

# 資料4

養介護施設従事者等による虐待への対応

# 1 定義

養介護施設従事者等とは、次に掲げる施設や事業に従事する者をいいます。

（高齢者虐待防止法第2条）

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法による規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人福祉施設</li> <li>・有料老人ホーム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人居宅生活支援事業</li> </ul>	「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者
介護保険法による規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護老人福祉施設</li> <li>・介護老人保健施設</li> <li>・介護療養型医療施設</li> <li>・地域密着型介護老人福祉施設</li> <li>・地域包括支援センター</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅サービス事業</li> <li>・地域密着型サービス事業</li> <li>・居宅介護支援事業</li> <li>・介護予防サービス事業</li> <li>・地域密着型介護予防サービス事業</li> <li>・介護予防支援事業</li> </ul>	

（高齢者虐待防止法第2条5「養介護施設従事者等による高齢者虐待」とは次のいずれかに該当する行為をいう。）

イ 高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。

（身体的虐待）

ロ 高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

（介護や世話の放棄）

ハ 高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

（心理的虐待）

ニ 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。

（性的虐待）

ホ 高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

（経済的虐待）

高齢者虐待防止法に規定する高齢者虐待かどうか判別しがたい事例であっても、高齢者の権利が侵害されていたり、生命や健康、生活が損なわれているような事態が予測されるなど支援が必要な場合には、高齢者虐待防止法の取り扱いに準じて、必要な援助を行っていく必要があります。

# 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応フローチャート

## I 高齢者虐待対応窓口

相談受付者は通報者が保護されることに留意しながら、通報をうのみにせず情報を整理し様式①を作成。  
 高齢介護課地域支援室に送付（地域支援室が受け付けた場合は情報収集ミーティング出席関係者に送付）  
 ※各地域包括支援センターが受け付けた場合は必ず各区健康福祉課に情報提供し、受付票を送付する。

## II 情報収集ミーティング

主催：高齢介護課 地域支援室  
 出席者：各区健康福祉課高齢介護係、高齢介護課地域支援室  
 ※必要に応じ、相談受付者（ ）、高齢介護課長、高齢介護課介護給付認定審査係、福祉総務課指導監査室

記録（様式③）：相談受付者ではない各区健康福祉課高齢介護係、高齢介護課地域支援室

②介入方法、対応については事業所側への連絡、調査時の役割分担を含め詳細に行う

## III 事実確認・初期調査

調査者：各区健康福祉課高齢介護係、高齢介護課地域支援室  
 調査者（様式②-1、②-2、②-3）が各自調査票に従い記録、調査終了後、高齢介護課地域支援室がまとめる

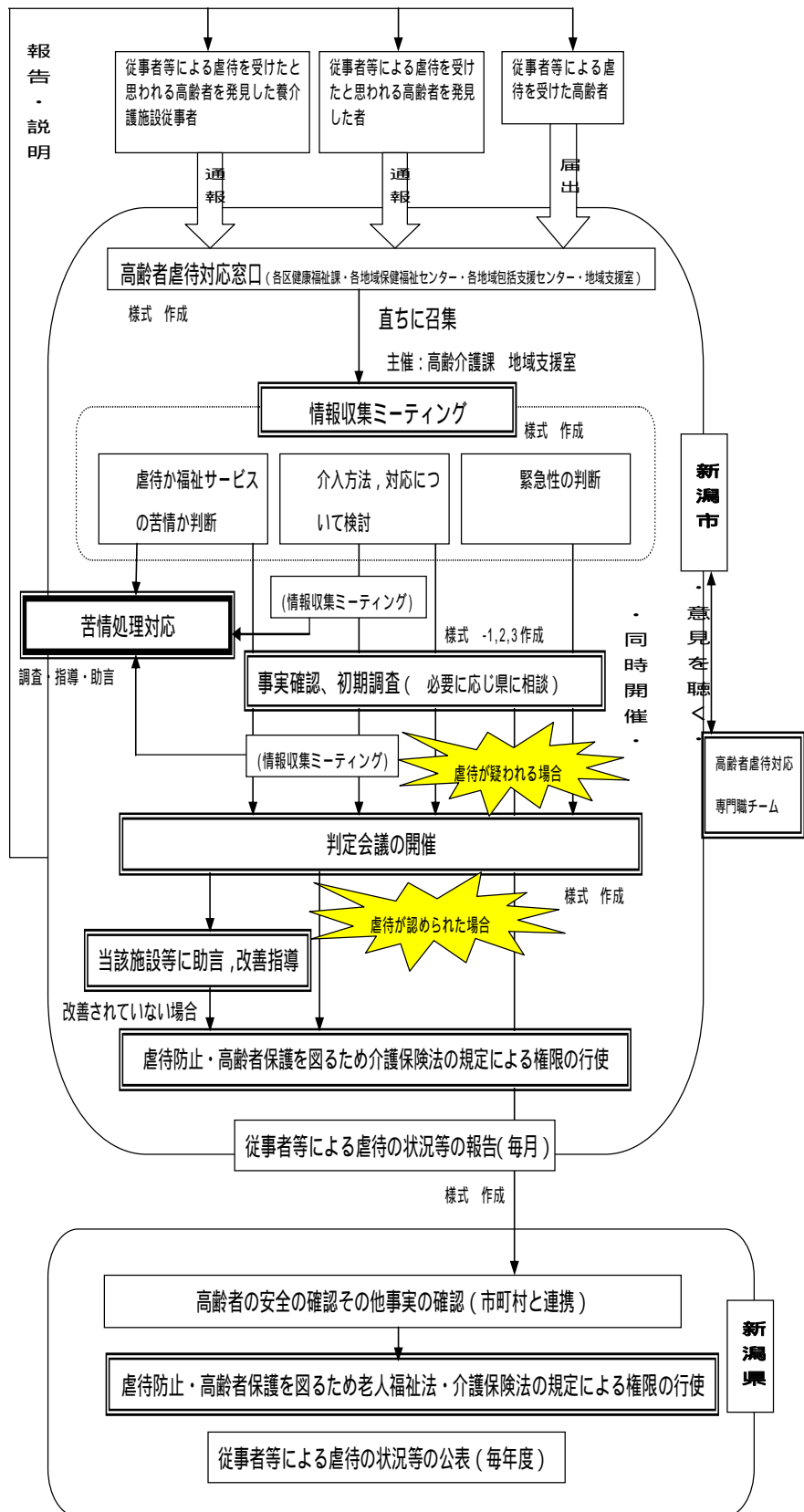
## IV 判定会議

主催：高齢介護課 地域支援室  
 出席者：各区健康福祉課高齢介護係、高齢介護課地域支援室  
 ※必要に応じ相談受付者（I）、高齢介護課長、高齢介護課介護給付認定審査係、福祉総務課指導監査室

記録（様式③）：各区健康福祉課高齢介護係、高齢介護課地域支援室

## V 県への報告（様式④）

高齢介護課 地域支援室  
 虐待が確認できた事例一定期報告  
 調査に協力しない場合等や悪質なケースと思われる県による迅速な権限発動が求められる場合→すみやかに報告



## 2 新潟市による相談・通報・届出への対応

### 通報，届け出について（高齢者虐待防止法第21条）

- ・ 養介護施設従事者がその職場等で虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合，また，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，発見した者は，速やかに市町村に通報しなければなりません。（**通報義務**）
- ・ 虐待を受けた高齢者本人も市町村に届出することができます。

### ○通報者の保護

- ・ 高齢者虐待防止法第21条では，職業上の守秘義務は通報しない理由にならないことや，通報により不利益な取り扱いを受けないことが規定されています。従って，高齢者虐待の相談や通報を行うことは，養介護施設従事者等であっても守秘義務違反にはなりません。
- ・ 同様に公益通報者保護法も通報者に対する保護規定が定められています。  
（解雇の無効，その他不利益な取り扱いの禁止）  
ただし双方とも，通報の内容が事実であり，または事実と考えるに相当の理由があることが必要です。虚偽の通報や，一般的に見て虐待があったと合理的に判断できない通報の場合は，通報者の保護は適用されません。しかしこれは，結果的に苦情処理レベルと判断された案件で，通報者を明らかにしてよいと解するものではありません。

### I 高齢者虐待対応窓口の対応

#### （各区健康福祉課・各地域保健福祉センター・各地域包括支援センター・地域支援室）

- ・ 通報等を受けた職員は，発見した状況等について詳細に説明を受け，それが高齢者虐待に該当するかどうか判断できる材料となるよう情報を整理しておきます。
- ・ 各地域保健福祉センター，各地域包括支援センターが受け付けた場合は様式①相談受付票を作成し，各区健康福祉課へ送付します。健康福祉課は様式①コピーを高齢介護課地域支援室へ送付します。
- ・ 各健康福祉課が受け付けた場合は様式①相談受付票を作成し高齢介護課地域支援室へ送付します。
- ・ 高齢介護課地域支援室が受け付けた場合は様式①相談受付票を作成し，情報収集ミーティングを開催するにあたり関係機関へ送付します。

相談・通報等受理後の対応（留意点）については，基本的には養護者による虐待への対応の場合と同様です。新潟市高齢者虐待防止マニュアルP8高齢者虐待の対応についての項を参考にしてください。

## II 情報収集ミーティングの開催

- ・受付票を受理（または作成）した高齢介護課地域支援室は、直ちに関係者（各区健康福祉課高齢介護係、高齢介護課地域支援室、※必要に応じ相談受付け者（I）、高齢介護課長、高齢介護課・介護給付認定審査係、福祉総務課指導監査室）を召集し、情報収集ミーティングを開催します。情報収集ミーティングでは①虐待か福祉サービスの苦情か判断 ②介入方法、対応について検討 ③緊急性の判断を行います。②介入方法、対応について検討では事業所側への連絡、調査時の役割分担を含め詳細に行います。
- ・情報収集ミーティングを行う際には、受付時の情報の他、養介護施設・養介護事業所の実地指導の状況、苦情・事故報告の有無、介護相談員の情報、運営推進会議の状況等事前に得られる情報を収集して開催します。
- ・事実確認調査前後、場合によって（判定会議を行うほど情報が集まっていない場合等）は必要に応じ開催します。

## III 事実確認，初期調査

- ・情報収集ミーティングで、養介護施設・養介護事業所に対する介入方法、対応について決定後、訪問等の方法で通報等内容の事実確認や高齢者の安全確認を行います。
- ・事実確認、初期調査は各区健康福祉課高齢介護係、高齢介護課地域支援室が行います。（調査は複数名とし、高齢者本人の健康状態の確認の必要性から必ず1名以上の保健師が同行します。）

☆こうした事実確認等は、通報等を受けた場合に市町村が行うべき責務として行われるものであり、基本的には介護保険法に規定する市町村長による調査権限に基づくものというよりも、まず、当該施設・事業所の任意の協力の下に行われるものであることを認識することが必要です。

☆養介護施設・養介護事業所の協力が得られない場合等は早期に県へ報告し、県と共同で事実確認を行うことも検討する必要があります。

### ○養介護施設・養介護事業所への連絡について

- ・高齢者虐待防止法の趣旨を説明し、調査にあたっては緊急性が非常に高い場合を除いて、市が養介護施設・養介護事業所に対して報告を求め、立入調査も含めて行うことを説明します。

## ○訪問調査

- ・高齢者及び養介護施設・養介護事業所に対して次の事項を説明し理解を得ることが必要です。
  - 訪問の目的について
  - 職務について…担当職員の職務と守秘義務に関する説明
  - 調査事項について…調査する内容と必要性に関する説明
  - 高齢者の権利について…高齢者の尊厳の保持は基本的人権であり，老人福祉法や介護保険法，高齢者虐待防止法などで保障されていること，それを擁護するために市町村がとり得る措置に関する説明
- ・様式②調査票
  - 高齢者本人への調査項目  
(高齢者本人，通報者，関わりのある養介護施設従事者等の協力を得ながら，面会その他の方法で確認する。)
  - 養介護施設・養介護事業所への調査項目  
(施設長等管理者，施設職員へ面会その他の方法で確認する。)
- ・確認すべき資料  
介護日誌，看護日誌，月間勤務表，カルテ，事故の記録，施設・事業所で作成した各種マニュアル，入所者の預り金の記録等

## IV 判定会議の開催

- ・調査を終えた後，高齢介護課地域支援室は調査票を整理し，関係者（各区健康福祉課高齢介護係，高齢介護課地域支援室，※必要に応じ相談受付者（I），高齢介護課長，高齢介護課介護給付認定審査係，福祉総務課指導監査室）を召集します。
  - ・様式③判定会議録
  - ・虐待の事実についての確認を行います。
    - 虐待の事実が確認された場合  
指導監査室と協力の下，養介護施設・養介護事業所への対応方針を協議し，
      - ①助言・改善指導
      - ②老人福祉法・介護保険法の規定による権限の行使
- 【別表】 老人福祉法・介護保険法による権限規定**
- 虐待とは判断されないが，不適切なケアであると判断された場合
    - ①助言・改善指導

○虐待とは判断されないが、利用者への説明不足や、職員の情報共有不足等問題があったと判断された場合

①助言・改善指導

○虚偽と判断された場合

①養介護施設・養介護事業所への説明，報告

○過失による事故と判断された場合

①事故報告作成等養介護施設・養介護事業所へ指導

※いずれの場合も、通報者に対して説明，報告する必要がありますが、虐待と判断されない場合（虚偽を除く）で通報者が求める場合は、苦情申立の対応をとることもできます。

## V 市から県への報告

- ・高齢者虐待防止法では、市町村が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は、県へ報告します。（高齢介護課地域支援室）

報告区分	報告時期等
定例の報告	報告する情報は、養介護施設従事者等による高齢者虐待の事実が確認できた事例のみとし、当月分を取りまとめ翌月10日までに県高齢福祉保健課に報告します。
随時の報告	次の事例については、すみやかに県高齢福祉保健課へ個別に報告します。 ア 市が何度も調査を求めても養介護施設・養介護事業所が調査に協力しない場合等、県と市が共同で調査すべきと判断される場合 イ 悪質なケース等で、県による迅速な権限発動が求められる場合

- ・様式④報告書「養介護従事者等による高齢者虐待について」

【別表】老人福祉法・介護保険法による権限規定

老人福祉法	第18条	都道府県知事	老人居宅生活支援事業者, 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設置者, ※養護老人ホーム・※特別養護老人ホームの施設長に対する報告徴収・立入検査等
	第18条の2	都道府県知事	認知症対応型老人共同生活援助事業者に対する改善命令 老人居宅生活支援事業者, 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設置者に対する事業制限・停止命令
	第19条	都道府県知事	※養護老人ホーム・※特別養護老人ホーム設置者に対する事業停廃止命令, 認可取消
	第29条	都道府県知事	有料老人ホーム設置者等に対する報告徴収・立入検査等 有料老人ホーム設置者に対する改善命令

※養護老人ホーム, 特別養護老人ホームについては指定都市の長等においても権限を有している。

介護保険法	第76条	都道府県知事・市町村長	指定居宅サービス事業者等(事業者であった者, 従業者であった者)に対する報告徴収・立入検査等
	第76条の2	都道府県知事	指定居宅サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第77条	都道府県知事	指定居宅サービス事業者の指定取消・指定の効力停止
	第78条の7	市町村長	指定地域密着型サービス事業者等(事業者であった者, 従業者であった者)に対する報告徴収・立入検査等
	第78条の9	市町村長	指定地域密着型サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第78条の10	市町村長	指定地域密着型サービス事業者の指定取消・指定の効力停止
	第83条	都道府県知事・市町村長	指定居宅介護支援事業者等(事業者であった者, 従業者であった者)に対する報告徴収・立入検査等
	第83条の2	都道府県知事	指定居宅介護支援事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第84条	都道府県知事	指定居宅介護支援事業者の指定取消・指定の効力停止
	第90条	都道府県知事・市町村長	指定介護老人福祉施設開設者等(施設の長, 従業者であった者)に対する報告徴収・立入検査等
	第91条の2	都道府県知事	指定介護老人福祉施設開設者に対する勧告・公表・措置命令
	第92条	都道府県知事	指定介護老人福祉施設の指定取消・指定の効力停止
	第100条	都道府県知事・市町村長	介護老人保健施設の開設者等に対する報告徴収・立入検査等
	第103条	都道府県知事	介護老人保健施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令
	第104条	都道府県知事	介護老人保健施設の許可取消・許可の効力停止
	第112条	都道府県知事・市町村長	指定介護療養型医療施設の開設者等に対する報告徴収・立入検査等
	第113条の2	都道府県知事	指定介護療養型医療施設の開設者に対する勧告・公表・措置命令
	第114条	都道府県知事	指定介護療養型医療施設の指定取消・指定の効力停止
	第115条の7	都道府県知事・市町村長	指定介護予防サービス事業者等(事業者であった者, 従業者であった者)に対する報告徴収・立入検査等
	第115条の8	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第115条の9	都道府県知事	指定介護予防サービス事業者の指定取消・指定の効力停止
	第115条の17	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者等(事業者であった者, 従業者であった者)に対する報告徴収・立入検査等
	第115条の18	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第115条の19	市町村長	指定地域密着型介護予防サービス事業者の指定取消・指定の効力停止
	第115条の27	市町村長	指定介護予防支援事業者等(事業者であった者, 従業者であった者)に対する報告徴収・立入検査等
	第115条の28	市町村長	指定介護予防支援事業者に対する勧告・公表・措置命令
	第115条の29	市町村長	指定介護予防支援事業者の指定取消・指定の効力停止



# 高齢者相談受付票

様式

区・保健福祉センター・包括・地域支援室

受付：平成 年 月 日 午前・午後 時 分 担当者名： \_\_\_\_\_

通報者	匿名・実名	氏名		年齢	歳	性別	男・女
	連絡先☎	自宅：			携帯：		
	住所				被虐待者との関係		
	その他						
虐待を受けた人	氏名		年齢	歳	性別	男・女	
	所在	自宅・施設入所中→		施設・事業所名			
	住所						
発見した状況		目撃・痕跡を発見・他の人から聞いた・施設への連絡をした（していない）					
疑いをもった理由							
虐待の内容	いつ						
	どこで	施設・事業者名					
		具体的な場所					
	内容						
	虐待者	職種					
		氏名		年齢	歳	性別	男・女
その他							
現在の状況 <small>（受けているダメージ、緊急性等）</small>							
状況 家族の	家族構成						
	主たる養護者						
緊急性	本日中 ・ 1週間以内 ・ その他（ ）						
相談者の希望	1話を聞いてほしい 2教えてほしい 3回答がほしい 4調査してほしい 5改めてほしい 6弁償してほしい 7謝罪してほしい 8提言 9その他（ ）						
施設側への確認	1 実名で可 2 匿名で可 3 どちらも不可 4 その他（ ）						
結果報告希望の有無	・有 ・無 その他（ ）						

# 高齢者虐待事実確認調書

様式 - 1

調査日：平成 年 月 日

担当者名： \_\_\_\_\_

虐待を受けた人	氏名		年齢	歳	性別	男・女
	所在	自宅・施設入所中 →	事業所・施設名			
	住所					
相手 確認をした	氏名					
	職種					
	勤務先等					
虐待の内容	虐待の種類					
	虐待の程度					
	虐待の事実					
	虐待の経過					
	虐待と判断した (思った)理由					
高齢者の状況	安全確認した結果					
	身体の状態					
	精神の状態					
	生活の状態					
その他の事項	サービスの利用状況					
	高齢者の生活状況					
	医療の状況					
緊急性	本日中 ・ 1週間内以内 ・ その他( )					

# 高齢者虐待事情聴取

様式 - 2

調査日：平成 年 月 日

担当者名： \_\_\_\_\_

氏 名	年 齢	歳	性 別	男・女
虐待（疑い） の内容				
虐待（疑い） の状況				
施 設 名				
施設長氏名				
就任年月日				
虐待防止に対する 施設長の意識				
虐待防止に対する 職員の意識				
虐待防止の取組				
過去の虐待発生の 状況及び対応				
サービスの提供 状況確認	介護記録（日誌）			
	看護記録（日誌）			

虐待の行った疑いのある職員の勤務状況	採用年月日
	最近の勤務状況
通報等の事実確認	虐待（疑いを含む）の事実確認の状況
	虐待（疑いを含む）の状況に関する施設長からの説明
施設の職員の勤務体制	月間勤務表等
入所者の金銭管理の状況	
入所者の資金管理の状況	
その他特記事項	

## 施設職員聞き取り調査票

氏 名： \_\_\_\_\_

職 名： \_\_\_\_\_ (勤続年 年 月)

所要時間： 時 分～ 時 分

No.	質 問 事 項	回 答			特 記 事 項
		活気が ある	普 通	沈んで いる	
1	施設の雰囲気はどうですか。	活気が ある	普 通	沈んで いる	
2	職場（周り）の雰囲気はどうですか。	明るい	普 通	暗 い	
3	あなたは高齢者虐待防止法を知っていますか。	は い	いいえ	わから ない	
4	こちらの施設では、高齢者虐待防止法に対する取組みを行っていますか。	は い	いいえ	わから ない	
5	虐待防止について職員会議を開催していますか。	は い	いいえ	わから ない	
6	施設で虐待があった場合の取組みはありますか。	は い	いいえ	わから ない	
7	あなたはご利用者から怒られたり、怒鳴られたことはありますか	は い	いいえ	わから ない	
8	あなたは他の職員がご利用者から怒られたり、怒鳴られたことを見たり、噂で聞いたことはありますか	は い	いいえ	わから ない	
9	あなたは利用者に対して大声で話したり、怒鳴ったりしたことはありますか。	は い	いいえ	わから ない	
10	あなたは他の職員が利用者に対して大声で話したり、怒鳴っているのを見たり、行っているという噂を聞いたことはありますか。	は い	いいえ	わから ない	

11	あなたは利用者がいわゆる粗相をした時に、そのことを声に出して指摘したことはありますか。	は い	いいえ	わからない	
12	あなたは他の職員が、利用者がいわゆる粗相をした時に、そのことを声に出して指摘したことを見たりしたことありますか。	は い	いいえ	わからない	
13	この施設で以前虐待が行われたということを聞いたことはありますか。	は い	いいえ	わからない	
14	利用者が特定の職員を怖がっているという噂を聞いたことはありますか。	は い	いいえ	わからない	
15	利用者が特定の職員に対して、動揺を示したり、接触を避けようとするようなことはありますか。	は い	いいえ	わからない	
16	施設では、入浴時や排泄介助時に身体のチェックをしていますか。	は い	いいえ	わからない	
17	身体チェックで異常を発見した時、そのどのように対応していますか。	具体的に記入			
18	身体チェックで異常を発見した時、その内容を家族に伝えてありますか。	は い	いいえ	わからない	
19	身体チェックで異常を発見した時、その内容を記録していますか。	は い	いいえ	わからない	
20	痣や傷跡などを発見して、虐待を疑ったことはありますか。	は い	いいえ	わからない	
21	この施設で医師の診断を要するような利用者の事故はありますか。	は い	いいえ	わからない	
22	特に事故あるいは怪我が多いと思われるご利用者はいますか。	は い	いいえ	わからない	
23	施設では事故が発生した場合、市や県に報告していますか。	は い	いいえ	わからない	

24	施設では内部研修を実施していますか。	はい	いいえ	わからない	
25	こちらの施設では、介護・看護の記録はどこまで決裁していますか。	具体的に記入			
26	施設では、上司が介護・看護の記録を見て、何らかの指導や指示はありますか。	はい	いいえ	わからない	
27	施設長や上司から怒られたり、怒鳴られたことはありますか。	はい	いいえ	わからない	
28	他の職員が施設長や上司から怒られたり、怒鳴られているのを見たり、噂で聞いたことはありますか。	はい	いいえ	わからない	
29	あなたは、仕事をしていて疲れたとか、ストレスを感じたことはありますか。	はい	いいえ	わからない	
30	あなたはこちらの職場に不満はありますか。	はい	いいえ	わからない	
31	あなたは仕事に不満はありますか。 あるとすれば、どのような点ですか。	はい	いいえ	わからない	
		具体的に記入			
32	施設の職員の定着率が悪いと感じたことはありますか。	はい	いいえ	わからない	
33	職員会議等で、職員が自由に発言できますか。	はい	いいえ	わからない	
34	あなたはこちらの職場で不公平だと感じたりしたことはありますか。	はい	いいえ	わからない	
35	あなたは、職場で相談できる人はいますか。	はい	いいえ	わからない	

## 高齢者虐待会議録

緊急度判定会議・ケース担当者会議・その他（

）

開催年月日	平成 年 月 日           :           ~           :		
開催会場			
参加者氏名	所 属	参加者氏名	所 属

被虐待者	(氏名)	(生年月日)
		(男・女)     M・T・S 年 月 日 歳
開催目的:		
検討内容		

判定	虐待・不適切なケア・苦情相談対応・虚偽・過失による事故・その他（            ）
対応方針・目標	
役割分担	
その他	





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。

平成 年 月 日

都道府県(担当課名)

市長村長名

市町村  
長印

## 参考・引用文献一覧

- ・「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」  
：厚生労働省 平成18年4月
- ・「高齢者虐待対応マニュアル」：千葉県 平成18年12月
- ・「高齢者虐待防止の手引き」：新潟県 平成19年3月