

TMG 看護・介護・介護支援サービス事業所

虐待防止及び対応 指針・マニュアル

法人名 医療法人社団時正会

事業所名 佐々訪問看護ステーション

(高齢者) 虐待防止及び対応の指針

1. (高齢者) 虐待防止に関する基本的な考え方

虐待は人権侵害であり犯罪行為という認識のもと「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（以下「高齢者虐待防止法」という）」及び虐待防止に関する関連法に基づき、利用者の尊厳の保持、人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資する看護・介護・介護支援サービスの提供を目的に本指針を定める。

虐待防止及び対応に関する事業所の理念や基本方針は、組織の長である所長、管理者が明確に掲げ職員に宣言する。また、利用者及び職員に明示する際は、分かりやすい言葉で表現し利用者及び職員が虐待防止に主体的に参加できるようにする。

事業計画等に「虐待防止」等を盛り込むなど虐待防止を組織全体の行動目標として設定し、具体的に取り組むことが重要である。

2. (高齢者) 虐待防止検討委員会その他組織に関する事項

虐待発生防止と適切な対応に努める観点から「虐待防止検討委員会」を設置する。委員会運営管理の規約について、名称、目的、構成、会議、事業の条項を定める。

なお、各事業所に虐待防止に関する措置を適切に実施する為の担当者を定める。

3. (高齢者) 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

虐待防止のための職員研修は、虐待防止及び対応に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、本指針・マニュアルに基づき虐待の防止を徹底する為に必要な内容が望ましい。研修は年1回以上実施、また、新規採用時には必ず実施する。研修実施後は実施内容を記録し電磁的記録等により保存する。

4. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

被虐待者（本人）の権利擁護を最優先し、本人の意思の確認・尊重が重要である。虐待者（家族等）を罰することが目的ではなく、その行為の原因を探り抱えている問題が解消されるよう支援する。正確な情報収集と客観的判断、長期的にチームアプローチで解決を図っていく視点が重要である。また、個人情報・プライバシーへの配慮も必要である。

5. 虐待等が発生した場合の相談報告体制

業務上又は職務上関係のある団体及び者については、虐待の早期発見及び行政施策への協力の努力義務、虐待発見者の通報義務が規定されている。

発見者は市町村等の高齢者虐待対応窓口へ通報し、緊急性の判断、事実確認に協力する。虐待の事実があった場合、その後の対応について協力する。

TMG 看護・介護・介護支援サービス事業所等における対応方法と報告フローをマニュアルに定める。

6. 成年後見制度の利用支援

成年後見制度は、認知症、知的障害、精神障害などにより判断能力が不十分な人の保護を図るため、民法の一部改正等により平成 12 年 4 月にスタートした。

成年後見制度の活用により、被虐待者（本人）の保護・権利擁護が図りやすくなる。被虐待者の判断能力が不十分なすべての事例において、成年後見制度の活用の可能性を検討する。

利用者に対して、利用可能な権利擁護事業等の情報を提供し、行政機関等の相談窓口、身元引受人等と連携のうえ、成年後見制度の利用を支援する。

7. 虐待等に係る苦情解決方法

虐待等の苦情解決方法については、事業所運営規程「苦情処理」に則り対応する。

8. 指針の閲覧について

利用者はいつでも本指針を閲覧することができる。また、事業所ホームページにおいても閲覧可能な状態とする。

9. その他

本指針・マニュアルに定める研修の他、積極的・継続的な研修参加により、利用者の権利擁護とサービスの質向上に努めるものとする。

付則

2023 年 12 月 1 日 作成

(高齢者) 虐待防止及び対応マニュアル

目次

はじめに	6
I 虐待とは	6
1. 虐待に関する定義	
1) 養護者による虐待の定義	
2) 養介護施設従業者等による虐待の定義	
3) 虐待の捉え方や判断について	
4) 虐待の主な種類と具体例	
2. 虐待の予防・未然防止について	12
3. ケアマネジメントの充実・支援の重要性について	12
4. 認知症と高齢者虐待	13
II 虐待対応の仕組みの構築について	14
1. 高齢者虐待防止・養護者支援法の概略	
1) 養護者による虐待	
2) 養介護施設従業者等による虐待	
2. 家庭における高齢者虐待に対応する仕組み作り	17
1) 市区町村による高齢者虐待対応の仕組み作り	
2) 高齢者虐待防止ネットワークに求められる3つの機能	
3. 対応の担い手について	17
III 虐待への対応の基本姿勢と留意事項	19
1. 本人の権利養護を最優先する	
2. 本人の意思の確認・尊重	
3. 虐待者を罰することが目的ではない	
4. 家族の生活安定のための支援「家族支援」の重視	
5. 正確な情報収集と客観的判断	
6. チームアプローチ	
7. 長期的な視点に立った支援	
8. 個人情報・プライバシーへの配慮	
IV TMG 看護・介護・介護支援サービス事業所における虐待事例への対応	22
1. (高齢者) 虐待事例への基本的対応方法とポイント	
1) ケアマネジメントの基本的な流れに沿った対応のポイント	

2. 虐待防止・対応検討委員会その他事業所内の組織に関する事項について……………	23
1) 虐待防止・対応検討委員会	
2) 虐待防止の為の職員研修に関する基本方針	
3) 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針	
4) 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項	
5) 成年後見制度の利用支援に関する事項	
6) 虐待等に係る苦情処理に関する事項	
7) 利用者等に対する本マニュアルの閲覧に関する事項	
8) 虐待等に係る記録に関する事項	
9) その他虐待の防止推進のための必要な事項	
V やむを得ない事由による措置の活用について……………	25
VI 成年後見制度の活用について……………	29

附則

はじめに

TMG 看護・介護・介護支援サービス事業所（訪問看護事業所、訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、通所介護事業所）は、戸田中央メディカルケアグループ「愛し愛される」の理念のもと、人間の尊厳※1を遵守して看護・介護・介護支援サービスを提供する。

虐待は人権侵害であり犯罪行為という認識のもと「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（以下「高齢者虐待防止法」という）」及び「児童虐待の防止等に関する法律」「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等の法律」に基づき、利用者の尊厳の保持、人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資する看護・介護・介護支援サービスの提供を目的に本マニュアルを定める。

事業所管理者は本マニュアルに基づき、虐待行為の防止、虐待の早期発見・早期対応、及び発生後の再発防止、及び職員への周知に努めるものとする。

なお、本マニュアルは主に訪問看護事業所、訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、及び通所介護事業所の管理者に向けて、内容については高齢者虐待に関するものを中心として作成した。

※1 人間の尊厳とは、人の価値に対する敬意と尊重を指し、尊重すべき生来の権利（人権）を意味する。

I 虐待とは

1. 虐待に関する定義

「高齢者虐待防止法」（平成 18 年 4 月 1 日施行）では、「高齢者」を 65 歳以上の者と定義している。ただし、65 歳未満の者であっても養介護施設に入所又は利用し、又は養介護事業に係るサービス提供を受ける障害者については「高齢者」とみなして、養介護施設従業者等による虐待に関する規定が適用される。

1) 養護者による高齢者虐待

養護者による（高齢者）虐待の定義

養護者とは「高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のもの」とされており、金銭の管理、食事や介護などの世話、自宅の鍵の管理など、何らかの世話をしている者（高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等）が該当すると考えられる。また、同居していなくても、現に身の世話をしている親族・知人等が養護者に該当する場合がある。

養護者による高齢者虐待とは、養護者が養護する高齢者に対して行う次の行為とされている。

- | | |
|-----|--|
| i | 身体的虐待 ：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。 |
| ii | 介護・世話の放棄・放任 ：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置など養護を著しく怠ること。 |
| iii | 心理的虐待 ：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応、その他高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。 |
| iv | 性的虐待 ：高齢者にわいせつな行為をすること、又は高齢者にわいせつな行為をさせること。 |
| v | 経済的虐待 ：養護者又は高齢者の親族が、当該高齢者の財産を不当に処分すること、その他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。 |

2) 養介護施設従業者等による高齢者虐待

養介護施設従業者等による虐待の定義

老人福祉法及び介護保険法に規定されている「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する職員が行う次の行為とされている。

- | | |
|-----|--|
| i | 身体的虐待 ：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。 |
| ii | 介護・世話の放棄・放任 ：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、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。 |
| iii | 心理的虐待 ：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応、その他高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。 |
| iv | 性的虐待 ：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。 |
| v | 経済的虐待 ：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。 |

※ 高齢者虐待防止法で定める「養介護施設従事者等」の範囲

	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法による規定	・老人居宅生活支援事業	「養介護事業」の業務に従事する者（直接介護サービスを提供しない者、介護職員以外で直接高齢者に関わる他の職種も含む：施設長、事務職員等）
介護保険法による規定	・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	

3) 虐待の捉え方や判断について

(1) 困難が生じている事実に着目する

- ・本人の権利擁護の観点から、必要な援助を行い、状態を改善していく事が重要。
- ・虐待とは判断できない“芽”のうちから対応することが深刻な虐待の予防となる。

(2) 虐待しているという「自覚」は問わない

- ・虐待を行っている人に自覚があろうとなかろうと、その行為の結果として本人の権利が侵害される状態となっていればそれは虐待とみなし支援が必要である。
- ・正しい介護方法がわからず不適切な介護で、結果として虐待の状態を招いている場合も虐待と捉える。

(3) 本人の「自覚」は問わない

- ・被虐待者に自覚がなくても客観的にみて権利が侵害されている状態となっていれば、それは虐待とみなし支援が必要である。

(4) 「経済的虐待」の捉え方について

- ・虐待にあたるか否かは本人が納得しその意思に基づいて財産が管理されているか、実際に本人の生活や介護に支障が出てないか、などが判断のポイントである。

- ・本人が納得している場合でも、家族関係や虐待に対する心理的圧力などから合意せざる得ない状況となっていないか、真意を丁寧に確認することが必要である。

(5) 「介護・世話の放棄・放任」の捉え方

- ・虐待しているという自覚がない場合が多い。介護や世話についての知識や技術が不十分な場合も多い。
- ・“介護は家族の役割、という思い込みや責任感から介護を抱え込み、結果として虐待を招いている場合もある。
- ・家族に対し介護・世話を過度に負担させることにならないよう注意が必要。家族（虐待者）の意識や負担できる範囲を見極めながら必要な支援を行っていく。

(6) 「セルフネグレクト（自己放任）」について

- ・一人暮らしの高齢者などに、認知症やうつなどのために生活に関する能力や意欲が低下し客観的にみると本人の人権が侵害されている状態の場合があり、これをセルフネグレクトという。
- ・虐待に含めるかは議論があるが、支援を必要としている“状態、に着目して適切な対応を図る。

4) 虐待の主な種類と具体例

(1) 養護者による虐待の主な種類と具体例

区分	具体例
i 身体的虐待	①暴力行為で痛みを与える、身体にあざや外傷を与える行為 ・平手打ち、つねる、殴る、やけどさせる、打撲させる。 ②本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為 ・本人に向けて物を壊したり投げつけたりする。 ・本人に向けて刃物を近づけたり、振り回したりする。など ③本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与える、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に取り扱う行為 ・医学的判断に基づかない痛みを伴うようなりハビリの強制 ・移動時に無理に引きずる。無理やり食事を口に入れる。など ④外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為 ・身体を拘束し自分で動くことを制限する（ベッドに縛り付ける。ベッド柵で囲い行動を制限する。座位時の机による抑制や、車椅子や椅子に縛る。つなぎ服を着せる。意図的に薬を過剰に服用させて動きを制限する。など） ・外から鍵をかけて閉じ込める。中から鍵をかけて長時間家の中に入れない。など
ii 介護・世話の放棄・放任	①意図的であるか結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄又は放任し、高齢者の生活環境や高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 ・入浴しておらず異臭がする。髪や爪が伸び放題。皮膚や衣服、寝具が汚れている。 ・水分や食事を十分に与えられていない事で、空腹状態が長時間にわたって続いている。脱水症状や栄養失調の状態にある。 ・室内にごみを放置する、冷暖房を使わせない等、劣悪な住環境の中で生活させる。など

	②専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限する、使わせない、放置する。 ・徘徊や病気の状態を放置する。 ・被虐待対応従事者が、医療機関への受診や専門的ケアが必要と説明しているにもかかわらず無視する。 ・本来は入院や治療が必要にもかかわらず、強引に病院や施設等から連れ帰る。など ③同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。 ・孫が高齢者に対して行う暴力や暴言行為を放置する。など
iii 心理的虐待	○脅しや侮辱などの言動や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること ・老化現象やそれに伴う言動などを嘲笑する、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる（排泄の失敗、食べこぼしなど）。 ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う。 ・侮辱を込めて子どものように扱う。 ・片付けをしやすいた等の理由で、本人の尊厳を無視して、トイレに行けるにも関わらずオムツを当てる、食事の全介助をする。など ・台所や洗濯機を使わせないなど、生活に必要な道具の使用を制限する。 ・家族や親族、友人との団らんから排除する。など
iv 性的虐待	○本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要。 ・排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する。 ・排泄や着替えの介助がしやすいという理由で、下半身を裸にする、下着のままで放置する。 ・人前で排泄行為をさせる、オムツ交換をする。 ・性器を写真に撮る、スケッチをする。 ・キス、性器への接触、セックスを強要する。 ・わいせつな映像や写真、自慰行為を見せる。など
v 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理由なく制限すること。 ・日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない。 ・本人の自宅等を本人に無断で使用、又は処分する。 ・年金や預貯金を無断で使用する。 ・入院や受診、介護保険サービスなどに必要な費用を払わない。など

(2) 養介護事業者等による虐待の主な種類と具体例

区分	具体例
i 身体的虐待	①暴力的行為 ・平手打ち、つねる、殴る、蹴る ・ぶつかって転ばせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。

	・本人に向けて物を投げつけたりする。など ②本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に取り扱う行為 ・医学的判断や介護サービス計画等に位置づけられていない、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・介護しやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。 ・車椅子やベッド等からの移動時に、必要以上に体を持ち上げる。 ・食事の際に、職員の都合で本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。など ③「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制
ii 介護・世話の放棄・放任	①必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境や高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させる行為。 ・入浴しておらず異臭がする、髪や爪が伸び放題、皮膚や衣服、寝具がひどく汚れている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・オムツが汚れている状態を日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置く。 ・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置く。など ②高齢者の状態に応じた治療や介護を怠るなど医学的診断を無視した行為。 ・医療が必要な状況にも関わらず受診させない、あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、指示通りの治療薬を内服させない。など ③必要な用具の使用を制限し、高齢者の要望や行動を制限させる行為 ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。 ・必要なメガネ、義歯、補聴器等があっても使用させない。など ④高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置 ・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。など ⑤その他職務上の義務を著しく怠ること。
iii 心理的虐待	○脅しや侮辱などの言動や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること ①威圧的な発言、態度 ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ（施設・事業所）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言い脅す。 ②侮辱的な発言、態度 ・排泄の失敗、食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動などを嘲笑する。 ・日常的にからかう、「死ね」など侮辱的な事を言う。 ・排泄介助の際「臭い」「汚い」などと言う。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ等、侮辱を込めて子どものように扱う。など ③高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度 ・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。

	・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話かけやナースコールを無視する。 ・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・高齢者がしたくてもできないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。など ④高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 ・トイレを使用できるにも関わらず職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視してオムツを使う。 ・自分で食事ができるのにも関わらず職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。など ⑤心理的に高齢者を不当に孤立させる行為 ・本人の「家族に伝えて欲しい」という訴えを理由なく無視して伝えない。 ・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。など ⑦その他 ・車椅子での移動介助の際に、早いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・入所者（利用者）の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・本人の意思に反した異性による介助を繰り返す。 ・浴室脱衣所で、異性の利用者を一緒に着替えさせたりする。など
iv 性的虐待	○本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要。 ・排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する。 ・排泄や着替えの介助がしやすいという理由で、上半身・下半身を裸にする、下着のままで放置する。 ・人前で排泄行為をさせる、オムツ交換をする。その場面を見せない為の配慮をしない。 ・性的な話を強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。 ・性器を写真に撮る、スケッチをする。それを他人に見せる。 ・キス、性器への接触、セックスを強要する。 ・わいせつな映像や写真、自慰行為を見せる。など
v 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理由なく制限すること。 ・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・金銭・財産等の着服・窃盗（盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない） ・立場を利用して「お金を貸して欲しい」と頼み借りる。 ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。など

2. 虐待の予防・未然防止について

- 1) 虐待は年齢や経済状態などに関係なく起こりえる「身近な」もの
 - ・高齢者虐待の背景には、都市化や少子高齢化の進行に伴い、高齢者を支える家族の単位の縮小や介護の長期化で、家庭内に問題が起きやすくなっている状況がある。
 - ・介護が必要になったり認知症になった場合に、最後まで尊厳を持って生活を送ることについての社会的認識が不十分であり、支援を受けながらも主体的に生活することに対するイメージを持ってないことが、虐待を見過ごしたり自覚のないまま虐待をしてしまう要因となっている。また、虐待者（家族）の介護の知識・理解が不足している事が多い。
 - ・地域で虐待の予防・未然防止を進めるには、介護者を含む一般市民に、（高齢者）虐待についての基本的な情報とともに、介護についての基本的な知識・技術や必要な制度・サービスの利用方法などについて普及啓発が必要。同時に（高齢者）本人が尊厳を持って生活していく事の具体的なイメージを広めることが、（高齢者）虐待の予防・未然防止において有効かつ重要な手段である。
- 2) 高齢者虐待発生リスク（危険性）を増加させる要因
「リスク＝虐待の発生」ではないが、予防・未然防止の観点から支援を行う必要がある。

- ①高齢者に認知症がある場合
- ②要介護度が重度の場合
- ③夫婦のみ世帯、高齢者と単身の子ども世帯などの小規模家庭
- ④家族の精神疾患、障害など
- ⑤経済的な困窮
- ⑥家庭内の確執、不和

3. ケアマネジメントの充実・支援の重要性について

- 1) 地域包括支援センターによる包括的・継続的ケアマネジメント事業
 - ・地域において日頃から適切な介護サービス等の提供が受けられるよう、ケアマネジメントの充実・支援が必要である。
 - ・地域包括支援センターは介護支援専門員からの相談に応じ、処遇困難な事例等への指導・助言や地域のネットワーク構築に関する取り組みを行う。
 - ・介護支援専門員の技量が向上することで、家庭内における虐待の芽を摘み、多少の困難事例も介護支援専門員が適切に対処し、家族間やサービス調整を行う事で虐待を未然に防ぐことが可能となる。
 - ・適切なケアマネジメントを行うために、適時ケースカンファレンスや担当者会議を開催できる体制を確保しておく。
- 2) 認知症高齢者に関するケアマネジメント
 - ・認知症高齢者本人を中心とした介護が重要である。

3) ケアマネジメントにおける医療と福祉の連携

- ・ケアマネジメントやケースカンファレンスには医師の関わりが重要である。特に身体的虐待が疑われる場合は、生命や身体の危険性や緊急性を医学的見地から判断することが必要な場合がある。
- ・高齢者は地域のかかりつけ医の診察を受ける機会が多い。その為虐待の早期発見と未然防止にかかりつけ医を含めた地域の医師の果たす役割は重要である。医師等に認知症を含めた高齢者虐待に対する知識を深めてもらうための取り組みも必要である。

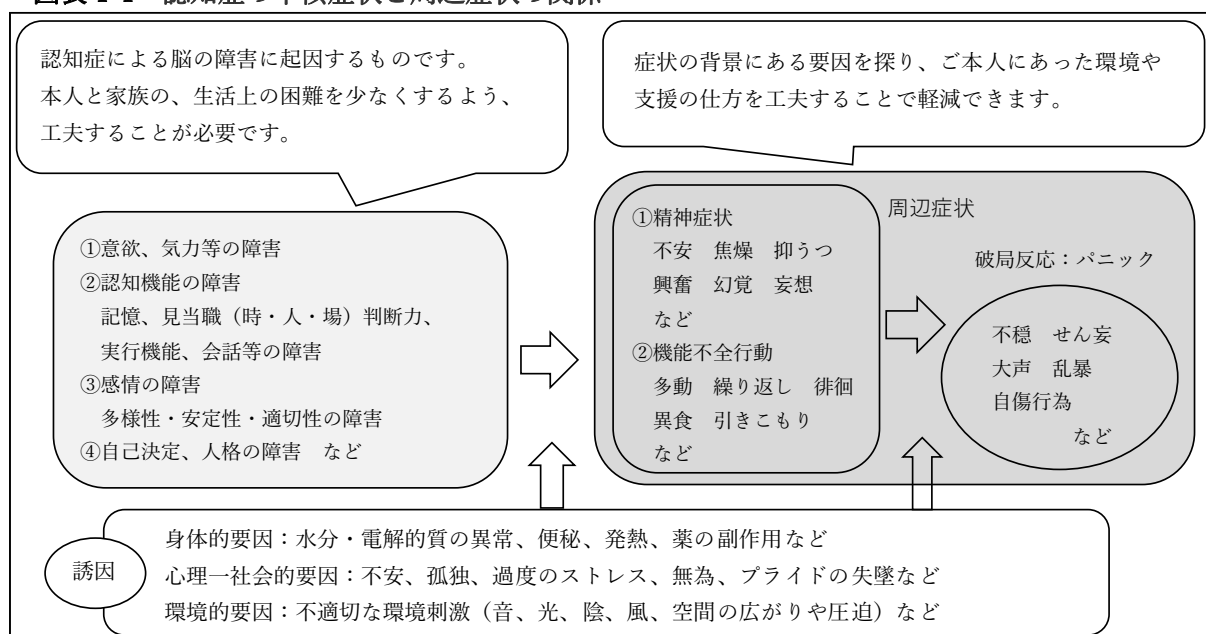
4. 認知症と高齢者虐待

(高齢者)虐待の多くが認知症もしくはその疑いがある事例となっている。

1) 認知症とは何か

- ・介護保険法では「脳血管疾患、アルツハイマー病その他の要因に基づく脳の器質的な変化により日常生活に支障が生じる程度にまで記憶機能及びその他の認知機能が低下した状態」と規定している。
- ・知的機能のほか、感情や意欲などの種々の精神機能も進行性の低下を示す。
- ・認知症による症状

図表 1-1 認知症の中核症状と周辺症状の関係



日比野正巳/佐々木由恵/永田久美子「図解 地方バリアフリー百貨」より一部改編

2) 認知症に伴う虐待のリスク

- ・認知症の介護における特徴

いつどこで支援が必要な状態になるか予測ができない。在宅の場合認知症の個々の状況にあった介護サービスを介護保険の定められたサービスだけで補う事はかなり困難である。その為隙間を家族が対応している例が多い。家族の苦悩と困難は大きく、常時気の抜けない介護から、ストレスや疲労が溜まりやすくなっている。場合によっては認知症の高齢者が家族に暴力をふるうという事例もあり、支援者は双方への支援策について検討していく必要がある。

- ・総合的対応の必要性

認知症の正しい知識及び理解の普及促進、早期診断・支援の実現、適切な介護、家族への支援、徘徊等における警察の協力を含めた地域での見守り体制の構築、本人の判断力低下を補う権利擁護の方策（成年後見人制度）など多方面からの取り組みが必要である。

II 虐待対応の仕組みの構築について

1. 高齢者虐待防止・養護者支援法の概略

高齢者虐待防止・養護者支援法は、虐待の防止と養護者（虐待者）への支援を目的としていて、国民や国、地方公共団体（都道府県及び市区町村）の責務を規定している。

- ・行政の責務は、虐待防止に向けた体制整備、啓発活動などの取り組みである。
- ・業務上又は職務上関係のある団体及び者については、虐待の早期発見及び行政の施策への協力の努力義務、さらに虐待を発見した者への通報義務が規定されている。

1) 養護者による虐待

- ・発見者は市区町村への通報義務がある。
- ・市区町村は届出窓口設置とその周知などが義務づけられ、関係機関の連携強化など体制の整備を行う。
- ・市区町村は被虐待者に生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めた時は立ち入り調査を行うことができ、必要に応じて警察署長に援助をもとめることができる。また、被虐待者を保護する為の居室を確保する措置を講ずる。市区町村長や被虐待者等を保護している施設の長は、虐待者（家族等）の面会を制限できる。
- ・同法では養護者（家族等）の支援も併せて行う事、また高齢者虐待特有の虐待類型である経済的虐待などの防止のため、成年後見人制度の利用促進が法律上に規定されている。

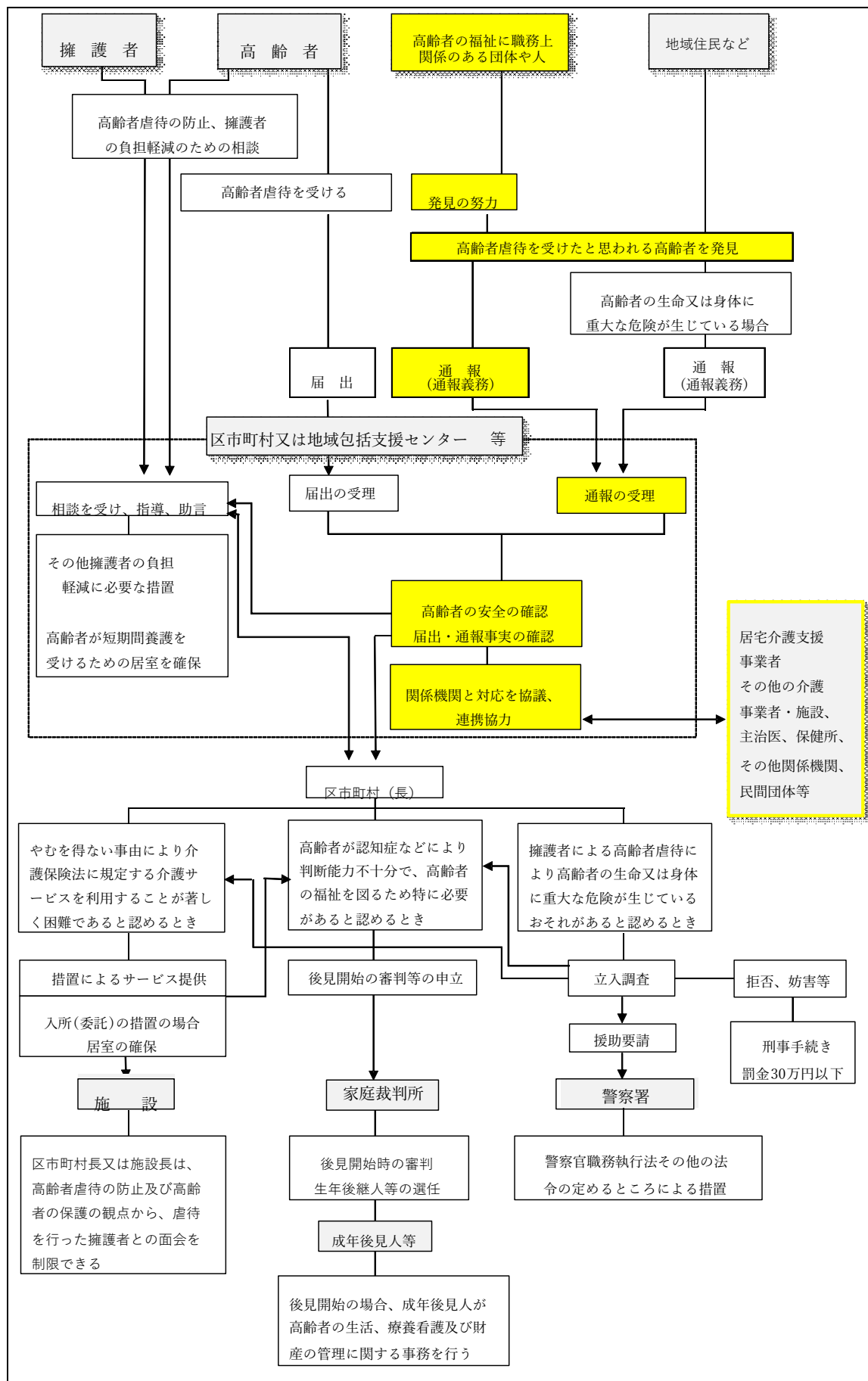
図表 2-1 養護者による（高齢者）虐待への対応の仕組みを参照

2) 養介護施設従事者等による虐待

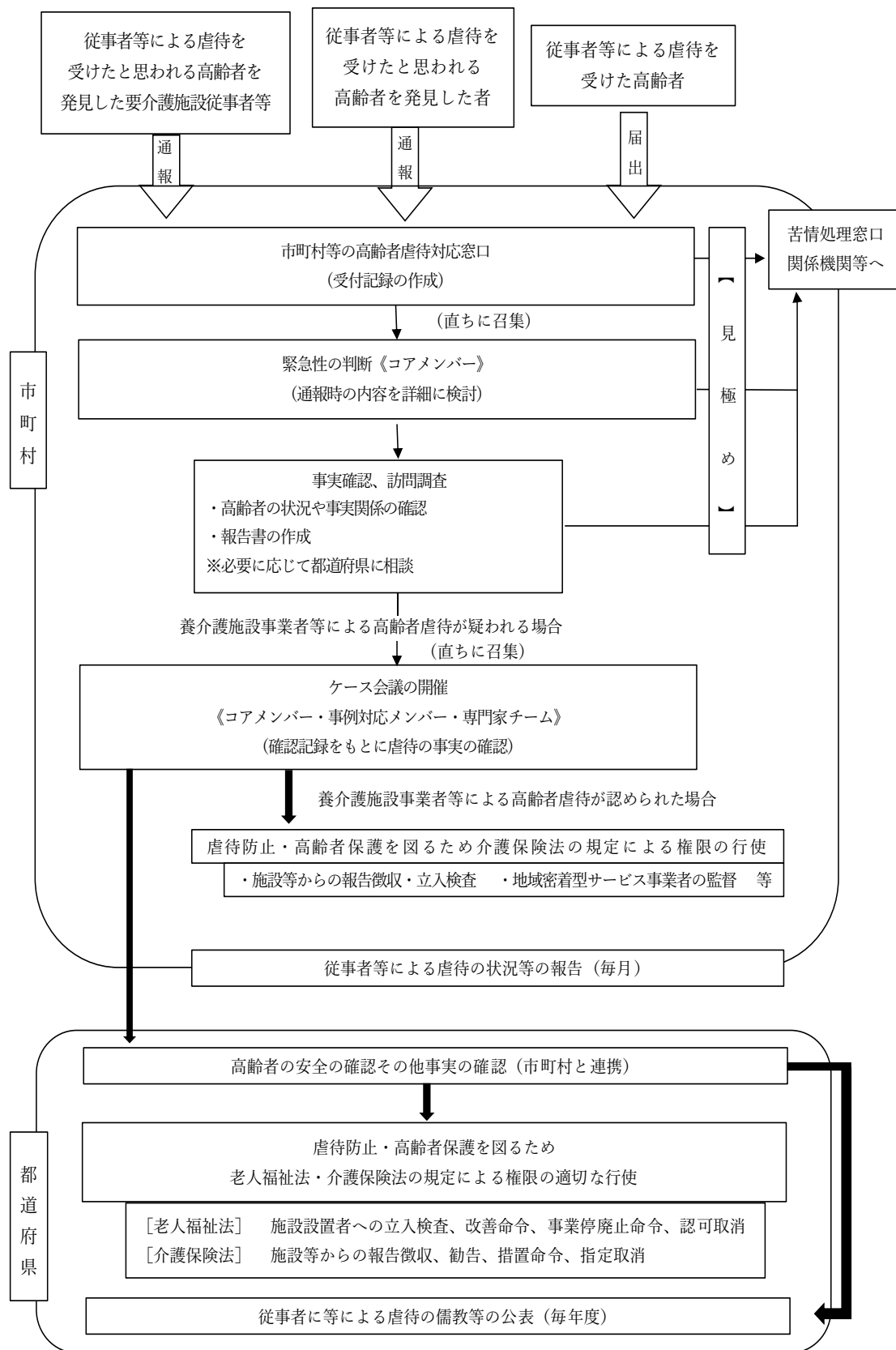
- ・同法では養護者による虐待の他、介護保険施設や居宅介護サービス等、高齢者の生活を支える様々なサービス事業に従事する者がそのサービスを利用する（高齢）者に対して行う虐待についても規定されている。
- ・事業者の役割
 - (1) 養介護施設従業者等の研修の実施
 - (2) 利用者及びその家族からの苦情処理の体制整備
 - (3) その他の従業者等による高齢者虐待の防止等のための措置
 - (4) 通報による不利益の禁止について
 - ・通報等を行った従業者等は、それを理由に解雇その他不利益な取扱いを受けないことが規定されている。
 - ・公益通報者保護法についても、労働者が所定の要件を満たして公益通報を行った場合の通報者に対する保護が規定されている

図表 2-1 養護者による（高齢者）虐待への対応の仕組み

事業所としての対応（黄色塗りつぶし）



図表 2-2 養介護施設従業者等による高齢者虐待への対応



2. 家庭における高齢者虐待に対応する仕組み作り

1) 市区町村による高齢者虐待対応の仕組み作り

市区町村は高齢者虐待対応のため関係機関や民間団体等との連携協力体制（以下ネットワークという）を整備する。

2) 高齢者虐待防止ネットワークに求められる3つの機能

(1) 身近な地域における見守り機能

民生委員や地域組織等による虐待予防・未然防止や早期発見

(2) 相談・介護支援を中心とした虐待対応機能（一次的対応機能）

相談や介護支援に関わる関係機関・関係者による虐待対応機能（地域包括支援センター、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、介護保険サービス事業者など）

介護の最前線に立つこれらの職員の対応力がネットワークの根幹を支える。

市区町村による研修会や事業者連絡会、地域ケア会議等を通じて関係者の意識向上・対応体制理解を図る。

(3) 専門的な虐待対応機能（二次対応機能）

専門機能を持つ関係機関・関係者の協力を得て、連携して対応する専門的な虐待対応機能（医療機関、精神保健分野の専門機関、心理専門職、法律等の専門機関・専門職等）

スーパーバイズ機能を活用し多問題事例・困難事例への対応を図る。

3. 対応の担い手について

1) 市区町村の役割

- ・ネットワークの整備
- ・適切な権限行使
- ・地域包括支援センターのバックアップ
- ・情報の集約
- ・個人情報保護とプライバシーの保護
- ・人材育成（研修等）

2) 地域包括支援センターの役割

- ・地域における「顔の見える」ネットワークの構築と運営
- ・ネットワーク構成員に対する普及啓発活動
- ・総合相談窓口としてワンストップ機関となること
- ・高齢者虐待への対応におけるコーディネート
- ・介護支援専門員への支援

3) 介護支援専門員の役割

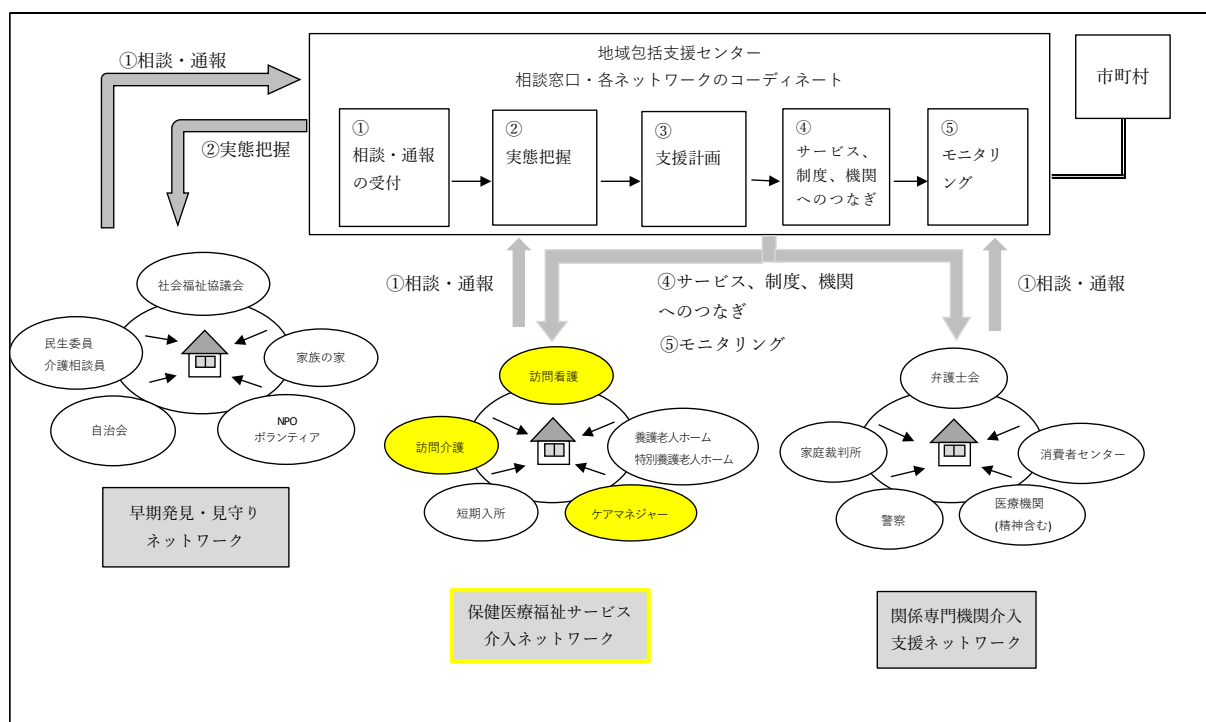
- ・介護支援専門員は介護保険法の基本理念である「自立支援」を実現し、高齢者等が介護が必要な状態になっても、その人の能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにするため大きな役割を担っている。
- ・介護支援専門員には利用者の生活を総合的に支援する責務がある。

- ・介護支援専門員は虐待の発見から支援の実施まで、幅広い対応の役割がある。また定期的な訪問をすることで、本人や家族との信頼関係を構築しやすく、その日常的な活動が虐待の予防や早期発見・早期対応に大きく寄与する。
- ・サービス担当者会議等で関係する介護サービス担当者等と、日常的に意見交換、情報共有を行うことで、虐待のリスク等をより詳細に把握し、適切なマネジメントが可能となる。
- ・介護支援専門員がこのような役割を十分認識しつつ、過大な負担を抱え込まずに対応を行うためには、地域包括支援センターによる包括的・継続的マネジメントで適切な支援が必要である。

4) 介護サービス事業者の役割

- ・あざなど身体的な兆候、利用者の言動や家族の様子を通じて、虐待の疑いを持った時は速やかに介護支援専門員に連絡し、更に市区町村の相談窓口につなぐことが必要。
- ・サービス提供を通じて高齢者の精神的安定を図り、家族の話し相手になる事や介護に関する情報提供を行う事が、家族の負担軽減につながり虐待の予防や解決に役立つ。
- ・サービス提供時の利用者の状況変化などについては、介護支援専門員に報告し支援方針の変更につなげる。
- ・サービス担当者会議等に積極的に参加しチーム全体での支援を活性化させる。

図表 2-3 高齢者虐待防止ネットワークにおける地域包括支援センターの役割



Ⅲ 虐待への対応の基本姿勢と留意事項

1. 本人の権利擁護を最優先する

- ・優先すべき事柄は、虐待を受けている（高齢者）本人の権利を擁護し、人として尊厳のある暮らしが実現されるようにすることである。
- ・虐待によって（高齢者）本人の生活に現に支障が生じている事実に着目し、この状態を改善することが最も優先されるべき事項である。

2. 本人の意思の確認・尊重

- ・対応方針の検討・選択にあたっては、（高齢者）本人の意思を確認してそれを最大限に尊重できるようにすることが重要である。その際真意を捉えることが大切である。
- ・客観的にみれば分離しかなければならないと思われる事例でも本人が拒否する場合がある。その場合は本人の意思を尊重した場合のデメリットや客観的状況について情報提供することで、本人の理解を促し妥当な判断や前向きな行動ができるように支援していく。
- ・その過程においては、本人の揺れ動く気持ちを尊重しながら、在宅サービスの活用などにより虐待の軽減・解消を図りつつ、緊急時の対応・医療体制を考えながら見守り続けるなど、注意深く対応していくことが必要である。
- ・（高齢者）虐待の約6割※1が認知症もしくはその疑いがあるため、本人の意思確認が困難な場合も少なくない。その場合も本人の言葉、表情、身振りなどからできる限り本人の意思を確認し推測しながら対応を進める。

※1 「家庭内における高齢者虐待に関する調査」（平成15年度、財団法人医療経済研究機構）

3. 虐待者を罰することが目的ではない

- ・虐待の実態や虐待者を明らかにして罰する事や、（高齢者）本人と虐待者の分離を行う事が最終的な目的ではない。
- ・虐待の背景に長期にわたる人間関係がある場合など、その要因は複雑である。虐待者を加害者として行為を責めるのではなく、その行為の原因を探り抱えている問題が解消されるような支援が重要である。

4. 家族の生活安定のための支援「家族支援」の重視

- ・虐待の状況が改善されて（高齢者）本人の権利擁護がなされるとともに、家族の負担を軽減したり家族間の調整を行ったりすることで、家族が全体として安定した生活を実現できるよう支援すること。
- ・家族等が自覚のないまま虐待行為を行っている場合も多く、家族に対する助言等の働きかけが欠かせない。

- ・家族を多面的に支援していくために、ファミリーソーシャルワーク※2（家族看護学等）の考え方をふまえながら、多方面との連携のもと対応を図っていく必要がある。

※2 ファミリーソーシャルワーク：クライアントが直面する問題を家族全体の中で捉え、家族関係の在り方に介入することで解決を図ろうとする援助方法（山縣文治・柏女霊峰『赤い福祉用語辞典』、2000）

5. 正確な情報収集と客観的判断

- ・（高齢者）虐待の有無や程度を評価し、対応の在り方について適切な判断を行うには正確な情報収集が不可欠である。
- ・生命の危機等緊急性を判断し家族との分離をしても、結果として事実が異なっていた場合、親族とのトラブル（苦情等）に発展することがある。
- ・通報等を受けた機関は、その虐待事例に以前から関わっていた関係者や介護サービス事業者、医療機関等と連携を図りながら、早急かつ正確な情報把握に努め、事実に基づく客観的な判断ができるようにする。

6. チームアプローチ

- ・虐待が生じている家族はそれ以外にもさまざまな問題を抱え、それらが相互に影響することで問題が複雑化していることも多い。
- ・特に家族が多くの問題を複合的に抱えている場合は、一つの機関や職員だけで対応することは大きなリスクを伴う。複数の機関、複数の職種でチームとして多方面からアプローチして解決を図っていく視点が重要である。
- ・チームアプローチにあたっては、関係者間の調整や方針決定について中心的役割を果たし、当該事例の処遇や経過の確認について責任を持ち、ケアマネジメントの中核を担う“キーコーディネイター”を明らかにしておくことが重要である。

7. 長期的な視点に立った支援

- ・（高齢者）虐待は様々な要因が絡み合っている場合が多いため、その解決は容易ではなく長期（発見から終結まで2年以上）にわたっている場合が少なくない。多面的な支援によって状態の改善を図りながら長期的視点にたったの支援が必要である。

8. 個人情報・プライバシーへの配慮

- ・在宅における（高齢者）虐待への対応では、どうしても家族関係や家庭内の問題など、本来私的な領域である部分に関わっていくことになる。しかし（高齢者）本人や家族には「家族の恥を知られたくない」といった思いがあり、これが（高齢者）虐待を潜在化させてしまう要因の一つにもなっている。

- ・ 支援にあたる関係者は、支援の過程で知った（高齢者）本人及び家族の個人情報やプライバシーの保護について、特に配慮していく必要がある。
- ・ （高齢者）虐待の事例対応に当たっては、個人情報を含む（高齢者）本人及び家族の情報を関係者間で共有し、虐待の状況についてのアセスメントや支援方針についての検討を行うことが不可欠である。
- ・ 地域包括支援センターや民間団体、通報者としての介護保険サービス事業者は、個人情報保護法及び厚生労働大臣が定める「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守しなければならない。
- ・ 個人情報保護法では、個人情報の取得については事前に利用目的を通知し、本人の同意を得ることが基本とされている。一方で例外規定も設けられている(図表3参照)。
- ・ 高齢者虐待防止・擁護者支援法では、高齢者虐待に対応する法律が規定されている（通報等の義務その他）。
- ・ これらにより 高齢者虐待の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）の例外として扱われることになると解釈されている。

※介護支援専門員や介護保険事業者等は事前に利用者より「包括的同意」を得ておく。

図表3 個人情報保護法の例外規定の高齢者虐待における解釈例

個人情報保護法における利用目的による制限（第16条）・第三者提供の制限（第23条）の例外規定と、高齢者虐待における解釈例	
1 法令に基づく場合	・ 高齢者虐待を発見した者が市区町村に通報等を行う場合（第7条、第21条） ・ 立入調査（第11条）において必要な調査又は質問を行う場合
2 人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき	・ 虐待により本人の生命等を保護するため対応が必要であるが、意識不明又は認知症により同意の確認が困難な場合等
3 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき	
4 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める業務を遂行することにより、当該業務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき	・ 高齢者虐待防止及び擁護者の支援に関する法律に基づき、市区町村と地域包括支援センター、介護保険事業者や民生委員、警察等の各関係機関がネットワークを組んで対応する場合

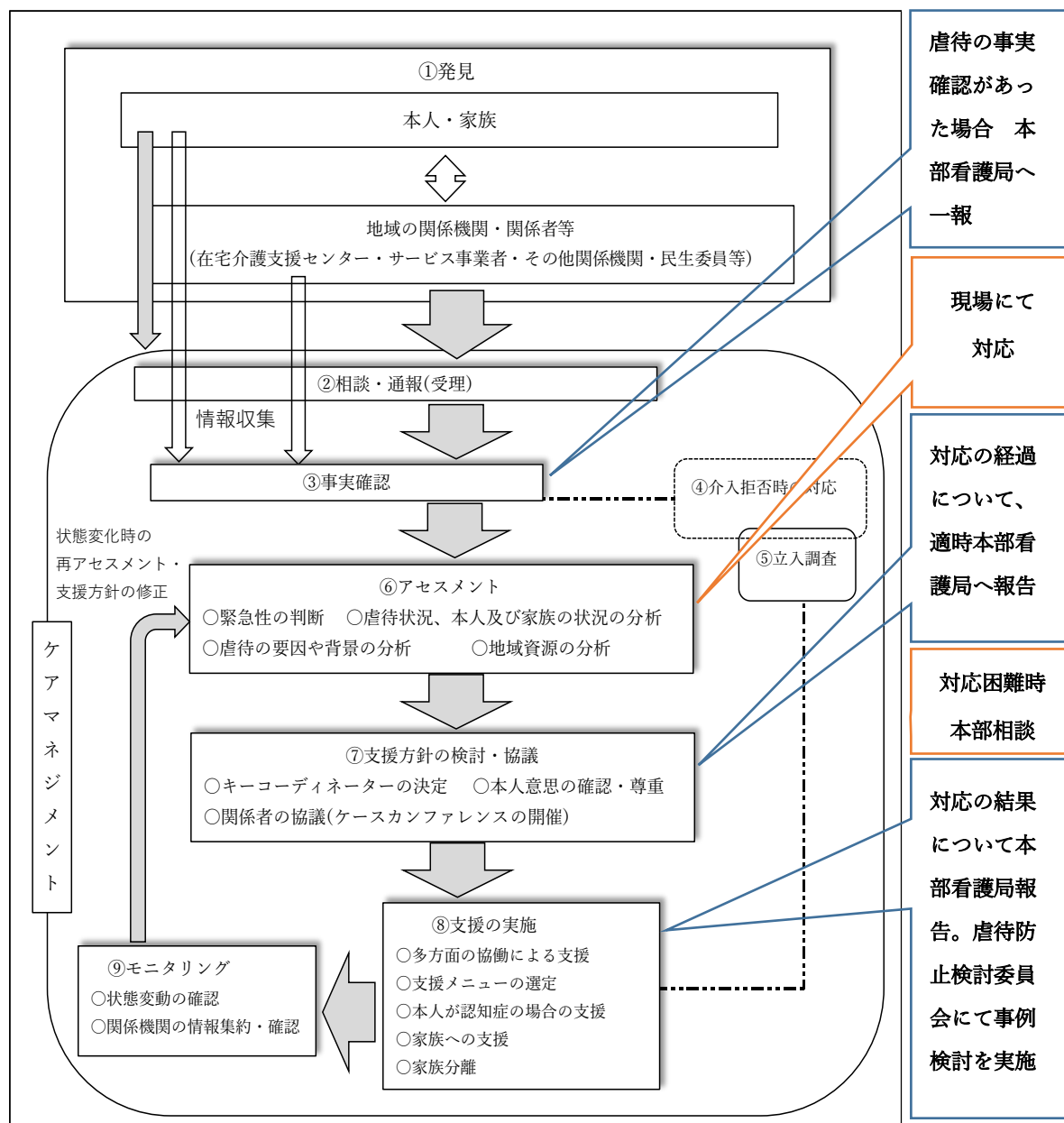
- ・ 本人の同意が得られない場合の個人情報の扱いや守秘義務を前提とした連携の在り方やその範囲等について関係機関のネットワーク間で具体的ルールを決めておく。
- ・ 事例記録においても個人情報保護の観点から、取扱いに十分配慮し関係機関のネットワーク間で具体的ルールを決めておく。

IV TMG 看護・介護・介護支援サービス事業所における虐待事例への対応

1. (高齢者) 虐待事例への基本的対応方法とポイント

1) ケアマネジメントの基本的な流れに沿った対応のポイント (図表 4-1 参照)

図表 4-1 高齢者虐待対応の基本的な流れと TMG 看護・介護・介護支援サービス事業所の報告フロー



○ 緊急性の判断基準

24 時間以内に安否確認が必要	立ち入り（行政の早急な介入）が必要
①「職員・家族等から暴力を受けている」「うめき声や泣き声等を聞いた」 ②必要な医療等を受けられず衰弱している ③医療措置が必要なのに閉じ込められた状態 ④施設等から家族等が無理やり引き取り家族等による加害が懸念される。	①左記①～④の通報を受けたが職員・家族等の拒否・接触困難により 24 時間以内の安否確認ができなかった。 ②虐待を受けている可能性が高く職員・家族等が面会に拒否的で実態の把握や要援護者の保護が困難 ③職員・家族等の言動が不安定で一緒にいる要援護者の安否が懸念される。

2. 虐待防止・対応検討委員会その他事業所内の組織に関する事項について

1) 虐待防止・対応検討委員会

TMG 看護・介護・介護支援サービス事業所では、虐待発生防止と適切な対応に努める観点から、「虐待防止検討委員会」を設置する。委員会は「TMG 看護局在宅療養部 虐待防止検討委員会規約」に別途定める。

2) 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

- (1) 職員に対する虐待の防止のための研修の内容は、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、本マニュアルに基づき虐待の防止を徹底する為に必要な内容とする。
- (2) 研修は年 1 回以上実施する。また、新規採用時には必ず虐待防止のための研修を実施する。研修出席者は自事業所において伝達講習を行う。
- (3) 研修の実施内容については、研修資料、実施概要、出席者等を記録し、電磁的記録等により保存する。

3) 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本指針

- (1) 虐待等が発生した場合には、速やかに市町村に報告するとともに、その要因の除去に努める。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合には、役職位の如何を問わず、TMG 就業規則に則り厳正に対処する。
- (2) 緊急性の高い事案が発生した場合には、市町村及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を優先する。

4) 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

- (1) 職員等が他の職員等による虐待等を発見した場合、担当者（虐待防止・対応検討委員＝事業所所長）に報告する。虐待者が担当者本人であった場合は、他の上席者等に相談する。

- (2) 担当者は、苦情相談窓口を通じての相談や、上記職員等からの相談及び報告があった場合には、報告を行った者の権利が不当に侵害されないよう細心の注意を払った上で、虐待等を行った当人に事実確認を行う。虐待者が担当者の場合には、他の上席者が担当者を代行する。また、必要に応じ、関係者から事情を確認する。これら確認の経緯は、時系列で概要を整理し記録する。
- (3) 事実確認の結果、虐待等の事象が事実であることが確認された場合には、当該虐待防止検討委員会（TMG 本部看護局）へ報告する。当人に対応の改善を求め、就業規則等に則り必要な措置を講じる。
- (4) 上記の対応を行ったにもかかわらず、善処されない場合や緊急性が高いと判断される場合は、市町村の窓口等外部機関に相談する。
- (5) 事実確認を行った内容や虐待等が発生した経緯等を踏まえ、虐待防止検討委員会において当該事案が発生した原因を検証し、原因の除去と再発防止策を作成し職員に周知する。
- (6) 事業所内で虐待等の発生後、その再発の危険が取り除かれ、再発が想定されない場合であっても、事実確認の概要及び再発防止策を併せて市町村に報告する。
- (7) 必要に応じ、関係機関や地域住民等に対して説明し、報告を行う。

5) 成年後見制度の利用支援に関する事項

利用者又は家族に対して、利用可能な成年後見制度について説明し、その求めに応じ、社会福祉協議会等の適切な窓口を案内する等の支援を行う。

6) 虐待等に係る苦情処理に関する事項

事業所運営規程「苦情処理」に則り対応する。

- (1) 虐待等の苦情相談について、苦情受付者は寄せられた内容について苦情解決対応責任者に報告する。当該責任者が虐待等を行った者である場合には、他の上席者に相談する。
- (2) 苦情相談窓口に寄せられた内容は、相談者の個人情報の取り扱いに留意し、当該者に不利益が生じないように、最新の注意を払う。
- (3) 対応の流れは、上述の「虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項」に依るものとする。
- (4) 苦情相談窓口に寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告する。

7) 利用者等に対する本マニュアルの閲覧に関する事項

利用者は、いつでも本マニュアルを閲覧することができる。また、事業所ホームページにおいて、いつでも閲覧が可能な状態とする。

8) 虐待等に係る記録に関する事項

- (1) 個人情報保護については 本マニュアルⅢ-8 を参照
- (2) 本部看護局への報告については下記のように取り扱う。

- ・各事業所が虐待を通報する義務のある、管轄の市町村等の所定の書式を使用する。
- ・市町村等に所定の書式がない場合は、TMG 書式「事件・事故の発生と措置報告書」※3 を使用する。

※3 TMG 本部総務部（第 1 号 H24-7）事件・事故の発生と措置報告書について（指針）

9) その他虐待防止の推進のための必要な事項

本指針で定める研修会のほか、TMG 主催研修及び外部研修等により提供される虐待防止に関する研修等には積極的に参加し、利用者の権利擁護とサービスの質向上の為、常に研鑽を図るものとする。

V やむを得ない事由による措置の活用について

1. やむを得ない事由による措置とは

虐待等の理由により契約によって必要な介護サービスを受けることが著しく困難な 65 歳以上の高齢者について、市区町村長が職権を持って介護サービスの利用に結びつけるものをいい、下記のサービスを利用することが可能である。

やむを得ない事由による措置の介護サービス種類（主なもの）

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護 ・通所介護 ・短期入所生活介護 ・小規模多機能型居宅介護 ・認知症対応型共同生活介護 ・特別養護老人ホーム |
|--|

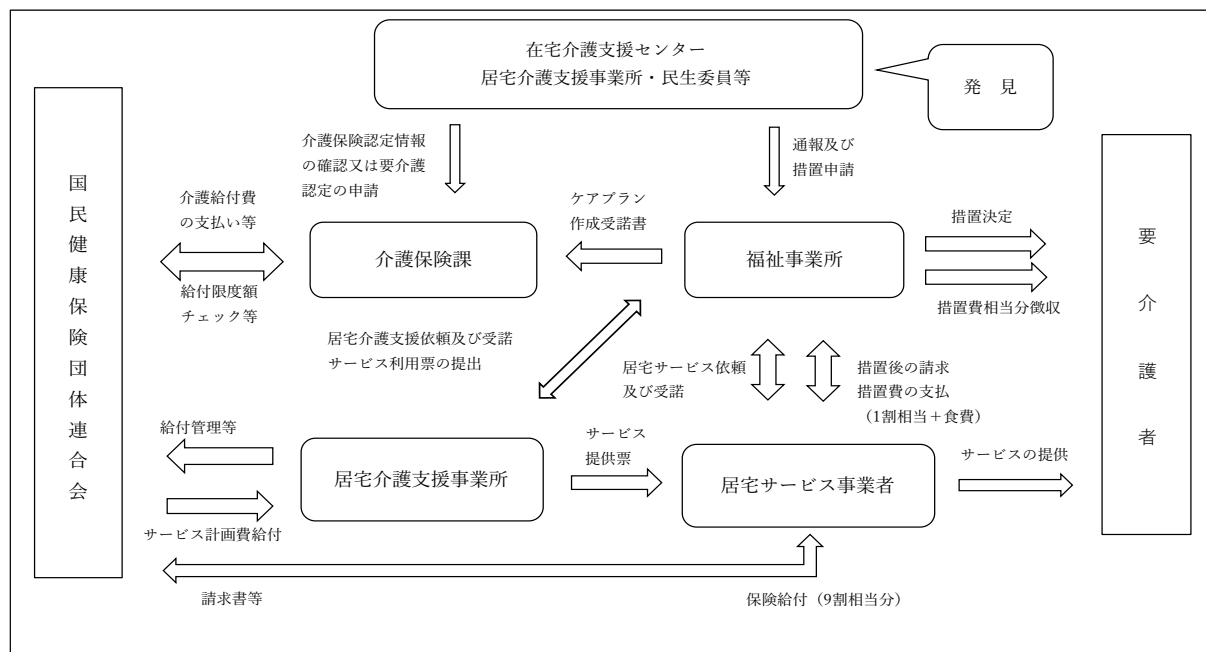
2. やむを得ない事由とは

- ・本人が家族等の虐待又は無視を受けている場合
- ・認知症その他の理由により意思疎通が困難で、かつ本人の代理となる家族等がない場合
- ・擁護者による虐待のため若しくは擁護者の心身の状況に照らし、その擁護の負担の軽減を図るために必要があると認められるもの

3. やむを得ない事由による措置活用の体制

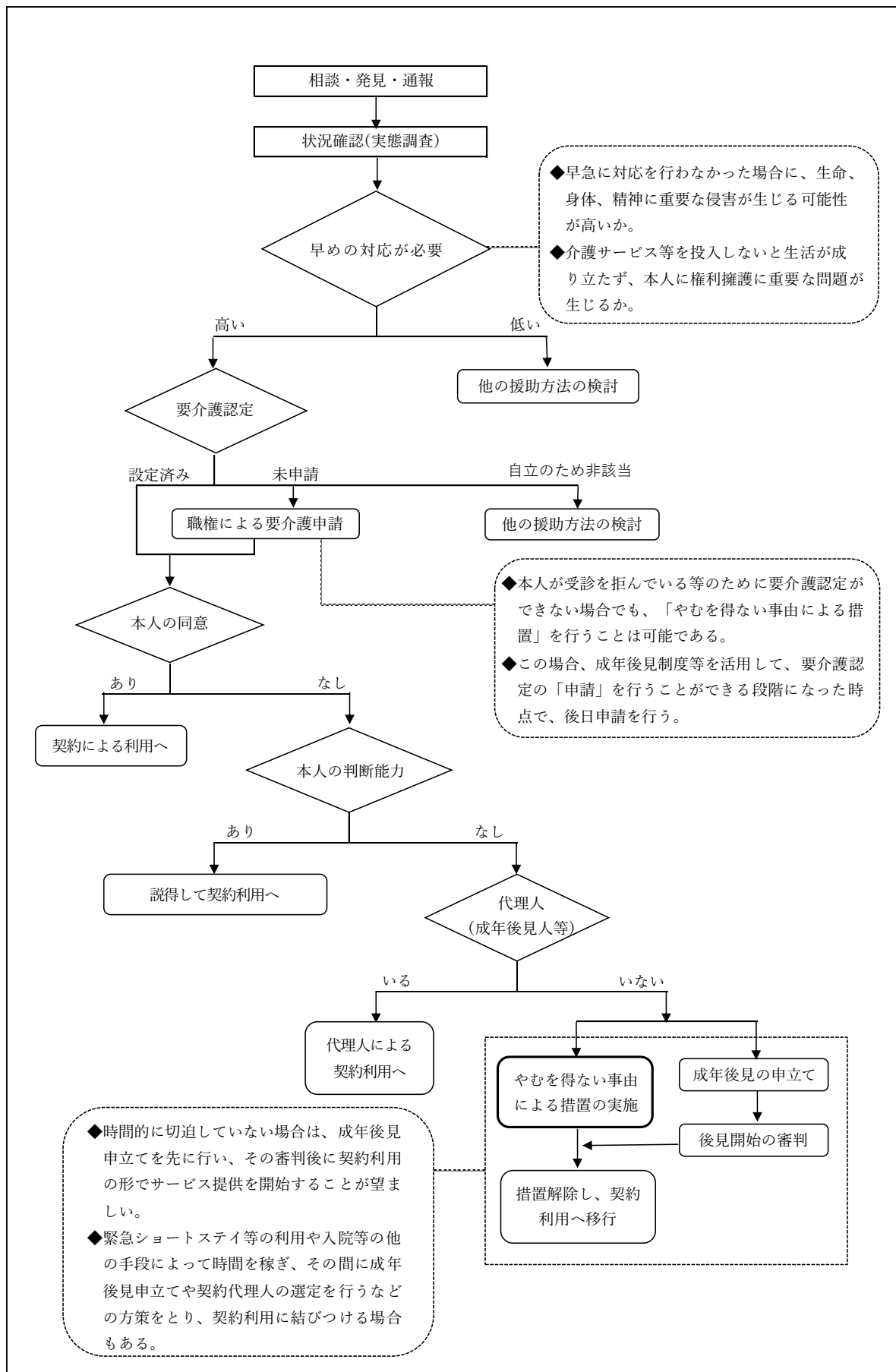
- ・支援者（地域包括支援センター、介護支援専門員等）による適切な状況把握と課題分析が必要である。
- ・上記の課題分析に基づき措置決定等、必要な判断を行う。
- ・支援者を孤立させずチームで対応すること、外部の専門家によるスーパーバイズを受けられるような体制が重要である。

図表 5-1 居宅におけるやむを得ない事由による措置の手順例



4. やむを得ない事由による措置の活用にあたっての検討視点

図表5-2 やむを得ない事由による措置活用の検討フロー例



5. やむを得ない事由による措置実施後のフォローの観点

図表 5-3

1 契約への移行

- ・ 本人や家族の同意を得て契約によるサービス利用に切り替える。
- ・ 認知症等により本人の判断能力が欠けている場合には、成年後見制度の活用により本人意思を代理できるようにし、契約への移行を図る。

2 虐待者からの保護

- ・ 経済的虐待の場合や虐待者と被虐待者が依存関係にある等の場合は、虐待者が本人の連れ戻しを図ることがあるため、居場所を教えない、施設の対応を厳戒にする等の保護を行う。

3 虐待者のフォロー

- ・ 措置の実施に虐待者が納得していない場合等においては、家族分離によって虐待者が精神的に不安定になることもあるため、虐待者のフォローを十分に行う。
- ・ 虐待者からのクレーム、苦情等についても一定の方針・ルールを持って対応する。

4 家族関係の修復

- ・ 入所等の場合には、措置による分離で終わらせるのではなく家族関係の修復、それにより家庭生活への復帰に向けた家族関係調整が必要である。
- ・ 虐待者以外の家族や別居親族からキーパーソンを探し出す等して調整を図っていくことも可能。

VI 成年後見制度の活用について

1. 高齢者虐待と成年後見制度

1) 高齢者虐待において成年後見制度を活用することの意義

- ・成年後見制度は、認知症、知的障害、精神障害などにより判断能力が不十分な人の保護を図るため、民法の一部改正等により平成 12 年 4 月にスタートした。
- ・成年後見制度の活用により、成年後見人や補佐人、補助人（以下成年後見人等という）が選任され、本人の意思を代弁して虐待者（家族等）との調整を行うことができる。また、本人の立場に配慮して介護サービスの利用をはじめとする各種の契約行為を行うことができる等、本人の保護・権利擁護を図りやすくなる。
- ・消費者被害等の予防にも有効である。本人が訪問販売等で高額の不必要な商品を購入しても、その契約は成年後見人等が取り消すことができる。

2) 成年後見制度活用の基本的視点

- ・虐待が疑われ、被虐待者の判断能力が不十分なすべての事例において、成年後見制度の活用の可能性を検討する。
- ・措置等による緊急対応を行った事例においても、なるべく早期に成年後見制度の活用を検討する。
- ・成年後見制度の活用が必要と考えられる事例について、申立者をどうするか検討する（原則 2 親等内の親族、市区町村長の申立権の行使等）。
- ・成年後見人等の選任（候補者として誰を家庭裁判所へ推薦するか）を検討する（適切な親族、弁護士、司法書士、社会福祉士、税理士等や、成年後見制度推進機関等の法人）。
- ・申立経費、後見報酬の費用負担をどうするか検討する（申立費用は申立者、後見報酬は本人負担が原則）。

参考資料

「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（平成 30 年 3 月厚生労働省老健局）」（高齢者虐待マニュアル）

「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について（令和 5 年 3 月厚生労働省老健局）」

「東京都高齢者虐待対応マニュアル（平成 18 年 3 月東京都福祉保健局）」

「高齢者虐待対応ハンドブック改訂版（判断基準等資料 22 年 1 月）埼玉県福祉部高齢者福祉課」

「神奈川県高齢者虐待防止対応マニュアル（令和元年 5 月神奈川県福祉子どもみらい局福祉部高齢福祉課）」

「千葉県高齢者虐待対応マニュアル（平成 31 年 3 月千葉県健康福祉部）」

附則

2023 年 12 月 1 日作成