

## 第3章 高齢者虐待への対応の基本姿勢と留意事項

### 1 高齢者本人の権利擁護を最優先する

- 高齢者虐待への対応に当たってはまず優先すべき事柄は、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す。
- 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す。

### 2 高齢者本人の意思の確認・尊重

- 対応方針の検討・選択に当たっては、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す。その際、本人の意思を表面的に捉えるだけではなく、本人との信頼関係を構築していく中でその真意を確認していくことが重要です。
- 客観的にみれば分離しかないとと思われる事例であっても親族と離れることを拒否する高齢者もいます。そのような場合、本人意思を尊重した場合のデメリットや客観的な状況について情報提供をすることで、被虐待者の理解を促し、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ことが大切です。
- その過程においては、本人のゆれ動く気持ちを尊重しながら、在宅サービスなどの活用によって虐待の軽減・解消を図ったり、緊急時の救急・医療体制を視野に入れて見守りを続けるなど、注意深く対応していくことが必要になります。
- また、虐待事例の約7割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ありませんが、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や思いを確認し、推測しながら対応を進めることが基本となります。

### 3 虐待者を罰することが目的ではない

- 高齢者虐待への対応に当たっては、虐待の実態や虐待者を明らかにして罰したり、高齢者本人と虐待者の分離を行うことが最終的な目的ではありません。
- 高齢者虐待は、背景に長期にわたる人間関係がある場合などがあり、その要因は複雑です。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を展開することが重要です。
- 対応に当たって、「虐待」という言葉を使うと、家族等の介入拒否を引き起こしてしまう場合があるので、注意が必要です。

### 4 家族の生活安定のために支援する～「家族支援」の重視

- 対応にあたり重要なことは、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ようにするとともに、家族の様々な負担を取り除いたり家族間の関係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に支援することです。
- 家族等が、虐待であるという「自覚」がないままに虐待行為を行っている場合も多いため、高齢者虐待への対応に当たっては、家族に対する助言等の働きかけも欠かせません。
- 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<sup>2</sup>の考え方を踏ま

えながら、多方面との連携のもとに対応を図っていくことが必要です。

## 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ためには、正確な情報収集が不可欠です。
- 正確な情報収集を欠いた場合には、生命の危険など緊急性を判断して素早く高齢者を虐待者から分離しても、結果として事実が異なっていたことが後に判明したり、親族と行政とのトラブルに発展することもあります。
- 通報等を受けた機関は、その虐待事例に以前からかかわっていた関係者や介護サービス事業者、医療機関等の関係機関との連携を図りながら、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努める必要があります。

## 6 チームアプローチ

- 虐待が生じている家族は、高齢者虐待以外にも様々な問題を抱え、それらが相互に影響することで問題が複合化してしまっている場合も少なくありません。
- このように家族が多くの問題を複合的に抱えている場合は特に、一つの機関、一人の職員だけで対応することは大きなリスクを伴います。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す。
- 高齢者虐待のように、事例にかかわる個人の価値基準や人権感覚によって問題の捉え方が大きく異なる可能性がある問題については、チームでアプローチをすることで多様な価値観や感覚を持ち寄り、統一的な視点から複眼的・複層的な視点で一般的・常識的な判断を導き出すことが大切です。
- チームアプローチに当たっては、関係者間の調整や方針決定について中心的な役割を果たし、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ーターを明らかにしておくことが重要です（→107ページ参照）。

## 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、発見から終結又は現在までの期間が「2年以上」（12.5%）など長期にわたっている場合が少なくありません。多面的な支援によって状態の改善を図りながら、長期的な視点に立った支援が必要といえます。
- 個々の事例に応じて、被虐待者及び虐待者の住まい方を含む解決イメージを持ちながら、支援策を検討していくことが大切です。

---

2 ファミリーソーシャルワーク（家族ソーシャルワーク）：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問題の解決・緩和を図ろうとする援助方法（山縣文治・柏女霊峰編『社会福祉用語辞典』、2000）

## 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族内の問題など、本来私的な領域である部分にかかわっていくことになります。しかし、高齢者や家族には「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ます。
- 高齢者虐待では、このように非常に繊細な問題を扱わざるをえないため、支援に当たる関係者は、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ります。
- 一方、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や家族の情報を、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必要不可欠です。
- 虐待の通報や相談により区市町村が個人情報を入手し、これを利用する場合、当該区市町村は自ら定める個人情報保護条例に従う必要があります。
- また、地域包括支援センターを受託している民間事業者や、関係機関として支援にかかわる民間団体、虐待の情報を通報しようとする介護保険事業者などは、個人情報保護法及び厚生労働省の定めるガイドラインを遵守することになります。
- 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ますが、一方で、第16条及び第23条において本人同意を得ることについての例外規定が設けられています（P61〔図表3-2〕参照）。
- また、高齢者虐待防止・養護者支援法では、高齢者虐待に対応する国及び地方公共団体の責務（第3条）や通報等を受けた場合の措置（第9条）、連携協力体制の整備義務（第16条）などが定められ、高齢者虐待を発見した者には通報等の義務（第7条）も課せられることになりました。
- これにより、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されます。
- また、高齢者虐待とは言い切れないが権利擁護の観点から支援が必要な事例や、予防的なかかわりが必要と思われる場合については、区市町村が、地域支援事業において実施する具体的な内容や事業者との連携の在り方について、関係者や住民に対して十分な説明を行い、これらが発見した介護サービス事業者等が、個人情報保護法の趣旨を踏まえつつ適切な対応をすることができるよう、理解を得ていく必要があります。

### 〔図表3-1〕 包括的な同意について（参考）

介護支援専門員や介護サービス事業者等が、利用者や家族に関する情報を得る際には、利用目的の明示を行い、事前同意を得ることが原則となっています。

今後、地域包括支援センターを中心として実施される地域支援事業等においては、高齢者虐待防止についてのネットワークを含め、事業者等との個人情報のやりとりを含む連携が必要となっています。

このため、今後は事前に提示する内容に、「地域包括支援センター等との連携により、心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うこと」のような表現を加え、包括的な同意を得ることについて、それぞれの事業者が検討していくことも考えられます。

- なお、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、共有された情報の秘密をどのように確保していくかということについては、今後、区市町村又は地域ごとに構築する関係機関のネットワークにおいて具体的なルールを定めて対応していくことが必要になるでしょう。
- 個人情報保護法の趣旨を尊重しながら、高齢者虐待への対応を適切に進めていくためには、こうしたルールについて十分に周知し、関係者・関係機関の理解を得ることが大切です。
- また、地域で複数の関係者が連携して対応していくためには整理された事例記録が必要です。この記録についても、個人情報保護の観点から取扱いに十分配慮し、関係機関間でその取扱いルールを明確にしておくことが求められます。

〔図表 3 - 2〕 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（\*部分）

1 法令に基づく場合

\* 高齢者虐待を発見した者が区市町村に通報等を行う場合（第7条、21条）

\* 立入調査（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

\* 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等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協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより、当該事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養護者の支援に関する法律に基づき、区市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