

養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に向けた
地方自治体における適切な施策展開の支援に関する研究事業
報告書

平成 23 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

はじめに

認知症介護研究・研修仙台センター

センター長 加藤 伸 司

2006（平成18）年4月より施行された「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（高齢者虐待防止法）」では、家庭で高齢者を世話する養護者によるもののほか、老人福祉法・介護保険法に定めがある施設・事業所の従事者（養介護施設従事者等）による高齢者虐待の防止が謳われています。

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、もちろん各施設・事業所においてその防止に取り組まなければならないものです。しかしこのことは、養介護施設・事業所においてのみ取り組みばよいということと同義ではありません。介護保険制度における保険者としての役割、養介護施設・事業所に対して指導監督や許認可の権限を持つ立場を踏まえて、市町村・都道府県の高齢者虐待防止に関する役割や姿勢は考えられなければなりません。養介護施設従事者等による高齢者虐待は、換言すればもっとも適切性の低いサービスのしかたと捉えることもできます。適切なケアの実現を目指すという観点から、高齢者虐待防止法が明確に示す内容以上に、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に対する地方自治体の責任は重いと考えられます。またこれらのことを考えれば、発生後の対応においても、第一義的な対応を行う市町村だけでなく、都道府県における役割について重く受け止めなければなりません。

このことについて、市町村・都道府県等の地方自治体における、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する体制整備・施策展開の現状はあまり明らかになっていませんでした。また、市町村・都道府県において具体的な体制整備や施策展開を行っていくうえで、養介護施設従事者等による虐待への防止・対応に関して参照できる資料は多いとはいえない状況にあります。

このようなことから、当センターでは、①地方自治体における、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する体制整備や施策展開の現状と課題を明らかにすること、および②養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制や施策について、地方自治体が具体的に参照・実行できる資料を提示することを目的に、本研究事業を実施いたしました。調査研究をはじめとする研究事業全体の内容は本報告書に、市町村・都道府県に向けた資料については成果物冊子「市町村・都道府県ハンドブック 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止と対応」にそれぞれまとめておりますので、ご活用いただければ幸いです。

平成23年3月

目 次

第1章 研究事業の概要	1
I. 目的	2
II. 事業実施の概要	4
1. 研究事業の実施体制	4
2. 研究事業の実施概要	4
第2章 市町村・都道府県への全国調査	11
I. 方法	12
1. 対象	12
2. 調査内容	12
3. 手続き	13
4. 解釈上の留意事項	13
II. 都道府県の結果	14
1. 回収状況	14
2. 基礎情報	14
3. 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する対応状況	15
4. 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に資する施策の状況	24
5. 養護者による高齢者虐待の防止・対応	26
6. 体制整備・施策展開上の課題	27
7. その他自由意見	29
III. 市町村の結果	30
1. 回収状況	30
2. 基礎情報	31
3. 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する対応状況	33
4. 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に資する施策の状況	44
5. 養護者による高齢者虐待の防止・対応	47
6. 体制整備・施策展開上の課題	48
7. その他自由意見	50
IV. テーマ別分析	51
1. 市町村における体制・施策間の関係	51
2. 市町村における自治体種別・人口と体制・施策間の関係	60
3. 都道府県の施策と市町村の体制との関係	67
V. まとめ	74
1. 概要と解釈上の留意事項	74
2. 通報等の受付経験	74
3. 通報等の受付やその後の対応のための体制・施策	75
4. 虐待を防止するための体制・施策	76
5. 市町村・都道府県間の連携	77
6. 市町村における体制・施策間の関係	78
7. 市町村の規模等による差異	79
8. 回答自治体の抱える課題	79
9. 課題の整理	80
第3章 市町村・都道府県へのヒアリング調査	81
I. 方法	82
1. 対象	82

2. 調査内容	82
3. 手続き	82
Ⅱ. 結果	84
1. 結果の掲載方法	84
2. 都道府県Aの結果	85
3. 都道府県Eの結果	89
4. 社会福祉協議会Fの結果	94
5. 保健福祉事務所Bの結果	98
6. 市町村Gの結果	102
7. 市町村Dの結果	105
8. 市町村Cの結果	108
9. 市町村Iの結果	111
10. 市町村Hの結果	114
Ⅲ. まとめ	118
1. 概要	118
2. 都道府県等における特徴	118
3. 市町村における特徴	119
第4章 養介護施設等の事例収集	123
Ⅰ. 方法	124
1. 目的と対象	124
2. 執筆内容	124
3. 手続き	124
Ⅱ. 結果	126
1. 概要	126
2. 収集された事例	126
第5章 市町村・都道府県ハンドブックの作成	129
Ⅰ. 作成の経過	130
1. 位置づけとねらい	130
2. 体裁	130
3. 名称	130
Ⅱ. 主な構成と参照方法	131
1. 主な構成	131
2. 参照方法	132
巻末資料	133
地方自治体における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制整備・施策展開に関する調査(都道府県用)調査票	135
地方自治体における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制整備・施策展開に関する調査(市区町村用)調査票	143

委員一覧

本書の作成を含む研究事業「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に向けた地方自治体における適切な施策展開の支援に関する研究事業」（平成 22 年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金）は、下記委員による研究事業プロジェクト委員会により実施されました。

（敬称略・順不同。所属は平成 22 年度のもの）

長嶋 紀一◎	日本大学文理学部心理学科 教授
高崎 絹子○	放送大学教養学部生活と福祉専攻 教授
高村 浩	高村浩法律事務所 所長
大久保 幸積	社会福祉法人幸清会 理事長
佐々木 勝則	社会福祉法人桜井の里福祉会 理事・事務局長
妻井 令三	公益社団法人認知症の人と家族の会岡山県支部 代表
梶川 義人	特定非営利活動法人日本高齢者虐待防止センター 理事・事務局長
三瓶 徹	社会福祉法人北海長正会 北広島リハビリセンター特養部四恩園 理事・施設長
柴尾 慶次	社会福祉法人南海福祉事業会 特別養護老人ホームフィオーレ南海 施設長
喜井 茂雅	有限会社スローライフ 代表取締役
安部 博堂	公益財団法人さわやか福祉財団 ネットワーク育成支援プロジェクトリーダー
土井 勝幸	医療法人社団東北福祉会 介護老人保健施設せんだんの丘 施設長
渡辺 達美	宮城県保健福祉部長寿社会政策課 課長
渡邊 浩文	認知症介護研究・研修東京センター 研究主幹
小長谷 陽子	認知症介護研究・研修大府センター 研究部長
宮城 昌治	広島市健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課 予防担当課長
橋口 京子 (林 由美子)	佐世保市保健福祉部長寿社会課高齢支援係 係長
加藤 伸司	認知症介護研究・研修仙台センター
阿部 哲也	認知症介護研究・研修仙台センター
矢吹 知之	認知症介護研究・研修仙台センター
吉川 悠貴	認知症介護研究・研修仙台センター

◎委員長，○副委員長

オブザーバー

厚生労働省老健局高齢者支援課 認知症・虐待防止対策推進室

研究協力者一覧

本研究事業の実施にあたり、下記の皆様にご協力いただきました。記して感謝いたします。

また、本研究事業および成果物冊子の作成において、調査の実施に際しご回答をいただいた自治体の皆様、マニュアル等のご提供やヒアリング調査へのご協力をいただいた自治体の皆様に感謝申し上げます。

皆様にご協力いただいた内容は、本研究事業報告書および成果物冊子「市町村・都道府県ハンドブック 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止と対応」に反映させていただきました。

(敬称略・順不同。所属は平成 22 年度のもの)

浅野 有子	医療法人社団八峰会 介護老人保健施設涼風苑
市村 綾子	医療法人社団八峰会 介護老人保健施設涼風苑
亀尾 毅	社会福祉法人よいち福祉会 特別養護老人ホームフルーツシャトーよいち
加藤 聖子	特定非営利活動法人 NPO 社会福祉振興会 グループホームななかまど歌志内館
板澤 寛	社会福祉法人幸清会 特別養護老人ホーム幸楽園
小原 秀和	医療法人あけぼの会 介護老人保健施設なごみのさと
松永 小枝子	医療法人社団東北福祉会 介護老人保健施設せんだんの丘
谷本 悦子	社会福祉法人南海福祉事業会 特別養護老人ホームフィオーレ南海
外江 厚子	社会福祉法人南海福祉事業会 特別養護老人ホームフィオーレ南海
堀井 安依子	社会福祉法人南海福祉事業会 特別養護老人ホームフィオーレ南海
増田 佳子	有限会社スローライフ ぐるうぶほうむ 3 丁目
喜井 伊久里	有限会社スローライフ

第1章

研究事業の概要

I. 目的

本研究事業は、地方自治体において、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止施策を効果的に実施するための課題整理を行うとともに、必要な体制整備・施策展開の支援策を示すものである。

平成18年度より施行された「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）では、家庭における養護者による虐待に加え、老人福祉法・介護保険法に定める養介護施設・事業所の従事者（養介護施設従事者等）による高齢者虐待の防止を定めている。当センターでは、同法の施行年度より、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に資するための研究事業を実施してきた（いずれも老人保健健康増進等事業補助金による）。これまで、介護保険施設等への実態調査等をもとに、養介護施設・事業所における高齢者虐待防止に係る所内研修の企画・実施を支援する教育システムの開発やその教育効果の測定を行ってきた。

高齢者虐待の問題への対策では、第一に虐待を未然に防止することが重要である。上記の一連の研究事業は、このことを、主に養介護施設・事業所を直接の対象として、教育・人材育成の観点から支援するものであった。しかしながら、このような教育的な観点からの虐待防止の取り組みは、個々の養介護施設等の自助努力によってのみ達成すべきものではない。都道府県・市町村等の地方自治体は、介護保険の保険者や養介護施設等の指定・監督権者としても高齢者虐待防止の責務を負っているものであり、適切なサービスの確保という観点からこれに積極的・主体的に取り組むべきである。このことの重要性は、介護保険施設等の指導・監査指針の見直しやそれに伴う実地指導マニュアルの改訂、あるいは高齢者権利擁護等推進事業の体制強化などに如実に表れている。

しかしながら、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に関する、地方自治体による体制整備や施策の詳細は、あまり明らかになっていない。わずかに数件の調査が行われ、養護者による虐待の防止と比較して、体制整備の不足や施策開始の遅れが目立つことがわかる程度である。したがって、法施行5年目となる本年度において、地方自治体における体制整備及び施策の実態と課題を明らかにすることが、今後の国の施策展開上、重要であるといえる。また、地域主権改革が進む一方で、地方自治体による介護保険運営の困難さが指摘される現状において、高齢者虐待防止における、地方自治体の責任主体としての体制整備の支援は、今後ますます求められるものである。

また、これまでの調査からは、地方自治体における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止の体制・施策については、単に不足・遅延が認められるだけでなく、必要な情報・機関・人員・施策の統合・連携・整理がなされていない可能性が示唆されている。例えば、都道府県と市町村もしくは市町村間の連携、担当部局外（運営適正化委員会や国保連等）との情報共有、身体拘束廃止対策・被虐待者の大部分を占める認知症者への介護技術の向上施策・従事者のストレスマネジメント支援施策等との連携、複数の関係部局間の連携などであるが、詳細は不明である。したがって、調査によって虐待防止に直接的に関わる体

制や施策の現状を個別に示すだけでなく、不足している体制や施策を、複合的な課題として整理・抽出する必要がある。

さらに、地方自治体における体制整備・施策の実態や課題については、単にそれを明らかにするだけでは不十分である。このような情報は、具体的な体制整備や施策実現に資してはじめて効果を持つものである。そのため、体制整備のモデルや施策の例示を含めて、体制整備・施策展開の具体的な支援をはかる必要がある。しかも、法の趣旨である高齢者虐待の「防止」の観点からは、サービスの質を確保することによって高齢者虐待を未然に防ぐ取り組みが最も求められる。これに対して、虐待の「発見」や「発生後」の対応、身体拘束の「廃止」等の事後的対応に比べて、「未然の防止」、特に教育的な観点から地方自治体が行う防止策の具体については、従来あまり明示的であったとはいえない。この点は特に注力すべきである。

以上のことから、本研究では、①地方自治体における、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する体制整備や施策展開の現状と課題を明らかにすることを第一の目的とした。このため、都道府県・市町村に対する悉皆調査を実施することとした。またその結果を複合的に分析し、現状を明らかにするとともに、具体的な課題の整理を行うこととした。

次に、②養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制や施策について、地方自治体が具体的に参照・実行できる資料を提示することを第二の目的とした。このとき、①での調査結果のみを根拠として検討するだけではなく、体制整備のモデルや施策展開の例などを、優れた実例をもとに示すこととした。①での調査結果を基礎に、課題を克服する体制や施策をもつ自治体について、ヒアリング調査によりその詳細を明らかにすることとした。また、地方自治体が養介護施設等へ教育的支援を具体的に行えるよう、養介護施設等におけるモデルとなる取り組みについても事例を収集・整理し、最終的にこれらの結果を冊子等の参照しやすい形式にとりまとめ、都道府県・市町村を中心に広く成果を還元することとした。

Ⅱ．事業実施の概要

1. 研究事業の実施体制

認知症介護研究・研修仙台センターの研究スタッフ、認知症介護指導者、行政職員、施設・事業所関係者、法律関係者、学識経験者等により、本事業を推進するための総括的なプロジェクト委員会を設置した。併せて、本研究事業において計画した調査等を円滑に実施するため、プロジェクト委員会内に「自治体悉皆調査作業部会」「自治体ヒアリング調査作業部会」および「養介護施設等事例収集作業部会」の3つの作業部会を設置した。

また以上の実施体制のすべてにおいて、研究実施機関である認知症介護研究・研修仙台センターの担当者が事務局を務めることとした。

2. 研究事業の実施概要

プロジェクト委員会等に適宜諮りながら、最終的に以下のような事業が実施された。なお、事業の開始にあたり、調査を含むすべての事業内容について、認知症介護研究・研修センターが設置する倫理審査委員会の審査を受け、承認を得た。

1) 研究事業プロジェクト委員会の設置

(1) 設置目的

本研究事業を推進する基盤として、下記作業を行うための総括的なプロジェクト委員会を設置した。

(2) 作業内容

- ①研究事業全体の方向性の検討
- ②各作業部会における調査内容・方法の概要決定
- ③事業進行状況の把握と調整
- ④事業結果の総括と成果物のとりまとめ

(3) 委員構成

認知症介護研究・研修仙台センターの研究スタッフ、認知症介護指導者、行政職員、施設・事業所関係者、法律関係者、学識経験者。

(4) 各回での検討内容(全4回)

- ①第1回：研究事業全体の方向性の検討、作業部会の構成・作業内容・スケジュールの確認、各作業部会における調査内容・方法の概要決定
- ②第2回：自治体悉皆調査（全国調査）の結果検討、自治体ヒアリング調査の対象・内容・方法の検討、養介護施設等事例収集の内容・方法の検討
- ③第3回：自治体ヒアリング調査の経過確認と結果検討、養介護施設等事例収集の経

- 過確認と調整、成果物の構成検討と作業分担
- ④第4回：すべての作業部会の結果確認と総括、成果物の内容検討

2) 作業部会の設置

(1) 設置目的

本研究事業において予定されている調査等を円滑に進めるため、下記のとおり3つの作業部会を設置した。

(2) 自治体悉皆調査作業部会

①委員構成

プロジェクト委員会委員より6名が兼任した。

②作業内容（全3回）

- ・自治体悉皆調査（全国調査）の調査内容・方法の検討
- ・調査の実施
- ・調査結果の整理・分析と課題抽出

(3) 自治体ヒアリング調査作業部会

①委員構成

プロジェクト委員会委員より6名が兼任した。

②作業内容（全3回）

- ・自治体ヒアリング調査の対象選定、調査内容・方法の検討
- ・調査の実施
- ・調査結果の整理・分析

(4) 養介護施設等事例収集作業部会

①委員構成

プロジェクト委員会委員より6名が兼任した。

②作業内容（全2回）

- ・養介護施設等事例収集の対象選定、収集内容・方法の検討
- ・事例収集の実施、内容検討、解説の付与
- ・収集事例の提示方法の検討

3) 市町村・都道府県への全国調査の実施

(1) 目的

地方自治体における、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する体制整備や施策展開の現状と課題を明らかにする。

(2) 方法

①対象

全国の都道府県（47か所）、市町村（特別区を含む。1,750か所）の養介護施設従事者等による高齢者虐待対応担当部署

②手続き

自記式（マークシート併用）調査票による郵送法。自治体名の記名は任意とした。

③調査時期

平成22年8月～9月

④調査内容

- ・自治体の基礎情報
- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する対応状況（体制整備状況および対応経験）
- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に資する施策の状況
- ・養護者による高齢者虐待の防止・対応
- ・体制整備・施策展開上の課題
- ・その他自由意見

(3) 結果の概要

40都道府県（85.1%）、908市町村（51.9%）から有効回答を得た。都道府県においては、一定の体制を整備している場合が多かったものの、市町村との連携支援等、実施率が低い施策もみられた。市町村においては、通報等を受け付ける窓口部署を定めている割合が75.3%であり、窓口の周知や対応方法の取り決めがなされている割合はもっとも高い項目でも60%に満たなかった。その後の対応手順や養介護施設・事業所に対する虐待防止施策、都道府県との連携等についても、明確でなかったり実施されていない自治体が一定程度あり、自治体の規模等による影響もみられた。一方、各種体制整備や施策展開を積極的に行っている自治体もみられた。また、窓口部署の設置を中心として、体制・施策間の関連性も認められた。さらに、体制整備・施策展開の状況は、通報等の受付経験とも関係することが示唆された。また全体として、今後の課題を高率で抱えていた。

以上の結果から、通報等の受付からその後の対応に関わる側面と、虐待の防止に関わる側面における個別の課題に加えて、体制整備・施策展開を総合的に行う必要があることや、市町村と都道府県間の連携をはかる必要があるといった全体的な課題が見出された。また、これらの課題について具体的かつ総合的な目安を示す必要性も示唆された。

4) 市町村・都道府県へのヒアリング調査の実施

(1) 目的

養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための体制整備や施策展開の課題を克服しうる施策の具体的な展開方法を明らかにする。

(2) 方法

①対象

全国調査の結果から課題として見出された事項について、同調査の回答においてこれを克服しうる施策を展開していると認められる自治体で、かつ本調査への協力の同意が得られた自治体等。ただし、地域単位あるいは都道府県との連携等の観点から、全国調査の対象自治体以外の対象を一部加え、最終的に2都道府県、5市町村、1保健福祉事務所、1社会福祉協議会の計9か所を対象とした。

②手続き

- ・公聴会形式による合同ヒアリング（4か所）。

- ・訪問面接による個別ヒアリング（5か所）。

③調査時期

平成22年12月～平成23年2月

④調査内容

- ・自治体等の基礎情報
- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための先進的かつ特徴的な施策展開の内容と効果
- ・上記施策展開に至るまでの経緯
- ・今後の課題

(3) 結果の概要

各自治体等の結果の概要を個別に示すとともに、広域対応を行う自治体等として都道府県および社会福祉協議会・保健福祉事務所の結果と、市町村における結果をそれぞれ整理した。

都道府県等の結果においては、大きく以下の3点に特徴がまとめられた。すなわち、①総合的・体系的な体制の構築・施策の展開、②市町村への積極的な支援、③研修等における工夫である。

また市町村における結果の特徴は、以下の5点にまとめられた。①管内事業所との連携や相談支援体制の強化、②地域における認知症対策への位置づけ、③マニュアルの整備と工夫、④研修の実施と綿密な指導、⑤都道府県との連携である。

これらの観点から、特徴的にみられた各対象における具体的な取り組みや体制について取り上げた。

5) 養介護施設等の事例収集の実施

(1) 目的

養介護施設・事業所に対して、地方自治体が養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止する具体的な方策を提示する際に、提示内容のモデルとなる取り組みを整理する。

(2) 方法

①対象

養介護施設従事者等による高齢者虐待（身体拘束を含む）を防止するための取り組みを効果的に実施している養介護施設・事業所。対象施設・事業所は、過去当センターが実施した養介護施設・事業所を対象とした調査の結果等から作業部会委員が選定し、かつ事例提供に同意が得られた施設・事業所とした（8施設等より12例）。

②手続き

選定された施設・事業所の管理者もしくは取り組みを行った責任者が、作業部会が作成するフォーマットに基づき執筆した。また編集作業を行った後、作業部会により各事例に解説を付与した。

③実施時期

平成22年10月～平成23年1月

④収集内容

- ・施設・事業所の基礎情報
- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のためのモデルとなる取り組みの内容と効果
- ・上記取り組みの展開に至るまでの経緯
- ・取り組みを開始するための他施設・事業所への提言

(3) 結果の概要

事例は、虐待防止にのみ着目したものだけではなく、広く健全な組織運営、ケアの質の担保に資する（結果として虐待防止に資する）ものという観点から、8施設等から12例が収集された。

具体的な使用場面として、通報後の事実確認や実地指導、事業所からの相談受付時、行政が主催する事業所向け研修会や指導の場等において、管理者・管理職と行政がやり取りする場合での使用を想定した。そのため、解説を付与した後、本研究事業で作成する成果物冊子（ハンドブック）内に掲載した。

6) 体制整備・施策展開の支援策の整理（成果物冊子の作成）

(1) 目的

養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制や施策について、地方自治体が具体的に参照・実行できる資料を提示する。

(2) 方法

自治体悉皆調査（全国調査）、自治体ヒアリング調査、および養介護施設等の事例収集の結果について、プロジェクト委員会により、地方自治体が参照しやすい形式に整理した。

(3) 体裁

マニュアル・規定というものではなく、それを参考に各自治体での体制整備・施策展開を促す「ハンドブック」とした。体裁は、冊子及び冊子と同内容の電子データ（PDF形式）とした。冊子については、将来的な法改正・制度改正や内容改訂を見込んで加除式とし、ファイル綴じ込み形式とした。またこのファイルに電子データを入れたCD-ROMも同梱した。

(4) 名称

「市町村・都道府県ハンドブック 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止と対応」

(5) 構成

- ①第1章：養介護施設従事者等による高齢者虐待とは
- ②第2章：市町村・都道府県の責務と役割
- ③第3章：市町村・都道府県における体制整備・施策展開の現状と課題
- ④第4章：効果的な体制整備・施策展開【通報受付・対応編】
- ⑤第5章：効果的な体制整備・施策展開【虐待防止編】
- ⑥巻末資料

7) 報告書の作成

研究事業全体の実施経過及び結果について報告書（本報告書）にとりまとめた。

8)事業成果の普及

(1) 成果物冊子及び報告書の配布

成果物冊子及び報告書を、都道府県・市町村および都道府県が設置する保健福祉事務所・地域振興局等、関係機関、認知症介護指導者等へ配布し、活用を促した。

(2) 養介護施設・事業所及び認知症介護指導者への周知

認知症介護研究・研修センターのウェブサイト「認知症介護情報ネットワーク（通称：DCnet）上に成果物冊子及び報告書の電子版を掲載し、都道府県・市町村、関係機関とともに養介護施設・事業所及び認知症介護指導者へ周知し、理解・活用を促した。

第2章

市町村・都道府県への全国調査

I. 方法

1. 対象

1) 都道府県

都道府県における養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の担当部署（47 か所）。

2) 市町村

特別区（東京 23 区）を含む市町村における養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の担当部署（1,750 か所）。対象市町村は、財団法人地方自治情報センターが公表している、平成 22 年 7 月末時点の地方公共団体コードの一覧から確認された。

2. 調査内容

* 調査項目の詳細については、巻末資料にした調査票を参照のこと。

1) 自治体の基礎情報

自治体の名称、区分、担当部署、人口動態等

2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する対応状況

(1) 都道府県・市町村共通

通報等の受付体制、通報等受付後の対応体制、通報等の情報の集約体制、事実確認後の対応経験（都道府県では市町村、市町村では都道府県のみが対応したものを除く）、高齢者虐待防止法の範囲外の施設等における情報把握、虐待を受けた高齢者の保護・支援、虐待の事実が明確でなかった場合の対応

（各対象において成立しない一部の項目は市町村・都道府県の別に変更）

(2) 都道府県のみ

市町村の体制整備状況の把握・支援

(3) 市町村のみ

通報等受付後の都道府県との連携体制

3) 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に資する施策の状況

高齢者虐待の防止方法の養介護施設・事業所への周知、養介護施設・事業所およびその従事者からの相談等の受付、広域対応による施策、その他特記すべき高齢者虐待防止施策

（各対象において成立しない一部の項目は市町村・都道府県の別に変更）

4) 養護者による高齢者虐待の防止・対応

(1) 都道府県のみ

養介護施設等に対して市町村の行う業務の支援

(2) 市町村のみ

養介護施設等に対して行っている取り組み

5) 体制整備・施策展開上の課題

課題の有無および内容

6) その他自由意見等

自由意見、継続調査（ヒアリング調査）の受入可否

3. 手続き

1) 実施方法

調査票および回答用紙（自記式・マークシート式併用）の郵送（担当部署宛。返送も郵送）による。倫理上の配慮事項として、調査票には、自治体名の記入を含めて回答が任意であり、回答内容について目的外使用を行わないこと、結果の処理方法、回答データの厳重な管理を行うことが示された。なお、調査の名称は、「地方自治体における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制整備・施策展開に関する調査」とした。

2) 実施期間

平成 22 年 8 月下旬に、調査実施機関である認知症介護研究・研修仙台センターから各自治体への調査票の発送を開始した。回答の締め切りは平成 22 年 9 月 17 日であったが、より多くの回収票を得るため、同年 9 月末を最終的な回収期限とした。

4. 解釈上の留意事項

本調査では、ほとんどの設問において、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に関する設問であることを明示した上で調査を行っている。したがって、本調査によって示された体制整備・施策展開の状況は、他の調査等によって示されている「養護者」による高齢者虐待への体制整備・施策展開の状況と一致するものではない。

また、本調査は悉皆調査ではあるものの、特に市町村を対象にした調査において回収率は 5 割程度（後述）であり、結果の一般化には一定の留保が必要である。

なお、以降に示す結果（図表を含む）における数値は、小数点以下第 2 位を四捨五入した値であるため、表記された数値の合計が 100%にならない場合がある。

Ⅱ．都道府県の結果

1. 回収状況

47 か所に調査票を発送し、40 か所（85.1%）から回答を得ることができ、そのすべてが有効票であった。

なお、以降の結果については、結果各項のはじめに該当する調査票の項目番号を、図表中に選択肢の番号を示したので、調査項目の詳細については巻末資料を参照されたい。

2. 基礎情報

1）人口規模（問3①）

回答が得られた都道府県について、人口規模（100 万人刻み）ごとの自治体数と構成比を示した（図表 2-II-1）。40 都道府県のうち、人口規模 100 万人未満が 6（15.0%）、100 万人以上 200 万人未満が 16（40.0%）、200 万人以上 300 万人未満が 8（20.0%）、300 万人以上が 10（25.0%）であった。

図表 2-II-1 人口規模(100 万人刻み)

	件数	割合(%)
100 万人未満	6	(15.0%)
100 万人以上 200 万人未満	16	(40.0%)
200 万人以上 300 万人未満	8	(20.0%)
300 万人以上	10	(25.0%)
合計	40	(100%)

2）高齢化率（問3③）

回答が得られた都道府県について、高齢化率（5%刻み）ごとの自治体数と構成比を示した（図表 2-II-2）。40 都道府県のうち、15%以上 20%未満が 2（5.0%）、20%以上 25%未満が 22（55.0%）、25%以上 30%未満が 16（40.0%）であった。

図表 2-II-2 高齢化率(5%刻み)

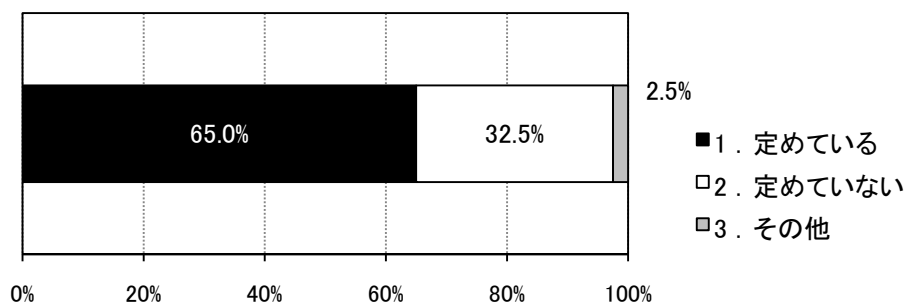
	件数	割合(%)
15%以上 20%未満	2	(5.0%)
20%以上 25%未満	22	(55.0%)
25%以上 30%未満	16	(40.0%)
合計	40	(100%)

3. 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する対応状況

1) 通報等の受付体制

(1) 窓口部署の設置(問4①)

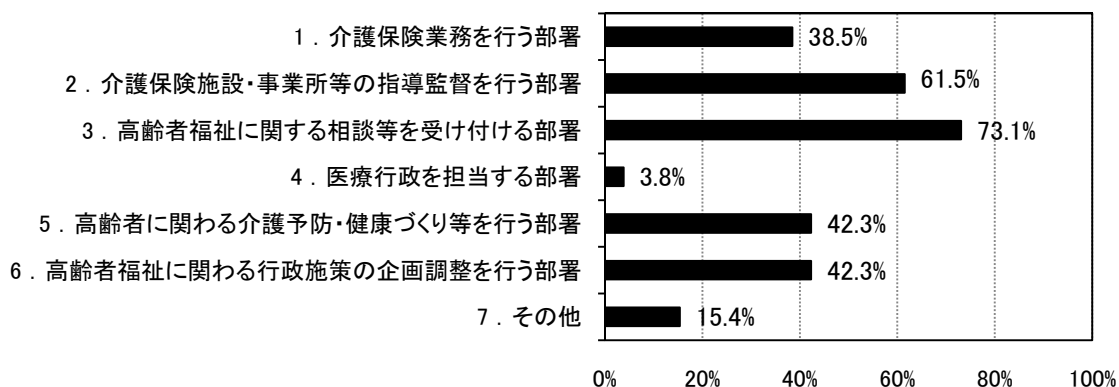
養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受け付ける窓口となる部署を、都道府県として定めているかをたずねた（高齢者虐待防止法において、養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は市町村に通報・届出等を行うこととなっているが、実際には都道府県に直接通報等がなされる場合がある）。その結果、窓口となる部署を「定めている」との回答が 26 件（65.0%）あり、「定めていない」が 13 件（32.5%）、「その他」が 1 件（2.5%）であった。なお「その他」は、明文化はされていないが事実上窓口となっているとするものであった（図表 2-II-3）。



図表2-II-3 窓口部署の設置(N=40)

(2) 窓口部署の内訳(問4②)

窓口となる部署を定めていると回答した 26 件について、当該部署がどのようなものであるかをたずねた（複数回答形式）。もっとも割合が高かったのは「高齢者福祉に関する相談等を受け付ける部署」の 19 件（73.1%）、次いで「介護保険施設・事業所等の指導監督を行う部署」の 16 件（61.5%）、「高齢者に関わる介護予防・健康づくり等を行う部署」および「高齢者福祉に関わる行政施策の企画調整を行う部署」の 11 件（42.3%）、「介護保険業務を行う部署」の 10 件（38.5%）、「医療行政を担当する部署」の 1 件（3.8%）の順であり、「その他」が 4 件（15.4%）であった（図表 2-II-4）。



図表2-II-4 窓口部署の内訳(複数回答, N=26)

(3) 窓口部署の数(問4③)

窓口となる部署を定めていると回答した 26 件について、当該部署が単一の部署であるかどうかをたずねた。「単一の部署」と回答したのは 20 件 (76.9%) であり、「複数の部署」は 6 件 (23.1%) であった (図表 2-II-5)。

図表 2-II-5 窓口部署の数

	件数	割合(%)
1. 単一の部署	20	(76.9%)
2. 複数の部署	6	(23.1%)
3. その他	0	(0.0%)
合計	26	(100%)

(4) 複数部署の場合の情報共有(問4④)

窓口となる部署が複数であると回答した 6 件について、通報等を受け付けた後に複数の部署間で情報を共有するしくみがあるかどうかをたずねた。「情報を共有する手続きが定められており、最終的に集約する部署を定めている」と回答したのは 3 件であり、「情報を共有することは決めているが、具体的な手続きは定めていない」が 2 件、「情報を共有するしくみはない」が 1 件であった (図表 2-II-6)。

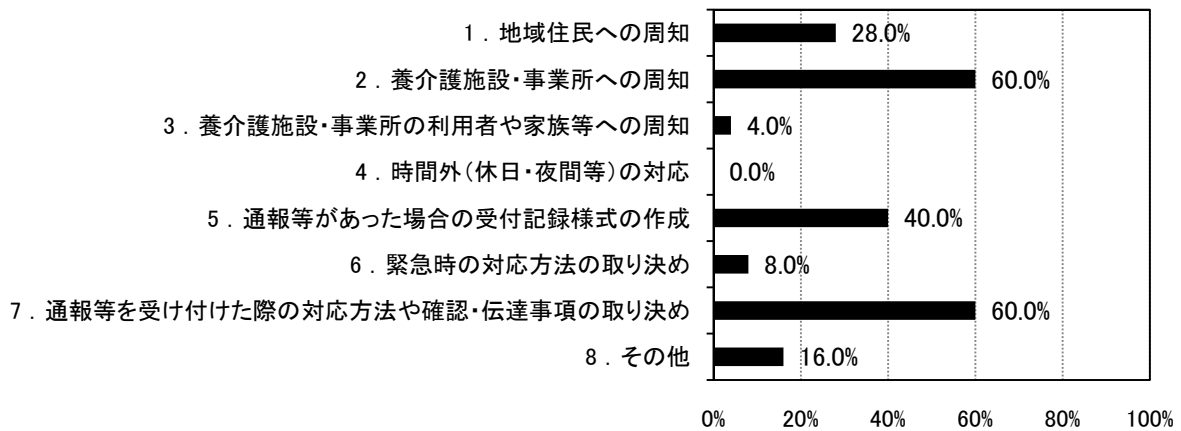
図表 2-II-6 窓口が複数部署の場合の情報共有

	件数
1. 情報を共有する手続きが定められており、最終的に集約する部署を定めている	3
2. 情報を共有する手続きが定められているが、最終的に集約する部署は通報等の内容による	0
3. 情報を共有することは決めているが、具体的な手続きは定めていない	2
4. 情報を共有するしくみはない	1
5. その他	0
合計	6

(5) 窓口部署に関する取り組み(問4⑤)

窓口となる部署を定めていると回答した 26 件について、当該部署についてどのような取り組みや体制整備を行っているかをたずねた (複数回答形式)。その結果、25 都道府県から回答が得られ、そのうち行っているとする回答がもっとも多かったのは「養介護施設・事業所への周知」および「通報等を受け付けた際の対応方法や確認・伝達事項の取り決め」の 15 件 (60.0%) であり、次いで「通報等があった場合の受付記録様式の作成」が 10 件 (40.0%)、「地域住民への周知」が 7 件 (28.0%)、「緊急時の対応方法の取り決め」が 2 件 (8.0%)、「養介護施設・事業所の利用者や家族等への周知」が 1 件 (4.0%) であり、「その他」が 4 件 (16.0%) あった。また「時間外 (休

日・夜間等)の対応」という選択肢も設けていたが、行っているとする回答はなかった(図表2-II-7)。

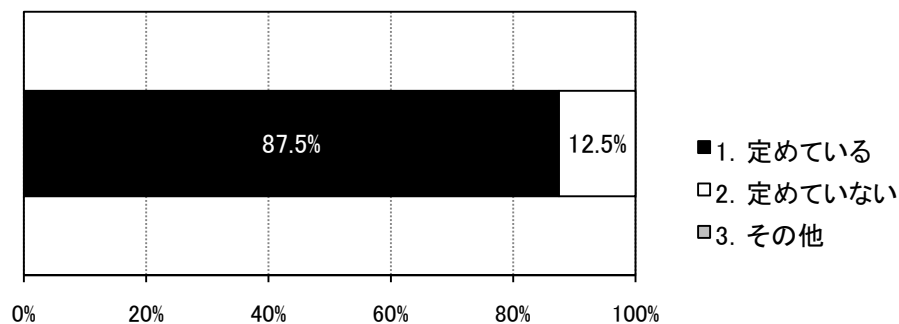


図表2-II-7 窓口部署に関する取り組み(複数回答, N=25)

2) 通報等受付後の対応体制

(1) 対応部署の設置(問5①)

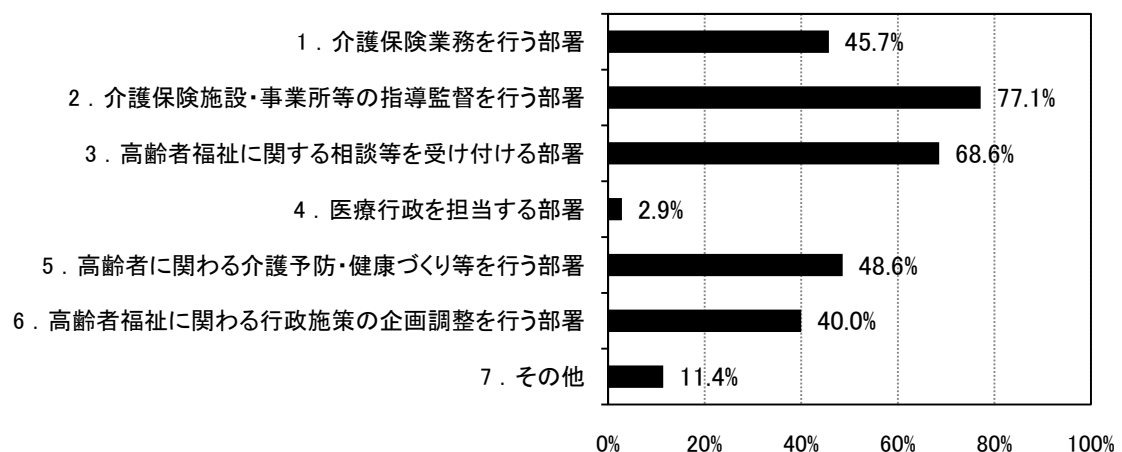
養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する市町村からの報告や相談を受けたり、通報等を直接受け付けたりした後の対応を行う部署を定めているかたずねた。その結果、当該部署を「定めている」との回答が35件(87.5%)あり、「定めていない」が5件(12.5%)であった(図表2-II-8)。



図表2-II-8 通報等受付後の対応部署の設置(N=40)

(2) 対応部署の内訳(問5②)

対応部署を定めていると回答した35件について、当該部署がどのようなものであるかをたずねた(複数回答形式)。もっとも割合が高かったのは「介護保険施設・事業所等の指導監督を行う部署」の27件(77.1%)であり、次いで「高齢者福祉に関する相談等を受け付ける部署」の24件(68.6%)、「高齢者に関わる介護予防・健康づくり等を行う部署」の17件(48.6%)、「介護保険業務を行う部署」の16件(45.7%)、「高齢者福祉に関わる行政施策の企画調整を行う部署」の14件(40.0%)、「医療行政を担当する部署」の1件(2.9%)の順であり、「その他」が4件(11.4%)であった(図表2-II-9)。



図表2-Ⅱ-9 対応部署の内訳(複数回答, N=35)

(3) 対応部署の数(問5③)

対応部署を定めていると回答した 35 件について、当該部署が単一の部署であるのかどうかをたずねた。「単一の部署」と回答したのは 27 件 (77.1%) であり、「複数の部署」は 8 件 (22.9%) であった (図表 2-Ⅱ-10)。

図表 2-Ⅱ-10 対応部署の数

	件数	割合(%)
1. 単一の部署	27	(77.1%)
2. 複数の部署	8	(22.9%)
3. その他	0	(0.0%)
合計	35	(100%)

(4) 複数部署の場合の連携体制(問5④)

対応部署が複数であると回答した 8 件について、通報等を受け付けた後に複数の部署間で連携して対応するしくみがあるかどうかをたずねた。もっとも多い回答は「連携して対応することは決めているが、具体的な手続きは定めていない」の 4 件であり、「連携して対応するための手続きが定められており、対応を主導する部署も定めている」と回答したのは 3 件、「連携して対応するしくみはない」が 1 件であった。なお、「連携して対応するための手続きが定められているが、対応を主導する部署は通報等の内容による」という選択肢も設けられていたが、行っているとする回答はなかった (図表 2-Ⅱ-11)。

図表 2-Ⅱ-11 対応部署が複数の場合の連携

	件数
1. 連携して対応するための手続きが定められており、対応を主導する部署も定めている	3
2. 連携して対応するための手続きが定められているが、対応を主導する部署は通報等の内容による	0
3. 連携して対応することは決めているが、具体的な手続きは定めていない	4
4. 連携して対応するしくみはない	1
5. その他	0
合計	8

(5) 対応手続きの策定(問5⑤)

養介護施設従事者等による高齢者虐待に対応するための手続きについて、マニュアルや指針、対応フロー図等をどのように使用・作成しているかを、対応部署の設置状況によらずたずねた。その結果、何らかの形で使用・作成しているとする回答が 38 件 (95.0%) であり、使用・作成を行っていないという回答は 2 件 (5.0%) であった (図表 2-Ⅱ-12)。また何らかの形で使用・作成している 38 件における内訳 (複数回答形式) は、「厚生労働省作成のマニュアル (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』) 等を使用」が 28 件 (73.7%) であり (全体 40 件に対しては 70.0%)、「都道府県独自のマニュアル等を作成」が 16 件 (42.1%) であった (全体 40 件に対しては 40.0%)。また「その他」が 2 件 (5.3%) あった (図表 2-Ⅱ-13)。

図表 2-Ⅱ-12 マニュアル等の使用・作成

	件数	割合(%)
何らかの形で使用・作成あり	38	(95.0%)
マニュアル等の使用・作成なし	2	(5.0%)
合計	40	(100%)

図表 2-Ⅱ-13 マニュアル等の使用・作成の内訳(複数回答, N=38)

	件数	割合(%)
厚生労働省作成のマニュアル等を使用	28	(73.7%)
都道府県独自のマニュアル等を作成	16	(42.1%)
その他	2	(5.3%)

3) 通報等の情報の集約体制

(1) 集約体制の有無(問6①)

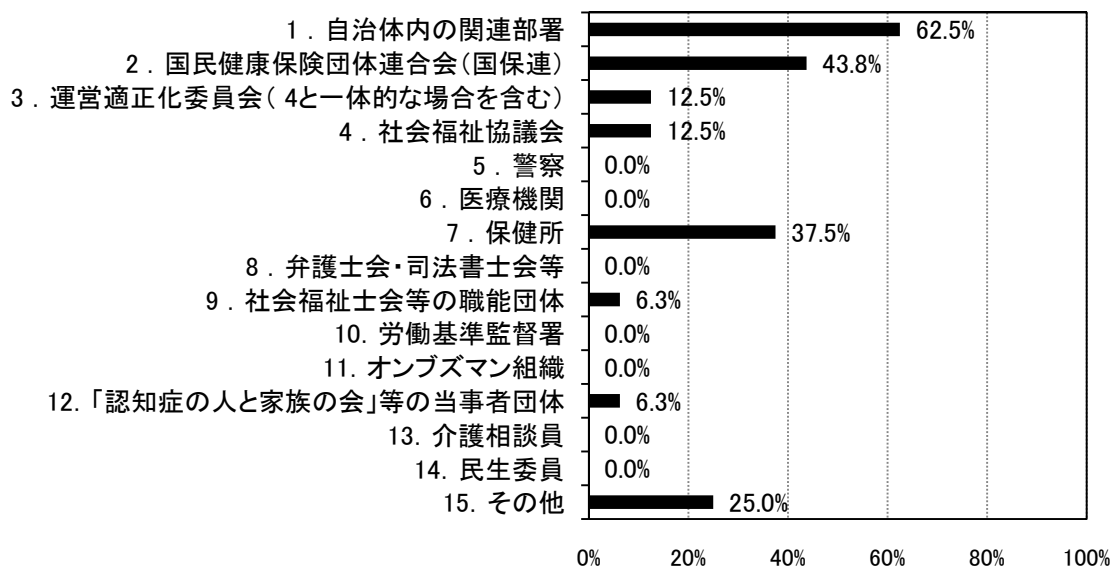
通報等の受付窓口となる部署や、その後の対応部署以外の組織や団体に、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報や情報提供等があった場合に、その情報を集約するしくみがあるかたずねた。その結果、集約するしくみが「ある」との回答は16件(40.0%)であり、「ない」が23件(57.5%)であった。また無回答が1件あった(図表2-II-14)。

図表 2-II-14 窓口・対応部署以外からの情報集約のしくみ

	件数	割合(%)
1. 情報を集約するしくみが「ある」	16	(40.0%)
2. 情報を集約するしくみは「ない」	23	(57.5%)
3. その他	0	(0.0%)
無回答	1	(2.5%)
合計	40	(100%)

(2) 情報集約対象の内訳(問6②)

情報を集約するしくみがあると回答した16件について、対象となる組織や団体がどのようなものであるかをたずねた(複数回答形式)。もっとも割合が高かったのは「自治体内の関連部署」の10件(62.5%)であり、次いで「国民健康保険団体連合会(国保連)」の7件(43.8%)、「保健所」の6件(37.5%)、「社会福祉協議会」および社会福祉協議会と一体的な場合を含む「運営適正化委員会」の2件(12.5%)、「社会福祉士会等の職能団体」および「『認知症の人と家族の会』等の当事者団体」の1件(6.3%)であった。また「その他」が4件(25.0%)であった(図表2-II-15)。

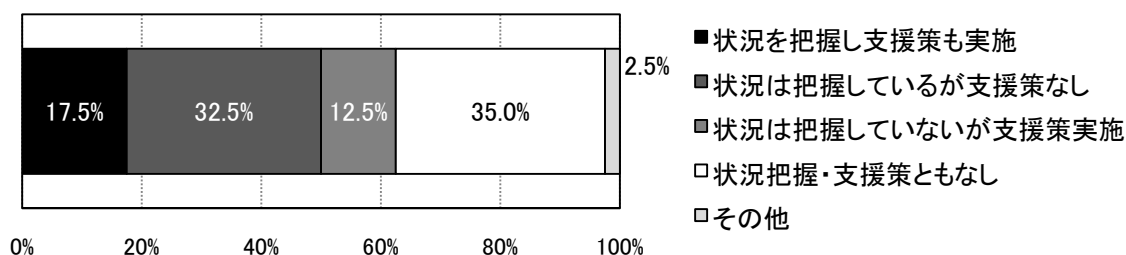


図表2-II-15 情報集約対象(複数回答, N=16)

4) 市町村の体制整備状況の把握・支援

(1) 状況把握・支援の有無(問7①)

市町村の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する体制整備の状況把握や支援策を実施しているかどうかをたずねた。複数回答形式でたずねたものを整理した結果、市町村の状況把握を行い、かつ市町村職員向けの研修や相談支援などの支援策も実施しているとしたのは7件(17.5%)であった。また、支援策は実施していないものの市町村の状況把握を行っているとの回答が13件(32.5%)、状況把握は実施していないが支援策は具体的に行っているとの回答が5件(12.5%)あった。一方、状況把握も支援策の実施も行っていないとする回答は14件(35.0%)であった。また「その他」が1件(2.5%)あった(図表2-II-16)。



図表2-II-16 市町村に対する状況把握・支援の有無(N=40)

(2) 状況把握・支援の内容(問7②)

市町村の体制整備の支援策を実施している12件に、その具体的な内容を自由記述形式によりたずねた。その結果、養介護施設従事者等への管内全域対象の研修会など、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止や権利擁護に関する研修の実施を行っているとする回答が11件あったほか、地域別の担当者の連絡協議会等の実施、および困難事例等への指導・助言が各2件、要請に応じた弁護士・社会福祉士等の専門職チームの派遣が1件あった(複数回答形式でカウントした)。

5) 事実確認後の対応経験

(1) 対応経験の有無(問8①)

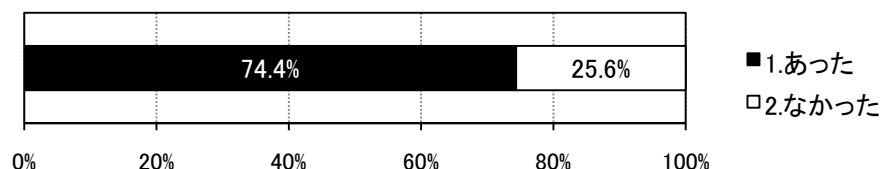
法施行後(平成18年度以降)に、市町村から報告を受けて協力して対応した場合を含めて、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受け付けたことがあったかどうかをたずねた。その結果、通報等を受け付けた経験が「あった」と回答したのは39件(97.5%)であり、「なかった」としたのは1件(2.5%)のみであった(図表2-II-17)。



図表2-II-17 通報等の受付経験の有無(N=40)

(2) 虐待事例の有無(問8②)

通報等を受け付けた経験があると回答した 39 件について、通報等を受け付けたもののうち、高齢者虐待の事実が認められた事案があったかどうかをたずねた。その結果、「あった」と回答したのは 29 件 (74.4%) であり、「なかった」が 10 件 (25.6%) であった (図表 2-II-18)。



図表2-II-18 通報等の受付経験があった場合の虐待事例の有無(N=39)

(3) 虐待事例に対する対応の内容(問8③)

高齢者虐待の事実が認められた事案があったと回答した 29 件について、どのような対応を行った経験があるかをたずねた (ただし、市町村の権限において当該市町村のみが行った対応は除くこととした)。都道府県が主体となって対応を行った事案がないとした 1 件を除く 28 件について整理したところ、「養介護施設等への指導等 (養介護施設等への指導やその従事者への注意・指導、改善計画の提出依頼等)」を行った経験があると回答したのは 27 件 (96.4%) であり、「介護保険法または老人福祉法の規定による権限の行使 (報告徴収、立入検査、改善勧告・命令、指定の効力停止、指定取消等)」が 15 件 (53.6%) であった (図表 2-II-19)。

図表 2-II-19 虐待事例に対する対応内容(複数回答, N=28)

	件数	割合(%)
養介護施設等への指導等	27	(96.4%)
介護保険法または老人福祉法の規定による権限の行使	15	(53.6%)

6) 高齢者虐待防止法の範囲外の施設等における情報把握 (問 9)

高齢者虐待防止法に定める「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設等における高齢者への虐待行為について、把握する取り組みをどのように行っているかをたずねた。複数回答形式でたずねたものを整理したところ、何らかの形で把握の取り組みを行っていると回答したのは 8 件 (20.0%) であり、非該当施設等の把握は行っていないとの回答が 29 件 (72.5%) であった。また無回答が 3 件 (7.5%) あった (図表 2-II-20)。

また、把握の取り組みを行っていると回答した 8 件の内訳をみると (複数回答)、「未届け有料老人ホーム等の、現時点では届出の受理や認可を行っていないが『養介護施設』『養介護事業』に該当しうる施設等におけるものの把握に取り組んでいる」が 6 件、『養介護施設』『養介護事業』に該当しない医療機関におけるものの把握に取り組んでいる」が 1 件、「デイサービスに付設の宿泊施設等の、『養介護施設』『養介護事業』の自主事業による施設等によるものの把握に取り組んでいる」および「高齢者専用賃貸住宅等のその他の選

択肢以外の『養介護施設』『養介護事業』に該当しない施設等におけるものの把握に取り組んでいる」が各 2 件であった。また「その他」が 2 件あった（図表 2-II-21）。



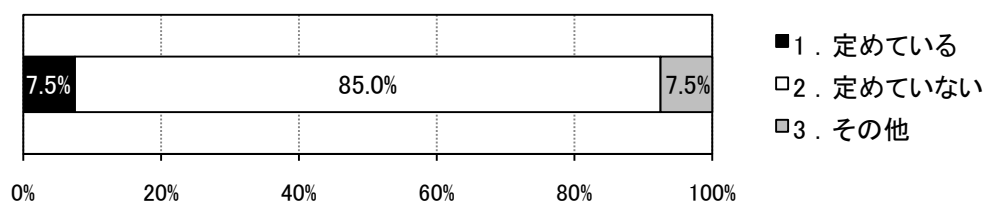
図表2-II-20 非該当施設における虐待の把握の有無(N=40)

図表 2-II-21 情報把握を行っている「養介護施設」「養介護事業」以外の施設等(複数回答, N=8)

	件数
1. 未届け有料老人ホーム等の、現時点では届出の受理や認可を行っていないが「養介護施設」「養介護事業」に該当しうる施設等におけるものの把握に取り組んでいる	6
2. 「養介護施設」「養介護事業」に該当しない医療機関におけるものの把握に取り組んでいる	1
3. デイサービスに付設の宿泊施設等の、「養介護施設」「養介護事業」の自主事業による施設等によるものの把握に取り組んでいる	2
4. 高齢者専用賃貸住宅等の、上記 1 ～ 3 以外の「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設等におけるものの把握に取り組んでいる	2
その他	2

7) 虐待を受けた高齢者の保護・支援（問 10）

養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者に対して、どのようにしてその保護や支援をはかるか定めているかどうかたずねた。その結果、保護・支援の方法を「定めている」と回答したのは 3 件（7.5%）であり、「定めていない」が 34 件（85.0%）であった。また「その他」が 3 件（7.5%）あった（図表 2-II-22）。

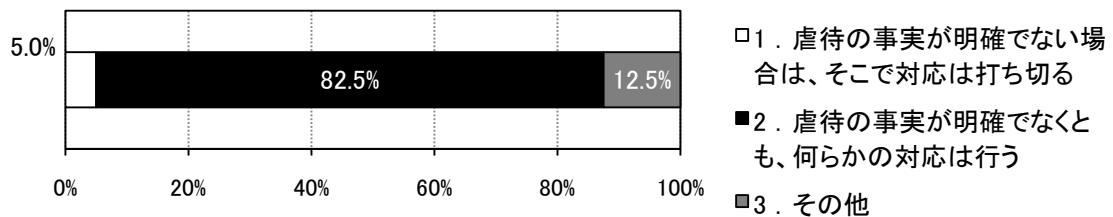


図表2-II-22 被虐待者の保護・支援方法(N=40)

8) 虐待の事実が明確でなかった場合の対応 (問 11)

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付け、事実確認を行った結果、虐待の事実は明確ではないが不適切な介護行為等が疑われる場合、どのように対応することになっているかをたずねた。その結果、「虐待の事実が明確でない場合は、そこで対応は打ち切る」は 2 件 (5.0%) であり、「虐待の事実が明確でなくとも、何らかの対応は行う」という回答が 33 件 (82.5%) であった。また「その他」が 5 件 (12.5%) あった (図表 2-II-23)。

また、何らかの対応は行うと回答した場合は、その具体的な内容を自由記述形式によりたずねた。33 件中 27 件の回答があり、複数回答形式で集計したところ、指定基準等に基づく指導等を行うとしたものが 15 件 (55.6%)、助言や法令に基づく対応以外の指導等を行うとしたものが 12 件 (44.4%) があつたほか、定期的な経過観察、研修会への参加の指示、市町村と継続的な対応の協議を行うとした回答が各 1 件あつた。



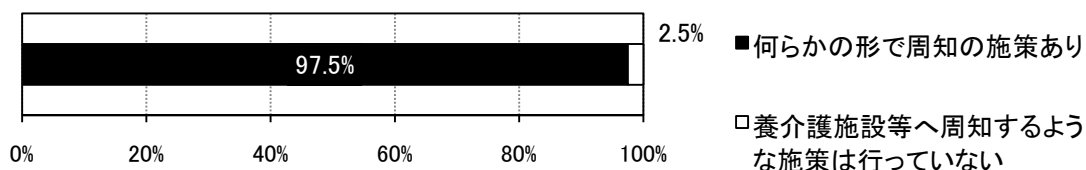
図表2-II-23 虐待の事実が明確でなかった場合の対応 (N=40)

4. 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に資する施策の状況

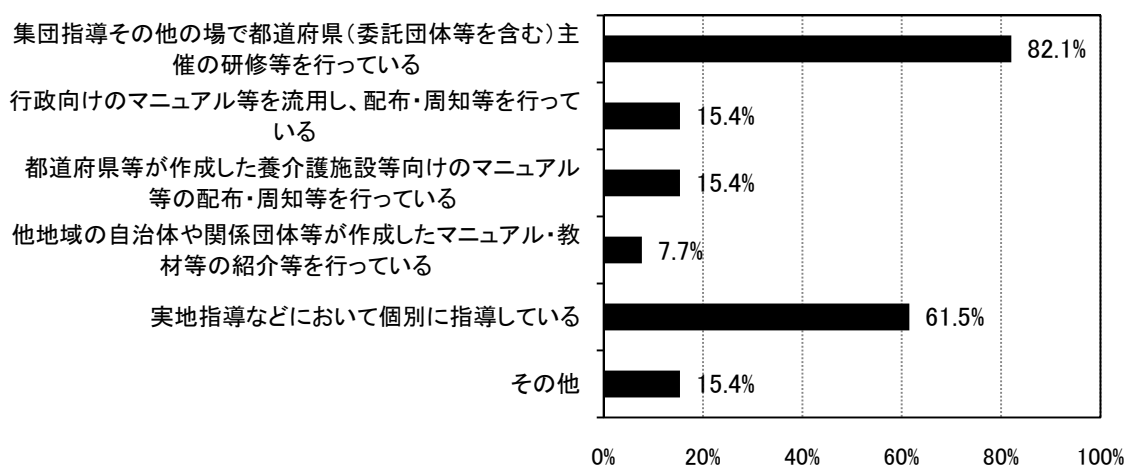
1) 高齢者虐待の防止方法の養介護施設・事業所への周知 (問 12)

養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための取り組み方法について、養介護施設等に対してどのように周知を行っているかをたずねた。複数回答形式でたずねたものを整理したところ、何らかの形で周知する施策を行っているとは回答したのは 39 件 (97.5%) であり、養介護施設等へ周知するような施策は行っていないとする回答は 1 件 (2.5%) のみであった (図表 2-II-24)。

また、施策を行っているとは回答した 39 件の内訳をみると (複数回答)、「集団指導その他の場で都道府県 (委託団体等を含む) 主催の研修等を行っている」が 32 件 (82.1%) ともっとも多く、次いで「実地指導などにおいて個別に指導している」が 24 件 (61.5%) であり、「行政向けのマニュアル等を流用し、配布・周知等を行っている」および「都道府県等が作成した養介護施設等向けのマニュアル等の配布・周知等を行っている」が各 6 件 (15.4%)、「他地域の自治体や関係団体等が作成したマニュアル・教材等の紹介等を行っている」が 3 件 (7.7%) であった。また「その他」が 6 件 (15.4%) あつた (図表 2-II-25)。



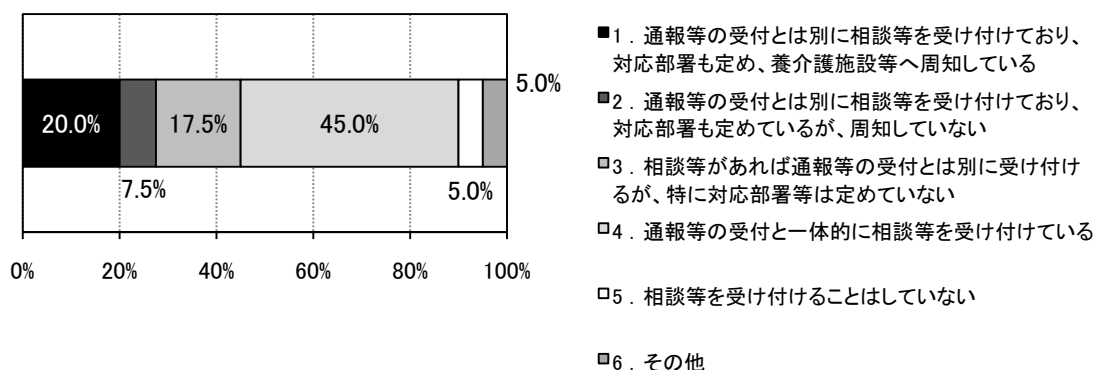
図表2-Ⅱ-24 虐待防止策の養介護施設等への周知施策(N=40)



図表2-Ⅱ-25 養介護施設等への周知施策の内訳(複数回答, N=39)

2) 養介護施設・事業所およびその従事者からの相談等の受付(問13)

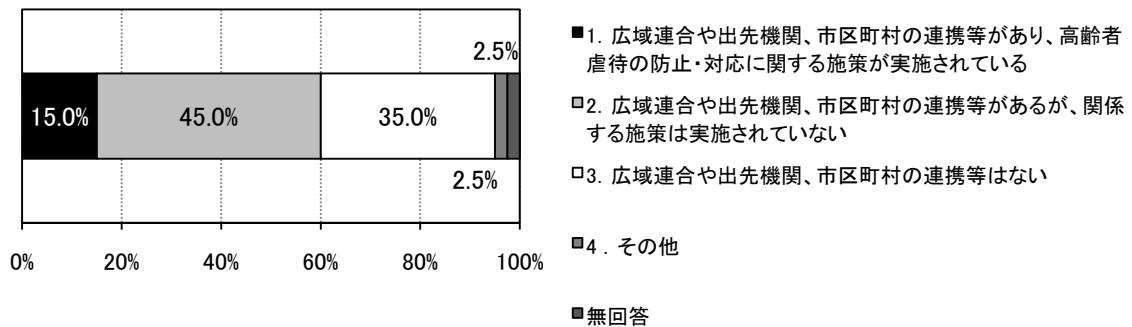
通報等の受付とは別に、養介護施設従事者等による高齢者虐待や不適切な介護内容に関して、養介護施設・事業所やその従事者からの相談や質問、助言依頼等をどのように受け付けているかをたずねた。その結果、「通報等の受付とは別に相談等を受け付けており、対応部署も定め、養介護施設等へ周知している」が8件(20.0%)であり、「通報等の受付とは別に相談等を受け付けており、対応部署も定めているが、周知していない」が3件(7.5%)、「相談等があれば通報等の受付とは別に受け付けるが、特に対応部署等は定めていない」が7件(17.5%)、「通報等の受付と一体的に相談等を受け付けている」が18件(45.0%)、「相談等を受け付けることはしていない」が2件(5.0%)であった。また「その他」が2件(5.0%)あった(図表2-Ⅱ-26)。



図表2-Ⅱ-26 養介護施設・事業所およびその従事者等からの相談等の受付(N=40)

3) 広域対応による施策（問 14）

養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する施策を、広域連合や都道府県の出先機関、近隣市町村の連携等において実施しているかどうかをたずねた。その結果、「広域連合や出先機関、市区町村の連携等があり、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する施策が実施されている」が 6 件（15.0%）であり、「広域連合や出先機関、市区町村の連携等があるが、関係する施策は実施されていない」が 18 件（45.0%）、「広域連合や出先機関、市区町村の連携等はない」が 14 件（35.0%）であった。また「その他」および無回答が各 1 件（2.5%）あった（図表 2-Ⅱ-27）。



図表2-Ⅱ-27 広域対応による施策 (N=40)

4) その他特記すべき高齢者虐待防止施策（問 15）

他の質問項目でたずねたもののほかに、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行っている施策の内容を自由記述形式でたずねた。なお、本来高齢者虐待防止のために開始した施策ではないが、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に関連付けられている施策を含めて回答を求めた。

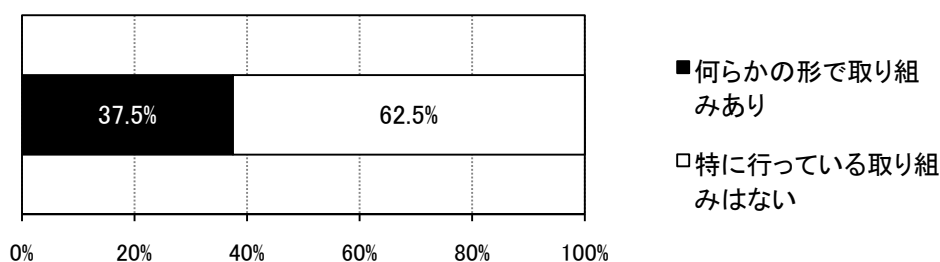
その結果、18 の都道府県から回答が得られた。自由記述の内容を複数回答形式で分類したところ、市町村等の自治体職員向けの研修会や相談支援等の実施が 7 件、養介護施設・事業所を対象とした虐待防止を含む権利擁護に関する研修会等の開催が 6 件、身体拘束廃止に関する調査・研修・指導等の実施が 5 件、虐待の未然防止を目的とした施設等へのチェックや指導を実施しているとしたのが 4 件、介護事故報告等の把握や分析の実施が 4 件、養介護施設・事業所への出前研修の実施が 2 件であった。その他、施設等への通報等の窓口の掲示指導、虐待防止項目を運営規定等に記載する指導、パンフレットの作成、法律相談窓口の設置などの実施が各 1 件あった。

5. 養護者による高齢者虐待の防止・対応(問 16)

養護者による高齢者虐待の防止・対応に資するために、養介護施設・事業所に対して市町村が行うべき業務への支援をどのように行っているかをたずねた。複数回答形式でたずねたものを整理したところ、何らかの形で取り組みを行っているとは回答したのは 15 件

(37.5%)であり、特に行っている取り組みはないとの回答が25件(62.5%)であった(図表2-II-28)。

また、把握の取り組みを行っているとは回答した15件の内訳をみると(複数回答)、「虐待を受けた高齢者の保護(養護者との分離)のための、老人福祉法上の『やむを得ない事由による措置』のために必要な養介護施設等の居室の確保の支援」が3件、「虐待を行ったもしくは将来的にその可能性がある養護者の負担軽減を図るためのショートステイ居室の確保の支援」が2件、「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の高齢者虐待防止ネットワーク(関係機関・民間団体との連携協力体制)への養介護施設等の参加の支援」が5件、およびその他が7件であった(図表2-II-29)。



図表2-II-28 養護者による虐待対応で養介護施設等に対して市町村が行う業務の支援 (N=40)

図表2-II-29 市町村が行う業務の支援の内容(複数回答, N=15)

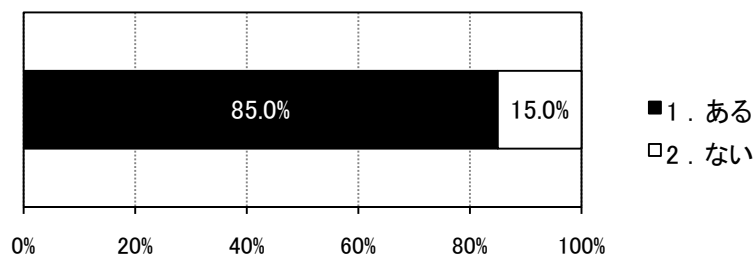
	件数
1. 虐待を受けた高齢者の保護(養護者との分離)のための、老人福祉法上の『やむを得ない事由による措置』のために必要な養介護施設等の居室の確保の支援	3
2. 虐待を行ったもしくは将来的にその可能性がある養護者の負担軽減を図るためのショートステイ居室の確保の支援	2
3. 虐待を受けた高齢者や養護者に対する適切な支援を行うための高齢者虐待防止ネットワーク(関係機関・民間団体との連携協力体制)への養介護施設等の参加の支援	5
その他	7

6. 体制整備・施策展開上の課題(問17)

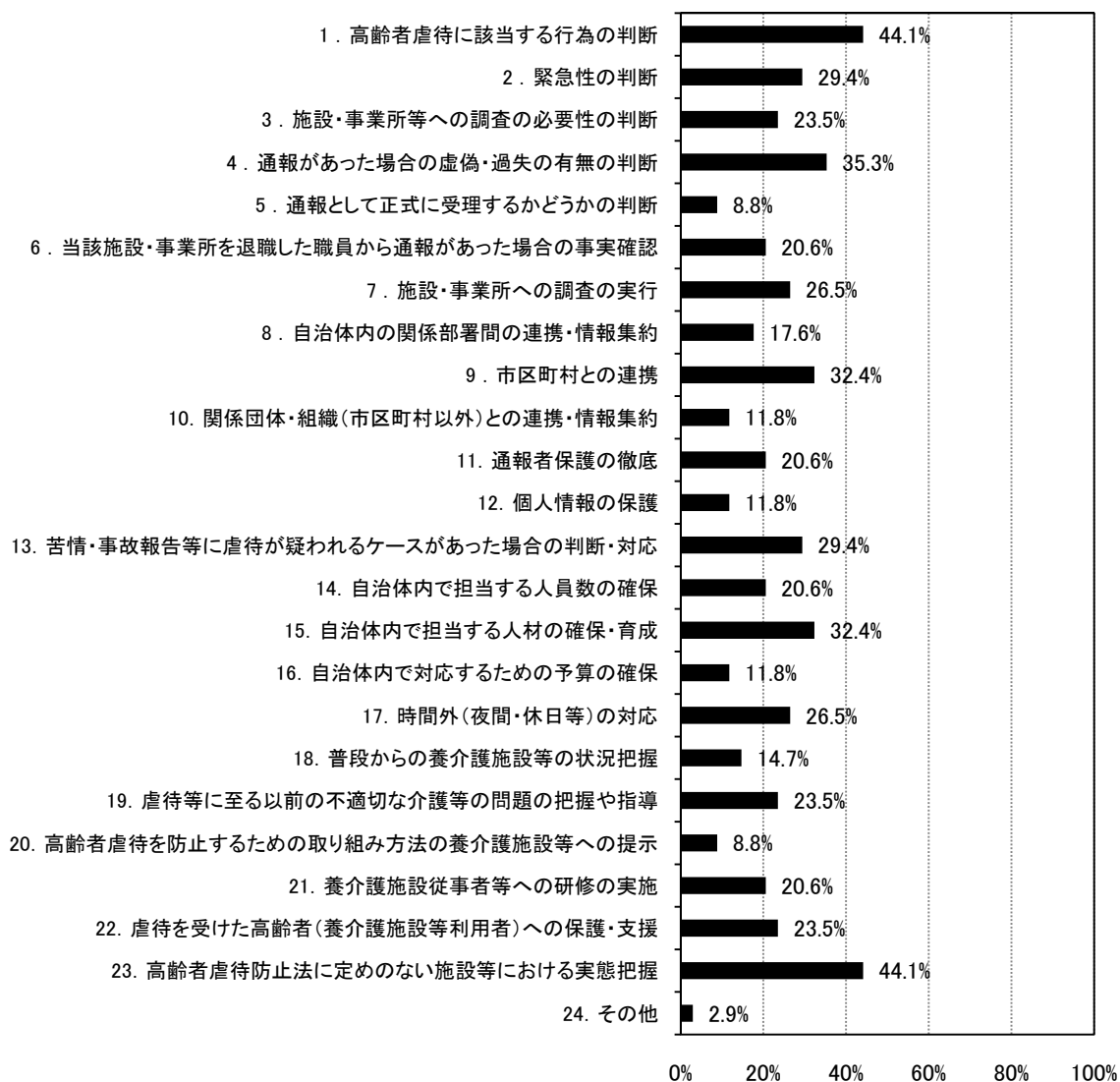
養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止や対応に関する体制を整備したり施策を展開する際に、課題となる点や困難な点があるかどうかをたずねた。その結果、課題等が「ある」と回答したのは34件(85.0%)、「ない」が6件(15.0%)であった(図表2-II-30)。

また課題等が「ある」と回答した34件について、「その他」を含む24の選択肢からその内容を複数回答形式で選択するよう求めた。その結果、もっとも回答数が多かったのは、

「高齢者虐待に該当する行為の判断」および「高齢者虐待防止法に定めのない施設等における実態把握」の 15 件 (44.1%) であり、次いで「通報があった場合の虚偽・過失の判断」が 12 件 (35.3%)、「市区町村との連携」「自治体内で担当する人材の確保・育成」が 11 件 (32.4%)、「緊急性の判断」「苦情・事故報告等に虐待が疑われるケースがあった場合の判断・対応」が 10 件 (29.4%) の順であった (図表 2-Ⅱ-31)



図表2-Ⅱ-30 課題等の有無 (N=40)



図表2-Ⅱ-31 課題等の内容(複数回答, N=34)

7. その他自由意見

養介護施設従事者等による高齢者虐待に関わる問題について、意見・要望・提言等の自由意見を求めた。

2 件の記述があり、高齢者虐待防止法に規定のない施設等での虐待行為への対応方法の明確化を求めるものと、直接介護等にあたる養介護施設従事者等ではなく管理的立場の者へ教育の必要性を述べたものであった。

Ⅲ. 市町村の結果

1. 回収状況

1,750 か所に調査票を発送し、912 か所（52.1%）から回答を得ることができた。このうち、分析に使用することができた有効票は 908（51.9%）であった。

また、市町村名から判明した都道府県ごとの回収状況を整理した（市町村名の回答は任意であったため、有効票であっても市町村名が不明な回答が存在する）。有効回収率は 23.5%から 80.0%までの幅（レンジ=56.5）があったが、平均値は 51.6%（標準偏差=11.1）であり、おおむね 40～60%の範囲に含まれていた（図表 2-Ⅲ-1）。

なお、以降の結果については、結果各項のはじめに該当する調査票の項目番号を、図表中に選択肢の番号を示したので、調査項目の詳細については巻末資料を参照されたい。また、本文・図表中に設問を引用した箇所では、調査時に特別区が対象となることを明示するために用いた「市区町村」という表現が用いられている場合がある。

図表 2-Ⅲ-1 都道府県ごとの回収状況

都道府県名	市町村数 (発送数)	有効回収数	有効回収率
北海道	179	91	50.8%
青森県	40	25	62.5%
岩手県	34	18	52.9%
宮城県	35	16	45.7%
秋田県	25	14	56.0%
山形県	35	17	48.6%
福島県	59	32	54.2%
茨城県	44	19	43.2%
栃木県	27	12	44.4%
群馬県	35	19	54.3%
埼玉県	64	31	48.4%
千葉県	54	29	53.7%
東京都	62	33	53.2%
神奈川県	33	17	51.5%
新潟県	30	17	56.7%
富山県	15	12	80.0%
石川県	19	9	47.4%
福井県	17	11	64.7%
山梨県	27	11	40.7%
長野県	77	43	55.8%
岐阜県	42	21	50.0%
静岡県	35	22	62.9%
愛知県	57	35	61.4%
三重県	29	12	41.4%

都道府県名	市町村数 (発送数)	有効回収数	有効回収率
滋賀県	19	10	52.6%
京都府	26	11	42.3%
大阪府	43	28	65.1%
兵庫県	41	25	61.0%
奈良県	39	12	30.8%
和歌山県	30	11	36.7%
鳥取県	19	7	36.8%
島根県	21	13	61.9%
岡山県	27	15	55.6%
広島県	23	16	69.6%
山口県	19	10	52.6%
徳島県	24	8	33.3%
香川県	17	8	47.1%
愛媛県	20	14	70.0%
高知県	34	8	23.5%
福岡県	60	29	48.3%
佐賀県	20	14	70.0%
長崎県	21	12	57.1%
熊本県	45	18	40.0%
大分県	18	9	50.0%
宮崎県	26	14	53.8%
鹿児島県	43	19	44.2%
沖縄県	41	18	43.9%
不明	—	13	—
合 計	1750	908	51.9%

2. 基礎情報

1) 自治体の区分（問1②）

回答が得られた市区町村について、自治体の種類ごとの自治体数と構成比を示した（図表 2-Ⅲ-2）。908 市町村のうち、政令指定都市が 13（1.4%）、中核市が 31（3.4%）、特例市が 30（3.3%）、政令指定都市・中核市・特例市以外の市が 409（45.0%）、特別区が 14（1.5%）、町が 342（37.7%）、村が 69（7.6%）であった。

図表 2-Ⅲ-2 自治体種類別の構成比

	件数	割合(%)
1.政令指定都市	13	(1.4%)
2.中核市	31	(3.4%)
3.特例市	30	(3.3%)
4.1～3 以外の市	409	(45.0%)
5.特別区(東京 23 区)	14	(1.5%)
6.町	342	(37.7%)
7.村	69	(7.6%)
合計	908	(100%)

2) 人口規模（問3①）

回答が得られた市町村について、上述の自治体区分ごとに、人口規模による自治体数と構成比を示した（図表 2-Ⅲ-3）。

3) 高齢化率（問3③）

回答が得られた市町村について、高齢化率（5%刻み）ごとの自治体数と構成比を示した（図表 2-Ⅲ-4）。908 市町村のうち、10%以上 15%未満が 10（1.1%）、15%以上 20%未満が 123（13.5%）、20%以上 25%未満が 270（29.7%）、25%以上 30%未満が 239（26.3%）、30%以上 35%未満が 159（17.5%）、35%以上 40%未満が 77（8.5%）、40%以上 45%未満が 19（2.1%）、45%以上 50%未満が 9（1.0%）、50%以上が 2（0.2%）であった。

図表 2-Ⅲ-3 人口規模

	件数	割合(%)
1.政令指定都市:~100 万	5	
:100 万~200 万	5	
:200 万~	3	
小計	13	(1.4%)
2.中核市:~30 万	2	
:30 万~40 万	12	
:40 万~50 万	11	
:50 万~	6	
小計	31	(3.4%)
3.特例市:~30 万	24	
:30 万~40 万	6	
小計	30	(3.3%)
4.1~3 以外の市:~5 万	142	(15.6%)
:5 万~10 万	158	(17.4%)
:10 万~15 万	73	(8.0%)
:15 万~	36	(4.0%)
小計	409	(45.0%)
5.特別区:~30 万	4	
:30 万~40 万	3	
:40 万~50 万	2	
:50 万~	5	
小計	14	(1.5%)
6.町:~1 万	126	(13.9%)
:1 万~3 万	183	(20.2%)
:3 万~	33	(3.6%)
小計	342	(37.7%)
7.村:~1 万	65	(7.2%)
:1 万~3 万	3	(0.3%)
:3 万~	1	(0.1%)
小計	69	(7.6%)
合計	908	(100%)

図表 2-Ⅲ-4 高齢化率(5%刻み)

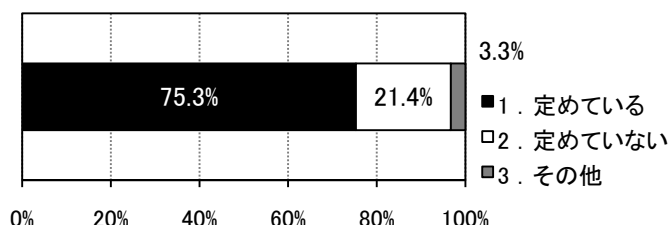
	件数	割合(%)
10%以上 15%未満	10	(1.1%)
15%以上 20%未満	123	(13.5%)
20%以上 25%未満	270	(29.7%)
25%以上 30%未満	239	(26.3%)
30%以上 35%未満	159	(17.5%)
35%以上 40%未満	77	(8.5%)
40%以上 45%未満	19	(2.1%)
45%以上 50%未満	9	(1.0%)
50%以上	2	(0.2%)
合計	908	(100%)

3. 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する対応状況

1) 通報等の受付体制

(1) 窓口部署の設置(問4①)

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付ける窓口となる部署を定めているか*をたずねた。その結果、窓口となる部署を「定めている」との回答が 684 件 (75.3%) あり、「定めていない」が 194 件 (21.4%)、「その他」が 30 件 (3.3%) であった (図表 2-Ⅲ-5)。なお「その他」30 件の内訳は、明文化はされていないが事実上窓口となっている等とするものが 22 件、養護者による高齢者虐待と一体的に受け付けており区分されていないとするものが 7 件、今後明文化の予定とするものが 1 件であった。

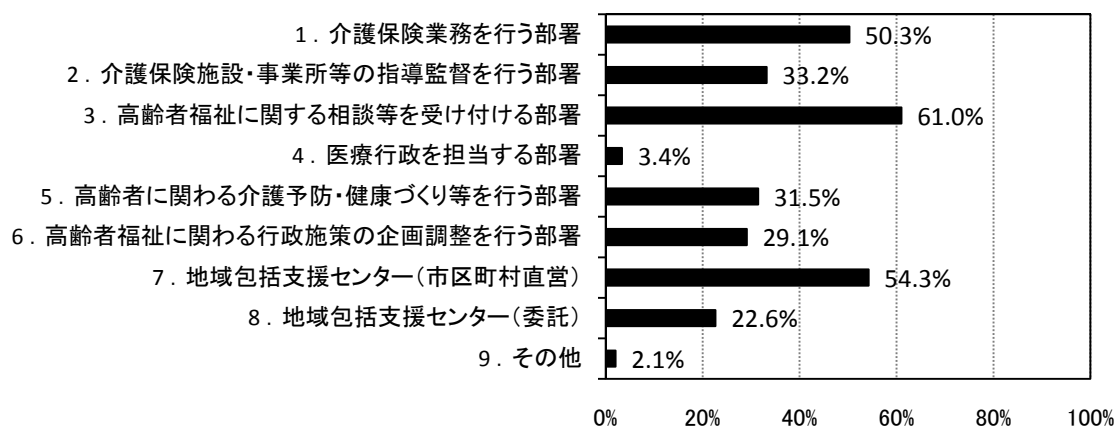


図表2-Ⅲ-5 窓口部署の設置(N=908)

*本項目では、業務分掌や設置規定、マニュアルその他により「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付けることが明確になっている場合に「定めている」と回答するよう求めている。したがって、本項目に「定めていない」と回答したことは、養護者による虐待に関する窓口部署の定めがないこととは異なることに注意。

(2) 窓口部署の内訳(問4②)

窓口となる部署を定めていると回答した 684 件について、当該部署がどのようなものであるかをたずねた (複数回答形式)。680 の市町村から回答があり、もっとも割合が高かったのは「高齢者福祉に関する相談等を受け付ける部署」の 415 件 (61.0%)、次いで「地域包括支援センター (市区町村直営)」の 369 件 (54.3%)、「介護保険業務を行う部署」の 342 件 (50.3%)、「介護保険施設・事業所等の指導監督を行う部署」の 226 件 (33.2%)、「高齢者に関わる介護予防・健康づくり等を行う部署」の 214 件 (31.5%)、「高齢者福祉に関わる行政施策の企画調整を行う部署」の 198 件 (29.1%)、「地域包括支援センター (委託)」の 154 件 (22.6%)、「医療行政を担当する部署」の 23 件 (3.4%) の順であり、「その他」が 14 件 (2.1%) あった (図表 2-Ⅲ-6)。



図表2-Ⅲ-6 窓口部署の内訳(複数回答, N=680)

(3) 窓口部署の数(問4③)

窓口となる部署を定めていると回答した 684 件について、当該部署が単一の部署であるかどうかをたずねた。「単一の部署」と回答したのは 486 件 (71.1%)、「複数の部署」は 183 件 (26.8%) であり、「その他」が 3 件 (0.4%)、無回答が 12 件 (1.8%) あった (図表 2-Ⅲ-7)。

図表 2-Ⅲ-7 窓口部署の数

	件数	割合(%)
1. 単一の部署	486	(71.1%)
2. 複数の部署	183	(26.8%)
3. その他	3	(0.4%)
無回答	12	(1.8%)
合計	684	(100%)

(4) 複数部署の場合の情報共有(問4④)

窓口となる部署が複数であると回答した 183 件について、通報等を受け付けた後に複数の部署間で情報を共有するしくみがあるかどうかをたずねた。「情報を共有する手続きが定められており、最終的に集約する部署を定めている」と回答したのは 80 件 (43.7%) であり、「情報を共有する手続きが定められているが、最終的に集約する部署は通報等の内容による」が 29 件 (15.8%)、「情報を共有することは決めているが、具体的な手続きは定めていない」が 64 件 (35.0%)、「情報を共有するしくみはない」が 3 件 (1.6%) であり、「その他」が 2 件 (1.1%)、無回答が 5 件 (2.7%) あった (図表 2-Ⅲ-8)。

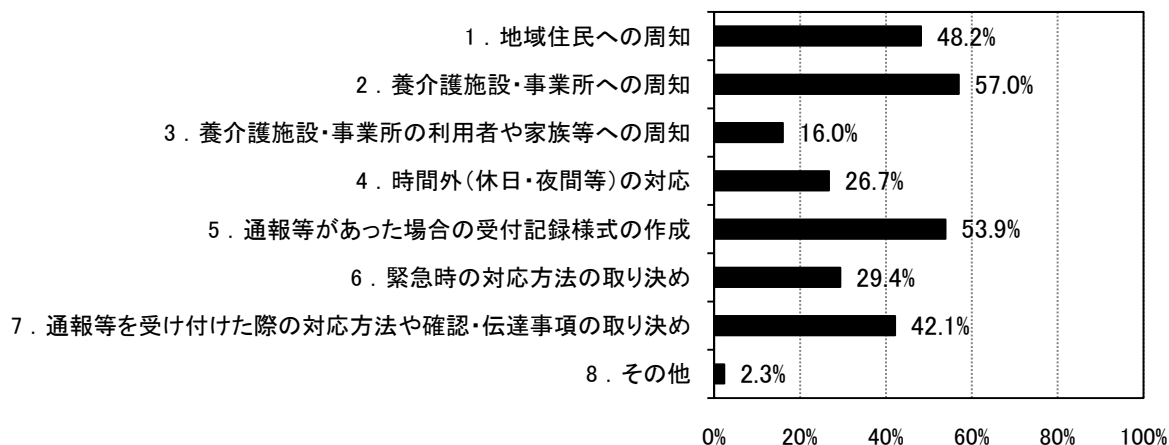
図表 2-Ⅲ-8 窓口が複数部署の場合の情報共有

	件数	割合(%)
1. 情報を共有する手続きが定められており、最終的に集約する部署を定めている	80	(43.7%)
2. 情報を共有する手続きが定められているが、最終的に集約する部署は通報等の内容による	29	(15.8%)
3. 情報を共有することは決めているが、具体的な手続きは定めていない	64	(35.0%)
4. 情報を共有するしくみはない	3	(1.6%)
5. その他	2	(1.1%)
無回答	5	(2.7%)
合計	183	(100%)

(5) 窓口部署に関する取り組み(問4⑤)

窓口となる部署を定めていると回答した 684 件について、当該部署についてどのような取り組みや体制整備を行っているかをたずねた (複数回答形式)。その結果、681

市町村から回答が得られ、そのうち行っているとする回答がもっとも多かったのは「養介護施設・事業所への周知」の 388 件（57.0%）であり、次いで「通報等があった場合の受付記録様式の作成」が 367 件（53.9%）、「地域住民への周知」が 328 件（48.2%）、「通報等を受け付けた際の対応方法や確認・伝達事項の取り決め」が 287 件（42.1%）、「緊急時の対応方法の取り決め」が 200 件（29.4%）、「時間外（休日・夜間等）の対応」が 182 件（26.7%）、「養介護施設・事業所の利用者や家族等への周知」が 109 件（16.0%）であり、「その他」が 16 件（2.3%）あった（図表 2-Ⅲ-9）。

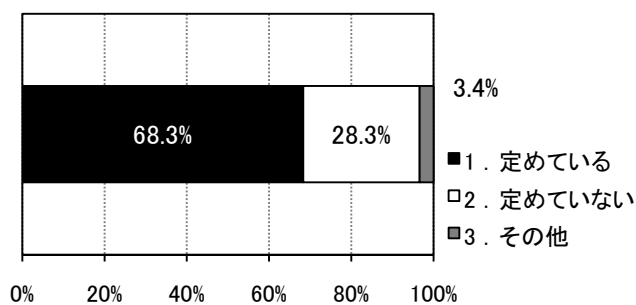


図表2-Ⅲ-9 窓口部署に関する取り組み(複数回答, N=681)

2) 通報等受付後の対応体制

(1) 対応部署の設置(問5①)

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付けた後の対応を行う部署を定めているか*たずねた。その結果、当該部署を「定めている」との回答が 620 件（68.3%）あり、「定めていない」が 257 件（28.3%）、「その他」が 31 件（3.4%）であった（図表 2-Ⅲ-10）。なお「その他」31 件の内訳は、明文化はされていないが対応を行いうる部署がある等とするものが 25 件、養護者による高齢者虐待と一体的に対応する部署が想定されているとするものが 2 件、今後明文化の予定とするものが 4 件であった。

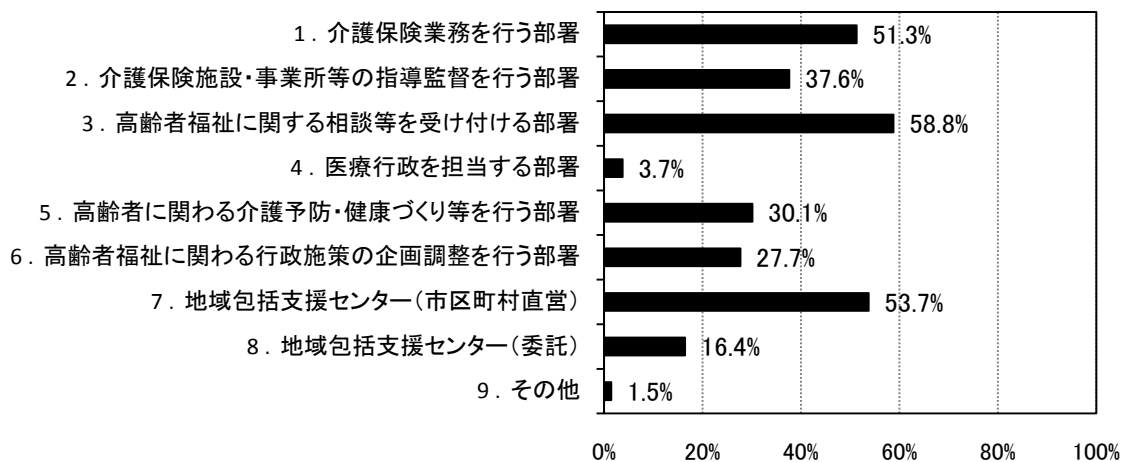


図表2-Ⅲ-10 通報等受付後の対応部署の設置(N=908)

*本項目では、業務分掌や設置規定、マニュアルその他により「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に関する対応を行うことが明確になっている場合に「定めている」と回答するよう求めている。したがって、本項目に「定めていない」と回答したことは、養護者による虐待に関する対応部署の定めがないこととは異なることに注意。

(2) 対応部署の内訳(問5②)

対応部署を定めていると回答した 620 件について、当該部署がどのようなものであるかをたずねた（複数回答形式）。614 市町村から回答があり、そのうちもっとも割合が高かったのは「高齢者福祉に関する相談等を受け付ける部署」の 361 件（58.8%）であり、次いで「地域包括支援センター（市区町村直営）」の 330 件（53.7%）、「介護保険業務を行う部署」の 315 件（51.3%）、「介護保険施設・事業所等の指導監督を行う部署」の 231 件（37.6%）、「高齢者に関わる介護予防・健康づくり等を行う部署」の 185 件（30.1%）、「高齢者福祉に関わる行政施策の企画調整を行う部署」の 170 件（27.7%）、「地域包括支援センター（委託）」の 101 件（16.4%）、「医療行政を担当する部署」の 23 件（3.7%）の順であり、「その他」が 9 件（1.5%）であった（図表 2-Ⅲ-11）。



図表2-Ⅲ-11 対応部署の内訳(複数回答, N=614)

(3) 対応部署の数(問5③)

対応部署を定めていると回答した 620 件について、当該部署が単一の部署であるのかどうかをたずねた。「単一の部署」と回答したのは 445 件（71.8%）、「複数の部署」は 158 件（25.5%）であり、「その他」が 5 件（0.8%）、無回答が 12 件（1.9%）あった（図表 2-Ⅲ-12）。

図表 2-Ⅲ-12 対応部署の数

	件数	割合(%)
1. 単一の部署	445	(71.8%)
2. 複数の部署	158	(25.5%)
3. その他	5	(0.8%)
無回答	12	(1.9%)
合計	620	(100%)

(4) 複数部署の場合の連携体制(問5④)

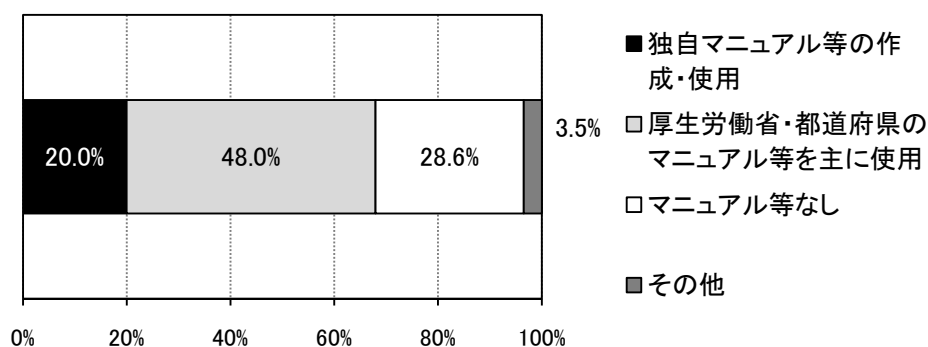
対応部署が複数であると回答した 158 件について、通報等を受け付けた後に複数の部署間で連携して対応するしくみがあるかどうかをたずねた。その結果、「連携して対応するための手続きが定められており、対応を主導する部署も定めている」と回答したのは 56 件 (35.4%) であり、「連携して対応するための手続きが定められているが、対応を主導する部署は通報等の内容による」は 40 件 (25.3%)、「連携して対応することは決めているが、具体的な手続きは定めていない」は 58 件 (36.7%)、「連携して対応するしくみはない」は 2 件 (1.3%) であった。また「その他」と無回答が各 1 件 (0.6%) であった (図表 2-Ⅲ-13)。

図表 2-Ⅲ-13 対応部署が複数の場合の連携

	件数	割合(%)
1. 連携して対応するための手続きが定められており、対応を主導する部署も定めている	56	(35.4%)
2. 連携して対応するための手続きが定められているが、対応を主導する部署は通報等の内容による	40	(25.3%)
3. 連携して対応することは決めているが、具体的な手続きは定めていない	58	(36.7%)
4. 連携して対応するしくみはない	2	(1.3%)
5. その他	1	(0.6%)
無回答	1	(0.6%)
合計	158	(100%)

(5) 対応手続きの策定(問5⑤)

養介護施設従事者等による高齢者虐待に対応するための手続きについて、マニュアルや指針、対応フロー図等をどのように使用・作成しているかを、対応部署の設置状況によらずたずねた。複数回答形式でたずねたものを百分率で整理した結果、何らかの形で使用・作成しているとする回答が 597 件 (65.7%) であり、使用・作成を行っていないという回答は 239 件 (26.3%)、無回答が 72 件 (7.9%) であった。無回答を除く 836 件について、何らかの形で使用・作成している場合の内訳を含めて百分率で整理すると、市町村独自のマニュアル等を作成・使用している市町村 (厚生労働省・都道府県作成のマニュアル等の使用状況は不問) は 167 (20.0%) あり、厚生労働省もしくは都道府県作成のマニュアル等を主に使用しているのが 401 (48.0%)、マニュアル等の作成・使用を行っていないのが 239 (28.6%)、およびその他が 29 (3.5%) であった (図表 2-Ⅲ-14)。なお、その他に分類された回答は、主に現在マニュアル等を作成中であつたり、養護者向けのマニュアル等を一部流用して対応しているなどとするものであった。



図表2-Ⅲ-14 マニュアル等の作成・使用状況(複数回答, N=836)

3) 通報等の情報の集約体制

(1) 集約体制の有無(問6①)

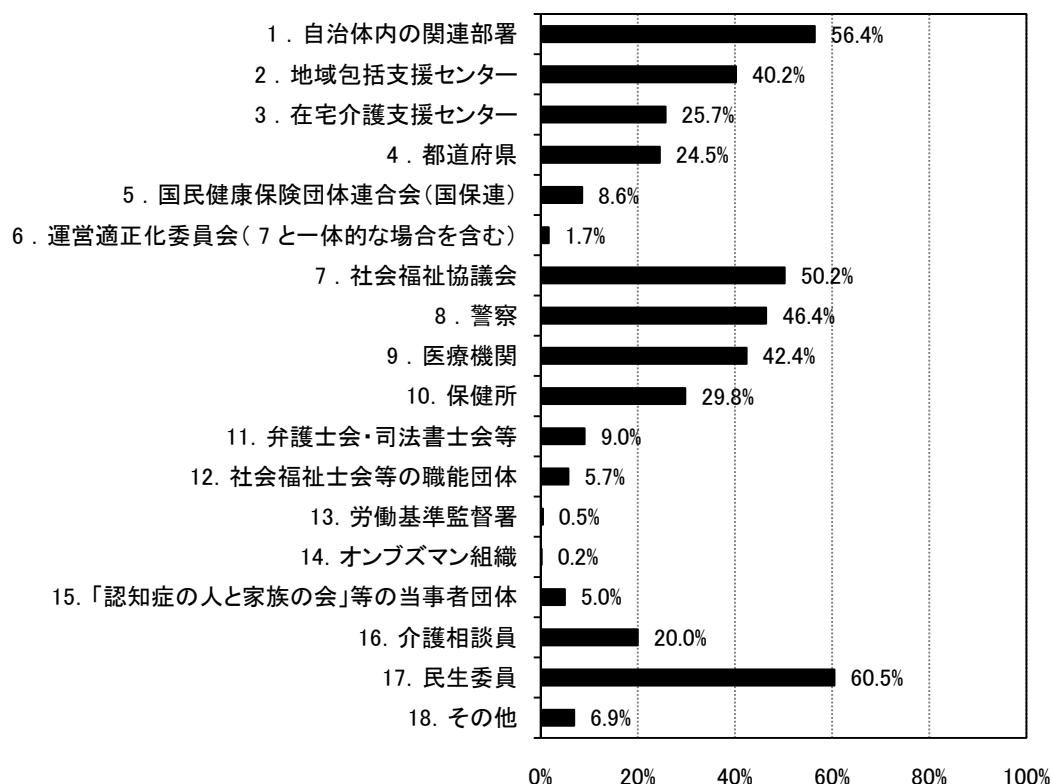
通報等の受付窓口となる部署や、その後の対応部署以外の組織や団体に、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報や情報提供等があった場合に、その情報を集約するしくみがあるかたずねた。その結果、集約するしくみが「ある」との回答は427件(47.0%)であり、「ない」が466件(51.3%)、「その他」が15件(1.7%)であった(図表2-Ⅲ-15)。

図表 2-Ⅲ-15 窓口・対応部署以外からの情報集約のしくみ

	件数	割合(%)
1. 情報を集約するしくみが「ある」	427	(47.0%)
2. 情報を集約するしくみは「ない」	466	(51.3%)
3. その他	15	(1.7%)
合計	908	(100%)

(2) 情報集約対象の内訳(問6②)

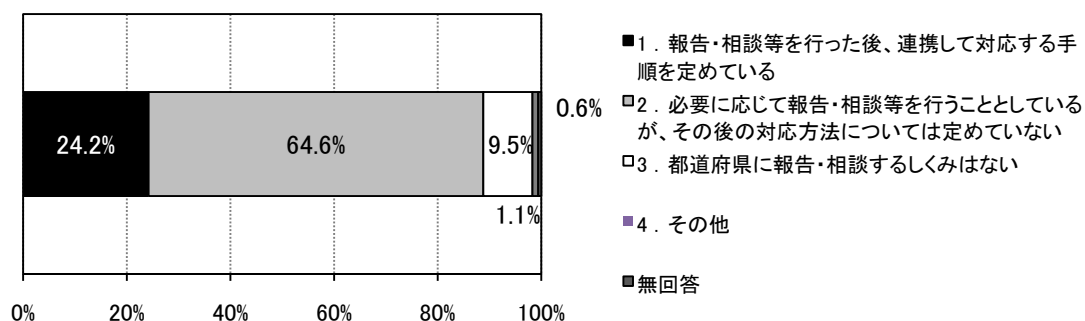
情報を集約するしくみがあると回答した427件について、対象となる組織や団体がどのようなものであるかをたずねた(複数回答形式)。420市町村から回答が得られ、そのうちもっとも割合が高かったのは「民生委員」の254件(60.5%)であり、次いで「自治体内の関連部署」の237件(56.4%)、「社会福祉協議会」の211件(50.2%)、「警察」の195件(46.4%)、「医療機関」の178件(42.4%)、「地域包括支援センター」の169件(40.2%)、「保健所」の125件(29.8%)、「在宅介護支援センター」の108件(25.7%)、「都道府県」の103件(24.5%)、「介護相談員」の84件(20.0%)の順であった(図表2-Ⅲ-16)。



図表2-Ⅲ-16 情報集約対象(複数回答, N=420)

4) 通報等受付後の都道府県との連携体制(問7)

市町村が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付けた後、都道府県に報告・相談し、連携して対応するしくみがどのように構築されているかをたずねた。その結果、「報告・相談等を行った後、連携して対応する手順を定めている(都道府県等があらかじめ定めている内容に基づく場合を含む)」と回答したのは220件(24.2%)であり、「必要に応じて報告・相談等を行うこととしているが、その後の対応方法については定めていない」が587件(64.6%)、「都道府県に報告・相談するしくみはない」が86件(9.5%)であった。また「その他」が10件(1.1%)、無回答が5件(0.6%)あった(図表2-Ⅲ-17)。

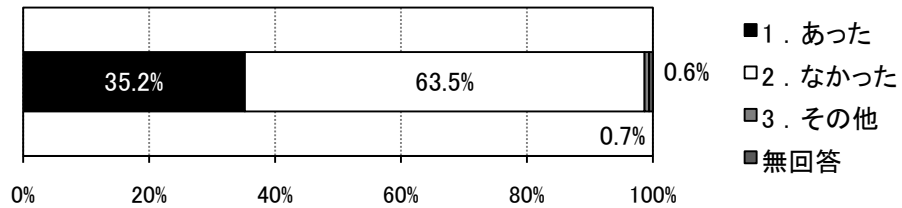


図表2-Ⅲ-17 通報等受付後の都道府県との連携体制(N=908)

5) 事実確認後の対応経験

(1) 対応経験の有無(問8①)

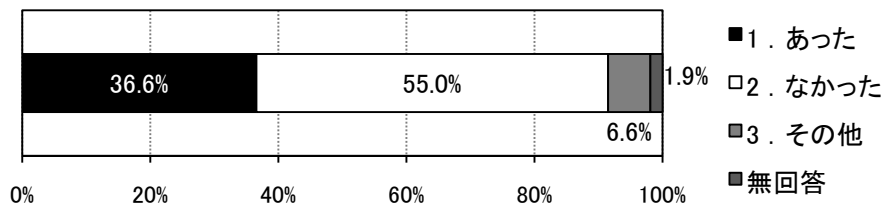
法施行後（平成 18 年度以降）に、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受け付けたことがあったかどうかをたずねた。その結果、通報等を受け付けた経験が「あった」と回答したのは 320 件（35.2%）であり、「なかった」としたのは 577 件（63.5%）であった。また「その他」が 6 件（0.7%）、無回答が 5 件（0.6%）あった（図表 2-Ⅲ-18）。



図表2-Ⅲ-18 通報等の受付経験の有無(N=908)

(2) 虐待事例の有無(問8②)

通報等を受け付けた経験があると回答した 320 件について、通報等を受け付けたもののうち、高齢者虐待の事実が認められた事案があったかどうかをたずねた。その結果、「あった」と回答したのは 117 件（36.6%）であり、「なかった」が 176 件（55.0%）であった。また「その他」が 21 件（6.6%）、無回答が 6 件（1.9%）あった（図表 2-Ⅲ-19）。なお、「その他」21 件の内訳は、事実確認を行ったが判断に至らなかったとするものが 8 件、事実確認が行えなかったとするものが 7 件、回答日現在で事実確認を実施中であるとするものが 4 件、およびその他が 2 件であった。



図表2-Ⅲ-19 通報等の受付経験があった場合の虐待事例の有無(N=320)

(3) 虐待事例に対する対応の内容(問8③)

高齢者虐待の事実が認められた事案があったと回答した 117 件について、どのような対応を行った経験があるかをたずねた（ただし、都道府県の権限において都道府県のみが行った対応は除くこととした）。複数回答形式でたずねた結果を百分率で整理したところ、何らかの形で市町村による対応が行われたとする市町村は 110 件（94.0%）あり、市町村が主体となって対応を行った事案はないとするものが 5 件（4.3%）、無回答が 2 件（1.7%）であった（図表 2-Ⅲ-20）。

何らかの対応が行われた 110 市町村について、対応の内訳を複数回答形式で整理した結果、「養介護施設等への指導等（養介護施設等への指導やその従事者への注意・指導、改善計画の提出依頼等）」を行った経験があると回答したのは 97 件（88.2%）で

あり、「介護保険法または老人福祉法の規定による権限の行使（報告徴収、立入検査、改善勧告・命令、指定の効力停止、指定取消等）」が 31 件（28.2%）、その他が 8 件（7.3%）であった（図表 2-Ⅲ-21）。

図表 2-Ⅲ-20 虐待事例に対する対応経験

	件数	割合(%)
何らかの形で対応した事案がある	110	(94.0%)
市区町村が主体となって対応を行った事案はない	5	(4.3%)
無回答	2	(1.7%)
合計	117	(100%)

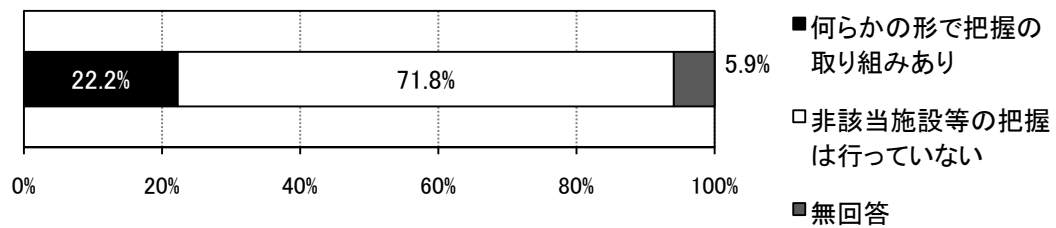
図表 2-Ⅲ-21 虐待事例に対する対応内容（複数回答, N=110）

	件数	割合(%)
養介護施設等への指導等	97	(88.2%)
介護保険法または老人福祉法の規定による権限の行使	31	(28.2%)
その他	8	(7.3%)

6）高齢者虐待防止法の範囲外の施設等における情報把握（問 9）

高齢者虐待防止法に定める「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設等における高齢者への虐待行為について、把握する取り組みをどのように行っているかをたずねた。複数回答形式でたずねたものを整理したところ、何らかの形で把握の取り組みを行っていると回答したのは 202 件（22.2%）であり、非該当施設等の把握は行っていないとの回答が 652 件（71.8%）であった。ただし、把握は行っていないと回答した 652 件のうち、72 件は「管内に対象となる施設等が存在しない」と別記されていた。また無回答が 54 件（5.9%）あった（図表 2-Ⅲ-22）。

また、把握の取り組みを行っていると回答した 202 件の内訳をみると（複数回答）、「未届け有料老人ホーム等の、現時点では届出の受理や認可を行っていないが『養介護施設』『養介護事業』に該当しうる施設等におけるものの把握に取り組んでいる」が 99 件（49.0%）、「『養介護施設』『養介護事業』に該当しない医療機関におけるものの把握に取り組んでいる」が 26 件（12.9%）、「デイサービスに付設の宿泊施設等の、『養介護施設』『養介護事業』の自主事業による施設等によるものの把握に取り組んでいる」が 40 件（19.8%）、「高齢者専用賃貸住宅等のその他の選択肢以外の『養介護施設』『養介護事業』に該当しない施設等におけるものの把握に取り組んでいる」が 46 件（22.8%）であった。またその他が 55 件（27.2%）あった（図表 2-Ⅲ-23）。なお、その他の内容は、「その他」を選択肢に含めていたため具体的な記載がない回答も多かったが、通報等の受付において制限していないとするものや、養護者による虐待への対応として部分的に実施しているとするもの、および把握の方法を検討中であるとするものがあった。



図表2-Ⅲ-22 非該当施設における虐待の把握の有無(N=908)

図表 2-Ⅲ-23 情報把握を行っている「養介護施設」「養介護事業」以外の施設等(複数回答, N=202)

	件数	割合(%)
1. 未届け有料老人ホーム等の、現時点では届出の受理や認可を行っていないが「養介護施設」「養介護事業」に該当する施設等におけるものの把握に取り組んでいる	99	(49.0%)
2. 「養介護施設」「養介護事業」に該当しない医療機関におけるものの把握に取り組んでいる	26	(12.9%)
3. デイサービスに付設の宿泊施設等の、「養介護施設」「養介護事業」の自主事業による施設等によるものの把握に取り組んでいる	40	(19.8%)
4. 高齢者専用賃貸住宅等の、上記1～3以外の「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設等におけるものの把握に取り組んでいる	46	(22.8%)
その他	55	(27.2%)

7) 虐待を受けた高齢者の保護・支援(問10)

養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者に対して、どのようにしてその保護や支援をはかるか定めているかどうかたずねた。その結果、保護・支援の方法を「定めている」と回答したのは111件(12.2%)であり、「定めていない」が751件(82.7%)であった。また「その他」が40件(4.4%)、無回答が6件(0.7%)あった(図表2-Ⅲ-24)。なお、その他の内容は、「その他」を選択肢に含めていたため具体的な記載がない回答も多かったが、適宜協議することのみ申し合わせているとするものや、都道府県等と相談するもの、高齢者虐待防止法に従うとするものが多かった。

また、保護・支援の方法を定めていると回答した市町村には、その具体的な内容を自由記述形式でたずねた。71市町村から回答があり、これを複数回答形式で整理したところ、措置入所や施設移動等により保護をはかるとする回答が39件(54.9%)、被虐待者の保護のための事実確認と緊急性の判断を実施するとの回答が37件(52.1%)、対応方針の協議を実施するとの回答が32件(45.1%)、被虐待者の保護のための権限行使を含む施設等への指導を実施するとの回答が31件(43.7%)、およびその他が10件(14.1%)であった(図表2-Ⅲ-25)



図表2-Ⅲ-24 被虐待者の保護・支援方法(N=908)

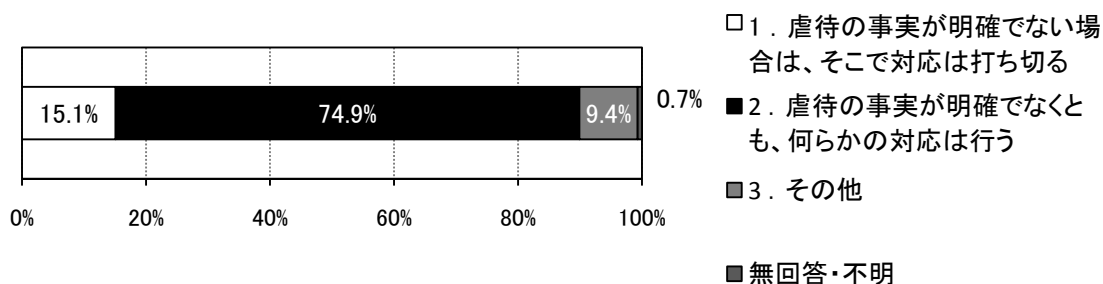
図表 2-Ⅲ-25 被虐待者の保護・支援方法の内容(複数回答, N=71)

	件数	割合(%)
措置入所や施設移動等により保護	39	(54.9%)
事実確認と緊急性の判断の実施	37	(52.1%)
対応方針の協議の実施	32	(45.1%)
権限行使を含む施設等への指導の実施	31	(43.7%)
その他	10	(14.1%)

8) 虐待の事実が明確でなかった場合の対応 (問 11)

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付け、事実確認を行った結果、虐待の事実は明確ではないが不適切な介護行為等が疑われる場合、どのように対応することになっているかをたずねた。その結果、「虐待の事実が明確でない場合は、そこで対応は打ち切る」は 137 件 (15.1%) であり、「虐待の事実が明確でなくとも、何らかの対応は行う」という回答が 680 件 (74.9%) であった。また「その他」が 85 件 (9.4%)、無回答が 6 件 (0.7%) あった (図表 2-Ⅲ-26)。

また、何らかの対応は行うと回答した場合は、その具体的な内容を自由記述形式によりたずねた。680 市町村中 406 市町村の回答があり、複数回答形式で分類・集計したところ、施設等への助言や相談支援を行うとしたものが 231 件 (56.9%) ともっとも多く、次いで権限行使を中心とした明確な指導を行うとしたものが 199 件 (49.0%)、継続的な状況確認を行うとしたものが 52 件 (12.8%)、より詳細な状況の確認を行うとしたものが 42 件 (10.3%)、都道府県を含めた監督権限のある部署との連携・調整を行うとしたものが 39 件 (9.6%)、研修会の開催その他の手段による防止策の周知を行うとしたものが 30 件 (7.4%)、およびその他が 9 件 (2.2%) であった (図表 2-Ⅲ-27)。



図表2-Ⅲ-26 虐待の事実が明確でなかった場合の対応 (N=908)

図表 2-Ⅲ-27 虐待の事実が明確でなかった場合の対応の内容(複数回答, N=406)

	件数	割合(%)
施設等への助言や相談支援	231	(56.9%)
権限行使を中心とした明確な指導	199	(49.0%)
継続的な状況確認	52	(12.8%)
詳細な状況の確認	42	(10.3%)
監督権限のある部署との連携・調整	39	(9.6%)
研修会開催その他の手段による防止策の周知	30	(7.4%)
その他	9	(2.2%)

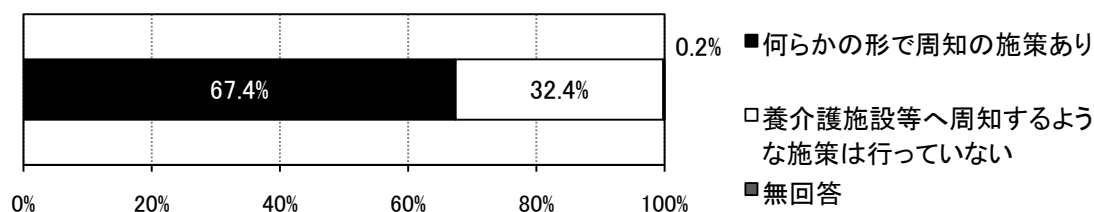
4. 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に資する施策の状況

1) 高齢者虐待の防止方法の養介護施設・事業所への周知 (問 12)

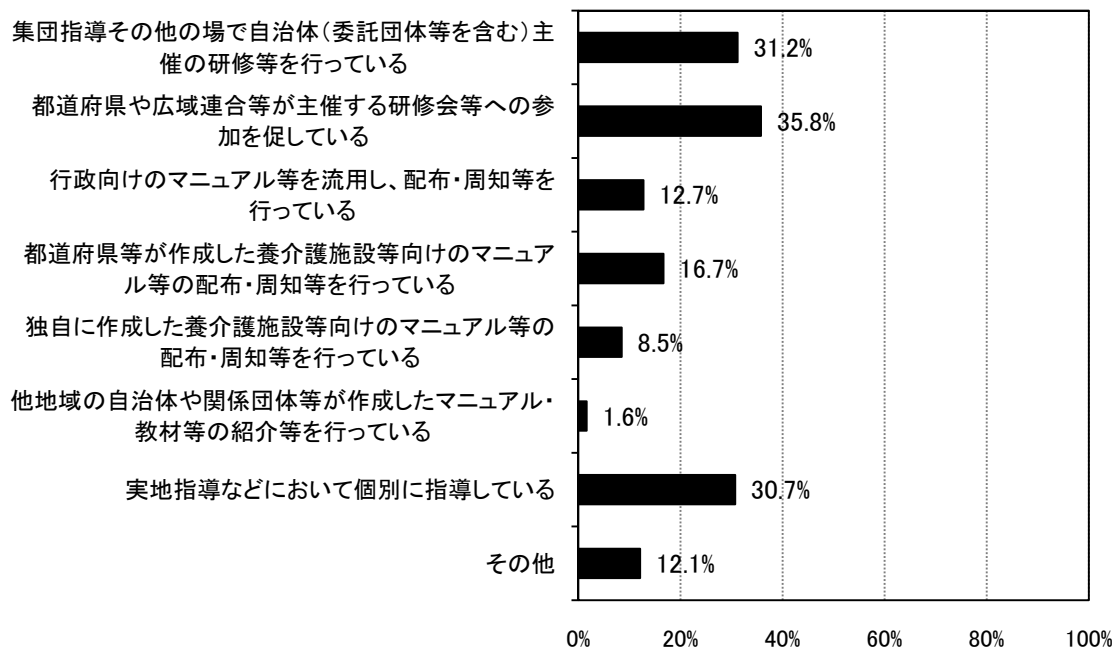
養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための取り組み方法について、養介護施設等に対してどのように周知を行っているかをたずねた。複数回答形式でたずねたものを整理したところ、何らかの形で周知する施策を行っているとは回答したのは 612 件 (67.4%) であり、養介護施設等へ周知するような施策は行っていないとする回答は 294 件 (32.4%)、無回答が 2 件 (0.2%) であった (図表 2-Ⅲ-28)。

また、施策を行っているとは回答した 612 件の内訳をみると (複数回答)、「都道府県や広域連合等が主催する研修会等への参加を促している」が 219 件 (35.8%) ともっとも多く、次いで「集団指導その他の場で自治体 (委託団体等を含む) 主催の研修等を行っている」が 191 件 (31.2%)、「実地指導などにおいて個別に指導している」が 188 件 (30.7%)、「都

道府県等が作成した養介護施設等向けのマニュアル等の配布・周知等を行っている」が 102 件 (16.7%)、「行政向けのマニュアル等を流用し、配布・周知等を行っている」が 78 件 (12.7%)、「独自に作成した養介護施設等向けのマニュアル等の配布・周知等を行っている」が 52 件 (8.5%)、「他地域の自治体や関係団体等が作成したマニュアル・教材等の紹介等を行っている」が 10 件 (1.6%) であった。また「その他」が 74 件 (12.1%) あった (図表 2-Ⅲ-29)。なお、「その他」について具体的な回答があったのは 65 件であり、内訳を分類・整理したところ、地域密着型サービスなど一部の施設・事業所に対してのみ研修等を実施しているとするものが 18 件、文書等の配布により周知を行っているとするものが 16 件、養護者による虐待の防止に関する周知施策の中で一部触れているとするものが 15 件、今後周知施策を行う具体的な計画があるが未実施であるとするものが 10 件、およびその他が 6 件であった。



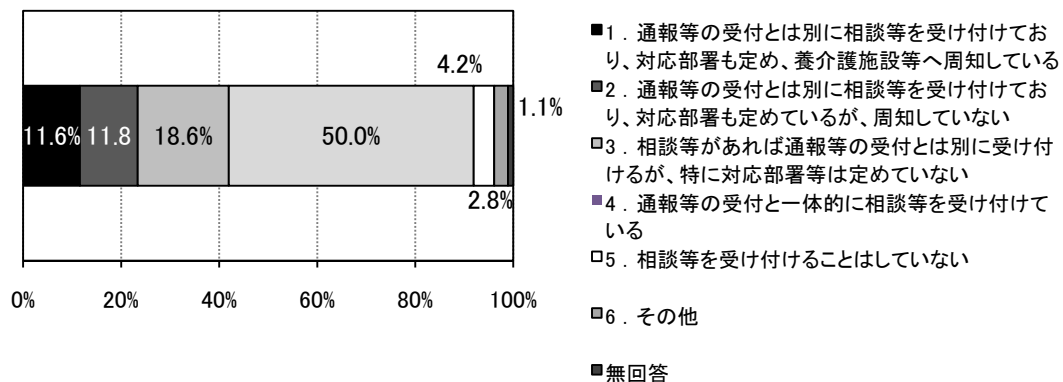
図表2-Ⅲ-28 虐待防止策の養介護施設等への周知施策 (N=908)



図表2-Ⅲ-29 養介護施設等への周知施策の内訳(複数回答, N=612)

2) 養介護施設・事業所およびその従事者からの相談等の受付（問 13）

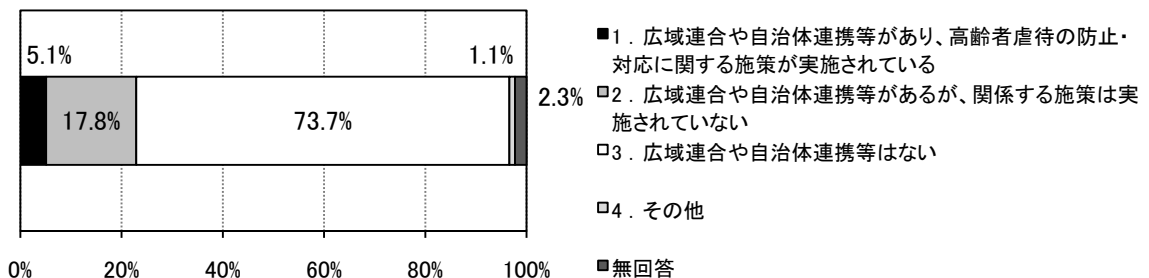
通報等の受付とは別に、養介護施設従事者等による高齢者虐待や不適切な介護内容に関して、養介護施設・事業所やその従事者からの相談や質問、助言依頼等をどのように受け付けているかをたずねた。その結果、「通報等の受付とは別に相談等を受け付けており、対応部署も定め、養介護施設等へ周知している」が 105 件（11.6%）であり、「通報等の受付とは別に相談等を受け付けており、対応部署も定めているが、周知していない」が 107 件（11.8%）、「相談等があれば通報等の受付とは別に受け付けるが、特に対応部署等は定めていない」が 169 件（18.6%）、「通報等の受付と一体的に相談等を受け付けている」が 454 件（50.0%）、「相談等を受け付けることはしていない」が 38 件（4.2%）であった。また「その他」が 25 件（2.8%）、無回答が 10 件（1.1%）あった（図表 2-Ⅲ-30）。



図表2-Ⅲ-30 養介護施設・事業所およびその従事者からの相談等の受付(N=908)

3) 広域対応による施策（問 14）

養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する施策を、広域連合や近隣自治体の連携等において実施しているかどうかをたずねた。その結果、「広域連合や自治体連携等があり、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する施策が実施されている」が 46 件（5.1%）であり、「広域連合や自治体連携等があるが、関係する施策は実施されていない」が 162 件（17.8%）、「広域連合や自治体連携等はない」が 669 件（73.7%）であった。また「その他」が 10 件（1.1%）、無回答が 21 件（2.3%）あった（図表 2-Ⅲ-31）。



図表2-Ⅲ-31 広域対応による施策(N=908)

4) その他特記すべき高齢者虐待防止施策（問 15）

他の質問項目でたずねたもののほかに、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行っている施策の内容を自由記述形式でたずねた。なお、本来高齢者虐待防止のために開始した施策ではないが、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に関連付けられている施策を含めて回答を求めた。

その結果、187 の市町村から回答が得られた。自由記述の内容を複数回答形式で分類したところ、介護事故報告の把握や分析（例：事故内容の確認を綿密に行う、改善状況をフォローする等）がもっとも多く 72 件、研修会や連絡会等における工夫（研修会の内容や参加者を工夫する、連絡会等で管理者に虐待防止の取り組みを促す等）が 60 件、施設等へのチェックや指導（実地指導時に重点化している、別件で訪問する際にもチェックする等）が 43 件、施設等への出前研修（個々の施設等での所内研修等へ講師や情報提供者として出席等）が 30 件、介護相談員派遣等事業の活用が 19 件、マニュアルその他の資料配布（マニュアルやパンフレット等の細かな周知、最新資料の配布等）が 16 件、養介護施設等を含むネットワークの構築（養介護施設・事業所を含む地域の高齢者虐待対策ネットワークの設置等）が 15 件、およびその他が 20 件であった（図表 2-Ⅲ-32）。

図表 2-Ⅲ-32 その他特記すべき高齢者虐待防止施策(複数回答, N=187)

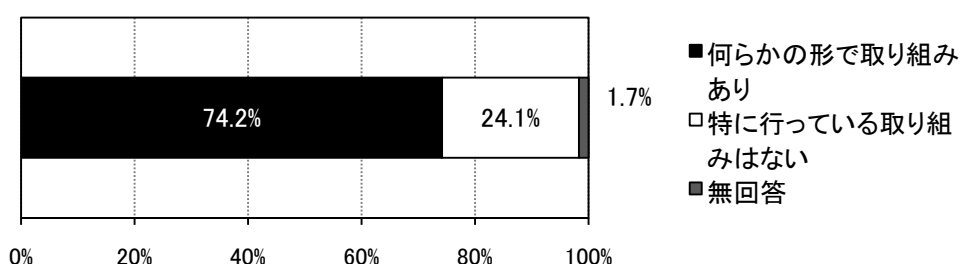
	件数
介護事故報告の把握や分析	72
研修会や連絡会等における工夫	60
施設等へのチェックや指導	43
施設等への出前研修	30
介護相談員派遣等事業の活用	19
マニュアルその他の資料配布	16
養介護施設等を含むネットワークの構築	15
その他	20

5. 養護者による高齢者虐待の防止・対応(問 16)

養護者による高齢者虐待の防止・対応に資するために、養介護施設・事業所に対してどのような取り組みを行っているかをたずねた。複数回答形式でたずねたものを整理したところ、何らかの形で取り組みを行っているとは回答したのは 674 件（74.2%）であり、特にやっている取り組みはないとの回答が 219 件（24.1%）であった。また無回答が 15 件（1.7%）であった（図表 2-Ⅲ-33）。

また、把握の取り組みを行っているとは回答した 674 件の内訳をみると（複数回答）、「虐

待を受けた高齢者の保護（養護者との分離）のための、老人福祉法上の『やむを得ない事由による措置』のために必要な養介護施設等の居室の確保」が 408 件（60.5%）、「虐待を行ったもしくは将来的にその可能性がある養護者の負担軽減を図るためのショートステイ居室の確保」が 296 件（43.9%）、「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の高齢者虐待防止ネットワーク（関係機関・民間団体との連携協力体制）への養介護施設等の参加」が 359 件（53.3%）、およびその他が 57 件（8.5%）であった（図表 2-Ⅲ-34）。



図表2-Ⅲ-33 養護者による虐待対応で養介護施設等に対して行っている取り組み (N=908)

図表 2-Ⅲ-34 取り組みの内容(複数回答, N=674)

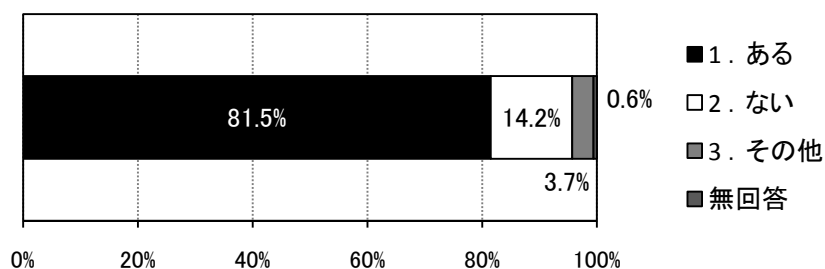
	件数	割合(%)
1. 虐待を受けた高齢者の保護(養護者との分離)のための、老人福祉法上の「やむを得ない事由による措置」のために必要な養介護施設等の居室の確保	408	(60.5%)
2. 虐待を行ったもしくは将来的にその可能性がある養護者の負担軽減を図るためのショートステイ居室の確保	296	(43.9%)
3. 虐待を受けた高齢者や養護者に対する適切な支援を行うための高齢者虐待防止ネットワーク(関係機関・民間団体との連携協力体制)への養介護施設等の参加	359	(53.3%)
その他	57	(8.5%)

6. 体制整備・施策展開上の課題(問 17)

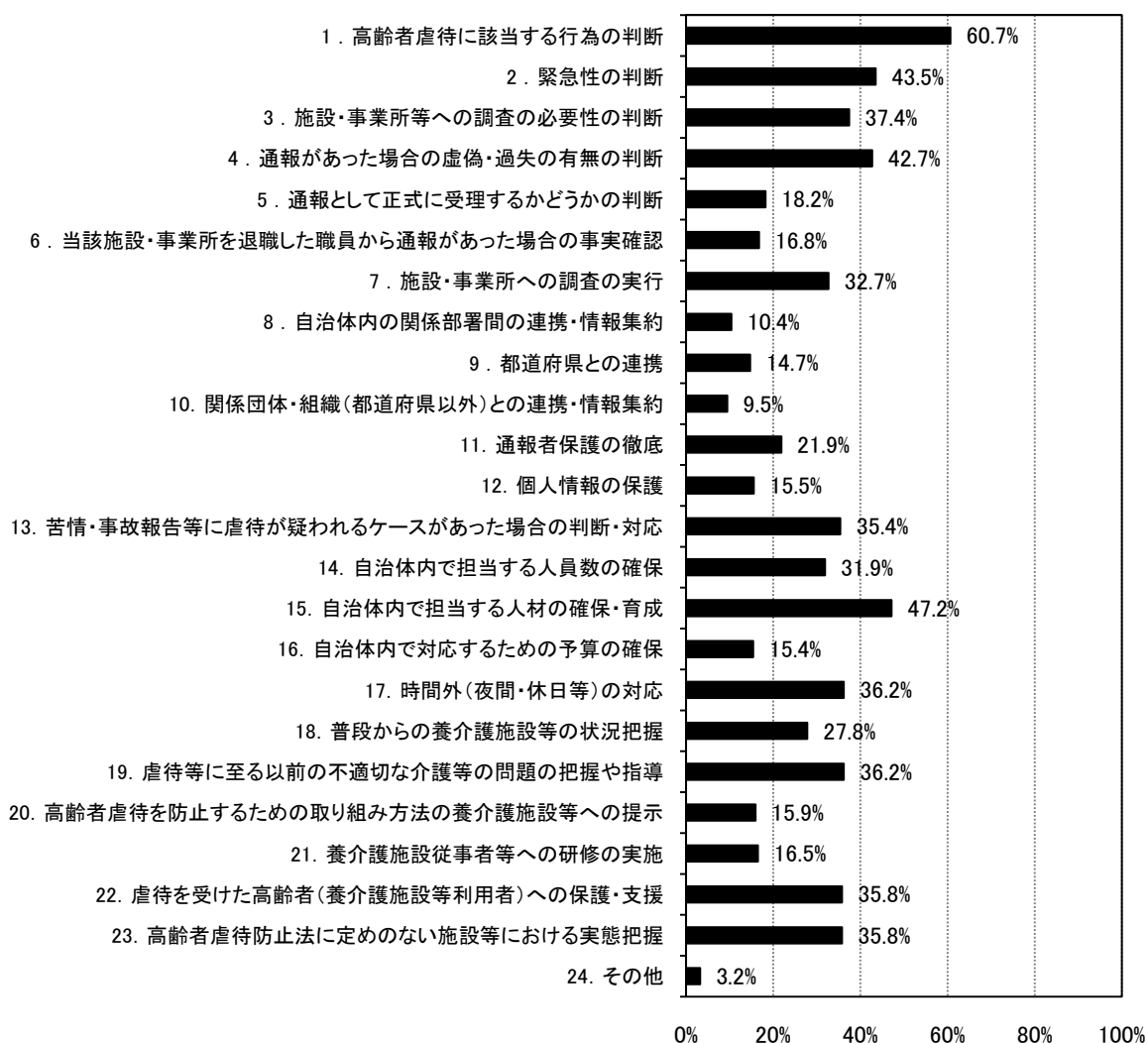
養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止や対応に関する体制を整備したり施策を展開する際に、課題となる点や困難な点があるかどうかをたずねた。その結果、課題等が「ある」と回答したのは 740 件（81.5%）、「ない」が 129 件（14.2%）、「その他」が 34 件（3.7%）、および無回答が 5 件（0.6%）であった（図表 2-Ⅲ-35）。

また課題等が「ある」と回答した 740 件について、「その他」を含む 24 の選択肢からそ

の内容を複数回答形式で選択するよう求めた。その結果、もっとも回答数が多かったのは、「高齢者虐待に該当する行為の判断」の449件（60.7%）であり、次いで「自治体内で担当する人材の確保・育成」が349件（47.2%）、「緊急性の判断」が322件（43.5%）、「通報があった場合の虚偽・過失の判断」が316件（42.7%）、「施設・事業所への調査の必要性の判断」が277件（37.4%）、「時間外（夜間・休日等）の対応」および「虐待等に至る以前の不適切な介護等の問題の把握や指導」が268件（36.2%）の順であった（図表2-Ⅲ-36）



図表2-Ⅲ-35 課題等の有無(N=908)



図表2-Ⅲ-36 課題等の内容(複数回答, N=740)

7. その他自由意見

養介護施設従事者等による高齢者虐待に関わる問題について、意見・要望・提言等の自由意見を求めたところ、50市町村から回答があった。

主な回答は以下のとおりである（図表 2-Ⅲ-37）。

図表 2-Ⅲ-37 主な自由意見

実態把握の困難さ

- ・虐待が生じていても、養介護施設・事業所、特に施設内では表面化しにくく、実態把握が困難である。
- ・通報等を受けて施設等へ訪問調査を行っても、身体的虐待以外の事実確認は困難が伴う

市町村単体での体制整備・施策展開の困難さ

- ・担当者の配置数が少なく、長期的な体制整備を企画できず、その都度の対応に手いっぱいである。
- ・養護者による虐待と担当部署が同一であり、そちらの対応量が多く、養介護施設従事者等による高齢者虐待への対策が遅れている。

連携の困難さ

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待の場合、監督権限が都道府県にあるケースもあるが、都道府県との連携や都道府県からの支援が迅速に行われない場合がある。
- ・自治体内で複数の部署にまたがって対応すべき案件がある際に、うまく連携や情報共有がはかれずにいる。

確認・判断の困難さ

- ・事実確認を行っても、事態を明確にできず、判断に至らなかったケースがある。国や都道府県から具体的な手順を明示してほしい。
- ・虐待かどうかを判断する明確な基準や判断方法がない。これらを明らかにするとともに、市町村の担当者向けの研修等を行ってほしい。

参考資料の少なさ

- ・養護者による虐待対応に比べて、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する公的資料（マニュアルなど）が少ない。
- ・他の市町村では具体的にどのような取り組みを行っているかを知りたい。事例集などがあるとよい。

養介護施設・事業所における課題

- ・通報や苦情、事故などの情報がある施設は、組織的に課題を抱えていることが多い。ストレスマネジメントなど、各施設での具体的な取り組みが必要。
- ・管理者や施設長が中心となった意識改革や取り組みの実施が不可欠であり、今後促していきたい。

その他

- ・対応方法などに疑問があっても、都道府県に積極性がみられず相談できないことがある。対応困難な場合に相談できる機関がほしい。
- ・高齢者虐待防止法が未だ養介護施設・事業所に十分に周知されていない。
- ・今後法改正があるのであれば、現行法で対象となっていない施設等を対象に含めるべきである。
- ・小さな自治体のため、養護者による虐待対応はもとより、障害者や児童への虐待へも一体的に対応できるしくみを提示してほしい。

IV. テーマ別分析

1. 市町村における体制・施策間の関係

1) 窓口部署の設置と体制整備・施策展開

市町村における体制・施策間の関係を確認するために、まず、基本となる窓口部署の設置状況を軸に、その他の体制整備・施策展開の状況との関係を検討した。なお、いずれも無回答であったものは除いている。

(1) 窓口部署の設置と対応部署の設置(問4①×問5①)

窓口部署の設置状況ごとに、その後の対応等を行う部署（対応部署）の設置状況をみると、窓口部署が定められている場合の 87.3%の市町村で対応部署も定められており、逆に窓口部署が定められていない場合の 87.6%では対応部署も定められていなかった（図表 2-IV-1）。

図表 2-IV-1 窓口部署の設置状況と対応部署の設置状況

	対応部署の設置状況			合計
	対応部署あり	対応部署なし	その他	
窓口部署あり	597 (87.3%)	81 (11.8%)	6 (0.9%)	684 (100%)
窓口部署なし	19 (9.8%)	170 (87.6%)	5 (2.6%)	194 (100%)
その他	4 (13.3%)	6 (20.0%)	20 (66.7%)	30 (100%)
全体	620 (68.3%)	257 (28.3%)	31 (3.4%)	908 (100%)

(2) 窓口部署の設置とマニュアル等の作成・使用(問4①×問5⑤)

窓口部署の設置状況ごとに、マニュアル等による対応手続きの策定状況をみると、窓口部署が定められている場合の 24.4%の市町村で独自のマニュアル等を作成しており、51.0%では厚生労働省もしくは都道府県のマニュアル等を主に使用していた。一方、窓口部署が定められていない場合の 60.3%ではマニュアル等を作成・使用しておらず、独自のマニュアル等を作成している市町村は 2.1%、厚生労働省もしくは都道府県のマニュアル等を主に使用していたのは 34.8%であった（図表 2-IV-2）。

図表 2-IV-2 窓口部署の設置状況とマニュアル等の作成・使用状況

	マニュアル等の作成・使用状況				合計
	独自マニュアル等の作成・使用	厚生労働省・都道府県のマニュアル等を主に使用	マニュアル等なし	その他	
窓口部署あり	162 (24.4%)	339 (51.0%)	144 (21.7%)	20 (3.0%)	665 (100%)
窓口部署なし	3 (2.1%)	49 (34.8%)	85 (60.3%)	4 (2.8%)	141 (100%)
その他	2 (6.7%)	13 (43.3%)	10 (33.3%)	5 (16.7%)	30 (100%)
全体	167 (20.0%)	401 (48.0%)	239 (28.6%)	29 (3.5%)	836 (100%)

(3) 窓口部署の設置と情報集約体制(問4①×問6①)

窓口部署の設置状況ごとに、窓口部署・対応部署以外に通報等があった場合の情報を集約するしくみの有無をみると、窓口部署が定められている場合の 53.8%の市町村で情報集約のしくみがあるとの回答があった。逆に窓口部署が定められていない場合の 73.7%ではそうしたしくみはないという回答であった(図表 2-IV-3)。

図表 2-IV-3 窓口部署の設置状況と情報集約のしくみ

	情報集約のしくみの有無			合計
	しくみあり	しくみなし	その他	
窓口部署あり	368 (53.8%)	305 (44.6%)	11 (1.6%)	684 (100%)
窓口部署なし	50 (25.8%)	143 (73.7%)	1 (0.5%)	194 (100%)
その他	9 (30.0%)	18 (60.0%)	3 (10.0%)	30 (100%)
全体	427 (47.0%)	466 (51.3%)	15 (1.7%)	908 (100%)

(4) 窓口部署の設置と虐待を受けた高齢者の保護・支援策(問4①×問10)

窓口部署の設置状況ごとに、養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者に対する保護・支援策の有無をみると、窓口部署が定められている場合、16.4%の市町村で何らかの保護・支援策を定めているとの回答があった。一方、窓口部署が定められていない場合に保護・支援策を定めている市町村はなかった(図表 2-IV-4)。

図表 2-IV-4 窓口部署の設置状況と虐待を受けた高齢者の保護・支援策

	保護・支援策の有無			合計
	あり	なし	その他	
窓口部署あり	111 (16.4%)	534 (78.8%)	33 (4.9%)	678 (100%)
窓口部署なし	0 (0.0%)	190 (97.9%)	4 (2.1%)	194 (100%)
その他	0 (0.0%)	27 (90.0%)	3 (10.0%)	30 (100%)
全体	111 (12.3%)	751 (83.3%)	40 (4.4%)	902 (100%)

(5) 窓口部署の設置と虐待の事実が明確でなかった場合の対応(問4①×問11)

窓口部署の設置状況ごとに、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付け、事実確認を行った結果虐待の事実とは明確ではないが不適切な介護等が疑われる場合の、対応の有無を整理した。窓口部署が定められている場合、78.5%の市町村では何らかの対応を行うとの回答があった。窓口部署が定められていない場合に何らかの対応を行うとしたのは64.4%であった(図表 2-IV-5)。

図表 2-IV-5 窓口部署の設置状況と虐待の事実が明確でなかった場合の対応

	虐待の事実が明確でなかった場合の対応の有無			合計
	何らかの対応あり	対応打ち切り	その他	
窓口部署あり	532 (78.5%)	98 (14.5%)	48 (7.1%)	678 (100%)
窓口部署なし	125 (64.4%)	37 (19.1%)	32 (16.5%)	194 (100%)
その他	23 (76.7%)	2 (6.7%)	5 (16.7%)	30 (100%)
全体	680 (75.4%)	137 (15.2%)	85 (9.4%)	902 (100%)

(6) 窓口部署の設置と養介護施設等への防止策の周知(問4①×問12)

窓口部署の設置状況ごとに、養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための取り組み方法の養介護施設等への周知の有無をみると、窓口部署が定められている場合、72.3%の市町村では何らかの周知策を実施しているとの回答があった。一方、窓口部署が定められていない場合には51.5%であった(図表 2-IV-6)。

図表 2-IV-6 窓口部署の設置状況と養介護施設等への防止策の周知

	養介護施設等への防止策の周知の有無		合計
	何らかの形で実施	実施なし	
窓口部署あり	493 (72.3%)	189 (27.7%)	682 (100%)
窓口部署なし	100 (51.5%)	94 (48.5%)	194 (100%)
その他	19 (63.3%)	11 (36.7%)	30 (100%)
全体	612 (67.5%)	294 (32.5%)	906 (100%)

(7) 窓口部署の設置と体制整備・施策展開上の課題(問4①×問17)

窓口部署の設置状況ごとに、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する、体制整備・施策展開上の課題の有無をみると、窓口部署が定められている場合の84.4%の市町村では課題があるとの回答があった。一方、窓口部署が定められていない場合には73.7%であった(図表 2-IV-7)。

図表 2-IV-7 窓口部署の設置状況と体制整備・施策展開上の課題

	体制整備・施策展開上の課題の有無			合計
	課題あり	課題なし	その他	
窓口部署あり	573 (84.4%)	88 (13.0%)	18 (2.7%)	679 (100%)
窓口部署なし	143 (73.7%)	37 (19.1%)	14 (7.2%)	194 (100%)
その他	24 (80.0%)	4 (13.3%)	2 (6.7%)	30 (100%)
全体	740 (81.9%)	129 (14.3%)	34 (3.8%)	903 (100%)

2) 通報等の受付経験と体制整備・施策展開

市町村における体制・施策の状況と、当該市町村での養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等の受付経験との関係を確認した。なお、いずれも無回答であったものは除いている。

(1) 通報等の受付経験と窓口部署の設置(問8①×問4①)

通報等の受付経験ごとに、通報等の受付窓口となる部署の設置状況をみると、通報等の受付経験があった場合の82.2%の市町村で窓口部署も定められており、通報等の

受付経験がなかった場合に定めていたのは 71.6%であった（図表 2-IV-8）。

図表 2-IV-8 通報等の受付経験と窓口部署の設置状況

	窓口部署の設置状況			合計
	窓口部署あり	窓口部署なし	その他	
受付経験あり	263 (82.2%)	45 (14.1%)	12 (3.8%)	320 (100%)
受付経験なし	413 (71.6%)	146 (25.3%)	18 (3.1%)	577 (100%)
その他	4 (66.7%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	6 (100%)
全体	680 (75.3%)	193 (21.4%)	30 (3.3%)	903 (100%)

(2) 通報等の受付経験と対応部署の設置(問8①×問5①)

通報等の受付経験ごとに、その後の対応等を行う部署（対応部署）の設置状況をみると、通報等の受付経験があった場合の 74.1%の市町村で対応部署も定められており、通報等の受付経験がなかった場合に定めていたのは 65.2%であった（図表 2-IV-9）。

図表 2-IV-9 通報等の受付経験と対応部署の設置状況

	対応部署の設置状況			合計
	対応部署あり	対応部署なし	その他	
受付経験あり	237 (74.1%)	69 (21.6%)	14 (4.4%)	320 (100%)
受付経験なし	376 (65.2%)	184 (31.9%)	17 (2.9%)	577 (100%)
その他	4 (66.7%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	6 (100%)
全体	617 (68.3%)	255 (28.2%)	31 (3.4%)	903 (100%)

(3) 通報等の受付経験とマニュアル等の作成・使用(問8①×問5⑤)

通報等の受付経験ごとに、マニュアル等による対応手続きの策定状況をみると、通報等の受付経験があった場合の 28.9%の市町村で独自のマニュアル等を作成しており、51.6%では厚生労働省もしくは都道府県のマニュアル等を主に使用していた。一方、通報等の受付経験がなかった場合の 36.0%ではマニュアル等を作成・使用しておらず、独自のマニュアル等を作成している市町村は 15.1%、厚生労働省もしくは都道府県のマニュアル等を主に使用していたのは 45.6%であった（図表 2-IV-10）。

図表 2-IV-10 通報等の受付経験とマニュアル等の作成・使用状況

	マニュアル等の作成・使用状況				合計
	独自マニュアル等の作成・使用	厚生労働省・都道府県のマニュアル等を主に使用	マニュアル等なし	その他	
受付経験あり	89 (28.9%)	159 (51.6%)	48 (15.6%)	12 (3.9%)	308 (100%)
受付経験なし	78 (15.1%)	236 (45.6%)	186 (36.0%)	17 (3.3%)	517 (100%)
その他	0 (0.0%)	3 (50.0%)	3 (50.0%)	0 (0.0%)	6 (100%)
全体	167 (20.1%)	398 (47.9%)	237 (28.5%)	29 (3.5%)	831 (100%)

(4) 通報等の受付経験と情報集約体制(問8①×問6①)

通報等の受付経験ごとに、窓口部署・対応部署以外に通報等があった場合に情報を集約するしくみの有無をみると、通報等の受付経験があった場合の 55.6%の市町村で情報集約のしくみがあるとの回答があった。通報等の受付経験がなかった場合にしくみがあると回答したのは 42.3%であった(図表 2-IV-11)。

図表 2-IV-11 通報等の受付経験と情報集約のしくみ

	情報集約のしくみの有無			合計
	しくみあり	しくみなし	その他	
受付経験あり	178 (55.6%)	137 (42.8%)	5 (1.6%)	320 (100%)
受付経験なし	244 (42.3%)	323 (56.0%)	10 (1.7%)	577 (100%)
その他	3 (50.0%)	3 (50.0%)	0 (0.0%)	6 (100%)
全体	425 (47.1%)	463 (51.3%)	15 (1.7%)	903 (100%)

(5) 通報等の受付経験と虐待を受けた高齢者の保護・支援策(問8①×問10)

通報等の受付経験ごとに、養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者に対する保護・支援策の有無をみると、通報等の受付経験があった場合、13.3%の市町村で何らかの保護・支援策を定めているとの回答があった。また通報等の受付経験がなかった場合に保護・支援策を定めているのは 12.0%であった(図表 2-IV-12)。

図表 2-IV-12 通報等の受付経験と虐待を受けた高齢者の保護・支援策

	保護・支援策の有無			合計
	あり	なし	その他	
受付経験あり	42 (13.3%)	257 (81.3%)	17 (5.4%)	316 (100%)
受付経験なし	69 (12.0%)	484 (84.2%)	22 (3.8%)	575 (100%)
その他	0 (0.0%)	5 (83.3%)	1 (16.7%)	6 (100%)
全体	111 (12.4%)	746 (83.2%)	40 (4.5%)	897 (100%)

(6) 通報等の受付経験と虐待の事実が明確でなかった場合の対応(問8①×問11)

通報等の受付経験ごとに、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付け、事実確認を行った結果虐待の事実とは明確ではないが不適切な介護等が疑われる場合の、対応の有無を整理した。通報等の受付経験があった場合、79.9%の市町村では何らかの対応を行うとの回答があった。また窓口部署が定められていない場合に何らかの対応を行うとしたのは72.7%であった(図表 2-IV-13)。

図表 2-IV-13 通報等の受付経験と虐待の事実が明確でなかった場合の対応

	虐待の事実が明確でなかった場合の対応の有無			合計
	何らかの対応あり	対応打ち切り	その他	
受付経験あり	255 (79.9%)	46 (14.4%)	18 (5.6%)	319 (100%)
受付経験なし	416 (72.7%)	90 (15.7%)	66 (11.5%)	572 (100%)
その他	5 (83.3%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	6 (100%)
全体	676 (75.4%)	136 (15.2%)	85 (9.5%)	897 (100%)

(7) 通報等の受付経験と養介護施設等への防止策の周知(問8①×問12)

通報等の受付経験ごとに、養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための取り組み方法の養介護施設等への周知の有無をみると、通報等の受付経験があった場合、77.2%の市町村では何らかの周知策を実施しているとの回答があった。一方、窓口部署が定められていない場合には62.1%であった(図表 2-IV-14)。

図表 2-IV-14 通報等の受付経験と養介護施設等への防止策の周知

	養介護施設等への防止策の周知の有無		合計
	何らかの形で実施	実施なし	
受付経験あり	247 (77.2%)	73 (22.8%)	320 (100%)
受付経験なし	357 (62.1%)	218 (37.9%)	575 (100%)
その他	4 (66.7%)	2 (33.3%)	6 (100%)
全体	608 (67.5%)	293 (32.5%)	901 (100%)

(8) 通報等の受付経験と体制整備・施策展開上の課題(問8①×問17)

通報等の受付経験ごとに、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する、体制整備・施策展開上の課題の有無をみると、通報等の受付経験があった場合の87.1%の市町村では課題があるとの回答があった。一方、窓口部署が定められていない場合には78.9%であった(図表 2-IV-15)。

図表 2-IV-15 通報等の受付経験と体制整備・施策展開上の課題

	体制整備・施策展開上の課題の有無			合計
	課題あり	課題なし	その他	
受付経験あり	278 (87.1%)	31 (9.7%)	10 (3.1%)	319 (100%)
受付経験なし	452 (78.9%)	97 (16.9%)	24 (4.2%)	573 (100%)
その他	6 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (100%)
全体	736 (82.0%)	128 (14.3%)	34 (3.8%)	898 (100%)

3) 体制・施策間の関係

市町村における体制整備・施策展開の状況について、体制・施策間の関係を全体的に捉えるために、多重コレスポネンシ分析を行った。分析に用いた項目は、窓口部署の設置状況(問 4①)、対応部署の設置状況(問 5①)、マニュアル等による対応手続きの策定状況(問 5⑤)、情報集約体制(問 6①)、通報等受付後の都道府県との連携体制(問 7)、虐待を受けた高齢者の保護・支援策(問 10)、虐待の事実が明確でなかった場合の対応(問 11)、および養介護施設等への虐待防止策の周知(問 12)である。なお、いずれも詳細が

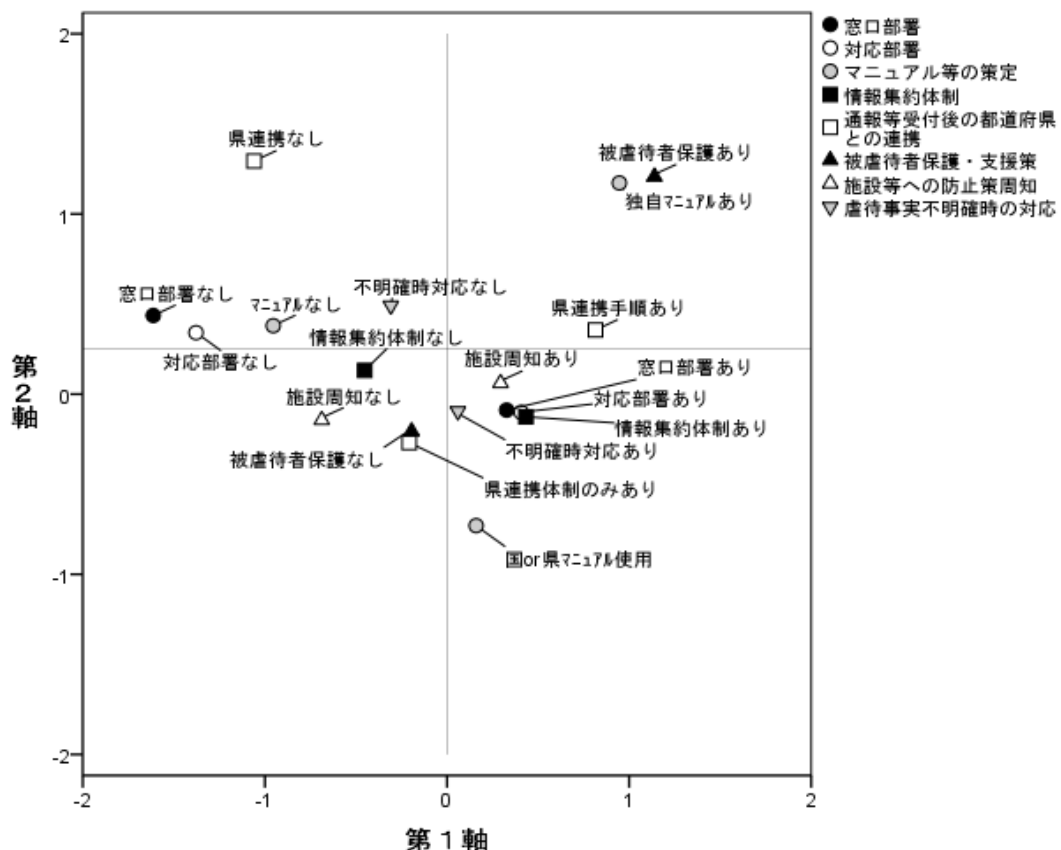
不明な「その他」の回答、および無回答であったものは除いている。

658 市町村のデータが分析に使用され、各項目が 2 次元上に布置された (図表 2-IV-16. 第 1 軸の固有値 2.48, 説明率 30.9%; 第 2 軸の固有値 1.19, 説明率 14.9%)。

コレスポンデンス分析では、同時に回答される頻度の高い項目は互いに近接して布置され、全体の比率に近いものや相対的な比率が高いもの等は原点付近に布置される。

この結果から、第 1 軸の正の方向には体制整備・施策展開が行われているとする回答が、負の方向には行われていないとする回答が布置される傾向がみられた。また第 2 軸においては、正の方向には通報等の受付後「都道府県に報告・相談するしくみはない (図中は“県連携なし”）」、「虐待を受けた高齢者の保護・支援策を定めている (図中は“被虐待者保護あり”）」、「独自マニュアル等の作成・使用 (図中は“独自マニュアルあり”）」が、負の方向に「厚生労働省・都道府県のマニュアル等を主に使用 (図中は“国 or 県マニュアル使用”）」等が布置される傾向がみられた。また全体として馬蹄形の布置図が得られている。

個別の項目では、窓口部署・対応部署・情報集約体制がそれぞれ定められているとする回答や、被虐待者の保護支援策・独自マニュアルがあるとする回答、被虐待者の保護支援策がない・通報等受付後の都道府県との連携について手順はないが連携することのみ定めている (図中は“県連携体制のみあり”) とする回答等が、それぞれ近接して布置された。



図表 2-IV-16 コレスポンデンス分析によるプロット図

2. 市町村における自治体種別・人口と体制・施策間の関係

1) 自治体種別・人口による区分

自治体種別や人口規模と、市町村における体制整備・施策展開の状況との関係を確認するために、まず、自治体の種別と人口規模の分布状況を勘案して、下表（表 2-IV-17）のように区分した。

図表 2-IV-17 種別・人口規模による市町村の区分

	件数	割合(%)
政令指定都市	13	(1.4%)
中核市・特例市・特別区・人口 20 万人以上の市	83	(9.1%)
人口 10 万人以上 20 万人未満の市町村	101	(11.1%)
人口 5 万人以上 10 万人未満の市町村	159	(17.5%)
人口 3 万人以上 5 万人未満の市町村	138	(15.2%)
人口 1 万人以上 3 万人未満の市町村	222	(24.4%)
人口 1 万人未満の市町村	192	(21.1%)
合計	908	(100%)

2) 区分ごとの体制整備・施策展開等

上記 1) で設定した市町村の区分ごとの、市町村における体制・施策の状況を確認した。なお、いずれも無回答であったものは除いている。

(1) 窓口部署の設置(問4①)

市町村の区分ごとに、通報等の受付窓口となる部署（窓口部署）の設置状況をみると、政令指定都市で 92.3%、「中核市・特例市・特別区・人口 20 万人以上の市」で 80.7% が窓口部署を定められており、それ以外の区分においてもおおむね 75%以上の割合で窓口部署が定められていたが、「人口 1 万人未満の市町村」では 65.6%であった（図表 2-IV-18）。なお、人口規模の小さい市町村においては、養介護施設・事業所数自体が少ない場合がある。そのため、養介護施設・事業所に関する窓口が虐待対応に限らず一本化されていたり、あらためて体制を構築しなくとも総合的に対応が行えるといった内容が付記されている回答がみられた。

(2) 対応部署の設置(問5①)

市町村の区分ごとに、その後の対応等を行う部署（対応部署）の設置状況をみると、政令指定都市の 92.3%で定められており、その他の区分でもおおむね 70%程度で定めているという回答があったが、人口規模の小さい市町村で定めている割合が低くなっていた（図表 2-IV-19）。また窓口部署と同様に、人口規模の小さい市町村においては、明確に部署を定めずとも対応可能とする内容が付記されている回答がみられた。

図表 2-IV-18 市町村の区分と窓口部署の設置状況

	窓口部署の設置状況			合計
	窓口部署あり	窓口部署なし	その他	
政令指定都市	12 (92.3%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	13 (100%)
中核市・特例市・特別区 ・人口20万人以上の市	67 (80.7%)	12 (14.5%)	4 (4.8%)	83 (100%)
人口10万人以上 20万人未満の市町村	80 (79.2%)	17 (16.8%)	4 (4.0%)	101 (100%)
人口5万人以上 10万人未満の市町村	123 (77.4%)	31 (19.5%)	5 (3.1%)	159 (100%)
人口3万人以上 5万人未満の市町村	109 (79.0%)	29 (21.0%)	0 (0.0%)	138 (100%)
人口1万人以上 3万人未満の市町村	167 (75.2%)	51 (23.0%)	4 (1.8%)	222 (100%)
人口1万人未満 の市町村	126 (65.6%)	53 (27.6%)	13 (6.8%)	192 (100%)
全体	684 (75.3%)	194 (21.4%)	30 (3.3%)	908 (100%)

図表 2-IV-19 市町村の区分と対応部署の設置状況

	対応部署の設置状況			合計
	対応部署あり	対応部署なし	その他	
政令指定都市	12 (92.3%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	13 (100%)
中核市・特例市・特別区 ・人口20万人以上の市	59 (71.1%)	19 (22.9%)	5 (6.0%)	83 (100%)
人口10万人以上 20万人未満の市町村	76 (75.2%)	23 (22.8%)	2 (2.0%)	101 (100%)
人口5万人以上 10万人未満の市町村	113 (71.1%)	41 (25.8%)	5 (3.1%)	159 (100%)
人口3万人以上 5万人未満の市町村	97 (70.3%)	39 (28.3%)	2 (1.4%)	138 (100%)
人口1万人以上 3万人未満の市町村	152 (68.5%)	63 (28.4%)	7 (3.2%)	222 (100%)
人口1万人未満 の市町村	111 (57.8%)	71 (37.0%)	10 (5.2%)	192 (100%)
全体	620 (68.3%)	257 (28.3%)	31 (3.4%)	908 (100%)

(3) マニュアル等の作成・使用(問5⑤)

市町村の区分ごとに、マニュアル等による対応手続きの策定状況をみると、政令指定都市では 69.2%が独自のマニュアルを作成していたが、次にその割合の高い「中核市・特例市・特別区・人口 20 万人以上の市」では 35.4%であり、人口規模が小さくなるにつれ独自のマニュアルを作成している割合は低くなっていた。厚生労働省もしくは都道府県のマニュアル等を主に使用しているとする割合、およびマニュアル等がないとする割合はこの逆の傾向を示したが、人口規模の小さい市町村でマニュアル等がないとする割合が高くなっていた（図表 2-IV-20）。

図表 2-IV-20 市町村の区分とマニュアル等の作成・使用状況

	マニュアル等の作成・使用状況				合計
	独自マニュアル等の作成・使用	厚生労働省・都道府県のマニュアル等を主に使用	マニュアル等なし	その他	
政令指定都市	9 (69.2%)	3 (23.1%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	13 (100%)
中核市・特例市・特別区・人口 20 万人以上の市	29 (35.4%)	40 (48.8%)	11 (13.4%)	2 (2.4%)	82 (100%)
人口 10 万人以上 20 万人未満の市町村	30 (31.9%)	42 (44.7%)	20 (21.3%)	2 (2.1%)	94 (100%)
人口 5 万人以上 10 万人未満の市町村	32 (21.5%)	74 (49.7%)	36 (24.2%)	7 (4.7%)	149 (100%)
人口 3 万人以上 5 万人未満の市町村	25 (19.8%)	59 (46.8%)	35 (27.8%)	7 (5.6%)	126 (100%)
人口 1 万人以上 3 万人未満の市町村	23 (11.4%)	113 (56.2%)	57 (28.4%)	8 (4.0%)	201 (100%)
人口 1 万人未満 の市町村	19 (11.1%)	70 (40.9%)	79 (46.2%)	3 (1.8%)	171 (100%)
全体	167 (20.0%)	401 (48.0%)	239 (28.6%)	29 (3.5%)	836 (100%)

(4) 情報集約体制(問6①)

市町村の区分ごとに、窓口部署・対応部署以外に通報等があった場合に情報を集約するしくみの有無をみると、情報集約のしくみがあると回答した割合がもっとも高いのは「中核市・特例市・特別区・人口 20 万人以上の市」の 55.4%であり、もっとも低いのは政令指定都市の 38.5%であった（図表 2-IV-21）。

図表 2-IV-21 市町村の区分と情報集約のしくみ

	情報集約のしくみの有無			合計
	しくみあり	しくみなし	その他	
政令指定都市	5 (38.5%)	7 (53.8%)	1 (7.7%)	13 (100%)
中核市・特例市・特別区 ・人口 20 万人以上の市	46 (55.4%)	36 (43.4%)	1 (1.2%)	83 (100%)
人口 10 万人以上 20 万人未満の市町村	52 (51.5%)	47 (46.5%)	2 (2.0%)	101 (100%)
人口 5 万人以上 10 万人未満の市町村	63 (39.6%)	91 (57.2%)	5 (3.1%)	159 (100%)
人口 3 万人以上 5 万人未満の市町村	62 (44.9%)	74 (53.6%)	2 (1.4%)	138 (100%)
人口 1 万人以上 3 万人未満の市町村	108 (48.6%)	112 (50.5%)	2 (0.9%)	222 (100%)
人口 1 万人未満 の市町村	91 (47.4%)	99 (51.6%)	2 (1.0%)	192 (100%)
全体	427 (47.0%)	466 (51.3%)	15 (1.7%)	908 (100%)

(5) 通報等の受付経験(問8①)

市町村の区分ごとに、当該市町村での養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等の受付経験をみると、政令指定都市のすべてで通報等の受付経験があるとの回答であったのに対し、人口規模が小さくなるほど通報等の受付経験があるとする割合が低くなる傾向がみられた（図表 2-IV-22）。

(6) 虐待を受けた高齢者の保護・支援策(問10)

市町村の区分ごとに、養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者に対する保護・支援策の有無をみると、何らかの保護・支援策を定めていると回答した割合がもっとも高いのは「人口 5 万人以上 10 万人未満の市町村」の 17.7%であり、もっとも低いのは「人口 1 万人未満の市町村」の 8.3%であった（図表 2-IV-23）。

(7) 虐待の事実が明確でなかった場合の対応(問11)

市町村の区分ごとに、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付け、事実確認を行った結果虐待の事実は明確ではないが不適切な介護等が疑われる場合の、対応の有無を整理した。何らかの対応を行うと回答した割合がもっとも高かったのは政令指定都市の 84.6%であり、もっとも低かったのは「人口 1 万人未満の市町村」の 70.5%であった（図表 2-IV-24）。

図表 2-IV-22 市町村の区分と通報等の受付経験

	通報等の受付経験			合計
	あり	なし	その他	
政令指定都市	13 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	13 (100%)
中核市・特例市・特別区 ・人口20万人以上の市	72 (86.7%)	11 (13.3%)	0 (0.0%)	83 (100%)
人口10万人以上 20万人未満の市町村	60 (59.4%)	40 (39.6%)	1 (1.0%)	101 (100%)
人口5万人以上 10万人未満の市町村	69 (43.7%)	88 (55.7%)	1 (0.6%)	158 (100%)
人口3万人以上 5万人未満の市町村	42 (30.7%)	95 (69.3%)	0 (0.0%)	137 (100%)
人口1万人以上 3万人未満の市町村	39 (17.6%)	180 (81.4%)	2 (0.9%)	221 (100%)
人口1万人未満 の市町村	25 (13.2%)	163 (85.8%)	2 (1.1%)	190 (100%)
全体	320 (35.4%)	577 (63.9%)	6 (0.7%)	903 (100%)

図表 2-IV-23 市町村の区分と虐待を受けた高齢者の保護・支援策

	保護・支援策の有無			合計
	あり	なし	その他	
政令指定都市	2 (15.4%)	10 (76.9%)	1 (7.7%)	13 (100%)
中核市・特例市・特別区 ・人口20万人以上の市	7 (8.6%)	71 (87.7%)	3 (3.7%)	81 (100%)
人口10万人以上 20万人未満の市町村	16 (15.8%)	81 (80.2%)	4 (4.0%)	101 (100%)
人口5万人以上 10万人未満の市町村	28 (17.7%)	122 (77.2%)	8 (5.1%)	158 (100%)
人口3万人以上 5万人未満の市町村	20 (14.8%)	109 (80.7%)	6 (4.4%)	135 (100%)
人口1万人以上 3万人未満の市町村	22 (9.9%)	191 (86.0%)	9 (4.1%)	222 (100%)
人口1万人未満 の市町村	16 (8.3%)	167 (87.0%)	9 (4.7%)	192 (100%)
全体	111 (12.3%)	751 (83.3%)	40 (4.4%)	902 (100%)

図表 2-IV-24 市町村の区分と虐待の事実が明確でなかった場合の対応

	虐待の事実が明確でなかった場合の対応の有無			合計
	何らかの対応あり	対応打ち切り	その他	
政令指定都市	11 (84.6%)	1 (7.7%)	1 (7.7%)	13 (100%)
中核市・特例市・特別区 ・人口20万人以上の市	63 (76.8%)	14 (17.1%)	5 (6.1%)	82 (100%)
人口10万人以上 20万人未満の市町村	80 (80.0%)	13 (13.0%)	7 (7.0%)	100 (100%)
人口5万人以上 10万人未満の市町村	125 (78.6%)	18 (11.3%)	16 (10.1%)	159 (100%)
人口3万人以上 5万人未満の市町村	105 (77.2%)	19 (14.0%)	12 (8.8%)	136 (100%)
人口1万人以上 3万人未満の市町村	162 (73.0%)	36 (16.2%)	24 (10.8%)	222 (100%)
人口1万人未満 の市町村	134 (70.5%)	36 (18.9%)	20 (10.5%)	190 (100%)
全体	680 (75.4%)	137 (15.2%)	85 (9.4%)	902 (100%)

(8) 通報等の受付経験と養介護施設等への防止策の周知(問12)

市町村の区分ごとに、養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための取り組み方法の養介護施設等への周知の有無をみると、政令指定都市のすべて、および「中核市・特例市・特別区・人口20万人以上の市」「人口10万人以上20万人未満の市町村」「人口5万人以上10万人未満の市町村」の70%～80%では何らかの周知策を実施しているとの回答があったが、人口5万人未満の区分に含まれる市町村では70%に満たなかった(図表2-IV-25)。ただし、人口規模の小さい市町村においては養介護施設・事業所数が少ないため、明確な施策というよりは日ごろからの情報共有によって、あるいは地域の保健福祉事務所・地域振興局における施策によって防止のための取り組みを進めているという内容が「実施していない」との回答に付記される例がみられた。

(9) 体制整備・施策展開上の課題(問17)

市町村の区分ごとに、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する、体制整備・施策展開上の課題の有無をみると、政令指定都市の92.3%、「中核市・特例市・特別区・人口20万人以上の市」の94.0%で課題があると回答していた。また、人口規模が小さくなるほど課題があると回答する割合が低くなる傾向がみられた(図表2-IV-26)。なお、主に人口規模の小さい市町村において、「過去に前例がなく体制を整備していない」ことを課題がない理由として付記する回答がみられた。

図表 2-IV-25 市町村の区分と養介護施設等への防止策の周知

	養介護施設等への防止策の周知の有無		合計
	何らかの形で実施	実施なし	
政令指定都市	13 (100.0%)	0 (0.0%)	13 (100%)
中核市・特例市・特別区 ・人口20万人以上の市	64 (77.1%)	19 (22.9%)	83 (100%)
人口10万人以上 20万人未満の市町村	79 (78.2%)	22 (21.8%)	101 (100%)
人口5万人以上 10万人未満の市町村	113 (71.5%)	45 (28.5%)	158 (100%)
人口3万人以上 5万人未満の市町村	81 (59.1%)	56 (40.9%)	137 (100%)
人口1万人以上 3万人未満の市町村	146 (65.8%)	76 (34.2%)	222 (100%)
人口1万人未満 の市町村	116 (60.4%)	76 (39.6%)	192 (100%)
全体	612 (67.5%)	294 (32.5%)	906 (100%)

図表 2-IV-26 市町村の区分と体制整備・施策展開上の課題

	体制整備・施策展開上の課題の有無			合計
	課題あり	課題なし	その他	
政令指定都市	12 (92.3%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	13 (100%)
中核市・特例市・特別区 ・人口20万人以上の市	78 (94.0%)	3 (3.6%)	2 (2.4%)	83 (100%)
人口10万人以上 20万人未満の市町村	91 (90.1%)	6 (5.9%)	4 (4.0%)	101 (100%)
人口5万人以上 10万人未満の市町村	136 (86.1%)	14 (8.9%)	8 (5.1%)	158 (100%)
人口3万人以上 5万人未満の市町村	114 (83.2%)	20 (14.6%)	3 (2.2%)	137 (100%)
人口1万人以上 3万人未満の市町村	174 (79.1%)	34 (15.5%)	12 (5.5%)	220 (100%)
人口1万人未満 の市町村	135 (70.7%)	51 (26.7%)	5 (2.6%)	191 (100%)
全体	740 (81.9%)	129 (14.3%)	34 (3.8%)	903 (100%)

3. 都道府県の施策と市町村の体制との関係

1) 都道府県における対応部署の設置と市町村の体制整備・施策展開

都道府県における体制・施策と市町村における体制・施策間の関係を確認するため、まず、都道府県の対応部署の設置状況（都道府県調査票 問5①）を軸に、市町村における体制整備・施策展開の状況との関係を検討した。なお、いずれも無回答であったものは除いた。

(1) 窓口部署の設置(問4①)

都道府県における対応窓口の設置の有無ごとに、市町村の通報等の受付窓口となる部署（窓口部署）の設置状況をみると、都道府県で対応部署が定められている場合の75.6%、対応部署が定められていない場合の72.5%の市町村で窓口部署が定められていた（図表 2-IV-27）。

図表 2-IV-27 都道府県の対応部署の設置状況と市町村の窓口部署

		【市町村】窓口部署の設置状況			合計
		窓口部署あり	窓口部署なし	その他	
【都道府県】	対応部署あり	616 (75.6%)	173 (21.2%)	26 (3.2%)	815 (100%)
	対応部署なし	58 (72.5%)	18 (22.5%)	4 (5.0%)	80 (100%)
	全体	674 (75.3%)	191 (21.3%)	30 (3.4%)	895 (100%)

(2) 対応部署の設置(問5①)

都道府県における対応窓口の設置の有無ごとに、市町村での通報等を受け付けた後の対応等を行う部署（対応部署）の設置状況をみると、都道府県で対応部署が定められている場合の69.1%、対応部署が定められていない場合の60.0%の市町村で対応部署が定められていた（図表 2-IV-28）。

図表 2-IV-28 都道府県の対応部署の設置状況と市町村の対応部署

		【市町村】対応部署の設置状況			合計
		対応部署あり	対応部署なし	その他	
【都道府県】	対応部署あり	563 (69.1%)	223 (27.4%)	29 (3.6%)	815 (100%)
	対応部署なし	48 (60.0%)	30 (37.5%)	2 (2.5%)	80 (100%)
	全体	611 (68.3%)	253 (28.3%)	31 (3.5%)	895 (100%)

(3) 通報等受付後の都道府県との連携体制(問7)

都道府県における対応窓口の設置の有無ごとに、市町村が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付けた後、都道府県に報告・相談し、連携して対応するしくみがどのようなものであるかを整理した。都道府県で対応部署が定められている場合、「報告・相談等を行った後、連携して対応する手順を定めている（都道府県等があらかじめ定めている内容に基づく場合を含む）」と回答したのは 25.6%であったが、都道府県で対応が定められていない場合は 15.0%であった（図表 2-IV-29）。

図表 2-IV-29 都道府県の対応部署の設置状況と通報等受付後の市町村から都道府県への連携

		【市町村】通報等受付後の都道府県との連携体制				合計
		報告・相談等を行った後、連携して対応する手順を定めている	必要に応じて報告・相談等を行うこととしているが、その後の対応方法については定めていない	都道府県に報告・相談するしくみはない	その他	
【都道府県】	対応部署あり	207 (25.6%)	520 (64.2%)	73 (9.0%)	10 (1.2%)	810 (100%)
	対応部署なし	12 (15.0%)	57 (71.3%)	11 (13.8%)	0 (0.0%)	80 (100%)
	全体	219 (24.6%)	577 (64.8%)	84 (9.4%)	10 (1.1%)	890 (100%)

(4) 養介護施設等への防止策の周知(問12)

都道府県における対応窓口の設置の有無ごとに、養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための取り組み方法の養介護施設等への周知の有無をみると、都道府県で対応部署が定められている場合の 68.7%、対応部署が定められていない場合の 62.0%の市町村で何らかの周知策を実施しているとの回答があった（図表 2-IV-30）。

図表 2-IV-30 都道府県の対応部署の設置状況と市町村の養介護施設等への防止策の周知

		【市町村】養介護施設等への防止策の周知		合計
		何らかの形で実施	実施なし	
【都道府県】	対応部署あり	559 (68.7%)	255 (31.3%)	814 (100%)
	対応部署なし	49 (62.0%)	30 (38.0%)	79 (100%)
	全体	608 (68.1%)	285 (31.9%)	893 (100%)

2) 都道府県における対応手続きと市町村の体制整備・施策展開

都道府県における体制・施策と市町村における体制・施策間の関係を確認するために、都道府県におけるマニュアル等による対応手続きの策定状況（都道府県調査票問 5⑤）を軸に、市町村における体制整備・施策展開の状況との関係を検討した。なお、いずれも無回答であったものは除いている。

(1) 窓口部署の設置(問4①)

都道府県におけるマニュアル等の策定状況ごとに、市町村の通報等の受付窓口となる部署（窓口部署）の設置状況をみると、都道府県が独自のマニュアル等を作成・使用している場合の 74.9%、厚生労働省マニュアル（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』）を主に使用している場合の 75.4%、マニュアル等がない場合の 80.0%の市町村で窓口部署が定められていた（図表 2-IV-31）。

図表 2-IV-31 都道府県のマニュアル等策定状況と市町村の窓口部署

		【市町村】窓口部署の設置状況			合計
		窓口部署あり	窓口部署なし	その他	
【都道府県】	独自マニュアル等の作成・使用	287 (74.9%)	83 (21.7%)	13 (3.4%)	383 (100%)
	厚生労働省マニュアルを主に使用	300 (75.4%)	84 (21.1%)	14 (3.5%)	398 (100%)
	マニュアル等なし	24 (80.0%)	5 (16.7%)	1 (3.3%)	30 (100%)
	全体	611 (75.3%)	172 (21.2%)	28 (3.5%)	811 (100%)

(2) 窓口部署の設置(問5①)

都道府県におけるマニュアル等の策定状況ごとに、市町村での通報等を受け付けた後の対応等を行う部署（対応部署）の設置状況をみると、都道府県が独自のマニュアル等を作成・使用している場合の 69.2%、厚生労働省マニュアルを主に使用している場合の 67.3%、マニュアル等がない場合の 73.3%の市町村で対応部署が定められていた（図表 2-IV-32）。

図表 2-IV-32 都道府県のマニュアル等策定状況と市町村の対応部署

		【市町村】対応部署の設置状況			合計
		対応部署あり	対応部署なし	その他	
【都道府県】	独自マニュアル等の作成・使用	265 (69.2%)	103 (26.9%)	15 (3.9%)	383 (100%)
	厚生労働省マニュアルを主に使用	268 (67.3%)	117 (29.4%)	13 (3.3%)	398 (100%)
	マニュアル等なし	22 (73.3%)	7 (23.3%)	1 (3.3%)	30 (100%)
	全体	555 (68.4%)	227 (28.0%)	29 (3.6%)	811 (100%)

(3) 通報等受付後の都道府県との連携体制(問7)

都道府県におけるマニュアル等の策定状況ごとに、市町村が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付けた後、都道府県に報告・相談し、連携して対応するしくみがどのようなものであるかを整理した。都道府県が独自の手続マニュアル等を作成・使用している場合の 31.2%、厚生労働省マニュアルを主に使用している場合の 19.0%、マニュアル等がない場合の 23.3%の市町村で「報告・相談等を行った後、連携して対応する手順を定めている（都道府県等があらかじめ定めている内容に基づく場合を含む）」と回答していた（図表 2-IV-33）。

図表 2-IV-33 都道府県の手続マニュアル等策定状況と通報等受付後の市町村から都道府県への連携

		【市町村】通報等受付後の都道府県との連携体制			合計	
		報告・相談等を行った後、連携して対応する手順を定めている	必要に応じて報告・相談等を行うこととしているが、その後の対応方法については定めていない	都道府県に報告・相談するしくみはない		その他
【都道府県】	独自マニュアル等の作成・使用	119 (31.2%)	226 (59.2%)	34 (8.9%)	3 (0.8%)	382 (100%)
	厚生労働省マニュアルを主に使用	75 (19.0%)	274 (69.4%)	41 (10.4%)	5 (1.3%)	395 (100%)
	マニュアル等なし	7 (23.3%)	19 (63.3%)	4 (13.3%)	0 (0.0%)	30 (100%)
	全体	201 (24.9%)	519 (64.3%)	79 (9.8%)	8 (1.0%)	807 (100%)

(4) 養介護施設等への防止策の周知(問12)

都道府県におけるマニュアル等の策定状況ごとに、養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための取り組み方法の養介護施設等への周知の有無をみると、都道府県が独自のマニュアル等を作成・使用している場合の 70.5%、厚生労働省マニュアルを主に使用している場合の 64.4%、マニュアル等がない場合の 76.7%の市町村で何らかの周知策を実施しているとの回答があった(図表 2-IV-34)。

図表 2-IV-34 都道府県のマニュアル等策定状況と市町村の養介護施設等への防止策の周知

		【市町村】養介護施設等への防止策の周知		合計
		何らかの形で実施	実施なし	
【都道府県】	独自マニュアル等の作成・使用	270 (70.5%)	113 (29.5%)	383 (100%)
	厚生労働省マニュアルを主に使用	255 (64.4%)	141 (35.6%)	396 (100%)
	マニュアル等なし	23 (76.7%)	7 (23.3%)	30 (100%)
	全体	548 (67.7%)	261 (32.3%)	809 (100%)

(5) マニュアル等の作成・使用(問5⑤)

都道府県におけるマニュアル等の策定状況ごとに、市町村におけるマニュアル等による対応手続きの策定状況をみると、都道府県が独自のマニュアル等を作成・使用している場合の 20.4%、厚生労働省マニュアルを主に使用している場合の 19.1%、マニュアル等がない場合の 17.9%の市町村で市町村独自のマニュアル等を策定しているとの回答があった(図表 2-IV-35)。

図表 2-IV-35 都道府県のマニュアル等策定状況と市町村のマニュアル等策定状況

		【市町村】マニュアル等の作成・使用状況				合計
		独自マニュアル 等の作成・使用	厚生労働省・都道 府県のマニュアル 等を主に使用	マニュアル等 なし	その他	
【都道府県】	独自マニュアル 等の作成・ 使用	73 (20.4%)	190 (53.2%)	89 (24.9%)	5 (1.4%)	357 (100%)
	厚生労働省 マニュアルを主 に使用	69 (19.1%)	149 (41.2%)	128 (35.4%)	16 (4.4%)	362 (100%)
	マニュアル等 なし	5 (17.9%)	19 (67.9%)	3 (10.7%)	1 (3.6%)	28 (100%)
	全体	147 (19.7%)	358 (47.9%)	220 (29.5%)	22 (2.9%)	747 (100%)

3) 都道府県における市町村・地域むけ施策と市町村からの連携

都道府県における、市町村や地域へむけた施策と、市町村からの都道府県への連携の関係を確認するために、以下の点について検討した。なお、いずれも無回答であったものは除いている。

(1) 市町村の体制整備状況の把握・支援と通報等受付後の都道府県との連携体制(問7)

都道府県における、市町村の体制整備の状況把握や支援策の実施の状況（都道府県調査票問7①）ごとに、市町村が通報等を受け付けた後に都道府県と連携するしくみがどのようなものであるかを整理した（図表2-IV-36）。

図表 2-IV-36 都道府県の市町村状況把握・支援と通報等受付後の市町村から都道府県への連携

	【市町村】マニュアル等の作成・使用状況				合計	
	報告・相談等を行った後、連携して対応する手順を定めている	必要に応じて報告・相談等を行うこととしているが、その後の対応方法については定めていない	都道府県に報告・相談するしくみはない	その他		
【都道府県】	状況把握 ＋支援策	60 (28.8%)	121 (58.2%)	27 (13.0%)	0 (0.0%)	208 (100%)
	状況把握 のみ	57 (21.4%)	184 (69.2%)	20 (7.5%)	5 (1.9%)	266 (100%)
	支援策 のみ	34 (33.3%)	60 (58.8%)	8 (7.8%)	0 (0.0%)	102 (100%)
	施策なし	46 (21.0%)	146 (66.7%)	24 (11.0%)	3 (1.4%)	219 (100%)
	その他	4 (33.3%)	8 (66.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (100%)
	全体	201 (24.9%)	519 (64.3%)	79 (9.8%)	8 (1.0%)	807 (100%)

(2) 広域対応による施策と通報等受付後の都道府県との連携体制(問7)

都道府県における、広域連合・都道府県の出先機関・近隣市町村の連携等による、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する施策（都道府県調査票問14）の有無ごとに、市町村が通報等を受け付けた後に都道府県と連携するしくみがどのようなものであるかを整理した。都道府県が広域対応による施策を実施している場合の 27.9%、実施していない場合の 25.0%の市町村で「報告・相談等を行った後、連携して対応する手順を定めている（都道府県等があらかじめ定めている内容に基づく場合を含む）」と回答していた。また広域対応施策を実施している場合の 5.4%、実施していない場合の 10.8%で「都道府県に報告・相談するしくみはない」と回答していた（図表 2-IV-37）。

図表 2-IV-37 都道府県の広域対応施策の有無と通報等受付後の市町村から都道府県への連携

		【市町村】通報等受付後の都道府県との連携体制				合計
		報告・相談等を行った後、連携して対応する手順を定めている	必要に応じて報告・相談等を行うこととしているが、その後の対応方法については定めていない	都道府県に報告・相談するしきみはない	その他	
【都道府県】	広域対応 施策あり	41 (27.9%)	94 (63.9%)	8 (5.4%)	4 (2.7%)	147 (100%)
	広域対応 施策なし	158 (25.0%)	402 (63.6%)	68 (10.8%)	4 (0.6%)	632 (100%)
	全体	199 (25.5%)	496 (63.7%)	76 (9.8%)	8 (1.0%)	779 (100%)

V. まとめ

1. 概要と解釈上の留意事項

本調査では、地方自治体における、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する体制整備・施策展開の現状と課題を明らかにすることを目的に、全国の市町村（特別区を含む）・都道府県に対する郵送調査を実施した。各自治体の養介護施設従事者等による高齢者虐待対応担当部署を対象に調査を行い、都道府県に対する調査では 47 都道府県のうち 40 都道府県（85.1%）から、市町村に対する調査では 1,750 市町村のうち 908 か所（51.9%、実回収は 912）からそれぞれ有効回答を得た。結果の詳細は本章の各所で示したとおりであるが、本節では全体の結果を、「現状と課題」という観点から整理する。

なお、本調査では、ほとんどの設問において、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に関する設問であることを明示した上で調査を行っている。したがって、本調査によって示された体制整備・施策展開の状況は、他の調査等によって示されている「養護者」による高齢者虐待への体制整備・施策展開の状況と一致するものではない。

また、本調査は悉皆調査ではあるものの、特に市町村を対象にした調査において回収率は 5 割程度であり、結果の一般化には一定の留保が必要である。

2. 通報等の受付経験

調査の結果から、ほぼすべて（97.5%）の都道府県で、市町村からの報告を受けて協力して対応をはかった場合を含めて、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報・届出等への対応を行った経験があるとの回答が得られた。

一方、市町村において養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報・届出等を受け付けた経験があるのは35.2%であった。さらに、通報等を受け付けたことがある市町村の中でも、事実確認により虐待の事実が認められたケースの経験があるのは、その36.6%という結果であった。このうち、多くの場合（88.2%）では施設等に対する指導等が行われており、介護保険法または老人福祉法の規定による権限の行使経験があるのは28.2%（指導等との重複を含む複数回答形式で集計）であった。これらのことから、市町村単体での虐待事例への対応経験の蓄積が難しい現状がうかがえる。

3. 通報等の受付やその後の対応のための体制・施策

高齢者虐待防止法に基づき、市町村では、養護者による虐待への対応窓口に準じて、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報・届出等の受付等を行う対応窓口となる部署を設置し、この周知を行う必要がある（法第21条第5項、第18条）。

この対応窓口となる部署（窓口部署）について本調査の回答から市町村における現状を見ると、75.3%が窓口部署を定めていると回答している一方、20%を超える市町村では定めていないとしており、早急な設置が求められる。また、通報・届出等については、都道府県に直接行われる場合もある。そのため、都道府県についても窓口部署の設置状況をたずねたところ、65.0%で対応窓口を定めているという回答であった。

さらに、窓口部署を定めている市町村について、その周知や、実際に通報等を受け付ける際に整えている体制の状況をたずねた。その結果、周知や実際の動きに合わせた体制については、十分な整備が進んでいるとはいえない状況にあることがわかる。この傾向は、都道府県においても同様であった。なお、窓口部署や通報等受付後の対応を行う部署以外に、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報や情報提供等があった場合にそれらの情報を集約するしくみがあるかたずねたところ、そういったしくみがあると回答したのは、市町村の47.0%、都道府県の40.0%であった。

また、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報・届出等を受け付けた場合、市町村は速やかに緊急性の判断をし、事実確認等を行った後必要な対応を行っていくことが求められる。また、都道府県が直接通報等を受け付けた場合や市町村と連携して対応すべき場合など、都道府県においても具体的な対応を行うための体制の構築が求められる。このことについて、実際の対応を行うための部署が定められているかどうかをたずねたところ、市町村において対応部署を定めている割合は68.3%であり、「その他」という回答を除いても、30%近くの市町村において対応部署の定めがないことが示された。また、都道府県において対応部署を定めているのは87.5%であり、市町村よりは高い割合であるものの、12.5%の都道府県ではその定めがなかった。

さらに、通報等の受付そのものを含め、養介護施設従事者等による高齢者虐待に対応するための手続きについて、マニュアルや指針、対応フロー図等をどのように定めているかについてもたずねた。その結果、回答があった自治体のうち、市町村では67.9%、都道府県では95.0%が何らかの形でマニュアル等を使用・作成していると回答していた。ただし、地方自治体独自のマニュアル等を整備していたのは、市町村では全体の20.0%、都道府県では40.0%に留まっていた。

その他、養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者（養介護施設・事業所の利用者）に対する保護・支援策については、市町村、都道府県とも、具体的に定めているという回答の割合は低かった（市町村12.2%、都道府県7.5%）。また、高齢者虐待防止法に定める以外の施設等における高齢者への虐待行為については、いわゆる未届け有料老人ホーム等の法の範囲に含まれる場合を除くと、把握するための取り組みはあまり行われていなかった。

4. 虐待を防止するための体制・施策

前項では、通報・届出等を起点とした養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応を行うための体制・施策について整理した。しかしながら、高齢者虐待防止・養護者支援法の趣旨からは、高齢者虐待、殊に養介護施設従事者等による高齢者虐待は、その発生そのものを未然に防止することが求められる。ただし、これは養介護施設・事業所もしくはその従事者の個々の努力にのみ期待すべきものではなく、地方自治体においても大いに求められているものである。

そのため本調査では、市町村や都道府県において、養介護施設・事業所に対して、法の内容や虐待防止のための取り組み方法などについて周知する施策が、どのように実施されているのかをたずねた。

まず、市町村の 67.4%、都道府県の 97.5%で、何らかの形で周知施策が実施されているとの回答があった。ほとんどの都道府県、多くの市町村で何らかの取り組みが行われている一方、30%を超える市町村では具体的な取り組みが行われていないことが示された。さらに、何らかの取り組みを実施していると回答した自治体には、施策の内容をたずねているが、集合研修の実施や参加への促しと、実地指導などにおける個別の教育的支援を行う自治体が多いことが示された。ただし都道府県においてこれらの施策が比較的高率で実施されている一方、市町村において実施率が 40%に達する施策はなく、都道府県においても、研修・実地指導以外の施策はあまり行われていなかった。

次に、通報・届出等を受け付け、事実確認を行ったものの、虐待の事実が明確ではなかった場合（ただし不適切な介護行為等が疑われる場合）に、どのような対応をしているかについてたずねた。その結果、市町村の 74.9%、都道府県の 82.5%は、助言や指導、経過観察など、何らかの対応を行うと回答していた。しかし一方で、虐待の事実が明確でなければ、不適切な介護行為の存在が疑われていても、そこで対応は打ち切るとする自治体も一定数存在していたことには注意を要する。

また、通報等の受付とは別に、養介護施設従事者等による高齢者虐待や不適切な介護内容に関して、養介護施設・事業所やその従事者からの相談等を受け付ける体制についてたずねたところ、相談等を受け付けないとする自治体は市町村・都道府県とも少数であったが、相談等を受け付けていることを周知していない場合や、通報等と一体的に取り扱うとする場合が多くみられた。

さらに、本調査で個別の設問としてたずねたもの以外に、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のために実施している施策について自由記述によりたずねた。その結果、市町村に対する調査で多くの回答が寄せられ、介護事故報告の把握・分析や、研修会・連絡会等での工夫、施設等への細やかなチェックや指導、施設等への出前研修の実施といった施策が多く行われていることが示された。

5. 市町村・都道府県間の連携

養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する通報・届出等を受け付けた場合、市町村は必要に応じて都道府県と連携して対応をはかっていくことが望まれるが、このことについて、連携をはかるためのしくみがどのような状況であるかをたずねた。その結果、都道府県等があらかじめ定めている場合を含めて、報告や相談等を行った後、連携して対応する手順を定めていると回答した市町村は24.2%にすぎなかった。その他の市町村の多くは、具体的な手順については定めていないものの必要に応じて報告・相談等を行える体制になっていると回答していたが、都道府県に報告・相談するしくみがないと回答した市町村も9.5%存在した。

また、都道府県において、市町村の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関する体制整備の状況把握や支援策を実施しているかどうかをたずねた。その結果、市町村の状況把握を行い、かつ市町村職員向けの研修や相談支援などの支援策も実施しているとした都道府県は17.5%であった。また、支援策は実施していないものの市町村の状況把握を行っているとの回答が32.5%、状況把握は実施していないが支援策は具体的に行っているとの回答が12.5%あり、全体で60%を超える都道府県で何らかの施策が行われていた。一方で、状況把握も支援策の実施も行っていないとする都道府県も全体の3分の1を占めていた。

また、都道府県の側に対応を行う部署が明確に定められていなかったり、対応の手順が定められていなかったりする場合、その都道府県内の市町村においても対応部署が明確でなかったり、市町村の側からの都道府県への連携がはかられていない場合がやや多いことも示されていた。

さらに、市町村、都道府県両者の回答において、広域連合や都道府県の出先機関、近隣自治体の連携等による、広域対応による養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応施策はあまり実施されていないことも示された。

養介護施設従事者等による高齢者虐待については、養護者によるものと同じく、市町村が第一義的な対応を行うこととなっている。しかし、都道府県は二次的な対応だけ行えばよいわけではなく、市町村と必要に応じて連携し、市町村がまかなえない部分については、積極的に支援していく姿勢が求められる。また、積極的な支援を行うためには、市町村に対して支援が必要な状況であるかどうかについても、ある程度把握しておく必要がある。特に、虐待の「防止」という意味では、前述の虐待の事実が明確でないが不適切な介護行為等の存在が疑われる場合の指導や、それ以前の法の周知、養介護施設・事業所への啓発など、施設等に対する指導監督権限をもつ立場としての役割も求められよう。

6. 市町村における体制・施策間の関係

ここまで、養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応に関する、体制整備や施策展開の現状を主に個別に示した。しかし、これらの体制や施策は、独立したものではなく、相互に関連している。本調査の結果から、通報・届出等を受け付ける対応窓口を中心に、体制整備上の関連をみていくと、窓口部署の設置と、その後の対応部署や情報集約の体制、対応手順の策定の有無など、多くの体制の整備状況が関連していることが示された。特にコレスポネンズ分析の結果などからは、窓口部署・対応部署・情報集約体制といった、通報等を起点とする、一連の対応のいわば入口にあたる体制の整備は、密接に関わっていることが考えられた。すなわち、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付け、一連の対応をはかるための体制の整備は、連動して整備されることで大きな意味を持つと考えられる。単に通報・届出等を受け付ける対応窓口を設置すればよい、ということではなく、その後の対応を見据えた体制を総合的に構築する必要がある。

さらに、上記のように通報等を受け付ける時点からの体制を整備することと、虐待を未然に防止するための施策を展開することも、相互に関連していることが示された。窓口部署をはじめとした体制を整備できている場合、未然防止のための方法の養介護施設等への周知、不適切なケアの段階での助言・指導、虐待を受けた高齢者の保護・支援といった施策も実施されやすい傾向がみられた。虐待の発見と発生時の適切な対応を行える体制を構築することと、虐待の発生を未然に防止する取り組みを行うことは、表裏一体の関係にあるといえよう。特に、市町村において、マニュアル等の形で市町村内での具体的な動きを定めておくことや、都道府県との連携の手順や虐待の被害を受けた高齢者（養介護施設・事業所の利用者）の具体的な保護のしかたなどを定めておくことで、より具体的な体制の整備、施策の展開につながっていることがうかがえる。

なお、体制整備・施策展開の状況は、実際に通報等を受け付けた経験とも関係することが推測された。すなわち、通報等の受付経験がある場合、体制の整備や施策の展開が進んでいる場合が多い傾向がみられた。ただし、体制整備・施策展開が行われていたことで潜在的にあった高齢者虐待事例の通報等につながったのか、通報等を受け付けた実際の経験から体制整備・施策展開が求められたのか、という因果関係は不明である。しかし、いずれの場合であっても、あるいはその両者であっても、必要な体制を整備し施策を実施することで、実際に養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われるケースがあった場合にこれを早期に発見し、適切な対応をはかれるようになることはいうまでもない。なお、調査の回答の中では、体制整備・施策展開が進展していない理由として、「これまでに養介護施設従事者等による高齢者虐待は発生したことがない」ということを挙げる自治体が散見された。また前述のように、通報等を受け付け、かつ事実認定まで行った経験のある市町村は、全体からすると少数であった。しかし、ここでの結果が示すように、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止や早期発見・早期対応という観点からは、該当するケースがあってはじめて体制を考えるのではなく、あらかじめ整備しておく必要があるといえよう。

7. 市町村の規模等による差異

市町村の種別や人口規模等によって市町村を区分し、通報等を受け付ける対応窓口の設置状況をはじめ、ここまでみてきたような体制整備の内容との関係を確認した。

その結果、多くの体制整備の内容について、この区分との関係が示された。例えば、通報等を受け付ける窓口部署の設置やその後の対応部署の定め、具体的な動きに関するマニュアル等の使用・作成、情報集約のしくみなどについては、政令指定都市をはじめとした人口規模の比較的大きい市町村において体制整備が進んでいることが示された。一方、人口3万人未満などの人口規模の小さい市町村、殊に人口1万人未満の市町村においては、他の市町村と比較して体制整備がやや進んでいないことが示された。虐待防止のための施策の展開状況についても同様で、養介護施設・事業所に対して、虐待を防止するための取り組みについて周知しているかどうかという設問では、政令指定都市のすべてと、人口5万人以上の市町村の70~80%が実施しているのに対して、人口規模の小さい市町村ではあまり実施されていなかった。また、通報等を受け付けて事実確認等を行った際に、虐待の事実は明確ではないが不適切ケアの存在が疑われた場合の対応についても、対応を打ち切らずに何らかの働きかけを実施するとした割合は、人口規模が小さい市町村において、やや低くなっていた。

また、人口規模が小さいほど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付けた経験がある割合も低くなる傾向がみられ、体制・施策を検討する契機や経験の蓄積が得られにくいこともうかがわれた。

ただし、人口規模の小さい市町村の回答を精査すると、体制整備や施策展開が実施されていないとする回答に対し、以下のような付記がなされる場合がみられた。すなわち、自治体内に養介護施設・事業所数自体が少ないため、市町村の窓口が虐待対応に限らず一本化されていたり、あらためて体制を構築しなくとも情報収集がはかれている、明確な施策というよりは日ごろからの情報共有によって、あるいは地域の保健福祉事務所・地域振興局における施策によって防止のための取り組みを進めている、といった回答である。

8. 回答自治体の抱える課題

各自治体において、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止や対応に関する体制を整備したり施策を展開したりする際に、課題となる点や困難な点の有無をたずねた。

その結果、都道府県の85.0%、市町村の81.5%において課題が「ある」との回答が得られた。多くの自治体において、養介護施設従事者等による高齢者虐待の問題へ対応することの困難さが共有されているといえる。

さらに、課題や困難な点が「ある」と回答した自治体には、その具体的な内容についても回答を求めた。その結果、市町村、都道府県に共通して、虐待に該当する行為の判断や虚偽・過失の判断と、自治体内での人材確保・育成が多く回答されていた。また市町村で

はより即時的な対応や事実確認に関する事項が、都道府県では幅広い状況の把握や市町村との連携についても比較的多く回答されていた。

9. 課題の整理

ここまで示した結果のまとめから、地方自治体における、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に係る体制整備・施策展開上の課題については、以下のように整理することができよう。

まず、全体として体制整備・施策展開が十分行われているとはいえない状況があるということである。また、さまざまな体制や施策は、相互に関連している場合が多いことにも注意が必要である。したがって、個々の体制・施策が実施されているかどうかということだけでなく、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に資する体制・施策を総合的に構築する視点を持つことが求められよう。

その意味では、大きくは以下の2つの側面から必要な体制・施策を検討することが必要である。

その1つは、通報・届出等の受付のための体制や、その後の事実確認をはじめとする対応を行うための体制や施策に関わるもので、高齢者虐待の発生（疑い）時からの対応に関するものということができる。特に、通報等を受け付けるための体制づくりや受け付けの際の手順、緊急性の判断・事実確認等を中心とした初期対応とその後の継続的な対応、市町村と都道府県間の連携を含む全体的な対応のしくみづくりに関わる部分が中心的な課題と考えられる。ただし、前述のようにこれらの課題を一連の流れの中で総合的に検討することが肝要である。

もう1つは、養介護施設従事者等による高齢者虐待の発生を防止するための体制・施策に関するものである。通報等を行うべき状況に至る以前に防止・改善の取り組みを促すような未然防止に関わる体制・施策を整備することと、虐待とはいえないまでも不適切な介護行為等の存在が疑われるような場合、あるいは虐待が生じた際の再発防止という観点から改善をはかるための具体的な施策を実施することが中心的な課題といえる。また、それらの課題を克服するための全体的な体制づくりも課題となろう。

また、いずれの側面においても、前述のように総合的な視点が必要であること、また小規模な自治体を中心として、虐待事例への対応経験の蓄積や具体的な体制整備・施策展開に乏しく市町村単体での蓄積・展開が困難な部分があることが大きな課題と考えられる。したがって、全体的な体制整備・施策展開に関して、具体的かつ総合的な目安を示すことが必要と考えられる。

加えて、本調査の結果からは、市町村と都道府県との連携についても、十分には行われていないことが示唆された。そのため、市町村、都道府県それぞれに必要な体制・施策を示すだけでなく、両者の連携のもとでなされるべき体制・施策についても具体的に示していくことが求められよう。

第3章

市町村・都道府県へのヒアリング調査

I. 方法

1. 対象

第2章に示した全国調査の結果から課題として見出された事項について、同調査の回答においてこれを克服しうる施策を展開していると認められる自治体で、かつ本調査への協力の同意が得られた自治体とした。対象自治体については、全国調査の結果について作業部会を中心に精査し、合議により選定した。その際、市町村については人口規模等の全国調査において差異がみられた要因についても勘案した。なお、全国調査の結果を踏まえた選定の過程から、都道府県単位よりもより狭い複数の市町村にまたがる地域単位（都道府県内の出先機関や保健福祉事務所・地域振興局単位）での取り組み、および都道府県と連携した形での外部機関による取り組みについても検討する必要性が示されたため、保健福祉事務所、都道府県社会福祉協議会各1か所を対象に加えた。

最終的に対象としたのは、2都道府県、5市町村、1保健福祉事務所、1社会福祉協議会の計9か所であった。また、各自治体等において養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応を担当する部署・担当者に協力を依頼した（図表3-I-1）。

2. 調査内容

1) 自治体等の基礎情報

人口、高齢化率、地理的・保健福祉行政上の特徴等

2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制整備・施策展開の内容と効果

先進的・特徴的な体制・施策について、全国調査の結果等から個別に指定

3) 施策展開に至るまでの経緯

4) 今後の課題

3. 手続き

1) 調査の形態

調査の形態は、多様な側面から各自治体等の取り組みを聴取するため、以下の2通りの

方法を用いた。なお、いずれの対象自治体等に対しても、調査結果の整理・公表の方法、自治体等の名称その他対象自治体等を特定しうる情報を公表しないこと、得られた資料について目的外使用を行わないこと、資料の厳重な管理を行うこと等を書面にて示した。さらに、本報告書の公表にあたっては、使用する調査結果について対象自治体等の確認を受けた。

(1) 公聴会形式による合同ヒアリング

1 都道府県、2 市町村、1 保健福祉事務所の計 4 か所を対象に、各自治体個別の質疑応答、および全体での討議による公聴会形式での合同ヒアリングを実施した。

(2) 訪問面接による個別ヒアリング

1 都道府県、3 市町村、1 社会福祉協議会の計 5 か所を対象に、各自治体の庁舎等を訪問し、面接聴取による個別ヒアリングを実施した。

2) 調査時期

合同ヒアリング調査を平成 22 年 12 月に、個別ヒアリング調査を平成 23 年 1 月～2 月にかけての期間に実施した。

図表 3-I-1 対象自治体等の概要*

合同ヒアリング調査				
	都道府県A	保健福祉事務所B	市町村C	市町村D
人口規模	約200万人	複数市町村圏域 のため割愛	約10万人	約15万人
高齢化率	約25%		約30%	20%台前半
地 域	東日本	東日本	東北	中部

個別ヒアリング調査					
	都道府県E	社会福祉協議会F	市町村G	市町村H	市町村I
人口規模	約180万人	割愛	約35万人	約5万人	約10万人
高齢化率	約25%		約20%	約30%	20%台後半
地 域	西日本	東日本	関東	甲信越	甲信越

*人口規模については都道府県で20万人単位、市町村で5万人単位で記載した。また高齢化率は5%単位で記載した。

Ⅱ．結果

1. 結果の掲載方法

次ページ以降に、調査対象とした自治体等ごとの結果を示した。

合同ヒアリングを行った自治体等における討議内容を含めて、個別に結果を整理し、行政規模の面から、都道府県（A, E）、社会福祉協議会（F）、保健福祉事務所（B）、市町村（G, D, C, I, H）の順に掲載している。また、各自治体等において共通する質問内容については極力整理した。

なお、次ページ以降の結果については、自治体等の特定を避けるため、一部表記を結果の内容を損なわない範囲で加工している場合がある。

2. 都道府県Aの結果

1) 自治体の基本情報

- ・地域：東日本
- ・高齢化の状況：高齢化率が全国平均より高く、高齢化の進展が4~5年程度進んでいる。
- ・人口動態：一般世帯数は、平成27年頃をピークにその後減少していくと予測されているが、高齢世帯数は、ピークを迎えた後も上昇を続けるであろうと想定されている。
- ・都道府県では高齢者福祉計画、介護保険事業支援計画を立てて実行している。

2) 施策の特徴

(1) 高齢者福祉施策の5つの基本方針

- ・高齢者の生きがい・健康づくりと介護予防の推進
- ・地域ケア体制の整備
- ・高齢者の尊厳の保持
- ・介護サービス基盤の整備
- ・高齢者が暮らしやすい環境の整備

(2) 高齢者の尊厳の保持に対する具体的事業(2本の柱)

- ・認知症高齢者支援対策の推進
認知症高齢者が可能な限り住み慣れた地域で自分のペースで充実した生活を継続できるよう認知症高齢者とその家族を支える地域の環境整備を図る。
- ・高齢者権利擁護の推進
高齢者虐待防止の施策と施設における身体拘束の廃止について取り組む。

(3) 高齢者虐待防止の施策(2本の柱)

- ・市町村が自律的に判断できるように市町村を支援していくこと
- ・施設への指導で、身体拘束や不適切なケアをなくしていくこと
高齢者虐待防止法第16条等に基づき、全市町村において、関係機関、民間団体等との連携協力体制を構築していくことを一つの目標として掲げている。

3) 高齢者虐待の現状と整備状況

(1) 高齢者虐待の状況(養介護施設従事者等による虐待)

- ・虐待と認定した件数は年間で数件だが徐々に増加している。
- ・介護保険施設のみならず在宅系の事業所からも虐待の事実が認められた。主に身体的虐待が多く心理的虐待を上回っている。対応として、施設・事業所への指導と改善計画の提出依頼を行っている。通報・届出者は施設従事者が最も多く、次いで匿名、家族・親族、被害者本人からとなっている。

(2) 高齢者虐待の状況(養護者による虐待)

- ・通報・届出、虐待と認定した件数については多数上がっている。
- ・通報・届出者が、介護支援専門員、介護保険事業所の職員、施設の職員が多いということを踏まえて、施設に対する研修を充実させている。

(3) 高齢者虐待対応の体制整備の状況(高齢者虐待防止ネットワークの現状)

- ・現在、管内市町村のほとんどが「概ね民間との関係を構築した」状況にあるが、「一応構築したがさらに関係者を加える必要がある」「全く構築できていない」という市町村も数か所あった。現在ほとんどの市町村が民間団体、医師会、社会福祉協議会、弁護士会の協力を得て民間との関係を構築しており、今年度中にすべての市町村においてネットワークが構築される予定である。しかし、集計結果からは全体会議の開催回数がゼロの市町村や、構築したが活動していない市町村が未だ多い。

4) 施策展開と取り組み

(1) 高齢者虐待防止の取り組み

①高齢者虐待防止ネットワーク体制整備支援事業

- ・都道府県の高齢者虐待防止ネットワーク連携会議
関係団体や行政組織など（ネットワーク加盟の医師、社会福祉士、弁護士、所属している都道府県の組織、弁護士会、医師会等）による連携会議を設置し、都道府県における高齢者虐待防止関連施策の推進を図り、市町村におけるネットワーク構築への協力体制を整備している。特に身体拘束廃止に向けた取り組みを推進するための部会を設置している。

②高齢者虐待対応地域別連絡会議

- ・ネットワークの構築・運営方法、虐待事案への対応方法等について、具体的な事例を共有し、市町村間の取り組みのばらつきを解消するため、地域別会議を開催している。

③高齢者虐待対応研修(基礎研修)

- ・市町村の担当者に異動があっても、高齢者虐待対応の水準を維持し、高齢者の安全を守るため、初任者・管理者向けの研修を実施している。

④高齢者虐待対応研修(スキルアップ研修)

- ・実務に直結する専門的な知識や具体的なノウハウなどの提供を目的とするスキルアップ研修を開催し、市町村及び地域包括支援センター職員等関係者の対応能力の向上を図るとともに効果的なネットワークの運営を支援している。

⑤施設向けの研修事業等

- ・平成 12 年度から身体拘束ゼロ作戦推進事業を実施し、成果を活用した研修を行っている。基本的に施設内の虐待は不適切ケアから生じることから、身体拘束廃止を中心に据えている。

⑥身体拘束相談窓口の設置運営

- ・都道府県庁の身体拘束相談窓口 zu 専門の相談員を配置し、施設職員、入所者の家族、在宅の養護者等の相談に応じ、身体拘束の廃止に向けた取り組みを推進している。

⑦身体拘束廃止に向けた施設現地相談

- ・都道府県 of 身体拘束廃止を推進するための部会 of 委員、都道府県 of 身体拘束相談専門員等を

希望施設等に派遣し、具体的な介護方法の実践等について相談、助言等を行うことにより、身体拘束廃止に向けた取り組みを支援している。

⑧権利擁護推進員養成研修

- ・権利擁護、特に身体拘束廃止の取り組みを指導的立場から推進すべき施設長、介護主任、リーダー職員を対象に、講義・演習・自施設演習・実践的手法を習得してもらい、現場レベルでの権利擁護、身体拘束廃止に向けた取り組みを行える人材を養成している。

⑨権利擁護推進看護職員研修

- ・施設看護職員等を対象として、医療的な観点から実践的・専門的手法を習得するための研修を日本看護協会等に委託して行っている。

⑩高齢者虐待防止・養介護施設等セミナー

- ・養介護施設等の職員（管理者、施設長を含む）を対象に、高齢者虐待防止や身体拘束廃止について、学識経験者等による講演、都道府県内の養介護施設等からの事例報告、意見交換等を実施することにより、更なる取り組みを推進している。

(2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応の手引きの作成

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待が起こった際の具体的対応を示した手引きを、認知症介護研究・研修仙台センター発行の資料等を参考にして都道府県が作成している。
- ・養介護施設従事者等による虐待については、都道府県と市町村どちらで対応するのか、役割分担が明確でなく対応が円滑でなかったため、明確にするよう作成した。

(3) 高齢者虐待に関する事項の報告における事務処理要領について

- ・市町村と都道府県の役割分担を明確化するため、高齢者虐待に関する事項の報告における事務処理要領を作成している。
- ・市町村と都道府県のどちらが対応するのか決められない部分があり、市町村で問題を抱えられてしまった経験も踏まえて、要領等に情報の共有という部分を加えた。情報共有においては、市町村が養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報・届出を受けたときは、速やかに所管の都道府県保健福祉事務所へ電話等で報告の上、様式を作成することとしている。都道府県側も逃げ腰になることなくしっかり対応していくようにしている。
- ・報告については、市町村は、養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等があった場合、当該施設等への事実確認を行うことを原則とし、その結果について都道府県に報告することとしている。市町村で対応が困難な場合や、都道府県としての対応が必要な内容については共同調査の必要性について報告を上げ、基本的に市町村の責任の下で都道府県として関わる。市町村が自律的に事実確認等を行うという前提で手引を作成した。
- ・連携の秘訣としては、情報共有ということで早い段階で都道府県に報告してもらうこと。

5) 今後の課題と取り組みについて

- ・市町村に調査した結果、養護者支援までは考えが及んでいるが、養介護施設従事者等による虐待への対応までは体制整備に対する考えに至っていないところがあるため、市町村に対する支援が今後の課題である。

- ・市町村に対して高齢者虐待防止ネットワークの具体的な取り組み方や、段取りの方法等を支援していくような研修等を考えていきたい。
- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引きの浸透を図っていくよう進めていきたい。

6) その他の質疑応答事項

(1) 都道府県が調査に同行する基準

- ・市町村から求められれば一緒に調査に同行するというのが原則と考えている。情報の共有を重視し、基本的には一緒にやっていくというスタンスでいるので差異は設けてない。

(2) 虐待と認定する判断基準

- ・グレーゾーンにあたるような事例を対象にしない場合、情報が上がってこないこともあると思われるので、判断としてはやや厳しくしている。
- ・虐待とおぼしきものは積極的に判断し、良い方向に改善していこうと考えている。
- ・隠すのではなく出していく、うやむやにしないという姿勢で対応している。

(3) 対応後のフォローアップ

- ・改善計画書を提出してもらい、その後、指導監査担当にも情報提供し、翌年に実地指導等で施設内研修や、都道府県の各種研修後に伝達研修等がしっかりと行われているかということは重視して確認している。

(4) 正確な事実確認

- ・虐待かどうかの判断を行う際には、状況証拠のみで判断しないようにし、立入調査等を行い、事実関係を確認している。
- ・立入調査前の情報把握は、介護保険の情報と指導監査担当部署からの報告により行っている。

(5) 事業所側からの相談の受け付けについて

- ・身体拘束の相談窓口があり、身体拘束をしないためのよりよいケアを行うための方法論などについて、前向きな形の相談を受け付けている。
- ・虐待に関する相談窓口は、密告先ではなく、相談しやすい窓口になるように考えている。

(6) 地域密着型サービスの情報の共有について

- ・地域密着型サービスについての情報は市町村が持っているので、確実に情報共有が図られているかという点、できていない部分もあると思われる。
- ・今後の情報の共有化については、監査の部門が担当しているが、担当業務を委譲したばかりなので推移を見守りたい。

(7) 施設長を中心とした組織へのアプローチ

- ・管理職向けの研修ということで、介護保険事業の補助金をいただいて権利擁護推進員の養成研修を実施している。

3. 都道府県Eの結果

1) 自治体の基本情報

- ・地域：西日本
- ・高齢化率は全国平均よりも高く、人口は減少傾向にある（世帯数は増加）。

2) 高齢者虐待防止に関する施策展開

(1) 高齢者の権利擁護の推進等に関する主な取り組み内容

- ・高齢者権利擁護推進会議を年に3回開催している。その中で虐待防止法に基づく対応状況調査結果を公表している。また、養介護施設従事者による虐待の通報件数が少ないため疑問を感じたことから、養介護施設従事者等の高齢者虐待に関する意識調査、身体拘束廃止に向けた取組状況等に関する実態調査を実施している。
- ・高齢者の権利擁護に関する啓発、認知症介護実践研修、看護実務職員研修、看護指導者養成研修、権利擁護推進員養成研修などの環境整備と機運醸成、人材育成を念頭に置いて取り組んでいる。
- ・研修、意見交換会、高齢者権利擁護ハンドブックによるノウハウの蓄積、虐待防止等に向けた地域支援ネットワークの構築等を展開している。

(2) 高齢者の権利擁護の推進に関する課題と対策

①養介護施設従事者等による虐待：身体拘束に向けた取組状況に関する意識調査

- ・約3割の身体拘束事例において違法状態（緊急やむを得ない場合以外）に該当している。
- ・調査結果から、権利擁護の研修や、認知症介護実践研修等にフィードバックしている。また認知症対策地域ケア推進課認知症対策班が施策の見直しをしている。

②養護者による虐待

a. 高齢者虐待に関する調査結果

- ・高齢者1万人あたりの相談・通報件数等は全国と比べ少ない。
- ・全国に比べると、相談・通報があった案件のうち虐待と認定した割合が低い。認定率、支援率の低下、小規模町村が多いからとも考えられるが、都道府県に寄せられた相談の中には、市町村の積極的な関与が必要と思われる案件も見られた。そのため、市町村における虐待対応体制等の整備、市町村担当職員等のスキルアップを図るための支援を強化する必要がある。
- ・相談・通報者については、介護支援専門員・介護保険事業所職員からの通報が多くなっている。地域性からか、近隣からの通報は出にくく虐待や通報に身構えてしまうところがある。

b. 圏域別意見交換会

- ・実施内容
昨年度の新規事業として、高齢者権利擁護に関する圏域別意見交換会を実施した。都道府県、市町村・地域包括支援センター、専門職チーム（弁護士会、司法書士会、社会福祉士会）で構成）において高齢者の権利擁護に向けた取組内容等について意見交換をしている。
- ・課題（以下の点において市町村の取組内容に差が生じている）

高齢者虐待等に関する関係機関（者）への啓発活動、情報収集に向けたネットワーク構築。
高齢者虐待の対応に関する対応（認定、支援内容、成年後見制度の活動状況等）。

市町村所管課と地域包括支援センターの役割分担や連携（市町村所管課と地域包括支援センター間に溝ができています。市町村が業務を委託していることが多いため、地域包括支援センターは自分たちの業務という認識がない場合がある）。

(3) 新たな施策

①在宅高齢者に関する施策

- ・ 高齢者の権利擁護に関する啓発

ホームページ等へ的高齢者権利擁護に関する情報の掲載だけでなく、認知症関連の施策と一体的に認知症高齢者の権利擁護をどう確保するか、認知症サポーター養成講座等を活かしながら市町村に働きかけていく。

- ・ 迅速かつ適確な対応

専門職チーム（弁護士会、司法書士会、社会福祉士会で構成）と市町村の連携・活用。

- ・ 情報収集に向けたネットワークの整備

居宅系事業所従事者・介護支援専門員等を対象とした、養護者による虐待対応等の研修会を実施。都道府県の責務として、認知症介護実践研修等を実施。研修で意識改革をしたい。

②施設利用者に関する施策

- ・ 有料老人ホームにおけるケアの質の確保

有料老人ホームにおけるケアの質に問題があることから、施設長等を対象とした権利擁護に関する研修会を実施。

- ・ 各施設、関係団体における身体拘束の廃止を含めたケアの質の向上に向けた取り組みの強化

認知症介護実践研修、看護実務職員研修、権利擁護推進委員養成研修のカリキュラムの見直し、身体拘束廃止に向けた取り組みの強化。

(4) 高齢者虐待に関する養介護施設従事者等の意識調査

- ・ 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、認知症対応共同生活介護、特定施設入所者生活介護事業等の中から、前年度に対象になっていない施設を無作為に抽出し、施設を通じて調査票を個人に配布し、無記名にて回収した。

- ・ 「自分の行った行為が虐待に該当するのではないか」という設問に「ある」という回答もあり、高齢者虐待と相関関係が深いと考えられる「夜間勤務」「仕事の満足度」「疲労状況」「業務の負担感」「クライアントハラスメントの有無」についても調べている。

- ・ 「高齢者虐待防止法が施行されていることを知っているか」「法の考え方を知っているか」「市町村への通報義務を知っているか」「通報により不利益処分を受けないことを知っているか」等を調査した。結論として、介護現場としては完全にはまだ認識されていないと思われる。

- ・ 特に地域密着型サービスは OJT の実施状況が芳しくない。そのため、認知症介護実践研修等の受講は必須と考えられる。

- ・ 広域自治体として、一括して研修を実施したほうが効率的だと考え、その意味でも上記研修を実施していこうと考えている。

- ・実践者研修以外の研修会について、リーダー研修や権利擁護の研修を実施している。
- ・広域自治体として人材育成研修と管内市町村への情報提供をしていく必要がある。

(5) 身体拘束廃止に向けた取り組みの評価及び今後の方向性

①取組状況等に関する実態調査

- ・入所者総数に対して年々認知症高齢者の数、比率が増加している。そのため、認知症の理解を深めなければ不適切なケアにつながる恐れがある。
- ・身体拘束を行っている介護療養型医療施設の割合が高くなっている。看護師の意識の問題も推測される。また実施されている身体拘束行為としては、「ベッドの四方向を柵で囲む」「ミトン型の手袋をつける」「Y字抑制帯等をつける」「つなぎ服を着せる」が多い。
- ・身体拘束の増減率については、ケアの質を表す一つの指標だと考えている。
- ・今後、身体拘束廃止を含めたケアの質の向上に向け、研修を強化する必要がある。

②全国抑制廃止研究会調査結果との比較

- ・身体拘束を受けている利用者の割合を全国と比較すると、身体拘束の廃止に向けた現状は全国抑制廃止研究会が実施した調査結果とほぼ同じであり、平均的と推測される。

③都道府県の身体拘束廃止に向けた取り組みの評価

- ・何らかの身体拘束を行っている施設の割合について
平成 13 年度と平成 21 年度を比較すると、介護老人福祉施設、介護老人保健施設は減少しているが介護療養型医療施設は大きな変化はない。3 施設の計では半分まで減少している。
平成 18 年度からは、身体拘束を含めて、介護保険事業所等の職員に対する権利擁護の推進に関する研修、地域密着型サービスのさらなる普及促進を図るための地域密着型起業塾の創設等を行ってきたが、大きな改善にはつながっていない。利用者の重度化や高齢化が進行し対応困難事例が多くなっていること、また認知症高齢者の増加から、認知症ケアに対する知識がないと改善努力をしてもそのスピードは低下すること等が背景として考えられた。
- ・認知症対応型共同生活介護事業所については増加している。民間企業の参入などもあり、ケアの質が必ずしも担保されていない面がある。

④今後の取り組みの方向性

- ・養介護施設による虐待や不適切なケアについては、従事者の問題と組織の問題の 2 つがあるが、施設長や責任者の理解が低い場合もあり、都道府県としては組織のトップを研修に優先的に参加させていかなければならないと考えている。ただし、都道府県内の社会福祉法人による施設等は概ね施策に協力的であり、今後は好事例についても表に出していきたい。
- ・権利擁護推進員養成研修受講者に対しては改善レポートの提出を義務付けている。
- ・権利擁護推進員研修を集中的に見直し、改善したところを認めていくものに変えていかなければならないと考える。「一緒に頑張りましょう」「そのために都道府県は支援しますし、身体拘束廃止に取り組む団体からも支援してもらいます」という取り組みをしていきたい。
- ・消極的な施設については、研修の実施やその際の電話による事前連絡等で働きかけていく。
- ・養護者による虐待の場合は、虐待が起きた後にすぐ動く、見守っていてすぐ介入できる仕組みをつくらうと考えている。
- ・養介護施設等においても、在宅においても情報が閉鎖されない仕組みをつくらないといけな

いと考えている。

(6) 認知症ケアの質の向上に向けた取り組みと今後の対策

①認知症対策の経緯

- ・以前からも施策を展開していたが、都道府県全体の施策として、平成 21 年から認知症対策のプロジェクトを立ち上げた。知事が明確に組織上の使命を持たせて取り組んでいる。

②認知症対策について

- ・現状と将来予測
高齢化率については全国に比べ高くなっている。また、都道府県の認知症高齢者数については増加傾向にあり、今後、認知症高齢者の急速な増加に対応する必要がある。
- ・認知症対策の基本的な考えと対策
医療体制の整備として、認知症疾患医療センターを設置し、医療機関で早期発見ができ、確定診断後に適切な介護サービスへ繋いでいくことが必要と考えている。
介護体制の整備とケアの質の向上、認知症サポーター等の養成をしながらの認知症の理解の促進、認知症高齢者を地域で見守り支える体制の構築、認知症高齢者の権利擁護の推進を念頭に認知症対策を進めている。全市町村で認知症サポーター養成講座を実施しているが、その中で虐待について入れ込んでいく。また、講座の内容について、もう少し踏み込んだ話をしていく必要があると考えている。

③認知症ケアの質の向上に向けた取り組みについて

- ・平成 23 年度は実態把握と先進事例調査を実施している。
- ・実態調査をもとに、平成 24 年度以降は認知症介護実践研修、権利擁護の推進に関する研修等の研修体系を再構築していく予定。
- ・パーソン・センタード・ケアの基本的な考え方が、認知症ケアの指標と考えている。

④パーソン・センタード・ケアの基本的な考え方

- ・現在、パーソン・センタード・ケアをどこまで普及できるか、言葉で普及できていても、判断尺度がないため考え方を整理している。
- ・パーソン・センタード・ケアを具体的に実施するためには 3 つの条件を満たす必要がある。
 - ①地域社会や人とのつながりを保ちながら、
 - ②高齢者が居住する空間を「生活の場」として整え、
 - ③高齢者の尊厳を十分尊重し、真の個々のニーズに対応したケアを展開すること。
- ・3 つの条件を満たすために、地域環境、住環境、ケアと組織の考え方を整理しようと取り組んでおり、地域社会や人とのつながり、「生活の場」としての環境整備、尊厳の尊重、ニーズに対応したケアの展開等を具体的に実態調査している。
- ・実態調査では、職員配置がどうなっているのか、身体拘束とケアの関係を把握したい。
- ・認知症高齢者等に対するケアの実態調査をもとに、指導者に対してのガイドライン等を精査して、新たに施策を展開していこうと考えている。
- ・認知症高齢者等に対するケアの実態調査を施設、事業所等に依頼している。

(7) 管内市町村の高齢者権利擁護に関する各種要綱制定状況と今後の課題

- ・成年後見制度に係る要綱の制定状況については体制整備ができつつある。しかし、体制が整備できていても実際には制度の利用が進んでおらず、今後更なる制度利用が必要。
- ・老人福祉法上のやむを得ない事由による措置を行うための要綱については、制定している市町村は少なく、被虐待者を一時避難させる体制が整っていない。また、被虐待者を緊急保護する場所の確保が困難である場合も多く、今後は各介護保険事業所等と連携し、市町村を超えた広域的な居室の確保を行う必要がある。
- ・都道府県としては、被虐待者を確保する場所として、実態・意向調査を実施し、積極的に受け入れる意向のある施設に対して研修会等を行い居室の確保に努めていきたい。

3) 今後の課題

- ・来年度以降、介護事業所等で働く職員の支援についても考えていきたい。
- ・認知症の理解につながる研修の実施。
- ・市町村によって温度差があることの改善支援。

4) その他の質疑応答事項

(1) 虐待や不適切ケアがあった場合の施設等への継続的指導等について

- ・現時点で介護保険施設の虐待の事実を認定したケースはないが、今後生じた場合、市町村が虐待と認定できるかが課題である。市町村の中には、養護者による虐待へは対応するが、養介護施設従事者等による虐待には踏み込んでいないことも考えられる。虐待に対しては専門職チームとの連携も含め、法的に対応していくよう市町村に指示している。
- ・介護保険施設で虐待と認定する場合には、改善計画の提出後に研修を優先的に受けさせ、施設長やリーダーには強制的に実践者研修、リーダー研修、権利擁護推進研修に参加させるといった対応を行うと考えられる。レポートを提出させ、何がどう改善したのか具体的にフォローしていく必要がある。数年間は継続的に見ていかなければならないと考えている。
- ・ただし、単に厳しくするだけではなく、施設等との議論を徹底することが大切である。
- ・実地調査については、慎重にならざるを得ない。「処分」ではなく、どうしたらその事業所を変えていけるかを考慮したい。

(2) 市町村と連携体制について

- ・市町村から実地指導等について相談があった場合は、まず情報共有を優先とする。都道府県が実施できることには限界があるため、コミュニケーションを図りながら、市町村にアドバイスし、迅速な対応を求めていく。
- ・市町村のトップの理解の度合いによって認知症対策全体の取り組み方が異なる点が課題。
- ・高齢者行政の基本は市町村であるが、都道府県としては、広域的な視点で高齢者行政に携っていききたい。実態調査や研修の実施、情報の共有、組織づくり、専門職チームの紹介、機運醸成等には力を入れている。来年度には、都道府県と市町村の調整にとどまらず、調査等実施した場合にフィードバックさせる仕組みも考えていく予定である。
- ・上記施策を行う中で、市町村においては主体的に役割を果たしてもらうよう促している。

4. 社会福祉協議会Fの結果

1) 行政上の特徴

(1) 高齢者虐待防止施策の特徴

- ・都道府県からの委託事業として、高齢者関係の総合相談や虐待防止施策を実施するセンター（社会福祉協議会内）として取り組んでいる。
- ・総合相談事業として、高齢者虐待防止への取り組みに総合的に対応するとともに、高齢者及び高齢社会に関する総合的情報の収集、提供による市町村窓口等を支援している。
- ・高齢者虐待防止対策業務として高齢者虐待への対応、防止に取り組む市町村、地域包括支援センターへの総合的、専門的な支援を行っている。

(2) 事業内容

- | | |
|--------------------|-------------------|
| ・相談対応に必要な各種情報の収集整理 | ・高齢者虐待防止推進委員会の運営 |
| ・高齢者及びその家族等からの相談対応 | ・高齢者虐待実態調査の実施 |
| ・定期的な情報提供 | ・高齢者虐待防止担当者研修会の開催 |
| ・市町村の相談機関への支援 | ・その他情報収集・提供、広報啓発 |

2) 高齢者虐待防止に関する体制整備・施策展開の経緯について

- ・当初センターは別組織であったが、社会福祉協議会と合併し、センター機能を含めて社会福祉協議会が引き継いだ。都道府県からの委託と、平成 18 年の高齢者虐待防止法の施行を受けて、高齢者虐待についての相談にも対応している。
- ・センターと、都道府県の身体拘束廃止推進委員会が一緒になったのをきっかけに、身体拘束についても所管している。身体拘束や施設の虐待を職員に理解してもらい、その後身体拘束ゼロ、施設の虐待ゼロに向けて動いてもらうため、現在予防を主な目的として養介護施設・事業所におけるケアの健全化の推進に取り組んでいる。

3) 高齢者虐待防止に関する施策展開の取り組み

(1) 養介護施設従事者等による相談状況と対応について

①相談状況

- ・総合相談の中でも虐待関連に関する件数は多い。ただし、地域包括支援センターがよろず相談として運営していることもあり、総合相談自体の件数は減少している。
- ・養介護施設従事者等による虐待の相談は少ないが、表面化していないものが多いと推測している。施設が虐待の事実を外に出さない場合や、利用者の家族が虐待の事実を知っても退所後の行き先や入所待機との関係もあって言うに言えない場合などがあると推測する。
- ・高齢者虐待防止の研修等を通し、理解しはじめてきた専門職からの問い合わせ（実際従事しているケースの虐待該当の有無について等）が増えている。
- ・施設内部の職員、利用者の家族からの相談もある。労使間の問題がある場合や、利用者・家族と施設間に別の問題がある場合などに、虐待の疑いを糸口として相談があるケースが多い。

②回答しにくい問い合わせと対応方法

- ・高齢者虐待の判断は市町村に委ねられている。困難ケース等で地域包括支援センターとしては緊急性が高いと判断した場合でも、市町村と地域包括支援センターの見立ての違いで行政が動いてくれない、客観的に意見を聞きたいといった相談もある。対応方法として、センターが設置する有識者の委員会に相談しながら助言している。
- ・高齢者虐待防止ネットワークは、全市町村で設置できているわけではない。ネットワークがあっても有効に動いていない場合もある。また、小規模の市町村では関係者間で認識の違いが大きく、職場のみならずその地域全体からの理解が得られない場合もある。市町村の窓口の担当者も高齢者虐待防止法に基づく対応の流れを理解していないと思わせる対応になっている場合があり、現場の介護支援専門員、地域包括支援センターが困って相談にくる。
- ・市町村で虐待の判断が難しい場合、センターの有識者の委員会が意見を伝え後押ししている。

③養介護施設従事者等による虐待の相談受付後の対応

- ・委託事業のため、都道府県に対しては詳細に報告をしている。施設系の虐待（疑い含む）はすぐに連絡することになっている。また、指導権限がある担当課につないでいる。
- ・相談を受けても立入調査等自体は行えないため、市町村が主体となった調査を促す。また相談した上であらためて調べてもらうことがある。

(2) 養介護施設・事業所等への法の周知や虐待防止策の指導について

①研修の企画方法及び開催状況

- ・研修企画については、社会福祉協議会と都道府県の担当者が相談しながら決めている。
- ・研修のたたき台を作った上で、センターが設置する有識者の委員会で検討してもらう。
- ・有識者の委員会の中に虐待と身体拘束の部会の二つがある。各部会の方から助言をもらい、たたき台を作成している。
- ・高齢者虐待防止に関する研修会は、年間数回、基礎編、在宅編、施設編を開催している。また身体拘束の廃止に関する研修会も実施しているが、遠方で出席しにくい地域があるため、地域の拠点となる場所で開催している。
- ・地域で実施する身体拘束廃止に関する研修会等はワークショップ形式も導入するなど、研修形態は毎年度創意工夫している。
- ・参加者は熱心であり、問題意識を持って取り組んでいることから若い世代に期待している。
- ・研修希望者が多く受講倍率が高く、数回開催しても間に合わない部分もある。

②高齢者虐待防止推進委員会の組織体制

- ・センターが設置する有識者の委員会に任期はあるが、核となっている委員は入れ代わっていない。講師を担える方をメンバーとしている。各方面からの推薦により就任している。
- ・同委員会は核となるメンバーが声をかけて広げていった。
- ・委員会のうち、虐待防止に関わる部会は2か月に1度のペースで開催している。
- ・身体拘束に関する相談を受けた場合、その対応と経過について身体拘束の部会のメンバーに報告している。対応困難事例は、委員会メンバーから助言を受けながら対応している。
- ・虐待の相談で問題が特化している場合は、弁護士、警察、精神保健福祉センターの所長に相談しているが、それらも含めて核となっている委員に助言をもらうほうが多い。

③研修資料の周知・普及

- ・資料は作成者の同意を得た上で、極力ホームページで閲覧できる環境を整えている。
- ・実際に研修に申し込みしても希望者が多く受けられない状況がある。「参加できないが資料だけでもほしい」という問い合わせが多い中で全部に資料を郵送することは難しいため、照会があった場合はホームページで閲覧できるということを伝えている。
- ・資料を引用して施設の中で活用することも促している。
- ・研修の様子等を写真で載せることで「参加してみたい」と思ってもらえればと考えている。
- ・アンケートの結果等も載せられればと考えている。
- ・研修参加者以外の施設職員全てが知識を得られるような環境を構築したいと考えている。

④研修内容について

- ・研修には実践報告を含めるようにしている。自施設内で逆風を受けながらも奮闘している職員からの実践報告や、禁句集を作成し不適切な言葉遣いから虐待を見直す契機としている事例の報告など、他施設・事業所への参考となる報告が多数ある。

⑤研修に消極的な施設の状況

- ・研修は参加することで他施設の意見を聞ける機会になるが、施設として従事者を参加させていないところもある。
- ・施設数が多く、不参加施設を十分には把握できていない。また参加しているが変化がみられない施設も若干存在する。参加者の姿勢や職責によっても異なると思われる。施設の方針で虐待や不適切なケアが見過ごされている中で、疑問を持ちながら勤務している職員もいる。
- ・第三者評価や運営指導も行われているが、研修受講・実施の有無はチェックするものの、内容や活用状況については十分に確認できていないことを危惧している。

(3) 都道府県及び各地域振興局、市町村等との連携の状況について

①研修・相談以外での支援

- ・直接の動きはしづらいが、普及・啓発の冊子作成は都道府県と企画段階で協力した上で、実際の作成は社会福祉協議会が主導している。
- ・ホームページでも虐待対応事例集や身体拘束事例集が閲覧できるようにしている。

②都道府県との役割分担

- ・連携がとれ、関係が保てている。またその上で委託されており、主体的に活動できている。
- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る事項は、その都度連絡している。

4) 今後の課題、取り組み

(1) 虐待の疑いがある場合の対応

- ・市町村の温度差がある。市町村は虐待と判断したくないという思いがあることもうかがえる。また小規模の町村では従事者や養介護施設・事業所と顔見知りであることが原因で「介入できない」との発言が聞かれることがあり、表面化しづらい面がある。
- ・従事者の労働条件や組織運営の問題があるため、一概に職員の資質だけの問題ではないことがあると考えている。
- ・介護保険適用外のサービスでの虐待に関して家族からの相談があった場合、都道府県及び市

- 町村に調査を依頼する。しかし、関係者へ調査してもあいまいで判断がつかないことがある。
- ・施設に直接アプローチすることは避けているため、施設の組織防衛は見られないが間接的に話を聞くことはある。相談を真摯に受け止めず組織防衛するのではなく、「もしかしたら」とケアを振り返る意識を持ってほしいというところからも研修を繰り返し開催している。

(2) 研修

- ・地域包括支援センターや事業所の職員が、「どこまでが虐待か」と疑問に思いながら業務にあたっているため研修を機会に理解を広めたい。
- ・研修会のカリキュラムについては虐待防止法の理解を意図的に入れている。また参考資料についても虐待防止法条文は必ず入れるようにしている。今年度は演習を多く採り入れたい。
- ・施設職員どうしが相談しあえるような横のつながりを作るきっかけにしたい。多くの福祉職が研修等を受けて知識を広めてほしい。そのために、継続的に研修は必要と考えている。
- ・一番参加者が集まりやすい場所で、中心となる内容の集合研修を開催した上で、不足する部分については各地域に出向いていくことも考えている。
- ・問題の本質を見極めることで、研修内容を同種の場面への対応に活用できると思われるが、できていない様子も見られる。今後は実践報告とワークショップに厚みを持たせたい。
- ・研修受講者には「自分たちでやっていく」という意識を持ってもらいたい。

(3) 相談支援

- ・市町村あるいは施設等への相談支援の形として、今後は専門職の派遣を行うという選択肢も考えている。ただし、継続的に取り組むことが必要であり、国や財団の助成金事業を申請して初年度に体制を作った後に、翌年度以降実費で行えるようにする（市町村等が実費負担する）などのシステムを検討していきたい。ただしその場合であっても、ノウハウがない市町村も多いと思われるため、ある程度の期間フォローしていくことが必要と思われる。
- ・専門職派遣は、システムの構造や費用対効果を考えれば、地域ごとの支部を有する専門職の職能団体等との連携が有力な選択肢の一つである。

(4) 普及啓発

- ・今後、専門職向けの Q&A 集を作成したいと思っている。その場合、特に判断に迷いやすい内容に力を入れ、かつ目次等の工夫により検索しやすい形を検討したい。
- ・Q&A 集は、疑問を持った場合の入り口として活用してもらい、より詳しく具体的に知りたいことがあれば研修等に参加してもらう等、研修と連動していく形に進めていきたい。

(5) 市町村行政への支援

- ・市町村行政の中での共通理解や、最低限の対応内容の統一など、研修等を通して全体の底上げに引き続き努力していく。また底上げができた後の活動についても検討の必要がある。
- ・市町村の行政職員向けの研修の実施や、ハンドブック・マニュアル等の整備を行うことで、異動の多い行政職員であっても、研修を通して最低限の知識を身につけ、ハンドブック等に従って一定の業務ができるような体制の構築支援を検討していきたい。

5. 保健福祉事務所Bの結果

1) 自治体の基本情報

- ・地域：東日本
- ・保健福祉事務所として、市町村数か所を管轄している。
- ・高齢化の状況：都道府県の平均高齢化率より高い水準である。

2) 高齢者虐待防止施策の特徴

- ・計画的、体系的、多様な研修を心がけている。
- ・市町村が自分でできることに関しては見守るが、常に市町村との連携を心がけている（養護者による虐待事例も含めて対応困難事例については協力している。）
- ・心理職と作業療法士を福祉事務所へ配置している。

3) 施策展開に至った契機

- ・養介護施設における虐待の内部通報があり指導監査を行った。その際の聞き取り調査で、職員の半数以上が高齢者虐待防止法について「知らない」または「名前だけしか知らない」との回答だった。
- ・同時に身体拘束の例外3原則についてもたずねたが、ほとんどの職員が知らなかった。
- ・市と連携して綿密な調査をした結果、虐待と判断するまでには至らなかったということで、当所としても時間と労力と人的資源を投資することになり、防止対策に力を入れていくという所内の共通認識ができた。
- ・他の施設で講師として施設内研修を行った際も高齢者虐待防止法についてほとんどの職員が知らず、管内一般的な現状と所内で認識した。
- ・身体拘束をしないために入所や短期入所を断った事例が増えている。
- ・経験年数を積んだ現場職員でも、ストレスから不適切なケアを行ってしまう事例があり、介護職のメンタルヘルスの重要性を再認識した。
- ・経過を踏まえた結果として研修の実施に力を入れる、市町村への技術的な支援を行う、正確な事実確認を重視するという考えに至った。

4) 施策展開と取り組み

(1) 計画的、体系的な研修について

①全体像

- ・外部講師による研修
- ・実地指導・集団指導・ケース会議
- ・施設内研修の講師派遣

②研修実施結果からの課題(メリット、デメリット)

- ・外部講師による研修は、最新の系統だった知識を身に付けることができ、非常に効果的だが、予算の制約による回数の制限がある。

- ・ 実地指導・集団指導・ケース会議の場も研修だと捉えている。しかし、系統立った研修は難しい。時間的、物理的制約がある。一方、研修の参加に消極的だった施設に対しても、実地指導、集団指導が必ずあるため、定期的に情報をやりとりする場を設けることができる。
- ・ 施設内研修の講師派遣については、各施設の得意、不得意が明確になるため、現状に合わせて臨機応変に内容を変えることができる。研修を通して、その時その施設の現状にあわせたこちらの伝えたい情報を（職員のメンタルヘルス等）伝えることができる。しかし、福祉事務所内外の体制整備が必要（外部からの広域事務所の役割の明確化による内部の意識改革）。

③地域も含めた研修啓発イメージ

- ・ 研修の受講職員による施設の伝達研修や市町村や地域包括支援センターによる地域住民への啓発、テキストの提供についても重要な業務と考えている。

④各研修形式のメリット・デメリットを踏まえた研修の導入

下記の四者を有機的にリンクして活用している。

- ・ 当所心理職職員等による施設内研修
（開催形式、内容を施設の要望にあわせながら開催）
- ・ 当所主催外部講師による研修
（目的的に先進的・必知・重要な事柄を実施）
- ・ 実地指導・事例検討会・当所主催市町村虐待担当者会議
（小規模での対応となり、臨機応変に対応）
- ・ 伝達研修、地域包括支援センター・市町村主催研修
（研修受講職員による伝達研修。市町村・地域包括支援センターによる地域・住民への啓発。テキストの提供）

⑤四者を有機的にリンクした活用例

- ・ パターン 1
実地指導で事故防止・高齢者虐待防止に関する研修の実施が不十分だった場合や、身体拘束実施施設で検討が不十分と思われた施設に対して、当所講師による施設内研修を勧める。
- ・ パターン 2
外部講師による研修後に、施設内で伝達研修が実施されているか実地指導で聞き取る。実地指導で上がった問題点を検討し、翌年度研修計画に反映させる。

⑥管轄内研修の対象者

- ・ 市町村職員
 - ・ 地域包括支援センター
 - ・ 介護保険サービス従事者（通所施設、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設等）
- 今後、各対象への効果的な研修方法を精査していく予定。

⑦効率的な研修の取り組み

- ・ 時間帯を集団指導後（もっとも参加しやすい）に設定した。
- ・ 一問一答式とし、伝達研修が行いやすいように工夫した。
- ・ 講師の資料及び原稿を利用して、研修を地域包括支援センターや市町村で行う許可を得た。
- ・ 施設内講師については、必要に応じて施設に出向している。

⑧福祉事務所が施設内研修を担当するメリット

- ・所内研修は準備等の負担が少なくなる、また経済的な負担もない。
- ・同じ知識を複数の職員が共有できるため、共通の意識や知識を獲得することができる
- ・研修後に実際のケースを相談できる場ができ、ケア技術の向上が見込まれる。
- ・実地指導や監査といった機会以外に施設に出向くことで、施設との物理的、心理的な距離が縮まり、施設からその他の相談が増え隠蔽が起りにくくなる。
- ・管内施設に正確な知識や最新の情報を確実に伝えることができる。

(2) 市町村との連携

①基本姿勢

- ・養護者による虐待事例も含めて正確な事実確認を行うことに留意している。
死亡事例、緊急搬送事例、報道事例、対応困難事例は、市町村から報告を上げてもらい、その報告を受け市町村が望めば共同の正確な事実確認を行っている。
市町からは好意的に受け入れられている。
- ・体制について市町村担当者と確認しながら行っている。

②事例1(地域密着型サービスに関する広域通報、内部告発があった場合)

- ・市の担当者から、「経験がないため対応の仕方がわからない」と話があり、助言しながら事実確認をしてもらい、その後ケース会議を開催してもらった例があった。
- ・ケース会議の席上でも、電話での情報交換でも同じような発言があったため、参考資料（事例）を配布し、共通認識を促した。
- ・事例を参考にしながら、ケース会議の参加者が類似するケースでの対応方法を知ること、対応のポイントを共有し、今後の対応についてスムーズに話し合うことができた。

③事例2(養護者による場合)

- ・報道が先行してしまい、関係者が後から知ったケースだったが、早急に関係者が集まりケース会議を行ったことで、マスコミ対応、同居以外の家族への対応等がスムーズにできた。

④都道府県からみた市町村との連携の難しさ

- ・施設の虐待は通報の件数がそれほど多くないため、養護者による虐待に比べて、市町村のマニュアルが具体的ではない場合が多い。また市町村で経験の蓄積を行うことができない。
- ・養護者による虐待と違い、命の危険性が低い、施設が調査に抵抗する、施設との関係を壊したくないという市町村の意識があり消極的な姿勢も散見される。

(3) 心理職と技術職の福祉事務所への配置

①介護現場における職員のメンタルヘルスの援助の重要性

- ・経験年数の少ない職員だけではなく、経験豊富な職員の虐待もあることから、高齢者虐待防止、人材確保、流出、燃え尽きの防止、より良い介護の提供へ繋がるよう職員のメンタルヘルスの援助を行っていくことが重要である。

②心理職の働きかけ

- ・施設の実情を研修担当者と話をし、特にストレスに対応するための自己評価を高めるように段階を踏むことを考えている。

③心理職の配置によるメリット

- ・心理職には、児童の分野ではあるが、一定の経験をしている者が多くいる。
- ・ごく一部の虐待の養介護者による対応困難事例（虐待者に発達障害や精神障害者や知的障害がいる場合など）についても、うまく対応することができる。
- ・メンタルヘルスについても心理職ということである程度の重要性の理解を働きかけることができると考えられる。
- ・虐待の対応、ケースの対応、関係機関との連携について即戦力になる。

5) 今後の課題

- ・研修をすることによって介護の質が向上し、それがサービスの向上になり利用者の満足になる、また利用者の方への能力への支援がある、それが介護保険の目的であり、そのために施設があるということを施設や施設長等にどうやって理解を求めているか。
- ・行政の組織内で、どういう者が高齢者を担当をしていけばいいか。
- ・都道府県がどのように虐待事例の対応力を向上させていくか。
- ・虐待の対応の難しさ、事例の少なさ、市町村の意識や技術の違いがあることから、どのように経験を積み重ねていけばいいのか（特に2～3年で異動のある場合が多い）他の分野を参考にしながら全国的な検証や方法の確立が必要ではないか。
- ・毎月待機者が増えている施設もある。施設が入所者を選ぶような現状で、介護の質の向上が二の次になってしまう。家族は不満を匿名で都道府県や国保連に電話で訴えることも多い。
- ・これから到来する超高齢化社会では、サービス従事者の専門性の確立というのは欠かせないため、当事務所では今後も専門性の確立を目指し研修を実施できたらよいと考えている。

6) その他の質疑応答事項

(1) 正確な情報収集と判断の基準

- ・目安として、職員からの広域通報で真実性がかなり確認できるもの。
- ・医師や病院からの通報。
- ・家族からの匿名の電話は、一旦周辺調査ということで確認をして、地域包括支援センター等に確認を行う。
- ・通報経路によっては周辺調査が欠かせないものもある。

(2) 地域密着サービスにおける情報の共有について

- ・市町村から福祉事務所や都道府県には現状では上がってこないが、虐待の疑いがある事例については特別に提供を受けている。
- ・反対に、都道府県から市というのは要望があれば情報を出している。

(3) 施設長を中心とした組織へのアプローチ

- ・集団指導の場にはなるべく施設長に出席してほしい、またその後の虐待防止に関する研修にもあわせて出席してもらいたい、ということは毎年特に要請している。

6. 市町村Gの結果

1) 基本情報

- ・地域：関東
- ・人口規模：約 35 万人
- ・認知症関連の事業所（小規模多機能型居宅介護、夜間対応型訪問介護、認知症対応型通所介護、グループホーム等）の数が他の事業所に比べて多い。
- ・高齢者の安心の住まい等は、中堅所得者層向けの住宅として整備が進められており今後も増えていく予定。

2) 行政上の特徴

- ・地域包括支援センターが高齢者福祉課の直営として 1 ヶ所設置され、地域の中にそのサブセンターとして在宅介護支援センターが設置されている。
- ・在宅介護支援センターは介護予防のケアプラン作成機能を併せもっている。
- ・養介護施設での虐待等については、直営の地域包括支援センターが通報窓口となっている。
- ・児童や配偶者、高齢者への虐待や権利侵害に関して、一般市民からの情報を得るためのホットラインを設置（24 時間体制の電話受付対応）。

3) 高齢者虐待防止に関する施策展開の契機

- ・過去に養介護施設において不適切ケアと思われる事例が発生したが、「虐待」と「不適切ケア」との差異が明確でなかったことが、体制整備等を考えるきっかけとなった。
- ・体制整備等を行うにあたって、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」の内容を明確に示す必要があるということで、現在マニュアルを作成している。
- ・直近の事例で介護事故報告の中から虐待が疑われる事例があり、事実確認を行った際に施設側の体制・対応等に疑問があったため、研修等により広く防止策を周知する契機となった。

4) 施策展開の取り組み

(1) マニュアル作成について

- ・「虐待防止ネットワーク委員会」を設置している。マニュアルの内容については虐待防止ネットワーク委員に示して、施設の施設長クラスの方々に意見を伺いながら進めている。
- ・虐待防止ネットワーク委員になっている施設長に、各施設で取り組んでいる養介護施設による虐待防止の対策を調査し、マニュアルに掲載していく予定。
- ・「虐待防止ネットワーク委員会」は、養護者による虐待への対策がこれまで中心であったが、今後養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する検討も行っていく。
- ・都道府県や他自治体のマニュアルや、認知症介護研究・研修仙台センターの教材等を参考に作成している。
- ・権利擁護支援センターの研修等で示されていた養介護施設等での虐待を防止するための取り組みを参考にしている。

- ・作成にあたり、近隣の自治体とはつながりがあり、意見を伺ったりすることもある。

(2) 管内養介護施設・事業所への法の周知や指導等について

①管内養介護施設・事業所への指導等

- ・平成 20 年度から研修会を行っている。
- ・養介護施設での虐待が認められたケース（前記介護事故報告によるもの）があり、従事者を対象とした虐待防止に関する研修会を行った。

②ステップアップを念頭に置いた研修構成

- ・年度を経るごとにステップアップしていくよう以下の内容の研修を開催してきた。
 - 1 年目：養護者の虐待について
(福祉の視点から高齢者虐待、考え方を理解してもらう)
 - 2 年目：法律に関することについて
(法律の視点から)
 - 3 年目：医療に関することについて
(医療の視点から)
 - 4 年目、5 年目：家族対応について
 - 6 年目：訪問系の職員を対象にセルフケアの問題について
(虐待の問題に直面している職員の心の整理)
 - 7 年目：施設虐待について
(セルフマネジメントの予防的な視点を踏まえた講義)
- ・来年度はマニュアルをふまえた事例検討のような内容を検討している。
- ・施設系の職員にも、都道府県が作成したチェックリスト等を活用しながら、どのような行為が不適切なものに当たるのか、こうした場合はどうしたらいいのか、起こらないためにということを中心に研修を考えている。

③研修の成果

- ・参加者からの声として、「研修に参加して不適切なケアとはどういうものかわかった」「そういう場合はどうしたらいいのかということにも気がついた」「行政も敵ではなく、連絡しづらい対象でもなく、気楽に連絡していいところだということがわかった」などの話があった。

(3) 虐待や不適切ケアがあった場合の施設等への対応や継続的指導等について(改善計画書の提出後のフォローアップ)

- ・改善計画書の提出を求めた際、提出はスムーズだったが、納得のいく内容ばかりではなかった。その後の再指導については、必要性は感じているがなかなか出来ていない状況である。
- ・中期的、長期的に分けた改善計画書の提出を求めたが、職員の研修をしていくという内容にとどまり、体制を変えるところまで踏み込めていない内容だった事例もある。
- ・「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に関する意識が今一步浸透し切れていない。
- ・改善を求めた施設等に対する長期間のフォローの経験がないため、どのように行っていくのかはこれからの課題である。
- ・特に悪質な養介護施設従事者等による高齢者虐待事例があれば、改善計画書の提出後のフォ

- ローは必ずしていく必要があると感じている。
- 改善計画書の提出後、フォローしている自治体があればその取り組みについて知りたい。

(4) 関連施策との連携について

①養護者による虐待における対応

- ・状況によっては緊急訪問をするケースもある。
- ・緊急訪問の際の対応はフォローしている。
- ・管轄内の施設は協力的なため、被虐待者保護のための短期入所等スムーズに対応してくれている。
- ・地域包括支援センターと在宅介護支援センターはオンラインで情報のやりとりをしている。得られた情報をもとにお互いが確認し合うことができている。
- ・施設や職員との関係性はまだ構築できていない部分もあるため、施設との間にも情報が共有できる関係作りが必要だと感じている。
- ・緊急保護施設（シェルター）として、小規模多機能型居宅介護事業所において、常時 1 ベッドを確保するよう予算化している。
- ・養護者虐待に限らず、養介護施設における従事者からの虐待を受けたケースでも、緊急保護施設のベッドを利用していく可能性はある。

②保健師との連携

- ・管轄内を 3 地区に分け、各地区に担当ケースワーカー、保健師を配置している。
- ・医療的な関連については必ず保健師が対応している。

③成年後見制度の利用

- ・社会福祉協議会に「成年後見センター」を設置しており、連携がとれている。
- ・月 2 回程度、成年後見のケース会議を実施している。
- ・成年後見制度に申し立てが必要ではないかと思われるケースを会議上で詳しく検討するという形で、虐待に対応している。

5) 今後の課題、取り組み

- ・今年度中にマニュアルを完成させる。これに基づいて養介護施設の従事者等に対する研修事業を行う予定。
- ・養介護施設等における虐待への対応の一元化。
- ・立入調査等における、他部署との連携。

7. 市町村Dの結果

1) 自治体の基本情報

- ・地域：中部
- ・人口規模：約 15 万人
- ・高齢化の状況：近年隣町と合併したことで高齢化率が高くなった。

2) 保健福祉行政上の特徴

- ・平成 20 年度に組織の再編を行い、福祉事務所機能を備えた福祉相談窓口の一元化を図った（ワンストップサービスの実現を図った）。
- ・地域包括支援センターは市町村直営の 1 カ所で、高齢者のみならず障害者、児童、経済的問題など、すべての相談を地域包括支援センターが受ける体制になっている。

3) 高齢者虐待防止に関する施策展開の取り組み

①5つの柱

・養介護施設従事者に対する高齢者虐待防止のための施策の展開に絞った体制づくりや取り組みはしていないが、以下の 5 つの柱に沿って取り組んできた。

1. 予防活動
2. 普及啓発活動
3. 早期発見の仕組みづくり
4. 相談体制の整備
5. 被虐待者、養護者支援体制を強化

②予防活動への取り組み

- ・認知症への取り組みを通じた予防活動をしている。
- ・認知症の方とその家族が地域で安心して暮らしていけるような地域づくりを目指して、平成 19 年度から認知症見守りネットワーク構築に取り組んでいる。認知症介護の負担軽減を図り、ひいては虐待防止につながると考えており、5 つのステップを踏まえて取り組んでいる。
 1. 自助力を高める（市民向け認知症講座）
 2. 互助・共助力を高める（サポーター養成講座）
 3. 本人・家族への相談窓口の紹介（早期発見・早期治療の構築）
 4. 相談窓口の紹介、相談体制の確保
 5. 介護者支援ネットワーク（家族介護者の支援・家族介護教室の開催）
- ・家族介護教室は市町村内の社会福祉法人に委託する形で市町村内全域の生活圈ごとに実施している。要介護高齢者の介護をしている家族等を対象に、適切な介護知識、技術の習得や介護保険制度の趣旨・利用方法及び介護者の健康に関する相談を行い、介護に携わる家族の負担軽減を目的として実施している。また認知症の正しい理解などの講義も行っている。

③普及活動について

- ・ネットワークの構成員に対する普及啓発活動として研修とシンポジウムを開催している。
- ・養介護施設従事者への研修：出前研修を行っている。
- ・養介護施設従事者への認知症サポーター養成研修：認知症の正しい理解を施設従事者に深め

てもらうことで虐待防止につながると考えている。

- ・民生委員への虐待対応研修：早期発見、見守り機能を重点的に伝えている。
- ・消防署員への虐待対応研修：早期発見機能として消防署員、救急隊員の役割を重視し研修。
- ・一般市民向けの虐待対応シンポジウム：シンポジウムを開催した。今後行う予定である。

④早期発見の仕組みづくりの取り組み

- ・地域住民や、地域型支援センターとの連携を考えている。
- ・地域包括支援センターが直営 1 カ所のためのため、生活圏域でも相談が受けられるよう、地域型支援センターを生活圏域ごとに数カ所に配置し、総合相談支援業務を委託した。権利擁護に関する相談があった場合は地域包括支援センターにつなげる役割も担ってもらっている。
- ・地域型支援センターは、地域の個別相談への対応や家族介護教室、介護予防教室などの事業によって、地域住民の方や民生委員、自治会や老人クラブ等と深くネットワークしている。
- ・ネットワークを活用して、地域住民や地域型支援センター、地域包括支援センターが連携して早期発見・見守りネットワークの構築に取り組んでいる。また高齢者虐待防止にとどまらず、認知症の見守りや孤独死の防止など、さまざまな支援に活用できると考えている。

⑤相談体制の整備の取り組み

- ・平成 20 年度に組織再編を行い、ワンストップの相談窓口を設けた。この組織再編を行ったことによって、支援を必要とする人の相談を一元的に受けられる体制づくりにした。
- ・地域包括支援センターには、相談業務担当として社会福祉士、保健師、主任介護支援専門員、介護予防担当として保健師、ケアプランナー、理学療法士、事務職員が配置されている。
- ・相談業務専門の保健師を配置している（原則的にはケアプランを担当しない）。介護予防プランに忙殺される中で相談業務、権利擁護事業が進め難いことからこのような体制をつくった。
- ・虐待対応のコアメンバーが一つの課に集結しているため、コアメンバー会議などを開く場合に一つの課でできるというところにメリットがある。
- ・隣接 2 市町村による広域権利擁護ネットワークを設置している。地域包括支援センターだけでは対応が難しい法的な解決が必要なケースが上がってくる。地域包括支援センターから事務局に相談が入るとコーディネートを行い、必要に応じて各委員に相談後フィードバックし、ケア会議を随時開催する。随時のケア会議以外に 2 か月に 1 回定例スタッフ会議も実施。
- ・相談体制の整備でシェルター機能を強化する取り組みを行っている。分離が必要な場合について、市町村内数ヶ所の特別養護老人ホームの施設長と受け入れに関して数回協議を行い、地域包括支援センターから依頼があれば基本的には断らない方向でまとまっている。要綱や契約締結とはなっていない紳士協定的なものだが、シェルターを確保できたと考えている。
- ・虐待対応マニュアルを作成して、それに基づいて対応する形になっている。エビデンスに基づいた支援方針を立てるため、今年度からその帳票の活用にも取り組んでいる。

⑥被虐待者、養護者支援体制を強化

- ・それぞれの職種の役割を確認した上で個別に対応するのではなく、役割分担をしながら 3 職種（保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員）が共同して被虐待者、養護者の支援を行うことが個別支援の強化になると考えて取り組んでいる。
- ・地域包括支援センター内においてはスタッフの数も 3 名以上いるので、被虐待者の担当、養護者の担当を意図的に分けるようにし、特定の職員が重複して対応しないようにしている。

4) 今後の課題

- ・養介護施設従事者の（障害者施設も含めた）意識の向上をさらに図りたいと考えている。
- ・介護老人保健施設や医療機関とのネットワークの構築を強化したい。
- ・広域権利擁護ネットワークの構成員の見直しも考えている。

5) その他の質疑応答事項

(1) 市町村から見た都道府県の役割

- ・医療機関とのネットワークは、広域で関われる都道府県と連携を持っている部分がある。
- ・都道府県が研修の場（同じような立場の方たちと交わる場）を開くことが重要である。
- ・都道府県が協力する姿勢や仕組みがあるかないかでは市町村から見て大きく違う。

(2) 都道府県を通じた自治体間の情報交換

- ・都道府県が開催した研修を通じて、他の自治体と情報交換が行え、マニュアル作成においても役立っている。

(3) 施設への介入と自宅への介入方法について

- ・施設への介入：虐待のケースは、介護支援専門員からの情報が多くを占めている。相談支援という立場の課に地域包括支援センターがあるため介護支援専門員も早い段階で相談しやすい。虐待とはっきりしない状態でも相談に来てもらっている。
- ・自宅への介入：高齢者のところへ気軽に訪問できる地域型支援センターを数か所設置。虐待対応として訪問しているとは伝えず「高齢者のところを皆回っている」という表現で回っている。保健師というだけで受け入れられやすく介入しやすい。また市町村域で核になる人があり地域住民が虐待の問題を意識していると介入しやすい。

(4) 正確な情報収集と判断の基準

- ・相談支援というスタンスで情報が得やすいように心がけている。
- ・周辺調査、情報収集をしてマニュアルにあるシートに落として情報分析をする。その後会議で「虐待」ということを確認し合って対応する。
- ・施設が絡んでいる場合、指導監査担当と情報を確認し合う。

(5) 地域密着型サービスにおける情報の共有について

- ・地域包括支援センターは、地域密着型サービスの運営協議会に出席している。
- ・指導監査担当と共有しているため情報は入ってくる。

(6) 施設長を中心とした組織へのアプローチ

- ・介護保険事業者連絡協議会の部会で施設長が示した課題の解消のため、新人職員研修や各施設間の新人の交流機会、勉強会を開催。活動の中で協力体制が構築できればと考えている。
- ・介護保険事業者連絡協議会の各部会で課題解決に向けて年間研修計画を立てている（上記研修等）。こうした連絡協議会の活動を支援することで協力体制が構築できればと考えている。

8. 市町村Cの結果

1) 自治体の基本情報

- ・地域：東北
- ・人口規模：約 10 万人 ・高齢化率：約 30%
- ・人口動態：近隣市町村の合併に伴い人口が増加したが現在は減少。また老年人口が多いが年少人口は減少し、総世帯数は増加していることから、少子高齢化・核家族化の状況にある。

2) 保健福祉行政の特徴

- ・市町村合併により各部所が分散して旧市町村の庁舎を活用する分庁方式が採用されている。
- ・場所が離れているという課題に対し、定期的なミーティングや様々なコミュニケーションツールを活用して連絡・連携を図ってきたが、業務や連絡調整の効率化のため、今以上にタイムリーな話し合いができる環境が必要になり、今年度には、本庁部門に集約するよう準備中。
- ・地域包括支援センターは現在 3 センター体制だが、来年度から現在の 3 センターを中心としながらも、各地域に数か所のサテライトセンターを設置し、福祉・介護に関わるワンストップ相談体制がスタートできるように、組織の見直しも図っていく予定で現在準備中。

3) 高齢者虐待防止の施策展開に至った経緯

- ・高齢者虐待防止法の施行を受け、翌年度に市町村の虐待防止対応マニュアルを作成している。
- ・マニュアルは他市町村、他地区等のものを参考にしながら作成した。

4) 施策展開と取り組み

(1) マニュアルの活用

- ・マニュアルの活用については、市町村内の保健・福祉・介護の関連機関や職員に配布するが、うまく活用してもらえなかったため、今年度において見直ししていく予定。関係者がハンドブック的に使えるようなものも検討したいと考えている。

(2) 高齢者虐待に対する体制や対応の原則

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応は、ワンストップとして市町村の福祉事務所内の 3 つの部所が連携協力して対応している。地域包括支援センターが直営であること、そして福祉事務所の中の一つの組織になっていることから連携しやすい体制になっている。

(3) 平成 21 年度の養介護施設従事者による虐待への対応実績

- ・養介護施設従事者による虐待の対応の実績報告はなかった。
- ・養護者による虐待については、事実確認後虐待に該当する事例は数件報告があった。

(4) 具体的対応時の留意事項

- ・「高齢者虐待対応ソーシャルワークモデル実践ガイド」（日本社会福祉協会）、「高齢者虐待防

止の手引 理解と支援のために」(厚生労働問題研究会)を参考にして対応している。

- ・高齢者虐待防止の手引き「早期発見に役立つ 12 のサイン」「ご近所見守りシート」(厚生労働問題研究会)を民生児童委員、福祉協力員へ配布し、早期発見・通報の判断の一助とした。
- ・「高齢者虐待防止の手引き 理解と支援のために」中の「事実確認にかかわるときの注意事項」16項目を民生児童委員、福祉協力員に、活用し事実確認に役立ててほしいと強調して伝達。

(5) 管内施設等に対する示唆

- ・養介護施設での高齢者虐待防止研修会では、高齢者虐待防止法の説明に加え、養介護施設で予想される虐待の具体的な事例を提示し、普段の業務を省みられる研修内容にしている。
- ・市町村の監査担当者は、介護サービス事業所の実地指導の際に、高齢者虐待や身体拘束の防止に向けた研修実施状況を確認している。実施していない場合は、地域包括支援センターのスタッフが施設の都合に合わせて研修や勉強会に協力できることを伝えている。
- ・高齢者虐待は認知症が背景となっていることが多いため、認知症キャラバンメント養成研修、認知症サポーター養成講座を実施している。
- ・施設利用者の苦情や要望を施設側へ橋渡しする役割を果たすこと、および高齢者虐待防止・身体拘束廃止に向けて施設の協力者となっていく「介護相談員等派遣事業」を実施している。

(6) 介護相談員等派遣事業の効果と実績

- ・介護相談員等派遣事業のサービスの質向上に向けた効果
 - 第三者という視点に期待できる(施設外の立場)
 - 素人の視点に期待できる(専門職ではない)
 - 施設の管理運営に貢献できる(管理職の応援者になれる)
 - 施設職員の仕事に向ける意欲につながる(良い点に目をむける)
 - 利用者の話し相手として期待できる(施設は多忙)
 - 施設職員の気づきにつながる(新鮮な見方)
 - 施設のマンネリ化防止へ貢献できる(思い込み)
 - 相談情報の共有による効果(他の施設の状況)
 - 施設側が介護相談員を活用する(関わりの提言)
- ・介護相談員等派遣事業は、各種別の事業所に幾度となく訪問を繰り返し取り組んでいる。また現任研修・指導者研修も受講を促している。
- ・介護相談員の派遣時には、訪問することで認知症の方に不安が生じたり、服装(ネクタイ等)により緊張感を与えてしまうこともあるため、場合分けや訪問のしかた等に工夫が必要。

5) 今後の課題

- ・養介護施設では、介護時のプライバシーへの配慮、夜間帯は職員が少なくなるということ等で、虐待が発見しづらい。
- ・高齢者虐待や身体拘束を発見する機会として介護相談員等派遣事業に期待されているが、養介護施設の管理者と現場職員との意識に温度差がある。
- ・養介護施設の職員は利用者が苦情や要望を出しやすい環境づくりを考えなければならない。

- また、介護相談員等の第三者の目を積極的に活用していこうという姿勢が求められる。
- ・介護相談員等の不足のため、派遣事業の対象は市町村内の入所型事業所のみのとなっている。
- ・養介護施設に「介護相談員だより」を有効活用していただける仕組み作りが求められる。

6) その他の質疑応答事項

(1) 都道府県の協力と調査の同行

- ・小規模の特別養護老人ホームでの事例があったが、指定が市町村になっており直接対応した。都道府県には相談し、指導はいただいた。同行はできなかったが、最終的に市町村の方で解決できて、事業所がいい方向に向いてくれている。都道府県にも報告を上げた。

(2) 施設への介入と自宅への介入方法について

自宅への介入：在宅の場合は、虐待という切り口で入るのはなかなか難しい。地域包括支援センターには保健師が配置基準になっているため、保健師が健康づくりという切り口で、徐々に実態に近づいていく方法が有効だと感じている。またそのような方法で介入している。

施設への介入：施設の介入の方が難しい。介入以前に、施設の職員は虐待や不適切な行為に対する意識がない場合があり、施設から問題点が上がってこないことが課題に感じている。

(3) 正確な情報と考える基準

- ・医師から通報。
- ・退職した職員からの通報に対しては、最初に通知し、介護相談員と監査担当が連携しながら時間を分けて、実地指導という立場をとって訪問する。
- ・従事者からの相談に対しては、実地指導の計画を立て、任意で話しを聞きに行く場合もある。

(4) 地域密着型サービス以外の情報の共有について

- ・特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、小規模型特別養護老人ホームに関しては都道府県と合同の実地指導や都道府県の法人監査に市町村が日程を合わせて実地指導を行うなどして情報交換ができています。
- ・事例について市町村が対応した場合については、都道府県へ報告を上げている。
- ・市町村の中に情報があったときは都道府県に報告するということが監査要綱に入っている。
- ・都道府県が実地指導に入った場合の結果については市町村も報告を受けている。

(5) 地域包括支援センターの温度差

- ・実際の指導については、地域包括支援センターを虐待の受付窓口にして、同じ福祉事務所内、直営で組織が一つということから、連携共同体制で実施することになっている。

(6) 施設長を中心とした組織へのアプローチ

- ・新規参入事業所で施設長の意識に疑問がある場合、介護保険の実地指導マニュアルを提示し、身体拘束廃止に向けて取り組まなければ減算の対象となる旨伝えている。また実地指導の数を若干増やしたり、指導後に（半年程度経過後）確認に伺うなどして意識改革を訴えている。

9. 市町村 I の結果

1) 基本情報

- ・地域：甲信越
- ・人口規模：約 10 万人

2) 体制整備及び関係機関への周知啓発

(1) 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止・対応に関する体制

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び発生時の対応等について、具体的な体制整備には至っていない。ただしフロー図は作成している。
- ・管内の養介護施設・事業所等への法律や虐待防止策の周知等の状況については、入所施設以外の事業所・関係機関に対しては次のとおり実施。

(平成 21 年度)

①マニュアルの配布（平成 20 年度より）

マニュアル配布によって防止や早期発見の動機づけとなる期待もある。

(対象：医師会、認知症疾患医療センター、警察署、全民生児童委員、社会福祉協議会、地域振興局担当部局、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター)

②ケアマネジャー連絡会にて説明周知して配布

③地域包括支援センター（すべて委託型）専門部会の設置

④地域振興局管内地域保健職員研修会での実態報告（入所系施設も対象）

⑤介護保険運営協議会、包括支援センター運営協議会での報告・協議

⑥高齢者虐待防止支援体制整備（施設長等への理解周知も目的の一つである）

⑦学生に向けた啓発活動

(平成 22 年度)

①高齢者虐待対応に関する実務検討会にて事例分析し、高齢者虐待防止ネットワーク連絡会に共有目標を提案し、ネットワークの活性化を図り今後の協議課題の方向性を得た。今後は、さまざまな保護・分離のあり方を中心に、関連事項を検討していく予定である。

②新規民生児童委員に対する研修会にて実態報告と協力依頼

(2) マニュアル作成の経緯

- ・介護保険法改正による地域包括支援センターの設置に伴い主要業務である「権利擁護事業」の取り組みとして開始した。
- ・作成までの取り組み

高齢者虐待対応に関する実務検討会を発足させた後、20 回以上の検討を重ね、他自治体のマニュアル等を参考に接情報提供を受け作成した。検討会には、地域包括支援センター、認知症疾患医療センター、地域振興局担当部局、市町村担当課より保健師および事務職が参加した。今後、分離保護の受け入れ先の一つである入所系施設からの参加も検討している。

- ・作成後の取り組み

実務検討会を地域包括支援センターの専門部会として位置づけた。地域包括支援センターから事例提供を受け、マニュアルに沿った事例検討を実施しマニュアルの見直しに反映させた。見直しの結果として、マニュアルはあくまで基本であって、事例対応はその応用であり多岐にわたる。また、周知・啓発とリスク判断は、マニュアルを基本としてそれに沿って行うという考え方である。フロー図も踏まえたうえで、事例に応じて、ケアチームが動きやすい方法で対応しようという結論に達している。その認識は、関係者で共有している。

3) 虐待や不適切ケアがあった場合の施設等への対応や継続的指導

(1) 把握について

- ・事故報告、苦情相談より把握
- ・事業者自身からの要請によりヒアリング等の対応を行った事例がある。

(2) 対応手順と留意点等

- ・事実確認。
- ・介護保険サービス利用者の保険者として対応する。
- ・苦情相談及び事故対象者家族・親族と、事業所管理者等の両者に訪問面接にて実施。
- ・両者が合意するまで調整を実施。
- ・事故報告については、事故報告書と改善計画の記載内容を確認し、不明な点は聴きとりをしたり、再提出を依頼する。事業所等には、改善計画書等の提出にあわせて、そこに至るプロセスを振り返り予防の資料としてもらいたいという観点から対応している。
- ・事故報告書と改善計画は、時系列での事実の記載、対応の適切性、介護者の受け止めと事後対応、問題点と改善に関する職員の共通認識を視点に確認し必要に応じて指導する。特に事実の記載については、確認を徹底することが一種の指導としての意味合いを持っている。ただし、同時に中立的な立場でいることも心がけている。
- ・苦情申し立てとしては受け付けていない（国保連が対応できるため）。

4) 関連施策との連携

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に特化した施策は特に実施していないが、医師会を事務局とした地域ケア研究会は全関係機関が対象であり、認知症の実態・対応に関する研修を実施している。また、市町村内の地域包括支援センターと居宅介護支援事業所のすべてが入所系施設と母体法人が共通しており、情報提供が実施されていることも考えられる。

5) 都道府県との連携の状況

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待への防止・対応について、現時点で都道府県との連携が密に取れているとは言い難い面がある。
- ・介護保険施設等は、都道府県に指定権限があることから、都道府県からの指導が適切である場合も考えられるが、都道府県と市町村とがどのように連携して対応してよいのか難しい部分もある。

- ・都道府県へは、個別の事例を相談している。特に介護者の精神障害等が疑われる場合は、精神保健福祉士等の専門家が地域振興局担当部局に配置されているので相談し、適切な対応ができるよう配慮している。
- ・都道府県や地域振興局には、入所施設対応として具体的な働きかけを希望したい。特に、市町村単位では実態把握が困難であるため、事例の集積と分析、および市町村への還元など具体的な指導を受けたい。
- ・居宅介護支援事業所関連は、地域振興局健康福祉部と各事業の関連性を持たせるよう連携している。個別支援についても同様である。

6) 市町村独自で虐待防止の取り組みや虐待発生時の対応を行う際の利点や課題

(1) 利点

- ・迅速性がある。
- ・関係部署等からの協力が得やすい（書類作成、民生児童委員との連携、生活保護関連、多重債務対応、成年後見制度等）。
- ・地域包括支援センターの主体性が醸成しやすい（全事業所委託）
- ・事業所や民生委員との関係性があり、支援チームの編成がしやすい。
- ・認知症予防、DV 防止対応など他事業との関連性を持たせやすい。

(2) 課題

- ・分離等の時期の判断と形態のあり方。
- ・措置入所の判断基準（介護者との関係性）。
- ・介護者の障害が懸念される場合の対応（介護者に診断等がない場合、障害者自立支援との連携がとりにくい）
- ・セルフネグレクトの判断と介入
- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待の把握・介入のあり方、および都道府県の方針と市町村との連携の考え方
- ・施設間での受け止め方の差があることが課題の一つ。実務検討会のメンバー等になってもらうなど、施設側の啓発に努めたい。入所系施設の相談員が、自主的に検討会等を行っているという情報もあるので、それらを支援していくことなども考えられる。

10. 市町村Hの結果

1) 基本情報

- ・地域：甲信越
- ・人口規模：約 5 万人
- ・入所系の施設が人口の規模に対して多い。
- ・他の市町村と比べると入院施設（病院）が少ないため入院継続が難しい。施設希望者が多く入所待ちを受けきれっていない状況である。しかし、認知症対応型共同生活介護については希望があれば数ヶ月待ちで入所できている。
- ・医師、病院不足、医師の後継者不足が地域の課題となっている。

2) 行政上の特徴

(1) 地域包括支援センターの体制

- ・地域包括支援センターは市町村の庁舎を拠点としながら、事務職員、保健師複数名、主任介護支援専門員複数名（保健師を含む）、社会福祉士、介護支援専門員を地区担当に分けた体制をとっている。また他機関からの出向も含むが、直営で業務にあたっている。
- ・他部署との連携については直営型のメリットでもあるが比較的連携がとりやすい。

(2) 地域の特徴

- ・保健師が中心に地域と長く関わりを持っている人が多いことや、孤独死ゼロの取り組みをしていたこともあるため、他地域に比べ住民について「全くわからない」ということがない。
- ・施設入所された方については、入所検討委員会に市町村職員が入っていることと、連絡があるため所在の把握ができています。
- ・市町村外の病院等に入院等されているといった一部の人については把握の難しさはあるが、ほぼ地域でサービスが完結されているため、状況把握ができています。
- ・公設民営方式のため情報をとりやすい。情報の抱え込みがないため入所型の施設における把握も非常にしやすい。

(3) 施設・事業所と行政のつながり

- ・認知症対策関連の事業で病院と連携がある。
- ・組織内で抱え込むような事業所がないため、オープンな人間関係が築けている。
- ・合同ケア会議や病院で主催する認知症ケアの会、その後の懇親会等顔を合わせる機会が多い。
- ・数十年以上前から毎月、担当者、保健師を含めて連絡検討会議を継続して実施している。また、介護保険制度が始まる以前からもケアプランの学習会等、医師、行政担当者、施設の職員等を含めた学習会の取り組みがあった。
- ・フェイス・トゥー・フェイスの関係性を大切にし、関係者の顔が見える、風通しのよい地域をつくっていこうという意識を行政側も持っていた。
- ・保健所管轄地域も、生活圏域も、行政のもともとの区分も一緒ということもあり、施設と行

政が顔を合わせる機会の非常に多かった地域で、核となる医師もいた。

(4) 施設・事業所と医療機関とのつながり

- ・核となる医師がいる。またその医師の病院には介護保健施設・事業所が関連施設としてある。
- ・広域病院というのは都道府県立病院で単独という形になっており、他の医療機関のほとんどは開業医となっている。
- ・急性期から退院しても移る病院や施設がない中で、高齢者の状態に応じ、病院と施設で相互受け入れを行い、地域の中でやむを得ない選択としてやりくりしている場合がある。
- ・機関間の関係性については、必要に迫られてというところもあるが、多くない社会資源を活用していくためには、機関どうしが協力して地域の中でやりくりするしかない。

3) 高齢者虐待防止に関する施策展開の経緯

- ・市町村外の養介護施設での虐待報道や、関連して行われた都道府県からの「施設での虐待に留意してほしい」という文書通達、および都道府県主催の養介護施設等での虐待に関する講演会等が契機となり、マニュアル作成に取り組んでいる。

4) 高齢者虐待の現状

- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する報告、相談通報は今のところない。
- ・苦情に関しては、職員の説明不足によるもの（利用者家族の理解が得られなかったもの等）は年に数件報告がある。ケアの内容についての苦情はない。
- ・介護事故は全くないわけではないが、介護事故への対応に対する苦情はない。

5) 高齢者虐待防止に関する施策展開の取り組み

(1) 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止・対応に関する取り組み

①マニュアルの整備

- ・虐待防止マニュアルを作成したが、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する内容はあまり含まれていなかった。現在改訂中であり、整備しつつある。
- ・市町村の担当者と都道府県の職員とで、具体的に誰がどのように対応していくのかを検討しながらマニュアルを作成している。

②市町村内におけるケア会議

- ・合同ケア会議
今年度の高齢者福祉に関する方針を話し合っている。
- ・地域ケア会議
市町村のケア会議を行っている。特別養護老人ホーム、介護老人保健施設がメンバーとなっており、事例検討会等も実施（センター方式を活用したケアカンファレンスの開催）。
- ・地区のケア会議
地区ごとに分かれてそれぞれで会議を行っている。在宅系だけではなく、地域密着型、短期入所、特別養護老人ホーム、民生委員、社会福祉協議会の職員にも声を掛けている。
- ・サービス事業所区分ごとの会議

地域包括支援センターの職員が複数でどれかに入り、主にサービス、ケアの内容について話し合っている（在宅サービスを利用している方への支援）。認知症対応共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、短期入所がある施設等をメンバーとしている。

- ・地区ケア会議、サービス事業所区分の会議については事業所の連絡会も含めている。また、困難事例等を含めた個別ケース研究会を実施している。

③センター方式の導入

- ・地域での認知症対策関連の事業（都道府県のモデル事業）に取り組み、センター方式の学習会を実施した経緯から、地域ケア会議の事例研究はセンター方式で行っている。
- ・他の事業所等からも情報を得ながらセンター方式を継続して実施してきた。
- ・介護支援専門員だけではなくサービス事業所もセンター方式を活用している。
- ・単にアセスメントシートを埋めるということではなく、ケアカンファレンスをする過程で必要な情報を持っている事業所等において記入してもらい、それを持ち寄っている。

④センター方式の評価

- ・全部を一人で記入するとなると、すべてのケースに対して活用することは難しい。
- ・センター方式でアセスメントを行うためには、関係者すべてとの付き合いが必要と感じる。
- ・活用して知らないことが多いことに気付く。また「できないこと」を見ていたが、本人の視点から「できるところもある」ことに気付くことができる。

(2) 地域におけるケアの質を担保する取り組み(研修会等の開催)

- ・虐待防止関連の研修会を行っている。
- ・予算をとって講師を呼ぶ場合の研修は地域振興局が開催している。しかし内容については、企画段階から一緒に検討している。基本的に研修等の運営については相互協力体制が整っている。人事異動等で担当者が変わっても顔見知りの関係があるため支障はない。
- ・養介護施設従事者等による虐待に関する研修は、認知症フォーラムや認知症疾患センターの研修会等があり、年間を通すと実施している回数が多い。
- ・地域ケア会議で、権利擁護との関連から虐待防止についての会議も行われている。
- ・継続的な研修というより、その時の課題や話題となっている内容について研修会を実施している。事後アンケート等により評価を得ている。
- ・サポーター養成講座等も実施し、協力的な住民も多いが、今後より広く組織立てていきたい。

(3) 管内養介護施設・事業所等への法の周知や虐待防止策の指導等について

①研修への呼びかけ

- ・地域ケア会議の組織を通して呼びかけている。
- ・事業所向けの研修については直接事業所に案内を出している。民生委員や一般市民を呼ぶ場合は、電話等で個別に連絡している。
- ・モデル事業を実施した中での講演会においては、事業所、一般市民に呼びかけたり、広報活動をしたり、民生委員には旧町村ごとに設置している事務局を通して知らせている。

②研修に対して事業所、施設職員の参加の割合

- ・積極的でほとんどの事業所、施設が参加している。

- ・市町村内の事業所、施設職員は地元出身者率が高く、顔見知りの関係ということが多い。
- ・サービス事業所区分別の会議等を、夕方に設定して現場の介護員等も参加させている。

(4) 都道府県や地域との連携

①都道府県との関係性

- ・モデル事業を実施しているときから都道府県とのつながりが強かった。
- ・顔見知りの関係ができていて研修などの声掛けや、やりとりが頻繁にある。
- ・養介護施設従事者等による高齢者虐待に対するマニュアル作成にあたっては、虐待通報があった場合等を想定しながらお互いの窓口や報告書式、書式内容等を話し合い、具体的などころまで都道府県の機関とやりとりしている。
- ・都道府県は質問に対してきちんと返答してくれる。

②地域内での関係維持のポイントについて

- ・構えないで気軽に連絡を取り合うことである。
- ・核となる医師がシンボルであり、実務的なことで保健師や相談員、地域の事業所の職員と一緒に話し合いに入ってくれる。この医師の存在は非常に大きい。
- ・課題は変化してきているが、どんな課題に対しても、医師、看護師、行政職、介護支援専門員が同じテーブルでグループワークしながら話し合いを持って解決していこうとすることが大切なのではないか。現在もその取り組みを続けている。

6) 今後の課題と取り組み（マニュアルの完成と今後の動き）

- ・マニュアルの改訂版については今年度中に完成予定。
- ・来年度からの動きとして、マニュアルの改訂版については、介護支援専門員と施設職員に対して「説明会」ではなく、「話し合い」の場を設けたい（身体拘束や施設ケアに対してどのような取り組みをしているのか話し合えるきっかけになればと考えている）。

7) その他の質疑応答事項

(1) 地域づくりについて

- ・まずは知識を広めて、どういうふうに対応するかをみんなが学ぶというところから事業展開しているが、今後地域づくりに持っていきたい。
- ・地域コミュニティが数か所立ち上がっているが、サポーター養成や見守り事業について学校教育や生涯学習とリンクさせていきたいと考えている。
- ・ボランティア活動は社会福祉協議会が中心に行っている。

(2) 市町村から見た各施設・事業所のケアに対する姿勢について

- ・ケア内容の向上については熱心に取り組んでいる施設が多いと思う。
- ・アドバイザーを呼んで、ケアを変えていこうという姿勢がみられる。
- ・会議の参加率や意欲も高く、各区分に分かれたケア会議をすることによって有効な情報交換の場となっているとともに、共通認識も形成されている。他の施設の取り組みを見て、自分たちのケアを見直す機会になっている。

Ⅲ. まとめ

1. 概要

本調査では、第2章に示した全国調査の結果から課題として見出された事項について、これを克服しうる具体的な体制整備・施策展開の方法を明らかにすることを目的に、ヒアリング調査を実施した。全国調査の回答において課題を克服しうる施策を展開していると認められる自治体、および全国調査の結果の精査から必要性が認められた、都道府県単位よりもより狭い複数の市町村にまたがる地域単位（都道府県内の出先機関や保健福祉事務所・地域振興局単位）での取り組みを行っている公的機関、および都道府県と連携した形で外部機関として取り組みを行っている公的機関を対象とした。最終的に対象としたのは、2都道府県、5市町村、1保健福祉事務所、1社会福祉協議会の計9か所であった。

ヒアリング調査は、公聴会形式の合同ヒアリング（4か所）および訪問面接による個別ヒアリング（5か所）の2つの形式で行われた。聴取した主な項目は、自治体等の基礎情報、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制整備・施策展開の内容と効果（個別に指定）、施策展開に至るまでの経緯、今後の課題であった。

2. 都道府県等における特徴

本調査では、都道府県等の広域対応を行う自治体等として、2都道府県、1保健福祉事務所、1社会福祉協議会調査を対象とした。これらの対象への聴取結果の特徴としては、以下のような点が挙げられる。

1) 総合的・体系的な体制の構築・施策の展開

いずれの対象自治体等においても、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に関して、総合的・体系的な体制整備・施策展開が行われていた。また、関連する事業との間での関連付けや体系化が行われていた点も大きな特徴といえる。

具体的には、高齢者福祉施策の一環としての位置づけと方針策定（都道府県A）、高齢者の権利擁護に関する他事業を含めた環境整備や人材育成（都道府県E）、認知症対策や身体拘束廃止を含めた体系化（都道府県E）、企画・運営機能の組織化や養護者による虐待を含めた総合的な施策の実施（社会福祉協議会F）、養介護施設従事者等に向けた段階的・戦略的な研修等の企画（社会福祉協議会F）や複数の形態による研修等の役割・機能の体系化（保健福祉事務所B）などである。市町村の体制や、養介護施設・事業所での取り組み状況・従事者の意識の実態把握と都道府県等における施策への反映（都道府県A、E）などもこれに含まれよう。

2) 市町村への積極的な支援

いずれの対象自治体等においても、スタンスや形態の違いはあるものの、管内市町村に対する支援策を積極的に実施していた。

具体的には、具体的な手引きを作成した上で通報等の受付段階からの情報共有をはかり初期対応を迅速に行う（都道府県A）、環境整備・機運醸成・人材育成・相談支援・圏域別意見交換会等の様々な施策を広域自治体の役割として果たした上で市町村の自律的な行動を促す（都道府県E）、有識者による委員会等を組織した上での市町村等への総合的・専門的な相談支援の実施（社会福祉協議会F）、地域の複数市町村の基幹としての綿密な相談支援やケース会議等での具体的な支援等の実施（保健福祉事務所B）などである。

いずれの場合においても、市町村が第一義的な対応を行うことを前提としながら、実務上の滞りや不足がないよう積極的な支援が行われていた。さらに、今後の課題の中でも、これらの取り組みをより充実させる必要性が示されていた。また、社会福祉協議会Fや保健福祉事務所Bでは、組織の位置づけや管轄地域等を活かした、綿密な支援策が実施されていたことも特徴であった。

3) 研修等における工夫

対象自治体等のそれぞれにおいて、養介護施設従事者等や市町村担当者に対する研修には特に力が入れられており、様々な工夫がなされていた。

すでに述べた養介護施設従事者等に向けた段階的・戦略的な研修等の企画（社会福祉協議会F）や複数の形態による研修等の役割・機能の体系化（保健福祉事務所B）に加え、市町村担当者に対する基礎研修・スキルアップ研修等の体系化された研修の実施（都道府県A）、養介護施設従事者等に対する研修における講義・演習・実習・実践等の複数の手法の組み合わせ（都道府県A）、認知症対策・高齢者の権利擁護に関する人材育成の機会の中での虐待防止に関する教育の位置づけ（都道府県E）、消極的な施設等への研修参加の働きかけ（都道府県E）、研修資料や事例集等の入手性を高める取り組み（社会福祉協議会F）、所内研修への担当者派遣と従事者のストレスマネジメントへの配慮（保健福祉事務所B）など、多様な工夫が行われていた。

3. 市町村における特徴

本調査では、5つの市町村を調査対象とした。人口規模は約5万人から35万人の範囲であった。これらの市町村における聴取結果の特徴は、以下のようにまとめられる。

1) 管内事業所との連携や相談支援体制の強化

対象としたすべての市町村において、虐待防止に向けた市町村管内の事業所等との関係づくり・連携や相談支援体制の構築に腐心していることがうかがえた。

1つの特徴として、養護者によるものを含む、高齢者虐待防止施策全般、あるいは権利擁護施策全般の中に、養介護施設・事業所に対する施策を一体的に盛り込むというものが挙

げられる。具体的には、虐待・権利侵害全般を対象としたホットラインや虐待防止ネットワークを設置した上でそれらに関する施策対象に養介護施設・事業所を含める（市町村G）、高齢者虐待全般に対する相談支援機能を強化し、早期の情報提供がなされるようにする（市町村D）・市町村内の関係部署の連携を高める（市町村C）、地域の全関係機関を対象とする研修や母体法人との関係からの情報提供を行う（市町村I）、地域で醸成してきた関係機関との関係の活用（市町村H）などである。またこれらの施策を進める中で、市町村内の生活圏域ごとの体制整備を行っている市町村が目立った。

また、通報等の受付を含む相談支援体制については、ホットラインによる一元的な窓口の設置（市町村G）や、相談受付時のワンストップ体制の構築（市町村D）やその計画（市町村C）といった形で、情報提供がなされやすい体制の構築に積極的な姿勢がみられた。

2）地域における認知症対策への位置づけ

上記1）とも共通する部分があるが、在宅・施設を問わない地域の認知症対策に関する施策の中に、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止施策を位置づけているケースが多くみられた。その背景として、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止をケアの質の向上によって担保するという姿勢がうかがえた。また、特定の事業所というよりも、地域全体のケアの質を担保するという姿勢が特徴的であった。

具体的には、サポーター養成研修等を活用した養介護施設従事者等に対する認知症に関する知識の普及（市町村C、D）、認知症ケアに関する地域の研究会・会議等における教育的支援（市町村H、I）、センター方式による学習（市町村I）などである。なお、これらの養介護施設・事業所に関する施策は、すべて地域における総合的な認知症対策に関する施策の一環として行われていた。

3）マニュアルの整備と工夫

計画中のものを含め、すべての対象市町村において、虐待対応のための具体的な動きをマニュアル等によって策定する取り組みがみられた。また、その策定・活用・修正にあたって、様々な工夫がなされていた。

マニュアル策定の過程における工夫としては、策定時に養介護施設・事業所からの意見や実践事例を取り入れる（市町村G、I）、都道府県との具体的な連携を想定する（市町村H）といった取り組みがみられた。また、活用においては、情報分析を十分に行えるためのツールとして使用する（市町村D）があった。さらに、一旦作成したマニュアルについて、マニュアルを使用した事例検討を行って見直しを行ったり（市町村I）、関係者の使用時の利便性を考慮した改訂を計画したり（市町村C）、養介護施設・事業所等との相互理解の契機として位置づけた改訂を計画する（市町村H）といった動きがみられた。また、マニュアル策定にあたっては、多くの市町村で他自治体・他機関からの情報収集が積極的に行われていた。

4）研修の実施と綿密な指導

養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に関する研修の実施や、養介護施設・事業所等に対する指導・助言においても、様々な工夫や積極的な取り組みがみられた。

研修については、ステップアップを念頭に置いて複数年の研修を計画する（市町村G）、事例の提示などにより実業務に即した研修内容にする（市町村C）、養介護施設・事業所から示された課題に対応する研修を計画する（市町村D）、養介護施設・事業所に対して出前研修を実施する（市町村D）、認知症ケアに関する地域の研究会・会議等における教育的支援を行う（既述：市町村H、I）、地域振興局主催の研修における企画段階からの相互協力を行う（市町村H）、実地指導時に所内研修の実施状況を確認し未実施の場合は出前研修等の協力体制を示す（市町村C）などの取り組みがみられた。

また、虐待や不適切ケアが疑われた場合の養介護施設・事業所に対する指導・助言については、介護事故報告や苦情相談があった場合に、事故報告書や改善計画書の記載内容・方法を軸にした綿密な指導・助言を行う取り組み（市町村I）がみられた。一方、介護事故報告から虐待が疑われるケースがあったが、長期的な改善状況のフォローについて課題を感じている場合（市町村G）もあった。その他、養介護施設・事業所における意識や深刻さの受け止め方に幅があることを危惧する複数の意見があった。

さらに不適切ケア等の疑いがない場合でも、都道府県が主管する実地指導・監査等と連携したり、予防的に実地指導後一定期間をおいて確認のための訪問を行う（市町村C）などの取り組みもあった。

また、予防や早期発見という観点からは、介護相談員等派遣事業を積極的に活用している場合（市町村C）があった。この取り組みでは、同事業を導入することの効果を整理した上で、具体的な配慮事項等についても検討されていた。

5）都道府県との連携

都道府県との連携については、良好な関係を築けている場合もある一方、課題を感じている場合もあった。

良好な連携をはかれている例としては、研修等において都道府県が作成した資料を活用し効果を上げている場合（市町村G）や、研修企画やマニュアル策定、連絡調整等において具体的なやりとりができ良好な関係を築けている場合（市町村H）があった。相談対応を受け市町村の直接対応がある程度行えた場合（市町村C）もあった。

一方、具体事例の集積・分析や都道府県が権限を持つ施設等に対する具体的な働きかけなど、都道府県による積極的な施策や、市町村との綿密な連絡調整等を求める意見もみられた。都道府県からの協力の姿勢やしくみの有無によって市町村の受け止め方が大きく異なるとの意見もあった。

第4章

養介護施設等の事例収集

I. 方法

1. 目的と対象

養介護施設・事業所に対して、地方自治体が養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止する具体的な方策を提示する際に、提示内容のモデルとなる取り組みを整理することを目的に、養介護施設・事業所における参考となる実践事例を収集することとした。

したがって、対象は養介護施設従事者等による高齢者虐待（身体拘束を含む）を防止するための取り組みを効果的に実施している養介護施設・事業所とした。対象施設・事業所は、過去当センターが実施した養介護施設・事業所を対象とした調査の結果等から作業部会委員が選定することとし、かつ事例提供に同意が得られた施設・事業所とした（8 施設等より 12 例）。また当該施設等の管理者もしくは取り組みの中心となった担当者に執筆を依頼した。

2. 執筆内容

1) 対象施設・事業所における執筆依頼内容

- (1) 施設・事業所の基礎情報
- (2) 取り組みに至るまでの経緯
- (3) 取り組みの内容と効果
- (4) 他施設等で取り組みを開始するための提言

2) 作業部会による執筆内容

各事例における取り組みのポイントに関する解説

3. 手続き

1) 選定時の留意事項

事例収集後の活用方法を踏まえ、対象となる施設・事業所およびその取り組みについて、選定上の留意事項を以下のように定めた上で事例を選定した。

(1) 想定される活用場面

主に通報後の事実確認や実地指導、事業所からの相談受付時、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に関する行政が主催する事業所向け研修会や指導の場等において、管理者・管理職と行政がやり取りする場合での使用を想定したものとする。

そのため、取り組み事例は、虐待防止にのみ着目したものだけではなく、広く健全な組織運営、ケアの質の担保に資する（結果として虐待防止に資する）ものとする。

(2) 選定時の留意事項

想定される活用場面を踏まえ、以下の点を留意して選定することとした。

- ①大幅な人員、資金、時間を要する取り組みを避ける。
- ②指導力・影響力のある特定の人物のみによる取り組みを避ける。
- ③行政からの指導や事実確認の対象となるような、取り組みが進展していない事業所においても参考となるよう、実践上のハードルの高い取り組みを避ける。

2) 事例作成の手続き

選定された施設・事業所の管理者もしくは取り組みを行った担当者が、作業部会が作成するフォーマットに基づき執筆した。また編集作業を行った後、作業部会により各事例に解説を付与した。作成時期は、対象施設・事業所による原稿執筆が平成22年10月～平成23年1月、編集作業および作業部会による解説の付与が平成23年1月～2月であった。

Ⅱ．結果

1. 概要

事例は、虐待防止にのみ着目したものだけではなく、広く健全な組織運営、ケアの質の担保に資する（結果として虐待防止に資する）ものという観点から、8施設等から12例が収集された。

具体的な使用場面として、通報後の事実確認や実地指導、事業所からの相談受付時、行政が主催する事業所向け研修会や指導の場等において、管理者・管理職と行政がやり取りする場合での使用を想定した。そのため、解説を付与した後、本研究事業で作成する成果物冊子（ハンドブック）内に掲載した（ハンドブックの構成および事例の挿入箇所については次章で示した）。

2. 収集された事例

以下のような12事例が収集された（図表4・Ⅱ-1）。

図表4-Ⅱ-1 収集された事例

番号	主なテーマ	概要	種別
事例 1	虐待発生時対応 再発防止	虐待発生後、監督官庁に事故として報告したものの、その後虐待事例として指導を受けた事例。虐待発生時の施設の対応と改善の取り組みについて記載。	特別養護 老人ホーム
事例 2	虐待防止 身体拘束廃止	身体拘束廃止を達成した後、それを最終目標ではなく通過点として捉え、虐待防止・不適切ケア改善の視点から新たな取り組みを開始した事例。	介護老人 保健施設
事例 3	身体拘束廃止 組織的取組	身体拘束廃止委員会の活動の停滞から、再整備による取り組みの活性化を目指した事例。職員間の積極的な意見交換を促す取り組みについても記載。	介護老人 保健施設
事例 4	身体拘束廃止 ケアの質の向上	単に数字上の拘束廃止・虐待ゼロを目指す消極的取り組みにとどまらず、ケアの質を高める具体的な取り組みによってそれらを担保しようとした事例。	介護老人 保健施設
事例 5	不適切ケア防止 所内研修	不適切なケアを防ぐための取り組みとして、所内研修を契機として、チェックリストの作成等を行い日頃からの職員間の意見交換や課題の共有を行った事例。	特別養護 老人ホーム
事例 6	不適切ケア防止 OJT	職員の無意識の姿勢が利用者への対応に表れるという課題に対して、主に OJT によって軽微な段階から職員の気づきを促す取り組みを行った事例。	グループホームを 中心とする有限会社
事例 7	ケアの質の向上 OJT	虐待防止に向けて、職員への否定や禁止ではなく、職員間で適切なケアを収集・共有し、称賛しあう取り組みを行ってケアの質の向上を目指した事例。	特別養護 老人ホーム
事例 8	ケアの質の向上 所内研修	利用者への指導的・指示的対応を改善するにあたり、利用者を生活を共にする存在と捉えた上で、所内研修を契機として利用者の変化から気づきを得た事例。	グループホーム
事例 9	ケアの工夫 ストレスマネジメント	職員のストレスマネジメントと、それを担保にしたケアの質の向上、利用者の生活の質の向上について、一体的に取り組むことができる手法を導入した事例。	特別養護 老人ホーム
事例 10	ケアの工夫 業務改善	利用者の生活の質の向上に資する、職員の特性・知識を生かしてケアを工夫した事例。職員間や委員会等の組織間の連携により取り組みが進展している。	特別養護 老人ホーム
事例 11	業務改善 組織的取組	職員の処遇改善について、交付金・助成金等を積極的に活用した上で、組織的な業務改善に取り組み、職員のモチベーションの向上につなげた事例。	グループホーム
事例 12	養護者による虐待の防止 機関連携	養護者による虐待発生の危険性があるケースについて、関係する多機関・多職種が連携して、チームとして対応を行い、効果が得られた事例。	在宅介護支援センター、 通所リハビリ、居宅介護 支援事業所、介護老人 保健施設、精神科病院

第5章

市町村・都道府県ハンドブックの作成

I. 作成の経過

1. 位置づけとねらい

養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制や施策について、地方自治体が具体的に参照・実行できる資料を提示することを目的として、本研究事業の成果を踏まえた資料を成果物冊子としてとりまとめることとした。

本冊子は、市町村・都道府県における、養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応の一助となるよう作成された。各自治体において、どのような体制を整備し、施策を展開していくことが必要であるのかを確認できるよう、ハンドブック形式でまとめた。

使用場面としては、厚生労働省老健局による『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』（2006年）などをもとに各自治体の体制整備・施策展開を行う際に、参照することを想定した。そのため、基本的な考え方や地方自治体の役割、現状示されている課題等を理解し、必要な体制・施策を具体的に検討することができることを意図した。また、本冊子のもう1つのねらいとして、虐待が発生した、もしくは虐待に関する通報等が行われた段階からの事後的な対応だけでなく、虐待の「防止」を適切にはかるということが挙げられる。高齢者虐待防止法の趣旨に則り、いかにして養介護施設従事者等による高齢者虐待の発生を未然に防ぐか、ということを重視し、そのために求められる体制・施策についてもとりまとめた。

なお、高齢者虐待防止・養護者支援法において、虐待への第一義的な対応は市町村が行うこととなっている。しかしこれは都道府県に役割がないということではもちろんなく、事後対応においても虐待の未然防止においても、市町村と都道府県はそれぞれ担うべき役割を果たし、かつ協力していく必要がある。そのため本冊子では、市町村と都道府県のそれぞれにおいて必要な体制や施策を、一体的にとりあげることとした。

2. 体裁

マニュアル・規定というものではなく、それを参考に各自治体での体制整備・施策展開を促す「ハンドブック」とした。体裁は、冊子及び冊子と同内容の電子データ（PDF形式）とした。冊子については、将来的な法改正・制度改正や内容改訂を見込んで加除式とし、ファイル綴じ込み形式とした。またこのファイルに電子データを入れたCD-ROMも同梱した。

3. 名称

「市町村・都道府県ハンドブック 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止と対応」

Ⅱ．主な構成と参照方法

1. 主な構成

1) 第1章「養介護施設従事者等による高齢者虐待とは」

高齢者虐待防止法に示される高齢者虐待のうち、養介護施設従事者等による高齢者虐待について、その定義や身体拘束との関係、未然防止を含めた観点から的高齢者虐待の捉え方などについて解説した。

2) 第2章「市町村・都道府県の責務と役割」

養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応において、市町村・都道府県が果たすべき責務や役割について、基本的に持つべき姿勢を示した後、その概要を示した。

3) 第3章「市町村・都道府県における体制整備・施策展開の現状と課題」

本報告書第2章に示した調査の結果を踏まえて、市町村・都道府県における体制整備・施策展開の現状を示すとともに、見出された課題について整理した。また続く第4章・第5章の導入としても位置づけた。

4) 第4章「効果的な体制整備・施策展開【通報受付・対応編】」

第3章で整理された課題をもとに、主に虐待に関する通報等を受け付ける時点からの体制整備・施策展開について具体的に解説した。通報等を受け付けるための体制のあり方、その後の具体的な対応の方法、それらを支えるしくみ等を示している。また、本報告書第3章で示した調査結果を踏まえ、第5章を含めて各自治体で行われている取り組み例等もヒントとして紹介した。

5) 第5章「効果的な体制整備・施策展開【虐待防止編】」

第3章で整理された課題をもとに、主に虐待の防止に関する体制整備・施策展開について具体的に解説した。教育的な手段を中心とした未然防止の施策、再発防止を含めた不適切ケアの改善、それらを支えるしくみ等を示している。また、施設・事業所と協力してこれらに取り組めるよう、本報告書第4章で収集した具体的な参考となる実践事例も掲載した。

6) 巻末資料

- (1) 巻末資料1 通報・届出等受付記録様式の参考例
- (2) 巻末資料2 具体的な行為に対する考え方
- (3) 巻末資料3 「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」による所内研修
- (4) 巻末資料4 ケアの質を高めるための教材・ツール・情報(DCnet)
- (5) 巻末資料5 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

2. 参照方法

本冊子の参照のしかたとして、次のような流れを想定した（図表 5-Ⅱ-1）。

まず、第1章および第2章で、基本的な事項や考え方を理解する部分として位置づけた。その後、第3章において現状や課題を知り、かつ各自治体において該当する課題がないかどうかを確認する。第3章の末尾がそのためのチェックリストと第4章・第5章の内容を紹介するページになっているため、第4章以降の導入となっている。

その上で、該当する課題に対応する部分を中心に、第4章・第5章を確認することを想定した。ただし、各章は段階を追って内容を示しているため、該当部分を含めて全体を確認することを推奨することとした（各章のはじめに詳細な構成を提示）。また、これらの章では、本報告書第3章で示した調査結果から各自治体で行われている参考となる取り組みや留意点等をコラム形式（ヒント）として、本報告書第4章で示した収集事例を参考事例として、それぞれ掲載しているため、合わせて参照するよう求めることとした。

また、本文中の必要な箇所において、適宜巻末資料を参照するよう指示している。



図表 5-Ⅱ-1 参照の流れ

巻末資料

- ・地方自治体における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制整備・施策展開に関する調査(都道府県用)調査票
- ・地方自治体における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための体制整備・施策展開に関する調査(市区町村用)調査票

地方自治体における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための 体制整備・施策展開に関する調査

調 査 票（都道府県用）

これは、厚生労働省の老人保健事業推進費補助金による「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に向けた地方自治体における適切な施策展開の支援に関する研究事業」の一環として実施させていただく調査です。

【調査の目的】

この調査は、全国の都道府県・市区町村を対象としており、養介護施設従事者等による高齢者虐待に対する防止・対応策の現状を明らかにすることを目的としています。

【調査結果の活用方法】

この調査の結果から、まず①養介護施設従事者等による高齢者虐待に対する防止・対応策の現状と課題を整理します。さらにその結果をもとに調査研究を重ね、現状及び課題に対応する形で、②地方自治体において高齢者虐待の問題に関する体制整備・施策展開を効果的に行うための具体的な資料（ハンドブック等）としてまとめ、全国の地方自治体へ成果を還元させていただきます。

つきましては、本調査の趣旨をご理解いただき、調査にご協力くださいますようお願いいたします。

なお、回答内容を研究目的以外で使用することはありません。回答内容は主に数値データとして集計しますが、特徴的・先進的な内容については、自治体が特定されうる情報を伏せて一部引用したり、引き続いて詳しい調査をお願いする場合がございます。回答データは厳重に保管いたしますので、回答していただいた情報がそのまま外部に漏れることはありません。また本調査へのご協力は自治体名の記名を含めて任意であり、お答えいただかなかった場合も不利益は生じません。ご不明の点があれば、下記連絡先までお問い合わせください。

下記の「ご記入に際してのお願い」をお読みいただき、次のページからお答えいただきますようお願いいたします。

＜ご記入に際してのお願い＞

1. この調査票は、貴自治体で「養介護施設従事者等」による高齢者虐待への対応を担当されている部署（「課」またはそれに相当する組織）の方がご記入ください。
2. お手数ですが、回答は下記の記入例のように回答用紙（マークシート・記述式併用）に記入し、同封の返信用封筒にて、9月17日（金）までにご返送いただけますようお願いいたします。また、回答用紙は折らずに封入してください。
3. 単一の部署で回答することが難しい設問がある場合は、お手数ですが関係部署と調整のうえご回答いただきますようお願いいたします。

マークシート記入例

※マークシートは機械で読み取りますので、はみ出さないように鉛筆で塗りつぶしてください。

悪い例：				
				
				
良い例：				



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

「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に向けた地方自治体における適切な施策展開の支援に関する研究事業」事務局
(担当：吉川・工藤)

〒989-3201 仙台市青葉区国見ヶ丘6-149-1
TEL：022-303-7550 FAX：022-303-7570

以下の設問をお読みいただき、回答用紙の該当する番号にマークし、必要事項をご記入ください。

なお、以降の設問においては、「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」を「高齢者虐待防止法」と表記します。

【本調査における「養介護施設従事者等による高齢者虐待」について】

本調査で「養介護施設従事者等による高齢者虐待」と表記する場合は、高齢者虐待防止法に基づき、次の内容を指すものとします。

●「養介護施設従事者等」とは、以下に示す「養介護施設」及び「養介護事業」の業務に従事する者とします（高齢者虐待防止法第2条）。

- ・養介護施設：老人福祉法に規定される老人福祉施設、有料老人ホームと、介護保険法に規定される介護老人福祉施設（地域密着型施設も含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、地域包括支援センター
- ・養介護事業：老人福祉法に規定される老人居宅生活支援事業と、介護保険法に規定される居宅サービス事業、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

●「養介護施設従事者等による高齢者虐待」とは、上記の「養介護施設従事者等」が、当該養介護施設・事業を利用する高齢者に対して、次の行為を行うことを指します（高齢者虐待防止法第2条）。

- ・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。
- ・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その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

なお、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』によると、下記の行為も原則としてすべて高齢者虐待に該当すると考えられます。

- ・介護保険施設・事業所の指定基準等に定める「緊急やむを得ない」場合に相当しない身体拘束を行うこと。

I. 基本情報

問1. 自治体の名称

問2. 回答者の所属部署の名称

問3. 人口動態（平成22年4月現在の値）

- ① 人口 [] 人
- ② 高齢者人口 [] 人
- ③ 高齢化率 [] %（*小数点以下第一位まで記入）

*以降の設問において、「部署」とは「課」またはそれに相当する組織を指します。

Ⅱ. 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する対応状況

問4. 通報等の受付体制について

- ① 貴自治体では、「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付ける窓口となる部署を都道府県として定めていますか。（*「通報等を受け付ける窓口となる部署を定めている」とは、業務分掌や設置規定、マニュアルその他により「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付けることが明確になっていることを指します）

1. 定めている 2. 定めていない 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ② 設問①で「定めている」と回答した場合、それはどのような部署ですか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。（*単一の部署で複数の選択肢にまたがる業務を行っている場合も、該当するすべての選択肢を選んでください）

1. 介護保険業務を行う部署
2. 介護保険施設・事業所等の指導監督を行う部署
3. 高齢者福祉に関する相談等を受け付ける部署
4. 医療行政を担当する部署
5. 高齢者に関わる介護予防・健康づくり等を行う部署
6. 高齢者福祉に関わる行政施策の企画調整を行う部署
7. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ③ 設問①で「定めている」と回答した場合、それは単一の部署ですか、それとも複数の部署ですか。
（*行政区域ごとに同一の部署を設置している場合等は、「1. 単一の部署」を選んでください）

1. 単一の部署 2. 複数の部署 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ④ 設問③で「複数の部署」と回答した場合、通報等を受け付けた後に、複数の部署間で情報を共有するしくみがありますか。下記の選択肢から、もっとも当てはまるものを選んでください。

1. 情報を共有する手続きが定められており、最終的に集約する部署を定めている
2. 情報を共有する手続きが定められているが、最終的に集約する部署は通報等の内容による
3. 情報を共有することは決めているが、具体的な手続きは定めていない
4. 情報を共有するしくみはない
5. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ⑤ 設問①で「定めている」と回答した場合、通報等を受け付ける部署について、どのような取り組みや体制の整備を行っていますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。

1. 地域住民への周知
2. 養介護施設・事業所への周知
3. 養介護施設・事業所の利用者や家族等への周知
4. 時間外（休日・夜間等）の対応
5. 通報等があった場合の受付記録様式の作成
6. 緊急時の対応方法の取り決め
7. 通報等を受け付けた際の対応方法や確認・伝達事項の取り決め
8. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問5. 通報等を受け付けた後の対応に関する体制について

- ① 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に関する市区町村からの報告や相談を受けたり、通報等を直接受け付けたりした後の対応を行う部署を定めていますか。（*「対応を行う部署を定めている」とは、業務分掌や設置規定、マニュアルその他により対応を行うことが明確になっていることを指します）

1. 定めている 2. 定めていない 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ② 設問①で「定めている」と回答した場合、それはどのような部署ですか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。（*単一の部署で複数の選択肢にまたがる業務を行っている場合も、該当するすべての選択肢を選んでください）

1. 介護保険業務を行う部署
2. 介護保険施設・事業所等の指導監督を行う部署
3. 高齢者福祉に関する相談等を受け付ける部署
4. 医療行政を担当する部署
5. 高齢者に関わる介護予防・健康づくり等を行う部署
6. 高齢者福祉に関わる行政施策の企画調整を行う部署
7. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ③ 設問①で「定めている」と回答した場合、それは単一の部署ですか、それとも複数の部署ですか。
（*行政区域ごとに同一の部署を設置している場合は、「1. 単一の部署」を選んでください）

1. 単一の部署 2. 複数の部署 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ④ 設問③で「複数の部署」と回答した場合、複数の部署間で連携して対応するしくみがありますか。
下記の選択肢から、もっとも当てはまるものを選んでください。

1. 連携して対応するための手続きが定められており、対応を主導する部署も定めている
2. 連携して対応するための手続きが定められているが、対応を主導する部署は通報等の内容による
3. 連携して対応することは決めているが、具体的な手続きは定めていない
4. 連携して対応するしくみはない
5. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ⑤ 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に対応するための手続きについて、マニュアルや指針、対応フロー図等をどのように使用・作成していますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。（*設問①～④の回答内容に関わらずご回答ください）

1. 厚生労働省作成のマニュアル（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』）等を使用
2. 都道府県独自のマニュアル等を作成
3. マニュアル等は使用・作成していない
4. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

【お願い】 貴自治体で独自に作成されたマニュアル等がございましたら、是非回答用紙とともにご送付ください。ウェブ上で公開等されている場合は、URL等をご紹介いただければ幸いです（*詳細についてはお手数ですが別紙「マニュアル等をご紹介ください」をご覧ください）。

問 6. 通報等の情報の集約体制について

- ① 貴自治体では、問 4 及び問 5 で回答した部署以外の組織や団体に「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に関する通報や情報提供等があった場合に、その情報を集約するしくみがありますか。

1. ある 2. ない 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ② 設問①で「ある」と回答した場合、情報を得るしくみがある組織や団体にはどのようなものがありますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 1. 自治体内の関連部署
（問 4・問 5 で回答した部署を除く） | 9. 社会福祉士会等の職能団体 |
| 2. 国民健康保険団体連合会（国保連） | 10. 労働基準監督署 |
| 3. 運営適正化委員会（4 と一体的な場合を含む） | 11. オンブズマン組織 |
| 4. 社会福祉協議会 | 12. 「認知症のひとと家族の会」等の当事者団体 |
| 5. 警察
（介護相談員派遣等事業に基づくもの） | 13. 介護相談員 |
| 6. 医療機関 | 14. 民生委員 |
| 7. 保健所 | 15. その他（回答用紙に具体的な内容を記入） |
| 8. 弁護士会・司法書士会等 | |

問 7. 市区町村の体制整備について

- ① 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の防止・対応に関する、市区町村における体制整備について、どのようなことを行っていますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。

1. 市区町村における体制整備の状況を把握している
2. 市区町村に対する体制整備の支援策を実施している
3. 行っている取り組みはない
4. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ② 設問①で「支援策を実施している」と回答した場合、それはどのような内容ですか。回答用紙の記入欄に具体的にご記入ください。

問 8. 事実確認後の対応経験について

- ① 貴自治体では、「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付けたことが過去（平成18年度から回答日現在まで）ありましたか。（*直接通報を受けた場合だけでなく、市区町村から報告を受けて協力して事実確認等に当たった事案も含みます）

1. あった 2. なかった 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ② 設問①で「あった」と回答した場合、そのうち「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の事実が認められた事案がありましたか。

1. あった 2. なかった 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ③ 設問②で「あった」と回答した場合、どのような対応を行ったことがありますか。下記の選択肢の中から該当するものをすべて選んでください。ただし、市区町村の権限において市区町村のみが行った対応は除きます。

1. 養介護施設等への指導等（養介護施設等への指導やその従事者への注意・指導、改善計画の提出依頼等）
2. 介護保険法又は老人福祉法の規定による権限の行使（報告徴収、立入検査、改善勧告・命令、指定の効力停止、指定取消等）
3. 都道府県が主体となって対応を行った事案はない
4. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問9. 貴自治体では、高齢者虐待防止法に定める「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設・事業所等における高齢者への虐待行為について、把握する取り組みをどのように行っていますか。下記の選択肢から、該当するものをすべて選んでください。

1. 未届け有料老人ホーム等の、現時点では届出の受理や認可を行っていないが「養介護施設」「養介護事業」に該当しうる施設等におけるものの把握に取り組んでいる
2. 「養介護施設」「養介護事業」に該当しない医療機関におけるものの把握に取り組んでいる
3. デイサービスに付設の宿泊施設等の、「養介護施設」「養介護事業」の自主事業による施設等によるものの把握に取り組んでいる
4. 高齢者専用賃貸住宅等の、上記1～3以外の「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設等におけるものの把握に取り組んでいる
5. 「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設等におけるものは把握する取り組みを行っていない
6. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問10. 虐待を受けた高齢者の保護・支援について

- ① 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による虐待を受けた高齢者に対して、どのようにしてその保護や支援をはかるか定めていますか。
 1. 定めている
 2. 定めていない
 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）
- ② 設問①で「定めている」と回答した場合、それはどのような内容ですか。回答用紙の記入欄に具体的にご記入ください。

問11. 虐待の事実が明確でなかった場合の対応について

- ① 貴自治体では、「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付け、事実確認を行った結果、虐待の事実は明確ではないが不適切な介護行為等が疑われる場合、どのように対応することになっていますか。
 1. 虐待の事実が明確でない場合は、そこで対応は打ち切る
 2. 虐待の事実が明確でなくとも、何らかの対応は行う
 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）
- ② 設問①で「何らかの対応は行う」と回答した場合、それはどのような内容ですか。回答用紙の記入欄に具体的にご記入ください。（例：より質の高い介護を提供するための助言、指定基準等に基づく指導 等）

Ⅲ. 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に資する施策の状況

問12. 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待を防止するための取り組み方法について、養介護施設等に対してどのように周知していますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。

1. 集団指導その他の場で都道府県（委託団体等を含む）主催の研修等を行っている
2. 行政向けのマニュアル等を流用し、配布・周知等を行っている
3. 都道府県等が作成した養介護施設等向けのマニュアル等の配布・周知等を行っている
4. 他地域の自治体や関係団体等が作成したマニュアル・教材等の紹介等を行っている
5. 実地指導などにおいて個別に指導している
6. 養介護施設等へ周知するような施策は行っていない
7. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

【お願い】 貴自治体で独自に作成されたマニュアル等がございましたら、是非回答用紙とともにご送付ください。ウェブ上で公開等されている場合は、URL 等をご紹介いただければ幸いです（＊詳細についてはお手数ですが別紙「マニュアル等をご紹介ください」をご覧ください）。

問13. 貴自治体では、通報等の受付とは別に、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待や不適切な介護内容等に関して、養介護施設等やその従事者からの相談や質問、助言依頼等を受け付けていますか。下記の選択肢から、もっとも当てはまるものを選んでください。（*他機関へ委託して実施している場合を含む）

1. 通報等の受付とは別に相談等を受け付けており、対応部署も定め、養介護施設等へ周知している
2. 通報等の受付とは別に相談等を受け付けており、対応部署も定めているが、周知していない
3. 相談等があれば通報等の受付とは別に受け付けるが、特に対応部署等は定めていない
4. 通報等の受付と一体的に相談等を受け付けている
5. 相談等を受け付けることはしていない
6. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問14. 貴自治体内では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の防止・対応に関する施策を、広域連合や出先機関（地域振興局や保健福祉事務所等）、近隣市区町村の連携等において実施していますか。下記の選択肢から、もっとも当てはまるものを選んでください。

1. 広域連合や出先機関、市区町村の連携等があり、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の防止・対応に関する施策が実施されている
2. 広域連合や出先機関、市区町村の連携等があるが、関係する施策は実施されていない
3. 広域連合や出先機関、市区町村の連携等はない
4. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問15. 貴自治体では、本調査でこれまでたずねたもののほかに、「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、どのようなことを行っていますか。回答用紙の記入欄に、その内容を箇条書きでご記入ください。本来高齢者虐待の防止のために開始した施策でなくとも、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の防止に関連付けられている施策であれば、どのようなものでもかまいません。（例：虐待の未然防止を目的とした施設等へのチェックや指導、介護事故報告の把握や分析、養介護施設等への出前研修、自治体職員向けの研修 等）

Ⅳ. 養護者による高齢者虐待の防止・対応

問16. 貴自治体では、高齢者虐待防止法の定める「養護者」による高齢者虐待（いわゆる家庭内虐待）の防止や対応に資するために、養介護施設等に対して市町村が行うべき業務の支援をどのように行っていますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。

1. 虐待を受けた高齢者の保護（養護者との分離）のための、老人福祉法上の「やむを得ない事由による措置」のために必要な養介護施設等の居室の確保（高齢者虐待防止法第10条）の支援
2. 虐待を行ったもしくは将来的にその可能性がある養護者の負担軽減を図るためのショートステイ居室の確保（同法第14条）の支援
3. 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の高齢者虐待防止ネットワーク（関係機関・民間団体との連携協力体制）への養介護施設等の参加（同法第16条）の支援
4. 特に行っている取り組みはない
5. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

V. 体制整備・施策展開上の課題

問17. 体制整備・施策展開上の課題の有無と内容について

① 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の防止や対応に関する体制を整備したり施策を展開したりする際に、課題となる点や困難な点がありますか。

1. ある 2. ない 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

② 設問①で「ある」と回答した場合、それはどのようなものですか。下記の選択肢から、該当するものをすべて選んでください。

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. 高齢者虐待に該当する行為の判断 | 14. 自治体内で担当する人員数の確保 |
| 2. 緊急性の判断 | 15. 自治体内で担当する人材の確保・育成 |
| 3. 施設・事業所等への調査の必要性の判断 | 16. 自治体内で対応するための予算の確保 |
| 4. 通報があった場合の虚偽・過失の有無の判断 | 17. 時間外（夜間・休日等）の対応 |
| 5. 通報として正式に受理するかどうかの判断 | 18. 普段からの養介護施設等の状況把握 |
| 6. 当該施設・事業所を退職した職員から通報があった場合の事実確認 | 19. 虐待等に至る以前の不適切な介護等の問題の把握や指導 |
| 7. 施設・事業所への調査の実行 | 20. 養介護施設等において高齢者虐待を防止するための取り組み方法の養介護施設等への提示 |
| 8. 自治体内の関係部署間の連携・情報集約 | 21. 養介護施設従事者等への研修の実施 |
| 9. 市区町村との連携 | 22. 虐待を受けた高齢者（養介護施設等利用者）への保護・支援 |
| 10. 関係団体・組織（市区町村以外）との連携・情報集約 | 23. 高齢者虐待防止法に定めのない施設等における実態把握 |
| 11. 通報者保護の徹底 | 24. その他（回答用紙に具体的な内容を記入） |
| 12. 個人情報の保護 | |
| 13. 苦情・事故報告等に虐待が疑われるケースがあった場合の判断・対応 | |

VI. 自由意見

問18. 「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に関わる問題について、ご意見・ご要望・ご提言がございましたら回答用紙にご記入ください。

VII. 継続調査について

この調査の回答内容において、特徴的・先進的な取り組みを実施されていると考えられた場合、継続調査としてより詳しい調査へのご協力をお願いする場合がございます。継続調査はヒアリング形式を予定しております。この際に、継続調査への協力依頼をお送りしてよろしいか、回答用紙の該当欄にてご回答いただければ幸いです。なお、ご協力いただける可能性がある場合は、担当者様のご連絡先等もご記入くださいますようお願いいたします。

【継続調査協力依頼の可否】 1. 協力依頼があれば検討する 2. 継続調査には協力しない

【依頼先】 ①担当者名 ②担当部署名 ③連絡先電話番号

ご協力いただき誠にありがとうございました。

地方自治体における養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための 体制整備・施策展開に関する調査

調 査 票（市区町村用）

これは、厚生労働省の老人保健事業推進費補助金による「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に向けた地方自治体における適切な施策展開の支援に関する研究事業」の一環として実施させていただく調査です。

【調査の目的】

この調査は、全国の都道府県・市区町村を対象としており、養介護施設従事者等による高齢者虐待に対する防止・対応策の現状を明らかにすることを目的としています。

【調査結果の活用方法】

この調査の結果から、まず①養介護施設従事者等による高齢者虐待に対する防止・対応策の現状と課題を整理します。さらにその結果をもとに調査研究を重ね、現状及び課題に対応する形で、②地方自治体において高齢者虐待の問題に関する体制整備・施策展開を効果的に行うための具体的な資料（ハンドブック等）としてまとめ、全国の地方自治体へ成果を還元させていただきます。

つきましては、本調査の趣旨をご理解いただき、調査にご協力くださいますようお願いいたします。

なお、回答内容を研究目的以外で使用することはありません。回答内容は主に数値データとして集計しますが、特徴的・先進的な内容については、自治体が特定されうる情報を伏せて一部引用したり、引き続いて詳しい調査をお願いする場合がございます。回答データは厳重に保管いたしますので、回答していただいた情報がそのまま外部に漏れることはありません。また本調査へのご協力は自治体名の記名を含めて任意であり、お答えいただかなかった場合も不利益は生じません。ご不明の点があれば、下記連絡先までお問い合わせください。

下記の「ご記入に際してのお願い」をお読みいただき、次のページからお答えいただきますようお願いいたします。

＜ご記入に際してのお願い＞

1. この調査票は、貴自治体で「養介護施設従事者等」による高齢者虐待への対応を担当されている部署（「課」またはそれに相当する組織）の方がご記入ください。
2. お手数ですが、回答は下記の記入例のように回答用紙（マークシート・記述式併用）に記入し、同封の返信用封筒にて、9月17日（金）までにご返送いただけますようお願いいたします。また、回答用紙は折らずに封入してください。
3. 単一の部署で回答することが難しい設問がある場合は、お手数ですが関係部署と調整のうえご回答いただきますようお願いいたします。

マークシート記入例

※マークシートは機械で読み取りますので、はみ出さないように鉛筆で塗りつぶしてください。

悪い例：				
				
				
良い例：				



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

「養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に向けた地方自治体における適切な施策展開の支援に関する研究事業」事務局
（担当：吉川・工藤）

〒989-3201 仙台市青葉区国見ヶ丘6-149-1
TEL：022-303-7550 FAX：022-303-7570

以下の設問をお読みいただき、回答用紙の該当する番号にマークし、必要事項をご記入ください。

なお、以降の設問においては、「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」を「高齢者虐待防止法」と表記します。

【本調査における「養介護施設従事者等による高齢者虐待」について】

本調査で「養介護施設従事者等による高齢者虐待」と表記する場合は、高齢者虐待防止法に基づき、次の内容を指すものとします。

●「養介護施設従事者等」とは、以下に示す「養介護施設」及び「養介護事業」の業務に従事する者とします（高齢者虐待防止法第2条）。

- ・養介護施設：老人福祉法に規定される老人福祉施設、有料老人ホームと、介護保険法に規定される介護老人福祉施設（地域密着型施設も含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、地域包括支援センター
- ・養介護事業：老人福祉法に規定される老人居宅生活支援事業と、介護保険法に規定される居宅サービス事業、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

●「養介護施設従事者等による高齢者虐待」とは、上記の「養介護施設従事者等」が、当該養介護施設・事業を利用する高齢者に対して、次の行為を行うことを指します（高齢者虐待防止法第2条）。

- ・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。
- ・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その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

なお、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』によると、下記の行為も原則としてすべて高齢者虐待に該当すると考えられます。

- ・介護保険施設・事業所の指定基準等に定める「緊急やむを得ない」場合に相当しない身体拘束を行うこと。

I. 基本情報

問1. 自治体の名称と区分

① 自治体の名称

② 自治体の区分

1. 政令指定都市 2. 中核市 3. 特例市 4. 左記1～3以外の市
5. 特別区（東京23区） 6. 町 7. 村

③ 現在の市区町村制となった年月（西暦）（＊合併等により現行の行政範囲が確定した年月）

[] 年 [] 月

問2. 回答者の所属部署の名称

問3. 人口動態（＊平成22年4月現在の値）

① 人口 [] 人

② 高齢者人口 [] 人

③ 高齢化率 [] % （＊小数点以下第一位まで記入）

*以降の設問において、「部署」とは「課」またはそれに相当する組織を指します。

Ⅱ. 養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する対応状況

問4. 通報等の受付体制について

- ① 貴自治体では、「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付ける窓口となる部署を定めていますか。（*「通報等を受け付ける窓口となる部署を定めている」とは、業務分掌や設置規定、マニュアルその他により「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付けることが明確になっていることを指します）

1. 定めている 2. 定めていない 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ② 設問①で「定めている」と回答した場合、それはどのような部署ですか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。（*単一の部署で複数の選択肢にまたがる業務を行っている場合も、該当するすべての選択肢を選んでください）

1. 介護保険業務を行う部署
2. 介護保険施設・事業所等の指導監督を行う部署
3. 高齢者福祉に関する相談等を受け付ける部署
4. 医療行政を担当する部署
5. 高齢者に関わる介護予防・健康づくり等を行う部署
6. 高齢者福祉に関わる行政施策の企画調整を行う部署
7. 地域包括支援センター（市区町村直営）
8. 地域包括支援センター（委託）
9. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ③ 設問①で「定めている」と回答した場合、それは単一の部署ですか、それとも複数の部署ですか。
（*行政区域ごとに同一の部署を設置している場合等は、「1. 単一の部署」を選んでください）

1. 単一の部署 2. 複数の部署 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ④ 設問③で「複数の部署」と回答した場合、通報等を受け付けた後に、複数の部署間で情報を共有するしくみがありますか。下記の選択肢から、もっとも当てはまるものを選んでください。

1. 情報を共有する手続きが定められており、最終的に集約する部署を定めている
2. 情報を共有する手続きが定められているが、最終的に集約する部署は通報等の内容による
3. 情報を共有することは決めているが、具体的な手続きは定めていない
4. 情報を共有するしくみはない
5. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ⑤ 設問①で「定めている」と回答した場合、通報等を受け付ける部署について、どのような取り組みや体制の整備を行っていますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。

1. 地域住民への周知
2. 養介護施設・事業所への周知
3. 養介護施設・事業所の利用者や家族等への周知
4. 時間外（休日・夜間等）の対応
5. 通報等があった場合の受付記録様式の作成
6. 緊急時の対応方法の取り決め
7. 通報等を受け付けた際の対応方法や確認・伝達事項の取り決め
8. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問5. 通報等を受け付けた後の対応に関する体制について

- ① 貴自治体では、「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付けた後の対応を行う部署を定めていますか。（*「対応を行う部署を定めている」とは、業務分掌や設置規定、マニュアルその他により対応を行うことが明確になっていることを指します）

1. 定めている 2. 定めていない 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ② 設問①で「定めている」と回答した場合、それはどのような部署ですか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。（*単一の部署で複数の選択肢にまたがる業務を行っている場合も、該当するすべての選択肢を選んでください）

1. 介護保険業務を行う部署
2. 介護保険施設・事業所等の指導監督を行う部署
3. 高齢者福祉に関する相談等を受け付ける部署
4. 医療行政を担当する部署
5. 高齢者に関わる介護予防・健康づくり等を行う部署
6. 高齢者福祉に関わる行政施策の企画調整を行う部署
7. 地域包括支援センター（市区町村直営）
8. 地域包括支援センター（委託）
9. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ③ 設問①で「定めている」と回答した場合、それは単一の部署ですか、それとも複数の部署ですか。
（*行政区域ごとに同一の部署を設置している場合等は、「1. 単一の部署」を選んでください）

1. 単一の部署 2. 複数の部署 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ④ 設問③で「複数の部署」と回答した場合、複数の部署間で連携して対応するしくみがありますか。下記の選択肢から、もっとも当てはまるものを選んでください。

1. 連携して対応するための手続きが定められており、対応を主導する部署も定めている
2. 連携して対応するための手続きが定められているが、対応を主導する部署は通報等の内容による
3. 連携して対応することは決めているが、具体的な手続きは定めていない
4. 連携して対応するしくみはない
5. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ⑤ 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に対応するための手続きについて、マニュアルや指針、対応フロー図等をどのように使用・作成していますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。（*設問①～④の回答内容に関わらずご回答ください）

1. 厚生労働省作成のマニュアル（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』）等を使用
2. 都道府県が作成したマニュアル等を使用
3. 市区町村独自のマニュアル等を作成
4. マニュアル等は使用・作成していない
5. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

【お願い】 貴自治体で独自に作成されたマニュアル等がございましたら、是非回答用紙とともにご送付ください。ウェブ上で公開等されている場合は、URL等をご紹介いただければ幸いです（*詳細についてはお手数ですが別紙「マニュアル等をご紹介ください」をご覧ください）。

問 6. 通報等の情報の集約体制について

- ① 貴自治体では、問 4 及び問 5 で回答した部署以外の組織や団体に「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に関する通報や情報提供等があった場合に、その情報を集約するしくみがありますか。

1. ある 2. ない 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ② 設問①で「ある」と回答した場合、情報を得るしくみがある組織や団体にはどのようなものがありますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| 1. 自治体内の関連部署
（問 4・問 5 で回答した部署を除く） | 10. 保健所 |
| 2. 地域包括支援センター
（問 4・問 5 で回答した場合を除く） | 11. 弁護士会・司法書士会等 |
| 3. 在宅介護支援センター | 12. 社会福祉士会等の職能団体 |
| 4. 都道府県 | 13. 労働基準監督署 |
| 5. 国民健康保険団体連合会（国保連） | 14. オンブズマン組織 |
| 6. 運営適正化委員会（7 と一体的な場合を含む） | 15. 「認知症のひとと家族の会」等の当事者団体 |
| 7. 社会福祉協議会 | 16. 介護相談員（介護相談員派遣等事業に基づくもの） |
| 8. 警察 | 17. 民生委員 |
| 9. 医療機関 | 18. その他（回答用紙に具体的な内容を記入） |

問 7. 貴自治体では、「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付けた後、必要に応じて都道府県に報告・相談し、連携して対応を行うしくみがありますか。下記の選択肢から、もっとも当てはまるものを選んでください。

1. 報告・相談等を行った後、連携して対応する手順を定めている（都道府県等があらかじめ定めている内容に基づく場合を含む）
2. 必要に応じて報告・相談等を行うこととしているが、その後の対応方法については定めていない
3. 都道府県に報告・相談するしくみはない
4. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問 8. 事実確認後の対応経験について

- ① 貴自治体では、「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付けたことが過去（平成18年度から回答日現在まで）ありましたか。

1. あった 2. なかった 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ② 設問①で「あった」と回答した場合、そのうち「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の事実が認められた事案がありましたか。

1. あった 2. なかった 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

- ③ 設問②で「あった」と回答した場合、どのような対応を行ったことがありますか。下記の選択肢の中から該当するものをすべて選んでください。ただし、都道府県の権限において都道府県のみが行った対応は除きます。

1. 養介護施設等への指導等（養介護施設等への指導やその従事者への注意・指導、改善計画の提出依頼等）
2. 介護保険法又は老人福祉法の規定による権限の行使（報告徴収、立入検査、改善勧告・命令、指定の効力停止、指定取消等）
3. 市区町村が主体となって対応を行った事案はない
4. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問9. 貴自治体では、高齢者虐待防止法に定める「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設・事業所等における高齢者への虐待行為について、把握する取り組みをどのように行っていますか。下記の選択肢から、該当するものをすべて選んでください。

1. 未届け有料老人ホーム等の、現時点では届出の受理や認可を行っていないが「養介護施設」「養介護事業」に該当しうる施設等におけるものの把握に取り組んでいる
2. 「養介護施設」「養介護事業」に該当しない医療機関におけるものの把握に取り組んでいる
3. デイサービスに付設の宿泊施設等の、「養介護施設」「養介護事業」の自主事業による施設等によるものの把握に取り組んでいる
4. 高齢者専用賃貸住宅等の、上記1～3以外の「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設等におけるものの把握に取り組んでいる
5. 「養介護施設」「養介護事業」に該当しない施設等におけるものは把握する取り組みを行っていない
6. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問10. 虐待を受けた高齢者の保護・支援について

① 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による虐待を受けた高齢者に対して、どのようにしてその保護や支援をはかるか定めていますか。

1. 定めている
2. 定めていない
3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

② 設問①で「定めている」と回答した場合、それはどのような内容ですか。回答用紙の記入欄に具体的にご記入ください。

問11. 虐待の事実が明確でなかった場合の対応について

① 貴自治体では、「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付け、事実確認を行った結果、虐待の事実は明確ではないが不適切な介護行為等が疑われる場合、どのように対応することになっていますか。

1. 虐待の事実が明確でない場合は、そこで対応は打ち切る
2. 虐待の事実が明確でなくとも、何らかの対応は行う
3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

② 設問①で「何らかの対応は行う」と回答した場合、それはどのような内容ですか。回答用紙の記入欄に具体的にご記入ください。（例：より質の高い介護を提供するための助言、指定基準等に基づく指導 等）

Ⅲ. 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止・対応に資する施策の状況

問12. 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待を防止するための取り組み方法について、養介護施設等に対してどのように周知していますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。

1. 集団指導その他の場で自治体（委託団体等を含む）主催の研修等を行っている
2. 都道府県や広域連合等が主催する研修会等への参加を促している
3. 行政向けのマニュアル等を流用し、配布・周知等を行っている
4. 都道府県等が作成した養介護施設等向けのマニュアル等の配布・周知等を行っている
5. 独自に作成した養介護施設等向けのマニュアル等の配布・周知等を行っている
6. 他地域の自治体や関係団体等が作成したマニュアル・教材等の紹介等を行っている
7. 実地指導などにおいて個別に指導している
8. 養介護施設等へ周知するような施策は行っていない
9. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

【お願い】 貴自治体で独自に作成されたマニュアル等がございましたら、是非回答用紙とともにご送付ください。ウェブ上で公開等されている場合は、URL等をご紹介いただければ幸いです（*詳細についてはお手数ですが別紙「マニュアル等をご紹介ください」をご覧ください）。

問13. 貴自治体では、通報等の受付とは別に、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待や不適切な介護内容等に関して、養介護施設等やその従事者からの相談や質問、助言依頼等を受け付けていますか。下記の選択肢から、もっとも当てはまるものを選んでください。（*他機関へ委託して実施している場合を含む）

1. 通報等の受付とは別に相談等を受け付けており、対応部署も定め、養介護施設等へ周知している
2. 通報等の受付とは別に相談等を受け付けており、対応部署も定めているが、周知していない
3. 相談等があれば通報等の受付とは別に受け付けるが、特に対応部署等は定めていない
4. 通報等の受付と一体的に相談等を受け付けている
5. 相談等を受け付けることはしていない
6. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問14. 貴自治体の所在する地域では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の防止・対応に関して、広域連合や近隣自治体の連携等において実施されている施策がありますか。下記の選択肢から、もっとも当てはまるものを選んでください。

1. 広域連合や自治体連携等があり、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の防止・対応に関する施策が実施されている
2. 広域連合や自治体連携等があるが、関係する施策は実施されていない
3. 広域連合や自治体連携等はない
4. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

問15. 貴自治体では、本調査でこれまでたずねたもののほかに、「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、どのようなことを行っていますか。回答用紙の記入欄に、その内容を箇条書きでご記入ください。本来高齢者虐待の防止のために開始した施策でなくとも、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の防止に関連付けられている施策であれば、どのようなものでもかまいません。（例：虐待の未然防止を目的とした施設等へのチェックや指導、介護事故報告の把握や分析、養介護施設等への出前研修、自治体職員向けの研修 等）

Ⅳ. 養護者による高齢者虐待の防止・対応

問16. 貴自治体では、高齢者虐待防止法の定める「養護者」による高齢者虐待（いわゆる家庭内虐待）の防止や対応に資するために、養介護施設等に対してどのような取り組みを行っていますか。下記の選択肢から該当するものをすべて選んでください。

1. 虐待を受けた高齢者の保護（養護者との分離）のための、老人福祉法上の「やむを得ない事由による措置」のために必要な養介護施設等の居室の確保（高齢者虐待防止法第10条）
2. 虐待を行ったもしくは将来的にその可能性がある養護者の負担軽減を図るためのショートステイ居室の確保（同法第14条）
3. 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の高齢者虐待防止ネットワーク（関係機関・民間団体との連携協力体制）への養介護施設等の参加（同法第16条）
4. 特に行っている取り組みはない
5. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

V. 体制整備・施策展開上の課題

問17. 体制整備・施策展開上の課題の有無と内容について

① 貴自治体では、「養介護施設従事者等」による高齢者虐待の防止や対応に関する体制を整備したり施策を展開したりする際に、課題となる点や困難な点がありますか。

1. ある 2. ない 3. その他（回答用紙に具体的な内容を記入）

② 設問①で「ある」と回答した場合、それはどのようなものですか。下記の選択肢から、該当するものをすべて選んでください。

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. 高齢者虐待に該当する行為の判断 | 14. 自治体内で担当する人員数の確保 |
| 2. 緊急性の判断 | 15. 自治体内で担当する人材の確保・育成 |
| 3. 施設・事業所等への調査の必要性の判断 | 16. 自治体内で対応するための予算の確保 |
| 4. 通報があった場合の虚偽・過失の有無の判断 | 17. 時間外（夜間・休日等）の対応 |
| 5. 通報として正式に受理するかどうかの判断 | 18. 普段からの養介護施設等の状況把握 |
| 6. 当該施設・事業所を退職した職員から通報があった場合の事実確認 | 19. 虐待等に至る以前の不適切な介護等の問題の把握や指導 |
| 7. 施設・事業所への調査の実行 | 20. 養介護施設等において高齢者虐待を防止するための取り組み方法の養介護施設等への提示 |
| 8. 自治体内の関係部署間の連携・情報集約 | 21. 養介護施設従事者等への研修の実施 |
| 9. 都道府県との連携 | 22. 虐待を受けた高齢者（養介護施設等利用者）への保護・支援 |
| 10. 関係団体・組織（都道府県以外）との連携・情報集約 | 23. 高齢者虐待防止法に定めのない施設等における実態把握 |
| 11. 通報者保護の徹底 | 24. その他（回答用紙に具体的な内容を記入） |
| 12. 個人情報の保護 | |
| 13. 苦情・事故報告等に虐待が疑われるケースがあった場合の判断・対応 | |

VI. 自由意見

問18. 「養介護施設従事者等」による高齢者虐待に関わる問題について、ご意見・ご要望・ご提言がございましたら回答用紙にご記入ください。

VII. 継続調査について

この調査の回答内容において、特徴的・先進的な取り組みを実施されていると考えられた場合、継続調査としてより詳しい調査へのご協力をお願いする場合がございます。継続調査はヒアリング形式を予定しております。この際に、継続調査への協力依頼をお送りしてよろしいか、回答用紙の該当欄にてご回答いただければ幸いです。なお、ご協力いただける可能性がある場合は、担当者様のご連絡先等もご記入くださいますようお願いいたします。

【継続調査協力依頼の可否】 1. 協力依頼があれば検討する 2. 継続調査には協力しない

【依頼先】 ①担当者名 ②担当部署名 ③連絡先電話番号

ご協力いただき誠にありがとうございました。

● 平成 22 年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業) ●

**養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止に向けた
地方自治体における適切な施策展開の支援に関する研究事業
報告書**

平成 23 年 3 月

発行所 認知症介護研究・研修仙台センター
〒989-3201 仙台市青葉区国見ヶ丘 6 丁目 149-1
TEL(022)303-7550 FAX(022)303-7570

発行者 認知症介護研究・研修仙台センター
センター長 加藤 伸司

印刷 株式会社ホクテコーポレーション
〒980-3124 仙台市青葉区上愛子字堀切 1-13

●