

「高齢者・障がい者」虐待対応の手引き ～よりよい暮らしのために～

厚木市高齢者・障害者虐待防止ネットワーク会議

【通報受付窓口】

厚木市権利擁護支援センターあゆさぽ[°]

(厚木市社会福祉協議会)

電話：046-225-2939

FAX：046-225-3036

編集・発行

厚木市 市民福祉部 福祉総合支援課・障がい福祉課
令和6年9月

民生委員の皆様へ

日頃から、厚木市高齢者・障がい者福祉行政に御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

本市では、国、県、医療機関及び施設等の関係機関の協力を得て、平成25年12月に「厚木市高齢者・障害者虐待防止ネットワーク会議」を設立し、高齢者・障がい者に対する虐待の防止や早期発見に取り組んでまいりました。また、本会議において、「どのような行為が虐待であるのか、どのようなことから気付くものなのか。」などの判断の参考とするため、この手引きを作成しました。

本手引きの構成は、相談・通報時の留意点、早期発見のためのチェックリスト、通報確認票及び相談窓口一覧となっています。

活用方法としましては、早期発見チェックリストを参照していただき、皆様の近くの高齢者・障がい者の方について、チェックリストに示される“気になる事案”を見かけたときに、「これは虐待なのではないか。」と気付く一助として利用していただきたいと思います。

また、虐待と思われる事案を発見した場合は、早急に通報受付窓口に御連絡くださいますようお願いします。

なお、高齢者・障がい者の虐待につきましては、一見して「これが虐待だ」と判断することは困難であり、民生委員の皆様に虐待の判断を求めるものではありません。しかし、「虐待が行われているかもしれない。」という徴候を、より多くの関係者が捉え、市や相談窓口に相談していくことによって、虐待の早期発見及び早期対応につなげていくことができると考えています。

皆様には、本手引きを活用していただくことで、高齢者・障がい者虐待について、「身近な人が早く気付く」体制づくりに御協力くださいますようお願いいたします。

目次

相談・通報時の留意点	1
相談時の留意点	2
「高齢者・障がい者」虐待早期発見チェックリスト	3
「高齢者・障がい者」虐待確認票	5
【相談窓口一覧】	6



相談・通報時の留意点

本人、家族や親族等からの相談や通報は、虐待発見のための大きな情報となります。最初の対応を誤ると、虐待把握の機会を逸し、後の調査や介入が困難になることが考えられるため、慎重かつ丁寧に、相手の相談したい内容を引き出しながら対応を行う必要があります。

【相談を受ける際の基本的姿勢】

- 本人がどのようなことを訴え相談しているのか、困っていることは何か、どのようにして欲しいのかを中心に、相手の気持ちを汲み取り、受け止めながら話を聞きましょう。
- 必要な情報を一度聞くことは難しい場合があり、一度に全てを聞こうとすると印象を悪くしかねないため、次回に続けるためには、「十分に聞いてもらえた。」と思われる相談を心がけましょう。
- 通報者や相談者、虐待されている人、虐待している人等の氏名や住所を聞き出すことは必要ですが、無理に聞こうとすると相談をやめてしまい虐待把握が困難になってしまうおそれがあることから、無理に聞き出すことは避け、信頼関係を築いてから自主的に話してくれるような状況を作りましょう。
- 相談した内容を当事者に知られては困るのか、知られても構わないのか、知らせてすぐに対応することを望んでいるのかなど、調査や訪問などの対応を進める際に相談者のプライバシーを侵害しないよう、相談者の意向をよく汲んで進める必要があります。
- 虐待の対応は、家族等が抱える問題を客観的に把握した上で、どのようにしたら解決につながるかを第一に考えていくことが重要です。

相談時の留意点

【基本的なルール】

- 守秘義務は必ず守る。
- 高齢者・障がい者は、基本的な権利(選択、発言、プライバシー)を持っていることを念頭におく。
- 高齢者・障がい者の言うことに共感し、気持ちを汲み取る。
- 高齢者・障がい者の言うことに対し批判的にならない。
- 誰をも非難しない。
- 絶えず、冷静さを保つように努め、自分の感情に惑わされない。
- 高齢者・障がい者に一通り話をさせるようにし、途中にコメントなどを入れない。
- 高齢者・障がい者を質問攻めにしない。
- 高齢者・障がい者の言葉では表現されない手がかり（怯える、怖がる、傷を隠す等）をつかむ。

【してはいけないこと】

- 高齢者・障がい者の発言に基づいて冗談をいうこと。
- 高齢者・障がい者の言ったことを無視すること。
- 高齢者・障がい者を否定するような言い方すること。

例：「そんなばかな。」

「そんなはずないでしょ。」

「冗談でしょ。」

「高齢者・障がい者」虐待早期発見チェックリスト

気になることがありましたらチェックをしてください。

※ 特に頻度が高いものには◎をしてください。

身体の状況

- (1) 体重の不自然な増減がある。
- (2) 顔色が悪い。
- (3) 不衛生（異臭がする、髪の汚れがひどい、歯磨き等している気配がない、爪が伸びて汚い、皮膚に異常がある。）
- (4) ずっと同じ服を着ている、服が異常に汚れている。
- (5) ひどく空腹を訴える。
- (6) 栄養失調が疑われる。
- (7) 外傷痕（新旧混在のアザ、見えにくい部位、紐やたばこなど傷をつけた原因物の推定ができる。）
- (8) 不審な傷（紐で縛られた痕等、通常では考え難い傷）
- (9) 不自然な熱傷（多数の円形の熱傷、くっきりと残る熱傷など）
- (10) 耳・口の挫傷・裂傷
- (11) 顔面、頭部に複数の傷、あざや抜毛痕
- (12) 骨折の疑い（腫れ・痛み・可動域の異常など）
- (13) 肛門や性器周辺の外傷・性器自身の損傷
- (14) 妊娠
- (15) その他（ ）

心理・精神・行動

- (16) 急におびえる、怖がる、不安がる、震えるなど
- (17) 体を小さく縮める。
- (18) 手を上げると頭をかばうような態勢をとる。
- (19) 過度に攻撃的な態度
- (20) 自分で自分を傷つける行為がみられる。

- (21) 無力感、無表情
- (22) 不自然な歩き方をする。
- (23) 人目を避け、一人で居たがる。
- (24) 民生委員が帰ってしまうことを嫌がる。
- (25) 繰り返す食異常行動（過食、拒食、異食）
- (26) 説明が二転三転する。

生活の状況

- (27) 医師や保健・福祉の担当者に相談するのを嫌がる。
- (28) 賃金を得ている又は年金を受けているはずなのに身なりが貧しい。
- (29) お金を使っている様子が見られない。
- (30) 日常生活に必要な金銭を渡されていない。
- (31) 家族が対象者の年金や賃金を管理し、遊びや生活費に使っている様子がある。
- (32) 病気や怪我をしても家族が受診を拒否する又は対象者が行かない。
- (33) 家族が対象者を異様に叱ったり脅したりする。
- (34) 家族が対象者の病気や怪我と無関係な態度をとっている。
- (35) 家族が対象者を平氣で叩く、侮辱する。
- (36) 家族が対象者の状況を説明するのに内容が二転三転する又は説明できない。
- (37) 家族内で対象者の説明や状況の認識が異なっている。
- (38) 家の中が汚れている。
- (39) 排泄関係の処理が適切に行われていない。

「高齢者・障がい者」虐待確認票

虐待を受けて いる人の名前		年齢 様	
住所	性別		男 · 女
家族の状況		同居家族 有 () · 無	
通報者氏名			所属
通報者連絡先			
通報者を知らせてよいか。		不可 · 行政には可 · 本人には可 · 加害者には可 · 未確認	
虐待の具体的な状況について、チェックリストを参考に記載してください。			

※ 分かる範囲で御記入ください。

※ 様式に記入した内容を、お電話にて通報受付窓口にお話し
ください。

【相談窓口一覧】

◎厚木市権利擁護支援センターあゆさぼ

電話：225-2939／FAX：225-3036

◎厚木市 市民福祉部 福祉総合支援課

電 話：225-2222

FAX：221-2205

障がい福祉課

電 話：225-2225

FAX：224-0229