

# 高齢者虐待対応のポイント

2016. 11. 08.

ふくし@JMI 小湊純一。

宮城福祉オンブズネット「エール」

宮城県高齢者・障害者虐待対応連絡協議会

## ～高齢者虐待とは～

近年、高齢者の虐待について関心が高まっていますが、問題は十分に理解されているとは言えません。多様な状態を包括する定義は「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」により明文化されましたが、すべてを包括するものではありません。

高齢者の虐待には遂行（虐待）または放置（無視）があり、故意に苦痛を与えようとした場合と介護者あるいは虐待者の不十分な知識、燃え尽き、怠惰から無意識に苦痛を与えてしまう場合とがあります。

### 1 権利侵害の背景

- (1) 障がい等により自分の権利を自分で守れない。
- (2) 世話をする側とされる側の上下関係がある。
- (3) 生活支援の場が密室になる。
- (4) 認知症・高齢障害者の理解が不足している場合がある。
- (5) 権利擁護・人権感覚の理解が不足している場合がある。
- (6) 自分で情報を集めて選び判断することが難しい。
- (7) 人には「相性」がある。
- (8) 後見のシステムがまだ一般化していない。

### 2 なぜ高齢者虐待？

- (1) 高齢者の身体障害、認知障害
- (2) 高齢者が虐待者へ依存（介護、生活援助など）
- (3) 虐待者が高齢者へ依存（特に経済的援助を受けるなど）
- (4) 虐待者の精神的障害（薬物乱用や精神疾患の既往など）
- (5) 家族の社会的孤立

「新たな適応力を必要とする新たな生活様式の変化（ストレスとなる生活上の出来事）」と「暴力の既往」の2つの要因は子供や夫婦間の虐待に関連することわかっています。

すが、高齢者の虐待との関連は今のところ明らかではありません。しかし、このことは対応するときに考慮する必要があります。

### 3 高齢者虐待を把握する

- (1) 家族や現在介護をしてもらっている者に対して恐れをいただいている
- (2) 説明がつかない怪我，骨折，火傷がある。
- (3) 放置，暴力等の虐待を受けている。
- (4) 身体抑制を受けている。
- (5) 財産が搾取されている。

### 4 高齢者虐待とは

- (1) 身体的虐待
- (2) 介護放棄（ネグレクト）
- (3) 心理的虐待
- (4) 性的虐待
- (5) 経済的虐待

※ 消費者被害

### 5 通報と緊急性の判断

緊急性があると判断した場合は、直ちに保護を行う必要があります。

生命の危険性，医療の必要性，加害者との分離の必要性，虐待の程度と高齢者の健康状態，介護者の心身の状態等から総合的に判断します。

#### 『緊急性の判断』

- ① 本人が保護救済を強く求めている。
- ② 生命に危険な状態。（重度の火傷や外傷・褥そう，栄養失調，衰弱，脱水症状，肺炎等）→ 医師に判断を依頼することが有効
- ③ 生命に危険な行為が行われている。（頭部打撃，顔面打撃，首締め・揺さぶり，戸外放置，溺れさせる等）
- ④ 確認できないが，上記に該当する可能性が高い。

~~~~~

### 6 高齢者虐待対応の指針

- (1) 虐待の判断

- ① 虐待や放置、搾取を判断するためには、その頻度、継続時間、激しさ、重大性、結果を把握し検討します。
- ② 虐待を見分けるには、利用者自身の認識、つまり本人がその行動を虐待としてとらえているか、それを改めるための対応を受け入れる用意があるか、によって左右されることが多い。
- ③ 虐待と放置を確認するには以下を確認する必要があります。
  - ア 現時点での問題は何か。
  - イ 虐待、放置、搾取の危険性があるか。
  - ウ 問題の性質として激しいか、頻回に起こるか。
  - エ 危険性の緊急度はどうか。
  - オ 介護者が虐待者となりうるか。
  - カ 家族のケアは一貫性があるか。
  - キ 過去に介護者が暴力をふるったり、虐待や放置、搾取しているか。介護者は本人以外の他者に暴力をふるったことがあるか。
  - ク 在宅サービス（フォーマルサービス）は信頼できるか。
  - ケ 在宅サービスの機関のスタッフは、根底にある問題に対応する姿勢をとっているか。
  - コ 家族は問題を改めようとする用意があるか。
  - サ 虐待を行なっている者、または利用者に薬物依存はあるか。
  - シ 状況は緊急を要するか。
- ④ アセスメントの目標は、以下を把握することです。
  - ア 虐待、放置、搾取が起きているか。
  - イ 本人が自己の利益にそって意思を決定し、同時に自分で決定したことのもたらす影響について理解する能力があるか。
  - ウ 本人の危険性はどのようなレベルか。
  - エ 福祉、医療、裁判所による法的仲裁、保護等の緊急介入の必要性はあるか。
- ⑤ アセスメントの最初の段階は、虐待が本当にあるのかを確かめることです。介護者が善意を持っているにもかかわらず、迫害されている錯覚苦しんでいる高齢者もいます。このような高齢者は専門家による精神科的治療を受ける必要があります。

## (2) 分析の方法

- ① 利用者との面接
- ② 利用者に脅迫的と受け止められない方法で面接し、虐待の訴えやアセスメント項目によって虐待を確認します。
- ③ 当初はできないかもしれないが、虐待しているかもしれない者は同席せず、本人と2人だけで話を聞くことが重要です。
- ④ 本人が不当な扱いを受けていると明確に言う（助けを求める。）ことが、介入するかどうかの決め手となります。
- ⑤ 本人が訴えを取り消す場合には、訴えの妥当性を判断します。

- ⑥ 利用者の意思決定能力を見極めます。
- ア 記憶障害や機能の問題があっても、自分の安全性に関して適切に意思決定することが可能である。ある一定期間ありのままの状態を観察し、高齢者の意思決定能力を評価すること。
  - イ そのうえで、現在の環境に利用者があることの危険性について判断します。危険であれば、裁判所が後見人をたてたり、精神科の措置入院を検討しなければならない場合もあります。
- ⑦ 利用者の訴えや、示唆された虐待を調査します。
- ア 利用者からの訴えや虐待の可能性が観察されたら、できるだけ早く、医師、被害者の親戚、在宅サービス提供者に紹介し、面接して情報を得ます。
  - イ 虐待をしていることが疑われる者との面接も、ケアの方向性を探るために有効である場合もあります。介護者に面接は通常高齢者と別々に行なうことになっていると伝え、評価者と2人で面接し、介護者の善意や健康状態、能力について評価します。
  - ウ 利用者は、評価者が虐待者と2人きりで面接することを嫌がる場合があります。  
本人の訴えが間違っていると言われる、仕返しされる、施設に入所させられる、家族の支えをなくす、家族問題が露呈する、といったことを恐れるためです。
  - エ 経済的な虐待は露骨な場合把握は難しいですが、介護者が利用者に金銭を強要している場合は、同時に身体的心理的虐待も引き起こす可能性があります。

### (3) ケアの方向

- ① 要因を取り除く
- ア 虐待や放置、搾取への適切な対応は、個々のケースにより大きく異なります。
  - イ ソーシャルワーカーは、家族とともに起こる可能性のある虐待や放置に結びつく要因を取り除いて、状況を静めさせることができる場合があります。
- ② 介護者から利用者を引き離す
- ア 訪問介護や短期入所、通所サービス、虐待をしている可能性のある、あるいは怠惰な介護者から本人を引き離す時間的余裕をつくるために導入する。

### (4) ケアを決定するための意思確認

- ① すべての利用者に対し、以下を確認します。
- ア 緊急の身体的危険にさらされているが、そうであれば、評価者は直ちに高齢者を現在の環境から移す（離す）手段をとります。
  - イ 利用者は介入を受け入れるか。
  - ウ 在宅サービスの導入や増加は、虐待の状況を改善できるか。
  - エ 介護者が現在の介護負担に耐えられるよう、介護者に対するカウンセリングや支援または医学的治療が必要か。
  - オ 利用者の訴えに根拠がないようならば、精神科的診断や治療が必要か。

(5) 再アセスメント

- ① 定期的な再アセスメントは、虐待の証拠が決定的でない場合も含めてすべての利用者に必要です。

(6) 緊急体制を整える

- ① 利用者は援助を断ることもあります。断られた場合は、緊急の援助（電話番号、適切な通報・相談先）について情報を書面で知らせ、適切な相談受付と対応の体制をとる必要があります。

## ～虐待を見つけたらどうする？～

迷わず市町村に通報します。

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。

発見したら、「個人情報保護法が…」とかって言ってる場合ではありません。

3 刑法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、通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

誰が通報したのか分からないようにして対応してくれます。

第八条 市町村が前条第一項若しくは第二項の規定による通報又は次条第一項に規定する届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

## ～通報したら市町村はどうしてくれる？～

まず、行って見て判断し、急いで対応してくれます。

第九条 市町村は、通報又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又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、当該市町村と連携協力する者とその対応について協議を行うものとする。

2 市町村又は市町村長は、通報又は届出があった場合には、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護が図られるよう、養護者による高齢者虐待により生命又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高齢者を一時的に保護するため迅速に老人福祉法に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に措置を講じ、又は、適切に審判の請求をするものとする。

安全な部屋を確保してくれます。

第十条 市町村は、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について老人福祉法の規定による措置を採るために必要な居室を確保するための措置を講ずるものとする。

### **立入調査をしてくれます。**

第十一条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、介護保険法の規定により設置する地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員をして、当該高齢者の住所又は居所に立ち入り、必要な調査又は質問をさせることができる。

- 2 前項の規定による立入り及び調査又は質問を行う場合においては、当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 3 第一項の規定による立入り及び調査又は質問を行う権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

### **面会を制限してくれます。**

第十三条 養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について老人福祉法の措置が採られた場合においては、市町村長又は当該措置に係る養介護施設の長は、養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護の観点から、当該養護者による高齢者虐待を行った養護者について当該高齢者との面会を制限することができる。

#### 4 養護者による高齢者虐待への具体的な対応

##### 養護者による高齢者虐待への対応手順

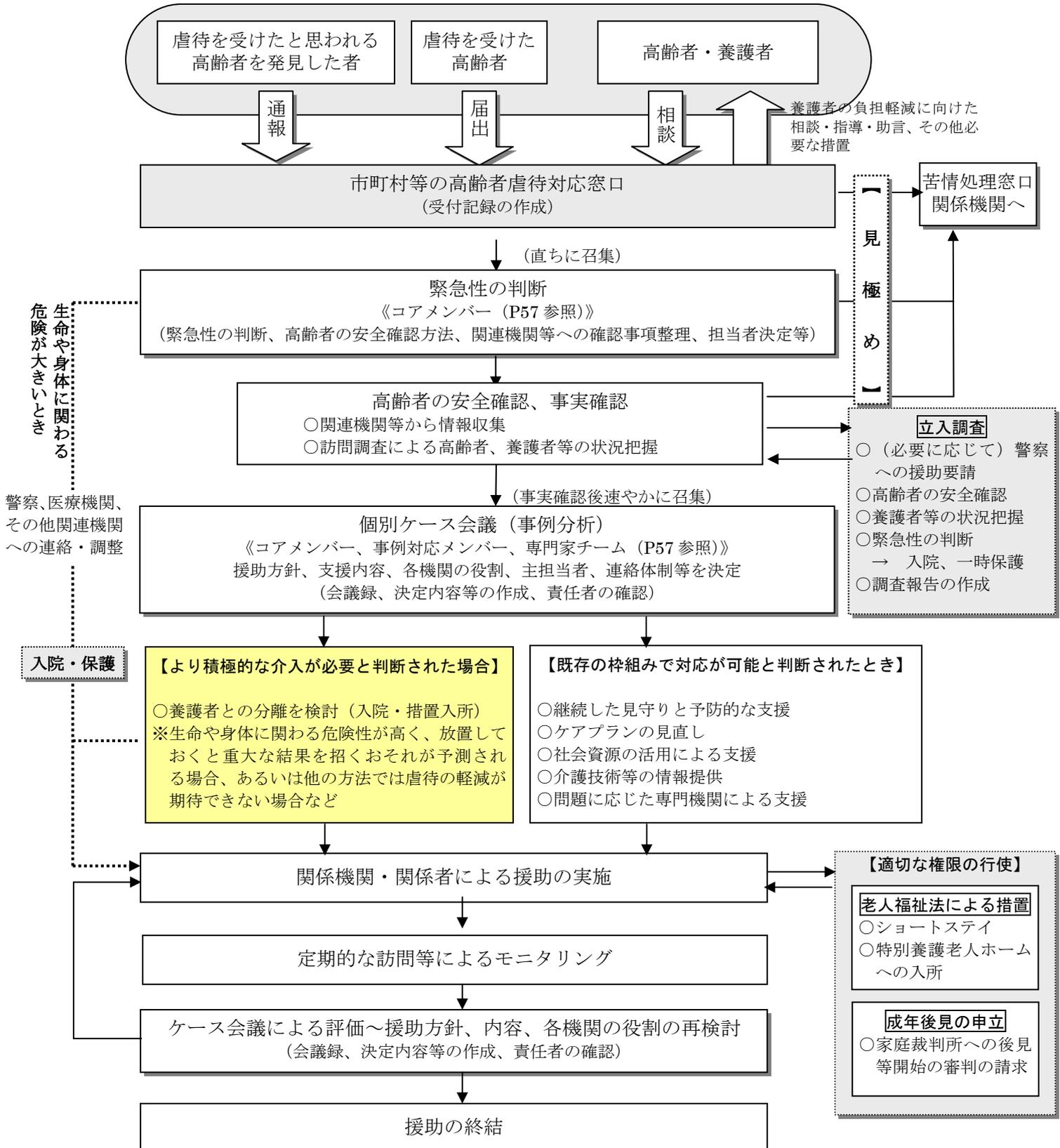
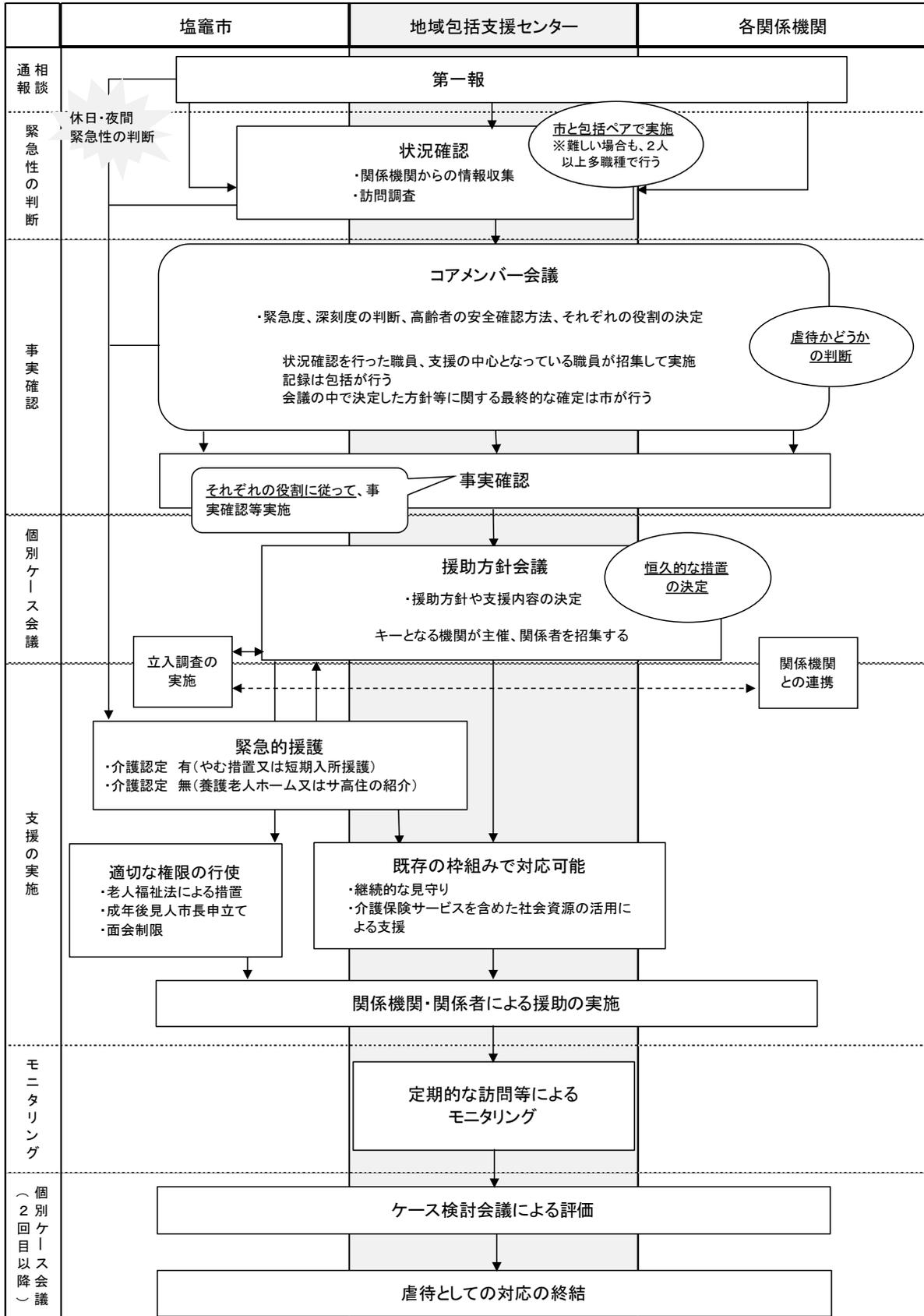


表 7：高齢者虐待対応フロー



## 4. 2 相談・通報・届出への対応

### 1) 相談・通報等受理後の対応

#### ア. 情報の集約・管理のしくみの整備

高齢者虐待への対応では、統一的な運用ルールを定め、相談・通報等の情報から個別ケース対応までを記録する帳票類を整備し、運用の管理を行うことが必要です。また、これらの情報を集約し、対応する仕組み自体の見直しを行うことも必要となります。

情報の集約・共有化によって、高齢者虐待に対する統一的な観点・基準での判断が可能になるとともに、ケース対応に関わる機関同士が情報を共有化することで、より有効な連携につなげることが可能になります。

#### イ. 受付記録の作成

高齢者虐待に関する相談や通報等を受けた職員は、相談受付票に記入し、これに基づいて虐待の状況や高齢者・養護者等の状況、通報者の情報など可能な限り詳細な情報を記録しておきます。

なお、通報時に通報者が焦って連絡している場合には、通報者に安心感を与えて落ち着かせることが重要です。その上で、必要な事項をできるだけ詳細に聞き取るようにします。また、相談者が虐待という言葉を使わない場合でも、相談を受けた職員は、高齢者の状態など相談の内容から虐待が推測される場合には、その後の対応を念頭に置いて相談を進める構えが必要です。

通報者は、名前を言うことを嫌がる場合がありますので、匿名による通報であっても、きちんと通報内容を聴く必要があります。

受付記録の記入後に担当部署責任者の確認を受け、受付台帳に編綴しておきます。

なお、相談受付票は、地域包括支援センターで利用する様式（「地域包括支援センター業務マニュアル」第1章第2節2. 1《チームアプローチを実行するための方法》の項目参照）を活用することも考えられます。

以下は、相談・通報等の受理時に最低限確認すべき情報の例です。

#### ○虐待の状況

- ・虐待の具体的な状況
- ・緊急性の有無とその判断理由

#### ○高齢者本人、虐待者と家族の状況

- ・高齢者本人の氏名、居所、連絡先
- ・高齢者本人の心身の状況、意思表示能力、要介護状態
- ・虐待者と高齢者の関係、心身の状況、他の家族等の状況
- ・家族関係

○介護サービス等の利用状況や関係者の有無

- ・介護サービス等の利用の有無
- ・家族に関わりのある関係者の有無

○通報者の情報（援助方針の連絡や継続的な見守り支援を依頼するため）

- ・氏名、連絡先、高齢者・養護者との関係等

また、高齢者虐待に関する相談や通報等の窓口が複数ある場合には、共通の受付票等の記録様式を整備し、記録方法の統一や情報を集約させるためのルールを整理しておきます。

#### ウ．緊急性の判断

高齢者虐待に関する通報等では、緊急な対応が求められる事態も考えられます。そのため、受付記録をもとに担当部局管理職や相談受理者、地域包括支援センター等のコアメンバーによる緊急性の判断を行うとともに、高齢者や養護者・家族等の状況確認の方法、関係機関への連絡や情報提供依頼などの業務に関する対応方針や職員の役割分担を行います。

#### ○緊急性の判断のタイミング

受付記録の作成後（場合によっては形式的な受付記録の作成に先立ち）、個々の事例について、相談受理者が担当部局の管理職（又はそれに準ずる者）等に相談の上、直ちに判断を行います。

※ 相談受理者が地域包括支援センター職員である場合には、地域包括支援センターにおいて緊急性の判断を行うとともに、市町村の担当部局に速やかに連絡することが必要です。

#### ○緊急性の判断の際に検討すべき事項

認知症に起因する被害妄想による通報などもあり得ることから、緊急性の判断に当たっては、以下の点をよく検討すべきです。

- ・過去の通報や支援内容などに関する情報の確認
- ・虐待の確認と判断・・・相談・通報・届出内容から虐待が明確に判断できない場合には、高齢者の安全を確認するための調査を行います。
- ・緊急性の判断・・・虐待の状況や高齢者の生命や身体への危険性などから、医療的措置や緊急の措置の必要性について判断します。
- ・今後の担当者の決定・・・原則として複数体制とします。また、身体的虐待や介護や世話の放棄・放任が疑われる場合には、医療職（医師、看護師、保健師等の資格を有する職員をいいます。以下同じ。）を加えることが有効です。
- ・関係する機関の確認、調査依頼、役割分担の方針
- ・事実確認方法（確認項目と確認先機関等）の検討

## 緊急性が高いと判断できる状況

1. 生命が危ぶまれるような状況が確認される、もしくは予測される
  - ・骨折、頭蓋内出血、重症のやけどなどの深刻な身体的外傷
  - ・極端な栄養不良、脱水症状
  - ・「うめき声が聞こえる」などの深刻な状況が予測される情報
  - ・器物（刃物、食器など）を使った暴力の実施もしくは脅しがあり、エスカレートすると生命の危険性が予測される
2. 本人や家族の人格や精神状況に歪みを生じさせている、もしくはそのおそれがある
  - ・虐待を理由として、本人の人格や精神状況に著しい歪みが生じている
  - ・家族の間で虐待の連鎖が起これ始めている
3. 虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない
  - ・虐待が恒常的に行われているが、虐待者の自覚や改善意欲がみられない
  - ・虐待者の人格や生活態度の偏りや社会不適応行動が強く、介入そのものが困難であったり改善が望めそうにない
4. 高齢者本人が保護を求めている
  - ・高齢者本人が明確に保護を求めている

(参考)「東京都高齢者虐待対応マニュアル」(東京都)

### ○緊急性の判断後の対応

#### ◆緊急性があると判断したとき

- ・高齢者の生命や身体に重大な危険が生じるおそれがあると判断した場合、早急に介入する必要があることから、可能な手段から適切なものを選択して介入します。
- ・具体的には、老人福祉法の規定による高齢者を一時的に保護するための緊急ショートステイの措置、同じく老人福祉法の規定による特別養護老人ホームへの入所措置、入院などが考えられます。(61 ページ 家族分離の手段の例参照)
- ・措置が必要と判断した場合、高齢者への訪問、措置の段取り、関係機関からの情報収集、他機関との調整など役割を分担し、即時対応します。
- ・いずれにしても高齢者の安全の確認、保護を優先します。養護者等から事情を聴取し、措置入所や入院等の措置に関して説明を行います。

#### ◆緊急性はないと判断したとき

- ・緊急性がないと判断できる場合や情報が不足する場合には、その後の調査方針と担当者を決定します。その際、調査項目と情報収集する対象機関を明らかにして職員間で分担します。

#### ◆共通

- ・決定した内容は会議録に記録し、速やかに責任者の確認を受け保存します。

#### ○時間外の対応

- ・高齢者虐待に関する通報等は平日の日中のみに寄せられるとは限らないため、休日・夜間でも迅速かつ適切に対応できる体制（時間外窓口、職員連絡網、夜間対応マニュアル等）を整備します。現実的に対応可能であり、結果的に高齢者への対応が適切に行える体制とする必要があります、様々な組織との連携の可否等も含めて体制整備を検討することが必要です。
- ・通報等を受理した後の対応は、事例の緊急度等に応じて行う体制の整備も考えられます。
- ・緊急対応を要する場合には、当面の対応方針と担当職員（複数体制）を決定して初期対応を行います。その後、速やかに改めて積極的介入の必要性の判断を行い、時間外対応の状況報告と評価を行い、今後の方針を決定します。

#### ○通報者への報告

- ・通報者には、守秘義務の許す範囲で対応方針について報告することが望ましいと考えられます。しかし、通報等に係る個人情報の保護や守秘義務について十分な理解と協力が得られないおそれがある場合には、通報者への報告は慎重にする必要があります。
- ・通報者が、高齢者や養護者・家族等に継続して関わる可能性がある場合には、関わり方などについての要望やアドバイスを伝えます。

## 4. 3 事実確認及び立入調査

### 1) 事実の確認の必要性

高齢者虐待に関する相談・通報・届出がなされた場合、その内容に関する事実の確認を行う必要があります（第9条）。

同条に基づく事実の確認に当たっては、虐待を受けている高齢者の安全の確認や、現在行われている虐待に関する情報のみでなく、高齢者や養護者等の家族状況を全体的に把握することで将来起こりうる状況も予見しやすくなり、支援方針にも大きく関わります。

事実の確認については、訪問面接による確認の他、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、民生委員など当該高齢者と関わりのある機関や関係者から情報収集し、高齢者の状況をできるだけ客観的に確認するようにします。

### 2) 事実の確認で把握・確認すべき事項

把握・確認すべき項目の例を以下に示します。

#### ①虐待の種類や程度

#### ②虐待の事実と経過

#### ③高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況等の把握

- ・安全確認・・・関係機関や関係者の協力を得ながら、面会その他の方法で確認する。特に、緊急保護の要否を判断する上で高齢者の心身の状況を直接観察することが有効であるため、基本的には面接によって確認を行う。
- ・身体状況・・・傷害部位及びその状況を具体的に記録する。慢性疾患等の有無や通院医療機関、介護サービス等の利用等、関係機関との連携も図る。
- ・精神状態・・・虐待による精神的な影響が表情や行動に表れている可能性があるため、高齢者の様子を記録する。
- ・生活環境・・・高齢者が生活している居室等の生活環境を記録する。

#### ④高齢者と養護者等の関係の把握

- ・法的関係・・・戸籍謄本による法的関係、住民票による居所、同居家族の把握
- ・人間関係・・・高齢者と養護者・家族等の人間関係を全体的に把握（関わり方等）

#### ⑤養護者や同居人に関する情報の把握

- ・年齢、職業、性格、行動パターン、生活歴、転居歴、虐待との関わりなど

#### ⑥民生委員、保健センター、介護サービス事業者、医療機関等の関連部署機関からの情報収集

- ・これまでの生活状況、関係機関や諸制度の利用状況、通所・通院先での状況、等
- ※なお、高齢者が重傷を負った場合や高齢者又はその親族が、虐待行為を行っていた養護者等を刑事事件として取扱うことを望んでいる場合などには、所管の

警察との情報交換が必要となる場合も考えられます。

### 3) 事実確認に入るまでの期間

高齢者虐待に関する通報等を受けたときは、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他の事実確認のための措置を講ずる必要があります（第9条）。

ここで、「速やかに」は、何時間以内といった具体的な期限を示すものではありませんが、事例によっては直ちに安全の確認や緊急措置入所が必要な場合もあると考えられますので、事例にあった対応を図ることが必要です。

また、このような対応は休日・夜間に関わりなく、できる限り速やかに行うことを原則とします。

### 4) 関係機関からの情報収集

通報等がなされた高齢者や養護者・家族の状況を確認するため、庁内他部局をはじめ民生委員や医療機関、介護保険サービスを利用している場合には担当介護支援専門員やサービス事業者など（これらの関係機関等は高齢者虐待防止ネットワークを構成し、「高齢者虐待対応協力者」として位置付けられます。）から、以下の点に留意しながらできるだけ多面的な情報を収集します。

#### ア. 収集する情報の種類等

関係機関からは高齢者虐待が疑われる家族に対する援助や介入の必要性を判断するために必要な範囲で情報収集します。その際、個人情報やプライバシーの保護には十分な配慮が必要です。

具体的には、以下のような情報を関連機関から収集することが考えられます。

#### 関係機関から収集する情報の種類等の例

- ・ 家族全員の住民票（同居家族構成の把握）
- ・ 戸籍謄本（家族の法的関係や転居歴等）
- ・ 生活保護の有無（受給していれば、福祉事務所を通じて詳しい生活歴を把握することができる。また、援助の際に福祉事務所との連携が図れる。）
- ・ 障害部局、保健センター等での関わりの有無
- ・ 地域包括支援センター等との関わり、相談歴
- ・ 介護保険サービスを利用している場合は、担当介護支援専門員や利用している介護サービス事業所からの情報
- ・ 医療機関からの情報
- ・ 警察からの情報
- ・ 民生委員からの情報

## イ. 他機関から情報収集する際の留意事項

他機関から情報を収集する際には、以下の諸点について留意が必要です。

- ・秘密の保持、詳細な情報を入手すること等の理由により、訪問面接を原則とします（緊急時を除く）。
- ・他機関に訪問して情報を収集する際には、調査項目の漏れを防ぎ、客観性を高め共通認識を持つために、複数職員による同行を原則とします。
- ・高齢者虐待に関する個人情報については、個人情報保護法の第三者提供の制限（同報第 23 条）の例外規定に該当すると解釈できる旨の説明や、地域包括支援センター等との契約において包括的な同意のもとに個人情報の提供が可能な場合には、その旨を説明します。
- ・ただし、相手側機関にも守秘義務規定がありますので、それを保障することが必要です。
- ・情報を収集した際には、その情報を養護者にどこまで伝達するか、その範囲を確認しておかねばなりません。

## 5) 訪問調査

虐待の事実を確認するためには、できるだけ訪問して高齢者の安全確認や心身の状況、養護者や家族等の状況を把握することが望ましいと考えられます。

ただし、訪問による面接調査は、養護者・家族等や高齢者本人にとっては抵抗感が大きいと、調査を拒否するケースも少なからずあると考えられます。一旦拒否された場合には、その後の支援を受け入れなくなるおそれもあります。また、事前に得られた情報から調査員の訪問が受け入れられにくい（信頼関係が築きにくい）ことが予想されるような場合もあります。

このようなときは、高齢者や養護者・家族等と関わりのある機関や親族、知人、近隣住民などの協力を得ながら情報収集を行ったりサービス利用を勧めるなどの策を講じるなど、継続的に関わりながら徐々に信頼関係の構築を図ることが必要となります。

(訪問調査を行う際の留意事項)

○信頼関係の構築を念頭に

高齢者本人や養護者と信頼関係の構築を図ることは、その後の支援にも大きく関わってくる重要な要素です。そのため、訪問調査は虐待を受けている高齢者とともに養護者・家族等を支援するために行うものであることを十分に説明し、理解を得るように努力することが必要です。

○複数の職員による訪問

訪問調査を行う場合には、客観性を高めるため、原則として2人以上の職員で訪問するようにします。また、高齢者虐待では高齢者本人と養護者等双方への支援が必要ですので、別々に対応し支援者との信頼関係を構築するよう努める必要があります。

○医療職の立ち会い

通報等の内容から高齢者本人への医療の必要性が疑われる場合には、訪問したときに的確に判断でき迅速な対応がとれるよう、医療職が訪問調査に立ち会うことが望まれます。

○高齢者、養護者等への十分な説明

訪問調査にあたっては、高齢者及び養護者に対して次の事項を説明し理解を得ることが必要です。なお、虐待を行っている養護者等に対しては、訪問調査やその後の援助は養護者や家族等を支援するものでもあることを十分に説明し、理解を得ることが重要です。

- ・職務について・・・担当職員の職務と守秘義務に関する説明
- ・調査事項について・・・調査する内容と必要性に関する説明
- ・高齢者の権利について・・・高齢者の尊厳の保持は基本的人権であり、老人福祉法や介護保険法、高齢者虐待防止法などで保障されていること、それを擁護するために市町村がとり得る措置に関する説明

○高齢者や養護者の権利、プライバシーへの配慮

調査にあたっては、高齢者や養護者の権利やプライバシーを侵すことがないよう十分な配慮が必要です。

- ・身体状況の確認時・・・心理的負担を取り除き、衣服を脱いで確認する場合は同性職員が対応するなどの配慮
- ・養護者への聞き取り・・・第三者のいる場所では行わない
- ・訪問調査→措置入所時・・・養護者不在時に訪問調査や高齢者の保護を行った場合は、訪問調査や保護の事実と法的根拠、趣旨、不服申立て手続きの教示（保護した場合）および連絡先等を明記した文書をわかりやすい場所に置いておく。置く場所は第三者の目に触れないところ。

### ○柔軟な調査技法の適用

養護者自身が援助を求めていたり虐待の程度が軽度の場合には、介護等に関する相談支援として養護者の主訴に沿った受容的な態度で調査を実施することも考えられます。一方で、虐待が重篤で再発の危険性が高く措置入所の必要性がある場合には、養護者の行っている行為が虐待にあたるとして毅然とした態度で臨むことも必要となります（場合によっては、受容的な態度で接する必要がある場合と毅然とした態度で接する必要がある場合の対応者を分けることも考えられます）。

調査項目や調査回数は高齢者や養護者の状況を判断しつつ、信頼関係の構築を念頭に置きながら柔軟に対応する必要があります。

### ○調査の継続性の確保

調査を実施して高齢者の安全や事実確認を行った後も、高齢者や養護者を取り巻く環境は常に変化しています。担当者は、定期的に訪問して状況を確認し、継続的にアセスメントを実施します。

## 事実確認時のポイント

### ①できるだけ訪問する

- ・健康相談の訪問など、理由をつけて介入を試みる。
- ・虐待者に虐待を疑っていることがわからないよう対応する。
- ・一方的に虐待者を悪と決めつけず、先入観を持たないで対応する。
- ・本人と虐待者は別々に対応する。（できれば、本人と虐待者の担当者は分け、チームで対応する。他に全体をマネジメントする人も必要。）
- ・介護負担軽減を図るプランを作成する。
- ・プライバシー保護について説明する。

### ②収集した情報に基づいて確認を行う

- ・介護者の介護負担をねぎらいながら、問題を一緒に解決することを伝えながら情報収集に努める。
- ・関係者から広く情報を収集する。（家の状況、居室内の状況、本人の様子など）

### ③解決すべきことは何かを本人や虐待者の状況から判断する

- ・緊急分離か見守りか
- ・一時分離かサービス提供、家族支援か。
- ・病院か施設か。
- ・自分の価値観で判断しない。

（参考）「東京都高齢者虐待対応マニュアル」（東京都）

## 6) 介入拒否がある場合の対応

調査や支援に対して拒否的な態度をとる養護者等へのアプローチは、虐待に関する初期援助の中で最も難しい課題の1つであり、高齢者の安全確認ができない場合は、立入調査の実施も視野に入れながら、様々な関係者との連携協力のもとで対処する必要があります。

養護者等にとって抵抗感の少ない方法を優先的に検討し、それらの方法では困難な場合に立入調査を検討する流れとなります(52 ページ参照)が、緊急な介入が必要となる高齢者の生命や身体に関する危険性が認められる場合には、養護者等の拒否的な態度に関わらず立入調査を含めて積極的な介入が必要です。

### ア. 関わりのある機関からのアプローチ

当該高齢者が介護保険サービス等を利用している場合、あるいは保健センター等において訪問調査等がなされている場合には、介護支援専門員や介護サービス事業所職員、保健センター職員などから養護者に対して介護負担を軽減するためにショートステイ等の介護サービスが利用できるなどの情報を伝え、養護者の介護負担に対する理解を示すことで、事実確認調査や援助に対する抵抗感を減らすことができると考えられます。

### イ. 医療機関への一時入院

高齢者に外傷や疾病があったり体力の低下などが疑われる場合には、協力が得られやすい医師や医療機関に協力を仰いで検査入院等の措置を取り、次の対応を検討することが良いときもあります。また、高齢者と養護者を一時的に分離させることで、養護者等への支援もやりやすくなる面もあります。

### ウ. 親族、知人、地域関係者等からのアプローチ

養護者と面識のある親族や知人、地域関係者などがいる場合には、それらの人に養護者の相談にのってもらいながら、高齢者や養護者等の状況確認や高齢者虐待対応窓口へのつなぎをしてもらうなどの方法も考えられます。

### エ. 立入調査

高齢者の生命又は身体に関わる事態が生じているおそれがあるにもかかわらず、上記に示すようなアプローチでは調査や介入が困難な場合には、行政権限として認められている立入調査の実施について緊急的な対応措置として検討する必要があります。

## 短期入所生活介護

(定員の遵守)

第百三十八条 指定短期入所生活介護事業者は、次に掲げる利用者数以上の利用者に対して同時に指定短期入所生活介護を行ってはならない。ただし、災害、虐待その他のやむを得ない事情がある場合は、この限りでない。

一 第百二十一条第二項の適用を受ける特別養護老人ホームである指定短期入所生活介護事業所にあつては、当該特別養護老人ホームの入所定員及び居室の定員を超えることとなる利用者数

二 前号に該当しない指定短期入所生活介護事業所にあつては、利用定員及び居室の定員を超えることとなる利用者数

2. 利用者の状況や利用者の家族等の事情により、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が、緊急に指定短期入所生活介護を受けることが必要と認めた者に対し、居宅サービス計画において位置付けられていない指定短期入所生活介護を提供する場合であつて、当該利用者及び他の利用者の処遇に支障がない場合にあつては、前項の規定にかかわらず、前項各号に掲げる利用者数を超えて、静養室において指定短期入所生活介護を行うことができるものとする。

## 短期入所療養介護

(定員の遵守)

第百五十四条 指定短期入所療養介護事業者は、次に掲げる利用者数以上の利用者に対して同時に指定短期入所療養介護を行ってはならない。ただし、災害、虐待その他のやむを得ない事情がある場合は、この限りでない。

## 総合相談 課題分析用紙

担当者: \_\_\_\_\_

|       |                                   |   |       |
|-------|-----------------------------------|---|-------|
| 年 月 日 | 平成      年      月      日           |   |       |
| 対 象 者 |                                   | 歳 | 男 ・ 女 |
| 相 談 者 | 関係 :                              |   |       |
| 場 所   | 自宅      ・      施設      ・      その他 |   |       |

|      |  |
|------|--|
| 相談概要 |  |
|------|--|

| 分 類 | 支障・問題点の具体的状況 | 原 因 | 意 向 | 今後の可能性・危険性 | 支援の方針 |
|-----|--------------|-----|-----|------------|-------|
|     |              |     |     |            |       |
|     |              |     |     |            |       |

総合相談 課題分析用紙

担当者: \_\_\_\_\_

|     |               |       |   |
|-----|---------------|-------|---|
| 年月日 | 平成 24 年 7 月 日 |       |   |
| 対象者 | A さん          | 72 歳  | 女 |
| 相談者 | 〇〇市保健師        | 関係：行政 |   |
| 場所  | 自宅 ・ 施設 ・ その他 |       |   |

|      |                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 相談概要 | 平成24年7月、公営住宅近隣住民から「高齢夫婦2人暮らしの世帯のはずだが、2年前から妻の姿を見ていない。」と〇〇警察署に通報あり、警察署は〇〇市役所に連絡し市役所職員が訪問したが、屋内に立ち入ることを拒否された。妻に対する夫からのネグレクトが心配されるが、夫からの強い拒否があり対応に困っている。 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 分類               | 支障・問題点の具体的状況                                                                                                                                                                                                        | 原因                                                                                           | 意向                      | 今後の可能性・危険性                                                                                            | 支援の方針                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高齢者虐待<br>(ネグレクト) | ①2年前からAさんの安否が確認できていない。<br>②居宅内が汚れやゴミ等で劣悪な環境である。近隣から異臭の訴えあり。<br>③同居の夫が、立ち入りとAさんとの面接を拒否している。                                                                                                                          | ①社会との関わりを拒否する、夫の異常な性格<br>②Aさんの精神疾患？                                                          | ・面接できていないためAさんの意向不明     | ①Aさんは、すでに死んでいる。<br>②Aさんは、動けないにも関わらず、介護も医療も受けられていない。(放置されている)                                          | ①安否確認、緊急性逼迫性の判断<br>②緊急性逼迫性がある場合Aさんを保護し介護・医療サービスにつなげる。<br>③夫が拒否する場合は、やむ措置による緊急入所をさせAさんを保護する。<br><br>【リスクを想定して準備】<br>・死亡している場合<br>警察同行<br>・緊急保護が必要な場合<br>身体状況に応じ、養護老人ホーム又は特別養護老人ホームに定員超過の措置入所をすることを事前承認を得る。(市と措置施設)<br>※措置なので、空きを探す必要なし。静養室で十分<br><br>④養護者による虐待が介護疲れの原因だとすれば、保護(分離)の後対応する。 |
| 高齢者虐待<br>対応      | ①虐待(ネグレクト)の可能性が高いにも関わらず、同居の夫が、立ち入りとAさんとの面接を拒否していることを理由に、Aさんの安否も虐待と虐待の程度も確認できていない。<br>(エールへの相談からすでに3か月経過している。)<br>②通報を受けた警察も消極的。(〇〇市役所で立ち入るなら同行するとは言っている)<br>③公営住宅管理者が、緊急性が高いにも関わらず合鍵を貸し出さない。(義理の妹が保証人になっているからと言う理由) | ①決断しない<br>②なんとかしようと思っていない。<br>③加害者の可能性が高い夫の意向を尊重しすぎている。<br>④夫の判断能力を評価して対応していない。<br>⑤緊急時にも事務的 | ①問題は解決したい。<br>②関わりたくない？ | ①エールから「死んでいたらどうする?」と言うと、動く可能性がある。<br>②上記のリスク対応を準備した上であれば安心して動く可能性がある。<br>③マスコミを参加させれば、強制的に立ち入る可能性がある。 | ①相談を受けたエールとして、今さらではあるが虐待の可能性が高いので早急な介入が必要であることを伝える。<br>②それでも動かない場合はマスコミに参加を依頼して事実を公表して対応する。                                                                                                                                                                                              |

## 高齢者・障害者虐待対応アセスメントシート

|                              |                                |     |       |
|------------------------------|--------------------------------|-----|-------|
| 年 月 日                        | 平成 年 月 日                       |     |       |
| 被 害 者                        |                                | 歳   | 男 ・ 女 |
| 加 害 者                        | 関係：                            |     |       |
| 場 所                          |                                |     |       |
| 虐 待 の 種 類                    | 身体的 ・ 放棄 ・ 心理的 ・ 性的 ・ 経済的 ・ 消費 |     |       |
| 虐待の具体的状況                     |                                |     |       |
| 虐待の原因                        |                                |     |       |
| 本人の意向                        |                                |     |       |
| 今後の危険性・緊急性                   |                                |     |       |
| 対応の方針・目標                     |                                |     |       |
| 高齢者・障害者虐待対応専門職チームに依頼したい内容と理由 |                                |     |       |
| 担 当 者                        | 所属                             | 職名  | 氏名    |
| 連 絡 先                        | 電話                             | FAX |       |
|                              | Eメール                           |     |       |

※ このシートに事案を整理して記入した上でFAXし、こちらからの連絡を待ってください。

※ 緊急性の高い場合は直接電話下さい。その他は遅くとも翌日には連絡します。(土日祝日を除く)

受付窓口：宮城県社会福祉士会

平日10時～15時 FAX 022-393-6296 (緊急TEL 022-233-0296)

## 高齢者虐待対応アセスメントシート 記入要領

高齢者、障害者の『虐待防止法』を読み、理解した上で整理記入すること。

また、私たちは“被害者の保護と生活支援”を最優先するのが責務です。“正義の味方”になって、加害者を懲らしめることが役割ではありません。

① 年月日

本シートを作成した年月日を書く。

② 被害者

虐待被害者の氏名、年齢、性別を書く。

③ 加害者

虐待の加害者すべての名と関係を書く。

④ 場所

自宅、施設、通所先等、虐待が行われている場所を書く。

⑤ 虐待の種類

該当する虐待の種類すべてに○をつける。

⑥ 虐待の具体的状況

確認した虐待の具体的状況を書くこと。いつからのことか、程度、頻度、本人に与えている状況等を書く。

⑦ 虐待の原因

介護疲れ、相性、障害、無知、恨み等の理由を書く。経済的、消費被害は記載不要。

⑧ 本人の意向

被害者が助けを求めているか、困っているか、悩んでいるか等を書く。認知症等により、意向が確認できなければその状況を書く。

⑨ 今後の危険性・緊急性

予測される危険性、被害拡大の恐れ、緊急性と、その判断した理由を書く。

⑩ 対応の方針・目標

危険性や被害拡大の可能性に対して、どのように解決しようとしているのか、その具体的な対応方法、時期を書く。

また、介入後に被害者がどうなってほしいのか、目標（期待される効果）を書く。

⑪ 高齢者・障害者虐待対応専門職チームに依頼する理由

対応の適正性の確認、介入の方法のアドバイス、保護の後の対処法、会議への出席、同行訪問等、対応チームに依頼したい内容とその理由を書く。

⑫ 担当者

本シートを作成した人の所属、職名、氏名を書く。

⑬ 連絡先

確実に連絡がとれる連絡先を書く。

### 《緊急性の判断》

緊急性があると判断した場合は、直ちに保護を行う必要があります。

生命の危険性、医療の必要性、加害者との分離の必要性、虐待の程度と高齢者の健康状態、介護者の心身の状態等から総合的に判断します。

① 本人が保護救済を強く求めている。

② 生命に危険な状態。（重度の火傷や外傷・褥そう、栄養失調、衰弱、脱水症状、肺炎等）→ 医師に判断を依頼することが有効

③ 生命に危険な行為が行われている。（頭部打撃、顔面打撃、首締め・揺さぶり、戸外放置、溺れさせる等）

④ 確認できないが、上記に該当する可能性が高い。

## 孫を恐れて虐待対応放棄

### ◆ 基本情報

① 対象者：Aさん

② 年齢：92歳

③ 性別：女性

④ 種別：高齢者

⑤ 病名・症状：高血圧

⑥ 生活状況：

市営住宅にて独居。AさんはADLはほぼ自立。

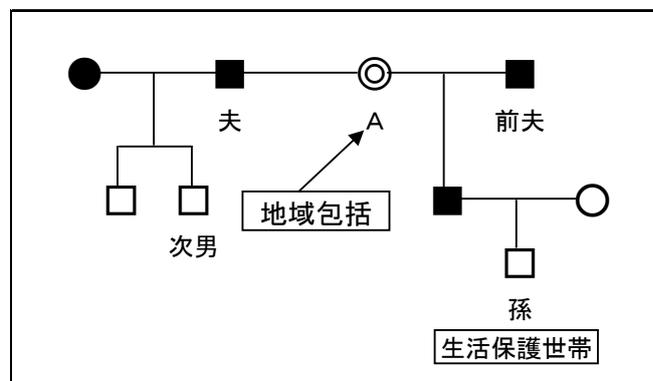
3階の自宅まで階段の昇降も一人で行う。

年相応の物忘れはある。収入は遺族年金（金額不明）、恩給（年間180,000円）、国民年金（年間360,000円）があるが、年金が振込みされる通帳を孫が持っており、Aさんの手元に渡らないため、生活は困窮しており、水道も止められている状況である。

⑦ 生活歴：

他界した前夫との間に長男を設けるが、既に他界しており、孫（長男の子）が同市営住宅の別棟に生活保護を受けて住んでいる。

他界した夫との間には子供はいないが、前妻との間に設けた次男がAさんの支援を時々行っている。



### ● 孫（前夫の長男の子）

年齢は30代、チンピラ風。女性と同居、DVとの噂もあり。生活保護を受給しているが車を所有しているようである。Aさんがお金を無くすからという理由で、Aさんの年金が入る通帳を持って行っており、Aさんにはお金を一切渡していない。

孫の存在（怖い）により、町内会や民生委員もAさんの支援に係わることができない状況となっている。

### ● 次男（夫の前妻の子）

隣接市にて世帯を設け生活している。Aさんの支援を時々行っているが、孫が怖いため（自分の家族への危害も恐れ）積極的な支援ができない状況のようである。

#### ○相談の経緯

平成28年4月、孫から本人が水道も止まり、元気が無いと地域包括へ連絡が入り、地域包括が関わるようになった。本人はお金が無くなると近所の人から借金し、近所では知らない人がいないくらい有名人である。ライフラインも度々止まり、家賃も未払いが続いている。訪問時、冷蔵庫は空っぽで米も無かったことから、しばらくの間は介護食品のサンプルを地域包括で差し入れていたが、食事もままならない状況であったため、行政に報告・相談したが特段の対応は無かった。

本人は孫から通帳を返してほしいと思っているが、過去にお金の事で玄関先で騒がれ、恐くて本心を言えない様子である。

5月30日にあらためて地域包括が行政に相談したところ、行政からは様子を見たいとの回答であったため、同日エールに相談電話があった。

#### ○6月20日 地域包括から電話が入る

- ・行政へ虐待の報告書を出したが動きがない。
- ・15日に年金が入ったので、ガス代の支払いと生活費をAさんに持ってくるよう孫に連絡したが、孫は自分ではなく次男へ連絡するように言ってきたため、次男に電話を入れたがつながらなかった。
- ・17日にAさんを訪問すると、布団に寝ていた。電気が止まり何も食べていないとのことであったため、地域包括が立て替えて、パン等の食料を差し入れた。
- ・行政からは、Aさんが生活保護を受けられないか検討するので、フードバンクに繋がるまでは、食料を地域包括が立て替えて払うように言われた。

#### ○6月21日 「エール」 ケース会議

##### ※主な意見

- ・虐待の報告書を提出しているのに、虐待と判断されない。虐待でないとする根拠はどこにあるのか？
- ・Aさんの安全確保のため早急に保護を実施すること。地域包括から行政へ「エール」が保護しろと言っていたと話してもよい。
- ・行政が動かなかった場合も想定し、Aさんの受け入れ先を探す必要がある。

#### ○6月22日 地域包括へ電話を入れる。

- ・昨日のケース会議の内容を伝え、行政に保護の働きかけを行うよう伝える。

#### ○ 同日 地域包括から電話が入る。

- ・行政に保護の働きかけを行ったところ、行政（高齢課・生活保護課）と地域包括の3者で明日話し合いを行うこととなった。

#### ○6月23日 地域包括から電話が入る。

- ・Aさんを訪問したところ、家で横になっていた。電気はついていたが水道が止まってい

た。

- ・3者会議の結果、明日、生活保護課の係長と担当、地域包括で孫のところへ訪問し、通帳を返すよう話す方向となった。それと平行し、Aさんを保護する予定であるが、孫に会えなければ、保護も先送りする方針である。  
→Aさんを保護するのが優先ではないか。空になっているであろう通帳を取り戻すよりも、本人の安全の確保が重要ではないか。

○6月24日 地域包括から電話が入る。

- ・孫のところへ訪問し、孫には会えたが通帳は返してもらえなかった。
- ・早急に緊急ショートへ繋がられないか行政に依頼したところ、特養にAさんを保護することができた。保護時のAさんは、体力が衰え一人では歩行困難な状況であったが、特養到着後の昼食は完食した。

○6月30日 地域包括から電話が入る。

- ・6/27、Aさんの所持金が0円であるため、行政へ職権保護の適用について相談したところ、高齢課と生活保護課で相談したが、生活保護課としては、生活保護での対応は厳しく生活保護よりやむ措置が先ではないかとの見解であった。また、高齢課としては、今は措置案件ではないと判断しているとの見解であった。
- ・6/28、次男と面談し、Aさんのショーステイ利用にあたっては、次男に契約者となっていた旨相談するが、契約者となった場合、孫とのやりとりが発生する可能性が生じ、自身の身に危険がおよぶ可能性があるため、契約者となること及び金銭面の支援も今後も無理であるとのことから、ショーステイは一旦棚上げとなった。
- ・6/29、Aさんの居所を聞きに孫が地域包括へ来所したが、その際所長を外へひっぱりだしたため、男性職員が対応し警察へ通報した。通報により到着した警察官に対して、孫は「もうここには来ない」と話していた。
- ・6/29、高齢課と地域包括でAさんと面談したところ、高齢課がショーステイについては本人契約が可能であると判断し、また、面談において本人が自宅へ帰りたい旨話したことから、自宅へ戻ることも選択肢の一つであるとの見解となった。高齢課としては、孫との関係性を考え（刺激しないように）7/6に入る恩給の通帳は解約せずにそのままにする扱いとのこと。  
→エールとしては経済的虐待として認識している。折角保護したのに在宅も視野に考え何かあったら行政で責任が取れるのか。

○7月1日 ケア会議 【参加者：地域包括3名、行政1名、エール3名】

※主な意見

- ・7/6に恩給が入るが、行政は孫から通帳を返してもらわないのか。  
→孫と本人の関係性を保つために孫の手元に置く。(行政)
- ・孫に対する対応が及び腰だ。生活安全課や法律家の協力をもらい指導すべきである。
- ・孫を支援しているとしか思えない。いったい誰の支援なのか分らない。

- ・仮に、成年後見制度を利用し、弁護士の後見人が専任されたら、使い込まれた預金の返還請求をし、行政に対し経済的虐待を放置した義務違反で訴えることもあり得る。

< 結果 >

- ・7/6に入る恩給がAさんに入る手続きをとる。(口座解約や口座凍結等)
- ・Aさんをやむ措置で保護する。
- ・Aさんを認知症の確定診断を行い成年後見制度の利用に繋げる。
- ・行政としての具体的な回答を待つ。結果をエールへ連絡していただきたい。

○7月5日 行政から電話が入る。

- ・高齢課4名、生活保護課4名で協議した結果、Aさんの緊急ショートによる特養入所については、ロングショートで対応することとなった。本人の認知症に関しては確定診断を受けさせる方向。恩給が入る通帳は、本人と孫の関係性を保つため、孫が所持したままの扱いとする。

2016.09.10.ZAO