

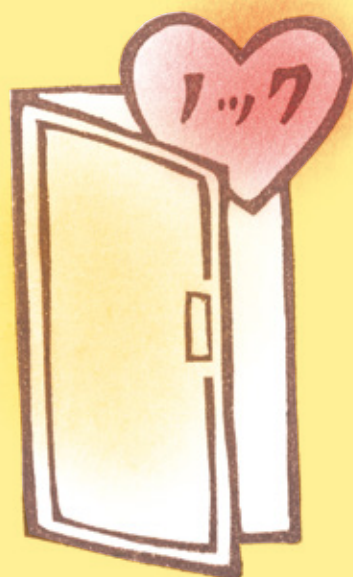


高齢者虐待
ゼロのまちをめざして

みんなで 見守る SOSのサイン

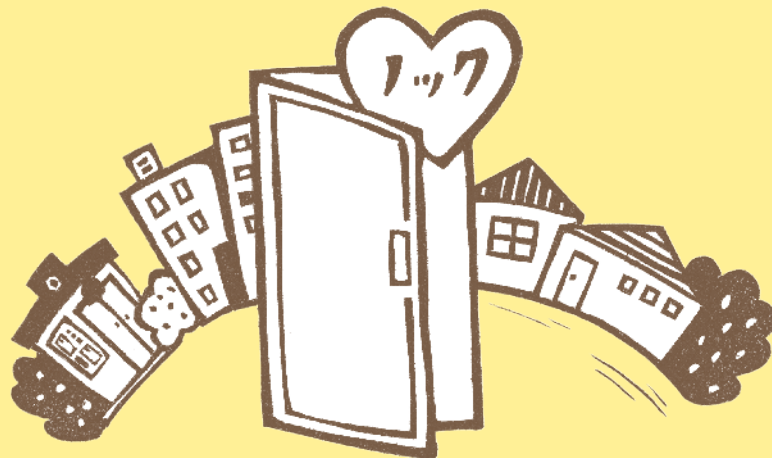
ノックの手帳

《概要版》



千代田区

高齢者虐待ゼロのまちづくりハンドブック（概要版）



千代田区では「虐待を起こさない、起こらないまち」、「高齢者を尊ぶまち」をスローガンに、区全体で、「高齢者虐待ゼロのまち」をめざしています。区民みんながそれぞれの立場で虐待に気づいたり、予防策を講じる参考資料として、平成28年にノックの手帳（改訂版）をつくりました。

「ノック」という言葉には、内側からのSOSのサインとしてのノックを聞き逃さないようにしようという意味と、同時に高齢者自身も介護する人も、勇気をだして周囲の人や、区の窓口相談してほしい、ノックしてほしい、という願いも込められています。



「高齢者虐待ゼロのまちづくり」を実現するために 千代田区では**5つのノック** (行動指針)を掲げています。

① 高齢者の尊厳を尊重した支援

高齢者の、いま置かれている状況や気持ちを理解し、思いやりをもって接しましょう。心の扉をノックするとき、そこにある誇りと尊厳を忘れないように。

② 在宅介護支援の充実

ご本人が望む限り、住み慣れた家で暮らせるための在宅介護を支援していきましょう。聞き慣れたノックの音に高齢者がいつまでも安らげるように。

③ 家族介護者への支援

家族の中で、ひとりだけに介護が集中することがないように、介護の相談先として多くの扉をひらき、気軽にノックできる体制と雰囲気をつくりましょう。

④ 地域の見守りネットワークの構築と、虐待に対応できる人材の育成

介護に関わっている人だけではなく、区民みんなが地域でネットワークを組み、高齢者や介護者を見守りましょう。家の中からの小さなサイン、ノックの音に耳を澄まして。

⑤ 高齢者虐待の防止に、まち全体で取り組む意識啓発・しくみづくり

老いや認知症、高齢者虐待などについて、みんなが正しい知識をもち、理解を深めながら、ともに高齢者を支える「まち」を目指しましょう。迷わずに、自信をもってノックできるしくみづくりを！

この冊子は、身近なところで虐待が「起きているかもしれない」「起こしてしまっているかもしれない」ことに気づいていただくための「ノックの手帳」の概要版です。ぜひ、ご一読ください。

高齢者虐待とは

高齢者へのケアが不適切な行為となって、高齢者の権利・利益が侵害され、生命や心身または生活に何らかの支障をきたしている状況、またはその行為を高齢者虐待といいます。

虐待の多くは、介護を担っている人によって起きており、本人のためには思っている行為も、実は虐待になるかもしれません。「虐待」という言葉からは、とても乱暴な行為をイメージしますが、単に身体的な暴力だけを表すものではありません。「外でケガをすると危ないから、部屋

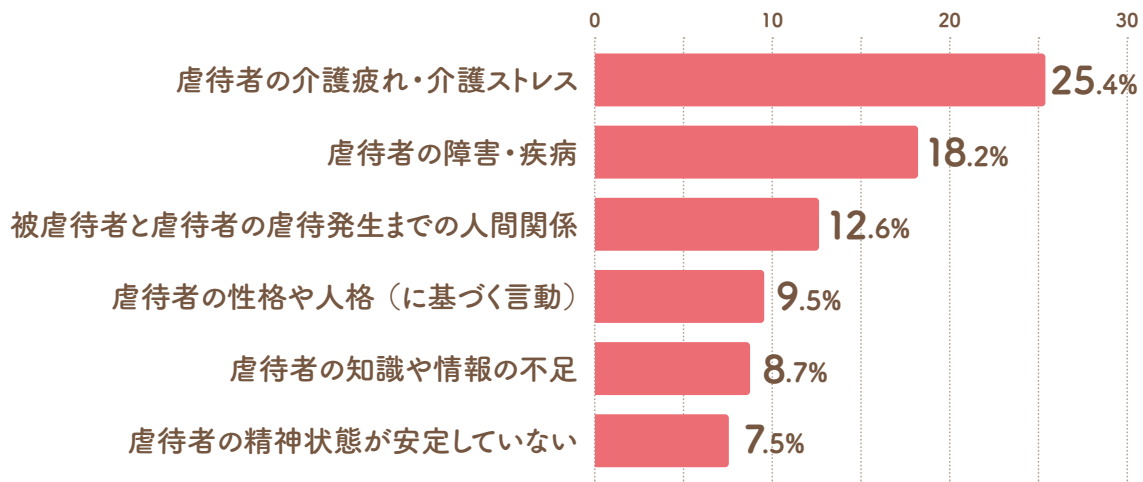
に鍵をかけておこう」といった行為でも虐待に該当する場合があります。

また、そのような介護をされる高齢者自身に「虐待を受けている」という自覚がないことも多く、虐待の発見が遅れる場合があります。

虐待は、介護の負担、時間管理の難しさ、経済的な問題、人間関係などのさまざまな要因が絡まり、発生します。背景を理解し、高齢者や介護者・家族に対する支援を行うことが必要とされます。

《虐待の背景》

虐待の発生要因（複数回答／全体に占める割合）



[厚生労働省調べ] 平成30年度『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』に基づく対応状況等に関する調査結果

見守りを必要とする高齢者と世帯

高齢者に認知症の症状がある、
または認知症が疑われる状態



要介護度が重度の場合



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



家族の精神疾患、障害など



経済的な困窮



家庭内の確執や不和、
幼少時の虐待体験



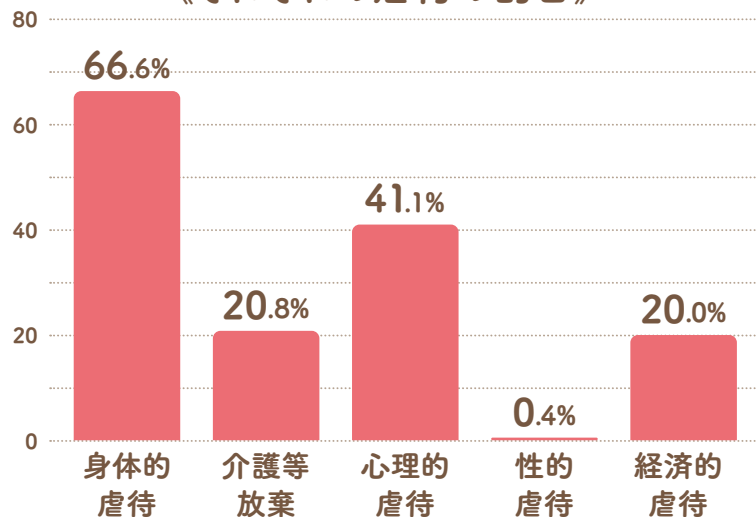
虐待にもいろいろあります

一口に虐待といっても、さまざまな種類があります。身体に外傷が生じたり、暴行を加える「身体的虐待」、暴言や拒絶的な対応による「心理的虐待」、わいせつな行為をしたり、させたりする「性的虐待」、財産を不当に処分したり、不当な利益を得る「経済的虐待」、衰弱させるような著しい減食や長時間の放置

など「放棄・放任」、そして生活能力や意欲・判断能力が低下して、自分で自分の世話ができなくなる「セルフ・ネグレクト（自己放任）」です。

また、「身体的虐待」「心理的虐待」などは、それぞれが個々に発生するだけではなく、重複して発生することもあります。

《それぞれの虐待の割合》



出典：『平成28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）報告書』（厚生労働省）2019年6月25日時点

高齢者と養護者を支え、助けます

高齢者虐待を防ぐために高齢者と養護者のどちらも支援し、それぞれの立場の責務を求めた法律があります。「高齢者虐待防止法」、正式名は「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」で

す。平成18年4月1日から施行されました。*

区は、この法律に基づき、つらく、不満があっても声に出せない高齢者と、介護疲れや知識不足から虐待におよんでしまう養護者を広く支援します。

※『高齢者虐待ゼロのまちづくりハンドブック「ノックの手帳」42～46ページに全文を掲載しています。
<https://www.city.chiyoda.lg.jp/documents/1424/28kaitei-handbook.pdf>

それぞれの立場で果たすこと

【国と自治体】

連携強化、体制整備、専門的人材の確保、研修、啓発、広報の責務がある（第3条）

【国民】

高齢者虐待を防止するための施策、養護者を支援するための施策に協力する責務がある（第4条）

【関係者】

介護・福祉・保健医療等関係者には早期発見の努力・協力が求められている（第5条）

【発見者】

発見時の高齢者の状況により、市町村へ通報する義務や努力が求められている（第7条）

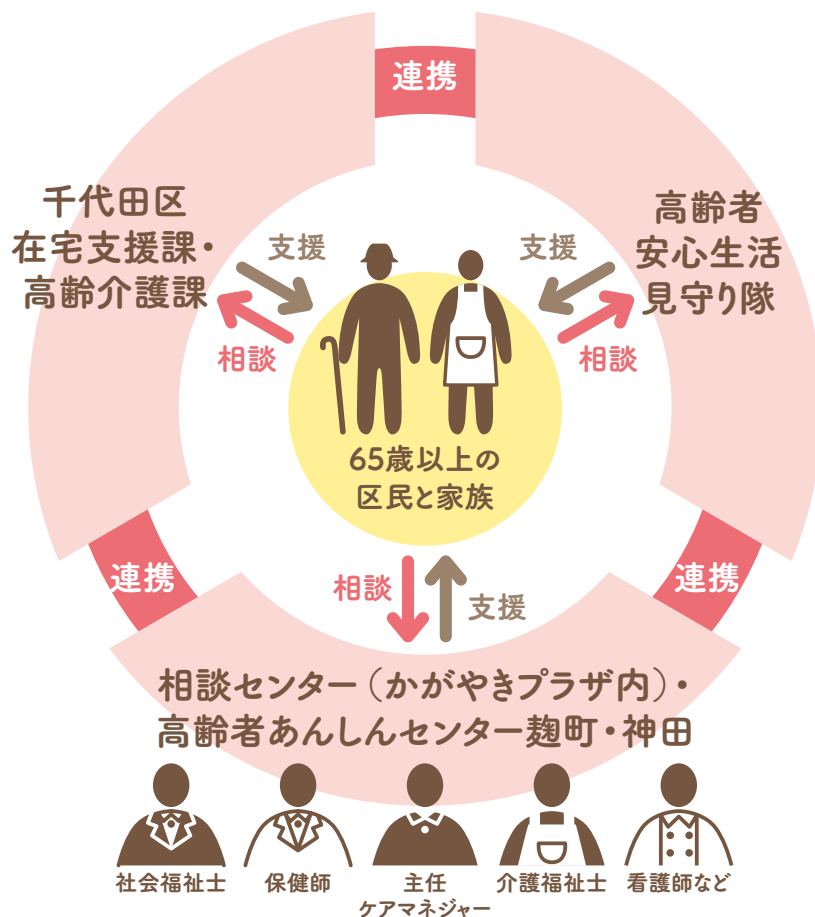


まち全体で高齢者と介護する人を見守ります

「どうして自分だけが」と孤独を感じたり、いつ終わるかかわからない介護に不安を感じてストレスをためてしまうのではなく、できることをする、支援者の手を借りるなど、策を講じて、“外の空気”を入れることも大切です。

千代田区では「区」と「地域の見守り隊」と、「相談センター（かがやきプラザ内）」「高齢者あんしんセンター

麹町・神田」がチームを組んで、高齢者と家族をサポートしていきます。各センターでは、介護に関する相談にのり、要介護度や生活状況に応じて、必要なサービスが利用できるよう支援します。また、経済的な不安や問題については、千代田区社会福祉協議会や生活支援課などの相談窓口も積極的に利用しましょう。



いつでもノックしてください。

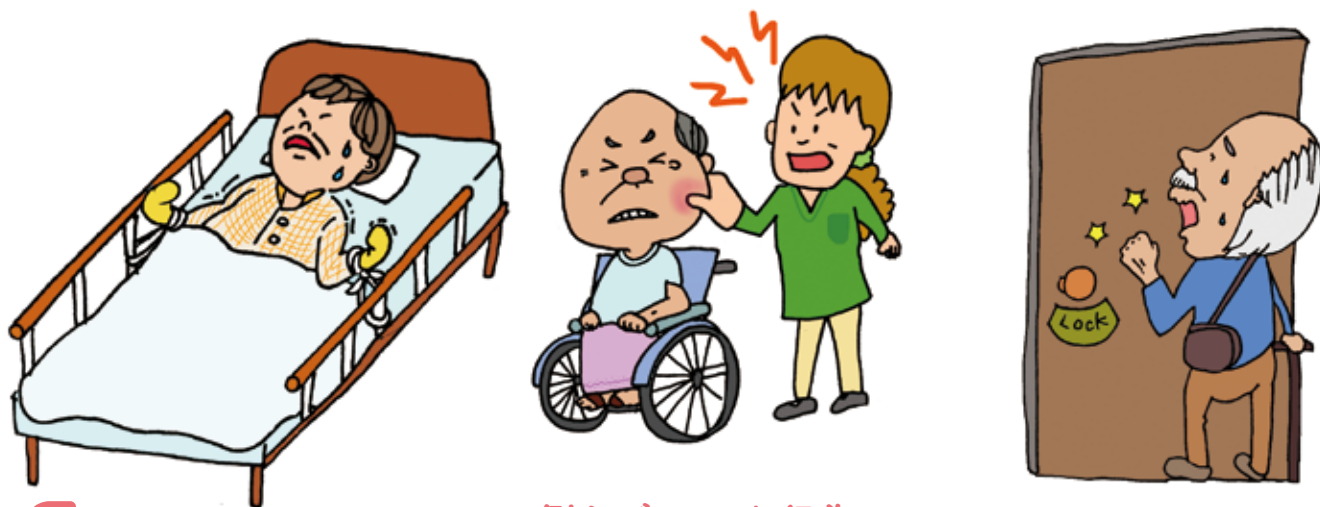
次ページからは、「これって、相手を傷つけている？」
「わたし、傷つけられている？」と各々が不安に思うことの
例を用いて解説、そしてその対応案を紹介しています。
少しでも思い当たることがあれば、いつでもご相談ください。
どんな小さなノックにも、お応えします。





身体的虐待

暴力的行為によって、身体に傷やアザ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為です。また、意志に反して身体を拘束することなども、身体的虐待にあたります。



例えば、こんな行為

平手打ちをする／つねる／殴る／蹴る／むりやり食事を口に入れる／やけど・打撲をさせる／
ベッドに縛り付ける／意図的に薬を過剰に服用させたり、身体拘束・抑制をする／
外から鍵をかけて閉じ込める／移動時に無理に引きずる、など



千代田区で起こった身体的虐待の例

介護者



外でケガをすると危ないから、部屋に鍵をかけておこう

車イスからひとりで降りたら危ないからベルトを巻いておこう

嫌がってもしっかり食べさせないとダメ。そう思って無理に食べさせちゃう

夜中に出歩くと危ないから、手をベッド柵に縛っておこう

勝手にオムツを外さないように、オムツに触ったら手を叩いて叱ろう

高齢者



友達にも会いに行きたいのに…

お腹にベルトが当たって痛い…

うまく飲み込めなくて苦しい…

目が覚めてトイレに行きたかったのに…

オムツは暑くてイヤ。だから、外してラクになりたかったの。なんで叩くの…

日中、心身をリフレッシュできる散歩を一緒にしたり、介護サービスを利用したりするなど、外出を助ける仕組みをつくってみましょう。

車イスが本人の身体に合っているのか、サイズやマットを点検。また、長時間の車イス利用は控えるなど、付添者による見守り体制を介護のチームで考えてみましょう。

介護者がゆとりをもてる時間帯に、本人のペースで食事を介助しましょう。本人が食べたい物の順番に合わせてみるなど、ひと工夫することも大切です。

夜中のトイレのためにベッドサイドにポータブルトイレを設置するなど、転倒しても危なくない環境づくりをしましょう。夜間用の紙おむつを利用する方法もあります。

本人にとって快適な種類のオムツに変えてみたり、適した福祉用具がないか、ケアマネジャーに相談を！

「虐待かも」と思ったら…いつでもご相談ください



24時間365日受付

03-3265-1165

相談センター（かがやきプラザ内）

心理的虐待

失敗を笑われることは、誰でも嫌なこと。大きな声で怒鳴られることも同じです。心理的虐待とは、脅しや侮辱などの言葉や態度、無視や嫌がらせなどによって、精神的に苦痛を与えることです。



例えば、こんな行為

排泄の失敗等を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる／怒鳴る、ののしる、悪口を言う／侮辱を込めて子どものように扱う／高齢者が話しかけているのを意図的に無視する／本人の尊厳を無視して、トイレに行けるのにオムツをあてる、など

千代田区で起こった心理的虐待の例

介護者



認知症で同じことを何度も聞いてくる。疲れちゃったから、黙ってよう

お漏らしたことを黙っているなんて許せない。きちんと叱らなきゃ

トイレに連れて行くのが大変。とりあえずオムツを当てよう

口からヨダレを垂らすから、「ヨダレちゃん」と呼んでいる

高齢者



私の話を全然聞いてくれない。無視されている…

人には言えないことだから黙っていたのに。怒鳴られて恥ずかしい…

本当はトイレに行きたいのに赤ちゃん扱いされているようで辛い…

私にはちゃんと名前があるのに、変なニックネームをつけられて悲しい…

短期記憶障害で、本人は言ったことをすぐに忘れてしまい、不安を訴えます。介護者の気持ちの余裕が確保できるようにデイサービスなどを利用しながら、コミュニケーションに工夫をしましょう。

怒りの気持ちをぶつけても、介護者の怖い顔におびえるだけです。本人が言えなかった気持ちに寄り添ってみてあげてください。

本人にもプライドは残っています。快適性のあるリハビリパンツも利用しながら、定期的なトイレ誘導を試みましょう。

まず、ヨダレは神経性の疾患によって出ることを理解しましょう。相手の気持ちを考えて、傷つける呼び方はよくありません。

「虐待かも」と思ったら…いつでもご相談ください

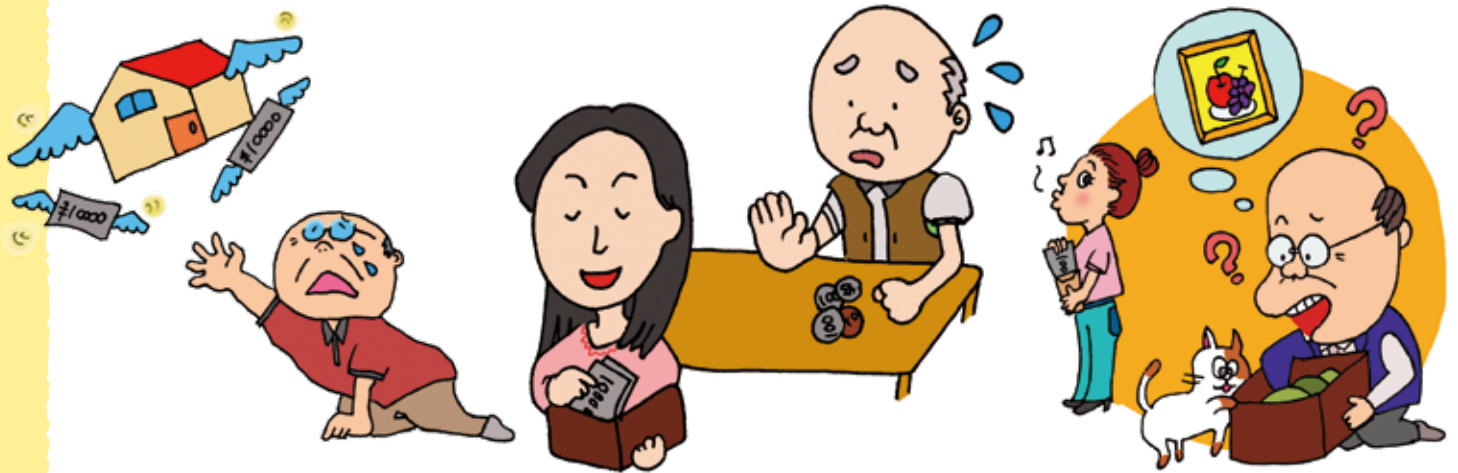


24時間365日受付

03-3265-1165 相談センター（かがやきプラザ内）

経済的虐待

判断する力が衰えたからといって、本人の同意なしに年金、貯金を勝手に使うことは許されません。経済的虐待とは、本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限することです。



例えば、こんな行為

日常生活に必要な金銭を渡さない・使わせない／本人の自宅等を本人に無断で売却する／
年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する、など



千代田区で起こった経済的虐待の例

介護者



介護費用のために
本人には黙って
高価な物を売って
お金にしよう

お金がかかるので
通院を月1回から
3か月に1回に
勝手に変更しよう

自分の生活費が
苦しい。
貯金から内緒で
お金を少し借りよう

勝手にお金を
使い込むから
生活費は
毎週1,000円だけ
渡すようにしよう

お金がかかる
介護サービスなんて
必要ない。ヘルパー
の利用は中止にしよう

高齢者



大事に
していた物が
勝手に売られて
悲しい…

健康に
不安があるから、
毎月通院
したいな…

いつの間にか
残高が減っている
知らないところで
勝手に使われて
困る…

たった1,000円じゃ
買える物が限られて、
大した食事も
できない…

世話をかけない
ために貯金を使って
ヘルパーさんに
お世話を頼みたい…

売買した物は、若い
頃に生活を節約して、
やっと手に入れた物
かもしれません。物品
を取引するときは、本
人とよく相談してから
行いましょう。

通院の頻度について
は主治医と相談をし
ましょう。また医療費
の負担軽減について
は、区にご相談くださ
い。

本人が老後のために
貯めたお金です。お
金の貸し借りは本人
の了承を得ましょう。
また介護者の生活苦
については区に相談
してください。

生活費の管理は介護
者の考えだけで決め
るのではなく、本人と
十分に相談をしまし
ょう。また社会福祉協
議会等に、お金の管
理について相談して
みてください。

家族の考えで介護を
抱え込まず、本人の
意思を確認しまし
ょう。上手にサービス
を利用しながら、お互
いの生活に良い距離
感をつくるのが大切
です。

「虐待かも」と思ったら…いつでもご相談ください



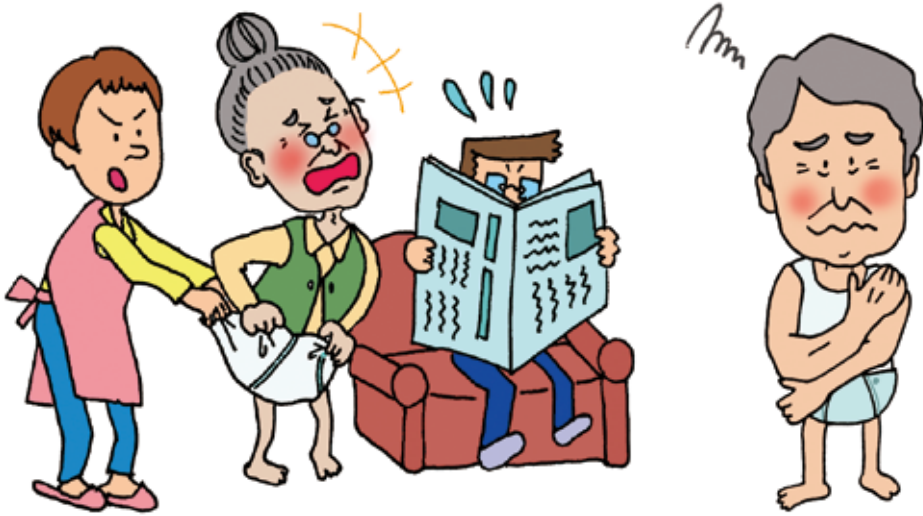
24時間365日受付

03-3265-1165

相談センター（かがやきプラザ内）

性的虐待

本人が同意していない性的な行為や、その強要が虐待にあたります。着衣をさせず、丸裸にするといった、性的羞恥心を喚起する行為の強要や、性的嫌がらせも性的虐待です。



例えば、こんな行為

排泄の失敗等に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する／
キス、性器への接触／セックスを強要する、など

千代田区で起こった性的虐待の例

介護者



お漏らしをしたから
罰としてパンツは
履かせない。
そのまま放っておこう

オムツをはいてる
姿がおもしろいから
写真に撮って友達に
見せちゃおう

トイレの便座から
転んだら危ないので
ドアは開けっ放しで
見えるようにしよう

オムツを替えるとき
臭いがきついから
カーテンも窓も
開けたままにしよう

今日は暑いから、
上半身は下着だけ
着せておこう

高齢者



みんなに下半身が
見えてしまって
とても恥ずかしい…

他人にそんな姿を
見られたく
ないのに…

排泄する姿が
見られて
恥ずかしい…

人から見られるかも
しれないから
恥ずかしい…

下着だけの
姿なんて
みっともない…

体罰を与えてもお漏
らしは改善しません。
それよりも、市販のオ
ムツや尿パットなどを
利用して、漏らさない
工夫をしてみましょう。

人としての尊厳を思
い、本人の意に反して
勝手に写真を撮ったり
、他人に送ったりす
ることはやめましょう。

転倒を心配されるこ
とはとても大切です。
少し相手の気持ちも
考えてみてください。
トイレの最中はドア
やカーテンを少しだ
け開けておき、近くで
待機してあげましょう。

消臭スプレーを利用
して何気なく噴霧した
り、外から見られない
よう、ブラインド等を
利用しましょう。ちょ
っとした工夫やアイデ
アで、介護者の不快
が軽減できます。

クーラーなどで、身
体が冷えすぎる心配も
あります。ちょっとした
外出もできるような薄
手のシャツを着せて
あげるなど、着るもの
をおしゃれにすると心
も晴れやかになります。

「虐待かも」と思ったら…いつでもご相談ください



24時間365日受付

03-3265-1165

相談センター（かがやきプラザ内）

介護・世話の放棄・放任

日常生活を送るうえで、必要な介護サービスの利用を妨げたり、医療機関を受診させない、世話をしないこと等により、高齢者の生活環境や身体・精神的状態を悪化させることです。



例えば、こんな行為

入浴しておらず異臭がする／髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れている／水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある／室内にごみを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる／高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限したり使わせない、など

千代田区で起こった介護・世話の放棄・放任の例

介護者



トイレが近いから水分は控えておこう

何度言っても着替えをしてくれないから放っておこう

部屋がゴミで一杯。捨てると怒るし触るのいやだし放っておこう

最近よく転んでアザができるけど勝手に動くから放っておくしかない

お金がかかるから入院なんて不必要。すぐに退院させよう

高齢者



のどがカラカラで身体の調子も悪い…

着替えたいけれど着替え方も着替がある場所もわからない。でも聞けないし…

片付けたいけど何からどうやって手をつけたらいいかわからない…

転んでばかりで身体のあちこちが痛い…

入院してしっかり治療を受けたいのに…

健康管理上、水分補給は重要です。1日に1,500cc程度は摂取できるように注意しましょう。

認知症が進むと、服を着る順番がわからなくなります。まずは下着を身に着ける手伝いなど、少しずつ着替えをサポートしてあげてください。

まずは本人と一緒に、少しずつ片付けをしましょう。不要なゴミは、適時処分をしましょう。

転倒した際にぶつからないよう、環境を整備しましょう。また支援者（ケアマネジャーや区の相談員）に適したサービスを相談しましょう。

介護者の勝手な判断は禁物です。入院治療については主治医とよく相談をしましょう。また医療費の負担軽減については区にご相談ください。

「虐待かも」と思ったら…いつでもご相談ください



24時間365日受付

03-3265-1165

相談センター（かがやきプラザ内）



セルフ・ネグレクト(自己放任)

認知症やうつなどのために、生活能力や意欲・判断能力が低下し、「自分の世話ができない」状態のことをいいます。特に認知症のひとり暮らし高齢者に見受けられます。



例えば、こんな行為

極端に不衛生な環境で生活している／必要な栄養摂取ができていない、など

※認知症とは「さまざまな原因で脳の細胞が損傷を受けて働きが悪くなり、認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態」。

いつもと違う？ それは認知症かもしれません

認知症の正しい知識と理解を深めることは、虐待を防ぐことにつながります。そして、早期発見が大切です。治療や日常生活の工夫で症状が改善したり、進行を遅らせることができる場合もあります。

思い当たることはありませんか？



記憶力の低下

新しいことが記憶できない。同じことを何度も言う。



時間や場所の見間違い

曜日や時間を間違える。よく通る道で迷子になる。



趣味や習慣の変化

きれい好きだったが、部屋が散らかるようになる。旅行好きだったのに、家にこもりがちになる。



妄想

しまい込んでしまった物を盗られたと言う。常に被害を受けているような訴えをする。

詳しいことは『高齢者虐待ゼロのまちづくりハンドブック「ノックの手帳」10～11ページに掲載しています。
<https://www.city.chiyoda.lg.jp/documents/1424/28kaitei-handbook.pdf>

さまざまな取組みでサポートします！

地域で応援します
認知症サポーター

ちょっと休みたいときに
認知症カフェ

専門医が相談を受けます
心の相談室・
認知症相談



24時間365日受付

03-3265-1165 相談センター（かがやきプラザ内）

ノックのきっかけチェックリスト

高齢者の様子から

- ☐ 身体にあざや傷、ヤケドなどがみられる
- ☐ 身なりが整っていない、異臭、汚れが目立つ、おびえた表情
- ☐ 日常生活に必要な金銭をもらえていない
- ☐ 話のつじつまが合わない、会話を拒否される
- ☐ 以前より顔色が悪く、やせてきている。「何も食べていない」等の訴えがある
- ☐ 「怖い」「痛い」「怒られる」「殺される」等の発言がある

介護者・家族の様子から

- ☐ 家から怒鳴り声や泣き声が聞こえる
- ☐ 家の周囲にゴミが放置されたままの状態、室内が散らかっている
- ☐ 郵便物や新聞がポストにたまっている、夜になっても電気がつかない
- ☐ 介護に疲れ、要介護者を放置している、「限界です」等の訴えがある
- ☐ 高齢者の安否を伺うも、話をはぐらかされる
- ☐ 家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない

困ったときの連絡先一覧

相談センター (かがやきプラザ内) (24時間365日受付)		03-3265-1165 ^{イイログ}	高齢者虐待の通報・相談 高齢者の生活・介護の相談 特別養護老人ホームの相談
高齢者あんしんセンター (地域包括支援センター)	麴町	03-3265-6141	高齢者虐待の通報・相談 高齢者の生活・介護の相談 介護予防サービスケアプラン作成
	神田	03-5297-2255	
在宅支援課 相談係		03-6265-6483 03-6265-6484	高齢者虐待の通報・相談 高齢者の生活・介護の相談 特別養護老人ホームの相談
高齢介護課 事業指定係		03-5211-4336	高齢者施設における 虐待の通報・相談