

III 養介護施設従事者等による虐待への対応

1 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に向けた連携・協働体制の整備

高齢者虐待防止法第 24 条の規定により養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応においては、自治体内の高齢者虐待対応担当部署と老人福祉法各担当部署、介護保険法各担当部署等が連携・協働して対応する必要があります。

また、通報等があった当該養介護施設等の指定権限が都道府県にある場合、市町村は、高齢者虐待防止法第 22 条第 1 項に基づき報告を行い、指定権限を有する都道府県と連携・協働して対応することが不可欠です。

1) 庁内関係部署との連携・協働

庁内関係部署との連携・協働について、通報などが他部署に寄せられた場合、その内容を担当部署へ高齢者虐待防止法第 21 条に基づく通報として連絡し、必要な情報の提供及び高齢者の安全確認や養介護施設等への対応など、虐待対応の全プロセスにおいて庁内関係部署との連携が不可欠です。特に、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応担当部署が養介護施設等の指導監査業務を担当していない場合は、指導監査担当部署と連携・協働して対応する必要があります。

2) 都道府県との連携・協働

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応においては、老人福祉法や介護保険法に規定される養介護施設等に対する指定権限に応じて、市町村と都道府県の連携・協働が重要です。

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報や届出、相談（以下「通報等」という。）が寄せられた場合の基本的な対応の流れとしては、主に「市町村が指定権限を有する地域密着サービス事業所の場合」と「都道府県（政令指定都市又は中核市を含む。以下同じ。）が指定権限を有する養介護施設等の場合」、「有料老人ホーム（未届施設を含む。以下「有料老人ホーム」という。）の場合」があります。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応では、虐待を受けたと思われる高齢者の安全を確保して生活環境の安定を図るとともに、老人福祉法又は介護保険法に基づいて、当該施設に対し、事実確認を行った結果、高齢者虐待が有ると判断した場合は、適切に権限行使すること等により、虐待を解消し、再発を防止していきます。

また、高砂市が指定権者である施設等における虐待対応については、高砂市から兵庫県に情報提供し、兵庫県から必要な助言を受けるなど、日頃より十分な連携を図る事が重要です。

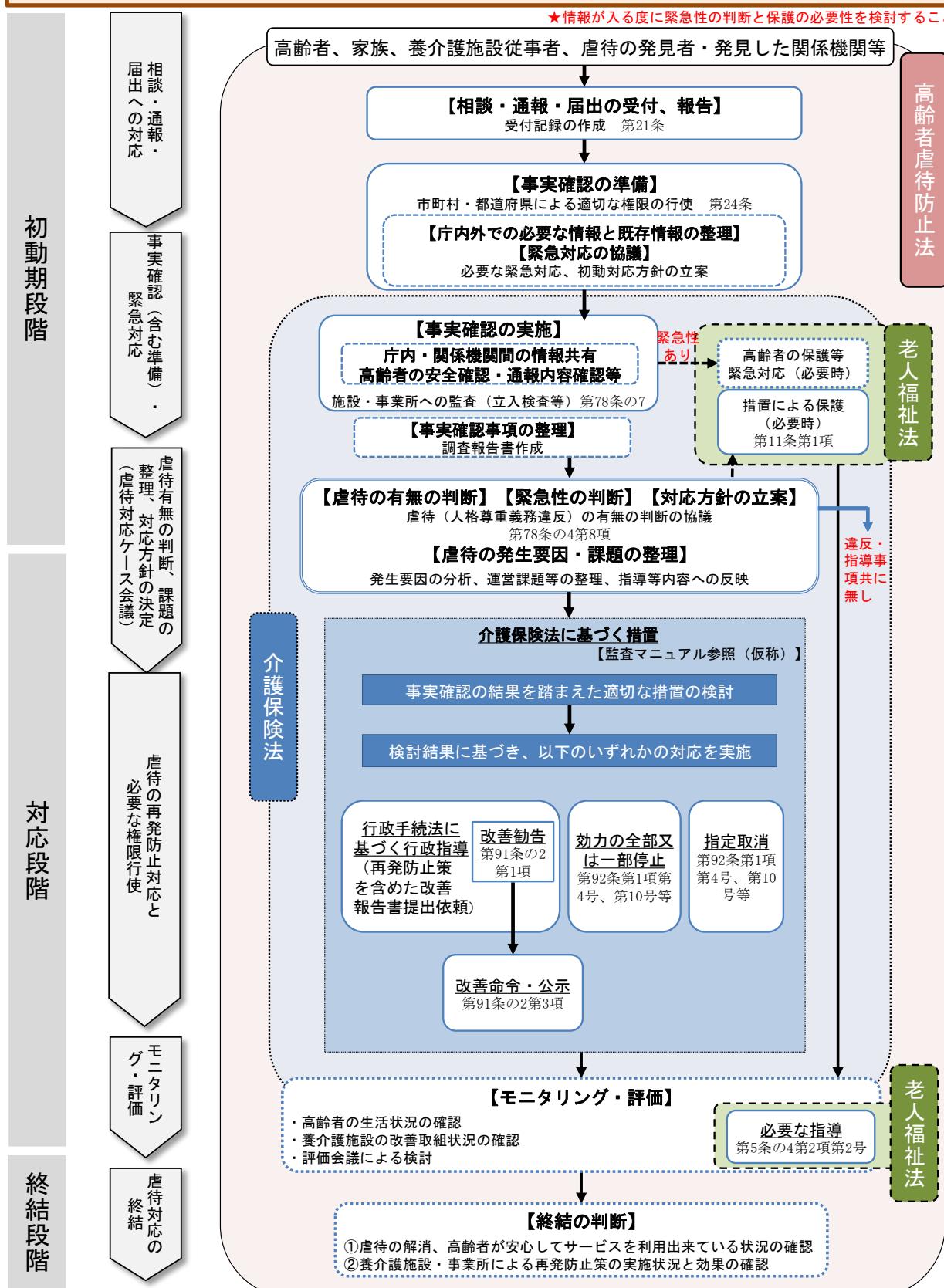
なお、通報等を受けた際には、高齢者の権利が侵害されている状況をいち早く発見し、事態が深刻にならないうちに早期に対応するとともに、虐待が発生した養介護施設等に対して、

高齢者が安心してサービスを受けられる運営に向けた改善を図るための支援を提供することが高齢者虐待担当部署及び老人福祉法・介護保険法各担当部署等に求められます。

具体的な対応は、次ページの流れを参考に、検討・実施することになります。

市町村が指定権限を有する地域密着サービス事業所の場合

◎養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等に対しては、**高齢者虐待防止担当部署**並びに**当該養介護施設等の指導監査担当部署**が協働して対応する必要があります。

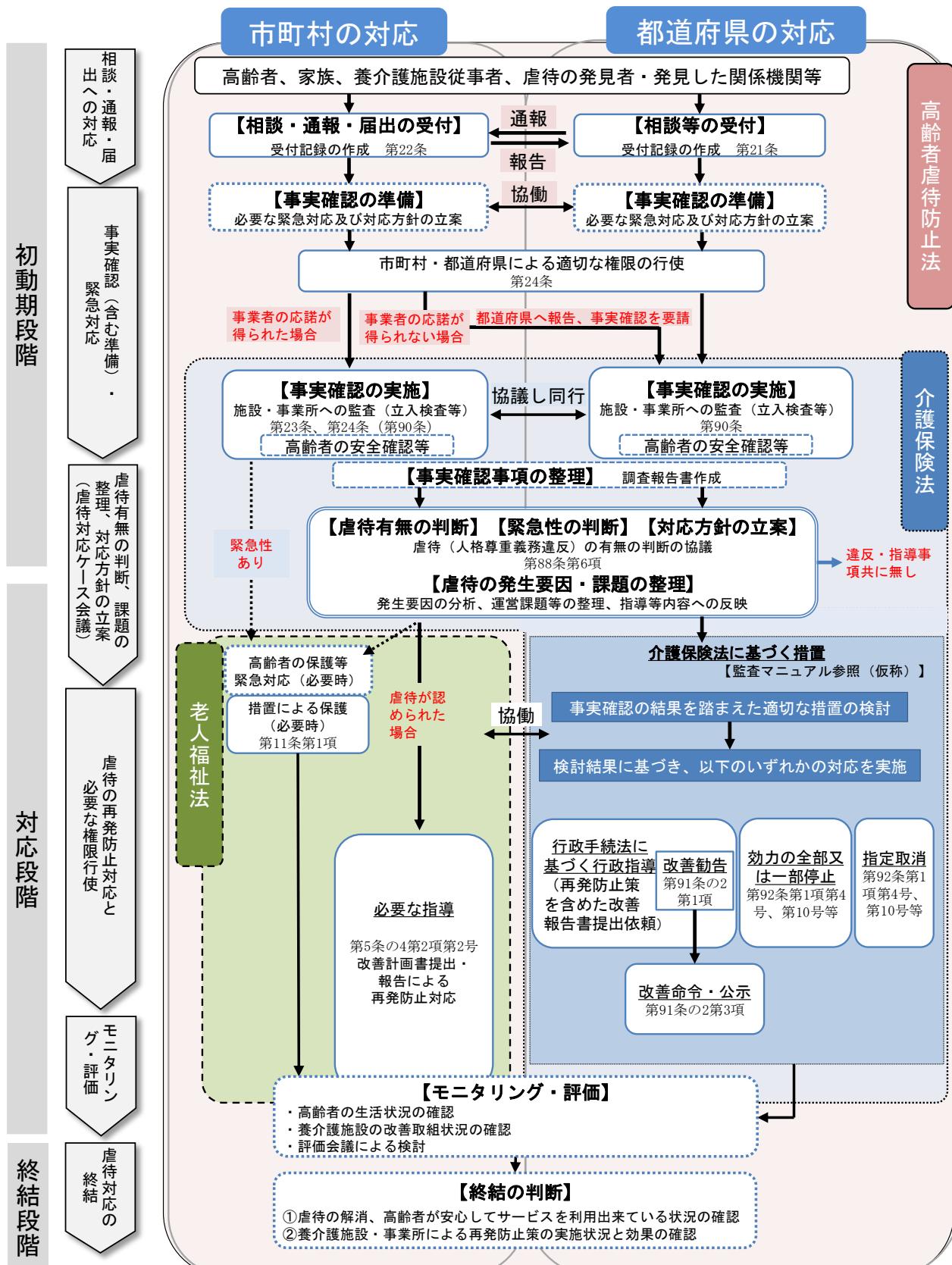


都道府県が指定権限を有する養介護施設等の場合

注) 条文は特別養護老人ホームの場合

◎市町村・都道府県の関係部署が協働し、適切な役割分担を行なながら対応することが必要です。

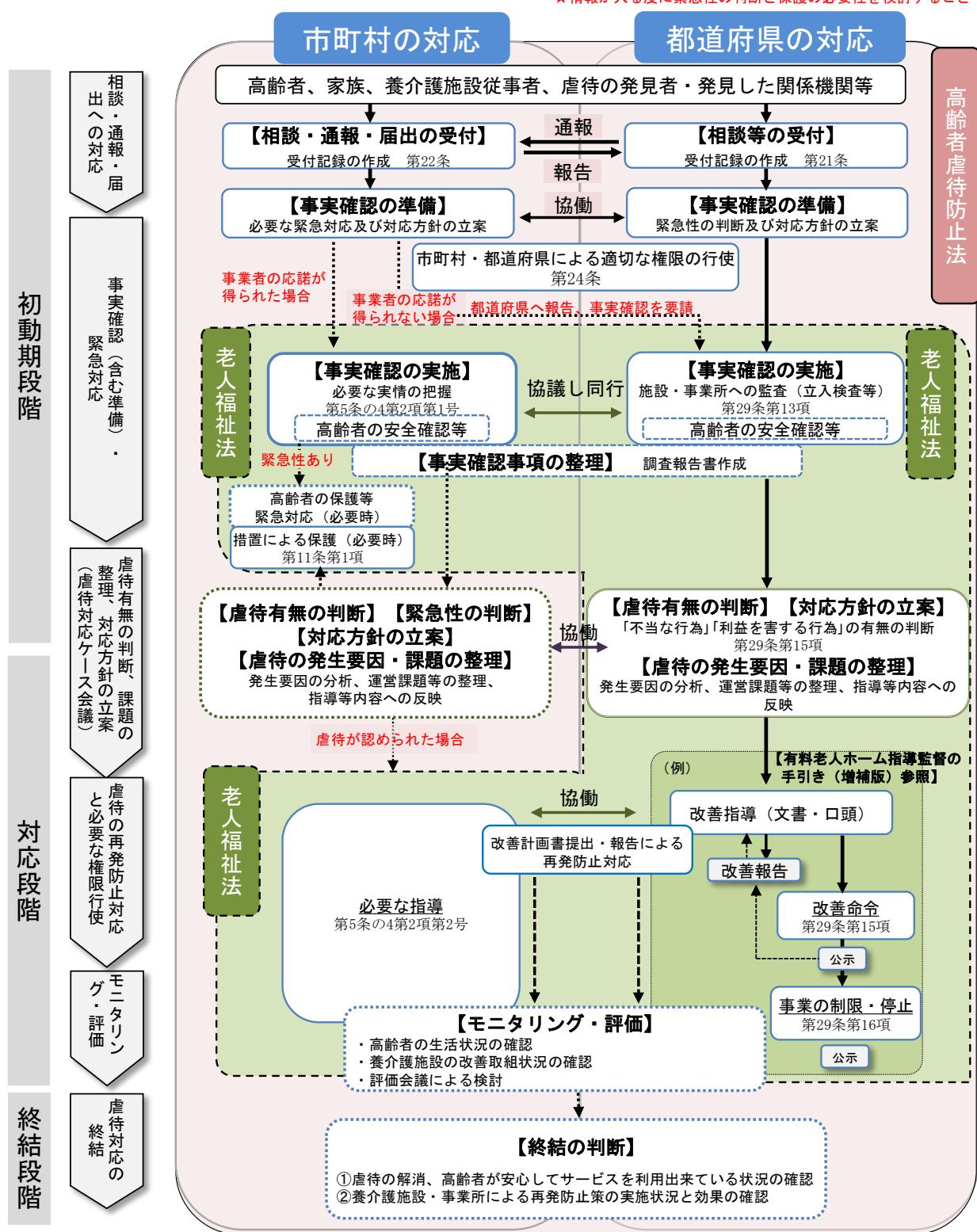
★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



有料老人ホーム（未届施設含）の場合

◎市町村・都道府県の関係部署が協働し、適切な役割分担を行なながら対応することが必要です。

★情報が入る度に緊急性の判断と保護の必要性を検討すること



対象

有料老人ホーム
特定施設入居者生活介護
（介護付き有料老人ホーム）

サービス付き
高齢者向け住宅

※上記フロー図は、介護保険制度の特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が対象。
※有料老人ホームに該当しないサービス付き高齢者向け住宅は、養護者による高齢者虐待として対応。

2. 1 相談・通報・届出への対応

1) 相談・通報等受理後の対応

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、速やかに市町村へ通報するよう通報義務等を規定しています（同法第21条）。

通報等は、当該養介護施設等の所在地の市町村が受理し、事実確認を行うため、指定権者が都道府県の場合は都道府県へ連絡し、事実確認の内容や方法等の協議を行うこととなります。当該養介護施設等所在地以外の市町村が相談・通報を受け付けた場合は、当該養介護施設等の所在地の市町村に通報する必要があることから、通報者に当該市町村へ通報することを案内するとともに、通報を受け付けた市町村として必要な情報を通報者等から確認し、その他高齢者に関する基本情報とあわせて養介護施設等が所在する市町村へ通報します。

養介護施設等の指定権者である都道府県の担当部署に相談等があった場合は、その相談等を受理し、事実確認を行うことも可能ですが、当該養介護施設等所在地の市町村にも通報し、事実確認等の虐待対応を協働して行います。

なお、通報等の際には、虐待を受けたおそれのある高齢者等の氏名や、住所などの個人情報（要配慮個人情報を含む）を提供することになりますが、高齢者虐待防止法第21条の規定に基づいて、提供をすることが可能です（個人情報保護法第27条第1項第1号及び第69条第1項）。

ア. 職員の守秘義務規定

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応において、市町村職員や都道府県職員に対して守秘義務を課しています（同法第23条）。通報者や虐待を受けたおそれのある高齢者等に関する個人情報（要配慮個人情報を含む）や、虐待を行った疑いのある職員等に関する個人情報の取り扱いについては十分配慮するとともに、関係機関等に対しても個人情報の保護を遵守するよう求める必要があります。

イ. 通報者の保護

養介護施設従事者等が通報者である場合、通報者に関する情報の取り扱いは特に注意が必要であり、事実の確認に当たっては、通報の内容が虚偽又は過失によるものでないか留意しつつ、養介護施設等には通報者を特定させるものを漏らさないよう調査を行うなど、通報者の立場の保護に配慮することが必要です（高齢者虐待防止法第23条）。

ウ. 通報等による不利益取り扱いの禁止

高齢者虐待防止法第21条第6項及び第7項の規定により高齢者虐待に関する通報をしたことを理由として、解雇や不利益な取り扱いに該当する法律行為が行われた場合においては、当該行為は民事上無効と解されます。この規定は、養介護施設等における高齢者虐待の事例を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。

なお、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるもの^(※)を除くこととされています。

高齢者虐待の事実がないのに故意に虚偽の事実を通報した場合には、第21条第1項から第3項までに規定する「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」について通報したことにはなりません。したがって、通報が「虚偽であるもの」については、「高齢者虐待を受けたと思われる高齢者」に関する通報による不利益取り扱いの禁止等を規定する第21条第6項及び第7項が適用されないことになります。

(※) 「過失によるもの」とは、「一般人であれば虐待があったと考えることには合理性がない場合の通報」と解されます。

したがって、例えば、虐待を現認した上での通報でなければ過失ありとされるのではなく、虐待があると信じたことについて一応の合理性があれば過失は存在しないと解されます。

一応の合理性とは、具体的には、高齢者の状態や様子、虐待したと考えられる施設従事者の行動、様子などから、虐待があったと合理的に考えられることを指します。

虐待があったと考えることに合理性が認められる場合でなければ、不利益取扱いの禁止等の適用対象とはなりません。

出典：社団法人 日本社会福祉士会、市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き、2011、p.36.

通報受付時の留意事項

○通報者等への対応

通報者等に対して再度確認が必要な場合もあるため、通報者等の氏名や連絡先、連絡の可否や連絡方法などは確認しておく必要があります。また、市として行う一般的な対応の流れについて説明をします。

○内部通報、匿名通報の場合

施設・事業所内関係者からの通報や家族等からの匿名による通報等の場合、通報者に関する守秘義務によって通報者名が知られることはないことを伝え、通報等の内容の詳細を聞き取りります。

エ. 受付記録の作成

通報等を受け付ける際は、可能な限り詳細・正確に聞き取ることで、その後の虐待対応の検討をスムーズに行うことができます。聞き取るべき項目について帳票の形に整理し、受付時に手元に置いて活用できるようにしておくと効果的です。

2. 2 事実確認の準備と実施

1) 通報内容の情報共有の実施、既存情報の収集と都道府県への情報提供の準備

寄せられた通報等の内容について受付記録にまとめ、部署内で情報共有を行い、当該養介護施設等や高齢者等に関する必要な情報及びその収集方法について整理します。

収集すべき情報（例）

○虐待を受けたおそれのある高齢者に関する情報

高齢者が介護保険の要介護認定を受けている場合は、介護保険認定調査や給付管理情報等から、必要となる情報を収集する。

性別、年齢、要介護度、障害高齢者の日常生活自立度、認知症高齢者の日常生活自立度、疾病や障害等の有無や程度、主治医意見書、担当の介護支援専門員や利用している介護サービス事業所、家族状況、他

○通報等が寄せられた養介護施設・事業所に関する情報

- ・過去の指導監査の結果（市町村、都道府県）
- ・当該施設・事業所に関して寄せられた苦情や相談等（市町村、都道府県、国保連合会等）
- ・当該施設・事業所からの事故報告やそれに対する指導内容（市町村）
- ・その他、必要事項

都道府県が指定権者である養介護施設等の通報が寄せられた場合、市町村は都道府県へ連絡し、今後の対応の協議のための準備を行います。

2) 市町村と都道府県による対応の協議

事実確認の準備段階で整理した情報を該当部署・関係機関等に照会し、その内容を確認します。事実確認等は基本的に通報等を受けた市町村が第一義的に行います。通報等に係る養介護施設等の指定権者が都道府県の場合は、通報等を受けた市町村は、都道府県に報告した上で今後の対応の協議を行い、事実確認を実施します。ただし、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、市町村及び都道府県は迅速に対応することが必要です。

都道府県は、市町村から情報提供依頼があった当該養介護施設等の過去の指導監査結果や苦情等に関する情報について、老人福祉法担当部署や介護保険法担当部署などの府内関係部署、また、必要に応じて国保連合会や運営適正化委員会などの関係機関等に対して照会し、市町村に情報提供を行うことにより、市町村と協働しながら対応します。

3) 事実確認の根拠について

ア. 法令による規定

高齢者虐待対応担当部署に寄せられた通報等の内容について、情報共有を行い、通報等の内容から高齢者虐待が疑われ、老人福祉法の規定にある「入居者の処遇に関し不当な行為や入居者の利益を害する行為」及び介護保険法の規定にある「人格尊重義務違反」に該当する可能性があると判断された場合は、老人福祉法及び介護保険法第90条

の規定に基づく監査（※1）（以下「立入検査等」という。）による事実確認を行うことが基本となります。

老人福祉法及び介護保険法に基づく立入検査等

介護保険法に基づく施設・事業所	・居宅サービス：第 76 条 ・居宅介護支援：第 83 条 ・介護老人保健施設：第 100 条 ・介護医療院：第 114 条の 2 ・介護予防サービス：第 115 条の 7 ・地域密着型介護予防サービス：第 115 条の 17 ・介護予防支援：第 115 条の 27	・地域密着型サービス：第 78 条の 7 ・介護老人福祉施設：第 90 条 ・介護療養型医療施設（※2）：第 112 条
老人福祉法に基づく施設・事業所	・第 18 条 (老人居宅生活支援事業、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム) ・第 29 条第 13 項（有料老人ホーム）	

（※1）有料老人ホームについては、立入検査という。

（※2）健康保険法等の一部を改正する法律附則第 130 条の 2 第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第 26 条の規定による改正前の介護保険法第 112 条（令和 6 年 3 月 31 日まで）

イ. 事実確認を実施するにあたっての留意点

事実確認に関する調査権限の行使としては、老人福祉法や介護保険法に規定されている立入検査等による事実確認が基本となります。特に介護保険法においては、「人格尊重義務違反」が規定されており、高齢者虐待はまさに高齢者の尊厳を踏みにじる人格を否定する行為と言えます。ただし、事実確認の契機となる通報等の内容は多種多様であり、通報等の内容から、高齢者の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる場合は、立入検査等による事実確認が必須ですが、寄せられた通報等の内容や当該養介護施設等の状況など、既存の情報等を踏まえ、個別事案に応じて事実確認の根拠を検討することも必要です。

立入検査等以外には、介護保険法第 23 条、第 24 条に基づく運営指導（※）（以下「運営指導」という。）及び老人福祉法第 5 条の 4 第 2 項を併用して事実確認を行うことも可能であり、養介護施設等へ直接訪問して行います。

ただし、この場合は、あくまでも当該養介護施設等の応諾・協力のもとに行われるこれが前提となります。明らかに高齢者虐待が疑われる際や、当該養介護施設等の協力が得られない、あるいは事実の隠蔽や虚偽報告等が疑われる際は、行政処分の可能性を視野に入れ、運営指導から直ちに立入検査等に切り替えて事実確認を行う必要があります。なお、事実確認の実施方法の判断は管理職を含めて行います。

（※）「介護保険施設等の指導監督について」（令和 4 年 3 月 31 日老発 0331 第 6 号）の別添 1 介護保険施設等指導指針で示している運営指導のことを指します。

ウ. 事実確認における個人情報の取り扱いについて

通報を受け付けた自治体が事実確認を行う時に扱う情報には、高齢者や養介護施設従事者等の要配慮個人情報を含む個人情報が含まれます。

虐待の事実確認のための調査権限としては、例えば虐待が発生した施設が特別養護老人ホームの場合、高齢者虐待防止法第24条を受け、介護保険法第90条に基づく立入検査等に基づく事実確認、あるいは介護保険法第23条、第24条に基づく運営指導等による事実確認を実施、有料老人ホームの場合は、老人福祉法第29条第13項に基づく立入検査等による事実確認により実施することとなります。

また、行政機関等（例えば庁内の他部署や他市町村、都道府県）が立入検査等によって、高齢者や虐待者等の個人情報を保有するに当たっては、法令（条例を含む。）の定める所掌事務または業務を遂行するために必要な場合に限り、かつ利用目的を特定した上で、特定された当該利用目的の範囲内において、当該行政機関等から高齢者虐待対応担当部署に対し、高齢者や虐待者等の当該個人情報を利用・提供することが可能です（個人情報保護法第61条第1項、第69条第1項）。

なお、市町村が当該有料老人ホーム等や医療機関等の関係者・関係機関等（事業者）に事実確認及び指導を行う場合は、高齢者虐待防止法第24条を受け、老人福祉法第5条の4第2項第1号「老人の福祉に関し、必要な実情の把握に努めること」に基づき事実確認を行い、同項第2号「老人の福祉に関し、必要な情報の提供を行い、並びに相談に応じ、必要な調査及び指導を行い、並びにこれらに付随する業務を行うこと」に基づき、事実確認及び指導を行うことが可能です（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項等）。

4) 事前連絡

事実確認を行う際は、事前に当該養介護施設等へ立入検査等を実施する旨の連絡をすることで、正確な調査が阻害されるなどの弊害も考えられることから、事前連絡については慎重に検討する必要があります。

また、立入検査等による事実確認を実施する場合は、証拠隠滅等を防ぐため、事前に連絡する必要はなく、立入検査等の開始時に、根拠規定、日時及び場所、担当者、立入検査等の対象養介護施設等の出席者（役職名等で可）、必要な書類等、虚偽の報告又は答弁、検査忌避等による罰則規定等を記載のうえ、通知を行います。なお、証拠保全や通報者保護の観点からも、立入検査等による事実確認を実施する理由は、伝える必要がありません。

一方、運営指導等による事実確認を実施する場合は、事前に、運営指導の根拠規定及び目的、運営指導の日時及び場所、運営指導担当者、養介護施設等の出席者（役職名等で可）、準備すべき書類等、当日の進め方、流れ等（実施する運営指導の形態、スケジュールなど）を通知することが原則必要ですが、あらかじめ通知したのでは当該養介護施設等の日常における状況を確認することができないこともあるため、当日や直前に上記の内容を通知し、連絡から時間を空けずに運営指導による事実確認を実施することが必要です。ただし、あくまでも養介護施設等の任意の協力を前提に行われる行政指導であることに留意が必要です。

5) 高齢者等の保護先の確保

高齢者の保護が必要と考えられる場合は、あらかじめ施設や医療機関等に対して一時保護が可能となるよう受け入れ調整を行うことが必要です。また、家族へ状況を説明し、同意や協力を求める必要です。

6) 事実確認の実施体制

ア. 調査実施日時

事実確認の実施にあたっては、準備に時間を掛け過ぎることなく、当該養介護施設等に対して速やかに実施することが求められます。

また、夜間のみ居室に施錠して高齢者を閉じ込めるといった通報内容の場合は、夜間に事実確認を行うなど、実施する時刻についても検討が必要となることもあります。

事実確認までの時間が掛かり過ぎることによる弊害

- ・高齢者が亡くなったり、容態悪化によって面接や事実確認が困難になるおそれ。
 - ・高齢者が他施設等へ転居するなど、事実確認が困難になるおそれ。
 - ・時間経過に伴いアザや外傷等が消えてしまい、通報等の内容確認ができなくなるおそれ。
 - ・虐待等を行った職員が退職するなど、当該職員への事実確認が困難になるおそれ。
 - ・財産等搾取の場合、被害額が拡大するおそれ。
- など

イ. 参加メンバー

事実確認には高齢者虐待対応担当部署及び老人福祉法担当部署、介護保険法担当部署から調査の責任者や職員が参加するとともに、保健師等の医療職、社会福祉士等の福祉専門職などの参加が必要となります。

なお、養介護施設等への事実確認は一度で終了しない場合もあり、複数回実施する必要があることを念頭におく必要があります。ただし、初回の調査では高齢者の安否確認・安全確保を最優先で行うことが求められることから、高齢者との面接等によって心身状態が確認できる職員（医療職等）を必ず同行させる必要があります。

ウ. 事実確認の進め方と役割分担

養介護施設等に対する事実確認を実施する場合、「7) 事実確認の実施手順、確認事項」で示す事項を行う必要があります。

なお、対象となる養介護施設等の規模によっては、確認する資料や面接を行う者の数が多くなり、調査時間が不足することも考えられ、調査が複数回に渡ることも念頭におき、タイムスケジュールを組むことが必要です。

7) 事実確認の実施手順、確認事項

ア. 調査目的の説明と調査協力の依頼

事実確認を立入検査等で実施する場合、立入検査等の開始時に通知を交付して、根拠規定等が記載されている当該通知の内容を説明し、当該養介護施設等に調査への協力を依頼します。高齢者虐待防止法第24条を受け、運営指導及び老人福祉法第5条の4第2項に基づいた事実確認では、調査対象となる養介護施設等に対して、高齢者虐待に関する通報等に基づく事実確認であることを明確に伝えた上で、各種調査を実施することを基本としています。ただし、状況によっては目的を明確に伝えず事実確認を実施することが望ましい場合もあると考えられます。その際には、養介護施設等に対する説明内容を検討しておくことが必要です。

イ. 高齢者、他の利用者への面接・確認事項

事実確認を行うにあたり、高齢者的心身状態や安全の確認を行うことが最も重要です。対象となる高齢者に直接面接して生活状態や心身状態を確認するとともに、通報等の内容に関する事実の確認を行います。

- ① 高齢者の安全確認、心身の状態把握
- ② 通報等の内容に関する事実確認
- ③ 高齢者の希望や意向の確認
- ④ 他の利用者への面接調査

ウ. 当該養介護施設従事者等への面接・確認事項

管理職と一般職員の意識や取組に差がみられることがあることから、当該養介護施設従事者等への面接調査では、管理者層（事業所長等）や現場責任者（介護主任やフロア責任者等）、一般職員に分けて質問内容を準備する必要があります、職員の様々な勤務形態（短期間勤務者や夜勤専門）を踏まえ、調査方法を検討しておくことも必要です。

また、事実確認では、虐待の事実だけでなく虐待発生の背景となっている当該養介護施設等の問題を明らかにするための確認も行います。事実確認の結果、改善指導や行政処分を検討する根拠として必要となります。

エ. 各種記録等の確認

各種記録等の確認では、高齢者に関する記録等から通報等の内容に関連する記載（記録の有無、内容等）を確認するとともに、通報等の内容以外で虐待が疑われる事案が発生した背景要因を確認する必要があります、訪問系サービス事業所の場合には高齢者宅に残されている介護記録等の確認も必要です。なお、通報等の内容や適切とはいえない行為等に関連する記載があった場合は、その書類をコピーするなどの方法で記録を残しておきます。

さらに、高齢者の介護記録等とともに、利用者全員に關係する記録類、虐待を行った職員（疑いを含む）に関する記録類、養介護施設等における虐待防止の取組状況（虐待防止委員会の活動及び身体拘束適正化委員会の活動、虐待防止及び身体的拘束等適正化のための研修実施・受講状況等）についても確認を行います。

各種記録等から確認すべき事項

- 通報等の内容に関する記録の有無と内容（いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか、通報等の内容の事実を確認したり虐待の有無を特定したりするための情報確認）
- 通報等の内容以外に、高齢者への虐待や権利利益の侵害に該当する行為が行われていないか、適切とはいえない介護等が行われていないか、苦情や事故への対応が適切に行われているか
- 虐待防止の取組状況（虐待防止委員会の活動及び身体拘束適正化委員会、虐待防止及び身体的拘束等適正化のための研修実施状況、指針の有無、虐待防止担当者の活動等）

なお、身体拘束廃止未実施減算の対象施設等において、身体的拘束等を行うに当たって、「その様態及び時間」、「その際の利用者的心身の状況」、「緊急やむを得ない理由」を適切に記録していない場合、及び、運営基準に基づく3つの措置（適正化委員会の実施、適正化のための指針整備、適正化のための研修実施）が行われていない場合は、減算の対象となります。

才．養介護施設等の状況把握、点検

高齢者の居室やフロア内、浴室やトイレ、廊下などを確認し、居室の配置や衛生面、虐待につながるおそれのある構造上の問題はないか等をチェックし、養介護施設等全体の様子を観察します。

- 高齢者の居室の配置（フロア見取り図）
- 高齢者の居室内の物品等の配置、衛生状態
- フロア内、浴室、トイレ、廊下等における物品等の配置、衛生状態、構造上の問題等

なお、事実確認を行うにあたっては、養介護施設等の全体状況を把握することが必須であるため、養介護施設等への訪問後の早い段階で実施することが望まれます。

力．事実確認終了時の対応

① 調査結果の確認

高齢者や職員への面接調査、各種記録等の確認が終了した時点で、参加メンバー全員で調査から明らかになった事項を確認します。

特にこの時点では、現在の状態で高齢者の安全確保が可能かどうかを重点的に検討する必要があります。高齢者の安全確保に問題がある場合には、早急に高齢者虐待対応担当部署の管理職や一時保護施設と連絡を取り、高齢者を保護する手続きを行います。

調査結果が確認された時点で、調査責任者は、高齢者虐待対応担当部署の管理職に連絡を取り、調査結果の概要を報告します。

② 当該養介護施設等への調査結果報告、今後の手順の伝達

事実確認の終了時に、当該養介護施設等の管理者等に対しては、調査結果の詳細は後日文書にて通知すること（ただし、行政処分を行う場合はその通知文書に代えるこ

とが可能）に加えて、虐待や権利利益の侵害に該当する行為が認められた場合には虐待等の行為を行った職員の勤務体制の見直しを含めた再発防止の措置を行うことなど、高齢者の安全確保に取り組むよう口頭で指導します。

キ. 関係者・関係機関等からの情報収集

虐待の有無の判断は、養介護施設等に対する報告徴収の権限に基づく立入検査等の一環として、関係者・関係機関等に対する質問を通じて、情報を収集し、内容を確認して行います。

高齢者が医療機関を受診していた場合は、当該医療機関の医師等から受診時の状況や怪我等が発生した原因の可能性について聞き取りを行います。また、高齢者が他の居宅サービスを利用している場合は、その事業所の管理者等からも高齢者の状況等に関する聞き取りを行います。

養介護施設等への訪問調査と同様に、関係者・関係機関等からの情報収集も重要であることから、十分な調査を行います。なお、関係者・関係機関等から情報収集を行うための理由の伝え方次第では、当該養介護施設等の風評被害につながる可能性があることに十分に留意します。

8) 事実確認結果の整理、調査報告書の作成

事実確認の結果の確認作業では、どのような調査を行ったのか概要を説明し、当日の養介護施設等側の対応状況等、各調査の確認した内容と結果を報告します。

調査で確認された事項は、調査報告書に整理します。なお、調査報告書では調査で確認できた事項、確認できなかった事項を明確にすることが必要です。

2. 3 虐待の有無の判断、緊急性の判断、課題の整理、対応方針の決定

1) 虐待対応ケース会議

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、深刻度の判断、課題の整理、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職員（管理職含む）、老人福祉法及び介護保険法担当部署職員及びその他関連するメンバーによる虐待対応ケース会議で行います。このような判断等の前提として、高齢者虐待防止法第24条を受け、立入検査等の事実確認によって得られた個人情報（要配慮個人情報を含む）を、老人福祉法第5条の4第2項に基づき、立入検査等の事実確認によって得られた個人情報（要配慮個人情報を含む）を虐待対応ケース会議において共有することができます（個人情報保護法第69条第1項）。

2) 虐待の有無の判断

ア. 高齢者虐待の有無を判断するために明らかにすべき事実

養介護施設従事者等による高齢者虐待の有無の判断にあたっては、法律の定める養介護施設等の業務に従事する者が、その養介護施設に入所し、あるいは養介護事業を利用する高齢者に対して虐待行為を行ったことを事実によって確認することが必要です。

虐待の有無の判断では、基本的には、「いつ」、「どこで」、「誰が」、「誰から」、「何をされたのか」を事実確認の結果に基づき可能な限り特定することが必要です。

養介護施設等における虐待は、密室性が高いため、事実確認によって全てを特定できるとは限りません。例えば、「いつ」、「どこで」については、厳密に日時や場所を特定できない場合であっても、ある一定の期間内や範囲で行われたことを特定することができれば、虐待有りと判断できます。

イ. 虐待の有無の判断にあたっての総合的判断

虐待の有無の判断は、事実確認によって明らかになった事実を総合的に判断して行います。事実確認においては、虐待を行った者から聞き取りができなかったり、行為者や当該養介護施設等が否定していたりする場合もありますが、その事実のみをもって虐待の判断ができないとするのではなく、高齢者や他の利用者、他の養介護施設従事者等らの聞き取りや記録によって虐待があったと判断することができます。

老人福祉法に規定する養介護施設等における虐待は、「入居者の処遇に関し不当な行為や入居者の利益を害する行為」、介護保険法に規定する養介護施設等における虐待は、「人格尊重義務違反」に該当します。

また、虐待対応ケース会議で行う虐待の有無の判断においては、その時点で確認された事実に基づき判断することになることから、判断する根拠が不明確な場合は、「判断に至らない」等として曖昧にするのではなく、事実確認を継続した上で根拠のある判断を行い、当該養介護施設等に改善を求めることが必要です。

虐待の有無を判断する際の考え方・方法

○行われた行為のみでなく、高齢者の尊厳、心身や生活への影響という視点で捉える

高齢者に対して行われた行為だけをみれば、虐待とまではいえない場合であっても、その行為が高齢者の身体面、精神面、行動面に対して何らかの悪影響を及ぼしていないか（あるいは及ぼすおそれはないか）、それによって高齢者の権利利益が侵害されていないかという視点で検討することが必要です。

○専門職や関係機関等からの意見を踏まえて総合的に判断する

高齢者に対して行われた行為が、虐待に該当するかどうか判断に迷う場合には、市の高齢者虐待防止ネットワーク等に参画している法律専門職、医療関係者、学識経験者など複数の専門職や都道府県などの関係者・機関を交えて検討し、総合的に判断することが望ましいと考えられます。

なお、虐待有りと判断した場合は、老人福祉法や介護保険法に基づく行政上の措置の検討を行うため、虐待と判断した根拠を記録等で整理しておくことが必要です。

3) 緊急性の判断と対応

ア. 高齢者の保護

事実確認の結果、虐待の事実が有ると判断し、高齢者の生命または身体に危険が生じているおそれがある場合には、当該高齢者等の保護や医療機関への受診や、入院等の緊急対応の必要性を判断することが必要です。特に、当該養介護施設等において、高齢者の安全・安心な生活が確保できない場合は、やむを得ない事由による措置等によって早急に高齢者を保護したり、医療機関の入院につなげる必要があります。

イ. 養介護施設等への対応

再発防止の観点から、養介護施設等に対しては、当日の行為者のシフトを変えることや、代替職員を探す、あるいは警察への通報が必要になるなど、その場で可能な対応を行う場合があります。

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使用している指標です。

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により、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、高齢者的心身への被害・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。

令和2年度老人保健事業推進費等補助金「高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業」報告書
(令和3年3月、公益社団法人 日本社会福祉士会)。

5) 対応方針の決定：高齢者への対応

高齢者を保護する必要性がある場合には、老人福祉法に基づく「やむを得ない事由による措置」を適用するなど、「3) 緊急性の判断と対応」における対応を行います。

また、高齢者の安全が確認された場合であっても、経済的虐待等によって金銭や財産等の搾取が継続するおそれがある場合には、成年後見の申立てを行うなど適切な対応を図る必要があることから、高齢者が安心して生活できる環境を整えるためにも、迅速な対応が行う必要です。

6) 対応方針の決定：養介護施設等への対応

ア. 指導内容の検討

立入検査等による事実確認の結果を踏まえた適切な措置の検討の結果、指定取消処分以外の措置（指定の効力の全部又は一部の停止に限る。）を行う場合や、指定基準に違反する行為等が認められた場合には介護保険法の規定に基づく改善指導の実施を判断します。

有料老人ホームについては、状況に応じ、改善指導や老人福祉法に基づく改善命令等の実施を判断します。

特に、養介護施設従事者等による虐待に該当する行為等が明らかとなった場合には、当該養介護施設従事者等が虐待を行った要因や、養介護施設等側の取組及び管理運営面の問題に加えて、発生事案に対する養介護施設等の適切な対応の有無等を検討する必要があります。

改善指導において最も重要な視点は、虐待を行った養介護施設従事者等の処分で終わらせないことです。つまり、実際に虐待を行ったのは、特定の者であるが、その者が虐待を行う背景に養介護施設等の組織運営上の課題があります。よって、虐待対応ケース会議において、虐待が発生した要因や組織運営上の課題を明らかにし、その課題を改善するための養介護施設等自らの取組を促進していくことが重要です。

イ. 調査結果及び指導の通知、改善計画書の提出要請

養介護施設等に対して、事実確認の結果と改善が必要と考えられる事項を整理して通知するとともに、期限を定めて指導内容に準じた改善計画書の提出を求めます（改善計

画書の提出期限は1か月以内が望ましいと考えられます)。

養介護施設等に対して調査結果や改善が必要な事項を伝える際には、指導内容の主旨を徹底するため、直接説明することを基本とし、手渡すようにします。

また、改善計画には、虐待が発生した要因の分析や再発防止に向けた実効性のある具体的な取組を盛り込みます。改善計画の作成にあたっては、経営者・管理者層だけでなく、一般職員も含めて関わり、現場の実態を踏まえた実効性のある計画とする必要があります。なお、外部委員を含む虐待防止委員会の定期開催等による改善取組の担保と定期的な評価の仕組みについても十分検討するよう伝える必要があります。

7) 対応方針の決定：通報者への対応

基本的に、通報者に対する行政機関からの報告義務はありません。ただし、事情によって報告が必要な場合には、事実確認の結果やその後の対応について、個人情報・法人情報、守秘義務の取り扱いに十分配慮した上で、可能な範囲で報告します。

また、通報等を行ったことにより通報者等が不利益を被っていないかどうかを確認する必要があります（当該養介護施設従事者等の解雇その他の不利益取り扱い、退去要請や嫌がらせ等）。通報者等が不利益を被っていた場合には、当該養介護施設等に対して法に規定する通報等による不利益取り扱いの禁止について説明することが必要です。

8) 都道府県への報告、対応内容の検討

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受けた場合、市は虐待に関する事項を県に報告しなければなりません（第22条）。ただし、通報等で寄せられる情報には、苦情処理窓口で対応すべき内容や過失による事故等、虐待事例以外の様々なものも含まれると考えられます。

都道府県に報告すべき事項（厚生労働省令で規定）

- 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、障害高齢者日常生活自立度、認知症高齢者日常生活自立度、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等従事者の氏名、生年月日及び職種
- ⑤市町村が行った対応（虐待認定日等）
- 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

本件は、当市町村において事実確認を行った事案

- 養介護施設従事者等による高齢者虐待の事実が認められた事案である。
- 特に、下記の理由により、悪質なケースと判断したため、都道府県の迅速な対応を行う必要がある事案である。
- 更に都道府県と共同して事実の確認を行う必要がある事案である。

[]

1 養介護施設等の名称、所在地及びサービス種別

・名 称 :	_____
・サービス種別 :	_____
(事業者番号 : _____)	
・所 在 地 :	_____

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた又は受けたと思われる高齢者の性別、年齢階級、日常生活自立度及び要介護度その他の心身の状況

性 別	男	・	女	年齢階級※	
要介護度等	要支援 要介護 その他	1 1 2 2 3 3 4 4 5 5			
認知症高齢者の日常生活自立度	自立	I	II a	II b	III IV M
障害高齢者の日常生活自立度	自立	J	A	B	C
心身の状況					

※ 該当する番号を記載すること

1 65～69 歳	2 70～74 歳	3 75～79 歳	4 80～84 歳
5 85～89 歳	6 90～94 歳	7 95～99 歳	8 100 歳以上

3 虐待の種別、内容及び発生要因

虐待の種別	身体的虐待 心理的虐待 その他()	介護・世話の放棄・放任 性的虐待 経済的虐待
虐待の内容		
発生要因		
判 断 日 *	令和 年 月	日 *虐待有りと判断した日

4 虐待を行った養介護施設従事者等の氏名、生年月日及び職種

氏名(※)		生年月日(※)	
-------	--	---------	--

(資格を有する者についてはその資格及び職名を、その他の者については職名及び職務内容を記載すること)

5 市町村が行った対応

- 施設等に対する指導
- 施設等からの改善計画の提出依頼
- 虐待を行った養介護施設従事者への注意・指導
- (主として地域密着型サービスについて)介護保険法の規定に基づく勧告・命令・処分
- その他(具体的に記載すること)



6 虐待を行った養介護施設従事者等において改善措置が行われている場合にはその内容

- 施設等からの改善計画の提出
- 介護保険法の規定に基づく勧告・命令等への対応
- その他(具体的に記載すること)



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第22条第1項の規定に基づき、上記の通り報告する。

令和 年 月 日

兵庫県知事 様

高砂市長 ○ ○ ○ ○

担当課名		担当者		TEL	
------	--	-----	--	-----	--

(注) (※)印の項目については、不明の場合には記載しなくてよい。

2. 4 虐待発生要因・課題の整理

虐待が発生した養介護施設等に対する再発防止に向けた指導内容を検討するため、虐待が発生した要因の分析や課題整理を行う必要があります。

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、虐待を行った職員のみにその原因を求められるものではなく、ましてや利用者の属性に帰結されるものでもありません。虐待が発生する要因として、組織運営面における何らかの問題が、職員の行動に影響を及ぼしていると考えられます。

また、虐待を行った職員の要因とともに、組織運営上の課題として、「職員の指導管理体制」をはじめ、「虐待防止や身体拘束廃止にむけた取り組み」や「チームケア体制・連携体制」の不十分さ、「研修機会や体制」、「職員が相談できる体制」等の不十分さが指摘されています。さらに、運営法人・経営層の課題としては、営層の「現場の実態や理解の不足」、「虐待や身体拘束に関する知識不足」、「業務環境変化への対応取組」の不十分さ等も指摘されています。これらの経営や組織運営上の問題と職員個人が抱える問題が相互に影響し虐待が発生している実態がうかがえます。

法に基づく対応状況調査による虐待発生要因の上位項目

虐待を行った職員の課題（上位項目）
<ul style="list-style-type: none">・職員の虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足・職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足・職員のストレス・感情コントロール・職員の倫理観・理念の欠如 等
組織運営上の課題（上位項目）
<ul style="list-style-type: none">・職員の指導管理体制が不十分・虐待防止や身体拘束廃止にむけた取り組みが不十分・チームケア体制・連携体制が不十分・職員研修の機会や体制が不十分・職員が相談できる体制が不十分 等
運営法人・経営層の課題（上位項目）
<ul style="list-style-type: none">・経営層の現場の実態理解不足・経営層の虐待や身体拘束に関する知識不足・業務環境変化への対応取り組みが不十分 等

養介護施設従事者等による高齢者虐待発生要因と予防のポイント

課題 1 組織経営に課題がある		
背景・要因 <ul style="list-style-type: none"> ●組織設立の理念や組織目標が共有されていない ●利用者の立場を考えた組織になっていない ●経営責任が果たされていない 	⇒	<p>□予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> □組織の理念や組織目標の共有と見直しを図っている □組織の理念や組織目標を職員が具体的に理解している □職員を支援する仕組みを整備している □苦情を受けつけ対応する体制が整備され周知されている
課題 2 チームケアが上手くいっていない		
背景・要因 <ul style="list-style-type: none"> ●ケアはチームで行うという意識が薄い ●連携の目的がより良いケアの提供ではなく、職員の人間関係維持に向いている 	⇒	<p>□予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> □それぞれの職種の専門性や役割の相互理解を進めている □職員間の報告、連絡、相談のやり方を決めている □話し合いを否定や批判ではなく、合意を形成する場にする □チームケアの目的を確認している □管理職は職員がチームケアの成功体験をできるようにする □ヒヤリハットや事故報告を検討、共有して活用している
課題 3 提供するケアに課題がある		
背景・要因 <ul style="list-style-type: none"> ●認知症ケアの専門的知識・技術の習得が十分ではない ●ケアの前提となるアセスメントが十分に行われていない ●一人ひとりの利用者に合わせたケアが提供されていない ●ケアの質を高める教育が十分でない 	⇒	<p>□予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> □<u>認知症の利用者のアセスメント方法</u>や<u>認知症ケアの方法</u>を知っている □一人ひとりのニーズを把握し、ニーズに合ったケアプランを作成している □職員の経験に応じた教育システムができている □ケアに関する相談をしやすい環境、体制ができている □他の施設の見学や外部の研修を受ける機会がある □外部研修の伝達が十分になされている
課題 4 必要な倫理や守るべき法令が理解されていない		
背景・要因 <ul style="list-style-type: none"> ●人を支援することの意味を考える機会がない ●虐待・身体拘束に関する意識・知識が不足している 	⇒	<p>□予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> □ケアになぜ倫理観が必要か理解している □<u>何が高齢者虐待や身体拘束にあたるのか</u>知っている □虐待防止や身体拘束廃止の具体的な方法を知っている □<u>虐待防止や身体拘束廃止について話し合う</u>仕組みがある
課題 5 組織のあり方を変えにくい雰囲気		
背景・要因 <ul style="list-style-type: none"> ●組織として負担や<u>ストレスを軽減する取組み</u>をしていない ●現状を良しとして、組織を変えていくことに抵抗がある 	⇒	<p>□予防のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> □管理職が職員一人ひとりの業務内容を把握している □管理職が職員の負担やストレスに気づき、適切な環境を整備している □職員の意見を聞く機会を組織として設定している □利用者、家族、外部の人（実習生やボランティア、第三者評価）の意見を聞く機会がある □<u>経営層が組織のあり方</u>を常に見直している

出典：「養介護施設従事者等による高齢者虐待発生要因と予防のポイント(公益財団法人 東京都福祉保健財団,『その人らしさ』を大切にしたケアを目指して, 2016, p. 9-10)。」より作成

2. 5 虐待の再発防止と必要な措置

老人福祉法若しくは介護保険法の規定に基づく事実確認の結果、高齢者虐待（人格尊重義務違反、入居者の処遇に関する不当な行為や入居者の利益を害する行為）の事実が確認された養介護施設等に対しては、虐待の再発防止のため、要因分析、必要な権限の行使、モニタリング・評価、事業終結に向けた対応を行っていくことになります。

また、高齢者虐待に該当する身体的拘束等が確認された場合は、事業所に対する老人福祉法及び介護保険法に基づく改善指導、命令（老人福祉法に限る。）、指定の取消しや効力停止等の行政処分の必要性を検討し、対応（措置）を行っていくことに加えて、身体的拘束等を原則禁止とする規定、ならびに身体拘束廃止未実施減算との関係を確認し、必要な措置を実施します。

身体的拘束等の原則禁止規定があり、かつ身体拘束廃止未実施減算の対象となる施設・事業所においては、運営基準違反が認められた場合に必要な措置を検討するとともに、身体拘束廃止未実施減算も適用することとなります。また、減算対象ではないものの身体的拘束等の原則禁止規定がある施設・事業所においては、運営基準違反が認められた場合に必要な措置を検討します。

なお、有料老人ホームについても、設置運営標準指導指針において、身体的拘束等の原則禁止規定ならびに身体拘束廃止未実施減算の要件と同等の措置（身体的拘束等の適正化を図るための措置）が示されていますので、これを踏まえ、老人福祉法に照らして必要な措置を行います。

1) 提出された改善計画の内容チェック

事実確認の結果や指導通知から期限を定め（提出期限は通知後1か月以内が望ましいと考えられます）、当該養介護施設等に対して、改善計画書の提出を求めます。

養介護施設等から提出された改善計画書は、以下の点を踏まえて内容を検討することが必要であり、改善計画に記された取組内容が不十分である場合や、具体性や実現性がないなど、改善計画の内容が不十分と考えられる場合は、養介護施設等に対して修正するよう指導を行います。

なお、県が指定権者の場合、指導を行う根拠規定は、県は介護保険法、市は老人福祉法第5条の4第2項第2号に基づいて実施することとなります。

改善計画のチェック事項（例）

- 市町村が指摘した事項が改善取組として網羅されているか
- 改善取組の目標や達成時期が明確になっているか（短期・中長期に達成すべきこと等）
- 改善取組の具体的方法が示されているか
- 改善取組のために適切な職員（役職者等）が割り振られているか
- 改善計画の作成には経営者層・管理者層や職員全員が関わっているか
- 改善計画は経営層の責任において作成されているか
- 改善取組を担保するための仕組みの実効性はあるか、等

出典：平成 23 年度 東京都区市町村職員等高齢者権利擁護研修 養介護施設従事者等による高齢者虐待 対応研修講義資料（財団法人東京都福祉保健財団）を一部修正

改善計画の具体的な作成方法などについて、養介護施設等が、県や市に支援を求める場合も考えられます。その場合は、指摘した指導内容に対してどのような方法で取り組むことが必要であるなどの助言を行い、虐待等の再発防止のための取組を促すことが必要です。また、養介護施設等のみでは十分な取組が困難と思われる事項や、県や市が関与できる事項については、支援方法を検討するなどして積極的に改善取組に協力する姿勢が求められます。

※養介護施設等から提出された改善計画の内容については、指定権限を有する県職員と協議します。改善計画の内容のヒアリング等に県担当職員が同席することにより、より実効性の高い改善取組内容への修正も可能になると考えられます。

2) 改善取組を担保するための方法

養介護施設等の改善取組を行うための工夫には様々な方法があると考えられます。以下に示す方法を参考としつつ、それぞれの地域の実情や事案内容に合わせたモニタリング方法を検討し、養介護施設等の改善取組を促すことが必要です。

改善取組を促すための方法（例）

- 施設・事業所内の高齢者虐待防止委員会に第三者委員の参加を促し、定期的に改善取組の評価を行う。委員会等に市職員が参加したり、市に定期的に報告を行う。
- 施設・事業所の苦情対応に第三者委員を導入することや介護サービス相談員（※）を受け入れるなど、常に第三者の目が入る環境を整える。
- 当該施設・事業所内で定期的に自己評価を実施し、何がどこまで改善しているのか、未達成の課題は何かなどを整理して市町村へ報告する。
- 県がホームページなどで公開している第三者評価の結果から優れた取組みを参考にする。

※「介護サービス相談員派遣事業の実施について」平成 18 年 5 月 24 日老計発 0524 第 1 号

3) 改善計画書の受理と評価時期の設定

改善計画の内容が適切であると判断された場合は、改善計画書を受理します。その際、改善取組に対するモニタリング・評価を行うための時期を定めておき、一定期間後には改善取組の評価が行われることを養介護施設等に伝達することも必要です。

なお、受理した改善計画書の内容やモニタリング・評価の時期については、県へも報告を行い、情報を共有しておきます。

2. 6 モニタリング・評価

1) モニタリング

改善指導を行った養介護施設等における改善取組の実施状況や効果について、当該養介護施設等からの報告にとどまらず、改善への取組開始から一定期間後に当該養介護施設等を訪問することにより、高齢者の生活状況や虐待防止委員会等の取組状況等を点検するなど、虐待の再発防止に向けた取組を、終結まで責任を持って行う必要があります。

なお、改善指導を行った市が、有料老人ホームへのモニタリングを行う場合は、老人福祉法第5条の4第2項第2号に基づき必要な指導を実施することになります。県がモニタリングを行う場合は、老人福祉法に基づく事業及び介護保険法に基づく事業の運営が健全かつ円滑に行われるようにするために、行政手続法に基づく行政指導として市と協働しながら実施します。

2) 改善取組の評価

養介護施設等の改善取組は、改善計画に基づいて評価を行います。特に、期間を定めて目標を設定した場合には、期間が過ぎた時点で評価を実施し、その後の改善状況を検討します。その際、市等による支援策を提案するなどして、養介護施設等の改善取組が円滑に行われるように対応することが重要です。

ア. 評価の実施時期

改善計画は、期間を定めた上で個々の項目ごとに目標を立てて、作成します。例えば、3か月後、6か月後、1年後という期間を区切って目標を設定し、それぞれの期間が到来した段階で再発防止に向けた取組状況を確認します。

イ. 改善取組・目標達成状況の確認

期間を定めて取り組んでいる個々の目標が達成できているか否かは、当該養介護施設等を訪問して確認を行います。例として、改善取組に関する実施状況については実施記録等、管理者や従業者の状況についてはヒアリングやアンケート等、高齢者の生活状況については面接等により、確認を行います。

例えば、管理者や従業者への確認では、指摘した指導事項がどのように改善しているか、行動面や意識面の変化をアンケート調査形式で行うことで、定量的な把握も可能になります。また、グループホーム等の従業者数が少ない事業所であれば、一人ひとりから改善取組に対する意識や行動の変化の聞き取りを行う方が効果的な場合もあります。

なお、養介護施設等を訪問して確認した結果は、評価報告書に整理します。

ウ. 評価会議

評価会議では、高齢者虐待対応担当部署（管理職を含む）、老人福祉法担当部署や介護保険法担当部署及び、その他関連部署のメンバーにより、養介護施設等で確認した改善取組状況の確認を行います。なお、確認の際には以下のような視点で評価を行うことが考えられます。

評価会議で確認すべき項目（例）

- 事実確認において確認された虐待・虐待が疑われる事象等が解消されているか
- 評価時点での他の虐待・虐待が疑われる事象等が生じていないか
- 個々の改善目標が計画どおり達成されているか
- 改善が進んでいない項目について、新たな取組みの必要性はないか
- 当初指摘した事項以外の点で、虐待に関連して改善を要する事項はないか
- 高齢者の生活を支援する環境として虐待を生ずるような不安要素はないか
- 虐待予防のための取組みが継続して行われているか
- 虐待が生じた場合の対応策が講じられているか
- など

評価会議における検討内容は、記録に残します。

エ. 評価結果のまとめ

評価を行った時点で、上記の改善計画目標の達成状況を確認します。達成されていない目標は、期限を再設定して目標達成に向けて取り組むよう指導を行います。

オ. 評価結果のフィードバック

養介護施設等の改善取組や目標達成状況の評価を行った結果は、当該養介護施設・事業所に対して文書等でフィードバックを行います。特に、改善取組や目標達成が進んでいない事項に関しては、新たな取組も含め、目標を達成するための方策を十分検討するように促します。

2. 7 終結段階

1) 終結の判断

虐待対応は、常に終結を意識して行う必要があります。虐待対応が終結していないことは、養介護施設従事者等による高齢者への権利侵害のおそれがある状態が継続していることを意味しています。そのため、養介護施設等における改善取組を促し、高齢者が安全で安心できる生活環境を整え、虐待対応を終結させることが重要です。

なお、終結の判断は評価会議の検討を踏まえて行います。

2) 虐待対応の終結要件

改善取組に関する各項目の目標が達成され、下記の2つの要件を確認した時点で、虐待対応を終結します。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の終結要件

- ① 虐待が解消し、高齢者が安心してサービスを利用出来るようになったと確認できること
- ② 虐待の要因となった課題について、養介護施設・事業所が再発防止のための方策を講じ、継続的に虐待防止の取組が継続的に実施できる体制の整備ができたことを確認できること

具体的には、以下に示す状況が確認された場合に、虐待対応の終結と判断します。

- ・事実確認において確認された虐待・虐待が疑われる事象などが解消されている
- ・評価時点での他の虐待・虐待が疑われる事象などが生じていない
- ・個々の改善目標が計画どおり達成された
- ・改善が進んでいなかった項目についても目標が達成された（新たな取組みを含む）
- ・虐待予防・防止のための取組みが継続して行われている
- ・虐待が生じた場合の対応策が講じられている

なお、終結の判断は、市町村と都道府県が協議して行うことや、市町村が単独で終結を判断することも考えられますが、都道府県が指定権者の施設である場合で、市町村が単独で終結を判断した場合は、都道府県に報告し情報共有を図ります。

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応について、都道府県の積極的な関与により市町村への支援の充実を図ることが求められます。

3 養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況の公表

高齢者虐待防止法においては、都道府県知事は、毎年度、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待があった場合にとった措置その他厚生労働省令で定める事項を公表するものとすることとされています（第25条）。

この公表制度を設けた趣旨は、各都道府県において、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況を定期的かつ的確に把握し、各都道府県・市町村における高齢者虐待の防止に向けた取組に反映していくことを着実に進めることを目的とするものであり、高齢者虐待を行った養介護施設等名を公表することにより、これらの施設等に対して制裁を与えることを目的とするものではありません（ただし、高齢者虐待等により、介護保険事業所としての指定取消（全部停止、一部停止を含む）が行われた場合には、介護保険法に基づきその旨を公示します）。

都道府県が公表する項目

- ①高齢者虐待の状況
 - ・高齢者の状況（性別、年齢階級、心身の状態像等）
 - ・高齢者虐待の類型（身体的虐待、介護・世話の放棄・放任、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待）
- ②高齢者虐待に対して取った措置
- ③その他の事項（厚生労働省令で規定）
 - ・施設・事業所の種別類型
 - ・虐待を行った養介護施設従事者等の職種