

多治見市高齢者虐待防止マニュアル ～改訂版～



多治見市高齢福祉課

平成30年4月

はじめに

「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」という。）」が、平成18年4月1日から施行されました。この法律では、高齢者に対する虐待が深刻な状況にあることから、高齢者虐待の防止等に関する国や地方公共団体、及び国民の責務を定めました。そして、高齢者虐待の防止や養護者への支援を促進することで、高齢者の権利や利益を守ることを目指しています。本市ではこの法律に基づいて、虐待を受けている高齢者を保護し、養護者に対して適切な支援を行うこと、高齢者に関わる関係者が共通理解を深めて早期発見や虐待防止に役立てることを目的に、「多治見市高齢者虐待防止マニュアル」を平成21年3月に作成しました。

マニュアルを作成してから6年以上経過し、高齢者を取り巻く環境は変化しています。住まいについては、サービス付き高齢者向け住宅などの新たな選択肢ができたこと、在宅生活においては、住民主体の支援体制の整備がすすめられ、地域住民が自立支援、介護予防の場面で積極的に活躍することが求められるようになりました。

また働く世代においては、雇用全体に占める非正規雇用の比率が高まったこと等が影響し、親の生活を支援することが難しい世帯が増えたり、価値観の多様化により親の介護に関心がないケースが見受けられるようになりました。

こうした状況を受けて、「多治見市高齢者虐待防止マニュアル」を加筆、修正することとしました。本マニュアルを関係機関の皆様にご活用いただき、今後の高齢者虐待防止の一助となれば幸いです。

目次

- 1 高齢者虐待防止法の概要
 - (1) 高齢者虐待の定義
 - (2) 関係機関とその責務・役割
 - (3) その他

- 2 高齢者虐待の予防
 - (1) 高齢者虐待の発生要因
 - (2) 養護者への支援
 - (3) 高齢者虐待防止ネットワークによる連携・協力

- 3 高齢者虐待への対応
 - (1) 基本的な視点
 - (2) 具体的な対応方法（「起承転結」）

- 4 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応
 - (1) 相談・通報・届出
 - (2) 住民主体のサービス提供における対応

- 5 高齢者虐待の防止、早期発見するための取組み

- 6 個人情報の保護

- 7 その他（記録様式、保管方法等）

- 8 資料
 - (1) 相談窓口
 - (2) 様式集
 - (3) 関係法令

1 高齢者虐待防止法の概要

(1) 高齢者虐待の定義

- 高齢者虐待防止法では、「高齢者」とは65歳以上の者と定義されています。
- 高齢者虐待とは、「養護者による高齢者虐待」および「養介護施設従事者等による高齢者虐待」をいいます（法第2条第3項）。
- 「養護者」とは高齢者を現に養護する者をいいます（法第2条第2項）。
- 「養介護施設従事者等」とは、次の養介護施設や養介護事業に従事する者をいいます（法第2条第5項）。

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法による規定	a 老人福祉施設 b 有料老人ホーム	老人居宅生活支援事業	「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者
介護保険法による規定	a 介護老人福祉施設 b 介護老人保健施設 c 介護療養型医療施設 d 地域密着型介護老人福祉施設 e 地域包括支援センター	a 居宅サービス事業 b 地域密着型サービス事業 c 居宅介護支援事業 d 介護予防サービス事業 e 地域密着型介護予防サービス事業 f 介護予防支援事業	

- 養護者や養介護施設従事者等による高齢者虐待とは、次のいずれかに該当する行為をいいます（法第2条第4項および第5項）。また、高齢者虐待の具体例を挙げると次のようになります。（厚生労働省、平成15年11月実施「家庭内における高齢者虐待に関する調査」より）

虐待の種類		定義、行為の具体例
イ	身体的虐待	○高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。 【具体例】 ・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理矢理食事を口に入れる、やけどや打撲させる ・ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする / 等
ロ	介護・世話の放棄・放任	○高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、養護者以外の同居人によるイ、ハ又はニに掲げる行為と同様の行為の放置等養護（※1）を著しく怠ること。 【具体例】 ・入浴をさせないため異臭がする、髪が伸び放題、皮膚が汚れている ・水分や食事を十分に与えないため、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある ・室内にごみを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる

		<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限したり使わせない / 等
ハ	心理的虐待	<p>○高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。</p> <p>【具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗等を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる ・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
ニ	性的虐待	<p>○高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。</p> <p>【具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗等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、セックスを強要する / 等
ホ	経済的虐待	<p>○高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。（※2）</p> <p>【具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活に必要な金銭を渡さない / 使わせない ・本人の自宅等を本人に無断で売却する ・年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する / 等
ヘ	セルフネグレクト (自己放任)	<p>○自己の身体的、精神的な健康の維持にとって必要な医療や衣食住を拒むなど、生命や健康に悪影響を及ぼす状況に自ら追い込むこと</p> <p>【具体例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脱水症状・栄養不良 ・危機的、非安全な生活水準 ・不衛生な住居

※1 養介護施設従事者等による高齢者虐待の場合は、「その他の高齢者を養護すべき職務上の義務」となります。

※2 高齢者の親族による当該行為も養護者による高齢者虐待に含まれます。

（２）関係機関等とその責務・役割

法では、国および地方公共団体、国民、高齢者の福祉に業務上関係のある団体および職務上関係のある者（以下「高齢者の福祉に職務上関係のある者等」という。）の責務について、次のとおり規定しています（法第3条、第4条および第5条）。

①国および地方公共団体の責務・役割（法第3条）

- ・関係機関および民間団体等との連携強化、民間団体の支援その他必要な体制整備に努める。
- ・高齢者虐待に携わる専門的人材の確保および研修等による当該職員の資質向上に努める。
- ・高齢者虐待に係る通報義務、救済制度等の広報・啓発活動を行う。

②国民の責務（法第4条）

- ・高齢者虐待防止，養護者に対する支援等の重要性を理解する。
- ・国および地方公共団体が講ずる高齢者虐待防止ならびに養護者支援のための施策協力を努める。

③高齢者の福祉に職務上関係のある者等の責務（法第5条）

- ・高齢者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。
- ・国および地方公共団体が講ずる高齢者虐待防止のための啓発活動ならびに虐待を受けた高齢者保護のための施策協力を努める。

○具体的な高齢者虐待防止法に規定する市町村の役割

《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

（3）その他

高齢者虐待の発見、相談、指導及び助言、通報及び通報を受けた場合の措置、連携協力体制の整備、国による調査研究、成年後見制度の利用促進などが掲げられています。

2 高齢者虐待の予防

(1) 高齢者虐待の発生要因

高齢者虐待において、意図的に悪意を持って高齢者を虐待しているということは、さほど多くはありません。多くの場合は、養護者の介護力不足や、認知症高齢者の心身状況に関する知識不足などの要因が相まって、不適切な介護や虐待につながっていくことになります。

発生要因（例）
【虐待者や高齢者の性格や人格，人間関係】 <ul style="list-style-type: none">・虐待をしている人の性格や人格・高齢者本人と虐待をしている人のこれまでの人間関係・高齢者本人の性格や人格
【介護負担】 <ul style="list-style-type: none">・養護者の介護疲れ・高齢者本人の認知症による言動の混乱・高齢者本人の身体的自立度の低さ・高齢者本人の排泄介助の困難さ
【家族・親族との関係】 <ul style="list-style-type: none">・配偶者や家族・親族の無関心
【経済的要因】 <ul style="list-style-type: none">・経済的困窮

(2) 養護者への支援

高齢者虐待防止法では、市は養護者による高齢者虐待の防止および養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護のため、高齢者および養護者に対して、相談、指導及び助言を行うとともに、養護者に対して必要な措置を講ずることが規定されています。養護者への支援は、虐待の解消と、高齢者が安心して生活を送るための環境整備に向けて必要と考えられる場合に適切に行うことが求められます。

① 高齢者と養護者の利害対立への配慮

高齢者虐待対応においては、一人の対応従事者が高齢者、養護者への支援を行った結果、それぞれの利益が対立して根本的な問題の解決ができなくなることを避けることが重要です。そのために、高齢者への支援と養護者への支援はそれぞれ別の対応従事者（チーム）によって行うなどの工夫が必要です。

② 虐待の発生要因と関連する課題への支援

家庭内における高齢者虐待は、さまざまな要因によって引き起こされます。養護者が障がいや疾患、介護負担や生活上の課題を抱えており、それが虐待の要因になっているにも関わらず必要な支援に結びついていないような場合には、虐待を解消させるために養護者支援に取り組むこととなります。

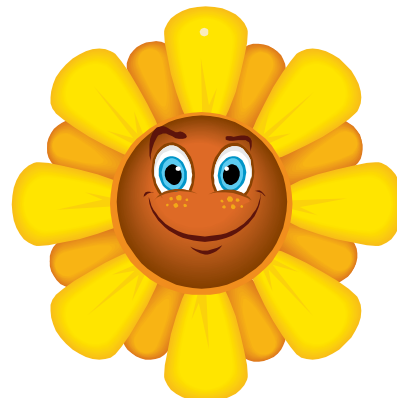
③ 養護者支援機関へのつなぎ

養護者が虐待発生の要因と直接関係しない疾患や障がい、生活上の課題を抱えている場合や、虐待が解消した後に養護者が引き続きこれらの課題を抱えている場合は、適切な機関に繋ぎ、支援が開始されるように働きかけを行うことが重要です。

(3) 高齢者虐待防止ネットワークによる連携・協力

高齢者虐待は、問題が複雑に絡み発生している事例が多く、各関係機関がそれぞれの専門性を活かし、連携・協力して対応します。

多治見市では高齢者虐待防止ネットワーク会議を開催し、警察、消防、医療機関等の各関係機関と連携しながら多様な福祉課題の解決にチームで対応しています。



3 高齢者虐待への対応

(1) 基本的な視点

①発生予防から虐待を受けた高齢者の生活の安定までの継続的な支援

高齢者虐待防止対策の目標は、高齢者を虐待という権利侵害から守り、尊厳を保持しながら安定した生活を送ることができるように支援することです。高齢者に対する虐待の発生予防から、虐待を受けた高齢者が安定した生活を送れるようになるまでの各段階において、高齢者の権利擁護を理念とする切れ目ない支援体制が必要です。

②高齢者自身の意思の尊重

高齢者虐待は児童虐待と異なり、「成人と成人」との人間関係上で発生することがほとんどです。「被害者－加害者」という構図に基づく対応ではなく、介護保険制度の理念と同様、高齢者自身の意思を尊重した対応を行うことが必要です。

③虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ

高齢者虐待の問題では、虐待を未然に防止することが最も重要な課題です。そのためには、家庭内における権利意識の啓発、認知症等に対する正しい理解や介護知識の周知などのほか、介護保険制度等の利用促進などによる養護者の負担軽減策などが有効です。また、近隣とのつきあいがなく孤立している高齢者のいる世帯などに対し、関係者による働きかけを通じてリスク要因を低減させるなど、高齢者虐待を未然に防ぐための積極的な取組が重要となります。

④虐待の早期発見・早期対応

高齢者虐待への対応は、問題が深刻化する前に発見し高齢者や養護者・家族に対する支援を開始することが重要です。民生委員や自治会・町内会等の地域組織との協力連携、地域住民へ的高齢者虐待に関する啓発普及、保健医療福祉関係機関等との連携体制の構築などによって、虐待を未然に防いだり、仮に虐待が起きても早期に発見し対応できる仕組みを整えることが必要です。

⑤高齢者本人とともに養護者を支援する

在宅で養護者による虐待が起きる場合には、虐待している養護者を加害者として捉えてしまいがちですが、介護疲れなど養護者自身が何らかの支援を必要としている場合も少なくありません。また、他の家族等の状況や経済状況、医療的課題、近隣との関係など様々な問題が虐待の背景にあることを理解しておく必要があります。高齢者虐待の問題を高齢者や養護者のみの問題として捉えるのではなく、家庭全体の状況からその家庭が抱えている問題を理解し、高齢者や養護者・家族に対する支援を行うことが必要です。

⑥関係機関の連携・協力によるチーム対応

高齢者虐待の発生には、家庭内での長年の歴史を基にした人間関係や介護疲れ、金銭的要因など様々な要因が影響しており、支援にあたっては高齢者や養護者の生活を支援するための様々な制度や知識が必要となります。そのため、発生予防から通報等による事実確認、高齢者の生活の安定に向けた支援にいたる各段階において、複数の関係者が連携を取りながら高齢者や養護者の生活を支援できる体制を構築し、チームとして虐待事例に対応することが必要です。

2 緊急性の判断

虐待の状況や高齢者の生命や身体への危険性などから、医療的措置や緊急の措置の必要性について判断します。

- ① 生命が危ぶまれるような状況が確認される、もしくは予想される
 - ・骨折、重傷の火傷、極端な栄養不良や脱水症状などがある。
 - ・器物（刃物、食器など）を使った暴力の実施もしくは脅しが頻回にある。
- ② 本人や家族が著しく異常な精神状況にある
- ③ 虐待が恒常化しており、改善の見込みが無い
 - ・虐待者の自覚や改善意欲がみられない。
 - ・虐待者の人格や生活態度の偏りや社会不適応行動が強く、介入そのものが困難であったり改善が望めそうに無い。
- ④ 高齢者本人が明確に保護を求めている

（高齢者虐待の重症度の判定基準例）

最重度（レベル4）	○高齢者の生命に危険があり、緊急の保護が必要。 ・身体的な暴力などによる頭部外傷、腹部外傷、意識混濁、脱水状態、やけどなど
重度（レベル3）	○高齢者の健康や生活に重要な影響を生じている可能性がある。 ・医療の必要な外傷、骨折、裂傷、打撲など緊急介入の必要性が高い。
中等度（レベル2）	○今すぐに入院や治療を必要とする外傷は無いが、長期的には高齢者の健康状態に問題を残す可能性がある。 ・高齢者や加害者自らが援助を求めたり、新たな問題が出現した場合には介入が必要となる。
軽度（レベル1）	○虐待の事実があり、周囲の者も虐待を感じている。しかし一次的なもので、ある程度の限度がある。 ・外傷が残るほどではない暴力がある、介護はしたりしなかったりムラがあるなど。緊急性はないが、経過観察をし、具体的な援助が必要となる。

資料：日本訪問看護財団振興財団「在宅における高齢者虐待防止マニュアル作成・普及事業調査研究事業報告書」2002年3月

第3段階「転」：具体的な対応策

《緊急性があると判断したとき》

- ① 犯罪の可能性がある場合 → 警察署長に対し援助を求める。（法第12条）
- ② 治療が必要な場合 → 医療機関（主治医）に連絡し、診察・治療を求める。
- ③ 分離が必要な場合 → 緊急一時保護、措置入所等を検討する。（法第9条）

※高齢者虐待防止法では、老人福祉法に規定される「やむを得ない事由による措置」が採られた場合、市町村長や養介護施設の長は、虐待の防止や高齢者の保護の観点から、養護者と高齢者の面会を制限することができるとされています。（法第13条）

《立入調査（介入困難時などの対応）》

相談内容に基づく緊急性の判断において、高齢者の生命又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には、市の職員が、その高齢者の住所又は居所への立入調査を行うことができます（法第11条）。

その際安全を確保するために、必要に応じて適切に、高齢者の住所又は居所の所在地を管轄する警察署長に援助を求めます（法第12条）。

（立入調査の留意点）

- ① 身分証明書を携帯する。
 - ② 予測される事態に備え、複数の職員で実施する。
 - ③ 警察の援助が必要である場合には、警察署長あてに援助依頼を出し、事前協議を行う。
- ※養護者等が立入調査を拒否し施錠してドアを開けない場合であっても、鍵やドアを壊して立ち入ることはできないため、タイミングや状況を見極めることが必要です。

《緊急性はないと判断したとき》

緊急性がないと判断できる場合や情報が不足している場合には、その後の調査方針と担当者を決め、継続的な支援を検討します。

- ① 継続した見守りと予防的な支援
- ② 介護保険サービス等の活用（ケアプランの見直し）
- ③ 介護技術等の情報提供、専門的な支援

第4段階「結」：継続的な支援、観察・記録（モニタリング）、評価（アセスメント）

個別ケース会議によって決定した支援方針に従い、関係機関から援助が行われますが、実際に援助を受け始めた後も、支援機関からの状況の徴取、高齢者や養護者に対する定期的な訪問等を通じて、虐待を受けた高齢者や養護者等の状況を随時確認しておき、状況の変化に速やかに対応する必要があります。

- ① 情報の集約、共有化
- ② 再アセスメント、支援方針の修正
- ③ 多様な関係機関、関係者による支援体制の構築
- ④ 養護者等に対する相談、指導など

（再アセスメント、支援方針の修正のポイント）

- ① 虐待の改善・悪化状況
- ② 本人や介護者の気持ちと必要なサービス提供実施状況
- ③ 継続的な情報収集（過去の生活歴、心身状況の変化など）による事実確認

《まとめ》

支援の最終的な目標は、家族関係の回復や生活の安定にあります。援助開始後も定期的なモニタリングを行いながら継続的に関わって高齢者や養護者・家族の状況を再評価し、最終目標につなげる必要があります。

4 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虐待とは、養介護施設または養介護事業に従事している者から受ける虐待のことをいいます。養介護施設従事者等による虐待の場合、人間関係のストレス、虐待行為に追い込まれる労働環境などが要因として考えられます。しかし、介護専門職による虐待は、職業倫理に照らしても決して許されるものではありません。

発生要因（例）

【職員の知識・技術の問題】

- ・認知症や身体拘束（※）廃止などの知識や技術が十分ではないこと
- ・必要な研修や、勉強会などの知識を増やす機会がないこと
- ・倫理・法令遵守の必要性の理解が十分でないこと

【施設の体制による問題】

- ・あるべき高齢者介護の方針がなく、職員が介護の方向性をきめられないこと
- ・業務改善の仕組みが整っていないこと
- ・業務負担を軽減するための取り組みが不十分で、適切な介護が提供できないこと
- ・法令に基づく適切な人員配備・施設整備がなされておらず、職員の負担が大きく適切な介護が提供できないこと

※ 身体拘束を行うにあたっては、個人の尊厳を最大限に尊重しつつ、施設内の多職種の職員等で構成する委員会等において切迫性・非代替性・一時性があると判断される場合に限るものとし、必要な手続を慎重に、かつ、きめ細かく行う必要があります。やむを得ず身体拘束を行う場合、その態様、開始や解除の時間の記録を整備しなければなりません。

（１）相談・通報・届出

① 通報者

発見者に対し、市町村への努力義務が規定されています。特に、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、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。

守秘義務との関係において、高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者が養介護施設従事者等による虐待の通報を行う場合、刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務に関する法律の規定は、虐待の通報を妨げるものと解釈してはならないことを規定しています。

また高齢者虐待防止法には、養介護施設従事者が養介護施設従事者等による虐待の通報を行う場合、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取り扱いを受けないことを規定しています。

② 相談窓口

- ・多治見市役所高齢福祉課 電話 22-1111 内線 2232、2233
ダイヤルイン 23-5821

- ・多治見市介護保険調整委員会（事務局：高齢福祉課） 電話 22-1111 内線 2233

※包括支援センターや高齢者支援センター、関係機関・関係者などへ相談が入る場合も想定されますので、状況に応じ速やかに上記相談窓口へご連絡ください。

③ 市町村による事実確認、都道府県への報告

④ 必要に応じ都道府県による事実確認

- ⑤ 他市町村から多治見市内の養介護施設に入所している高齢者についての相談も受け付けます。
また多治見市の高齢者が他市町村の養介護施設に入所している場合においても、入所先の市町村と連携し対応します

(2) 住民主体のサービス提供における高齢者虐待への対応

住民主体のサービスを提供する場合にあっても、養介護施設従事者と同様、人間関係のストレスや過度の感情表現や誤解などから虐待やトラブルに発展することが想定されます。状況に応じ、速やかに上記相談窓口にご連絡ください。

5 高齢者虐待の防止、早期発見するための取組み

高齢者虐待の発生を予防するためには、住民が高齢者虐待に関する正しい知識と理解を持ち、虐待を発生させない地域づくりを目指すことが重要です。

- ・ 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
- ・ 養護者に対する支援
- ・ 通報（努力）義務の周知
- ・ 相談等窓口の設置と対応
- ・ 『孤立死ゼロ／虐待死ゼロのまち』協力隊の取組み

また、養介護施設設置者等の義務についても、以下のように定められています。（法第20条）

- ・ 養介護施設従事者等への研修
- ・ 苦情処理体制の整備
- ・ その他の高齢者虐待防止等のための措置（職場環境づくり、個別ケアの推進、情報公開、身体拘束の原則禁止）

6 個人情報保護

相談や通報、届出によって知り得た情報や通報者に関する情報は、個人のプライバシーに関わる極めて繊細な性質のものであります。

個人情報保護に関する法律では、本人の同意を得ずに特定の利用目的以外に個人情報を取り扱ってはならないこと（第16条）、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（第23条）が義務づけられています。

しかし、高齢者虐待事案への対応では、当該高齢者や養護者等に関する情報は第三者提供の制限の例外として扱われる場合もありますので、多治見市個人情報保護条例や多治見市高齢者虐待防止事業実施要綱により、個人情報を適正に管理し、外部に漏れないようにしなければならないこと、個人情報の収集等については、必要な範囲内で行わなければならないと定められています。

7 その他（記録様式、保管方法）

高齢者虐待の報告を受けた相談窓口は、別添様式「高齢者虐待報告、記録票（A4サイズ両面）」により内容を記録することとします。また、その書類については、多治見市役所高齢福祉課において保管します。また、年度ごとの状況について集約し情報を蓄積します。

虐待の通報を受け、記録する際に気を付けておきたいことは、通報を受けた際は、その後の対応

の重要な資料となるので時間を空けないことです。特に通報の経路、時間、直接聴取した内容、更には通報した内容の事実部分（「あざがあった」、「『馬鹿野郎』と怒鳴っていた」等）と印象部分（「怯えた様子だった」、「不快そうな表情をしていた」等）を分けて記録することなどに注意します。

また届出や相談は様々な関係者から寄せられるので、訴えの内容が相談者各々の主観が混在していることも少なくないことを理解する必要があります。

7 資料

(1) 相談窓口

- ・多治見市役所高齢福祉課 電話 22-1111 内線 2232、2233
ダイヤルイン 23-5821
- ・太平地域包括支援センター 電話 25-1135
- ・滝呂地域包括支援センター 電話 24-5562
- ・南姫地域包括支援センター 電話 20-2021
- ・笠原地域包括支援センター 電話 45-0007
- ・精華地域包括支援センター 電話 25-2511
- ・北栄地域包括支援センター 電話 27-2211
- ・多治見市介護保険調整委員会（事務局：高齢福祉課） 電話 22-1111 内線 2233
ダイヤルイン 23-5821

(2) 様式

- ・高齢者虐待報告、記録票（A4サイズ両面）
- ・事実確認票ーチェックシート

(3) 関係法令一覧

- ・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（平成18年4月1日、通称「高齢者虐待防止法」）
- ・多治見市高齢者虐待防止事業実施要綱（平成19年3月30日）

【引用、参考文献】

- 「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」
厚生労働省老健局 2006年3月
- 「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」
社団法人 日本社会福祉士会

名 称	多治見市高齢者虐待防止マニュアル～改訂版～
主 管 課	多治見市役所福祉部高齢福祉課
発行年月	平成30年4月