

第3章

養護者による高齢者虐待の発見から
対応まで

養護者による高齢者虐待対応の流れ（初動期）

民生委員、町内会、介護保険サービス事業所、介護支援専門員より虐待（疑い）の相談・通報

（地域包括支援センター・市介護福祉課）

- 相談・受付記録作成 ⇒ 部署内で虐待の疑いについて協議
- 受け付けた組織内の複数人で虐待【疑い】対応か、その他の対応かについて協議する。

情報の共有

地域包括支援センターは、協議の結果、虐待の疑いがある場合には市介護福祉課に連絡し、事実確認のための協議を行う。

【初回相談の内容共有と、事実確認を行うための協議】

（地域包括支援センター・市介護福祉課）

- 必要な情報収集項目
- 事実確認の方法
- 事実確認の期限⇒コアメンバー会議の開催日時（原則48時間以内）

（市役所）
庁内関係部署、関係機関からの情報収集

事実確認

（地域包括支援センター）
関係機関からの情報収集

【訪問調査】（地域包括支援センター、市介護福祉課）

- 高齢者の安全、虐待が疑われる事実についての確認

【コアメンバー会議】（市介護福祉課：管理職、担当者など）（地域包括支援センター：担当者など）

- 虐待の有無の判断、緊急性の判断 ⇒ **苦小牧市の判断**

虐待あり

虐待疑い

虐待なし

【対応内容の決定】

- 総合的な対応方針
- 今後の対応や目標
- 役割分担と期限の決定

【再度、事実確認】

- 情報が不十分
- 確認が取れなかった
- 判断できない

【その他の支援】

- 権利擁護対応
- 包括的・継続的ケア
マネジメント支援

- 立ち入り調査の判断
- やむを得ない事由による措置の要否の判断
- 面会制限の要否の判断

【対応依頼】

介護支援専門員、各サービス事業所、
民生委員・町内会など

【事例】

時間の経過と共に介入できなくなり高齢者虐待へと移行した例

認知症のA子さん（76歳）は、長女と2歳の孫と同居している。長女は夫が急死し、認知症の母親の面倒を見るため、1年前より同居し介護するようになった。当初は、要介護2で認知症進行予防のため週2回のデイサービスを利用していましたが、徐々に認知症が進行し、周辺症状も激しくなってきた。長女は、2歳の子供の育児も同時にしているため、極度に疲労している様子で、デイサービスも休みがちになり、ここ数ヶ月の間で月1回程度しか利用しなくなってきた。担当ケアマネジャーは、以前より認知症専門医の受診を勧めているが、長女は「受診をさせる時間も精神的な余力もない。」と言っており、専門医の受診には至っていない状況である。

介入ポイント1 もしこの段階で地域包括支援センターに連絡していたら…

本人の支援はもとより長女への支援について、介護保険のみならず長女の育児などに関する支援も含めて検討し、子育て支援課や健康支援課との連携、認知症専門医への受診調整、所得状況等を確認しながら、他のサービス利用が可能かも含めた支援計画の見直しをケアマネジャーと一緒に行うことが可能。

最近では、訪問の連絡をしても不在なことが多く、電話連絡ができたとしても「その日は都合が悪い。」と断られることが多くなった。2ヶ月前に訪問ができたときは、転んでぶつけたというアザがあり、本人の部屋からは尿・便臭もしており、少しやせている様子だった。また長女より「このままでは殺してしまうかもしれない。」「自分も一緒に死んでしまいたい。」との言葉も出るようになってきた。担当ケアマネジャーは、介護負担軽減のためショートステイの利用を勧めるが、「母親も認知症のため、自分の家にいることが一番いいと思うので、もう少し頑張ります。」と言われたため、何かあったらすぐに連絡するよう伝え、様子を見ることにした。

介入ポイント2 もしこの段階で地域包括支援センターに連絡していたら…

高齢者への介護の世話の放棄・放任（以下ネグレクト）、身体的虐待の可能性が高い状況。

日常介護の状況を再確認し、緊急保護の可能性も合わせて検討していく必要がある。事実確認により、本人の病状確認や認知症状の確認を行い、入院治療の可能性も含めて関係機関との協議を行うことが可能。

事実確認ができなかった場合は、「立入調査権の行使」、「やむを得ない事由による措置」の必要性の協議を行うことも可能（P84 参照）。

分離保護した場合は、高齢者虐待防止法の養護者支援の適用についても検討し、長女親子への支援について、子育て支援課や健康支援課、児童相談所と連携し、育児状況の確認や必要により孫の保護も検討していくための調整を行っていくことも可能。

デイサービス担当者より連絡があり、「先日2ヶ月ぶりに来たところ、認知症も進行し、衣類は汚れ、入浴時に多数のアザがある。」「本人に確認をしたが、転んだとかぶつけたとか言っているが、はっきりしない様子だった。」「数回分の利用料が未納になっているので送迎時に話をしたら、次回の年金が入ったらまとめて払います。」とのことであった。担当ケアマネジャーは、長女に連絡を取り訪問しようとしたが、「子供のことで忙しくて、時間がとれないので、たまたま汚れた下着を着せたままだった。」「最近、転ぶことが多くなり、注意するよう話しても聞き入れてくれない。」「来てもらっても話しをすることもその時間もない。」などの話で、訪問はできなかった。

介入ポイント3 もしこの段階で地域包括支援センターに連絡していたら・・・

本人へのネグレクト、身体的虐待、経済的虐待の可能性が高い状況。

事実確認を行い、収入状況や保険料の納付状況の確認と訪問調査が必要な状況。もし、訪問拒否があった場合は、立入調査権の行使により市介護福祉課の立入調査が必要な段階。本人の緊急保護（やむを得ない事由による措置や入院）、孫の保護も視野に入れた緊急対応が必要な状況。

1ヶ月後、病院よりケアマネジャーに連絡があり、「昨日、外で転んでいるところを通りがかりの人が発見し、救急車で搬送されてきました。」「左大腿部頸部骨折のため、手術をしなければならぬのですが、ご自宅に連絡が取れなかったためケアマネさんに連絡をしました。」とのことだった。

介入ポイント4 この段階で連絡をもらっても・・・

地域包括支援センターと市介護福祉課の介入により、退院後の分離は避けられない。

本人の自宅生活の可能性は、ほとんど残されていない！！

養護者への支援も必要な状況。

高齢者虐待を未然に防ぐことが重要なことは言うまでもありません。地域包括支援センターや市介護福祉課は、「虐待の芽」をできるだけ早く摘むために、地域や関係機関への働きかけと各職種が協働し、その予防に努める必要があります。

少しでも虐待が疑わしい状況を見つけた場合には、発見者個人で判断せずに、地域包括支援センターまたは市介護福祉課に通報することが大切です。

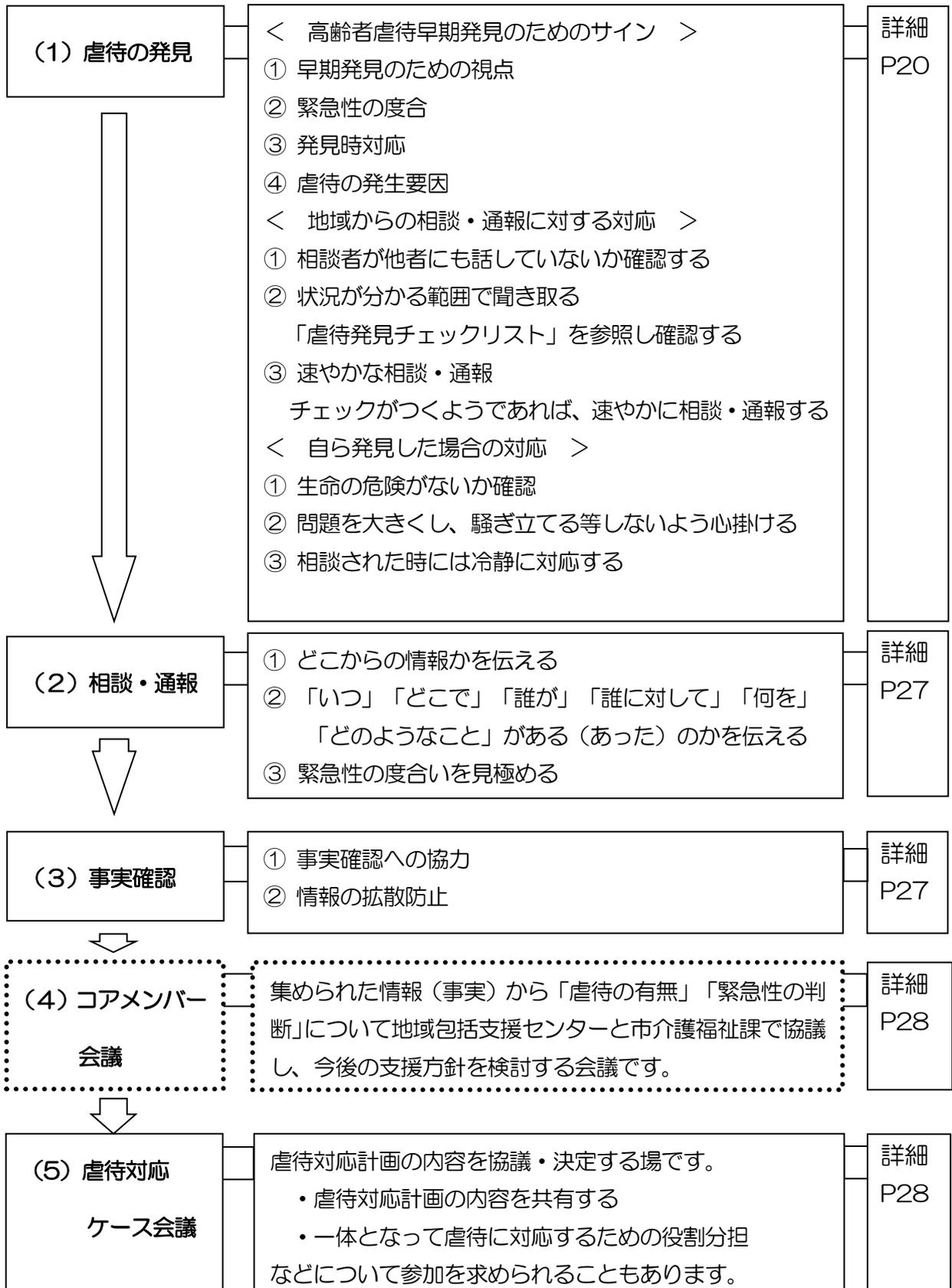
第7条 養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

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。

1. 民生委員・町内会

＜ 虐待（疑い）発見からの流れ ＞

見逃せないポイント・注意事項など



《 民生委員・町内会に期待すること 》

民生委員、町内会関係者は、日常的な家庭や地域とのかかわりを通じて、地域からのサインを中心に受け止めることが期待されています。

(1) 虐待の発見

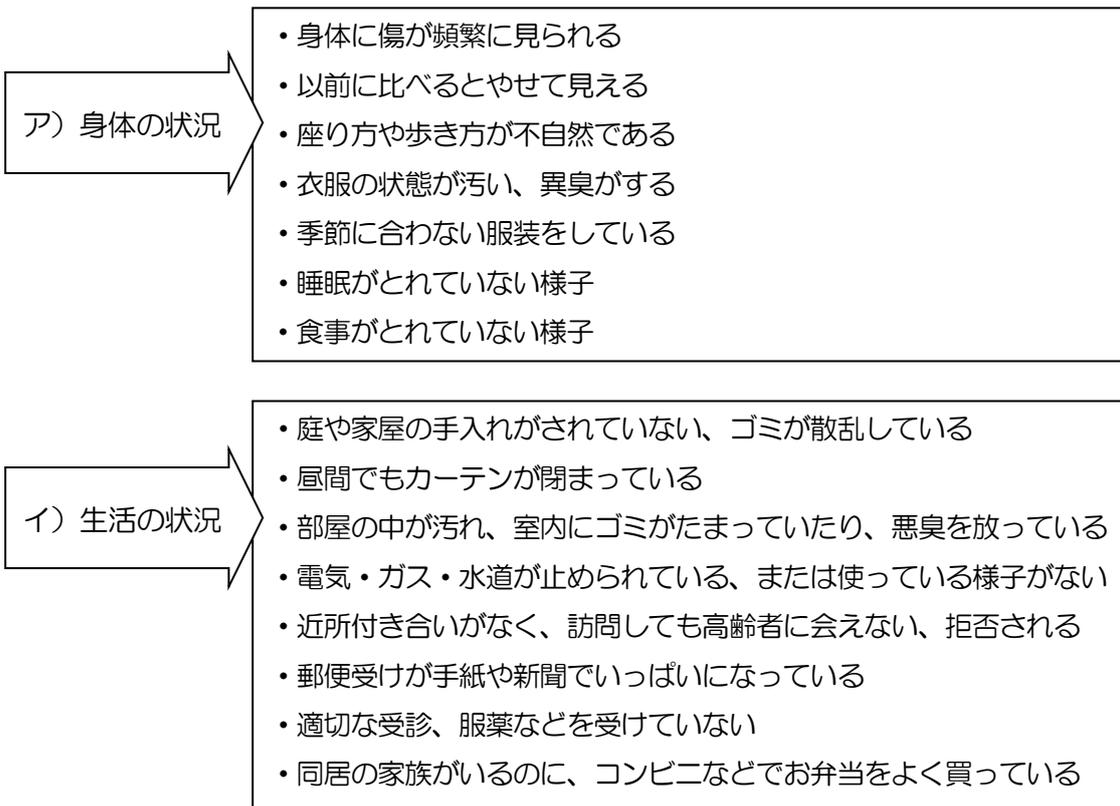
＜ 高齢者虐待を早期に発見するためのサイン ＞

① 早期発見のための視点

虐待（疑い）を早期に発見するためには、必要な知識や判断基準を持っていることが大切です。早期に発見し、早期に適切な対応を行うことで、高齢者の権利侵害を防ぎ、安全で安心した生活が送れるようになります。少しでも虐待が疑わしい状況を見つけた場合は、発見者個人で判断せずに地域包括支援センターまたは市介護福祉課へ相談することが大切です。

＜確認すべき点＞

＜具体例＞



【事例1】生活状況が分からない

二世帯住宅で、2階に高齢者が住んでいるはずだが、カーテンはずっと閉まったままで、最近姿を見かけない。気になって行ってみたが、家族から拒否され、玄関先にも出てこない。

(解説)

ネグレクトの可能性がります。高齢者の生命の危険がある可能性も高いため、すぐに地域包括支援センターまたは市介護福祉課に連絡することが大切です(地域包括支援センターと市介護福祉課で、立入調査権の行使、緊急保護の判断などの検討をします)。

ウ) 表情や話の内容

- おびえる、怖がる、泣く、わめくなどの様子や言動が見られる
- 養護者(家族)の話をしたがらない
- 養護者(家族)がそばにいると高齢者の様子が変わる
- 何を聞いても話をしようとせず隠そうとする
- 話しかけても力のない表情で問いかけに対する反応も乏しい
- 年金をもらっているはずなのにお金がないと話す

【事例2】 毎日の行動に疑問を感じている

毎日、自宅周辺を散歩しているおばあちゃんが足取りも重く、声をかけても、つじつまの合わない返答である。

(解説)

認知症やうつ、意欲低下の可能性があり、金銭管理や日常生活が営めていない場合もあります。早めの対応で改善することも多いため、地域包括支援センターに連絡することをおすすめします。

エ) 養護者の態度

- 高齢者を責めるような言動をたびたび耳にする
- 高齢者を叩いたり怒鳴ったりしていることがある
- 高齢者を無視している
- 外出の制限や施錠をして家から出さないようにして、身体をベッドや家具に縛っている
- 専門家や関係者と会うのを避ける
- 他人の助言を聞き入れず、自己流の介護方法へのこだわりがある
- 養護者が精神的に不安定だったり、判断力の低下がみられる
- 経済的な余裕があるのに、高齢者にお金をかけようとしない

【事例3】変化に気付いてはいるが通報に迷っている

1週間前から夜になると、隣の家から息子さんの怒鳴り声が聞こえている。おばあちゃんが外に出た時に話しかけると「おつゆをこぼしたの…」と言うが、その様子は怯えていた。息子さん夫婦とは挨拶をする程度で、ただの親子喧嘩なのかもしれない。おばあちゃんは物忘れもあるので、勘違いしているのかもしれない。個人情報のあることあるし、後から苦情を言われるかもしれないし、もう少し様子を見た方が良いだろうか…。

(解説)

身体的虐待や心理的虐待の可能性があります。このような場合、重大な虐待に進展する前に地域包括支援センターまたは市介護福祉課に連絡することが大切です。

また、高齢者の生命に危険がある(ありそうな)場合には、個人情報保護よりも通報が優先されます。

【事例4】他者が介入することを拒否している

昔から顔見知りの高齢者が、最近になって急に体重が減り、いつも同じ服を着ていて、お風呂にも入っていない様子。デイサービスの相談をしたいと思い、息子さんへ話をするが、「うちにはうちのやり方があるから、放っておいて欲しい」と断られてしまった。

(解説)

ネグレクトの可能性がります。介護保険の申請によるサービスの導入や介護方法の助言・指導などで改善する場合がありますので、地域包括支援センターまたは市介護福祉課に連絡することが大切です。

【事例5】家族から相談を受けた

おじいちゃんの介護をしているお嫁さんから「言うことを聞かないので、もう疲れてしまった」と相談を受けた。「毎日同じ話を繰り返され、説明しても分かってもらえず、夜になると徘徊するので、病気だとは分かっているけど、おじいちゃんを憎らしいと思う…」。

(解説)

今後、虐待につながる可能性があります。専門医への受診や効果的な介護サービスの利用などで介護者の負担の軽減を図れる場合がありますので、地域包括支援センターまたは市介護福祉課に連絡することが大切です。

② 緊急性の度合

介護の相談や虐待の疑わしい状況を発見した場合は、まず「身体的に危険があるかどうか」「生命の危機があるかどうか」など心身への悪影響を見極めることが必要です。

身体的状況	高齢者の様子、話の内容	養護者の態度
<ul style="list-style-type: none"> ・頭部外傷（血腫、骨折等の疑い）、腹部外傷 ・重度の褥そう（床ずれ） ・全身衰弱、意識混濁 ・重い脱水症状 ・栄養失調 	<ul style="list-style-type: none"> ・「怖い」「痛い」「怒られる」「殴られる」「殺される」「～が怖い」「何も食べていない」「家にいたくない」「帰りたい」などの発言 ・「死にたい」などの発言、自分を否定的に話す 	<ul style="list-style-type: none"> ・「何をするか分からない」「殺してしまうかもしれない」などの訴え ・高齢者の保護を求めている ・刃物、ピンなど凶器を使った暴力や脅しがある

上記の場合は、緊急性が高いと思われるので、警察や救急などへの連絡も必要ですが、すぐに地域包括支援センターまたは市介護福祉課に相談・通報することが求められます。

③ 発見時対応

高齢者虐待かどうかの判断は、地域包括支援センターや市介護福祉課の担当者が事実確認を行った上で、コアメンバー会議の中で行います。発見者自らが「これは虐待だ」「まだ虐待じゃない」などの主観で判断するものではありません。ありのままの状況（事実のみ）を伝えることが大切です。

ア) 発見時の注意

- ・騒ぎ立てない、あおり立てない、問いたださない
- ・関係者以外の第三者に話さない（守秘義務）
- ・まず高齢者の声に耳を傾け、どのような感情も否定しない
- ・「虐待だ」というレッテルを貼らない、自分だけで判断しない

イ) 聞いてはいけない質問

- ・どうしていつまでも、そんな人と一緒に暮らしているの？
- ・あなたが悪いから、暴力を受けたのではないの？
- ・一からやり直すつもりで別れるべき、私なら、別れてしまうでしょうね
- ・何でこんな状態なのに、我慢しているの？
- ・あなたが今の状況を変えようとしなければ、これ以上私たちができることはありません
- ・警察に言ったらいいのに、施設に入ったらいいのに

※「虐待」「暴力」といった言葉にはマイナスなイメージがあります。できるだけ心情に配慮した言葉がけをし、高齢者の感じる不安が軽くなるよう、つらい思いをさせないような対応をすることが大切です。

ウ) 相談をされた時の受け答え

- 正直に打ち明けて（話して）くれて良かった
（「話してくれてよかった」+あなたを「信じます」という2つのメッセージが含まれる）
- 正直に打ち明けて（話して）くれてありがとう
（上記のメッセージ+「こちらを信じてくれてありがとう」というメッセージが含まれる）
- あなたは悪くない、あなたのせいではない
- あなたは一人ぼっちではない、力になりたい
- 私はとても心配していました、あなたをこのような目に遭わせる権利は誰にもありません、どうしていけばよいのか一緒に考えましょう

④ 虐待の発生要因

高齢者虐待は、介護者の介護負担や病気、経済状況の変化、高齢者の性格や人間関係、社会環境など様々な要因が重なり合って発生します。高齢者と養護者の双方の抱えている問題、関係性を理解しておく、と、重大な虐待につながる前に対応することが可能になります。

養護者の要因	高齢者の要因	その他の要因
介護負担によるストレス ・介護に対して拒否される ・排泄介護への抵抗、嫌悪感 ・認知症状を受け入れられない ・何度も同じ話をする ・昼夜問わずいなくなる ・食べられないものを口にする ・昼夜逆転し、眠らない ・介護者のことが分からない ・夜間のトイレに起こされる ・物盗られ妄想の対象にされる 養護者自身の状況 ・認知症や精神疾患、うつ ・アルコール、ギャンブル依存症 ・共依存症 ・性格的問題（自己中心的など） ・収入不安定、無職、借金など ・介護に対する価値観 ・相談者がいない、親族からの孤立 ・過去のトラブル（金銭、暴力など）	認知症などの疾患、関係の悪さ ・身体的自立度の低下 ・気持ちをうまく伝えられない ・思ったように動けない ・今までできていた事ができない ・しまった場所を忘れてしまう ・金銭管理ができない ・書類関係が処理できない ・性格的問題（頑固、強引など） ・依存度が高い ・在宅生活への強い固執 ・収入が少ない ・精神的に不安定な状態 ・整理整頓ができない ・相談者がいない	・家族関係の不和、こじれ ・高齢者に無関心 ・親族関係が悪く、精神的なものも含めた支援がない ・過去からの関係で、修正できない ・家族の力関係の変化 ・家屋の老朽化、不衛生 ・近隣との関わりがなく、社会的に孤立 ・相談できる場所がない ・社会福祉サービスの不足 ・サービス利用にお金がかかる

＜ 地域からの相談・通報に対する対応 ＞

① 相談者が他者にも話していないか確認する

地域の人たちが、高齢者などの虐待の疑いや家庭内の相談を受けた場合、すぐに民生委員や町内会役員に相談してくることは少なく、噂話で終わったり、尾ひれがついて話が大きくなってから、相談されることが多いと思います。悪評が地域内に広がり、その家庭が地域から受け入れられなくなることも考えられるため、慎重に対応していくことが大切になります。

また、噂などが虐待している疑いのある側に伝わることは、その行為をエスカレートさせたり、噂を流した人への報復や関係機関からの介入を拒否させる原因にもつながります。もし相談や噂を耳にした場合は、それ以上拡大しないよう注意することが大切です。

【事例6】

地域から孤立している高齢者家族のことを近隣に住む住民が話題にしていたところ、ある家庭の主人が、何気なく職場で話してしまい、職場内にその親族が偶然働いていたことから家族問題となり家族関係も虐待も悪化。担当職員が訪問した時には、すぐに分離しなければならない状態となっていました。

② 状況を分ける範囲で聞き取る

地域の人から相談された場合、その人が「直接見たこと」なのか、「誰か（本人やその家族、または第三者）から聞いたこと」なのか、などにより状況が変わってきます。多くの人を介することで、「主観」や「感情」が入ったり、「どちらか寄りの話」になったりと、正しい情報が伝わってこない場合も多いので注意が必要です。早期発見で重要なことは、高齢者の「生命の危険」にできるだけ早く対応することです。できる限り、その緊急性を見逃さないようにしましょう。

しかし、無理な聞き取りや訪問は、問題を悪化させることも考えられますので、速やかに地域包括支援センターや市介護福祉課に相談・通報することが大切です。

③ 速やかな相談・通報

高齢者虐待防止法では、発見者への通報義務があります（第7条第1、2項）。虐待の疑いや問題がありそうな場合は、速やかに地域包括支援センターまたは市介護福祉課に相談・通報しましょう。早期対応が、虐待を未然に防ぐことにもつながっていくため、できるだけ早く相談することが求められます。

通報者、届出者の保護規定（第8条）や個人情報保護の例外規定（第7条第3項）などがありますので、相談・通報者の情報が流出する心配はありません。

【事例7】

町内会の福祉部長に高齢者の友人から相談があり訪問したところ、公共料金の滞納や食べ残しの弁当などが散乱していました。自宅に戻りチェックリストに該当する部分が多かったため、地域包括支援センターに相談しました。同居の息子がリストラでうつ状態となり、家事も介護もできない状態だったことが分かり、高齢者への支援と息子への支援を同時に行うよう対応し、生活環境の改善を行うことができました。

＜ 自ら発見した場合の対応 ＞

① 生命の危険がないか確認

何よりも高齢者の生命に危険があるのかどうか重要です。「虐待の有無」「緊急保護の必要性」の判断は市町村の責任で行われますので、虐待の疑いや可能性のある場合には、速やかに相談・通報することが求められます。

仮に虐待の事実がなかったとしても、何らかの支援に結びつけ、介護負担の軽減や経済負担の軽減を図りながら、虐待の防止に努めることができます。

【事例8】

近所の人が町内会の会報を持って訪問すると、おばあちゃんが顔を腫らして出てきました。「転んで冷蔵庫にぶつけてしまった」とのことでしたが、奥からは娘婿のどなり声が聞こえていました。

1ヵ月後、救急車で運ばれていく姿を見て娘に確認、「婿が夫婦喧嘩の腹いせに、母に暴力をふるっていた」らしいことを話しており、もっと早くに相談していたらと後悔しました。

② 問題を大きくし、騒ぎ立てないように心掛ける

発見したその場で養護者を責めたり、他の家族や近所に話をする事で、家族関係が悪化したりすることは、今後の介入に支障を来す場合があります。高齢者の生命の安全が優先されるので、問題を大きくしないよう対応していくことが大切です。

③ 相談された時は冷静に対応する

高齢者や養護者（家族）から、虐待（疑い）の事実を相談された場合は、当人の話しを受け入れる姿勢が大切です。虐待の解決は、高齢者や養護者（家族）が安全に安心した生活が送れることが重要であり、決して養護者を罰することが目的ではないため、非難するような発言は控えましょう。

【事例9】

民生委員に家族から相談がありました。「最近、父親の失禁が多くなり、何回言っても言うことを聞かないし、家中小便臭いのでイライラする。この間、頭にきて殴ってしまった。施設に入れるお金もないし、早く死んでくれたらいいのに…と思うこともある」とのこと。

話をしてくれたことへの感謝と家族の介護の大変さをねぎらい、一人で悩まないことを伝え、一緒に地域包括支援センターに相談をして、虐待へと発展する前に対応することができました。

(2) 相談・通報

① どこからの情報かを伝える

情報は、人を多く介することで内容がずれていきます。自ら「見た」「相談された」「確認した」ものか、誰かから「聞いたのか」「噂なのか」を地域包括支援センターと市介護福祉課にきちんと伝えることが大切になります。地域包括支援センターと市介護福祉課はその情報に基づいて事実確認を行いますので、情報の出所を押さえておくことが、早期対応につながります。

② 「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのようなこと」がある(あった)のかを伝える

事実確認を行う上で、どこの、誰に、どのように介入するか検討する時に重要な情報です。虐待解消に向けた足がかりとなりますので、分かる範囲で正確な情報を伝えることが大切です。

③ 緊急性の度合いを見極める

何よりも高齢者の生命の安全が優先されます。動けない状態で発見された場合などは、救急車などの要請を優先にしますが、その後の対応も必要になりますので、地域包括支援センターまたは市介護福祉課への連絡も必要となります。

(3) 事実確認

① 事実確認への協力

事実確認は、地域包括支援センターや市介護福祉課による、高齢者や養護者への「訪問調査」と関係機関からの「聞き取り調査」に分けられます。相談・通報段階では、その情報が正しいのか、どのように訪問調査に結びつけるのかなどについて、いろいろな情報を確認することになります。

訪問調査においては、なかなか高齢者本人や家族と会えないこともありますので、引き合わせや同行訪問への協力要請もあります。

【事例 10】

虐待疑いの通報があり何度か訪問するが、家にいないことが多く、なかなか会うことができなかった。担当の民生委員から、家にいそうな時間や電気のつく時間などの情報をもらい、事実確認を行うことができた。

② 情報の拡散防止

地域での虐待の噂は、事実と異なる方向に飛び火する可能性があります。高齢者や養護者（家族）の安心で安全な生活を続けていくための阻害要因となりかねないため、できるだけ情報が広がらないよう配慮することが大切です。

(4) コアメンバー会議

集められた情報（事実）から「虐待の有無」「緊急性の判断」について地域包括支援センターと市介護福祉課で協議し、今後の支援方針を検討する会議です。

民生委員、町内会関係者などの参加はありません。

(5) 虐待対応ケース会議

虐待対応ケース会議は、事前に作成された虐待対応計画（案）をもとに、高齢者や養護者（家族）に関係する機関で構成します。

- ・高齢者や養護者（家族）の情報の共有
- ・虐待対応計画（案）の協議と決定
- ・それぞれの役割分担（いつ、だれが、どのように、何をするのか）

を協議します。必要により、民生委員や町内会役員なども、地域包括支援センターより参加を依頼されることがあります。

虐待対応の役割を組織として担ってもらうために、担当地区の代表者が参加することが望まれます。

～地域での見守り体制の整備について～

高齢者虐待の早期発見・早期対応は、高齢者の権利を守る上で重要ですが、虐待を発生させない環境整備や早期発見につなげるための見守り体制の整備も重要になります。それぞれの地域特性に合わせた早期発見・見守り体制を作っていくための活動を地域で行っていくことが大切です。

高齢者の生活状況についての気づき チェックリスト(民生委員・町内会)

対象者氏名： _____ 様

①	年	月	日	時	分頃
②	年	月	日	時	分頃
③	年	月	日	時	分頃

調査者： _____

高齢者の様子	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
身体 の 状況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	頻繁に身体に傷がみられる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	以前と比べると痩せて見える
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	座り方や歩き方が不自然である
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	衣服の状態が汚い、異臭がする
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	季節に合わない服装をしている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	睡眠がとれていない様子
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	食事がとれていない様子
生活の 状況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	庭や家屋の手入れがされていない、ゴミが散乱している
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	昼間でもカーテンが閉まっている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	部屋の中が汚れ、室内にゴミが溜まっていたり、異臭を放っている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	電気・ガス・水道が止められている、または使っている様子がない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	近所付き合いが無く、訪問しても高齢者に会えない、拒否される
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	郵便受けが手紙や新聞で一杯になっている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	適切な受診、服薬などを受けていない
表情や話 の内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	怯えたり、恐がる、泣く、わめく様子や訴えがみられる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者（家族）の話をしたがる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者（家族）が傍にいと、高齢者の様子が変わる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	何を聞いても話しをしようとせず、隠そうとする
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	話しかけても力のない表情で、問いかけに対する反応も乏しい
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年金をもらっているはずなのに「お金がない」と話す
養護者の 態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	高齢者を責めるような言動をたびたび耳にする
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	高齢者を叩いたり、怒鳴ったりしていることがある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	高齢者を無視している
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	外出の制限や施錠をして家から出さない、身体をベッドや家具に縛っている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	専門機関や関係者と会うのを避ける
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者（家族）が精神的に不安定だったり、判断力の低下がみられる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	経済的な余裕があるのに、高齢者にお金をかけようとしない

他に、気になることがあれば記載してください

注1 リストを高齢者や家族に見られると、不審に思われますので注意が必要です。

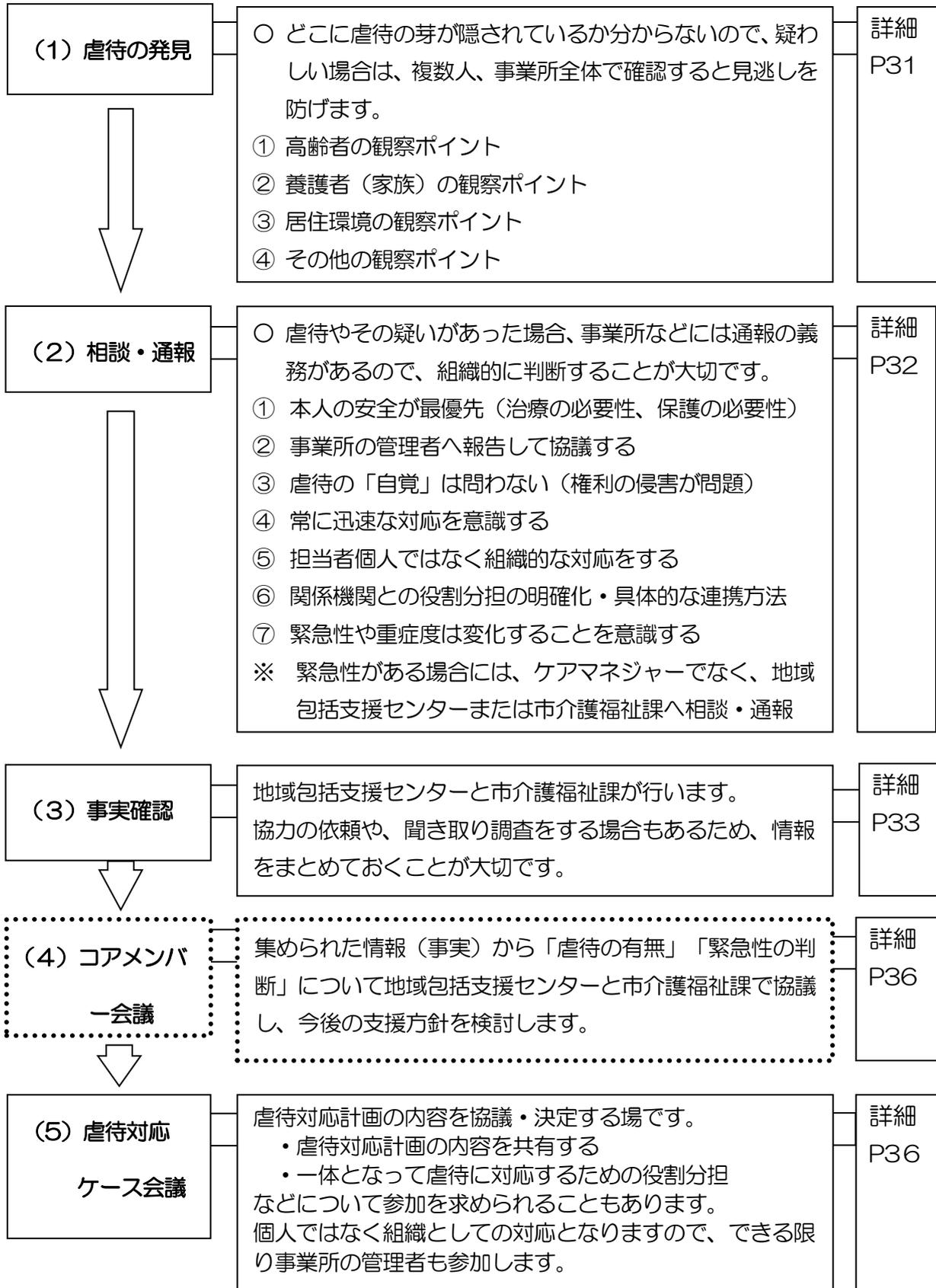
注2 チェックの数が多くなるほど虐待の可能性が高くなります。

注3 チェックリストはあくまでも目安です。他に気になることがあれば記載欄に記載してください。

2. 訪問系サービス事業所

< 虐待（疑い）発見からの流れ >

見逃せないポイント・注意事項など



[サービス事業所]

(介護予防) 訪問介護、(介護予防) 訪問看護、(介護予防) 訪問入浴介護
(介護予防) 訪問リハビリテーション

◀ 訪問系サービス事業所の役割 ▶

高齢者の自宅でのサービスが中心となる訪問系サービス事業所は、高齢者や家族の状況を一番把握しやすいといえます。日々の観察から、疑わしい兆候を見逃さないよう意識することが大切です。ちょっとした変化(身体・精神状況、養護者の状況、経済状況、家族関係など)でも、後々虐待に進展する可能性があることを十分に理解し、不自然な兆候が見られたり、変化がある場合には、事業所内でその状況を共有し、一人で判断しないことが見逃しを防ぐ意味においても重要になります。

その結果、虐待を疑わせる状況になった場合には、地域包括支援センターまたは市介護福祉課、担当ケアマネジャーに相談・通報することが求められます。

第5条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

(1) 虐待の発見

サービスを利用している場合、高齢者の身体・精神状況の変化や養護者の状況の変化は、その後の介護負担の要因になることも考えられるため、その変化を見逃さず、早期に対応することが虐待の予防となりますので意識して関わる大切です。そのためにも事業所内での報告・相談は、担当者個人での見逃しを防ぐことにもなり、疑わしい場合は複数で対応・確認することで、早期発見につながります。

ちょっとした変化(家族の就労、収入状況、家族関係、居住環境、近隣住民との関係など)に留意しながら、以下の点に注意し観察することが大切です。

① 高齢者の観察ポイント

- ・本人の身体に傷、アザがある、衣服が汚れている
- ・急に怯えたり、恐ろしがったりする
- ・養護者に対して妙に委縮している様子がある

② 養護者（家族）の観察ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の意向を無視し、家族が一方的に物事を決める ・高齢者や他者に対して冷淡、高圧的な態度をとる ・高齢者の意向に反し、家族がサービスの利用を拒否する ・訪問を拒否する ・生活苦に陥っている ・理屈を言うが実際はできていない、苦情が多い ・知的障がい、精神障がいがありそう
③ 居住環境の観察ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ・公共料金の督促状がある ・訪問販売、通信販売の品物がある ・部屋が乱雑になってきている ・食べ残しの弁当が散らばるようになってきている ・異臭がする
④ その他の観察ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ・特別な理由なく利用料の支払いができなくなる ・受診が必要と思われるのに通院していない

（2）相談・通報

高齢者虐待防止法（第7条）では、「虐待を受けたと思われる高齢者」を発見した者に対して、市町村への通報が義務付けられています。虐待が疑いの段階であっても躊躇することなく通報することで、幅広く虐待の芽を摘むことが狙いです。虐待の通報は「守秘義務に関する他の法律に妨げられるものではない」ことに留意します。

虐待が疑われる場合には、生命の危険があるなどの緊急時を除いて、必ず事業所内で協議しましょう。個人での判断は、見落としや価値観で変化する可能性が高いため、早い段階で協議することが大切です。特に、虐待や支援困難な場合は、制度やサービスで解決できないことが多いため、対応の遅れが重大な結果につながる可能性が高いため、早期の相談・通報が重要となります。

【対応のポイント】

① 本人の安全が最優先（治療の必要性、保護の必要性）

生命の危険があり緊急性が高い場合は、すぐに連絡することが重要です。担当ケアマネジャーに相談し、ケアマネジャーの判断を仰ぐのではなく、事業所の複数人で確認し、速やかに地域包括支援センターまたは市介護福祉課へ連絡します。

虐待の事実があり、かつ、緊急性の度合いによっては苦小牧市の権限行使で「やむを得ない事由による措置」の検討をすることもできます（P84 参照）。

② 事業所の管理者へ報告して協議する

事業所内で迅速に、かつ複数人で協議します。事業所として相談・通報することが大切です。

③ 虐待の「自覚」は問わない

「権利が侵害されているか」が問題です。事実内容から虐待か否か判断されます。

④ 常に迅速な対応を意識する

「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのように」など正確に伝えます。

⑤ 担当者個人ではなく組織的な対応をする

虐待対応は、法的な介入となりますので、虐待対応チームの一員としての役割を担うこととなります。個人の価値観で判断しないことが大切です。

⑥ 関係機関との役割分担の明確化・具体的な連携方法

事業所内で抱え込まないようにすることが大切です。虐待かどうかを判断するのではなく、高齢者の権利が侵害されているかがポイントになります。問題を自分たちだけで解決しないように関係機関の役割を理解することが大切です。

⑦ 緊急性や重症度は変化することを意識する

(3) 事実確認

事実確認（虐待かどうかの判断）は、地域包括支援センターと市介護福祉課が行います。聞き取り調査は、事業所の管理者や担当者に、高齢者の状況や背景、発生時期などの情報を確認することとなりますので、わかる範囲で正確な情報（事実）を「いつ」「どこで」「誰が」「誰に」「何を」「どのように」見たのか・聞いたのかなど、時系列でまとめておく必要があります。また、普段からそのための体制整備が大切になります。

【事実確認への対応についての留意点】

- ① 高齢者の心身の状況（パワレス、体力低下、認知症など）について、予め訪問担当者に伝えておきます。
- ② 高齢者のプライバシーが守られ、安心して話することができる環境設定に配慮します（信頼している職員の同席についても留意）。
- ③ 事実確認に必要な記録や本人の代弁機能に留意します。
- ④ 養護者の状況についても分かる範囲内で情報提供します。
- ⑤ 電話等での事実確認も想定されるので、記録の確認や提供の準備をしておきます。

- 【聞き取り調査の内容】
- ① 高齢者の安全の状況

高齢者が現在どこにいて、どのような状況にあるのか、今後とも虐待を受ける可能性があるのか、既に安全な場所にいるのかなど、現在の状況を把握しておきます。
 - ② 高齢者の身体、精神の状況

高齢者の普段の状況、虐待を受けたときの身体や精神の状況、相談・通報段階での状況などを把握しておきます（アザや痛みなどの変化、判断能力や怯えなど）。
 - ③ 虐待（疑い）の種類や程度

種類（殴る、蹴るなどの身体的虐待、脅しや屈辱などの心理的虐待、性的虐待、経済的虐待など）やその程度（怪我の状態や頻度など）を確認します。
曖昧な表現（「いつも」「とても」「何度も」など）は使わず、可能な範囲で数字（回数、時間帯など）に置き換えると良いでしょう。
 - ④ 虐待の事実と経過

その行為が、「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのように」発生したかを確認します。
高齢者が怪我をしたのはいつか、情報提供者がその傷を確認したのはいつかなど時間の経過によって変化するものは、特に日時の正確な確認を行うと良いでしょう。
 - ⑤ サービス利用状況

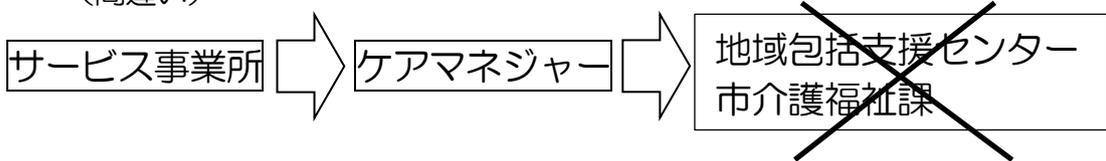
高齢者が受けていたサービス内容や記録から、虐待の内容や発生時期を特定（推定）することが可能な場合もあるので、伝えることができるようにしておきます。
 - ⑥ 高齢者・養護者（家族）の生活状況

普段から高齢者の生活状況を観察しておくことで、虐待のサインを読み取ることができますので、体重の急激な減少や食欲の変化なども注意深く観察します。また、家族構成や養護者の氏名、性別、年齢、居所、高齢者本人との関係、職業などについても把握しておく良いでしょう。

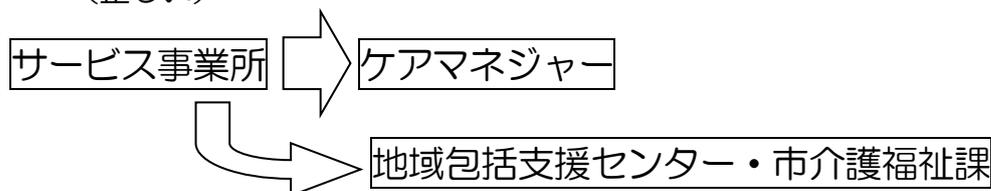
怪しいと思ってケアマネジャーに連絡する場合、必ず地域包括支援センターや市介護福祉課に連絡してください。ケアマネジャーもサービス調整だけでは、虐待を防ぐことはできないからです。

〈高齢者虐待（疑い）の発見時の連絡〉

（間違い）



（正しい）



【事例1】様子を見ているうちに・・・

Aさんは、息子と同居している。息子は、仕事はしているものの、「金使いが荒く、いつもお金をせびられる」「休みの日には、パチンコに行って帰ってこない」と話していた。時々、Aさんは「金がないので、病院にも行けない」とこぼすこともあったため、担当ヘルパーは、「息子さんに遊びの金なんかやる必要がないのに・・・今度は断りなさいよ！と言ってやったわ。」とサービス提供責任者に伝えたところ、「とんでもない息子だね。ケアマネジャーにも話しているだろうから、家族の問題だし、ケアマネジャーが何とかしてくれるでしょう」と様子を見ることになった。

2ヶ月後のある日、訪問をしたところAさんは顔にアザを作り、「金をよこせと言われて断ったら、息子に殴られた」と話していた。事業所に連絡をして、ケアマネジャーに伝えたところ、「本人からそんな話は聞いていなかった。殴られたのなら虐待なので、包括に連絡するわ！」

(解説)

暴力に発展する前に予防できた可能性があります。本人の生活がままならない「病院にも行けない・・・」状況であれば、経済的虐待とネグレクトの可能性も出てきますので、何気ない会話や変化を見逃さないことが大切です。「ケアマネジャーに話しているだろう」ではなく、情報を共有し、ケース会議などに地域包括支援センターの主任ケアマネジャーの参加を依頼し、家族への介入も含め検討することもできます。虐待かもしれないと意識しながら関わるのが大切です。

【事例2】認知症の介護が限界に・・・

Bさんは、認知症状があり、危険予測ができないにも関わらず、外に出ようとしたり、車を運転しようとする行為がしばしばみられている。介護者の妻がそれを止めようとすると興奮し、なかなか言うことを聞いてくれない。妻も腰痛があり、入浴などの介助ができないためデイサービス利用を勧めるが、Bさんは拒否。男性ヘルパーによる入浴介助を行っていたが、「お前、ウチのヤツとできているべ！」などの嫉妬妄想も出てきた。

その後、女性ヘルパーに変更し対応してきたが、妻への攻撃はおさまらず、夜中に妻の寝室に入って来て、怒鳴ったり、殴りかかろうとしたりするようになってきた。ついに妻も限界に達し、Bさんを突き飛ばして家を飛び出してしまった。

子供のところに1泊し、翌朝家に戻ってみると、腰をぶつけ動けなくなったBさんが失禁した状態で倒れていた。

(解説)

認知症による周辺症状は、想像する以上に介護者の精神的な負担になります。虐待や不適切な対応になる前に何らかの対策をする必要があります。ヘルパーやケアマネジャーだけで支えて行くにも限界があるので、早期に地域包括支援センターの主任ケアマネジャーに相談し、専門医への受診調整や対応の協力（役割分担）などで負担の軽減を図っていくことも一つの方法です。

(4) コアメンバー会議

初動期段階のコアメンバー会議は、集められた情報（事実）から「虐待の有無」「緊急性の判断」を地域包括支援センターと市介護福祉課で協議し、今後の対応方針を検討する会議です。ケアマネジャーやサービス事業所などの参加はありません。

(5) 虐待対応ケース会議

虐待対応ケース会議は、事前に作成された虐待対応計画（案）をもとに、高齢者や養護者（家族）に関係する機関（ケアマネジャー、事業所、民生委員、町内会役員など）が、地域包括支援センターより招集されます。

～事業所での見守り体制の整備について～

虐待の早期発見は、高齢者の安全が最優先されるということを事業所のすべての職員で共有することが大切です。職場内会議や研修を活用して、虐待防止の意識を浸透、醸成させていくことも必要です。職員同士での観察や確認は、虐待を予防していく上で重要な役割を果たすこととなりますので、下記のことを心がけることが大切です。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 高齢者の安全が最優先されるという考えの共有（権利侵害を見逃さない）② 職場内研修、各種会議などにおける虐待防止の意義の徹底③ 虐待を防止するための個別ケア（きめ細やかな観察）④ 家族との連携（同居、別居を問わず）⑤ 苦情受付、処理体制（事業所内だけの問題にしないことも必要）⑥ 開かれた事業所づくり（他の関係機関等とスムーズな連携） |
|---|

【高齢者虐待の発見から対応まで：高齢者と同居の娘のケース】

本人・家族の状況	
[本人]	75歳 女性 要介護2（近隣とのつき合いを大事にしながら、腰が悪いため主に掃除で訪問介護を利用している）
[家族]	同居の娘がいる（以前、うつ病で精神科の受診歴がある、無職）

支援の経過	
虐待の発見	<ul style="list-style-type: none"> ヘルパーが訪問すると本人が後頭部から血を流している。事情を聞くと、娘から毎月お金を無心されていて、通帳も盗られてしまった。娘に何度言っても返してくれない。怒りやら情けないやらで、自分で壁に後頭部をぶつけて自傷をしていたことがわかる。よく話を聞くと食事は娘が出来合いのものを買ってはくるが、本人には1日1～2個のおにぎりを与えるだけで、娘は自室に引きこもったままで、部屋の戸を開けると怒鳴り散らされるので怖くて開けられないと言う。
相談・通報	<ul style="list-style-type: none"> 担当ヘルパーはサービス提供責任者に連絡。担当ケアマネジャーに確認したが、その事実を知らなかった様子。 協議の結果、経済的虐待の疑いもあることから地域包括支援センターに相談した方がよいとのことになった。ケアマネジャーと相談の上、ヘルパー事業所（管理者）から地域包括支援センターに連絡。
事実確認	<ul style="list-style-type: none"> 地域包括支援センターが訪問して、事実確認を行った。 本人は通帳を持っていない。栄養不良の疑いがある。娘に呼びかけてみるが応答はない。市営住宅家賃の未納や公共料金の滞納があることがわかる。また、しばらく通院もしていない。
コアメンバー会議	<p>【参加者】地域包括支援センター、市介護福祉課</p> <ul style="list-style-type: none"> このままでは経済的虐待とネグレクトの疑いになるので、娘に会って事情を聞くことにした。
虐待対応ケース会議	<p>【参加者】ヘルパー事業所、ケアマネジャー、地域包括支援センター、市介護福祉課、市社会福祉課、保健所</p> <p><虐待対応計画の決定></p> <ul style="list-style-type: none"> 本人の健康状態と判断能力の確認（主治医または精神科医）…地域包括支援センター、ケアマネジャー 娘への対応と支援…市介護福祉課、地域包括支援センター、市社会福祉課 家族状況、その他の滞納状況などの確認…市介護福祉課 今後の様子観察…ケアマネジャー、ヘルパー、民生委員、近隣住民、友人等

高齢者の生活状況についての気づき チェックリスト(訪問系サービス事業所)

対象者氏名： _____ 様

調査者： _____

①	年	月	日	時	分頃
②	年	月	日	時	分頃
③	年	月	日	時	分頃

高齢者からのサイン

高齢者の様子	チェック			サイン・具体的な状況	
	①	②	③		
身体 の 状況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	身体に傷、アザがある <small>「部位」の例：頭、顔、首、手腕、足 など ※併せて「左右」「前後」の記載も行う。 「状態」の例：傷、出血、あざ、骨折、やけど、かゆみ、皮膚剥離 など</small> 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	衣服が破れていたり、切られている形跡がある	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	汚れたままの衣服や下着を身につけるようになる	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	座り方や歩き方が不自然である	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	季節に合わない服装をしている	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	以前と比べると痩せて見える	
	態度や 表情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	急に怯えたり、恐ろしがる、泣く、叫ぶ
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	無表情で硬い表情をしている
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者に対して妙に萎縮している様子がある	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	話しかけても力のない表情で、問いかけに対する反応が乏しい	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	物事や自分の周囲に対して極度に無関心になる	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	防御反応がある（逃げる・避ける・身構える）	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	かきむしり、噛み付き、ゆすり等がみられる	
話の内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「怖い」「痛い」「怒られる」「殴られる」といった発言がある	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者のことを話したがる	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	何を聞いても説明しようせず、隠そうとする、つじつまが合わない	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「食事を食べさせてくれない」と訴える	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「預貯金が知らないうちに引き出された、通帳を盗られた」と話す	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「私が悪いから・・・」など、自分を否定的に話す	
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「家を出たい」「施設に入りたい」「死にたい」などの発言がある	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	生活費やサービス費が突然払えなくなる、滞っている	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	適切な受診、服薬、入院、介護サービスの導入を受けていない	

注1 リストを高齢者や家族に見られると、不審に思われますので注意が必要です。

注2 チェックの数が多くなるほど虐待の可能性が高くなります。

注3 チェックリストはあくまでも目安です。他に気になることがあれば記載欄に記載してください。

養護者（高齢者の家族・お世話をしている人）からのサイン

養護者の 態度	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
高齢者 に対して	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者が一方的に物事を決めている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	冷淡、無視、高圧的な態度、拒否的・否定的な言葉がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「もう限界、これ以上介護を続けられない」と訴えがある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	健康、生活状況に極度に無関心
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	サービスや今後の生活について悲観したり、投げやりの発言がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	暑い日・寒い日であっても冷暖房を使わせない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	共有空間（居間・風呂・トイレなど）の使用を制限する
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	経済的に余裕がある様子なのに、お金をかけようとしない
養護者の 様子	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	適切な食事を用意しない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	話す内容が変化し、つじつまが合わない、また自分の訴えが多い
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	精神的な不安定さや、判断力の低下が窺える
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	理由もなく医療や介護保険サービスの勧めを拒否する
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	訪問を拒否するようになる	

高齢者の家やその周囲（地域）からのサイン

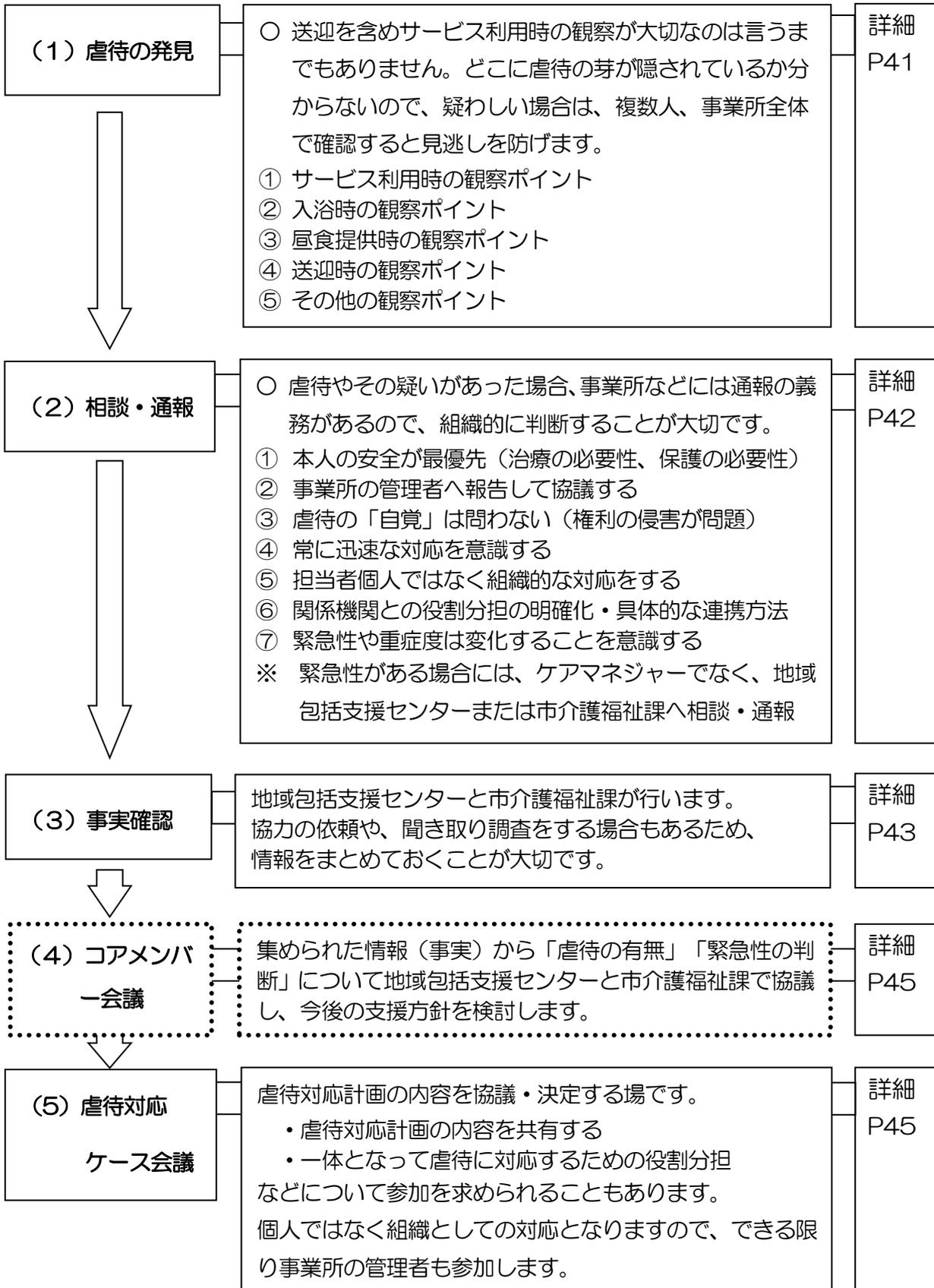
様子	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
音	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	家の中から怒鳴り声や悲鳴、物がぶつかったり、壊れるような音が聞こえる
屋外	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	庭や家屋の手入れがされていない、ゴミが溜まっている状態である
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	昼間でもカーテンが閉まっている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	届けた物や薬が放置されている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	郵便受けが郵便物や新聞で一杯になっている
屋内	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	食べ残しの食事やゴミなどで汚れたり異臭がしている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	衣類やおむつ、生活用品が散乱している
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	電気・ガス・水道が止められている、または使っている様子がない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	公共料金の督促状がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	訪問販売などによる高額な商品の契約、住宅のリフォームを何回も繰り返しているような形跡がある
地域での 様子	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	天気が悪くても長時間外にいる姿がしばしば見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	道路に座り込んでいたり、徘徊している姿が見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	同居の家族がいるのに、コンビニなどで一人分のお弁当を頻繁に買っている

他に、気になることがあれば、記入をお願いします。

3. 通所系サービス事業所

< 虐待（疑い）発見からの流れ >

見逃せないポイント・注意事項など



[サービス事業所]
(介護予防) 通所介護、(介護予防) 通所リハビリテーション

◀ 通所系サービス事業所の役割 ▶

通所系のサービス事業所では、入浴や排泄の介助などの機会に皮膚の状況や体重減少などについて観察すると共に、食事の様子を観察するなど栄養状態を把握できます。また、送迎時の家族などの対応や家庭環境の変化にも高齢者虐待のサインが隠されていることもありますので、注意が必要です。

身体機能の低下や住宅環境の変化は、介護負担の増大に繋がりがやすいことから、早期にケアマネジャーに報告することが大切です。高齢者にとっては、自分の気持ちを話せる家族以外の身近な存在であることを認識し、支援していくことが大切になります。

第5条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

(1) 虐待の発見

高齢者や養護者（家族）などに何らかの変化や虐待の兆候を見つけた場合、まずは事業所内で協議することが大切です。担当者だけの判断ではなく、複数で確認することが虐待のサインを見逃さないことに繋がります。

また、虐待対応においては、組織としての関わりが求められますので、事業所内で検討できる体制を作っておくことが大切です。

虐待の早期発見のポイントは以下の通りです。

① サービス利用時の観察ポイント

- ・ 家族への不満や不安についての会話が多くなる
- ・ 「家に帰りたくない」「家に帰るとおっかない」などの訴えがある
- ・ 傷やアザの説明のつじつまが合わない
- ・ 急に怯えたり、恐ろしがったりする
- ・ サービス利用時に寝てばかりいる
- ・ 家族のことを話したがない
- ・ 本人の言動のみに左右されない（家族をかばっての言動かも・・・）

② 入浴時の観察ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ・発赤や褥創などがある ・不自然な傷やアザがある、傷やアザが増えている ・最近、急激に痩せてきた、皮膚などの変化がある ・下着や衣類の交換がされていない、汚れたままの着替えが入っている
③ 昼食提供時の観察ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ・食欲の変化が激しく、過食や拒食が見られる ・カツカツ食べる、常に空腹を訴えている ・栄養失調や低栄養の状態にある
④ 送迎時の観察ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ・住宅の状況を確認する（掃除がされていない、異臭がするなど） ・昼間でもカーテンが閉まっている ・新聞受けに新聞が溜まっている ・家族の言動の変化を確認する（本人に対して無関心など） ・怒鳴り声が聞こえる ・乱暴な介護をしている
⑤ その他の観察ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ・長期の欠席がある（特に重介護者） ・長期間家族と連絡がつかない ・特別な理由なく利用料の支払いができなくなる ・受診が必要と思われるのに通院していない

（2）相談・通報

高齢者虐待防止法（第7条）では、「虐待を受けたと思われる高齢者」を発見した者に対して、市町村への通報が義務付けられています。虐待が疑いの段階であっても躊躇することなく通報することで、幅広く虐待の芽を摘むことが狙いです。虐待の通報は「守秘義務に関する他の法律に妨げられるものではない」ことに留意します。

虐待（疑い）の発見後は、何においても高齢者の安全の確保が大切です。虐待の内容にもよりますが、治療の必要性がない場合でも、自宅に戻すことに不安があると判断した場合などは、速やかに地域包括支援センターまたは市介護福祉課に連絡しましょう。

また、サービス利用料の滞納や重介護者の長期欠席などについても、経済的虐待やネグレクトの可能性がありますので、事業所内で検討し、早めに相談することが大切です。虐待の状況については、事業所の管理者への報告、事業所内協議の上、地域包括支援センターまたは市介護福祉課に相談・通報することになります。できるだけ正確な情報を伝える必要がありますので、普段から虐待の可能性を意識して記録を整理しておくことが大切です。

【対応のポイント】

① 本人の安全が最優先（治療の必要性、保護の必要性）

生命の危険があり緊急性が高い場合は、すぐに連絡することが重要です。担当ケアマネジャーに相談し、ケアマネジャーの判断を仰ぐのではなく、事業所の複数人で確認し、速やかに地域包括支援センターまたは市介護福祉課へ連絡します。

虐待の事実があり、かつ、緊急性の度合いによっては苫小牧市の権限行使で「やむを得ない事由による措置」の検討をすることもできます（P84 参照）。

② 事業所の管理者へ報告して協議する

事業所内で迅速に、かつ複数人で協議します。事業所として相談・通報することが大切です。

③ 虐待の「自覚」は問わない

「権利が侵害されているか」が問題です。事実内容から虐待か否か判断されます。

④ 常に迅速な対応を意識する

「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのように」など正確に伝えます。

⑤ 担当者個人ではなく組織的な対応をする

虐待対応は、法的な介入となりますので、虐待対応チームの一員としての役割を担うこととなります。個人の価値観で判断しないことが大切です。

⑥ 関係機関との役割分担の明確化・具体的な連携方法

事業所内で抱え込まないようにすることが大切です。虐待かどうかを判断するのではなく、高齢者の権利が侵害されているかがポイントになります。問題を自分たちだけで解決しないように関係機関の役割を理解することが大切です。

⑦ 緊急性や重症度は変化することを意識する

(3) 事実確認

事実確認（虐待かどうかの判断）は、地域包括支援センターと市介護福祉課が行います。聞き取り調査は、事業所の管理者や担当者に、高齢者の状況や背景、発生時期などの情報を確認することとなりますので、わかる範囲で正確な情報（事実）を「いつ」「どこで」「誰が」「誰に」「何を」「どのように」見たのか・聞いたのかなど、時系列でまとめておく必要があります。また、普段からそのための体制整備が大切になります。

【事実確認への対応についての留意点】

- ① 高齢者の心身の状況（パワレス、体力低下、認知症など）について、予め訪問担当者に伝えておきます。
- ② 高齢者のプライバシーが守られ、安心して話すことができる環境設定に配慮します（信頼している職員の同席についても留意）。
- ③ 事実確認に必要な記録や本人の代弁機能に留意します。
- ④ 養護者の状況についても分かる範囲内で情報提供します。
- ⑤ 電話等での事実確認も想定されるので、記録の確認や提供の準備をしておきます。

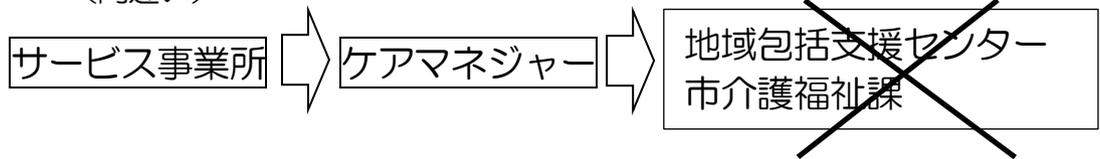
【聞き取り調査の内容】

- ① 高齢者の安全の状況
高齢者が現在どこにいて、どのような状況にあるのか、今後とも虐待を受ける可能性があるのか、既に安全な場所にいるのかなど、現在の状況を把握しておきます。
- ② 高齢者の身体、精神の状況
高齢者の普段の状況、虐待を受けたときの身体や精神の状況、相談・通報段階での状況などを把握しておきます（アザや痛みなどの変化、判断能力や怯えなど）。
- ③ 虐待（疑い）の種類や程度
種類（殴る、蹴るなどの身体的虐待、脅しや屈辱などの心理的虐待、性的虐待、経済的虐待など）やその程度（怪我の状態や頻度など）を確認します。
曖昧な表現（「いつも」「とても」「何度も」など）は使わず、可能な範囲で数字（回数、時間帯など）に置き換えると良いでしょう。
- ④ 虐待の事実と経過
その行為が、「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのように」発生したかを確認します。
高齢者が怪我をしたのはいつか、情報提供者がその傷を確認したのはいつかなど時間の経過によって変化するものは、特に日時の正確な確認を行うと良いでしょう。
- ⑤ サービス利用状況
高齢者が受けていたサービス内容や記録から、虐待の内容や発生時期を特定（推定）することが可能な場合もあるので、伝えることができるようにしておきます。
- ⑥ 高齢者・養護者（家族）の生活状況
普段から高齢者の生活状況を観察しておくことで、虐待のサインを読み取ることができるといえますので、体重の急激な減少や食欲の変化なども注意深く観察します。また、家族構成や養護者の氏名、性別、年齢、居所、高齢者本人との関係、職業などについても把握しておくとい良いでしょう。

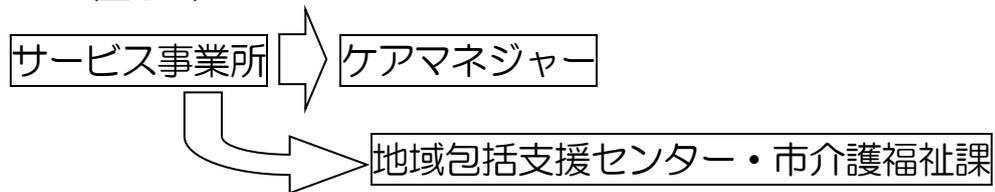
怪しいと思ってケアマネジャーに連絡する場合、必ず地域包括支援センターや市介護福祉課に連絡してください。ケアマネジャーもサービス調整だけでは、虐待を防ぐことはできないからです。

〈高齢者虐待（疑い）の発見時の連絡〉

（間違い）



（正しい）



（4）コアメンバー会議

初動期段階のコアメンバー会議は、集められた情報（事実）から「虐待の有無」「緊急性の判断」を地域包括支援センターと市介護福祉課で協議し、今後の対応方針を検討する会議です。ケアマネジャーやサービス事業所などの参加はありません。

（5）虐待対応ケース会議

ケース会議は、事前に作成された虐待対応計画（案）をもとに、高齢者や養護者に関係する機関（ケアマネジャー、事業所、民生委員、町内会役員など）が、地域包括支援センターより招集されます。

～事業所での見守り体制の整備について～

虐待の早期発見は、高齢者の安全が最優先されるということを事業所のすべての職員で共有することが大切です。職場内会議や研修を活用して、虐待防止の意識を浸透、醸成させていくことも必要です。職員同士での観察や確認は、虐待を予防していく上で重要な役割を果たすこととなりますので、下記のことを心がけることが大切です。

- ① 高齢者の安全が最優先されるという考えの共有（権利侵害を見逃さない）
- ② 職場内研修、各種会議などにおける虐待防止の意義の徹底
- ③ 虐待を防止するための個別ケア（きめ細やかな観察）
- ④ 家族との連携（同居、別居を問わず）
- ⑤ 苦情受付、処理体制（事業所内だけの問題にしないことも必要）
- ⑥ 開かれた事業所づくり（他の関係機関等とスムーズな連携）

【高齢者虐待の発見から対応まで：認知症の母の介護に疲れていたケース】

本人・家族の状況
[本人] 85歳 女性 要介護1（認知症あり） [家族] 長男と同居 他に子供はいない

支援の経過
<p>虐待の発見</p> <ul style="list-style-type: none"> 通所介護利用中に、体に不自然なアザを発見。本人に確認すると「自宅で転んだ」と話をしていたため様子観察を行う。その後、2回利用をしたが、アザの数が以前よりも増えている状況を確認。3日後迎えに行くと「今日は体調が悪いので休ませる」と長男から断られた。その後も断られることが2回続いたため、担当職員は管理者に相談し、事業所内でケース会議を開催した。 <p>相談・通報</p> <ul style="list-style-type: none"> 協議の上、虐待の可能性があり、地域包括支援センターと担当ケアマネジャーに連絡を入れる。 <p>事実確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域包括支援センターと市介護福祉課で、事実確認のための役割分担を行い、本人と長男と面談を行う。 本人は「息子はよく介護をしてくれている。イライラしてくるとたまに叩かれることがある。でも良くしてくれるから、怒らせる私が悪いの」と話す。 長男へは別室にて面接を行う。「ボケてるから同じ話を何回もされるし、話をしても言うことを聞かないため怒って手を上げることはある。でも、母さんを見る人は誰もいないから自分がやるしかない。分かってはいるけど我慢ができなくなってしまう」と話す。 <p>コアメンバー会議 【参加者】地域包括支援センター 市介護福祉課</p> <ul style="list-style-type: none"> 事実確認の結果を話し合い、本人の短期記憶の低下に伴い、介護者へのストレスが大きくなったことによる身体的虐待と判断。現在は、生命や身体に関わる緊急性は高くないが、今後も同様のことが繰り返される可能性が高い。母親には短期入所生活介護を利用することで安全な生活の確保と長男の介護ストレス軽減を図り、同時に、長男に対して認知症への理解をしてもらうように働きかけを行い、在宅生活を継続して行くための適切な介護サービスを導入して行くことを決定した。 <p>虐待対応ケース会議 【参加者】地域包括支援センター 市介護福祉課 通所介護管理者 通所介護生活相談員 短期入所生活介護生活相談員 担当ケアマネジャー</p> <ul style="list-style-type: none"> 生命の危険性や緊急性はないと判断したが、長男の本人に対するストレスが顕著であるため、まずは短期入所生活介護を利用し、高齢者の保護と養護者の支援を行うことを決定。 長男に本人の認知症の状態を理解してもらい、今後の在宅生活を継続していくために適切な介護サービスを説明し理解を図っていく。 役割分担を行い、長男がストレスを溜め込まないように通所介護の回数を増やし、定期的に短期入所の利用、長男への随時の相談先や状況の把握を行っていくことを決定した。長男のストレスが限界に達した場合を想定し、グループホームへの申し込みを提案していくことを決定した。

高齢者の生活状況についての気づき チェックリスト(通所系サービス事業所)

対象者氏名： _____ 様

①	年	月	日	時	分頃
②	年	月	日	時	分頃
③	年	月	日	時	分頃

調査者： _____

高齢者からのサイン

高齢者の様子	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
身体 の 状況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	身体に傷、アザがある 「部位」の例：頭、顔、首、手腕、足 など ※併せて「左右」「前後」の記載も行う 「状態」の例：傷、出血、あざ、骨折、やけど、かゆみ、皮膚剥離 など 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	発赤や床ずれなどがある（入浴時の観察）
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	自傷行為がみられる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	不自然な歩き方や座った姿勢を保つことが難しい様子がみられる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	最近、急激に痩せてきた、皮膚などの変化がある（入浴時の観察）
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	季節に合わない服装である（例）夏なのに長そで、冬なのに半そで
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	下着や衣類の交換がされていない（入浴時の観察）
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	食欲の変化(食べ過ぎ、食事の拒否等)が激しく、不自然な体重の増減がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	栄養失調や低栄養の状態にある（昼食時の観察）
態度や 表情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	急に怯えたり、恐ろしがる、泣く、わめく（サービス利用時の観察）
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	サービス利用時に寝てばかりいる(サービス利用時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ガツガツ食べる、常に空腹を訴えている（昼食時の観察）
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	かきむしり、噛み付き、ゆすり等がみられる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	人目を避け、一人で過ごすことが多くなっている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	物事や自分の周囲に対して極度に無関心になる
話の内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	家族への不満や不安についての会話が多くなる(サービス利用時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者のことを話したがらない(サービス利用時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「家に帰りたくない」などの訴えがある(サービス利用時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	何を聞いても説明しようとせず隠そうとする、つじつまがあわない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年金など収入があるのに「お金がない」と話す
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「自由に使えるお金がない」と訴える
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「預貯金が知らないうちに引き出された、通帳が盗られた」と話す
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「私が悪いから・・・」など、自分を否定的に話す
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「家を出たい」「施設に入りたい」「死にたい」などの発言がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	生活費やサービス費が突然払えなくなる、滞っている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	適切な受診、服薬、入院、介護サービスの導入などを受けていない

注1 リストを高齢者や家族に見られると、不審に思われますので注意が必要です。

注2 チェックの数が多くなるほど虐待の可能性が高くなります。

注3 チェックリストはあくまでも目安です。他に気になることがあれば記載欄に記載してください。

養護者(高齢者の家族・お世話をしている人)からのサイン

養護者の態度	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
高齢者に対して	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	冷淡、無視、高圧的な態度、拒否的・否定的な言葉がある(送迎時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	とても乱暴な口のきき方をする(送迎時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	汚れたままの着替えが入っている(入浴時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	乱暴な介護をしている(送迎時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	無視している、無関心(送迎時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	行動を制限している。 (例) ベッドや家具に高齢者の身体を縛り付けている 部屋の外から鍵をかけている 家族以外の人と話すのを禁じる 極端に暑い日・寒い日であっても冷暖房を使わせない 共有空間(居間・風呂・トイレなど)の使用を制限する
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	必要最小限しか食事や水分を与えていない
関係者に対して	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	長期間家族と連絡がつかない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	援助の専門家や地域の担当者(民生委員等)に話す内容が変化し、つじつまが合わない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	精神的に不安定だったり、判断力の低下が窺える
医療介護サービス	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	重度の介護なのに長期の欠席がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	利用料金の支払いが滞っている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	必要があるのに、病院に定期受診していない、薬がない

高齢者の家やその周囲(地域)からのサイン

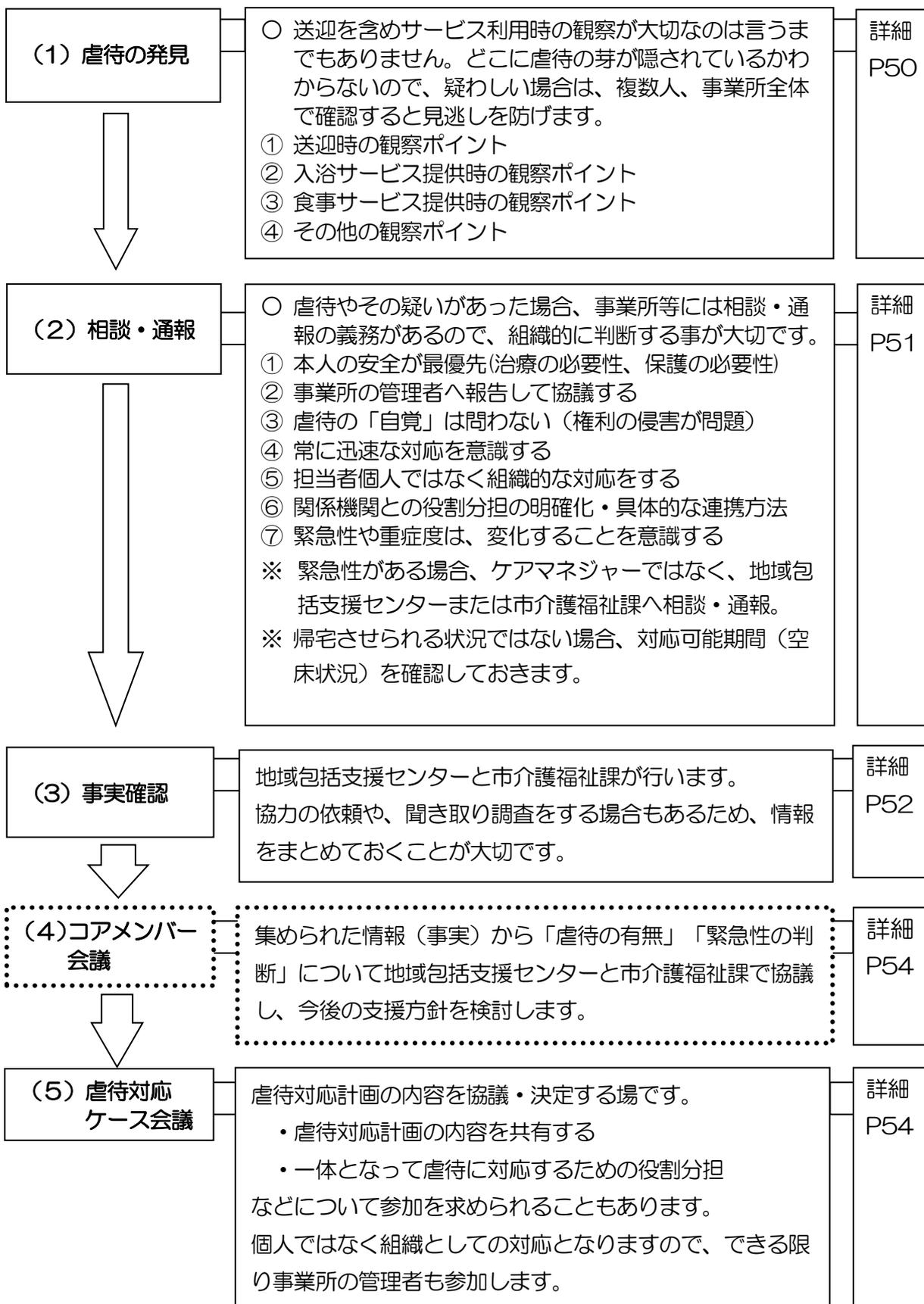
様子	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
音	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	家の中から怒鳴り声や悲鳴、物がぶつかったり、壊れるような音が聞こえる
屋外	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	庭や家屋の手入れがされていない、ゴミが溜まっている状態である
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	昼間でもカーテンが閉まっている(送迎時の観察)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	郵便受けが郵便物や新聞で一杯になっている(送迎時の観察)
屋内	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	食べ残しの食事やゴミなどで汚れたり、異臭がしている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	公共料金の督促状がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	電気・ガス・水道が止められている、または使っている様子がない
地域での様子	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	天気が悪くても長時間外にいる姿がしばしば見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	道路に座り込んでいたり、徘徊している姿が見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	同居の家族がいるのに、コンビニなどで一人分のお弁当を頻繁に買っている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	近所付き合いが無く、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる

他に、気になることがあれば、記入をお願いします。

4. 短期入所系サービス事業所

< 虐待（疑い）発見からの流れ >

見逃せないポイント・注意事項など



[サービス事業所]

(介護予防) 短期入所生活介護、(介護予防) 短期入所療養介護

《 短期入所系サービス事業所の役割 》

短期入所系のサービス事業所では、高齢者の全身状態を観察する機会があります。入浴介助の機会に身体のアザや傷はもちろんのこと、痩せの状態や皮膚の変化を把握することができます。食事介助の機会には栄養状態を把握することができます。また、衣服の状態や送迎時の家族等の対応からネグレクト（疑い）の状況を把握することもできますので、サービス提供時に把握した虐待が疑われる事実を整理して報告できるようにしておくことが大切です。

さらに、短期入所系のサービス事業所は、高齢者を緊急時に一時的に保護する役割も担っています。虐待により客観的に見て特別養護老人ホーム等への入所が適当と思われる場合でも、施設に対する不安等から高齢者や家族が入所を拒否し、さらに状況が悪化するケースも考えられます。短期入所の利用を通じて特別養護老人ホーム等への入所に対する不安を取り除き、円滑な施設入所に繋げる役割も期待されます。

第5条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

(1) 虐待の発見

高齢者虐待は顕在化しにくいという側面があります。特に短期入所の場合は、在宅での生活状況や家族関係等の把握が不十分だと利用者が危険な状態になっていることに気付かず、虐待対応に結びつけることが困難となることも考えられます。

また、発見に向けた観察ポイントの理解がなければ虐待を見逃したり、どう対応していいかわからず積極的な関わりを躊躇させてしまうことにもなりかねません。すべての職員が虐待の早期発見にむけて観察ポイントを理解しておくことが必要です。

虐待の早期発見のポイントは以下のとおりです。

① 送迎時の観察ポイント

- 高齢者への冷淡、無視、高圧的な態度や発言が見られる
- サービス利用中の本人の様子に無関心である、送迎時に職員と顔を合わせようとしない
- 急に怯えたり、恐ろしがる、家に帰りたがらない、養護者が傍に来ると本人の態度が変わる
- 住居や自室が不衛生で悪臭がする
- 養護者に精神的な不安定さや判断能力の低下が窺える

② 入浴サービス提供時の観察ポイント

- 入浴サービスを受けたがらない
- 身体に様々なアザや傷、ミミズ腫れ、やけどの跡等がある
- お風呂に入っている様子が無い（髪の毛、皮膚の汚れ）
- 急に体重が減った
- 床ずれができていたり、身体からの異臭が強くなっている

③ 食事サービス提供時の観察ポイント

- 不自然な空腹を訴える場面が増えている
- 食事の摂取状況に変化がある（過食、拒食）
- 脱水症状や栄養失調の疑いが強い

④ その他の観察ポイント

- 特別の理由なく利用料の支払いが出来なくなる
- 荷物の準備が本人任せになっている、準備を手伝わない、薬などの持たせ忘れが頻繁にある
- 受診が必要と思われるのに通院していない
- 身体や衣類の汚れがある

(2) 相談・通報

高齢者虐待防止法（第7条）では、「虐待を受けたと思われる高齢者」を発見した者に対して、市町村への通報が義務付けられています。虐待が疑いの段階であっても躊躇することなく通報することで、幅広く虐待の芽を摘むことが狙いです。虐待の通報は「守秘義務に関する他の法律に妨げられるものではない」ことに留意します。

高齢者への虐待（疑い）を発見した場合、速やかに地域包括支援センターまたは市介護福祉課へ相談・通報をします。相談・通報にあたっては事業所内で組織的に判断することが必要となります。

日頃、家族と送迎や打ち合わせなどで顔を合わせるため、信頼関係が損なわれること等を理由に通報を躊躇することがあってはなりません。通報が遅れるほど虐待への対応が困難となり、重大な結果を招く危険性が増すことを認識しておく必要があります。

【対応のポイント】

- ① 本人の安全が最優先（治療の必要性、保護の必要性）

生命の危険があり緊急性が高い場合は、すぐに連絡することが重要です。担当ケアマネジャーに相談し、ケアマネジャーの判断を仰ぐのではなく、事業所の複数人で確認し、速やかに地域包括支援センターまたは市介護福祉課へ連絡します。

虐待の事実があり、かつ、緊急性の度合いによっては苫小牧市の権限行使で「やむを得ない事由による措置」の検討をすることもできます（P84 参照）。
- ② 事業所の管理者へ報告して協議する
事業所内で迅速に、かつ複数人で協議します。事業所として相談・通報することが大切です。
- ③ 虐待の「自覚」は問わない
「権利が侵害されているか」が問題です。事実内容から虐待か否か判断されます。
- ④ 常に迅速な対応を意識する
「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのように」などを正確に伝えます。
- ⑤ 担当者個人ではなく組織的な対応をする
虐待対応は、法的な介入となりますので、虐待対応チームの一員としての役割を担うこととなります。個人の価値観で判断しないようにしましょう。
- ⑥ 関係機関との役割分担の明確化・具体的な連携方法
事業所内で抱え込まないようにすることが大切です。虐待かどうかを判断するのはなく、高齢者の権利が侵害されているかがポイントになります。問題を自分たちだけで解決しないように関係機関の役割を理解することが大切です。
- ⑦ 緊急性や重症度は変化することを意識する

(3) 事実確認

事実確認（虐待かどうかの判断）は、地域包括支援センターと市介護福祉課が行います。聞き取り調査は、事業所の管理者や担当者に、高齢者の状況や背景、発生時期などの情報を確認することとなりますので、わかる範囲で正確な情報（事実）を「いつ」「どこで」「誰が」「誰に」「何を」「どのように」見たのか・聞いたのかなど、時系列でまとめておく必要があります。また、普段からそのための体制整備が大切になります。

【事実確認への対応についての留意点】

- ① 高齢者の心身の状況（パワレス、体力低下、認知症など）について、予め訪問担当者に伝えておきます。
- ② 高齢者のプライバシーが守られ、安心して話することができる環境設定に配慮します（信頼している職員の同席についても留意）。
- ③ 事実確認に必要な記録や本人の代弁機能に留意します。
- ④ 養護者の状況についても分かる範囲内で情報提供します。
- ⑤ 電話等での事実確認も想定されるので、記録の確認や提供の準備をしておきます。

【聞き取り調査の内容】

- ① 高齢者の安全の状況

高齢者が現在どこにいて、どのような状況にあるのか、今後とも虐待を受ける可能性があるのか、既に安全な場所にいるのかなど、現在の状況を把握しておきます。
- ② 高齢者の身体、精神の状況

高齢者の普段の状況、虐待を受けたときの身体や精神の状況、相談・通報段階での状況などを把握しておきます（アザや痛みなどの変化、判断能力や怯えなど）。
- ③ 虐待（疑い）の種類や程度

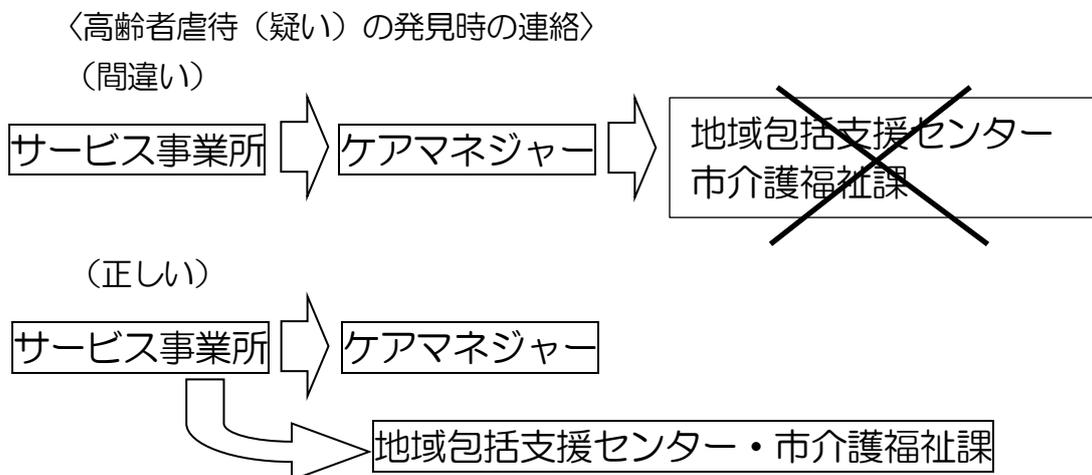
種類（殴る、蹴るなどの身体的虐待、脅しや屈辱などの心理的虐待、性的虐待、経済的虐待など）やその程度（怪我の状態や頻度など）を確認します。
曖昧な表現（「いつも」「とても」「何度も」など）は使わず、可能な範囲で数字（回数、時間帯など）に置き換えると良いでしょう。
- ④ 虐待の事実と経過

その行為が、「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのように」発生したかを確認します。
高齢者が怪我をしたのはいつか、情報提供者がその傷を確認したのはいつかなど時間の経過によって変化するのは、特に日時の正確な確認を行うと良いでしょう。
- ⑤ サービス利用状況

高齢者が受けていたサービス内容や記録から、虐待の内容や発生時期を特定（推定）することが可能な場合もあるので、伝えることができるようにしておきます。
- ⑥ 高齢者・養護者（家族）の生活状況

普段から高齢者の生活状況を観察しておくことで、虐待のサインを読み取ることができると、体重の急激な減少や食欲の変化なども注意深く観察します。また、家族構成や養護者の氏名、性別、年齢、居所、高齢者本人との関係、職業などについても把握しておく良いでしょう。

怪しいと思ってケアマネジャーに連絡する場合、必ず地域包括支援センターや市介護福祉課に連絡してください。ケアマネジャーもサービス調整だけでは、虐待を防ぐことはできないからです。



(4) コアメンバー会議

初動期段階のコアメンバー会議は、集められた情報（事実）から「虐待の有無」「緊急性の判断」を地域包括支援センターと市介護福祉課で協議し、今後の対応方針を検討する会議です。ケアマネジャーやサービス事業所などの参加はありません。

(5) 虐待対応ケース会議

ケース会議は、事前に作成された虐待対応計画（案）をもとに、高齢者や養護者に関係する機関（ケアマネジャー、事業所、民生委員、町内会役員など）が、地域包括支援センターより招集されます。

～事業所での見守り体制の整備について～

虐待の早期発見は、高齢者の安全が最優先されるということを事業所のすべての職員で共有することが大切です。職場内会議や研修を活用して、虐待防止の意識を浸透、醸成させていくことも必要です。職員同士での観察や確認は、虐待を予防していく上で重要な役割を果たすこととなりますので、下記のことを心がけることが大切です。

- ① 高齢者の安全が最優先されるという考えの共有（権利侵害を見逃さない）
- ② 職場内研修、各種会議などにおける虐待防止の意義の徹底
- ③ 虐待を防止するための個別ケア（きめ細やかな観察）
- ④ 家族との連携（同居、別居を問わず）
- ⑤ 苦情受付、処理体制（事業所内だけの問題にしないことも必要）
- ⑥ 開かれた事業所づくり（他の関係機関等とスムーズな連携）

【高齢者虐待の発見から対応まで：短期入所により虐待が疑われ、一時分離、施設入所に至ったケース】

本人、家族の状況
[本人] 76歳 女性 要介護1 (ADLはほぼ自立 認知症軽度) [家族] 長男(同居)：失業中 ギャンブル依存傾向

支援の経過
<p>虐待の発見</p> <ul style="list-style-type: none"> 本人が定期的に利用していた短期入所生活介護での入浴の際、両腕に不自然なアザが見られた。本人に確認をすると「最近、ふらついてよく転ぶ」とのことだったため、様子観察することにした。その後、利用時に腕や顔のアザが更に目立ち、送迎時も長男が家にいるにもかかわらず、玄関先に出てこなくなり、利用料の支払いも滞るようになった。 担当職員は、管理者に報告し、事業所内でケース会議を開催した。 <p>相談・通報</p> <ul style="list-style-type: none"> 協議の上、身体的虐待の疑いが強いとの結論を得て、地域包括支援センターへ相談、通報。担当のケアマネジャーにも報告する。 地域包括支援センターでは、短期入所生活介護事業所担当職員及び担当のケアマネジャーからも状況を確認しながら協議した。 利用料の滞納もあり、本人のアザが治まらない状態が続いているため、市介護福祉課に連絡（事前協議）し、身体的・経済的虐待（疑い）で事実確認を行うこととなった。 <p>事実確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域包括支援センターと市介護福祉課で本人と面接を行う。長男の失業により世帯収入が激減し、生計を本人の年金のみで賄わなければならなくなったこと、長男がギャンブルで浪費し生活困窮状態となっていたことがわかった。 長男は精神疾患の既往あり、仕事に就いても数週間で離職し、ギャンブル依存の傾向も改善の兆候が見られない。本人に借金を強要し、拒否すると暴力を繰り返すようになった。本人の身の周りのことも殆ど世話する気持ちもない様子であった。 <p>コアメンバー会議 【参加者】地域包括支援センター 市介護福祉課</p> <ul style="list-style-type: none"> 事実確認の結果、長男の失業による経済苦に加えて、ギャンブル依存による借金の強要、暴言・暴力があることがわかった。身体的虐待と経済的虐待と認定され、介入支援することとなった。 養護者の精神疾患が確認された為、その支援も必要と判断された。 <p>虐待対応ケース会議 【参加者】地域包括支援センター、市介護福祉課、市社会福祉課、ケアマネジャー、短期入所生活介護相談員</p> <p>＜支援方針の確認と役割分担＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約による短期入所サービス利用の継続の調整…ケアマネジャー、地域包括支援センター 短期入所後の生活場所の確保…地域包括支援センター、市介護福祉課 養護者への対応（精神科受診勧奨、収入の確保）…市社会福祉課 <p>短期入所生活介護を継続利用し、その後、養護老人ホームへ入所となった。</p>

高齢者の生活状況についての気づき チェックリスト（短期入所生活介護事業所）

対象者氏名： _____ 様

調査者： _____

①	年	月	日	時	分頃
②	年	月	日	時	分頃
③	年	月	日	時	分頃

高齢者からのサイン

高齢者の様子	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
身体 の 状況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	身体に傷、アザがある <small>「部位」の例：頭、顔、首、手腕、足 など ※併せて「左右」「前後」の記載も行う。 「状態」の例：傷、出血、あざ、骨折、やけど、かゆみ、皮膚剥離 など</small> 部位・状態【 _____ 】 部位状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位状態【 _____ 】 部位・状態【 _____ 】 部位状態【 _____ 】
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	自傷行為が見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	脱水症状や栄養失調の疑いが強い
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	食欲の変化（食べ過ぎ、食事の拒否等）が激しく、不自然な体重の増減がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	季節に合わない服装である
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	汚れたままの衣服や下着を身につけるようになる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	床ずれが出来ていたり、身体からの異臭が強くなっている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	お風呂に入っている様子がない（髪の毛、皮膚の汚れ）
態度や 表情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	十分な睡眠がとれていない（睡眠不足、日中傾眠がち、悪夢）
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	急に怯えたり、恐ろしがる、泣く、叫ぶ、家に帰りたがらない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者に対して妙に萎縮している様子がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	話しかけても力のない表情で、問いかけに対する反応が乏しい
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	かきむしり、噛み付き、ゆすり等がみられる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	入浴サービスを受けたがらない
話の内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	物事や自分の周りのことについて極度に無関心になり、何を聞いても「いいよ、いいよ」などと言って遠慮し、諦めの態度が見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「怖い」「痛い」「怒られる」「家にいたくない」「殴られる」といった発言がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者のことを話したがらない、または養護者への不満や不安についての言動が多く聞かれるようになる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	不自然な空腹の訴えがある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	何を聞いても説明しようとする、隠そうとする、または説明の内容がチグハグである
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	年金などの収入があるのに「お金がない」と話す
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「私が悪いから・・・」など、自分を否定的に話す
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「家を出たい」「施設に入りたい」「死にたい」などの発言がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	生活費やサービス費が突然払えなくなる、滞っている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	適切な受診、服薬、入院、介護サービスの導入を受けていない

注1 リストを高齢者や家族に見られると、不審に思われますので注意が必要です。

注2 チェックリストの数が多くなるほど虐待の可能性が高くなります。

注3 チェックリストはあくまでも目安です。他に気になることがあれば記載欄に記載してください。

養護者（高齢者の家族・お世話をしている人）からのサイン

養護者の態度	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
高齢者に対して	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者が一方的に物事を決めている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	冷淡、無視、高圧的な態度、拒否的・否定的な言葉や態度がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	叩いたり、怒鳴ったりする
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	サービス利用中の本人の様子に極度に無関心である
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	経済的に余裕がある様子なのに、お金をかけようとしめない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	荷物の準備が本人任せになっている、準備を手伝わない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	薬などの持たせ忘れが頻繁になる
養護者の様子	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	話す内容が変化し、つじつまが合わない、また自分の訴えが多い
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	精神的な不安定さや、判断力の低下が窺える
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	送迎時に職員と顔を合わせようとしめない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	事業所からの物品購入依頼に対しても改善が見られない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	特別の理由がなく利用料の支払いが出来なくなる

高齢者の家やその周囲（地域）からのサイン

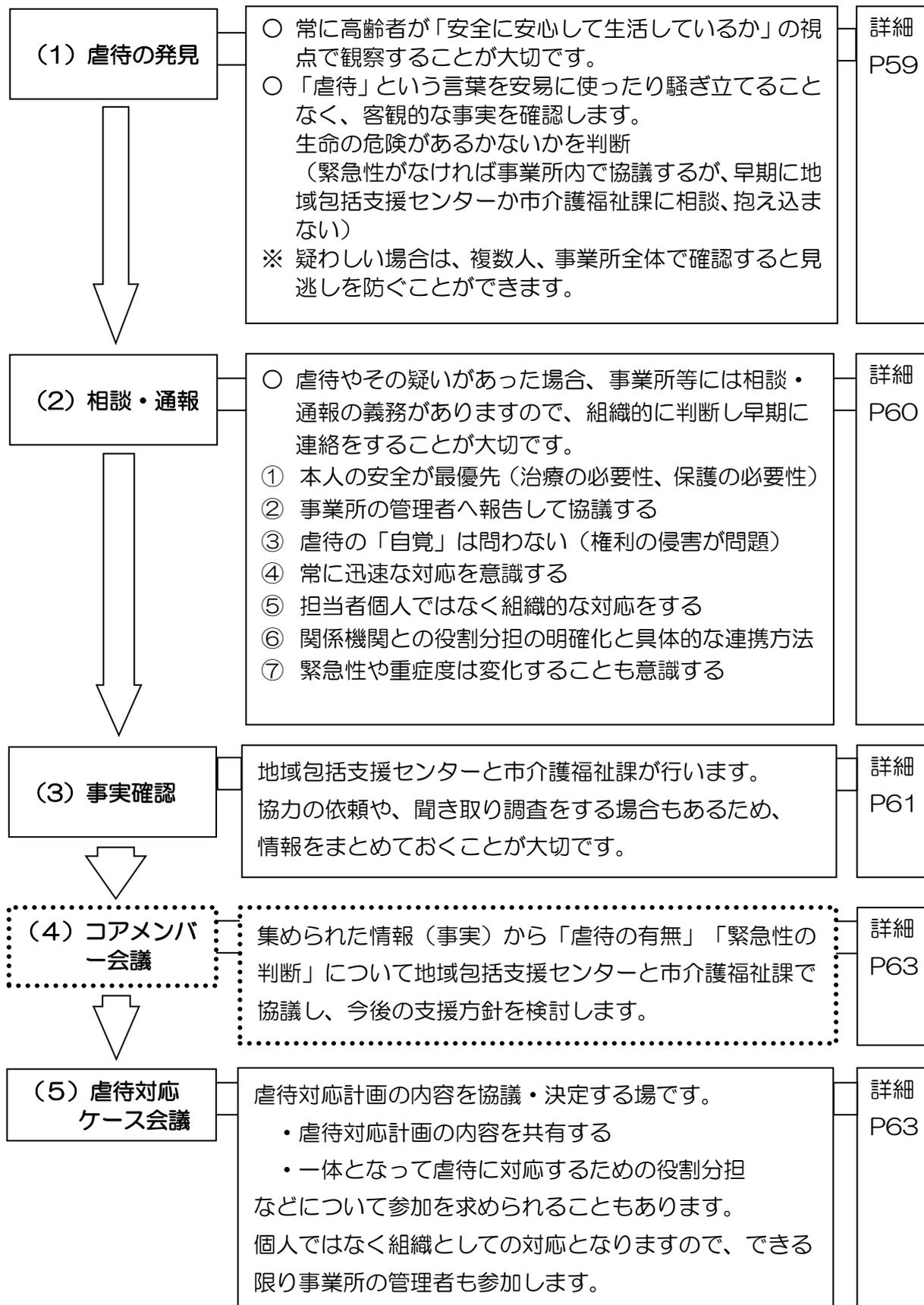
様子	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
音	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	家の中から怒鳴り声や悲鳴、物がぶつかったり、壊れるような音が聞こえる
屋外	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	庭や家屋の手入れがされていない、ゴミが溜まっている状態である
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	屋間でもカーテンが閉まっている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	届けた物や薬が放置されている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	郵便受けが、郵便物や新聞で一杯になっている
屋内	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	食べ残しの食事やゴミなどで汚れたり異臭がしている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	衣類やおむつ、生活用品が散乱している
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	電気・ガス・水道が止められている、または使っている様子がない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	公共料金の督促状がある
地域での様子	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	訪問販売などによる高額な商品の契約、住宅のリフォームを何回も繰り返しているような形跡がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	天気が悪くても長時間外にいる姿がしばしば見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	道路に座り込んでいたり、徘徊している姿が見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	同居の家族がいるのに、コンビニなどで一人分のお弁当を頻繁に買っている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	近所づきあいが無く、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がれる

他に、気になることがあれば、記入をお願いします。

5. 居宅介護支援事業所

〈虐待（疑い）発見からの流れ〉

見逃さないポイント・注意事項など



◀ 居宅介護支援事業所の役割 ▶

居宅介護支援事業所のケアマネジャーは高齢者や養護者（家族）と最も身近な関係にあり、その状況を客観的に把握しやすい立場にあります。地域包括支援センターや市介護福祉課と同様に、相談段階から相談内容の裏側に「虐待の可能性」を感じるアンテナや「虐待予防の視点」を持っておく必要があります。

虐待（疑い）の相談・通報が遅れたことで、高齢者への権利侵害が進み、取り返しのつかない事態に陥ることも少なくありません。モニタリングやサービス担当者会議などで虐待を疑わせるような事実があれば、速やかに地域包括支援センターまたは市介護福祉課に連絡することが大切です。

また、高齢者の変化だけではなく、養護者や家族の変化も見逃さないようにすることが早期発見への足がかりとなります。疑わしい状況を見つけた場合には、すぐに相談すること、個人的な判断をしないことが大切です。

第5条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

（1）虐待の発見

介護保険サービスは申請があって初めて利用できるものですが、自ら、あるいは家族からサービス利用の相談があった中でも、虐待の芽は隠されている場合があります。養護者あるいは同居家族の不適切な対応が虐待に進展する可能性の高いことから、早期発見、早期対応が求められます。

初回相談時から以下の点に注意し、観察することが大切です。

① 高齢者の観察ポイント：急激な身体・精神状態の変化に注意

- 身体に傷、アザがある
- 衣服が破れていたり、切られている形跡がある
- 急に怯えたり、恐ろしがる、泣く、叫ぶ
- 養護者に対して妙に委縮している様子がある
- 養護者のことを話したがない

② 養護者・家族の観察ポイント：就労・収入状況、家族関係、急激な身体・精神状態の変化に注意
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者に対して一方的に物事を決めている ・高齢者に対して冷淡、高圧的な態度をとる ・話す内容が変化し、つじつまが合わない ・助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがある ・精神的に不安定だったり、判断力の低下がうかがえる ・理由もなく受診や介護保険サービス利用の勧めを拒否する ・訪問を拒否するようになる
③ 居住環境の観察ポイント：環境面や近隣住民との関係の変化に注意
<ul style="list-style-type: none"> ・庭や家屋の手入れがされていない、ゴミが溜まっている状態である ・食べ残しの食事やゴミなどで汚れたり異臭がしている ・公共料金の督促状がある ・訪問販売などによる高額な商品の契約、住宅のリフォームを何回も繰り返しているような形跡がある ・天気が悪くても長時間外にいる姿がしばしば見られる
④ その他の観察ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ・特別な理由なく利用料の支払いができなくなる ・受診が必要と思われるのに通院していない

※ 虐待が疑われる場合には、生命の危険があるなどの緊急時を除いて、必ず事業所内で協議し、客観的に判断します。個人での判断は、見落としや価値観で変化する可能性が高いため、早い段階で協議することが大切です。疑わしい場合は、複数人、事業所全体で確認、ケース会議などで協議することが必要です。

(2) 相談・通報

高齢者虐待防止法（第7条）では、「虐待を受けたと思われる高齢者」を発見した者に対して、市町村への通報が義務付けられています。虐待の疑いの段階であっても躊躇することなく通報することで、幅広く虐待の芽を摘むことが狙いです。

高齢者への虐待（疑い）を発見した場合、速やかに地域包括支援センターまたは市介護福祉課へ相談・通報をしましょう。相談・通報にあたっては事業所内で組織的に判断することが必要となります。

虐待の通報は「守秘義務に関する他の法律に妨げられるものではない」ことに留意します。

【対応のポイント】

- ① 本人の安全が最優先（治療の必要性、保護の必要性）

生命の危険があり緊急性が高い場合は、すぐに連絡することが重要です。担当ケアマネジャーは、事業所の複数人で確認し、速やかに地域包括支援センターまたは市介護福祉課へ連絡します。

虐待の事実があり、かつ、緊急性の度合いによっては苫小牧市の権限行使で「やむを得ない事由による措置」の検討をすることもできます（P84 参照）。
- ② 事業所の管理者へ報告して協議する

事業所内で迅速に、かつ複数人で協議します。事業所として相談・通報することが大切です。
- ③ 虐待の「自覚」は問わない

「権利が侵害されているか」が問題です。事実内容から虐待か否か判断されます。
- ④ 常に迅速な対応を意識する

「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのように」などを正確に伝えます。
- ⑤ 担当者個人ではなく組織的な対応をする

虐待対応は、法的な介入となりますので、虐待対応チームの一員としての役割を担うこととなります。個人の価値観で判断しないようにしましょう。
- ⑥ 関係機関との役割分担の明確化・具体的な連携方法

事業所内で抱え込まないようにすることが大切です。虐待かどうかを判断するのではなく、高齢者の権利が侵害されているかがポイントになります。問題を自分たちだけで解決しないように関係機関の役割を理解することが大切です。
- ⑦ 緊急性や重症度は変化することを意識する

(3) 事実確認

事実確認（虐待かどうかの判断）は、地域包括支援センターと市介護福祉課が行います。聞き取り調査は、事業所の管理者や担当者に、高齢者の状況や背景、発生時期などの情報を確認することとなりますので、わかる範囲で正確な情報（事実）を「いつ」「どこで」「誰が」「誰に」「何を」「どのように」見たのか・聞いたのかなど、時系列でまとめておく必要があります。また、普段からそのための体制整備が大切になります。

【事実確認への対応についての留意点】

- ① 高齢者の心身の状況（パワレス、体力低下、認知症など）について、予め訪問担当者に伝えておきます。
- ② 高齢者のプライバシーが守られ、安心して話すことができる環境設定に配慮します（信頼している職員の同席についても留意）。
- ③ 事実確認に必要な記録や本人の代弁機能に留意します。
- ④ 養護者の状況についても分かる範囲内で情報提供します。
- ⑤ 電話等での事実確認も想定されるので、記録の確認や提供の準備をしておきます。

【聞き取り調査の内容】

- ① 高齢者の安全の状況
高齢者が現在どこにいて、どのような状況にあるのか、今後とも虐待を受ける可能性があるのか、既に安全な場所にいるのかなど、現在の状況を把握しておきます。
- ② 高齢者の身体、精神の状況
高齢者の普段の状況、虐待を受けたときの身体や精神の状況、相談・通報段階での状況などを把握しておきます（アザや痛みなどの変化、判断能力や怯えなど）。
- ③ 虐待（疑い）の種類や程度
種類（殴る、蹴るなどの身体的虐待、脅しや屈辱などの心理的虐待、性的虐待、経済的虐待など）やその程度（怪我の状態や頻度など）を確認します。
曖昧な表現（「いつも」「とても」「何度も」など）は使わず、可能な範囲で数字（回数、時間帯など）に置き換えると良いでしょう。
- ④ 虐待の事実と経過
その行為が、「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのように」発生したかを確認します。
高齢者が怪我をしたのはいつか、情報提供者がその傷を確認したのはいつかなど時間の経過によって変化するものは、特に日時の正確な確認を行うと良いでしょう。
- ⑤ サービス利用状況
高齢者が受けていたサービス内容や記録から、虐待の内容や発生時期を特定（推定）することが可能な場合もあるので、伝えることができるようにしておきます。
- ⑥ 高齢者・養護者（家族）の生活状況
普段から高齢者の生活状況を観察しておくことで、虐待のサインを読み取ることができますので、体重の急激な減少や食欲の変化なども注意深く観察します。また、家族構成や養護者の氏名、性別、年齢、居所、高齢者本人との関係、職業などについても把握しておくとう良いでしょう。

(4) コアメンバー会議

初動期段階のコアメンバー会議は、集められた情報(事実)から「虐待の有無」「緊急性の判断」を地域包括支援センターと市介護福祉課で協議し、今後の対応方針を検討する会議です。ケアマネジャーやサービス事業所などの参加はありません。

(5) 虐待対応ケース会議

ケース会議は、コアメンバー会議で作成された虐待対応計画(案)をもとに、高齢者や養護者に関係する機関(ケアマネジャー、事業所、民生委員、町内会役員など)が地域包括センターから召集されます。

～事業所での見守り体制の整備について～

虐待の早期発見は、高齢者の安全が最優先されるということを事業所のすべての職員で共有することが大切です。職場内会議や研修を活用して、虐待防止の意識を浸透、醸成させていくことも必要です。職員同士での観察や確認は、虐待を予防していく上で重要な役割を果たすこととなりますので、下記のことを心がけることが大切です。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 高齢者の安全が最優先されるという考えの共有(権利侵害を見逃さない)② 職場内研修、各種会議等における虐待防止の意義の徹底③ 虐待を防止するための個別ケア(きめ細やかな観察)④ 家族との連携(同居、別居を問わず)⑤ 苦情受付、処理体制(事業所内だけの問題にしないことも必要)⑥ 開かれた事業所づくり(他の関係機関等とスムーズな連携) |
|--|

【高齢者虐待の発見から対応まで：次男が本人の通帳を持って失踪、生活困難に陥ったケース】

本人・家族の状況	
[本人]	72歳 女性 要介護4 (左下肢・体幹機能障害、高次脳機能障害)
[家族]	長男(別居) 43歳 有職：市内在住 7:00~20:00不在 独身
[家族]	次男(同居) 41歳 無職：数年間失業中 本人の介護を不十分ながらも行なう
[家族]	長女(別居) 45歳 有職：道外に在住 数年に一度帰省

支援の経過
<p>虐待の発見</p> <ul style="list-style-type: none"> 通所リハビリテーション事業所より「送迎時に玄関施錠され入れず、家族の姿も見えない」との報告があり、担当ケアマネジャーが自宅訪問。カーテンが閉まっていて中の様子がわからない上、次男と連絡もつかない状況だったため長男に連絡。「最近行ってないのでわからない」とのこと。合い鍵を持って来てもらい自宅入室。失禁した状態でベッド上にいる本人を発見。次男の姿はどこにもなく、本人に確認しても要領を得ない返答。 長男は日中仕事をしており介護経験もないため対応困難と判断、急遽、短期入所サービス調整。
<p>相談・通報</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所で手分けして次男への連絡を試みるが午後になっても連絡が取れないため、介護放棄の可能性があると考え、地域包括支援センターに相談・通報。
<p>事実確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域包括支援センターと市介護福祉課で協議し、各関係機関から聞き取り調査を行う。 長男同席の上で自宅内を確認。多数の督促状などを発見するも通帳や現金は見当たらなかった。 長男はリストラによりアルバイト職であり、自分の生活もままならない状況だった。
<p>コアメンバー会議 【参加者】 地域包括支援センター、市介護福祉課</p> <ul style="list-style-type: none"> 状況（行方不明の次男に代わって自宅介護を行える家族がいないこと、通帳や現金もないため生活費やサービス利用料の支払いもできていないこと、本人名義の自宅が競売にかかっていること）からネグレクト、経済的虐待として対応することとなった。
<p>虐待対応ケース会議 【参加者】 サービス事業所の担当者（責任者）、ケアマネジャー、警察、地域包括支援センター、市介護福祉課</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約による短期入所サービスの継続手続き（長男） …ケアマネジャー 年金の振込先変更。年金振り込み後のサービス利用料支払い手続き（長男） …地域包括支援センター 次男の捜索願提出（長男） …警察 滞納状況、借金などの状況調査 …市介護福祉課 家族（長男・長女）の意向確認 …市介護福祉課、地域包括支援センターなどを行うこととし、10日後、評価会議を行うこととした。

養護者(高齢者の家族・お世話をしている人)からのサイン

養護者の態度	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
高齢者に対して	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	養護者が一方的に物事を決めている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	冷淡、無視、高圧的な態度、拒否的・否定的な言葉がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	叩いたり、怒鳴ったりする
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	必要な世話や介護をしつがらない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ベッドや家具に拘束している
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	暑い日・寒い日であっても冷暖房を使わせない
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	共有空間（居間・風呂・トイレなど）の使用を制限する
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	経済的に余裕がある様子なのに、お金をかけようとしな
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	適切な食事を用意しない
養護者の様子	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	話す内容が変化し、つじつまが合わない、また自分の訴えが多い
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	精神的な不安定さや、判断力の低下がうかがえる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	理由もなく受診や介護保険サービス利用の勧めを拒否する
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	訪問を拒否するようになる

高齢者の家やその周囲（地域）からのサイン

様子	チェック			サイン・具体的な状況
	①	②	③	
音	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	家の中から怒鳴り声や悲鳴、物がぶつかったり、壊れるような音が聞こえる
屋外	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	庭や家屋の手入れがされていない、ゴミが溜まっている状態である
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	昼間でもカーテンが閉まっている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	届けた物や薬が放置されている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	郵便受けが郵便物や新聞で一杯になっている
屋内	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	食べ残しの食事やゴミなどで汚れたり異臭がしている
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	衣類やおむつ、生活用品が散乱している
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	電気・ガス・水道が止められている、または使っている様子が無い
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	公共料金の督促状がある
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	訪問販売などによる高額な商品の契約、住宅のリフォームを何回も繰り返しているような形跡がある
地域での様子	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	天気が悪くても長時間外にいる姿がしばしば見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	道路に座り込んでいたり、徘徊している姿が見られる
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	同居の家族がいるのに、コンビニなどで一人分のお弁当を頻繁に買っている

他に、気になることがあれば、記入をお願いします。