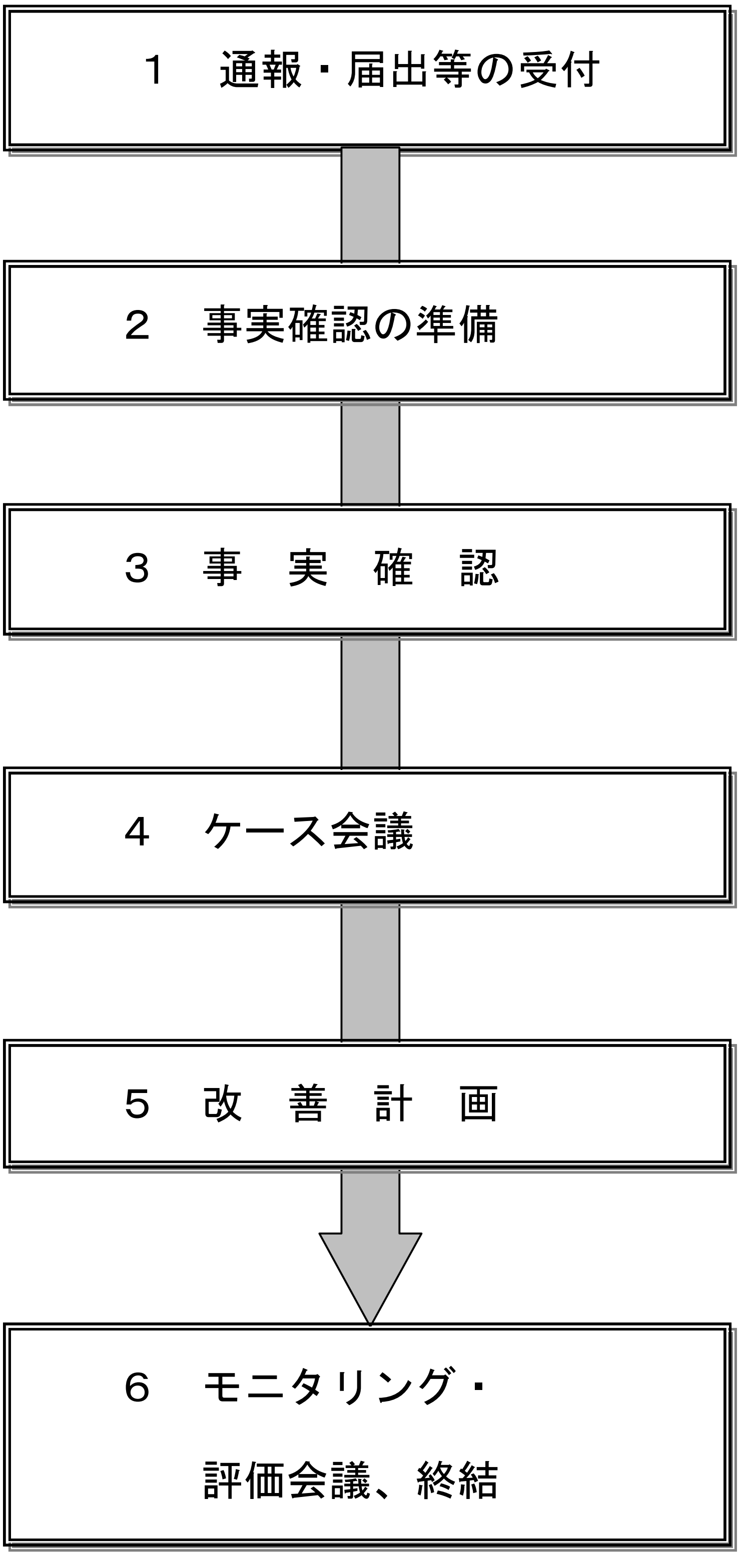
第３章　養介護施設従事者等による
高齢者虐待への対応

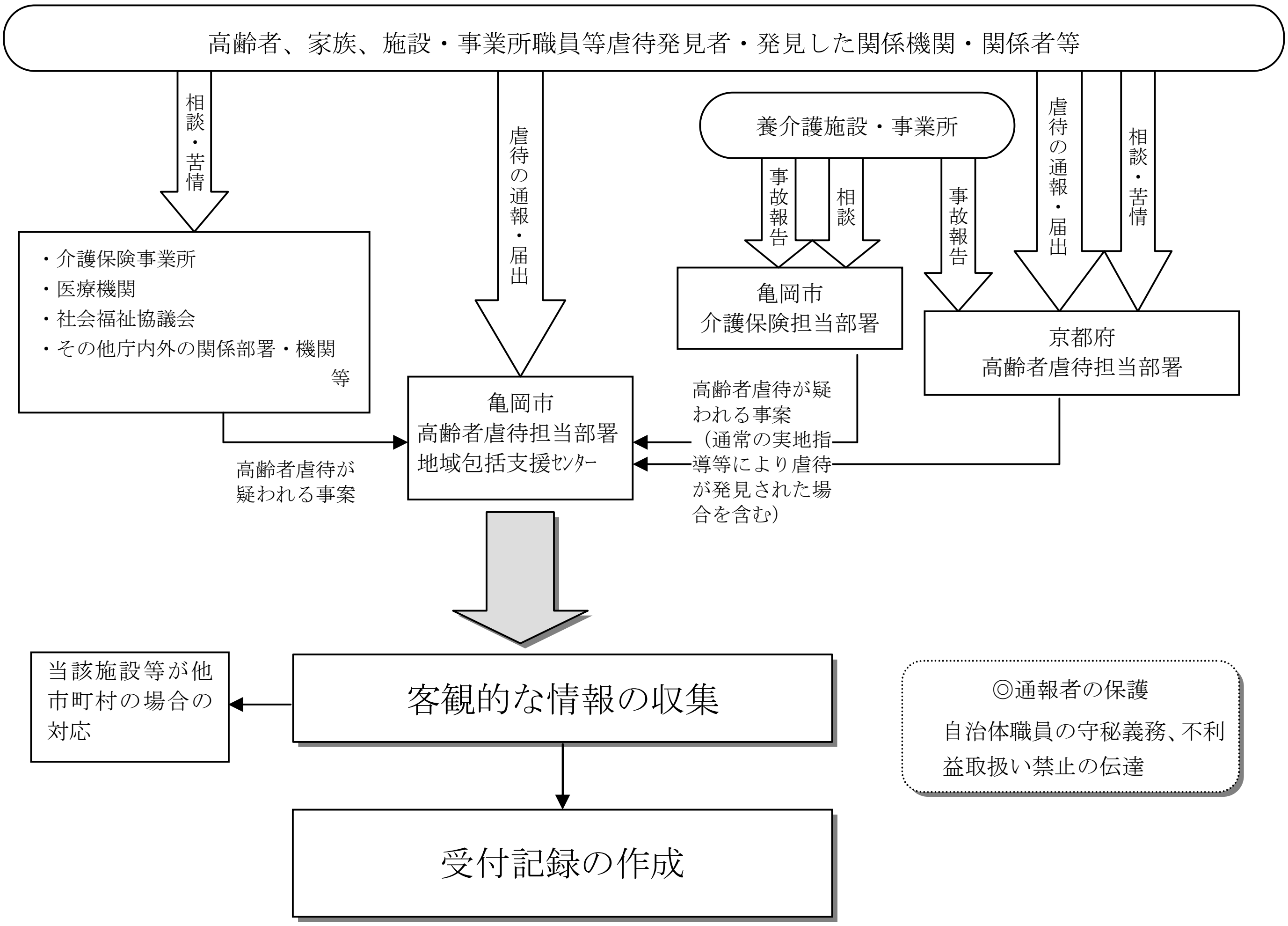
養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応の流れ



第３章　養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

１　通報・届出等の受付

通報等の届出から受付までの流れ



通報等の受付　～客観的な情報の収集～

いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか直接見聞きしたのか等、客観的な事実を正確に聞き取る

高齢者虐待に関する通報や届出、相談（以下、「通報等」）は様々な関係者から寄せられます。また、訴えの内容も通報・届出者、相談者（以下、「通報者等」）個人の主観が混在していることも少なくありません。そのため、いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか、それを直接見聞きしたのか、他人から聞いたのか等、客観的な事実を聞き取ることが重要です。

通報・届出受付時の確認事項（例）

・養介護施設・事業所の情報（名称、所在地、施設・事業所種別、建物の特徴等）
・被虐待高齢者に関する情報（氏名、性別、現在の所在、施設の場合は居室、心身の状況等）
・虐待の内容や状況、証拠の有無や提出の可否
・通報者等に関する情報（氏名、連絡先、連絡方法、連絡の可否等）
・虐待者に関する情報（氏名、性別、特徴、職種等）
・いつ発生したものか（時期の特定）
・どこで発生したものか（場所の特定）
・情報源はどこか（実際に見聞きした、誰かから聞いた等）　等

※市で把握していない未届の有料老人ホーム等の場合には、所在地（への経路）や建物の特徴等を確認しておく必要があります。

通報等のあった養介護施設・事業所が他市町村に所在する場合、その市町村が事実確認等を実施することになるため、通報者等に養介護施設・事業所の所在地の市町村が対応する旨を伝えます。その際、必要な情報を通報者等から確認し、その他高齢者に関する基本情報とあわせて養介護施設・事業所が所在する市町村へ情報提供を行います。

確実な情報を得るための工夫

相手の心情や立場に配慮した聞き取りを行う

・通報者等が戸惑いや不安を感じていたり、「関わりたくないけれど見過ごせない」と意を決して連絡したりすることも考えられます。
・そのため、詰問口調でたずねたり、矢継ぎ早に質問したりする等、通報者等の心情を害するような聞き取りは慎むことが重要です。
・通報者等が当該高齢者と関わりがある場合には、将来的に協力を依頼する可能性も視野に入れ、連絡先を聞きます。また、対応した担当者の名前を伝え、気がついたことがあったらいつでも連絡してほしいことを伝えます。

あいまいな表現はできるだけ数値化する

・あいまいな表現（例：いつも、とても、何度も）は使わず、数値化するように努めます。
・たとえば「夜、怒鳴り声や泣き声が聞こえる」といった通報等の内容の場合、「何回聞いたのか」「どの時間帯か」等、可能な範囲で数字に置き換えて確認を行います。

日時を確認する

・虐待が疑われる出来事が起こったのはいつか、通報者等がそのことを知ったのはいつか、高齢者や他者から聞いたのであれば、それはいつか等、日時の確認が必要です。
・虐待が疑われる出来事が起こったときと、通報者等がその出来事を発見したとき、さらにその情報が市等に寄せられたときとでは時間が経過していることがあり、情報内容にタイムラグが生じている場合があります。その場合でも関連情報を収集し、虐待が疑われる場合は必要な対応を行います。

２　事実確認の準備

通報等の内容や収集した既存情報から養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われる場合には、速やかに事実確認を行います。

事実確認の準備は、高齢者虐待担当部署職員、介護保険担当部署職員及びその他関連するメンバーが参加して実施します。

情報共有と既存情報の収集・把握

通報後は速やかに虐待を受けたおそれのある高齢者の情報、通報が寄せられた養介護施設・事業所に関する情報を収集する

高齢者虐待対応担当部署は寄せられた通報等の内容をまとめ、部署内で情報共有を行います。

通報等の内容から、虐待を受けたおそれのある高齢者が特定されている場合には、当該高齢者に関する情報を確認します。

また、通報等が寄せられた養介護施設・事業所に関する苦情相談や事故報告について、介護保険担当部署及び庁内関連部署に内容を確認するとともに、京都府や国保連合会が有する当該養介護施設・事業所に関する苦情や指導監査の結果等について内容を確認します。

収集すべき情報（例）

虐待を受けたおそれのある高齢者に関する情報

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

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

通報等が寄せられた養介護施設・事業所に関する情報

・過去の指導監査の結果（亀岡市、京都府）
・当該施設・事業所に関して寄せられた苦情や相談等（亀岡市、京都府等）
・当該施設・事業所からの事故報告やそれに対する指導内容（亀岡市）
・その他、必要事項

事実確認の方法

事実確認は、監査（立入検査等）、実施指導、任意調査の中から適切な方法を検討し実施する

１）事実確認を実施する方法

①介護保険法に基づく「監査（立入検査等)」等

②「実地指導」(介護保険法第２３条、第２４条に基づく文書の提出、当該職員への質問等を含む)

③高齢者虐待防止法による養介護施設・事業所の協力のもとに実施する任意調査

①監査（立入検査等）	**ア．介護保険施設・事業所の場合【介護保険法第７６条等（※)】** ※居宅サービス：第 76 条、地域密着型サービス：第 78 条の 7、居宅介護支援：第 83 条、介護老人福祉施設：第 90 条、介護老人保健施設：第 100 条、介護療養型医療施設：第 112 条、介護予防サービス：第 115 条の 7、地域密着型介護予防サービス：第 115 条の 17、介護予防支援：第 115 条の 27 に基づく監査（立入検査等） **イ．介護保険施設・事業所以外の場合【老人福祉法１８条等（※)】** ※老人福祉法第 18 条（老人居宅生活支援事業、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人介護支援センター、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム）及び第 29 条第 7 項（有料老人ホーム）に基づく報告徴収や立入検査 ・監査（立入検査等）は、入手した情報（通報等に基づく情報や国保連合会、地域包括支援センター等からの苦情や通報等の情報、実地指導において確認した情報等）により、人員、設備及び運営基準等の指定基準違反等が認められる場合、又は疑いがある場合に実施 ・上記の情報等から指定基準違反や不正請求が認められる（疑いがある）場合には、市・京都府相互や関係機関とも十分な連携を図り不適正な運営や介護報酬の不適正な請求を早期に停止させるための機動的な対応が不可欠 ＜「介護保険施設等実地指導マニュアル（改訂版）より」＞
②実地指導	**【介護保険法第２３条、第２４条による質問等を含む】** ・運営指導：高齢者虐待防止、身体拘束禁止等の観点から、虐待や身体拘束に係る行為についての理解、防止のための取り組み促進等について指導するもの ＜「介護保険施設等実地指導マニュアル（改訂版）より」＞
③高齢者虐待防止法による養介護施設・事業所の協力のもとに実施する任意の調査	**【高齢者虐待防止法】** ・高齢者虐待防止法の主旨を踏まえて実施する任意調査で、当該養介護施設、事業所に対して、適正な運営確保を通して虐待を防止するという法の目的を適切に説明し、理解を求めて実施

２）事実確認を実施するにあたっての留意点

事実確認に関する調査権限の行使としては、老人福祉法や介護保険法に規定されている「監査（立入検査等）」が基本となります。

個別の事案においてどのような方法で事実確認を行うかについては、当該事案の通報等の内容や当該養介護施設・事業所の状況を踏まえ、「介護保険最新情報 vol.263」（厚生労働省老健局総務課）で示されている考え方（指定基準違反や不正請求等が疑われる場合は「監査（立入検査等)」で行うこととし、サービスの質の向上の観点から行う場合は「実地指導」を行う）に基づき、「監査（立入検査等)」「実地指導」「高齢者虐待防止法の主旨を踏まえた調査（以下、「高齢者虐待防止法による任意の調査」。)」の３つの中から適切な方法を総合的に検討して実施します。なお、事実確認の実施方法の判断は、管理職を交えて行います。

① 監査（立入検査等）は、重大な権利侵害が行われている可能性が高いと考えられる場合等に実施します。特に、以下のような場合には監査（立入検査等）で実施します。

・通報等の内容から切迫した危機感がある
・組織的に虐待を行っている疑いがある
・死亡事故や同等の重傷事故が報告されている
・事故報告書がない、実地指導指摘事項の改善が見られない
・過去にも虐待があった
・過去にも行政処分等の法令違反がある　　等

②実地指導や高齢者虐待防止法による任意の調査を拒否された時や実地指導中に著しい運営基準違反が確認され、利用者及び入所者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断した場合は、実地指導を中止し、直ちに監査（立入検査等）に切り替えます。

③介護保険事業所として指定されていない有料老人ホームや養護老人ホーム等に対しての監査（立入検査等）権限は都道府県が有しています。市による事実確認は高齢者虐待防止法による任意の調査で実施しますが、調査を拒否された場合は都道府県に状況を報告し、都道府県が中心となって監査（立入調査を）を実施します。ただし、その場合であっても市は調査に同行する等して、都道府県と連携して対応にあたります。

３）事前連絡

事実確認を行う際に、当該養介護施設・事業所へ事前連絡をすることで正確な調査が阻害される等の弊害も考えられることから、事前連絡は慎重に検討します。監査（立入検査等）で事実確認を実施する場合には、手続き上も事前連絡の必要はありません。ただし、当該養介護施設・事業所から虐待の通報があった場合等、事前連絡を行うことで事実確認をより効率的・効果的に実施できると判断できるときには、事前連絡をします。実地指導により事実確認を行う場合には「介護保険施設等実地指導マニュアル（改訂版)」（厚生労働省）において事前連絡が定められているため事前連絡が必要となりますが、当日や直前の連絡も可能です。連絡から時間を空けずに事実確認を実施します。

被虐待高齢者等の保護先の確保

一時保護が必要と考えられる場合は、施設や医療機関と事前に受け入れ調整を行う

通報等の内容や収集した関連情報から、高齢者の保護が必要と考えられる場合には、あらかじめ施設や医療機関等に対して一時保護が可能となるよう受け入れ調整を行います。

また、事実確認で高齢者の安否確認をした結果、保護が必要と判断される場合もありますので、高齢者の一時保護場所やその後の生活場所の確保についてはあわせて準備を行います。

高齢者を一時保護する場合には、家族へ状況を説明し同意や協力を求めることも必要です。

調査の実施体制　～介護保険施設を例として～

参加メンバーは、原則市高齢者虐待担当部署及び介護保険担当部署職員、医療職、福祉専門職とする

１）調査実施日時

事実確認の実施にあたっては、準備に時間を掛けすぎずに、当該養介護施設・事業所に対して速やかに日時を調整し実施することが重要です。

また通報等の内容が、夜間のみ居室に施錠して高齢者を閉じ込めるような場合は、夜間に事実確認を行う等、実施する時刻についても検討を行います。

２）参加メンバー

当該養介護施設・事業所に対する事実確認では、高齢者の安否や心身状況の確認、職員等への面接、各種記録等の確認等を行います。そのため、事実確認には市高齢者虐待担当部署及び介護保険担当部署から調査の責任者や職員が参加するとともに、保健師等の医療職、社会福祉士等の福祉専門職等も原則参加します。また、京都府の同行が必要な場合は、京都府高齢者虐待部署との協議を行います。

なお、養介護施設・事業所訪問による事実確認は一度で終了しない場合も少なくなく、複数回実施する必要があることを念頭においておきます。ただし、初回の調査では高齢者の安否確認・安全確保を最優先で行うことが求められますので、高齢者本人との面接等によって心身状態が確認できる職員（医療職等）を同行させるようにします。

３）調査の進め方と役割分担

養介護施設・事業所を訪問して事実確認を実施する場合、以下の事項を行います。そのため、参加メンバーの中から各業務を担当する職員を決めておきます。

訪問調査の進め方と役割分担（例）

段階	調査の進め方・内容等	担当者・役割分担等
全　体	**○調査全体の統括と調整**	事実確認の現場責任者
調査開始前	**〔監査（立入検査等）の場合〕** 調査目的の説明、根拠条文と罰則規定の説明　等 **〔実地指導等任意の調査の場合〕** 調査目的の説明と調査協力の依頼　等 **〔調査への協力要請〕** 部屋の用意、コピー機の利用　等	事実確認の現場責任者
調査段階	**○当該高齢者等への面接調査** 高齢者の安全確認／通報等の内容の事実確認　等	保健師等の医療職や、認知症高齢者への対応に慣れている福祉専門職等複数で対応
	○管理者・職員への面接調査 通報等の内容の事実確認／高齢者への介護内容／高齢者虐待防止や事故防止の取り組み状況、意識／仕事の負担感　等	質問者と記録者が２人１組となって対応
	○サービス計画や介護記録等、各種記録の確認 通報等の内容に関する記載の確認／当該高齢者へのアセスメントや施設・居宅サービス計画の内容の確認／不適切なケア等の有無　等	介護保険担当部署職員等による確認。確認書類が多い場合は複数で対応
調査終了後	**○調査結果の確認** 高齢者の安全確保、通報等の内容の事実、運営基準違反や不適切なケアの事実　等	参加者全員による協議 ※調査実施中であっても協議、確認が必要となる場合もあります。
	○当該養介護施設・事業所への伝達 調査結果は後日文書により通知すること※、虐待等の行為が認められた場合には虐待等を行った職員の勤務体制見直しを含めた当面の再発防止と高齢者の安全確保の指示　等 ※調査当日に虐待の有無が明らかな場合はこの限りではありません。	事実確認の現場責任者
補充調査	**○関係機関からの情報収集** 必要に応じ、医療機関や他の介護保険事業所等関係機関からの情報収集　等	

調査時の確認事項、質問内容

調査時は、原則高齢者本人・他の利用者、施設職員、各種記録、施設・事業所内、関係機関に対して面接・確認を行う

１）高齢者本人、他の利用者への面接・確認事項

事実確認では、高齢者の心身状態や安全の確認を行うことが最も重要です。対象となる高齢者に直接面接して生活状態や心身状態を確認するとともに、通報等の内容に関する事実を確認します。

入所施設・事業所の場合、通報等で対象となった高齢者以外の利用者に対しても虐待や権利利益を侵害する行為が行われている可能性も十分に考えられます。そのため、可能な範囲で他の利用者に対しても面接を行い状況を確認します。

２）当該養介護施設・事業所職員への面接・確認事項

当該養介護施設・事業所職員に対する面接調査では、通報等の内容に関する事実確認や当該高齢者への介護内容を確認するとともに、養介護施設・事業所としての高齢者虐待防止や事故防止への取り組み状況や職員の意識、業務に対する負担感等を確認します。

なお、管理職と一般職員の意識や取り組みに差がみられることもありますので、当該養介護施設・事業所職員への面接調査では、管理者層（事業所長等）や現場責任者（介護主任やフロア責任者等)、一般職員に分けて質問内容を準備します。

３）各種記録等の確認

各種記録の確認では、通報等の内容に関する記載の有無や内容を確認するとともに、当該養介護施設・事業所において適切な運営がなされているかどうかを確認します。

通報等の内容によって確認すべき書類や記録は異なりますが、高齢者本人への介護内容を把握するための記録類、利用者全員に関係する記録類、虐待を行った職員（疑いを含む）に関する記録類、高齢者虐待や事故を防止するための取り組み状況等に関する書類等は確認します。

４）養介護施設・事業所内の状況把握、点検

高齢者の居室、フロア内、浴室やトイレ、廊下等を点検し、居室の配置や各場所の衛生面、構造上の問題点の有無等を確認します。

５）関係機関等への事実確認（補充調査）

通報等の内容の事実を客観的に確認するためには、当該養介護施設・事業所のみでなく、関係機関からの情報収集や事実確認が必要となる場合もあります。

例えば、当該高齢者に骨折や外傷がある等して医療機関等を受診している場合には、受診した医療機関等から受診時の状況を確認します。また、当該高齢者が複数の居宅サービスを利用している場合には、通報等のあった事業所以外の介護保険事業所における当該高齢者の状況確認が必要な場合もあります。

なお、補充調査の対象となる関係機関等が訪問調査の対象となる養介護施設・事業所と系列関係にある等の場合には、同時に調査を行う等慎重に実施時期を検討します。

調査へ持参する備品等

事実確認には、身分証明証のほか、調査の実施根拠を求められた場合に備えて監査（立入検査等）や実地指導の実施通知文書を用意します。また、面接調査に使用する調査票、高齢者の健康状態等を計測する医療器具、外傷や痣等が発見された場合に記録しておくカメラ等の機器も準備します。

身分証明証とは、職員証ではなく、高齢者虐待防止法第１１条第２項に規定されている証明証及び介護保険法第２４条第３項に規定されている証明証をいいます。

持参する備品（例）

・身分証明証	・身体図
・監査（立入検査等）、実地指導の実施通知文書	・ＩＣレコーダー
・カメラ、ビデオカメラ	・長谷川式認知症スケール
・血圧計、体温計	・面接調査票
・提出を求める資料等の一覧	・その他

３　事実確認

事実確認では、高齢者の安全の確保、通報等の内容に関する事実の確認、その他不適切なケア等の有無を確認することが目的です。特に、虐待等を受けているおそれのある高齢者の安否や健康状態の確認、安全確保を最優先します。

事実確認の流れ

【当該施設・事業所への訪問調査】

調査開始前

【調査目的の説明と調査協力の依頼】

調査段階

【当該高齢者等への面接調査】	【施設・事業所職員への面接調査】	【サービス計画や介護記録等各種記録の確認】
・高齢者の安全確保 ・通報等の内容に関する事実確認 ・他利用者の状況確認 ・その他必要事項	・通報等の内容に関する事実確認 ・高齢者への介護内容、配慮事項等 ・高齢者虐待防止や事故防止の取り組み状況、意識 ・仕事の負担感 ・その他必要事項	・通報等の内容に関する記録の確認 ・当該高齢者へのアセスメントや介護計画の内容確認 ・不適切と思われる介護等の有無 ・その他必要事項

※通報等の内容がある程度明確な場合、各調査は同時並行的に実施する。特定できていない場合には、記録等確認を先行させる等、状況に応じて各調査の進め方を検討する。また、調査の中間段階で情報共有しながら効率的に調査を進める。

調査終了後現地での対応

【調査結果の確認】

ｱ.高齢者の安全確保／ｲ.通報等の内容の事実、運営基準違反や不適切なケア等の事実／ｳ.高齢者虐待対応担当部署管理職への結果連絡、口頭指導内容の確認、等

※イは帰庁後に実施しても構わないが、アの高齢者の安全確保等は訪問調査時に実施

【当該施設・事業所への調査結果報告、今後の手順の伝達】

調査結果の通知等、今後の対応の伝達／再発防止と高齢者の安全確保の指示

【関係機関への補充調査】

調査全体の統括と調整

【関係機関からの情報収集】

必要に応じ、医療機関や他事業所等関係機関から情報を収集

必要に応じ追加的補充調査を指示

【調査報告書の作成】

※ここでは「監査（立入検査等）」を前提として記載しています。

調査の実施手順

高齢者本人には、必ず心身の状態や安全の確認を優先して行ったうえで希望や意向に配慮した面接調査を行うようにする

１）調査目的の説明と調査協力の依頼

事実確認を監査（立入検査等）で実施する場合、訪問した目的や根拠条文を当該養介護施設・事業所の責任者等に対して説明し、調査への協力を求めます。実地指導や高齢者虐待防止法による任意の調査で実施する場合には、訪問目的の説明と、調査協力の依頼を行います。

当該養介護施設・事業所から調査根拠を求められた場合には、介護保険法第２４条第３項に規定されている証明証や監査（立入検査等）の実施通知書を示し、正当な手続きであることを説明します。

２）当該高齢者等への面接調査

①高齢者の心身状態の把握、安全の確認

当該高齢者等への面接調査では、まず高齢者本人の心身状態や安全を確認することを優先します。身体的な状態については、目視による確認のほか、必要に応じて血圧や脈拍を測ったり、健康管理記録から体重の増減を確認する等して高齢者本人の健康状態を把握します。

通報等の内容から外傷等のおそれがある場合には、声をかけながら傷や痣の状態を確認し、身体図に記録したり、高齢者の同意を得て写真撮影する等の方法で記録を残します。

②通報等の内容に関する事実確認

当該高齢者等への面接は、原則として養介護施設・事業所職員が立ち会わない状況で行います。面接では、通報等の内容に関する事実確認を行います。外傷や痣がある場合には、それができた原因を尋ねたり、怯えている場合等はその理由を尋ねたりする等して、通報等の内容に関する状況確認を行います。

③高齢者の希望や意向の確認

高齢者の生活やサービス提供内容に対して、高齢者本人が何らかの希望や意向を持っていることも考えられます。面接では、高齢者の希望や意向を汲み取れるよう十分配慮しながら質問を行います。

④他の利用者への面接調査

入所系施設・事業所の場合、通報等で対象となった高齢者以外の利用者に対しても虐待や権利利益の侵害、不適切なケアが行われている可能性も考えられます。そのため、可能な範囲で他の利用者に対しても面接調査を行い、心身状態や安全の確認を行います。

【高齢者への面接における留意事項】

◎認知症高齢者への対応

当該高齢者が認知症であっても、残されている能力は一人ひとり異なっており、会話ができないわけではありません。本人の感情や能力に配慮し、また質問内容を工夫することで回答を得ることが可能な場合もあります。そのため認知症高齢者の面接に慣れた専門職等の参加も有効です。なお、養介護施設・事業所から虐待の通報等があった場合であっても、面接して安否確認等を行います。

高齢者に面会する前に、家族や職員から話をするうえでの留意点等を聞いておくと、調査がやりやすくなることもあります。また、最初に自己紹介をしたり、目線の高さを同じにする等して安心して話せる環境をつくったり、ゆっくりと短くわかりやすい質問をする等の工夫も必要です。

◎高齢者が不在の場合の対応

通報等が寄せられた高齢者が医療機関に入院していたり、他施設へ転居している場合もありますが、そのような場合でも高齢者本人の安全や生活状況を確認することは必要です。

◎面接場所に関する配慮

当該高齢者が怯えていたり、養介護施設・事業所内で話がしにくい様子がうかがわれる場合には、養介護施設・事業所外に場所を変更して面接することも必要です。

３）養介護施設・事業所職員への面接調査

養介護施設・事業所職員に対する面接では、通報等のあった虐待の事実を確認するとともに、通報等以外の虐待や不適切なケアの有無についても確認します。これは通報等のあった高齢者に限らず、他の高齢者に対するものも含みます。

①面接調査の実施体制

面接調査では、原則市職員が質問者と記録者となり、養介護施設・事業所職員一人ひとりに対して、他の職員に話しを聞かれない場所で実施します。一般職員への面接の場合、管理職が同席を求めてきた場合でも、円滑な事実確認の実施と職員の権利保障の観点から、原則同席を認めないようにします。

②面接調査の進め方

聞き取りをはじめる前に、この調査は法令に基づいて行うものであり、虐待の事実確認を行うことが目的であることを伝えます。監査（立入検査等）の場合には、回答を拒んだり、虚偽の報告を行った場合は「指定取消等」の行政上の措置の対象となることも併せて伝えます。

また、面接調査における職員の発言は守秘義務の対象となり個人が特定されることはないこと、発言内容により待遇等で不利益を与えることは法により禁止されていることを伝えます。

③質問内容

ア．管理者層（施設長、事業所長等）、介護・看護主任、ユニット・フロア責任者等への面接

【通報等の内容の確認】

- □通報等の内容の事実の有無（以下、通報等の事実を把握している場合）
- □それが発生した状況（いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか）
- □高齢者や家族等に対してどのように対処したのか（医師の受診、謝罪等）
- □高齢者本人や家族からの相談等の有無、対応状況
- □当該職員が行っていた勤務、職務の状況
- □（虐待の通報をしていない場合）通報をしていない理由　　　等

【虐待が疑われる事案の発生要因の確認】

- □当該高齢者に対して行われていた介護・看護の内容、配慮事項等
- □事故やヒヤリハット等の報告体制、報告状況
- □施設・事業所としての虐待防止の取り組み、研修等の実施状況、マニュアルに基づく取り組み状況
- □職員の勤務状況や負担感、ストレスマネジメントへの取り組み状況
- □その他、必要事項

イ．一般職員への面接

【通報等の内容の確認】

- □通報等の内容の事実に関する認識
- □それが生じた状況（いつ、どこで、誰が、誰から、何をされたのか）
- □他の利用者にも何らかの異変が生じていないか
- □施設・事業所内で虐待や権利利益の侵害と思われる行為を見聞きしたことがあるか　等

【虐待が疑われる事案の発生要因の確認】

- □当該高齢者への介護に関する負担感の有無やその内容、配慮事項
- □高齢者の権利擁護や虐待防止に対する意識、取り組み状況
- □職場環境、勤務体制等に対する負担感
- □その他、必要事項

ウ．虐待を行った疑いのある職員への面接

【通報等の内容の確認】

通報等の段階で虐待をした疑いのある職員が特定されている場合や、面接調査や各種記録の確認によって虐待をした疑いのある職員が絞り込まれた場合には、その職員に対する面接調査は必須です。しかし疑いの段階であり、当該職員が虐待を行ったという前提で面接調査を行うことは適切ではありません。

【虐待等を行ったことを認めた場合】

□虐待等を行った状況や理由、原因
□当該高齢者への介護に関する負担感の有無、内容
□高齢者の権利擁護や虐待防止に対する意識、取り組み状況
□職場環境、勤務体制等に対する負担感
□その他、必要事項

④調査時に不在の職員への対応

調査当日に不在にしている職員に対しては、後日調査を実施することが必要です。実施方法（面接調査か、アンケート調査形式か）や実施日時等をあらかじめ検討しておき、当該養介護施設・事業所の責任者等に協力を要請します。

４）サービス計画や介護記録等、各種記録等の確認

各種記録等の確認では、当該高齢者に関する記録等から通報等の内容に関連する記載（記録の有無、内容等）を確認するとともに、通報等の内容以外で適切とはいえない介護等が行われていないか、虐待が疑われる事案が発生した背景要因を確認します。

＜高齢者本人に関する記録等＞

確認記録等	確認する内容
□施設サービス計画 □アセスメント記録 □サービス担当者会議録	・高齢者の心身状態に即した施設サービス計画が作成されているか、状態変化に応じた見直し、高齢者の要望に即した見直しが行われているか ・アセスメントは定期的に行われているか、状態の変化に応じて行われているか ・当該高齢者にどのような生活課題があり、その課題に対してどのような対処がなされていたか（方針、具体的な対応方法等）
□介護記録 □生活相談記録	・通報等の内容に関係する記録が残されているか、どのような内容か（日時や状況を特定する手がかり） ・通報等の内容以外に、不適切なケアは行われていなかったか ・高齢者や家族からどのような相談が寄せられ、それに対してどのように対処していたか ・当該高齢者の生活課題や要望に即した介護がきちんとなされていたか
□看護記録 □診療記録 □処方箋	・高齢者の健康管理が適切に行われているか ・通報等の内容に関係する記録が残されているか、どのような内容か、その際どのように対処したか ・通報等の内容以外に、当該高齢者の健康管理記録から気になる記載はないか
□事故報告 □ヒヤリハット記録	・どのような状況で発生した事故・ヒヤリハット事例なのか ・事故等が発生した際の対応は適切に行われていたか ・事故やヒヤリハット事例が発生した要因は何か、再発防止に向けてどのような対策が取られていたか
□身体拘束の記録	・身体拘束が行われている場合、身体拘束の３要件が満たされ、適正な手続きがとられているか
□入所契約書 □金銭管理契約書 □通帳、出納帳等	・適正な契約内容となっているか（高齢者に不利な内容になっていないか） ・金銭管理は適正に行われているか

＜利用者全員に関する記録等＞

確認記録等	確認する内容
□事業計画	・当該養介護施設・事業所の全体的な取り組みを確認
□事業所パンフレット等 □重要事項説明書 □利用者への配布書類	・当該養介護施設・事業所の全体的な取り組みを確認
□業務日誌（日報） □申し送りノート	・虐待や不適切なケア等に関する記述がないか

＜虐待を行った職員（疑いを含む）に関する記録等＞

確認記録等	確認する内容
□勤務表	・虐待等が発生した疑いの期日に勤務していた職員は誰か、その時の勤務体制に問題はなかったか ・当該職員の経験年数や能力に比して負担が大きい勤務状況になっていないか（勤務経験が浅い職員が週○回の夜勤を行っていた等）
□研修計画 □受講記録	・認知症ケアや虐待防止に関する研修計画は組まれていたか ・当該職員は研修を受講していたか

＜事業所の取り組みに関する記録等＞

確認記録等	確認する内容
□事業所全体の研修計画 □実施記録	・事業所として高齢者虐待防止や認知症ケア等に対する研修に取り組んでいるか ・研修未受講者に対してどのようなフォローがなされているか
□事故防止委員会記録 □身体拘束廃止委員会の活動記録 □苦情受付・対応記録 □負担軽減・ストレスマネジメント等の取り組み	・事故防止や身体拘束廃止に向けて、どのような委員会活動がなされているか ・事故防止や身体拘束廃止に向けて、職員に対してどのように周知がなされ、取り組まれているか ・利用者や家族等からどのような苦情が寄せられ、どのように対応しているか ・職員の負担軽減やストレスマネジメントに取り組んでいるか

５）養介護施設・事業所内の状況把握、点検

高齢者の居室やフロア内、浴室やトイレ、廊下等を確認し、居室の配置や衛生面、虐待や不適切なケアにつながるおそれのある構造上の問題はないか等をチェックし、養介護施設・事業所全体の様子を観察します。

特に、高齢者の痣等に関する通報等の場合には、何によってできた可能性があるのかを推測しながら点検します。

養介護施設・事業所内における確認事項（例）

◎施設全体の運営状況を把握するための確認事項として次のようなものがあります。
- 勤務中の職員の人数は適切か、言葉使いはどうか
- 居室の扉に内側から開けられない鍵がついていないか
- 清潔物と不潔物を混在保管していないか
- 寝具は清潔か
- 床・手摺り等は清掃がなされているか
- 浴室・脱衣室にカビは発生していないか
- 剃刀やコップの共用はないか
- 廊下や居室の室温・明るさは適切か、便臭はないか
- ナースコールやトイレの非常ボタンは適切に作動しているか
- 石鹸・洗剤・消毒液・医薬品等は認知症のある入所者が自由に触れないようにしているか
- テレビ・棚等は固定されているか
- 火災時や急病時の緊急対応手順を記載したものが常備されているか
- 廊下に物品を置いて車椅子ですれ違えなくなっていないか
- 個人情報が来訪者の目に触れる場所に放置されていないか
- 苦情相談機関の電話番号が掲示されているか等

◎通報等の内容に関する事実確認を行うために、居室等の位置関係を確認します。
- 施設内の居室、スタッフ室、エレベーター、居室内のベッド、備品や家具等の位置関係
- エレベーターの操作方法、ベッドや家具の高さ等
- 位置関係を把握した上で、人の動線、移動時間、行動パターン等
- 家具等に体をぶつけた場合にできる痣の位置や車椅子で移動した場合の目線の高さ等

６）調査の進行管理・調整

事実確認の責任者は、各調査の進行状況について途中段階で確認し、状況に応じてその後の調査の進め方を指示します。

また、高齢者の保護が必要な場合や、各種記録等から通報等の内容に関する記載がみられた場合等情報共有が必要な場合には、直ちに調査責任者へ報告します。

なお、調査を進める中で高齢者の生命や身体の安全に危害を及ぼすおそれのある事実が確認された場合は、高齢者を保護する等必要な対応を取ります。

７）調査終了時の対応

①調査結果の確認

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

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

調査結果が確認された時点で、調査責任者は高齢者虐待対応担当部署に連絡を取って調査結果の概要を報告します。また、養介護施設・事業所等に対する口頭指導内容についても確認を行います。

②当該養介護施設・事業所への調査結果報告、今後の手順の伝達

調査終了時に、当該養介護施設・事業所の責任者等に対しては、調査結果の詳細は後日文書にて通知すること、虐待や権利利益の侵害に該当する行為が認められた場合には虐待等の行為を行った職員の勤務体制の見直しを含めた当面の再発防止の措置を行うこと等、高齢者の安全確保に取り組みむよう口頭で指導します。

８）再調査が必要な場合

初回の訪問調査では十分な確認ができなかった場合や、調査の中で新たに確認すべき事項が発生した場合等は、時間を空けずに再度調査を実施します。

９）関係機関からの情報収集（補充調査）

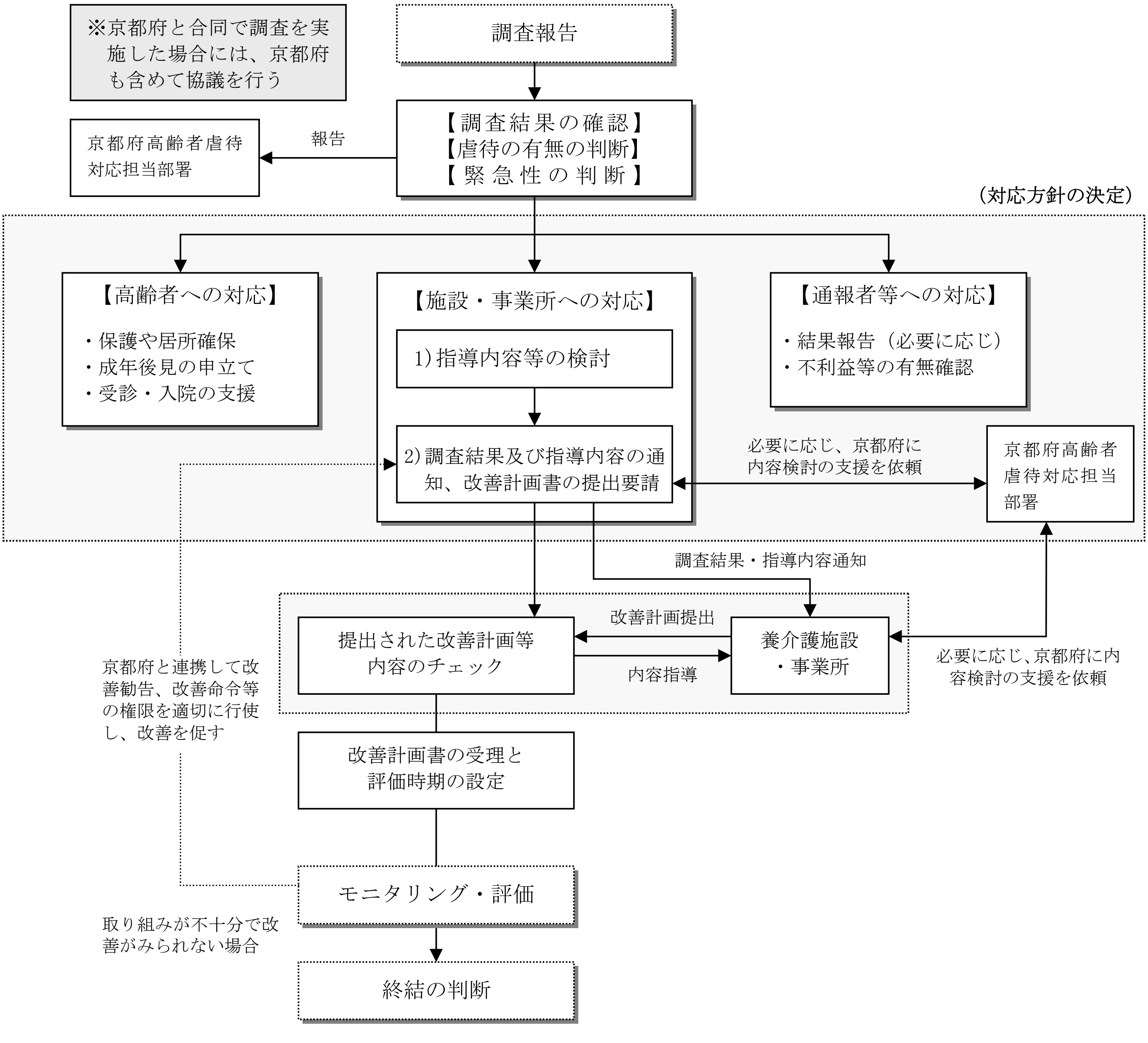
虐待の有無の判断は、養介護施設・事業所への訪問調査の結果のみではなく、関係機関から収集した情報もあわせて判断します。

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

ただし、関係機関等から情報収集を行う際には、風評被害が生じないように留意して行います。

４　ケース会議

改善指導が必要な場合の対応



ケース会議の実施

ケース会議メンバーは、市高齢者虐待担当部署職員、介護保険担当部署職員、関係機関で構成する

事実確認の結果に基づく虐待の有無の判断と緊急性の判断、対応方針の決定は、事実確認に参加した養介護施設従事者等による市高齢者虐待担当部署職員（管理職含む）、介護保険担当部署職員及び京都府、専門家チーム等関係機関によるケース会議で行います。

調査結果の確認

調査結果の確認は、調査概要説明→施設側の対応状況の報告→調査担当者からの報告の順に行う

調査結果の確認作業では、最初に事実確認の責任者からどのような調査を行ったのか概要を説明し、当日の養介護施設・事業所側の対応状況等について報告します。

次いで、各調査の担当者から確認した内容と結果を順次報告します。報告の際には、調査で確認した内容ごとに各担当者から報告します。

虐待の有無の判断

「いつ」「どこで」「誰が」「誰から」「何をされたのか」をできる限り特定し判断する

虐待の有無を判断する際の考え方・方法

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

○専門家や関係機関からの意見を踏まえて総合的に判断する

高齢者虐待と判断するために明らかにすべき事実

１）「いつ」

虐待が行われた日時がおおよその日時しか分からない場合は、一定期間内に行われたと判断することができる場合は、事実が確認されたこととします。

なお、虐待は当該職員の勤務時間外に行われることもあります。当該職員が勤務する養介護施設・事業所の利用者を対象としていれば、勤務時間の内外を問わず、虐待と捉えます。

２）「どこで」

虐待が行われた場所がおおよその場所しか分からない場合、一定の範囲内で行われたと判断することができる場合は、事実が確認されたこととします。

３）「誰が」

事実確認においては、誰が虐待を受けたのかを確認します。

また、虐待を受けているのは一人とは限りません。ある高齢者への虐待の疑いで事実確認を行ったことにより、当該高齢者以外への虐待が発見されることもあります。その際は通報等があった高齢者以外であっても、虐待の有無の判断等一連の虐待対応を行います。悪質な組織的な虐待の場合、あるいは組織として職員等による虐待行為に気づいていない場合には当該養介護施設･事業所の利用者全員が虐待を受けていることもあり得ます。そのような場合であっても、一人ひとりの高齢者がどのような虐待を受けたのかを確認します。

４）「誰から」

事実確認においては、高齢者が誰から虐待を受けたのかを確認します。なぜなら、虐待があったと判断するためには、虐待行為を行った者が「養介護施設従事者等」の定義（範囲）」で説明している者である必要があるからです。

虐待を行った職員の特定は、高齢者への事実確認、当該職員への確認、養介護施設・事業所長や他の職員からの聞き取り、介護記録等の確認等を総合的に判断して行うことになります。職員が認めていない場合にも、他の証言や調査等を踏まえて事実を確認し特定していくことになります。

また虐待を行う職員は一人とは限りません施設ぐるみで施設長の指示で職員が行っているような場合は実際に虐待行為を行った職員だけでなく、それを指示した施設長も虐待者にあたります。

５）「何をされたのか」

事実確認では、高齢者に対してどのようなことが行われたのかを確認します。

どのような行為が虐待に該当するのか判断に迷う場合は法の趣旨、判例、過去の虐待事例、国の事務連絡等、専門家等の意見、都道府県や国への照会等を参考に判断します。

緊急性の判断

生命・身体に危険が生じている場合は、医療機関への受診や入院、措置等による保護の必要性を判断する

調査結果の確認後、虐待の事実が認められ、高齢者の生命または身体に危険が生じているおそれがある場合には、高齢者の保護や医療機関への受診、入院等の緊急対応の必要性を判断します。特に、当該養介護施設・事業所では高齢者の安全・安心な生活が確保できない場合は、やむを得ない事由による措置等によって早急に高齢者を保護したり、医療機関への入院につなげます。

対応方針の立案：高齢者への対応

高齢者を保護する必要がある場合、やむを得ない事由による措置や成年後見制度の活用を検討する

高齢者を保護する必要性がある場合には、老人福祉法に基づく「やむを得ない事由による措置」の適用等の対応を検討します。経済的虐待等によって金銭や財産等の搾取が継続するおそれがある場合には、成年後見の申立てを検討する等適切な対応を図ります。

対応方針の立案：養介護施設・事業所への対応

職員個人の処分のみで終わらせず虐待行為に至った背景を明らかにする

１）指導内容の検討

事実確認によって養介護施設従事者等による高齢者虐待に該当する行為が認められた場合、不適切なケアや指定基準に違反する行為等が認められた場合には改善指導の対象となります。

特に、虐待に該当する行為、不適切なケア等が明らかとなった場合には、職員がなぜそのような行為を行ったのか、養介護施設・事業所側の取り組みや管理運営面のどこに問題があるのか、発生事案に対して養介護施設・事業所は適切に対応できたのか等を検討します。

実際に虐待を行ったのはある特定の職員かもしれませんが、その職員が虐待を行う背景には養介護施設・事業所側の要因、すなわち、組織運営上の課題があります。虐待の改善指導では、虐待等を生じさせるような組織運営上の課題を明らかにし、その課題を改善するための養介護施設・事業所自らの取り組みを促進していきます。

① 職員の背景要因

虐待を行った職員の背景要因（例）

１．知識・技術（認知症ケア・身体拘束廃止を含む）の問題	高齢者介護に携わる職員が必要とする介護全般、認知症ケア（BPSD：認知症に伴う行動障害と精神症状への対応方法）、身体拘束廃止等の知識や技術が十分に習得されていないこと
２．倫理の問題	高齢者介護に携わる職員に必要とされる倫理や法令遵守の必要性が十分に理解されていないこと
３．施設介護の方針の不明確さ	施設として職員に対してあるべき高齢者介護の姿を示していないため、職員が介護の方向性を決めかねていること
４．被虐待高齢者の介護の方針の問題	虐待等を受けた高齢者個人についてアセスメントが不十分、サービス担当者会議でケアプランの検討が十分になされていない等、介護の内容に問題があること
５．高齢者介護の体制の問題	施設としてアセスメント、ケアプラン作成、サービス担当者会議、モニタリング等のチームケアを行う体制が十分に整っていない等、高齢者介護に支障がでていること
６．参加と業務改善の仕組みの問題	施設が現場職員の意見を聞く等施設経営への参加の機会を設けていない、各種委員会等への参加の機会を設けていない、業務改善の仕組みが整っていないこと等
７．建物の構造、設備等の問題	高齢者介護を行う上で建物の構造上の問題、設備、福祉用具等の問題があり、介護を適切に行えない、介護負担が増加する等
８．業務負担の問題	職員の業務負担の把握や、業務負担を軽減するための取り組みが十分でないこと
９．相談体制の問題	職員が業務上の悩み等を相談するための体制が不十分であること
10．待遇の問題	給与、昇給、昇進、有給休暇を取りづらい等待遇面での不満があること
11．その他の問題	その他、虐待を行うに至った理由等

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

②組織運営上の課題

組織運営上の課題を把握する上で最も重要なことは、経営責任の明確化です。すなわち、経営者・管理者層が職員の背景要因に対してどのような取り組みをしているのか、その取り組みが効果をあげているのか等、経営責任を果たしているかどうかを聞き取りや書類等の確認を通して把握します。

２）調査結果及び指導の通知、改善計画書の提出要請

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

養介護施設・事業所に対して調査結果や改善が必要な事項を伝える際には、指導内容の趣旨を徹底するため、基本的には直接説明し、手渡すようにします。

改善指導項目（例）

【改善計画を作成する上での要件等】

- 虐待が発生した原因を養介護施設、事業所として究明する。その際、虐待を行った職員個人の責任に帰結させず、組織運営や職場環境面から十分な検討が必要である
- 虐待発生要因に対し、具体的な改善内容（目標、方法、開始・達成時期、担当者等）を設定した改善計画を作成する。達成時期には、「すぐにできること」「３か月以内にできること」「１年以内にできること」等短期・中期・長期に分けて整理し、優先順位の高い事項から取り組む
- 改善計画書は、経営者・管理者層の責任で作成する。しかし、一般職員も参加して作り上げる過程も重要であるため、何らかの形で職員が関わることができるように工夫する
- 虐待発生原因の究明および改善計画の立案と定期的な評価には、施設・事業所外部の専門家や行政担当職員等を委員とする虐待防止委員会等を設置し、十分検討がなされることが望ましい

【改善を要する事項の例】

- 認知症高齢者の BPSD（認知症に伴う行動障害と精神症状）に対するケアの充実を図る必要性
- 身体拘束（抑制）廃止に関する取り組みの充実を図る必要性
- 利用者の特性、職員の技術レベルを十分に考慮し、夜勤帯等における職員負担を軽減する取り組み（配置職員の増員、勤務時間の調整等）の必要性
- 職員のストレスを受け止めるための取り組みの必要性
- 高齢者虐待防止に対する意識の稀薄さ、不十分さを払拭するための取り組みの必要性
- 利用者一人ひとりに対して、きめ細かいアセスメントとサービス計画の見直しを行い、職員が共有化して対処するチームケアができるための業務改善の必要性
- 連絡や報告に対して職員間で意識差が生じないよう、日々の指導または研修等において周知を図る必要性
- 組織として、苦情対応を含むリスクマネジメント体制を徹底させる必要性
- 各種委員会活動が十分機能するよう、運営体制の強化を図る必要性
- 再発防止のための組織体制の見直し

対応方針の立案：通報者等への対応

通報者に報告する場合は個人情報に十分配慮し通報者の不利益を確認する

通報者等への報告が必要な場合には、事実確認の結果やその後の対応について、個人情報の取扱いに十分配慮して可能な範囲で報告します。

また、通報等を行ったことにより通報者等が何らかの不利益を被っていないかもあわせて確認します。通報者等が何らかの不利益を被っていた場合には、適切に権限を行使し、当該養介護施設・事業所に対して指導を行います。

京都府への報告、対応内容の検討

京都府に報告すべき事項は、虐待が認められた事例または共同で対応した事例とする

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受けた場合、市町村は虐待に関する事項を都道府県に報告しなければなりません（第２２条）。ただし、様々な相談や苦情等も数多いため、報告すべき事項は虐待が認められた事例または京都府と共同で対応した事例とします。

「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施行規則」（以下、「施行規則」）では、都道府県に報告すべき内容として以下の事項が定めています。

京都府への報告事項（例）

・養介護施設等の名称、所在地及び種別
・虐待を受けた又は受けたと思われる高齢者の性別、年齢及び要介護状態区分又は要支援状態区分その他の心身の状況
・虐待の種別、内容及び発生要因
・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
・市が行った対応
・虐待が行われた養介護施設等において改善措置が採られている場合にはその内容

５　改善計画

提出された改善計画の内容確認

改善計画は項目について達成までの期限を設定し、確実に実行に移してもらうように工夫する

事実確認結果・指導通知から期限を定めて、当該養介護施設・事業所に対して改善計画書を提出するよう求めます。提出された改善計画書は、以下の点を踏まえて内容を検討します。

改善計画のチェック事項（例）

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

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

養介護施設・事業所が改善計画の具体的な作成方法がわからない等、市に支援を求める場合は、助言を行い虐待等の再発防止のための取り組みを促します。

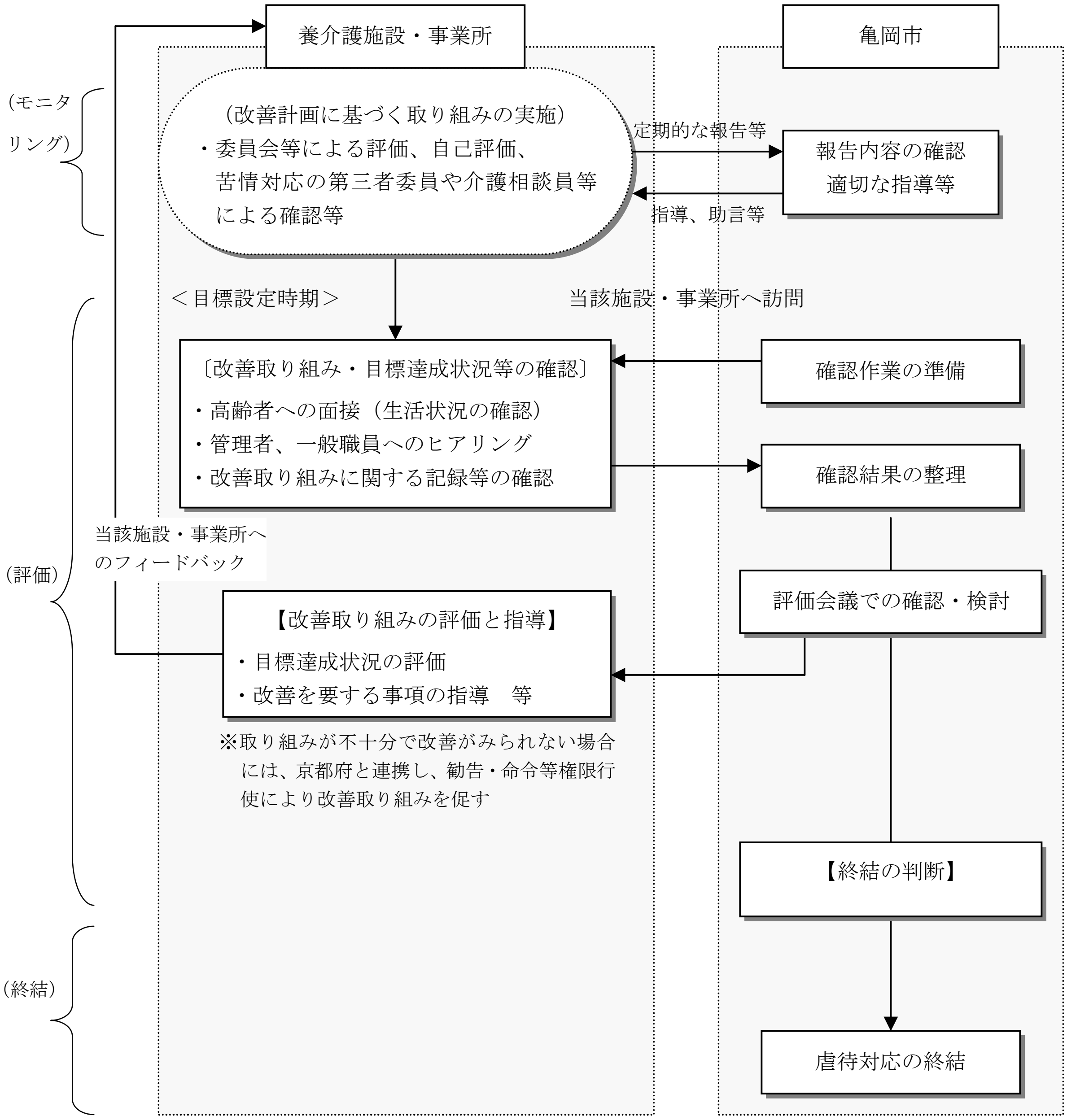
改善計画書の受理と評価時期の設定

改善計画書の内容やモニタリング・評価の時期は、京都府にも報告し情報共有を図る

改善計画の内容が問題がないと判断された場合には改善取り組みに対するモニタリング・評価を行うおおよその時期も定めておき、一定期間後には改善取り組みの評価が行われることを養介護施設・事業所に伝達します。また、市と連携したモニタリング・評価方法等の検討を行えるよう京都府にも定期的に報告を行い情報共有を図ります。

６　モニタリング・評価会議、終結

モニタリングから評価会議、終結への流れ



モニタリング

モニタリングでは、定期的な高齢者の生活状況、事業所の改善取り組み状況を中心に確認・点検をする

改善計画では、改善取り組みを担保するための方策の実施を求めます。これは、例えば定期的に苦情対応の第三者委員や介護相談員等が訪問して高齢者の生活状況を確認したり、養介護施設・事業所内に設置した虐待防止委員会等で改善取り組み状況を点検したりする等して、養介護施設・事業所の取り組みを継続させることが目的です。

改善取り組みの評価

評価会議メンバーは市担当部署の職員、介護保険担当部署職員、関係機関で構成する

１）評価の実施時期

改善計画には、期間を定めたうえで項目ごとに到達目標を作成します。

２）改善取り組み・目標達成状況の確認

期間を定めて取り組んでいる個々の到達目標が達成できているかどうかは、当該養介護施設・事業所を訪問して確認を行います。

確認方法としては、改善取り組みに関する実施状況の確認、管理者や一般職員への確認、高齢者の生活状況確認等によって行います。

職員数が少ない事業所であれば、一人ひとりから改善取り組みに対する意識や行動の変化の聞き取りを行う方法も検討します。

３）評価会議

評価会議では、市高齢者虐待担当部署（管理職を含む）の職員、介護保険部署及びその他関連部署のメンバーにより、養介護施設・事業所で確認した改善取り組み状況の確認を行います。

なお、確認の際には以下のような視点で評価を行います。

評価会議で確認すべき項目（例）

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

４）評価結果のまとめ

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

５）評価結果のフィードバック

養介護施設・事業所の改善取り組みや目標達成状況の評価を行った結果は、当該養介護施設・事業所に対してフィードバックを行います。特に、改善取り組みや目標達成が進んでいない事項に関しては、目標を達成するための方策を十分検討するように促します。

改善取り組みが不十分であり、改善意識が職員にも浸透していない場合等は京都府に報告し、改善勧告や改善命令等の権限を行使して改善に向けた取り組みを促します。そのため、モニタリング・評価の段階でも必要に応じて京都府と連携を取りながら対応します。

終　結

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の終結要件

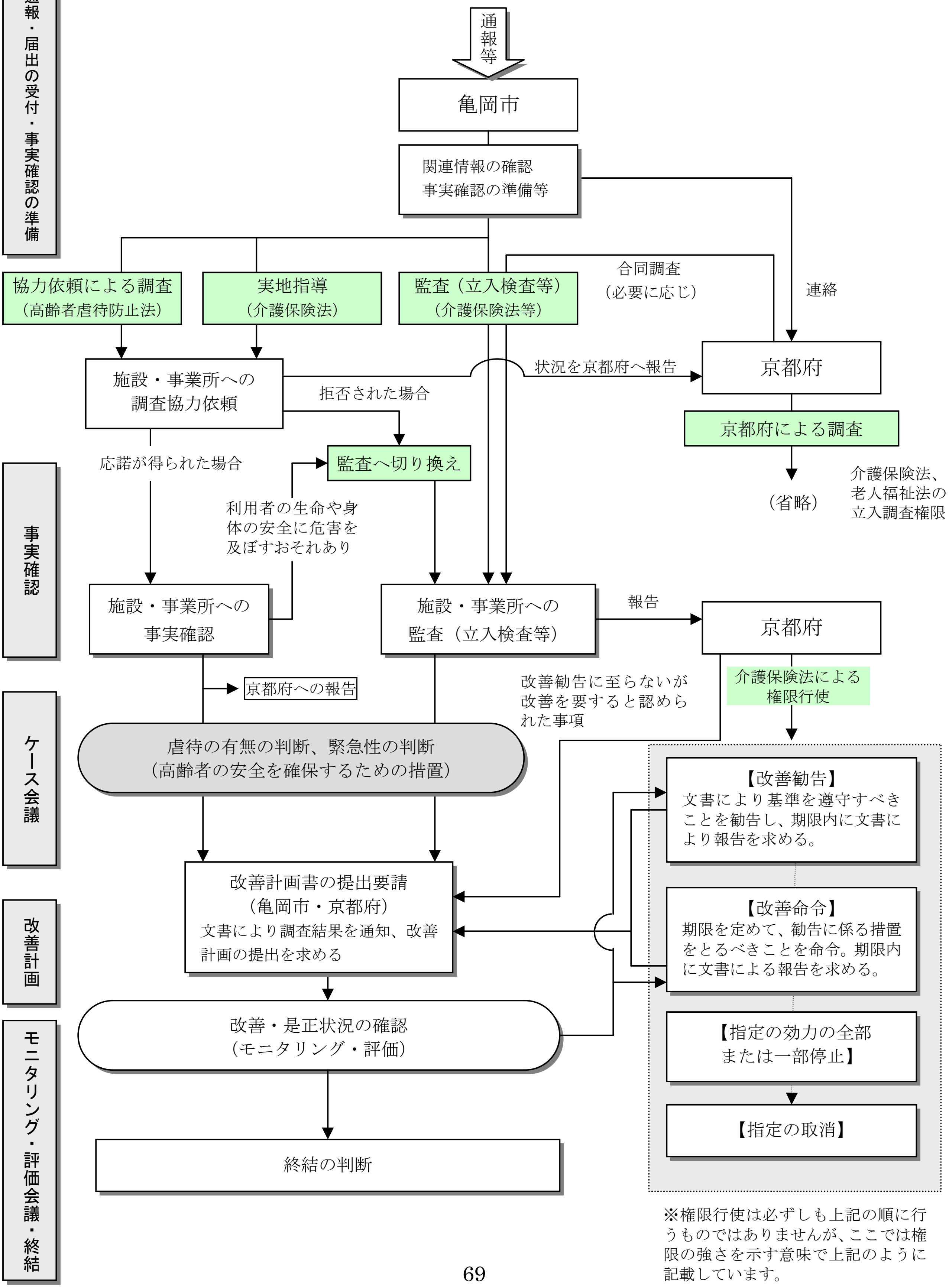
①虐待が解消し、高齢者が安心してサービスを利用出来るようになったと確認できること
②虐待の要因となった課題について、養介護施設・事業所が再発防止のための方策を講じ、効果を上げていると確認できること

具体的には、以下に示す状況が確認された場合に虐待対応の終結と判断します。

□事実確認において確認された虐待や不適切なケア等が解消されている
□評価時点でその他の虐待や不適切なケア等が生じていない
□個々の改善目標が計画どおり達成された
□改善が進んでいなかった項目についても目標が達成された（新たな取り組みを含む）
□虐待予防のための取り組みが継続して行われている
□虐待が生じた場合の対応策が講じられている

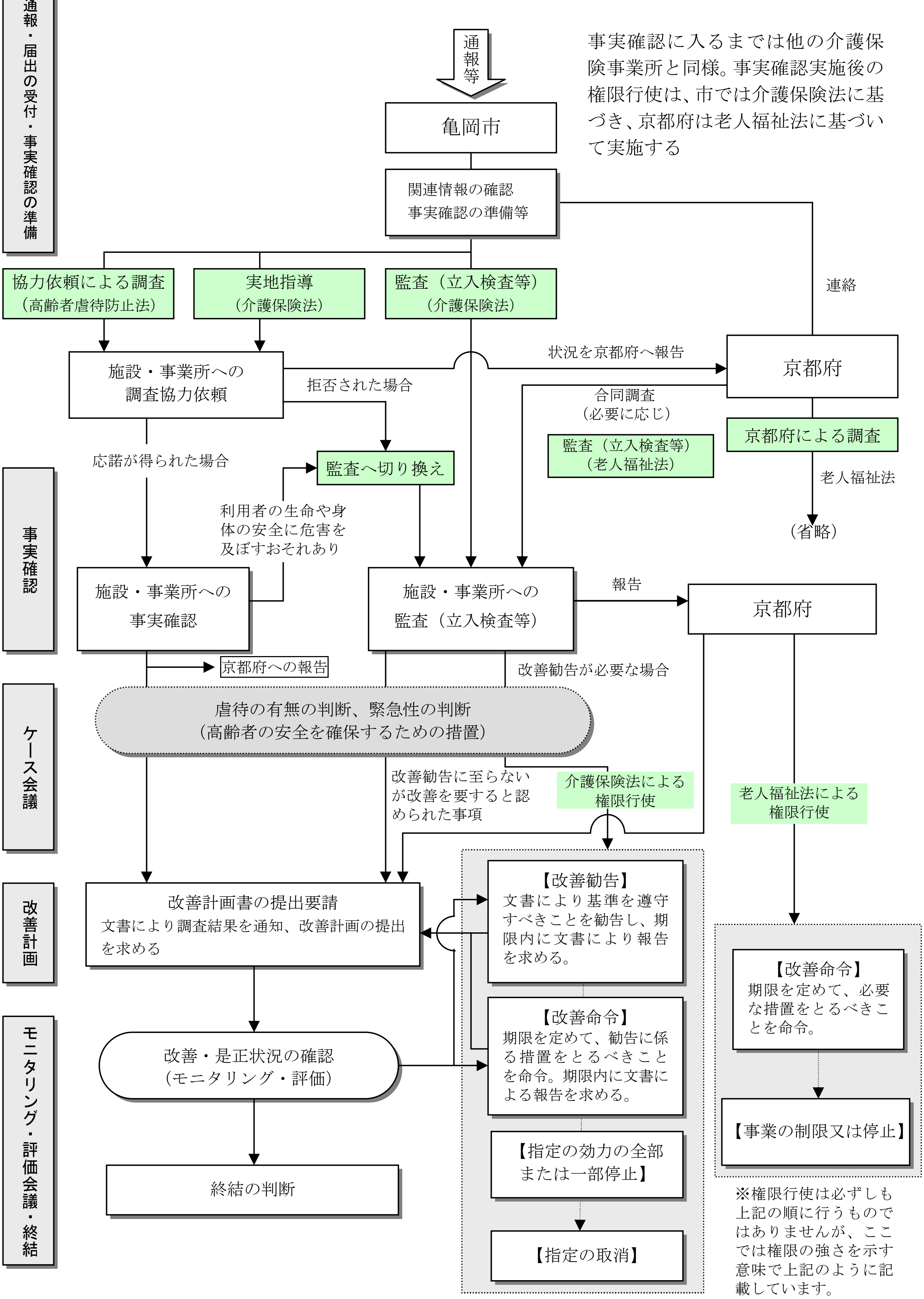
７　指定権限ごとの施設への対応及び都道府県との連携

都道府県が指定権限を有する介護保険施設・事業所の場合



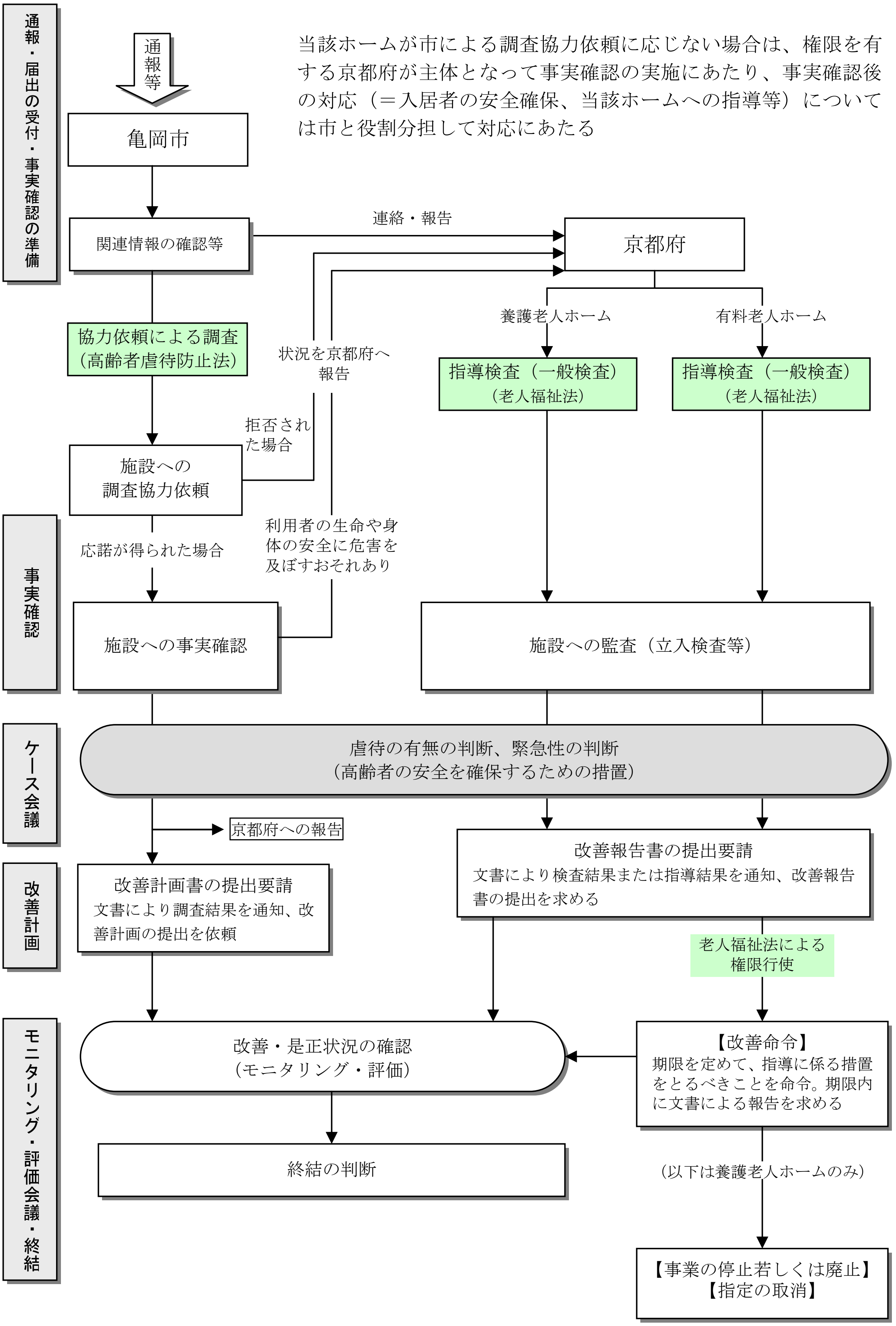
※権限行使は必ずしも上記の順に行うものではありませんが、ここでは権限の強さを示す意味で上記のように記載しています。

市町村が指定権限を有する地域密着型介護保険事業所の場合



第３章　養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

介護保険事業所として未指定の養護老人ホーム、
有料老人ホーム（含む未届施設）の場合



京都府との連携

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応では、京都府と連携して高齢者の権利利益の保全や養介護施設・事業所の運営適正化に努めることが重要です。

通報等を受理した市は、当該養介護施設・事業所に関する既存情報の収集を行いますが、その中心となるのが京都府が有する過去の指導監査結果や苦情等の情報です。

また、市が事実確認を実施する際に、京都府から具体的な確認事項や方法について助言を得たり、状況に応じて共同による事実確認が必要となる場合も考えられます。

さらに、高齢者の保護や当該養介護施設・事業所への改善指導においても、京都府と共に指導内容を検討する等の対応も想定されます。

各対応段階における京都府との連携（例）

■通報・届出等の受付
- 通報が寄せられた場合の相互連絡

■事実確認の準備・事実確認
- 必要に応じた京都府からの情報提供
- 京都府と共同による事実確認
- 事実確認結果の共有

■ケース会議、虐待対応
- 虐待の有無の判断が困難な場合の市への支援、助言等
- 養介護施設・事業所への指導内容の検討、共有化
- 市からの報告受理、公表

■改善計画
- 改善計画書の内容確認・助言等

■モニタリング・評価会議
- モニタリング・評価方法等の検討
- 評価結果の共有、指導事項の検討