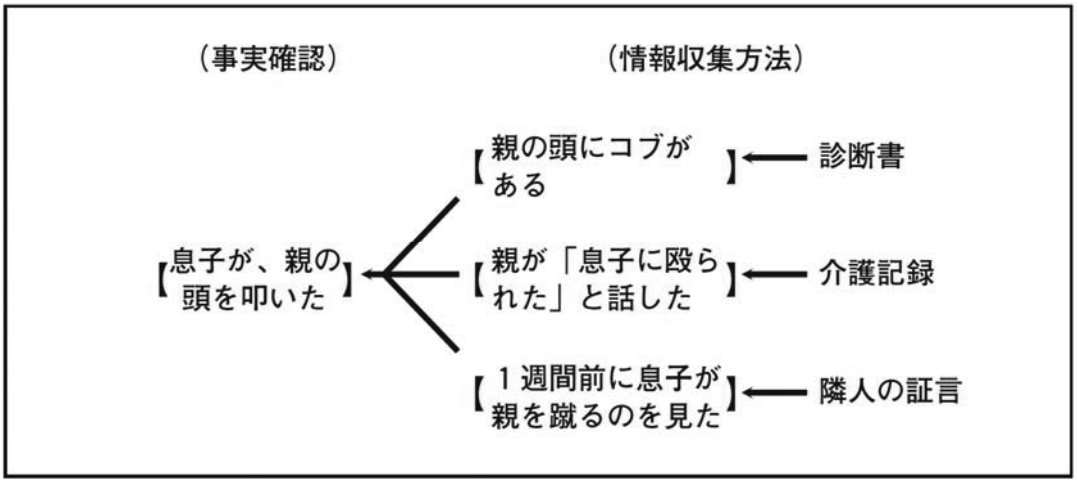
# 第３章

# 事実確認・情報収集

## ①事実確認の必要性と実施方法

**事実確認のための情報収集方法（身体的虐待の例）〔参考〕**




**（東京都ｐ84より一部抜粋）**

### １）事実の確認の必要性

高齢者虐待に関する相談・通報・届出がなされた場合、その内容に関する事実の確認を行う必要があります（第９条）。

初動期の事実確認においては、高齢者の生命や身体の安全や虐待の有無を判断する事実を確認するために必要な情報を収集することが不可欠です。事実確認を効果的に行うため、市町村担当部署と地域包括支援センターはあらかじめ、必要な情報収集項目や、事実確認の方法と役割分担及び期限について、確認を行います。

同条に基づく事実の確認に当たっては、虐待を受けている高齢者の安全の確認や、現在行われている虐待に関する情報のみでなく、高齢者や養護者等の家族状況を全体的に把握することで将来起こりうる状況も予見しやすくなり、支援方針にも大きく関わります。

### ２）事実の確認の実施方法

事実の確認は、以下の方法で行います。
各方法における把握・確認すべき項目の例を以下に示します。

○高齢者や養護者への訪問調査

①虐待の種類や程度

②虐待の事実と経過

③高齢者の安全確認と身体・精神・生活状況等の把握

・安全確認・・・関係機関や関係者の協力を得ながら、面会その他の方法で確認する。特に、緊急保護の要否を判断する上で高齢者の心身の状況を直接観察することが有効であるため、基本的には面接によって確認を 行う。

・身体状況・・・傷害部位及びその状況を具体的に記録する。慢性疾患等の有無や 通院医療機関、介護サービス等の利用等、関係機関との連携も図る。

・精神状態・・・虐待による精神的な影響が表情や行動に表れている可能性があるため、高齢者の様子を確認する。

・生活環境・・・高齢者が生活している居室等の生活環境を記録する。

④養護者や同居人に関する情報の把握

・年齢、職業、性格、行動パターン、生活歴、転居歴、虐待との関わりなど

○庁内関係部署及び関係機関［市町村内の他部局、介護支援専門員（ケアマネジャー）や介護保険サービス事業所、民生委員など］からの情報収集

①高齢者と養護者等の関係の把握

・法的関係・・・戸籍謄本による法的関係、住民票による居所、同居家族の把握

・人間関係・・・高齢者と養護者・家族等の人間関係を全体的に把握（関わり方等）

②民生委員、保健センター、介護サービス事業者、医療機関等の関連部署機関からの情報収集
・これまでの生活状況、関係機関や諸制度の利用状況、通所・通院先での状況、等

※なお、高齢者が重傷を負った場合や高齢者又はその親族が、虐待行為を行っていた養護者等を刑事事件として取扱うことを望んでいる場合などには、所管の警察との情報交換が必要となる場合も考えられます。

事実確認中に予測されるリスクと対応方法についても事前に協議しておくことが必要です。

### ３）事実確認に入るまでの期間

高齢者虐待に関する通報等を受けたときは、速やかに、当該高齢者の安全の確認その他の事実確認のための措置を講ずる必要があります（第９条）。

事例によっては直ちに安全の確認や緊急措置入所が必要な場合もあると考えられますので、事例にあった対応を図ることが必要です。

また、このような対応は休日・夜間に関わりなく、できる限り速やかに行うことを原則とします。

※法に基づく対応状況等調査結果（資料編②－３,14 ページ参照）では、養護者による高齢者虐待の「相談・通報の受理から事実確認開始までの期間」の中央値は「０日（即日）」、「相談・通報の受理から虐待確認までの期間」の中央値は「１日（翌日）」となっています。多くの市町村では通報を受理した日に事実確認を開始し、翌日には虐待の有無を判断しています。

### ４）関係機関からの情報収集

通報等がなされた高齢者や養護者・家族の状況を確認するため、庁内他部局をはじめ民生委員や医療機関、介護保険サービスを利用している場合には担当介護支援専門員（ケアマネジャー）やサービス事業者など（これらの関係機関等は高齢者虐待防止ネットワークを構成し、「高齢者虐待対応協力者」として位置付けられます。）から、以下の点に留意しながらできるだけ多面的な情報を収集します。

#### ア．収集する情報の種類等

関係機関からは高齢者虐待が疑われる家族に対する援助や介入の必要性を判断するために必要な範囲で情報収集します。その際、個人情報やプライバシーの保護には十分な配慮が必要です。具体的には、次のような情報を関連機関から収集することが考えられます。

関係機関から収集する情報の種類等の例

- 家族全員の住民票（同居家族構成の把握）
- 戸籍謄本（家族の法的関係や転居歴等）
- 生活保護の有無（受給していれば、福祉事務所を通じて詳しい生活歴を把握することができる。また、援助の際に福祉事務所との連携が図れる。）
- 障害部局、保健センター等での関わりの有無
- 地域包括支援センター等との関わり、相談歴
- 介護保険サービスを利用している場合は、担当介護支援専門員（ケアマネジャー）や利用している介護サービス事業所からの情報
- 医療機関からの情報（病歴、治療歴、処方状況、主治医からの意見等）
- 警察からの情報（過去の相談、保護の情報等）
- 民生委員からの情報（訪問活動の情報、近隣からの情報等）
- 年金情報（①年金の種類、②年金額、③振込口座）

**（厚生労働省〈H30〉ｐ40～42より一部抜粋）**

### ５）訪問調査

虐待の事実を確認するためには、訪問して高齢者の安全確認や心身の状況、養護者や家族等の状況を把握することが重要です。ただし、訪問による面接調査は、養護者・家族等や高齢者本人にとっては抵抗感が大きいため、調査を拒否するケースも少なからずあると考えられます。一旦拒否された場合には、その後の支援を受け入れなくなるおそれもあります。また、事前に得られた情報から調査員の訪問が受け入れられにくい（信頼関係が築きにくい）ことが予想されるような場合もあります。

このようなときは、高齢者や養護者・家族等と関わりのある機関や親族、知人、近隣住民などの協力を得ながら安否の確認を行う必要があります。

（訪問調査を行う際の留意事項）

○複数の職員による訪問

訪問調査を行う場合には、客観性を高めるため、原則として２人以上の職員で訪問するようにします。

○医療職の立ち会い

高齢者は安否確認が優先されるため、保健師等の医療職が面接を行うことが有効です。

○信頼関係の構築を念頭に

高齢者本人や養護者と信頼関係の構築を図ることは、その後の支援にも大きく関わってくる重要な要素です。

当初の事実確認場面から継続的に関わり、徐々に信頼関係の構築を図ることを意識して、行政の担当課、担当職種を検討の上、対応が必要です。

初回訪問の時点では、「虐待が行われているか」ということすら判明していない状態であるため、訪問目的としてどのような説明が効果的かということについても事前に十分検討しておく必要があります。例えば、「虐待」という言葉は使わず、健診の案内や高齢者の困りごと相談のお知らせなどといった別の理由を作る工夫も有効です。

出典：社団法人　日本社会福祉士会. 市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き. 中央法規出版, 2011, 207p. , p59.

面接の中で、高齢者や養護者の状態を正確に把握したり意向を引き出すためには、高齢者や養護者にとって安心・安全な環境を設定すること（聞き取り役を分けることが必要です。）。なお、この場合１人で対応することがないよう留意が必要です。

○高齢者、養護者等への十分な説明

訪問調査にあたっては、高齢者及び養護者に対して次の事項を説明し理解を得ることが必要です。なお、虐待を行っている養護者等に対しては、訪問調査やその後の援助は養護者や家族等を支援するものでもあることを十分に説明し、理解を得ることが重要です。

・職務について・・・・・・担当職員の職務と守秘義務に関する説明
・調査事項について・・・・調査する内容と必要性に関する説明
・高齢者の権利について・・高齢者の尊厳の保持は基本的人権であり、老人福祉法や介護保険法、高齢者虐待防止法などで保障されていること、それを擁護するために市町村がとり得る措置に関する説明

○高齢者や養護者の権利、プライバシーへの配慮

調査にあたっては、高齢者や養護者の権利やプライバシーを侵すことがないよう十分な配慮が必要です。

・身体状況の確認時・・・・心理的負担を取り除き、衣服を脱いで確認する場合は同性職員が対応するなどの配慮
・養護者への聞き取り・・・第三者のいる場所では行わない。

○柔軟な調査技法の適用

養護者自身が援助を求めていたり虐待の程度が軽度の場合には、介護等に関する相談支援として養護者の主訴に沿った受容的な態度で調査を実施することも考えられます。一方で、虐待が重篤で再発の危険性が高く措置入所の必要性がある場合には、養護者の行っている行為が虐待にあたるとして毅然とした態度で臨むことも必要となります。調査項目や調査回数は高齢者や養護者の状況を判断しつつ、信頼関係の構築を念頭に置きながら柔軟に対応する必要があります。

**（厚生労働省〈H30〉ｐ43～44より）**

## ②アセスメント項目（例）

**【事実確認についてのアセスメント項目】**

| |
|---|
| ①事実の状況（具体的内容、被害の程度と緊急対応の必要性） |
| ②いつから起きているか（発生時期） |
| ③どのように起きているのか（発生状況や発生のきっかけ） |
| ④どの程度起きているのか（発生頻度） |
| ⑤事実の確認状況（どこまで把握できているのか？どこが把握できていないのか？ |
| ⑥その他 |

**【本人および養護者についてのアセスメント項目】**

| | |
|---|---|
| 高齢者 | ①本人の訴え（殺される、家に帰りたくない等） |
| | ②本人の危機回避能力（助けを呼ぶことができるか、助けを呼ぶ気持ちがあるか、あきらめ） |
| | ③本人の意思・意向（どのように生活していきたいと思っているか） |
| | ④本人の現状認識（今の生活や虐待についてどのようにとらえているか） |
| | ⑤本人の判断能力（認知症等の有無、意思表示能力、契約能力、コミュニケーション能力、財産管理能力） |
| | ⑥本人の身体状況（ＡＤＬ・ＩＡＤＬ、障害や基礎疾患、既往歴、現に受診を要する状況等） |
| | ⑦本人の心理状況（性格・パーソナリティー、追いつめられた精神状況、パワレス、うつ等精神疾患の有無） |
| | ⑧本人の生活状況（1 日の生活状況、1 週間の生活状況等） |
| | ⑨本人の医療状況（医療機関での治療・指導内容、在宅医療内容等） |
| | ⑩本人の介護状況（どのような介護を必要とする人か、どのような介護がされている状況か） |
| | ⑪本人の経済状況（年金、預貯金、不動産の状況、その管理者） |
| | ⑫本人の制度活用状況（介護保険サービス、日常生活自立支援事業・成年後見制度等の活用状況、生活保護の適用の有無、低所得者向けのサービスの利用状況等） |
| | ⑬本人の支援の受け入れ状況（介入拒否や拒否している支援の状況） |
| 養護者 | ①養護者の訴え（殺してしまうかもしれない、何をするかわからない等） |
| | ②養護者の意思・意向（どのように生活していきたいと思っているか、介護継続意思について） |
| | ③養護者の現状認識（今の生活や虐待についてどのようにとらえているか） |
| | ④養護者の判断能力（認知症や統合失調症等の有無、意思表示能力、契約能力、財産管理能力） |
| | ⑤養護者の身体状況（ＡＤＬ・ＩＡＤＬ、障害や基礎疾患、既往歴等） |
| | ⑥養護者の心理状況（性格・パーソナリティー、追いつめられた精神状況、パワレス、うつ等疾患の有無） |
| | ⑦養護者の生活状況（1 日の生活状況、1 週間の生活状況等） |
| | ⑧養護者の医療状況（医療機関での治療・指導内容等） |

| | |
|---|---|
| | ⑨養護者の介護状況（どのような介護をしているつもりか、どのような介護をしている状況か、介護負担、睡眠時間、生活の中での介護が占める割合） |
| | ⑩養護者の経済状況（年金、預貯金、不動産の状況、借金の有無等） |
| | ⑪養護者の就労状況（就労しているか、その歴史、時間帯、就労していなければその理由） |
| | ⑫養護者の制度活用状況（介護保険・自立支援サービスの利用状況、日常生活自立支援事業・成年後見制度等の活用状況、生活保護の適用の有無、低所得者向けのサービスの利用状況等） |
| | ⑬養護者の支援の受け入れ状況（介入拒否や拒否している支援の状況） |
| 関係性 | ①高齢者と養護者との関係性の歴史（離れて暮らしてきた経験、同居に至った経緯） |
| | ②高齢者の、養護者への思い |
| | ③養護者の、高齢者への思い |
| | ④高齢者と他の家族との関係性、それぞれの思い |
| | ⑤養護者の他の家族との関係性、それぞれの思い |
| 世帯 | ①本人以外にケアを必要としている人の存在 |
| | ②世帯・家族内の力関係の変化 |
| | ③暴力の世代間・家族間連鎖等 |
| | ④養護者以外の家族の認知症への無理解、介護に対する無関心等 |
| | ⑤老老介護、認認介護、単身介護、障老介護、老障介護 |
| | ⑥近隣からの孤立 |
| | ⑦居住環境（家屋の老朽化、不衛生、狭い住環境、人通りの少ない環境等） |
| 地域 | ①近隣の認知症についての無理解、介護に対する無関心 |
| | ②高齢者・養護者に対する指導的言動 |
| | ③高齢者虐待防止等に関する知識不足 |
| 関係機関 | ①支援者の問題（疾病や介護方法についてのわかりにくい説明、世帯のライフスタイルに対する先入観、個別性を無視したニーズ設定、高齢者ではなく家族の意思・意向のみを重視したサービス提供等） |
| | ②「家庭医・かかりつけ医」の不在（不適切な多剤併用など） |
| | ③高齢者虐待防止法に関する知識不足、高齢者虐待への容認やあきらめ |

**【総合的にアセスメントをとらえなおす視点】**

| |
|---|
| ①今後予測される展開やリスクは何か？（繰り返されている行動パターンや今現在予測される展開は？） |
| ②そのために今何をしておく必要があるか |
| ③高齢者の意思・意向とその実現の可能性は？ |
| ④何が虐待を引き起こしているか |

**（報告書ｐ50～51 より）**

### (2) 事実確認

**高齢者本人との面接**

**<高齢者虐待の現場で起きていること>**

◆ 本人に会う目的が「安否確認」（生きているかどうか、救急対応が必要な状態ではないか）に限定され、具体的状態が把握されずに、徐々に高まっている緊急性が見過ごされることがある。

◆ 日常的関わりが浅い区市町村・地域包括支援センターの職員に対して、本人がなかなか意思・意向を示さないことがある。そのため、本人の「沈黙」や「意思表出のためらい」といった表現が見過ごされやすく、本人の意思・意向が「不明」と捉えられ、関係機関で吐露した保護の訴えが見過ごされることがある。

◆ 本人の状態変化や新たに生じている虐待行為が見過ごされ、緊急性が把握できないことがある。

**<ポイント>**

● 本人との面接の目的は、単なる安否の確認ではなく、正確な心身の状態の把握、意向の確認です。そのため、複数人・複数職種（医療・福祉職）による訪問が求められます。

**【本人と面接する際に把握すべきと考えられる事項】**

① 本人のバイタル把握

② 全身状態の観察（内出血斑等の外傷だけでなく治療が放置されている状態の把握、褥瘡の好発部位の確認も含む。）

③ 会話や反応の様子（反応の鈍さや会話が成り立たない等の把握、受診の必要な状態ではないかの確認。）

④ 判断能力（意思表示能力や事理弁識能力、財産管理能力を把握、長谷川式による確認だけでなく、具体的エピソードを記録する。）

⑤ ＡＤＬ・ＩＡＤＬの状況（電話を掛ける、助けを呼ぶといった危機回避能力や助けを求める意欲があるかどうかを含む。）

⑥　一日の生活状況と必要とされ得る介護内容（通院介助、服薬管理の状況は必須）

⑦　虐待の事実をどのように捉えているか

⑧　怯え、諦め等の表情や表現（沈黙や目をそらす等についても記録）

⑨　今後の生活の意思・意向（どこで誰と暮らしたいか、誰から介護を受けたいか）

- 本人の意思・意向の確認については、区市町村・地域包括支援センターだけで行おうとせず、様々な関係機関に協力を求めて把握に努めると、具体的状況が把握できます。下記のような関係機関の協力による、自宅以外の場所での本人からの聞き取りの実施や、関係機関が把握している本人の意思・意向について聞き取りを行うと良いと考えられます。
  特に、高齢者の体に直接触れる機会がある職員や、高齢者と二人きりになる機会がある職員は、普段言えない本人の訴えを聞いている可能性があると考え、それらの職員には、直接聞き取りを行いましょう。

**【本人の意思確認において、協力を求めると効果的であると考えられる関係機関例】**

① 本人の自宅・居所以外の場所で本人と接している人・関係機関
（例：病院の待合室でともに過ごす友人、受付職員等）

② 本人と長い時間、共に過ごすことが出来る人・関係機関
（例：訪問リハビリを担当している職員等）

③ 養護者と直接関わらない人・関係機関
（例：デイサービスのケアスタッフや看護職員等）

④ 要介護状態になる前から本人と関わっている人・関係機関
（例：古くから本人と仲良くしてきた近隣住民等）　など

- 「大丈夫」「このままでいい」「そっとしておいてほしい」等の、本人の表出された言葉だけでなく、その際の表情、態度、沈黙、ためらい等についても把握・記録することが、意思・意向を把握する上での重要な要素となります。「自宅にいたい」という言葉を、そのまま「養護者といたい」という意味であると受け取るのではなく、高齢者がなぜ自宅に居たいのか、高齢者がどのような生活を望んでいるのか、具体的に問いかけると、意思・意向が把握されやすくなります。

（報告書ｐ23～24より）

## ④事実確認における情報収集項目例

### 情報収集における基本的な根拠法令等

・「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」9 条の 1（事実確認の措置を講ずる条文）
・「老人福祉法 5 条の 4 の 2」（福祉の措置の実施者）
・「老人福祉法 36 条」（調査の嘱託及び報告の請求）
・「個人情報保護法」16 条（利用目的）、23 条（第三者提供）における例外規定
・各区市町村の個人情報保護条例における「利用及び提供の制限」に係る規定

| NO | 情報収集項目 | なにを | どのように | 事実確認に関連する根拠法等 | 参照事項（児童虐待関係） |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 世帯・家族構成（高齢者と養護者等の法的関係性の把握） | ・法的関係<br>・戸籍謄本による法的関係や転居歴等の把握<br>・住民票による居所、同居家族の把握 | 戸籍事務所管課・住民登録所管課へ、各自治体の個人情報保護条例の規定に基づく情報照会依頼<br>（住民票登録地と居住地が異なる場合は、住民票登録自治体への情報照会を依頼） | ◆戸籍法 10 条の 2 の 2<br>◆住民基本台帳法 11 条の 1（住民基本台帳の閲覧）、12 条の 2 の 1（住民票の写し等の公用請求）<br>◆老人福祉法 5 条の 4 の 2（実態把握・情報提供） | 厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長、母子保健課長発雇児総発 1130 第 1 号、雇児母発 1130 第 1 号平成 24 年 11 月 30 日付通知「養育支援を特に必要とする家庭の把握及び支援について」 |
| 2 | 成年後見制度 | 成年後見の登記（されていない）事項の証明による成年後見人等の有無 | 法務局 | ◆後見登記等に関する法律 10 条 5 項<br>◆老人福祉法 5 条の 4 の 2 及び 32 条 | |
| 3 | 生活保護 | 受給の有無・相談履歴 | 福祉事務所 | 各自治体の個人情報保護条例の規定 | |
| 4 | 福祉サービス | ①障害者手帳の有無 | 障害福祉所管課 | 各自治体の個人情報保護条例の規定 | |
| | | ②障害福祉サービス利用状況・相談履歴 | 障害福祉所管課 | | |
| | | ③一般高齢者福祉施策利用状況・相談履歴 | 高齢福祉所管課 | | |
| 5 | 公衆衛生・精神保健福祉関係 | 保健所・保健センター等の関わりの有無 | 保健所・保健センター等 | 各自治体の個人情報保護条例の規定 | |
| 6 | 介護保険所管関連 | ①介護認定の有無及び認定履歴 | 介護保険所管課 | 各自治体の個人情報保護条例の規定 | |
| | | ②居宅介護支援事業所名・居宅介護支援専門員名 | | | |
| | | ③介護保険サービス利用歴 | | | |
| | | ④介護保険申請に関する相談履歴 | | | |
| | | ⑤主治医意見書記載情報 | | | |
| 7 | 地域包括支援センター関連 | 関わりの状況<br>相談履歴等 | 地域包括支援センター所管課<br>各地域包括支援センター | 各自治体の個人情報保護条例の規定 | |

※表の No が優先順位を示している訳ではない。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 警察 | 関わりの状況（近隣通報で警察が関わった状況、本人からの被害の訴えの状況等） | 交番（駐在所）・本署担当課等への聞き取り | 高齢者虐待防止法 7条及び21条 | |
| 9 | 介護サービス事業者 | ①契約に基づき把握している事項（基本情報、サービス利用状況、契約者等） | 記録・聞き取り・個別ケース会議 | 高齢者虐待防止法 5条の2及び16条、17条 | |
| | | ②その他把握している情報（高齢者・養護者、その他同居人・家族等の関係、生活状況や行動パターン、職業、住環境等） | | | |
| | | ③虐待に関する事項（高齢者や家族に関する「気になる変化」や気になる生活状況等） | | | |
| | | ④利用料の支払い状況 | | | |
| 10 | 民生委員 | ①世帯への関わり状況（訪問等） | 担当民生委員（欠員地区の場合は、民協へ確認） | 高齢者虐待防止法 5条の2及び16条、17条 | |
| | | ②相談履歴（本人やその家族、近隣等） | | | |
| | | ③把握している情報（高齢者・養護者、その他同居人・家族等の関係、生活状況や行動パターン、職業、住環境等） | | | |
| 11 | その他関係部署・関係機関 | 世帯に関する相談履歴等 | 庁内各部署（苦情窓口、消費生活相談窓口、子ども福祉関係等）、障害者支援関係機関、社会福祉協議会等 | 各自治体の個人情報保護条例の規定 | |
| 12 | 医療情報（本人・養護者に関する） | ①介護保険主治医名 | 介護保険所管課 | 高齢者虐待防止法 5条の2及び16条、17条 | 厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長、母子保健課長発雇児総発1130第2号、雇児母発1130第2号平成24年11月30日付通知「児童虐待の防止等のための医療機関との連携強化に関する留意事項について」 |
| | | ②国民健康保険及び後期高齢者医療受診歴より受診医療機関情報 | 健康保険所管課 | | |
| | | ③健康診査の受診状況 | 特定健康診査所管課もしくは後期高齢者医療広域連合 | | |
| | | ④受診状況及び治療・指導内容等 | （上記①・②等で把握された）主治医からの個別聞き取り、場合によっては診断書等 | | |
| | | ⑤受傷や低栄養・脱水症状、褥そう等虐待が疑われる事実に対する診立て | | | |
| | | ⑥判断能力に関する診立て | 個別聞き取り／主治医意見書（直近の場合／後見申立に関する診断書等） | | |

※表のNoが優先順位を示している訳ではない。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 13 | 世帯の収入状況 | ①生活保護受給状況（再掲） | 福祉事務所 | ◆老人福祉法5条の4の2<br>◆老人福祉法36条<br>◆各自治体の個人情報保護条例の規定<br>◆（＊）日本年金機構法（最終改正：平成二七年五月二九日法律第三一号）第38条第5項3号チ | |
| | | ②国民年金 | 国民年金所管課 | | |
| | | ③厚生年金・遺族年金 | 年金事務所（＊） | | |
| | | ④障害基礎年金<br>障害厚生年金<br>特別障害者手当<br>経過的福祉手当<br>在宅重度障害者手当 | 国民年金所管課<br>年金事務所（＊）<br>障害福祉所管課 | | |
| | | ⑤住民税賦課徴収状況（課税・非課税・納付状況） | 税務主管課 | | |
| | | ⑥健康保険料納付状況・所得段階 | 健康保険所管課 | | |
| | | ⑦介護保険料納付状況（再掲） | 介護保険所管課 | | |
| | | ⑧公共料金の滞納状況等 | 電気・ガス・水道事業者 | | |
| 14 | 世帯の資産状況 | ①固定資産税（固定資産課税台帳） | 都税事務所・税務主管課 | ◆老人福祉法5条の4の2<br>◆老人福祉法36条<br>◆不動産登記法119条<br>◆（＊）登記手数料令19条に基づく公用申請書にて、手数料免除 | |
| | | ②不動産の登記事項証明書（土地、建物、区分建物）<br>土地所有者情報（所有者住所氏名、所有権以外の権利に関する事項等（抵当権の有無等）、権利関係に関する情報） | 法務局（＊） | | |
| | | ③預貯金口座及び預貯金額 | 本人から聞き取れない場合や委任状をとることができない場合、金融機関等への口座開設状況の確認、残高照会を依頼 | | |

※表のNoが優先順位を示している訳ではない。

**（報告書 p47～49 より一部改変）**

○年金搾取等の事実確認のための年金個人情報の確認

養護者等が高齢者の年金を管理し、経済的虐待に及んでいることが考えられる場合、年金の引き出し履歴を確認して虐待の事実を把握したり、振り込み口座を変更し、高齢者の年金を保護する等の対応が必要な場合が考えられます。

年金に関する個人情報は、プライバシー性が非常に高いことから、その目的外利用・提供は行政機関個人情報保護法よりも厳しく制限されており、他の行政機関等への年金個人情報の提供は、政府管掌年金事業に関連する事務や明らかに本人の利益となる場合等に限られていますが、政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律（平成 26 年法律第 64 号）により、年金詐取や介護放棄等の虐待を受けているおそれのある事案について自治体が行う事実関係の把握等、厚生労働省令で定める事務のために、年金個人情報を提供できることになりました（平成26年10月1日施行）。

**（厚生労働省＜H30＞ｐ67より）**

## ⑤関係者・関係機関から情報収集する際の留意点

イ．他機関から情報収集する際の留意事項

他機関から情報を収集する際には、以下の諸点について留意が必要です。

・秘密の保持、詳細な情報を入手すること等の理由により、訪問面接を原則とします。（緊急時を除く）
・他機関に訪問して情報を収集する際には、調査項目の漏れを防ぎ、客観性を高め共通認識を持つために、複数職員による同行を原則とします。
・高齢者虐待に関する個人情報については、個人情報保護法の第三者提供の制限（同法第 23 条）の例外規定に該当すると解釈できる旨を説明します。
・ただし、相手側機関にも守秘義務規定がありますので、それを保障することが必要です。

■　個人情報の保護に関する法律

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

一　法令に基づく場合
二　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。
三　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。
四　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事務を遂行することに対して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。

市町村が虐待認定や緊急性判断を行ううえで、医療・福祉関係者や地域住民からの情報提供が不可欠です。

個人情報保護法においては、個人情報の第三者への提供を本人の同意なしに行うことを制限する例外として、「本人の生命、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」を挙げています。

高齢者虐待に係る事実確認等は、高齢者虐待防止法第９条第１項に基づくものであり、上記の個人情報保護法の例外規定の第１号「法令に基づく場合」に該当すると考えられます。

事実確認の目的は高齢者の生命・身体・財産に対する危険から救済することにあるから、上記規定第２号「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場合」に該当すると考えられます。

市町村又はその委託を受けた地域包括支援センターが高齢者虐待防止法の定める事務を遂行することに対して協力する必要があることから、上記規定第４号に該当すると考えられます。

以上の理由から、市町村が高齢者虐待防止法に基づき実施する事実確認調査に協力し、高齢者等の情報提供を行うことは個人情報保護法の例外規定に当たると考えられます。

**（厚生労働省〈H30〉ｐ42～43 より）**

**【関係者・関係機関からの聞き取りの留意点】**

- 通報内容については、あざの位置や色の把握にとどめずに、「5W1H」の把握につとめる。
  例：「いつ」「誰が」「誰に対して」「何をしたのか」
  「なぜしたのか」「それによってどうなったのか」

- 本人や家族から「誰にも言わないで」と言われている事であっても、虐待対応への協力においては話すことができることを明示する。

- 通報以前の状況、今までの変化について聞き取る。
  例：「今までにも、あざができていたことがありますか？」
  「それはいつ頃からですか？その頃、どのような状態でしたか？」
  「その時ご本人や介護者の方はどのような様子でしたか？」等

- 通報内容以外の、虐待について聞き取る。
  例：「今まで、お世話がされていない、あるいは足りていないという状況がありましたか？また、他に気になっていることはありますか？」
  「怒鳴ったり罵られたり、無視されたりという状況はどうでしたか？」等

- 高齢者虐待のマニュアルやパンフレットに掲載されている高齢者虐待の具体例一覧[5]を見せ、その中であてはまっているものをチェックしてもらう。

- サービス提供等の関与の中で、関係者・関係機関が感じている困難性、不安を聞く。他の虐待や虐待の要因の把握がされやすい。
  例：「関わる上でどのようなことに困ってきましたか？」
  「サービスを提供する上で不安に思っている事がありますか？」

- 聞き取りを終了する際に、「今後知らせてほしい状況・内容」を具体化して伝え、これから発生する事実についても迅速に把握できるよう窓口を明確にする。
  例：「今後、あざができていることを把握した場合は、あざに関する記録を取り、区市町村又は地域包括支援センターへお知らせください。」
  「それ以外にも、高齢者の方、ご家族の方について【気になる変化】が見られた場合には、直接、区市町村もしくは地域包括支援センターへお知らせください。」

**（報告書ｐ40より）**

## ⑥高齢者虐待における個人情報保護法の例外規定

個人情報保護法における利用目的による制限（第１６条）・適正な取得（第１７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

→高齢者虐待の通報（第７条. ２１条）・事実確認（第９条第１項）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時

→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、本人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．略

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*1が法令の定める 事務*2を遂行することに協力する必要がある*3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

→高齢者虐待防止法に基づき、区市町村と地域包括支援センター、および各関係機関がネットワークを組んで対応する場合

*1 地域包括支援センター等　*2 第９条第１項　*3 第５条第２項保健医療福祉関係者の協力義務

出典）厚生労働省老健局「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, p41-43、東京都福祉保健局「高齢者虐待防止に向けた体制構築のために-東京都高齢者虐待対応マニュアル」平成 18 年. 3, p61 を参考に（公財）東京都福祉保健財団高齢者権利擁護支援センターにて作成

## ⑦区市町村担当所管による訪問の考え方

**区市町村担当所管による訪問**

**＜高齢者虐待の現場で起きていること＞**

◆ 区市町村担当所管が、「地域包括支援センターから同行を求められれば一緒に訪問する」というスタンスの場合、虐待対応が膠着化しているような状況に対して適切な事実確認が行われず、緊急性の判断ができなくなることがある。

◆ 関係機関の高齢者虐待防止への意識が低く、地域包括支援センターだけでは虐待対応に協力が得られないことがある。

**＜ポイント＞**

- 事実確認は、地域包括支援センターへの委託できる事務となっているため、委託型地域包括支援センター単独で事実確認の訪問調査を行っている場合も多いのが実状です。この場合でも、事実確認の責任主体は区市町村となります。区市町村は、直接訪問による把握、あるいは地域包括支援センターからの報告を通して、どの事例についても、高齢者虐待の具体的状況を把握していなければなりません。
- 区市町村に限らず、地域包括支援センターにも職員の異動等の入れ替わりがあるため、担当者のスキルにより、十分な事実確認や緊急性の判断がなされないことも起こり得るものです。地域包括支援センターの専門性の高さを過信し、区市町村が高齢者虐待の具体的状況の把握を怠ることはあってはなりません。
- 次頁のような場合には、たとえ地域包括支援センターから事実確認の同行の求めがなかったとしても、区市町村担当所管による直接訪問や関係機関への働きかけを行うことが重要であると考えられます。

**【区市町村担当所管による直接訪問を行った方がよいと考えられる例】**

- 地域包括支援センター等が、養護者へ度々説明しているにもかかわらず、医療機関を受診させない（服薬管理をしない）場合
- 緊急性が高く、緊急対応についての即時判断や区市町村の権限行使が想定される場合
- 養護者が、地域包括支援センターの訪問に対して非協力的で、事実確認や世帯の実態把握が進まない場合
- 関係機関に高齢者虐待対応についての基礎理解がなく、地域包括支援センターの働きかけだけでは協力が得られにくい場合
- コアメンバー会議や個別ケース会議の報告を聞いても、区市町村職員として世帯の状態像が具体的に思い浮かべられない場合
- 高齢者虐待対応をしているが、対応が膠着化し、課題解決の変化がない場合
- 地域包括支援センターからの報告が遅滞しがちな場合
- 地域包括支援センターの業務が多忙で、48 時間以内に事実確認に行くことが出来ない場合
- 同じ支援課題が、長期に渡って継続している場合
  例：「養護者との信頼関係をつくる」等



（報告書ｐ44～45より）