

## 第2章 高齢者虐待の防止等に対する各主体の責務と役割

### 1 国及び地方公共団体の責務と役割

高齢者虐待防止・養護者支援法では、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援を行うため、国及び地方公共団体、国民、高齢者の福祉に業務上又は職務上関係のある団体及び従事者等に対する責務が規定されています。

特に、国及び地方公共団体には、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援を行うため、以下の責務が規定されています。

〔図表2-1〕 高齢者虐待防止・養護者支援法に規定する国及び地方公共団体の役割

#### 体制整備に関する項目

- ①関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体の連携強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備（第3条第1項）
- ②専門的な人材の確保及び資質向上を図るための関係機関職員への研修等必要な措置（第3条第2項）
- ③高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等の広報、啓発活動（第3条第3項）
- ④成年後見制度周知のための措置、成年後見制度利用に係る経済的負担軽減のための措置（第28条）

国及び地方公共団体は、成年後見制度の周知及び利用に係る経済的負担の軽減のための措置等を講じ、成年後見制度が広く利用されるようにしなければならないと規定（高齢者虐待防止・養護者支援法第28条）されており、老人福祉法第32条では、成年後見制度の区市町村長申立てを適切に行うことを規定しています（高齢者虐待防止・養護者支援法第9条第2項、第27条第2項）。

また、都と区市町村は、介護保険法第116条第1項に基づき、「地域における医療及び介護の総合的な確保の促進に関する法律に規定する総合確保方針」に則して、介護保険事業に係る保険給付の円滑な実施を確保するための基本指針を定めることとされています。同指針においては、区市町村介護保険事業計画及び東京都介護保険事業支援計画策定のための基本的事項に「高齢者虐待防止に向けた体制整備の強化」を規定するとともに、区市町村介護保険事業計画の任意記載事項として「高齢者虐待防止対策の推進」について規定し、高齢者虐待防止に向けた体制整備に関する計画策定の重要性を示しています。

国、都及び区市町村は、地域共生社会の実現に向けて権利擁護支援を推進すると同時に、高齢者虐待を防止し、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び養護者に対する支援を充実させるために、高齢者虐待防止・養護者支援法と「成年後見制度の利用の促進に関する法律」（平成28年法律第29号）（以下「成年後見制度利用促進法」という。）や介護保険法等に規定された責務等に基づき、様々な計画と連動し、一体的かつ計画的に取組を推進させることが重要です。

なお、各主体の責務等を養護者、養介護施設従事者等による虐待別にスキームとして簡潔にまとめると以下のようになります。

〔図表 2-2〕 養護者、養介護施設従事者等による高齢者虐待のスキーム

養護者による高齢者虐待	養介護施設従事者等による高齢者虐待
<p>〔区市町村の責務〕 相談・通報受理、居室確保、養護者の支援</p> <p>〔都道府県の責務〕 区市町村の施策への援助等</p>	<p>〔区市町村の責務〕 相談・通報受理、老人福祉法・介護保険法に基づく適切な権限を行使</p> <p>〔都道府県の責務〕 老人福祉法・介護保険法に基づく適切な権限を行使、措置等の公表</p> <p>〔設置者等の責務〕 当該施設等における高齢者に対する虐待防止等のための措置を実施</p>
<p>虐待発見 → 通報 → 市町村</p> <p>①事実確認（立入調査） ②措置（やむを得ない事由による措置、面会制限） ③成年後見人の市町村長申立</p>	<p>虐待発見 → 通報 → 市町村 → 報告 → 都道府県</p> <p>①事実確認 ②老人福祉法、介護保険法の規定による権限の適切な行使</p> <p>①監督権限の適切な行使 ②措置等の公表</p>

出典：厚生労働省老健局，市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について（令和7年3月改訂），2025，p. 22.

次ページ以降に、高齢者虐待防止・養護者支援法に基づく各主体の役割と責務を整理します。

## 2 国の役割

国は、高齢者虐待の事例分析を行い、虐待への適切な対応方法や高齢者に対する適切な養護の方法、その他必要な事項についての調査研究を行うこととされています（高齢者虐待防止・養護者支援法第26条）。

また、高齢者の尊厳の保持の視点に立ち、高齢者虐待の防止及び虐待を受けた高齢者の救済、権利擁護の推進等に向けた事業を実施するとともに、虐待の再発防止策や効果的な体制整備に資するための調査研究を実施しています。

### ア 法に基づく対応状況等調査

国（厚生労働省）においては、高齢者虐待防止・養護者支援法第26条に基づき、高齢者虐待の相談・通報件数及び虐待判断件数等の実態や虐待に対する対応状況等を把握するために、毎年、「法に基づく対応状況等調査」を実施しており、その結果を厚生労働省ホームページにて公表しています。

また、毎年、この法に基づく対応状況等調査の結果を踏まえ、「『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に基づく対応状況等に関する調査』の結果及び高齢者虐待の状況等を踏まえた対応の強化について」（厚生労働省老健局長通知）を発出し、地方公共団体等における高齢者虐待に対する対応の強化等を図っています。

### イ 高齢者権利擁護等推進事業

国（厚生労働省）においては、高齢者の尊厳の保持の視点に立ち、高齢者虐待の防止を図り、高齢者の権利擁護を推進するために「高齢者権利擁護等推進事業」を実施しています。

【事業主体】 都道府県

【補助率】 1/2

(ア) 【未然防止】のための支援

- ①地域住民向けのシンポジウム等の開催
- ②地域住民向けリーフレット等の作成
- ③養護者による虐待等（セルフ・ネグレクト含む）につながる可能性のある困難事案での専門職の派遣

(イ) 【早期発見、迅速かつ適切な対応（悪化防止）】のための支援

- ①身体拘束ゼロ作戦推進会議の開催
- ②施設長等を対象とした権利擁護推進員養成研修
- ③看護職員研修
- ④市町村職員等の対応力強化研修
- ⑤権利擁護相談窓口の設置
- ⑥ネットワーク構築等

(ウ) 【再発防止】のための支援

- ①虐待対応実務者会議等の設置
- ②虐待の再発防止・未然防止策等検証会議の開催
- ③市町村等の指導等体制強化

## ウ 老人保健健康増進等事業

国（厚生労働省）において、高齢者虐待の未然防止や再発防止等に資することを目的に、老人保健健康増進等事業を活用し、個別事案の検証による再発防止策への反映や、地方公共団体における、より効果的な体制整備のあり方等について調査研究を実施しており、その結果を厚生労働省ホームページにて公表しています。

### ○これまでの主な調査研究事業

#### （ア）個別事例検証

- ・ 高齢者虐待における死亡・重篤事案等にかかる個別事例検証による虐待の再発防止策への反映についての調査研究事業（令和4年3月）
- ・ 高齢者虐待における事例研究等に関する調査研究事業（令和3年3月）
- ・ 高齢者虐待における重篤事案等にかかる個別事例についての調査研究事業（平成30年3月）

#### （イ）「法に基づく対応状況等調査」等の実態調査分析

- ・ 高齢者虐待の実態把握等のための調査研究事業（令和7年3月）
- ・ 介護施設・事業所等における高齢者虐待防止・身体拘束廃止の取組推進に向けた調査研究事業（令和7年3月）
- ・ 介護施設における効果的な虐待防止研修に関する調査研究（令和3年3月）

#### （ウ）自治体による体制整備の検証

- ・ 自治体による高齢者虐待対応の標準化及び業務効率化に資する記録・データの活用に関する調査研究事業（令和7年3月）
- ・ 自治体による高齢者虐待防止に資する計画策定と評価等に関する経年的調査研究事業（令和5年3月）
- ・ 介護保険施設・事業所における高齢者虐待防止に資する体制整備の状況等に関する調査研究事業（令和4年3月）

### 3 都の役割

全国の傾向と同様、都においても、高齢者虐待の相談・通報件数が増加傾向にあります。都では、「第9期東京都高齢者保健福祉計画（令和6年度～令和8年度）」において、7つの重点分野の一つである「地域生活を支える取組の推進」の中で、高齢者虐待の現状と課題について、

- ・ 養護者による高齢者虐待の相談・通報件数、虐待判断件数は増加傾向にあること
- ・ 家族等による虐待のほか、介護保険施設、居宅介護サービス等、入所、訪問、通所の利用形態を問わず、高齢者の生活を支えるサービスに従事する介護職員等による虐待も発生しており、大きな課題であること
- ・ 介護保険施設等は、介護が必要な高齢者に対し、専門職が業務としてサービスを提供する施設であり、虐待はあってはならないものであること

を挙げ、施策の方向性として、虐待防止対応のための体制を確保することとしています。

具体的には、

- ・ 高齢者虐待の予防、早期発見等、迅速かつ適切な対応ができる体制の確保に向け、区市町村、介護サービス事業者等における人材の育成に努めること
- ・ 高齢者虐待対応の窓口である区市町村を支援するため、専門職による相談・支援体制を構築し、普及すること

としています。

また、令和7年3月に都の認知症施策に関する基本的・総合的な計画として、初めて策定した「東京都認知症施策推進計画（令和7年度～令和11年度）」では、8つの基本的施策の一つに「認知症のある人の意思決定の支援及び権利利益の保護」を掲げ、認知症のある人の権利利益の保護と併せて、意思決定支援も全面に打ち出しました。これまで実施してきた高齢者権利擁護研修に加え、令和7年度からは新たに介護従事者・医療従事者に対する認知症のある人の意思決定支援研修も実施しています。

今後も、区市町村や、関係機関、関係部署と連携しながら、高齢者虐待防止のための取組を進めていきます。

〔図表 2－3〕 認知症のある人の意思決定の支援及び権利利益の保護  
「東京都認知症施策推進計画（令和7年度～令和11年度）」

## 計画の考え方

### 計画の理念

認知症があってもなくても都民一人ひとりが相互に尊重し、支え合いながら共生し、  
認知症になってからも尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができる東京の実現

認知症は誰もがなり得ることから、都民の認知症に対する理解を深めることにより、認知症のある人やその家族等が良い環境で自分らしく暮らし続けることができるよう、認知症があってもなくても、同じ社会の一員として地域とともに創っていくことが必要です。



## 基本的施策 4 認知症のある人の意思決定の支援及び権利利益の保護

### 【目指すべき姿】

- ◆ 都民一人ひとりが、認知症になってからも自分の能力を最大限に活かして、自らの意思に基づいた生活を送れるよう適切な支援を受けることができ、権利が守られる。

### 【現状と課題】

- 都民一人ひとりが、認知症になってからも、また症状が進んでも、自身の権利が大切にされ、権利を不当に侵害されない社会をつくることが必要
- 認知症になってからも、基本的人権を享有する個人として、自らの意思によって日常生活及び社会生活を営むことができるように、認知症のある人への意思決定の適切な支援と権利利益の保護を図ることが必要
- 意思決定支援においては、本人が意思決定の主体であり、本人の意思は、それが他者を害する場合や本人にとって見過ごすことのできない重大な影響が生ずる場合でない限り、尊重される必要がある
- 自らが望む医療やケアについて、本人と家族、保健・医療・福祉関係者等であらかじめ十分に話し合い、共有するアドバンス・ケア・プランニング（ACP）の更なる普及啓発が必要
- 認知症と診断されていなくても、金銭管理や書類管理等が難しいケースは多くある。判断能力が十分でない方に対し、自立した生活が送れるよう、福祉サービスの利用援助等を行う社会福祉協議会の取組を支援している
- 判断能力が十分なうちに終活等、将来の準備をしておきたいという高齢者のニーズに対応することが求められている
- 成年後見制度の必要性が高まっているが、制度につながるまでに時間がかかるなどの課題がある。本人を適切に支援するためには、支援ニーズを見落とさずに、本人の判断能力に応じて適切な成年後見制度の活用につなげることができる体制を整備することが必要
- 高齢者虐待の相談・通報件数は増加傾向
- 高齢者の消費者被害の救済・未然防止・拡大防止のための取組については、区市町村や関係機関との連携が必要

### 【施策の方向】

#### <意思決定支援の推進>

- 本人の意思を尊重しながら診療や支援を行うとともに、一人ひとりの特性に応じた意思決定支援が行えるよう、医療・介護従事者への研修を充実
- 東京都が作成した普及啓発小冊子等によるアドバンス・ケア・プランニング（ACP）の周知、地域の医療・介護関係者への研修の実施

#### <権利擁護の推進>

- 判断能力が十分でない方々に福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理等の支援を行う東京都社会福祉協議会を支援
- 福祉サービス利用者等に対する支援を総合的・一体的に実施するための体制整備を行う区市町村を支援
- 単身の高齢者などが、判断能力があるうちから将来の生活への準備ができるよう、終活等を支援する総合的な相談窓口を設置し、任意後見などの必要な制度等へつなぐ体制整備を行う区市町村を支援

#### <成年後見制度の利用促進>

- 成年後見制度（任意後見を含む）について都民の理解の促進、成年後見制度の利用促進、マッチング機能の強化、親族後見人等の継続的なサポート、申立経費や後見報酬の助成などに取り組む区市町村を支援

#### <高齢者虐待の防止>

- 高齢者虐待の予防、早期発見等、迅速・適切に対応できる体制確保に向けた人材育成、高齢者虐待対応窓口である区市町村を支援

#### <消費生活における被害防止に向けた啓発>

- 区市町村の取組への支援、消費者教育、人材育成、消費者安全確保地域協議会設置の推進、配送事業者等と連携した注意喚起等を実施
- 特殊詐欺の根絶に向けた社会全体の機運醸成、広報啓発活動を実施

高齢者虐待への対応は、高齢者虐待防止・養護者支援法の趣旨にも見られるように、第一義的には区市町村の役割と考えられています。同法において、都道府県の役割として〔図表2-4〕のとおり規定していることから、これを踏まえつつ、都は以下の役割を果たしていきます。

### 情報の収集と提供

区市町村の今後の取組の参考として、都内における高齢者虐待の実態や、都の内外における先進的な取組、国の動向等、有益な情報を収集し、提供していきます。

### 区市町村間の連絡調整等

高齢者虐待防止・養護者支援法第19条に基づき、広域的取組や対応が必要な場合等、区市町村間の調整を行うとともに、必要に応じて介護保険法等による権限を適切に行使します。

### 区市町村が実施する事業に対する包括的な支援等

区市町村独自の取組や新たな取組に対して、高齢者施策推進区市町村包括補助事業等による包括的な支援を行っていきます。

### 高齢者虐待対応・予防についてのノウハウの提供等

各区市町村における迅速かつ効率的な対応を支援するために、ノウハウ等を提供する等、広域的な立場から区市町村を支えています。

### 人材養成、研修等のスキルアップ

都においては現在、地域における人材のスキルアップを図るために、認知症介護研修や居宅介護支援事業所管理者向けマネジメント支援研修等、専門職向けの研修を実施しており、その中で更に高齢者虐待や権利擁護に関する講義等を行い、研修等を通じて、区市町村や地域包括支援センターの人材の養成と資質向上を図っています。

〔図表2-4〕 高齢者虐待防止・養護者支援法に規定される都の役割

- |   |
|---|
| <p>①区市町村の行う措置の実施に関し、区市町村相互間の連絡調整、区市町村に対する情報提供<br/>その他必要な援助（第19条第1項）</p> <p>②区市町村の行う措置の適切な実施を確保するための、必要な助言（第19条第2項）</p> <p>③老人福祉法又は介護保険法に規定する権限の適切な行使（第24条）</p> <p>④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採った措置等の公表（第25条）</p> <p>*①、②は養護者による虐待の場合、③④は養介護施設従事者等による虐待の場合の役割である。</p> <p>*上記以外にも p. 25 「高齢者虐待防止・養護者支援法に規定する国及び地方公共団体の役割」に記載した規定がある。</p> |
|---|

〔図表 2-5〕 高齢者虐待に関連して、都が作成している資料

- ・ 高齢者虐待防止～尊厳ある暮らしの実現を目指して～（平成17年 3月）
  - ・ 地域における成年後見制度の活用に向けて（平成15年 3月）
  - ・ 身体拘束廃止に向けての実践事例（平成14年 4月）
  - ・ 身体拘束のない介護をめざして～続・身体拘束廃止に向けての実践事例～（平成16年 2月）
- 「東京都高齢者権利擁護推進事業高齢者虐待事例分析検討委員会報告書」（平成25年 3月）

\*いずれも東京都福祉局のホームページからダウンロードできます。

## 東京都高齢者・障害者権利擁護支援センター（公益財団法人東京都福祉保健財団）

### 主な活動内容

東京都高齢者・障害者権利擁護支援センター（公益財団法人東京都福祉保健財団）では、区市町村及び地域包括支援センターを対象とした専門職による相談支援や、区市町村職員、介護サービス事業所の管理者等に向けた研修を実施することにより、認知症のある人を含む高齢者の権利擁護の取組を支援しています。

### 高齢者の権利擁護推進に向けた取組

#### 区市町村職員等相談支援事業の実施

- 区市町村等からの相談一つ一つに、認知症に伴う生活課題へのアセスメント、養護者支援、関係機関との連携等、専門的な観点から助言等を行っています。
- 権利擁護に関する相談のうち、虐待に関するものでは、経済的虐待、介護・世話の放棄・放任や、身体的拘束等に関する相談が多くありました。虐待以外の相談は、住まいに関する内容、金銭に関する内容、消費者被害等財産上の不当取引等、成年後見制度等権利擁護システムに関する内容、意思尊重と介入支援に関する内容、世帯が抱える課題に関する内容、認知症の行動・心理症状に関する内容等、多岐にわたっています。
- 相談に対してセンターが実施した具体的な支援としては、本人の意向確認の方法についての助言や、確認した意思・意向の受け止め方等、ソーシャルワークスキルについての対応や身元保証への対応、消費者被害防止等への対応に関する助言を多く行っています。

#### 区市町村職員等相談支援事業とは

- ✓ 社会福祉士等による区市町村職員等への専門相談窓口により、虐待に係る困難事例対応や、権利擁護業務の体制整備・啓発活動に関すること等、高齢者虐待防止や権利擁護に関する相談に、専門的な観点で助言等を行っています。

#### 権利擁護、虐待防止に関する研修の実施

- 養護者による高齢者虐待対応では、虐待を受けた方を守るために成年後見制度を活用する必要が生じるケースも多いことから、高齢者虐待対応研修の基礎研修では、成年後見制度の利用に関する相談先である権利擁護センター（社会福祉協議会等が運営）等も研修修了後に研修動画を視聴できるように案内しています。応用研修では、体験型学習や演習を取り入れ、参加自治体からの個別事例や体制整備についての報告も行っています。また、セルフ・ネグレクトや養護者支援等、より実践的な内容をテーマ別を実施しています。
- 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応研修では、各自治体の高齢福祉所管部署と事業者指導所管部署がペアで参加することを推奨し、連携を促しています。
- 介護サービス事業管理者等高齢者権利擁護研修は、高齢者虐待を早期発見し、かつ従事者による高齢者虐待を防止するために、管理者として果たすべき役割についての具体的な知識を習得することを目的に実施しています。
- 令和7年度からは、介護サービス事業所の管理者等を対象に、認知症のある人の意思決定支援の基本的な考え方や実践方法を学ぶための研修を実施しています。
- 施設内リーダー職員研修（看護実務者研修）は、介護施設等において、実際に権利擁護の取組を担当する看護職員（看護主任等）を対象に、医療的な観点から権利擁護の取組を行うために必要な実践的な知識・技術を習得することを目的に実施しています。

#### 研修のポイント

- ✓ 権利擁護支援により、その人らしい生活を支えるプロセスの中に虐待防止が含まれているため、権利擁護と虐待防止の講義の中で意思決定支援も含めて認知症のある人に対する対応を扱っています。

## 4 区市町村の責務と役割

高齢者虐待防止・養護者支援法では、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援、養介護施設等の運営適正化について、区市町村が責任を持つ役割を担うことが規定されています。

高齢者虐待への対応は第一義的に区市町村担当部署が実施し、区市町村の役割として規定されている項目は、以下のとおりです。

〔図表2-6〕 高齢者虐待防止・養護者支援法に規定する区市町村の役割

### ■体制整備に関する項目（再掲）

- ①関係省庁相互間その他関係機関及び民間団体の連携強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備（第3条第1項）
- ②専門的な人材の確保及び資質向上を図るための関係機関職員への研修等必要な措置（第3条第2項）
- ③高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等の広報、啓発活動（第3条第3項）
- ④成年後見制度周知のための措置、成年後見制度利用に係る経済的負担軽減のための措置（第28条）

### ■養護者による高齢者虐待について

- ①高齢者や養護者に対する相談・指導・助言（第6条）
- ②通報を受けた場合、速やかな高齢者の安全確認、通報等に係る事実確認、高齢者虐待対応協力者と対応について協議（第9条第1項）
- ③老人福祉法に規定する措置及びそのための居室の確保、成年後見制度利用開始に関する審判の請求（第9条第2項、第10条）
- ④立入調査の実施（第11条）
- ⑤立入調査の際の警察署長に対する援助要請（第12条）
- ⑥老人福祉法に規定する措置が採られた高齢者に対する養護者の面会の制限（第13条）
- ⑦養護者に対する負担軽減のための相談・指導及び助言その他必要な措置（第14条）
- ⑧専門的に従事する職員の確保（第15条）
- ⑨関係機関、民間団体等との連携協力体制の整備（第16条）
- ⑩対応窓口、高齢者虐待対応協力者の名称の周知（第18条）

### ■養介護施設従事者等による高齢者虐待について

- ①対応窓口の周知（第21条第5項、第18条）
- ②通報を受けた場合の事実確認等
- ③養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る事項の都道府県への報告（第22条）
- ④高齢者虐待の防止及び被害高齢者の保護を図るための老人福祉法又は介護保険法に規定する権限の適切な行使（第24条）

### ■財産上の不当取引による被害防止（第27条）

- ①養護者、親族又は養介護施設従事者等以外の第三者による財産上の不当取引の被害に関する相談の受付、関係部局・機関の紹介
- ②財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者に係る審判の請求

区市町村は、高齢者虐待防止・養護者支援法に基づき、養護者及び養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止、通報・届出の受理、虐待を受けた高齢者の保護、養護者に対する支援に関する事務を行う体制を整備するとともに、当該事務の窓口となる部局及び高齢者虐待対応協力者の名称を明示すること等により、地域住民や関係機関に周知しなければなりません（高齢者虐待防止・養護者支援法第18条、第21条第5項）。

通報等の受理に関し、対応部署を明確化し、虐待対応に専門的に従事する職員を配置したり組織内で連携・協力して、速やかにかつ複数職員による面接や事実確認の調査が行える体制を整えることが重要です。また、虐待に関する判断を組織的に行うための会議のあり方を定め、高齢者の保護のための居室確保や、成年後見制度の区市町村長申立て担当者との連携等、必要な支援体制を構築する必要があります。

高齢者虐待の未然防止、早期発見、迅速な対応、再発防止のためには、関係機関等との連携協力体制の整備が重要です。特に養介護施設従事者等による虐待事案では、施設の指定権限や指導権限等を所管する部署・機関（都道府県を含む）との連携が必須です。庁内関係部署と協議のうえ、通報受理後の役割分担等の連携協力体制を整備し、都道府県（都所管部署）とも適宜、協議しながら対応を進めることが求められます。

法に則った適切な対応を統一的行うため、区市町村は本高齢者虐待対応マニュアル等を参考に、区市町村マニュアルの策定を進めるとともに、介護保険事業計画に任意記載事項である「高齢者虐待防止対策の推進」を規定し、高齢者虐待防止に向けた体制整備を計画的に進めることが重要です。

#### 【取組事例】介護保険事業計画に基づく高齢者虐待対応体制の強化（立川市）

立川市では、「第9次高齢者福祉計画・第9期介護保険事業計画」において、「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止」を施策体系に位置付け、担当課の明確化を図りました。これにより、以前は介護サービス事業所等の運営指導を兼務しつつ養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応を行う体制であったものが、運営指導を専門に行う係が新設され、虐待対応に関して動きやすい形となりました。

また、令和6年度半ばから介護支援専門員資格を有する会計年度職員が配置される等職員体制も強化され、以前は養護者による高齢者虐待担当部署とともに行っていた介護サービス事業所等への事実確認等も、最近では担当課のみで対応可能な状況になっています。

## ア 高齢者虐待の未然防止・早期発見に向けた取組

### ①未然防止・早期発見のための地域ネットワークの構築

虐待の未然防止と早期発見のためには、地域の中で地域団体や関係機関等による見守りネットワークが機能するようにしていくことが重要です。民生委員・NPO・ボランティア・町内会・自治会・福祉や介護分野のサービス事業者等が、地域での活動を通じて高齢者虐待の予防と早期発見に関わりながら、必要な支援につなげていくことが求められます。

地域との連携や協力を依頼するに当たっては、区市町村が作成した資料やパンフレット等を活用することも有効です（都においてもパンフレットを作成しています）。民生委員協議会、町内会等で高齢者虐待についての啓発を行ったところ、会員から通報連絡が実際に増えたという報告もあります。

こうした取組を通じ、「風通しのよい地域作り」や、「介護保険サービス、一般保健福祉サービスの適切なケアマネジメント」が地域において着実に実施されていくことが結果的に、虐待の未然防止と早期発見につながります。

### ②高齢者虐待に関係する正しい知識・理解の普及啓発

高齢者虐待については、養護者と高齢者の長年の家族関係や、介護の負担等が原因となっている場合が少なくありません。

このため、地域住民や介護者、サービス事業者、その他関係機関等、世間一般に対して広く高齢者虐待についての基礎的な理解が進み、未然防止と早期発見が図られるように、より一層の啓発を行っていく必要があります。

虐待を受けている要介護認定者の約7割には何らかの認知症又はこれが疑われる症状が見られる実態があることから、認知症の正しい知識や介護のポイントについて、家族や地域住民に理解がなされるよう、普及啓発に努めることも重要です。

### ③相談対応や予防活動への取組

高齢者虐待を未然に防ぐためには、家族や高齢者が虐待のリスクを認識し、不安なことや困ったことが深刻化する前に、自ら相談できることが大切です。

このため、区市町村は相談窓口を明確にするとともに、相談しやすい体制作りを努め、虐待といえるまでの問題ではなくとも何か不安を感じる際にはいつでも相談できること等を、住民に情報提供していくことが重要です。

また、高齢者に認知症の症状がある場合や小規模の世帯の場合等は、虐待が発生するリスクが高い状況が認められますが、実際にその発生を予測させるような状況が見られる家庭に対しては、地域における見守りや介護サービスの導入等、予防的な取組を進めることが求められます。

### ④地域支援事業における総合的な取組

区市町村は、地域支援事業において、介護予防事業や包括的・継続的支援事業等、地域の高齢者の自立した日常生活を営むための様々な取組を行います。高齢者虐待への対応は、これら事業のうちの1つですが、他の地域支援事業の取組を行う際にも高齢者虐待の防止や権利擁護の視点を持ち、事業間の連携をとることが大切となります。

また、区市町村には特定高齢者を健診等の機会を通じて「スクリーニング」することが求められています。このスクリーニングについて、介護予防だけでなく、高齢者虐待の早期発見及び予防の機会と捉え、有効活用を図っていくことも考えられます。

#### 【取組事例】高齢者等実態調査による状況把握、高齢者見守りネットワークによる通報（昭島市）

##### 【高齢者等実態調査】

毎年70歳に到達した方及び直近1年間に市に転入してこられた70歳以上の高齢者を対象に実態調査を行い、緊急時の連絡先や必要なサービス利用につながっていない高齢者の早期発見に努めています。この調査は、年間2回に分けて実施しており、1回目は市担当係から郵送で該当者に調査票を発送し、回答がなかった方には民生委員に訪問を依頼しています。この調査で確認できた連絡先等の情報とともに、介護認定情報等とあわせて、高齢者の緊急時対応や連絡先の把握に努めています。

##### 【高齢者見守りネットワーク】

虐待又はそのおそれがある通報は、地域包括支援センターからはもちろん、警察や近隣住民、宅配業者（弁当や新聞等）からも、安否確認も含めて相談が入ります。そうした電話があれば、地域包括支援センターと情報を共有した上で、事実確認に行っています。

#### 【取組事例】後期高齢者医療保険と連携した虐待リスクの早期発見（大島町）

大島町は、人口約6,800人、うち65歳以上が2,600人であり高齢化率は38%を超えています。

島内には一人暮らし高齢者も多く、独居のまま亡くなっていたり、高齢夫婦世帯であっても、奥さんが認知症で旦那さんが亡くなっていることが理解できず適切な対応が取られないといった事案も発生しています。

町では、介護保険と後期高齢者医療保険による一体的事業として、一定期間医療機関への受診歴がない方を対象にアンケートを実施したり、手紙等を送付して連絡を取る等して状況確認を行う取組が行われており、一人ひとりの状況把握に役立っています。

#### 【取組事例】必要なサービスにつながっていない高齢者の早期発見

75歳以上で介護保険などの公的サービスを受けていない方を対象に、民生委員、地域包括支援センターの職員及び高齢者虐待防止法所管課職員が訪問し、日常的に相談できる関係づくりを行うとともに、必要に応じて医療や福祉サービス等の適切な支援につなぐ案内を行っています。

## イ 通報・届出受理窓口の設置、周知及び時間外対応

高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに区市町村に通報することが定められています（高齢者虐待防止・養護者支援法第7条第1項、第2項、第21条第1項～第3項）。

このため、区市町村は、高齢者虐待に関する通報・届出の受理窓口について、端的にわかる名称を用いると共に、住民や関係機関に対して、その名称や連絡先を周知しなければなりません。また、休日・夜間の対応窓口についても併せて周知することが必要です（高齢者虐待防止・養護者支援法第18条、第21条第5項）。

養介護施設従事者等による高齢者虐待事案においても、相談や通報・届出の受理、養介護施設等に対する助言・指導等を行う部署の明確化が必要です。養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等が地域包括支援センターに寄せられた際には、地域包括支援センターは区市町村担当部署へ通報します。

〔図表2-7〕 高齢者虐待対応部署・窓口の周知事項（例）

高齢者虐待に関する相談は下記まで			
【平日】			
〇〇市役所	□□課	△△係	TEL 〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇市高齢者虐待防止センター			TEL △△△-△△△△
【休日・夜間】			
〇〇市役所	□□課	△△係	TEL 〇〇〇-△△□□（夜間）
施設職員や介護サービス事業所職員等による虐待は下記へ			
〇〇市役所	△△課	△△係	TEL 〇〇〇-□□□□

なお、通報等の受理窓口を周知する際には、自治体職員には守秘義務があり、通報者の個人情報漏れることはないことを併せて周知することも必要です。

また、高齢者虐待に関する通報等は、平日や日中のみに寄せられるとは限らないため、休日・夜間でも迅速かつ適切に対応できる体制（時間外窓口、職員連絡網、夜間対応マニュアル等）を整備することに加え、高齢者への対応が適切に行える体制とする必要があることから、様々な組織との連携も含めて体制整備を検討することが重要です。

## ウ 情報の集約

高齢者虐待防止・養護者支援法により、高齢者虐待については区市町村が中心的な対応機関とされており、相談・通報、事案対応の情報を集約し、適切な対応策を講じていくことが必要です。

具体的には、区市町村が相談・通報等情報から事案対応までの経過情報を記録する帳票類を整備し、統一的な運用のルールを決めるとともに、これに基づく対応状況を管理していくこと等が考えられます。

虐待事案の対応には、様々な関係機関が関わる場合もありますが、連携を円滑に行うためには、対応結果の情報を必要な関係機関にフィードバックしておくこと、行政への報告等が必要となります。

情報を集約・管理することで期待される効果は次のようなものです。

#### 【統一的な観点・基準での判断が可能】

高齢者虐待か否かの判断や対応方針の決定について、個々の機関の判断に委ねるのではなく、統一的な観点・基準で確認することができます。個々の機関では虐待として捉えられていなかった事案も、情報を集約できる仕組みとすることで、総合的な視点から拾い上げることが可能になります。

#### 【事案対応における関係機関の連携がより有効に】

高齢者虐待への対応は複数の機関が協働して行うことが多いものですが、それぞれの機関がどのような方針で、具体的にどのように対応したかについて情報を一元的に管理して共有することで、関係機関が互いに他機関の動きを知り、より有効な連携につなげることができます。情報共有することで、関係者が目先の状況や自機関に入る情報だけに振り回されるのではなく、大局的に事案の状況を捉えることができます。

#### 【情報の分析による今後の対応策検討】

地域における高齢者虐待に関する情報を集約し、分析をしていくことによって、地域でどのような虐待が起こっているのか、どういう場合にどのような対応を行えば効果的であったのかといったことについての情報・ノウハウが蓄積されていくことになります。集約した情報を分析・参照することで、新たな虐待事案への適切な対応の在り方や、地域における予防・未然防止や早期発見の効果的な方法等について検討することができます。

## エ 連携協力体制の整備

高齢者虐待防止・養護者支援法において、区市町村は、高齢者虐待の防止や虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するため、関係機関や民間団体等との連携協力体制を整備しなければならないとされています。

〔図表2-8〕 高齢者虐待防止・養護者支援法における連携協力体制についての規定

#### 連携協力体制の整備（第16条）

市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するため、老人福祉法に規定する老人介護支援センター、介護保険法の規定により設置された地域包括支援センターその他関係機関、民間団体等との連携協力体制を整備しなければならない。この場合において、養護者による高齢者虐待にいつでも迅速に対応することができるよう、特に配慮しなければならない。

高齢者虐待防止・養護者支援法でいう「連携協力体制」を、ここでは「高齢者虐待防止ネットワーク」（以下この章において「ネットワーク」という。）と呼ぶこととします。虐待とまではいえないが高齢者の権利擁護や予防的な観点から見守りや支援等を行う事案、一人暮らし等でセルフ・ネグレクトの事案等も含め、対応を必要とする事案の範囲を広く捉え、そうした事案への対応を支える仕組みとしてネットワークを捉えています。

高齢者虐待防止・養護者支援法や介護保険法では、このようなネットワークは、地域に密着した形で作ることが想定されており、区市町村がイニシアティブをとり、地域の実情

に応じて関係機関との連携強化を図りながら構築していく必要があります。

そのため、区市町村には虐待の実態把握、関連事業の構築、民間を含めた対応機関や窓口の明確化、地域の関係機関を連携したネットワーク会議の創設とそのルール化、そしてそれらの地域住民への周知等の体制整備を行うことが、求められます。

〔図表 2-9〕 高齢者虐待対応における体制整備の例

- ・虐待対応窓口を明確にして、それを事業者や区民にも周知している。
- ・高齢者の要介護認定の有無にかかわらず、対応する仕組みとなっている。
- ・虐待以外の事案の対応も行っている。
- ・虐待をはじめとする困難事案の対応については、他機関と積極的に連携している。
- ・主たる担当機関の役割や関わり方が明確で、組織的に対応している。
- ・虐待事案の相談がどの機関に入っても通報受理機関につながるよう、マニュアル等を作成している。

### ①庁内関係部署との連携

高齢者虐待対応においては、他部署に寄せられた通報等の内容を担当部署へ引き継ぐ等、庁内関係部署との連携が不可欠であり、養護者による高齢者虐待においては、高齢者や養護者等への支援に当たり障害福祉担当や精神保健福祉担当、DV防止担当、消費生活相談担当等、様々な部署との連携が必要となることも少なくありません。

また、養介護施設従事者等による高齢者虐待においては、老人福祉法担当部署や介護保険法所管部署と連携しながら協働で対応する必要があります。ついては、高齢者虐待事案への対応に当たり、事前に庁内関係部署との間で具体的な連携方法等について協議しておき、事案発生時の迅速な対応に向け、備えることが必要です。

なお、虐待対応時における高齢者の個人情報の取扱いについては、p.59 第3章1「高齢者虐待対応と個人情報保護法の対応について」を参照してください。

### ②都との連携・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や社会福祉法人、医療法人に対して指導監督権限を有する都と、必要に応じて連携・協働しながら対応します。

都は、当該養介護施設等を実施した指導監査結果や苦情等情報の提供、事実確認の実施や高齢者の保護、人格尊重義務違反（虐待）の有無の判断、指導内容や改善計画内容の検討等、必要に応じて連携・協働して対応します。

### ③国民健康保険団体連合会、運営適正化委員会、法務局、警察との連携

高齢者虐待に関する情報は、通報や届出のみでなく、相談・苦情として関係機関に寄せられる場合も少なくありません。

特に、養介護施設等のサービスに関する苦情等に関して独自の調査・指導権限を有する機関として、国民健康保険団体連合会（以下「国保連」という。）や運営適正化委員会があります。また、法務局では人権相談等を通じて、高齢者虐待等の人権侵害の疑いのある事案を把握した場合には、人権侵害事件として調査を行い、事案に応じた適切な措置を講じています。さらに、警察による捜査が行われる場合もありますが、これらの機関

は、それぞれの法令の根拠に基づいて調査等を行うこととなります。

区市町村は、これらの機関に対して、ネットワークへの参加を呼び掛けることや、高齢者虐待が疑われる相談等が寄せられた場合には、担当部署への情報提供を依頼し、可能な限り連携・協働に努めることも必要です。

#### ④専門機関等との連携

確認された行為が虐待に該当するかどうかを判断する際や、その後の対応を検討する際には、法律専門職や医療従事者、介護サービスや人権擁護に詳しい専門職や学識経験者等による専門的な知見やアドバイスが必要となることがあります。

各種判断や具体的な対応方法について、各分野の専門家から有効なアドバイスが得られるよう、区市町村は関係機関との連携を深めておくことが必要であり、この専門機関との連携を構築するに当たっては、都道府県が実施主体である「高齢者権利擁護等推進事業」の「市町村への支援」を活用することが可能です。

東京都では同事業を活用し、「東京都高齢者権利擁護推進事業」を実施しており、区市町村職員等相談支援事業として社会福祉士や弁護士等による専門相談窓口を設置し、区市町村職員等からの専門相談を受け付けています。

### オ 組織決定を行う合議・協議の場の設定

高齢者虐待対応においては、必要となる対応や、その判断根拠を組織的に合議によって決定する必要があることから、区市町村内の関係部署（養介護施設従事者等による高齢者虐待では必要に応じて都も含む。）との協議の場を設定する必要があります。特に、「事実確認の準備段階」、「虐待の有無の判断」、「緊急性の判断」、「深刻度の判断」、「老人福祉法や介護保険法に基づく権限の行使」、「虐待対応の終結」については区市町村担当部署の管理職が出席する会議において、必要な情報をもとに、適切な判断を行うことが求められます。なお、協議を行う中で判断に迷う際には、専門職等から助言を受けられる環境を整備しておくことも重要です。

また、適切な判断を行い、対応の全体状況や推移を把握するためにも、必ず記録を残すことが必要です。相談受付票や事実確認報告書等、判断の根拠を示す書類、協議の場において対応を決定するまでの議論の過程を記す会議記録（議事録）等を併用することで、区市町村が実施した対応や、その判断根拠について説明が可能となります。

### カ 権限行使に係る規則・要綱等、マニュアル、帳票類の整備

高齢者虐待防止・養護者支援法に基づく立入調査及び警察への援助要請、老人福祉法上の措置及び高齢者虐待防止・養護者支援法に基づく面会制限、成年後見の審判申立ては、区市町村長の権限であり、虐待の状況によっては、速やかな実施が求められます。そのためにも、各制度の規則・要綱等を整備することで、それぞれの業務の担当部署及び担当者を明確にし、事前に役割を定めて、手続等をシミュレーションしておくことも必要になります。

高齢者虐待防止・養護者支援法第10条及び第14条第2項では、区市町村は老人福祉法上の措置を採るため、若しくは高齢者が短期間養護を受けるために、必要な居室を確保するための措置を講ずるものとされています。

これらの規定は、必ずしも虐待に対応するためにあらかじめ居室を確保することを意味

するものではありませんが、やむを得ない事由による措置の手続き等について事前に事業者の協力を依頼したり、緊急時の対応についてのルール作りを進めること等を含め、区市町村ごとに実効性のある取組を進めて行く必要があります。

区市町村が組織的に高齢者虐待に対応するには、権限行使に係る規則・要綱等、都マニュアルを参考にした区市町村マニュアル等を整備することが重要です。マニュアル等を整備することで、担当部署や担当職員の業務を明確に規定することができ、組織として虐待対応を行う根拠や目的、方法を明確にすることができます。

高齢者虐待への対応の仕組みについては、地域の実情に応じてそれぞれの地域で作り上げていくものです。地域で具体的にどのように仕組みをつくり、動かしていくのかということについて、区市町村が、独自のマニュアル作成等によってそれぞれのルールを明らかにしていくことが必要と考えます。

#### 【取組事例】対応マニュアル、様式等ツールの活用による対応の標準化の取組（東村山市）

##### 【養介護施設従事者等による高齢者虐待対応マニュアル】

東村山市では、養介護施設従事者等による高齢者虐待事案への対応として、行政処分までのマニュアルを作成しており、初動から終結までのスケジュール・様式・手続きを体系化しています。このマニュアルに沿って順番通りに対応を進めることで、どの職員が担当しても対応できるようにしています。

##### 【虐待対応管理シート等の活用】

職員数も限られているため、養介護施設従事者等による高齢者虐待事案への対応についてはOJTの時間が必ずしも十分に確保できないことがあり、取組を進めながら対応力の向上を図っている状況にあります。その状況を改善するため、いつ何を行ったのかを表計算ソフトで記録するようにしています（通報者や事前会議、事実確認の根拠法令等、対応の流れに沿って記載していく管理シート）。

また、調査に行った際の質問票のひな型（聞き取りシート）も作成しています。担当者の異動等により判断が変わったり調査の質が下がったりすることのないよう聞き取りシートを活用することで確認漏れがないようにしており、調査の質の担保に努めています。

行政処分を実施する際にも多くの過程を経る必要があったことから、それを時系列に整理し、どのタイミングで何をするのかを記載した手順書を作成しています。これによって、次回に同様の事案が発生した際には、この手順書により適切な対応を図っていきます。

## キ 人材確保及び人材育成

区市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援の業務を適切に実施するため、その業務に専門的に従事する職員を確保できるよう努めなければならないこととされています（高齢者虐待防止・養護者支援法第15条）。

については、区市町村は、的確な援助を行うために必要な事務職、保健師等医療職、社会福祉士等の福祉職、心理職等の職員を確保することが重要です。

また、虐待対応に係る職員の資質の向上を図るため、研修計画に基づく研修の実施や、管理職を含めた職員が研修に参加できる体制を整えることが必要です。

### ①庁内関連部署職員への周知

高齢者虐待が疑われる相談・通報・苦情等は、庁内の関連部署に寄せられることもあります。

その際に、確認事項や相談者等への対応が部署によって異なっていると、重要な情報を聞き漏らしたり、場合によっては相談者等の信頼を失い、高齢者への権利侵害が放置されるおそれもあります。

区市町村の担当部署は、関係部署の職員が高齢者虐待に関する知識を共有できる機会を設けることや、高齢者虐待が疑われる相談等が寄せられた場合の確認事項、相談者等への対応方法等を周知しておくことが望まれます。

### ②関係者に求められる様々な知識・ノウハウ

虐待事案に関わる関係者は、法制度、地域の仕組み、専門的なケアマネジメント、個別事案の対応等、多岐にわたる専門知識やノウハウを蓄積し、それらを駆使して業務に当たることとなります。

特に事案への対応では、専門的な見地から客観的な観察を行うとともに、信頼関係を築きながら、高齢者や養護者の心情に働きかけ、必要とする支援を導入していくことが求められます。

高齢者虐待は、「家族支援」という共通の視点に基づき、各種専門職種が連携するチームアプローチが基本であり、高齢者と養護者の双方への支援を行うことがほとんどです。高齢者と養護者の心身の変化、環境の変化等にも留意する必要があります。また、地域の仕組みや社会資源に精通し、関係機関と意見交換をしながら、必要な支援をコーディネートしていく必要があります。

### ③研修等実施による人材養成の必要性

高齢者虐待防止の取組は継続的に行うことが必要です。区市町村の担当部署は、人づくりの観点から、機会を捉えて関係者への各種専門的な研修機会を設ける等、資質の向上に努める必要があります。

具体的には、虐待対応事例の蓄積と分析、困難事案等の個別ケース会議や専門家を交えた学習会、ネットワークの運用や、それに伴う事務処理についての研修等があげられます。

高齢者虐待対応の中核を担っている地域包括支援センターは、虐待への対応だけでなく、介護予防ケアマネジメント業務等も担っています。このような中で、高齢者虐待事案や困難事案への対応が迅速かつ適切に行われるようにするためには、人材の資質の向上等を行っていくことが重要です。

地域包括支援センター職員だけではなく、その他のネットワーク構成員に対する研修も必要です。これまでも介護支援専門員を始め地域の関係機関・関係者に対し、高齢者虐待に関する研修を行っている例は多く、こうした取組を継続し、広げていくことが求められます。

東京都としても、専門性の高い知識やノウハウについての研修機会の提供等により、区市町村における専門人材の養成を支援していきます。

### 【取組事例】関係職員のスキルアップに向けた取組（立川市）

立川市では、地域包括支援センターの社会福祉士、社協権利擁護センター、弁護士、認知症地域支援推進員、市担当課で構成される「権利擁護業務連絡会」が講師となり、連絡会参加メンバーに対する研修会を年1回開催しています。ここでは、虐待対応だけでなく、権利擁護全般に関して地域包括支援センターの他職種も知っておくべき事項に関する解説が行われています。

また、市担当係長による個別勉強会も別途開催されており、そこでは市の高齢者虐待に対する考え方を伝達したり帳票の書き方等の研修を行う等、虐待対応に関する姿勢や基本的なスキルの習得を目指した取組が行われています。

### 【取組事例】関係者向け研修会

#### 【高齢者等虐待対応従事者研修会の実施】

年3回、外部機関に講師を委託して高齢者等虐待対応従事者研修会を開催しています。内容は、第1回「成年後見制度、意思決定支援等」、第2回「高齢者・障害者の虐待防止」、第3回「高齢者虐待における居宅介護事業所と地域包括支援センターの連携」で、毎回80名程度の参加があります。

#### 【地域包括支援センター職員向けの虐待対応研修の実施】

年2回、地域包括支援センター職員向けの虐待対応研修が秋と冬に実施されています。この研修では、事例をもとに地域包括支援センターと共同して企画実施しています。

#### 【困難事例対応研修の実施】

年2回、区職員や地域包括支援センターのほか、居宅介護事業者や他事業者も含め、高度困難事例対応研修を実施しています。地域包括支援センターなどの相談機関が受ける相談内容に応じて、毎年テーマを変えて開催しています。

**【取組事例】 地域包括支援センター職員等のスキルアップに向けた取組（江戸川区）**

江戸川区では、担当課職員や地域包括支援センター職員の高齢者虐待対応のスキルアップを目的に多様な研修機会を設けています。特に、地域包括支援センター職員の離職防止も視野に入れて、地域包括支援センター間のつながりの構築や、ベテラン職員からの知識やスキル等の伝達機会を設ける取組も行っています。

**【固定専門ケア会議】**

弁護士に日頃のケース対応の中で生じる疑問を座談会形式で質問し、法的に不明な点を解消しています。

年6回、1回当たり15人程度（地域包括支援センター3か所、弁護士、区係長等）が参加し、よく寄せられる相談（借金や土地の名義、敷地内への立入で包括職員が個人で訴えられた場合どうなるか等）をテーマにして、弁護士に投げかけて確認しています。

昨年までは、地域包括支援センターから事例を出してもらい、臨床心理士と弁護士と区職員を含めて相談する流れでしたが、効果的ではないとの声もあり、実際に起こりがちなことを専門職に徹底的に確認するというスタイルに変更しました。

**【権利擁護事例検討会】**

養護者タイプ別支援モデルの研究者を招き、各タイプの理解やアプローチ法等の理解を深める機会としています。

**【随時専門ケア会議】**

弁護士や心理士をアドバイザーとして招き、地域包括職員や介護事業者、その他関係機関等、様々な形態で対応中の事案の対応について考える機会としています。

**【虐待対応困難ケース会議】**

区ベテラン職員と地域包括支援センター職員が、虐待ケースの対応が困難な点等についてオンライン会議を利用して検討しています。

**【高齢者虐待ワークショップ】**

地域包括支援センター職員の離職防止を目的に、年数の浅い職員間の横のつながりを強化し、虐待対応の際に連携する機関をゲストスピーカーとして招き、関係機関の生の声を聞く機会としてワークショップを開催しています。

ワークショップの一枠を利用し、対応スキルの高い地域包括支援センター職員に対してインタビューを行い、虐待対応の仕事観や追い込まれた際の対処方法等を深掘して話してもらい、経験の浅い地域包括支援センター職員に共有する場としています。

**【高齢者虐待対応勉強会】**

年4回、区のベテラン職員が地域包括支援センターの経験年数の浅い職員を集めて勉強会を開催し、虐待対応の流れから江戸川区の対応の特徴等、細かくレクチャーしています。

**【高齢者虐待対応メールマガジン】**

区担当者はいつ異動になるかわからないため、担当者が代わっても同じような対応ができるよう、地域包括支援センター向けに高齢者虐待に関することで、理解が不十分なことや勘違いしやすいこと、知っておいてほしいこと等をメールマガジンとして発信しています。

#### ④対応事案の検証

高齢者虐待対応として行われた判断や対応内容について、後日、検証や振り返りを行うことは、区市町村の対応スキルや、リスクマネジメントの向上につながると考えられます。なお、行政の担当部署が実際に対応した事案をもとに、弁護士、社会福祉士等に助言者として参画を求め、事案の振り返りや再発防止等の検証を行っている区市町村もあります。

対応事案の検証に当たっては、下記の調査研究事業等も参考としてください。

##### 【参考】重篤事案等にかかる個別事例検証による虐待の再発防止に関する調査研究事業

当該研究では、高齢者虐待による死亡・重篤事案の再発防止策を検討することを目的として、平成28年度以降に発生した事例（養護者による死亡事例109件等）の詳細な再調査（書面及びヒアリング）が実施されています。

調査の結果、養護者による死亡事例では、外部機関を含めた組織的な事後検証の実施が5.5%と少なく、都道府県側も事例発生を把握していないケースが多い（67.9%）等、連携と検証体制に大きな課題があることが確認されました。また、検証の実施に当たり、事実関係確認のための情報収集の困難さや、手順・ノウハウの不足、関係者の心理的負担も課題として集約されています。

この結果を踏まえ、当該研究では検証の具体的な手順を示した『高齢者虐待に伴う死亡事例等検証の手引き』を作成しました。この手引きは、自治体が検証を客観的に行い、事実関係の確認、発生要因の分析、再発防止策の提言を含む組織的検証の枠組みを提供するものです。

出典：令和3年度老人保健健康増進等事業「高齢者虐待における死亡・重篤事案等にかかる個別事例検証による虐待の再発防止策についての調査研究事業『高齢者虐待に伴う死亡事案等検証の手引き』（令和4年3月、社会福祉法人東北福祉会認知症介護研究・研修仙台センター）

#### ⑤養介護施設従事者等に対する研修

養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び身体的拘束等の適正化を図るためには、養介護施設等の経営者・管理者及び従事する職員一人ひとりが、高齢者の権利や身体的拘束等を含めた高齢者虐待に関する正確な知識を持ち、適切な方法によって高齢者に介護サービスを提供できる技術を身につけるとともに、虐待を未然に防止するための意識や取組を継続させることが重要です。

令和6年度の基準省令改正により、全ての介護サービス施設・事業者の高齢者虐待防止措置が義務付けられ、同年度の介護報酬改定において、当該措置を講じていない場合に、基本報酬を減算する高齢者虐待防止措置未実施減算\*が導入されました。

（\*）居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く

〔図表2-10〕高齢者虐待防止措置未実施減算について

■ 虐待の発生又はその再発を防止するための措置（高齢者虐待防止措置）が講じられていない場合に、基本報酬を減算（所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算）する。

※居宅療養管理指導、特定福祉用具販売を除く。福祉用具貸与については、3年間（令和9年3月まで）の経過措置期間を設ける。

（参考）高齢者虐待防止措置

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ② 虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

高齢者虐待防止措置を講じるに当たり、小規模事業所等単独では十分な研修等の実施が困難な場合もあると考えられることから、必要に応じて区市町村が外部研修の機会を設ける等、支援を行うことも有効です。このような外部研修の機会は、養介護施設等の従事者等が自らの施設・事業所のあり方を振り返る契機にすることができます。

なお、研修等は、高齢者虐待防止検討委員会と身体的拘束等適正化検討委員会を一体的に行うことが可能ですが、高齢者虐待は、身体的拘束等に関わるものだけではないこと、緊急やむを得ない場合に行う身体的拘束等は虐待とはいえない一方で、別途適正な手続を経る必要があること等から、両者のいずれの側からみても不足のない研修内容にすることが必要です。

#### 【取組事例】養介護施設従事者等に対する高齢者虐待防止研修の実施（東村山市）

東村山市では、市内事業所の介護支援専門員及び介護職員を対象に、資質向上を目的とした研修を年間8回実施しており、そのうち1回を虐待防止研修としています。研修に当たっては、虐待が発生したサービス種別を踏まえ、当該サービスにおける不足している取組や課題を講義内容に反映し、実務に即した内容となるよう工夫しています。

開催形式は令和6年度から対面で実施し、出席できない人も含めて事前に資料を共有しています。市内全ての介護サービス事業者を対象としており、参加者は100人程度、地域密着型の場合は30人程度としています。また、介護支援専門員向けには、どうやって虐待に気が付くか、発見に関する研修を行い、こちらも100人程度が参加しました。

なお、過去に虐待が発生した施設には、個別に研修への参加を呼び掛けています。

令和6年度に実施した研修終了後の参加者アンケートでは、受講者の96.4%が「研修内容が「役立つ」との評価を含む肯定的な回答をしており、虐待防止に対する職員の意識啓発や実践力の強化に一定の効果を発揮し、現場での虐待防止の取組に寄与していると考えられます。

#### ク 関連制度の規則や要綱等の整備、予算化

高齢者虐待対応においては、虐待を受けた高齢者に対して老人福祉法に基づく「やむを得ない事由による措置」等を適用し、一時保護を図ることが必要となる場合があります。

また、高齢者虐待防止・養護者支援法第27条第2項に定められているように、認知症のある高齢者等が経済的虐待や消費者被害を受けている場合等には、成年後見制度利用のための支援や必要に応じて、区市町村長申立てを行い、高齢者の権利擁護を図ることが必要です。

高齢者虐待対応の場面で、これらの制度を迅速かつ有効に活用して高齢者の権利擁護を図るため、各制度の規則や要綱等を作成し、予算を確保しておく必要があります。

## ケ 高齢者虐待防止ネットワークの構築

区市町村は、高齢者虐待の防止や早期発見、虐待を受けた高齢者や養護者に対する適切な支援を行うために、関係機関や民間団体との連携協力体制を整備することが必要です（高齢者虐待防止・養護者支援法第3条第1項、第16条）。

具体的には、ネットワークを活用し、養護者及び養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止から個別支援に至る各段階において関係機関・団体等と連携・協力し、虐待防止に資する地域づくりを行っていきます。このネットワークを構成する者は、高齢者虐待防止・養護者支援法に規定する「高齢者虐待対応協力者」（同法第9条）に相当し、事案に応じて対応策を検討し支援を行います。

特に、区市町村は、地域包括支援センターの総合相談支援業務における地域におけるネットワーク（効率的・効果的に住民の実態把握を行い、地域から支援を必要とする高齢者を見出し、総合相談につなげるとともに、適切な支援、継続的な見守りを行うための地域における様々な関係者のネットワーク）を活用し、地域の実情に応じてネットワークを構築することが重要です。

なお、法に基づく対応状況等調査結果において、体制整備を進めている区市町村ほど、より多くの相談・通報が寄せられる傾向にあることがわかっています。このことは、家庭内の虐待等が顕在化しやすい環境になっているためと考えられ、虐待の早期発見・早期対応の観点からも望ましいことから、区市町村には、体制整備がこうした効果につながることを理解した対応が求められます。

ネットワークが本来の機能を発揮するためには、重層的な仕組みが必要となります。先行事例等からネットワークに求められると判断される3つの具体的な機能について、以下で記述します。

### ①身近な地域における見守り機能

第一の機能は、虐待の未然防止や早期発見を行い、虐待事案についてはその解決に向けて見守り、支えていく、民生委員や地域組織等による「身近な地域における見守り機能」です。

区市町村は、高齢者虐待の定義や実態、通報義務、対応窓口等について地域住民に周知し、認識の向上と行政等の関係機関への協力を呼びかけていくことが求められます。

### ②相談・介護支援を中心とした一次的な虐待対応機能

第二の機能は、地域で日常的に活動し、虐待事案への対応に第一次的に関わる人が多い、相談や介護支援に関わる関係機関・関係者による虐待対応機能です。具体的な構成メンバーは、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、介護保

険サービス事業者等の関係機関や、民間団体等の職員が考えられます。住民に日常的に接し、介護の最前線に立つこれらの関係機関や民間団体等の職員の対応力は、ネットワークの根幹を支えることとなります。そのため、関係機関及びその職員は、常日ごろから虐待に気付く視点を持ち、必要な場合に適切な対応が選択できるよう、常に専門性の維持・向上が求められます。

このため区市町村には、高齢者虐待に係る研修会の開催、事業者連絡会、介護支援専門員連絡会、地域ケア会議やサービス調整会議の開催と活用等を通じて、関係者の意識向上と行政による対応体制への理解促進に、積極的に取り組むと共に、関係機関や職員間のネットワーク作りを行うことが求められます。その際、専門的な知識のみを伝えるのではなく、虐待事案において適切な対応、支援が行われるよう、地域の仕組みや個別事案対応を前提とした実践的な連携を図っていくことが必要です。

なお、地域ケア会議と個々の虐待事案に対応するためのコアメンバー会議等は異なるものであり、法令上も運用上も別に開催する必要があります。しかし、虐待対応に必要とされる地域のネットワークづくり、虐待対応における地域の問題・課題の把握やその解決方法の検討等は地域ケア会議によって行うことができます。また、参加者の便宜を図るため、地域ケア会議の後に（あるいは前に）コアメンバー会議を設定し、必要なメンバーだけが参加して開催することは可能です。

### ③専門的な虐待対応機能

第三の機能は、地域の通常の相談や介護支援の範囲を超えて専門的な対応を必要とされる場合に、専門機能を持つ関係機関・関係者の協力を得て、連携して対応する、専門的な虐待対応機能です。

中でも高齢者虐待以外の様々な問題も抱えている多問題事案、対応困難事案等においては、医療機関や精神保健分野の専門機関、心理職等の専門職、法律等の専門機関・専門職との連携等、スーパーバイズ機能を確保し活用することが求められます。区市町村は、これら多問題事案、困難事案の解決を一定程度想定した対応のための連携体制を確保していくことが求められます。

また、立入調査の際に必要な応じて行う警察署への援助要請等も、重要な専門機能の一つです。

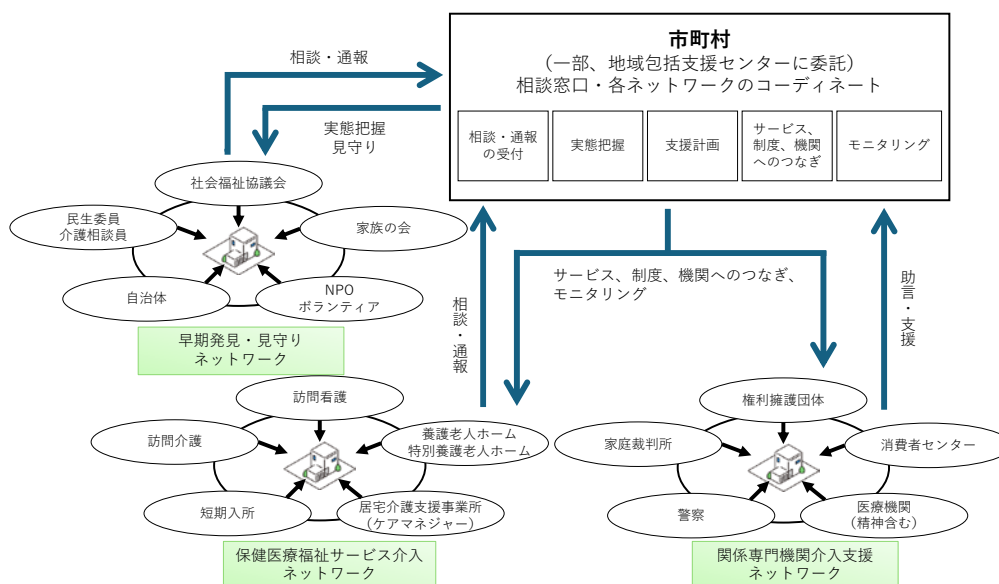
これら専門的対応が求められる事案は、日常的に多発するものではない一方で、その対応には緊急性を伴う場合が少なくありません。そのため区市町村には、いざという時に備えて地域のそれら専門的な資源を把握し、日常的に連携するとともに、区市町村のエリアを超えた連携についても想定していくことが求められます。

既にネットワークを構築している自治体では、警察、弁護士、保健所、精神科等を含む医療機関、権利擁護団体、消防、消費者センター、精神保健福祉センター等の参加が多い状況です。また、近年は、より複雑で対応が難しい事案も増加しており、福祉事務所や生活困窮者自立支援事業相談員、在宅医療・介護関係者、認知症初期集中支援チーム等を含めたネットワークの構築も進んでいます。

重層的支援体制整備事業や中核機関における地域連携ネットワーク、障害者虐待防止ネットワーク、消費者安全確保地域協議会、DV・要保護児童対策協議会、ひきこもり支援等、権利擁護に関するネットワーク構築に取り組む自治体も増えています。これらのネ

ネットワークと積極的に連携を図ることにより、複雑で対応が難しい事案への対応力強化につながります。

〔図表 2-1 1〕 高齢者虐待防止ネットワーク構築例



※委託型の地域包括支援センターについても、区市町村と綿密な連携を取り対応することが必要です。

出典：厚生労働省老健局, 「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について（令和7年3月改訂）」, 2025, p. 34を基に作成

【取組事例】 高齢者虐待防止ネットワーク運営委員会（足立区）

足立区では、平成19年から高齢者虐待防止ネットワーク運営委員会を継続しており、現在は年2回開催しています。参加メンバーは、弁護士や医師、警察、消防、住宅供給公社、民生委員、人権擁護委員、介護サービス事業者連絡会等の委員であり、区の一時的保護事業（緊急レスキュー事業）や虐待事案への対応状況、そこから見えてきた課題等の事例を示して意見をもらう等、高齢者虐待の早期発見や対応策に関する検討、関係機関の連携強化のための働きかけを行っています。

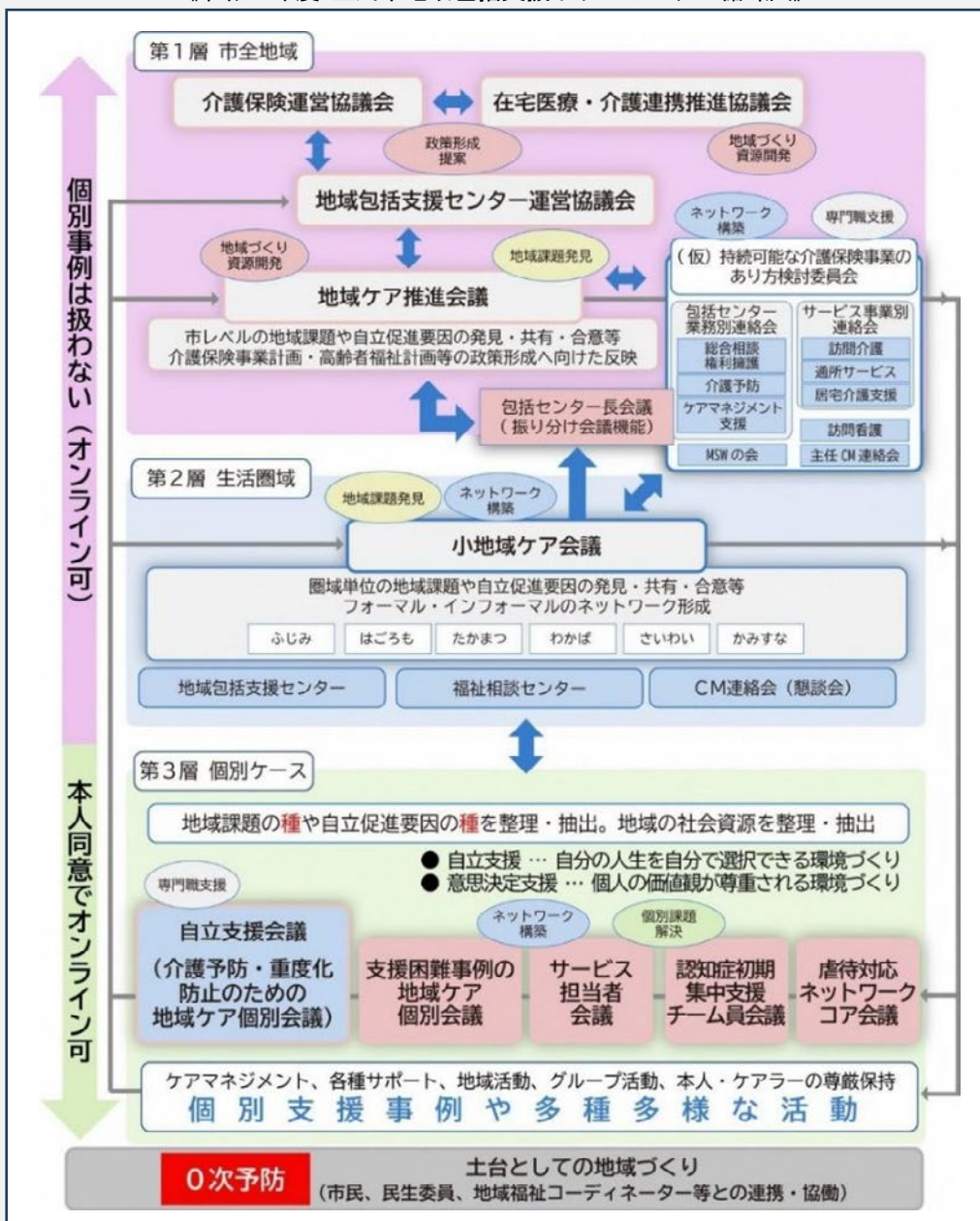
なお、令和7年度から消費者被害防止のための見守り・協議を目的として「消費者安全確保地域協議会」を同時開催し、また名称を「高齢者虐待防止・認知症高齢者早期発見等ネットワーク運営委員会」とする等、さらなる委員会の機能拡充に取り組んでいます。

【取組事例】 地域包括支援ネットワークの可視化（立川市）

立川市では、高齢者や介護者が地域で孤立せず、暮らしやすくなるための「地域づくり」を高齢者施策の基本コンセプトとしており、その手段として様々な関係者とのネットワーク構築・連携の拡充を図り、高齢者虐待防止にも取り組んでいます。

市内では地域包括支援に関する様々な協議体、会議体等が活動しており、それらを機能面から再整理して可視化し、有機的につなげていく取組も行われています。個々の高齢者等への支援レベルで生じている課題から生活圏域レベルの地域課題を整理し、全地域における政策形成につなげていく一連の流れが可視化され、関係者は地域包括ケアシステムにおける自らの立ち位置や役割を直感的に認識することが可能となっています。

《令和5年度 立川市地域包括支援ネットワーク・循環図》



## 5 地域包括支援センターの役割

地域包括支援センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設であり、主な業務として①介護予防ケアマネジメント、②多様なネットワークを活用した地域の高齢者の実態把握や、介護以外の生活支援サービスとの調整等の総合相談支援業務、③虐待の防止及び虐待の早期発見等の権利擁護業務、④高齢者の状態の変化に対応した長期継続的なケアマネジメントの後方支援を行う包括的・継続的ケアマネジメント支援が位置付けられています。

地域における高齢者権利擁護の窓口となる地域包括支援センターには、具体的には次のような役割が求められます。

### ア 地域における「顔の見える」ネットワークの構築と運営

区市町村の方針に従い、地域ごとに有効なネットワークを構築し、運用することは地域包括支援センターの責務です。

まず、担当地域における地域資源を把握するため、サービス提供機関や専門相談機関のほか、外からは見えにくい存在であるボランティアや家族の会等の民間団体も把握することが求められます。そうした関係機関のリストを作成したり、地図上に印して整理することも有効です。また、必要な地域資源がない場合は、様々な関係者と連携しながら、その開発に取り組むことも、地域包括支援センターに求められています。

ネットワークを運用するに当たり、大切なのは「顔の見える」関係づくりです。実際に高齢者虐待事案に対応し、支援を迅速に行うためには、関係者が緊密に連携できる「顔の見える」関係を構築しているかどうか、大きな鍵となります。

### イ ネットワークの構成員に対する普及啓発活動

高齢者虐待に関する共通理解を得て、早期発見や迅速な対応を可能にするためにも、構成員への継続的な啓発活動は必要です。事業者連絡会、自治会、ボランティアグループ等と協力して勉強会を行うことを通じて、虐待への気付きや、地域における見守り・支え合いについての認識を共有し、ネットワークの維持・向上を図ることが大切です。

### ウ 総合相談窓口としてワンストップ機関となること

高齢者虐待についての相談・通報を受けた場合、その事案についてどのような対応が考えられるかを総合的に検討し、区市町村及び各関係機関との連携のもと、解決に当たっていくこととなります。高齢者虐待の場合は、高齢者・養護者双方への支援が必要となることが多く、医療福祉その他の分野と連携した対応が必要となります。このときに、単に関係分野の機関につなげるだけではなく、その後の状況を確認し、常に適切な支援体制がとれているかを確認していくことが求められます。

地域包括支援センターが区市町村から業務委託を受け設置されている場合でも、センターは地域において相談・通報を受け止め、対応する一次窓口であり、深刻な事案や多分野の連携を必要とする事案については、区市町村に報告して、より適切な対応に導いていくことが重要な役割となります。

## エ 高齢者虐待への対応におけるコーディネート

相談・通報を受理した後、事実確認を行い、解決のための支援に結びつけていかなければなりません。個々の事案の状況にもよりますが、実際に訪問や支援を行うのは、介護支援専門員等ネットワークの構成員である場合も考えられます。この場合、地域包括支援センターには、支援者への助言や、適宜状況を確認して再アセスメントを行う等、事案全体の進行管理を行うことが求められます。

## オ 介護支援専門員への支援（包括的・継続的ケアマネジメントの一環として）

介護支援専門員は、介護保険サービスに係るマネジメントだけではなく、利用者の生活全般について包括的に支援することが求められています。高齢者の生活における支援の要である介護支援専門員への支援は、高齢者虐待を防止する観点からも、欠かすことができない重要なことといえます。具体的には、次のような取組が想定されます。

### ①包括的・継続的なケア体制の構築

医療機関を含めた関係機関との連携体制を構築し、地域の介護支援専門員と関係機関の間の連携を支援します。

### ②地域における介護支援専門員のネットワークの形成

介護支援専門員相互の情報交換等を行う場を設定する等、介護支援専門員のネットワークを構築し、孤立化を防いで情報・ノウハウを共有するよう支援します。

### ③日常的個別指導・相談

地域の介護支援専門員に対する相談窓口を設置し、日常的業務の実施に関し、専門的見地から個別指導、相談への対応、事例検討会や研修の開催を行います。

### ④支援困難事案等への助言

高齢者虐待又はその疑いのある事案は、介護支援専門員にとって支援困難事案ということが出来ます。こうした事案について、必要な助言を行いながら、協力して問題の解決に当たることは、介護支援専門員の専門性と対応力の向上に寄与するだけでなく、虐待についての共通理解を深めるためにも重要です。

以上のような取組を通じて、虐待の防止、早期発見・早期対応につなげることが、地域包括支援センターの役割といえます。

## カ 事務の委託

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

また、養護者、高齢者の親族、養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引による高齢者の被害の相談・関係機関の紹介の実施について

も、高齢者虐待対応協力者に事務委託することができるかとされています（同法第27条第1項）。

〔図表2-12〕 高齢者虐待防止・養護者支援法に定められている委託可能な事務の内容

- ① 高齢者や養護者への相談・指導及び助言（第6条）
- ② 高齢者虐待に係る通報又は届出の受理（第7条第1項、第2項、第9条第1項）
- ③ 高齢者の安全確認等の事実の確認のための措置（第9条第1項）
- ④ 養護者の負担軽減のための措置（第14条第1項）
- ⑤ 財産上の不当取引による被害の相談・関係機関の紹介の実施（第27条第1項）

高齢者虐待防止・養護者支援法第17条第1項を踏まえて区市町村と地域包括支援センター等との業務分担を行う場合、立入調査のような行政権限の行使については、事務を委託できないことに留意し、迅速かつ適切な対応が図られるよう十分配慮した体制作りを図る必要があります。

その際には、個別事案に適切に対応し、また、虐待に対応する仕組みの見直しや、予防策の構築、関係者の資質の向上につなげるため、情報を一元的に集約・管理し、さらに、関係機関にフィードバックする仕組みを作ることに留意すべきです。

なお、複数の相談等窓口を設ける場合には、寄せられた通報等に関する情報を区市町村に集約することが必要であり、そのため窓口間で情報のやりとりに関するルールを作成することが必要です。

区市町村が地域包括支援センターに業務を委託した場合の役割の例については、以下のとおりですが、高齢者虐待防止・養護者支援法に規定される一部の業務を地域包括支援センターに委託している場合であっても、業務の責任主体は区市町村であることを常に意識する必要があります。

〔図表2-13〕 区市町村が地域包括支援センターに委託した場合の役割の例

- ① **広報、啓発活動**  
高齢者虐待に関する知識・理解の啓発、認知症に関する知識や介護方法の周知・啓発、通報（努力義務の周知、相談等窓口・高齢者虐待対応協力者の周知）
- ② **相談・通報・届出への対応**  
相談・通報・届出の受付、相談への対応、受付記録の作成
- ③ **事実確認**  
関係機関からの情報収集、訪問調査
- ④ **対応方針の決定**  
個別ケース会議の開催（関係機関の収集）、対応方針等の決定、対応計画の作成
- ⑤ **支援の実施、モニタリング**  
措置後（解除含）の支援、措置期間中の面会及び制限解除に係る支援、支援実施後のモニタリング
- ⑥ **その他**  
高齢者虐待防止ネットワークの構築・運営、財産上の不当取引による被害相談、消費生活関係部署・機関の紹介

※全ての区市町村における業務の指針として示すものではありません。

## 6 養介護施設等の設置者、養介護事業者の責務と役割

養介護施設等の設置者及び養介護事業を行う者は、従事者に対する研修の実施のほか、利用者や家族からの苦情処理体制の整備その他従事者等による高齢者虐待の防止のための措置を講じなければなりません（高齢者虐待防止・養護者支援法第20条）。

また、養介護施設従事者等に対しては、養介護施設従事者等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際には、速やかにこれを区市町村に通報しなければならないとあり、通報が義務として定められています（同法第21条第1項）。これは、養介護施設従事者等以外の者に対する通報努力義務（同条第3項）と異なり、養介護施設従事者等には重い責任が課せられていることを意味します。

養介護施設等は、職員に対し、虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行うことが必要です。経営者・管理者層は、虐待の未然防止、早期発見に努めるとともに、職員からの報告等により虐待（疑い）を発見した場合は、自ら通報義務を負うことを自覚する必要があります。

### ア 虐待の未然防止・早期発見に向けた取組の推進（省令改正）

令和6年4月から、全ての介護サービス施設・事業者の運営基準に基づく、高齢者虐待防止措置を義務とし、令和6年度の介護報酬改定において、当該措置を講じていない場合に、基本報酬を減算する高齢者虐待防止措置未実施減算\*が導入されました。

\*居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く

〔図表2-14〕 高齢者虐待防止措置

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。</li> <li>② 虐待の防止のための指針を整備すること。</li> <li>③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。</li> <li>④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。</li> </ul> |
|---|

また、有料老人ホームについては「東京都有料老人ホーム設置運営指導指針」にこれらを規定しています。

これらの「高齢者虐待防止措置」は、全ての養介護施設事業所の運営規程に定めておかなければならない事項です。

自治体を実施する集団指導や運営指導を通じて、各養介護施設等に対し自己点検を励行するとともに、養介護施設等は、適切なケアマネジメントやサービス提供、高齢者虐待の防止と早期発見に向けて取り組む必要があります。

参考 養介護施設等における高齢者虐待防止に資する体制整備状況に関する調査研究事業

当該研究は、養介護施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備の現状を把握し、体制整備を進めるための具体的な考え方や方法を整理する目的で実施されました。

調査結果では、高齢者虐待防止措置4項目（委員会設置、指針策定、研修実施、担当者選任）を全て整備している割合は32.7%。入所施設は60.5%でしたが居宅介護支援事業所は15.1%とサービス種別で差が取組状況に差がみられました。

統計分析を行った結果、概ね共通して、人材育成等の体制、職場内外の研修、サービスの質の担保や地域貢献等のための体制、職員支援等のための体制に資する取組を行っている養介護施設等では、虐待防止の体制が整備されやすいことが示唆されました。一方で、「長期入所・入居サービス」以外のサービス種別や「社会福祉法人」以外の法人である場合、体制整備がされにくいことが示唆されています。

当該事業では、調査結果をもとに「施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備—令和3年度基準省令改正等に伴う体制整備の基本と参考例—」が作成されています。

出典：令和3年度老人保健事業推進費等補助金「介護保険施設・事業所における高齢者虐待防止に資する体制整備の状況等に関する調査研究事業」報告書及び報告書別冊（令和4年3月、社会福祉法人東北福祉社会認知症介護研究・研修仙台センター）

## イ 管理職・職員の研修、資質向上

養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するためには、適切なケアの技術や知識が不可欠で、研修によって職員自らが意識を高め、実践につなげることが重要です。養介護施設等は、定期的に高齢者虐待の防止や、身体的拘束等に係る取組の適正化に関する研修の実施やケア技術の向上を目指す研修を実施するとともに、区市町村や東京都における研修等の機会を活用する等、養介護施設従事者等の資質を向上させるために取り組む必要があります。

また、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止には、施設長等が方針を明確に示すとともに、直接介護サービスに従事しない施設長等の管理職や事務職員等も含め、施設・事業所全体で取り組むことが重要です。

具体的な取組の例としては、以下のようなものが挙げられます。

### 〔図表2-15〕養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に向けた取組例

- ①基準省令等により、頻度・対象等を含めて実施する事が明確に求められている研修（高齢者虐待防止、身体的拘束等の適正化、認知症介護基礎研修等）の実施
- ②認知症介護その他の介護技術等、サービスの提供の基本となる内容に関する研修の実施及びOJTの充実
- ③自治体等が開催する高齢者虐待防止・身体的拘束等の適正化等に関する研修等への積極的な参加、認知症介護実践研修等への計画的な職員の派遣
- ④職員のストレス対策、ハラスメント対策等、職員の負担軽減や、より良い職場づくりに関する研修等の実施

このほか、特に居宅系サービス等、養護者との接点が多い事業所では、養護者による高齢者虐待や、養護・被養護の関係にない高齢者への虐待、セルフ・ネグレクト、消費者被害等の発見・対応等についても研修内容に含めることが望ましいです。

## ウ 組織・業務管理

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、虐待を行った職員個人の知識や技術、ストレス等が直接的な要因となった場合でも、その背景には組織・運営面における課題があると考えられます。

このため、養介護施設等の管理者には、日頃から養介護施設従事者等の状況、職場環境の問題等の把握に努めるとともに、必要に応じ養介護施設等を運営する法人の業務管理責任者に報告し、助言や指導を受ける等の対応が求められます。

また、管理者自身が、高齢者虐待防止・養護者支援法及び関係省令を理解し、適切な取組を主導していくことが必要であるため、管理者自身の（外部）研修受講等の取組も求められます。そして、内部監査を活用する等し、虐待を行う職員個人の問題に帰すのではなく、組織の問題として捉え、定期的に業務管理体制についてチェックし、見直すことも重要です。

## エ 開かれた運営体制

養介護施設等が介護サービスを提供する場面では、どうしても外部から閉ざされた環境になりやすく、虐待等が発生しても発見が遅れたり、相談・通報されにくくなったりする可能性があります。養介護施設等にとってマイナスと思われる事案が発生した場合に、職員等が気づき、迅速に上司等に報告できるような風通しの良い組織運営を図るとともに、第三者である外部の目を積極的に入れることが重要です。

具体的には、福祉サービス第三者評価等の外部評価、情報公表、運営推進会議等の中で、積極的にサービスの運営状況への評価を受け、その内容を生かしていくことが求められます。また、地域住民等との積極的な交流を行う等、外部に開かれた施設となることを促すことや、地域支援事業の地域自立生活支援事業における「介護サービス等の質の向上に資する事業」（「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」（平成18年5月24日老計発0524第1号））を積極的に活用することで、身体的拘束等の虐待事案の端緒をつかむことも有効です。

## オ 苦情処理体制

養介護施設等においては、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならないことが、高齢者虐待防止・養護者支援法第20条に虐待防止措置義務として明記されており、基準省令等にも規定されています。

養介護施設等は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとともに、虐待の発生に関する情報把握の端緒にもなり得るとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえたサービスの質の向上に向けた取組を自ら実施するとともに、利用者等に継続して相談窓口の周知を図る等、適切な苦情処理のための取組の実施が求められます。

## 7 保健・医療・福祉関係者の責務

高齢者の福祉に業務上又は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りません（高齢者虐待防止・養護者支援法第5条第1項）。

また、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る必要があります（同条第2項）。

これらの専門職は、高齢者の生活に身近で虐待の徴候等を知り得る立場にあることから、その職務上関わった状況に基づき、虐待のおそれに気がつき、早期に相談・通報につなげることが強く期待されるとともに、区市町村が虐待の有無の判断や緊急性の判断を行う際の必要な調査や情報収集における情報提供等の協力が不可欠です。

## 8 国民の責務

国民は、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等の重要性に関する理解を深めるとともに、国又は地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等のための施策に協力するよう努めなければなりません（高齢者虐待防止・養護者支援法第4条）。

〔図表2-16〕 高齢者虐待防止・養護者支援法に規定される国民の役割

### 国民の責務（第4条）

高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等の重要性に関する理解を深めるとともに、国又は地方公共団体が講ずる施策に協力する努力義務

また、高齢者虐待防止・養護者支援法では、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者に対し、区市町村への通報努力義務が規定されており、特に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、区市町村に通報しなければならないとの義務が課されています（同法第7条）。

これは、虐待を受けたという明確な根拠がある場合だけでなく、虐待を受けたのではないかと疑いをもつ情報を得た場合にも、早期に通報する必要があることを意味しています。

なお、この場合、虐待を受けたと「思われる」とは、一般的に「虐待があったと考えることには合理性がある」という趣旨と解することができます。

また、区市町村は、地域住民及び関係機関等に対して通報の努力義務の周知を図り、虐待の早期発見につなげることが重要です。なお、通報等を受理した職員は、通報等をした者を特定させるものを漏らしてはならないとされており（同法第8条）、通報者に関する情報が漏れることはないことも十分に周知します。