

Ⅱ 養護者による虐待への対応 (市町村における業務)

Ⅱ 養護者による虐待への対応

1 組織体制

1. 1 組織体制

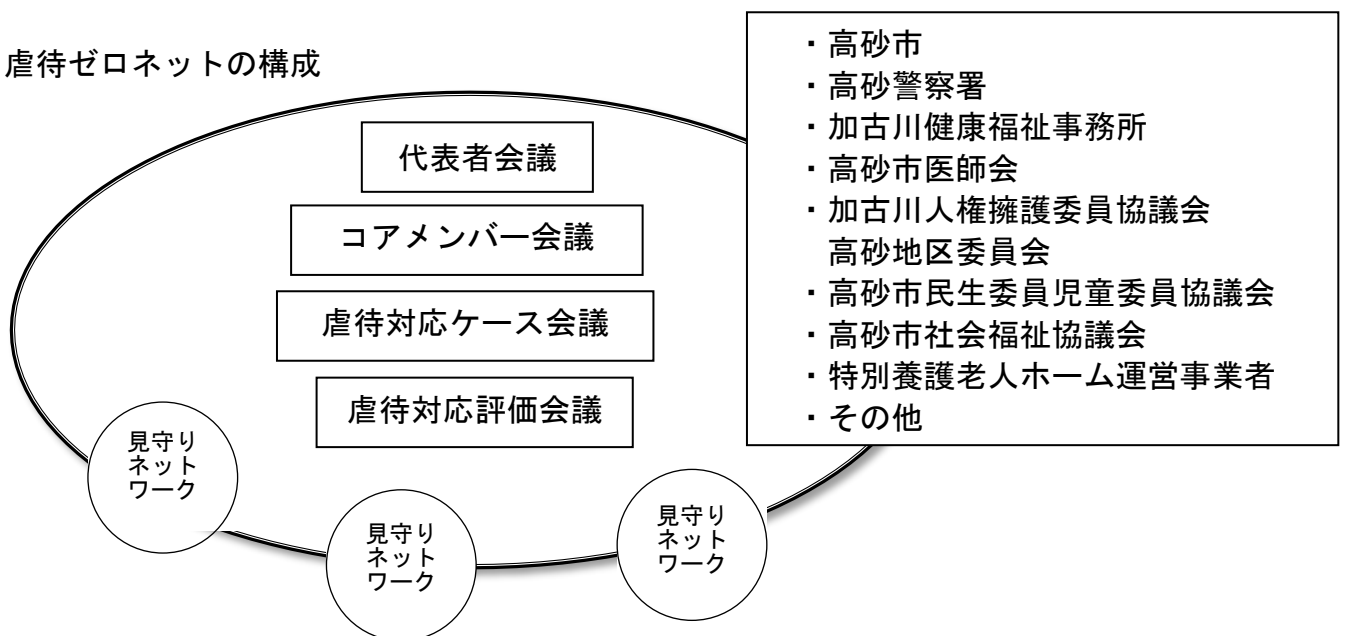
市は、養護者による高齢者虐待の防止、通報・届出の受理、養護者による虐待を受けた高齢者の保護、養護者に対する支援等に関する事務を行う体制を整備する必要があります。その上で、当該事務についての窓口となる部局及び高齢者虐待対応者協力者の名称を明示すること等により、地域住民や関係機関等に周知しなければなりません（高齢者虐待防止法第18条）。

市は、上記の相談・通報体制を整備するとともに、高齢者虐待の未然防止、早期発見・迅速かつ適切な対応、再発防止ができるよう関係機関等との連携協力体制を整備することが重要です。

具体的には、市が構築する「高砂市高齢者虐待防止ネットワーク（虐待ゼロネット）」を活用し、高砂市地域包括支援センターと連携し、高齢者虐待の防止から個別支援にいたる各段階において関係機関・団体等と連携協力し、虐待のおそれのある高齢者や養護者・家族に対する多面的な支援を行います。

この「高齢者虐待防止ネットワーク」を構成する者が、高齢者虐待防止法上の「高齢者虐待対応協力者」に相当し、事例に応じて市とともに対応策を検討し、支援を行ないます。

虐待ゼロネットの構成



虐待ゼロネットの活動

- (1) 虐待等による被害者の発見からサポートに至るシステムの構築及び実践
- (2) 虐待等に関する地域社会への啓発活動
- (3) 虐待等に関する情報交換及び研修
- (4) 前各号を推進するための関係機関等との連携
- (5) その他虐待等を解決するために必要な活動

虐待ゼロネットの会議の役割と構成

会議名	役 割	構 成
代表者会議	(1) 虐待等による被害者の 発見からサポートに至る システムの構築及び実践 (2) 虐待等に関する地域社 会への啓発活動 (3) 虐待等に関する情報交 換及び研修 (4) 前各号を推進するた めの関係機関等との連携 (5) その他虐待等を解決 するために必要な活動	構成機関団体の代表
コアメンバー会議	事実確認を踏まえて・確認事 実の共有・事実分析・緊急性 の判断・虐待の認定判断・対 応方針・役割分担	・地域福祉課長 ・地域包括支援センター長 ・当該高齢者の状況を把握して いる関係者など
虐待対応ケース会議	個別の虐待事例に対する援助 方針、援助内容、各機関の役 割、主担当者、連絡体制等	・地域福祉課 ・地域包括支援センター ・虐待ゼロネット構成関係機関 等のうち個別ケースに最適と 思われるメンバーでその都度 構成
虐待対応評価会議	虐待状況改善の確認・終結の 判断・今後の対応機関の確認	・地域福祉課長 ・地域包括支援センター長 ・当該高齢者の状況を把握して いる関係者など
見守りネットワーク	虐待状況改善の見守り	・該当者のキーパーソンなど関 わりのある関係者

1. 2 事務の委託

高齢者虐待防止法では、高齢者や養護者への相談・指導・助言、養護者による高齢者虐待に係る通報・届出の受理、高齢者の安全確認などの事実確認、養護者の負担軽減のための相談・指導・助言その他必要な措置に係る業務の全部又は一部を地域包括支援センターなど高齢者虐待対応協力者のうち適当と認められるものに事務委託することができることとされています（同法第 17 条第 1 項）。

また、養護者、高齢者の親族、養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引による高齢者の被害の相談、関係機関の紹介の実施についても、高齢者虐待対応協力者に事務委託することができるとされています（同法第 27 条第 1 項）。

※高齢者虐待対応における、主体別対応については、原則「市及び地域包括支援センターの主体別対応役割分担」に準じて対応するものとし、その主体となる機関での対応が困難な場合は、市と地域包括支援センターが協議のうえ連携して対応するものとします。

市及び地域包括支援センターの主体別対応役割分担

虐待対応項目		業務内容	主体別対応	
			市	地域包括
初動期段階	相談・通報・届出への対応 (フロー図①)	相談・通報・届出の受付（受理は市）	◎	◎
		受付票の作成	◎	◎
		虐待の疑いについて協議	◎	◎
		虐待の疑いなしと判断した案件対応 (情報提供・助言、他機関取り次ぎ等)	◎	◎
		虐待の疑いなしと判断した案件対応 (権利擁護対応、包括的・継続的ケアマネジメント支援等)	-	◎
	事実確認 (フロー図②)	初回相談の内容共有と事実確認を行うための協議	◎	
		関係部署・関係機関・関係者等からの情報収集	◎	◎
		訪問による事実確認のための調査	-	◎
	コアメンバー会議 (フロー図③)	情報の整理	◎	
		虐待の有無の判断	◎	-
		緊急性の判断	◎	-
		深刻度の判断	◎	-
		虐待の疑いはないが相談継続案件対応 (権利擁護対応、包括的・継続的ケアマネジメント支援等)	-	◎
		対応方針の決定	◎	
		立入調査	◎	-
		高齢者の保護（権限行使含む）	◎	-
		成年後見制度の市長申立	◎	-
	初動期段階の評価会議 (※必要に応じて実施) (フロー図④)	対応方針に沿った対応の実施	◎	
		高齢者の安全確保、追加的な情報収集の実施	◎	
		対応の実施状況及び虐待が解消したかどうかの確認	◎	
対応段階	情報収集と虐待発生要因・課題の整理 (フロー図⑤)	情報収集と虐待発生要因・課題の整理	◎	
		虐待対応方針・計画（案）の作成	◎	
		虐待対応方針・計画の作成	◎	
		立入調査	◎	-
		高齢者の保護（権限行使含む）	◎	-
		成年後見制度の市長申立	◎	-
	対応段階の評価会議 (フロー図⑥)	虐待対応方針・計画に沿った対応の実施	◎	
		対応の実施状況及び虐待が解消したかどうかの確認	◎	
		高齢者が安心して生活を送るための環境の整備状況の確認	◎	
終結	虐待対応の終結 (フロー図⑦)	虐待対応の終結の判断と決定	◎	-
		権利擁護対応（虐待対応を除く） 包括的・継続的ケアマネジメント支援等	◎	◎

2 養護者による高齢者虐待対応

高齢者虐待事案に対しては、対応の目的を明確にするとともに、進行状況を見通しながら次の3つの段階に応じて対応をすることが重要です。

○初動期段階

- ・初動期段階では、高齢者の生命、身体又は財産の安全確保が目的となります。
- ・初動期段階とは、高齢者虐待が疑われる相談・通報・届出を受け付けた後、コアメンバー会議で虐待の有無と緊急性の判断を行い、その判断に基づいて作成された対応方針に沿って行われた一連の対応を評価するまでの流れを指します。

○対応段階

- ・対応段階では、高齢者の生命、身体又は財産の安全確保を常に意識しながら、虐待の解消と高齢者が安心して生活を送る環境を整えるために必要な対応を行うことが目的となります。
- ・対応段階とは、虐待があると判断した事案に対して、「情報収集と虐待発生要因・課題の整理→虐待対応方針・計画（案）の作成→虐待対応ケース会議（虐待対応方針・計画案の協議・決定）→対応方針・計画の実施→対応段階の評価会議→（評価の内容に応じて）必要な情報収集と整理→虐待対応方針・計画の見直し～終結」という循環を繰り返す流れを指します。

○終結段階

- ・虐待対応の終結は、「虐待が解消されたと確認できること」が最低要件となります。
- ・同時に、虐待の解消が、高齢者が安心して生活を送ることにつながるのかを見極める必要があります。
- ・虐待がない状態で、高齢者が安心して地域で暮らすために、権利擁護対応（虐待対応を除く）や包括的・継続的ケアマネジメント支援に移行する必要があります。

養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図）の見方

フロー図では、市、地域包括支援センター、関係機関という主体別の対応を示します。

- ・（例）

【相談・通報・届出の受付】 【受付記録の作成】
--

：市、地域包括支援センター、関係機関が役割を分担して行う対応
- ・（例）

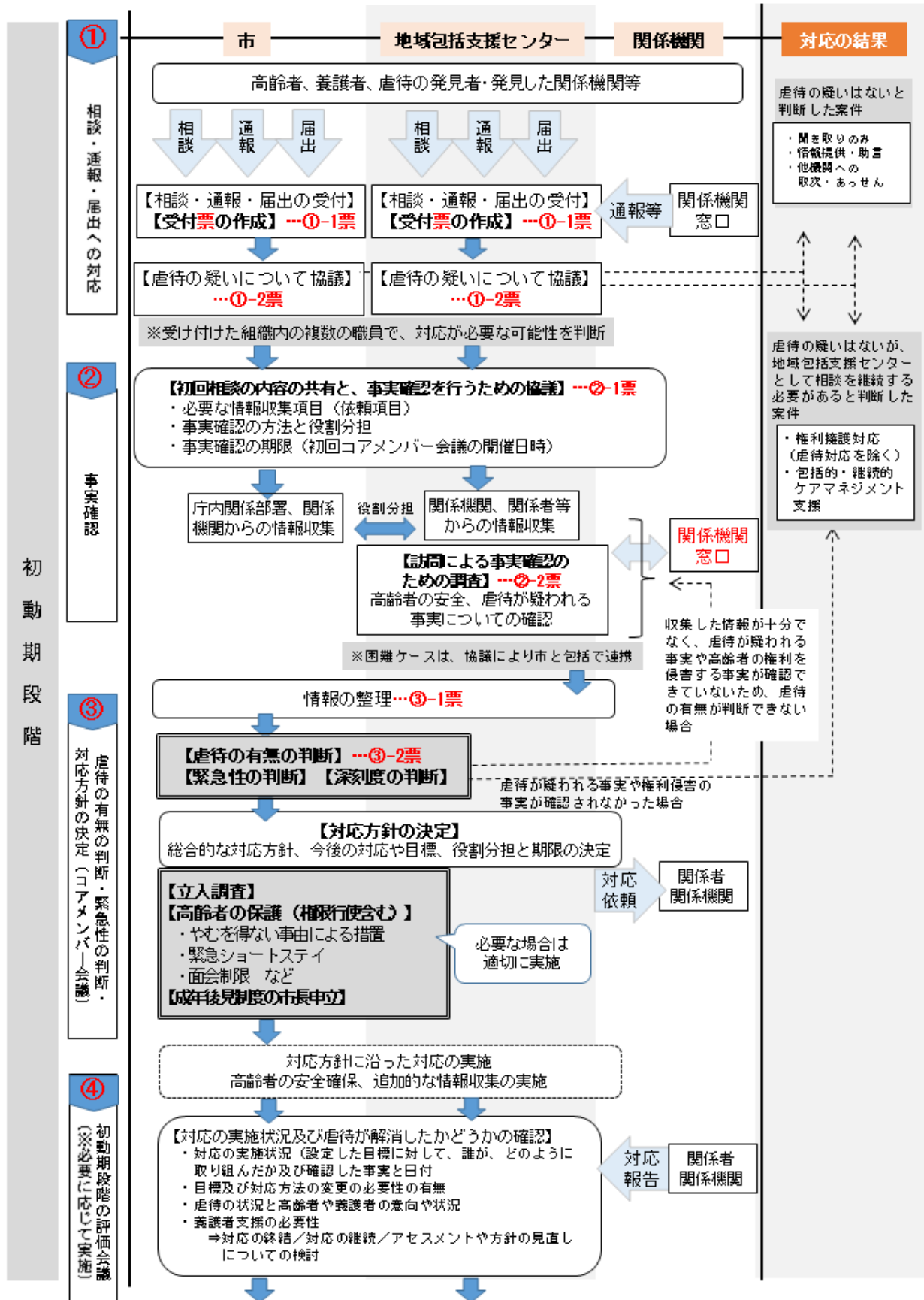
【訪問調査】 高齢者の安全、虐待が疑われる 事実についての確認
--

：市、地域包括支援センターが共同で行う対応
- ・（例）

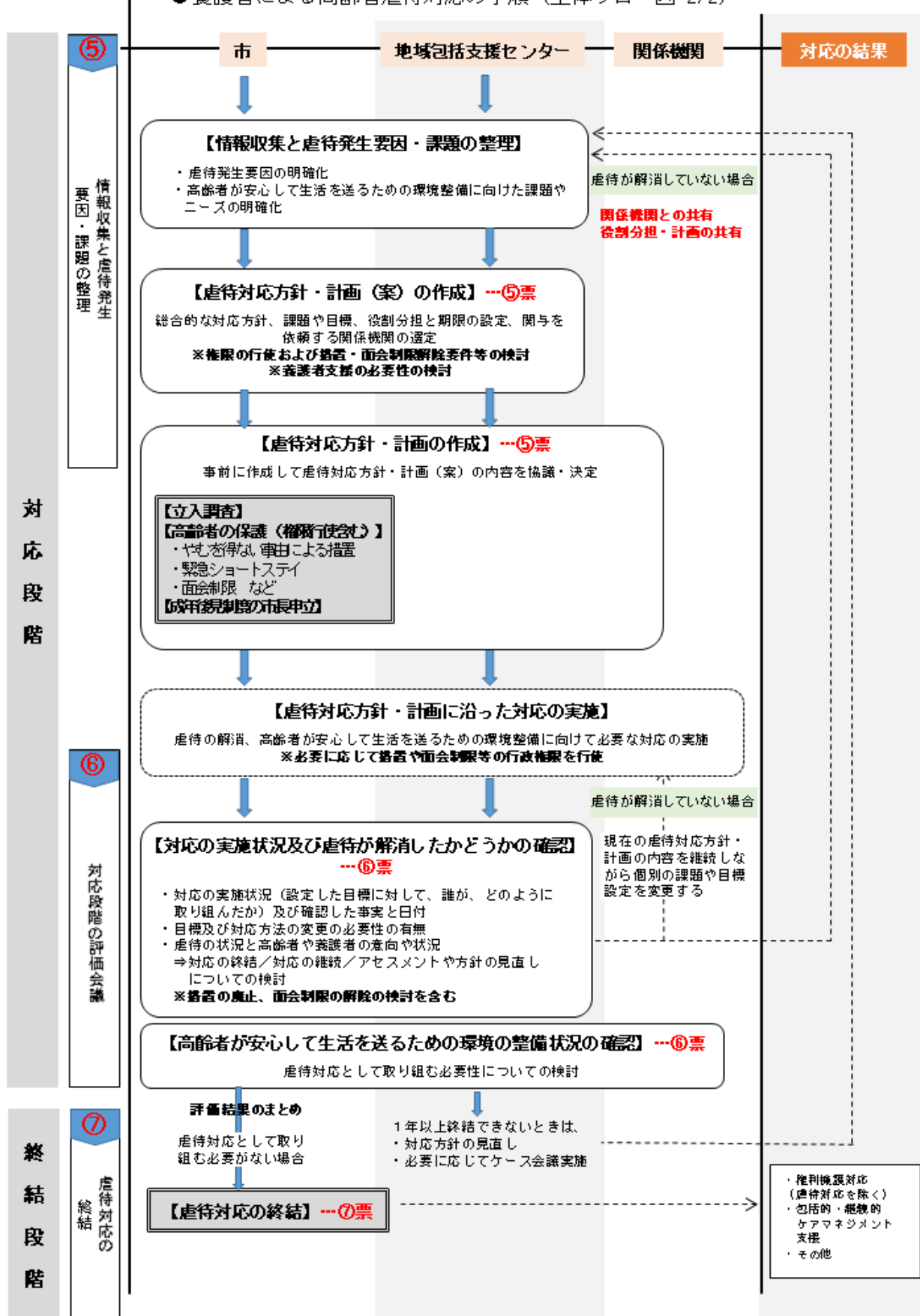
【虐待の有無の判断】 【緊急性の判断】

：市権限及び市のみが行う判断実施に関する対応

●高砂市 養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図 1/2）



●養護者による高齢者虐待対応の手順（全体フロー図 2/2）



出典：「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（令和5年3月 厚生労働省 老健局）を高砂市仕様の一部改変

2. 1 相談・通報・届出への対応…（フロー図①）

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・通報等を受理した後、情報収集、訪問調査等による事実確認を行い、速やかに初回のコアメンバー会議を実施し、虐待の有無、緊急性を判断し、当面の虐待対応方針・計画を検討する必要があります。

そのため、情報から対応の一連の流れ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あるとともに、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です。

共通の書式に基づき、情報の集約・共有を行うことにより、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、事案の対応に関わる市担当部署と地域包括支援センターが情報を共有することで、より有効な連携につなげることが可能となります。

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、必要な相談内容の項目を正確に聴き取るために、相談受付票を手元に用意し、虐待の状況や高齢者・養護者等の状況、通報者の情報などを聴き取ることが重要です。しかし、様々な事由により、帳票の全ての項目を確認できないことがあるため、随時情報を収集していく必要があります。

ウ. 市職員等の守秘義務

高齢者虐待防止法では、通報又は届出を受けた市等の職員は、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とされ、守秘義務が課されています（同法第8条）。

また、事務を委託された機関の役員・職員に対しても、委託を受けた事務に関して知り得た秘密及び通報又は届出を受けた場合に、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とされています（同法第17条第2項、第3項）。

2. 2 事実確認…（フロー図②）

1) 事実確認の必要性

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（高齢者虐待防止法第9条第1項）。

初動期における事実確認においては、高齢者の生命や身体の安全や、虐待の有無を判断する事実を確認するために必要な情報を収集することが不可欠であり、事実確認を効果的に行うため、市担当部署と地域包括支援センターは、あらかじめ、必要な情報収集項目や事実確認の方法と役割分担及び期限について、確認を行う必要があります。

事実確認に当たっては、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

関する情報のみならず、将来起こりうる状況を予見しやすく、今後の支援方針を検討する上で必要となる高齢者や養護者等の家族状況についても全体的に把握することが重要です。

2) 事実確認の実施方法

事実確認は、以下の方法で行います。各方法における把握・確認すべき項目の例は以下のとおりです。

ア. 高齢者や養護者への訪問調査

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、介護保険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、虐待行為に関係する情報など

イ. 庁内関係部署及び関係機関等（市内の他部局、介護支援専門員（ケアマネジャー）、介護保険サービス事業所、民生委員など）からの情報収集

①高齢者と養護者等の関係の把握

- ・法的関係等・・・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、所得情報等
- ・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）

②民生委員、保健センター、介護サービス事業者、医療機関等の関係機関等からの情報収集

- ・これまでの生活状況、関係機関等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り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。

事実確認中に予測されるリスクと対応方法についても事前に協議しておくことが必要です。

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時は、速やかに、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（高齢者虐待防止法第9条第1項）。

事案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るため、事案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) 関係機関等からの情報収集

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（ケアマネジャー）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限り多面的な情報を収集します。このとき、情報提供の求めを受けた関係機関等（高齢者虐待対応協力者）は、高齢者虐待防止法第9条第1項に基づいて当該高齢者等の個人情報を提供することが可能です（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項等）。

5) 訪問調査

虐待の事実を確認するためには、原則として高齢者の自宅を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重要です。しかし、訪問による面接調査は、養護者、家族等や高齢者にとって抵抗感が大きいため、調査を拒否するケースもあると考えられます。また、一旦拒否された場合は、その後の支援を受け入れなくなるおそれもあります。さらに、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。

このような場合は、高齢者や養護者、家族等と関わりのある機関や知人、近隣住民などの協力を得ながら安否等の確認を行う必要があります。

6) 介入拒否がある場合の対応

調査や支援に対して、拒否的な態度を取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（「第Ⅱ章 2. 4 行政権限の行使等 1）立入調査」を参照）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は、養護者等の拒否的な態度にかかわらず立入調査を含めて積極的な介入が必要です。

2. 3 コアメンバー会議（虐待の有無の判断、緊急性の判断、対応方針の決定）…（フロー図③）

訪問調査等による事実確認によって高齢者や養護者の状況を確認した後、高齢者虐待対応協力者（引用文献：「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（令和5年3月 厚生労働省 老健局）」の「第Ⅰ章 3. 4市町村の役割 2）求められる体制の整備」を参照）と対応について協議することが規定されています（高齢者虐待防止法第9条第1項）。

1）コアメンバー会議の開催

市担当部署は、速やかに会議を招集し、事実確認に基づいた情報を共有の上、合議にて意思決定をしていきます。コアメンバー会議において、市及び高齢者虐待対応協力者は、第9条第1項に基づいて事実確認に基づいた高齢者等の個人情報（要配慮個人情報を含みます。）を共有することが可能です（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項等）。

状況に応じて立入調査や、やむを得ない事由による措置等の市の権限を行使する必要があるため、意思決定者である市管理者が会議に参加し、対応が滞ることがないように留意することが必要です。

2）虐待の有無の判断

コアメンバー会議において、事実確認により収集された情報から虐待の有無を判断します。

虐待の事実はない（虐待が疑われる事実等が確認されなかった）、収集した情報が十分ではなく判断できなかった、虐待の事実が確認された（虐待が疑われる事実が確認された）のいずれかに整理し、虐待の事実が確認された場合、具体的にどの虐待類型に属するのかを確認します（「第Ⅰ章 養護者による高齢者虐待類型の例」を参照）。設定した期限までに判断が出来なかった事案については、事実確認の継続または立入調査の必要性について判断し、対応します。

3）緊急性の判断

虐待の事実が確認された又は虐待が疑われる事実が確認された場合は、緊急性の判断を行うとともに対応方針を決定します。

緊急性の判断は、生命又は身体に危険が生じているおそれがある場合に、入院・入所等の緊急的な分離保護の必要性の検討や、高齢者や養護者の協力拒否などにより事実確認ができない場合に、立入調査の要否等の検討等を行うものです。

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態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態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り始めている

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見られない
- ・ 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

出典：「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（令和5年3月 厚生労働省 老健局）」

4) 深刻度の判断

虐待の深刻度は、被虐待者が虐待によって被害を受けた程度を示す指標として法に基づく対応状況等調査で利用されている指標です。

深刻度の定義は、被虐待者が虐待によって被害を受けた程度であり、深刻度を判断する時点及び判断者は、相談・通報受理後や事実確認実施後に、緊急性の判断と同様に複数名で組織として検討するものです。また、深刻度の区分は、4（最重度）、3（重度）、2（中度）、1（軽度）の4段階として、虐待の程度（深刻度）計測フローの活用等により判断することとなっています。

深刻度の区分

深刻度区分	説明
1（軽度）	医療や福祉など専門機関による治療やケアなどの介入の検討が必要な状態。
2（中度）	権利侵害行為が繰り返されている、高齢者の心身への被害・影響や生活に支障が生じている。
3（重度）	権利侵害行為によって高齢者の身体面、精神面などに重大な健康被害が生じている、生活の継続に重大な支障が生じている。保護の検討が必要な状態。
4（最重度）	権利侵害行為によって高齢者の生命の危険や心身への重篤な影響、生活の危機的状況が生じている。直ちに保護が必要な状態。

出典：「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（令和5年3月 厚生労働省 老健局）」

5) 対応方針の決定

市担当部署は、虐待の有無と緊急性の判断を行った結果、虐待ありと判断した事案、事実確認を継続と判断した事案について、必要な対応方針を決定します。

いずれにおいても、初動期の対応方針を決定する上では、「高齢者の生命や身体の安全確保」という目的を明確にした上で、事案の状況に応じて検討することが重要です。

- 虐待の有無の判断により、虐待無しと判断された場合は、権利擁護対応や包括的・継続的ケアマネジメント支援に移行します。
- 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は、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。
- 措置が必要と判断した場合は、高齢者への訪問、措置の段取り、関係機関等からの情報収集、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。

2. 4 行政権限の行使等

1) 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、調査や介入が困難な場合には、緊急的な対応措置として、行政権限として認められている立入調査の実施

について検討する必要があります。

2) 高齢者の保護

ア. 養護者との分離

高齢者の生命や身体に関わる危険性が高く、重大な結果を招くおそれが予測される場合や、他の方法では虐待の軽減が期待できない場合などには、高齢者を保護するため、養護者等から分離する手段を検討する必要があります。

これにより、高齢者の安全が脅かされることを危惧することなく養護者に対する調査や指導・助言を行うことや、一時的に介護負担等から解放されることで、養護者も落ち着くことが可能になるなど、援助を開始する動機づけにつながる場合もあります。

イ. 市による措置

高齢者虐待防止法第9条第2項では、高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び高齢者の保護を図る上で必要がある場合に、適切に老人福祉法第10条の4（居宅サービスの措置）、同法第11条第1項（養護老人ホームへの措置、特別養護老人ホームへのやむを得ない事由による措置、養護委託）の措置を講じることが規定されています。

市が、分離による高齢者の保護を必要とする場合、高齢者がサービス利用契約を締結することができない認知症高齢者であることや、養護者を恐れて明確な意思を表示しない・できない状態であることがあります。あるいは、要介護認定を待つ時間的猶予がない場合や、分離後に養護者による連れ帰りのリスクが想定される場合等があるため、高齢者を虐待から保護し権利擁護を図るため、原則として、適切に「やむを得ない事由による措置」等の措置の適用を行う必要があります。

なお、同法第9条第2項の「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場合と認められる高齢者を一時的に保護」とあるのは、あくまでも「例示」であるため、虐待対応として分離保護が必要な場合には、老人福祉法上の「やむを得ない事由による措置」等の市による措置を行うべきことが定められています。

対応手段	備 考
契約によるサービス利用	・ 本人の同意や成年後見制度の活用等によって、契約によるサービス利用を行う。 ・ ショートステイを利用して、その間に家族関係の調整を行い、契約形態にもっていくなどの工夫が必要。
緊急ショートステイ利用	・ おおむね65歳以上の者で、養護者から虐待を受けている等の理由により、緊急に危険を回避するために福祉事務局長が措置の決定をした高齢者に対し、老人福祉法に基づき短期入所の措置を行う。（高砂市高齢者緊急ショートステイ事業実施要綱 第2条）

3) 成年後見制度の市長申立

高齢者虐待防止法では、虐待対応のための権限行使の一つとして、適切に市長による成年後見制度利用開始等の審判請求を行うことが規定されています（同法第9条第2項）。

2. 5 初動期段階の評価会議…（フロー図④）

コアメンバー会議で決定した対応方針の実施状況や、対応により高齢者の安全確保がなされたかどうかを評価する為、初動段階のあらかじめ設定された日付で評価会議を開催します。

初動期段階の評価会議では、次の対応段階のための情報収集の必要性も検討します。

2. 6 情報収集と虐待発生要因・課題の整理…（フロー図⑤）

初動期段階の評価会議の結果、虐待状況や要因、高齢者や養護者等の状況をアセスメントした結果をもとに、虐待対応計画を作成し、具体的な虐待要因（リスク）の解消に必要な支援を行います。この際も、情報提供の求めを受けた関係機関等（高齢者虐待対応協力者）は、第9条第1項に基づいて当該高齢者等の個人情報を提供することが可能です（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項等）。

1）対応段階における情報収集と整理

虐待発生要因の明確化と、高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けた課題やニーズの明確化を目的として情報収集を行います（初動期段階の事実確認とは目的が異なる点に注意してください）。

2）虐待発生要因の明確化

虐待は、個々の虐待発生リスクが高齢者と養護者、家族関係、近隣・地域住民等との関係、地域の社会資源との関係など、それぞれの関係性の中で相互に作用しあって発生するものであることから、まずは収集した個々の情報から虐待発生のリスクを探り、次にそれらの相互の関係性をみることで、虐待の発生の要因を明確にすることで、虐待解消に向けた課題が明らかになります。

3）高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けた課題やニーズの明確化

虐待発生要因を特定し、虐待が解消に至った場合、高齢者の安心した生活に向けて他に必要な対応課題やニーズはないかどうかを見極める必要があります。その際、高齢者の意思や希望、養護者、家族の意向について丁寧に把握することが重要になります。

また、高齢者と養護者、家族の関係性、近隣・地域住民や地域の社会資源等の情報についても、再度、高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けた可能性や課題といった視点から整理・分析することが重要です。その上で、どのような形態での虐待対応の終結が可能かについて、虐待対応ケース会議で検討し、終結まで計画的な支援を行います。

ア. 継続した見守りと予防的な支援

市の担当職員等による定期的な訪問を継続し、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、適切なサービス等の利用を勧めます。

なお、介護負担による疲れやストレスが虐待の要因となっている例も少なくないため、養

護者等に対して相談に応じたり、家族会等への参加を勧めるなど、介護負担の軽減を目的とした対応も考えることが必要です。

イ. 介護保険サービスの活用（ケアプランの見直し）

高齢者に対する適切な介護と養護者の介護負担やストレスの軽減を図ることを目的に、介護保険サービス等を導入します。

特に、養護者の負担感が大きい場合には、ショートステイやデイサービスなど、養護者が高齢者と距離をとることができ、休息する時間が持てるサービスを積極的に利用するよう勧めます。

ケアプランを見直すことにより、時間をかけて養護者を巻き込みながら状況の改善を図ることが効果的な場合もあります。

ウ. 介護技術等の情報提供

養護者に認知症高齢者の介護に対する正確な知識がない場合や、高齢者が重度の要介護状態にあり介護負担が大きい場合などは、正確な知識や介護技術に関する情報の提供を行います。

エ. 専門的な支援

養護者や家族に障害等があり、養護者自身が支援を必要としているにもかかわらず十分な支援や治療を受けられていなかったり、経済的な問題を抱えていて債務整理が必要な場合などは、それぞれに適切な対応を図るため、専門機関からの支援を導入します。

特に、高齢者あるいは養護者に認知症やうつ傾向、閉じこもりなどの症状がみられる場合には、専門医療機関への受診へつなげて医療的課題を明らかにすることが重要です。医療的な課題や疾患特性を考慮しない支援は状況を悪化させる場合もありますので、高齢者の状態を正確に把握した上で適切な支援を検討することが重要です。

2. 7 対応段階の評価会議…（フロー図⑥）

コアメンバー会議によって決定した支援方針に従い取り組むことができたか、課題の解消ができたか、支援機関からの状況の聴取、高齢者や養護者に対する定期的な訪問等を通じて、虐待を受けた高齢者や養護者等の状況を随時確認し、評価会議にて必要に応じて支援方針・対応計画の修正を図ることが重要です。

1) 情報の集約・共有

状況の確認は、虐待事案の主担当者が訪問に行ったり、援助を行う関係機関の職員から高齢者や養護者等の状況を把握するなど、関係機関が相互に協力連携しながら複数の目によって行うことが重要です。そのため、コアメンバー会議では関係機関による高齢者や養護者等に関する情報の集約・共有化の方法などについて取り決めをしておくことも必要です。なお、高齢者虐待防止法第9条第1項に基づいて、市や関係機関の間で高齢者や養護者等の個人情報共有するこ

とができます（個人情報保護法第 27 条第 1 項第 1 号、第 69 条第 1 項等）。

2) 評価

市は、虐待対応の終結まで定期的に支援方針・対応計画が予定どおり実行できたか、目標が達成されたか等について評価を行い、支援方針・対応計画の見直しなどをコアメンバー会議において繰り返します。

3) 対応段階における再評価

対応段階における再評価では、支援の調整について、対応の終結を見据えて行い、虐待発生要因のアプローチが適切に行われているかの観点でも評価していく必要があります。

対応段階におけるアセスメント・支援方針・計画修正のポイントの参考を次に示します。

対応段階における目標や対応方法の変更の必要性を検討するための確認事項例

○高齢者

- ・虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠としてと言えるか。
- ・対応を行った結果、虐待解消に向けた新たな課題が生じていないか。
- ・虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。
- ・高齢者の意向を確認しているか。
- ・高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- ・高齢者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。

○養護者

- ・虐待の発生要因、虐待解消に向けた課題が解消したか。何を根拠としてと言えるか。
- ・対応を行った結果、養護者に新たな課題が生じていないか。
- ・虐待を再発させる要因や可能性が残されていないか。
- ・虐待を解消していくために、養護者支援の必要性が生じていないか。
- ・養護者の意向を確認しているか。
- ・養護者の状況や生活に改善が見られているかどうか。
- ・養護者が支援を受け入れる状況にあり、継続した関わりを持てる状況にあるか。

○その他の家族

- ・他の家族の関わりによって、虐待の解消が図られる状況にあるか。
- ・他の家族の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- ・対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。

○関係者（近隣・地域住民との関係を含む）

- ・関係者の関わりによって、虐待の解消が図れる状況にあるか。
- ・関係者の関わりによって、高齢者が安心して生活を送るための環境や体制が構築できているか。
- ・対応を行った結果、家族全体の状況や生活に改善が見られているか。

出典：「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（令和 5 年 3 月 厚生労働省 老健局）」

2. 8 終結段階…（フロー図⑦）

虐待対応の終結は、評価会議において判断します。

虐待発生要因へのアプローチにより、虐待が解消されたこと及び高齢者が安心して生活を送るために必要な環境が整い、その状態が一定期間継続していることが確認できた後、終結の判断がなされます。

虐待対応の終結のためには、「虐待の発生要因の軽減等により高齢者の安全が確認できる項目が増え、高齢者の安全の確保が継続され、高齢者が安心して生活を送れている状態」を確認することが必要となります。

具体的には、

- ① 高齢者が施設に入所することとなり、高齢者の生活が安定した場合
- ② 虐待の発生要因の軽減等と再発防止のための支援体制が整い、在宅生活の再開や継続をする場合
- ③ 高齢者が死亡した場合

などが想定されます。

虐待対応中、あるいは終結後の権利擁護業務としての対応等において、養護者と同居・別居にかかわらず、高齢者と養護者との関係性を再構築する支援も大切であり、高齢者と養護者の関係性の再構築において、養護者を支援するにあたり、養護者支援を担う関係機関との連携が大切となります。ついては、終結を判断する評価会議において、養護者支援を担う関係機関の役割や情報共有の方法等を確認します。虐待対応として関わる前の状態に戻ることがないように、サービスや関係者の関わりを増やし、高齢者と養護者の支援体制の構築や適切な関与が虐待対応の終結の目安となります。

しかし、これは虐待対応としての終結の目安であり、高齢者や家族との関わりが終了するわけではありません。高齢者が住み慣れた地域で安心して尊厳ある生活を送る権利を保障するために、必要に応じて、権利擁護対応や包括的・継続的ケアマネジメント支援を行う必要があります。その場合、地域包括支援センターの関与の検討、関係機関との連絡体制の構築を意識して、適切な関与、引き継ぎを行います。

3 養護者支援

3. 1 養護者（家族等）支援の意義

高齢者虐待防止法では、養護者の負担軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講じることが規定されています（第14条第1項）。

高齢者虐待事案への対応として、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、虐待を行っている養護者を含む家族全体を支援する観点が重要です。

高齢者虐待は、高齢者が重度の要介護状態であることや、養護者に認知症に対する介護の知識が不十分であること等による介護疲れ、家族間の人間関係の強弱、養護者自身が支援を要する障害の状態、経済的に困窮状況にあるなど、様々な状況が絡み合っていると考えられます。

そのため、こうした状況に関する情報を適切に収集し、分析した上で課題を明らかにし、関係者間で合意された方針に基づいた支援をチームで行うことで、高齢者に対する虐待を解消し、新たな虐待を防ぐ一歩が踏み出せます。

1) 養護者との間に信頼関係を確立する

高齢者を支援するためには、まず、高齢者の最も身近な存在である養護者と適切なコミュニケーションが行える関係作りを行い、相談・助言が行える体制を整えることが重要です。また、そのためには、養護者に対しての定期的な声かけやねぎらいなどを行い、養護者との信頼関係を形成するように努めることが重要です。さらに、その場合は、養護者の担当者と高齢者の担当者を分けるなど、養護者、高齢者、それぞれの立場を擁護する支援体制を示すことも重要です。

2) 介護負担・介護ストレスの軽減を図る、ねぎらう

法に基づく対応状況等調査結果では、養護者による高齢者虐待の主な発生要因に高齢者の認知症の症状などを起因とした介護疲れ・介護ストレスや高齢者との人間関係などが例年上位を占めています。「1) 養護者との間に信頼関係を確立する」でも触れたとおり、養護者への対応においては、虐待のリスクや危害の状況を注視しつつ、同時に、養護者自身がこれまで担ってきた介護、養護者の取り組んできた工夫など、養護者のもつストレングスにも目を向け、それをねぎらうなどの働きかけが重要です。こうした対話は、養護者の自己肯定感を高めるだけでなく、養護者と支援者の信頼関係の形成、虐待の未然防止等にも有効であるといえます。

3) 養護者自身の抱える課題への対応

虐待発生の要因と直接的・間接的に関係する養護者の持つ疾患や障害、経済状況等の生活上の課題を抱えている場合には、要因を分析するとともに、支援目標を明確にし、それを支援計画に反映した上で、課題解決のための働きかけを行います。なお、その際は、課題解決を行うために不可欠な関係機関の開拓、情報共有、関係機関との連携を充分にとり、養護者が必要な支援につながるための働きかけが重要です。

また、虐待が解消した後も虐待の再発防止の観点から適切な関係機関によるモニタリングが

不可欠となります。なお、課題分析を行う中で、ストレス軽減等のための支援が必要であると判断された場合は、介護保険サービスの利用によるレスパイトケアや各種地域資源の利用、介護講習会等や家族会への参加等による怒りの感情のコントロール等を含むストレスマネジメント等のわかりやすいリーフレットの作成・配布、養護者等を対象としたシンポジウムの開催などの方法が有効な例もあります。

4) 虐待の解消、本人の安心と暮らしの安全

支援の最終的な目標は、虐待の解消、本人の安心と暮らしの安全の確保にあります。支援開始後も定期的なモニタリングを行いながら継続的に関わって高齢者や養護者、家族の状況を再評価し、最終目標につなげることが必要です。

3. 2 リスク要因を有する家庭への支援

高齢者虐待は、身体的、精神的、社会的、経済的要因が複雑に絡み合って起こります。リスク要因としては、以下の表のようなものが考えられますが、これらの要因は、高齢者や養護者、家族の生活状況や、虐待のリスクを見極めるための重要な指標となります。

多くのリスク要因を有する家庭で直ちに高齢者虐待が起こるわけではありませんが、「早期発見・見守りネットワーク」等を通じて、高齢者や養護者の心身の状況や生活状況を適切に見極めながら、支援・見守りを行うことが重要です。よって、リスク要因を有し、支援を必要としている高齢者や養護者、家族などに対して適切かつ積極的な支援を行うことで、高齢者虐待の発生を未然に防ぐことが可能になると考えられます。

虐待行為は、虐待を受ける高齢者とともに虐待を行った養護者にとっても深い傷跡を残し、その後の関係にも影響を及ぼすと考えられます。こうした意味でも、虐待を未然に防ぐことがより重要となります。