

5 養護者（家族等）への支援

（1）養護者（家族等）支援の意義

高齢者虐待事例への対応は、虐待を行っている養護者も何らかの支援が必要な状態にあると考えて対応することが必要です。

養護者に対する支援を行う際には、以下の視点が必要です。

- ① 養護者との間に信頼関係を確立する
- ② 介護負担・介護ストレスの軽減を図る、ねぎらう
- ③ 養護者自身の抱える課題への対応

（2）家族関係の回復・生活の安定

養護者支援のためのショートステイ居室の確保

○法的根拠

高齢者虐待防止法では、市町村は、養護者の心身の状態から緊急の必要があると認める場合に高齢者を短期間施設に入所させ、養護者の負担軽減を図るため、必要となる居室を確保するための措置を講ずるものとされています（第14条）

直接高齢者虐待に至っていない状態であっても、放置しておけば高齢者虐待につながりうる場合、あるいは高齢者が要支援や非該当であっても緊急に養護者の負担軽減を図る必要がある場合などについては、養護者の負担を軽減する観点から、積極的にこの措置の利用を検討すべきです。

Ⅲ 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

1 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

（1）相談・通報等

養介護施設従事者等による虐待に関する通報等の内容について、迅速かつ正確な事実確認を行うことが必要です。

そのため、通報等を受けた職員は、まず通報者から発見した状況等について詳細に説明を受け、それが養介護施設従事者等による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。

*通報受付時に確認すべき情報項目についてチェックリスト化するとともに、通報者への

対応（特に、内部通報や匿名通報の場合等）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。また、当該高齢者が施設より不利益を被ることをおそれて家族から事実確認の拒否があったとしても、高齢者の安全確保が優先されますから、的確な方法で事実確認と安全確保を行うことが求められます。

*高齢者が入所中の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、通報等への対応は、養介護施設等の所在地の市町村が行います。家族等がいる市町村に通報があった場合、速やかに養介護施設所在地の市町村に引き継ぎます。施設に入所中の高齢者が住民票を移していない場合にも、通報等への対応は施設所在地の市町村が行います。

（資料編 P38～40 参照）

【通報時に把握できるとよい情報例（不明確な場合は、推測でも可）】

虐待を受けた疑いのある高齢者について	①氏名 ②性別 ③年齢 ④心身状況 ⑤意思疎通の可否 ⑥虐待行為への意向 ⑦家族等の状況 ⑧その他特記事項・特徴
虐待を行った疑いのある職員について	①～④同上 ⑤職種・職位、経験年数 ⑥言葉遣い ⑦その他特記事項・特徴
虐待行為について	①発生日時・頻度・場所 ②具体的内容 ③他の目撃者 ④証拠の有無
施設の状況について	①施設の雰囲気 ②職員の人数（人手の様子） ③職員間の関係性が悪くないか ④衛生状況 ⑤身体拘束の有無と対応について ⑥施設名などの基本情報

【通報等を受け付ける職員の対応例】

通報者の心情や立場への配慮	通報者が戸惑いや不安を抱え、意を決し連絡していることに留意し、支持的な対応を行います。将来的に協力を依頼する可能性を視野に入れ、通報者の連絡先を確認するとともに、対応した担当者名を伝えます。
内部・匿名通報への対応	<u>守秘義務</u> 、 <u>通報等の不利益取り扱いの禁止</u> 、 <u>公益通報者保護</u> 、 <u>通報義務</u> について説明し、安心して話せるよう配慮します。

曖昧な表現の数値化	「夜、怒鳴り声が聞こえる」といった通報の場合、「何回聞いたか」、「何時頃か」など可能な範囲で数字に置き換えて確認します。
通報者等へのフィードバック	通報者等が調査結果等を求める場合には、可能な範囲で報告しますが、守秘義務や個人情報保護との関係から、報告できないことがあることを伝えます。

相談通報時のポイント（通報義務と通報者保護の視点）

①高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等に対し、当該施設・事業所において業務に従事する養介護施設従事者等から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、速やかに市町村に通報しなければならないという通報義務があります(21条)。

②養介護施設の従事者が通報者である場合には、通報者に関する情報の取り扱いには特に注意が必要であり、事実の確認に当たってはそれが虚偽又は過失によるものではないか留意しつつ、施設・事業者には通報者を明かさずに調査を行うなど、通報者の立場の保護に配慮することが必要です。

通報等の留意点詳細は 厚生労働省 老健局『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援』平成30年3月P81～をご参照してください。

(2) 事実確認

通報等を受けた市町村は、通報等内容の事実確認や高齢者の安全確認を行います。基本的には、当該養介護施設等への指定権限等の有無に関わらず、通報を受けた市町村が行います。その中でも、利用者の生命・安全に関わる等の緊急性の高い事案については、迅速に対応することが必要です。ただし、当該市町村が指定権限を有していない場合は、指定権限等を有する都道府県と連携し実施します。

①方法については、通報の内容や当該養介護施設等の状況に応じ、以下の中から適切なものを実施します。

- ・高齢者虐待防止法第21、22条及び厚生労働省令を踏まえて当該養介護施設等の任意協力による調査（事実確認）

- ・介護保険法第23条、「実地指導」
- ・介護保険法第76条・老人福祉法第18条等「監査」
- ・指定介護療養型医療施設の開設者等に対する監査：介護保険法附則第130条の2第1項
- ・介護医療院の開設者等に対する監査：改正後の介護保険法114条の2

②調査目標は、通報等の内容に関する事実の確認と通報以外の不適切なケアや権利侵害等の有無を確認し、虐待発生の背景となっている養介護施設や事業所の問題を明らかにする調査でもあり改善指導に必要となります。

③面接調査対象は、当該高齢者及びその他の利用者、施設長、管理者、主任、リーダー、虐待を行った疑いのある施設従事者、その他の施設従事者等

④確認すべきもの

○当該高齢者に対するサービス提供状況

- ・当該高齢者の生活状況 ・介護日誌 ・預かり金記録 ・アセスメント記録
- ・職員の対応状況 ・業務日誌 ・看護記録 ・介護サービス計画
- ・身体拘束の記録 ・支援計画 ・ケアプラン等

○虐待を行った疑いのある職員の勤務状況等 ○通報等の内容に係る事実確認、状況の説明 ○職員の勤務体制

○その他必要事項

- ・事故やヒヤリハット報告書 ・入所契約 ・職員会議録 ・見取り図
- ・苦情相談記録 ・虐待防止委員会と事故防止委員会記録
- ・研修計画と実施記録（虐待防止や認知症に関する研修）

なお、居室配置やフロア、浴室、トイレ、廊下、物品の配置、衛生状態等、虐待や不適切なケアにつながるおそれのある構造上の問題はないか、職員の様子から組織体制、管理、運営上の問題はないか等、養介護施設・事業所内の全体状況を把握することが必要です。

事実確認の為の面接調査票やチェックリスト(聞き取りシート)については、日本社会福祉士会『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応手引き〔帳票・事例編〕中央法規』を参照してください。

⑤調査を行う際の留意点

- ・複数職員による訪問調査
- ・医療職の立ち会い
- ・高齢者、養介護施設等への十分な説明
- ・高齢者や養介護施設従事者等の権利、プライバシーへの配慮

(3) 虐待対応ケース会議の開催

事実確認の結果に基づく虐待の有無の判断と緊急性の判断、対応方針の決定は、事実確認に参加した養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署（管理職を含む）、介護保険担当部署職員及びその他関連メンバーによる虐待対応ケース会議で行います。虐待の有無の判断は、虐待の定義類型に照らし行います。緊急性の判断を行い、必要な場合は高齢者の保護を行います。虐待が認められた場合はもちろん、虐待が認められなくとも、運営基準違反行為や不適切なケアが認められる場合には、養介護施設等に対し、改善指導を行う必要があります。

また、再発防止に向けた指導内容は、虐待や不適切なケアが発生した直接的な原因とともに、養介護施設等の管理運営体制など背景要因を含めて検討する必要があります。

同時に高齢者保護のために親族による身元引受や成年後見制度を検討します。その際に併せて市長村申立てによる成年後見制度活用が必要な場合は、『成年後見制度 市町村長申立マニュアル（長崎県）』P7を参照してください。

(4) 改善計画

養介護施設等に対し、訪問調査の結果を報告するに当たり、改善が必要と考えられる事項と指導内容を通知します。

養介護施設等は、通知を受けて定められた期限内に指導内容に対する改善計画書を提出します。

市町は、提出された改善計画が指導内容に対し具体的な行動計画に基づいた取組内容が記載されているか確認をし、具体性に欠ける計画書の場合は、修正の指導をします。また、改善計画書においてはそれぞれの行動計画に期限を設け、進捗の確認ができる形で提出を促します。

(5) 評価会議・モニタリング

養介護施設等の改善取組を継続させるために、例えば、定期的に苦情対応の第三者委員や介護相談員などの訪問による高齢者の生活状況の確認、養介護施設等内に設置した虐待防止委員会等での改善取組状況の点検等の結果をその都度市町に報告してもらうよう依頼し、改善取組に対するモニタリングを行うことが必要です。

改善計画受理後、達成目標期日が経過した段階で、市町は、当該養介護施設等を訪問し、実施している高齢者虐待の再発防止に向けた改善取組の評価を行います。

改善取組が滞っていたり、改善意識が見られなかったりする場合は、県と連携して改善勧告や改善命令などの権限を行使し、養介護施設等の改善取組を促すことが必要です。

(6) 終結

最終的に必ず終結の判断を行います。モニタリングを実施しながら虐待防止の取組みが継続的に実施できる体制の整備ができていることを確認します。

(7) 市町から県への報告

基本的に高齢者虐待の事実が認められた事例のみを報告しますが、養介護施設等の協力を得られない等、県と協同する必要がある場合は、早期に報告し協同での対応を検討します。

【県へ報告すべき事項（厚生労働省令で規定）】

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①虐待の事実が認められた養介護施設等の情報（名称、所在地、サービス種別）②虐待を受けた高齢者の状況（性別、年齢、要介護度その他の心身の状況）③確認できた虐待の状況（虐待の種別、内容、発生要因）④虐待を行った養介護施設従事者の氏名、生年月日及び職種⑤市町が行った対応⑥虐待を行った施設・事業所において改善措置が行われている場合にはその内容 |
|---|

(8) 身体拘束に対する考え方

介護保険制度の施行時から、身体拘束は介護保険施設の運営基準において、サービス提供に当たって、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」原則として禁止されており、原則として高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

「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）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">○切迫性：利用者本人また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○非代替性：身体拘束以外に代替する介護方法がないこと○一時性：身体拘束は一時的なものであること |
|---|

※留意事項

身体的拘束等の適正化のため、基準省令において以下の措置を講じなければならぬとされています。（平成30年度施行）

- ・身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会等を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業員に周知徹底を図ること。
- ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ・介護職員その他の従業員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

※定義・概要詳細及び身体拘束の考え方については、厚生労働省 老健局『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』（平成30年3月）P96をご参照してください