

洞爺湖町
高齢者・障害者
虐待防止・対応マニュアル

平成28年4月
洞爺湖町

はじめに

平成18年4月「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」が、また平成24年10月には「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」が施行されました。この2つの法律の中で、在宅ならびに施設等で生活を送る高齢者や障害者への虐待の防止に努めるとともに、養護者に対する支援を行うための体制の整備や関係機関の連携、支援者の資質の向上、町民に対する普及啓発等の対応支援を講ずることが市町村の責務として求められております。

日本国憲法第13条と第25条において、国民の基本的な権利を定めていますが、高齢や認知症、障がいなどの様々な理由により、本人の努力だけではこの権利の保持は難しくなる場合があります。洞爺湖町は平成27年3月末現在、高齢化率が38.4%と管内で最も高い町となっており、今後団塊の世代が75歳を迎える平成37年には47.6%にまで上昇することが推測されております。これにより、独居高齢者の増加や老老介護、認知介護による介護力の低下、障害者の高齢化などが進んでいくこととなり、今後、地域で様々な支援を必要とする高齢者や障害者は増えていくことが想定されます。

高齢者や障害者に対する虐待の問題は様々な要因が複雑に絡み合うことが多く、支援には関係機関の密な連携のもと、スピードをもって対応することが求められます。そこで、地域の住民や関係者が虐待に対する共通認識をもち、早期発見、介入・支援、相談窓口と関係機関のネットワークのあり方など、虐待対応の基本的な流れを理解し、適切な初動体制がとれるよう、本マニュアルを作成いたしました。

今後も洞爺湖町の高齢者や障害者が笑顔で暮らし続けることができるよう、皆様のご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

平成28年4月

洞爺湖町長

洞爺湖町 高齢者・障害者虐待防止マニュアル 目次

1. 高齢者虐待及び障害者虐待とは	
(1) 虐待の定義	P 5
(2) 虐待の種類	P 6
2. 虐待の対応に向けた町民・地域関係者・関係機関に期待される役割	
(1) 虐待の対応の基本姿勢と留意点	P 7
(2) 本人、家族の役割	P 8
(3) 地域の役割	P 8
(4) 医療・介護・福祉・保健関連事業所等、関係機関の役割	P 9
(5) 相談機関（行政）の役割	P 9
3. 虐待の発見から対応【在宅編】	
(1) 虐待の発見～通報・相談	P 12
(2) 虐待の対応	P 14
①相談	P 14
②庁舎内検討	P 14
③事実確認	P 15
④コアメンバー会議	P 16
⑤立入調査	P 17
⑥分離・保護	P 17
⑦虐待対応ケース会議	P 20
⑧虐待対応の終結	P 20
(3) 関係機関の役割	P 21
4. 虐待の発見から対応【施設編】	
(1) 施設従事者等による虐待の基本的な考え方	P 23
(2) 虐待の発見～通報・相談	P 23
(3) 虐待の対応	P 25
(4) 虐待と不適切なケアの関係性	P 25
(5) 虐待を見逃さない体制づくり	P 26
5. 虐待の発見から対応【使用者編】	
(1) 使用者のとらえ方	P 27
(2) 使用者等による虐待の基本的な考え方	P 27
(3) 虐待の発見～通報・相談	P 28
(4) 虐待の対応	P 30
(5) 虐待を見逃さない体制づくり	P 30
6. 消費者被害の対策と防止	
(1) 消費者被害のとらえ方	P 31
(2) 消費者被害の基本的な考え方	P 31
(3) 消費者被害の発見・対応～相談	P 32
(4) 被害の救済に向けて～クーリング・オフ制度の活用	P 32
(5) 消費者被害を見逃さない体制づくり～成年後見制度の利用	P 34

【別冊】

資料

- (1) 虐待チェックリスト
- (2) 虐待フローチャート
- (3) 養護者による虐待のとりえ方に関するQ&A
- (4) 従事者セルフチェックリスト
- (5) 身体拘束
- (6) 消費者被害チェックリスト

様式

- (A) 虐待相談・通報・届出受付票
- (B) 虐待受付票
- (C) 事実確認票
- (D) アセスメント要約票
- (E) コアメンバー会議記録・計画書
- (F) 虐待対応ケース会議記録・計画書
- (G) 虐待対応評価会議記録票

本マニュアルでは、虐待防止に関する以下の法律について、下記のとおり省略して記載しています。

- ・「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」（以下、高齢者虐待防止法）
- ・「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下、障害者虐待防止法）

「病気や障がいの有無に関係なく、本人が望む場所で
安心して暮らし続ける町、洞爺湖町」をめざしましょう！



1. 高齢者虐待及び障害者虐待とは

資料2 虐待フローチャート

(1) 虐待の定義

高齢者虐待防止法ならびに障害者虐待防止法において、虐待に関する定義を以下の表1のとおり定めています。

【表1】

	高齢者虐待防止法	障害者虐待防止法
虐待とは	①養護者による高齢者虐待 ②養介護施設従事者等による高齢者虐待	①養護者による障害者虐待 ②障害者福祉施設従事者等による障害者虐待 ③使用者による障害者虐待
被虐待者 (虐待を受けている者)	高齢者とは65歳以上の者をいう。 ただし、65歳未満の者であって、養介護施設に入所し施設を利用又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者は高齢者とみなして高齢者虐待防止法を適用する。	障害者とは18歳以上の身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む)、その他の心身の機能の障害がある者をいう。 ただし、使用者による障害者虐待は年齢にかかわらず障害者虐待防止法を適用する。
虐待者 (虐待を行う養護者)	①高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者以外の者 ②老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設、老人保健施設、地域包括支援センター、老人居宅生活支援事業、居宅(予防)サービス事業、地域密着型(予防)サービス、居宅介護支援事業に係る業務に従事する者 ※1	①障害者を現に養護する者であって障害者福祉施設従事者等・使用者以外の者 ②障害者福祉施設、又は障害福祉サービス事業に係る業務に従事する者 ※2 ③障害者を雇用する事業主(派遣労働者の場合は派遣の役務の提供を受ける事業主)事業の経営担当、事業主のために行為する者

※1に該当する事業

- ・老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、老人福祉センター及び老人介護支援センター、地域密着型特別養護老人ホーム、老人保健施設
- ・地域包括支援センター
- ・老人居宅介護等事業、小規模多機能型居宅介護事業、認知症型老人共同生活援助事業及び複合サービス福祉事業
- ・(介護保険)訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入所者生活介護、福祉用具貸与及び特定福祉用具販売(各予防サービスも同様)
- ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入所者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護及び複合型サービス(各予防サービスも同様)
- ・居宅介護支援事業所、指定介護予防支援事業所

※2に該当する事業

- ・障害者支援施設、独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園
- ・障害福祉サービス事業(居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養介護、生活介護、短期入所、柔道障害者等包括支援、共同生活介護、自立支援、就労移行支援、就労継続支援及び共同生活援助)
- ・一般相談支援事業及び特定相談支援事業
- ・移動支援事業
- ・地域活動支援センターを運営する事業
- ・福祉ホームを経営する事業

つまり、虐待を受ける人の年齢や背景により適応される法律は異なりますが、養護者とは「本人以外の関わる全ての人」を示すため、家族や関係している機関のみならず、地域住民なども範囲に含まれます。

また、高齢者虐待防止法及び障害者虐待防止法において、病院・診療所等の医療機関は、要介護施設及び障害者福祉施設のいずれにも該当しないため、「養護者による虐待」として対応することとなります。

(2) 虐待の種類

「虐待」と判断される行為は、以下の表2に示す行為です。

【表2】

虐待の種類	内容
身体的虐待	養護者または施設従事者が高齢者や障害者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴力を加えること。 《具体例》 ・ 平手で打つ、つねる、殴る、無理やり食事を口に入れる、やけどを負わせる ・ ベッドに縛り付けるなどの身体拘束・抑制をする ・ 意図的に薬を過剰に内服させる 等
性的虐待	養護者または施設従事者が高齢者や障害者の同意なくわいせつな行為をすること、又はわいせつな行為を強要すること。 《具体例》 ・ 排泄の失敗などに対して懲罰的に下半身を裸にして放置する ・ キス、性器への接触、セックスの強要 等
心理的虐待	養護者または施設従事者が高齢者や障害者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応、その他の著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。 《具体例》 ・ 排泄の失敗を嘲笑する、それを人前で話すなどにより恥をかかせる ・ 怒鳴る、ののしる、悪口を言う ・ 侮辱を込めて子どものように扱う ・ 高齢者が話しかけているのを意図的に無視する 等
経済的虐待	養護者または施設従事者が高齢者や障害者の同意なしに財産や金銭を利用する、又は金銭の利用を理由なく制限すること。 《具体例》 ・ 日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない ・ 高齢者や障害者の自宅などを無断で売却する ・ 年金や預貯金を高齢者や障害者の意思、利益に反して使用する 等
介護や世話の放棄・放任 (ネグレクト)	意図的か結果的かを問わず、高齢者や障害者の介護や生活の世話を行っている養護者または施設従事者が、その提供を放棄または放任し、生活環境や身体状況、精神状態を悪化させること。 《具体例》 ・ 入浴しておらず異臭がする、髪が伸び放題で、皮膚が汚れている ・ 尿や便で汚れた下着をそのままにする、汚れたおむつを使い続ける ・ 水分や食事を十分に与えられていない、空腹状態が長時間にわたって続く、脱水症状や栄養失調の状態にある ・ 室内にゴミを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる ・ 高齢者や障害者が生活を送るために必要な介護、医療・福祉サービス等を相応の理由なく制限する、使わせない 等
自己放任 (セルフネグレクト)	意図的か結果的かを問わず、高齢者や障害者が通常の生活において行うべき行為を行わない、あるいは行う能力がないことから、自身の心身の安全や健康が脅かされる状態に陥ること。 《具体例》 ・ 上記、介護や世話の放棄・放任（ネグレクト）を自らに対して行う 等

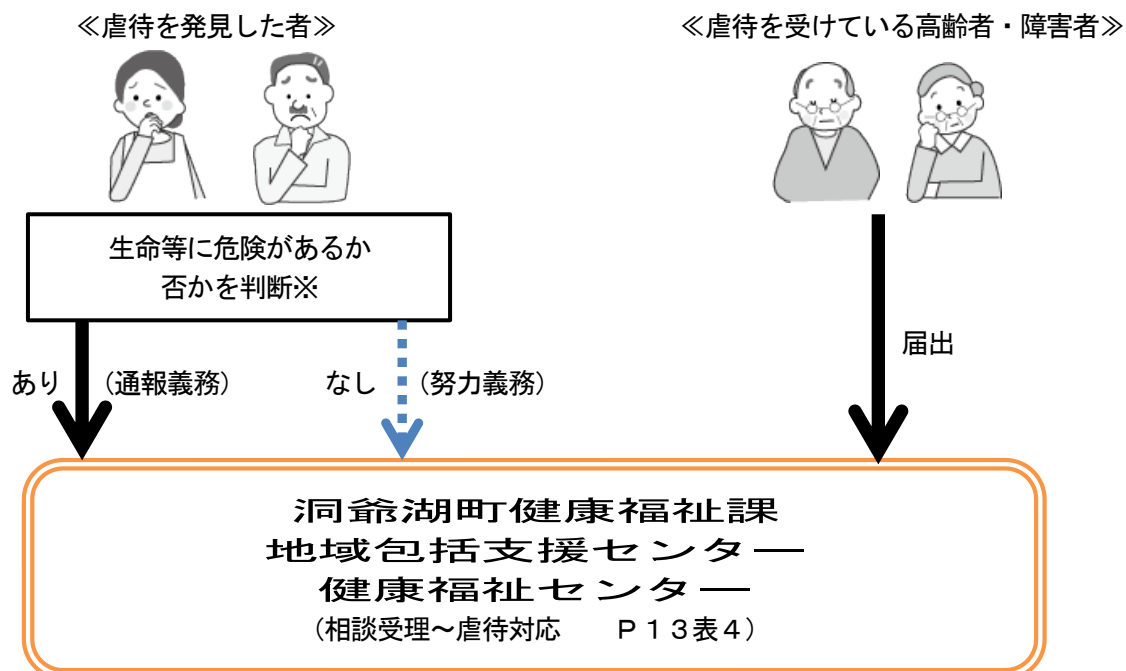
※なお、自己放任（セルフネグレクト）は高齢者虐待防止法ならびに障害者虐待防止法では明記されていませんが、近年、認知症高齢者の独り暮らしや様々な理由により支援を拒否しているケースの増加から、本マニュアルの中では虐待の1つと定義します。

2. 虐待の対応に向けた町民・関係機関に期待される役割

虐待の対応は、虐待を受けている高齢者や障害者の生命や身体、財産などを保護し、安全で安心な生活を再構築するための積極的な支援です。それは同時に、虐待を行っている養護者への支援にもつながります。

そのため、責任主体である洞爺湖町は町民や地域関係者から得た情報をもとに、虐待相談機関である地域包括支援センターをはじめとした関係機関と連携し、早期に対応すること求められています。

早期に対応するため、町民や関係機関は虐待か否かを判断するのではなく、「ありのままの状況＝虐待と認めた事実」を、速やかに町へ通報することが大切な役割として期待されています。



※生命等の危険の有無の判断に医師の診察等は必要ありません。発見した者が感じた印象で判断します。
これは高齢者虐待防止法にのみ規定されている項目ですが、本マニュアルでは障害者に対しても同様の対応をすることとします。

(1) 虐待の対応の基本姿勢と留意点

虐待の対応を行うときは、以下の点に注意して対応を検討していきます。

- * 高齢者及び障害者本人の権利擁護を最優先する
- * 高齢者及び障害者本人の意思を尊重する
- * 本人とともに養護者を支援し、家族の生活安定のための支援を重視する
- * 正確な情報収集と客観的判断を心がける
- * 組織で対応することで課題解決を図る（チームアプローチ）
- * 長期的な視点に立った支援策を検討していく
- * 個人情報・プライバシーに配慮した対応を行う

個人情報保護法では、個人情報の取得については本人の同意を得ることが基本とされていますが、同法第16条及び第23条において、本人同意を得ることについての例外規定が設けられています。そのため、虐待対応として個人情報を提供または共有する場合は、「第三者提供の制限」の例外として扱われ、個人の生命、身体又は財産の安全を守るために緊急かつやむを得ないと認められる場合や、虐待の対応のため関係する地域関係者や関係機関、警察、相談機関（行政）がネットワークを組み支援する場合においては、本人の同意が得られなくとも、支援に必要な個人情報を共有することが認められています。

その場合、取り扱いに十分に配慮し、会議等の中で取扱いのルールを決めておく必要があります。

(2) 本人、家族の役割

①本人（被虐待者）

加齢や障害により、以前は自分でできていたことができなくなったり難しくなった場合、生活を送り続けるために誰かの手を必要とする場面が増えることが考えられます。それにより、高齢者や障害者は自分の意思と沿わないことが起きた場合や、養護してくれる人と意見が分かれた場合に「自分が我慢すればいい」「面倒をみてもらっているから仕方がない」と消極的に受け止めてしまいがちです。特に相手が家族などの近い人物の場合は、その傾向がみられます。

しかし、人がもつ権利は決して侵されるものではありません。もし自分の意思と沿わないことが起きた場合や不都合・不利益なことが起きていてと感じた場合には、我慢せずに誰かに相談することが大切です。

それにより、時に養護者を傷つけることがあるかもしれません。しかし事実が明らかになることは、結果として養護者を支援することにつながります。養護者を守るためにも、ぜひ勇気を出して声をあげましょう。

②家族・親族（養護者を含む）

家庭に介護や支援を必要とする人がいる場合、家族の負担は多かれ少なかれ生じるものです。それは、身体的な負担から目に見えない精神的な負担まで多岐にわたる上、終わりが見えないことから、気づかぬうちに疲労として家族や親族の身体や心に積み重なることがあります。

その疲労から、「本人のためを思って」とつい介護に力が入ってしまったり、行き過ぎた言葉をかけてしまうことは、誰にでも起こりうることです。

負担や疲労は表には見えにくいものです。だからこそ、「大変だ」ということを自ら認め、「手助けしてほしい」という声をきちんとあげていくことが大切です。一人で抱え込まず、親族や知人、周囲の人、関係機関のスタッフなど、話を聞いてもらうことから始めましょう。

(3) 地域の役割

①町民

町民が虐待を受けたと思われる高齢者や障害者を発見した場合は、速やかに通報しなければならないとされています。また、この場合の通報は、個人情報の保護に関する法律に妨げられないとされています。

事態が深刻にならないように普段のつきあいの中でちょっとした異変に気付いた時に、民生委員や虐待相談機関に情報を提供するだけで、早期発見・解決できるケースがあります。

虐待は、はじめから虐待とわかるものばかりではありません。特に、虐待をしている家族や親族は多くの場合、「虐待している」という認識がない場合があります。日頃から高齢者や障害者と接している町民だからこそわかる異変の裏側には虐待が隠れているかもしれません。「誰にでも起こりうる」ということを念頭におき、虐待かどうか迷った場合も含めて、まずは速やかに相談・通報することが重要です。

なお、通報者が特定される情報は外に漏れることはありません。

②地域関係者（自治会役員、民生委員、福祉委員等）

各自治会には民生委員や福祉委員など、日頃から高齢者や障害者の生活を見守り、支援する役割をもつ人が存在します。これら地域関係者は町や地域包括支援センター、社会福祉協議会と連携し、支援が必要と思われるケースについて見守りや相談機関につなげる役割を担うなど、地域のネットワークの中心となっています。

そのため、虐待を受けたと思われる高齢者や障害者を発見した場合はもちろんのこと、地域の町民から相談を受けた事例も含めて、速やかに相談・通報することが重要です。その際には、「自ら確認した情報なのか」「誰かから聞いた情報なのか」を含めて、正しい情報を伝えるように心がけましょう。

また、地域関係者は、町が行う虐待の事実確認の際、高齢者・障害者本人や家族に会う際の引き合わせや、同伴訪問への協力を要請されることがあります。

（４）医療・介護・福祉・保健関連事業所等、関係機関の役割

病院や施設など、高齢者や障害者に関係ある事業所及び職種の者は、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めることとされています。

家庭に訪問することが多い保健師や訪問看護師、訪問系の介護・福祉サービス事業所職員などは、家庭内の環境や家族との関係から、家庭内で起きている異変に気づくことがあります。また医療機関職員や通所系の介護・福祉サービス事業所職員などは、高齢者や障害者が施設を訪れた際、体調の変化や不審なアザ、食事の様子など、高齢者や障害者本人の異変に気づくことがあります。これらは後々虐待に発展する可能性があるサインであることを十分に理解し、まずは１人で判断せず事業所内で状況を共有すること、そして、虐待を疑わせる状況になったときには速やかに相談・通報することが求められます。

また各事業所には虐待に関する事実確認に対し協力することが求められております。もしも協力が得られない場合は北海道へ報告し、北海道と共同で事実確認を行うことを検討することになります。

（５）相談機関（行政）の役割

虐待の相談・対応については、市町村が第一義的に責任を有します。そのため、洞爺湖町では「健康福祉課」が中心的存在となり、地域包括支援センターや健康福祉センターの専門職等と連携して、虐待に関する通報があった場合の早期対応を行うこととなります。

あわせて、日頃から虐待予防に対する普及啓発を行います。

行政や地域、関係機関の具体的な役割は表３－１，２（Ｐ１０～１１）のとおりです。



【表３－１】相談機関（行政）の役割

項目	内容	町 健康福祉課	地域包括 支援センター	健康福祉 センター
		高齢者 障害者	高齢者	障害者
虐待予防 の活動	虐待予防に対する普及啓発	○	○	○
	虐待防止に対するネットワークの構築	○	○	○
相談・通報・ 届出	相談への対応	○	○	○
	通報、届出の受理	○	○	○
	相談・記録票作成	○	○	○
	町と専門職との情報共有（庁舎内検討）	○	○	○
	緊急性の判断	○	○	○
事実確認・ 訪問調査・ 立入調査	関係機関からの情報収集	○	○	○
	高齢者や障害者、養護者への訪問調査	○	○	○
	事実確認票の作成		○	○
	立入調査	○	△	△
	立入調査の際の警察署長への援助要請	○		
支援方針の 決定	コアメンバー会議の開催・召集・進行・記録	○	○	○
	虐待の有無・緊急性及び措置の判断	○		
	支援方針等の決定・評価	○	○	○
支援の実施 及び評価	情報収集や課題の整理、アセスメント		○	○
	個別ケース会議の開催・召集・進行・記録	○	○	○
	公的サービス、社会資源などの活用		○	○
	支援実施中のモニタリング・評価		○	○
やむを 得ない事由 による措置	措置の実施（保護・分離支援）	○		
	措置中の支援（居室確保、面会制限、解除等）	○		
	措置後の支援	○	○	○
終結	終結に向けた評価会議の開催・召集・進行・記録	○	○	○
その他	成年後見制度の活用（町長申立による審判請求）	○	○	

○：役割を担う、△：必要に応じて対応する 空欄：当該業務を行わない

【表３－２】地域・関係機関の役割

内容	町民	地域関係者	関係機関	警察
虐待防止、養護者支援等の重要性の理解	○	○	○	○
地域での見守り・声かけ等	○	○	○	○
虐待（疑いを含む）を発見した場合の相談・通報	○	○	○	○
虐待防止施策への参加・協力	○	○	○	○
虐待発見時の支援、町・地域包括支援センターとの連携		△	○	
町からの要請による立ち入り調査時の協力				○
虐待防止ネットワークへの参加	○	○	○	○
虐待発見の努力及び発見時の支援 （健康状態の確認、診断、助言等）			○	
虐待防止施策・啓発活動への協力	○	○	○	○
サービス担当者会議を通じた関係者との情報共有・連携			○	
虐待の早期発見、虐待予防をふまえた支援の実施			○	
職員倫理の徹底			○	

○：役割を担う、△：必要に応じて対応する 空欄：当該業務を行わない

3. 虐待の発見から対応【在宅編】

資料1 虐待チェックリスト

(1) 虐待の発見～通報・相談

発見の機会を逸すると、ケースによってはさらに深刻化、長期化する恐れがあります。

虐待のサインをキャッチすることは難しいことですが、日頃からサインを念頭において、高齢者や障害者の生活を見守り、些細な変化に「気づく」ことが虐待を発見する第一歩となります。

特に、サインが複数みられる場合は虐待の可能性が疑われます。その場合、住民や地域関係者はできる限り早くに相談機関へ連絡することが大切です。

また、介護サービス事業所等はできるだけ早期に同僚や上司に相談し、複数で事実確認をするなどして相談機関に迅速に連絡をします。一人で何とかしようとするあまり、不適切な対応になったり事態が複雑になっていく場合があるので必ずチームで対応することを心がけ、どうにもできないことは他の機関にしっかりとつなぐことが大切な支援となります。

注意すべきサインは、資料1チェックリストに示しているとおりです。

虐待の相談・通報を受けた場合は、表4に沿って支援を展開していきます。

【相談・通報・届出窓口】

機関名	住所	電話番号	備考
洞爺湖町健康福祉課	栄町58	74-3001	24時間対応
洞爺湖町地域包括支援センター	栄町63-1	76-4822	
洞爺湖町健康福祉センター	栄町63-1	76-4006	

【よい声かけの例：本人・養護者に対して】

- 今後の生活はどのようにしていきたいと考えていますか？
- 生活の中で何かお困りのことはありませんか？
- ひとりで悩まないでくださいね、一緒にかんがえていきましょう
- 他にどなたか、相談できる親族の方はいらっしゃいますか？
- プライバシーは守りますので、安心してお話しください
- 今の利用しているサービスに満足していますか？

【本人に対して】

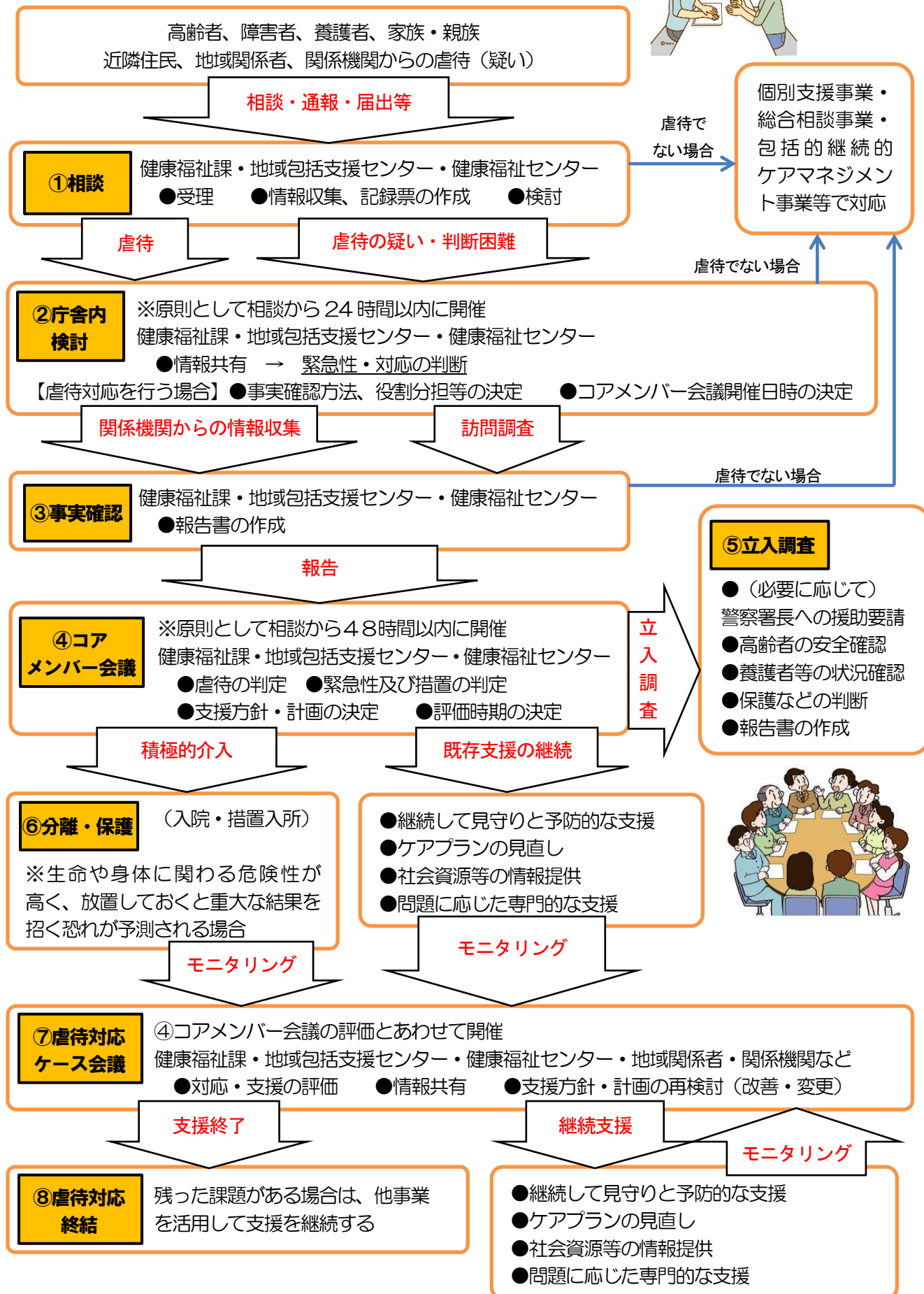
- ご家族に、どのような気持ちをお持ちですか？
(感謝しているとか、改善してほしいところなど)
- 養護者の方はどのような性格ですか？

【養護者に対して】

- からだが疲れていたり、どこか悪いところはありませんか？
- いつもがんばっていますね。がんばりすぎなくていいですよ。
- ご本人にはどのような気持ちをお持ちですか？ 改善してほしいところがありますか？



【表4】虐待（疑い）相談・通報からの流れ《在宅編》



（２）虐待の対応

ここでは、虐待に関する相談・通報を受けてから、虐待対応が終結するまでの流れについて説明します。

①相談

様式A 相談・通報・
届出受付票

◎相談場面での「気づき」を大切にし、意識した聞き取りを行う

高齢者虐待の第一報は必ずしも「虐待」というものばかりではなく、「最近見かけない」「いつもカーテンが閉まっている」といった相談の裏に虐待問題が隠れている場合もあります。

相談者によっては、具体的・客観的に状況を説明することが難しい場合もあります。相談を受けた場合には、常に虐待の可能性を視野に入れた対応を心がけましょう。

また、相談の内容に虐待の可能性がある場合には、すみやかに虐待対応のフローに基づき支援を検討する必要があります。そのため、「いつ」「どこで」「誰か」「誰に対して」「何を」「どのように」といった内容を意識して聞き取り、記録として残すことが重要です。

◎相談機関内で協議・検討を速やかに行う

受理した情報・記録を基に、相談を受理した機関が虐待（または疑い）ケースとして支援を行うか否かの判断を個人ではなく「相談機関」として速やかに行うことが求められています。

しかし、初回相談を受理した職員が虐待の可能性や緊急性の判断に迷った場合や機関に職員が不在の場合は、緊急性を確保するためすぐに②庁舎内検討に進みます。

②庁舎内検討

様式B 虐待受付票

◎情報共有を行い、対応・緊急性の判断をする

相談機関が受理した虐待（または疑い）ケースについて、虐待を担当する行政職員及び専門職で情報を共有し、対応の方向性を原則、受理から24時間以内に決定します。

判断内容

ア) 虐待ケースとしての対応を行うか

イ) 緊急対応が必要か

なお、この判断により虐待ケースとして対応を行わない場合も、各種相談事業を活用しながら、課題の解決に向けた支援を検討します。

◎対応について協議する

虐待ケースとして対応すると判断した場合、続けて以下の内容を中心に検討を行い、今後の対応に向けた協議を行います。

検討内容

ア) 緊急対応が必要かどうかの検討

イ) 虐待の判断および対応を検討するため不足している情報の整理

ウ) 不足している情報の確認方法、担当者の決定

エ) コアメンバー会議開催日時の決定（情報確認期限）

オ) 確認の中に予測されるリスクの対応方法

・被虐待者に医療的な処置が必要な場合

・養護者等からの介入拒否がある場合

③事実確認

様式C 事実確認票

◎関係機関からの情報収集を行う

事実確認とは「虐待の事実が確認できること」ではなく、「通報された情報について、高齢者や障害者の安全やその他の状況の確認を行うこと」です。そのため、「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。この情報によりコアメンバー会議で「虐待の判断」「緊急性の判断」「支援方針の決定」を行うことから、優先的に必要な事実・情報を収集していくことが求められます。

この場合の情報提供は、個人情報保護法第16条第3項及び第23条第1項の例外規定により、高齢者及び障害者虐待対応において、高齢者や障害者本人の同意なく、目的外に個人情報を取り扱うことや、第三者（市町村など）に提供することが認められています。

主な情報収集内容

- ア) 本人の身体、精神状況、現病歴、既往歴…医療機関、サービス事業所
- イ) 養護者の身体、精神状況及び関係性…医療機関、サービス事業所
- ウ) 医療・介護・福祉等のサービス利用状況…サービス事業所
- エ) 生活状況…サービス事業所、住民課、建設課（公営住宅入居者の場合）
- オ) 経済状況…税務財政課
- カ) 要支援要介護認定状況…健康福祉課
- キ) 障害認定状況…健康福祉課、健康福祉センター

◎訪問調査を行う

原則、相談機関（行政）職員2名体制（うち1名保健師職）で訪問し、高齢者や障害者の安全と事実確認を行います。

訪問では、特に「緊急性が高いと予測される状況」の見極めが重要になります。

事前準備

- ア) 訪問の目的を誰がどのように説明するかを確認しておく
- イ) 高齢者・障害者本人と養護者の面接担当者を分けておく
- ウ) 高齢者・障害者本人と養護者の面接場所を分けられるよう打ち合わせをしておく
- エ) 生命の安全を確保するため、緊急保護が必要な場合のルート確保をしておく
- オ) 養護者からの介入拒否があった場合の打ち合わせをしておく

特に、ウ)の面接場所を分けることは重要です。自宅内でも台所や玄関など、高齢者や障害者と養護者ができるだけお互いの姿が目に入らない、話が耳に入らない距離に分けて面接を行いましょう。自宅内で分けることが困難な場合は、通所系サービス等の活用を検討します。

また介入を拒否された場合も、コアメンバー会議までに様々な方法で事実確認を行う必要があります。

介入拒否の場合の対処方法

- ア) 親族や地域関係者、関係機関など、養護者と信頼関係にある人を探し同行してもらう
- イ) 担当者を変更し、別の理由で訪問しなおす
- ウ) サービス利用の場面等を活用する
- エ) 立入調査へ変更する（関係機関からの情報収集等により、生命又は身体に重大な危険が生じている恐れがあると認められる場合）

様式D アセスメント 要約票

◎アセスメント要約票を作成する

コアメンバー会議開催に向け、アセスメント要約票に情報をまとめます。

④コアメンバー会議

コアメンバー会議とは、虐待の有無と緊急性の判断とそれに伴う支援方法を決定する会議です。

虐待の通報を受けてから原則、受理から48時間以内に開催します。

ここでは会議という名称を用いていますが、特に形式にこだわらず、チームとして支援するための話し合いの場を設けることを意味しています。

コアメンバー会議のメンバー

- ・健康福祉課（課長及び担当職員）
- ・地域包括支援センター職員（社会福祉士、保健師）
- ・健康福祉センター職員（保健師）
- ・（必要に応じて）医師、弁護士等の専門的な助言者

コアメンバー会議で検討・決定する内容

- ア) 虐待の有無と緊急性の判断
- イ) 当面の支援方針と具体的な支援計画（立入調査や面会制限の有無を含む）
- ウ) 役割分担
- エ) 具体的な支援の期限（評価日）

虐待の有無及び緊急性の判断の流れは表5（P19）に示すとおりです。

◎虐待の有無の判断とは

虐待を判断する際には、高齢者や障害者、養護者の虐待に対する自覚は問いません。行われている行為が虐待に該当するか、あわせてその行為や状態が反復・継続しているかが判断の目安となります。

寄せられた情報が虐待に該当するか否かを判断することは、養護者を罰することを目的としているものではなく、虐待を受けている高齢者や障害者、養護者を支援の対象として位置付けることを目的として行います。

虐待かどうかは単に虐待の種類に該当するかどうかにとられず、「高齢者や障害者本人が地域で安心して暮らす権利」の侵害があるかどうか、それを守るために保護や支援の必要性があるかどうかなどから判断することが重要です。

◎緊急性の判断とは

緊急性の必要性の予測は②庁舎内検討（P14）で行われていますが、ここでは集められた情報を基に緊急対応の判断を町が決定します。

特に生命の危険性や医療の必要性、養護者との分離の必要性、虐待の程度と高齢者の健康状態、養護者の心身の状態から総合的に判断します。

緊急性が高いと予測される状況

- ア) 高齢者や障害者の健康状態
 - ・骨折、火傷、頭蓋内出血、重度の褥瘡、衰弱、意識混濁、脱水症状、栄養失調など
- イ) 高齢者や障害者からの話の内容
 - ・恐怖や不安の訴え、強い自殺念慮
 - ・本人からの保護の訴えなど
- ウ) 養護者の状況
 - ・うつ傾向や精神疾患などにより正常な介護等ができない
 - ・支援者への粗暴なふるまい、言動
 - ・養護者からの保護の訴えなど

◎支援方針・計画の決定

虐待の有無と緊急性の判断に基づき、必要な支援方針を決定します。

虐待の支援方針は一般の困難事例とは異なり、家族内の関係修復や関係者との信頼関係よりも、虐待を受けている高齢者や障害者への支援（生命や身体の安全の確保、人権の擁護など）を最優先して決定します。

なお、初動期（おおよそ1～2週間以内）に対応すべき方針について、「いつ」「誰か」「何を」「どのように」を行うかを明確にし、チームとしての支援を早急に適切に行うことができるように計画を立案します。

支援方針として検討する内容

- ア) 分離・保護の検討
- イ) 立入調査の実施
- ウ) 適切なサービス導入の検討
- エ) 評価時期の決定

⑤立入調査

立入調査とは、高齢者虐待防止法第11条並びに障害者虐待防止法第11条において市町村長に認められている権限です。

世帯の同意なく住居内に立ち入っても、住居侵入罪等の犯罪に問われません。また、正当な理由なく立入を拒否した場合には罰金が科せられることとなるため、立入調査を強く求めること（間接強要）はできません。

また、必要があるときは、警察署長に対して援助を求めることができます。

立入調査で行う調査は、③訪問調査（P15）と同じ内容になります。

なお、この調査を行った段階で緊急性が高い場合は、緊急一時保護を行い、高齢者や障害者本人を保護する必要があります。

⑥分離・保護

高齢者や障害者の心身の状況や地域の社会資源の実情に応じて、高齢者や障害者を保護し、養護者と分離する場所・手段を検討します。

高齢者虐待防止法及び障害者虐待防止法の第9条第2項において、市町村は虐待により生命または身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる場合、一時的に保護することを規定しています。同じく第10条により措置を行うための居室の確保、第13条により措置が行われている際の面会の制限について、市町村長または措置に係る施設の長の権限を認めています。

◎入院

緊急性の判断により「高齢者や障害者の健康状態」に何かしらの問題がある場合は、入院施設をもつ病院への受診を行い医師の診断を仰ぐとともに、治療と保護を目的とした入院について調整を行います。

かかりつけ医がいる場合には、かかりつけ医と連携をとり病院への紹介を依頼します。

なお、病院に入院した場合の面会制限は高齢者虐待防止法及び障害者虐待防止法の対象外となり、病院の規定により行われることになります。そのため、治療が終了した段階で継続して養護者からの分離・保護が必要と判断される場合は、「やむを得ない事由による措置」を行う施設への移転などを計画していく必要があります。

◎施設

「やむを得ない事由による措置」を行う施設は、以下のとおりです。

被虐待者	措置施設	洞爺湖町
高齢者	老人短期入所施設 養護老人ホーム 特別養護老人ホーム	ふれあい幸楽園短期入所生活介護事業所 養護老人ホーム幸生園 特別養護老人ホーム幸楽園
障害者	障害者支援施設 療養介護	清水友愛の里

被虐待者が65歳以下で障害者に該当していない場合は、障害者とみなして規定を適用します。上記以外の施設については措置の適応とはならず、通常の契約をもった入所となります。そのため、面会制限は高齢者虐待防止法及び障害者虐待防止法の対象外となり、施設の規定により行われることとなります。

あわせて、必要に応じて成年後見制度（後見・補佐・補助）の審判を請求します。

◎面会の制限

やむを得ない事由による措置を行った場合、高齢者虐待防止法及び障害者虐待防止法において、虐待の防止及び保護の観点から、養護者による面会を制限することができますとしています。

面会制限を行うことが望ましいと考えられる状況

- ア) 保護した高齢者や障害者本人が環境に慣れるまでに一定の期間を要すると考えられる場合
- イ) 情報が不十分等で養護者の反応や状況が把握できない場合など、情報がそろったまでの一定期間
- ウ) 本人が面会を望んでいない、あるいは面会することにより心身に悪影響が及ぶと考えられる場合
- エ) 養護者の過去の言動や本人と養護者との関係から、強引に本人を自宅に連れ戻すことが予測される場合 など

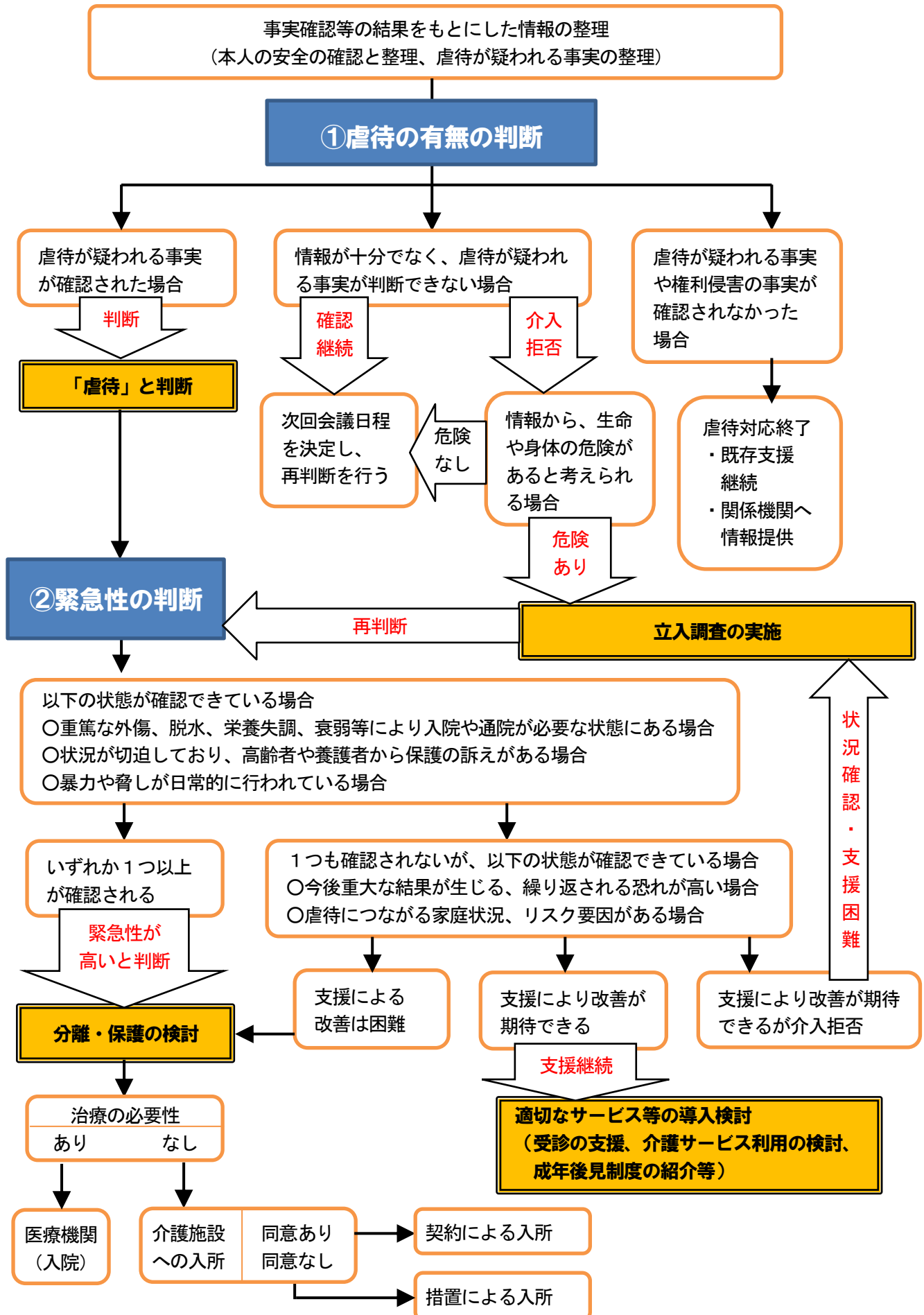
面会の制限や解除、分離保護先の秘匿については、コアメンバー会議での判断を基に、洞爺湖町の責任により行われます。

養護者から面会の申し出があった場合、本人の意思を確認するとともに、客観的に面会できる状態かを見極め、安全を最優先に考えます。また、養護者から直接面会要望があった場合は対応窓口を一本化し、養護者に洞爺湖町の判断を伝える体制を整えます。

なお、措置に係る施設の長が面会を制限する際には、事前に健康福祉課と協議を行います。

上記ア～エ)に該当しなくなった場合は面会制限の解除について判断しますが、その場合、面会の方法（職員同席や時間制限、場所等）について協議を行っておくことが重要です。

【表5】虐待の有無及び緊急性の判断の流れ



⑦虐待対応ケース会議

コアメンバー会議で決定した支援を行った結果の評価と、新たに集まった情報をふまえて虐待の終結に向けた支援方針を再検討するための会議です。

この会議では虐待を受けた高齢者や障害者本人、そして養護者が自宅に戻った後、虐待が再発することなく、本人らしく安全に暮らし続けるための支援の検討が必要になります。そのため、コアメンバーに加えて必要に応じて関係する地域支援者や関係機関の出席を依頼し、情報や支援方針の共有化を図ります。

大切なことは、本人及び養護者双方に対する支援を検討することです。特に分離・保護後は精神的なケアを十分に検討し、家族としての再構築・再統合を視野に入れた支援を検討する必要があります。

⑧虐待対応の終結

対応の終結は⑦虐待対応ケース会議により決定します。

その場合、以下の2つの要件を満たした上、支援計画の評価を行い目標が達成されていることを確認する必要があります。

対応終結の要件

- ア) 虐待が解消されている
- イ) 高齢者や障害者本人の生活が安定している

虐待ケースへの支援は、あくまで虐待解消のための支援であり、虐待が解消し生活が安定した時点で終了となります。そのため、引き続き支援が必要な課題がある場合は、健康福祉センターの個別支援事業や地域包括支援センターの総合相談事業、包括的継続的ケアマネジメント事業に移行して支援を継続します。

(3) 関係機関の役割

高齢者や障害者の自宅での生活を支える訪問系サービス事業所や、養護者と分離される時間をもつ通所系サービス事業所、就労施設などは、高齢者や障害者の状況を一番把握しやすい環境にあると言えます。

高齢者虐待防止法第5条、障害者虐待防止法第6条において、「施設等の業務上関係ある団体及び職種上関係ある者は、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見に努めること」とされています。高齢者や障害者の安全な生活を守り続けるために、日頃から虐待の視点をもった関わりを心がけるようにしましょう。

資料1 虐待チェックリスト

①虐待の発見

サービスを利用している場合、高齢者や障害者の身体・精神状態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につながります。

そのため、虐待のサインを常に意識して関わるのが大切です。

もし疑わしいサインがある場合は、可能であれば事業所内の複数人で確認した上、協議を行いましょ

う。

協議の上、虐待の疑いがあると判断した場合は、速やかに相談・通報を行います。

また、虐待の疑いが低いと判断した場合でも、時間の経過によるサインの変化を確認しながら定期的に事業所内の協議を行い、改善しないもしくは悪化した場合には虐待の疑いがあると判断し、相談・通報を行います。

虐待の疑いがあると判断する場合とは

- ア) 高齢者や障害者、養護者から直接の訴えがある場合
- イ) 高齢者や障害者の健康状態の悪化が明らかに確認できる場合
 - ・骨折、火傷、頭蓋内出血、重度の褥瘡、衰弱、意識混濁、脱水症状、栄養失調など
 - ・精神的な不穏状態が強い
- ウ) 高齢者や障害者が生活する環境が劣悪であり、放置することで重大な危険があると想定される場合
- エ) 養護者の対応が急に変化し、介入拒否などにより高齢者・障害者の状況が確認できなくなった場合
- オ) 虐待のサイン（チェックリスト）に複数のチェックがあり、高齢者や障害者の生活に支障がある場合

②相談・通報

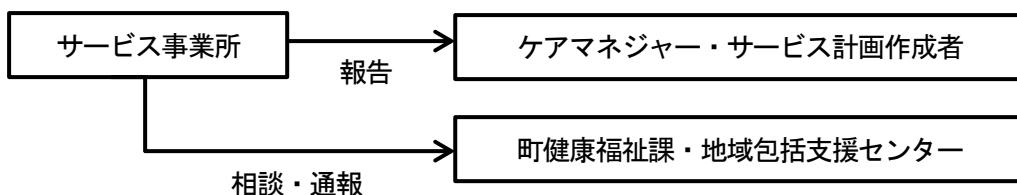
虐待を受けたと疑われる高齢者や障害者を発見した場合、市町村への通報が義務付けられています。

虐待を判断するのは市町村の役割です。そのため、疑いの段階であっても、躊躇することなく通報することが重要です。

虐待が疑われる場合は事業所内で協議の上、ケアマネジャーやサービス計画作成者に報告すると同時に、直接、町または地域包括支援センターへ相談・通報します。サービスの調整だけでは虐待を防ぐことは困難です。虐待はきちんと「虐待」として対応することで、高齢者や障害者、養護者の支援を再構築することにつながります。

なお、相談・通報するときに、チェックリストを作成している場合はあわせて提出します。

虐待の疑いを発見した場合の連絡ルート



③事実確認への協力

虐待かどうか判断するための事実確認は町が行います。この事実確認の手法の1つに、関係機関からの情報収集があります。

情報収集では、事業所の管理者や担当者、高齢者や障害者の状況や背景、発生時期などの情報を確認することになりますので、わかる範囲で正確な情報（事実）について時系列でまとめ、書面等の記録を残しておき、町からの依頼に応じて事実確認へ協力します。この場合の情報提供は、個人情報保護法第16条第3項及び第23条第1項の例外規定により、高齢者及び障害者虐待対応において、高齢者や障害者本人の同意なく、目的外に個人情報を取り扱うことや、第三者（市町村など）に提供することが認められています。

なお、虐待対応では、養護者や虐待対応に疑問を抱いた他の親族、関係者から対応の正当性についての訴訟を起こされる可能性もあります。そのため、支援や対応の記録を正しい方法で残すということは、組織としての危機管理にもつながります。

記録作成・管理のポイント

- ア) 事実を客観的に書くこと（主観的な考えや解釈は書かない）
- イ) 事実と支援内容、その結果に一貫性を持たせること
 - ・ 事実は「いつ」「どこで」「誰が」「誰に対して」「何を」「どのように」と区別して記載する
 - ・ 事実に基づき、どのような判断で「いつ」「どこで」「誰に」「どのような」支援を行ったのかを記載する
- ウ) 記録作成者、作成日を必ず残す
- エ) 作成した記録を事業所内で供覧した上、管理者に報告し、確認した署名を受ける

④虐待対応ケース会議への協力

虐待の有無や緊急性を判断するコアメンバー会議は、行政の限られた職員が参加し協議する場のため、ケアマネジャーやサービス計画作成者、サービス事業所や施設などは参加しません。

虐待対応ケース会議は、事前に決定した支援方針・計画の評価を行い、継続支援の対応を協議する場となるため、町や地域包括支援センターの参集に応じて出席し、ともに協議を行い、決定した支援方針・計画に基づき支援を実施します。また、実施した支援の結果についても必要に応じて会議へ報告します。

⑤事業所内の体制整備

虐待対応のためには、虐待予防に関する知識や発見時の相談の流れなどを、事業所すべての職員が理解し、発生時に適切な対応を早期にとることが大切です。

支援の中で、常に虐待のサインを意識した関わりを持つことができるよう、職場の体制整備に心がけましょう。

事業所の体制整備のポイント

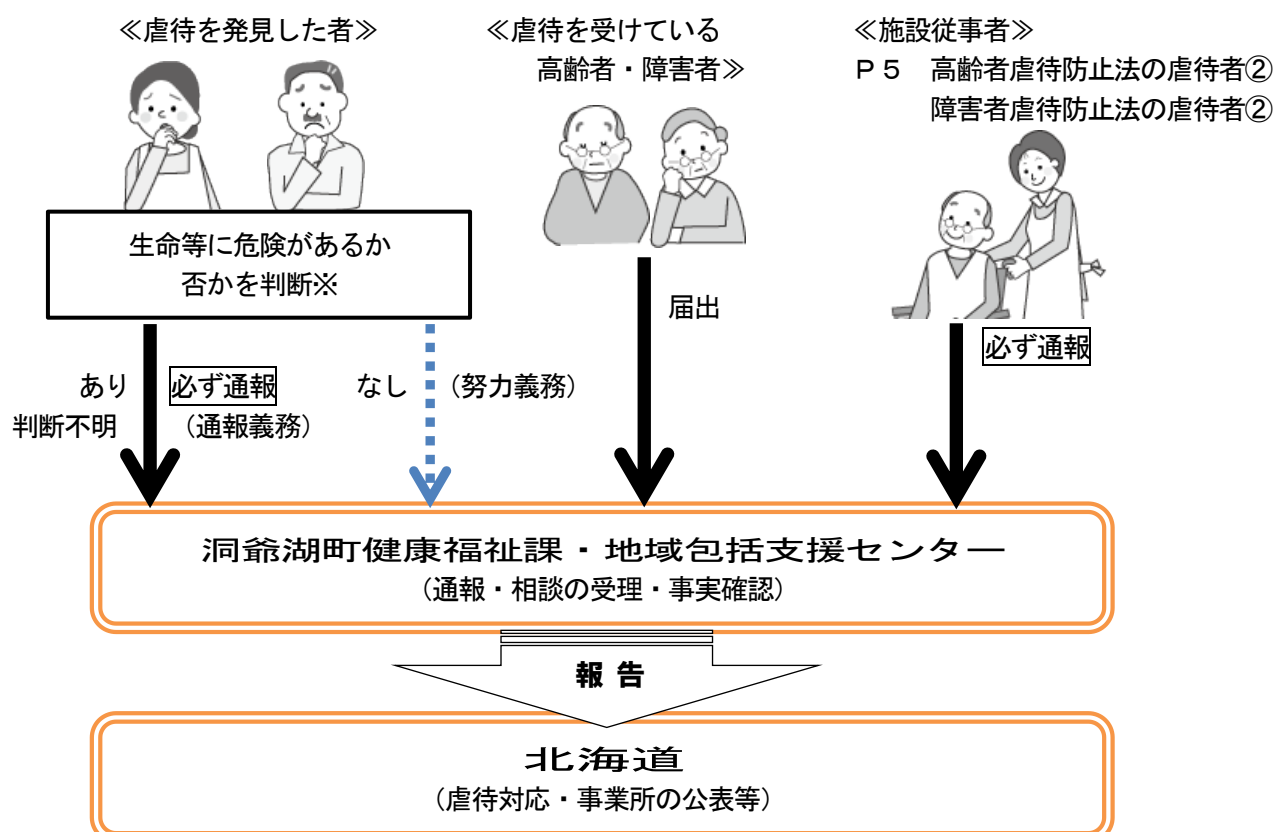
- ア) 高齢者や障害者の安全が最優先されるという考えを共有する（権利侵害を見逃さない）
- イ) 職場内研修、各種会議などを活用した虐待防止に関する普及啓発を行う
- ウ) 虐待を防止するためのケアの技術向上を図る（観察・介護・介助など）
- エ) 家族との連携を図る
- オ) 苦情受付、処理体制を整備する
- カ) 開かれた事業所づくり（他の関係機関等とのスムーズな連携）



4. 虐待の発見から対応【施設編】

(1) 施設従事者による虐待の基本的な考え方

P 5 の表 1 で示したとおり、虐待は養護者によるものの他に、施設従事者によるものに分類されています。これらの虐待への対応は主に北海道が実施しますが、通報及び相談の受理、事実確認は市町村が窓口となります。



※生命等の危険の有無の判断に医師の診察等はありません。発見した者が感じた印象で判断します。これは高齢者虐待防止法にのみ規定されている項目ですが、本マニュアルでは障害者に対しても同様の対応をすることとします。

施設職員や家族等が施設従事者による虐待を受けたと思われる高齢者や障害者を発見した場合には、速やかに・必ず通報しなければならないとされています。施設内での虐待の疑いを通報することは、時には同じ職場で働く仲間を疑うことになりかねませんが、高齢者や障害者本人の生命または権利を守るために必要と判断した場合は、速やかに相談・通報することが重要です。施設職員が通報を行った場合、それを理由に解雇または不利益な扱いを受けることはありません。

また各事業所には虐待に関する事実確認に対し協力することが求められています。もしも協力が得られない場合は北海道へ報告し、北海道と共同で事実確認を行うことを検討することとなっています。

資料1 虐待チェックリスト

(2) 虐待の発見～通報・相談

発見の機会を逸すると、ケースによってはさらに深刻化、長期化する恐れがあります。

虐待のサインをキャッチすることは難しいことですが、日頃からサインを念頭において、高齢者や障害者の生活を見守り、些細な変化に「気づく」ことが虐待を発見する第一歩となります。

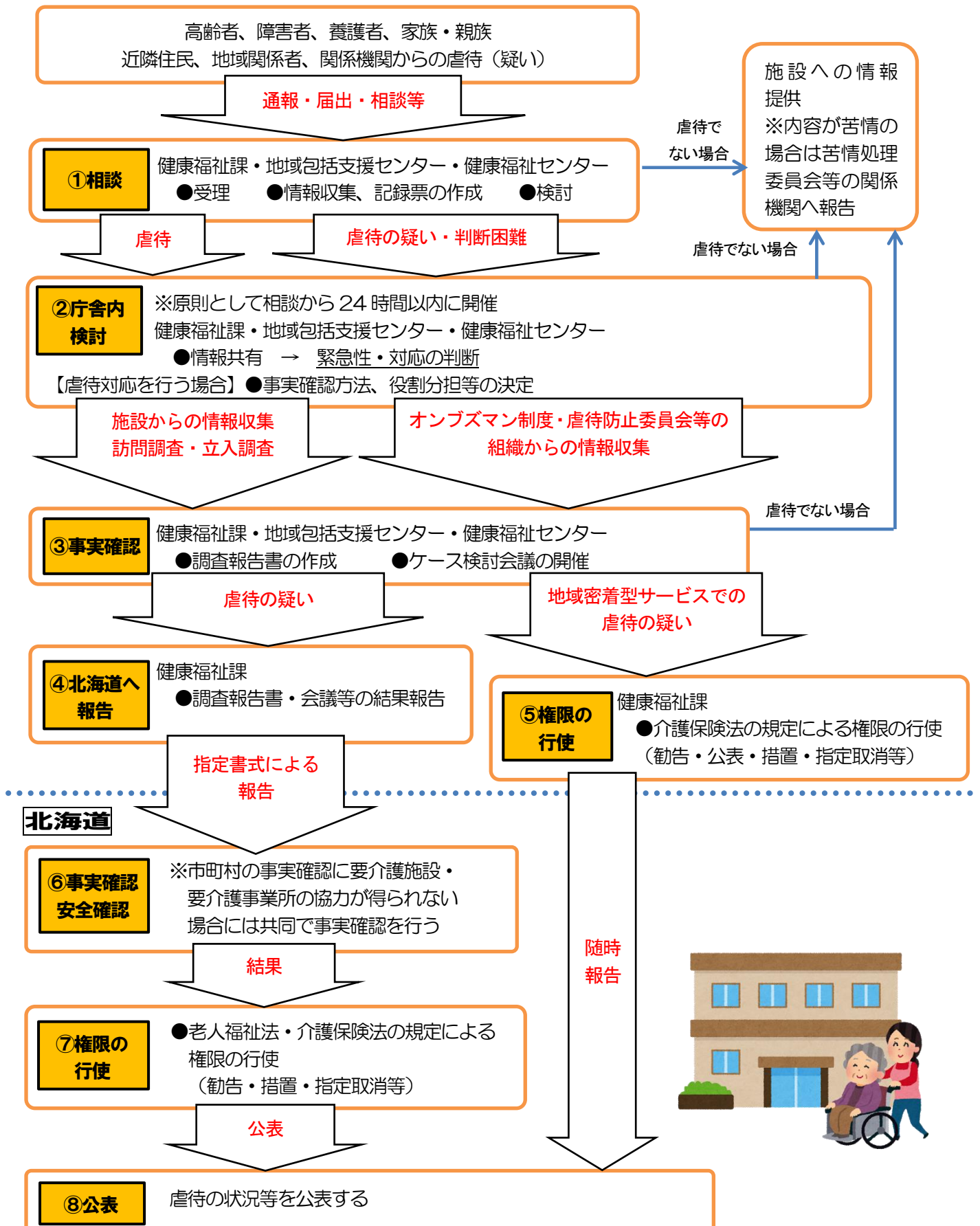
注意すべきサインは、資料1 虐待チェックリストに示しているとおりです。

虐待の相談・通報を受けた場合は、表6 (P 24) に沿って支援を展開していきます。

虐待の緊急性の判断については、表5 (P 19) のとおりです。

【表6】虐待（疑い）相談・通報からの流れ＜施設編＞

洞爺湖町



（３）虐待の対応

町が行う虐待の対応は、事実確認までは養護者に対する対応と大きな違いはありません。

（Ｐ１４～１５）

しかし、虐待の疑いが明らかになった場合には、介護保険法の規定から、「指定地域密着型介護（予防）サービス事業者」「指定介護予防支援事業者」に対しては町により以下の権限を行使することが認められておりますが、それ以外の事業所に対しては北海道の権限を行使し、虐待の対応を行うこととなります。

◎介護保険法・老人福祉法に基づく権限

権 限	内 容
勧告	期限を定めて、確認された虐待の対応などを含めた業務の改善を求める
公表	勧告に従わなかった場合、その旨を公表する
措置命令	正当な理由がなく勧告に係る措置をとらなかった場合には、期限を定めて、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずる また、措置命令を行った場合はその旨を公示する
指定の効力停止	虐待を行った事業所に対し、緊急的に不適切なサービス提供に基づく報酬の請求を停止させることができる
指定取消	虐待を行った事業所に対し、事業所指定を取消すことでサービスの提供を行えないようにすることができる

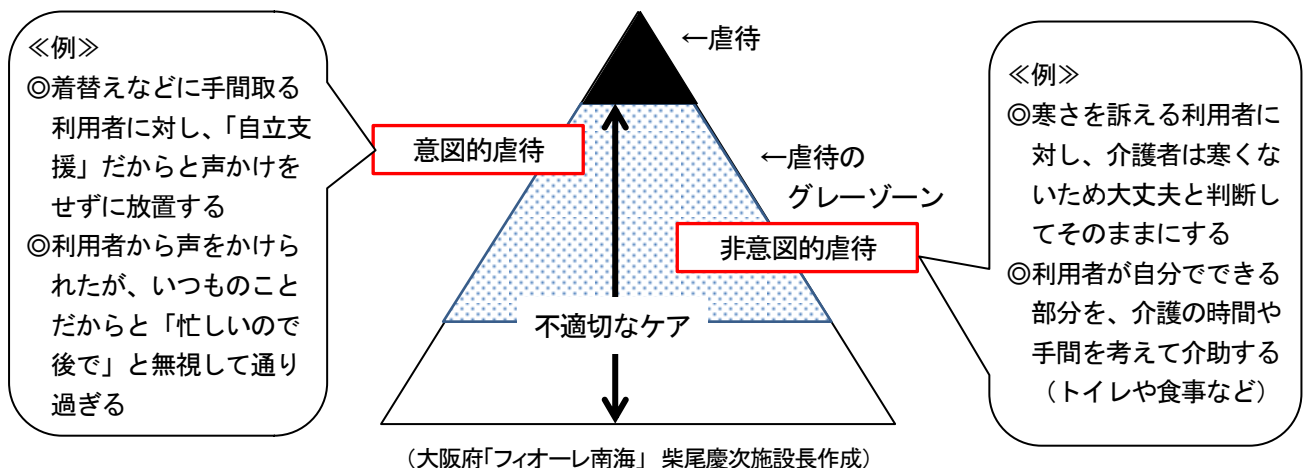
虐待の対応は迅速さを求められることが多いため、町と北海道は事実確認や立入調査、ケース会議等で情報共有しながら連携して対応することとなります。

高齢者虐待防止法及び障害者虐待防止法では、立入調査を拒んだ場合や調査時に虚偽の答弁をした場合、本人に対し虚偽の答弁をさせた場合には、３０万円以下の罰金に処するという罰則規定が設けられています。

またこれらの罰則規定以外にも、虐待を行った者に対しては刑法（傷害罪や脅迫罪等）が適用されることになっています。

（４）虐待と不適切なケアの関係性

顕在化した虐待の背後には、意図的に行われた虐待に当たる行為でありながら、表面化していない「意図的な虐待」や職員にそのつもりがなくとも結果的に虐待を行ってしまっている「非意図的な虐待」が存在しています。これらは「不適切なケア」といいます。



不適切なケアは明確に虐待とはいえないにしても、高齢者・障害者本人やその家族に不快な思いや不満を抱かせることがあります。更に、介護者側の思惑で行う場合は、虐待の領域に入り込むこととなります。

特に夜間など、職員が少人数の際には起こりがちなケアといわれています。

虐待の目を早期に摘むためにも、事業所内で不適切なケアをなくすように努める必要があります。

また、身体拘束を行う場合、身体的虐待となっていないかをしっかりと判断しておくようにしましょう。

(5) 虐待を見逃さない体制づくり

施設において虐待を起こさないためには、虐待の発生前から発生後までの対応を事前に整えておくことが重要です。

◎虐待を見逃さない事業所づくりのポイント

【虐待発生前】

- ①職員研修の実施（権利擁護、不適切なケアの点検と改善、意識醸成、障害理解等）
- ②利用者への支援（エンパワメントアプローチ、自治活動、自主活動への支援等）
- ③従事者への支援（メンタルヘルスケア、処遇改善、健康管理等）
- ④虐待や不適切なケアの早期発見のシステムづくり
- ⑤リスクマネジメントの拡充（事故報告、ヒヤリハット等）
- ⑥「虐待対応委員会」などの事業所内の組織化
- ⑦第三者の目の導入（ボランティア、オンブズマン、家族、第三者評価等）
- ⑧苦情システムの整備
- ⑨日頃から風通しのよい職場づくり
 - ・どんなことでも職員同士で話し合える環境づくり
 - ・プロである以上、同僚であれ上司であれ、不適切な行為があった場合は毅然と問題化と解決へ向かう意識づくり（誤った仲間意識からの脱却、互いを尊重することを前提とした相互批判）

【虐待発生時】

- ①組織的な対応を行う（「虐待対応委員会」等がある場合は活用する）
- ②被虐待者への支援（生命と安全の確保、心理面の支援、家族への連絡・報告等）
- ③医療機関への移送
- ④通報者への支援
 - 特に、通報者が従事者の場合は職場全体で身分の保全をするとともに、心理的な支援を行う
- ⑤虐待者への支援（事実認定、スーパービジョン、虐待に至る背景や要因の把握等）
- ⑥町、地域包括支援センターなどの関係機関への報告
 - あらかじめ通報手段について確認し、整備しておく

【虐待発生後】

- ①虐待事例の原因・背景の分析と整理
- ②原因や背景を除去し、改善するための方策の検討（組織のあり方、勤務体制、ケア技術等）
- ③職員研修（人権尊重を基盤とした事業所としての理念の再構築等）

【用語説明】

☆エンパワメントアプローチ

利用者本人がもっている力に着目し、その力を引き出して積極的に利用・援助すること。

☆メンタルヘルスケア

心の健康管理。仕事から生じるストレスに対し様々な対応を行うことで、従事者の心の健康を保持し、バーンアウト（燃え尽き症候群）や利用者に対する不適切なケアを予防する。

☆オンブズマン

利用者の代弁者として、サービスに対する苦情や意見などを行政等に報告する役割をもつ人。

☆スーパービジョン

熟練した知識を持つ専門職が同じ専門職の若い人の能力を伸ばす援助技術。専門職としての熟成を図るために行われる。

5. 虐待の発見から対応【使用者編】

(1) 使用者のとりえ方

使用者による虐待は、障害者虐待防止法にのみ規定されており、年齢に関わらず障害者虐待防止法が適応されます。

障害者虐待防止法において、使用者とは「障害者を雇用する事業主または事業の経営担当者その他その事業の労働者に関する事項について事業主のために行為するもの」とされています。

具体的に事業の経営担当者とは、法人の代表者・取締役・支配人等が該当し、事業主のために行為する者には、人事や給料、福祉厚生等の労働条件の決定や労務管理、業務命令の発令や具体的な指揮監督を行うなどの実質的な権限を与えられている者になります。

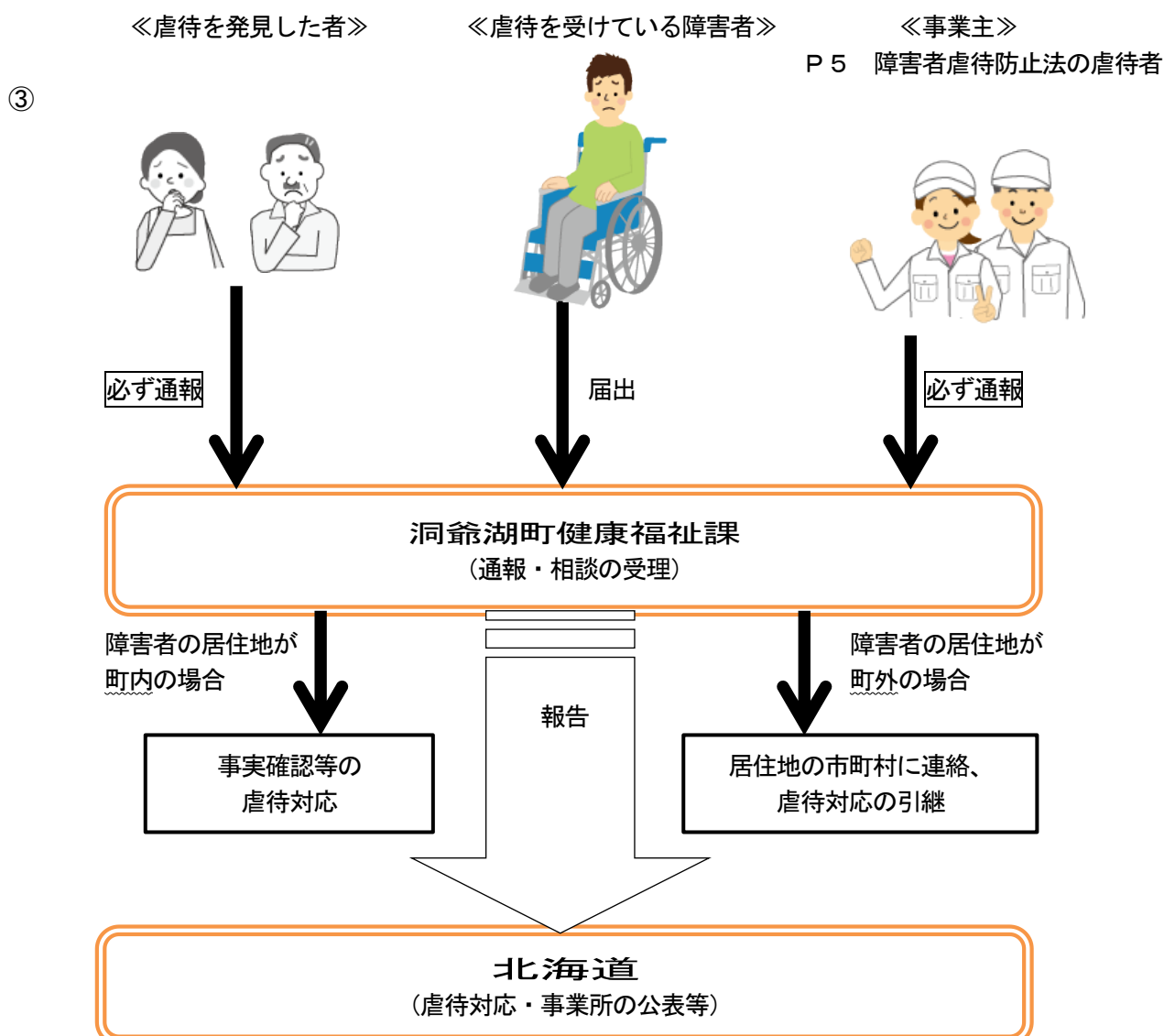
出向や派遣の場合は労働契約関係により出向先・派遣先と出向元・派遣元のどちらもまたはいずれかが使用者としての責任を負うこととなります。

なお、国及び地方公共団体はこの使用者には該当しません。

(2) 使用者等による虐待の基本的な考え方

P 2 3 「4. 施設従事者による虐待」と同様、使用者による虐待への対応は主に北海道が実施しますが、通報及び相談の受理は市町村が窓口となります。

ただし、障害者の居住地が町外の場合は、居住地の市町村が虐待対応を行うこととなります。



使用者による虐待が養護者及び施設従事者による虐待と大きく異なる点は、日常生活の場や支援を基本とする場での発生とは異なり、職務の遂行を基本とする場で発生するという点にあります。

雇用者と契約を結び、雇用関係の下で働く以上、上司等から業務上適切な範囲で指示・命令を受けることはあります。時には、本人の成長を願っての叱咤激励などもあるでしょう。しかし、障害者のもつ特性に応じた配慮をしなければ、これらの注意や指導が、「暴言」や「いじめ」、「無視」に発展し、やがて心理的虐待や身体的虐待などにつながっていく可能性があります。

そのため、使用者として障害者が障害を持ちながら働くことへの理解や、合理的配慮をどのように認識し実行するかを考慮した上での対応が求められます。

資料1 虐待チェックリスト

(3) 虐待の発見～通報・相談

発見の機会を逸すると、ケースによってはさらに深刻化、長期化する恐れがあります。

虐待のサインをキャッチすることは難しいのですが、日頃からサインを念頭において、障害者の生活を見守り、些細な変化に「気づく」ことが虐待を発見する第一歩となります。

注意すべきサインは、資料1 虐待チェックリストに示しているとおりです。

使用者による虐待に関する通報等の内容は、特に労働条件に対する苦情であったり、虚偽による通報や過失による事故であることも考えられますので、通報等を受けた場合には詳細に説明を受け、それが使用者による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くことが必要です。

なお、通報等の内容が明らかに虐待ではなく、労働相談等である場合は、適切な相談窓口につながります。

【労働相談の例】

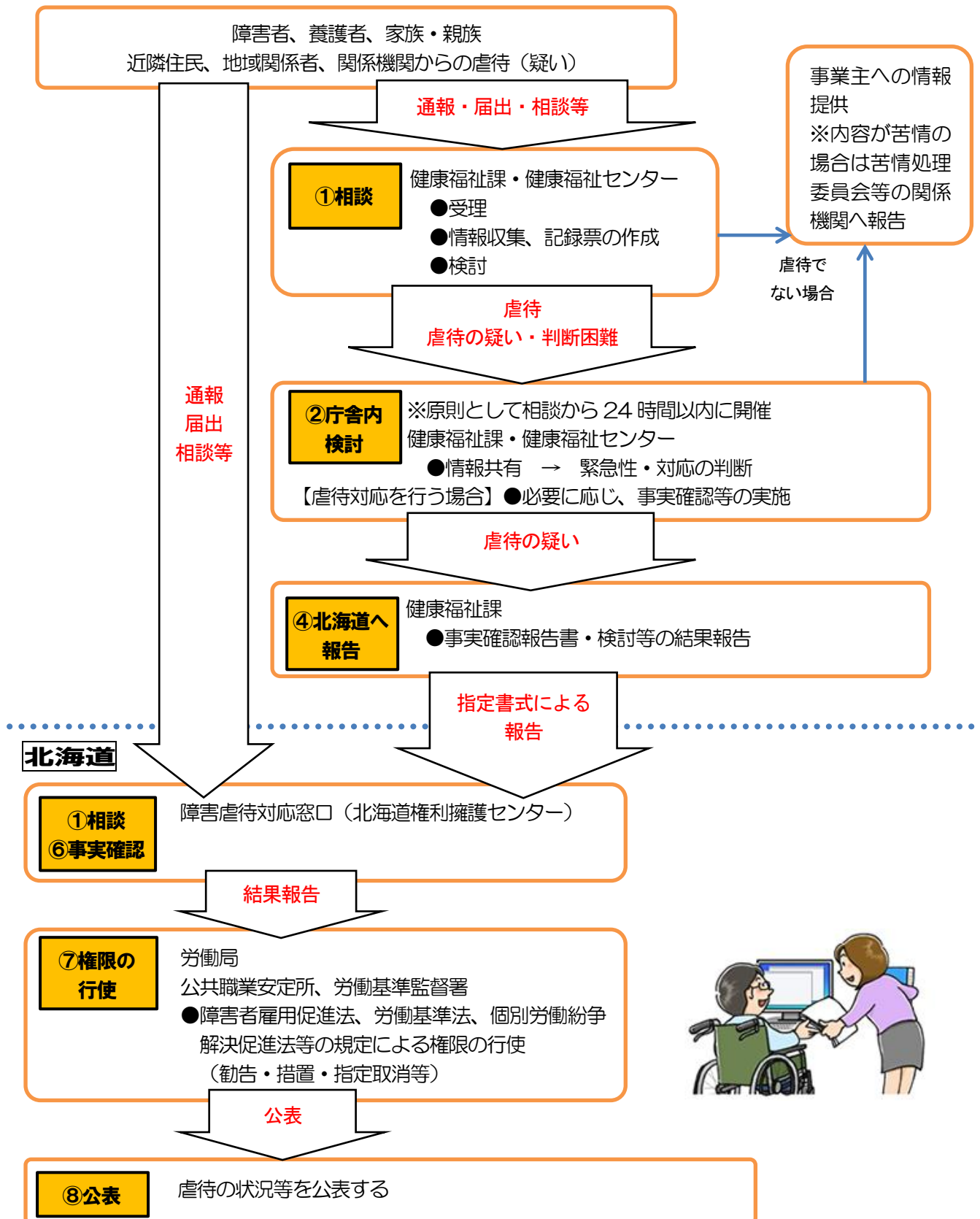
内容	相談先
障害者である労働者与其他労働者の区別なく発生している、賃金不払いや長時間労働等の、労働基準関係法令上問題がある事案	労働基準監督署
離職票、失業手当、求職に関するもの等	公共職業安定所
育児・介護休業、女性問題等	労働局雇用均等室
労働条件引下げ、配置転換等 どこの相談窓口につなげばいいか不明なもの	労働局総務部企画室

虐待が疑われる相談・通報を受けた場合は、表7（P29）に沿って支援を展開していきます。

虐待の緊急性の判断については、表5（P19）のとおりです。

【表7】虐待（疑い）相談・通報からの流れ《使用者編》

洞爺湖町



(4) 虐待の対応

町が行う虐待の対応は、事実確認までは養護者・施設従事者に対する対応と大きな違いはありません。

(P 14～15)

なお、就労継続支援A型に関する相談・通報の場合は、施設従事者による虐待と使用者による虐待の両方に該当するため、対応の際にはそれぞれの権限に基づき、町・北海道・労働局等が密な連携をとることが求められます。

(5) 虐待を見逃さない体制づくり

使用者による虐待を防止するためには、事前に体制を整えておくことが重要です。

【使用者が講ずるべき措置】

①労働者への研修の実施

人権や障害者虐待の知識を深める、障害者への接し方を学ぶ研修の実施、参加
上司や部下、同僚同士が率直に意見の言い合えるような職場環境の構築

②苦情処理体制の構築

雇用される障害者やその家族からの苦情を処理する体制の整備
相談窓口の周知

(通報や届出をした労働者に対し、それを理由に解雇その他不利益な取り扱いをしない)

使用者の虐待で共通することは、「虐待が複数の職員によって複数の利用者に長期間に渡って行われる」ことが多いということです。その間、職員が虐待に気づかなかったという場合ばかりでなく、虐待があることを知っていながら放置していたり、隠していたりする場合も考えられます。

一度起きた虐待の事実を、なかったことにすることはできません。隠さない、嘘をつかない誠実な対応をすることが最も大切な支援です。



6. 消費者被害の防止

(1) 消費者被害のとりえ方

消費者被害とは、消費者安全法において「生命・身体に関する消費者被害」と「財産に関する消費者被害」の2つに分けられており、同法においてその発生及び拡大を防止することとしています（消費者安全法第38条第1項）。

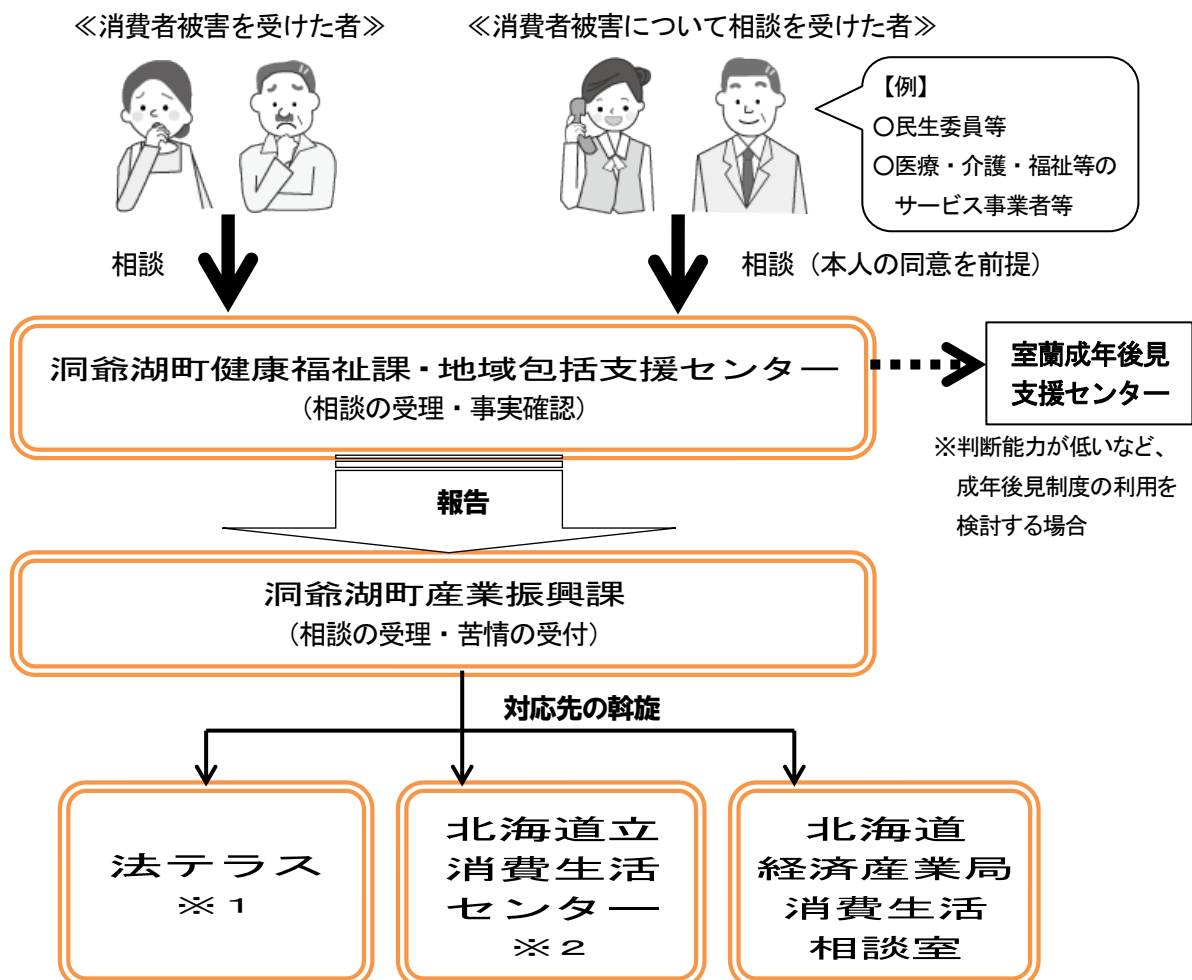
高齢者虐待防止法及び障害者虐待防止法では、消費者被害を「虐待」として明記されていませんが、高齢化の進行等の地域背景をふまえて、本マニュアルでは、「財産に関する消費者被害」について高齢者及び障害者虐待に準じた対応を行うこととします。

(2) 消費者被害の基本的な考え方

虐待と同様、消費者被害への対応は主に北海道が実施しますが、苦情の受付・相談の受理は市町村が窓口となります。

しかし虐待の対応と大きく異なる点は、現時点では通報や届出に関して住民や事業主の義務がないため、自主的な相談が主体となるということです。「消費者被害を受けた」と相談するというのは勇気がいることだと思いますが、被害の早期回復と二次的被害の防止のためにもできるだけ早く相談しましょう。

また、地域関係者や関係機関の見守りも被害を防ぐための大きな助けとなります。普段の様子と違うことに気づいたときには声をかけ、さりげなく事情を聞くなどして状況を確認するとともに相談窓口へ情報をつなげることが大切です。



※1 法テラス（日本司法支援センター）：国が設立した法的トラブル解決の総合案内所。弁護士や司法書士による無料法律相談の他、費用の立て替え等を支援する公的機関。

※2 消費者生活センター：事業者に対する消費者の苦情相談（相談料は無料）、消費者啓発活動や生活（衣食住）に関する情報提供などを行う。

(3) 消費者被害の発見・対応～相談

全国の消費生活センターには高齢者や障害者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。

高齢者や障害者の消費者トラブルは、判断に必要な情報が不十分だったり相談のために特別な支援を必要とするため未然防止・問題解決が難しいこと、判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくいこと、また、被害にあっても抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。

虐待と同様、日頃からサインを念頭において高齢者や障害者の生活を見守り、些細な変化に「気づく」ことが消費者被害を発見する第一歩となります。本人のプライドを傷つけないこと、プライバシーに配慮した声かけを行うことで、問題解決に向かうように一緒に考えることが大切です。

【よい声かけの例】

- 誰にでも起こり得ることですよ。心配しないで
- 本当に信用できますか？（だまされている、とは伝えないようにする）
- 身近に相談できる人はいますか
- 一緒に解決方法を考えましょう？
- 問題解決に必要な人にだけ、話をしていますか？

注意すべきサインは、資料6 消費者被害チェックリストに示しているとおりです。

健康福祉課と地域包括支援センターが行う消費者被害の対応は、相談が主体となります。その後、相談の内容に応じて適切な対応先を紹介していくこととなりますが、被害の回復のためには早急な対応が求められます。そのため、虐待と同様できるだけ早く相談機関へ連絡することが大切です。

また、近隣で同様の被害が起きている可能性がありますので、必要な場合は近隣及び地域住民にも状況確認を行うことで、被害の拡大防止に向けた対策を検討していくことが大切です。

(4) 被害の救済に向けて～クーリング・オフ制度

消費者被害の救済は、契約解除をいかにして行うかが中心となります。

契約解除でよく利用されるのは「クーリング・オフ」です。これは、一定期間であれば通知により解約できる取引になります。

しかし、本人の意思があいまいな場合に本人に代行してクーリング・オフ通知を業者に送った場合、私文書偽装と反撃される危険性もありますので、本人の判断能力や意思確認を慎重に行う必要があります。

【クーリング・オフできる取引例】

ただし、金額や消耗品種類によってはクーリング・オフができないことがあります。

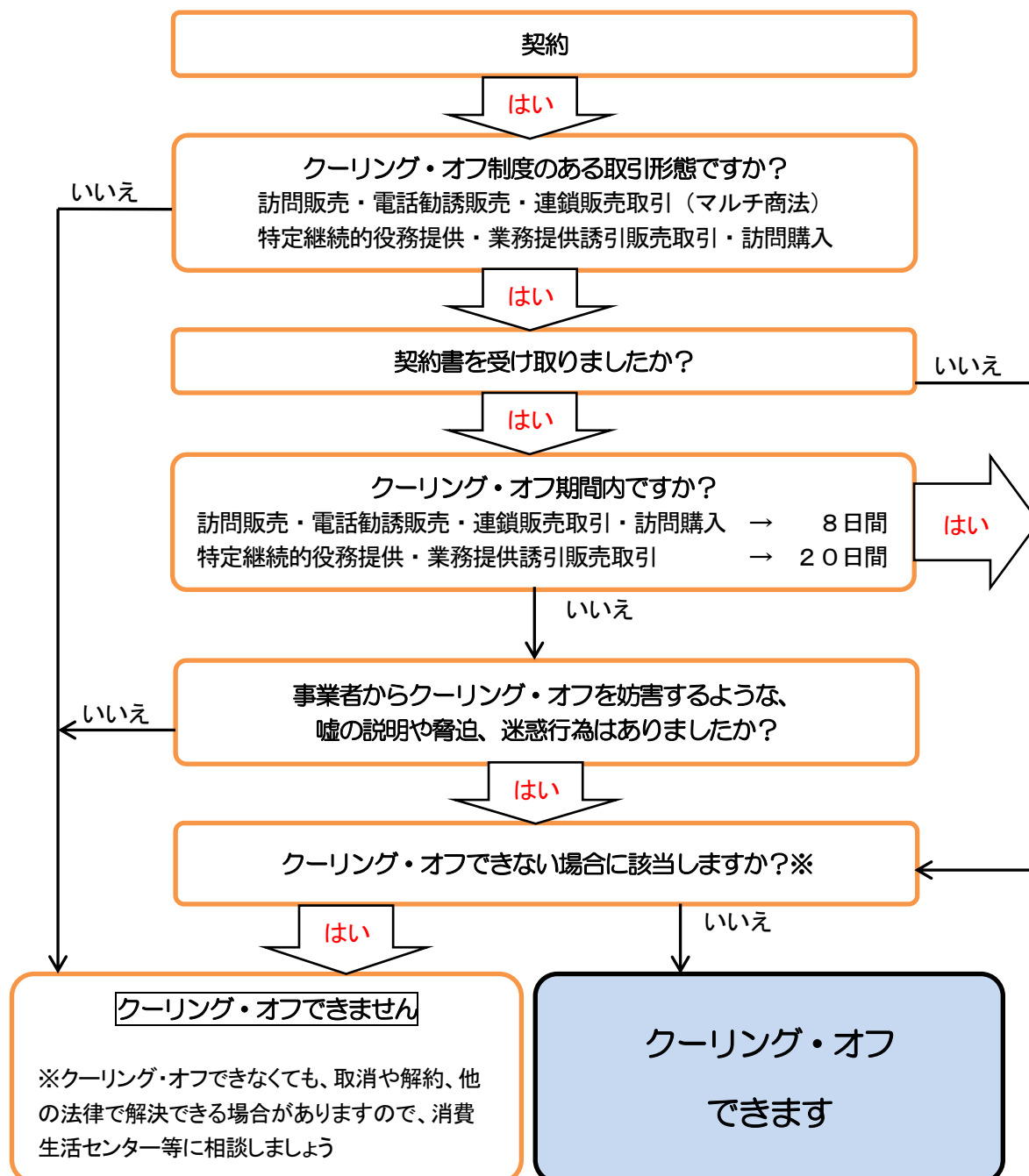
訪問販売	自宅に業者が訪問して、布団や消化器を購入した家のリフォームを勧められ契約した
電話勧誘販売	電話勧誘で資格の教材購入を勧められ購入した
連鎖販売取引（マルチ商法）	紹介した知人が物を買って利益を受け取るという会員になった
特定継続的役務提供	一定期間、エステや語学の教室等に通う契約した
業務提供誘引販売取引	内職をするために必要なものとして、パソコンなどを購入した
訪問購入	自宅に訪問してきた業者に貴金属などを買い取られた

【クーリング・オフできない取引例】

店舗での購入	店舗によっては独自に返品・交換に応じることがある
通信販売	返品可否や条件などが広告に明記されることになっており、この表示がない場合は受け取った日から8日以内であれば、送料を自己負担して返品することができる

クーリング・オフは法律で定められた事項が書かれた契約書面を受け取った日を1日目として数えます。
 (連鎖販売取引は、書面を受け取った日もしくは商品を受けとった日のいずれか遅い方を1日目とします)。
 クーリング・オフの期間は契約書面を受け取った日から8日間ですが、特定継続的役務提供(マルチ商法)
 と業務提供誘引販売取引は20日間となります。

【表8】クーリング・オフ早わかり表(特定商取引法の場合)



※クーリング・オフができない場合の例

- 3,000円未満の現金取引
- 政令指定消耗品(健康食品・織物・化粧品・洗剤・履物・壁紙・置き薬など)
 ただし、業者が開封した場合、契約書に「使用した場合クーリング・オフできない」と記載がない場合を除く
- 訪問購入で次のものを購入した場合
 自転車、家庭用電気器具、家具、書籍、有価証券、CDやDVDなど

（５）消費者被害を見逃さない体制づくり～成年後見制度

判断能力が低下していることが原因でおきた被害であれば、繰り返される危険があります。その場合は、地域の見守りネットワークを活用する他に、成年後見制度の利用について検討していく必要があります。

成年後見制度を利用すると、家庭裁判所から選任された成年後見人（以下、「後見人」という）が、本人に代わって契約などの行為を行うことができます。そのため、本人がよくわからずに結んだ契約も、後見人の権限をもって取り消すことができるため、クーリング・オフ制度の期間を超えても解約することができる場合があります。

◎契約に関する後見人の権利について

- ①代理権 後見人が本人に代わって、様々な契約等を行います
- ②同意権 契約しようとするときに、後見人が内容を検討し同意してよいか判断します
- ③取消権 後見人の同意を受けずに契約したものが妥当性を欠く場合、契約を取り消すことができます。

分類		対象	代理権	同意権	取消権
法定 後見 制度	後見	判断能力が全くない	○	○	○
	保佐	判断能力が著しく不十分	△	△	○
	補助	判断能力が不十分	△	△	○
任意後見制度		今は大丈夫だが、将来的に支援を受けたい	—	—	—

※△：家庭裁判所の判断により権利が与えられることがあります

成年後見制度を利用する場合、家庭裁判所への申立てが必要となります。申立ては「本人・配偶者・四親等内の親族」により行いますが、これらの方々ができない場合や虐待を受けている場合には、洞爺湖町長が代わりに申立てを行うことができます。

申立てを含めた成年後見制度利用に関する相談は、主に室蘭成年後見支援センターが対応します。

【参考】消費者被害における関係機関連絡先

機関名	電話番号	対応時間
洞爺湖町 産業振興課	0142-76-3005	平日 8:45～17:30
法テラス サポートダイヤル	0570-078374	平日 9:00～21:00 土曜 9:00～17:00
北海道消費生活センター	050-7505-0999	平日 9:00～16:30
北海道経済産業局 消費生活相談室	011-709-1785	平日 10:00～12:00 13:00～16:15
室蘭成年後見支援センター	0143-83-5062	平日 8:45～17:15

洞爺湖町 高齢者・障害者虐待対応マニュアル

平成28年4月

【作成】洞爺湖町地域包括支援センター

〒049-5604

洞爺湖町栄町63-1 健康福祉センターさわやか

電話: 0142-76-4822

FAX: 0142-76-1877

メール: chiki_center@town.toyako.hokkaido.jp

ホームページ: <http://www.town.toyako.hokkaido.jp>