

長野県

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応について

（行政機関の役割分担と標準的な手順）

長野県健康福祉部介護支援課

平成29年1月

（平成30年6月一部改訂）

（平成31年3月一部改訂）

（令和6年2月一部改訂）

## <はじめに>

養介護施設従事者等による深刻な高齢者虐待が複数報道されており県内においても通報件数が増加しています。養護者による虐待に比べて、養介護施設従事者等による虐待については通報・相談件数は少なく、市町村の職員が現場で経験することが少ない状況にあります。

住民に最も身近な行政主体である市町村は、高齢者虐待防止に向けた体制の整備の充実・強化が求められるほか、通報を受けた際には、養護者による虐待であるか、養介護施設従事者による虐待であるか否かを問わず、第一義的に高齢者保護の役割を担う必要があります。また、令和5年3月の厚生労働省のマニュアル改訂において、市町村や介護保険者である広域連合が有する介護保険法、老人福祉法の権限行使を適切に行うよう明記されました。

一方、県は介護保険法、老人福祉法の権限行使とともに、広域的な観点での市町村への助言などを行うことが求められています。

そのため、県では、養介護施設従事者等の虐待通報に対して、県と市町村が連携、協働し、適切な役割分担により対応を図り、高齢者の権利擁護に努めることを目的に、対応の具体的手順と役割分担について示すため、本冊子を作成しています。

本冊子は、県内自治体で通報や相談を受けた際に特に初動対応がしやすいように流れを記載してありますが、詳細につきましては、厚生労働省、日本社会福祉士会によるマニュアル等（2ページに記載）も参考にさせていただきますようお願いします。

また、事例を重ねる中で、現場に即して使いやすいものになるよう意見をいただきながら改訂をすすめ、内容の充実を図りたいと考えております。

平成29年1月

介護支援課

(平成30年6月一部改訂)

(平成31年3月一部改訂)

(令和6年2月一部改訂)

## <目次>

I 基本的事項	1
II 養介護施設従事者による虐待通報受理後の対応及び各機関の役割	4
【資料編】	15

## I 基本的事項

### 1 養介護施設従事者の定義

高齢者の虐待防止、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）に定める「養介護施設」または「養介護事業」の業務に従事する者

「養介護施設」または「養介護事業」に該当する施設・事業所

規定する法	養介護施設	養介護事業
老人福祉法	老人福祉施設 有料老人ホーム※ <sup>1</sup>	老人居宅生活支援事業
介護保険法	介護老人福祉施設 介護老人保健施設 介護療養型医療施設※ <sup>2</sup> 介護医療院 地域密着型介護老人福祉施設 地域包括支援センター	居宅サービス事業 地域密着型サービス事業 居宅介護支援事業 介護予防サービス事業 地域密着型介護予防サービス事業 介護予防支援事業 第一号事業

※<sup>1</sup> 「食事の提供」、「入浴・排せつもしくは食事の介護の提供」、「洗濯、掃除等の家事」「健康管理」などいずれかのサービスを提供している場合は、届出の有無にかかわらず有料老人ホームとして取り扱う。

（有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅を含む）

※<sup>2</sup> 健康保険法等の一部を改正する法律附則第 130 条の 2 第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第 26 条の規定による改正前の介護保険法（令和 6 年 3 月 31 日まで）

※<sup>3</sup> 業務に従事するものとは、直接介護サービスを提供しない者や介護職以外で直接高齢者に関わる他の職種を含む（第 2 条第 5 項）

### 2 高齢者虐待防止法における施設設置者の責務

当該施設等における高齢者に対する虐待防止のための措置（第 20 条）

通報義務（第 21 条）

守秘義務違反の免責と不利益扱いの禁止（第 21 条第 6、7 項）

### 3 養介護施設従事者等による高齢者虐待類型と例（具体的な例示は国マニュアルを参照）

#### ア 身体的虐待

（ア） 暴力的行為

（イ） 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為

（ウ） 「緊急やむを得ない」場合以外の身体的拘束・抑制

#### イ 介護・世話の放棄・放任

（ア） 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為

（イ） 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為

（ウ） 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為

（エ） 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置

（オ） その他職務上の義務を著しく怠ること

#### ウ 心理的虐待

（ア） 威嚇的な発言、態度

（イ） 侮辱的な発言、態度

（ウ） 高齢者の家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度

（エ） 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為

（オ） 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為

（カ） その他

エ 性的虐待

本人への性的な行為の強要又は性的羞恥心を催すあらゆる形態の行為

オ 経済的虐待

本人の合意なしに、又は、判断能力の減退に乘じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費すること。あるいは、本人の生活に必要な金銭の使用や本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

※ 本人の合意の有無については、認知症などで金銭管理状況や用途について理解の上で同意する能力がない場合や、異議を言えず半ば強要されている場合等があるので、慎重な判断が必要。

長野県に相談・報告があった養介護施設従事者等による虐待通報内容の例

( ) 内通報者

- ・ 車いすから転倒した後に容体が急変し救急搬送となった。医療機関から虐待の可能性があると指摘され施設より警察に通報がなされた。市町村は通報を受け、警察と連携の上、事実確認調査を実施した。捜査の結果は過失傷害であったが、市町村は事故の再発防止等施設の指導を実施（警察）
- ・ 施設職員が入居者の預り金を無断で借用している。（ケアマネ）
- ・ 車いすに乗せた利用者を、前輪を上げた状態で猛スピードで走らせている。（匿名）
- ・ 寝返りをしたいので、ナースコールを何回か鳴らしたところ、何回目かに職員が来たが左右の頬をたたかれて、ナースコールを手の届かないところにおかれてしまった。利用者が施設の相談員に訴えた。（施設の実地指導の際に把握）
- ・ 特定の職員が利用者に暴力をふるったり、言動がひどい。上司は知っているが見て見ぬふりをしている。（施設職員）
- ・ 食材を人数分以上で分けて食べており、栄養状態が悪化している。また、やっていないケアをやったこととして記録の改ざんを行っている。（施設職員）
- ・ 利用者が居室にいるのに、外から施錠をした。（匿名）
- ・ 入所者が介護員の腕をつねってきたので、手を払いのけてしまった。入所者の手が腫れてしまい受診したところ、打撲・捻挫していた。（施設職員）
- ・ 多床室である居室に鍵がかけられているのは身体拘束にあたるのではないかとメールが自治体に寄せられた。（匿名）

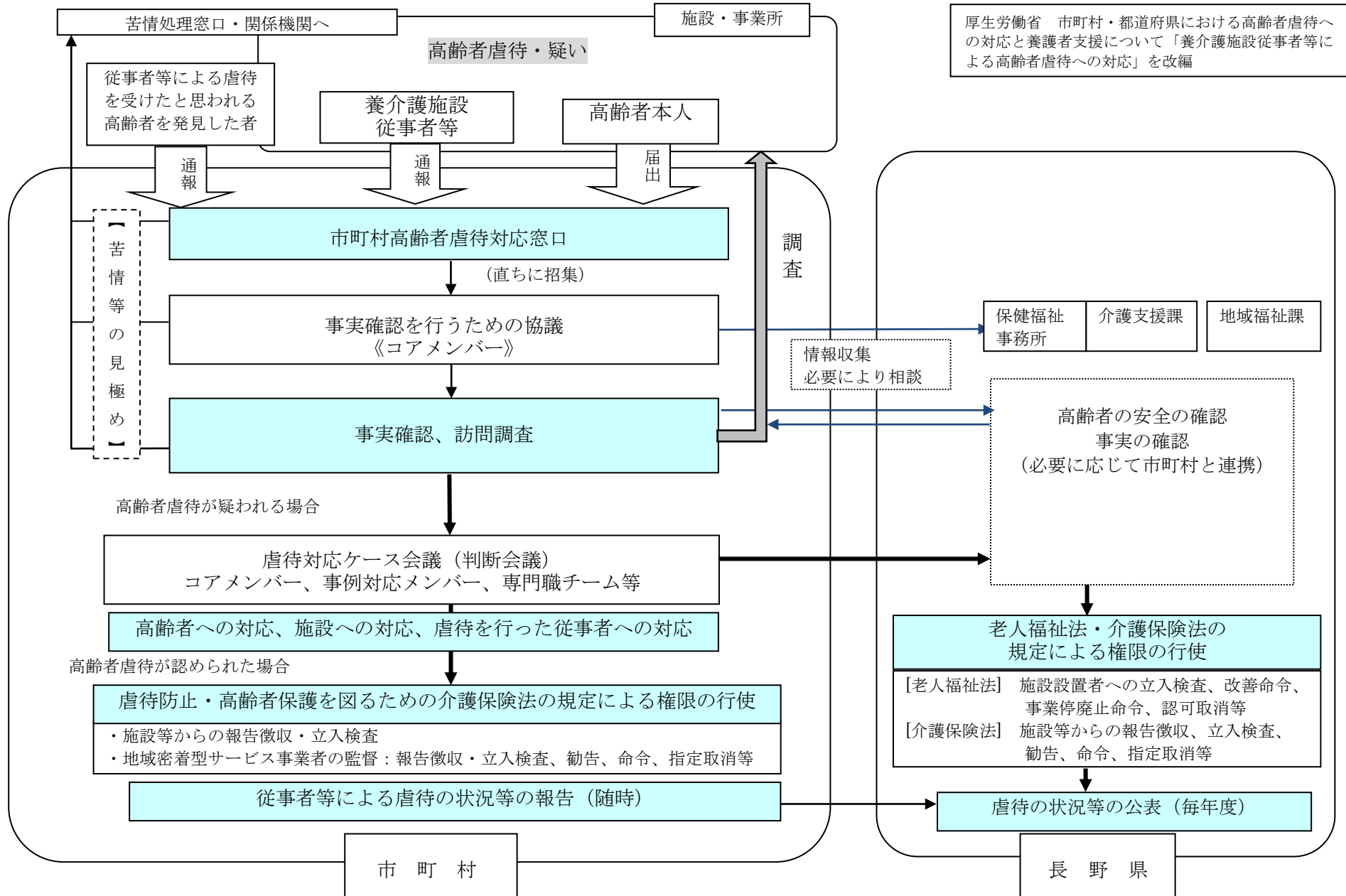
養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の基本的事項については、下記マニュアルを参照してください。

（対応マニュアル）

- ① 「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5年3月厚生労働省老健局  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200478\\_00002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200478_00002.html)
- ② 「市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」  
平成24年3月日本社会福祉士会（厚生労働省のマニュアルの補完）  
[https://www.jacsw.or.jp/01\\_csw/07\\_josei/2011/index.html#tebiki](https://www.jacsw.or.jp/01_csw/07_josei/2011/index.html#tebiki)

養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応の概略

【図1】



## Ⅱ 養介護施設従事者による虐待通報受理後の対応及び各機関の役割

### 1 対応の概略図 【図1】

### 2 高齢者虐待防止法における各機関の役割

【市町村の役割】 対応窓口の周知（第21条第5項、第18条）

通報時の事実確認等

県への報告（第22条）

老人福祉法・介護保険法の規定による権限の適切な行使（第24条）

【都道府県の役割】 老人福祉法・介護保険法の規定による権限の適切な行使（第24条）

高齢者虐待の状況・対応措置等の公表（第25条）

### 3 市町村等における対応の手順及び役割分担

該当 番号	対応等	該当 ページ	主な根拠法令	対応機関			
				市町村 (施設所 在地)	保健福祉 事務所	介護支 援課	地域福 祉課
(1)	通報の受理	5	虐待法第21条	通報を受けた機関			
①	通報内容の整理・詳細の確認	5					
②	施設所在地の市町村への情報提供	5	虐待法第21条				
③	苦情等の場合	5					
(2)	通報・届出等の受付	5	虐待法第21条	○			
(3)	事実確認調査の準備	5		○			
①	必要な情報収集	5		○			
②	対応方針の協議	5		○			
③	関係機関の調整	6	(※老福法第6条)	○	○※	○※	
④	県への虐待相談報告(様式1)	6		○提出	○経由	○受理	
(4)	事実確認調査	6					
①	施設への事前連絡・協力依頼	6	虐待法の趣旨	○			
②	調査の実施	6	虐待法の趣旨				
	事実確認調査の流れ	7					
(5)	虐待対応ケース会議(判断会議)	8		○			
①	虐待の有無・緊急性の判断	8		○			
	警察との連携について	8					
②	対応方針の検討	8		○			
	高齢者虐待対応専門職チームの活用	8		○			
③	高齢者の保護	9					
ア	やむを得ない事由による措置		虐待法第9条 老福法第11条第1項 第10条第4項	○			
イ	成年後見の市町村申立て	8	老福法第32条	○			
	保険者間の協力について	8					
(6)	施設・事業所への対応	9					
①	施設従事者及び施設への指導及び通知	9	虐待法第24条	○			
②	改善計画書の提出要請	10	虐待法の趣旨				
(7)	県への虐待状況報告(様式2、他)	10	虐待法第22条第1項	○提出	○経由	○受理	
(8)	改善・是正状況の確認(モニタリング)	10		○	△	△	△
(9)	取組の評価と終結の判断	10		○			
(10)	県への対応終結報告(様式3)	10		○提出	○経由	○受理	
(11)	権限行使について	10		○	○	○	
	主な権限規定と対応機関	11					
(12)	虐待の状況の公表	11	虐待法第25条			○	

高齢者虐待防止法＝虐待法 老人福祉法＝老福法

(1) 通報の受理

- 施設所在地の市町村の窓口で通報・情報提供を受けた場合 ⇒ (2) へ  
通報・届出の受理を行う部署・窓口等は住民や関係機関に対し、あらかじめ周知しておく必要がある。
- 施設所在地の市町村の窓口以外の機関が通報・情報提供を受けた場合
  - ① 通報内容の整理・詳細の確認  
虐待を受けたと思われる高齢者本人の状況や、虐待を行った疑いのある従事者の状況など、できるだけ詳細に聞き取りを行い、虐待の判断ができる材料になる情報を整理する。再度確認が必要になる場合もあるので、通報者に連絡先を確認する。匿名の電話やメールの場合でも可能な手段で連絡を取り、可能な範囲で内容の詳細を聞きとる。
  - ② 施設所在地の市町村への情報提供  
市町村の窓口連絡する。(窓口は県ホームページに掲載)
  - ③ 通報等の内容がサービス内容に対する苦情の場合  
関係法令に基づき設置されている施設の苦情受付窓口、また、特に利用者が希望する場合には第三者の苦情処理機関(国民健康保険団体連合会が開設する介護保険に関する苦情相談窓口)等へつなぐ。

○長野県国民健康保険団体連合会介護保険課苦情処理係

住所 〒380-0871 長野市西長野 143-8 長野県自治会館 4 階

TEL 026-238-1580 FAX 026-238-1581

苦情相談受付時間 午前9時～午後5時まで (土・日・祝日を除く)

○長野県福祉サービス運営適正化委員会

住所 〒380-0936 長野市中御所岡田 98-1

TEL 0120-28-7109 (苦情受付専用電話) FAX 026-228-0130

ツワデナットク 電子メール fukushi7109@nsyakyō.or.jp

苦情相談受付時間 午前9時～午後5時まで (土・日・祝日を除く)

(2) 通報・届出等の受付

施設所在地の市町村は受付を行う。

通報者には速やかな事実認知のために協力が得られるように説明を行い、客観的な事実を聞きとる。通報者の保護に配慮し、守秘義務・不利益扱いの禁止について伝達する。

受付記録を作成し、部署内で共有する。

(3) 事実確認調査の準備

① 必要な情報収集

- ・虐待を受けた高齢者が特定されている場合には、高齢者に関する情報

施設所在地以外の市町村の入居者に関して情報が必要な場合などは、該当市町村は情報提供について協力し、連携しながら対応を行う。

(個人情報保護に関する法律では本人の同意を得ずに個人情報を第三者に提供してはならないこととされているが、「生命、身体又は財産の保護のため、必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」は例外として扱われる場合がある。)

- ・当該施設に関する苦情、事故などの情報
- ・過去の指導検査等の結果

県が権限等を有する施設・事業所については、必要に応じて保健福祉事務所を通じ介護支援課に一報を入れ情報提供を受ける。市町村が権限等を有する場合には担当部署と速やかに連携し、必要に応じて情報提供を受ける。

② 対応方針の協議(事実確認を行うための協議)

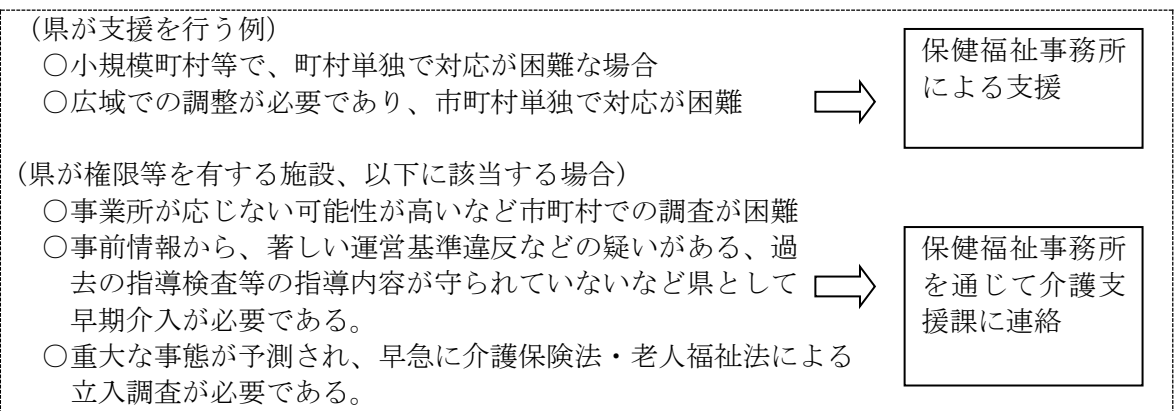
市町村担当部署内の管理職を交えたコアメンバーにより対応方針を協議する。

【協議事項の例】

- ・ 緊急性の確認・ 生命・身体に危険が及んでいる可能性がある。  
施設が虐待の認識がないなど防止の措置をとらず、対応していない。  
虐待を行った疑いのある従事者がそのまま勤務にあたっているなど、引き続き虐待が継続している可能性がある。  
当該高齢者が保護を求めている。
  - ・ 事実確認の方法・ 高齢者虐待防止法の趣旨に基づく任意の協力による調査\*運営指導、監査（立入検査）  
緊急性や重大性を考慮し総合的に判断する。
  - ・ 調査の内容、範囲、必要な人員、役割分担など、通報内容に基づいて判断する。
  - ・ 事実確認の実施期限・時間経過により事実確認が困難になる場合もあるため速やかに行う。
  - ・ 高齢者の保護先の確保が必要と考えられる場合は、施設や医療機関等で一時保護が可能となるように調整する。
- ※この場合、事実確認における個人情報の取扱いは、「高齢者虐待防止法第24条を受け、老人福祉法第5条の4第2項第1号「老人の福祉に関し、必要な実情の把握に努めること」に基づき事実確認を行い、同項第2号「老人の福祉に関し、必要な情報の提供を行い、並びに相談に応じ、必要な調査及び指導を行い、並びにこれらに付随する業務を行うこと」に基づき、事実確認及び指導を行うことが可能となる（個人情報保護法第27条第1項第1号、第69条第1項等）。」

③ 関係機関の調整（県との連携）

- ・ 施設所在地の市町村のみでの調査が困難な場合や、通報内容により県と連携し事実確認を行う必要がある場合は、管轄の保健福祉事務所福祉課に連絡・協力依頼を行い協議する。



④ 県への虐待相談（通報）報告

相談・通報を受理した場合には様式1「養介護施設従事者等による高齢者虐待相談（通報）報告書」により、速やかに保健福祉事務所に報告する。③に記載した県との連携が必要な場合以外であっても、相談・通報を受理した場合は、保健福祉事務所に報告すること。

(4) 事実確認調査

① 施設への事前連絡・協力依頼

- ・ 立入検査等による事実確認を実施する場合は、事前に連絡する必要はなく、立入検査等の開始時に、根拠規定、日時、場所、担当者、立入検査等の対象養介護施設等の出席者、必要な書類等、虚偽の報告又は答弁、検査忌避等による罰則規定等を記載し、通知する。
- ・ 運営指導等による事実確認を実施する場合は、事前に、運営指導の根拠規定及び目的、運営指導の日時及び場所、運営指導担当者、養介護施設等の出席者、準備すべき書類等、当日の進め方、流れ等（運営指導の形態やスケジュール等）を通知する。ただし、事前に通知すると施設等の日常の状況を確認することができないこともあるため、当日や直前に上



記の内容を通知し、連絡から時間を空けずに運営指導による事実確認を実施する。

- ・高齢者虐待防止法に基づく任意の調査の場合は、事前の連絡は特に必要とされていないが事前連絡により効果的に調査が行えると考えられる場合に、高齢者虐待通報に基づく事実確認であることを施設に対して伝え、調査に協力を求める。
- ・通報者の保護に配慮しつつ、事実確認が行えるよう協力を要請する。特に家族や養介護施設従事者からの通報の場合などは、通報者を明かさず、確認調査を行うよう配慮が必要である。

## ② 調査の実施

- ・指定権限等によらず、原則として施設所在地の市町村が以下の手順を参考に行う。
- ・訪問目的等十分な説明を行った上で、高齢者の権利擁護のため、できる限り早期の対応を行う観点から、施設・事業所の協力（任意）のもとに行うことを含めて検討する。
- ・事案によって、介護保険法等に基づく運営指導、監査（立入検査）から適切な方法を総合的に検討し実施する。
- ・高齢者の安全確保のために迅速・適切に立入検査を行うことが求められる場合があるが、県など（介護保険法又は老人福祉法に基づく指定や指導の権限を有する機関）と相談し共同で実施するなど連携を図る。
- ・通報内容の確認および高齢者の安全確認を行う。
- ・客観性を高めるため、複数職員での調査を原則とし、健康状態の確認や医療の必要性の判断が必要と考えられる場合には、医療職（保健師等）の同行を考慮する。

### 【事実確認調査の流れ】

- (1) 調査目的説明・協力依頼
- (2) 高齢者への面接調査（安全確認）
- (3) 施設・事業所職員の面接調査  
（管理者：施設長・事業所長・主任・フロア責任者など）  
（一般職員：ユニット全員、フロア全員など）  
調査時に不在の職員は後日面接を行うか、記述によるアンケート調査を行うなど、施設側の協力を得て行う。また、施設全体に調査を行う必要が生じた場合など個別に面接できない場合も同様に記述調査を行うなどの方法で調査を行う。
- (4) 虐待行為を行った疑いのある職員への面接調査  
（虐待を疑われる職員が特定されている場合でも、客観的に情報収集を行う。氏名を明かさずかはケースにより異なるが、明らかにする場合も管理職のみに伝えるなど慎重に行うこと。）
- (5) 介護記録など各種記録の確認
- (6) 施設内の環境、現場の状況の確認
- (7) 調査結果の確認 参加者全員でその時点で分かったことを確認  
高齢者の安全の確保が図れるか、通報内容の事実など
- (8) 事業所への結果報告、再発防止の口頭指導、今後の手順を伝達

### 【調査項目：高齢者本人】

- 虐待の種類や程度（身体的虐待の場合は、けがの程度、回数、頻度等）
- 虐待の事実と経過 被害にあった高齢者、虐待をした職員を特定する。
- 高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況等の把握  
安全確認：従事者の協力を得て緊急保護の要否の判断のために基本的には直接面接を行う。現在の状況で虐待を受ける可能性が持続しているのかどうか。  
身体状況：傷害部位や状況  
精神状態：虐待による精神的な影響が表情や行動に表れていない観察を行う。
- 居室等の生活環境
- サービスの利用状況、医療の状況

### 【調査項目：養介護施設・事業所】

- 当該高齢者に対するサービス提供状況
- 虐待を行った疑いのある職員の勤務状況等
- 通報等の内容にかかる事実確認、状況の説明
- 職員の勤務体制
- 金銭、資産の管理に関する状況
- 虐待防止、事故防止の取組状況
- 事故などの報告体制

虐待の有無の判断を行うため、「いつ」「どこで」「誰が」「誰から」「何をされたのか」をできる限り詳細に聴取する。

### 【留意事項】

- 身体的虐待の場合  
時間経過とともに、アザや外傷等が消えてしまい事実確認が困難になる恐れがあるので、速やかに実施する。高齢者の同意を得て、写真撮影するなど記録を残す。
- 経済的虐待の場合  
被害が入居者全体に及んでいる場合もあるが、被害状況・事実は個々に確認する。
- 高齢者が健康を損ねている・安全確保が困難の場合  
高齢者が健康を損ねていたり、高齢者の安全確保が困難な状況にある場合には、早急に一時保護または医療機関への入院の手続きを行う。
- 現に虐待が継続している場合  
例えば、虐待を行った疑いのある従事者がそのまま勤務にあたっているなど、虐待が継続している場合には勤務の変更等を注意・指導する、居室の外から鍵を掛けている場合には、外鍵の取り外しを注意・指導するなど、その場で虐待の解消に向けた対応を行う。

※指導監督業務についての考え方は以下のとおり

人員基準違反や運営基準違反、不正請求、高齢者虐待等が認められた場合やおそれがある場合・・・監査

施設等が適正にサービスを行うことができるよう支援する観点から行う場合・・・指導  
(令和4年3月31日老発 0331 第7号介護保険施設等運営指導マニュアルについて(通知))

(5) 虐待対応ケース会議(判断会議)

① 虐待の有無・緊急性の判断

虐待の有無の判断は市町村が行う。事実確認調査に参加した職員と管理職により、事実確認の結果に基づき、できる限り事実を特定し判断する。虐待の定義に照らし虐待か否かの判断根拠が不明確な場合は、事実確認を継続し、法の趣旨や過去の判断事例、専門家の意見、県を通じて国への照会を行うなどにより、根拠のある判断を行う。

生命または身体に危険が生じているおそれがある場合は、養護委託を含めた医療機関への一時入院や、老人福祉法に基づく「やむを得ない事由による措置」を適応するなど高齢者の保護を行う。

虐待の発生要因や解決に向けた課題などを整理する。

○ 警察との連携について

養介護施設従事者による高齢者虐待対応中に、市町村において警察への通報を行うべきか判断に迷う場合には、情報は断片的でもよいので、早い段階で各警察署の生活安全課に相談すること。

なお、把握できたところから下記について情報提供する。

- ・ 期日
- ・ 場所
- ・ 対応中の内容
- ・ 発覚のいきさつ
- ・ 施設の風評、虐待疑いのありなし
- ・ 被害高齢者の判断能力
- ・ 家族の反応

② 対応方針の検討

虐待行為や不適切なケア(虐待行為として対応)等が認められた場合は、虐待の背景や組織運営上の課題から、改善指導が必要と考えられる事項を整理する。

高齢者本人への対応、虐待を行った従事者への対応を含む施設・事業所への対応、通報者への対応についてそれぞれ検討する。

※第2条第5項に照らし、次のような行為は高齢者虐待に該当すると考えられることから、虐待に該当するか否かについての判断をせず、「極めて不適切な行為」として処理することは同法では想定されていない。(国マニュアル)

- ・ 入所者を車いすやベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げた。
- ・ 裸になった入所者の姿を携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。
- ・ 入所者の顔に落書きをして、それを携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。

※事実確認調査中に、著しい運営基準違反がある、事実の隠ぺいの恐れがあるなどで利用者の生命・身体の安全に危害を及ぼす恐れがあると判断した場合

⇒県が権限等を有する施設・事業所については、管轄の保健福祉事務所を通じて介護支援課に連絡し、早急な権限行使を検討する。

市町村が権限等を有する施設・事業所については担当部署と速やかに連携を図り対応する。

○ 高齢者・障がい者虐待対応専門職チームの活用

複雑化する虐待事案や市町村における虐待対応の体制整備の構築を目指し、長野県弁護士会と長野県社会福祉士会が長野県高齢者・障がい者虐待対応専門職チームを設置しており、市町村のケース会議や事例検討会等に弁護士と社会福祉士をチームで派遣するもの。市町村での判断や方針を確認する上で助言が必要な場合に活用されたい。

【事務局】

公益社団法人長野県社会福祉士会事務局

住所：長野市南県町 685 番地 2 長野県食糧会館 6 階

電話：026-266-0294 F A X：026-266-0339

③ 高齢者への対応及び保護

高齢者が安心してサービスを利用出来るようにするため、高齢者本人への対応を行うことが求められる。また、高齢者を保護や経済的虐待等による対応に向けて、市町村の権限行使を行う。

ア やむを得ない事由による措置

虐待などやむを得ない事由により介護保険サービスを受けられない高齢者に対して市町村が職権をもって介護サービス等に結びつける。

高齢者虐待対応部署と異なる部署での対応となる場合もあるので、措置の決定についての手順（要綱やマニュアル）を定めておくことが望ましい。

・介護保険施設の場合

保険者が中心となり、本人・家族の意志を尊重しつつ、他施設への契約変更を検討する。ただし、早急に対応を行わなかった場合に生命・身体・財産などに危険が及ぶ可能性が高いときは、措置による保護を行う。

・有料老人ホーム等の場合

施設所在地の自治体に住民票がない利用者が多いなどの現状がある。措置の実施者は居住地の市町村であり、原則として、所在地（実際に住んでいる）である市町村が行う。しかし、措置を行うにあたっては、介護保険利用状況など住民票がある市町村が有する情報が必要な場合など、該当市町村に協力を依頼し情報提供を受けるほか、連携して支援に当たる必要がある。

イ 成年後見の市町村長申立て

認知症高齢者、単身高齢者などで親族による適切な申立てが困難な場合に市町村長による申立てを検討するが、経済的虐待などの場合は特に迅速な対応が必要となる。

施設入所者の申立ては住所地の市町村が行うが、住民票がある市町村と、入所の施設所在地の市町村が異なる場合には、※厚生労働省 Q&A により、保険者が実施することも想定されるため、市町村間で十分協議を行う。

※厚生労働省 Q&A ・「高齢者の実態をもっともよく把握している市町村が、通常の業務の中で把握している情報をもとに請求の必要性を判断することを想定している。」（老人福祉法第 32 条に基づく市町村長の法定後見の開始の審判等の請求及び成年後見制度利用支援事業に関する Q&A 平成 12 年 7 月 3 日 厚生労働省事務連絡）

※厚生労働省通知 ・「市町村長による成年後見制度に基づく後見開始の審判等の請求に係る基準等の基本的考え方及び手続の例示について」（平成 12 年 3 月 30 日 厚生労働省）

※厚生労働省通知 ・「市町村長による成年後見制度に基づく後見開始の審判等の請求に係る基準等の基本的考え方及び手続の例示について」の Q & A について（令和 3 年 11 月 26 日 厚生労働省事務連絡）

【参考資料】

「成年後見制度 市町村申立ての手引き」（平成 26 年 11 月 長野県）

<http://www.pref.nagano.lg.jp/chiiki-fukushi/kenko/fukushi/fukushi/documents/mousitate/tebiki.pdf>

○ 保険者間の協力について

養介護施設従事者による高齢者虐待対応は施設所在地の市町村が行うことが原則であるが、有料老人ホーム等住所地特例施設への入居の場合は、高齢者に関する情報は施設所在地市町村で把握できない。従って介護保険利用者に関しては、保険者である市町村からの情報提供、連携・保護先の確保などの協力が必要である。

市町村は、介護保険法に規定する包括的支援事業として、被保険者の権利擁護のための必要な援助を行うことが義務づけられている。虐待は権利侵害が生じている非常事態ととらえ、市町村間の調整で対応が遅れることがないように、双方で適切な対応が行えるよう協力いただきたい。

(6) 施設・事業所への対応

① 施設従事者及び施設への指導及び通知

職員の背景要因、組織運営上の課題を整理し、改善が必要と考えられる事項を整理し、職員の研修・資質向上への取組、個別ケアの推進、苦情処理体制の整備、第三者による虐待防止委員会の設置等再発防止について指導する。指導事項は事実確認調査の結果と共に通知する。

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、「不適切なケア」の問題から連続的に考える必要がある。事実確認調査の結果、虐待ではないと判断したが、虐待の恐れがあると考えられる、不適切なケアが認められる場合等は、虐待防止の取組の観点から施設に対し指導を行う。

事実確認調査の結果、虐待ではなく、事故の場合には、以下により必要な措置及び報告が行われたか確認・指導する。

【介護保険施設・事業所】速やかに市町村、その者の家族、その者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない（長野県条例等）

【有料老人ホーム】速やかに県及び入居者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じること。（長野県有料老人ホーム設置運営指導指針）

② 改善計画書の提出要請

期限を決めて指導内容に準じた改善計画書の提出を求める。その際、具体的に実行性のある内容を設定するようにし、項目ごとに改善計画達成の期限を定めるように助言する。

(7) 県への虐待状況報告

○虐待が認められたか否かに関わらず提出するもの

様式2「養介護施設従事者等による高齢者虐待状況報告書」

事実確認及び虐待の有無の判断の経過が分かる記録（任意様式）

○虐待の事実が認められた場合事例ごとに提出するもの

「養介護施設従事者等による高齢者虐待について（報告）」（厚生労働省様式）

(8) 改善・是正状況の確認（モニタリング）

定期的または適切な期限を設定し、施設や事業所から改善計画に基づく改善・是正の取組状況の報告を求め、実施状況を把握（モニタリング）する。また、市町村担当者・第三者委員や介護相談員などが施設に訪問し、高齢者の生活状況を直接確認する、事業所内の虐待防止委員会などの記録の確認を行う、管理者や職員への聞き取りをするなど効果的な方法で行う。

これらの他、定期的な実地指導（一般検査指導）の際に併せて行う方法もあるので、県が指定権限等を有する施設の場合は、必要により、保健福祉事務所又は介護支援課を通じ指導日程を確認し同行する。把握した状況に応じ、取組継続を行うための必要な指導助言等を行う。

(9) 取組の評価と終結の判断

改善・是正状況の確認により市町村担当部署内コアメンバー会議で評価を行い、終結（高齢者の虐待が解消され、安心してサービスが受けられているか、再発防止のための方策を講じ、効果

が得られているか) について判断し、施設に伝達する。終結まで責任を持ってモニタリングと評価、指導を繰り返す。

(10) 県への虐待対応終結報告

終結の判断をした際には、様式3「養介護施設従事者等による虐待対応（終結）報告書」により、速やかに保健福祉事務所に報告する。

(11) 権限行使について

施設に改善指導を行ったが、指導に従わない、又は改善が見られない場合には、市町村又は県が老人福祉法、介護保険法に基づく改善勧告、改善命令、指定取消処分など権限行使を行うことになる。

また、指定事業所等の指定取消処分など重大な事案が発覚した場合には、事業所本部（法人）に立ち入って組織的関与の有無の検証を行うことがある。（業務管理体制の監督）

○ 行政上の措置（必ずしもこの順に行うわけではない）

**【改善勧告】** 期限を定めて、基準の遵守等を勧告

勧告に係る措置をとらなかった場合



**【改善命令】** 期限を定めて、勧告に係る措置をとることを命令

命令に従わなかった場合、聴聞、弁明機会を付与し



**【効力の停止】** 期限を定めて、指定の全部または一部の効力を停止

一定の権限行使を行っても是正されない場合



**【指定の取消】**

【老人福祉法・介護保険法による主な権限規定と対応機関】

平成30年4月1日現在

該当番号	対応等	主な根拠法令	対応機関			主な該当機関・施設種別	
			市町村(施設所在地)	県			
				保健福祉事務所	介護支援課		地域福祉課
(10)	権限行使について						
指導	文書の提出	介保法第23条	○			居宅サービス等を行う者	
	帳簿書類の提示	介保法第24条		○(居宅等)	○	居宅サービス等を行う者	
主な権限規定	報告徴収・立入検査等	介保法第76条第1項	○	○	○	○	指定居宅サービス事業者
		介保法第78条の7	○				指定地域密着型サービス事業者
		介保法第83条第1項	○				指定居宅介護支援事業所
		介保法第90条第1項	○		○	○	指定介護老人福祉施設
		介保法第100条第1項	○		○	○	指定介護老人保健施設
		(旧)介保法第114条の2	○		○	○	指定介護療養型医療施設
		介保法第114条の2	○		○	○	介護医療院
		老福法第18条第1項		○	○	○	居宅介護等事業、デイ、短期入所等
		老福法第18条第2項			○	○	養護・特別養護老人ホーム
	老福法第29条第9項			○	○	有料老人ホーム	
	改善勧告	介保法第76条の2第1項			○		指定居宅サービス事業者
		介保法第78条の9第1項	○				指定地域密着型サービス事業者
		介保法第83条の2第1項	○				指定居宅介護支援事業所
		介保法第91条の2第1項			○		指定介護老人福祉施設
		介保法第103条第1項			○		指定介護老人保健施設
		(旧)介保法第113条の2			○		指定介護療養型医療施設
	改善命令	介保法第114条の5			○		介護医療院
		介保法第76条の2第3項			○		指定居宅サービス事業者
		介保法第78条の9第3項	○				指定地域密着型サービス事業者
		介保法第83条の2第3項	○				指定居宅介護支援事業所
		介保法第91条の2第3項			○		指定介護老人福祉施設
		介保法第103条第3項			○		指定介護老人保健施設
		(旧)介保法第113条の2			○		指定介護療養型医療施設
	効力の停止・指定の取消	介保法第114条の5			○		介護医療院
		老福法第18条の2第1項			○		※認知症対応型老人共同生活援助事業者
		老福法第29条第11項			○		有料老人ホーム
		介保法第77条第1項			○		指定居宅サービス事業者
介保法第78条の10		○				指定地域密着型サービス事業者	
介保法第84条		○				指定居宅介護支援事業所	
事業の制限・停止	介保法第92条			○		指定介護老人福祉施設	
	介保法第104条			○		指定介護老人保健施設	
	(旧)介保法第114条			○		指定介護療養型医療施設	
	介保法第114条の6			○		介護医療院	
	老福法第18条の2第2項			○		居宅介護等事業、デイ、短期入所等	
事業の廃止、認可取消	老福法第19条第1項			○		養護・特別養護老人ホーム	
業務の停止	老福法第29条第14項			○		有料老人ホーム	

介護保険法＝介保法 老人福祉法＝老福法

※老福法第14条の4の規定違反

○内容の詳細、上記以外の施設、サービスについては、各法を参照のこと

(12) 虐待の状況の公表

市町村からの「養介護施設従事者等による高齢者虐待について（報告）」及び対応状況の調査報告により、介護支援課は毎年以下の事項を県ホームページで公表する。

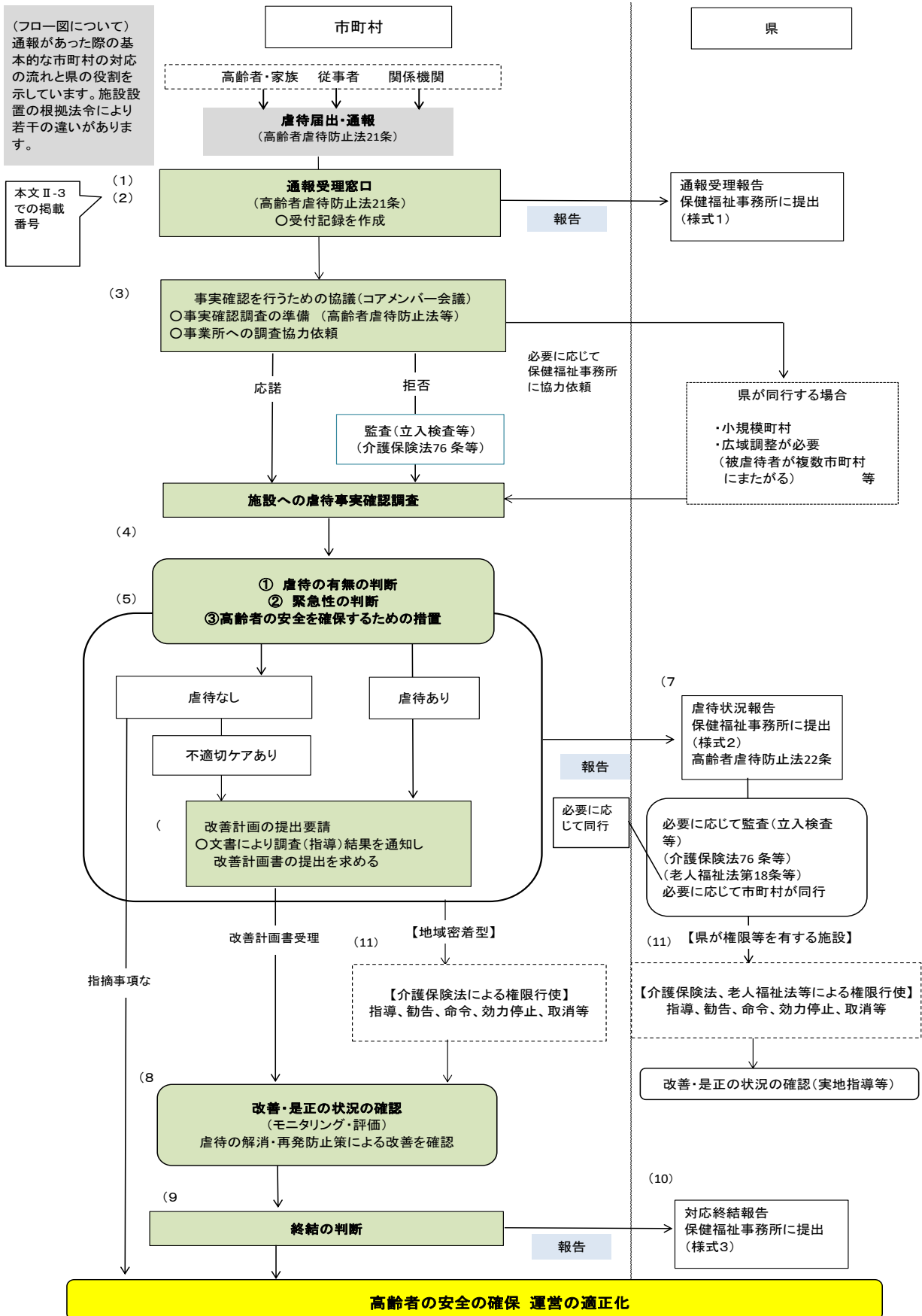
- 1 養介護施設従事者施設従事者等による高齢者虐待の件数
- 2 虐待の種別
- 3 虐待のあった施設の種別
- 4 虐待を行った養介護施設従事者の職種等
- 5 虐待に対してとった措置

4 養介護施設従事者による高齢者虐待対応フロー図

通報が市町村に寄せられた際の基本的な市町村の対応の流れと県の役割を示す。【図2】

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応フロー図(市町村と県の役割)

【図2】



※ 困ったときはいつでも介護支援課へご相談ください。(026-235-7111)