丁目
⑩富田地域包括支援センター 所在地: 富田町6丁目10-1 (富田町病院 1階)	富田町 1丁目～6丁目、北柳川町、栄町 1丁目、寿町 1丁目～2丁目、西五百住町、桜ヶ丘北町、桜ヶ丘南町、東五百住町 1丁目～3丁目、登美の里町、北昭和台町、昭和台 1丁目～2丁目、柳川 1丁目～2丁目、南総持寺町
⑪郡家地域包括支援センター 所在地: 郡家新町48-7	郡家新町、郡家本町、今城町、朝日町、川西町 1丁目～2丁目、清福寺町、殿町、南芥川町、芥川町 2丁目～4丁目、紫町、真上町 1丁目～2丁目、大畑町、岡本町、氷室町 1丁目、宮田町 3丁目、幸町、富田丘町、赤大路町
⑫阿武山地域包括支援センター 所在地: 奈佐原4丁目7-1	宮田町 1丁目～2丁目、氷室町 2丁目～6丁目、土室町、上土室 1丁目～6丁目、塚原 1丁目～6丁目、阿武野 1丁目～2丁目、奈佐原 1丁目～4丁目、大和 1丁目～2丁目、奈佐原元町、霊仙寺町 1丁目～2丁目、大字奈佐原、萩谷月見台、大字萩谷

(4) 高齢者虐待発見チェックリスト

次のチェックリストの項目は、虐待が疑われる場合に高齢者が発するサインの一例です。複数当てはまる時には、疑いの度合いがより濃くなります。

<身体的虐待のサイン>

チェック	サイン例
	身体に小さなキズが頻繁にみられる。
	大腿の内側や上腕部の内側、背中等にキズやみみずばれがみられる。
	回復状態が様々な段階のキズ、あざ等がある。
	頭・顔・頭皮等にキズがある。
	臀部や手のひら、背中等に火傷や火傷跡がある。
	急におびえたり、恐ろしがったりする。
	「怖いから家にいたくない」等の訴えがある。
	キズやあざ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に躊躇する。
	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。

<心理的虐待のサイン>

	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、拒否）がみられる。
	自傷行為がみられる。
	無気力、あきらめ、投げやりな様子になる。
	体重が不自然に増えたり、減ったりする。

<性的虐待のサイン>

	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キズがみられる。
	生殖器の痛み、かゆみを訴える。
	急に怯えたり、恐ろしがったりする。
	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。
	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に躊躇する。
	睡眠障害がある。
	通常的生活行動に不自然な変化がみられる。

<経済的虐待のサイン>

	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、利用者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、通帳がとられたと訴える。

<ネグレクトのサイン（自己放任も含む）>

	居住部屋、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。
	かなりのじょくそう（褥瘡）ができています。

	身体からかなりの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合が増えてきている。
	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、医師の診療を受けていない。

<セルフネグレクト（自己放任）のサイン>

	昼間でも雨戸が閉まっている。
	電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、テレビの受信料、家賃等の支払いを滞納している。
	配食サービス等の食事が摂られていない。
	薬や届けた物が放置されている。
	ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になる。
	何を聞いても「いいよ、いいよ」と言って遠慮をし、あきらめの態度がみられる。
	室内や住居の外にゴミがあふれていたり、異臭がしたり、虫が湧いている状態である。

<養護者の態度にみられるサイン>

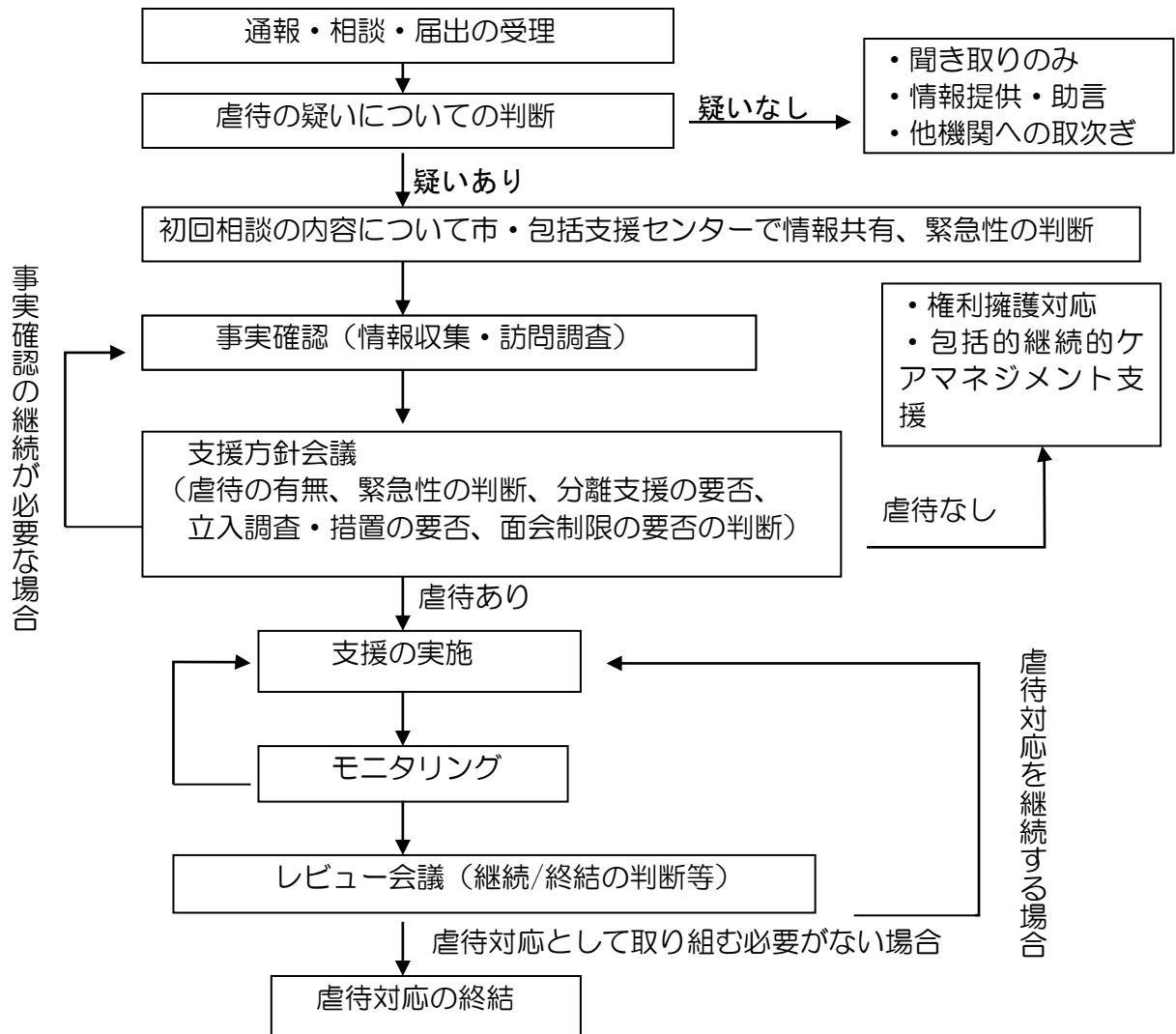
	高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。
	高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる。
	他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがみられる。
	高齢者の健康や疾患に関心がなく、医師への受診や入院の勧めを拒否する。
	高齢者に対して過度に乱暴な口の聞き方をする。
	経済的に余裕があるように見えるが、高齢者に対してお金をかけようとしない。
	保健、福祉の担当者と会うのを嫌うようになる。

<地域からのサイン>

	自宅から高齢者や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴・うめき声、物が投げられる音が聞こえる。
	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、壁のペンキがはげている、ゴミが捨てられている）を示している。
	郵便受けや玄関先等が、1週間前の手紙や新聞で一杯になっていたり、電気メーターがまわっていない。
	気候や天気が悪くても、高齢者が長時間屋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、コンビニやスーパー等で、一人分のお弁当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。
	高齢者が道路に座り込んでいたり、徘徊している姿がみられる。
	外出しなくなった、見かけなくなった。

第2章 養護者による高齢者虐待

(1) 虐待対応の基本的な流れ



(2) 関係機関の責務と役割

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、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こと
- ・ 高齢者虐待に携わる専門的人材の確保及び研修等による当該職員の資質向上に努めること
- ・ 高齢者虐待に係る通報義務、救済制度等の広報・啓発活動を行うこと

【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こと
- ・ 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に努めること

【高齢者の福祉に業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こと
- ・ 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に努めること

【関係機関等具体的な役割】

関係機関等	具体的な役割
市（福祉相談支援課）、 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 ・ 通報・相談・届出の受理 ・ 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 ・ 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 ・ やむを得ない事由による措置の実施 ・ 市長による成年後見制度利用開始の審判の請求 ・ 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（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
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
保健所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者及び養護者に関する精神保健福祉の相談窓口

<p>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、連絡体制への協力 ・ 行政が行う啓発活動や施策への協力
<p>民生委員・児童委員、人権擁護委員</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、養介護事業を行う者</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（養介護施設従事者等を対象とした研修の実施、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
<p>医療関係者</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、社会福祉士</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3章 養介護施設従事者等による高齢者虐待-市対応編-

(1) 「養介護施設従事者等」の範囲

「養介護施設従事者等」とは、老人福祉法および介護保険法に既定される「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者と定義されます。直接介護に携わる職員のほか、経営者・管理者層も含まれます。

「養介護施設」「養介護事業」とは、下表のとおりです。

	養介護施設	養介護事業
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
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 ・介護予防事業

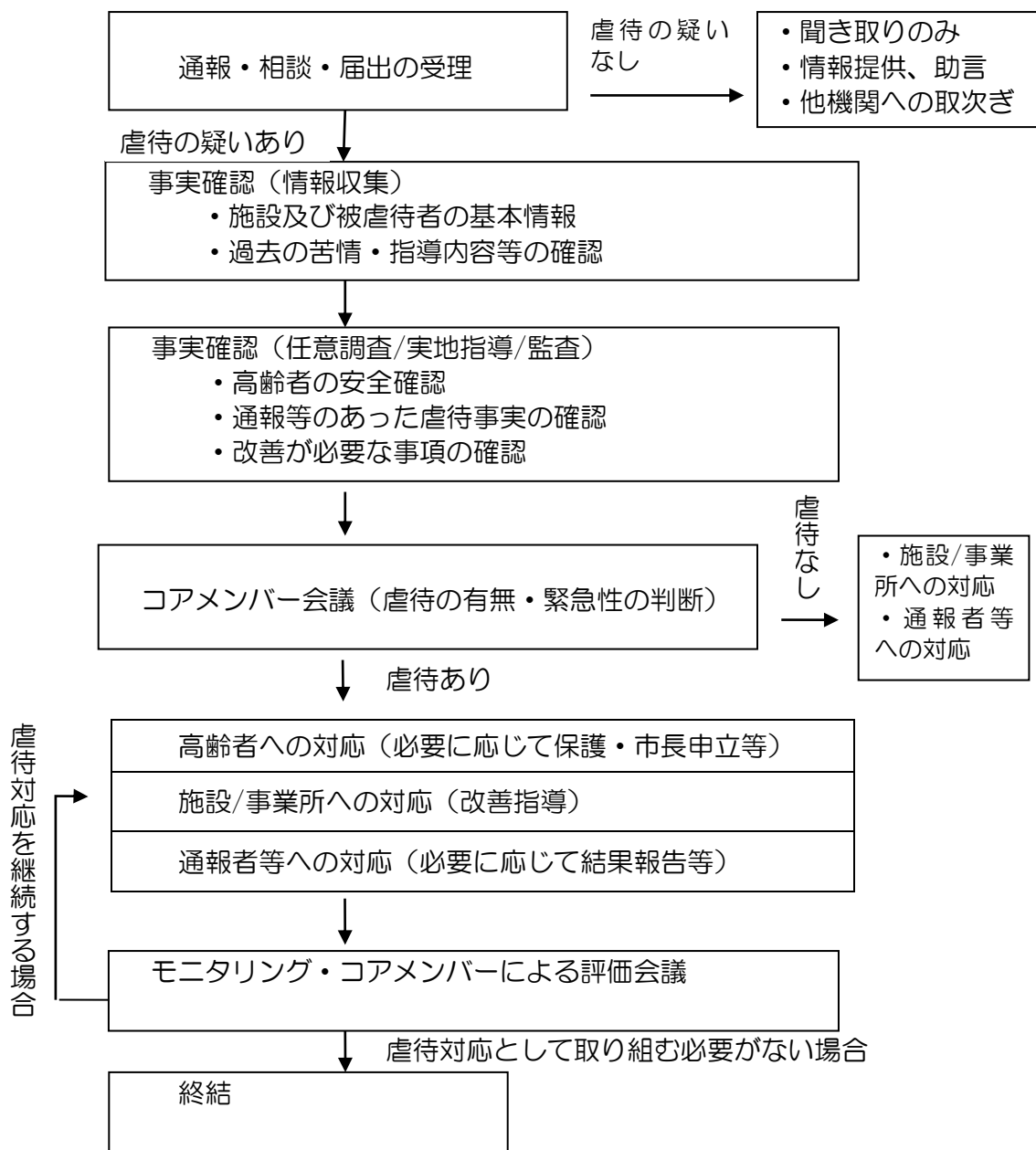
なお、食事サービス、入浴・排泄もしくは食事の介護の提供、洗濯・掃除等の家事、又は健康管理のいずれかの提供（他へ委託して供与する場合も含む）があれば有料老人ホームに該当します。該当する場合には、届出の有無に関わらず、立入検査や改善命令の対象となります。そのため、例えば「サービス付き高齢者向け住宅」として登録された住宅であっても、該当する場合には、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」として対応することになります。（参考：平成21年5月28日付老振発第0528001号「未届の有料老人ホームの届出促進及び指導等の徹底について」）

また、対象の施設・事業所が「養介護施設」「養介護事業」に該当しない場合であっても、「養護者による高齢者虐待」に該当し得るため、適切な対応が必要です。（参考：平成23年9月16日付事務連絡「『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』の適切な運用について」）

養介護施設従事者による高齢者虐待として対応すべきか、養護者による高齢者虐待として対応すべきかは、以下の区分で整理します。

虐待が疑われる行為が発生したサービス	虐待対応の区分
養介護施設・事業所の従事者による法定サービスでの虐待（例：介護保険サービス）	養介護施設従事者等による高齢者虐待
養介護施設・事業所の従事者による法定外のサービスでの虐待（例：介護保険施設のショートステイを自費で利用した場合など）	養介護施設従事者等による高齢者虐待
養介護施設・事業所の該当しない事業所の従事者による虐待	養護者による高齢者虐待

(2) 虐待対応の基本的な流れ



(3) 法に規定される高槻市長の権限

老人福祉法	老人居宅生活支援事業者	第18条	報告徴収・立入検査等
	老人デイサービスセンター	第18条	報告徴収・立入検査等
		第18条の2	事業制限・停止命令
	老人短期入所施設	第18条	報告徴収・立入検査等
		第18条の2	事業制限・停止命令
	老人介護支援センター	第18条	報告徴収・立入検査等
		第18条の2	事業制限・停止命令
	養護老人ホーム	第18条	報告徴収・立入検査等
		第19条	事業廃止命令、認可取消
	特別養護老人ホーム	第18条	報告徴収・立入検査等
第19条		事業廃止命令、認可取消	
老人居宅生活支援事業者 (認知症対応型老人共同生活援助事業者)	第18条の2	事業制限・停止命令	
有料老人ホーム設置者	第29条	報告徴収・立入検査等、改善命令	
介護保険法	指定居宅サービス事業者	第76条	報告徴収・立入検査等
		第76条の2	勧告・公表・措置命令
		第77条	指定取消・指定の効力停止
	指定地域密着型サービス事業者	第78条の7	報告徴収・立入検査等
		第78条の9	勧告・公表・措置命令
		第78条の10	指定取消・指定の効力停止
	指定居宅介護支援事業者	第83条	報告徴収・立入検査等
		第83条の2	勧告・公表・措置命令
		第84条	指定取消・指定の効力停止
	指定介護老人福祉施設	第90条	報告徴収・立入検査等
		第91条の2	勧告・公表・措置命令
		第92条	指定取消・指定の効力停止
	介護老人保健施設	第100条	報告徴収・立入検査等
		第103条	勧告・公表・措置命令
		第104条	許可取消・許可の効力停止
	指定介護予防サービス事業者	第115条の7	報告徴収・立入検査等
		第115条の8	勧告・公表・措置命令
		第115条の9	指定取消・指定の効力停止
	指定地域密着型介護予防サービス事業者	第115条の17	報告徴収・立入検査等
		第115条の18	勧告・公表・措置命令
		第115条の19	指定取消・指定の効力停止
	指定介護予防支援事業者	第115条の27	報告徴収・立入検査等
		第115条の28	勧告・公表・措置命令
第115条の29		指定取消・指定の効力停止	

I 虐待防止

(1) 虐待防止のための取組み

虐待のない施設としてあり続けるためには、法人の理事から現場の職員まで、入所者の安全が最優先されるということを施設・事業所の理念として共有することが大切です。

そのためには、職場内会議や施設内研修を通じて絶えず虐待防止の意識を浸透、醸成させていくことが必要です。

さらに、高齢者に対し、常により良いサービスを提供していくためには、一人ひとりの状態を常に把握し、その結果を介護計画や日常のケアに反映する等、「個別ケア」「認知症ケア」の研修の徹底が図られなければなりません。

また、苦情受付や苦情があった場合の処理体制の構築を図り、家族はもとより地域に開かれた施設づくりが重要です。

《ポイント》

- 入所者の安全が最優先されることを職員間で共有すること
- 職場内研修や各種会議等において、虐待防止の意識の徹底すること
- 虐待を防止するための個別ケアを実施すること
- 苦情受付・処理の体制を整備すること
- 家族と連携し、地域に開かれた施設づくりに努めること

(2) 身体拘束について

平成12年の介護保険制度の施行時から、介護保険施設などにおいて、サービスの提供にあたっては、入所者の「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」身体拘束を行ってはならないとされ、原則禁止されています。身体拘束は原則として全て高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

ただし、「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編）において、高齢者本人や他の利用者の生命身体が危険にさらされる場合など「緊急やむを得ない場合」とされているものについては、例外的に高齢者虐待にも該当しないと考えられます。

「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件(すべて満たすことが必要)は次の3つです。

1. 切迫性：利用者本人又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著しく高い場合
2. 非代替性：身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
3. 一時性：身体拘束は一時的なものであること

「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当の職員個人又はチームで行うのではなく、施設全体で判断することが必要です。また、身体拘束の内容、目的、時間、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となります。

なお、介護保険サービス提供者には、身体拘束に関する記録の作成が義務付けられています。

II 虐待対応

(1) 虐待（疑いも含む）の早期発見

虐待を早期に発見するという事は、高齢者に少しでも早く安心・安全な状況で介護サービスを提供し、健康で快適な生活を取り戻させるのみならず、虐待を起こした場合は必ず発覚するという、虐待者に対する虐待の抑止効果ももたらします。

施設・事業所は、虐待の早期発見システムを整備するとともに、このことを職員に周知し、また、実際に起こった場合確実に機能することを確保しておかなければなりません。

そのためには、高齢者の表情の変化や日常動作の異常などをいち早く見つけるための個別ケアの徹底、あるいは入浴時や着替え時での虐待が発見された場合（疑いを含む。）の報告システムを構築しておくことが必要です。

特に、入浴介助時に洋服を脱がせた時に傷を発見した場合等は、発見時の傷の状況等を記録することは勿論のこと、高齢者に対してもいつ怪我をしたか等、たとえ相手が認知症の入所者であっても尊厳を確保するために、懇切丁寧に確認しておくことが大切です。

入所系施設においては、入退所時に、家族と一緒に入所者の身体チェックを行い、痣や打撲のあとなどの有無を確認し、書類にまとめておくことが、後日のトラブルを防止するとともに、家族に対する信頼を得るためにも効果的です。

また、精神的な虐待や経済的虐待を早期に発見するための取組みを構築しておくことが有効です。

《ポイント》

- 虐待が行われた場合の早期発見のシステムを構築すること
- 虐待を発見するための個別ケアを徹底すること
- 虐待が発見された場合の報告システムを構築すること
- 精神的虐待・経済的虐待を早期に発見するための取組みを行うこと

(2) 虐待発見後の対応

虐待発見後は、まず何においても高齢者の安全の確保に努めなければなりません。

そのためには、身体的虐待にあつては、本人の安全確認や治療の必要性の有無の確認を行い、必要によっては適切な治療を施す、心理的虐待にあつては、入所者の不安を取り除くなどの努力が必要です。

虐待の状況については、上司、施設長・事業所の管理者への報告、家族に対する適切な説明のほか、行政に報告することも必要なため、可能な限り詳細な状況把握が必要です。

また、情報の公開を行い、いやしくも隠蔽するという対応を行ってはなりません。施設内においては、職員同士が虐待の事実をかばいあうことも想定されますが、その結果は決してサービスの質の向上には繋がらないので、職員に対し、虐待廃止の研修を実施する等、廃止に向けた意識の共有化を図ることが大切です。

さらに、関係者（当事者職員、上司及び施設長・事業所の管理者）の処分にあたっては、就業規則等にのっとり適正に行うことが必要です。

《ポイント》

- 本人の安全確認、治療の必要性の有無、適切な受療、被害額の確定を行うこと
- 上司、施設長・事業所の管理者、行政への報告を徹底すること
- 入所者・利用者家族への説明を行うこと
- 当事者職員、上司、施設長・管理者の処分について検討すること

(3) 行政の調査に関する協力

虐待の通報があった場合は、たとえそれが疑いであっても、施設・事業所内に市職員が立入り、事実確認を行うことになるため、職員への事情聴取、書類の提示など、協力することが求められます。(法第5条)

また、行政から協力依頼があった場合は、全面的な協力と併せて、虐待の有無を確認する等の自主的取り組みが必要となります。

(4) 虐待の再発防止の取り組み

虐待の発生を、特異な事例とすることなく、それまでの施設・事業所運営における反省点の確認と、今後の改善への契機とすることが必要です。

そのためには情報の公開と、管理職レベルでのみ処理するのではなく、施設が一体となった取り組みが必要です。

具体的には、虐待の事例に対する発生の原因の調査・分析を行い、再発防止に向けた職員会議、職場内研修の徹底を図り、職員が働きやすい職場環境の実現を目指し、虐待が再発しないように努めることが大切になります。

施設長・管理者は、虐待が発生した場合は、原因を調査・分析し、職員会議等でその結果を報告するなど、再発しないようにするための職場内研修を行うことが求められます。

また、職場環境を見直し、職員が働きやすい職場環境の実現を図ることが大切です。

現場職員は、施設で虐待があったということを重く受け止め、職場内の会議や研修に参加することや、職員による虐待の再発防止について、職員間で話し合うなど、施設の職員が丸となって取り組むことが必要です。

《ポイント》

- 虐待事例、発生原因の調査・分析を行うこと
- 再発防止に向けた職員会議、職場内研修を徹底すること
- 働きやすい職場環境を整備すること