

高齢者虐待ゼロのまちをめざして

・ ノックの手帳 ・



千代田区

高齢者虐待ゼロのまちづくりハンドブック（改訂版）

「ノックの手帳」について

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、この手帳をつくりました。
「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。

＊

この手帳には、たくさんの
「メモしよう」という空欄を設けました。
わからないこと、覚えておきたいこと、
誰かに聞きたいこと、つらかったこと、
どんなことでもメモしてください。
あなたの使いやすい手帳になるように、手を加えて
みんなで「高齢者虐待ゼロのまち・ちよだ」を
めざしましょう。

千代田区立高齢者総合サポートセンター 「かがやきプラザ」

高齢者総合サポートセンターは、高齢者のみなさんが、介護や医療が必要になっても、住み慣れた地域で安心して暮らせるように、「相談センター」では24時間365日体制で相談を受け、サポートします。また合築する九段坂病院は、在宅ケア（医療）の拠点として、地域の医療機関や介護事業者等と連携・協力し、在宅療養を支援します。

高齢者虐待の問題は、誰にでも起こりうる可能性があるものです。尊厳を持って生活できるよう、虐待を未然に防ぎ、助け合える地域づくりが求められる中で、かがやきプラザは中心的な役割を果たします。



▶ 施設案内

相談センター[24時間365日対応]	高齢者の生活や介護に関する相談受付・支援
高齢者活動センター	仲間づくりや生きがいづくり、健康づくりを支援していきます。（浴室、機能回復訓練室、麻雀やビリヤードなどの娛樂室があります）
研修センター	介護や福祉などに関する人材育成を目的とした研修会の実施など
ひだまりホール	多世代が集い、出会い、交流する場
千代田区社会福祉協議会	ご近所福祉活動、高齢者サロン、成年後見制度の利用支援など
千代田区シルバー人材センター	高齢者の就業活動のサポート

▶ 九段坂病院

各種診療・健康相談、入院、検査対応のほか、訪問・通所リハビリテーションなどの介護保険サービスも提供します。

▶ アクセス

高齢者総合サポートセンター（愛称：かがやきプラザ）

千代田区九段南1-6-10 [東西線・半蔵門線・都営新宿線 九段下駅] 4番出口 徒歩5分

この手帳は、それぞれの立場ごとに 4つの章にわかれています。

第1章

高齢者虐待ゼロのまちをめざして

千代田区のスローガン／5つの行動	5
高齢者虐待とは	6
虐待はなぜ起こるの？	8
コラム「高齢者をねらう悪質商法にご用心」	9
認知症を理解しよう	10
コラム「セルフ・ネグレクトの人との関わり方」	11
成年後見制度とは	12



第2章

高齢者の方へ

こんなことで困っていませんか？

「高齢者自身の気づきリスト」	15
困ったときには	16
「高齢者安心生活見守り隊」って？	18
高齢者自身ができること	19



第3章 介護者の方へ

介護に無理がありませんか？

「介護する人の気づきリスト」	21
ゆとりある介護のために	22
コラム「こんな時は、相談を！」	23
困ったときには	24
介護者ができること	25
コラム「あなたの意見がまちを変える！」	25

第4章 高齢者を見守る方々へ

こんなサインに気づいたら

「高齢者を見守る方の気づきリスト」	27
地域のみんなでできること	28
それぞれの役割（ネットワーク図）	29
在宅支援課相談係	30
相談センター・高齢者あんしんセンター	31
民生・児童委員	32
医療機関	33
居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）	34
介護サービス事業者1（居宅系介護サービス事業者）	35
介護サービス事業者2（介護施設従事者）	36
保健所	37
警察署	38
福祉関係部署（介護保険認定調査員など）	39
区役所各課・出張所・高齢者活動センターなど	40
千代田区社会福祉協議会	41



〈資料〉 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	42
「高齢者虐待防止」に関するキーワード	47

この手帳の中で使用しているデータについて

【厚生労働省調べ】

令和元年度「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（特別区を含む、全国、市町村及び47都道府県が対象）

この手帳で紹介している事例について

多種多様なケースの中から作成したものです。掲載した事例はあくまで一例であり、各相談支援専門員の対応は、個々の利用者の意向や環境など状況により異なります。



第1章

高齢者虐待ゼロの まちをめざして

千代田区のスローガン

虐待を起こさない、 起こらないまち

- * 区民が「高齢者虐待」に関する正しい知識を持っているまち
- * 介護をする人が、自分を大切にしつつ、ゆとりある介護ができるまち
- * 早めの相談・対応・支援ができるまち

高齢者を尊ぶまち

- * 高齢者に関わる人たちが、正しい知識と理解を持って、高齢者の尊厳を保つ支援ができるまち

「高齢者虐待ゼロのまちづくり」 “5つのノック”（5つの行動）

ノック 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。

ノック 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。

ノック 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。

ノック 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。

ノック 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！

メモしよう

高齢者虐待とは



単に身体的な暴力による虐待だけではなく
普通の人々が、無自覚のまま行ってしまうようなこと、
たとえば高齢者を無視したり、世話を怠ったり、
年金を黙って使うといった行為も含まれます。
高齢者虐待を防止するための法律に基づき
関係機関の人たちも努力を続けています。

▶ **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です。**

「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」といいます。平成18年4月1日から施行されました。

高齢者虐待は、広い意味では「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来している状況またはその行為」。

つらくても不満があっても声に出せない高齢者や、介護疲れや知識不足から虐待におよんでしまう養護者、そのどちらも支援することを目的としています。（P42～46に全文を掲載しています）

それぞれの立場の責務

【国と自治体には】

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）

【国民には】

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）

【関係者には】

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）

【発見者には】

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）

虐待にはいろいろな種類があり 重複して発生するのが特徴です。

身体的虐待

- 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 ●ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束・抑制をする ●外から鍵をかけて自由を奪う／など

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

心理的虐待

- 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／など

脅しや侮辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせ等によって精神的に苦痛を与えること

性的虐待

- 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

本人が同意していない、性的な行為やその強要

経済的虐待

- 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

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

介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）

- 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 ●くり返し転倒し、あざができている ●状況を放置する／など

必要な介護サービスの利用を妨げる、世話をしない等により、高齢者の生活環境や身体・精神的状態を悪化させること

セルフ・ネグレクト（自己放任）

セルフ・ネグレクトとは、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。

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等、自分で自身の人権を侵害している状態で、特に認知症のひとり暮らし高齢者に見受けられます。

介護施設に入所している方についての高齢者虐待のご相談

高齢介護課 介護事業指定係 ☎ 03-5211-4336

メモしよう

虐待はなぜ起こるの？



家族のなかのひとりや少人数では抱えきれない

介護の負担、時間管理の難しさ。

経済的な問題や人間関係、社会的な孤立感など

様々な要因が重なり合って発生しています。

▶ 「虐待」は、どんな家庭でも起こりうるものです。

介護と虐待

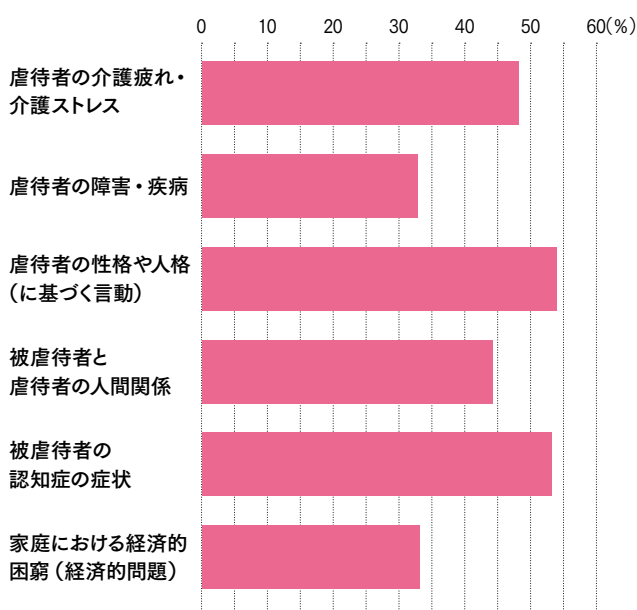
虐待の多くは、介護を担っている人によって起きています。介護が長期化・複雑化する中で介護者は心身共に疲労し、「大声で叱る、怒鳴る」といった、厳しい対応をしてしまいがちです。また、気持ちに余裕がなかったり、知識不足などで自覚のないまま「不適切な介護」になっていることも少なくありません。さらに、高齢者自身に「虐待を受けている」という自覚がないことも多く、第三者による虐待の気づきや発見を難しくしています。

こんな高齢者や世帯を見守りましょう

- 1 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
- 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 家庭内の確執や不和、幼少時の虐待体験

虐待の背景

虐待の発生要因（複数回答／全体に占める割合）



* 『令和元年度「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より作成しています。』

虐待は、「虐待者」「被虐待者」それぞれの立場での要因と、双方の人間関係や経済的問題などが絡み合って発生しています。虐待の背景を理解し、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ています。

虐待が深刻な場合は 専門家が介入し、高齢者を守ります。

緊急性の判断

適切な介入には、緊急性の評価をいち早く的確に判断することが重要です。また、緊急性の判断をするときは個人で行わず、複数の人の判断で行うことが必要です。

虐待の程度

レベル3 緊急 事態	高齢者の生命に関わるような重大な状況を引き起こしており、一刻も早く介入する必要がある
レベル2 要介入	放置しておく和高齢者の心身の状況に重大な影響を生じるか、そうなる可能性が高い状態
レベル1 要見守り ・支援	高齢者の心身への影響は部分的であるか顕在化していない状態（介護の知識不足や介護負担の増加等で不適切なケアになっていたり、長年の生活習慣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）

専門職による
介入が必要

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

緊急性が高いと判断できる状況（例）

- 1 生命が危ぶまれるような状況が確認される、もしくは予測される**
 - 骨折、頭蓋内出血、重症のやけどなどの深刻な身体的外傷
 - 極端な栄養不良、脱水症状
 - 「うめき声が聞こえる」などの深刻な状況が予測される情報
 - 器物（刃物、食器など）を使った暴力の実施もしくは脅しがあり、エスカレートすると生命の危険性が予測される
- 2 本人や家族の人格や精神状態に歪みを生じさせている、もしくはそのおそれがある**
 - 虐待を理由として、本人の人格や精神状態に著しい歪みが生じている
 - 家族の間で虐待の連鎖が起こり始めている
- 3 虐待が恒常化しており、改善の見込みが立たない**
 - 虐待が恒常的に行われているが、虐待者の自覚や改善意欲が見られない
 - 虐待者の人格や生活態度の偏りや社会不適応行動が強く、介入そのものが困難であったり改善が望めそうにない
- 4 高齢者本人が保護を求めている**
 - 高齢者本人が明確に保護を求めている

＊『東京都高齢者虐待対応マニュアル（P98）』（東京都福祉保健局）より作成しています。

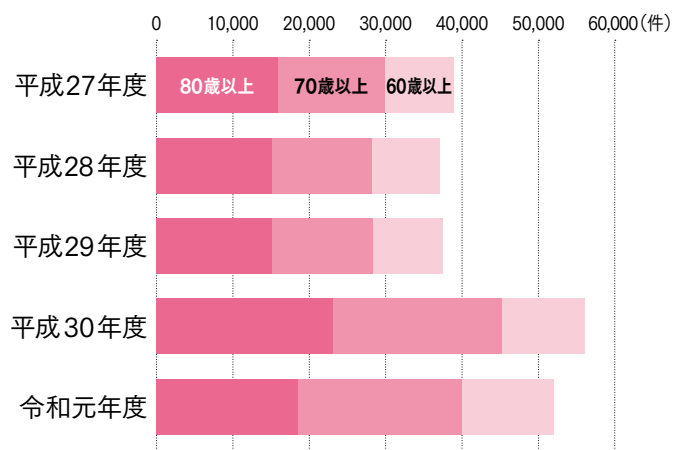
＊『東京都高齢者虐待対応マニュアル（P99）』（東京都福祉保健局）より抜粋しています。

高齢者をねらう悪質商法にご用心

東京都消費生活総合センターに寄せられた相談件数のうち、60歳以上の相談者の相談件数は、年々増加。高齢者をねらった消費者トラブルが増えています。

高齢者の中には、自分が被害に遭っていることに気づかない場合、また、被害に遭ったことに気がついていても、誰にも相談できない場合が少なくありません。高齢者のみの世帯や独居で、身近に相談者がおらず、発見が遅れがちにもなります。日頃から、地域で高齢者を見守る目が必要です。

高齢者の相談件数



＊『令和元年度消費生活相談概要』（生活文化局）より作成しています。

認知症を理解しよう



虐待要因のひとつになっている認知症。

正しい知識と理解を深めることは、虐待の深刻化や

虐待を未然に防ぐことにつながります。

▶ **認知症の症状が悪化するとともに
「虐待」の深刻度も上がる傾向がみられます。**

認知症とは

認知症とは「様々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」です。認知症の原因となる主な病気には、「アルツハイマー病」「レビー小体病」「脳血管障害」などがあり、症状が異なります。認知症は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。さらに記憶や意思が明確なうちに高齢者自身で考え、今後に備えることもできます。

認知症の症状（一例）

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

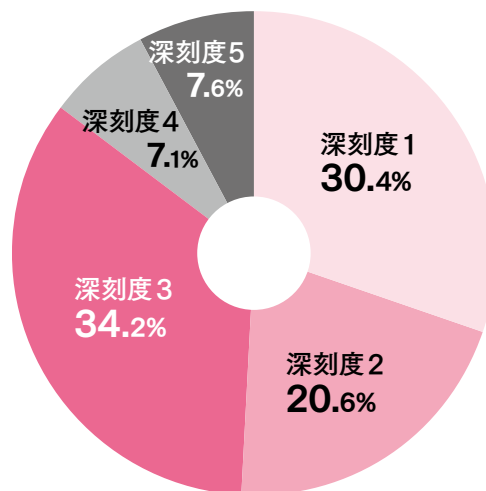
妄想

- 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

認知症と虐待

認知症介護では24時間365日、理解に苦しむ症状と向き合う中で、介護者のストレスや疲れがたまりやすく虐待につながるケースが少なくありません。認知症による言動の混乱は、本人だけでなく介護者の日常・社会生活にも支障をきたします。周囲の人には正しい知識や、介護者の負担を理解した関わりが求められています。

虐待の程度（深刻度）の関係



* 『令和元年度「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より作成しています。』

* P10-11は、主に『とうきょう認知症ナビ』（東京都福祉保健局）、を参考にしています。

認知症高齢者のケアでは、本人も介護する人も ストレスをためないことが大切です。

認知症の人へのケア

認知症になったら、高齢者本人は「何もわからない」「何もできない」というのは大きな間違いです。自分や自分の家族が認知症になったときに、どんな手を差し伸べて欲しいかという視点でケアすることが大切です。



「認知症ケアパス」

認知症高齢者と家族へ向けた、認知症ケアの手引き。症状の段階ごとにわかりやすく、必要な支援を紹介しています。

家族のケア

千代田区では、介護者のためのカウンセリングや介護者教室（P24参照）のほかに、認知症高齢者の介護者を支援する独自のサービスも行っています。気軽にご相談ください。

「セルフ・ネグレクト」の人との関わり方

セルフ・ネグレクト状態（p7参照）になってしまっている本人は「自分のことは放っておいて欲しい」「自分なんかどうなったっていい」と考えがち。まずは、高齢者本人と信頼関係を築きつつ、「その人らしい生活」を含めて支援する姿勢が必要です。また、本人からSOSが出たときにすぐに対応できるよう、見通しを持って見守っていくことが大切です。

*『セルフ・ネグレクトの人への支援』（中央法規出版発行）を参考に作成しています。

認知症を支援する人

認知症をまち全体で支援しようという動きが広がっています。千代田区でも認知症への理解を深めるために「認知症サポーター」の養成や活動の支援をしています。

認知症の人の力になりたい方へ

認知症サポーター

☎ 03-3266-0551

（全国キャラバン・メイト連絡協議会）
認知症の人と家族を応援する「認知症サポーター」や、その講師役「キャラバン・メイト」があります。

一時的にショートステイを希望したときに

認知症高齢者在宅支援ショートステイ

（ジロール神田佐久間町）

☎ 03-5822-2650

（ジロール麹町）

☎ 03-3222-8750

もの忘れやアルツハイマーでお悩みの方に（▶p17）

心の相談室（千代田保健所）

☎ 03-5211-8175

認知症の家族の、暮らし全般について（▶p24）

認知症相談

高齢者あんしんセンター麹町

（麹町・富士見出張所管内）

☎ 03-3265-6141

高齢者あんしんセンター神田

（神保町・神田公園・万世橋・和泉橋出張所管内）

☎ 03-5297-2255

【新しい生活への支援プロセス】

物ではなく、人への信頼感を持ってもらう
本人の関心事、健康、生活から入る

「何も困っていない」という裏にある
潜在的ニーズを（困り事）を引き出す

困り事を解決するため、少しの援助を
受け入れてもらう（できるだけ主体的に関わってもらう）

援助による小さな変化を「快」「心地よい」と感じてもらう

成年後見制度とは



認知症になった方の年金が勝手に使われている?!

そういった「経済的虐待」などを防ぐ制度として

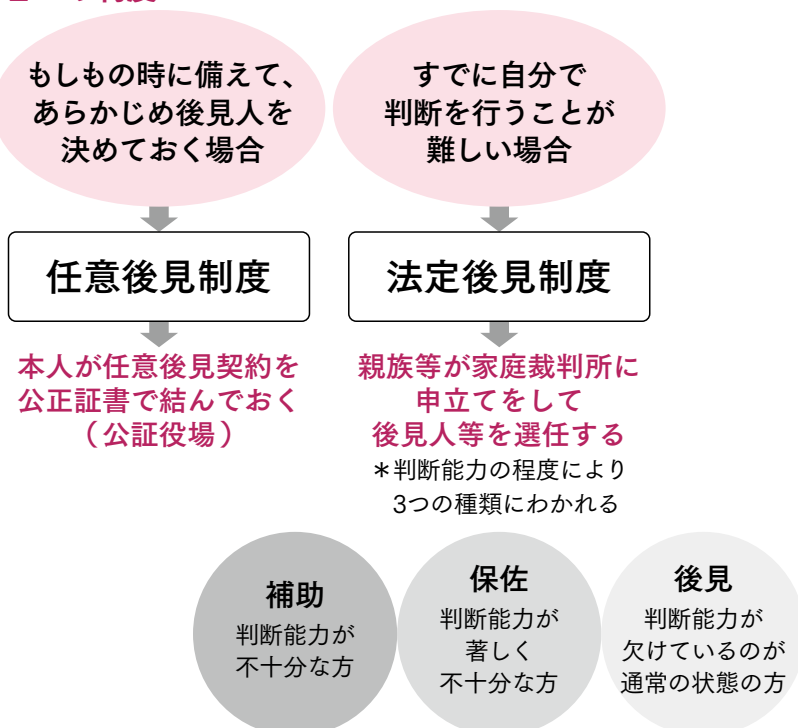
近年、ますます活用が高まっています。

あらかじめ後見人を自分で決めておく方法と
裁判所に選んでもらう方法があります。

成年後見制度

ひと言で言えば、「認知症や精神・知的障害などにより、自分ひとりでは契約や財産の管理などが難しい方を、法的に支援する制度」です。例えば、①本人が必要とする福祉サービスを、相応の理由なく使わせない、②親族や養護者による預貯金などの財産の不適切な管理が疑われる場合などに成年後見制度の活用が有効です。

2つの制度



成年後見人等の役割

家庭裁判所によって成年後見人等を選ぶのは、本人の親族のほか、法律・福祉の専門家、福祉関係の法人など第三者の場合もあります。

成年後見人等は、本人に代わって必要な契約を行ったり、虐待をしている親族などとの調整を行ったりします。成年後見人等がいることは、消費者被害の予防にもなります。

制度活用の事例

80代の女性で、認知症の症状が目立ち始め、年金と生活保護の収入あり。数年前から息子の金銭管理に問題があり、ケアマネジャーが区に相談。区が息子を訪ねると、「細かい支払いは自分じゃないとわからない。本人も了解している」とのこと。数度にわたる話し合いの結果、ちよだ成年後見センターの支援により、親族による成年後見制度の申立てにつながりました。

成年後見制度を活用したい場合は、まず 「ちよだ成年後見センター」へご相談ください。

ちよだ成年後見センター

区民のみなさんに成年後見制度を活用していただくために、千代田区社会福祉協議会の「ちよだ成年後見センター」は次のサービスを行っています。

- ◆ 制度や書類作成の説明
- ◆ 適切な後見人を探すことが難しい場合の相談
必要に応じて千代田区社会福祉協議会が後見人になります。(要審査)
- ◆ 弁護士による法的なアドバイスを受けられます。
(福祉専門法律相談・要予約)

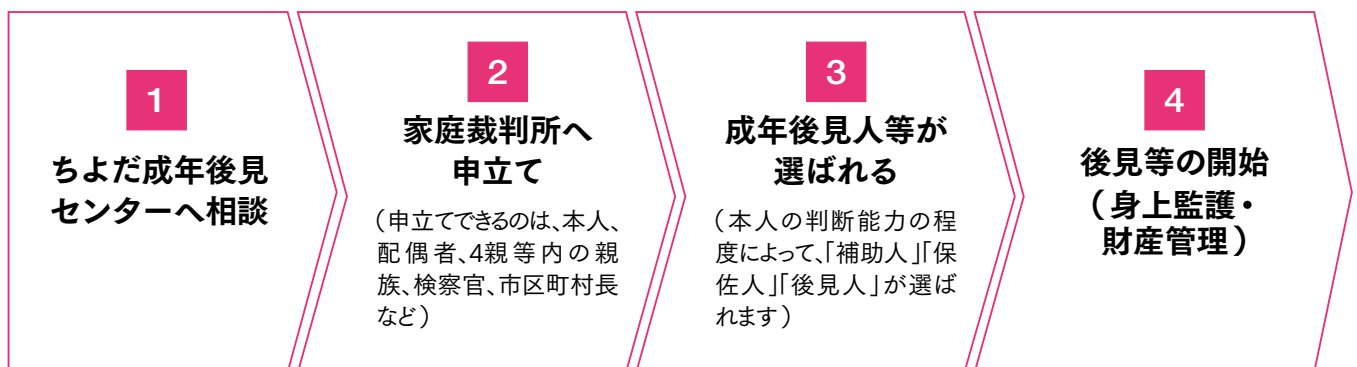
申立人がいない場合

身寄りがいない、または親族間の問題などから、申立てをする人がいない場合、区長が申立てを行う場合があります。また、所得が低い方を対象に、申立費用や成年後見人等の報酬を助成する制度もありますので、千代田区福祉総務課へご相談ください。

福祉総務課

☎ 03-5211-4210

「法定後見制度」手続きの流れ(概略)



* 申立てには一定の費用がかかります(印紙代など約1万円)。その他、鑑定費用として5～10万円程度が必要な場合があります。

成年後見制度の利用促進 高齢者虐待防止法(第28条)

国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに財産上の不当取引による高齢者の被害の防止及び救済を図るため、成年後見制度の周知のための措置、成年後見制度の利用に係る経済的負担の軽減のための措置等を講ずることにより、成年後見制度が広く利用されるようにしなければならない。

ちよだ成年後見センター

〒102-0074

千代田区九段南1-6-10

かがやきプラザ4階

千代田区社会福祉協議会内

☎ 03-6265-6521

メモしよう



第2章

高齢者の方へ

こんなことで 困っていませんか？



心当たりがあれば、我慢しないで

まずは相談しましょう（次のページ）。

高齢者自身がノックする勇気も必要です。

！ 高齢者自身の気づきリスト

- ☐ 話しかけても無視されることが、しばしばある
- ☐ 子どものように扱われて、心が傷つくことがある
- ☐ 日常生活に必要なお金をもらえない
- ☐ 預金通帳や年金について、聞いても教えてくれない
- ☐ 食事や入浴の世話をしてもらえない
- ☐ 家や室内がひどく汚れていても、気にも止めてくれない
- ☐ 暴力をふるわれるので、言いたいことを我慢している
- ☐ 食事をむりやり、口に入れられる
- ☐ わいせつな行為をされることがある
- ☐ 排泄の失敗を責められ、つらい思いをしたことがある

メモしよう

.....

.....

.....

困ったときには…



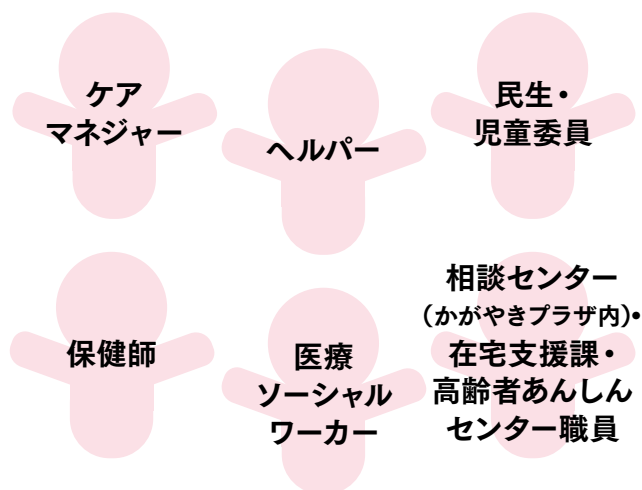
「虐待」と感じるほどではなくても

つらい気持ちや、困ったことは

専門の人や機関に、まず相談しましょう。

相談の秘密は守られます。

相談にのってくれる人



つらい気持ちになったら

介護してくれるのは、ご自身の子どもや配偶者などが多いでしょう。申し訳ない気持ちから、本当はつらいのに、その気持ちを我慢していると、周囲が虐待に気づくのが難しくなる場合もあります。

千代田区では、相談を受けたら、介護している人を罰するのではなく、つらくあたる原因や、解決策を一緒に考えます。早く相談することが、本人ばかりでなく、介護者や家族もつらい状況から救い出すきっかけになります。

相談にのってくれる場所

相談センター（かがやきプラザ内）

☎ 03-3265-1165 [24時間受付]

在宅支援課相談係

☎ 03-6265-6483 / 6484

高齢者あんしんセンター麹町

☎ 03-3265-6141

麹町・富士見
出張所管内

高齢者あんしんセンター神田

☎ 03-5297-2255

神保町・神田公園
万世橋・和泉橋
出張所管内

高齢者サービスのしおり

令和2年度版

千代田区

高齢者の
みなさんが利用できる
サービスが詳しく
のっています。

認知症なのかもしれない…

もの忘れや勘違いすることが多くなってきた。もしかして認知症なのかもしれない。そんな不安な気持ちになったときは、「心の相談室」で話してみましよう。認知症は様々な病気から発症するものです。恥ずかしいことはありません。

専門の知識を持った精神科医や保健師と一緒に、早いうちから治療に取り組めば、治るものや進行を遅らせることができるものもあります。相談の費用は無料です。



ここでも
相談

心の相談室（千代田保健所）※要予約

☎ 03-5211-8175

お金や財産のことで困ったら

「日常生活に必要なお金をもらえない」「預金や年金を、相談なく使われてしまう」といったことは、経済的な虐待にあたります。

不安に感じたら、ちよだ成年後見センターで相談できます。「成年後見制度」についても相談できます。（P12で詳しく説明）



ここでも
相談

千代田区社会福祉協議会

☎ 03-3265-1901

ちよだ成年後見センター

☎ 03-6265-6521

ひとり暮らしの不安

介護によるつらい思いや、虐待を我慢している方の中には、「ひとり暮らし」への不安がある方もいらっしゃるでしょう。千代田区には、ひとり暮らしの高齢者や、高齢者だけの世帯を対象とした様々なサービスがあります。ぜひご利用ください。



ここでも
相談

病院に入院・退院するときの手助け

もしもの時の「救急通報システム」の設置

在宅支援課在宅支援係

☎ 03-6265-6482



ここでも
相談

退院後に健康が回復するまでの
ショートステイ

岩本町ほほえみプラザ

☎ 03-5825-3407



ここでも
相談

地域のボランティアによる配食サービス
ちょっとした困りごとのお手伝い など

千代田区社会福祉協議会

☎ 03-3265-1901

メモしよう

「高齢者安心生活 見守り隊」って？



ひとり暮らしの高齢者などの力になりたい！

仕事や立場、特技などを活かして地域貢献したい。

そんなうれしい声が、地域に響き合う今日この頃。

町会から飲食店の人まで、

生活を支える一番身近な方々で構成する「地域活動隊」。

身近な地域で高齢者を
見守っている人がいます。

民生・児童委員

銭湯の人

商店街の人

マンションの
管理人

コンビニや
飲食店の人

ボランティア・
NPO
(非営利団体)

理髪店・
美容院の人

町会の人・
ボランティア



「地域活動隊」は、「千代田区高齢者安心生活見守り隊」の
6つの部隊のひとつ。28ページに詳しくのっています。

「高齢者虐待ゼロのまちづくり」に向けて 高齢者自身ができること



千代田区を「高齢者虐待ゼロのまち」にするために
高齢者自身も主役のひとりです。

あなたの「こころの持ち方」や相談する勇気が
世の中のしくみを変えていく力にもなります。

いつまでも「自分らしく」

自分ひとりでできていたことも、高齢になれば、誰かの手を借りなければできないことも増えてきます。たとえ、介護が必要な状態になったとしても、自分自身が何者にも代え難い大切な存在であることを自覚し、「自分らしくありたい」という気持ち（意思）をしっかりと持って生きていきたいものです。「自分らしくありたい」と望む気持ちが、世の中のしくみづくりにもつながっていきます。

メモしよう

.....

.....

.....

.....

.....

扉をノックしましょう

この冊子の愛称は、「ノックの手帳」といいます。高齢者を見守る様々な人たちが、「大丈夫ですか？」と心の扉をノックする意味と同時に、悩んでいる高齢者に対しても、勇気をだしてSOSのノックをしてほしいという願いもこめています。

千代田区においても、高齢者自身の相談・通報によって、虐待が解決できたり、虐待におよんでしまった介護者を救った事例があります。

高齢者自身による相談の事例

認知症の疑いのある70代の方。入院中に別居中の家族が、家にある通帳やカードなどを持ち出していました。

退院後に恐怖感がつづいたため、高齢者本人が「高齢者あんしんセンター」へ相談した結果、いろいろな機関の連携・協力により、希望する有料老人ホームに入居することができました。本人の意思により入居先については、経済的虐待をした家族をはじめ、誰にも知らされていません。



第3章

介護者の方へ

介護に無理がありませんか？



介護する人がつらさやストレスを抱えていたら
介護される人だって、きっとつらいはず・・・
少し手を休めて、見直してみませんか？

介護する人の気づきリスト

- ☐ 自分ひとりか、少数の人間だけに介護負担が集中している
- ☐ 睡眠時間や自由時間が少なく、ストレスがたまる
- ☐ 困ったことがあったときに、相談できる人がいない
- ☐ 介護保険や在宅福祉サービスは、なるべく利用したくない
- ☐ 介護や掃除が、以前より雑になったと思うことがある
- ☐ 高齢者に話しかけられても、無視してしまうことがある
- ☐ 大声を出して叱ったり、怒鳴ったりすることがある
- ☐ 思わずたたいたり、つねったりすることがある
- ☐ 高齢者の年金や預貯金を、高齢者に無断で使っている
- ☐ 排泄や入浴の世話をせずに、放置していることがある

メモしよう

.....

.....

.....

ゆとりある介護のために



「どうして自分だけが」と孤独を感じたり、
いつ終わるかわからない介護に不安を感じたり。
ひとりでがんばってストレスをためてしまうより
できることはする、無理なことは手を借りる、など
“外の空気”を入れることも大切です。

▶ **介護ストレスが、高齢者虐待の大きな要因に。
虐待防止の第一歩は「ゆとりある介護」から。**

介護保険サービスなどを活用

何もかも自力でやろうとがんばらず、必要に応じて、デイサービスやショートステイなどの介護保険サービスや区の在宅福祉サービス、一時的な入院や介護老人保健施設なども利用しましょう。介護する側が時間と心のゆとりをもつことで、無理のない介護が続けられます。

専門医のアドバイス

痛み、便秘、認知症に伴う混乱や徘徊などは、介護の負担が大きいだけでなく、高齢者にも苦痛です。専門医による診断・治療を受け、適切な薬を使うことで症状の緩和が期待できます。また、緊急時の相談場所も確保しておきましょう。

夜間・休日の診療案内（24 時間体制）

東京都医療機関案内サービス「ひまわり」

☎ 03-5272-0303

介護の技術を学ぶ

介護者にとってラクな介護は、介護される人にとっても安楽です。体の動かし方、食事や排泄の介助など、ちょっとしたコツを学ぶだけで改善されることもあります。地域の高齢者あんしんセンターでは、月1回、看護師や介護の専門家による「介護者教室」を開いています。（P24参照）

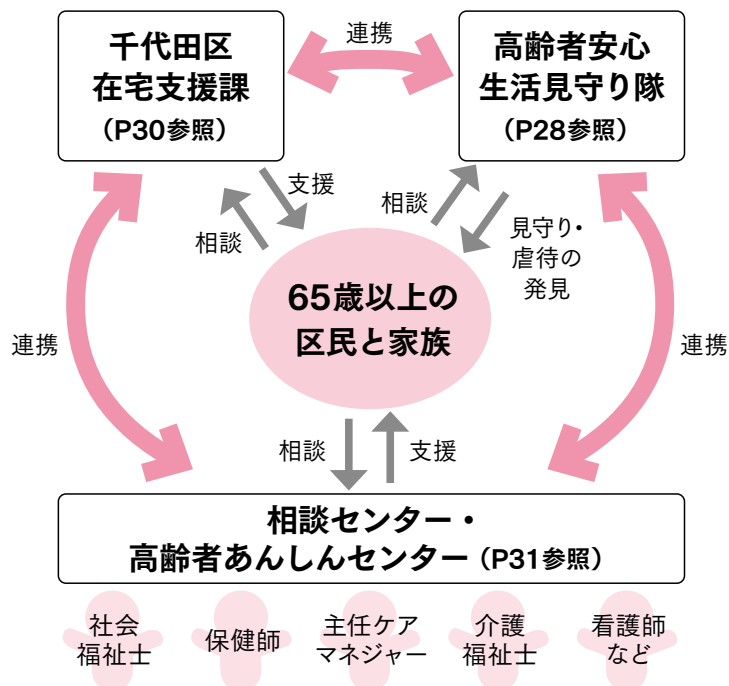
サービス利用の事例

要介護2の母（70代）を、息子（40代）の私がひとりで介護をしていました。介護のために仕事をやめ、世間から取り残されたような孤独感がつのると、つい母親をののしったり叩いたりしてしまいます。区に相談すると、デイサービスやホームヘルパーの利用を勧められ、ケアマネジャーにケアプランを依頼。今では再就職をして、介護と仕事を両立しています。

千代田区は、まち全体でチームを組んで 高齢者と介護する人を応援します。

高齢者あんしんセンター

千代田区では「区」と「地域の見守り隊」と「高齢者あんしんセンター」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。「高齢者あんしんセンター」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（P41参照）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。



介護保険サービスを利用するには

1 申請する	介護保険サービスを利用できる方 ①支援や介護が必要な65歳以上の方 ②指定された病気により、支援や介護が必要な40歳以上65歳未満の方
2 要介護認定	本人や家族などへの訪問調査と、医師の意見書をもとに審査します。
3 認定結果の通知	原則として、申請から30日以内に、以下のいずれかの結果が通知されます。 ●非該当 ●要支援1・2 ●要介護1・2・3・4・5
4 介護サービス計画（ケアプラン）の作成	●要支援1・2 →高齢者あんしんセンターが「介護予防サービスを利用するケアプラン」を作成 ●要介護1～5 →居宅介護支援事業所のケアマネジャーが 「在宅・施設サービスを利用するケアプラン」を作成
5 サービスを利用	ケアプランに基づいてサービスを利用。原則として1割が利用者負担です。 （所得状況によって、2割または3割負担の方もいます）

こんな時は、相談を！

「どんなサービスがあるか、わからない」
「介護と仕事の両立が難しい」
「家族で旅行に行きたいが、寝たきりの母がいる」
「認知症高齢者の介護で、ストレスがたまる」

メモしよう

.....

.....

.....

困ったときには…



千代田区では、介護に関する相談窓口を設けています。気軽にご利用ください。
また、介護ストレスを軽減するカウンセリングや、介護者教室も開催しています。

相談できる場所

高齢者あんしんセンター（地域包括支援センター）

高齢者あんしんセンター麹町

（麹町・富士見出張所管内）

☎ 03-3265-6141

高齢者あんしんセンター神田

（神保町・神田公園・万世橋・和泉橋出張所管内）

☎ 03-5297-2255

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

千代田区立高齢者総合サポートセンター（かがやきプラザ）

相談センター〔24 時間受付〕 ☎ 03-3265-1165

高齢者虐待の通報・相談／高齢者の生活・介護、特別養護老人ホームの相談

在宅支援課

相談係 ☎ 03-6265-6483/6484

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

在宅支援係 ☎ 03-6265-6482

在宅サービスの利用に関すること
（紙おむつの支給、救急通報システム、
配食サービスの利用など）

高齢介護課

介護認定係 ☎ 03-5211-4225

介護保険の要介護認定に関すること

高齢介護係 ☎ 03-5211-4224

介護保険の資格・保険料に関すること

相談・カウンセリング

介護カウンセリング

介護ストレス・家族不仲・高齢者虐待・ターミナルケア・
死後の心的ケアなど、専門カウンセラーが相談に応じ
ます。また、区内で介護の仕事をしている方の仕事の
悩みの相談をお受けします。（無料）

〔日時〕第2水曜日 10:00～13:00

第4土曜日 13:00～16:00

〔問い合わせ先〕かがやきプラザ研修センター

介護者教室

専門家による講習会で、介護の知識や技術が習得で
きます。同じような立場の方と交流を図ることもできます。

〔日時〕不定期

〔問い合わせ先〕高齢者あんしんセンター

かがやきプラザ研修センター

千代田区独自のサービス

常時紙おむつを必要とする方や
寝たきりの方などへ

●紙おむつ支給 ●寝具乾燥サービス

外出できない方のために

●訪問理美容サービス ●ふれあい収集（ごみ収集）

高齢者が生活しやすい住まいづくり

●高齢者福祉住環境整備

介護保険では足りない方に

●在宅訪問リハビリ支援
●在宅支援ホームヘルプサービス

介護者にもゆとりを

●医療ステイ利用支援
●認知症高齢者在宅支援ショートステイ

「高齢者虐待ゼロのまちづくり」に向けて 介護者ができること



「家のことだから」「私さえ我慢すれば」

と、自分だけで抱え込んでいませんか？

ひとりの悩みは、介護者みんなの悩みともいえます。

みんなの問題として、一緒に考えていきましょう。

▶ あなたの介護の経験や悩みが、
同じ立場にいる人の大きな力になります。

時には手を休めよう

家庭での高齢者虐待の多くは「介護疲れでつい」とか「家族だからこのぐらいは」という軽い気持ちから起こっています。また、高齢者に良かれと思っていることが、逆に高齢者の負担になってしまうこともあります。忙しい毎日の中でも、時には手を休めて自分自身を振り返ってみたり、高齢者やまわりの人たちと話し合ったりして、お互い良い関係でいられるようにしたいものです。

仲間と手を取りあって

「家族だから介護するのはあたりまえ」ではありません。誰でも自分のために楽しんだり、働いたりする権利があります。介護の悩みやストレスはひとりで抱え込まず、区や専門機関に相談してください。力を合わせて一緒に解決策を考えます。また、介護者教室などに参加して、情報交換したり、悩みを打ち明けられる仲間をつくりましょう。あなたの体験が、ほかの誰かの支えになることもあります。

あなたの意見がまちを変える！

千代田区では、介護者の生の声を活かして、より充実した保健福祉サービスをめざします。みなさんの声を、ぜひお聞かせください。

＊

「もっとこんなサービスがあればいいのに」
「介護サービスの内容が契約と違う」
「施設に不満があるが直接言いにくい」など

メモしよう

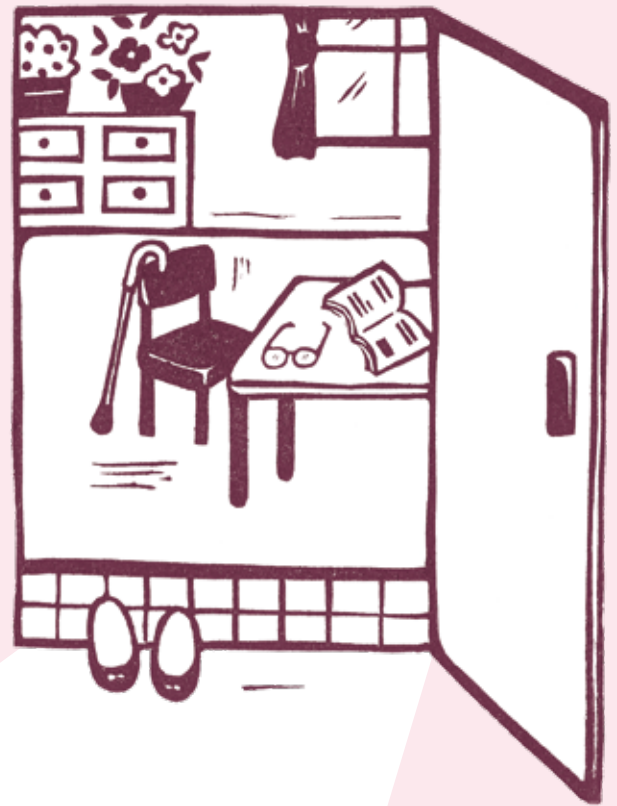
.....

.....

.....

.....

.....



第4章

高齢者を見守る方々へ

こんなサインに気づいたら



自分からSOSを出せる人ばかりではありません。

「家族の問題だから」と見逃さずに

まわりの人みんなで見守っていきましょう。

！ 高齢者を見守る方の気づきリスト

- ☐ 高齢者が住んでいる家屋や、庭の手入れがされていない
- ☐ 郵便受けや玄関先が、手紙や新聞で一杯になっている
- ☐ 家族がいるのに、高齢者がコンビニやスーパーでひとり分のお弁当をたびたび買っている
- ☐ 近所づきあいがなく、訪問しても高齢者に会えない
- ☐ 高齢者が長時間、外にいる姿をたびたび見かける
- ☐ 高齢者から「怖いから家にいたくない」などの訴えがある
- ☐ 高齢者のからだに、キズやアザなどが見られる
- ☐ 疾患の症状があるのに、医師の診断を受けていないようだ
- ☐ 家から怒鳴り声や悲鳴、うめき声、物を投げる音が聞こえる
- ☐ 電気、ガス、水道が止められていたり、家賃を滞納しているようだ
- ☐ 家に見知らぬ人がよく来ている

メモしよう

地域のみんなでできること



昔は「スープの冷めない距離」で

お互いに見守り、ご近所で助け合っていました。

千代田区の「高齢者安心生活見守り隊」は、

古き良き知恵を活かして、“お互いさま”の精神で

高齢者を見守っていきこう、という運動です。

▶ 「高齢者安心生活見守り隊」運動の輪を広げましょう。
あなたにも今日からすぐできることがあります。

高齢者安心生活見守り隊とは？

介護する人もされる人も「なるべく自宅で」と望む声が多いのですが、核家族化が進んだ現代ではなかなか難しいのも事実です。ひとり暮らしの高齢者も増えています。そこで、わたしたち近隣の一人ひとりが、自分の仕事や立場、特技を活かしながら、同じ地域に住む高齢者が孤立しないように見守っていきこう、というのが「高齢者安心生活見守り隊」運動です。

「地域活動隊」に参加しよう

「高齢者安心生活見守り隊」は、介護事業者や医療関係機関など、専門分野を活かした6つの部隊で構成されています。なかでも、生活上一番身近な見守りが「地域活動隊」です。ふだんの生活の中で、ご近所の高齢者に目を配り、いつもと様子が違うことに気づいたら、区や高齢者あんしんセンターに相談・通報します。

「高齢者安心生活見守り隊」の構成

地域活動隊

町会、民生・児童委員、地域住民、商店街、コンビニ、ボランティアなど

公共機関隊

千代田区役所・出張所、保健所、高齢者活動センター、消防署、警察署など

介護事業者隊

ケアマネジャー、介護サービス事業者、養介護施設、配食サービスなど

福祉関係機関隊

高齢者あんしんセンター、千代田区社会福祉協議会、風ぐるま、弁護士など

医療関係機関隊

かかりつけ医、病院、医師会、訪問診療医、訪問看護ステーションなど

ライフライン隊

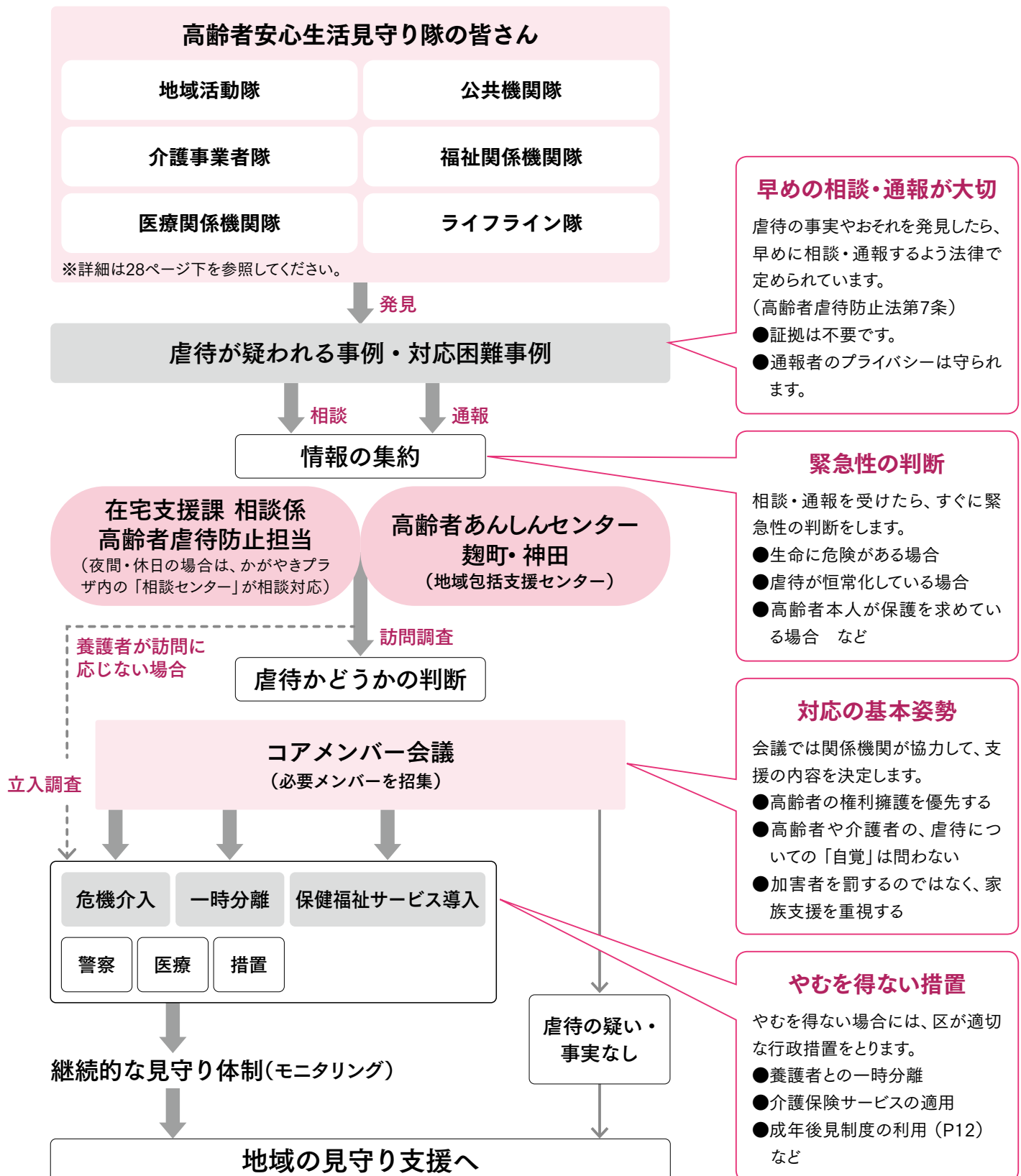
電気、ガス、水道、新聞、郵便、電話、宅配便など

「高齢者虐待ゼロのまちづくり」に向けて

それぞれの役割

主な12の関係機関の役割について、次ページから具体的に紹介します。▶

◆高齢者虐待の発見から対応まで（ネットワーク図）



在宅支援課相談係

高齢者虐待防止担当

☎ 03-6265-6483

「もしかして虐待？」と悩む前に
まずは、私たちに相談してください。

役割・機能

- * 高齢者虐待の相談・通報の専用窓口です。
- * 虐待の背景には様々な問題があり、みんなが協力して取り組む必要があります。在宅支援課では、福祉・保健・医療・司法など、各機関が連携して適切な支援を行えるよう、調整する役割を担当します。
- * 必要に応じて、行政としての権限を伴う措置（立入調査など）を行います。
- * ネットワークの一員として、高齢者本人と養護者を支援し、再発防止に向けてアフターフォローします。

対応

1. 虐待の疑いや事実を発見した人や関係機関から、相談・通報を受け付けます。
※緊急性が高い場合は、高齢者の保護を最優先に進めます。
2. 家族関係についての情報や関連機関からの情報を早期に集め、整理します。
3. コアメンバー会議を開き、虐待の判断・役割分担・対応計画を立てます。
4. 会議での検討を踏まえ、関係機関への対応を依頼するとともに、支援を行います。
※必要に応じて、高齢者虐待防止ネットワークケース会議開催・適切な行政措置を検討します。

5. 高齢者虐待防止定例会にて、虐待対応の継続・終結等の判断を行います。
6. 定例会での検討を踏まえ、継続的な見守り体制（モニタリング）等で再発防止に努めます。

❀ 私たちの取り組み ❀

「高齢者虐待防止法」は虐待した人を罰するための法律ではありません。高齢者も介護者も、共に尊厳ある暮らしができることを願ってつくられた法律です。

私たち行政は、様々な関係機関の方や地域の皆さんと協力して、高齢者虐待ゼロのまちづくりに取り組みます。「つらそうだな」「困っているのでは？」という大切な気づきを、適切な対応や支援につなげていくことが私たちの役割です。

（在宅支援課 相談係）

相談センター（千代田区立高齢者総合サポートセンター内） 高齢者あんしんセンター（地域包括支援センター）

相談センター ☎ 03-3265-1165
高齢者あんしんセンター麹町（麹町地区管轄） ☎ 03-3265-6141
高齢者あんしんセンター神田（神田地区管轄） ☎ 03-5297-2255

高齢者も介護者も安心して生活できるように、 専門職種がチームワークで取り組んでいきます。

役割・機能

- * 地域における高齢者虐待の相談・通報の窓口です。
 - * 問題を受けとめて対応し、区と連携して迅速な支援を行います。
 - * 虐待の防止・早期発見のために高齢者の実態を把握し、問題がある場合は、社会福祉協議会や区と協力して、権利擁護事業の活用について支援体制をつくります。
 - * 虐待の事実や疑いのある事例を担当するケアマネジャーに指導・助言を行い、協力して解決にあたります。
 - * 区と協力して、地域のネットワークを構築し、有効活用できるようコーディネートします。
 - * ネットワークの一員として、高齢者本人と養護者を支援し、再発防止に向けてアフターフォローします。
5. 会議での検討を踏まえ、関係機関への対応を依頼するとともに、支援を行います。
 6. 高齢者虐待防止定例会にて、虐待対応の継続・終結等の判断を行います。
 7. 定例会での検討を踏まえ、継続的な見守り体制（モニタリング）等で再発防止に努めます。

対応

1. 虐待の疑いや事実を発見した人や関係機関から、相談・通報を受け付けます。
2. 通報・相談を受けたら、在宅支援課に連絡し、連絡票を作成して提出します。
3. 家族関係についての情報や関連機関からの情報を早期に集め、整理します。
4. コアメンバー会議を開き、虐待の判断・役割分担・対応計画を立てます。

❀ 私たちの取り組み ❀

高齢者が健やかに心地よく、そして自分らしく生活できること——それを究極の目標として、虐待の早期発見と予防に日々対応しています。高齢者の方、介護をされているご家族が共に安心して生活できる環境づくりを、区や関係機関など連携して取り組んでいくことが、虐待予防の大きな一歩になると考えています。

（高齢者あんしんセンター）

民生・児童委員

地域で一番、身近な相談相手として
埋もれがちな悩みにも気づいていきたい。

役割・機能

- * 民生・児童委員は、地域の様々な生活場面で、高齢者とその家族などからの相談に応じ、適切な機関につながります。
- * 虐待の起こる家庭は、複雑な問題を抱えていたり、援助や関わりが難しい場合もあります。虐待のおそれを見つけたら、ひとりで判断せず、区や関係機関と連絡を取り、連携して支援活動を進めます。
- * 高齢者本人や虐待している家族を一方的に責めるのではなく、どちらの声にも耳を傾け、信頼関係を保つことが大切です。早期発見・見守りネットワークの一員として、支援を続けます。

対応

- * 虐待が疑われるケースを発見したら、早期に在宅支援課または高齢者あんしんセンターに連絡します。
- * ケースとの関わりが特に深い場合などには、区の要請に応じて、安否確認・事実確認のための訪問調査に同行します。
- * 必要な場合には区の要請を受けて、コアメンバー会議に出席します。会議では、ケースの担当者、必要な対応、それぞれの役割分担、モニタリングの時期などを協議します。
- * 会議での検討を踏まえ、ネットワークの一員として対応・支援を行います。適時、経過を主担当

者に報告します。

- * 主担当者からの要請を受けて、モニタリングを実施します。
- * 支援経過やモニタリングについて、主担当者に報告します。主担当者は在宅支援課へ報告します。

❀ 私たちの取り組み ❀

民生・児童委員は、地域に暮らすみなさんに寄り添い、安全で安心な生活ができるよう、みなさんの悩みや困りごとの相談に応じ、行政や関係機関へつなげる役割を担っています。高齢者虐待の早期発見に努め、虐待防止のため、家庭内の問題にも関係機関と連携し、速やかな解決に向け、みなさんからの相談を待っています。地域担当の民生・児童委員へご連絡ください。

(千代田区民生委員・児童委員協議会)

医療機関

虐待の“一歩手前”は誰にでもあること。
弱い人を守る気持ちを思い出しましょう。

役割・機能

- * 診療を通して、不審なケガやアザ、栄養状態の不良などから、虐待の可能性に気付くことがあります。
- * 地域で発見された虐待について、医学的な判断や治療などを行い、「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」の一員として役割を担います。
- * 医療福祉相談の面接を通して、医療ソーシャルワーカー(MSW)が虐待を発見することもあります。
- * 虐待が疑われるケースを発見したら、早期に関係機関(在宅支援課など)につなぎ、連携をとりながら対応します。
- * 高齢者が入院中の場合は、関係機関と連携して支援計画を立て、虐待の再発防止と、養護者への支援を早期に開始します。
- * 退院後にも、通院時の定期的な見守りや、虐待発生時の危機介入が行えるような体制づくりが求められます。

対応

- * 診療や相談を通して、虐待が疑われるケースを発見したら、早期に在宅支援課または高齢者あんしんセンターに連絡します。
- * 必要な場合には区の要請を受けて、コアメンバー会議に出席します。会議では、ケースの主

担当者、必要な対応、それぞれの役割分担、モニタリングの時期などを協議します。

- * 会議での検討を踏まえ、対応・支援を行います。適時、経過を主担当者に報告します。
- * 主担当者からの要請を受けて、モニタリングを実施します。

❀ 私たちの取り組み ❀

高齢者の医療、特に認知症にかかわる医療では、認知症をはじめとする病気を診断・治療するだけでなく生活の様子を把握して必要な支援を受けられるよう結びつけることを心がけています。生活の様子から、虐待が疑われる場合は、必要な支援を受けられるように関係機関と連携しながら進めています。病院や診療所の場で医療を提供するだけでなく、生活の場を訪問して相談にものっています。高齢者にやさしい千代田区であってほしいです。

(三井記念病院 精神科部長 中嶋義文先生)

居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）

虐待は、介護に真剣だから起こる問題。
高齢者やご家族の気持ちに寄り添い、支援していきたい。

役割・機能

- * 介護支援専門員（ケアマネジャー）は、高齢者の在宅生活を総合的に支援します。虐待については、発見から支援の実施まで、幅広い対応が求められます。
- * 高齢者のお宅を定期的に訪問することで、高齢者本人や家族と信頼関係を築きやすい立場にあります。日常的な活動を通して、虐待の予防や早期発見、早期対応に大きく寄与します。
- * 区や高齢者あんしんセンターと連携して対応にあたります。また、サービス担当者会議などで、関係する介護サービス事業所担当者と意見交換しながら、適切なケアマネジメントを実施します。

対応

- * 虐待が疑われるケースを発見したら、記録をまとめ、早期に上司に相談し、解決すべき問題であることを意識して対応します。
 - * 居宅介護支援事業所の管理者（または発見したケアマネジャー）は、早期に高齢者あんしんセンターまたは在宅支援課に連絡します。
1. 区の要請に応じて、安否確認・事実確認のための訪問調査に同行します。
 2. 必要な場合には区の要請を受けて、コアメンバー会議に出席します。会議では、ケースの主

担当者、必要な対応、それぞれの役割分担、モニタリングの時期などを協議します。

3. 会議での検討を踏まえ、ネットワークの一員として、ケアプランの作成・変更、見守りなどの支援を行い、適時、経過を主担当者に報告します。
 4. 主担当者からの要請を受けて、モニタリングを実施します。
- * 支援経過やモニタリングについて、主担当者に報告します。主担当者は在宅支援課へ報告します。

❀ 私たちの取り組み ❀

みなさんのお宅へお邪魔させていただき、それぞれのお宅が抱えている様々な問題に直面するなかで、虐待は特別な事情があって起こることではなく、日常生活の一端として誰にでも起こりうる出来事ではないかと感じています。相談したいことがあるときは、早い時点で私たちに話していただけるような関係をつくりたいと努力しています。

（ちよだケアマネ連絡会）

介護サービス事業者 1 (居宅系介護 サービス事業者)

高齢者の思い、ご家族の気持ち。 一緒に悩んでいける職員でありたい。

役割・機能

- * 介護の現場で、直接高齢者に関わるヘルパーや、訪問入浴サービス事業者、デイサービス・ショートステイの職員などは、高齢者虐待のサインを早期に発見できる立場にあります。
〔早期発見のチェックポイント〕
 - ・アザや傷、低栄養状態などの身体的な徴候
 - ・高齢者の言動や様子の変化
 - ・家族とのコミュニケーション など
- * 声かけや見守りを通じて、高齢者の精神的な安定を図ったり、家族の相談相手になったり、介護に関する情報も提供します。それによって、家族の負担が軽減され、虐待の予防や解消につながることも少なくありません。

対応

- * 虐待が疑われるケースを発見したら、早期に上司に相談し、解決すべき問題であることを意識して対応します。
- * サービス事業所の管理者および担当のケアマネジャーは、高齢者あんしんセンターまたは在宅支援課に報告します。
- * 訪問介護事業所のサービス提供責任者は、必要な場合には区の要請に応じて、安否確認・事実確認のための訪問調査に同行します。
- * 訪問介護事業所のサービス提供責任者および担当者（通所介護施設・短期入所介護施

設の相談員など）は、区の要請を受けて、コアメンバー会議に参加します。会議では、ケースの主担当者、必要な対応、それぞれの役割分担、モニタリングの時期などを協議します。

- * 会議での検討を踏まえ、対応・支援を行います。適時、経過を主担当者に報告します。
- * 主担当者からの要請を受けて、モニタリングを実施します。
- * 支援経過やモニタリングについて、主担当者に報告します。主担当者は在宅支援課へ報告します。

❖ 私たちの取り組み ❖

「虐待ってなんだろう」と、職員で話しあった時のこと、「相手が嫌だと思える事をする」と。すると、「嫌って言えないお年寄りはどうすればいいんだろう?」と。

長年生きてこられたお年寄りの方の思い、毎日支えておられるご家族の方の気持ちをわかりきることはできませんが、気づき、一緒に悩んでいける職員であれたらと思っています。

(岩本町高齢者在宅サービスセンター)

介護サービス事業者 2 (介護施設 従事者)

施設や養護者の都合による「拘束」は、 高齢者の人間らしさを奪うものです。

役割・機能

- * 近年、全国的に「施設内虐待」が問題になっています。
介護施設などの管理者や従事者は、高齢者の福祉・介護サービスに携わる者が高齢者を虐待することのないよう、防止する義務があります。
(高齢者虐待防止法 第2条、第20～26条)

する場合、「通報したことが周囲にわかってしまうかもしれない」「本当に虐待かどうかわからない」などの葛藤があり、発見が遅れてしまうこともあります。

通報者は法律で守られています。高齢者を守るために、通報する勇気を持ちましょう。

対応

- * 施設内において、虐待を受けたと思われる高齢者を発見したら、在宅支援課相談係虐待防止担当または高齢介護課介護事業指定係に相談・通報します。
- * 区は事実確認を行い、コアメンバー会議を開催します。
※「施設内虐待」の通報は、サービス内容に対する苦情や、過失による事故の可能性もあるため、正確な事実確認が重要です。
- * 虐待が認められた場合、虐待を防止し、高齢者の保護を図るため、区は「権限の行使」による措置をとります。
※「権限の行使」の例
施設等からの報告徴収、立入検査、
地域密着型サービス事業者の監督等
従事者等による虐待の状況等の報告(毎月)
- * 施設内虐待について、施設の従事者が通報

❀ 私たちの取り組み ❀

以前ある病院で、70代女性の方が、ベッドから飛び降りたり、服をかみちぎったりする症状がみられたため、手足を縛られていたことがありました。特別養護老人ホームへの入所をきっかけに、本人の行動の理由を考え、チームでのかかわり方を工夫し、他の利用者に危険がおよばないか確認しながら拘束を廃止。それ以降、問題の行為は消失し、寝たきりだったのが歩けるようになり、いまでは表情も豊かになりました。

(特別養護老人ホーム かんだ連雀)

保健所

千代田保健所健康推進課 保健相談係

☎ 03-5211-8175

健康相談や家庭訪問の時が、 虐待の小さな芽に気づくチャンスです。

役割・機能

- * 家庭訪問や面接、電話相談などの地区活動や、健康相談、精神保健相談などを通して、虐待の疑いを発見したり、相談窓口となったりします。
 - * 難病や精神疾患など、特に医療・保健に関わるケースについては、保健師が在宅支援課や高齢者あんしんセンターなどの関係機関と連携をとりながら対応します。
 - * 「心の相談室」などの保健所事業や、医療機関、都立精神保健福祉センターなどとの連携が必要な場合は、保健所が主体となって連絡・調整を行います。
 - * ネットワークの一員として、高齢者本人と養護者を支援し、再発防止に向けてアフターフォローします。
- * 必要な場合には区の要請を受けて、コアメンバー会議に出席します。
 - 1. 会議での検討を踏まえ、ネットワークの一員として対応・支援を行います。適時、経過を主担当者に報告します。
 - 2. 主担当者からの要請を受けて、モニタリングを実施します。
 - 3. 支援経過やモニタリングについて、主担当者に報告します。主担当者は在宅支援課へ報告します。

対応

- * 虐待が疑われるケースを発見したら、ネットワークの組織の一員として、複数で対応します。
- 1. 情報をとらえた職員は、地区担当の保健師に相談します。
- 2. 保健師は、健康推進課長と在宅支援課に報告し、連絡票を作成して提出します。
- 3. 保健師は、在宅支援課や高齢者あんしんセンターと連携し、必要に応じて、安否確認・事実確認のための訪問調査に同行します。

❀ 私たちの取り組み ❀

日頃、保健師は家庭訪問や面接・電話による健康相談に関わっています。そのときが、虐待（疑いも含む）の発見や相談の機会にもなります。家庭内や親戚・友人知人・近隣（在住・在勤・在学者）で、虐待やその疑いに気づいた方は、保健所職員に声をかけてください。保健師が相談をお受けし、区役所の高齢者虐待防止担当と協力して対応します。

（千代田保健所）

警察署

麴町警察署 ☎ 03-3234-0110

丸の内警察署 ☎ 03-3213-0110

神田警察署 ☎ 03-3295-0110

万世橋警察署 ☎ 03-3257-0110

弱い立場の人が犠牲にならないように、 「地域の安全」を守っていきます。

役割・機能

＊高齢者虐待防止における警察の役割は、以下の2点があります。

①緊急性・犯罪性が高いと判断される場合の役割

②予防的・再発防止的な役割

＊警察に援助を要請する場合、他の関連組織よりも組織力と強い法的根拠が要求されます。

＊虐待されている高齢者や、同居している家族などから希望がある場合など、必要な場合には区の要請に応じて、地域交番の署員による定期見守りや情報提供を行います。

＊必要な場合には区の依頼に応じて、モニタリング後の対応会議に出席します。

対応

＊地域の住民などから、虐待の相談・通報を受けた場合は、区の在宅支援課に連絡します。

＊特に緊急性・犯罪性が高いと判断される場合などには、区の要請に応じて、コアメンバー会議に出席します。会議では、ケースの主担当者、必要な対応（立入調査や緊急保護の必要性など）、それぞれの役割分担、モニタリングの時期などを協議します。

〔区市町村等の事実確認調査に基づく対応会議への出席要請〕

＊区が立入調査をする場合、不測の事態に備えて、現場付近で待機するなど側面的な援助を行います。

〔区市町村による立入調査における警察援助要請〕

（高齢者虐待防止法 第12条）

❀ 私たちの取り組み ❀

警察では、日常の警察活動を通じて高齢者虐待の把握に努めています。この種の事案は、どうしても被害に遭われる方々の多くが弱い立場に置かれていることから、問題が潜在化しがちです。

警察としては引き続き、こうした高齢者虐待の把握に努め、問題の兆候などを把握した場合は、関係機関と連携して迅速に解決を図ってまいります。

（麴町警察署 生活安全課）

福祉関係部署（介護保険 認定調査員など）

介護保険の認定調査などを通して、 高齢者やご家族の「気持ちの扉」をノックします。

役割・機能

- * 介護保険認定調査員は、介護保険認定調査の際に高齢者虐待のサインを見つけやすいので、早期発見者として大切な役割を果たします。
- * 介護保険更新の申請に関する調査では、モニタリングの機能も果たします。
- * 区は介護保険を運用・管理する保険者として、サービス提供者への指導等を行っています。
- * 高齢介護課介護事業指定係では、介護事業者・介護施設職員への指導を行っています。
 - ①介護サービスのケアプランが個々の心身状態や介護環境に合わせて適切に作成されているかなどを定期的にチェック・指導しています。
 - ②介護施設からの事故報告などを通して、サービスが適切に提供されていたのかなどをチェックし、虐待防止に向けた指導を行っています。

対応

- * 介護保険の認定調査をするときには、虐待の可能性も考慮しながら面接を行います。
 - * 虐待の事実があっても、高齢者自身も家族も隠そうとする傾向にあるので、注意深い観察が必要です。
(P27「高齢者を見守る方の気づきリスト」参照)
 - * 虐待の疑い・事実をキャッチした場合
1. 上司に報告し、早期に在宅支援課に連絡し、

記録を作成します。

2. 虐待を発見したケースの認定更新申請時などに調査が行われる場合、あらかじめ調査日時を高齢者虐待防止担当に連絡し、訪問時にモニタリングします。
3. モニタリングの結果について、高齢者虐待防止担当に報告します。

❀ 私たちの取り組み ❀

私たち認定調査員は、ご本人・家族への聞き取りなどを通じて、心身の状態を把握した認定調査を行うよう心がけています。調査を行う中で、虐待の懸念があるケースを相談係に報告し、対応を促した例がいくつかあります。介護する方々の感じるストレスにも思いを寄せ、調査時の様子から虐待の懸念に早期に気づき、対応していきたいと考えています。

（千代田区認定調査員）

区役所各課・出張所・ 高齢者活動センターなど

高齢者活動センターなどで、 何でも打ち明けられる仲間をつくりましょう。

役割・機能

- * 生活支援課、障害者福祉課をはじめ区役所各課は、区の窓口として、区民の皆さんの様々な要望に対応しています。業務を通して、高齢者に関わる情報を得る機会も多くなります。
- * 出張所は、地域の窓口機関として、高齢者に関わる相談窓口となる場合があります。
- * 高齢者活動センターは、「高齢者の健康増進・いきがづくり・仲間づくりの場」として親しまれています。「日々の何気ない」高齢者どうしの会話の中に、貴重な情報が含まれていることもあります。
- * 虐待が疑われる情報をキャッチした場合は、早期に在宅支援課に連絡し、早期対応につなげます。

対応

- * 虐待が疑われるケースを発見したら、早期に在宅支援課または高齢者あんしんセンターに連絡します。
 - * 虐待のおそれがある場合は、解決すべき問題であることを意識して対応します。
 - * 関係機関が速やかな連携体制をとり、区民の安全、安心を図ります。
1. 必要な場合には区の要請を受けて、コアメンバー会議に出席します。会議では、ケースの担当者、必要な対応、それぞれの役割分担、

モニタリングの時期などを協議します。

2. 会議での検討を踏まえ、ネットワークの一員として、見守り等の支援を行い、適時、経過を主担当者に報告します。
 3. 主担当者からの要請を受けて、モニタリングを実施します。
- * 支援経過やモニタリングについて、主担当者に報告します。主担当者は在宅支援課へ報告します。

❀ 私たちの取り組み ❀

悩みや困りごとを気軽に相談できる仲間をつくれるのが高齢者活動センターです。もちろん職員もご相談にのります。虐待は、小さな芽のうちに、少しでも早く対応することが大切です。高齢者活動センターは、ネットワークを活かして関係各機関と連携をとり、安全で安心できる高齢者の暮らしをサポートします。

(高齢者活動センター)

千代田区社会福祉協議会

☎ 03-3265-1901

消費者被害や経済的虐待を防ぐためにも 「成年後見制度」は効果的です。

役割・機能

- * ご近所福祉活動、成年後見制度の利用支援、地域福祉権利擁護事業、高齢者サロンや、各種相談事業などにおいて、高齢者虐待が疑われるケースを発見したり、相談窓口となったりします。
 - * 虐待の防止・早期発見のために高齢者の実態を把握し、問題がある場合は、高齢者あんしんセンターや区と協力して、権利擁護事業の活用について支援体制をつくります。
 - * 「地域福祉権利擁護事業」による支援
成年後見制度を利用するほどではないが、判断能力に不安のある方を対象として、日常生活に必要な福祉サービスの利用を援助します（金銭管理、各種手続き、契約の代行など）。
担当者が訪問して支援プランを作成し、支援員が関係機関や専門家（弁護士・司法書士など）と協力して利用者を支えます。
2. 必要な場合には区の要請を受けて、コアメンバー会議に出席します。会議では、ケースの担当者、必要な対応、それぞれの役割分担、モニタリングの時期などを協議します。
 3. 地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の活用が適切だと判断されたケースについては、高齢者あんしんセンターや区と連携しながら利用支援を進めます。
 4. 会議で協議された時期にモニタリングをします。
- * 支援経過やモニタリングについて、主担当者に報告します。主担当者は在宅支援課へ報告します。
 - * 社会福祉協議会が実施する各事業で得た情報を集約し、モニタリングをします。

対応

- * 虐待が疑われるケースを発見したら、早期に上司に相談し、解決すべき問題であることを意識して対応します。
 - * 高齢者あんしんセンターまたは在宅支援課に報告し、連絡票を提出します。
1. 必要に応じて、安否確認・事実確認のための訪問調査に同行します。

❀ 私たちの取り組み ❀

ちよだ成年後見センターでは、区、民生・児童委員などの福祉関係者や弁護士などの協力を得て、判断能力が不十分な方の権利を護るため、日々活動しています。特に、消費者被害や経済的虐待のおそれがある場合は、「成年後見制度」の活用は効果的です。日常生活でみなさんが不利益を被ることがないよう、地域のみなさんと共にサポートしていきます。

（ちよだ成年後見センター）

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律

(平成17年11月9日法律第124号 最終改正：平成27年5月29日法律第31号)

第1章 総則

(目的)

第1条 この法律は、高齢者に対する虐待が深刻な状況にあり、高齢者の尊厳の保持にとって高齢者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等にかんがみ、高齢者虐待の防止等に関する国等の責務、高齢者虐待を受けた高齢者に対する保護のための措置、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による高齢者虐待の防止に資する支援（以下「養護者に対する支援」という。）のための措置等を定めることにより、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって高齢者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

(定義等)

第2条 この法律において「高齢者」とは、65歳以上の者をいう。

2 この法律において「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（第5項第1号の施設の業務に従事する者及び同項第2号の事業において業務に従事する者をいう。以下同じ。）以外のものをいう。

3 この法律において「高齢者虐待」とは、養護者による高齢者虐待及び養介護施設従事者等による高齢者虐待をいう。

4 この法律において「養護者による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。

一 養護者がその養護する高齢者について行う次に掲げる行為

イ 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。

ロ 高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、養護者以外の同居人によるイ、ハ又はニに掲げる行為と同様の行為の放置等養護を著しく怠ること。

ハ 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。

ニ 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。

二 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。

5 この法律において「養介護施設従事者等による高

齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。

一 老人福祉法（昭和38年法律第133号）第5条の3に規定する老人福祉施設若しくは同法第29条第1項に規定する有料老人ホーム又は介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第21項に規定する地域密着型介護老人福祉施設、同条第26項に規定する介護老人福祉施設、同条第27項に規定する介護老人保健施設若しくは同法第115条の46第1項に規定する地域包括支援センター（以下「養介護施設」という。）の業務に従事する者が、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用する高齢者について行う次に掲げる行為

イ 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。

ロ 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。

ハ 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。

ニ 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。

ホ 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。

二 老人福祉法第5条の2第1項に規定する老人居宅生活支援事業又は介護保険法第8条第1項に規定する居宅サービス事業、同条第14項に規定する地域密着型サービス事業、同条第23項に規定する居宅介護支援事業、同法第8条の2第1項に規定する介護予防サービス事業、同条第12項に規定する地域密着型介護予防サービス事業若しくは同条第16項に規定する介護予防支援事業（以下「養介護事業」という。）において業務に従事する者が、当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者について行う前号イからホまでに掲げる行為

6 65歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、又は養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者（障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害者をいう。）については、高齢者とみなして、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定を適用する。

(国及び地方公共団体の責務等)

第3条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援を行うため、関係省庁相互

間その他関係機関及び民間団体の間の連携の強化、民間団体の支援その他必要な体制の整備に努めなければならない。

2 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに養護者に対する支援が専門的知識に基づき適切に行われるよう、これらの職務に携わる専門的な人材の確保及び資質の向上を図るため、関係機関の職員の研修等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護に資するため、高齢者虐待に係る通報義務、人権侵犯事件に係る救済制度等について必要な広報その他の啓発活動を行うものとする。

(国民の責務)

第4条 国民は、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等の重要性に関する理解を深めるとともに、国又は地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等のための施策に協力するよう努めなければならない。

(高齢者虐待の早期発見等)

第5条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

第2章 養護者による高齢者虐待の防止、 養護者に対する支援等

(相談、指導及び助言)

第6条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止及び養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護のため、高齢者及び養護者に対して、相談、指導及び助言を行うものとする。

(養護者による高齢者虐待に係る通報等)

第7条 養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養護者による高齢者虐

待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

3 刑法（明治40年法律第45号）の秘密漏示罪の第1項規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、前2項の規定による通報をすることを妨げるものと解釈してはならない。

第8条 市町村が前条第1項若しくは第2項の規定による通報又は次条第1項に規定する届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

(通報等を受けた場合の措置)

第9条 市町村は、第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は高齢者からの養護者による高齢者虐待を受けた旨の届出を受けたときは、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他当該通報又は届出に係る事実の確認のための措置を講ずるとともに、第16条の規定により当該市町村と連携協力する者（以下「高齢者虐待対応協力者」という。）とその対応について協議を行うものとする。

2 市町村又は市町村長は、第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は前項に規定する届出があった場合には、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図られるよう、養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められる高齢者を一時的に保護するため迅速に老人福祉法第20条の3に規定する老人短期入所施設等に入所させる等、適切に、同法第10条の4第1項若しくは第11条第1項の規定による措置を講じ、又は、適切に、同法第32条の規定により審判の請求をするものとする。

(居室の確保)

第10条 市町村は、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について老人福祉法第10条の4第1項第3号又は第11条第1項第1号若しくは第2号の規定による措置を採るために必要な居室を確保するための措置を講ずるものとする。

(立入調査)

第11条 市町村長は、養護者による高齢者虐待により高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認めるときは、介護保険法第115条の46第2項の規定により設置する地域包括支援センターの職員その他の高齢者の福祉に関する事務に従事する職員をして、当該高齢者の住所又は居所に立ち入り、必

要な調査又は質問をさせることができる。

2 前項の規定による立入り及び調査又は質問を行う場合においては、当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

3 第1項の規定による立入り及び調査又は質問を行う権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(警察署長に対する援助要請等)

第12条 市町村長は、前条第1項の規定による立入り及び調査又は質問をさせようとする場合において、これらの職務の執行に際し必要があると認めるときは、当該高齢者の住所又は居所の所在地を管轄する警察署長に対し援助を求めることができる。

2 市町村長は、高齢者の生命又は身体の安全の確保に万全を期する観点から、必要に応じ適切に、前項の規定により警察署長に対し援助を求めなければならない。

3 警察署長は、第1項の規定による援助の求めを受けた場合において、高齢者の生命又は身体の安全を確保するため必要と認めるときは、速やかに、所属の警察官に、同項の職務の執行を援助するために必要な警察官職務執行法（昭和23年法律第136号）その他の法令の定めるところによる措置を講じさせるよう努めなければならない。

(面会の制限)

第13条 養護者による高齢者虐待を受けた高齢者について老人福祉法第11条第1項第2号又は第3号の措置が採られた場合においては、市町村長又は当該措置に係る養介護施設の長は、養護者による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護の観点から、当該養護者による高齢者虐待を行った養護者について当該高齢者との面会を制限することができる。

(養護者の支援)

第14条 市町村は、第6条に規定するもののほか、養護者の負担の軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を講ずるものとする。

2 市町村は、前項の措置として、養護者の心身の状態に照らしその養護の負担の軽減を図るため緊急の必要があると認める場合に高齢者が短期間養護を受けるために必要となる居室を確保するための措置を講ずるものとする。

(専門的に従事する職員の確保)

第15条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養

護者に対する支援を適切に実施するために、これらの事務に専門的に従事する職員を確保するよう努めなければならない。

(連携協力体制)

第16条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援を適切に実施するため、老人福祉法第20条の7の2第1項に規定する老人介護支援センター、介護保険法第115条の46第3項の規定により設置された地域包括支援センターその他関係機関、民間団体等との連携協力体制を整備しなければならない。この場合において、養護者による高齢者虐待にいつでも迅速に対応することができるよう、特に配慮しなければならない。

(事務の委託)

第17条 市町村は、高齢者虐待対応協力者のうち適当と認められるものに、第6条の規定による相談、指導及び助言、第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は第9条第1項に規定する届出の受理、同項の規定による高齢者の安全の確認その他通報又は届出に係る事実の確認のための措置並びに第14条第1項の規定による養護者の負担の軽減のための措置に関する事務の全部又は一部を委託することができる。

2 前項の規定による委託を受けた高齢者虐待対応協力者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの者であった者は、正当な理由なしに、その委託を受けた事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

3 第1項の規定により第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は第9条第1項に規定する届出の受理に関する事務の委託を受けた高齢者虐待対応協力者が第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は第9条第1項に規定する届出を受けた場合には、当該通報又は届出を受けた高齢者虐待対応協力者又はその役員若しくは職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

(周知)

第18条 市町村は、養護者による高齢者虐待の防止、第7条第1項若しくは第2項の規定による通報又は第9条第1項に規定する届出の受理、養護者による高齢者虐待を受けた高齢者の保護、養護者に対する支援等に関する事務についての窓口となる部局及び高齢者虐待対応協力者の名称を明示すること等により、当該部局及び高齢者虐待対応協力者を周知させなければならない。

(都道府県の援助等)

第19条 都道府県は、この章の規定により市町村が行う措置の実施に関し、市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助を行うものとする。

2 都道府県は、この章の規定により市町村が行う措置の適切な実施を確保するため必要があると認めるときは、市町村に対し、必要な助言を行うことができる。

第3章 養介護施設従事者等による 高齢者虐待の防止等

(養介護施設従事者等による

高齢者虐待の防止等のための措置)

第20条 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

(養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等)

第21条 養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。）において業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

2 前項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

3 前2項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

4 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けた高齢者は、その旨を市町村に届け出ることができる。

5 第18条の規定は、第1項から第3項までの規定による通報又は前項の規定による届出の受理に関する事務を担当する部局の周知について準用する。

6 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第1項から第3項までの規定による通報（虚偽であるもの及び過失によるものを除く。次項において同じ。）をすることを妨げるものと解釈し

てはならない。

7 養介護施設従事者等は、第1項から第3項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。

第22条 市町村は、前条第1項から第3項までの規定による通報又は同条第4項の規定による届出を受けたときは、厚生労働省令で定めるところにより、当該通報又は届出に係る養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する事項を、当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護施設又は当該養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る養介護事業の事業所の所在地の都道府県に報告しなければならない。

2 前項の規定は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の19第1項の指定都市及び同法第252条の22第1項の中核市については、厚生労働省令で定める場合を除き、適用しない。

第23条 市町村が第21条第1項から第3項までの規定による通報又は同条第4項の規定による届出を受けた場合においては、当該通報又は届出を受けた市町村の職員は、その職務上知り得た事項であって当該通報又は届出をした者を特定させるものを漏らしてはならない。都道府県が前条第1項の規定による報告を受けた場合における当該報告を受けた都道府県の職員についても、同様とする。

(通報等を受けた場合の措置)

第24条 市町村が第21条第1項から第3項までの規定による通報若しくは同条第4項の規定による届出を受け、又は都道府県が第22条第1項の規定による報告を受けたときは、市町村長又は都道府県知事は、養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運営を確保することにより、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るため、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限を適切に行使するものとする。

(公表)

第25条 都道府県知事は、毎年度、養介護施設従事者等による高齢者虐待の状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待があった場合にとった措置その他厚生労働省令で定める事項を公表するものとする。

第4章 雑則

(調査研究)

第26条 国は、高齢者虐待の事例の分析を行うとともに、高齢者虐待があった場合の適切な対応方法、高

齢者に対する適切な養護の方法その他の高齢者虐待の防止、高齢者虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援に資する事項について調査及び研究を行うものとする。

(財産上の不当取引による被害の防止等)

第27条 市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。

2 市町村長は、財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者について、適切に、老人福祉法第32条の規定により審判の請求をするものとする。

(成年後見制度の利用促進)

第28条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに財産上の不当取引による高齢者の被害の防止及び救済を図るため、成年後見制度の周知のための措置、成年後見制度の利用に係る経済的負担の軽減のための措置等を講ずることにより、成年後見制度が広く利用されるようにしなければならない。

第5章 罰則

第29条 第17条第2項の規定に違反した者は、1年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。

第30条 正当な理由がなく、第11条第1項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をし、若しくは高齢者に答弁をさせず、若しくは虚偽の答弁をさせた者は、30万円以下の罰金に処する。

附則（平成18年6月21日法律第83号）抄

(罰則に関する経過措置)

第131条 この法律（附則第1条各号に掲げる規定については、当該各規定。以下同じ。）の施行前にした行為、この附則の規定によりなお従前の例によることとされる場合及びこの附則の規定によりなおその効力を有することとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為並びにこの法律の施行後前条第1項の規定に

よりなおその効力を有するものとされる同項に規定する法律の規定の失効前にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

(処分、手続等に関する経過措置)

第132条 この法律の施行前に改正前のそれぞれの法律（これに基づく命令を含む。以下この条において同じ。）の規定によってした処分、手続その他の行為であって、改正後のそれぞれの法律の規定に相当の規定があるものは、この附則に別段の定めがあるものを除き、改正後のそれぞれの法律の相当の規定によってしたものとみなす。

2 この法律の施行前に改正前のそれぞれの法律の規定により届出その他の手続をしなければならない事項で、この法律の施行の日前にその手続がされていないものについては、この法律及びこれに基づく命令に別段の定めがあるものを除き、これを、改正後のそれぞれの法律中の相当の規定により手続がされていないものとみなして、改正後のそれぞれの法律の規定を適用する。

(その他の経過措置の政令への委任)

第133条 附則第3条から前条までに規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要な経過措置は、政令で定める。

附則（平成27年5月29日法律第31号）抄

(罰則に関する経過措置)

第68条 この法律（附則第1条各号に掲げる規定については、当該各規定。以下この条において同じ。）の施行前にした行為及びこの附則の規定によりなお従前の例によることとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

(その他の経過措置の政令への委任)

第69条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要な経過措置（罰則に関する経過措置を含む。）は、政令で定める。

「高齢者虐待防止」に関するキーワード

※太数字は、詳しく取りあげているページです。

【い】

医療ソーシャルワーカー ◆33

【か】

介護カウンセリング ◆24

介護者教室 ◆22 24 25

介護保険サービス ◆22 23

かがやきプラザ ◆1 16 24

【き】

緊急性の判断 ◆9 29

【く】

区長申立 ◆13

【け】

ケアマネジャー ◆12 16 22 23 34

【こ】

高齢者安心生活見守り隊 ◆18 23 28 29

高齢者あんしんセンター ◆16 19 23 24 31

高齢者総合サポートセンター ◆1 24

高齢者虐待 ◆5 6-9 10 19 25

高齢者虐待防止ネットワークケース会議 ◆29

高齢者虐待防止法 ◆6 13 29 42-46

心の相談室 ◆11 17

【さ】

在宅支援課 ◆16 17 23 24 30

【し】

施設内虐待 ◆7 36

【せ】

成年後見制度 ◆12-13 17 29 41

セルフ・ネグレクト ◆7 11

【そ】

相談センター ◆1 16 24

措置 ◆29 30

【た】

立入調査 ◆29 30 38

【ち】

地域活動隊 ◆18 28

千代田区社会福祉協議会 ◆13 17 41

ちよだ成年後見センター ◆13 17 41

【に】

認知症 ◆10-11 12 17 19

認知症高齢者在宅支援ショートステイ ◆11 24

認知症サポーター ◆11

認知症相談 ◆11

【ね】

ネグレクト ◆7

【の】

ノック ◆はじめのページ 5 19

【ひ】

ひまわり（24時間診療案内） ◆22

【み】

民生・児童委員 ◆16 18 32

【よ】

要介護認定 ◆23

お知らせ

高齢者虐待ゼロのまちをめざして 「ノックの手帳」 概要版を配布中

「一生懸命している介護でも、実は高齢者虐待になるかもしれない、ということを知ってもらうことで、介護者の負担を減らし、高齢者を守りたい」そんな思いでわかりやすい概要版を作成しました。

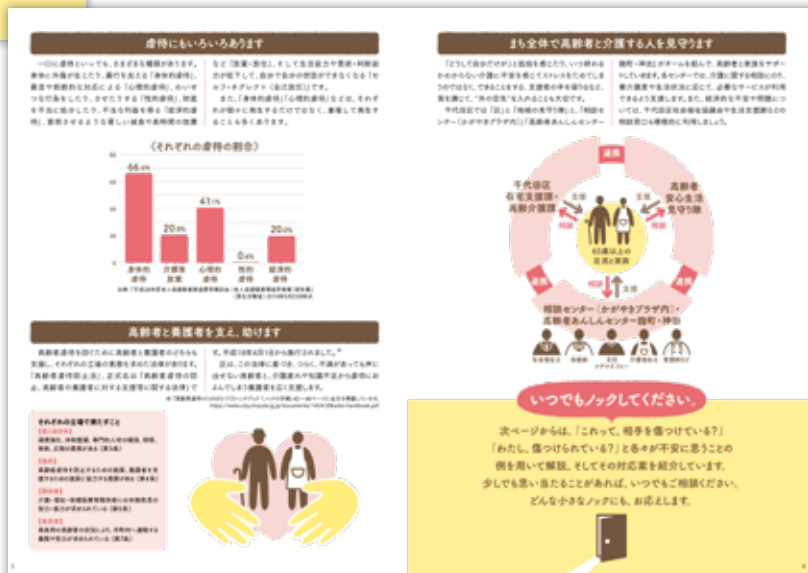
実際に起きている虐待を例に、介護する側の思い、介護される側の気持ち、そして対応方法のヒントなどを紹介しています。「これって虐待?」といった不安や疑問をチェックするリストや、困ったときの連絡先一覧も掲載。高齢者虐待防止に役立つ一冊となっています。

掲載内容

- 高齢者虐待とは
- 虐待にもいろいろあります
- 高齢者と介護者を支え、助けます
- まち全体で高齢者と介護する人を見守ります
- 虐待の種類別事例と対応
 - ・身体的虐待
 - ・心理的虐待
 - ・経済的虐待
 - ・性的虐待
 - ・介護・世話の放棄・放任
 - ・セルフ・ネグレクト（自己放任）

配布場所

- かがやきプラザ相談センター
- 高齢者あんしんセンター神田
- 高齢者あんしんセンター麹町
- 各出張所
- 区役所3階 保健福祉部窓口



メモしよう

関係機関連絡先リスト

相談窓口

千代田区役所	☎03-3264-2111(代表)
相談センター(千代田区立高齢者総合サポートセンター内)	☎03-3265-1165 / FAX 03-3265-1163
在宅支援課相談係	☎03-6265-6483 / FAX 03-3265-1163
高齢者あんしんセンター麹町	☎03-3265-6141 / FAX 03-3265-6138
高齢者あんしんセンター神田	☎03-5297-2255 / FAX 03-5297-2256
千代田保健所健康推進課保健相談係	☎03-5211-8175 / FAX 03-5211-8192
生活支援課相談・保護主査	☎03-5211-4216 / FAX 03-3264-0927
障害者福祉課総合相談担当	☎03-5211-4217 / FAX 03-3556-1223
千代田区社会福祉協議会	☎03-3265-1901 / FAX 03-3265-1902
ちよだ成年後見センター	☎03-6265-6521 / FAX 03-3265-1902
千代田区消費生活センター	☎03-5211-4314 / FAX 03-3264-7989
千代田区男女共同参画センターMIW	☎03-5211-8845 / FAX 03-5211-8846

千代田区立高齢者総合サポートセンター
(愛称:かがやきプラザ)
千代田区九段南1-6-10
[東西線・半蔵門線・都営新宿線 九段下駅]
4番出口 徒歩5分

高齢者あんしんセンター麹町
(地域包括支援センター)
千代田区一番町12 いきいきプラザ一番町1階
[半蔵門線 半蔵門駅] 5番出口 徒歩5分
[有楽町線 麹町駅] 5・6番出口 徒歩5分

高齢者あんしんセンター神田
(地域包括支援センター)
千代田区神田淡路町2-8-1 かんだ連雀1階
[丸の内線 淡路町駅/都営新宿線 小川町駅]
A3出口 徒歩3分
[銀座線 神田駅] 6番出口 徒歩7分

関係機関

警察署	麹町警察署	☎03-3234-0110
	丸の内警察署	☎03-3213-0110
	神田警察署	☎03-3295-0110
	万世橋警察署	☎03-3257-0110
弁護士会	高齢者・障がい者総合支援センター「オアシス」	☎03-3581-9110
	成年後見センター「しんらい」	☎03-3595-8575
	高齢者・障がい者総合支援センター「ゆとりーな」	☎03-3581-9110 ※無料電話相談
東京司法書士会(社)成年後見センター・リーガルサポート 東京支部		☎03-3353-8191
東京家庭裁判所 後見センター		☎03-3502-5359
日本司法支援センター 法テラス・サポートダイヤル		☎0570-078374
東京社会福祉士会 権利援護センター ぱあとなあ東京		☎03-5944-8680
医師会	千代田区医師会	☎03-3264-5449
	神田医師会	☎03-3291-0450
歯科医師会	千代田区歯科医師会	☎03-3251-8148
	丸の内歯科医師会	☎03-3287-2888
	麹町歯科医師会	☎03-3261-5361
薬剤師会	千代田区薬剤師会	☎03-3292-0801
東京都立精神保健福祉センター		☎03-3842-0946
東京ウィメンズプラザ相談室		☎03-5467-2455
東京都女性相談センター		☎03-5261-3110
東京消防庁 救急相談センター		☎03-3212-2323 ※夜間休日の急病時の通報
東京都医療機関案内サービス「ひまわり」		☎03-5272-0303 ※夜間休日の診療案内

電話相談

(社)認知症の人と家族の会
☎0120-294-456
月～金曜日10～15時

千代田区 高齢者虐待ゼロのまちづくり ハンドブック(改訂版)

平成21年12月 初版発行
平成28年3月 改訂版発行
令和3年3月 改訂版発行

[発行]

千代田区

[編集]

千代田区保健福祉部在宅支援課

〒102-0074

千代田区九段南1-6-10

TEL 03-6265-6483

[千代田区のホームページアドレス]

<http://www.city.chiyoda.lg.jp>