

高齢者・障がい者

虐待防止対応マニュアル



2023年4月

はじめに

２００６年４月、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」の施行に伴い、虐待を受けた高齢者を発見した人は、市町村への通報が義務付けられました。

市では、２００７年４月に「町田市高齢者虐待防止連絡協議会」を設置し、高齢者の虐待防止に関する施策の総合的な推進を図ってまいりました。この中で、高齢者虐待の早期発見・解決を目指す具体策として、また、関係機関がスムーズに連携を図るため、２００９年度に本書を作成し、さまざまな虐待事案を解決してきました。

２０１２年１０月には「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」が施行し、障がい者虐待についても同様に通報が義務付けられました。

市では、高齢者虐待対応で培われたノウハウ、関係機関との連携方法を、障がい者虐待対応にも活かすため、２０１４年度から協議会の所掌事務に障がい者虐待についての項目を追加し、「町田市高齢者・障がい者虐待防止連絡協議会」として、新たに発足しました。

本書についても高齢者・障がい者の虐待防止、早期発見・解決に向けて、現場で活用できる手引きになることを目指し、見直しを行いました。今後におきましても協議会での検討を通じ、より関係機関が活用しやすく、虐待防止、早期発見・解決をさらに促進するため、随時見直しをしていきたいと考えています。

これからも高齢者・障がい者がいつまでも住みなれた地域で、安心して暮らせるまちづくりを目指してまいります。

２０２３年４月

町田市高齢者・障がい者虐待防止連絡協議会

目 次

本 編

1	高齢者・障がい者の虐待と権利擁護	
(1)	高齢者及び障がい者の虐待と種類	P4
(2)	根拠法	P5
(3)	虐待相談・通報窓口	P5
(4)	虐待対応のフローチャート	P5
①	養護者による高齢者虐待の対応	P6
②	養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応	P7
③	養護者による障がい者虐待の対応	P8
④	障害者福祉施設従事者等による障がい者虐待の対応	P9
⑤	使用者による障がい者虐待の対応	P9
2	町田市高齢者・障がい者虐待防止連絡協議会	
(1)	協議会設置根拠	P10
(2)	所掌事務	P10
(3)	協議会構成機関	P10
(4)	各機関の役割	P11
3	町田市高齢者支援センター・あんしん相談室一覧	P12
4	町田市障がい者支援センター一覧	P14
5	その他の窓口一覧	P15
6	虐待発見チェックシート	P16

資料編

○	虐待対応の流れ	P19
1	早期発見	P19
2	受付	P19
3	コアメンバー会議（障がい者虐待）	P20
4	事実確認	P20
5	コアメンバー会議（高齢者虐待）	P21
6	支援計画の検討	P21
7	モニタリングと終結	P24
8	養護者・家族への支援	P25
○	施設従事者等による虐待対応の流れ	P26
○	使用者による虐待対応（障がい者虐待のみ）	P29
○	協議会機関の機能と役割	P32
○	＜町田市＞高齢者虐待ヒヤリハットシート	P40
○	＜町田市＞高齢者虐待報告書	P42
○	養介護施設従事者等による高齢者虐待受付票	P45
○	相談・通報・届出受付表票（養護者による障害者虐待）	P46
○	相談・通報・届出受付票（障害者福祉従事者等による障害者虐待）	P47
○	労働相談（使用者による障害者虐待）	P49
○	成年後見制度	P51
○	地域福祉権利擁護事業	P53

1 高齢者・障がい者の虐待と権利擁護

(1) 高齢者及び障がい者の虐待と種類

虐待は、他者又は本人により本人の権利が侵害され、生命や心身又は生活に支障をきたしている状態やその行為を指します。また、この場合の権利は、本人が住みなれた地域で尊厳のある生活と人生を送ることを指します。

① 言葉の定義

- ◇虐待者：虐待を行った養護者（家族、同居者、介護・介助者など）
施設従事者等（入所施設等の職員など）、使用者（雇用主など）
- ◇被虐待者：虐待を受けた高齢者・障がい者
- ◇養護者：高齢者・障がい者を養護する者（家族、同居者、介護・介助者など）

② 虐待の種別

虐待者 被虐待者	養護者	施設従事者等	使用者
高齢者	○	○	×
障がい者	○	○	○

③ 虐待の種類

種類	内容と具体例
身体的虐待	暴力行為によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為 ・叩く、つねる、ベッドや車椅子への拘束・抑制 等
心理的虐待	脅しや侮辱などの言葉や、無視、嫌がらせなどにより精神的に苦痛を与える行為 ・排泄の失敗などを嘲笑する ・怒鳴る、悪口を言う、恐怖を与える 等
性的虐待	本人が同意を得ていない、性的な嫌がらせをする行為 ・排泄の失敗などで、下半身を裸にして放置する 等
経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を拒否または制限する行為 ・日常的に必要な金銭を渡さない ・本人の自宅などの財産を無断で売却する 等
介護・世話の放棄放任	必要な介護・福祉サービスの利用を妨げる、世話をしないなど、生活環境の悪化、身体・精神的状態を悪化させる ・尿臭・異臭がする、お風呂へ入れない、食事を与えない 等
セルフネグレクト	本人自身が、体調が悪い、介護が必要とわかっていながら、放置する又はその状態を理解できない ・病院受診や食事を拒否する、必要なサービスを利用しない ・室内にごみを放置し、住環境が悪化している状態で生活する 等

（２）根拠法

① 高齢者虐待の根拠法

◇老人福祉法 ◇介護保険法
 ◇高齢者虐待防止法
 （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 障がい者虐待の根拠法

◇障害者基本法 ◇発達障害者支援法 ◇児童福祉法
 ◇身体障害者福祉法 ◇知的障害者福祉法
 ◇精神保健及び精神障害者福祉に関する法律
 ◇障害者総合支援法
 （障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律）
 ◇障害者虐待防止法
 （障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律）

（３）虐待相談・通報窓口

被虐待者	虐待者	担当	連絡先	開設日時	
高齢者	養護者	高齢者支援センター あんしん相談室	P9・P10 参照	月～土	8:30 ～ 17:00
	施設従事者等	高齢者支援課	042-724-2141	月～金	
障がい者	養護者 施設従事者等 使用者	障がい福祉課	042-724-3089 (FAX) 050-3101-1653		
		障がい者支援センター	P11 参照		

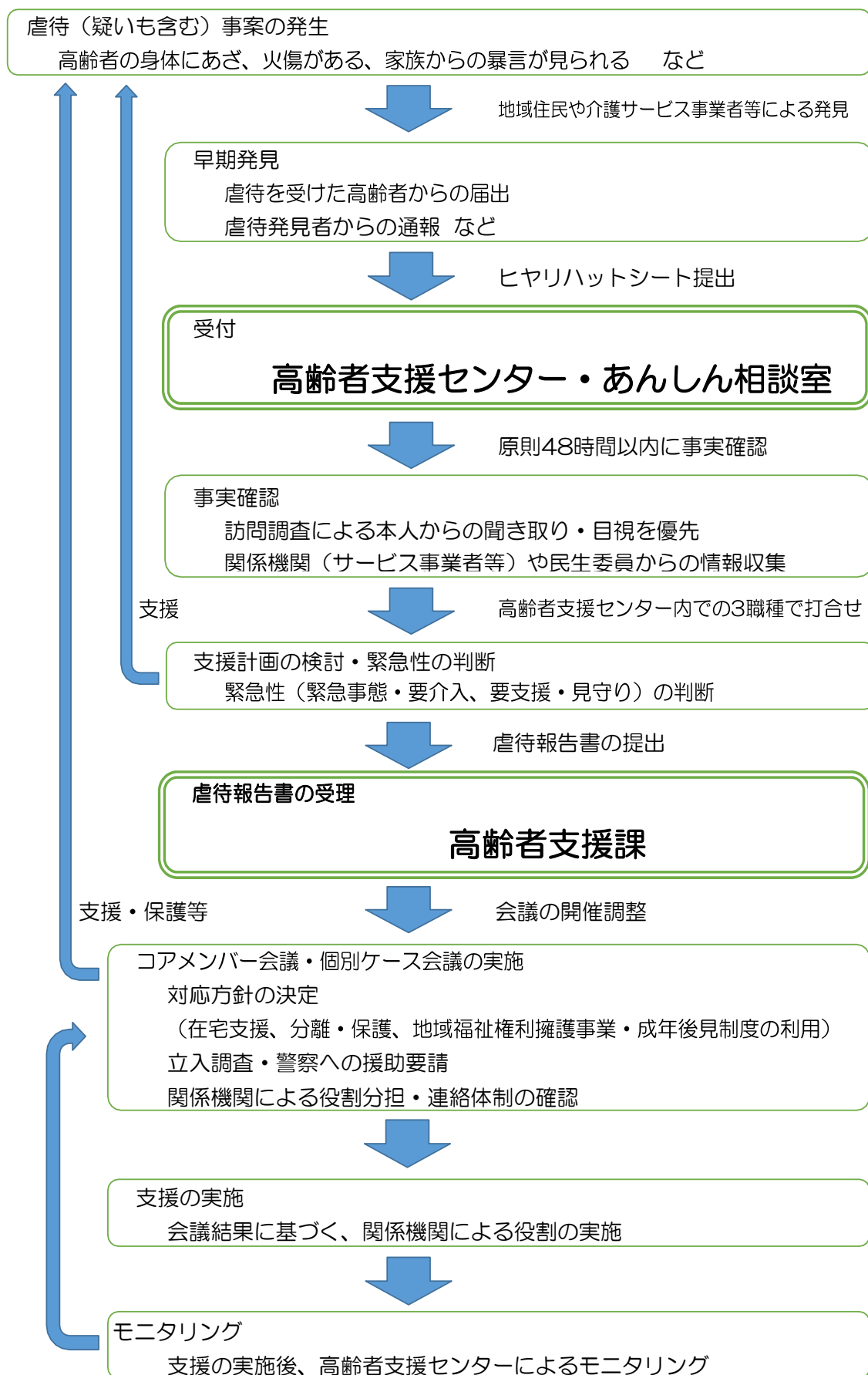
（４）虐待対応のフローチャート

高齢者と障がい者虐待は、種別ごとに対応の流れが決まっています。次頁以降にフローチャートを掲載します。

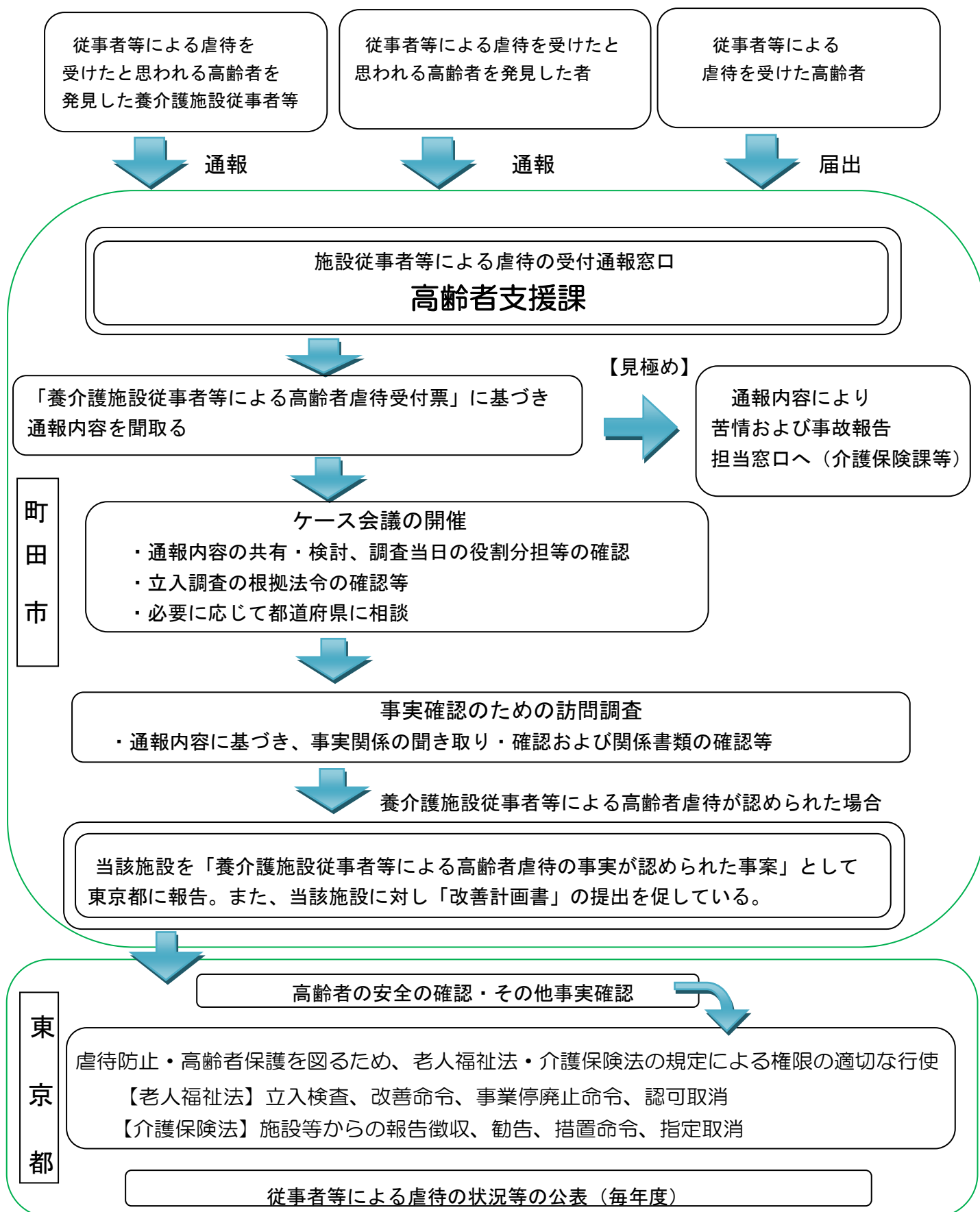
また、フローチャートにある各項目の説明は、資料編に掲載しています。

被虐待者	種別	参照頁
高齢者	養護者による虐待対応	P3
	施設従事者等による虐待対応	P4
障がい者	養護者による虐待対応	P5
	施設従事者等による虐待対応	P6
	使用者による虐待対応	

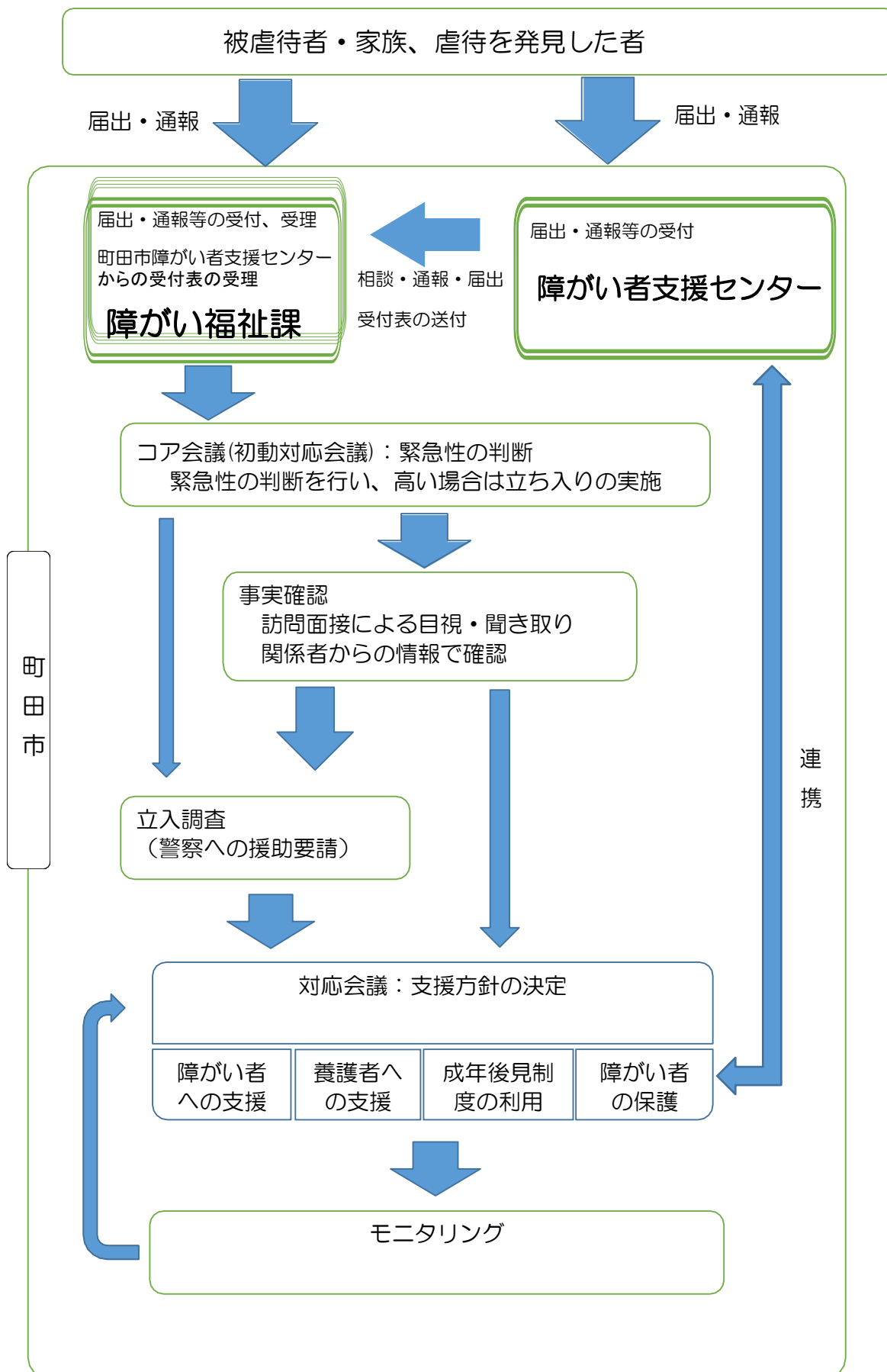
① 養護者による高齢者虐待の対応



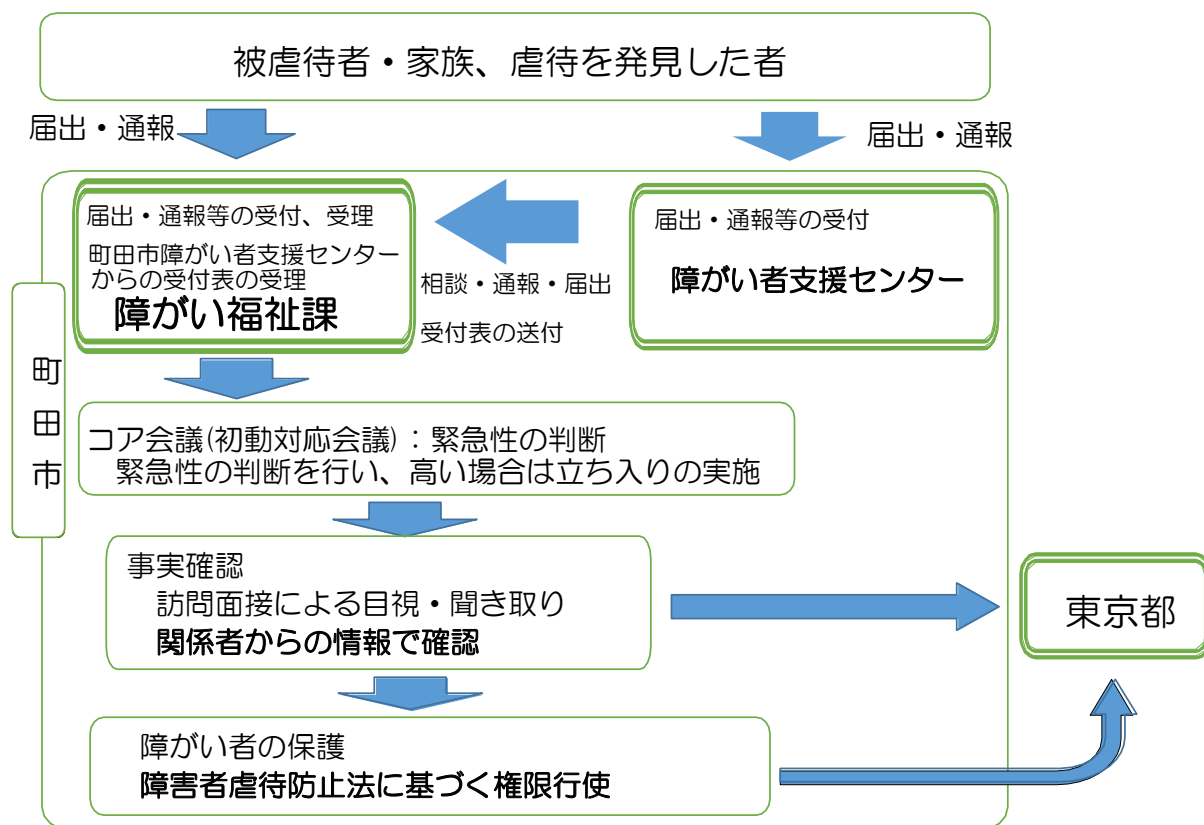
② 養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応



③ 養護者による障がい者虐待の対応

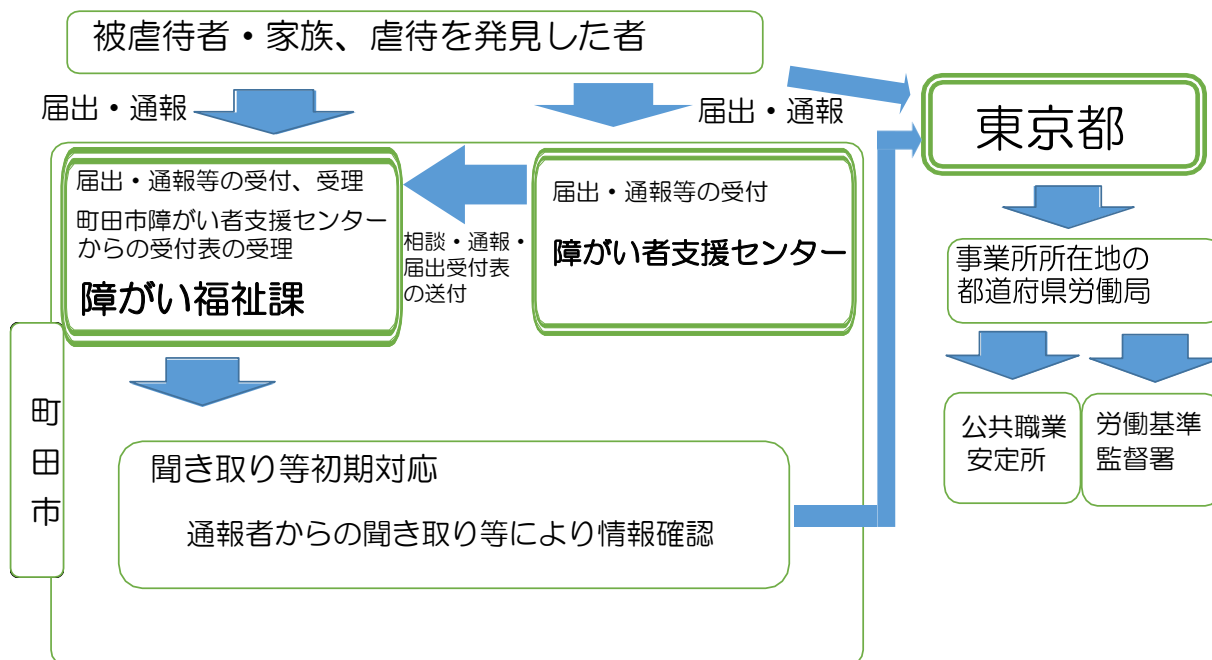


④ 障害者福祉施設従事者等による障がい者虐待の対応



※東京都にて事実確認後、障害者総合支援法や社会福祉法に基づく権限を行使します。
また毎年度、障害者福祉施設従事者等による虐待の状況等を公表しています。

⑤ 使用者による障がい者虐待の対応



※ 個別労働紛争解決促進法等の規定に基づく権限を行使します。
また毎年度、使用者による虐待の状況等を公表しています。

2 町田市高齢者・障がい者虐待防止連絡協議会

(1) 協議会設置根拠

高齢者虐待防止法第 3 条・第 16 条及び障害者虐待防止法第 4 条・第 35 条において、虐待を防止するための連携協力体制を整備しなければならないと規定されています。

そのため、市では「町田市高齢者・障がい者 虐待防止連絡協議会設置要綱」に基づき、協議会を設置しました。

(2) 所掌事務

- ① 高齢者及び障がい者の虐待防止に係る関係機関の連携協力体制の整備に関すること。
- ② 高齢者及び障がい者の虐待防止に係る情報交換及び研修に関すること。
- ③ 高齢者及び障がい者の虐待防止に係る広報啓発活動の推進に関すること。
- ④ 前 3 号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項。

(3) 協議会構成機関

連 絡 協 議 会 機 関			
1	町田市医師会	1 4	町田市社会福祉協議会
2	町田市歯科医師会	1 5	障害福祉サービス事業者
3	町田市薬剤師会	1 6	障害相談支援事業者
4	人権擁護委員	1 7	町田市障がい者支援センター
5	弁護士	1 8	町田公共職業安定所
6	司法書士		
7	町田警察署		
8	南大沢警察署		
9	町田市民生委員・児童委員協議会		
1 0	町田市町内会・自治会連合会		
1 1	町田市ケアマネジャー連絡会		
1 2	町田市介護サービスネットワーク		
1 3	町田市高齢者支援センター (地域包括支援センター)		

(4) 各機関の役割

グループ	機関名	役割
医療関係	町田市医師会 町田市歯科医師会 町田市薬剤師会	① 虐待の早期発見・通報 ② 医学的な立場からの助言 ③ 虐待防止の周知・啓発活動
法律関係	人権擁護委員 弁護士、司法書士	① 専門的な立場からの助言 ② 虐待防止の周知・啓発活動
警察署	町田警察署 南大沢警察署	① 虐待被害に関する相談受付 ② 虐待の市への通報 ③ 立入調査等への協力
民生委員	町田市民生委員・児童委員協議会	① 虐待等に関する相談 ② 虐待の早期発見・通報 ③ 地域での見守り・声掛けなど
地域住民	町田市町内会・自治会連合会	① 虐待の早期発見・通報 ② 地域での見守り・声掛けなど ③ 虐待防止の周知・啓発活動
介護保険事業者	町田市ケアマネジャー連絡会 町田市介護サービスネットワーク	① 虐待の早期発見・通報 ② 個別ケース会議の出席 ③ 虐待防止の周知・啓発活動
障がい福祉 サービス事業者	障害相談支援事業者 障害福祉サービス事業者	① 虐待の早期発見・通報 ② 障がい者及びその家族への支援 ③ 虐待防止の周知・啓発活動
各種相談機関	町田市社会福祉協議会	① 虐待の早期発見・通報 ② 個別ケース会議の出席 ③ 地域福祉権利擁護事業による支援 ④ 成年後見制度の周知・利用促進
	町田市高齢者支援センター	① 高齢者虐待通報の受付 ② 個別ケースの支援・会議の開催 ③ 介護保険事業者からの相談・支援
	町田市障がい者支援センター	① 障がい者虐待届出・通報の受付 ② 障がい者及びその家族への支援
	町田公共職業安定所	① 虐待に関する相談 ② 虐待に関する使用者への助言・指導 ③ 障がい者の雇用管理に関する使用者への助言・指導

3 町田市高齢者支援センター・あんしん相談室一覧

名称	住所	電話番号	担当地域
		(FAX番号)	
堺第1高齢者支援センター	相原町2373-1(老人保健施設サンシルバー町田内)	042-770-2558	相原町
		(042-774-1847)	
相原あんしん相談室	相原町1158-26	042-700-7121	
		(042-700-7122)	
堺第2高齢者支援センター	小山ヶ丘1-2-9(特別養護老人ホーム美郷内)	042-797-0200	小山町、小山ヶ丘、上小山田町
		(042-798-7780)	
小山あんしん相談室	小山町2619	042-794-8751	
		(042-794-8752)	
忠生第1高齢者支援センター	下小山田町3580(ふれあい桜館1階)	042-797-8032	下小山田町、忠生、小山田桜台、矢部町、常盤町、根岸町、根岸、図師町
		(042-797-8830)	
忠生あんしん相談室	忠生3-1-34 もりやハイツⅡ101号室	042-792-8888	
		(042-792-8888)	
忠生第2高齢者支援センター	山崎町2200山崎団地3-18棟101号	042-792-1105	山崎町、山崎、木曽町、木曽西、木曽東(都営木曽森野アパートを除く。)、本町田(公社住宅町田木曽に限る。)
		(042-792-5543)	
木曽あんしん相談室	木曽東1-34-10ちひろマンション101	042-794-7901	
		(042-794-7902)	
鶴川第1高齢者支援センター	薬師台3-270-1(特別養護老人ホーム第二清風園内)	042-736-6927	小野路町、野津田町、金井、金井町、金井ヶ丘、大蔵町、薬師台
		(042-736-6903)	
野津田あんしん相談室	野津田町831-1	042-708-8964	
		(042-735-5872)	
鶴川第2高齢者支援センター	能ヶ谷3-2-1(鶴川地域コミュニティ1階)	042-737-7292	能ヶ谷、三輪町、三輪緑山、広袴町、広袴、真光寺町、真光寺、鶴川
		(042-737-0833)	
鶴川あんしん相談室	鶴川6-7-2-103(鶴川団地センター名店街内)	042-718-1223	
		(042-860-5833)	

町田第1高齢者支援センター	森野4-8-39(特別養護老人ホームコモンズ内)	042-728-9215	原町田(都営金森1丁目アパートを除く。)、中町、森野、旭町、木曽東(都営木曽森野アパートに限る。)
		(042-728-6578)	
原町田あんしん相談室	原町田4-24-6 せりがや会館1階	042-722-8500	
		(042-732-3505)	
町田第2高齢者支援センター	本町田2102-1(本町田高齢者在宅サービスセンター内)	042-729-0747	本町田(公社住宅町田木曽を除く。)、藤の台、南大谷(公社住宅本町田に限る。)
		(042-709-0533)	
本町田あんしん相談室	藤の台1-1-50-109	042-860-7870	
		042-709-0533	
町田第3高齢者支援センター	玉川学園3-35-1(玉川学園高齢者住宅サービスセンター内)	042-710-3378	玉川学園、南大谷(公社住宅本町田を除く。)、東玉川学園
		(042-710-1292)	
南大谷あんしん相談室	南大谷205-1-2	042-851-8421	
		(042-851-8426)	
南第1高齢者支援センター	南町田5-16-1(特別養護老人ホーム芙蓉園内)	042-796-2789	鶴間、南町田、小川、つくし野、南つくし野
		(042-799-0079)	
小川あんしん相談室	小川6-1-11	042-850-6234	
		(042-850-6234)	
南第2高齢者支援センター	金森東3-18-16(特別養護老人ホーム合掌苑桂寮内)	042-796-3899	金森、金森東、南成瀬、成瀬が丘、原町田(都営金森1丁目アパートに限る。)
		(042-799-2145)	
成瀬が丘あんしん相談室	成瀬が丘2-23-4 ベルハイツ成瀬1-A号室	042-795-9100	
		(042-850-6550)	
南第3高齢者支援センター	西成瀬2-48-23	042-720-3801	成瀬、西成瀬、高ヶ坂、成瀬台
		(042-860-7022)	
成瀬あんしん相談室	西成瀬2-48-23	042-732-3239	
		(042-860-7022)	

開所時間：月～土曜日 8 時 30 分～17 時（祝日、年末年始は除く）

※あんしん相談室は高齢者支援センターの出先機関です。

4 町田市障がい者支援センター一覧

名称	住所	電話番号	担当地域
		(FAX番号)	
堺地域 障がい者支援センター	小山町1234-1	042-794-8790	相原町、小山町、小山ヶ丘
		(042-798-2290)	
忠生地域 障がい者支援センター	図師町1677-1	042-794-4851	上小山田町、下小山田町、忠生、小山田桜台、矢部町、常盤町、根岸町、根岸、図師町、山崎町、山崎、木曽町、木曽西、木曽東
		(042-794-4852)	
鶴川地域 障がい者支援センター	能ヶ谷3-2-1 鶴川地域コミュニティ1階	042-708-8821	小野路町、野津田町、金井、金井町、大蔵町、薬師台、能ヶ谷、三輪町、三輪緑山、広袴町、広袴、真光寺町、真光寺、鶴川、藤の台3丁目、金井ヶ丘
		(042-708-8977)	
町田地域 障がい者支援センター	原町田5-4-3 第2大塚ビル1階101	042-709-1301	原町田、中町、森野、旭町、本町田、南大谷、玉川学園、東玉川学園、藤の台1~2丁目
		(042-709-1302)	
南地域 障がい者支援センター	金森東3-18-16 合掌苑桂寮1階	042-706-9624	鶴間、小川、つくし野、南つくし野、金森、金森東、南成瀬、成瀬、西成瀬、成瀬が丘、成瀬台、高ヶ坂、南町田
		(042-706-9632) (042-799-2145)	

開所時間：月～金曜日 8 時 30 分～17 時（土日祝日、年末年始は除く）

5 その他の窓口一覧

相談窓口	開設時間	電話	備考
人権身の上相談	金曜日 13:30～16:00	042-724-2102	申込先：町田市広聴課 (市民相談室・事前予約)
人権相談ダイヤル	月～金曜日 8:30～17:15	0570-003-110	
町田市法律相談	月・金曜日 13:30～16:00 火～木曜日 9:00～11:30、13:30～16:00	042-724-2102	申込先：町田市広聴課 (市民相談室・金曜 8:30 から次週分を予約)
町田警察署	-	042-722-0110	担当地域：町田市内全域 (小山町・小山ヶ丘 1. 2. 3. 5. 6 丁目、相原町を除く)
南大沢警察署	-	042-653-0110	担当地域：町田市の小山 町・小山ヶ丘 1. 2. 3. 5. 6 丁 目、相原町のみ)
町田市社会福祉協議会 (福祉サポートまちだ)	月～金曜日 9:00～17:00	042-720-2861	地域福祉権利擁護事業に 関する問い合わせ先
		042-720-9461	成年後見制度に関する問 い合わせ先
町田市子ども家庭支援 センター	月～金曜日 8:30～17:00	042-724-4419	児童虐待の相談・通告窓口 (障がい児も含む)
認知症電話相談窓口	月～金曜日 9:00～17:00 土曜日 9:00～12:00	0120-115-513	認知症疾患医療センター
もの忘れ相談	月～土曜日 8:30～17:00	-	各高齢者支援センター
保健所保健予防課	月～金曜日 8:30～17:00	042-722-0621	精神専門医療相談、ひきこ もりに関する相談窓口
女性悩みごと電話相談	月～火・木～土曜日 9:30～16:00 水曜日(第3除く) 13:00～20:00	042-721-4842	
配偶者暴力相談支援 センター	毎日 9:00～21:00	03-5467-2455	東京ウィメンズプラザ
	月～金曜日 9:00～20:00	03-5261-3110	東京都女性相談センター
男性のための悩み相談	月・水曜日 17:00～20:00 土曜日 14:00～17:00	03-3400-5313	東京ウィメンズプラザ

※ 祝日や年末年始は、上記の日時に相談受付をしていない場合があります。

6 虐待発見チェックシート

チェック (○印)	この項目に多くチェックが付けば、何らかの支援を 必要としている可能性が高いです！
	体にあざや傷、火傷などが見られる(原因を聞いても教えてくれない)
	急におびえたり、こわがったり、不安になったりする
	手をあげると、頭をかばうような行動をとる
	暴力を受けている、怒鳴られる、無視される、お金を取られるなどと訴えている
	家族などが、介護・介助に対して疲れており、相手の悪口を言っている
	身なりが整っていない、身体から異臭・汚れが目立つ
	常に空腹を訴えたり、極度にやせている
	話のつじつまがあわない、会話を拒否する
	家賃、光熱水道費、保険料などを滞納している
	日常生活に必要な金銭を渡せてもらえていない
	病気の受診を拒否している、受診をさせてもらっていない
	昼間でも雨戸が閉まっている
	家の周囲にゴミが放置されたり、室内が散乱している
	郵便物や新聞が溜まったまま、放置されている
	家から怒鳴り声や泣き声、大きな音が聞こえる
	無気力、あきらめ、なげやりな様子である
	ささいなことで怒ったり、怒鳴ったりする
	暑い日や寒い日、雨の日に、長時間一人で外にいる
	季節にあった服装をしていない
	以前と様子が変わり、挨拶などをしなくなった

チェック表でいくつか○が付いた場合は、虐待の疑いがあります。虐待対応の窓口へ連絡してください。

◇高齢者虐待：町田市高齢者支援課

町田市高齢者支援センター・あんしん相談室(P9～10 参照)

◇障がい者虐待：町田市障がい福祉課、町田市障がい者支援センター(P11 参照)

高齢者・障がい者
虐待防止対応マニュアル
資料編



○資料編について

資料編は、本編の内容を補足する情報（虐待対応の流れや各機関の機能と役割）や、虐待対応を行う上で知っておきたい情報（地域福祉権利擁護事業や成年後見制度）を掲載しています。

また、実際に虐待を発見した場合に使用する【高齢者虐待ヒヤリハットシート】や【（障がい者虐待）相談・届出・受付表】を掲載することで、どのような情報を受付機関が必要としているのか把握してもらい、早期の事実確認・対応を目指します。

資料編を活用する人は、虐待を実際に対応する「高齢者支援センター」、障がい者に関するさまざまな相談、助言、支援を行う「障がい者支援センター」、「相談支援事業者」、虐待を発見しやすい立場にある「介護支援専門員」を想定しています。

このマニュアルを活用することで、少しでも高齢者と障がい者の虐待防止が図れるよう、皆様のご理解とご協力をお願いします。

○養護者による虐待対応の流れ

高：高齢者虐待 障：障がい者虐待

1 早期発見 高 障

高齢者・障がい者を問わず、虐待対応は早期発見がとても重要です。虐待が関係者に発見されるときは、虐待行為が表面化した時であり、すでに早急な支援を要する状態になっていることも少なくありません。そのため、些細な変化や以前と様子が違うことなどを、関係者が気づいたときには、早急に担当窓口へ連絡することが重要です。早期発見のポイントは、P13の虐待発見チェックシートを参照してください。

2 受付 高 障

（１）事実確認の前の情報収集

① 被虐待者と虐待者の基本情報

- ・把握できている範囲での氏名、年齢、住所、家族構成など

② 通報者への確認

- ・通報者が誰で、どのような関係か（親族、友人、近隣者、事業所など）

③ 虐待内容の確認

- ・いつ頃から、どのような行為が、どのくらいの間隔で発生しているか

【受付時のポイント】

通報者からの通報行為をしっかりと受けとめ、担当窓口で事実確認を行い、通報者の匿名性を守りながら対応していくことを伝えます。

ただし、個人情報のため、事実確認を行い判明した事実を、通報者へお伝えできないことは、あらかじめ説明する必要があります。

（２）受付者の初期対応

受付者（高齢者支援センター、障がい福祉課、障がい者支援センター）は、通報の内容、過去の関わり、介護・福祉サービスの利用状況などの被虐待者に関する基本情報を収集・整理します。

① 高齢者支援センター（高齢者虐待）

高齢者支援センター内で情報を共有し、事実確認を行います。その後、緊急性の判断や支援方針を検討し、緊急性が高いと判断される場合は、市と連携し、早急な対応を行います。

② 障がい福祉課、障がい者支援センター（障がい者虐待）

障がい福祉課内で、コアメンバー会議（初動対応会議）（次頁記載）を実施し、緊急性の判断や初期対応、今後の方針について検討を行います。障が

い者支援センターで通報を受け付けた場合は、早急に障がい福祉課に通報内容を伝え、その後の対応を引き継ぎます。

3 コアメンバー会議 障

障がい者虐待では、コアメンバー会議（初動対応会議）を実施し、この会議で虐待の判断や緊急対応が必要かどうかなどを検討し、役割分担や支援計画を決定し、対応にあたります。参加者は、管理職及び虐待防止担当者といったコアメンバーの他に、受付者や、保健師等がオブザーバーとして出席しています。

4 事実確認 高 障

（１）事実確認

事実確認は、通報内容の確認に加え、虐待の種類や程度、経過など緊急性を判断できる材料となる事実を確認することが重要です。

そのため、事実確認は原則訪問により、2日（48時間）以内に行うことが望ましく、可能であれば1日（24時間）以内に行うことも必要です。

【事実確認のポイント】

◇ 訪問時のリスクマネジメント

虐待が疑われる自宅へ訪問する場合は、支援者側のリスクマネジメントを考え、必ず複数人で訪問します。

◇ 医療職の同行や関係性の取れた方との同行

訪問時には、医療職などの被虐待者の身体状況を判断できる方と同行します。また、友人や民生委員、ケアマネジャーなど、関係性が取れている方がいると訪問しやすくなります。

◇ 事実確認を行うための証拠収集

虐待の事実が判明した場合、特に身体的虐待などによるあざがある場合は、複数による目視、写真を撮るなどして、記録を残します。これは情報開示や訴訟に備える意味があります。また、写真を撮る場合は、可能な限り本人へ了解を取る必要があります。

◇ 被虐待者及び養護者の意思・意向確認

被虐待者や養護者は、虐待行為の事実についてどのように感じているのか、どのように生活をしたいと望んでいるかなど、それぞれの意思・意向の確認を行う必要があります。

ただし、被虐待者と養護者から同時に聞き取ることは避けて、個別に聞けるよう、配慮が必要です。例）サービス利用中などの聞き取り など

（２）介入拒否時の対応

事実確認のために訪問すると被虐待者や養護者から介入を拒否されることがあります。しかし、このような場合は、粘り強く関わり、信頼関係を構築することが重要です。また、介入を拒否している間も、虐待が行われる可能性はあるので、見守りを行うための役割分担を関係者で行う必要があります。

さらに、どうしても介入ができない場合や緊急性が高いと判断できるものについては、立入調査の実施を検討する必要があります。

５ コアメンバー会議 高

（１）コアメンバー会議と市の判断

高齢者虐待では、緊急性が高い場合に実施する立入調査、家族などからの分離や一時保護、首長申立による成年後見制度を利用する場合には、コアメンバー会議を実施し、市としての判断を行います。

この会議は、市としての判断を行うため、高齢者虐待を所管する管理職も出席します。

【コアメンバー会議での決定事項（一例）】

- ◇ 立入調査についての検討
- ◇ 虐待者などからの分離や緊急一時保護の検討
- ◇ やむを得ない事由による措置（面会制限など）の検討
- ◇ 成年後見制度の利用の検討
- ◇ 虐待の有無についての検討

６ 支援計画の検討 高 障

（１）支援計画の作成

支援計画は、虐待内容のアセスメントや緊急性の判断を行い、高齢者虐待は個別ケース会議やコアメンバー会議、障がい者虐待はコアメンバー会議（個別ケース会議）を通じて作成します。

（２）アセスメントと緊急性の判断

① アセスメント方

アセスメントとは、通報内容・事実確認などによって収集した情報を整理して、事案の状況を多面的に分析し、支援方針につなげていくことです。

アセスメントを実施する上では、虐待に対する緊急対応の必要性の判断、被虐待者及び養護者の状況、虐待の背景・要因、被虐待者及び養護者の意思・意向、利用可能なサービス・社会資源の分析などを行う必要があります。

【アセスメントのポイント】

- ◇ 虐待に対する緊急対応の必要性の判断
虐待の種別や程度、介入の拒否などから緊急対応の必要性を判断します。
- ◇ 被虐待者及び養護者の状況判断
身体・精神の状況が、医療行為を必要とするか判断します。
※あざなどが見られる場合の状況判断は容易ですが、精神状況に関しては、複数の目視における判断が望ましいです。
- ◇ 虐待の背景・要因の分析
虐待の背景・要因が、被虐待者・養護者側のどちらに問題があるかを分析します。
※例えば養護者側の要因として介助・介護疲れがある場合は、サービスの利用などによって軽減される可能性があります。また、精神疾患や障がいなどが要因となっている場合も、医学的な観点からの分析が必要となります。
- ◇ 利用可能な社会資源の分析
支援するにあたり、利用可能な社会資源を確認する必要があります。ここでいう社会資源は、公的なサービスだけではなく、家族、近隣住民、民生委員なども含めます。この資源を、どのように活用できるか分析します。

② 緊急性の判断

虐待は、生命にかかわる深刻な状況の場合もあり、早急な介入が必要となる場合もあります。

【緊急性の判断と虐待の程度】

程度		内容と具体例
当事者に自覚がない場合も含めて、客観的に見ると明らかな虐待と判断できる状態で、専門職による介入が	緊急事態	生命にかかわる重大な状況で、一刻も早く介入が必要である。 あざがある、栄養不足による衰弱 医療行為が必要な状態

必要な状態。	・ 要 介 入	放置しておく、心身上に重大な影響が生じるか、そうなる可能性が高い状態で、専門職による介入が必要である。 住環境が悪い、適切な介助・介護がされていない・期待できない、病院受診ができていない
虐待かどうかの判断に迷うことが多い状態。 放置すると深刻化することもあるため、本人や家族の介護、介護サービスの見直し等を図ることが大切。	要 支 援 ・ 見 守 り	虐待は顕在化していないが、介助や介護の知識不足やその負担により、不適切なケアの状態となっており、長年の生活習慣の中で生じた言動などが虐待につながりつつあると思われる場合などがある。

（３）個別ケース会議と支援計画

① 個別ケース会議

個別ケース会議は、支援計画を策定するため事実確認後に実施します。

効率的な運営を行う必要があるため、事前の情報共有や情報集約を中心となるコーディネーターが必要になります。高齢者虐待は高齢者支援センター、障がい者虐待は障がい福祉課コアメンバー会議（個別ケース会議）がその役割を担います。

【個別ケース会議での協議・確認事項】

- ◇ アセスメント情報の共有
- ◇ 支援方針の協議・決定の共有及び各機関の役割分担
- ◇ モニタリングの視点及び再アセスメントの見極めについての協議・確認

② 記録の作成

個別ケース会議を開催した場合には、記録を残すことが重要です。これは関係者間の情報共有や支援の進捗を振り返るため、必要となります。

【記録作成時のポイント】

- ◇ 情報開示の請求対象文書や訴訟の法的根拠となることを意識すること。
- ◇ 客観的な視点で、事実のみ記載されていること。
- ◇ 簡潔に、課題別に記載し、支援方針の根拠となることを意識すること。

- ※ 基本情報、アセスメント、支援計画、経過、評価
◇ 高齢者・障がい者の本人や家族が発した言葉は、そのまま記載すること。

③ 支援計画の作成と実施

個別ケース会議で、協議・確認事項から支援計画を作成します。支援計画を実施後、モニタリングを行いながら、再アセスメントを行います。

7 モニタリングと終結 高 障

(1) モニタリング

モニタリングは、支援計画を実行し、虐待の状況がどのように推移していくか見守りを行うことです。コーディネーターが情報を集約・確認し、状態変動時には再アセスメントと支援計画の修正を行います。

また、モニタリングを行う場合は、事前に個別ケース会議などでモニタリングの基本方針を作成し、見守る期間などを定める必要があります。

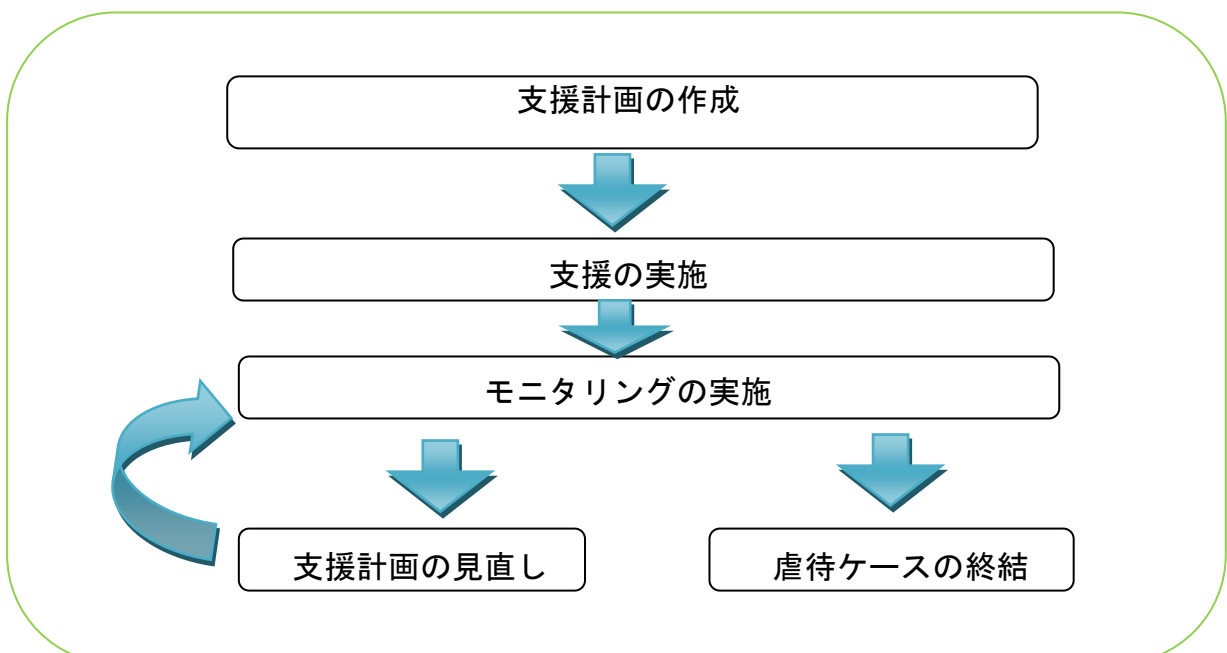
(2) 虐待ケース支援の終結の考え方

虐待ケースの支援終結は、次のことが達成された時点と考えます。

- ① 虐待の要因が解消され、今後の虐待の恐れがなくなった時。
- ② 何らかの事由により、支援の継続を必要としなくなった時。

(事由：長期入所・入院、死亡、転出、養護者との完全分離など)

【モニタリング～終結への流れ】



8 養護者・家族への支援 高 障

(1) 支援者の基本的姿勢

高齢者・障害者虐待防止法は、被虐待者の権利擁護を目的としていますが、同時に養護者の支援も目的としています。そのため、関係機関は家族への支援についても検討する必要があります。

① 養護者・家族の思いを受け止める。

- ◇ 養護者の介護方法が、専門的な立場から見て非合理的な介護であったり、不適切なケアであったとしても、一方的な批判、否定はしていないこと。
- ◇ 養護者の価値観を認め、意思や声を聞くこと。
- ◇ 継続的な相談に乗れる関係性を作ること。

② 養護者・家族の主体性（自己決定）を尊重する。

- ◇ 約束や秘密は守り、誠実な対応をすること。
- ◇ 問題の解決に向けて、主体性を持って取り組める状況を作ること。

③ 中立的な立場で支援する。

- ◇ 被虐待者・養護者の両方を孤立しないように支援すること。
- ◇ 家族関係の回復を図るための支援であること。
- ◇ 虐待の要因が経済的な理由や病気などにある場合は、養護者が利用できるサービスなどを紹介すること。

(2) 養護者・家族に何らかの精神疾患が疑われる場合

虐待が発生する要因として、心の問題、アルコール、薬物など、精神疾患に起因する場合があります。そのため、支援窓口を紹介し、被虐待者だけでなく、養護者の支援も検討しましょう。（連絡先：町田市代表電話 042-722-3111）

- ① 医療機関へ通院している ⇒ 障がい福祉課（P2 参照）、
障がい者支援センター（P11 参照）
- ② 医療機関へ通院していない⇒ 保健所保健予防課（P12 参照）

(3) 家族介護者交流会や家族介護者教室の紹介

介助・介護は、養護者にとっては少なからず負担になります。共通の悩みや不安を持っている方と交流することで、悩みや不安を解消し、虐待が発生しにくい環境を作ることができます。

家族介護者交流会・教室の情報は、高齢者支援センターで確認できます。

○ 施設従事者等による虐待対応の流れ 高 障

1 対応の流れ

虐待防止法は、施設従事者等による虐待の防止も定義しています。

施設従事者などによる虐待を発見した者は、市への通報義務があり、**高齢者虐待は高齢者支援課、障がい者虐待は障がい福祉課・障がい者支援センターが窓口**となっています。

① 発見

施設従事者等による虐待を発見した場合、発見者は市への通報義務があります。また、虐待を受けた方自身及びその家族も市への届出ができます。

② 受付・情報収集

通報内容はサービスに対する苦情や、虚偽、過失による事故の可能性も考えられるため、正確な情報を把握することが重要です。

受付は、通報者が特定されないよう通報者の情報を保護することが定められており、その通報で事業主から不利益な扱いを受けることは、法律で禁じます。また、施設従事者等による通報の守秘義務は、法律により免責されます。

【情報収集の内容】

- ◇ 虐待の具体的な行為
- ◇ 対象者の特定（誰が誰に虐待しているのか、どのフロアにいる人か）
- ◇ 施設内の研修や事故報告、引継ぎ方法など体制に関する情報
- ◇ 施設管理者などの出勤日など（面接を行う必要があるため）

③ 事実確認

通報受付、情報収集で得た情報について事実確認を行います。事実確認を行うには、客観性を高めるため複数職員による訪問調査を行う必要があります。また、立入調査時には、施設側へ立入の目的や調査内容を伝え、理解を得てから行う必要があります。拒否がある場合は法律に基づく立入も可能です。

【事実確認を行う内容】

- ◇ 虐待を受けていると思われる高齢者・障がい者への面接
- ◇ 施設管理者・施設職員などへの面接
- ◇ 記録書類・資料などの調査・確認（必要に応じてコピー）

④ 立入調査

立入調査は、高齢者・障がい者の各虐待防止法に基づき実施します。

虐待を受けた方への面接、施設管理者・施設職員などへの面接、記録書類・資料などに基づき調査を行い、調査員による会議を実施した後、改善事項などを口頭又は文書で指摘します。

※高齢者虐待の施設立入では、介護保険課と連携し虐待防止法での立入を拒否された場合は、介護保険法による立入を行います。

※障がい者虐待の施設立入では、虐待防止法での立入を拒否された場合は、東京都と連携し、立入を行う場合があります。

⑤ 指導・改善命令

調査結果に基づき指摘された事項は、後日市へ文書で報告する必要があります。その報告内容を確認するため、市では後日事前通告なしに施設へ訪問する場合もあります。

⑥ 都へ報告

虐待防止法では、施設従事者による虐待が発生し、事実確認できた事例については、都へ報告する必要があります。

また、施設などが事実確認のための立入調査などに協力しない場合は、都へ報告し共同で調査を行うこともできます。そのため、悪質なケースなどの場合は速やかに都へ報告を行います。

【都への報告内容】

- ◇ 虐待の事実が確認できた施設などの名称、所在地など
- ◇ 虐待を受けていた方及び虐待内容の情報
- ◇ 市区町村の対応内容
- ◇ 指摘事項に関する改善内容 など

2 予防対策の考え方

施設従事者などによる虐待を未然に防ぐためには、次のような方法が有効と考えられます。

① 研修の実施

施設従事者などによる虐待が起きない環境づくりには、人権遵守の理念を徹底するとともに、虐待の種類について学ぶことも重要です。「知らず知らずのうちに」や「転落防止の柵や安全のための身体拘束」が虐待にあたる場合があることなどを知ること、虐待者となることを防ぐことができます。

② 管理体制の充実

施設における虐待は、過酷な労働条件の中でサービス提供を強いられた結果、利用者に対するケアが行き届かなかったり、従業員のストレスが弱者である利用者に向けられることが考えられます。

そのためには、適切な労働環境の確保や職員に対する支援も重要です。

③ 苦情処理体制の充実

虐待に至る手前の状態・兆候を把握できるよう、施設内の苦情処理窓口など整備を整備する必要があります。

整備されていても、利用者やその家族から苦情などを気軽に相談できなくてはいけませんので、窓口の周知とともに、プライバシーの配慮などに関する安心感も提供する必要があります。

④ 第三者評価の導入

中立的な第三者機関による継続した評価を受けることは、関係者だけでは難しい施設の体質改善に有効です。そのことが職員の労働環境の改善や利用者のサービス向上につながり、虐待の予防にもつながります。

⑤ 地域に開かれた施設運営

地域との交流会や実習生などの受入を行うことで、外部の人の「目」が入り、虐待に対する抑止力になります。

そのため、積極的な地域交流などが望まれます。

3 身体拘束について

身体拘束は虐待にあたる可能性があります。

施設内の基準において、利用者の身体拘束や行動制限は、緊急やむを得ない場

合を除いて原則禁止されています。

拘束を禁止している理由は、利用者の筋力低下や間接の拘縮など「身体機能の悪化」又は、不安や怒り、諦めなどの「心理状態の悪化」を引き起こす可能性があるからです。

そのことが認知症の周辺状況の憎悪や ADL(日常生活動作)の低下を招く悪循環に陥ることになります。また、拘束しているために、無理な立ち上がりや柵の乗り越えなどが発生し、重大な事故が起きる可能性もあります。

【緊急やむを得ない場合とは？】

切迫性：利用者本人又は他の利用者などの生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。

非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないこと。

一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

(厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」から抜粋)

【身体拘束の具体例】

- ◇ 徘徊や他人への迷惑行為、転落しないように車椅子や椅子、ベッドに体幹や四肢を紐などで縛る。
- ◇ 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ◇ 点滴・経管栄養などのチューブを抜かないように四肢を紐などで縛る。
- ◇ 点滴・経管栄養などのチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないよう手指の機能を制限するミトン型の手袋などをつける。
- ◇ 車椅子や椅子からずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y 字拘束帯や腰ベルト、車椅子テーブルをつける。
- ◇ 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるような椅子を使用する。
- ◇ 脱衣やおむつを外さないように、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ◇ 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ◇ 自分の意思で開けることができない居室などに隔離する。

(厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」から抜粋)

○ 使用者による虐待対応 障

1 対応の流れ

障害者虐待防止法では、使用者による虐待を定義しています。

障害者虐待防止法に規定されている「使用者」とは、障がい者を雇用する事業主、事業の経営担当者及びその事業の労働者に関する事項について事業主のために行為をする者と定義しています。この場合の事業主には、派遣労働者による役務の提供を受ける事業主などを指します。

なお、使用者による障がい者虐待については、年齢に関わらず（18 歳未満や 65 歳以上でも）同様の対応となります。

① 発見

使用者による虐待を発見した者は、通報が義務付けられています。通報先は、事業所のある市、町田市や都が窓口になっています。また、使用者による虐待を受けた障がい者自身が、市や都に届け出ることもできます。

対応窓口

- ◇ 障がい福祉課 042-724-3089
- ◇ 障がい者支援センター（P12 参照）
- ◇ 東京都障害者権利擁護センター 03-5320-4223

② 相談・通報などの受付

通報内容は、労働条件に対する苦情であったり、また、虚偽による通報や過失による事故であったりすることも考えられます。正確な情報を把握するため、虐待の状況や障がい者などの状況など、必要となる情報を聴取します。

通報内容はサービスに対する苦情や、虚偽、過失による事故の可能性も考えられるため、正確な情報を把握することが重要になります。

受付は、通報者が特定されないよう通報者の情報を保護することが定められており、その通報で事業主から不利益な扱いを受けることは、法律で禁じています。また、施設従事者等による通報の守秘義務は、法律により免責されます。

③ 都道府県への通知

市は、明らかに障がい者虐待ではないと判断した場合を除いて、通報を受けた際には東京都に通知します。

④ 事実確認

市・東京都は、障がい者虐待に関する相談・通報・届出がなされた場合、速やかにその内容に関する事実の確認を行います。しかし、事業所に対する指導権限がないため、調査にあたっては事業所の協力のもとを行います。

なお、事業所の協力を得られず、障がい者の安全確保などの必要がある場合は、東京都から事業所所在地を管理する都道府県労働局に報告します。その後、労働局の調査に同行し対応します。

調査内容

- ◇ 虐待を受けていると思われる障がい者やその家族との面接
- ◇ 事業所職員への面接
- ◇ 記録書類、資料などの調査

(2) 使用者による障がい者虐待の防止対策

① 労働者への研修の実施

使用者による障がい者虐待の防止は、職員が障がい者の人権や接し方などを学ぶことが必要です。そのため、法律では事業主に対し、労働者への研修を実施することを定めています。

また、ハローワークや障害者就業・生活支援センターでは、障がいのある方への接し方など事業所からの相談も受け付けています。

② 苦情処理体制の構築

法律では、障がい者を雇用する事業主に対して、雇用する障がい者やその家族からの苦情を処理する体制を整備するなどの措置を講ずることが定められています。そのため、事業所では苦情相談の窓口を設置するなどの措置を講ずるとともに、相談窓口の周知を図り適切に苦情に対応することが重要となります。

○ 協議会関係機関の機能と役割

1 医療関係

◇町田市医師会

医師は、診療の中で虐待が疑われる場合には、まず安全と健康の確保を第一に考え、カルテに記載し、虐待対応の窓口へ連絡します。

生命・身体の危険性や緊急性を医学的見地から判断します。また、困難事例への往診による介入、保護時や成年後見制度活用時の診断書作成等の協力を行います。

◇町田市歯科医師会

歯科医師は、日常の診療、在宅訪問歯科診療、施設訪問の歯科治療、口腔内健診、口腔保健センターでの週 2 回の障がい者診療、障がい者施設での健診を行っています。これらの歯科診療を通して、虐待の兆候を察知し、虐待対応の窓口への情報提供や相談を行います。また、困難事例へは訪問診療等による介入を行います。

◇町田市薬剤師会

薬剤師は、薬局店舗窓口や、自宅や高齢者施設等に出向いて、薬の服薬指導や健康相談を受けます。体調変化、服薬状況などを確認し、家族や施設の介護者が、高齢者・障がい者の治療や介護を怠ったり、継続的な治療を受けさせないなど、虐待の兆候を察知した際は、虐待対応の窓口への情報提供や相談を行います。薬の効果や副作用、服薬状況が虐待につながる要因になっている場合は改善策を処方医に提案します。

2 法律関係

◇人権擁護委員

人権擁護委員は、法務大臣が委嘱した民間人で、地域に根ざした活動を目的として人権擁護の思想を広め、人権侵害が起きないように見守り、人権を擁護していくことが望ましいという考えから設けられています。市や東京法務局八王子支局では相談業務を行い、虐待が疑われる場合は虐待対応の窓口へ連絡します。

また、相談により関係調整（話し合いの仲介）、勧告・要請（状況の改善要求）、紹介（専門的機関への紹介・連携、助言）を行います。

◇弁護士

虐待防止法は権利擁護を目的としています。虐待の支援では、被虐待者の安全を第一に本人の意思を尊重した対応が必要とされます。

また、虐待以外においても様々な問題を抱えている事案や対応困難事案など、各種法律の観点から介入・支援の方法へのアドバイスを行います。

なお、虐待にあたる暴力行為や財産上の不当な処分等に対し、法的な措置を検討するためには、事実関係の把握が重要になります。

◇司法書士

東京司法書士会は、市民の権利擁護を使命とする法律専門職能組織です。そのため、虐待の実態を把握すること、法的な観点から適切に制度が利用されていること、医療・福祉など多様な社会資源との緊密な連携を支援の場において実現することが司法書士の役割と考えています。

また、関連組織である（公社）成年後見センター・リーガルサポート東京支部（LS東京）と連携し、高齢者・障がい者の虐待対応委員会を設け、会員向け研修、虐待防止の実情の把握、虐待防止に取り組む会員への支援体制の構築を行っています。

認知症や精神障がい等が疑われる方には、早期の成年後見制度の活用が虐待防止につながる場合もあると考えています。

3 警察署

◇町田警察署・南大沢警察署

警察では、パトロールや捜査活動、110 番通報、相談等、各種警察業務を通じて、被虐待者を発見する機会があります。緊急を要する場合は身柄を保護した上で、速やかに市に連絡し、関係機関と協力して解決に努めています。

◇警察が行う虐待防止の役割

- ・各種警察活動を通じて虐待を発見した場合における町田市への通報
- ・町田市による高齢者・障がい者の居所等への立入調査の際、警察署長に対して援助を求められた場合の対応
- ・高齢者に対する指導、助言等の事務について、町田市から委託を受けた関係機関の職員が当該事務に関して知り得た秘密を漏らした場合における対応
- ・虐待対応に従事する職員が、対象者宅に対して立ち入りを実施する場合、これを拒否等した者への対応

◇町田市から援助を求められた場合の対応

- ・町田市長による立ち入り等が行われている場所の周辺での待機
- ・町田市長による立ち入りの調査、質問の過程でのトラブルが発生又は発生する恐れがある場合は、法律に基づく警告、制止、検挙といった警察活動の実施

4 民生委員

◇町田市民生委員・児童委員協議会

民生委員・児童委員は、それぞれ地域の中で高齢者などと接する機会が多く、高齢者の見守りのほかにも様々なご相談を受けています。虐待が発生している家庭は、虐待以外にも問題を抱えている可能性があるため、本人、家族等の「虐待の可能性を示す」小さなサインを見逃さないように心がけています。

5 地域住民

◇町田市町内会・自治会連合会

町内会・自治会は、地域の課題解決や会員相互の親睦を図るために組織された自主的・民主的な任意団体です。現在市全体で 307 団体あり、連合会には 226 団体が加入し、互いに諸活動の連携・協力を図っています。

また、町内会・自治会は、活動を通じて「人にやさしい安心して住むことのできるまちづくり」を目指しています。現在は地区協議会の設立が順次行われており、これにより関係機関への連携・支援を積極的に進め、地域の問題を解決していきます。

6 介護保険事業者

◇町田市ケアマネジャー連絡会（介護支援専門員）

介護支援専門員は、介護が必要な状態になっても、本人の能力に応じた日常生活を営むことが出来るよう、サービス内容を調整する役割を担っています。

虐待理由の 1 つとして、被虐待者の多くは介護を要する状態であったり、認知症などの精神疾患を抱えており、介護負担が増加することで、長年の家族関係が壊れるためと考えられます。そのため、毎月の定期的な訪問を通じて本人や家族との信頼関係を構築し、適切なケアマネジメントにより介護負担の軽減を図ります。

また、サービス提供事業者と連携することで、虐待の早期発見・早期対応が可能になると考えられるので、このような役割を十分認識しつつ、対応の遅れが発生しないよう、早期に高齢者支援センターを含めた関係機関と連携を図ります。

◇町田市介護サービスネットワーク

介護サービスネットワークは、市内の介護保険事業者を会員とする組織です。

研修の実施や苦情処理体制の充実、第三者委員会の活用、管理体制の充実など、事業者自身が虐待発生を予防するための体制を充実させ、万が一発生した場合には、これを事業者自身が早期に発見できる体制を整えることが虐待の防止につながると考えています。そのため、事業所部会や連絡会などを通じて、情報交換や課題解決等の支援を行っています。

また、町田市と共催で高齢者支援センター向け職員の研修会開催や、虐待防止・対策等に関する研修会を実施し、虐待に関する啓蒙活動を行っています。

7 障がい福祉サービス事業者

◇相談支援事業者

相談支援事業者は、障がいのある方やその家族の方が身近な地域において安心して生活ができるよう、福祉に関する各種相談、情報の提供や助言、障がい福祉サービス利用の援助等の支援を行い、より良い地域生活がおくれるようにサポートします。各

事業所は、虐待防止対応規定を整備し、規定に基づき対応しており、虐待防止対応責任者、虐待防止受付担当者を置いています。また、各事業所等の職員については、虐待防止啓発のための定期的な研修を行っています。

◇虐待防止対応責任者の役割

- ・虐待内容及び原因、解決策の検討
- ・虐待防止のための当事者間等の話し合い
- ・苦情処理対応規定に定める第三者委員会への虐待防止対応結果の報告
- ・虐待原因の改善状況について当事者及び第三者委員会への報告

◇虐待防止受付担当者の役割

- ・虐待通報受付（職員、利用者等）
- ・虐待内容についての利用者等の意向確認と記録
- ・虐待対応・改善内容状況についての報告

◇障がい福祉サービス事業者

障がい福祉サービス事業者は、利用者の意向、適性、障がいの特性その他の事情を踏まえた計画（個別支援計画）を作成し、これに基づいた障がい福祉サービスを提供しています。障がい福祉サービスの提供にあたっては、利用者又は障がい児の保護者の意思や人格を尊重して、利用者又は障がい児の保護者の立場に立った障がい福祉サービスとなるよう努めています。

また、障がい福祉サービス事業者では、利用者の人権擁護、虐待の防止のため、必要な体制の整備や措置の実施に努めています。

8 各種相談機関

◇町田市社会福祉協議会

社会福祉協議会は、地域の住民が主体となって福祉関係者や団体の協力を得て地域の問題をみんなで話し合い、協力し合って自主的に福祉を高めていくことを目的にした民間の福祉団体です。

市内の権利擁護に関する総合的な相談に対応することを目的に、「福祉サポートまちだ（町田市委託事業）」を設置しています。権利擁護の相談は、市、高齢者支援センター、民生委員、町内会・自治会等の関係機関の連携が必須だと考えています。

◇福祉サポートまちだの役割

- ・成年後見制度の相談窓口（制度に関する普及啓発、相談支援、申立支援など）
- ・地域福祉権利擁護事業（本人との契約により、福祉サービス利用手続きの支援に合わせ、日常的な金銭管理等を行うことで、在宅生活の安定を図る）

◇町田市高齢者支援センター（地域包括支援センター）

高齢者支援センターは、介護保険法に基づき町田市が設置している高齢者総合相談窓口で、社会福祉士、保健師、主任ケアマネジャーの 3 職種を配置しています。

高齢者が住み慣れた地域で安心して過ごすことができるように、保健・医療・福祉制度や地域のネットワーク機能を用いて、包括的・継続的な支援を行う地域包括ケアを実現するための役割を担うことを目的としています。

具体的な業務のひとつに高齢者の権利擁護、高齢者虐待防止、虐待への対応があり、市民・関係機関からの虐待相談の窓口になっています。高齢者支援センターは、本人の安全な生活を最優先に考えた対応を基本とし、事実確認の上、地域・関係機関とともに支援を進めます。

現在はケアマネジャーからの虐待通報が多いですが、今後は民生委員や地域、医療機関などからの通報を受けられる仕組みづくりを構築するため、虐待に対する周知・啓発が必要と考えています。

◇町田市障がい者支援センター

障がい者支援センターでは、日ごろお困りのことや福祉サービスの利用等、障がいに関する様々なご相談を専門のスタッフがお受けします。

業務の一つとして、障がい者虐待に関する相談窓口の機能があり、市民・関係機関からの相談・通報の受付を行います。受付した相談・通報については、障がい福祉課に情報を送り対応を求めます。障がいのある方が地域の中で自分らしく生活できるよう支援を行います。

◇町田公共職業安定所

町田公共職業安定所は、障がい者虐待の予防及び早期発見、障がい者虐待を受けた障がい者の保護及び自立の支援を行います。所管する障害者雇用促進法に違反する障がい者虐待が行われている恐れがある場合には、事業所に出向くなどして、虐待の有無などを調査し、法令違反が認められれば、同法に基づき指導または助言します。また、被虐待者の安全確保のため、必要がある場合には、市、就労支援機関、病院等警察署等と、相談・連携を図ります。

○公共職業安定所の主な役割

- ・ 障害者虐待防止法の周知啓発
- ・ 訪問指導等による障がい者虐待の防止、早期発見、雇用管理指導
- ・ 関係機関と連携した被虐待者の自立支援
- ・ 関係機関とのネットワーク構築

◇男女平等推進センター（市民協働推進課）

男女平等推進センターでは、男女平等参画社会の実現を目指し、男女平等のための意識啓発事業や、女性を取り巻く諸問題の解決にむけた「女性悩みごと相談」を実施しています。

「女性悩みごと相談」は、原則電話による相談ですが、相談内容により面接相談や法律相談も行っています。相談者が高齢者の場合は、心身的にも経済的にも医療保健福祉を含めた支援の必要性が想定されることから、必要に応じて高齢者支援課へ相談窓口を引き継ぎます。

また、「女性悩みごと相談」では、ドメスティック・バイオレンス（DV）に関してのご相談も受けていますが、高齢者の場合は、DV 法に基づく支援が必要か、高齢者虐待防止法に基づく支援が必要かの判断が難しい場合もあり、各機関と相談及び連携について協力が必要と考えています。

◇福祉総務課

福祉総務課は、成年後見制度利用支援事業として、権利擁護意識の向上と制度理解促進のため研修・講演会の実施や、支援体制の整備等を行っています。また、判断能力が低下された高齢者などの非虐待者も含め、本人にとって最適な権利擁護の支援方法について検討するため、専門職と行政関係課による権利擁護支援検討委員会を設置・運営しています。関係機関と連携しながら、虐待の予防・防止に繋げています。

◇指導監査課

養介護施設従事者等による虐待対応では、状況に応じて介護保険法に基づき、実地指導、監査（立入検査）等を行う役割を担います。

◇生活援護課

生活援護課は、生活困窮者に対する生活指導や自立支援に向けての援助等を行っています。

ケースワーカーによる家庭訪問によって、家族の状況を注意深く観察し、生活状況等の把握に努め、必要に応じて指導することもあります。

虐待が疑われる場合は、高齢者支援課や障がい福祉課に連絡し、協力して解決を図ります。虐待を受けている被虐待者の安全と自立支援のために、関係機関との連携を図ります。

また、生活困窮者と思われる方から相談を受けた場合にはお知らせください。生活援護課では、市内のそれぞれの地区毎にケースワーカーを配置し、被保護世帯の自立を支援しています。

◇障がい福祉課

障がい福祉課は、障がい者に関わる総合相談を各障がい者支援センターに業務委託しています。虐待についての相談は、障がい福祉課、障がい者支援センターいずれでも受付を行っています。

身体障がい、知的障がい、精神障がいのある方の虐待等についてのご相談・通報があった場合、『障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）』に基づき、速やかな対応に努めています。

立入調査時には、警察への援助要請を行うなど、関係機関との連携を実施します。

◇介護保険課

介護保険課は、要介護認定、保険給付、保険料の算定、収納等の業務を行っています。

介護保険の業務の中で高齢者虐待に関する事案がある場合には、高齢者支援課と連携していきます。

◇高齢者支援課

高齢者支援課は、高齢者に関わる総合相談を各高齢者支援センターに業務委託しています。高齢者支援センターへ提出される「高齢者虐待ヒヤリハットシート」及び高齢者支援センターから提出される「高齢者虐待報告書」を基に、高齢者及びその家族の支援を行うため、関係機関と連携し解決を図ります。必要に応じて立入調査の要否の判断、老人福祉法上の措置、面会制限の要否の判断、『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）』に基づく権限の行使など、速やかな対応に努めます。

また、養介護施設従事者による虐待が疑われる場合には、高齢者支援課で虐待通報の受付を行い、施設への立入調査等を実施します。

立入調査時には、必要に応じ関係機関との連携を実施します。

◇保健所保健予防課

町田市保健所における精神保健福祉相談の対象者は「アルコールや薬物の嗜癖問題、思春期問題、未治療や治療中断で医療に繋がりにくい困難事例や、専門的な相談を要する事例」としています。

虐待においては、虐待者が精神的な課題を抱えているにもかかわらず精神科の医療を拒否している場合など、関わりが困難な事例もあり、関係機関との密に連携を図りながら、相談対応を行っています。

随時、保健師による電話及び面接相談を実施し、また必要に応じて家庭等に訪問して生活環境や本人家族の状況を把握しながら、相談対応を実施しています。

◇実施している事業

保健師による精神保健福祉相談、精神保健に関する医療相談、地域関係機関とのネットワーク会議、ひきこもり者支援など。

＜町田市＞高齢者虐待ヒヤリハットシート

報告日 年 月 日

報告者氏名

* 太枠欄は、必ず記入してください。

所 属

【気がついた人】 氏名	関係 ()	【家族構成】(家族状況・ジェノグラム) *被虐待者、虐待者、また介護者を明確にする
フリガナ 【被虐待者氏名】		
【生年月日】 【住所】 【電話】	年 月 日(歳) ()	
【虐待者氏名】 【生年月日】	関係 (歳) 年 月 日(歳)	被虐待者、虐待者との同居の有無(同居・別居)
【相談・訴えの内容】	☐ 家から怒鳴り声や泣き声が聞こえたり、大きな物音がする〔疑い〕 ☐ 暑い日や寒い日、雨の日なのに高齢者が長時間外にいる〔疑い〕 ☐ 介護が必要なのに、サービスを利用している様子がない〔疑い〕 ☐ 高齢者の服が汚れていたり、お風呂に入っている様子がない〔疑い〕 ☐ あざや傷がある〔疑い〕 ☐ 問いかけに反応がない、無表情、怯えている〔疑い〕 ☐ 食事をきちんと食べていない〔疑い〕 ☐ 年金などお金の管理ができていない〔疑い〕 ☐ 養護者の態度 () ☐ その他 (具体的内容を記載) ()	
【虐待の可能性】 (通報段階)	☐ 身体的虐待の疑い ☐ 放棄・放任の疑い ☐ 心理的虐待の疑い ☐ 性的虐待の疑い ☐ 経済的虐待の疑い ☐ 自己放任 ☐ 虐待とは言い切れないが不適切な状況 ()	
【虐待を受けていると思われる高齢者の様子】 ①現在の要介護区分(なし・要支援1・2 要介護1・2・3・4・5) ②ケアマネジャー(なし・あり)事業所: ケアマネ氏名: ③現在利用しているサービス (なし・あり:) ④認知症の症状(なし・あり) ⑤身体状況(ADL等) 歩行可・杖使用・車椅子・その他() ⑥基礎疾患(なし・あり:病名) ⑦かかりつけ医(なし・あり:病院名)) 【その他特記事項】 【高齢者支援センター受付とその対応】 ①対応内容 ☐ 間接的支援(相談者への情報提供等の助言) ☐ 直接介入予定(訪問、面接等) ☐ その他 ②現時点での緊急性の判断 ☐ 緊急事態 ☐ 要介入 ☐ 要支援 ☐ 要見守り ③今後の予定 ☐ 連絡まちケース ☐ センターの定期状況確認ケース ☐ 緊急対応ケース ☐ その他 【虐待を受けていると思われる高齢者の意思の確認】 事実をどうとらえているのか、今後どう生活したいと思っているか。 記録日時: 記録者:		

「高齢者虐待ヒヤリハットシート」活用のお願い

(裏面)

【シート活用で目指すこと】

多くの要因がからみ合って発生する高齢者虐待を予防するには、発生を促すような関連要因に対して、問題化する前に一歩 先んじて対応していく必要があります。多くの事例を早期に多職種、多機関間で確認、対応し一件でも虐待の発生、状態悪化を防ぐことを目指します。

【いつ記入するの?】

このシートは、種々の虐待のサインに気が付いたり、虐待かどうかはつきりしないが疑わしい、何かおかしい等のサインを読み とったら、記入して下さい。

記入は、記入者が虐待であるかどうかの判断に迷う状態、事実確認ができていない状態でも構いません、何かおかしいと感じ たときにはご記入ください。

【シート(情報)の流れについて】

町田市内にある12の高齢者支援センターは、高齢者虐待の相談・通報受理窓口であり、地域のケアマネジャー支援機関で す。介護支援事業者の方は、対象高齢者の住所地の担当高齢者支援センターにご提出、ご相談ください。

【高齢者支援センターでの確認】

シートの報告を受けた高齢者支援センターは、状況を確認した結果と今後の高齢者支援センターのかかわり方についてもご 記入ください。

状況を確認した結果、虐待ケースとして扱う場合は、高齢者支援課高齢者支援・相談担当に「虐待報告書」を提出してください。

*緊急介入が必要だと思われる事例については、市・高齢者支援課(電話: 042-724-2141) に、まず、お電話をください。【個人情報情報の考え方について】

高齢者虐待対応として個人情報を提供又は共有する場合は、個人情報保護法が定める「第三者提供の制限」(第23条)の 例外として取り扱われることとして解されます。(東京都高齢者虐待対応マニュアル～平成18年3月～より)

【提出・相談先(町田市高齢者支援センター)】

名 称	所在地・電話番号	電話市外局番 (042)	担当地区
堺第1高齢者支援センター 相原あんしん相談室	相原町 2373-1 042 相原町1153-26	770-2558 700-7121	相原町
堺第2高齢者支援センター 小山あんしん相談室	小山ヶ丘1-2-9 小山町2619	797-0200 794-8751	小山町、小山ヶ丘、上小山田町
忠生第1高齢者支援センター 忠生あんしん相談室	下小山田町3580ふれあい桜館1階 忠生3-1-34もりやハイツII 101号室	797-8032 792-8888	図師町、下小山田町、忠生、矢部町、小山田桜台、常盤町、根岸町、根岸
忠生第2高齢者支援センター 木曽あんしん相談室	山崎町 2200山崎団地3-18棟101号 木曽東1-34-10ちひろマンション101	792-1105 794-7901	山崎町、山崎、木曽町、木曽西、木曽東(都営木曽森野アパートを除く)、本町田の一部(公社住宅町田木曽)
鶴川第1高齢者支援センター 野津田あんしん相談室	薬師台3-270-1 野津田町831-1	736-6907 708-8964	小野路町、野津田町、金井、金井町、大蔵町、薬師台
鶴川第2高齢者支援センター 鶴川あんしん相談室	能ヶ谷3-2-1鶴川地域コミュニティ1階 鶴川6-7-2-103号室	737-7292 718-1223	能ヶ谷、三輪町、三輪緑山、広袴、広袴町、真光寺町、鶴川寺町、鶴川
町田第1高齢者支援センター 原町田あんしん相談室	森 野 4-8-39 原町田4-24-6せりがや会館1階	728-9215 722-8500	原町田(都営金森1丁目アパートを除く)、中町、森野、旭町、木曽東の一部(都営木曽森野アパート)
町田第2高齢者支援センター 本町田あんしん相談室	本町田2102-1 042 藤の台1-1-50-109	729-0747 860-7870	本町田(公社住宅町田木曽を除く)、金井町の一部(藤の台団地)、南大谷の一部(公社住宅本町田)
町田第3高齢者支援センター 南大谷あんしん相談室	玉川学園3-35-1 042 南大谷205-1-2	710-3378 851-8421	玉川学園、東玉川学園、南大谷(公社住宅本町田を除く)
南第1高齢者支援センター 小川あんしん相談室	鶴 間 661-8 042 小川6-1-11	796-2789 850-6234	鶴間、小川、つくし野、南つくし野
南第2高齢者支援センター 成瀬が丘あんしん相談室	金 森 1075-1 0429 成瀬が丘2-23-4ベルハイツ成瀬1-A号室	796-0899 795-9100	金森、金森東、南成瀬、成瀬が丘、原町田の一部(都営金森1丁目アパート)
南第3高齢者支援センター 成瀬あんしん相談室	西成瀬2-48-23 西成瀬2-48-23	720-3801 732-3239	成瀬、西成瀬、高ヶ坂、成瀬台

A 票		2023年4月改正										<町田市>高齢者虐待報告書										提出日 年 月 日			
報告者	高齢者支援センター名	高齢者支援センター										相談日又は通報日	西暦		年 月 日										
	担当者氏名											事実確認日	西暦		年 月 日										
	ヒヤリハットシートの提出	☐ 無 ☐ 有		相談日		年 月 日		提出日		年 月 日		警察からの通報票		☐ 有 ☐ 無											
【被虐待者の状況】																									
フリガナ氏名											性別	☐ 男 ☐ 女		生年月日	☐ 明治 ☐ 大正 ☐ 昭和		年 月 日 (歳)								
住 所	現住所	町田市										電話:													
	住民票登録住所	☐ 同上 ☐ 異 ()																							
居 所	☐ 自宅 ☐ 病院 () ☐ 施設 () ☐ その他 ()																								
介護認定	☐ 非該当 ☐ 要支援 () ☐ 要介護 () ☐ 申請中 (月 日) ☐ 未申請 ☐ 申請予定																								
利用サービス	介護保険	☐ あり () ☐ なし										介護支援専門員													
	介護保険外	☐ あり () ☐ なし										居宅支援事業所													
主疾患	☐ 一般 () ☐ 認知症 () ☐ 精神疾患 () ☐ 難病 ()																								
身体状況											障害手帳	☐ 無 ☐ 有 (等級: 種別:)		☐ 不明											
経済状況	本人の全ての年金額: /月・その他の収入: /月										生活保護受給 (☐ 無 ☐ 有: 担当) ☐ 不明														
	同一生計家族の収入 (誰の収入かを記載): /月 ()										☐ 不明														
【虐待者の状況】																									
フリガナ氏名											年齢	歳		ジェノグラム (親族の居所、要介護度、障がいの有無及び等級・種別も記載)											
続柄	☐ 配偶者 ☐ 息子 ☐ 娘 ☐ 息子の配偶者																								
	☐ 娘の配偶者 ☐ 実兄弟 ☐ 実姉妹 ☐ 義兄弟																								
	☐ 義姉妹 ☐ 孫 ☐ その他 ()																								
主疾患											障害者手帳	☐ 無 ☐ 有 ☐ 不明													
電話番号											職業														
【状況】 いつ頃から、どんな行為が、どれほどの間隔でおこっているのか。また、その要因は何か。																									
1. 今回の虐待がはじまった時期: 西暦 年 月頃																									
2. 虐待行為の具体的内容と発生頻度																									
3. 虐待が発生する要因																									
【虐待の類型】																									
☐ 身体的虐待(暴行・意に反する身体拘束など)										☐ 性的虐待(夫婦間も含む)															
☐ 心理的虐待(言葉の暴力・無視など)										☐ 自己放任(生活に関する意欲や能力が低下し、自分で身の回りのことが															
☐ 介護世話放棄・放任(必要な介護・受診の提供制限など)										できないなどのために客観的に見ると本人の人権が侵害されている)															
☐ 経済的虐待(年金を取り上げられ生活費が困窮する等)																									
上記類型を選択した根拠																									
【今後予測されるリスクと対応方法】																									
<リスクについて>																									
<対応方法について>															市受領印										
高齢者支援センター使用欄										町田市役所使用欄															
担 当					管理責任者					担 当					係長					課長					

B票(裏)			事実確認項目 (サイン)					
●「通報」:通報等があった内容に応じて○をつける ●「事実確認日」:行政および高齢者支援センター職員が事実確認をした日付を記載 ●「確認項目」:事実確認時に確認できた項目を ○で囲む(該当項目がない場合は「その他」を○で囲み「サイン」に内容を記載)●「サイン」:当てはまるものを○で囲む。その他を○で囲んだ場合は()内に記載 ●「番号」:どのような方法で 確認したかを番号で記載 ●「確認方法」:誰がどのように確認したのかを記載。「5、その他」の場合は具体的に記載								
					1.写真 2.目視 3.記録 4.聞き取り 5.その他 ↓:該当番号を記入			
	通報 内容	事実 確認日	確認項目	サイン(相談および通報内容・状況):当てはまるものがあれば○で囲む。	番号	確認方法		
身体 の 状 態 ・ け が 等			外傷等	頭部外傷(血腫、骨折等の疑い)、腹部外傷、重度の褥瘡、その他() 部位: 大きさ:				
			全身状態・意識レベル	全身衰弱、意識混濁、その他()				
			脱水症状	重い脱水症状、脱水症状の繰り返し、軽い脱水症状、その他()				
			栄養状態等	栄養失調、低栄養・低血糖の疑い、その他()				
			あざや傷	身体に複数のあざ、頻繁なあざ、やけど、刺し傷、打撲痕・腫脹、床ずれ、皮膚の剥離 その他()部位: 大きさ: 色:				
			体重の増減	急な体重の減少、やせすぎ、その他()				
			出血や傷の有無	生殖器等の傷、出血、かゆみの訴え、その他()				
			その他					
生活 の 状 況			衣服・寝具の清潔さ	着の身着のまま、濡れたままの下着、汚れたままのシーツ、その他()				
			身体の清潔さ	身体の異臭、汚れのひどい髪、皮膚の潰瘍、のび放題の爪、その他()				
			適切な食事	菓子・パンのみの食事、余所ではガツガツ食べる、拒食や過食が見られる、 その他()				
			適切な睡眠	不眠の訴え、不規則な睡眠、その他()				
			行為の制限	自由に外出できない、自由に家族以外の人と話すことができない、 長時間家の外に出されている、その他()				
			不自然な状況	資産と日常生活の大きな落差、食べる物にも困っている、 年金通帳・預貯金通帳がない、その他()				
			住環境の適切さ	異臭がする、極度に乱雑、ベタベタした感じ、暖房の欠如、その他()				
		その他						
話 の 内 容			恐怖や不安の訴え	「怖い」「痛い」「怒られる」「殴られる」などの発言、その他()				
			保護の訴え	「殺される」「○○が怖い」「何も食べていけない」「家にいたくない」「帰りたい」 などの発言、その他()				
			強い自殺念慮	「死にたい」などの発言、自分を否定的に話す、その他()				
			あざや傷の説明	つじつまが合わない、求めても説明しない、隠そうとする、その他()				
			金銭の訴え	「お金をとられた」「年金が入ってこない」「貯金がなくなった」などの発言、 その他()				
			性的事柄の訴え	「生殖器の写真を撮られた」などの発言、その他()				
			話のためらい	関係者に話すことをためらう、話す内容が変化、その他()				
		その他						
表 情 ・ 態 度			おびえ、不安	おびえた表情、急に不安がる、怖がる、人目を避けたがる、その他()				
			無気力さ	無気力な表情、問いかけに無反応、その他()				
			態度の変化	家族のいる場面いない場面で態度が異なる、なぜやりな態度、急な態度の変化、 その他()				
			その他					
支 援 状 況			適切な医療の受診	家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない、その他()				
			適切な服薬の管理	本人が処方されていない薬を服用、処方された薬を適切に服薬できていない、 その他()				
			入退院の状況	入退院の繰り返し、救急搬送の繰り返し、その他()				
			適切な介護等サービス	必要であるが未利用、勧めても無視あるいは拒否、必要量が極端に不足、 その他()				
			支援のためらい・拒否	援助を受けたがらない、新たなサービスは拒否、その他()				
			費用負担	サービス利用負担が突然払えなくなる、サービス利用をためらう、その他()				
		その他	定期的なオムツ交換が必要(被虐待者は、自分でオムツ交換ができない)。					
虐 待 者 の 態 度 等			支援者への発言	「何をするか分からない」「殺してしまうかもしれない」等の訴えがある、 その他()				
			保護の訴え	虐待者が高齢者の保護を求めている、その他()				
			暴力、脅し等	刃物、ピンなど凶器を使った暴力や脅しがある、その他()				
			高齢者に対する態度	冷淡、横柄、無関心、支配的、攻撃的、拒否的、その他()				
			高齢者への発言	「早く死んでしまえ」など否定的な発言、コミュニケーションをとろうとしない、 その他()				
			支援者に対する態度	援助の専門家と会うのを避ける、話したがらない、拒否的、専門家に責任転嫁、 その他()				
			精神状態・判断能力	虐待者の精神的不安定・判断力低下、非現実的な認識、その他()				
		その他						

養介護施設従事者等による高齢者虐待受付票

受付日：	西暦	年	月	日（	）	時間：	AM/PM	～	整理番号	
通報等の方法：	☒ 電話	☐ 郵便	☐ 電子メール	☐	来所	☐ その他（				
受付者：										

該 当 施 設 情 報	施設名																				
	住所	〒																			
	電話	042（					）					FAX	042（					）			

通 報 者	通報回数等	☐ 初回	☐ 2回目（	年	月	日）	マスコミへの通報：					☐ あり	☐ なし												
	氏名						☐ 匿名希望	☐ 男	☐ 女	おおよその年齢					歳										
	住所	☐ 自宅	☐ 勤務先	〒																					
	連絡先	☐ 固定電話（					）					☐ その他（					）								
	関係性	☐ 本人					☐ 被保険者高齢者の家族等（続柄：										☐ 当該施設職員（					現職員・元職員）			

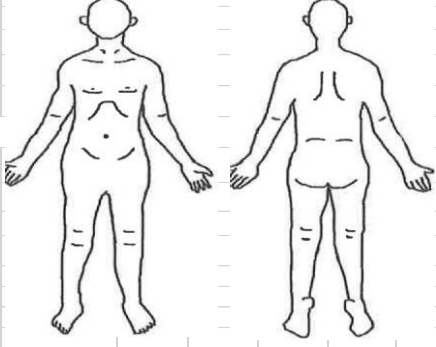
＜虐待に関する状況＞																	
被虐待高齢者	氏名：		（	男・女	）	M・T・S	年	月	日生	歳							
	要介護度：	要支援・要介護（					1・2・3・4・5）					認知症：	あり・なし				
	居室：	階	個室・（	）人部屋					部屋番号：	号室							
類型	☐ 身体的 ☐ 放棄・放任 ☐ 心理的 ☐ 性的 ☐ 経済的																

a：誰が（氏名・性別・役職）行っていたか

b：いつ、どこで、どのような行為がみられたのか

c：把握方法（いつ、誰から、何を、どのように）

☒ 直接見た・聞いた	☐ 伝聞	☐ 記載記録を見た	☐ 証拠資料あり	☐ その他
【その他】				



担 当	係 長	課 長	供 覧
決裁日	年	月	日

相談・通報・届出受付票(養護者による障害者虐待)

[illegible]

【本人の状況】

氏 名											性別		生年月日	☐ 明治 ☐ 大正 ☐ 昭和 ☐ 平成				年	月	日	年齢		歳	
現住所																			住民票登録住所				☐ 同左 ☐ 異	
	電話：										その他連絡先：										(続柄：)			
居 所	☐ 自宅 ☐ 病院 () ☐ 施設 () ☐ その他 ()																							
支援区分	☐ 非該当 ☐ 区分 () ☐ 申請中 (月 日) ☐ 未申請 ☐ 申請予定																							
利用サービス	障害福祉サービス		☐ 有 () ☐ 無																					
	その他サービス		☐ 有 () ☐ 無										相談支援事業所											
主障害	☐ 身体障害 () ☐ 知的障害 () ☐ 精神障害 () ☐ その他 ()																							
障害者手帳	☐ 有 (種別： 等級：) ☐ 無										その他特記事項：													
経済状況																			生活保護受給				☐ 有 ☐ 無	

【本人の意向など】※生活歴、キーパーソン、関係機関などわかる範囲で書き込む

[illegible]

【世帯構成】

家族状況（ジェノグラム）

【養護者の状況】

養護者の状況												
氏名										年齢	歳	
続柄	□親（ ） □きょうだい（ ）											
	□子（ ） □子の配偶者（ ）											
	□その他（ ）											
連絡先												
	電話番号								職業			
その他特記事項												

【主訴・相談の概要】

相談内容	
虐待の可能性	☐ 養護者 ☐ 障害福祉施設従事者等 ☐ 使用者 ☐ それ以外（ ）
	☐ 身体的虐待 ☐ 性的虐待 ☐ 心理的虐待 ☐ 放棄・放置 ☐ 経済的虐待 （具体的内容を記載）
情報源	相談者（通報・届出者）は ☐ 実際に目撃した ☐ 怒鳴り声や泣き声、物音等を聞いて推測した ☐ 本人から聞いた ☐ 関係者（ ）から聞いた

【今後の対応】

□相談終了： □聞き取りのみ □情報提供・助言 □他機関への取次・斡旋（機関名： _____） □その他（ _____）	
□相談継続： □相談支援事業所等による継続相談（内容： _____） □障害者虐待 □その他（ _____）	
備考（ _____）	

相談・通報・届出受付票（障害者福祉施設従事者等による障害者虐待）

受付等	受 付 日 時	平成 年 月 日			時 分～ 時 分			
	来 庁 等	☐ 来庁 ☐ 電話 ☐ 郵送 ☐ FAX ☐ その他（ ）						
	対 応 者				所 属			
通報（届出）者に関する事項	通報（届出）者氏名					性別 ☐ 男 ☐ 女 ☐ 不明		
	事業所への 通知の 承諾の 有無	通報・届出の有無		通報者氏名の通知		本人氏名の通知		
		☐ 諾 ☐ 否		☐ 諾 ☐ 否		☐ 諾 ☐ 否		
	本人との関係	☐ 本人 ☐ 家族・親族（ ☐ 同居 ☐ 別居、続柄： ） ☐ 近隣住民・知人 ☐ 民生・児童委員 ☐ 当該障害者福祉施設等従事者 ☐ 他の障害者福祉施設等従事者（ ） ☐ 医療機関関係者 ☐ 警察 ☐ その他（ ） ☐ 不明（匿名を含む）						
	住 所 又は所属機関名							
	電 話 番 号 等							
本人に関する事項	本 人 氏 名				性別 ☐ 男 ☐ 女 ☐ 不明		生年月日	年齢
	障 害 の 種 類	☐ 身体障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害（発達障害を除く） ☐ 発達障害 ☐ その他（ ）						
	障 害 支 援 区 分							
	心 身 の 状 況 （行動障害、 障害者手帳等）							
	家 族 状 況							
	経 済 状 況				生活保護受給		☐ 有 ☐ 無	
	住 所							
	電 話 番 号 等							
障害者福祉施設等に関する事項	事 業 所 名							
	法 人 名				事業所番号			
	サ ー ビ ス 種 別				規 模 （定員等）			
	所 在 地							
	電 話 番 号 等							
	備 考							

従事者に関する事項	従事者氏名	性別		生年月日	年齢
	☐ 男 ☐ 女 ☐ 不明				
	職種（職名及び職務内容、有資格者は資格）				
虐待の内容・対応等	虐待の種別（疑い含む）	☐ 身体的虐待 ☐ 性的虐待 ☐ 心理的虐待 ☐ 放棄・放置 ☐ 経済的虐待 ☐ その他			
	虐待の内容（疑い含む）及び発生要因				
	通報者及び本人の意向等				
	区市町村が行った対応				
	虐待（疑い含む）が行われた障害者福祉施設等において改善措置が採られている場合にはその内容				

労働相談票（使用者による障害者虐待）

(受付台帳番号)										処理欄			
受付等	受 付 年 月 日	平 成	年	月	日	来庁等	1. 来 庁	2. 電 話	3. 文 書 等	4. 発 見 等	来庁等		
	障害者虐待に関する 通報・発見等の端緒	【市町村記入欄】 ()	【都道府県記入欄】 ()			【労働局等記入欄】 ①監督署等 ②安定所等 ③雇用環境・均等部(室) ⑤その他 ()					発見等 端緒		
		1 通報	2 届出	3 通報	4 届出		5 相 談 ・ 6 発 見						
通報（届出）者の事項	通報（届出）者氏名						性 別						
						1. 男 2. 女 3. 不 明							
	事業所への 通知の諾否	通報・届出の有無		通報者氏名の通知			被虐待者氏名の通知						
		諾・否		諾・否			諾・否						
	被虐待者との関係	1.相談支援専門員・障害者福祉施設従事者等 2.近隣住人・知人 3.民生委員 4.被虐待者本人 5.家族・親族 6.虐待者自身 7.当該市区町村行政職員 8.警察 9.職場の同僚 10.都道府県労働局からの通報 11.教職員 12.医療機関関係者 13.その他 () 14.不明 (匿名を含む)										関係	
	住 所												
電 話 番 号	TEL	-	-	携帯TEL			-	-					
被虐待者に関する事項	被虐待者氏名						性 別	生 年 月 日	年 齢	性別			
						1.男 2.女 3.不明							
	年 齢 区 分	1. ～ 17 歳 2. 18 ～ 19 歳 3. 20 ～ 24 歳 4. 25 ～ 29 歳 5. 30 ～ 34 歳 6. 35 ～ 39 歳 7. 40 ～ 44 歳 8. 45 ～ 49 歳 9. 50 ～ 54 歳 10. 55 ～ 59 歳 11. 60 ～ 64 歳 12. 65 歳 以上 13. 不明										年齢	
	障 害 の 種 類	1.身体障害 2.知的障害 3.精神障害（発達障害を除く） 4.発達障害 5.その他心身の機能の障害										種類	
	雇 用 形 態	1.正社員 2.パート・アルバイト 3.派遣労働者 4.期間契約社員 5.その他 () 6.不明										形態	
	障 害 程 度 区 分	1.区分1 2.区分2 3.区分3 4.区分4 5.区分5 6.区分6 7.なし 8.不明										程度 区分	
	心 身 の 状 況												
	住 所												
事業所に関する事項	電 話 番 号	TEL	-	-	携帯TEL			-	-				
	事 業 所 名	(事業所が【就労継続支援A型】の指定を受けているかどうか 有・無)											
	代 表 者 職 氏 名												
	担 当 者 職 氏 名												
	所 在 地												
	電 話 番 号	TEL	-	-	FAX			-	-				
	事 業 所 規 模	1. 5 人未満 2. 5 ～ 29 人 3. 30 ～ 49 人 4. 50 ～ 99 人 5. 100 ～ 299 人 6. 300 ～ 499 人 7. 500 ～ 999 人 8. 1000 人以上 9. 不明										事業所	
	企 業 規 模	1. 5 人未満 2. 5 ～ 29 人 3. 30 ～ 49 人 4. 50 ～ 99 人 5. 100 ～ 299 人 6. 300 ～ 499 人 7. 500 ～ 999 人 8. 1000 人以上 9. 不明										企業	
業 種	1.農業、林業 2.漁業 3.鉱業、採石業、砂利採取業 4.建設業 5.製造業 6.電気・ガス・熱供給・水道業 7.情報通信業 8.運輸業、郵便業 9.卸売業、小売業 10.金融業、保険業 11.不動産業、物品賃貸業 12.学術研究、専門・技術サービス業 13.宿泊業、飲食サービス業 14.生活関連サービス業、娯楽業 15.教育、学習支援業 16.医療、福祉 17.複合サービス事業 18.サービス業（他に分類されないもの） 19.公務 20.分類不能の産業 21.不明										業種		

使用者に関する事項	使用者名		性別	生年月日	年齢	性別	
			1. 男 2. 女 3. 不明				
	年齢区分	1. ～ 29 歳 2. 30 ～ 39 歳 3. 40 ～ 49 歳 4. 50 ～ 59 歳 5. 60 歳以上 6. 不明	年齢				
	被虐待者との関係	1. 事業主 2. 所属の上司 3. 所属以外の上司 4. その他 () 5. 不明	関係				
	虐待の種別	10. 身体的虐待 20. 性的虐待 30. 心理的虐待 40. 放置等 50. 経済的虐待 41. 放置等 (身体的虐待) 42. 放置等 (性的虐待) 43. 放置等 (心理的虐待)	種別				
虐待の内容・対応等	虐待の内容及び発生要因						
	市町村又は都道府県が行った対応						
	使用者による虐待が行われた事業所において改善措置が採られている場合にはその内容						

○ 成年後見制度

1 成年後見制度とは

成年後見制度は、認知症や精神疾患、知的障がい等で判断能力が十分でない方を対象に、本人の意向に沿った支援をする制度です。

福祉・介護サービス等の各種手続きや施設等の入所契約、財産や日常の金銭管理などを成年後見人が行い、生活を送る上で本人に不利益が生じないように支援することを目的としています。

2 制度の類型区分

成年後見制度は、本人の判断能力に応じて「法定後見」と「任意後見」の2つに分けられます。また、法定後見はさらに「後見」、「保佐」、「補助」の3種類に分けられます。

区分		判断能力	申立者	援助者
法定 後見	後見	全くない	配偶者、親族など（本人以外）	成年後見人
	保佐	著しく不十分	本人、配偶者、親族など	保佐人
	補助	不十分	本人、配偶者、親族など	補助人
任意後見		本人の判断能力が不十分になったときに備え、事前に本人が選んだ方と、公証役場にて公正証書によって任意後見契約を締結し、登記しておくものです。判断能力が不十分になった時点で、候補者が家庭裁判所に申立てを行い、支援が始まります。		任意後見人

3 制度の利用方法

（１）審判手続きの流れ

申立者が家庭裁判所に必要な書類をそろえて申立てを行ないます。本人や親族による申立ができない場合（親族から虐待を受けている等）は、お住まいの地域の市区町村長が申立者となる事もできます。申立後は、調査（家庭裁判所調査官による事情調査）、鑑定（判断能力の鑑定）、審問（裁判官による事情調査）を経て、家庭裁判所の審判により成年後見人等が選任されます。

（２）手続きに必要な書類

申立書、申立手数料、登記印紙、郵便切手、戸籍謄本、住民票、登記事項証明書、診断書

4 相談窓口一覧

◇成年後見制度全般に関する相談窓口

名称：町田市社会福祉協議会（福祉サポートまちだ）

住所：町田市原町田 4－9－8 町田市民フォーラム 4 階

電話：042－720－9461

◇高齢者の窓口

名称：高齢者支援センター・あんしん相談室（P9・P10 参照）

◇申立てに関する相談窓口

名称：東京家庭裁判所立川支部 後見係

住所：立川市緑町 10－4

電話：042－845－0321、0324

◇登記事項証明書に関する相談窓口

名称：東京法務局後見登録課

住所：千代田区九段南 1－1－15 九段第 2 合同庁舎

電話：03－5213－1360

◇任意後見契約についての相談窓口

名称：町田公証役場

住所：町田市中町 1－5－3

電話：042－722－4695

○ 地域福祉権利擁護事業

1 地域福祉権利擁護事業とは

認知症の症状や知的障がい、精神障がいなどによって、必要な福祉サービスを自身の判断で適切に選択・利用することが難しい方の生活を支援するための制度です。

【このような場合を目安にご相談ください】

- ◇福祉サービスを利用したいけれど、利用方法がわからない。
- ◇家賃や電気・ガス代を忘れずに支払いたい。
- ◇大切な書類をなくさないか心配。

2 利用できるサービス内容

福祉サービスの利用援助は、地域福祉権利擁護事業の基本サービスとなっています。そのため、福祉サービスを利用しない場合は、地域福祉権利擁護事業の活用はできません。

① 福祉サービスの利用援助

- ◇福祉サービスについての情報提供、助言
- ◇福祉サービスを利用する時や、やめる時の手続き
- ◇福祉サービスの利用料を支払うための手続き
- ◇福祉サービスについての苦情解決制度を利用する手続き など

② 日常的金銭管理サービス

- ◇年金や福祉手当を受け取るための手続き
- ◇税金、社会保険料、公共料金、医療費、家賃などの支払い手続き
- ◇日常生活に必要な預貯金の払い戻し、預入れ など

③ 書類等預かりサービス（金融機関の貸金庫を利用）

- | | | |
|-------|----------------------|------|
| ◇年金証書 | ◇預貯金の通帳（1,000万円程度以内） | ◇権利証 |
| ◇契約書類 | ◇保険証書 | ◇実印 |
| | ◇銀行印 | など |

3 利用方法

地域福祉権利擁護事業の利用は、下記へご連絡ください。

- ◇名称：町田市社会福祉協議会（福祉サポートまちだ）
- ◇住所：町田市原町田4-9-8市民フォーラム4階
- ◇電話：042-720-2861

引用・参考図書

○高齢者虐待防止に向けた体制構築のためにー東京都高齢者虐待対応マニュアルー

平成１８年３月 東京都

○パンフレット「高齢者虐待防止ー尊厳ある暮らしの実現を目指してー」

平成１７年３月 東京都

○区市町村職員・地域包括支援センター職員ー高齢者の権利擁護と虐待対応ー

平成２６年６月 （公財）東京都福祉保健財団

○ご存知ですか？成年後見制度

平成２８年２月 （社福）町田市社会福祉協議会

○地域で安心して暮らすために 地域福祉権利擁護事業

平成２８年４月 （社福）東京都社会福祉協議会

○市町村・都道府県における障害者虐待の防止と対応

平成２６年１２月 厚生労働省