

高齢者虐待対応マニュアル



山 梨 県

はじめに

本格的な高齢社会を迎える中で、介護が必要になっても尊厳ある生活を送ることが出来る社会の実現が望まれています。

このような中、平成16年に公表された全国調査において、高齢者に対する虐待や不適切なケアの実情が明らかになり、その深刻な状況が表面化しました。

これを受け、本県においても、平成17年に実態調査を実施したところ、国と同様に深刻な虐待の事例があることが明らかになりました。

平成17年11月には「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」が成立し、平成18年4月から、施行されたところです。

法では、高齢者虐待対応の窓口として、市町村が重要な役割を担うこととなりました。

しかし、高齢者虐待は、様々な状況の中で発生しており、背景にある過去からの複雑な家族関係や老々介護の問題等、市町村においても対応に苦慮している事例が少なくありません。

本マニュアルは、虐待に対する共通認識のもと、虐待の早期発見や相談にあたって留意する点、各相談窓口一覧など、関係者の皆様の業務の参考となりますように、作成致しました。

結びに、検討委員会委員の方々や参考資料を提供して頂きました各位に感謝申し上げます。

平成19年3月

山梨県福祉保健部長 中澤 正史

目 次

やまなし高齢者虐待防止10箇条	1
第1章 高齢者虐待とは何か	3
1 高齢者虐待防止法による定義	3
2 高齢者虐待の種類	4
3 発生の要因	6
第2章 具体的な対応策	9
1 対応・支援に当たっての留意点	9
高齢者虐待発見チェックリスト サイン編 リスク編	10
2 早期発見と通報	14
3 相談者別による対応の留意点	17
本人家族等からの相談のポイント	17
4 虐待発生時の対応	19
市町村による高齢者虐待への対応手順	21
5 成年後見・地域福祉権利擁護事業等の活用	27
6 緊急時等の対応について	34
(1) 緊急時の受入先の確保	34
(2) やむを得ない措置	34
7 相談窓口	41
(1) 市町村の虐待対応窓口	41
(2) 老人性認知症センター	47
(3) 認知症介護ホットライン	47
(4) 高齢者総合相談センター	47
(5) 認知症の人と家族の会	48
(6) 介護実習普及センター	48
(7) 高齢者・障害者支援センター	48
(8) 県民生活センター	49
(9) 女性総合相談	49
(10) 法務局	49
(11) 21世紀職業財団	49
第3章 高齢者虐待をなくすために	51
1 虐待の発生を予防する仕組みづくり	51
(1) 高齢者と家族の支援	51
(2) 関係機関の連携	51
(3) 住民への意識啓発と正しい理解	51
(4) 認知症高齢者への理解	52
(5) 関係職員への研修	53

2	虐待が起きない地域づくりのために	54
	(1) 住民・地域福祉関係者と関係機関とのネットワークの構築	54
	(2) 市町村における高齢者虐待防止体制整備について	58
	(3) 地域支援事業	59
第4章	養介護施設従事者等における高齢者虐待と対応	61
1	養介護施設従事者等における高齢者虐待の定義	61
2	養介護施設における高齢者虐待の禁止	63
3	養介護施設従事者等による高齢者虐待発見時の対応	64
	(1) 通報・届出	64
	(2) 事実確認	64
	(3) 事実確認後の対応	65
4	身体拘束の取り扱いについて	70
5	養介護施設の取り組み	72
第5章	実態調査等から	75
	結果	75
	事例	81
	関係資料	
	高齢者虐待防止法の特徴と市町村の役割	87
	様式	
	地域包括支援センターの相談受付票	91
	立ち入り検査証	94
	警察への援助依頼様式	95
	情報共有シートの例	96
	養介護施設従事者等による高齢者虐待報告書	98
	関係法令等	
	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	100
	老人福祉法	107
	後見登記等に関する法律	108
	民法	109
	社会福祉法	110
	指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準	110
	老人ホームへの入所措置等の指針について	111
	介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示について	112
	「やむを得ない措置」について（課長会議資料）	113
	第3回日本高齢者虐待防止学会大阪大会における大会長講演抄録	115
	高齢者虐待防止マニュアル作成委員会名簿	119

やまなし高齢者虐待防止10箇条

- 1 **ち** 小さな傷も見逃さず
身体にある、傷ややけどの痕などは高齢者虐待の重要な手掛かりです。
- 2 **い** いつもと違う様子は、要注意
なんとなく表情が暗い、おどおどしているなど十分注意する必要があります。
- 3 **き** 近所の声かけ 大切に
「大変ですね」そんな一言が介護者の気持ちを和らげます。
- 4 **で** DV防止法の活用も視野に入れ
夫婦間の場合は、DV防止法による保護等も考慮します。
- 5 **ぎや** 虐待はどんな場合も許されません
どんな場合であっても、虐待は許されません。早期発見・見守り体制を整えることが大切です。
- 6 **く** 苦しい介護は我慢せず
長期にわたる介護に疲れたり、介護に悩んだら、市町村や地域包括支援センター、認知症介護ホットラインなどへ気軽に相談をしましょう。
- 7 **た** 立入調査や質問で状況を把握
緊急度に応じ、虐待の疑いが濃厚な場合等は、立入調査等で正確な状況を把握します。
- 8 **い** 一番大切なのは虐待を受けている高齢者の人権です
高齢者本人がどのように暮らしていきたいのか、その気持ちを尊重し高齢者の尊厳を守らなければなりません。
- 9 **ぼう** 暴行等生命の危険には、すぐに対応
生命の危険がある場合は、身の安全を確保した上で、警察、病院、行政等のしかるべき機関に連絡して、支援を求めます。
- 10 **し** 社会から虐待をなくしましょう
高齢者虐待は表面化しにくいことを、関係者や地域住民が十分に理解することが必要です。

第 1 章

高齢者虐待とは何か

第1章 高齢者虐待とは何か

1 高齢者虐待防止法による定義

平成17年11月、「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」・「法」という。)が成立、平成18年4月1日に施行されました。虐待防止法では、「高齢者」については65歳以上として、「高齢者虐待」については養護者(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もの)によるもの及び養介護施設従事者等によるもの(養介護施設又は養介護事業において業務に従事する者)としてそれぞれ定義されています。(法第2条) 国マニュアルP.2

(1) 「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

1) 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

- イ 高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐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。
- 2) 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。

(2) 「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
(省略 第4章に記述)

2 高齢者虐待の種類

区分	内容と具体的な例
身体的虐待 法第2条第4項 第1号のイ	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。 【具体的な例】 ・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、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する、身体拘束、抑制をする／等
介護・世話の 放棄・放任(ネ グレクト) 法第2条第4項 第1号のロ	意図的であるか、否かを問わず、介護や生活の世話を行っている家族が、その提供を放棄または放任し、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。 【具体的な例】 ・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
心理的虐待 法第2条第4項 第1号のハ	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。 【具体的な例】 ・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

	<ul style="list-style-type: none"> ・侮辱を込めて、子どものように扱う ・高齢者が話しかけているのを意図的に無視する / 等
<p>性的虐待</p> <p>法第2条第4項 第1号の二</p>	<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> <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
<p>経済的虐待</p> <p>法第2条第4項 第2号</p>	<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や利益に反して使用する / 等

【具体的な例】は、「家庭内における高齢者虐待に関する調査」((財)医療経済研究機構)から 国マニュアルP.4

(参考資料)

※このほか、「高齢者虐待防止法」では定義されていない「セルフ・ネグレクト (自己放任・自虐)」について

資料P113に第3回日本高齢者虐待防止学会 大阪大会における大会長講演を掲載しました。

3 発生の要因

高齢者虐待が発生する要因は様々なことが考えられます。高齢者本人や虐待者の性格・人格など人間関係上の問題である場合もありますが、それ以外にも、過重な介護負担など複雑な問題が絡み合っていることも少なくありません。

このため、現状を正確に把握し、被虐待者のみならず虐待者に対する支援をいかに行うかが重要です。

(P.12 高齢者虐待発見チェックリスト **リスク編** 参照)

要因の例

(1) 介護の長期化・重度化による介護負担

高齢者の介護が重度化するほど、介護者のストレスレベルが高くなり、虐待発生の要因につながりやすくなります。また、介護負担が大きくなり、それに耐えかねて介護の手抜きが放任につながることもあります。

(2) 認知症に対する理解不足

認知症高齢者が虐待の対象者となることが多いです。

(3) 過去からの人間関係や高齢者本人及び虐待者の性格

過去からの人間関係が悪い場合は、介護に係るストレスはさらに強いものとなり、それが、虐待の要因となります。また、過去に支配的な夫婦関係・嫁姑問題があった場合などは、夫や姑が要支援状態になったことをきっかけとして、それまでの力関係が逆転し、虐待を行うこともあります。

(4) 精神的・経済的な問題

高齢者の年金等を当てにして生活するような虐待や、虐待者に精神障害やアルコール依存症などがある場合があります。

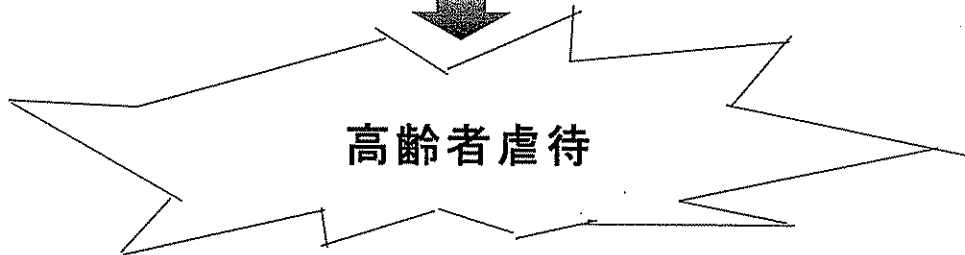
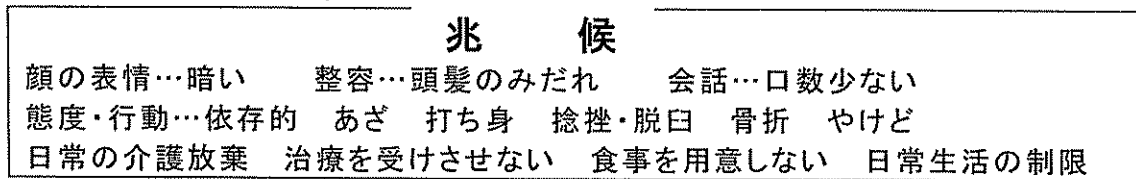
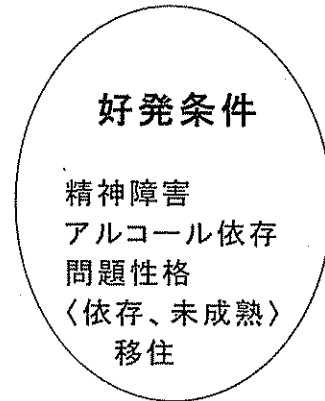
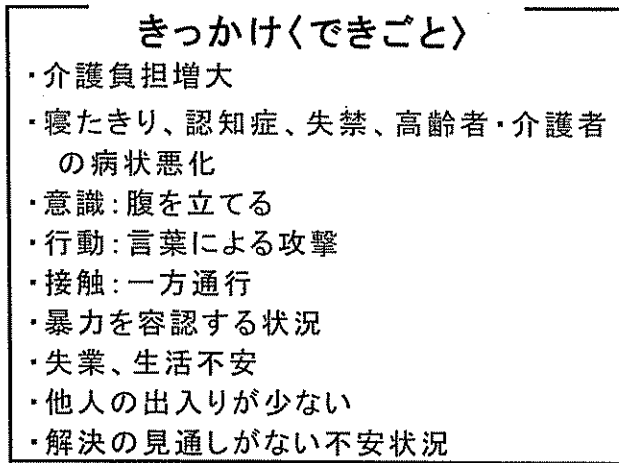
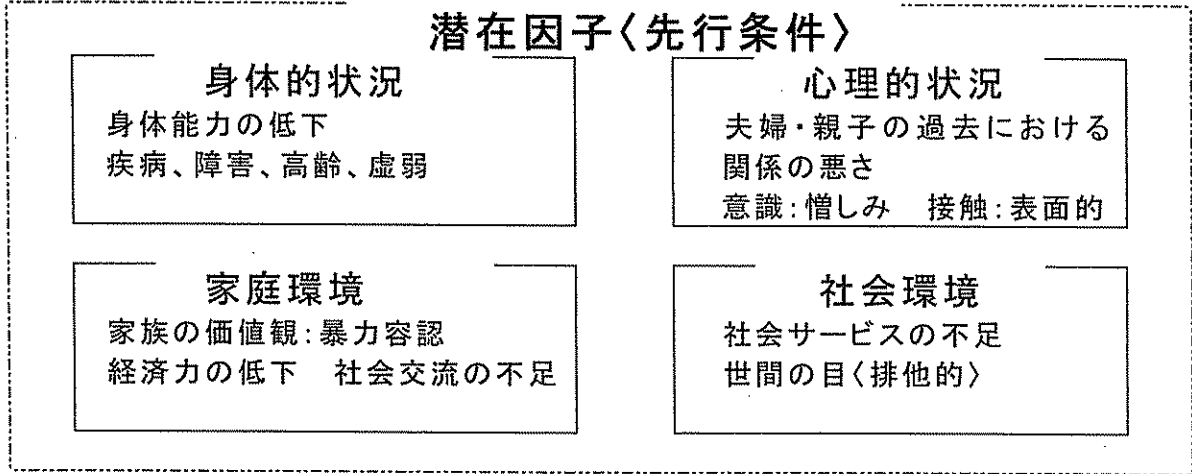
等

国マニュアルP.6

横須賀市の相談事例から

被虐待者側の問題	虐待者側の問題	その他の問題
<ul style="list-style-type: none"> ・加齢やけがによるADLの低下 ・過去からの虐待者との人間関係の悪さ、悪化 ・要介護状態 ・認知症の発症・悪化 ・判断能力の低下、金銭管理能力の低下 ・収入が少ない ・借金、浪費癖がある ・性格 ・精神不安定な状態 ・整理整頓が出来ない ・相談者がいない ・他の疾病、障害など 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者に対する恨みなど過去からの人間関係の悪さ ・介護負担による心身のストレス ・金銭の管理能力がない ・ギャンブル癖 ・収入不安定、無職 ・借金、浪費癖がある ・アルコール依存 ・性格 ・相談者がいない ・親族からの孤立 ・精神不安定、潔癖症 ・他の疾病、障害など 	<ul style="list-style-type: none"> ・親族関係の悪さ、孤立 ・近隣、社会との関係の悪さ ・家族の力関係の変化（主要人物の死亡など） ・家屋の老朽化、不衛生 ・人通りの少ない環境 ・暴力の世代間・家族間連鎖

高齢者虐待発生までの時系列分析モデル



第 2 章

具体的な対応策

第2章 具体的な対応策

1 対応・支援にあたっての留意点

高齢者虐待の特性

高齢者虐待は表面化しにくいことを、関係者や地域住民が十分に理解することが必要であることから以下の点に留意します。

(1) 高齢者

高齢者においては、虐待者が息子や嫁であったりすることから、虐待の第三者(近隣住民や市町村等)に知らせることは、「身内の恥」といった気持ちがある場合も多いため、できるだけ隠そうとすることが多々あります。また、虐待の事実を外部に知らせる事により、一層虐待が激しくなるのではないかという不安から、隠そうとしてしまうこともあります。

更に認知症がある場合は、虐待されている状況を伝えることが困難であるといえます。

(2) 地域

近所付き合いが薄れている状況もあり、日頃からの係わりがない場合は、家庭内のことでもあるため、介入しづらい状況があります。また、日頃の付き合いが悪いと憶測で状況を伝えることとなりますので、情報の確認が必要です。

(3) 家族

虐待に対する認識がなく、行為自体を虐待とっていない事も多く見受けられます。家庭内という壁の内側にある複雑な家族関係を含めた様々な事情を、第三者が具体的かつ客観的に把握することは極めて困難な作業です。

扶養義務のある者が、いつの間にか義務履行の裏返しとして、「扶養の権限」を行使している立場になることがあります。このため、この立場にある家族が強硬な姿勢を見せると介入できない状況が多くなります。

(4) 関係者

高齢者の保健・医療・福祉に携わる職員は、虐待を発見しやすい立場にあることを認識し、高齢者からのサインを見逃がすことなく、自らが係わる高齢者の身体等を含めた行動面の変化、家族等の様子などを注意深く観察し、虐待の早期発見に努めていく必要があります。

高齢者虐待発見チェックリスト サイン編

高齢者からのサインは、早期発見・早期対応が極めて重要です。
チェックリスト等の活用により、発見につながることもあります。

共通してみられるサイン	チェック欄	身体的虐待を受けている場合のサイン	チェック欄
極端におびえたり、怖がったりしている。		身体に小さな傷（切り傷、噛み傷、擦り傷、刺し傷、出血、内出血等）が頻繁にみられる。	
眠れないという。		身体にやけどや、やけどの跡がある	
人目を避け、多くの時間を一人で過ごしている。		回復状態がさまざまな段階の傷やあざ、骨折の跡がある。	
不自然に体重が増えたり、減ったりしている。		「家にいたくない」「蹴られる」などの訴えがある。	
無力感、あきらめ、なげやりな態度などがみられる。		傷やあざに関する説明のつじつまが合わない。	
周囲の人に話す内容が変化したり、つじつまが合わない。		主治医や保健・福祉の担当者に話をしたり援助を受けることを躊躇する。	
周囲の人に話すことや援助を受けることに躊躇する。		介護放棄や要介護者自身による自己放任のサイン	チェック欄
物事や周囲のことにに対して無関心である。		居住する部屋、住居が極端に不衛生である。あるいは異臭がする。	
心理的虐待を受けている場合のサイン	チェック欄	部屋の中に衣類やおむつなどが散乱している。	
指しゃぶり、噛み付き、ゆすりなどの習慣がある。		寝具や衣類が汚れたままであることが多い。	
眠ることが怖い、怖い夢を見るという。		濡れたままの下着を身に着けている。	
食欲の変化が激しい、摂食の障害(過食、拒食)が見られる。		かなりのじょくそうができています。	
自傷行為が見られる。		身体にかなりの異臭がする。	
性的虐待を受けている場合のサイン	チェック欄	栄養失調の状態にある。もしくは異常な体重の減少がある。	
肛門や性器からの出血や傷がある。		脱水症状がみられる。	
生殖器の痛み、かゆみを訴える。		必要な医療を受けていない。(薬を飲んでいない)	

経済的虐待を受けている場合のサイン	チェック欄
年金や財産があり経済的に困っているはずがないのに、お金がないと訴える。	
お金があるのに利用料や生活費の支払いができない。	
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ていた、通帳をとられたといった訴えがある。	
地域で見られるサイン	チェック欄
自宅から高齢者や介護者の怒鳴り声・悲鳴・うめき声、物が投げられる音・壊れる音がある。	
草が生い茂る・家屋の壁が崩れている・ごみが放置されているなど、家屋や庭の手入れがされていない。	
郵便受けや玄関先が数日分の手紙や新聞でいっぱいになっていたり、電気メーターが止まっている。	
早朝や夜間などや気候や天気が悪いときでも高齢者が長時間外にいたり、道路に座り込んでいる姿や徘徊している姿がみられる。	
家族と同居している高齢者が、コンビニやスーパーなどで、一人分のお弁当などを頻繁に買っている。	
近所付き合いが薄く、訪問しても高齢者に会えない・会わせようしない。	

虐待している介護者に見られるサイン	チェック欄
介護疲れが激しい。	
養護者の状況が悪化してきている。	
要介護者に対して、冷淡な態度や無関心さが見られる。	
要介護者の世話や介護に対する拒否的な発言をしばしばする。	
高齢者の健康に対して、関心が低く、受診や入院の勧めを拒否する。	
高齢者に対して乱暴な口のきき方をする。	
経済的に余裕があるようにみえるのに、要介護者のためにお金をかけようとする。	
福祉や保健の専門家に会うことを嫌がる。	

高齢者虐待発見チェックリスト リスク編

高齢者のリスク要因	
高齢者の状態	チェック欄
日常生活において介護が必要	
判断能力に衰えがあり、日常生活に支障があるため介護を要する	
難聴などによりコミュニケーションがとりにくい	
精神的に依存度が強い	
家族や介護者に経済的に依存している	
自己主張が強い（頑固・わがまま・強情等）	
介護者に対しての感謝の気持ちを表さない	
過去に介護者と家族との確執があった	

介護者等のリスク要因	
介護者等の状態	チェック欄
年齢や病気、身体的障害等により、自分のことで精一杯	
判断力が十分ではない	
性格に問題がある	
介護疲れ（身体的・精神的）がある	
介護や認知症に関して正しい知識を持っていない	
相談相手、介護協力者がいない	
介護サービスを利用することに抵抗がある	
経済的に困っている、不安がある	
薬物・アルコール・ギャンブルに依存している	
過去に高齢者や家族との確執があった	

家族の状態によるリスク要因

家族の状態	チェック欄
家族間のこれまでの人間関係が良くない	
複雑な家族構成である	
被虐待者以外に介護・世話の必要な家族がいる	
経済的な問題を抱えている	
介護や認知症に対して正しい知識をもっていない 無関心である	
キーパーソンがいない	
家庭内において、暴力が当たり前のように理解されている	



2 早期発見と通報

(1) 高齢者虐待防止法第5条では、高齢者の福祉に業務上関係ある団体または職務上関係のある者に対し、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めなければならないと規定しています。

①虐待の早期発見・早期対応を図るには、まず、虐待の訴えを受け止めたり、察知することが重要です。

一般的に、高齢者虐待は閉ざされた家庭の中で行われることが多く、外部からは気づきにくい状況にあります。

②ケアマネジャーや訪問看護師、ホームヘルパー等の介護サービス事業者が、虐待の意識や視点を持つことで、高齢者のちょっとしたしぐさや介護者の言動などから、虐待のサインを発見することが可能となります。

③「虐待のサイン」を参考に、チェックしてみることも1つの方法です。

(P.10「高齢者虐待発見チェックリスト」参照)

ただし、サインが見受けられても、即座に虐待につながると判断することは危険であることに注意して下さい。サインをひとつの目安として、専門家(保健・医療・福祉など)と地域社会が連携し、継続した見守り・検討を行っていきます。

④サービス担当者会議等において、高齢者の状態に関する意見交換をすることにより、虐待の発見につながる場合も想定されるなど、さまざまな機会が虐待の発見につながることに留意します。

また、現場で虐待を発見した場合、担当者が一人で抱え込まず上司や同僚へ相談したり、行政機関等へ連絡をとるなど、チームで対応していく必要があります。

(2) 高齢者虐待防止法第7条では、高齢者虐待を発見した者による市町村への通報義務を規定しています。

発見した人には通報する義務があります！！

① 高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている又は、生じていると思われる

→市町村に通報しなければならない【義務】

② ①のように「生命、身体に重大な危険が生じている」段階にはいたらないが、高齢者虐待を発見した

→市町村に通報するよう努めなければならない【努力義務】

○市町村への通報

高齢者虐待は、潜在的に行われている事例から、明らかな虐待と認められる事例や深刻な生命の危険度の高い事例まで、非常に幅広く、それぞれの状況に応じた緊急度の判断が求められます。

しかし、いずれにしても、速やかに市町村への通報を行う必要があります。

○通報があった時

高齢者虐待の通報などがあった時は、それが「虐待であるかどうか」「生命に危険があるかどうか」などを判断する必要があります。そのためには客観的な情報の収集が求められるため、事前に構築しておいた関係者のネットワークを活用するなどして、状況の確認・情報の整理を行います。

また、身体・生命に危険があると判断された場合は、迅速に対応するため、最小限の関係者で緊急ケース会議を開き、介入の方針を立てます。

この場合、高齢者の安全の確認は、最優先で行う必要があります。

参考条文:「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。

(中略)

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」(法第7条第1・2項)

上記条文中、「思われる」とあるのは、必ずしも虐待行為を裏付ける具体的な証拠がなくとも、「一般人であれば虐待があったと考えることに合理性がある」場合も通報の対象範囲に含まれることを示しています。 **国マニュアルP.29**

また、虐待をしている家族に「虐待をしている」という認識がない場合も多く、虐待を受ける側にも、家族をかばう気持ちや世間に知られたくないという意識があったり、本人自身も虐待を自覚していないケースもあります。ただし当事者の自覚の有無に関わらず、客観的に見て、権利侵害が行われている場合には、その行為は「虐待」と見なされます。

高齢者虐待と思われるサインを見つけた場合には、まず相談窓口にご相談してみると良いでしょう。

3 相談者別による対応の留意点

虐待を受けている高齢者や虐待をしている家族等からの相談によって、虐待が発見されることがあります。相談者の思いを受け止めることは大切ですが、相談者によって事態の認識が異なる場合もあり、客観的な視点をもった事実確認が必要になります。

また、様々な心情や背景を抱えての相談となることが多いため、傾聴に心がけ不安や不信感を相手に与えたり、否定的な態度や言動にならないように注意することが大切といえます。プライバシーの保護には、細心の注意をしてください。

(1) 本人からの相談

どのような意図があつての相談か、相談してきた思いを受けとめます。はっきりと自分の意思表示(施設に入りたい・病院に行きたい等)ができる場合には、支援の方向性を検討するのに役立つので、きちんと整理しておきます。また、本人が意思表示できない場合は、できるだけ細かな状況を聞き取り、支援の方向性を検討します。(認知症がある場合などは特に注意して下さい)

高齢者と関わりのある機関と協力して解決していくことについて、了解を得ておきます。

高齢者の安全を守ること、また相談した内容などについては、プライバシーが守られることを事前に話しておきます。

(2) 介護者からの相談

介護者からの相談では、介護に悩んだり、苦しんでいたりする状況を何とかしたいという思いで、助けを求めて相談することも考えられます。

過去の問題や、高齢者との関係、介護負担等の状況等を聞き取り、虐待が発生している背景を洞察・整理して支援の方向に役立てます。

必要な場合には、援助の方法や内容を具体的に説明し、虐待につながる介護負担の軽減など、解決への方法や見通しなどについて具体的な助言等を行います。

(3) 親族等からの相談

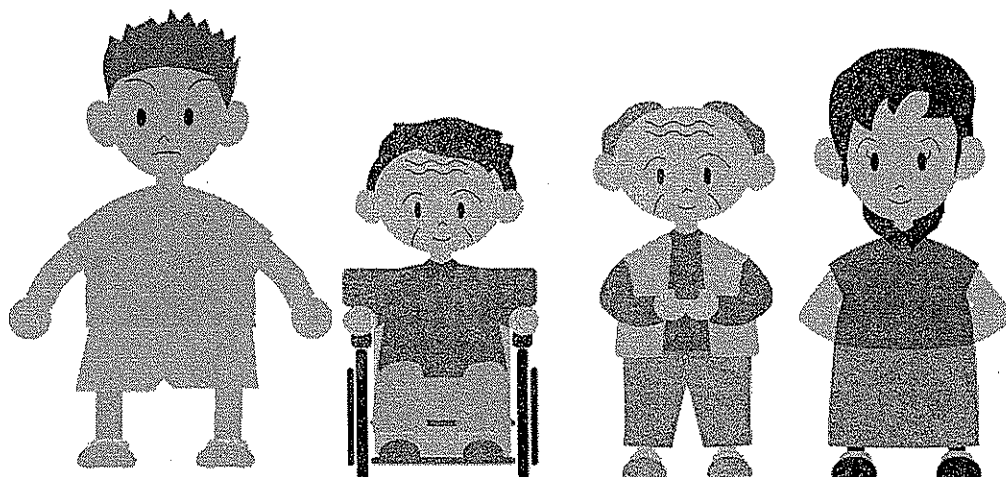
親族と高齢者や家族との関係により、支援の方向性に影響をあたえる場合があります。事実の確認を基本として、プライバシーを守りつつ、できるだけ詳しい状況の把握に努めていきます。

また、特に相手が家族である場合は、共に家族の問題を考える姿勢で向き合い、具体的な助言等を必要に応じて行います。

(4) 近所の人からの相談

どんな関係の人なのか(虐待者の友人なのか、高齢者の知り合いなのか)、確認する必要があります。ともすると、介護者を一方的に責める傾向があるため、十分に注意した対応が必要になります。

その際には、継続的な情報提供等の協力を依頼し、こちらの窓口を伝えておきます。



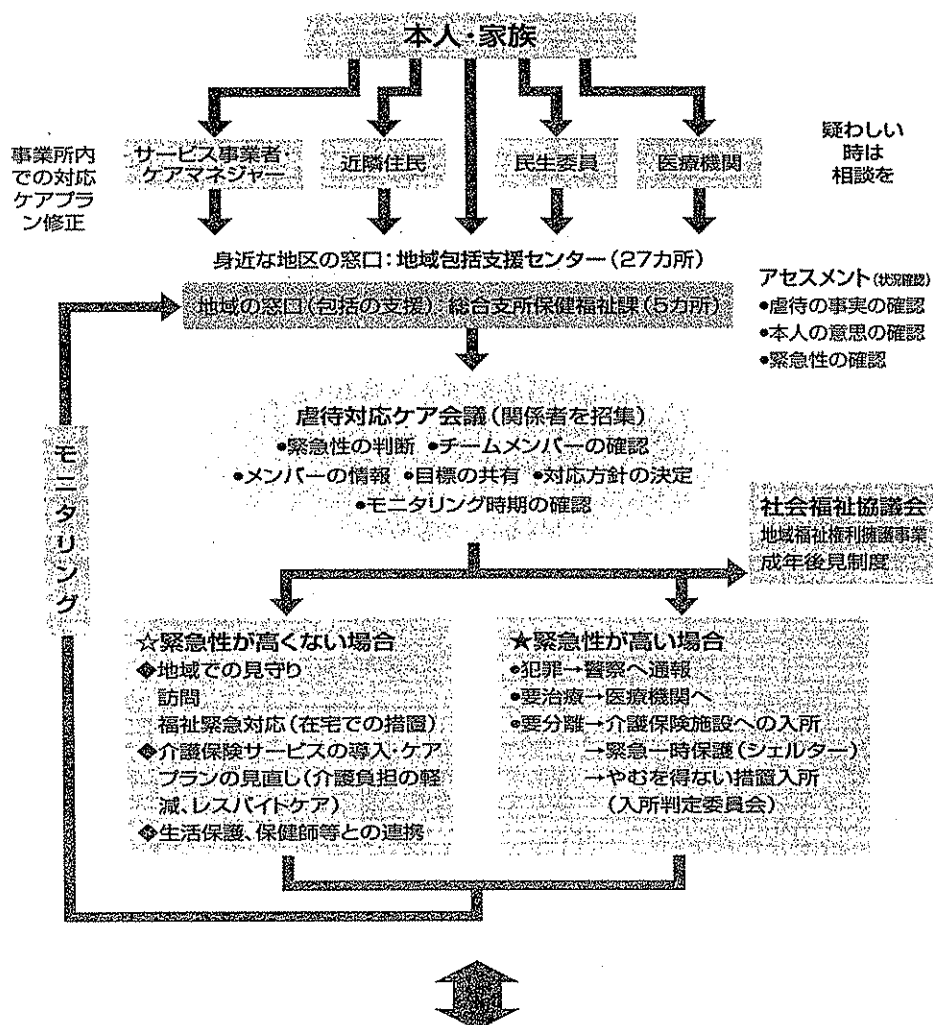
4 虐待発生時の対応

高齢者の安全確保のために一刻を争う事態も考えられます。夜間・休日を問わず迅速な対応が図られるように、地域包括支援センターを中心に、サービス提供事業者、医療機関、警察、民生委員等関係機関が連携し、チームで支援に当たります。

(P.54ネットワークの構築 参照)

世田谷区の例

高齢者虐待対応の流れ



【高齢者虐待対応地域連絡会】

区としての高齢者虐待についての対応やネットワークの構築について、そのあり方を検討する場

学識経験者、医療関係者、法曹関係者、人権擁護委員、警察、民生委員、家族会関係者、サービス事業者、区

【担当者会】 担当者間での情報交換の場

地域包括支援センター・保健福祉課・高齢施策推進課

高齢者虐待防止法施行に伴う警察連絡先一覧

○警察署長に対する援助依頼(法第12条関係) ※電話番号等一部変更の可能性あり

No.	警 察 署	管 轄 区 域	通 報 先		電 話 番 号
			上段～執務時間内	下段～夜間休日	
1	甲 府	甲 府 市 北 部	生活安全課生活安全係		055-232-0110
			当直		
2	南 甲 府	甲 府 市 南 部 中 央 市 昭 和 市	生活安全課生活安全係		055-243-0110
			当直		
3	南 ア ル プ ス	南 ア ル プ ス 市	生活安全課生活安全係		055-282-0110
			当直		
4	韮 崎	甲 斐 市 韮 崎 市	生活安全課生活安全係		0551-22-0110
			当直		
5	北 杜	北 杜 市	刑事生活安全課生活安全係		0551-32-3111
			当直		
6	鰻 沢	市 川 三 郷 町 増 鰻 沢 町	刑事生活安全課生活安全係		0556-22-0110
			当直		
7	南 部	身 延 町 南 早 川 町	刑事生活安全課生活安全係		0556-64-3301
			当直		
8	笛 吹	笛 吹 市	生活安全課生活安全係		055-262-0110
			当直		
9	日 下 部	山 梨 市 甲 州 市	生活安全課生活安全係		0553-22-0110
			当直		
10	富 士 吉 田	富 士 吉 田 市 富 士 河 口 湖 町 忍 野 中 湖 村 山 鳴 沢 村	生活安全課生活安全係		0555-22-0110
			当直		
11	大 月	都 留 月 市 大 西 道 市 道 志 村	生活安全課生活安全係		0554-22-0110
			当直		
12	上 野 原	上 野 原 市 小 丹 菅 山 村	刑事生活安全課生活安全係		0554-63-0110
			当直		

市町村による高齢者虐待への対応手順

虐待を受けたと思われる
高齢者を発見した人

虐待を受けた高齢者

高齢者・家族

通報

届出

相談

支援

市町村等の高齢者虐待防止対応窓口(受付記録の作成)

(直ちに招集)

①【緊急性の判断】(コアメンバー) (P.25秦野市事例シート 参照)

・相談受理者は、市町村の担当部局管理職等に相談の上、直ちに、緊急性の判断、高齢者の安全確認方法の検討、関連機関等への確認事項整理、担当者決定等を行います。

*コアメンバー:市町村担当部局の管理職と担当職員、事務委託の場合は委託先の職員を含む。緊急の判断を求められることがあるため、担当部局管理職が必ず参加する

②【高齢者の安全確認、事実確認】

● 関連機関等からの情報収集

市町村内の他部局、介護支援専門員や介護保険サービス事業所、民生委員などからの情報をもとに、高齢者や養護者・家族等の全体的な状況を客観的に把握します。

● 訪問調査による高齢者・養護者等の状況把握

虐待の疑いによる調査であることは伏せて訪問します。信頼関係を重視して対応し、高齢者・養護者側に拒否感が認められる場合には、支援の必要性を十分に説明して理解を求めたり、「健康相談のための訪問」

といった名目を設定します。居留守など面接の拒否が続いた場合、訪問の目的・連絡先を書いた手紙(「虐待」という言葉を使わないなど表現に注意)を置いてくるなどの方法をとります。

(事実確認後速やかに招集)

③【個別ケース会議】(事例分析)

●個別の事例に対応する援助方針、援助内容、各機関の役割、主担当者、連絡体制等について、高齢者本人の意思を尊重しながら協議します。会議録、支援計画等を作成し、責任者を決定します。

立ち入り調査

生命又は身体に重大な危険が生じているにもかかわらず、家族等が調査や支援に対して強い抵抗を示す場合は、行政権限として立ち入り調査が執行されます。(市町村又は地域包括支援センター(委託を除く))
必要により、県・警察等関係機関が加わります。

④ I【虐待発生の危険性もしくは兆候がある】

II【虐待が発生しているが既存の枠組みでの対応が可能】

●継続的な見守りと予防的な支援

市町村・地域包括支援センター職員等による定期的な訪問により、高齢者と養護者等の状況を確認・再評価しながら相談に応じます。本人の心身の安定や養護者の介護負担の軽減が図られるよう、適切なサービス利用、家族会への参加等を促します。

●介護保険サービスの活用

高齢者本人が適切な介護を受けられるようにするとともに、ショートステイやデイサービスなどにより、養護者が休息、介護から開放される時間をもてるようにサービス利用を検討します。既にサービスを利用している場合でも、養護者の支援等を念頭にケアプランを見直します。

●介護技術等の情報提供

養護者の負担感を増大させやすい認知症介護や重度の要介護状態の介護について正

しい知識に基づく対応方法や介護技術を伝え、適切な助言・指導を行います。

● 専門的な支援

高齢者に認知症やうつ傾向、閉じこもり、その他の心身の不調が見られる場合には専門医療機関の受診につながるよう支援し、医療的な課題を明確に把握した上で援助のあり方を検討します。養護者、家族等に障害や医療的課題がありながら十分な支援や治療を受けていなかったり、経済的に困窮している場合には、関係専門医療機関との連携により、適切な援助が行われるようにします。

● 養護者に対する支援

高齢者虐待を防止するためには、虐待を行っている養護者が抱えている問題解決を含め、家族全体を支援することが必要です。担当職員等は養護者との信頼関係を重視し、家族関係の回復・生活の安定に向けた支援を行います。市町村独自の事業、あるいは「緊急短期入所ネットワーク」を活用するショートステイ、養護者を対象にしたカウンセラー等による相談事業も活用します。

Ⅲ【積極的な介入の必要性が高い場合】

高齢者の安全確保を最優先し、養護者との分離が検討されます。

医療機関への一時入院、介護保険利用によるショートステイ・施設入所、やむを得ない事由による措置（ショートステイ・施設入所）、養護老人ホームへの措置入所、市町村独自事業としての一時保護等の措置がとられます。

* 生命や身体に関わる危険性が高く、放置しておく重大な結果を招くおそれが予測される場合、あるいは他の方法では虐待の軽減が期待できない場合など

●【やむを得ない事由による措置】（P.34参照）

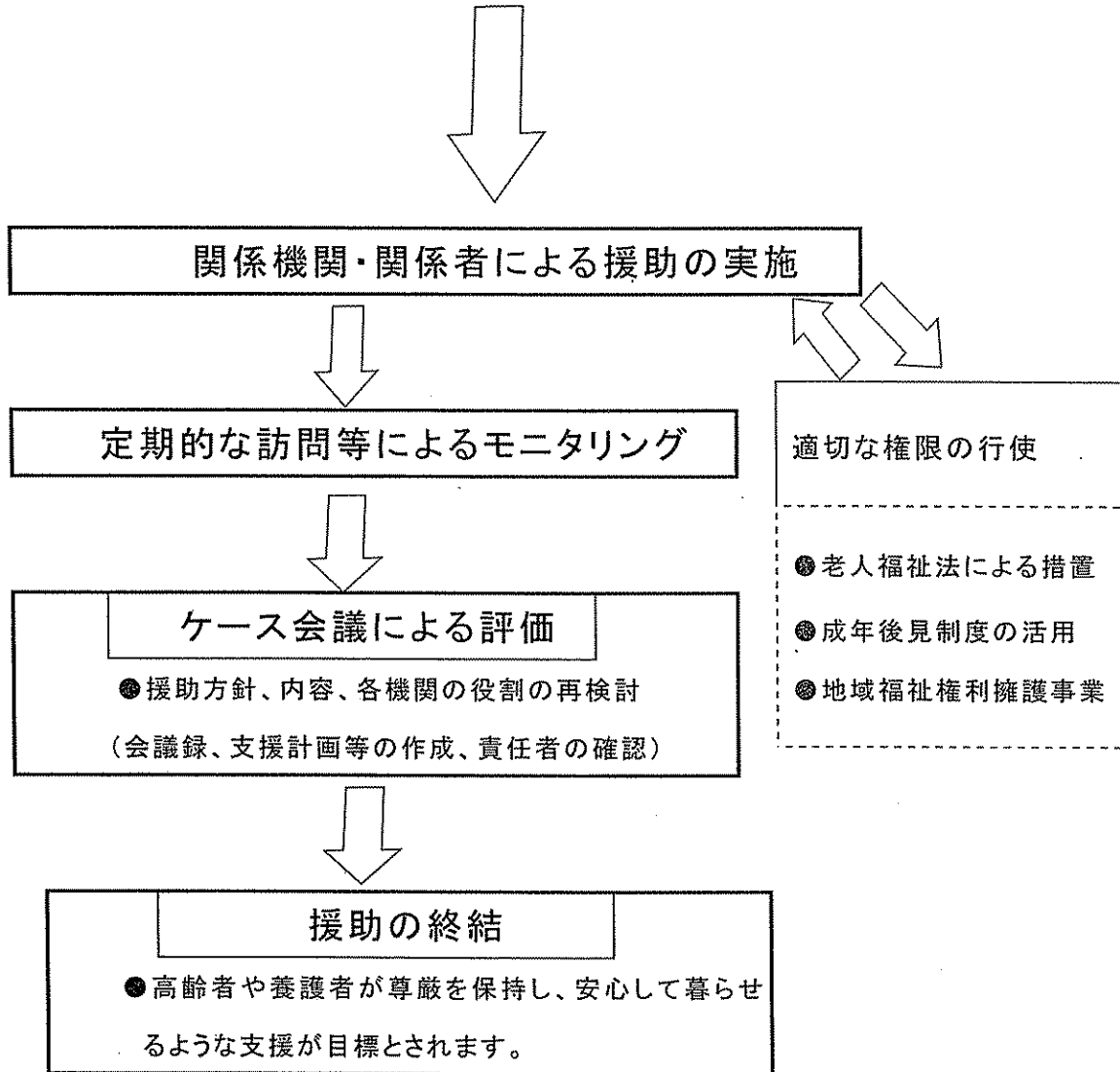
虐待の状況や程度、高齢者や虐待者の健康状態、生命の危険性、医療の必要性等を勘案し、総合的に判断します。特に、生命の危険性がある場合など緊急な対応が必要と思われる場合は、迅速に対応する必要があります。また、在宅での支援を継続しているケースでも、状況の改善がない場合は、高齢者を保護するために、虐待者との分離について検討する必要があります。

市町村長は老人福祉法に基づく【やむを得ない事由による措置】として、契約による介護保険サービスの利用やその前提となる要介護認定の申請が著しく困難な65歳以上の高齢者に対して、職権により、介護保険サービスの利用をさせることができます。

* 市町村は【やむを得ない事由による措置】を行うために必要な居室を確保します。

* 介護老人福祉施設や短期入所事業所が高齢者虐待を理由として入所を受け入れた結果、定員を超過した場合でも介護報酬減算の対象とはなりません。

(P.35 「「やむを得ない事由による措置」(課長会議資料)」参照)



※明確に虐待とならない事例について、経過観察のまま放置しないよう役割分担を明確にし、定期的なモニタリングやケース会議による評価を行うようにしましょう。

1 高齢者の状況をチェックし、にチェックのついた場合は、2の対応項目へそれ以外は4へ進む

高齢者の状況		対応項目	特記事項
外傷等	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> 擦過傷 <input type="checkbox"/> 皮下・内出血 <input checked="" type="checkbox"/> 打撲 <input checked="" type="checkbox"/> 骨折 <input checked="" type="checkbox"/> 火傷 <input checked="" type="checkbox"/> 褥創 <input type="checkbox"/> その他()	①	
外傷の程度	<input type="checkbox"/> 痛みや恐怖を与える程度 <input type="checkbox"/> 数箇所・小さい <input checked="" type="checkbox"/> 全身性・広範囲・大きい <input type="checkbox"/> その他()		
外傷の頻度	<input checked="" type="checkbox"/> 毎日のように <input checked="" type="checkbox"/> 週2回位 <input type="checkbox"/> トラブル時	②⑦	
その他	<input type="checkbox"/> 拘束・抑制 <input type="checkbox"/> 睡眠を取らせない <input type="checkbox"/> 危険回避のための対策なし(徘徊、火の元等) <input type="checkbox"/> その他()		
心理的状況	<input type="checkbox"/> 無視 <input checked="" type="checkbox"/> いやがらせ <input checked="" type="checkbox"/> 厄介者扱い <input type="checkbox"/> 悪口 <input checked="" type="checkbox"/> 高齢者が萎縮 <input type="checkbox"/> その他()	⑦	
経済的状況	<input checked="" type="checkbox"/> 日常必要な金銭(ライフイン、食費)を与えられない <input type="checkbox"/> 年金・預貯金の取り上げ <input type="checkbox"/> 不動産等の無断売却	③	
清潔	<input type="checkbox"/> 衣服の著しい汚れ <input type="checkbox"/> 裸で放置 <input type="checkbox"/> 排泄物の放置 <input type="checkbox"/> 入浴をさせない <input type="checkbox"/> 劣悪な住環境		
食事・水分	<input checked="" type="checkbox"/> ほとんど与えられない <input checked="" type="checkbox"/> 1日1回 <input type="checkbox"/> 無理やり食べさせる	④⑤	
介護者不在	<input checked="" type="checkbox"/> サービスを入れず数日以上の不在あり <input type="checkbox"/> サービス入れず一昼夜以上の不在がたびたびあり	⑤	
医療受診	<input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 介護者が受けさせない <input type="checkbox"/> 本人が拒否	⑥	

2 「分離の必要性の高い状態」のいずれかに当てはまれば3へ、それ以外は4へ進む

対応項目	分離の必要性の高い状態
①外傷の程度	入院や通院を必要とする外傷・骨折・火傷等があるが受診がない等の状態
②外傷の頻度	治療を必要とする外傷・骨折・火傷等を日常的に受けている
③経済的困窮	食の確保ができない、ライフラインを止められる等の状態
④栄養状態	極度なやせ、脱水がみられる等の状態
⑤ネグレクト	高齢者本人が食事や水分摂取ができず、何ら支援ない等の状態
⑥医療受診	心身レベルが重篤な状態にあるが受診がない等の状態
⑦養護者	刃物等を持ちちらつかせる、近隣や他の親族等も脅す(犯罪行為に近い)

参考) 緊急性の判断基準：重度～軽度

(1) 生命に関わる危険な状態(重度)

身体的暴力等による外傷により、生命の危険がある。あるいは、そのような外傷を受ける危険性が高い。

例) 頭部外傷(血腫・骨折)、大きな外傷、意識の混濁、極度の脱水状態等

(2) 心身の健康に悪影響がある状態(中等度)

今すぐには生命に危険はないと感じられるが、現に高齢者の健康や生活に重大な影

響が生じている。あるいは重大な影響が生じる可能性がある。

例) 比較的軽症の打撲傷、擦過傷、内出血、きわめて不衛生、不潔、徘徊等

(3) 意思が無視・軽視されている状態（軽度）

心身の健康問題が生じるほどではないが、経過観察等支援が必要な状態。

3 緊急に分離を含めた対応の必要なケースとして位置付け、次の対応となる。

連絡・相談……高齢福祉課

検討……………ケース検討会

4 何らかの支援が必要なケースとして、通常のケアマネジメントサイクルにおいて次の対応となる。

連絡・相談……地域包括支援センター

※支援内容：ケースワーク支援、サービス担当者会議開催支援等

検討……………サービス担当者会議

参考) 援助のポイント

- (1) 「虐待」という言葉をむやみに使用しない。
- (2) 養護者を安易に加害者としめない。
- (3) 客観的な情報収集の一方、無理な情報収集を避ける。
- (4) 個人情報の保護に留意する。
- (5) 信頼関係の構築。(コミュニケーション)
- (6) 介護負担の軽減に配慮する。
- (7) 高齢者・養護者ともに支援する。
- (8) 支援者の価値観のみによる支援を避ける。
- (9) 次につながるような介入を心がける。
- (10) 一人で抱えない。(内部はもとより、関係機関との信頼関係の構築に努める。)

5 上記3、4の連絡・相談と平行してとる対応

(1) 情報の共有化

- ・客観的事実の確認
- ・協力親族の有無の確認(有る場合は連絡をとる)
- ・分離に対する本人の意志を確認等

(2) サービスの検討と導入

- ・入院や通院の支援、救急搬送、短期入所等

(3) 人権擁護機関による啓発の検討と導入

- ・口頭又は文書での啓発により関係改善の見込みの有無の確認(有る場合は法務局、人権擁護委員による対応となるため、高齢福祉課へ連絡をとる)

(4) その他関係機関の役割分担に応じたケースワーク

5 成年後見・地域福祉権利擁護等の活用 国マニュアルP.71

被虐待者となる割合が大きく、また、不要な住宅改修等財産上の不当取引による被害を受けやすい認知症高齢者など、判断能力が不十分な方のために、次のような取り組みがあります。しかし、利用件数が少ないという実情は、制度が知られていないところに大きな原因があると考えられています。

(1) 成年後見制度

認知症・知的障害・精神障害などによって判断能力が十分でない方を保護するための制度です。

〈判断能力の不十分な方々は、不動産や預貯金などの財産を管理したり、身の回りの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり、遺産分割の協議したりする必要があっても、自分でこれらのことをするのが難しい場合があります。また、自分に不利益な契約であっても、よく判断ができずに契約を結んでしまい、悪徳商法の被害にあうおそれもあります。〉

成年後見制度には、次のようなタイプがあります。

区分	本人の判断能力	援助者	
後見	全くない	成年後見人	監督人を選任すること があります。
保佐	特に不十分	保佐人	
補助	不十分	補助人	
任意 後見	本人の判断能力が不十分になったときに、本人があらかじめ結んでおいた任意後見契約にしたがって任意後見人が本人を援助する制度です。家庭裁判所が任意後見監督人を選任したときから、その契約の効力が生じます。		

*判断能力の減退した人を保護・支援する制度であり、家庭裁判所が成年後見人を選任する「法定後見」と、あらかじめ高齢者が任意後見人を選ぶ「任意後見」があり、「法定後見」には判断能力の程度に応じて、「後見」「保佐」「補助」の3つがあります。

【次のような場合には、成年後見の利用が不可欠であると考えられる】

- ・養護者による経済的虐待を受けているか、受けるおそれがある場合
(法2-4-2 5-1-ホ)
- ・多額の財産を保有する者が、身体的虐待を受けたため老人福祉法上の措置により福祉施設に入所した場合
- ・財産上の不当取引による被害を受け、または受けるおそれのある場合(法27-2)

【申し立て方法】

申し立ては、原則として、本人が住んでいる所(場合によっては居所)の家庭裁判所に行きます。申し立てができるのは、本人、本人の家族の方などです。

窓口：甲府家庭裁判所

住 所 甲府市中央1-10-7
電話番号 055-235-1131

(2) 地域福祉権利擁護事業

この事業は、高齢者や障害者の方々が、住み慣れた地域で安心して自立した生活が送れるように、福祉サービスの利用などに関わる相談やお手伝い(援助)をし、その生活を支援する事業です

●相談の具体的な例

お金の出し入れなど、日常的な金銭の管理に不安がある。

自分の知らないうちに預貯金が引き出されたり、年金が勝手に使われている。

通帳や印鑑の保管に不安がある。

一人暮らしの生活や将来の生活に不安がある。

福祉サービスの利用手続きや介護保険の申請援助等をして欲しい。

●対象となる方

認知症の高齢者、知的障害者、精神障害者等で判断能力が十分でない方や虚弱な高齢者、身体にハンディがあるため日常生活での福祉サービスの利用や、金銭管理等がうまくできない方々が対象になります。

●お手伝いする人

社会福祉協議会は、地域福祉を推進する公共性の高い非営利組織です。相談からサービスの提供にいたるまで、社会福祉協議会の「専門員」「生活支援員」が責任を持って援助します。また、援助の内容に不満があれば、いつでも申し出ることができます。

○専門員のしごと

悩みごとの相談を受けて、本人の意向をもとに適切な支援計画を作成し、契約を交わし、常に利用者との意思疎通を図り支援をします。

○生活支援員のしごと

契約の内容に沿って定期的に利用者のところに伺い、福祉サービスの利用手続きや、預貯金の出し入れなどを代行します。

※秘密は厳守しますので、お気軽に最寄りの市町村社会福祉協議会にご相談ください。

(P.31 社会福祉協議会 一覧表)

●援助内容

★日常生活支援サービス

- ・福祉サービス等の利用支援(制度の説明、手続き援助、申込み同行等)
- ・日常生活の見守り(福祉サービスの実施状況の監視、虐待防止等)

★日常的金銭管理サービス

- ・預金通帳、権利書、印鑑等の保管・公共料金等の支払い
- ・郵便物や書類の保管 ・日用品等の代金の支払い
- ・一定額の預金の出し入れ ・治療費の支払い

※貸金庫代等については、利用者の負担になります。

●利用料

- ・相談や自立支援計画の作成等は無料です。
- ・利用契約締結後は、支援員による援助は有料になります。

(なお、生活保護世帯は無料です。)

※山梨県内の基本料金は、1時間 1,000円です。

●利用方法と契約

利用を希望される方は、お住まいの地域の社会福祉協議会等にご相談ください。利用者の方の状況をお伺いしながら、利用者本人との面談、調査等を行うこととなります。専門員が、その方の希望と状況に応じた支援計画を作成し、その計画に基づく援助を行うことが合意されれば、利用契約を結びます。なお、契約は利用者本人と社会福祉協議会等が行います。

○成年後見制度との連携

後見等が開始された場合でも、成年後見人が本人に代わって契約することで、地域福祉権利擁護事業を利用することが効果的な場合もあります。

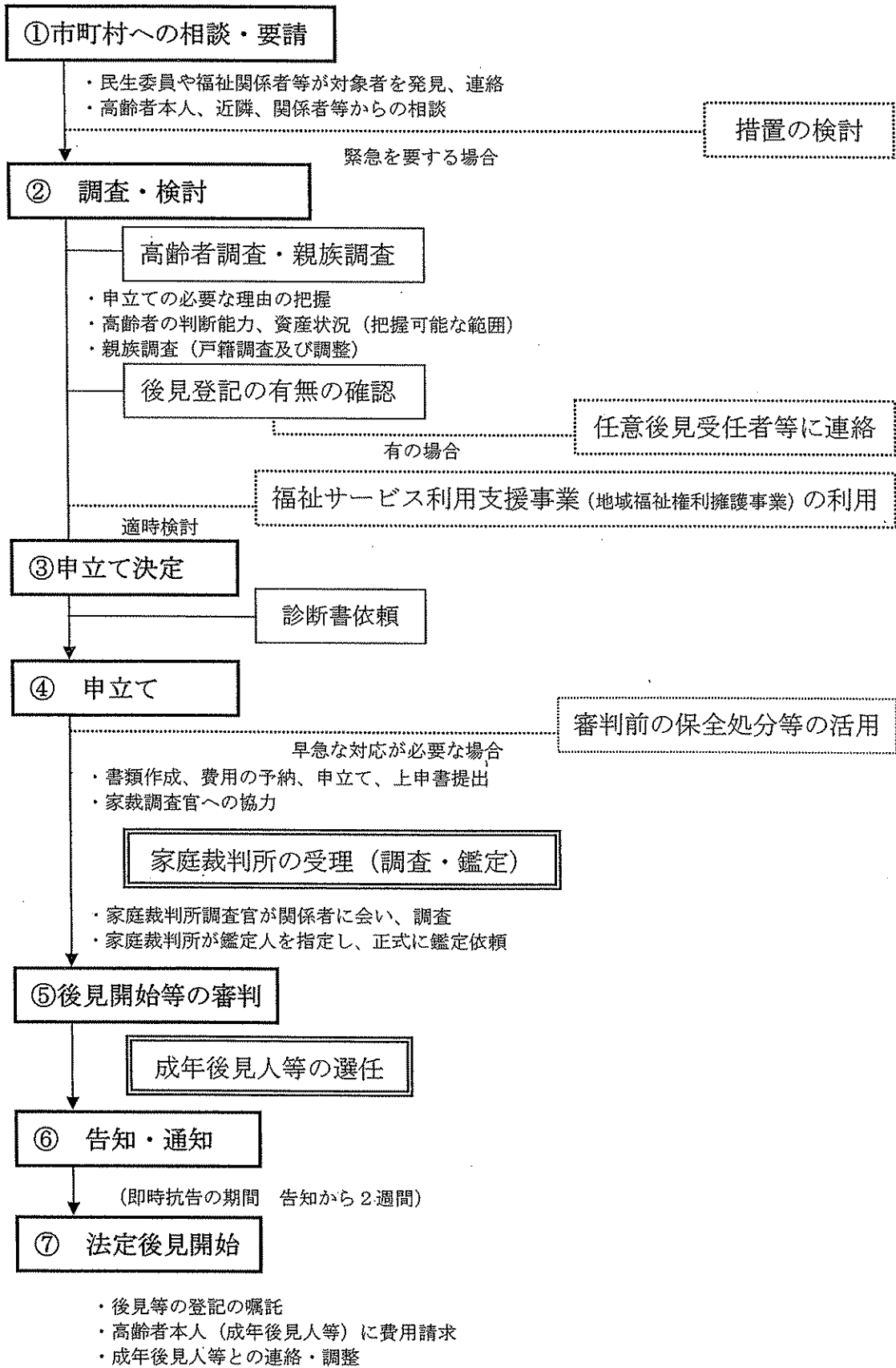
成年後見人が、日常的な金銭管理等を地域福祉権利擁護事業の生活支援員に依頼し、また見守りの活動の一部を分担してもらうことにより、虐待の当事者との対応に集中することが出来ます。このようなことが可能になれば、きめ細かい後見、虐待防止の活動が出来ます。

社会福祉協議会

(平成18年8月1日現在)

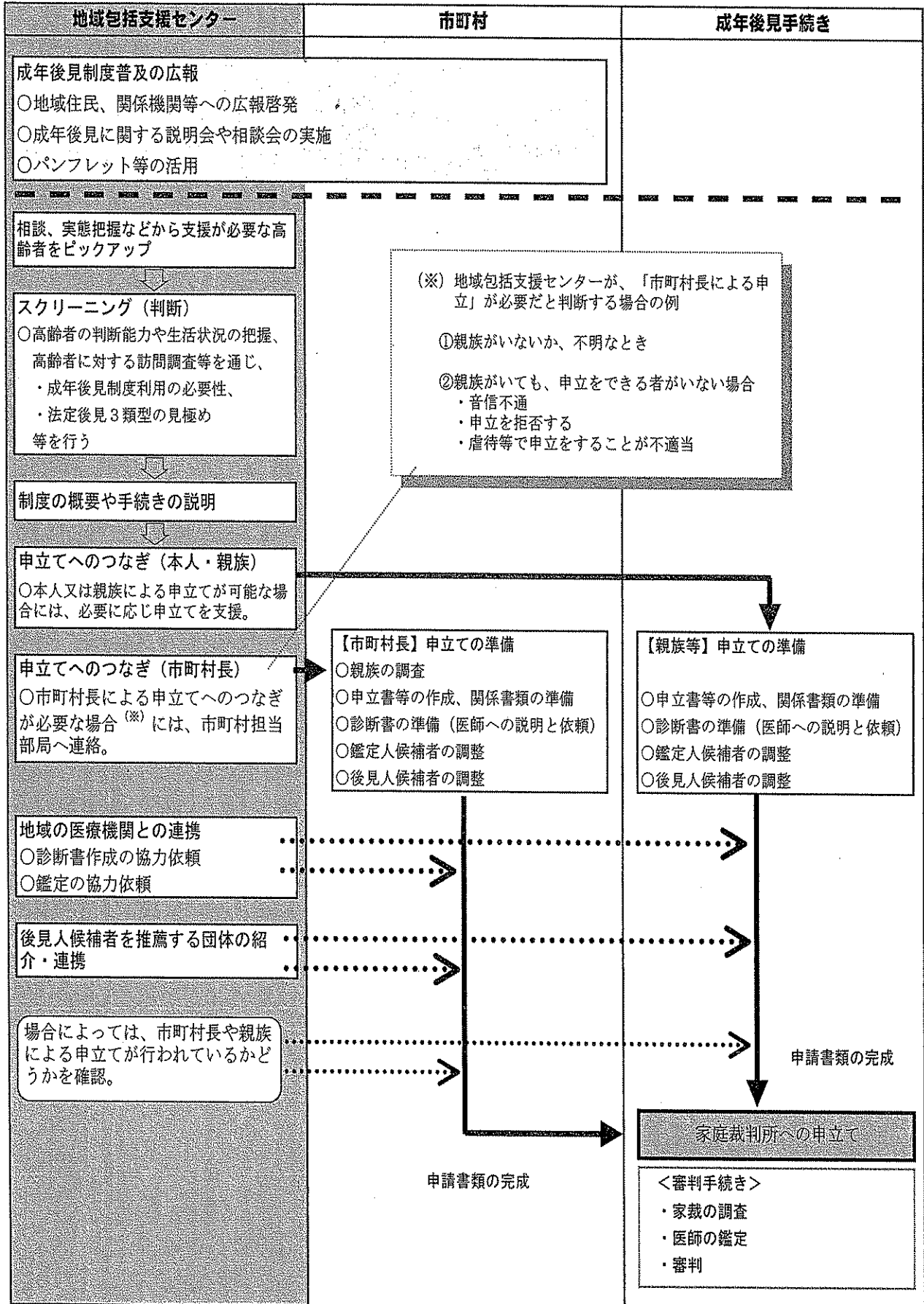
番号	社協名	〒	所在地	電話番号	FAX番号
1	山梨県社会福祉協議会	400-0005	甲府市北新1-2-12 山梨県福祉プラザ4階	055-254-8610	055-254-8614
2	峡南社会福祉協議会	400-0601	諏沢町771-2 峡南保健福祉事務所内	0556-22-8145	0556-22-8147
3	南北都留郡社会福祉協議会	403-0005	富士吉田市上吉田一丁目2-5 富士・東部保健福祉事務所内	0555-24-9032	0555-24-9037
4	甲府市社会福祉協議会	400-0857	甲府市幸町15-6	055-225-2116	055-237-1179
5	富士吉田市社会福祉協議会	403-0004	富士吉田市下吉田1900-1	0555-24-2940	0555-22-9977
6	都留市社会福祉協議会	402-0051	都留市下谷2516-1	0554-46-5115	0554-46-5103
7	山梨市社会福祉協議会	405-0006	山梨市小原西843-4	0553-22-8755	0553-22-8756
7-1	山梨支所	405-0006	山梨市小原西843-4	0553-22-8755	0553-22-8756
7-2	牧丘支所	404-0013	山梨市牧丘町窪平447	0553-35-4801	0553-35-4803
7-3	三富支所	404-0201	山梨市三富川浦262	0553-39-2294	0553-39-2138
8	大月市社会福祉協議会	401-0015	大月市大月町花咲10	0554-23-2001	0554-22-2861
9	韭崎市社会福祉協議会	407-0037	韭崎市大草町若尾1680 老人福祉センター内	0551-22-6944	0551-22-6980
10	南アルプス市社会福祉協議会	400-0337	南アルプス市寺部659	055-283-8711	055-283-4167
11	北杜市社会福祉協議会	408-0011	北杜市高根町箕輪新町50	0551-47-5151	0551-47-5206
11-1	明野支所	407-0204	北杜市明野町上手5219-1	0551-25-3289	0551-20-2061
11-2	須玉支所	408-0114	北杜市須玉町藤田799	0551-42-3883	0551-42-5213
11-3	高根支所	408-0011	北杜市高根町箕輪新町50	0551-47-5151	0551-46-2244
11-4	長坂支所	408-0021	北杜市長坂町長坂上条2575-19	0551-20-6799	0551-38-2612
11-5	大泉支所	409-1502	北杜市大泉町谷戸1880 大泉温泉健康センター内	0551-38-0133	0551-32-3303
11-6	白州支所	408-0315	北杜市白州町白須1341	0551-35-2383	0551-20-4617
11-7	武川支所	408-0301	北杜市武川町三吹2161	0551-26-3568	0551-20-3053
11-8	小淵沢支所	408-0044	北杜市小淵沢町6266	0551-36-4460	0551-36-6770
12	甲斐市社会福祉協議会	400-0123	甲斐市島上条3165	055-277-1122	055-277-1284
12-1	敷島支所	400-0123	甲斐市島上条3165	055-277-1122	055-277-1284
12-2	竜王支所	400-0117	甲斐市西八幡3018-1 竜王総合保健センター内	055-279-1112	055-279-1114
12-3	双葉支所	407-0104	甲斐市竜地6536-1 双葉保健センター内	0551-28-5100	0551-28-3431
13	笛吹市社会福祉協議会	406-0822	笛吹市八代町南326-1 八代福祉センター内	055-265-5182	055-265-5183
13-1	石和支所	406-0033	笛吹市石和町小石和751 スコレーパリオ内	055-262-1267	055-262-1272
13-2	御坂支所	406-0805	笛吹市御坂町栗合87 御坂福祉センター内	055-263-0848	055-263-0829
13-3	一宮支所	405-0073	笛吹市一宮町末木839-1 一宮福祉センター内	0553-47-2280	0553-20-5210
13-4	八代支所	406-0822	笛吹市八代町南326-1 八代福祉センター内	055-265-2248	055-265-1416
13-5	境川支所	406-0853	笛吹市境川町藤堂2588 境川坊ヶ峰ふれあいセンター内	055-266-5911	055-266-5913
13-6	春日居支所	406-0013	笛吹市春日居町寺本142-1 春日居福祉会館内	0553-26-3667	0553-26-6435
13-7	芦川支所	409-3704	笛吹市芦川町鶯宿466-1	055-298-2170	055-298-2172
14	上野原市社会福祉協議会	409-0112	上野原市上野原3194-2 上野原市老人福祉センター内	0554-63-0002	0554-63-0210
14-1	秋山支所	401-0211	上野原市秋山5756	0554-56-2110	0554-56-1018
15	甲州市社会福祉協議会	404-0042	甲州市塩山上於曾349-1 甲州市役所別館1館	0553-32-3288	0553-32-2033
15-1	塩山支所	404-0042	甲州市塩山上於曾349-1 甲州市役所別館1館	0553-32-3288	0553-32-2033
15-2	勝沼支所	409-1304	甲州市勝沼町休息1867-2 ぶどうの国健康福祉センター内	0553-44-1329	0553-44-3035
15-3	大和支所	409-1202	甲州市大和町田野77	0553-48-2747	0553-48-2740
16	中央市社会福祉協議会	409-3821	中央市下河東620 中央市玉穂総合会館内	055-274-1116	055-274-0294
16-1	玉穂支所	409-3821	中央市下河東620 中央市玉穂総合会館内	055-274-1116	055-274-0294
16-2	田富支所	409-3844	中央市臼井阿原301-5 中央市田富福祉センター内	055-273-7300	055-273-7300
16-3	豊富支所	400-1513	中央市大鳥居7378-1 中央市豊富健康福祉センター内	055-269-3330	055-269-3011
17	市川三郷町社会福祉協議会	409-3601	市川三郷町市川大門416 福祉保健総合ステーション内	055-272-4179	055-230-3137
17-1	市川大門支所	409-3601	市川三郷町市川大門416 福祉保健総合ステーション内	055-272-4179	055-230-3137
17-2	三珠支所	409-3612	市川三郷町上野2985-3 健康管理センター内	055-272-2881	055-272-2824
17-3	六郷支所	409-3244	市川三郷町岩間495 (六郷町民会館内)	0556-32-3847	0556-32-3871
18	増穂町社会福祉協議会	400-0505	増穂町長沢1942-1 地域健康福祉センター内	0556-22-8911	0556-22-8913
19	諏沢町社会福祉協議会	400-0601	諏沢町655-57 福祉センター内	0556-22-4648	0556-20-6013
20	早川町社会福祉協議会	409-2714	早川町草塩88 総合福祉センター内	0556-45-3003	0556-45-3004
21	身延町社会福祉協議会	409-2936	身延町常葉1093 下部保健センター・デイサービスセンター内	0556-20-3023	0556-20-3005
21-1	下部支所	409-2936	身延町常葉1094 下部保健センター・デイサービスセンター内	0556-20-3023	0556-20-3005
21-2	中富支所	409-3304	身延町切石117-1 中富すこやかセンター内	0556-20-4611	0556-20-6013
21-3	身延支所	409-2531	身延町梅平2483-36 身延町役場身延支所内	0556-62-0459	0556-62-6001
22	南部町社会福祉協議会	409-2305	南部町内船8812 南部町アルファセンター内	0556-64-2075	0556-64-2075
22-1	富沢支所	409-2102	南部町富士28505-2	0556-66-2608	0556-66-2608
23	昭和町社会福祉協議会	409-3864	昭和町押越616 総合会館内	055-275-0640	055-275-8018
24	道志村社会福祉協議会	402-0209	道志村6181-1	0554-52-2072	0554-52-1611
25	西桂町社会福祉協議会	403-0021	西桂町下暮地915-7	0555-25-4000	0555-25-3574
26	忍野村社会福祉協議会	401-0511	忍野村忍草1445-1	0555-84-4121	0555-84-1036
27	山中湖村社会福祉協議会	401-0502	山中湖村平野1450	0555-28-1014	0555-28-1015
28	鳴沢村社会福祉協議会	401-0300	鳴沢村1575	0555-85-5008	0555-85-2461
29	富士河口湖町社会福祉協議会	401-0302	富士河口湖町小立2487 町民ふれあいセンター内	0555-72-1430	0555-72-3606
30	小菅村社会福祉協議会	409-0211	小菅村6027	0428-87-0431	0428-87-7175
31	丹波山村社会福祉協議会	409-0300	丹波山村2901	0428-88-0480	0428-88-0481

< 市町村長申立てフローチャート >



出典：「家庭内における高齢者虐待防止マニュアル」（平成17年3月）、石川県健康福祉部

成年後見制度の活用に関する地域包括支援センターの業務



6 緊急時等の対応について

(1) 緊急時の受け入れ先の確保

虐待を受けている高齢者が「生命に関わる危険な状態」である場合など、緊急に分離保護する必要がある場合に対応できるよう、各種の入院施設の空き状況や緊急入院の受け入れの出来る医療機関を把握しておくとともに、緊急対応用のショートステイ床を確保しておくことも有効です。

このような緊急時に対応するため、あらかじめ地域にどのような施設がどれだけあるか十分把握するとともに、緊急な場合の避難先としての協力を求め、さらにネットワークへも加わってもらうなど連携体制を整えておくことが重要です。

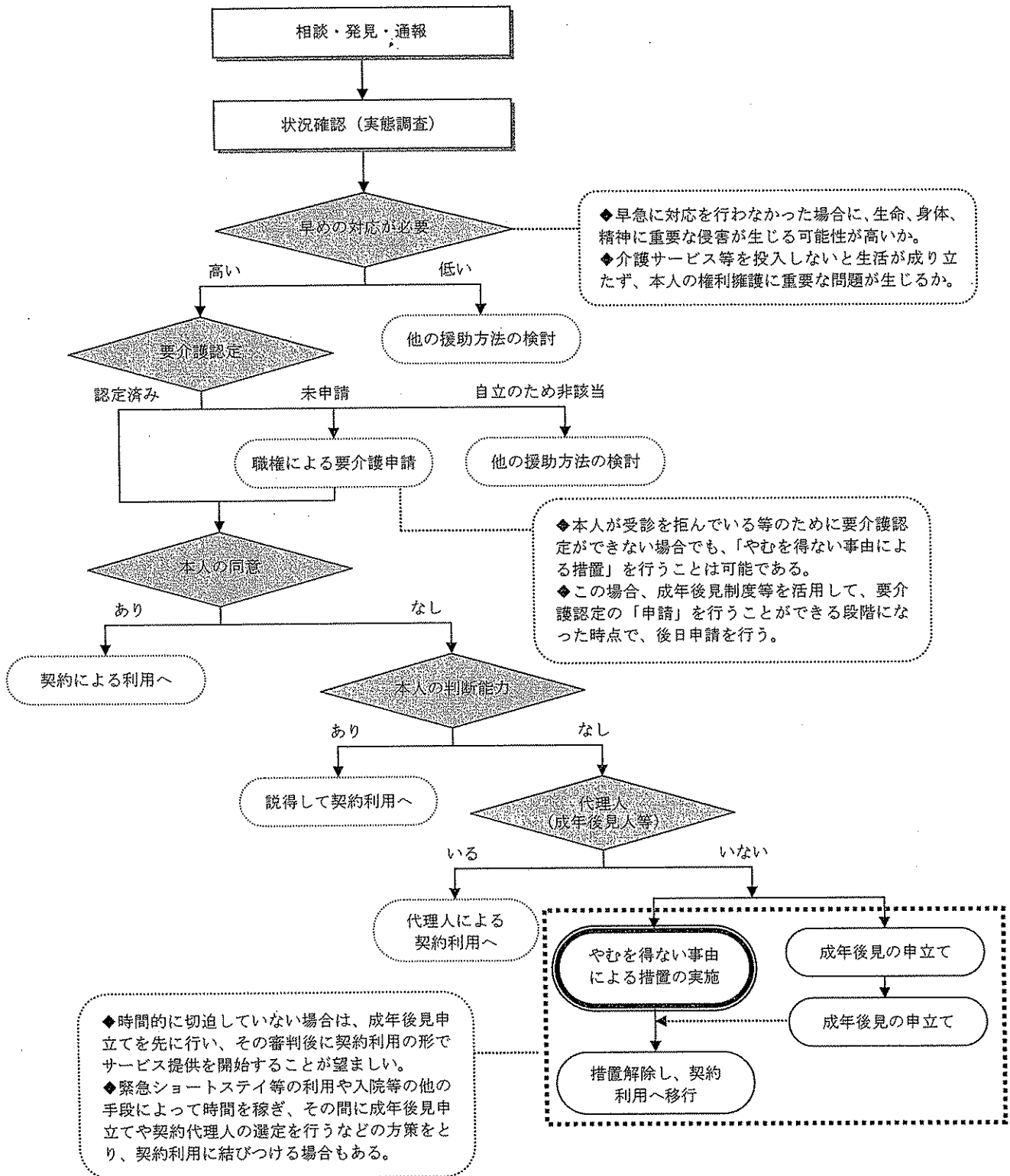
(2) やむを得ない措置

高齢者が家族等の虐待または、無視を受けている場合や、認知症等の理由により意志決定の能力が乏しく、かつ本人を代理する家族がいない場合には、老人福祉法の「やむを得ない措置」(第10条の4の規定による居宅における介護等の措置及び第11条の規定による老人ホームへの入所等の措置)の規定により、高齢者本人が介護保険サービスの利用を拒否していたり、家族が反対していたりしても、市町村が職権でやむを得ない事由による措置を決定することができます。

「やむを得ない措置」では、高齢者保護のため介護保険サービスを受けられない高齢者に対して、介護保険の居宅サービスの提供や特別養護老人ホームへの入所ができます。また、要介護認定を受けていない場合は、一旦保護し、要介護認定を受けて、成年後見制度(次の項で説明)の手続きを行い介護サービスの契約をします。この措置により施設入所することで定員超過する場合であっても、「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準」(平成11年3月31日厚生省令第46号)の「やむを得ない場合」に該当します。(P.111「全国介護保険担当課長会議資料(やむを得ない事由による措置)」参照)

また、高齢者や家族への対応には、複雑な事例が見受けられ、生活保護や民事上の問題が関係してくるなど困難事例への対応を要することがあります。このため、日頃から家庭裁判所等、法制上の相談ができる機関との連携体制づくりも、問題解決には大切です。

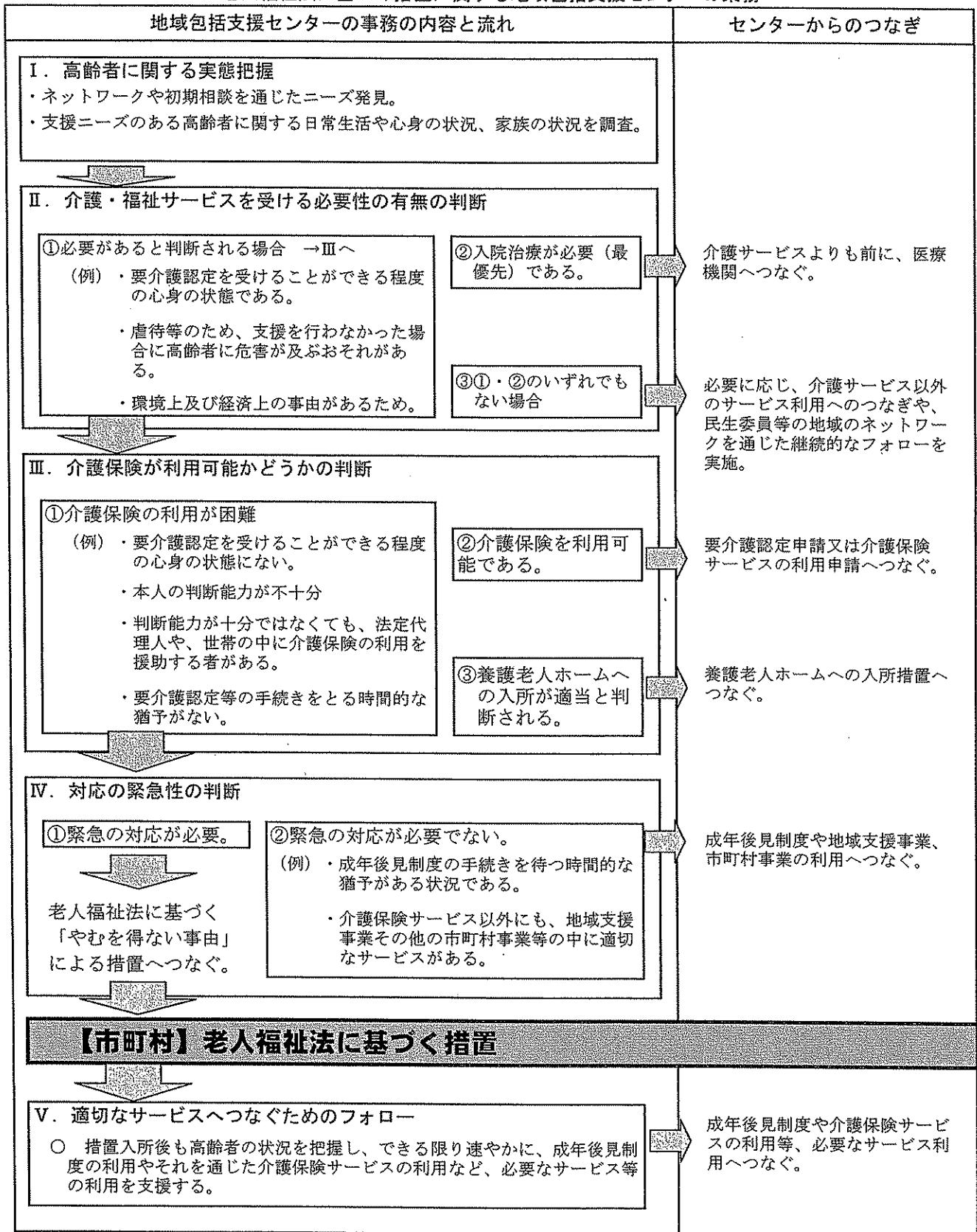
(参考1)「やむを得ない事由による措置」活用の検討フロー



(参考)：「東京都高齢者虐待対応マニュアル」(東京都)

(参考2) 地域包括支援センターが関与する場合の措置に関する手順

老人福祉法に基づく措置に関する地域包括支援センターの業務

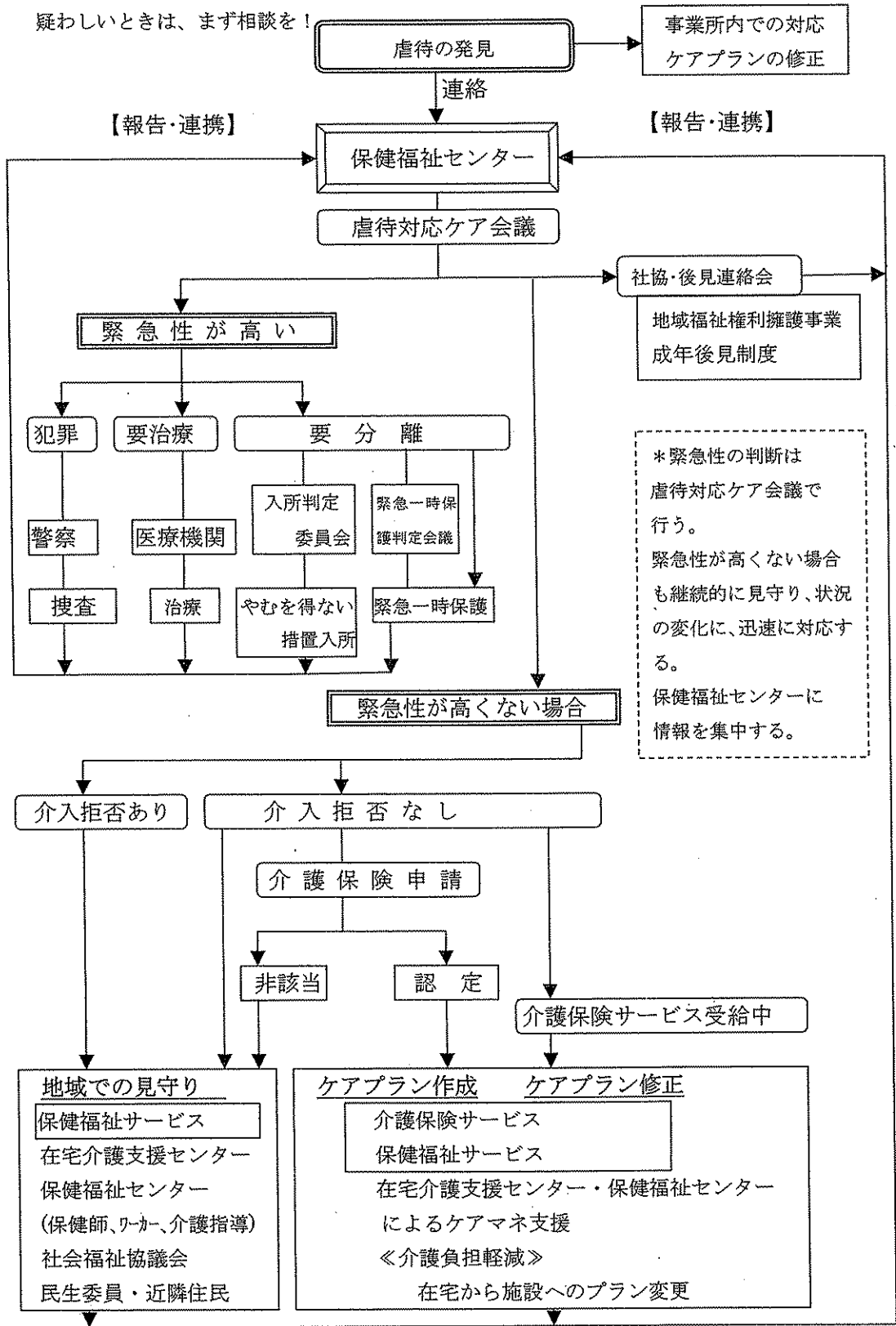


出典：「地域包括支援センター業務マニュアル」より

※やむを得ない措置や成年後見制度(P.27参照)等の事業は、虐待を受ける高齢者の保護のため必要な事業ですので、要綱の制定や予算措置等事業実施のための必要な体制を整えておきます。



介入の流れ

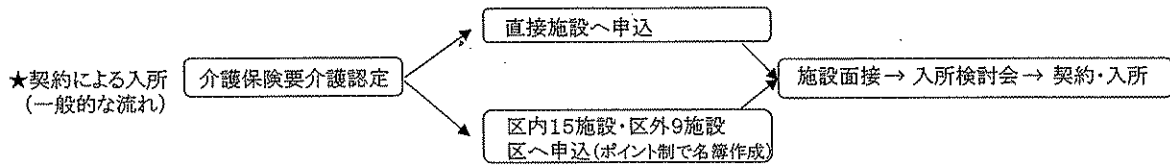


世田谷区の例

介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)の入所の流れ

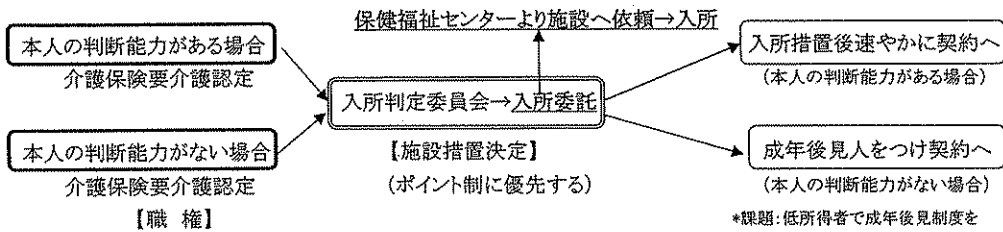
[世田谷区]

[施設]



★措置入所

(虐待・放置等)
老人福祉法11条
第1項第2号



*課題:低所得者で成年後見制度を利用できない場合

【措置入所の際の費用】

施設→国保連へ9割請求
施設→本人負担の1割負担は区へ請求
区 →本人へ費用徴収

老人福祉法 11 条第 1 項第 2 号

65 歳以上の者であつて、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居宅においてこれを受けるのが困難なものが、やむを得ない事由により介護保険法に規定する介護老人福祉施設に入所することが著しく困難と認めるときは、その者を当該市町村の設置する特別養護老人ホームに入所させ、又は当該市町村以外の者の設置する特別養護老人ホームに入所を委託すること。

同法第 21 条の 2 : 介護保険法による給付との調整

事例 9

老人ホームに措置入所した例

80 代女性。40 代の息子夫婦と同居。息子の妻は、本人を真冬に家から追い出し、気に入らないことがあると大声で怒鳴り、物を投げつけたりしていた。近隣の人がパトカーを呼んで警察が介入することもあり、近隣より保健福祉センターに相談があった。

保健福祉センターでは、本人の身の安全を一番に考え、介護保険施設を利用し家を出ることを繰り返し勧めていたが、本人は「生まれ育った家を出たくない」と言って拒否していた。その後、息子も精神的に病み、家出をしたため、息子の妻からの本人への虐待がエスカレートしてきた。ついに本人もこれ以上一緒に暮らすことはできないと家を出る決心をする。ショートステイ、老人保健施設を利用し、老人ホームへ措置入所した。

要介護認定で非該当となる方などの場合、世田谷区では高齢者施設を利用し、緊急一時保護を行います。利用にあたっては、保健福祉センター保健福祉課が相談窓口となり、「被虐待高齢者一時保護施設利用判定会議」を開催し、施設利用の是非を決定します。

(3) 立入調査 国マニュアルP.51

虐待により、高齢者の生命又は身体に重要な危険が生じている恐れがあると認められる時には、市町村長は担当部局の職員や市町村直営の地域包括支援センター職員を、虐待を受けている高齢者の居所に立ち入り、必要な調査や質問をさせることができます。(法第11条)

この場合立入調査を行えるのは、市町村職員のほかは市町村直営の地域包括支援センター職員に限られます。(P.44 「市町村・地域包括の役割(国マニュアルP.91)」 P.88 「様式」 参照)

また、市町村長は職務の執行に際し、高齢者の生命又は身体の安全確保に万全を期すなど必要な場合は管轄する警察署長に援助を求めることが出来ます。(法第12条)(P.20 警察連絡先一覧表 参照)

(4) 面会の制限

「やむを得ない措置」が採られた場合、市町村長や養介護施設の長は、養護者と高齢者との面会を制限できることになっています。(法第13条)

7 相談窓口

(1) 市町村等の虐待対応窓口

虐待の通報・届出・相談窓口として市町村の担当課の窓口と、総合相談窓口としての地域包括支援センター・在宅介護支援センターがあります。

① 市町村担当課窓口

高齢者虐待の通報、届け出を受理します。通報や届け出に基づき、虐待を受けている高齢者の安全確認や虐待の事実確認等を行います。

市町村の重要な役割は、立入調査です。必要に応じて所轄の警察署に援助を要請します。(P.20 警察連絡先一覧表 参照)

市町村名	課名	電話番号	FAX番号
甲府市	介護保険課	055-237-5484	055-236-0118
富士吉田市	健康長寿課	0555-22-1111	0555-22-2800
山梨市	保健課	0553-22-1111	0553-23-0294
都留市	健康増進課	0554-46-5114	0554-46-5119
大月市	福祉保健課	0554-22-2111	0554-22-6422
韮崎市	福祉保健課	0551-23-4313	0551-23-4316
南アルプス市	介護福祉課	055-282-7347	055-282-6189
北杜市	長寿福祉課	0551-42-1336	0551-42-1125
甲斐市	高齢福祉課	055-277-3116	055-277-7950
笛吹市	高齢福祉課	055-261-1902	055-262-1272
上野原市	長寿健康課	0554-62-4113	0554-30-2041
甲州市	健康増進課	0553-32-5066	0553-20-6167
中央市	福祉課	055-274-8544	055-274-1124
市川三郷町	福祉支援課	055-272-1106	055-272-1198
増穂町	福祉保健課	0556-22-7207	0556-22-7261
鯉沢町	民生課	0556-22-4648	0556-20-6013
早川町	福祉保健課	0556-45-2363	0556-20-5003
身延町	福祉保健課	0556-20-4611	0556-20-4554

市町村名	課名	電話番号	FAX番号
南部町	福祉保健課	0556-64-3111(時間外) 0556-64-4836(直通)	0556-64-3116
道志村	住民健康課	0554-52-2113	0554-52-2572
昭和町	福祉介護課	055-275-2111	055-275-6497
西桂町	住民福祉課	0555-25-4000	0555-25-3574
忍野村	福祉課	0555-84-7795	0555-84-1036
山中湖村	福祉健康課	0555-62-9976	0555-62-9981
鳴沢村	住民福祉課	0555-85-2311	0555-85-2461
富士河口湖町	福祉推進課	0555-72-6028	0555-72-6027
小菅村	住民課	0428-87-0111	0428-87-0933
丹波山村	住民生活課	0428-88-0211	0428-88-0207

②地域包括支援センター

介護保険法の改正により新たに導入された「地域包括支援センター」は、総合相談窓口や権利擁護の機能を持ち、高齢者が住み慣れた地域で、尊厳あるその人らしい生活を維持できることを目指しています。そのためには、高齢者の相談を受け止めどのような支援が必要か把握し、地域における適切なサービスや機関、制度の利用につなげるなどの支援を行います。

また、高齢者のネットワーク構築のため、

- ① ネットワークを結ぶ組織や団体等の高齢者虐待に関する共通認識を高めるための取り組み
- ② 機能別ネットワークの構築
- ③ ネットワークの維持・発展のためのコーディネート
- ④ 高齢者虐待防止に必要となる社会資源の開発
- ⑤ 地域住民への広報・啓発活動

を事業としています。

地域包括支援センター名簿

名 称	市町村担当課	住 所	電 話
甲府市地域包括支援センター城東	介護保険課	400-0861 甲府市城東4-13-15	055-233-6421
甲府市地域包括支援センタートリアス	介護保険課	400-0815 甲府市国玉町951-1	055-223-0103
甲府市地域包括支援センター甲府西	介護保険課	400-0041 甲府市上石田1-7-14(4月中旬～予定)	055-220-7677
甲府市地域包括支援センターおおくに	介護保険課	400-0053 甲府市大里町5315	055-220-2315
甲府市地域包括支援センターこうふ南	介護保険課	400-0851 甲府市住吉5-24-14	055-242-2055
甲府市地域包括支援センターあいかわ	介護保険課	400-0003 甲府市塚原町359	055-252-3398
甲府市地域包括支援センター奥湯村園	介護保険課	400-0071 甲府市羽黒町1657-5	055-253-1165
甲府市地域包括支援センター朝日新紺屋	介護保険課	400-0025 甲府市朝日2-2-3田中ビル102	055-220-3177
甲府市地域包括支援センターきょうりつ	介護保険課	400-0031 甲府市丸の内2-9-28勤医協駅前ビル4階	055-225-2345
甲府市地域包括支援センター風土記の丘	介護保険課	400-1507 甲府市下向山町1516-1YLO会館	055-266-4220
富士吉田市地域包括支援センター	健康長寿課	403-8601 富士吉田市下吉田1877	0555-22-6082
甲州市地域包括支援センター	健康増進課	404-8501 甲州市塩山上於曾1040	0553-32-5600
都留市地域包括支援センター	健康推進課	402-0051 都留市下谷2516番地1 いきいきプラザ都留	0554-46-5114
山梨市地域包括支援センター	保健課	405-8501 山梨市小原西955	0553-22-1111
大月市地域包括支援センター	福祉保健課	401-8601 大月市大月2-6-20	0554-22-2111
韭崎市地域包括支援センター	福祉保健課	407-0024 韭崎市本町3-6-3	0551-23-4313
南アルプス市地域包括支援センター	介護福祉課	400-0395 南アルプス市小笠原376	055-282-7347
甲斐市地域包括支援センター	高齢福祉課	400-0192 甲斐市島上条1248	055-277-3116
笛吹市地域包括支援センター	高齢福祉課	406-8585 笛吹市石和町市部800	055-261-1907
笛吹市地域包括支援センター芦川分室	高齢福祉課	409-3703 笛吹市芦川町中芦川585	055-298-2111
北杜市地域包括支援センター	長寿福祉課	408-0188 北杜市須玉町大豆生田961-1	0551-42-1336
上野原市地域包括支援センター	長寿健康課	409-0112 上野原市上野原3832	0554-62-3128
中央市地域包括支援センター(4月開設予定)	高齢介護課	400-3893 中央市成島2266	055-274-1119
市川三郷町地域包括支援センター	福祉支援課	409-3601 市川三郷町市川大門1790-3	055-272-1106
増穂町地域包括支援センター	福祉保健課	400-0505 増穂町長沢2374-2 保健福祉支援センター内	0556-22-4615
鰍沢町地域包括支援センター(4月開設予定)	民生課	400-0695 鰍沢町1599-5	0556-22-2151
早川町地域包括支援センター	福祉保健課	409-2714 早川町草塩88	0556-45-2363
身延町地域包括支援センター	福祉保健課	409-3304 身延町切石117-1	0556-20-4611
南部町地域包括支援センター	福祉保健課	409-2398 南部町内船4473-1	0556-64-4836
昭和町地域包括支援センター	福祉介護課	409-3880 昭和町押越616	055-275-4815
道志村地域包括支援センター	住民健康課	402-0212 道志村7710	0554-52-1611
西桂町地域包括支援センター	住民福祉課	403-0021 西桂町下暮地915-7	0555-25-4000
忍野村地域包括支援センター	福祉課	401-0511 忍野村忍草1445-1	0555-20-5211
山中湖村地域包括支援センター	福祉健康課	401-0595 山中湖村山中237-1	0555-62-9976
富士河口湖町地域包括支援センター	健康増進課	401-0392 富士河口湖町船津1700	0555-72-6037
鳴沢村地域包括支援センター	住民福祉課	401-0398 鳴沢村1575	0555-85-2311
小菅村地域包括支援センター	住民課	409-0211 小菅村4698	0428-87-0111
丹波山村地域包括支援センター	住民生活課	409-0305 丹波山村890	0428-88-0211

※中央市及び鰍沢町の地域包括支援センターについては、平成19年4月1日設置予定のため、名称等が変更される場合があります。

関 係 課	課 名	住 所	電 話
甲府市	介護保険課	400-8585 甲府市丸の内1-18-1	055-237-5484

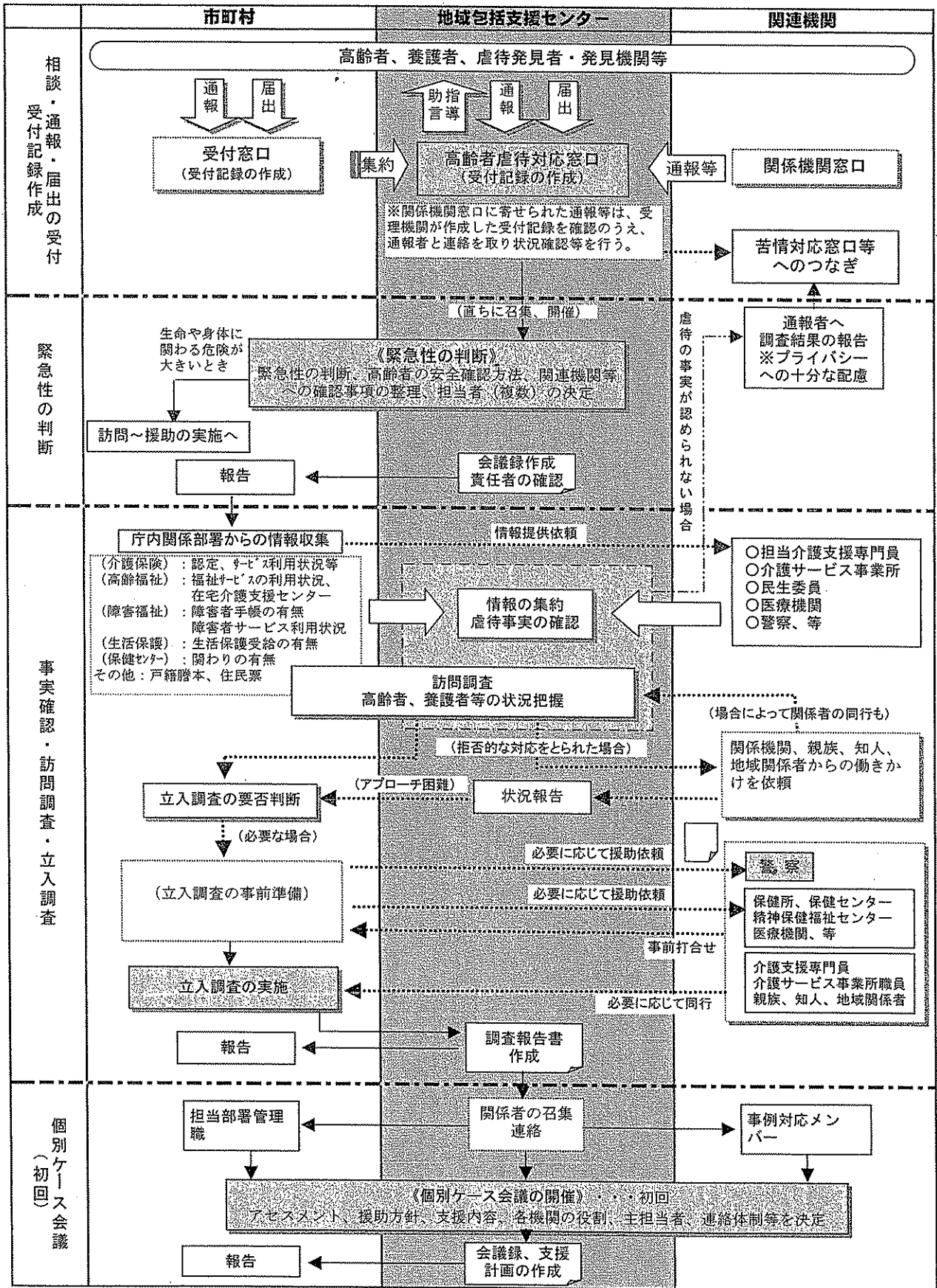
2 地域包括支援センターに業務委託した場合の市町村及び地域包括支援センターの役割

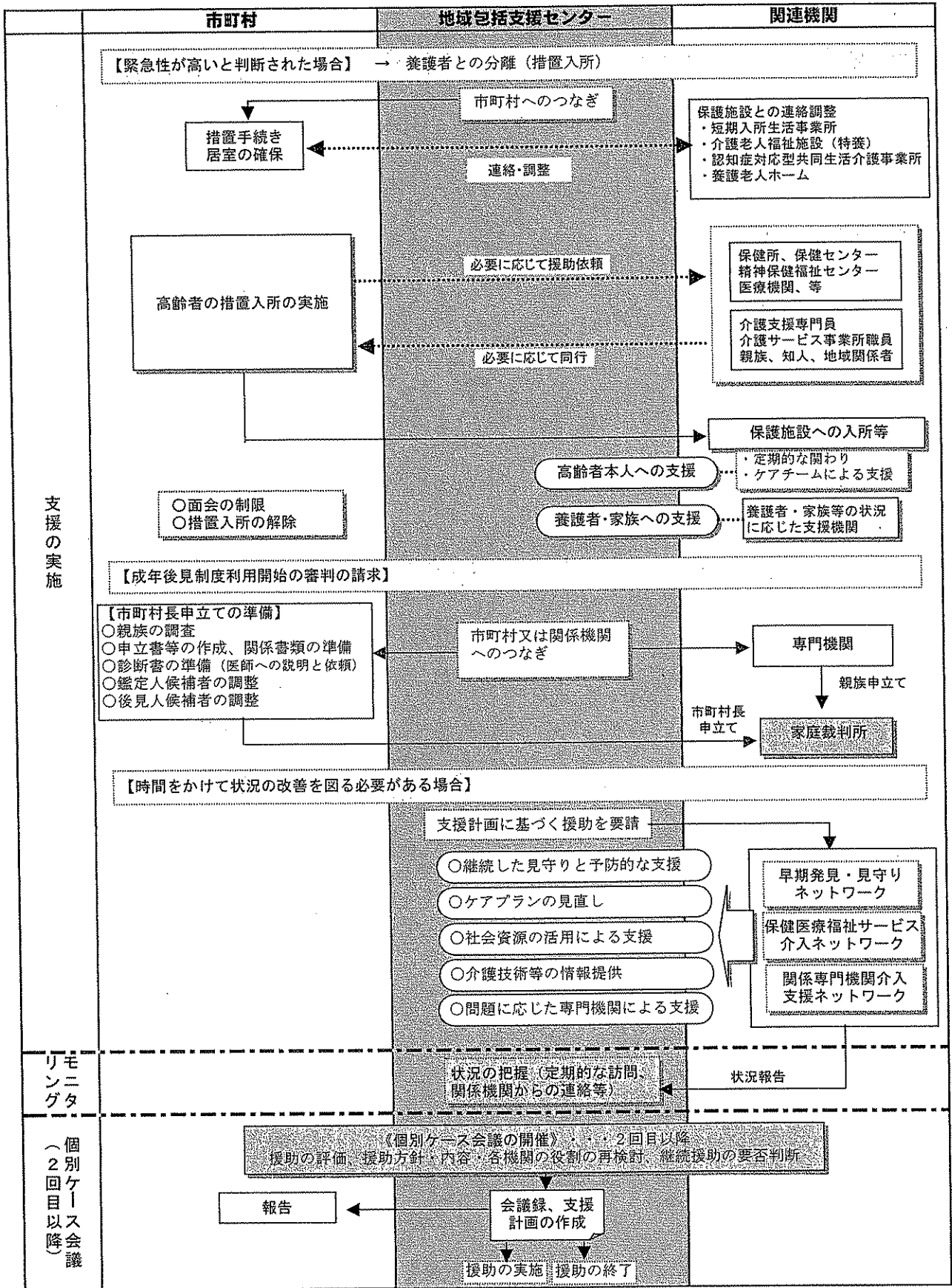
この項では、高齢者虐待防止法の規定に基づいて市町村が地域包括支援センターに業務を委託した場合の市町村及び地域包括支援センターの役割について、第Ⅱ章に掲げる養護者による高齢者虐待に関連する業務項目に沿い、整理しました。(すべての市町村における業務の指針として示すものではありません。)

◎：中心的な役割を担う ○：関与することを原則とする
△：必要に応じてバックアップする 空欄：当該業務を行わない

		市町村	地域包括支援センター	養護者
ネットワーク	・高齢者虐待防止ネットワークの構築・運営	△	◎	
広報・啓発活動	・高齢者虐待に関する知識・理解の啓発 ・認知症に関する知識や介護方法の周知・啓発 ・通報（努力）義務の周知 ・相談等窓口・高齢者虐待対応協力者の周知 ・専門的人材の確保	◎ ◎ ◎ ◎ ◎	△ △ △ ◎	
相談・通報・届出への対応	・相談、通報、届出の受付 ・相談への対応（高齢者及び養護者への相談、指導及び助言）（第6条・第14条第1項） ・受付記録の作成 ・緊急性の判断	△ △ △ ○	◎ ◎ ◎ ◎	有 有
事実確認・立入調査	・関係機関からの情報収集 ・訪問調査 ・立入調査 ・立入調査の際の警察署長への援助要請	○ ○ ◎ ◎	◎ ◎ (直営のみ◎)	有 有 (直営のみ)
援助方針の決定	・個別ケース会議の開催（関係機関の招集） ・支援方針等の決定 ・支援計画の作成	○ ○ △	◎ ◎ ◎	
支援の実施	(やむを得ない事由による措置等の実施) ・措置の実施 ・措置後の支援 ・措置の解除 ・措置期間中の面会の制限 ・措置のための居室の確保 (成年後見制度の活用) ・市町村長による成年後見制度利用開始の審判の請求	◎ △ ◎ ◎ ◎ ◎	(市町村へのつなぎ) ◎ △ △	
養護者支援	・養護者支援のためのショートステイ居室の確保	◎		
モニタリング	・支援の実施後のモニタリング	△	◎	
その他	(養護者による高齢者虐待防止関係) ・個人情報取扱いルール作成と運用 (財産上の不当取引による被害の防止関係) ・被害相談 ・消費生活関係部署・機関の紹介	◎ ◎ ◎ ◎	△ △ ◎	有 有

地域包括支援センターに業務委託した場合の業務分担





③在宅介護支援センター

在宅の高齢者や家族に対し総合的な相談に応じます。

職員として、社会福祉士、保健師、看護師、介護福祉士等が配置されています。

(2)老人性認知症センター

認知症に対する理解が十分でないため、高齢者の言動の混乱など問題となる行動を家族が理解できなくて、そのことから虐待が生じることもあります。

また、家族や周囲の人が認知症に対する理解が不足しがちなことから、認知症を恥ずかしいと思い、結果として必要な医療や介護につながらないこともあります。県内2ヶ所のセンターでは、本人・家族・病院・施設・関係機関などからの様々な認知症の相談に応じています。

- ① 日下部記念病院 〒405-0018 山梨市上神内川1309
外来相談室 0553-22-0536
(8時30分～11時 土日・年末年始・祝日を除く)
- ② 県立北病院 〒407-0046 韮崎市旭町上条南割3314-13
外来相談室 0551-22-1621
(8時30分～11時30分 土日・年末年始・祝日を除く)

(3)認知症介護ホットライン

認知症の方や家族に対しては、状態に応じた様々な支援が必要となります。これには、認知症の知識や介護技術といったことだけでなく、介護の困難さや周囲の偏見に対する苦悩などに対して、精神面を含めた支援が非常に重要となります。このため、県では研修を修了した認知症介護経験者による相談窓口を開設し、認知症の方と家族を支援しています。

設置場所 山梨県福祉プラザ
〒400-0005 甲府市北新一丁目2-12
相談窓口 055-251-0001
(毎週金曜日 9時～16時 年末年始・祝日を除く)
相談料金 無料

(4)高齢者総合相談センター(シルバー110番)

高齢者及びその家族などが抱える法律・保健・介護・福祉などに係わる各種の心配事や悩みに対する相談に応じるとともに、市町村の相談体制を支援しています。

設置場所 山梨県福祉プラザ 3階
〒400-0005 甲府市北新一丁目2-12
相談窓口 055-254-0110

- (9時～17時 土日・年末年始・祝日を除く)
- 相談料金 無料
- 相談種別 ①一般相談
高齢者に関する福祉全般にわたる相談に対し、常勤職員が窓口や電話で対応。
- ②専門相談(法律・保健・介護) *要予約
各分野の専門的相談に対し、専門的知識を有する専門相談員が相談時間を設定し、窓口や電話で対応。

(5) 認知症の人と家族の会

認知症について同じ悩みを持つ人々や趣旨に賛同する人たちなどが、お互いの苦労や悩みを相談し合い、励まし合いを行っています。介護についての情報交換や、研修会、会報の発行などを通じて、本人とその家族への援助と福祉向上を目的としています。

- 設置場所 認知症の人と家族の会山梨県支部 平井出代表宅
〒400-0867 甲府市青沼3-14-12
- 相談窓口 055-227-6040
- 相談料金 無料

(6) 介護実習普及センター

家族の介護負担を軽減するためには、高齢者介護の実習等を通じて、介護知識・介護技術の普及を図ることも重要です。このため介護実習普及センターを設置し、介護機器の展示と相談体制を整え、様々な研修を実施しています。

- 設置場所 山梨県福祉プラザ 1階
〒400-0005 甲府市北新一丁目2-12
- 相談窓口 055-254-8680
(9時～17時 年末年始・祝日を除く)
- 相談料金 無料
- 研修内容 入門介護講座
テーマ別介護講座(食事・排泄の介助方法など)
認知症介護講座 家族介護者教室

(7) 高齢者・障害者支援センター

成年後見制度などの高齢者・障害者に関する各種相談に応じています。

- 設置場所 県弁護士会館内
〒400-0032 甲府市中央一丁目8-7
- 相談窓口 055-235-7202
(10時～16時30分 土日・年末年始・祝日を除く)
- 相談料金 有料(30分 5,250円)

(8) 県民生活センター

県行政や県民生活に関する相談業務、啓発事業、情報提供を行っています。

設置場所 県民情報プラザ 2階
〒400-0031 甲府市丸の内一丁目8-5
(8時30分～17時 土日・年末年始・祝日を除く)

相談窓口 ①消費生活相談 055-235-8455
②上記以外の相談 055-223-1366

相談料金 無料

(9) 女性総合相談

心や体の悩み、家族の問題・DV・など女性が抱える様々な問題の相談を受け付けています。

設置場所 男女共同参画推進センター(ピュア 総合)
〒400-0862 甲府市朝氣一丁目2-1

相談窓口 055-237-7830
(火曜～日曜 9時～17時 休日の翌日・年末年始を除く)

相談料金 無料

(10) 法務局

法務局は登記、戸籍、国籍、供託、公証、司法書士及び土地家屋調査士の事務を処理するための地方実施機関であり、全国に8か所の法務局及び42か所の地方法務局が設置されています。

甲府地方法務局 〒400-8520
甲府市北口1丁目2番19号(甲府地方合同庁舎)
電話: 055-252-7151

(11) 21世紀職業財団

財団法人21世紀職業財団は、女性労働者や家族の介護を行う労働者等に家庭生活との両立支援等の事業を行うことを目的として、設置されています。

山梨事務所 〒400-0031
甲府市丸の内2-30-2 甲府第一生命ビル2F
電話 055-236-5271
FAX 055-236-5431
相談電話: フレーフレーテレフォン 055-254-2020

高齢者虐待について国の窓口

厚生労働省老健局認知症対策室

電話 03-3595-2168

高齢者虐待について県の窓口

福祉保健部長寿社会課

電話 055-223-1450(企画在宅福祉担当)

055-223-1455(介護サービス振興担当)



第 3 章

高齢者虐待をなくすために

第3章 高齢者虐待をなくすために

1 虐待の発生を予防する仕組みづくり

(1) 高齢者と家族の支援

虐待者を加害者としてとらえるのではなく、虐待者こそ支援を必要としている場合があることに注意します。介護に疲れ、介護者自身の状態も良くない状況の中、ストレスがたまったり、一生懸命に介護する余り、過度の負担を背負い込んでいることも多く、そのことで自分自身を責めたりしている場合もあります。また、介護の協力者や相談者が身近にいない場合もありますし、介護者自身も高齢者である「老々介護」のような状況が見られることがあります。

そのような状況の中で虐待が起きている場合には、そのことの要因を探り、その家族の抱えている問題が何であるかを考えて、高齢者はもちろん虐待者の支援を行うことも重要といえます。

更に、虐待があっても深刻化する前に発見し、早期に支援することが重要です。一度虐待が始まってしまうと、なかなか改善には向かいません。その中では、家族関係の修復も困難を極めますので、早期に発見できる仕組み作りが重要になります。

また、「認知症の人と家族の会」の様々な事業(交流会等)に参加したりすることで、介護者が心理的に安心できることもあります。そこには「追いつめられた苦痛を少しでもわかってくれる人の温もり」があり、精神的な面で介護者を支え、分かち合える場があります。

介護の中での悲しみや、持って行き場のない自己嫌悪感を同じ立場で慰めることの出来る理解者がいることは大切です。

(2) 関係機関の連携

支援者も介護する家族にとっても虐待の問題は大変困難な課題です。様々な要因や複雑な人間関係から生じる場合が多く、問題解決のためには様々な制度や専門的な知識の活用が必要になります。また、要因も一つでない場合があり、それは過去からの人間関係や金銭面のトラブルであったり、性格の問題等々家庭内の根深い問題であったりすると容易に解決しないことも少なくありません。

このため、高齢者や家族に対応する支援を関係機関が連絡・協力しチームで、長期にわたり行うことにより、よりよい支援が可能になります。

(3) 住民への意識啓発と正しい理解

高齢者虐待について、介護者はもちろん、一般的にも、どのような行為が虐待にあたるのかなど、虐待について認識されていない状況もあります。

広く地域住民が正しい認識を持つことにより、そのことが予防、早期発見につながることもありますし、自らの危険を回避したり、近隣の高齢者に対する見方が変わったり、介護者への支援が可能になる場合もあります。

まず、虐待とはどういうものなのか、正しく理解するための啓発が必要です。

その上に立ち、実際に介護している介護者に対し、介護負担の増大などによる虐待を未然に防止するための介護サービスの利用や介護知識を身につけるための研修会への参加等をすすめていきます。

(4) 認知症高齢者への理解

高齢者の中でも認知症高齢者はもっとも虐待を受けやすい方々です。

これまで通常の生活を送っていた高齢者に認知症の症状が現れると、本人も家族も、不安やとまどい、焦燥感などから著しく混乱します。そして、家族が認知症に対する理解や対応方法が不足しているために、「励まし」が過剰となってストレスを与えてしまったり、現実を家族が受け入れられないことや介護者のストレスから虐待につながるケースもあります。

平成15年度の全国調査では、虐待を受けている高齢者のうち、認知症のある人が8割近くを占めていることが明らかになっています。これは、認知症の程度が重くなるほど自立度は低くなるため、要介護度が高くなるのに加え、コミュニケーションがとれにくい状況が重なって、介護者のストレスを一層高め、虐待発生への危険が高まるからです。例えば、認知症を恥ずかしいことととらえ、家から出さないようにする、必要な治療を受けさせないという行為も一種の虐待です。

認知症高齢者をケアする上で大切なのは、本人の願いは何であるかを正しくつかむことです。問題行動と言われる行動についても、必ず、本人にとっては何らかの願いを叶える手段としてとる行動と言われています。認知症高齢者の様々な状態の背後にある生活歴などを十分に理解する努力が必要です。これらを理解できれば、感情残存能力を失っていない認知症高齢者に伝わり、本人の不安感が和らぎ、問題と言われる行動がずいぶん解消された例もあります。

認知症については、早期に専門医療機関の受診につなげることが重要であり、様々な行動障害が出現する前に受診できるよう、認知症についての正しい理解普及の施策が重要です。このため、認知症サポーター養成講座や早期発見・早期対応に向けた認知症に関する講演会の開催、認知症介護教室などを通して、認知症に対する

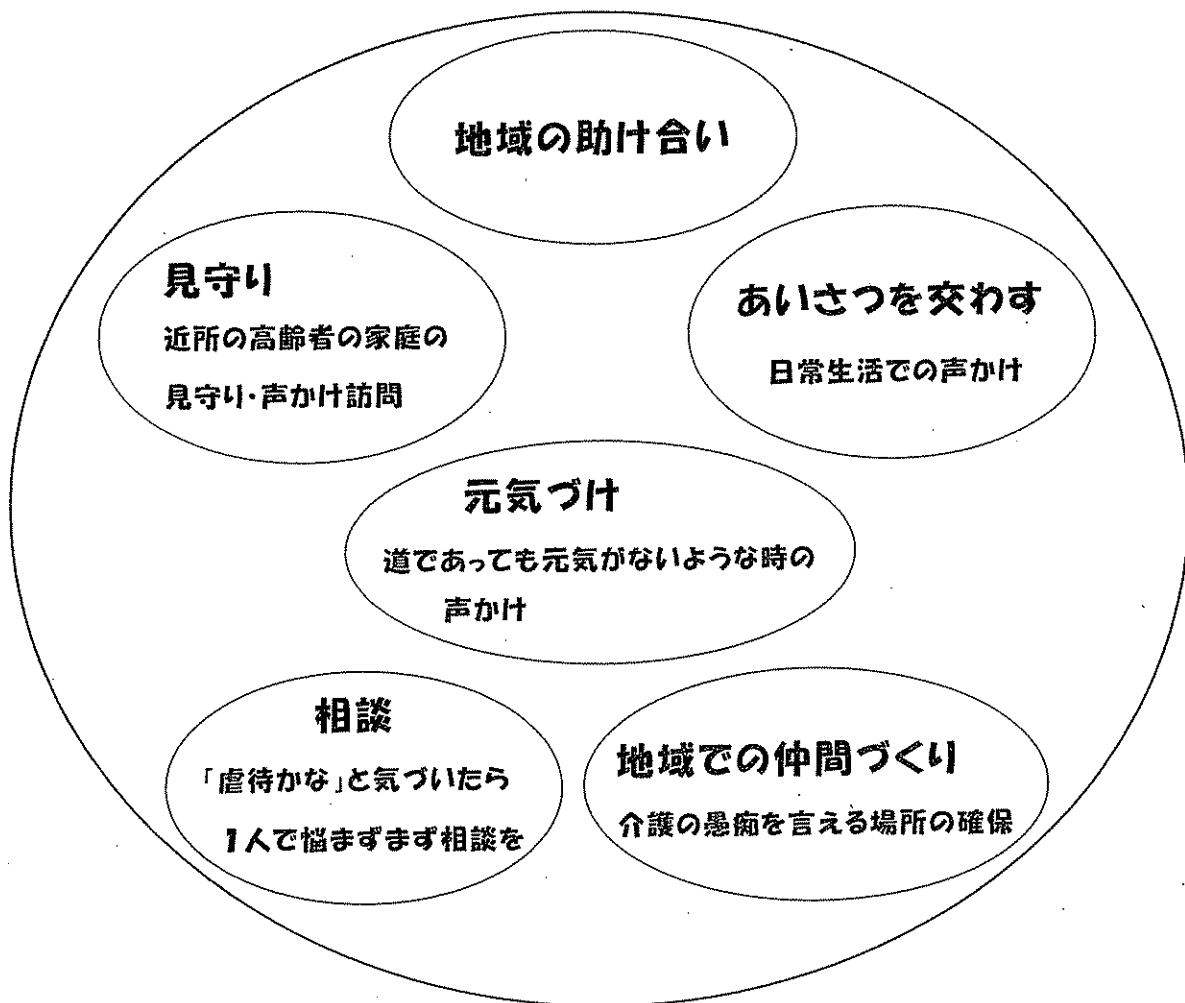
正しい知識や介護方法など、広く住民に対して様々な普及・啓発を行うことが必要です。また、かかりつけ医など医療機関においても、認知症と思われる高齢者や家族への適切な対応が求められます。

(5) 関係職員への研修

高齢者虐待に対応するためには、未然の防止と早期発見・早期対応が重要になります。また、制度や対応方法の基盤となる法律等を、関係者がしっかりと理解しておくことが重要です。

保健・医療・介護・福祉等の関係者(市町村の保健師、認定調査員、ケアマネジャー、訪問介護員などの高齢者に接する機会の多い職員)など、地域で高齢者や養護者等からの相談を受ける職員は、その対応に必要な専門知識を習得する必要があるため、これらの者に対し、人権擁護や虐待事例への対応方法などに関する専門的知識を習得するための研修が必要です。

2 虐待が起きない地域づくりのために



(1) 住民・地域福祉関係者と関係機関とのネットワークの構築

高齢者虐待事例の解決・支援には、近隣住民及び民生委員等地域福祉関係者の協力が不可欠です。

近隣住民だからこそ気がつく高齢者の状況の変化に対して、関係機関が適切に、必要な場合は早急に対応が行えるよう、近隣住民と連携を保つことにより、柔軟な対応が可能になります。

高齢者虐待においては、家族等が関係機関からの支援は受け入れなくても近隣住民からの支援は受け入れる場合があります。虐待を受けている高齢者にとっては、身近に支援者がいれば緊急時にサインを出しやすいということもあります。

地域の人々に虐待を防いでいこうという意識を持ってもらうこと、近隣の高齢者の生活や介護等に関心を寄せてもらい、ちょっとした声かけや変化に気づいてもらうことにより、見守りネットワークができることとなります。

そして、関係機関と近隣住民とが十分に連携しあい、それぞれの立場から高齢者の見守りや家族への支援を行えるようにします。

高齢者虐待対応ネットワークの整備のために

高齢者虐待は、被虐待者の状況、虐待の内容、程度、虐待者の状況などに応じて被虐待者への対応はもとより、虐待者や家族に対しても何らかの支援を要することが多く、総合的な対応が必要です。

また、事例によっては、生命の危険など一時保護等緊急に対応する必要がある場合もあることから、高齢者虐待の対応を適切かつ迅速に検討し、対応を進める仕組み・ネットワークを整えておく必要もあります。高齢者福祉担当課や介護保険担当課、地域包括支援センター、保健センターなどの職員を中核として、事例に応じケアマネジャー、介護関係者、医師(かかりつけ医・主治医・精神科医)、警察等にネットワークを広げるなど臨機応変の対応が望まれます。

さらにネットワークが常に機能できるよう、高齢者虐待の実態と発見のポイント、通報方法、発見後の見守り方法等についての研修や、定期的な学習会、事例検討会などを通して、日頃から虐待事例への対応力を高め、緊急事態への準備を整えておくことが重要です。

具体的には地域包括支援センターが中心となり、次の三つの機能からなる高齢者虐待防止ネットワークにより、役割分担と相互連携を図りながら、実態把握から対応・支援までの継続的な支援を行います。

①早期発見・見守りネットワーク

(民生委員・介護相談員、人権擁護委員、社会福祉協議会、自治会、家族会、老人クラブ、NPO・ボランティア団体、近隣住民等)

高齢者や養護者に対する日常的な関わりを活かした“地域目”の役割を果たします。身近な存在として相談を受ける中で、「何か変だな」と感じる変化が見られれば、地域包括支援センターに伝えます。

特に、民生委員は、地域の特性を理解していますので、見守りや地域ぐるみの支

援のためにも、核となりうる人です。また、それぞれの地域には様々なボランティア組織や地域組織があり、正しい知識や支援方法を学習した上で連携を図ることにより地域での見守り体制が作られていきます。

②保健・医療・福祉サービス介入ネットワーク

(居宅介護支援事業所、介護サービス事業所、保健センター、医療機関等)

発生した虐待事例にチームで対応し、具体的な支援を行います。また、虐待の疑いや危険性が疑われる場合の早期発見にも努めます。

事例によっては、サービス介入を行い虐待事例解決のための対応及び支援を行います。

③関係専門機関介入支援ネットワーク

(警察、消防、保健所、精神保健福祉センター、精神科等を含む医療機関、

弁護士、権利擁護団体、家庭裁判所、県民生活センター等)

保健・医療・福祉分野の範囲を超える専門的な対応を必要とされたり、立入調査や緊急対応等で市町村が権限を行使する際などに協力を要請し、連携して問題の解決にあたります。

メンバーの例

高齢者福祉担当課、介護保険担当課、在宅介護支援センター

地域包括支援センター、保健センター

民生委員、医師(かかりつけ医、精神科医)、社会福祉協議会、ケアマ

ネジャー、介護サービス事業者、警察、消防、県、弁護士、司法書士、

虐待する側も支援を必要としている

虐待の背景には、高齢者本人と養護者・家族の人間関係、過重な介護負担、認知症介護の困難、地域社会での家族の孤立、介護者自身が身体的、精神的なケアを必要としていたり、経済的に困窮しているなど様々な問題があります。そして、往々にしてそれ

らが絡み合って起きています。支援に当たる市町村や専門職は、虐待をしている養護者＝加害者と決めつけず、養護者も支援対象と捉えて問題解決の糸口を見つけます。介護サービス利用等を勧めるなど介護負担・ストレスの軽減を図ることも考えられます。

また、周囲の人が介護者をねぎらい、信頼できる話し相手になることも介護者の助けになります。

国マニュアルP.17



(2)市町村における高齢者虐待防止体制整備について

高齢者福祉に専門的に携わる人は・・・

高齢者の福祉に業務上関係のある団体、職員などは、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めなければなりません。(法第5条)

(養介護施設・病院・保健所など的高齢者の福祉に業務上関係のある団体、養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士等)

○これらの職にある人は、高齢者虐待防止のための啓発活動、高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策を積極的に推進します。

○介護保険を利用している高齢者であれば、ケアマネジャーやサービス事業所の職員等が、身体面、行動面に変化がないか、専門的な知識を持って本人・家族等と接することができます。また、当事者による問題の自覚が適切な援助につながることから、なるべく高齢者本人や養護者・家族等が直接「相談窓口」等に連絡を取れるように、これらの専門職種が働きかけることも大切です。

目指すのは高齢者虐待を未然に防ぐ地域づくり・・・

高齢者虐待は、どの家庭にも起こりうる問題です。高齢者本人・介護をする家族をはじめ、地域住民が高齢者虐待について正しい知識を身につけることが、虐待の発生予防につながります。

【市町村が行うこと】

○住民や介護サービス機関等への広報・啓発活動／関係者への研修

人材の育成・確保－高齢者虐待の予防～発見～相談～対応事業に携わる職員は、事例を正確に見逃すことなく把握し、適切な対応が出来るような幅広い知識と技術や資質を持つことが求められます。

このため、研修会、検討会、個々の事例検討会等を通し、それらの能力を幅広く持つ人材を育成していく必要があります。

○体制整備／関係者のネットワークづくり

- 成年後見制度の予防的活用
- 住民ネットワークづくり、まちづくりなど

(3)地域支援事業(包括的支援事業及び任意事業)

介護保険法の一部改正により、平成18年4月から市町村において高齢者虐待防止に関する事業が実施されています。

区分	具 体 的 な 内 容
包括的支援事業	高齢者等からの権利擁護に関わる相談等に対応すること 成年後見制度を円滑に利用できるよう、制度に関する情報提供を行ったり、成年後見人となるべき者を薦めることができる団体等の紹介を行うこと 地域の様々な関係者によるネットワークを構築すること 高齢者虐待に対し、速やかに訪問し状況確認等適切な対応をとること など
任意事業	家族介護教室の開催 成年後見制度利用支援事業 など

